



مركز أوسول
Osoul Center
www.osoulcenter.com



MAKEEN
makeenacademy.com

4

رقم الاعتماد: 13612736

الحقيبة التدريبية الرابعة

العرض والتقديم

العرض والتقديم

٢٠٠٤ جمعيۃ الدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات بالربوة ، ١٤٤٤ھ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

مرکز اصول
العرض والتقديم. / مرکز اصول - ط ۱. - الرياض ، ۱۴۴۴ھ
۱۹۴ ص ؛ بسم

ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٨٣٨٢-٩١-٢

١- الدعوة الاسلامية ٢- الحوار أ.العنوان
ديوي ٢١٣
١٤٤٤/١١٦٠٢

رقم الإيداع: ١٤٤٤/١١٦٠٢
ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٨٣٨٢-٩١-٢

المقدمة:

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد.

يتطلب العرض والتقديم تفاعلاً بين مستقبل الرسالة ومرسلها، وفق مضامين اجتماعية معينة، وفي هذا التفاعل تنقل أفكار ومعلومات ومنبهات بين الأفراد؛ عن قضية معينة، أو معنى مجرد، أو واقع معين.

وهناك خصائص ذهنية، ومعرفية، وثقافية، ونفسية للعرض والتقديم يحسن توظيفها، مع ضرورة الاهتمام بتنوع أساليب العرض والتقديم - خاصة الأساليب التي تحقق الألفة - والابتعاد عن الأساليب التي تصنع فجوة اتصالية بين الطرفين. ويلزم عند العرض والتقديم استحضار الوعي الموقفى، بالانتباه إلى لغة الجسد وتفحصها أثناء الحوار؛ لأنها تعطي مؤشراً حول مناسبة الاستمرار أو التوقف في الحوار، كما تعطي مؤشراً حول طبيعة الردود التي يحسن استخدامها عند العرض والتقديم.

يتوقف النجاح في مهارات العرض والتقديم، على وجود مجموعة من الصفات والخصائص العامة والفنية؛ ويجمع هذه الصفات الأثر الذي ذكره البخاري عن علي رضي الله عنه أنه قال: "حَدَّثُوا النَّاسَ بِمَا يَعْرِفُونَ، أَتُرِيدُونَ أَنْ يُكَذِّبَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ؟".

وقد قام مركز أصول بالتعاون مع مركز مسارات التميز للتدريب بإعداد حقيبة تدريبية بعنوان "العرض والتقديم"؛ لتعين العاملين في المنظمات غير الربحية على التواصل الفعال مع الجمهور، بشكل مباشر أو غير مباشر.



المحتويات

4.....	المقدمة
6.....	دليل البرنامج

1 الوحدة التدريبية الأولى: مدخل إلى الاتصال 10

12.....	تعريف الاتصال
14.....	خصائص الاتصال:
15.....	أساليب الاتصال:
16.....	عناصر الاتصال:
18.....	الخصائص العامة للمرسل (الداعية):
20.....	خصائص المرسل (الداعية) الفنية:
22.....	حوار مع نصراني

2 الوحدة التدريبية الثانية: الاتصال عوائق وتحسينات 24

26.....	عوائق الاتصال وتحسيناته:
34.....	أنواع رجع الصدى:
36.....	نموذج لاسويل للاتصال
38.....	تساؤلات وإجابات نبوية

3 الوحدة التدريبية الثالثة: لغة الجسد والحوار الدعوي 40

42.....	أولاً: لغة الجسد:
46.....	ثانياً: الحوار الدعوي:
47.....	الاستراتيجيات الذكية للحوار:
50.....	أنواع من الحوار السلبي:
54.....	لغة جسد الداعية

4 الوحدة التدريبية الرابعة: تقنيات الحوار الناجح 56

- 58 تقنيات الحوار الناجح:
- 59 المهارات الأساسية للحوار الناجح:
- 60 قواعد الانصات:
- 61 أخطاء الإنصات :
- 63 عوامل فشل الحوار:
- 66 صفات الداعية المحاور:
- 68 حوار خولة بنت ثعلبة رضي الله عنها:

5 الوحدة التدريبية الخامسة: أنواع الشخصيات في الاتصال 70

- 72 نماذج البشر وكيفية التعامل معهم:
- 84 التدرج في الحوار:
- 86 الحلم والأناة في الهدى النبوي:
- 87 فكان هذا الحلم سبباً لإسلامه.
- 88 دعوة شامير النصراني

6 الوحدة التدريبية السادسة: التواصل مع الثقافات المختلفة 90

- 92 تحسين قدرة الداعية على التواصل مع الثقافات المختلفة
- 96 أولاً: الأبعاد الثقافية:
- 97 ثانياً: الاستخدام السليم للفكاهة:
- 98 ثالثاً: أظهر الاحترام للثقافات الأخرى:
- 100..... دعوة أصحاب الثقافات الأخرى

7 الوحدة التدريبية السابعة: مهارات التحدث الفعال 102

- 104..... مهارة التحدث:
- 105..... أولاً: أهمية مهارة التحدث:
- 106..... ثانياً: عناصر التحدث الفعّال:
- 106..... ثالثاً: أهم عوامل الحديث الفعّال:
- 107..... رابعاً: عوامل يجب أن تتوفر في المتحدث:
- 110..... التعامل مع أسئلة الجمهور:
- 114..... قوة الحديث:

8 الوحدة التدريبية الثامنة: مهارات الإلقاء والاتصال بالجمهور 116

- 118..... الإلقاء الجيد:
- 118..... أنواع الإلقاء:
- 119..... نماذج من أنواع الإلقاء:
- 120..... خصائص العرض الجيد للداعية:
- 121..... الخطوات الأربع لتسخين المدعوين:
- 122..... أدوات تساعد على نجاح إلقاء الداعية:
- 126..... لماذا نخشى من الإلقاء؟

9 الوحدة التدريبية التاسعة: الاتصال عن طريق الهاتف 128

- 131..... أولاً: قواعد استخدام الهاتف للداعية:
- 132..... ثانياً: قواعد عامة أثناء الاتصال الهاتفي:
- 132..... ثالثاً: قواعد عامة للداعية في تلقي المكالمات الهاتفية:
- 133..... رابعاً: يجب أن يراعي الداعية ما يلي أثناء المحادثة الهاتفية:
- 133..... خامساً: إيجابيات ومزايا الاتصال بالهاتف:
- 133..... سادساً: سلبيات وعيوب الاتصال بالهاتف:
- 134..... سابعاً: وسائل الإعلام الأكثر ثراء والأقل ثراء

- 136..... أولاً: الدعوة إلى الله عبر الجوال:
- 137..... ثانياً : خدمات الاتصال اللاسلكي التي توفرها الهواتف المحمولة:
- 140..... حوار هاتفي بين (عز الدين وشومان)

10 الوحدة التدريبية العاشرة: تعامل الداعية مع الاختلاف 142

- 144..... أولاً: أسباب نشأة الاختلاف الشرعي:
- 147..... ثانياً: التعامل مع الاختلاف:
- 150..... أولاً: معالم أدب الاختلاف في عصر النبوة:
- 151..... ثانياً: بعض فوائد الاختلاف المقبول:
- 152..... ثالثاً: تحذير النبي ﷺ أصحابه من الاختلاف:
- 154..... اختلاف أم خلاف
- 156..... المراجع:

دليل البرنامج

اسم البرنامج: العرض والتقديم

الهدف العام: إكساب المشاركين المعلومات والمهارات والاتجاهات اللازمة للاتصال والحوار الدعوي الاحترافي.

الأهداف التفصيلية: في نهاية البرنامج التدريبي سيكون المشارك قادرًا على أن:

1. يستشعر أهمية توظيف مفهوم الاتصال في الدعوة.
2. يشارك بأساليب الاتصال الذي يستخدمها في دعوته.
3. يحسن القدرة على التواصل مع الثقافات المختلفة.
4. يشارك في حل عوائق الرسالة التي تضر بالدعوة إلى الله.
5. يشارك بحوارات دعوية تظهر قوة لغة الجسد في الدعوة إلى الله.
6. يميل لاستخدام مهارات الحوار الدعوي في دعوته.
7. يجيد التعامل مع أنواع الشخصيات أثناء الدعوة إلى الله.
8. يقتدي بالنبي ﷺ في التعامل مع الشخصيات المختلفة.
9. يدرك أهمية مراقبة الاختلافات الثقافية قبل الشروع في الدعوة.
10. يدرك أهمية التعامل مع أسئلة الجمهور أثناء الدعوة إلى الله.
11. يطبق مهارات المتحدث الجيد في ميدان الدعوة.
12. يستخرج نماذج من السير لخطباء والوقوف على أهم خصائصهم.
13. يدرك أهمية الاتصال الهاتفي في مجال الدعوة.
14. يصمم إجراءات للتعامل مع الهاتف أثناء الدعوة إلى الله.
15. يستخرج معالم أدب الاختلاف في عصر النبوة.



المستهدفون من البرنامج: الدعاة والمهتمون بالدعوة.

وحدات الدورة التدريبية:

- الوحدة التدريبية الأولى: مدخل إلى الاتصال.
- الوحدة التدريبية الثانية: الاتصال عوائق وتحسينات.
- الوحدة التدريبية الثالثة : لغة الجسد وأساسيات الحوار.
- الوحدة التدريبية الرابعة: مهارات الحوار الدعوي.
- الوحدة التدريبية الخامسة: أنواع الشخصيات في الاتصال.
- الوحدة التدريبية السادسة: التواصل مع الثقافات المختلفة.
- الوحدة التدريبية السابعة: مهارات التحدث الفعال.
- الوحدة التدريبية الثامنة: مهارات الإلقاء والاتصال بالجمهور.
- الوحدة التدريبية التاسعة : الاتصال عن طريق الهاتف.
- الوحدة التدريبية العاشرة: تعامل الداعية مع الاختلاف.

منهجية البرنامج: سيتم تنفيذ هذه البرنامج التدريبي من خلال استخدام أفضل الممارسات ومن خلال اختيار المناسب من الأدوات الهادفة والتفاعلية مثل:

- الحالات الدراسية والعملية ذات العلاقة.
- ورش العمل وأنشطة جماعية.
- تمثيل الأدوار ذات العلاقة.
- التعلم التجريبي.
- العصف الذهني.
- أنشطة ذهنية محفزة.
- مسابقات جماعية تفاعلية.
- الأفلام التدريبية والمقاطع المصورة.
- العرض التوضيحي.
- تقييم الذات.
- التعلم من خلال المحاكاة والألعاب.



تصنيف الحقيبة:

المجال	عدد الوحدات	الاستخدام	التصميم	المعينات
تطويري	١٠ وحدات تدريبية	حقيبة شاملة	حقيبة الإلكترونية	مقاطع فيديو
الأساليب				
عرض تدريبي	تدريبات جماعية	نص قرائي	حالة دراسية	
يقوم المدرب بتسلسل في المعلومات من العام إلى الخاص مراعيًا " الأولوية في طرح المعلومات والامثلة ".	يتم من خلالها اكتساب مهارات ذات صلة بالجانب النظري، قائمة على أهداف محددة ، بحيث يتمكن كل متدرب من رؤية استجابات المتدربين الآخرين.	نص مقروء يتمم المادة العلمية المطروحة في العرض التدريبي، ويساعد على توسيع مدارك المتعلم، وتوجيهه إلى مزيد من القراءات.	أسلوب معرفي يتم عرض نص الحالة ثم يعمل المتدربين على تحليل SWOT والإجابة على الأسئلة المرتبطة بدراسة الحالة.	
التقييم لكل وحدة				
مشاهدة العرض التدريبي كاملاً	قراءة النص القرائي	التعليق على الحالة التدريبية	حل التدريبات الجماعية	الإجابة على أسئلة التقييم





الوحدة الأولى

مدخل
إلى الاتصال

يستطيع المتدرب في نهاية الوحدة التدريبية أن:

- ① يعرف مفهوم الاتصال من الناحية النظرية.
- ② يستشعر أهمية توظيف مفهوم الاتصال في الدعوة.
- ③ يشارك بأساليب الاتصال التي يستخدمها في دعوته.
- ④ يتعاون في تقديم نموذج الداعية الذي يحمل صفات عامة وفنية في ميدان الدعوة.



العرض التدريبي

الوحدة الأولى



مدخل
إلى الاتصال

تعريف (جورج لندبرج)

بأنه الإشارة إلى التفاعل القائم بواسطة العلامات والرموز.

تعريف (جيهان أحمد رشتي)

الاتصال: «هو العملية التي يتفاعل بمقتضاها مستقبل ومرسل الرسالة في مضمين اجتماعية معينة، وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات ومنبهات بين الأفراد عن قضية معينة أو معنى مجرداً أو واقعاً معيناً.

حقيبة العرض والتقديم





تعريف (هوفلاند)

(إن الاتصال هو العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد القائم بالاتصال منبهات)، ويوافقه في ذلك كل من (ريد فايلد) الذي يرى بأن الاتصال هو المجال المتسع لتبادل الحقائق والخبرات والآراء والمعلومات بين أفراد المجتمع الإنساني.

تعريف (زين العابدين الركابي)

الاتصال بأنه هو: «الجهد الإنساني الهادف إلى إنشاء صلة بالناس أو تحسين صلة على أساس عقدي أو مهني أو مصلحي.. مصداقا لقوله تعالى: (وَلَقَدْ وَصَّلْنَا لَهُمُ الْقَوْلَ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ) (٥١) القصص.



الوحدة الأولى



خصائص الاتصال:

مدخل
إلى الاتصال

حقيبة العرض والتقديم

لأن تبادل التحية
تعد تفاعلاً
اجتماعياً.

أنشطة نفسية

لأن كلا منهما يعرف
الكلمة ومعناها.

أنشطة معرفية

أنشطة ذهنية

لأن كلا من الطرفين
سيذكر كلمة
مرحباً.

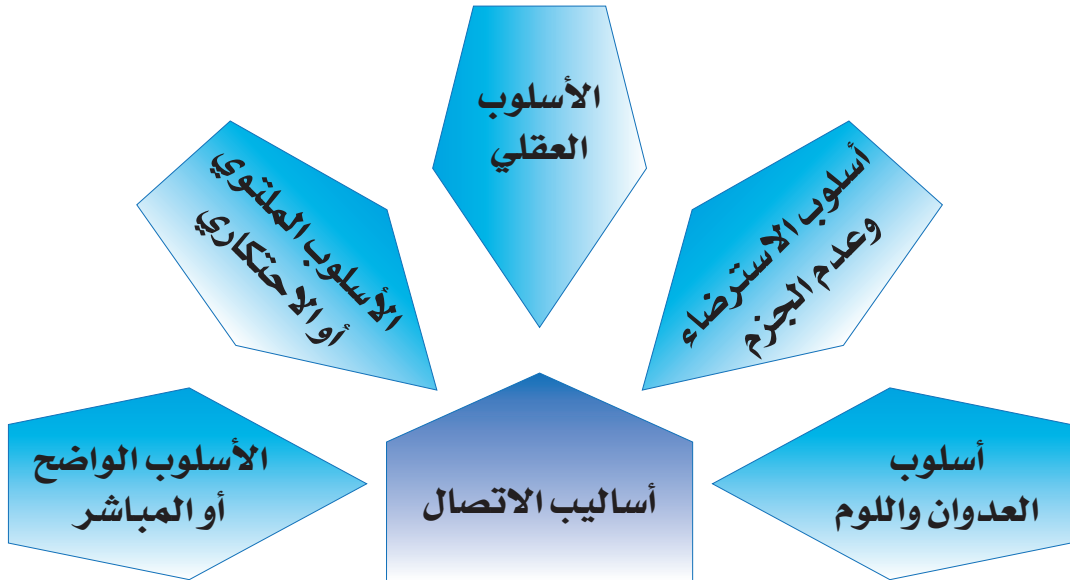
أنشطة ثقافية

لأن كلا منهما
يستخدم لغة، وتعد
هذه اللغة جزءاً هاماً
من ثقافتهما.





أساليب الاتصال:



1 أسلوب العدوان واللوم:

يميل هذا الشخص الذي يستخدم هذا الأسلوب إلى أن يتصرف مع الآخرين دائماً مستخدماً لهجة الطلب، وقد شبه بآلة التصوير التي تصور أخطاء الآخرين وتتقدمهم باستمرار، والهدف النهائي للشخص اللوام أن يحقق الفوز والسيطرة دائماً في علاقاته.

2 أسلوب الاسترضاء وعدم الجزم:

يحاول الأشخاص الذين يتخذون هذا الأسلوب استسماح الآخرين، وإنكار ذاتهم وهم نادراً ما يرفضون أمراً، ويتميز أسلوب الاسترضاء بأن صاحبه لا يستطيع أن يتخذ قراراً في مسألة معينة أو يبت في أمر ما.

3 الأسلوب العقلي:

يعتمد على المعالجة العقلية، ويستلزم الهدوء والرصانة والالتزان، ويخفون في الغالب مشاعرهم.





4 الأسلوب الملتوي أو الاحتكاري:

يتميز بعدم الاندماج في المواقف، شعاره ابتعد عن المواقف المهددة، يحققون ذواتهم من خلال تحاشي الأطراف غير المريحة، وعندما لا يستطيعون يتبعون الأسلوب الملتوي.

5 الأسلوب الواضح أو المباشر:

يتميز بالتعبير عن وجهات النظر الخاصة في المواقف المختلفة، حتى وإن كانت تختلف عن وجهات نظر الآخرين، ويعتمد على مبدأ الاحترام ويتجاوز الاختلاف المقصود لأجل الاختلاف.

عناصر الاتصال:

1 المرسل:

هو منشئ الرسالة، قد يكون شخصاً واحداً أو أكثر ممن يقوم بهذا الأمر في الوقت نفسه، كما أن المرسل قد يتحول إلى مستقبل والعكس.

2 المستقبل:

يقوم المستقبل بتحليل الرسائل وتفسيرها وذلك بترجمتها إلى معان معينة. وقد يكون المستقبل فرداً أو جماعة أو حتى منظمة كبرى. والمستقبل، وقد يتحول إلى مرسل ومستقبل في آن واحد؛ ذلك أن مهمة المستقبل تلخص في ثلاثة أمور: استقبال الرسالة، وفك رموز الرسالة وتحويلها إلى معان ، والاستجابة للرسالة.

3 الرسالة:

هي المضمون والفكرة التي يراد توصيلها للمتلقي، وهي جوهر عملية الاتصال، ويجب أن تصاغ بطريقة يفهمها المتلقي ويستطيع فك رموزها بسهولة، ويتطلب ذلك دراسة الجمهور والتعرف على خبراته واحتياجاته، ويجب أن تحوي كمية معلومات تناسب موضوع الرسالة، وأن تجيب عن أسئلة المتلقي.





4 الوسيلة أو القناة الحاملة للرسالة:

الوسيلة هي الطريق الذي تمر من خلاله الرسالة بين المرسل والمستقبل.

5 رجع الصدى:

هو رد الفعل الذي يبديه المتلقي استجابة لما يكون المرسل قد أرسله من معلومات، ويساعد ذلك في ضبط ما يتبع من اتصال، فهو اتصال مرتد من المستقبل للمرسل، ويتيح للمرسل المجال للحصول على معلومات عن مدى تفاعل المتلقي مع الرموز التي أرسلها.

6 التشويش:

التشويش هو كل فعل سلبي يضر بالرسالة أو يسهم في إنقاصها أو عدم وصولها بالشكل الكامل، وقد يحدث من جانب المرسل أو المستقبل أو الرسالة.

7 بيئة الاتصال والسياق الذي يتم فيه:

يعنى هذا الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال. وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين، وكذلك خصائص المكان مثل: سعته، وألوانه، وترتيبه، ودرجة الحرارة فيه.



وقفات في الاتصال الفعال

الوحدة الأولى



مدخل
إلى الاتصال

لاحظ:

في مهارات الاتصال هناك دائماً عبارة أفضل ولفظة أجمل وتعبير أنسب؛ فعلى حسب رُقِينَا يكون انتقاؤنا؛ فإذا كان السمك لا يعيش إلا في الماء والطير لا يحلق إلا في الهواء، فكذلك الإنسان يحتاج أن يتواصل مع الناس، ولذلك كان لزاماً علينا أن نتعلم مثل مهارات الاتصال؛ لنكون بالناس ومع الناس منسجمين، ومع أنفسنا متصالحين، ونكون فاعلين بإذن الله.

أهمية الأخلاق في الإسلام:

اهتم الإسلام بالأخلاق اهتماماً عظيماً، ولا أدل على ذلك من أن القرآن الكريم فيه أكثر من (٦٠٠٠) آية، ربعها في الأخلاق، (١٥٠٤) آية نجدها كلها تتحدث وتحت وتدل على الأخلاق. ومما يدل على أهمية الأخلاق حتى في العمل والحياة ما أظهرته دراسة لـ (إدوارد بيجام)

حقيقة العرض والتقديم





من جامعة هارفرد، فقد ذكر أن ٤٠٠٠ موظف تم الاستغناء عنهم، فتواصل معهم وجلس معهم وسألهم، فاكشف أن ١٠٪ منهم فقط تم الاستغناء عنهم بسبب سوء الأداء، أما البقية -وعددهم ٣٦٠٠- فبسبب سوء مهارات التواصل.

وقفة:

من أراد دورة كاملة في مهارات التواصل والدعوة إلى الله وكسب القلوب فعليه بسديد الذوق والأسلوب محمد صلى الله عليه وسلم، كيف لا وربه تعالى يقول: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لنتَ لَهُمْ . وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ . فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ . فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ . إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ﴾ (آل عمران: ١٥٩).

انفضوا من حولك رغم أنك أفضل البشر وأفصح العرب ذو القلب الرحيم؟! نعم، سينفضون من حولك إذا كنت فظًا غليظ القلب في أسلوبك، رغم أنك تقول أفضل الكلام -كلام الله سبحانه وتعالى- نعم، سيتفرق الناس من حولك بسبب هذه المهارة -مهارة الاتصال والتعامل مع الآخرين- حتى مع وجود الصحابة حوله وهم خير البشر!

تذكر:

أخي الداعي إلى الله أنه لن يبقى حولك أحد إذا لم تستطع التعامل مع الناس بطريقة جيدة، فإذا كانت المسافات تقاس بالأمتار، والأوزان تقاس بالجرام، والزلازل بالرختر؛ فإن الأخلاق تقاس بمحمد صلى الله عليه وسلم، فما كان على نهجه ومن كان على نهجه فهو الأنقى والأتقى والأرقى، ومن ابتعد عنه كان الأقل والأدنى، وبقدر ابتعاده وانحرافه يكون ذلك السوء وذلك الانحراف.



المرجع في مهارات الاتصال:

مرجع الدعاة إلى الله في مهارات الاتصال هو محمد صلى الله عليه وسلم؛ الذي زكاه الله سبحانه وتعالى بقوله: ﴿وَإِنَّكَ لَعَلَى خَلْقٍ عَظِيمٍ﴾، محمد الذي شهد له أعداؤه قبل أتباعه، محمد صلى الله عليه وسلم الذي كان يمشي في المدينة فلا يُعرف، ويجلس بين أصحابه فلا يُعرف، فيدخل القادم ويقول: أيكم محمد؟ فليس هناك فرق بينه وبين الجالسين حوله، محمد الذي يقول: أجلس كما يجلس العبد، محمد الذي كان في خدمة أهله، محمد الذي كان يطيل الصلاة من أجل طفل ويقصرها من أجل طفل، وينزل من على المنبر من أجل طفل، هذا هو محمد صلى الله عليه وسلم.

ولما سئل ابن القيم: ما هو الدين؟ قال: ((هو توحيد الحق سبحانه وتعالى، وحسن التعامل مع الخلق)).

عاقبة سوء الخلق:

في مباراة التعاملات والعبادات يوم القيامة تفوز التعاملات؛ يأتي الإنسان ولديه أعمال مثل الجبال، حسنات كلها، لكنها تذهب؛ لأنه تعامل مع هذا بطريقة خاطئة، وتعامل مع الآخر بطريقة خاطئة؛ كذب على هذا، وسرق هذا، واغتاب هذا، فانهارت تلك الجبال من الحسنات.

يقول النبي ﷺ: ((شر الناس يوم القيامة من اتقاء الناس لشره)) رواه البخاري لذلك تجد أن أكثر معاناة الناس تكون من الناس.



الوحدة الأولى



مدخل
إلى الاتصال

حقيبة العرض والتقديم

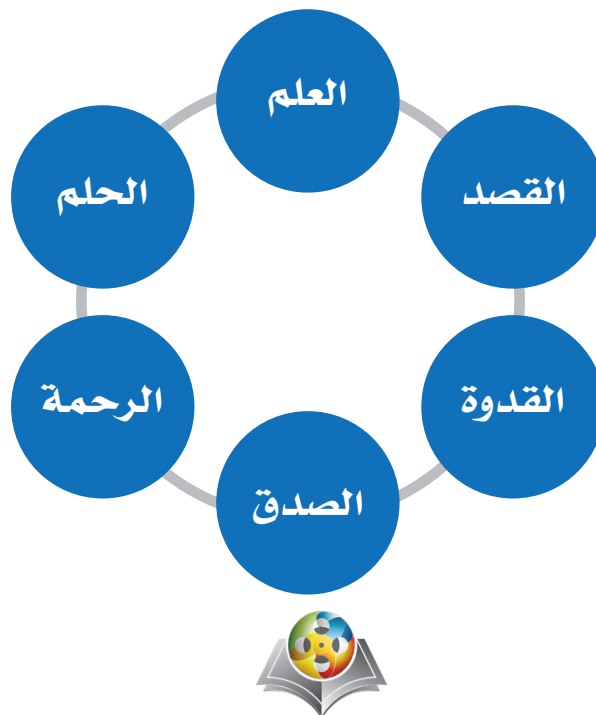


نص قرائي

الوحدة الأولى



الخصائص العامة للمرسل (الداعية):



مدخل
إلى الاتصال

حقيقة العرض والتقديم



1 العلم:

الداعية يجب أن يكون على علم بما يدعو إليه، قال تعالى: (فَاعْلَمْ أَنَّهُ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَاسْتَغْفِرْ لِذَنْبِكَ وَلِلْمُؤْمِنِينَ وَالْمُؤْمِنَاتِ وَاللَّهُ يَعْلَمُ مُتَقَلَّبَكُمْ وَمَثْوَاكُمْ) (١٩) محمد. وعن سفيان بن عيينة أنه سئل عن فضل العلم فقال: ألم تسمع قوله حين بدأ به فاعلم أنه لا إله إلا الله واستغفر لذنبك، فأمر بالعمل بعد العلم.

2 القصد:

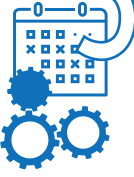
والمقصود هنا النية، وهي مهمة جداً؛ كمهارة يجب أن يتقنها المرسل ابتداءً، وذلك لسببين: الأول: أنها أصل جميع الأعمال، كما في الحديث: أخرج الشيخان في صحيحيهما عن عمر بن الخطاب رضي الله عنه، قال: سمعت رسول الله ﷺ، يقول: (إنما الأعمال بالنيّات وإنما لكل امرئ ما نوى). صحيح البخاري

الثاني: أن النية إذا كانت خالصة لوجه الله، كان لها أثر كبير في نجاح عملية الاتصال، وأن الخطاب الإسلامي إذا كان خالياً من الإخلاص كان كالجسد الخالي من الروح؛ إذ ليس المقصود من الخطاب مجرد الإلقاء، فلو كان ذلك لاستغنياً بكثير من الوسائل التكنولوجية عن العلماء والدعاة، وأيضاً كان يمكن للخطيب، أن ينسخ خطبته ويعطيها لأحد المصلين ليقرأها على الناس كما تقرأ الجرائد، والمجلات، ولكن ليس هذا هو المقصود، إنما المقصود من الخطاب هو التأثير الذي يبني القناعات، وهذا لا يكون إلا بالإخلاص لله تعالى، ثم إتقان العمل وإحسانه وفق المنهج الصحيح، مع استخدام المهارات الاتصالية الأخرى.

3 القدوة:

أسلوب القدوة الحسنة من أنجح الأساليب في دعوة الناس إلى الإسلام، وهي من أهم الأمور التي يجب أن تتوفر في المرسل الناجح، وهو القادر على إيصال الرسالة إلى المستقبل، ومن ثم يستجيب لها ويتأثر بها، والمرسل الناجح هو أحد عوامل نجاح عملية الاتصال بالإضافة إلى الرسالة الناجحة والمستقبل الناجح، وتعتمد على أمرين: صلاح الباطن وصلاح الظاهر (ومن هذا المنطلق فإن لصلاح الجوهر ونقاء السريرة وهمة الأخلاق الكريمة التي تنبعث من داخل الإنسان لأبلغ الأثر في قبول الشخصية والافتداء بها أولاً، ثم القبول بما تقدمه من طرح للآخرين؛ لأن الشخصية التي تتمتع بتلك الخلال لا شك أنها





تجذب الآخرين نحوها، وهذا بدوره يساهم بشكل كبير في إنجاح العملية الاتصالية. ومن الخطر بمكان أن يفقد المرسل أحد الأسس الأخلاقية الجوهرية؛ لأنه بذلك يهز دعائم العملية الاتصالية من أصولها.

4 الصدق:

الصدق هو الإخبار بالحقيقة روى البخاري ومسلم عن ابن عباس رضي الله عنهما قال: لَمَّا نَزَلَتْ: (وَأَنْذِرْ عَشِيرَتَكَ الْأَقْرَبِينَ)، صَعَدَ النَّبِيُّ ﷺ عَلَى الصَّفا، فَجَعَلَ يُنَادِي: يَا بَنِي فَهْرٍ، يَا بَنِي عَدِيٍّ - لِبُطُونِ قُرَيْشٍ - حَتَّى اجْتَمَعُوا فَجَعَلَ الرَّجُلُ إِذَا لَمْ يَسْتَطِعْ أَنْ يَخْرُجَ أَرْسَلَ رَسُولًا لِيَنْظُرَ مَا هُوَ، فَجَاءَ أَبُو لَهَبٍ وَقُرَيْشٌ، فَقَالَ: أَرَأَيْتَكُمْ لَوْ أَخْبَرْتُكُمْ أَنَّ خَيْلًا بِالْوَادِي تُرِيدُ أَنْ تُغَيِّرَ عَلَيْكُمْ، أَكُنْتُمْ مُصَدِّقِي؟ قَالُوا: نَعَمْ، مَا جَرَّبْنَا عَلَيْكَ إِلَّا صَدَقًا، قَالَ: فَإِنِّي نَذِيرٌ لَكُمْ بَيْنَ يَدَيَّ عَذَابٍ شَدِيدٍ فَقَالَ أَبُو لَهَبٍ: تَبًّا لَكَ سَائِرَ الْيَوْمِ، أَلِهَذَا جَمَعْتَنَا؟ فَتَزَلَّتْ: (تَبَّتْ يَدَا أَبِي لَهَبٍ وَتَبَّ مَا أَغْنَىٰ عَنْهُ مَالُهُ وَمَا كَسَبَ).

5 الرحمة:

يجب أن يكون الداعية رحيماً شفيقاً على المدعويين حريصاً على دلائلهم على الخير. قال تعالى: (فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ - وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ) (١٥٩) سورة آل عمران

6 الحلم:

من الصفات التي يجب أن يتصف بها الداعية المرسل الحلم وعدم الغضب؛ لأن الغضب يُفقد الداعية التركيز والتحكم في الموقف.

خصائص المرسل (الداعية) الفنية:

1 معرفة مع من نتحدث:

إن معرفة الطرف الآخر تساعد في نجاح الاتصال اللفظي للداعية، لقدرته على تفهم احتياجات المستقبل (المدعو).



2 استخدام لغة دقيقة:

استخدام لغة خاطئة قد يشوه فهم الدعوة، ويضل المتلقي، ويقلل من مصداقية الداعية، فحين يتحدث الداعية يجب أن يكون هدفه محدداً، كي لا نفسح المجال لتفسيرات خاطئة. يجب أن يسأل الداعية نفسه باستمرار، (ما الذي نريد قوله؟) و(ما الذي نغنيه؟).

3 استخدام لغة شارحة:

بقدر ما نعطي من الشرح يزيد كلامنا وضوحاً، فاللغة أحياناً تكون كالشفرة، وكسر رموز هذه الشفرة غالباً ما يأخذ وقتاً وجهداً، وعلينا أن نحاول إعطاء مفاتيح الشفرة بأكبر قدر من الشرح. لو أخذنا كلمة (قط) مثلاً، لوجدنا أن صورة القط في مخيلتنا تختلف من شخص لآخر، بعضنا يرى صورة لطيفة، وبعضنا الآخر يرى صورة مرعبة. فإذا كنا نتحدث عن قط معين علينا أن نعطي أكبر قدر من الأوصاف للقط الذي نتحدث عنه، وعلينا أن ننتبه بالأنا نخلط أوصافنا بالتحليلات والتفسيرات الشخصية.

4 استخدام لغة حيوية وشيقة

لكي يكون اتصال الداعية مؤثراً عليه استخدام كلمات حيوية وممتعة. اللغة المباشرة التي تعطى بصوت نشط يمكنها أن تضيف على الحديث متعة وأهمية وقوة، تلك الحيوية تقول للمدعويين من الأفضل أن تستمعوا، فلدينا شيء مهم نقوله.

5 استخدام لغة ملائمة:

في كل مرة يتحدث الداعية يتوقع المتلقون نوعية معينة من اللغة، وهناك أنواع مختلفة من اللغة تتلاءم مع أوضاع مختلفة، فمثلاً اللغة التي نستخدمها مع مسؤول تتصف بالرسمية أكثر من اللغة التي نستخدمها مع الرجل العادي، واللغة مع الدكتور تختلف مع غير المتعلم.



حالة تدريبية

الوحدة الأولى



مدخل
إلى الاتصال

حقيبة العرض والتقديم

حوار مع نصراني

ادرس الحالة التالية ثم أجب:

(عبدالخالق) داعية في مكتب الدعوة، وفي يوم من الأيام أتته رسالة غريبة عن طريق الفيس بوك رجل يدعى (جون) يريد دعوته للنصرانية، (عبدالخالق) تما لك نفسه وقال لا بأس أتجاوز وأرى ما عندك وترى ما عندي، بدأ جون يعرض قناعته عن النصرانية على (عبدالخالق)، قال (جون) هل فهمت ما أقصد فأعاد (عبد الخالق) ما يقصد، ثم بدأ (عبدالخالق) بالحديث عن عقيدة التثليث، وأرسل له مقطع هل عيسى رب، قال (جون) المقطع لا يشتغل عندي، (عبدالخالق) من فضلك غير مشغل الفيديو، (جون) نعم اشتغل أثرت فضولي، وماذا بعد؟ (عبدالخالق) يسترسل في هز قناعات جون في الديانة النصرانية، ثم بدأ يعرض محاسن الدين، (جون) فعلاً كلامك مقنع لكنني في مكان لا يمكن أسترسل معك سأواصل معك لاحقاً.



١- من خلال الحالة التدريبية السابقة «حوار نصراني»:

حدد جوانب الفرص والقوة للداعية (عبد الحق):	
حدد جوانب الضعف والتهديدات للداعية (عبد الحق):	

٢- حدد عناصر الاتصال التالية من الحالة التدريبية السابقة.

المرسل	المستقبل	الرسالة	قناة الاتصال	رجع الصدى	التشويش





الوحدة الثانية

الاتصال عوائق وتحسينات

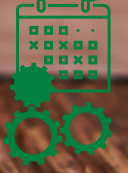
يستطيع المتدرب في نهاية الوحدة التدريبية:

- ① يميز بين أنواع رجع الصدى في عملية الاتصال.
- ② يحسن القدرة على التواصل مع الثقافات المختلفة.
- ③ يشارك في حل عوائق الرسالة التي تضرب بالدعوة إلى الله.
- ④ يطرح التساؤلات التي تساعد في الوصول إلى تحسين عوائق الاتصال.



العرض التدريبي

الوحدة الثانية



عوائق الاتصال وتحسيناته:

أولاً/ عوائق المستقبل

1 عوائق النفسية:

المؤثر النفسي عند المستقبل له دور كبير في نجاح عملية الاتصال أو فشلها؛ فمثلاً عندما تكون هناك تغيرات أو انفعالات نفسية معينة، كالحزن الشديد يكون من الصعب فهم الرسالة الاتصالية، فقد روى البخاري ومسلم في (صحيحهما) عن أنس بن مالك رضي الله عنه قال: مرَّ النَّبِيُّ ﷺ بِامْرَأَةٍ تَبْكِي عِنْدَ قَبْرِ فَقَالَ: اتَّقِي اللَّهَ وَاصْبِرِي فَقَالَتْ: إِلَيْكَ عَنِّي، فَإِنَّكَ لَمْ تُصَبِّ بِمُصِيبَتِي، وَلَمْ تَعْرِفْهُ، فَقِيلَ لَهَا: إِنَّهُ النَّبِيُّ ﷺ، فَأَتَتْ بَابَ النَّبِيِّ ﷺ، فَلَمْ تَجِدْ عِنْدَهُ بَوَّابِينَ، فَقَالَتْ: لَمْ أَعْرِفْكَ، فَقَالَ: إِنَّمَا الصَّبْرُ عِنْدَ الصَّدَمَةِ الْأُولَى مُتَّفَقٌ عَلَيْهِ. فالذي منعه من فهم الرسالة الاتصالية الحزن الشديد.

عوائق وتحسينات
الاتصال

حقيقة العرض والتقديم





2 العوائق الاجتماعية:

قد يكون الخوف الاجتماعي للمدعو يسبب عدم قبول الدعوة، كما جاء في الحديث رفض أبي طالب لدعوة النبي ﷺ لخوفه من قريش. عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لَعَمْرِهِ: قُلْ: لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ، أَشْهَدُ لَكَ بِهَا يَوْمَ الْقِيَامَةِ، قَالَ: لَوْلَا أَنْ تُعِيرَنِي قُرَيْشٌ، يَقُولُونَ: إِنَّمَا حَمَلَهُ عَلَى ذَلِكَ الْجَزَعُ لَأَقَرَّرْتُ بِهَا عَيْنَكَ، فَأَنْزَلَ اللَّهُ: (إِنَّكَ لَا تَهْدِي مَنْ أَحَبَبْتَ وَلَكِنَّ اللَّهَ يَهْدِي مَنْ يَشَاءُ) صحيح مسلم.

3 العوائق البيئية:

البيئة التي نشأ فيها (المستقبل) المدعو قد تكون سبباً في نفوره من الحق، فالبيئة تؤثر على هوية المدعو وتشكل شخصيته، عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، أَنَّهُ كَانَ يَقُولُ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: مَا مِنْ مَوْلُودٍ إِلَّا يُولَدُ عَلَى الْفِطْرَةِ، فَأَبَوَاهُ يُهَوِّدَانِهِ وَيُنَصِّرَانِهِ وَيَمَجِّسَانِهِ صحيح مسلم.





4 السخرية والاستهزاء:

إذا سخر المستقبل من المرسل ورسالته، فلن يستطيع أن يفهم وجهة نظر المرسل أبدًا لأنه استهان به، مما يسبب عائقًا يحول دون وصول الرسالة على وجهها الصحيح.

5 الجدل والخصومة:

الجدل من الأشياء التي تشوش على الفهم الصحيح للرسالة، ويزيد من الكره والعناد، فإذا كان المستقبل يجادل لغرض الجدل فلن يستطيع استيعاب الرسالة، عن أبي أمامة الباهلي رضي الله عنه قال: قال النبي ﷺ (مَا ضَلَّ قَوْمٌ بَعْدَ هُدًى كَانُوا عَلَيْهِ إِلَّا أَوْتُوا الْجَدَلَ ثُمَّ تَلَا رَسُولُ اللَّهِ ﷺ هَذِهِ الْآيَةَ (مَا ضَرَبُوهُ لَكَ إِلَّا جَدَلًا بَلْ هُمْ قَوْمٌ خَصِمُونَ) صحيح الترمذي.

6 الشك:

إن الشك غير المبرر له نتائج سلبية على المستقبل، فبدل أن يفهم الرسالة يذهب البحث عن دوافع المرسل ومنطقاته، وهذا يجعله يسيء الظن وتدور في خواطره الشكوك التي تمنع استفادته من الرسالة الدعوية.



ثانياً/ عوائق الرسالة:

1 العوائق اللغوية:

تنشأ المشكلات الاتصالية عندما تكون اللغة المستخدمة في التواصل غير واضحة أو غير مفهومة؛ ويؤدي هذا إلى نفور المدعو (المستقبل) من فهم الرسالة.

فيجب على الداعية أن يستخدم لغة مطابقة للمدعو ويتأكد من فهم المدعو لمقصوده اللغوي؛ وقد جاء في السنة النبوية أن عدم فهم لغة الاتصال أدى إلى قتل أنفس غضب النبي ﷺ لقتلها فقد أخرج البخاري عن سالم عن أبيه قال بعث خالد بن الوليد رضي الله عنه إلى بني جذيمة، فلم يحسنوا أن يقولوا أسلمنا، فقالوا: صباناً صباناً، فجعل خالد يقتل ويأسر، ودفع إلى كل رجل من أسيريه، فأمر كل رجل منّا أن يقتل أسيريه، فقلت: والله لا أقتل أسيري، ولا يقتل رجل من أصحابي أسيريه، فذكرنا ذلك للنبي ﷺ فقال: اللهم إني أبرأ إليك مما صنع خالد بن الوليد مرتين. رواه البخاري

2 فضول الكلام وإطالة الرسالة:

إن فضول الكلام والحشو الزائد من الأشياء التي تعيق فهم الرسالة، ويضيع الفكرة الرئيسة في غمرة الكلام الكثير الزائد عن الحاجة؛ وقد قالت عائشة رضي الله عنها أن النبي ﷺ، كان يحدث حديثاً لو عدّه العادُّ لأحصاه.

فعلى الداعية أن يختار من الحديث أقصر العبارات التي توصل المقصود وتحقق المراد، كما أن الاسترسال في الحديث والتشعب فيه مدعاة للوقوع في الأخطاء.

3 نقص المعلومات في الرسالة:

نقص المعلومات يعيق وصول الرسالة بصورتها الواضحة إلى المستقبل (المدعو)، حيث تزداد التساؤلات المتحيرة في ذهن المدعو وربما ينصرف عن استكمال الاتصال، أو يظهر الاستماع وهو يريد إنهاء الاتصال.





4 عدم ملائمة الوقت في الرسالة.

إن اختيار الداعية الوقت المناسب لإرسال الرسالة يساعد في تفاعل المستقبل (المدعو) مع الرسالة؛ والعكس صحيح؛ فعلى الداعية اختيار التوقيت المناسب لإجراء التواصل مع المدعويين سواء توقيت الزمن أو المناسبات الدينية أو ارتباطات الأعمال.

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، قَالَ: يَتَيْنَا النَّبِيَّ ﷺ فِي مَجْلِسٍ يُحَدِّثُ الْقَوْمَ، جَاءَهُ أَعْرَابِيٌّ فَقَالَ: مَتَى السَّاعَةُ؟ فَمَضَى رَسُولُ اللَّهِ ﷺ يُحَدِّثُ، فَقَالَ بَعْضُ الْقَوْمِ: سَمِعَ مَا قَالَ فَكَرَهُ مَا قَالَ. وَقَالَ بَعْضُهُمْ: بَلْ لَمْ يَسْمَعْ، حَتَّى إِذَا قَضَى حَدِيثَهُ قَالَ: أَيَنْ - أَرَاهُ - السَّائِلُ عَنِ السَّاعَةِ قَالَ: هَا أَنَا يَا رَسُولَ اللَّهِ، قَالَ: فَإِذَا ضَيِّعَتِ الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ، قَالَ: كَيْفَ إِضَاعَتُهَا؟ قَالَ: إِذَا وَسَدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ.

فالأعرابي جاء يسأل عن الساعة بينما النبي ﷺ منشغل بغيره، ويحدث الناس، فكان هذا السؤال في وقت غير مناسب، لذلك أعرض النبي ﷺ عن سؤاله وأكمل حديثه، ثم بعد انتهائه أجابه عن السؤال.

5 عدم وجود ترابط بين أجزاء الرسالة وضعف المحتوى:

لأن ذلك يؤدي إلى إغراض المستقبل عن الرسالة لضعفها، أو أحياناً تؤدي إلى إرباك المستقبل لعدم قدرته على التركيز في أفكارها.



ثالثاً/ . العوائق بالنسبة للمرسل:

1 فظاظة وتكبر المرسل:

أخرج الإمام مسلم عن عبد الله بن مسعود رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: (لَا يَدْخُلُ الْجَنَّةَ مَنْ كَانَ فِي قَلْبِهِ مِثْقَالُ ذَرَّةٍ مِنْ كِبَرٍ ...).

2 الحالة النفسية للمرسل:

حديث النبي صلى الله عليه وسلم عندما رأى جبريل عليه السلام على صورته الحقيقية عاد فزعاً مرتعباً إلى أهله، وطلب أن يغطوه بالفراش؛ فكان هذا تعبيراً عن الحالة النفسية الخائفة والمتردة من مشهد الوحي والتبليغ في بداية الدعوة.

3 عدم مخاطبة المستقبل بلغته:

قال علي بن أبي طالب رضي الله عنه: (إِنَّكَ لَا تَحْدُثُ النَّاسَ بِحَدِيثٍ لَا تَبْلُغُهُ عَقُولُهُمْ إِلَّا كَانَ لِبَعْضِهِمْ فَتْنَةٌ).

4 عدم الفصاحة في الكلام أو الكتابة:

عن عبد الله بن عباس -رضي الله عنهما- أن رجلاً قال للنبي صلى الله عليه وسلم: مَا شَاءَ اللَّهُ وَشِئْتُ، فَقَالَ: (أَجْعَلْتَنِي لِلَّهِ نِدَاءً؟ مَا شَاءَ اللَّهُ وَحَدَه). إسناده حسن. - رواه أحمد.

5 إخفاء النِّيَّات:

قَالَ اللَّهُ تَعَالَى: (قُلْ لَوْ كُنْتُمْ فِي يُبُوتِكُمْ لَبَرَزَ الَّذِينَ كُتِبَ عَلَيْهِمُ الْقَتْلُ إِلَى مَضَاجِعِهِمْ وَلِيَبْتَلِيَ اللَّهُ مَا فِي صُدُورِكُمْ وَلِيُمَحَّصَ مَا فِي قُلُوبِكُمْ وَاللَّهُ عَلِيمٌ بِذَاتِ الصُّدُورِ) (١٥٤) آل عمران

6 الكلام فيما لا يعني:

قال الإمام الترمذي: حدثنا أحمد بن نصير النيسابوري وغير واحد قالوا: حدثنا أبو مسهر عن إسماعيل بن عبد الله بن سماعة عن الأوزاعي عن قرّة عن الزهري عن أبي هريرة قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (مَنْ حُسِّنَ إِسْلَامُ الْمَرْءِ، تَرَكُهُ مَا لَا يَعْنِيهِ).



7 بذاءة اللسان:

قال الإمام الترمذي: حدثنا محمد بن يحيى الأزدي قال: حدثنا بن سابق عن إسرائيل عن الأعمش عن إبراهيم عن علقمة عن عبد الله قال: قال رسول الله ﷺ: (لَيْسَ الْمُؤْمِنُ بِالطَّعَّانِ، وَلَا اللَّعَّانِ، وَلَا الْفَاحِشِ، وَلَا الْبَذِيءِ).

رابعاً/ العوائق بالنسبة للوسيلة:

1 التشويش المادي الذي من شأنه أن يعيق إرسال واستقبال الرسالة في الوقت المناسب:

أخرج الإمام البخاري: عن جرير بن عبد الله رضي الله عنه: أن النبي ﷺ قال له في حجة الوداع: (اسْتَنْصِتِ النَّاسَ ثُمَّ قَالَ: لَا تَرْجِعُوا بَعْدِي كُفَّارًا، يَضْرِبُ بَعْضُكُمْ رِقَابَ بَعْضٍ).

2 الرقابة على وسائل الاتصال من شأنها أن تمنع وصول الرسالة إلى الجمهور:

يظهر في دعوة النبي (ﷺ) السرية للأفراد، وكذلك اجتماعهم في دار الأرقم والسريّة المحيطة بذلك، وكل هذا كان لأجل البعد عن أنظار قريش التي ترقبهم وتقرض سيطرتها، فلا يستطيعون مع هذا الظرف إيصال الرسالة العلنية لكافة شرائح الجمهور. وتتضح الصورة أيضاً في قصة حاطب بن أبي بلتعة الذي منعه الرقابة (النبي ﷺ)، والرسول الذين بعثهم) من إيصال رسالته إلى مبتغاها.

3 عدم وجود وسيلة الاتصال:

نلاحظ أن الخطاب (وسيلة الاتصال) بين نوح عليه السلام وابنه استمر حتى حال بينهما الموج (فقدت الوسيلة) فانقطع الاتصال بينهما.

4 عدم مراعاة طبيعة الجمهور عند استخدام الوسيلة:

خالد بن الوليد رضي الله عنه عندما أخذ يقتل الأسرى وغاب عنه طبيعة الجمهور، واحتمالية اختلاف اللغة عندهم، لأنهم من قبيلة أخرى.



الوحدة الثانية



الاتصال
عوائق وتحسينات

حقيقة العرض والتقديم



وقفات في مهارات الاتصال

الوحدة الثانية



لكل عملية اتصال مكونات ومجموعة من العناصر:

مرسل - مستقبل - وبينهما رسالة، والرسالة تنتقل من المرسل إلى المستقبل عبر قناة أو عبر وسيلة، ثم يتلقاها المستقبل فتحدث عنده أثرًا، هذا الأثر يلاحظه المرسل، ثم يبني بناء عليه أثرًا كذلك.

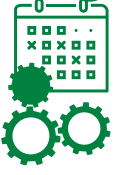
أمثلة على مشكلات الاتصال:

- كان المدعي ثائرًا جدًا والقاضي يحاول أن يستبين منه بعض المعلومات؛ فعملية الاتصال هنا كانت مشوشة.
- أرسل الزوج رسالة إلى زوجته عبر الجوال يوصيها بتحضير قهوة لضيوفه، لكن الزوجة لم تنتبه لهذه الرسالة، فحدثت المشكلة بعد ذلك. الإشكال أنها كانت رسالة جوال لم تنتبه لها الزوجة؛ فالمشكلة هنا كانت في الوسيلة.

عوائق وتحسينات
الاتصال

حقيبة العرض والتقديم





■ كان يستمع إليك بشكل جيد، وفجأة سمع رنين هاتفه، فأخرج هاتفه ونظر إليه خلسة، ثم بدت عليه علامات الرغبة في الانصراف. المشكلة هنا في المستقبل وفي حالته الشعورية الداخلية.

مشكلات المرسل: من مشكلات المرسل:

1 **الحالة النفسية:** هل هو خائف أم متوتر أم غضبان؟ هل يحمل سوءًا تجاهنا أم يتقبلنا؟ وفي بعض الأحيان تؤثر الحالة الجسدية للمرسل على قوة ووضوح الرسالة أو غموضها؛ كأن يكون حاقنًا أو جائعًا أو قلقًا.

2 **الإيمان بالفكرة:** له ارتباط بوضوح الرسالة من عدمه؛ فمعتقدات الشخص عن الفكرة التي ينقلها؛ هل هو مؤمن بها وبالتالي تجده يتكلم كالطلقة، أم أنه شاك فيها ولا يملك عليها أي أدلة.

3 **الأسلوب:** بعض الناس تكره أن تستمع له حتى ولو كان يقول حقًا، إذا كان أسلوبه غير جيد.

من مشكلات الرسالة:

■ أحيانًا لا تناسب الرسالة الطرف الآخر؛ إما لأنها غير مهمة، أو لا يحتاجها، أو لأن لغتها أصعب من أن يفهمها.

■ **التناقض داخل الرسالة:** كأن يقول الشخص الشيء وعكسه، فيحدث تناقض في المعلومات عند المستقبل، فيفقد عملية الاتصال مع المرسل.

■ **فقدان الهدف:** أحيانًا يكون الكلام كثيرًا والتفاصيل كثيرة أيضًا، تقول العرب: ((إذا كثرت الجواب خفي الصواب))؛ ولذلك فإن هناك ما يسمى بفن تقشير الرسالة، بأن تركز على اللب لكي تكون رسالتك واضحة ومفهومة.



مشكلات الوسيلة: من مشكلات الوسيلة:

- الوسيلة لا تناسب الطرف الآخر: كأن لا يحبها أو لا يريدتها أو لا يحبها ولا ينتبه لها.
- الموضوع لا يناسب الوسيلة: فأحياناً لا تتناسب الوسيلة المستخدمة مع وضوح الرسالة.
- الوسيلة مشوشة: كأن يكون الموضوع مهماً وأنت تعرضه بشكل سريع لا يناسب دقة المعلومات وأهميتها.

مشكلات المستقبل:

- حالته النفسية.
- كيف يشعر؟
- معتقداته تجاه المرسل.
- الأفكار السابقة للحديث السابق معه.
- حالته الجسدية والفسولوجية.
- التهميش وعدم الاهتمام.

العوامل الخارجية التي تؤثر في عملية الاتصال:

- 1 ■ **توقيت طرح الفكرة:** كأن يكون الوقت غير مناسب أو غير جيد؛ فهناك فرق بين أن أطرح فكرة في أول الاجتماع والناس منتبهين لي، وأن أطرحها في نهاية الاجتماع والناس قد استعدوا للإنهاء والرحيل.
- 2 ■ **المكان:** فما يقال في المسجد لا يقال في السوق، وما يقال في السوق قد لا يقال في المكتب، وما إلى ذلك، فلا بد أن نأخذ في الاعتبار أن لكل مقام مقالاً.
- 3 ■ **البيئة المحيطة:** من حيث الأمان والحرارة والتهوية والروائح والهدوء والإزعاج، كل ذلك يؤثر في عملية الاتصال.
- 4 ■ **الأحداث التي تسبق عملية الاتصال.**



العوامل الداخلية التي تؤثر في عملية الاتصال:

- 1 اللغة: فلا بد أن يفهم كل من الطرفين الآخر بطريقة جيدة.
- 2 تعدد الفهم: كعدم معرفة لغة جسد المتحدث أو المستمع فتفشل عملية الاتصال.
- 3 الاهتمامات: فكل من الطرفين يهتم بما يراه ملائمًا ومناسبًا له ويترك ما عداه.
- 4 الاستماع وعدمه.



نص قرائي

الوحدة الثانية

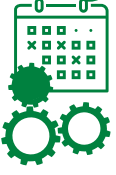


أنواع رجع الصدى:



عوائق وتحسينات
الاتصال

حقيقة العرض والتقديم



1 استجابة هامشية:

استجابة ليس لها أي علاقة بالرسالة: عندما يكون المرسل يقصد شيئاً ويوافق المستقبل على شيء ثانٍ.

2 الاستجابة الاعتراضية:

تحصل إذا اعترض المستقبل على المرسل في كلامه مبدئياً عدم الموافقة.

3 الاستجابة الدفاعية:

هي الاستجابة المشروطة، وهي موافقة المستقبل على مضمون الرسالة بعد تحقيق شروط معينة.

4 الاستجابة الملموسة:

يبيدي المستقبل استجابة ظاهرية ملموسة لبقة، لكنه في الحقيقة غير موافق.

5 الاستجابة الحقيقية:

عندما يوافق المستقبل على مضمون الرسالة في الظاهر ويصدقها في الباطن.

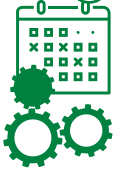
6 الاستجابة غير المتطابقة:

هي الاستجابة التي لا يتم فيها التطابق بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي، فهو يتكلم بكلام يظهر فيه الموافقة على رأي المرسل، ثم تكون تعبيرات وجهه وتصرفاته وحركاته خلاف ذلك.

7 عدم الاستجابة:

التي يظهر فيها المستقبل عدم قبول الرسالة من البداية.





نموذج لاسويل للاتصال

من أشهر نماذج الاتصال نموذج لاسويل: بنى الباحث هارولد لاسويل نموذجًا يصف عمليات الاتصال بواسطة الأسئلة التالية:

وما هو التأثير
الحاصل؟

لمن؟

بأية وسيلة؟

يقول ماذا؟

من؟

وفق هذا النموذج، يشارك في عملية الاتصال ٥ مركبات:

- 1 **المرسل** - المبادر أو المصدر لعملية الاتصال.
- 2 **الرسالة** - الأمور أو يريد المرسل تمريرها، (المضمون).
- 3 **الوسيلة** - وسيلة الاتصال التي تمر الرسالة عبرها.
- 4 **المستقبل** - الفرد أو الجمهور الموجه له عملية الاتصال.
- 5 **التأثير** - التغيير الذي يطرأ على المتلقين كنتيجة لتلقي الرسالة.



الوحدة الثانية



الاتصال
عوائق وتحسينات

حقيبة العرض والتقديم



حالة تدريبية

الوحدة الثانية



تساؤلات وإجابات نبوية

قم بدراسة الحديث الشريف:

عن مالك بن أنس سمع عن أبيه أنه سمع طلحة بن عبيد الله يقول: جاء رجل إلى رسول الله ﷺ من أهل نجد ثائر الرأس نسمع دوي صوته ولا نفقه ما يقول حتى دنا من رسول الله ﷺ فإذا هو يسأل عن الإسلام فقال رسول الله ﷺ: «خمس صلوات في اليوم واللييلة»، فقال: هل علي غيرهن؟ قال: «لا إلا أن تطوع وصيام شهر رمضان». فقال: هل علي غيرهن؟ فقال: «لا إلا أن تطوع وذكر له رسول الله ﷺ الزكاة». فقال: هل علي غيرهن؟ قال: «لا إلا أن تطوع»، قال: فأدبر الرجل وهو يقول: والله لا أزيد على هذا، ولا أنقص منه فقال رسول الله ﷺ: (أفلح إن صدق). رواه البخاري

عوائق وتحسينات
الاتصال

حقيقة العرض والتقديم



قم بدراسة الحديث الشريف:

ما هي المميزات الحوارية في
الحديث الشريف التي ستفيدك
في الدعوة إلى الله؟

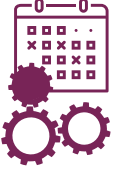
كيف تستفيد من الأسئلة
والأجوبة في الحديث الشريف
والتي ستساعدك على تحسين
أسلوب الدعوة؟





الوحدة الثالثة

لغة الجسد والحوار الدعوي



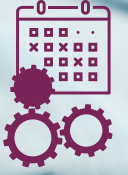
يستطيع المتدرب في نهاية الوحدة التدريبية:

- ① يحدد السلوكيات غير اللفظية وكيفية التعامل معها.
- ② يدرك أهمية لغة الجسد في إيصال الرسالة الدعوية.
- ③ يشارك بحوارات دعوية تظهر قوة لغة الجسد في الدعوة إلى الله.
- ④ يستخرج من كتب السير المواقف التي تبين تأثير لغة الجسد على الحوارات.



العرض التدريبي

الوحدة الثالثة



لغة الجسد
والحوار الدعوي

حقيقة العرض والتقديم

أولاً: لغة الجسد:

1 تتوقف درجة تأثير الرسالة على المستقبل كالتالي:

55%

لغة الجسد وتغييرات الوجه

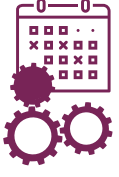
35%

نبرات الصوت

10%

اختيار الكلمات والمعاني





2 قراءة الرسائل غير اللفظية:

ينبغي على الداعية الانتباه إلى لغة الجسد وتفحصها! إن التعميمات الكبيرة تكون شائعة فيما يخص لغة الجسد. ليس لأن هناك شخصاً -على سبيل المثال- قد وضع ساقاً فوق الأخرى فهذا يعني أنه منغلق أو متحفظ، وإنما قد يعني ببساطة أنه يريح ساقاً بوضعها على الساق الأخرى، لذا احترس من التعميم على هذا النحو. بدلاً من ذلك انظر إلى المعلومة التي تستخلصها من لغة الجسد على أنها جزء من المعادلة. إليك فيما يلي بعض التفسيرات الشائعة لحركة الجسم. سوف تلاحظ أن هناك بعض التفسيرات المتناقضة:





3 جدول التفسيرات الشائعة لحركة الجسم:

حركة الجسم	المعنى
الساق غير الموضوعة فوق الأخرى	الانفتاح، والتوافق، والمرح.
خدش الرأس	الاستغراب، والعصبية، ونفاذ الصبر.
شد الأذن بعنف	الاستعداد للمقاطعة، أو الإصغاء الجيد.
ملامسة الأنف أو عظمة الفك	الشك، والتأمل.
راحة اليد المفتوحة	الكرم، والانفتاح، وعدم التصديق.
وضع اليدين على الشفاه	نفاذ الصبر، والصمت، والتفكير العميق.
وضع اليدين على الركبة والانحناء إلى الأمام	الاستعداد، والاستطالة، والانتباه.
القبض على المعصم	القوة، والغضب، والسيطرة.
وضع اليدين في الجيب	إخفاء المعنى، والاسترخاء، والمناخ البارد.
هز الكتفين	التشكك، والسلبية، وخشونة العنق.
وضع اليدين خلف الظهر	التسلط، والتواضع، والخدمة.
النظر إلى أسفل	التفكير العميق، أو السأم، أو اعتراء بعض المشاعر.
تمديد الأصابع	الثقة، أو السأم، أو التقيب.
تشبيك اليدين	الحزن، أو الترقب، أو الثقة.
التواصل البصري	الاهتمام، أو الغضب، أو السأم، أو انعدام الثقة.



4 معاني السلوكيات غير اللفظية وكيفية التعامل معها:

السلوكيات	المشاعر المحتملة	كيفية التعامل
- الابتسام. - الإيماء بالتأكيد. - الميل إلى الأمام. - اتصال العين.	- تحمس. - فهم.	استمر وسجل ملاحظة بأن حوارك تم استقباله بشكل جيد.
- التثاؤب. - حمقة بلا تعبير. - تحريك القدمين. - الميل إلى الخلف على المقعد. - النظر إلى الساعة.	ملل.	حاول إعطاء استراحة، أو إسرار بالإيقاف، أو راجع طريقة حوارك للتأكد من أن المستمعين مشاركون في الحوار.
- عبوس. - هرش الرأس. - عض الشفاه.	عدم فهم.	اسأل المستمعين عن الأجزاء التي لم يفهموها، قدم توضيحات بإعطاء أمثلة أو إعادة صياغة المعلومات.





ثانياً: الحوار الدعوي:

الحوار:

مراجعة المنطق والكلام في المخاطبة لإقناع المعاند المصحوبة بالدليل الموضح للحق المزيل للشبهة.

الحوار في الاصطلاح: هو الكلام المتبادل بين طرفين في أسلوب لا يقصد به الخصومة.

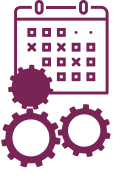
الدعوة:

هي هداية الناس إلى الإسلام الذي هو رحمة للبشرية جمعاء، لقوله تعالى: (وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ) (١٠٧) الأنبياء، وإنما كانت رسالته صلى الله عليه وسلم رحمة للعالمين، لأنها تتضمن تحقيق المصالح للعباد في دنياهم وآخرتهم، وتدرأ عنهم المفسد والأضرار.

تعريف الحوار الدعوي

تخصيص الكلام المتبادل بين طرفين في معرفة وجه الحق وهداية الناس إلى الإسلام. ومنه وقوله تعالى: (قُلْ يَا أَهْلَ الْكِتَابِ تَعَالَوْا إِلَى كَلِمَةٍ سَوَاءٍ بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ) (٦٤) آل عمران، تمثل الآية الصورة المتكاملة لمنهجية الحوار السليم، وتشير إلى عنصر رئيس في الحوار وهو الاستعداد إلى التسليم إلى ما توصلت له نتيجة الحوار.





الاستراتيجيات الذكية للحوار:

لكي يكون الداعية محاوراً ناجحاً ومتميزاً فيجب عليه الالتزام بالاستراتيجيات الذكية للحوار واستخدام هذه الاستراتيجيات استخداماً مناسباً في أثناء الحوار ومن هذه الاستراتيجيات:

1 التعبير عن شعورك بـ(أنا)، وليس بـ(أنت):

أيها الداعية في أثناء تعبيرك عن رأيك، فإن احتمال استفزازك الطرف الآخر سيصبح أقل لو أنك تحدثت عن نفسك أنت بدلاً عن الحديث عنه هو.

2 أعد صياغة أنا وأنت لتصبح نحن:

فكلمة نحن توجد وضعاً جديداً من التكاتف بين الطرفين بتوجيه اهتمامهما معاً إلى المصالح والأهداف المشتركة.

3 اجعل الطرف الآخر يظن أن الفكرة فكرته:

بهذه الطريقة يكون تأييد الطرف الآخر للفكرة وأهدافها مضموناً بنسبة كبيرة من خلال حماسه لها وشعوره بأن الفكرة نابعة من داخله.

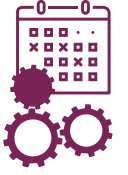
4 التشبث بشعرة معاوية:

نعني بذلك المرونة والحكمة، ويقصد بهذه العبارة أن يتعامل الداعية مع الآخرين بشيء من المرونة والحكمة بحيث يشد تارة ويرخي تارة أخرى، أما إذا أصر كل طرف على رأيه دون تقديم أي تنازلات، فإن هذا يؤدي إلى فشل الحوار.

5 إقبال المناقشة:

وهو أصعب جزء في الحوار وأكثره احتياجاً إلى المهارة، فعندما يكون النقاش مع آخرين تضيقاً للوقت وتبديداً للجهد، عند ذلك يفضل إقبال المناقشة بطريقة لبقة وذكية تشعر الآخرين أنه لم ينسحب.





6 القدوة:

ينبغي على الداعية أن يكون قدوة حسنة فيما يدعو إليه من أفكار وآراء حتى تكون ذا تأثير على الآخرين.

7 النهاية المؤثرة:

يقوم الداعية بتلخيص عناصر موضوعه، والدعوة إلى عمل شيء ما مع إحياء المشاعر القلبية، وتقديم الشكر للمستمعين.

8 تحين الظرف المناسب:

يحسن بالداعية أن يلقي نظرة إلى من حوله قبل أي حوار، ثم يحدد تلاؤم الحال للحوار، فإن وجده ملائماً استعان بالله وبدأ، وإلا سكت وتريث.

9 راقب نفسك وقيمها:

هل أنت مستمع جيد؟ وهل صوتك مناسب؟ وهل أنت ملتزم بما سبق أن هيأته من أفكار؟ هل أدبت نفسك بأداب الحوار؟ كذلك على الداعية الحكيم أن يراقب نفسه بالدرجة نفسها من اليقظة والانتباه التي يراقب بها الآخرين.

10 عود نفسك على الابتسامة:

اجعلها لا تفارق ثغرك في أثناء حوارك مع الآخرين، وكم يسر المدعوين حين يرون داعيتهم لا تفارقه الابتسامة.

11 التركيز على الرأي لا على صاحبه:

فيركز الداعية المحاور على الرأي والمخالفة بغض النظر عن صاحبهما، فإذا كان الحوار مشافهة فينفي التجريح.



الوحدة الثالثة



خطة الجسد
والحوار الدعوي

حقيقة العرض والتقديم



وقفات في الاتصال الفعال



لغة الجسد
والحوار الدعوي

المهارات المساندة لنجاح عملية الاتصال:

1 **الحصيلة المعرفية:** أن يكون لدى الإنسان حصيلة معرفية من الثقافة والفكر، والهدف من هذه الحصيلة أن يمد جذور التواصل مع فئات الناس وفئاتهم على اختلاف اهتماماتهم، فيجب أن يكون لدى الإنسان دائرة تخصص يعيش فيها، ودائرة من الثقافة يتعرف من خلالها على تخصصات الآخرين، ويستطيع من خلال هذه الثقافة العامة أن يبني جسور التواصل معهم؛ فالصياد الماهر هو الذي يضع للسמكة ما تحبه من الطعم لا ما يحبه هو.

حقيبة العرض والتقديم



2 الوعي الموقفي: بمعنى أن تحاول رصد لغة جسد أمامك، والمؤشرات المحيطة وتقرر بناء عليها مواصلة الحوار أو قطعه. ومن أمثلة ذلك في السُّنة النبوية:

■ يأتي الصعب بن جثامة رضي الله عنه ويصطاد حماماً وحشياً - وكان ذلك في حجة النبي ﷺ - ويدبجه ويقوم بطهيه ثم يقدمه للنبي ﷺ فلا يأكل منه. يقول الصعب: فلما رأى النبي ﷺ الكراهية في وجهي قال لي: إنما لم نأكل منه لأننا حُرْم؛ فأنا مُحْرَم ولا يجوز لي أن أكل من هذا الصيد.

■ تأتي عائشة إلى النبي ﷺ فيقول لها: يا عائش، والله إني لأعلم متى تكونين علي غاضبة ومتى تكونين عني راضية. قالت: وكيف ذلك يا رسول الله؟ قال: إذا كنت عني راضية فإنك تقولين: لا ورب محمد، وإذا كنت علي غضبي فإنك تقولين: لا ورب إبراهيم. فقالت: نعم يا رسول الله، فإنني والله لا أهجر إلا اسمك.



نص قرائي

الوحدة الثالثة



أنواع من الحوار السلبي:

■ الحوار العدمي التعجيزي:

وفيه لا يرى أحد طرفي الحوار أو كليهما إلا السلبيات والأخطاء والعقبات، وهكذا ينتهي الحوار إلى أنه « لا فائدة » ويترك هذا النوع من الحوار قدرًا كبيرًا من الإحباط لدى أحد الطرفين أو كليهما .

■ حوار المناورة (الكر والفر):

ينشغل الطرفان (أو طرف) بالتفوق اللفظي في المناقشة بصرف النظر عن الثمرة الحقيقية والنهائية لتلك المناقشة وهو نوع من إثبات الذات بشكل سطحي .

والحوار الدعوي
لغة الجسد

حقيقة العرض والتقديم



■ الحوار المزدوج:

وهنا يعطي ظاهر الكلام معنى غير ما يعطيه باطنه وذلك لكثرة ما يحتوي من التورية والألفاظ المبهمة، وهو يهدف إلى إرباك الطرف الآخر، ودلالاته أنه نوع من العدوان الخبيث.

■ الحوار السلطوي (اسمع واستجب):

نجد هذا النوع من الحوار سائداً على كثير من المستويات، فهناك الأب المتسلط والأم المتسلطة، والمدرس المتسلط، والمسؤول المتسلط ... إلخ. وهو نوع شديد من العدوان، حيث يلغي أحد الأطراف كيان الطرف الآخر ويعتبره أدنى من أن يحاور، بل عليه فقط السماع للأوامر الفوقية والاستجابة دون مناقشة أو تضجر، وهذا النوع من الحوار فضلاً عن أنه إلغاء لكيان (وحرية) طرف لحساب طرف آخر، فهو يلغي ويحبط القدرات الإبداعية للطرف المقهور فيؤثر سلباً على الطرفين وعلى المجتمع بأكمله.

■ الحوار السطحي (لا تقترب من الأعماق فتغرق):

حين يصبح التحاور حول الأمور الجوهرية محظوراً أو محاطاً بالمخاطر، يلجأ أحد الطرفين أو كلاهما إلى تسطيح الحوار طلباً للسلامة أو كنوع من الهروب من الرؤية الأعمق بما تحمله من دواعي القلق النفسي أو الاجتماعي.

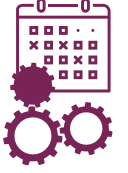
■ حوار الطريق المسدود (لا داعي للحوار فلن نتفق):

يعلن الطرفان (أو أحدهما) منذ البداية تمسكهما (أو تمسكه) بثوابت متضادة تغلق الطريق منذ البداية أمام الحوار وهو نوع من التعصب والتطرف الفكري وانحسار مجال الرؤية.

■ الحوار الإلغائي أو التسفيهي (كل ما عدا أنا خطأ):

يصر أحد طرفي الحوار على ألا يرى شيئاً غير رأيه وهو لا يكتفي بهذا بل يتكرر لأي رؤية أخرى ويسفهاها ويلغيها، وهذا النوع يجمع كل سيئات الحوار السلطوي وحوار الطريق المسدود.





■ حوار البرج العاجي:

ويقع فيه بعض المثقفين حين تدور مناقشاتهم حول قضايا فلسفية أو شبه فلسفية مقطوعة الصلة بواقع الحياة وواقع مجتمعاتهم، وغالبًا ما يكون ذلك الحوار نوعًا من الحذلقة وإبراز التميز على العامة دون محاولة إيجابية لإصلاح الواقع

■ الحوار الموافق دائمًا (معك على طول الخط):

وفيه يلغي أحد الأطراف حقه في التفاوض لحساب الطرف الآخر: إما استخفافًا (خذه على قدر عقله)، أو خوفًا، أو تبعية حقيقية طلبًا للراحة وإلقاء المسؤولية كاملة على الآخر.

■ الحوار المعاكس دائمًا (عكسك دائمًا):

حين يتجه أحد طرفي الحوار يمينًا يحاول الطرف الآخر الاتجاه يسارًا والعكس بالعكس وهو رغبة في إثبات الذات بالتميز والاختلاف ولو كان ذلك على حساب جوهر الحقيقة.

■ حوار العدوان السلبي (صمت العناد والتجاهل):

يلجأ أحد الأطراف إلى الصمت السلبي عنادًا وتجاهلاً ورغبة في مكيدة الطرف الآخر بشكل سلبي دون التعرض لخطر المواجهة.



الوحدة الثالثة



لغة الجسد
والحوار الدعوي

حقيبة العرض والتقديم



حالة تدريبية

الوحدة الثالثة



لغة جسد الداعية

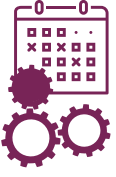
قم بدراسة الحالة:

عبد الله داعية طلب منه مكتب الدعوة أن يقوم بدعوة مجموعة من الشباب في إحدى القاعات، فقام (عبدالله) بالتوجه إلى القاعة، ثم بدأ بالتحية للجميع ثم بعمل مسح لكل المستمعين، وذلك عن طريق الاتصال العيني المباشر والمستمر لمدة طويلة، وعندما شرع في الكلام قام بالاتصال الموسع بالعين مع كل فرد على حدة، مع رفع صوته بالكلام واستمر على نبرة صوتية واحدة، وكان حريصاً على ألا يتحرك من المكان الذي بدأ منه، وكانت يداه لا تتحرك تقريباً، ومع ذلك حافظ على بقاء مستمعيه منبهين ومنشغلين معه، ثم قاس ردود أفعال مستمعيه خلال تقديم العرض هل هم موافقون؟ أم متضايقون، أم يشعرون بالملل؟ وهل لديهم أسئلة؟

لغة الجسد
والحوار الدعوي

حقيقة العرض والتقديم





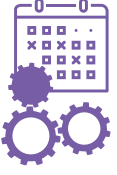
قم بدراسة الحالة:	
..... 	ما رأيك في لغة جسد عبدالله في بداية دخوله للقاعة؟
جوانب الفرص والقوة: 	من خلال الحالة التدريبية السابقة: - حدد جوانب الفرص والقوة للداعية عبدالله: - حدد جوانب الضعف والتهديدات للداعية عبدالله:





الوحدة الرابعة

تقنيات الحوار الناجح



يستطيع المتدرب في نهاية الوحدة التدريبية:

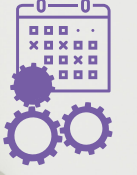
الأهداف التفصيلية:

- ① يميل لاستخدام مهارات الحوار الدعوي في دعوته.
- ② يجيد استعمال المهارات اللفظية في مجال الدعوة.
- ③ يتجنب عوامل فشل الحوار أثناء الدعوة.

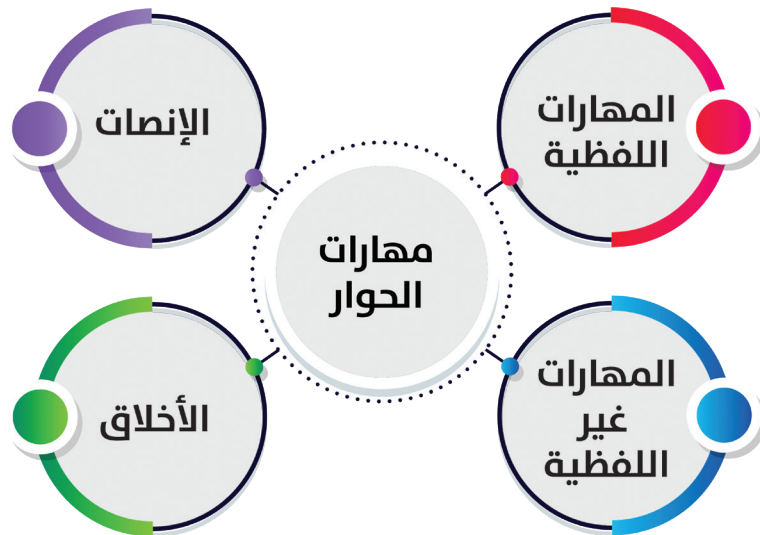


العرض التدريبي

الوحدة الرابعة



تقنيات الحوار الناجح:



تقنيات
الحوار الناجح

حقيبة العرض والتقديم





المهارات الأساسية للحوار الناجح:

أولاً: الإنصات:

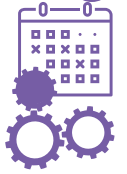
هو من المهارات المهمة في أي جلسة حوار بين أكثر من متحاور، ويؤثر الإنصات على المستمع للحوار في خمس حالات هي:

التجاهل: هو عدم الاهتمام بكلام الداعية المحاور، مثل الانشغال بشيء ما، كالهاتف، أو قراءة مجلة، أو مشهد خارج قاعة الحوار.

التظاهر: هو ليس إنصاتاً صادقاً أو تجاهلاً واضحاً، بل هو ظهور تعابير على الشخص تدل على أنه منصت، ولكنه يفكر بأشياء أخرى خارج موضوع الحوار.

الانتقاء: هو اختيار جزء محدد من الحوار والتركيز عليه؛ إذ يختار المستمع ما يهتمه في الحوار ويهمل العناصر أو المحاور الأخرى؛ لأنه يبحث عن شيء يخصه في كلام الداعية المحاور.





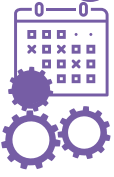
الانتباه: هو الإنصات الكامل لكافة كلام الداعية، والفهم التام لمضمونه، وليس بالضرورة أن يكون المُستمع مُوافقاً عليه.

التفاعل: هو عدم اكتفاء المُستمع بالانتباه فقط، بل يتفاعل مع الداعية المحاور ويحاول مُناقشته والتعرّف على رأيه؛ وخصوصاً في حال وجود اختلاف في الآراء بين المُستمع والداعية.

قواعد الانصات:

1	لا تتحدث	2	ضع المتكلم في وضع طبيعي ومريح	3	إشعاره بأنك تود الاستماع إليه
4	إزالة أسباب المقاطعة	5	تجاوب معه	6	كن صبوراً
7	تجنب المعوقات	8	كن متحفظاً ومرناً	9	اطرح بعض الأسئلة





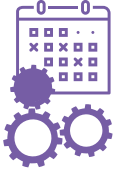
إن استخدام الداعية لعدد من العبارات تزيد من شعور المدعو بأن الداعية منصت لكلامه ومن ذلك:

- 1 هز الرأس أو الإيماء: وهو علامة على الاهتمام والمتابعة.
- 2 الصمت والنظر إلى المدعو بتشوق واهتمام أو الاقتراب منه، أو إمالة الصدر قليلاً إلى الأمام.
- 3 الملاحظة العابرة مثل: نعم، هكذا، وهو كذلك، حقاً، صحيح، عجيب.
- 4 رجع الصدى: وهو عبارة عن ترديد كلمات المتحدث الأخيرة.
- 5 عكس الصورة، مثل أن تقول: أشعر من كلامك أن كذا وكذا... أشعر أنك تريد أن تقول... إلخ.
- 6 أعد الصياغة: مثل أن تقول: أنت قلت كذا وكذا، أنت ذكرت ضمن كلامك كذا وكذا.
- 7 كتابة بعض عبارات المتحدث المهمة وهو أمر يشعر المدعو بالتقدير.

أخطاء الإنصات

كثرة المقاطعة	عدم إراحة المدعو	الأحكام المسبقة	التركيز على السلبيات
عدم تدبر كلام المدعو	انعدام الموضوعية	التمادي في الجدال	الانفعال والغضب
الانتصار للنفس	الخجل	سوء الظن	العبارات المحبطة
العبارات المثيرة للجدل	الأسئلة المغلقة	الاستخفاف بحديث المدعو	إكمال حديث المدعو عنه





ثانياً: المهارات اللفظية:

هي من المهارات الأساسية للحوار التي تُساهم في جعله مؤثراً على المُستمعين، ومن أهم هذه المهارات ما يأتي:

- التأني في الحوار.
- التركيز على أهم الكلمات أثناء الحوار.
- الحرص على استخدام طرق مُتنوعة في تكرار الأفكار.
- التنويع في نبرة الصوت أثناء التكلّم.
- تغيير طبيعة سرعة الحوار على نحو مُتدرّج، والتوقّف قبل وبعد الحديث عن الأفكار ذات الأهميّة.
- تجنّب رفع الصوت (الصراخ).

ثالثاً: المهارات غير اللفظية:

هي عبارة عن مجموعة من المهارات التي تُقسّم إلى ثلاثة مؤثّرات، هي:

- تعابير الوجه.
- التواصل البصريّ.
- حركة اليدين.



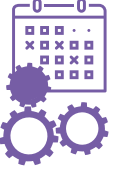
رابعاً: الأخلاق:

هي عبارة عن صفة تُركّز على الاهتمام بآداب الحوار، وتُعدُّ ذات تأثير أساسي على سير النقاش وتضمن استمراريته بطريقة صحيحة؛ لذلك يجب مراعاة مجموعة من الأشياء التي لا تتوافق مع أساسيات الأخلاق في الحوار، وهي:

- عدم إصدار الأوامر أو استخدام الكلمات التي تحتوي على تعابير إلزامية.
- عدم الأكل والشرب أثناء عقد الحوار إلا في حال كان ضمن مائدة الطعام.
- تجنب الانشغال عن الحوار بأيِّ مؤثرات خارجية، مثل تلقي مكالمات هاتفية.

عوامل فشل الحوار:

- 1 تقييم كلام المتحدث.
- 2 التركيز على الأخطاء أو الحكم بالخطأ.
- 3 التعميم.
- 4 التهكم والسخرية.
- 5 الانشغال عن الآخرين أثناء الحوار.
- 6 الغضب الشديد.
- 7 الحديث بصورة تقريرية.
- 8 الافتقار إلى العوامل المؤهلة لممارسة الإقناع.
- 9 عدم اقتناع المتحدث نفسه بما يقدمه للغير.
- 10 عوامل بيئية خارجية مثل: التشويش، ضعف الإرسال، وسوء الأداء.



وقفات في الاتصال الفعال



الوحدة الرابعة

تمر العلاقات بأربع مراحل، وهي:

المرحلة الأولى: الانطباع الأولي: هذا الانطباع يُحدث قراراً داخل النفس، يحدد مدى الاستمرار في العلاقة من عدمها؛ فإما الاستمرار والتواصل أو تسطيح العلاقة أو قطع العلاقة.

المرحلة الثانية: مرحلة الانجذاب أو الميل.

المرحلة الثالثة: مرحلة الانكشاف والتعرف: وهذه المرحلة تبدأ بالسؤال والتقييم.

المرحلة الرابعة: مرحلة نزع الأقنعة: وهي معرفة عميقة لأطراف الاتصال وينتج عنها إما تخفيف العلاقة، أو قطع العلاقة، أو الاستمرار في العلاقة.

تقنيات
الحوار الناجح

حقيبة العرض والتقديم



فلسفة الانطباع الأولي:

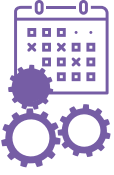
الانطباع الأولي عبارة عن لقطة يتخذ من خلالها الآخرون قرارًا عن شخصياتنا، وتوقعات عن تصرفاتنا في المستقبل، فالانطباع الأولي هو مدخل التعرف على الشخصية.

وسائل تحسين الانطباع الأولي:

- 1 نظرتك لذاتك؛** فيجب أن تتنظر لذاتك بشكل جيد؛ فالإنسان الذي يحتقر ذاته لن يستطيع أن يُسَوِّقَهَا في سوق التقبل الاجتماعي، ولن يستطيع أن يتعامل مع الناس بشكل جيد.
- 2 نظرتك للآخرين؛** عندما تتنظر للآخر على أنه تافه أو سيئ أو خطر أو إنسان لطيف أو رائع أو عميق أو جاد أو مرح - أيًا كانت هذه النظرة - فيجب أن تُحَيِّدَهَا، بمعنى: أن تلتقي بالآخر وعندك نوع من التقييم المؤجل، أما إذا قيمته مباشرة بسبب اسمه أو لقبه أو مدينته أو جنسه ودخلت بهذه النفسية فإن نظرتك له ستكون نظرة مشوشة، وبالتالي سيأخذ هو انطباعًا غير جيد عنك.
- 3 نظرتك لنظرة الآخرين لك؛** فالذي سيدخل إلى مكان وهو يعتقد أن من فيه لا يحبونه، فسيظهر بطريقة تدل على أنهم لا يحبونه، وإذا دخل إلى مكان وهو يعتقد أن الآخر يحتقره، فسيظهر ذلك عليه، أو أن الآخر سيستحسنه، فسيظهر ذلك عليه، أو أن الآخر سيستظرفه، فسيظهر ذلك عليه.



أبعاد الانطباع الأولي في الإتصال



نص قرائي

الوحدة الرابعة



أولاً: الحوار الدعوي الاجتماعي مع النبي ﷺ

لقد رصد القرآن الكريم الحوار بين خوله بنت ثعلبة رضي الله عنها والرسول ﷺ وهي تعرض مشكلتها الاجتماعية ولكنه كان يدعوها إلى الصبر على المصيبة ولا يملك لها شيئاً؛ ولذا حولت شكايتها إلى الله عز وجل، وقد سمع شكواها وعرض القرآن قصتها، قال تعالى: (قَدْ سَمِعَ اللَّهُ قَوْلَ الَّتِي تُجَادِلُكَ فِي زَوْجِهَا وَتَشْتَكِي إِلَى اللَّهِ وَاللَّهُ يَسْمَعُ تَحَاوُرَكُمَا . إِنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ بَصِيرٌ) (1) المجادلة، فنجد أن النص القرآني أشار إلى مقتضيات الحوار ومنها:

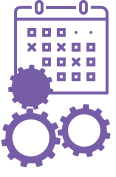
1 نقل حالة الطرف الآخر من الجدل إلى الحوار:

لأن الآية وصفت موقف الطرف الأول جدال بقوله تعالى (تُجَادِلُكَ فِي زَوْجِهَا) ثم أشار النص إلى نقل الجدل إلى الحوار، وقد وصفه (عز وجل): وَاللَّهُ يَسْمَعُ تَحَاوُرَكُمَا .

الحوار الناجح
تقنيات

حقيقة العرض والتقديم





2 الحوار يعتمد أسلوب مراجعة الكلام والجدال يعتمد أسلوب السؤال

قال القرطبي: (تجاوزك) أي تراجعك الكلام و(تجادلك) أي تساؤلك.

3 الحوار يؤدي في الأغلب إلى التوافق:

هذا ما كانت نهاية الحوار الذي قصته سورة المجادلة؛ لأن إصرار المرأة على قضيتها العادلة قد وصل إلى حد الجدال، ولكن الطرفين لديهم وحدة القناعة بالموقف، وأن الأمر بيد الله عز وجل، ولا يملكان إلا الانتظار فكانت الحالة تحاورًا.

4 الاستماع الكامل للحوار:

لأن الحوار الذي ذكره القرآن الكريم يبين جمالية صورة النبي ﷺ الرائعة في الاستماع للمرأة والبحث عن حل لها.

ثانيًا: أولويات الحوار الدعوي:

- 1 ترتيب الأولويات في الحوار تقنع المحاور.
- 2 مراعاة أولويات تناسق الحوار المتسلسل.
- 3 تقديم الأصول على الفروع.
- 4 إزالة عوائق الحوار الدعوي قبل طرح موضوع الحوار.
- 5 البداية في الحوار من النقاط المشتركة.
- 6 استمرارية الحوار أولوية.
- 7 جعل محور الحوار حسب اهتمامات المقابل وتعد الأكثر في التأثير.





صفات الداعية المحاور

1 عدل الداعية مع المدعو.

2 عدم قنوط الداعية.

3 بُعد الداعية عن اتباع الهوى.

4 البعد عن الغرور.

5 بيان الداعية للأمر الذي يدعو إليه.

6 صبر الداعية وسعة صدره.

7 رفق الداعية في دعوته.



الوحدة الرابعة



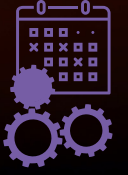
المفاهيم
المهارات الناعمة

حقيبة العرض والتقديم



حالة تدريبية

الوحدة الرابعة



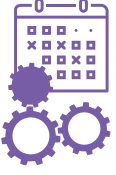
حوار خولة بنت ثعلبة رضي الله عنها

تقنيات
الحوار الناجح

لقد رصد القرآن الكريم الحوار بين خولة بنت ثعلبة رضي الله عنها والرسول ﷺ وهي تعرض مشكلتها الاجتماعية ولكنه كان يدعوها إلى الصبر على المصيبة ولا يملك لها شيئاً؛ ولذا حولت شكايتها إلى الله عز وجل وقد سمع شكواها وعرض القرآن قصتها، قال تعالى: (قَدْ سَمِعَ اللَّهُ قَوْلَ الَّتِي تُجَادِلُكَ فِي زَوْجِهَا وَتَشْتَكِي إِلَى اللَّهِ وَاللَّهُ يَسْمَعُ تَحَاوُرَكُمَا . إِنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ بَصِيرٌ) (١) المجادلة.

حقيقة العرض والتقديم





دراسة حالة	
	بالاستعانة بالنص القرائي "حوار خولة بنت ثعلبة رضي الله عنها" وضح مقتضيات الحوار بشكل تفصيلي:
	ما الجوانب التطبيقية المأخوذة من حوار خولة بنت ثعلبة رضي الله عنها الذي تراه يفيدك في مجال الدعوة؟



A high-angle photograph of two men walking towards the camera on a wide, paved path. The man on the left is wearing a white shirt, a dark tie, and dark trousers, holding a pair of glasses. The man on the right is wearing a light purple shirt and dark trousers, carrying a dark jacket under his arm. They are both smiling and appear to be in conversation. To the left of the path is a body of water with a metal railing. The path is made of light-colored rectangular tiles.

الوحدة الخامسة

أنواع الشخصيات في الاتصال

يستطيع المتدرب في نهاية الوحدة التدريبية:

- ① يفرق بين الأنواع المختلفة للشخصيات عند التواصل.
- ② يجيد التعامل مع أنواع الشخصيات أثناء الدعوة إلى الله.
- ③ ينوع من طرق الدعوة إلى الله.
- ④ يقتدي بالنبي ﷺ في التعامل مع الشخصيات المختلفة.



العرض التدريبي

الوحدة الخامسة



نماذج البشر وكيفية التعامل معهم:

الإنسان الخشن:

خصائصه:

- قاس في تعامله حتى أنه يقسو على نفسه أحياناً، لا يحاول تفهم مشاعر الآخرين، لأنه لا يثق بهم.
- يكثر من مقاطعة الآخرين بطريقة تظهر تصلبه برأيه يحاول أن يترك لدى الآخرين انطباعاً بأهميته.
- مغرور في نفسه لدرجة أن الآخرين لا يقبلوه، لديه القدرة على المناقشة مع التصميم على وجهة نظره.

أنواع الشخصيات
في الاتصال

حقيقة العرض والتقديم





■ يرى نفسه أنه بخير ولكن الآخرين ليسوا بخير.

كيف تتعامل معه؟

■ أعمل على ضبط أعصابك والمحافظة على هدوئك.

■ حاول أن تصغي إليه جيداً.

■ تأكد من أنك على استعداد تام للتعامل معه.

■ لا تحاول إثارته بل جادله بالتي هي أحسن.

■ حاول أن تستخدم معلوماته وأفكاره.

■ كن حازماً عند تقديم وجهة نظرك.



الودود ذو الشخصية البسيطة:

خصائصه:

- هادئ وبشوش وتتميز أعصابه بالاسترخاء.
- يثق بالناس ويثق أيضاً بنفسه.
- يرغب في سماع الإطراء من الآخرين.
- طيب القلب ويرحب بزواره ومقبول من الآخرين.
- غير منظم ولا يحافظ على المواعيد وليس للزمن عنده قيمة.
- لديه الشعور بالأمان.
- يرى نفسه بخير والآخرين بخير أيضاً.

كيف نتعامل معه؟

- قابله باحترام وحافظ على الإصغاء الجيد.
- حافظ على مناقشة الموضوع المطروح وعدم الخروج عنه.
- حاول العمل على توجيه الحديث إلى الهدف المنشود.
- تصرف بجدية عند الحاجة.
- حاول المحافظة على المواعيد.



الشخص المتردد:

خصائصه:

- يفتقر إلى الثقة بنفسه.
- تظهر عليه علامات الخجل والقلق.
- تتصف مواقفه غالباً بالتردد.
- يجد صعوبة في اتخاذ القرار.
- يضيع وسط البدائل العديدة.
- يميل للاعتماد على اللوائح والأنظمة.
- كثير الوعود ولا يهتم بالوقت.
- يطلب المزيد من المعلومات والتأكيدات.

كيف نتعامل معه؟

- محاولة زرع الثقة في نفسه.
- ساعده على اتخاذ القرارات وأظهر له مساوئ التأخير في ذلك.
- أعمل على توفير نظام معلومات جيد لتزويده.
- أعطه مزيداً من التأكيدات.
- أفهمه أن التردد يضر بصاحبه وبعلاقته مع الآخرين.
- أفهمه أن الإنسان يحترم بثباته وقدرته على اتخاذ القرار.



الشخص الذي تتصف ردود الفعل لديه بالبطء:

خصائصه:

- يتميز بالبرود ويصعب التفاهم معه.
- يتميز بدرجة عالية من الإصغاء ويتفهم المعلومات.
- لا يرغب في الاعتراض على الأفكار المعروضة.
- يتهرب من الإجابة على الأسئلة الموجهة إليه.
- لا يميل للآخرين فهو غير عاطفي.

كيف نتعامل معه؟

- عالجه بأسلوبه من خلال إصفاك الجيد.
- وجه إليه الأسئلة المفتوحة التي تحتاج إلى إجابات مطولة.
- استخدم معه الصمت لتجبره على الإجابة.
- لتكن بطيئاً في التعامل معه ولا تتسرع في خطواتك.
- أظهر له الاحترام والود.



الشخصية المعارضة:

خصائصه:

- لا يبالي بالآخرين لدرجة أنه يترك أثراً سيئاً لديهم.
- يفتقر إلى الثقة؛ لذا تجده سلبياً في طرح وجهات نظره.
- تقليدي ولا تغريه الأفكار الجديدة ويصعب حثه على ذلك.
- لا مكان للخيال عنده فهو شخصية غير مجددة.
- عنيد، صلب، يضع الكثير من الاعتراضات.
- يذكر كثيراً تاريخه الماضي.
- يلتزم باللوائح والأنظمة نصاً لا روحاً.
- لا يميل للمخاطرة خوفاً من الفشل.

كيف نتعامل معه؟

- التعرف على وجهة نظره من خلال المواقف الإيجابية معه.
- تدعيم وجهة نظرك بالأدلة للرد على اعتراضاته.
- أكد له على أن لديك العديد من الشواهد التي تؤيد أفكارك.
- عدم إعطائه الفرصة للمقاطعة.
- قدم أفكارك الجديدة بالتدريج.
- لتكن دائماً صبوراً في تعاملك معه.
- استعمل أسلوب: نعم ولكن.



الشخصية العدوانية المستعدة للتشاجر:

خصائصه:

- عدواني ويثير المشاكل.
- يمكن إثارته بسهولة.
- يتمسك برأيه ويعتمد فقط على نفسه.
- عبوس الوجه، متقلب المزاج ومتوتر الأعصاب.
- يرفض الآخرين وأفكارهم ويبدى عدم اهتمام.
- يستخدم أسلوب الهجوم على الجوانب الشخصية.
- يكثر من الصياح لكي يروع الآخرين.

كيف نتعامل معه؟

- أصغ إليه جيداً لكي تمتص انفعاله وغضبه.
- حافظ على هدوئك دائماً ولا تتفعل.
- لا تأخذ كلامه على أنه يمس شخصيتك.
- تمسك بوجهة نظرك ودافع عنها بقوة الحجة والبرهان.
- أعدّه إلى نقاط الموضوع المتفق عليها.
- استخدم معه المنطق وابتعد عن العاطفة.
- ابتسم وحافظ على جو المرح.



شخصية مُدَّعي المعرفة:

خصائصه:

- لا يصدق كلام الآخرين ويبيدي دائماً اعتراضه.
- متعالٍ، ويحب السيطرة الكلامية ويميل إلى السخرية.
- عنيد، رافض، ومتمسك برأيه.
- يفتخر ويتحدث عن نفسه طيلة الوقت.
- شكاك، ويرتاب من دوافع الآخرين.
- يحاول أن يعلمك حتى عن عملك أنت.

كيف نتعامل معه؟

- تماسك أعصابك وحافظ على هدوئك التام.
- تقبل تعليقاته؛ ولكن عليك أن تثابر في عرض وجهة نظرك.
- الجأ في مرحلة ما إلى الإطراء والمدح.
- اختر الوقت المناسب لمقاطعته في مواضيع معينة.
- لتكن واقعياً معه دائماً.



الشرار:

خصائصه:

- كثير الكلام ويتحدث عن كل شيء وفي كل شيء.
- يعتقد أنه مهم.
- يمكن ملاحظة رغبته في التعالي إلا أنه أضعف مما تتوقع.
- يتكلم عن كل شيء باستثناء الموضوع المطروح للبحث.
- يقع في الأخطاء العديدة.
- واسع الخيال ليثبت وجهة نظره.

كيف نتعامل معه؟

- قاطعه في منتصف حديثه وعندما يحاول استعادة أنفاسه، قل له: يا سيد
- ألسنا بعيدين عن الموضوع المتفق عليه؟
- أثبت له أهمية الوقت وأنت حريص عليه.
- أشعره بأنك غير مرتاح لبعض أحاديثه؛ وذلك بالنظر إلى ساعتك.



الخجول:

خصائصه:

- يفتقد إلى الثقة في نفسه.
- من السهولة إرباكه.
- متحفظ ويتبدل لونه لأقل مؤثر.
- يحاول الاختباء خلف الآخرين.

كيف نتعامل معه؟

- اطلب منه تقديم وجهة نظره.
- حاول أن تعمل على زيادة ثقته بنفسه بوضعه في مواقف مضمون فيها نجاحه.
- لا تقدم إليه البدائل، وحاول أن تعطيه الحل ليثبت عليه.

العنيد:

خصائصه:

- يتجاهل وجهة نظرك ولا يرغب في الاستماع إليها.
- يرفض الحقائق الثابتة ليظهر درجة عناده.
- صلب، قاس في تعامله.
- ليس لديه احترام للآخرين ويحاول النيل منهم.

كيف نتعامل معه؟

- أشرك الآخرين معك لكي توحد الرأي أمام وجهة نظره.
- أطلب منه قبول وجهة نظر الآخرين لمدة قصيرة لكي تتوصلوا إلى اتفاق.
- أخبره بأنك ستكون سعيداً لدراسة وجهة نظره فيما بعد.



المتعالي:

خصائصه:

- يعتقد أن مكانه وسط المجموعة لا يمثل المكانة التي يستحقها، وأن ذلك يمثل مستوى أقل بكثير مما يستحق.
- يحاول تصيد السلبيات لدى الآخرين ويحاول إيصالهم إلى المواقف الحرجة.
- يعامل الآخرين بتعال لا اعتقاده أنه فوق الجميع.

كيف نتعامل معه؟

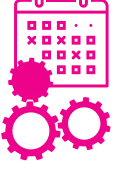
- لا تحاول استخدام السؤال المفتوح معه:
- لأنه ينتظر ذلك ليحاول إثبات أن لديه المعلومات المتخصصة حول الموضوع المطروح أكثر بكثير مما لديك.
- لأنه يشعر عند توجيه السؤال المفتوح إليه أنه هو حلال المشاكل وأن رأيك لا يمثل أي قيمة بالنسبة له.
- استعمل معه أسلوب: نعم... ولكن.

الباحث عن الأخطاء:

خصائصه:

- مقولته المشهورة: الهجوم خير وسيلة للدفاع.
- يتصيد الأخطاء على درجة عالية.
- لديه دائماً مجموعة من الأسئلة ليوافه بها الآخرين.
- تراه يتنقل من مكان لآخر بحثاً عن الأخطاء.
- ليس لديه احترام لمشاعر الآخرين.





كيف نتعامل معه؟

- لا تفقد السيطرة على أعصابك معه.
- لا تفتح له الباب الكامل ليقول كل ما عنده.
- أصغ إليه بدرجة عالية.
- أفهمه أن لكل إنسان حدوداً يجب أن يلتزم بها.
- لا تعطه الفرصة للسيطرة الكلامية.

المتحذلق:

خصائصه:

- لا يصدق شيئاً إلا ما هو مكتوب.
- يهتم باللوائح والأنظمة على درجة عالية.
- يقسم مكتبه إلى عدة أقسام: للقلم مكانه، وللتليفون مكانه، وهكذا.

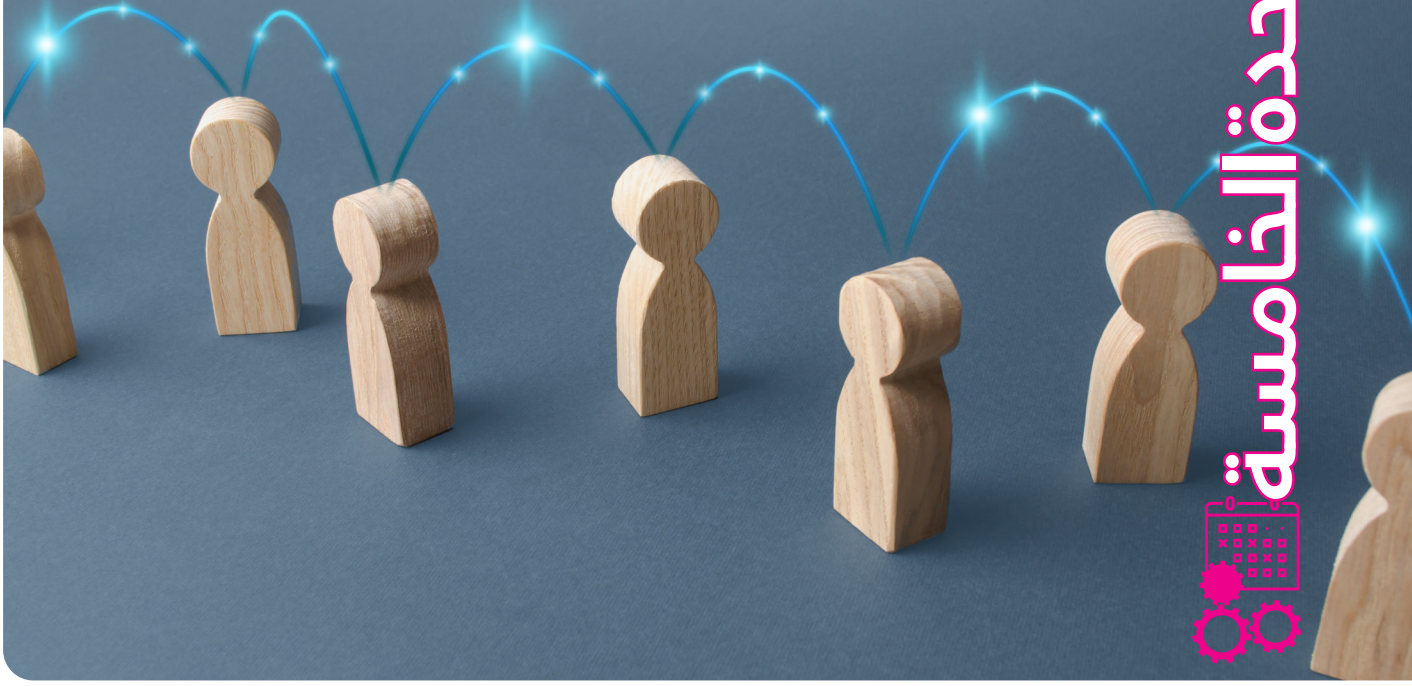
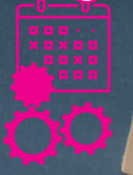
كيف نتعامل معه؟

- ادخل عليه من خلال ما يحب وبالذات جانب الرقة.
- تحدث معه حول القوانين واللوائح والأنظمة.
- تعامل معه بالمادة المكتوبة.



وقفات في الاتصال الفعال

الوحدة الخامسة



عند التعامل مع الشخصيات المختلفة لابد للداعية أن يحسن استخدام لغة الجسد، ولغة الجسد ثلاثة أقسام:

- 1 معان إيجابية:** مثل القبول والرضا والتأييد والمبادرة.
- 2 معان سلبية:** مثل الرفض والتوتر والضيق والملل والسأم والانشغال والتقطيب والشك والغضب.
- 3 معان محايدة:** مثل الدهشة والتعجب والتأمل والترقب.

مكونات الجسد:

يتكون الجسد من جانبين: جانب صلب وجانب لين؛ فأما الصلب فيكون للمعاني السلبية والدفاع وحماية الذات، وأما الجانب اللين فيكون للاستسلام والألفة والعلاقة الحميمة. فعندما نشعر أننا نلقى تهديداً من الجانب المقابل؛ فإننا نعطي الجانب الصلب، وإذا كان الطرف المقابل أيضاً لا يريدني؛ فإنه يعطيني الجانب الصلب، ولذلك فإنه يجب علي أن

أنواع الشخصيات
في الاتصال

حقيقة العرض والتقديم



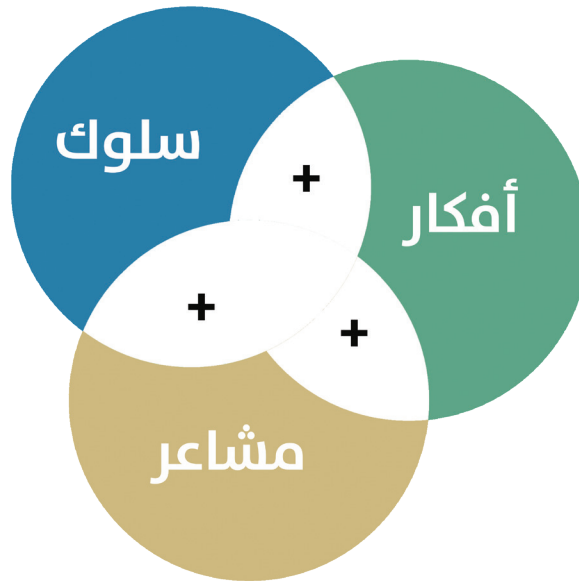
أكون منتبهاً؛ هل الطرف الآخر يعطيني الجانب الصلب أم الجانب اللين حتى أتمكن من معرفة مشاعره تجاهي، وأقيم عملية التواصل معه بشكل جيد .

أنماط الشخصيات في الاتصال:

هناك أكثر من ٣٥ تعريفاً للشخصية؛ ولا يوجد شيء اسمه شخصية، فشخصيتي وشخصيتك هي مجموعة من الآراء والتربية والثقافة والشكل والتعليم واللغة والسلوك والانفعالات والأفكار والمعتقدات، فلا تستطيع أن تحكم على الشخصية من موقف واحد؛ بسبب تعقيد تكوين الشخصية.

مكونات الشخصية:

تتكون الشخصية من ثلاثة مكونات:



فمثلاً: عندي أفكار أن هذا الشخص من الممكن أن يؤذيني؛ فتكون المشاعر عندي هي مشاعر الحذر، فيأتي بعد ذلك دور السلوك كنتيجة للأفكار والمشاعر متمثلاً في التوجس، وهذا السلوك - التوجس - إذا تكرر مع أكثر من شخص وأكثر من موقف؛ فإنه يتحول إلى عادة، والعادة إذا استمرت طويلاً فإنها تتحول إلى طبع، والطبع يتحول إلى جزء من الشخصية، فعلى الداعية ألا يحكم على سلوك ولكن يحكم على طبع.



أهمية معرفة أنماط شخصيات المدعوين:

من القواعد المهمة جداً في التعامل مع الشخصيات: ((تعرف على من أمامك ثم تعامل معه وفقاً لهذه المعرفة))؛ فالشخصيات قائمة على التفرد لا التشابه، فكل شخص متفرد وبالتالي نتعامل معه وفقاً لهذا التفرد.

مقومات نجاح الاتصال الدعوي:

لنجاح الاتصال الدعوي يلزم توافر ثلاثة مقومات هي:

1	حرارة قلب	2	طلاقة سان	3	معرفة بطبائع الناس
---	-----------	---	-----------	---	--------------------

يقول الله تعالى: ((قل هذه سبيلي أدعو إلى الله على بصيرة)).

بصيرة في الدعوة وبصيرة في المحتوى وبصيرة في وسائل الأداء والأدوات وكذلك وبصيرة في طبائع الناس.

ذكر (روبرت شالدين) -وهو أحد المهتمين بعملية الإقناع- في مقدمة أحد كتبه نظرية عن إحدى الدارسات، التي قامت بدراسة أنثى الديك الرومي وسلوكها، ومن خلال دراستها توصلت إلى قاعدة في السلوك الإنساني أسمتها (تشيب تشيب)؛ ومفادها أن لكل إنسان في هذه الدنيا قفل خاص به، وأن الإنسان مثل خزانة البنك، لا تستطيع أن تكسرها وأن تدخل إليها مهما أوتيت من قوة؛ لكنك عندما تعرف أرقام هذه الخزانة فإنك تستطيع أن تفتحها.

وقد طبق النبي ﷺ معرفة طبائع الناس في عام الفتح؛ فعندما أتى العباس رضي الله عنه ومعه أبو سفيان يوم فتح مكة، قال العباس لرسول الله ﷺ: يا رسول الله، إن أبا سفيان رجل يحب الشرف، فقال رسول الله ﷺ: من دخل بيته فهو آمن، ومن بقي في الحرم فهو آمن، ومن دخل دار أبي سفيان فهو آمن. فأعطاه مكانته؛ فيذهب أبو سفيان ويجمع الناس ويقول فيهم: إن محمداً أتاكم بجنود لا قبل لكم بها، مما كان له بالغ الأثر يوم الفتح.





يقول الشيخ علي الطنطاوي رحمه الله: وكل نفس لها باب وإليها طريق، لم يخلق الله نفساً مغلقة لا باب لها؛ فهذا يُدخِل إليه من باب التعظيم، وهذا يُدخِل إليه من باب العاطفة، وهذا من باب المنطق، وهذا من باب التهديد، وهذا من باب التخويف، وهذا يزعجه التطويل ويحب الاختصار، وهذا يؤثر الشرح والبيان، ولا بد لك قبل أن تكلم أحداً أن تعرف من أي باب من الأبواب ستدخل إليه.

أنواع الشخصيات
في الاتصال

حقيقة العرض والتقديم



نص قرائي



الوحدة الخامسة

التدرج في الحوار:

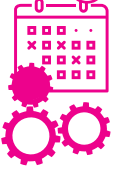
إن التدرج في الحوار له أثر كبير في نفس المتحاورين؛ فالبعض قد تتشرب نفسه بفكرة معينة فيرى أنها الحق وأن ما سواها باطل لا ينبغي الأخذ به، فعند التدرج معه في الحوار يمكن إقناعه.

وقد وضع ابن القيم الجوزية ذلك بقوله (فيربّي الرجل على المقالة، وينشأ عليها صغيراً، فيتربى قلبه ونفسه عليها، كما يتربى لحمه وعظمه على الغذاء المعتاد، ولا يعقل نفسه إلا عليها، ثم يأتيه العلم وهلة واحدة يريد إزالتها وإخراجها من قلبه، وأن يسكن موضعها فيعسر عليه الانتقال).

أنواع الشخصيات
في الاتصال

حقيقة العرض والتقديم





المثال الأول:

ما أخرجه البخاري في صحيحه عن سعد بن أبي وقاص رضي الله عنه قال: جَاءَ النَّبِيُّ ﷺ يَعُودُنِي وَأَنَا بِمَكَّةَ، وَهُوَ يَكْرَهُ أَنْ يَمُوتَ بِالْأَرْضِ الَّتِي هَاجَرَ مِنْهَا، قَالَ: يَرْحَمُ اللَّهُ ابْنَ عَفْرَاءَ، قُلْتُ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، أَوْصِي بِمَالِي كُلِّهِ؟ قَالَ: لَا، قُلْتُ: فَالْشَّطْرُ، قَالَ: لَا، قُلْتُ: الثَّلَاثُ، قَالَ: فَالثَّلَاثُ، وَالثَّلَاثُ كَثِيرٌ، إِنَّكَ أَنْ تَدَعَ وَرَثَتَكَ أَغْنِيَاءَ خَيْرٌ مِنْ أَنْ تَدْعَهُمْ عَالَةً يَتَكَفَّفُونَ النَّاسَ فِي أَيْدِيهِمْ، وَإِنَّكَ مَهْمَا أَنْفَقْتَ مِنْ نَفَقَةٍ، فَإِنَّهَا صَدَقَةٌ، حَتَّى اللَّقْمَةُ الَّتِي تَرْفَعُهَا إِلَى فِي امْرَأَتِكَ، وَعَسَى اللَّهُ أَنْ يَرْفَعَكَ، فَيَنْتَفِعَ بِكَ نَاسٌ وَيُضَرَّ بِكَ آخَرُونَ، وَلَمْ يَكُنْ لَهُ يَوْمَئِذٍ إِلَّا ابْنَةٌ.

وفي هذا الحديث جاء التدرج من سعد بن أبي وقاص رضي الله عنه بإيحاء من النبي ﷺ. فإن المرء حال مرضه يغلب عليه الزهد في الدنيا، والحرص على التزود للأخرة، فحين وجد النبي -عليه الصلاة والسلام- ذلك من سعد خشي من أن يضر فعله بمن وراءه، فأخذ يتدرج في الحوار أولاً، ثم التأكيد على كفايته ثانياً بقوله (والثلاث كثير) وختم ببيان السبب بقوله (إنك أن تدع ورثتك أغنياء خير من أن تدعهم عالة يتكففون الناس في أيديهم) فرضي سعد بذلك بعد حوار قصير تواصل فيه -عليه الصلاة والسلام- بأكثر من طريقة، فأثمرت النتيجة.

المثال الثاني:

ما أخرجه البخاري في صحيحه عن عبدالله بن عمرو رضي الله عنه قال: أَنْكَحَنِي أَبِي امْرَأَةً ذَاتَ حَسَبٍ، فَكَانَ يَتَعَاهَدُ كَنَّتَهُ، فَيَسْأَلُهَا عَنْ بَعْلِهَا، فَتَقُولُ: نَعَمْ الرَّجُلُ مِنْ رَجُلٍ لَمْ يَطَأْ لَنَا فِرَاشًا، وَلَمْ يُفْتَشْ لَنَا كَنَفًا مِنْذُ أَتَيْنَاهُ، فَلَمَّا طَالَ ذَلِكَ عَلَيْهِ ذَكَرَ لِلنَّبِيِّ ﷺ فَقَالَ: الْقَنِي بِهِ، فَلَقِيْتُهُ بَعْدُ، فَقَالَ: كَيْفَ تَصُومُ؟ قَالَ: كُلَّ يَوْمٍ، قَالَ: وَكَيْفَ تَحْتَمُّ؟ قَالَ: كُلَّ لَيْلَةٍ، قَالَ: صُمْ فِي كُلِّ شَهْرٍ ثَلَاثَةً، وَاقْرَأِ الْقُرْآنَ فِي كُلِّ شَهْرٍ، قَالَ: قُلْتُ: أَطِيقُ أَكْثَرَ مِنْ ذَلِكَ، قَالَ: صُمْ ثَلَاثَةَ أَيَّامٍ فِي الْجُمُعَةِ، قُلْتُ: أَطِيقُ أَكْثَرَ مِنْ ذَلِكَ، قَالَ: أَفْطِرْ يَوْمَيْنِ وَصُمْ يَوْمًا قَالَ: قُلْتُ: أَطِيقُ أَكْثَرَ مِنْ ذَلِكَ، قَالَ: صُمْ أَفْضَلَ الصَّوْمِ صَوْمَ دَاوُدَ صِيَامَ يَوْمٍ وَإِفْطَارَ يَوْمٍ، وَاقْرَأْ فِي كُلِّ سَبْعٍ لَيْالٍ مَرَّةً فَلَيْتَنِي قَبِلْتُ رُخْصَةَ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، وَذَلِكَ أَنِّي كَبُرْتُ وَضَعُفْتُ، فَكَانَ يَقْرَأُ عَلَى بَعْضِ أَهْلِهِ السَّبْعَ مِنَ الْقُرْآنِ بِالنَّهَارِ، وَالَّذِي يَقْرُؤُهُ يَعْرِضُهُ مِنَ النَّهَارِ، لِيَكُونَ أَخَفَّ عَلَيْهِ بِاللَّيْلِ، وَإِذَا أَرَادَ أَنْ يَتَقَوَّى أَفْطَرَ أَيَّامًا وَأَحْصَى، وَصَامَ مِثْلَهُنَّ كَرَاهِيَةً أَنْ يَتْرَكَ شَيْئًا، فَارَقَ النَّبِيُّ ﷺ.



إن النبي ﷺ حين علم أمر عبد الله بن عمرو في عبادته، وإقباله عليها إقبال المعرض عن الدنيا، المولي إياها ظهره.

حذر ﷺ من تأثير هذا على أهل بيته، إضافة إلى أن الإنسان يكبر ويضعف فلا يستطيع المداومة على ما كان عليه من عبادة، فأراد أن يرشده إلى التوازن في حياته، ولعله لا يرضى أن ينقص من إذا دعاه لذلك جملة واحدة، فتدرج معه في الحوار حتى استقر معه على صيام يوم وإفطار يوم، وختم القرآن كل سبعة أيام.

والتدرج في الحوار أدعى للموافقة والاتباع وتغيير السلوك، فكانت مهارة منه -عليه الصلاة والسلام- في استخدام الطريقة الفعالة في التأثير عليه وإقناعه.

الحلم والأناة في الهدي النبوي:

فالداعية هدفه الوصول للحق، وليس الانتصار للنفس والشهرة والرياء، وإذا فلا داعي للغضب والاستكبار أمام الخصم الضال فهدفه غالباً النصر لباطل أو لنفسه أو لأهداف غامضة غير واضحة فلا سواء، فالرسول الكريم ﷺ خير قدوة في حلمه وتحلمه في كل محاوراته ومجالات دعوته، فمن حين بدأ بالدعوة والندارة وهو يقابل أجناساً شتى تختلف اختلافاً كبيراً في أخلاقها، وفي عاداتها، وعلمها، ويحلم مع الكل.

فهو يتأنى ولا يتعجل في حكمه، أو في استعجال نتيجة وثمره دعوته فهذا يصمه بالجنون، وآخر يلزمه ويهمومه، وثالث يتهمه بالسحر، ومنهم من يؤذيه في مجلس دعوته؛ وهو ﷺ يناديه بأحب مسمياتهم لهم فيقول: يا أبا الحكم لأبي جهل، يا أبا الوليد لعتبة بن ربيعة، يا أبا الحباب لرأس النفاق ابن أبي سلول.

فقد دفعه حلمه لكظم غيظه، ومقابلة السيئة بالحسنة والغض عن الأذية، وعدم المبادرة إلى الانتقام.

وهذا الذي ينبغي لكل داعية محاور أن يتصف بالحكمة وإن لم يتحلم، فلا بد أن يكون الداعية حليماً، وصفة الحلم تقتضي الصفح واحتمال الأذى.

وإن لم يتصف بذلك كان ما يفسده أكثر مما يصلحه، فهو في غاية العقل والرزانة، وقد وصفوا الحلم بالعقل لأنه من مسببات العقل.



وخادم رسول الله ﷺ أنس بن مالك رضي الله عنه على طول خدمته يشهد بأن الرسول الكريم ﷺ لم يغضبه في يوم، يقول: (خدمت النبي ﷺ عشر سنين بالمدينة، وأنا غلام، ما قال لي فيها أف قط، وما قال لي لم فعلت هذا؟ أو ألا فعلت هذا).

ويروي من حلمه (كنت أمشي مع رسول الله ﷺ عليه بردٌ نجراني غليظ الحاشية، فأدركه أعرابي فجبذه بردائه جبدة شديدة، حتى نظرت إلى صفحة عاتق رسول الله ﷺ قد أثرت بها حاشية البرد من شدة جبذته، ثم قال: يا محمد مر لي من مال الله الذي عندك، فالتفت إليه رسول الله ﷺ ثم ضحك، ثم أمر له بعطاء).

روى أنه حينما أقبل من حنين (علقت رسول الله ﷺ الأعراب يسألونه حتى اضطروه إلى سمرة فخطفت رداءه فوق رسول الله ﷺ فقال أعطوني ردائي، فلو كان عدد هذه العضاه نعمًا لقسمته بينكم ثم لا تجدوني بخيلًا ولا كذوبًا ولا جبانًا).

وقصة اليهودي زيد بن سعدة إذ جاءه قبل إسلامه يتقاضاه دينًا عليه فجبذ ثوبه عن منكبه، وأخذ بمجامع ثيابه، وأغلظ له، ثم قال: إنكم يا بني عبد المطلب مطل فانتهره عمر، وشدد له في القول، والنبي ﷺ يبتسم، فقال رسول الله ﷺ (أنا وهو كنا إلى غير هذا منك أحوج يا عمر. تأمرني بحسن القضاء، وتأمره بحسن التقاضي).

فكان هذا الحلم سببًا لإسلامه.

هذا توجيه من قدوة المحاورين ﷺ وفي مجال الكلام مر النبي ﷺ على قوم يصطرون فقال: (ما هذا؟ قالوا: فلان ما يصارع أحدًا إلا صرعه، قال: أفلا أدلكم على من هو أشدُّ منه؟ رجل كلمه رجل فكظم غيظه فغلبه وغلب شيطانه وغلب شيطان صاحبه).

فالمحاور الحليم تغلب على ثلاثة هي:

- 1 تغلب على غيظه.
- 2 تغلب على شيطان نفسه.
- 3 تغلب على شيطان الطرف الآخر.

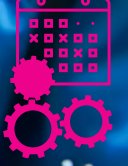
وبالحلم وعدم الغضب ينتصر على محاوره ومبارزه، فله الفوز في الأولى وفي الأخرى.



حالة تدريبية



الوحدة الخامسة



دعوة شامير النصراني

عبد الرحمن داعية يقوم بدعوة الجالية الفلسطينية في المملكة العربية السعودية، وفي أحد الأيام أثناء الدعوة تعرف على (شامير) أحد المدعوين وكان يعمل في أحد المصانع وكان دينه النصرانية، وأثناء كلام الداعية (عبد الرحمن) لاحظ أنه يتميز بالبرود وصعوبة التفاهم معه، ولكنه يتميز بدرجة عالية من الإصغاء ويتفهم المعلومات ولا يرغب في الاعتراض على الكلام المعروض، ويتهرب من الإجابة على الأسئلة الموجهة إليه، فقام الداعية عبد الرحمن برفع صوته وإظهار ضيقه من عدم استجابة (شامير) لكلامه.

أنواع الشخصيات
في الاتصال

حقيقة العرض والتقديم



من خلال الحالة التدريبية « دعوة شامير النصراني »

هل تصرف الداعية عبد الرحمن مناسب
مع شامير؟ كيف تساعد الداعية عبد
الرحمن في التعامل مع (شامير) ودعوته
للإسلام؟

جوانب القوة والفرص:

من خلال الحالة التدريبية دعوة شامير
النصراني:

جوانب الضعف والتهديدات:

- حدد جوانب القوة والفرص للداعية
عبد الرحمن:

- حدد جوانب الضعف والتهديدات التي
يمكن أن يواجهها الداعية عبد الرحمن:





الوحدة السادسة

التواصل مع الثقافات المختلفة

يستطيع المتدرب في نهاية الوحدة التدريبية:

- ① يحدد أسلوب تواصله ويقوم بتعديله إذا لزم الأمر.
- ② يدرك أهمية مراقبة الاختلافات الثقافية قبل الشروع في الدعوة.
- ③ يتعلم التحدث والكتابة عبر الثقافات الأخرى.
- ④ يستخرج من السيرة مواقف تخص التعامل مع الثقافات الأخرى.



العرض التدريبي

الوحدة السادسة



تحسين قدرة الداعية على التواصل مع الثقافات المختلفة

1 راجع التجارب مع الثقافات الأخرى:

- أعمال ثلاثة يمكن للداعية القيام بها لمراجعة تجاربه وخبراته مع الثقافات الأخرى:
- 1 ضع قائمة بالعبر والدروس التي تعلمتها من تفاعلاتك عبر الثقافات السابقة، وكيف استخلصتها واستفدت منها.
 - 2 استعرض مواجهتك عبر الثقافات السابقة وحدد المشكلات والصعوبات التي واجهتك في التواصل مع الآخرين، وكيف استطعت التغلب عليها؟
 - 3 فكر ملياً في أي اختلافات بين الثقافات الأصعب بالنسبة لك من حيث التكيف معها، وما السبب في ذلك برأيك؟

مع الثقافات المختلفة

حقيبة العرض والتقديم



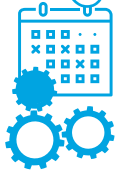


2 حدد أسلوب تواصلك وعدله:

انتبه إلى ضرورة تعديل أسلوب تواصلك في الحالات التالية:

- 1 تتزعج من سلوك شخص آخر.
- 2 تتجاهل أو تقصي شخصاً.
- 3 تخطئ فئة ثقافية أخرى وتحط من قدرها.
- 4 تفترض أنك على حق وأن الآخر مخطئ.
- 5 تبدو ردة فعل شخص آخر واستجابته غير مناسبة أو مربكة.





3 اسمع وراقب الاختلافات الثقافية:

إن كل أشكال التواصل عبر الثقافات تتطلب قدرًا أكبر من الوعي والانتباه، والتركيز على رسالة الشخص الآخر، وعلى الداعية أن يفكر بالأسئلة الستة التالية في كل عملية تواصله مع الثقافات:

- 1 ما الذي أعرفه عن ثقافة هذا الشخص؟
- 2 هل أخصص قدرًا كافيًا من الوقت للتركيز على شخص من ثقافة أخرى بحيث أعرف الدولة أو المكان الذي جاء منه؟
- 3 هل أنتبه بما فيه الكفاية إلى كلمات الشخص ولغة جسده؟
- 4 هل أستمع إلى الأسئلة والمشاعر الصامتة؟
- 5 هل أستوضح وأتأكد مما سمعته؟
- 6 هل أدقق بما فيه الكفاية للتأكد من الشخص الآخر قد فهم ما قلته بشكل تام؟

أنصت واستوضح وتأكد:

ثلاث قواعد عملية للتأكد من نجاح الداعية في عملية التواصل بين الثقافات بشكل أفضل:

١. أنصت:

كي يتجنب الداعية إساءة الفهم وجمع المشاعر والارتباك، يركّز بشكل دائم على المحادثة الدائرة، ينصت إلى كل ما يقال، ويرجع ما التقطه من معلومات إلى ما يعرفه عن الثقافات الأخرى للتوصل إلى المعنى وفهمه.

٢. استوضح:

إذا لم يكن الداعية متأكدًا تمامًا من فهم ما قاله الآخر، يبحث عن إشارات غير لفظية لاستيضاح الرسالة، ويمكنه عوضًا عن ذلك سؤال شخص عارف ببواطن الأمور في تلك الثقافة للتأكد من صحة فهمه.

٣. تأكد:

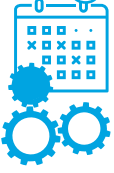
كي يتأكد الداعية من أي شخص فهم قصده تمامًا، يعطيه فرصة إعادة صياغة أو توضيح ما قاله للتو.



4 التحدث والكتابة عبر الثقافات؛

على الداعية أن يتبع الإرشادات العشر التالية حتى يتيسر على الناس فهمه، إذا لم يكونوا على علم كامل بثقافته ولغته:

- 1 تحدث بوضوح وأبطأ مما تفعل عادة.
- 2 استخدم نبرة صوت معتدلة.
- 3 انطق الكلمات بوضوح وتلفظها بعناية.
- 4 استخدم أبسط الكلمات وأشيعها في أغلب الحالات.
- 5 تجنب التعبيرات العامة أو الشعبية.
- 6 استخدم قصصًا وتشبيهات مفهومة عالميًا.
- 7 استخدم لغة تستوعب ولا تقصر، وتجنب المصطلحات والتصنيفات التي قد تكون مهينة.
- 8 انتبه للاستخدامات اللغوية في الثقافات الأخرى.
- 9 استخدم لغة بسيطة وأفكارًا كاملة عند الكتابة إلى شخص من ثقافة مختلفة.
- 10 انتبه للغة أثناء المحادثات الهاتفية وعند ترك رسالة صوتية.





وقفات في الاتصال الفعال



مع الثقافات المختلفة

حقيبة العرض والتقديم

يحسن عند التواصل مع الثقافات المختلفة تطبيق ما يسمى بالمناوبة في الحوار؛ وهي أن يحور الكلام بين الطرفين، وأن يكون مناوبة لا مناهبة، كأنها لعبة تنس، أن أعطيك وأنت تردّها لي، فإذا كانت الكرة دائماً عندي فلن نلعب ولن نكمل اللعب، وإذا كنت أنا دائماً من يحاول الفوز ستكون أنت دائماً من يخسر، ولن تقبل أن تلعب معي مرة أخرى، لكن الحوار هو أن نلعب سوياً بكلمة منك وكلمة مني، حتى يستمر الحوار بهذه الطريقة.

ألغام الحوار:

أجرى البروفيسور (Gohn Gottman) دراسة في جامعة واشنطن توصل من خلالها إلى ألغام الحوار التالية:

- | | | | |
|---|--------------------|---|----------------|
| 1 | الاحتقار. | 2 | الانتقاد. |
| 3 | الحساسية من النقد. | 4 | احتكار الحديث. |



ألغام الحوار الأخرى:

- 1 **الديمومة:** ومعناها أن تقول: أنت دائماً كذا، فبمجرد أن تقول هذه الكلمة (أنت دائماً)، فهذا لغم وهي كلمة مزعجة جداً.
- 2 **التعميم:** وهو استخدام عبارات كل وجميع، فالديمومة متعلقة بالزمان، والتعميم أن تقول: أنت كل مرة تفعل كذا، وهذا مزعج للطرف الآخر.
- 3 **الذاتية:** بمعنى أن أتهمك في ذاتك أنت، وأن أتحدث عن ذاتك؛ فهناك فرق بين أن أقول: الصوت مرتفع أو مزعج، وأن أقول: صوتك مزعج.
- 4 **الحكم المتطرف:** إما أبيض وإما أسود.
- 5 **الدخول في النيات:** كأن توجه للآخرين كلاماً مثل: أنت تريد أن تهينني، أو أنت لا تحترمني.
- 6 **إثبات الخطأ:** أن أتجاوز معك وأنا أريد دوماً أن أثبت لك أنك مخطئ، وليس هذا من باب إظهار الحق، ويؤدي إلى الجدل بين المتحاورين، وفي النهاية يضيع الحق وتبقى الشحناء في النفوس.

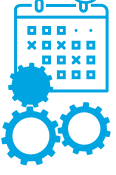




استراتيجيات الحوار الناجحة:

- 1 **استخدام لغة ملائمة للمكان:** بمعنى أن تكون جاداً في الأماكن الجادة، وسعيداً في الأماكن السعيدة، وكان بعض السلف يقولون: ((ليس من الحكمة أخذ العقل إلى البستان)).
- 2 **نوعية الحوار تناسب نوعية العلاقة:** حيث يتوقع المستمعون نوعية حوار تناسب مستوى العلاقة بهم، وتناسب طبيعة المكان، وكذلك تناسب طبيعة اللقاء، ومجموع هذا كله يخرج نوعية الحوار التي تتناسب مع الآخرين.
- 3 **إحسان اختيار الكلمات:** فالكلمات دليل على شخصيتك؛ فالناس تعرف من أنت إذا أبنت، وتكتشف ما فيك بما يخرج من فيك.
- 4 **تجنب استخدام أي نعوت جارحة:** بمعنى أن تبتعد عن الذات، ولا تحاول اتهام الناس في مشاعرهم، ولا في إخلاصهم أو نياتهم.





مهارات تحريك الحوار:

هناك أربعة طرق لتحريك الحوار بطريقة ذكية:

- 1 **استخدام العبارات المحركة:** بأن تلتقط نهايات الكلام ثم تلقي بعبارة محركة تصرف الحوار إلى منحى آخر، ومن هذه العبارات: وبالتالي، وبناء عليه، ومن جهة أخرى... فهذه العبارات من شأنها أن تنقل الحوار إلى منحى آخر.
- 2 **التأييد وضرب المثل:** بمعنى أن تسحب الحديث بمثل ملائم ونحوه.
- 3 **التفكير في البدائل:** وهو أسلوب مناسب جداً لتغيير مسار الحديث؛ وذلك كأن تقول لمن يسب الآخرين: ما هو البديل؟ فبمجرد أن تقول له ما هو البديل، فإما أن يطرح لغة أخرى إيجابية، أو يصمت.
- 4 **استثمار بعض الكلمات للتغيير:** وهو الانتقال من موضوع لموضوعات أخرى تربطها علاقة، أو الربط بين الموضوعات من خلال استثمار بعض الكلمات الواردة في الحوار.
- 5 **طلب رأي الطرف المقابل:** فعندما يعترض الطرف الآخر على ما تقوله فإنك تقول له: فما رأيك؟ أو ما هو الحل؟



نص قرائي

الوحدة السادسة



أولاً: الأبعاد الثقافية:

1 مصدر الهوية وتعبيراتها:

فردى	جمعى
أهل الثقافات القربىة من الطرف (الفردى) يعرفون أنفسهم من خلال إنجازاتهم وأسرتهم المباشرة. ويتوقعون ويتوقع منهم أن يعتمدوا على أنفسهم، ويبادروا ويرسموا مستقبلهم بأيديهم، ويمكن توقع ذلك فى بلد مثل الولايات المتحدة وأستراليا والسويد.	أهل الثقافات القربىة من الطرف (الجمعى) يعرفون أنفسهم من خلال المؤسسة أو القبيلة أو العشيرة أو العائلة التى ينتمون إليها. يتوقعون ويتوقع منه إظهار الولاء والدعم نحو جماعتهم أو مؤسساتهم مقابل الحماية والوظيفة الدائمة وإحساس الانتماء، ويمكن توقع ذلك فى بلاد منها المكسيك والصين وإندونيسيا.

مع الثقافات المختلفة

حقيبة العرض والتقديم



2 وسائل اكتساب المعرفة:

تأملي	عملي
أهل الثقافات الواقعة على الطرف (التأملي) يقدرون النماذج المفاهيمية ويتبنونها في توجيه أعمالهم. يفضلون فهم المبادئ العامة وراء المشكلة أو تطوير شعور حدسي بها مثل المشروع محاولة حلها، ويعجبهم التفكير الاستراتيجي لكنهم لا يشعرون كثيرًا بالحاجة إلى التجريب في التوصل إلى حل. ويقدررون كبار المفكرين ويفضلونهم على الأشخاص العمليين. يمكن توقع هذه الرؤية في دول مثل فرنسا والمكسيك والمملكة العربية السعودية.	أهل الثقافات الواقعة على الطرف (العملي) يقدرون أهمية الحقائق، والبيانات الوضعية والتجربة. وأنهم على استعداد دائم للتجريب وحل المشكلات بالأسلوب العلمي القائم على التجربة والخطأ. يستهوهم البحث الميداني ودراسة الحالة والتعليم العملي، ويثمنون عاليًا المنهج العلمي (الملاحظة والفرضية والاختبار) في تحديد وحل المشكلات. يمكن توقع هذه الرؤية في دول مثل الولايات المتحدة والسويد وهولندا.

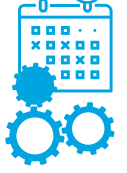
ثانيًا: الاستخدام السليم للفكاهة:

يمكن للفكاهة أن تكون وسيلة تواصل فعالة، ولكنها قد تسبب كوارث إذا اخترقت الخطوط الثقافية.

إذا استخدم الداعية الفكاهة كجزء من أسلوب التواصل، فاجعل الإرشادات التالية أمام عينيك عند عبور الفاصل الثقافي.

- إياك والتفكه في مجالي العرق أو الجنس.
- تجنب السخرية، فيما يبدو مرحًا خفيف الظل في بيئتك قد يكون مريبًا أو محرّجًا أو جارحًا لشخص من جماعة ثقافية أخرى.





- ابحث عن المفاتيح الثقافية التي تعرفك الظروف التي تقبل فيها الفكاهة والظروف التي لا تقبل فيها.
- لا تبالغ في تقدير ذاتك ولا تبخس نفسك قدرها، فيشك الناس في احترامك لذاتك.

ثالثاً: أظهر الاحترام للثقافات الأخرى:

- من المستحيل فهم كل تفاصيل التواصل الصغيرة التي بكل الثقافات في العالم، فهناك تنوعات لا حصر لها عبر الثقافات والتفضيلات الشخصية، كما أن التغير المستمر يجعل هذا الهدف مستحيلاً.
- وإن بعض الإلمام والفهم لثقافات تختلف عن ثقافتك يمكن أن تعينك على إظهار ذلك الاحترام، وإليك طرق تحقيق ذلك:
- (ادرس ثقافات من تدعوهم إلى الإسلام). اعرف مكان الدولة على الخريطة، واعرف اللغات التي تتحدثها والديانات الشائعة وشكل الحكم فيها، وتعلم شيئاً عن تاريخ الدولة وصناعاتها وتجارتها وديانيتها، والإنترنت أداة ممتازة في هذا النوع من البحث.
- (تابع الأحداث الجارية). اشترك في إحدى الصحف اليومية التي تهتم بعرض الأخبار الدولية، واقرأ مجلة أسبوعية واحدة على الأقل تغطي العالم.
- (اسأل من تدعوهم عن بلادهم). ما أن تظهر اهتماماً سيبيدي أغلب الناس الرغبة في الحديث عن تقاليدهم ومعنى تلك التقاليد عندهم، سيودون مناقشة الاختلافات التي يرونها بين ثقافتهم وثقافتك.



الوحدة السادسة



التواصل
مع الثقافات المختلفة

حقيبة العرض والتقديم



حالة تدريبية

الوحدة السادسة



دعوة أصحاب الثقافات الأخرى

يقوم الداعية (إبراهيم) بدوره في الدعوة، ويبدأ بالمناقشة ويستمع المدعو (روباج) باهتمام واضح وتعبيرات وجهه تتم عن الجدية والتركيز، ولكن عندما يبدأ الداعية (إبراهيم) في مناقشة مناطق هامة للإقناع يبدأ المدعو (روباج) في الانصراف عنه، وكلما زادت حدة نبذة حديث الداعية (إبراهيم) اتسعت ابتسامة المدعو (روباج)، ولا يعلق على شيء مما يقوله الداعية (إبراهيم)، ولا يقدم تفسيراً ولا تساؤلاً، يغضب الداعية ظناً منه أن المدعو (روباج) يسخر.

مع الثقافات المختلفة

حقيبة العرض والتقديم



دراسة حالة	
..... 	من خلال الحالة التدريبية "دعوة أصحاب الثقافات الأخرى"، وضح نتائج المناقشة في شكل نقاط:
جوانب القوة والفرص: 	من خلال الحالة التدريبية «دعوة أصحاب الثقافات الأخرى»: - حدد جوانب القوة والفرص التي يمكن أن تستخدمها أثناء الدعوة: - حدد جوانب الضعف والتهديدات التي يجب أن تتجنبها أثناء الدعوة:



الوحدة السابعة

مهارات التحدث الفعال

يستطيع المتدرب في نهاية الوحدة التدريبية:

- ① يمارس مهارة التحدث أمام الآخرين.
- ② يدرك أهمية التعامل مع أسئلة الجمهور أثناء الدعوة إلى الله.
- ③ يضع معايير للمتحدث الجيد وسط العمل الدعوي.
- ④ يطبق مهارات المتحدث الجيد في ميدان الدعوة.



العرض التدريبي

الوحدة السابعة



مهارة التحدث:

وهي القدرة على استغلال وتوظيف كل المهارات اللفظية واللغوية والصوتية ومهارات الخطابة والبيان للتواصل مع الآخرين سواء أكان هذا على مستوى الاستيعاب أو على مستوى التعبير، ويحدث اضطراب في الاتصال إذا لم يستطع الشخص توظيف هذه المهارات.

مهارات
التحدث الفعال

حقيبة العرض والتقديم

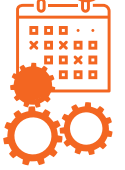




أولاً: أهمية مهارة التحدث:

- 1 إن استخدام مهارة التحدث له أهمية كبيرة لدى الدعاة ومن أبرزها:
- 2 تجعل الدعاة يمارسون النشاط اللغوي بكافة أنواعه.
- 3 تمنح القدرة على التعبير عما بداخل الداعية أو ما يراه.
- 4 تعزيز قدرات التفكير المنطقي والسرعة في التفكير والتعبير وترتيب الأفكار وربطها ببعضها.
- 5 تُنمي الثقة، والقدرة على التعبير عن الرأي، واستقلالية الرأي.
- 6 تُهذب الوجدان والشعور، وتزيد ممارسة التخيل والابتكار، والتعبير عن الأحاسيس والمشاعر والأفكار في أسلوب واضح ومؤثر.





ثانياً: عناصر التحدث الفعال:

وللتحدث الفعال أربعة عناصر أساسية وهي:

1 المعرفة:

ويقصد بها ضرورة معرفة الموضوع قبل التحدث فيه؛ فالتحدث الارتجالي يكثر فيه الخطأ، ولا يتقنه إلا القليل.

2 الإخلاص:

وهو ركيزة كل الأعمال، فينبغي على الداعية أن يكون مؤمناً بما يقول، ومخلصاً النية لله مبتغياً بذلك النفع للجميع، مما يولد لدى المستمع الاستجابة الإيجابية.

3 الحماس:

وهو أساس جذب انتباه المستمع، فإذا كان الداعية بقدر كاف من الحماسة في حديثه عن فكرة أو موضوع ما يكون المستمع أكثر انتباهاً وحرصاً على الاستماع، فالحماس يضيف الأهمية للموضوع.

4 الممارسة:

فمهارة الحديث الفعال مثلها كأي مهارة أخرى؛ يجب أن تصقل من خلال الممارسة التي تزيل حواجز الرهبة والخوف، وتعطي المتحدث مزيداً من الثقة بالنفس تنعكس في درجة تأثيره على الآخرين.

ثالثاً: أهم عوامل الحديث الفعال:

عوامل يجب أن تتوفر أثناء التحدث:

1 التعبير الواضح:

على الداعية أن يغتنم الفرصة، ففرصة الحديث التي لديك الآن ربما لا تتكرر؛ لذا لا تهدرها بمقدمات طويلة، وألفاظ صعبة، وحاول إيصال فكرتك بأبسط الطرق، دون أن تمس جوهرها، أو أن تقلل منها.



2 استخدام النماذج والأمثلة:

من أقوى طرق إيصال معلومة ما، هو أن تضرب لها مثالاً، خاصةً إذا كان مثالاً واقعياً أو مادياً أمام المستمع؛ وكما قالوا قديماً بالمثال يتضح المقال.

3 الانتباه إلى ردود أفعال الجمهور:

يتابع الداعية ردود أفعال الجمهور، هو مقياس نجاح الحديث، بشكل عام الجمهور يتفاعل إذا انجذب لأسلوب المتحدث، طريقة عرضه للفكرة، وأيضاً تمل سريعاً إذا لم يستطع المتحدث جذب انتباههم.

4 القدرة على الإجابة بفعالية عن أسئلة الجمهور:

ينبغي على الداعية الجاهزية لكل الأسئلة، بكافة أغراضها، ويساعد في ذلك التحضير المسبق والجيد لموضوع الحديث قبله؛ فالجمهور أحياناً قد يختبر مدى ثقة المتحدث وإمامه بالموضوع، ولباقة حديثه وسرعة بديهته في الرد ستكون أكثر تأثيراً عليهم، من الحديث أحادي الطرح، أو حديث خالٍ من الأسئلة.

رابعاً: عوامل يجب أن تتوفر في المتحدث:

1 الموضوعية:

ويقصد بها أن يتحلّى الداعية بالسلوك والتصرف المنصف، والقدرة على إصدار أحكام غير متحيزة لعنصر أو رأي أو سياسة، العدالة في الحكم على الأشياء، وأن يكون منصفاً، غير متشدداً لرأي، وأن يكون حريصاً على المصالح العامة، وليس مصلحته الشخصية فقط.

2 الصدق:

فلا يجب على الداعية المتحدث أن يخلق مشاعر أو أفكاراً ليست صادقة، بل يعكس الحديث حقيقة مشاعره وأفكاره وآراءه، كما يعني أن تتطابق أحواله وأفعاله وتصرفاته مع أقواله.





3 الوضوح:

ويقصد بهذا القدرة على التعبير عن الأفكار بوضوح من خلال اللغة السلسلة والمادة المنظمة والمتسلسلة منطقياً .

4 الدقة:

ويقصد بها تحري استخدام الألفاظ والأوصاف الدقيقة، التي لا تحتمل أكثر من معنى خصوصاً لو كانت مصطلحات علمية أو ما إلى ذلك، فيجب على الداعية المتحدث أن يستخدم الألفاظ التي تؤدي المعنى الذي يقصده بعناية.

5 الاتزان الانفعالي:

ويقصد به أن يظهر الداعية المتحدث انفعاله بالقدر المناسب مع الموقف، بلا إفراط أو تفريط، وأن يحاول التحكم في انفعالاته بأكبر قدر ممكن.

6 المظهر:

ويقصد به أن يعكس مظهر الداعية المتحدث مدى رؤيته لنفسه. كما يحدد الطريقة التي يحب أن ينظر بها الآخرون إليه ويشكلون أحكامهم عنه من خلالها. ويتضمن المظهر العام النظافة وحسن الترتيب والهندام المنظم للشخصية، والملبس والمظهر المناسب للحالة وكذلك الصحة النفسية والبدنية.

7 العوامل الصوتية:

العوامل الصوتية الخاصة بالنطق تؤثر على مدى نجاح الداعية المتحدث على سبيل المثال: نطق الكلام بطريقة صحيحة، وأن يكون الصوت واضحاً، وأن يتحكم في سرعة الحديث فلا يكون بطيئاً يصيب بالملل ولا سريعاً لا يفهمه الآخرون، وأن يستخدم الوقفات في حديثه، وينوع الأساليب بين السؤال والخبر لجذب الانتباه ودفع الملل.



الوحدة السابعة



مهارة
التحدث الفعال

حقيبة العرض والتقديم



وقفات في الاتصال الفعال

الوحدة السابعة



قُبيل اللقاء:

1 مراعاة الحالة الشعورية:

من المهم جداً أن تكون قبيل اللقاء في حالة شعورية مناسبة؛ فإذا كنت غضبان أو متوتراً أو قلقاً، فكل هذا سيؤدي إلى أن يؤخذ عنك انطباع غير جيد؛ لذلك من الأفضل - أحياناً - أن تؤجل بعض اللقاءات مع الشخصيات التي يهملك أن تكون معها علاقات جيدة، إذا كانت حالتك الشعورية غير مناسبة.

2 الهندام:

فالنبي ﷺ - كما تقول عائشة رضي الله عنها - كان يُرَجِّل شعره ويتطيَّب ويلبس أحسن الثياب إذا ذهب للقاء الوفود. وقد سئل إياس بن معاوية: ما المروءة؟ فقال: أما عند من يعرفك فالتقوى، وأما عند من لا يعرفك فاللباس.

التحدث الفعال
مهارات

حقيقة العرض والتقديم



3 الرائحة الطيبة:

فالنبي ﷺ كان يتطيب ويحسن اختيار عطره الذي يناسبه. والشم مرتبط بالجهاز العصبي مباشرة، وهو يعطينا انطباع القبول أو الرفض بطريقة سريعة جداً.

أثناء اللقاء:

أصناف الناس أثناء اللقاء:

1 صنف يفكر في مشاعره تجاه نفسه: عندما تفكر في مشاعرك تجاه نفسك؛ فإنك ستظهر أمام الناس غير تلقائي.

2 صنف يفكر في مشاعره تجاه الآخرين: عندما تفكر في ذلك سيظهر عليك تقييمك للآخرين وليس الترحيب بهم.

3 صنف يركز على مشاعر الآخرين تجاهه: تفكيرك في مشاعر الآخرين تجاهك سيفسد صناعة الانطباع الإيجابي عنك.

4 صنف يركز على مشاعر الآخر تجاه نفسه: فالعظيم ليس من يشعر أنه عظيم، بل من يشعر أنك أنت العظيم، وهذه هي فلسفة صناعة الانطباع الإيجابي المميز.

مهارات الاستحواذ على القلوب أثناء اللقاء:

1 التواصل البصري: وله ثلاث طرائق:

أ اتصال القوة والثقة: بأن تنظر بين عيني من تتحدث إليه أو تستمع إليه.

ب اتصال المودة والألفة: بأن تنظر في منطقة العينين وما أسفل منهما، ويحدث ذلك في الحوارات التي فيها مودة وألفة، أما إذا اشتد الحوار فإنك تنظر إليه بطريقة مباشرة.

ج اتصال الضعف والخجل: وذلك بأن تنظر إلى الأسفل ولا تنظر إليه بطريقة مباشرة.

ويستخدم النمط الأخير من التواصل إذا أتى عليك أحد أو دعا لك، وكذلك إذا كان الطرف الآخر يشتكي من مشكلات شخصية من آلام وغيرها، فمن الذكاء أن تنظر إلى أسفل ولا





تنظر إليه بطريقة مباشرة، فاتصال الضعف والخلل من المهارات التي تستخدم متى دعت الحاجة إليها.

2 الابتسامة:

من المهارات الهامة في الاستحواذ على القلوب الابتسامة؛ فالنبي ﷺ كان بسّامًا، فعن جرير البجلي قال: (ما رأي رسول الله ﷺ منذ أسلمت إلا وتبسم في وجهي) رواه البخاري. وهناك أكثر من ٤٠ حديثًا تحت على الابتسامة، فالابتسامة جواز مرور إلى قلوب الآخرين، والابتسامة تعني: أنا أرحب بك، أقبلك، وأهتم بمشاعرك تجاه نفسك، ومشاعرك تجاهي، فكل هذا تعنيه الابتسامة.

الفروق في الابتسامة:

- الابتسامة الصادقة تبدأ سريعًا وتنتهي ببطئًا.
- الابتسامة المصطنعة تبدأ ببطء وتنتهي بسرعة.

3 تجنب الصمت:

فالصمت يثير مخاوف الرفض؛ بمعنى أنه إذا صمت وصمت من بجانبك ستشعر أنه لا يرغب في التواصل معك؛ لذلك نلاحظ أن الناس إذا اجتمعوا في المصعد يتجنب بعضهم النظر لبعض، لأن لحظة الصمت التي نعيشها في لحظة التواصل مثيرة للشعور بالرفض.

4 التحدث عن مواقف سابقة تجمع الطرفين:

تحدث عن موقف جمعك بالطرف الثاني في لقاء سابق؛ لتستطيع أن تبني معه جسورًا من التواصل.

5 تحدث عنه ولا تتحدث له:

تحدث عن اهتماماته، عن إنجازاته، وعن عمله. فمن القواعد المهمة جدًا في كسب قلوب الناس أن تهتم بما يهتم به من تهتم به، بمعنى: أنت تهتم بأبنائك عندما تهتم باهتماماتهم، لتستطيع من خلال الحديث عنها والسؤال عنها والحوار حولها أن تبني جسورًا من التواصل الذي لا يتمنى الطرف الآخر أن ينتهي.



كان لأخي أنس طير يلعب به، وكان النبي ﷺ كلما رآه يَكْنِيهِ ويقول له: ((يا أبا عمير، ما فعل النغير؟)). يا أبا عمير: إشعار بالأهمية. ما فعل النغير؟: تحديث عن الاهتمامات.

6 الاستشارة:

الاستشارة مهمة جداً في التواصل مع الآخر، سواء أكان شخصاً تعرفه أم لا تعرفه، وليس الهدف من الاستشارة الأخذ برأيه؛ بل الهدف الولوج إلى قلبه؛ لأن الاستشارة معناها أنني أثق بك وأثق في علمك وأستأمنك على أسراري واحتياجاتي، وكل هذا ليس شيئاً عادياً.

7 تجنب الأسئلة المغلقة:

تجنب دائماً الأسئلة المغلقة التي تنتهي إجاباتها ب: نعم أو لا، فهذه الأسئلة تنتهي عملية الاتصال بشكل سريع؛ لكن الأسئلة المفتوحة، مثل: ما رأيك في كذا؟ كيف أصبحت في كذا؟ ما الفرق بين كذا وكذا؟ تجعل عملية الاتصال مثل كرة الثلج تكبر كلما تدرجت.



نص قرائي

الوحدة السابعة



التعامل مع أسئلة الجمهور:

ينبغي كجزء من استعداد الداعية توقع الأسئلة التي تحدث أن تُسأل، ويمكن فعل ذلك عند فهم الحضور واهتماماتهم المعنية.

1 الوقت المناسب للأسئلة والأجوبة:

1 نهاية العرض يستقبل العديد من المتحدثين الدعاة الأسئلة في نهاية العرض، ويسمح لهم هذا بإكمال الحديث خلال مدة محددة والتأكد أن لدى الحضور الصورة الكاملة، وإذا اخترت هذا الأسلوب، فتذكر النصائح التالية:

مهارات
التحدث الفعال

حقيبة العرض والتقديم





■ اجعل مرحلة انتقالك لحلقة السؤال والجواب واضحة.

■ حافظ على التحكم بإعادة السؤال وإعطاء الجواب للمجموعة بأكملها، وليس للسائل فحسب.

2 أثناء العرض يستقبل بعض المحدثين الدعاة الأسئلة أيضاً في أثناء العرض، معتقدين أن ذلك يحافظ على مشاركة الحضور ويعطي المتحدث رد فعل لمدى فهم أعضاء الحضور للرسالة، استخدم هذا الأسلوب بحذر، لأنه قد يفقدك التحكم في حديثك.

3 مواضع من العرض وأخيراً يستقبل الدعاة الآخرون الأسئلة في أحقاب معينة من العرض، وقد تتضمن مثل تلك الأوقات عندما ترغب في تفاعل الناس، أو عندما تريد أفكارهم، ولكن إذا اخترت هذا الأسلوب، تأكد أن تحدد هذه الأحقاب مسبقاً وتعلم عليها في عرضك حتى لا تنسى أن تتوقف لأجل الأسئلة.





2 أعد نفسك للأسئلة الصعبة:

يمكنك أن تتوقع الأسئلة إذا وضعت نفسك في محل المستمعين. باستخدام ورقة عمل (المعارضات)، اعمل قائمة للأسئلة الصعبة أو المعارضات التي تتوقعها، ومتى ما كتبتها على الورق طور إجابات لكل واحد منها، احصل على المساعدة إذا احتجتها.

المعارضات		
أكمل ورقة العمل هذه قبل عرضك لتحديد المعارضات أو المواضيع المحتملة التي قد تثار وأعد أجوبة لائقة:		
الحضور عضو/مجموعة	مواضيع أو معارضات عمومية	إجابات محتملة (الإقرار، المعالجة، والحل)



3 أجب عن الأسئلة جيداً:

بعد أن حددت الوقت الذي سوف تقوم فيه بالإجابة عن الأسئلة، استنفد من هذه الفرصة الإضافية وقم بالتأكيد على الرسائل الأساسية للعرض، وعلى الداعية الإمساك بزمام أمور هذا الجزء من العرض، فدورك لم ينته بعد!

- 1 حدد الأسئلة المحتملة أثناء العرض، وفكر في إجابتك عنها مقدماً.
- 2 اجلس أثناء الاستماع للسؤال، وقف عندما تشرع في الإجابة عن السؤال. (هذا سوف يمنحك المزيد من الوقت للتفكير في الإجابة). كما أن شرب الماء سوف يعطيك المزيد من الوقت.
- 3 استمع جيداً للسؤال؛ وعدم مقاطعة السائل. وكتابة الكلمات الأساسية في سؤاله أو أثناء تجهيز الرد للمساعدة على التركيز.
- 4 استخدم اسم السائل عند الإجابة على سؤاله، كأن تقول (شكراً يا فهد).
- 5 تكرر السؤال أو إعادة صياغته قبل الإجابة عنه، والنظر إلى السائل وإلى الجمهور أثناء الإجابة، إن تكرر السؤال يعني سماع كل الجمهور له، وهذا من شأنه أيضاً توضيح السؤال في ذهن وإعطاء المتحدث وقتاً للتفكير في كيفية الإجابة عنه.
- 6 الحرص على الإجابة على السؤال المطروح بشكل أو بآخر. وعدم التهرب من إجابة السؤال.
- 7 الصراحة عند عدم معرفة إجابة السؤال، ويمكن العرض على السائل مراجعة التفاصيل والإجابة في وقت لاحق، والحذر من اللف والدوران والتظاهر بإجابة السؤال لا تعلم إجابته، فهذا سوف يظهر جلياً للجمهور.
- 8 عدم السماح لشخص أو أكثر بالسيطرة على وقت طرح الأسئلة، وبعد الإجابة عن سؤال أو سؤالين من شخص صعب المراس، يمكنك القول: (ربما يمكننا سماع تعليقات أو أسئلة أخرى من بقية الجمهور) أو (سيكون من الجيد الاستماع إلى أسئلة من مجموعة مختلفة من الجمهور)، أو يمكن الاقتراح على السائل مناقشة الأمر في وقت لاحق، بقول: (ربما يمكننا مناقشة هذا الأمر باستفاضة أثناء الاستراحة).



حالة تدريبية



الوحدة السابعة



قوة الحديث

التحدث الفعال

مهارات
حقيقية العرض والتقديم

دراسة حالة:

بدأ الداعية (عبد المنعم) بالتحدث أمام المدعوين بطريقة القصة، ووجد تأثير الجميع بها، فلاحظ من خلال كلامه نقاط التأثير في هذه النوعية من الجمهور، فاستثمرها خلال اللقاء، ولكنه كان يظهر عليه عدم الاهتمام بالمظهر الخارجي، وكانت نبرة صوته منخفضة وبطريقة سريعة، ثم قام أحد الحضور بعرض سؤال: كيف أن الإسلام دين عظيم وأن المسلمين في مؤخرة الأمم الآن؟ فابتسم الداعية (عبد المنعم) وشرع في الإجابة التي أعجب بها السائل، ثم أخذ ينهي اللقاء بتلخيص ما تم عرضه من البداية.





دراسة حالة:

حدد جوانب الفرص والقوة:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

حدد جوانب الضعف والتهديدات:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

من خلال الحالة التدريبية السابقة
(قوة الحديث):

- حدد جوانب الفرص والقوة:

- حدد جوانب الضعف والتهديدات:

من خلال تجربتك الدعوية وضح
تأثير قوة الحديث في بعض المواقف
الدعوية:

.....

.....

.....

.....

.....

.....





الوحدة الثامنة

مهارات الإلقاء والاتصال بالجمهور

يستطيع المتدرب في نهاية الوحدة التدريبية:

- ① يذكر أنواع الإلقاء المختلفة.
- ② يطبق الخطوات الأربع لتسخين المشاركين أثناء الدعوة.
- ③ يستخرج نماذج من السير لخطباء والوقوف على أهم خصائصهم.
- ④ يميل إلى استخدام الأدوات التي تساعد على نجاح الإلقاء.



العرض التدريبي

الوحدة الثامنة



الإلقاء الجيد:

1 أنواع الإلقاء:

تختلف طريقة الإلقاء بناءً على عدة أمور، منها: نوع الجمهور، وكذلك المكان، هل هو مسجد أم مؤتمر أم شركة أم غير ذلك؟ وأيضاً على طريقة الإقناع، وكيفية توصيل الفكرة للجمهور على نحو مقنع ومؤثر.

مهارات الإلقاء
والالتصال بالجمهور

حقيبة العرض والتقديم





2 نماذج من أنواع الإلقاء:

أولاً: إلقاء إعطاء المعلومات:

هو نوع الإلقاء الذي يهدف إلى شيء من الأمور التالية: (الإيضاح، التقرير، الوصف، الشرح، التعريف، البيان، التدريب، التعليم، المقابلات).

والهدف من هذا النوع من الخطاب هو إيصال المعلومات بحيث يفهمها الجمهور ويمكنهم الاستفادة منها، والإلقاء بهذه الطريقة، يفضل ربط الإلقاء بالموضوع الرئيس، وليس الهدف من ذلك الإلقاء تغطية أكبر قدر من المعلومات، وإنما تغطية أهم النقاط، وترتيب المعلومات وفق المخطط الزمني وحسب الأهمية، مع استعمال وسائل الإيضاح المناسبة لتسهيل المعلومات المعقدة.

ثانيًا: إلقاء الإقناع:

هو الإلقاء الذي يستهدف التأثير على الأفكار أو تغيير السلوك، وذلك من خلال إحدى طرق الإقناع الرئيسية وهي: (استعمال ثقة الناس، التأثير العاطفي، استخدام المنطق).

ومن أنواع إلقاء الإقناع:

- إثبات الحقائق: هذا المنتج يحتوي على نسبة كذا من المواد الفعالة.
- إثبات الأفضلية: هذا المنتج أفضل من جميع المنتجات الأخرى.
- إقرار سياسة: يجب ألا نشترى منتجات من الدولة الفلانية.

ثالثًا: إلقاء المناسبة:

هو الإلقاء الذي يلبي حاجة اجتماعية لأجل بناء علاقات مباشرة مع الجمهور، ومن أنواع ذلك الإلقاء: (جمع التبرعات، حفلات التخرج، التكريم، تعيين مسؤول جديد، وغيرها) وهذه النوع من الإلقاء يكون مختصرًا في العادة، ولا يستهدف الحضور التعلم وإنما للمشاركة في المناسبة من الناحية الاجتماعية فقط.

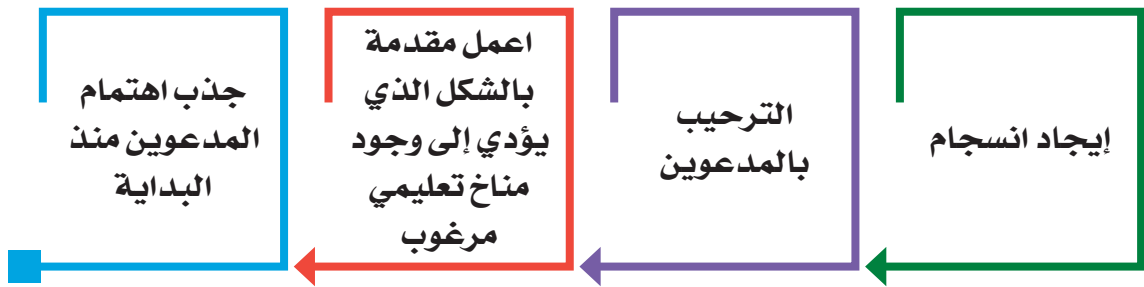
3 خصائص العرض الجيد للداعية:

1	صوت واضح ومسموع من قبل الجميع	4	توظيف الصور، المخططات إذا كانت ضرورية	7	العرض يتم خطوة خطوة.
2	سهل الفهم	5	الحفاظ على اتصال العين	8	استخدام المعينات والأمثلة التوضيحية
3	استخدام الكلمات الأساسية، وليس العبارات الطويلة	6	يتم تقديم التوضيح والشرح للنقاط الغامضة	9	الالتزام بالوقت المحدد



4 الخطوات الأربع لتسخين المدعويين:

هناك أربع خطوات يمكن أن يستخدمها الداعية في البداية لتسخين المدعويين، هذه الأربع خطوات هي:



5 أساليب إثارة الحماس والرغبة في التعلم لدى المدعويين:

الداعية الناجح هو الذي يحقق العناصر التالية:



وقفات في الاتصال الفعال

الوحدة الثامنة



أنواع التواصل بين المتواصلين:

هناك ثلاثة مستويات من مستويات التواصل:

1 التواصل النازل:

وهو من الأعلى إلى الأسفل؛ كما يحدث من الأب إلى الابن، ومن الرئيس إلى المرؤوس، ومن الكبير إلى الصغير.

2 الاتصال الصاعد:

كما يحدث من الطفل إلى الكبير، ومن الابن إلى الأب، ومن المرؤوس إلى الرئيس.

مهارات الالقاء
والالتصال بالجمهور

حقيقة العرض والتقديم



3 الاتصال الأفقي:

كما يحدث من الزميل لزميله، ومن الأخ لأخيه، ومن الصديق لصديقه. وعندما نعي هذه الأنواع ونفهمها جيداً، فإننا نتواصل مع الآخرين بلغة تناسب المستوى، فما يقال لمن هو في المستوى النازل غير ما يقال لمن هو في المستوى الأفقي. وعندما نتواصل مع الكبير بطريقة لائقة تناسب اللغة والتوقيت والأسلوب والتعامل؛ فإن هذا التواصل يسمى تواصلاً محترماً، وعندما تُعَدُّ الكبيرَ مكافئاً لك فتتواصل معه تواصلاً أفقياً؛ فإن هذا يعد تمرداً على القيم، وعندما تعامل الكبير على أنه أقل منك فأنت محتقر. وفي الجانب الآخر عندما يأتي المكافئ لك، مثل صديقك، فإن عاملك على أنك أعلى منه فهو متكلف، وإن عاملك على أنك مثله فهو عفوي، وإن عاملك على أنك أقل منه فهو متسلط.



نص قرائي

الوحدة الثامنة



أدوات تساعد على نجاح إلقاء الداعية:

1 الوسائل البصرية والسمعية:

يعتبر دور الوسائل البصرية والسمعية مهم في الإلقاء، عند شرح جزء معين أو التأكيد عليه، فهي تنقل المعلومات وتؤكد لها للجمهور، فالتخطيط لها بعناية قبل المحاضرة والإلقاء في غاية الأهمية. وجميع الوسائل البصرية والسمعية تساعد على تنظيم العرض التقديمي، ولكن لابد من الانتباه!! فهذه الوسائل لا تغني أبداً عن المتحدث، فالمتحدث أهم وسيلة سمعية وبصرية للجمهور، فلا غنى عن المتحدث في الإلقاء.

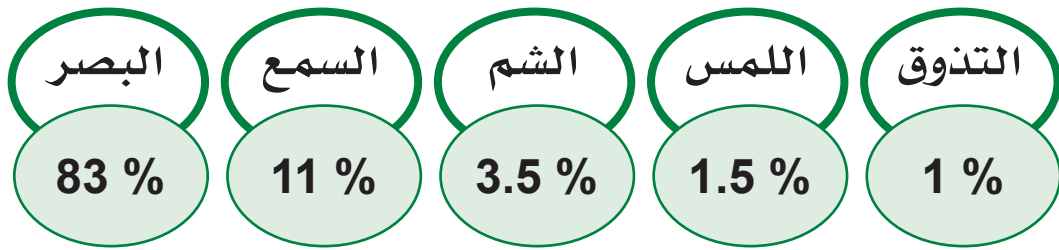
مهارات الإلقاء
والتصال بالجمهور

حقيبة العرض والتقديم



2 فوائد الوسائل البصرية والسمعية:

يتعلم الحضور من خلال حواسهم الخمس، وتشير الأبحاث إلى أن نسبة التعلم الذي يحدث بصرياً أعلى بكثير من الحواس الأربع الأخرى مجتمعة، نسبة التعلم من خلال الحواس الخمس كالتالي:



تجد أن نحو ٧٠ ٪ من الثقافة الغربية عبارة عن ثقافة التعلم البصري، فإضافة الدعم البصري للرسالة السمعية يضيف فائدة كبيرة للجمهور أثناء الإلقاء، هي ستساعدهم على استيعاب المعلومات بشكل أسرع وعلى نحو أفضل. وسيحتفظون بالمعلومات لفترة أطول إذا تم إضافة صور أثناء الإلقاء، وعند مناقشة المحتوى مع الحضور سوف تساعد الوسائل المرئية على الوضوح والإيجاز.

3 أنواع الوسائل البصرية والسمعية:

هناك خيارات متاحة فيما يتعلق بأنواع الوسائط، بداية من شاشات الكمبيوتر وحتى الورق العادي، ويجب أن تدعم الوسائل الإعلامية الإلقاء، وتجعل من السهل على المتعلم اكتساب المهارات أو المعرفة.

■ نظم الإسقاط الحاسوبية:

سيطرت العروض التقديمية بواسطة power point على عالم الإلقاء بشكل كبير، وذلك لأنها سهلة وسريعة التصميم، فالأدوات اللازمة لتصميم العرض هي الجلوس على المكتب وتصميم العرض التقديمي من خلال أي جهاز كمبيوتر. ويمكن تغيير العرض أو تحديثه على الفور، ويمكن إضافة الألوان التي تريدها ويمكن أن تضيف الرسوم المتحركة والمؤثرات الصوتية أو مقاطع الفيديو. وتشمل نظم الإسقاط العروض التقديمية واللوحات الذكية، ويستخدم الاثنان تكنولوجياً الحاسبات لإسقاط الصور.





ويجب أن تكون العروض التقديمية مريحة وبسيطة، أما بالنسبة للوحات الذكية فهي مزيج من شاشة كمبيوتر عملاقة ولوحة كتابة بيضاء يمكنك الكتابة عليها، وبالإضافة إلى ذلك يمكنك استخدام يدك بمثابة مؤشر عملاق لتحريك الأشياء من مكان لآخر.

■ الفيديو وأقراص الفيديو الرقمية:

قد يقوم الداعية بعرض مقطع فيديو لإظهار مهارة أو توضيح سلوك أو لتوضيح جزء لا يمكنه شرحه دون مساعدة، وقد يقرر عرض شريط الفيديو كاملاً أو مجرد الجزء الذي يشرح هذه النقطة، ويمكن أيضاً استخدام أشرطة الفيديو لتسجيل المحاضرة للجمهور، وهذا يتيح لهم الفرصة لانتقاد أنفسهم، فالداعية أفضل ناقد لنفسه.

■ العرض على الشاشة الإلكترونية:

يتم عرض المعلومات المكتوبة على لوحة شفافة معلقة فوق مصدر الضوء، ويتم جمع الضوء في منظار مثل الجهاز، ثم يتم إسقاطه على الشاشة.

■ اللوحات الورقية وحزم الرسم البياني:

اللوحات الورقية هي منصات كبيرة من ورق الصحف محمولة على حامل بحيث يمكن للورقة الواحدة أن تُعلق على الحائط أو يتم قلبها فوق الجزء العلوي من اللوحة. وتُحمل هذه اللوحات الورقية على حامل كبير يصل إلى ستة أقدام ويمكن للمحاضرين الكتابة على اللوحة بالأقلام المخصصة للسبورة البيضاء، وتعمل اللوحات الورقية بشكل جيد في إنشاء قوائم فورية والتقاط الأفكار التي تتجهها المجموعة وفي وضع خطط في الوقت الحالي.

■ السبورة البيضاء وسبورة الطباشير والسبورة المغناطيسية:

عادت السبورة البيضاء تُستخدم مرة أخرى، والجديد فيها هو أن يُغطى جدار كامل بالطلاء يحتوي على خصائص مغناطيسية بحيث يتمكن المحاضر من استخدام المغناطيس، بالإضافة إلى ذلك بعض القاعات لا تزال لديها لوحات معلقة على الجدران أو على حامل متحرك. وتستخدم السبورة لكتابة المعلومات ذات الصلة، ولتتبع الأفكار أو الآراء أو للإجابة على الأسئلة أو لرسم مخططات وتعريف المذكرة، فتسجيل المعلومات على الورق يساعد على تعزيز النقاط الرئيسية.





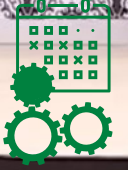
ويُسمح أيضاً بتلخيص أهم العناوين، فمن المهم الحفاظ على المعلومات الأكثر ذكرًا منشورة في جميع أنحاء الغرفة حتى يتمكن الحضور من النظر إليها طوال فترة الإلقاء. عندما يضطر الداعية للحديث والكتابة في نفس الوقت، تركز المجموعة المدعوة على ما يكتبه أكثر مما يقوله، وبالإضافة إلى ذلك يصبح صوت الداعية مكتومًا عندما يتحدث وهو ينظر للسبورة وليس للمدعوين.



حالة تدريبية



الوحدة الشاملة



لماذا نخشى من الإلقاء؟

الحالة فيديو بعنوان: لماذا نخشى من الإلقاء؟ | ياسر الحزيمي

<https://www.youtube.com/watch?v=g51lj8voEZ4>

مهارات الإلقاء
والتواصل بالجمهور

حقيبة العرض والتقديم





بعد مشاهدة المقطع المرئي:

..... 	كيف تستفيد من محتوى الفيديو أثناء الاستعداد للإلقاء كلمة للمدعوين ؟
..... 	من خلال تجربتك الدعوية حدد أبرز الأخطاء التي يقع فيها الداعية عند التحضير للإلقاء كلمة أمام جمهور من المدعوين.





الوحدة التاسعة

الاتصال عن طريق الهاتف

يستطيع المتدرب في نهاية الوحدة التدريبية:

- ① يدرك أهمية الاتصال الهاتفي في مجال الدعوة.
- ② يتجنب عيوب وسلبيات الاتصال الهاتفي في بعض المواقف الدعوية.
- ③ يصمم إجراءات للتعامل مع الهاتف أثناء الدعوة إلى الله.



العرض التدريبي

الوحدة التاسعة



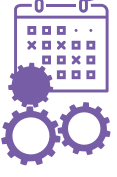
عن طريق الهاتف
الاتصال

حقيبة العرض والتقديم

الاتصال الهاتفي:

يلعب الاتصال الهاتفي دورًا فعّالاً في عملية الاتصال السريع والمباشر بين الداعية والمدعوين، ويغني في كثير من الأحيان عن المراسلات والاستفسارات الكتابية المتكررة، كما يعتبر قناة أساسية من قنوات تبادل المناقشات والحوارات؛ مما يساعد على سرعة التعلم في الوقت المحدد وبجهد وتكلفة أقل، أضف إلى ذلك أن وسيلة الاتصال الهاتفي وسيلة للدعوة إلى الله تتيح للمتصل فرصة كبيرة لشرح وجهة نظره ومناقشتها مع الداعية بشكل لا يتوفر في الوسائل المكتوبة، وحتى يحقق الاتصال الهاتفي كل ذلك لابد من الاهتمام بالتالي:

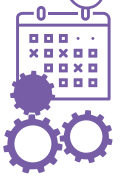




أولاً: قواعد استخدام الهاتف للداعية:

- 1 ضع جهاز الهاتف في المكان الذي يسهل الوصول إليه.
- 2 جدد دليل هاتفك (أسماء المدعوين) باستمرار.
- 3 تعرّف على كيفية إجراء المكالمات الدولية والمحلية.
- 4 تعرّف على كيفية استخدام وحفظ الرسائل الهاتفية.
- 5 حدد وقتاً لاستقبال المكالمات، حتى تستثمر الوقت جيداً مع المدعوين.





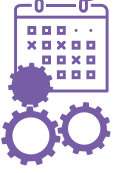
ثانياً: قواعد عامة أثناء الاتصال الهاتفي:

- 1 تحدث في السماعه لا حولها بحيث يكون الفم قريباً.
- 2 اختصر في التحية ولا تباليغ فيها واستخدم تعبيرات مهذبة.
- 3 ابتعد عن الغضب أثناء الحديث مهما كانت الأسباب وأضف نوعاً من المرح المقبول على الاتصال.
- 4 أصغ واهتم بسماع المدعو بشكل جيد.
- 5 تأكد دائماً أنك تضع السماعه بطريقة صحيحة حتى لا تفوتك المكالمات الهامة.

ثالثاً: قواعد عامة للداعية في تلقي المكالمات الهاتفية:

- 1 استقبل الاتصال دوماً بصوت مرح.
- 2 استخدم اسم مكتب الدعوة الذي تمثله بمجرد رفع السماعه، فذلك سيحمل الداعية على الإجابة بنفس الطريقة، ويؤكد له أنه فعلاً طلب الرقم الصحيح.
- 3 أجب عما يُطلب منك بوضوح ودقة وحذر.
- 4 في حالة وجود أكثر من مكالمه هاتفية في الوقت ذاته، فقم بالاعتذار من أحد جهات الاتصال بلباقة وكياسة ريثما تنتهي من الرد على الآخر، مع أخذ شخصية المتحدث بعين الاعتبار.
- 5 اترك أمر إنهاء المكالمه لطالبها، ليس لك مع الأخذ بعين الاعتبار ألا تقل عبارة الانتهاء في وقتها ولطفها عن عبارة الابتداء.
- 6 يجب أن تقوم بتلقي جميع المكالمات الهاتفية الخاصة بك وتدوين بياناتها، ولا تكتفٍ بالاعتماد على الذاكرة فقط.





رابعاً: يجب أن يراعي الداعية ما يلي أثناء المحادثة الهاتفية:

- 1 تحدث بصوت طبيعي رزين ودون تكلف.
- 2 تخير جمل مختصرة وذات علاقة بموضوع المحادثة.
- 3 ضع الابتسامة في حديثك ليصل إلى قلب المدعو.
- 4 اضغط على المنافع، تجد قبولاً من المدعو.
- 5 تحمس أثناء الحديث كأنك أمام المدعو شخصياً.

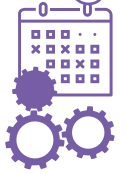
خامساً: إيجابيات ومزايا الاتصال بالهاتف:

- 1 الهاتف أكثر مناسبة لمخاطبة شريحة معينة من المدعوين.
- 2 يعد الهاتف وسيلة اتصالية منخفضة التكلفة في ظل التكلفة التي تتطلبها الوسائل الأخرى.
- 3 يحقق الهاتف السرعة في إيصال المعلومات للمدعوين في إطار منظم وشكل لائق.

سادساً: سلبيات وعيوب الاتصال بالهاتف:

- 1 مخاطبة المدعوين بالهاتف يتطلب مقومات ومساندات ذات طبيعة خاصة كأهمية حصر المدعوين في منطقة جغرافية معينة أو أصحاب مهنة معينة بالاسم أو محل الإقامة والعادات.
- 2 الرسالة بواسطة الهاتف تخاطب شريحة معينة ذات خصائص وإمكانيات ثقافية إلكترونية تتمكن من خلالها بتلقي الرسائل عبر الهاتف المحمول.
- 3 الهاتف كوسيلة لا تصلح للتعامل مع كافة المدعوين خاصة من لا يملكون الهواتف المحمولة لتلقي الرسائل.





سابعًا: وسائل الإعلام الأكثر ثراءً والأقل ثراءً

يحدد الجدول التالي أين يتواجد الهاتف مع المصادر الإعلامية الأخرى.

وسيلة الإعلام الأكثر ثراءً:	وجهًا - إلى - وجه.
	مؤتمرات فيديو، تشبيك اجتماعي، مواقع عمل تفاعلية
	الهاتف
	البريد الإلكتروني
	كتابة النصوص، إرسال استجابة لحظية، مدونات متناهية الصغر
	تسجيلات بصرية أو سمعية
	مذكرات، خطابات
وسائل الإعلام الأقل ثراءً:	كتلة من البريد، منشورات ترويجية، كتيبات، ومشروعات برامج تدريبية



الوحدة التاسعة

الاتصال
عن طريق الهاتف

حقيبة العرض والتقديم



وقفات في الاتصال الفعال



الوحدة التاسعة



يعد الهاتف من الوسائل المعاصرة في الدعوة إلى الله؛ ويتميز الاتصال عبر الهاتف بالسهولة والسرعة؛ لذا على الداعية أن يحسن استخدام الهاتف في مجال الدعوة، ويحسن انتقاء الكلمات ويحسن الاستماع والوقفات.

أقسام الاستماع:

للاستماع أربعة أقسام:

- السمع:** عملية ميكانيكية لا اختيارية، يدخل الصوت فيها إلى الأذن دون انتقاء.
- الاستماع:** عملية مقصودة لانتقاء مجموعة من المؤثرات الصوتية لسماعها.
- الإنصات:** الاستماع مع سكون الجوارح والتركيز الشديد.
- الإصغاء:** الاستماع مع سكون الجوارح والتركيز الشديد مع الميل بالجسد.

عن طريق الهاتف

حقيبة العرض والتقديم



مستويات الإنصات:

للإنصات مستويات خمسة هي:

المستوى الأول: التجاهل: وذلك بأن تتجاهل من يتحدث إليك.

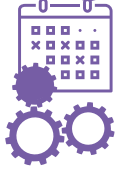
المستوى الثاني: التظاهر: وذلك بأن تتظاهر بأنك تستمع إلى الشخص أو أن تنظر إليه دون أن تتحرك، والفرق بين الإنصات والتظاهر هو أنك عندما تتظاهر لا تتحرك عينيك ولا شفطيك، بينما الإنصات يحدث معه اهتزاز للرأس وحركة للشفطين وحركة في العينين.

المستوى الثالث: الانتقاء: وهو الانتقاء من كلام المتحدث بأن تأخذ بعضه وتترك البعض الآخر، وهو منتشر بين كثير من الناس بسبب استخدام الجوال أثناء الحديث مع الآخرين. لبس النبي صلى الله عليه وسلم يوماً خاتماً ثم نزع فجأة ورماه والصحابه ينظرون، فسألوه عن ذلك فقال لهم: أتعلمون لم رميته؟ فقالوا: لا يا رسول الله، فقال: أشغلتني عنكم هذا اليوم، إليه أنظر وإليكم أنظر. رواه النسائي.

المستوى الرابع: الانتباه: وذلك بأن تدون وتسجل ما تسمعه وتستفسر عنه.

المستوى الخامس: التقمص: ومعناه أن تشعر بمشاعر المتحدث؛ وهو صعب ومرهق، لكنه مستوى عالٍ من بناء الألفة والعلاقة مع الآخرين.





وقفات هامة في استخدام الهاتف الدعوي:

- 1 تحدث بصوت طبيعي رزين دون تكلف.
- 2 استخدم الدعم اللفظي ليشعر المدعو بأنك منصت إليه.
- 3 اطرح أسئلة استيضاحية ليشعر بأنك تريد المزيد، وأنت مهتم بحديثه ولست تريد أن تتخلص من حديثه.
- 4 استفد من التقاطه لأنفاسه ولخص النقاط الفرعية التي تحدث عنها.
- 5 لا تنتق من حديثه ما يعجبك وتترك ما لا يعجبك.
- 6 لا تشغل بالرد عليه وتتحين الفرص لمقاطعته.
- 7 التلخيص: فمن الخطأ أن ينهي الداعية الحديث عبر الهاتف وكأنه قد حدث هبوط اضطراري، بل لابد من التلخيص لما دار من حوار ثم الانتهاء منه.



الوحدة التاسعة



الاتصال
عن طريق الهاتف

حقيبة العرض والتقديم



نص قرائي

الوحدة التاسعة



أولاً: الدعوة إلى الله عبر الجوال:

إن استثمار الداعية لهذه الوسيلة في الدعوة إلى الله عز وجل، ونشر ذلك، وإعلانه؛ هو من باب إظهار الدين، والذي يعمل على إظهار الدين في هذا الزمن الذي عمت فيه كثير من الغربة؛ له أجر عظيم.

أساليب استخدام الجوال:

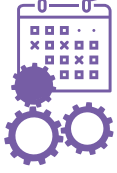
1 الاتصال مباشرة:

وذلك بدعوة غير المسلمين والتواصل معهم. مع مراعاة أحوالهم عند الاتصال، وعدم إقلاق راحتهم، فقد يكون مريضاً، أو صاحب حاجة، أو مستعجلاً، أو مشغولاً، لقد صار للجوال اليوم شأن عظيم، وفوائد كثيرة، ففيها تذكير بالله، وتعليم للعلم الشرعي، ووعظ بما يحيي القلوب، ويذكر الغافل، ويعلم الجاهل، وينبه الناسي.

عن طريق الهاتف
الاتصال

حقيقة العرض والتقديم





2 الرسائل:

فهي خطوة هامة وأسلوب فعال وناجح وقد يكون أثره أعظم من الخطاب المباشر؛ لأن الرسائل تبقى في جهاز المرسل إليه (المدعو)، وربما تذكرها بعد حين وتؤثر بها.

3 تطبيقات الجوال:

مثال: تم استخدام تطبيق «بلغني الإسلام» أحد أشهر المشاريع الدعوية وخلال عام ٢٠١٨م، تم ٢٢٢٢٠ اتصالاً بغير المسلمين في مناطق المملكة أثمر عن إشهار ١٢٤٤ شخصاً جديداً إسلامهم. (جريدة الجزيرة بتاريخ ٢٠١٩/٢/١١م)

ثانياً : خدمات الاتصال اللاسلكي التي توفرها الهواتف المحمولة:

توفر التقنيات المتاحة في الهواتف المحمولة إمكانية إنجاز العديد من المهام الدعوية والإعلامية والتعليمية، وفيما يلي توضيح لخدمات الاتصال التي توفرها الهواتف المحمولة:

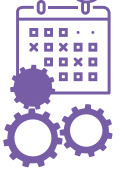
1 خدمة الرسالة القصيرة SMS Short Messages Service:

الرسالة النصية القصيرة (SMS) هي رسالة مكتوبة، يتم تحريرها عن طريق لوحة أزرار الهاتف المحمول، وترسل عبر شبكاته، وتسمح لمستخدميه بتبادل نصوص لا تتجاوز عدد حروفها في الرسالة الواحدة ١٦٠ حرفاً، وتعد خدمة الرسائل النصية القصيرة اقتصادية، وهي وسيلة للاتصال سهلة بأي شخص آخر من دون إزعاج، وتصل الرسائل النصية القصيرة إلى الطرف الآخر حتى عندما يكون الهاتف مشغولاً أو مغلقاً.

2 خدمة الوسائط المتعددة MMS:

خدمة رسائل الوسائط المتعددة MMS هي خدمة إرسال الرسائل المصورة واستقبالها أو الملفات الصوتية، أو ملفات الفيديو، وكذلك الرسائل النصية ولكن بمحتوى أكبر مما هو عليه في الرسائل القصيرة SMS فهي امتداد أو تطوير لتقنية الرسائل بوجه عام، ويميزها





عن الرسائل القصيرة العادية أنها تتيح للعميل إمكانية إرسال محتوى يصل إلى ١٠٠ كيلو بايت في الرسالة الواحدة، بينما لا يتعدى حجم الرسالة القصيرة ١٤٠ بايت فقط، وتتيح خدمة الوسائط المتعددة إضافة الصوت، والصور، وغير ذلك من العناصر الجذابة التي تحول الرسالة إلى رسالة مرئية ومسموعة، ولا يقتصر إرسال رسائل الوسائط المتعددة من هاتف لآخر فحسب، بل أيضاً يمكن إرسالها من الهاتف إلى البريد الإلكتروني والعكس، وهو ما جعلها رسائل أكثر خصوصية وتعبيرية مما كانت عليه من قبل.

3 خدمة الواب WAP Wireless Application Protocol:

الواب (WAP) هي عبارة عن بيئة استخدام، ومجموعة قواعد اتصال أو (مواصفة قياسية لبروتوكول) خاصة بأجهزة الاتصال اللاسلكية، وقد تم تصميمها بمواصفات معيارية من أجل توحيد أسلوب عمل الأجهزة اللاسلكية وطريقة وصولها إلى الإنترنت، وذلك من خلال ربط أهم شبكتين في العالم (شبكة الهاتف الجوال، وشبكة الإنترنت) فالواب برنامج يحول صفحات الإنترنت المصممة للكمبيوتر ليجعلها صغيرة بشكل يناسب شاشات الهواتف المحمولة، أو الأجهزة الإلكترونية المحمولة الأخرى، وبذلك يستفيد المستخدم للهاتف من خاصية التجوال، وما يقدمه الإنترنت من خدمات ومعلومات، الأمر الذي يسهل عملية نقل البيانات وتبادلها، والاستفادة من بقية خدماتها المختلفة مثل: البريد الإلكتروني، وغيره من الخدمات المتاحة على الشبكة العنكبوتية ويشمل ذلك: الأخبار، وخدمات المعلومات المختلفة، ووسائل التسلية والثقافة، وأعمال البنوك والأسهم والتجارة، والشراء عبر الإنترنت ومعرفة الأحوال الجوية وغيرها.

4 خدمة MSN المتنقل:

يمكن من خلال هذه الخدمة أن تصل رسائل MSN Messenger ، MSN Hotmail مباشرة إلى الهاتف المحمول، وأيضاً استلام تنبيه على هيئة رسائل SMS للإشعار بوصول رسائل إلكترونية على عنوان البريد الإلكتروني الخاص.

5 خدمة التراسل بالحزم العامة للراديو: (GPRS)

كلمة (GPRS) ما هي إلا اختصار لـ General Packet Radio Services وتعني التراسل بالحزم العامة للراديو، وهي من التقنيات المبتكرة لنقل البيانات عبر شبكات



(GSM)، وتستخدم في الوصول إلى المعلومات عبر أجهزة الهواتف المحمولة المتوافقة مع هذه التقنية، ويميز هذه الخدمة كونها تؤمن اتصالاً مستمراً ودائماً بشبكة الإنترنت، مما يعني أنك لن تدفع سوى تكلفة المعلومات التي ترسلها أو تستقبلها عوضاً عن مدة الاتصال، فهي تقنية مبتكرة جديدة تسمح للهواتف النقالة بالدخول إلى الإنترنت بسرعة وإمكانية استقبال البيانات والملفات وتخزينها واسترجاعها وتبادلها لاسلكياً بسرعة في حدود ١٧١,٢ كيلو بايت في الثانية والوصول إلى كم أكبر من المعلومات المتاحة من خدمة الوب وبتكلفة أقل وجهد أقل، حيث يتم حساب التكلفة بناء على حجم البيانات وليس بناء على مدة الاتصال (دون الحاجة إلى الاتصال بالإنترنت في كل مرة لأن المستخدم على اتصال دائم بالإنترنت)، وتعد أجهزة الهواتف النقالة الحديثة مجهزة بهذه التقنية التي تمكن من الدخول إلى الإنترنت في أي وقت، ومن أي مكان لتصفح الإنترنت وقراءة البريد الإلكتروني والرد عليه وإرسال رسائل الوسائط المتعددة واستقبالها.

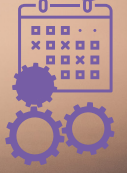
6 خدمة البلوتوث Bluetooth:

تقنية الاتصال اللاسلكي بلوتوث هي تقنية للتواصل عبر موجات راديو وبروتوكول اتصال، صممت لإحلال الربط بين الأجهزة المختلفة بواسطة الأسلاك بأسلوب وطريقة جديدة تعتمد على الاتصال اللاسلكي، وتستهلك كميات قليلة من الطاقة، ويعطي البلوتوث مساحة جغرافية تمتد من المتر الواحد إلى مائة متر، وذلك يعتمد على طبيعة الجهاز المرسل والمستقبل، حيث يمكن نظام البلوتوث الأجهزة الموجودة في إطار تغطية الموجات الراديو للاتصال مع بعضها البعض، هذه الأجهزة في الحقيقة تستخدم موجات الراديو للاتصال فيما بينها، لذلك لا يشترط وجود الأجهزة في صف واحد أو على خط واحد، بل يمكن أن تكون الأجهزة موجودة في غرف مختلفة ولكن يجب أن تكون إشارة البلوتوث قوية لتغطي هذه المساح



حالة تدريبية

الوحدة التاسعة



حوار هاتفي بين (عز الدين وشومان)

طلب مكتب الدعوة من الداعية (عز الدين) أن يقوم بالاتصال الهاتفي مع (شومان) الذي كان يعمل في أحد المطاعم في مدينة الرياض، وبالفعل استجاب الداعية (عز الدين) وقام بالاتصال بـ(شومان) أثناء تواجده في وقت العمل، فدار الحوار التالي:

الداعية (عز الدين): السلام عليكم (شومان).

شومان: وعليكم السلام، من المتحدث.

الداعية (عز الدين): أنا عز الدين وأريد أن اتحدث معك عن الإسلام.

شومان: ليس لدي وقت، وأنا في العمل الآن.

الداعية (عز الدين): لن أطيل عليك ٥ دقائق فقط نتحاور فيها.

عن طريق الهاتف
الاتصال

حقيبة العرض والتقديم



شومان: أنا في العمل الآن.

الداعية (عز الدين): طيب إن شاء الله نتواصل غدًا في نفس الموعد.

شومان: السلام عليكم.

الداعية (عز الدين): وعليكم السلام.

جوانب الفرص والقوة المتاحة:	من خلال الحالة التدريبية حوار هاتفي بين (عز الدين وشومان): - حدد جوانب الفرص والقوة المتاحة أمام الداعية عز الدين : - حدد جوانب الضعف والتهديدات أمام الداعية عز الدين:.
جوانب الضعف والتهديدات:	
	هناك أخطاء يقع فيها الداعية عند استخدام الهاتف ومن خلال تجربتك الدعوية ما أبرز الأخطاء عند استخدام الهاتف في الدعوة إلى الله؟



الوحدة العاشرة

تعامل الداعية مع الاختلاف

يستطيع المتدرب في نهاية الوحدة التدريبية:

- ① يعرف أسباب نشأة الاختلاف الشرعي.
- ② يتقن التعامل مع الاختلاف بخطوات واضحة.
- ③ يستخرج معالم أدب الاختلاف في عصر النبوة.
- ④ يناقش دوافع الاختلاف قبل التصادم بنتائجها.



أولاً: أسباب نشأة الاختلاف الشرعي:

1 الاختلاف الطبيعي يؤدي إلى إقامة الحياة والى الوحدة الإنسانية:

خلق الله عز وجل البشر وقدّر عليهم الاختلاف، وجعله من لوازم خلقتهم، قال تعالى: (وَمِنْ آيَاتِهِ خَلْقُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَاخْتِلَافُ أَلْسِنَتِكُمْ وَأَلْوَانِكُمْ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّلْعَالَمِينَ) ٢٢ الروم

ووقوع هذا الاختلاف في حياة الناس، يعود عليهم بالمنافع والمصالح، فبناءً عليه تتنوع أنشطة الإنسان، وبه تسد حاجاته المختلفة، فتعمر الحياة ويثرى الوجود.





مع التعامل
الاختلاف

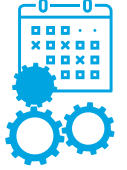
حقيقة العرض والتقديم

قال الله تعالى: (وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ بَعْضًا سُخْرِيًّا) الزخرف ٣٢
قال الألوسي: «أي ليستعمل بعضهم بعضا في مصالحهم ويستخدموهم في مهنهم ويسخروه
في أشغالهم حتى يتعايشوا ويتراقدوا ويصلوا إلى مرافقهم.
فالاختلاف الواقع في حياة الناس في أمور دنياهم يؤدي إلى إقامة الحياة وإلى الوحدة
الإنسانية والتكامل.

2 الاختلاف الشرعي نتيجة حتمية للاختلاف الطبيعي:

والاختلاف الشرعي يعتبر نتيجة حتمية للاختلاف الطبيعي السابق بيانه، فالناس متفاوتون
في العقول والقدرات الفكرية، ومعلوم أنه إذا وقع الاختلاف في الفهم، وقع مثله في
الأحكام، فالله عز وجل لم يجعل الناس على فهم واحد.





قال الله تعالى: (وَدَاوُدَ وَسُلَيْمَانَ إِذْ يَحْكُمَانِ فِي الْحَرْثِ إِذْ نَفَشَتْ فِيهِ غَنَمُ الْقَوْمِ وَكُنَّا لِحُكْمِهِمْ شَاهِدِينَ . فَفَهَّمْنَاهَا سُلَيْمَانَ وَكُلًّا آتَيْنَا حُكْمًا وَعِلْمًا) الأنبياء ٧٨، ٧٩

فسليمان- عليه السلام في هذه القضية كان أفهم من داود عليه السلام، وكان الصحابة والتابعون يتفاوتون في فهم الأحكام من المسائل، فالإمام أبو حنيفة مثلاً، كان يفوق أقرانه في الفهم بكثير، فعن عبيد الله بن عمر رضي الله عنه قال: «كنا عند الأعمش وهو يسأل أبا حنيفة عن مسائل، ويجيبه، فيقول له الأعمش: من أين لك هذا؟ فيقول: أنت حدثتنا عن إبراهيم بكذا، وحدثتنا عن الشعبي بكذا.

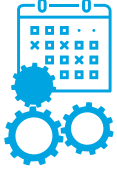
فالاختلاف في الأمور الشرعية هو أمر حتمي بين أهل العلم لابد من وقوعه، وفي هذا الإطار، عرف المسلمون تنوع المذاهب الفقهية.

الفرق بين الخلاف والاختلاف:

الخلاف والاختلاف لغة من مادة واحدة، تخالف الأمران واختلفاً: لم يتفقا وكلٌّ مالم يتساو فقد تخالف واختلف.

أما في الاصطلاح، فإن الغالب في كلام كثير من الأصوليين والفقهاء عدم التفرقة بينهما، ويستعملون اللفظين بمعنى واحد، لأن معناهما العام واحد.





ثانياً: التعامل مع الاختلاف:

يمكن الداعية التعامل مع الاختلاف من خلال النقاط التالية:

1 الحوار والإصغاء:

إنَّ أفضل طريقة للتعامل مع الاختلاف هي الحوار والإصغاء، من المهم جداً الاستماع للرأي المختلف والوقوف على ما وراء الكلمات المجردة؛ حيث يساعد الداعية على فهم أفكار الرأي الآخر، وحينها قد يولد العطف وتقدير قيمة وجهات النظر على الرغم من بقاء الاختلاف، وليس من المهم الوصول إلى اتفاق على وجهات النظر بل المهم فهم وجهات النظر المختلفة.

2 تقبّل الاختلاف:

ينبغي أن يدرك الداعية أن الاختلاف سواءً أكان بسيطاً أو كبيراً هو جزء من أي علاقة، ومن المهم عدم تعليق أهمية كبيرة على ماهية الاختلاف بل الاهتمام بطريقة احتوائه.

3 انتقاد السلوك:

من أهم قواعد التعامل مع الاختلاف هو انتقاد الداعية سلوكاً معيناً أو موقفاً معيناً وتجنب انتقاد الشخصية، لأن انتقاد الشخصية سيولد رد فعل تلقائي هو الدفاع عن النفس، وكما أن تغيير الشخصية أصعب بكثير من تغيير السلوك.

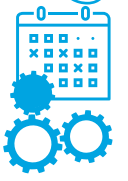
4 التعلم من الاختلاف:

من الجيد أن يتجاوز الداعية فكرة أن الآخر مخطئ والانتقال إلى فكرة التعلم من الآخر، وبناء مفهوم جديد يجمع بين الأفكار والقيم المتباينة بشكلٍ عادل.

5 النظر إلى الإيجابيات:

ينبغي أن يستخدم الداعية الإطار على الآخر والنظر إلى الإيجابيات وإبداء الرأي بما يخصها والإعجاب بها، حيث إن هذا يُساهم في تحسن العلاقات المختلفة وجعلها أكثر تماسكاً.





6 تأكيد الذات:

من المهم أن يفرق الداعية بين الاستسلام والهجوم وتأكيد الذات؛ فإن الاستسلام الذي ينسحب به الشخص أو يلتزم الصمت به يُفقد احترامه لنفسه؛ حيث إن الاستسلام يُظهر الخوف ويؤدي إلى التراجع، والهجوم يفقد احترام الآخر ويجبر الآخر على الدفاع عن نفسه وتوجيه الانتقادات، ولكن تأكيد الذات يوفر الاحترام للطرفين؛ حيث يتم عن طريقة مشاركة الانفعالات والآراء الداخلية مع الآخر ومعرفة دواخل الآخر أيضاً وهو ينم عن الثقة بالنفس ويؤدي إلى المبادرة في إنهاء الاختلاف.

7 الوضوح:

يعتبر الوضوح من أهم أخلاقيات الحوار الدعوي البناء، فإذا أراد الداعية أن يكون حوار ناجحاً عليه أن يتحاور بلغة واضحة وبحروف سليمة، أي أن يبتعد عن استخدام الكلمات الغريبة التي لا يفهمها الطرف الآخر، وعن التحدث بسرعة كبيرة وبصوت مرتفع أو منخفض بشكل مبالغ فيه.

8 التهذيب:

لكي يكون حوار الداعية ناجحاً عليه أن يكون مهذباً، أي يبتعد عن استخدام الألفاظ السيئة مع الطرف الآخر، وأن يستخدم الألفاظ الجيدة التي تعبّر عن أخلاق الإسلام.



الوحدة العاشرة



تعامل الداعية
مع الاختلاف

حقيقة العرض والتقديم



وقفات في الاتصال الفعال

الوحدة العاشرة

مع التعامل مع الاختلاف

حقيقة العرض والتقديم

إن الاختلاف طبيعة بشرية، ويجب على الداعية عندما يتعامل مع الاختلافات مع الطرف الآخر أن يحسن مهارات تكوين العلاقة؛ ومن هذه المهارات:

1 التحية الكلامية: من الناس من إذا أراد أن يسلم لا تسمع منه إلا صفير السنين، ومنهم من يُسمعك بطريقة وكأنه في مزاد علني، ومن الناس من يلقي التحية بشكل مناسب للمكان.

2 المصافحة: المصافحة لها أنواع:

أ السمكة: وهي أن يسلم عليك ببرود وبأطراف أصابعه، وكأنه يقول: ابتعد عني، وهذا نوع من الازدراء يؤدي بك إلى عدم محبة هذا الشخص.

ب العنف: من الناس من يسلم عليك وكأن بينك وبينه ثأر، يضغط على يدك بطريقة تتمنى أثناءها أن تخلص يدك منه.

ج ابتعد: ومن الناس من يسلم عليك بطريقة وكأنه يقول لك: كن بعيداً عني.



د السرعة: ومن الناس من يسلم عليك وينزع يده بسرعة.

ه الألفة: وهي أن تلتقي شحمة اليد بشحمة يد الطرف الآخر وعدم نزع اليد، وكان النبي صلى الله عليه وسلم لا ينزع يده حتى ينزعها الآخر، فكان هذا إشعاراً منه صلى الله عليه وسلم بتقبله للطرف الآخر وسروره بقاءه.

3 المسافة: فلا بد أن يكون بينك وبين الشخص الذي أمامك مسافة، وللمسافة أنواع بحسب طبيعة العلاقة:

أ المسافة الرسمية: إذا كان الطرف الآخر غريباً، فلا بد أن تكون المسافة التي بينك وبينه بعيدة، فلا تقترب منه أكثر؛ فإن هذا الاقتراب يعد نوعاً من الاقتحام، وتسمى هذه المسافة البعيدة بالمسافة الرسمية، فلا بد أن تكون المسافة بينك وبينه متراً ونصفاً تقريباً.

ب المسافة الشخصية: وهي المسافة التي تبتعد بمقدار يديك، وهذه المنطقة أو هذه المسافة لا يدخلها إلا الأصدقاء ومن بينك وبينهم مودة، وهي دائرة امتداد اليدين.

ج المسافة الحميمة: وهي الدخول في المنطقة الخاصة بك وملامسة الجسد، وهذه المنطقة لا يُسمح بها إلا للأبناء والأهل والعلاقات القريبة جداً.

ومن الخطأ أن تقترب من شخص لا يعرفك، سواء أكان في المطار أم الطائرة أم المسجد وتضع يدك عليه وتبدأ بالحوار معه؛ فهذا اقتحام للخصوصية، والكثير من الناس لا يتقبله.

قصة من الواقع في فهم الاختلافات:

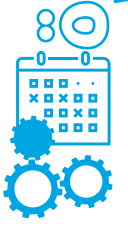
سئل تاجر كان يبيع الحليب وقيل له: كيف استطعت أن تكون تاجراً ناجحاً في مدة زمنية قصيرة؟

قال: لأنني أهتم بالزبون.

فقيل له: فكل الناس يفعلون ذلك.

فقال: لا، دعني أحكي لكم تلك القصة.





جاءتني امرأة عجوز ورمت إلي زجاجة من الحليب وقالت: هذا الحليب أخذته منكم أمس ولكن رائحته كريهة. ففتحتُ الزجاجة أمامها وشربت الحليب، وقلت لها: بالأمس بعنا ٣٠٠ زجاجة من هذا الحليب ولم يشترك أحد، فربما أنك وضعت زجاجتك هذه في المطبخ في مكان فيه روائح فالتصقت بها، وزجاجتك هذه سنأخذها منك ونرد لك أموالك.

يقول: فلما أعطيتها المال خرجت وهي غضبي وضربت الباب بشدة.

يقول: جلست في جلسة مع الشباب والأصدقاء وقصصت عليهم ما حدث وكانوا كلهم من التجار، فقال لي صديقي الأكثر حكمة مني: يا صديقي لقد ارتكبت أربع حماقات في التعامل مع تلك المرأة.

فقلت له: كيف؟

فقال لي:

الأولى: أنك جعلت المسألة بينكما تحد.

الثانية: أنك اتهمتها بالقذارة.

الثالثة: أنك اتهمتها بالحماقة والغباء.

الرابعة: أنها جاءت لتأخذ الحليب فأعطيتها المال.

يقول: فانتبهت بعد ذلك إلى أنني إذا أردت أن أكسب الطرف الآخر، فيجب أن أفكر في مشاعره تجاه نفسه، وليس مشاعري تجاهه.



الوحدة العاشرة



تعامل الداعية
مع الاختلاف

حقيقة العرض والتقديم



نص قرائي

الوحدة العاشرة:



أولاً: معالم أدب الاختلاف في عصر النبوة:

- 1 كان الصحابة رضوان الله عليهم يحاولون ألا يختلفوا ما أمكن فلم يكونوا يكثرون من المسائل والتفريعات، بل يعالجون ما يقع من النوازل في ظلال هدي الرسول ﷺ ومعالجة الأمر الواقع عادة لا تتيح فرصة كبيرة للجدل فضلاً عن التنازع والشقاق.
- 2 إذا وقع الاختلاف رغم محاولات تحاشيه سارعوا في ردّ الأمر المختلف فيه إلى كتاب الله وإلى رسوله ﷺ وسرعان ما يرتفع الخلاف.
- 3 سرعة خضوعهم والتزامهم بحكم الله ورسوله وتسليمهم التام الكامل به.

مع التعامل
مع الاختلاف

حقيقة العرض والتقديم



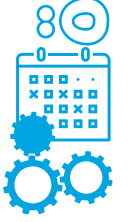


- 4 تصويب رسول الله ﷺ للمختلفين في كثير من الأمور التي تحتمل التأويل، ولدى كل منهم شعور بأن ما ذهب إليه أخوه يحتمل الصواب كالذي يراه لنفسه، وهذا الشعور كفيل بالحفاظ على احترام كل من المختلفين لأخيه، والبعد عن التعصب للرأي.
- 5 الالتزام بالتقوى وتجنب الهوى، وذلك من شأنه أن يجعل الحقيقة وحدها هدف المختلفين حيث لا يهم أي منهما أن تظهر الحقيقة على لسانه أو على لسان أخيه.
- 6 التزامهم بآداب الإسلام من انتقاء أطايب الكلم وتجنب الألفاظ الجارحة بين المختلفين مع حسن استماع كل منهما للآخر.
- 7 تنزههم عن المماراة ما أمكن وبذلهم أقصى أنواع الجهد في موضوع البحث، مما يعطي لرأي كل من المختلفين صفة الجد والاحترام من الطرف الآخر ويدفع المخالف لقبوله أو محاولة تقديم الرأي الأفضل منه.

ثانياً: بعض فوائد الاختلاف المقبول:

- وكما تقدم فإنه إذا التزمت حدود الاختلاف، وتأدب الناس بآدابه كان له بعض الإيجابيات منها:
- 1 أنه يتيح - إذا صدقت النوايا - التعرف على جميع الاحتمالات التي يمكن أن يكون الدليل رمى إليها بوجه من وجوه الأدلة.
 - 2 في الاختلاف رياضة للأذهان، وتلاقح للآراء، وفتح مجالات التفكير للوصول إلى سائر الافتراضات التي تستطيع العقول المختلفة الوصول إليها.
 - 3 تعدد الحلول أمام صاحب كل واقعة ليهتدي إلى الحل المناسب للوضع الذي هو فيه بما يتناسب ويسر هذا الدين الذي يتعامل مع الناس من واقع حياتهم.
 - 4 إكساب الأفراد الثقة بالنفس والقدرة على المواجهة وإيجاد الحلول.
 - 5 الاختلاف في الرأي رحمة لأنه من المستحيل حمل الناس على رأي واحد.
- تلك الفوائد وغيرها يمكن أن تتحقق إذا بقي الاختلاف ضمن الحدود والآداب التي يجب الحرص عليها ومراعاتها، ولكنه إذا جاوز حدوده، ولم تراع آدابه فتحول إلى جدال وشقاق





كان ظاهرة سلبية سيئة العواقب تحدث شرخاً في الأمة فيتحول الاختلاف من ظاهرة بناء إلى معاول للهدم.

ثالثاً: تحذير النبي ﷺ أصحابه من الاختلاف:

كان رسول الله - ﷺ - يدرك أن بقاء هذه الأمة رهين بتآلف القلوب التي التقت على الحب في الله، وأن حنفها في تناحر قلوبها لذلك كان عليه الصلاة والسلام يحذر من أن يذر الخلاف قرنه فيقول: « لَا تَخْتَلِفُوا فَتَخْتَلِفَ قُلُوبُكُمْ ». وكان كرام الصحابة رضوان الله عليهم يرون أن الخلاف لا يأتي بخير كما في قول ابن مسعود رضي الله عنه: (الخلاف شر).

لذلك كان رسول الله ﷺ يجتث بذرة الخلاف قبل أن تتنامى... عن عبد الله بن عمرو ، قَالَ: هَجَرْتُ إِلَى رَسُولِ اللَّهِ ﷺ يَوْمًا ، قَالَ : فَسَمِعَ أَصْوَاتَ رَجُلَيْنِ اخْتَلَفَا فِي آيَةٍ ، فَخَرَجَ عَلَيْنَا رَسُولُ اللَّهِ ﷺ ، يُعْرِفُ فِي وَجْهِهِ الْغَضَبُ ، فَقَالَ : (إِنَّمَا هَلَكَ مَنْ كَانَ قَبْلَكُمْ ، بِاخْتِلَافِهِمْ فِي الْكِتَابِ) صحيح مسلم.

قال: عبد الله بن مسعود رضي الله عنه سَمِعْتُ رَجُلًا قَرَأَ آيَةً ، وَسَمِعْتُ النَّبِيَّ ﷺ يَقْرَأُ خِلَافَهَا ، فَجِئْتُ بِهِ النَّبِيَّ ﷺ فَأَخْبَرْتُهُ ، فَعَرَفْتُ فِي وَجْهِهِ الْكَرَاهِيَةَ ، وَقَالَ: كِلَاكُمَا مُحْسِنٌ ، وَلَا تَخْتَلِفُوا ، فَإِنَّ مَنْ كَانَ قَبْلَكُمْ اخْتَلَفُوا فَهَلَكُوا . (صحيح البخاري).

فهنا يعلم الرسول ﷺ الصحابة ومن يأتي بعدهم عواقب الاختلاف ويحذرهم منه.

وكان رسول الله ﷺ يعلم الصحابة رضوان الله عليهم أدباً هاماً من آداب الاختلاف في قراءة القرآن خاصة، ففي الحديث عَنْ جُنْدَبِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ ، عَنِ النَّبِيِّ ﷺ قَالَ : اقْرَءُوا الْقُرْآنَ مَا اتَّלَفْتُمْ قُلُوبُكُمْ ، فَإِذَا اخْتَلَفْتُمْ فَقُومُوا عَنْهُ (صحيح البخاري).

فيندبهم ﷺ للقيام عن القرآن العظيم إذا اختلفوا في بعض أحرف القراءة أو في المعاني المرادة من الآيات الكريمة حتى تهدأ النفوس والقلوب والخواطر، وتتفي دواعي الحدة في الجدل المؤدية إلى المنازعة والشقاق، أما إذا اختلفت القلوب وسيطرت الرغبة المخلصة في الفهم فعليهم أن يواصلوا القراءة والتدبر والتفكير في آيات الكتاب.



الوحدة العاشرة



مع
التعامل
الدائري



حالة تدريبية

الوحدة العاشرة



اختلاف أم خلاف

دراسة حالة:

(محمد) داعية مجتهد مختص بدعوة الجالية السيرلانكية، تعرّف محمد على أحد الأشخاص ويدعى (كونور) وكان يتبع الديانة البوذية، وبدأ (محمد) في دعوته للإسلام وأثناء كلامه معه، تعرض إلى التمييز بين الجنسيات من حيث الفهم، غير أن (كونور) لم يعجبه هذا التمييز واعتبر (محمداً) مخطئاً، فتمسك (محمد) برأيه وعرض الدليل من خلال المواقف التي مر بها، ولكن (كونور) لم يقتنع بكلامه وأخذ يعرض ما عنده لكي يبين أن لا تمييز بين الجنسيات على أساس الفهم، ربما يكون على أساس العرق فقط، ولكن حاول محمد أن يحرك الحوار إلى اتجاه بداية اللقاء ويسير في مسار دعوة (كونور) بعيداً على نقطة الاختلاف، فما كان من (كونور) إلا الانسحاب من الحوار.

مع التعامل
مع الاختلاف
تعاظم الداعية

حقيقة العرض والتقديم



دراسة حالة:

ما الفرص والقوة في حوار الداعية محمد مع
كونور؟

.....

.....

.....

ما المخاطر والضعف في حوار الداعية محمد مع
كونور؟

.....

.....

.....

من خلال الحالة التدريبية
"اختلاف ام خلاف":

- ما الفرص والقوة في حوار
الداعية محمد مع كونور؟

- ما المخاطر والضعف في حوار
الداعية محمد مع كونور؟

من خلال تجربتك الدعوية ما
النصائح التي تقدمها للدعاة
لتجنب الخلاف مع المدعوين؟

.....

.....

.....

.....



مشروع دورة العرض والتقديم



اختر أحد المشروعين التاليين:

المشروع الأول: قدم تصوراً مقترحاً لإدارة عمليات الدعوة عبر الهاتف يشمل: الفكرة، الأهداف، الأهمية، متطلبات النجاح، آليات العمل، توصيات ومقترحات لنجاح التصور.



المشروع الثاني: اختر مقطعاً مرئياً أو أكثر (دعوي/غير ذلك)؛ وفي ضوء دورة مهارات الاتصال والحوار الدعوي حلل المقطع من ناحية الإيجابيات والسلبيات وفقاً لـ: (الاتصال والحوار - استخدام لغة الجسد - إدارة الوقت - التعامل مع الاختلاف - التعامل مع نمط الشخصيات) وفي حالة عدم وجود المعيار في المقطع يكتب لا يوجد.

الإيجابيات	السلبيات
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	



المراجع والمصادر:

1. الألوسي، شهاب الدين، 1415هـ، روح المعاني في تفسير القرآن العظيم والسبع المثاني، دار الكتب العلمية، بيروت.
2. الجنوبي، عواطف بنت علي محمد، 2011م، مهارات الاتصال اللفظية في الحوار النبوي، جامعة الأزهر - كلية أصول الدين والدعوة بالزقازيق.
3. شراره، مجدي عبدالله، 2015م، الحوار الاجتماعي كأداة لتعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية (مفهومه - دوره - أهدافه).
4. برنس، دون دبليو، مايكل إتش. هوب، 2009م، التواصل عبر الثقافات، دليل الأفكار العملية، مكتبة العبيكان، الرياض.
5. عزوز، أحمد، 2016م، الاتصال ومهاراته مدخل إلى تقنيات فن التبليغ والحوار والكتابة، جامعة وهران.
6. ابراهيم أبو عرقوب، 1993، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، الطبعة الأولى، عمان.
7. سعيد اسماعيل صيني، 1432هـ، الحوار النبوي المبادئ والأساليب، مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني.
8. العمور، سامي، 2007م، مهارات الاتصال في الحديث النبوي، رسالة ماجستير، كلية الدراسات الفقهية والقانونية، جامعة آل البيت.
9. الخصاونة، عماد عبد الحليم، 2015م، أنواع الحوار الدعوي وأولوياته في القرآن الكريم دراسة موضوعية، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، مج11 ع 4.
10. الزهراني، محمد إبراهيم، 2012م، حوار ابن عباس الدعوي مع الخوارج: أصوله وآدابه وأساليبه، مجلة العلوم الشرعية جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
11. الجنوبي، عواطف، 2011م، مهارات الاتصال اللفظية في الحوار النبوي، المجلة العلمية لكلية أصول الدين الزقازيق، ع23.
12. العمور، سامي، 2007م، مهارات الاتصال في الحديث النبوي، رسالة ماجستير، كلية الدراسات الفقهية والقانونية، جامعة آل البيت.
13. خالد الجهاد، "عند مفترق الطريق إلى النجاح أو الفشل تقنية الحوار الناجح ومهارات التواصل مع الآخرين"، مجلة القافلة، بتصرف.



14. الشويعر، محمد، عبد الله الصقهان، 2010م، قواعد ومبادئ الحوار الفعال، مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني.
15. المحيميد، صالح، 2018م، قيادة 301، مركز دراسات القيادة، الرياض.
16. المغلوث، فهد، 1430هـ، كيف تكون محاوراً ناجحاً، الرياض.
17. التدريس الفعال، جنسن إيريك، 2007م، مكتبة جرير، الرياض.
18. إعداد المدرب التتوي، دليل مرجعي في عمليات التعلم وتدريب المدربين، 2014م، الصندوق الاجتماعي للتنمية، اليمن.
19. مشعل، طلال، ٢ يوليو 2018م، مقال (كيف نتعامل مع الاختلاف)، موقع موضوع أكبر موقع عربي بالعالم.
20. ديانن، ماريان، إيان د. زيلي، 2015م، تطبيق نظرية الاتصال في الحياة المهنية، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع.
21. خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012م-2013م، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
22. الملاحي، عبدالرحمن، 1421هـ، الجزء الثاني، الحوار في دعوة النبي ﷺ رسالة دكتوراه قسم الدعوة والاحتساب، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
23. الهواري يوسي، 16/01/2020م، فقه الخلاف ومقصد الائتلاف، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، جامعة أحمد بن بلة وهران1.
24. الجفيري، محمد، 2015م، مهارات العرض وفن الخطابة، دار صناع الإبداع للإنتاج والتوزيع.
25. الجفيري، محمد، 2015م، مهارات الاتصال، دار صناع الإبداع للإنتاج والتوزيع.
26. الخليفة، حسن، ضياء مطاوع، 2013م، مهارات الاتصال الفعال، الرياض، مكتبة الرشد.
27. ديل، جنيفر ج، دون برنس، 2009م، تنمية القدرة على التكيف الثقافي، الرياض، مكتبة العبيكان.
28. المنجد، محمد، 2015م، أدب الهاتف الجوال، موقع طريق الإسلام..
29. ضمن مشروع «بلغني الإسلام».. دعاة «جاليات البديعة»، الإثنين 11 فبراير 2019م، جريدة الجزيرة.



