

نقش رفتارهای غیر کلامی در ارتباطات انسانی از منظر آیات و روایات اسلامی

ایرج رضایی^۱

چکیده

با وجود نقش و اهمیت بسزایی که زبان یا ارتباط کلامی در تداوم حیات فردی و اجتماعی ما انسان‌ها دارد؛ با این همه، باید اذعان نمود که ارتباطات انسانی محدود به ارتباط کلامی نمی‌شود، بلکه بخش چشمگیری از ارتباطات انسانی از طریق ارتباط‌های غیر کلامی صورت می‌پذیرد. ارتباطات غیر کلامی، تمام پیام‌هایی است که انسان‌ها در ارتباطات میان فردی و عمدتاً در تعاملات حضوری و چهره به چهره از طریق نشانه‌ها و علائم غیر زبانی به گونه‌ای مستقل و یا اغلب همراه با پیام‌های کلامی به یکدیگر ارسال می‌دارند. ارتباط‌های غیر کلامی طیف متنوعی از کنش‌ها و معانی رفتارها از حالات چهره، نوع نگاه، رنگ رخسار، تا نوع راه رفتن و نشستن، طرز لباس پوشیدن و نظایر اینها را شامل می‌شود که هر یک به صورت خواسته یا ناخواسته پیام‌هایی را به دیگران انتقال می‌دهند و مبنای شکل‌گیری برداشت‌ها و داوری‌های دیگران درباره‌ی ما می‌گردند. با این توصیف، درنگ در فرهنگ اصیل روابط اجتماعی اسلام و بررسی بخش مهمی از آیات قرآنی و روایات دینی، نشان می‌دهد که آموزه‌های جامع تربیتی و اخلاقی شریعت اسلام، قرن‌ها پیش از یافته‌ها و پژوهش‌های صورت گرفته دانشمندان، در کنار توجه شایانی که به رفتارهای کلامی و زبانی داشته، بر اهمیت و نقش رفتارهای غیر کلامی از جمله گشاده رویی و حُسن خُلق به نیکی واقف بوده و در تحلیل ماهیت و همچنین به کارگیری شایسته آنها در مناسبات انسانی اهتمام و تأکید بلیغ داشته است. اهمیت این بررسی در پیوند با مأموریت‌های نیروی انتظامی از آنجاست که این نیرو یکی از مهم‌ترین نهادهای اجتماعی است که ارتباط مداوم و تعامل گسترده‌ای با اقشار گوناگون مردم دارد؛ از همین رو، توجه افزون‌تر به مهارت‌های اجتماعی کارکنان ناجا و آموزش این مهارت‌ها از جمله رفتارهای غیر کلامی می‌تواند نقش بارزی در انجام شایسته‌تر وظایف و مأموریت‌های این نیرو، ایفا نماید.

کلید واژه‌ها: آیات و روایات اسلامی، روان‌شناسی اجتماعی، ارتباطات میان فردی، رفتارهای

غیر کلامی، زبان تن.

(۱). استادیار دانشگاه علوم انتظامی امین.

مقدمه

متون و منابع اصیل اسلامی که در رأس همه آنها قرآن کریم و اقوال و پیامبر بزرگوار اسلام (ص) و سیره ائمه معصوم (ع) قرار می گیرد؛ نگاهی منشوری و جامع بر ساحت ها و ابعاد وجودی انسان داشته، به گونه ای که هیچ یک از نیازهای اصلی و اساسی انسان ها را اعم از مادی و معنوی نادیده نگرفته و برای هر یک از آنها راهبرد و برنامه ای روشن و مدوّن دارد. رویکرد اسلام به انسان، واقع بینانه و ترکیبی از دو رویکرد آفاقی و انفسی است؛ به سخن دیگر، برنامه ها و آموزه های تربیتی و معرفتی دین اسلام از یک سو، ناظر به بُعد فردانی و ساحت تنهایی او بوده و از سوی دیگر، به حیات اجتماعی او بذل توجه و عنایت شایان دارد. جهان نگر و انسان شناسی اسلام، مبتنی بر سعادت و خوشبختی واقعی انسان در دو عرصه زندگی فردی و اجتماعی و انطباق و سازگاری کامل این دو با یکدیگر است. اساساً اسلام در متن حیات جمعی، انسان را مد نظر قرار داده و از این رهگذر به زندگی او معنا می دهد. بی جهت نیست که اعمال عبادی انسان مسلمان چون حج و نماز، زمانی ارج و ارزشی افزون مایه می یابد که به صورت جمعی گزارده شود. سفارش های مکرر و موکد اسلام به برقراری و استحکام پیوندهای خویشاوندی و آنچه که در لسان و فرهنگ دینی ما اصطلاحاً "صله ارحام" خوانده می شود و همچنین تأکید در رعایت حال همسایه و نیز احترام و توجه به حقوق دیگران و اهمیت حق الناس و مواردی از این دست، همگی نشان از رویکرد اجتماعی ممتاز دین اسلام در مقایسه با ادیان دیگر دارد. از همین حیث، بخش چشمگیری از تعالیم اخلاقی اسلام، به حوزه رفتارهای جمعی و روابط اجتماعی مسلمانان باز می گردد. این تعالیم با وجدان و خرد جمعی بشری سازوار است و مبنای تنظیم مناسبات و تعاملات اجتماعی انسان مسلمان به شمار می آید. جوهر و جان مایه همه تعالیم و اعمال و مناسک دینی و عبادی اسلام، در نهایت استقرار فضیلت های اخلاقی در نفوس و نهاد انسان هاست. ژرف ترین و اساسی ترین دغدغه های پیشوایان راستین دین اسلام، دغدغه های اخلاقی و معنوی است. اگر اعمال عبادی و

جواری فرد مسلمان به تحوّل معنوی و اخلاقی او نینجامد؛ در میزان الهی که به احوال می‌نگرد نه به اقوال، چندان وزنی نخواهد یافت. بی‌سبب نیست که رسول اکرم (ص) هدف اصلی از رسالت و بعثت را اتمام و اِکمال فضائل اخلاقی می‌داند: "إِنَّمَا بُعِثْتُ لِأَتَمِّمَ مَكَارِمَ الْأَخْلَاقِ". نگاهی به زندگی پیشوایان دینی نزد آنکه چشمی برای دیدن و گوشی برای شنیدن دارد، نشان می‌دهد که آنها در همه جا به فضائل اخلاقی دعوت می‌کردند و خود الگوی زنده و اُسوة حسنه‌ای در این راه بوده‌اند.

خداوند رحمان در قرآن کریم، رسول مهربانش را صاحب سجایای عظیم اخلاقی معرفی می‌کند. "وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ" (القلم/۴). "با توجه به اینکه تعبیر "علی" مفهوم سلطه را در بر دارد بعضی از مفسران چنین استفاده کرده‌اند که پیامبر (ص) سلطه کاملی بر فضائل اخلاقی داشته است؛ آن چنان که این فضائل گویی جزئی از وجود او را تشکیل می‌داد، و بدون تکلف آنها را ظاهر می‌ساخت." (مکارم شیرازی، ۱۳۷۸: ۱/۱۴۰).

در جایی دیگر، رسولش را به صفت نرم خوئی می‌ستاید و از درشت خوئی و سخت دلی مبرّا می‌داند و این همه را نشانی از رحمت خود نسبت به او می‌داند: "فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ... (آل عمران/۱۵۹)؛ پس به مهر و رحمت خداوند با آنان نرم خوی شدی، و اگر درشت خوی و سخت دل بودی از پیرامونت پراکنده می‌شدند؛ بنابراین از آنان درگذر و برای آنها آمرزش بخواه...".

مناسبت‌ها و ارتباطات انسانی علی‌القاعده، بر دو پایه گفتار و کردار که به مجموع آنها "رفتار" اطلاق می‌شود، شکل می‌گیرد. از منظر اسلام، زندگی انسانها زمانی روی در کمال و سعادت خواهد داشت که رفتارهای کلامی (گفتار) و غیرکلامی (کردار) او بر آداب و هنجارهای شایسته و قواعد روشن و نیکوی اخلاقی که آموزه‌های دینی به تفصیل و با ذکر جزئیات، منظومه‌اش را تدوین کرده، سامان یابد. ناگفته پیداست که در این میان، انطباق و سازگاری الگوهای رفتاری کارکنان نیروی انتظامی با مبانی تربیتی و اخلاقی دین اسلام به دلیل اهمیت و ماهیت مأموریت‌های ناجا و تعامل گسترده این نیرو با افراد و نهادهای اجتماعی، اهمیتی به مراتب افزون‌تر می‌یابد. مردم، پلیس را بیش از

سایر نهادها، نماینده و معرف حکومت می دانند و هرگونه عملکرد او را اعم از مثبت یا منفی از این زاویه، ارزیابی و داوری می کنند؛ از همین رو، آموزش مهارت های ارتباطی و الگوهای رفتاری مناسب بر مبنای تعالیم اسلامی بایستی در رأس و محور برنامه های آموزشی و تربیتی افسران و مأموران نیروی انتظامی قرار گیرد.

با این توضیح، در این نوشتار، نخست رفتارهای غیرکلامی و انواع متنوع آن چون حالات چهره، نوع نگاه، رنگ رخسار، نوع نشستن و راه رفتن، لحن کلام که هر کدام از این موارد می تواند معرف و بیانگر کیفیات اخلاقی و روحی ویژه ای چون حسن خلق، تواضع، عطف، مهر و رحمت، شفقت و همچنین مفاهیم و معانی مخالف آنها چون ترش رویی، کبر و غرور، درستی و خشونت به شمار آید؛ از زاویه علم ارتباطات غیرکلامی و روان شناسی اجتماعی واکاوی و بررسی شده و سپس به قدر وسع کوشیده ایم با مراجعه به امهات متون دینی و روایی، و با استناد به پاره ای از آیات و روایات، پرتو تازه ای به موضوع مورد بحث این نوشتار بیفکنیم و احتمالاً به فهم و شناخت ژرف تر و دقیق تری از ابعاد تربیتی و بخشی از آموزه های اخلاقی و سلوک اجتماعی دین اسلام، نائل آییم.

۱- مبانی نظری

۱-۱- ابعاد و ساحات شخصیت و منش آدمی

انسان در جهان نگری و انسان شناسی قرآنی و عرفانی، موجودی پیچیده و دیرپاب و دارای آفاق و لایه های پنهان و ظرفیت های بی کران وجودی است. آموزه های دینی و تربیتی اسلام در شناخت و تبیین ابعاد شخصیتی آدمی براساسی از ژرفا و جامعیتی شگفت آور و بی نظیر برخوردار است. این تعالیم نورانی که مبتنی بر بینش قرآنی و سلوک پیشوایان دینی است، تصویری چنان روشن از ضمیر آدمی ارائه می دهد که درک و فهم عمیق و التزام عملی به آن ها، بی تردید، رستگاری و سعادت انسان در دو جهان را در پی خواهد داشت.

در این میان، آن گونه که برخی از پژوهشگران دینی اشاره کرده اند:

"روشن ترین و در عین حال کوتاه ترین تعبیر قرآنی در تبیین شخصیت آدمی تعبیر "شاکله" است." "کلُّ یَعْمَلُ عَلٰی شَاکِلَتِهِ" (الاسراء/۸۴)؛ یعنی هر کس بر حسب ساختار (روانی و بدنی) خود عمل می کند. «شاکله» از ریشه شَکَلَ و به معنای مهار کردن حیوان است و به خودمهار "شکال" می گویند. از آنجا که روحیات، سجایا و عادت های هر انسانی او را به رویه ای خاص مقید می کند، به سجایای آدمی "شاکله" اطلاق می گردد" (وطن دوست و دیگران، ۱۳۸۸: ۲۷/۱).

از سویی دیگر، بررسی ها و پژوهش های صورت گرفته نشان می دهد که:

"شخصیت و منش هر یک از ما انسان ها، مجموعاً از پنج ساحت تشکیل می شود:

- ۱- ساحت باورها یا ساحت معرفتی و عقیدتی؛ ۲- ساحت احساسات، عواطف و هیجانات؛
 - ۳- ساحت خواسته ها یا ساحت اداری وجودمان؛ ۴- ساحت گفتار؛ ۵- ساحت کردار.
- در توضیح این مطلب باید گفت: صرف نظر از تفاوت هایی که ما انسان ها از لحاظ فیزیکی یا جسمی با یکدیگر داریم (تفاوت در جنسیت، رنگ پوست، قد، وزن و غیره) بر اساس دانش روان شناسی، تمایزها و تفاوت های شخصیتی و منشی ما انسان ها از پنج عامل اساسی و مهم پیش گفته نشئت می گیرد. در این میان، به سه ساحت نخست، ساحت درونی و به دو ساحت دیگر؛ یعنی گفتار و کردار، ساحت بیرونی وجود ما اطلاق می شود. سه مورد اولی را از آن حیث، درونی می گویند؛ زیرا تنها خود فرد و نه کس دیگر، به آنها دسترسی مستقیم و بلاواسطه دارد و دو مورد دیگر را از آن حیث، بیرونی می گویند؛ زیرا علاوه بر خود فرد، دیگری نیز به عنوان یک ناظر بیگانه به آنها دسترسی مستقیم و بی واسطه دارد؛ به عبارت دیگر، این دو مورد اخیر به همان اندازه که در معرض ادراک و تیررس نگاه خود ما هستند، به همان نسبت در معرض ادراک و تیررس نگاه دیگری نیز هستند؛ اما سه ساحت درونی وجود ما فقط در دسترس مستقیم و بی واسطه خود ما هستند و دیگری اگر بخواهد به این سه، دسترسی داشته باشد به صورت باواسطه از طریق گفتار و کردار ما می تواند به این مقصود دست یابد؛ به سخن دیگر، ما انسان ها با گفتار و کردارهایمان، دیگران را به خلوتگاه و نهانخانه وجودمان راه می دهیم و از این

طریق، پرده از صحن ضمیر می‌گشاییم و نهان خود را عیان کرده و در پرتو آفتاب می‌افکنیم. دیگران از طریق گفتار و کردار ما به صورت با واسطه به درون ما راه می‌یابند. آنها می‌گویند کسی که فی‌المثل چنین گفتار یا چنین کرداری داشته باشد، علی‌القاعده باید چنین باورها یا چنین احساسات، عواطف، هیجانات و یا چنین خواسته‌هایی داشته باشد (ملکیان، ۱۳۹۳).

به سخن دیگر می‌توان گفت: آنچه در ضمیر آدمیان می‌گذرد و ما آن را "حال" یا "حالات" ایشان می‌خوانیم و عوام مردم نیز درباره‌ی بعضی اشخاص می‌گویند فلان شخص آدم اهل حال یا اهل دلی است؛ امری است به هر حال درونی که جز از رهگذر ظهورات قولی یا فعلی ایشان به هیچ روی قابل بحث و تحقیق نیست. ما راهی برای شناخت "احوال" یک شخص نداریم جز از طریق تأمل در رفتار و گفتار او. به زبان ساده، حال و قال، دو روی یک سکه‌اند (شفیعی کدکنی، ۱۳۹۲: ۲۴) از این منظر، این یکی (=قال) دیگری (=حال) را آیینگی می‌نماید؛ البته میزان این آیینگی در افراد مختلف با توجه به سنخ روانی افراد، قابلیت‌های بیانی، بافت ارتباطی و شرایط اجتماعی و فرهنگی یکسان نیست. تردیدی نیست که به هر اندازه، یکرنگی، اخلاص، صمیمیت و صداقت در فضای روابط اجتماعی و مناسبات انسانی یک جامعه بیشتر باشد و به هر میزان که به آموزش مهارت‌های اجتماعی در نظام آموزشی یک کشور توجه و اهتمام افزون تری شود؛ این آیینگی شفاف تر و به حقیقت نزدیک تر است. در غیر این صورت، فعل و قول اشخاص جز رفتارهایی نمایشی، ریاکارانه و دروغین نخواهد بود که نه تنها حال نهان را عیان نمی‌دارد؛ بلکه به صورت معکوس و وارونه در مسیر پنهان‌کاری و فریب دیگران سوق می‌دهد. این همان پدیده‌ی نامبارکی است که در تعبیر دینی از آن با عنوان "نفاق" و "ریا" نام برده می‌شود؛ مهم‌ترین آفت جوامع دینی که درخت دیانت را اندک اندک و به صورت ناپیدا از درون می‌پوساند و جز پوسته‌ی فاقد روح و فاقد معنایی از اقوال و افعال دینی بر جای نمی‌گذارد. با این توصیف، می‌توان بهتر دریافت که چرا این همه در متون دینی و روایی ما و به تبع آن در متون ادبی ما که خود بخش قابل ملاحظه‌ای از آن منبعث

و الهام یافته از متون دینی و روایی ماست؛ به کرات و با شیوه های مختلف بر این مطلب تأکید شده است که گفتار و کردار یک فرد نشان دهنده شخصیت و منش اوست و ما در جای خود به برخی از شواهد و نمونه های فراوان از این دست اشاره خواهیم کرد.

شایان ذکر است که به مجموع گفتار و کردار؛ یعنی دو ساحت بیرونی وجود ما در روان شناسی "رفتار" و به سه ساحت درونی وجود ما در روان شناسی امروز "ذهن" گفته می شود. از همین رو، روان شناسی، از یک منظر، به دانشی از دانش های بشری اطلاق می گردد که به مطالعه و بررسی ذهن و رفتار آدمی می پردازد.

۲-۱- رفتار های کلامی و غیر کلامی

با توجه به آنچه گفته شد، روان شناسان و رفتارشناسان، رفتارها و ارتباطات انسانی را برای مطالعه و بررسی دقیق تر به دو نوع کلی تقسیم می کنند: الف: رفتارهای کلامی؛ ب: رفتارهای غیرکلامی.

از همین رو، از میان تعاریف متعددی که از ارتباط انسانی صورت گرفته، شاید بتوان این تعریف را از منظر این نوشتار، جامع تر و وافی تر به مقصود دانست:

ارتباط انسانی فرایندی است که یک شخص مفهومی را به ذهن شخص یا اشخاص دیگر با استفاده از پیام های کلامی یا غیرکلامی منتقل می کند (ریچموند، ۱۳۸۷: ۸۱).

با این تعریف، با وجود نقش و اهمیتی که زبان و کلام در مناسبات انسانی دارد و در متون دینی و روایی ما نیز بر مهارت های گفتاری و شرایط و آداب آن درنگ و تأکید بسیار شده است؛ باید گفت: ارتباط صرفاً فرایندی کلامی و مبادله معانی و پیام ها از طریق زبان محسوب نمی شود؛ بلکه "پژوهش های صورت گرفته نشان می دهد که ارتباط تا حدود زیادی فرایندی غیرکلامی است. نتایج این پژوهش ها ثابت می کند که تنها ۳۵ درصد از معانی و پیام ها در یک وضعیت خاص ارتباطی از طریق کلام یا زبان به دیگری یا دیگران منتقل می شود و ۶۵ درصد باقی مانده در زمره غیرکلامی است" (فرهنگی، ۱۳۸۷: ۲۷۲).

"آلبرت مهربان" یکی از صاحب نظران بنام حوزه مطالعات غیرکلامی، از این هم فراتر رفته و در

مقاله ای بیان کرده که در موقعیت های آزمایش شده توسط او، فقط ۷ درصد از تأثیری که افراد بر دیگران می گذارند کلامی و ۹۳ درصد باقی مانده از نوع غیر کلامی است (مهرابیان، ۱۹۶۸).
 به هر روی، نتایج این پژوهش ها هرچه باشد نشان از اهمیت رفتارهای غیر کلامی در مناسبت ها و تعاملات انسانی دارد. در این میان به نظر می رسد هرچه ارتباط، میان فردی تر و از غنای عاطفی و انسانی بیشتری برخوردار باشد، نقش رفتارهای غیر کلامی و پیام های حاصل از آن افزون تر خواهد بود؛ برای مثال، در مناسبت ها عاشقانه، دوطرف بدون مبادله هیچ کلامی ممکن است تنها با یک نگاه، دنیایی از معانی را به یکدیگر انتقال دهند.

«دو کس را که با هم بود جان و هوش حکایت کنند و ایشان خموش»

(سعدی، ۱۳۷۵: ۴۸)

"رفتارهای غیر کلامی غالباً اطلاعات ارزشمندی درباره احساسات دیگران در اختیار ما می گذارند و نقش مهمی در بسیاری از اشکال تعامل اجتماعی از قبیل جذابیت فردی، نفوذ اجتماعی، کمک رسانی، پر خاشگری و تعامل پزشک-بیمار ایفا می کنند؛ علاوه بر این، مشکل است بتوان این علایم را از دید دیگران مخفی نگه داشت. اطلاعاتی که از طریق این رفتارها و علایم غیر کلامی منتقل می شوند و تفسیری که ما از این داده ها ارائه می دهیم با عنوان "ارتباط غیر کلامی" مطرح می گردد (آذربایجانی و دیگران، ۱۳۸۲: ۳۹).
 "ارتباط غیر کلامی" شامل طیف متنوعی از رفتارهای اندام های انسانی است که خواسته یا ناخواسته به صورت مستقل و یا اغلب همراه با رفتارهای کلامی پیام هایی را به دیگران انتقال می دهد؛ از حالات متنوع چهره چون نوع نگاه (تماس چشمی)، رنگ رخسار و حالات پیشانی گرفته تا ایما و اشاره با حرکات سر و چشم و ابرو، استفاده از حرکات و اشارات دست، تن صدا، نوع نشستن و راه رفتن، حالات بدن و مانند اینها.

۳-۱- نقش چهره در ارتباطات انسانی

چهره در ارتباطات انسانی به دلایلی چند از اهمیت افزون تری برخوردار است. نخست اینکه این بخش از بدن به هنگام تعامل قابل رؤیت است. ما انسان ها هنگام گفت و گو اغلب

به چهره هم نگاه می کنیم تا سایر قسمت های بدن. دیگر اینکه عواطف و هیجان های آدمی چه آنهایی که از نظرگاه روان شناختی، مثبت تلقی می شوند و چه آن هایی که منفی به شمار می آیند؛ چون مهر و شفقت، شگفتی و حیرت، حزن و شادی، رنج و ملال، خشم و غضب، نفرت و نخوت و بیم و امید، همگی بیش و کم و به نسبت های متفاوت با توجه به بافت ارتباطی و سنخ روانی افراد (برون گرا-درون گرا) در چهره آنان تجلی و بازتاب می یابد. روان شناسان، ارتباط میان چهره و تجارب هیجانی را ارتباطی واقعی و اساسی می دانند؛ از همین رو، برخی چهره را تصویر روح دانسته اند. هویت و فردیت انسان با چهره او پیوندی مستقیم دارد به گونه ای که تفکیک این دو از یکدیگر ناممکن به نظر می آید. دلیل دیگر اهمیت چهره آن است که چهره چند رسانه ای است و چون اطلاعات به طور همزمان در چند کانال از چهره جریان می یابد، مدیریت و کنترل آن به قصد پنهان کاری و فریب کاری به مراتب دشوارتر است.

رفتارشناسان جهت بررسی دقیق تر چهره آن را به سه ناحیه تقسیم می کنند: ناحیه فوقانی چهره شامل ابروها و پیشانی؛ ناحیه میانی چهره شامل چشم ها و پلک ها؛ و ناحیه پایینی چهره که شامل گونه ها و بینی و دهان می شود (ریچموند، ۱۳۸۷: ۲۰۳). در میان اجزای چهره بیش از همه رفتارهای چشم و دلالت های متنوع معنایی آن و همچنین رنگ رخسار به دلیل جنبه های بصری و نمایشی فوق العاده آن از اهمیت بالایی برخوردار است. معمولاً اولین ارتباطی که بین دو نفر برقرار می شود، ارتباط چشمی است. اگر این ارتباط برای یکی از دو طرف یا هر دو طرف خوشایند نباشد، کاملاً مشخص است که هیچ نوع ارتباط دیگری روی نخواهد داد. در اهمیت ارتباط چشمی همین بس که بگوییم: "ما بدون بیان حتی یک کلمه می توانیم با چشم هایمان به هم نوعانمان نزدیک شده، از آنها دوری گزیده، آنها را کنترل کرده، به آنها عشق ورزیده، از آنها متنفر شده، به آنها حمله کرده یا آنها را مورد توهین قرار دهیم" (همان: ۲۱۶).

در جوامعی که مناسبت های انسانی بیمارگونه و بر اساس سلسله مراتب قدرت تعیین

می شود نه بر مبنای معیارهای اخلاقی و ارزش های اصیل انسانی، افراد تمایل چندانی به نظر دوختن به چهره یکدیگر ندارند. این در حالی است که چشم دوختن مهربانانه و مشفقانه در چهره دیگری و او را در شمار آوردن و آلام و آمال او را به عیان لمس کردن، مدخلیت و نسبتی تام در سلوک و زیست اخلاقی و معنوی ما دارد؛ زیستن و سلوکی که جوهره و شالوده آن مبتنی بر آموزه های وحیانی و اقوال و احوال شریف نبوی و سیره معصومان (ع) و اولیای دین است.

۲- رفتارهای غیر کلامی در متون و منابع اسلامی

۱-۲- "سیما و چهره" در آئینه آیات و روایات دینی

براساس انسان شناسی قرآنی، خُلق و خو و احوال روحی آدمی بیش از همه در رنگ رخسار و حالات چهره او نمایان است. از منظر بینش قرآنی، همان گونه که آشفتگی، کدورت و تیرگی ضمیر منکران عالم غیب و کسانی که از تجارب ایمانی و معنوی محروم و بی بهره اند در رخسار آنها نمایان است؛ به همان نسبت، صفای باطن اهل معنا در چهره آنان پیدا و پدیدار است. پرتو نورانیت و صفای اهل ایمان، از پرده رقیق و نازک جسم ایشان گذر کرده و چشم جان ناظران و صاحبان بصیرت را به نور خود روشن می سازد. آری! آثار ایمان و نشانه های بندگی خداوند در سیمای مؤمنان نمودار است. "...سیماهم فی وُجُوهِهِمْ مِنْ آثَرِ السُّجُودِ..." (فتح/۲۹). از آنجا که حق تعالی، سیما و رخساره را نشان دهنده احوال درون دانسته، از این رو عارفان ربّانی از دیدن چهره و نشانه های ظاهری اشخاص، راز درون آنان را می شناسند.

«حق چو سیما را معرف خوانده است چشم عارف سوی سیما مانده است»

(مولوی، ۱۳۷۵: ۱۲۶۷/۵)

و یا "هرچه تو در دل پنهان داری از نیک و بد، حق تعالی آن را بر ظاهر تو پیدا گرداند؛

هرچه بیخ درخت، پنهان می خورد، اثر آن بر شاخ و برگ ظاهر شود" (فیه مافیه: ۱۸۸)

«هر اندیشه که می پوشی درون خلوت سینه نشان و رنگ اندیشه زد دل پیداست بر سیما»

(مولوی، ۱۳۸۷: غزل ۳۵)

با این همه، باید متذکر شد که این شناخت، نصیب هر کسی نخواهد بود؛ تنها مؤمنان راستین که صاحبان فراست اند و به نور الهی می نگرند مطابق حدیث مشهور "اتقوا فراسته المومن فانه ينظر بنور الله" (از فراست و زیرکساری مومن بپرهیزید چرا که او به نور الهی می نگرد)، بهره ور از این شناخت خواهند بود.

همچنین در قرآن سخن از نیازمندی می رود که از شدت عفت و مناعت طبع، فقرشان را از دیگران پنهان می دارند و به اصرار از مردم چیزی نمی خواهند؛ از همین رو، فرد ناآگاه آنان را توانگر و بی نیاز می پندارد اما رسول خدا، فقر آنان را از سیمای ایشان می تواند بازشناسد. "....يَحْسِبُهُمُ الْجَاهِلُ أَغْنِيَاءَ مِنَ التَّعَفُّفِ تَعْرِفُهُمْ بِسِيمَاهُمْ لَا يَسْتَلُونَ النَّاسَ بِالْحَافِ... (البقره/۲۷۳)

این آیه در عین حال، متضمن آموزه و نکته معرفتی و اخلاقی ژرفی در فضیلت انفاق و مسئولیت اجتماعی منفقان است و آن اینکه مؤمنان که بالطبع اهل انفاق اند؛ به تأسی از پیامبر بزرگوار و مهربانشان، جود و انفاق آنها فقط شامل حال نیازمندی نمی شود که به قول و فعل در کوی و برزن اظهار نیاز می کنند و بر طبل حاجت خود می کوبند؛ بلکه آنان در مواقع بسیار، خود قدم پیش گرفته و با نظر دوختن هم دلانه و آگاهانه در سیمای نیازمندان خویشتندار، که با کمال احتیاج، از خلق استغنا می ورزند و آبروی فقر و قناعت نمی برند، در رفع نیاز ایشان می شتابند. مؤمنان و محسنان، احسان و انفاقشان، بی نفاق و دیگر آنکه با رفق و مدارا و گشاده رویی و خوش خویی همراه است نه با تظاهر و منت، و نه با تند و عبوسی و ترش رویی؛ چرا که آنان رفع حوایج مادی دیگری را در حقیقت، پاسخی به نیاز معنوی خویش می یابند؛ از همین رو، این دسته از مُنْفِقَانِ نه تنها منتی بر گدایان ندارند؛ بلکه به نوعی، خود را وامدار گدایان می دانند. به تعبیر عمیق و زیبای ملای روم، همان گونه که گدا محتاج جود ماست؛ صفت جود ما نیز، که از اسماء و صفات حُسنای الاهی است؛ جهت تجلی و پدیداری، محتاج اظهار نیاز ارباب حاجت است.

«بانگ می آمد که ای طالب بیا
 جُود می جوید گدایان و ضِعاف
 جُود، محتاج گدایان، چون گدا
 همچو خوبان، کآینه جویند صاف
 روی خوبان، زآینه زیبا شود
 روی احسان، از گدا پیدا شود
 چون گدا آینه جُود است، هان
 دَم بُود بر روی آینه زیان»
 (مولوی، ۱۳۷۵: ۴۸/۱-۲۷۴۴)

در میان سخنوران و شاعران بزرگ ادب فارسی که کام جانشان را از چشمه زلال کلام و حیانی و سیره پیشوایان دین سیراب کرده اند؛ احتمالاً بیش از همه، شیخ مصلح الدین سعدی شیرازی شاید به دلیل آنکه بسیار مردم آمیز و اهل سیر و سیاحت و حشر و نشر با گونه های مختلف مردم با روحيات و خُلقیات و تیپ های گوناگون شخصیتی بوده، بر گشاده رویی و خُلق و خوی نیکو، درنگ و پافشاری داشته است؛ تا بدان جا که می گوید:

«اگر حَنْظَل خوری از دست خوش خوی / به از شیرینی از دست تُرش رُوی»

(سعدی، ۱۳۷۴: ۱۱۲)

سعدی که در سخنی نغز و دلآویز، "دیو خوش طبع" را "به از حورِ گره پیشانی" می داند در همین معنای گشاده رویی و جُود بی مَنّت، حکایتی شیرین و شنیدنی دارد:

"درویشی را ضرورتی پیش آمد. کسی گفت: فلانی نعمتی وافر دارد، اگر بر حاجت تو واقف شود در قضای آن توقّف روا ندارد. گفت: من او را ندانم. گفت: مَنّت رهبری کنم. دستش گرفت و به منزل آن کس درآورد. یکی را دید لب فروهشته و ابرو درهم کشیده و تند نشسته. برگشت و سخن نگفت. پرسیدندش: چه کردی؟ گفت: عطای او به لِقای او بخشیدم" (همان: ۱۱۳).

گذشته از انفاق با وفاق و بی نفاق، اهمیت چهره و نظر دوختن مشفقانه و متواضعانه به آن در تعاملات انسانی و فرهنگ روابط اجتماعی اسلام تا حدّی است که قرآن کریم در سفارش لقمان به فرزندش، روی گردانی از مردم به هنگام گفت و گو را که می تواند نشانی از کبر و غرور و بی توجهی به آنان باشد، نکوهیده و نهی کرده است؛ "وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ..." (لقمان/۱۸)؛ "متکبرانۀ روی از مردم برمگردان... در تفسیر این آیه، به نکات باریک

و قابل تأملی اشاره شده است:

"تصعر، از ماده صعر (بروزن خطر) در اصل نوعی بیماری است که به شتر دست می دهد و گردن خود را کج می کند، سپس به هرگونه روی گردانی اطلاق شده است. این تعبیر ممکن است بیانگر این معنی باشد که بدخلقی نوعی بیماری شبیه کارهای حیوانی است و جالب اینکه نهی از این کار تنها در مورد مؤمنان نیست؛ بلکه در مورد همه انسان هاست. در روایتی از امام صادق(ع) نقل شده که در تفسیر جمله "وَلَا تُصَعِّرْ..." فرمود: مفهومی است که صورت را از مردم برمگردان و از کسی که با تو سخن می گوید به عنوان توهین و بی اعتنائی صورت برمتاب" (مکارم شیرازی، ۱۳۷۸: ۱۱۴/۳).

از سویی دیگر، یکی از روشن ترین و مؤثرترین تصویرهای قرآنی در پیوند با رفتارهای غیر کلامی، تصویری است که قرآن کریم از روز قیامت و احوال بهشتیان و دوزخیان ارائه می دهد. براساس این آیات؛ سرور، آرامش، و سپیدی باطن بهشتیان را که از رحمت الهی و دیدار جمال حضرت حق و در نهایت رستگاری برخوردار گشته اند، می توان در چهره آنان مشاهده کرد؛ همان گونه که اندوه، حسرت، محرومیت و سیاهی باطن دوزخیان و در نهایت شقاوت ایشان در چهره آنان به وضوح آشکار است. "يَوْمَ تَبْيَضُّ وُجُوهُ وَ تَسْوَدُّ وُجُوهُ..." (آل عمران/۱۰۶)؛ در آن روز چهره هایی سپید و چهره هایی سیاه گردد... اما سپید رویان همواره در رحمت خداوند جاویدانند. "در جایی دیگر، می فرماید: يُعْرَفُ الْمُجْرِمُونَ بِسِيمَاهُمْ..." (الرحمن/۴۱)؛ "تبهکاران از سیمایشان شناخته می شوند..." در آیات دیگر، دلیل سپیدی سیمای پاکان بیان شده است: "در آن روز، صورت هایی شاداب و مسرورند؛ زیرا به پروردگارشان می نگرند" (قیامت/۲۳-۲۲). در بخشی از آیه ۴۶ سوره اعراف آمده است: "...وَعَلَى الْأَعْرَافِ رِجَالٌ يَعْرِفُونَ بِسِيمَاهُمْ..." (...و بر جایگاه اعراف، مردانی نشسته اند که به سیمایشان شناسند...). همچنین در آیاتی دیگر، در توصیف شرمساری گناهکاران در پیشگاه خداوند در آن روز که پرده های انکار و غفلت به یک سو می افتد و حقیقت آشکار می شود؛ از همین رو، مجرمان از پروردگار می خواهند تا دیگر بار در آن روز

بی بازگشت، برای انجام کار شایسته به دنیا بازگردند؛ آمده است: «وَلَوْ تَرَىٰ إِذِ الْمُجْرِمُونَ نَاكِسُوا رُؤُسِهِمْ عِنْدَ رَبِّهِمْ... (سجده/۱۲)». افزون بر این، در قلمرو عالم شهادت و زندگی این جهانی، اساس مناسبت های انسانی و تعاملات اجتماعی اسلام، مبتنی بر حُسن ظن، گشاده رویی و خوش خلقی است. رسول اکرم (ص) نیک خوئی را نیمی از دین دانسته است: «حُسْنُ الْخُلُقِ نِصْفُ الدِّينِ» (نهج الفصاحه: ۲۱۱). در سخنی دیگر، از این هم فراتر رفته و اسلام را همان خوش رویی دانسته است؛ «الْإِسْلَامُ حُسْنُ الْخُلُقِ» (هندی، ۱۴۰۹ق: ۱۷۳/۳)؛ همچنین فرموده اند: «أَكْمَلَكُمْ إِيْمَانًا أَحْسَنُكُمْ خُلُقًا» (مجلسی، ۱۴۰۳ق: ۳۸۷/۶۸)؛ کسی که ایمانش از همه کامل تر باشد، حسن خلقش از همه کامل تر است. «پیامبر اسلام خوش خلقی را لازمه محبوبیت مسلمانان نزد خود دانسته است؛ چنان که می فرماید: «إِنَّ مِنْ أَحَبِّكُمْ إِلَيَّ أَحْسَنَكُمْ أَخْلَاقًا» (شیروانی، ۱۳۸۶: ۱۳۸)؛ «هرکس از شما خوش خلق تر است نزد من محبوب تر است.» در رفتارشناسی و تبیین چرایی و حکمت گشاده رویی و خوش خلقی مؤمنان، می توان گفت: از آنجا که انسان مؤمن، تسلیم اراده و مشیّت خداوند مهربان است و همواره خود را در محضر الاهی حاضر می بیند و حضرت حق را ناظر بر گفتار و رفتار خویش می پندارد، از رضایت باطن و آرامش واقعی برخوردار است. این سکینه و آرامش درونی در لحن کلام، نوع نگاه، و همه اعمال و حرکات و سکنتات انسان مومن، به ویژه حالات چهره او، تجلّی ملموس و بارز دارد؛ به گونه ای که حتی کافران را نیز گاه به رشک و حسرت و ا می دارد:

«مؤمن آن باشد که اندر جزر و مد کافر از ایمان او حسرت خورد»

(مثنوی، ۱۳۷۵: ۳۳۵۵/۵)

مؤمنان در برابر مصیبت ها، سختی ها و جور و جفای مردمان، جانی شکیب و تنی مقاوم دارند. قلبشان، سرشار از مهر و شفقت نسبت به بندگان خداوند است و چون متأدّب و متخلّق به آداب و اخلاق الاهی اند در اصلاح امور انسان ها تا می توانند می پوبند و می کوشند.

«من ندیدم در جهان جست و جو هیچ اهلیت به از خوی نکو»

(همان: ۸۱۰/۲)

«بندگان حق رحیم و بردبار خوی حق دارند در اصلاح کار»

«مهربان، بی رشوتان، یاریگران در مقام سخت و در روز گران»

(همان: ۲۳-۲۲۲۲)

اهل ایمان در مواجهه با خلقان، حزن و اندوهشان را در دل پنهان می دارند و چهره ای بشاش و شاد و پیشانی باز و گشاده دارند. امام علی (ع) می فرماید: "المومن بشرة فی وجهه و حزنه فی قلبه" (سید رضی، ۱۳۷۰: ۱۲۴۳)؛ "مؤمن شادیش در چهره اوست و اندوهش درون دل." پیامبر بزرگوار اسلام که خداوند او را صاحب "خلق عظیم" دانسته ("و انک لعلی خلق عظیم"، قلم ۴)، فرموده است: "حسن البشر یدهب بالسخیمه" (شیروانی، ۱۳۸۶: ۱۰۴)؛ "گشاده رویی کینه را از میان می برد." اهمیت گشاده رویی در نزد خاتم پیامبران که از سوی خداوند "رحمه للعالمین" معرفی شده تا بدان جا است که می فرمایند: "ان الله تعالی یبغض المحبب فی وجوه اخوانه" (همان: ۱۱۶) "خداوند کسی را که در مقابل برادرانش عبوس باشد، دشمن می دارد." امام باقر (ع) می فرماید: "خوش رویی و گشاده رویی باعث جلب محبت مردم و نزدیکی به خداوند است و ترش رویی و گرفتگی باعث دشمنی و دوری خداوند است" (الحرانی، ۱۳۶۹: ۲۱۷).

اقوال و روایات معصومان (ع) در اهمیت حسن خلق و مدارا و گشاده رویی با انسان ها چندان فراوان است که حتی ذکر بخشی از آنها در این مقال کوتاه، سخن را به درازا می کشاند. این چند نمونه نیز از باب تیمن و تبرک و اثبات مدعای این نوشتار آورده شد و همچنین به مصداق این سخن که:

«آب دریا را اگر توان کشید هم به قدر تشنگی باید چشید»

۲-۲- رفتارهای چشم و نوع نگاه از منظر آیات و روایات

پیش از این به اهمیت تماس چشمی و کارکرد سازنده و یا نامطلوب آن اشاراتی داشته ایم. اینکه چشم ها در فرایند ارتباطات انسانی، در مقایسه با سایر اجزای چهره از اهمیت افزون تری برخوردارند.

"چشم‌ها همواره منبع ارزشمند اطلاعاتی دربارهٔ حالت‌های عاطفی بوده‌اند؛ در حالی که سایر اجزای چهره را می‌توان تحت کنترل خود درآورد؛ اما چشم‌ها یکی از قسمت‌هایی هستند که کمترین کنترل را می‌توان بر آنها اعمال داشت؛ در نتیجه، چشم‌ها و نواحی که آنها را احاطه کرده‌اند، احتمالاً نسبت به سایر قسمت‌های صورت، اطلاعات دقیق‌تری را دربارهٔ حالت‌های عاطفی آشکار می‌کنند. با این همه، از یاد نبریم که بهترین برداشت‌های ما در مورد هیجان‌های دیگران زمانی شکل می‌گیرد که کل چهره را مدّ نظر قرار دهیم" (ریچموند، ۱۳۸۷: ۲۱۸).

ناگفته پیداست که چشم‌ها، مهم‌ترین وسیلهٔ پیوند ما با جهان محسوس و اصلی‌ترین دریچهٔ ورود مفاهیم و داده‌ها به جهان نهران ذهن و روان ما هستند؛ به همین دلیل، شریعت اسلام به مراقبت از رفتارهای چشم، حساسیت و تأکید خاصی نشان داده است. به ویژه انسان مسلمان را از نگاه‌های خیره و پیاپی به نامحرمان که می‌تواند حاکی از امیال شهوانی باشد، به شدت برحذر داشته است. بی‌گمان، نگاه ناپاک و گناه‌آلود، خاستگاه بسیاری از آلودگی‌ها و بیماری‌ها روحی و از عوامل اصلی برهم‌زنندهٔ تعادل و سلامت نفس و بهداشت روان انسان است. رویکرد اسلام در مواجهه با امراض چه امراض جسمانی و چه امراض روحانی، پیش از هر چیز، رویکردی پیشگیرانه و مبتنی بر اصل احتما و پرهیزگاری است. اصلی که امروزه چون گذشته، در دانش پزشکی بر آن توجه و توصیهٔ بسیار می‌شود. قرآن کریم از پیامبرش می‌خواهد تا به مردان و زنان با ایمان بگوید که دیده‌ها (از نامحرمان) فرو گیرند و پاک دامنی ورزند که این کار برای آنها پاکیزه‌تر است؛ زیرا خداوند به آنچه می‌کنند آگاه‌تر است. "قُلْ لِلْمُؤْمِنِينَ يَغُضُّوا مِنْ أَبْصَارِهِمْ... وَ قُلْ لِلْمُؤْمِنَاتِ يَغُضُّنَّ مِنْ أَبْصَارِهِنَّ" (نور/۳۱-۳۲).

چشم‌های اهل ایمان تربیت شده و در هدایت و مدیریت کامل اراده و خواست ایمانی و معنوی آنان است. چشم‌های آنان پاسبان امین و سخت‌گیری است که هر بیگانه‌ای را به حریم خلوت خانهٔ روح که جایگاه معشوق‌الاهی است راه نمی‌دهد. نگاه‌های مؤمنان سطحی، سرسری، سرگردان، ناآرام و غافلانه نیست؛ بلکه از سرِ عبرت، حکمت،

بصیرت و ژرف نگری است. آرامش درونی مومنان و تواضع، قناعت، خشوع، و مهر و شفقت آنان در حالت و نوع نگاهشان به وضوح آشکار است. پیامبر بزرگوار اسلام و اهل بیت گرامی او واجد عالی ترین مراتب این فضیلت ها بوده اند. یکی از بلند ترین و زیباترین توصیفات خداوند سبحان از پیامبر اسلام در قرآن کریم، توصیفی است از نگاه ایشان در شب معراج؛ زمانی که از آن همه زیبایی و جمال باغ عالم ملکوت، دیده مبارک ایشان به تعبیر زیبای حکیم نظامی "سرمه مازاغ" یافته بود و از مشاهده غیر حق به ذره ای انحراف و طغیان دچار نیامد؛ "مازاغ البصر و ماظفی" (نجم/۱۷).

«زان گل و زان نرگس کان باغ داشت دیده او سرمه "مازاغ" داشت»

۳-۲- زبان تن یا رفتارهای اندامی از منظر آیات و روایات

علاوه بر "سیما و چهره"، حرکات و رفتارهای سایر اندام های بدن نیز هر کدام به صورت نمادین بر معانی، نگرش ها، روحیات و خُلقیات خاصی دلالت می کنند و باعث شکل گیری برداشت های متفاوت و تلقی های گونه گون دیگران از ما می شوند؛ به همین دلیل در آیات و روایات دینی در کنار گفتار و رفتارهای کلامی تأکید و سفارش بسیاری بر نوع کردار و چگونگی رفتارهای غیرکلامی صورت گرفته است که طبعاً هر انسان بهنجار و خردمندی که خواهان روابط و مناسبات اجتماعی سالم، مؤثر و سازنده با دیگران است نمی تواند به آنها بی توجه باشد.

با این اوصاف، یکی از نشانه های اهل ایمان و بندگان راستین خداوند، فروتنی و تواضع است؛ از سویی دیگر، کبر، غرور، خودشگفتی و خود محوری، ویژگی و نشانه کسانی است که فریب شیطان خورده و از راه رهایی و رستگاری و مسیر بندگی خداوند دور افتاده اند. آثار تواضع و تکبر هر کدام در ژست ها، اطوار و حالات بدن و نوع راه رفتن و نشستن نمایان است. حرکات و رفتار مومنان مبتنی بر تواضع است. آنها به نرمی در زمین گام بر می دارند و هنگامی که جاهلان آنها را مخاطب سازند به آنها سلام می گویند:

"و عِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا" (فرقان / ۶۳).
 الگویی رفتاری مؤمنان این آموزه ارجمند لقمان حکیم به فرزندش براساس روایت قرآن کریم است: "...وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ (لقمان/۱۸) و در روی زمین با ناز و غرور راه مرو، همانا خداوند هیچ خود پسند فخر فروش را دوست ندارد."
 در جایی دیگر، خداوند خطاب به پیامبرش که البته خود آراسته به فضیلت تواضع است؛ اما از باب تعلیم انسان ها می فرماید: "وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّكَ لَنْ تَخْرِقَ الْأَرْضَ وَلَنْ تَبْلُغَ الْجِبَالَ طُولًا" (اسراء/۳۷) در تفسیر آیات فوق آمده است:

"طی آیات سوره فرقان از آیه ۶۳ تا آیه ۷۴ دوازده فضیلت بزرگ از اوصاف برجسته و فضایل اخلاقی گروهی از بندگان خاص ذکر شده و جالب اینکه نخستین آنها تواضع است. این نشان می دهد که همان گونه که "تکبر" خطرناک ترین رذایل است، تواضع مهم ترین یا از مهم ترین فضایل می باشد.... "هون" مصدر و به معنی نرمی و آرامش و تواضع است. استعمال مصدر در معنی اسم فاعل در اینجا به خاطر تأکید است؛ یعنی آنها چنان متواضع و آرامند که گویی عین تواضع شده اند؛ و به همین دلیل در ادامه آیه می فرماید: و هنگامی که جاهلان آنها را مخاطب سازند (و سخنان نابخردانه گویند) به آنها سلام می گویند (و با بی اعتنایی و بزرگواری می گذرند) (مکارم شیرازی، ۱۳۷۸: ۷۱/۲)؛

همچنین به نکته دقیق در باب راه رفتن متواضعانه اشاره شده است:

"ناگفته پیداست که منظور این نیست که فقط راه رفتن آنها متواضعانه است؛ بلکه منظور نفی هر گونه کبر و خودخواهی است که در تمام اعمال انسان و حتی کیفیت راه رفتن که ساده ترین کار است آشکار می شود؛ زیرا ملکات اخلاقی همیشه خود را در لابه لای گفتار و حرکات انسان نشان می دهند تا آنجا که در بسیاری از مواقع از چگونگی راه رفتن انسان می توان به بسیاری از صفات اخلاقی او راه برد" (همان: ۷۲).

در روایتی، پیامبر اکرم (ص) که در حقیقت طبیب نفوس بشری و امراض روحانی انسان هاست؛ تحلیلی روانشناختی از حرکات متکبرانانه ارائه می دهند و این گونه حرکات را گونه ای از بیماری

روحی و حاکی از نوعی جنون می دانند:

"دیوانه واقعی کسی است که متکبرانه گام بر می دارد، دائماً به پهلوی خود نگاه می

کند، پهلوهای خود را به همراه شانه ها تکان می دهد؛ او دیوانه واقعی است...»

(مجلسی، ۴۰۳:ق: ۵۷/۷۶)

این امر نشان می دهد که امراض اخلاقی و روحی مانند امراض جسمانی با آثار و علائم بیرونی همراه است؛ همان گونه که فی المثل، آثار نارسایی قلبی و انسداد رگ های عروقی بر چهره و ظاهر بیمار آشکار می شود، آثار و علائم بیماری های اخلاقی نیز در گفتار و کردار فرد بیمار، تجلی بارزی دارد. در بسیاری از آیات و روایات دینی از ردیلت های اخلاقی به "داء" که به معنی بیماری است؛ یاد شده است. برای مثال، امام علی(ع) در نهج البلاغه در سخنی بلند و ارجمند، قرآن را شفاخانه بیماری های مهلکی چون کفر و نفاق و گمراهی معرفی می کند و از مردمان می خواهد برای درمان بیماری های خود از قرآن یاری بجویند.

"فَاسْتَشْفُوهُ مِنْ أَدْوَانِكُمْ... فَإِنَّ فِيهِ شِفَاءً مِنْ أَكْبَرِ الدَّاءِ وَهُوَ الْكُفْرُ وَالنَّفَاقُ وَالْقِيُ وَالضَّلَالُ. (سیدرضی، ۱۳۷۰: خطبه ۱۷۶).

از این منظر "روح انسان همچون جسم انسان گرفتار انواع بیماری ها می شود و برای بهبود و سلامت آن باید دست به دامن طبیبان روحانی و مسیحانفسان معنوی شود و از داروهای ویژه ای که برای هر یک از بیماری های اخلاقی وجود دارد بهره گیرد تا روحی سالم، پرنشاط و پرتلاش و فعال پیدا کند. شایان توجه است که در دوازده آیه قرآن مجید از بیماری های اخلاقی تعبیر به مرض شده است." (مکارم شیرازی، ۱۳۷۸: ۱۲۷/۲)؛ همچنین در قرآن کریم از قلبی که از هرگونه بیماری های اخلاقی و روحانی برکنار باشد به "قلب سلیم" تعبیر شده است. در روز حساب، مال و فرزند سودی نمی بخشد مگر کسی که با قلب سلیم به پیشگاه خدا حاضر شود. "...أَلَا مَنْ أَتَى اللَّهَ بِقَلْبٍ سَلِيمٍ" (شعراء/آیات ۸۸ و ۸۹) با الهام از همین رویکرد قرآنی است که مولانا، انبیا و اولیای الهی را از زبان خود آنان طبیبان روحانی و معنوی بشر معرفی می کند؛ طبیبان مُشْفِق و بی مزد و منتی که خود به سراغ بیمار می روند و برای مداوا و انجام رسالتشان از کسی مزد و پاداش نمی خواهند:

«ما طیبانیم، شاگردان حق بحر قلزم دید ما را فَأَنْفَلِقْ
 آن طیبیان طبیعت دیگرند که به دل از راه نبضی بنگرند
 ما به دل بی واسطه خوش بنگریم کز فراست ما به عالی منظریم
 آن طیبیان را بُود بوی دلیل وین دلیل ما بُود وحی جلیل
 دستمزدی می نخواهیم از کسی دستمزد ما رسد از حق بسی»

(مولوی، ۱۳۷۵: دفتر سوم، ابیات ۲۷۰۰ به بعد)

به هر تقدیر، بزرگان اخلاق آثار و نشانه های بیماری اخلاقی چون کبر و غرور و حسد را و همین طور طریق مداوای آنها را به تفصیل و با موشکافی و باریک بینی بسیار ذکر کرده اند. آثار این بیماری ها گاه در چهره افراد ظاهر می شود؛ مانند اینکه شخص متکبر در برابر اشخاص مختلف به ویژه افراد فرودست، گره در ابرو و چین در پیشانی می افکند و یا روی درهم کشیده و از مواجهه کلامی و غیرکلامی با ایشان می پرهیزد و یا آنکه به چشم حقارت بدانها می نگرد. گاهی نیز این آثار در حرکات و کردار شخص خودخواه و متکبر پدیدار می شود؛ مانند رفتار برخی از مدیرانی که برخلاف سیره ائمه و اولیای دین، به مدت طولانی و غیر لازم، افراد را در انتظار ملاقات خود نگه می دارند و یا در عادت رايج و به غایت ناپسند، در حالی که خود نشسته اند؛ زیر دستان را وادار می کنند تا در برابر ایشان ایستاده سخن بگویند و یا سخن بشنوند و یا آنکه زمینه و شرایط گرنش و چاپلوسی دیگران را نسبت به خویش مهیا می کنند. ناگفته پیداست که همه این رفتارها با نص صریح آیات و روایات و مبانی اخلاقی زیستن، تعارض اساسی و آشکار دارد.

از دیگر سو، اگر تکبر نشان از بیماری روحی دارد؛ در مقابل، تواضع حکایت از سلامت اخلاق و روان آدمی می کند. از همین جاست که بخشی از توصیفات غیرکلامی قرآن کریم با موضوع تواضع پیوند می یابد، و آن زمانی است که خداوند، پیامبرش را با تعبیر خاصی به تواضع همراه با محبت نسبت به مؤمنان سفارش می کند:

"وَأَخْفِضْ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ" شعرا؛ ۲۱۵" (ای پیامبر!) بال و پر خود را برای مؤمنانی

که از تو پیروی می کنند بگستر (و نسبت به آنها مواضع و مهربانی کن). شبیه همین عبارت در جای دیگری (حجر ۸۷) این بار هم در خطاب به پیامبر (ص) به کار رفته است: "وَأَخْفِضْ جَنَاحَكَ لِلْمُؤْمِنِينَ"؛ این تعبیر با اندک تفاوتی در خطاب به فرزندان در تعامل و مواجهه مهربانانه و فروتنانه با پدران و مادران پس از آنکه آنها را بیشتر به احسان در حق والدین و نگفتن حتی "أَف" توصیه کرده، به کار رفته است: "وَأَخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ..." (اسراء/۲۴).

"خفص" در اصل به معنی «پایین آوردن» است و "جناح" به معنی بال؛ بنابراین "وَأَخْفِضْ جَنَاحَ" کنایه از تواضع آمیخته با محبت است. همان گونه که پرندگان هرگاه می خواهند به جوجه های خود اظهار محبت کنند بال و پر خود می گسترانند و آنها را زیر بال و پر می گیرند تا هم در برابر حوادث احتمالی مصون بمانند و هم از تشمت و پراکندگی حفظ شوند؛ پیامبر اسلام نیز مأمور بود بدین گونه مؤمنان را زیر بال و پر خود بگیرد. (مکارم شیرازی، ۱۳۷۸: ۲/۷۲).

۴-۲- تن و لحن کلام و صدا

تغییرات و نوسانات در گفتار یکی دیگر از راه های ارتباط غیرکلامی است که "علایم فرازبانی" نامیده می شود و معانی معتنا بهی را با خود منتقل می کند. زیر و بمی صدا، بلندی، آهنگ، سرعت، موزون بودن، و تردید و تأمل در کلام اطلاعات خاصی را منتقل می سازد (آذربایجانی و دیگران، ۱۳۸۲: ۴۳). باید توجه داشت که بررسی کیفیت و نشانه های صوتی کلام امری فارغ و مستقل از بررسی درون مایه و معانی نحوی و زبان شناختی گزاره های کلامی است؛ به عبارت دقیق تر، یک گزاره کلامی در یک چشم انداز کلی از لحاظ معناشناسی دو گونه پیام را به مخاطب انتقال می دهد؛ یکی پیام های نحوی و دیگر پیام های لحنی. این دو ممکن است با یکدیگر سازگاری و هم پوشانی داشته باشند و یا اینکه کاملاً ناسازگار و در تقابل با یکدیگر باشند؛ برای مثال، تصور نمایید شخصی را که با لحنی غضب آلود و کین توزانه به دیگری اظهار لطف و محبت می کند، و یا کسی که با لحنی بُزدلانه از شجاعت سخن می گوید و یا فرد دیگری که با لحنی نفاق آمیز، اظهار عشق و دوستی می کند و یا آن که با لحنی آمیخته با تردید، از گوهر دیرباب

ایمان سخن به میان می آورد. در همه این موارد، مخاطب صاحب فراست و آگاه به نشانه شناسی زبان تن، که مومنان نیز در شمار اینانند، لحن کلام را بر معنی نحوی و دستوری آن ترجیح می دهد؛ در حالی که افرادی که از رمزگشایی و بازخوانی زبان بدن و رفتارشناسی علائم غیرکلامی جاهل و یا بی توجه و غافل اند، ممکن است فریب خورده و دلباخته معنی ظاهری و نحوی کلام گوینده شوند. در قرآن کریم، درباره نشانه های اهل نفاق، از این نکته سخن به میان آمده که منافقان را، هم از قیافه و هم از لحن کلام و طرز سخن گفتن آنها می توان باز شناخت. "اگر ما بخواهیم، آنان را به تو نشان می دهیم تا آنها را با قیافه شان بشناسی، هر چند می توانی آنان را از طرز سخنانشان بشناسی و خداوند اعمال شما را می داند" (محمد/۳۰). پیش از این آیه، سخن از کسانی می رود که کینه های شدیدشان را که به تعبیر عمیق قرآن نوعی مرض و بیماری روحی به شمار می آید؛ در دل، پنهان می دارند و به پندار باطل، گمان می کنند که خداوند باطن آن ها را ظاهر نمی سازد (همان: ۲۹)؛ اما بدان سان که در آغاز این نوشتار اشاره رفت، هیجانات متنوع آدمی که یکی از ساحات انفسی شخصیت و منش آدمی است، در کرانه آفاقی وجود او یعنی گفتار و کردار روزی به گل خواهد نشست و اختفای آنها از چشم ناظران آگاه و صاحبان بصیرت برای همیشه ممکن نخواهد بود. به بیان شاعرانه و تمثیلی مولوی، که مبتنی بر جهان نگری غیب مدار است؛ رفتارهای آدمی چون حرص و کبر و آز، نزد آن کس که بهره یاب از شامه معنوی است، رنگ و بوی دارد؛ رنگ و بویی چنان ناخوش و ناپاک و دل آزار چون بوی سیر و پیاز که قابل کتمان نیست. آنکه پیاز خورده اگر سوگند یاد کند که از پیاز و سیر پرهیز و تقوا کرده، در حقیقت کاری جز کوبیدن بر طبل رسوایی خویش نکرده است.

«بوی کبر و بوی حرص و بوی آز در سخن گفتن بیاید چون پیاز
 گر خوری سوگند من کی خورده ام از پیاز و سیر تقوی کرده ام
 آن دم سوگند، غمّازی کند بر دماغ هم نشینان، برزند»

(مولوی، ۱۳۷۵: ۶۸/۳-۱۶۶)

بر همین اساس، کسی که نتواند یار صادق و موافقِ یکدله را از یار کاذب و منافقِ ده دله بازشناسد، باید از مشام خود که در اثر اشتغال مطلق به امور حسّی و آمیختگی به غرض‌ها و هوس‌ها فاسد و تباه شده گله کند نه از کس دیگر. اگر در یک سخن، احتمال صدق و کذب به یکسان می‌رود؛ با این همه، هر یک از این دو، عطر و بوی مخصوص به خود دارد که نزد آن کس که نصیبی از بینی معنوی دارد، پنهان نمی‌ماند. رایحه‌ای دلپذیر و شامه‌نواز چون رایحه عود و مُشک و یا بویی گزنده و دل‌آزار چون بوی سیر و پیاز.

«گر بیان نطق، کاذب نیز هست	لیک بوی از صدق و کذبش مُخبرست
آن نسیمی که بیاید از چمن	هست پیدا از سَموم گولخن
بویِ صدق و بویِ کذبِ گول‌گیر	هست پیدا در نفس چون مُشک و سیر
گر ندانی یار را از ده دله	از مَشام فاسد خود کن گله»

(همان: ۹۵/۶-۴۸۹۲)

۳- نتیجه‌گیری

با توجه به مطالب پیش گفته، به روشنی درمی‌یابیم که فرهنگ اصیل روابط اجتماعی اسلام، الگوهای رفتاری و سبک ارتباطی انسان مسلمان را در تمام ابعاد زندگی فردی و اجتماعی با دقت و باریک بینی بسیار، تبیین و ترسیم کرده است. بی‌گمان، ریشه بسیاری از نابسامانی‌ها و ناهنجاری‌های موجود به عدم پای بندی و فاصله گرفتن افراد از این الگوهای رفتاری باز می‌گردد.

در این میان، با استناد به پاره‌ای از آیات و روایات و تفسیر و تحلیل آنها از منظر روان‌شناختی و ارتباطی، نشان داده‌ایم که آموزه‌های معنوی و اخلاقی دین اسلام که بر پایه شناخت و تحلیلی ژرف از ساحات و ابعاد وجودی انسان شکل گرفته، افزون بر رفتارهای کلامی، بر نقش و اهمیت رفتارهای غیرکلامی نیز مانند حُسن خلق، گشاده رویی، تواضع و پرهیز از عبوسی، درشت‌خویی و تکبر در تنظیم درست مناسبت‌های انسانی و تعاملات

میان فردی قرن ها پیش از دستاوردها و پژوهش های اخیر، کاملاً واقف بوده است. اسلام برای حصول به این مقصود، برنامه مدون داشته و در این راه توصیه ها و سفارش های فراوانی به پیروانش کرده است. این آموزه ها و سفارش ها، که تنها به نمونه های اندکی از آنها در این نوشتار اشاره شد، موید یافته های آن دسته از دانشمندان در حوزه علوم رفتاری است که بررسی و گزارش دقیق رفتارهای پیچیده آدمی را وجهه همت خود قرار داده اند.

۴- پیشنهادها

- از آنجا که هرگونه حرکت به سمت وضعیت مطلوب، نیازمند شناخت دقیق و واقع بینانه از وضعیت موجود است؛ ابتدا پیشنهاد می شود نظام و فرهنگ رفتاری رایج نیروی انتظامی در دو حوزه رفتارهای کلامی و غیرکلامی در تعاملات درون سازمانی و برون سازمانی با استفاده از روش های علمی به دقت آسیب شناسی شده و به صورت کلان مورد بازنگری، ارزیابی و تحلیل جدی قرار گیرد.

- قواعد و الگوهای رفتاری مطلوب نیروی انتظامی مطابق با آموزه های دینی از سوی کارشناسان و پژوهشگران به روشنی و با ذکر جزئیات، شناسایی و تبیین شود.

- این قواعد و الگوهای منسجم رفتاری در قالب کتاب ها و سایر منابع آموزشی با زبانی شیوا و مستدل و با کیفیتی مناسب، تهیه و تدوین شود و در اختیار مراکز آموزشی، دانشجویان و افسران پلیس قرار گیرد.

- آموزش مهارت های ارتباطی و رفتارشناسی کلامی و غیرکلامی در برنامه ها و سرفصل های آموزشی دانشگاه علوم انتظامی امین در مقیاس و حجمی بیشتر گنجانده شود.

منابع

- ۱- قرآن کریم.
- ۲- آذربایجان، مسعود و دیگران (۱۳۸۲)، روانشناسی اجتماعی با نگرش به منابع اسلامی. تهران: پژوهشکده حوزه و دانشگاه و انتشارات سمت.
- ۳- الحرائی، ابن شعبه (۱۳۶۹)، تحف العقول عن آل رسول. ترجمه کمره ای. تهران: اسلامیة.
- ۴- ریچموند، ویرجینیایی (۱۳۸۷)، رفتار غیر کلامی در روابط میان فردی. مترجمان: فاطمه سادات موسوی و ژیلایا عبد الله پور. تهران: نشر دانش.
- ۵- سعدی، مصلح الدین (۱۳۷۵)، بوستان. تصحیح و توضیح غلامحسین یوسفی. تهران: انتشارات خوارزمی.
- ۶- ----- (۱۳۷۴) گلستان. تصحیح و توضیح غلامحسین یوسفی. تهران: انتشارات خوارزمی.
- ۷- شفیعی کدکنی، محمد رضا (۱۳۹۲)، زبان شعر در نثر صوفیه. تهران: نشر سخن.
- ۸- فرهنگی، علی اکبر (۱۳۸۷)، ارتباطات انسانی. تهران: موسسه خدمات فرهنگی رسا.
- ۹- مجلسی، محمد باقر (۱۴۰۳ق)، بحار الانوار. بیروت: دار احیاء التراث العربی.
- ۱۰- مکارم شیرازی، ناصر (۱۳۷۸)، اخلاق در قرآن (دوره ۳ جلدی). قم: مدرسه الامام علی ابن ابی طالب.
- ۱۱- ملکیان، مصطفی (۱۳۹۳)، مقایسه جهان نگرایی حافظ و مولانا (لوح فشرده سخنرانی). تهران: موسسه فرهنگی سروش مولانا. (آنچه در باب پنج ساحت سازنده شخصیت و منش آدمی در متن آورده شد، تماما تقریری است از سخنرانی استاد ملکیان البته با تصرفی اندک از راقم این سطور).
- ۱۲- مولوی، جلال الدین محمد (۱۳۷۵)، مثنوی معنوی. (دوره ۶ جلدی). تهران: انتشارات توس.
- ۱۳- ----- (۱۳۸۷) غزلیات شمس تبریز. (دوره ۲ جلدی). مقدمه، گزینش و تفسیر محمد رضا شفیعی کدکنی. تهران: سخن.

- ۱۴- ----- (۱۳۸۴)، *فیه مافیہ*. تصحیح و حواشی بدیع الزمان فروزانفر. تهران: امیرکبیر.
- ۱۵- نظامی گنجه ای (۱۳۷۳)، *کلیات خمسہ*. تهران: انتشارات امیرکبیر.
- ۱۷- سید رضی (۱۳۷۰)، *نہج البلاغہ*، ترجمہ سید جعفر شہیدی. تهران: انتشارات و آموزش انقلاب اسلامی.
- ۱۸- *نہج الفصاحہ* (۱۳۸۶)، به کوشش علی شیروانی. قم: انتشارات دارالفکر.
- ۱۹- وطن دوست و دیگران (۱۳۸۸)، *فرہنگ روابط اجتماعی درآموزہ های اسلامی*. (۲جلدی) مشهد: دانشگاه علوم اسلامی رضوی.
- ۲۰- ہندی، حسام الدین (۱۴۰۹ق)، *کنز العمال فی سنن الاقوال و الافعال*. بیروت: مؤسسہ الرسالۃ.



*The Role of Nonverbal behavior in human communication from
Islamic verses and narrations*

Iraj Rezaie¹

Abstracts

In this article, an important portion of Quran verses and Islamic narrations is investigated from nonverbal communications via an analytic and comparative approach. Nonverbal communication which is an important field in social psychology and human communication consists of all messages that human beings send in interpersonal communications and mainly in face to face interaction via signs and non-linguistic signals. This study shows Islamic cultural doctrines were aware of the importance and role of nonverbal behavior and emphasized it from many centuries ago. However, teaching police officers about the nonverbal behavior has an indispensable role in developing police organization.

Keywords: :Islamic verses and narrations, social psychology, interpersonal communications, nonverbal behavior, body language

1). Faculty member of Police University.