

زیرساخت‌های درونی ارتباط مؤثر در احادیث امام رضا^(ع)

علی جانفزا، * علی خیاط، **

چکیده

معصومان^(ع) به‌عنوان تبیین‌کنندگان کلام وحی، در گفتار و رفتار خود با مخاطبان، به شیوه‌ای اثربخش ارتباط برقرار می‌کردند. با بررسی احادیث ایشان، این شیوه‌ها را در شرایط گوناگون انتقال پیام می‌توان استخراج و دسته‌بندی کرد. هدف از تدوین این نوشتار استخراج و دسته‌بندی بعضی از عوامل و زیرساخت‌های درونی ارتباط مؤثر در گفتار و رفتار امام رضا^(ع) است. این عوامل در ابواب مختلف حدیثی امام^(ع) و نه صرفاً ابواب تربیتی وجود دارد. این نکته مورد تأکید است که دوران امامت آن حضرت به‌خصوص تنوع سه دوره مختلف و به‌تبع آن مخاطبان مختلف این دوران می‌تواند الگویی برای شیوه رفتاری مدیران در عصر حاضر باشد. در این مقاله که به شیوه کتابخانه‌ای نگاشته شده، در چند عنوان به زیرساخت‌هایی چون ایمان و توکل به خدا، ایجاد آمادگی روحی و قلبی برای ارتباط با مخاطب و نیت اشاره شده و سپس به کسب دانش و اطلاعات قبلی که خود مشتمل بر چند بخش است پرداخته شد. بخشی، درونی و از خصوصیات فردی ناشی شده و بخشی، منبث از کسب مهارت‌هایی چون مثبت‌نگری، توجه به رعایت ارزش‌ها، اعتمادآفرینی، سخن‌نیکو گفتن، گوش دادن پویا و استفاده به‌جا از سرزنش و غضب بوده که به آن نیز اشاره شده است.

واژه‌های کلیدی:

ارتباط مؤثر، زیرساخت‌های درونی، مخاطب، امام رضا^(ع)

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۱/۱۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۳/۱۵

* کارشناس ارشد علوم حدیث - تفسیر اثری (نویسنده مسئول)
** استادیار علوم قرآنی و حدیث دانشگاه علوم اسلامی رضوی

janfaza@razavi.ac.ir
khayyat313@gmail.com

❖ مقدمه

«قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي وَاجْلُلْ عُقْدَةً مِّن لِّسَانِي يَفْقَهُوا قَوْلِي» (طه/ ۲۸ - ۲۵).

این آیات شریفه بخشی از گفتگوی موسی کلیم الله^(ع) بعد از نخستین دستور باری تعالی برای حضور نزد فرعون است. پیش از این آیات، خداوند، توانایی‌هایی مانند تبدیل عصا به ازدها و ید بیضا را به موسی^(ع) عنایت فرمود، ولی موسی^(ع) می‌بایست پیام الهی را به فرعون که طغیان کرده بود می‌رساند. لذا در نخستین درخواست از ذات اقدس باری تعالی گشایش زبان را درخواست کرد.

هنر بیان که هدف غائی آن چنان‌که موسی درخواست کرده بود فهم پیام از سوی مخاطب است همواره همراه تاریخ‌ساز بوده است و انبیا و اولیای الهی با اتصال به آفریننده انسان، برترین کسانی بودند که از آن بهره بردند.

انسان موجودی اجتماعی است و از هم‌نوعان خود فرا می‌گیرد و به ایشان می‌آموزد. از همان ابتدای حیات بشر، قوه یادگیری برای چگونگی زیستن به کمک او آمد و در عین اینکه خداوند آموختنی‌ها را به آدم هدیه کرد، شیطان نیز آموختنی‌های خود را به فرزند او آموخت و این سلسله انتقال پیام ادامه یافت.

پیامبران^(ع) نیز چنانچه گفته شد برای انتقال پیام‌های الهی به مخاطبان از انواع روش‌ها بهره بردند و هر مخاطبی به فراخور درک خود توانست از این هدایت الهی بهره ببرد.

در معنای ارتباط و انتقال پیام گفته شده «ارتباط، فراگرد انتقال پیام از سوی فرستنده برای گیرنده به شرط اینکه در گیرنده پیام، مشابهت معنا با معنای مورد نظر فرستنده ایجاد شده باشد» (محسنیان‌راد، ۱۳۸۹: ۴۳). این فراگرد، امری نسبی است و نسبت آن بین صفر تا یک است. معانی رفیع پیام الهی برای افراد مختلف متفاوت است و این مشابهت معنایی در گیرندگان به فراخور درک ایشان بین صفر تا یک در حال تغییر است. هنر معصومان^(ع) در برقراری همین ارتباط مؤثر با مخاطبان است و البته با واکاوی در احادیث رسیده از این گوهران تابناک می‌توان به عواملی چند در برقراری ارتباط اثربخش و البته موانع آن دست یافت.

نکته مهم در این خصوص این است که شیوه برقراری ارتباط مؤثر با مخاطبان که عمدتاً با هدف تربیت مخاطب، تذکار، تبیین کلام وحی و احادیث اجداد گرامی ایشان بوده در متن احادیث مستتر است و پژوهشگر می‌تواند با مطالعه دسته‌بندی‌های موجود و واکاوی احادیث در تمامی ابواب، زیرساخت‌های ارتباطی ایشان با مردم آن عصر را استخراج و دسته‌بندی کند.

در منابع علوم ارتباطات اجتماعی و روان‌شناسی، عواملی برای برقراری ارتباط مؤثر برشمرده شده‌اند که اگر بخواهیم با دیده دسته‌بندی به آن بنگریم گروهی تحت عنوان عوامل و زیرساخت‌های درونی شمرده می‌شوند و گروهی دیگر، حالت بیرونی و مهارتی است. از جمله در این آثار، از گشودگی یا افشای خود نام برده شده است (فرهنگی، ۱۳۸۹، ج ۱: ۱۱۴). همچنین رعایت ادب و احترام مخاطب از عناوین دیگر است. در توضیح این مورد آمده است حرمت‌شکنی در گام نخست، حالتی روانی برای مخاطب ایجاد می‌کند که مانع پذیرش سخنان گوینده و حتی شعله‌ور شدن آتش خشم و تنفر در وی می‌شود (گروه پژوهشی علوم قرآنی و حدیث، ۱۳۸۷، ج ۲: ۴۴۹).

مثبت‌اندیشی (وود، ۱۳۷۹: ۷۴ - ۷۳)، اعتمادآفرینی، همگامی (ریچاردسون، ۱۳۸۱: ۴۸ - ۴۷)، رازداری که در روابط میان‌فردی از دو جنبه قابل بررسی است: حفظ اسرار خود و دیگران، اولویت‌شناسی و توجه به سطح فهم مخاطب (گروه پژوهشی علوم قرآنی و حدیث، ۱۳۸۷، ج ۲: ۴۵۶ - ۴۵۴)، گوش دادن فعال (بولتون، ۱۳۸۸: ۶۱)، حمایتگری (فرهنگی، ۱۳۸۹، ج ۱: ۱۱۸) و بالاخره سخن گفتن شایسته را می‌توان از عوامل برقراری ارتباط مؤثر برشمرد (گروه پژوهشی علوم قرآنی و حدیث، ۱۳۸۷، ج ۲: ۴۶۳).

در آثار مختلفی که به نوعی به این مبحث پرداخته‌اند بر حسب تأثیرگذاری و تأثیرپذیری اخلاق و گفتار انتقال‌دهنده پیام، به دسته‌بندی عوامل و موانع برقراری ارتباط مؤثر پرداخته شده است. به نظر نویسندگان مقاله پیش‌رو با بررسی احادیث حضرت رضا^(ع) می‌توان به یک‌سری از عوامل رفتاری و گفتاری که از درون فرستنده پیام نشئت می‌گیرد دست یافت

❖ که فرستنده با فراگیری و نهادینه کردن آن در درون خود می‌تواند در انتقال پیام موفق باشد. البته لازم به ذکر است که دوران امام رضا^(ع) به‌خصوص دوران ولایتعهدی ایشان، دورانی خاص در خصوص ارتباط امام شیعه با مخاطبان به‌دلیل فضای ایجادشده است. هرچند عوامل برقراری ارتباط مؤثر، بیش از شاهد مثال‌هاست ولی این مطلب را نباید از نظر دور داشت که عوامل مذکور صرفاً در احادیث این امام همام جستجو شده است.

سال دوم، شماره پنجم، بهار ۱۳۱۳

ایمان و توکل بر خدا

ایمان به خدا بر شیوه ارتباط فرستنده با دیگران تأثیر می‌گذارد. توکل بر خدا در او آرامشی پدید می‌آورد و قلب او را مطمئن می‌سازد که دیگران از رابطه با او احساس آرامش و به او احساس علاقه پیدا می‌کنند. چنین شخصی، چون خدا را ناظر اعمال خود می‌داند و یقین دارد که خدا همیشه یار و یاور اوست، ارتباط خود را با دیگران خالص کرده و صادقانه با مردم رفتار می‌کند: «الَّذِينَ آمَنُوا وَ تَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ؛ همان کسانی که ایمان آورده‌اند و دل‌هایشان به یاد خدا آرام می‌گیرد. آگاه باش که با یاد خدا، دل‌ها آرامش می‌یابد» (رعد / ۲۸).

هیچ کنجی بی‌دد و بی‌دام نیست

جز به خلوتگاه حق آرام نیست

(مولوی، ۱۳۷۵: ۲۰۵)

امام رضا^(ع) در تفسیر آیه شریفه: «وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ؛ و هر کس بر خدا اعتماد

کند، او برای وی بس است» (طلاق/۳) در توصیف توکل می‌فرماید:

... هر کاری متوجه فرد شد اعتماد و اطمینان خود را از دست ندهد و از آنچه برایش پیش آمد راضی باشد و بداند آنچه برایش پیش آمده خیر است. بر خداوند در کارهای خود توکل داشته باشد و همه امورش را به او واگذارد، یکی از موارد توکل، واگذار کردن کارهایی که از عواقب آن اطلاعی در دست نیست است و باید با توکل بر خداوند دنبال همه کارهای نیک را گرفت و از وی کمک و استعانت خواست

تا در آن کارها پیروز و موفق شد (ابن شعبه حرانی، ۱۴۰۴ق: ۴۳).

از فحوای این نظر، آرامشی هویداست که رهاورد عامل توکل در زندگی است. این آرامش در پس ارتباط با هم‌نوعان نیز پشتیبان فرد متوکل است.

در مناظره‌های امام رضا^(ع) با گروه‌های مختلف، این زیرساخت به‌خوبی روشن و هویداست. از جمله آنجا که مأمون و فضل‌بن سهل با هدف شکست و به چالش کشاندن امام^(ع)، مناظره‌ای با اصحاب ادیان تدارک می‌بینند که تبحر این افراد در مناظره، حتی یاران امام^(ع) را نیز نگران می‌کند؛ ولی ایشان با همان ایمان و توکل وضو می‌گیرد و با نوشیدن مقداری سوپ و نوشاندن آن به اصحاب همراهش پای در مناظره‌ای موفق می‌گذارد و بار دیگر مأمون و طرف‌های مناظره را شگفت‌زده می‌کند (صدوق، ۱۳۹۸ق: ۴۱۹).

در مناظره‌ای دیگر امام^(ع) بعد از اینکه سؤال‌های متعدد طرف مناظره را به‌خوبی پاسخ می‌دهد هنگامی که وقت نماز فرا می‌رسد با اینکه طرف مناظره می‌گوید اگر ادامه دهی من به شکست خود اعتراف می‌کنم، امام^(ع) با ایمان راستینی که دارد جلسه مناظره را ترک و به‌سوی نماز می‌شتابد (ابن حمزه طوسی، ۱۴۱۹ق: ۱۹۳). در اینجا نیز ایشان با اطمینان، ایمان و توکلی که به خداوند دارد به‌هیچ‌وجه وقت اجابت دعوت الهی را با پیروزی در مناظره و شکست خصم جایگزین نمی‌کند و این درس امام^(ع)، هم در جلسه مناظره بر خصم تأثیر می‌گذارد و هم تاکنون برای نسل‌های متعدد شنونده احادیث حضرت، آموزنده و تربیت‌کننده است.

ایجاد آمادگی روحی و قلبی

در فرایند ارتباط به همان اندازه که پریشانی روحی به ارتباط لطمه می‌زند، آمادگی روحی و قلبی در هر نوع از ارتباط در اثربخشی آن تأثیر مثبت می‌گذارد. در ارتباطات حساس و احياناً پرچالش نظیر مناظره، آمادگی روحی، تأثیر بیشتری بر ارتباط خواهد گذاشت (امینی‌فر، ۱۳۸۹: ۷۵).

❖ سال دوم، شماره پنجم، بهار ۱۳۹۳
 در مناظره‌های حضرت رضا^(ع) با اصحاب ادیان که با هدف شکست امام^(ع) برنامه‌ریزی شده بود، ایشان علاوه بر ایجاد آمادگی در خویش، این آرامش را به اطرافیان و همراهانش نیز منتقل می‌کند.

هنگام صبح فضل بن سهل آمد و گفت: قربانت گردم پسر عمت در انتظار شماست و همه در انتظار شما هستند، نظر شما در این باره چیست؟ فرمودند: شما بروید ما هم به‌زودی در مجلس شما شرکت خواهیم کرد، سپس وضو گرفت و مقداری سویق میل فرمودند و به ما نیز از آن خورانید، بعد بیرون شد و ما نیز با وی بیرون شدیم، تا در مجلس مأمون قرار گرفتیم (صدوق، ۱۳۹۸ق: ۴۱۹).

در این حدیث، امام رضا^(ع) با عمل و شیوه رفتار خود، در مقابل اضطرابی که در همراهان ایشان هویداست شیوه مقابله با اضطراب و به‌دنبال آن شیوه مؤثر ارتباط در این وضعیت را به ایشان نشان می‌دهد.

نیت

نیت، تصمیم و اقدام هدف‌داری است که به‌منزله موتور محرکه انسان برای انجام کار و تصمیم اوست و از طرف دیگر انگیزه، زیربنای مغز و روان انسان برای انجام کار خیر یا شر وی محسوب می‌شود، به‌طوری‌که ارزش ذاتی کارها به نیت انسان برمی‌گردد: «وَمَا فِي الصُّدُورِ تُجَازَى الْعِبَادَ؛ و بندگان را بدانچه در دل دارند پاداش دهند» (شریف‌رضی، ۱۳۷۸: ۵۶).
 امام رضا^(ع) از حضرت رسول^(ص) نقل می‌فرماید: «گفتار بدون عمل بی‌فایده است و عمل بدون نیت نتیجه‌ای ندارد و نیت هم باید مطابق سنت باشد» (طوسی، ۱۴۱۴ق: ۸۰۱، راوندی، ۱۴۰۵ق، ج: ۱، ۱۰۱).

نیت مثبت، خیرخواهانه و خالص در فرایند ارتباط، تأثیری مثبت می‌گذارد و مخاطب را تحت تأثیر قرار می‌دهد. حتی اگر با دید دینی به فرایند اثربخشی ارتباط بنگریم، نیت پاک و خالص، یاری خداوند را نیز که بیننده درون انسان‌هاست، در اثربخشی ارتباط، به‌دنبال خواهد داشت.

دانش

دانش و داشتن اطلاعات قبلی از مخاطب، محیط و مسائل مطرح‌شده مرتبط، در موفقیت و اثربخشی ارتباط نقشی بسزا دارد. هرچه دانش فرد نسبت به این مسائل بیشتر باشد، بهتر می‌تواند شیوه ارتباط با دیگران و واکنش‌هایش را نسبت به افراد و رویدادها تحت کنترل آورد. در شیوه ارتباطی رضوی در این خصوص مسائل زیر را می‌توان مشاهده کرد:

۱. اطلاعات قبلی از مخاطب

به‌طور کلی هرچه اطلاعات ما از مخاطب بیشتر باشد، برقراری ارتباط با او ساده‌تر می‌شود، چراکه یکی از عوامل فهم معنا در گیرنده، برانگیختن وی به شنیدن و آماده‌سازی برای پذیرش پیام فرستنده است. امام رضا^(ع) از این مورد در ارتباطات خود بهره‌وفی برده است. چه بسا این اطلاعات ناشی از دانش فراگیر امام رضا^(ع) از علوم پدرانش یا آورده اصحاب یا حتی اتصال ایشان به منبع غیب باشد (ابن حمزه طوسی، ۱۴۱۹ق: ۱۸۹).

به‌طور مثال می‌توان به حدیثی از امام^(ع) در این خصوص اشاره کرد. با ورود به بصره گروهی از مردم به دیدن ایشان می‌روند. در این جمع، مردی که قبلاً خواب رسول اکرم^(ص) را دیده که ۱۸ عدد خرما به وی می‌دهد خدمت امام رضا^(ع) می‌رسد و اتفاقاً امام رضا^(ع) همان تعداد خرما به وی می‌دهد. فرد طلب تعداد بیشتری می‌کند، امام^(ع) در جواب می‌فرماید اگر پیامبر^(ص) بیشتر به تو مرحمت کرده بود من نیز بیشتر به تو می‌دادم (ابن شهر آشوب، ۱۳۷۹ق، ج ۴: ۳۴۲). البته این نکته را نیز باید اضافه کرد که بهره‌مندی ایشان از علم غیب، موهبتی الهی برای پذیرش پیام هدایت امام^(ع) و صرفاً از ویژگی‌های امام معصوم^(ع) است.

در مناظره‌های حضرت نیز این مقوله مشاهده می‌شود. در مجلسی که مأمون برای سنجش اطلاعات حضرت تهیه می‌بیند، امام^(ع) قبل از آغاز مناظره، با نوفلی که در فضای چنین مباحثی قرار داشت به بازگو کردن مواضع طرف مقابل در مناظره پرداخت (صدوق، ۱۳۹۸ق: ۴۱۸).

اطلاعات دقیق از عقاید مخاطب نیز در مناظره‌های حضرت قابل مشاهده است. در مناظره ایشان با جاثلیق مسیحی و رأس الجالوت یهودی تبحر ایشان به متون مقدس/انجیل،

تورات و روایت‌های مختلف از متی و لوقا و چگونگی جمع‌آوری مجدد/نجیل و اختلاف موجود در آن، تعجب علمای حاضر در مناظره را برانگیخت و این دو را وادار به پذیرش قول امام^(ع) در خصوص نبوت پیامبر اکرم^(ص)، توحید و عدم ثنویت و حقانیت اسلام کرد (همان: ۴۲۸-۴۱۹).

مثال‌های بیان‌شده از احادیث امام رضا^(ع)، بیشتر خرق‌عادت ایشان را نشان می‌دهد. البته همان‌طور که گفته شد مختص امام معصوم است ولی به نظر می‌رسد امام رضا^(ع) در ارتباطات خود تنها به این موهبت الهی بسنده نکرده و با تشکیل حلقه یاران باوفا در اطراف خود، به‌خصوص در مرو، از این پتانسیل به سود خویش بهره برد.

به‌طور مثال راهیابی شخصیتی مانند اباصلت هروی به بیت امام^(ع)، نه از مدینه و حضور ایشان در آن شهر، بلکه از نیشابور و از هنگام عزیمت ایشان به مرو است (عطاردی، ۱۳۶۷: ۲۳۲)، به‌طوری‌که همگان وی را از خادمان خاص و محارم آن حضرت می‌دانند و از مطالعه زندگی او مشخص است که وی در عصر خود از شخصیت‌های ممتاز بوده و با اکابر و علمای اهل حدیث در آن عصر ارتباط داشته است (همان: ۲۲۸).

۲. دانستن زبان مخاطب

یکی از امتیازهای سخنور و مبلغ، توانایی ارتباط برقرار کردن با گروه‌های مختلف مردم است. بر کسی پوشیده نیست که هر چه دایره مخاطبان وسیع‌تر باشد آشنایی فرستنده با مخاطبان، عادات، آداب و رسوم، عقاید و حتی زبان و گویش ایشان باید بیشتر و کامل‌تر باشد. یکی از بایدهای نمایندگان هر کشور در کشور دیگر، آشنایی ایشان با زبان و گویش ملت محل عزیمت است.

در خصوص حضرت رضا^(ع) با توجه به موقعیت خاص ایشان و عزیمت به مرزهای شرقی عالم اسلام، این موضوع به نیکی مشاهده می‌شود. امام^(ع) برای ارتباط برقرار کردن با این مخاطبان، به مدد علم و دانش الهی بدون واسطه با ایشان ارتباط برقرار کردند. روایتی

در این خصوص از ابواسماعیل سندی وارد شده که دلالت بر این مطلب دارد:

در سند شنیدم که حق تعالی را در عرب حجّتی هست، پس برای آن طلب بیرون آمدم، مرا بر امام رضا^(ع) دلالت کردند. قصد آن مقصد کردم و به خدمت وی آمدم. از عربی یک کلمه نمی‌دانستم پس به زبان سندی سلام کردم. به زبان من جواب داد، من به لغت سندی با وی سخن می‌گفتم و او به آن لغت جواب می‌فرمود... (اریلی، ۱۳۸۱ق، ج ۲: ۳۰۴).

در قسمتی دیگر از روایت تاریخی، عمرو بن هذاب به امام رضا^(ع) می‌گوید:

محمد بن فضل هاشمی مطالبی از شما نقل می‌کرد که عقل آنها را قبول نمی‌کنند. حضرت فرمودند: آن مطالب چه بود؟ گفت: محمد بن فضل نقل می‌کرد که شما همه زبان‌ها را می‌دانید و از تمام کتاب‌های آسمانی اطلاع دارید. امام رضا^(ع) فرمودند: محمد بن فضل راست گفته است. اکنون به شما ثابت می‌کنم که وی دروغ نگفته است (ابن حمزه طوسی، ۴۱۹ق: ۱۸۸)

در ادامه امام^(ع) به خوبی با زبان‌های مورد بحث تکلم می‌فرمایند.

۳. توجه به شرایط روز

توجه به موضوع روز و مدنظر قرار دادن آن در برقراری ارتباط مؤثر، تأثیری بسزا دارد. چنان‌که توجه معصومان^(ع) به مباحث روز دوران ایشان بسیار برجسته است. حتی در مورد نوع معجزه‌هایی که پیامبران^(ع) بر مردم ارائه می‌کردند این موضوع نیز تأثیر داشته است. از امام رضا^(ع) نیز در این باره سؤال شد. ایشان با بررسی دوران پیامبران گذشته تا پیامبر اکرم^(ص)، نیازهای روز و معجزه‌های ایشان را به تناسب برمی‌شمرد و نهایتاً در بحث شرایط زمان امام^(ع) به راوی حدیث می‌فرمایند: «امروز با عقل می‌توان راست‌گو را از دروغ‌گو تمیز داد. ابن‌سکیت گفت: به خداوند سوگند جواب درست همین است که فرمودی و بیان داشتی (صدوق، ۱۳۹۸ق: ج ۲: ۸۰، عطاردی، بی تا: ۲۸۲).

علاوه بر بهره‌گیری امام^(ع) از شیوه عقلی در گفتگوهایشان که متناسب با شرایط روز

❖ است، در گزینش یاران خود چه در مدینه و چه در مرو این موضوع را از نظر دور نمی‌دارند و ورود شخصیتی مانند اباصت هروی به بیت امام رضا^(ع) از توجه ایشان به شرایط روز نشئت می‌گیرد.

۴. رصد اتفاق‌های زمانه

رصد اتفاق‌های زمانه به‌خصوص برای مدیران عالی، اهمیتی خاص دارد. تفاوت این مبحث با مبحث پیشین در رویدادهای خاصی است که می‌تواند تأثیرگذار باشد. این موارد دقت نظر بیشتری را برای ارتباط‌گیر خاص یا همان مدیر عالی جامعه می‌طلبد.

در خصوص ارتباط حضرت رضا^(ع) با محیط اطراف نیز چه قبل و چه بعد از ولایتعهدی در احادیث و گزارش‌های تاریخی موارد بسیاری وجود دارد. به‌خوبی پیداست که امام^(ع) در زمان خلافت هارون که فردی خشن و در عین حال مقتدر بود تحرک خاص سیاسی نمی‌کرد و برای حفظ صلاح شیعیان همین رویه را ادامه می‌داد. در اوضاع سیاسی متشنج دوران امین نیز علی‌رغم قیام نزدیکان ایشان (عطاردی، بی‌تا: ۷۳) از ورود به بحث قیام خودداری می‌کنند. در خصوص ولایتعهدی نیز با در نظر گرفتن مصلحت و با قیودی آن‌را می‌پذیرند.

ایشان بعد از ولایتعهدی در تعامل با مأمون، رفتار وی را به‌خوبی رصد می‌کنند. به‌طور مثال هنگامی که به امام^(ع) خبر می‌رسد برای دفع نحوست زمان به حمام رفته و حجامت کنند ایشان بدون متهم کردن کسی، از این کار خودداری می‌کنند (همان). حتی بعد از قتل فضل بن سهل، زمانی که مأمون با گریه خود را اندوهگین نشان می‌دهد و امام^(ع) را نیز دعوت به جانشینی فضل می‌کند، ایشان بسیار محترمانه و بدون ایجاد حساسیت، موضوع را رد و در جواب راوی حدیث نیز به‌طور تلویحی، به وجود توطئه اشاره می‌کنند (صدوق، ۱۳۸۷ق، ج ۲: ۱۶۴)، هرچند صورت حقیقی این واقعه و توطئه مأمون برای قتل امام^(ع) و فضل در تاریخ به ثبت رسیده است (عطاردی، ۱۴۰۶ق، ج ۱: ۹۲).

امام رضا^(ع)، این رویه را از پیامبر اکرم^(ص) نیز نقل می‌کنند: «حضرت رسول^(ص) هر گاه

❖ ۴۳ زیرساخت‌های درونی ارتباط مؤثر در...

❖ سال دوم، شماره پنجم، بهار ۱۳۹۳

لشکری به طرفی می‌فرستاد، فرماندهی برای لشکر معین، سپس یکی از افراد مورد اعتماد خود را با او همراه می‌کرد تا در حالت‌های وی جستجو کرده و اعمال او را مورد نظر قرار دهد» (حمیری، ۱۳۹۳ق: ۳۴۲).

ویژگی‌های مهارتی

در عوامل درونی ارتباط مؤثر، برخی از عوامل با اینکه در ضمیر فرد وجود دارند ولی با تأثیر از اطراف و به‌طور دقیق‌تر با اکتساب ویژگی‌ها و مهارت‌هایی، دارنده را در برقراری ارتباط اثربخش کمک می‌کنند.

۱. مثبت‌نگری

در آموزه‌های دینی ضمن تأکید بر مثبت‌نگری، به مسلمانان توصیه شده که همواره بهترین تفسیر را از سخنان یکدیگر داشته باشند. امام رضا^(ع) به نقل از اجداد مطهرش تعبیری زیبا از این خصیصه اخلاقی دارد. در این تعبیر یک خصلت از ۱۰ خصلتی که موجب کمال عقل بوده، تلقی مثبت از افراد بیان شده است (حرانی، ۱۴۰۴ق: ۴۴۳).

إِنَّ الدِّينَ جَاؤُ بِالْإِفْكَ عُصْبَةٌ مِنْكُمْ لَا تَحْسَبُوهُ شَرًّا لَكُمْ بَلْ هُوَ خَيْرٌ لَكُمْ لِكُلِّ امْرِئٍ مِنْهُمْ مَا
اَكْتَسَبَ مِنَ الْإِثْمِ وَالَّذِي تَوَلَّى كِبْرَهُ مِنْهُمْ لَهُ عَذَابٌ عَظِيمٌ ﴿١٠٤﴾ لَوْ لَا إِذْ سَمِعْتُمُوهُ ظَنَّ الْمُؤْمِنُونَ وَ
الْمُؤْمِنَاتُ بِنَفْسِهِمْ خَيْرًا وَقَالُوا هَذَا إِفْكٌ مُّبِينٌ؛ در حقیقت، کسانی که آن بهتان [داستان
افک] را [در میان] آوردند، دسته‌ای از شما بودند. آن [تهمت] را شری برای خود
تصور مکنید بلکه برای شما در آن مصلحتی [بوده] است. برای هر مردی از آنان
[که در این کار دست داشته] همان گناهی است که مرتکب شده است و آن‌کس از
ایشان که قسمت عمده آن‌را به گردن گرفته است عذابی سخت خواهد داشت*
چرا هنگامی که آن [بهتان] را شنیدید، مردان و زنان مؤمن گمان نیک به خود نبردند
و نگفتند: این بهتانی آشکار است (نور/۱۲ - ۱۱).

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ

فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نَسِيحٌ بِحَمَلِكِ وَتَقَدَّسُ لَكَ قَالِ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ؛ و چون پروردگار تو به فرشتگان گفت: من در زمین جانشینی خواهم گماشت، [فرشتگان] گفتند: آیا در آن کسی را می‌گماری که فساد انگیزد و خون‌ها بریزد؟ و حال آنکه ما با ستایش تو، [تو را] تنزیه می‌کنیم و به تقدیست می‌پردازیم، فرمودند: من چیزی می‌دانم که شما نمی‌دانید (بقره / ۳۰).^۱

ذیل جریان خلقت آدم^(ع) ضمن نهی از منفی‌نگری و تقبیح آن، نقل سیره عملی انبیای الهی^(ع) مبنی بر تلاش بر ارائه دید مثبت از اطرافیان خود جالب توجه است که این موضوع را می‌توان از جریان برخورد حضرت لوط^(ع) با افراد قومش هنگامی که به قصد عملی زشت به خانه وی آمده بودند (هود / ۸۴ - ۷۸) یا جریان برخورد حضرت یوسف^(ع) با برادرانش به نیکویی مشاهده کرد (یوسف / ۱۰۰ - ۹۰). برخوردی که به جای شعله‌ورتر کردن کینه و عداوت، به تلاش برای برقراری ارتباطی اثربخش با طرفین که ناشی از نگرش مثبت آن حضرت نسبت به برادرانش دارد، منجر شد.

از طرف دیگر سوءظن چه‌بسا می‌تواند به بیماری روانی منجر شود که در بعضی از اوقات حتی عناصر مثبت را به منفی تفسیر کند چرا که قرآن کریم این خصیصه را یکی از ویژگی‌های اهل نفاق تلقی می‌کند (منافقون / ۴).

در فرهنگ رضوی، یک خصلت از ۱۰ خصلتی که موجب کمال عقل است، تلقی مثبت از افراد بیان شده است.

وقتی شخصی را دید که از او بدتر و پست‌تر است، بگویند شاید خوبی او در باطن است و این پنهان بودن خوبی‌اش به نفع اوست و خوبی من آشکار است که این به ضرر من است، اما وقتی کسی را دید که از او بهتر و پرهیزکارتر است در مقابله‌اش مواضع می‌کند تا به او برسد اگر چنین بود مقامی ارجمند یافته و واقعاً

۱. آیه ۱۲ سوره حجرات نیز بر این نکته اشاره دارد: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَ لَا يَغْتَبُ بَعْضُكُم بَعْضًا أَيُّبُحِبُّ أَحَدِكُمْ أَنْ يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ وَ اتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ».

زیرساخت‌های درونی ارتباط مؤثر در... ❖ ۴۵

خوب شده و به نیکی یاد می‌شود و برتر از اهل زمان خویش است (ابن شعبه حرانی، ۱۴۰۴ق: ۴۴۳).

همچنین این مطلب را از سخن امیرالمؤمنین علی^(ع) می‌توان دریافت: «هر کار (ی که از) برادر دینی خود (سر زند آن) را به بهترین وجه آن حمل کن... و هیچگاه به سخنی که از (دهان) برادرت بیرون آید گمان بد مبر، در صورتی که برای آن سخن محمل خوبی می‌یابی (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۲: ۳۶۲)»^۱.

۲. توجه به رعایت اصول و عقاید

هنگامی که اصول و عقاید به هم نزدیک‌تر می‌شوند، ارتباط ایشان پایدارتر خواهد شد. بر طبق آموزه‌های دینی برخی از این ارزش‌ها در روند شکل‌گیری مهارت‌های ارتباطی، مؤثر هستند که بر اساس آموزه‌های رضوی به بعضی از آنها اشاره می‌شود:

تواضع و فروتنی

مثلاً معروفی است که می‌گوید درخت هرچه پربارتر باشد، افتاده‌تر است. این مثل برای تواضع و فروتنی استفاده می‌شود. هر چه تواضع فرد بیشتر باشد اثربخشی پیام او بیشتر است. در عین اینکه باید در نظر داشت این مورد نیز از حد خود نگذشته و شخصیت فرد را نزد مخاطب تنزل ندهد. تواضع در گفتار رضوی این‌گونه تعریف شده است: «التواضع أن تعطي الناس ما تحب أن تعطا؛ تواضع این است که به مردم آنچه را دهی که می‌خواهی به تو دهند (با آنها چنان رفتار کنی که می‌خواهی با تو رفتار کنند)» (همان: ۱۲۴).

یا در حدیثی دیگر می‌فرمایند:

راوی گفت: عرض کردم: تعریف تواضع چیست؟ و به چه کسی متواضع می‌گویند؟
فرمودند: تواضع درجاتی دارد، یکی از آنها این است که مرد قدر خود را بشناسد و

۱. هرچند امیرالمؤمنین^(ع) در یکی دیگر از سخنانش اشعار دارند که اگر فساد بر اهل زمانه غالب شد و نیز در مواجهه با دشمن حسن ظن جایز نیست (نهج البلاغه/ حکمت ۱۱۴).

دلش آرام گیرد و با مردم آن‌طور عمل کند که انتظار دارد مردم با او معامله کنند، اگر از کسی بدی دید با نیکی او را جبران کند، خشم خود را فرو برد و از مردم درگذرد و خداوند نیکوکاران را دوست دارد (همان).

در حدیثی دیگر نیز امام رضا^(ع) یکی از درجه‌های تواضع را علاوه بر شناختن قدر خود، در این می‌داند که انسان به اندازه قدر و منزلت خود، خویشتن را بشناسد و به اندازه موقعیت خود قدم بردارد. از مردم به همان اندازه انتظار داشته باشد که مردم از او انتظار دارند، در مقابل بدی، نیکی کند، خشم خود را فرو برد و از مردم درگذرد (شامی، ۱۴۲۰ق: ۶۹۱).
با اینکه فراز فوق، تعریف امام^(ع) از تواضع است، ولی نیک هویداست که تخلیق به تواضع مدنظر امام^(ع) بسیاری از موانع ارتباطی را دفع و در جذب مخاطبان برای انتقال مؤثر پیام تأثیر فراوان دارد.

اوج تواضع امام^(ع) در این جمله است که راوی بعد از پرسش از توکل و تواضع، می‌پرسد: «جایگاه من نزد شما چیست؟ امام^(ع) می‌فرمایند: همان جایگاهی که من نزد تو دارم» (صدوق، ۱۳۸۷ق، ج ۲: ۵۰).

عفو و بخشش

یکی از عوامل عزت و بزرگی در انسان، عفو و بخشش است. این خصلت، از ارزش‌ها و خصوصیات درونی است که می‌تواند از عوامل برقراری ارتباط اثربخش و حتی در بقای آن نیز مؤثر باشد.

در فرهنگ رضوی این سجه نیز جایگاه والایی دارد. منقول است فردی را که می‌خواست مأمون را به قتل برساند نزد وی آوردند. مأمون از امام رضا^(ع) پرسید ای ابوالحسن در این مورد چه نظری دارید؟ فرمودند: خداوند با عفو تو را عزت دهد، مأمون هم از آن مرد گذشت (اربلی، ۱۳۸۱ق، ج ۲: ۳۰۷).

در حدیثی دیگر، فردی از برادرش به امام رضا^(ع) شکایت می‌کند و ایشان با زبان شعر جواب جالبی به مرد می‌دهند:

زیرساخت‌های درونی ارتباط مؤثر در... ❖ ۴۷

حَضَرْنَا مَجْلِسَ عَلِيِّ بْنِ مُوسَى ^(ع) فَشَكَا رَجُلٌ أَخَاهُ فَأَتَتْهُ يَقُولُ
 أَغْدِرُ أَخَاكَ عَلَى ذُنُوبِهِ
 وَاسْتُرْ وَغَطَّ عَلَى عُيُوبِهِ
 وَاصْبِرْ عَلَى بُهْتِ السَّفِيهِ
 وَاللِّزْمَانَ عَلَى خُطُوبِهِ
 وَدَعِ الْجَوَابَ تَفَضُّلاً
 وَكُلِ الطَّلُومَ إِلَيَّ حَسِيْبِهِ

(صدوق، ۱۳۸۷ق، ج ۲: ۱۷۷).

برادر خود را از گناہانی که نسبت به تو کرده است معذور دار و عیب‌های او را بپوشان و واگذار. بر افترا بستن و ناحق گفتن بی‌خرد شکیبایی کن. بر امرهای سخت روزگار صبر کن. جواب ستمکاران را از فضیلت و مزیت خود ترک کن. جفاکار را با حساب کشنده او واگذار یعنی عمل او را به خدا واگذار که جزای جفای او را می‌دهد (همان، بی تا، ج ۲: ۴۱۹).

در این حدیث دو نکته ارتباطی وجود دارد: ۱. بهره‌گیری امام ^(ع) از رسانه شعر (جانفزا و دیگران، ۱۳۹۲: ۶۱)؛ ۲. تأثیری که عفو در ارتباطات بعدی دارد.

قدرشناسی

قدرشناسی، یکی از موارد استحکام و پایداری ارتباط است. قدرشناسی از این حیث ارتباطی حائز اهمیت است که به‌خصوص در قبال خلق، موجب دوام ارتباط می‌شود. آنچه درباره قدرشناسی گفته شده اول از همه شکرگذاری نعمت‌های پروردگار است. آنچه در فرهنگ رضوی در این خصوص می‌تواند از حیث ارتباطی شاهد مثال و مورد توجه باشد، همان‌گونه که آمد، این روایت امام رضا ^(ع) از پیامبر اکرم ^(ص) است که حتی از باعث و بانی نعمت نیز بایستی تشکر شود:

روز قیامت یکی از بندگان را در پیشگاه عدل پروردگار حاضر می‌کنند، خداوند فرمان می‌دهد او را به طرف دوزخ ببرند. آن مرد می‌گوید: بار خدایا فرمان دادی

مرا به طرف جهنم ببرند در حالی که من قرآن خوان بودم. پروردگار می‌فرماید: ای بنده من تو را از نعمت خود بهره‌مند کردم، تو شکر نعمت مرا نکردی و کفران ورزیدی. آن بنده می‌گوید: فلان نعمت را به من دادی و من هم در برابر آن شکر کردم و او هم چنان نعمت‌های خداوند را شمارش کرد و شکر و سپاس خود را در برابر آنها گفت. در این هنگام خداوند متعال بنده خود را مورد خطاب قرار داد و فرمودند: ای بنده من، راست می‌گویی ولیکن تو می‌بایست از کسی که نعمت مرا به تو رساند سپاسگزاری می‌کردی، من سوگند یاد کرده‌ام که شکر هیچ بنده‌ای را قبول نکنم مگر اینکه از اشخاصی که وسیله رساندن نعمت من شده‌اند سپاسگزاری شود (طوسی، ۱۴۱۴ق، ج ۲: ۶۵).

امام رضا^(ع) در حدیث دیگر می‌فرماید: «مَنْ لَمْ يَشْكُرِ الْمُنْعِمَ مِنَ الْمَخْلُوقِينَ لَمْ يَشْكُرِ اللَّهَ عَزَّوَجَلَّ؛ هر کسی از منعم سپاسگزاری نکند، از خداوند متعال نیز سپاسگزاری نکرده است» (صدوق، ۱۳۸۷ق، ج ۲: ۲۴).

خصوصیات فردی

خصوصیات فردی انسان به همان اندازه که می‌تواند مانع ارتباط مؤثر شود، می‌تواند تأثیری شگرف بر برقراری ارتباط مؤثر بین فردی یا گروهی داشته باشد. به نظر می‌رسد در بسیاری از موارد، خصوصیات فردی شخص در آغاز ارتباط و تداوم آن تأثیری فراوان دارد. در سطور زیر با توجه به احادیث رضوی، به مواردی از تأثیر خصوصیات فردی در فرایند ارتباط مؤثر اشاره می‌شود:

۱. مودت و مهربانی

مودت و مهربانی کردن با مردم باعث محبوبیت فرد می‌شود. محبوبیت، در کلام معصومان^(ع) از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است چراکه در فرایند ارتباط، هم آغاز ارتباط را ساده‌تر و هم به دوام و پایداری آن کمک شایان توجهی می‌کند. در فرازهایی از زیارت معروف امین الله،

زیرساخت‌های درونی ارتباط مؤثر در... ❖ ۴۹

❖ سال دوم، شماره پنجم، بهار ۱۳۹۳

امام صادق^(ع) از خداوند درخواست می‌کند که سائل را در آسمان‌ها و زمین محبوب قرار دهد (ثقفی، ۱۳۹۵ق، ج ۲: ۷۴۸؛ ابن قولویه، ۱۳۵۶: ۴۰)

این حدیث معروف امام رضا^(ع) نیز ناظر به ارزش مودت در برخورد اجتماعی است به طوری که مودت با مردم، نیمی از خردمندی است: «التَّوَدُّدُ إِلَى النَّاسِ نِصْفُ الْعَقْلِ؛ دوستی با مردم نصف عقل است» (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۲: ۶۴۳؛ ابن شعبه حرانی، ۱۴۰۴ق: ۴۴۳).

همچنین در فرهنگ رضوی، انجام کار خیر چه با کسانی که اهلیت دارند و چه اهلیت ندارند توصیه شده است (صدوق، ۱۳۸۷ق، ج ۲: ۳۵). از این نکته و نیز از حدیث فوق که لفظ ناس به صورت مطلق آمده، می‌توان استنباط کرد که مودت به تنهایی ویژه مؤمنان نیست و انسان مسلمان در برخورد با هرکسی این توصیه را باید مدنظر داشته باشد.

۲. مدارا

یکی دیگر از عوامل اثربخشی ارتباط، مدارا با مردم است. به گفته امام رضا^(ع) این صفت، از صفات انبیا است (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۲: ۲۴۱؛ عطاردی، بی تا: ۴۳۲). در صورت فقدان این صفت در انبیای الهی، برای ارائه پیام الهی، ارتباطی پایدار و مؤثر بین ایشان و مردم ایجاد نمی‌شد. به مردمی که سال‌ها در ظلمت جهل به سر می‌بردند و برای خروج ایشان از دامان جهل چیزی جز مدارا و مجاهدت در انتقال پیام نیاز نبود.

نمونه بارز مدارا در رفتار امام رضا^(ع)، شیوه برخورد ایشان با برادران بعد از شهادت پدر بزرگوارشان است که به طمع دست یافتن به ثروت امام موسی کاظم^(ع) به قاضی مدینه شکایت کردند اما با رفتار حاکی از مدارای امام رضا^(ع) مواجه شدند (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۱: ۳۱۶).

۳. شاد کردن دل مخاطب

یکی از خصوصیات فردی مؤثر در ارتباط میان فردی، شاد کردن دل مؤمن است. در گفتار رضوی، شاد کردن دل مؤمن و برطرف کردن اندوه از دل او، موجب شادی دل وی در قیامت است: «من فرّج عن مؤمن فرّج الله عن قلبه يوم القيامة؛ هر کس دل مؤمنی را شاد و

❖ اندوه او را برطرف کند، خداوند روز قیامت دل او را شاد می‌کند» (همان، ج ۲: ۲۰۰). البته نباید از نظر دور داشت که شاد کردن دل مؤمن، گناهان رفتاری مانند مسخره کردن یا غیبت و... را دربر نداشته باشد. امام رضا^(ع) در حدیثی دیگر، دایره شاد کردن دل مؤمن را گسترده‌تر کرده، می‌فرماید:

خداوند به داوود^(ع) وحی کرد که چه بسا یک بنده از بناگانم کار نیکی انجام دهد و به خاطر آن کار وی را به بهشت برم. حضرت داوود^(ع) گفت: خدایا، آن کار نیک چیست؟ فرمودند: برطرف کردن غم مؤمن ولو با یک خرما. حضرت فرمودند: داوود^(ع) عرضه داشت: هر کس تو را بشناسد، حق است که نباید از تو ناامید شود (صدوق، ۱۳۸۷ق، ج ۱: ۳۱۳؛ همان، ۱۴۰۳ق: ۳۷۴).

امام^(ع) در نامه‌ای به امام جواد^(ع) توصیه می‌کنند در برخورد با خویشان و اطرافیان از بخشش مال دریغ نورزد و به جای خروج از در کوچک برای روبرو نشدن با دیگران از در بزرگ رفت و آمد کند و به همراه خود درهم و دینار برای بخشیدن به دیگران داشته باشد (همان، ۱۳۸۷ق، ج ۲: ۸). تأکید امام^(ع) به فرزندش در مواجهه با رفتار غلامان، بدین دلیل است که غلامان به سبب اینکه خیر امام جواد^(ع) به کسی نرسد ایشان را از درهای کوچک به بیرون هدایت می‌کردند حال آنکه امام رضا^(ع) با تأکید بر شاد کردن دل اطرافیان، با ذکر جزئیات، مبلغ کمک را به فرزندشان بیان می‌کنند.

۴. نرم‌خویی

بحث خوش خلقی در ارتباط دینی جایگاه ویژه‌ای دارد. امام رضا^(ع) از پدرانش روایت می‌کند که کامل‌ترین مؤمنان کسانی هستند که اخلاقی نیکو داشته باشند و مسلمان کسی است که سایر مسلمانان از دست و زبانش در امان باشند (شعیری، بی‌تا: ۱۰۷). در حدیثی دیگر، ایشان از پیامبر^(ع) نقل می‌فرمایند: «بهترین مردم از نظر ایمان بهترین آنها از جهت اخلاق ... و مهربان با خویشاوندان است و من از همه شما با خویشان خودم مهربان‌تر هستم» (صدوق، ۱۳۸۷ق، ج ۲: ۳۸).

زیرساخت‌های درونی ارتباط مؤثر در... ❖ ۵۱

در حدیثی دیگر امام رضا^(ع) از پدران‌ش روایت می‌کند: «همواره خوش اخلاق باشید که صاحب اخلاق خوب، جایش در بهشت است و از اخلاق بد دوری کنید که صاحب خلق‌بد در دوزخ است» (همان: ۱۱).

در حدیثی دیگر از پیامبر اکرم^(ص) سؤال شد چه کاری باعث ورود به بهشت می‌شود؟ پیامبر اکرم^(ص) فرمودند: پرهیزکاری و اخلاق نیکو (امام رضا^(ع)، ۱۴۰۶ق: ۵۱). امام رضا^(ع) در حدیثی از پیامبر^(ص) روایت می‌کند:

شش خصلت از جوانمردی است: سه خصلت در سفر و سه خصلت در حضر و اما خصلت‌هایی که در حضر باید در انسان باشد: تلاوت کتاب خدا، برپا داشتن مساجد و برادری با هم در راه خدا و اما آن سه خصلت که در سفر باید باشد: بذل زاد و توشه، حسن خلق و بذله‌گویی و شوخی در غیر معصیت (طوسی، ۱۴۱۴ق، ج ۱: ۳۲۴).

اخلاق نیکو در وجود خود انسان نیز تأثیر فراوان دارد، به طوری که امام رضا^(ع) از امیرالمؤمنین علی^(ع) روایت می‌کنند: «اخلاق نیکو، بهترین رفیق انسان است» (همان: ۶۷). هند کنیز عبدالله بن عباس صولی که مدتی کنیز امام^(ع) بود بر این خصوصیت امام^(ع) یعنی نرم‌خویی با مردم در عین ذوهیبت بودن تأکید می‌ورزد (صدوق، ۱۳۸۷ق، ج ۲: ۱۷۹).

۵. رفتار نیکو

ملکه شدن رفتار نیکو در شخصیت انسان تأثیر مستقیم بر ارتباطات وی با دیگران دارد. رفتار نیکو دایره‌ای وسیع در شخصیت ارتباطی دارد و تنها به سجه‌هایی مانند مهربانی محدود نمی‌شود.

امام رضا^(ع) در تأثیر رفتار نیکو بر ارتباطات با دیگران می‌فرمایند: «مَنْ كَثُرَتْ مَحَاسِنُهُ، مُدِحَ بِهَا، وَ اسْتَفْنَى عَنِ التَّمَدُّحِ بِذِكْرِهَا؛ هر کس نیکی‌هایش زیاد شود مورد مدح و ستایش مردم قرار می‌گیرد» (حلوانی، ۱۴۰۸ق: ۱۲۷).

امام^(ع) در فرازی دیگر از این حدیث می‌فرمایند هیچ‌کس شری را معدوم نمی‌کند مگر

❖ اینکه خیری به دیگری برساند (همان).

نرم‌خویی و حسن‌رفتار در مواجههٔ امام^(ع) با خدمتگزاران و غلام و کنیزهای حضرت مورد نقل ایشان است (صدوق، ۱۳۸۷ق، ج ۲: ۱۷۹).

ع. تکریم

در رفتار رضوی، تکریم مخاطبان به‌ویژه مهمانان وارد بر حضرت جایگاه ویژه‌ای دارد. در قسمت‌های دیگر مقاله حاضر به تناسب به این مورد اشاره و بیان شد صفاتی که ثمرهٔ آن تکریم است چه آثار مثبتی بر ایجاد و دوام ارتباط اثربخش دارد. به‌طور ویژه باید گفت تکریم مخاطب به‌خصوص اگر به‌عنوان مهمان بر شخص وارد شود فرایند ارتباطات بعدی را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

در حدیثی از امام رضا^(ع) آمده است:

شخصی به‌عنوان مهمان بر حضرت وارد شد. امام^(ع) شب هنگام با وی گفتگو می‌کرد. در این هنگام نور چراغ اطاق کم شد، مهمان خواست چراغ را اصلاح کند، امام^(ع) او را بازداشت و خود چراغ را اصلاح کرد، سپس فرمودند: ما خانوادهٔ مهمان خود را به خدمتگزاری وانمی‌داریم (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۶: ۲۸۳).

امام رضا^(ع) در حدیثی دیگر از پیامبر^(ص) روایت می‌کنند: «مِنْ حَقِّ الضَّيْفِ أَنْ تَمْشِيَ مَعَهُ فَتُخْرِجَهُ مِنْ حَرِيمِكِ إِلَى الْبَابِ؛ از حقوق مهمان این است که او را تا در منزل مشایعت کنی» (صدوق، ۱۳۸۷ق، ج ۲: ۷۰).

اعتمادآفرینی

یکی دیگر از عوامل برقراری ارتباط مؤثر، اعتمادآفرینی است. هر چه ارتباط پیچیده‌تر باشد اهمیت این متغیر بیشتر می‌شود. تلاش در این مهم باعث نزدیک‌تر شدن دیدگاه‌های دو طرف و در نتیجه قابل پذیرش بودن سخنان است، به‌طوری‌که میان افزایش عناصر اعتمادآفرین و افزایش پذیرش مخاطب، رابطهٔ مستقیم وجود دارد.

از جمله عناصر اعتمادآفرین، رازداری، استفاده از عناصر مورد توافق، صداقت و راست‌گویی، معرفی خود، پایبندی به عهد و پیمان است. در ادامه به برخی از موارد اعتمادآفرین با استفاده از احادیث رضوی اشاره می‌شود:

۱. رازداری

یکی از ارزش‌های دینی دخیل در ارتباط اثربخش، رازداری است. بدون شک این مقوله خاص در تداوم ارتباط و برقراری ارتباط پایدار، نقشی درخور توجه دارد. در کتاب‌های علوم ارتباطات که در زمینه مهارت‌های ارتباط مؤثر نگاشته شده، خودافشاگری به‌عنوان یکی از مهارت‌های ارتباط اثربخش ذکر شده است (هارجی و دیگران، ۱۳۸۶: ۲۹۴ - ۲۷۱). خودافشاگری در حد متعارف و معقول به‌ویژه در آغاز گفتگو و برای جستجوی نقاط مشترک و تشویق مخاطب به خودافشایی متقابل، مطلوب است. طبق آموزه‌های قرآنی در مواردی مانند افشای اسرار خودی در نزد دشمنان تأکید بر رازداری می‌شود مانند آیات:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّخِذُوا بَطَانَةً مِنْ دُونِكُمْ لَا يَأْلُونَكُمْ خَبَالًا وَدُّوا مَا عَنِتُّمْ قَدْ بَدَتِ الْبَغْضَاءُ مِنْ أَفْوَاهِهِمْ وَمَا تُخْفِي صُدُورُهُمْ أَكْبَرُ قَدْ بَيَّنَّا لَكُمُ الْآيَاتِ إِنْ كُنْتُمْ تُعْقِلُونَ؛ ای کسانی که ایمان آورده‌اید، از غیر خودتان، [دوست و] هم‌راز مگیرید. [آنان] از هیچ نابخکاری در حق شما کوتاهی نمی‌ورزند. آرزو دارند که در رنج بیفتید. دشمنی از لحن و سخنان آشکار است و آنچه سینه‌هایشان نهان می‌دارد، بزرگ‌تر است. در حقیقت، ما نشانه‌ها [ی دشمنی آنان] را برای شما بیان کردیم، اگر تعقل کنید (آل عمران / ۱۱۸).

أَمْ حَسِبْتُمْ أَنْ تُتْرَكُوا وَلَمَّا يَعْلَمِ اللَّهُ الَّذِينَ جَاهَدُوا مِنْكُمْ وَأَنْتُمْ يَتَّخِذُوا مِنْ دُونِ اللَّهِ وَلَا رُسُولَهُ وَلَا الْمُؤْمِنِينَ وَالِجِنَّةِ وَاللَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ؛ آیا پنداشته‌اید که به خود واگذار می‌شوید، خداوند کسانی را که از میان شما جهاد کرده و غیر از خدا و فرستاده او و مؤمنان، محرم اسراری نگرفته‌اند، معلوم نمی‌دارد؟ و خدا به آنچه انجام می‌دهید آگاه است (توبه / ۱۶).

به عبارت دیگر خودافشایی مذموم و حتی بر اساس بعضی آیات، پافشاری در افشای این نوع اسرار، مذموم شمرده شده است (حجرات / ۱۲).

در فرهنگ رضوی به تبع فرهنگ دینی، این خصوصیت از نشانه‌های مؤمن قلمداد می‌شود. امام رضا^(ع) برای مؤمن سه خصوصیت ذکر می‌کنند که از آن جمله رازداری است:

مؤمن ایمان ندارد تا آن‌گاه که در او سه خصلت باشد: یکی از خدا و دیگری از پیغمبر و سوم از امام. اما سنت خداوند، پوشیدن اسرار است، پروردگار می‌فرماید: «عَالِمُ الْغَيْبِ فَلَا يَظْهَرُ عَلَيَّ غَيْبَهُ أَحَدًا إِلَّا مَنِ ارْتَضَىٰ مِن رَّسُولٍ» (جن / ۲۷ - ۲۶). اما سنت پیغمبر، مدارا کردن با مردم است، زیرا خداوند متعال، پیغمبر خود را به مدارا کردن با مردم امر کرده و فرموده: «خذ العفو و امر بالعرف» (اعراف / ۱۹۹) و اما سنت امام، صبر و شکیبایی در مشکلات است (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۲: ۲۴۱؛ عطاردی، بی تا: ۴۳۲).

۲. استفاده از عناصر مورد توافق

استفاده از عناصر مورد توافق طرفین را در مناظره‌های حضرت رضا^(ع) نیز می‌توان دید. این متغیر به خصوص در ارتباطات پیچیده بیشتر مورد توجه است. در مذاکره‌های مهم برای بسته نشدن باب مذاکره‌ها معمولاً روی این متغیر تکیه فراوان می‌شود.

برای مثال، در مناظره حضرت با جاثلیق، وی به مأمون می‌گوید چگونه با مردی احتجاج کنم که وی با مردی و کتابی که من آنها را قبول ندارم مواجه می‌کند (صدوق، ۱۳۹۸ق: ۴۲۰؛ عطاردی، بی تا: ۵۹۹) و امام رضا^(ع) در جواب جاثلیق می‌فرمایند ای نصرانی اگر به

انجیل تو با شما احتجاج کنم به نبوت حضرت رسول اقرار می‌کنی؟

در فرازی دیگر از مناظره، جاثلیق برای اثبات نبوت پیامبر اکرم^(ص)، دو شاهد از غیرمسلمانان تقاضا کرد و امام رضا^(ع) به سخنان یوحنا دیلمی به عنوان شاهد مورد قبول مسیحیان استناد کردند (همان) و به مدد احاطه جاثلیق به متون مقدس، فرازهایی از *انجیل* را به عنوان شاهد مثال به وی یادآور شدند (همان: ۴۲۱).

۳. صداقت و راست‌گویی

بدون شک فردی که به صداقت و راست‌گویی مشهور است سخنش بهتر مورد پذیرش قرار می‌گیرد و ارتباطش اثربخش‌تر از کسی می‌شود که خلاف این صفت را داراست. امام رضا^(ع) در حدیثی از پدرانش از پیامبر^(ص) روایت می‌فرماید:

لا تنظروا إلى كثرة صلواتهم و صومهم و كثرة الحج و المعروف و طنطنتهم بالليل ولكن انظروا إلى صدق الحديث و أداء الأمانة؛ فريب كثرت صلاة، صيام و حج کسی را نخورید، كثرت عبادت و شب‌زنده‌داری کسی شما را فريب ندهد، به راست‌گویی و ادای امانت او بنگرید و اگر کسی دارای این صفات شد قابل اعتماد است. (همان، ج ۲: ۵۱).

نکته بارز در شیوه برخورد امام رضا^(ع) با گروه‌های مختلف چه در مناظره‌ها و چه در برخورد با خلیفه و یارانش، صداقت در برخورد است. دشمنان حضرت به‌خصوص بعد از قبول ولایتعهدی و نیز در مناظره با گروه‌های مختلف اعم از زنادقه و اصحاب ادیان که بعضاً با سطح علمی و آمادگی بالا به میدان می‌آمدند، به‌خوبی میزان صداقت و راست‌گویی امام^(ع) را مورد دقت قرار می‌دادند تا در صورت لزوم، از آن بر ضد ایشان بهره ببرند ولی هیچ‌گونه گزارشی از دروغ و بی‌صداقتی از ایشان در منابع فریقین ذکر نشده است. صداقت ایشان در گفتار و حق‌گویی حتی به گفته بزرگانی مانند خواجه اباصلت هروی موجب کینه مأمون و نهایتاً شهادت ایشان شد (صدوق، ۱۳۸۷ق، ج ۲: ۲۳۹).

سخن نیکو گفتن

در قرآن کریم، سخن نیکو گفتن تعبیر به قول معروف شده است: «وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا؛ و با آنان سخنی پسندیده بگویید»* و إِذَا حَضَرَ الْقِسْمَةَ أُولُو الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينُ فَارْزُقُوهُمْ مِنْهُ وَ قُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا؛ و هر گاه، خویشاوندان یتیمان و مستمندان در تقسیم [ارث] حاضر شدند، [چیزی] از آنرا به ایشان ارزانی دارید و با آنان سخنی پسندیده بگویید» (نساء/۵) و (۸).

سخن معروف، علاوه بر اینکه از عوامل برقراری ارتباط مؤثر بوده، پیش‌نیاز بسیاری از این عوامل نیز است. به طوری که سخن نیکو حتی می‌تواند جایگزین مؤکداتی مانند انفاق شود: «قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِنْ صَدَقَةٍ يَتْبَعُهَا أذىٌ وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ؛ گفتاری پسندیده [در برابر نیازمندان] و گذشت [از اصرار و تندى آنان] بهتر از صدقه‌ای است که آزاری به‌دنبال آن باشد و خداوند بی‌نیاز بردبار است» (بقره/۲۶۳).

سخن نیکو، مورد تأکید علم بلاغت نیز است، به طوری که یکی از خصوصیات کلام بلیغ، استفاده نکردن سخنران از کلمه‌های رکیک است (جارم و امین، ۱۴۱۴ق: ۹) که دلالت بر استفاده از سخن نیکو دارد. همچنین در علم منطق نیز یکی از استدراج‌ها را به حسب مخاطب نیکو سخن گفتن و سخن محترمانه گفتن با او ذکر کرده‌اند (مظفر، ۱۳۷۵: ۴۲۱).

در همین حدیث، امام رضا^(ع) از قول جدش امام حسین^(ع) ادامه می‌دهند: «حضرت رسول^(ص) جز در مواردی که احتیاج داشت سخن نمی‌گفت، با مردم با محبت رفتار می‌کرد، با سخنان خود زمینه الفت را فراهم می‌ساخت و هرگز مطلبی که موجب نفرت مردم باشد بر زبان جاری نمی‌کرد» (همان: ۳۱۸).

البته سخن نیکو و شایسته خصوصیتی دارد که از آن جمله می‌توان به مواردی چون شیوایی و رسایی، عفت و سلامت کلام، نرمی و ملایمت در عین قاطعیت و شفاف بودن و در نهایت استواری و سنجیدگی کلام اشاره کرد (ایروانی، ۱۳۸۷: ۳۷ - ۳۲).

این روش در فرهنگ رضوی جایگاهی ویژه دارد. یکی از این موارد را می‌توان به برخورد امام^(ع) با برادرش عباس که به شیوه نامناسبی شکایت ایشان را به قاضی مدینه برد بیان کرد، امام^(ع) با نهایت محبت در جواب کار زشت وی می‌فرمایند: «ای برادر می‌دانم تو از بابت قرض‌هایی که داری ناراحت شده‌ای و این سر و صداها را به راه انداخته‌ای، بعد از این متوجه سعید شد و گفت: در این مورد به من کمک کنید و ببینید عباس چه مقدار قرض دارد، قرض‌های او را می‌پردازم و او را راحت می‌کنم» (کلینی، ۱۴۰۷ق: ج ۱: ۳۱۶).

گوش دادن پویا

یکی از مهارت‌های ارتباط مؤثر هنر گوش دادن است (ریچاردسون، ۱۳۸۱: ۸۷). این روش می‌تواند تغییر فراوانی در شخصیت مخاطب ایجاد کند (همان). این نکته در رفتار معصومان^(ع) نیز بسیار به چشم می‌خورد. به طوری که حتی مشرکان در تمسخر پیامبر^(ص) به ایشان لقب اُذُن می‌دادند.

وَمِنْهُمْ الَّذِينَ يُؤْذُونَ النَّبِيَّ وَيَقُولُونَ هُوَ أذُنٌ قُلٌّ أذُنٌ خَيْرٌ لَكُمْ يَا آلِهَ وَ يَوْمِنَ
لِلْمُؤْمِنِينَ وَ رَحْمَةٌ لِلَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَ الَّذِينَ يُؤْذُونَ رَسُولَ اللَّهِ لَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ؛ و از ایشان
کسانی هستند که پیامبر را آزار می‌دهند و می‌گویند: «او زودباور است». بگو: «گوش
خوبی برای شماست، به خدا ایمان دارد، [سخن] مؤمنان را باور می‌کند و برای کسانی
از شما که ایمان آورده‌اند رحمتی است.» و کسانی که پیامبر خدا را آزار می‌رسانند،
عذابی پر درد [در پیش] خواهند داشت (توبه / ۶۱).

امام رضا^(ع) در قسمتی از حدیثی که پیامبر^(ص) را توصیف می‌کند می‌فرماید: «...اذا التفت،
التفت جميعا... جلّ نظره الملاحظة؛ هر گاه به طرف کسی توجه می‌کرد با همه جهاتش متوجه
آن کس می‌شد... تمام نگاهش از روی دقت بود» (صدوق، ۱۴۰۳ق، ج ۱: ۳۱۷).

این مسئله نشان از گوش دادن پویای پیامبر^(ص) به مخاطب است.

سر کشد گوش محمد در سخن

کش بگوید در نبی حق هُوَ اُذُن

سربه سر گوش است و چشم است این نبی

تازه زو ما مرضع است او ما صبی

(مولوی، ۱۳۷۵: ۳۴۸).

در منش رضوی به خصوص در مناظره‌های حضرت، گوش دادن به سخنان طرف مقابل
از ویژگی‌های ارتباطی امام رضا^(ع) است. به طور مثال در مناظره با اصحاب ادیان، ایشان، با
حوصله تمام از اول صبح به سخنان ایشان گوش داده و سپس پاسخ می‌دادند به طوری که
مدت مناظره تا اذان به طول می‌انجامید و امام^(ع) به دلیل فرارسیدن نماز مناظره را ترک

❖ می‌کردند (ابن حمزه طوسی، ۱۴۱۹ق: ۱۹۳).

استفاده به‌جا از سرزنش و غضب

شاید این‌طور به ذهن متبادر شود که خشم در فرایند ارتباط مؤثر، جایگاهی ندارد و حتی از موانع ارتباط است، ولی اگر این خصوصیت اخلاقی در کنترل فرد بوده و به‌خوبی مدیریت شود نه تنها مانع نیست، بلکه باعث اثربخشی ارتباط می‌شود.

درشتی و نرمی به هم در به است

چو فاصد که جراح و مرهم نه است

(سعدی شیرازی، ۱۳۸۵: ۳۰۷)

همان‌گونه که خداوند، مهر و محبت را در وجود انسان قرار داد، خشم و روحیه سرزنش را نیز در وجود وی به ودیعت نهاد. استفاده به‌موقع از هر کدام می‌تواند اثربخش باشد. در احادیث، غضب هنگامی مطرود است که انسان را از راه حق خارج کند (شامی، ۱۴۲۰ق: ۶۹۱). این خصال در سیره رضوی به‌خوبی مدیریت شده است، به‌طوری‌که امام رضا^(ع) در عین حال که در مناظره با اصحاب ادیان، نهایت ادب، نرم‌خویی و احترام را به‌کار می‌بردند (صدوق، ۱۳۹۸ق: ۴۳۰ - ۴۱۸)، در مواجهه با مسلمانی که شبهه‌ایی در عصمت پیامبران^(ع) مطرح می‌کرد در عین استدلال عقلی محکم، ابتدا از در سرزنش مخاطب برای در افکندن چنین شبهه‌ایی درمی‌آمدند. امام رضا^(ع) در پاسخ چنین می‌فرمایند: «وای بر تو ای علی از خداوند بترس و به پیامبران خداوند نسبت‌های زشت نده و کتاب خداوند را با رأی خود تفسیر نکن» (همان، ۱۳۷۶: ۹۰؛ همان، ۱۳۸۷ق، ج ۱: ۱۹۲).

همچنین در احادیث رضوی، در چهره امام رضا^(ع) می‌توان خشم را احساس کرد. از جمله در حدیثی که حاجب مأمون با نثار عناوینی زشت سعی در متهم کردن ایشان به قرار گرفتن در جایگاه اعجاز برای فریب مردم را دارد. در این حین، حاجب از امام^(ع) درخواست عملی را می‌کند که بنا بر گفته‌ی راوی، خشم ایشان را هویدا می‌کند:

... حاجب به صورت دو شیر که در متکلی مأمون نقش شده بودند و مأمون به آنها تکیه داده بود اشاره کرد و حضرت رضا^(ع) و حاجب هر دو مقابل او بودند. در این هنگام حضرت رضا^(ع) در غضب شد و آثار خشم و ناراحتی در چهره‌اش نمایان شد و به دو شیر پرده اشاره فرمودند: این فاجر را دریابید. آن دو شیر ناگهان بر آن مرد حمله آوردند و او را پاره پاره کردند و گوشت و استخوان او را چنان خوردند که اثری از او در زمین دیده نشد. مردم حاضر در جلسه از این موضوع حیران و متعجب شدند... (همان، ج ۲: ۱۷۱).

در ادامه حدیث مشخص است که این برخورد امام^(ع) نه تنها موجب نفرت جمع از ایشان نمی‌شود بلکه جمع را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد.

در گفتگوی امام^(ع) با مرد زندیق نیز ایشان ابتدا با شیوه پرسش و پاسخ و تحریک قوه استدلال، وجود خداوند را اثبات می‌کنند و بعد از شنیدن پاسخ وی که حاکی از اقرار اوست، زبان به سرزنش وی می‌گشایند و به تفصیل، سایر براهین را در توحید برای مرد اقامه می‌کنند (همان، ج ۱: ۱۳۱). شبیه همین برخورد را امام^(ع) در گفتگو با ابوقره دارد که طی آن ایشان با آوردن استدلال‌های از قرآن کریم در خصوص عدم تلبس ذات باری تعالی به صفات، به ابوقره می‌فرمایند: «آیا شما با اظهار این مطالب شرم نمی‌کنید؟ زناذقه قدرت ندارند این چنین سخن بگویند، آیا جایز است که از طرف خداوند سخنی بگوید و بار دیگر بیاید و به طریق دیگری بر خلاف سخن اول خود، مطلبی بگوید» (همان، ۱۳۹۸ق: ۱۱۱).

همچنین در این موضوع، امام رضا^(ع) از پدران خود نقل می‌کنند: «پیامبر^(ص) هنگامی که مشاهده می‌کرد به حق عمل نمی‌شود چهره‌اش متغیر می‌شد به اندازه‌ای که شناخته نمی‌شد... و هر گاه غضب می‌کرد چهره خود را برمی‌گرداند و اعراض می‌کرد و هر گاه خوشحال می‌شد چشم‌هایش را می‌بست...» (همان، ۱۳۸۷، ج ۱: ۳۵۱).

نتیجه‌گیری

آنچه بیان شد زیرساخت‌های درونی ارتباط مؤثر با مخاطبان بود که با تأمل در ابواب

❖ سال دوم، شماره پنجم، بهار ۱۳۹۶ ❖
مختلف روایت‌های مبین وحی، امام هشتم^(ع) به‌عنوان چراغ هدایت به‌دست آمد. این نکات گرچه در احادیث معصومان^(ع) دیگر نیز به چشم می‌خورد ولی - چنان‌که گذشت - در احادیث امام رضا^(ع) با توجه به تنوع مخاطبان آن حضرت و شرایط خاص دوران امامت ایشان، با توجه به دسته‌بندی موجود در علوم ارتباطات مثال‌های ارزنده‌ای یافت می‌شود که برای مخاطبان امروز به‌خوبی نمایانگر این زیرساخت‌ها در برقراری ارتباط اثربخش است. به‌نظر می‌رسد با توجه به مفهومی بودن این شیوه‌ها، با تعمق بیشتر در احادیث آن حضرت می‌توان روش‌های دیگری را نیز فراوی متعلمان پیام عترت آل‌طاهرا^(ع) قرار داد.

منابع و مأخذ

- قرآن کریم. (۱۴۱۵ق). ترجمه محمد مهدی فولادوند، تهران: دارالقرآن الکریم (دفتر مطالعات تاریخ و معارف اسلامی).
- ابن حمزه طوسی، (۱۴۱۹ق). *الناقب فی المناقب*. تصحیح نبیل رضا علوان، قم: انصاریان.
- ابن شعبه حرانی، حسن بن علی، (۱۴۰۴ق). *تحف المقبول*. تصحیح علی اکبر غفاری، چاپ دوم، قم: جامعه مدرسین.
- ابن شهر آشوب مازندرانی، محمد بن علی، (۱۳۷۹ق). *مناقب آل ابی طالب*^(ع). ۳ ج، قم: علامه.
- ابن قولویه، جعفر بن محمد، (۱۳۵۶). *کامل الزیارات*. تصحیح عبدالحسین امینی، نجف: دارالمرتضویه.
- اربلی، علی بن عیسی، (۱۳۸۱ق). *کشف الغمه فی معرفه الائمه*. ۳ ج، تبریز: بنی هاشمی.
- امام رضا^(ع)، (۱۴۰۶ق). *صحیفه الامام الرضا*^(ع). تصحیح محمد مهدی نجفی، مشهد: کنگره جهانی حضرت رضا^(ع).
- امینی فر، حسن، (۱۳۸۹). «روش شناسی مناظرات حضرت رضا^(ع)». *مجموعه مقالات همایش زلال اندیشه رضوی*. مشهد: انتشارات دانشگاه علوم اسلامی رضوی: ۵۷-۸۰.
- ایروانی، جواد، (۱۳۸۷). *مهارت گفتگو*. چاپ دوم، مشهد: انتشارات دانشگاه علوم اسلامی رضوی.

بولتون، رابرت، (۱۳۸۸). *روان‌شناسی روابط انسانی*. ترجمه حمیدرضا سهرابی، چاپ پنجم، تهران: رشد.

تفقی، ابراهیم‌بن محمد، (۱۳۹۵ق). *الفارسات*. تصحیح جلال‌الدین محدث، تهران: انجمن آثار ملی.

جارم، علی و مصطفی امین، (۱۴۱۴ق). *البلاغه الواضحه*. چاپ چهارم، قم: دارالثقافه.

جانفزا، علی، علی خیاط و علی جلائیان اکبرنیا (۱۳۹۲). «روش‌شناسی انتقال مفاهیم تربیتی از نگاه امام رضا^(ع)». *پژوهش‌های اجتماعی اسلامی*. شماره ۹۹، سال نوزدهم: ۸۰-۶۱.

حلوانی، حسین‌بن محمد، (۱۴۰۸ق). *نزه الناظر و تنبيه الخاطر*. قم: مدرسه امام مهدی.

حمیری، عبدالله‌بن جعفر، (۱۴۱۳ق). *قرب الاستاد*. قم: آل البيت.

راوندی، قطب‌الدین، (۱۴۰۵ق). *فقه القرآن*. تصحیح احمد الحسینی و محمود مرعشی، ۲ ج، قم: کتابخانه آیت‌الله مرعشی نجفی.

ریچاردسون، جری، (۱۳۸۱). *معجزه ارتباط و ان‌ال‌بی*. ترجمه مهدی قراچه‌داغی، چاپ هفتم، تهران: پیکان.

سعدی شیرازی، مصلح‌بن عبدالله، (۱۳۸۵). *گلستان سعدی*. چاپ پنجم، تهران: پیام عدالت.

شامی، یوسف‌بن حاتم، (۱۴۲۰ق). *الدر النظیم فی مناقب الأئمة اللہامیم*. قم: جامعه مدرسین.

شریف رضی، (۱۳۷۸). *تهج البلاغه*. ترجمه سیدجعفر شهیدی، تهران: علمی فرهنگی.

شعیری، محمدبن محمد، (بی‌تا). *جامع الاخبار*. نجف: مطبعه حیدریه.

صدوق، محمدبن علی، (۱۳۷۶). *الخصال*. چاپ ششم، تهران: کتابچی.

صدوق، محمدبن علی، (۱۳۸۷ق). *عیون اخبار الرضا^(ع)*. تصحیح مهدی لاجوردی، تهران: جهان.

صدوق، محمدبن علی، (۱۳۹۸ق). *التوحید*. تصحیح هاشم حسینی، قم: جامعه مدرسین.

صدوق، محمدبن علی، (۱۴۰۳ق). *معانی الاخبار*. تصحیح علی‌اکبر غفاری، قم: جامعه مدرسین.

صدوق، محمدبن علی، (بی‌تا). *عیون اخبار الرضا^(ع)*. ترجمه محمدتقی آقا نجفی اصفهانی، تهران: علمیه اسلامی.

طوسی، محمدبن حسن، (۱۴۱۴ق). *الامالی*. قم: دارالثقافه.

عطاردی، عزیزالله، (۱۳۶۷). *راویان امام رضا^(ع) در مسند الرضا*. مشهد: کنگره جهانی حضرت رضا^(ع).

عطاردی، عزیزالله، (۱۴۰۶ق). *مسند الامام الرضا^(ع)*. مشهد: کنگره جهانی حضرت رضا^(ع).

عطاردی، عزیزالله، (بی‌تا). *اخبار و آثار حضرت رضا^(ع)*. تهران: صدر.

زیرساخت‌های درونی ارتباط مؤثر در... ❖ ۶۳

❖ سال دوم، شماره پنجم، بهار ۱۳۹۳

فرهنگی، علی‌اکبر، (۱۳۸۹). *ارتباطات انسانی*. چاپ هفدهم، تهران: رسا.

کلینی، محمدبن یعقوب، (۱۴۰۷ق). *الکافی*. تصحیح علی‌اکبر غفاری، چاپ چهارم، ۵ ج، تهران: دارالکتب اسلامی.

گروه پژوهشی علوم قرآنی و حدیث، (۱۳۸۷). *فرهنگ روابط اجتماعی*. ۲ ج، مشهد: انتشارات دانشگاه علوم اسلامی رضوی.

محسنیان‌راد، مهدی، (۱۳۸۹). *ارتباط‌شناسی*. چاپ دهم، تهران: سروش.

مظفر، محمدرضا، (۱۳۷۵). *المنطق*. چاپ چهارم، قم: اسماعیلیان.

مولوی، جلال‌الدین محمد، (۱۳۷۵). *مثنوی معنوی*. تهران: پژوهش.

هارجی، اون، کریستین ساندرز و دیوید دیکسون، (۱۳۸۶). *مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان‌فردی*.

ترجمه خشایار بیگی و مهرداد فیروزبخت، چاپ چهارم، تهران: رشد.

وود، جولیان، (۱۳۷۹). *ارتباطات میان‌فردی روان‌شناسی تعامل اجتماعی*. ترجمه مهرداد فیروزبخت،

تهران: مهتاب.