

نوع‌شناسی مؤلفه‌های ارتباط غیرکلامی در قرآن کریم

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۰۸/۲۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۱۱/۱۳

سهراب مروتی *

یارمحمد قاسمی **

نرگس شکرپیگی ***

فرشته دارابی ****

چکیده

امروزه انسان‌ها در جامعه و عصری زندگی می‌کنند که رسیدن به اهداف و مقاصدشان در گرو تغییرات شگفت‌انگیزی است و در این مسیر ارتباطات نقش بسزایی در تحقق این اهداف ایفا می‌نماید. ارتباطات فرآیندی است آگاهانه یا ناآگاهانه از طریق پیام‌های کلامی یا غیرکلامی بیان می‌شود. البته، در هر حوزه، ظرایفی وجود دارد که تعیین جهت ارتباطات را مدیریت می‌کند. قرآن کریم در حوزه تبیین ارتباط غیرکلامی، به اهمیت خصائص ظاهری در روابط اجتماعی و بین فردی اشاره دارد. هم‌چنین، مواردی نظیر راه رفتن متواضعانه، لبخند و گشاده رویی، رعایت تن صدا و لحن کلام و... ذکر کرده است. زبان تن و توجه به علائم آن مانند حالات چهره و وضعیت جسمانی و... بیش از پیش ما را به دقت در اعمال و رفتارهایمان تشویق می‌کند. این پژوهش درصدد است با روشی تحلیلی-توصیفی، به واکاوی نقش و جایگاه ارتباطات غیرکلامی در پرتو آموزه‌های دینی بپردازد.

واژگان کلیدی

ارتباطات غیرکلامی، روابط بین فردی، نقش ارتباطات، قرآن کریم

sohrab_morovati@yahoo.com

ym_ghasemi2004@yahoo.com

shekarbeygi.66@gmail.com

fereshteh_darabi81@yahoo.com

* دانشیار دانشگاه ایلام.

** دانشیار دانشگاه ایلام.

*** دانشجوی دکتری علوم قرآن حدیث، نویسنده مسئول.

**** کارشناس ارشد علوم قرآن و حدیث.

مقدمه

نیاز به ارتباطات اجتماعی، سطح وسیع و پررمز و راز این نوع تعاملات بین فردی سبب شده است تا حوزه‌های مطالعاتی گوناگونی در علوم رفتاری و روانشناسی پدید آید که ارتباطات کلامی و غیرکلامی تنها بخشی از این علوم هستند. مطالعه پیرامون متقاعد ساختن مخاطب و تأثیرگذاری بر وی، پیشینه‌ای طولانی دارد. هر چند سابقه این روش به یونان و رم باستان می‌رسد، با این وجود، پژوهش‌های عالمانه درباره ارتباطات شفاهی و تأثیرگذاری بر مخاطب، هنوز مراحل رشد و بالندگی خود را می‌پیماید. آنچه در گذشته، جامعه شناسان را بیش از هر امر دیگری تحت تأثیر قرار داده، روشی است که به وسیله آن، فرد می‌تواند با نحوه برقراری ارتباط و حضور خود، دیگران را تحت تأثیر قرار دهد (دادگران، ۱۳۷۷، ص ۱۴۵). البته لازم است بدانیم حرکات بدنی گوینده هنگام صحبت کردن، تأثیر خاصی بر مسأله‌ای که در مورد آن بحث می‌شود، می‌گذارد. چرا که حرکات بدنی احساسات و حالاتی مانند شادی یا ناراحتی گوینده را مشخص و منتقل می‌کند (ویکر، ۱۳۸۸، ص ۲۰).

قرآن کریم به زیبایی هر چه تمام‌تر، الگو و اسوه‌ای از بین مردم به آنان معرفی می‌نماید تا همگان بدانند که باید از چنین الگوی الهی و کاملی درس گرفت. «لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَ الْيَوْمَ الْآخِرَ وَ ذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا» (احزاب: ۲۱). خداوند متعال، نه تنها از ایشان، بلکه از مؤمنین و همراهان ایشان نیز به عنوان الگو یاد می‌کند؛ چنان که در توصیف آنان می‌فرماید: «مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ وَ الَّذِينَ مَعَهُ أَشِدَّاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحَمَاءُ بَيْنَهُمْ تَرْتَهُمُ رُكْعًا سُجَّدًا يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّنَ اللَّهِ وَ رِضْوَانًا سِيمَاهُمْ فِي وُجُوهِهِمْ مِّنْ أَثَرِ السُّجُودِ» (فتح: ۲۹) زیرا بر اساس اصلی غیر قابل انکار، نوع برخورد و رفتارهای آدمی باید بنابر مقتضیات مکان، زمان، افراد و... متفاوت باشد. سیره مؤمنین نیز بر این اصل عقلانی بنا شده است که با کفار به شدت و بی‌رحمی برخورد می‌نمایند و با مؤمنین رثوف و مهربانند. در اثر خشوع برای خدا و سجده، در چهره آنان اثری بر جای مانده است که هر کس ایشان را ببیند با آن سیما و نشانه آنان را می‌شناسد (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۸، ص ۴۴۸). بنابراین، آنچه که مورد تأکید قرآن کریم است توجه به نشانه‌هایی است که در خلال رفتارهای افراد می‌توان از آنها بهره‌مند گردید.

امروزه حتی در تشخیص بیماری‌های روانی و اختلالات رفتاری، بجای استفاده از مصاحبه‌های طولانی و رد و بدل کردن مطالب کلامی سعی می‌شود از طریق مطالعه رفتارهای غیرکلامی به عمیق‌ترین لایه‌های درونی شخصیت افراد دست یافت (کریمی نیا، ۱۳۷۷، صص ۱۱۹-۱۲۴). چرا که اغلب، اهمیت و تأثیر پیام‌های غیرکلامی در انتقال معانی و احساسات، به حدی است که پیام‌های کلامی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و گاه ملاک صدق گفتار می‌شود. لذا پژوهش حاضر می‌کوشد تا با بررسی آیات و روایات، به واکاوی نقش ارتباطات غیرکلامی در بهبود روابط اجتماعی افراد بپردازد.

۱. مفهوم‌شناسی

متخصصان علم روانشناسی و ارتباطات، مفهوم ارتباط را در معنایی عام چنین تعریف می‌کنند: ارتباط عبارت است از فن انتقال اطلاعات، افکار و رفتارهای انسانی از یک شخص به شخص دیگر. به طور کلی هر فرد برای ایجاد ارتباط با دیگران و بیان نیازهای خود از وسایل گوناگونی استفاده می‌نماید (حکیم آرا، ۱۳۸۴، ص ۳۶). در واقع، ارتباط، هماهنگ شدن فرستنده و گیرنده در رابطه با یک پیام ویژه است. البته، این انتقال، ساده و به صورت تک بعدی نبوده است بلکه، انتقال اطلاعات و پیام‌ها دارای مراحل، سطوح مختلف و ابزارهای گوناگونی است که هر یک بر مبنای حیطة و محدوده خاص خود، گستردگی و برد ویژه‌ای دارد که انتظارات گوناگونی را بر طرف می‌سازد.

در ارتباطات میان‌فردی و اجتماعی، می‌توان اطلاعات را به طور کارآمد رمزگذاری و رمزگشایی نمود که در اصطلاح متخصصین به این قابلیت، «مهارت ارتباطی» می‌گویند. در نحوه رمزگذاری اطلاعات به مخاطب و نیازهای او توجه می‌شود و در این صورت، تفاوتی بین مؤلفه‌های کلامی و یا غیرکلامی وجود ندارد؛ زیرا از زبان‌های گوناگونی استفاده خواهد شد (گیل، ۱۳۸۳، ص ۲۴۷). هم‌چنین، گستره ارتباطات بیش از تبادل کلام است. در حقیقت، ارتباط می‌تواند بدون هیچ کلامی نیز صورت گیرد. مانند ارتباط دو یا چند نفر با هم که با دقت در این نوع تعامل ملاحظه می‌شود که ارتباط

غیرکلامی بین آنان در تمام مدت در حال انجام است؛ در حالی که ارتباط کلامی فقط گاهی صورت می‌گیرد (محسنیان راد، ۱۳۶۹، ص ۲۴۶).

بنابراین، ارتباط غیرکلامی ارتباطی است که طی آن مفاهیم و معانی از طریق حرکات بدن بین افراد رد و بدل می‌شود؛ مانند حالات چهره، نگاه کردن، خنده، گریه و... (هارجی و دیگران، ۱۳۷۷، ص ۹۵). در حقیقت رفتارهای غیرکلامی دایره بسیار وسیعی از رفتارهای انسانی است که پیام‌های ارتباطی را به وجود می‌آورند.

۲. ملاحظات نظری

پیشینه نظری رفتارهای غیرکلامی، به مکتب کنش متقابل نمادین بر می‌گردد. این مکتب مبتنی بر بنیادی‌ترین فرض‌ها و اصول زیر است:

- نخست، این که مردم در مقابل مسائل مختلف به عمل می‌پردازند، ولی بر اساس معانی‌ای که آنها برایشان دارد، چنین رفتار می‌کنند.
- دوم اینکه، این معانی از کنش‌های متقابل ما با مردم دیگر نشئت می‌گیرد.
- سوم اینکه، مردم معانی یاد گرفته بر اثر کنش متقابل اجتماعی‌شان را به سادگی درونی نمی‌کنند؛ بلکه قادرند آنها را از طریق فرایندی تفسیری، جرح و تعدیل نمایند.
- چهارم اینکه، مردم برخلاف حیوانات دیگر، در توانایی شان، برای به کار بردن و تکیه بر نمادها، بی‌همتا هستند. در حالی که حیوانات دیگر، بی‌واسطه یا کورکورانه، به محرک‌ها پاسخ می‌دهند؛ مردم قادرند به این پیام‌ها معنا دهند. چرا که آنها را به شکل نماد در بیاورند و آنگاه بر اساس آن معنا، بدان عمل نمایند.
- پنجم اینکه، مردم بر اساس کنش متقابل اجتماعی، به ویژه در سال‌های اولیه با اعضای خانواده و بعد مدرسه، انسان می‌شوند. ما با ظرفیت انسان شدن، به دنیا می‌آییم؛ ولی این قوه، تنها از طریق کنش متقابل اجتماعی می‌تواند محقق شود.
- ششم اینکه، بر طبق این دیدگاه، آدمیان آگاهند، یعنی قادرند درباره خود و آنچه انجام می‌دهند، تأمل کنند. بر این اساس مردم هم «ذهن» دارند و هم «خود».

- هفتم اینکه، آدمیان هنگامی که در موقعیت‌ها و نیز در مقابل آنها عمل می‌کنند، اهدافی دارند. ما موقعیت‌ها را تعریف می‌کنیم، به آنها معنا می‌دهیم و آن‌گاه در برابر آنها، دست به عمل می‌زنیم.
- هشتم اینکه، ما می‌توانیم، جامعه را متشکل از مردمی بدانیم که در کنش متقابل اجتماعی درگیرند. از این رو، جامعه یک نوع هستی در سطوح کلان نیست که قابل جدا شدن از مردم باشد. مردم جامعه را تولید می‌کنند و جامعه کنش روابط مردم است (ریتزر، ۱۳۸۹، ص ۲۴۲).

تأمل در رفتارهای غیرکلامی، ما را به کشف این حقیقت سوق می‌دهد که اصول هشت‌گانه مکتب کنش متقابل نمادین، در فرآیند شکل‌گیری این رفتارها، قابل تحقق هستند. زیرا شاه کلید این مکتب، کنش متقابل و نمادهایی است که هر دو، در رفتار یکایک انسان‌های اجتماعی، در فرآیند اجتماعی شدن یافت می‌شوند. به سخن دیگر رفتارهای غیرکلامی، برساخت‌های اجتماعی را که خصلت نمادین دارند، شکل می‌دهند. به طوری که در غیاب هرگونه نمادی، فرآیند ارتباط ناممکن می‌گردد.

یکی دیگر از مسائل تئوریک رفتار غیرکلامی، کشاکش آراء در خصوص سرشتی بودن یا برساختگی این گونه رفتارهاست؛ پل اکمن^۱ و فریزن^۲ (۱۹۷۱)، نظریه‌ای را ارائه داده‌اند که بر اساس آن، بیان احساس در چهره و تفسیر آن ذاتی است. بعدها، ایبل^۳ و ایبلسفلت^۴ با شناسایی شش حالت احساس چهره‌ای (شادی، غم، خشم، بیزاری، ترس و تعجب) در بین قبائل گینه نو، مدعی شدند که این حالات در میان فرهنگ‌های دیگر هم یافت می‌شوند (۱۹۷۲). اگرچه بعدها، اکمن و همکارانش ادعا کردند که این نظریه (سرشتی بودن رفتارهای غیرکلامی) به طور قطع قابل دفاع نیست و تجربیات یادگیری فرهنگی در آن می‌تواند سهیم باشد، اما پژوهش‌های جامعه‌شناسان، در سال‌های بعد، این نظریه را تعدیل و اصلاح نمود. «بر اساس رویکردهای اخیر جامعه‌شناسی، فرهنگ که وارد ارتباط غیرکلامی می‌شود، این احساس را دقیقاً به شکلی ابراز می‌دارد که در آن فرهنگ صرفاً روی می‌دهد. یعنی شکل دقیق بیان چهره، از هر فرهنگی به فرهنگ دیگر

متفاوت است» (گیدنز، ۱۳۷۶، ص ۱۲۱). بر این اساس، نظریه سرشتی بودن رفتارهای غیرکلامی، جای خود را به رویکرد «برساختگی رفتارهای غیرکلامی» داد. در چند دهه اخیر، تحقیقات فراوانی در زمینه ارتباط غیرکلامی آغاز و به انجام رسیده است. هاریسون^۵ (۱۹۷۳) معتقد است که بررسی ارتباط غیرکلامی، یکی از تازه‌ترین زمینه‌های مطالعات در چند سال اخیر است.

شولمن^۶، مبحث ارتباط غیرکلامی را در کتاب خود از یادآوری حرکات چارلی چاپلین در فیلم‌های صامت به یاد ماندنی آغاز می‌کند. او بر این باور است که در دوره فیلم‌های صامت، چارلی چاپلین توانست با تماشاگران بدون کلام ارتباط برقرار کند. به نظر شولمن، ما در زندگی روزمره، تقریباً پیام‌های غیرکلامی می‌فرستیم، چشمک می‌زنیم، ادا در می‌آوریم، دست‌هایمان را حرکت می‌دهیم، با دست‌ها اشاره می‌کنیم و یا آهسته با پایمان ضرب می‌گیریم.

پیش از تکامل شیوه‌های ارتباط غیرکلامی از سوی انسان‌ها، ارتباط بدنی، اصلی‌ترین سیستم ارتباطی بوده است. زیرا فرآیند ارتباط، بیش از تبادل کلام است و می‌توان ارتباط برقرار کرد؛ بدون اینکه هیچ کلامی رد و بدل شود.

گرچه جدا کردن ارتباط کلامی از غیرکلامی، به سادگی امکان‌پذیر نمی‌باشد، اما «شولمن بر این باور است که برای تفکیک این دو نوع ارتباط، توجه به درجه باریکی (ظریف) کد و رمزی که مورد استفاده قرار می‌دهیم، حائز اهمیت است. بر این اساس، چنانچه آنها را به رمزهایی که بر اساس قوانین کدگذاری به وجود آمده‌اند و رمزهایی که خارج از قوانین کدگذاری شکل گرفته‌اند، تفکیک کرده، اولی را کلامی و دومی را غیرکلامی محسوب می‌کنیم» (محسنیان راد، ۱۳۶۹، ص ۲۴۷).

از لحاظ دیگر، این تفکیک، تمایز بین فرم‌های تمثیلی و رقمی در ارتباط‌های کلامی و غیرکلامی است. بر این اساس ارتباط غیرکلامی فرم‌ها، بیشتر تمثیلی است تا رقمی؛ زیرا در فرم‌های رقمی، نیاز به شباهت بین عناصر کد و معنی باطنی آن نیست، در حالی که در فرم تمثیلی، مقداری از صفات اختصاصی، مربوط به معنی عناصر در آن وجود دارد. چنانچه بر این مبنا بخواهیم، بین این دو نوع ارتباط، تمایز قائل شویم،

آنگاه می‌توان به این نتیجه رسید که شکل تمثیلی برای بیان دو ربط منطقی مناسب نیست.

تا اینجا، تلاش بر این بود که حداقل، مرزی فردی بین این دو نوع ارتباط شناسایی شود. اکنون ادامه بحث بر روی نوع‌شناسی و جلوه‌های ارتباط غیرکلامی، متمرکز می‌شود.

در یک تقسیم‌بندی، ارتباط غیرکلامی را می‌توان شامل دو نوع یعنی ارتباط غیرکلامی ارادی و ارتباط غیرکلامی غیر ارادی دانست. در اولی، مثلاً ما دست به سینه از کسی تشکر می‌کنیم و در دومی، ارتباط غیرکلامی، ما با نماد سرخ شدن صورت، برقرار می‌شود که در اینجا، اراده از ما سلب می‌شود. در این راستا، برخی از محققان، سه نوع ارتباط غیرکلامی را تشخیص داده‌اند که عبارتند از:

- ارتباط غیرکلامی بسیار آگاهانه
- ارتباط غیرکلامی آگاهانه
- ارتباط غیرکلامی عادی و بدون آگاهی (شولمن، ۱۳۸۰، ص ۱۸۳).

از منظری دیگر، ارتباط غیرکلامی در بردارنده یک سیستم است. برای درک این مفهوم، بهتر است به جای سیستم از کانال در مورد فرستنده استفاده کنیم. بر این اساس می‌توانیم از کانال‌های عمده‌ایی نام ببریم که عبارتند از:

«(۱) نمود چهره، (۲) نمود چشم، (۳) شنوایی صوت، (۴) نمود بدن (۵) لمس بدن» (شولمن، ۱۳۸۰، ص ۱۸۹).

از نگاه صاحب‌نظران ارتباطی، رفتارهای غیرکلامی در مقایسه با رفتارهای کلامی بر احساسات حقیقی ما دلالت دارند؛ زیرا به هنگام فرستادن پیام‌های غیرکلامی ما نمی‌توانیم متوجه همه رفتارهایمان باشیم و آنها را دریابیم. معمولاً صدایمان را می‌توانیم بشنویم، اما نمی‌توانیم حرکات، اشارات و چگونگی بیان خود را درک کنیم؛ زیرا این گونه از رفتارهای غیرکلامی، نمونه‌هایی مهم‌تر و مداوم‌تر از سخن گفتن هستند و علاوه بر آن، آنها در حوزه خودآگاهی ما کمتر دارای اهمیت‌اند. این اعتقاد وجود دارد که فرستنده به رفتار غیرکلامی خود کمتر از سخن گفتن، نظارت مستقیم دارد و به

همین دلیل، این فرضیه از سوی برخی پژوهشگران، مطرح شده است که رفتار غیرکلامی ما دلالت بر احساسات حقیقی ما دارد (محسنیان راد، ۱۳۶۹، ص ۲۵۶).

به تعبیر «مارسل ماسو»، زبان همیشه غیرقابل اعتماد بوده است؛ زیرا، همیشه در بیان حقیقت، دروغ‌هایی وجود دارد. مردم با کلمات، بسیار به اشتباه انداخته می‌شوند (محسنیان راد، ۱۳۶۹، ص ۲۵۶). از سوی دیگر، می‌توان به این نتیجه دست یافت که از آنجایی که رفتارهای کلامی کمتر قابل نظارت هستند و در حداکثر شکل نمادین خود بروز می‌یابند، بیشتر قابلیت اعتماد دارند. این در حالی است که رفتارهای کلامی، با وجود بار نظارتی و نمایشی‌شان، شکلی و رسمی هستند و به همین دلایل کمتر قابل اعتماد می‌باشند.

از این روست که رفتارهای غیرکلامی، اهمیت ویژه‌ای در کنش‌های متقابل انسانی پیدا کرده‌اند. زیرا بیش از آنکه مردم، آگاهانه پیام‌های غیرکلامی را ارسال کنند، آگاهانه پیام‌های غیرکلامی دیگران را دریافت می‌کنند. این یک فرضیه است و باید دقیقاً به روش‌های علمی آزمون شود (محسنیان راد، ۱۳۶۹، ص ۲۵۶).

از سوی دیگر، در مقایسه با انتقال اطلاعات دیداری و شنیداری بحث، اعتبار^۷ و پایایی^۸ این گونه اطلاعات مطرح می‌شود. «در مطالعه پیام‌های استوار و هماهنگ که حالت عادی را در روابط روزانه دارد، به طور کلی، نشان می‌دهد که تشخیص و اعتبار حالات می‌تواند، هم از اطلاعات دیداری (مانند چهره و علائم بدنی) و هم اطلاعات شنیداری (مانند تن صدا) به دست آید. اما پیام‌های دیداری دارای اعتبار و پایایی با درجه‌ای کمی بیشتر است. به علاوه اغلب مردم ترجیح می‌دهند وقتی در مورد حالات افراد قضاوت می‌کنند، قادر به دیدن آن باشند. مردم دوست ندارند تنها به پیام دیداری تکیه کنند؛ زیرا می‌گویند در این مورد اطلاعات کامل ندارند و احساس می‌کنند که قضاوت آنان توسط تجسم آنچه شخص ممکن است بیان کند، صورت می‌گیرد و این کافی نیست» (محسنیان راد، ۱۳۶۹، ص ۲۵۶).

اما مسأله‌ای که در این میان پیش می‌آید، آن است که آیا مردم از نظر درجه اعتماد به پیام‌های غیرکلامی با یکدیگر تشابه دارند؟ روبرت روزنتال^۹ و همکارانش طی

آزمایش‌های گوناگون بر روی رفتارهای غیرکلامی انسان‌ها به این نتیجه رسیدند که مردم برای تعبیر و تفسیر رفتارهای غیرکلامی در درجات گوناگون قرار می‌گیرند. در دهه ۱۹۷۰ میشل آرگیل^۱، با طرح نظریه تعادل برای محرم بودن، دایره مطالعات مربوط به رفتارهای غیرکلامی را گسترش داد و پیترسون^{۱۱} با اشراف بیشتر بر این نظریه آن را تعدیل نمود. بر اساس این تئوری، آرگیل و همکاران نشان داده‌اند که چگونه، سیر نگاه خیره^{۱۲} دارای تأثیر متقابل بر روی رفتارهای دیگران در یک زمینه وسیع‌تر است. آنها معتقدند، یکی از نیازهای بزرگ برای ادامه تبادل در میان شرکت‌کنندگان در یک ارتباط، ایجاد یک سطح راحتی از محرم بودن است. آنها، محرم بودن را به عنوان محصول نگاه خیره، فاصله فیزیکی بین شرکت‌کنندگان و حضور لبخند در رفتارهای یکدیگر تعریف می‌کنند. نقطه‌ای که در آن تمایز نزدیکی و دوری افراد در حال ارتباط، مساوی با نقطه محرم بودن راحت است. تمایل‌های نزدیکی، شامل تمایل برای بازخورد دیداری است. بازخورد دیداری، نگاه کردن به فرد دیگر را طلب می‌کند. تمایلات اجتناب^{۱۳}، شامل ترس از طرد شدن از سوی دیگران است. زیرا، محرم بودن، محصول رفتارهای متفاوتی است و تغییر در هر رفتار ویژه‌ای می‌تواند کل سطح محرم بودن را تغییر دهد (محسنیان راد، ۱۳۶۹، ص ۲۸۰).

شواهد چندی برای تأیید این نظریه وجود دارد. تحقیقات متعدد نشان داده است که افزایش نزدیکی فیزیکی مردم با کمتر شدن برخوردهای نگاهی رابطه دارد. مطالعات دیگر نشان داده‌اند که برخورد نگاهی، زمانی که مردم مجبور به پاسخ سئوال‌های خصوصی و صمیمی رو به افزایش هستند، کاهش می‌یابد.

مطالعات محدودی در تضاد با مطالعه بالا هستند و آن این که افزایش برخورد نگاهی به وسیله یک فرد، منجر به افزایش برخورد نگاهی فرد متقابل می‌شود. پیترسون با جمع‌بندی نهایی‌ای که به عمل آمده است، این گونه به تعدیل و همگرایی دیدگاه‌های فوق رسیده است:

اگر رضایت و خشنودی از این محرم بودن توسط دو طرف، پیدا شود، میزان محرم بودن رو به افزایش خواهد گذارد. اما اگر یک طرف ارتباط، از این محرم بودن

خشنود نباشد، با رفتار خود، محرم بودن را به طرف کاهش سوق خواهد داد (محسنیان‌راد، ۱۳۶۹، ص ۲۸۰).

با توجه به آنچه که اشاره گردید، ارتباط غیرکلامی یا تن گفتار، نقش بسیار مهمی در شکل‌گیری ارتباطات اجتماعی دارد؛ ولی کمتر کسی به اهمیت این نوع ارتباط توجه می‌کند. ارتباط غیرکلامی می‌تواند تعیین‌کننده موفقیت یا شکست یک رابطه باشد. چرا که بیش از ۷۰٪ از ارتباطات انسان‌ها غیرکلامی است که شامل گستره وسیعی مانند نحوه لباس پوشیدن، طرز ایستادن، نشستن، سرعت سخن گفتن، حالات چهره و... می‌شود. حجم روابط غیرکلامی به کلامی در تخمینی که محققان بدست آورده‌اند، ۳۵٪ کلامی و ۶۵٪ باقی مانده آن در زمره روابط غیرکلامی است. البته بر اساس تحقیقات آلبرت مهربابیان، فقط ۷٪ از معانی با پیام‌های کلامی به مخاطب منتقل شده است. ۹۳٪ از پیام‌ها به گونه‌ای غیرکلامی فرستاده شده است. از این مقدار ۳۸٪ آن با نشانه‌های آوایی و ۵۵٪ آن با نشانه‌های چهره‌ای منتقل می‌گردد (فرهنگی، ۱۳۸۵، ص ۲۷۲ و گابور، ۱۳۸۲، ص ۱۳).

توجه به نشانه‌های غیرکلامی و کاربرد درست آن، از عوامل مهم در ایجاد ارتباط مطلوب و مؤثر است. دین مبین اسلام همواره به نکات ظریفی در برقراری ارتباطات اشاره نموده است؛ قرآن کریم، در مواردی به این ارتباطات غیرکلامی اشاره نموده است؛ چنان که در مواجهه با اشخاص تهی دست اما خویشتن‌دار می‌فرماید: «لِلْفُقَرَاءِ الَّذِينَ أَحْصَرُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ لَا يَسْتَطِيعُونَ ضَرْبًا فِي الْأَرْضِ يَحْسَبُهُمُ الْجَاهِلُ أَغْنِيَاءَ مِنَ التَّعَفُّفِ تَعْرِفُهُمْ بِسِيمَاهُمْ لَا يَسْأَلُونَ النَّاسَ إِلْحَافًا» (بقره: آیه ۲۷۳). مراد از تعبیر «يَحْسَبُهُمُ الْجَاهِلُ» این است، افرادی که از حال واقعی این فقرا اطلاع ندارند به دلیل شدت عفتی که در رفتارهای آنان دیده می‌شود، گم می‌کنند که ایشان توانگرند، زیرا با وجود این که فقیرند ولی تظاهر به فقر نمی‌کنند. جمله مذکور، دلالت بر این نکته دارد که مؤمنین تا آنجا که می‌توانند تظاهر به فقر نمی‌کنند. علامت‌های فقر را تا آنجایی که می‌توانند پنهان می‌دارند تا مردم به حال آنان پی نبرند؛ مگر این که از شدت فقر رنگ و رویشان را زرد و یا لباس‌شان کهنه شده باشد و ... که مردم با حقیقت واقعی آنان آشنا شوند

(طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۲، ص ۶۱۳) زیرا، مؤمنین برای رضای خدا فقر خویش را پنهان می‌نمایند (طبرسی، ۱۳۶۰، ج ۳، ص ۱۷۵).

هم‌چنین تعبیر خداوند متعال که فرمودند: «تَعْرِفُهُمْ بِسِيمَاهُمْ» برای این است که آبروی فقرا را حفظ نماید و راز آنان را بپوشاند. به همین دلیل، خطاب را تنها متوجه رسول خدا (ص) می‌نماید و می‌فرماید: تو ایشان را به سیمای‌شان می‌شناسی. از ظاهر و حالت چهره آنان فقرشان مشخص است اما هرگز چیزی مطالبه نمی‌کنند (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۲، ص ۶۱۴). بنابراین بسیاری از خصوصیات افراد از چهره و رفتار آنان مشخص می‌گردد. امیرمومنان (ع) حالات چهره را، راهی برای درون‌کاوی افراد می‌شمارد؛ چنان که فرمودند: «هیچ کس چیزی را در دل پنهان نمی‌کند، جز آن که در سخنان بی‌اندیشه و در صفحه رخسارش پدیدار می‌گردد (نهج البلاغه، حکمت ۲۶). بر اساس آنچه که تاکنون در واکاوی‌های نظری آمد، می‌توان فرضیات زیر را مطرح نمود:

- رفتارهای غیرکلامی، منشاء حقیقی بیشتری نسبت به رفتارهای کلامی دارند. زیرا زبان غالباً دروغگوست.
- افراد، آن دسته از پیام‌های غیرکلامی را که از طریق رمزهای غیرکلامی به آن‌ها خو گرفته‌اند، بهتر درک می‌کنند تا تشریح همان پیام به صورت کلامی.
- مردم بیش از آنکه پیام‌های غیرکلامی را ارسال کنند، آگاهانه پیام‌های غیرکلامی دیگران را دریافت می‌نمایند.
- اطلاعات دیداری در مقایسه با اطلاعات شنیداری از اعتبار و پایایی بیشتری برخوردارند.

۳. الگو و نمادهای ارتباط غیرکلامی

در رفتارهای غیرکلامی، عوامل گوناگون و ظریفی با یکدیگر تعامل دارند. اما بسیاری از آنان تحت الشعاع سایر رفتارها قرار می‌گیرند و گاه ممکن است از درجه اعتبار

پایین تری برخوردار باشند. از این رو با توجه به آیات و روایت می توان رفتارهای غیرکلامی را به چند دسته تقسیم کرد که اهم آن ها عبارتند از:

۳-۱. زبان تن یا حالات جسمانی

بسیاری از هیجانات و عواطف ما از طریق زبان تن و حالات جسمانی منعکس می شود که گاهی به صورت ارادی و گاه غیر ارادی بروز می نماید. در نگاه دینی این حالات در سطوح گوناگونی بروز می نماید که عبارتند از:

الف) متواضعانه و خاضعانه: برخی از رفتارهای آدمی نشان دهنده تواضع و خشوع وی نسبت به فرد و یا موضوعی خاص است. چنان که قرآن کریم درباره چگونگی برخورد با مؤمنین می فرماید: «وَ اخْفِضْ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ» (شعراء: ۲۱۵). در حقیقت خطاب به پیامبر (ص) در برخورد با مؤمنان است؛ چرا که این جمله از تواضع و نرم خوئی کنایه دارد. بدین جهت تواضع را «خفض جناح» نامیده اند؛ زیرا مرغ وقتی می خواهد جوجه هایش را در آغوش بگیرد پر و بال خود را باز می کند و بر سر جوجه ها می گستراند و خود را تسلیم آنها می کند (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۲، ص ۲۸۴). و یا در آیه ای دیگر نوع برخورد فرزند با والدین را اینگونه ترسیم می نماید: «وَ اخْفِضْ هُمَا جَنَاحَ الذَّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَ قُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيْتَنِي صَغِيرًا» (اسراء: ۲۴) همچنین در همین سوره در توصیف مؤمنان می فرماید: «وَ يَخْرُونَ لِلَّذِينَ يَبْتَغُونَ وَ يَزِيدُهُمْ خُشُوعًا» (اسراء: ۱۰۹). مراد از خرور، سجده و خشوع است و این که در جمله مجدداً آن را به گریه اضافه نموده، به این سبب است تا معنای خضوع را افاده نماید؛ زیرا خرور اظهار حقارت با جوارح بدنی و خشوع، اظهار مذلت با قلب است (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۳، ص ۳۰۸).

گاهی رفتار و حتی راه رفتن آدمی نیز دارای پیامی خاص است. چنان که خداوند متعال درباره ویژگی مؤمنان می فرماید: «وَ عِبَادُ الرَّحْمَانِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا» (فرقان: ۶۳). به عقیده مفسرین، مقصود از راه رفتن در زمین می تواند کنایه از زندگی کردنشان در بین مردم و معاشرتشان با آنان باشد. راغب اصفهانی می گوید: واژه «هون» می تواند به معنای تذلل باشد. اما اگر آن را به معنای رفق و مدارا بدانیم، معنای

آیه این گونه خواهد بود که مؤمنین در راه رفتن‌شان تکبر و تبختر ندارند (راغب اصفهانی، ۱۴۱۶ق، ص ۸۴۸). هم چنین، می‌فرماید: «وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا» (اسراء: ۳۷). آیه شریفه با تواضع و فروتنی راه رفتن و نه به حالت تکبر و فخرفروشی را توصیه می‌نماید. چرا که این گونه اعمال شایسته مؤمنان نیست. بنابراین، یکی از بهترین رفتارهای انسان‌ها در جامعه که مورد تأیید قرآن کریم نیز می‌باشد و مؤمنان را با آن وصف نموده است، رفتارهایی بر مبنای تواضع و فروتنی خواهد بود.

ب) منافقانه: نوعی برخورد دوگانه و ریاکارانه در افراد است که عقیده‌ای را در دل پنهان می‌نمایند، اما بر خلاف آن تظاهر می‌کنند. قرآن کریم در توصیف منافقان به زیبایی این رفتار را به تصویر کشیده است. «إِنَّ الْمُنَافِقِينَ يُخَادِعُونَ اللَّهَ وَهُوَ خَادِعُهُمْ وَإِذَا قَامُوا إِلَى الصَّلَاةِ قَامُوا كُتَالَى يُرَاءُونَ النَّاسَ وَ لَا يَذْكُرُونَ اللَّهَ إِلَّا قَلِيلًا» (نساء: ۱۴۲) خداوند متعال در توصیف آنان می‌فرماید، اینان افرادی هستند که در حال کسالت و سستی به نماز می‌ایستند و هیچ علاقه و میلی به نماز ندارند و تنها به جهت خدعه و فریب مؤمنان و برای نزدیکی به آنان تظاهر به ایمان و اعمال دینی می‌نمایند.

ج) عقیفانه و باحیاء: رفتارهایی بر پایه عفت و حیاء، نشان دهنده نجابت فرد و شخصیت استوار وی است. قرآن کریم در جریان داستان حضرت موسی (ع) در معرفی و ترسیم برخورد، نوع رفتار و حرکت دختران شعیب می‌فرماید: «فَجَاءَتْهُ إِحْدَاهُمَا تَمْشِي عَلَى اسْتِحْيَاءٍ قَالَتْ إِنَّ أَبِي يَدْعُوكَ لِيَجْزِيَكَ أَجْرَ مَا سَقَيْتَ لَنَا» (قصص: ۲۵). خداوند حکیم، واژه «استحیاء» را نکره- بدون الف و لام- آورد تا عظمت آن حالت بیش از پیش روشن گردد و مراد از این که راه رفتنش بر «استحیاء» بوده، این است که عفت و نجابت از طرز راه رفتنش پیدا بود (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۶، ص ۳۵). هم چنین، در سوره نور خطاب به زنان می‌فرماید: «وَلَا يَضْرِبْنَ بِأَرْجُلِهِنَّ لِيُعْلَمَ مَا يُخْفِينَ مِنْ زِينَتِهِنَّ» (نور: ۳۱). در راه رفتن خویش چنان راه نروند که توجه نامحرمان را به خود جلب نمایند. البته، شرم و آزرمت داشتن یکی از خصائص نیکو برای هر فردی است و تنها مختص زنان نمی‌باشد.

آنچه که قبل از این بدان اشاره نمودیم، از باب شرم و حیای ممدوح تلقی می‌گردد؛ اما گاهی شرم و سرافکنندگی به دلیل امری ناپسند بروز می‌نماید. چنان‌که

خداوند در وصف تفکر جاهلانه برخی از اعراب می‌فرماید: «يَتَوَارَى مِنَ الْقَوْمِ مِنْ سُوءِ مَا بُشِّرَ بِهِ» (نحل: ۵۹) زمانی که به یکی از اعراب، خبر دختردار شدنش می‌رسید از شدت ناراحتی و سرافکندگی از بین مردم بیرون می‌رفت. این نوع رفتار و شرمساری نمی‌تواند از نوع مقبول واقع شود. امروزه نیز گاهی در برخورد با افراد گناه کار و یا مجرم ملاحظه می‌کنیم که آنان اغلب ترجیح می‌دهند از شدت ناراحتی، از بودن با مردم دوری جسته و محل را ترک نمایند.

د) نادمانه و باحسرت: چنان که از آموزه‌های دینی برداشت می‌شود، یکی از نام‌های روز قیامت «يوم الحسرة» است. این حسرت و ابراز ندامت و پشیمانی، گاه با حرکات بدن نیز بروز می‌نماید؛ چنان که خداوند متعال می‌فرماید: «وَيَوْمَ يَعَضُّ الظَّالِمُ عَلَى يَدَيْهِ» (فرقان: ۲۷) ظالم در روز قیامت از فرط ندامت و پشیمانی انگشت خود را می‌گزد. چنان که در فرهنگ ارتباطات انسانی، نیز انگشت‌گزیدن نشانه‌ای از ابراز پشیمانی و حسرت است و ما در برخوردهای متداول خویش از این مفهوم غیرکلامی بهره می‌گیریم.

البته سر انگشت خویش را گزیدن، گاه کنایه از خشم و عصبانیت نیز است؛ چنان که قرآن کریم در وصف اهل کتاب در مواجهه با مسلمانان می‌فرماید: «وَإِذَا خَلَوْا عَضُّوا عَلَيْكُمُ الْأُنَامِلَ مِنَ الْغَيْظِ» (آل عمران: ۱۱۹) چرا که به گفته مفسران، تعبیر «عض» گاز گرفتن با دندان به همراه فشار است. و «أنامل» جمع أنملة است که به معنای نوک انگشتان است. کلمه «غیظ» نیز به معنای خشم و کینه است و «عض أنامل بر فلان چیز» مثلی است که در مورد تأسف و حسرت و رساندن شدت خشم و کینه زده می‌شود (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۳، ص ۶۰۰).

با توجه به آنچه در ملاحظات نظری مورد بررسی قرار گرفت، انسان‌ها در موقعیت‌های متفاوت و با یکدیگر و بر اساس اهداف خویش به اعمال و رفتارهایی مبادرت می‌ورزند که پیام‌های خویش را منتقل نمایند. هر یک از رفتارهای غیرکلامی مانند رفتارهای متواضعانه، نادمانه و عفیغانه، نمونه‌ای از کنش‌ها متقابل افراد در برابر سایر آحاد جامعه است.

هـ) **ایماء و اشاره:** در داستان تولد حضرت عیسی (ع) زمانی که مردم از حضرت مریم (س) پاسخی قانع‌کننده خواستند، به گفته قرآن کریم، حضرت این گونه فرمودند: «فَأَشَارَتْ إِلَيْهِ قَالُوا كَيْفَ نُكَلِّمُ مَنْ كَانَ فِي الْمَهْدِ صَبِيًّا» (مریم: ۲۹). حضرت مریم (س) با اشاره مقصود خویش را به مخاطبان رسانند و آنان نیز متوجه پیام و هدف حضرت شدند و از این که کودک چگونه می‌تواند تکلم کند، متعجب گردیدند. امروزه در رفتارهای روزانه، افراد نیزگاهی با استفاده از ایماء و اشاره پیام‌های خویش را به مخاطب می‌رسانند، این روش گاهی از صحبت کردن به نحو مستقیم نیز اثرگذارتر است.

بنابراین، با توجه به نکات و آیاتی که ذکر گردید، می‌توان به این مهم دست یافت که رفتارهای انسان، حاوی پیام و مفاهیمی است که سبب می‌شود دیگران درباره آن فرد ذهنیت پیدا کنند. برخی از رفتارها دارای بار معنایی مثبت و تأییدکننده از سوی اجتماع می‌باشد و برخی اسباب طرد و کم‌توجهی جامعه و اطرافیان را به دنبال خواهد داشت. در حقیقت، می‌توان از رفتارهای فردی، حالات جسمانی و نمادهای غیرکلامی به صورت آگاهانه، پیام‌ها و اطلاعات را دریافت نمود؛ زیرا کسب اطلاعات از روی علائم غیرکلامی برای بسیاری از افراد در اولویتی ویژه، نسبت به ارسال و صدور علائم غیرکلامی قرار دارد؛ چرا که اشخاص از علائم غیرکلامی که صادر می‌کنند اغلب بی‌اطلاع هستند و کسی که شاهد این علائم است، می‌تواند آنان را تفسیر و تبیین نماید.

۳-۲. لحن و تن صدا

لحن کلام یکی دیگر از علائم مهم و عمومی ارتباطات غیرکلامی به حساب می‌آید که همواره با سخن و رفتار آدمی همراه است. در حقیقت، لحن، همان حال و هوای کلی گفتگو و عنصری همیشه فعال است که می‌تواند بر حصول نتیجه و شرایط آن اثر گذارد. از این جهت کنترل لحن برای نیل به نتایج مطلوب و ضروری است؛ زیرا لحن بیش از هر عامل دیگری سمت و سوی سخن را تعیین می‌کند. (فروغی، ۱۳۸۱، ص ۹۱). بر اساس آیات قرآن کریم لحن در دو سطح متفاوت قابل تأمل است:

- گاهی لحن علامت شناسایی و راه شناخت باطن افراد است؛ چنان که خداوند متعال در مورد منافقان می‌فرماید: «لَوْ نَشَاءُ لَأَرَيْنَاكُمْ فَلَعَرَفْتَهُمْ بِسِيمِهِمْ وَ لَتَعْرِفَنَّهُمْ فِي لَحْنِ الْقَوْلِ» (محمد: ۳۰) به عقیده مفسرین، معنای آن، این است: «تو به زودی آنان را از طرز سخن گفتن‌شان خواهی شناخت، چون سخن ایشان کنایه‌دار و تعریض‌گونه است (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۸، ص ۳۶۵). بنابراین، توجه به تن صدا و لحن کلام در تفهیم و کشف مراد و مقصود یک ارتباط، نقشی مؤثر و حیاتی دارد که گوینده باید به این موارد توجه نماید. البته لازم به ذکر است که در اغلب فعالیت‌های اجتماعی، لحن باید دل‌پذیر و حرفه‌ای باشد؛ زیرا معمولاً دو طرف بدون اجبار به یکدیگر نزدیک شده و برای منافی گفتگو و مذاکره را آغاز کرده‌اند. لحن مناسب هم‌چنین، می‌تواند طرف مقابل را از نظر عاطفی و روحی به توافق متعهد کند. لحن صدا، بی‌تردید به اندازه کلمات و جملاتی که بیان می‌شود، مهم است (فابر، ۱۳۸۴، ص ۷۸ و گرشاسبی، ۱۳۸۴، ص ۶۹).
- توجه به لحن کلام جهت حفظ سلامت اجتماعی افراد: قرآن کریم توجه و دقت در چگونگی صحبت کردن و توجه به لحن کلام را یکی راه‌هایی می‌داند که بیماردلان در افراد جامعه علی‌الخصوص زنان طمع نورزند. چنان که می‌فرماید: «يَا نِسَاءَ النَّبِيِّ لَسْتُنَّ كَأَحَدٍ مِنَ النِّسَاءِ إِنِ اتَّقَيْتُنَّ فَلَا تَخْضَعْنَ بِالْقَوْلِ فَيَطْمَعَ الَّذِي فِي قَلْبِهِ مَرَضٌ وَقُلْنَ قَوْلًا مَّعْرُوفًا» (احزاب: ۳۲). زنان به نحوی سخن نگویند که بیماردلان و افراد هوسران به آنان نزدیک و یا خدای ناکرده درصدد لطمه به آنان برآیند.

جدای از تقسیم بندی ذکر شده، توجه به لحن، هنگامی مهم‌تر می‌شود که گوینده به فکر رابطه‌ای فراتر از گفتار جاری باشد. بنابراین، جز در مواردی که منافع آنی یا آتی ممکن است از تهدید و ترساندن طرف مقابل تأمین شود، نباید با لحنی سخن گفت که

طرف مقابل حس کند که مهره‌ای در دست دیگری شده است. چنین احساسی ممکن است سبب بروز واکنشی دفاعی یا خصمانه شود و حصول توافق را دشوار نماید (شوئنفیلد و شوئنفیلد، ۱۳۸۴، ص ۱۵۵)؛ زیرا، لحن نامطبوع سخن، نشانه‌ای از ناسازگاری در همکاری‌های آینده دو طرف تلقی می‌شود.

البته، گاهی استفاده از لحن مخالفت‌آمیز مفید و بجاست و می‌توان از این لحن برای مقابله با لحن ستیزه‌آمیز طرف مقابل یا برای نشان دادن مقاومت خود نسبت به زورگویی افراد استفاده کرد (بولتون، ۱۳۸۰، ص ۹۴). هم چنین، در صورتی که به طور قطع و یقین بتواند در ترساندن و عقب راندن طرف مقابل موفق شود و پیامدهای منفی نداشته باشد، می‌توان از لحن خصمانه‌تری نیز استفاده نمود. گاهی لازم است که لحن شدیدی به کار برده شود تا گفتار و کردار هماهنگ و نفوذ کلام افزون گردد (شوئنفیلد و شوئنفیلد، ۱۳۸۴، ص ۱۵۷). گوناگونی و تفاوت لحن آیات قرآن کریم یکی از زیباترین نمونه‌های تفاوت لحن است؛ چرا که خطاب‌های قرآن کریم در مقابل مؤمنین، کافران، صالحین، ستمگران، پیامبران، مشرکین و... با یکدیگر کاملاً متفاوت است.

۳-۳. نگاه و تماس چشمی

تماس چشمی جنبه خاصی از تن گفتار است و در ادراک مراجع و روابط بین فردی بسیار مؤثر است. فقدان تماس چشمی مناسب، منجر به بی‌اعتمادی بین دو طرف ارتباط و یا گفتگو خواهد شد. حفظ و تداوم تماس چشمی، نشان‌دهنده علاقه و احترام به فرد مقابل است. تماس چشمی بهتر است، مستقیم و مناسب باشد، نه پیوسته و جبری. (گابور، ۱۳۸۲، صص ۱۳-۲۲)؛ چرا که چشم‌ها در واقع آینه روحند. البته، گاهی نگاه کردن، نمایان‌گر خشم و مخالفت است؛ چنان که خداوند متعال می‌فرماید: «فَإِذَا جَاءَ الْخَوْفُ رَأَيْتَهُمْ يَنْظُرُونَ إِلَيْكَ تَدْوَرًا أَعْيُنُهُمْ كَالَّذِي يُغْشَىٰ عَلَيْهِ مِنَ الْمَوْتِ» (احزاب: ۱۹) و گاهی نگاه بیان‌گر اضطراب و ترس طرف مقابل است؛ چنان که خداوند متعال فرمودند: «رَأَيْتَ الَّذِينَ فِي قُلُوبِهِمْ مَرَضٌ يَنْظُرُونَ إِلَيْكَ نَظَرَ الْمَغْشَىٰ عَلَيْهِ مِنَ الْمَوْتِ»

(محمد: ۲۰). و یا زمانی، نشانه عشق و محبت است. پیامبر اکرم (ص) می‌فرماید: نگاه کردن به والدین از سر دوست داشتن و محبت، عبادت است (مجلسی، ۱۳۶۱، ج ۷۱، ص ۷۳).

از این روی، رسول خدا(ص)، هنگام گفتگو، نگاه گرم و صمیمانه خود را از هیچ یک از مخاطبان، دریغ نمی‌فرمودند. رسول خدا (ص) همواره نگاه‌های خویش را، میان یارانشان تقسیم می‌کردند و به طور برابر گاه بدین سو و گاه بدان سو نظر می‌فرمودند. به نحوی که تمام اهل مجلس را از توجه خود بهره‌مند می‌ساختند (کلینی، ۱۴۱۰، ج ۲، ص ۶۷). در واقع، چشم‌ها اطلاعات بسیار مهم و پیچیده‌ای در مورد احساس ما نسبت به دیگران به همراه دارد. در حین گفتگو توجه به نگاه‌ها و چشم مخاطب می‌تواند اطلاعات فراوانی از علاقه‌مندی و یا عدم رضایت آنان از سخن را به گوینده منتقل سازد (ناصری، ۱۳۸۶، ص ۹۴).

۳-۴. حالت چهره

در حقیقت حالت چهره، روش و سبک استفاده از چهره برای بیان عواطف، نگرش‌ها و ذهنیت و... است. چهره هر شخص معنی‌دارترین عضو در تمام بدن است (فرهنگی، ۱۳۸۵، ج ۱، ص ۲۹۰). به گفته دانشمندان و نورولوژیست‌ها، ماهیچه‌ها و اعصاب صورت بیست هزار تا دویست و پنجاه هزار نوع حالت چهره در انسان به نمایش می‌گذارند (گیل، ۱۳۸۳، ص ۲۸۹). اغلب با نگاه به چهره افراد می‌توان درباره ویژگی‌های شخصیت افراد قضاوت کرد و در تنظیم تعامل‌ها با دیگران از آن یاری گرفت. حالات چهره بیانگر پیام‌های متفاوت هستند (ال جورج و ترزاس، ۱۳۷۷، ص ۵۳). البته، حالت چهره، تماس چشمی، چگونگی صدا زدن و قیافه بدنی، هر کدام، پیامی را تداعی می‌کنند. البته در این میان، حالات چهره، از نشانه‌های غیرکلامی دیگر مؤثرتر است (ریچاردسون، ۱۳۷۹، ص ۳۲). نظریه‌پردازان معتقدند حالات چهره بعد از زبان، مهم‌ترین منبع اطلاعاتی است (هارجی، ۱۳۷۷، ص ۶۳). البته، همان‌طور که پیشتر از آن صحبت شد، در انتقال رفتارهای غیرکلامی به کانال و سیستم‌های متفاوتی احتیاج

است. چهره یکی از کانال‌های مهم ارتباطی در جریان‌ات ارتباطی دوسویه است. البته، اطلاعاتی که از طریق علائم غیرکلامی و از نوع دیداری صادر می‌شوند، از اعتبار و پایایی بیشتری برخوردارند.

در فرهنگ قرآنی یکی از راه‌های جرم‌شناسی، مهارت شناخت نشانه‌های چهره و صورت است؛ چرا که بسیاری از نشانه‌ها به صورت غیرارادی بروز می‌نمایند. چنان که به گفته قرآن، منافقین سعی داشتند با مخفی نگه داشتن عقیده قلبی خود در بین مسلمانان حضور داشته باشند. خداوند متعال خطاب به رسول اکرم (ص) می‌فرماید: «وَ لَوْ نَشَاءُ لَأَرَيْنَاكُمْ فَلَعَرَفْتَهُمْ بِسِيمِهِمْ وَ لَتَعْرِفَنَّهُمْ فِي لَحْنِ الْقَوْلِ وَ اللَّهُ يَعْلَمُ أَعْمَالَكُمْ» (محمد: ۳۰) پس از نزول این آیه، پیامبر اکرم (ص) به خوبی منافقان را از نشانه‌های آنها می‌شناختند. هم‌چنین، به گفته قرآن کریم یکی از راه‌های شناخت مجرمان در روز قیامت چهره و سیمای آنان است: «يُعْرِفُ الْمُجْرِمُونَ بِسِيمَاهُمْ فَيُؤْخَذُ بِالنَّوَاصِي وَ الْأُقْدَامِ» (الرحمن: ۴۱) علامه طباطبایی در تفسیر این آیه می‌گوید: این آیه در مقام پاسخ از پرسشی تقدیری است، گویا کسی می‌پرسد: خوب وقتی از گناهشان پرسش نمی‌شوند، چگونه گنه‌کار بودن آنان مشخص می‌گردد؟ در پاسخ فرموده: «مجرمین از سیمایشان شناخته می‌شوند...»، و به همین خاطر، جمله مورد بحث را با واو عاطفه، عطف به ما قبل نکرد و نفرمود: «در آن روز کسی از جن و انس از گناهش سؤال نمی‌شود و مجرمین از سیمای‌شان شناخته می‌شوند»؛ بلکه بدون واو عاطفه فرمود: «مجرمین...» تا بفهماند این جمله پاسخ از سئوالی است که در کلام نیامده و منظور از سیمای نشانه‌ای است که از چهره مجرمین نمودار است (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۹، ص ۱۸۰). البته، همان‌طور که گذشت چهره می‌تواند حالات گوناگونی را به تصویر کشد که بنابر آموزه‌های دینی اهم آنان عبارتند از:

۳-۴-۱. چهره در هم کشیده

هرگاه انسان از امری احساس ناضایتی می‌نماید و یا از مسئله‌ای ناراحت و خشمگین می‌شود، در ظاهر و چهره وی نیز علائمی نمایان می‌گردد. قرآن کریم از خشم با تعبیر متعددی مانند عبس، سخط، غضب، غیظ یاد می‌کند که هر کدام دارای مراتبی متفاوت

هستند تا مخاطب را از میزان ناراحتی خویش مطلع سازد. این تعبیر خود دارای مراتبی متعدد هستند که عبارتند از:

الف) عبوس بودن: از ریشه عبس به معنی، روترشی کردن است. راغب اصفهانی می‌گوید: علت عبوسی تنگی نفس است؛ یعنی زمانی که انسان چیزی را ناپسند می‌دارد، در اثر ناراحتی درونی چهره درهم می‌کشد (راغب اصفهانی، ۱۴۱۶ق، ج ۱، ص ۵۴۵). با بررسی آیات قرآن کریم این نشانه یا همان چهره درهم کشیدن و اخم کردن بنابر دلایلی بروز می‌نماید که عبارتند از: ۱- مواجه با عقیده و گفتاری مخالف عقیده خود: به گفته قرآن کریم، برخی از افراد با شنیدن آیات الهی عبوس شده و آن را انکار می‌نمایند. «وَ إِذَا تُلِيٰ عَلَيْهِمْ آيَاتُنَا بَيِّنَاتٍ تَعْرِفُ فِي وُجُوهِ الَّذِينَ كَفَرُوا الْمُنْكَرَ» (حج: ۷۲). در حقیقت این آیه بدان معناست که خداوند متعال می‌فرماید، چون آیات واضح مرا برای‌شان تلاوت کنی، آثار انکار را در چهره‌های کفار مشاهده می‌نمایی؛ آن قدر که گویی از شدت خشم نزدیک است بر خوانندگان قرآن بشورند (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۴، ص ۵۴). ۲- مواجه شدن با رفتارهای ناهنجار: گاهی عبوس بودن و ترش روی کردن به دلیل رفتار فردی است که هنجار یا قانون اجتماعی را رعایت نکرده است. چنان که خداوند متعال می‌فرماید: «عَبَسَ وَ تَوَلَّىٰ * أَنْ جَاءَهُ الْأَعْمَىٰ» (عبس: ۱-۲) معنای آیه این است که آن شخص، چهره در هم کشید و از آن شخص نابینا که نزدش آمده بود، روی بگردانید. درباره مقصود آیه و کسی که روی برگرداند در بین مفسران نظرات متفاوتی وجود دارد؛ اما آنچه که با موضوع این مقاله ارتباط پیدا می‌نماید؛ عتابی است که خداوند متعال نسبت به فرد ترش رو اعمال نموده است. بنابراین، یکی از راه‌های انتقال احساسات، پیام‌ها و نگرش‌ها و... استفاده از زبان تن یا بهره‌گیری از ارتباطات غیرکلامی است.

ب) غضب: مراد از غضب، خشم و ناراحتی است. در این زمینه راغب اصفهانی می‌گوید: غضب جوشش و غلیان خون قلب، برای انتقام است (راغب اصفهانی، ۱۴۱۶ق، ص ۶۰۸). در جریان ۴۰ روز، دوری حضرت موسی (ع) و ماجرای گوساله پرستی بنی اسرائیل، خداوند متعال می‌فرماید: «وَلَمَّا رَجَعَ مُوسَىٰ إِلَىٰ قَوْمِهِ غَضْبَانَ أَسِفًا قَالَ بِئْسَمَا خَلَفْتُمُونِي مِنْ بَعْدِي...» (اعراف: ۱۵۰) خداوند، حضرت موسی (ع) را با واژه

اسف که صفت مشابه است و مرتبه‌ای فراتر از غضب و خشم را نیز شامل می‌شود، توصیف نموده است.

ج) غیظ: به گفته‌ی راغب اصفهانی غیظ مرحله‌ای شدیدتر از غضب است (راغب اصفهانی، ۱۴۱۶ق، ص ۶۱۹). قرآن کریم از کسانی یاد می‌کند که به شدت غضب‌ناک و خشمگین هستند اما خشم خود را پنهان ساخته و فرو می‌نشانند. «الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكُظُمِينَ الْعَظِيمَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ» (آل عمران: ۱۳۴). واژه‌ی غیظ به معنای هیجان انسان برای انتقام در اثر مشاهده‌ی پی در پی نامالایمات است. به خلاف غضب که به معنای اراده‌ی انتقام و یا مجازات است و به همین جهت است که گفته می‌شود: خدای تعالی غضب می‌کند، ولی گفته نمی‌شود خدای تعالی غیظ می‌نماید (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۴، ص ۲۸).

در حقیقت، کظم غیظ از اراده‌ی قوی انسانی که به مرحله‌ی انفجار غیظ درونی در مقابله با دیگران رسیده است، حکایت می‌کند. انسان در چنین شرایطی تلاش می‌کند تا غیظ را در درون خود حبس نماید (فضل الله، ۱۴۱۹ق، ج ۶، ص ۲۷۱). در واقع، می‌توان غیظ را مرحله‌ای پایانی در فرآیند خشم دانست؛ چرا که آغاز خشم، غضب است و چنان که ادامه یابد، به غیظ مبدل خواهد شد. حضرت یونس (ع) نسبت به نافرمانی قوم خویش بسیار ناراحت بودند؛ چنان که خداوند متعال آن حضرت را به صبر و شکیبایی در برابر امر خداوند - استدرج کافران - فراخوانده است: «فَاصْبِرْ لِحُكْمِ رَبِّكَ وَ لَأَن تَكُنَ كَصَاحِبِ الْحُوتِ إِذْ نَادَى وَ هُوَ مَكْظُومٌ» (قلم: ۴۸) در حقیقت مراد از تعبیر مکظوم در این آیه به معنای فرو بردن خشم است، زیرا مکظوم، از مصدر کظم غیظ و به معنای کسی است که خشم گلویش را گرفته باشد و او نتواند به هیچ وسیله‌ای آن را خالی کند (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۹، ص ۶۴۷). طبق آموزه‌های دینی بر صفت کظم غیظ تأکید فراوان شده است؛ چرا که غیظ مرتبه‌ای بالاتر از غضب است که هم به خود فرد و هم اطرافیانش آسیب می‌رساند.

هم‌چنین، اغلب همان‌طور که بسیار برای همگان اتفاق افتاده است و یا شاهد و ناظر آن بوده ایم، آثار خشم و عصبانیت بسیار سریع در چهره نمایان می‌شود. قرآن کریم در وصف شخصی که خبر دختردار شدنش را به وی می‌دهند، این گونه

می‌فرماید: «وَ إِذَا بُشِّرَ أَحَدُهُمْ بِالْأُنْثَىٰ ظَلَّ وَجْهُهُ مُسْوَدًّا وَ هُوَ كَظِيمٌ» (نحل: ۵۸) مقصود از اسوداد وجه و سیاه شدن روی، به طور کنایه، خشمگین شدن است. کظیم به کسی گویند که اندوه و خشم خود را فرو ببرد (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۲، ص ۴۰۰).

۳-۴-۲. چهره باز و متبسم

لبخند زدن و خندیدن از ملایم‌ترین و کارآمدترین علایم و روش‌های ارتباط غیرکلامی با دیگران است که در پی سرور و بهجت در انسان ظاهر می‌شود. بنابراین شادی، لبخند و تبسم، امری مشروع از نظر اسلام است. خداوند متعال در جریان داستان حضرت سلیمان (ع) زمانی که رئیس مورچه‌ها به سایرین در مقابل سپاه سلیمان هشدار می‌دهد: «يَا أَيُّهَا النَّملُ ادْخُلُوا مَسْكِنَكُمْ لَا يَحْطِمَنَّكُمْ سُلَيْمَانُ وَ جُنُودُهُ وَ هُمْ لَا يَشْعُرُونَ» (نمل: ۱۸)، حضرت (ع) در برابر سخن مورچه می‌خندند: «فَتَبَسَّمَ ضَاحِكًا مِّن قَوْلِهَا» (نمل: ۱۹). به گفته علامه طباطبایی، از گفتار مورچه، لب‌های سلیمان به خنده باز شد. «تبسم»، کمترین حد خنده و «ضحک» خنده معمولی است و اگر در جمله مورد بحث هر دو کلمه را به کار برده، استعمالی است مجازی که بفهمیم، تبسم آن جناب نزدیک به خنده بوده است (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۵، ص ۵۰۲). گشاده رویی و متبسم بودن از نظر اخلاقی، دینی و روان‌شناسی، اصلی ثابت و غیر قابل انکار است؛ چرا که از نظر روانی اثرات مثبتی در مخاطب برجای خواهد گذاشت.

یکی دیگر از اموری که در چهره و یا رفتار انسان بروز و نمودی روشن پیدا می‌کند، آثار و عوارض شادی و خوشحالی است مانند نمود خوشحالی و شغف در چهره حضرت یعقوب (ع) بعد از شنیدن خبر پیدا شدن حضرت یوسف (ع): «فَلَمَّا أَن جَاءَ الْبَشِيرُ أَلْقَنَهُ عَلَىٰ وَجْهِهِ فَأَرْتَدَّ بُصِيرًا» (یوسف: ۹۶) شادی و شغف با شنیدن خبر پیدا شدن یوسف و برگشتن بینایی حضرت یعقوب به دنبال بشارتی بود که به آن حضرت رسید. همچنین در توصیف پاکان و بهشتیان، خداوند متعال به خندان و شاداب بودن آن، در روزی که چهره مجرمین عبوس و ترسان است، اشاره می‌نماید: «وَأُولَئِكَ يُسَبِّحُونَ بِحَمْدِ رَبِّهِمْ وَأَسْمَاءُ لَهُمْ سُبْحَانَ اللَّهِ مُتَّبِعَةً» (عبس: ۳۸ و ۳۹).

این آیه بیان می‌کند که در آن روز مردم دو دسته هستند: گروهی اهل سعادت، و گروهی دیگر اهل شقاوت و هر یک از این دو طایفه با سیما و قیافه خاص خود شناخته می‌شوند، اهل سعادت چهره‌هایی نورانی و درخشانده دارند که فرح، سرور و انتظار آینده‌ای خوش از آن چهره‌ها هویداست، پس معنای «مستبشره» همین است که از دیدن منزل‌گاه خود که به زودی بدانجا منتقل می‌شوند، خوشحالند.

همچنین گروه دیگر «وَ وُجُوهُ يَوْمَئِذٍ عَلَيْهَا غَبَرَةٌ» (عبس: ۴۰) واژه «غبره» به معنای غبار و کدورت است که منظور از آن، سیما و نشانه‌های غم و اندوه است که در چهره آنان هویداست. «تَرْهَقُهَا قَتَرَةٌ» (عبس: ۴۱) یعنی سیاهی و تاریکی بر آن چهره‌ها نشسته. در این آیات حال دو طایفه را، با بیان حال چهره‌هایشان بیان کرده؛ چون چهره و قیافه، آینه دل است، هم مسرت درونی در آن جلوه می‌کند و هم اندوه و گرفتاری (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۲۰، ص ۳۴۴).

همچنین، در توصیفی دیگر خداوند متعال درباره خرمی و نشاط در چهره بهشتیان این گونه می‌فرماید: «إِنَّ الْأَبْرَارَ لَفِي نَعِيمٍ * تَعْرِفُ فِي وُجُوهِهِمْ نَضْرَةَ النَّعِيمِ» (مطففین: ۲۲ و ۲۴) تبسم داشتن، نشان می‌دهد که گوینده برای طرف مقابل، رفتار مثبت و قابل‌پذیرشی قائل شده است. از این روی، رسول خدا (ص) پیوسته با تبسم سخن می‌گفتند (کلینی، ۱۴۰۱ق، ج ۲، ص ۲۳۶). در واقع تبسم، نشانه و علامت آمادگی ایجاد ارتباط با دیگران است. وقتی که می‌خواهیم با فردی باب گفتگو را باز کنیم، لبخند ما محیط مناسبی را برای شروع یک ارتباط فراهم می‌کند (ناصری، ۱۳۸۶، ص ۹۳).

البته اهمیت توجه به نشانه‌های غیرکلامی، تا بدانجاست که هرگاه بین حالات چهره و گفتار شخص، ناسازگاری پدید آید، حالات چهره و رفتار غیرکلامی او به مراتب مهم‌تر و معتبرتر از سخنانش می‌باشد، به ویژه این که کنترل گفتار، بسی آسان‌تر از کنترل چهره است. (ریچاردسون، ۱۳۷۹، ص ۳۲) از این روی، امام علی(ع) می‌فرماید: «لسان الحال أصدق من لسان المقال» زبان حال، راستگوتر از زبان گفتار است (آمدی، ۱۳۶۶، ص ۱۵۳). حالات چهره در بین مهارت‌های غیرکلامی از اهمیت خاصی برخوردار است؛ چرا که حالات چهره بیانگر رفتار، احساسات، هیجانات و نگرش فرد نسبت به افراد دیگر، ایده‌ها و واقعیات است. هم‌چنین بسیاری از مردم با

توجه به وضعیت چهره در مورد افراد قضاوت می‌نمایند. وضعیت چهره در گفتگوهای رو در رو نقش اساسی در ارائه تأثیر خوب و مثبت دارد. بهتر است در موقع گوش دادن، تماس چشمی همراه با لبخند و تکان دادن سر باشد؛ زیرا در واقع تکان دادن سر و گفتن کلمات مثبت به اشخاص، نشان‌دهنده آن است که افراد، علاقه‌مند به شنیدن گفته‌های یکدیگر هستند.

جمع‌بندی

از آن چه گذشت، به دست می‌آید که نشانه‌های غیرکلامی در ارتباطات میان فردی مسأله بسیار مهم بوده و نقش آن در بسیاری موارد در انتقال معنی از فردی به فردی دیگر بسیار حیاتی می‌باشد؛ زیرا گاهی یک نگاه مخصوص یا یک فریاد از صداها کلمه، معانی بیشتری را منتقل می‌نماید و تأثیر فراوانی می‌بخشد. البته، نباید غافل شد که نگاه، حرکات، اشارات، لحن و آواز از اموری هستند که دلالت‌شان بر معانی طبیعی است و همه افراد معنای آن را در می‌یابند و حال آنکه دلالت الفاظ وضعی است. حرکات، لحن و اشارات و... بر اساس فرهنگ‌ها، قومیت‌ها، زبان و زمان‌های مختلف، برداشت‌های گوناگونی را به همراه خواهد داشت.

هر موقعیت و پیامی دارای وجوه متفاوتی است که باید با توجه به آن، موضوع را مطرح نمود و از نشانه‌های خاص آن وضعیت استفاده نمود؛ چرا که برای نمونه، آهنگ غضب غیر از رأفت است. هم‌چنین، هنگامی که جنگ و نزاع است آهنگ گفتار نباید مانند موقعیت‌های صلح و سازش و رأفت باشد و یا آهنگ التماس و درخواست غیر از آهنگ تحکم و تشدد است و اقتضای تعجب با تأسف و شادمانی و مسرت متفاوت است.

بدن، به طور کلی، نباید بی‌حرکت باشد و نباید در حرکات آن نیز افراط شود. زیرا چهره آینه روح است. دین مبین اسلام نکات فراوانی را در این زمینه بیان می‌نماید. لحن آیات قرآن کریم نشان‌دهنده تفاوت سطوح مخاطبان آیات، شرایط مکانی و زمانی متفاوت، اهداف گوناگون و... است. روایات معصومین (ع) و مطالعه سیره زندگی ائمه اطهار (ع) از دقت بسیار فراوان این بزرگواران حکایت می‌نمایند. توجه به تماس‌های

چشمی، رعایت نکات و مقتضیات لحن کلام، زبان‌های گوناگون تن و حالات جسمانی و... اصلی مشهود است. هم‌چنین، توجه به روابط غیرکلامی برای مشاوران، مربیان و فرهیختگان علوم تربیتی نکته‌ای اساسی است که می‌تواند سطح و کیفیت ارتباطات آنان را بالا برد.

یادداشت‌ها

1. P.Ekman
2. Frisen
3. Eible
4. Eiblesfeldt
5. Harisson
6. Shulman
7. validity
8. reliability
9. R.Rosenthal
10. Michael Argyle
11. Peterson
12. Gaze direction
13. avoidance tendencies

کتابنامه

- قرآن کریم، ترجمه ناصر مکارم شیرازی (۱۳۸۷)، قم: مشعر، چاپ اول.
- نهج البلاغه، ترجمه محمد دشتی (۱۳۷۹)، قم: مشهور، چاپ اول.
- آمدی، عبدالواحد (۱۳۶۶)، غرر الحکم و درر الکلم، قم: دفتر تبلیغات اسلامی.
- إل جورج، ریکی و ترزاس، کریستیانی (۱۳۷۷)، روانشناسی مشاوره، ترجمه رضا فلاحی، تهران: رشد، چاپ دوم.
- بولتون، رابرت (۱۳۸۰)، مهارت‌های ارتباطی، ترجمه منصور شاه ولی، شیراز: دانشگاه شیراز، چاپ اول.
- حکیم آرا، محمد علی (۱۳۸۴)، ارتباطات متقاعد گرانه و تبلیغ، تهران: سمت، چاپ اول.
- دادگران، سیدمحمد (۱۳۷۷)، مبانی ارتباطات جمعی، تهران: فیروزه، چاپ دوم.
- راغب اصفهانی، محمد بن حسین (۱۴۱۶ق)، مفردات الفاظ القرآن‌الکریم، تحقیق صفوان عدنان داوودی، دمشق: دارالعلم.

- ریتزر، جرج (۱۳۸۹)، مبانی نظری جامعه‌شناختی معاصر و ریشه‌های کلاسیک آن، ترجمه شهناز مسمی پرست، تهران: نشر ثالث.
- ریچاردسون، جری (۱۳۷۹)، معجزه ارتباط، ترجمه مهدی قراچه داغی، تهران: آسیم، چاپ اول.
- شوئنفلد، مارک و شوئنفلد، ریک (۱۳۸۴)، هنر و دانش مذاکره، ترجمه مسعود راجی، تهران: نشر نی، چاپ اول.
- شولمن، لارنس (۱۳۸۰)، مددکاری اجتماعی: مهارت کار با گروه‌ها، ترجمه منیرالسادات میربهاء و اکبر بخشی‌نیا، تهران: دانشگاه علامه طباطبائی، چاپ اول.
- طباطبائی، محمد حسین (۱۳۷۴)، المیزان فی تفسیر القرآن، ترجمه سید محمد باقر موسوی همدانی، قم: جامعه مدرسین حوزه علمیه قم، چاپ پنجم.
- طبرسی، فضل بن حسن (۱۳۶۰)، مجمع البیان فی تفسیر القرآن، تهران: انتشارات ناصر خسرو، چاپ سوم.
- فابر، آدل (۱۳۸۴)، چگونه بگوییم تا بچه‌ها یاد بگیرند؟، ترجمه سهیلا ابوالهدی، تهران: آسیم، چاپ اول.
- فروغی، محمد علی (۱۳۸۱)، آئین سخنوری، تهران: زوار، چاپ سوم.
- فرهنگی، علی اکبر (۱۳۸۵)، ارتباطات انسانی، تهران: خدمات فرهنگی رسا، چاپ دهم.
- فضل الله، سید محمد حسین (۱۴۱۹ ق)، تفسیر من وحی القرآن، بیروت: دار الملائک للطباعة و النشر، چاپ دوم.
- کریمی نیا، محمد علی (۱۳۷۷)، تربیت اجتماعی، قم: پارسایان، چاپ اول.
- کلینی، محمد بن یعقوب (۱۴۰۱ ق)، الکافی، تحقیق علی اکبر غفاری، بیروت: دارالتعاریف.
- گابور، دون (۱۳۸۲)، مهارت‌های گفت و گو، ترجمه مهدی قراچه داغی، تهران: پیک بهار، چاپ دوم.
- گرشاسبی، اصغر (۱۳۸۴)، هنر و فن مذاکره، تهران: نشر مهاجر، چاپ اول.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۶)، جامعه‌شناسی، ترجمه صبوری کاشانی، تهران: نشر نی.
- گیل، مایرز (۱۳۸۳)، پویایی ارتباطات انسانی، ترجمه حوا صابراملی، تهران: دانشکده صدا و سیما.
- مجلسی، محمد باقر (۱۳۶۱)، بحارالانوار، بیروت: دار الحیاء التراث العربی.

نوع شناسی مؤلفه‌های ارتباط غیرکلامی در قرآن کریم ۱۹۳

محسنیان راد، مهدی (۱۳۶۹)، *ارتباط شناسی ارتباطات انسانی (میان فردی، گروهی و جمعی)* تهران: سروش.

ناصری، حسین (۱۳۸۶)، *مهارت‌های زندگی*، تهران: امور فرهنگی و پیشگیری سازمان بهزیستی، چاپ اول.

ویکر، رابرت (۱۳۸۸)، *چگونه دیگران را متقاعد کنیم؟ با گفتن و نوشتن*، ترجمه مؤلفان قسقای پور، تهران: افراز، چاپ دوم.

هارجی، اون و ساندرز، کریستین و دیکسون، دیوید (۱۳۷۷)، *مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی*، ترجمه خشایار بیگی و مهرداد فیروز بخت، تهران: رشد، چاپ اول.

Ekman, Paul & Friesen, W.V. (1971). "Constants Across Culture in the Face and Emotion". *Journal of personality and social psychology*, Vol. 17, No. 2.