



پایان نامه سطح ۳

رشته تفسیر و علوم قرآن

عنوان:

## مهارت ارتباط از دیدگاه اسلام و روانشناسی

استاد راهنما:

حجه الاسلام والمسلمین جناب آقای اصغر اخوی

پژوهشگر:

زهرا خبازی نیاسر

تاریخ دفاع:

۲۲ شهریور ۱۳۹۷

## تقدیم و تشکر

این مختصر را تقدیم میکنم به پیشگاه حضرات معصومین (علیهم السلام) به ویژه خانم حضرت زهرا (سلام الله علیها). امیدوارم این اندک، مورد قبول حضرت حق واقع شود. «جِنَّا بِيضَاعَةَ مُزْجَاةٍ فَأَوْفِ لَنَا الْكَيْلَ وَتَصَدَّقْ عَلَيْنَا»<sup>۱</sup>

در اینجا بر خود لازم می دانم از همکاری‌ها، رهنمودها و بردباری‌های استاد ارجمندم حجه الاسلام و المسلمین جناب آقای اصغر اخوی (زید عزه) و داور محترم حجه الاسلام والمسلمین جناب آقای شفیعی قدردانی نمایم. همچنین از کلیه عزیزانی که این پژوهش مرهون حمایت‌ها و راهنمایی آنان است: پدر و مادر عزیزم و همسر بزرگوارم جناب آقای هادی دانشمند و همچنین دوست عزیزم سرکار خدیجه سادات صفوی. بی تردید بدون رهنمودها و حمایت‌های این بزرگواران پژوهش به سرانجام نمی‌رسید. بقاء عمر، همراه با سلامتی و عزت را از درگاه خدای سبحان را خواستارم.

---

<sup>۱</sup> . سوره یوسف، آیه ۸۸.

## چکیده:

انسان موجودی اجتماعی است که ارتباط و انس با دیگران از ضروریات زندگی او به شمار می‌رود و برای رفع نیازهای مادی، معنوی، اجتماعی، زیستی نیازمند ارتباط با هم‌نوع است. حال که نیاز به ارتباط امری بدیهی است لازم است برای شکل‌گیری ارتباطی صحیح و مؤثر، آموزش‌هایی در نظر گرفته شود. مهارت ارتباط از جمله علوم رفتاری است که در تربیت جایگاه والایی دارد. این موضوع، همان روش به کارگیری رفتار مناسب در موقعیت‌های مختلف ارتباطی است. اسلام در سطحی گسترده به این موضوع پرداخته است و آیات و روایات فراوانی در بحث مهارت ارتباط به چشم می‌خورد که با ظرافت بسیاری این مبحث را مطرح نموده‌اند. هم‌چنین روانشناسان در بحث مهارت‌های زندگی، به مهارت ارتباط مؤثر پرداخته‌اند. در این پژوهش درصدد برآمدیم تا مهارت ارتباط از دیدگاه اسلام و روانشناسی با تکیه بر وجوه اشتراک را بررسی کنیم. تحقیق حاضر شامل چهار فصل می‌باشد. فصل اول شامل مباحث مقدماتی با دو گفتار می‌باشد. سایر فصل‌ها شامل سه گفتار است. در گفتار اول هر فصل دیدگاه اسلام بررسی شده. در گفتار دوم دیدگاه روانشناسی و در گفتار سوم مقایسه دو دیدگاه با تأکید بر مشترکات.

در فصل دوم انواع ارتباط از دیدگاه اسلام و روانشناسی بررسی گردیده است. ۱. ارتباط با خدا، خود، دیگران، طبیعت ۲. ارتباط کلامی و غیر کلامی ۳. ارتباط درون فردی، میان فردی، جمعی ۴. ارتباط مستقیم و غیر مستقیم. در فصل سوم عوامل برقراری ارتباط از دیدگاه اسلام و روانشناسی مطرح گردید. در گفتار اول عوامل درونی همچون: سعه صدر و تواضع و... عوامل بیرونی از قبیل: سلام کردن، احوال‌پرسی و... بررسی شد. در گفتار دوم عواملی همچون، گوش دادن فعال و ابراز وجود ... مطرح شد.

در فصل چهارم موانع ارتباط از دیدگاه اسلام و روانشناسی مورد گفتگو قرار گرفت. در گفتار اول موانع درونی همچون: خودکم‌بینی و... و موانع بیرونی مثل: تمسخر، پرسشگری منفی تبیین شد. در گفتار دوم موانعی همچون: موانع نگرشی، انتقاد و دستور دادن و... مورد بررسی قرار گرفت.

واژگان کلیدی: مهارت، ارتباط، مهارت ارتباط، اسلام، روانشناسی.

## فهرست مطالب

مقدمه.....	۱
فصل اول : مباحث مقدماتی (کلیات تحقیق و مفاهیم تحقیق).....	۳
گفتار اول: کلیات تحقیق.....	۴
تبيين موضوع.....	۴
پیشینه تحقیق.....	۴
اهمیت و ضرورت تحقیق.....	۶
روش تحقیق.....	۶
سؤالات تحقیق.....	۷
سؤال اصلی.....	۷
سؤالات فرعی.....	۷
فرضیات تحقیق.....	۷
گفتار دوم: مفهوم شناسی.....	۸
الف. مفهوم واژه‌های اصلی.....	۹
-مفهوم لغوی و اصطلاحی واژه «مهارت».....	۸
۲- مفهوم لغوی و اصطلاحی واژه «ارتباط».....	۸
۳- معنای لغوی و اصطلاحی واژه «روانشناسی».....	۹
۴. مهارت ارتباط.....	۱۰

- ب. مفهوم برخی از واژه‌های مترادف با واژه «ارتباط» در متون اسلامی ..... ۱۰
۱. مفهوم واژه «اتصال» ..... ۱۰
۲. مفهوم واژه «ملاقات» ..... ۱۱
- فصل دوم: انواع ارتباط از دیدگاه اسلام و روانشناسی ..... ۱۲
- گفتار اول: انواع ارتباط از دیدگاه اسلام ..... ۱۳
- الف. ارتباط با خود، خدا، طبیعت، دیگران ..... ۱۳
- ۱ - ارتباط انسان با خود ..... ۱۳
- ۲ - ارتباط انسان با خدا ..... ۱۶
- ۳ - رابطه انسان با طبیعت ..... ۱۷
- ۴ - رابطه انسان با دیگران ..... ۱۸
- ب) ارتباط کلامی و غیرکلامی ..... ۲۱
۱. ارتباط کلامی ..... ۲۱
- ۱-۱-۱. به کارگیری واژه مثبت ..... ۲۲
- ۱-۱-۲. رعایت متانت در کلام ..... ۲۴
- ۱-۱-۳. اجتناب از واژه‌های زشت و نفرت‌انگیز ..... ۲۵
- ۱-۱-۴. خطاب با القاب نیکو ..... ۲۷
- ۱-۱-۵. در نظر گرفتن سطح فهم و نیاز مخاطب ..... ۲۷
- ۱-۱-۶. اعتماد آفرینی ..... ۲۸
- الف. عناصر اعتمادآفرین در ارتباط کلامی: ..... ۲۸

۱. راستگویی ..... ۲۸
۲. خیرخواهی ..... ۲۹
۳. پرهیز از خود محوری ..... ۲۹
۴. معرفی خود ..... ۳۰
- ۱-۱-۷. رعایت ادب و احترام متقابل ..... ۳۰
- ۱-۱-۸. رسایی کلام ..... ۳۲
- ۱-۱-۹. به نرمی سخن گفتن ..... ۳۳
- ۱-۱-۱۰. همگامی ..... ۳۴
- ۱-۱-۱۱. شایستگی سخن ..... ۳۵
- الف. معیارهای سخن شایسته ..... ۳۵
۱. صراحت در بیان ..... ۳۵
۲. علم و آگاهی ..... ۳۶
۳. صداقت و راستگویی در گفتار ..... ۳۶
۴. عمل به گفتار ..... ۳۷
۵. اعراض از سخن لغو ..... ۳۷
۶. انصاف در سخن گفتن ..... ۳۸
۷. آسان گویی در گفتار ..... ۳۹
۸. با توجه به موقعیت سخن گفتن ..... ۳۹
۲. ارتباط غیر کلامی ..... ۴۰

الف. مصادیق ارتباط غیرکلامی.....	۴۱
۱. دیداری.....	۴۱
الف. برخی از کارکردهای رفتار چشم.....	۴۶
۱. شکل‌گیری ارتباط.....	۴۶
۲. بیان عواطف.....	۴۷
۲. ارتباطات آوایی.....	۴۸
۱. آوای اشخاص.....	۴۸
۲. آوای محیط.....	۴۹
۳. ارتباطات چشایی.....	۵۱
۴. ارتباطات بویایی.....	۵۲
۵. ارتباطات لامسه‌ای.....	۵۴
۶. ارتباطات رفتاری.....	۵۵
۷. ارتباطات مکانی.....	۵۶
۸. ارتباطات زمانی.....	۵۷
گفتار دوم: انواع ارتباط از دیدگاه روانشناسی.....	۵۹
الف) ارتباطات درون فردی، بین فردی و جمعی.....	۵۹
۱- ارتباط با خود.....	۵۹
۲- ارتباط با دیگران.....	۶۰
۳- ارتباط جمعی یا عمومی.....	۶۰

- ۳-۱. تفاوت‌های ارتباط بین فردی و جمعی..... ۶۱
- ب) ارتباطات مستقیم و غیر مستقیم..... ۶۱
- ۱- ارتباط مستقیم..... ۶۱
- ۲- ارتباط غیر مستقیم..... ۶۲
- ۲-۱. شرایط ارتباط مستقیم و غیر مستقیم..... ۶۳
- ج) ارتباط کلامی و غیر کلامی..... ۶۴
- ۱- ارتباط کلامی یا گفتاری..... ۶۵
- ۲- ارتباط غیر کلامی..... ۶۷
- الف. اهمیت ارتباط غیر کلامی..... ۶۸
- ب. کارکردهای پیام‌های غیر کلامی..... ۶۸
- ج. عناصر پیام‌های غیر کلامی..... ۶۹
۱. ارتباط دیداری..... ۷۰
۲. ارتباط‌های آوایی..... ۷۱
۳. ارتباط چشایی..... ۷۲
۴. ارتباط لامسه ای..... ۷۳
۵. ارتباط زمانی..... ۷۳
- گفتار سوم: مقایسه دیدگاه اسلام و روانشناسی درباره ی انواع ارتباط..... ۷۵
- الف: اشتراکات دیدگاه اسلام و روانشناسی در انواع ارتباط..... ۷۵
- ب: افتراقات دیدگاه اسلام و روانشناسی..... ۷۶



جمع بندی و نتیجه گیری.....	۷۷
فصل سوم: عوامل برقراری ارتباط از دیدگاه اسلام و روانشناسی.....	۸۰
گفتار اول: عوامل برقراری ارتباط از دیدگاه اسلام.....	۸۱
الف. عوامل درونی.....	۷۹
۱. ایمان به خدا.....	۷۹
۲. سعه صدر و بردباری.....	۸۰
۳. تواضع.....	۸۰
الف. مؤلفه‌های تواضع.....	۸۱
۴. حسن ظن.....	۸۴
۴-۱. آثار حسن ظن.....	۸۴
الف. آسایش.....	۸۵
ب. پرهیز از تجسس، غیبت و .. .	۸۵
ج. جلب محبت.....	۸۵
۵. عفو و گذشت.....	۸۶
۶. تغافل (نادیده گرفتن).....	۸۶
۶-۱. فواید تغافل.....	۸۹
الف. کرامت و عزت نفس.....	۸۹
ب. خوشی زندگی.....	۸۹
۷. مدارا.....	۹۰

- ب. عوامل بیرونی ..... ۹۱
۱. چهره باز و تبسم ..... ۹۱
  ۲. سلام کردن ..... ۹۲
  ۳. احوال‌پرسی ..... ۹۳
  ۴. آراستگی ظاهر ..... ۹۳
  ۵. همدلی و همگامی ..... ۹۴
  ۶. مصافحه ..... ۹۴
  ۷. مهرورزی ..... ۹۵
  ۸. خوش‌رویی ..... ۹۶
  ۹. همسان‌انگاری ..... ۹۹
  ۱۰. شنونده فعال بودن ..... ۹۹
  ۱۱. احترام به مخاطب ..... ۱۰۰
- گفتار دوم: عوامل برقراری ارتباط از دیدگاه روانشناسی ..... ۱۰۴
۱. نگاه محبت‌آمیز ..... ۱۰۲
  ۲. سلام کردن ..... ۱۰۲
  ۳. احوال‌پرسی ..... ۱۰۳
  ۳. همدلی ..... ۱۰۳
  ۵. ورود به دنیای دیگران ..... ۱۰۴
  ۶. گوش دادن فعال ..... ۱۰۵

الف. مهارت‌های گوش دادن.....	۱۰۵
۱. روش خلع سلاح.....	۱۰۵
۲. همدلی.....	۱۰۵
۳. پرس و جو.....	۱۰۶
۷. ابراز وجود.....	۱۰۶
گفتار سوم: مقایسه دو دیدگاه درباره عوامل برقراری ارتباط.....	۱۰۷
الف. اشتراکات دو دیدگاه.....	۱۰۷
ب. اشاره ای گذرا به افتراقات دو دیدگاه.....	۱۰۷
جمع بندی و نتیجه گیری.....	۱۰۸
فصل چهارم: موانع برقراری ارتباط از دیدگاه اسلام و روانشناسی.....	۱۱۰
گفتار اول: موانع ارتباط از دیدگاه اسلام.....	۱۱۱
۱. موانع درونی.....	۱۱۱
۱-۱. خودکم بینی.....	۱۱۱
۱-۲. رذایل اخلاقی.....	۱۱۱
الف. تکبر.....	۱۱۲
ب. حسادت.....	۱۱۳
ج. سوء ظن.....	۱۱۴
۲. موانع بیرونی.....	۱۱۶
۱-۲. تمسخر.....	۱۱۶

- ۲-۲. عیب جویی ..... ۱۱۶
- ۲-۲-۱. آثار عیب جویی ..... ۱۱۷
- الف. محرومیت از محبت دیگران ..... ۱۱۷
- ب. طرد شدن از جامعه ..... ۱۱۷
- ج. زمینه ی افترا ..... ۱۱۸
- د. کینه ورزی ..... ۱۱۸
- ه. اختلاف و جدایی ..... ۱۱۸
- ۲-۳. عدم صداقت در دوستی ..... ۱۱۸
- ۲-۴. تجسس ..... ۱۱۹
- ۲-۵. ارتباط یکسویه در فضای گفت و گو ..... ۱۱۹
- ۲-۶. شروع از نقاط منفی (انتقاد گزنده) ..... ۱۲۰
- ۲-۷. ستایش افراطی مخاطب ..... ۱۲۰
- ۲-۸. گفت و گوی آمرانه و منفعلانه ..... ۱۲۱
- ۲-۹. خودنمایی در بیان ..... ۱۲۲
- ۲-۱۰. مجادله ..... ۱۲۲
- ۲-۱۱. پرسشگری منفی ..... ۱۲۳
- گفتار دوم: موانع ارتباط از دیدگاه روانشناسی ..... ۱۲۵
۱. موانع زبان ..... ۱۲۵
۲. موانع روان - شناختی ..... ۱۲۵

- الف. استرس و اضطراب ..... ۱۲۵
- ب. خشم ..... ۱۲۵
- ج. خود کم بینی ..... ۱۲۶
- د. حسادت ..... ۱۲۷
۳. موانع فیزیولوژیکی ..... ۱۲۷
۴. موانع نگرشی ..... ۱۲۸
- الف. خودمحوری ارتباطی ..... ۱۲۸
- ب. خودنمایی ..... ۱۲۸
۵. پرسشگری منفی ..... ۱۲۸
۶. ستایش افراطی مخاطب ..... ۱۲۹
۷. انتقاد ..... ۱۲۹
۸. دستور دادن ..... ۱۲۹
- گفتار سوم: مقایسه دو دیدگاه درباره موانع ارتباط ..... ۱۳۰
- ۱-۳-۴. اشتراکات دو دیدگاه ..... ۱۳۰
- ۲-۳-۴. افتراقات دو دیدگاه ..... ۱۳۰
- جمع بندی، نتیجه گیری ..... ۱۳۱
- خاتمه: جمع بندی، نتیجه گیری ..... ۱۳۲
- فهرست منابع ..... ۱۳۴