

الگوی شایستگی‌های اجتماعی

در روابط اجتماعی معصومین با تأکید بر فرهنگ علوی و رضوی*

- احسان نامدارجویی^۱
- سید علیقلی روشن^۲
- نورمحمد یعقوبی^۳
- بدرالدین اورعی یزدانی^۴

چکیده

در این پژوهش، به دنبال الگویی از شایستگی‌های اجتماعی در سیره و فرهنگ معصومین علیهم‌السلام، به خصوص فرهنگ علوی و رضوی در روابط اجتماعی هستیم تا با شناخت هر چه بهتر آن، توسط دیگران به کار بسته شود. هدف از انجام این پژوهش، ارائه الگوی شایستگی‌های اجتماعی برای سرمایه‌انسانی بر اساس سیره معصومین علیهم‌السلام، با تأکید بر فرهنگ علوی و رضوی است و با توجه به هدف پژوهش، سؤال پژوهش عبارت است از این که الگوی (ابعاد و مؤلفه‌های) شایستگی‌های اجتماعی از دیدگاه اسلام (قرآن و معصومین علیهم‌السلام)، با تأکید بر فرهنگ علوی و رضوی کدام است؟ در این راستا و برای پاسخ‌گویی به این

* تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۱۱/۰۱ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۲/۰۸.

۱. دانشجوی مقطع دکتری مدیریت منابع انسانی دانشگاه سیستان و بلوچستان (نویسنده مسئول).
davood.joyame@gmail.com

۲. دانشیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه سیستان و بلوچستان (Asr@hamoon.usb.ac.ir).

۳. استاد گروه مدیریت دولتی دانشگاه سیستان و بلوچستان (Yaghoobi@hamoon.usb.ac.ir).

۴. دانشیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه سیستان و بلوچستان.

سؤال، از روش تحلیل محتوا از نوع کیفی به روش تحلیل مضمون (تماتیک) به کمک تکنیک دلفی، برای تأیید اعتبار و اطمینان آن استفاده شده است. پس از مطالعه دقیق متون (اسناد و مدارک علمی و آیات و روایات)، مفاهیم حاصل از آن استخراج گردید و به هر کدام، یک کد اختصاص داده شد. سپس، مفاهیم مشابه شناسایی شد و با ترکیب آن‌ها، تم‌های (مقوله) فرعی تدوین گردید و در نهایت، به تأیید اجماع متخصصان در سه مرحله رسید و الگوی نهایی استخراج و تأیید شده است. به طور کلی، یافته‌های پژوهش در دو تم اصلی شروع رابطه (آغازگری) و ارتقاء رابطه (خودگشودگی و هم‌دلی) است که هر کدام، دارای زیر تم‌های (تم‌های فرعی) متعددی هستند که در بخش یافته‌های پژوهش آورده شده است.

واژگان کلیدی: شایستگی‌های اجتماعی، فرهنگ علوی، فرهنگ رضوی، سرمایه انسانی

مقدمه

بیشتر کارها، بر اساس ارتباطات در سازمان انجام می‌شود. بدون ایجاد ارتباطات، سازمان‌ها از هم فرو می‌پاشند (روسو^۱ و همکاران، ۲۰۱۲: ۴۹۵). به اشتراک گذاشتن عقاید، نظرخواهی از دیگران، توضیح درباره چیزی که از دیگران می‌خواهیم، کار کردن با افراد مختلف و بیان احساسات، بخشی از عواملی هستند که به برقراری ارتباط با دیگران و همکاری با آنان کمک می‌کنند (آواد و الهاشمی^۲، ۲۰۱۲: ۱۴۳).

کلید موفقیت ارتباطات بین فردی، ارتباط اثربخش است و توسعه شایستگی اجتماعی لازمه آن است. شایستگی اجتماعی، فهم و کاربرد روش‌هایی است که تعامل اثربخش با دیگران را ایجاد می‌کند و مجموعه‌ای از مهارت‌های فرعی مانند گوش دادن، سؤال کردن، خودگشودگی، دریافت بازخورد و شرکت در گفت‌وگوها است (دراکر^۳، ۲۰۰۴). شایستگی اجتماعی، اشاره به هوشیاری اجتماعی و مدیریت ارتباطات

1. Russo.
2. Awad, Alhashemi.
3. Draucker.

دارد و مجموعه دانش، توانایی و مهارت‌هایی است که رفتارهای شایسته اجتماعی را تشویق می‌کند. نقش شایستگی اجتماعی، در ارتباط‌های بین فردی سازمانی بسیار حائز اهمیت است: انسان موجودی اجتماعی است و به برقراری ارتباط با دیگران نیاز دارد. شایستگی اجتماعی با عواملی همچون عملکرد شغلی، توان حل مسأله، رهبری، کیفیت زندگی کاری و بهروزی سازمانی مرتبط است.

دانشمندان، ویژگی‌های فردی را که رضایت بخشی دو طرفه را در ارتباطات تسهیل می‌کند، شایستگی اجتماعی می‌نامند (کارتز^۱ و همکاران، ۲۰۱۱). برای مثال، کانینو^۲ و همکاران (۱۹۸۲)، شایستگی اجتماعی را توان اقدام مناسب در تعامل‌های بین فردی می‌دانند. آتیلی^۳ (۱۹۹۰) موفقیت اجتماعی، روبین و کراسنور^۴ (۱۹۹۲) توان رسیدن به اهداف فردی در تعامل‌های اجتماعی، همراه با حفظ روابط مثبت با دیگران در زمان‌ها و موقعیت‌های مختلف و بارون، (۲۰۰۰) توانایی تعامل شایسته با دیگران تعریف کرده است (نانگل و همکاران، ۲۰۱۰: ۵). به عقیده کارپنتر (۱۹۹۳)، شایستگی اجتماعی دو بُعد دارد: شروع رابطه و ارتقای آن (کارتز و همکاران، ۲۰۱۱: ۲۰۱۸).

فوت و کوتزل^۵ (۱۹۵۵)، ابعاد شایستگی اجتماعی را اقتدار، خلاقیت، همدلی، سلامتی، هوش و قضاوت صحیح می‌دانند. از نظر آن‌ها، شایستگی اجتماعی یعنی درک خود و آگاهی درباره قابلیت‌های خود، درک دیگران و تشخیص قابلیت‌های آن‌ها، خودمدیریتی، خودکنترلی و خودهدایتی، توان برقراری ارتباط با دیگران و رسیدن به سازگاری و تناسب در تعامل‌های اجتماعی با آن‌ها، آگاهی از هنجارها و باید و نبایدهای تعامل، تشخیص اشارات و الگوها در تعامل، توان برقراری ارتباط همدلانه با دیگران، توان پیوستن به دیگران به‌عنوان یک شرکت و همراه و یاری‌کننده در یک اقدام جمعی (فوت و کوتزل، ۱۹۵۵: ۱۴۲). بورمسترت و همکاران (۱۹۸۸)، پنج بُعد برای شایستگی اجتماعی معرفی کرده‌اند که عبارت‌اند از آغازگری و شروع، ارتباط،

1. Carter.
2. Caninoet.
3. Attili.
4. Rubin and Rose-Krasnor.
5. Foote, Cottrell.

خودگشودگی شخصی یا در میان گذاشتن اطلاعات شخصی خود با دیگران، صراحت یا تأکید بر حقوق شخصی و ابراز نارضایتی از دیگران بدون انکار حقوق آن‌ها، حمایت عاطفی از دیگران، کمک به افرادی که دچار مشکل شده‌اند، مدیریت تعارض‌هایی که در روابط بین فردی اتفاق می‌افتد و اجتناب از انجام کارها یا گفتن چیزهایی که موجب ناسازگاری و نزاع می‌شود (بورمسترت^۱ و همکاران، ۱۹۸۸: ۱۰۰۲).

بوچنر و کلی^۲ (۱۹۷۴)، ابعاد شایستگی اجتماعی را ارتباط‌های همدلانه، درک درد و رنج دیگران و کمک به آن‌ها، توان پردازش بازخورد، تشریح پیام‌ها و انتقال و دریافت بازخورد، درک و فهم هیجان‌ها و افکار دیگران، خودگشودگی شخصی و اجازه دادن به دیگران برای فهم احساس، تفکر و خواسته‌ها، انعطاف‌پذیری رفتاری و توان گفتن و رفتار کردن به روش‌های جدید در مواقع ضروری می‌دانند (رایکیت و استرونر^۳، ۲۰۰۸).

روبین و مارتین (۱۹۹۴) ابعاد شایستگی‌های اجتماعی را خودگشودگی، همدلی، راحتی اجتماعی و احساس راحتی، ارتباط‌گریزی اندک، توانایی اداره واکنش‌ها یا انتقادهای منفی دیگران بدون استرس‌های بی‌مورد، صراحت و ایستادگی بر حقوق خود بدون انکار حقوق دیگران، دیگر محوری^۴ یا توجه و علاقه به دیگران، روشنی، رسایی^۵ و توانایی انتقال احساسات از طریق رفتارهای غیرکلامی مانند حالت چهره، تن صدا و تغییر حالت‌های بدن، حمایت‌گری و تأیید رفتارها و گفته‌های دیگران، بی‌واسطه بودن^۶ یا آمادگی و تمایل برای برقراری ارتباط با دیگران، کنترل محیطی یا توانایی اداره کردن محیط‌های متعارض، حل مسأله در محیط‌های مبتنی بر همکاری و توان مجاب کردن دیگران می‌دانند (روبین و مارتین^۷، ۱۹۹۴: ۳۸).

1. Buhrmester.
2. Bochner and Kelly.
3. Rickheit, Strohner.
4. Altercentrism.
5. Expressiveness.
6. Immediacy.
7. Rubin, martin.

افرادی که شایستگی‌های اجتماعی لازم را ندارند، در معرض پیامدهای منفی مانند طرد از جانب همسالان، بروز اختلالات روان‌شناختی، اخراج از گروه، انزوا و... قرار می‌گیرند (گرشام، وان و کوک^۱، ۲۰۰۶).

شایستگی اجتماعی، بیانگر توانایی فرد در سازمان دادن منابع فردی محیطی و حفظ آن‌ها است (سیمرد - کلیک من^۲، ۲۰۰۷: نقل از بنی اسدی و باقری، ۱۳۹۰).

در مدل شایستگی اجتماعی مؤثر که توسط هالبرست دنهام و دانسمور^۳ (۲۰۰۱)، ارائه شد، ارسال مؤثر پیام، دریافت مؤثر پیام و تجربه کردن را سه عنصر مهم شایستگی اجتماعی مؤثر معرفی کرده‌اند. افرادی که سطح بالایی از شایستگی اجتماعی دارند، در رمزگذاری و رمزخوانی، علائم غیر کلامی بهتری دارند (چایو و تک یان^۴، ۲۰۱۰: ۲۶۱). کریستنسن و همکاران^۵ (۱۹۸۰) عقیده دارند که حساسیت به پیام‌های غیر کلامی، عنصر مهمی از شایستگی اجتماعی است (بنی اسدی و باقری، ۱۳۹۰: ۲۷).

بین شایستگی اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی نیز تمایز گذاشته می‌شود. بر اساس این دیدگاه، مهارت‌های اجتماعی رفتارهای خاصی هستند که فرد به نمایش می‌گذارد تا در یک موقعیت اجتماعی، با شایستگی عمل کرده باشد؛ اما شایستگی اجتماعی یک ارزشیابی است که بر اساس قضاوت در مورد اینکه فرد در یک موقعیت اجتماعی با شایستگی عمل کرده است یا خیر، صورت می‌گیرد.

مهارت‌های اجتماعی، مجموعه رفتارهای آموخته شده و قابل قبولی هستند که فرد را قادر می‌سازند تا با دیگران رابطه مؤثر برقرار کنند و از واکنش‌های نامعقول اجتماعی پرهیزند (گرشام و الیوت، ۱۹۹۰؛ به نقل از شهیم، ۱۳۸۱: ۱۲۸).

سطوح بالای طرد اجتماعی و تنهایی (استیل^۶ و همکاران، ۲۰۰۸: ۹)، اختلال خلقی و

-
1. Gresham, Van, Cook.
 2. Semrud-Clikeman.
 3. Halberstadt, Denham & Dunsmore.
 4. Chau-kiu, Tak-yan.
 5. Christensen & et al.
 6. Estell.

افسردگی (سیدریدیس^۱، ۲۰۰۷؛ مارتینز و سمروود کلیکمن^۲، ۲۰۰۴؛ میشنا^۳، ۱۹۹۶؛ رفیعی‌زاده، ۱۳۸۰) مشکلات سازگاری از هر دو نوع درونی - بیرونی (آل یاگن و میکولینسر^۴، ۲۰۰۴)، ناتوانی در حل مسائل اجتماعی (جمشیدی و سیف‌نراقی، ۱۳۸۴) و سازگاری اجتماعی پایین‌تر (کالیوا و آگالیوتیس^۵، ۲۰۰۹؛ زاهد بابلان، رجبی و امیدی، ۱۳۹۱) مشکلات رفتاری (کالیوا و آگالیوتیس، ۲۰۰۹؛ شهیم، ۱۳۸۲) از ویژگی‌های افرادی است که مهارت و شایستگی اجتماعی ندارند.

هاگر و وفن^۶ (۱۹۹۷) بیان می‌کنند که برای شایستگی اجتماعی، چهار مؤلفه وجود دارد. این چهار مؤلفه عبارت‌اند از: ۱. استفاده مؤثر از مهارت‌های اجتماعی؛ ۲. فقدان رفتار ناسازگارانه؛ ۳. روابط مثبت با دیگران؛ ۴. شناخت اجتماعی درست و متناسب با سن. شایستگی اجتماعی، صرفاً به معنی داشتن مهارت‌های اجتماعی مطلوب و همچنین به معنی فقدان رفتار ناسازگارانه نیست. شایستگی اجتماعی مفهوم پیچیده‌ای است که از ترکیب همه این چهار مؤلفه تشکیل شده است (هالاها و همکاران، ۲۰۰۵؛ ترجمه علیزاده، همتی، رضایی دهنوی و شجاعی، ۱۳۹۰).

نتایج تحقیقات نشان می‌دهد آموزش مهارت‌های اجتماعی - هیجانی، سازگاری اجتماعی را افزایش می‌دهد (لوپز، سالووی و استراس^۷، ۲۰۰۳)، پرخاشگری را کاهش می‌دهد و رفتارهای فرا اجتماعی را تقویت می‌کند (مایر و براکت^۸، ۲۰۰۳) و بر کیفیت روابط اجتماعی تأثیر می‌گذارد (ایزنبرگ و همکاران^۹، ۲۰۰۱).

آمادوی و سوکوماران^{۱۰} (۲۰۱۲)، دریافتند آموزش رفتارهای اجتماعی برای توسعه

1. Sideridis.
2. Martinez, Semrud – Clikeman.
3. Mishna.
4. Al-Yagon, Mikulincer.
5. Kalyva, Agaliotis.
6. Hager & Voughn.
7. Lopes, Salovey & Straus.
8. Mayer & Brackett.
9. Eisenberg, Cumberland, Spinrad, Fabes & Shepard.
10. Umadevi & Sukumaran.

مهارت‌های اجتماعی، جرأت‌آموزی، برترطبی، داشتن اطمینان زیاد به خود و رابطه با همسالان مؤثر است. دنالت و دری^۱ (۲۰۱۴)، در تحقیقاتی مداخله‌ای با تکیه بر آموزش مهارت‌های اجتماعی بر کودکان دارای مشکلات رفتاری، نتیجه گرفتند که کار گروهی و آموزش مهارت‌های اجتماعی، مشکلات رفتاری را کاهش می‌دهد. همچنین مشخص شده است که آموزش کفایت اجتماعی، مهارت‌های خودآگاهی، همدلی، ارتباط بین فردی، مقابله با هیجانات، تصمیم‌گیری و حل مسئله اجتماعی را افزایش و میزان رفتارهای پرخاشگرانه کودکان را به شدت کاهش می‌دهد. راتکلیف، وفق، دوستور و هایس^۲ (۲۰۱۴) در تحقیقی به این نتیجه دست یافتند که آموزش مهارت‌های اجتماعی - هیجانی، باعث افزایش مهارت‌های هیجانی - عاطفی و افزایش صلاحیت‌های اجتماعی و در کل، افزایش سلامت روان افراد می‌شود.

با توجه به نقش مهارت‌های اجتماعی در موفقیت (هنسی^۳، ۲۰۰۷)، تأثیر بر روابط (هارل^۴ و همکاران، ۲۰۰۸) و نقش آن در جامعه و محیط کار (هولمز و فیلاری^۵، ۲۰۰۰)، پژوهش‌های متعددی در ارتباط با مهارت‌های اجتماعی در داخل و خارج از کشور انجام شده است. نتایج پژوهش‌ها حاکی از آن است که مهارت‌های اجتماعی باعث کاهش مشکلات رفتاری (سیم^۶ و همکاران، ۲۰۰۶)، افزایش یکپارچگی اجتماعی و آموزش (فیلر و ایکس یو^۷، ۲۰۰۶)، کاهش رجوع نوجوانان به دادگاه‌ها (هامند^۸، ۱۹۹۱)، کاهش سوءاستفاده از الکل و دارو (پنتز^۹ و همکاران، ۱۹۹۷)، افزایش پیشرفت تحصیلی و مشارکت بیشتر در فعالیت‌های مدرسه (فانتوزو^{۱۰} و همکاران، ۲۰۰۴)، درمان اصلی برای

-
1. Denault Anne-Sophie & Déry Michèle.
 2. Ratcliffe, Wong, Dossetor & Hayes.
 3. Hennessey.
 4. Hrrrell.
 5. Holmes & Fillary.
 6. Sim.
 7. Filler & Xu.
 8. Hammond.
 9. Pentz.
 10. Fantuzzo.

کودکان و نوجوانان پرخاشگر (نانگل^۱ و همکاران، ۲۰۰۲)؛ موفقیت در کار یا شغل (اریلی^۲ و همکاران، ۲۰۰۴)، کاهش در سازش نایافتگی‌های اجتماعی (سیورز و جونز بلنک^۳، ۲۰۰۸)، افزایش در مفهوم خود، خودکارآمدی اجتماعی و کاهش در مشکلات درونی‌سازی (هارل^۴ و همکاران، ۲۰۰۸)، کاهش مشکلات هیجانی - رفتاری مانند نارسایی توجه / فزون‌کنشی، اختلال سلوک و تضادورزی (کامپنگ^۵ و همکاران، ۲۰۰۸؛ پریس و ملور^۶، ۲۰۰۸) می‌شود.

عصر حضرت رضا علیه السلام و فرهنگ رضوی، با توجه به دوره پیش از ولیعهدی و دوره ولیعهدی ایشان و جذب افراد و متخصصان و نخبگان با تفکرات و گفتارها و رفتارهای مختلف به تبعیت از سیاست و فرهنگ (فرهنگ علوی و حسینی و رضوی و مهدوی) توسط امام رضا علیه السلام (برخورد با ادیان و سران ادیان مختلف و بحث‌های بین دینی و رویدادهای اجتماعی در این عصر و عصر مولی‌الموحدين علی بن ابی طالب علیه السلام به دلیل وجود فتنه‌ها و احزاب و فرقه‌ها و جنگ‌های داخلی و خارجی و انتقال نبوت به دست خلافت و دست‌به‌دست شدن خلافت با وجود معصوم خانه‌نشین و سکوت معصوم و حضور همیشگی این امام در صحنه‌های فرهنگی و اجتماعی و علمی و... و دوره حکومت علوی و عدالت محض ایشان و جنگ‌های مختلف با دشمنان داخلی و خارجی و خلفای قبلی و...) حائز اهمیت و مطالعه است. فرهنگ و سیره علوی و رضوی در کنار سایر سیره معصومین علیهم السلام، در خور توجه است و در این پژوهش، به سیره و فرهنگ معصومین علیهم السلام با توجه بیشتر و تأکید بر فرهنگ علوی و رضوی به شیوه برقراری ارتباطات اجتماعی و شایستگی‌های اجتماعی پرداخته می‌شود. معصومین علیهم السلام، همواره الگویی برای سایر انسان‌ها بوده‌اند و منبع بشارت و هدایت انسان‌ها در جهان هستی هستند. از این رو، شناخت شیوه برخورد معصومین علیهم السلام با افراد و

1. Nangle.
2. O'Reilly.
3. Severs & Jones-Blank.
4. Harrell.
5. Coming.
6. Preece & Mellor.

ایجاد روابط اجتماعی توسط آنان که نیازمند به مهارت اجتماعی و شایستگی‌های اجتماعی با حفظ ارزش‌های دینی است، باید شناسایی شود و از آن، توسط سایر افراد غیر معصوم تبعیت شود. با توجه به این مطالب، در این پژوهش به دنبال الگویی از شایستگی‌های اجتماعی در سیره و فرهنگ معصومین علیهم‌السلام، به خصوص فرهنگ علوی و رضوی در برخورد با سایر افراد در روابط اجتماعی هستیم تا با شناخت هر چه بهتر شایستگی‌های اجتماعی، این الگو را برای سایر افراد جامعه در حد توان و ظرفیت خودشان کاربردی کنیم. هدف از انجام این پژوهش، ارائه الگوی شایستگی‌های اجتماعی سرمایه انسانی از دیدگاه اسلام با تأکید بر فرهنگ علوی و رضوی است و با توجه به هدف پژوهش سؤال پژوهش عبارت است از:

الگوی (ابعاد و مؤلفه‌های) شایستگی‌های اجتماعی از دیدگاه اسلام (قرآن و معصومین علیهم‌السلام) با تأکید بر فرهنگ علوی و رضوی کدام است؟

الف. روش پژوهش

این پژوهش، به صورت مروری (بر اساس مطالعه متن و استخراج کدهای مربوطه و ادغام ابعاد و مؤلفه‌ها بر اساس ذهن نویسنده) و کتابخانه‌ای است که با استفاده از روش توصیفی - تحلیلی (انتزاعی) با تکیه بر منابع دینی (کتاب و سنت با تأکید بر سیره علوی و رضوی) به دنبال ارائه الگوی (شاخصه‌ها و مؤلفه‌ها) شایستگی‌های اجتماعی از دیدگاه اسلام و معصومین علیهم‌السلام، با تأکید بر فرهنگ علوی و رضوی می‌پردازد. همین‌طور، برای تأیید اعتبار و اطمینان پژوهش از یافته‌های بخش کتابخانه‌ای، از تکنیک دلفی برای رسیدن به اجماع نظر متخصصان اهل فن استفاده کرده‌ایم. به عبارتی، برای تأیید دسته‌بندی‌های صورت گرفته از تم‌های اصلی و فرعی، نظرات خبرگان و متخصصان توسط پرسش‌نامه پرسیده شده و در نظر گرفته شده است و تم‌های فرعی ادغام و حذف و اضافه شده‌اند و در نهایت، الگوی نهایی ارائه شده است.

تحلیل تم، روشی است که به شناسایی، تحلیل و گزارش الگوها و تم‌های مستتر در اطلاعات مرتبط با سؤال تحقیق می‌پردازد و در چند سطح قابل اعمال است. تحلیل تم،

می‌تواند به‌طور مستقیم از مصاحبه شفاهی، شنیدن سخنرانی یا از درون مستندات باشد. این مستندات می‌تواند مستندات دسته اولی باشد که محقق از مصاحبه، مشاهده یا از طرق مشابه به دست می‌آورد یا اینکه مستنداتی باشند که قبلاً توسط دیگران تدوین و نگارش شده‌اند. روال‌های مختلفی برای تحلیل تم وجود دارد. با وجود تفاوت‌های ظاهری که در سه مرحله جمع‌آوری و توصیف، سازمان‌دهی و تنظیم و در آخر تفسیر و بازنمایی الگوهای گوناگون وجود دارد، الگوی ولکات^۱، شامل سه مرحله توصیف، تحلیل و تفسیر می‌باشد که در این پژوهش استفاده شده است (نیل و کمپ، ۲۰۰۹).

تکنیک دلفی، یک شیوه جمع‌آوری اطلاعات است که با توجه به مشکل دسترسی و جمع‌آوری اطلاعات از افراد متخصص و فاصله زمانی و مکانی با متخصصان برای رسیدن به اجماع نظر درباره یک مفهوم استفاده می‌شود. در این پژوهش، تکنیک دلفی از طریق ارسال پرسش‌نامه‌ها از طریق ایمیل و گرفتن پاسخ‌ها به وسیله پیشنهادات از طریق متن و پاسخ به سؤالات پرسش‌نامه جمع‌آوری شده است. لازم به توضیح است در ابتدا ۱۰ نفر از متخصصان حوزوی و مدرس دانشگاه انتخاب شدند و سپس با پیشنهاد این افراد، ۱۳ نفر بعدی به پژوهش اضافه شده‌اند که در کل ۲۳ متخصص در بخش تکنیک دلفی مشارکت داده شده‌اند (روش گلوله برفی). تکنیک دلفی در این پژوهش، در سه مرحله انجام شده است و در مرحله سوم با توجه به میانگین پاسخ‌های ارائه شده به گویه‌های پرسش‌نامه و تکرار شدن میانگین این گویه‌ها با انحراف ۰/۵ فرآیند تکنیک دلفی در مرحله سوم متوقف شده است. لازم به توضیح است که پاسخ به گویه‌ها بر اساس کاملاً موافقم با گزینه ۵ یا کاملاً مخالفم با گزینه ۱، بر اساس طیف لیکرت بوده است و میانگین‌های به دست آمده از ۱ تا ۵ بوده‌اند که میزان حد توافق بالای ۳ (میانگین نظرات خبرگان بین ۱ تا ۵) و حد متوسط در نظر گرفته شده است.

با شناخت بهتر مفهوم شایستگی اجتماعی در متون علمی، ابتدا درصدد شناخت این مفهوم برآمده‌ایم و در ادامه با پایش و به کمک ذهن پژوهشگر (انتزاعی و ذهنی) به دنبال این هستیم که شاخصه‌های شایستگی‌های اجتماعی در سیره معصومین علیهم‌السلام چه بوده است و معصومین علیهم‌السلام به خصوص (مولی‌الموحیدین علی بن ابی‌طالب علیه‌السلام و امام

1. Volcat.

رضا (ع) در سیره نظری و عملی خود، چگونه شایستگی اجتماعی را نهادینه و به کار می‌برده‌اند، زیرا هدف از بعث پیامبران و امامان همواره هدایت و بشارت انسان‌ها برای رسیدن انسان به شایستگی و شناخت خود به‌عنوان انسان (اشرف مخلوقات و دارای روح الهی) و روابط و رفتار با سایر انسان‌ها (به‌عنوان اشرف مخلوقات و دارای روح الهی) و جهان هستی (به‌عنوان ظهور الله و هم‌راستایی ظهور و باطن الله در عین هم) است.

برای این مهم، از روش تحلیل محتوا از نوع کیفی به روش تحلیل مضمون (تماتیک) استفاده شده است. در این روش، پس از مطالعه دقیق متون دینی با تأکید بر سیره علوی و رضوی (مقالات علمی مرتبط که در آن از کتاب‌ها و مقالات مختلف دینی و مربوطه استفاده شده است)، مفاهیم حاصل از آن استخراج می‌گردد و به هر کدام، یک کد اختصاص داده می‌شود. سپس، مفاهیم مشابه شناسایی شده و با ترکیب آن‌ها تم‌های فرعی تدوین می‌گردد. چنین اقدامی برای همه متن‌ها انجام می‌شود و در صورت وجود گوی‌هایی (مفاهیم) با مضامین مشابه در متن‌های قبلی، از کدهای قبلی استفاده می‌شود. در نهایت، یافته‌های پژوهش و الگوی حاصله از بخش مطالعات اسناد و مدارک با توجه به نظر متخصصان، حذف و اضافه و اصلاح می‌شود و در نهایت، مدل نهایی مبتنی بر الگوی اسلامی با تأکید بر فرهنگ علوی و رضوی ارائه می‌شود.

ب. سؤال پژوهش

الگوی (ابعاد و مؤلفه‌های) شایستگی‌های اجتماعی از دیدگاه اسلام (قرآن و معصومین (ع) با تأکید بر فرهنگ علوی و رضوی کدام است؟

ج. یافته‌های پژوهش

جدول خلاصه یافته‌های پژوهش

| | |
|------------------------|--|
| تم‌های اصلی - ابعاد | کدهای به دست آمده از کدگذاری متن اسناد و مدارک (تم‌های فرعی) - مؤلفه‌ها |
|------------------------|--|

شروع رابطه (آغازگری)

توجه ویژه به آراستگی ظاهر؛ بوی خوش؛ نرم‌خویی؛ مشورت کردن؛ توکل بر خدا؛ دلسوزی و مهربانی؛ سخن نگفتن تا اتمام سخت دیگران؛ لم ندادن به چیزی در حضور دیگران؛ دراز نکردن پا در حضور دیگران؛ سخن نرم؛ نخندیدن با صدای بلند؛ تواضع و فروتنی؛ دل‌داری؛ غذا نخوردن به تنهایی و با دیگران غذا خوردن؛ عدم برخورد فیزیکی و کتک‌کاری با دیگران؛ مثبت‌اندیشی؛ اعتمادآفرینی؛ همگامی؛ رازداری؛ اولویت‌شناسی؛ توجه به سطح فهم مخاطب؛ گوش دادن فعال؛ حمایت‌گری؛ سخن گفتن شایسته؛ غیبت نکردن؛ افترا نبستن به دیگران؛ هبه و هدیه دادن؛ مطابقت گفته‌ها با عملکرد؛ سخن به‌جا؛ سکوت به‌جا؛ نیت شایسته؛ عمل شایسته؛ تقسیم اوقات به بخش‌های مختلف و عدم اتلاف زمان و تخصیص زمان؛ توجه به توحید و معاد و نبوت؛ توجه به خانواده؛ توجه همسایگان و نزدیکان و خویشان؛ مناظره تخصصی؛ سخن قابل‌فهم؛ نصیحت خالصانه؛ آرامش با یاد خدا؛ صداقت؛ ارتباط همراه با خلوص با دیگران؛ احسان؛ عدالت؛ خیره نشدن به دیگران؛ وفای به عهد؛ امانت‌داری؛ انجام واجبات؛ ستارالعیوب بودن؛ امر به معروف و نهی از منکر؛ ظلم نکردن؛ خیانت نکردن؛ حیا؛ کریم بودن؛ نداشتن طمع؛ با طغیان‌گران و ظالمان و طاغوت هم‌نشین نشدن؛ مهمانی دادن و مهمانی رفتن؛ توجه به زیردستان؛ توجه به خویشاوندان؛ تکبر نکردن؛ عدم دنیاپرستی؛ کمک نخواستن از غیر خداشناس؛ توجه به ارزش‌های اسلامی و دینی و اخلاقی؛ نرم‌خویی؛ گشاده‌رو و خندان بودن؛ بخشش دیگران؛ تأثیر نداشتن حرف دیگران درباره شخصیت و هویت دیگران؛ دوست مظلوم؛ دشمن ظالم؛ دوستی با دوست خدا؛ دشمنی با دشمن خدا

ارتقاء رابطه (خود گشودگی و هم‌دلی)

تعاون و همیاری؛ کمک به دیگران؛ خیرخواه دیگران بودن؛ توجه به ضعیفان و فقرا؛ احسان به مردم؛ عفو و گذشت؛ آمرزنده و مهربان؛ انفاق؛ پاکیزگی ظاهر و باطن؛ شناخت دیگران؛ سخن نرم؛ رفتار نرم؛ تذکر دادن دیگران؛ پند دادن دیگران؛ همزیستی مسالمت‌آمیز با دیگران؛ تعلیم و تعلم؛ ترک تعصب قومی؛ جلوگیری از انحرافات فکری و عملی؛ هم‌نشینی با افرادی که به یاد خدا هستند؛ دوستی با دوستان خدا؛ دشمنی با دشمنان خدا؛ تواضع و فروتنی؛ مثبت‌اندیشی؛ گفتار نیکو؛ عمل نیکو؛ مدارا با مردم؛ بخشش مال در حد توان به نزدیکان و نیازمندان؛ مهربانی؛ رازداری؛ پوشیدن عیوب دیگران؛ تعادل در خشم؛ تعادل در شادی و خوشحالی؛ توجه به سطح درک و فهم طرف مقابل در سخن گفتن و عمل کردن؛ عدالت ورزی؛ گفتار بر اساس توحید؛ عمل بر اساس توحید؛ گفتار بر اساس معاد؛ عمل بر اساس معاد؛ گفتار بر اساس نبوت؛ عمل بر اساس نبوت؛ گفتار بر اساس امامت؛ عمل بر اساس امامت؛ تهدید نکردن دیگران؛ ترساندن دیگران؛ حل کردن مشکلات دیگران؛ عدم پیروی از کفر و طاغوت؛ توجه به زیردستان؛ شکرگزاری از دیگران؛ گشاده رویی؛ ترک حرام؛ نیکی به نیکوکاران و شایستگان جامعه و سخت‌گیری بر بدکاران؛ رسیدگی به طبقه فرودست؛ ویژه کردن بخشی از وقت برای پاسخگویی به مردم و رسیدگی به نیازهای آنان؛ ویژه کردن بخشی از شب و روز برای نیایش و پرستش و گزاردن واجبات؛ پرهیز از خویشاوندگرایی و بخشش به آنان؛ رساندن حق به حق‌دار؛ روشنگری و درآوردن مردم از گمان‌های بد نسبت به خود؛ وفای به پیمان؛ پرهیز از خودپسندی، خودبرتربینی؛ پرهیز از منت‌گذاری به رعیت؛ بزرگ شمردن کارهای انجام‌شده توسط دیگران؛ عمل به وعده‌ها؛ پرهیز از تن‌دلی، سرکشی و سخن ناسنجیده.

لازم به توضیح است که کدهای به‌دست آمده در متون و اسناد و مدارک در بخش زیر مشخص شده است و بخش‌هایی که زیر آن‌ها خط کشیده شده، به‌عنوان کد در نظر گرفته شده‌اند و کدهایی که مشابهت داشته‌اند به‌صورت یک کد در نظر گرفته شده تا از کدهای تکراری جلوگیری شود.

د. شروع رابطه (آغازگری)

یکی از الگوهای رفتاری برجسته در زندگی امام رضا علیه السلام توجه ویژه به آراستگی ظاهر در روابط اجتماعی و هنگام مواجهه با هم‌نوعان است. روایت‌ها و حکایت‌ها نشان می‌دهند در روابط اجتماعی و هنگام حضور در میان مردم، به وضعیت ظاهری و آراستگی خود توجه ویژه‌ای داشتند (صدوق، ۱۳۸۳: ۱۹۲/۲). حفظ آراستگی ظاهر، تمیز و معطر بودن در ارتباطات نوعی احترام به‌طرف مقابل است. «كَانَ يَعْرِفُ مَوْضِعَ جَعْفَرٍ علیه السلام فِي الْمَسْجِدِ بِطَيْبِ رِيحِهِ وَمَوْضِعَ سُجُودِهِ»؛ جایگاه امام جعفر صادق علیه السلام در مسجد، از بوی خوش آن و از جای سجودش شناخته می‌شد (طبرسی، ۱۴۱۲: ۴۲).

﴿فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ﴾؛ پس به [برکت] رحمت الهی با آنان نرم‌خو [و پرمهر] شدی و اگر تندخو و سخت‌دل بودی، قطعاً از پیرامون تو پراکنده می‌شدند، پس از آنان درگذر و برایشان آمرزش بخواه، در کار [ها] با آنان مشورت کن و چون تصمیم گرفتی، بر خدا توکل کن، زیرا خداوند توکل‌کنندگان را دوست می‌دارد (آل عمران/۱۵۹). باید با دیگران به نرمی برخورد کرد و بدانیم که آدمی، خطاکار است و اشتباه می‌کند و خودمان نیز از این امر جدا نیستیم و باید دیگران را درک کرد و با آن‌ها تعامل سازنده داشت و در امور نظرات آن‌ها را پرسید و در عقل آن‌ها شریک شد، زیرا دشمن از روی دشمنی و دوست از روی دوستی، اطلاعاتی به شما می‌دهد که با اندیشه مناسب درباره آن‌ها و توکل بر خدا می‌توان به نتایج مهمی رسید.

﴿لَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِّنْ أَنْفُسِكُمْ عَزِيزٌ عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ حَرِيصٌ عَلَيْكُمْ بِالْمُؤْمِنِينَ رَؤُوفٌ رَّحِيمٌ﴾؛ قطعاً برای شما پیامبری از خودتان آمد که بر او دشوار است شما در رنج

بیفتید، به [هدایت] شما حریص و نسبت به مؤمنان دلسوز و مهربان است (توبه/۱۲۸).
 امام رضا علیه السلام، هیچ‌گاه با سخنان خود کسی را آزار نمی‌دادند. تا سخن کسی به پایان
 نمی‌رسید، سخن نمی‌گفتند و گفتار او را قطع نمی‌کردند. حاجت هیچ‌کسی را در
 صورت قدرت و توانایی رد نمی‌کردند. در حضور دیگران، به چیزی تکیه نمی‌دادند و
 پای خود را نزد کسی دراز نمی‌کردند. با خادمان و کارگزاران به نرمی سخن می‌گفتند.
 هیچ‌گاه از بدنشان بوی بد استشمام نمی‌شد. صدایشان را به حالت قهقهه بلند
 نمی‌کردند، بلکه تبسم می‌کردند (صدوق، ۱۳۸۳: ۱۹۷/۲).

اوج فروتنی و مردم‌داری امام هشتم علیه السلام را از این گزارش تاریخی می‌توان دریافت
 کرد. مردی در حمام از ایشان خواست تا بدنش را مالش دهند و حضرت با فروتنی
 پذیرفتند. هنگامی که دیگران آن مرد را متوجه کردند و امام علیه السلام را شناخت، با اضطراب
 و پریشانی پوزش طلبید، اما حضرت با ادامه کار، آن مرد را در مقابل شماتت دیگران
 دل‌داری دادند (ابن شهر آشوب مازندرانی، ۱۳۷۹: ۳۶۲/۴). خدمت به مردم و عدم غرور و
 تکبر با دیگران، لازمه شایستگی اجتماعی و ارتقاء آن است.

امام رضا علیه السلام از پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله روایت می‌فرمایند که بدترین مردم کسانی هستند که
 مردم را از اعطای خود دور کرده و به تنهایی غذا می‌خورند: «یا علی إن شر الناس من
 منع رفته و اکل وحده و جلد عبده»: ای علی، بدترین مردم آن کس است که مردم را از
 عطاهای خود دور کند، به تنهایی غذا بخورد و بنده خود را تازیانه بزند (ابن شعبه حرانی،
 ۱۴۰۴: ۴۴۸). ایجاد ارتباطات با دیگران و تسهیم امور و تسهیل امور آنها، لازمه
 شایستگی اجتماعی است. این بدان معناست که نمی‌توان با بی‌توجهی به دیگران و با
 بی‌تفاوتی نسبت به آنها، در امور اجتماعی از شایستگی برخوردار بود:

یا اباذر! لا تصاحب إلا مؤمناً و لا يأكل طعامك إلا تقياً و لا تأكل طعام الفاسقين.
 یا اباذر! أطمع طعامك من تُجِبُّه في الله و كل طعام من يُجِبُّك في الله؛ ای اباذر! جز
 با انسان مؤمن مصاحبت نکنید، جز شخص پرهیزگار غذای شما را نخورد [و او را
 مهمان نکنید] و خود شما هم غذای افراد فاسق را نخورید [و مهمانی او را نپذیرید].
 ای اباذر! کسی را با طعام دادن مهمان کن که او را در راه خدا دوست داری و بر
 کسی مهمان شو و غذایش را بخور که تو را در راه خدا دوست دارد (جرعاملی،
 ۱۴۱۴: ۴۳۰/۱۶).

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

در روایتی از اباصلت هروی، شبهه علی بن جهم در خصوص شبهه انگاری حضرت داود علیه السلام نسبت به نماز و آلوده شدن ایشان به زنا (العیاذ بالله) در حضور حضرت رضا علیه السلام مطرح می‌شود و ایشان با زدن دست به پیشانی، اوج ناراحتی خود را از این سخن ابراز می‌کنند:

قَالَ فَضَرَبَ الرَّضَا علیه السلام يَدَهُ عَلَى جَبْهَتِهِ وَقَالَ إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ، لَقَدْ نَسَبْتُمْ نَبِيًّا مِنْ أَنْبِيَاءِ اللَّهِ إِلَى التَّهَاؤُنِ بِصَلَاتِهِ حَتَّى خَرَجَ، فَيَاثِرَ الطَّيْرِ، ثُمَّ بِالْفَاحِشَةِ ثُمَّ بِالْقَتْلِ؟! حضرت رضا علیه السلام پس از شنیدن این سخن ناراحت شدند و دست خود را بر پیشانی‌اش زدند و فرمودند: شما یکی از پیامبران خداوند را به سهل‌انگاری نسبت به نماز متهم کردید به گونه‌ای که با قطع نماز، در پی پرنده‌ای روان شده و عاشق زنی می‌شود، بعد با نقشه و فریب، شوهرش را می‌کشد و زن او را تصاحب می‌کند! (ابن‌بابویه، ۱۳۷۶: ۹۲).

نباید نسبت به دیگران سوء تفاهم داشت و با دید منفی به دیگران، نگاه کرد و یا پشت سر آن‌ها غیبت کرد و به آن‌ها تهمت زد. این کار شایسته نیست و روابط و شخصیت خود فرد و دیگران را خرد می‌کند.

«بِعَمِّ النَّسِيِّ الْهُدْيَةِ وَهِيَ مِفْتَاحُ الْحَوَائِجِ»؛ یکی از چیزهای خوب هدیه است و هدیه کلید گشایش نیازهاست (ابن‌بابویه، ۱۳۸۷: ۷۴/۲). هدیه دادن و بخشش باعث دوستی و مودت می‌شود و باعث می‌شود تا دیگران اشتباهات و خطاهای ما را ندیده بگیرند و کدورت‌ها را از بین می‌برد و باعث می‌شود تا قلب‌ها به هم نزدیک شود و دوستی و ارتباطات فردی قوی شود.

همچنین می‌فرمایند: «الْهُدْيَةُ تُذْهِبُ الضَّعَائِنَ مِنَ الصُّدُورِ»؛ هدیه، کینه‌ها را از دل بیرون کند (ابن‌بابویه، ۱۳۸۷: ۷۴/۲).

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ﴾؛ ای کسانی که ایمان آورده‌اید، چرا

چیزی می‌گویید که انجام نمی‌دهید؟ (صف/۲).

در هر صورت، باید گفت انسان بصیر، موقعیت سخن یا سکوت خود را باید به‌خوبی تشخیص دهد. نمونه بارز این رفتار، معصومان علیهم‌السلام هستند. در گفتار و رفتار رضوی نیز این عامل مؤثر ارتباطی را می‌توان یافت، به‌طوری که امام کاظم علیه‌السلام در توصیف فرزندان امام رضا علیه‌السلام می‌فرماید: «قَوْلُهُ حُكْمٌ وَصَمْتُهُ عِلْمٌ يَبِينُ لِلنَّاسِ مَا يَخْتَلِفُونَ فِيهِ؛ هنگام سخن گفتن، بهترین سخنگو و هنگام سکوت، بهترین دانشمند است و برای مردم اختلافاتشان را بیان می‌کند» (کلینی، ۱۴۰۷: ۳۱۴/۱؛ ابن‌بابویه، ۱۳۸۷: ۲۴/۱). به عبارتی شایسته است که افراد به‌موقع سکوت کنند و به‌موقع سخن بگویند تا ارتباطات بین فردی سست نشود و قوت خود را از دست ندهد، زیرا اگر کلامی جاری شد نمی‌توان آن را بازگرداند، ولی اگر سکوت کرد، می‌توان آن را به‌گونه‌ای معقولانه‌تر با رفتار و گفتار انتقال داد.

در حدیثی از امام رضا علیه‌السلام به نقل از نبی اکرم صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم آمده است: «لَا قَوْلَ إِلَّا بِعَمَلٍ، وَلَا قَوْلَ وَعَمَلٍ إِلَّا بِنِيَّةٍ، وَلَا قَوْلَ وَعَمَلٍ وَنِيَّةٍ إِلَّا بِإِصَابَةِ السُّنَّةِ»؛ گفتار بدون عمل بی‌فایده است و عمل بدون نیت، نتیجه‌ای ندارد و نیت هم باید مطابق سنت باشد. افرادی که سخن می‌گویند و خود عمل نمی‌کنند، همان عالمان بی‌عمل هستند که آن را زنبور بی‌عسل هم می‌گویند و هیچ خیری ندارند، جز نیش زدن. به عبارتی، نه‌تنها حرف آن‌ها سندیت ندارد، بلکه با این حرف‌هایی که در عمل جایگاهی ندارد و شعارگونه است، خود و دیگران را نیز ناراحت می‌کنند که موجب کدورت در اجتماع و ارتباطات فردی می‌شود.

فإذا أوى إلى منزله جزاً دخوله ثلاثة أجزاء، جزء لله تعالى و جزء لأهله و جزء لنفسه، ثم جز أجزاء بينه و بين الناس فيرد ذلك بالخاصة على العامة؛ حضرت رسول صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم هرگاه وارد منزلشان می‌شدند، اوقات خود را به سه قسمت تقسیم می‌کردند، قسمتی برای خداوند متعال، قسمتی برای خانواده خود و قسمتی برای خود اختصاص می‌دادند. وقت خود را نیز برای مردم تقسیم کرده بودند. از این وقت چند لحظه برای خواص خود گذاشته بود و با آن‌ها درباره کارهای روزانه مشورت می‌کردند (ابن‌بابویه، ۱۳۸۷: ۳۱۷/۱).

باید مدیریت زمان داشت و از اوقات خود کمال بهره را برد، زیرا نبود مدیریت زمان موجب می‌شود تا برنامه‌ها و لازمه‌های اجتماعی و ارتباطی به‌درستی انجام نشود و هر کار در زمان خود انجام نشود که این خود، یعنی اجرا نکردن حقوق خود و دیگران که خود، باعث دوری قلب‌ها از هم می‌شود.

اهمیت معاشرت و صلۀ رحم به قدری است که پیامبر اکرم صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ سوگندی که برای قطع رحم خورده می‌شود را جایز نمی‌دانند (کلینی، ۱۴۰۷: ۴۴۰/۵). عیادت اقوام و مودت و دوستی با آن‌ها باید دائماً برقرار باشد، چون خدا بی‌نیاز است و دوست دارد به بندگانش خدمت شود که خدمت به مردم، همان خدمت به خدا و عبادت خدا است. گفتگو و مناظره با غیرمسلمانانی چون عمران صابی، جاثلیق، هیربد اکبر و رأس الجالوت، هر یک نشان از استقبال حضرت از مناظره دارد (صدوق، ۱۳۷۲: ۱۷۸-۱۵۴). از گفتگوهای درون دینی نیز می‌توان به مناظره با ابوقره درباره مسائل خداشناسی (کلینی، ۱۳۶۲: ۹۶/۱)، گفتگو با یحیی بن ضحاک درباره امامت (صدوق، ۱۳۷۲: ۲۳۱/۲) و مناظره دنباله‌دار با سلیمان مروزی درباره توحید اشاره کرد. حضرت رضا عَلَيْهِ السَّلَام در مناظره‌های خود همواره بر اساس کتاب و شریعت مورد وثوق طرفین، استدلال می‌کردند و حتی طرف مناظره را نیز در بحث مستقیم، به منبع ارجاع می‌دانند. از آن جمله، در مناظره با رأس الجالوت است (طبرسی، ۱۴۰۳: ۴۲۰/۲). به عبارتی، باید با زبان خود افراد با آنان صحبت کرد.

امام عَلَيْهِ السَّلَام می‌فرماید: «با مردم طبق معرفت و درک آن‌ها سخن بگویید و از مطالبی که قابل فهم جامعه نبوده و مورد انکار آنان قرار می‌گیرد، خودداری کنید» (صدوق، ۱۳۷۲: ۹۸).

آنچه نمی‌دانی مگو، بلکه همه آنچه را که می‌دانی نیز مگو، زیرا خداوند بزرگ بر اعضای بدن چیزهایی را واجب کرده که از آن‌ها در روز قیامت بر تو حجت آورد (نهج‌البلاغه، حکمت ۳۸۲).

نصیحت خالصانه‌ات را نصیب دوست کن، خواه خوب یا بد باشد (نهج‌البلاغه، نامه ۳۱).

ایمان به خدا، بر شیوه ارتباط فرستنده با دیگران تأثیر می‌گذارد. توکل بر خدا، در او

آرامشی پدید می‌آورد و قلب او را مطمئن می‌سازد که دیگران از رابطه با او احساس آرامش و به او احساس علاقه پیدا می‌کنند. چنین شخصی، چون خدا را ناظر اعمال خود می‌داند و یقین دارد که خدا همیشه یار و یاور اوست، ارتباط خود را با دیگران خالص کرده و صادقانه با مردم رفتار می‌کند: ﴿الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ﴾؛ همان کسانی که ایمان آورده‌اند و دل‌هایشان به یاد خدا آرام می‌گیرد. آگاه باش که با یاد خدا، دل‌ها آرامش می‌یابد (عد/۲۸). با دیگران باید با صداقت رفتار کرد.

نیت، تصمیم و اقدام هدف‌داری است که به منزله موتور محرکه انسان برای انجام کار و تصمیم اوست و از طرف دیگر انگیزه، زیربنای مغز و روان انسان برای انجام کار خیر یا شر وی محسوب می‌شود، به طوری که ارزش ذاتی کارها به نیت انسان برمی‌گردد: «وَبِمَا فِي الصُّدُورِ تُجَازَى الْعِبَادُ»؛ و بندگان را بدان چه در دل دارند پاداش دهند (شریف رضی، ۱۳۷۸: ۵۶).

عدالت هر چیزی را در جای خود می‌نهد، در حالی که بخشش آن را از جای خود خارج می‌سازد. عدالت، تدبیر عمومی مردم است، در حالی که بخشش، گروه خاصی را شامل است؛ پس عدالت شریف‌تر و برتر است (نهج‌البلاغه سیدرضی، حکمت ۴۳۷). با مردم باید با عدالت رفتار کرد.

در نگاه‌هایت و در نیم‌نگاه و خیره شدن به مردم، به تساوی رفتار کن تا بزرگان در ستمکاری تو طمع نکنند و ناتوان‌ها از عدالت تو مأیوس نگردند (نهج‌البلاغه سیدرضی، نامه ۲۷).

اگر با دشمن خودت پیمان بستنی، یا در پناه خود او را امان دادی (شرایط ذمه را قبول کردی)، به عهد خویش وفادار باش و بر آنچه بر عهده گرفتی، امانت‌دار باش و جان خود را سپر پیمان خودگردان، زیرا هیچ‌یک از واجبات الهی، همانند وفای به عهد نیست که همه مردم جهان با تمام اختلافاتی که در افکار و تمایلات دارند، در آن اتفاق نظر دارند (نهج‌البلاغه سیدرضی، نامه ۵۳).

نامه به مالک اشتر: از رعیت، آنان را که به دنبال عیوب دیگران، بیشتر جست‌وجو می‌کنند، از خود دور کن و دشمن بدار، زیرا مردم عیوبی دارند که رهبر امت در پنهان

داشتن آن از همه سزاوارتر است؛ پس مبادا آنچه بر تو پنهان است، آشکار گردانی و آنچه هویدا است بپوشانی (نهج‌البلاغه سیدرضی، نامه ۵۳).

در امور کارگزاران حکومت دقت کن و آنان را پس از آزمایش به کارگیر. از راه هوا و هوس و خودرأیی آنان را به کار مگمار، زیرا هوا و هوس و خودرأیی، جامع همه شعبه‌های ستم و خیانت است. از عمال حکومت، کسانی را انتخاب کن که اهل تجربه و حیا هستند و از خانواده‌های شایسته‌اند و در اسلام پیش قدم‌ترند، چراکه اخلاق آنان کریمانه‌تر و خانواده‌ایشان سالم‌تر و مردمی کم طمع‌تر و در ارزیابی عواقب امور دقیق‌ترند (نهج‌البلاغه، نامه ۵۳).

ای پسر حنیف (عثمان بن حنیف)! به من خبر رسید که مردی از جوانان اهل بصره تو را به میهمانی فراخوانده و تو هم به آن مهمانی شتافته‌ای، با غذاهای رنگارنگ و ظرف‌های پر از طعام که به پیوست آورده شد. خیال نمی‌کردم میهمان شدن به سفره قومی را قبول کنی که محتاجشان را به جفا می‌رانند و توانگرشان را به میهمانی می‌خوانند! همسفره و مشرب شدن با انسان‌های با خدا، باید در برقراری ارتباطات در نظر گرفته شود.

نامه ۵۳ به مالک اشتر: با خدا و مردم و با زیردستان و خویشاوندان نزدیک و با افرادی از رعیت خود که آنان را دوست داری، انصاف را رعایت کن که اگر چنین نکنی، ستم روا داشته‌ای و کسی که به بندگان خدا ستم روا دارد، خدا به جای بندگان دشمن او خواهد بود و آن را که خدا دشمن شود، دلیل او را نپذیرد، زیرا با خدا سر جنگ دارد.

تواضع و فروتنی: اگر خدا تکبر کردن را اجازه می‌فرمود، حتماً به بندگان مخصوص خود از پیامبران و امامان اجازه می‌داد. در صورتی که خداوند سبحان، تکبر و خودپسندی را بر آنان ناپسند دانست و تواضع و فروتنی را برای آنان پسندید. بنابراین، پیامبران فروتنانه چهره بر زمین می‌گذازدند و صورت بر خاک می‌مالیدند و در برابر مؤمنان فروتنی می‌کردند (نهج‌البلاغه سیدرضی، خطبه ۱۹۲).

نامه ۳۱ به امام حسن علیه السلام: نگه‌داری آنچه در مشک است، با محکم بستن دهانه آن امکان‌پذیر است و نگه‌داری آنچه در دست داری، پیش من بهتر از آن است که چیزی

از دیگران بخواهی و تلخی و ناامیدی، بهتر از درخواست کردن از مردم است). کمک باید از خدا و افرادی که خداشناس هستند باشد، زیرا کمک از طاغوت در نهایت منجر به اطاعت و وابستگی به طاغوت می‌شود.

نامه ۴۹: همانا دنیا انسان را به خود سرگرم می‌کند و از دیگر چیزها بازمی‌دارد. دنیاپرستان چیزی از دنیا به دست نمی‌آورند، جز آن که دری از حرص به رویشان گشوده و آتش شیفتگی آنان به دنیا شعله‌ورتر می‌گردد. عدم دنیاپرستی و دنبال کردن دنیا باید در ارتباطات در نظر گرفته شود.

نامه ۳۱: پسر! من تو را از دنیا و تحولات گوناگونش و نابودی و دست‌به‌دست گردیدنش آگاه کردم... همانا داستان آن کس که دنیا را آزمود، چنان مسافرانی است که در سرمنزلی بی‌آب و علف و دشوار اقامت دارند و قصد کوچ کردن به سرزمینی را دارند که در آنجا آسایش و رفاه فراهم است. دنیا وسیله‌ای است برای رسیدن به آخرت، نباید خود هدف باشد. مباحث اسلامی و غیر اسلامی همواره در این نکته فرق دارند و مرز اسلام و غیر اسلام در همین نکته است. دنیا باید وسیله باشد برای رسیدن به خدا، نه اینکه خدا را بازیچه کردن برای رسیدن به ظواهر دنیا که زودگذر است و آنچه نزد خداست، باقی است و دنیا فانی است.

«ای پسر، نفس خود را میزان میان خود و دیگران قرار ده، پس آنچه را که برای خود دوست داری، برای دیگران نیز دوست بدار و آنچه را که برای خود نمی‌پسندی، برای دیگران مپسند، ستم روا مدار، آن‌گونه که دوست نداری به تو ستم شود، نیکوکار باش، آن‌گونه که دوست داری به تو نیکی کنند و آنچه را که برای دیگران زشت می‌داری، برای خود نیز زشت بشمار و چیزی را برای مردم رضایت بده که برای خود می‌پسندی» (نهج‌البلاغه سیدرضی، نامه ۳۱).

«مرا واگذارید و دیگری را به دست آرید، زیرا ما به استقبال حوادث و اموری می‌رویم که رنگارنگ و فتنه‌آمیز است و چهره‌های گوناگون دارد و دل‌ها بر این بیعت ثابت و عقل‌ها بر این پیمان استوار نمی‌ماند، چهره افق حقیقت را (در دوران خلافت سه خلیفه) ابرهای تیره فساد گرفته و راه مستقیم حق ناشناخته ماند. آگاه باشید، اگر دعوت شما را بپذیریم، بر اساس آنچه می‌دانم با شما رفتار می‌کنم و به گفتار این و آن و سرزنش کنندگان گوش فرا نمی‌دهم» (نهج‌البلاغه سیدرضی، خطبه ۹۲).

در ایجاد ارتباطات و حفظ شایستگی‌های اجتماعی، باید همواره ارزش‌های اسلامی حفظ شود و طبق اصول و آیین دینی و اخلاقی اسلام تبعیت شود. به عبارتی، با دیگران تا زمانی ایجاد ارتباطات اجتماعی شایسته است که حریم اسلام و مرزهای اسلام شکسته نشود.

«با مردم فروتن باش، نرم‌خو و مهربان باش، گشاده‌رو و خندان باش. در نگاه‌هایت و در نیم‌نگاه و خیره شدن به مردم، به تساوی رفتار کن تا بزرگان در ستمکاری تو طمع نکنند و ناتوان‌ها در عدالت تو مأیوس نگردند، زیرا خداوند از شما بندگان درباره اعمال کوچک و بزرگ، آشکار و پنهان خواهد پرسید، اگر کیفر دهد شما استحقاق بیش از آن را دارید و اگر ببخشد از بزرگواری اوست» (نهج‌البلاغه سیدرضی، نامه ۲۷).

خطبه ۱۴۱: ای مردم، آن کس که از برادرش اطمینان و استقامت در دین و درستی و راه و رسم را سراغ دارد، باید به گفته مردم درباره او گوش ندهد... گاهی درباره کسی چیزی می‌گویند که واقعیت ندارد و گفتار باطل تباه‌شدنی است. باید سخن و رفتار حق کرد و از غیر حق پرهیز کرد.

ه. ارتقاء رابطه (خود گشودگی و هم‌دلی)

اساس نظام اجتماعی بر تعاون و همیاری نهاده شده و بسیاری از اندیشمندان عقیده دارند فلسفه زیست اجتماعی انسان، عدم توانایی در برآورده کردن تمام نیازهایش است. به خصوص، هنگام بروز برخی از مشکلات و مخاطره‌های طبیعی، او به هیچ وجه نمی‌تواند خود را بی‌نیاز از یاری و کمک دیگران بداند (فارابی، ۱۹۹۱: ۱۱۷؛ ابن خلدون، ۱۳۸۵: ۷۷/۱).

انسان، موجودی اجتماعی است و زندگی انسان از نخستین روزهای حیات، آمیخته با ارتباطات میان فردی بوده است، از این‌رو می‌توان گفت ارتباطات انسانی، سرچشمه فرهنگ و عامل تکامل آن است (ساروخانی، ۱۳۸۸: ۲۳).

اما اساس تأکید آموزه‌های اسلامی بر همیاری و تعاون اجتماعی، مبتنی بر اشتراک تمام انسان‌ها در کرامت ذاتی و در مرحله بالاتر، برادری ایمانی و دینی مسلمانان است. روشن است که چنین باوری در زندگی انسان و روابط افراد تأثیری عمیقی دارد. این اثر

را در مشی امام رضا علیه السلام نیز به روشنی مشاهده می‌کنیم، آنجا که به تأسی از سیره پیامبر گرامی اسلام صلی الله علیه و آله، برترین مسلمان را کسی می‌دانند که بیش از دیگران نسبت به همیاری اجتماعی کوشا بوده و خیرخواه‌ترین افراد نسبت به برادران خود و جامعه اسلامی باشد (صدوق، ۱۳۸۳: ۲۸۴/۱).

امام رضا علیه السلام در این زمینه می‌فرماید: «خداوند، توانمندان و برخورداران را مکلف کرده است که نسبت به وضعیت درماندگان و گرفتاران به پا خیزند» (صدوق، ۱۳۸۳: ۹۶/۲). مؤمن نباید نسبت به دیگر موجودات و به خصوص انسان‌ها بی‌تفاوت باشند، زیرا آنان عقل و درک دارد و نباید نسبت به پدیده‌ها و امور آن‌ها بی‌تفاوت باشد.

امام رضا علیه السلام، علاوه بر توجه و توصیه ویژه نسبت به روابط درون خانواده و اینکه پاداش تلاش برای برآوردن نیازهای خانواده را برتر از مجاهدت در راه خدا معرفی می‌کردند (کلینی، ۱۴۲۶: ۶۳۶)، در بُعد اجتماعی نیز هیچ کاری را همچون احسان به مردم دوست نداشتند و به هر فقیری در حد توان کمک می‌کردند (ابن شهر آشوب مازندرانی، بی‌تا: ۳۶۰/۴). هر که از کنار مردم بی‌تفاوت رد شود، از کنار خدا بی‌تفاوت رد شده است، زیرا مردم ظهور خدا بر روی زمین هستند و همواره باید به آن‌ها احترام گذاشت، زیرا روح الهی در آن‌ها دمیده شده است.

﴿وَلَا يَأْتَلِ أُولُو الْفَضْلِ مِنْكُمْ وَالسَّعَةِ أَنْ يُؤْتُوا أُولَى الْقُرْبَىٰ وَالْمَسَاكِينَ وَالْمُهَاجِرِينَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلْيُغْفِرُوا لِيُغْفَرُوا أَلَّا تُحِبُّونَ أَنْ يَغْفِرَ اللَّهُ لَكُمْ وَاللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ﴾؛ و سرمایه‌داران و فراخ دولتان شما نباید از دادن [مال] به خویشاوندان، تهیدستان و مهاجران راه خدا دریغ ورزند. باید عفو و گذشت کنند، مگر دوست ندارید خدا بر شما ببخشد و خدا آمرزندهٔ مهربان است (نور/ ۲۲).

مهمانان زیادی به خانهٔ امام علیه السلام می‌آمدند و ایشان، خود به آنان خدمت می‌کردند (حر عاملی، ۱۴۱۴: ۳۱۶/۲۴). ما همه میهمان خدا هستیم و احترام به میهمان خدا در خانه خدا (جهان هستی) واجب است و باید به آن‌ها خدمت کرد.

اخلاق‌مداری، در عین اشراف علمی، شرایطی را فراهم آورده بود که خانهٔ حضرت لبریز از خیل مشتاقان و شیفتگان سبک زندگی و الگوهای رفتاری ایشان بود (ابن شهر آشوب مازندرانی، بی‌تا: ۳۳۴/۴)؛ اما امام علیه السلام به این میزان نیز بسنده نکرده، در

تاریکی‌های شب، خود به سراغ نیازمندان جامعه رفته و به ایشان انفاق می‌کردند و در این الگوی رفتاری تا حدی کوشا بودند که ایشان را «کثیر المعرفة والصدقة» معرفی کردند (صدوق، ۱۳۸۳: ۱۹۸/۲). نباید به دیگران بی‌تفاوت بود و ساده از کنار آن‌ها رد شد، زیرا وجودی خدایی دارند و باید با آن‌ها تعامل سازنده داشت و شایسته با آن‌ها (بالادستی و پایین‌دستی) رفتار کرد.

﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِّنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا﴾؛ و به‌راستی ما فرزندان آدم را گرامی داشتیم، آنان را در خشکی و دریا [بر مرکب‌ها] بر نشان‌دیم، از چیزهای پاکیزه به ایشان روزی دادیم و آن‌ها را بر بسیاری از آفریده‌های خود برتری آشکار دادیم (اسراء/۷۰).

﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ﴾؛ ای مردم ما شما را از مرد و زنی آفریدیم و شمارا ملت ملت و قبیله قبیله گردانیدیم تا با یکدیگر شناسایی متقابل حاصل کنید. در حقیقت ارجمندترین شما نزد خدا، پرهیزگارترین شماست. بی‌تردید خداوند، دانای آگاه است (حجرات/۱۳). در ایجاد ارتباطات سازمانی، برتری جنسی و نژاد و... ملاک نیست و تنها ملاک، برتری بر اساس اخلاق و خدامحوری و خداترسی است.

﴿فَقَوْلًا لَهُ قَوْلًا لِّبِنَا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ﴾؛ و با او سخن نرم گویند شاید که پند پذیرد یا بترسد (طه/۴۴). سخن نرم می‌تواند در دیگران نفوذ کند و بر آن‌ها تأثیر بگذارد و سخن تند و همراه با پرخاش، نه تنها اثری ندارد و ممکن است موجب کدورت و دشمنی نیز شود.

﴿فَذَكِّرْ إِنَّمَا أَنْتَ مُذَكِّرٌ﴾: پس تذکر بده که تو (به‌عنوان رسول) تنها تذکردهنده‌ای (غاشیه/۲۱). باید دوستان خود را تذکر داد، هر چند ممکن است از این تذکر خوششان نیاید، بر هر مؤمنی حقی است و آن، این است که در زمان درماندگی فکری، گفتاری و رفتاری به وی کمک کنیم.

اسلام با تکیه بر ارزش‌هایی مانند برابری و برادری، همزیستی مسالمت‌آمیز با اهل کتاب، تعلیم و تعلم و ترک تعصب قومی و مذهبی، زمینه شکل‌گیری و رشد تمدنی با درون‌مایه‌های غنی را فراهم ساخت که خدمات و تأثیرهای چشمگیر آن، حتی امروز نیز بر فرهنگ و تمدن بشری پرتو افکنده است.

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن مِّنْ أَرْوَاحِكُمْ وَأَوْلَادِكُمْ عَدُوًّا لَّكُمْ فَاحْذَرُوهُمْ وَإِن تَعَفَّوْا
وَتَصَفَّحُوا وَتَغْفِرُوا فَإِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَّحِيمٌ﴾؛ ای کسانی که ایمان آورده‌اید، در حقیقت
برخی از همسران شما و فرزندان شما دشمن شمایند، از آنان بر حذر باشید و اگر
بخشایید، درگذرید و بیامرزید به‌راستی خدا آمرزندهٔ مهربان است (تغابن/۱۴).

امام رضا علیه السلام همانند پدران بزرگوار خود، توجه ویژه‌ای به حفاظت شیعیان از
انحراف‌های فکری و عملی داشتند. آن حضرت روزی به یکی از شاگردان خود به نام
ابوهاشم جعفری فرمودند: «چرا با عبدالرحمن بن یعقوب هم‌نشینی می‌کنی؟» گفت:
عبدالرحمن دایی من است. حضرت فرمودند: «او دربارهٔ ذات پروردگار مطالبی
می‌گوید که ساحت مقدسش از این موارد پاک است یا با او هم‌نشینی باش و ما را ترک
کن یا با ما نشست و برخاست کرده، او را از خود دور کن». ابوهاشم گفت: عقاید و
گفتار او چه آسیبی به من می‌زند، در حالی که من بر عقیدهٔ حق خود استوار بوده و از
عقاید او دوری می‌کنم؟ حضرت فرمودند: آیا نمی‌ترسی که بلایی به او برسد و تو نیز
به بلای او بسوزی؟ پدر یکی از یاران حضرت موسی علیه السلام از یاران فرعون بود.
هنگامی که سپاه فرعون به سپاه حضرت موسی علیه السلام رسید، او نزد پدرش رفت تا او را
اندرز دهد، ولی هنگام نزول عذاب بر سپاه فرعون، او هم همراه پدرش غرق شد.
حضرت موسی علیه السلام فرمودند: وقتی عذاب الهی فرود آید، از آن کس که نزدیک گناه کار
است، دفاعی نخواهد شد (کلینی، ۱۳۶۴: ۲/۳۷۴).

این نکته نیز حائز اهمیت است که برای پایداری معاشرت، می‌بایست از
سخت‌گیری پرهیز کرد. امام رضا علیه السلام از امیرالمؤمنین علی علیه السلام روایت می‌کنند روزی
مردی امام علیه السلام را به خانهٔ خود دعوت کرد و ایشان در جواب فرمودند در صورتی دعوت
شما را می‌پذیرم که از بیرون چیزی تهیه نکنی و آنچه در منزل‌داری نزد ما بیاوری و بر
عیال خود سخت‌نگیری (ابن‌بابویه، ۱۳۸۷: ۲/۲۵۸؛ طوسی، ۱۴۱۴: ۱۸۸). باید با خانوادهٔ
خود درست برخورد کرد و همین‌طور با همسایگان خود درست برخورد کرد.

از سخن امیرالمؤمنین علی علیه السلام می‌توان دریافت: هر کاری (که از) برادر دینی خود
(سرزند آن) را به بهترین وجه آن حمل کن... و هیچ‌گاه به سخنی که از (دهان)
برادرت بیرون آید گمان بد مبر، در صورتی که برای آن سخن محمل خوبی می‌یابی

(کلینی، ۱۴۰۷: ۳۶۲/۲)^۱. باید به دیگران گمان مثبت داشت و از سوءظن پرهیز کرد که موجب دشمنی و دوری می‌شود.

اوج تواضع امام علیه السلام در این جمله است که راوی بعد از پرسش از توکل و تواضع می‌پرسد: «جایگاه من نزد شما چیست؟ امام علیه السلام می‌فرماید: همان جایگاهی که من نزد تو دارم» (صدوق، ۱۳۷۸: ۵۰/۲).

یکی دیگر از عوامل اثربخشی ارتباط، مدارا با مردم است. به گفته امام رضا علیه السلام این صفت، از صفات انبیاء است (کلینی، ۱۴۰۷: ۲۴۱/۲؛ عطاردی، بی‌تا: ۴۳۲).

امام علیه السلام در نامه‌ای به امام جواد علیه السلام توصیه می‌کنند در برخورد با خویشان و اطرافیان از بخشش مال دریغ نورزند و به جای خروج از در کوچک برای روبرو نشدن با دیگران، از در بزرگ رفت و آمد کند و به همراه خود درهم و دینار برای بخشیدن به دیگران داشته باشد (کلینی، ۱۳۸۲: ۸/۲). در مال انسان، سهمی است که حق الله است و آن را باید به بندگان خدا بدهد و در این مال حقی است بر گردن دارنده مال، که باید ادا شود، چنانچه ادا نشود، خداوند خود می‌ستاند. پس بهتر است خود فرد آن را ادا کند تا رضایت الهی را همراه داشته باشد.

در حدیثی دیگر، ایشان از پیامبر صلی الله علیه و آله نقل می‌فرمایند: «بهترین مردم از نظر ایمان، بهترین آن‌ها از جهت اخلاق... و مهربان با خویشاوندان است و من از همه شما با خویشان خودم مهربان‌تر هستم» (صدوق، ۱۳۸۷: ۳۸/۲).

در حدیثی دیگر از پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله سؤال شد چه کاری باعث ورود به بهشت می‌شود؟ پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله فرمودند: پرهیزکاری و اخلاق نیکو. امام رضا علیه السلام در تأثیر رفتار نیکو بر ارتباطات دیگران می‌فرماید: «مَنْ كَثُرَتْ مَحَاسِنُهُ، مُدِخَ بِهَا، وَاسْتَعْنَى عَنِ التَّمَدُّحِ بِذِكْرِهَا»؛ هر کس نیکی‌هایش زیاد شود، مورد مدح و ستایش مردم قرار می‌گیرد (حلوانی، ۱۴۰۸: ۱۲۷).

امام رضا علیه السلام برای مؤمن سه خصوصیت ذکر می‌کنند که از آن جمله رازداری است. مؤمن ایمان ندارد تا آنگاه که در او سه خصلت باشد: یکی از خدا و دیگری از

۱. هر چند امیرالمؤمنین علیه السلام در یکی دیگر از سخنان، اشعار دارند که اگر فساد بر اهل زمانه غالب شد و نیز در مواجهه با دشمن، حسن ظن جایز نیست. نهج البلاغه، حکمت ۱۱۴.

پیغمبر و سوم از امام؛ اما سنت خداوند، پوشیدن اسرار است، پروردگار می‌فرماید: ﴿عَالِمُ الْغَيْبِ فَلَا يظْهَرُ عَلَىٰ غَيْبِهِ أَحَدًا إِلَّا مَنِ ارْتَضَىٰ مِنْ رَسُولٍ﴾ (جن/۲۷-۲۶).
 اما سنت پیغمبر، مدارا کردن با مردم است، زیرا خداوند متعال، پیغمبر خود را به مدارا کردن با مردم امر کرده و فرموده: «خذ العفو وأمر بالعرف» (اعراف/۱۹۹) و اما سنت امام، صبر و شکیبایی در مشکلات است (کلینی، ۱۴۰۷: ۲/۲۴۱؛ عطاردی، بی‌تا: ۴۳۲).
 امام رضا علیه السلام از پدران خود نقل می‌کنند: «پیامبر صلی الله علیه و آله هنگامی که مشاهده می‌کرد به حق عمل نمی‌شود، چهره‌اش متغیر می‌شد به اندازه‌ای که شناخته نمی‌شد... و هرگاه غضب می‌کرد چهره خود را برمی‌گرداند و اعراض می‌کرد و هرگاه خوشحال می‌شد چشم‌هایش را می‌بست...». انسان باید در شادی و سختی و خشم و شهوت، حد میانه را رعایت کند و ارزش‌های اسلامی را زیر پا نگذارد و همواره بر اساس راه میانه و عدالت رفتار کند.

در مناظره حضرت با جاثلیق، وی به مأمون می‌گوید چگونه با مردی احتجاج کنم که با مردی و کتابی که من آن‌ها را قبول ندارم محاجه می‌کند (صدوق، ۱۳۸۷: ۴۲۰؛ عطاردی، بی‌تا: ۵۹۹) و امام رضا علیه السلام در جواب جاثلیق می‌فرماید ای نصرانی، اگر به انجیل تو با شما احتجاج کنم، به نبوت حضرت رسول اقرار می‌کنی؟ باید با افراد با افکار، گفتار و رفتار متناسب با فهمشان برخورد کرد و از شایستگی اجتماعی برخوردار بود؛ یعنی در ارتباطات تک‌روی شخصی نداشته باشیم و همه چیز را از گمان خود تصور نکنیم که این اشتباهی فاحش است و موجب دوری دل‌ها و افکار می‌شود.
 ﴿وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا﴾؛ و با آنان سخنی پسندیده بگویید، ﴿وَإِذَا حَضَرَ الْقِسْمَةَ أُولُو الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينُ فَارْزُقُوهُمْ مِنْهُ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا﴾؛ و هرگاه خویشاوندان یتیمان و مستمندان در تقسیم [ارث] حاضر شدند، [چیزی] از آن را به ایشان ارزانی دارید و با آنان سخنی پسندیده بگویید» (نساء/۵ و ۸). انسان باید همواره بخشنده باشد، این بخشش می‌تواند زبانی و رفتاری (پولی و غیر پولی) باشد.

امام علی علیه السلام در فرمان معروف خود، خطاب به مالک اشتر می‌نویسد: مهربانی با مردم را پوشش دل خود قرار ده و با همه دوست و مهربان باش! مبادا هرگز چنان حیوان شکاری باشی که خوردن آنان را غنیمت دانی؛ زیرا مردم دو دسته‌اند: دسته‌ای برادر

دینی تو و دسته‌ای دیگر، همانند تو در آفرینش می‌باشند. (نهج‌البلاغه سیدرضی، نامه ۵۳)؛ ما برای وصل کردن آمدیم، نی برای فصل کردن آمدیم. از این رو شایسته است در روابط اجتماعی خود با دیگران با اقوام دیگر، مانند ابر بهاری و درخت ثمرده تابستانی بخشنده بود، نه همانند باد پاییزی و درخت زمستانی ریزنده و خشک باشیم.

با ترس از خدایی که یکتاست و همتایی ندارد، حرکت کن. در سر راه، هیچ مسلمانی را ترسان، یا با زور از زمین او نگذر و افزون‌تر از حقوق الهی از او مگیر... سپس می‌گویی: ای بندگان خدا! مرا ولی خدا فرستاده تا حق خدا را که در اموال شماست تحویل بگیرم. آیا در اموال شما حقی است که به نماینده او بپردازید؟ اگر کسی گفت: نه! دیگر به او مراجعه نکن و اگر کسی پاسخ داد: آری! همراهش برو، بدون آن که او را بترسانی، یا تهدید کنی، یا به کار مشکلی وادار سازی. (نهج‌البلاغه سیدرضی، نامه ۲۵). نباید با مردم نزاع کرد و نباید دیگران را ترساند و نباید از کسی ترسید که خداوند شایسته ترس انسان است.

بنده دیگری مباش، چرا که خداوند تو را آزاد آفریده است. (نهج‌البلاغه سیدرضی، نامه ۳۱). باید مسلمان بود و یا آزاده بود، زیرا خداوند انسان را اسیر نیافریده است، پس انسان نیز نباید دیگران را اسیر کند.

بخشی از وقت خود را به کسانی اختصاص ده که به تو نیاز دارند؛ شخصاً به کار آنان رسیدگی کن و سربازان و یاران و نگهبانان خود را از سر راهشان دور کن تا سخنگوی آنان، بدون اضطراب در سخن گفتن، با تو گفت‌وگو کند (نهج‌البلاغه سیدرضی، نامه ۵۳). باید به سخنان دیگران خوب گوش داد و به آن‌ها جواب داد. سخن دیگران و خود انسان نباید از روی ترس باشد و باید سخن را کمال ادا کرد.

به مردم نگو به من فرمان دادند و من نیز فرمان می‌دهم، پس باید اطاعت شود. (نهج‌البلاغه سیدرضی، نامه ۵۳). حکم تنها از جانب خداست و باید از آن پیروی کرد و طبق آن عمل کرد. باید عقاید و افکار و گفتار و اعمال خود را خدایی بدانیم و تصور کنیم هر آنچه ما می‌گوییم خدایی است و هر کس با ما مخالفت کند، با خدا مخالفت کرده است. بلکه همه باید مطیع امر الهی باشیم و از آن پیروی کنیم که در همه ادیان دستورات الهی مشخص است و اشتراکات زیادی وجود دارد تا به آن‌ها تمسک جست.

نشانهٔ ایمان، آن است که راست بگویی آنگاه که تو را زیان رساند و دروغ نگویی زمانی که به تو سود رساند و آن که بیش از مقدار عمل سخن نگویی و چون از دیگران سخن گویی، از خدا بترسی (نهج‌البلاغه سیدرضی، حکمت ۴۵۸).

به افراد پایین‌تر از خود توجه داشته باش، که راه شکرگزاری تو در برتری است (نهج‌البلاغه سیدرضی، نامهٔ ۶۹).

با مردم فروتن باش، نرم‌خو و مهربان باش، گشاده‌رو و خندان باش (نهج‌البلاغه سیدرضی، نامهٔ ۲۷).

«اگر نیرنگ ناپسند نبود، من زیرک‌ترین افراد بودم». (نهج‌البلاغه سیدرضی، خطبهٔ ۲۰۰). در ایجاد روابط با دیگران، نباید از دیگران سوء استفاده کرد و آن‌ها را فریب داد، زیرا نیرنگ با خدا باور، همان نیرنگ با خداست و خداوند مکارترین مکاران است و باید از مکر خدا ترسید و دیگران را فریب نداد.

خدا را بندگانی است که برای سود رساندن به دیگران، نعمت‌های خاصی به آنان بخشیده تا آنگاه که دست بخشنده دارند، نعمت‌ها را در دستشان باقی می‌گذارد و هرگاه از بخشش دریغ کنند، نعمت‌ها را از دستشان گرفته و به دست دیگران خواهد داد.

خطبهٔ ۵۳: «خداوند هر سرکشی را خوار می‌سازد و هر خودپسندی را بی‌ارزش می‌کند». با بندگان خدا باید همراه با رأفت برخورد کرد و خشم مختص به دشمنان خداست. باید با دوستان خدا، دوست بود و با دشمنان خدا دشمن بود.

حال که زنده و برقرارید، پس عمل نیکو انجام دهید، زیرا پرونده‌ها گشوده و راه توبه آماده است... عمل کنید پیش از این که چراغ خاموش شود و فرصت پایان یابد و اجل فرا رسد و در توبه بسته آید و فرشتگان به آسمان پرواز کنند (نهج‌البلاغه سیدرضی، خطبهٔ ۵۳).

«پسرم، همانا تو را سفارش می‌کنم دلت را با یاد خدا زنده کنی و به ریسمان او چنگ زنی، چه وسیله‌ای مطمئن‌تر از رابطهٔ تو با خداست اگر سر رشتهٔ آن را در دست گیری. دلت را با اندرز نیکو زنده کن، هوای نفس را با بی‌اعتنایی به حرام بمیران، جان را با یقین نیرومند کن و با نور حکمت روشنایی بخش و با یاد مرگ آرام کن» (نهج‌البلاغه سیدرضی، نامهٔ ۳۱).

«پس جایگاه آینده را آباد کن، آخرت را به دنیا مفروش و آنچه نمی‌دانی مگو و آنچه بر تو لازم نیست بر زبان نیاور و در جاده‌ای که از گمراهی آن می‌ترسی قدم مگذار، زیرا خودداری به هنگام سرگردانی و گمراهی، بهتر از سقوط در تباهی‌هاست» (نهج‌البلاغه سیدرضی، نامه ۳۱).

«عقل با چشم دل سرانجام کار را می‌نگرد و پستی و بلندی آن را تشخیص می‌دهد» (نهج‌البلاغه سیدرضی، خطبه ۱۵۴). در ارتباطات باید عاقلانه رفتار کرد. «چهار چیز باعث شکست دولت‌ها می‌شود: ضایع کردن اصول (مسائل مهم) و سرگرم شدن به فروع (امور کم اهمیت) و به کار گماردن آدم‌های پست و کنار گذاردن انسان‌های فاضل» (غررالحکم، ۳۴۲).

«چشم را از سختی خوار و خاشاک و رنج‌ها فروبند، تا همواره خشنود باشی» (نهج‌البلاغه سیدرضی، حکمت ۲۱۳).

«به خدا سوگند اگر تنها با دشمنان روبه‌رو شوم، در حالی که آنان تمام روی زمین را پر کرده باشند، نه باکی داشته و نه می‌هراسم. من به گمراهی آنان و هدایت خود که بر آن استوارم، آگاهم و از طرف پروردگارم به یقین رسیده‌ام و همانا من برای ملاقات پروردگار، مشتاق و به پاداش او امیدوارم» (نهج‌البلاغه سیدرضی، نامه ۶۴). در برقراری و ایجاد شایستگی اجتماعی، نباید ارزش‌های اسلامی زیر پا گذاشته شود، حتی اگر تمامی افراد روبروی ما، گفتار و رفتار ما را شایسته ندانند و باید این شایستگی، همراه با شایستگی فرهنگ علوی همراه باشد.

«ای مردم از خدا بترسید، هیچ‌کس بیهوده آفریده نشد تا به بازی پردازد و او را به حال خود وانگذاشته‌اند تا خود را سرگرم کارهای بی‌ارزش نماید و دنیایی که در دیده‌ها زیباست، جایگزین آخرتی نشود که آن را زشت می‌انگارند و مغروری که در دنیا به بالاترین مقام رسیده، چون کسی نیست که در آخرت به کمترین نصیبی رسیده است» (نهج‌البلاغه سیدرضی، حکمت ۳۷۰).

«ای مردم، خوشا به حال کسی که به عیب خود مشغول باشد و به عیوب دیگران توجه نداشته باشد» (نهج‌البلاغه سیدرضی، خطبه/۱۷۵).

«از کفاره گناهان بزرگ، فریادخواه را به فریاد رسیدن است و غمگین را آسایش بخشیدن» (نهج‌البلاغه سیدرضی، حکمت/۲۴).

«بر شما باد به پیوستن با یکدیگر و بخشش همدیگر، مبادا از هم‌روی گردانید و پیوند دوستی را از بین ببرید» (نهج‌البلاغه سیدرضی، نامه/۴۷).

«شکیبایی پیشه کردم (نه شکیبایی آمیخته با آرامش خاطر، بلکه) در حالی که گویی در چشم خاشاک بود و استخوان راه گلویم را گرفته بود» (نهج‌البلاغه سیدرضی، خطبه ۳).

«جوینده چیزی، یا به آن یا به برخی از آن خواهد رسید» (نهج‌البلاغه سیدرضی، حکمت ۳۸۷). شخصی که به دنبال پیروی از شایستگی‌های فرهنگ علوی و رضوی است، متناسب با ظرفیت وی، به برخی از آن و یا به تمام آن خواهد رسید.

«هنگامی که از چیزی می‌ترسی، خود را در آن بیفکن، زیرا گاهی ترسیدن از چیزی، از خود آن سخت‌تر است» (نهج‌البلاغه سیدرضی، حکمت ۱۷۵). باید در جامعه حضور داشت و ارتباطات سازنده ایجاد کرد و نسبت به دیگران، گفتار شایسته و عمل شایسته اجتماعی کرد.

«زبان خردمند، پشت قلب و قلب بی‌خرد، پشت زبان اوست» (نهج‌البلاغه سیدرضی، حکمت ۳۵). باید ابتدا فکر کرد و سپس دهان باز کرد، زیرا ممکن است زبان سرخ، سرسبز را به باد بدهد. یک سخن ناسنجیده ممکن است باعث سال‌ها فاصله و دوری شود که از نظر اسلامی و اخلاقی و جایگاه شایستگی اجتماعی، عملی نکوهیده است. «تنگ نظری تنگ و ترسو بودن کاستی است» (نهج‌البلاغه سیدرضی، حکمت ۳). باید با دیگران با روی گشاده و آغوشی باز استقبال کرد و همواره با آن‌ها نرم‌خو و نرم‌گفتار باشیم.

«چون کسی به تو گمان نیک برد، خوش‌بینی او را تصدیق کن» (نهج‌البلاغه سیدرضی، حکمت ۲۴۸). نباید چنان کرد که در دید دیگران منفی به نظر برسیم و به ما گمان بد ببرند و باید همواره مدیریت تصویرسازی مثبت از خود داشت که با ارزش‌های اسلامی خوانا باشد.

«کسی از شما جز به پروردگار خود امیدوار نباشد» (نهج‌البلاغه سیدرضی، حکمت ۸۲).

باید با دیگران خوب رفتار کرد و از رفتار آن‌ها ناراحت نشد و خوشحال نشد و همواره پاداش عمل خود را از خدا خواست نه از خلق خدا، زیرا باید برای رضای الهی عمل شایسته انجام داد.

«تندخویی نوعی از دیوانگی است، زیرا تندخو، پشیمان می‌شود و اگر پشیمان نشود دیوانگی‌اش استوار است» (نهج‌البلاغه سیدرضی، حکمت ۲۵۵).

«خشم را فرو نشان و به هنگام قدرت ببخش و به هنگام خشم فروتن باش و در حکومت مدارا کن تا آینده خوبی داشته باشی» (نهج‌البلاغه سیدرضی، نامه ۶۹).

و. یافته‌های پژوهش در بخش تکنیک دلفی

بعد از استخراج کدهای باز از متون و اسناد و مدارک، در بخش تحلیل محتوا، از نوع تماتیک و قرار دادن کدهای باز مشترک در کنار هم و رسیدن به تم‌های فرعی و در نهایت، قرار دادن تم‌های فرعی در تم‌های اصلی، الگوی به دست آمده نیاز به اعتبارسنجی دارد که نظر متخصصان این اعتبار را تأمین می‌کند. از این رو، الگوی به دست آمده در بخش تحلیل محتوا، به صورت پرسش‌نامه‌ای به متخصصان ارائه شد تا بنا بر نظر آن‌ها، کدهای باز و تم‌های فرعی و تم‌های اصلی، حذف و اضافه و یا در دسته‌ها و گونه‌های مختلف قرار گیرد تا الگوی نهایی، استخراج شود.

در نهایت، بعد از توجه به نظرات خبرگان و رسیدن به اجماع نظر، فرایند دلفی در راند سوم خاتمه یافت و الگوی نهایی تأیید شد که همگی متخصصان با الگوی به دست آمده در بخش تحلیل محتوا در راند سوم، بعد از حذف و اضافه‌جایی‌های کدها و تم‌ها، موافق بودند و آن را تأیید کرده‌اند.

نتیجه‌گیری

هدف از انجام این پژوهش، ارائه الگوی شایستگی‌های اجتماعی سرمایه‌انسانی از دیدگاه اسلام با تأکید بر فرهنگ علوی و رضوی است و با توجه به هدف پژوهش، سؤال پژوهش به صورت الگوی (ابعاد و مؤلفه‌های) شایستگی‌های اجتماعی از دیدگاه اسلام (قرآن و معصومین علیهم‌السلام) با تأکید بر فرهنگ علوی و رضوی کدام است؟ شکل

گرفت. در این راستا و برای پاسخ‌گویی به این سؤال، از روش تحلیل محتوا از نوع کیفی به روش تحلیل مضمون (تماتیک) استفاده شد. پس از مطالعه دقیق متون (اسناد و مدارک علمی و آیات و روایات)، مفاهیم حاصل از آن استخراج گردید و به هر کدام یک کد اختصاص داده شد. سپس، مفاهیم مشابه شناسایی شد و با ترکیب آن‌ها تم‌های (مقوله) فرعی تدوین گردید. تم‌های اصلی و فرعی به‌دست آمده در جدول شماره ۱ آورده شده است که مجدداً از گفتن آن خودداری می‌کنیم.

افراد (مسلمانان) برای آنکه از شایستگی اجتماعی برخوردار باشند، باید این شاخصه‌ها را که از آیات و روایات دینی استخراج شده است در افکار، گفتار و رفتار خود به کار ببرند و مطابق با آن و حتی الامکان نزدیک به آن را انجام بدهند. الگوی به‌دست آمده، الگوی پیشنهادی و حاصل از این پژوهش می‌باشد، لذا به سایر پژوهشگران پیشنهاد داده می‌شود که این الگو را مجدداً از نظر کمی و کیفی، بازآزمایی کنند و توسعه و تعمیم بدهند.

کتاب‌نامه

۱. قرآن کریم، ترجمه محمد مهدی فولادوند.
۲. ابن اثیر شیبانی جزری، مبارک بن محمد، الكامل فی التاريخ، بیروت، دار و مکتبه الهلال، ۲۰۰۳.
۳. ابن بابویه قمی، محمد بن علی (شیخ صدوق)، الامالی، ترجمه باقر کمره‌ای، تهران، کتابچی، ۱۳۷۶.
۴. ———، عیون اخبار الرضا علیه السلام. ترجمه غفاری و حمیدرضا مستفید، تهران، شیخ صدوق، ۱۳۷۲.
۵. ———، عیون اخبار الرضا علیه السلام، ترجمه محمد تقی آقا نجفی اصفهانی، چاپ اول، قم، پیام علمدار، ۱۳۸۷.
۶. ابن خلدون، عبدالرحمن، مقدمه ابن خلدون، ترجمه محمد پروین گنابادی، تهران، علمی و فرهنگی، ۱۳۸۵.
۷. ابن شعبه حرانی، حسن بن علی، تحف العقول، تصحیح علی اکبر غفاری، چاپ دوم، قم، جامعه مدرسین، ۱۴۰۴.
۸. ابن شهر آشوب مازندرانی، ابوجعفر محمد بن علی، مناقب آل ابی طالب علیهم السلام، مصحح سید هاشم رسولی محلاتی، قم، علامه، ۱۳۷۹.
۹. بنی اسدی، حسن و باقری، مسعود، دانش ارتباط غیر کلامی و شایستگی اجتماعی، مجله اندیشه و رفتار، دوره پنجم، شماره ۲۰، ۱۳۹۰.
۱۰. جمشیدی، عفت و سیف نراقی، مریم، مقایسه مهارت‌های اجتماعی دانش‌آموزان دارای نارسائی‌های ویژه در یادگیری و دانش‌آموزان عادی ۸ تا ۱۲ ساله، پژوهش در حیطه کودکان استثنائی، ۱۵ (۱)، ۱۳۸۴.

۱۱. حرعاملی، محمد بن حسن، تفصیل وسائل الشیعة إلى تحصیل مسائل الشریعه، قم، آل البيت لإحياء التراث، ۱۴۱۴.
۱۲. حلوانی، حسین بن محمد، نزهة الناظر و تنبيه الخاطر، قم، مدرسه امام مهدی، ۱۴۰۸.
۱۳. رفیعی زاده، محمد رضا، بررسی و مقایسه اختلالات رفتاری دانش آموزان با نارسایی های ویژه یادگیری و عادی دوره ابتدایی شهرستان یزد، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی، ۱۳۸۰.
۱۴. ریچاردسون، جری، معجزه ارتباط و ان. ال. پی، ترجمه مهدی قراچه داغی، چاپ هفتم، تهران، پیکان، ۱۳۸۱.
۱۵. ساروخانی، باقر، جامعه‌شناسی ارتباطات، تهران، اطلاعات، ۱۳۸۸.
۱۶. سید رضی، نهج البلاغه، ترجمه دکتر عبدالمحمد آیتی.
۱۷. شهیم، سیما، بررسی مهارت اجتماعی در گروهی از دانش آموزان نابینا، مجله روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران، ۳۳، ۱۳۸۱.
۱۸. طبرسی، احمد بن علی بن بی طالب، الاحتجاج علی اهل اللجاج، چاپ اول، مشهد، مرتضی، ۱۴۰۳.
۱۹. طبرسی، حسن بن فضل، مکارم الاخلاق، چاپ چهارم، قم، شریف رضوی، ۱۴۱۲.
۲۰. عطاردی، عزیزالله، اخبار و آثار حضرت رضا (ع)، تهران، صدر، بی تا.
۲۱. فارابی، ابونصر، آراء اهل المدینة الفاضله، بیروت، دارالمشرق، ۱۹۹۱ م.
۲۲. فرهنگي، علی اکبر، ارتباطات انسانی، چاپ هفدهم، تهران، رسا، ۱۳۸۹.
۲۳. کلینی، محمد بن یعقوب، اصول کافی، ترجمه مصطفوی و رسولی محلاتی، تهران، اسلامی، ۱۳۶۴.
۲۴. ———، اصول کافی، تهران، اسوه، ۱۳۸۲.
۲۵. ———، الکافی، تصحیح علی اکبر غفاری، چاپ چهارم، تهران، دارالکتب الاسلامیه، ۱۴۰۷.
۲۶. ———، فروع الکافی، بیروت، للمطبوعات، ۱۴۲۶.
۲۷. گروه پژوهشی علوم قرآنی و حدیث، فرهنگ روابط اجتماعی، مشهد، انتشارات دانشگاه علوم اسلامی رضوی، ۱۳۸۷.
۲۸. وود، جولیان، ارتباطات میان فردی روان‌شناسی تعامل اجتماعی، ترجمه مهرداد فیروزبخت، تهران، مهتاب، ۱۳۷۹.
۲۹. هالاهان، دنیل. پی؛ لوید، جان. و؛ کافمن، جیمز. م؛ ویس، مارگارت. پی و مارتینز، الیزابت. ا. اختلال‌های یادگیری (مبانی، ویژگی‌ها و تدریس مؤثر)، ترجمه حمید علیزاده و دیگران، تهران، ارس باران، ۲۰۰۵.
30. Al-Yagon, M. , & Mikulincer, M. (2004). Patterns of close relationships and socioemotional and academic adjustment among school-age children with learning disability. *Learning Disabilities Research & Practice*, 19, 12–19 .
31. Awad, T. A. , Alhashemi, S. E. (2012) , "assessing the effect of inter personal communications on employees' commitment and satisfaction", *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, No 2:134 – 156 .
32. Buhrmester, D. , Furman, W. , Wittenberg, M. T. , & Reis, H. T. , (1988) , "five domains of interpersonal competence in peer relationships". *Journal of Personality and Social Psychology*, No 55: 991–1008 .

33. Carter, L. , Murray, P. , Gray, D. , (2011) , "The Relationship between Interpersonal Relational Competence and Employee Performance: A Developmental Model", theInternational Journal of Inter disciplinary Social Sciences, No 3: 213-229 .
34. Chau-kiu,C. &Tak-yan, L. (2010). Improving social competence throughcharacter education. Department of Applied Social Studies, City University of Hong Kong. Journal of Evaluation and Program Planning, 33 (4) , Pp:255-263 .
35. Coming, T. M. , Higgins, K. , Pierce, T. , Miller, S. , Boone, R& Tandy, R. (2008). Social skills instruction for adolescents with emotional disabilities: a technology based intervention. Journal of Special Education Technology, 23, 1, 19-33 .
36. Draucker, K. f. , (2004) , Intellectual and interpersonal competence between siblings:the college years, thesis submitted to the faculty of Virginia polytechnic institute and state university in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Artsin education department of educational leadership and policy studies .
37. Eisenberg, N. , Cumberland, A. , Spinrad, T. L. , Fabes, R. A. , Shepard, S. A. , Reiser, M. ,... &Guthrie, I. K. (2001). The relations of regulation and emotionality to children'sexternalizing and internalizing problem behavior. Child development, 72 (4) , 1112-1134 .
38. Estell, D. B. , Jones, M. H. , Pearl, R. A. , Van Acker,R. , Farmer, T. W. , &Rodkin, P. R. (2008). Peergroups, popularity, and social preference:Trajectories of social functioning among students with and without learning disabilities. Journal of Learning Disabilities, 41, 5-14 .
39. Fantuzzo, J. , Sekino, Y, & Cohen, H. L. (2004). An examination of the contributions of interactive peer play to salient classroom competencies for urban Head Start children. Psychology in the Schools, 41,323-336 .
40. Filler, J. , & Xu, Y. (2006). Including children with disabilities in early childhood education programs: Individualizing developmentally appropriate practices. Childhood Education, 83, 92-98 .
41. Foote, N. N. , Leonard S. Cottrell. , (1955) , Identity and Interpersonal Competence, Chicago: University of Chicago Press .
42. Gresham, F. M. , Van, M. B. , & Cook, C. R. (2006). Social skills training for teaching Hammond, R. (1991). Dealing with anger: Givin' it. Takin' it. Workin' it out. Champaign, IL:Research Press .
43. Harrell, A. W. , Mercer, S. H &DeRosier, M. E. (2008). Improving the social-behavioral adjustment of adolescents: the effectiveness of social skills group

- intervention. *Journal of Child and Family Studies* .
44. Hennessey, B. A. (2007). Promoting social competence in school-aged Children: The effects of the open circle program. *Journal of School Psychology*, 45,349- 360 .
 45. Holmes, J. , &Fillary, R. (2000). Handling small talk at work: Challenges for workers with intellectual disabilities. *International Journal of Disability, Development and Education*, 47 (3) , 273-291 .
 46. Kalyva, E. &Agaliotis, I. (2009). Can social storiesenhance the interpersonal Conflict resolution skills of children with LD? *Research in Developmental Disabilities*, 30, 192-202 .
 47. Lopes, P. N. , Salovey, P. , & Straus, R. (2003). Emotional intelligence, personality and theperceived quality of social relationships. Elsevier; p. 641-58 .
 48. Martinez, R. S. , &Semrud - Clikeman , M. (2004). Emotional adjustment and school Functioning of young adolescents with multiple versus single learning disabilities. *Journal of Learning Disabilities*, 37, 411-420 .
 49. Mayer, J. D. , & Brackett, M. A. (2003). Comparison of different definitions and tests of emotional intelligence. San Francisco: Jossey-Bass .
 50. Mishna, F. (1996). Finding their voice: grouptherapy for adolescents with learning Disabilities. *Learning Disabilities Research & Practice*, 11, 249-258 .
 51. Nangle, D. W. , Erdley, C. A. , Carpenter, E. M & Newman, J. E. (2002). Social skills training as a treatment for aggressive children and adolescents: a developmental- clinical integration. *Aggression and Violent Behavior* 7,169-199 .
 52. O'Reilly, M. F. , Lancioni, G. E. , Sigafos, J. , O'Donoghue, D. , Lacey, C &Edrisinha, C. (2004). Teaching social skills to adults with intellectual disabilities: a comparison of external control and problem-solving interventions. *Research in Developmental Disabilities*, 25,399-412 .
 53. Pentz, M. A. , Mihalic, S. F. , &Grotmeter, J. K. (1997). Blueprints for violence prevention: The Midwestern Prevention Project. Boulder, CO: Institute for Behavioral Science .
 54. Preece, S. & Mellor, D. (2008). Learning patterns in social skills training programs: an explanatory study. *Child & Adolescent Social Work Journal*, 26, 87-101 .
 55. Rickheit, G. Strohner, H. (2008) , "Handbook of Communication Competence",Mouton de Gruyter, Berlin · New York .
 56. Rubin, R. b. , martin, M. m. (1994) ,"Development of a measure of interpersonal communication competence", *communication research reports*, No 1: 33-44 .
 57. Russo, A. , Zekan, S. B. , &Peronja, I. , (2012) , "Use of anonymous

questionnaires with the aim of improving", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, No 41: 492-497 .

58. Semrud-Clikeman, M. (2007). *Social Competence in Children*, Michigan, USA: Springer .
59. Severs, R. L. & Jones-Blank, M. (2008). Exploring the effects of social skills training on social skills development on student behavior. *National Forum of Special Education Journal*, 19, 1, 1-8 .
60. Sideridis, G. D. (2007). International approaches to learning disabilities: More alike or more different. *Learning Disabilities Research & Practice*, 22, 210-215 .
61. Sim, I. , Whiteside, S. P. & Dittner, C. A. (2006). Effectiveness of a social skills training program with school age children: transition to the clinical setting. *Journal of Child and Family Studies*, 15, 409-418 .

