الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

شعبة العلوم الإسلامية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في العلوم الإسلامية

# مهارات الاتصال من خلال السيرة النبوية

إعداد الطالبات:

جابرة زهواني

جميلة عباس

سهام دريد

إشراف الدكتور:

خالد حباسي

السنة الجامعية: 2013/2012 م

1434/1433هـ

بسم الله الرحمن الرحيم

قَالَ تَعَالَىٰ:

﴿إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا۟ مَا بِأَنفُسِهِمْ ﴾

[ الرعد: ١١]

﴿ قُلْ هَٰذِهِۦ سَبِيلِىٓ أَدْعُوٓا۟ إِلَى ٱللَّهِ ۚ عَلَىٰ بَصِيرَةٍ أَنَا۠ وَمَنِ ٱتَّبَعَنِى ۖ
وَسُبْحَٰنَ ٱللَّهِ وَمَآ أَنَا۠ مِنَ ٱلْمُشْرِكِينَ ﴾

[يوسف: ١٠ ]

## الملخص

قال ﷺ: « **الْمُؤْمِنُ آلِفٌ مَأْلُوفٌ وَلَا خَيْرَ فِيمَنْ لَا يَأْلَفُ وَلَا يُؤْلَفُ وَخَيْرُ النَاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَـــاسِ** »[1]هكذا هي صفات المؤمنين يأنس الناس بهم ويحبون صحبتهم ويسعون للتقــرب منهم وليس هذا بالأمر الهين بل يلزمه التحلي بمهـــارات وأخلاقيـــات وضـــعها المـــنهج الإسلامي وأقرها، وعليها كان مدار دراستنا بعنوان **مهارات الاتصال من خـــلال الســـيرة النبوية** وذلك لإبرازها والتأكيد عليها وكان ذلك في ثلاث مباحث، المبحث الأول بعنـــوان **الاتصال من منظور إسلامي** تم فيه محاولة التأصيل لعلم الاتصـــال الاســـلامي وتبيـــان عناصره ومعوقاته وآدابه، أما في المبحث الثاني الذي عنوناه **بالمهارات الاتصالية** أدرجنا فيه أهم المهارات الاتصالية كمهارة الاستماع ومهارة التفكير والسؤال ومهـــارة الحـــوار وأهم المهارات الاتصالية غير لفظية وفي المبحث الأخير المعنون **بنماذج نبوية تطبيقية في المهارات الاتصالية** قمنا فيه بتحليل نماذج نبوية في مختلـــف المهـــارات الاتصـــالية والتعليق عليها، واستنباط العبر والدروس منها، وأنهينا دراستنا بخاتمـــة اشـــتملت أهـــم التوصيات والنتائج المستخلصة.

## Le résumé

Notre prophète a dit que le croyante D'islam est familière (amical) et le meilleur des gens celui qui est utile aux gens. Ainsi les traits des croyantes d'islam grâce aux habiletés et moralités mixs par L'islam ,c'est la cause qui mène les hommes à accompagner les Musulmans et à s'approcher d'eux .A partir cette idée notre étude était sous le titre **" les habiletés de communication à partir la conduite du prophète "** afin de les manifester et les certifier .Nous discuterons ce thème selon trois (3) investigations , La première étude s'intitule "**la communication du point de Islamique** " dans cette partie nous essayons de prendre racine et de présenter les éléments de cette communication ainsi que ses obstacles et ses littératures. Dans la deuxième partie qui porte le titre suivant "**les habiletés communicatives "** nous avons introduit les importantes habileté comme l'habileté d'écoute , l'habileté de réflexion et de question,l'habileté de dialogue et les habiletés communicatives nom littérales (vebales). La troisième partie est sous le titre **"des exemplaires pratiques du prophète dans les habiletés communicatives "** nous avons analysé quelques échantillons du prophète dans les différentes habiletés puis fait un commentaire autour d'eux pour découvrir les morales et les leçons .Enfin , nous avons fini notre étude par une conclusion qui contient les importantes recommandations et les résultats de duits.


[1]- محمد ناصر الدين الألباني، سلسلة الأحاديث الصحيحة، كتاب الأدب والإستئذان، ح 425، ص 83.

# الإهداء

❖ إلى حبيبا قلبي .. و نورا عيني .. ونعمتا ربي ..أمي الغالية وأبي الحنون .

❖ إلى إخوتي الثلاث محفوظ وفاروق وعبد الكريم..وإلى أخواتي الثلاث أم ريان وشيماء وإيمان..ليحفظكم لي الرحمان .

❖ إلى زميلتاي في هذا العمل .. " جابرة " و " جميلة " المجتهدتان والمتعاونتان .

❖ إلي صديقات عمري ورفيقات دربي : إلى شمس حياتي " شميسة "..إلى "زهراء" رمز النقاء..إلى"سناء" الروح وبهجتها ..إلى " خولة " غزالة طفولتي وفرحتها..إلى سامية توأم روحي.. إلى " أم قدس " محبوبتي في الله ، وإلى كل من عرفني فأحببته وأحبني في الله ولله.

❖ إلى منابر العلم، وأنوار الهداية، ورثة الأنبياء والرسل " أساتذتي"، ولكل من كان له علي فضل النصح والإرشاد .

❖ إلى كل من حمل هم الدعوة وسعى لنشر رسالة الاسلام في كل مكان .

إلى كل هؤلاء جميعا أهدي ثمرات جهدنا في بحثنا هذا وسنوات تكويننا العلمي الطوال عسى أن يكتب الله لنا بها جميعاً أجرًا عظيماً.

سهام دريد

# الإهداء

قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ رَبِّ أَوْزِعْنِيٓ أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ ٱلَّتِيٓ أَنْعَمْتَ عَلَيَّ ﴾[1]، الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات نحمده أولاً وأخيرًا ونشكره شكرا يليق بعظمته وجلاله أن يسَّر لنا إتمام هذا العمل فله الحمد والثناء والمنة.

- ❖ أهدي ثمرة جهدنا هذا إلى من الجنة تحت أقدامها والدتي الحنونة التي منحتني كثيرا من عطاءها وصبرها ودعائها، والتي بثت فيَّ روح التضحية وحب الخير راجية الله تعالى أن يديم لها الصحة.
- ❖ إلى السند المتين " والدي الكريم " .

- ❖ إلى من قيل فيهم: أخاك أخاك إنَّ من لا أخا له ... كساع إلى الهيجاء بغير سلاح

أخواتي وإخوتي وأولادهم وبناتهم الأعزاء على قلبي .

- ❖ إلى كل أقاربي كبيرا وصغيرا .
- ❖ إلى صديقاتي الغاليات ورفيقات مشواري الجامعي " سهام " و"جميلة " و" الرميصاء بحير " و" خماد ماريا "و"أسماء ونسيمة " .
- ❖ وإلى كل طلبة تخصص دعوة وإعلام واتصال .

- ❖ إلى معلمتي "وناسة ضو " وزميلاتي في المدرسة القرآنية راجية الله لهم التوفيق جميعا .

جابرة زهواني

[1]- سورة الأحقاف، الآية :15 .

# الإهداء

❖ أهدي ثمرة جهدي إلى منبع الحنان والنغمة التي تطرب الشفاه إلى الغالية "أمي العزيزة " أطال الله في عمرها.

❖ إلى نور قلبي و قرة عيني وإلى العطاء الممدود "أبي الحنون" أطال الله في عمره.

❖ إلى أفراد العائلة كبيرا وصغيرا.

❖ إلى عصفورات البيت " تقى " و" شيماء ".

❖ إلى الصديقات في البحث " سهام " و" جابرة " أشكرهن جزيل الشكر.

❖ إلى كل من ساندني في إتمام البحث من بدايته إلى نهايته وأخص بالشكر " وفاء " و" هاجر " و" صفية ".

❖ أهدي ثمرة جهدي إلى كل الأساتذة الكرام وخاصة إلى الدكتور المشرف " خالد حباسي ".

❖إلى كل طلبة تخصص دعوة وإعلام واتصال.

جميلة عباس

# شكر وتقدير

فمن منطلق قوله ﷻ ﴿ وَأَمَّا بِنِعْمَةِ رَبِّكَ فَحَدِّثْ ﴾[1] نقول إن لله الفضل والمنة من قبل ومن بعد أن أتم علينا نعمه العظيمة وأغرقنا بتوفيقه الباهر وآتانا من لدن علمه الوافر ما يعيننا على فهم ديننا والصلاح في دنيانا، فإن الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه وله الشُّكر أولاً وآخرًا، ومن قوله ﷺ « **لاَ يَشْكُرُ اللّه مَنْ لاَ يَشْكِرْ اَلنَّاسْ** »[2] نتقدم بجزيل الشكر والعرفان والتقدير والامتنان لكل أساتذة العلوم الاسلامية بجامعة الوادي على جهودهم الخالصة في رفع كلمة الحق ونشر الفهم القويم للدين، ونخص بالذكر أستاذنا المشرف على رسالتنا الدكتور خالد حباسي شاكرين له جهده وانضباطه وتعبه وصبره علينا، كما لا ننسى أن نتقدم بخالص شكرنا لكل من ساهم في إعانتنا بالنصح والإرشاد والتصويب والتوجيه نخص بالذكر الأستاذ هشام ميسه والأستاذ جمال الأشراف والأستاذ الهاشمي قروف والأستاذ رشيد خضير، واصلين شكرنا لكل من ساعدنا بتوفير مراجع لدراستنا نخص بالذكر الطالب حمزة حسن البنا، له منا خير الدعاء ونسأل الله له خير الجزاء. ولكل طلبة سنة ثالثة تخصص دعوة وإعلام واتصال متمنين لهم مزيدا من النجاح والتفوق.

داعين الله العلي القدير في الختام أن ينفعنا بما علمنا وأن يعلمنا ما ينفعنا وأن يجعل العلم حجة لنا لا حجة علينا وأن يرزقنا الهدى والتقى والعفاف و الغنى، وألا يكلنا إلى أنفسنا طرفة عين.

---

[1]- سورة الضحى، الآية: 11 .

[2]- رواه أبي عيسى محمد بن عيسى بن سوْرَةَ المعروف بالترمذي (ت: 279هـ)، الجامع الصحيح، كتاب البر والصلة، باب ماجاء في الشكر لمن أحسن إليك، ج 3، ح 1954، ص339 .

التواصل مع كل الناس مبدأ أصيل في ديننا مصداقا لقوله عز وجل في علاه:

﴿ وَجَعَلْنَٰكُمْ شُعُوبًا وَقَبَآئِلَ لِتَعَارَفُوٓاْ ﴾[5] لكن يا ترى ؟! لِم نتعارف ونتقارب ؟ لماذا هذا الطلب الإلاهي ؟ ونحن كما قال تعالى " شعوب وقبائل"؛ أي أننا مختلفين في الفكر والطبع والخلق وحتى في الشكل وطريقة العيش. ما الداعي للتَّعارف إذن ؟ نقول إنها رسالة الإسلام العالمية قد كتب الله لها أن تدوم وتسود كل العالم فقد قال تعالى﴿ وَمَآ أَرْسَلْنَٰكَ إِلَّا كَآفَّةً لِّلنَّاسِ بَشِيرًا وَنَذِيرًا وَلَٰكِنَّ أَكْثَرَ ٱلنَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ ﴿٢٨﴾ ﴾[6] ولأن رسول هذه الرسالة والسِّراج المنير البشير والنذير قد مات، كان لِزاماً أنْ يكون له أتباع يكملون أداء الأمانة وتبليغ الرسالة والسير وفق نهجه وليصدعوا في الآفاق قائلين للناس كافة:﴿ إِنَّ ٱلدِّينَ عِندَ ٱللَّهِ ٱلْإِسْلَٰمُ ﴾[7]، لهذا أقر الله عليهم التعارف مع مختلف الشعوب والقبائل . فإذن دعوتنا هي دعوة تعارف وتواصل مع الآخرين بقصد التأثير فيهم وتغيير نهجهم إلى ما يحبه الله ويرضاه، ولكن لن يكون ذلك ممكنا إلاَّ بتغيير الأنفس ﴿ إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُواْ مَا بِأَنفُسِهِمْ ﴾[8] فالخطوات الأولى للتغيير تبدأ بالأنفس أولا، بإصلاحها وتقويمها وتطويرها وبعده سنجد حتما كل الوجود يسايرنا في التغيير طوعا.

وحامل لواء الدعوة الاسلامية هو صاحب شخصية واعية، وداعية على بصيرة من أمره عليه أن يتمَّلك الوسائل والأساليب المميزة ويتقن استثمار المهارات الفكرية والتواصلية لينجح في قرع أبواب القلوب والأخذ بنواصي العقول والتأثير في النفوس. وهو ما دفعنا لمعالجة الإشكال الآتي في دراستنا هذه :

[5]- سورة الحجرات، الآية: 13 .
[6]- سورة سبأ، الآية: 28 .
[7]- سورة آل عمران، الآية: 19 .
[8]- سورة الرعد، الآية: 11.

**مشكلة الدراسة:** ما أثر مهارات الاتصال الدعوية في شخصية الداعية، من خلال النموذج المثالي (( الرسول ﷺ )) .

**تساؤلات الدراسة:**

1-هل يمكن أن نقول أن هناك اتصال إسلامي؟

2- هل يكفي الاتصال لوحده لإنجاح الدعوة وتبليغ الرسالة ؟ أم يجب أن يُصبْغ ويطور ببعض المهارات الفعَّالة؟

3- وما هي فائدة مهارات الاتصال الدعوية بالنسبة لحامل الدعوة ؟

4- وكيف كان الهدي النبوي في الاتصال الدعوي وما هي أهم المهارات التي مارسها في دعوته ﷺ ؟

**أهميـــــــة الدراســـــــــــة**

1- تكمن أهمية دراستنا في أنها ستلقي الضوء على أهم الوقفات الاتصالية الدعوية النبوية المصبوغة بجماليات التواصل ومهاراته، وكيف كان لها الأثر البليغ في نجاح دعوته ﷺ.

2- تبرز أهمية دراستنا في أنها تجمع بين علمين مهمين هما علم الاتصال وعلم النفس، وكيف أنهما غير منفصلين عن الدعوة، بل هما الوسيلتان اللَّتان إنْ تَمَّ استثمارهما بمهارة وفطنة ستنجح معهما الدعوة وتصل الرسالة، وإن أُستغني عنهما يظهر جليا ضعفها ويترتب على ذلك نتائج سلبية وعوائق ومشكلات.

3- تُبرز كيفية استثمار مهارات الاتصال الفعال في إنجاح الدعوة الإسلامية .

**أهداف الدراسة**

1- العِلمية :

- محاولة إيجاد تأصيل علمي للاتصال الدعوي ومهاراته من خلال الهدي النبوي.
- إبراز طرق ووسائل اكتساب مهارات الاتصال الدعوي.
- تزويد وإثراء المكتبة الإسلامية والعربية بدراسة قد تملأ بعض الفراغ الحاصل في الدراسات الدعوية التواصلية.

2- العَمَلِية:

- إيضاح كيفية استغلال المهارات الاتصالية الدعوية لنا كدعاة وإعلاميين وحتى بالنسبة للتربويين والمعلمين والمرشدين.
- تبيان أهمية مهارات الاتصال والتأكيد على مدى ضرورتها ضمن التعارف البشري.
- بيان العلاقة ببن ضعف تأثير الرسالة لدى أغلب دعاة اليوم ومهارات الاتصال.

**أسباب اختيار الموضوع :**

* الأسباب الذاتية:

- حبنا للنبي ﷺ كان الدافع الأول في دراستنا لمهاراته الاتصالية من خلال سيرته العطرة.
- إتاحة الفرصة للباحثات للتفاعل مع السيرة النبوية والاستمتاع بدراسة شخصية خير خلق البرية ﷺ.
- من باب تخصصنا في الدعوة والإعلام والاتصال نحتاج لمهارات الاتصال لتبليغ الرسالة على أحسن حال.

* الأسباب العلمية:

- قلة الدراسات العلمية التي تُعنى بالاهتمام بمهارات الاتصال في الجانب الدعوي.
- عدم وضوح وتكامل منهج تواصلي دعوي لدعاة اليوم ؟
- محاولة استثمار الثورة الاتصالية والبرمجة اللغوية الحديثة في خدمة الدعوة لله .

**الدراسات السابقة:** وجدنا من خلال البحث عدة دراسات مشابهة لموضوعنا نذكر منها:

- **التنمية البشرية في السنة النبوية**، رسالة ماجستير في الحديث الشريف وعلومه لـــ: سماح طه أحمد الغندور، دراسة موضوعية تناولت فيها الباحثة مفهوم التنمية البشرية من منظور إسلامي وكيف استثمرها النبي ﷺ في الارتقاء بقدرات الصحابة في جميع المجالات .
- **الاتصال الإنساني في الحديث النبوي**، رسالة ماجستير في الحديث النبوي الشريف وعلومه لـــ: حسين علي حسين عبيد الهاجري، دراسة قيمة هدفت إلى تأصيل علم الاتصال تأصيلا حديثيا وبيان منهج النبي ﷺ في الاتصال بالناس و التأثير في سلوكهم من خلال إدراج نماذج نبوية وتحليلها والتعليق عليها.
- **الاتصال الصامت وعمقه التأثيري في الآخرين في ضوء القرآن الكريم والسنة النبوية**، بحث مقدم لمجلة المسلم المعاصر لـــ: عودة عبد عودة عبد الله، بحث قيم تناول فيه الباحث دراسة الاتصال الصامت أو ما يسمى بلغة الجسد والاتصال غير لفظي وجاء باستدلالات ونماذج من الكتاب والسنة .

**المنهج المتبع في الدراسة :** اتبعنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي ويظهر الوصف من خلال توصيف واقع حال الدعوة والدعاة ومدى استثمارهم لمهارات الاتصال المطبقة من لدن المصطفى ﷺ من خلال السيرة العطرة.أما التحليل فيظهر في تحليل بعض الوقائع والنماذج من السيرة النبوية وكذا تحليل سبل استثمارها وتطبيقها، ومعرفة مدى نجاح الدعوة من خلال استثمار مثل هذه المهارات .

**خطة الدراسة:** أما عن الخطة المتبعة في هذه الدراسة فهي كالآتي:

✓ **المبحث الأول : الاتصال من منظور إسلامي.**

***المطلب الأول** : التعريف بالمصطلحات .

***المطلب الثاني** : الاتصال في القرآن والهدي النبوي .

***المطلب الثالث** : الاتصال الدعوي والنموذج الاسلامي له .

***المطلب الرابع:** أنواع الاتصال الإسلامي ومعوقاته .

***المطلب الخامس:** آداب الاتصال في الاسلام .

✓ **المبحث الثاني : المهارات الاتصالية الدعوية .**

***المطلب الأول:** بيان ماهية مهارات الاتصال وأهميتها .

***المطلب الثاني:** مهارة الإنصات والاستماع .

***المطلب الثالث:** مهارة الحوار والحديث .

***المطلب الرابع:** مهارة التفكير والسؤال .

***المطلب الخامس:** المهارات غير اللفظية .

✓ **المبحث الثالث : نماذج نبوية تطبيقية في المهارات الاتصالية.**

***المطلب الأول** : نماذج نبوية في مهارة الإنصات والاستماع .

***المطلب الثاني** : نماذج في مهارة الحديث والحوار النبوي .

***المطلب الثالث** : أساليب و مهارت نبوية في التفكير والسؤال .

***المطلب الرابع** : المهارات الاتصالية العملية النبوية

## المبحث الأول : الاتصال الانساني من منظور إسلامي

**المطلب الأول :** التعريف بالمصطلحات.

**المطلب الثاني :** الاتصال في القرآن والهدي النبوي .

**المطلب الثالث :** عناصر الاتصال الدعوي والنموذج الإسلامي .

**المطلب الرابع :** أنواع الاتصال الإسلامي ومعوقاته .

**المطلب الخامس :** آداب الاتصال في الإسلام .

تمهيد:

الاتصال أساس الحياة بين البشر، فبالاتصال تتقارب الشعوب والقبائل، وتنْصهر الثقافات وتذوب الفوارق بين الطبقات، والدين الإسلامي الحنيف يدعو إلى الاتصال وإلى التعارف والتآلف فيجب أن ندرك جميعا أن دين الإسلام هو في جوهره رسالة، والرسالة هي عنصر أساسي من عناصر الاتصال، وفيما يلي سنحاول إيضاح وجهة نظر الإسلام في علم الاتصال من حيث عناصره وأنواعه ومعوقاته وآدابه ..

**المطلب الأول : التعريف بالمصطلحات**

**1- تعريف الاتصال :**

**1-1 الاتصال في اللغة** : مصدر من وَصَلَ والواو والصاد واللام أصل واحد، يدل على ضَمِّ شيء إلى شيء، والوَصْل ضِدُّ الهِجْران والوَصْلُ خِلافُ الفَصْلِ والتَّواصُل ضِدُّ التَّصَارُمْ وجاء في التنزيل العزيز ﴿وَلَقَدْ وَصَّلْنَا لَهُمُ الْقَوْلَ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ﴾[1] أي وصَّلنا ذكر الأنبياء وأقاصيص من مضى بعضها ببعض لعلهم يعتبرون، والاتِّصَالُ: والوُصْلَة ما اتصل بِشَيْءٍ فما بينهما وُصْلة والجَمْعُ وُصَلٌ و يقال: وَصَلَ فلان رَحِمَهُ يَصِلُها صِلَة وبينهما وُصْلَةٌ أي اتصال وذريعة[2]. ويرجع أصل كلمة " اتصال " communication إلى الكلمة اللاتينية communis ومعناها common أي مشترك أو عام؛ وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة و التفاهم حول شيء أو فكرة أو سلوك أو فعل ما [3].

**1-2 الاتصال اصطلاحا:** هناك عدة تعريفات اصطلاحية للاتصال اخترنا منها الآتي:

**تعريف كارل هوفلاند:** إن الاتصال هو العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك أفكار الآخرين (مستقبلي الرسالة)[4] . نرى

---

[1]- سورة القصص، الآية : 51 .

[2]- محمد بن مكرم بن على، أبو الفضل، جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويفعى الإفريقى (ت711 هـ)، لسان العرب، (تح : خالد رشيد القاضي، دار الأبحاث، ط1، ج 15/ 14، 2008 م )، مادة "وصل "، ص306 .

[3]- حسن عماد مكاوي، ليلى السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، (الدار المصرية اللبنانية، دط، دت )، ص 23 .

[4]- حسن عماد مكاوي، نظريات الإعلام، ( دار العربية للنشر والتوزيع، ط1، 1430 هـ/ 2009 م)، ص 15 .

أن هذا التعريف قد اقتصر على القائم بالاتصال وأهمل الطرف الآخر في العملية الاتصالية أيضا اقتصر هذا التعريف على الرموز اللغوية كأداة للتواصل وأهمل لغة الإشارة ولغة الجسد واللغة المكتوبة .

**1-2-3 تعريف التركستاني:** الاتصال هو عملية إنشاء المعاني ومشاركة الآخرين فيها من خلال استخدام الرموز، ويحدث الاتصال عندما يقوم الشخص بإرسال أو استقبال المعلومات والأفكار والمشاعر مع الآخرين، وهذا الأمر لا يشمل اللُّغة المنطوقة أو المكتوبة فحسب، ولكنه يشمل أيضا لغة الجسد وأسلوب الشخص في طريقة تعبيره للآخرين [1].

ويعتبر هذا التعريف الثاني أنسب لأنه أكد على مجموعة من النقاط من أهمها :

- أن عملية الاتصال يجب أن يتوفر فيها عامل المشاركة والتفاعل .
- أن الاتصال يتم فيه تبادل للأفكار والمشاعر والمعلومات بين طرفين أو طرف مع مجموعة من الأشخاص .
- أن الاتصال هو عملية تستخدم عدة لغات منها: المنطوقة والمكتوبة ولغة الجسد والإشارة .

**2- تعريف الاتصال الفعَّال:** هو فن التواصل والتفاهم والوصول إلى قلوب الآخرين، واستخدام القائم بالاتصال كل ما يملك من أدوات وقدرات لإقناع الآخرين بما يريد ويرغب. فهو الفعل الذي يحقق أقصى درجات التواصل باستثمار كافة إمكانيات الإلقاء والتلقي [2].

**3-الاتصال الدعوي:** هو بيان الحق وتزيينه في قلوب الناس بكل الطرق والأساليب والوسائل المشروعة مع كشف وجوه الباطل وتقبيحه بالطرق المشروعة بقصد جلب العقول للحق وإشراك الناس في خير الإسلام وهديه وإبعادهم عن الباطل وإقامة الحجة

---

[1]- أحمد سيف الدين التركستاني، مدخل إلى الاتصال الإنساني، ( دن، دط ، دت ) ، ص 15.

[2]- عطا بركات،الشخصية المحبوبة، ( دار الغد الجديد، القاهرة، ط 1، 1431هـ/2010م )، ص 98.

عليهم، فالاتصال الدعوي هو أداة الدعوة لبلوغ هدفها و يتميز عن الاتصال غير الدعوي بأنه اتصال ذو مبادئ مستمدة من دين الإسلام[1].

**المطلب الثاني : الاتصال في القرآن والهدي النبوي.**

**1- الاتصال في القرآن:** يظهر الاتصال جلياً في القرآن الكريم في أكثر من موضع، ويستحق أن يفرد ببحث مستقل لغزارة مادته وتنوعِها. وفيما يلي نشير إلى آية دالة عليه وداعية إليه: قال تعالى ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ إِنَّا خَلَقۡنَٰكُم مِّن ذَكَرٖ وَأُنثَىٰ وَجَعَلۡنَٰكُمۡ شُعُوبٗا وَقَبَآئِلَ لِتَعَارَفُوٓاْۚ إِنَّ أَكۡرَمَكُمۡ عِندَ ٱللَّهِ أَتۡقَىٰكُمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٞ ﴾[2] وتعتبر هذه الآية من أعظم الآيات القرآنية التي تدعوا للاتصال بين بني البشر والشاهد فيها قوله عزَّ وجلَّ ﴿لِتَعَارَفُوٓاْ﴾ ومعناها اللُّغوي: يُقال قد تعَارف القوم أي عرف بعضهم بعضًا وسُمِّيَ "عَرَفَة " بهذا الاسم لأن النَّاس يتعارفون فيه [3]. والتَّعارف والتَّآلف لا يمكن أن يكون إلاَّ بعد التقارب والتواصل، وقد فسَّر شهاب الدين الآلوسي هذه الآية فقال: «إنَّ المراد من جعل الناس شعوبا وقبائل هو التعارف " فلتعارفوا" علَّة للجعل أي جعلناكم كذلك ليعرف بعضكم بعضا »[4]. فيمكننا القول أنَّ التعارف والتواصل بين بني الإنسان هو سنة الله في خلقه والتَّخلف عن إقامتها هو بمثابة خيانة لموجبات الاستخلاف والتعايش في أرضه ﷻ-

**2-الهدي النبوي في الاتصال:** أما عن الهدي النبوي في الاتصال الانساني فقد وصفه المولى ﷻ مادحاً فقال: ﴿ فَبِمَا رَحۡمَةٖ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمۡۖ وَلَوۡ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلۡقَلۡبِ لَٱنفَضُّواْ مِنۡ حَوۡلِكَۖ فَٱعۡفُ عَنۡهُمۡ وَٱسۡتَغۡفِرۡ لَهُمۡ وَشَاوِرۡهُمۡ فِي ٱلۡأَمۡرِۖ فَإِذَا عَزَمۡتَ فَتَوَكَّلۡ عَلَى ٱللَّهِۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلۡمُتَوَكِّلِينَ ﴾[5]

---

[1]- نصير بوعلي، الاعلام والبعد الحضاري دراسات في الإعلام والقيم، (دار الفجر، ط1،2007م )، ص 15 .

[2]- سورة الحجرات، الآية: 13.

[3]- ابن منظور، لسان العرب، مرجع سابق، ج 9/8، مادة "عرف"، ص 148 .

[4]- شهاب الدين محمود بن عبد الله الحسيني الآلوسي، روح المعاني في تفسير القرآن العظيم والسبع المثاني، ( تح: علي عبد الباري عطية، دار الكتب العلمية، بيروت، د ط،ج 13، 1415 هـ ) ، ص 131 .

[5]- سورة آل عمران، الآية : 159 .

فهي رحمة الله التي نالته ونالتهم؛ فجعلته ﷺ رحيماً بهم ليِّناً معهم، ولو كان فظاً غليظ القلب ما تألّفت حوله القلوب ولا تجمعت حوله المشاعر، فالناس في حاجة إلى كنف رحيم وإلى رعاية فائقة وإلى بشاشة سمحة، في حاجة إلى قلب كبير يعطيهم ولا يحتاج منهم إلى عطاء؛ ويحمل همومهم ولا يُعنِّيهم بهمه، فهكذا كان تعامل رسول الله ﷺ مع النَّاس ما غضب لنفسه قط، ولا ضاق صدره بضعفهم البشري. أعطاهم كل ما ملكت يداه في سماحة ندية، ووسِعَهم حلمه وبره وعطفه ووده الكريم، وما من واحد منهم عاشره أو رآه إلا امتلأ قلبه بحبه[1]. فببراعة اتصاله ﷺ جذب القلوب وتمَّلك النفوس وحيَّر الألباب، ولمنهجه التواصلي ﷺ الأثر البليغ في نجاح الدعوة الإسلامية وانتشارها.

## المطلب الثالث :عناصر الاتصال الدعوي والنموذج الاسلامي

**1- عناصر الاتصال الدعوي:** ونعني بها ما يشمل المرسل والرسالة والرسول والمستقبل والاستجابة والتأثير وفيما يلي شرح بهذا المذكور:

**1-1- المرسل: الله جلَّ جلاله:** إن مصدر الرسالة في الاسلام هو الله جلَّ في علاه. وترتب على هذا أن أصبح القائم بالاتصال أو المتلقي ليس مجرد ناقل للرسالة إنما يتصف بأقصى درجات الأمانة والصدق ولهذا فلم يطرأ عليها أي تغيير أو تعديل، ولم يحاول أي أحد أن يضفي عليها ذاتيته أو تفكيره، وذلك بخلاف رسالات الإعلاميين الأخرى[2]. قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ ٱللَّهُ نُورُ ٱلسَّمَٰوَٰتِ وَٱلْأَرْضِ ۚ مَثَلُ نُورِهِۦ كَمِشْكَوٰةٍ فِيهَا مِصْبَاحٌ ۖ ٱلْمِصْبَاحُ فِى زُجَاجَةٍ ۖ ٱلزُّجَاجَةُ كَأَنَّهَا كَوْكَبٌ دُرِّىٌّ يُوقَدُ مِن شَجَرَةٍ مُّبَٰرَكَةٍ زَيْتُونَةٍ لَّا شَرْقِيَّةٍ وَلَا غَرْبِيَّةٍ يَكَادُ زَيْتُهَا يُضِىٓءُ وَلَوْ لَمْ تَمْسَسْهُ نَارٌ ۚ نُّورٌ عَلَىٰ نُورٍ ۗ يَهْدِى ٱللَّهُ لِنُورِهِۦ مَن يَشَآءُ ۚ وَيَضْرِبُ ٱللَّهُ ٱلْأَمْثَٰلَ لِلنَّاسِ ۗ وَٱللَّهُ بِكُلِّ شَىْءٍ عَلِيمٌ ﴾[3] .

---

[1]- سيد قطب إبراهيم حسين الشاربي (ت 1385هـ)، في ظلال القرآن، (دار الشروق، بيروت، القاهرة، ط17 ، مج 1412،1 هـ) ، ص501

[2]- منير حجاب، الإعلام الإسلامي المبادىء . النظرية . التطبيق ، (دار الفجر للنشر والتوزيع ، ط 1، 2002م )، ص 154 .

[3]- سورة النور، الآية : 35.

**1-2- الرسالة:** وهي القرآن العظيم، والقانون السماوي، والمعجزة الكبرى، والحجة الدامغة، والحكمة البالغة والموعظة الحسنة[1] .قَالَ تَعَالَىٰ:﴿ فَـَٔامِنُواْ بِٱللَّهِ وَرَسُولِهِۦ وَٱلنُّورِ ٱلَّذِيٓ أَنزَلۡنَاۚ وَٱللَّهُ بِمَا تَعۡمَلُونَ خَبِيرٞ ﴾ [2] .

**1-3-الرسول:** هم الأنبياء والرسل قَالَ تَعَالَىٰ:﴿ قُلۡ يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ إِنِّي رَسُولُ ٱللَّهِ إِلَيۡكُمۡ جَمِيعًا ﴾[3] قَالَ تَعَالَىٰ:﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّبِيُّ إِنَّآ أَرۡسَلۡنَٰكَ شَٰهِدٗا وَمُبَشِّرٗا وَنَذِيرٗا ٤٥ وَدَاعِيًا إِلَى ٱللَّهِ بِإِذۡنِهِۦ وَسِرَاجٗا مُّنِيرٗا ﴾ [4] فالرسول ﷺ هو المبلغ للرسالة والمؤدي للأمانة، المؤيد من الله عزَّ وجلَّ بالمعجزة العلمية والحجة العقلية.

**1-4- المُسْتَقْبِلْ:** كل الناس لأن الاسلام رسالة عالمية قَالَ تَعَالَىٰ:﴿ وَمَآ أَرۡسَلۡنَٰكَ إِلَّا كَآفَّةٗ لِّلنَّاسِ بَشِيرٗا وَنَذِيرٗا وَلَٰكِنَّ أَكۡثَرَ ٱلنَّاسِ لَا يَعۡلَمُونَ ﴾ [5].

**1-5- الاستجابة :** أي قبول الرسالة أو رفضها، قال تعالى في القبول ﴿ وَٱلَّذِينَ ٱسۡتَجَابُواْ لِرَبِّهِمۡ وَأَقَامُواْ ٱلصَّلَوٰةَ وَأَمۡرُهُمۡ شُورَىٰ بَيۡنَهُمۡ وَمِمَّا رَزَقۡنَٰهُمۡ يُنفِقُونَ ﴾ [6]. وقال عز وجل أيضا في الإعراض والرفض ﴿ فَإِنۡ أَعۡرَضُواْ فَمَآ أَرۡسَلۡنَٰكَ عَلَيۡهِمۡ حَفِيظًاۖ إِنۡ عَلَيۡكَ إِلَّا ٱلۡبَلَٰغُ ﴾ [7].

**1-6- التأثير:** أي تحقيق هدف الاتصال، وهو تغيير المعلومات والاتجاهات والسلوك وتجسيد الرسالة الإسلامية في دعوة الناس جميعا إلى ما ارتضاه الله للإنسانية من نظم

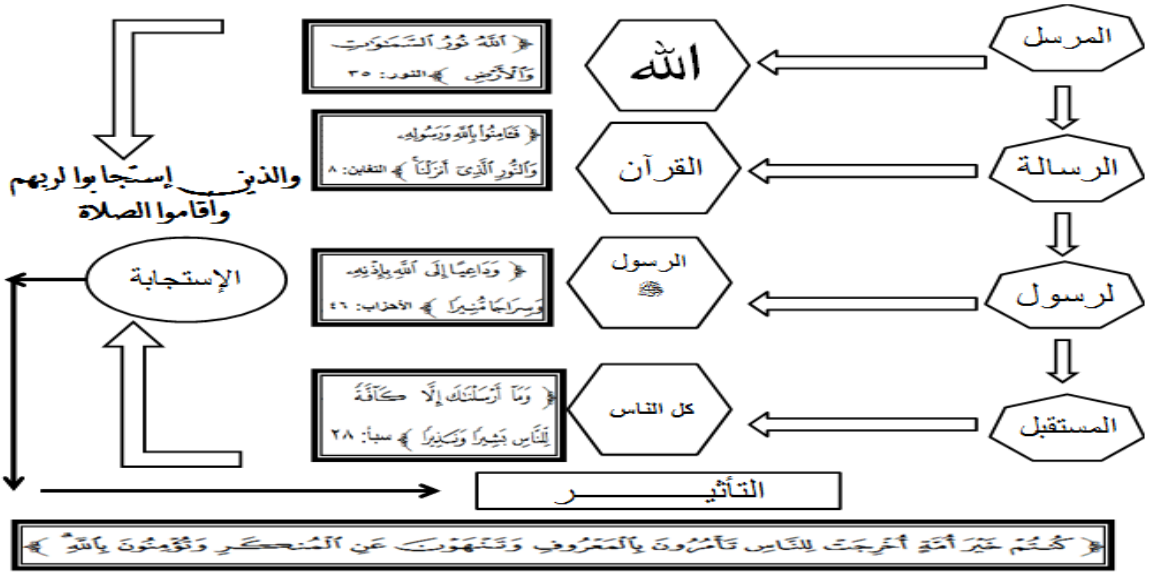
---

[1]- منير حجاب، الإعلام الإسلامي، مرجع سابق، ص 154 .
[2]- سورة التغابن، الآية : 8 .
[3]- سورة الأعراف، الآية : 158.
[4]- سورة الأحزاب، الآية : [ 45- 46].
[5]- سورة سبأ، الآية :21 .
[6]- سورة الشورى، الآية :38 .
[7]- سورة الشورى، الآية: 48 .

شاملة وصالحة لتدبير شئون الحياة[1]. قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ كُنتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ ﴾[2] وما نالت أمة محمد ﷺ " شرف الخيرية " على كل الأمم إلا باستجابتهم لرسالة ربهم، وتوحيدِهم له وحده ﷻ، مع هذا فلذلك الشَّرف مواصفات كما قال الإمام الشعرواي في خواطره القرآنية: « إنَّ لهذه الخيرية مواصفات وعناصر: أمر بالمعروف و نهى عن المنكر وإيمان بالله. فإن تخلَّف عنصر من هذه العناصر، انحلَّت عنكم الخَيْرِيَّة...» [3] .

## 2- النموذج الإسلامي للاتصال

أشتق هذا النموذج من القرآن العظيم، وجوهره أن الأمة الإسلامية ربها " نور" وقرآنها "نور" ورسولها حامل مشعل الهداية،ومخرج الناس من الظُّلمات إلى النور، وهي خير أمة أخرجت للناس مادامت تؤمن بالله رباً وبالإسلام ديناً، تأمر بالمعروف وتنهى عن المنكر[4]




---

[1]- إبراهيم أبو عرقوب، الإتصال الإنساني ودوره في التفاعل الإجتماعي، (دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط1، 1993 م )، ص 81 .

[2]- سورة آل عمران، الآية: 110 .

[3]- محمد متولي الشعرواوي، خواطري حول القرآن الكريم (تفسير الشعراوي)، (أخبار اليوم،دط، 1991م)، ص1128.

[4]- إبراهيم أبو عرقوب، المرجع نفسه ، ص 71 .

## المطلب الرابع: أنواع الاتصال الإسلامي ومعوقاته

**1-أنواع الاتصال الإسلامي:** يأخذ الاتصال في المنظور الإسلامي عدة أشكال هي:

**1-1 الاتصال الأعظم:** وهو أعظم منازل الاتصال ويتمثل في وصال العبد بربه أي أن يكون مع الله في صلاته وفي صيامه وفي قراءته للقرآن، وفي عمله وفي تربيته لأولاده وفي اتصاله مع الآخرين وفي كل أوقاته، و توثيق الوِّصال بالله عز و جل هو تأكيد على الإيمان به، وتذكير للعبد بموجبات العبودية والطاعة لله ،وينال العبد به خير الجزاء: فعن النبي ﷺ قال: يقول الله تعالى: «...**مَنْ تَقَرَّبَ مِنِّي شِبْراً، تَقَرَّبْتُ مِنْهُ ذِرَاعاً، وَمَنْ تَقَرَّبَ مِنِي ذِرَاعاً ،تَقَرَّبْتُ مِنْهُ بَاعاً، وَمَنْ أتَانِي يَمْشِي، أتَيْتُهُ هَرْوَلَةً، وَمَنْ لَقِيَنِي بِقُرَابِ الأَرْضِ خَطِيئَةً لاَ يُشْرِكُ بِي شَيْئاً، لَقِيتُهُ بِمِثْلِهَا مَغْفِرَةً** »[1] .

**1-2-الاتصال الذاتي:** ويكون عن طريق اتصال الفرد بذاته اتصالا داخليا [2]، فعلى الداعية الذي يريد أن يتواصل مع مدعويه بشكل ناجح، أن يحسن فن التواصل مع ذاته أولا، أن يتعرف على مكامن القوة فيه فيستغلها ويدرك مواطن ضعفه فيسعى جاهدا للتقليل منها ومعالجتها.ومن أمثلة الاتصال الذاتي في القرآن قصة هابيل مع الغراب في سورة المائدة والشَّاهد في الآية قوله ﷻ:﴿ **قَالَ يَٰوَيۡلَتَىٰٓ أَعَجَزۡتُ أَنۡ أَكُونَ مِثۡلَ هَٰذَا ٱلۡغُرَابِ** ﴾ [3]

هنا أشار لنا البيان القرآني عن الاتصال الذاتي الداخلي الذي دار في نفس هابيل من حسرة وتأنيب للضمير، فاكتشف من خلاله ضعف تفكيره وقلة حيلته ومدى دناءة نفسه.

**1-3-الاتصال الشخصي:** هو اتصال يتم بين شخصين فهو من أكثر أنواع الاتصال شيوعا حيث أنه يسهل على القائم بالاتصال التَّعرف الفوري والمباشر على تأثير رسالته[4]. وقد استعمل الرسول ﷺ هذا النوع من الاتصال في بداية دعوته السرية بمكة المكرمة، فقد

---

[1]- أبي عبد الله محمد بن إسماعيل البخاري(ت 256هـ)، صحيح البخاري، كتاب التوحيد، باب قول الله تعالى ﴿ وَيُحَذِّرُكُمُ ٱللَّهُ نَفۡسَهُۥ ﴾ ج 97، ح 7405، ص 1827 .

[2]- حسن عماد مكاوي، نظريات الإعلام، مرجع سابق، ص 21.

[3]- سورة المائدة، الآية: 31 .

[4]- محمد غياث مكتبي، الاعلام الاسلامي ماهيته خصائصة أدواته، واقعه وإشكالياته الراهنة، (دن، د ط ، د ت)، ص89 .

كان هذا الاتصال هو العامل الرئيس في تأسيس معالم نجاح الدعوة الإسلامية حيث أنه ساهم في:

- ❖ **زيادة حماس النبي ﷺ:** فمن المعروف أن وقوف المرسل على ردِّ الفعل لرسالته يؤدي به إلى الاستمرار في إرسال رسائله أو إعادة النظر فيها. فإذا وقف القائم بالاتصال على رد فعل وافق توقعاته يؤدي ذلك لزيادة حماسه وإستمراريته في العملية الاتصالية. أما إذا وقف على رد فعل عارَضَ بعض توقعاته يؤدي به ذلك إلى إعادة النظر في أسلوبه وفي الوسيلة التي تم استخدامها في إرسال رسالته .
- ❖ **كسب أنصار للدعوة الإسلامية:** فقد ساهم الاتصال الشخصي في التأثير بكثير من الشخصيات المهمة واستجابتهم للدعوة الاسلامية مما أدى لحمايتها في مهدها وضمان إستمراريتها .
- ❖ **التدرب العملي على العمل الدعوي للنبي ﷺ:** قد كانت الممارسة السِّرية للإعلام بالرسالة فترة تدريب عملي على ممارسة الاتصال والإعلام برسالة النبي للناس[1].

**1-4-الاتصال الجمعي:** وهو اتصال يتم بين شخص وعدد من الأشخاص الموجودين في مكان واحد وعادة ما يوجد تعارف بين المرسل ومجموعة من المستقبلين كما يحدث بين خطيب المسجد والمصلين[2]. وتعتبر خطبة الصفا التي أعلن فيها عن دعوة التوحيد نوع من الاتصال الجمعي، وسنوردها في مبحث قادم لنقف عندها وننتفع بما تحمله من دروس ومهارات .

**1-5-الاتصال الجماهيري:** هو عملية الاتصال التي تتم باستخدام وسائل الإعلام الجماهيرية ويتميز الاتصال الجماهيري في قدرته على توصيل الرسالة إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات ولأفراد غير معروفين للقائم بالاتصال[3].

---

[1]- سعيد بن علي ثابت ،الجوانب الإعلامية لخطب الرسول ﷺ، (دن، د ط، دت ) ، ص11 .

[2]- حسن عماد مكاوي، مرجع سابق، ص22 .

[3]- حسن عماد مكاوي، مرجع سابق، ص 24 .

* ويقسم العلماء الاتصال من حيث اللغة إلى نوعين: اتصال لفظي وغير لفظي: فاللُّغة أداة للاتصال وهي عبارة عن نظام من الرموز، ولها معاني أعطاها إياها الإنسان [1]. وتكون هذه الرموز اللغوية منطوقة أو غير منطوقة، كما سنفصل فيها فيما يلي :

**1 –الاتصال اللفظي:** هو كل أنواع الاتصال التي يستخدم فيها اللغة المنطوقة كوسيلة لنقل الرسالة من المصدر إلى المتلقي. قال ﷻ ﴿ خَلَقَ ٱلْإِنسَـٰنَ ۝٣ عَلَّمَهُ ٱلْبَيَانَ ﴾[2] وقد أوّل علماء التفسير لفظ " البيان " بأنه المنطق و الكلام، و به فُضِّل الانسان على جميع الحيوان[3]، فبالبيان يعبِّرالإنسان عمَّا يختلجه من مشاعر وأحاسيس محبوسة في الوجدان «**وإنَّ مِنَ الْبَيَانِ لَسِحْرًا** »[4] كما قال ﷺ. و لنلحظ مدى أهمية مهارة الاتصال اللفظي بالنسبة للداعية لله في قصة سيدنا موسى «فقد كان في لسانه عليه السلام لثغة حصل بسببها شدة في التعبير؛ ولهذا كان يدعوا ربه قائلا: ﴿ وَٱحْلُلْ عُقْدَةً مِّن لِّسَانِى ۝٢٧ يَفْقَهُوا۟ قَوْلِى ۝٢٨ وَٱجْعَل لِّى وَزِيرًا مِّنْ أَهْلِى ۝٢٩ هَـٰرُونَ أَخِى ﴾ [5] أي: يؤنسني فيما أمرتني به من هذا المقام العظيم، وهو القيام بأعباء النبوة والرسالة »[6] .

وذلك بفصاحته ومهارته اللغوية في التواصل قال ﴿ وَأَخِى هَـٰرُونُ هُوَ أَفْصَحُ مِنِّى لِسَانًا فَأَرْسِلْهُ مَعِىَ رِدْءًا [7] يُصَدِّقُنِىٓ إِنِّىٓ أَخَافُ أَن يُكَذِّبُونِ ﴾ [8] .

---

[1]- إبراهيم أبو عرقوب، مرجع سابق، ص 21 .

[2]- سورة الرحمن ، الآية : [ 3 – 4 ] .

[3]- أبو الحسن علي بن محمد بن محمد بن حبيب البصري البغدادي، الشهير بالماوردي (ت: 450هـ) ، النكت والعيون، (تح: السيد ابن عبد المقصود بن عبد الرحيم، دار الكتب العلمية ، بيروت، لبنان، ج5 ، د ط ، دت)، ص 423 .

[4]- رواه البخاري، صحيح البخاري، كتاب الطب، باب إن من البيان لسحرا، ح5767، ص 1460 .

[5]- سورة طه ، الآية : [28– 30 ] .

[6]- أبو الفداء إسماعيل بن عمر بن كثيرالقرشي الدمشقي (ت: 774هـ)، تفسير القرآن العظيم، ( تح: سامي بن محمد سلامة دار طيبة للنشر والتوزيع ط2، ج6، 1420هـ/1999 م) ، ص236.

[7]- ردأ: الرَّدْءُ الذي يَتْبَعُ غيره مُعينا له ، (انظر: أبي القاسم الحسين بن محمد المعروف بالراغب الأصفهاني، المفردات في غريب القرآن، ج1، نشر مكتبة نزار مصطفى الباز، كتاب الراء، ص 257 ).

[8]- سورة القصص، الآية : 34 .

**2- الاتصال غير اللفظي:** وهو كل أنواع الاتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية ويطلق عليه أيضا اللُّغة الصَّامتة **قَالَ تَعَالَىٰ:﴿ قَالَ رَبِّ ٱجۡعَل لِّيٓ ءَايَةٗۚ قَالَ ءَايَتُكَ أَلَّا تُكَلِّمَ ٱلنَّاسَ ثَلَٰثَةَ أَيَّامٍ إِلَّا رَمۡزٗاۗ .... ﴾** [1] ويقسِّم العلماء الاتصال غير اللفظي إلى ثلاث لغات هي:

- **لغة الإشارة:** وهي تتكون من الإشارات البسيطة أو المعقدة التي يستخدمها الإنسان في الاتصال بغيره[2]. وقد جاء الأمر الإلاهي للسيدة مريم بالاستغناء عن الاتصال اللفظي والصوم عن الكلام، **قَالَ تَعَالَىٰ:﴿ فَكُلِي وَٱشۡرَبِي وَقَرِّي عَيۡنٗاۖ فَإِمَّا تَرَيِنَّ مِنَ ٱلۡبَشَرِ أَحَدٗا فَقُولِيٓ إِنِّي نَذَرۡتُ لِلرَّحۡمَٰنِ صَوۡمٗا فَلَنۡ أُكَلِّمَ ٱلۡيَوۡمَ إِنسِيّٗا ﴾**[3]، وأن تكتفي بالاتصال غير اللفظي المتمثل في الإشارة عند مواجهة قومها **﴿ فَأَشَارَتۡ إِلَيۡهِۖ قَالُواْ كَيۡفَ نُكَلِّمُ مَن كَانَ فِي ٱلۡمَهۡدِ صَبِيّٗا ﴾** [4].
- **لغة الحركة أو الانفعال:** وتتضمن جميع الحركات التي يأتيها الإنسان لينقل إلى الغير ما يريد من معاني أو مشاعر. **قَالَ تَعَالَىٰ:﴿ فَجَآءَتۡهُ إِحۡدَىٰهُمَا تَمۡشِي عَلَى ٱسۡتِحۡيَآءٖ ﴾** [5]

[5]

- **لغة الأشياء:** ويقصد بها ما يستخدمه مصدر الاتصال من الأدوات والحركة للتعبير عن معان أو أحاسيس يريد نقلها إلى المتلقي، فالملابس والأدوات التي تستخدم على المسرح مثلا يقصد من استعمالها نقل الإحساس بالجو والزمان للمشاهدين، وارتداء اللَّون الأسود في كثير من المجتمعات يقصد به اشعار الآخرين بالحزن الذي يعيش فيه من يرتدي ملابس سوداء[6].

---

[1]- سورة آل عمران، الآية : 41 .

[2]- حسن عماد مكاوي وليلى حسن السيد، مرجع سابق، ص 27.

[3]- سورة مريم ، الآية : 26 .

[4]- سورة مريم ، الآية :29 .

[5]- سورة القصص ، الآية :25 .

[6] ـ حسن عماد مكاوي، ليلى حسن السيد، مرجع سابق، ص ص 26 -27 .

**2-معوقات الاتصال:** ونعني بها كل ما بإمكانه الإخلال بالعملية الاتصالية، ويؤدي لعدم تمامها بالشكل المرغوب فيه ويقلل من فاعليتها، ويجدربنا التنبيه إلى أن إمكانية التخلص نهائيا منها أمرغير ممكن إلا أن تقليلها أو استبعادها إلى حد نسبي أمر محمود وممكن جدا، ليكون الاتصال فعّالاً، وتحقيقا لهذا الهدف فإننا نستعرض فيما يلي أشد هذه المعوقات ضررا، وأكثرها حدوثا في الحياة العملية:

**2-1-التشويش:** « وهو من أخطر العوائق للعملية الاتصالية، وقد يطرأ على كل عناصر الاتصال، على المرسل والرسالة والوسيلة والمستقبل »[1]، ويمكننا إيضاح ذلك من خلال دعوة النبي ﷺ لقومه في بداية الإنذار برسالة الإسلام « فرد الفعل لدى المشركين يمكن أن نطلق عليها بلغة العصر" التشويش"على إعلام الرسول بالدعوة بشتى السبل »[2]

- **التشويش الذي يطرأ على الرسالة:** لما أدرك الملأ في قريش أن كلام محمد ﷺ ما هو بقول شاعر ولا هرطقات مجنون ولا بشعوذات ساحر إنما هو كما قال فيه الوليد بن المغيرة[3] « وَاللَّهِ إنَّ لِقَوْلِهِ لَحَلاوَةً، وَإنَّ أَصْلَهُ لَعَذِقٌ [4]،وَإنَّ فَرْعَهُ لجناة »[5] »[5] لكن ولخوفهم من التأثير القوي للقرآن الكريم فقد حاولوا التشويش عليه، ويحدثنا القرآن عن محاولاتهم تلك فقال تعالى﴿ وَقَالَ ٱلَّذِينَ كَفَرُواْ لَا تَسۡمَعُواْ لِهَٰذَا ٱلۡقُرۡءَانِ وَٱلۡغَوۡاْ فِيهِ لَعَلَّكُمۡ تَغۡلِبُونَ ﴾[6] كما لجأ الكفار إلى استخدام وسائل أخرى مضادة للتأثير علّهم ينجحون في جذب الناس إليهم، فلجئوا إلى الشعراء الذين قاموا بإنشاء القصائد الشعرية وسير الأبطال، بل إنهم ذهبوا إلى أكثر من ذلك فحاولوا تقليد القرآن نفسه وأنَّى لهم هذا[7]، وكانوا يتفننون في إثارة الشبهات حول القرآن وتكثيف

---

[1] - إبراهيم أبو عرقوب ، مرجع سابق ،ص 171 .

[2] - محمد سيد محمد،المسؤولية الإعلامية في الإسلام،( مكتبة الخانجي ،القاهرة ،دار الرفاعي ،الرياض، ط1،1403 هـ/ 1983 م )، ص82 .

[3]- الْوَلِيدُ بْنُ الْوَلِيدِ بْنِ الْمُغِيرَةِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ بْنِ مَخْزُومٍ. وَأُمُّهُ أُمَيْمَةُ بِنْتُ الْوَلِيدِ بْنِ عُشَيِّ بْنِ أَبِي حَرْمَلَةَ بْنِ عُرَيْجِ بْنِ جَرِيرِ بْنِ شَقِّ بْنِ صَعْبِ. مِنْ بَجِيلَةَ،لَمْ يَزَلِ الْوَلِيدُ بْنُ الْوَلِيدِ بْنِ الْمُغِيرَةِ عَلَى دَيْنِ قَوْمِهِ ،(أنظر:الطبقات الكبرى،ج4، ص131).

[4]- العذق (بِالْفَتْحِ) : النَّخْلَة. يُشبهُ بالنخلة الَّتِي ثَبت أَصْلهَا وقوى وطاب فرعها إِذا جنى.(سيرة ابن هشام)

[5]- عبد الملك بن هشام بن أيوب الحميري المعافري، أبو محمد، جمال الدين (ت: 213هـ)، السيرة النبوية، ( تح :مصطفى السقا وإبراهيم الأبياري وعبد الحفيظ الشلبي،شركة مكتبة ومطبعة مصطفى البابي الحلبي وأولاده بمصر، ط 2، 1375هـ - 1955 م،ج 1)، ص270 .

[6]- سورة فصلت، الآية : 26 .

[7]- محمد سيد محمد، المرجع نفسه، ص8 .

وتكثيف الدعايات الكاذبة حوله فكانوا يقولون ﴿أَضْغَٰثُ أَحْلَٰمٍ﴾[1]، أي أحلام كاذبة يراها محمد ﷺ بالليل فيتلوها بالنهار، وأحيانا كانوا يقولون إنما يعلّمه بشر وربما قالوا ﴿إِنْ هَٰذَآ إِلَّآ إِفْكٌ ٱفْتَرَىٰهُ وَأَعَانَهُۥ عَلَيْهِ قَوْمٌ ءَاخَرُونَ﴾[2]، أي اشترك هو وزملاؤه في اختلاقه[3] .

- **التشويش على الرسول ﷺ:** ظهر جليا تشويشهم على الرسول من خلال وصفه بعدة صفات يعلمون علم اليقين أنها ليست فيه لكن قصدهم بها تنفير من لا يعرفه عنه والحيلولة بينه وبين أداء رسالته وتواصله مع المدعوين. فأحيانا كانوا يقولون عن النبي ﷺ أنه قد أصابه نوع من الجنون فهو يتخيل المعاني ثم يصوغها في كلمات بديعة رائعة، كما يصوغ الشعراء فهو شاعر وكلامه شعر[4] .
- **التشويش على المُسْتَقْبِلْ:** يظهر التشويش جليا في قصة إسلام الصحابي الطفيل بن عمر الدوسي[5] ﷺ وتَحْذِيرُ قُرَيْشٍ لَهُ مِنْ الِاسْتِمَاعِ لِلنَّبِيِّ ﷺ قَالَ **ابْنُ إِسْحَاقَ:** كَانَ الطُّفَيْلُ بْنُ عَمْرٍو الدَّوْسِيُّ ﷺ يُحَدِّثُ أَنَّهُ قَدِمَ مَكَّةَ، وَرَسُولُ اللَّهِ ﷺ بِهَا، فَمَشَى إِلَيْهِ رِجَالٌ مِنْ قُرَيْشٍ، وَكَانَ الطفيل رَجُلًا شَرِيفًا شَاعِرًا لَبِيبًا، قَالُوا لَهُ: إِنَّكَ قَدِمْتَ بِلَادَنَا، وَإِنَّ هَذَا الرَّجُلَ– وَهُوَ الَّذِي بَيْنَ أَظْهُرِنَا - فَرَّقَ جَمَاعَتَنَا، وَشَتَّتَ أَمْرَنَا، وَإِنَّمَا قَوْلُهُ كَالسِّحْرِ يُفَرِّقُ بَيْنَ الْمَرْءِ وَابْنِهِ، وَبَيْنَ الْمَرْءِ وَأَخِيهِ، وَبَيْنَ الْمَرْءِ وَزَوْجِهِ، وَإِنَّمَا نَخْشَى عَلَيْكَ وَعَلَى قَوْمِكَ مَا قَدْ حَلَّ عَلَيْنَا، فَلَا تُكَلِّمْهُ وَلَا تَسْمَعْ مِنْهُ، قَالَ: فَوَاللَّهِ مَا زَالُوا بِي حَتَّى أَجْمَعْتُ أَنْ لَا أَسْمَعَ مِنْهُ شَيْئًا، وَلَا أُكَلِّمَهُ حَتَّى حَشَوْتُ فِي أُذُنَيَّ حِينَ غَدَوْتُ إِلَى الْمَسْجِدِ كُرْسُفًا، فَرَقًا مِنْ أَنْ يَبْلُغَنِي شَيْءٌ مِنْ قَوْلِهِ . قَالَ: فَغَدَوْتُ إِلَى الْمَسْجِدِ، فَإِذَا رَسُولُ اللَّهِ ﷺ قَائِمٌ يُصَلِّي عِنْدَ الْكَعْبَةِ، فَقُمْتُ قَرِيبًا مِنْهُ، فَأَبَى اللَّهُ إِلاَّ

---

[1]- سورة يوسف، الآية: 44 .

[2]- سورة الفرقان، الآية: 4 .

[3]- صفي الرحمان المباركفوري، روضة الأنوارفي سيرة النبي المختار، (وزارة الشؤون الاسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد المملكة العربية السعودية ،ط1 ،1424هـ)، ص 49 .

[4]- صفي الرحمان المباركفوري، المرجع نفسه، ص50 .

[5]- الطفيل بن عمرو بن طريف بن العاص بن ثعلبة بن سليم بن فهم بن دوس الدَّوسي، لقبه ذو النُّور أسلم بمكة ورجع لبلاد قومه، شهد الفتح بمكة ،ستشهد باليمامة.(أنظر: أبي الفضل حمد بن علي بن حجر العسقلاني ، الإصابة في تمييز الصحابة،تح :عبد الله بن عبد المحسن التركي، مركز هجر للبحوث والدراسات العربية الإسلامية القاهرة، ط 1، ج5، 1429هـ/2008م، ص 402 .

أَنْ يُسْمِعَنِي بَعْضَ قَوْلِهِ، فَسَمِعْتُ كَلَامًا حَسَنًا فَقُلْتُ فِي نَفْسِي: وَاثُكْلَ أُمِّيَاهُ، وَاللَّهِ إِنِّي لَرَجُلٌ لَبِيبٌ شَاعِرٌ، مَا يَخْفَى عَلَيَّ الْحَسَنُ مِنَ الْقَبِيحِ، فَمَا يَمْنَعُنِي أَنْ أَسْمَعَ مِنْ هَذَا الرَّجُلِ مَا يَقُولُ؟ فَإِنْ كَانَ مَا يَقُولُ حَسَنًا قَبِلْتُ، وَإِنْ كَانَ قَبِيحًا تَرَكْتُ . قَالَ: فَمَكَثْتُ حَتَّى انْصَرَفَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ إِلَى بَيْتِهِ فَتَبِعْتُهُ حَتَّى إِذَا دَخَلَ بَيْتَهُ دَخَلْتُ عَلَيْهِ، فَقُلْتُ يَا مُحَمَّدُ ! إِنَّ قَوْمَكَ قَدْ قَالُوا لِي: كَذَا وَكَذَا فَوَاللَّهِ مَا بَرِحُوا يُخَوِّفُونِي أَمْرَكَ حَتَّى سَدَدْتُ أُذُنَيَّ بِكُرْسُفٍ لِئَلا أَسْمَعَ قَوْلَكَ، ثُمَّ أَبَى اللَّهُ إِلاَّ أَنْ يُسْمِعَنِيهِ، فَسَمِعْتُ قَوْلا حَسَنًا، فَاعْرِضْ عَلَيَّ أَمْرَكَ، فَعَرَضَ عَلَيَّ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ الإسلام وَتَلا عَلَيَّ الْقُرْآنَ، فَلا وَاللَّهِ مَا سَمِعْتُ قَوْلا قَطُّ أَحْسَنَ مِنْهُ، وَلا أَمْرًا أَعْدَلَ مِنْهُ فَأَسْلَمْتُ وَشَهِدْتُ شَهَادَةَ الْحَقِّ، وَقُلْتُ : يَا نَبِيَّ اللَّهِ؛ إِنِّي امْرُؤٌ مُطَاعٌ فِي قَوْمِي، وَإِنِّي رَاجِعٌ إِلَيْهِمْ، فَدَاعِيهِمْ إِلَى الإِسْلامْ [1].

**2-2ــ السخرية:** يلجأ بعض الناس إلى التَّهكم والسُّخرية في اتصالاتهم بالآخرين فيصدرون التعليقات التي تحمل في مضمونها الاستهزاء بأفكار الغير وذكائهم [2]، وقد جاء النهي عن هذا الفعل في الوحي القرآني: ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا يَسۡخَرۡ قَوۡمٞ مِّن قَوۡمٍ عَسَىٰٓ أَن يَكُونُواْ خَيۡرٗا مِّنۡهُمۡ وَلَا نِسَآءٞ مِّن نِّسَآءٍ عَسَىٰٓ أَن يَكُنَّ خَيۡرٗا مِّنۡهُنَّ ﴾ [3] .

**2-3ــ التسرع في التقييم والتعليق:** كثيرا ما يكون التسرع في التقييم وإبداء الملاحظات مثار شكوى الكثيرين، إذ أن التسرع في الاستنتاج وإصدار الأحكام قبل الإلمام بأكبر قدر من المعلومات يؤديان إلى إصدار التعليمات غير المفيدة والأحكام غير الناضجة .

**2-4 ــ مقاطعة الآخرين:** لا شك أن مقاطعة الآخرين هي أخطر ما يهدد استرسال الآخرين بالحديث والمناقشة المجدية، فمقاطعة الآخرين تشل تفكيرهم وتسبب لهم الارتباك وبالطبع النتيجة الحتمية لذلك قليلا من المعلومات وكثيرا من الضوضاء. وإن أكثر

---

[1]- محمد بن أبي بكر بن أيوب ابن القيم الجوزية ،زاد المعاد في هدي خير العباد ،(تح : عبد القادر الأرناؤوط ،شعيب الأرناؤوط ،مؤسسة الرسالة ،ط3، د ت) ص546 .

[2]- علاء محمد قاضي ، بكرمحمد حمدان، مهارت الاتصال مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، ط1،2010 م ،ص ص 57، 58 .

[3]- سورة الحجرات، الآية :11 .

الأضرار التي تنجم عن المقاطعة ذلك الأثر النفسي الذي ينتاب الآخرين، فهي تعني بالنسبة لهم عدم الاكتراث بهم، وعدم الاهتمام بأفكارهم، مما قد يدفع بهم إلى الانسحاب والاختصار في الحديث .

**2ـ5- الاستئثار بالحديث:** من المهم أن تترك للمتعامل معك فرصة الحديث، فلو أنك أمطرته بوابل من العبارات المتتالية فعلى جانب أنك تسلبه حق الكلمة، فأنت تشعره بعدم اهتمامك بما يقول، فالمشاركة تثري المناقشة والحوار، كما يجب عليك أن لا تنسى بأنك بحاجة إلى أفكار الغير ومعلوماتهم حتى يمكنك اتخاذ القرارات الصائبة .

**2ـ6- القصور في المهارات:** كثيرا ما يصدر منا بعض الأفكار أو الحركات أثناء الاستماع دون أن ندري، والواقع أن مثل هذه الحركات تخلق شعورا من الضيق لدى المتحدث وتجعله يتردد في الاستمرار في الحديث، سواء كنا على وعي بهذه الحركات أو غير واعين بها فإننا لا نستطيع أن نقّدر مدى تأثيرها على الطرف الآخر وتحديد ما يغضبه وما لا يغضبه منها لاختلاف إدراك كل منا عن الآخر [1] .

## المطلب 5 : آداب الاتصال في الإسلام

الإسلام منهج حياة ودستور متكامل، إعتنى بالإنسان في جميع شؤونه، في دينه ودنياه، في عباداته وعاداته ومعاملاته، فقدم له آدابا وأخلاقا في أدق تفاصيل حياته ويعتبر النبـــي ﷺ وسيرته العطرة نموذجا عمليا لهذا المنهج الرباني، فعلى كل من يسعى لسعادة الـــدارين أن يقتدي بشخصه الكريم ويتأدب بآدابه. ولما ننظر لحال واقعنا نجد كثيراً من الناس في هذه الأيام يجهل هذه الآداب، والبعض الآخر يعتبرها ضربا من الخيال والمثالية التي لا يمكـــن تطبيقها بأي حال، فيتعمَّدون تناسِيها وَعَدَم اعتبارها في معاملاتهم، لهذا رأينـــا أنـــه مـــن الأهمية التأكيد عليها والتذكير بها بشيئ من الإيجاز:

**1 ــ الابتسام :** الابتسامة فن ومهارة سحرها في النفوس مذهل وانسلالها للقلوب بديع . الابتسامة إن كانت صادقة من القلب فهي كالعدوى تنتقل إلى الآخرين بسهولة، وهاهو الصحابي الجليل جرير بن عبدالله ﷺ يحكي عن أوسم أهل الأرض وصاحب المحيا البسام

[1]- علاء محمد قاضي ،بكر محمد حمدان مرجع سابق، ص ص 51 ــ61 .

محمد عليه الصلاة والسلام قال: « **مَا حَجَبَنِي النَّبِيُ ﷺ مُنْذُ أَسْلَمْتُ، وَلَا رَآنِي إِلاَّ تَبَسَّمَ فِي وَجْهِي**»[1] «والابتسامة تعطيك شعورا بالثقة وتعطي مستمعيك شعورا بالرضى فاحرص

عليها كلما تناسبت مع حال الحديث »[2]، وفوق كل هذا فهي صدقة في رصيد حسناتك وهذا مصداقا لقوله ﷺ :« **تَبَسُمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لك صَدَقَةٌ**»[3] وقوله ﷺ أيضا:«**لاَ تَحْقِرَنَّ مِنَ الْمَعْرُوفِ شَيْئاً ،وَلَوْ أَنْ تَلْقَى أَخَاكَ بِوَجْهٍ طَلْقٍ** » [4] .

**2-إفشاء السلام:** ديننا الإسلام جاء بالسلام؛ فعند الإلتقاء أوجب علينا السلام، وفي الفِراق نقول سلام وبكلام سيد الأنام دعوات للسلام، فقد جآءه مرة رجل سائلا قال: أي الإسلام خير؟ فكان جوابه أنْ قال:«**تُطْعِمَ الْطَّعَامَ، وَتُقْرأ الْسَّلاَمَ عَلَى مَنْ عَرَفْتَ وَمَنْ لَمْ تَعْرِفْ** »[5].وهذا حديث ثان يؤكد لنا رسول الله فيه مقسما أن السلام طريق للمحبة، وسبيل للإيمان، وبالإيمان فقط نحظى برضى الرحمان، ونبلغ أعلى الجنان فقال صلى الله عليه وسلم: «**لاَ تَدْخُلُوا الْجَنَّةَ حَتَّى تُؤْمِنُوا، وَلَا تُؤْمِنُوا حَتَّى تَحَابُوا، أَوَلاَ أَدُلُّكُمْ عَلَى شَيْئٍ إِذَا فَعَلْتُمُوهُ تَحَابَبْتُمْ؟ أَفْشُوا الْسَّلاَمَ بَيْنَكُمْ**»[6]، وإذا انتهى الشخص من الكلام وهمَّ بالانصراف فالسنّة أن يلقي السَّلام مرّة أخرى فعن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله: «**إِذَا اِنْتَهَى أَحَدُكُمْ إِلَى الْمَجْلِسِ فَلْيُسَلِّمْ، فَإِذَا أَرَادَ أَنْ يَقُومَ فَلْيُسَلِّمْ، فَلَيْسَتْ الْأُولَى بِأَحَقَّ مِنَ الْآخِرَةِ**»[7] وقد قيل: ردُّ السَّلام على الأحبة عادتي ** ولقاءهم من متعتي يا سادتي

**3- طيب الكلام:** الكلمةُ عُنْوانُ المَرْءِ، تترجم عن مستودعات صدره، وتبرهن على مكنونات قلبه وتدلل عل أصله وعقله، وتنبئ عن إيمانه أو نفاقه، فالبعض منا يقول الكلام عبثا لا يلقي له بالاً، ولا يحسب له حساباً، لكن وقعه في النفوس كالرصاص الفتاك

---

[1]- البخاري، صحيح البخاري، كتاب الأدب، ح 6089، ص 1524 .

[2]- مريد الكلاب، فن الالقاء، دار الوسيط، الجزائر، ط1، 1433هـ/2012م، ص 133.

[3]- أبي عيسى محمد بن عيسى بن سوْرَة المعروف بالترمذي (ت:279هـ)، الجامع الصحيح، كتاب البر والصلة، باب ماجاء في صنائع المعروف، ج 4، ح 1956م، ص 339.

[4]- رواه أبي الحسين مسلم بن الحجاج القشيري النيسابوري(ت:261) ، صحيح مسلم، كتاب البر والصلة والآداب، باب إستحباب طلاقة الوجه عند اللقاء، ج4، ح 2626، ص2026.

[5]- رواه البخاري، صحيح البخاري، كتاب الإيمان، باب إطعام الطعام من الإسلام، ح12، ص 13 .

[6]- رواه مسلم، صحيح مسلم، كتاب الإيمان، باب بيان إنه لا يدخل الجنة إلا المؤمنون، ح 54، ص 74.

[7]- أبي دَاوُد سليمان بن الأشعث الأشعث السجستاني الأزدي(ت: 275)، سنن بن داود، تح: محمد محي الدين عبد الحميد، كتاب الأدب باب في السلام إذا قام من المجلس، ج4، ص353، ح5208. وقالَ التِّرْمِذِيُّ: حَدِيثٌ حَسَنٌ .

وكالسهم المسموم القاتل، إن أُطْلِق لا يعود ولا مجال لإصلاحه فقد قيل: كلمتك ملكك ما دامت في فمك ،ومتى خرجت منك ملكتك، ورسولنا الكريم يحثنا على طيب الكلم فقال ﷺ: «**وَالْكَلِمَةُ الْطيبَةُ صَدَقَةٌ**»[1]، ولأن الكلام هو أهم أداة للاتصال وضع له الإسلام آداباً:

- أن يكون الكلام مسموعاً ليس بالمرتفع ولا المنخفض ولا بالسريع، قال تعالى: ﴿ وَٱغۡضُضۡ مِن صَوۡتِكَۚ إِنَّ أَنكَرَ ٱلۡأَصۡوَٰتِ لَصَوۡتُ ٱلۡحَمِيرِ ﴾ ، وعن أُمَّ المؤمنين عائشة رضي الله عنها قالت: «**إِنَّ اَلنَّبِيَّ ﷺ كَانَ يُحَدِّثُ حَدِيثًا لَوْ عَدَّهُ اَلْعَادُّ لَأَحْصَاهْ**» [2].
- أن لا يتكلم المسلم فيما لا يعنيه: قال الرسول الكريم ﷺ: « **إن مِنْ حُسْنِ إِسْلاَمِ المَرْءِ تَرْكُه مَا لاَ يَعْنِيهْ**»[3]
- أن لا يتحدث بكل ما يسمع وما يعرف: فعن النبي ﷺ قال: « **كَفَى بِالْمَرْءِ إِثْماً أَنْ يُحَدَّثَ بِكُلِ مَا سَمِعَ**» [4] وقد قيل: ليس كل ما يُعْرف يقال.
- الابتعاد عن الثرثرة في الكلام: فعن رسول الله ﷺأنه قال محذرًا: « **...وَإِنَّ أَبْغَضَكُمْ إِلَيَّ وَأَبْعَدَكُمْ مِنِي مَجَالِساً يَوْمَ الْقِيَامَةِ الْثَّرْثَارُونَ وَالْمُتَشَدِّقُونَ وَالْمُتَفَيهِقُونْ**»[5].
- أن يخلو كلام المسلم من الطعن واللعن والفحش: قال رسول الله ﷺ:« **إِنِّي لَمْ أُبْعَثْ لَعَّاناً وَإِنَّمَا بُعِثْتُ رَحْمَةً**» [6]
- وقال أيضا:« **لَيْسَ الْمُؤْمِنُ بِالطَّعَانِ، ولاَ اللَّعَانِ وَلاَ الْفَاحِشِ وَلاَ الْبَذِي**»[7] .

---

[1]- رواه البخاري، صحيح البخاري، كتاب الجهاد والسير، باب من أخذ بالركاب ونحوه، ج 56، ح2989، ص 736 .

[2]- رواه البخاري، صحيح البخاري، كتاب المناقب، باب صفة النبي ﷺ، ح 3567، ص878 .

[3]- رواه الترمذي، الجامع الصحيح، كتاب الزهد، باب رقم 11، ج 4، ح 2317 .

[4]- رواه مسلم، صحيح مسلم، المقدمة، باب النهي عن الحديث بكل ما سمع، ج 1، ح 5، ص 10 .

[5]- رواه الترمذي، الجامع الصحيح، كتاب البر والصلة، باب ما جاء في معالي الأخلاق، ج 4، ح 2018، ص 370 .

[6]- رواه مسلم، صحيح مسلم، كتاب البر والصلة، باب النهي عن لعن الدواب وغيرها، ج 4، ح 2599، ص2007 .

[7]- رواه الترمذي، الجامع الصحيح، كتاب البر والصلة، باب ماجاء في اللعنة، ج 4، ح 1977، ص350. وقال : حسن غريب .

4- **إعطاء أهل الفضل حقهم :** ومن أدب الاتصال في الإسلام إعطاء الكبير أولوية الكلام فقد جاء أخوان للنبي ﷺ ليحدثاه بحادثة وقعت لهما، وكان أحدهما أكبر من أخيه فأراد الصغير أن يتكلم فقال له النبي ﷺ " **كبِّر كبِّر**" يريد السن[1]؛ أي أعطي الكبير حقه في الكلام أولا.

وفي الختام نقول فبالابتسام وطيب الكلام ورد السلام وإعطاء كل ذي مقام مقام تحُزْ الإهتمام والإحترام وتبلغ في قلوب كل من يعرفك مبلغ الهُيام .

[1]- رواه مسلم، صحيح مسلم، كتاب القسامة، باب القسامة، ج3، ح6، ص1294.

## المبحث الثاني : المهارات الاتصالية

**المطلب الأول :** بيان ماهية مهارات الاتصال وأهميتها .

**المطلب الثاني :** مهارات الاستماع والإنصات.

**المطلب الثالث :** مهارة الحوار والحديث .

**المطلب الرابع :** مهارة التفكير والسؤال .

**المطلب الخامس :** المهارات غير اللفظية.

## المطلب الأول: بيان ماهية مهارات الاتصال وأهميتها

### 1- تعريف المهارة لغة واصطلاحا

**1-1 لغة:** المَهَارَة هي الحِذْقُ في الشْيء. والمَاهِرُ: الحاذِقُ بكل عَمَلٍ، والجمع مَهَرَةٌ ويقال مَهَرْتُ بهذا الأمر أَمْهَرُ بِهِ مهَارَةً أي صِرْتُ به حَاذِقًا[1]، وعن أُمِّنَا عائشة رضي الله عنها قالت: قال رسول الله ﷺ: « **الْمَاهِرُ بِالْقُرْآنِ مَعَ السَّفَرَةِ الْكِرَامِ الْبَرَرَةِ** » [2].

**1-2 المهارة اصطلاحا:** هي شيء يمكن تعلُّمه أو اكتسابه أو تكوينه لدى المتعلم عن طريق المحاكاة والتدريب [3].

**2- تعريف المهارة الاتصالية:** من خلال التعريف اللُّغوي والاصطلاحي للمهارة والاتصال كل على حدى ندرج الآن تعريفها كمركب إضافي وصفي: «هي عملية مستمرة تتضمن قيام طرف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسائل شفوية أو مكتوبة تنقل من خلال وسيلة اتصال. أو هي مهارة تبادل المعلومات والتفاهم مع شخص آخر أو آخرين[4].

فيمكن أن نخلص إلى أنَّ المهارة الاتصالية هي كل الطرق والوسائل التي تساعد القائم بالاتصال للتأثير في مستمعيه، و تَتَحققُ بها كل أهدافه من العملية الاتصالية فينجح بإقامة اتصال ناجح وفعّال.

### 3 - بيان أهمية مهارات الاتصال بالنسبة للداعية :

إن لمهارات الاتصال أثر عظيم في معاملاتنا مع الغير أثناء دعوتنا ونصحنا لهم، فعلى أساسها يكمن نجاح التواصل أو فشله، ويقول ﷺ: «**إِنَّكُمْ لَنْ تَسَعُوا النَّاسَ بِأَمْوَالِكُمْ بلْ يَسَعُهُمْ مِنْكُمْ حُسْنُ الْخُلُقْ، وَبَسْطُ الْوَجْهِ**» [5]، فل نتأمل في هذه القصة وكيف اختلف الأمر من الضِّد إلى الضِّد ومن رفض الدعوة إلى قبولها :

---

[1]- ابن منظور، مرجع سابق، ج 13/12، مادة " مهر "، ص 114 .

[2]- رواه مسلم، صحيح مسلم، كتاب صلاة المسافرين وقصرها، باب فضل الماهر في القرآن والذي يتتعتع فيه، ج1، ح 798، ص 550 .

[3]- منال طلعت، مدخل إلى علم الاتصال، مكتبة الإسكندرية، 2002م، ص 43 .

[4]- علاء محمد قاضي، بكر محمد حمدان، مهارات الاتصال، مرجع سابق، ص ص 146-147 .

[5]- محمد ناصر الدين الألباني، صحيح الترغيب والترهيب، مكتبة المعارف، الرياض، ط1، 1412هـ ، مج3، ح 2661، حسن لغيره.

يحكى أنَّ عبد الله كان رجلا متحمسا لكن تنقُصه بعض المهارات،خرج يوما من بيته إلى المسجد ليصلي الظهر، يسوقه الحرص على الصلاة ويدفعه تعظيمه للدين، كان يحثُّ خطاه خوفا من أن تقام الصلاة قبل وصوله إلى المسجد. مرَّ أثناء الطريق بنخلة في أعلاها رجل بلباس مهنته يشتغل بإصلاح التَّمر، عجب عبد الله من هذا الذي ما إهتم بالصَّلاة، وكأنَّه ما سَمِعَ آذاناً ولا ينتظر إقامة ! فصاح به غاضباً: انزل للصلاة. فقال الرجل بكل برود: طيِّب طيِّب، فقال: عَجِّلْ، صلِّ يا حمار!! ، فصرخ الرجل: أنا حمار!؟ ثم انتزع عسيبًا من النخلة ونزل ليقْلق به رأسه. غطى عبد الله وجهه بطرف غِترته لئلا يعرفه وانطلق يعدو إلى المسجد. نزل الرجل من النخلة غاضبا ومضى لبيته وصلى وارتاح قليلاً ثم خرج إلى نخلته ليكمل عمله. دخل وقت العصر وخرج عبد الله للمسجد مرَّ بالنخلة فإذا بالرجل فوقها فغيَّر أسلوب تعامله فقال: السلام عليكم..كيف الحال؟ قال: الحمد لله بخير. قال: بشِّرْ كِيفْ التَّمر هذه السَّنة؟، قال: الحمد لله. قال عبد الله: الله يوفقك ويرزقك، ولايحرمك أجر عملك وكدك لأولادك، ابتهج الرجل لهذا الدعاء، فأمَّنَ على الدعاء وشكره. فقال عبد الله: لكن يبدو أنك لشدة انشغالك لم تنتبه لآذان العصر؟ قد أذن العصر. والإقامة قريبة فلعلك تنزل لترتاح وتدرك الصلاة، وبعد الصلاة أكمل عملك، الله يحفظ عليك صحتك. فقال الرجل: إنْ شاء الله إنْ شاء الله، وبدأ ينزل برفق ثم أقبل على عبد الله وصافحه بحرارة وقال: أشكرك على هذه الأخلاق الرائعة أما الذي مر بي الظهر فيا ليتني أراه لأعلِّمه من الحمار؟؟

* نتيجة:مهاراتك في التعامل مع الآخرين على أساسها تتحدد طريقة تعامل الناس معك [1].

## المطلب الثاني: مهارة الاستماع والإنصات

### 1 ماهية الإنصات والسماع :

**1-1 تعريف الانصات والاستماع:** «فالسَّماع هو التقاط الأذن اللاإرادي لأي صوت أو حديث سواء كان ذلك مقصوداً أو غير مقصودٍ »[2] أما الإنصات فهو: « قمة التركيز الكامل فيما يقول المتحدث من كلمات وما يتحرك من حركات، مع الانفصال والانعزال

[1]- محمد بن عبد الرحمان العريفي، استمتع بحياتك، (دار ابن الجوزي للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1 ،1432هـ/2011م ) ص 15.
[2] -كريم الشاذلي ،الشخصية الساحرة ،( دار اليقين، مصر، ط2،1432 هـ/ 2011م )، ص 131.

التام عما يحيط بالمنصت من مؤثرات خارجية قد تؤثر على تركيزه »[1] وقد ذكر الإنصات مع الاستماع في آية واحدة في قوله عز وجل: ﴿ وَإِذَا قُرِئَ ٱلْقُرْءَانُ فَٱسْتَمِعُوا۟ لَهُۥ وَأَنصِتُوا۟ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴾[2] « ولنَلحَظ أنَّ الله تعالى قال : ﴿ فَٱسْتَمِعُوا۟ ﴾ ولم يقل «اسمعوا » لأن الاستماع فيه تعمد أن تسمع، أما السمع فأنت تسمع كلَّ ما يقال حولك، وقد تنتبه إلى ما تسمع وقد لا تنتبه »[3].

**1-2-الفرق بين الإنصات والاستماع والسماع:** « لا يختلف معنى الاستماع عن معنى كل من الانصات و الاصغاء فهو أيضا يتعلق بمدى انتباه الفرد إلى المعاني المتضمنة فيما يقول المرسل، وإذا كان الاستماع لا يختلف من حيث الدلالة على كل من الانصات و الاصغاء فهو يختلف عن السَّمع، فالسمع وظيفة فسيولوجية و يشمل استقبال الرسالة، أما الاستماع فهو وظيفة عقلية، وتعني فهم الرسالة، فبعد أن تتم عملية السماع بواسطة آلة السمع. وعلى هذا فالسمع والسماع غير الاستماع هو نفسه الإنصات والإصغاء »[4] .

**2- الإنصات والاستماع في القرآن الكريم والسيرة النبوية:**

**2-1- الإنصات والاستماع في القرآن الكريم:** ذكر الاستماع والإنصات في القرآن الكريم في أكثر من موضع منها ما يلي :

قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ إِنَّ ٱلسَّمْعَ وَٱلْبَصَرَ وَٱلْفُؤَادَ كُلُّ أُو۟لَٰٓئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْـُٔولًا ﴾[5] ﴿ وَلَوْ شَآءَ ٱللَّهُ لَذَهَبَ بِسَمْعِهِمْ وَأَبْصَٰرِهِمْ ﴾[6] ﴿ قُلْ مَن يَرْزُقُكُم مِّنَ ٱلسَّمَآءِ وَٱلْأَرْضِ أَمَّن يَمْلِكُ ٱلسَّمْعَ وَٱلْأَبْصَٰرَ ﴾[7]

---

[1]- عطا بركات، مرجع سابق، ص 131 .

[2]- سورة الأعراف، الآية :204 .

[3]- محمد متولي الشعراوي، مرجع سابق، ص3180.

[4]- محمد منير حجاب، مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة ،(دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة ، ط2 ،2000 م)، ص 19.

[5]- سورة الإسراء ، الآية : 32 .

[6]- سورة البقرة ، الآية : 20 .

[7]- سورة يونس ، الآية :31 .

﴿ مَا كَانُوا۟ يَسْتَطِيعُونَ ٱلسَّمْعَ وَمَا كَانُوا۟ يُبْصِرُونَ ﴾ [1] ﴿ وَجَعَلَ لَكُمُ ٱلسَّمْعَ وَٱلْأَبْصَـٰرَ وَٱلْأَفْـِٔدَةَ ﴾ [2]

من هذه الآيات ندرك لما لهذه الحاسة من أهمية، فمعظم الآيات التي تعرضت لهذه الحاسة نجد السمع مقدما دائما على البصر، وركز القرآن الكريم على تنميتها باعتبارها من أقوى الحواس التي تساعد على إدراك المواقف المحيطة ...فهي أدق الحواس وأرقاها كما أنهـا عامل مهم في عملية الاتصال [3] .

**2-2 الإنصات والاستماع في السيرة النبوية:** حث الرسول ﷺ على الإنصات أثناء كلامنا للآخرين فقال ﷺ: « **أَنَا أَوَّلُهم خُرُوجًا وَأَنَا قَائِدُهُمْ إِنْ أَوْفَدُوا وَأَنَا خَطِيبُهُمْ إِذَا أَنْصَتُوا وَأَنَا مُشَفَّعِهُمْ إِذَا حُبِسُوا وَأَنَا مُبَشِّرُهُمْ إِذَا آيَسُوا...** »[4]، فالشاهد في هذا الحديث قوله ﷺ « **أنا خطِيبُهمْ إِذَا أنصتُوا** » مبينا أنه من حسن الكلام ما أنصت الناس له واستمعوا، وسنستعرض في المبحث الثالث دروسا نبوية في حسن الاستماع والإنصات بمزيد من التفصيل والإيضاح .

**3-أهمية مهارة الانصات والاستماع :**

- ✓ أنها من أهم المهارات لفهم المتحدث وتدعم الاتصال الفعّال .
- ✓ أن المستمع لا ينصت بأذنيه فقط؛ إنما يستثمر كل جوارحه فيصغي بعينه وقلبه وعقله .
- ✓ الانصات من أفضل الوسائل لإظهار الإحترام للآخرين وتبادل المعارف والأفكار .
- ✓ يساهم في بناء العلاقات الإنسانية بين الأفراد والجماعات [5].

---

[1]- سورة هود، الآية : 20 .

[2]- سورة السجدة، الآية : 9 .

[3]- منير حجاب، مهارات الاتصال، مرجع سابق، ص 27 .

[4]- أبو محمد عبد الله بن عبد الرحمن التميمي الدارمي السمرقندي( 255 هـ) ، سنن الدارمي، المُقدِّمَةُ، باب فضل النبي ﷺ،ج1، ح 49 ص192.

[5]- أكرم مصباح عثمان ،الأسرار العجيبة للاستماع والانصات، (دار بن حزم، ط 1، 1421هـ /2000م )، ص 46 .

**4-كيفية تنمية مهارة الإنصات والاستماع :**

4-1 الوقوف عن الكلام فلا يمكن الجمع بين الإنصات والحديث [1]، وقد قال الله في محكم التنزيل: ﴿ مَّا جَعَلَ ٱللَّهُ لِرَجُلٍ مِّن قَلْبَيْنِ فِى جَوْفِهِۦ ﴾[2] وقد جعل الله لنا أيضا أذنين وفما واحد لنستمع أكثر مما نتكلم كما قال الشاعر :

اسمع مخاطبة الجليس ولا تكن .... عجلا بنطقك قبلما تتفهم

لم تعط مع أذنيك نطقا واحد .... إلا لتسمع ضعف ما تتكلم [3].

فاستمع ضعف ما تتكلم حتى تكون لديك حصيلة جيدة تساعدك على أن تكون متحدثا لبقا فمن خلال الإنصات تستطيع أن تنْفُذَ إلى فِكر محدِّثك وتكون استجابتك في ضوء ذلك التصور [4].

4-2 ركز في التعبيرات غير اللفظية والتلميحات وربطها بالتعبير اللفظي، والمحافظة على الاتصال البصري الإيجابي[5]، فالإنصات للمتحدث بالعينين قبل الأذنين يزيدك تركيزا تركيزا وراحة [6].

4-3 كن صبورا مع متحدثك لتستطيع بذلك فهم ما يقصده بالفعل وليس ما تريد أنت سماعه[7]، وتجنب المقاطعة بترك العنان لمحدثك ليفرغ دلوه قبل أن تفرغ أنت [8] .

4ـ4 حاول أن تفهم وجهة نظر المتحدث وإن لم تستوعب فأكثر من سؤاله عما يقصده [9].

[9].

---

[1]- هالة منصور، الإتصال الفعَّال، (المكتبة الجامعية، الإسكندرية، ط1، 2000 م )، ص 206 .

[2]- سورة الأحزاب، الآية : 4 .

[3]- من ديوان صفي الدين الحلبي .

[4]- هالة منصور، المرجع نفسه، ص 207 .

[5]- هالة منصور، مرجع سابق، ص 207.

[6]- عطا بركات، مرجع سابق، ص 142.

[7]- هالة منصور، المرجع نفسه، ص 207.

[8]- عطا بركات، المرجع نفسه، ص 142.

[9]- عطا بركات ، المرجع نفسه ، ص 143.

4ـ5 شارك وجدان المتحدث بمحاولة إشعاره بإحساسك ومشاركته درجة اهتمامه وحماسه [1]

ومن هنا نجد أن القدرة على الإنصات وإكساب مهاراته تتطلب صبرا وانفتاحا ورغبة حقيقية في التفهم [2]، وأن مهارة جذب القلوب لا يكون فقط بإسماعهم ما يحبون بل وبالاستماع منهم لما يحبون [3].

إذن لتكون مستمع ماهرا " أنصت "،هز رأسك متابعاً، تفاعل بتعابير وجهك كتقطيب الجبين حينا، ورفع الحاجبين حيناً آخر والتبسم وتحريك الشفتين بتعجب، وأنظر إلى أثر ذلك فيمن يتكلم معك سواءً كان صغيرا أو كبيرا ستجد أنه يركز نظره عليك ويقبل بقلبه إليك [4]. وقد قال الشاعر: فإن بعض القول فن.. فاجعل الإصغاء فنَا.

## المطلب الثالث: مهارة الحوار والحديث

### 1- تعريف مهارة الحديث والحوار:

**1ـ1 تعريف الحديث :** يعد الحديث أحد وجهي الاتصال –الوجه الشفهي – وهو عبارة عن رموز لغوية منطوقة، تنقل أفكارنا ومشاعرنا واتجاهاتنا للآخرين، ويتم هذا الانتقال عبر وسائل متعددة، عبر وسائل الاتصال الشخصي المباشر، كالمناقشات والمحادثات وغير المباشر مثل الهاتف والدوائر التلفزيونية المغلقة، وعبر وسائل الاتصال الجماهيرية كالإذاعة والتلفزيون والسينما [5].

**1-2 تعريف الحوار:** هو حديث شفهي يجري تبادله بين أكثر من فرد سواء في الشارع البيت، المنتزه، أو المدرسة أو الجمعية، أو المنتدى .....إلخ [6] .

---

[1]- هالة منصور، المرجع نفسه، ص 207.

[2]- هالة منصور، المرجع نفسه، ص 208.

[3]- محمد العريفي، استمتع بحياتك، ص 299.

[4]- محمد العريفي، المرجع نفسه، ص301.

[5]- منير حجاب، مهارات الاتصال، مرجع سابق، ص83 .

[6] ــ عبد القادر الشيخلي، أخلاقيات الحوار،(دار الشروق، عمان الأردن، ط1، 1983 م) ، ص 12 .

**3-العلاقة بين الحوار والحديث والاتصال:** يمكننا مما سبق استخلاص العلاقة بين كل من الحوار والحديث والاتصال وهي:

ــ الحديث هو أحد وجهي الاتصال؛ الوجه اللفظي اللغوي المنطوق .

ــ الحوار هو نوع من أنواع الحديث .

ــ الاتصال يشمل كلاً من الحديث والحوار.

**2- الحوار في القرآن الكريم والسيرة النبوية العطرة:**

**2-1 الحوار و القرآن الكريم:** ذكر لفظ الحوار في القرآن الكريم في ثلاثة مواضع هي :

﴿فَقَالَ لِصَٰحِبِهِۦ وَهُوَ يُحَاوِرُهُۥٓ أَنَا۠ أَكْثَرُ مِنكَ مَالًا وَأَعَزُّ نَفَرًا ﴾ [1] ﴿ قَالَ لَهُۥ صَاحِبُهُۥ وَهُوَ يُحَاوِرُهُۥٓ أَكَفَرْتَ بِٱلَّذِى خَلَقَكَ مِن تُرَابٍ ثُمَّ مِن نُّطْفَةٍ ثُمَّ سَوَّىٰكَ رَجُلًا ﴾ [2] ﴿ قَدْ سَمِعَ ٱللَّهُ قَوْلَ ٱلَّتِى تُجَٰدِلُكَ فِى زَوْجِهَا وَتَشْتَكِىٓ إِلَى ٱللَّهِ وَٱللَّهُ يَسْمَعُ تَحَاوُرَكُمَآ إِنَّ ٱللَّهَ سَمِيعٌۢ بَصِيرٌ ﴾[3] والمتأمل في كتاب الله يجده زاخرا بالحوار مع المسلمين وغيرهم، مع الموافقين والمخالفين فنجد كلمة " قال" تكررت في القرآن الكـــريم 529 مرة ،و"يقولون" 92 مرة ، و" قل " 332 مرة ، و" قالوا " 13 مرة ، و " قيل" 52 مرة ،و"قولهم" 12مرة[4].

**2-2 الحوار في السيرة النبوية:** نجد عدة نماذج للحوار في سيرة خير خلق الله تعالى نستخلص منها العبر والدروس في كيفية إدارة وقيادة الحوار ونتعلم آدابه وأخلاقياته، ومن حوار النبي ﷺ لما جاءه جبريل يسأل، وكان النبي يجيب فكان حوارا تعليميا، فقد أوضح

---

[1]- سورة الكهف، الآية: 34 .

[2]– سورة الكهف، الآية: 37.

[3]- سورة المجادلة، الآية: 1.

[4]- تنمية مهارات الاتصال في الحوار، (مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني، الرياض، د ط ، 1429هـ/2008م)، ص 12.

ذلك النبي ﷺ لما قال: «**هَذَا جِبْرِيلْ أَتَاكُمْ يُعَلِّمُكُمْ دِينَكُمْ** »[1]، ولنا عودة في نماذج من حوار النبي ﷺ لنستخلص منه المزيد من الدروس والعظات .

**3- أهمية مهارة الحوار:** يعتبر الحوار فناً من فنون الكلام ونوعاً من الاتصال الإنساني الراقي وتكمن أهميته في أنه :

ـــ أسلوب من أساليب الدعوة ونوع من أنواع الجهاد، وهو جهاد الكلمة واللّسان.

ـــ صيغة من صيغ التفاهم وأسلوبٌ من أساليب العلم والمعرفة وتبادل الخبرات.

ـــ يحقق تفاهماً مشتركاً بين شعوب العالم، ويحقق سنة التواصل البشري .

**4- كيفية تنمية مهارة الحوار:** لكي تكون عضوا فعَّالا في الحوار فعليك أن تتذكر طبيعة الحوار، وأن الهدف منه هو الوصول إلى رأي مشترك يعتمد على اقتناع الأفراد من خلال الآراء المتعددة ويتطلب ذلك مراعاة الأمور التالية :

- ✓ إلتزام آداب الحوار من احترام المحاور لك، وعدم السخرية به أو التقليل من قيمته وهدوء الصوت وقلة الانفعال والغضب، بإمكانه إنجاح الحوار والوصول لنتائج إيجابية [2]
- ✓ يجب أن يكون لديك أولا ما تقول، فإنه من عيوب الكلام أن يُحدث المرء بما لا يعلم فيهرف بما لا يعرف .
- ✓ استعمل لغة واضحة وسليمة ومفهومة تساعد على رسم صورة ذهنية ونقل الأفكار للآخرين.
- ✓ استعمل نبرة صوت هادئة وإيقاعاً لفظياً مرناً، لأن الصوت يمكن أن يؤثر في مستمعيك إما إيجابيا فيستمعون ويتأثرون، أو أنه يجعلهم ينفرون منك، وينزعجون فيعرضون ويرفضون ما تقول .
- ✓ حاول أن تقاوم التشتت والتشويش والمؤثرات الخارجية، فهذه كلها عوامل تتنافس مع المتحدث وتصرف عنه أذهان وانتباه المستمعين له فإن حدث ووقع المتحدث في مثل

[1]- رواه مسلم، صحيح مسلم، كتاب الايمان، باب الايمان والإسلام والإحسان ، ح1، ص 32.
[2]- محمد منير حجاب، مهارات الاتصال، مرجع سابق، ص 122.

هذا التشويش ما عليه إلا أن يتوقف عن الحديث لبرهة بسيطة يدفعهم هذا العمل إلى العودة للإنصات والإصغاء، وإن كان التشويش طويلا فعليك أن تتوقف عن الكلام أصلا .

- ✓ حاول أن تبدأ بالنقاط الإيجابية التي يرغب المستمع الاستماع إليها ومناداتهم بأحب الأسماء إليهم، بحيث يكون مدخلا نفسيا جيدا إلى قلوبهم وأذهانهم، أما إذا بدأت بالصور السلبية فسوف تصرف أذهان مستمعيك عنك، ويجعلهم غير راغبين في الاستماع إليك والاستمرار معك [1].
- ✓ الحرص على التلقائية في الحديث، أي تجنب حفظ الحديث، فالالتزام بنص محدد يحفظه المتحدث ويلتزم به كثيرا ما يؤدي إلى الحرج عندما ينسى المتحدث كلمة ما فتتأثر بذلك طريقة الأداء ويبدو على المتحدث التكلف، ويصاب المستمعون بالملل، أما الإرتجال وتطوير الحديث بطريقة طبيعية واستخدام نبرة المحادثة فهو أكثر تأثيرا وفاعلية .
- ✓ لا تحاول تقليد المحدثين الناجحين، وكن طبيعيا وصادقا مع نفسك، واثقا من قدراتك، مقتنعا بما تقول[2].

## المطلب الرابع : مهارة التفكير والسؤال

### 1- تعريف مهارة التفكير والسؤال :

**1ـ 1 التفكير :** هو التأمل وإعمال الخاطر، فهو سلسلة من النشاطات العقلية التي يقوم بها الدماغ عند النظر إلى الأمور ويأخذ ذلك الجهد صوراً مختلفة[3].

[1] ـ هالة منصور ،مرجع سابق ،ص ص 216 ،219 .

[2] ـ منير حجاب ،مهارات الاتصال ،مرجع سابق ،ص ص 111،113 .

[3] - جمال بن إبراهيم القرش، مهارات التدريس الفعّال، (دار النجاح للكتاب للنشر والتوزيع ، ط1 ،1433/ 2012م )، ص 48 .

**2-1 السؤال :** يتفق علماء الاجتماع والاتصال وعلماء البلاغة على تعريف السؤال بأنه طلب الحصول على المعلومات سواء كانت واقعية أم خلاف ذلك[1].

**2 ــ التفكير والسؤال في القرآن الكريم والسيرة النبوية :**

**2-1 القرآن والتفكير والسؤال:** اعتنى القرآن الكريم في عدة مواضع بالتفكُر ودعا إليــه بشدة لما له من أثر في زيادة للإيمان ودرء للأوهام ومنها الآتي : **قَالَ تَعَالَىٰ:** ﴿ أَوَلَمْ يَتَفَكَّرُوا۟ فِىٓ أَنفُسِهِمْ ﴾ [2] و **قَالَ تَعَالَىٰ:** ﴿ وَيَتَفَكَّرُونَ فِى خَلْقِ ٱلسَّمَٰوَٰتِ وَٱلْأَرْضِ ﴾ [3] **وقَالَ تَعَالَىٰ:** ﴿ وَتِلْكَ ٱلْأَمْثَٰلُ نَضْرِبُهَا لِلنَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَتَفَكَّرُونَ ﴾ [4] **وقَالَ تَعَالَىٰ:** ﴿ فَٱقْصُصِ ٱلْقَصَصَ لَعَلَّهُمْ يَتَفَكَّرُونَ ﴾ [5]

فغالبا ما يرتبط السؤال بالتفكر، فنجد في كتاب الله عز وجل كثيراً من الأسئلة الهدف منها إعمال الخاطر والتفكر في مضمونها ومن أمثلتها ما يلي: قوله تعالى:﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ هَلْ أَدُلُّكُمْ عَلَىٰ تِجَٰرَةٍ تُنجِيكُم مِّنْ عَذَابٍ أَلِيمٍ ﴾ [6] ﴿ قُلْ هَلْ نُنَبِّئُكُمْ بِٱلْأَخْسَرِينَ أَعْمَٰلًا ﴾ [7]

﴿ قَٰلَ كَمْ لَبِثْتُمْ فِى ٱلْأَرْضِ عَدَدَ سِنِينَ ﴾ [8] ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ ﴾ [9]

وكثير هي الآيات التي يستخدم رب العزة السؤال لنشر المعلومات، ولم يكتفى القرآن

---

[1]- منير حجاب، مهارة الاتصال، مرجع سابق، ص 49 .
[2]- سورة الروم، الآية : 8 .
[3]- سورة آل عمران، الآية : 191 .
[4]- سورة الحشر، الآية : 21 .
[5]- سورة الأعراف، الآية : 176 .
[6]- سورة الصف، الآية : 10 .
[7]- سورة الكهف، الآية : 103 .
[8]- سورة المؤمنون، الآية : 112 .
[9]- سورة الصف، الآية :2 .

بطرح الأسئلة، بل حث الناس على السؤال، كما في قوله تعالى﴿ وَمَآ أَرۡسَلۡنَا مِن قَبۡلِكَ إِلَّا رِجَالٗا نُّوحِيٓ إِلَيۡهِمۡۚ فَسۡـَٔلُوٓاْ أَهۡلَ ٱلذِّكۡرِ إِن كُنتُمۡ لَا تَعۡلَمُونَ ﴾ [1]

## 2-2 السيرة النبوية والتفكر والسؤال :

عن عطاءﷺ قال: دخلت أنا وعبد الله بن عمر عن عائشة رضي الله عنها فقال عبد الله بن عمرﷺ: «**حَدِّثِينَا بِأَعْجَبِ شَيْءٍ رَأَيْتِهِ مِنْ رَسُولِ اللهِ ﷺ فَبَكَتْ وَقَالَتْ: قَامَ لَيْلَةً مِنَ اللَّيَالِي فَقَالَ: يَا عَائِشَةُ ذَرِينِي أَتَعَبَّدُ رَبِّي، وَاللهِ إِنِي لَأُحِبُ قُرْبَكِ وَأُحِبُ مَا يَسُرُّكِ، قَالَتْ: فَقَامَ فَتَطَهَّرَ، ثُمَّ قَامَ يُصَلِي فَلَمْ يَزَلْ يَبْكِي حَتَّى بَلَّ حِجْرَهُ، ثُمَّ بَكَى فَلَمْ يَزَلْ يَبْكِي حَتَّى بَلَّ الْأَرْضَ، وَجَاءَ بِلَالٌ يُؤْذِنُهُ بِالصَّلَاةِ فَلَمَا رَآهُ يَبْكِي قَالَ يَا رَسُولَ اللهِ ! تَبْكِي وَقَدْ غَفَرَ اللهُ لَكَ مَا تَقَدَّمَ مِنْ ذَنْبِكَ وَمَا تَأَخَّرَ ؟! قَالَ: أَفَلَا أَكُونُ عَبْدًا شَكُورًا؟ لَقَدْ نَزَلَتْ عَلَيَّ اللَّيْلَةَ آيَاتٍ وَيْلٌ لِمَنْ قَرَأَهَا وَلَمْ يَتَفَكَّرْ فِيهَا ﴿ إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَاخْتِلَافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ لَآيَاتٍ لِأُولِي الْأَلْبَابِ ﴾**[2] »[3]، والشاهد في هذه القصة قوله ﷺ « **وَيْلٌ لِمَنْ قَرَأَهَا وَلَمْ يَتَفَكَّرْ فِيهَا فِيهَا** » ففيها دليل على حث النَّبي ﷺعلى التفكر والتدبروالتأمل في آيات الله والاعتبار بما فيها من المواعظ[4] وتساؤل النبي " أَفَلَا أَكُونُ عَبْدًا شَكُورًا ؟ " لم يكن يُرِدُ به جوابا، بل هدف بسؤاله ذلك إثارة عقل سيدنا بلال ودفعه للتفكر في حال النبي مع الله، وتربيته بأسلوب السؤال الراقي كيف أن اتصال الإنسان بربه يكون في السراء والضراء وفي البلاء والهناء في الغضب والرضا.

**3- أهمية تنمية مهارات التفكير والسؤال:** يعد التفكير ضرورة حيوية للإيمان واكتشاف عظمة الخالق، وقوة متجددة تساعد الفرد على مواكبة متطلبات مجتمعه، وتعين المجتمعات على مواكبة القفزات الحضارية، ويعد التفكير من أهم محددات بناء شخصية الإنسان، إلى

---

[1]- سورة النحل، الآية 43 .

[2]- سورة آل عمران، الآية : 190 .

[3]- صححه الألباني في السلسة الصحيحة، ج 1 ، ح 106 .

[4]- جمال إبراهيم القرش، مرجع سابق، ص 49.

أفضل المعلومات الممكن توافرها ويمكن بلوغها بالتدريب والمران وملاحظتها وقياسها[1].
أما السؤال فيعد من أهم المهارات الاجتماعية الواسعة الانتشار ومن أهم مهارات التفاعل الإجتماعي، ففي معظم المواجهات الإجتماعية تسأل الأسئلة ويجاب عليها، وبهذه الطريقة تجمع المعلومات وتشجع المحادثة [2].

## المطلب الخامس :المهارات غير اللفظية

**ـ تعريف المهارة غير اللفظية :** ونعني بها نسق الاتصال غير اللفظي، وما يتضمنه من إيماءات وإشارات وحركات، وتعبيرات ونظرات، والمهارة غير اللفظية هنا تعني القدرة على استخدام هذا النسق والتعامل معه[3].

### 2ـ المهارة غير اللفظية في القرآن الكريم والسيرة النبوية:

### 2-1 المهارة غير اللفظية في القرآن الكريم:

ذكرت دراسة موضوعية للقرآن الكريم في الإتصال غير اللفظي إحصائية تضمنت من خلالها 4480 آية قرآنية تتحدث عن الاتصال غير اللفظي مشكلة نسبة 72% من العدد الإجمالي لآيات المصحف الشريف وعددها 6236 آية وتتوزع هذه الآيات على 111 سورة من ضمن 114 سورة بنسبة 97%، ولا شك أن هذه الأرقام والنسب تبين مدى تواجد الاتصال غير اللفظي في القرآن الكريم [4]، مما يعطينا الحق في الزعم بأهمية الاتصال غير اللفظي. ومن أمثلة ذلك قوله عزّ وجلّ: ﴿ وَلَا تَبَرَّجْنَ تَبَرُّجَ ٱلْجَٰهِلِيَّةِ ٱلْأُولَىٰ ﴾ وهو ما فُسِّر بأنه: مشية فيها تكسر وتغنج، وقال تعالى :﴿ وَلَا يَضْرِبْنَ بِأَرْجُلِهِنَّ لِيُعْلَمَ مَا

[1]- جمال بن إبراهيم القرش، المرجع نفسه، ص49 .
[2]- منير حجاب، مهارة الاتصال، مرجع سابق، ص 129 .
[3]- هالة منصور، مرجع سابق، ص 202 .
[4]- محمد الأمين موسى أحمد، الاتصال غير لفظي في القرآن الكريم، دائرة الثقافة والإعلام، الشارقة ط 1،2003م، ص 18 .

﴿ يُخْفِينَ مِن زِينَتِهِنَّ ﴾[1] لأن أصوات الخلاخيل تحمل أيضاً رسالة تترجم في الإطار المرجعي للمستقبل إلى صور جنسية [2] .

## 2-2 المهارة غير اللفظية في السيرة :

إن الرسول ﷺ كان يكثر من استخدام الاتصال غير اللفظي؛ وذلك لعلمه بأهميته وقدرته على توصيل ما يريد إلى أصحابه ومجتمعه، وكان الصحابة ﷺ يفهمون هذه الرسائل، ويدركون معناها، دلَّ على ذلك كثير من الأحاديث التي صحت عن الرسول ﷺ – سنورد بعضها في المبحث الثالث بمزيد من التفصيل والايضاح– وقد تمثلت أساليب الاتصال غير اللفظي في الحديث النبوي في ما يلي:

أ– تعبيرات الوجه : الضحك، الاتصال البصري، تغيير هيئة الوجه، تغيير لون الوجه، البكاء، والصمت.

ب– استخدامات اليد : اللمس، الإشارة إلى الأشياء المحسوسة، والإشارة الرمزية التعبيرية.

ج– الحركات الجسمية العامة: تعديل وضع الجسم، الإقبال، الإعراض، رفع الرأس وتنكيسه.

وكما اعتنى النبي بهذه المهارة في تعامله مع الناس كان أيضا ينهى ﷺ وبشدة استغلالها في ما هو سلبي فقال: رسول الله ﷺ: « **أَيَّمَا اِمْرَأَةٍ اِسْتَعْطَرَتْ فَمَرَّتْ بالمجلس فهيَ كذا وكذا فهي زَانِيَةٌ** »[3] فالروائح أيضاً من الوسائل الهامة للاتصال غير اللفظي، وتحمل كثيراً من الرموز الاتصالية، وقد احتفظت العطور إلى يومنا هذا بأهميتها كوسيلة اتصال، وأضاف إليها صانعوها ومروجوها في الغرب رموزاً جديدة تؤكد الرموز القديمة

[1]- سورة النور، الآية: 31.
[2]- حسن رجب، أدب الإسلام وعلم الاتصال –مقالات في الدعوة والإ علامي الإسلامي – ، دار الأمة، العدد28 ، ص 43.
[3]- رواه الترمذي، الجامع الصحيح، كتاب الأدب، باب ماجاء في كراهية خروج المرأة متعطرة، ح2786، ص 106.

وتبرزها، فسموا بعض هذه العطور بأسماء موحية : أفيون، نزوة، نشوة، أنوثة.. وغير ذلك[1].

### 3ــ أهمية المهارة غير اللفظية :

تأتي أهمية التعبير غير اللفظي من دوره الفعال في فهم الرسالة جنبا إلى جنب مع التعبير اللفظي، حيث لابد من قراءة ما يعنيه المرسل من رسالته من خلال فهم تعبيرات الوجه ونظرات العينين، ونبرات الصوت،حركات الجسد، ثم ترجمة الرسالة، حيث لابد وأن يصغي المستمع إلى المشاعر والانطباعات والتعبيرات إلى جانب الكلمات. وإلى جانب ذلك يجب أن يستخدم المستمع الاتصال غير اللفظي كمنصت، عند عكس استجابته تجاه الحديث أو الرسالة الموجهة إليه ليبين اهتمامه أو عدم اهتمامه، استرخاءه أو يقظته، هدوءه أم ثورته وما إلى غير ذلك من استجابات، تمثل التغذية المرتدة التي يعتمد عليها المرسل ويترجمها إلى رسائل توجيهية سواء إلى الاسترسال في الحديث أو الاختصار، التركيز لتوضيح المعنى أو الانتقال إلى معاني أخرى وهكذا. وغالبا ما يكون التعبير غير اللفظي أصدق وأعمق من التعبير اللفظي وقد يكون كلاهما مدعما للآخر أو قد يكون أحدهما معوقا للآخر، الأمر الذي ينعكس على فهم المعنى الدلالي للرسالة [2].

### 4 ــ كيفية تنمية مهارة الاتصال غير اللفظي :

إن لغة الجسد والتعبير الجسدي الصحيح يضع النقاط فوق الحروف للكثير من ما تقدم من مهارات السماع والحديث والحوار، فإذا أردت أن تقنع الطرف الآخر بقضيتك وتستحوذ على إهتمامه تجاه ما تقول فما عليك إلاّ أن توائم بين كلماتك وتعبيراتك الجسدية، ولكي تنمي هذه المهارات فما عليك إلاّ بالآتي [3]:

* أنظر إلى عين محدثك: فهذا يظهر مدى اهتمامك بما يقول ويشعره بأنك مصغٍ له بكل جوارحك، إنتبه لا تثبت عينيك عليه بجمود ولكن تابعه بعين يظهر فيها الاهتمام والفهم .

---

[1]- حسن رجب، مرجع سابق، ص44.

[2]- هالة منصور، مرجع سابق، ص ص 202 – 203 .

[3]- محمد ديماس ، فنون الحوار والاقناع ، (دار ابن حزم ، بيروت ، ط1، 1420 هـ –1999 م)، ص 74.

* قم بإشارات تدل على اهتمامك، لا تكن كالصخرة، أرسم الاهتمام مع الابتسام على وجهك ،حاول أن تتجاوب مع متحدثك بجسدك، هز الرأس مثلا يدل على تواصلك معه وانتباهك إليه وإقبالك نحوه بكلك يشعره بالاهتمام [1]، وقد حكى الله عز وجل لنا نُصْحَ لقمان الحكيم لإبنه لما قال: ﴿ وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ ﴾[2] .

* تجنب حركات الجسم التي تدل على الاستهزاء والسخرية لأنها كلها تساهم في إعطاء انطباع فوري عنك لذلك يجب أن تكون مدرك لأهمية ذلك، كن صادقا ومخلصا عند تقمصك في بعض المواقف لأن تقمص الموقف والتعبير الطبيعي للحركات له دور فعَّال في التأثير والاقناع [3].

* على المتحدث أن يتجنب الاكثار والزيادة في الحركات عن المعقول أو المناسب لأنه بهذا قد يشوه ويشوش المعاني وقد تعبر هذه الزيادة في الحركات على عدم ثقته بنفسه[4].

[1]- كريم الشاذلي، مرجع سابق، ص 87.
[2]- سورة لقمان، الآية : 18 .
[3]- محمد ديماس، المرجع نفسه ، ص 76 .
[4]- محمد منير حجاب، مهارات الاتصال، مرجع سابق، ص ص 36 ــ37 .

## المبحث الثالث: نماذج نبوية تطبيقية في المهارات الاتصالية

**المطلب الأول:** نماذج نبوية في مهارة الإنصات والاستماع.

**المطلب الثاني:** نماذج في مهارات الحديث والحوار النبوي.

**المطلب الثالث:** أساليب ومهارات نبوية في التفكير والسؤال.

**المطلب الرابع:** المهارات الاتصالية العملية النبوية .

محمد ﷺ هو النَّبي الخاتم، والداعية الأول الذي اختاره الله لتبليغ رسالة الإسلام الكاملة في تشريعاتها، الشاملة لجميع الناس، والخاتمة لكل الرسالات يقول تَعَالَىٰ:﴿ وَمَن يَبْتَغِ غَيْرَ ٱلْإِسْلَٰمِ دِينًا فَلَن يُقْبَلَ مِنْهُ وَهُوَ فِى ٱلْءَاخِرَةِ مِنَ ٱلْخَٰسِرِينَ ﴾[1] فعلى كل من ابتغى حمل لواء الرسالة وأداء الأمانة السير وفق منهج المصطفى في الدعوة إلى الله والتأسي به، ولن يكون ذلك ممكنا للداعية المسلم إلاَّ بعد إطلاعه على سيرته ﷺ والبحث والتأمل فيها لما لها من أهمية في حياته ونجاح دعوته .

## المطلب الأول: نماذج نبوية في مهارة الإنصات والاستماع

لنا في سيرة سيد الخلق ﷺ دروس وعبر، نرجع إليها ونتأمل فيها لنأخذ من معينها آداباً وأخلاقاً وعلماً واسعاً، ونجد أن مهارة الإنصات والاستماع متأصلة في سيرته ﷺ؛ فقد كان رسولنا عليه الصَّلاة والسَّلام نموذجاً راقياً في الإصغاء والإنصات، كان إذا حدثه أحد اتجه بكله نحوه رجلا كان أم امرأة ،خادماً أو حتى كافراً مخالفاً، ويزيد فوق الإقبال ابتسامةً وبشاشةً وبِشرًا، ما يضفي على جو التواصل راحة وطمأنينة، و يعطي متحدثه ﷺ شعوراً بالاهتمام وإعلاءً لقيمة ذاته، وفيما يلي نستعرض بعض النماذج النبوية في هذه المهارة الراقية وكيف كان لها الأثر البليغ في كل من تحدث إليه ﷺ .

### 1- النبي ﷺ وضماد الحكيم :

حَدَّثَنَا إِسْحَاقُ: أَنَّ ضِمَادًا قَدِمَ مَكَّةَ وَكَانَ مِنْ أَزْدِ شَنُوءَةَ وَكَانَ يَرْقِي مِنْ هَذِهِ الرِّيحِ فَسَمِعَ سُفَهَاءَ مِنْ أَهْلِ مَكَّةَ يَقُولُونَ إِنَّ مُحَمَّدًا مَجْنُونٌ فَقَالَ لَوْ أَنِّي رَأَيْتُ هَذَا الرَّجُلَ لَعَلَّ اللَّهَ يَشْفِيهِ عَلَى يَدَيَّ، قَالَ فَلَقِيَهُ فَقَالَ يَا مُحَمَّدُ إِنِّي أَرْقِي مِنْ هَذِهِ الرِّيحِ وَإِنَّ اللَّهَ يَشْفِي عَلَى يَدِي مَنْ شَاءَ فَهَلْ لَكَ ؟! فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ مَنْ يَهْدِهِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يُضْلِلْ فَلَا هَادِيَ لَهُ، وَأَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ، وَأَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ أَمَّا بَعْدُ قَالَ فَقَالَ أَعِدْ عَلَيَّ كَلِمَاتِكَ هَؤُلَاءِ فَأَعَادَهُنَّ عَلَيْهِ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ ثَلَاثَ مَرَّاتٍ، قَالَ فَقَالَ لَقَدْ سَمِعْتُ قَوْلَ الْكَهَنَةِ وَقَوْلَ السَّحَرَةِ وَقَوْلَ الشُّعَرَاءِ، فَمَا سَمِعْتُ مِثْلَ

[1]- سورة آل عمران، الآية :85

كَلِمَاتِكَ هَؤُلاءِ وَلَقَدْ بَلَغْنَ نَاعُوسَ الْبَحْرِ، قَالَ فَقَالَ هَاتِ يَدَكَ أُبَايِعْكَ عَلَى الْإِسْلَامِ قَالَ فَبَايَعَهُ فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ وَعَلَى قَوْمِكَ قَالَ وَعَلَى قَوْمِي[1].

**– دروس وعبر من القصة :**

* كان ضماد رجلاً حكيماً، له علم بالطب والتَّطْبيب، لما قدم إلى مكة وكان كافراً لم يسلم بعد قَصَدَ النبي ﷺ ليعالجه من مرض الجنون على حسب زعم قادة قريش، فأقبل إلى النبي ﷺ، وجعل يتكلم عن قدراته في مداواة السحر والجنون ورغبته في علاج النبي ﷺ منهما كان ضماد يتكلم ويتكلم والنبي ﷺ ينصت ويستمع، وهو سيد العارفين وأعقل العاقلين لم يقاطعه رغم افتراءاته الكاذبة وطلاسمه وشعوذا ته، لم يُسكته ولم يسخر منه أو يستهزئ به، فيقلل من شأنه ويحط من قيمته، وكان ﷺ باستطاعته فعل ذلك بل وحُق له كيف لا؟ وهو الذي أوتي جوامع الكلم والنطق الفصيح والبيان الساحر والعلم الواسع، وهو الذي لا ينطق عن الهوى ...أيقال عنه مجنون ومسحور ؟!! كان بإمكانه ﷺ إسكاته ومقاطعته والرد عليه بمثل ما قال، كان بإمكانه الانتقام لنفسه منه ورد الاعتبار لمكانته وشخصه الكريم، ولكن لم يكن هكذا الخلق النبوي، الممدوح من رب العالمين ﴿ وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ ﴾[2] والذي قالت عنه عائشة ــ رضي الله عنها ــ « **وَمَا انْتَقَمَ رَسُولُ اللهِ ﷺ لِنَفْسِهِ إِلاَّ أَنْ تُنْتَهَكَ حُرْمَةُ اللهِ** »[3]، فعلا كان خلقه عظيما، كان صبوراً جداً مع متحدثه منحه حق الكلام حتى نهايته، لم يقاطعه بل كان ينصت بتمعن محاولاً فهم ما يقصده ضماد الحكيم، كان يستمع ﷺ ليدرك غاية متحدثه ونواياه والدافع الأول لقوله ذاك. أدرك النبي ﷺ من خلال إنصاته أن هذا الرجل ما قدم إليه ليستفزه أو ليغيظه، علم أن نيته الصادقة في علاج المرضى وإخلاصه في عمله هما من دفعاه إلى النبي ﷺ ، وأن ضماد ما هو إلا ضحية أخرى من ضحايا عملية التشويش والتشويه التي أعلنتها قريش على النبي ﷺ ، لما أكمل ضماد كلامه وأفرغ كل ما في جعبته من مقال، وحان الآن دور النبي ﷺ في الرد، لم يسارع ﷺ بالدفاع عن نفسه أو إثبات حقيقة نبوته وشرف نسبه

[1] - رواه مسلم، صحيح مسلم، كتاب الجمعة، باب تخفيف الصلاة والخطبة، ح 868، ص593 .

[2]- سورة القلم، الآية: 4 .

[3]- رواه البخاري، صحيح البخاري، كتاب المناقب، باب صفة النبي، ح 3560، ص877 .

كأن يقول مثلا « **أَنَا اَلنَّبِيُّ لاَ كَذِبْ، أَنَا اِبْنُ عَبْدِ اَلْمُطَّلِبْ** »[1]، أو يقول ما أنا بمسحور ولا بمجنون إنما أنا الصَّادق الأمين ..." لكنه رأى أنه من الأولى نزع كل غشاوة وتظليل حل بضماد، فقد صارحه النبي ﷺ مباشرة بالحقيقة التي غابت عنه ودعاه للتوحيد والإيمان وإتباع الهدى فقال ﷺ: « إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ مَنْ يَهْدِهِ اللَّهُ فَلا مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يُضْلِلْ فَلَا هَادِيَ لَهُ وَأَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ» كان وقع هذه الكلمات كالسحر على ضماد، وانسلت لقلبه فاستقرت فيه وكسب النبي ﷺ بها رجلا حكيماً زاد في رصيد المسلمين واحدا لا بل وكل قومه وقبيلته. كل هذا بفضل مهارة الإصغاء والإنصات للنبي ﷺ وتغليب حسن الظن، وطيب المعاملة، وعظيم الخُلق. فصحيح ما يقال " الدين معاملة ".

نتيجة : «براعتنا في الاستماع إلى الآخرين تجعلهم بارعين في محبتنا والاستئناس بنا» [2]

ــ براعتنا في الاستماع إلى الآخرين تسهل علينا سبل الدعوة وتعيننا على إصابة الهدف بدقة .

**2- ما دار بين النبي ﷺ وأبا الوليد .**

قَالَ ابنُ إِسْحَاقَ: وَحَدَّثَنِي يَزِيدُ بْنُ زِيَادٍ، عَنْ مُحَمَّدِ بْنِ كَعْبٍ الْقُرَظِيِّ، قَالَ: حُدِّثْتُ أَنَّ عُتْبَةَ بْنَ رَبِيعَةَ، وَكَانَ سَيِّدًا، قَالَ يَوْمًا وَهُوَ جَالِسٌ فِي نَادِي قُرَيْشٍ، وَرَسُولُ اللَّهِ ﷺ جَالِسٌ فِي الْمَسْجِدِ وَحْدَهُ: يَا مَعْشَرَ قُرَيْشٍ، أَلَا أَقُومُ إِلَى مُحَمَّدٍ فَأُكَلِّمَهُ وَأَعْرِضَ عَلَيْهِ أُمُورًا لَعَلَّهُ يَقْبَلُ بَعْضَهَا فَنُعْطِيهِ أَيَّهَا شَاءَ، وَيَكُفُّ عَنَّا؟ وَذَلِكَ حِينَ أَسْلَمَ حَمْزَةُ، وَرَأَوْا أَصْحَابَ رَسُولِ اللَّهِ ﷺ يَزِيدُونَ وَيَكْثُرُونَ، فَقَالُوا: بَلَى يَا أَبَا الْوَلِيدِ، قُمْ إِلَيْهِ فَكَلِّمْهُ، فَقَامَ إِلَيْهِ عُتْبَةُ حَتَّى جَلَسَ إِلَى رَسُولِ اللَّهِ ﷺ ، فَقَالَ: يَا بن أَخِي، إِنَّكَ مِنَّا حَيْثُ قَدْ عَلِمْتَ مِنْ السِّطَةِ فِي الْعَشِيرَةِ، وَالْمَكَانِ فِي النَّسَبِ، وَإِنَّكَ قَدْ أَتَيْتَ قَوْمَكَ بِأَمْرِ عَظِيمٍ فَرَّقْتَ بِهِ جَمَاعَتَهُمْ وَسَفَّهْتَ بِهِ أَحْلَامَهُمْ وَعِبْتَ بِهِ آلِهَتَهُمْ وَدِينَهُمْ وَكَفَّرْتَ بِهِ مَنْ مَضَى مِنْ آبَائِهِمْ، فَاسْمَعْ مِنِّي أَعْرِضْ عَلَيْكَ أُمُورًا تَنْظُرُ فِيهَا لَعَلَّكَ تَقْبَلُ مِنْهَا بَعْضَهَا. قَالَ: فَقَالَ لَهُ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: قُلْ يَا أَبَا الْوَلِيدِ، أَسْمَعْ، قَالَ: يَا بن أَخِي، إِنْ كُنْتَ إِنَّمَا تُرِيدُ بِمَا جِئْتَ بِهِ مِنْ هَذَا الْأَمْرِ مَالًا جَمَعْنَا

[1]- رواه البخاري، كتاب الجهاد والسير، باب من صفَّ أصحابه عند الهزيمة، ح 2930، ص722.

[2]- محمد بن عبد الرحمان العريفي، مرجع سابق، ص 301.

لَكَ مِنْ أَمْوَالِنَا حَتَّى تَكُونَ أَكْثَرَنَا مَالًا، وَإِنْ كُنْتَ تُرِيدُ بِهِ شَرَفًا سَوَّدْنَاكَ عَلَيْنَا، حَتَّى لَا نَقْطَعَ أَمْرًا دُونَكَ، وَإِنْ كُنْتَ تُرِيدُ بِهِ مُلْكًا مَلَّكْنَاكَ عَلَيْنَا، وَإِنْ كَانَ هَذَا الَّذِي يَأْتِيكَ رِئْيًا تَرَاهُ لَا تَسْتَطِيعُ رَدَّهُ عَنْ نَفْسِكَ، طَلَبْنَا لَكَ الطِّبَّ، وَبَذَلْنَا فِيهِ أَمْوَالَنَا حَتَّى نُبْرِئَكَ مِنْهُ، فَإِنَّهُ رُبَّمَا غَلَبَ التَّابِعُ عَلَى الرَّجُلِ حَتَّى يُدَاوَى مِنْهُ أَوْ كَمَا قَالَ لَهُ. حَتَّى إِذَا فَرَغَ عُتْبَةُ، وَرَسُولُ اللَّهِ ﷺ يَسْتَمِعُ مِنْهُ، قَالَ: أَقَدْ فَرَغْتَ يَا أَبَا الْوَلِيدِ؟ قَالَ: نَعَمْ، قَالَ: فَاسْمَعْ مِنِّي، قَالَ: أَفْعَلُ، فَقَالَ

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ ﴿حمٓ ۝١ تَنزِيلٌ مِّنَ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ ۝٢ كِتَٰبٌ فُصِّلَتْ ءَايَٰتُهُۥ قُرْءَانًا عَرَبِيًّا

لِّقَوْمٍ يَعْلَمُونَ ۝٣ بَشِيرًا وَنَذِيرًا فَأَعْرَضَ أَكْثَرُهُمْ فَهُمْ لَا يَسْمَعُونَ ۝٤ وَقَالُوا۟ قُلُوبُنَا فِىٓ أَكِنَّةٍ مِّمَّا تَدْعُونَآ

إِلَيْهِ ﴾[1] ثُمَّ مَضَى رَسُولُ اللَّهِ ﷺ فِيهَا يَقْرَؤُهَا عَلَيْهِ. فَلَمَّا سَمِعَهَا مِنْهُ عُتْبَةُ، أَنْصَتَ لَهَا، وَأَلْقَى يَدَيْهِ خَلْفَ ظَهْرِهِ مُعْتَمِدًا عَلَيْهِمَا يَسْمَعُ مِنْهُ، ثُمَّ انْتَهَى رَسُولُ اللَّهِ ﷺ إِلَى السَّجْدَةِ مِنْهَا، فَسَجَدَ ثُمَّ قَالَ: قَدْ سَمِعْتَ يَا أَبَا الْوَلِيدِ مَا سَمِعْتَ، فَأَنْتَ وَذَاكَ[2].

**- دروس نبوية وعبر نقتبسها من القصة:**

* عتبة بن ربيعة هو مبعوث قريش للنبي ﷺ أي أنه من الكفار المخالفين لدعوته ﷺ والمعارضين له، على الرغم من هذا نجد أن تعامل النبي ﷺ معه كان راقياً جدا، فقد أعطى له حق الكلام واستمع وأنصت لحديثه حتى نهايته .

* وفي قوله ﷺ: « قل يا أبا الوليد ،أَسْمَعْ » فبهذه العبارة أكد ﷺ لمتحدثه عتبة بن ربيعة أنه مستعد للاستماع لما يقول، حيث هيأ الرسول ﷺ بهذه العبارة الوضع الطبيعي والمريح، وهو ما يوضح تقدير الرسول ﷺ للآخر مهما كان .

* وفي عبارة « أَقَدْ فَرَغْتَ يَا أَبَا الْوَلِيدْ؟ » فالرسول ﷺ زيادة على حسن إنصاته واستماعه وهجره للمقاطعة قد منح ﷺ لعتبة بن ربيعة فرصة ثانية بسؤاله لإضافة أي

[1]- سورة فصلت، الآية : [ 1- 5 ] .

[2]- ابن هشام، مرجع سابق، ج1، ص 294 .

شيء ربما نسيه أو عقل عنه وهذا خلق رفيع وأدب جمَّ يستدعي حسن إصغاء من الطرف الآخر [1] .

* على الرغم من كل العروض الرخيصة من عتبة بن ربيعة التي كان يهدف بها لإغراء النبي ﷺ وكان بإمكانها إثارة انفعاله وغضبه واستفزازه، إلا أن النبي ﷺ كان هادئا مستمعاً منصتاً له ولم يشعر متحدثه بالاشمئزاز أو الاحتقار من خلال الايماءات غير اللفظية كاحمرار العينين وإظهار الغضب أو التململ أو تصعير الخد .

* من آداب النبي ﷺ في الكلام أنه خاطب متحدثه بأحب كنية إليه فقال " يا أبا الوليد " وهو جاحد وكافر لدين الله، وجاءه بعروض باطلة مستفزة، وهذا الأدب الراقي يعتبر مدخلا نفسيا جيدا لكسب القلوب والعقول .

* من هذا الدرس النبوي العظيم نتعلم أدب الإصغاء حتى وإن كان ما يقوله المتحدث مراً وقاسيا دون سخرية أو استهزاء بالأصدقاء والخصوم علينا أن نوسع صدورنا للاستماع للرأي الآخر مهما كانت الأفكار والآراء مرفوضة .

**المطلب الثاني: مهارة الحديث والحوار النبوي**

من أهم الوسائل التي استخدمها الرسول ﷺ في تنمية التفكير الإبداعي عند الصحابة الكرام هو الحوار لما له من فوائد جمة، وبه تتم تنمية كل مهارة أو قدرة يمتلكها الإنسان، و يساعد كذلك في تغير السلوك السيئ، و يؤدي إلى الدعم المعنوي و زرع الثقة بالنفس، و لهذا كان النبي ﷺ حريصا على تفعيل هذا السلوك في تربية الصحابة الكرام و لاسيما في إحداث تغير في نمط التفكير لديهم و مما يلي سنستعرض بعضا من الدروس النبوية في الحوار محاولين استخلاص العبر و الدروس منها :

**1- فوق جبل الصفا:** لما أوحى الله لنبيه أن يصدع بالدعوة لدين الإسلام، اعتلى النبي جبل الصفا وخطب في قومه خطبته المشهورة التي كان لها أثر في نجاح إنطلاقة دعوته والجهر بها ونستخلص منها الآتي:

[1]- محمد ديماس، مرجع سابق، ص ص 36-37 .

❖**من الاتصال الشخصي إلى الاتصال الجمعي :** كانت خطبة الصفا البداية الحقيقية للاتصال الجمعي، فلقد كان الاتصال الدعوي قبل هذه الخطبة يدور في إطار الجماعات الأولية كالأسرة والأصدقاء وكل من يثق فيهم الرسول ﷺ مثل زوجته خديجة بنت خويلد وابن عمه علي بن أبي طالب وصديقه أبي بكر الصديق رضي الله عنهم جميعا، ولما نزل قوله تعالى:﴿ فَٱصۡدَعۡ بِمَا تُؤۡمَرُ وَأَعۡرِضۡ عَنِ ٱلۡمُشۡرِكِينَ ﴾ [1] أرشد الله نبيه إلى هذا الشكل الاتصالي الجديد في حمل الدعوة الإسلامية.

❖ **استخدام الوسيلة المناسبة:** وفق الرسول ﷺ في اختيار وسيلة تخاطب أكبر عدد من الناس بأسرع وقت ممكن، فصعد جبل الصفا ولعلى في هذا دلالة أهمية العناية بالوسيلة، والتألق في فنون الاتصال الإعلامي لإقناع الناس بالحق حتى لا يكون سبب الإعراض عن الدعوة هو عجز القائم بالاتصال القيام بواجبه .

❖ **إشراك الجمهور في العملية الاتصالية والحوار المفتوح:** وهذا الأسلوب الحواري في الإعلام له أثره الفعّال في تحقيق الإقناع والاقتناع، وهذا ما تؤكده الدراسات الاتصالية، حيث تعد من مؤهلات الإقناع بالرسالة الإعلامية إشراك الجمهور المتلقي في العمل الإعلامي، كما أن الدراسات الإعلامية تؤكد أيضا على احترام إرادة الإنسان وحريته الاتصالية والحوار والمناقشة، فالإعلام إنما يكون للناس وليس للقائم بالاتصال، فإذا كان الناس لا يستمعون للقائم بالاتصال، وإذا كان لا يقرأ رسائله إلا هو فالسكوت له أفضل من صرخة في واد .

❖ **أسلوب حسن العرض وحسن الصياغة:** والمقصود به طريقة تركيب الجمل وصياغة العبارة، فقد كان ﷺ يتخير أشرف المواد وأمسها رحما بالمعنى المراد ويضع كل لفظ في موضعه الذي هو أحق به. وأسلوب العرض الجيد لا تخف أهميته على المنظرين للفلسفة الإعلامية، كما أن هناك بعض من رجال الاتصال والدعاة إلى الله أهملوا أسلوب الصياغة وطرحوه جانبا فأخفق الاتصال ونفّروا

[1]- سورة الحجر، الآية: 94.

الناس بأسلوبهم السيئ، فخالفوا الهدي النبوي في استخدام بلاغة القول وفن صياغة الرسالة الاتصالية لإقناع الناس بمبادئ الإسلام و قيمه[1].

**3- حوار النبي ﷺ مع أصحابه:**

عن أبي هريرة ﷺ أنَّ رسول الله ﷺ قال: « **أَتَدْرُونَ مَنِ ٱلْمُفْلِسُ؟ قَالُوا: ٱلْمُفلِسُ فِينَا مَنْ لاَ دِرْهَمَ لَهُ وَلاَ مَتَاعْ، فَقَالَ: إِنَّ ٱلْمُفْلِسَ مِنْ أُمَّتِي يَأْتِي يَوْمَ ٱلْقِيَامَةِ بِصَلاَةٍ وَصِيَامٍ وَزَكَاةٍ، وَيَأْتِي قَدْ شَتَمَ هَذَا، وَقَذَفَ هَذَا، وَأَكَلَ مَالَ هَذَا، وَسَفَكَ دَمَ هَذَا، وَضَرَبَ هَذَا، فَيُعْطَى هَذَا مِنْ حَسَنَاتِهِ، وَهَذَا مِنْ حَسَنَاتِهِ، فَإِنْ فَنِيَتْ حَسَنَاتُهُ قَبْلَ أَنْ يَقْضِيَ مَا عَلَيْهِ أُخِذَ مِنْ خَطَايَاهُمْ فَطُرِحَتْ عَلَيْه، ثُمَّ طُرِحَ فِي ٱلنَّارْ**»[2] .

**- دروس وعبر من القصة :**

فلنرى هذا الحوار الشيق الذي دار مع النبي ﷺ و صحبه ﷺ و الذي كان يهدف الرسول ﷺ من خلاله إلى تدريب العقل على اطلاق حرية الفكر و الترحيب بكل جديد، ومن خلال حثه على المزيد من الأفكار الجديدة و حشد أكبر قدر من المعلومات و الحلول، و ذلك باستخدام ما يسمى بأسلوب العصف الذهني المتمثل في طرح أسئلة غير مألوفة لتقود الإنسان إلى شحذ جميع طاقاته العقلية، و استخراج مكنون فكره و خبايا نفسه، و لقد حرص الرسول ﷺ على تفعيل هذا الأسلوب في تربية الصحابة الكرام رضوان الله عليهم[3]. كذلك هدف الرسول ﷺ بهذا التساؤل لأصحابه أن ينَّمي فيهم مهارة الغوص بالفكر، و اجتناب سطحية التفكير، و النظر في بواطن الأمور، و إعمال العقل في أبعاد أعمق ومعاني أرقى.

كان يربيهم ﷺ على أن الإفلاس ليس إفلاس الدنانير و الدراهم، إنما المفلس من قلت حسناته و خفت موازينه ، وأن الغنى الحقيقي هو غنى النفس بالأخلاق و طيب المعاملة

**المطلب الثالث: أساليب ومهارت نبوية في التفكير والسؤال:**

[1]- سعيد بن علي ثابت، مرجع سابق، ص 10.

[2]- رواه مسلم ، صحيح مسلم، كتاب البر والصلة والآداب، باب تحريم الظلم، ج 4، ح 2581، ص 1997 .

[3]- سماح طه احمد الغندور، التنمية البشرية في السنة، الجامعة الإسلامية غزة، 2011-1432، ص 32 .

كان النبي ﷺ آية في الفطنة والذكاء، إستعمل الكثير من مهارات التفكير في تسيير أمور دولته وفي تربية صحابته نذكر منها بعض النماذج من سيرته ﷺ .

**1- أتحبه لأمك ؟! ...أتحبه لأختك ؟! ....أتحبه لخالتك ؟!**

فعن أبي أمامة ﷺ قال: « إِنَّ فَتًى شَابًّا أَتَى النَّبِيَّ ﷺ فَقَالَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، ائْذَنْ لِي بِالزِّنَا فَأَقْبَلَ الْقَوْمُ عَلَيْهِ ، فَزَجَرُوهُ ، قَالُوا : مَهْ مَهْ ، فَقَالَ : " ادْنُهْ " فَدَنَا مِنْهُ قَرِيبًا ، قَالَ : فَجَلَسَ قَالَ : أَتُحِبُّهُ لِأُمِّكَ ؟، قَالَ : لَا وَاللَّهِ ، جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاءَكَ قَالَ : وَلَا النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لِأُمَّهَاتِهِمْ، قَالَ : أَفَتُحِبُّهُ لِابْنَتِكَ ؟ قَالَ : لَا وَاللَّهِ يَا رَسُولَ اللَّهِ ، جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاءَكَ ، قَالَ : وَلَا النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لِبَنَاتِهِمْ ، قَالَ : أَفَتُحِبُّهُ لِأُخْتِكَ ؟، قَالَ : لَا وَاللَّهِ ، جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاءَكَ، قَالَ وَلَا النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لِأَخَوَاتِهِمْ، قَالَ : أَفَتُحِبُّهُ لِعَمَّتِكَ ؟ قَالَ : لَا وَاللَّهِ ، جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاءَكَ قَالَ : وَلَا النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لِعَمَّاتِهِمْ ، قَالَ : أَفَتُحِبُّهُ لِخَالَتِكَ ؟ قَالَ : لَا وَاللَّهِ ، جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاءَكَ ، قَالَ : وَلَا النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لِخَالَاتِهِمْ ، قَالَ : فَوَضَعَ يَدَهُ عَلَيْهِ وَقَالَ : اللَّهُمَّ اغْفِرْ ذَنْبَهُ وَطَهِّرْ قَلْبَهُ وَحَصِّنْ فَرْجَهُ ، فَلَمْ يَكُنْ بَعْدُ ذَلِكَ الْفَتَى يَلْتَفِتُ إِلَى شَيْءٍ »[1] .

* لنلحظ تصرف الصحابة فور نطق الشاب بنيته ورغبته في الزنا، لا بل ويطلب من النبي ﷺ إذناً ؟ لفعل هو حد من حدود الله المحرم ارتكابها، فقد فزع الصحابة لهول قوله وغضبوا فزجروه وأمروه بالسكوت فقالوا " مَهْ مَهْ "، لنرى الآن المشهد الآخر من القصة كان النبي ﷺ بحضرتهم هادئاً ينصت للشاب لم ينفعل لما قال ؟ ووالله إنَّ لقولته الجبال تنهار، لكن النبي ﷺ أراد لفت الأنظار وتهدأت الوضع فقال :أدنوا ..!! والصحابة في دهشة واحتيار لسماحة النبي ﷺ وحلمه على الشاب فلم يعنِّفه أو يعاتبه بل قال: أدنوا مني زيادة في الأريحية ودراءاً للمخاوف وكسباً لثقته .

فمن كمال عقله ﷺ وفطنته أدرك أن السائل " شاب " في أوجِّ قوته واغتراره بنفسه، وأن أسلوب الترهيب والتخويف والزجر والنهر لن يُقنع ولن ينْفع مع شاب « قد جاء والغريزة تتوقد في نفسه مما دفعه إلى أن يكسر حاجز الحياء ويخاطب النبي ﷺ علناً أمام أصحابه أدرك النبي ﷺ المربي والمعلم الأول جانبا لم يدركه فيه أصحابه فما هو؟ لقد جاء هذا

[1]- أحمد بن محمد بن حنبل، المسند، ج 5 ،ح 22265، ص ص 256- 257.

الشاب يستأذن النبي ﷺ ولو كان قليل الورع عديم الديانة، لم ير بأنه بحاجة للاستئذان بل كان يمارس ما يريد سراً فقد تفطن ﷺ لهذا الجانب الخيِّر فيه .

والشاهد في هذا النموذج النبوي كل تلك التساؤلات التي ألقاها المصطفى ﷺ على ذلك الشاب والتي أراد بها ﷺ تقبيح صورة الزنا في عينه لما يكون لأقرب المقربين لقلبه فكانت درسا عظيما له ولمن سمع تلك التساؤلات، فالنبي ﷺ بمهارة سؤاله ودقته وحكمته وسلامة تفكيره استطاع أن يدغدغ غيرة الشاب ويهذب عواطفه .

فقد قام الشاب من عند النبي ﷺ وهو أوثق بنفسه من أن يقع في هذه الكبيرة بعد هذا الحوار الهادف، فهذا الشاب وأمثاله بحاجة الى أن تعطيه فرصة أريحية التعبير عن أفكاره ومشاعره وخلجات دواخله، من غير أن تكبح، إنك حين تحرمه هذه الفرصة سيكون أضعف من أن يواجه نفسه بصراحة .

**2- لعله يكون نزعه عرق**

وعن أبى هريرة ﷺأن أعرابياً أتى رسول الله ﷺ فقال : « **يا رسول الله! إن إمرأتي ولدت غلاماً أسود، وإنى أنكرته فقال له النبى ﷺ هل لك من إبل؟ قال: نعم. قال ﷺ ما ألوانها؟ قال: حمر. قال صلى الله عليه وسلم : فهل فيها من أورق قال: نعم. قال رسول الله ﷺ: فأنى هو؟ قال : لعله يا رسول الله يكون نزعه عرق له فقال له النبى ﷺ وهذا لعله يكون نزعه عرق له** » [1] .

**دروس وعبر:**

استطاع ﷺ في هذا الموقف تطبيق مقولته " **حَدِّثُوا النَّاسَ بِمَا يَعْرِفُونْ** " [2].

فقد كان النبي ﷺ يراعي اختلاف مدارك العباد وتباين قدراتهم الفكرية ومواهبهم المكتسبة ومن ثم كان يخاطب كل إنسان بما يناسب عقله وفهمه وإدراكه، ويعطيه من العلم أو الجواب عن سؤاله ما يلائم بيئته وطبيعته ونفسيته، ومن ثم يكون مقنعا له، بحيث كان النبي ﷺ يفهم عليه أهل البادية والحضر وأهل القرى والريف وكل من يتحدث إليه» [3] .

---

[1] -رواه مسلم ، صحيح مسلم ، كتاب اللعان،ج 2 ،ح 1500، ص 1137 .

[2]- رواه البخاري، كتاب العلم، باب من خص بالعلم قوماً دون قوم كراهية أن لا يفهموا، ح127 ، ص 45.

[3] ــ أحمد يوسف أوحيلة، ملامح الخطاب الدعوي النبوي، دن، دط ، دت، ص55 .

وعند التأمل في هذا الحديث نرى كيف أن النبي ﷺ حاور "الأعرابي السائل" وقرب إليه تصور المسألة حتى أضحى هو المجيب عن نفسه بقوله " عسى أن يكون عرق " ، ولا شك أن هذه الطريقة تتطلب براعة من المعلم وحسن اختيار السؤال الدقيق السهل البسيط الذي يقرب المسائل للذهن ويثير التفكير .

خلاصة القول: تفعيل مهارة السؤال في تواصل الداعي بمدعويه يجعلهم أكثر إقتناعاً .

**3- بول الاعرابي في المسجد**

عن أَبي هريرة ﷺ، قَالَ: «بَال أعْرَابيٌّ في المسجدِ، فَقَامَ النَّاسُ إِلَيْهِ لِيَقَعُوا فِيهِ، فَقَالَ النبيُّ ﷺ: دَعُوهُ وَأَرِيقُوا عَلَى بَوْلِهِ سَجْلاً[1] مِنْ مَاءٍ، أَوْ ذَنُوباً مِنْ مَاءٍ، فَإِنَّمَا بُعِثْتُمْ مُيَسِّرِينَ وَلَم تُبْعَثُوا مُعَسِّرِينَ » [2]

**دروس وعبر من القصة:**

تتجلى في هذه الحادثة مهارة التفكير مع السؤال عند النبي ومدى أهميتهما في التعامل مع بعض المواقف التي تطرأ في حياة الداعية. حيث أن النبي ﷺ نظر في عواقب الأمور وأنَّ الأمر يدور بين احتمالين إما أن يمنع الرجل وإما أن يتركه، وأنه لو منع فإما أن ينقطع البول فعلا فيحصل على الرجل ضرر من احتباس بوله، وإما لا ينقطع ويتحرك خوفا منهم فيزداد انتشار النجاسة في المسجد أو على جسد الرجل وثيابه، فرأى النبي ﷺ بثاقب نظره أن ترك الرجل يبول هو أدنى المفسدتين وأهون الشرين، خصوصاً وأنه قد شرع في المفسدة والنجاسة يمكن تداركها بالتطهير، لذلك قال لأصحابه لا تزرموه أي لا تحبسوه فأمرهم بالكف لأجل المصلحة الراجحة وهو دفع أعظم المفسدتين باحتمال أيسرهما وتحصيل أعظم المصلحتين بترك أيسرهما، فكان النبي ﷺ يتحلى بالهدوء والحلم حتى أكمل الأعرابي حاجته فناداه النبي ﷺ ليسأله فقال : ما حملك على أن بلت في مسجدنا ؟ قال والذي بعثك بالحق ما ظننته إلاَّ صعيداً من الصعدات فبلت فيه ،فأمر النبي ﷺ بذنوب من ماء فصب على بوله [3] .

---

[1]- السَّجْلُ : بفتح السين المهملة وإسكان الجيم : وَهِيَ الدَّلو المُمْتَلِئَةُ مَاءً .

[2] رواه البخاري ،صحيح البخاري، كتاب الغسل، باب صب الماء على البول في المسجد، ح220 ، ص 65 .

[3]- محمد صالح المنجد، الأساليب النبوية في معالجة الأخطاء، دن ، دط، دت ، ص 27 .

أدرك النبي ﷺ أن هذا الرجل " أعرابي " من رعاة الغنم جاهل لا علم عنده بمحارم الله فكان رفيقا في تعامله معه، بل بلغ أعلى قمم الرفق، ولنا أن نسأل أنفسنا هل سيكون لنا نفس الموقف الذي وقفه النبيﷺ من الأعرابي إذا ما شاهدنا يوما تصرفاً شاذاً من أحد الناس ؟ وهل نرفق به ولا نعنفه وننصحه بهدوء أن يقلع عن ذلك ؟ أم أننا نسيء الظن فيه ونحسبه قد تعمد ذلك ونثور كما ثار الصحابة رضوان الله عليهم في بداية الأمر؟ [1].

ــ إن سماحة الداعية ولينه وسهولة معاملاته هي التي تفتح مغاليق القلوب وتنفذ به إلى أعماق النفوس يلامسها بالهداية فتقبل ويدعوها إلى الخير فتستجيب[2].

## المطلب الرابع : المهارات الاتصالية العملية النبوية

كما أن الكلام وسيلة للتعبير وإيصال الرسالة للآخرين فهناك وسائل أخرى قادرة على تبليغ الرسالة منك لغيرك أو من غيرك إليك، وقد تكون هذه الوسائل أدق وأصدق في التعبير من الكلام؛ لأن الكلام يُمكن أن يكون خلاف الواقع أمَّا غيره فقد لا يستطيع الإنسان أن يكذب فيه. وقد قالت العرب قديماً: « رُبَّ إشارة أبلغ من عبارة » والتعبير قد يكون بالعيون، وقد يكون باليدين، وقد يكون بقسمات الوجه، وقد يكون بحركات الكفين أو الرجلين أو الرأس بل قد يكون التعبيرعن حالتك النفسية من خلال لباسك، وإليك شيء من التفصيل لبعض هذه المهارات[3] مع نماذج من خلال السيرة النبوية العطرة :

**1- لغة العيون :** ليست العيون وسيلة لرؤية الخارج فقط بل هي أيضا وسيلة بليغة للتعبير عما في الداخل ونقله إلى الخارج ، قال الشاعر :

إن العيون لتبدي في نواظرها **** ما في القلوب من البغضاء والإحن

فالإنسان يستخدم لغة العيون كوسيلة للتعبير عما في نفسه، وكوسيلة لفهم ما في نفوس الآخرين، فاللعيون دور مهم جدا في الاتصال بالآخرين، وللنظرات أثناء التعامل معهم

[1]- ياسر عبد الرحمان ،موسوعة الأخلاق والزهد والرقائق، (مؤسسة اقرأ للنشر والتوزيع، القاهرة ،ط 1، 1428هـ/2007م ،ج1)، ص 368

[2]- فتحي يكن،الاستيعاب في حياة الدعوة والداعية، (مؤسسة الرسالة ،د ت ) ، ص 16.

[3]- عوض بن محمد القرني، حتى لاتكون كلا، دن، دط، دت، ص58.

علاقة مباشرة بالأثر المتروك في نفوسهم[1]. وقد مارس النبي مهارة لغة العيون في أكثر من موضع .

- **نموذج إني أحبُّ النَّاس إلى رسول الله:**

فلننظر كيف إستطاع النبي ﷺ أن يملك قلب عمرو بن العاص بمهارات أخلاقية مارسها معه، فكان إذا لقي النبي ﷺ رأى منه الاقبال عليه والبشاشة والبشرى والمؤانسة، وإذا دخل مجلسا فيه النبي ﷺ رأى الفرحة والسعادة من عينيه حتى ظن عمرو أنه أحب الناس لرسول الله ﷺ فسأله قائلا: «**أيُّ النَّاسِ أحَبُّ إلَيْكَ ؟ قالَ: عَائِشَةُ . فَقُلْتُ: مِنَ الرِّجَالِ ؟ فَقَالَ: أبُوهَا. قُلْتُ: ثُمَّ مَنْ ؟ قالَ: ثُمَّ عُمَرُ بْنُ الْخَطَّابِ . فَعَدَّ رِجَالاً فَسَكَتُ مَخَافَةَ أنْ يَجْعَلَنِي فِي آخِرِهِمْ** » [2] .

فبهذه المهارة الراقية استطاع النبي ﷺ كسب القلوب وتربَّع فيها، فضمن المكانة العظيمة والقدر العالي في نفوس صحابته «فقد كان ﷺ يشعر الناس أنهم أحب الناس إليه وبالتالي يكون هو أيضا أحب الناس إليهم ،لأنه أشعرهم بمحبته »[3].

نتيجة : فاحرص أخي الداعية أن تتأسى بسيد الدعاة صلوات الله عليه في إقباله على جليسه بوجهه وحديثه وعينيه حتى تملك القلوب وتجذب بأخلاقك النفوس[4] .

## 2- لغة الإشارات وحركات الجسم:

يمكن أن تكون الحركات و الإشارات علامة مساعدة على توضيح المعنى المراد ونجد هذا الأسلوب واضحا في السيرة النبوية في أكثر من موقف .

- فرسول الله ﷺ أراد ان يبين مدى قرب كافل اليتيم منه فقالﷺ: « **أنَا وَكَافِلُ اَلْيَتِيمِ فِي اَلْجَنَّةِ كَهَاتَيْنْ وَأشَارَ بِإصْبَعَيْهِ اَلسَّبَابَةَ وَاَلْوُسْطَى** »[5]

---

[1]- عودة عبد عودة عبد الله ،الاتصال الصامت وعمقه التأثيري في الآخرين في ضوء القرآن الكريم والسنة النبوية،(مجلة المسلم المعاصر مصر ،العدد 112، 2004م )، ص 19.

[2]- رواه البخاري، صحيح اليخاري، كتاب مناقب الأنصار، باب غزوة ذات السلاسل، ح 4358، ص 1066 .

[3]- محمد عبد الرحمان العريفي، مرجع سابق، ص 21 .

[4]- محمد ديماس، مرجع سابق ،ص 80 .

[5]- صحيح البخاري ، كتاب الأدب ،باب فضل من يعول يتيما ،ح 6005،ص 1507.

- ويروى أن إمرأة جاءت إلى رسول الله ﷺ فقالت:« **يَا رَسُولَ اللهِ جِئْتُ لِأَهَبَ لَكَ نَفْسِي فَنَظَرَ إِلَيْهَا رَسُولُ اللهِ ﷺ فَصَعَّدَ النَّظَرَ إِلَيْهَا وَصَوَّبَهُ ثُمَّ طَأْطَأَ رَأْسَهُ فَلَمَّا رَأَتْ الْمَرْأَةُ أَنَّهُ لَمْ يَقْضِ فِيهَا شَيْئًا جَلَسَتْ** » [1].

وخفض الرسول ﷺ لرأسه مع السكوت فهم منه المراد وهو الممانعة ، ولم يخجلها بالتصريح به.

**3- تعبيرات الوجه :**

فمن خلال قسمات الوجه نستطيع أن نستكشف ما في نفوس الآخرين ،فغالبا ما تكون المشاعر الإنسانية مقروءة في صفحة الوجه ،ويروى في هذا عن عثمانﷺ أنه قال : «ما أسرَّ أحد سريرة إلاَّ أظهرها الله على صفحات وجهه وفلتات لسانه »

والمطلع على سيرة النبي المصطفى ﷺ يجد بما لا يدع مجالا للشك أنه كان القدوة في حسن الإخاء وجميل المعاشرة وطلاقة الوجه[2] ومن أمثلة ذلك:

- حكى لنا البيان القرآني قصة عبوس النبي ﷺ في وجه أحد صحابته وقد نزل الوحي معاتبا النبي على فعله لخلاف الأولى فقال عز وجل :﴿ عَبَسَ وَتَوَلَّىٰٓ ۝١ أَن جَآءَهُ ٱلۡأَعۡمَىٰ ۝٢ وَمَا يُدۡرِيكَ لَعَلَّهُۥ يَزَّكَّىٰٓ ۝٣ أَوۡ يَذَّكَّرُ فَتَنفَعَهُ ٱلذِّكۡرَىٰٓ ۝٤ أَمَّا مَنِ ٱسۡتَغۡنَىٰ ۝٥ فَأَنتَ لَهُۥ تَصَدَّىٰ ۝٦ وَمَا عَلَيۡكَ أَلَّا يَزَّكَّىٰ ۝٧ وَأَمَّا مَن جَآءَكَ يَسۡعَىٰ ۝٨ وَهُوَ يَخۡشَىٰ ۝٩ فَأَنتَ عَنۡهُ تَلَهَّىٰ ۝١٠ كَلَّآ إِنَّهَا تَذۡكِرَةٞ ﴾ [3]

«فهذا العبوس الذي ظهر في وجه المصطفى ﷺ لم يره ابن أم مكتوم، لأنه كان أعمى ولكن الذي رآه هو الله ﷻ، الذي لا تخفى عليه خافية في الأرض ولا في السماء، وكان رسول الله ﷺ يظن أن تصرَّفه هذا لمصلحة الدعوة لأنه كان يأمل

[1]- صحيح البخاري ،كتاب فضائل القرآن ،باب القرآءة عن ظر القلب ،ح 5030،ص 1284.
[2]- سماح الغندور، مرجع سابق، ص55.
[3]- سورة عبس، الآية : [1-11]

في إسلام كبراء قريش، فأراد الله أن يبين له أن الدعوة لا ترتبط بالأشخاص، وإنما هي مبادئ سماوية يتحاكم إليها الناس ويزنون أمورهم بميزانها »[1].

☒ وروى عبد الله بن مسعود قال: « **قسم النبي ﷺ يوما قسمة، فقال رجل من الأنصار إن هذه لقسمة ما أريد بها وجه الله. قلت: أما والله لآتين النبي ﷺ فأتيته وهو في ملأ، فساررته فغضب حتى إحمر وجهه، ثم قال: رحمة الله على موسى، أوذي بأكثر من هذا فصبر** »[2].

- وعن أبي هريرة ﷺ قال: « **خرج علينا رسول الله ﷺ ونحن نتنازع في القدر، فغضب حتى احمر وجهه، حتى كأنما فقئ في وجنتيه الرمان وقال: أبهذا أمرتم؟ أم بهذا أرسلت إليكم؟ إنما هلك من كان قبلكم حين تنازعوا في هذا الامر، عزمت عليكم، ألاَّ تتنازعوا فيه**»[3] .

**4- اللباس والمظهر :** لباس الانسان ومظهره الخارجي دور أساسي في إعطاء الانطباع الأول عن صاحبه ، فالانسان أول ماينظر إلى مظهر وشكل من يتعامل معه فيترك ذلك انطباعا في نفس النَّاظر وأثرا على طبيعة تعامل الناس بعضهم مع بعض .فالملابس تؤدي دورا مهما في عملية الاتصال، فهي تعبر عن الانفعالات والمشاعر فضلا عن أنها تؤثر في سلوك من يرتديها وسلوك الآخرين نحوه، ومن ثم فهي تعد ذات قيمة اتصالية كبيرة ، وقد حث النبي ﷺ على الاهتمام بالمظهر حيث نجد ذلك :

- في قوله ﷺ :« **إِنَّ اللهَ طَيِّبٌ يُحِبُ اَلطَّيِّبَ، نَظِيفٌ يُحِبُ اَلنَّظَافَةَ، كَرِيمٌ يُحِبُ اَلْكَرَمْ، جَوَادٌ يُحِبُ اَلْجُودْ، فَنَظِّفُوا أَفْنِيَتَكُمْ، وَلَا تَشَبَّهُوُا بِاَلْيَهُودْ** » [4] .

---

[1]- عودة عبد عودة عبد الله، مرجع سابق، ص 26 .

[2]- رواه البخاري، صحيح البخاري، كتاب الإستئذان، باب إذا كانوا أكثر من ثلاثة فلابأس بالمسَّارة والمناجاة، ح6291، ص 1570 .

[3]- الترمذي،الجامع الصحيح،كتاب القدر، باب ماجاء في التشديد في الخوض في القدر، ج 4 ، ح 2133 ،ص 481 .

[4]- الجامع الصحيح، كتاب الأدب، باب ماجاء في النظافة، ح 2799، ص 111.

- وبينما الرسول ﷺ في المسجد دخل رجل ثائر الرأس واللّحية فأشار إليه النبي أن أخرج كأنه يعني اصطلاح شعر رأسه ولحيته ففعل الرجل ثم رجع فقال رسول الله ﷺ : « **أَلَيْسَ هَذَا خَيْرٌ أَنْ يَأْتِيَ أَحَدَكُمْ ثَائِرَالرَّأْسِ كَأَنَّهُ شَيْطَانْ ؟**[1]»[2].

في الختام نقول إن ما أدرجناه من نماذج و دروس و عبر نبوية في مهـــارات الاتصـــال المختلفة ما هو إلا غيض من فيض، فما أوفيناها حقها لكن نحسب أن ما قـــدمناها كفيـــل بإيضاح منهجه ﷺ في التواصل اللفظي والعملي، وعلى كل من يأمل في تطـــوير ذاتـــه، ومهاراته، أن يتأمل في السيرة النبوية، ويستخلص منها الدروس والعبر، محاولا بعد ذلك تطبيقها في واقعه ليكسب نجاحا إجتماعيا ويكون بذلك مقتديا برسوله الكريم و يأخذ فـــوق كل هذا أجرا عظيما

[1]- مالك بن أنس، الموطأ، ح 10702، ج2، ص949 .

[2]- عودة عبد عودة عبد الله، مرجع سابق، ص 33.

## الخاتمة

يقول حبيب القلوب ونور العيون والقدوة الحسنة ﷺ «**المؤمن الذي يخالط الناس ويصبر على أذاهم خير من الذي لا يخالط الناس ولايصبر على أذاهم** ». فلا يصح للداعية أن يطاوع نفسه في العزلة مهما تزين لهم من المقاصد والأسباب، فصومعة الداعية ميدان دعوته، فشتان بين من ينهض إلى الله يوم القيامة ومعه أمة، ومن ينهض إليه وليس معه أحد. والمتأمل في المنهج الإسلامي يجده زاخرا بآليات، ومهارات تأليف القلوب والتقارب بين الناس، وقد توصلنا في بحثنا هذا لكثير من النتائج حولها :

1ــ إن التواصل وبناء العلاقات هو وسيلة لا غاية في ذاته، وسيلة لنجاح الدعوة وانتشارها أما إن تحول الاتصال غاية في ذاته، الهدف منه الشهرة والافتخار بالمعارف والعلاقات الاجتماعية فقد خاب وخسر صاحبه .

2ــ في الاتصال الإسلامي كل شيء موصول بالله عز وجل وكل معاملات العبد الطيبة مع الخلق ما يريد بها إلا رضا الله .

3–الاتصال والتعارف بين بني البشر هو سنة الله في خلقه وجب إقامتها.

4–أن الهدي النبوي في الاتصال الدعوى هو المنهج الأمثل لمن يريد لدعوته أن تنجح فعلى كل داعية مرشد ومصلح دراسة هذا المنهج واستنباط الدروس والدرر منه.

5–ينبغي على القائم بالاتصال كما يهتم بلغته وطريقة كلامه وعبارته لينجح تواصله عليه الانتباه للغة الجسد حيث أن لها تأثير كبير في إدراك الرسالة، قد يفوق الاتصال اللفظي أحيانا.

6–لا يكون الاتصال فعالا وناجحا بين الناس إلا بتجنب المعوقات كالسخرية والثرثرة وإدعاء المعرفة والنرجسية .

7– إن من يريد الدعوة والتأثير في الآخرين عليه أن يعلم قدر نفسه أولا يدرك مواطن قوته ومكامن ضعفه فيطور منها ويعدل ويتثقف، ويحاول اكتساب مهارات ومقومات ليقنع، ففاقد الشيء لا يعطيه .

8- وضع الإسلام آدابا للاتصال بين بني البشر منها : الابتسام، وإفشاء السلام، وطيب الكلام وإعطاء لكل ذي مقام مقام .

9- مهاراتنا في التعامل مع الآخرين على أساسها تتحدد طريقة تعامل الناس معنا.

10- يعتبر السؤال من أبرز أساليب التعليم وإثارة العقول ودفعها للتفكيرو التدبر، و السؤال لما يكون بمهارة فيصاغ على حسب عقول الناس وتفاوتهم يكون التعليم والتربية والاقتناع بشكل أيسر وأسهل.

11-لنكون متصلين بارعين علينا أن نكون منصتين جيدين.

12- مهارة الحوار من أرقى مهارات التواصل الانساني، تجتمع ضمنه مهارات أخرى فغالبا ما يحتوي الحوار كلاً من مهارة الاستماع والإنصات، وأحيانا نلجأ لمهارة السؤال والتفكير، ومهم جدا استثمار اللغة غير اللفظية فيه لإشعار المحاور لنا بالاهتمام والاحترام.كما لا يفوتنا أن نوصي جميع طلبة الدعوة والإعلام، أو كل من اطلع على دراستنا هذه أن يعتنوا بهذا المجال- الدعوي الاتصالي- في البحث. كما نقترح بعضا من هذه العناوين لندرة الدراسات فيها عسى أن ينتبه طلبة العلم ويولوها العناية عبر الدراسة والبحث:

1-التنمية البشرية في السيرة النبوية.

2-الاتصال غير اللفظي في السيرة النبوية

3-الاتصال الإسلامي في القرآن الكريم- دراسة موضوعية-

4- مهارة السؤال والتفكير وأثرها في الدعوة والتربية.

5-المنهج النبوي في الحوار الإقناع.

**والحمد الله أن أنعم علينا بالختام ويسر لنا التمام نسأله الإخلاص وأن ينفعنا بما علمنـــا ويزيدنا علما.ومسك الختام الصلاة والسلام على النبي الامام محمد سيد الأنام.**

# فهرس الآيات


| طرف الآية | الصفحة | رقمها | السورة |
|---|---|---|---|
| ﴿ وَلَوْ شَآءَ ٱللَّهُ لَذَهَبَ بِسَمْعِهِمْ وَأَبْصَٰرِهِمْ ﴾ | 20 | 22 | البقرة |
| ﴿ إِنَّ ٱلدِّينَ عِندَ ٱللَّهِ ٱلْإِسْلَٰمُ ﴾ | ح | 19 | آل عمران |
| ﴿ قَالَ رَبِّ ٱجْعَل لِّيٓ ءَايَةً ﴾ | 11 | 41 | |
| ﴿ وَمَن يَبْتَغِ غَيْرَ ٱلْإِسْلَٰمِ دِينًا فَلَن يُقْبَلَ مِنْهُ ﴾ | 36 | 85 | |
| ﴿ كُنتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِٱلْمَعْرُوفِ ﴾ | 7 | 110 | |
| ﴿ فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ﴾ | 4 | 159 | |
| ﴿ إِنَّ فِى خَلْقِ ٱلسَّمَٰوَٰتِ وَٱلْأَرْضِ ﴾ | 30 | 190 | |
| ﴿ وَيَتَفَكَّرُونَ فِى خَلْقِ ٱلسَّمَٰوَٰتِ وَٱلْأَرْضِ ﴾ | 29 | 191 | |
| ﴿ قَالَ يَٰوَيْلَتَىٰٓ أَعَجَزْتُ أَنْ أَكُونَ مِثْلَ هَٰذَا ٱلْغُرَابِ ﴾ | 8 | 31 | المائدة |
| ﴿ قُلْ يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ إِنِّى رَسُولُ ﴾ | 6 | 158 | الأعراف |
| ﴿ فَٱقْصُصِ ٱلْقَصَصَ لَعَلَّهُمْ يَتَفَكَّرُونَ ﴾ | 29 | 176 | |
| ﴿ وَإِذَا قُرِئَ ٱلْقُرْءَانُ فَٱسْتَمِعُوا۟ لَهُۥ وَأَنصِتُوا۟ ﴾ | 22 | 204 | |
| ﴿ قُلْ مَن يَرْزُقُكُم مِّنَ ٱلسَّمَآءِ وَٱلْأَرْضِ ﴾ | 22 | 31 | يونس |
| ﴿ مَا كَانُوا۟ يَسْتَطِيعُونَ ٱلسَّمْعَ وَمَا كَانُوا۟ يُبْصِرُونَ ﴾ | 23 | 20 | هود |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ﴿ أَضْغَٰثُ أَحْلَٰمٍ ۖ ﴾ | 13 | 44 | يوسف |
| ﴿ إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا۟ مَا بِأَنفُسِهِمْ ﴾ | ح | 11 | الرعد |
| ﴿ فَٱصْدَعْ بِمَا تُؤْمَرُ وَأَعْرِضْ عَنِ ٱلْمُشْرِكِينَ ﴾ | 41 | 94 | الحجر |
| ﴿ وَمَآ أَرْسَلْنَا مِن قَبْلِكَ إِلَّا رِجَالًا ﴾ | 30 | 43 | النحل |
| ﴿ إِنَّ ٱلسَّمْعَ وَٱلْبَصَرَ وَٱلْفُؤَادَ ﴾ | 22 | 36 | الإسراء |
| ﴿ قُلْ هَلْ نُنَبِّئُكُمْ بِٱلْأَخْسَرِينَ أَعْمَٰلًا ﴾ | 29 | 103 | الكهف |
| ﴿ فَقَالَ لِصَٰحِبِهِۦ وَهُوَ يُحَاوِرُهُۥٓ أَنَا۠ أَكْثَرُ ﴾ | 26 | 34 | |
| ﴿ قَالَ لَهُۥ صَاحِبُهُۥ وَهُوَ يُحَاوِرُهُۥٓ أَكَفَرْتَ ﴾ | 26 | 37 | |
| ﴿ فَكُلِى وَٱشْرَبِى وَقَرِّى عَيْنًا ﴾ | 11 | 26 | مريم |
| ﴿ فَأَشَارَتْ إِلَيْهِ ۖ قَالُوا۟ كَيْفَ نُكَلِّمُ مَن كَانَ فِى ٱلْمَهْدِ صَبِيًّا ﴾ | 11 | 29 | |
| ﴿ وَٱحْلُلْ عُقْدَةً مِّن لِّسَانِى ﴿٢٧﴾ يَفْقَهُوا۟ قَوْلِى | 10 | 28 | طه |
| ﴿ ٱللَّهُ نُورُ ٱلسَّمَٰوَٰتِ وَٱلْأَرْضِ ۚ مَثَلُ نُورِهِۦ كَمِشْكَوٰةٍ ۖ ﴾ | 5 | 35 | النور |
| ﴿ وَلَا يَضْرِبْنَ بِأَرْجُلِهِنَّ لِيُعْلَمَ ﴾ | 31 | 31 | |
| ﴿ إِنْ هَٰذَآ إِلَّآ إِفْكٌ ٱفْتَرَىٰهُ وَأَعَانَهُۥ عَلَيْهِ قَوْمٌ ءَاخَرُونَ ۖ ﴾ | 13 | 4 | الفرقان |
| ﴿ أَوَلَمْ يَتَفَكَّرُوا۟ فِىٓ أَنفُسِهِمْ ۗ ﴾ | 29 | 8 | الروم |
| ﴿ وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ ﴾ | 34 | 18 | لقمان |
| ﴿ وَٱغْضُضْ مِن صَوْتِكَ ۚ إِنَّ أَنكَرَ ﴾ | 17 | 19 | |
| ﴿ وَجَعَلَ لَكُمُ ٱلسَّمْعَ وَٱلْأَبْصَٰرَ وَٱلْأَفْـِٔدَةَ ۚ ﴾ | 22 | 9 | السجدة |
| ﴿ مَّا جَعَلَ ٱللَّهُ لِرَجُلٍ مِّن قَلْبَيْنِ ﴾ | 24 | 4 | الأحزاب |
| ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّبِىُّ إِنَّآ أَرْسَلْنَٰكَ شَٰهِدًا وَمُبَشِّرًا وَنَذِيرًا ﴾ | 6 | 46–45 | |
| ﴿ وَمَآ أَرْسَلْنَٰكَ إِلَّا كَآفَّةً لِّلنَّاسِ بَشِيرًا وَنَذِيرًا ﴾ | 6 | 28 | سبأ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ﴿ وَقَالَ ٱلَّذِينَ كَفَرُواْ لَا تَسۡمَعُواْ لِهَٰذَا ٱلۡقُرۡءَانِ وَٱلۡغَوۡاْ فِيهِ ﴾ | 12 | 26 | فصلت |
| ﴿ حمٓ ۝١ تَنزِيلٞ مِّنَ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ ﴾ | 39 | 1 | |
| ﴿ وَٱلَّذِينَ ٱسۡتَجَابُواْ لِرَبِّهِمۡ وَأَقَامُواْ ٱلصَّلَوٰةَ وَأَمۡرُهُمۡ شُورَىٰ بَيۡنَهُمۡ ﴾ | 6 | 38 | الشورى |
| ﴿ رَبِّ أَوۡزِعۡنِيٓ أَنۡ أَشۡكُرَ نِعۡمَتَكَ ٱلَّتِيٓ أَنۡعَمۡتَ عَلَيَّ ﴾ | ت | 15 | الأحقاف |
| ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا يَسۡخَرۡ قَوۡمٞ مِّن قَوۡمٍ ﴾ | 14 | 11 | الحجرات |
| ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ إِنَّا خَلَقۡنَٰكُم مِّن ذَكَرٖ وَأُنثَىٰ ﴾ | 4 | 13 | |
| ﴿ خَلَقَ ٱلۡإِنسَٰنَ ۝٣ عَلَّمَهُ ٱلۡبَيَانَ ﴾ | 10 | 4–3 | الرحمان |
| ﴿ قَدۡ سَمِعَ ٱللَّهُ قَوۡلَ ٱلَّتِي تُجَٰدِلُكَ فِي زَوۡجِهَا وَتَشۡتَكِيٓ إِلَى ٱللَّهِ ﴾ | 26 | 1 | المجادلة |
| ﴿ وَتِلۡكَ ٱلۡأَمۡثَٰلُ نَضۡرِبُهَا لِلنَّاسِ لَعَلَّهُمۡ يَتَفَكَّرُونَ ﴾ | 29 | 21 | الحشر |
| ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفۡعَلُونَ ﴾ | 29 | 2 | الصف |
| ﴿ فَـَٔامِنُواْ بِٱللَّهِ وَرَسُولِهِۦ وَٱلنُّورِ ٱلَّذِيٓ أَنزَلۡنَاۚ ﴾ | 6 | 8 | التغابن |
| ﴿ عَبَسَ وَتَوَلَّىٰٓ ﴾ | 48 | 1 | عبس |
| ﴿ وَأَمَّا بِنِعۡمَةِ رَبِّكَ فَحَدِّثۡ ﴾ | ج | 11 | الضحى |

فهرس الأحاديث


| طرف الحديث | الراوي | الصفحة |
|---|---|---|
| أَتَدْرُونَ مَنِ ٱلْمُفْلِسُ؟ | مسلم | 42 |
| إِذَا اِنْتَهَى أَحَدُكُمْ إِلَى ٱلْمَجْلِسِ فَلْيُسَلِّمْ .. | أبو داود | 16 |
| أَلَيْسَ هَذَا خَيْرٌ أَنْ يَأْتِيَ أَحَدَكُمْ ... | أنس بن مالك | 50 |
| إِنَّ اللهَ طَيِّبٌ يُحِبُ ٱلطَّيِّبَ ... | أبو داود | 49 |
| إِنَّ ٱلنَّبِيَّ ﷺ كَانَ يُحَدِّثُ حَدِيثًا ... | البخاري | 17 |
| أَنَّ ضِمَادًا قَدِمَ مَكَّةَ ... | مسلم | 36 |
| إِنَّ فَتًى شَابًّا أَتَى النَّبِيَّ ﷺ فَقَالَ... | أحمد بن حنبل | 43 |
| إن مِنْ حُسْنِ إِسْلاَمِ المَرْءِ .. | الترمذي | 17 |
| أَنَا ٱلنَّبِيُّ لاَ كَذِبْ ... | البخاري | 38 |
| أَنَا أَوَّلُهم خُرُوجًا وَأَنَا قَائِدُهُمْ .. | الدرامي | 23 |
| أَنَا وَكَافِلُ ٱلْيَتِيمِ فِي ٱلْجَنَّةِ كَهَاتَيْنْ ... | البخاري | 48 |
| إِنِّي لَمْ أُبْعَثْ لَعَّاناً وَإِنَّمَا بُعِثْتُ رَحْمَةً ... | مسلم | 17 |
| أَيُّ النَّاسِ أَحَبُّ إِلَيْكَ ؟ .. | البخاري | 47 |
| أَيَّمَا اِمْرَأَةٍ اِسْتَعْطَرَتْ فَمَرَّتْ بِقَوْمٍ... | الترمذي | 32 |
| بَالَ أَعْرَابِيٌّ في المسجدِ ... | البخاري | 45 |
| تَبَسُمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لك صَدَقَةٌ | الترمذي | 16 |
| تُطْعِمَ ٱلطَّعَامَ، وَتُقْرِأَ ٱلسَّلاَمَ ... | البخاري | 16 |
| حَدِّثِينَا بِأَعْجَبِ شَيْءٍ رَأَيْتِهِ مِنْ رَسُولِ الله | صححه الألباني | 30 |
| حَدِّثُوا النَّاسَ بِمَا يَعْرِفُونْ | البخاري | 45 |
| خرج علينا رسول الله ﷺ... | الترمذي | 49 |
| قسم النبي ﷺ يوما قسمة .... | البخاري | 49 |
| كبِّر كبِّر ... | الترمذي | 17 |
| كَفَى بِالْمَرْءِ إِثْماً أَنْ يُحَدِّثَ بِكُلِ مَا سَمِعَ | مسلم | 17 |

| | | |
|---|---|---|
| لاَ تَحْقِرَنَّ مِنَ الْمَعْرُوفِ شَيْئاً | البخاري | 16 |
| لاَ تَدْخُلُوا الْجَنَّةَ حَتَّى تُؤْمِنُوا... | مسلم | 16 |
| لاَ يَشْكُرِ اللهَ مَنْ لاَ يَشْكُرِ النَّاسْ ... | الترمذي | ج |
| لَنْ تَسَعُوا النَّاسَ بِأَمْوَالِكُمْ ... | صححه الألباني | 20 |
| لَيْسَ الْمُؤْمِنُ بِالطَّعَانِ ... | الترمذي | 17 |
| مَا حَجَبَنِي النَّبِيُّ ﷺ مُنْذُ أَسْلَمْتُ ... | البخاري | 16 |
| الْمَاهِرُ بِالْقُرْآنِ مَعَ السَّفَرَةِ الْكِرَامِ الْبَرَرَةِ | مسلم | 20 |
| مَنْ تَقَرَّبَ مِنِّي شِبْراً، تَقَرَّبْتُ مِنْهُ ذِرَاعاً | البخاري | 8 |
| الْمُؤْمِنُ آلِفٌ مَأْلُوفٌ وَلَا خَيْرَ فِيمَنْ .. | الألباني | أ |
| هَذَا جِبْرِيلُ أَتَاكُمْ يُعَلِّمُكُمْ دِينَكُمْ ... | مسلم | 27 |
| وَالْكَلِمَةُ الطَّيِبَةُ صَدَقَةٌ ... | البخاري | 17 |
| وَإِنَّ أَبْغَضَكُمْ إِلَيَّ وَأَبْعَدَكُمْ مِنِي مَجَالِساً ... | الترمذي | 17 |
| وإِنَّ مِنَ الْبَيَانِ لَسِحْرًا ... | البخاري | 10 |
| وَمَا انْتَقَمَ رَسُولُ اللهِ ﷺ لِنَفْسِهِ .. | البخاري | 37 |
| يَا رَسُولَ اللهِ جِئْتُ لِأَهَبَ لَكَ نَفْسِي .. | البخاري | 48 |
| يا رسول الله!إن إمرأتي.. | مسلم | 44 |

## فهرس المصادر والمراجع :


**القرآن الكريم ، برواية حفص عن عاصم .**

1-إبراهيم أبو عرقوب، الإتصال الإنساني ودوره في التفاعل الإجتماعي، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط1،1993 م .

2-أبو الحسن علي بن محمد بن محمد بن حبيب البصري البغدادي، الشهير بالماوردي (ت: 450هـ) النكت والعيون، تحقيق: السيد ابن عبد المقصود بن عبد الرحيم، دار الكتب العلمية ، بيروت / لبنان.

3-أبو الفداء إسماعيل بن عمر بن كثير القرشي الدمشقي (ت: 774هـ)، تفسير القرآن العظيم، تحقيق: سامي بن محمد سلامة،دار طيبة للنشر والتوزيع ط2 ،1420هـ - 1999 م.

4-أبو دَاوُد سليمان بن الأشعث الأشعث السجستاني الأزدي(ت: 275)، سنن بن داود، تح: محمد محي الدين عبد الحميد، المكتبة العصرية ،صيدا/لبنان.

5-أبو محمد عبد الله بن عبد الرحمن التميمي الدارمي السمرقندي( 255 هـ)، سنن الدارمي، تحقيق: حسين سليم أسد الداراني، دار المغني للنشر والتوزيع، ط 1، 1421هـ/2000م.

6-أبو الحسن على بن محمد بن خلف القابسي المعروف بأنس بن مالك (ت:403هـ) ، مختصرالموطأ ،تحقيق : علي إبراهيم مصطفى ، دار الكتب العلمية ، بيروت/لبنان، ط1، 2008م/1429هـ.

7-أبي الحسين مسلم بن الحجاج القشيري النيسابوري (ت:261هـ)، صحيح مسلم، دار احياء الكتب العلمية، ط1، 1412هـ/1991م.

8-أبو الفضل حمد بن علي بن حجر العسقلاني، الإصابة في تمييز الصحابة، تح :عبد الله بن عبد المحسن التركي، مركز هجر للبحوث والدراسات العربية الاسلامية، القاهرة، ط 1، 1429هـ/2008م.

9-أبو الفضل حمد بن علي بن حجر العسقلاني، الإصابة في تمييز الصحابة، تح :عبد الله بن عبد المحسن التركي، مركز هجر للبحوث والدراسات العربية الاسلامية، القاهرة، ط 1، ج5 ، 1429هـ/2008م.

10-أبو القاسم الحسين بن محمد المعروف ب: الراغب الأصفهاني، المفردات في غريب القرآن، نشر مكتبة نزار مصطفى الباز، دط، دت .

11-أبو عبد الله محمد بن إسماعيل البخاري(ت 256هـ) ، صحيح البخاري، دار إبن كثير،ط 1، 1423هـ/2002م .

12-أبو عيسى محمد بن عيسى بن سوْرَةَ المعروف بالترمذي (ت:279هـ)، الجامع الصحيح، تحقيق أحمد محمد شاكر،شركة مكتبة ومطبعة مصطفى البابي الحلبي وأولاده، ط2، 1398هـ/1978م.

13-أحمد بن محمد بن حنبل (ت:241)، المسند، تحقيق: أحمد محمد شاكر، دار المعارف، مصر، ط3، 1404هـ.

14-أحمد سيف الدين التركستاني، مدخل إلى الاتصال الانساني، دن، د ط، د ت .

15-أحمد يوسف أوحبيلة، ملامح الخطاب الدعوي النبوي، دن، دط، دت .

16-أكرم مصباح عثمان، الأسرار العجيبة للاستماع والانصات، دار بن حزم ، ط 1، 1421هـ/2000م.

17-تنمية مهارات الاتصال في الحوار، مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني، الرياض، د ط، 1429هـ/2008م.

18-جمال بن إبراهيم القرش ،مهارات التدريس الفعّال، دار النجاح للكتاب للنشر والتوزيع، ط1، 1433/ 2012م .

19-حسن رجب، أدب الإسلام وعلم الإتصال مقالات في الدعوة والإعلام الإسلامي، دار الأمة،العدد28.

20-حسن عماد مكاوي، ليلى حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، دط،دت.

21-حسن عماد مكاوي، نظريات الاعلام، دار العربية للنشر والتوزيع، ط 1، 1430 هـ /2009م .

22-سعيد بن علي ثابت، الجوانب الإعلامية لخطب الرسول صلى الله عليه وسلم، دن، د ط، د ت .

23-سماح طه احمد الغندور، التنمية البشرية في السنة، الجامعة الأسلامية، غزة، دن، دط، 1432هـ/2011م.

24-سيد قطب إبراهيم حسين الشاربي (ت 1385هـ)، في ظلال القرآن، دار الشروق ، بيروت ، القاهرة، ط17، 1412 هـ .

25-شهاب الدين محمود بن عبد الله الحسيني الآلوسي، روح المعاني في تفسير القرآن العظيم والسبع المثاني، تحقيق:علي عبد الباري عطية، دار الكتب العلمية، بيروت، د ط، 1415 هـ.

26-صفي الرحمان المباركفوري، روضة الأنوارفي سيرة النبي المختار، وزارة الشؤون الاسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد المملكة العربية السعودية، ط1، 1424هـ.

27-عبد القادر الشيخلي، أخلاقيات الحوار، دار الشروق، عمان الأردن، ط1، 1983 م.

28-عبد الملك بن هشام بن أيوب الحميري المعافري، أبو محمد، جمال الدين (ت: 213هـ)، السيرة النبوية،( تحقيق :مصطفى السقا وإبراهيم الأبياري وعبد الحفيظ الشلبي، شركة مكتبة ومطبعة مصطفى البابي الحلبي وأولاده بمصر، ط 2، 1375هـ / 1955 م.

29-عطا بركات، الشخصية المحبوبة، دار الغد الجديد، القاهرة، ط 1،1431 هـ /2010 م .

30-علاء محمد قاضي ، بكرمحمد حمدان، مهارت الاتصال ،مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، ط1 ، 2010م .

31-عودة عبد عودة عبد الله، الاتصال الصامت وعمقه التأثيري في الآخرين في ضوء القرآن الكريم والسنة النبوية،مجلة المسلم المعاصر مصر، العدد 112، 2004 م .

32-عوض بن محمد القرني، حتى لا تكون كلا، دن ، دط، دت .

33-فتحي يكن، الاستيعاب في حياة الدعوة والداعية، مؤسسة الرسالة، دط، د ت .

34-كريم الشاذلي، الشخصية الساحرة، دار اليقين، ط 2، 14032هـ/2011 م .

35-محمد الأمين موسى أحمد، الاتصال الغير لفظي في القرآن الكريم، دائرة الثقافة والإعلام، الشارقة ط 1، 2003 م.

36-محمد بن أبي بكر بن أيوب ابن القيم الجوزية، زاد المعاد في هدي خير العباد، تحقيق : عبد القادر الأرناؤوط، شعيب الأرناؤوط، مؤسسة الرسالة، ط3، د ت.

37–محمد بن عبد الرحمان العريفي، استمتع بحياتك، دار ابن الجوزي للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 1432هـ/2011م.

38–محمد بن مكرم بن علي، أبو الفضل، جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويفعي الافريقي، لسان العرب، (ت711 هـ)، تحقيق خالد رشيد القاضي، دار الأبحاث، ط 1 ، 2008 م.

39–محمد ديماس، فنون الحوار والاقناع، دار ابن حزم، بيروت، ط1، 1420 هـ /1999 م.

40–محمد سيد محمد، المسؤولية الإعلامية في الإسلام، مكتبة الخانجي، القاهرة، دار الرفاعي، الرياض، ط1، 1403 هـ/ 1983 م.

41–محمد صالح المنجد، الأساليب النبوية في معالجة الأخطاء، دن، دط، دت.

42–محمد غياث مكتبي، الاعلام الاسلامي ماهيته خصائصة أدواته، واقعه وإشكالياته الراهنة،دن،

43–محمد متولي الشعرواوي، خواطري حول القرآن الكريم (تفسير الشعراوي)، اخبار اليوم،دط، 1991م.

44–محمد منير حجاب، مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط2، 2000 م.

45–محمد منير حجاب،الإعلام الإسلامي المبادىء .النظرية . التطبيق، دار الفجرللنشر والتوزيع، ط1، 2002م.

46–محمد ناصر الدين الألباني، سلسة الصحيحة الأحاديث الصحيحة، مكتبة معارف للنشر والتوزيع، الرياض، ط1، 1425هـ/2004 م.

47–محمد ناصر الدين الألباني، صحيح الترغيب والترهيب، مكتبة المعارف، الرياض، ط1، 1412هـ.

48–مريد الكلاب، فن الالقاء، دار الوسيط، الجزائر، ط1، 1433هـ/2012م.

49–منال طلعت، مدخل إلى علم الاتصال، جامعة الاسكندرية، 2002 م.

50–منيرحجاب،الإعلام الإسلامي المبادىء. النظرية .التطبيق، دار الفجرللنشروالتوزيع، ط1، 2002م

51–نصير بوعلي، الاعلام والبعد الحضاري دراسات في الإعلام والقيم، دار الفجر، ط1،2007م.

52–هالة منصور،الإتصال الفعَّال، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، ط1، 2000 م .

53–ياسر عبد الرحمان، موسوعة الأخلاق والزهد والرقائق،مؤسسة اقرأ للنشر والتوزيع ،القـــاهرة، ط1، 1428هـــ/2007م.

# فهرس الموضوعات


| | المـــــــوضوع | الصفحة |
|---|---|---|
| | الملخص | أ |
| | الإهداء | ب–ث |
| | الشكر والتقدير | ج |
| | **مدخل تمهيدي للدراسة [ الإطار المنهجي ]** | |
| | أولا : المقدمة | ح |
| | ثانيا : مشكلة الدراسة | خ |
| | ثالثا : تساؤلات الدراسة | خ |
| | رابعا : أهمية الدراسة | خ |
| | خامسا : أهداف الدراسة | د |
| | سادسا : دوافع الدراسة | د |
| | سابعا: الدراسات السابقة حول الدراسة | ذ |
| | ثامنا : المنهج المتبع في الدراسة | ذ |
| | تاسعا: خطة الدراسة | ر |
| | **الإطار النظري** | |
| | **المبحث الأول: الاتصال الإنساني من المنظور إسلامي** | |
| **المطلب 1** | **التعريف بالمصطلحات** | 2 |
| الفرع1 | تعريف الاتصال لغة واصطلاحا | 2 |
| الفرع2 | تعريف الاتصال الفعال | 3 |
| الفرع3 | تعريف الاتصال الدعوي | 3 |
| **المطلب 2** | **الاتصال في القرآن والهدي النبوي** | 4 |
| الفرع1 | الاتصال في القرآن الكريم | 4 |
| الفرع2 | الهدي النبوي في الاتصال | 4 |
| **المطلب 3** | **عناصرالاتصال الدعوي والنموذج الاسلامي له** | 5 |
| الفرع1 | عناصر الاتصال الدعوي | 5 |
| الفرع2 | النموذج الإسلامي للإتصال | 7 |
| **المطلب 4** | **أنواع الإتصال الإسلامي ومعوقاته** | 8 |
| الفرع1 | أنواع الاتصال الاسلامي | 8 |
| الفرع2 | معوقات الاتصال الانساني | 12 |
| **المطلب5** | **آداب الاتصال في الاسلام** | 15 |

| | | |
|---|---|---|
| الفرع 1 | الابتسام | 16 |
| الفرع 2 | إفشاء السلام | 16 |
| الفرع 3 | طيب الكلام | 17 |
| الفرع 4 | إعطاء لكل ذي مقام مقام | 18 |
| **المبحث الثاني: المهارات الإتصالية** | | |
| **المطلب 1** | **بيان أهداف مهارات الإتصال وأهميتها** | 20 |
| الفرع 1 | تعريف المهارة لغة واصطلاحا | 20 |
| الفرع 2 | تعريف المهاراة الاتصالية | 20 |
| الفرع 3 | بيان أهمية مهارات الاتصال | 20 |
| **المطلب2** | **مهارة الإنصات والاستماع** | 21 |
| الفرع 1 | تعريف الإنصات والاستماع | 21 |
| الفرع 2 | الإنصات والاستماع في القرآن والسيرة | 22 |
| الفرع 3 | أهمية مهارة الاستماع والإنصات | 23 |
| الفرع 4 | كيفية تنمية مهارة الاستماع والإنصات | 24 |
| **المطلب3** | **مهارة الحوار والحديث** | 25 |
| الفرع 1 | تعريف الحوار والحديث | 25 |
| الفرع 2 | الحوار في القرآن الكريم والسيرة النبوية | 26 |
| الفرع 3 | أهمية مهارة الحوار وفن الحديث | 24 |
| الفرع 4 | كيفية تنمية مهارة الحوار | 27 |
| **المطلب4** | **مهارة التفكير والسؤال** | 28 |
| الفرع 1 | تعريف مهارة التفكير والسؤال | 28 |
| الفرع 2 | التفكير والسؤال في القرآن والسيرة النبوية | 29 |
| الفرع 3 | أهمية تنمية مهارة السؤال والتفكير | 30 |
| **المطلب 5** | **المهارات الغير لفظية** | 31 |
| الفرع 1 | تعريف المهارة غير الفظية وأهميتها | 31 |
| الفرع 2 | مهارات غير لفظية في القرآن والسيرة | 32 |
| الفرع 3 | أهمية مهارات الاتصال غير اللفظي | 33 |

| | | |
|---|---|---|
| الفرع 4 | كيفية تنمية مهارة الاتصال غير لفظي | 33 |
| **الإطار التطبيقي** | | |
| **المبحث الثالث: نماذج نبوية تطبيقية في المهارات الاتصالية** | | |
| **المطلب 1** | **نماذج نبوية في مهارة الانصات والاستماع** | 36 |
| الفرع 1 | النبي وضماد الحكيم | 36 |
| الفرع 2 | ما دار بين النبي ﷺ وأبا الوليد | 38 |
| **المطلب2** | **نماذج في مهارة الحديث والحوار النبوي** | 40 |
| الفرع 1 | فوق جبل الصفا | 41 |
| الفرع 2 | حوار النبي ﷺ مع أصحابه. | 42 |
| **المطلب 3** | **أساليب ومهارات نبوية في التفكير والسؤال** | 43 |
| الفرع 1 | أتحبه لأمك ؟! ...أتحبه لأختك ؟! | 43 |
| الفرع 2 | لعله يكون نزعه عرق | 44 |
| الفرع 3 | بول الاعرابي في المسجد | 45 |
| **المطلب 4** | **المهارات الاتصالية العملية النبوية** | 46 |
| الفرع 1 | لغة العيون | 46 |
| الفرع 2 | لغة الاشارة وحركات الجسم | 47 |
| الفرع 3 | تعبيرات الوجه | 48 |
| الفرع 4 | اللباس والمظهر | 49 |
| **الخاتمة** | | 52-51 |
| **فهرس الآيات** | | 55-53 |
| **فهرس الأحاديث** | | 57-56 |
| **فهرس المصادر والمراجع** | | 62-58 |
| **فهرس الموضوعات** | | 65-63 |