

أسس ومهارات التواصل الفعال

وأثرها في تطوير أداء الدعاة إلى الله تعالى

الباحث

د. أحمد محمد عبد الرسول عبد الوهاب

مدرس الدعوة والثقافة الإسلامية

في كلية أصول الدين والدعوة

جامعة الأزهر، فرع أسبوط، مصر

أسس ومهارات التواصل الفعال وأثرها في تطوير أداء الدعاة إلى الله تعالى

أحمد محمد عبد الرسول عبدالوهاب

قسم الدعوة والثقافة الإسلامية، كلية أصول الدين والدعوة، جامعة الأزهر، فرع أسبوط، مصر

البريد الإلكتروني: Ahmedadelwahab4819@azhar.edu.eg

ملخص البحث

"الإنسان مدني بطبعه" تلك سمة فطر الله تعالى الإنسان عليها، تنبه لها الحكماء قديماً فأقروها وتحذروا عنها، وصار من بعدهم على مر الزمان وحتى يوم الناس هذا يرددونها ويراعون آثارها، ذلك أن الله ﷻ خلق الإنسان وركب في فطرته الميل إلى التواصل والتعاون مع غيره من أبناء جنسه، حيث يقضي معهم مصالحه، ويحقق حاجاته ومتطلباته، ويدفع بهم الكثير من همومه وآلامه ومخاوفه ومشكلاته، وهذا يعني بالضرورة أن القدرة على التواصل والتعاون الجيد مع الغير تتناسب طردياً مع الاستقرار والنجاح في الحياة بصفة عامة، فكلما كان الإنسان متواصلاً متعاوناً مع من حوله، كلما استقرت حياته وطاب عيشه فيها. ومن المعلوم أن الدعاة إلى الله تعالى تتطلب مهمتهم الاتصال بالناس ومعاملتهم والسعي في إصلاحهم وهدايتهم، وكلما كان اتصالهم بغيرهم قوياً وفعالاً كلما ازدادت فرص نجاحهم في تبليغ دعوتهم وقبول هدايتهم، ومن هذا المنطلق نبعت فكرة هذا البحث. فيهدف هذا البحث إلى بيان ما لتفعيل وتطبيق أسس ومهارات التواصل الفعال وفق ما توصل إليه خبراء التواصل في العصر الحديث من مردود إيجابي يسهم في تطوير قدرات وأداء الدعاة في تبليغ الدعوة، ومن ثم تحقيق التأثير والاستجابة والقبول. منهج البحث: استخدمت في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي والاستنباطي، حيث أصرّف أبرز أسس ومهارات التواصل الفعال كما عرضها الخبراء وعلماء التواصل في العصر الحديث، محللاً ومفضلاً رؤيتهم تلك، مستنبطاً ما يمكن أن يكون لها من أثر ونفع - حال تطبيقها - في تطوير أداء الدعاة وتنمية قدراتهم في تبليغ الدعوة. مكونات البحث: اشتمل هذا البحث على مقدمة، وتمهيد، ومبحثين يختص الأول منهما بالحديث عن أسس التواصل الفعال، والثاني عن مهاراته مع بيان مردود ذلك على أداء الدعاة، وما ينبغي تطبيقه؛ ليتم لهم التأثير المراد، ثم خاتمة ذُكرت فيها أبرز النتائج المستفادة من البحث وبعض المقترحات، ثم فهرس المراجع وفهرس الموضوعات. أهم النتائج: خرجت من هذا البحث مجموعة من النتائج، أهمها حاجة الدعاة الماسة في ظل المتغيرات المعاصرة وأهمها تطور الأساليب والوسائل الاتصالية بصفة عامة إلى مواكبة تلك المتغيرات، وإملاك أدوات التأثير المعاصرة؛ لئلا يتخلفوا عن ركب الحياة ولا يتراجع دورهم في التأثير والتوجيه. أهم المقترحات: تدريس مادة في الكليات الشرعية والعربية بصفة عامة، وأقسام الدعوة والثقافة الإسلامية بصفة خاصة عن مهارات التواصل وأنماط الشخصيات البشرية وأشكال السلوك البشري، وقواعد التعامل مع كل نمط وفق الرؤى الحديثة والدراسات والحقائق المعاصرة، مع الاستفادة من حقائق القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة حول هذا الموضوع، وجعلها أصلاً في الباب، وربطها بالحقائق الحديثة للإفادة منها، وإتقان تبليغ الدعوة عن طريقها.

الكلمات المفتاحية: أسس ، مهارات ، التواصل الفعال ، تطوير أداء الدعاة.

Foundations and Skills of Effective Communication and Their Impact on the Performance of Callers to Allah

Ahmed Mohamed Abdel-Rasoul Abdel-Wahab

Department of Da'wah and Islamic Culture, Faculty of Fundamentals of Religion and Da'wah, Al-Azhar University, Assiut Branch, Egypt.

Email: Ahmedadelwahab4819@azhar.edu.eg

Abstract

Man is Social by Nature" — this is a trait that Allah Almighty instilled in human beings. Wise men of old recognized and affirmed it, speaking extensively about its implications. Throughout the ages and until today, this principle continues to be echoed and its effects considered. Indeed, Allah ﷻ created man with an innate inclination toward interaction and cooperation with others of his kind — through whom he fulfills his needs, accomplishes his goals, and alleviates much of his hardship, pain, fear, and challenges. This naturally implies that the ability to communicate and cooperate effectively with others directly correlates with one's stability and success in life. The more a person engages positively with those around him, the more stable and fulfilling his life becomes

It is well known that those who call others to Allah (dā'iyahs) must interact with people, deal with them, and strive for their reform and guidance. The stronger and more effective their communication with others, the greater their chances of success in delivering the message and having it accepted. From this starting point, the idea for this research emerged

:Research Objective

This study aims to demonstrate the positive impact of applying the principles and skills of effective communication — as identified by modern communication experts — in enhancing the performance and capabilities of dā'iyahs in conveying the message of Islam, thereby increasing their influence, fostering positive responses, and achieving wider acceptance

:Methodology

The research employs a descriptive, analytical, and inferential approach. It outlines the key principles and skills of effective communication as presented by modern scholars and experts in the field, providing detailed analysis and interpretation of their perspectives. It also seeks to infer the potential benefits and effects of applying these principles in improving the dā'iyahs' performance and communication efficiency

:Structure of the Study

The research includes an introduction, a preface, and two main sections. The first discusses the foundational principles of effective communication, while the second addresses its practical skills and how they impact the performance of dā'iyahs. It also highlights what should be applied in order to achieve the desired level of influence. The study concludes with a summary of key findings and recommendations, followed by a list of references and a subject index

:Key Findings

One of the main conclusions is the urgent need for dā'iyahs — especially in light of modern-day transformations, particularly the development of communication tools and methods — to keep pace with these changes and to acquire contemporary tools of influence, so they do not fall behind in relevance or lose effectiveness in guiding and inspiring others

:Main Recommendations

The study proposes the inclusion of a dedicated subject in Islamic and Arabic colleges — especially in departments of da'wah and Islamic culture — on communication skills, human personality types, behavioral patterns, and the rules for dealing with each type based on modern theories and empirical research. This should be anchored in the teachings of the Qur'an and the purified Sunnah, drawing connections between Islamic guidance and contemporary insights to enhance the effectiveness of da'wah efforts and ensure mastery in delivering the message of Islam.

Keywords: Foundations, Skills, Effective Communication, Development of Callers' Performance.

المقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خاتم النبيين، ورحمة الله للعالمين، وقدوة الدعاة المصلحين، وعلى آله وصحبه ومن اقتفى أثرهم ودعا بدعوتهم إلى يوم الدين.

ثم أما بعد،،،

فقد اقتضت حكمة الله تعالى أن يجعل في فطرة الإنسان وفي طبيعة حياته ما يلجئه إلى التقرب من غيره من أبناء جنسه، ويدفعه إلى التعرف عليهم والتواصل والتعاون معهم، قال تعالى: (يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ) ^(١)، فأخبر سبحانه أنه خلق الناس جميعاً من نفسٍ واحدةٍ، وجعلَ مِنْهَا رُؤُوسًا، وَهُمَا آدَمٌ وَحَوَّاءُ، وَجَعَلَهُمْ شُعُوبًا، وَقَبَائِلَ...؛ لِيَحْصَلَ التَّعَارُفُ بَيْنَهُمْ، كُلٌّ يَرْجِعُ إِلَى قَبِيلَتِهِ ^(٢).

ولقد أكد العلماء قديماً وحديثاً على كون التواصل والتعارف والتفاهم والتعاون مع الغير حاجة ضرورية من حاجات الإنسان الفطرية التي لا غناء به عنها، وتنوعت عباراتهم في بيان ذلك، ولكنها اتفقت على ذات المضمون، وهو أن "الإنسان مدني بطبعه" ^(٣)، ذلك أن الإنسان يميل فطرياً ويحتاج عملياً

(١) سورة الحجرات: (١٣).

(٢) ينظر: تفسير القرآن العظيم: أبو الفداء إسماعيل بن عمر بن كثير القرشي البصري ثم الدمشقي (المتوفى: ٥٧٧٤هـ)، (٧/ ٣٨٥)، ط: دار طيبة للنشر والتوزيع، المحقق: سامي بن محمد سلامة، الطبعة: الثانية ١٤٢٠هـ - ١٩٩٩م.

(٣) يراجع في هذا على سبيل المثال: المحصول في أصول الفقه: القاضي أبو بكر بن العربي المالكي (المتوفى: ٥٤٣هـ)، (ص ٢٨)، ط: دار البيارق - عمان، المحقق: =

إلى التواصل والتفاهم والتعامل مع غيره من أبناء جنسه وتكوين العلاقات معهم بصورة أو بأخرى، هذه العلاقات وتلك المعاملات تسهم في القضاء على عزلته، وتشعره بالطمأنينة الناتجة عن التماسك الاجتماعي، وتوفر حاجته من المعلومات والمعارف في القضايا والموضوعات اليومية؛ لينمي بها مهاراته ويتخذ حيالها قراراته التي تمكنه من التكيف مع بيئته أو تحسين علاقاته مع غيره بصفة عامة^(١). وهو يحتاج قطعاً إلى قانون ينظم تلك العلاقات ويضبطها حين الخلاف والنزاع، وقبل ذلك إلى وسيلة تقاهم تقربه من غيره، وتمكنه من تحصيل حاجاته منهم قبل اللجوء إلى ذلك القانون.

ومع اختلاف الناس وتباينهم في الثقافة والفهم والمشاعر والأفكار والحاجات والطموحات والمتطلبات عظمت الحاجة إلى فهم الآخرين، واكتشاف ما يحملونه من آراء وتوجهات؛ ليسهل بعدها معاملتهم وإقامة العلاقات الناجحة معهم، أو بعبارة أخرى التواصل الفعال معهم، والذي يعتبر بحق وسيلة تحقيق الأهداف أو الاحتياجات الفردية والمجتمعية على السواء.

=حسين علي اليزيدي - سعيد فودة، الطبعة: الأولى، ١٤٢٠هـ - ١٩٩٩م، والفوائد: محمد بن أبي بكر شمس الدين ابن قيم الجوزية (المتوفى: ٧٥١هـ)، (ص٢٠٨)، ط: دار الكتب العلمية - بيروت، الطبعة: الثانية، ١٣٩٣هـ - ١٩٧٣م. ومقدمة ابن خلدون: عبدالرحمن ابن خلدون، (المتوفى: ٨٠٨هـ)، (ص١٣٧)، ط: دار يعرب، دمشق، المحقق: عبدالله محمد الدرويش، الطبعة: الأولى، ١٤٢٥هـ - ٢٠٠٤م، وغيرها كثير.

(١) ينظر: نظريات الإعلام واتجاهات التأثير: د/ محمد عبدالحميد، (ص٢٦)، وما بعدها، ط: عالم الكتب للنشر والتوزيع، الطبعة: الثالثة، ١٤٢٥هـ - ٢٠٠٤م. وأسس الاتصال الفعال عند الجاحظ (مقاربة في ضوء علم الاتصال الحديث): د/ أمين عبدالله محمد اليزيدي، د/ علي أحمد اليزيدي، (ص٢٠، ٢١)، بحث منشور ضمن حوليات الآداب والعلوم الاجتماعية - اليمن، الحولية السابعة والثلاثون، ١٤٣٨هـ - ٢٠١٤م.

إنَّ التواصل الفعال له دور أساس في نجاح ودوام العلاقات الإنسانية، وفي قضاء الأعمال، وتحقيق الأهداف، وتنفيذ المهمات على نحو جيد، وهو عامل هام كذلك في تطوير قدرات الإنسان، وتطوير معارفه وخبراته، في كافة النواحي الاجتماعية والوظيفية وغيرها^(١).

وهذا بالفعل ما أشارت إليه نتائج الأبحاث والدراسات الحديثة، حيث أثبتت أن نجاح الإنسان في عمله وفي حياته الشخصية مرهون بقدرته على الاتصال، وأن ٨٥% من نجاحه يعزى إلى مهارات وفنون الاتصال^(٢).

ولما كانت الدعوة إلى الله تعالى تحتاج في نشرها وتبليغها إلى الاتصال بالناس والقرب منهم، وكلما كان اتصال الدعاة بغيرهم قويًا وفعالًا كلما كان حظهم من النجاح والتوفيق أعظم وأوفر، لذا كان لابد للدعاة من امتلاك ناصية التأثير وإتقان مهارات الاتصال وتطبيقها في دعوتهم، فهم أولى الناس بذلك؛ إذ لا يمكنهم قيادة الأمة وتوجيهها وتقويمها وهدايتها والتأثير فيها إلا به.

ولقد أشار رب العالمين سبحانه إلى بعض هذه المهارات التي أيد بها نبيه ﷺ ودورها في جمع الناس والتفافهم حول الحق، كما قال تعالى: (فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ

(١) ينظر: مهارات الاتصال: الجامعة الإلكترونية السعودية، عمادة السنة التحضيرية، المملكة العربية السعودية، (ص٧)، الطبعة: الأولى، ١٤٣٣هـ - ٢٠١٢م. وسيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته: أ.د/ سناء محمد سليمان، (ص٢٥٠)، ط: عالم الكتب، الطبعة: الأولى، ٢٠١٤م.

(٢) ينظر: سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته: (ص١٦). ومهارات الاتصال: أ.د/عازة محمد سلام، (ص٣)، ط: مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة - جامعة القاهرة، الطبعة: الأولى، ٢٠٠٧م.

عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ^(١).

ومن أجل هذا كان لابد للدعاة من إتقان مهارات الاتصال والحرص على تطبيقها والعمل بها، ومتابعة كل ما يستجد في هذا المجال؛ إذ أنه وسيلتهم لإتقان دعوتهم، وسلاحهم القوي للتأثير في غيرهم.

ولعل هذا البحث الموسوم بـ (أسس ومهارات التواصل الفعال وأثرها في تطوير أداء الدعاة)، يكون خطوة على هذا الطريق، ولبنة في هذا البناء، حيث أعرض فيه لأبرز أسس ومهارات التواصل ودورها في رفع كفاءة الدعاة وتطوير قدراتهم التواصلية والدعوية.

أسباب اختيار الموضوع:

كان من وراء اختياري لهذا الموضوع والكتابة فيه إضافة إلى ما سبق جملة من الأسباب من أهمها ما يلي:

١- بيان أهمية دراسة قواعد ومهارات التواصل الفعال وفق الرؤى الحديثة، ومحاولة الاستفادة منها في مجال الدعوة إلى الله تعالى، فإذا كان الدعاة من واجبهم الاتصال بالناس لا محالة، فلماذا لا يكون اتصالهم فعالاً ومؤثراً؟!.

٢- الإشارة إلى أهمية التطوير المستمر في أداء الدعاة، مقارنة بالتطور الحادث في وسائل الاتصال، وفي الحياة بصفة عامة، بما يفرض على الدعاة مواكبة هذا التطور منهجاً ووسيلة وأسلوباً.

٣- محاولة كسر دوائر الانغلاق والتحجر والجمود التي يقبع فيها بعض الدعاة إلى الله ﷺ، والانفتاح على الثقافات الجديدة بما تحمله من مزايا تسهم

(١) سورة آل عمران: (١٥٩).

بإحسان استغلالها في تحقيق أهداف الدعاة، مع اختصار الوقت والتعب والمجهود.

٤- المساهمة في إقامة جسور التفاهم بين الداعية والمدعو انطلاقاً من العلم به، وفهم نفسيته، وطريقة التعامل معه، والتأثير فيه، فتكون الدعوة حينئذٍ قائمة على البصيرة والعلم والتفاعل المشترك بين الداعية والمدعو، فتؤتي أكلها، ويثمر غرسها بإذن الله تعالى.

الدراسات السابقة.

تنوعت الدراسات العلمية التي تناولت موضوع مهارات التواصل أو الاتصال الفعال، فمن دراسات تتحدث عن آليات هذا الاتصال الفعال ومعوقاته وسبل التغلب على تلك المعوقات، كما في دراسة الباحث: أحمد محمد عبدالمجيد الزعبي، بعنوان "الاتصال الفعال بين المعلم والتلميذ ومعوقاته التربوية والنفسية". مجلة التربية، س ٣١، ع ١٤، ٢٠٠٢م.

ودراسات أخرى تتحدث عن تقييم فعالية برامج تدريبية أو إرشادية في تنمية وتطوير هذه المهارات، كما في دراسة الباحث: سالم بن راشد بن سعيد البوصافي، وعنوانها "فاعلية برنامج إرشادي يستند إلى الاتجاه الانتقائي في تنمية مهارات التواصل والكفاءة الذاتية المدركة وخفض الشعور بوصمة العار لدي الأحداث الجانحين في سلطنة عمان". دكتوراه ٢٠١٩م.

وثالثة تتحدث عن دور هذه المهارات في تحقيق رضا العملاء، كما في دراسة الباحث: ریحان فهد يحيى النعمان، التي جاءت بعنوان "دور مهارات التواصل الفعال في رضا العملاء في قطاع الفنادق فئة الخمس نجوم في عمان - الأردن". ماجستير ٢٠٢٠م.

ورابعة تدرس درجة استخدام مهارات التواصل لدى عينة من الداعيات كما في دراسة الباحثة: تهاني مصطفى سعيد جبر، التي جاءت بعنوان "درجة استخدام مهارات الاتصال والتواصل لدى الداعيات في محافظة رفح"، مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث، مجلد ٢، عدد ١٤، ٢٠٢٢م.

وهذه الدراسات في مجملها - وكما هو واضح - دراسات اجتماعية، وليست دعوية، فلم تنطرق إلى علاقة هذه المهارات بتطوير أداء الدعاة، أو تعزيز قدراتهم على التأثير والتوجيه الدعوي، وهو ما يلقي بالمسئولية العلمية على الباحثين بأقسام الدعوة بضرورة دراسة تأثير هذه المهارات على رفع كفاءة الدعاة وتحسينها في العملية الدعوية، لا سيما وهم ألق الناس بالناس، وأحرصهم على نصحهم وإرشادهم وهدايتهم والتأثير فيهم، وذلك فرع عن الاتصال بهم، وهو ما حدا بي إلى سلوك هذا الطريق وتقديم هذا البحث، والذي أسأل الله تعالى أن ينفع به ويثبني عليه.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها.

تكمن مشكلة هذه الدراسة في وجود عدد ليس بالقليل من الدعاة إلى الله تعالى الذين لا يحسنون ولا يتقنون مهارات الاتصال بالمدعوين، بما يؤثر سلباً على نتائج الدعوي، وربما ترتب عليه إساءة الظن بالدعوة ذاتها واتهامها بالجمود والتحجر، ومن ثم جاءت هذه الدراسة لتعالج هذه السلبية، ولتجيب عن سؤال رئيس مفاده، ما أثر تفعيل مهارات التواصل الفعال في العمل الدعوي على أداء الدعاة وقدرتهم الدعوية؟

وعن أسئلة فرعية أبرزها:

ما هي أبرز مهارات التواصل الفعال في الرؤية الحديثة؟

كيف يمكن لتطبيق مهارات التواصل الفعال أن تؤثر في أداء الدعاة؟

ما العلاقة بين مهارات التواصل الفعال ونجاح الدعاة في إيصال رسالتهم؟ إلى غير ذلك من الأسئلة التي جاءت الإجابة عليها مدرجة في ثنايا هذا البحث.

منهجي في البحث.

استخدمت في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي والاستنباطي، حيث أصف أسس ومهارات التواصل الفعال كما عرضها الخبراء وعلماء التواصل في العصر الحديث، محلاً رؤيتهم تلك، موضحاً لها قدر الاستطاعة، مستنبطاً ما يمكن أن يكون لها حال تطبيقها من أثر ونفع في تطوير أداء الدعاة وتعزيز قدراتهم على تبليغ الدعوة.

خطة البحث.

اقتضت طبيعة هذا البحث تقسيمه إلى: مقدمة، وتمهيد، ومبحثين، وخاتمة، وفهرس للمراجع، وآخر للموضوعات، وذلك على النحو التالي:
المقدمة: وتشتمل أهمية موضوع البحث، وأسباب اختياره، والدراسات السابقة عليه، ومشكلته وتساؤلاته، ومنهجي في دراسته، وخطة الدراسة.
التمهيد: وفيه التعريف بأبرز مصطلحات عنوان البحث (مهارات - التواصل الفعال).

المبحث الأول: أسس التواصل الفعال وأثرها في تطوير أداء الدعاة.

المبحث الثاني: مهارات التواصل الفعال وأثرها في تطوير أداء الدعاة.

الخاتمة: وبها أهم النتائج والمقترحات.

وأخيراً: فهرس المصادر والمراجع، والموضوعات.

والله ولي التوفيق.

التمهيد

قبل خوض غمار هذا البحث، والشروع في تفصيلاته، أقدم بكلمة موجزة في التعريف بأبرز مصطلحات عنوانه، فأعرف بمصطلح المهارات، ومصطلح التواصل الفعال، ثم أبين أهمية التواصل الفعال، وذلك فيما يلي:

أولاً: مفهوم مصطلح المهارات.

كلمة المهارات جمع مهارة، وحتى يتسنى لنا فهم مضمونها لابد من تعريفها لغة واصطلاحاً، وذلك على النحو التالي:

أ- مفهوم المهارة في اللغة:

تأتي المهارة في اللغة بمعنى: الحِذْقُ فِي الشَّيْءِ. وَالْمَاهِرُ: الْحَاقِقُ بِكُلِّ عَمَلٍ، وَالْجَمْعُ مَهْرَةٌ، وَفِي الْحَدِيثِ عَنْ أُمِّ الْمُؤْمِنِينَ عَائِشَةَ كَ قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ -: (الْمَاهِرُ بِالْقُرْآنِ مَعَ السَّفَرَةِ الْكِرَامِ الْبَرَّةِ)^(١)؛ فَأَلْمَاهِرُ: الْحَاقِقُ بِالْقِرَاءَةِ، وَالسَّفَرَةُ: الْمَلَائِكَةُ^(٢). فتكون المهارة إذا بمعنى الإتيان والإحكام والحِذْقُ والإجادة والتمكن، ونحو ذلك من المعاني.

ب- مفهوم المهارة في الاصطلاح:

عرفت المهارة في الاصطلاح بكونها: "القدرة على إنجاز المهمة المطلوبة

(١) أخرجه مسلم في صحيحه، كِتَابُ صَلَاةِ الْمُسَافِرِينَ وَقَصْرِهَا، بَابُ فَضْلِ الْمَاهِرِ فِي الْقُرْآنِ، وَالَّذِي يَتَعَنَّعُ فِيهِ، (١ / ٥٤٩)، برقم (٧٩٨). ط: دار إحياء التراث العربي - بيروت، المحقق: محمد فؤاد عبد الباقي.

(٢) ينظر: لسان العرب: محمد بن مكرم بن علي، أبو الفضل، جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويفعي الإفريقي (المتوفى: ٧١١هـ)، (٥ / ١٨٤)، ط: دار صادر - بيروت، الطبعة: الثالثة - ١٤١٤هـ. والمعجم الوسيط: مجمع اللغة العربية بالقاهرة (إبراهيم مصطفى / أحمد الزيات / حامد عبد القادر / محمد النجار)، (٢ / ٨٨٩)، ط: دار الدعوة.

بإتقان، وفي الوقت المحدد، مع وجود الرغبة لدى الشخص لتحقيق ذلك، بمعنى أن المهارة هي نشاط هادف يؤديه الإنسان بإتقان وسرعة ورغبة^(١). ويمكن تعريف المهارة أيضاً بكونها "المقدرة على أداء عمل ما بدرجة عالية من الإتقان، بمجهود أقل، وفي أقل وقت ممكن، بأقل التكاليف"^(٢). قلت: هذا يعني أن امتلاك المهارة في عمل ما يوفر على الإنسان مزيداً من الوقت والجهد والتكلفة، وفي ذات الوقت يحقق لهذا العمل غاية الإتقان والإجادة، ومن ثم فهي أمر مطلوب مرغوب فيه في الأعمال كلها، وأهمها بالضرورة العمل الدعوي والبيان عن رب العالمين سبحانه وعن رسوله ﷺ.

ثانياً: مفهوم التواصل الفعال:

أ- مفهوم التواصل في اللغة:

التواصل بضم الصاد مصدر تواصل بفتحها، وأصله من الفعل وصل ووصل بمعنى (لأم) ومنه قوله تعالى: (وَلَقَدْ وَصَّلْنَا لَهُمُ الْقَوْلَ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ)^(٣) أي: وصلنا نذكر الأنبياء وأقاصيص من مضي بعضها ببعض، لعلهم يعتبرون^(٤). ويأتي التواصل في اللغة بمعان عدة أبرزها الاجتماع والاتفاق ضد التصارم والتقاطع، والتوالي والتتابع وعدم الانقطاع^(٥).

(١) مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين: أد/ مدحت محمد أبوالنصر، (صد٤٩)، ط: المجموعة العربية للتدريب والنشر - مصر، الطبعة: الثانية، ١٤٣٠هـ - ٢٠٠٩م .

(٢) مهارات الاتصال - الجامعة الإلكترونية السعودية: (صد٣٧).

(٣) سورة القصص: (٥١).

(٤) ينظر: لسان العرب: (١١/ ٧٢٦).

(٥) ينظر: معجم اللغة العربية المعاصرة: د/ أحمد مختار عبد الحميد عمر (المتوفى: ١٤٢٤هـ) بمساعدة فريق عمل، (٣/ ٢٤٤٩)، ط: عالم الكتب، الطبعة: الأولى، ١٤٢٩هـ - ٢٠٠٨م.

قلت: وهذا المعنى اللغوي ينقدح في الذهن بمجرد سماع كلمة تواصل، فيرسم الذهن صورة الاجتماع والألفة والتعاون والتفاهم والاتفاق بين المتواصلين.

ب- مفهوم التواصل في الاصطلاح:

باستقراء التعريفات الاصطلاحية المتعددة التي صاغها العلماء والباحثون في بيان مفهوم التواصل أو الاتصال، نجد أنها تتجه في مجموعها إلى كون التواصل عبارة عن عملية تفاعلية تتم بين طرفين أو أكثر، ويتم فيها نقل رسالة، (آراء-أفكار- توجهات- معلومات- مهارات) بطرق متنوعة، إلى مستقبلها؛ بغية تحقيق هدف معين^(١).

ولا يتحقق التواصل إلا بتفاعل طرفي عملية التواصل معاً (المرسل والمستقبل)؛ إذ لا يسمى تواصلاً ما كان بنأً للمعلومات من جانب واحد، دون تفاعل الجانب الآخر مع مضمون ما يُبث إيجاباً أو سلباً^(٢).

بين التواصل والاتصال:

تجدر الإشارة هنا إلى أن من الباحثين من يفرق بين كلمة تواصل وكلمة اتصال، بناء على أن الأولى تتضمن المشاركة والتفاعل ذهاباً وإياباً بين

(١) ينظر: سيكولوجية الاتصال الإنساني: (ص٢٢)، وما بعدها. والأسس العلمية لنظريات الإعلام: أد/ جيهان أحمد رشتي، (ص٥٣)، ط: دار الفكر العربي. ونظريات الإعلام واتجاهات التأثير: (ص٢٥). ومهارات الاتصال الفعال مع الآخرين: (ص١٥، ١٦).

(٢) ينظر: مقدمة في وسائل الاتصال: أد/ علي عوجة وآخرون، (ص١٨)، ط: مكتبة مصباح - السعودية، الطبعة: الأولى، ١٤٠٩ هـ - ١٩٨٩ م. وفن الاتصال بالجماهير بين النظرية والتطبيق: د/ محمد علي أبو العلا، (ص١٣)، وما بعدها، ط: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، الطبعة: الأولى، ٢٠١٤ م. ومهارات الاتصال الفعال مع الآخرين: أد/ مدحت محمد أبو النصر، (ص١٥).

المرسل والمستقبل، والثانية تتضمن الإيجابية من طرف واحد فقط. والكثير على عدم التفريق بينهما، فكلا المصطلحين يعبران عن عملية اجتماعية تفاعلية متبادلة بين الأطراف المشتركة بها (المرسل والمستقبل)، ومن خلالها يتم التعبير عن الذات والأفكار والمشاعر، ونقل وتبادل الأفكار والمعلومات والانطباعات والخبرات، وتؤدي إلى إشاعة الفهم والتعاطف وتطوير العلاقات وتحقيق الأهداف المنشودة^(١).

وهذا الاتجاه الثاني هو ما نؤيده ونسير عليه في هذا البحث؛ لأن التفاعل من جانب واحد لا يكون تواصلًا أو اتصالًا في حقيقة الحال، وإنما يكون عرضًا أو بئًا أو نشرًا أو إرسالًا لأمر ما من طرف واحد، دون أن يكون تواصلًا أو اتصالًا تامًا.

وكلمة فعال صيغة مبالغة من فعل: بمعنى كثير الفعل، وتعني نافذ، أو مؤثر، أو مفيد^(٢)، والمراد بها هنا، أعني في مصطلح "التواصل الفعال" التأثير والنفوذ والنجاح، فالتواصل الفعال إذاً بمعنى النافذ الناجح أو المؤثر.

ثالثًا: أهمية التواصل الفعال:

إذا كنا قد وقفنا على مفهوم التواصل الفعال، وأنه يعني التواصل الناجح أو المؤثر، فمن تعريفه هذا تتضح لنا أهميته بصفة عامة، وهي تكمن في تحقيقه للغرض المراد منه من الإقناع والتأثير، فلو لم يكن التواصل ناجحًا أو مؤثرًا لم تكن له ثمة فائدة، وحينها يكون لهوًا أو لغوًا يحسن الإمساك عنه، ويمكننا أن نعدد بعض النقاط التفصيلية الهامة التي تبرز لنا أهم ما يحققه التواصل الفعال من مزايا فيما يلي:

(١) ينظر: سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته، (ص ٢٣).

(٢) ينظر: معجم اللغة العربية المعاصرة: (٣/ ١٧٢٦).

١- يتم عن طريق التواصل الفعال نقل المعارف والمعلومات والأفكار والخبرات أو نقل الدعوة - كما هو مجال اهتمامنا - إلى الآخرين بوضوح بدون معوقات أو تشويش (١). (٢).

٢- يتيح التواصل الفعال أسسًا للتفاهم والتحاور والإقناع، تختصر المسافات، وتوفر الوقت والجهد (٣).

٣- يحول دون الصدمات والخلافات المتوقعة، والتي لا تقف أسبابها عند حدود القول، بل تتعدى ذلك إلى طريقة الاتصال، أو توقيته، أو بيئته، أو هيئة المتصل وما إلى ذلك (٤).

٤- يعتبر وسيلة هامة لتحقيق الأهداف المرجوة، فهو سلاح قوي وفعال للتأثير في الآخرين وتوجيههم إلى ما يُراد منهم (٥).

وإذا علمنا أن للتواصل الفعال هذه المزايا المؤثرة، أدركنا أهمية تعلم مهاراته للأفراد بصفة عامة، فبإمكان كل فرد أن يكون مؤثرًا بالتعلم والاجتهاد

(١) التشويش عنصر من معوقات العملية الاتصالية، ويعني عدم وضوح الرسالة الاتصالية، وعدم القدرة على تفسيرها؛ لأسباب قد تتعلق بالمرسل أو الرسالة أو المتلقي نفسه، ويمكن اعتبار التشويش بشكل عام عدم إدراك المتلقي للرسالة بالمعنى نفسه الذي يعنيه ويقصده المرسل القائم بالاتصال. ينظر: نظريات الإعلام والاتصال: د/ كمال الحاج، (ص١٧)، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية ٢٠٢٠م، متوفر للتحميل من موسوعة الجامعة: <https://pedia.svuonline.org/>

(٢) ينظر: سيكولوجية الاتصال الإنساني: (ص٢٣). ومهارات الاتصال - الجامعة الإلكترونية السعودية: (ص٨). ومهارات الاتصال: أد/ عازة محمد سلام، (ص٦).

(٣) ينظر: سيكولوجية الاتصال الإنساني: (ص٢٢).

(٤) ينظر: سيكولوجية الاتصال الإنساني: (ص٤١).

(٥) ينظر: مهارات الاتصال. أد/ عازة محمد سلام، (ص٦).

والأخذ بالأسباب في ذلك، وإذا كان بعض الناس موهوبًا بالفطرة فهذا لا يعني أن يستغني هو أو غيره عن تطوير مهاراته ورفع كفاءته وقدراته بصفة مستمرة، وهو نوع من بناء الذات وتطوير النفس.

ويزداد الاتصال الفعال أهمية حينما تكون معرفة أسسه ومهاراته والعمل بها من قبل الدعاة إلى الله تعالى؛ لأنه وسيلتهم لإيصال رسالتهم وتبليغ أمانتهم في دعوة الناس إلى الصراط المستقيم، كما أن معرفة أسس ومهارات التواصل الفعال تعد من البصيرة التي أمرنا بها في الدعوة إلى الله تعالى، كما قال تعالى لنبيه ﷺ: (قُلْ هَذِهِ سَبِيلِي أَدْعُو إِلَى اللَّهِ عَلَى بَصِيرَةٍ أَنَا وَمَنِ اتَّبَعَنِي وَسُبْحَانَ اللَّهِ وَمَا أَنَا مِنَ الْمُشْرِكِينَ) ^(١).

يقول ابن القيم ^(٢): "وإذا كانت الدعوة إلى الله تعالى أشرف مقامات العبد وأجلها وأفضلها: فهي لا تحصل إلا بالعلم الذي يدعو به وإليه، بل لا بد في كمال الدعوة من البلوغ في العلم إلى حد أقصى يصل إليه السعي" ^(٣).

(١) سورة يوسف: (١٠٨).

(٢) هو الإمام مُحَمَّد بن أَبِي بكر بن أَيُّوب بن سعد، العَلَمَةُ شمس الدين الحَنْبَلِي، المعروف بِابنِ قِيمِ الجوزية مولده سنة ٦٩١هـ، صنف في علم التفسير والحديث والأصول فقهاً وكلاماً والفروع والعربية، ومن تصانيفه: زاد المعاد في هدى خير العباد، ومفتاح دار السعادة، وغيرهما الكثير. تُوِّفِّي: سنة ٧٥١هـ. ينظر: الوافي بالوفيات: صلاح الدين خليل بن أيبك بن عبد الله الصفي (المتوفى: ٧٦٤هـ)، (٢/ ١٩٥ : ١٩٧)، ط: دار إحياء التراث - بيروت، المحقق: أحمد الأرنؤوط وتركي مصطفى، عام النشر: ١٤٢٠هـ - ٢٠٠٠م.

(٣) تفسير القرآن الكريم (ابن القيم): محمد بن أبي بكر ابن قيم الجوزية، (ص ٣٣٢)، ط: دار ومكتبة الهلال - بيروت، المحقق: مكتب الدراسات والبحوث العربية والإسلامية بإشراف الشيخ إبراهيم رمضان، الطبعة: الأولى، ١٤١٠هـ.

أضف إلى ذلك أن تطوير الدعاة لأنفسهم والارتقاء بوسائلهم وأساليبهم الدعوية أمر لا بد منه في ظل المتغيرات والتحديات المعاصرة^(١)، والتي تكاد

(١) المتأمل في الواقع المعاصر يدرك أن من أبرز ملامح المتغيرات المعاصرة، والتي تفرض على الدعاة مواكبتها وتقويم الفاسد منها ما يلي:

١- التطور التقني الكبير والثورة التكنولوجية والمعرفية والإعلامية التي يشهدها العالم المعاصر، ويفرض ذلك بدوره على الدعاة تطوير الوسائل الإعلامية المعاصرة؛ لخدمة الدعوة الإسلامية وتطوير وسائلهم التقليدية من خلال أدوات ومنتجات العصر الحديث.

٢- النظرة الغربية المعاصرة للإسلام والمسلمين والتي اتسمت بالحدز والخوف والرهبنة والتوجس، أو ما يعرف إعلامياً بالإسلاموفوبيا، وتعني الخوف من الإسلام، والمتأمل في الواقع المعاصر يدرك أن هذه النظرة نمت نمواً غير مسبوق بعد أحداث الحادي عشر من سبتمبر ٢٠٠١م، وعملت القوى الصهيونية على تغذيتها وإشاعتها في الأوساط الغربية كافة، ما يفرض على الدعاة اليوم تحسين هذه الصورة المفتعلة، ونشر محاسن الدين الإسلامي المغيبة قصداً عن العالم الغربي بكل سبيل ممكن، وحسن استغلال الأساليب والوسائل المتقدمة في ذلك.

٣- التغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي شكلت تميزاً في الأوساط المجتمعية في العالم كله، وبرزت على الساحة العربية بعض الفئات المرفهة، والتي اتخذت النهج الغربي لها نبراساً بما يحمله من انفتاح زائد، وحيات واسعة بين الجنسين، وعلاقات آثمة، وثقافات وفلسفات جديدة لا تتفق وديننا الحنيف، كالحرية المطلقة، وملكية الجسد، وما إلى ذلك، بينما ارتكست فئات أخرى في الفقر المدقع، والذي جرهم كذلك إلى تجاوز الكثير من القيم الإسلامية الراقية في العلاقات والمعاملات، ما يفرض أيضاً مواجهة هذه المفاصد وتغييرها بالقيم الإسلامية الراقية، وبوسائل جديدة تتناسب والعصر الحاضر وتواكب ثقافته المتجددة.

تلامس وجود الإسلام والمسلمين في حد ذاته، ومن هذا التطوير والارتقاء بالضرورة إتقان مهارات التواصل والحوار والإقناع، فلا بد للدعاة إذاً من رعاية هذه المهارات، والتماس آثارها في رفع كفاءتهم في تبليغ الدعوة واستجابة الناس لها، وهو ما يأتي الحديث عنه في المبحثين التاليين.

المبحث الأول: أسس الاتصال الفعال وأثرها في تطوير أداء الدعاة

نظم الخبراء والباحثون في مجال الاتصال الإنساني بعض الركائز والأسس التي تقوم عليها عملية الاتصال برمتها، وأذكر من بين ذلك المطالب التالية:

المطلب الأول: العناصر التي تتكون منها دائرة الاتصال الفعال**(أركان الاتصال الفعال):**

يقرر علماء الاتصال أن هناك عددًا من العناصر التي تتكون منها دائرة الاتصال الفعال، بمعنى أن هذه العناصر لا بد من تواجدها في كل اتصال مؤثر، ولو فقدت أو بعضها اختلت فعالية الاتصال، وأصبح دون المستوى المطلوب، وتتمثل هذه العناصر فيما يلي:

١- **المُصَدِّرُ أو المُرْسِلُ أو المتحدِّث:** وهو الطرف الذي يبدأ الحوار، ويقوم بإرسال رسالة إلى طرف آخر (فرد أو أكثر)، وقد يتحول إلى مستقبل متى تحدث المتلقي أو بدت عليه علامات التأثر، وينبغي أن يتمتع المُرْسِلُ بالمصادقية، وتحقق بالعلم والخبرة بمجال حديثه، واستخدام مهارات التواصل ما أمكنه ذلك^(١).

٢- **الهِدَف:** بمعنى ضرورة أن يقوم المرسل بتحديد هدف مسبق واضح ودقيق لعملية الاتصال، إذ لا بد أن يسأل نفسه لماذا يريد أن ينقل هذه المعلومة، ولمن؟ وما هي النتيجة التي ينتظرها المرسل بعد انتهائه من الاتصال بالفتنة المستهدفة؟^(٢).

(١) ينظر: مقدمة في وسائل الاتصال: (ص ٢٠).

(٢) ينظر: مهارات الاتصال: أد/ عازة محمد سلام: (ص ٧). ومهارات الاتصال الفعال مع

الآخرين: أد/ مدحت محمد أبوالنصر، (ص ٢٤).

٣- "الرسالة أو المضمون أو المُحتوى: ويقصد بها المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو المشاعر التي يراد نقلها إلى الآخرين، ومن ثم فهي الناتج المادي والفعلي للمحتوى المعرفي الذي يود المرسل توصيله إلى الآخرين، وهي الهدف الرئيس من عملية الاتصال"^(١).

والرسائل إما لفظية: وتشمل كل ما ينطق أو يلفظ من كلمات وألفاظ، أو غير لفظية: وتشمل كل ما هو غير منطوق، مثل: حركات الجسم، وتعبيرات الوجه، والإيماءات، وشكل الملابس، وما إلى ذلك"^(٢).

"ولابد في الرسالة من مراعاة التأثيرات السياسية والاجتماعية والتنوع الثقافي وعدم التحيز، ومراعاة التنوع الجغرافي، وتنوع المتلقين، وإحكام الصياغة والأداء"^(٣).

٤- القناة أو الوسيلة: وتمثل الوسيلة التي من خلالها يتم نقل الرسالة إلى الطرف الآخر أثناء عملية الاتصال، وقد تكون شفوية أو كتابية أو إلكترونية. ويتوقف نجاح نقل الرسالة على مدى مناسبة الوسيلة وملائمتها لطبيعة الرسالة ونوعية المتلقين وهدف الاتصال"^(٤).

ولابد فيها كذلك من استخدام الأسلوب السهل والعبارات الجذابة، مع الحرص على ترابط أجزائها ترابطاً منطقيًا، مع تجنب الفجوات والانقطاع في

(١) سيكولوجية الاتصال الإنساني: (ص٤٨). ومهارات الاتصال الفعال مع الآخرين: (ص٢٤).

(٢) ينظر: مهارات الاتصال: أد/ عازة محمد سلام: (ص٨).

(٣) مهارات الاتصال، رؤية تحليلية: أد/ عبدالرحمن إبراهيم الشاعر، (ص٢٨)، وما بعدها ط: دار صفاء للنشر والتوزيع - عمان، الطبعة: الثانية، ١٤٣٦هـ - ٢٠١٥م.

(٤) ينظر: مهارات الاتصال - الجامعة الإلكترونية السعودية: (ص١٢).

العبارة أو المعنى، مع العناية بتحديد الموضوع بدقة، وتوضيحه بوسائل الإيضاح المختلفة، وتنويع الأسلوب بما يدفع الملل، ويجذب المتلقي^(١).

٥- **السياق:** وهو الموقف الذي يتم فيه الاتصال، وقد يتضمن البيئة المحيطة، أو الثقافة المحلية القومية أو العالمية، وينبغي مراعاة اختلاف الثقافات للمستقبل، إذ أن عملية الاتصال غالبًا ما تختلف باختلاف السياق^(٢).

٦- **المستقبل أو المتلقي:** وهو الذي يستقبل الرسالة المرسله ويفهم محتواها، ويصبح المستقبل مرسلاً حين يستجيب للرسالة ويتفاعل معها. والحقيقة أن الاتصال يصبح ناجحاً حين يفهم المرسل والمستقبل المعلومات نفسها، فلا بد من مراعاة ذلك^(٣).

٧- **المعلومات المرتدة:** وهي المعلومات الراجعة من المتلقي، والتي تبين مدى فعاليتها من الاتصال وتأثره بالرسالة، الأمر الذي يمكن من خلاله تقييم الرسالة، ثم تقويمها وتوجيهها وتعديلها نحو المسار الصحيح^(٤).

ويلاحظ أن اتجاه التغذية أو المعلومات المرتدة دائماً يكون عكس الاتجاه المرسل منه الرسالة، وقد سميت بهذا الاسم لأنها تترد من المستقبل للمرسل؛ لتغذيته بالمعلومات التي تجعله قادراً على الاستمرار في عملية الاتصال، ولما كانت الرسائل لفظية وغير لفظية، فمن الممكن أن تكون المعلومات المرتدة

(١) ينظر: مقدمة في وسائل الاتصال: (ص ٢١).

(٢) ينظر: مهارات الاتصال: أد/ عازة محمد سلام: (ص ١٠). والاتصال الفعال مع جماعة المسجد: شركة الخبرات الذكية للتعليم والتدريب، (ص ٤٠)، ط: شركة بنين للتدريب المحدودة، بطلب من مؤسسة حمد الحسيني وعائلته الخيرية - السعودية، الإصدار الثالث، ١٤٤٠هـ.

(٣) ينظر: مهارات الاتصال: أد/ عازة محمد سلام: (ص ٨).

(٤) ينظر: سيكولوجية الاتصال الإنساني: (ص ٤٩). ونظريات الإعلام واتجاهات التأثير: (ص ٣٠).

كذلك^(١)، ولا بد من الانتباه الجيد لهذه المعلومات المرتدة؛ للاطمئنان على نجاح الاتصال، أو إمكان تلافي المشكلات المتوقعة أو الواقعة فيه.

وبناء على ملاحظة هذه التغذية العكسية يقوم المرسل بعمل بعض التعديلات اللازمة، سواء في أسلوب اتصاله، أو طريقة عرضه، أو استخدام وسيلة اتصال أخرى، حتى يطمئن إلى أن المستقبل متجاوب معه في عملية الاتصال، وأن الرسالة المطلوب توصيلها تصل بالشكل المناسب والمتوقع للمستقبل، وأن المستقبل يفهم الرسالة بشكل جيد...^(٢).

وهناك من يضيف إلى العناصر والأركان الاتصالية السابقة (التشفير أو الترميز)، ويتمثل في استخدام المرسل رموز أو شفرات، أو بالأحرى جمل وكلمات تعبر عن المعاني أو الأفكار المطلوب إرسالها للطرف الآخر، و(فك الرموز) وهي عملية يقوم بها الطرف الآخر الذي استقبل الرسالة؛ وذلك لتفسير ما ورد في الرسالة ومدى استجابته وفهمه لها، و(التشويش على الرسالة): وهو كل العوامل التي قد تؤثر على مغزى أو معنى الرسالة التي يريد المرسل إيصالها للمستقبل، و(الأثر) وهو عبارة عن ملاحظة الأثر الذي طرأ على الفئة المستهدفة، أثناء الاتصال وبعده، ويقوم به المرسل؛ لكي يتأكد من مدى تحقق الهدف المراد^(٣).

إلا أن هذه العناصر داخلة في العناصر الرئيسية السابقة وتابعة لها، فلا حاجة لإفرادها عنها، والملاحظ أن الأركان الرئيسية السابقة هي بمثابة إطار عام يحدد باكتماله ملامح الاتصال الفعال، وأي خلل يطرأ على عنصر أو

(١) ينظر: مهارات الاتصال: أد/ عازة محمد سلام: (ص٨).

(٢) ينظر: مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين: أد/ مدحت محمد أبوالنصر، (ص٢٤).

(٣) ينظر: مهارات الاتصال: أد/ عازة محمد سلام: (ص٧).

أكثر من هذه العناصر يؤثر سلبيًا على عملية الاتصال، وإن كان التأثير بنسب متفاوتة.

الأثر الدعوي:

يفيد الداعية إلى الله تعالى من معرفة عناصر عملية الاتصال وتحديد أركانها وفق ما سبق، ما يلي:

أولاً: الاهتمام بكل ركن من أركان الاتصال وعدم إغفال أثره في نجاح دعوته، فيعد له عدته، ويأخذ بأسباب النجاح فيه كما ينبغي، فيعمل أولاً على ذاته باعتباره مُرسلاً، فيتحلى بالمصداقية والإخلاص، واللذان هما أساس كل عمل دعوي ناجح، فالمصداقية بمعنى صدق النصح والإرشاد، فيشعر الناس بأن الداعية معهم لا ضدهم، ولهم لا عليهم، يخاف عليهم ويحرص على نفعهم بصدق، يفيض ذلك من نفسه فينطبع في نفوسهم وقلوبهم وعقولهم، وحسبنا في التدليل على أهمية ذلك ما صوره ربنا تبارك وتعالى في كتابه عن نبينا محمد ﷺ وشفقته على قومه وحرصه على إيمانهم حيث يقول سبحانه: (فَلَعَلَّكَ بَاخِعٌ نَفْسِكَ عَلَى آثَارِهِمْ إِنْ لَمْ يُؤْمِنُوا بِهَذَا الْحَدِيثِ أَسَفًا)^(١) "فشبهه ﷺ وإياهم حين تولوا عنه ولم يؤمنوا به وما تداخله من الوجد والأسف على توليهم، برجل فارقه أحبته وأعزته فهو يتساقط حشرات على آثارهم ويبخع نفسه {بقتلها} وجدًا عليهم وتلفًا على فراقهم"^(٢) والحق أنه أبلغ وصف للداعية الرحيم، الذي يصدق في دعوته وفي حرصه على هداية قومه، فهو يبذل في سبيل ذلك كل غال ونفيس، حتى لو هلكت فيه نفسه التي بين جنبيه.

(١) سورة الكهف: (٦).

(٢) الكشف عن حقائق غوامض التنزيل: أبو القاسم محمود بن عمرو بن أحمد، الزمخشري جار الله (المتوفى: ٥٣٨هـ)، (٧٠٣/٢)، ط: دار الكتاب العربي- بيروت، الطبعة: الثالثة - ١٤٠٧ هـ.

إننا اليوم بحاجة إلى ما هو أعمق من مجرد البلاغ، إننا بحاجة إلى الداعية المحب لهداية قومه، فينتج ذلك عنده مواصلة الدعوة، وحسن الاهتمام بها، فيتخير ما يناسبها من أوقات أو مناسبات أو عبارات أو أحداث... ومن لوازم مصداقية الداعية مطابقتة قوله لعمله، وهذا من أقوى الأدلة على صحة قوله، ومن أقوى الدوافع لاستجابة الناس له، والناس ترقب الداعية وتتنظر إليه نظر الطير إلى اللحم، فلو كان عاملاً بما يقول قبلوا منه واستمعوا لحديثه، ولو كان غير ذلك ردوا قوله وكذبوه وتندروا عليه.

يقول الغزالي^(١): " فإذا خالف العمل العلم منع الرشد، وكل من تناول شيئاً وقال للناس لا تتناولوه فإنه سم مهلك سخر الناس به واتهموه وزاد حرصهم على ما نهوا عنه، فيقولون لولا أنه أطيّب الأشياء وألذها لما كان يستأثر به، ومثل المعلم المرشد من المسترشدين مثل النقش من الطين، والظل من العود، فكيف ينقش الطين بما لا نقش فيه، ومتى استوى الظل والعود أعوج؟! "^(٢).

(١) هو الإمام محمد بن محمد بن محمد الغزالي الطوسي، أبو حامد، حجة الإسلام: فيلسوف، متصوف، له نحو مئتي مصنف. مولده ووفاته في الطابران (قصبه طوس، بخراسان) رحل إلى نيسابور ثم إلى بغداد فالحجاز فبلاد الشام فمصر، وعاد إلى بلده. نسبته إلى صناعة الغزل (عند من يقوله بتشديد الزاي) أو إلى غزّالة (من قرى طوس) لمن قال بالتخفيف. من كتبه (إحياء علوم الدين - ط) أربع مجلدات، و(تهافت الفلاسفة - ط) و(الاقتصاد في الاعتقاد - ط)، وغيرها كثير. توفي: سنة ٥٠٥ هـ. ينظر: الأعلام: خير الدين، الزركلي الدمشقي (المتوفى: ١٣٩٦ هـ)، (٧ / ٢٢)، ط: دار العلم للملايين، الطبعة: الخامسة عشر، مايو ٢٠٠٢ م.

(٢) إحياء علوم الدين: أبو حامد محمد بن محمد الغزالي الطوسي، (١ / ٥٨)، ط: دار المعرفة - بيروت.

والحق أننا في هذا الزمان أحوج إلى قليل من العمل، منا إلى كثير من القول، فما أكثر الأقوال التي تُلْهَبُ الأسماع وتُهَيِّجُ المشاعر وتُمِيلُ القلوب، ثم إذا التفت المدعو إلى العمل وجدته مناقضاً للأقوال هادماً لها، فيصده ذلك عن الدعوة، ويففده الثقة في دعائها، يقول ابن القيم: "عَلَمَاءُ السُّوءِ جَلَسُوا عَلَى بَابِ الْجَنَّةِ يَدْعُونَ إِلَيْهَا النَّاسَ بِأَقْوَالِهِمْ وَيَدْعُونَهُمْ إِلَى النَّارِ بِأَفْعَالِهِمْ فَكَلِمَا قَالَتْ أَقْوَالُهُمْ لِلنَّاسِ هَلُمُّوا قَالَتْ أَفْعَالُهُمْ لَا تَسْمَعُوا مِنْهُمْ، فَلَوْ كَانَ مَا دَعُوا إِلَيْهِ حَقًّا كَانُوا أَوْلَ الْمُسْتَجِيبِينَ لَهُ، فَهَمَّ فِي الصُّورَةِ أَدْلَاءُ وَفِي الْحَقِيقَةِ قَطَاعُ الطَّرِيقِ"^(١).

ولأهمية مطابقة القول للعمل لدى الدعاة ينبه سيدنا شعيب عليه السلام إلى ذلك، كما قال تعالى حكاية عنه من قوله لقومه: {قَالَ يَا قَوْمِ أَرَأَيْتُمْ إِنْ كُنْتُمْ عَلَى بَيِّنَةٍ مِنْ رَبِّي وَرَزَقْنِي مِنْهُ رِزْقًا حَسَنًا وَمَا أُرِيدُ أَنْ أُخَالِفَكُمْ إِلَىٰ مَا أَنْهَاكُمْ عَنْهُ إِنْ أُرِيدُ إِلَّا الْإِصْلَاحَ مَا اسْتَنْطَعْتُ وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ}^(٢). والمعنى لم أكن لأنهاكم عن أمر ثم أفعلُ خلافه، بل لا أفعلُ إلا ما أمركم به، ولا أنتهي إلا عما أنهاكم عنه^(٣).

وهكذا ينبغي أن يكون حال الداعية الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، أن يكون أول مؤتمر بالأمر، وأول منته عن النهي، فيكون قدوة لغيره بفعله قبل قوله، وبحاله قبل مقاله، فنتمر دعوته بإذن الله.

(١) الفوائد: محمد بن أبي بكر ابن قيم الجوزية (المتوفى: ٧٥١هـ)، (ص٦١)، ط: دار الكتب العلمية - بيروت، الطبعة: الثانية، ١٣٩٣هـ - ١٩٧٣م.
(٢) سورة هود: (٨٨).

(٣) ينظر: جامع البيان في تأويل القرآن: محمد بن جرير بن يزيد بن كثير بن غالب الآملي، أبو جعفر الطبري (المتوفى: ٣١٠هـ)، (١٥ / ٤٥٣)، ط: مؤسسة الرسالة، المحقق: أحمد محمد شاكر، الطبعة: الأولى، ١٤٢٠هـ - ٢٠٠٠م.

ومن لوازم مصداقية الداعية كذلك: العلم والمعرفة بما يدعو إليه، إذ لا يليق به أن يكذبَ الناس ويدعي من العلم والمعرفة ما ليس له، فكيف يُعلم الناس من لا يعرف العلم؟!، وكيف يهدي غيره من ليس بمهتد؟!، إنَّ مصداقية الداعية لتفرض عليه التعلم أولاً، وبناء ذاته قبل السعي في بناء غيره.

كما أن الإسلام في العصر الحديث في أمس الحاجة إلى دعاة يفقهونه الفقه الواجب، وينشرونه بين الناس بوضوحه وتمامه، ويجدون لخدمته بعلم أكثر ودراية أعمق وفهم أوسع، ويجعلونه شاغلهم كله، ويتقربون بذلك لله رب العالمين، وهؤلاء الدعاة بل شك سيكونون كتائب الحق في وسط لجج الباطل، وشعاع النور الذي يرشد إلى ضوء النهار^(١).

وأما الإخلاص وهو تجريد النية لله تعالى، فالدعاة أولى الناس به؛ لأن أعمالهم لا تستقيم بدونه، فهو زادهم للصبر على المصاعب والمتاعب التي تواجههم في تبليغ دعوتهم، ثم هو عدتهم لنصر الله تعالى وعونه وتوقيفه، وطريقهم للثبات على الدعوة وعدم التراجع عنها.

إنَّ الإخلاص فريضة على كل عابد، وهو في محرابه الخاص، يتعامل مع ربه فحسب. فإذا اتصل الأمر بالدعاة فهو فريضة أكد، وعقدة أوثق. واتساع نطاق العمل، واشتباكه مع أحوال الناس، ورضاهم وسخطهم وقوتهم وضعفهم يجعل الداعية أحرص على استدامة ذكر الله ومطالعة وجهه؛ حتى لا يضل الغاية، ولا يحدد عن النهج في زحمة هذه الحياة^(٢).

(١) ينظر: الدعوة الإسلامية أصولها ووسائلها: أد/ أحمد أحمد غلوش، (ص ٤٣)، ط: دار الكتاب المصري، دار الكتاب اللبناني، الطبعة الثانية، ١٤٠٧ هـ - ١٩٨٧ م.

(٢) مع الله دراسات في الدعوة والدعاة: الشيخ محمد الغزالي، (ص ١٦٢)، الناشر: دار نهضة مصر، الطبعة: الأولى.

ثانياً: من الفوائد التي يحصلها الداعية من تحديد أركان الاتصال، تحديد أهدافه الدعوية^(١) بدقة وعمق، وفائدة تحديد الأهداف لا تقف فقط عند شحذ الهمم للوصول إليها، وإنما تشمل الصبر على ذلك، واتخاذ ما يمكن من الوسائل لتحقيق هذه الأهداف، وتلافي العقبات، مع ما في تحديد الأهداف من التنظيم والتنسيق والترتيب، وتعود الإجابة في العمل الدعوي، "ومع ما فيها من إمكانية تقييم الأداء، والحيلولة دون إهدار الوقت والجهد، وتعود النظر في العواقب ورعاية المثالات، وتقديم المهمات، والشعور بالرضا والاطمئنان حال تحقق هذه الأهداف"^(٢).

ثالثاً: صياغة الرسالة الدعوية بطريقة مناسبة لتحقيق أهداف الداعية، وفي الوقت ذاته مراعية لحال مستمعيه وبيئتهم، مع مراعاة ما سبقت الإشارة إليه من اعتبارات في الرسالة الملقاة والجمهور المستهدف، وما يتطلبه النجاح في هذه ومع هؤلاء، فيتخير الداعية لرسالته تلك وسيلة مناسبة للظرف الاتصالي، ولحال المستمعين.

ولا شك بأن مراعاة الداعية لحال مستمعيه واختياره ما يلائمهم من وسائل وأساليب ونحو ذلك، يعد من أهم عوامل نجاح الدعوة والتمكين لها، وإلا لما

(١) من المعلوم أن الأهداف الدعوية تشمل الأهداف العقديّة والتشريعية والأخلاقية، والأهداف العقديّة تصب في إطار الدعوة إلى توحيد الله تعالى وحسن عبادته، وتشمل سائر ما يوصل إلى هذا الغرض، والأهداف التشريعية تصب في إطار تطبيق قواعد الشريعة والتزام أحكامها، وتشمل كل ما يوصل إلى هذا الغرض، والأهداف الأخلاقية تصب في إطار تطبيق مكارم الأخلاق ومحاسن العادات، وتشمل كل ما يدعم تحقيق هذا الغرض. وفي تحديد وترتيب هذه الأهداف ومراعاة الأولويات فيها، ما يجعل الداعية على بينة من أمره، ويؤسس لترتيب هادف في العمل الدعوي، ويحقق مقاصد الدعوة.

(٢) فن التخطيط وأثره في حياة الداعية: يحيى عبيد ثماني الخالدي، (صد ١٤)، ط: دار القاسم.

نوع ربنا تبارك وتعالى طرائق الدعوة، تبعاً لمتنوع من توجه إليه، فقال سبحانه: {ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ} (١٢٥) (١).

"فجعل سبحانه مراتب الدعوة بحسب مراتب الخلق، فالمستجيب القابل الذكي الذي لا يعاند الحق ولا يأباه يدعى بطريق الحكمة، والقابل الذي عنده نوع غفلة وتأخر يدعى بالموعظة الحسنة، وهي الأمر والنهي المقرون بالترغيب والترهيب، والمعاند الجاحد يجادل بالتي هي أحسن" (٢).

هذا وقد كان رسولنا الكريم صلوات ربي وسلامه عليه يعتني عناية شديدة بأحوال المخاطبين، ويهتم اهتماماً بالغاً بذلك أثناء الدعوة والتوجيه والإرشاد. وقد شهد أصدق القائلين وأعظم الشاهدين ربنا ﷺ بقيامه بالدعوة إلى الله تعالى على بصيرة، حيث قال عز من قائل: {قُلْ هَذِهِ سَبِيلِي أَدْعُو إِلَى اللَّهِ عَلَى بَصِيرَةٍ أَنَا وَمَنِ اتَّبَعَنِي وَسُبْحَانَ اللَّهِ وَمَا أَنَا مِنَ الْمُشْرِكِينَ} (٣) فقد كان يدعو على بصيرة فيما يدعو إليه وعلى بصيرة في حال المدعو، وعلى بصيرة في كيفية الدعوة (٤).

رابعاً: التنبه التام والتركيز المستمر على تفاعل المدعو واستجابته أو

(١) سورة النحل: (١٢٥).

(٢) تفسير القرآن الكريم (ابن القيم): (ص ٣٥٩).

(٣) سورة يوسف: (١٠٨).

(٤) ينظر: من صفات الداعية مراعاة أحوال المخاطبين: د/ فضل إلهي ظهير، (ص ٣٣)، ط: إدارة ترجمان الإسلام - باكستان، الطبعة: الأولى ١٤١٧هـ - ١٩٩٦م. وينظر: زاد الداعية إلى الله: محمد بن صالح بن محمد (المتوفى: ١٤٢١هـ)، (ص ١٢)، وما بعدها، ط: دار الثقة للنشر والتوزيع، مكة المكرمة، الطبعة: الأولى، ١٤١٢هـ - ١٩٩٢م.

إعراضه وإنكاره، واتخاذ الإجراءات التصحيحية التي تناسب كل مقام فور الحاجة إليها، وينبغي أن يُعلم أن التقييم الصحيح لمستوى المدعو ودرجة استجابته للدعوة من الأمور الأساسية التي يتوقف عليها نجاح الداعي، ويجعل لعمله أثرًا، ولجهده ثمرةً وإنتاجًا، وأن التقييم الخاطئ تنتج عنه حركة خاطئة، ربما نتج عنها خسارة المدعو نهائيًا، أو تعثره، أو إصابته بانتكاسة وردة للوراء^(١).

ومن طالع سيرة النبي ﷺ وجده مراعيًا ردة فعل المدعو واستجابته للدعوة إيجابًا أو سلبيًا، وكان يتخذ من الأساليب ما يلائم كل حال، وربما عرف أحوال المدعو تلك عن طريق المحاورة وتبادل الحديث معه، وربما عرف ذلك عن طريق سؤاله وسماع الجواب منه، إلى غير ذلك من طرق معرفته ﷺ لأحوال المدعويين وبعد ذلك توجيه دعوته بما يناسبها^(٢)، وهو ﷺ قدوة الدعاة في هذا الشأن وفي غيره، فينبغي للدعاة اليوم ملاحظة المدعويين ومعرفة ردود أفعالهم، وتقييم مواقفهم تجاه الدعوة والداعي أولاً بأول، فالمستجيب له خطاب والمعرض له خطاب آخر، والشاك له خطاب والمتيقن له خطاب آخر، والمنكر له خطاب

(١) من مقال بعنوان: الداعية والقدرة على تقييم مستوى المدعو: إعداد عبدالحليم الكنانى، نشر بتاريخ: ٦ / ٨ / ٢٠٢٠م، على الرابط التالي:

<https://zadussaerin.wordpress.com/2020/08/06/>

(٢) يراجع في هذا مثلاً: السيرة النبوية لابن هشام: عبد الملك بن هشام المعافري، أبو محمد، جمال الدين (المتوفى: ٢١٣هـ)، (١ / ٢٩٣)، ط: شركة مكتبة ومطبعة مصطفى البابي الحلبي وأولاده بمصر، تحقيق: مصطفى السقا وإبراهيم الأبياري وعبد الحفيظ الشلبي، الطبعة: الثانية، ١٣٧٥هـ - ١٩٥٥ م. وصحيح البخاري: (٧٧ / ٥)، ط: دار طوق النجاة (مصورة عن السلطانية بإضافة ترقيم محمد فؤاد عبد الباقي)، المحقق: محمد زهير بن ناصر الناصر، الطبعة: الأولى، ١٤٢٢هـ.

والمصدق له خطاب آخر وهكذا، وليعلم الدعاة في هذا المقام "أن للقلوب إقبالاً وإدباراً ونشاطاً وفتوراً، فإذا أقبلت أبصرت وفهمت، وإذا انصرفت كآت وملّت، فليأخذوها عند إقبالها ونشاطها، ويتركوها عند إدبارها وفتورها"^(١) فذلك أجدى وأنفع لهم ولدعوتهم.

(١) التذكرة الحمدونية: محمد بن الحسن بن محمد بن علي بن حمدون، أبو المعالي، بهاء الدين البغدادي (المتوفى: ٥٦٢هـ)، (١ / ٢٧٦)، ط: دار صادر، بيروت، الطبعة: الأولى، ١٤١٧هـ.

المطلب الثاني: مبادئ الاتصال الفعال:

إلى جانب الحديث عن أركان الاتصال الفعال وضرورة العناية بها، عدد خبراء الاتصال بعض الأسس الأخرى التي ينبغي أن يراعيها القائم بالاتصال؛ ليؤسس لاتصال فعال مثمر محقق للهدف المراد منه، ومن ذلك: تحديد مبادئ الاتصال الفعال، وهي تتمثل في الإجابة على الأسئلة الآتية:

لماذا؟ وتعنى ضرورة تحديد الهدف من الاتصال.

ماذا؟ وتعنى ضرورة تحديد مضمون الرسالة أو (ماذا نقول)؟.

من؟ وتعنى ضرورة تحديد الشخص المستهدف من الاتصال ومعرفة خصائصه.

كيف؟ وتشير إلى الوسيلة المناسبة التي تستخدم في الاتصال.

متى؟ وتشير إلى الوقت المناسب للاتصال.

أين؟ وتشير إلى المكان المناسب الذي سيتم فيه الاتصال بالطرف الأخر^(١).

وهذه ست مبادئ تعبر عن البداية المهمة لكل اتصال فعال، ومتى طبقنا هذه المبادئ في العمل الدعوي وجدنا أنه متى بدأ الدعاة بالإجابة على هذه الأسئلة قبل البدء بالدعوة، فإنها تسهم في توضيح رؤيتهم وأهدافهم، ومعرفة طبيعة البيئة التي يتعرضون لها بالدعوة، وبالتالي مساعدتهم على إتقان تبليغ دعوتهم، وتحسين اتصالاتهم بالمدعويين، وحسن اختيار مناهجهم ووسائلهم وأساليبهم، وتكييفها بالنحو الذي يحقق أكبر قدر ممكن من النجاح والتميز.

(١) ينظر: مهارات الاتصال: أد/ عازة محمد سلام: (ص ١٠)، وما بعدها). وسيكولوجية الاتصال الإنساني، (ص ١٦٧)، وما بعدها). ومهارات الاتصال الفعال مع الآخرين: أد/ مدحت أبوالنصر، (ص ٥٥).

ومن الباحثين في الاتصال البشري من يرى أن هذه المبادئ - أعني مبادئ الاتصال الفعّال - تتمثل في:
أولاً: تحديد الهدف من الاتصال.
ثانياً: التعرف على هوية الشخص الذي يستقبل الرسالة.
ثالثاً: تقديم الرسالة بطريقة منظمة.
رابعاً: تحديد الأفراد والجماعات المطلوب الاتصال بهم (المستقبل).
خامساً: الاختيار للوسيلة المناسبة.
سادساً: تنفيذ عملية الاتصال بدقة.
سابعاً: المتابعة والتقييم^(١).

ومنهم من يجعل هذه المبادئ متمثلة في: "التخطيط للاتصال، ووضوح الهدف، وأهمية المضمون، وتحديد الشخص المستهدف، ومناسبة الوقت والمكان والوسيلة، واستشارة الآخرين، ومتابعة الاتصال، والتناغم بين الاتصالات اللفظية وغير اللفظية، وتهيئة السبيل للاتصال المستقبلي"^(٢).
ومع تعدد العبارات السابقة وغيرها، والتي ترد ممن تناول مبادئ الاتصال الفعال بالحديث، إلا أنها متفقة في المضمون إلى حد كبير وإن تنوعت العبارات والألفاظ التي استخدمها كل واحد منهم.

هذا: ويشير بعض خبراء الاتصال إلى نجاح أو فشل الاتصال بناء على الاعتبارات التي تؤثر في ذلك، وهي كالتالي:

(١) ينظر: سيكولوجية الاتصال الإنساني: (ص ٢٤٠، وما بعدها).

(٢) الاتصال الفعال مع جماعة المسجد: (ص ٧٠).

أ: الاعتبارات الخاصة بالمُصدِر والمُتلقِي:

- ١- المهارات الاتصالية: الكتابة والتحدث من جانب، والقراءة والاستماع من جانب آخر، فلا بد من توفر هذه المهارات لنجاح الاتصال.
- ٢- الاتجاهات: تؤثر أيضاً في نجاح أو فشل الاتصال، فاتجاه المرسل نحو نفسه سلباً أو إيجاباً، ونحو موضوع الاتصال، واتجاه كل من المرسل والمستقبل نحو الآخر.

٣- مستوى المعرفة عند كل من المرسل والمستقبل.

٤- السياق الاجتماعي والثقافي.

ب: الاعتبارات الخاصة بالرسالة:

وتتمثل في الوضوح، والتبسيط، والقدرة على الصياغة الجيدة.

ت: الاعتبارات الخاصة بالوسيلة:

وتتمثل في الوسيلة المناسبة للموقف والرسالة والمتلقين^(١).

ويضيف خبراء الاتصال أن هناك بعض العوامل التي يجب مراعاتها حتى تكون الرسالة واضحة، وهي تعتبر أيضاً من أهم مبادئ الاتصال الفعال، وهي كالتالي:

أولاً: بالنسبة للمرسل: يجب على مرسل الرسالة أن يراعى ما يلي:

- ١- أن يحدد بدقة المهتمين بالرسالة.
- ٢- أن يحدد أهمية الرسالة ومبعث الاهتمام بها.
- ٣- أن يحدد ماهية الرسالة.
- ٤- أن يختار الوقت والمكان المناسبين لإرسال الرسالة.

(١) ينظر: نظريات الإعلام واتجاهات التأثير: د/ محمد عبدالحميد، (ص ٧٠، وما بعدها)

٥- أن يختار اللغة المناسبة والمفهومة لدى مستقبل الرسالة دون غموض أو لبس.

٦- أن يحرص على أن تظل قنوات الإرسال مفتوحة في المستقبل.

ثانياً: بالنسبة للمستقبل:

١- يجب أن يكون منتبهاً لتفاصيل الرسالة.

٢- يجب أن يكون استماعه للرسالة من النوع النشط.

٣- يجب أن تكون الرسالة واضحة تماماً للمستقبل، وإذا شابها بعض الغموض فعليه المبادرة بالأسئلة التوضيحية.

٤- أن يفتح المستقبل قنواته الاتصالية مع المرسل.

ثالثاً: بالنسبة لمضمون الرسالة:

يجب أن تكون الرسالة واضحة وقصيرة ومفهومة لدى جميع مستقبلها، حيث إن غموض الرسالة وغياب مناخ الحوار قد يؤدي إلى سوء فهمها واختلاف الآراء حولها مما يخلق جوّاً من سوء التفاهم. وتكون النتيجة أن يتظاهر مستقبل الرسالة بالافتتاع الخالي من الالتزام^(١).

وبتطبيق هذه النقاط على أداء الدعاة إلى الله تعالى ينتج لنا ما يلي:

أولاً: لا بد للدعاة حتى يكون اتصالهم فعالاً (أو بعبارة أخرى دعوتهم مؤثرة مقبولة بإذن الله تعالى) لا بد أولاً من تحديد أهدافهم من الاتصال بالمدعويين بدقة وموضوعية، وعدم نسيان هذه الأهداف مهما طال أمد تحقيقها، والمعلوم أن العمل بهدف يقتضي الإخلاص، والنشاط، والتفاني في تحقيق هذا الهدف، وقد يحتاج الداعية إلى تقسيم الأهداف الكبيرة الكلية إلى أهداف صغيرة جزئية، يتدرج في تحقيقها كلما سنحت الفرصة، أو لاح اقتناصها.

(١) ينظر: سيكولوجية الاتصال الإنساني: (ص٤٧).

ثانياً: بعد تحديد الهدف بدقة لابد من الأخذ في التفكير في الطريقة التي نصل بها إلى تحقيقه، فيعمد الداعية إلى اختيار أنسب وأفضل ما يمكنه في صياغة مضمون ما يريد بثه أو توصيله للمدعو، مستعيناً في ذلك بأدلة القرآن والسنة ونهجهما في التخطيط والتنظيم والإتقان والفصاحة والبيان.

ثالثاً: يتقن الداعية دراسة المدعويين ومعرفة أحوالهم وثقافتهم وتوجهاتهم وسائر ما يتعلق بهم؛ لصياغة وعرض ما يناسبهم من محتوى، وقد يستعين في ذلك باستشارة ذوي الخبرة ممن عايش المدعويين وعان أخبارهم، ويعينه تأكيداً دراسة أحوال المدعويين في القرآن الكريم والسنة النبوية وطريقة دعوة كل نوع منهم.

رابعاً: بعد دراسة خصائص المدعويين ومعرفة أحوالهم بدقة، يتخير الداعية الوسيلة والتوقيت والمكان الملائم لدعوتهم وإن من عدم التوفيق أن نجمد على أسلوب معين اتخذ السابِقون في نشر الدعوة لتسير عليه وحده ولا نحيد عنه، ونطبقه على عمومهم في كل المجالات، ذلك أن الظروف تتغير والعالم يتطور، والبلاغة في القول والعمل هي مراعاة مقتضى الحال^(١)

خامساً: يراعي الداعية متابعة المدعويين؛ لمعرفة مدى فهمهم واستجابتهم لما يدعوهم إليه، ثم لتقويم أخطائهم والسعي في تصحيحها بصفة دائمة. ويمكن إجمال فوائد تطبيق الدعاة لمبادئ الاتصال الفعال بصفة عامة في النقاط التالية:

(١) ينظر: الدين العالمي ومنهج الدعوة إليه: فضيلة الشيخ عطية صقر، (ص ١٧١)، ط: مجمع البحوث الإسلامية، القاهرة - جمهورية مصر العربية، عام النشر: ١٤٠٨ هـ - ١٩٨٨ م.

١. تحسين فاعلية العمل الدعوي: فبمعرفة الداعية لمبادئ الاتصال الفعال وتطبيقها في دعوته يمكنه إجادة العمل الدعوي، والتأكد من وصول الدعوة للمدعوين بشكل صحيح ومؤثر.
٢. زيادة تأثير الرسالة الدعوية: حيث يمكن للداعية صياغة وإعداد رسالته الدعوية بشكل يجعلها أكثر إقناعًا وتأثيرًا في المدعو، انطلاقًا من معرفة حاله، ورعاية أفكاره وتوجهاته، واختيار الزمان والمكان والأسلوب والوسيلة الملائمة لدعوته.
٣. تفادي الأخطاء الدارجة الشائعة: فيمكن للداعية الملم بمبادئ الاتصال الفعال تفادي الأخطاء الشائعة التي يمكن أن تحدث من بعض الدعاة ممن لا يعرفون هذه المهارات، مثل عدم إيضاح موضوعات الدعوة إيضاحًا كافيًا، أو عدم تحديد الجمهور المدعو، وما إلى ذلك من أصول وفروع.
٤. التواصل الفعال في بيئات مختلفة: بمعرفة مبادئ الاتصال الفعال، يمكن للداعية بناء علاقات قوية في أماكن متنوعة، والتواصل بشكل مؤثر في بيئات مختلفة، سواء كانت شخصية فردية، أو افتراضية، أو جماعية، وهذا يقودنا إلى الحديث عن الأساس الثالث من أسس الاتصال الفعال وهو أشكال الاتصال في العنصر التالي.

المطلب الثالث: أشكال الاتصال:

تتعدد أشكال أو أنواع الاتصال بتنوع وتعدد الاعتبارات التي تقترن بها،
ومن أبرز هذه الاعتبارات ما يلي:

أ) اعتبار اللغة المستخدمة في عملية الاتصال، وباعتبار أن اللغة لا تقتصر فقط على الحروف المنطوقة، وإنما تتعدى ذلك لتشمل كل ما يمكن التعبير به تعبيرًا منظمًا مفهومًا كالتعبير بالصور والحركات والإشارات والإيماءات وغيرها، فكل ذلك يصبح لغة إذا حقق التفاهم المقصود بين الإنسان وغيره^(١).

والاتصال بهذا الاعتبار - أعني باعتبار اللغة المستخدمة فيه - إما لفظي أو غير لفظي، واللفظي إما شفهي أو كتابي، وغير اللفظي إما حركي من خلال لغة الجسم وحركة أعضائه، وإما إلكتروني عن طريق الأجهزة الحديثة ووسائل الاتصال المتطورة^(٢).

ومن الجدير بالذكر أن "الدراسات الحديثة تشير إلى أن الاتصال اللفظي يؤثر بنسبة ٧% على الاتصال، ونبرة الصوت: تؤثر بنسبة ٣٨% على الاتصال، ولغة الجسم والإيماءات الجسدية تؤثر بنسبة ٥٥% على الاتصال"^(٣).

(١) ينظر: الاتصال ونظرياته المعاصرة: د/ حسن عماد مكاوي، د/ ليلي حسين السيد، (ص ٢٥)، وما بعدها)، ط: الدار المصرية اللبنانية - مصر، الطبعة: الأولى، ١٤١٩هـ - ١٩٩٨م.

(٢) ينظر: مهارات الاتصال: أد/ عازة محمد سلام: (ص ١٠)، وما بعدها). والاتصال ونظرياته المعاصرة: (ص ٢٥، وما بعدها). وفن الاتصال الفعال: د/ عيبر حمدي، (ص ١٥)، ط: سما للنشر والتوزيع - مصر، الطبعة: الأولى، ٢٠١٥م.

(٣) سيكولوجية الاتصال الإنساني، (ص ١٦٩، ٢٥٢). ومهارات الاتصال الفعال مع الآخرين: أد/ مدحت محمد أبوالنصر، (ص ٩١).

وذلك يعني أن لغة الجسم (الاتصال غير اللفظي) هي العنصر الأهم والأبرز في تحقيق الاتصال الفعال، إذ أنها تشيع أثرها في نفس الإنسان؛ لكونها مرتبطة بالنظر والحس والعواطف الإنسانية، يليها في التأثير نبرات الصوت وتنوعها، وأخيرًا العبارات والكلمات والألفاظ المنطوقة ذاتها.

ب- من الاعتبارات التي يمكن تقسيم أشكال الاتصال بناء عليها عدد المشاركين في الاتصال، فيتنوع الاتصال بهذا الاعتبار إلى (١):

١- شخصي: ويتم فيه التفاعل بين فردين أو بين عدد قليل من الأفراد في موضوع مشترك، ويمكن فيه للمرسل أن يتعرف على المستقبل أو المستقبلين بشكل فردي وواضح، وهذا النوع من الاتصال بدأ به نبينا ﷺ دعوته فأثمر إيمان الكثير من أقاربه ﷺ وأصحابه وغيرهم، كأم المؤمنين السيدة خديجة ك وسيدنا علي بن أبي طالب ﷺ وسيدنا أبو بكر الصديق ﷺ وغيرهم، وبقي هذا الأسلوب مميزًا من أساليب الدعوة إلى الإسلام في كل عصر بعد (٢).

٢- جمعي: يقوم فيه المرسل بمخاطبة عدد غير محدود من الجمهور في مكان وزمان معينين، وقد استخدم النبي ﷺ هذا الأسلوب أيضًا في دعوته فلما

(١) ينظر هذا التقسيم في: مقدمة في وسائل الاتصال: (ص ٣٦، وما بعدها). وفن الاتصال بال جماهير بين النظرية والتطبيق: (ص ٢٠، وما بعدها).

(٢) ينظر: الدعوة الفردية وأثرها في انتشار الإسلام: خلف بن خلف الله الهيملي، (ص ٦٣، وما بعدها)، رسالة ماجستير بقسم الدعوة والاحتساب جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ١٤٠٦ - ١٤٠٧ هـ. وفقه السيرة النبوية مع موجز لتاريخ الخلافة الراشدة: محمّد سعيد رمضان البوطي، (ص ٦٨، وما بعدها)، ط: دار الفكر - دمشق، الطبعة: الخامسة والعشرون - ١٤٢٦ هـ.

أنزل الله عز وجل عليه قوله تعالى: ﴿قَاصِدَعُ بِمَا تُؤْمَرُ وَأَعْرِضُ عَنِ الْمُشْرِكِينَ﴾^(١)، جهر النبي ﷺ بدعوته وأعلنها أمام الجميع، فنجنا من نجا باستجابته لها، وهلك من هلك بإعراضه عنها^(٢).

٣- جماهيري: ويكون الاتصال فيه بواسطة وسائل الإعلام الجماهيرية، وقد استخدم النبي ﷺ ذلك أيضاً في الدعوة، فعامة خطبه ودروسه يمكن أن تندرج تحت هذا النوع أيضاً.

٤- تنظيمي: ويتم داخل المنظمات والمؤسسات الإدارية، وقد استخدم النبي ﷺ هذا الشكل أيضاً، فلم يكن ﷺ داعية فحسب، وإنما كان قائداً وإماماً وقاضياً وحاكماً عسكرياً ومنظماً بالوحي شئون الدين والدنيا على السواء. ومن الباحثين من زاد على أشكال الاتصال السابقة الاتصال الذاتي، وعده من ضمن أنواع الاتصال^(٣) إلا أنه لا يتضمن تفاعلاً بين فردين، وإنما يتم التفاعل فيه بين الإنسان وذاته فقط، ولذا لم ندرجه هنا ضمن أشكال الاتصال، والذي عرفناه آنفاً بكونه تفاعلاً بين شخصين أو أكثر.

الأثر الدعوي:

يستفيد الداعية بشكل كبير من معرفة أشكال الاتصال، بما يؤثر تأثيراً كبيراً وملحوظاً على أدائه الدعوي، وأذكر من بين تلك الفوائد الدعوية ما يلي:

(١) سورة الحجر: (٩٤).

(٢) ينظر: الجامع لأحكام القرآن = تفسير القرطبي: أبو عبد الله محمد بن أحمد بن أبي بكر بن فرح الأنصاري الخزرجي شمس الدين القرطبي (المتوفى: ٦٧١هـ)، (١٠/ ٦١، ٦٢)، ط: دار الكتب المصرية - القاهرة، الطبعة: الثانية، ١٣٨٤هـ - ١٩٦٤م.

(٣) ينظر: الاتصال ونظرياته المعاصرة: (٢٩، ٣٠).

١. زيادة قدرة الداعية على التأثير بالدعوة: فحينما يتعرف الداعية على الأشكال المختلفة للاتصال، يمكنه اختيار الشكل الأفضل والأنسب لنوع المضمون الدعوي الذي يريد إيصاله للمدعويين، وبالتالي يمكنه تحسين تأثير الرسالة الدعوية وزيادة فعاليتها بملائمتها للجمهور ومن ثم فهمها واستجابتهم لها.

٢. تعويد الداعية على المرونة وعدم الجمود: ففي معرفة الداعية بتعدد وتنوع أشكال الاتصال وطرائق إقناع المدعويين ما يسمح له باختبار واختيار العديد منها، بما يلائم كل حالة يتعرض لها، وعدم الجمود على شكل معين في الدعوة قد لا يصل به إلى المراد أو تحقيق الهدف.

٣. توفير الوقت والجهد في العمل الدعوي: عن طريق التركيز على الشكل الفعال أو الأكثر تأثيراً في عملية الاتصال، حيث يستطيع الداعية اختيار الشكل الأكثر فعالية الأقرب للمدعو والأقل تكلفة، وبالتالي يمكنه توفير الوقت والجهد المبذولين في الاتصال من غير طائل، وذلك يعني حسن استغلال نتائج البحوث والدراسات بما يخدم الدعوة، ويقربها من المدعويين، ويزيح المشكلات والعقبات عن طريقها.

٤. إمكانية التواصل مع المدعويين على اختلاف فئاتهم وتوسيع نطاق التأثير فيهم: فبالإمام الداعية بالأشكال المختلفة للاتصال يستطيع التواصل مع المدعويين على اختلاف فئاتهم وأصنافهم، من خلال استخدام أشكال متعددة ومتنوعة من الاتصال تناسب فئات كثيرة ومتعددة من المدعويين.

ويمكن بذلك الوصول إلى نتيجة عامة وهي أن معرفة أشكال الاتصال وأسس التواصل الفعال بصفة عامة تنمي قدرات الداعية، وتسهم في تحقيق أهدافه الدعوية بشكل أعمق وأدق وأفضل.

المبحث الثاني: مهارات التواصل الفعال وأثرها في تطوير أداء الدعاة

مدخل:

اتضح مما سبق أن مهارات التواصل الفعال تعبر عن مجموعة السلوكيات والقدرات التي تتعلق بالاتصال بالآخرين، يتمكن بها الفرد من التفاعل بكفاءة وإحداث التأثير فيهم، وبناء على ذلك فكل ما يرفع من كفاءة الاتصال ويحقق الترابط والألفة والثقة والتفاهم بين المصدر والمتلقي، أو بعبارة أخرى بين الداعية والمدعو، يعتبر من مهارات الاتصال التي ينبغي اعتبارها وتطبيقها. ومن المقرر أن "عملية الاتصال إلى جانب أنها موهبة فإنها كذلك عملية مكتسبة يتدرب الإنسان على مهاراتها وفنونها وكيفيةها إلى أن يصل فيها إلى درجة الاتقان المطلوب، وبذلك يمكن اعتبار عملية الاتصال {الدعوة} عملية مهارية تحتاج إلى تعليم وتدريب وممارسة في المواقف والظروف المختلفة؛ لكي تنمو وتزهو وتستوي على سوقها"^(١).

معيارية الاتصال الفعال:

يقرر خبراء الاتصال أن أول ما ينبغي التنبيه له حتى يكون الاتصال فعالاً مؤثراً الحرص على أن يتم إرسال الرسالة من المرسل وفهمها من قبل المتلقي أو المستقبل كما قصدتها مرسلها^(٢) ومن هنا تتحدد معيارية الاتصال

(١) مهارات الاتصال - الجامعة الإلكترونية السعودية: (ص ٣٧). ومهارات الاتصال، رؤية تحليلية: أد/ عبدالرحمن إبراهيم الشاعر: (ص ١٠١).

(٢) مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين: أد/ مدحت محمد أبوالنصر، (ص ١٧). وينظر أيضاً: الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة: د/ مصطفى حجازي، (ص ١٧٠)، ط: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع - بيروت - لبنان، الطبعة: الأولى، ١٤١٠هـ - ١٩٩٠م.

الفعال، ويتضح أن كل ما حقق هذه المعيارية فهو وسيلة ناجحة لتحقيق هذا الاتصال المراد، ومن أجل هذا المقصد أرسل الله تعالى رسله بلسان أقوامهم كما قال تعالى: ﴿وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ رَّسُولٍ إِلَّا بِلِسَانٍ قَوْمِهِ لِيُبَيِّنَ لَهُمْ فَيُضِلُّ اللَّهُ مَنْ يَشَاءُ وَيَهْدِي مَنْ يَشَاءُ وَهُوَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ﴾^(١)، فلا تكون حينئذ ثمة مشكلة في الاتصال والتفاهم بين الرسول والمرسل إليهم، ما دام يتحدث بلغتهم ويتكلم بلسانهم.

ولا يفتر خبراء الاتصال في العصر الحديث عن التنبيه على ضرورة أن تكون لغة المرسل مفهومة بالنسبة للمستقبل، وهو ما يطلقون عليه مهارة الترميز وفك رموز الرسالة^(٢).

فلابد للدعاة إذاً من اختيار الرموز المطروحة أو الكلمات والعبارات المستخدمة في الدعوة، بحيث تكون مما لا يحتمل معان متعددة، أو على الأقل مما يتفق الداعية والمدعو على مضمون واحد لها، وهو ما سبق إلى تقريره القرآن الكريم على كل حال.

وبناء على ذلك ندرك أنه مما يسبب حدوث الفجوة في التعامل والاتصال بين المرسل والمستقبل أو بعبارة أخرى بين الداعية والمدعو هو وجود الاختلاف بينهما في إدراك الحديث المتبادل، حيث إن الموضوع الواحد قد يتم إدراكه بطرق مختلفة...، والقاعدة المفيدة هنا: ضرورة إيضاح وجهات النظر واحترام الاختلاف، واحترام الرأي الآخر، مع التزام الموضوعية، إلى أن يظهر الحق ويتحقق الإقناع^(٣).

(١) سورة إبراهيم: (٤).

(٢) ينظر: نظريات الاعلام واتجاهات التأثير: د/ محمد عبد الحميد (ص ٧٠).

(٣) ينظر: مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين: أد/ مدحت محمد أبوالنصر، (ص ٢١).

وعلى الدعاة إلى الله تعالى أن يجتهدوا دائماً في تبسيط دعوتهم بما يناسب مستوى المدعويين الفكري والعقلي واللغوي؛ لئلا تفقد مقالتهم تأثيرها وجدواها؛ لعدم فهمها أو غموض محتواها، أو التعصب لرأي واحد نحوها.

الحرص على كسب المصداقية والثقة لدى المدعويين:

ثاني ما ينبغي التنبيه له أن المكون الرئيس لتحقيق الاتصال الفعال كما قرره علماء الاتصال إنما هو "كسب المصداقية والثقة لدى الآخرين"^(١)، فما لم تكن هناك ثقة ومصداقية بين المرسل والمتلقي لم تفلح محاولات الاتصال بينهما، وبناء على ذلك فإن كل ما يكسب المرسل (الداعية) المصداقية والثقة لدى المتلقي (المدعو) يعتبر من أسس ومهارات التواصل الفعال التي ينبغي التزامها وتطبيقها.

تكامل ووضوح عناصر الرسالة:

ثالث ما ينبغي التنبيه عليه، "ضرورة تكامل ووضوح عناصر الرسالة المراد إيصالها وذلك من الأهمية بمكان، بحيث إذا تكاملت عناصر الرسالة وكان مضمونها واضحاً، وروعي فيها بعض عوامل الفعالية، فإن مضمون الرسالة يؤدي الغرض منها بسهولة ويسر في أقل وقت ممكن"^(٢)، ويتحقق تبعاً لذلك فهم الرسالة فهماً كاملاً، ومن ثم الاستجابة لها.

تنوع مهارات التواصل الفعال وتعددتها:

رابع ما ينبغي التنبيه عليه أن مهارات التواصل الفعال قد تنوعت فيها عبارات الخبراء والباحثين وتعددت فيها مقالاتهم، غير أن بها جميعاً قدرًا

(١) مهارات الاتصال، رؤية تحليلية: أد/ عبدالرحمن إبراهيم الشاعر، (صد٤٥، وما بعدها).

(٢) سيكولوجية الاتصال الإنساني: (صد٤٧).

مشاركاً متفقاً عليه، وقبل أن نبدأ في الحديث عنه نذكر أن هذه المهارات تتعدد وتتنوع تبعاً لتعدد عناصر (أركان) العملية الاتصالية، فكل عنصر منها له مهاراته المتنوعة والتي سبق ذكر بعضها آنفاً، والذي يهمنا هنا أمران سنتناولهما بالحديث باعتبارهما أصل مهارات التواصل الفعال وما عداهما تبع لهما، وهما: المهارات التعبيرية، ومهارات الاستماع والإنصات، وذلك في المطلبين التاليين:

المطلب الأول: المهارات التعبيرية:

من الله ﷻ على الإنسان بتمكينه من التعبير باللفظ سواء بالتحدث أو الكتابة، وبغير اللفظ من الحركات والإشارات والإيماءات ونحوها، ولطالما ذكر الله تبارك وتعالى الإنسان بمنته تلك، قال تعالى: {الرَّحْمَنُ (١) عَلَّمَ الْقُرْآنَ (٢) خَلَقَ الْإِنْسَانَ (٣) عَلَّمَهُ الْبَيَانَ (٤)}^(١) وقال سبحانه: {أَلَمْ نَجْعَلْ لَهُ عَيْنَيْنِ (٨) وَلِسَانًا وَشَفَتَيْنِ (٩) وَهَدَيْنَاهُ النَّجْدَيْنِ}^(٢). ويتفق العقلاء جميعاً على أنه ليس كل تعبير يكون مؤثراً أو ناجحاً أو فعالاً، أو محققاً للهدف المراد منه، وإنما يتوفر ذلك لنمط معين من التعبير يتسم بسمات ويختص بخصائص ويتصف بمهارات محددة اجتهد خبراء الاتصال في استنباطها وعرضها، حيث استنبطوا لكل نوع من أنواع التعبير (اللفظي وغير اللفظي) نقاط تميز (مهارات) متى طبقت صار الاتصال فعالاً وناجحاً، ويتضح ذلك فيما يلي:

أ) مهارات التعبير اللفظي:

التعبير اللفظي، وهو التحدث أو الكتابة بفنون القول المختلفة، والتي تعبر عن مراد المتحدث وتنقله إلى المستمع، ويعتبر التواصل عن طريق اللغة

(١) سورة الرحمن: (١ : ٤).

(٢) سورة البلد: (٨ : ١٠).

بالمحادثة المباشرة هو الأقوى تأثيراً، والأوسع انتشاراً، والأسهل استخداماً في دنيا الناس، ولقد أرسل الله ﷺ رسله بلسان أقوامهم؛ ليسهل التواصل، وثبتت الحجة، وتقطع المعذرة، قال تعالى: {وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ رَّسُولٍ إِلَّا بِلِسَانٍ قَوْمِهِ لِيُبَيِّنَ لَهُمْ فَيُضِلُّ اللَّهُ مَنْ يَشَاءُ وَيَهْدِي مَنْ يَشَاءُ وَهُوَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ} (١) فغلب تفاهم الناس بذلك من لدن آدم عليه السلام إلى يومنا هذا وإلى ما شاء الله تعالى.

وللتحدث بصفة عامة بعض المهارات الأساسية من أبرزها:

- ١- الطلاقة: بمعنى القدرة التامة على استدعاء ما يحتاجه المتحدث من ألفاظ وتعبيرات ومعان وافية بالمقصود ومحققة للفهم دون اضطراب أو تلعثم.
- ٢- الانسياب: بمعنى التمكن من سرد الأفكار والمعاني في ترابط وانسجام.
- ٣- صحة التعبير: بمعنى القدرة على استخدام الألفاظ والعبارات في موضعها استخداماً دقيقاً وواضحاً في المعنى والدلالة.
- ٤- سلامة الأداء: بمعنى التمكن من مخارج الحروف وإتقان القواعد اللغوية (٢).

ويصل الداعية إلى ملاك ذلك كله بالاستعداد الفطري، ومعه التعلم والمران، أو المعرفة النظرية والممارسة أو التطبيق العملي (٣).
ويقرر خبراء الاتصال أن الناس في الاتصال اللفظي ثلاثة أنماط:

(١) سورة إبراهيم: (٤).

(٢) ينظر: مهارات الاتصال - الجامعة الإلكترونية السعودية: (ص ٤٠).

(٣) ينظر: سيكولوجية الاتصال الإنساني: (ص ٢٣٧).

النمط الأول (النمط البصري): وهو الذى يستخدم كلمات مثل: أنا أرى، من وجهة نظري .. أي أنه يستخدم العبارات التي تميل إلى النظر.

النمط الثاني (النمط السمعي): وهو الذى يستخدم كلمات مثل: هل سمعت عما جرى، دعنا نفكر بصوت عال ... أي يستخدم عبارات تميل إلى السمع.

النمط الثالث (النمط الحسي): وهو الذى يستخدم كلمات مثل: أنا أشعر، أنا لى إحساس بأن ... أي: يستخدم عبارات تصف المشاعر والأحاسيس.

لذا فأول خطوة في الاتصال الناجح أن يعرف المرسل من أي نوع هو، ومن أي نوع المستقبل، حتى يستخدم الكلمات المناسبة^(١).

الأثر الدعوي:

يفيد الدعاة إلى الله تعالى من معرفة مهارات التحدث الأساسية بصفة عامة وأنماط الناس في الاتصال اللفظي، تجويد وتحسين كلماتهم وعباراتهم وتخيرها بما يلائم طبيعة من يكلمون.

ولن نجد مثلاً أعلى يحتذى ويقتدى به في هذا الشأن وفي غيره أفضل من نبينا ﷺ الداعية الأول، فقد كان ﷺ يفيض حديثه حسناً وحكمة وبلاغة ورعاية لمقتضى حال من يحدثهم، فقد أوتي ﷺ جوامع الكلم^(٢)، وكان ﷺ يكرر حديثه^(٣)، وينوع أساليبه رعاية لإفهام مستمعيه، فكثيراً ما كان يبدأ حديثه

(١) سيكولوجية الاتصال الإنساني، (ص١٦٨، وما بعدها). وفن الاتصال الفعال: د/ عبير حمدي، (ص٣٧، وما بعدها). ومهارات الاتصال - الجامعة الإلكترونية السعودية: (ص٤٩).

(٢) عن أبي هريرة ؓ، قال: سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ، يَقُولُ: «بُعِثْتُ بِجَوَامِعِ الْكَلِمِ...». أخرجه البخاري في صحيحه، كِتَابُ التَّغْيِيرِ، بَابُ الْمَفَاتِيحِ فِي الْبَيْدِ، (٩/ ٣٦)، برقم (٧٠١٣).

(٣) عَنْ أَنَسٍ عَنِ النَّبِيِّ ﷺ أَنَّهُ كَانَ «إِذَا تَكَلَّمَ بِكَلِمَةٍ أَعَادَهَا ثَلَاثًا، حَتَّى تَفْهَمَ عَنْهُ، وَإِذَا أَتَى عَلَى قَوْمٍ فَسَلَّمَ عَلَيْهِمْ، سَلَّمَ عَلَيْهِمْ ثَلَاثًا». أخرجه البخاري في صحيحه، كِتَابُ الْعِلْمِ، بَابُ مَنْ أَعَادَ الْحَدِيثَ ثَلَاثًا لِيُفْهَمَ عَنْهُ، (١/ ٣٠)، برقم (٩٥).

بعبارات تستحث الطرف الآخر على الانتباه والتفاعل معه، مثل قوله: ألا أدلكم^(١)، ألا أنبئكم^(٢)، ألا أخبركم^(٣)، أو بأخرى تجذب النفوس وتدفع العقول للفهم والتعليق والمشاركة، كالسؤال والجواب^(٤). إلى غير ذلك من دلائل

(١) كما في حديث حارثة بن وهب رضي الله عنه، قال: سَمِعْتُ النَّبِيَّ ﷺ يَقُولُ: " أَلَا أَدُلُّكُمْ عَلَى أَهْلِ الْجَنَّةِ؟ كُلُّ ضَعِيفٍ مُتَضَعِّفٍ، لَوْ أَقْسَمَ عَلَى اللَّهِ لِأَبْرَةٍ...". أخرجه البخاري في صحيحه، كتاب الأيمان والنذور، باب قول الله تعالى: {وَأَقْسَمُوا بِاللَّهِ جَهْدَ أَيْمَانِهِمْ} [الأنعام: ١٠٩]، (٨ / ١٣٤)، برقم (٦٦٥٧).

(٢) كما في حديث عبد الرحمن بن أبي بكر رضي الله عنه، عن أبيه رضي الله عنه، قال: قَالَ قَالَ النَّبِيُّ ﷺ: «أَلَا أَنْبِئُكُمْ بِأَكْبَرِ الْكِبَائِرِ؟» ثَلَاثًا، قَالُوا: بَلَى يَا رَسُولَ اللَّهِ، قَالَ: «الإِشْرَاكُ بِاللَّهِ، وَعُقُوقُ الْوَالِدَيْنِ - وَجَلَسَ وَكَانَ مُتَكِنًا فَقَالَ - أَلَا وَقَوْلُ الزُّورِ»، قَالَ: فَمَا زَالَ يُكْرِّرُهَا حَتَّى قُلْنَا: لَيْتَهُ سَكَتَ. أخرجه البخاري في صحيحه، كتاب الشهادات، باب ما قيل في شهادة الزور، (٣ / ١٧٢)، برقم (٢٦٥٤).

(٣) كما في حديث أبي الدرداء رضي الله عنه، قال: قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ - «أَلَا أُخْبِرُكُمْ بِأَفْضَلِ مِنْ دَرَجَةِ الصِّيَامِ وَالصَّلَاةِ وَالصَّدَقَةِ». قَالُوا بَلَى. قَالَ «إِصْلَاحُ ذَاتِ النَّبِيِّنَ وَفَسَادُ ذَاتِ النَّبِيِّنَ الْحَاقِقَةُ». أخرجه الترمذي في سننه، كتاب الأدب، باب في إصلاح ذات النبي، (٤ / ٦٦٣)، برقم (٢٥٠٩)، وقال «هَذَا حَدِيثٌ حَسَنٌ صَحِيحٌ». ط: شركة مكتبة ومطبعة مصطفى البابي الحلبي - مصر، تحقيق وتعليق: أحمد محمد شاكر (ج ١، ٢) ومحمد فؤاد عبد الباقي (ج ٣)، وإبراهيم عطوة عوض المدرس في الأزهر الشريف (ج ٤، ٥)، الطبعة: الثانية، ١٣٩٥ هـ - ١٩٧٥ م.

(٤) عن أبي هريرة، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ قَالَ: «أَتَدْرُونَ مِنَ الْمُفْلِسِ؟» قَالُوا: الْمُفْلِسُ فِينَا يَا رَسُولَ اللَّهِ مَنْ لَا دِرْهَمَ لَهُ وَلَا مَتَاعَ، قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: «الْمُفْلِسُ مَنْ أَتَى يَوْمَ الْقِيَامَةِ بِصَلَاتِهِ وَصِيَامِهِ وَزَكَاتِهِ، وَيَأْتِي قَدْ شَتَمَ هَذَا وَقَذَفَ هَذَا، وَأَكَلَ مَالَ هَذَا، وَسَفَكَ دَمَ هَذَا، وَضَرَبَ هَذَا فَيَقْتَضِ هَذَا مِنْ حَسَنَاتِهِ، وَهَذَا مِنْ حَسَنَاتِهِ، فَإِنْ فَنِيَتْ حَسَنَاتُهُ قَبْلَ أَنْ يُقْتَضَ مَا عَلَيْهِ مِنَ الْخَطَايَا أَخَذَ مِنْ خَطَايَاهُمْ فَطَرَحَ عَلَيْهِ ثُمَّ طَرَحَ فِي النَّارِ.» =

إتقانه ﷺ لمهارات التحدث، ورعايته للمدعويين وحرصه على بلوغ دعوته لهم بكل سبيل، والواجب على الدعاة اليوم حسن الاقتداء به ﷺ في هذا. وإذا أردنا بعض التفاصيل في جزئيات مهارات التحدث؛ لإفادة الدعاة منها وجدنا خبراء التواصل يوصون بما يلي:

- ١- ابدأ حديثك مع الآخر بالتأكيد على الأشياء المنطق عليها، فإنكما عندئذ تسعيان إلى غرض واحد^(١).
 - ٢- "تحدث بطريقة سليمة وبمخارج حروف صحيحة وبلغة شارحة.
 - ٣- وضح الصوت في العرض والتعبير.
 - ٤- كن بارعاً في التحكم بنبرات الصوت والوقفات.
 - ٥- كن قادراً على رصد ردود الفعل وتحليلها وابتكار البدائل.
 - ٦- تقبل النقد وسيطر على الانفعال.
 - ٧- أجب عن الأسئلة المطروحة في حدود المعلومات التي تتقنها، وامتنع عن الاستطراد بما يشوش الحضور.
 - ٨- أكد ذاتك عن طريق التعبير عن نفسك ومشاعرك بثقة، علي سبيل المثال إبداء رأيك فيما تؤيد وفيما تعارض وفيما تحب وفيما تكره"^(٢).
- ومن مهارات التحدث أيضاً:
- اختيار وسيلة التحدث المناسبة.
 - انتقاء الكلمات المعبرة والمؤثرة.

=أخرجه الترمذي في سننه، أبوابُ صِفَةِ الْقِيَامَةِ وَالرَّقَائِقِ وَالْوَرَعِ، بَابُ مَا جَاءَ فِي شَأْنِ الْحِسَابِ وَالْقَصَاصِ، (٤/ ٦١٣)، برقم (٢٤١٨)، وقال «هَذَا حَدِيثٌ حَسَنٌ صَحِيحٌ».

(١) سيكولوجية الاتصال الإنساني: (ص١٦٢).

(٢) مهارات الاتصال رؤية تحليلية: أد/ عبدالرحمن إبراهيم الشاعر، (ص٥٤، وما بعدها).

- تنويع الصوت طبقاً لمقتضى الحال.
- الثقة في النفس مع التواضع.
- عرض بعض الأمثلة والخبرات والتجارب وسرد بعض القصص، بما يحقق عنصر التشويق وجذب الانتباه لدى الحاضرين.
- الاختصار في الكلام وعدم التطويل^(١).
- ومنها أيضاً:
- التفكير قبل الكلام.
- تحديد الرسالة.
- الدخول في صلب الموضوع مباشرة عندئذٍ سيكون من السهل على المستمع أن يتذكر ما قلته.
- تحديد النتائج التي تهدف إليها من حديثك.
- لكن لديك خلفية مسبقة عن شخصية من ستحدث معهم.
- خطط مسبقاً لما تريد قوله وتحقيقه لتكوين شبكة تواصل ناجحة^(٢).
- وأخيراً: ساعد مستمعك على الفهم باستعمال وقفات مخطط لها، فالمحدث البارع يستعمل وقفات طبيعية بين الجمل، والخطباء البارزون يتوقفون أحياناً ويختارون أماكن الوقفات بعناية للتأثير في مستمعهم، فيجب أن تتخلص من الأساليب والأصوات التي لا معنى لها أو غير المفهومة، واستبدالها بالوقفات المفهومة المؤثرة^(٣).

(١) ينظر: مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين: (ص ١٥٩، ١٦٠).

(٢) سيكولوجية الاتصال الإنساني: (ص ٢٤٤).

(٣) سيكولوجية الاتصال الإنساني: (ص ٢٥٠)، ومهارات الاتصال: أد/ عازة سلام: (ص ١٤٤).

وبتطبيق ما سبق من مهارات التعبير على أداء الدعاة ينتج لنا من الفوائد ما يلي:

أولاً: نجاح الداعية في جمع الكلمة ووحدة الصف، وذلك بالسعي أولاً في التأكيد على المتفق عليه بما يشكل تقارباً وتواصلاً جيداً يمكن اتخاذه أساساً لقبول المدعو لما اختلف عليه، ومن ثم هدايته وصلاحه وتوفيقه.

ثانياً: توفر الثقة والثبات في أداء الدعاة فيعود ذلك بالثقة في الدعوة والداعية، وذلك بامتلاك الداعية الدقة والوضوح في العرض وإتقان التحكم في نبرات الصوت والوقفات بما يوحي للمدعو بثبات الداعية وصدقه وتمكنه من دعوته^(١)، ويفرض عليه ذلك متابعة الدعوة والثقة في مبادئها، وكم من حق خذل وقل أتباعه؛ لضعف القائمين عليه وعلى نشره، وكم من باطل ساد وفشا؛ لحسن عرضه وإلباسه ثوب الحق من القائمين به والدعاة إليه!.

ثالثاً: التنبيه الدائم للمواقف على اختلافها وحسن التخلص والتصرف حيالها بما يناسبها، وذلك عن طريق رعايته لرد فعل المدعو وتوجيهه بما ينفع الدعوة، وعدم الانسياق وراء ما يشوش على المدعويين، أو يحول دون الوصول إلى الهدف المراد، من أسئلة أو اعتراضات أو شبهات، أو ما شابه ذلك.

رابعاً: القدرة على تشويق الحضور وجذبهم نحو الدعوة والداعية، بتنوع أسلوب العرض واستخدام الأمثلة والقصص والتجارب المسبقة والوقفات المفهمة المؤثرة، وذلك مع الاختصار وعدم الإملال بالتركيز على صلب الموضوع وذكر عناصره المحددة والمخطط لها مسبقاً بما يخدم الهدف المراد بدقة وتميز.

(١) ذكرت بعض الدراسات أن نغمة الصوت ونوعيتها والحماسة فيها والرنين وجودة الإلقاء تشكل ٨٤% من المصادقية التي تتكون لدى المستمع عن المتحدث. ينظر: سيكولوجية الاتصال الإنساني: (ص ٢٤٥، وما بعدها). ومهارات الاتصال: أد/ عازة سلام: (ص ١٤٤).

ب) مهارات التعبير غير اللفظي:

التعبير غير اللفظي، أو ما يمكن تسميته لغة الجسم نوع من أنواع التعبير المفهوم على انفراده، ويزداد وقعه مع اتصاله بالتعبير اللفظي أيضاً. "إن لغة الجسم هي لغة إضافية تمنح اللغة المنطوقة غنى وعمقاً، حيث إن الكلمات وحدها لا يمكن أن تنتقل كل المعاني من المرسل إلى المستقبل، بل إن الأبحاث والدراسات العلمية الحديثة أوضحت أن الإشارات والإيماءات والحركات غير اللفظية تحمل في طياتها خمسة أضعاف تأثير الكلمة في الرسالة"^(١).

وهذا يعني أنه "على الرغم من أهمية الاتصال اللفظي إلا أن التعبيرات غير اللفظية أكثر قدرة على توصيل الاتجاهات والمشاعر، بل إنها أكثر ثباتاً في الذاكرة لأنها ترى بالعين أو الحواس الأخرى، حيث تستخدم فيها أعضاء الجسم، العين، الأيدي، حركة الأرجل، وتعبيرات الوجه"^(٢).

ونخلص من ذلك إلى أن الحركات والإشارات والإيماءات وطريقة الوقوف والمشي والتحرك وما إلى ذلك، هي في حقيقتها لغة مفهومة لها أثرها البالغ في الإفهام والإعلام والتأثير والإقناع، بل قد يفوق أثرها أثر اللغة المنطوقة، ولذا فإن من المهم بالنسبة للدعاة إلى الله تعالى معرفة هذه المهارات وحسن استغلالها في الدعوة إلى الله تعالى، لا سيما وقد كانت إحدى وسائل النبي ﷺ في التوجيه والتأثير والنصح والإرشاد وجذب الانتباه، وأذكر من أمثلة ذلك ما يلي:

(١) مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين: أد/ مدحت محمد أبوالنصر، (ص ٩١).

(٢) مهارات الاتصال: أد/ عازة سلام: (ص ١٤).

(أ) اختلاف تعبيرات وجهه وتغيير نمط صوته ﷺ في بعض الأحيان، كما في حديث سيدنا جابر بن عبد الله^(١)، قَالَ: كَانَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ إِذَا حَظَبَ احْمَرَّتْ عَيْنَاهُ، وَعَلَا صَوْتُهُ، وَاشْتَدَّ غَضَبُهُ، حَتَّى كَأَنَّهُ مُنْذِرٌ^(٢) جَيْشٍ...»^(٣).

(ب) استخدامه حركات اليد والإشارة بها، كما في حديث سيدنا أبي موسى الأشعري^(٤)، عَنِ النَّبِيِّ ﷺ قَالَ: «إِنَّ الْمُؤْمِنَ لِلْمُؤْمِنِ كَالْبُنْيَانِ يَشُدُّ

(١) هو سيدنا جابر بن عبد الله بن عمرو بن حرام الأنصاري، صحابي جليل من صحابة رسول الله ﷺ، شهد العقبة الثانية مع أبيه وهو صغير، ولم يشهد الأولى، وكان من المكثرين الحفاظ للسنن، وكف بصره في آخر عمره. توفي سنة ٧٤هـ. وقيل: سنة ٧٨هـ. وقيل: سنة ٧٧هـ بالمدينة. ينظر: الاستيعاب في معرفة الأصحاب: أبو عمر يوسف بن عبد الله النمري القرطبي (المتوفى: ٤٦٣هـ)، (١/ ٢١٩، ٢٢٠)، المحقق: علي محمد البجاوي، ط: دار الجبل، بيروت، الطبعة: الأولى، ١٤١٢هـ - ١٩٩٢م.

(٢) الْمُنْذِرُ: الْمُعْلِمُ الَّذِي يُعْرِفُ الْقَوْمَ بِمَا يَكُونُ قَدْ دَهَمَهُمْ، مِنْ عَدُوٍّ أَوْ غَيْرِهِ. وَهُوَ الْمَخَوْفُ أَيْضًا. ينظر: النهاية في غريب الحديث والأثر: مجد الدين أبو السعادات المبارك ابن الأثير (المتوفى: ٦٠٦هـ)، (٥/ ٣٨)، ط: المكتبة العلمية - بيروت، تحقيق: ظاهر أحمد الزاوي - محمود محمد الطناحي، الطبعة: ١٣٩٩هـ - ١٩٧٩م.

(٣) أخرجه الإمام مسلم في صحيحه، كِتَابُ صَلَاةِ الْمُسَافِرِينَ وَقَصْرِهَا، بَابُ تَخْفِيفِ الصَّلَاةِ وَالْخُطْبَةِ، (٢/ ٥٩٢)، برقم (٨٦٧).

(٤) هو سيدنا عبد الله بن قيس بن سليم بن حضرار، أَبُو مُوسَى الْأَشْعَرِيِّ، صاحب رسول الله -صلى الله عليه وسلم-، وعامله على زبيد وعدن، استعمله عمر ط على البصرة، وشهد وفاة أبي عبيدة بن الجراح بالشام، ومات أبو موسى بالكوفة، قيل: سنة ٤٢هـ، وقيل: سنة ٤٤هـ، وقيل غير ذلك. ينظر: أسد الغابة في معرفة الصحابة: أبو الحسن علي بن أبي الكرم الجزري، عز الدين ابن الأثير (المتوفى: ٦٣٠هـ)، (٣/ ٣٦٤)، ط: دار الكتب العلمية، المحقق: علي محمد معوض - عادل أحمد عبد الموجود، الطبعة: الأولى، ١٤١٥هـ - ١٩٩٤م.

بَعْضُهُ بَعْضًا» وَشَبَّكَ أَصَابِعَهُ^(١). وكما في حديث سيدنا سهل بن سعد^(٢) ﷺ،
قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: «أَنَا وَكَافِلُ الْيَتِيمِ فِي الْجَنَّةِ كَهَاتَيْنِ»، وَأَشَارَ بِأَصْبُعَيْهِ
يَعْنِي: السَّبَابَةَ وَالْوُسْطَى^(٣).

(ت) تغييره لأوضاع جسده وهيئته الشريفة ﷺ، كما في حديث سيدنا
عبد الرحمن بن أبي بكر^(٤)، عَنْ أَبِيهِ^(٥) ب قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: «أَلَا أَنْبِئُكُمْ
بِأَكْبَرِ الْكِبَائِرِ» قُلْنَا: بَلَى يَا رَسُولَ اللَّهِ، قَالَ: «الإِشْرَاكُ بِاللَّهِ، وَعُقُوقُ الْوَالِدَيْنِ،

(١) أخرجه الإمام البخاري في صحيحه، كِتَابُ الصَّلَاةِ، بَابُ تَشْبِيكِ الْأَصَابِعِ فِي الْمَسْجِدِ
وغيره، (١٠٣ / ١)، برقم (٤٨١).

(٢) هو سيدنا سهل بن سعد بن مالك الساعدي، رأى النبي ح وسمع منه، وذكر أنه كان
له يوم توفي النبي ح خمس عشرة سنة، وتوفي سيدنا سهل ط سنة ٨٨هـ، وهو ابن ٩٦
سنة، وقيل: توفي سنة ٩١هـ، وقد بلغ مائة سنة، ويقال: إنه آخر من بقي من أصحاب
النبي ح بالمدينة. ينظر: أسد الغابة في معرفة الصحابة: (٢ / ٥٧٥).

(٣) أخرجه الترمذي في سننه، أَبْوَابُ الْبِرِّ وَالصَّلَاةِ، بَابُ مَا جَاءَ فِي رَحْمَةِ الْيَتِيمِ وَكَفَالَتِهِ،
(٤ / ٣٢١)، برقم (١٩١٨)، وقال: (هَذَا حَدِيثٌ حَسَنٌ صَحِيحٌ).

(٤) هو سيدنا عبد الرحمن بن أبي بكر الثقفي، تابعي، ولد بعد النبي ح، وهو أول مولود
ولد بالبصرة بعد أن مصرت، كنيته أبو بحر، ويقال أبو حاتم، له رواية عن أبيه، وعبد الله
بن عمرو، والأشج العصري، وغيرهم. روى عنه ابن أخيه ثابت بن عبد الله بن أبي بكر،
وابن سيرين، وقتادة، وغيرهم. مات سنة ٩٦هـ. ينظر: الإصابة في تمييز الصحابة:
(١٧٣/٥).

(٥) هو سيدنا نافع بن الحارث بن كلدة، نزل يوم الطائف إلى النبي ح فأسلم، وروى عن
النبي ح أحاديث، روى عنه أبو عثمان النهدي، والأحنف، والحسن البصري، وكان من
فضلاء الصحابة وصالحهم. توفي بالبصرة سنة إحدى، وقيل: اثنتين وخمسين من
الهجرة. ينظر: أسد الغابة في معرفة الصحابة: (٦ / ٣٥).

وَكَانَ مُتَّكِنًا فَجَلَسَ فَقَالَ: أَلَا وَقَوْلُ الزُّورِ، وَشَهَادَةُ الزُّورِ، أَلَا وَقَوْلُ الزُّورِ،
وَشَهَادَةُ الزُّورِ "فَمَا زَالَ يَقُولُهَا، حَتَّى قُلْتُ: لَا يَسْكُتُ^(١).

وكل ذلك مبالغة منه ﷺ في إتقان تبليغ أمر ربه سبحانه وإيضاحه للناس تمام الإيضاح باللسان وبالأركان، فيسمع الناس القول ويفطنوا لما يصاحبه من حركات وإشارات تراها العين وتثبت في الذهن وتنطبع في العقل والقلب، فتنتج انفعالاً وتأثيراً واستجابة، لا يتحقق مثلها للقول المجرد.

وإذا ذهبنا نلتمس المزيد من مهارات التعبير غير اللفظي، وجدنا خبراء الاتصال يوصون بما يلي:

أولاً: اتصال العين: وهو يفيد في غالب حالاته المشاركة، فينبغي النظر إلى الشخص الذي تتحدث معه من خمس إلى عشر ثواني قبل تحويل النظر عنه، ولا تبعد النظر عن مستمعك فإن ذلك يضيع مصداقيتك ويبعث على التوتر وعدم الطمأنينة. ولا تغمض عينك لمدة ثانيتين أو أكثر فإنك بهذا الفعل تقول: لا أريد أن أكون هنا، أو لا أريد أن أسمع هذا، وهذا الشعور سينقل إلى مستمعك ويشاطرونك عدم رغبتهم في الاستماع إليك. ولا تركز نظرك على شخص أو اتجاه معين عندما تخاطب مجموعة كبيرة، بل تنقل عينك إلى كل اتجاه، واعط خمس ثواني مثلاً من التركيز في كل اتجاه.

ثانياً: مهارة الوضع والحركة: تقف منتصباً وتتحرك بصورة طبيعية وسهلة. تكون واثقاً مرناً، لا أن تكون مغلقاً في وضعية متوترة، راقب الجزء الأسفل من جسمك واحذر من التراجع إلى الخلف، مل بوزنك إلى الأمام، واحذر من الميل من جنب إلى جنب أو الاعتماد على رجل والتحول إلى الرجل الأخرى. بل

(١) أخرجه الإمام البخاري في صحيحه، كِتَابُ الْأَدَبِ، بَابُ: عَفْوُ الْوَالِدَيْنِ مِنَ الْكَبَائِرِ، (٤ / ٨)، برقم (٥٩٧٦).

تحرك في أرجاء المكان بثقة، هذا سيزيل الحواجز بينك وبين الآخرين، حرك يديك وذراعيك وتحرك يمينه ويسرة، لا تبالغ في ذلك، بل تحرك ضمن مستوى طاقتك الطبيعية، حتى لا تشوش الحضور.

ثالثاً: ملامح وتعابير الوجه: يجب أن تكون طبيعية منفتحة ومبتسمة مع تجنب الوجه الجامد الجليدي عند التحدث، ويجب أن تكون يداك وذراعاك مستريحة وطبيعية بجانبك. وإشارات اليد: ينبغي أن تكون معبرة عما تتحدث عنه دون مغالاة ولا توحى بقيم سلبية.

ويجب أن تكون حركاتك وإيماءاتك طبيعية عندما تكون نشيطاً. ويجب أن تتعلم أن تبتسم تحت الضغوط النفسية بالطريقة نفسها التي تكون فيها ابتسامتك طبيعية في الظروف العادية، بما يعني قوة الشخصية والتحكم في النفس.

رابعاً: اللبس والمظهر: تظهر بمظهر لائق لنفسك وللبيئة التي أنت فيها. الانطباع الذي تتركه لدى الآخرين في أول مقابلة يدوم غالباً ولا يمكن تكراره، حيث تتكون لدينا انطباعات آنية واضحة عن الناس خلال الثواني الخمس الأولى التي نراها فيها. ويؤكد الخبراء إننا نأخذ خمس دقائق أخرى لنضيف خمسين في المائة من انطباعاتنا (السلبى أو الإيجابي) إلى الانطباع الذي تكون في الثواني الخمس الأولى. وبما أن تسعين بالمائة من شخصيتنا يتم تغطيتها باللباس، لذلك من الضروري أن نكون مدركين للرسائل الاتصالية التي تحملها ملابسنا. فينبغي إذاً أن يتميز المظهر بالاعتدال والنظافة والتناسق والجادبية^(١).

(١) ينظر: سيكولوجية الاتصال الإنساني: (ص ٢٤٥، وما بعدها). ومهارات الاتصال: أد/ عازة سلام: (ص ١٤٤).

ويفيد الداعية من معرفة هذه المهارات وتطبيقها في دعوته ما يلي:

١- تحسين الصلة بالمدعويين، وبناء روابط قوية وعلاقات اتصالية مُفهِمة ومؤثرة ظاهرة ومعنوية بين الداعية والمدعو، فمتى طبق الداعية مهارات الاتصال غير اللفظي في دعوته فإنه سيكون مؤثراً بقوله وحركته ووجهه وملامحه وإشاراته، فيعطي ذلك انطباعاً بإيمان الداعية واقتناعه وثقته فيما يقول، وكل ذلك يزيد من ثقة المدعويين في الدعوة، ويسهم في اقتناعهم بها واستجابتهم لها.

٢- التأكيد على المعاني والأفكار والتوجيهات التي يريد الداعية بثها في المدعويين، فالتعبير غير اللفظي حينما يكون ملائماً وموافقاً للتعبير اللفظي فإنه يؤكد ويقرر ويؤيد المعنى المراد، فيمنح بذلك أداء الداعية قوة وتأثيراً، ويزيد المعاني إيضاحاً وعمقاً في نفوس المدعويين.

٣- زيادة فهم المدعو للمحتوى المراد إيصاله له، وذلك عن طريق تعدد قنوات التعبير المستخدمة في عرض الدعوة، بما يعني المرونة والتنوع والفعالية في الأداء والمبالغة في الإفهام بالقول والعمل، والأمر كما نبه علماءنا "العلم يدرك بالبصائر والعمل يدرك بالأبصار وأرباب الأبصار أكثر"^(١).

٤- جذب انتباه المدعويين والحفاظ على تركيزهم بصفة دائمة؛ لما يحققه استعمال مهارات التعبير غير اللفظي من تنوع في العرض ومخاطبة ملكات النفس بأسرها، فتندفع عنها السامة والشرود، ويتحقق الانفعال والتركيز، والاستجابة، وهي غاية الدعاة من القيام بالدعوة.

(١) إحياء علوم الدين: أبو حامد محمد بن محمد الغزالي الطوسي (المتوفى: ٥٠٥هـ)، (٥٨ / ١).

المطلب الثاني: مهارات الاستماع والإنصات.

إذا كان للتعبير اللفظي أو التحدث أهمية ظاهرة في الإقناع والتأثير والإقناع، فإن للاستماع والإنصات أهمية بالغة أيضاً في هذا الأمر، بل إن الدراسات الحديثة تشير إلى أن "٧٥% من العلاقات الإنسانية يمكن بناؤها عن طريق مهارة الإنصات الجيد، كما تشير تلك الدراسات إلى أننا نستعمل فقط ٢٥% من قدراتنا في الإنصات"^(١).

وقد يكون هذا الكلام مستغرباً أو بعيداً عن المألوف، إذ أن عدداً ليس بالقليل من الدعاة وغيرهم يقدرّون التحدث ويعتبرونه الوسيلة المثلى لبناء العلاقات وتنمية الصلات بين الناس، أما أن يكون الإنصات محققاً لهذه الغاية، وبهذه النسبة الكبيرة فهذا مما يستدعي مزيداً من الانتباه والاهتمام. لقد ثبت أن الإنصات له أهمية كبيرة في تحقيق التواصل مع الناس، ومساعدتهم، وتوصيل الشعور بتقبلهم، والتجاوب معهم، والاحترام والتقدير لهم... بل إن الإنصات الجيد للآخرين يساعدك على إقناع الآخرين بأرائك وأفكارك، بعد معرفة موقفهم تجاه موضوع النقاش، كذلك يمكن أن نقول بأن الإنصات الجيد هو أقصر الطرق للفهم والاستيعاب، ومن ثم فإجادة فن الإنصات هي أفضل وسيلة للدفاع عن الآراء والأفكار والحقائق وإقناع الآخرين بها، كما أنه من أهم مبادئ النجاح في التعامل مع الآخرين والتأثير فيهم^(٢).

(١) فن الاتصال الفعال: د/ عبيد حمدي، (ص ٣٠). وعن على القمة: خطوات نحو التنمية وبناء الذات: د/ سعد الله المحمدي، (ص ٧٧)، ط: دار التربية الهادفة للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة: الأولى، ١٤٤٠هـ - ٢٠١٩م.

(٢) ينظر: مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين: (ص ١٥٣).

وفي هذا الإطار حُق لنا أن نتفكر في قول الله تعالى: ﴿وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ﴾^(١). فهو دال على أهمية الاستماع والإنصات لكتاب الله تعالى، ومن فعل ذلك تمكن من الفهم والعلم ومعرفة الأدلة ومواطن الإعجاز، فيؤمن بالله تعالى، فتصيبه رحمته سبحانه ومغفرته، ولذلك ختم سبحانه الآية بقوله: ﴿وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ﴾^(٢).

وليس القرآن الكريم وحده الذي يشير إلى أهمية الاستماع والإنصات ودورهما في الفهم والعلم وبناء العلاقات، بل إن من يراجع سيرة النبي ﷺ ليدرك ذلك واضحًا لا لبس فيه، لا سيما وقد كان من أدبه ﷺ الاستماع والإنصات لجميع المدعوين، فتجده يستمع للآخرين بإنصات وتركيز واهتمام، ثم يرد عليهم ويجيب على أسئلتهم واستفساراتهم بإجابات كافية شافية تبين الأحكام وتوضح ما التبس منها، وفي الوقت ذاته تقنع العقول وتأسر الأسماع، ومن الأمثلة على ذلك ما جاء عن سيدنا عبد الله بن مسعود^(٣)، عَنِ النَّبِيِّ ﷺ قَالَ: «لَا يَدْخُلُ الْجَنَّةَ مَنْ كَانَ فِي قَلْبِهِ مِثْقَالُ ذَرَّةٍ مِنْ كِبَرٍ» قَالَ رَجُلٌ: إِنَّ الرَّجُلَ يُحِبُّ أَنْ يَكُونَ

(١) سورة الأعراف: (٢٠٤).

(٢) سورة الأعراف: (٢٠٤).

(٣) هو سيدنا عبد الله بن مسعود بن غافل بن حبيب، أبو عبد الرحمن، أسلم قديمًا وهاجر الهجرتين، وشهد بدرًا والمشاهد بعدها، ولازم النبي ح، وكان صاحب نعليه. توفي: سنة اثنتين وثلاثين. وقيل: سنة ثلاث وثلاثين من الهجرة، وقيل غير ذلك. ينظر: الإصابة في تمييز الصحابة: أبو الفضل أحمد بن علي بن حجر العسقلاني (المتوفى: ٨٥٢هـ)، (٤/ ١٩٨)، ط: دار الكتب العلمية - بيروت، تحقيق: عادل أحمد عبدالموجود، وعلى محمد معوض، الطبعة: الأولى، ١٤١٥هـ.

ثَوْبُهُ حَسَنًا وَنَعْلُهُ حَسَنَةً، قَالَ: «إِنَّ اللَّهَ جَمِيلٌ يُحِبُّ الْجَمَالَ، الْكِبْرُ بَطْرٌ الْحَقُّ، وَعَمَطُ النَّاسِ»^(١). ويتضح من هذا أنه ﷺ استمع للرجل وأنصت، وأجابه وأفصح، دون استتكاف أو كره أو تعنيف.

وتروي لنا كتب السير أنه ﷺ كان يلقاه الرجل كافرًا به منكرًا لما عنده، فيستمع له ﷺ وينصت، وينصحه ﷺ بالخير برفق ولطف، دون إساءة أو توبيخ، فيعود من عنده وقد تغيرت وجهته، وتمهدت لقبول الحق بصيرته^(٢).

ولما كان الاستماع والإنصات بالأهمية التي ترى حث الكثير من الحكماء والبلغاء على التأدب به، ومن ذلك قول أحدهم: "إِذَا جَالَسْتَ الْجُهَالَ فَأَنْصِتْ لَهُمْ، وَإِذَا جَالَسْتَ الْعُلَمَاءَ فَأَنْصِتْ لَهُمْ، فَإِنَّ فِي إِنْصَاتِكَ لِلْجُهَالِ زِيَادَةً فِي الْحِلْمِ، وَفِي إِنْصَاتِكَ لِلْعُلَمَاءِ زِيَادَةً فِي الْعِلْمِ"^(٣).

هذا: ويمكن تصنيف الأشخاص من حيث الإنصات وعدمه إلى الأصناف التالية:

- ١- الشخص غير المنصت، لا يستمع إلى الرسالة، ولا يحاول إعمال العقل في محتواها.
- ٢- الشخص المنصت جزئيًا، يستمع إلى الرسالة، ولكنه يعمل العقل في بعض كلماتها التي تقع في مدار اهتمامه دون بقية الرسالة.

(١) أخرجه الإمام مسلم في صحيحه، كِتَابُ الْإِيمَانِ، بَابُ تَحْرِيمِ الْكِبْرِ وَبَيَانِهِ، (١ / ٩٣)، برقم (٩١).

(٢) تراجع أمثلة لذلك في: السيرة النبوية لابن هشام: (١ / ٢٩٣).

(٣) أدب الدنيا والدين: أبو الحسن علي بن محمد بن محمد بن حبيب البصري البغدادي، الشهير بالماوردي (المتوفى: ٤٥٠هـ)، (ص ٢٧٧)، ط: دار مكتبة الحياة، تاريخ النشر: ١٩٨٦م.

٣- الشخص المنصت المُقَوِّم، وهو الذي يستمع إلى الرسالة، ويعمل عقله لفهم محتواها، ولكنه لا يحاول الوصول إلى مضمونها ومقصود مرسلها، وربما يقف دوره على تصيد أخطاء المرسل.

٤- الشخص المنصت النشط، وهو الذي يستمع إلى الرسالة بتركيز، ويقوم بالعمليات العقلية العليا كالتفسير والتحليل والتركيب والتقييم والاستجابة، وذلك لفهم مضمون الرسالة، وما وراء المضمون من أحاسيس ومشاعر المرسل^(١).
وينبغي أن يكون إنصات الداعية من النوع الأخير، وهو المنصت النشط؛ ليتمكن من فهم المدعو ومعرفة توجهاته وتحليلها وتقييمها والرد عليها، والداعية يواجه هذه الأنواع الأربعة السابقة، وعليه أن يتعامل مع كل منهم بما يصلحه ويناسبه.

ويتحقق الإنصات الفعال أو النشط بناء على مبادئ أو عناصر أو مهارات معينة، وهي ستة عناصر: الاستماع، والفهم، والتذكر، والشرح، وتقييم محتويات الرسالة، ثم الرد عليها. ومتى قام الداعية بهذه الخطوات فغالب الظن أن رده سيأتي دقيقاً وقويًا ومؤثرًا^(٢).

ولنا أن نتساءل الآن متى يتعلم الداعية إتقان هذه المهارات؟!، فيحسن الاستماع للغير، ويحسن جمع وتذكر وفهم ما قال، ثم يحسن تقييم وتقويم قوله من دون تعجل، ومن ثم ينقدح له الرد الصحيح باللسان الفصيح.

وليست فائدة الداعية من إتقان مهارات الاستماع والإنصات الرد على المعارض على الدعوة أو من يثير الشبهات حولها ممن لا يؤمن بها خاصة، ولكن تتسع فائدة ذلك لتشمل جميع المدعويين حتى من يؤمن بالدعوة ويقر

(١) مهارات الاتصال - الجامعة الإلكترونية السعودية: (ص ٤٥).

(٢) ينظر: مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين: (ص ١٥٤).

بأركانها، فقد يسأل عن حكم من أحكامها، أو شعيرة من شعائرها، أو يقوم بشرح شيء فهمه عنها، فيجب على الداعية حينئذ الاستماع له والإنصات، لفهم عباراته وما يدور بذهنه، فيتفادى بذلك الخطأ في الحكم عليه، أو الخطأ في تفهيمه وتعليمه، أو صده عن الدعوة، فيعود حانقاً عليها بعد أن كان ممتناً بها فرحاً بتعاليمها.

إن الدعاة بحاجة ماسة إلى الاستماع والإنصات للآخرين بقدر ما يحتاجون إلى الكلام معهم ومحادثتهم، لا سيما في هذا العصر الذي نعيش فيه، والذي تنوعت وكثرت فيه الملهيات والمغريات، ومثل هذا الوضع يفتقر إلى الداعية المألوف الرفيق الحليم الصبور لين الجانب، الذي يستمع إلى هموم المدعويين ومشكلاتهم ويأخذ بأيديهم برفق إلى ساحة الإيمان واجتنب الفتن.

أضف إلى ذلك أن الواقع شاهد على أن حسن الإنصات يتبعه حسن الكلام، وأن من يفرط في الإنصات ولا يعبأ بكلام غيره لا يحسن الكلام ولا يعبأ غيره به، ولعل مما يعين الدعاة على حسن الإنصات رعاية المهارات التالية:

١- الإنصات للأفكار وليس الجمل والعبارات، فربما تكون الجمل غير موضحة للمعنى.

٢- معرفة المحتوى الحقيقي والمراد من وراء كلام المتحدث أكثر من التعرف على الظاهر منه.

٣- التفكير للأمام للاستعداد للنقطة التالية، للربط بينها وبين النقطة الأولى وهكذا، حتى يُكوّن الداعية في نفسه موضوعاً متكاملًا، مع الحذر من اعتقاد أو افتراض النقطة التالية؛ لئلا يتأثر بغير مراد المدعو.

٤- عدم الاندفاع بتحضير الرد على الحديث.

٥- تجنب الأحكام المتعجلة.

٦- أن يضع الداعية في عقله دائماً أن الحديث مستمر حتى ميعاد الانتهاء، فلا يكون متلهفًا على فترات في وسط الحديث يتوقف المتكلم فيها، ولا ينتظر وقت الانتهاء بقلق وتلهف.

٧- أن يكون الذهن حاضرًا عند سياق الأمثلة حتى يتم الربط بينها وبين ما يراد توضيحه بها (١).

٨- عدم التردد في طلب إعادة صياغة الرسالة من المتحدث حال الحاجة إلى التأكد من فهمها، حيث يعمل هذا على تقريب وجهات النظر.

٩- ملاحظة الاتصالات غير اللفظية التي تصدر من المرسل (إشارات، حركات، إيماءاته .. الخ) (٢).

الأثر الدعوي: إنَّ من ينتبغ أثر مهارات الاستماع والإنصات على أداء الدعاة، ليدرك أن تطبيقهم لهذه المهارات يؤثر تأثيرًا إيجابيًا كبيرًا في أدائهم الدعوي، ويظهر ذلك من خلال النقاط التالية:

أولاً: بناء علاقات الثقة والاحترام بين الداعية والمدعو، حيث يشعر المدعو بأن الداعية يسمع له، ويقدر قوله، ويحترم رأيه، فيثق فيه، ويكون أكثر اهتمامًا بما يسمع منه، ومن ثم يستجيب له وينقاد لنصحه وتوجيهه، ولعلنا حينما نراجع آيات القرآن الكريم ندرك أن هذا المنهج منهجًا قرآنيًا، كما في قوله تعالى: **﴿قُلْ مَنْ يَرْزُقُكُمْ مِنَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ قُلِ اللَّهُ وَإِنَّا أَوْ إِيَّاكُمْ لَعَلَىٰ هُدًى أَوْ فِي ضَلَالٍ مُّبِينٍ﴾** (٣).

(١) ينظر: مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين: (ص١٥٦). وينظر أيضًا: الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة: د/ مصطفى حجازي، (ص١٧٧، وما بعدها).
(٢) مهارات الاتصال: أد/ عازة سلام: (ص١٣، وما بعدها).
(٣) سورة سبأ: (٢٤).

فصاحب الهدى وهو الداعي إلى الله تعالى يعرف أنه على حق يقيناً، ويعرف أن غيره ممن لا يستجيبون ولا يهتدون على باطل، ولكن الرفق والحكمة تقتضي أحياناً أن لا يواجههم بذلك؛ لئلا ينفروا أو يكرهوا الدعوة، فيلجأ الداعية إلى التعريض بأن أحد الطرفين لابد حتماً أن يكون على حق، والآخر على باطل، وما دام قد ثبت هذا فوجب التفكير في حال كل منهما، ليتبع الجميع الحق والهدى، ويتخلوا عن الباطل والضلال، والحق أن هذا الأسلوب وهو أسلوب السماع للغير مع التقدير والاحترام والرفق والحكمة يوصل الإنسان إلى اتباع الحق من أقصر طريق، دون مصادمة أو منافرة، وهو أليق بالكرامة البشرية والرفق الإنساني.

ثانياً: التمكن من فهم المشكلات التي تواجه المدعو وتخوفاته وما يدور بذهنه حول الدعوة والدعاة وغيرهما، كل ذلك عن طريق السماع والإنصات للمدعو، فيمكن للداعية بعد ذلك تقديم النصح والإرشاد الذي يناسب كل موقف، وكم من داعية صدَّ عن سبيل الله تعالى وهو لا يدري؛ لكونه قد بنى حاجزاً منيعاً بينه وبين المدعو، فلا يستمع إليه ولا يهتم لآلامه ومشكلاته وتخوفاته، فيفر المدعو منه وبالتالي من الدعوة كلها فراره من الأسد!.

ثالثاً: تحسين قدرة الداعية في تبليغ الدعوة، فعندما يعود الداعية نفسه على الاستماع للمدعو بشكل أفضل، فإن ذلك سيساعده على ضبط أفكاره وتجويد حجته وإحكام موعظته ومن ثم تقديمها في صورة طيبة تقنع العقل وترضي النفس، فيتحقق له بإذن الله تعالى التأثير والقبول.

الخلاصة

بعد أن منَّ الله تعالى علي بإتمام هذا البحث، والذي قدمت فيه رؤية موجزة لتحسين أداء الدعاة في العمل الدعوي اعتمادًا على ملاحظة أبرز أسس ومهارات التواصل الفعال، أستطيع إجمال أهم النتائج التي توصلت إليها من البحث، وأبرز المقترحات التي أسفر عنها فيما يلي:

أولاً: أهم النتائج:

١. حاجة الدعاة الماسة لا سيما في ظل المتغيرات المعاصرة وأهمها تطور الأساليب والوسائل الاتصالية بصفة عامة إلى مواكبة تلك المتغيرات، وامتلاك أدوات التأثير المعاصرة، وأهمها دراسة مهارات الاتصال الفعال؛ لئلا يتخلفوا عن ركب الحياة ولا يتراجع دورهم في التأثير والتوجيه.

٢. أن التواصل الفعال له أهمية كبيرة في الحياة بصفة عامة، فيتم عن طريقه نقل المعارف والمعلومات والأفكار والخبرات إلى الآخرين بوضوح بدون معوقات أو تشويش، ويحول دون الصدمات والخلافات المتوقع حدوثها بين الناس، كما أنه وسيلة هامة لتحقيق الأهداف المرجوة، فهو سلاح قوي وفعال للتأثير في الآخرين وتوجيههم إلى الخير الذي يراد منهم، ومن ثم فهو هام جدًا للدعاة إلى الله تعالى، لأنه والحالة هذه وسيلتهم لإيصال رسالتهم وتبليغ أمانتهم في دعوة الناس إلى الصراط المستقيم.

٣. أن معرفة الداعية بعناصر عملية الاتصال وتحديده لأركانها يفيد كثيرًا في أدائه الدعوي، حيث يُعد لكل ركن منها عدته، ولا يغفل أهميته في التوجيه والتأثير، بالإضافة إلى إدراكه لعناصر نجاح كل ركن من أركان العملية الاتصالية (الدعوية)، فيساعده ذلك على إتقان التطبيق ويزيد من فرص نجاحه وتأثيره بدعوته.

٤. في إدراك الداعية لمبادئ الاتصال الفعال وتطبيقها في دعوته ما يساعده على تحديد أهدافه الدعوية وتحديد الطرق المناسبة للوصول إليها، ومعرفة طبيعة المدعويين وما يناسبهم، بما يعني تحسين جودة اتصاله بالمدعويين وزيادة تأثيره فيهم، مع التغلب على ما قد يعوق ذلك من عقبات أو مشكلات.

٥. في معرفة الداعية بأشكال الاتصال الفعال ما يساعده على اختيار الشكل الأفضل والأنسب لنوع الرسالة وجمهورها، ويمنحه مزيداً من المرونة وعدم الجمود على شكل واحد ويوسع نطاق تأثيره عن طريق التواصل مع جمهور متنوع من خلال استخدام أشكال متنوعة من الاتصال تناسب فئات متعددة من المدعويين مع إمكانية التركيز على الشكل الفعال أو الأكثر تأثيراً في عملية الاتصال أو تبليغ الدعوة.

٦. أنّ المهارات الأساسية للتواصل الفعّال تشمل المهارات التعبيرية ومهارات الاستماع والإنصات، والمهارات التعبيرية تشمل مهارات التعبير اللفظي وغير اللفظي، وبتطبيق هذه المهارات يظهر أثرها الإيجابي على أداء الدعاة ويتمثل في نجاح الدعاة في جمع الكلمة ووحدة الصف، وتوفير الثقة والثبات في أداء الدعاة، والتنبه الدائم للمواقف على اختلافها وحسن التخلص والتصرف حيالها بما يناسبها، والقدرة على تشويق الحضور وجذبهم نحو الدعوة والداعية.

٧. يثمر تطبيق مهارات التعبير غير اللفظي في التأكيد على المعاني والأفكار والتوجيهات التي يريد الداعية بثها في مستمعيه، بالإضافة إلى زيادة فهم المدعو للمحتوى المراد إيصاله له عن طريق تعدد قنوات التعبير المستخدمة بين اللفظ والإشارة.

٨. اتضح من خلال الدراسة أنه إذا كان للتعبير اللفظي أو الكلام والتحدث أهمية ظاهرة في الإقناع والتأثير والإقناع، فإن للاستماع والإنصات أهمية بالغة في هذا الأمر أيضاً، ويفيد الدعاة من إتقانهم لمهارات الاستماع والإنصات بناء علاقات الثقة والاحترام المتبادل بينهم وبين المدعويين، وفهم المشكلات التي تواجه المدعو وتخوفاته والتمكن من حلها بحكمة وأناة.

٩. وأخيراً، اتضح من خلال الدراسة أن تطبيق مهارات التواصل الفعال بصفة عامة يساعد الدعاة على تنمية الثقة بالنفس، والقدرة على التعامل مع الجماهير بإيجابية، وينعكس ذلك على تحسين أداء الدعاة ورفع مستواهم في العمل الدعوي.

ثانياً: أهم المقترحات:

١- استنتاج نتائج الدراسات الحديثة، ودراسة محتواها دراسة متأنية، وتطبيق ما يصلح منه في تطوير أداء الدعاة إلى الله تعالى، لا سيما وأن ذلك يعد أخذاً بالأسباب وعملاً بالسنة والكتاب.

٢- تدريس مادة في الكليات الشرعية والعربية بصفة عامة، وأقسام الدعوة والثقافة الإسلامية بصفة خاصة عن مهارات التواصل وأنماط الشخصيات البشرية وأشكال السلوك البشري، وقواعد التعامل مع كل نمط وفق الرؤى الحديثة والدراسات والحقائق المعاصرة، مع الاستفادة من حقائق القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة حول هذا الموضوع وربطها بالحقائق الحديثة للإفادة منها.

٣. توفير التدريب العملي المستمر والمناسب للدعاة لتطوير مهارات التواصل الفعال لديهم، بما يطور أدائهم وكفاءتهم في العمل الدعوي، لا سيما في التعامل مع أجهزة الاتصال الحديثة والإنترنت، والتي لو أحسن الدعاة

استخدامها لأثمرت وأينعت في تبليغ الدعوة.

٤. تشجيع الدعوة على ممارسة مهارات التواصل الفعال في جميع جوانب العمل الدعوي، من خلال التفاعل الإيجابي مع المدعويين، وتقديم الدعوة بشكل مفهوم ومناسب لهم، مع التركيز على تحسين مهارات الاستماع الفعال، ودراسة تجارب من سبقهم من الدعوة الناجحين، واستخدامها كنماذج لتحسين الأداء الدعوي بصفة عامة.

فهرس المصادر والمراجع

القرآن الكريم: جل من أنزله.

١. الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة: د/ مصطفى حجازي، ط: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع - بيروت - لبنان، الطبعة: الأولى، ١٤١٠هـ - ١٩٩٠م.
٢. الاتصال الفعال مع جماعة المسجد: شركة الخبرات الذكية للتعليم والتدريب، ط: شركة بنیان للتدريب المحدودة، بطلب من مؤسسة حمد الحسيني وعائلته الخيرية - السعودية، الإصدار الثالث، ١٤٤٠هـ.
٣. الاتصال ونظرياته المعاصرة: د/ حسن عماد مكاوي، د/ لیلی حسین السيد، ط: الدار المصرية اللبنانية - مصر، الطبعة: الأولى، ١٤١٩هـ - ١٩٩٨م.
٤. إحياء علوم الدين: أبو حامد محمد بن محمد الغزالي الطوسي (المتوفى: ٥٠٥هـ)، ط: دار المعرفة - بيروت.
٥. أدب الدنيا والدين: أبو الحسن علي بن محمد بن محمد بن حبيب البصري البغدادي، الشهير بالماوردي (المتوفى: ٤٥٠هـ)، ط: دار مكتبة الحياة، تاريخ النشر: ١٩٨٦م.
٦. الاستيعاب في معرفة الأصحاب: أبو عمر يوسف بن عبد الله النمري القرطبي (المتوفى: ٤٦٣هـ)، المحقق: علي محمد الجاوي، ط: دار الجيل، بيروت، الطبعة: الأولى، ١٤١٢هـ - ١٩٩٢م.
٧. أسد الغابة في معرفة الصحابة: أبو الحسن علي بن أبي الكرم الجزري، عز الدين ابن الأثير (المتوفى: ٦٣٠هـ)، ط: دار الكتب العلمية، المحقق: علي محمد معوض - عادل أحمد عبد الموجود، الطبعة: الأولى ١٤١٥هـ - ١٩٩٤م.

٨. أسس الاتصال الفعال عند الجاحظ (مقاربة في ضوء علم الاتصال الحديث): د/ أمين عبدالله محمد اليزيدي، د/ علي أحمد اليزيدي، بحث منشور ضمن حوليات الآداب والعلوم الاجتماعية - اليمن، الحولية السابعة والثلاثون، ١٤٣٨هـ - ٢٠١٤م.

٩. الأسس العلمية لنظريات الإعلام: أد/ جيهان أحمد رشتي، ط: دار الفكر العربي.

١٠. الإصابة في تمييز الصحابة: أبو الفضل أحمد بن علي بن حجر العسقلاني (المتوفى: ٨٥٢هـ)، ط: دار الكتب العلمية - بيروت، تحقيق: عادل أحمد عبد الموجود، وعلى محمد معوض، الطبعة: الأولى - ١٤١٥هـ.

١١. الأعلام: خير الدين بن محمود بن محمد بن علي بن فارس، الزركلي الدمشقي (المتوفى: ١٣٩٦هـ)، ط: دار العلم للملايين، الطبعة: الخامسة عشر، مايو ٢٠٠٢م.

١٢. التذكرة الحمدونية: محمد بن الحسن بن محمد بن علي بن حمدون، أبوالمعالی، بهاء الدين البغدادي (المتوفى: ٥٦٢هـ)، ط: دار صادر، بيروت، الطبعة: الأولى، ١٤١٧هـ.

١٣. تفسير القرآن العظيم: أبو الفداء إسماعيل بن عمر بن كثير القرشي البصري ثم الدمشقي (المتوفى: ٧٧٤هـ)، ط: دار طيبة للنشر والتوزيع، المحقق: سامي بن محمد سلامة، الطبعة: الثانية ١٤٢٠هـ - ١٩٩٩م.

١٤. تفسير القرآن الكريم (ابن القيم): محمد بن أبي بكر بن أيوب بن سعد شمس الدين ابن قيم الجوزية (المتوفى: ٧٥١هـ)، ط: دار ومكتبة الهلال - بيروت، المحقق: مكتب الدراسات والبحوث العربية والإسلامية بإشراف الشيخ إبراهيم رمضان، الطبعة: الأولى - ١٤١٠هـ.

١٥. جامع البيان في تأويل القرآن: محمد بن جرير بن يزيد بن كثير بن غالب الآملي، أبو جعفر الطبري (المتوفى: ٣١٠هـ)، ط: مؤسسة الرسالة، المحقق: أحمد محمد شاكر، الطبعة: الأولى، ١٤٢٠هـ - ٢٠٠٠م.
- الجامع لأحكام القرآن = تفسير القرطبي: أبو عبد الله محمد بن أحمد بن أبي بكر بن فرح الأنصاري الخزرجي شمس الدين القرطبي (المتوفى: ٦٧١هـ)، ط: دار الكتب المصرية - القاهرة، الطبعة: الثانية، ١٣٨٤هـ - ١٩٦٤م.
١٦. الدعوة الإسلامية أصولها ووسائلها: أد/ أحمد أحمد غلوش، ط: دار الكتاب المصري، دار الكتاب اللبناني، الطبعة الثانية، ١٤٠٧هـ - ١٩٨٧م.
١٧. الدعوة الفردية وأثرها في انتشار الإسلام: خلف بن خلف الله الهيملي، رسالة ماجستير بقسم الدعوة والاحتساب جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ١٤٠٦ - ١٤٠٧هـ.
١٨. الدين العالمي ومنهج الدعوة إليه: فضيلة الشيخ عطية صقر، ط: مجمع البحوث الإسلامية، القاهرة - جمهورية مصر العربية، عام النشر: ١٤٠٨هـ - ١٩٨٨م.
١٩. زاد الداعية إلى الله: محمد بن صالح بن محمد (المتوفى: ١٤٢١هـ)، ط: دار الثقة للنشر والتوزيع، مكة المكرمة، الطبعة: الأولى، ١٤١٢هـ - ١٩٩٢م.
٢٠. سنن الترمذي، ط: شركة مكتبة ومطبعة مصطفى البابي الحلبي - مصر، تحقيق وتعليق: أحمد محمد شاكر (ج ١، ٢) ومحمد فؤاد عبد الباقي (ج ٣)، وإبراهيم عطوة عوض المدرس في الأزهر الشريف (ج ٤، ٥)، الطبعة: الثانية، ١٣٩٥هـ - ١٩٧٥م.

٢١. السيرة النبوية لابن هشام: عبد الملك بن هشام بن أيوب الحميري المعافري، أبو محمد، جمال الدين (المتوفى: ٢١٣هـ)، ط: شركة مكتبة ومطبعة مصطفى البابي الحلبي وأولاده بمصر، تحقيق: مصطفى السقا وإبراهيم الأبياري وعبد الحفيظ الشلبي، الطبعة: الثانية، ١٣٧هـ - ١٩٥٥ م.
٢٢. سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته: أد/ سناء محمد سليمان، ط: عالم الكتب، الطبعة: الأولى، ٢٠١٤م.
٢٣. صحيح البخاري، ط: دار طوق النجاة (مصورة عن السلطانية بإضافة ترقيم محمد فؤاد عبد الباقي)، المحقق: محمد زهير بن ناصر الناصر، الطبعة: الأولى، ١٤٢٢هـ.
٢٤. صحيح مسلم، ط: دار إحياء التراث العربي - بيروت، المحقق: محمد فؤاد عبد الباقي.
٢٥. فقه السيرة النبوية مع موجز لتاريخ الخلافة الراشدة: محمد سعيد رمضان البوطي، ط: دار الفكر - دمشق، الطبعة: الخامسة والعشرون - ١٤٢٦ هـ.
٢٦. فن الاتصال الفعال: د/ عبير حمدي، ط: سما للنشر والتوزيع - مصر، الطبعة: الأولى، ٢٠١٥م.
٢٧. فن الاتصال بال جماهير بين النظرية والتطبيق: د/ محمد علي أبو العلا، ط: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، الطبعة: الأولى، ٢٠١٤م.
٢٨. فن التخطيط وأثره في حياة الداعية: يحيى عبيد ثماني الخالدي، ط: دار القاسم.
٢٩. الفوائد: محمد بن أبي بكر ابن قيم الجوزية (المتوفى: ٧٥١هـ)، ط: دار الكتب العلمية - بيروت، الطبعة: الثانية، ١٣٩٣هـ - ١٩٧٣م.

٣٠. الفوائد: محمد بن أبي بكر شمس الدين ابن قيم الجوزية (المتوفى: ١٣٩٣هـ)، ط: دار الكتب العلمية - بيروت، الطبعة: الثانية، ١٣٩٣هـ - ١٩٧٣م.
٣١. الكشف عن حقائق غوامض التنزيل: أبو القاسم محمود بن عمرو بن أحمد، الزمخشري جار الله (المتوفى: ٥٣٨هـ)، ط: دار الكتاب العربي - بيروت، الطبعة: الثالثة - ١٤٠٧هـ.
٣٢. كن على القمة: خطوات نحو التنمية وبناء الذات: د/ سعدالله المحمدي، ط: دار التربية الهادفة للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة: الأولى، ١٤٤٠هـ - ٢٠١٩م.
٣٣. لسان العرب: محمد بن مكرم بن علي، أبو الفضل، جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويفعي الإفريقي (المتوفى: ٧١١هـ)، ط: دار صادر - بيروت، الطبعة: الثالثة - ١٤١٤هـ.
٣٤. المحصول في أصول الفقه: القاضي أبو بكر بن العربي المالكي (المتوفى: ٥٤٣هـ)، ط: دار البيارق - عمان، المحقق: حسين علي اليدري - سعيد فودة، الطبعة: الأولى، ١٤٢٠هـ - ١٩٩٩م.
٣٥. مع الله دراسات في الدعوة والدعاة: الشيخ محمد الغزالي، الناشر: دار نهضة مصر، الطبعة: الأولى.
٣٦. معجم اللغة العربية المعاصرة: د/ أحمد مختار عبد الحميد عمر (المتوفى: ١٤٢٤هـ) بمساعدة فريق عمل، ط: عالم الكتب، الطبعة: الأولى، ١٤٢٩هـ - ٢٠٠٨م.
٣٧. المعجم الوسيط: مجمع اللغة العربية بالقاهرة (إبراهيم مصطفى / أحمد الزيات / حامد عبد القادر / محمد النجار)، ط: دار الدعوة.

٣٨. مقال بعنوان: الداعية والقدرة على تقييم مستوى المدعو: إعداد عبدالحليم الكناني، نشر بتاريخ: ٦ / ٨ / ٢٠٢٠م، على الرابط التالي:
<https://zadussaerin.wordpress.com/2020/08/06/>
٣٩. مقدمة ابن خلدون: عبد الرحمن ابن خلدون، (المتوفى: ٨٠٨هـ)، ط: دار يعرب، دمشق، المحقق: عبدالله محمد الدرويش، الطبعة: الأولى، ١٤٢٥هـ - ٢٠٠٤م.
٤٠. مقدمة في وسائل الاتصال: أد/ علي عجوة وآخرون، ط: مكتبة مصباح - السعودية، الطبعة: الأولى، ١٤٠٩هـ - ١٩٨٩م.
٤١. من صفات الداعية مراعاة أحوال المخاطبين: د/ فضل إلهي ظهير، ط: إدارة ترجمان الإسلام - باكستان، الطبعة: الأولى ١٤١٧هـ - ١٩٩٦م.
٤٢. مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين: أد/ مدحت محمد أبوالنصر، ط: المجموعة العربية للتدريب والنشر - مصر، الطبعة: الثانية، ١٤٣٠هـ - ٢٠٠٩م.
٤٣. مهارات الاتصال: أد/ عازة محمد سلام، ط: مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة - جامعة القاهرة، الطبعة: الأولى، ٢٠٠٧م.
٤٤. مهارات الاتصال: الجامعة الإلكترونية السعودية، عمادة السنة التحضيرية، المملكة العربية السعودية، الطبعة: الأولى، ١٤٣٣هـ - ٢٠١٢م.
٤٥. مهارات الاتصال، رؤية تحليلية: أد/ عبدالرحمن إبراهيم الشاعر، ط: دار صفاء للنشر والتوزيع - عمان، الطبعة: الثانية، ١٤٣٦هـ - ٢٠١٥م.
٤٦. نظريات الإعلام واتجاهات التأثير: د/ محمد عبدالحميد، ط: عالم الكتب للنشر والتوزيع، الطبعة: الثالثة، ١٤٢٥هـ - ٢٠٠٤م.
٤٧. نظريات الإعلام والاتصال: د/ كمال الحاج، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية ٢٠٢٠م، متوفر للتحميل من

موسوعة الجامعة: [/https://pedia.svuonline.org/](https://pedia.svuonline.org/)

٤٨. النهاية في غريب الحديث والأثر: مجد الدين أبو السعادات المبارك ابن الأثير (المتوفى: ٦٠٦هـ)، ط: المكتبة العلمية - بيروت، تحقيق: طاهر أحمد الزاوي - محمود محمد الطناحي، الطبعة: ١٣٩٩هـ - ١٩٧٩م.
٤٩. الوافي بالوفيات: صلاح الدين خليل بن أيبك بن عبد الله الصفدي (المتوفى: ٧٦٤هـ)، ط: دار إحياء التراث - بيروت، المحقق: أحمد الأرناؤوط وتركي مصطفى، عام النشر: ١٤٢٠هـ - ٢٠٠٠م.

SOURCE AND REFERENCES

The Holy Qur'an: the one who sent it down.

1. Effective communication in human relations and management: Dr. Mustafa Hijazi, I: university foundation for studies, publishing and distribution – Beirut - Lebanon, First Edition, 1410 Ah - 1990 ad .
2. Effective communication with the mosque community: smart experiences company for education and training, I: Bunyan Training Company Limited, at the request of Hamad al - Hussein Foundation and his charitable family-Saudi Arabia, the third issue, 1440 Ah.
3. Communication and its contemporary theories: Dr. Hassan Emad Makkawi, Dr. Leila Hussein El-Sayed, I: the Egyptian-Lebanese House-Egypt, first edition, 1419 Ah - 1998 ad.
4. Revival of the sciences of religion: Abu Hamid Muhammad ibn Muhammad Al-Ghazali al-Tusi (deceased: 505 Ah), I: House of knowledge – Beirut.
5. Literature of the world and religion: Abu al-Hassan Ali bin Muhammad Bin Muhammad bin Habib al-Basri al-Baghdadi, famous as Al-Mawardi (deceased: 450 Ah), I: al-Hayat library house, publication date: 1986 ad.

- .6 Assimilation in the knowledge of friends: Abu Omar Yusuf bin Abdullah Al - Nimri al-Qurtubi (deceased: 463 Ah), investigator: Ali Mohammed Al-Bejawi, I: Dar Al-Jil, Beirut, first edition, 1412 Ah-1992 ad.
- .7 The Lion of the forest in the knowledge of the companions: Abu al-Hassan Ali ibn Abi Al - Karam Al-jazri, Ezz al-Din ibn al-Athir(d.: 630 Ah), I: House of scientific books, investigator: Ali Mohammed Moawad-Adel Ahmed Abdul-mawjod, first edition:1415 Ah-1994 ad.
- .8 The foundations of effective communication at Al - jahiz (an approach in the light of modern communication science): Dr. Amin Abdullah Mohammed Al - Yazidi, Dr. Ali Ahmed Al-Yazidi, a research published within the annals of Arts and Social Sciences-Yemen, the thirty-seventh yearbook, 1438H-2014g .
- .9 The scientific foundations of media theories: Ed/ Jehan Ahmed Rashti, I: the House of Arab Thought .
- .10 Injury in the discrimination of companions: Abu al-Fadl Ahmed bin Ali Bin Hajar al-Asqalani (d.: 852 Ah), I: House of scientific books – Beirut, investigation: Adel Ahmed Abdul - mawjod, and Ali Mohammed Mouawad, first edition-1415 Ah.
- .11 Flags: Khair al-Din bin Mahmoud bin Mohammed bin Ali bin Fares, al-zarkali al-Dimashqi (deceased: 1396 Ah), I: Dar Al-Alam for millions, fifteenth edition, May 2002.
- .12 The hamdonian ticket: Muhammad ibn al-Hassan ibn Muhammad ibn Ali ibn Hamdun, Abu Al-Ma'ali, Baha Al-Din al-Baghdadi (deceased: 562 Ah), I: Sadr House, Beirut, first edition, 1417 Ah.
- .13 Interpretation of the great Qur'an: Abu al - Fida Ismail Ibn Omar Ibn Kathir al-Qurashi al-Basri and then Al-damashki (d.: 774 ah), i: Taiba house for publishing and distribution, investigator: Sami ibn Muhammad Salama, second edition: 1420 Ah-1999 ad.
- .14 Interpretation of the Holy Quran (Ibn al-Qaim): Muhammad ibn Abi Bakr ibn Ayyub Ibn Saad Shams al-Din ibn

Qaim Al-jawziya (d.: 751 Ah), I: Crescent house and library – Beirut, investigator: Bureau of Arab and Islamic Studies and research under the supervision of Sheikh Ibrahim Ramadan, first edition - 1410 Ah.

.15 The collector of the statement on the interpretation of the Koran: Muhammad Bin Jarir bin Yazid bin Kathir bin Ghalib Al - Amlī, Abu Jafar al-Tabari (d.: 310 Ah), I: the founder of the message, investigator: Ahmed Muhammad Shaker, first edition, 1420 Ah-2000 AD.

The whole of the provisions of the Qur'an = Qurtubi's interpretation: Abu Abdullah Muhammad bin Ahmed bin Abi Bakr bin Farah Al – Ansari Al - Khazraji Shams al-Din al-Qurtubi (deceased : 671 Ah), I: Egyptian House of books-Cairo, second edition, 1384 Ah-1964 ad .

.16 The Islamic call its origins and means: Ed/ Ahmed Ahmed glush, I: the House of the Egyptian Book, the House of the Lebanese book, the second edition, 1407 Ah - 1987 ad.

.17 Individual vocation and its impact on the spread of Islam: Khalaf bin Khalaf Allah al - humaili, master thesis, Department of vocation and calculation, Imam Muhammad Bin Saud Islamic University, 1406-1407 Ah .

.18 World religion and the method of advocacy for it: his virtue Sheikh Atiyah Saqr, I: Islamic Research Complex, Cairo-Arab Republic of Egypt, year of publication هـ: e م m.

.19 ZAD the preacher to Allah: Muhammad ibn Saleh ibn Muhammad (deceased: 1421 Ah), I: Dar Al - Thiqa for publishing and distribution, Makkah, first edition, 1412 Ah-1992 ad.

.20 Sunan al-Tirmidhi, i: Mustafa al – Babi al - Halabi library and printing company-Egypt, investigation and commentary: Ahmed Mohamed Shaker (Vol.1, 2), Mohamed Fouad Abdel Baqi (Vol. 3), and Ibrahim ATWA Awad, teacher at Al-Azhar Al-Sharif (Vol. 4, 5), second edition, 1395 Ah-1975 ad.

- .21 The prophetic biography of Ibn Hisham: Abd al-Malik ibn Hisham ibn Ayyub Al-Humairi Al-maafri, Abu Muhammad, Jamal al-Din (d.: 213 ah), i: Mustafa al - Babi al-Halabi and sons library and printing company in Egypt, investigation: Mustafa al-SAQA, Ibrahim al-abyari and Abdul Hafid Al-Shalabi, second edition, 137 Ah-1955 ad .
- .22 Psychology of human communication and its skills: Ed / Sana Mohammed Suleiman, I: the world of books, first edition, 2014.
- .23 Sahih al-Bukhari, I: the Dar of the collar of survival (Illustrated about the bowl by adding the numbering of Muhammad Fuad Abdul Baqi), investigator: Muhammad Zuhair bin Nasser Al-Nasser, first edition, 1422 Ah.
- .24 Sahih Muslim, I: House of revival of Arab heritage – Beirut, investigator: Mohammed Fouad Abdel Baqi.
- .25 Jurisprudence of the prophetic biography with a summary of the history of the Rashidun Caliphate: Muhammad said Ramadan Al – Buti, I: Dar Al - Fikr-Damascus, edition: XXV هـ-ع.
- .26 The art of effective communication: Dr. Abeer Hamdy, i: sama publishing and distribution-Egypt, first edition, 2015.
- .27 The art of communication with the masses between theory and practice: Dr. / Mohammed Ali Abu Al-Ula, I: Dar Al-Alam and Al-Iman publishing and distribution, First Edition, 2014 .
- .28 The art of planning and its impact on the life of the preacher: Yahya Obaid eighta Al-Khalidi, I: Dar Al-Qasim .
- .29 Benefits: Muhammad ibn Abi Bakr Ibn Qayyim Al-jawziya (deceased: 751 Ah), I: House of scientific books – Beirut, second edition, 1393 Ah - 1973 ad.
- .30 Benefits: Muhammad ibn Abi Bakr Shams al-Din ibn Qayyim Al-jawziya (deceased: 751 Ah), I: House of scientific books – Beirut, second edition, 1393 Ah - 1973 ad .
- .31 The scout about the facts of the mysteries download: Abu Al-Qasim Mahmoud bin Amr bin Ahmed, zamakhshari

Jarallah (deceased: 538 Ah), I: the House of the Arab book – Beirut, the third edition - 1407 Ah.

.32 Be on top: steps towards development and self - building: Dr. Saadallah al-Mohammadi, I: House of education for printing, publishing and distribution, First Edition, 1440 Ah-2019 ad.

.33 The Arabic language: Muhammad ibn Makram ibn Ali, Abu al-Fadl, Jamal al-Din ibn Mansur Al-Ansari Al-ruwayfi Al-ifriqiya (deceased: 711 Ah), I: Sadr House – Beirut, third edition - 1414 Ah .

.34 The crop in the origins of jurisprudence: judge Abu Bakr bin Arabi al-Maliki (d.: 543 Ah), I: Dar Al – bayariq - Amman, investigator: Hussein Ali al - alidri-said Fouda, first edition, 1420 Ah-1999 ad .

.35 With Allah, studies in Da'wa and preachers: Sheikh Mohammed Al-Ghazali, publisher: Dar Nahdet Misr, edition: initial.

.36 Dictionary of the contemporary Arabic language: Dr. Ahmed Mukhtar Abdul Hamid Omar (deceased: 1424 ah) with the help of a team, I: the world of books, first edition, 1429 Ah - 2008 ad.

.37 Intermediate lexicon: Arabic language complex in Cairo (Ibrahim Mustafa / Ahmed Al-Zayat / Hamed Abdel Kader / Mohammed al-Najjar), I: Dar Al-Dawaa.

.38 Article entitled: the inviter and the ability to assess the level of the invitee: prepared by Abdul Halim al-Kanani, published on: 6/8/2020, on the following link: <https://zadussaerin.wordpress.com/2020/08/06/>

.39 Introduction of Ibn Khaldun: Abdul Rahman Ibn Khaldun, (deceased: 808 Ah), I: Dar Yaarab, Damascus, investigator: Abdullah Mohammed Al - Darwish, first edition, 1425 Ah-2004 ad.

.40 Introduction to the means of communication: ad / Ali Ajwa et al., I: Misbah library-Saudi Arabia, first edition, 1409 Ah-1989 ad .

- .41 One of the qualities of a preacher is taking into account the conditions of the addressees: Dr. Fazl Elahi Zahir, I: Department of the translation of Islam-Pakistan, first edition: 1417 Ah - 1996 ad .
- .42 Effective communication skills with others: Ed/ Medhat Mohammed Abu Al-Nasr, I: the Arab Group for training and publishing-Egypt, second edition, 1430 Ah-2009 ad.
- .43 Communication skills: ad / Aza Mohamed Salam, I: Center for the development of graduate studies and Research, Faculty of engineering – Cairo University, first edition ٢٠٠٧ , Ed.
- .44 Communication skills: Saudi Electronic University, Deanship of the preparatory year, kingdom of Saudi Arabia, first edition, 1433h - 2012g .
- .45 Communication skills, analytical vision: ad / Abdul Rahman Ibrahim al-Shaer, I: Safa publishing house-Amman, second edition, 1436h - 2015g.
- .46 Media theories and trends of influence: Dr. Mohammed Abdul Hamid, I: the world of books for publishing and distribution, third edition, 1425h - 2004g .
- .47 Theories of media and Communication: Dr. Kamal al-Haj, from the publications of the Syrian Virtual University, Syrian Arab Republic 2020, available for download from University Encyclopedia: [https://pedia.svuonline.org /](https://pedia.svuonline.org/)
- .48 Majd al-Din Abu al-Saadat Al-Mubarak Ibn al-Athir (deceased: 606 Ah), I: Scientific Library - Beirut, investigation: Taher Ahmed al - Zawi - Mahmoud Mohammed Al-tanahi, edition: 1399 Ah-1979 ad.
- .49 Obituaries: Salah al-Din Khalil bin Aibek bin Abdullah Al-Safadi (died: 764 Ah), I: House of revival of heritage – Beirut, investigator: Ahmed Al - Arnaout and Turki Mustafa, year of publication: 1420 Ah-2000 AD.

فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	الموضوع	رقم
٤٤٠٢	الملخص باللغة العربية.	١
٤٤٠٣	Abstract	٢
٤٤٠٤	المقدمة.	٣
٤٤١١	التمهيد: وفيه التعريف بأبرز مصطلحات عنوان البحث (مهارات - التواصل الفعال).	٤
٤٤١٩	المبحث الأول: أسس التواصل الفعال وأثرها في تطوير أداء الدعاة.	٥
٤٤٤١	المبحث الثاني: مهارات التواصل الفعال وأثرها في تطوير أداء الدعاة.	٦
٤٤٦٤	الخاتمة: وبها أهم النتائج والتوصيات.	٧
٤٤٦٨	فهرس المصادر والمراجع.	٨
٤٤٨٠	فهرس الموضوعات .	٩

تم بحمد الله تعالى

