

## قيم التواصل وضوابطه

مدخل تمهيدي:

كثير من الاختلافات في وجهات النظر تعود إلى قناعات أو مفاهيم خاطئة أو ناقصة لبعض المفاهيم الإسلامية، كما تعود إلى طريقة التفكير النمطي الذي يعي الأفكار والأشخاص والمواقف أحكاما مسبقة على أساس من الثوابت النظرية والرؤية الشخصية. فكيف يمكن إقامة تواصل جيد متقيد بقواعد التفاهم المثمر وعدم إظهار التفوق والقوة على الطرف الآخر؟

النصوص المؤطرة للدرس:

قَالَ اللَّهُ تَبَارَكَ وَتَعَالَى:

﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ﴾.

[سورة الحجرات، الآية: 13]

قَالَ اللَّهُ تَبَارَكَ وَتَعَالَى:

﴿وَلَقَدْ مَكَّنَّاكُمْ فِي مَا إِنْ مَكَّنَّاكُمْ فِيهِ وَجَعَلْنَا لَهُمْ سَمْعًا وَأَبْصَارًا وَأَفْئِدَةً فَمَا أَغْنَى عَنْهُمْ سَمْعُهُمْ وَلَا أَبْصَارُهُمْ وَلَا أَفْئِدَتُهُمْ مِنْ شَيْءٍ إِذْ كَانُوا يَجْحَدُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ وَحَاقَ بِهِمْ مَا كَانُوا بِهِ يَسْتَهْزِئُونَ﴾.

[سورة الأحقاف، الآية: 26]

دراسة النصوص وقراءتها:

I – توثيق النصوص والتعريف بها:

### 1 – التعريف بسورة الحجرات:

سورة الحجرات: مدنية، عدد آياتها 18 آية، ترتيبها التاسعة والأربعون في المصحف الشريف، نزلت بعد سورة المجادلة، سميت بهذا الاسم لأن الله تعالى ذكر فيها بيوت النبي ﷺ، وهي الحجرات التي كان يسكنها أمهات المؤمنين الماهرات رضوان الله عليهن، تتضمن السورة حقائق التربية الخالدة، وأسس المدنية الفاضلة.

### 2 – التعريف بسورة الأحقاف:

سورة الأحقاف: مكية إلا الآيات 10، و15، و35 فهي مدنية، عدد آياتها 35 آية، ترتيبها 46 في المصحف الشريف، نزلت بعد سورة الجاثية، سميت بهذا الاسم لأنها مساكن عاد الذين أهلكهم الله بغياتهم وجبروتهم وكانت مساكنهم بالأحقاف من أرض اليمن، يدور محور السورة حول العقيدة في أصولها الكبرى: الوجدانية، الرسالة، البعث والجزاء والرسالة... لإثبات صحة رسالة محمد ﷺ وصدق القرآن الكريم.

II – فهم النصوص:

### 1 – مدلولات الألفاظ والعبارات:

- خلقكم من ذكر وأنثى: من أصل واحد.
- أكرمكم: أكثركم تفضيلا عند الله.
- لتعارفوا: ليعرف بعضكم بعضا.
- عليهم: م لمع على ظواهر النفس والناس.

- خبير: يعلم بواطنكم.
- مكناهم: أي تمكينهم من أسباب القوة والسعة.
- أغنى عنهم: نفعهم.
- حاق بهم: نزل وأحاط بهم.
- الفؤاد: آلة الإدراك.

## 2 - المضامين الأساسية للنصوص:

- تذكير الله تعالى الناس بوحدة أصلهم وهو ما سهل عليهم عملية التواصل والتعارف.
- إشارة الله تعالى إلى أن الكبر والجحود من العوائق التي عملت الحواس عن إدراك آيات الله.

تحليل محاور الدرس ومناقشتها:

I - مفهوم التواصل ودواعيه:

### 1 - مفهومه التواصل:

التواصل: لغة: يفيد التشارك، وهو ضد التقاطع والتهاجر، واصه ملاحا: هو التفاعل الإيجابي، الناتج عن استعمال حواس التواصل في إرسال الخاب وفي استقباله، النابع من رغبة صادقة في صلة الآخر والاتصال بوجوده عن طريق الفهم والإفهام، المنلق من إرادة الوصول إلى المعرفة الحقة.

### 2 - دواعي التواصل:

ازداد الاهتمام في العقد الأخير بقضايا التواصل في كل المجتمعات، نظرا لثورة وسائل الاتصال الجيد، ولما له من أثر واضح في تحقيق التقارب والتفاهم بين الأفراد ومختلف الجماعات، ومن ثم فإن دواعي التواصل تكمن في:

- ✓ طبيعة الإنسان الاستخلافية: لقد كرم الله تعالى الإنسان بالعقل وجعله خليفة له في الأرض قصد تعميرها، لذلك زوده بحواس الاتصال قصد التعبير عن حاجياته، كما دعاه إلى التأمل في الكون بعقله لاستكشاف مكوناته للاستفادة منها وتنظيم حياته وفقها.
- ✓ حاجات الإنسان الاجتماعية: الإنسان كائن اجتماعي ببعه لا يمكن له أن يعيش منفردا أو منعزلا عن الآخرين، ولكون التواصل يكسبه مهارات ويسد حاجاته عند تعبيره عنها، فإن التواصل داخل المجتمع يحقق التعارف والتوافق، ويدفع الصراع الناتج عن اختلاف المصالح، ويوجب التفاهم والتعاون والمنافع.

### II - العوائق النفسية والسلوكية للتواصل:

يتأثر التواصل البشري بمشاعره العدائية وأحكامه الجاهزة، مما يعيق التواصل ويؤدي إلى القبيحة، ومن أخطر تلك العوائق:

#### أ - العوائق النفسية:

- وهي المشاعر والقناعات السلبية التي يخفيها أحد طرفي التواصل، وتحد من الاستجابة عند المتلقي، ويمكن تصنيفها إلى:
- ✓ عوائق الإرسال (المرسل): وتكون بالإعجاب بالنفس وسوء الظن والتعالي عن المتلقي.
- ✓ عوائق الاستجابة (المتلقي): وتكون بسبب جحوده أو إحساسه بالدونية أو رفضه للتفاعل مع المرسل باشمئزاه من الإنصات إليه.

#### ب - العوائق السلوكية:

- وهي الخصال المنفرة للتخاطب أو المخاطب، وهي نوعان:
- ✓ عوائق التبليغ: وهي إظهار الغضب عند الحديث، أو تخويف المتلقي، أو استعمال العنف معه، أو إهانتته ...، مما يؤدي إلى عدم التواصل.

✓ عوائق التلقي: تكون بإظهار الاستهزاء أو عدم المبالاة أو الإعراض عن المخاطب أو إبداء حركات مهينة له.

### III - قيم التواصل وضوابطه في الإسلام:

#### 1 - قيم التواصل في الإسلام

ليتحقق الفهم والإفهام ولتجاوز كل العوائق وضع الإسلام قيما منلى، تتجلى في:

✓ قيم تحكم نية المتواصل: وهي قيم يقصد بها طلب مرضاة الله تعالى، أو تحقيق مصلحة أو دفع مفسدة، وإخلاص التواصل لله وحسن الظن بالناس، قال عليه الصلاة والسلام: «إِنَّمَا الْأَعْمَالُ بِالنِّيَّاتِ، وَإِنَّمَا لِكُلِّ امْرِئٍ مَّا نَوَى».

✓ قيم تحكم مقصد المتواصل: وتتمثل في البعد عن اللغو والعبث قصد تحقيق التفاهم والتعارف، ونشر قيم إنسانية خالدة كالعدل والمساواة والسلام.

✓ قيم تحكم فعل المتواصل: كالحياء في القول، والتواضع عند الكلام، واحترام الآخر، والإذعان إلى الحق ولو كان من المخالف، والأمانة والصدق في القول.

#### 2 - ضوابط التواصل في الإسلام:

ضوابط التواصل، نوعان:

✓ ضوابط التبليغ والإرسال: ومن أهمها: حسن البيان، والرفق بالمتلقي ومخاطبته بالحسنى، واستعمال الكلمة الـ بيبة ...

✓ ضوابط التلقي والاستقبال (الاستجابة): من أهمها، حسن الإنصات، وحسن الإقبال على المخاطب وعدم المقاطعة، والتثبت عند استشكال الفهم أو التباس الغرض من الخطاب ...

### IV - اكتساب سلوك تواصل سليم:

لا يتحقق التواصل السليم بالتمني، فلا بد من العزم والتدريب والممارسة، والتخلق بالآداب الإسلامية، والالتزام بالقيم التواصلية، لقوله تعالى: ﴿وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ﴾، وهذه بعض قواعد التدريب على التواصل السليم:

#### أ - عند المرسل:

- ✓ مراقبة الله في نية مخاطبة الغير.
- ✓ قصد تحقيق مصلحة شرعية للخطاب.
- ✓ الاجتهاد في إفهام المخاطب.
- ✓ توضيح الهدف والفكرة بإيجاز.
- ✓ تقدير المخاطب واحترامه، ومخاطبته بأدب ورفق، والإقبال عليه بوجه طلق ...

#### ب - عند المتلقي:

- ✓ مراقبة الله في نية الإنصات للغير.
- ✓ قصد تحقيق مصلحة شرعية بالإنصات.
- ✓ الاجتهاد في إفهام المخاطب.
- ✓ حسن الظن والاستفسار والتثبت.
- ✓ الاهتمام بالمخاطب وتقديره وحسن الإنصات له، وحسن الإقبال عليه، والتواضع له ...