

*Bi-quarterly scientific journal of Religion & Communication, Vol.28, No.1, (Serial 59),
Spring & Summer 2021*

**Assessing the status of interpersonal relationships between NAJA managers
by looking at the biography of the Holy Prophet (PBUH) (Case study:
Graduate students of Amin University of Law Enforcement Sciences)**

Mohammad Abdolrahimi *

Received: 2020/12/20

Reza Abdolrahmani **

Accepted: 2021/03/23

Reza Poorali ***

Mohammad reza Rrafei dolat abadi ****

Abstract

Background and Aim: Improving and strengthening interpersonal relationships is one of the necessities of social life. The main purpose of this article is to examine the current state of interpersonal interactions of police officers and provide solutions to cover possible weaknesses and improve and strengthen the strengths of interpersonal interactions of police officers with a look at the life of the Holy Prophet. Method: The research method is descriptive-applied research. The statistical population is all police officers, from the rank of first lieutenant to colonel they serve in various NAJA disciplines and study as undergraduate and graduate students at Amin University of Law Enforcement Sciences. The total number of these students as a statistical population is 210 people. 136 people were selected by proportional stratified sampling method using Morgan table. Data collection, field and its tool was a researcher-made questionnaire. Findings and Conclusion: The research findings showed that for NAJA managers, among the five basic characteristics of interpersonal communication, the dimension of openness was the most important of all dimensions and the dimension of positivity was the least important of all dimensions. Showed prioritization of interpersonal communication using Friedman coefficient "Equality" in the first place, empathy in the second place, openness and supportiveness and positivism are in the third to sixth ranks, respectively. Based on these findings, it can be concluded that there are five components proposed in the model of "Ditto" and "Gibb" in the biography of the Holy Prophet (PBUH). And training in these components can be helpful in improving police interpersonal communication skills.

Keywords: Police Interpersonal Communication, Prophet of Islam (PBUH), Openness, Empathy, Support, Positiveness, Equality.

* Assistant Professor and faculty member of Amin University of Police.

m.abdolrahimi32@gmail.com

** Assistant Professor and faculty member of Amin University of Police.

rar0664@yahoo.com

*** University Master of Social Sciences, Amin University of Police.

r1355.poorali@gmail.com

**** Assistant Professor and faculty member of Amin University of Police.

raf.mohamad21@gmail.com

دوفصلنامه علمی دین و ارتباطات، مقاله پژوهشی، سال بیست و هشتم، شماره اول (بیاپی ۵۹)، بهار و تابستان ۱۴۰۰، صص ۲۱۱-۲۴۶

وضعیت سنجی روابط میان فردی مدیران ناجا با نگاهی به سیره پیامبر اعظم (ص) (مورد مطالعه: دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم انتظامی امین)

رضا عبدالرحمانی *

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۴/۲۰

محمد عبدالرحیمی **

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۵/۱۰

رضا پورعلی ***

محمد رضا رفیعی دولت آبادی ****

چکیده

زمینه و هدف: اصلاح و تقویت ارتباطات میان فردی یکی از ضروریات زندگی اجتماعی است. هدف اصلی این مقاله، بررسی وضعیت موجود تعاملات میان فردی کارکنان پلیس و ارائه راهکارهایی برای پوشش دادن ضعف‌های احتمالی و بهبود و تقویت نقاط قوت تعاملات میان فردی افراد پلیس با نگاهی به سیره پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله است. زمینه و هدف: اصلاح و تقویت ارتباطات میان فردی یکی از ضروریات زندگی اجتماعی است. هدف اصلی این مقاله، بررسی وضعیت موجود تعاملات میان فردی کارکنان پلیس و ارائه راهکارهایی برای پوشش دادن ضعف‌های احتمالی و بهبود و تقویت نقاط قوت تعاملات میان فردی افراد پلیس با نگاهی به سیره پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله است. روش: روش تحقیق توصیفی-کاربردی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری آن کلیه افراد پلیس از درجه ستوان یکم تا درجه سرهنگی است که در رسته‌های مختلف ناجا خدمت می‌کنند و به‌عنوان دانشجویان کارشناسی و کارشناسی ارشد در دانشگاه علوم انتظامی امین مشغول به تحصیل هستند. تعداد کل این دانشجویان به‌عنوان جامعه آماری ۲۱۰ نفر است؛ که به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب و با استفاده از جدول مورگان به تعداد ۱۳۶ نفر انتخاب شدند. گردآوری اطلاعات، میدانی و ابزار آن پرسشنامه محقق‌ساخته بوده است. یافته‌ها و نتیجه‌گیری: یافته‌های تحقیق نشان داد که برای مدیران ناجا، از میان پنج ویژگی اساسی ارتباطات میان فردی، بُعد گشودگی از همه ابعاد مهم‌تر بوده و بُعد مثبت‌گرایی از همه ابعاد کم‌اهمیت‌تر بوده است. اولویت‌بندی ارتباط میان فردی با استفاده از ضریب فریدمن نشان داد که «تساوی» در رتبه اول، همدلی در رتبه دوم، گشودگی و حمایت‌گری و مثبت‌گرایی به ترتیب در رتبه‌های سوم تا ششم قرار دارند. بر اساس این یافته‌ها می‌توان نتیجه گرفت که مؤلفه‌های پنجگانه مطرح‌شده در مدل «دویتو» و «گیب» در سیره پیامبر اعظم (ص) وجود دارد و آموزش این مؤلفه‌ها می‌تواند در بهبود مهارت‌های برقراری ارتباط میان فردی پلیس مفید باشد.

واژگان کلیدی: ارتباطات میان فردی پلیس، پیامبر اسلام (ص)، گشودگی، همدلی، حمایت‌گری، مثبت‌گرایی، تساوی.

* دانشیار علوم ارتباطات، گروه علوم اجتماعی، دانشگاه علوم انتظامی امین

rar0664@yahoo.com

** استادیار هیات‌عرفان اسلامی، گروه اخلاق اسلامی، دانشگاه علوم انتظامی امین (نویسنده مسئول)

m.abdolrahimi32@gmail.com

*** کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی، دانشگاه علوم انتظامی امین

r1355.poorali@gmail.com

**** استادیار سیاست‌گذاری عمومی، گروه علوم سیاسی، دانشگاه علوم انتظامی امین

raf.mohamad21@gmail.com

مقدمه

برقراری ارتباطات سالم با دیگران، یکی از اهداف اصلی تربیت اجتماعی است. تربیت اجتماعی در اصطلاح به معنای رشد دادن ابعاد اجتماعی و شکوفا کردن استعداد های مدنی و جمعی آدمیان است. به بیان دیگر تربیت اجتماعی، پرورش جنبه یا جنبه‌هایی از شخصیت آدمی است که به زندگی او در میان جمع مربوط است تا اینکه بتواند حقوق، وظایف و مسئولیت‌های خود را نسبت به دیگران بشناسد و آگاهانه و با عشق برای ادای حقوق دیگران و انجام مسئولیت‌های خویش قیام کند (حاجی ده آبادی، ۱۳۷۷، ص. ۱۱۵). اگر انسان را دارای چهار رابطه کلی (رابطه با خود، رابطه با خدا، رابطه با سایر انسان‌ها و رابطه با طبیعت) بدانیم، تربیت اجتماعی مربوط به آموزش «مهارت‌های میان‌فردی» و اصلاح رابطه انسان با سایر انسان‌ها می‌شود.

از میان روابط انسانی، ارتباطات اجتماعی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و شاید بتوان گفت که روابط میان‌فردی و مناسبات اجتماعی پیچیده‌ترین ازلحاظ معرفتی و سخت‌ترین ازلحاظ عملی است (فتیحی، ۱۳۹۹). اگر برقراری یک ارتباط را شامل سه عنصر: الف) فرستنده پیام، ب) خود پیام و ج) گیرنده پیام بدانیم؛ ایجاد یک ارتباط درست، نیازمند دقت و عملکرد درست سه عنصر است. حال یکی از دلایل دشواری ارتباطات اجتماعی و میان‌فردی، مواجهه بودن با انسانی است که از نظام فکری، فرهنگی، ارزشی و ادراکی خاصی برخوردار است. براین اساس، حتی در صورت دقت و عملکرد درست فرستنده پیام و دقیق و درست بودن خود پیام، هنوز معلوم نیست که آیا گیرنده پیام باتوجه به پیش‌فرض‌ها، نظام فکری و ادراکی خویش، قادر به دریافت درست پیغام هست یا نه؟ ازاین‌رو، همچنان احتمال وقوع خطا از سوی گیرنده پیام و ایجاد سوء تفاهم وجود دارد. در نتیجه برای موفقیت و رسیدن به هدف، فرستنده پیام باید نظام فکری و ادراکی گیرنده پیام را نیز در نظر بگیرد و متناسب با آن اقدام کند. بنابراین می‌توان گفت که گیرنده پیام به‌عنوان مقصد پیام، نقشی تعیین‌کننده در رسیدن فرستنده به مقصود خویش ایفا می‌کند و بدون در نظر گرفتن وضعیت گیرنده پیام و نظام فکری و ادراکی او، ارتباطی برقرار نشده و هدفی حاصل نمی‌شود. در صورتی که

چنین مشکلاتی در ارتباط انسان با خدا پیش نمی‌آید، زیرا مخاطب انسان در چنین رابطه‌ای، خدایی است که از آشکار و پنهان امور و نیز از انگیزه و نیت‌ها آگاه است: «إِنَّ اللَّهَ عَالِمُ غَيْبِ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ إِنَّهُ عَلِيمٌ بِذَاتِ الصُّدُورِ» (فاطر، ۳۸) «یقیناً خدا دانای غیب آسمان‌ها و زمین است و بی‌تردید به نیت و اسرار سینه‌ها آگاه است». «يَعْلَمُ خَائِنَةَ الْأَعْيُنِ وَمَا تُخْفِي الصُّدُورُ» (۱۹) «[خدا] نگاه‌های دزدانه و آنچه را که دلها نهان می‌دارند، می‌داند» (فولادوند، ۱۴۱۸ق، ص. ۴۶۹).

ما در عصری زندگی می‌کنیم که عصر ارتباطات نامیده می‌شود و در چنین عصری، اگر انسان‌های جامعه از مهارت‌های کافی برای ایجاد ارتباطات مناسب با هم‌نوعان خود برخوردار نباشند، دچار آسیب‌های متعددی در جنبه‌های مختلف زندگی خواهند شد (احمدیان یزدی، ۱۳۸۳؛ هارجی و ساندرز و دیکسون، ۱۳۷۷).

ایجاد یک ارتباط میان‌فردی مناسب، نیازمند تربیت اجتماعی است؛ در واقع یکی از آثار و نشانه‌های رشد و تربیت اجتماعی، توانایی برقراری ارتباطات متعادل میان‌فردی در زندگی و امور شغلی است. انسان یک هویت فردی و یک هویت اجتماعی دارد که هرکدام از آن‌ها نیاز به تربیت و رشد دارد. آدمی بدون تربیت اجتماعی و یادگیری مهارت‌های مربوط به ایجاد ارتباط با جمع، نه تنها از یک‌سو در تعاملات اجتماعی توفیق نمی‌یابد بلکه از سوی دیگر در برابر فشارهای محیطی، حالتی منفعلانه پیدا می‌کند و مغلوب فشارها و جریان‌های رایج اجتماعی می‌گردد. در واقع، انسانی که ناگزیر از زندگی در میان جمع است، گریزی از یادگیری مهارت‌های زندگی اجتماعی ندارد و بی‌توجهی به تربیت اجتماعی، می‌تواند تزااحمات و مشکلات فراوانی را در مسیر زندگی او ایجاد کند (رضایی، عبدالرحیمی و براتی، ۱۳۹۹). «موفقیت‌های شغلی و حرفه‌ای» یکی از ثمرات برخورداری از تعاملات میان‌فردی مناسب است.

افزون‌براین، توان ایجاد ارتباط سالم و متعادل با دیگران را می‌توان نشانه سلامت و شخصیت سالم نیز دانست؛ چراکه برخی از پژوهشگران، از یک‌سو هسته مرکزی سلامت انسان را برخورداری از سلامت معنوی دانسته‌اند (راس و همکاران، ۲۰۱۶) و از سوی دیگر، چگونگی روابط چهارگانه انسان - یعنی ارتباط فرافردی، ارتباط

درون‌فردی، ارتباط میان‌فردی، ارتباط برون‌فردی- را نشان‌دهنده وضعیت سلامت معنوی دانسته‌اند (حاجی اسماعیلی و همکاران، ۱۳۹۵، ص. ۹۶). براین اساس می‌توان گفت که «اعتدال در ارتباطات و تعاملات میان‌فردی» یکی از مؤلفه‌های اساسی سلامت انسان است و از طرف دیگر، اختلال در ارتباطات و تعاملات میان‌فردی حاکی از اختلال در سلامت است که باید اقدام به درمان و رفع اختلال نمود.

ویژگی‌های افرادی که از نظر اجتماعی تربیت و رشد یافته‌اند در سه حوزه شناختی، رفتاری و عاطفی قابل ارزیابی است: ۱. در حوزه شناختی: خیرخواهی برای دیگران؛ عفو و گذشت؛ پرهیز از خودمحوری؛ حُسن ظن ۲. در حوزه رفتاری: خوش‌رفتاری با مردم؛ صله رحم و ارتباط با دیگران؛ رعایت و ادای حقوق دیگران؛ نرمی و نیکویی در گفتار؛ ۳. در حوزه عواطف: مهرورزی؛ همدردی با دیگران؛ ترک حسادت؛ پرهیز از کینه و دشمنی (مرزوقی و اناری، ۱۳۸۶).

وجود ارتباطات ناسالم در جوامع غیر الهی، عاملی اساسی برای دور شدن انسان‌ها از یکدیگر و از هم پاشیدن خانواده‌ها و انحطاط اخلاقی است (داودی، ۱۳۹۱). یکی از بحران‌هایی که انسان مدرن امروزی به آن دچار شده، «بحران احساس تنهایی در میان جمع» است. اریک فروم روان‌شناس و اندیشمند بزرگ آلمانی، از «بحران تنهایی» در قرن بیستم سخن گفته است و به انسان‌هایی اشاره نموده که در عین دارایی و برخورداری از مال و مقام، مبتلا به احساس تنهایی و ناامنی هستند و هرروز هم بر این سرگستگی و تنهایی و ناامنی آنان افزوده می‌شود (فروم، ۱۳۹۱ الف: ص. ۱۳۵). راهکاری که فروم برای رفع این بحران در جوامع مدرن پیشنهاد کرده است، ایجاد یک ارتباط متعادل و سالم با دیگران تحت محوریت عشق و محبت است. به بیان دیگر، از دیدگاه او، عشق عامل اصلی پیوند انسان به جهان پیرامون و درمان هراس از تنهایی است؛ بدین ترتیب که انسان فقط از طریق عشق‌ورزیِ فعال و آگاهانه، قادر می‌شود تا پیوندی دوباره با جهان برقرار کند و احساس وحدت دوباره با همه هستی را تجربه کند و حس تنهایی و بیگانگی رعب‌آور خود را به احساس یگانگی آرامش‌بخش تبدیل کند (فروم، ۱۳۸۵، ص. ۱۸؛ فروم، ۱۳۹۱ ب: صص. ۸۴-۸۳).

باتوجه به مطالب بیان‌شده در مورد اهمیت و ضرورت برقراری ارتباط میان‌فردی درست در امور زندگی و کار و نیز مشاهده مشکلاتی در حوزه سازمانی و همچنین لزوم بررسی و گزارش دقیق وضعیت موجود به منظور تشخیص خلل‌ها در گام نخست و برنامه‌ریزی برای رفع مشکلات در گام دوم، این تحقیق در جامعه آماری افراد پلیس، اقدام به سنجش وضعیت روابط میان‌فردی مدیران ناجا نموده و نگاهی به امکان انطباق‌پذیری روابط میان‌فردی مدیران ناجا با سیره پیامبر اعظم (ص) انداخته است. به بیان دیگر، مسئله این پژوهش، رفع مشکلات موجود در روابط میان‌فردی مدیران ناجا از طریق گزارش وضعیت موجود و اشاره به میزان هماهنگی آن با استانداردهای جهانی و سیره نبی اکرم (ص) بوده است. مسلماً یافته‌های این تحقیق می‌تواند خلل‌ها و نقاط ضعف و قوت روابط میان‌فردی مدیران ناجا را آشکار نماید و زمینه را برای برنامه‌ریزی‌های آتی و رسیدن به اهداف عالی فراهم سازد. پیداست که رفع نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت در روابط میان‌فردی افراد پلیس، از چشم‌اندازها و اهداف سازمان بوده و هست و رسیدن به درجات ایدئال، نیازمند تحقیقات میدانی و دقیق است. حال باتوجه به اینکه چنین تحقیقی در هیچ‌کدام از جوامع آماری افراد پلیس صورت نگرفته است، پژوهشگران این تحقیق، به عنوان اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی، با امید به اینکه بتوانند گامی هرچند کوچک در این زمینه بردارند، به سراغ جامعه آماری مدیران ناجا رفته‌اند که دانشجویان تحصیلات تکمیلی در این دانشگاه بوده‌اند.

این پژوهش با استفاده از مؤلفه‌های پنجگانه ارتباطات میان‌فردی، یعنی «گشودگی»، «تساوی»، «همدلی»، «حمایتگری»، «مثبت‌گرایی» (فرهنگی، ۱۳۸۶؛ گریفین، ۱۳۸۰، صص. ۴۵۰-۴۵۱؛ خان‌محمدی ۱۳۸۸؛ توره و قادری و علیزاده و فرح‌بخش، ۱۳۹۱؛ رایت، ۱۳۸۶) صورت پذیرفته و در ادامه، این اصول پنجگانه با ۹ اصل از اصول ارتباطات میان‌فردی پیامبر اعظم (ص) مستخرج از متون اسلامی، تطبیق داده شده‌اند.

۱- پیشینه پژوهش

تاکنون گروهی از اندیشمندان در مورد ارتباطات انسانی و تبیین اهمیت روابط میان‌فردی، مطالعات علمی بسیاری انجام داده‌اند و این موضوع را از جنبه‌های روان‌شناختی و جامعه‌شناختی بررسی نموده‌اند - که به مهم‌ترین این تحقیقات در بخش مبانی نظری همین تحقیق اشاره شده است؛ اما برخی از محققان نیز با نگاهی دینی به این موضوع نگرسته‌اند. با توجه به اینکه تحقیق حاضر تلفیقی از جنبه علمی و دینی است به برخی از نزدیک‌ترین تحقیقات پیشین اشاره می‌شود:

فتحی (۱۳۹۹) در مقاله‌ای با عنوان «الگوی هنجاری ارتباطات انسانی در اندیشه آیت‌الله جوادی آملی» به‌طور کلی روابط انسان مؤمن را به سه حوزه «اسلامی»، «توحیدی» و «انسانی» تقسیم نموده که لازم است در هر یک از این حوزه‌ها چهار اصل کلی «توحید، عدالت، وحدت و حسن معاشرت» وجود داشته باشد. وی همچنین به جنبه‌های مختلف روابط انسانی به‌ویژه در سیره پیامبر و ائمه پرداخته و مصادیقی از آنها را مانند صداقت و گوش شنوا داشتن، چگونگی تعامل با مؤمنان، شیوه لباس پوشیدن، توجه به همه اصحاب در زمان صحبت کردن، توجه به سن و سال مخاطبان و ... ذکر کرده است.

خوش‌نیت و خوشنودی (۱۳۹۷) در مقاله‌ای با عنوان «نقش مهارت روابط بین‌فردی در زندگی اجتماعی انسان (با تکیه بر سیره معصومین)» اعلام کرده‌اند که برقراری ارتباط مطلوب بین دو یا چند نفر، نیازمند آگاهی از مهارت‌ها، فنون و روش‌های زندگی است و روابط میان‌فردی را یکی از مهارت‌های مهم زندگی شمرده‌اند. آنان به تبیین عوامل اجتماعی تأثیرگذار در بهبود روابط بین فردی پرداخته و به عواملی از جمله هم‌جواری، ابراز عواطف مثبت هنگام برخورد با دیگران، مشابهت در نگرش و شایستگی و خصوصیات شخصی مثبت و مثبت‌نگری اشاره کرده‌اند.

فقیهی و نجفی و دریس‌اوی (۱۳۹۴) در مقاله‌ای با عنوان «سبک زندگی پیامبر (ص) و ائمه (علیهم‌السلام) در مواجهه با دیگران» اشاره کرده‌اند که یکی از موارد مهم سبک زندگی، به‌ویژه سبک زندگی اسلامی پیشوایان و امامان معصوم (علیهم‌السلام) بوده است که تأثیر فراوانی در جذب افراد به دین مبین اسلام داشته است. این پژوهشگران

به بیان سبک‌های مواجهه پیامبر (ص) و ائمه (علیهم‌السلام) با اقشار مردم با هدف رشد و تربیت مخاطب و با شیوه‌های مواجهه معرفتی، عاطفی و رفتاری مناسب پرداخته‌اند و به مواردی از جمله گفت‌وگو و همدردی با دیگران، مدارا، تکریم و احترام به همه مردم، عفو و گذشت در تعاملات، تواضع، رازداری، کمک و مساعدت به دیگران، خوش‌زبانی و اجتناب از بدگویی، دعا و خیرخواهی برای دیگران، حُسن خلق و حُسن ظن، قطع نکردن سخن دیگران و رعایت آداب معاشرت اشاره کرده‌اند.

رحمانی فیروزجاء و گیلان (۱۳۹۲) پس از مروری بر سبک زندگی پیامبر اسلام (ص) در ارتباط با دیگران سیره و روش پیامبر را به‌عنوان مهم‌ترین و ارزشمندترین سند دینی اسلام دانسته، به موارد مختلفی از سیره پیامبر مانند احترام گذاشتن به دیگران و همدلی با آنان، احترام به مخاطبان، رعایت انصاف و تأکید بر آن تساوی و... اشاره کرده‌اند.

داودی (۱۳۹۱) در تحقیق خود با موضوع «واکاوی سیره نبوی در یک مدل ارتباطی (مدل ارتباطی ریچاردسون)» به این نتایج رسید که مدل ارتباطی ریچاردسون مدلی روان‌شناختی است که با هدف همسویی و برقراری ارتباط با افراد به‌منظور راهنمایی فرهنگی، روان‌شناختی آنان به‌کار می‌رود؛ اما هدف و سیره پیامبر اعظم صرفاً روان‌شناختی و فرهنگی نبوده است، بلکه تمام جوانب زندگی فردی و اجتماعی، سیاسی و اقتصادی را شامل می‌شود. در این مدل هدف ارتباط‌گر یا فرستنده صرفاً تغییر در یک یا چند فاکتور فکری و فرهنگی نیست بلکه هدف تغییر کلی در ۱. نگرش به انسان، عالم هستی، جهان‌بینی و ... ۲. ایجاد انگیزه برای عمل به دانسته‌ها ۳. شروع به عمل و تطبیق اعمال خود با معیارهای محتوای پیام و ۴. رسیدن به رشد و کمال الهی است. داودی همچنین به مصادیقی از سیره نبوی مانند پاکی و درستی، شیوه سخن گفتن و استقبال و احترام پیامبر در مواجهه با دیگران، رفق و مدارا، نرم‌خویی، محبت‌ورزی و حمایت، اشاره کرده است.

گلاب‌بخش (۱۳۹۱) در تحقیق خود با عنوان «عناصر پایداری ارتباط میان‌فردی در قرآن و روایات» اذعان داشته است که در روایات اسلامی، پایداری ارتباط به‌عنوان مهم‌ترین مشخصه ارتباطی انسان کامل (متقی) مطرح شده است به‌گونه‌ای که این افراد،

نه تنها در زندگی چندروزه دنیا دارای ارتباط پایدار هستند، بلکه تنها کسانی هستند که پایداری ارتباطشان به روز قیامت، روزی که همه پیوندها گسسته می‌شود، کشیده می‌شود. وی همچنین در خصوص اخلاق و خلیات پیامبر اکرم (ص) به عنوان اسوه مسلمان اذعان داشته که ایشان در روابط خود با مسلمان همیشه عدالت و اصل تساوی را رعایت می‌کرد، همیشه خوش‌رو و حسن ظن داشت، در آداب و معاشرت همیشه گشاده‌رو بود.

هاشمی و فلاح (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان «بررسی شیوه‌های ارتباطی پیامبر اکرم (ص)» کوشیده‌اند که ارتباطات فردی و جمعی پیامبر اعظم - از ارتباطات خانوادگی گرفته تا نحوه ارتباط با اهل کتاب، مثل مسیحیان و یهودیان و حتی نحوه برخورد با کفار و مشرکان و منافقان - را مورد بررسی و واکاوی قرار دهند. ایشان شناخت سیمای تابناک پیامبر اعظم (ص) و آشنایی با سیره ایشان را زمینه‌ساز تعالی و تکامل زندگی مادی و معنوی بشر دانسته‌اند. آنان همچنین به برخی اخلاق و آداب پیامبر نظیر آداب و معاشرت، مردم‌داری و حمایت از آنها، تکریم نیکوکاران، مشورت و تشریک مساعی در امور، تواضع و فروتنی، عفو و گذشت، گشاده‌رویی و حسن خلق اشاره کرده‌اند.

ایراندخت و مریمی (۱۳۸۹) در مقاله خود ضمن بررسی مهارت‌های مختلف ارتباطی، این پرسش را مطرح می‌کند که مهارت‌های ارتباطی بر مبنای سیره معصومان (ع) کدام است؟ او در پاسخ به این پرسش ده مهارت کلامی (شفاف و قابل فهم بودن کلام، گزیده‌گویی، قطع نکردن سخن طرف مقابل، سپاسگزاری از دیگران، پرهیز از تحقیر کردن، پذیرش عذر دیگران و ...) و پنج مهارت غیرکلامی (گوش سپردن به سخن طرف مقابل، خوش‌رویی، لحن نرم و عاری از خشونت) در روابط بین فردی بر مبنای سیره معصومان (علیهم‌السلام) را احصاء کرده است.

خان‌محمدی (۱۳۸۸) در تحقیق خود با عنوان «تحلیلی بر سیره ارتباطات میان‌فردی پیامبر اکرم (ص)» ضمن اشاره به اصول و شرایط ارتباط اثربخش از نگاه اندیشمندان حوزه ارتباطات، کوشیده است سیره ارتباطات میان‌فردی پیامبر (ص) را به عنوان یک شخصیت فوق‌العاده و ارتباط‌گر قوی، بررسی و تحلیل کند. پیامبر با داشتن ویژگی‌هایی همانند گشودگی، همدلی، حمایتگری، مثبت‌گرایی و مساوات‌طلبی، شیوه‌ای ستودنی از

ارتباطات را به منصفه ظهور رسانده که آرمان «ارتباطات رهایی‌بخش» موردنظر هابرماس در آن کاملاً متحقق است.

پروین‌زاده (۱۳۷۴) در بررسی انواع و دسته‌بندی ارتباطات در قرآن، به سیره پیامبر اسلام در برقراری رابطه با مسلمان اشاره کرده است. وی در این خصوص به مواردی از قبیل دلسوزی برای امت، صبر و بردباری در ارتباطات، گذشت و عفو و رأفت در تعاملات اجتماعی، مشورت کردن با دیگران، تمرکز کرده است.

رضا آذری (۱۳۶۲) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود، ضمن مروری بر روابط انسانی در اسلام، برخی از مهم‌ترین مؤلفه‌های این روابط را برشمرده است؛ برای نمونه محبت به دیگران، سعه‌صدر داشتن، به همه کمک کردن و همدلی با دیگران، مدارا و آشتی با دیگران، خیرخواهی، تواضع و فروتنی، حمایت از دیگران و حسن ظن نسبت به دیگران.

نگاهی کلی به تحقیقات پیشین، نشان می‌دهد که برخی از پژوهشگران سعی کرده‌اند با استفاده از متون اسلامی به جنبه‌های مختلف روابط انسانی بپردازند (فتحی، ۱۳۹۹)، برخی درصد احصای عوامل تأثیرگذار در بهبود و ماندگاری روابط میان‌فردی برآمده (خوش‌نیت و خوشنودی، ۱۳۹۷؛ رحمانی فیروزجاء و گیلان، ۱۳۹۲؛ گلاب‌بخش، ۱۳۹۱؛ پروین‌زاده، ۱۳۷۴؛ رضا آذری، ۱۳۶۲)، برخی به بیان روش‌های مواجهه پیامبر (ص) و امامان (ع) با دیگران (فقیهی و همکاران، ۱۳۹۴؛ ایراندخت و مریمی، ۱۳۸۹) و اخلاق و آداب ایشان در ارتباط با مردم (هاشمی و فلاح، ۱۳۹۱) پرداخته‌اند. در این میان فقط تعداد اندکی از پژوهشگران درصد تلفیق دستاوردهای روان‌شناختی و جامعه‌شناختی با آموزه‌های دینی برآمده‌اند (داودی، ۱۳۹۱؛ خان‌محمدی، ۱۳۸۸) که می‌توان گفت نزدیک‌ترین مطالعات به تحقیق حاضر هستند؛ اما نوآوری تحقیق پیش رو، تطبیق مدل علمی «دویتو» و «گیب» و مؤلفه‌های پنجگانه آنان با اصول و روش ارتباطی پیامبر گرامی اسلام است که تاکنون در هیچ تحقیقی سابقه ندارد.

۲- مبانی نظری

ارتباطات میان‌فردی، یکی از توانمندی‌های بالقوه انسان است که تنها در بستر روابط میان‌فردی شکوفا می‌شود و کمال می‌یابد. انسان در روابط اجتماعی‌اش یاد می‌گیرد، خطاها و اشکالات خود را درک می‌کند و آن‌ها را ترک و اصلاح می‌کند و بدین‌سان آرام‌آرام استعدادهایش شکوفا می‌شوند و در این رهگذر او به رشد شایسته انسانی دست می‌یابد. هیچ انسانی از بدو تولد و بدون زندگی در جمع و آموختن، نمی‌تواند روابط میان‌فردی مؤثری برقرار کند. این آموختن تا زمانی که انسان زنده است، ادامه می‌یابد زیرا انسان‌ها هرچه هم خوب باشند بازهم می‌توانند بهتر شوند. افزایش کیفیت روابط میان‌فردی عاملی اساسی برای حیات جامعه و دستیابی به آرمان‌های فردی و اجتماعی است. ارتباط شایسته میان‌فردی عرصه‌ای است که می‌توان در آن دو برنده داشت. شاید هیچ رفتار متقابل انسانی را نتوان یافت که کاملاً موفقیت‌آمیز یا کاملاً توأم با شکست و ناکامی باشد. به عبارت دیگر مفهوم نسبیّت در رفتارهای انسانی در ارتباط میان اشخاص کاملاً حکم‌فرماست (منجمی‌زاده، ۱۳۹۱).

اندیشمندان حوزه ارتباطات، روابط میان‌فردی را از جهات مختلف بررسی نموده‌اند؛ در مجموع این نوع ارتباط از دو جهت اهمیت اساسی دارد:

نخست، بُعد عمل‌گرایانه که در اینجا اثربخشی ارتباطات متوجه دستاورد و موفقیت رسیدن به اهداف و خواسته‌های ارتباط‌گیرنده یا فرستنده پیام است. این بخش از ارتباطات برای مشاغل مختلف (به‌ویژه پلیس) از این جهت اهمیت دارد که تمامی اعمال و رفتارها در راستای آن بنا نهاده شده و به سمت آن جهت‌گیری شده است (رایت، ۱۳۸۶).

دوم، بُعد خشنودی و رضایت درونی شخص است که در این مورد، اثربخشی کنش ارتباطی شایسته، در سطح وجودی تبدیل به لذت و شعف باطنی می‌شود. این دستاورد ارتباطات میان‌فردی، جنبه فردی پیدا می‌کند و به خشنودی فردی و سلامت روح و روان کمک می‌کند. لکن خشنودی یک پلیس از ثمرات کارش و ارتباط با دیگران، نه فقط برای خود او لذت‌بخش و شادی‌آور است که در کل برای سازمان و در سطحی وسیع‌تر برای تمامی جامعه ثمربخش است. یک پلیس موفق و شاد، مطمئناً از یک پلیس

عصبانی، بی‌حوصله و پرخاشگر مؤثرتر و در ایجاد اعتماد اجتماعی موفق‌تر است (رایت، ۱۳۸۶؛ میلر و هس، ۱۳۸۲).

در تبیین ثمرات روابط موفق میان‌فردی در پژوهش‌های روان‌شناختی و روان‌شناسی اجتماعی اگرچه گاه بر حصول ثمرات فردی، مانند اثر بر روی سلامت روان، تندرستی و سلامت جسمی، مقابله‌سازنده با استرس، رشد شخصی و هویت‌یابی، خودشکوفایی، بالا بردن کیفیت زندگی تأکید می‌شود؛ با این حال، دستاوردهای سازمانی و اجتماعی آن مانند افزایش بهره‌وری شغلی و موفقیت شغلی، برقراری و تقویت سرمایه اعتماد اجتماعی و در نتیجه کسب حمایت دیگران، ارتقای پیوندها و انسجام اجتماعی، کاهش جرائم و در نتیجه بالا رفتن احساس امنیت اجتماعی، برقراری نظم و امنیت اجتماعی، بالا رفتن جایگاه پلیس در جامعه و... قابل‌انکار نیست.

بنا بر نظریه نمایشی^۱ اروینگ گافمن^۲، انسان‌ها همواره خود را به نحوی جلوه می‌دهند که از منظر عمومی مطلوب به نظر برسند. این نوع جلوه دادن خویش موجب می‌شود که هر فرد در محیط روابط اجتماعی (و کاری) صحنه نمایشی ترتیب دهد و در این صحنه خود را به نحوی سازگار با الگوهای موردپذیرش مردم به نمایش بگذارد. گافمن بر این اعتقاد بود که زندگی اجتماعی انسان‌ها، مانند ایفای نقش در صحنه نمایش است و افراد در اجرای این نقش‌ها ناچارند جنبه‌ای از خود را نمایش دهند که دیگران از آنان انتظار دارند و موردپذیرش دیگران است (ریتزر، ۱۳۷۴).

چارلز برکر و ریچارد کالابرز^۳ بر کوشش طرفین ارتباط برای کاستن عدم اطمینان^۴ تأکید نموده و بیان کرده‌اند که وقتی دو غریبه باهم ملاقات می‌کنند، تمرکز اولیه آنان بر کاهش سطوح عدم اطمینان و جلب اعتماد در آن موقعیت است و سطوح عدم اطمینان آنان، هم در حوزه‌های رفتاری و هم در حوزه‌های شناختی وجود دارند (لیتل جان، ۱۳۸۴).

-
1. Dramaturgical Theory.
 2. Erving Goffman.
 3. Charles Berger & Richard Calabrese
 4. Uncertainty Reduction Theory

آلتمن و تیلور^۱ به‌عنوان نظریه‌پردازان نفوذ اجتماعی، معتقدند که روابط میان‌فردی به شیوه‌ای تدریجی و قابل‌پیش‌بینی رشد می‌یابد. این نظریه‌پردازان بیان می‌کنند که خودافشایی روش اصلی برای پیشبرد روابط غیرصمیمانه و کم‌عمق و تبدیل آن به رابطه‌ای عمیق و صمیمانه است. البته با وجود اینکه خودافشایی می‌تواند منجر به روابط صمیمانه‌تر گردد، ممکن است فرد را آسیب‌پذیر سازد (صیادزاده و همکاران، ۱۳۹۱).

برخی از اندیشمندان در نظریه‌ای با عنوان تبادل اجتماعی^۲ عامل اصلی در روابط میان‌فردی را ارضای علایق و منافع شخصی طرفین دانسته‌اند. باین‌حال علایق شخصی لزوماً بد نیستند و عملاً می‌توانند روابط را تقویت نمایند. در این دیدگاه، تعاملات میان‌فردی با مبادلات اقتصادی قابل‌مقایسه هستند که در آن‌ها مردم زمانی رضایت می‌یابند که در مقابل پرداخت خویش دریافتی معادل و منصفانه‌ای داشته باشند (هارجی، ساندرز، دیکسون، ۱۳۷۷).

در نظریه مدیریت حریم ارتباطات^۳ بیان می‌شود که انسان‌ها تصمیم‌ساز، قاعده‌ساز و قاعده‌مند هستند از این‌رو آنها در تصمیم‌های خود و قواعد برقراری ارتباطات میان‌فردی خود، به همان اندازه که به خویشان توجه می‌کنند، ملاحظاتی نسبت به دیگران دارد (برکو و همکاران، ۱۳۸۴).

هابرماس^۴ در نظریه‌ای با عنوان کنش ارتباطی می‌کوشد تا ثابت کند منازعات اجتماعی به‌طور ایدئال می‌بایست بدون قهر و خشونت حل‌وفصل شوند و برای رسیدن به این منظور، باید نظامی اجتماعی تحقق یابد که در آن تصمیمات و به اجرا درآوردن آنها، از طریق استدلالی صورت گیرد. وی برای رسیدن به این ایده از مفهوم عقلانیت شروع می‌کند. عقلانیت از نظر او یعنی برداشتن موانع از سر ارتباطات منحرف‌شده. هابرماس برای رسیدن به این نوع از ارتباط، انواع کنش را نام می‌برد:

الف- کنش غایت‌مند: محاسبه انواع گوناگون معیارها و انتخاب مناسب‌ترین معیار برای تحقق هدف؛

-
1. Irwin Altman & Dalmas Taylor
 2. Social Exchange Theory
 3. Communication privacy Management Theory
 4. Habermas

ب-کنش هنجاری: کنشی مبتنی بر ارزش‌های مشترک گروهی؛
ت-کنش نمایشی: دست‌کاری آگاهانه رفتار خود، قبل از آنکه دیگران متوجه شوند؛
ث-کنش ارتباطی: کنش متقابل میان عاملانی که از گفتار یا سمبل‌های غیرشفاهی برای درک مفاهیم خود بهره می‌گیرند (مهدوی و مبارکی، ۱۳۸۵).

۳- اصول ارتباطات میان‌فردی پیامبر اعظم (ص)

بیان سیره رسول گرامی اسلام در تعاملات و ارتباطات میان‌فردی، مبحثی بی‌کران و بسیار مفصل است و حتماً درتوان نگارندگان این سطور نیست. ما با اقرار به قصور خویش، در اینجا به برخی از ویژگی‌های ارتباطی آن حضرت اشاره می‌کنیم که در راستای اهداف تحقیق حاضر هستند:

۳-۱- راستگویی، درستکاری و امانتداری

رسول اکرم (ص) پیش از بعثت و رسالت، در میان مردم به راستگویی، درستکاری و امانتداری مشهور بود به طوری که مردم او را به نام «محمد امین» می‌شناختند. شهرت به راستگویی و درستکاری و امانتداری ایشان باعث شده بود که مشرکان ندانند چگونه باید توده‌های مردم را علیه آن حضرت بشورانند و مبهوت و حیران مانده بودند. «صداقت» در دو بُعد «گفتار» و «رفتار» تجلی می‌کند و ضرورتی برای شکل‌گیری درست همه روابط انسانی از جمله روابط میان‌فردی است. رسول اکرم (ص) همگان را به صداقت ملزم فرموده است:

«عَلَيْكُمْ بِالصِّدْقِ فَإِنَّهُ مِنَ الْبِرِّ وَإِنَّهُ فِي الْجَنَّةِ» (نوری، ۱۴۰۸ق، ص. ۴۵۸/۸).
همچنین فرموده است: «الْجَمَالُ، صَوَابُ الْقَوْلِ بِالْحَقِّ وَ الْكَمَالُ، حُسْنُ الْفِعَالِ بِالصِّدْقِ» [زیبایی [باطنی]، به درست‌گفتاری همراه با حق است و کمال، به نیک‌کرداری است همراه با صدق است] (طوسی، ۱۴۱۴ق، ص. ۴۹۷).

اهمیت صداقت در تمامی صحنه‌ها و عرصه‌ها زندگی و نیازمندی همگان حتی پیامبر اسلام به امداد و الطاف الهی، در رسیدن به مقام صداقت را می‌توان از این آیه قرآنی روشن است: «وَقُلْ رَبِّ أَدْخِلْنِي مُدْخَلَ صِدْقٍ وَأَخْرِجْنِي مُخْرَجَ صِدْقٍ وَ اجْعَلْ

لی مِنْ لَدُنْكَ سُلْطَانًا نَّصِيرًا» (إسراء، ۸۰) «و بگو پروردگارا! مرا [در هر کار و شغلی] به نیکی وارد کن و به نیکی بیرون آور و برایم از نزد خود نیرویی یاری دهنده قرار ده».

۲-۳- تواضع و و پرهیز از تکبر و تحقیر دیگران

«لَا يُؤْتِنُ الْأَمَّاكِينَ وَ يَنْهَى عَنْ إِبْطَانِهَا» (طبرسی، ۱۴۱۲ق، ص. ۱۴) «برای خود جایگاه مخصوصی (که نشانه تشخص و برتری باشد) قرار نمیداد و دیگران را هم از این کار نهی می فرمود: و چون به مجلسی وارد می شد هر جا که خالی بود همان جا می نشست و دیگران را هم باین عمل امر مینمود» (میرباقری، ۱۳۶۵، ص. ۲۶)

«يَقُولُ ص أَنَا عَبْدٌ أَكَلْتُ كَمَا يَأْكُلُ الْعَبْدُ وَ أَجْلِسُ كَمَا يَجْلِسُ الْعَبْدُ» (طبرسی، ۱۴۱۲ق، ص. ۲۷) «می فرمود من بنده‌ام مانند بندگان غذا می خورم و همچون بندگان می نشینم» (میرباقری، ۱۳۶۵، ص. ۵۴).

«پیش سلامی» یکی از جلوه‌های تواضع است که در تعاملات رسول اکرم وجود داشت:

«يَبْدُرُ مَنْ لَقِيَ بِالسَّلَامِ» (طبرسی، ۱۴۱۲ق، ص. ۱۲) «همواره به سلام ابتدا می کرد» (میرباقری، ۱۳۶۵، ص. ۲۳).

۳-۳- پرهیز از پرگویی و پراکنده‌گویی

«وَ لَا يَتَكَلَّمُ فِي غَيْرِ حَاجَةٍ طَوِيلَ السُّكُوتِ يَفْتَتِحُ الْكَلَامَ وَ يَخْتِمُهُ بِأَشْدَاقِهِ وَ يَتَكَلَّمُ بِجَوَامِعِ الْكَلِمِ فَصْلًا لَا فَضُولًا وَ لَا قَصِيرًا فِيهِ دَمِثًا» (طبرسی، ۱۴۱۲ق، ص. ۱۳)

«بی ضرورت حرف نمیزد، سکوتش طولانی بود، سخن را بگوشه لب تمام می کرد (روشن و واضح حرف میزد)، سخنانش جوامع الکلم بود، خالی از زوائد و نه قاصر در مقصود، سهل گیر، خوشخو» (میرباقری، ۱۳۶۵، ص. ۲۳).

«وَ لَقَدْ كَانَ ص يَأْكُلُ عَلَى الْأَرْضِ وَ يَجْلِسُ جِلْسَةَ الْعَبْدِ» (طبرسی، ۱۴۱۲ق، ص. ۱۰)

پيامبر گرامی (ص) بر زمین غذا می خورد و چون بندگان می نشست (میرباقری، ۱۳۶۵، ص. ۱۷).

«أَحِبُّ التَّوَّاضِعَ فَإِنَّ مَنْ تَوَّاضَعَ لِلَّهِ رَفَعَهُ اللَّهُ» (طبرسی، ۱۴۱۲ق، ص. ۳۲) «تواضع را دوست میدارم که هر که برای خدا تواضع کند خدا او را رفعت دهد» (میرباقری، ۱۳۶۵، ص. ۶۳).

«لَيْسَ بِالْجَافِي وَ لَا بِالْمَهِينِ» (طبرسی، ۱۴۱۲ق، ص. ۱۳) «نه بکسی جفا می‌کرد و نه کسی را پست می‌شمرد» (میرباقری، ۱۳۶۵، ص. ۲۳).

۳-۴- پرهیز از بیهوده‌گویی و تفرقه‌انگیزی

«كَانَ رَسُولُ اللَّهِ ص يَخْزُنُ لِسَانَهُ إِلَّا فِيمَا يَغْنِيهِ وَ يُؤَلِّفُهُمْ وَ لَا يُفَرِّقُهُمْ» (طبرسی، ۱۴۱۲ق، ص. ۱۴) «جز در سخنان سودمند دهان فرومی‌بست و بین مردم الفت ایجاد می‌نمود و از ایجاد تفرقه پرهیز می‌نمود» (میرباقری، ۱۳۶۵، ص. ۲۵).

۳-۵- مواجهه و معاشرت همراه با خوش‌رویی و خوش‌اخلاقی

«وَ يُؤَلِّفُهُ عَلَيْهِمْ وَ يُحَدِّثُ النَّاسَ الْفِتْنَ وَ يَخْتَرِسُ مِنْهُمْ- مِنْ غَيْرِ أَنْ يَطْوِيَ عَنْ أَحَدٍ بَشْرَةً وَ لَا خُلُقَهُ» (طبرسی، ۱۴۱۲ق، ص. ۱۴) «از اینکه با مردم جز با خلق نیک و خوشرویی برخورد و معاشرت داشته باشد احتراز می‌فرمود» (میرباقری، ۱۳۶۵، ص. ۲۶).

۳-۶- احوال‌پرسی از زندگی روزمره اصحاب

«وَ يَتَفَقَّدُ أَصْحَابَهُ وَ يَسْأَلُ النَّاسَ عَمَّا فِي النَّاسِ» (طبرسی، ۱۴۱۲ق، ص. ۱۴) «و از حال اصحابش جستجو و تفقد می‌نمود و در باره امور جاری در میان مردم از مردم می‌پرسید» (میرباقری، ۱۳۶۵، ص. ۲۶).

۳-۷- نشان دادن توجهی شایسته و متناسب نسبت به همه اهل مجلس

«يُعْطِي كُلًّا مِنْ جُلْسَاتِهِ نَصِيبَهُ حَتَّى لَا يَخْسَبَ جَلِيسُهُ أَنَّ أَحَدًا أَكْرَمَ عَلَيْهِ مِنْهُ» (طبرسی، ۱۴۱۲ق، ص. ۱۴) «به هر یک از اهل مجلس به مقدار و درخور حالش توجه می‌کرد (و وقت می‌داد) که یک نفر نپندارد که دیگری نزد او برتر و گرامی‌تر است» (میرباقری، ۱۳۶۵، ص. ۲۷).

«فَأَمَّا تَقْدِيرُهُ فَفِي تَسْوِيَةِ النَّظَرِ وَ الْإِسْتِمَاعِ بَيْنَ النَّاسِ» (طبرسی، ۱۴۱۲ق، ص. ۱۵) «اما تقدیر و اندازه‌نگهداری‌اش در این بود که توجه و نگاه‌های خود را به همه

مجلسیان یکسان تقسیم می‌کرد و همچنین به سخنان ایشان گوش می‌کرد» (میرباقری، ۱۳۶۵، ص. ۲۹).

۳-۸- پرهیز از جدال لفظی با دیگران و بدگوئی، سرزنش و تجسس در کارهایشان

«قَدْ تَرَكَ نَفْسَهُ مِنْ ثَلَاثِ الْمِرَاءِ وَالْإِكْثَارِ وَمِمَّا لَا يَغْنِيهِ وَتَرَكَ النَّاسَ مِنْ ثَلَاثٍ كَانَ لَا يَذُمُّ أَحَدًا وَلَا يُعَيِّرُهُ وَلَا يَطْلُبُ عَوْرَتَهُ» (طبرسی، ۱۴۱۲ق: ص. ۱۵) «خود را از سه چیز محفوظ می‌داشت: مراء (جدال) و پرگوئی و از کارهای بیهوده؛ و در باره مردم سه چیز را همیشه ترک می‌نمود: بدگوئی و سرزنش و تجسس از کارهای خصوصی و پنهانی» (میرباقری، ۱۳۶۵، ص. ۲۸).

۳-۹- اهتمام به پاکیزگی و آراستگی ظاهر برای حضور در جمع و ملاقات‌ها

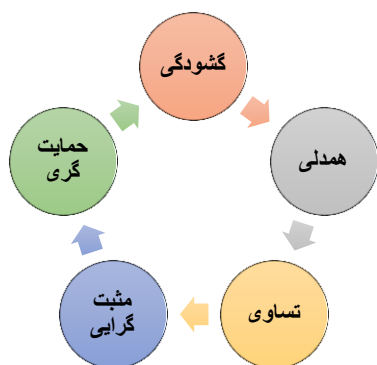
«فَقَالَ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ مَنْ عَبْدَهُ إِذَا خَرَجَ إِلَى إِخْوَانِهِ أَنْ يَتَهَيَّأَ لَهُمْ وَ يَتَجَمَّلَ» (طبرسی، ۱۴۱۲ق، ص. ۳۵) «فرمود خداوند دوست دارد که بنده چون به سوی برادران خود بیرون می‌رود خود را برای آنها منظم کند و خود را بیاراید و زیبا سازد» (میرباقری، ۱۳۶۵، ص. ۶۸).

۳-۱۰- مشورت با دیگران

پیامبر اکرم (ص) به یاران می‌فرمود: «هیچ یک از شما بی‌مشورت کاری نکنند» (میرباقری، ۱۳۶۵، ص. ۴۴۶). همچنین: «مشورت با خردمند خیرخواه صلاح و میمنت و توفیق الهی است و چون عاقل خیرخواهی تو را به چیزی بخواند و طرف مشورت تو قرار گیرد از مخالفت او بپرهیز که در این مخالفت هلاک تو نهفته است» (میرباقری، ۱۳۶۵، ص. ۱۱۵). وقتی از نبی اکرم (ص) پرسیدند، احتیاط و دوراندیشی چیست؟ فرمود مشورت با خردمندان و اطاعت از رأی ایشان (میرباقری، ۱۳۶۵، ص. ۱۱۳). از دیگر مصادیق مشورت حضرت رسول اکرم آن است که ایشان در جنگ خندق با مهاجرین و انصار مشورت کردند و به پیشنهاد سلمان فارسی، خندق اطراف شهر کنده شد (قطب‌الدین راوندی، ۱۳۷۸، ص. ۱۲۵).

۴- چارچوب نظری تحقیق

چارچوب نظری تحقیق، مبتنی بر تلفیقی از اصول و مبانی ارتباط میان‌فردی پیامبر اسلام با نظریه «مهارت‌های ارتباطی میان‌فردی «دویتو»^۱ (۱۹۸۰) و «گیب»^۲ (۱۹۸۱) است که طی آن به بررسی و تحلیل اثربخشی ارتباطات میان‌فردی با توجه به هدف‌های عمل‌گرایانه و خشنودی از کنش ارتباطی، با پنج ویژگی اصلی قابل تمایز و سنجش پرداخته‌اند. این پنج ویژگی که در ابتدا کیفی به نظر می‌رسند، اما می‌توان آنها را موردسنجش قرار داد، عبارت‌اند از: گشودگی^۳، همدلی^۴، حمایت‌گری^۵، مثبت‌گرایی^۶ و تساوی^۷ (فرهنگی، ۱۳۸۲، ص. ۱۱۱-۱۲۲). مک کروسکی و لارسن و کنب (۱۹۸۱) در کنار دویتو (۱۹۸۰) و «گیب» (۱۹۸۱) بر این باور بودند که اگرچه ممکن است گاهی وجود این پنج عنصر به اثربخشی ارتباطات نینجامد و یا نبود آنها ممکن است به اثربخش نبودن کنش ارتباطی ختم نشود، با این وصف می‌توان ادعا کرد که این پنج ویژگی به شکل‌های مختلف به‌طور معناداری بر اثربخشی ارتباطات بین‌فردی تأثیر دارند. در ادامه به‌اختصار هر یک از این پنج ویژگی که اجرای همه آنها با یکدیگر در رسیدن به ارتباطی موثر یاری می‌کنند، شرح داده شده است:



الف) گشودگی: گشودگی، ارائه اطلاعاتی است که هر کس به‌صورت طبیعی می‌تواند آن را در بخش پنهان وجود خود نگهدارد. برای ارتباط مؤثر، فرستنده پیام باید بخشی از اطلاعات را مخفی نگه دارد. به تعبیر گافمن، تمام زوایای پشت‌صحنه نباید برای حضار یا

1. Devito, Joseph A.
2. Gibb, Jake R.
3. Openness
4. Empathy
5. Supportiveness
6. Positiveness
7. Equity

مخاطبان آشکار گردد. درعین حال، حوزه پنهان هرچه کمتر باشد و ارتباط‌گر بتواند اطلاعات بیشتری از خود در اختیار مخاطبان قرار دهد، فرایند ارتباط بهتر خواهد شد (منجمی‌زاده، ۱۳۹۱؛ فرهنگی، ۱۳۷۳، ص. ۱۶۷؛ دویتو، ۱۹۸۰).

ب) همدلی: همدلی صرفاً همدردی کردن ۱ با دیگران نیست، بلکه درک کامل احساس دیگری است. انسان همدل کسی است که می‌تواند خود را جای دیگران تصور کند و احساسات وی را درک نماید. مفهوم همدلی را لرنر ۲ وارد حوزه جامعه‌شناسی توسعه کرد. او معتقد است افرادی که از طریق مسافرت‌های برون‌مرزی با فرهنگ‌های متفاوت آشنا می‌شوند، بهتر می‌توانند خودشان را جای دیگران فرض کنند. افرادی که از همدلی بالا برخوردارند، در ارتباط با دیگران موفق‌ترند (ازکیا، ۱۳۸۰: ۱۰۸؛ فرهنگی، ۱۳۷۳، ص. ۱۶۷؛ دویتو، ۱۹۸۰).

ج) حمایت‌گری: ارتباطات میان‌فردی همدلانه نمی‌تواند در یک فضای توأم با هراس و تهدید دوام یابد و دیر یا زود به بن‌بست کشید می‌شود و به گسستگی رابطه می‌انجامد. هراندازه پیام‌فرست خود را از نظر رفتاری و پایگاه اجتماعی در تراز مخاطبان خود قرار دهد و از نشان دادن برتری‌های خود به آنان پرهیز کند، در ایجاد فضای مناسب ارتباطات حمایت‌گرانه موفق‌تر خواهد بود. تساوی، عدم جزمیت در سخن، مشورت و تواضع از شاخصه‌های حمایت‌گری است (خان‌محمدی، ۱۳۸۸؛ فرهنگی، ۱۳۷۳، ص. ۱۶۷؛ دویتو، ۱۹۸۰).

د) مثبت‌گرایی: مثبت‌گرایی به نگرش مثبت به خویشتن، احساس خوشایند و مثبت به دیگران و درنهایت احساس مثبت و خوشایند در مورد وضعیت عمومی اشاره دارد. فرد مثبت‌گرا، کسی است که نسبت به مخاطبان خویش خوش‌بین است و حالت خوش‌بینی را به دیگران نیز انتقال می‌دهد (اروین گافمن، ۱۳۸۶).

ه) تساوی: ارتباطات میان‌فردی عموماً زمانی مؤثر خواهند بود که فضای حاکم، فضایی مبتنی بر تساوی باشد. تعامل و گفت‌وگوی دوطرفه به جای سخنرانی یک‌طرفه،

نگاه عادلانه به کلیه مخاطبان، عدم قطع سخن گوینده و ... از شاخص‌های «تساوی» هستند (منجمی‌زاده، ۱۳۹۱؛ مک کروسکی و لارسن و کنپ، ۱۹۸۱).

درخصوص این پنج ویژگی، باید دقت کرد که گاه ممکن است افراد طرف ارتباط به‌نوعی خودفربیی یا تظاهر دچار شوند. برای مثال یک پلیس ممکن است خود را برتر از مخاطبان و ارباب رجوع ببیند و اصل تساوی را رعایت نکند؛ یا در زمانی که باید از یک شهروند (با یک قومیت خاص یا مذهب خاص) حمایت‌گری لازم را که مبتنی بر اصل تساوی است به‌کار نگیرد و در نتیجه گشودگی لازم را در ارتباط با مردم و شهروندان رعایت نکند. البته این خودفربیی و تظاهر ممکن است امری همگانی باشد و در ارتباطات میان‌فردی برای پزشکان، وکیلان و معلمان ... نیز پیش آید. این نگرش و رویکرد بسیار زیان‌بار و خارج از معیارهای مؤثر ارتباطی است. افراد با مهارت‌های ارتباطی بالا، معمولاً خلاف این وضعیت عمل می‌کنند و به‌راحتی و مؤثر با افراد ارتباط برقرار می‌کنند (فرهنگی، ۱۳۷۳، صص. ۱۶۱-۲۰۳).

در جدول (۱) مؤلفه‌ها و شاخص‌های مربوط به چارچوب نظری تحقیق ارائه شده

است.

جدول ۱. مؤلفه‌ها و شاخص‌های چارچوب نظری

منبع	شاخص‌ها	مؤلفه‌ها	ردیف
منجمی‌زاده (۱۳۹۱) گریفین (۱۳۸۰) طبرسی (۱۴۱۲ق: ص. ۱۴)؛ خان‌محمدی (۱۳۸۸)؛ حر عاملی (۱۳۷۲)	۱- در هنگام ارتباطات رودررو با سادگی و بدون پیچیدگی رفتار کردن ۲- توافق بودن بر احساسات و تفکرات خود و انتقال به زیردستان ۳- پرهیز از پرگویی و پراکنده‌گویی ۴- تعامل و گفت‌وگوی دوطرفه، نه یک‌طرفه و خطی	گشودگی	۱
چلیبی (۱۳۷۵) و راجرز و شومیکر (۱۳۶۹) مور و همکاران (۱۳۹۰) (طبرسی، ۱۴۱۲ق: ص. ۱۴)؛ رحمانی فیروزجاء و گیلان (۱۳۹۲)؛ گلاب بخش (۱۳۹۱)/	۱- ارزشمندی گفتگو با زیردستان و ایجاد فضای خوب برای ارتباط مؤثر ۲- تلاش برای شناخت کارکنان برای شریک‌شدن در غم و شادی آنها ۳- درک احساسات، نگرانی‌ها و دلوپسی‌های کارکنان و ارزش و احترام گذاشتن به احساسات آنان ۴- عدم تأثیرگذاری متغیرهایی مانند سن، جنس، ثروت، قدرت و ... در نحوه ارتباط میان‌فردی فرماندهان، رؤسا و مدیران با کارکنان	تساوی	۲
ازکیا (۱۳۸۰) و مور و همکاران (۱۳۹۰)؛ خان‌محمدی (۱۳۸۸)؛ رحمانی فیروزجاء و گیلان (۱۳۹۲)؛ آذری (۱۳۶۲)	۱- درک احساسات و عواطف کارکنان ۲- در زمان ارتباط، خود را به جای دیگران قرار دادن ۳- عدم قضاوت رفتار در یک ارتباط مؤثر ۴- ساختن فضای همدلی عاری از ترس و استرس	همدلی	۳

<p>منجمی زاده (۱۳۹۱) قطب‌الدین راوندی (۱۳۷۸: ۱۲۵) میرباقری (۱۳۶۵: ۱۱۵): آذری (۱۳۶۲): هاشمی و فلاح (۱۳۹۱): داودی (۱۳۹۱)</p>	<p>۱-مشورت با زیردستان جهت تقویت ارتباطات مؤثر ۲-تواضع و فروتنی، عدل و انصاف در ارتباطات میان‌فردی ۳-شنونده خوبی بودن برای دیگران و تشویق آنها به گفتگو ۴-عدم جزمیت در ارتباط</p>	<p>حمایتگری</p>	<p>۴</p>
<p>اروین گافمن (۱۳۸۶) و فرهنگی (۱۳۸۶): میرباقری (۱۳۶۵): ص. (۲۷): خان‌محمدی (۱۳۸۸): خوش‌نیت و خوشنودی (۱۳۹۷)</p>	<p>۱-انتقال احساس خوشایند به دیگران ۲-خودداری از تحقیر، توهین، افترا و تهمت و یا شوخی نابجا ۳-انتخاب زمان و مکان مناسب برای یک ارتباط مؤثر</p>	<p>مثبت‌گرایی</p>	<p>۵</p>

این پنج ویژگی پیش‌تر از سوی محققان مختلف داخلی و خارجی مورد آزمون و تحلیل قرار گرفته است. برای نمونه برای نخستین بار دویتو (۱۹۸۰) در کتاب خود با عنوان ارتباطات میان‌فردی و سپس «گیب» (۱۹۸۱) در کتابی با عنوان «دیفنسیو کامیونیکیشن» مطالعه و بررسی شده است. در ایران شاید نخستین بار در سال ۱۳۶۲ از سوی آذری (۱۳۶۲) در قالب پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد به این پنج مؤلفه و نیز آداب ارتباطی پیامبر اسلام (ص) اشاره شده است.

۵- روش پژوهش

این پژوهش با روش توصیفی-کاربردی از نوع پیمایش انجام پذیرفته است. جامعه آماری آن کلیه پلیس‌های ستوان‌یکم به بالا تا سرهنگ بودند که در دانشگاه علوم انتظامی امین در رسته‌های اطلاعات، آگاهی و مواد مخدر-با سابقه خدمتی بین ۱۰ تا ۳۰ سال- به‌عنوان دانشجویان کارشناسی و کارشناسی‌ارشد مشغول به تحصیل بوده و هریک از آنها مدتی را به‌عنوان فرمانده، یا مسئول خدمت کرده‌اند. تعداد کل این دانشجویان ۲۱۰ نفر بودند که تعداد ۱۳۶ نفر از آنان با استفاده از جدول مورگان به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب انتخاب شدند. روش گردآوری اطلاعات، میدانی و ابزار آن پرسشنامه محقق‌ساخته بوده است. روایی پرسشنامه با روش منطقی (پرسش از ده تن از خبرگان) و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ تعیین و تأیید شد. آلفای متغیرها برابر با جدول شماره (۲) به‌دست آمد که باتوجه به مقدار ضرایب آلفا که بیش از ۰/۷ است می‌توان با اطمینان ۹۹ درصد بیان کرد ابعاد مورد استفاده در پرسشنامه

از دیدگاه پاسخ‌دهندگان پایا است. در راستای طراحی پرسشنامه تحقیق حاضر که جمعاً دارای ۱۹ گویه است، از پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی میان‌فردی دویتو (۱۹۸۰) و «گیب، (۱۹۸۱)»، «مک کروسکی و لارسن و کنپ» (۱۹۸۱)، گریفین (۱۳۸۰)؛ صص. ۴۵۰-۴۵۱)؛ و همچنین منجمی‌زاده (۱۳۹۱)، خان‌محمدی (۱۳۸۸) و خوش‌نیت و خوشنودی (۱۳۹۷) و نیز توره و قادری و علیزاده، فرح‌بخش (۱۳۹۱) که مهارت‌های ارتباطی میان‌فردی را در پنج مؤلفه اصلی: گشودگی (با ۴ گویه)، همدلی (با ۴ گویه)، حمایت‌گری (با ۴ گویه)، مثبت‌گرایی (با ۳ گویه) و تساوی (با ۴ گویه) دسته‌بندی کرده‌اند، استفاده شد و در ادامه این اصول پنجگانه با ۹ اصل از اصول ارتباطات میان‌فردی پیامبر اعظم (ص) مستخرج از متون اسلامی، تطبیق داده شده‌اند.

جدول ۲. آلفای کرونباخ متغیرها

ردیف	ابعاد	مقدار آلفای کرونباخ
۱	کلیت ارتباط میان‌فردی	.۸۸
۲	گشودگی	.۷۹
۳	تساوی	.۷۵
۴	همدلی	.۷۲
۵	حمایت‌گری	.۸۳
۶	آلفای کل	.۸۴

۶- یافته‌های تحقیق

۶-۱- بخش توصیفی

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی: در این بخش ابتدا میانگین سن و میزان تجربه خدمتی پاسخ‌دهندگان و در ادامه، فراوانی و درصد متغیرهای جنسیت، مقطع تحصیلی، درجه و رسته خدمتی ارائه شده است. در این راستا از نرم‌افزار spss استفاده شده که نتایج آن به شرح زیر است:

جدول شماره ۳. سن و تجربه خدمتی

ردیف	عنوان	میانگین	انحراف استاندارد
۱	سن	۴۰.۵ سال	۶.۰۲
۲	تجربه مدیریت	۵.۵ سال	۴.۶۶

در بررسی سن و تجربه خدمتی پاسخ‌دهندگان مشخص می‌شود میانگین سن آنان ۴۰.۵ سال است و میزان تجربه خدمتی آنان ۵/۵ سال است.

جدول شماره ۴. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

ردیف	عنوان	گزینه	فراوانی	درصد
۱	جنسیت	مرد	۱۳۰	۱۰۰
۲	مقطع تحصیلی	کاردانی	۱۰	۷.۷
۳		کارشناسی	۴۵	۳۴.۶
۴		کارشناسی ارشد و بالاتر	۷۵	۵۷.۷
۵	درجه	افسر جزء	۷۴	۵۶.۹
۶		افسر ارشد	۵۶	۴۳.۰۱
۷	رسته	آگاهی	۴۰	۳۰.۸
۸		کشف جرائم	۲۱	۱۶.۲
۹		اداری	۱۴	۱۰.۸
۱۰		راهور	۱۵	۱۱.۵
۱۱		مواد مخدر	۱۷	۱۳.۱
۱۲		اطلاعات	۲۳	۱۷.۶

در بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مشخص می‌شود کلیه پاسخ‌دهندگان مرد هستند. بیش از نیمی از آنان در مقطع تحصیلی کارشناسی ارشد و بالاتر، ۳۴.۶ درصد در مقطع کارشناسی و ۷.۷ درصد نیز در مقطع تحصیلی کاردانی در حال تحصیل هستند. ۵۶.۹ درصد دارای افسر جزء و ۴۳.۰۱ درصد نیز افسر ارشد هستند. ۳۰.۸ درصد در رسته آگاهی؛ ۱۷.۶ درصد در رسته اطلاعات؛ ۱۶.۲ درصد در رسته کشف جرائم؛ ۱۳.۱ درصد در رسته مواد مخدر؛ ۱۱.۵ درصد در رسته راهور و ۱۰.۸ درصد در رسته اداری مشغول به خدمت هستند.

۲-۶- بخش استنباطی

رتبه‌بندی ابعاد: در این بخش برای اولویت‌بندی ابعاد و گویه‌ها از سه آزمون تی استیودنت، فریدمن و کای‌اسکوئر استفاده شده است. در قسمت آزمون تی، نمره میانگین ابعاد و گویه‌ها با نمره مبنای ۳ مقایسه شده و از آزمون فریدمن و کای‌اسکوئر

هم برای مشخص شدن اولویت‌بندی ابعاد و گویه‌ها استفاده شده است که گزارش spss به شرح زیر است:

جدول شماره ۵. رتبه‌بندی ابعاد

ردیف	عنوان بعد	مقدار آزمون تی	سطح معناداری	ضریب فریدمن	رتبه
۱	کلیت ارتباط میان‌فردی	۱۲.۲۶	/۰۰۰	۳.۲۹	۱
۲	تساوی	۸.۱۵	/۰۰۰	۳.۱۹	۲
۳	همدلی	۷.۰۲	/۰۰۰	۲.۹۵	۳
۴	گشودگی	۶.۰۶	/۰۰۵	۲.۵۵	۴
۵	حمایتگری	۵.۰۲	/۰۳۹	۲.۴۱	۵
۶	مثبت‌گرایی	۴.۴	/۰۴۴	۲.۴۱	۵

در بررسی رتبه‌بندی ابعاد مشخص می‌شود «کلیت ارتباط میان‌فردی» با مقدار آزمون تی ۱۲.۲۶ و سطح معناداری ۰/۰۰۰؛ و ضریب فریدمن ۳.۲۹ در رتبه نخست، «تساوی» با مقدار آزمون ۸.۱۵ سطح معناداری ۰/۰۰۰ و ضریب فریدمن ۳.۱۹ در رتبه دوم و همدلی با مقدار آزمون تی ۷.۰۲، سطح معناداری ۰/۰۰۰؛ و ضریب فریدمن ۲.۹۵ در رتبه سوم قرار دارد.

۶-۳- رتبه‌بندی گویه‌ها

جدول شماره ۶. رتبه‌بندی گویه‌ها

ردیف	بُعد	گویه	مقدار آزمون تی	سطح معناداری	مقدار ضریب فریدمن	مقدار کای اسکوئر	سطح معناداری	رتبه
۱	کلیت ارتباط میان‌فردی	راستگویی، درستکاری (اصل اول پیامبر)	10.59	/۰۰۰	3.61	۶۵.۳۹	/۰۰۰	۱
۲		سیره نبوی، عرف عقلایی و خرد جمعی	12.035	/۰۰۰	3.38			۲
۳		در نظر گرفتن مصالح عمومی و خصوصی	4.683	/۰۰۰	2.79			۳
۴		صداقت و	3.098	0.002	2.7			۴

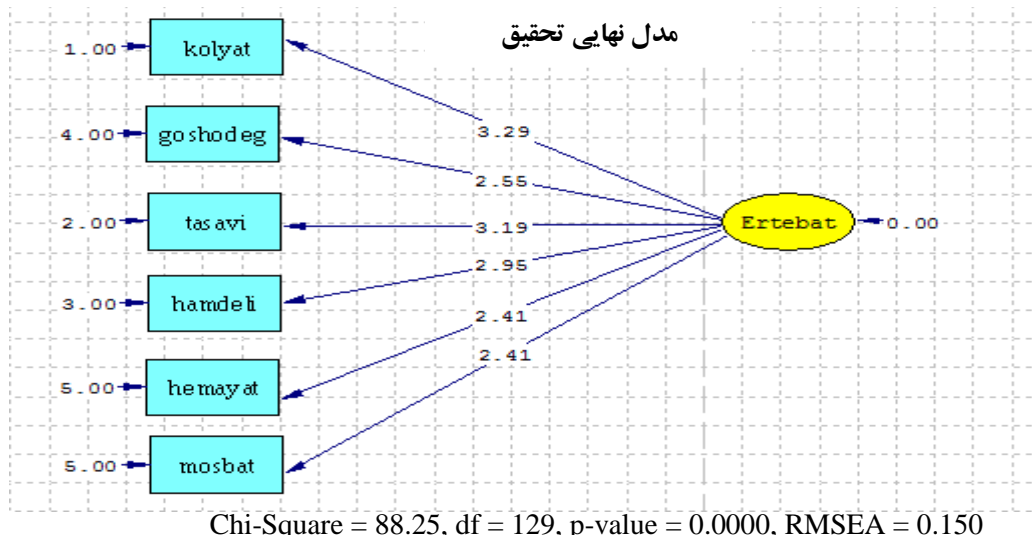
ردیف	بُعد	گویه	مقدار آزمون تی	سطح معناداری	مقدار ضریب فریدمن	مقدار کای اسکو ئر	سطح معناداری	رتبه
		راست‌گویی در ارتباطات (اصل اول پیامبر)						
۵		در نظر گرفتن وضعیت مخاطبان خاص نظیر سالخوردگان، کودکان و زنان (اصل ششم پیامبر)	2.439	0.016	2.53			
۶		در نظر گرفتن وضعیت مخاطبان خاص نظیر سالخوردگان، کودکان و زنان (اصل دوم و اصل و ششم)	2.439	0.016	2.53			
۷	گشودگی	برخورد ساده و بدون پیچیدگی با زیردستان (اصل دوم پیامبر)	-2.446	0.016	2.58	۴۳.۲۲	/۰۰۰۰	۲
۸		جلوگیری از پرگویی و پراکنده‌گویی در ارتباط با زیردستان (اصل دوم پیامبر)	-2.972	0.004	2.47			۳
۹		واقف بودن فرماندهان به احساسات و تفکرات و انتقال به زیردستان	-6.749	0.004	2.16			۴
۱۰		درک احساسات، نگرانی‌ها و دلواپسی‌های	-1.135	0.258	2.65			۱

رتبه	سطح معناداری	مقدار کای اسکوئر	مقدار ضریب فریدمن	سطح معناداری	مقدار آزمون تی	گویه	بُعد	ردیف
						زیردستان (اصل ششم پیامبر)		
۲			2.53	0.15	-1.449	توجه به غم و شادی زیردستان (اصل ششم پیامبر)		۱۱
۳			2.52	0.009	-2.658	ارزش قائل شدن برای زیردستان (اصل ششم پیامبر)		۱۲
۴			2.3	.۰۰۰	-4.147	رعایت تساوی در بین زیردستان		۱۳
۱			2.66	0.052	1.961	قرار دادن خود به‌جای دیگران (اصل دوم پیامبر)		۱۴
۲		۸.۹۳	2.55	0.698	0.389	پرهیز از قضاوت رفتار دیگران (اصل دوم و هفتم پیامبر)		۱۵
۳	.۰۳۰		2.45	0.787	0.271	ایجاد فضای همدلی عاری از نرس و استرس (اصل دوم و نهم و ششم پیامبر)	همدلی	۱۶
۴			2.33	0.057	-1.917	ایجاد حس عاطفی نزدیک		۱۷
۱			2.85	0.034	2.137	جلوگیری از انجام امور به‌صورت دستوری		۱۸
۲		۲۲.۴۳	2.45	.۰۰۰	-4.521	مشورت با زیردستان (با تأکید بر اصل نهم پیامبر)	حمایتگری	۱۹
۳	.۰۰۰		2.4	0.003	-3.078	شنونده خوبی		۲۰

ردیف	بُعد	گویه	مقدار آزمون تی	سطح معناداری	مقدار ضریب فریدمن	مقدار کای اسکو ئر	سطح معناداری	رتبه
		بودن برای گفتگو (با تأکید بر اصل اول اصول نه‌گانه پیامبر)						
۲۱		رعایت تواضع و فروتنی، عدالت و انصاف در ارتباطات (با تأکید بر اصل دوم اصول نه‌گانه پیامبر)	-5.438	/۰۰۰	2.25			۴
۲۲		جلوگیری از تحقیر، توهین، افترا و تهمت (اصل دوم، هفتم پیامبر)	20.736	129	2.31			۱
۲۳	مثبت‌گرایی	انتقال احساس خوشایند به کارکنان (اصل شش پیامبر)	۱۸.۲۵	129	2.13	۹۳.۹۱	/۰۰۰	۲
۲۴		انتخاب زمان و مکان مناسب برای ارتباط (اصل هفت و هشت پیامبر)	12.757	129	1.56			۳

در رتبه‌بندی گویه‌ها مشخص می‌شود در بُعد «کلیت ارتباط میان‌فردی» گویه درستکاری و تقوا با ضریب فریدمن ۳.۶۱ در رتبه نخست، سیره نبوی، عرف عقلایی و خرد جمعی با ضریب فریدمن ۳.۳۸ در رتبه دوم و در نظر گرفتن مصالح عمومی و خصوصی با ضریب ۲.۷۹ در رتبه سوم قرار دارد. در بُعد گشودگی گویه در نظر گرفتن وضعیت مخاطبان خاص نظیر سالخوردگان، کودکان و زنان با ضریب فریدمن ۲.۵۳ در رتبه اول، گویه «برخورد ساده و بدون پیچیدگی با زیردستان» با ضریب فریدمن ۲.۵۸ در رتبه دوم و گویه «جلوگیری از پرگویی و پراکنده‌گویی در ارتباط با زیردستان» با ضریب ۲.۴۷ در رتبه سوم قرار دارد. در بُعد «تساوی» گویه «درک احساسات، نگرانی‌ها

و دلواپسی‌های زیردستان» با ضریب فریدمن ۲.۶۵ در رتبه اول، گویۀ «توجه به غم و شادی زیردستان» با ضریب ۲.۵۳ در رتبه دوم و گویۀ ارزش قائل شدن برای زیردستان با ضریب ۲.۵۲ در رتبه سوم قرار دارد. در بُعد «همدلی» گویۀ «پرهیز از قضاوت رفتار دیگران» با ضریب ۲.۵۵ در رتبه اول، گویۀ «ایجاد فضای همدلی عاری از ترس و استرس» با ضریب ۲.۴۵ در رتبه دوم و گویۀ «ایجاد حس عاطفی نزدیک» با ضریب ۲.۳۳ در رتبه سوم قرار دارد. در بُعد حمایتگری گویۀ «جلوگیری از انجام امور به‌صورت دستوری» با ضریب ۲.۸۵ در رتبه اول، گویۀ «مشورت با زیردستان» با ضریب ۲.۴۵ در رتبه دوم و گویۀ «شنونده خوبی بودن برای گفتگو» با ضریب ۲.۴۱ در رتبه سوم قرار دارد. در بُعد «مثبت‌گرایی» گویۀ «جلوگیری از تحقیر، توهین، افترا و تهمت» با ضریب ۲.۳۱ در رتبه اول، گویۀ «انتقال احساس خوشایند به کارکنان» با ضریب ۲.۱۳ در رتبه دوم و گویۀ «انتخاب زمان و مکان مناسب» برای ارتباط با ضریب ۱.۵۶ در رتبه سوم قرار دارد. بر اساس جدول شماره (۶) رتبه‌بندی گویه‌ها، مشخص شده است که هر یک از ابعاد پنجگانه با اصول ارتباطات نه‌گانه میان‌فردی پیامبر اعظم (ص) تطبیق داده شده‌اند: راستگوئی، درستکاری (اصل اول پیامبر ص)، یا در نظر گرفتن وضعیت مخاطبان خاص نظیر سالخورده‌گان، کودکان و زنان (اصل دوم و اصل و ششم پیامبر ص) و یا درک احساسات، نگرانی‌ها و دلواپسی‌های زیردستان (اصل ششم پیامبر ص)، ایجاد فضای همدلی عاری از ترس و استرس (اصل دوم و نهم و ششم پیامبر ص)، رعایت تواضع و فروتنی، عدالت و انصاف در ارتباطات (با تأکید بر اصل دوم اصول نه‌گانه پیامبر ص) و در انتها جلوگیری از تحقیر، توهین، افترا و تهمت (اصل دوم و هفتم پیامبر ص).



بررسی نیکویی برازش مدل: با توجه به مقدار RMSEA که ۰/۱۵۰ بوده و آزمون خبی دو که ۸۸/۲۵ است و همچنین مقدار P-value که ۰/۰۰۰ است می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد بیان کرد ابعاد تشکیل‌دهنده ارتباطات میان‌فردی دارای برازش است که در نرم‌افزار در قسمت چپ مدل، اولویت هر یک از ابعاد مشخص شده است و در روی هر بردار نیز ضریب مربوط به هر بُعد قرار گرفته است. بدین ترتیب کلیت ارتباط میان‌فردی در رتبه اول، در این خصوص می‌توان به اصول نخست ارتباطات بین فردی پیامبر اکرام (ص) یعنی راستگوئی، درستکاری، صداقت و راست‌گویی در ارتباطات و نشان دادن توجهی شایسته و متناسب نسبت به همه اهل مجلس اشاره کرد. رتبه دوم، تساوی که در این باره می‌توان به اصول ششم (مانند درک احساسات، نگرانی‌ها و دلواپسی‌های زیردستان؛ توجه به غم و شادی زیردستان، ارزش قائل شدن برای زیردستان) و هفتم (رعایت تساوی در بین زیردستان: نشان دادن توجهی شایسته و متناسب نسبت به همه اهل مجلس) اشاره داشت و بالاخره و همدلی در رتبه سوم قرار دارد. در خصوص رتبه سوم، می‌توان به: قرار دادن خود به جای دیگران، پرهیز از قضاوت رفتار دیگران (اصل دوم و هفتم) ایجاد فضای همدلی عاری از ترس و استرس اشاره کرد.

بحث و نتیجه‌گیری

ارتباط با دیگران یکی از ضرورت‌های اجتناب‌ناپذیر زندگی آدمیان است که امکان دارد بسیار اثربخش یا بسیار غیراثربخش و یا در طیف میان آنها باشد. اثربخش شدن و تقویت این ارتباطات میان‌فردی، نیازمند آموزش و کسب تجربه است که آموزش‌های لازم برای آن، هم در متون علمی و هم در متون دینی ارائه شده است. باتوجه‌به معرفی شدن پیامبر اعظم (ص) به‌عنوان الگویی کامل و مطلق برای انسان‌ها، ما در این مقاله سعی کردیم تا اصول ارتباطات میان‌فردی آن حضرت را با الگوی ارتباطات میان‌فردی اندیشمندان علوم انسانی به‌ویژه اندیشمندان غربی مانند: «دویتو» (۱۹۸۰) و «گیب» (۱۹۸۱) موردبررسی و تطبیق قرار دهیم. از دستاوردهای این تطبیق، آن است که بسیاری از یافته‌های اندیشمندان علوم انسانی (در داخل و خارج) در جهت ایجاد ارتباطات میان‌فردی اثربخش، پیش‌تر در آموزه‌های نظری و سیره عملی پیامبر اکرم (ص) وجود داشته و قابل مشاهده و استخراج است، اگرچه تاکنون کمتر به این موضوع توجه شده بوده است. در این تحقیق، با مقایسه اصول ارتباطات میان‌فردی مدیران ناجا با سیره پیامبر اعظم (ص) و تأکید بر مدل‌های ارتباطی «دویتو» (۱۹۸۰) و «گیب» (۱۹۸۱) که بر پنج مولفه گشودگی^۱، همدلی^۲، حمایتگری^۳، مثبت‌گرایی^۴ و تساوی^۵ استوار است، به مقایسه و سنجش وضعیت ارتباطات میان‌فردی مدیران ناجا پرداختیم. مهم‌ترین نتایج به‌دست‌آمده از این مقایسه و سنجش که مبتنی بر داده‌های میدانی است، عبارت‌اند از:

الف) کلیت ارتباط میان‌فردی با مقدار آزمون تی ۱۲.۲۶ و سطح معناداری ۰/۰۰۰؛ و ضریب فریدمن ۳.۲۹ نشان می‌دهد که همه پلیس‌ها ارتباطات میان‌فردی خود را تا اندازه‌ای بالاتر از میانگین، به ارتباطات میان‌فردی پیامبر نزدیک می‌دانند. به این معنا که

-
1. Openness
 2. Empathy
 3. Supportiveness
 4. Positiveness
 5. Equality

تصور می‌کنند اعمال و رفتاری که در زمان مأموریت و به هنگام ارتباط با مردم دارند تا اندازه‌ی بیش از متوسط به شیوه‌ی ارتباطی پیامبر اکرم (ص) نزدیک است.

ب) یافته‌ی دیگر این تحقیق آن بود که درستکاری و تقوا، عقلانی عمل کردن و در نظر گرفتن مصالح عمومی و البته توجه به برخی موارد خاص که افراد در ارتباطات با پلیس مشکل پیدا می‌کنند (مثلاً سالخورده‌ها و کودکان) بالاترین رتبه را در پلیس ما در برقراری ارتباطات میان‌فردی در درون سازمان داراست. بخشی از این یافته با یافته درخصوص ویژگی‌های ارتباطات میان‌فردی پیامبر و تأکید بر برخی آیات قرآن، یعنی: صداقت و راستگویی (نساء، ۶۹)، صلاح و درستکاری (همان)، عرف عقلایی و خرد جمعی و سیره خردمندان (بقره، آیه ۲۲۹ و نساء آیه ۱۴ و لقمان، آیه ۱۵ و طلاق، آیه ۲) و نیز یافته‌های فقیهی و نجفی و دریسای (۱۳۹۴) که در مقاله خود اذعان داشته بودند که مواجهه با دیگران باید همراه با صداقت و درستکاری و حُسن خلق باشد؛ و نیز یافته‌های خان‌محمدی (۱۳۸۸) که به تحلیل سیره‌ی ارتباطات میان‌فردی پیامبر اکرم (ص) پرداخته و به عقلانیت رفتار اشاره داشته، همسو است.

د) از میان پنج ویژگی اساسی ارتباطات میان‌فردی، گشودگی (به‌ترتیب: در نظر گرفتن وضعیت مخاطبان خاص نظیر سالخوردگان، کودکان و زنان؛ برخورد ساده و بدون پیچیدگی با زیردستان؛ جلوگیری از پرگویی و پراکنده‌گویی در ارتباط با زیردستان؛ واقف بودن فرماندهان به احساسات و تفکرات و انتقال به زیردستان) از همه مهم‌تر برای ارتباطات میان‌فردی پلیس و مثبت‌گرایی (به‌ترتیب: جلوگیری از تحقیر، توهین، افترا و تهمت، انتقال احساس خوشایند به کارکنان، انتخاب زمان و مکان مناسب برای ارتباط) از همه کم‌اهمیت‌تر در ارتباطات از نظر پلیس است. این یافته که با یافته‌های خان‌محمدی (۱۳۸۸) شبیه‌تر است که نشان می‌دهد افراد پلیس اساساً به این‌سو گرایش دارند که در درون سازمان و شاید در ارتباطات میان‌فردی با مردم سخت‌تر، محکم‌تر، جدی‌تر و بدون توجه به زمان و مکان همل کنند. با این وصف ویژگی همدلی کردن (یعنی قرار دادن خود به جای دیگران، پرهیز از قضاوت رفتار دیگران و ایجاد حس عاطفی نزدیک) از جمله ویژگی‌های ارتباطات میان‌فردی است که پلیس‌ها بعد از تساوی (درک احساسات، نگرانی‌ها و دلوپسی‌های زیردستان؛ توجه به

غم و شادی زیردستان؛ ارزش قائل شدن برای زیردستان، رعایت تساوی در بین زیردستان) بر آن تأکید دارند.

ه) درخصوص بُعد حمایت‌گری که با یافته‌های تحقیق خان‌محمدی (۱۳۸۸) و داودی (۱۳۹۱) که رسیدن به رشد و کمال الهی را یکی از ویژگی‌های اساسی ارتباطات سیره نبوی می‌دانند، پلیس‌های نمونه تحقیق بر این باورند که «جلوگیری از انجام امور به‌صورت دستوری»، «مشورت با زیردستان»، «شنونده خوبی بودن برای گفتگو» و «رعایت تواضع و فروتنی، عدالت و انصاف در ارتباطات» به‌ترتیب به‌عنوان عناصر حمایت‌گری اهمیت دارند. این یافته با یافته‌ها درخصوص حمایت‌گری در ارتباطات میان‌فردی در مقالات آذری (۱۳۶۲)، هاشمی و فلاح (۱۳۹۱) همسو بوده است.

و) یافته دیگر درخصوص سازگاری با محیط، تقویت عزت‌نفس و کاستن از تعارض‌های درون‌سازمانی است. یافته‌ها در این‌باره نشان می‌دهد که آموزش مهارت‌های برقراری ارتباط میان‌فردی می‌تواند در ارتقا سه مؤلفه یادشده که به‌نوعی با مدل پنجگانه «دویتو» (۱۹۸۰) و «گیب» (۱۹۸۱) و البته مک کروسکی و لارسن و کِنپ (۱۹۸۱) مرتبط می‌باشد، مفید باشد. این یافته با یافته‌های شریفی و دیگران (۱۳۸۴) که طی آن به مطالعه تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباط میان‌فردی به کارکنان بهداشت خانواده مراکز بهداشتی درمانی پرداخته بودند و نیز با آراء رایت (۱۳۸۶)؛ میلر و هس (۱۳۸۲) نزدیک است.

پیشنهادهای

راهکارهای مختلفی (برای پلیس برای تقویت ارتباطات میان‌فردی و نیز نزدیک شدن به اخلاق و رفتار پیامبر نبی) با توجه به تحقیق حاضر و نیز یافته‌های آن قابل‌تصور است که برخی از آنها به‌قرار زیر است:

۱- نظر به اینکه بعد مثبت‌گرایی کمتر مورد توجه مدیران ناجا بوده، در صورت امکان تحقیقی در این‌باره انجام شود تا دریابیم که چرا رویکرد مدیران چنین است و چگونه می‌توان بُعد یادشده را تقویت نمود.

- ۲- نظر به آموختنی و اکتسابی بودن مهارت‌های میان‌فردی لازم است تا حدامکان وضعیتی فراهم گردد تا مدیران ناجا بتوانند در شاخص‌هایی که دچار ضعف هستند (شاخص‌های جلوگیری از تحقیر، توهین، افترا و تهمت، انتقال احساس خوشایند به کارکنان، انتخاب زمان و مکان مناسب برای ارتباط) آموزش داده شوند.
- ۳- از دستاوردهای تحقیق حاضر آن بود که نشان داد که بسیاری از یافته‌های اندیشمندان علوم انسانی در جهت ایجاد و تقویت ارتباطات میان‌فردی، پیش‌تر در آموزه‌های نظری و سیره عملی پیامبر اکرم (ص) مشاهده می‌شود. از این رو می‌توان با کنکاش بیشتر در سیره پیامبر اسلام (ص) الگویی جدید برای مدیران ناجا طراحی و تدوین نمود.
- ۴- داده‌های تحقیق نشان می‌دهد که برخی مدیران پلیس در برقراری ارتباطات میان‌فردی خود با برخی گروه‌های اجتماعی دچار مشکلاتی می‌شوند. پیشنهاد می‌شود برای حل این مشکل تمهیدی اندیشیده شود، برای مثال کارگاه‌های عملی برای افزایش و تقویت مهارت‌های ارتباطی مدیران می‌تواند راهگشا باشد.
- ۵- باتوجه به اینکه «جلوگیری از انجام امور به صورت دستوری»، «مشورت با زیردستان»، «شنونده خوبی بودن برای گفتگو» و «رعایت تواضع و فروتنی، عدالت و انصاف در ارتباطات» به ترتیب به عنوان عناصر حمایتگری اهمیت دارند. از این رو بهتر است وضعیتی فراهم شود تا این مهارت‌ها تقویت شوند.
افزون بر این همگی باید به خاطر داشته باشیم که:
- ۶- در برقراری ارتباطات میان‌فردی باید به شخصیت افراد توجه کنیم و متناسب با شخصیت، زمان و مکان رفتار کنیم مثلاً نحوه ارتباط ما با کودکان، همسالان، بزرگسالان، سالخورده‌گان و بیماران باید متفاوت با یکدیگر باشد.
- ۷- ضمن پرهیز از پرگویی و پراکنده‌گویی، باید اطلاعات ضروری برای حل مشکلات افراد ارائه کنیم.
- ۸- در ارتباطات میان‌فردی درستکاری و صداقت را پیشه کنیم و از تحقیر، توهین به دیگران خودداری کنیم.

- ۹- از خطاهای دیگران بگذریم و تا آنجا که ممکن است از قطع ارتباط خودداری کرده، تنها دیگران را مقصر ندانیم و برای ارتباط مجدد پیش قدم شویم.
- ۱۰- در ارتباطات میان‌فردی تواضع و فروتنی، عدالت و انصاف، توأم با احترام به دیگران رفتار را رعایت کنیم.
- ۱۱- در صورت روبه‌رو شدن با نظر مخالف دیگران، بهتر است با صبر و بردباری برای تداوم رابطه میان‌فردی تلاش کنیم و شنونده خوبی برای شنیدن حرف‌های مخالفان باشیم.
- ۱۲- با آگاهی از حقوق خود و دیگران از ایجاد سوءتفاهم‌های احتمالی جلوگیری کنیم.
- ۱۳- توانمندی‌ها و مهارت‌های ارتباطی خود را بشناسیم و آنها را تقویت نماییم و از خطاهای گفتاری بپرهیزیم. برای مثال در شوخی و طنزها از شکستن دل‌ها و تحقیر و توهین و تهمت اجتناب کنیم.
- ۱۴- تا آنجا که امکان دارد، احساس خوشایند خود را به تمام کارکنان، همکاران و زیردستان انتقال دهیم.

کتابنامه

- قرآن کریم. (۱۳۸۳). بر اساس ترجمه حسین انصاریان، قم: اسوه.
- نهج البلاغه. (۱۴۰۴ق). شرح نهج البلاغه لابن ابی الحدید. تصحیح محمد ابوالفضل ابراهیم، ۲۰ جلدی، قم: مکتبه آیت‌الله المرعشی النجفی.
- احمدیان یزدی و دیگران (۱۳۸۳). بررسی میزان تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطات میان‌فردی به کارکنان‌های بهداشت خانواده بر رضایت مراجعین آنها در مراکز بهداشتی درمانی شهری مشهد در سال ۱۳۸۱. *مجله علوم پزشکی مدرس*. دوره ۷. شماره ۲، صص. ۱۱-۱۸.
- ازکیا، مصطفی (۱۳۸۰). *جامعه‌شناسی توسعه*. تهران: کلمه.
- برکو، ری ام، آندرو دی ولوین و دارلین آر ولوین (۱۳۸۴). *مدیریت ارتباطات فردی و جمعی*، (سید محمد اعرابی و داود ایزدی، مترجمان)، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- پروین‌زاده، مهدی (۱۳۷۴-۱۳۷۵). *ارتباطات در قرآن*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی تهران، واحد علوم تحقیقات، رشته علوم اجتماعی.

- توره، ناصر؛ قادری، اسماعیل و علیزاده، مهدی (۱۳۹۱). بررسی ارتباط بین شاخص‌های مهارت‌های ارتباطات اثربخش با رضایت شغلی کارکنان آموزش و پرورش آذربایجان غربی. هشتمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت.
- حاجی اسماعیلی، محمدرضا؛ عباسی، محمود؛ صفایی‌پور، لیلا؛ فانی، محمد و دیگران (۱۳۹۵). تبیین مفهوم سلامت معنوی در جامعه ایرانی: تحلیل مفهوم تکاملی و مرور روایتی. *فصلنامه اخلاق پزشکی*، شماره ۳۵، صص. ۷۹-۱۱۵.
- حر عاملی، محمد بن حسن (۱۳۷۲). *آداب معاشرت از دیدگاه معصومان (ع)*. (محمد فارابی، مترجم)، مشهد: آستان قدس رضوی.
- خان‌محمدی، کریم (۱۳۸۸). تحلیلی بر سیره ارتباطات میان‌فردی پیامبر اکرم (ص). *فصلنامه تاریخ اسلام*، سال دهم، شماره ۳۷.
- خوش‌نیت، غلامرضا و هادی خوشنودی (۱۳۹۷). نقش مهارت روابط بین فردی در زندگی اجتماعی انسان (با تکیه بر سیره معصومین). *سبک زندگی اسلامی با محوریت سلامت*. دوره ۲، شماره ۳، صص. ۱۴۵-۱۵۳.
- داودی، ابراهیم (۱۳۹۱). واکاوی سیره نبوی در یک مدل ارتباطی (مدل ارتباطی ریچاردسون). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، قم: دانشکده صداوسیما، رشته علوم ارتباطات اجتماعی.
- راجرز، ام. اورت و شومیکر، اف. فلویید (۱۳۶۹). *رسانش نوآوری‌ها: رهیافتی میان فرهنگی*. (عزت اله کرمی و ابوطالب فنایی، مترجمان)، شیراز: دانشگاه شیراز.
- رحمانی فیروزجاء، علی و گیلان، ام‌البنین (۱۳۹۲). سبک زندگی پیامبر اسلام (ص) در ارتباط با دیگران. اولین همایش سبک زندگی پیامبر (ص)، زاهدان، <https://civilica.com/doc/236018>
- رضا آذری، اکبر (۱۳۶۲). روابط انسانی در تعلیمات اسلامی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، رشته مدیریت آموزشی.
- رضایی، صادق و محمد عبدالرحیمی و زهره براتی (۱۳۹۹). تأثیر تربیت اجتماعی بر سبک زندگی با نظر به آموزه‌های اسلامی. *فصلنامه بصیرت و تربیت اسلامی*، شماره ۵۳.
- ریتزر، جورج (۱۳۷۴). *نظریه‌های جامعه‌شناسی*. ترجمه محمدصادق مهدوی و همکاران، تهران: دانشگاه بهشتی.

- صیادزاده، وحیده؛ سیادت، سید علی و جمشیدیان، عبدالرسول (۱۳۹۱). بررسی رابطه نفوذ اجتماعی مدیران گروه‌ها و تعهد سازمانی هیئت‌علمی از دید اعضای هیئت‌علمی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. *فصلنامه جامعه‌شناسی کاربردی*، دوره ۲۳، شماره ۲.
- طبرسی، حسن بن فضل (۱۴۱۲ق). *مکارم الأخلاق*. قم: الشریف الرضی.
- طوسی، محمد بن الحسن (۱۴۱۴ق). *الأمالی (للطوسی)*. قم: دار الثقافة.
- فتحی، ابراهیم (۱۳۹۹). الگوی هنجاری ارتباطات انسانی در اندیشه آیت‌الله جوادی آملی. *دوفصلنامه دین و ارتباطات*، ۲۷(۵۷)، صص. ۳۸۵-۴۱۷.
- فرهنگی، علی‌اکبر (۱۳۸۶). *ارتباطات انسان*. تهران: مؤسسه خدمات فرهنگی رسا.
- فروم، اریک (۱۳۸۵). *هنر عشق ورزیدن*. (پوری سلطانی، مترجم). تهران: مروارید، چاپ بیست و پنجم.
- فروم، اریک (۱۳۹۱ الف). *گریز از آزادی*. (عزت‌الله فولادوند، مترجم)، تهران: مروارید، چاپ پانزدهم.
- فروم، اریک (۱۳۹۱ ب). *فراسوی زنجیرهای پندار*. (بهزاد برکت، مترجم)، تهران: مروارید، چاپ ششم.
- فقیهی، علی‌نقی و حسن نجفی و سمیه دریس‌اوی (۱۳۹۴). سبک زندگی پیامبر (ص) و ائمه (ع) در مواجهه با دیگران. *فصلنامه علمی‌پژوهشی سراج منیر*، دوره ۶، شماره ۱۹، صص. ۱۳۷-۱۶۰.
- فولادوند، محمدمهدی (۱۴۱۸ق). *ترجمه قرآن*. تهران: دفتر مطالعات تاریخ و معارف اسلامی، چاپ سوم.
- قطب‌الدین راوندی، سعید بن هبة‌الله (۱۳۷۸). *جلوه‌های اعجاز معصومین علیهم‌السلام*. (غلام‌حسن محرمی، مترجم)، قم: دفتر انتشارات اسلامی.
- گافمن، اروین (۱۳۸۶). *داغ‌ننگ*. (مسعود کیانپور، مترجم)، تهران: نشر مرکز.
- گریفین، مورهد (۱۳۸۰). *رفتار سازمانی*. (مهدی الوانی مهدی و غلامرضا معمارزاده، مترجمان)، تهران: مروارید.
- گلاب‌بخش، زینب (۱۳۹۱). عناصر پایداری ارتباط میان‌فردی در قرآن و روایات. دانشگاه باقرالعلوم، دانشکده علوم سیاسی، اجتماعی و تاریخ، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد.
- لیتل جان، استیفن (۱۳۸۴). *نظریه‌های ارتباطات*. (سیدمرتضی نوربخش و سیداکبر میرحسینی، مترجمان)، تهران: جنگل.

- منجمی‌زاده، اصغر (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی میان‌فردی و میزان پذیرش اجتماعی دانشجویان دانشگاه پیام نور خوراسگان. پایان‌نامه کارشناسی، گروه علوم اجتماعی.
- مهدوی، محمدصادق و مبارکی، محمد (۱۳۸۵). تحلیل نظریه کنش ارتباطی هابرماس. فصلنامه علوم اجتماعی، سال دوم، شماره هشتم.
- میرباقری، ابراهیم (۱۳۶۵). ترجمه مکارم الأخلاق شیخ حسن بن فضل طبرسی ۲ جلدی. تهران: فراهانی.
- میلر، لیندا و هس (۱۳۸۲). پلیس در اجتماع. (مترجم محمدرضا کلهر)، تهران: انتشارات دانشگاه علوم انتظامی امین.
- نوری، حسین بن محمدتقی (۱۴۰۸ق). مستدرک الوسائل و مستنبط المسائل. ۲۸ جلدی، قم: مؤسسه آل‌البیت (ع).
- هارچی، اون؛ ساندرز، کریستین و دیکسون، دیوید (۱۳۷۷). مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان‌فردی. (خشایار بیگی و مهرداد فیروز بخت، مترجمان)، تهران: رشد.
- هاشمی، ایوب و فلاح، محمدعلی (۱۳۹۱). بررسی شیوه‌های ارتباطی پیامبراکرم (ص). ویژه‌نامه پرگار، صص. ۱۳۵-۱۵۱.
- Ross L, Giske T, Van Leeuwen R, Baldacchino D, McSherry W, Narayanasamy A, et al. (2016). *Factors contributing to student nurses'/midwives' perceived competency in spiritual care*. *Nurse Education Today*. 36(1), 445-451. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2015.10.005>.
- Joseph A. Devito (1980). *The interpersonal communication book*. New York: Harper & Row, ©. <https://www.worldcat.org/title/interpersonal-communication-book/oclc/1602123>.
- Gibb, Jake R. (1981). DEFENSIVE COMMUNICATION. *Journal of Communication* Volume 11, Issue 3. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1961.tb00344.x>.