



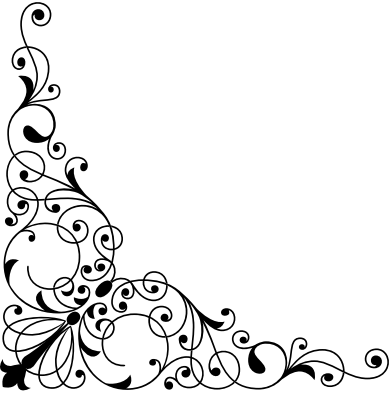
مهارات الاتصال

عند الرسول ﷺ

أ.م. د. رقية بوسنان

جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية

قسنطينة - الجزائر



مقدمة

تنطلق فكرة الورقة من أن الرسول ﷺ كان ولا يزال معلم البشرية في كافة مجالات الحياة التي تتطور مع مرور الزمن، ولعل الاتصال كفضاء واسع ومهم في حياة الأفراد والجماعات والمجتمعات والأمم وبأنواعه المختلفة، الشخصي والجمعي والجهادي والحضاري، قد مورس منذ القديم، وكتب فيه الكثير كل من وجهة نظره وتخصصه، فقد كتب، ويكتب فيه الفلاسفة واللغويون وعلماء الاجتماع وعلماء السياسة، وعلماء الاتصال وهم متفقون على أنه عملية مركبة تشمل عناصر عدة أهمها المرسل والمستقبل والأثر الحاصل، ولأن هذه العملية مركبة وقد تكون معقدة، فإنها بالضرورة تحتاج إلى من يتقنها بصور شتى، لهذا كان لزاما على المتصل أن يكتسب ويتقن فنون ومهارات اتصالية بعينها حتى تتم العملية الاتصالية بشكل جيد يتحقق من خلالها الهدف والمبتغى. ومع التسليم بأن العلوم المختلفة قد تطورت تطورا غير متوقع، وخاصة مجال الاتصال إلا أن البحث في سنة المصطفى يوحى بالتطور الضمني لمثل هذا المجال وخاصة على مستوى الخطاب الشخصي، فقد مارس الرسول ﷺ العملية الاتصالية بمهارات عالية يمكن أن نستدل عليها بمختلف علوم العصر كعلم النفس وعلم الاجتماع وعلوم العلاقات العامة والإعلام، وعلوم الإدارة وآخرها علوم التنمية البشرية والبرمجيات والتدريب والتطوير، كان الرسول ﷺ يتقن مهارات الاتصال ويعي حال المستقبلين ويتنظر ردود أفعالهم، يخاطبهم بما يفهمون وبأساليب شتى، كان يستخدم الإشارات ولغة الجسد، ولغة التمثيل والرسم بما يتيح للمستقبل الفهم والإدراك والتنفيذ. ومثل هذه المهارات ستتناولها الورقة بالشرح والاستدلال من ممارسته ﷺ وفقا للخطة الآتية:

الجانب المنهجي ويتضمن:

- ١- إشكالية البحث.
- ٢- أهداف البحث.
- ٣- ضبط المفاهيم.
- ٤- أهمية الموضوع.
- ٥- منهج البحث.

الجانب النظري ويتضمن:

- ١- مفهوم الاتصال وأنواعه
- ٢- مفهوم المهارات الاتصالية
- ٣- أنواع المهارات الاتصالية
- ٤- توظيف الرسول ﷺ لأنواع المهارات.
- ٥- خاتمة البحث وتتضمن أهم ما توصلت له الباحثة من نتائج مع التوصيات.

إشكالية البحث:

ولد الرسول ﷺ ونشأ أمياً في بيئة كان يسودها الجهل والظلم وعبادة غير الله، فاصطفاه الله وعلمه وأرسله للعالمين، فكان خير متعلم ومعلم، استوعب فنون العلوم وترجمها في سيرته ومسيرته، ومن أهم هذه العلوم الاتصال بجميع مستوياته الفردية والمجتمعية والأمية، وبجميع أنواعه اللفظي وغير اللفظي، ولإيصال رسالته المقدسة وظف الرسول ﷺ مهارات اتصالية-بالمفهوم العصري- بمختلف أنواعها وسلك مسالك فيها، فترتب عليها إيمان عميق بها وعمل واقتداء بما فيها، فما هي أنواع المهارات التي وظفها رسول الله ﷺ ليقنع ويقنع ويتعلم ويعلم؟

وتتفرع عن التساؤل الرئيسي التساؤلات الآتية:

- ما مفهوم المهارات؟
- ما مفهوم الاتصال؟
- ما مفهوم مهارات الاتصال؟
- ما هي أنواع مهارات الاتصال؟
- ماهي المهارات التي وظيفها رسول الله ﷺ؟
- أهداف البحث: توخت الباحثة من خلال مداخلتها الأهداف الآتية:
- تحديد مفهوم المهارات الاتصالية.
- تحديد أنواع المهارات.
- تحديد التطبيقات النبوية لأنواع المهارات.

أهمية البحث :

تنطلق أهمية الموضوع من كونه يبحث في شخصية الرسول صلى الله عليه و سلم، وهي شخصية متكاملة و مثالية، و مرجعا دينيا هاما، يسعى الإنسان الواعي أن يقتدي بها ويسلك سلوكها، هذه الشخصية أحاطت بإشكاليات الحياة في عصورها الزاهية كما العصور الحديثة، فقد علم الرسول الجيل الأول من صحابته ولا تزال الأجيال المعاصرة تتعلم منه، و عطرت سيرته مختلف الفنون والعلوم وإن لم تكن بمسمى العصر إلا أنها تشملها وتفسرها و تستشر فيها، تتحدد الأهمية أيضا في أن ما نظرقه من مهارات اتصالية انطلاقا من مداخل عدة، نفسية واجتماعية وثقافية وردت في تطبيقات الرسول العملية كما جاء في الأحاديث والتاريخ والسيرة النبوية مما يؤكد على استمرارية الرسالة وخلودها وشمولييتها.

منهج البحث: تعتمد الدراسة المنهج الاستنباطي، والاستنباط هو عملية استخلاص

منطقي بمقتضاها ينتقل الباحث من العام إلى الخاص، يبدأ بوضع مقدمات عامة ينزل منها متدرجا إلى عناصر تندرج تحت هذه المقدمات. ولهذا فالنتيجة التي يتوصل إليها الباحث تكون متضمنة في المقدمة، وبالتالي تعتبر نتائج الاستنباط أخص من مقدماته، ويتلخص معيار صدق النتائج في مدى اتساق نتائجه منطقيا مع مقدماته، ويطلق أحيانا على هذه الطريقة طريقة القياس. قامت الباحثة في هذا الإطار بتصنيف أنواع المهارات الاتصالية وضمن كل نوع ساقى أحاديث نبوية تتماشى وسياق الفقرات التي تسبقها، وفي بعض الأحيان تورد الشاهد من الحديث وإن كانت النصوص أو العبارات التي أوردتها تكفي لتدل عليه.

ضبط المفاهيم: اقتصرَت الباحثة على ضبط مفهوم المهارات الاتصالية، بإعطائها المفهوم الإجرائي، وساقى بقية المفاهيم وضبطتها في الجانب النظري. حيث عرفت المهارات الاتصالية بأنها مجموع فنون التطبيقات العملية التي يتعامل بها الأفراد في جميع مستويات الاتصال، المواجهي، والجماعي، والحضاري، لإقناع المتلقين بالرسائل اللفظية وغير اللفظية مما يترتب عليها تحقيق الهدف والأثر.

أولا: تعريف مهارات الاتصال

تشكل مهارات الاتصال أحد المباحث الأساسية لمجمل العلوم الإنسانية، كعلم الاتصال وعلم الاجتماع وعلم السياسة وعلم النفس وعلم العلاقات العامة وعلم الإدارة وعلم التنمية البشرية، فهي تؤكد على ضرورتها في التواصل وإقامة العلاقات البناءة مع الأفراد والجماعة والمجتمعات وحتى الأمم، كما أنها تساعد على تفاعل هذه المستويات مع بعضها لتحقيق ما تصبو إليه من أهداف قريبة أو بعيدة لبناء الإنسان وتحقيق التقدم في جميع الميادين. ولأنها كذلك ارتأت الباحثة أن تحدد مفاهيمها وأنواعها.

١- تعريف المهارات

١-١ المهارة في اللغة

تتفق قواميس اللغة العربية على تعريف المهارة على أنها الحذق، والإتقان، والبراعة، جاء في لسان العرب المهارة هي الحذق في الشيء والماهر هو الحاذق بكل عمل وأكثر ما يوصف به السابح المجيد^(١). ويقال مهر في العلم فهو ماهر أي حاذق وعالم بذلك، ومهر في الصناعة ومهرها أي أتقنها^(٢) والمهارة هي الحذق والبراعة^(٣). قال الزمخشري: وقد مهر الشيء وفيه وبه، أي صار حاذقا^(٤) والمهارة في معجم الصحاح، الحذق في الشيء^(٥).

١-٢: المهارة اصطلاحاً:

يشير الباحثون في علوم الاتصال وعلم النفس وعلم الاجتماع وعلم الإدارة إلى عدة اصطلاحات إذا أطلقت أريد بها معنى المهارة وقد تم تحديد معانيها من خلال العبارات الآتية:

- المهارة هي جانب عملي تطبيقي يعتمد على الخبرة والمعرفة والتدريب وذلك للوصول إلى أفضل درجات تنفيذ المهمة المطلوبة لتحقيق الأهداف بكفاية وفاعلية^(٦).

(١) لسان العرب المحيط: خياط يوسف، العلالي عبد الله، ابن منظور، دار لسان العرب، بيروت، ١٩٨٨، مج ٥، ص ٥٤١.

(٢) المصباح المنير: الفيومي أحمد ابن علي، دار الحديث القاهرة ٢٠٠٣، ص ٣٤٧.

(٣) الرائد: جبران مسعود، دار العلم للملايين، بيروت، مج ٢، ص ١٤٤٩.

(٤) تاج العروس: الزبيدي محمد مرتضى بن محمد الحسيني، دار الكتب العلمية، بيروت، ٢٠٠٧، مج ٧، ص ٨٥.

(٥) معجم الصحاح: الجوهري إسماعيل ابن حماد، دار المعرفة، بيروت، ٢٠٠٧، ص ٣٤٣.

(٦) مهارات الاتصال الجماهيري: الزغبى ظلال عبد الله وآخرون، عالم الكتب الحديث، الأردن، ٢٠١٠، ص ٨.

- المهارة تعني القدرة على أداء منظومة أو نمط مترابط ومنتظم من السلوك بإنسانية وتكليف وتوافق من أجل إنجاز هدف معين.^(١)

- المهارة مجموعة خصائص النشاط المعقد الذي يتطلب فترة من التدريب المقصود والممارسة المنتظمة، بحيث يؤدي بطريقة ملائمة، وعادة ما يكون لهذا النشاط وظيفة مفيدة.

- المهارة تعني الكفاءة والجودة في الأداء، أو هي السلوك المتعلم أو المكتسب الذي يتوافر له شرطان جوهريان، أولهما أن يكون موجها نحو إحراز هدف أو غرض معين، وثانيهما أن يكون منظما بحيث يؤدي إلى إحراز الهدف في أقصر وقت ممكن وهذا السلوك المتعلم يجب أن يتوافر فيه خصائص السلوك الماهر. وتعني أيضا مجموعة القدرات الشخصية التي تكسب المتعلم ثقة في نفسه وتمكنه من تحمل المسؤولية وفهم نفس الآخرين والتفاعل مهم بذكاء وإنجاز المهام الموكلة إليه بكفاءة عالية واتخاذ القرارات الصعبة بمنهجية علمية سليمة، أو مجموعة من القدرات والكفايات المرتبطة بحياة الناس في شكل منهج متكامل لبناء وتنمية توجهاتهم السليمة مثل القدرة على التواصل الجيد والحسم في اتخاذ القرارات والقدرة على التفاوض.

- هي مجموعة من التمكنات المتعلقة بسلوك إيجابي يمكن الأفراد من المواجهة الفعالة لمطالب وتحديات الحياة اليومية، ومعنى ذلك، أنها مجموعة من المعارف النظرية والعملية في مجال من مجالات الحياة يتم اكتسابها عن طريق الخبرة والتجربة، لتمكن الفرد حين وجوده أمام مشكلة ما، من تبين الحل الملائم لها.

وتقع المهارات في صنفين أو مستويين: الأول، المهارات الحياتية العامة وتعني القدرة

(١) أساليب التفكير ونظريات ودراسات وبحوث معاصرة: الطيب عصام علي، عالم الكتب، القاهرة، ٢٠٠٦، ص ١٣٦.

على تفعيل مختلف المعارف لمواجهة نوع معين من الوضعيات التي تعترض حياة الأفراد» فهي المهارة التي يتم توظيفها في مجالات عدة من حياة الأفراد، ويتعامل فيها الفرد مع مجموعة كبيرة من الأفراد في مواقف عامة وتظهر متطلبات عامة ينبغي تعلمها وممارستها من جميع الناس ومن أمثلتها «مهارة التفاوض» ذلك أن امتلاك القدرة على التفاوض من لدن الفرد يجعل منه شخصا قادرا على المفاوضة والإقناع في مخلف الوضعيات والمواقف التي يتعرض لها. الثاني: المهارات الخاصة، وهي التي ترتبط بمجال معين من مجالات حياة الأفراد ولا تصدق على مجال آخر غيره ويتعامل معها في مواقف محددة ومع أفراد محددين وفي ظروف زمانية ومكانية محددة^(١).

إنه ومن خلال عرض المفاهيم اللغوية والاصطلاحية لمفردة المهارة يتبين لنا أنها عملية وجهد مستمرين، يمران بجملة من المراحل وهي:

- التخطيط والتدريب ويستدعي مجموع القدرات العقلية والجسدية.
- أساليب الوصول إلى الهدف وتشمل الكفاءة، الفعالية، الجودة.
- تحقيق السلوك المنتظم والممنهج.
- تحقيق الهدف أي تحصيل التفاعل وإنجاز المهام واتخاذ القرار.

٢- تعريف الاتصال

يعد الاتصال أحد أهم أوجه النشاط الإنساني في جميع المجالات، إذ ما يلبث الفرد يتواصل مع غيره في كل زمان و مكان، ولا يستطيع أي كان الاستغناء عن هذا النشاط الحيوي وللوقوف على أهميته ارتأيت أن أوضح معناه على المستوى اللغوي والاصطلاحي:

(١) علم النفس الارشادي: أبو أسعد أحمد عبد الطيف، دار الميسرة، الأردن، ٢٠١١، ص ٣٥١-٣٥٣.

٢-١ الاتصال لغة:

الاتصال في اللغة لا يخرج عن معنى بلوغ الغاية، فالوصول هو البلوغ، والوصل ضد الهجران، وهو خلاف الفصل وضد الانقطاع، والاتصال يعني الانتهاء والانتهاى إلى الشيء وبلوغه.^(١) ويعني الاتصال كذلك الارتباط والاستمرار والتلاصق، والتعلق.^(٢) وكلمة اتصال باللغة الأجنبية، communication في صيغة المفرد وكصفة، تستخدم للإشارة لعملية الاتصال التي يتم عن طريقها نقل معنى، وأما في صيغة الجمع communications فتشير إلى الوسائل نفسها أو مؤسسات الاتصال.^(٣)

٢-٢ تعريف الاتصال اصطلاحاً

لا يمكن حصر مفهوم الاتصال في هذه الورقة، فمعانيه تتعدد وفقاً لتعدد المجالات التي يساق فيها، فنجد في علوم النفس وعلوم الاجتماع وعلوم الاقتصاد وعلوم السياسة وعلوم التاريخ وغيرها، ويمكن أن أكتفي بالمعاني التي تفيد المداخلة:

- الاتصال عملية نقل فكرة أو مهارة أو حكمة من شخص لآخر، وهو العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة. (٤) أو التفاعل بواسطة العلامات والرموز التي تكون على شكل حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر يعمل كمنبه للسلوك، أو هو كل العمليات التي يؤثر بمقتضاها الناس على بعضهم البعض. (٥)

(١) لسان العرب: ابن منظور، دار المعارف، لبنان، دت، ج٦، ص ٤٨٥٠.

(٢) قاموس المورد: البعلبكي منير، دار القلم، لبنان، ١٩٤٤، ص ٣٠.

(٣) قاموس المصطلحات الإعلامية: عزت فريد محمود، دار الشروق، جدة، ١٩٨٤، ص ٨٥.

(٤) تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية: فهمي محمد السيد، دار المعرفة الجامعية، مصر، ١٩٩٥، ص ٢٣، ٢٤.

(٥) الأسس العلمية لنظريات الإعلام: رشتي جيهان أحمد، دار الفكر العربي، القاهرة، دت،

- الاتصال يعني عملية تحويل المعاني بين أفراد المجتمع أو بناء الفهم المتبادل في إطار التفاعل بين شخصين أو أكثر أو تبادل المعاني عبر نقل المعلومات أو ضرورة إشراك المعلومات والمشاعر بين الناس عبر تبادل الرسائل اللفظية وغير اللفظية، أو وسائل إيصال المعلومات مع التركيز على نقل وتلقي المعلومات أو إنشاء فهم مشترك من خلال تفاعل بين شخصين أو أكثر.^(١)

- الاتصال هو عملية تبادل المعلومات والآراء والمشاعر بين الأفراد وهي عملية عادة تتطلب مرسلاً يكون رسالة ومتلقياً يفك رموزاً أو يفهم الرسالة، وهو بالضرورة عملية اجتماعية تحتاج إلى لغة سواء منطوقة أو مكتوبة أو لفظية ليتم الاتصال بين الأفراد المختلف بعضهم عن بعض.^(٢)

- الاتصال هو عملية مشاركة في الخبرة وجعلها مألوفة بين اثنين أو أكثر من الأفراد^(٣) وهو ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز غير المكان واستمرارها عبر الزمان وهي تتضمن تعبيرات الوجه والإيماءات والإشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والتليفون وكل التدابير التي تعمل بسرعة وكفاءة على قهر بعدي الزمان والمكان^(٤).
يمكن القول وبناء على المفاهيم السابقة، أن الاتصال مفهوم شامل لجميع

ص ٥٠-٥٢.

(١) الموسوعة العربية للمعرفة من أجل التنمية المستدامة: لبيب الطاهر، الدار العربية للعلوم، بيروت، ٢٠٠٧، مج ٣، ص ٢٣٩.

(٢) الاتصال اللغوي للطفل التوحدي: نصر سهى أحمد أمين، دار الفكر، الأردن، ٢٠٠٢، ص ٦٧.

(٣) الاتصال وتكنولوجيا التعليم: سلامة عبد الحافظ، دار اليازوري، الأردن، ٢٠٠٧، ص ١٦.

(٤) أساليب الاتصال والتغيير الاجتماعي: عودة محمود، دار النهضة العربية، بيروت، ١٩٨٨م، ص ٦، ٧.

العمليات التي يقوم بها الفرد، مع غيره من الأفراد، وتتعدد أوجه هذه العمليات، فمنها الشخصية أو المواجهة - يعني وجه لوجه -، ومنها الجماعية، ومنها الجماهيرية، ومنها الأسمية، فهو عبارة عن عملية ديناميكية تتعدد فيها الأطراف المتواصلة قصد تحقيق أهداف معلنة أو مضمرة ويترتب عليها أثر أجل، أو عاجل، وهو ما يصبو إليه كل متصل. وعملية الاتصال في مجملها تشمل خمس عناصر أساسية هي المرسل والرسالة والمستقبل والهدف والأثر.

٣ - تعريف مهارات الاتصال

بعد توضيح المفاهيم المتعلقة بالمهارة على المستوى اللغوي والاصطلاحي وكذلك المتعلقة بالاتصال، نسوق جملة من التعريفات لمهارات الاتصال التي يستخدمها الأفراد في إقناع الآخرين بمجمل الرسائل أو المضامين الناجحة ومنها:

- هي القدرة على استخدام كل فنون الإقناع والتأثير عن طريق استخدام اللغة اللفظية وغير اللفظية من أجل تحقيق الهدف الأسمى من الرسالة وهو تحقيق تجاوب المستقبل معها ومعرفة اتجاهاته ودوافعه ومن ثم سلوكاته وتشمل: مهارة الاستماع، الحديث، القراءة، الكتابة، الأسئلة...^(١)

- هي أساليب التعامل والتفاهم مع الناس والتعاون معهم وتدعيم العلاقات وحل المشكلات^(٢).

- هي مجمل ما يستخدم في العملية التي بموجبها يقوم شخص بنقل أفكاره أو معاني أو معلومات على شكل رسائل كتابية أو شفوية مصاحبة بتعبيرات الوجه ولغة الجسم

(١) الموسوعة الإعلامية: حجاب محمد منير، دار الفجر، القاهرة، مصر، ٢٠٠٣، مج ٦، ص ٢٣٨٧.

(٢) التقويم والقياس ومهارات الاتصال في العلوم الاجتماعية: السنداني عادل إبراهيم، دار الكتاب الحديث، القاهرة، ٢٠٠٩، ص ١١٣.

وغير وسائل الاتصال تنقل هذه الأفكار إلى شخص آخر وبدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمها له. ^(١)

-هي مجموع الخطوات الفنية والعملية التي يقوم بها الفرد من أجل اتصال فعال مع المحيطين به، وتشمل اللغة اللفظية وغير اللفظية، أو هي إنتاج أو توفير أو تجميع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرار العملية الادارية ونقلها وتبادلها أو إذاعتها بحيث تمكن للفرد إحاطة الغير بأمور أو أخبار أو معلومات جديدة. ^(٢)

من خلال ما ورد من التعريفات السابقة نخلص إلى أن المفاهيم المتعلقة بمهارات الاتصال تتعدد وفقا للآلية التي يستخدمها المتصل، وقد تجسدت أنواع المهارات مما سيأتي ذكره في السنة النبوية أحسن تجسيد، فقد كان الرسول ﷺ حريصا على الاتصال بمختلف الشرائح الاجتماعية والفئات العمرية، والحضارات القائمة، وقد أثمر هذا الاتصال تعديلا في سلوك الناس وطبائعهم ومواقفهم، فأنجبت بذلك موالين ومؤمنين بمبادئ رسالته السمحة، و إذ نتحدث في هذه الورقة المختصرة عن بعض التطبيقات النبوية فإننا حريصون في ذلك على أهميتها وتبيانها مما ييسر الفهم والامثال.

٤-أنواع مهارات الاتصال:تتعد أنواع مهارات الاتصال باعتبار الفعل أو نوع الاتصال الذي يحصل بين طرفين أو أكثر وقد أجمالها بعض الباحثين في ما يأتي ذكره:

٤-١ مهارة القراءة:تعتبر القراءة وسيلة الإنسان في كسبه للمعرفة والمعلومات، وهي النافذة الواسعة التي نطل منها على ميادين المعرفة المختلفة وتلتصق التصاقا وثيقا باللغة

(١) ar.wikipedia.org، مهارات الاتصال.

(2) www.drkader.com/Training/17_Contact.Skills2،

مبارك عبد القادر محمد:مهارات الاتصال الفعال.

وأساليب إتقانها^(١)، وهي عملية يراد بها الربط بين الرموز المكتوبة وأصواتها أي عملية ربط الكلام المكتوب بلفظه فاللغة المكتوبة تتكون من رموز وتشكل ألفاظا تحمل المعاني وعلى هذا الأساس فإن المقروء يتكون من معنى ورمز ولفظ الرمز وهذا اللفظ يعبر عن المعنى^(٢). وليست الكلمة المنطوقة كلمة محايدة بل إنها تتأثر بنبرة الصوت أو نغمته وبالتأكيد والتغيير في مقامات الأصوات والوقفات التي تتخلل القراءة^(٣)، ولتحقيق هذه المهارة، وجب الاستعداد لها بمعنى، ضرورة توافر القدرات اللازمة ومنها العقلية والبصرية والسمعية، وأعضاء النطق، زيادة على الخبرات السابقة التي يمكن أن تتأسس عليها الخبرات الجديدة في ضوء هذا المفهوم يمكن تحديد العوامل التي تؤثر في الاستعداد للقراءة لما يأتي:

- الاستعداد العقلي: وهذا يعني أن عقل الفرد قد بلغ مستوى من النضج يمكنه من التعامل مع الخبرات الجديدة، علما أن الأفراد يختلفون في مستوى استعدادهم العقلي ولكن الدراسات أثبتت أن الأسوياء من الأفراد يتلائم مستوى نضجهم العقلي وأعمارهم الزمانية.

- الاستعداد العضوي: إن الأعضاء التي تشترك في عملية القراءة هي السمع والبصر وأعضاء جهاز النطق فالفرد لكي يتعلم القراءة لا بد له من أذن تسمع لمحاكاة ما يسمع من نطق وقراءاته وعين تبصر لإدراك الرموز المكتوبة ولا بد له من ذهن قادر على تحليل

(١) التقويم والقياس ومهارات الاتصال في العلوم الاجتماعية : السنداني عادل إبراهيم، مرجع سابق، ص ٩٠.

(٢) كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، ماهر أحمد، الدار الجامعية، ٢٠٠٦، ص ٢٥٠.

(٣) الاتصال الجماهيري في المجتمع الحديث، النظرية والتطبيق: جابر سامية محمد، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، ١٩٩٦، ص ٧٢.

الرموز.

-الاستعداد النفسي: ويعني أن يكون للفرد مستوى من الدافعية نحو تعلم القراءة لأن الدافع النفسي يعد من أهم عوامل التعلم وأن دافعية الفرد تتوقف إلى حد كبير على اتجاهه نحو التعلم، وكذلك اتجاه أسرته، فعندما يكون اتجاه أسرته نحو التعلم تكون دافعيته أقوى.

-مستوى الخبرات السابقة: إن عملية القراءة، عملية بنائية تتوقف نتائجها على الخبرات السابقة لدى الأفراد التي تعد الأساس الذي تبنى عليه الخبرات الجديدة إذ أثبتت الدراسات أن تعلم الخبرات الجديدة التي تتصل بالخبرات السابقة، يكون ذا معنى عند الفرد أما إذا كانت هناك فجوة بين الخبرات الجديدة والخبرات السابقة وعدم اتصال جديد بالسابقة فإن ذلك سيجعل التعلم أكثر صعوبة، فالخبرات اللغوية السابقة تعد أمراً ضرورياً في نجاح تعلم القراءة.

-أهمية القراءة:

احتلت القراءة مكانة بارزة بين مهارات الاتصال اللغوي وقد تجلت المكانة في قوله تعالى: ﴿اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ، خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ، اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ، الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ، عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ﴾ (العلق: ١-٥).

إن الآيات الكريمة تتضمن أول التنزيل من القرآن الكريم على نبينا العظيم فنجد فيها أول مفردة خاطب بها الباري عز وجل نبيه الكريم هي «اقرأ» ودليل أهمية القراءة يتجلى في تكرار هذه المفردة ويعني بوضوح أن القراءة هي السبيل الفعال للمعرفة إذ بها تفتح نوافذ الذهن على المعارف، والعلوم وأسرارها فهي نافذة من نوافذ العقل الإنساني بما يمتلك العلم، وبها تفتح له كنوز المعرفة الإنسانية.

وتعد القراءة أساس بناء شخصية الفرد، ووسيلة شرط في تكوين ميوله واتجاهاته

وتعميق ثقافته وهي وسيلة الفهم وتحصيل المعرفة والتعلم وازدادت أهمية القراءة واشتدت الحاجة إليها بازدياد التطور المعرفي والتكنولوجي والتقدم الهائل الذي حصل في الحياة الإنسانية، فأصبحت القراءة ضرورة ملحة ولازمة من لوازم الفرد الذي ينشد التحضر والتقدم^(١).

تشكل مهارة القراءة من مهارات فرعية عديدة لا يمكن للمتصل أن يكون قادرا على تحقيق أهداف القراءة ما لم يكن متمكنا منها وإتقانها وهي تتدرج تعقيدا واتساعا مع تقدم المستوى الدعوي للمدعوين ويمكن إجمالها فيما يلي

ـ الإدراك البصري لرموز الحروف والحركات وصوت الكلمات لان القراءة تبدأ بعملية الإدراك البصري.

ـ نطق الحروف بأصواتها وإتقان إخراجها من مخارجها الصحيحة لأن القراءة في جانب منها عملية صوتية والصوت يعد عاملا حاسما فيها وبما أن معاني الكلمات ترتبط بأصواتها فان دقة الصوت تعد من المهارات المهمة في القراءة التي يتوجب إتقانها لذلك فعلى المتصل أن يكون قدوة في النطق .

ـ توليف المقاطع الصوتية في الكلمات والكلمات في الجمل لان اللغة العربية لغة صوتية وعلى الفرد أن يكون ماهرا في توليف المقاطع والكلمات بربط المقاطع الصوتية ببعضها ربطا صحيحا سريعا يعطي الكلمة والجملة حقها من النطق الصوتي

ـ التمييز بين أشكال الحرف الواحد لان بعض حروف اللغة العربية تتعدى أشكالها بتغير موقعها من الكلمة وهذا يتطلب قدرة القارئ على التمييز بين أشكال الحروف^(٢)

إن المهارات الفرعية التي ذكرناها سابقا إنما تجلت وبوضوح في إتقان قراءة الرسول

(١) كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال: ماهر أحمد، مرجع سابق، ص ٢٥٤-٢٥٥.

(٢) المرجع نفسه، ص ٢٥٩، ٢٦٠.

ﷺ للقرآن وحته على ذلك، وقد وردت أحاديث عديدة في ذلك نذكر منها على سبيل التمثيل لا الحصر: عن قتادة قال سئل أنس «كيف كانت قراءة النبي ﷺ فقال كانت مدا ثم قرأ «بسم الله الرحمن الرحيم «يمد ببسم الله ويمد بالرحمن ويمد بالرحيم»^(١)، وفي حديث قطبة بن مالك «أن النبي ﷺ قرأ في صلاة الفجر: «والنخل باسقات لها طلع نضيد «يمد بها صوته «ثم قال فبين النبي ﷺ أن أصوات الخلق وقراءتهم مختلفة بعضها أحسن من بعض وأزين وأحلى وأرتل وأمهر وأمد وغير ذلك.

وفي الحديث «وزينوا القرآن بأصواتكم»، قال ابن بطال: المراد بقوله ««زينوا القرآن بأصواتكم»، «المد والترتيل، والمهارة في القرآن جودة التلاوة بجودة الحفظ فلا يتلعثم ولا يتشكك وتكون قراءته سهلة بتيسير الله تعالى، وقد أشار البخاري إلى أن الماهر بالقرآن هو الحافظ له مع حسن الصوت به والجهر به بصوت مطرب بحيث يتلذذ سامعه، والذي قصده البخاري إثبات كون التلاوة فعل العبد فإنها يدخلها التزيين والتحسين والتطريب والترجيع والخفض والرفع»^(٢).

وفي حديث ابن عباس في نزول قوله تعالى: «لا تحرك به لسانك لتعجل به» وشاهد الترجمة منه النهي عن تعجيله بالتلاوة، فإنه يقتضي استحباب التأني فيه وهو المناسب للترتيل^(٣). وفي الباب حديث حفصة أم المؤمنين أخرجه مسلم في أثناء حديث وفيه «كان النبي ﷺ يرتل السورة حتى تكون أطول من أطول منها»^(٤) وفي حديث علقمة أنه قرأ

(١) صحيح البخاري: كتاب فضائل القرآن، باب الترتيل في القراءة، ج ٦، ص ٢٤١، (مطبعة مصطفى البابي الحلبي وأولاده، مصر، ١٣٤٥هـ)

(٢) فتح الباري شرح صحيح البخاري: ابن حجر العسقلاني، كتاب التوحيد، باب قول النبي ﷺ الماهر بالقرآن مع سفرة الكرام البررة وزينوا القرآن بأصواتكم، مج ١٣، ص ٥١٩.

(٣) فتح الباري شرح صحيح البخاري، كتاب فضائل القرآن، باب الترتيل في القراءة، ج ٦، ص ٩٠.

(٤) فتح الباري شرح صحيح البخاري، كتاب الأدب، باب القراءة في الظهر، ج ٣، ص ٢٤٤.

على ابن مسعود فقال : «رتل فذاك أبي وأمي فإنه زينة القرآن»^(١).

وفي الحديث (وكان يطول الركعة الأولى من الظهر) قال الشيخ تقي الدين : كأن السبب في ذلك أن النشاط في الأولى يكون أكثر فناسب التخفيف في الثانية حذرا من الملل^(٢)، وعن أبي حنيفة يطول في أولى الصبح خاصة، وذكر في حكمة اختصاص الصبح بذلك أنها تكون عقب النوم والراحة وفي ذلك الوقت يواطئ السمع واللسان القلب لفراغه وعدم تمكن الاشتغال بأمور المعاش وغيرها منه والعلم عند الله ،قال أبو قتادة إنه ﷺ يريد بالتطويل في الركعة الأولى أن يدرك الناس الركعة الأولى فيه أن الحكمة في التطويل المذكور هي انتظار الداخل^(٣).

إن مجمل هذه الأحاديث عن صفة قراءة القرآن خارج أو داخل الصلاة يوحي بأهمية القراءة وتحسينها وتجويدها بما يتيح الاستماع لها والتلذذ بذلك، وقد سقنا هذه الشواهد لتنبية أهمية نطق الحروف وتزيين القراءة وإتقانها حتى خارج مجال قراءة القرآن _من غير ترتيل_، فالفوائد عظيمة من تطبيق هذه القراءة، فهي تثير السماع والإنصات الجيد وتجذب الاهتمام ومن ثم الإدراك والفهم، كما أنها تحسن اللفظ وتقومه ليؤدي معانيه.

٤-٢ مهارة التفكير الناقد .

التفكير في عملية الاتصال لا يقصد به الاستغراق في تفكير عميق، وإنما المقصود به استعمال الفكر بسرعة في المواقف والعلاقات المحيطة بالعمل^(٤)، و التفكير الناقد عبارة

-
- (١) فتح الباري شرح صحيح البخاري - كتاب فضائل القرآن - باب الترتيل في القراءة، ج٦، ص ٩٠.
- (٢) فتح الباري شرح صحيح البخاري، كتاب الأدب، باب القراءة في الظهر، ج٣، ص ٢٤٤.
- (٣) عون المعبود شرح سنن أبي داود: محمد شمس الحق عظيم آبادي:، دار الفكر، دن، ١٩٩٥، ص١٣.
- (٤) أساسيات الاتصال، نماذج ومهارات: الطائي حميد، العلاق بشير، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٩، ص ١٠١.

عن مهارة تمكن صاحبها من التصرف الصحيح المبني على التأمل في المواقف والمسائل المختلفة وهو حل المشكلات أو التحقق من الشيء وتقييمه استنادا إلى معايير متفق عليها مسبقا، فامتلاك الفرد للقدرات الناقدة ترتبط بسلسلة من المخرجات الايجابية والعقلية مثل التذكر وحل المشكلات ومعالجة البيانات وتحليلها منطقيا واقتراح البدائل والفرد الذي يملك تلك القدرات يكون مستقلا في تفكيره وقادرا على اتخاذ قرارات صائبة في حياته، وواعيا للأنظمة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وغيرها من التغيرات في بيئته^(١) وقد أورد المتخصصون في علم النفس التربوي قائمة من الخصائص والسلوكيات البارزة في وصف الفرد الذي يفكر تفكيراً ناقداً، بأنه منفتح على الأفكار الجديدة الأصلية ولا يجادل في أمر عندما لا يعرف شيئاً عنه، ويعرف متى يحتاج إلى معلومات أكثر حول شيء، كما يعرف بأن لدى المتلقين أفكاراً مختلفة حول معاني المفردات الواردة وغيرها. وتصنف مهارات التفكير الناقد إلى عدة تصنيفات بناء على عدد التعريفات والأطر النظرية المفسرة لها ومن أشهرها تصنيف واطسن وجليسر إلى :

ـ التعرف إلى الافتراضات : وتشير إلى القدرة على التمييز بين درجات صدق معلومات محددة أو عدم دقتها والتمييز بين الحقيقة والرأي والغرض من المعلومات المعطاة.

ـ التفسير: ويعني القدرة على تحديد المشكلة والتعرف على التفسيرات المنطقية وتقرير فيها إذا كانت التعليقات والنتائج المبنية على معلومات معينة مقبولة أم لا .

ـ الاستنباط: ويشير إلى قدرة الفرد على تحديد بعض النتائج المترتبة على مقدمات أو معلومات سابقة لها.

ـ الاستنتاج: ويشير إلى قدرة الفرد على استخلاص نتيجة من حقائق معينة مفترضة.

(١) اللغة والتفكير الناقد أسس نظرية واستراتيجيات تدريسية: الحلاق علي سامي، ط١، دار الميسرة، الأردن، ٢٠٠٧م، ص٤٢.

ويكون لدى الفرد القدرة على إدراك صحة النتيجة من خطئها في ضوء المعلومات المعطاة.
 _ تقويم الحجج : أي قدرة الفرد على تقويم الفكرة وقبولها ورفضها والتمييز بين المصادر الأساسية والثانوية والحجج القوية والضعيفة وإصدار الحكم على مدى كفاية المعلومات.^(١)

و تتجلى لنا مهارة التفكير الناقد فيما ورد عن الرسول ﷺ وهو يستوعب أفكار الآخرين المستحدثة، فلا يعارضها بل يشجعها ويدفع بالناس إلى الإبداع والابتكار ومن ذلك ما جاء في تأبير النخل وحفر الخندق.

عَنْ مُوسَى بْنِ طَلْحَةَ عَنْ أَبِيهِ قَالَ: مَرَرْتُ مَعَ رَسُولِ اللَّهِ ﷺ بِقَوْمٍ عَلَى رُءُوسِ النَّخْلِ فَقَالَ: مَا يَصْنَعُ هَؤُلَاءِ؟ فَقَالُوا: يُلْقَحُونَهُ يَجْعَلُونَ الذَّكَرَ فِي الْأُنْثَى فَيُلْقَحُ فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: مَا أَظُنُّ يُغْنِي ذَلِكَ شَيْئًا، قَالَ: فَأَخْبِرُوا بِذَلِكَ فَتَرْكُوهُ، فَأَخْبَرَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ بِذَلِكَ فَقَالَ: «إِنْ كَانَ يَنْفَعُهُمْ ذَلِكَ فَلْيَصْنَعُوهُ فَإِنِّي إِنَّمَا ظَنَنْتُ ظَنًّا فَلَا تَوَاحِدُونِي بِالظَّنِّ وَلَكِنْ إِذَا حَدَّثْتُكُمْ عَنِ اللَّهِ شَيْئًا فَخُذُوا بِهِ فَإِنِّي لَنْ أَكْذِبَ عَلَى اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ»^(٢)، لم يصمم الرسول على رأيه مع أنه نبي، وبسعة تفكيره تجاوز مشكلة منع التأبير وترك للناس اجتهادهم في شؤون الدنيا ونبههم إلى استشاره بشؤون الدين.

وفي قصة حفر الخندق ما يؤكد على سعة تفكير الرسول ﷺ أيضا فبعدما أشار عليه سلمان الفارس على فكرة الحفر، باشر العملية وتحت إشرافه، «وعلى وجه السرعة أخذ مجموعة من الصحابة، وتفقد أطراف المدينة، ليحدد المكان الملائم لحفر الخندق، أخذًا بكل الأسباب، ووجد ﷺ أن لشرق المدينة المنورة وغربها حماية طبيعية، وهي مرتفعات

(١) المرجع نفسه، ص ٤٢-٤٨.

(٢) صحيح مسلم - كتاب الفضائل - باب وجوب امتثال ما قاله شرعا دون ما ذكره من معاش الدنيا على سبيل الرأي، مح ٨، ص ١١٦، ١١٧.

الحرّة الشّرقية والغربية، وكذلك كان جنوب المدينة محميًّا بغابات طبيعيّة وأحراش، فلم يتبقّ إلا منطقة الشمال ومنطقة الجنوب الشرقي، وفي الأخيرة ديار بني قريظة، وهم إلى الآن على العهد مع رسول الله، والعهد لا يقضي فقط بعدم معاونة قريش، بل يقضي أيضًا بالدفاع المشترك مع المسلمين عن المدينة المنورة، إذا دهمها عدو، أيًا كان هذا العدو؛ لذلك أرسل رسول الله لهم رسالة؛ ليؤكد العهد معهم، فأكدوا العهد، وتأكدهم للعهد مهم جدًّا؛ لأن دخول جيوش المشركين من خلاهم قد ينتج عنه إنهاء الوجود الإسلامي تمامًا، واستئصال شعب المسلمين بكامله، لم يتبقّ إذاً إلا منطقة الشمال مفتوحة، ولذلك أخذ رسول الله القرار بحفر الخندق في الشمال، ليغلق المنطقة ما بين الحرّة الشّرقية والغربية، وإذا كان القرار قد تم اتخاذه بسهولة ويسر^(١).

٤-٣ مهارة التدريب العقلي

لقد تجلّت هذه المهارة وما يتفرّع عنها في بعض نصوص السنة، القولية أو الفعلية، فقد حث الإسلام على العناية بالعقل وتنميته وتحريره من الجهل والخرافة، وفي السنة توجيهات نبوية لحماية هذا العقل، فحرم الإسلام الشعوذة والاعتقاد بالخرافات، قال ﷺ: «من أتى عرافاً أو ساحراً أو كاهناً فسأله فصدقه بما يقول، فقد كفر بما أنزل على محمد ﷺ»^(٢).

ونهى النبي ﷺ عن الاعتقاد الخاطيء لما يجري من سنن الكون، فعندما كسفت الشمس عند موت إبراهيم ابن الرسول ﷺ، قال الناس أنها كسفت لموته، فأنكر عليهم

(١) <http://islamstory.com>

السرّجاني راغب: حفر الخندق.

(٢) مجمع الزوائد ومنبع الفوائد: الهيثمي، باب من أتى كاهناً أو عرافاً، رقم ١٣٥٣، ج ٥، ص ١١٨. حديث صحيح (مكتبة القدسي، القاهرة).

تفكيرهم القائم على الخرافة، وقال: «إن الشمس والقمر آياتان من آيات الله، ولا يخسفان لموت أحد ولا لحياته».^(١) إن هذه الصفة يجب أن تكون ملازمة للمتصل لمواجهة تحديات العصر وتطوره المستمر، ويدعو الرسول ﷺ إلى التثبت في الأمور قبل إصدار أي حكم والتأكد من صحة ما يسمع وأن لا يرويه إلا بعد التيقن فيقول: «بئس مطية الرجل زعموا»^(٢).

ويعتبر التدريب العقلي من أهم الوسائل التي يستخدمها المتصل في تأهيل ورفع كفاءة المتلقي وإكسابه المعارف والخبرات والاتجاهات الإيجابية والأنماط السلوكية والمهارات الملائمة وذلك لرفع كفاءتهم في الأداء^(٣)، فالتدريب يساعد على تحقيق الهدف في التوجيه ورفع المعنويات وتنمية التعاون بين الأفراد، وقد يتحول المتلقي إلى مرسل أو متحدث فتتسع دائرة التواصل والسنة النبوية دستور لتوجيه عمل الاتصال، فقد أخذ الرسول على عاتقه توجيه صحابته لتأهيلهم بكل جدارة وأمانة، فقال لأبي موسى الأشعري ومعاذ بن جبل رضي الله عنهما: «يسروا ولا تعسروا وبشروا ولا تنفروا»^(٤).

وقال لمعاذ: «إنك تأتي قوما من أهل الكتاب فادعهم إلى شهادة أن لا إله إلا الله وأني رسول الله، فإن أطاعوك لذلك، فأعلمهم أن الله افترض عليهم خمس صلوات في كل يوم وليلة فإن هم أطاعوا لذلك فأعلمهم أن الله افترض عليهم صدقة تؤخذ من أغنياءهم فترد إلى فقراءهم فإن أطاعوك كذلك فإنك وكرائم أموالهم، واتق دعوة

(١) أخرجه أحمد في مسنده، ج ١، ص ٣٥٨، حديث صحيح.

(٢) سنن أبي داود، كتاب الأدب، باب: قول الرجل زعموا، رقم الحديث ٤٩٧٢، ج ٤، ص ٢٩٤، حديث مرفوع، وسنده صحيح متصل (مكتبة الرياض الحديثة، الرياض، دت).

(٣) التدريب والتنمية: برعي محمد جمال، عالم الكتب، القاهرة، ١٩٧٣، ص ٣٦.

(٤) صحيح البخاري، كتاب العلم، باب ما كان النبي ﷺ يتخلوهم بالموعظة والعلم كي لا ينفروا، ج ١، ص ٢٧.

المظلوم فإنه ليس بينها وبين الله حجاب»^(١) وفي هذا تنبيه من الرسول لمعاذ إلى ثقافة القوم الذين سيدعوهم وأنهم عبدة أوثان ولا يحملون أي علم وبذلك عليه أن يتهيأ لمناقشتهم وإقناعهم كما عليه أن يدعوهم بالترتيب وأن لا ينتقل إلى شيء إلا بعد أن يقنعهم بالذي قبله، وفي هذا تحديد للمهمات بشكل مرتب.

٤-٤ مهارة الكتابة

تعد مهارة الكتابة ضرورية من ضرورات الاتصال الفعال وهي طريقة مباشرة لتسجيل وإيصال الأفكار والمعلومات وهي نتاج للعقل واليد معا في تمثيل مرئي ومسجل على الورق. وبالرغم من أن التكنولوجيا الحديثة قد أنتجت لنا العديد من طرق الاتصال الكتابي، لازل الناس يستخدمون الكتابة اليدوية وهم مستمرين في استخدامها^(٢)، وتمر عملية الكتابة بعدة مراحل هي:

- مرحلة التخطيط

تتضمن إجراءات هذه المرحلة أداءات ذهنية تستدعي استمطار الأفكار والحوار والمناقشة واستدعاء اللغة المناسبة، وصياغتها صياغة مؤثرة وهي إجراءات ينبغي القيام بها قبل الانتقال إلى المرحلة التالية والنجاح فيها يؤدي إلى جودة المنتج الكتابي وتتضمن هذه المرحلة أداءات عملية تتمثل في جمع المعلومات الضرورية اللازمة للموضوع، وترتيبها حسب أهميتها وانتقاء ما يوصل للهدف منها، وتحليلها والتعليق عليها.

(١) صحيح مسلم بشرح النووي، كتاب الإيمان، باب الدعاء إلى الشهادتين وشرائع الإسلام، مج ١، ص ١٩٧، (ط ٢، دار أحياء التراث العربي، بيروت، ١٩٧٢)

(٢) الاتصال والعلاقات العامة: عليان ربحي مصطفى، الطوباسي عدنان محمود، دار الصفاء، الأردن، ٢٠٠٥م، ص ١٤٩.

-مرحلة التأليف والإنتاج:

إن إجراءات هذه المرحلة متداخلة تعكس مستوى التخطيط وقدرات المتصل العقلية واللغوية على التأليف، وفي هذه المرحلة يتم التركيز على انتقاء الألفاظ وصياغة الجمل وكتابة الفقرة الدالة على الفكرة المقصودة، ومن ثم إنتاج النص المطلوب.

-مرحلة المراجعة:

تهدف عملية المراجعة إلى التأكد من تسلسل الأفكار، وترابطها ومدى وضوحها وإلى حذف التناقضات أو العبارات غير ذات الصلة بالموضوع، أو إعادة النظر في فكرة ما، لعدم مناسبتها، أو عدم الحاجة إليها لتحقيق الهدف المنشود.^(١)

لقد استخدم الرسول ﷺ أليات الكتابة والرسم، للاتصال بأصحابه وبغير أصحابه، موظفا أنواع الاتصال كما حددها الخبراء، ومنها الاتصال الحضاري، حيث قام بمراسلة ملوك الحضارات الأخرى يدعوهم إلى دين الله، ولم يكن رسول الله ليفعل إلا بعد ان استوفى المعلومات الخاصة بهذه الحضارات المخالفة لإيديولوجيا، فخطب كل ملك عليها بلغة يفهمها، فكانت كلمات الرسائل قصيرة، ذات لغة راقية ونصوص دالة وبهذا يمكن القول أن الرسول قد استوفى بعض مراحل مهارات الكتابة عن جدارة. وللوقوف على ذلك أوردت نصوص الرسائل ليقف عليها القارئ ويتأمل عبقرية الرسول في خطاب الآخرين كتابيا.

رسالته إلى هرقل ملك الروم

«بسم الله الرحمن الرحيم من محمد رسول الله الى هرقل عظيم الروم سلام على من اتبع الهدى: أما بعد فاني ادعوك بدعاية الاسلام اسلم تسلم واسلم يؤتك الله أجرك

(١) المرجع نفسه، ص ٢٤٠.

مرتين وإن توليت فإن عليك إثم الأريسين. قل يا أهل الكتاب تعالوا إلى كلمة سواء بيننا وبينكم ألا نعبد إلا الله ولا نشرك به شيئاً ولا يتخذ بعضنا بعضاً أرباباً من دون الله فإن تولوا فقولوا اشهدوا بأنا مسلمون»، خاطب الرسول هرقل فاستخدم لغة ذات ألفاظ يفهمها، فالأريسين تطلق على شعب تلك الحضارة، والدعاية بدل الدعوة التي ييسر فهمها لأنهم أكثر من يستخدموها في حروبهم. وهكذا كان خطابه مع جميع الملوك.

رسالته إلى كسرى ملك الفرس:

«بسم الله الرحمن الرحيم» من محمد رسول الله إلى كسرى عظيم فارس، سلام على من اتبع الهدى، وآمن بالله ورسوله، وشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له، وأن محمداً عبده ورسوله، وأدعوك بدعاية الله، فإني أنا رسول الله إلى الناس كافة، لينذر من كان حياً ويحق القول على الكافرين فأسلم تسلم، فإن أبيت فإن إثم المجوس عليك.“

واختار لحمل هذا الكتاب عبد الله بن حذافة السهمي، فلما قرئ الكتاب على كسرى مزقه، وقال: عبد حقير من رعيتي يكتب اسمه قبلي، ولما بلغ ذلك الرسول قال: مزق الله ملكه، وقد كان كما قال، فقد مات كسرى بعد فترة من الزمن وتمزق ملكه.

رسالته إلى المقوقس عظيم مصر

«بسم الله الرحمن الرحيم. من محمد رسول الإسلام إلى المقوقس عظيم القبط: سلام على من اتبع الهدى، أما بعد فإني أدعوك بدعوة الإسلام، أسلم تسلم يؤتك الله أجرك مرتين ﴿قُلْ يَا أَهْلَ الْكِتَابِ تَعَالَوْا إِلَى كَلِمَةٍ سَوَاءٍ بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ أَلَّا نَعْبُدَ إِلَّا اللَّهَ وَلَا نُشْرِكَ بِهِ شَيْئًا وَلَا يَتَّخِذَ بَعْضُنَا بَعْضًا أَرْبَابًا مِنْ دُونِ اللَّهِ فَإِنْ تَوَلَّوْا فَقُولُوا اشْهَدُوا بِأَنَّا مُسْلِمُونَ﴾» (آل عمران: ٦٤)

وتقول الرواية: إن المقوقس لما قرأ الكتاب سأل حامله حاطب بن أبي بلتعة: ما منع صاحبك إن كان نبياً أن يدعو على من أخرجه من بلده فيسلط الله عليهم السوء؟ فقال

حاطب: وما منع عيسى أن يدعو على أولئك الذين تأمروا عليه ليقتلوه فيسلط الله عليهم ما يستحقون؟ قال المقوقس: أنت حكيم جئت من عند حكيم^(١)..

رسالته إلى النجاشي ملك الحبشة:

بسم الله الرحمن الرحيم من محمد رسول الإسلام إلى النجاشي ملك الحبشة: سلام عليك إني أحمد الله إليك، الله الذي لا إله إلا هو الملك القدوس السلام المؤمن المهيمن، وأشهد أن عيسى بن مريم روح الله وكلمته ألقاها إلى مريم البتول الطيبة الحصينة، فحملت بعيسى فخلقه الله من روحه كما خلق آدم بيده ونفخه، فإني أدعوك وجنودك إلى الله عز وجل، وقد بلغت ونصحت فاقبلوا نصحي، والسلام على من اتبع الهدى^(٢).

رسالته إلى بن ساوي التميمي ملك البحرين

«بسم الله الرحمن الرحيم، من محمد رسول الله إلى المنذر بن ساوي، سلام عليك، إني أحمد إليك الله الذي لا إله إلا هو، وأشهد أن لا إله إلا الله، وأن محمداً عبده ورسوله. أما بعد فإني أذكرك الله عز وجل، فإنه من ينصح فإنما ينصح لنفسه، ومن يطع رسلي ويتبع أمرهم فقد أطاعني، ومن ينصح لهم فقد نصح لي، وإن رسلي قد أثنوا عليك خيراً، وإني قد شفعتك في قومك، فاترك للمسلمين ما أسلموا عليه، وعفوت عن أهل الذنوب فاقبل منهم، وإنك مهما تصلح، فلن نغزلك عن عملك، ومن أقام على يهودية أو مجوسية فعليه الجزية». فأسلم وحسن إسلامه ثم هلك بعد رسول الله ﷺ، قبل ردة أهل البحرين^(٣).

تذكر كتب السيرة أن الرسول خص كل ملك برسول وسفير يمثل الرسالة أحسن تمثيل وقد تعددت جنسية السفراء إلى الملوك، لتعضد ما هو مرسل إليه، فمنهم من أسلم

(١) السيرة النبوية: ابن كثير، دار الفكر، بيروت، ١٩٨١، مج ٣، ص ٥٠١-٥١٥.

(٢) السيرة النبوية: الطبري ابن جرير، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ١٩٩٤، ص ٢٥٧.

(٣) الروض الأنف ومعه السيرة النبوية لابن هشام: السهيلي، دار الفكر، دت، ج ٤، ص ١٢٠.

واتبع، ومنهم من أبى فزال عنه ملك أو قتل. وهو ما يطلق عليه في عملية الاتصال التغذية الراجعة، أو رد الفعل مما يدفعنا بالقول أن الاتصال الكتابي، أو مهارة الكتابة عند الرسول قد تحققت.

والرسم شكلٌ من أشكال التفاهم بين الناس على اختلاف جنسياتهم، وهو الأقدم بين أشكال التعبير المعروفة. وبينما يعتبر الكلام تعبيراً مجرداً عن شيء أو فكرة ما، فإن الرسم يمثل الشكل والحجم و التوضع كما هو في مخيلة الرسام. ويندرج ضمن أنواع الرسم الهندسي الذي يتكون من مجموعة من النقاط والخطوط والرموز والملاحظات والأرقام وغيرها. هذه المجموعة تُشكل لغةً هندسيةً «مرئيةً تستخدم للتعبير وتسجيل البيانات الهندسية بطريقة يمكن قراءتها بسهولة». لذلك، ينطوي الرسم الهندسي على مواصفات واصطلاحات قياسية، تساعد المشاهد على فهمه واستيعابه^(١).

لقد استخدم رسول الله ﷺ هذه اللغة المصاحبة للألفاظ، مع أنه كان بإمكانه أن يكتفي بلغة الخطاب ليوصل المعنى إلى مستمعيه، لكنه أبى إلا أن يستخدمها لتعين المتلقين على سرعة الفهم والإدراك ومن ثم الإقناع.

فعن عبد الله بن مسعود قال: «خط لنا رسول الله ﷺ يوماً خطاً ثم قال هذا سبيل الله ثم خط خطوطاً عن يمينه وعن شماله ثم قال هذه سبل على كل سبيل منها شيطان يدعو إليه» ثم تلا: ﴿وأن هذا صراطي مستقيماً فاتبعوه ولا تتبعوا السبل فتفرق بكم عن سبيله﴾ (الأنعام: ١٥٣)^(٢) وعن عبد الله بن مسعود قال: «خط لنا رسول الله ﷺ خطاً مربعاً وخط

(1) Mohammad I. Kilani : Engineering Graphics, Class 5 , Geometric Construction, <http://ju.edu.jo/acad> Theory.

(٢) سنن الدارمي: كتاب المقدمة، باب في كراهية أخذ الرأي، رقم الحديث ٢٠٤، ص ٢٠٢. حديث حسن.

في وسط الخط خطأ وخط خارجا من الخط خطأ وحول الذي في الوسط خطوطا فقال هذا ابن آدم وهذا أجله محيط به وهذا الذي في الوسط الإنسان وهذه الخطوط عروضة إن نجا من هذا ينهشه هذا والخط الخارج الأمل^(١) وعن أنس قال: «خط النبي ﷺ خطوطا فقال هذا الأمل وهذا أجله فبينما هو كذلك إذ جاءه الخط الأقرب»^(٢)

٤-٥ مهارة الاستماع

يعد الاستماع ركنا أساسيا في عملية الاتصال التي لا يستغني عنه أي إنسان يستعمل اللغة في التفاهم مع الآخرين لاسيما أن استعمال الإرسال والاستقبال هو استعمال تبادلي أي تبادل الأدوار كل من المرسل المستقبل وعلى هذا الأساس فالاستماع ركن من التواصل الفعال. وللقوف على معانيه أدرجنا التعاريف الآتية:

- هو عملية ذهنية واعية مقصودة ترمي إلى تحقيق غرض معين يسعى إليه السامع تشترك فيها الأذن والدماغ إذ تستقبل الأذن الأصوات وتنقل الإحساسات الناجمة عنها إلى الدماغ فيحللها ويترجمها إلى دلالات معنوية في ضوء المعرفة السابقة لدى المستمع وسياقات الحديث والموقف الذي يجري فيه فعن طريق الاستماع تتكون الصورة الذهنية في دماغ السامع وقد تكون هذه الصورة مسموعة مرئية إذا اقترن الصوت بالصورة.

- هو عملية إنصات إلى الرموز المنطوقة ثم تفسيرها، وفهم الكلام والانتباه على شيء مسموع.

- هو أول فنون اللغة، وأولوياته تفرضها طبيعة اللغة لأن الإنسان لا يمكن أن يتعلم النطق، ويعبر عن ما يجول بخاطره إلا إذا كان متمكنا من الاستماع متمتعا بحاسة السمع الجيدة منذ ولادته.

(١) سنن الترمذي: أبواب صفة القيامة، رقم الحديث ٢٥٧١، مج ٤، ص ٥٢، حديث صحيح.

(٢) صحيح البخاري، كتاب الرقاق، باب في الأمل وطوله، ج ٨، ص ١١١.

- أهمية الاستماع :

لعل خير دليل على أهمية الاستماع دوره في التعلم وكونه أساسا لغيره في عمليات الاتصال اللغوي، هو ما جاء في قوله تعالى في أول ما نزل به الروح الأمين على رسولنا الكريم ﷺ إذ قال عز وجل: ﴿اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ، خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ، اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ، الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ، عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ﴾ (العلق: ١-٥) إن النبي ﷺ كان لا يقرأ ولا يكتب ولكنه قرأ بالاستماع، وبالاتماع استوعب الوحي ونقله إلى أمته وهذا دليل على دور الاستماع في فهم المسموع واستيعابه والاحتفاظ به واسترجاعه وما يؤكد رجحان الاستماع وتمييزه عن غيره من مهارات الاتصال أن الله قدم السمع على الأبصار والأفئدة في مواقع كثيرة^(١).

- قال تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾ (النساء، ٥٨).

- قال تعالى: «فَاطِرُ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ جَعَلَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا وَمِنَ الْأَنْعَامِ أَزْوَاجًا يَذُرُّوكُمْ فِيهِ لَيْسَ كَمِثْلِهِ شَيْءٌ وَهُوَ السَّمِيعُ الْبَصِيرُ» (الشورى، ١١).

- قال تعالى: ﴿قُلْ هُوَ الَّذِي أَنْشَأَكُمْ وَجَعَلَ لَكُمْ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ قَلِيلًا مَّا تَشْكُرُونَ﴾ (الملك، ٢٣).

- قال تعالى: ﴿يَكَادُ الْبَرْقُ يَخْطَفُ أَبْصَارَهُمْ كُلَّمَا أَضَاءَ لَهُمْ مَشَوْا فِيهِ وَإِذَا أَظْلَمَ عَلَيْهِمْ قَامُوا وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَذَهَبَ بِسَمْعِهِمْ وَأَبْصَارِهِمْ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ﴾ (البقرة، ٢٠).

- قال تعالى: ﴿وَقَالُوا لَوْ كُنَّا نَسْمَعُ أَوْ نَعْقِلُ مَا كُنَّا فِي أَصْحَابِ السَّعِيرِ﴾ (الملك، ١٠).

إن هذا التقديم المتكرر للسمع على البصر في الآيات الكريمة التي ورد ذكرها ما

(١) كيف ترفع مهاراتك الإدارية : ماهر أحمد، مرجع سابق، ص ٢١٨ - ٢٢١.

هو إلا دليل قاطع على دور السمع في تعلم الإنسان وما لحاسة السمع من دور في الآية الأخيرة لأنه نافذة العقل على المسموع، وللاستماع مهارات كثيرة يجب أن يتمكن المتصل منها وهي:

- تركيز الانتباه على حديث المرسل والتفرغ تماما له.
- عدم مقاطعة المتحدث وإعطائه الفرصة ليكمل ما يريد أن يعبر عنه.
- التعمق في كلمات المتحدث ومحاولة فهم كلامه.
- تجنب سرعة إطلاق الأحكام على حديث المرسل وتقييم حديثه بشكل موضوعي ومن دون تحيز، ولا انطباعات مسبقة.
- إرسال استجابة واضحة لرسالة المتحدث، ليشعر بأنك متابع له^(١).
- الاستماع إلى التوجيهات والتوصيات ومتابعة الحديث.
- استخلاص أهمية الموضوع وفهم مضمون الحديث
- اكتساب عادات الاستماع وآدابه والالتزام بها
- إثارة الأسئلة حول المستمع^(٢).

لقد وردت أحديث كثيرة في مفردة الاستماع وكان الرسول ﷺ ملتزما بآداب الاستماع، كما كان مدركا لأهمية توجيه السامعين لذلك، ولقد كان لتحقيق تلك الآداب فوائد جمة حيث تعلمها الرسول وعلمها أصحابه ومن ذلك ما ورد في الحديث عن ابن عباس «في قوله تعالى: «لا تحرك به لسانك» قال: كان النبي ﷺ يعالج من التنزيل شدة وكان يحرك شفثيه فقال لي ابن عباس فأنا أحركهما لك كما كان رسول الله ﷺ يحركهما فقال سعيد أنا أحركهما كما كان ابن عباس يحركهما فحرك شفثيه فأنزل الله عز وجل «لا

(١) أساسيات الاتصال: الطائي حميد، العلاق بشير، مرجع سابق، ص ١١٦.

(٢) كيف ترفع مهاراتك الإدارية: ماهر أحمد، المرجع السابق، ص ٢٢٢-٢٤٠.

تحرك به لسانك لتعجل به إن علينا جمعه وقرآنه «قال جمعه في صدرك ثم تقرأه» فإذا قرأناه فاتبع قرآنه «قال فاستمع له وأنصت ثم إن علينا أن تقرأه قال فكان رسول الله ﷺ إذا أتاه جبريل عليه السلام استمع فإذا انطلق جبريل قرأه النبي ﷺ كما أقرأه»^(١)، وشرح الحديث في قوله : «فإذا قرأناه» أي قرأه عليك الملك «فاتبع قرآنه»، فإذا أنزلناه فاستمع، وفي رواية أبي عوانة «فاستمع وأنصت» ولا شك أن الاستماع أخص من الإنصات لأن الاستماع الإصغاء والإنصات و السكوت، ولا يلزم من السكوت الإصغاء، وهو مثل قوله تعالى : «فاستمعوا له وأنصتوا» والحاصل أن لابن عباس في تأويل قوله تعالى أنزلناه وفي قوله : (فاستمع) قولين . وعند الطبري من طريق قتادة في قوله استمع : اتبع حلاله واجتنب حرامه . ويؤيد ما وقع في حديث الباب قوله في آخر الحديث «فكان إذا أتاه جبريل أطرق، فإذا ذهب قرأه»، والضمير في قوله : «فاتبع قرآنه» لجبريل، والتقدير : فإذا انتهت قراءة جبريل فاقرأ أنت.^(٢)

والشاهد أن الرسول ﷺ لو لم يستمع بتركيز إلى قراءة جبريل لما استطاع أن يقرأ القرآن كما أقرأه، فحسن السماع يفيد في إدراك ما قرئ، كما يفيد الالتزام بآداب السماع بالتقدير . وعن عائشة زوج النبي ﷺ قالت «أبطأت على عهد رسول الله ﷺ ليلة بعد العشاء ثم جئت فقال أين كنت قلت كنت أستمع قراءة رجل من أصحابك لم أسمع مثل قراءته وصوته من أحد قالت فقام وقمت معه حتى استمع له ثم التفت إلي فقال هذا سالم مولى

(١) صحيح البخاري - كتاب التوحيد - باب قول الله تعالى لا تحرك به لسانك وفعل النبي ﷺ حين ينزل عليه الوحي، باب قول الله تعالى «لا تحرك به لسانك»، ج ٩، ص ١٨٨ .

(٢) فتح الباري شرح صحيح البخاري، كتاب تفسير القرآن، سورة القيامة، باب فإذا قرأناه فاتبع قرآنه، ج ٨، ص ٦٨٣ .

أبي حذيفة الحمد لله الذي جعل في أمتي مثل هذا»^(١)، الشاهد أن الرسول قام مع عائشة ورافقها حيث ما كانت، فاستمع لقراءة حذيفة كل الاستماع كما يفيد سياق الحديث.

لقد تجلت مهارات الاستماع وأدابه والتي ذكرناها مسبقاً عند الرسول ﷺ في هذا الرواية الطويلة، التي كانت عبارة عن حوار سيد الخلق مع خصمه والذي اقتنع في نهاية المطاف.

قال ابن إسحاق : حدثني يزيد بن زياد، عن محمد بن كعب القرظي، قال : حدثت أن عتبة بن ربيعة - وكان سيداً - قال يوماً وهو جالس في نادي قريش ورسول الله ﷺ جالس في المسجد وحده : يا معشر قريش، ألا أقوم إلى محمد فأكلمه شاء ويكف عنا ؟ وذلك حين أسلم حمزة، ورأوا أصحاب رسول الله ﷺ يزيدون ويكثرون - فقالوا : بلى يا أبا الوليد قم إليه فكلمه، فقام إليه عتبة حتى جلس إلى رسول الله - فقال : يا ابن أخي، إنك منا حيث قد علمت من السلطة في العشيرة والمكان في النسب، وإنك قد أتيت قومك بأمر عظيم فرقت به جماعتهم، وسفهت به أحلامهم، وعبت به آهتهم ودينهم، وكفرت به من مضى من آبائهم، فاسمع مني أعرض عليك أموراً تنتظر فيها لعلك تقبل منها بعضها، قال : فقال له رسول الله ﷺ : قل يا أبا الوليد أسمع.

قال : يا ابن أخي إن كنت إنما تريد بما جئت به من هذا الأمر مالا، جمعنا لك من أموالنا، حتى تكون أكثرنا مالا، وإن كنت تريد به شرفاً سودناك علينا، حتى لا نقطع أمراً دونك، وإن كنت تريد به ملكاً ملكناك علينا، وإن كان هذا الذي يأتيك رئياً تراه لا تستطيع رده عن نفسك، طلبنا لك الطب، وبذلنا فيه أموالنا حتى نبرئك منه فإنه ربما غلب التابع على الرجل حتى يداوى منه أو كما قال له حتى إذا فرغ عتبة ورسول الله - ﷺ - يستمع منه قال : أقد فرغت يا أبا الوليد ؟ قال : نعم قال : « فاسمع مني »

(١) سنن ابن ماجه - كتاب إقامة الصلاة والسنة فيها - هذا سالم مولى أبي حذيفة الحمد لله الذي جعل في أمتي مثل هذا، رقم ١٣٣٨، مج ١، ص ٤٢٥، حديث صحيح

قال: أفعل، قال: بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ «حم»، تَنْزِيلٌ مِّنَ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ، كِتَابٌ فُصِّلَتْ آيَاتُهُ قُرْآنًا عَرَبِيًّا لِّقَوْمٍ يَعْلَمُونَ، بَشِيرًا وَنَذِيرًا فَأَعْرَضَ أَكْثَرُهُمْ فَهُمْ لَا يَسْمَعُونَ، وَقَالُوا قُلُوبُنَا فِي أَكِنَّةٍ مَّا تَدْعُونَا إِلَيْهِ وَفِي آذَانِنَا وَقْرٌ وَمِنْ بَيْنِنَا وَبَيْنِكَ حِجَابٌ فَأَعْمَلْ إِنَّا عَامِلُونَ» (فُصِّلَتْ ١ - ٥)، ثم مضى رسول الله - ﷺ - فيها يقرأها عليه

فلما سمعها منه عتبة أنصت لها، وألقى يديه خلف ظهره معتمدا عليها، يسمع منه، ثم انتهى رسول الله - ﷺ - إلى السجدة منها، فسجد ثم قال: قد سمعت يا أبا الوليد ما سمعت، فأنت وذاك. فقام عتبة إلى أصحابه فقال: بعضهم لبعض نحلف بالله لقد جاءكم أبو الوليد بغير الوجه الذي ذهب به. فلما جلس إليهم قالوا: ما وراءك يا أبا الوليد؟ قال: ورائي أني قد سمعت قولاً والله ما سمعت مثله قط، والله ما هو بالشعر ولا بالسحر ولا بالكهانة. يا معشر قريش أطيعوني واجعلوها بي، وخلوا بين هذا الرجل وبين ما هو فيه فاعتزلوه فو الله ليكونن لقوله الذي سمعت منه نبأ عظيم، فإن تصبه العرب فقد كفيتموه بغيركم، وإن يظهر على العرب، فملكه ملككم وعزه عزكم وكنتم أسعد الناس به قالوا: سحرك والله يا أبا الوليد بلسانه قال: هذا رأيي فيه فاصنعوا ما بدا لكم^(١) لقد استمع الرسول صلى الله عليه إلى عتبة بمهارة عالية فلم يقاطعه ولم ينفر من كلامه، بل زاد على حسن الاستماع حسن المعاملة وأدب التواصل ومنه الاستئذان قبل الحديث.

٤-٦ حركات الجسد والمظهر الخارجي.

ربما تُعدّ الإشارات أول وسيلة من الوسائل التي طوّرها الإنسان في اتصاله بالآخرين. وتنطوي كل ثقافة من الثقافات المختلفة على نسقٍ من الإشارات ذات المعنى

(١) الروض الأنف: السهيلي، ج ٢، ص ٣٥. السيرة النبوية: ابن هشام، مطبعة الحلبي، مصر، ١٩٣٦، ج ٢، ص ٣١٣، ٣١٤.

والدلالة. وهذه الإشارات إما أن تصاحب لغة الكلام، وإما أن تكون قادرة على أداء الرسالة بمفردها، وبصورة عامة فإنه يندر أن يكون الشخص المتحدث جامداً غير معبر أو غير متحرك، بل غالباً ما يصحب كلامه حركات الجسم الذي يضم الرأس واليدين والرجلين والتي تقوم بدور مهم في عملية الاتصال، لأن هذه الحركات إنما تُعبر تعبيراً بليغاً عن المشاعر والانفعالات والعواطف وردود الفعل، سواء كانت حركات مقصودة أو غير مقصودة^(١).

و عرف أيكمان (Ekman) لغة الجسد بأنها منبهات جسمية تترجم الألفاظ أو هي الترجمة الحركية للتلفظ المنطوق بغرض تعزيز المعاني اللفظية أو كبديل لها . وأكد أن الإشارات تقدم للمتلقي معان محكمة وترجمة صادقة لما يود الداعية أن يعبر عنه (٢) . وتتمثل لغة الجسد أو حركاته في :

- قسّمات الوجه : والوجه في مجموعه يُكوّن نظاماً متكاملاً، فالجبهة والعينان والأنف والأذنان والشفتان والذقن والفم، توجد فيما بينها علاقة متبادلة، بحيث تؤدي جميعاً أعمالاً وظيفية، لا يمكن لأيٍّ منها أن يؤديها وحده أبداً. بالإضافة إلى ما يُسهم به كل منها في تكوين المظهر الكلي للوجه، والذي تؤدي تعابيره دوراً مهماً بوصفها مصدراً للبيانات المتعلقة بالحالات الانفعالية للإنسان^(٣).

وغالباً ما تكون المشاعر الإنسانية مقروءة في صفحة الوجه، وطبقاً لعلماء النفس

(١) الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث: جابر سامية، مرجع سابق، ص ٧٣.

(٢) تقنيات الاتصال التعليمي من القرآن والسنة: الفرجاني عبد العظيم السلام، دار المناهج، الأردن، ٢٠٠٨، ص ٨٩

(3) (Paul Ekman, Wallace Friesen and P. Ellsworth, Emotion in the Human Face, New York: Pergamon Press, 1972, p50

السلوكي، فإن الناس يمكن أن يميزوا بسهولة وبساطة من تعابير المتكلم الوجهية، فالوجه يعمل كمقياس لما بداخل الشخص^(١)، وتعد تعبيرات الوجه أهم عامل في الاتصال غير اللفظي كما أن الأحاسيس الداخلية مهمة لأنها تنم عن شيء فطري داخلي^(٢) و من المعاني التي تفصح عنها تعبيرات الوجه : العبوس، الضحك، الغضب. وقد أشارت الآية الكريمة إلى بعض منها في قوله تعالى: ﴿وُجُوهٌ يَوْمَئِذٍ مُّسْفِرَةٌ، ضَاحِكَةٌ مُّسْتَبْشِرَةٌ، وَوُجُوهٌ يَوْمَئِذٍ عَلَيْهَا غَبَرَةٌ، تَرْهَقُهَا قَتَرَةٌ﴾ (عبس : ٣٨ - ٤١).

وفي استعمال الرسول ﷺ لقسمات الوجه وردت أحاديث عديدة حيث بينت هذه اللغة الاتصالية أهمية وصول الرسالة وشفراتها إلى المتلقين وقد كان الصحابة رضوان الله عليهم يفهمونها ويفكون الشفرات لتنتج عن ذلك ردود الأفعال وهذا هو المهم في عملية الاتصال.

جاء في الغضب عن أبي موسى قال «سئل النبي ﷺ عن أشياء كرهها فلما أكثر عليه غضب ثم قال للناس سلوني عما شئتم قال رجل من أبي قال أبوك حذافة فقام آخر فقال من أبي يا رسول الله فقال أبوك سالم مولى شيبه فلما رأى عمر ما في وجهه قال يا رسول الله إنا نتوب إلى الله عز وجل»^(٣).

و عن أنس قال: «كانت اليهود إذا حاضت المرأة منهم لم يؤاكلوهن ولا يشاربوهن ولا يجامعوهن في البيوت فسألوا النبي ﷺ فأُنزل الله عز وجل «ويسألونك عن المحيض

(١) تقنيات ومهارات الاتصال: صويص راتب جليل، صويص غالب جليل، دار إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، مكتبة الجامعة الشارقة، ٢٠٠٨، ص ٢٨.

(٢) دراسات في الاتصال الثقافي: بوتر ريتشارد، ترجمة محمد ابن سعود، ط ١، دار غيناء، الرياض، ٢٠٠٢، ص ٤١.

(٣) فتح الباري شرح صحيح البخاري - كتاب العلم، باب الغضب في الموعظة والتعليم، إذا رأى ما يكره، ص ١٨٧.

قل هو أذى» فأمرهم رسول الله ﷺ أن يؤاكلوهن ويشاربوهن ويجامعوهن في البيوت وأن يصنعوا بهن كل شيء ما خلا الجماع فقالت اليهود ما يدع رسول الله ﷺ شيئا من أمرنا إلا خالفنا فقام أسيد بن حضير وعباد بن بشر فأخبرا رسول الله ﷺ قالا أنجامعهن في المحيض فتمعر رسول الله ﷺ تمعرا شديدا حتى ظننا أنه قد غضب فقاما فاستقبل رسول الله ﷺ هدية لبن فبعث في آثارهما فردهما فسقاها فعرّف أنه لم يغضب عليهما^(١) وللحديث فوائد: الأولى أن الرسول ﷺ لا يغضب إلا عن انتهاك محارم الله تعالى، الثانية: سكوت التابع عند غضب المتبوع وعدم مراجعته له بالجواب إن كان الغضب للحق، الثالثة: الموانسة والملاطفة بعد الغضب على من غضب عليه إن كان أهلا لها.^(٢)

وعن أبي هريرة رضي الله عنه قال: خرج علينا رسول الله ﷺ ونحن نتنازع في القدر، فغضب حتى احمر وجهه، حتى كأنما فُقي في وجنتيه الرمان، فقال: «أبهذا أمرتم؟ أم بهذا أرسلت إليكم؟ إنما هلك من كان قبلكم حين تنازعوا في هذا الأمر. عزمتُ عليكم، عزمتُ عليكم، ألا تتنازعوا فيه»^(٣).

وإذا كان الرسول ﷺ يغضب للحق ليعلم أصحابه واتباعه، فقد كان أيضا يضحك لتفريج الهم والترويح عن النفس، فكان ضحكه ذبذبات صوتية تصل أذن السامع فيصاب بالراحة ويضحك من معه حتى في النوازل.

عن عبد الله بن مسعود قال «قال رسول الله ﷺ إني لأعلم آخر أهل النار خروجا منها

(١) سنن النسائي بشرح الحافظ جلال الدين السيوطي وحاشية الإمام السندي، كتاب الحيض والاستحاضة، ج ١، ص ١٨٧. حديث صحيح. (دار الكتاب العربي، لبنان)

(٢) عون المعبود شرح سنن أبي داود، كتاب الطهارة، باب مؤكلة الحائض، رقم الحديث ٢٥٨، ج ٢، ص ٣٠٢. (دار الكتب العلمية، لبنان، ١٩٩٠)

(٣) سنن الترمذي، أبواب القدر، باب ما جاء في التشديد في الخوض في القدر، رقم ٢٢١٦، ص ٣٠٠. حديث حسن غريب.

وآخر أهل الجنة دخولا الجنة رجل يخرج من النار حبوا فيقول الله تبارك وتعالى له اذهب فادخل الجنة فيأتيها فيخيل إليه أنها ملأى فيرجع فيقول يا رب وجدتها ملأى فيقول الله تبارك وتعالى له اذهب فادخل الجنة قال فيأتيها فيخيل إليه أنها ملأى فيرجع فيقول يا رب وجدتها ملأى فيقول الله له اذهب فادخل الجنة فإن لك مثل الدنيا وعشرة أمثالها أو إن لك عشرة أمثال الدنيا قال فيقول أتسخر بي أو أتضحك بي وأنت الملك قال لقد رأيت رسول الله ﷺ ضحك حتى بدت نواجذه قال فكان يقال ذاك أدنى أهل الجنة منزلة^(١) وعن عائشة زوج النبي ﷺ أنها قالت استأذن رجل على رسول الله ﷺ قالت عائشة وأنا معه في البيت فقال رسول الله ﷺ بئس ابن العشرة ثم أذن له رسول الله ﷺ قالت عائشة فلم أنشب أن سمعت ضحك رسول الله ﷺ معه فلما خرج الرجل قلت يا رسول الله قلت فيه ما قلت ثم لم تنشب أن ضحكت معه فقال رسول الله ﷺ إن من شر الناس من اتقاه الناس لشره^(٢).

عن ابن شهاب قال أخبرني أنس بن مالك «أن أبا بكر كان يصلي لهم في وجع رسول الله ﷺ الذي توفي فيه حتى إذا كان يوم الاثنين وهم صفوف في الصلاة كشف رسول الله ﷺ ستر الحجرة فنظر إلينا وهو قائم كأن وجهه ورقة مصحف ثم تبسم رسول الله ﷺ ضاحكا قال فبهتتا ونحن في الصلاة من فرح بخروج رسول الله ﷺ ونكص أبو بكر على عقبيه ليصل الصف وظن أن رسول الله ﷺ خارج للصلاة فأشار إليهم رسول الله ﷺ بيده أن أتموا صلاتكم قال ثم دخل رسول الله ﷺ فأرخى الستة قال فتوفي رسول الله ﷺ من يومه ذلك»

(١) صحيح مسلم - كتاب الإيمان - باب آخر أهل النار خروجاً، ١٨٦،

(٢) موطأ مالك - كتاب الجامع، ما جاء في حسن الخلق، رقم ١٦٣٠، ص ٦٥٠، حديث صحيح (رواية يحيى بن يحيى الليثي، ط ١٠، دار النفائس، ١٩٨٧).

قوله: (ثم تبسم رسول الله ﷺ ضاحكا) سبب تبسمه ﷺ فرحه بما رأى من اجتماعهم على الصلاة، واتباعهم لإمامهم، وإقامتهم شريعته، واتفاق كلمتهم واجتماع قلوبهم، ولهذا استنار وجهه ﷺ على عادته إذا رأى أو سمع ما يسره يستنير وجهه، وفيه معنى آخر وهو تأنيسهم وإعلامهم بتماثل حاله في مرضه، وقيل: يحتمل أنه - ﷺ - خرج ليصلي بهم فرأى من نفسه ضعفا فرجع^(١).

- حركات اليد وما اشتملت عليه: وهي تلك الإشارات التي تصدر عن اليدين سواء بالذراع ككل أو بكف اليد الواحدة أو بالكفين معا أو بالأصابع وهذه الإشارات منها ما هو بوب كما في لغة الصم والبكم ومنها ما هو متعارف عليه على ساحة واسعة من العالم مثل (الوداع، اللقاء، الرفض، الأمر، التحية، المصافحة وغيرها) ومنها ما هو خاص بكل فرد مثل الإشارات اللغوية المصاحبة للحديث والتي تصدر عن الفرد بتلقائية دون أن يخطط لها ويفاجئ بأن يده تتكلم معه^(٢).

قد تكون حركة الأيدي أهم من أسلوب الإلقاء ومن المعلوم ان الناس يتذكرون ما يرونه أكثر مما يسمعون ومن هنا كان الأثر العالي للحركة كما أن الناس تميل إلى تفسير معاني الاشارات والحركات بشكل طبيعي وتلقائي مما يجعل للحركة أثراً كبيراً في إيصال الرسالة وقد قال العرب قديماً: «رب إشارة أبلغ من عبارة»^(٣) وتعد اليدين إحدى الوسائل الرئيسية للتواصل مع المتلقين للرسالة بعد قسمات الوجه ومن الخطأ الإكثار

(١) صحيح مسلم، كتاب الصلاة، باب استخلاف الإمام إذا عرض له عذر من مرض وسفر وغيرهما، مج ٢، ص ١٤٢، ١٤٣.

(٢) تقنيات الاتصال التعليمي من القرآن والسنة: الفرجاني عبد العظيم عبد السلام، مرجع سابق، ص ٩٢.

(٣) www. Awda Dawa. Com : الورثان وردة عبد السلام، مهارات الإلقاء وأثرها في إيصال الدعوة.

من تحريك اليدين من غير سبب مما يشتت ذهن المتلقي ويحول دون الإنصات بتركيز لما يقوله الملقي أو المتصل^(١).

لقد أشار القرآن الكريم إلى بعض من أنواع حركات الأيدي وأطرافها لبيان أهميتها، قال تعالى: ﴿هَآأَنْتُمْ أَوْلَآءُ تُحِبُّونَهُمْ وَلَا يُحِبُّونَكُمْ وَتُؤْمِنُونَ بِالْكِتَابِ كُلِّهِ وَإِذَا لَقُوكُمْ قَالُوا آمَنَّا وَإِذَا خَلَوْا عَضُّوا عَلَيْكُمُ الْأَنَامِلَ مِنَ الْغَيْظِ قُلْ مُوتُوا بِغَيْظِكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ بِذَاتِ الصُّدُورِ﴾ (آل عمران: ١١٩). وقال تعالى: ﴿وَإِنِّي كُلَّمَا دَعَوْتُهُمْ لِتَغْفِرَ لَهُمْ جَعَلُوا أَصَابِعَهُمْ فِي آذَانِهِمْ وَاسْتَغْشَوْا ثِيَابَهُمْ وَأَصْرُوا وَاسْتَكْبَرُوا اسْتِكْبَارًا﴾ (نوح: ٧). وقال تعالى: ﴿فَالْقَىٰ عَصَاهُ فَإِذَا هِيَ ثُعْبَانٌ مُّبِينٌ﴾ (١٠٧) وَنَزَعَ يَدَهُ فَإِذَا هِيَ بَيْضَاءُ لِلنَّظِيرِينَ﴾ (الأعراف: ١٠٧-١٠٨).

واستعمل الرسول ﷺ أسلوب الإشارة كثيرا في توضيح كثير من المعاني، فقد روى مسلم في صحيحه عن ابن عمر قال: قال الرسول ﷺ: «إنا أمة أمية وذكر الشهر هكذا وهكذا وأشار بأصابعه العشر مرتين وهكذا أي في الثالثة وأشار بأصابعه كلها وحبس إبهامه^(٢).

وعن سهيل بن سعد رضي الله عنهما قال قال رسول الله ﷺ: «أنا وكافل اليتيم في الجنة هكذا وأشار بالسبابة والوسطى، وفرج بينهما». رواه البخاري^(٣)
وعن أبي مسعود قال «أشار النبي ﷺ بيده نحو اليمن فقال ألا إن الإيمان ههنا وإن القسوة وغلظ القلوب في الفدادين عند أصول أذنان الإبل حيث يطلع قرنا الشيطان في

(١) <http://www.saaaid.net/aldawah> : أبو قرن محمد بن شعبان: كيف تخاطب الآخرين وتؤثر فيهم؟!

(٢) صحيح مسلم، كتاب الصيام، باب وجوب صيام رمضان لرؤية الهلال، ج ٧، ص ١٩٢، ١٩٣.

(٣) صحيح البخاري - كتاب الأدب - باب فضل من يعول يتيما، ج ٧، ص ١٠.

- استخدام لغة العيون: إن اتصال العيون يشكل الرابطة الوثيقة التي تربط المتحدث بمستمعيه، فعندما يتكلم الشخص فإنه يستطيع بعيونه أن يشرك مستمعيه بما يقدمه، وتعمل العيون كأداة سيطرة تؤثر في شد الانتباه وتركيز المستمع^(٢)، كما أن اتساع بؤبؤ العين يقوم بدور إرسال الرسائل الغير اللفظية أو تلقيها فعندما ينظر المتحدث أو المتصل إلى الأفراد أو الأفعال التي تستحوذ على إعجابه فإن بؤبؤ العين يميل إلى الاتساع، أما حالة ضيق بؤبؤ العين فإنه في كثير من الثقافات ومنها ثقافتنا العربية. يشير إلى نظرة التحدي أو الازدراء أو الاحتقار^(٣).

ومن مهارات استخدام لغة العيون، الغمز وانهمار الدمع الذي قد يكون لهم أو لفرح، وقد كان رسول الله ﷺ يبكي لهول ما يعرف من أمور الآخرة أو الدنيا.

جاء في الحديث من طريق يونس بن محمد بن فضالة عن أبيه «أن النبي - ﷺ - أتاهم في بني ظفر ومعه ابن مسعود وناس من أصحابه فأمر قارئاً فقرأ، فأتى على هذه الآية: «فكيف إذا جئنا من كل أمة بشهيد وجئنا بك على هؤلاء شهيدا» فبكى حتى ضرب لحياه ووجنتاه فقال يا رب هذا على من أنا بين ظهريه فكيف بمن لم أره». وأخرج ابن المبارك في الزهد من طريق سعيد بن المسيب قال ليس من يوم إلا يعرض على النبي ﷺ أمته غدوة وعشية فيعرفهم بسيماهم وأعمالهم فلذلك يشهد عليهم، وقد الرسول ﷺ أشار

(١) صحيح مسلم بشرح النووي، كتاب الإيمان، باب تفاضل أهل الإيمان فيه ورجحان أهل اليمن فيه، ج ٢، ص ٢٩، ٣٠.

(٢) تقنيات ومهارات الاتصال: صويص راتب جليل، صويص غالب جليل، مرجع سابق، ص ٣٠، ٣١.

(٣) تقنيات الاتصال التعليمي من القرآن والسنة: الفرجاني عبد السلام عبد العظيم، مرجع سابق، ص ٩٧.

باليد لأن يمتنع عن القراءة، وفي رواية الشيخين قال « حسبك الآن » وعيناه تدمعان أو تذرفان . أي تسيلان دمعاً . قال ابن بطلال : إنما بكى - ﷺ - عند تلاوته هذه الآية لأنه مثل لنفسه أهوال يوم القيامة وشدة الحال الداعية له إلى شهادته لأمتة بالتصديق وسؤاله الشفاعة لأهل الموقف وهو أمر يحق له طول البكاء .

قال الحافظ : والذي يظهر أنه بكى رحمة لأمتة لأنه علم أنه لا بد أن يشهد عليهم بعملهم، وعملهم قد لا يكون مستقيماً فقد يفضي إلى تعذيبهم . قال الغزالي يستحب البكاء مع القراءة وعندها وطريق تحصيله أن يحضر قلبه الحزن والخوف بتأمل ما فيه من التهديد والوعيد الشديد والوثائق والعهود ثم ينظر تقصيره في ذلك فإن لم يحضره حزن فليكن على فقد ذلك وأنه من أعظم المصائب ^(١).

وفي الحديث أن معاذ بن رفاعه أخبره عن أبيه قال « قام أبو بكر الصديق على المنبر ثم بكى فقال قام رسول الله ﷺ عام الأول على المنبر ثم بكى فقال اسألوا الله العفو والعافية فإن أحداً لم يعط بعد اليقين خيراً من العافية » قيل : إنما بكى لأنه علم وقوع أمتة في الفتن، وغلبة الشهوة والحرص على جمع المال وتحصيل الجاه فأمرهم بطلب العفو والعافية ليعصمهم من الفتن ^(٢).

-المظهر الخارجي: تركيز مجمل الثقافات على المظهر الخارجي للإنسان وعلى جاذبيته فهو يعبر عن هوية الفرد الخاصة وينقلها للآخرين بواسطة الذات المرئية، و للمظهر الخارجي دورٌ أساسي في تشكيل الانطباع الأول عن صاحبه، فالإنسان أول ما ينظر ينظر

(١) المباركفوري: تحفة الأحوذى بشرح جامع الترمذي، أبواب تفسير القرآن، سورة النساء، رقم الحديث ٣٢١٤، ج ٨، ص ٣٠٠، ٣٠١. (ط ١، دار الكتب العلمية، لبنان، ١٩٩٠)

(٢) المباركفوري: تحفة الأحوذى بشرح جامع الترمذي، أبواب الدعوات، رقم ٣٧٩٣، ج ١٠، ص ٣. حسن غريب.

إلى مظهر وشكل من يتعامل معه، فيترك ذلك انطباعاً في نفس الناظر وأثراً على طبيعة تعامل الناس بعضهم مع بعض. وتقوم الملابس بوظائف هامة من وجهة نظر اتصالية فهي تعبر عن الانفعالات والمشاعر فضلاً عن أنها تؤثر في سلوك من يرتديها وسلوك الآخرين نحوه، ومن ثم فهي تُعدُّ ذات قيمة اتصالية كبيرة^(١). ويقر العلماء أن الثواني الخمس الأولى كافية لإحداث انطباع عن الآخرين وعموماً يجب أن يكون مظهر المتصل مرتاحاً لوضعه وشعوره هذا أكثر أهمية يشعر به الآخرون وتأثير مظهر المتصل الأولى عظيم الأثر على المتلقي^(٢).

لقد اهتم الإسلام بصفة الجمال والظهور بأحسن مظهر فقد خلق الله عز وجل الفرد ما يزينه من لباس وغطاء، يقول تعالى: ﴿يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُوَارِي سَوْآتِكُمْ وَرِيشًا وَلِبَاسَ التَّقْوَىٰ ذَلِكَ خَيْرٌ ذَلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴾، وأوصى الرسول ﷺ بعض أصحابه وهم قادمون من سفر، الاعتناء بالنظافة وحسن المظهر: «إنكم قادمون على إخوانكم فأصلحوا رحالكم، وأصلحوا لباسكم حتى تكونوا شامة في الناس، فإن الله لا يحب الفحش ولا التفحش»^(٣). فالظهور بمظهر الأشعث الأغبر قد يثير الاشمئزاز وعدم إقبال الأفراد، فهناك من الترتيبات الجسمية ما يجعل المتصل في عين المتصل به كاللباس النظيف، المرتب، بالإضافة إلى الوقار والابتعاد عن كثرة الحركات، والضحك العالي، والجلوس غير المتأدب.

(١) الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث: جابر صاوي سامية، مرجع سابق، ص ٧٤.

(٢) فن الاتصال: ذكر برت، ترجمة عبد الرحمن الشمراني، دار المعرفة للتنمية البشرية، الرياض، ٢٠٠٢، ص ٧٠.

(٣) سنن أبي داود، كتاب اللباس، باب ٢٥، ما جاء في إسبال الإزار، رقم ٤٠٨٩، ج ٣، ص ٥٨. حديث صحيح

٤-٧ مهارات متعلقة بأسلوب الخطاب: الإقناع حجر الزاوية والأساس في التعامل مع الآخرين وعلى المتصل أن يمتلك هذه الصفة ليستطيع توجيه المتلقي إلى طريق الخير والرشد، ومن خصوصيات هذه الصفة، القدرة على التغلغل في شخصية المتلقي، بالحديث في الوقت المناسب والمكان المناسب ويحتاج ذلك إلى لسان طلق وقدرة متميزة على الكلام، وتتطلب المهارات الإقناعية تنوع الأساليب الخطابية وأهمها العاطفية ودعوة الناس إلى ما بحبون، ولقياهم بالتحية والابتسامة والاستماع إليهم، والإقناع والتأثير عمليتان تنمي قدرات المتلقين وتقوي ثقتهم بأنفسهم، وتوسع مداركهم، وتحتاج العمليتان إلى أسلوب فائق الدقة والإيجاز ومن أهم أساليب الإقناع:

- تكرار الكلام: فتأدية المعاني الكثيرة بألفاظ قليلة له وقع على السمع وقوة في التعبير، «كان رسول الله ﷺ يعيد الكلمة ثلاثاً لتعقل عنه»^(١)، وكان يكررها لتفيد عدة معان، وكان كلامه تأنيا حتى يعطي المستمع فرصة كافية لاستيعاب الكلام وحفظه، وكان حسن الإصغاء إلى من يحدثه، بل يلتفت إليه بكل جسمه^(٢).

عن أبي هريرة قال «قال رسول الله ﷺ الدين النصيحة ثلاث مرار قالوا يا رسول الله لمن قال لله ولكتابه ولأئمة المسلمين وعامتهم»^(٣)

عن أبي هريرة «عن رسول الله ﷺ قال إن الدين النصيحة إن الدين النصيحة إن الدين

(١) سنن الترمذي، أبواب المناقب، رقم الحديث ٣٧٢٠، ج ٥، ص ٢٦٢. حسن صحيح، (دار الفكر، بيروت، ١٩٨٣)

(٢) أساليب الرسول في التربية: العامر نجيب خالد، الكويت، مكتبة الشرف الإعلامية، ١٩٩٠، ص ٤٣-٤٥.

(٣) سنن الترمذي - أبواب البر والصلة عن رسول الله ﷺ، رقم الحديث ١٩٩٠، مج ٣، ص ٢١٧، حسن صحيح

النصيحة قالوا لمن يا رسول الله قال الله وكتبه ولرسوله ولأئمة المسلمين وعامتهم»^(١)، كرر النبي ﷺ هذه الكلمة اهتماماً للمقام، وإرشاداً للأمة أن يعلموا حق العلم أن الدين كله - ظاهره وباطنه - منحصر في النصيحة . وهي القيام التام بهذه الحقوق الخمسة . الله وكتبه ولرسوله ولأئمة المسلمين ولعامتهم^(٢) . ومعنى النصيحة لله صحة الاعتقاد في وحدانيته وإخلاص النية في عبادته، والنصيحة لكتاب الله هو التصديق به والعمل بما فيه، والنصيحة لرسوله، التصديق بنبوته ورسالته والانقياد لما أمر به ونهى عنه، والنصيحة للأئمة المسلمين طاعتهم في الحق، والنصيحة للمسلمين إرشادهم إلى مصالحهم^(٣) .

عن عائشة أم المؤمنين أنها قالت: «أول ما بدئ به رسول الله ﷺ من الوحي الرؤيا الصالحة في النوم فكان لا يرى رؤيا إلا جاءت مثل فلق الصبح ثم حُبب إليه الخلاء وكان يخلو بغار حراء فيتحنث فيه وهو التعبد الليالي ذوات العدد قبل أن ينزع إلى أهله ويتزود لذلك ثم يرجع إلى خديجة فيتزود لمثلها حتى جاءه الحق وهو في غار حراء فجاءه الملك فقال اقرأ قال ما أنا بقارئ قال فأخذني فغطني حتى بلغ مني الجهد ثم أرسلني فقال اقرأ قلت ما أنا بقارئ فأخذني فغطني الثانية حتى بلغ مني الجهد ثم أرسلني فقال اقرأ فقلت ما أنا بقارئ فأخذني فغطني الثالثة ثم أرسلني فقال «اقرأ باسم ربك الذي خلق الإنسان من علق اقرأ وربك الأكرم»^(٤) .

فإن قيل : لم كرر ذلك ثلاثاً؟، أجاب أبو شامة بأن يحمل قوله أولاً «ما أنا بقارئ»

(١) سنن النسائي، كتاب البيعة، باب النصيحة للإمام، ج ٧، ص ١٥٧. حديث صحيح
(٢) بهجة قلوب الأبرار وقرة عيون الأخيار في شرح جوامع الأخبار: السعدي عبد الرحمن بن ناصر، تحقيق: عبد الكريم بن رسمي الدريني، مكتبة الرشد للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢، حديث الدين النصيحة. ص ١٠ .

(٣) سنن النسائي، كتاب البيعة، باب النصيحة للإمام، ج ٧، ص ١٥٧ .

(٤) صحيح البخاري، كتاب بدء الوحي، ج ١، ص ٣ .

على الامتناع، وثانياً على الإخبار بالنفي المحض، وثالثاً على الاستفهام . ويؤيده أن في رواية أبي الأسود في مغازيه عن عروة أنه قال : كيف أقرأ وفي رواية عبيد بن عمير عن ابن إسحاق : ماذا أقرأ ؟ وفي مرسل الزهري في دلائل البيهقي : كيف أقرأ ؟ كل ذلك يؤيد أنها استفهامية^(٥).

عن أبي هريرة «أن رسول الله ﷺ قال ألا أخبركم بما يمحو الله به الخطايا ويرفع به الدرجات إسباغ الوضوء عند المكاره وكثرة الخطى إلى المساجد وانتظار الصلاة بعد الصلاة فذلكم الرباط فذلكم الرباط فذلكم الرباط»^(٦)

قوله: (فذلكم الرباط) أي الرباط المرغب فيه، وأصل الرباط الحبس على الشيء كأنه حبس نفسه على هذه الطاعة . قيل : ويحتمل أنه أفضل الرباط كما قيل الجهاد جهاد النفس، ويحتمل أنه الرباط المتيسر الممكن أي أنه من أنواع الرباط . وأما حكمة تكراره فقليل : للاهتمام به وتعظيم شأنه وقيل : كرهه ﷺ على عاداته في تكرار الكلام ليفهم عنه^(٧).

قوله ﷺ : «لا تشدوا إلا إلى ثلاثة مساجد : مسجدي هذا والمسجد الحرام والمسجد الأقصى» فيه بيان عظيم فضيلة هذه المساجد الثلاثة ومزيتها على غيرها لكونها مساجد الأنبياء صلوات الله وسلامه عليهم، ولفضل الصلاة فيها^(٨).

وبين الرسول ﷺ أهمية الكلمة المنطوقة في التأثير على السلوك البشري، يقول: «الكلمة

(٥) فتح الباري شرح صحيح البخاري، كتاب بدء الوحي، ج ١، ص ٢٤.

(٦) موطأ مالك، كتاب أوقات الصلاة، وانتظار الصلاة والمشي إليها، رقم ٣٨٤، ص ١١٣. حديث حسن.

(٧) صحيح مسلم بشرح النووي، كتاب الطهارة، باب فضل إسباغ الوضوء على المكاره، ج ٣، ص ١٤٢.

(٨) صحيح مسلم بشرح النووي، كتاب الحج، فضيلة هذه المساجد الثلاثة، ج ٩، ص ١٦٨.

الطيبة صدقة»^(١)، وقد حرص على استخدام أسلوب المجاملة والحسنى للممثل بهم، فقد خاطب الملوك - كما توضح الرسائل السابقة - بما يناسب مراكزهم وألقابهم، فخاطب هرقل في الكتاب الذي أرسله بعظيم الروم، وهذا ارتياح للنفس بقبول الرسالة، وكان يخاطب أهل قريش بأسلوب أدبي، لأنه يعرف أنه يواجه أهل شدة وعصبية وعباد أصنام ويحتاجون إلى أسلوب معين في الخطاب لاستمالتهم ومن ذلك قوله ﷺ: «أفرغت يا أبا الوليد ثم تلا القرآن من سورة فصلت حتى وصل إلى قوله تعالى: ﴿فَإِنْ أَعْرَضُوا فَقُلْ أَنْدَرْتُكُمْ صَاعِقَةً مِثْلَ صَاعِقَةِ عَادَ وَثَمُودَ﴾ (فصلت: ١٣)، فأمسك عتبة فم الرسول خوفاً من نزول الصاعقة وذهب إلى قومه...»، فقوله ﷺ لعتبة بن ربيعة يا أبا الوليد واستعمال الكنية له، أسلوب رفيع في الخطاب لتقبل الكلام وسماحه، والسري في مشروعية الحكمة في الدعوة إنما هو أن يسلك الفرد أقرب الوسائل إلى عقول الناس وأفكارهم، ومعنى هذا أنه إذا اختلفت الأحوال وقامت عثرات الصد والعناد دون سبيل الدعوة فإن الحكمة جهاد ذلك^(٢).

- أسلوب القصص وضرب المثل: فالقصة يحدث الإقناع فيها بالإيجاء أو التفكير والتأمل أو إقامة الحجة، ويستخدم المثل لتقريب الصورة إلى الأذهان فيكون حافزاً للإثارة الانفعال والاستمالة^(٣)، وكثيراً ما كان النبي ﷺ وهو المعلم الأول يضرب الأمثال في أحاديثه وأقواله، فعن جابر بن عبد الله أن رسول الله ﷺ مر بالسوق داخلاً من بعض العالية والناس كنفتيه، فمر بجدي أسك ميت، فتناوله فأخذ بأذنه ثم قال: أيكم يحب أن هذا له بدرهم؟ فقالوا: ما نحب أنه لنا بشيء، وما نصنع به؟ قال: «أتحبون أنه لكم؟

(١) صحيح البخاري: كتاب الأدب، باب طيب الكلام، ج ٧، ص ١٤.

(٢) فقه السيرة النبوية: البوطي رمضان، دار الشهاب، باتنة، الجزائر، دت، ص ١١٠، ١١٦.

(٣) أساسيات الاتصال: الطائي حميد، علاق بشير، مرجع سابق، ص ١٢١.

« قالوا : والله لو كان حيًّا أكان عيباً فيه ؛ لأنه أسك فكيف وهو ميت ؟ فقال : « فوالله للدنيا أهون على الله من هذا عليكم »^(١). في هذا الحديث بين النبي ﷺ لأصحابه حقارة وهوان الدنيا عندما مثل الجدي الميت بها .

و استخدم الرسول ﷺ القصة لما لها من أثر في جذب النفوس، وحشد الحواس كلها للقصص، وهي إحدى الوسائل الناجحة لعرض المادة العلمية سهلة وواضحة، فكان ﷺ يقص على أصحابه القصص ليثبتهم، وليعلمهم، وليربيهم، وكان ذلك في أول الدعوة بمكة، يقول خباب : شكونا إلى رسول الله ﷺ وهو متوسد ببردة له في ظل الكعبة، فقلنا: ألا تستنصر لنا، ألا تدعو لنا . فقال: « لقد كان من قبلكم يؤخذ الرجل فيحفر له في الأرض فيجعل فيها، فيجاء بالمنشار فيوضع على رأسه في جُعل نصفين، ويمشط بأمشاط من الحديد ما دون لحمه وعظمه، فما يصده ذلك عن دينه، والله ليتمن هذا الأمر حتى يسير الراكب من صنعاء إلى حضرموت لا يخاف إلا الله والذئب على غنمه ولكنكم تستعجلون .^(٢) »

- استخدام الأسئلة: هي أحد الأساليب التي تمكن المتحدث من الحصول على البيانات المطلوبة، وهي أحد فنون المحادثة التي تساعد على التفاهم والاتفاق مع الآخرين، وهي أنواع كالأسئلة المغلقة وهي التي تستخدم لتحديد الإجابة والحصول على المعلومات بدقة، والأسئلة المفتوحة التي تفسح المجال أمام المتلق لإعطاء إجابات متنوعة بهدف التشجيع على التفكير والمشاركة في اكتشاف الحلول، كما أنها تبرر إهتمام

(١) صحيح مسلم بشرح النووي: كتاب الزهد، ج ١٨، ص ٩٣.

(٢) صحيح البخاري: كتاب الإكراه، باب من اختار الضرب والقتل والهوان على الكفر، ج ٩، ص ٢٥، ٢٦.

المتحدث بالملتقي والحرص على الأخذ برأيه.^(١)

استخدم الرسول ﷺ فن السؤال في أكثر من موضع ليطلع على حال الأفراد، ويتقصى ردود الأفعال، فقد كان يسأل عن الناس ويسأل عن سبب الغياب، وفي سؤاله كان ينصح المقصرين، وينبه الغافلين، ويعزي أهل الموتى .. وغيرها الكثير من المعاني.

ففي الحديث عن أبي بن كعب رضي الله عنه قال: «صلى بنا رسول الله ﷺ يوماً الصبح فقال أشاهد فلان قالوا لا قال أشاهد فلان قالوا لا قال إن هاتين الصلاتين أثقل الصلوات على المنافقين ولو تعلمون ما فيهما لأتيتموها ولو حبوا على الركب وإن الصف الأول على مثل صف الملائكة ولو علمتم ما فضيلته لا بتدرتموه وإن صلاة الرجل مع الرجل أزكى من صلاته وحده وصلاته مع الرجلين أزكى من صلاته مع الرجل وما كثر فهو أحب إلى الله تعالى»^(٢)، بل كان ﷺ يسأل أصحابه حتى عن الرؤيا؛ فعن سمرة بن جندب رضي الله عنه قال: كان النبي ﷺ إذا صلى صلاة أقبل علينا بوجهه فقال من رأى منكم الليلة رؤيا قال فإن رأى أحد قصها فيقول ما شاء الله فسلنا يوماً فقال «هل رأى أحد منكم رؤيا قلنا لا قال لكني رأيت الليلة رجلين أتياني فأخذا بيدي فأخرجاني إلى الأرض المقدسة فإذا رجل جالس ورجل قائم بيده كlob من حديد قال بعض أصحابنا عن موسى إنه يدخل ذلك الكlob في شدة حتى يبلغ قفاه ثم يفعل بشدة الآخر مثل ذلك ويلتئم شدة هذا فيعود فيصنع مثله قلت ما هذا قال انطلق فانطلقنا حتى أتينا على رجل مضطجع على قفاه ورجل قائم على رأسه بفهر أو صخرة فيشدخ به رأسه فإذا ضربه تدهده الحجر فانطلق إليه ليأخذه فلا يرجع إلى هذا حتى يلتئم رأسه وعاد رأسه

(١) أساسيات الاتصال: الطائي حميد، علاق بشير، مرجع سابق، ص ١١٠، ١٠٩.

(٢) عون المعبود شرح سنن أبي داود: كتاب الصلاة، باب في فضل صلاة الجماعة، حديث رقم ٥٥٠،

ج ٢، ص ١٨٢. حديث حسن

كما هو فعاد إليه فضربه قلت من هذا قال انطلق فانطلقنا إلى ثقب مثل التنور أعلاه ضيق وأسفله واسع يتوقد تحته نارا فإذا اقترب ارتفعوا حتى كاد أن يخرجوا فإذا خمدت رجعوا فيها وفيها رجال ونساء عراة فقلت من هذا قال انطلق فانطلقنا حتى أتينا على نهر من دم فيه رجل قائم على وسط النهر»^(١)،

عن معاوية بن قرة عن أبيه أن رجلا أتى النبي ﷺ، ومعه ابن له فقال له أتجبه؟، فقال أحبك الله كما أحبه فمات ففقده فسأل عنه -أي الرسول عليه الصلاة والسلام-، فقال ما يسرك أن لا تأتي بابا من أبواب الجنة إلا وجدته عنده، يسعى يفتح لك»^(٢)

٤-٨ مهارات تتعلق بالسلوك: تشمل نصوص السنة النبوية الكثير من السلوكات التي تدل على مهارات الرسول في تواصله بغيره، لو عدتها الباحثة لكانت المداخلة بحالها وعليه فقد اكتفت بإبراز البعض منها للتمثيل، وهي:

- التواضع:

لقد كان خلق رسول الله التواضع وقد ثبت عنه ذلك في كل موقع وموضع، فعن عبد الله بن عمرو رضي الله عنهما «أن رسول الله ﷺ ذكر له صومي فدخل علي فألقيت له وسادة من آدم حشوها ليف فجلس على الأرض وصارت الوسادة بيني وبينه....»^(٣)، فهذا رسول الله ﷺ بعظيم منزلته يقدم له المضيف وسادة ليجلس عليها، غير أنه يرغب عنها إلى الأرض تواضعا وتودا وإيثارا أن يصبح مقعده الوفير قلب صاحبه المحب،

(١) صحيح البخاري: كتاب الجمعة، باب في الجنائز، ج٣، ص١٢٦، ١٢٥.

(٢) سنن النسائي شرح السيوطي وحاشية السندي: كتاب الجنائز، باب الأمر بالاغتساب والصبر عند نزول المصيبة، ج٤، ص٢٣. حديث صحيح

(٣) صحيح البخاري، باب صوم داود عليه السلام، كتاب الصوم، ج٣، ص٥٢.

فتنزل النصيحة منزلا ممهدا للرضا والقبول^(١).

والتواضع سمة من أول سمات المؤمنين، قال تعالى: ﴿وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا﴾ (الفرقان: ٦٣)، وقال ﷺ مشيدا ومرغبا بخلق التواضع: «ما نقصت صدقة من مال وما زاد الله عبدا بعفو إلا عزا وما تواضع أحد لله إلا رفعه»، ورهب القرآن الكريم من الكبر وأمر بتركه قال تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ لَا يَحِبُّ مَنْ كَانَ مَخْتَالًا فُخُورًا﴾ (النساء: ٣٦)، وفي الصحيح عن ابن مسعود رضي الله عنهما عن النبي ﷺ قال: «لا يدخلن الجنة من كان في قلبه مثقال ذرة من كبر ثم قال: الكبر بطر الحق وغمط الناس»^(٢)، إن التواضع يعد حافزا للمؤمن للإقبال على النصيحة وهو يزيد صاحبه رفعة في الدنيا والآخرة.

-الحلم:

ولقد كان رسول الله ﷺ أسوة في الحلم، فكان القدوة في سعة الصدر وسماحة النفس التي تليق بمكانته وقد سجلت له السنة مواقف جلية في الحلم^(٣)، عن انس بن مالك رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قال كنت أمشي مع النبي ﷺ وعليه برد نجراني غليظ الحاشية فأدركه أعرابي فجذبه بردائه جذبة شديدة حتى نظرت إلى صفحة عاتق رسول الله ﷺ وقد أثرت بها حاشية البرد من شدة جذبته قال: يا محمد مر لي من مال الله الذي عندك فالتفت رسول الله ﷺ، ثم ضحك ثم أمر له بعتاء^(٤)، فالأعرابي لم يسئ في الطلب وحسب ولم يحف في السؤال وفقط وإنما تناول على ذات النبي ﷺ، فقابله سيد الخلق بالضحك وأمر له

(١) التواضع: العدل مليحة مرعي، دار الإيمان، الإسكندرية، ٢٠٠٢، ص ٧-١٦.

(٢) صحيح مسلم، كتاب الإيمان، باب لا يدخل الجنة من في قلبه مثقال ذرة من كبر، ج ١، ص ٢٠٠.

(٣) الحلم: العدل مليحة مرعي، دار الإيمان، الإسكندرية، ٢٠٠٢، ص ٧.

(٤) صحيح البخاري - كتاب اللباس - باب البرود والخبرة والسَّمْلَة، ج ٧، ص ١٨٨.

بالعطاء، وعن أبي سعيد الخدري رضي الله عنهما إن النبي ﷺ قال: لأشج عبد القيس «إن فيك لخصلتين يجبهما الله: الحلم والتؤدة»^(١).

وعن عائشة رضي الله عنها قالت: «ما خير رسول الله ﷺ بين أمرين إلا أن يختار أيسرهما ما لم يكن إثماً فإن كان إثماً كان ابعد الناس منه وما انتقم رسول الله ﷺ لنفسه إلا تنتهك حرمة الله تعالى فينتقم لله بها»^(٢).

ولا ريب أنه ﷺ قد آمن أهل مكة على أنفسهم بقوله ﷺ: «من دخل دار أبي سفيان فهو آمن، ومن ألقى السلاح فهو آمن، ومن أغلق بابه فهو آمن»^(٣) وهو أمر لم يعرفه التاريخ، ولن يعرف له مثيلاً في العفو والصفح، فقرابة أكثر من عشرين عاماً قضاهم مشركو مكة في حرب هذه الدعوة والصد عن سبيلها، ومعاداتها، وما تركوا من حيلة إلا جربوها، ولا طريقاً إلا سلكوه ليحولوا بين الناس وبين هذا الدين وكم تفننوا في تعذيب الأتباع، والنيل منهم، والتضييق عليهم، بل طاردوهم حتى خارج الجزيرة. ثم شنوا ضدهم ثلاث حروب. ومع هذا كله يدخل ﷺ مكة. ومعه عشرة آلاف مقاتل. متواضعاً خاشعاً لله «وهذا التواضع في هذا الموطن عند دخوله ﷺ مكة في مثل هذه الجيش الكثير العرمرم، بخلاف ما اعتمده سفهاء بني إسرائيل حين أمروا أن يدخلوا باب بيت المقدس وهم سجد، وهم يقولون: حنطة في شعرة»^(٤)، لقد عفي عنهم بعدما ارتكبوا من الجرائم ضده وضد أصحابه ما لا يقدر قدره ولا يحصى عده ومع هذا فقد عفا عنهم ولم يعنف ولم يضرب، ولم يقتل.

(١) سنن ابن ماجه: كتاب الزهد، باب الحلم، رقم ٤١٧٨، ص ١٤٠١. حديث ضعيف.

(٢) موطأ مالك: كتاب الجامع، باب ما جاء في حسن الخلق، رقم ١٦٢٧، ص ٦٥٠. حديث صحيح.

(٣) صحيح مسلم بشرح النووي، كتاب الجهاد والسير، باب فتح مكة، رقم ١٧٨٠.

(٤) البداية والنهاية: ابن كثير، ج ٤، ص ٢٩٣.

إن مجمل ما سقناه من مهارات اتصالية الواردة في سنة المصطفى ﷺ، إنما جاء من باب التمثيل لا العد والحصر، فهناك نصوص كثيرة يمكن أن نستدل بها هلى الكثير من هذه المهارات، وقد اكتفت الباحثة بما يحقق جزءا إلى ما يصبوا إليه الملتقى الموقر.

خاتمة

لا يسعنا في نهاية هذه الورقة إلا ان نؤكد على جملة من النتائج والتوصيات .

-النتائج:

-السنة النبوية تحيط بجميع العلوم الإنسانية التي تخصص الكثير فيها من الباحثين.

-استشرف الرسول ﷺ حال أهم الفنون الاتصالية في أحاديثه النبوية التي تترجم في

معظمها إلى سلوكات.

-وظف الرسول ﷺ جملة من المهارات الاتصالية، ليفيد المتلقين عنه، كمهارة القراءة

والكتابة والاستماع ولغة الجسد، وأسلوب الخطاب.

-يمكن تحويل الخطاب النبوي إلى دراسات تجريبية ميدانية، لتجاوز البحوث النظرية

وتعميم السلوك النبوي.

- كان الرسول ﷺ خبيراً بمن يتصل بهم وعارف بأحوالهم مما يمكنه من تحقيق

الهدف من أي اتصال بكفاءة وفعالية عاليتين.

- كان الرسول ﷺ قادراً على أداء منظومة أو نمط مترابط ومنتظم من السلوك

بإنسانية وتكليف وتوافق من أجل إنجاز الأهداف.

- كان الرسول ﷺ يتمتع بالقدرات الشخصية التي تكسب المتعلم ثقة في نفسه وتمكنه

من تحمل المسؤولية وفهم نفس الآخرين والتفاعل معهم بذكاء وإنجاز المهام الموكلة إليه

بكفاءة عالية واتخاذ القرارات الصعبة بمنهجية علمية سليمة.

- كان الرسول ﷺ قادراً على تفعيل مختلف المعارف لمواجهة نوع معين من الوضعيات

التي تعترض حياة الأفراد، حيث كان يتعامل مع الأفراد في مواقف عامة ويظهر متطلبات

عامة ينبغي تعلمها وممارستها من جميع الناس وكان شخصاً قادراً على المفاوضة والإقناع

في مخلف الوضعيات والمواقف التي يتعرض لها.

التوصيات:

- توجيه الباحثين إلى نصوص السنة لخدمة الواقع الاجتماعي للأمة الإسلامية من غير تخصيص.

- ترجمة مجموع البحوث المقدمة للمؤتمر إلى اللغات الاجنبية المختلفة ونشرها على مواقع النت العربية والغربية بما يتيح قراءتها والإستفادة منها.

- تكثيف الندوات والمؤتمرات الدولية الداعية إلى خدمة السنة النبوية وإحيائها والنهوض بها في جميع المجالات.

والله الموفق

المصادر والمراجع

١. القرآن الكريم
- كتب الحديث
٢. سنن الترمذي: (دار الفكر، بيروت، ١٩٨٣)
٣. سنن أبو داود: (مكتبة الرياض الحديثة، الرياض، دت).
٤. سنن ابن ماجه: دط، دار الفكر للطباعة والنشر، دت
٥. صحيح البخاري:، (مطبعة مصطفى البابي الحلبي وأولاده، مصر، ١٣٤٥ هـ)
٦. صحيح مسلم: (مكتبة السعادة، مصر، ١٣٢٨).
٧. موطأ مالك:، (رواية يحيى بن يحيى الليثي، ط ١٠، دار النفائس، ١٩٨٧).
- شروح كتب الحديث:
٨. تحفة الأحوذى بشرح جامع الترمذي: (ط ١، دار الكتب العلمية، لبنان، ١٩٩٠)
٩. سنن النسائي بشرح الحافظ جلال الدين السيوطي وحاشية الإمام السندي، (دار الكتاب العربي، لبنان)
١٠. صحيح مسلم بشرح النووي: (ط ٢، دار أحياء التراث العربي، بيروت، ١٩٧٢)
١١. عون المعبود شرح سنن أبي داود: (دار الكتب العلمية، لبنان، ١٩٩٠)
١٢. فتح الباري شرح صحيح البخاري: دط، دار الفكر، دت.
- الكتب والموسوعات
١٣. الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث: جابر سامية، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، ١٩٩٦.
١٤. الاتصال وتكنولوجيا التعليم: سلامة عبد الحافظ، ط ١، الياروزي، الأردن،

٢٠٠٧م.

١٥. الاتصال والعلاقات العامة : عليان ربحي مصطفى، الطوباسي عدنان محمود، ط١، دار الصفاء، الأردن، ٢٠٠٥م.

١٦. الاتصال اللغوي للطفل التوحيدي: نصر سهى أحمد أمين، ط١، دار الفكر، الأردن، ٢٠٠٢م.

١٧. أساليب الاتصال والتغيير الاجتماعي : عودة محمود، دار النهضة العربية، بيروت، ١٩٨٨م.

١٨. أساسيات الاتصال، نماذج ومهارات: الطائي حميد، العلاق بشير، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٩.

١٩. أساليب الاتصال الإقناعي عند الرسول ﷺ : صاوي عبد الملك، رسالة ماجستير، قسم الدعوة، كلية أصول الدين، جامعة الأمير عبد القادر، قسنطينة، ٢٠٠٦م.

٢٠. أساليب التفكير ونظريات ودراسات وبحوث معاصرة: الطيب عصام علي، ط١، عالم الكتب، القاهرة، ٢٠٠٦م.

٢١. الأسس العلمية لنظريات الإعلام : رشتي جيهان أحمد ، دار الفكر العربي، القاهرة، دت.

٢٢. البداية والنهاية: إبن كثير، ج٤.

٢٣. بهجة قلوب الأبرار وقرة عيون الأخيار في شرح جوامع الأخبار: السعدي عبد الرحمن بن ناصر، تحقيق: عبد الكريم بن رسمي الدريني، مكتبة الرشد للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢.

٢٤. تاج العروس : الزبيدي محمد مرتضى، ط١، درا الكتب العلمية، بيروت،

٢٠٠٧م.

٢٥. التدريب والتنمية: برعي محمد جمال، عالم الكتب، القاهرة، ط ١، ١٩٧٣.

٢٦. الرائد: مسعود جبران، ط ٥، دار العلم للملايين بيروت .

٢٧. تقنيات الاتصال التعليمي من القرآن والسنة: الفرجاني عبد العظيم السلام،

ط ١، دار المناهج، الأردن، ٢٠٠٨

٢٨. تقنيات ومهارات الاتصال: صويص راتب جليل، صويص غالب جليل، دار

إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، مكتبة الجامعة الشارقة، ٢٠٠٨.

٢٩. التقويم والقياس ومهارات الاتصال في العلوم الاجتماعية : السندانى عادل

إبراهيم، ط ١، دار الكتاب الحديث، القاهرة، ٢٠٠٩.

٣٠. تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية : فهمي محمد السيد، دار المعرفة

الجامعية، مصر، ١٩٥٥م

٣١.

٣٢. التواضع: العدل مليحة مرعي، دار الإيمان، الإسكندرية، ٢٠٠٢.

٣٣. الحلم: العدل مليحة مرعي، دار الإيمان، الإسكندرية، ٢٠٠٢.

٣٤.

٣٥. دراسات في الاتصال الثقافي: بورتر ريتشارد، ترجمة ابن سعود محمد، ط ١، إيناء

للنشر، الرياض، ٢٠٠٢.

٣٦. الروض الأنف ومعه السيرة النبوية لابن هشام : السهيلي، دار الفكر، دت

٣٧. السيرة النبوية: ابن كثير، دط، دار الفكر، بيروت، ١٩٨١، مج ٣.

٣٨. السيرة النبوية: ابن جرير الطبري، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ١٩٩٤،

٣٩. السيرة النبوية : ابن هشام، مطبعة الحلبي، مصر، ١٩٣٦.

٤٠. علم النفس الارشادي : أحمد عبد الطيف أبو أسعد، ط ١، دار الميسرة، الأردن، ٢٠١١.

٤١. فقه السيرة النبوية : البوطي رمضان، دار الشهاب، باتنة، الجزائر، دت.
٤٢. فن الاتصال: دكر برت، ترجمة عبد الرحمن الشمراني، دار المعرفة للتنمية البشرية، الرياض، ٢٠٠٢.

٤٣. قاموس المورد : البعلبكي روعي، ط ٦، دار القلم، لبنان، ١٩٤٤م، ص ٣٠.
٤٤. قاموس المصطلحات الإعلامية: عزت فريد محمود، ط ١، دار الشروق، جدة، ١٩٨٤م.

٤٥. كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال: ماهر أحمد، الدار الجماعية، ٢٠٠٦م.
٤٦. لسان العرب : ابن منظور، دار صادر، بيروت، ط ٦، ١٩٩٧م.
٤٧. اللغة والتفكير الناقد أسس ونظرية واستراتيجيات تدريبية : الحلاق علي سامي، ط ١، دار الميسرة، الأردن، ٢٠٠٧م.

٤٨. لسان العرب المحيط: خياط يوسف، العلالي عبد الله، ابن منظور، دار لسان العرب، بيروت، ١٩٨٨م.

٤٩. مجمع الزوائد ومنبع الفوائد: الهيتمي، مكتبة القدسي، القاهرة.
٥٠. المصباح المنير : الفيومي أحمد ابن علي، دار الحديث القاهرة ٢٠٠٣م.
٥١. معجم الصحاح: الجوهري إسماعيل ابن حماد، ط ٢، دار المعرفة، بيروت، ٢٠٠٧م.

٥٢. مهارات الاتصال الجماهيري : الزغبى ظلال عبد الله وآخرون، عالم الكتب الحديث، الأردن، ٢٠١٠م.

٥٣. الموسوعة الإعلامية: حجاب محمد مني، دار الفجر، القاهرة، مصر، ٢٠٠٣م.

٥٤. الموسوعة العربية للمعرفة من اجل التنمية المستدامة : لبيب الطاهر، ط ١، الدار العربية للعلوم، بيروت، ٢٠٠٧م.

-مواقع الانترنت

55. www. Awda Dawa. Com
56. <http://www.drkader.com>
57. <http://ju.edu.jo/acad Teory>.
58. <http://islamstory.com>
59. <http://www.saaaid.net>
60. www.wikipedia.org
61. Paul Ekman, Wallace Friesen and P. Ellsworth, Emotion in the Human Face, New York: Pergamon Press, 1972.



ملخص باللغة العربية

إن البحث في سنة المصطفى يوحى بالتطور الضمني لمجال الاتصال والمهارات الاتصالية وخاصة على مستوى الخطاب الشخصي، والجمعي والحضاري والأُمِّي، فقد مارس الرسول ﷺ العملية الاتصالية بمهارات عالية يمكن أن نستدل عليها بمختلف علوم العصر كعلم النفس وعلم الاجتماع وعلوم العلاقات العامة والإعلام وعلوم الإدارة وآخرها علوم التنمية البشرية والبرمجيات والتدريب والتطوير، كان الرسول ﷺ يتقن مهارات الاتصال من قراءة وكتابة، وتفكير ناقد، و كان يستخدم الإشارات ولغة الجسد، ولغة التمثيل والرسم ويعي حال المستقبلين وينتظر ردود أفعالهم، ويخاطبهم بما يفهمون وبأساليب شتى، بما يتيح للمستقبل الفهم والإدراك والتنفيذ، وكله يؤكد على صلاحية سنته للزمان والمكان.

الملخص باللغة الإنجليزية

The search in the Sunnah of the Prophet suggests an evolution the implicit communication and communication skills, particularly at the level of the personal and collective discourse, the civilized and national ones , the Prophet “Peace be upon Him” uses higher communication skills which can be a reference to various modern sciences such as psychology , sociology and public relation sciences , media , management and most recently Human Science Development ,computers software , training and development. The Prophet “Peace be upon Him” is proficient in communication skills : reading, writing, and thinking criticism. He also uses signals and body languages, arts and drawing, He is always aware of the receivers and expects their reactions. He addresses them the way and the style and they can easily understand that allows them a quick understanding , perception and execution . This what confirms the validity of Sunnah at any time and everywhere.

