جامعـــة الأزهـــــر
كليـــة أصـــول الديـــن
والدعوة الإسلامية بالمنوفية

الاتصال الشخصي وأثره في الدعوة إلى اللّه تعالى

إعداد الدكتور

محمد أحمد محمد الدش

الأستاذ المساعد في قسم الدعوة والثقافة الإسلامية بكلية الشريعة والدراسات الإسلامية- جامعة القصيم.
ومدرس الدعوة والثقافة الإسلامية في كلية أصول الدين والدعوة بالمنوفية- جامعة الأزهر.

مقدمة

الحمـــد لله رب العالمين..أحمـــدك ربي حمـــداً يليـــق بجلالـــك وعظـــيم سلطانك..سبحانك ربنا لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم...أشهد أن لا إله إلا أنت ربي وحدك لا شريك لك، وأشهد أن سيدنا ونبينا محمداً عبدك ورسولك، وصفيك من خلقك وحبيبك..اللهم صلّ وسلم وبارك عليه و على آله وصحبه والتابعين إلي يوم الدين...

ثمّ أما بعد:

فإنّ الدعوة إلي الله – تعالى – شرفٌ عظيم..ومرتقي كريم..ومنصب جليل.. قال الله – تعالى – :" وَمَنْ أَحْسَنُ قَوْلًا مِمَّنْ دَعَا إِلَى اللَّهِ وَعَمِلَ صَالِحًا وَقَالَ إِنَّنِي مِنَ الْمُسْلِمِينَ " [فصلت: ٣٣]، ولقد اصطفي الله – تعالى – لأجله الأنبياء والمرسلين يبلغون عنه، ويدعون إليه، ويدلّون الخلق عليه..و امتدّ هذا الشرف ليعم كل من اختاره الله واصطفاه من باقي الخلق ليكون من ورثة هؤلاء الأنبياء في حمل أمانة التبليغ، ودعوة الخلق إلي الحق (ﷻ)....واقتفاء خطي الأنبياء، والسير علي دربهم، والاستضاءة من أنوارهم، واتباع منهجهم...ولما كان إيصال أمر الدعوة إلي الخلق منوط بالاتصال بهم دعت الحاجة إلي الولوج داخل هذا الفن لمعرفة ماهيته ووسائله وعوامل نجاحه الأمر الذي ينعكس علي نجاح الداعية في دعوته ورسالته..من هنا بزغت فكرة هذا الموضوع الموسوم بـ " الاتصال الشخصي وأثره في الدعوة إلي الله تعالى ".

أهمية الموضوع:

بدت أهمية هذا البحث في عنايته بإبراز أصولية هذا الموضوع وإثبات مرجعيته من القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة، وأن ما أنتجه الباحثون في هذا المجال علي اختلاف مآربهم ومشاربهم لا يعدو أن يكون اقتباساً لما جاء به الإسلام من مهارات الاتصال والتواصل بين الناس في أرجاء المعمورة...مع عدم إغفال دور العلماء المجتهدين في هذا الفن والإفادة من أطروحاتهم وأفكارهم..

فرضيات البحث:

- احتواء مصادر الدعوة الإسلامية علي كثير من النصوص ذات صلة وثيقة بموضوع الاتصال الشخصي وأهميته في النشر والتبليغ.
- كثرة نماذج الاتصال الشخصي وأنماطه في دعوة الأنبياء والمرسلين، وإمكانية الاستفادة منها في واقع الدعوة المعاصر.
- استقصاء النصوص لتكوين دراسة مستقلة تخدم موضوع البحث...

تساؤلات البحث:

- مدي أسبقية الإسلام في إبراز ما يتعلق بموضوع الاتصال الشخصي كأسلوب دعوي.
- كيفية تناول الإسلام لهذا الموضوع علي نحو يستفيد منه الدعاة في كل عصر ومصر.
- مدي الأثر الذي ظهر من خلال النصوص في واقع الدعوة والدعاة.
- مدي إمكانية التطابق بين ما جاء به الإسلام وما أورده المتخصصون في مجال الاتصال والإعلام

أهداف البحث:

- دراسة أسلوب يعدّ من أهم أساليب الدعوة إلي الله – تعالى –.
- لفت أنظار الباحثين وتوجيه عقولهم إلي ضرورة الاستفادة من الدراسات المتعلقة بالاتصال والإعلام في مجال نشر الإسلام وتبليغه..
- محاولة الاستفادة من مهارات الاتصال الشخصي، وتوجيه الدعاة إلي اكتسابها وتوظيفها دعوياً

الدراسات السابقة:

كثرت الدراسات والأبحاث التي تناولت موضوع الاتصال الشخصي علي نحو مجمل في مجالات الاتصال والإعلام والتنمية البشرية، ولم يفرد له – علي حد علم الباحث – دراسة مستقلة تعني به وبآثاره الدعوية بالصورة التي عرضها الباحث في دراسته.

منهج البحث:

استخدم الباحث المناهج الآتية:

- المنهج الاستقرائي، بالعمل علي جمع المعلومات والبيانات حول موضوع البحث.
- المنهج الاستنباطي، بتأمل وتدبر ما توافر للباحث من نصوص ومعلومات متعلقة ببحثه، وإعمال عقله لاستخراج أفكار مدعمة بالأدلة وتصب في خدمة البحث.

خطة البحث:

بدا للباحث أن يقسم بحثه علي النحو الآتي:

مقدمة وتمهيد وخمسة مباحث وخاتمة،

المقدمة وفيها الحديث عن:

- أهمية الموضوع.
- فرضيات البحث.
- تساؤلات البحث.
- أهداف البحث.
- الدراسات السابقة.
- منهج البحث.
- خطة البحث.

تمهيد، وفيه:

- بيان لأهم مفردات عنوان البحث.

المبحث الأول:

- الاتصال حاجة فطرية وضرورة دعوية.
- عناصر الاتصال الشخصي.

أنماط الاتصال الشخصي.

المبحث الثاني

سمات الاتصال الشخصي.

وسائل الاتصال الشخصي.

المبحث الثالث

عوامل نجاح الاتصال الشخصي في المجال الدعوي

المبحث الرابع

مهارات الاتصال الشخصي في المجال الدعوي.

المبحث الخامس

معوقات الاتصال الشخصي في المجال الدعوي.

ثمّ

خاتمـــة وفيها أهم النتائج وتوصيات البحث.

والله – تعالى- أسأل أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، و أن ينفع به، إنه نعم المولي ونعم النصير والحمد لله رب العالمين.

الأستاذ المساعد في قسم الدعوة والثقافة الإسلامية بكلية الشريعة والدراسات الإسلامية- جامعة القصيم.
ومدرس الدعوة والثقافة الإسلامية في كلية أصول الدين والدعوة بالمنوفية- جامعة الأزهر.

تمهيد

استهلالاً لهذه الدراسة وجب بيان أهم مفردات عنوانها، فأقول وبالله التوفيق:

تعريف الاتصال الشخصي لغة واصطلاحاً

أولاً: تعريف الاتصال لغة:

قيل: (الوَصْلُ خلافُ الفَصْل وصَلَ الشيءَ بالشيءِ وَصْلاً وصِلَةً)(١)، وجاء في مختار الصحاح: (و ص ل: وصلت الشيء من باب " وعد " و صلة أيضا، و وصل إليه يصل وصولاً أي بلغ، و وصل بمعنى اتصل أي دعا دعوى الجاهلية وهو أن يقول يا لفلان قال الله تعالى: " إلا الذين يصلون إلى قوم " أي يتصلون و الوصل ضد الهجران، والوصل أيضاً وصل الثوب والخف وبينهما، وصلة أي اتصال وذريعة وكل شيء اتصل بشيء فما بينهما وصلة)(٢)، ومن خلال ذلك البيان اللغوي لمادة " وصل " تتضح دلالتها علي علاقة بين طرفين لتحقيق غرض ما.

الدلالة اللغوية لكمة " الشخصي "

جاء في المعجم الوسيط: " الشخص ":كل جسم له ارتفاع و ظهور و غلب في الإنسان و (عند الفلاسفة) الذات الواعية لكيانها المستقلة في إرادتها و منه:" الشخص الأخلاقي " و هو من توافرت فيه صفات تؤهله للمشاركة العقلية و الأخلاقية في مجتمع إنساني، (ج) أشخاص و شخوص، " الشخصي " أمر شخصي يخص إنسانا بعينه)(٣)، وقد غلب استعمال كلمة الشخصي لتدل علي الذات الإنسانية بما فيها من عقل وروح وجسد وملكات ومواهب ..

١- المحكم والمحيط الأعظم، أبو الحسن علي بن إسماعيل بن سيده المرسي (ت ٤٥٨هـ)، ٣٧٤/٨، تحقيق عبد الحميد هنداوي، ط/٢٠٠٠ م، دار الكتب العلمية – بيروت.

٢- مختار الصحاح، محمد بن أبي بكر بن عبدالقادر الرازي (ت ٧٢١ هـ)، ص ٣٠٢، تحقيق محمود خاطر، ط/١٩٩٥ م، مكتبة لبنان ناشرون – بيروت.

٣- المعجم الوسيط، إبراهيم مصطفى وآخرون، ٤٧٥/١.

تعريف الاتصال الشخصي اصطلاحاً:

تنوعت تعريفات الباحثين للاتصال تبعاً لرؤيتهم واختلاف وجهاتهم في المراد منه، إذ (تشير كلمة الاتصال إلي معان كثيرة لدي كثيرا من الناس، فالبعض ينظر إليها علي أنها علم، والبعض يعتبرها نشاطاً، ويري آخرون أنها مجال دراسة، بينما يعتقد البعض أنها فن، وهي قد تكون نشاطاً عفوياً لا شعورياً أو عملاً مخططاً هادفاً)(١) وفيما يلي بعضاً من تعريفاتهم له،

– قيل إن الاتصال (عملية ديناميكية يقوم فيها الشخص بنقل رسالة ما تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر إلي الآخرين لهدف ما، عن طريق الرموز في ظرف ما بغض النظر عما قد يعترضها من تشويش)(٢)

وعرّفه بعضهم بأنه:(عملية تفاعل مستمر ومباشر بين القائم بالاتصال والمستقبِل، يتم خلالها تبادل المعلومات والآراء والاتجاهات بين طرفي الاتصال مما يؤدي في النهاية إلي التأثير علي المستقبِل لتحقيق هدف ما)(٣)،

وقيل إنه عبارة عن :(انتقال المعلومات والحقائق والأفكار والآراء والمشاعر أيضاً)(٤)، وبضم كلمة الشخصي إلي الاتصال يمكن إيجاد تعريف يوضح المراد منه في اصطلاح المشتغلين بالدعوة إلي الله – تعالي – إذ يمكن تعريفه كأسلوب دعوي بأنه: عملية تفاعلية بين الداعي والمدعو يتم من خلالها نقل الرسالة الدعوية عبر قنوات تأثيرية تبعث علي الإقناع والاستمالة.

١– مدخل إلي علم الاتصال، د. منال طلعت محمود ص١١، ط/٢٠٠١، بدون رقم ومكان الطبع..

٢– فنون الاتصال والإعلام المتخصص، د مني الحديدي، ص ٢٦. الدار المصرية اللبنانية – القاهرة ٢٠٠٩م.

٣– المصدر السابق، ص ٦٧.

٤– مدخل إلي علم الاتصال، د. منال طلعت محمود ص ١٨، بدون رقم ومكان الطبع.

** الأثر

– جاء في معجم مقاييس اللغة (والأثر بقية ما يرى من كل شيء وما لا يرى بعد أن تبقى فيه علقة، والأثار الاثر كالفلاح والفلح والسداد والسدد، قال الخليل أثر السيف ضربته، وتقول من يشتري سيفي وهذا أثره يضرب للمجرب المختبر)[١]

وجاء في المصباح المنير:(" أثرت" فيه "تأثيرا " جعلت فيه " أثرا " وعلامة " فتأثر " أي قبل وانفعل)[٢]،

وجاء في مختار الصحاح: (التأثير: إبقاء الأثر في الشيء)[٣]،

و المقصود بالأثر في هذه الدراسة: هو ما يتركه الاتصال الشخصي من علامات إيجابية وآثار مرضية في مجال الدعوة إلي الله تعالي وتبليغها إلي الناس كافة.

**الدعوة:

مادة الدعوة فى اللغة ثرية بكثير من المعاني والدلالات فقد أطلقت ويراد بها

١– الدعاء، حيث قيل: (دعوت الله أدعوه دعاء ابتهلت إليه بالسؤال ورغبت فيما عنده من الخير)[٤]،

١– معجم مقاييس اللغة، ابن فارس (ت ٣٩٥هـ) ٥٤/١. تحقيق عبد السلام محمد هارون، دار الجيل – بيروت ١٩٩٩م.

٢– المصباح المنير، الفيومي (ت ٧٧٠هـ)، ٤/١، المكتبة العلمية – بيروت.

٣– مختار الصحاح، الرازي (ت ٧٢١) ٢/١، تحقيق محمود خاطر، ط/١٩٩٥ م، مكتبة لبنان ناشرون – بيروت.

٤– المصباح المنير فى غريب الشرح الكبير للرافعي، أحمد بن محمد بن على المقرى الفيومى (ت ٧٧٠هـ) ١٩٤/١.

وجاء فى لسان العرب:(الدعوة: المرة الواحدة من الدعاء... والدعاء: واحد الأدعية، وأصله دعاو لأنه من دعوت، إلا أن الواو لما جاءت بعد الألف همزت.)[١]

٢- وجاءت أيضاً بمعنى النداء، (دعا الرجل دَعْوا ودُعاءً: ناداه، والاسم الدعوة. ودعوت فلاناً أى صحت به واستدعيته)[٢]

٣- وجاءت بمعنى الأذان، إذ (يطلق الدّاعى على المؤذن)[٣]

٤- ومن معانيها أيضاً: الدعوة إلى الطعام، حيث قيل: (والدِّعوة والدَّعوة والمَدْعاة والمِدْعاة: ما دَعَوْتَ إليه من طعام وشراب)[٤]

٥- وردت كذلك بمعنى الاستغاثة، ومنه قوله – تعالي- چ ئو ئو ئۇ ئۇ ئۆ چ[٥]، أى (استغيثوا بهم)[٦].

ومن خلال ما سبق يتضح أن الدعوة في اللغة تتضمن معني طلب الإقبال والترغيب والنصرة والاستغاثة..إلخ، والتعريف الاصطلاحي لها هو الذي يعين مقصودها عند أهل الفن والاختصاص.

١- لسان العرب، محمد بن مكرم بن منظور الأفريقى المصري، ج ١٤/ص ٢٥٨، ، دار صادر – بيروت.

٢- المصدر السابق، ج ١٤/ص ٢٥٨.

٣- القاموس المحيط، محمد بن يعقوب الفيروزآبادى (ت ٨١٧هـ)، ص ١٦٥٥، مؤسسة الرسالة – بيروت.

٤- لسان العرب، محمد بن مكرم بن منظور الأفريقى المصري، ج ١٤/ص ٢٦٠.

٥- سورة البقرة جزء من الآية: ٢٣.

٦- لسان العرب، ابن منظور ٢٥٧/١٤.

مفهوم الدعوة فى اصطلاح الدعاة

قسم العلماء التعريف الاصطلاحى لها على اعتبارين:

الأول: بمعنى الدين.

والثاني: بمعنى النشر والتبليغ.

فمن الأول: عرّفها الشيخ محمد الغزالى بقوله: (إنها برنامج كامل يضم فى أطوائه جميع المعارف التى يحتاج إليها الناس ليبصروا الغاية من محياهم، وليستكشفوا معالم الطريق التى تجمعهم راشدين)[١]،

وأورد لها د / أحمد غلوش ثلاثة تعريفات فقال: (١- الدعوة الإسلامية هى الخضوع لله والانقياد لتعاليمه بلا قيد ولا شرط،

٢- الدعوة الإسلامية هى الدين الذى ارتضاه الله للعالمين، وأنزل تعاليمه وحياً على رسول الله (ﷺ) وحفظها فى القرآن الكريم، وبيّنها فى السنة النبوية.

٣- الدعوة الإسلامية هى النظام العام والقانون الشامل لأمور الحياة، ومناهج السلوك للإنسان التى جاء بها محمد (ﷺ) من ربه وأمره بتبليغها إلى الناس، وما يترتب على ذلك من ثواب وعقاب فى الآخرة)[٢].

ويمكن تعريفها كذلك بكونها: الدستور الإلهي الذى ينظم علاقة العبد بربه وعلاقته بأفراد بني جنسه وعلاقته بمفردات الكون من حوله علي نحو يحقق له السعادة معاشاً ومعاداً.

١- مع الله، الشيخ محمد الغزالي، ص ١٧، ط١/١٩٨٩م، دار القلم – دمشق – بيروت.

٢- الدعوة الإسلامية – أصولها ووسائلها – د/أحمد أحمد غلوش، ص ١٢، ١٣، ط٢/١٩٨٧م، دار الكتاب المصرى – القاهرة.

ومن الثاني: النشر والتبليغ: فقد قيل فى تعريفها على هذا الاعتبار بأنها:(نقل الأمة من محيط إلى محيط)[1]،

وقيل أيضاً: (حث الناس على الخير والهدى والأمر بالمعروف والنهى عن المنكر ليفوزوا بسعادة العاجل والآجل)[2]،

وقيل إنها: (العلم الذى تعرف به كافة المحاولات الفنية المتعددة الرامية إلى تبليغ الناس الإسلام بما يحوى من عقيدة وشريعة وأخلاق)[3]، ويمكن تعريفها أيضاً بكونها:دعوة الخلق إلي الله – تعالى – وطلب إقبالهم عليه بما شرع ليفوزوا بسعادة العاجل والآجل.

والمراد من التعريفات الاصطلاحية للدعوة إلي الله – تعالى – في هذا البحث تلكم التعريفات التي توضح الدعوة باعتبار " النشر والتبليغ "، فإن أسلوب الاتصال الشخصي معينٌ للداعية في مجال نشر الإسلام وتبليغ أحكامه وتعاليمه وآدابه في دنيا الخلق بالحق لتتحقق لهم سعادتهم المنشودة في العاجل والآجل.

المبحث الأول
الاتصال حاجة فطرية وضرورة دعوية

١– تذكرة الدعاة، البهى الخولي، ص٣٠، وقد أشار إلى أن هذا التعريف مجرد عن الحد الفنى والحد الاصطلاحي.

٢– هداية المرشدين، الشيخ على محفوظ، ص ١٧، ط١٩٥٢/٥ م – دار الاعتصام، ط١/القاهرة.

٣– الدعوة الإسلامية – أصولها ووسائلها – د/أحمد أحمد غلوش، ص ١٠.

الإنسان –كما هو معلوم– مدني بطبعه، يميل إلي الاجتماع ببني جنسه، يجد في ذلك تلبية لفطرته التي تنزع إلي الاتصال بالآخرين كأسلوب في تنمية مهاراته وتغذية خبراته وقضاء حاجياته... والناظر في التشريعات الإسلامية يجد أنها داعية أيضاً إلي الاتصال بكافة أنواعه التي تسهم في رفع الضيق والحرج عن الناس في قضاء حوائجهم وتحقيق مصالحهم وتعاونهم علي البر والخير..(وإذا أخذنا مثالاً يدل علي الاتصال الإنساني، نذكر عندما يقول شخص لآخر:مرحباً، ويستخدم الآخر إيماءات في رده علي التحية، حينئذ نجد أن هذه العملية تأخذ ثوان قليلة لكنها تتضمن المقدرة علي إنجاز أنشطة متعددة)(١) تظهر في إدراك كل منهما لما تعنيه الكلمة والمقصود منها، واتحاد كل منهما في لغة التفاهم وطريقته، ودلالة أكيدة علي تفاعل كل منهما اجتماعياً، لذلك فإنّ الاتصال أصل في الحياة لا يمكن تصورها دونه، ولنقرأ قوله – تعالى – :" وجعلناكم شعوباً وقبائل لتعارفوا "(٢) فكيف يحصل تعارف دون اتصال وتواصل ..؟!ولا شك أن الإنسان المعاصر بات قادراً علي الاتصال ببني جنسه في أقطار الأرض عن طريق ما أنتجه العقل البشري من تقدم تقني وتكنولوجي يتصل من خلاله مع الآخرين تعارفاً وتقارباً واكتساباً للمعارف والعلوم.. إلخ، ويعدّ من أهم مجالات ذلك الاتصال وتطبيقاته كونه ضرورة دعوية؛حيث إنّ الداعية في دعوته لا يستغني عن الاتصال بالمدعويين – كأسلوب دعوي – يبث فيهم دعوته، وينشر بينهم فكرته، ومن ثمّ كان الاتصال الشخصي من أقدم الأساليب الدعوية التي رافقت الدعوة في بدايتها ونشأتها، واستمراريتها؛ استخدمه النبي (ﷺ) وأصحابه – رضوان الله عليهم أجمعين، فحقق ذلك الأسلوب نتائجه التي برزت في إسلام المدعوين به..ففي بداية الدعوة الإسلامية وبزوغ فجرها

١– مدخل إلي علم الاتصال، د. منال طلعت محمود ص ١٨.

٢– سورة الحجرات، جزء من الآية: ١٣.

أخذ النبي (ﷺ) يدعو من يثق بقبول دعوته مستخدماً الاتصال الشخصي في ذلك أسلوباً، ..وقد زخرت السنة النبوية المطهرة والسيرة العطرة بمواقف الاتصال الشخصي في دعوة النبي (ﷺ) لأهل بيته الأطهار وصحبه الأبرار، وأعطي قصة إسلام " الحصين " نموذجاً للاتصال الشخصي في دعوة النبي (ﷺ) إياه، جاء في السيرة الحلبية (وسبب إسلامه أن قريشاً جاءت إليه وكانت تعظمه وتجله فقالوا له: كلم لنا هذا الرجل فإنه يذكر آلهتنا ويسبها فجاءوا معه حتى جلسوا قريباً من باب النبي (ﷺ) ودخل حصين فلما رآه النبي (ﷺ) قال أوسعوا للشيخ وعمران ولده في الصحابة، فقال حصين: ما هذا الذي بلغنا عنك أنك تشتم آلهتنا، وتذكرها فقال يا حصين كم تعبد من إله؟ قال سبعة في الأرض وواحد في السماء فقال: فإذا أصابك الضر لمن تدعو؟ قال الذي في السماء، قال: فإذا هلك المال من تدعو؟ قال الذي في السماء قال فيستجيب لك وحده وتشرك معه أرضيته في الشرك يا حصين أسلم تسلم فأسلم فقام إليه ولده عمران فقبل رأسه ويديه ورجليه فبكى (ﷺ) وقال: بكيت من صنع عمران، دخل حصين وهو كافر فلم يقم إليه عمران ولم يلتفت ناحيته فلما أسلم وفى حقه، فدخلني من ذلك الرقة فلما أراد حصين الخروج قال رسول الله (ﷺ) لأصحابه شيعوه إلى منزله)(١) وقد بدا في هذا الاتصال الشخصي:

- الترحيب بالمدعو وتهيئة المكان له، ولذلك أثره في نفس المدعو من حيث ما جبلت عليه النفس البشرية من حب التوقير والتقدير.
- استخدام النبي (ﷺ) لأسلوب المناقشة ومحاورة المدعو واستدعاء الخصائص العقلية من التفكير والنظر.

١- السيرة الحلبية، علي بن برهان الدين الحلبي (ت ١٠٤٤ هـ)، ١/٤٥٥، ٤٥٦، دار المعرفة – بيروت عام ١٤٠٠ هـ.

- رقة قلب النبي (ﷺ) وفيه إشعار للدعاة من بعده أن تكون لديهم عدة روحية تكون مبعث رقة النفس وخشوع القلب.
- تهنئة المدعو وإكرامه لقبوله الحق، وصيرورته واحداً من المؤمنين الموحدين.

**والملاحظ أن قنوات ذلك الاتصال في صدر الإسلام كانت محدودة في إطارها اللفظي وغير اللفظي..لكن قدّر الله تعالى في حاضر الدعوة ومستقبلها أن تتسع وتتنوع قنوات الاتصال الشخصي، والتواصل الفعّال بين الناس عن طريق الاكتشافات الحديثة.كالهواتف المحمولة الذكية، ومواقع التواصل علي شبكة الانترنت، وغزارة النتاج العلمي الذي يبحث في كيفية التواصل مع الآخر واكتشافه وطرق التأثير فيه..وكلها ميادين رحبة للتواصل بين الداعي والمدعو تبياناً لحقائق الإسلام و دفعاً لشبهات الخصوم والمشككين..إلخ

عناصر الاتصال الشخصي

يتفق المشتغلون بمجال الاتصال والإعلام علي أن الاتصال يتكون من خمسة عناصر رئيسة هي:

- المرسل.
- المستقبل.
- الرسالة.
- قناة الاتصال.
- التغذية المرتجعة.

وفي المجال الدعوي يبدو الاهتمام بتلك العناصر واضحاً من خلال ما أسهم به المشتغلون بالدعوة من العناية بها، والعمل علي توافر الخصائص والسمات لكل عنصر منها، وذلك علي النحو الآتي:

١- الداعي (المرسل):

ويقصد به مصدر الرسالة الدعوية، والقائم بعملية التبليغ بقصد إقناع المستقبل، وحمله علي الاستجابة والتنفيذ تحقيقاً لأهدافه من عملية الاتصال الشخصي، وينبغي تمتعه بكثير من المهارات الاتصالية المؤهلة لنجاحها، وسيأتي بيان ذلك تفصيلاً بإذنه تعالي.

٢- المدعو (المستقبِل):

و هو الشخص المستقبِل للرسالة الدعوية، والتعامل معها والتفاعل مع مرسِلها إليه، ويتطلب ذلك الأمر عدة أمور أو مهارات ينبغي توافرها في المتلقي حتى يستطيع استقبال الرسالة بشكل جيد وتحليل محتواها، والقدرة علي التفاعل مع

الداعي والقيام بالتغذية المرتجعة لاجتياز تلك المرحلة إلي الاقتناع وتنفيذ ما حوته تلك الرسالة.

٣- المادة الدعوية (الرسالة):

وهي عصب عملية الاتصال الشخصي بين الداعي والمدعو يتم عن طريقها تغيير المعتقدات واكتساب جديد القناعات والأفكار والاتجاهات، ويتم نقلها إلي المدعو عن طريق قنوات الاتصال الشخصي، التي تسهم في نقلها بشكل مؤثر وفعّال يبعث علي الإقناع والاستمالة.

٤- الوسيلة الدعوية (قنوات الاتصال):

وتعرف بأنها: (القنوات التي يتجه الاتصال من خلالها إلي الأفراد أو المجموعات المستهدفة بطريقة مباشرة، بحيث يلتقي فيها القائم بالاتصال ومجموعة المستقبلين وجهاً لوجه في عملية تفاعلية بينهما)(١)، وفي المجال الدعوي يمكن تعريفها بأنها: الطرق التي يعمد إليها الداعي في نقل الرسالة الدعوية إلي المدعو واختيار أكثرها ملاءمة ونفعاً.

٥- التغذية المرتجعة:

وتعني: ردّة الفعل الصادرة من المدعو أو المستقبِل كنوع من التفاعل مع المرسِل يظهر في كلمات وحركات أو إيماءات أو إشارات، وربما في صورة مناقشة لبعض الأفكار والاتجاهات تكميلاً لعملية الاقتناع، حيث يتميز الاتصال الشخصي: بأن (اتجاه انتقال الرسالة في اتجاهين، والقدرة علي الاستعلام عن تأثير الرسالة لدي

١- فنون الاتصال والإعلام المتخصص، د. مني الحديدي، ص ٦٧.

المستقبل، وتأثيره قوي في المستقبل)[1]، وتبين تلك الحالة مدي نجاح عملية الاتصال الشخصي في تحقيق الأهداف المرجوة منها، وفي ذلك تكمن أهمية هذا العنصر في الاتصال الشخصي، فإن (رجع الصدي فيه عاجل وفوري ومباشر ومحسوس، بحيث يساعد هذا التأثير المرتد علي تحقيق التناغم والتوافق بين المرسل والمستقبل خلال الموقف الاتصالي)[2]، والداعي في مجال الاتصال الشخصي ربما تصدر منه بعض الأفكار أو العبارات التي قد يستغلق علي المدعو فهمها وإدراك مقصدها، وهنا يستخدم الداعية التغذية الاسترجاعية، للتأكد من نتيجة الاتصال الشخصي الدعوي، فيلقي علي المستمع بعض الأسئلة (مثل: هل عبرت عمّا أردت قوله بوضوح؟..أو هل يسهل عليك متابعة النقاط التي أتحدث عنها؟...:" لقد سمعتك تقول..هل هذا صحيح؟"..)[3]، ويتطلب ذلك أن يكون هناك تفاعلاً من المدعو، وأن يكون ذا جانب إيجابي في عملية الاتصال الشخصي، فلا يكون وعاءً مستقبِلاً فقط !!، إذ لا بد من تغذية راجعة لضمان تواصل حقيقي وفعّال بينهما.

أنماط الاتصال الشخصي

١- الاتصال اللفظي وغير اللفظي، خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، إشراف علمي:محمود عبدالفتاح رضوان، ص ٤٤، .الناشر: المجموعة العربية للتدريب والنشر، ٢٠١٢ م.

٢- فنون الاتصال والإعلام المتخصص، د. مني الحديدي، ص٦٨.

٣- ١٠١ طريقة فورية لتنمية مهارات التخاطب، دبيني بوف، و جوكوندريل، ص ١٣، ط٣ – مكتبة جرير.

الداعية لا يعيش بمعزل عن الناس سواء في بيته مع أهله أو خارجه مع أقربائه وجيرانه وباقي أفراد مجتمعه، بيد أن الأهل والأقربين هم أكثر أصناف المدعوين الذي يتصل بهم الداعية اتصالاً مباشراً وشخصياً ، وتربط بينه وبينهم وشائج القربي والمودة والرحمة، ومن هنا تأتي أولويتهم في الدعوة، انطلاقاً من قول الله تعالي لنبيه (ﷺ) " وأنذر عشيرتك الأقربين "(١) (ويدل على أن للأقرب فالأقرب منا مزية في لزومنا تعليمهم وأمرهم بطاعة الله تعالى)(٢) وقد امتثل النبي (ﷺ) أمر ربه، روي الإمام البخاري في صحيحه من حديث أَبِي هُرَيْرَةَ (رضي الله عنه) قال: قام رسول اللَّهِ (ﷺ) حين أَنْزَلَ الله (عز وجل) " وَأَنْذِرْ عَشِيرَتَكَ الْأَقْرَبِينَ "، قال يا مَعْشَرَ قُرَيْشٍ أو كَلِمَةً نَحْوَهَا اشْتَرُوا أَنْفُسَكُمْ لَا أُغْنِي عَنْكُمْ من اللَّهِ شيئا يا بَنِي عبد مَنَافٍ لَا أُغْنِي عَنْكُمْ من اللَّهِ شيئا يا عَبَّاسُ بن عبد الْمُطَّلِبِ لَا أُغْنِي عَنْكَ من اللَّهِ شيئا وَيَا صَفِيَّةُ عَمَّةَ رسول اللَّهِ لَا أُغْنِي عَنْكِ من اللَّهِ شيئا وَيَا فَاطِمَةُ بِنْتَ مُحَمَّدٍ سَلِينِي ما شِئْتِ من مَالِي لَا أُغْنِي عَنْكِ من اللَّهِ شيئا"(٣)، ولم يفتر عن دعوتهم إلي الله تعالي، وخير شاهد لذلك ما تذكره كتب السنة من موقفه مع عمه أبي طالب وهو علي فراش الموت، روي الإمام البخاري في صحيحه من حديث سَعِيدُ بن الْمُسَيَّبِ عن أبيه أَنَّهُ أخبره أَنَّهُ لَمَّا حَضَرَتْ أَبَا طَالِبٍ الْوَفَاةُ جَاءَهُ رسول اللَّهِ (ﷺ) فَوَجَدَ عِنْدَهُ أَبَا جَهْلِ بن

١- سورة الشعراء، الآية: ٢١٤.

٢- أحكام القرآن، أحمد بن علي الرازي الجصاص أبو بكر (ت ٣٧٠هـ)، ٣٦٥/٥، تحقيق محمد الصادق قمحاوي، تاريخ النشر ١٤٠٥هـ، دار إحياء التراث العربي – بيروت.

٣- صحيح البخاري، ١٠١٢/٣، كِتَاب الْوَصَايَا، بَاب هل يَدْخُلُ النِّسَاءُ وَالْوَلَدُ في الْأَقَارِبِ، رقم ٢٦٠٢.

هِشَامٍ وَعَبْدَ اللَّهِ بن أبي أُمَيَّةَ بن الْمُغِيرَةِ قال رسول اللَّهِ (ﷺ) لِأَبِي طَالِبٍ يا عَمِّ قُلْ لَا إِلَهَ إلا الله كَلِمَةً أَشْهَدُ لك بها عِنْدَ اللَّهِ فقال أبو جَهْلٍ وَعَبْدُ اللَّهِ بن أبي أُمَيَّةَ يا أَبَا طَالِبٍ أَتَرْغَبُ عن مِلَّةِ عبدالْمُطَّلِبِ فلم يَزَلْ رسول اللَّهِ (ﷺ) يَعْرِضُهَا عليه وَيَعُودَانِ بِتِلْكَ الْمَقَالَةِ حتى قال أبو طَالِبٍ آخِرَ ما كَلَّمَهُمْ هو على مِلَّةِ عبد الْمُطَّلِبِ وَأَبَى أَنْ يَقُولَ لَا إِلَهَ إلا الله فقال رسول اللَّهِ (ﷺ) أَمَا والله لَأَسْتَغْفِرَنَّ لك ما لم أُنْهَ عَنْكَ فَأَنْزَلَ الله تَعَالَى فيه "مَا كَانَ لِلنَّبِيِّ وَالَّذِينَ آمَنُوا أَنْ يَسْتَغْفِرُوا لِلْمُشْرِكِينَ وَلَوْ كَانُوا أُولِي قُرْبَى مِنْ بَعْدِ مَا تَبَيَّنَ لَهُمْ أَنَّهُمْ أَصْحَابُ الْجَحِيمِ "(١)"(٢)، وفيه تعليم للدعاة من بعده أن يقوم كل منهم بواجب البلاغ نحو أهله والأقربين، يدعوهم إلي الله – تعالي – ويدلهم عليه، ويحفز هممهم ويتواصي معهم علي الخير دائماً مستعملاً ما أمكنه من الوسائل والأساليب المشروعة، ومستأنساً بما جاء في أخبار الأنبياء والمرسلين في دعوتهم لأهليهم وأقربائهم..ومما يجب أن يتصف به الداعية وتجب مراعاته في دعوته لأهله و أقربائه عدة أمور منها:

– الإخلاص

فالإخلاص في الدعوة أول ما يجب أن يتصف به الداعية بشكل عام، وفي دعوة الأهل و الأقارب يكون ألزم و أوجب، فهو سر نجاح الداعية في دعوته وقبول عمله.

– أن يكون همّ الداعية إنقاذ أهله و أقربائه من كل ما يخالف تعاليم الدين و أحكامه و إرشادهم إلي الطريق السوي، عاملاً بقول الله تعالي:" يَا أَيُّهَا الَّذِينَ

١– سورة التوبة، الآية: ١١٣.

٢– صحيح البخاري، ١/٤٥٧، كِتَاب الْجَنَائِزِ، بَاب إذا قال الْمُشْرِكُ عِنْدَ الْمَوْتِ لَا إِلَهَ إلا الله، رقم ١٢٩٤.

آمَنُوا قُوا أَنْفُسَكُمْ وَأَهْلِيكُمْ نَارًا وَقُودُهَا النَّاسُ وَالْحِجَارَةُ عَلَيْهَا مَلَائِكَةٌ غِلَاظٌ شِدَادٌ لَا يَعْصُونَ اللَّهَ مَا أَمَرَهُمْ وَيَفْعَلُونَ مَا يُؤْمَرُونَ "(١) (أي مروهم بالمعروف وأنهوهم عن المنكر ولا تدعوهم هملا فتأكلهم النار يوم القيامة)(٢)، وهو من باب المسئولية التي نيط بها كل داعية في قومه.

- الصبر والأناة، وعدم تعجل النتائج، واحتمال ما قد يصيبه في سبيل دعوته إياهم من هم ونصب ووصب وإيذاء مقتدياً في ذلك بالأنبياء والمرسلين في احتمال المحن والإحن والصبر علي المكاره في تبليغ دعوة ربهم والعمل علي هداية أقوامهم.

- استخدام التلميح لاالتصريح في مواجهتهم بأخطائهم وضرورة التعريض بها، وقد علمنا ذلك رسول الله (ﷺ) فكان إذا رأي أو سمع ما لا يعجبه يقول: ما بال أقوام يفعلون:كذا وكذا...ومن هنا فإن الاتصال الشخصي في مجال دعوة الإنسان لأهله وأقربائه وأصدقائه وزملائه ورفقاء دربه في أي مجتمع..لا يعدو أن يكون واحداً من ثلاثة أنماط؛

أ- التصاعدي (من الأدني إلي الأعلي).

ب- التنازلي (من الأعلي إلي الأدني).

ج- الأفقي.

النمط الأول: التصاعدي.

١- سورة التحريم: ٦.

٢- تفسير القرآن العظيم، ابن كثير، ١٢٧/٣، دار الفكر – بيروت ١٤٠١ هـ.

وقد أشار القرآن الكريم إلي ذلك النمط من الاتصال الشخصي في دعوة بعض الأنبياء لآبائهم، والشاهد في ذلك، دعوة سيدنا إبراهيم (عليه السلام) لأبيه، في اتصال شخصي يتسم بالرفق واللين والتلطف في الخطاب من جانب الداعي، قال الله تعالي:" وَاذْكُرْ فِي الْكِتَابِ إِبْرَاهِيمَ إِنَّهُ كَانَ صِدِّيقًا نَبِيًّا إِذْ قَالَ لِأَبِيهِ يَا أَبَتِ لِمَ تَعْبُدُ مَا لَا يَسْمَعُ وَلَا يُبْصِرُ وَلَا يُغْنِي عَنْكَ شَيْئًا يَا أَبَتِ إِنِّي قَدْ جَاءَنِي مِنَ الْعِلْمِ مَا لَمْ يَأْتِكَ فَاتَّبِعْنِي أَهْدِكَ صِرَاطًا سَوِيًّا يَا أَبَتِ لَا تَعْبُدِ الشَّيْطَانَ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلرَّحْمَنِ عَصِيًّا يَا أَبَتِ إِنِّي أَخَافُ أَنْ يَمَسَّكَ عَذَابٌ مِنَ الرَّحْمَنِ فَتَكُونَ لِلشَّيْطَانِ وَلِيًّا قَالَ أَرَاغِبٌ أَنْتَ عَنْ آلِهَتِي يَا إِبْرَاهِيمُ لَئِنْ لَمْ تَنْتَهِ لَأَرْجُمَنَّكَ وَاهْجُرْنِي مَلِيًّا قَالَ سَلَامٌ عَلَيْكَ سَأَسْتَغْفِرُ لَكَ رَبِّي إِنَّهُ كَانَ بِي حَفِيًّا "(١)، وقد حفل الاتصال الشخصي في هذا الموقف بمجموعة من المهارات اتصف بها الداعي أُجملها فيما يلي:

- استخدام وسيلة لفظية تمثلت في صورة اللقاء الشخصي المباشر بين الداعي والمدعو.
- افتتاح الاتصال الشخصي بما يلين جانب المدعو ويدعو الي امتلاك زمام قلبه بقول الداعي " يا أبت " وهي كلمة تشعر بالحرص علي المدعو والقرب منه و العناية به والشفقة عليه وإرادة الخير له.
- استخدام أسلوب المناظرة العلنية والحجج المنطقية، واستدعاء المهارات والخصائص العقلية في جانب المدعو بشكل يبعث علي الاقتناع عند احترام الدليل والبرهان والتخلص من العناد والاستكبار.
- مقابلة الإيذاء بالصفح والعفو.

١- سورة مريم، الآيات ٤١-٤٧.

– خاتمة اللقاء بالدعاء،

النمط الثاني: التنازلي

وقد ذكر القرآن الكريم لذلك النمط نماذج عدة، منها

النموذج الأول – دعوة سيدنا نوح (عليه السلام) لابنه، ورد ذلك في قوله تعالي: " وَهِيَ تَجْرِي بِهِمْ فِي مَوْجٍ كَالْجِبَالِ وَنَادَى نُوحٌ ابْنَهُ وَكَانَ فِي مَعْزِلٍ يَا بُنَيَّ ارْكَبْ مَعَنَا وَلَا تَكُنْ مَعَ الْكَافِرِينَ قَالَ سَآوِي إِلَى جَبَلٍ يَعْصِمُنِي مِنَ الْمَاءِ قَالَ لَا عَاصِمَ الْيَوْمَ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِلَّا مَنْ رَحِمَ وَحَالَ بَيْنَهُمَا الْمَوْجُ فَكَانَ مِنَ الْمُغْرَقِينَ"(١)،

– و في هذا الاتصال الشخصي بدت معالم النصح الرشيد، باتباع التوحيد وما فيه من الخير، ونبذ الشرك وما يستتبعه من سوء العاقبة.

– انطلاق مشاعر الأبوة وما تحمله من معاني الشفقة والرأفة بالابن وإرادة الخير له، والحرص علي نجاته في الدنيا والآخرة.

– استخدام أسلوبي الترغيب والترهيب بالإطماع في النجاة والتخويف من الله تعالي.

النموذج الثاني – دعوة سيدنا لقمان لابنه، يحكي القرآن الكريم معالم ذلك الاتصال الشخصي في قوله تعالي:" وَإِذْ قَالَ لُقْمَانُ لِابْنِهِ وَهُوَ يَعِظُهُ يَا بُنَيَّ لَا تُشْرِكْ بِاللَّهِ إِنَّ الشِّرْكَ لَظُلْمٌ عَظِيمٌ وَوَصَّيْنَا الْإِنْسَانَ بِوَالِدَيْهِ حَمَلَتْهُ أُمُّهُ وَهْنًا عَلَى وَهْنٍ وَفِصَالُهُ فِي عَامَيْنِ أَنِ اشْكُرْ لِي وَلِوَالِدَيْكَ إِلَيَّ الْمَصِيرُ وَإِنْ جَاهَدَاكَ عَلَى أَنْ تُشْرِكَ بِي مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ فَلَا تُطِعْهُمَا وَصَاحِبْهُمَا فِي الدُّنْيَا مَعْرُوفًا وَاتَّبِعْ سَبِيلَ مَنْ أَنَابَ إِلَيَّ ثُمَّ إِلَيَّ مَرْجِعُكُمْ فَأُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ يَا بُنَيَّ إِنَّهَا إِنْ تَكُ مِثْقَالَ حَبَّةٍ

١– سورة هود، الآيتان ٤٢، ٤٣.

مِـنْ خَـرْدَلٍ فَـتَكُنْ فِي صَـخْرَةٍ أَوْ فِي السَّـمَاوَاتِ أَوْ فِي الْأَرْضِ يَأْتِ بِهَـا اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ لَطِيفٌ خَبِيرٌ يَا بُنَيَّ أَقِمِ الصَّلَاةَ وَأْمُرْ بِالْمَعْرُوفِ وَانْهَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَاصْبِرْ عَلَى مَا أَصَابَكَ إِنَّ ذَلِكَ مِنْ عَزْمِ الْأُمُورِ وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ وَاقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ"(١)

بتأمل ذلك الاتصال الشخصي بين الأب الحكيم وابنه، تتضح مهارة الداعية من أوجه عدة منها

- اتصاف سيدنا لقمان (عليه السلام) بالحكمة يدل علي الصدق، ومطابقة القول للعمل، ولذلك أبلغ الأثر في نفس المدعو تأثراً واقتداءً، وهذا مما يجب أن يسترعي انتباه دعاة العصر وأن يستكملوا في أنفسهم هذا الأمر.
- اختيار الوقت المناسب للموعظة، فهذا أدعي إلي استجابة المدعو وأقرب إلي إقناعه، وفي قوله تعالي " وهو يعظه " إشعار بالرعاية والتعاهد والعناية الواضحة بالمدعو في استمرارية الموعظة حيناً بعد حين.
- الوعظ في رفق ولين وتلطف بالقول، دلّ علي ذلك استخدام سيدنا لقمان كلمة " بني " التي تسلب قلب المدعو قبل عقله (وفي لفظ البنوة إظهار لعلاقة الأبوة، والبنوة لبيان كمال صدق هذه الموعظة، فهي مبرأة من الخداع والهوي، ومبرأة من الجهل لأنها وصية حكيم، وهذا السر في إظهار اسم لقمان بدل إضماره لجمع كل أسباب الحكمة والصدق والقبول في هذه الوصية، فهو لقمان

١- سورة لقمان، الآيات ١٣-١٩.

الحكيم ولقمان الأب)(١)، فجمعت تلك الوصايا في ذلك الاتصال الشخصي بين التخلص من الهوي، والدعوة إلي الله تعالي علي بصيرة.

- مراعاة فقه الأولويات، وذلك واضح من توالي الآيات لتبدأ بالأهم فالمهم، حيث بدأ سيدنا لقمان (عليه السلام) بغرس عقيدة التوحيد فهي أول أصل في الدين، ثم ثني بالأمر ببر الوالدين، ثم الشروع في تثبيت القيم التربوية والجوانب الأخلاقية، واستشعار طلاقة القدرة الإلهية، والتوجه إليه سبحانه بسائر ما شرع من عبادات..وانتهاء بغرس مجموعة من الآداب الاجتماعية لتستقيم بها حياة الناس فتضمن لهم عيشاً كريماً ومستقراً قويماً.

النمط الأفقي

وفي هذا النمط يكون المرسل والمستقبل علي قدر متقارب من المنزلة، كالزوجين والجار الجنب والأصدقاء، وزملاء العمل، ورفقاء السفر..إلخ، وقد ذكر القرآن الكريم في ذلك النمط نموذجاً حوارياً بين صاحبين، إذ يقول الله تعالي:" قَالَ لَهُ صَاحِبُهُ وَهُوَ يُحَاوِرُهُ أَكَفَرْتَ بِالَّذِي خَلَقَكَ مِنْ تُرَابٍ ثُمَّ مِنْ نُطْفَةٍ ثُمَّ سَوَّاكَ رَجُلًا لَكِنَّا هُوَ اللَّهُ رَبِّي وَلَا أُشْرِكُ بِرَبِّي أَحَدًا وَلَوْلَا إِذْ دَخَلْتَ جَنَّتَكَ قُلْتَ مَا شَاءَ اللَّهُ لَا قُوَّةَ إِلَّا بِاللَّهِ إِنْ تَرَنِ أَنَا أَقَلَّ مِنْكَ مَالًا وَوَلَدًا فَعَسَى رَبِّي أَنْ يُؤْتِيَنِ خَيْرًا مِنْ جَنَّتِكَ وَيُرْسِلَ عَلَيْهَا حُسْبَانًا مِنَ السَّمَاءِ فَتُصْبِحَ صَعِيدًا زَلَقًا أَوْ يُصْبِحَ مَاؤُهَا غَوْرًا فَلَنْ تَسْتَطِيعَ

١- الإعجاز البياني في آيات وصايا لقمان الحكيم وما ينطوي عليه من قيم، د. مصطفي إبراهيم المشني، ص ١٢، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الشرعية والقانونية، العدد الثاني، ج ٧ لعام ٢٠١٠م.

لَهُ طَلَبًا وَأُحِيطَ بِثَمَرِهِ فَأَصْبَحَ يُقَلِّبُ كَفَّيْهِ عَلَى مَا أَنْفَقَ فِيهَا وَهِيَ خَاوِيَةٌ عَلَى عُرُوشِهَا وَيَقُولُ يَا لَيْتَنِي لَمْ أُشْرِكْ بِرَبِّي أَحَدًا"(١).

- في هذا الاتصال الشخصي يحاور المؤمن صاحبه الذي اغتر بما آتاه الله من نعم، ويراجعه ويعظه للاعتراف بافتقاره إلي واهب النعم، والإيمان باليوم الآخر وما فيه من بعث وثواب وعقاب..غير أن هذا الاتصال الشخصي تعترضه عوائق تحول دون نجاحه، فقد ظهر التعصب والغرور والاستعلاء من جانب المدعو..يقول الإمام الرازي: (وحاصل الكلام أن الكافر ترفع على المؤمن بجاهه وماله ثم إنه أراد أن يظهر لذلك المسلم كثرة ماله فأخبر الله تعالى عن هذه الحالة فقال: "وَدَخَلَ جَنَّتَهُ "وأراه إياها على الحالة الموجبة للبهجة والسرور وأخبره بصنوف ما يملكه من المال)(٢)، لكنه يحمل بداخله اغتراراً بما آتاه الله من زروع وثمار وأشجار وأنهار..وظن أنها لا تبيد ولا تهلك ولا تفني مدة حياته، وكل ذلك دالٌ علي قلة عقله وضعف يقينه بالله (ﷻ)، وإيثار الدنيا علي الآخرة، فقاده ذلك إلي الجحود والكفران، فكانت النتيجة علي ما أخبرت به الآيات الكريمات.

المبحث الثاني

١- سورة الكهف، الآيات: ٣٧-٤٢.

٢- التفسير الكبير، الرازي (ت ٦٠٤ هـ) ١٠٧/٢١، دار الكتب العلمية، ٢٠٠٠م

سمات الاتصال الشخصي..

توجد بعض السمات والخصائص لعملية الاتصال الشخصي بين الداعي والمدعو يمكن إجمالها فيما يلي:

١- أنه اتصال ذو خطين

من أهم ميزات وسمات الاتصال الشخصي أنه عملية تبادل للأفكار والاتجاهات والآراء ذات خطين أو اتجاهين بمعني أنه لا يكتفي فيه بتصدير المعلومات والأفكار من المرسِل إلي المستقبِل، بحيث يكون المرسل صاحب بعد إيجابي والمستقبل ذا بعد سلبي، هنا تكون عملية التفاعل أو التواصل الفعّال بين الطرفين شبه منعدمة..لكن الاتصال الشخصي (يعني أن العملية الموجودة عملية تبادل في الأفكار أكثر منها انتقالاً، وعملية تبادل المعلومات ببساطة عملية تفاعل مستمر)([1]) بين المرسل والمستقبل وهذا ما يميز الاتصال الشخصي عن الاتصال الجمعي.

٢- الخصوصية

وهي تلك العلاقة التي تنطبع علي الاتصال الشخصي بين الداعي والمدعو، وإظهار المودة والتراحم بينهما، وما يقتضيه ذلك من إظهار النصح وإرادة الخير للمنصوح، وإبداء الثقة بين الطرفين، وللخصوصية في مجال الاتصال الشخصي عدة فوائد، من بينها:

- سرعة استجابة المستقبِل للمرسِل.

١- مدخل إلي علم الاتصال، د. منال طلعت محمود ص ١٩.

- سهولة التعامل مع قنوات الاتصال خاصة المعتمدة علي لغة الجسد من الإيماءات والحركات والإشارات.
- استنطاق دواخل النفس و طلب إعمال العقل نتيجة مساحة الودّ والقرب بين طرفي الاتصال، وتناول الكثير من القضايا ذات الطابع الخاص مما يتحرج معه المدعو من حكايته وإذاعته للغير
- سهولة المتابعة والتعاهد والرعاية.

٣- تأثر الاتصال الشخصي ببيئة المدعو،

حيث يتنوع الاتصال الشخصي في المجال الدعوي تبعاً لاختلاف بيئات المدعوين، ومعرفة ما يحتاجه المدعو بما يوافق حاله، (فإن الاتصال يشكل الأساس والعنصر الضروري في فهم وجهات نظر الطرفين ويؤدي علي أقل تقدير إلي التعاطف معها، إنه ليس مجرد بسط للحقائق التي تحدث، ولكنه فضلا عن ذلك هو تفسير لمعناها في السياق الاجتماعي العام)(١)، ولذلك وجب أن يكون لموضوع الاتصال الشخصي أهمية بالنسبة للمدعو وموضع عناية منه، ولا يستقيم أمر الداعية إذا كان بمعزل عن اهتمامات المدعو وما يعانيه من مشكلات وأزمات.ويلزم ذلك أن يكون الداعية فقيهاً بالواقع الذي يعيشه المستقبل أو المدعو، وما يتطلبه ذلك من انتهاج منهج خاص ووسائل و أساليب معينة... ولا بد أن تكون لديه الملكة والوعي والفهم الذي يبصره بأبعاد المشكلات قبل السعي في حلها. والناظر في دعوة الأنبياء والمرسلين – صلي الله عليهم أجمعين – يجد سعي كل منهم إلي

١- سبل الاتصال " الكتب والمكتبات في عصر المعلومات "، د.ج فوسكت، ص ٢٥، ترجمة د. حمد عبدالله عبد القادر، ط/١٩٩٣م، مكتبة الملك فهد الوطنية – الرياض.

إصلاح ما فسد من عقيدة أقوامهم، ثم تقويم سلوكهم و أخلاقهم، إذ كان شعارهم ابتداءً: اعبدوا الله مالكم من إله غيره، ثم تجد من بينهم من دعا إلي عدم إطاعة المسرفين الذين يفسدون في الأرض ولا يصلحون، ومن دعا إلي البعد عن الفحش والرذيلة، ومن دعا إلي عدم التطفيف في الكيل و الميزان، وعدم بخس الناس أشياءهم...حتى جاء خاتم الأنبياء والمرسلين (ﷺ) ليتمّ مكارم الأخلاق، كل ذلك بفهم لواقع الناس الذين درجوا علي ممارسة أشياء معينه، لا يجبرهم علي تركها دفعة واحدة تصطدم بها نفوسهم وتقابلها بالرفض والصد

٤- الاتصال الشخصي يتأثر بأصناف المدعوين

الاتصال الشخصي تتأثر عملية إنجاحه ومدي فاعليته علي تنوع المدعوين واختلاف طبائعهم النفسية وتكوينهم العقلي ووضعهم الاجتماعي، وإجادة التعامل مع كل صنف أمر واجب..فمنهم من لديه حجب تحول دون قبول الرسالة الدعوية كالاغترار بالمال والحسب والجاه، ومنهم من عدمت عنده تلك الحجب فهو أرجي من سابقه في قبول الرسالة والاقتناع بها، ومن هؤلاء المدعوين من هو مقيم علي المعصية ويحتاج إلي من ينتشله من أوحالها وأرجاسها، ومنهم من هو غليظ القلب خشن الطبع فيحتاج في دعوته إلي أسلوب ملائم لتلك الطبيعة وذلك التكوين...وكل ذلك له أثره في عملية الاتصال الشخصي بين الداعي والمدعو، ، فإن (من الضروري أن نوجه اهتمامنا إلي الخصائص الملائمة للمستقبل باعتبار أنها تؤثر في وقع الاتصال، وهذه الخصائص يمكن تقسيمها إلي: خصائص ديموجرافية كالتعليم والوظيفة والدخل والعمر ومحل الإقامة، وخصائص سيكولوجية واجتماعية كالاتجاه نحو الأفكار المستحدثة وأنماط ومستويات التطلعات والكفاءة والنظرة إلي

المسقبل والتأقلم علي القيم السائدة في المجتمع والتفاؤل الاجتماعي)[1]، ومن ثمّ وجب أن يكون الداعية مؤهلاً بمجموعة من المهارات تحقق له الهدف من عملية الاتصال الشخصي في التعرف علي أصناف المدعوين ودعوتهم بما يلائم طبائعهم وتكوينهم النفسي والعقلي.

١- فنون الاتصال والإعلام المتخصص، د مني الحديدي، ص ٢٧.

وسـائل الاتصـال الشخصـي

تعريف الوسائل لغة واصطلاحاً

– المدلول اللغوي لكلمة وسيلة

جاء في لسان العرب:(وسل: الوسيلة: المنزلة عند الملك. و الوسيلة: الدرجة. و الوسيلة: القربة. و وسل فلان إلى الله وسيلة إذا عمل عملا تقرب به إليه، و توسل إليه بكذا: تقرب إليه بحرمة آصرة تعطفه عليه. و الوسيلة: الوصلة والقربى، وجمعها الوسائل)(١).

وجاء في القاموس المحيط: (الوسيلة والواسلة: المنزلة عند الملك والدرجة والقربة، ووسل إلى الله تعالى توسيلا: عمل عملا تقرب به إليه كتوسل)(٢)، ومما سبق يتضح أن الوسيلة هي: ما يتخذ للتوصل إلي شيئ ما ويتقرب إليه به.

تعريف وسائل الاتصال اصطلاحاً

أما من حيث الاصطلاح فإن وسائل الاتصال الشخصي في المجال الدعوي، هي: القناة الحاملة للرسالة الدعوية، الموطئة لعملية الاتصال الشخصي بين الداعي والمدعو. فيتم من خلالها نقل محتوي الرسالة، سواء كانت مقروءة أو مسموعة أو مرئية أو مباشرة وجهاً لوجه بين المرسل والمستقبل.

١– لسان العرب، ابن منظور(ت ٧١١ هـ)، ١١/٧٢٤.

٢– القاموس المحيط، الفيروزآبادي (ت ٨١٧ هـ)، ١/ ١٣٧٩

وتتنوع قنوات الاتصال الشخصي بين الداعي والمدعو إلي اتجاهين رئيسين:

الاتجاه الأول: الوسائل اللفظية

الاتجاه الثاني: الوسائل غير اللفظية

ولي مع كل اتجاه وقفة بياناً وتوضيحاً

الاتجاه الأول: الوسائل اللفظية:

تستمد الوسائل اللفظية أهميتها في مجال الاتصال الشخصي من حيث وفائها وعدم الاستغناء عنها في التعبير عن المعاني والأفكار التي لا يمكن للوسائل غير اللفظية الوفاء بحقها فعلي الرغم من (أن الاتصال الناطق لا يتم بمعزل عن وسائل التواصل والتفاهم الأخري كالحركة والإشارة، فكثيراً ما تكون هذه مصاحبة للكلام المنطوق غير منفصلة عنه، بيد أن استخدام الكلام المنطوق في الاتصال يبقي أكثر دلالة علي المعني فإن التعبير عن كلمات مثل الحرية، والخير والحق والعدل والحقيقة والحب والجمال، وغيرها من الكلمات التي تشير إلي أفكار معينة، لا يمكن أن يتم إلا من خلال استخدام الكلمات ذاتها، وكيف يمكننا أن نصف الشيئ بأنه جميل دون استخدام الكلمات الدالة علي معني الجمال؟ فكأن مثل هذه المعاني قد تجسد في مثل هذه الكلمات)(١)، وتتسع الوسائل اللفظية في مجال الاتصال الشخصي لتدل علي اللغة المستخدمة في نقل وتبادل الأفكار والمعلومات بين المرسل والمستقبل، والتي تكون منطوقة أو مسموعة أو مقروءة وكل ما من شأنه أن تكون

١- لغة الجسد في القرآن الكريم، أسامة جميل ربايعة، ص ١٨، ١٩، نقلاً عن أساليب الاتصال والتغيير الاجتماعي، محمود عودة ص ٢٤،

اللغة ركيزته ودعامته في نقل المعني وتبادله..ومن هنا وجب توضيح أنواع الوسائل اللفظية علي النحو الآتي:

١- اللغة المنطوقة، ويعبر عنها بالوسيلة الشفهية، والتي يتم بواسطتها تبليغ الدعوة من المرسِل إلي المستقبِل، مستخدماً نعمة البيان التي منحه الله- تعالى - إياها، فلقد خلق الله - تعالى - الإنسان وزوده بنعمة البيان، يفصح بها عن مكنون صدره، و خلجات نفسه.، وفَهم غيره، .وبه فضل الإنسان عن سائر الحيوان، وقد امتن الله - تعالى- علي عباده بهذه النعمة فقال جلّ شأنه: " الرَّحْمَنُ عَلَّمَ الْقُرْآنَ خَلَقَ الْإِنْسَانَ عَلَّمَهُ الْبَيَانَ "(١) و زوده بآلة ذلك البيان من لسان وشفتين، فقال تبارك وتعالى:" أَلَمْ نَجْعَلْ لَهُ عَيْنَيْنِ وَلِسَانًا وَشَفَتَيْنِ"(٢) يستعين بهما علي استخراج ما يحويه ضميره، ويحصل بهما العلوم والمعارف ....، يستخدمها الدعاة العاملون والمصلحون المخلصون في الصدع بكلمة الحق، ودعوة الخلق إلي الحق..، وفي طليعتهم الأنبياء والمرسلون، أرسلهم الله تعالي بلسان أقوامهم ليبينوا لهم، فيفهموا عنهم في سهولة ويسر، قال الله - تعالى -:" وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ رَسُولٍ إِلَّا بِلِسَانِ قَوْمِهِ لِيُبَيِّنَ لَهُمْ"(٣)، ومن أهم صور اللغة المنطوقة في المجال الدعوي :

- المقابلة الشخصية بين الداعي والمدعو..
- الحوار والمناقشة.
- الجدال والمناظرة.

١- سورة الرحمن: الآيات: ١- ٤.

٢- سورة البلد، الآيتان: ٨، ٩.

٣- سورة إبراهيم، الآية: ٤.

٢- اللغة المسموعة، ومن صورها:

- المكالمة الهاتفية.

- لقاءات الدردشة الصوتية، والحلقات الدعوية، علي مواقع التواصل علي الشبكة العنكبوتية، والهواتف الذكية.

- الأحاديث والبرامج الإذاعية.

٣- اللغة المكتوبة، و يعبر عنها بالوسائل الكتابية، ويمكن من خلالها نقل الرسالة الدعوية بين الداعي والمدعو (المرسل والمستقبل) ونقل الأفكار وبث الاتجاهات، وترسيخ المعتقدات، ويلزم لهذه الوسائل أن تكون ذات صياغة جيدة مبعدة عن التحريف، واضحة المعني لا تحتمل الخطأ في الفهم..، ومما تتسم به هذه الوسائل ما يلي:

- الاحتفاظ بالرسالة الدعوية مكتوبة وتعذر ضياعها وإمكانية الوصول إليها عند الحاجة.

- دحض الافتراءات والادعاءات التي يريدها الخصوم والمنكرون للدعوة.

ومن صور الوسائل المكتوبة:

- الرسائل الورقية.

- الرسائل النصية علي مواقع التواصل (الهواتف الذكية، الإنترنت).

الاتجاه الثاني:الوسائل غير اللفظية

هناك وسائل أخري يعتمد عليها الداعي في مجال الاتصال الشخصي لا تقل أهمية عن الوسائل اللفظية، بل ربما كانت أكثر نفعاً لو أتقن الداعي اكتسابها وتوظيفها لما لها من أثر في ترسيخ الأفكار والمفاهيم..، و لقد ذهب أحد

المتخصصين إلي تعريف موسع للتعبير غير اللفظي أو الاتصال غير اللفظي فقال:هو عبارة عن (الرسائل التواصلية الموجودة في الكون الذي نعيشه، ونتلقاها عبر حواسنا الخمس، ويتم تداولها عبر قنوات متعددة، وتشمل كل الرسائل التواصلية حتى تلك التي تتداخل مع اللغة اللفظية، والتي تعتبر من ضمن بنيتها، وتتجلي رسائل الاتصال غير اللفظي عبر سلوك العين، وتعبيرات الوجه، والإيماءات، وحركات الجسد، وهيئة الجسد، وأوضاعه، والشم، واللمس، والذوق، والمسافة، والمظهر، والمنتجات الصناعية، والصوت، والوقت، ومفهوم الزمن، وترتيب البيئة الطبيعية والاصطناعية)([1])، وبتأمل التعريف السابق نجد أنه ذكر قنوات الاتصال غير اللفظي، ورغم توسعه فيها إلا أنه قد فاته وسائل أخري، لها أهميتها ودلالتها في الاتصال غير اللفظي، كالصمت، وطريقة التعبير الصوتي..ومن ثمّ فإنه لا بأس للداعية أن يقوم بعملية انتقائية لأهم قنوات التعبير غير اللفظي وتوظيفها في مجال الاتصال الشخصي علي النحو الآتي:

أولاً: الصمت

يعدّ الصمت لغة للتعبير لا تقل في بعض الأحيان عن الكلام ، وربما يكون فيه الغناء والكفاية في بعض المواطن لتوصيل المعاني والأفكار، فإنّ (الناس لا يتحدثون بصفة غير منقطعة، بل يتخلل حديثهم " وقفات " يفكرون خلالها فيما سوف يقولون، كما يقومون فيها بصياغة عباراتهم واختيار ألفاظهم، وفضلاً عن ذلك فهم يصمتون عندما ينصتون إلي حديث الآخرين)([2])، وعلي تنوع مواطن الصمت عند الإنسان،

١- الاتصال غير اللفظي في القرآن الكريم، محمد الأمين موسي، ص ٤٠، ط١/٢٠٠٣م، دائرة الثقافة والإعلام – الشارقة.

٢- مدخل إلي علم الاتصال، د. منال طلعت محمود ، ص ٣٣.

ما بين صمت الحزن، صمت عن فضول الكلام لا سيما الشرور والآثام، صمت الإنصات للآخرين، صمت انتظار جواب عن سؤال، صمت التفكير والتأمل..إلخ فإنّ أهم ما يجب توافره في الداعية من هذه الأنواع هي إجادة الوقوف علي مقاطع الكلام والصمت عندها في حالةٍ تحمل رسالة ضمنية للمدعو بما يراد منه، وتلك مهارة يجب اكتسابها وتنميتها ..

ثانياً: التعبير الصوتي

ويقصد به طريقة إلقاء الكلمة، وما يصحبها من إيحاءات تدل علي انفعالات المتكلم من غضب أو خوف أو حزن أو سرور أو نشاط أو إحباط..إلخ، وتصدير تلك المشاعر للمتلقي، والداعية في ذلك يعمد إلي اكتساب مهارة توظيف الصوت، وإجادة التعبير الصوتي، فنطقه للجمل المؤكدة يختلف عنه في الجمل الاستفهامية، والجمل التعجبية، والجمل الاستنكارية..وهكذا.

ثالثاً: الإشارة والإيماءة

الإشارة في مجال الاتصال الشخصي بين الداعي والمدعو ذات أثر بالغ، فهي تعزز الكلمة المنطوقة في توصيل المعاني والتأكيد عليها، ليس ذلك فحسب بل إنها لغة مكتملة ذات أصول وقواعد، تسخدم لمن حرم نعمة البيان يتواصل بها مع أقرانه ويستخدمها المعلمون في تعليمه وتوجيهه، (وربما تعتبر الإشارات أول وسيلة من الوسائل التي طورها الإنسان في اتصاله بالآخرين، وتنطوي كل ثقافة من الثقافات المختلفة علي نسق من الإشارات ذات المعني والدلالة، والتي إما أن تصاحب لغة الكلام أو تؤدي بمفردها من أجل أن تعطي معني معيناً أو ترسل رسالة خاصة)([1])،

١- مدخل إلي علم الاتصال، د. منال طلعت محمود، ص٣٥.

لكن ينبغي أن يدرك الداعي أن لكل إشارة دلالة تتبع ثقافة؛ بمعني أن إشارة ما قد تجد لها معني عند قوم يختلف عنه عند آخرين، علي سبيل التمثيل فإنّ (الإيماء بالرأس يستخدم في معظم الثقافات للدلالة علي " نعم " أو الموافقة.فهو شكل مصغر للانحناء؛ فالشخص يبدأ الانحناء رمزاً ولكنه يجعله قصيراً، فينتج إيماء بالرأس.والانحناء إيماءة خضوع، لذلك يظهر الإيماء بالرأس أننا نتفق مع وجهة نظر الشخص الآخر. وتظهر الأبحاث التي تم إجراؤها علي الأشخاص المولودين مصابين بالصمم والبكم والعمي أنهم أيضاً يستخدمون هذه الإيماءة للدلالة علي "نعم"، لذلك يبدو أنها إيماءة فطرية تدل علي الخضوع، وفي الهند يتم هز الرأس من جانب لآخر للدلالة علي نعم، وهذا يربك الغربيين والأوربيين الذين يستخدمون هذه الإيماءة ليقولوا" "ربما نعم، وربما لا " والإيماء بالرأس في اليابان لا يعني بالضرورة " نعم "، أوافق " ولكنه يعني عادة " نعم أسمعك")[١]، ومن ثم وجب علي الداعي في عملية الاتصال الشخصي بوسائله المتنوعة، أن يتعرف علي كثير من تقاليد وعادات وأعراف الشعوب في استخدامها للإشارات والإيمات ومدلولاتها الثقافية عندهم حتي لا تذهب دعوته وجهده هباء، وعلي دعاة العصر أن يدركوا أهمية الإشارة في الدعوة إلي الله تعالي، وأن يستلهموا مواطنها وكيفيتها من خلال تدبرهم للقرآن الكريم واطلاعهم علي سنة النبي (ﷺ) واستخدامه للإشارة في الدعوة والتعليم ، وفيما يلي بيان ذلك:

– الإشارة الحسية في القرآن الكريم

١– لغة الجسد، آلان وباربارا بيير، ص ٢٣٠، مكتبة جرير ٢٠١٢م.

وردت الإشارة الحسية في القرآن الكريم كوسيلة حركية في الدعوة إلي الله تعالي، في مواطن عدة من ذلك قوله تعالي:" فَأَشَارَتْ إِلَيْهِ قَالُوا كَيْفَ نُكَلِّمُ مَنْ كَانَ فِي الْمَهْدِ صَبِيًّا"(١)، يقول ابن كثير – يرحمه الله –:(أي أنهم لما استربوا في أمرها واستنكروا قضيتها وقالوا لها ما قالوا معرضين بقذفها ورميها بالفرية وقد كانت يومها ذلك صائمة صامتة فأحالت الكلام عليه وأشارت لهم إلى خطابه وكلامه فقالوا متهكمين بها ظانين أنها تزدري بهم وتلعب بهم " كيف نكلم من كان في المهد صبيا "... فأشارت إليه قالت كلّموه فقالوا على ما جاءت به من الدّاهية تأمرنا أن نكلم من كان في المهد صبياً وقال السدي لما أشارت إليه غضبوا وقالوا لَسخريتها بنا حتى تأمرنا أن نكلم هذا الصبي أشد علينا من زناها " قالوا كيف نكلم من كان في المهد صبيا " أي من هو موجود في مهده في حال صباه وصغره كيف يتكلم؟)(٢)، وهنا استخدمت السيدة مريم " الإشارة "، فقد نذرت للرحمن صوماً ألا تكلم ذلك اليوم إنسياً، موجهة أنظار القوم إلي رضيعها، وقد أحالت قضيتها إليه، متيقنة بإنطاق الله له معلناً براءتها مما رماها به هؤلاء، فنطق الرضيع منزهاً ربه عن الصاحبة والولد، ومؤكداً منزلته من الله تعالي، مثبتاً لنفسه العبودية لربه، آتاه الله الكتاب وجعله نبياً، فكان في ذلك تبرئة لأمه مما نسب إليها.

– الإشارة الحسيّة في السنة النبوية

للإشارة الحسية في السنة النبوية، مواطن كثيرة، لكل منها دلالتها الدعوية التي ينبغي أن يتلمسها الدعاة لا سيما في مجال الاتصال الشخصي، وذلك علي النحو الآتي:

١– سورة مريم، الآية: ٢٩.

٢– تفسير القرآن العظيم، ابن كثير، ٣/١٢٠.

*الإشارة بإصبع واحد؛

روي الإمام مسلم في صحيحه من حديث مُسْتَوْرِد أَخَا بنى فِهْرٍ يقول قال رسول اللَّهِ (ﷺ): والله ما الدُّنْيَا في الْآخِرَةِ إلا مِثْلُ ما يَجْعَلُ أحدكم إِصْبَعَهُ هذه وَأَشَارَ يحيى بِالسَّبَّابَةِ في الْيَمِّ فَلْيَنْظُرْ بِمَ يرجع "(١)

والدلالة الدعوية لهذا الحديث أنه (ﷺ) أراد أن يبين حقارة أمر الدنيا بجانب عظمة ما أعده الله تعالي لعباده المؤمنين في الآخرة..يقول الإمام ابن حجر:(قال القرطبي هذا نحو قوله تعالى: "قل متاع الدنيا قليل "، وهذا بالنسبة إلى ذاتها وأما بالنسبة إلى الآخرة فلا قدر لها ولا خطر وإنما أورد ذلك على سبيل التمثيل والتقريب وإلا فلا نسبة بين المتناهي وبين ما لا يتناهى وإلى ذلك الإشارة بقوله "فلينظر بم يرجع " ووجهه أن القدر الذي يتعلق بالأصبع من ماء البحر لا قدر له ولا خطر وكذلك الدنيا بالنسبة إلى الآخرة والحاصل أن الدنيا كالماء الذي يعلق في الأصبع من البحر والآخرة كسائر البحر)(٢) وفي هذه الإشارة تعلق للمراد في نفوس المدعويين و أفهامهم يمكن استحضاره عند وجود دواعيه ومقتضياته.

* الإشارة بإصبعين

روي الإمام البخاري في صحيحه من حديث سَهْلُ بن سَعْدٍ (رضي الله عنه) قال: رأيت رَسُولَ اللَّهِ (ﷺ) قال بِإِصْبَعَيْهِ هَكَذَا بِالْوُسْطَى وَالَّتِي تَلِي الْإِبْهَامَ بُعِثْتُ أنا وَالسَّاعَةُ كَهَاتَيْنِ "(٣)

١- صحيح مسلم، ٢١٩٣/٤، كِتَاب الْجَنَّةِ وَصِفَةِ نَعِيمِهَا وَأَهْلِهَا، بَاب فَنَاءِ الدُّنْيَا وَبَيَانِ الْحَشْرِ يوم الْقِيَامَةِ، رقم ٢٨٥٨.

٢- فتح الباري، ابن حجر، ٢٣٢/١١، تحقيق محب الدين الخطيب، دار المعرفة – بيروت.

٣- صحيح البخاري، ١٨٨١/٤، كِتَاب التفسير، باب تفسير سُورَةُ وَالنَّازِعَاتِ، رقم ٤٦٥٢.

وفي دلالته الدعوية قال القاضي:(يحتمل أنه تمثيل لمقارنتها وأنه ليس إصبع أخرى كما لا شيء بينه وبين الساعة ويحتمل أنه تقريب لما بينهما في المدة وأن التفاوت بينهما كنسبة التفاوت بين الإصبعين تقريباً لا تحديداً)(١)، فدلّ ذلك التمثيل والتشبيه علي ضرورة الاستعداد ليوم وشيك يجزي فيه كل إنسان بما عمل، ومثله في استخدام الإصبعين في الإشارة، ما رواه الإمام البخاري في صحيحه من حديث سَهْلَ بن سَعْدٍ عن النبي (ﷺ) قال:" أنا وَكَافِلُ الْيَتِيمِ في الْجَنَّةِ هَكَذَا وقال بِإِصْبَعَيْهِ السَّبَّابَةِ وَالْوُسْطَى "(٢) (قال ابن بطال حق على من سمع هذا الحديث أن يعمل به ليكون رفيق النبي (ﷺ) في الجنة ولا منزلة في الآخرة أفضل من... وفيه إشارة إلى أنه بين درجة النبي (ﷺ) وكافل اليتيم قدر تفاوت ما بين السبابة والوسطى)(٣)، ويؤخذ من هذه الأحاديث استعمال النبي (ﷺ) للإشارة بقصد التقريب والإفهام من ناحية، وبغرض تأكيد المعاني الشريفة والمقاصد الجليلة من ناحية أخري.

*الإشارة إلي اللسان

روي الإمام البخاري في صحيحه من حديث عن عبد اللَّهِ بن عُمَرَ (رضي الله عنهما) قال: " اشْتَكَى سَعْدُ بن عُبَادَةَ شَكْوَى له فَأَتَاهُ النبي (ﷺ) يَعُودُهُ مع عبد الرحمن بن عَوْفٍ وَسَعْدِ بن أبي وَقَّاصٍ وَعَبْدِ اللَّهِ بن مَسْعُودٍ (رضي الله عنهم) فلما دخل عليه فَوَجَدَهُ في غَاشِيَةِ أَهْلِهِ فقال قد قَضَى قالوا لَا يا رَسُولَ اللَّهِ فَبَكَى النبي (ﷺ) فلما رَأَى الْقَوْمُ

١- فيض القدير شرح الجامع الصغير، المناوي، ١٧٢/٢، المكتبة التجارية الكبرى ١٣٥٦ هـ.
٢- صحيح البخاري، ٢٢٣٧/٥، كِتَاب الْأَدَبِ، بَاب فَضْلِ من يَعُولُ يَتِيمًا، رقم ٥٦٥٩.
٣- فتح الباري، ابن حجر، ٤٣٦/١٠.

بُكَاءَ النبي (ﷺ) بَكَوْا فقال ألا تَسْمَعُونَ إِنَّ اللَّهَ لَا يُعَذِّبُ بِدَمْعِ الْعَيْنِ ولا بِحُزْنِ الْقَلْبِ وَلَكِنْ يُعَذِّبُ بهذا وَأَشَارَ إلى لِسَانِهِ أو يَرْحَمُ وَإِنَّ الْمَيِّتَ يُعَذَّبُ بِبُكَاءِ أَهْلِهِ عليه "(١)، جاء في مرقاة المفاتيح:(" ولكن يعذب بهذا " أي إذا قال ما لا يرضى الرب، بأن قال شراً من الجزع والنياحة " وأشار إلى لسانه " يعني المراد بالمشار إليه هنا اللسان الذي يضر به الإنسان. " أو يرحم " أي بهذا إن قال خيراً، بأن استرجع مثلاً أو استغفر أو ترحم)(٢)، وقد أخذ رسول الله (ﷺ) بلسان نفسه تنبيها علي خطر اللسان، روي الحاكم في المستدرك من حديث سفيان بن عبد الله الثقفي (رضي الله عنه) قال قلت: يا رسول الله حدثني بأمر أعتصم به قال قل ربي الله ثم استقم قال قلت يا رسول الله ما أكثر ما أخاف علي قال فأخذ بلسان نفسه، ثم قال هذا حديث صحيح الإسناد ولم يخرجاه "(٣)، هذا إلي جانب تنوع الأساليب والوسائل في السنة النبوية التي تؤكد خطر اللسان وضرورة الحذر منه.

* الإشارة إلي الصدر

روي الإمام مسلم في صحيحه من حديث أبي هُرَيْرَةَ قال قال رسول اللَّهِ (ﷺ):" لَا تَحَاسَدُوا ولا تَنَاجَشُوا ولا تَبَاغَضُوا ولا تَدَابَرُوا ولا يَبِعْ بَعْضُكُمْ على بَيْعِ بَعْضٍ وَكُونُوا عِبَادَ اللَّهِ إِخْوَانًا الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ لَا يَظْلِمُهُ ولا يَخْذُلُهُ ولا يَحْقِرُهُ التَّقْوَى ها هنا وَيُشِيرُ إلى صَدْرِهِ ثَلَاثَ مَرَّاتٍ بِحَسْبِ امْرِئٍ من الشَّرِّ أَنْ يَحْقِرَ أَخَاهُ

١- صحيح البخاري، ٤٣٩/١، كِتَاب الْجَنَائِزِ، بَاب الْبُكَاءِ عِنْدَ الْمَرِيضِ، رقم ١٢٤٢.

٢- مرقاة المفاتيح شرح مشكاة المصابيح، القاري (ت ١٠١٤هـ)، ١٨٠/٤، تحقيق جمال عيتاني، تاريخ الطبع ٢٠٠١م، دار الكتب العلمية – بيروت.

٣- المستدرك على الصحيحين، الحاكم النيسابوري، ٣٤٩/٤، تحقيق مصطفى عبد القادر عطا، دار الكتب العلمية – بيروت ١٩٩٠م.

الْمُسْلِمَ كُلُّ الْمُسْلِمِ على الْمُسْلِمِ حَرَامٌ دَمُهُ وَمَالُهُ وَعِرْضُهُ "(١)، وكلّ ذلك له أثره في تنبيه المدعو، وتعليمه بربط الفكرة وتثبيتها بالإشارة إلي ما يناسبها من الناحية الحسية. وقد زخرت السنة المطهرة بأحاديث نبوية تبرز استخدامه (ﷺ) وسيلة الإشارة الحسية التي توضح ارتباط المفاهيم المجردة بالأشياء المحسة الملموسة كقبضة و أصابع اليدين...

رابعاً: لغة الجسد

وهذا الأمر أوقع في نفس الداعي والمدعو من حيث ترسيخ المفاهيم وتعليم شعائر الدين بطريقة عملية تظل صورتها و أثرها في نفوسهم أمداً طويلاً، من حيث إن لغة الجسد (لها تأثير في الحوار وإيصال المعاني والأفكار بصورة تفوق تأثير الكلام المنطوق، والملاحظ في المفهوم العصري لهذا الفن أن الأمر تعدي دراسة دلالات لغة الجسد وقنوات الاتصال من خلال الجسد، إلي المجالات التي يتم استخدام لغة الجسد فيها كالتمثيل الصامت، ودنيا التجارة والسياسة والحكم واللغة والأدب والشعر، والبلاغة، وأصبح علماً يدرس في هذه المجالات كلها وتعقد له الدورات التدريبية، ويعطي الأهمية الكبيرة من أجل نجاح الإنسان في التواصل مع الآخرين كل حسب هدفه شريفاً أم غير ذلك)(٢)، ومن أشد المجالات لزوماً للغة الجسد في توصيل المعاني والأفكار وتبادلها بشكل فعال، ذلكم هو مجال الدعوة إلي الله تعالي، فلقد استخدم رسول الله (ﷺ) جوارحه في الدعوة كمنهج حسي له أثره في نفوس

١- صحيح مسلم، ١٩٨٦/٤، كِتَاب الْبِرِّ وَالصِّلَةِ وَالْآدَابِ، بَاب تَحْرِيمِ ظُلْمِ الْمُسْلِمِ وَخَذْلِهِ، رقم ٢٥٦٤.

٢- لغة الجسد في القرآن الكريم، أسامة جميل ربايعة، ص ١٥.

المدعويين تفهيماً وتأكيداً للمعلومة وترسيخاً لها، ومن أهم ما ينبغي للداعية إجادته من لغة الجسد مايلي:

– التعبير الوجهي:

وذلك عن طريق ملامح الوجه وقسماته والتغيرات الطارئة عليه نتيجة الانفعالات الداخلية من البِشر والسرور والحزن والغضب والبغض والسخط....، يفهم من خلالها المستقبِل ما تحمله من رسائل ضمنية تنبئ عن مكنون المرسِل وما يريد بثه إليه، (ويرتكز الاتصال غير اللفظي عبر الوجه إلي الاتصال البصري، خاصة فيما يتعلق بالتلقي، فملامح الوجه وتعبيراته المتنوعة لا يمكن إدراكها إلا برؤيتها في المقام الأول، وتأتي بعد ذلك إمكانية ضعيفة لتحسسها عبر اللمس)(١)، فإن تعبيرات الوجه تحمل الكثير من الرسائل الضمنية بين المرسل والمستقبل، وما يعتري الحالة بينهما ويكتنفها من المشاعر الداخلية أثناء عملية الاتصال...وتصدير تلك المشاعر إلي المستقبل تأثراً وتأثيراً، (فالتعبير الوجهي أكثر وسائل الاتصال غير اللفظي شيوعاً، وتتوافر خاصية الصدق في معظم الأحيان، وقليل من الناس هم الذين يملكون القدرة علي إظهار تعبيرات وجهية تتناقض مع مكونات نفوسهم، بل إنّ هؤلاء الذين تمرسوا علي إخفاء ما بداخلهم بحكم ظروف عملهم أو تكوينهم النفسي كثيراً ما تفضح وجوههم خفاياهم في ظروف معينة وبتأثير مواقف غير عادية أو غير متوقعة بالنسبة لهم.)(٢)، وللدعاة إلي الله تعالي مرجعيتهم في إظهار تأثرهم

١– الاتصال غير اللفظي في القرآن الكريم، محمد الأمين موسي، ص ٢٦١، ط١/٢٠٠٣م، دائرة الثقافة والإعلام – الشارقة.

٢– الاتصال اللفظي وغير اللفظي، خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، إشراف علمي: محمود عبد الفتاح رضوان، ص ٣٩. الناشر: المجموعة العربية للتدريب والنشر، ٢٠١٢ م.

وانفعالهم بما يدعون إليه، فتنطبع أمارات امتزاج رسالتهم بكيانهم ومشاعرهم علي قسمات وجوههم، وهكذا كان رسول الله (ﷺ) روي الإمام البخاري في صحيحه من حديث سيدنا جَابِرِ بن عبد اللَّهِ قال: كان رسول اللَّهِ (ﷺ) إذا خَطَبَ احْمَرَّتْ عَيْنَاهُ وَعَلَا صَوْتُهُ وَاشْتَدَّ غَضَبُهُ حتى كَأَنَّهُ مُنْذِرُ جَيْشٍ يقول صَبَّحَكُمْ وَمَسَّاكُمْ "(١)، (فكما أن المنذر يرفع صوته وتحمر عيناه ويشتد غضبه على تغافلهم فكذا حال النبي عند الإنذار)(٢)، ودلالته الدعوية:أنه (ﷺ) حريص علي أمته يريد لهم النجاة من يوم قد اقترب، فجاءت إنذارته وانفعلاته وملامح وجهه تخبر عن ذلك الاهتمام والخوف عليهم والحرص علي نجاتهم كمن ينذر قوماً من جيش عظيم يريد الإغارة عليهم.

– مشاركة جوارح المدعو في ترسيخ المفاهيم والتعاليم

ولذلك نماذج في السنة المطهرة أذكر منها ما يلي:

أ– روي الإمام مسلم في صحيحه من حديث سيدنا عمر بن الخطاب (رضي الله عنه) قال: " ما رَاجَعْتُ رَسُولَ اللَّهِ (ﷺ) في شَيْءٍ ما رَاجَعْتُهُ في الْكَلَالَةِ(٣) وما أَغْلَظَ لي في شَيْءٍ ما أَغْلَظَ لي فيه حتى طَعَنَ بِإِصْبَعِهِ في صَدْرِي فقال يا عُمَرُ ألا تَكْفِيكَ آيَةُ الصَّيْفِ التي في آخِرِ سُورَةِ النِّسَاءِ وَإِنِّي إن أَعِشْ أَقْضِ فيها بِقَضِيَّةٍ يَقْضِي بها من

١– صحيح مسلم ، ٥٩٢/٢، كِتَاب الْجُمُعَةِ، بَاب تَخْفِيفِ الصَّلَاةِ وَالْخُطْبَةِ، رقم ٨٦٧.

٢– التيسير بشرح الجامع الصغير، المناوي، (ت١٠٣١هـ)، ٢٤٦/٢، تاريخ الطبع ١٩٨٨م، مكتبة الإمام الشافعي – الرياض.

٣– الكلالة: اختلف أهل العلم في المراد منها فقيل: (الوراثة إذا لم يكن للميت ولد ولا والد، وقيل: إسم للميت الذي ليس له ولد ولا والد ذكرا كان الميت أو أنثى، وقيل: اسم للورثة الذين ليس فيهم ولد ولا والد، وقيل: اسم للمال الموروث) ينظر: شرح النووي علي صحيح مسلم ٥٩/١١.

يَقْرَأُ الْقُرْآنَ وَمَنْ لَا يَقْرَأُ الْقُرْآنَ " ومن الدلائل الدعوية لهذا الحديث: طعن النبي (ﷺ) بإصبعه في صدر سيدنا عمر بن الخطاب (رضي الله عنه) لتعليمه وإرشاده، يقول النووي:(ولعل النبي (ﷺ) إنما أغلظ له لخوفه من اتكاله واتكال غيره على ما نص عليه صريحا وتركهم الاستنباط من النصوص وقد قال الله – تعالى –:"ولو ردوه إلى الرسول وإلى أولي الأمر منهم لعلمه الذين يستنبطونه منهم "(١) فالاعتناء بالاستنباط من آكد الواجبات المطلوبة لأن النصوص الصريحة لا تفي إلا بيسير من المسائل الحادثة فإذا أهمل الاستنباط فات القضاء في معظم الأحكام النازلة أو في بعضها)(٢)، وموطن الاستشهاد هو مشاركة المدعو باستعمال جوارحه في الدعوة والتعليم والإرشاد والتوجيه.

ب– استخدام كفيّ المدعو لتعليمه وتوجيهه و إرشاده

روي الإمام البخاري في صحيحه من حديث ابن مَسْعُودٍ (رضي الله عنه) قال: عَلَّمَنِي رسول اللَّهِ (ﷺ) وَكَفِّي بين كَفَّيْهِ التَّشَهُّدَ كما يُعَلِّمُنِي السُّورَةَ من الْقُرْآنِ التَّحِيَّاتُ لِلَّهِ وَالصَّلَوَاتُ وَالطَّيِّبَاتُ السَّلَامُ عَلَيْكَ أَيُّهَا النبي وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ السَّلَامُ عَلَيْنَا وَعَلَى عِبَادِ اللَّهِ الصَّالِحِينَ أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إلا الله وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ وهو بين ظَهْرَانَيْنَا فلما قُبِضَ قُلْنَا السَّلَامُ يَعْنِي على النبي (ﷺ)"(٣)، يقول صاحب تحفة الأحوذي: (إن ما روى في صحيح البخاري عن عبد الله بن مسعود علمني رسول الله وكفي بين كفيه الخ فالظاهر أنه لم يكن من المصافحة المسنونة عند التلاقي بل

١– سورة النساء، جزء من الآية ٨٣.

٢– شرح النووي علي صحيح مسلم، النووي (ت ٦٧٦ هـ)، ٥٧/١١، دار إحياء التراث العربي – بيروت ١٣٩٢ هـ.

٣– صحيح البخاري، ٢٣١١/٥، كِتَاب الِاسْتِئْذَانِ، بَاب الْأَخْذِ بِالْيَدَيْنِ، رقم ٥٩١٠.

هو من باب أخذ اليد عند الاهتمام بالتعليم كما يصنعه الأكابر عند تعليم الأصاغر فيأخذون باليد الواحدة أو باليدين يد الأصاغر، وقد صرح الفقهاء الحنفية أيضا بأن كون كف ابن مسعود بين كفيه كان لمزيد الاعتناء والاهتمام بتعليمه التشهد)(١)، وهو مما يجب أن يلتفت إليه الداعية في مجال الاتصال الشخصي في إبراز الاهتمام بالمدعو وتوثيق الرابطة بينهما وتوسيع مساحة الخصوصية التي هي من أهم سمات الاتصال الشخصي.

ج- الأخذ باليد

روي الإمام البخاري في صحيحه من حديث أبي سَعِيدِ بن الْمُعَلَّى قال: كنت أُصَلِّي في الْمَسْجِدِ فَدَعَانِي رسول اللَّهِ (ﷺ) فلم أُجِبْهُ فقلت يا رَسُولَ اللَّهِ إني كنت أُصَلِّي فقال أَلَمْ يَقُلْ الله " اسْتَجِيبُوا لِلَّهِ وَلِلرَّسُولِ إذا دَعَاكُمْ لِمَا يُحْيِيكُمْ " ثُمَّ قال لي لَأُعَلِّمَنَّكَ سُورَةً هِيَ أَعْظَمُ السُّوَرِ في الْقُرْآنِ قبل أَنْ تَخْرُجَ من الْمَسْجِدِ ثُمَّ أَخَذَ بِيَدِي فلما أَرَادَ أَنْ يَخْرُجَ قلت له أَلَمْ تَقُلْ لَأُعَلِّمَنَّكَ سُورَةً هِيَ أَعْظَمُ سُورَةٍ في الْقُرْآنِ قال الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ هِيَ السَّبْعُ الْمَثَانِي وَالْقُرْآنُ الْعَظِيمُ الذي أُوتِيتُهُ "(٢)، وروي الحاكم في المستدرك من حديث سيدنا معاذ بن جبل أنه قال: إن رسول الله (ﷺ) أخذ بيدي يوماً ثم قال يا معاذ والله إني لأحبك فقال معاذ بأبي وأمي يا رسول الله (ﷺ) وأنا والله أحبك فقال أوصيك يا معاذ لا تدعن في دبر كل صلاة أن تقول اللهم أعني على ذكرك وشكرك وحسن عبادتك.." هذا حديث صحيح على شرط الشيخين ولم يخرجاه "(٣)، يقول صاحب عون المعبود:("أخذ بيده "كأنه عقد محبة

١- تحفة الأحوذي بشرح جامع الترمذي، المباركفوري، ٤٣٣/٧، دار الكتب العلمية – بيروت.
٢- صحيح البخاري، ١٦٢٣/٤، كِتَاب التفسير، بَاب ما جاء في فَاتِحَةِ الْكِتَابِ، رقم ٤٢٠٤.
٣- المستدرك على الصحيحين، الحاكم النيسابوري (ت ٤٠٥ هـ)، ٤٠٧/١.

وبيعة مودة " والله إني لأحبك " لامه للابتداء وقيل للقسم وفيه أن من أحب أحدا يستحب له إظهار المحبة له " فقال أوصيك يامعاذ لا تدعن " إذا أردت ثبات هذه المحبة فلا تتركن "في دبر كل صلاة " أي عقبها وخلفها أو في آخرها " تقول اللهم أعني على ذكرك " من طاعة اللسان " وشكرك " من طاعة الجنان " وحسن عبادتك " من طاعة الأركان)(١)، ونلاحظ أيضاً في هذا الحديث مجموعة من عبارات الودّ وإظهار عاطفة الحب بين الداعي والمدعو، ومن ثمرات ذلك الحب وآثاره إرادة الخير للمدعو ودلالته علي ما ينفعه في دينه ودنياه.

د – الأخذ بالمنكب

روي الإمام البخاري في صحيحه من حديث عبد اللَّهِ بن عُمَرَ (رضي الله عنهما) قال: أَخَذَ رسول اللَّهِ (ﷺ) بِمَنْكِبِي فقال كُنْ في الدُّنْيَا كَأَنَّكَ غَرِيبٌ أو عَابِرُ سَبِيلٍ"(٢)، وعن سرّ دلالته الدعوية يقول ابن حجر:(وفي الحديث مس المعلم أعضاء المتعلم عند التعليم والموعوظ عند الموعظة وذلك للتأنيس والتنبيه ولا يفعل ذلك غالبا الا بمن يميل إليه وفيه مخاطبة الواحد وإرادة الجمع وحرص النبي (ﷺ) على إيصال الخير لأمته والحض على ترك الدنيا والاقتصار على ما لا بد منه)(٣)، و جاء في مرقاة المفاتيح:(ونكتة الأخذ تقريبه إليه وتوجهه عليه ليتمكن في ذهنه ما

١– عون المعبود شرح سنن أبي داود، محمد شمس الحق العظيم آبادي، ٢٦٩/٤، دار الكتب العلمية – بيروت ١٩٩٥م.

٢– صحيح البخاري، ٢٣٥٨/٥، كِتَاب الرِّقَاقِ، بَاب قَوْلِ النبي (ﷺ) كُنْ في الدُّنْيَا كَأَنَّكَ غَرِيبٌ أو عَابِرُ سَبِيلٍ، رقم ٦٠٥٣.

٣– فتح الباري، ابن حجر، ٢٣٥/١١.

يلقى لديه)([1])، ومعني ذلك أن الدنيا تظهر في بادئ أمرها جميلة حسنة المنظر...ثم تزيد في جمالها وإقبالها شيئاً فشيئاَ...حتى تأخذ أمرها في الزوال و الفناء...و دنيا شانها هكذا حريّ بالإنسان أن يعيش فيها كالغريب الذي ليس له مسكن يؤويه ، أو عابر سبيل لا عيش له فيها ولو للحظة واحدة، وتلك وصية نبينا (ﷺ)، وما أجمل التعبير النبوي في استخدام لفظتي الغريب وعابر السبيل والتفرقة بينهما، وكأنه (ﷺ) يقول لا تكن في الدنيا كغريب فحسب بل كن فيها كعابر سبيل، فإن الغريب قد يجد في الغربة مسكناً أما عابر السبيل في الأرض الموحشة والمفاوز المهلكة، لا مقام له فيها ولو للمحة واحدة، ومن ثمّ أخذ النبي (ﷺ) بمكنب سيدنا عبد الله بن عمر (رضي الله عنهما) تنبيهاً لأهمية ما سيلقي عليه، وترسيخاً لشريف المعاني الواردة في الحديث.

خامساً: المظهر والهيئة

وهي لغة غير منطوقة تحمل كثيراً من خصائص الداعي وسماته الشخصية، وما يترتب علي ذلك من التأثير وعدمه في المتلقي، (وتقوم الملابس بوظائف هامة من وجهة نظر الاتصال، فهي تعبر عن الانفعالات والمشاعر فضلاً عن أنها تؤثر في سلوك من يرتديها وسلوك الآخرين نحوه، ومن ثم فهي تعتبر ذات قيمة اتصالية كبيرة)([2])، لذلك دعا الإسلام إلي اهتمام المسلم بنظافته الشخصية وجمال الملبس واتخاذ الزينة والتطيب لا سيما إذا ارتبط الأمر بالعبادة فقال- تعالي -:" يَا بَنِي آدَمَ خُذُوا زِينَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ"([3])، والأمر

١- مرقاة المفاتيح شرح مشكاة المصابيح، القاري، ٤٥٧/٩، تحقيق جمال عيتاني، دار الكتب العلمية – بيروت ٢٠٠١م.

٢- مدخل إلي علم الاتصال، د. منال طلعت محمود ، ص ٣٦.

٣- سورة الأعراف، الآية: ٣١.

بالنسبة للداعية ألزم وآكد، فإن كان رثّ الهيئة قبيح المنظر ضاعت هيبته في نفس المدعو وزهد في عظته، ولا بد أن يعي الداعية أن شرف الوسيلة من شرف المقصد، فإن كانت الدعوة إلي الله – تعالي – من أشرف المقاصد وأجلّ الغايات وجب أن يستعدّ لها الداعية وأن يأخذ لها من حسن الهيئة وجمال المنظر ما يصب في خدمة رسالته الدعوية..

المبحث الثالث

عوامل نجاح الاتصـــال الشخـصي في المجال الدعوي

توجد بعض العوامل التي تكفل النجاح في الميادين كلها، وهي في مجال الاتصال الشخصي الدعوي ألزم وأوجب، ويمكن إجمالها فيما يلي:

أولاً – الإخلاص واستقامة النية

وذلك بأن يجعل الداعية عمله خالصاً لله تعالي لايبتغي من دعوته أجراً دنيوياً من مال أو شهرة وذيوع صيت، أو إظهار التفوق والاستعلاء علي المستقبِل – المدعو– وأن يكون الهدف إرادة المصلحة وجلب المنفعة...، وتلك كانت سمة أنبياء الله تعالي في دعوتهم إلي الله – جلّ شأنه– لا يريدون من أقوامهم جزاءً ولا شكوراً، فقط يريدون لهم الخير والصلاح والفوز والفلاح، كما أمرهم ربهم..شعارهم جميعاً: وما أسألكم عليه من أجر إن أجري إلا علي الله، وهو معني الإخلاص لله تعالي في دعوتهم، وعلي دربهم يسير الداعية في دعوته، فإن تخلي الداعية عن هذا النهج، باحثاً عن مكاسب شخصية، وتخلل دعوته الرياء والسمعة، فقد فسدت نيته وتحول قصده وضاع عمله وحبط أجره.

وقد دلت الآثار علي عقوبة من يبتغي بعمله الرياء والسمعة والشهرة، ومن تحولت نيتهم إلي طلب الدنيا والزهد في الآخرة، والأمر بالنسبة لحملة أمانة الكلمة أشد خطورة، يقول الشيخ محمد الغزالي:(الإخلاص فريضة علي كل عابد، وهو في محرابه الخاص، يتعامل مع ربه فحسب، فإذا اتصل الأمر بالدعاة فهو فريضة آكد، وعقدة أوثق، واتساع نطاق العمل واشتباكه مع أحوال الناس ورضاهم وسخطهم وقوتهم وضعفهم يجعل الداعية أحرص علي استدامة ذكر الله ومطالعة وجهه حتى لا يضل الغاية ولا يحيد عن النهج في زحمة هذه الحياة)([1])، و هذا يتطلب من الداعية توثيق معرفته بربه، وحسن الظن به، واطّراح المآرب الصغيرة في سبيل تحصيل القيم العليا.

ثانياً: مطابقة القول للعمل

١– مع الله، الشيخ محمد الغزالي، ص ١٩٥، ط١/١٩٨٩ م، دار القلم – دمشق.

وهو منهج دعوي كريم لزمه جميع الأنبياء والمرسلين، يدعون إلي الخير وهم أول الفاعلين له، وينهون عن المنكر وهم أول المنتهين عنه، قال الله – تعالي – علي لسان نبيه شعيب (عليه السلام):" وَمَا أُرِيدُ أَنْ أُخَالِفَكُمْ إِلَى مَا أَنْهَاكُمْ عَنْهُ إِنْ أُرِيدُ إِلَّا الْإِصْلَاحَ مَا اسْتَطَعْتُ وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ"(١)، ولا شك أن المطابقة بين القول والعمل من قبل الداعي أسرع في استجابة المدعو وقبوله الحق والثبات عليه، وعدم المطابقة يجلب الحيرة علي المدعو ويورثه الشك في الداعي، وواجب أن يدرك الداعية أن من العلم ما يدرك بالبصائر ومنه ما يدرك بالأبصار وأهله أكثر، فحري به أن يكون في المطابقة بين القول والعمل أسوة يحتذي بها، فإن الإنسان علي العموم لا غناء له عن نموذج يحتذي به وقدوة يقتدي بها يرنو إليها بصره وتظل سماتها وقسماتها شاخصة في عقله ووجدانه يجد فيها ما يلبي ميوله فيسعي إلي أن يكون صورة مطابقة لمن يقلده طائعاً مختاراً..وهذا ليس عيباً طالما وجدناه في إطار نموذج صالح وقدوة حسنة، بل لقد دعا الإسلام إلي الاقتداء بهذا الصنف من الخلق، وأعلاهم منزلة وأكرمهم خلقاً هو سيد الخلق و حبيب الحق سيدنا محمد (صلى الله عليه وسلم) أفضل من يقتدي به، ولكل فرد في أمته ما يسعي إليه من مواطن الاقتداء.حاكماً..قائداً..مصلحاً..تاجراً..أباً..زوجاً..إلخ، قال الله– تعالي –:" لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِمَنْ كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا "(٢)، ثمّ يحث القرآن الكريم علي الاقتداء بالأنبياء والمرسلين والصالحين، إذ يقول جلّ شأنه:" قَدْ كَانَتْ لَكُمْ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ فِي إِبْرَاهِيمَ والذين معه "(٣)، ونخلص من

١– سورة هود، الآية: ٨٨.

٢– سورة الأحزاب، الآية: ٢١.

٣– سورة الممتحنة، جزء من الآية: ٤.

ذلك إلي أن القدوة الحسنة في ديننا شيئ محبب حث عليه الإسلام لما فيه من الدلالة علي الخير واتباع الحق، ورضا الله (ﷻ)،

ثالثاً: تحديد الهدف:

من مقومات نجاح الاتصال الشخصي الدعوي ضرورة تحديد الهدف من الاتصال بين الداعي والمدعو وهي تلك الملاحظات التي تلفت انتباه الداعي وتحتاج إلي تقويم و تعليم، وتصب في مصلحة المدعو بجلب منفعة أو دفع مضرة، وفي سبيل ذلك وجب علي الداعي أن يكون:

أ- فاهماً واقع المستقبل " المدعو ".

ب- متبعاً أسلوب التدرج في دعوته،

- فقه الداعي لواقع المدعو

لا بد للداعي من فهم للواقع الذي يعيشه المدعو، وما يتطلبه ذلك من انتهاج منهج خاص ووسائل و أساليب معينة تناسب واقعه وما يعرض له من أزمات ومشكلات، فإن الداعية بمثابة الطبيب يشخص الداء ويصف الدواء، فكما أنه يجب علي الطبيب فهم واقع المريض من حيث شدة المرض وقوته أو ضعفه وبساطته، ومن حيث مناعة المريض قوة وضعفاً..إلخ فيأتي علاج الطبيب للمريض مراعياً كل هذه الظروف...كذلك يجب علي الداعية أن يكون بصيراً بما يحتاجه المدعو من تلمس بعض الدواء لما به من داء.

- اتباع أسلوب التدرج:

من المهم أن يكون الداعي شديد الملاحظة لكل ما يهم المدعو، وعليه فمن حسن فكرته وذكاء قريحته أن يبدأ بما يتصل بالمدعو مباشرة، والحديث عنه من أفضل منافذ الولوج إلي قلبه وعقله، يقول "ديل كارنيجي ": (إبدأ ببعض الملاحظات

التي تعالج مباشرة مصالح جمهورك الشخصية، فهذه أفضل الوسائل الممكنة للبدء بالخطاب، ومن المؤكد أن تستحوذ علي الانتباه، فنحن نهتم جداً بالأشياء التي تمسنا مباشرة)(١)، فهذا مما تصغي إليه الآذان وتميل إليه القلوب، وتنتبه له العقول، و قد ثبت في مصادر الدين الإسلامي ما يدل علي ذلك دلالة واضحة، وبيّنها رسول الله (ﷺ) بطريقة عملية في الحديث الصحيح الذي رواه الإمام البخاري في صحيحه من حديث ابن عَبَّاسٍ (رضي الله عنهما): أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ (ﷺ) لَمَّا بَعَثَ مُعَاذًا (رضي الله عنه) على الْيَمَنِ قال إِنَّكَ تَقْدمُ على قَوْمٍ أَهْلِ كِتَابٍ فَلْيَكُنْ أَوَّلَ ما تَدْعُوهُمْ إليه عِبَادَةُ اللَّهِ فإذا عَرَفُوا اللَّهَ فَأَخْبِرْهُمْ أَنَّ اللَّهَ قد فَرَضَ عليهم خَمْسَ صَلَوَاتٍ في يَوْمِهِمْ وَلَيْلَتِهِمْ فإذا فَعَلُوا فَأَخْبِرْهُمْ أَنَّ اللَّهَ فَرَضَ عليهم زَكَاةً من أَمْوَالِهِمْ وَتُرَدُّ على فُقَرَائِهِمْ فإذا أَطَاعُوا بها فَخُذْ منهم وَتَوَقَّ كَرَائِمَ أَمْوَالِ الناس"(٢) انظر إلي من أوتي جوامع الكلم (ﷺ) وهو يقول لسيدنا معاذ:" إنك تأتي قوماً أهل كتاب " أي انتبه !! إن فيمن تقدم عليهم أهل كتاب فكن مراعياً واقع هؤلاء القوم واستجمع همتك في مخاطبتهم، يقول الإمام ابن حجر:(هي كالتوطئة للوصية لتستجمع همته عليها لكون أهل الكتاب أهل علم في الجملة فلا تكون العناية في مخاطبتهم كمخاطبة الجهال من عبدة الأوثان)(٣) ويوصيه بأن يبدأ بالأهم فالمهم، وفي كل مرة يقول له " فإذا....."تفاؤلاً بحصول ما يدعوهم إليه.

١- فن الخطابة، ديل كارنيجي، ص ١٢١.

٢- صحيح البخاري، ٥٢٩/٣، كتاب الزكاة، باب بَاب لَا تُؤْخَذُ كَرَائِمُ أَمْوَالِ الناس في الصَّدَقَةِ، رقم ١٣٨٩.

٣- فتح الباري شرح صحيح البخاري، لابن حجر، ٣٥٨/٣.

المبحث الرابع
مهارات الاتصال الشخصي في المجال الدعوي

تعريف المهارة في اللغة

جاء في أساس البلاغة:(مهر في الصناعة وتمهر فيها ومهرها ومهر بها وهو ماهر بين المهارة وخطيب ماهر وسابح ماهر وقوم مهرة)(١)، وفي القاموس المحيط:(والماهر: الحاذق بكل عمل والسابح المجيد ج: مهرة)(٢)، ومن خلال ذلك فإن من معاني الكلمة دلالتها علي إتقان عمل أو صنعة أو حرفة أو مجال أو ميدان والنبوغ فيه، ولا يكون ذلك إلا بامتلاك الخصائص والقدرات المؤهلة لذلك.

تعريف المهارة اصطلاحاً:

قيل في تعريف المهارة أنها: (توفر القدرة اللازمة لأداء سلوك معين بكفاءة تامة وقت الحاجة إليه كالقراءة والكتابة، ولعب الكرة، والسباحة، وقيادة السيارة، وما إلي ذلك)(٣)، ويمكن تعريفها في المجال الاتصال الشخصي الدعوي بأنها: امتلاك المرسل والمستقبل لمجموعة من القدرات والسمات تحقق فاعلية الاتصال بينهما، فالمرسِل " الداعي " حامل رسالة دعوية تحمل في طياتها الخير والصلاح للمدعو، وأرباب التجارات والمروجون لبضائعهم يتمتعون بصفات وسمات تروج لتجارتهم فيبيعونها بأغلي الأثمان وربما لا تستحق ما بذل فيها لكنها عرضت بشكل جيد

١- أساس البلاغة، الزمخشري (ت٥٣٨هـ)، ص ٦٠٨، دار الفكر ١٩٧٩م.

٢- القاموس المحيط، الفيروزآبادي (ت ٨١٧ هـ)، ص ٦١٥.

٣- الاتصال اللفظي وغير اللفظي، خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، إشراف علمي:محمود عبد الفتاح رضوان، ص ٤٢، الناشر: المجموعة العربية للتدريب والنشر، ٢٠١٢ م.

كان له أثره في التأثير وإقبال الناس عليها، والداعية ليس أقل حنكة ودربة من هؤلاء، وهو يحمل للناس رسالة النجاة..لذلك وجب أن يتزود الداعية بمجموعة من السمات والمهارات تعمل علي إنجاح عملية الاتصال المباشر، وكذا المستقبل – المدعو – له دوره الذي نيط به في إنجاح عملية الاتصال الشخصي كقدرته علي النظر فيما يُنقل إليه وتحليله والاستفادة منه، والذي تظهر في عملية التغذية المرتجعة..، ومن ثمّ فإن من أهم مهارات الاتصال الشخصي في المجال الدعوي ما يلي:

١ – ابتسامة صادقة..

من الأمور بالغة الأهمية في مجال الاتصال الشخصي الدعوي أن يكون الداعية صاحب ابتسامة لا تفارقه، يأسر بها قلب المتلقي بما تبعث فيه من الأمان، والبعد عن التحفز الذي يبدو في اللقاء الأول، وقد يظن كثير من الناس أنه ما ينبغي أن يكون الداعية مبتسماً، وأنه لا بد أن يكون مقطب الوجه عبوساً حتي لا تسقط هيبته – فيما يزعمون –!! وهذا الصنف من الدعاة يجنون علي الدعوة، من حيث تصدير صورة لا تليق بالداعية النابه الذي يجيد لغة الجسد في التعامل مع المدعوين علي اختلاف أصنافهم، وإجادة مراعاة مقتضي الحال، وإدراكهم أهمية الابتسامة وأثرها في الدعوة إلي الله تعالي، فليسوا أقل من غيرهم في إدراك سر الابتسامة في جذب الناس والتأثير في قلوبهم وعقولهم، (تقول حكمة صينية:" من لا يستطيع الابتسام يجب ألا يفتح متجراً " أليست الابتسامة المرحبة أمام الناس مثلما هي وراء الآلة الحاسبة في المتجر؟!..فإذا وجهنا انتباهنا للناس، يحتمل أن يهتم الناس بنا، و إذا تجهمنا فإنهم سيتجهمون داخلياً أو ظاهرياً نحونا، وإذا كنا جبناء مرتبكين فإنهم بدورهم سيفقدون الثقة بنا، و إذا كنا صفقاء متبجحين، فإنهم سيتفاعلون لحماية

ذاتهم، وحتي قبل الشروع بالكلام، غالباً ما يتم استحساننا أو استهجاننا لذلك هناك أكثر من سبب يدفعنا للتأكد من أن أسلوبنا يستدعي الاستجابة الدافئة)(١)، وقد بيّنت تعاليم الإسلام الأثر الذي تحدثه الابتسامة في جمع قلوب الناس والتأليف بينها وتوثيق عري الأخوة والمحبة، وتقوية الوشائج بينهم، وجعل ذلك ديناً يتعبدون به ربهم (ﷻ)، ينالون به رضوانه، وتعود عليهم بما ينفعهم في دنياهم، روي الإمام مسلم في صحيحه من حديث أبي ذَرٍّ قال قال لِيَ النبي (ﷺ):" لَا تَحْقِرَنَّ من الْمَعْرُوفِ شيئا وَلَوْ أَنْ تَلْقَى أَخَاكَ بِوَجْهٍ طَلْقٍ"(٢)، وفيه استحباب طلاقة الوجه عند اللقاء، وأن التبسم من باب المعروف الذي لا يعدمه إنسان، وبذله صدقة متاحة لكل مسلم، والداعية في دعوته من باب الأولي، وله في المعصوم (ﷺ) الأسوة والقدوة، روي الإمام البخاري في صحيحه من حديث جَرِيرٍ (رضي الله عنه) قال:" ما حَجَبَنِي النبي (ﷺ) مُنْذُ أَسْلَمْتُ ولا رَآنِي إلا تَبَسَّمَ في وَجْهِي وَلَقَدْ شَكَوْتُ إليه أَنِّي لَا أَثْبُتُ على الْخَيْلِ فَضَرَبَ بيده في صَدْرِي وقال اللهم ثَبِّتْهُ وَاجْعَلْهُ هَادِيًا مَهْدِيًّا "(٣)، ولا شك أنه ربما يكون المدعو في شغل شاغل وهم قاطع، فتأتي ابتسامة الداعية له فاتحة باباً من الأمل وبشري لتفريج همه، ونستلهم ذلك مما رواه الإمام الترمذي في سننه من حديث زَيْدِ بن أَرْقَمَ قال:" وَقَعَ عَلَيَّ من الْهَمِّ ما لم يَقَعْ على أَحَدٍ قال فَبَيْنَمَا أنا

١- فن الخطابة، ديل كارنيجي، ص ٩٧، ٩٨، الأهلية للنشر والتوزيع بدون رقم وتاريخ الطبع.

٢- صحيح مسلم، مسلم بن الحجاج أبو الحسين القشيري النيسابوري (ت ٢٦١)، ٤/٢٠٢٦، كِتَاب الْبِرِّ وَالصِّلَةِ وَالْآدَابِ، بَاب إستحباب طَلَاقَةِ الْوَجْهِ عِنْدَ اللِّقَاءِ، رقم ٢٦٢٦.

٣- صحيح البخاري، محمد بن إسماعيل أبو عبدالله البخاري الجعفي (ت ٢٥٦)، ٥/ ٢٢٦٠، كِتَاب الْأَدَبِ، بَاب التَّبَسُّمِ وَالضَّحِكِ، رقم ٥٧٣٩.

أَسِيرُ مع رسول اللَّهِ (ﷺ) في سَفَرٍ قد خَفَقْتُ بِرَأْسِي من الْهَمِّ إِذْ أَتَانِي رسول اللَّهِ (ﷺ) فَعَرَكَ أُذُنِي وَضَحِكَ في وَجْهِي فما كان يَسُرُّنِي أَنَّ لي بها الْخُلْدَ في الدُّنْيَا "(١)

٢- التحية والترحيب

التحية والترحيب بين المرسل والمستقبل من أهم مكونات الاتصال الشخصي، وهي فاتحة التواصل والدافعية في العطاء، ونشر قيمة السلام بين الناس، وكثيراً ما يعدّ عدم إلقاء التحية علي الآخرين تعبير عن العدائية والشعور بالكراهية، ومن هنا كانت التحية في الإسلام قطعاً لدابر تلك المشاعر السلبية، روي الإمام مسلم في صحيحه من حديث سيدنا أبي هُرَيْرَةَ قال قال رسول اللَّهِ (ﷺ):"لَا تَدْخُلُونَ الْجَنَّةَ حتى تُؤْمِنُوا ولا تُؤْمِنُوا حتى تَحَابُّوا أَوَلَا أَدُلُّكُمْ على شَيْءٍ إذا فَعَلْتُمُوهُ تَحَابَبْتُمْ أَفْشُوا السَّلَامَ بَيْنَكُمْ"(٢)، دلّ الحديث علي أن محبة المؤمنين من الإيمان، والسلام سبب لحصول تلك المحبة، والتحية بالسلام سبب لزوال الوحشة وتحقق الألفة، ومن ثمّ كانت حقاً من حقوق المسلم علي أخيه، روي الإمام مسلم في صحيحه من حديث أبي هُرَيْرَةَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ (ﷺ) قال:" حَقُّ الْمُسْلِمِ على الْمُسْلِمِ سِتٌّ قِيلَ ما هُنَّ يا رَسُولَ اللَّهِ قال إذا لَقِيتَهُ فَسَلِّمْ عليه.."(٣)، ومن أدب التحية في الإسلام ردها بأحسن منها أو مثلها، قال ربنا (ﷻ): "وَإِذَا حُيِّيتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ

١- الجامع الصحيح سنن الترمذي، محمد بن عيسى أبو عيسى الترمذي السلمي (ت ٢٧٩هـ)، ٤١٦/٥، كِتَاب تَفْسِيرِ الْقُرْآنِ عن رسول اللَّهِ (ﷺ)، بَاب وَمِنْ سُورَةِ الْمُنَافِقِينَ، رقم ٣٣١٣.

٢- صحيح مسلم، ٧٤/١ كِتَاب الْإِيمَانِ، بَاب بَيَانِ أَنَّهُ لَا يَدْخُلُ الْجَنَّةَ إلا الْمُؤْمِنُونَ...رقم ٥٤.

٣- صحيح مسلم، ١٧٠٥/٤ كِتَاب السَّلَامِ، بَاب من حَقِّ الْمُسْلِمِ لِلْمُسْلِمِ رَدُّ السَّلَامِ، رقم ٢١٦٢.

رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا "(١)، يقول الإمام الشوكاني: (" فحيوا بأحسن منها " أن يزيد في الجواب على ما قاله المبتدئ بالتحية فإذا قال المبتديء السلام عليكم قال المجيب وعليكم السلام ورحمة الله وإذا زاد المبتديء لفظا زاد المجيب على الجملة ما جاء به المبتديء لفظا أو ألفاظا نحو وبركاته ومرضاته وتحياته قال القرطبي أجمع العلماء على أن الابتداء بالسلام سنة مرغب فيها وردّه فريضة)(٢)، و يدخل في باب حسن التحية أن تكون مصحوبة بإيماءة أو حركة بدنية تدل علي الحفاوة والتوقير، كبِشر يعلو الوجه وابتسامة صادقة ترتسم علي قسماته، وأبرز تلك الحركات المصافحة باليد، ولها أثرها في التحية والترحيب، ونوال مغفرة الله (ﷻ)، روي الإمام البخاري عن قَتَادَةَ قال قلت لِأَنَسٍ: أَكَانَتْ الْمُصَافَحَةُ في أَصْحَابِ النبي (ﷺ) قال نعم "(٣)، وروي الإمام أبو داود في سننه من حديث أبي إسحاق عن الْبَرَاءِ قال قال رسول اللَّهِ (ﷺ):" ما من مُسْلِمَيْنِ يَلْتَقِيَانِ فَيَتَصَافَحَانِ إلا غُفِرَ لَهُمَا قبل أَنْ يَفْتَرِقَا"(٤)، أما عن أهميتها للداعية في مجال الاتصال الشخصي، ففيها مزيد عناية الداعية بالمدعو، والرفق به، وتأليف قلبه وإزالة الوحشة منه، ويلحق بموضوع الترحيب تهيئة المكان للمدعو، وإنزاله مقاماً يليق به، فلذلك أثره في إقناعه واستمالته، وتلك كانت سنة رسول الله (ﷺ) في دعوته، ذكر

١- سورة النساء، الآية: ٨٦.

٢ – فتح القدير الجامع بين فني الرواية والدراية من علم التفسير، محمد بن علي بن محمد الشوكاني، ٤٩٣/١.

٣- صحيح البخاري، ٢٣١١/٥، كِتَاب الِاسْتِئْذَانِ، بَاب الْمُصَافَحَةِ، رقم ٥٩٠٨.

٤- سنن أبي داود، سليمان بن الأشعث أبو داود السجستاني الأزدي، ٣٥٤/٤، كِتَاب الْأَدَبِ، بَاب في الْمُصَافَحَةِ، رقم ٥٢١٢.

الإمام مسلم في مقدمة الصحيح عن أم المؤمنين عَائِشَةَ (رضي الله عنها) أنها قالت أَمَرَنَا رسول اللَّهِ (ﷺ) أَنْ نُنَزِّلَ الناس مَنَازِلَهُمْ "([1])

٣- التأنق في التعبير واختيار أعذب الكلم

جميع آداب الدين والدنيا تدخل تحت قوله تعالي:" وقولوا للناس حسنا"([2]) هكذا ذكر أهل العلم الذين وضحوا لنا المراد من ذلك الأمر الإلهي، الذي ينظم للبشرية المنهج الكامل الذي ينظم علاقاتهم ويؤكد الروابط بينهم، ويوضح للدعاة خاصة سبيلاً مبيناً في الدعوة إليه ودلالة الخلق عليه، يكون سبباً في إرشاد الضالين وهداية الغاوين، و رد كيد الكائدين في نحورهم ممن وصموا هذا الدين العظيم بأنه دين يقوم أتباعه بالدعوة إليه عن طريق شتي أنواع القسر والإكراه، وها هو القرآن الكريم يؤكد علي القول الحسن كأهم مرتكز من مرتكزات الدعوة إلي الإسلام، وضرورته كأساس في تعامل المسلم مع غيره في أموره الدنيوية والدينية..وكثيراً ما يعاني مجتمعنا من تلك الآفة التي تبدوا مظاهرها...غلظة في القول..احتقار الآخرين وازدرائهم...الوشاية والإيقاع بين الناس..المزاح الكاذب..التنابز بالألقاب..كل هذه أمور تبعد تماما عن القول الحسن الذي دعا إليه ديننا..!! أما ضرورة القول الحسن في الأمور الدينية..وقد أمرنا بالدعوة إليه تعالي بالقول الحسن، والمعبر عنه أحياناً بالقول اللين الذي يظهر رفق الداعية بالمدعو وتلطفه في مخاطبته، ويرسم سماحة الدين في التعامل مع أتباع الأديان الأخري، حرصاً علي سلامة المسلم في دينه من ردة فعل الغير، إذ يقول الله- تعالي- : "وَلَا تَسُبُّوا الَّذِينَ يَدْعُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ

١- خطبة – مقدمة- صحيح مسلم، ٦/١،

٢- سورة البقرة، جزء من الآية ٨٣.

فَيَسُبُّوا اللَّهَ عَدْوًا بِغَيْرِ علم كَذَلِكَ زَيَّنَّا لِكُلِّ أُمَّةٍ عَمَلَهُمْ ثُمَّ إِلَى رَبِّهِمْ مَرْجِعُهُمْ فَيُنَبِّئُهُمْ بِمَا كَانُوا يَعْمَلُونَ "(١)، و قد استنتج أهل العلم أن (أن خصمك إذا شافهك بجهل وسفاهة لم يجز لك أن تقدم على مشافهته بما يجري مجرى كلامه فإن ذلك يوجب فتح باب المشاتمة والسفاهة وذلك لا يليق بالعقلاء)(٢)..وتبقي للكلمة الطيبة أثرها في النفس تقويماً وإصلاحاً، ودفعاً نحو الخير والرشد، يستطيع الداعية من خلالها فتح مغاليق القلوب، وإزالة ما ران عليها من آثار المعصية وظلمتها، وهو إذ يستخدم هذا الأسلوب مثله كمثل الحادي يقود الأرواح إلي ربها علي نحو لا تنفر منه النفوس ولا تشرد منه العقول، فكم من أناس لانت طبائعهم وسكنت جوارحهم بالقول الحسن والرفق في الخطاب، وفشل الداعية في استخدام هذا الأسلوب يأتي من ناحيتين؛ إما قصور الداعية في تطبيقه، أو عناد المدعو واستكباره ويصبح لا محل لهذا الأسلوب في دعوته..فلقد استخدم الأنبياء والمرسلون هذا الأسلوب من القول الحسن واللين في القول والتلطف في الخطاب..فآمن من آمن وكفر من كفر..فرغم صنوف الإيذاء النفسي، والصد عن الدعوة ما بين تهديد وسباب يقابل سيدنا نوح (عليه السلام) ذلك كله بالصفح والعفو والقول الحسن وعدم رد الإساءة بمثلها ما استحق به أن يكون من أولي العزم من الرسل، وقصته في القرآن الكريم زاخرة بالآيات الدالة علي صلف القوم وعنادهم واستهزائهم به وسخريتهم منه....فيسخرون منه..ويرمونه بالجنون..ويصفونه بالسفه والضلال وكثرة الجدال..لا يزيد شيئاً علي بمخاطبتهم بقوله: يا قوم ليس بي ما تقولون..! ولاحظ أنه في كل مرة يصدر الخطاب بقوله:" يا قوم " ولذلك أثره في تأليف قلوبهم و تحريك عواطفهم، مخبراً إياهم: إني رسول

١- سورة الأنعام، الآية ١٠٨.

٢- التفسير الكبير، الرازي، ١١٤/١٣.

الله إليكم أخاف عليكم عذاب يوم أليم، و في هذا القول منه (عليه السلام) كما قال أهل العلم – تبليغ الرسالة و إقرار النصيحة، وهما من أوضح مظاهر الرفق واللين والقول الحسن في الدعوة إلي الخير والنصح الأمين في الإقبال علي الله تعالي...ولا يحسب الداعية أن القول الحسن مأمور به في معاملة المؤمن الطائع أو المسلم العاصي فحسب بل الأمر علي العموم في أرجح الأقوال، ألم يأمر الله تعالي نبيه موسي (عليه السلام) باستخدام ذلك الأسلوب في مخاطبة فرعون –رغم بطشه وجبروته – ودعوته إليه (سبحانه وتعالى)؟ إذ يقول– جلّ شأنه –: " اذْهَبَا إِلَى فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَى فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى "(١)، يقول الإمام الرازي في بيان الحكمة من أمر الله تعالي لسيدنا موسي (عليه السلام) أن يترفق في دعوته فرعون:(لم أمر الله تعالى موسى (عليه السلام) باللين مع الكافر الجاحد. الجواب لوجهين: الأول: أنه (عليه السلام) كان قد رباه فرعون فأمره أن يخاطبه بالرفق رعاية لتلك الحقوق وهذا تنبيه على نهاية تعظيم حق الأبوين. الثاني: أن من عادة الجبابرة إذا غلظ لهم في الوعظ أن يزدادوا عتواً وتكبراً، والمقصود من البعثة حصول النفع لا حصول زيادة الضرر فلهذا أمر الله تعالى بالرفق.)(٢)، ومعالم القول اللين في هذه المحاورة يظهر بوضوح فيما يلي:

– ما ذكره بعض المفسرين من المقصود من القول اللين هو قوله تعالي: " هَل لَّكَ إِلَى أَن تَزَكَّى وَأَهْدِيَكَ إِلَى رَبِّكَ فَتَخْشَى "(٣)، يقول الشنقيطي:(فيكون منهج الدعوة من أكرم خلق الله إلى أكفر عباد الله بهذا الأسلوب الهادىء اللين

١– سورة طه، الآيتان: ٤٣، ٤٤.

٢– التفسير الكبير، الرازي، ٥١/٢٢.

٣– سورة النازعات:١٩.

الحكيم منطلقاً من قوله تعالى: " فَقُولاَ لَهُ قَوْلاً لَّيِّناً لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى" فكانا كما أمرهما الله، وقالا كما علمهما الله)([1]).

– وتبدو ملامح اللين أيضاً في قولهما " إنا رسولا ربك " بأسلوب هادئ، أي لم نأت من قبل أنفسنا، و إنما نحن مبلغون عن الله (ﷻ) جئناك ندعوك إليه ولا نحمل إليك إلا الخير والنجاة من عقابه.

–وفي قولهما له: السلام علي من اتبع الهدي، (وعْد من قبلهما لمن آمن وصدق بالسلامة له من عقوبات الدنيا والآخرة)([2])، وهنا تظهر فائدة دعوية بل دنيوية أيضاً، وربما غفل عنها كثير ممن اشتغل بالدعوة والتربية والإصلاح أن القول الحسن تترجح معه المصلحة و أن الغلظة في القول تزيد الآخر عتواً وتكبراً ومعاندة للحق وزيادة في التعصب ..والمقصود هو حصول النفع لا زيادة الضرر.. وحيث لا يوجد من هو أشد عناداً من فرعون، ولا أعظم طغياناً واستكباراً حين ادّعي الربوبية والألوهية، ناسب دعوته إلي الله تعالي بالقول الحسن لعله يتذكر أو يخشي..ثمّ يبين القرآن الكريم أن أرباب القول الحسن متصفون برحمة تعمل علي جمع الناس علي الحق والخير، ولهم في رسول الله (ﷺ) الأسوة والقدوة، إذ قال له ربه: " فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ "([3])، يقول الإمام الآلوسي: (" فبما رحمة من الله " أي باتصافك برحمة رحيمية أي رحمة تابعة لوجودك الموهوب

١– أضواء البيان في إيضاح القرآن بالقرآن، الشنقيطي. (ت ١٣٩٣هـ.)، تحقيق مكتب البحوث والدراسات.، ١٩٩٥م.، دار الفكر للطباعة والنشر. – بيروت.

٢– التفسير الكبير، الرازي، ٢٢/٥٤.

٣- سورة آل عمران، الآية: ١٥٩.

الإلهي لا الوجود البشرى " لنت لهم ولو كنت فظا " موصوفاً بصفات النفس كالفظاظة والغلظة " لانفضوا من حولك " ولم يتحملوا مؤنة ذلك أو يقال: لو لم تغلب صفات الجمال فيك على نعوت الجلال لتفرقوا عنك ولما صبروا معك أو يقال: لو سقيتهم صرف شراب التوحيد غير ممزوج بما فيه لهم حظ لتفرقوا هائمين على وجوههم غير مطيقين الوقوف معك لحظة أو يقال: لو كنت مدققاً عليهم أحكام الحقائق لضاقت صدورهم ولم يتحملوا أثقال حقيقة الآداب في الطريق ولكن سامحتهم بالشريعة والرخص، " فاعف عنهم " فيما يتعلق بك من تقصيرهم معك لعلو شأنك وكونك لا ترى في الوجود غير الله..)([1])، ولهذا الأسلوب شواهد كثيرة من القرآن الكريم، إذ يقول الله تبارك وتعالي:" خُذِ الْعَفْوَ وَأْمُرْ بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ "([2])، وقوله – تعالي– :" لَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِنْ أَنْفُسِكُمْ عَزِيزٌ عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ حَرِيصٌ عَلَيْكُمْ بِالْمُؤْمِنِينَ رَءُوفٌ رَحِيمٌ "([3])، وما علي الدعاة إلا أن يترسموا هذا الأسلوب في الدعوة، و أن يطبقوا هذا المنهج واقعاً عملياً في حياتهم.

٤– مراعاة القدرة العقلية لدي مستقبِل الرسالة:

وهي مهارة مخاطبة عقل المدعو، وبها يستغل الداعية خصائص العقل وملكاته ومواهبه من التفكر والتذكر والتدبر والاعتبار في مخاطبة المدعو وحمله علي التسليم، لذلك كان من فائدة هذه المهارة إعطاء الفرصة (لإعمال العقل والإفادة منه في

١– روح المعاني في تفسير القرآن العظيم والسبع المثاني، الإمام الآلوسي، ١٣٠/٤، دار إحياء التراث العربي – بيروت.

٢– سورة الأعراف: ١٩٩.

٣– سورة التوبة: ١٢٨ .

إصدار الأحكام السليمة، ويهدف إلي إيصال الدعوة بالإقناع الذي ينتج عنه الرضا، والقبول من خلال تقريب المعاني للأذهان بما هو معلوم عند المخاطبين

- أهمية أن يراعي الداعية إعطاء العقل فرصته ليقرر ما يعود بالخير علي صاحبه ويبعده عن الشر.
- أهمية إعانة الدعاة للمدعويين بوضع علامات وضوابط مساعدة لاستيعاب عقول المدعوين من خلال دعوتهم لتفعيل الترجيحات العقلية الناتجة عن المقارنات المنطقية.
- استخدام الدعاة للصور الذهنية لدى المدعوين يسهم في فهم الدعوة واستيعابها علي الوجه المطلوب، لأن الداعية الناجح إذا ربط الأحداث الجارية في ساحته بصورة موجودة في أذهان المدعويين معروفة لديهم فإنهم حينئذ يفهمون ويدركون ما هو المراد ولا سيما إذا كان الأمر خطيراً(١)، ومما يجب علي الداعية مراعاته عند استخدام هذا المنهج أن يدرك تفاوت الناس في قدرتهم العقلية فليس كل المدعوين في ذلك سواء، فلقد خلق الله (ﷻ) الناس مختلفين متفاوتين فى عقولهم لحكم جليلة، أدرك الناس بعضها وخفى عليهم الكثير منها، تحقيقاً لسنة التنوع والاختلاف.

١- فقه الدعوة من أمثال النبي (ﷺ)، سارة بنت عبد الله البلوشي، ص ١٦٩، ١٧٠، كلية التربية والعلوم الإنسانية، جامعة طيبة – المملكة العربية السعودية ١٤٢٥ – ١٤٢٦ هـ.

٥- القدرة علي العرض والإيضاح

وذلك باتباع مجموعة من الأساليب المساعدة علي تصور الحقائق في ذهن المتلقي، وحمله علي الاقتناع والتسليم، ومن أهم تلك الأساليب ما يلي:

أ- ضرب الأمثال..

فإن ضرب المثل أسلوب دعوى يقرب المعاني إلى الأفهام في صورة حسية تجسيدية يستطيع العقل من خلالها فهمها وتصورها، (فالأمثال نموذجات الحكمة لما غاب عن الأسماع والأبصار لتهدى النفوس بما أدركت عياناً، فمن تدبير الله لعباده أن ضرب لهم الأمثال من أنفسهم لحاجتهم إليها ليعقلوا بها فيدركوا ما غاب عن أبصارهم وأسماعهم الظاهرة)[١]، ويراعى التفاوت بينهم في مداركهم وأفهامهم، فيبعث على الإقناع والتأثر بالدليل والبرهان المستمدين من وجه الشبه فى المثل المضروب، وقد ربط القرآن الكريم بين ضرب المثل وبين خصائص العقل من التذكر والاتعاظ، وبين الحكمة من ضرب المثل فى القرآن فقال (ﷻ): ﭽ ۇ ۇ ۆ ۆ ۈ ۈ ۇٴ ۋ ۋ ۅ ۅ ۉ ۉ ې ې ى ى ئا ئا ئە ئە ئو ئو ئۇ ئۇ ئۆ ئۆ ئۈ ئۈ ﭼ[٢] وينبغي أن يكون هدف الداعية من استخدام هذا الأسلوب هو طلب الهداية والرشاد والنجاة للمدعوين حتى يكونوا من المهتدين المنتفعين بسوق الأمثال الذين أخبر عنهم القرآن الكريم في قوله تعالي:" ويهدي به كثيراً "(٣)، روي الإمام البخاري في صحيحه من حديث أبي هُرَيْرَةَ (ﷺ) أَنَّهُ سمع رَسُولَ اللَّهِ (ﷺ) يقول: " إنما مَثَلِي وَمَثَلُ الناس كَمَثَلِ رَجُلٍ اسْتَوْقَدَ نَارًا فلما

١- الأمثال من الكتاب والسنة، أبو عبد الله محمد بن على الحكيم الترمذي، ص ١٤، تحقيق د. السيد الجميلي، الناشر دار ابن زيدون، بيروت – لبنان.

٢- سورة الزمر: ٢٨.

٣- سورة البقرة، جزء من الآية: ٢٦

أَضَاءَتْ ما حَوْلَهُ جَعَلَ الْفَرَاشُ وَهَذِهِ الدَّوَابُّ التي تَقَعُ في النَّارِ يَقَعْنَ فيها فَجَعَلَ يَنْزِعُهُنَّ وَيَغْلِبْنَهُ فَيَقْتَحِمْنَ فيها فَأَنَا آخُذُ بِحُجَزِكُمْ عن النَّارِ وأنتم تقحمون فيها "(١)، (وقال النووي: إنه (ﷺ) شبه المخالفين له بالفراش وتساقطهم في نار الآخرة بتساقط الفراش في نار الدنيا مع حرصهم على الوقوع في ذلك ومنعه إياهم، والجامع بينهما اتباع الهوى وضعف التمييز وحرص كل من الطائفتين على هلاك نفسه، وقال ابن العربي: هذا مثل كثير المعاني، والمقصود: أن الخلق لا يأتون ما يجرهم إلى النار على قصد الهلكة، وإنما يأتونه على قصد المنفعة واتباع الشهوة، كما أن الفراش يقتحم النار لا ليهلك فيها بل لما يصحبه من الضياء، وقد قيل: إنها لا تبصر بحال وهو بعيد جداً)(٢)، ومما يلاحظ من توجيهات في الحديث النبوي الشريف ضرورة أن يكون الداعية قريباً من المدعويين يشاركهم أفراحهم و أتراحهم، حريص علي جلب النفع لهم ودفع الضر عنهم (و إعانتهم علي الاستجابة، ليتوجهوا إلي الحق دون تردد، والصبر عليهم، وعدم إظهار التضجر منهم، لأن ذلك ربما يكون سبباً في إعراضهم عن الحق، والابتعاد عن الدعاة، ومن ثمّ فعلهم ما يحلوا لهم من فساد و إفساد في الأرض)(٣)، ومن المعينات للمدعو في التوجه إلي الحق دون تردد أن يضرب له الداعية الأمثال (ليقع منه موقعاً واضحاً مؤثراً، فينفذ إلي قلبه، فيحرك انفعالاته فيتأثر بذلك)(٤)، وما علي الدعاة إلا أن يستخرجوا لآلئ الأمثال من

١- صحيح البخاري، ٢٣٧٩/٥، كِتَاب الرِّقَاقِ، بَاب الِانْتِهَاءِ عن الْمَعَاصِي، رقم ٦١١٨.

٢- عمدة القاري شرح صحيح البخاري، الإمام العيني، ١٧/١٦، دار إحياء التراث العربي – بيروت.

٣- فقه الدعوة من أمثال النبي (ﷺ) سارة بنت عبد الله البلوشي، ص ١٣٧.

٤- منهج التربية الإسلامية في إعداد الداعية في العصر الحاضر، حنان بنت أبو بكر فلاتة، ص٤٦، جامعة أم القري – السعودية ١٤٢٧ هـ.

القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة، وحسن توظيفها حتى تؤتي أكلها و أطيب ثمارها.

ب- مشاركة المدعو في تثبيت الفكرة..

هذا الأسلوب دائم النفع، لأنه يعمل علي مشاركة المدعو في تلقي المعلومة وتثبيتها، فإذا أردت تثبيت شيئ ما في نفس المتلقي فاطرح عليه المعلومة في صيغة استفهام يتطلب جواباً، تجده يعمل عقله ويشحذ همته في الوصول إلي جواب، فإذا ظفر منك بإجابة رسخت بداخله وصعب عليه نسيانها، وقد استخدمه رسول الله (ﷺ) في دعوته كثيراً..نأخذ لذلك ما رواه الإمام البخاري في صحيحه من حديث ابن عُمَرَ عن النبي (ﷺ) قال:" إِنَّ من الشَّجَرِ شَجَرَةً لَا يَسْقُطُ وَرَقُهَا وَإِنَّهَا مَثَلُ الْمُسْلِمِ حَدِّثُونِي ما هِيَ قال فَوَقَعَ الناس في شَجَرِ الْبَوَادِي قال عبد اللَّهِ فَوَقَعَ في نَفْسِي أنها النَّخْلَةُ ثُمَّ قالوا حَدِّثْنَا ما هِيَ يا رَسُولَ اللَّهِ قال هِيَ النَّخْلَةُ "([1])، يقول ابن حجر: (بركة النخلة موجودة في جميع أجزائها مستمرة في جميع أحوالها فمن حين تطلع إلى أن تيبس تؤكل أنواعاً ثم بعد ذلك ينتفع بجميع أجزائها حتى النوى في علف الدواب والليف في الحبال وغير ذلك مما لا يخفى وكذلك بركة المسلم عامة في جميع الأحوال ونفعه مستمر له ولغيره حتى بعد موته)([2])، و غرض الداعي من التساؤل مشاركة المدعو في التوصل إلي المعلومة، بقصد تثبيتها في ذهنه، وشاهده:أن المدعوين في الحديث ذهبت أفكارهم في أشجار البوادي كل مذهب، وكان كل فرد

١- صحيح البخاري، ٣٤/١، كِتَاب الْعِلْمِ، بَاب طَرْحِ الْإِمَامِ الْمَسْأَلَةَ على أَصْحَابِهِ لِيَخْتَبِرَ ما عِنْدَهُمْ من الْعِلْمِ، رقم ٦٢.

٢- فتح الباري، ابن حجر ١٤٥/١، ١٤٦.

يفسرها بنوع من أنواعها، فكان لذلك أثره في الإفادة من المعلومة من جهة، وربطها بخصال المؤمن من جهة أخري.

ج- التوضيح العملي

وذلك عن طريق بعض المهارات والحركات التي يجب أن يتقنها الداعية في عرضه لفكرته، وهو أسلوب استخدمه النبي (ﷺ) في تعليم أمته شعائر الدين، واستخدمه الصحابة الكرام أيضاً، روي الإمام مسلم في صحيحه أَنَّ عُثْمَانَ بن عَفَّانَ (رضي الله عنه) دَعَا بِوَضُوءٍ فَتَوَضَّأَ فَغَسَلَ كَفَّيْهِ ثَلَاثَ مَرَّاتٍ ثُمَّ مَضْمَضَ وَاسْتَنْثَرَ ثُمَّ غَسَلَ وَجْهَهُ ثَلَاثَ مَرَّاتٍ ثُمَّ غَسَلَ يَدَهُ الْيُمْنَى إلى الْمِرْفَقِ ثَلَاثَ مَرَّاتٍ ثُمَّ غَسَلَ يَدَهُ الْيُسْرَى مِثْلَ ذلك ثُمَّ مَسَحَ رَأْسَهُ ثُمَّ غَسَلَ رِجْلَهُ الْيُمْنَى إلى الْكَعْبَيْنِ ثَلَاثَ مَرَّاتٍ ثُمَّ غَسَلَ الْيُسْرَى مِثْلَ ذلك ثُمَّ قال رأيت رَسُولَ اللَّهِ (ﷺ) تَوَضَّأَ نحو وُضُوئِي هذا ثُمَّ قال رسول اللَّهِ (ﷺ) من تَوَضَّأَ نحو وُضُوئِي هذا ثُمَّ قام فَرَكَعَ رَكْعَتَيْنِ لَا يحدث فِيهِمَا نَفْسَهُ غُفِرَ له ما تَقَدَّمَ من ذَنْبِهِ "(١).

٦- القدرة علي الإفصاح والإبانة

وتسمي تلك المهارة بمهارة التحدث وقدرة الداعية علي توصيل الرسالة الدعوية لمدعويه بصورة واضحة يفهمونها، (فالتعبير والعرض الناجح يعني أن اتصالاً حقيقياً قد حدث، إذ لا يقتصر دور مستقبل المعلومات المعروضة فقط علي سماعها وفهمها، بل يتعدي ذلك إلي فهم وجهة، ونظر مقدم المعلومات كذلك..والتي قد لا يتفق معها، ولكنها علي أقل تقدير تكون مفهومة لديه، فالاتصال " الحقيقي " شأن ذو اتجاهين؛ إذ يبدأ الفهم اللازم له من المقدم " المرسل " الذي يتكبد أولاً المشقة

١- صحيح مسلم، ٢٠٤/١، كِتَاب الطَّهَارَةِ، بَاب صِفَةِ الْوُضُوءِ وَكَمَالِهِ، رقم ٢٢٦.

ليفهم الحالة الذهنية للمستقبل، فإذا لم يفعل ذلك فلربما جاء عرضه متحيزاً كلية إلي وجهة نظره الخاصة)([1])..ومن واجبات الداعية في مجال الاتصال الدعوي أن تكون كلماته واضحة بلغة لا يصعب علي الداعي فهمها وإدراك مراميها ومقاصدها، وينبغي أن تكون شائعة الاستعمال لا يحتاج معها المدعو إلي التركيز في فهمها الأمر الذي يصرف ذهنه عن متابعة الداعي، ومن هنا (يجب أن تعني الكلمات والعبارات نفس الشيئ للمرسل والمتلقي، وأن تكون الرسالة مرتكزة علي الخبرة المشتركة، وأن الجماهير المختلفة ربما تحتاج إلي كلمات مختلفة، وينصح خبراء الاتصال بضرورة دراسة الكلمات التي يتفوه بها الناس، والمعاني المقصودة بها في الأماكن المختلفة، وكذا ضرورة مراعاة اللهجات التي ينطق بها الجمهور الذي ينتمي إلي إطار حضاري وثقافي واحد)([2])

٧- السماع والإنصات والاستماع

ذكر بعض الخبراء فروقاً بين السماع والإنصات والاستماع فقالوا: (السماع عملية فسيولوجة تولد مع الإنسان وتعتمد علي سلامة العضو المخصص لها وهو الأذن، في حين يكون الإنصات والاستماع مهارتين مكتسبتين، والفرق بين الإنصات والاستماع: اعتماد الأول علي الأصوات المنطوقة ليس غير، بينما يتضمن الاستماع ربط هذه الأصوات بالإيماءات الحسية والحركية للمتحدث)([3])، ومن

١- سبل الاتصال " الكتب والمكتبات في عصر المعلومات "، د.ج فوسكت، ص ٢٤، ٢٥، ترجمة د. حمد عبد الله عبد القادر، ط/١٩٩٣ م، مكتبة الملك فهد الوطنية – الرياض.

٢- الاتصال اللفظي وغير اللفظي، خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، إشراف علمي:محمود عبد الفتاح رضوان، ص ٤١، .الناشر: المجموعة العربية للتدريب والنشر، ٢٠١٢ م.

٣- الاتصال اللفظي وغير اللفظي، خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، ، ص ٤٣.

الأمور التي يجب توافرها في المرسل و المستقبل أن يتصف كل منهما بمهارة الاستماع الفعال ، المؤدي إلي فهم الرسالة الدعوية بشكلٍ كافٍ، والتفاعل التام مع المرسِل " الداعي " لضمان تغذية مرتجعة يتأكد من خلالها الداعي من بلوغ الهدف من الاتصال الشخصي، وتكمن أهمية تلك المهارة في أنها تفتح مجالاً رحباً ومنطلقاً عظيماً للتعرف علي الآخر ومدّ جسور المودة والمحبة وبناء علاقة اجتماعية في شيئ من الخصوصية التي يتطلبها ذلك الاتصال الشخصي، وكسر حاجز الرهبة والترقب بين المرسل والمستقبل، فالإنصات الجيد رسالة ضمنية موجهة يستوعبها الآخر، تبدد المشاعر السلبية من الكره والبغض...وينبغي أن يتسم المستقبل بتلك الخصيصة في محاولة لفهم مرامي الكلمات وهي تعبر عن مضمون الرسالة الدعوية في نبرات صوت الداعي وإجادة وقوفه علي مقاطع الجمل، محملة بانفعالاته النفسية ومكنون مشاعره وعواطفه الإيمانية وتصديرها للمتلقي..ومن ثمّ وجب مراعاة بعض الأمور التي تلزم الإنصات الجيد؛ منها النظر في عين المتحدث دون الالتفات إلي ما يشتت الانتباه كالنظر إلي ملابسه أو أعضاء جسده..أو الانشغال عنه بالنظر في ساعة يده..أو مكالمة هاتفية..أو العبث في أوراق بيده..وهكذا.

- اصطحاب الإنصات ببعض الحركات والإيماءات الدالة علي الاهتمام والمتابعة..
- الانعطاف الجسدي نحو المستقبل في صورة من الود والاحتواء وذهاب الوحشة..
- إتاحة الفرصة كاملة للمتحدث دون مقاطعة إلا لضرورة،
- إثارة بعض الأسئلة – إن لزم الأمر – للإيضاح والإفهام.
- الرغبة والإصرار علي فهم محتوي الرسالة
- الاستفسار عن غوامض الأمور.

ويلزم ذلك: الهدوء والابتعاد عن الضوضاء والإقبال علي المتحدث بالكلية بالنظر إلي المتحدث، والإصغاء إليه و إعمال العقل فيما يقوله، وهذه كلها يجمعها قول الله – تعالي –:" إن السمع والبصر والفؤاد كل أولئك كان عنه مسئولاً "(١)

٨– خاتمة اللقاء دوماً بالدعاء..

يعدّ من مهارة الداعي في مجال الاتصال الشخصي أن يكون حريصاً علي ترك انطباع جيد في نفس المدعو يبعث علي تمني اللقاء مرات ومرات بما لمسه من أريحية وخصوصية ومودة وتعاطف، (إن الخاتمة في الحقيقة هي أكثر النقاط الاستراتيجية في الخطاب، فما يقوله في النهاية أي ما يبقي يرن في آذان المستمعين، هو ربما الكلمات التي تبقي عالقة في أذهانهم، لكن المبتدئين نادراً ما يقدرون أهمية هذه الزاوية المفيدة، وغالباً ما تترك خاتمتهم بشكل لا يقبل به أحد)(٢)، لذلك ينبغي علي المرسِل" الداعي " أن يوجز ما دار أثناء عملية الاتصال في وقت قصير، تاركاً المتلقي وعلي وجهه ابتسامة، وقد عبر عنها "ديل كارنيجي " بالخاتمة المرحة، ونقل عن " جورج كوهان " قوله:" اتركهم دائماً يضحكون عندما تقول وداعاً"(٣)

وما أحسن وما أجمل أن يختم الداعي اتصاله الشخصي بالمدعو بالدعاء له متمنياً له كل خير، فهذا مما يترك أثراً إيجابياً في نفسيهما وتنعقد الآمال علي لقاء قريب، وقد استحسن ديل كارنيجي تلك الخاتمة في كتابه "فن الخطابة "(٤).

١– سورة الإسراء، الآية: ٣٦.

٢– فن الخطابة، ديل كارنيجي، ص ١٢٧.

٣– المصدر السابق، ص ١٣٢.

٤– ينظر فن الخطابة، ديل كارنيجي، ص ١٢٤.

المبحث الخامس
معوقات الاتصال الشخصي في المجال الدعوي

تتخلل عملية الاتصال الشخصي بين الداعي والمدعو مجموعة من العوائق تعمل علي فقدان فاعلية الاتصال، ولا ريب في أن التعرف علي مثل هذه المعوقات، ومعرفة أسبابها وآثارها وسبل اجتنابها يعمل علي تحقيق الداعية لأهدافه من الاتصال الشخصي، وباستقراء واقع كثير من الدعاة في مجال الاتصال الشخصي يمكن تقسيم تلك المعوقات إلي قسمين:

- معوقات تنظيمية.
- معوقات شخصية.

أولاً: المعوقات التنظيمية

ويقصد بها عدم وجود منهج وخطة موضوعة للداعية في دعوته يضمن له سيراً منتظماً يوفر عليه الكثير من الوقت والجهد، ومن أبرز تلك المعوقات ما يلي:

أ- عدم اختيار الوقت المناسب للعظة والتذكير

فسوء التوقيت تنعكس آثاره السلبية علي عملية الاتصال الشخصي نفوراً من المدعو وزهداً في العظة والتذكرة، وقد كان من منهجه (ﷺ) تحين المناسبات وتخير الأوقات للوعظ والإرشاد والتوجيه والتعليم، روي الإمام مسلم في صحيحه عن أبي وَائِلٍ قال:" كان عبد اللَّهِ يُذَكِّرُنَا كُلَّ يَوْمِ خَمِيسٍ فقال له رَجُلٌ يا أَبَا عبد الرحمن إِنَّا نُحِبُّ حَدِيثَكَ وَنَشْتَهِيهِ وَلَوَدِدْنَا أَنَّكَ حَدَّثْتَنَا كُلَّ يَوْمٍ فقال ما يَمْنَعُنِي أَنْ أُحَدِّثَكُمْ إلا كَرَاهِيَةُ أَنْ أُمِلَّكُمْ إِنَّ رَسُولَ اللَّهِ (ﷺ) كان يَتَخَوَّلُنَا

بِالْمَوْعِظَةِ فِي الْأَيَّامِ كَرَاهِيَةَ السَّآمَةِ عَلَيْنَا "(١)، والمعني أن النبي (ﷺ) كان (كان يتعهدهم ويراعي الأوقات في وعظهم، ويتحرى منها ما كان مظنة القبول، ولا يفعله كل يوم لئلا يسأم)(٢)، وحري بالدعاة أن يكون لهم من هذا النهج نصيباً يبلغون به مرادهم في عملية الاتصال الشخصي في المجال الدعوي.

ب- عدم ملاءمة الموضوع لمقتضي الحال.

فإن نجاح عملية الاتصال الشخصي دعوياً أن يأتي الموضوع مطابقاً لحال المدعو، ينظر الداعي في حاله، فيلتقط ما به من علة، مستحضراً ما جاء بشأنها من آيات كريمة وأحاديث شريفة، وأقوال السلف، وخبرات السابقين..إلخ، ومستخدماً في توصيل الرسالة الدعوية ما أمكنه من وسائل وأساليب ومهارات...، وإن بعد الداعي عن هذا المنهج، وتحدث إلي المدعو في ما لا يفيده ردت عليه دعوته ومن ثم تفشل عملية الاتصال الشخصي.

ج – عدم وضوح الهدف من الاتصال الشخصي.

إن عدم وضوح الهدف من الاتصال الشخصي يعتبر عائقاً يحول دون الانتفاع منه، فلا يدري الداعي مبتغاه، ولا يعرف المدعو ماذا يريد الداعي، فتذهب الجهود سدي، ويضيع الوقت في غير فائدة.

١- صحيح مسلم، ٤/٢١٧٣، كِتَاب صِفَةِ الْقِيَامَةِ وَالْجَنَّةِ وَالنَّارِ، بَاب الِاقْتِصَادِ فِي الْمَوْعِظَةِ، رقم ٢٨٢١.

٢- عمدة القاري شرح صحيح البخاري، بدر الدين محمود بن أحمد العيني (ت٨٥٥هـ)، ٢/ ٤٤.

د- الإخفاق في اختيار المكان المناسب للموعظة.

فليس كل مكان يتحقق فيه الاتصال الشخصي، وبخاصة إذا كان محلاً لأنشطة أخري، كأماكن العمل الوظيفي، أو مكاناً لا تقبل فيه الموعظة بشكل كافٍ من حيث الإعداد والتهيئة، كأماكن اللهو والعبث، ومن هنا وجبت العناية بتخير المكان المناسب لعملية الاتصال الشخصي في مجال العظة والتذكير.

- عدم كفاية مهارات الاتصال الشخصي.

فقد يتوفر لدي الداعي ثروة ثقافية وحصيلة علمية، لكنه يعاني قصوراً في مهارات الاتصال الشخصي، التي ذكرتها آنفاً، ولن تزول تلك العقبة إلا باكتساب تلك المهارات والمران علي جودة التطبيق وحسن التوظيف.

ثانياً: المعوقات الشخصية

ويقصد بها: ما يتصل بالمرسل والمستقبل، وما يجب التخلص منها والتنزه عنها، من أجل تحقيق الفائدة من الاتصال الشخصي، ولعل من أهم هذه الأمور التي تحول دون ذلك ما يلي:

- الغرور

قد يعتري المستقبل نوع غرور يحيد به عن طلب الحق، وتلك سمة كثير من خصوم الدعوة وأعدائها، يحجبهم الغرور عن الإذعان للحق والتواضع للدليل والحجة والبرهان، وهو سبيل من سبل الشيطان، لا يغري الإنسان إلا بما هو فانٍ ولذا قال الله -تعالي -:" يَعِدُهُمْ وَيُمَنِّيهِمْ وَمَا يَعِدُهُمُ الشَّيْطَانُ إِلَّا غُرُورًا "(١)، ولاريب في أن الغرور وردّ الحق يكون سبباً في هلاك صاحبه، إذ يولّد الغرور تكذيباً واستكباراً فتكون العاقبة بواراً وخسراناً، قال الله تعالي: " فَأَمَّا عَادٌ فَاسْتَكْبَرُوا فِي الْأَرْضِ بِغَيْرِ

١- سورة النساء، الآية: ١٢٠.

الْحَقِّ وَقَالُوا مَنْ أَشَدُّ مِنَّا قُوَّةً أَوَلَمْ يَرَوْا أَنَّ اللَّهَ الَّذِي خَلَقَهُمْ هُوَ أَشَدُّ مِنْهُمْ قُوَّةً وَكَانُوا بِآيَاتِنَا يَجْحَدُونَ "(١)

يقول الإمام القرطبي:(" وقالوا من أشد منا قوة " اغتروا بأجسامهم حين تهددهم بالعذاب وقالوا: نحن نقدر على دفع العذاب عن أنفسنا بفضل قوتنا وذلك أنهم كانوا ذوي أجسام طوال وخلق عظيم)(٢)، و قد غفلوا أو تغافلوا عن أن الله تعالي الذي خلقهم علي هيئتهم وصورتهم قادر علي إنزال العذاب بهم، لا يملكون هم ولا غيرهم دفعه، فأرسل الله عليهم ريحا قوية أهلكتهم ويوم القيامة لا ينصرون، ويعرض القرآن الكريم نموذجاً لغرور المستقبَل والذي شكل عقبة في نجاح عملية الاتصال الشخصي، ذلك اللقاء الذي صوره القرآن الكريم في سورة القصص بين " قارون " وقومه وهم يوصونه ألا يغتر بما أعطاه الله من أموال، وألا ينسي حظه من الدنيا من إتيان الطاعات وعمل الصالحات، وأن يحسن إلي عباد الله كما أحسن الله إليه بالغني، ، قال – تعالي –:" وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ"(٣)، لكن غروره واغتراره بماله وظنه أن الله أعطاه المال واستحقه بعلمه وقوته جعله من المستكبرين الخاسرين، قال الله – تعالي–:" قَالَ إِنَّمَا أُوتِيتُهُ عَلَى عِلْمٍ عِنْدِي أَوَلَمْ يَعْلَمْ أَنَّ اللَّهَ قَدْ أَهْلَكَ مِنْ قَبْلِهِ مِنَ الْقُرُونِ مَنْ هُوَ أَشَدُّ مِنْهُ قُوَّةً وَأَكْثَرُ جَمْعًا وَلَا يُسْأَلُ عَنْ ذُنُوبِهِمُ الْمُجْرِمُونَ "(٤)، فخسف الله به وبداره

١– سورة فصلت، الآية: ١٥.

٢– الجامع لأحكام القرآن، لأبي عبد الله محمد بن أحمد الأنصاري القرطبي، ٣٤٧/١٥، دار الشعب – القاهرة.

٣– سورة القصص، الآية: ٧٧.

٤– سورة القصص، الآية: ٧٨.

الأرض، ولم يجد له من دون الله ولياص ولا نصيراً فبات عبرة وأبلغ عظة لمن كانوا بالأمس يتمنون ان يصيروا مثله، فإنّ (القوم الذين شاهدوا قارون في زينته لما شاهدوا ما نزل به من الخسف صار ذلك زاجراً لهم عن حب الدنيا ومخالفة موسى (عليه السلام) وداعياً إلى الرضا بقضاء الله تعالى وقسمته وإلى إظهار الطاعة والانقياد لأنبياء الله ورسله.)([1])، وبالنظر نجد الغرور حائلاً دون نجاح عملية الاتصال الشخصي وقبول الحق، فوجب علي الداعي والمدعو التخلي عنه والتبرؤ منه.

– الغلظة([2]) والفظاظة([3]) في الخطاب:

الكلم الطيب مطلوب ومأمور به بين الناس لا سيما فيما يحقق لهم النفع ويدفع عنهم الضر وفق ما شرع الله و أمر، ومن أهم ما تتوقف عليه نجاة الإنسان في الآخرة وطيب عيشه في الدنيا هو أمر الدعوة، فناسب أن تكون بالكلمة الطيبة والقول اللين، وتلك كانت سمة أنبياء الله – تعالي – ورسله الكرام في دعوة أقوامهم إليه ودلالتهم عليه، ففتحوا بالقول اللين مغاليق العقول وقسوة القلوب و خاطبوا وجدان الناس بأعذب الكلم وأحسنه فجذبت أفئدتهم واستكانت جوارحهم، والداعية في عملية الاتصال الشخصي أحوج ما يكون إلي استلهام هذا الأسلوب

١– التفسير الكبير، فخر الدين محمد بن عمر التميمي الرازي الشافعي (ت ٦٠٤ هـ)، ١٧/٢٥، ط/٢٠٠٠م، دار الكتب العلمية – بيروت.

٢– الغلظة: (" غلظ " الرجل اشتد فهو " غليظ " أيضا و فيه " غلظة " أي غير لين و لا سلس و " أغلظ " له في القول إغلاظا: عنفه) المصباح المنير في غريب الشرح الكبير للرافعي، الفيومي (ت ٧٧٠هـ)، ٢/ ٤٥٠.

٣– الفظاظة: (فظظ: الفظ: الخشن الكلام، وقيل: الفظ الغليظ و الفظظ: خشونة في الكلام. ورجل فظ: ذو فظاظة جاف غليظ، في منطقه غلظ وخشونة) لسان العرب، ابن منظور (ت ٧١١ هـ)، ٤٥١/٧.

من خلال دراسة تاريخ دعوة الأنبياء والمرسلين ومن نهج نهجهم من الدعاة العاملين..والإخلال بهذا الأسلوب و استعمال الألفاظ الخشنة لا شك يولد نفوراً من المدعو واستكباراً وإعراضاً، و إذا كان الداعي مبتعداً عن الفظاظة في القول والخشونة في الأسلوب ولم تؤت عملية الاتصال المباشر الثمرة المرجوة منها فقد يكون المدعو متصفاً بتلك الصفة، وإن وجدت لازم الداعي الصبر علي جفاء خلقه وسوء طبعه..معاملاً هذا الصنف بما عامل به رسول الله (ﷺ) الأعراب، الذين جبلوا علي الغلظة والجفاء، وهم(ساكنو البادية من العرب الذين لا يقيمون في الأمصار ولا يدخلونها إلا لحاجة والعرب اسم لهذا الجيل المعروف من الناس ولا واحد له من لفظه وسواء أقام بالبادية أو المدن والنسبة إليهما أعرابي وعربي)(١) وصفهم القرآن الكريم في قوله- تعالي -: "الْأَعْرَابُ أَشَدُّ كُفْرًا وَنِفَاقًا وَأَجْدَرُ أَلَّا يَعْلَمُوا حُدُودَ مَا أَنْزَلَ اللَّهُ عَلَى رَسُولِهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ "(٢) فالأعراب بجفائهم و غلظتهم (أجهل من المنافقين الذين كانوا بحضرة النبي (ﷺ) لأنهم قد كانوا يسمعون القرآن والأحكام فكان الأعراب أجهل بحدود الشرائع من أولئك وكذلك هم الآن في الجهل بالأحكام والسنن وفي سائر الأعصار وإن كانوا مسلمين لأن من بعد من الأمصار وناء عن حضرة العلماء كان أجهل بالأحكام والسنن ممن جالسهم وسمع منهم)(٣)، ومن أوصافهم كذلك أنهم يضيقون ما وسعه الله وقد يضنون بالخير علي الغير، روي الإمام البخاري في صحيحه من حديث أبي هُرَيْرَةَ قال:" قام رسول اللَّهِ (ﷺ) في

١- عمدة القاري شرح صحيح البخاري، العيني، ٢٣/٩٥.

٢- سورة التوبة: ٩٧.

٣- أحكام القرآن، الجصاص، ٤/٣٥٣، تحقيق محمد الصادق قمحاوي، تاريخ النشر ١٤٠٥ هـ، دار إحياء التراث العربي – بيروت.

صَلَاةٍ وَقُمْنَا معه فقال أَعْرَابِيٌّ وهو في الصَّلَاةِ اللهم ارْحَمْنِي وَمُحَمَّدًا ولا تَرْحَمْ مَعَنَا أَحَدًا فلما سَلَّمَ النبي (ﷺ) قال لِلْأَعْرَابِيِّ لقد حَجَّرْتَ وَاسِعًا يُرِيدُ رَحْمَةَ اللَّهِ "(١).

وبيّنت السيدة عائشة (رضي الله عنها) بعضاً من صفاتهم فيما رواه الإمام البخاري في صحيحه، قالت: (قالت: كان رِجَالٌ من الْأَعْرَابِ جُفَاةً(٢) يَأْتُونَ النبي (ﷺ) فَيَسْأَلُونَهُ مَتَى السَّاعَةُ فَكَانَ يَنْظُرُ إلى أَصْغَرِهِمْ فيقول إن يَعِشْ هذا لَا يُدْرِكْهُ الْهَرَمُ حتى تَقُومَ عَلَيْكُمْ سَاعَتُكُمْ قال هِشَامٌ يَعْنِي مَوْتَهُمْ)(٣)، ومما يدل علي خشونة طباعهم إلي حد ما ذلك المشهد الذي روته السنة النبوية المطهرة، والذي أخرجه الإمام البخاري في صحيحه من حديث السيدة عَائِشَةَ (رضي الله عنها) قالت: جاء أَعْرَابِيٌّ إلي النبي (ﷺ) فقال تُقَبِّلُونَ الصِّبْيَانَ فما نُقَبِّلُهُمْ فقال النبي (ﷺ) أو أملك لك أَنْ نَزَعَ الله من قَلْبِكَ الرَّحْمَةَ "(٤)، وهؤلاء الأعراب كانوا ضعيفي الإيمان ما أن يبتلي أحدهم حتي يرتد، ويطلب ردّ بيعته، روي الإمام البخاري في صحيحه من حديث سيدنا (رضي الله عنه) جاء أَعْرَابِيٌّ إلي النبي (ﷺ) فَبَايَعَهُ على الْإِسْلَامِ فَجَاءَ من الْغَدِ مَحْمُومًا فقال أَقِلْنِي فَأَبَى ثَلَاثَ مِرَارٍ فقال الْمَدِينَةُ كَالْكِيرِ تَنْفِي خَبَثَهَا وَيَنْصَعُ طَيِّبُهَا "(٥)، ولذلك استخدم معهم الرسول (ﷺ) ما هو أنفع لهم من أساليب الدعوة، بما لا يصطدم مع طبيعتهم ويكون باعثاً لهم علي الامتثال، وشواهده في السنة النبوية

١- صحيح البخاري، ٢٢٣٨/٥، كِتَاب الْأَدَبِ، بَاب رَحْمَةِ الناس وَالْبَهَائِمِ، رقم ٥٦٦٤.

٢- (جفا الثوب يجفو إذا غلظ فهو جاف ومنه جفاء البدو وهو غلظتهم وفظاظتهم) المصباح المنير، الفيومي ١/ ١٠٤.

٣- صحيح البخاري، ٢٣٨٧/٥، كِتَاب الرِّقَاقِ، بَاب سَكَرَاتِ الْمَوْتِ، رقم ٦١٤٦.

٤- صحيح البخاري، ٢٢٣٥/٥، كِتَاب الْأَدَبِ، بَاب رَحْمَةِ الْوَلَدِ وَتَقْبِيلِهِ وَمُعَانَقَتِهِ.. رقم ٥٦٥٢.

٥- صحيح البخاري، ٦٦٥/٢، أبواب فَضَائِلِ الْمَدِينَةِ ، بَاب الْمَدِينَةُ تَنْفِي الْخَبَثَ، رقم ١٧٨٤.

المطهرة كثيرة جداً، نأخذ لذلك مثالاً يوضح ذلك، روي الإمام البخاري في صحيحه من حديث بن مَسْعُودٍ أَنَّ أَبَا هُرَيْرَةَ قال: قام أَعْرَابِيٌّ فَبَالَ في الْمَسْجِدِ فَتَنَاوَلَهُ الناس فقال لهم النبي (ﷺ) دَعُوهُ وَهَرِيقُوا على بَوْلِهِ سَجْلًا من مَاءٍ أو ذَنُوبًا من مَاءٍ فَإِنَّمَا بُعِثْتُمْ مُيَسِّرِينَ ولم تُبْعَثُوا مُعَسِّرِينَ "(١)، معلم البشرية (ﷺ) وهو المبعوث رحمة للعالمين، يعطي لأصحابه و أمته منهجاً عملياً في الدعوة والتعليم، إذ ينهي هذا الأعرابي بلين القول وتلطف في الخطاب، ثم يأمر أصحابه الذين ثارت ثائرتهم من فعل هذا الأعرابي في مكان صلاتهم، فيأمرهم بالتيسير واللين في الدعوة، يقول الإمام ابن حجر:(قوله فإنما بعثتم إسناد البعث إليهم على طريق المجاز لأنه هو المبعوث (ﷺ) بما ذكر لكنهم لما كانوا في مقام التبليغ عنه في حضوره وغيبته أطلق عليهم ذلك إذ هم مبعوثون من قبله بذلك أي مأمورون وكان ذلك شأنه (ﷺ) في حق كل من بعثه إلى جهة من الجهات يقول يسروا ولا تعسروا)(٢)،

١- صحيح البخاري، ٨٩/١، كِتَاب الْوُضُوءِ، بَاب صَبِّ الْمَاءِ على الْبَوْلِ في الْمَسْجِدِ، رقم ٢١٧.

٢- فتح الباري شرح صحيح البخاري، أحمد بن علي بن حجر أبو الفضل العسقلاني الشافعي (ت ٨٥٢هـ) ٣٢٤/١.

– الاستعلاء علي الآخر

حذرت تعاليم الإسلام من الاستعلاء علي الآخرين، ضماناً لحياة مستقرة خالية من المشاعر السلبية من الكره والبغض و الحقد التي يجلبها التعالي علي الآخرين، وبيّن القرآن الكريم أن من صفات المتقين: التواضع وخفض الجناح، فقال تبارك وتعالي:" تِلْكَ الدَّارُ الْآخِرَةُ نَجْعَلُهَا لِلَّذِينَ لَا يُرِيدُونَ عُلُوًّا فِي الْأَرْضِ وَلَا فَسَادًا وَالْعَاقِبَةُ لِلْمُتَّقِينَ "(١)..و لا يدرك قيمة التواضع إلا من عرف نفسه مبدأها ومنتهاها...مها علا شأنه وقويت سلطته، ومن عرف نفسه عرف ربه ومن عرف ربه صفت نفسه وتخلصت من التعلق بصغائر الأمور من العجب والتيه والفخر، ورأت في التواضع رفعة وعزة، ..ولم يكن في الخلق أعلي منزلة عند الله تعالي من الأنبياء و الرسل – عليهم الصلاة والسلام – اصطفاهم ربهم و أعدهم للتبليغ عنه فجملهم بمحاسن الخلال وكريم الخصال، و أكسبهم بالتواضع مهابة ورفعة عند الناس..، وقد كان (ﷺ) أكثر الناس تواضعاً وأعظمهم مهابة، حتي في مقام النبوة والرسالة يُعلم أمته قيمة التواضع، روي الإمام البخاري في صحيحه من حديث أبي سَعِيدٍ الْخُدْرِيِّ (رضي الله عنه) قال: بَيْنَمَا رسول اللَّهِ (ﷺ) جَالِسٌ جاء يَهُودِيٌّ فقال يا أَبَا الْقَاسِمِ ضَرَبَ وَجْهِي رَجُلٌ من أَصْحَابِكَ فقال من قال رَجُلٌ من الْأَنْصَارِ قال ادْعُوهُ فقال أَضَرَبْتَهُ قال سَمِعْتُهُ بِالسُّوقِ يَحْلِفُ وَالَّذِي اصْطَفَى مُوسَى على الْبَشَرِ قلت أَيْ خَبِيثُ على مُحَمَّدٍ (ﷺ) فَأَخَذَتْنِي غَضْبَةٌ ضَرَبْتُ وَجْهَهُ فقال النبي (ﷺ) لَا تُخَيِّرُوا بين الْأَنْبِيَاءِ "(٢)، قال أهل العلم:(قوله: لا تخيروني على موسى أي لا تفضلوني عليه، قول قاله على سبيل التواضع أولاً ثم ليردع الأمة عن التخيير بين أنبياء الله من تلقاء

١– سورة القصص، الآية: ٨٣.

٢– صحيح البخاري، ٢/ ٨٥٠، كِتَاب الْخُصُومَاتِ، بَاب ما يُذْكَرُ في الْإِشْخَاصِ والملازمة وَالْخُصُومَةِ بين الْمُسْلِمِ واليهودي، رقم ٢٢٨١.

أنفسهم ثانياً، فإن ذلك يفضي بهم إلى العصبية فينتهز الشيطان منهم عند ذلك فرصة يدعوهم إلى الإفراط والتفريط، فيطرون الفاضل فوق حقه ويبخسون المفضول حقه فيقعون في مهواة الغي)(١)، فأرسي في أمته خلق التواضع حتي يسلم دينهم و تستقيم حياتهم وتصفو مشاربهم ...روي الإمام مسلم في صحيحه أن رسول الله (ﷺ) قال:" إِنَّ اللَّهَ أَوْحَى إِلَي أَنْ تَوَاضَعُوا حتى لَا يَفْخَرَ أَحَدٌ على أَحَدٍ ولا يَبْغِ أَحَدٌ على أَحَدٍ "(٢)، فلا يتعاظم أحد علي أحد ولا يظلم أحدٌ أحدا...، وسمة المتواضع خضوعه ولين جانبه وقبول الحق وعدم رده...ولا شك أن الاستعلاء وعدم تقدير الآخر من قبل المدعو مفضٍ إلي الهلاك وسوء الخاتمة نتيجة لعدم قبول الحق، وصم الآذان عن سماع قول الدعي والإعراض عنه، وصرف العقل عن النظر في كلام الداعي، وهذا النوع من الاستعلاء قاطع لكل قناة اتصال بين الداعي والمدعو..يصور القرآن الكريم هذا المشهد في قوله تعالي:""ثُمَّ أَرْسَلْنَا مُوسَى وَأَخَاهُ هَارُونَ بِآيَاتِنَا وَسُلْطَانٍ مُبِينٍ إِلَى فِرْعَوْنَ وَمَلَئِهِ فَاسْتَكْبَرُوا وَكَانُوا قَوْمًا عَالِينَ فَقَالُوا أَنُؤْمِنُ لِبَشَرَيْنِ مِثْلِنَا وَقَوْمُهُمَا لَنَا عَابِدُونَ فَكَذَّبُوهُمَا فَكَانُوا مِنَ الْمُهْلَكِينَ "(٣) يقول الإمام الشوكاني: (" فاستكبروا " أى طلبوا الكبر وتكلفوه فلم ينقادوا للحق " وكانوا قوما عالين " قاهرين للناس بالبغي والظلم مستعلين عليهم متطاولين كبرا وعنادا وتمردا)(٤)، فآل حالهم إلي أسوأ حال، نتيجة ظلمهم وبغيهم وتكذيبهم،

١- مرقاة المفاتيح شرح مشكاة المصابيح، القاري (١٠١٤هـ)، ٣٨١/١٠.

٢- صحيح مسلم، ٢١٩٨/٤، كِتَاب الْجَنَّةِ وَصِفَةِ نَعِيمِهَا وَأَهْلِهَا، بَاب الصِّفَاتِ التي يُعْرَفُ بها في الدُّنْيَا أَهْلُ الْجَنَّةِ وَأَهْلُ النَّارِ، رقم ٢٨٦٥.

٣- سورة المؤمنون، الآية: ٤٧.

٤- فتح القدير الجامع بين فني الرواية والدراية من علم التفسير، محمد بن علي بن محمد الشوكاني (ت ١٢٥٠هـ)، ٤٨٥/٣، دار الفكر – بيروت.

ونظير ذلك قوله تعالي:" وَجَحَدُوا بِهَا وَاسْتَيْقَنَتْهَا أَنْفُسُهُمْ ظُلْمًا وَعُلُوًّا فَانْظُرْ كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الْمُفْسِدِينَ "[1] الظالمين (فأي ظلم أفحش من ظلم من استيقن أنها آيات بينة من عند الله تعالى، ثم كابر بتسميتها سحراً بيناً. وأما العلو فهو التكبر والترفع عن الإيمان بما جاء به موسى)([2])، ويصور القرآن الكريم أن الاستعلاء المفضي لعدم قبول الحق قاسم مشترك بين المعاندين من أقوام الأنبياء والمرسلين، وندلل علي ذلك بقوله – تعالى – حكاية عن قوم سيدنا نوح (عليه السلام): " فَقَالَ الْمَلَأُ الَّذِينَ كَفَرُوا مِنْ قَوْمِهِ مَا نَرَاكَ إِلَّا بَشَرًا مِثْلَنَا وَمَا نَرَاكَ اتَّبَعَكَ إِلَّا الَّذِينَ هُمْ أَرَاذِلُنَا بَادِيَ الرَّأْيِ وَمَا نَرَى لَكُمْ عَلَيْنَا مِنْ فَضْلٍ بَلْ نَظُنُّكُمْ كَاذِبِينَ "([3])، وفي آية أخري يقول الله – تعالى– عنهم:" قَالُواْ أَنُؤْمِنُ لَكَ وَاتَّبَعَكَ الأَرْذَلُونَ "([4])، والأراذل: جمع أرذل وهم أقل الناس شأناً، وقد وصوفوهم بذلك لأنهم لا مال لهم، وقد اعتقد الملأ أن شرف الإنسان في ماله..لكن سيدنا نوح (عليه السلام) رسول من عند الله– تعالى– لا يطلب منهم أجراً علي دعوته، إنما أجره علي الله – تعالى–، لا يجيبهم إلي مطلبهم فيطرد هذه الفئة، مبيناً علة ذلك في قوله – تعالى–: " وَمَآ أَنَاْ بِطَارِدِ الْمُؤْمِنِينَ إِنْ أَنَا إِلاَّ نَذِيرٌ مُّبِينٌ "([5]) وفي آية أخري يعطي ملمحاً هاماً في شخصية هذا الصنف بأنهم قوماً يجهلون، إذ يقول الله– تعالى –:" وَمَآ أَنَاْ بِطَارِدِ الَّذِينَ ءامَنُواْ إِنَّهُمْ مُّلاَقُو رَبِّهِمْ وَلَاكِنِّي أَرَاكُمْ قَوْمًا تَجْهَلُونَ "([6]) فيعطيهم القانون الحقيقي، والمعيار الأمثل في

[1] ـ سورة النمل ، الآية : ١٤ .

٢– التفسير الكبير، الرازي (ت ٦٠٤ هـ)، ١٥٨/٢٤.

٣– سورة هود: الآية ٢٧.

٤– سورة الشعراء: الآية ١١١.

٥– سورة الشعراء، الآيتان ١١٤، ١١٥.

٦– سورة هود، الآية: ٢٩.

التفاضل بين الناس..ومن ينبغي تقريبه ومن يجب إبعاده..فالمستحق للتوقير هو المؤمن، والمستحق للإهانة هو الفاجر الكافر..يقول الإمام الرازي: (العقل والشرع تطابقا على أنه لا بد من تعظيم المؤمن البر التقي ومن إهانة الفاجر الكافر، فلو قلبت القصة وعكست القضية وقربت الكافر الفاجر على سبيل التعظيم وطردت المؤمن التقي على سبيل الإهانة كنت على ضد)(١). وواضح أن هذه المعتقدات الفاسدة لأولئك الصنف هي القاسم المشترك بين كل من اعتبر نفسه من علية القوم فوقف في سبيل كل رسالة إلهية أودعوة إصلاحية ..يحمل بداخله تفاهة المنطق الذي يحتج به وهو الأنفة من مجالسة الضعفاء ثم يواري خلف هذه الحجة –التي لا يقولها طفل لم يبلغ الحلم _ خوفه من ضياع جاهه وسلطانه وماله.

١– التفسير الكبير، الرازي، ١٧٢/١٧.

E

الحمد لله رب العالمين..حمداً يوافي نعمه ويكافئ مزيده، و أشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له، وأشهد أن سيدنا ونبينا محمداً (ﷺ) عبد الله ورسوله، شهادة عليها نحيا وعليها نموت وعليها وبها نلقي الله – تعالى– اللهم صلّ وسلم وبارك عليه وعلي آله وصحبه أجمين والتابعين لهم بإحسان إلي يوم الدين..آمين

ثم أما بعد.

فقد وفقني ربي إلي إتمام هذا البحث المتواضع:" الاتصال الشخصي وأثره في الدعوة إلي الله تعالى" وقد كان من نتائجه:

- كفاية مصادر الدين الإسلامي بكل ما يحتاج إليه الدعاة في مجال نشره وتبليغه بصفة عامة، ثمّ العناية الخاصة بأساليب ووسائل الدعوة إلي الله – تعالى – وآلية الاستفادة منها وتطبيقها في كل مكان وآن.
- آصالة الاتصال الشخصي كأهم الأساليب في الدعوة إلي الله – تعالى –،
- إبراز القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة لسمات وأنماط ومهارات الاتصال الشخصي وبيان أثره الدعوي في كثير من النصوص التي أوردها الباحث في ثنايا دراسته.

* توصيات البحث:

- ضرورة العناية بما أنتجه الفكر المعاصر من علوم التنمية البشرية والاتصال والإعلام والاستفادة منه في مجال الدعوة إلي الله – تعالى –.

- تزويد المكتبة الإسلامية بإصدارات تعمل علي تنمية مهارات الدعاة فكرياً ودعوياً
- تطوير أداء الدعاة بعقد دورات تدريبية في مجالات إدارة الذات والأزمات ومهارات الاتصال الشخصي والجماهيري.

والله– تعالى – أسأل أن يوفقنا لما يحبه ويرضاه، إنه وليّ ذلك ومولاه..

والحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات.

F و K

– القرآن الكريم

١ أحكام القرآن، أحمد بن علي الرازي الجصاص أبو بكر (ت ٣٧٠هـ)، تحقيق محمد الصادق قمحاوي، تاريخ النشر ١٤٠٥هـ، دار إحياء التراث العربي – بيروت.

٢ أساس البلاغة، الزمخشري (ت٥٣٨هـ)، ، دار الفكر ١٩٧٩م.

٣ أضواء البيان في إيضاح القرآن بالقرآن، الشنقيطي. (ت ١٣٩٣هـ.)، تحقيق مكتب البحوث والدراسات.، ١٩٩٥م.، دار الفكر للطباعة والنشر. – بيروت.

٤ الاتصال اللفظي وغير اللفظي، خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، إشراف علمي:محمود عبدالفتاح رضوان، .الناشر: المجموعة العربية للتدريب والنشر، ٢٠١٢ م.

٥ الاتصال غير اللفظي في القرآن الكريم، محمد الأمين موسي، ط١ / ٢٠٠٣م، دائرة الثقافة والإعلام، الشارقة.

٦ الإعجاز البياني في آيات وصايا لقمان الحكيم وما ينطوي عليه من قيم، د. مصطفي إبراهيم المشني، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الشرعية والقانونية، العدد الثاني، ج ٧ لعام ٢٠١٠ م.

٧ الأمثال من الكتاب والسنة، أبو عبد الله محمد بن على الحكيم الترمذي، تحقيق د. السيد الجميلي، الناشر دار ابن زيدون، بيروت – لبنان.

٨ التفسير الكبير، فخر الدين محمد بن عمر التميمي الرازي الشافعي

(ت ٦٠٤ هـ)، دار الكتب العلمية، ٢٠٠٠م.

٩ التيسير بشرح الجامع الصغير، المناوي، (ت١٠٣١هـ)، تاريخ الطبع ١٩٨٨م، مكتبة الإمام الشافعي – الرياض.

١٠ الجامع الصحيح سنن الترمذي، محمد بن عيسى أبو عيسى الترمذي السلمي (ت ٢٧٩هـ). تحقيق أحمد محمد شاكر وآخرون، دار إحياء التراث العربي – بيروت.

١١ الجامع لأحكام القرآن، لأبي عبد الله محمد بن أحمد الأنصاري القرطبي، دار الشعب – القاهرة.

١٢ الدعوة الإسلامية – أصولها ووسائلها – د / أحمد أحمد غلوش ط٢ / ١٩٨٧م، دار الكتاب المصرى – القاهرة.

١٣ السيرة الحلبية، علي بن برهان الدين الحلبي (ت ١٠٤٤ هـ)، دار المعرفة – بيروت عام ١٤٠٠هـ

١٤ القاموس المحيط، محمد بن يعقوب الفيروزآبادى (ت ٨١٧هـ)، مؤسسة الرسالة – بيروت

١٥ المحكم والمحيط الأعظم، أبو الحسن علي بن إسماعيل بن سيده المرسي (ت ٤٥٨هـ)، تحقيق عبد الحميد هنداوي، ط / ٢٠٠٠ م، دار الكتب العلمية – بيروت.

١٦ المستدرك على الصحيحين، الحاكم النيسابوري، ، تحقيق مصطفى عبد القادر عطا، دار الكتب العلمية – بيروت ١٩٩٠م.

١٧ المصباح المنير فى غريب الشرح الكبير للرافعي، أحمد بن محمد بن على المقرى الفيومى (ت٧٧٠هـ)، المكتبة العلمية – بيروت.

١٨ المعجم الوسيط، إبراهيم مصطفى وآخرون، تحقيق مجمع اللغة العربية، دار الدعوة.
١٩ تحفة الأحوذي بشرح جامع الترمذي، المباركفوري، ، دار الكتب العلمية – بيروت.
٢٠ تفسير القرآن العظيم، ابن كثير، ٣ / ١٢٠، دار الفكر – بيروت ١٤٠١هـ.
٢١ روح المعاني في تفسير القرآن العظيم والسبع المثاني، الإمام الآلوسي ، دار إحياء التراث العربي – بيروت.
٢٢ سبل الاتصال " الكتب والمكتبات في عصر المعلومات "، د.ج فوسكت، ترجمة د. حمد عبدالله عبد القادر، ط/ ١٩٩٣م، مكتبة الملك فهد الوطنية – الرياض.
٢٣ سنن أبي داود، سليمان بن الأشعث أبو داود السجستاني الأزدي، تحقيق محمد محيي الدين عبد الحميد، دار الفكر.
٢٤ شرح النووي علي صحيح مسلم، النووي (ت ٦٧٦ هـ)، دار إحياء التراث العربي – بيروت ١٣٩٢هـ.
٢٥ طريقة فورية لتنمية مهارات التخاطب، دبيني بوف، و جوكوندريل، ط٣ – مكتبة جرير.
٢٦ عمدة القاري شرح صحيح البخاري، الإمام العيني، دار إحياء التراث العربي – بيروت.
٢٧ عون المعبود شرح سنن أبي داود، محمد شمس الحق العظيم آبادي، دار الكتب العلمية – بيروت ١٩٩٥م.

٢٨ فتح الباري، ابن حجر، ١٠ / ٤٣٦، تحقيق محب الدين الخطيب، دار المعرفة – بيروت.

٢٩ فتح القدير الجامع بين فني الرواية والدراية من علم التفسير، محمد بن علي بن محمد الشوكاني (ت ١٢٥٠هـ)، دار الفكر – بيروت.

٣٠ فقه الدعوة من أمثال النبي (ﷺ) سارة بنت عبد الله البلوشي، كلية التربية والعلوم الإنسانية، جامعة طيبة – المملكة العربية السعودية ١٤٢٥ – ١٤٢٦ هـ.

٣١ فن الخطابة، ديل كارنيجي، الأهلية للنشر والتوزيع بدون رقم وتاريخ الطبع.

٣٢ فنون الاتصال والإعلام المتخصص، د مني الحديدي، .الدار المصرية اللبنانية – القاهرة ٢٠٠٩م.

٣٣ فيض القدير شرح الجامع الصغير، المناوي، المكتبة التجارية الكبرى ١٣٥٦هـ.

٣٤ لسان العرب، محمد بن مكرم بن منظور الأفريقى المصري، دار صادر – بيروت.

٣٥ لغة الجسد في القرآن الكريم، أسامة جميل ربايعة، نقلاً عن أساليب الاتصال والتغيير الاجتماعي، محمود عودة.

٣٦ لغة الجسد، آلان وباربارا بيير، مكتبة جرير ٢٠١٢م.

٣٧ مختار الصحاح، محمد بن أبي بكر بن عبدالقادر الرازي (ت ٧٢١ هـ)، تحقيق محمود خاطر، ط/ ١٩٩٥ م، مكتبة لبنان ناشرون – بيروت.

٣٨ مدخل إلي علم الاتصال، د. منال طلعت محمود، ٢٠٠١ م، بدون رقم

ومكان الطبع.

٣٩ مرقاة المفاتيح شرح مشكاة المصابيح، القاري (ت ١٠١٤هـ)، تحقيق جمال عيتاني، تاريخ الطبع ٢٠٠١م، دار الكتب العلمية – بيروت.

٤٠ مع الله، الشيخ محمد الغزالي، ط١ / ١٩٨٩م، دار القلم – دمشق – بيروت.

٤١ معجم مقاييس اللغة، ابن فارس (ت ٣٩٥هـ)، تحقيق عبد السلام محمد هارون، دار الجيل – بيروت ١٩٩٩م.

٤٢ منهج التربية الإسلامية في إعداد الداعية في العصر الحاضر، حنان بنت أبو بكر فلاتة، جامعة أم القري – السعودية ١٤٢٧ هـ.

٤٣ هداية المرشدين، الشيخ على محفوظ، ط٥ / ١٩٥٢ م – دار الاعتصام، ط١/ القاهرة.

فهرس الموضوعات

الموضوع	الصفحة
مقدمة	٣
تمهيد	٨
المبحث الأول: الاتصال حاجة فطرية وضرورة دعوية	١٤
عناصر الاتصال الشخصي	١٧
أنماط الاتصال الشخصي	٢٠
المبحث الثاني: سمات الاتصال الشخصي	٢٨
وسائل الاتصال الشخصي	٣٢
المبحث الثالث: عوامل نجاح الاتصال الشخصي في المجال الدعوي	٥١
المبحث الرابع: مهارات الاتصال الشخصي في المجال الدعوي	٥٦
المبحث الخامس: معوقات الاتصال الشخصي في المجال الدعوي	٧٥
خاتمة	٨٧
المصادر والمراجع	٨٩
فهرس الموضوعات	٩٤

k