مهارات الاتصال غير اللفظية في السنة النبوية

مجلة العلوم الشرعية و اللغة العربية
Journal of Shari'ah Sciences and The Arabic Language

إعداد

د. عواطف بنت علي الجنوبي

أستاذ مشارك، بقسم الدراسات الإسلامية
كلية الآداب، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

toffa.n@hotmail.com

مهارات الاتصال غير اللفظية في السنة النبوية

المستخلص: إن المرء في تفاعله مع من حوله يستخدم لغة لفظية وغير لفظية بصورة مستمرة ودائمة، ولكل من هاتين اللغتين في التفاعل الإنساني جوانب وميزات تؤثر في علاقته بالآخرين سلباً أو إيجاباً حسب مقدرته على استثمار آلياتها.

وحينما يقف المرء ليفصح عن أمر ما، فإن جسده أيضاً يتحدث ويخاطب الآخرين سواءً بصورة إرادية أو غير إرادية، وهذا ما يسمى باللغة غير اللفظية، وهي لغة لا يحكيها اللسان، بل يتولاها الجسد من أعلى الرأس حتى أخمص القدم.

وكما أن اللغة اللفظية ذات ميزات ومؤثرات، فإن اللغة غير اللفظية لا تقل عنها أثراً وقوة في توجيه الأفراد أو الجماعات، لذا جاء الاهتمام بهذا البحث لإبراز جوانب المهارة غير اللفظية في التواصل النبوي الذي تجلى من خلاله أقوى مهارة ومقدرة للمصطفى ﷺ في توظيف هذه اللغة، توظيفاً تميز بفعاليته.

هذه الفعالية التي تجلت في استخدامها بالموضع المناسب دون قصور أو إسراف، حسب حاجة الموقف. ولم يكن من الهين الخوض في هذا الموضوع، نظراً لصعوبة تنزيل الأحاديث على قواعد الاتصال المدونة في كتب مهارات الاتصال، مما دفع إلى وضع تفريعات تتلاءم مع واقع السنة النبوية، فتم تفريع لغة الجسد إلى: تواصل عن بُعد (بدون لمس)، وتواصل باللمس، وهذا مما لم أقف عليه فيما راجعت من كتب الاتصال، ولكونه يستوعب ما ورد من سيرة المصطفى ﷺ، وأنفع في تنظيم البحث، وأيسر للقارئ العادي جرى اتخاذه.

الكلمات المفتاحية: مهارات، غير لفظي، علم الاتصال، اتصال بصري، اتصال سمعي، لغة الأشياء، لغة الجسد.

* * *

Non-verbal Communication Skills in The Prophetic Sunnah

Abstract: Any person interacting with others uses a continuous combination of verbal and non - verbal languages, and each of these two human interaction languages has its own aspects and features that affects a person's relationships with others, depending on how well s/he employs the mechanisms of each.

When one stands to express himself, his body also talks and engages with others, whether in a voluntary on involuntary manner. This is termed non-verbal language, a language not spoken by the tongue, but instead performed by one's body.

As verbal language has its own features and effects, non - verbal language is no less powerful and effective in directing individuals and groups, and it is for this reason that this research was chosen to highlight the aspects of the non - verbal language present in the Prophet Muhammad's - pbuh - communication, through which the skill and ability of the Prophet Muhammad - pbuh - in using such language is evident.

This effectiveness can be seen in using the best suited non-verbal language in the right place, without any lack thereof or excessiveness, depending on the need of the situation.

It was not easy to delve into this topic, due to the difficulty of categorising ahadeeth based on the principles of communication found in the books on communication skills, which led to the imposition of sub - parts more compatible with the sunnah of the Prophet - pbuh -, so body language was divided into: distant communication (without touch) and communication with touch. And this is what I did not come across in the various books on communication, but it encompasses the seerah of the Prophet - pbuh - and is more effective in organising the research, and is also easier for the lay reader.

Keywords: skills - non-verbal - the knowledge of communication - visual communication - audio communication - the language of things - body language.

❊ ❊ ❊

المقدمة

إن الحمد لله نحمده ونستعينه ونستغفره ونستهديه، ونعوذ بالله من شرور أنفسنا وسيئات أعمالنا، من يهده الله فلا مضل له ومن يضلل فلا هادي له، أما بعد:

إن المرء في تفاعله مع من حوله يستخدم لغة لفظية وغير لفظية بصورة مستمرة ودائمة، ولكل من هاتين اللغتين في التفاعل الإنساني جوانب وميزات تؤثر في علاقته بالآخرين سلباً أو إيجاباً حسب مقدرته علىٰ استثمار آلياتها.

وكما أن اللغة اللفظية ذات ميزات ومؤثرات، فإن اللغة غير اللفظية لا تقل عنها أثراً وقوة في توجيه الأفراد أو الجماعات، فتتميز اللغة غير اللفظية بأن حجم المعلومات التي يمثلها الاتصال بهذه اللغة من ٧٠ ٪ إلىٰ ٨٠ ٪[1]، وبكونها أيضاً اللغة الألطف في التوصيل، بل والأكثر في التأثير، لذا جاء الاهتمام بهذا البحث لإبراز جوانب المهارة غير اللفظية في التواصل النبوي الذي تجلىٰ من خلاله أقوىٰ مهارة ومقدرة للمصطفىٰ ﷺ في توظيف هذه اللغة، توظيفاً تميز بفعاليته.

هذه الفعالية التي تجلت في استخدامها في الموضع المناسب دون قصور

(١) نظريات الاتصال ص (٧٢).

أو إسراف، حسب حاجة الموقف.

ولم يكن من الهين الخوض في هذا الموضوع، نظراً لصعوبة تنزيل الأحاديث على قواعد الاتصال المدونة في كتب مهارات الاتصال، مما دفع إلى وضع تفريعات تتلاءم مع واقع السنة النبوية، فتم تفريع لغة الجسد إلى: تواصل عن بُعد (بدون لمس)، وتواصل باللمس، وهذا مما لم أقف عليه فيما راجعت من كتب الاتصال، ولكونه يستوعب ما ورد من سيرة المصطفى ﷺ، وأنفع في تنظيم البحث، وأيسر للقارئ العادي جرى اتخاذه.

أهداف البحث:

١- التأصيل الإسلامي لعلم من العلوم التي يُنظر إليها على أنها من العلوم الحديثة.

٢- الإرشاد للاقتداء بسنة نبينا الكريم الذي أجمل الله تعالى سجاياه العظيمة في قوله تعالى: ﴿ **وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ** ﴾ (القلم:٤).

٣- الرد على من يفتري على شخصية المصطفى ﷺ ببسط سيرته العطرة.

٤- المساهمة في موضوع مهارات الاتصال غير اللفظية في السنة النبوية، وذلك لقلة الكتابات التي تناولت السنة النبوية في هذا الاتجاه.

الدراسات السابقة:

الدراسات في علم الاتصال اللفظي أو غير اللفظي واسعة على حد سواء

يجد الباحث فيها بغيته إذا أراد النهل منها، أما إذا كانت بغيته الاطلاع على كنوز السنة النبوية في الاتصال غير اللفظي، فإنه لن يفز بكتب أفردت له مؤلفات خاصة – فيما اطلعت – إلا ما تجده من استشهادات بأحاديث نبوية في ثنايا كتب الاتصال، لذا ناسب البحث في موضوع الاتصال غير اللفظي في السنة النبوية.

حدود البحث:

لقد واجهت صعوبة استخلاص ما يُعد اتصالاً لفظيًا، مما هو ليس كذلك، كأن يكون مجرد انعكاس لما حولنا دون قصد التواصل، كحديث النبي ﷺ: «يَا عَائِشَةُ مَا يُؤْمِنِّي أَنْ يَكُونَ فِيهِ عَذَابٌ، عُذِّبَ قَوْمٌ بِالرِّيحِ، وَقَدْ رَأَى قَوْمٌ الْعَذَابَ، فَقَالُوا: ﴿هَـٰذَا عَارِضٌ مُّمْطِرُنَا﴾ (الأحقاف: ٢٤)»[1].

وأيضًا أحاديث إرداف النبي ﷺ بعض صحابته، حيث تبين لي بعد الاطلاع أن الإرداف لم يكن قصداً وهدفًا للتواصل، بل جاء لحاجة الركوب.

لذا جاء ضابط التمييز بين ما كان من مهارات الاتصال غير اللفظي وبين ما لا يُعد منه توفر القصد والهدف من هذه اللغة، فإن قُصد بها التواصل، تم اعتبارها كمهارة اتصال، وإن لم يُقصد بها ذلك لم تُعد من أنواع مهارة الاتصال غير اللفظي عند النبي ﷺ.

وكذا لغة الإشارة للصم المستخدمة عوضًا عن لغة الألفاظ ليست مراده في هذا البحث، إذ هي تستخدم لحاجة التخاطب وليست مهارة اتصال غير

(١) أخرجه البخاري في صحيحه (١٥/ ٥٥)، حديث رقم (٤٤٥٤).

لفظي، أما لغة الإشارة التي تتضمن رسالة يُبتغىٰ إيصالها للمستقبل فهي من موضوعات البحث.

لذا، نستطيع القول أن ما كان من اللغة غير اللفظية يتضمن رسالة يتلقاها المستقبل فهو ضمن حدود البحث.

مشكلة البحث:

إن علم الاتصال علم حديث المنشأ، يتناول في موضوعاته مهارات الاتصال لفظية كانت أو غير لفظية ولا تكاد ترىٰ فيها إشارة إلىٰ وجود هذا العلم - وإن كان حديثًا - لدىٰ المسلمين.

ولا يخفىٰ علينا ما اشتملت عليه السنة النبوية من شمائل وتوجيهات للنبي ﷺ تضمنت مهارات اتصال غير لفظية نجدها مبثوثة علىٰ عجالة في استشهادات يسيرة متفرقة في ثنايا موضوعات كتب علم الاتصال، ولا نجد لها مصنفًا اعتنىٰ برصدها واستقصاءها، لذا برزت الحاجة إلىٰ إفرادها بمؤلف خاص يبرز مهارة الاتصال غير اللفظية ويُطلع القارئ عليها في موضع واحد.

ولسد هذه الثغرة تم اختيار موضوع البحث والعمل علىٰ جمع مهارات الاتصال غير اللفظية وإفرادها في التأليف.

تساؤلات البحث:

١- ما المقصود بمهارة الاتصال؟

٢- ما هي أنواع الاتصال؟

٣- ما أهمية مهارات الاتصال غير اللفظي؟

٤- ما تطبيقات مهارات الاتصال في السنة النبوية؟

خطة البحث:

يتكون البحث من مقدمة، ومبحثين، وخاتمة.

- **المقدمة وتشتمل على: أهداف البحث، والدراسات السابقة، وحدود البحث، ومشكلة البحث، وتساؤلات البحث، وخطة البحث، ومنهج البحث.**
- **المبحث الأول: ويشمل ثلاثة مطالب:**
  - **المطلب الأول:** تعريف مصطلحات هامة في البحث، وهي: المهارة، الاتصال.
  - **المطلب الثاني:** أنواع الاتصال.
  - **المطلب الثالث:** أهمية مهارات الاتصال غير اللفظي.
- **المبحث الثاني: دراسة تطبيقية لمهارات الاتصال غير اللفظية في السنة النبوية في أربعة مطالب، وتتمثل فيما يلي:**
  - **المطلب الأول:** نماذج لمهارات نبوية في الاتصال السمعي.
  - **المطلب الثاني:** نماذج لمهارات نبوية في الاتصال البصري.
  - **المطلب الثالث:** نماذج لمهارات نبوية في الاتصال بلغة الجسد.
  - **المطلب الرابع:** نماذج لمهارات نبوية في الاتصال بلغة الأشياء.

- **الخاتمة: وتشمل: النتائج، وأهم التوصيات.**
- **فهرس المصادر والمراجع.**

منهج البحث:

لقد تم استخدام مناهج متعددة في تحرير هذا البحث، وهي:

١ – المنهج التأصيلي: وذلك عند رصد مفاهيم المصطلحات الأولية، كمفهوم، المهارة، الاتصال.

٢ – المنهج التحليلي: ويتناول جميع فصول البحث.

٣ – المنهج الاستقرائي: وذلك باستعراض أحاديث السنة النبوية، وجمع المرويات والمتون التي برزت فيها مهارات الاتصال غير اللفظي لدىٰ النبي ﷺ.

٤ – المنهج النقلي: تدوين الأحاديث التي تم استعراضها، وانتقاء أبرزها صورة، وأكثرها دلالة علىٰ استخدام مهارات الاتصال غير اللفظي.

٥ – المنهج التطبيقي: تنزيل مهارات الاتصال غير اللفظي علىٰ ما تم جمعه من مادة علمية حديثية.

منهج الجمع والتخريج:

١ – جاءت أغلبية أحاديث هذا البحث بالاعتماد علىٰ صحيحي البخاري ومسلم لكفايتهما، إلا عند الحاجة إلىٰ الخروج عنهما، وذلك قليل.

٢ – إثبات الحديث بدون الإسناد إذا كان في الصحيحين وغيرهما، وإن

كان الحديث خارج الصحيحين ذكرت قول العلماء في صحته.

٣ - إذا كان الحديث في الصحيحين أو أحدهما، فإني أخرجه من أول موضع إذا كان يتضمن موضع الشاهد، وإلا من الموضع الذي تضمن الشاهد علىٰ مهارة الاتصال، وإذا جاء الحديث مختصراً لا تتضح فيه صورة الموقف الاتصالي أو لم يتضمن موضع الشاهد فإني لا أخرجه من هذا الموضع وإن كان أصل الحديث فيه.

٤ - إذا كان الحديث خارج الصحيحين، فإني أخرجه من أول موضع إذا كان يتضمن الشاهد، أو الموضع الذي يليه، علىٰ حسب ورود الشاهد، مبينة علة الحديث إن وُجدت.

* * *

المبحث الأول

حينما يقف المرء ليفصح عن أمر ما، فإن جسده أيضًا يتحدث ويخاطب الآخرين سواءً بصورة إرادية أو غير إرادية، وهذا ما يسمىٰ باللغة غير اللفظية، وهي لغة لا يحكيها اللسان، بل يتولاها الجسد من أعلىٰ الرأس حتىٰ أخمص القدم.

قال د.راتب وغالب جليل: «بينما ينتقل صوتك من خلال رسالة مسموعة، فإن كمًا هائلاً من المعلومات يتم نقله بصريًا بواسطة مظهرك، وسلوكك وحركاتك الجسمية»[1].

وهذه الرسائل قد تكون مؤيدة أو معارضة للغة اللفظية، ولها أهمية كبيرة في كشف مكنونات النفس وما يتعمد إخفائه، قال عثمان بن عفان رضي الله عنه: «ما أَسَرَّ أحدٌ سَرِيرَة إلاّ وأظهَرَها الله علىٰ قَسَمَات وجهه أو فَلَتات لسانِه»[2].

ولغة الجسد غير الإرادية هي المقصودة في قول عثمان بن عفان رضي الله عنه، وهي التي يعتمد عليها المحققون، والمهتمون بعلم الاتصال لكشف دواخل من يتعاملون معهم.

---

(١) تقنيات ومهارات الاتصال ص (١٣).

(٢) الآداب الشرعية لابن مفلح (١/ ١٧٧).

أما الحركات الإرادية، فهي حركات تُصقل بالتربية والتدريب حتىٰ تكون مهارة يتحلىٰ بها المرء، فيمتلك القدرة علىٰ التوجيه والتأثير والإقناع بقوة وفعالية، وهي التي ستكون – بإذن الله – موضوع البحث وهدفه، مستقرئين في ذلك ما ورد من أحاديث عن سيد المرسلين، مبينين ما كان عليه ﷺ من خُلقٍ قويم تجلت فيه الكثير من المهارات الجسدية، قال تعالىٰ: ﴿ **وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ** ﴾ (القلم:٤).

وسيرصد – بإذن الله – في هذا البحث ما تحلىٰ به نبي الأمة من مهارة في استخدام اللغة غير اللفظية وتوظيفها كوسيلة تواصل فعالة.

❊ ❊ ❊

المطلب الأول
تعريف مصطلحي المهارة، والاتصال

المَهارَةُ في اللغة: الحذقُ بالشيء، وقد يقال مَهَرْتُ الشيء مَهارَةً[1].

والماهِرُ: الحاذق بكل عمل، ويقال: مَهَرَ الشيء، وفيه، وبه، يَمهَرُ مَهْراً ومُهورا، ومَهارَةً، ومِهارَةً[2].

ومن هنا نستطيع القول بأن المهارة هي عبارة عن: القدرة علىٰ أداء عمل معين علىٰ وجه الإتقان.

الاتصال في اللغة: الوصل ضد الهجران، والوصل خلاف الفصل، وصلَ الشيء بالشيء يصله وصلاً وصِلةً[3]، وتوصّلت إليه: تلطّفت حتىٰ وصلت إليه[4].

والوُصْلَةُ بالضم: الاتصال، وكُلُّ ما اتَّصَلَ بشيءٍ فما بينهما وُصْلَةٌ[5].

---

(١) الصحاح (٢/ ١٨٤).

(٢) المحكم والمحيط الأعظم (٤/ ٣١٦)، وانظر: لسان العرب (٦/ ١٠٤)، المعجم الوسيط (٢/ ٨٨٩).

(٣) لسان العرب (٦/ ٤٤٩).

(٤) أساس البلاغة (٢/ ١٩).

(٥) القاموس المحيط ص (١٣٨٠).

وبينهما وصلة، أي: اتصال وذريعة، وهو مجاز[1].

ووصَّلُه إليه وأوْصَلَهُ، أَنهاهُ إليه وأبْلَغَه إيّاه[2].

وهكذا نجد أن الاتصال في اللغة يتناول الاتصال المادي في وصل الشيء بالشيء، والمعنوي في الوصل الذي هو ضد الهجران، والتلطف في الخطاب، والتبليغ، وهذين الأخيرين هما المرادان في البحث، وهذا المصطلح تناوله علماء الاتصال بالتعريف، قال مايكل ويسترن: «هو نقل المعاني وتبادلها بأي أسلوب يفهمه أطراف الاتصال، ويتصرفون وفقه بشكل سليم».

وقال انجل باركنسون في تعريفه: «هو عملية منظمة ونظمية وعفوية أيضا تنطوي علىٰ إرسال وتحويل معلومات وبيانات من جهة إلىٰ جهة أخرىٰ شريطة أن تكون البيانات والمعلومات المحولة مفهومة ومستساغة من قبل المستهدفين».

ويرىٰ آخرون أن الاتصال يعني «مجموعة الأفعال والتعبيرات والأشكال التي تتم بين بني البشر بغرض الإبلاغ، والإيحاء، والإملاء للعواطف والأفكار، ونقل المعاني المشتركة لأغراض الإقناع المبني علىٰ الحقائق، والأدلة والشواهد»[3].

---

(١) تاج العروس ص (٧٥٧٧).

(٢) لسان العرب (١١/ ٧٢٦).

(٣) أساسيات الاتصال، نماذج ومهارات ص (١٨).

وعُـرف أيـضا بأنـه: «وسـيلة نقـل المعلومـات، والقـيم، والاتجاهـات، ووجهات النظر»[1].

ومن خلال تعريف المهارة والاتصال، نستطيع تعريف مهارات الاتـصال بأنها: «إيصال المعنىٰ المراد بصورة تـضمن تجـاوب الطـرف الآخـر وإقناعـه، وتحقيق الهدف المرجو من الاتصال».

❊ ❊ ❊

(١) مهارات الاتصال والتواصل ص (٣).

المطلب الثاني
أنواع الاتصال

يمكن تقسيم الاتصال الإنساني إلىٰ مجموعتين:

١- **الاتصال اللفظي:** ويدخل ضمن هذه المجموعة كل أنواع الاتصال التي يُستخدم فيها اللفظ كوسيلة لنقل رسالة من المصدر إلىٰ المستقبل.

٢- **الاتصال غير اللفظي:** وتشمل هذه المجموعة كل أنواع الاتصال التي لا تعتمد اللغة اللفظية، فتمثل هذه اللغة في الإشارات والحركات التي يستخدمها الإنسان لنقل فكرة، أو معنىٰ إلىٰ إنسان آخر يصير مشتركًا معه في الخبرة[1].

* * *

(١) وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية ص (١٣٥، ١٣٦).

المطلب الثالث
أهمية مهارات الاتصال غير اللفظية

١ - تلعب الاتصالات غير اللفظية دوراً هاماً في التأثير على فعالية الاتصالات[١].

٢ - لها في بعض الأحيان تأثير أقوى من الرسائل اللفظية، حيث يميل الناس إلى تصديق الرسائل غير اللفظية عن اللفظية منها عندما يتعارض الاثنان[٢].

٣ - في كثير من الأحيان يبقى أثرها وقتاً أكثر من اللغة اللفظية مثل استخدام الرسومات التوضيحية والإشارة، وغيرها مما يعلق طويلاً في الذاكرة[٣].

٤ - أنه يعبر عن معلومات وجدانية في مقابل تعبير الاتصال اللفظي عن معلومات تتصل بالمضمون، وتكون نماذج الاتصال غير اللفظي قادرة على إيصال الحب، والبغض، والاهتمام، والرغبة، والدهشة، والموافقة، وكذلك

(١) أساسيات الاتصال نماذج ومهارات ص (١١٧).

(٢) مهارات الاتصال لشريف الحموي ص (٢٠).

(٣) انظر: وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية ص (١٣٩).

التعبير عن فئة عريضة من الوجدانيات الإنسانية التي لا يُعبر عنها بطريقة لفظية.

٥ - أن الاتصال غير اللفظي ينطوي أيضاً علىٰ معلومات تتصل بمضمون الرسالة اللفظية، فهو يمدنا بأدوات لتفسير الكلمات التي نسمعها.

٦ - إن الرسائل غير اللفظية تتميز بصدقها، ويحتاج الإنسان عادة إلىٰ نماذج كثيرة للسلوك غير اللفظي التي يصدرها الآخرون حتىٰ يثق فيهم[١].

٧ - أن الرسالة غير اللفظية ذات علاقة لازمة للرسالة اللفظية، فقد تكون شارحةً لها، وكذلك قد تكون مدعمةً لها، أو معوقةً لها، فالرسالة جزء منها لفظي، وجزء غير لفظي، يؤيد تلك أو ينفيها[٢].

يقول الدكتور الطويرقي: «في أي موقف اتصالي لا يمكن الفصل بين الرسائل اللفظية وغير اللفظية، فالكثير من مضامين الرسائل اللفظية يتم نقلها وإدراكها من خلال الرموز غير اللفظية في السياق الاتصالي»[٣].

٨ - تأتي الرسالة غير اللفظية في بعض صورها بديلاً للغة اللفظية مغنيةً عنها.

قال مارك ناب: «قد يحل الاتصال غير اللفظي محل الاتصال اللفظي،

---

(١) وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية ص (١٤٣، ١٤٤).

(٢) الاتصال الفعال مفاهيمه وأساليبه ومهاراته ص (٣٨).

(٣) علم الاتصال المعاصر ص (٧٩).

فبعيداً عن عالم الكلمات تصبح تعابير الوجه من امتعاض وسرور، أو انقباض، أو ابتسام أغنىٰ من الكلمات، بل إنه لا يحتاج معها لكلمات، فهي بديل لها وتقوم مقامها»[1].

❊ ❊ ❊

(١) علم الاتصال المعاصر ص (٨٢).

المبحث الثاني
دراسة تطبيقية لمهارات الاتصال غير اللفظية في السنة النبوية

وفيه أربعة مطالب:

المطلب الأول
الاتصال السمعي

قال تعالىٰ: ﴿ وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِۦ عِلْمٌۚ إِنَّ ٱلسَّمْعَ وَٱلْبَصَرَ وَٱلْفُؤَادَ كُلُّ أُوْلَٰٓئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْـُٔولًا ﴾ (الإسراء: ٣٦)، إن السمع مقدم في الآية الكريمة علىٰ بقية الحواس وغيرها من الآيات التي وردت في القرآن الكريم، وذلك لتقدم السمع في الأهمية علىٰ حواس الإنسان الأخرىٰ، ومعلوم أن حاسة السمع هي أول حاسة تنمو لدىٰ المولود ويتواصل بها مع المحيطين، فيميز صوت أمه في مرحلة مبكرة، ولأهمية تأثير هذه الحاسة علىٰ المستمع، قال النبي ﷺ: «إِنَّكُمْ تَخْتَصِمُونَ إِلَيَّ، وَلَعَلَّ بَعْضَكُمْ أَلْحَنُ بِحُجَّتِهِ مِنْ بَعْضٍ، فَمَنْ قَضَيْتُ لَهُ بِحَقِّ أَخِيهِ شَيْئًا بِقَوْلِهِ، فَإِنَّمَا أَقْطَعُ لَهُ قِطْعَةً مِنْ النَّارِ، فَلَا يَأْخُذْهَا»(١).

(١) أخرجه البخاري في صحيحه (٩/ ١٧٦)، حديث رقم (٢٤٨٣)، ومسلم في صحيحه (١/ ١٠٢)، حديث رقم (٣٢٣١).

يبرز لنا الحديث الشريف مدىٰ تأثر السامع بما يستمع، وأنها من الأهمية بحيث تبنىٰ عليها الأحكام والقرارات.

لذا فإن التواصل السمعي الفعال هو أول المراحل التي يبنىٰ عليها اتصال ناجح مؤثر، قال د.مصطفىٰ محمود: «تشير الدراسات الميدانية إلىٰ أن مهارة الاستماع تعد أحد المهارات الرئيسية للقادة والناجحين، وللأشخاص المتميزين المؤثرين في غيرهم»[1].

وسنعرض بعد بيان أهمية الاتصال السمعي مواقف للنبي ﷺ تميز فيها بالتواصل السمعي الذي كان له قوة في إقناع الطرف الآخر.

أهمية الاتصال السمعي:

١ - يؤدي الإنصات إلىٰ زيادة اليقظة، وشدة التفاعل، وتوقد الذهن، وسلامة التفكير، إذ أن الإنصات يخلق بيئة استقبال خالية من التشويش فيتيح فهم ما يريده المرسل، وخلو الرسالة من معوقات الإرسال الذي يُعد الإنصات من دعائمه يؤدي إلىٰ وصول رسالة دقيقة واضحة عما يريد المرسل إيصاله للمستقبل.

٢ - القدرة علىٰ الدخول إلىٰ عالم المتحدث الخاص، وتصور طريقة تفكيره، وكيفية نظرته للحياة من خلال الإنصات الواعي والمتابعة الدقيقة،

(١) الاتصال الفعال مدخل استراتيجي سلوكي لجودة العلاقات في الحياة والأعمال ص (٣٣٠).

كما يساعد علىٰ تلمس الشعور النفسي لديه[1].

٣ - الإنصات ييسر التواصل، ويعزز التعاون ويرفع المعنويات.

٤ - التواصل السمعي يساعد علىٰ اتخاذ ردود فعل واستجابات حكيمة[2].

وقد كانت عامة حياة النبي ﷺ تمثل صور التواصل السمعي مع أصحابه، وحتىٰ مناوئيه مما كان له أبلغ الأثر لدىٰ من يتحدثون إليه، ومن أمثلتها:

المثال الأول: ما أخرجه البخاري من حديث أنس بن مالك رضي الله عنه قال: «بَيْنَمَا نَحْنُ جُلُوسٌ مَعَ النَّبِيِّ ﷺ فِي الْمَسْجِدِ دَخَلَ رَجُلٌ عَلَىٰ جَمَلٍ فَأَنَاخَهُ فِي الْمَسْجِدِ ثُمَّ عَقَلَهُ ثُمَّ قَالَ لَهُمْ: أَيُّكُمْ مُحَمَّدٌ وَالنَّبِيُّ ﷺ مُتَّكِئٌ بَيْنَ ظَهْرَانَيْهِمْ، فَقُلْنَا هَذَا الرَّجُلُ الْأَبْيَضُ الْمُتَّكِئُ، فَقَالَ لَهُ الرَّجُلُ يَا ابْنَ عَبْدِ الْمُطَّلِبِ، فَقَالَ لَهُ النَّبِيُّ ﷺ: قَدْ أَجَبْتُكَ، فَقَالَ الرَّجُلُ لِلنَّبِيِّ ﷺ: إِنِّي سَائِلُكَ فَمُشَدِّدٌ عَلَيْكَ فِي الْمَسْأَلَةِ، فَلَا تَجِدْ عَلَيَّ فِي نَفْسِكَ، فَقَالَ:سَلْ عَمَّا بَدَا لَكَ، فَقَالَ: أَسْأَلُكَ بِرَبِّكَ وَرَبِّ مَنْ قَبْلَكَ أَاللهُ أَرْسَلَكَ إِلَىٰ النَّاسِ كُلِّهِمْ؟ فَقَالَ: اللَّهُمَّ نَعَمْ، قَالَ: أَنْشُدُكَ بِاللهِ أَاللهُ أَمَرَكَ أَنْ نُصَلِّيَ الصَّلَوَاتِ الْخَمْسَ فِي الْيَوْمِ وَاللَّيْلَةِ؟ قَالَ: اللَّهُمَّ نَعَمْ، قَالَ: أَنْشُدُكَ بِاللهِ أَاللهُ أَمَرَكَ أَنْ نَصُومَ هَذَا الشَّهْرَ مِنْ السَّنَةِ؟ قَالَ: اللَّهُمَّ نَعَمْ،

(١) نظريات الاتصال ص (٦٩-٧٠) بتصرف.

(٢) تطوير الذات الاتصال الفعال بين الأفراد والجماعات ص (٨٥).

قَالَ: أَنْشُدُكَ بِاللهِ أَاللهُ أَمَرَكَ أَنْ تَأْخُذَ هَذِهِ الصَّدَقَةَ مِنْ أَغْنِيَائِنَا فَتَقْسِمَهَا عَلَىٰ فُقَرَائِنَا؟ فَقَالَ النَّبِيُّ ﷺ: اللَّهُمَّ نَعَمْ، فَقَالَ الرَّجُلُ: آمَنْتُ بِمَا جِئْتَ بِهِ، وَأَنَا رَسُولُ مَنْ وَرَائِي مِنْ قَوْمِي، وَأَنَا ضِمَامُ بْنُ ثَعْلَبَةَ أَخُو بَنِي سَعْدِ بْنِ بَكْرٍ»[1].

في حديث ضمام بن ثعلبة نجد تواصل سمعي تمثل في الاستجابة لنداء ضمام بن ثعلبة قائلاً: «قَدْ أَجَبْتُكَ»، وتشجيعه علىٰ السؤال بقوله: «سَلْ عَمَّا بَدَا لَكَ» رغم علمه بأن المسألة ستكون شديدة، بالإضافة إلىٰ حسن الإصغاء والإنصات والإقبال علىٰ المتحدث، مما أحدث الأثر المبتغىٰ من هذا التواصل الفعال بإسلام ضمام بن ثعلبة وتصديقه.

المثال الثاني: أخرج ابن إسْحَاقَ من حديث مُحَمَّدِ بْنِ كَعْبٍ، قَالَ: «حُدثتُ أَنَّ عُتبة بْنَ رَبِيعَةَ، وَكَانَ سَيِّدًا حليمًا، قَالَ يَوْمًا وَهُوَ جَالِسٌ فِي نَادِي قُرَيْشٍ، وَرَسُولُ اللهِ ﷺ جَالِسٌ فِي الْمَسْجِدِ وَحْدَهُ: يَا مَعْشَرَ قُرَيْشٍ، أَلَا أَقُومُ إِلَىٰ هذا فَأُكَلِّمَهُ وَأَعْرِضَ عَلَيْهِ أُمُورًا لَعَلَّهُ يقبلُ بعضَها فَنُعْطِيهِ أَيَّهَا شَاءَ، وَيَكُفُّ عَنَّا؟ وَذَلِكَ حِينَ أَسْلَمَ حمزةُ، ورأوْا أصحابَ رَسُولِ اللهِ ﷺ يَزِيدُونَ ويكثُرون؛ فَقَالُوا: بَلَىٰ يَا أَبَا الْوَلِيدِ، قُمْ إِلَيْهِ فكلمْه؛ فَقَامَ إِلَيْهِ عُتبة حَتَّىٰ جَلَسَ إِلَىٰ رَسُولِ اللهِ ﷺ فقال: يا ابن أَخِي، إِنَّكَ مِنَّا حَيْثُ قَدْ علمتَ مِنْ السِّطَةِ فِي الْعَشِيرَةِ، وَالْمَكَانِ والنَّسَبِ، وَإِنَّكَ أَتَيْتَ قومَك بِأَمْرٍ عَظِيمٍ فرَّقت بِهِ جَمَاعَتَهُمْ وسفهتَ بِهِ أحلامَهم وعِبتَ بِهِ آلِهَتَهُمْ وَدِينَهُمْ وكفَّرت بِهِ مَنْ مَضَىٰ مِنْ آبَائِهِمْ،

(١) صحيح البخاري (١/ ١١١)، حديث رقم (٦١).

فَاسْتَمِعْ مِنِّي أعرضْ عَلَيْكَ أُمُورًا تَنْظُرُ فِيهَا لَعَلَّكَ تَقْبَلُ مِنْهَا بَعْضَهَا. قَالَ: فَقَالَ لَهُ رَسُولُ اللهِ ﷺ: «**قُلْ يَا أبا الوليد، أسمع**»، فقال: يا ابنَ أَخِي، إنْ جئتَ إنَّمَا تُرِيدُ بِمَا جئتَ بِهِ مِنْ هَذَا القول مَالًا جَمَعْنَا لَكَ مِنْ أَمْوَالِنَا حَتَّىٰ تَكُونَ أَكْثَرَنَا مَالًا، وَإِنْ كُنْتَ تُرِيدُ بِهِ شَرَفًا شَرفناكَ عَلَيْنَا، حَتَّىٰ لَا نَقْطَعَ أَمْرًا دُونَكَ، وَإِنْ كُنْتَ تُرِيدُ بِهِ مُلكًا مَلَّكْنَاكَ، وَإِنْ كَانَ هَذَا الَّذِي يَأْتِيكَ رَئِيًّا تَرَاهُ ولَا تَسْتَطِيعُ أن تَرُدَّهُ عَنْ نفسِك طَلَبْنَا لَكَ الطبَّ، وَبَذَلْنَا فِيهِ أَمْوَالَنَا حَتَّىٰ نبرئَك مِنْهُ، فَإِنَّهُ رُبَّمَا غَلَبَ التابعُ عَلَىٰ الرَّجُلِ حَتَّىٰ يُدَاوَىٰ مِنْهُ، ولعل هذا الذي يأتي به شعرٌ جاشَ به صدرُك، فإنكم لعمري يا بني عبد المطلب تقدِرون منه علىٰ ما لا يقدر عليه أحدٌ حَتَّىٰ إذَا فَرَغَ عُتْبَةُ، **وَرَسُولُ اللهِ ﷺ يَسْتَمِعُ مِنْهُ**، قَالَ: «**أَقَدْ فَرَغْتَ يَا أَبَا الْوَلِيدِ؟**» قَالَ: نَعَمْ قَالَ: «فَاسْمَعْ مِنِّي»؛ قَالَ: أَفْعَلُ. فَقَالَ: بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ ﴿ **حمٓ ۝١ تَنزِيلٌ مِّنَ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ** ﴾ (فصلت:١ - ٢) ثُمَّ مَضَىٰ رَسُولُ اللهِ ﷺ فِيهَا يَقْرَؤُهَا عَلَيْهِ فَلَمَّا سَمِعَهَا عُتْبَةُ أَنْصَتَ لَهَ، وَأَلْقَىٰ يَدَيْهِ خلف ظَهْرِهِ مُعْتَمِدًا عَلَيْهِمَا يَسْمَعُ مِنْهُ؛ ثم انْتَهَىٰ رَسُولُ اللهِ ﷺ إِلَىٰ السَّجْدَةِ، فَسَجَدَ فيها ثُمَّ قَالَ: قَدْ سَمِعْتَ يَا أبا الوليد ما سمعتَ، فأنت وذاك. فَقَامَ عُتْبَةُ إِلَىٰ أَصْحَابِهِ، فَقَالَ بَعْضُهُمْ لِبَعْضٍ: نَحْلِفُ بِاَللهِ لَقَدْ جَاءَكُمْ أَبُو الْوَلِيدِ بغيرِ الْوَجْهِ الَّذِي ذَهَبَ بِهِ. فَلَمَّا جَلَسَ إِلَيْهِمْ قَالُوا: مَا وراءَك يَا أَبَا الْوَلِيدِ؟ قَالَ: وَرَائِي أَنِّي وَاَللهِ قَدْ سمعتُ قَوْلًا مَا سَمِعْتُ لمثلَه قطُّ، وَاَللهِ مَا هُوَ بِالشِّعْرِ، وَلَا بِالسِّحْرِ، وَلَا بِالْكِهَانَةِ، يَا مَعْشَرَ قُرَيْشٍ، أَطِيعُونِي وَاجْعَلُوهَا بِي، وخلُّوا بَيْنَ هَذَا الرَّجُلِ وَبَيْنَ

مَا هُوَ فِيهِ فاعتزِلوه، فَوَاَللهِ لَيَكُونَنَّ لِقَوْلِهِ الَّذِي سمعتُ مِنْهُ نَبَأٌ، فَإِنْ تصبْه الْعَرَبُ فَقَدْ كُفيتموه بغيرِكم، وَإِنْ يَظْهَرْ عَلَىٰ الْعَرَبِ فملْكه ملكُكم، وعزُّه عِزُّكُمْ، وَكُنْتُمْ أسْعَدَ النَّاسِ بِهِ؛ قَالُوا: سَحَرَكَ وَاَللهِ يَا أَبَا الْوَلِيدِ بِلِسَانِهِ؛ قَالَ: هَذَا رَأْيِي فِيهِ، فاصنعوا ما بدا لكم»[1].

(١) أخرجه ابن إسحاق في السيرة ص (١٨٧)، ومن طريقه البيهقي في دلائل النبوة (٢/ ٧٩)، حديث رقم (٥٠٩)، وهو مرسل، قال ابن حجر في تهذيب التهذيب (٥/ ٢٧٠): «وما تقدم نقله عن ابن قتيبة من أنه ولد في عهد النبي ﷺ لا حقيقة له، إنما الذي ولد في عهده أبوه، فقد ذكروا أنه كان من سبي قريظة ممن لم يحتلم، ولم يُنبت، فخلوا سبيله، حكىٰ ذلك البخاري في ترجمة محمد»، وفي إسناده يزيد بن زياد مولىٰ بني هاشم قال ابن حجر في تقريب التهذيب (٢/ ٢٨٠): «ضعيف، كبُر فتغير، صار يتلقن، وكان شيعياً».

وأصل الحديث أخرجه ابن أبي شيبة في مصنفه (٧/ ٣٣٠)، حديث رقم (٣٦٥٦٠)، ومن طريقه عبد بن حُميد في مسنده (١/ ٣٣٧)، حديث رقم (١١٢٣)، وأبو يعلىٰ في مسنده (٣/ ٣٤٩)، حديث رقم (١٨١٨) من حديث جابر بن عبدالله رضي الله عنه وفي إسناده الأجلح بن عبد الله الكندي أبو جحيفة الكوفي، وثقه يحيىٰ بن معين والعجلي، وقال أبو حاتم: يكتب حديثه ولا يحتج به، وقال النسائي: ليس بذلك، وقال ابن عدي: ولم أجد له شيئا منكراً مجاوز الحد لا إسناداً ولا متناً، وهو أرجو انه لا بأس به إلا أنه يعد في شيعة الكوفة، وهو عندي مستقيم الحديث صدوق. انظر: الجرح والتعديل (٢/ ٣٤٧)، ثقات العجلي (١/ ٢١٢)، الكامل لابن عدي (١/ ٤٢٩).

وفي إسناده الذيال بن حرملة، ذكره ابن أبي حاتم في كتابه ولم يذكره بجرح أو تعديل، وذكره ابن حبان في الثقات. انظر: الجرح والتعديل (٣/ ٤٥١)، ثقات ابن حبان (٤/ ٢٢٢).

من اللافت للانتباه في حديث النبي ﷺ أنه لم يقاطع عتبة بن ربيعة وأنصت له، كما أنه لم يستعجل المتحدث، وهذه من الأمور التي تجعل المرء منصتاً متميزاً.

كما أن النبي ﷺ حقق الشرط الأول من شروط الإنصات الفعال، وهو إشعار المتحدث بالرغبة في الاستماع إليه من خلال قوله ﷺ: «قل يا أبا الوليد أسمع».

تقول هالة منصور: «استمع ضعف ما تتكلم حتىٰ تكون لديك حصيلة جيدة، فمن خلال الإنصات تستطيع أن تنفذ إلىٰ فكر محدثك، وتكون استجابتك في ضوء ذلك التصور»[1].

وهذا ما حققه النبي ﷺ في حواره مع عتبة وهو الذي جاء باغياً إقناع النبي ﷺ فحصل العكس، إذ جاءت الثمرة اتصال فعال ومؤثر أدىٰ مع بقية قنوات التواصل الأخرىٰ إلىٰ إقناع المتحدث وتجاوبه، حتىٰ تبين ذلك لمن أرسلوا عتبة فقال بعضهم: «لقد جاءكم أبو الوليد بغير الوجه الذي ذهب به».

❊ ❊ ❊

(١) الاتصال الفعال مفاهيمه وأساليبه ومهاراته ص (٦٢).

المطلب الثاني
الاتصال البصري

حاسة البصر هي الحاسة المسيطرة علىٰ معظم الناس، فكثير من الناس عادة يفكرون كيف تبدو الأشياء يفكرون في الألوان والأشكال، فالعين النافذة التي تجسد للشخص ما يكون من حوله، والقدرة علىٰ استثمار حاسة البصر في إيجاد أثر ايجابي مع الآخرين يعد تواصل بصري.

والتواصل البصري يعد من أهم أنواع الاتصال غير اللفظي، حيث ينقل هذا النوع من الاتصال كثيراً من مشاعر المحبة، العداء، الجاذبية، النفور بين المتحدثين، كما أن هذا الاتصال يؤثر بشكل فعال علىٰ مسيرة المحادثة والتواصل سواء بتدفق الحديث أو إنهائه. قال تعالىٰ: ﴿أَشِحَّةً عَلَيْكُمْ ۖ فَإِذَا جَآءَ ٱلْخَوْفُ رَأَيْتَهُمْ يَنظُرُونَ إِلَيْكَ تَدُورُ أَعْيُنُهُمْ كَٱلَّذِى يُغْشَىٰ عَلَيْهِ مِنَ ٱلْمَوْتِ ۖ فَإِذَا ذَهَبَ ٱلْخَوْفُ سَلَقُوكُم بِأَلْسِنَةٍ حِدَادٍ أَشِحَّةً عَلَى ٱلْخَيْرِ ۚ أُو۟لَٰٓئِكَ لَمْ يُؤْمِنُوا۟ فَأَحْبَطَ ٱللَّهُ أَعْمَٰلَهُمْ ۚ وَكَانَ ذَٰلِكَ عَلَى ٱللَّهِ يَسِيرًا﴾ (الأحزاب: ١٩).

وقال الشاعر:

إن العيون لتبدي في نواظرها * ما في القلوب من البغضاء والإحن[1]

(١) لم أقف علىٰ موضعها.

وقال الآخر:

العين تبدي الذي في قلب صاحبها ❊ من الشناءة أو حب إذا كانا[1]

نعم إن العيون ليست وسيلة فقط لرؤية الخارج، بل هي وسيلة بليغة للتعبير عما في الداخل، أي ما في النفوس والقلوب ونقله للخارج، وكذا يتعامل معها كوسيلة لفهم ما في نفوس الآخرين.

أنواع الاتصال البصري:

١ - مباشر، وهو ما يكون بتوجيه النظر للشخص مباشرة للتواصل معه وفتح قناة تعبيرية تتدفق منها مكنونات النفس وخلجاتها التي تجد في العيون منفذاً صادقاً يشي بما يعتمل بها. ومن ذلك نظر النبي ﷺ إلىٰ المرأة التي عرضت نفسها ونظره إلىٰ زيد بن حارثة رضي الله عنه[2].

٢ - غير مباشر، ويكون بالنظر إلىٰ ماله صلة بالمعنىٰ المراد إيصاله، وذلك للفت انتباه شخوص الموقف الاتصالي والتأثير فيهم، ومن ذلك ما سيأتي من نظر النبي ﷺ إلىٰ النجوم وإلىٰ البدر.

سمات وخصائص الاتصال البصري:

أن لغة العيون لا تُقرأ دون الخلفية الثقافية للمجتمع، وكذا باقي لغة

(١) غرر الخصائص الواضحة ص (٥٧).

(٢) سيأتي تخريج الأحاديث في المثال والثالث والسادس.

الجسد، فمثلاً خفض البصر وإنزاله يُعد عند شعوبٍ أدبًا وحياءً، وعند أخرىٰ دلالة علىٰ عدم الاهتمام واللامبالة، كما أن رفع البصر وخفضه صعوداً ونزولاً، قد يعني الإعجاب والتقدير، والانتقاد وعدم الرضا لدىٰ آخرين.

كما لا ينبغي عزله عن سياق الموقف، فقد تكون النظرة الصاعدة الهابطة دلالة سلبية أو ايجابية حسب الموقف الذي استخدمت فيه.

يقول الدكتور عبدالله الطويرقي: «من المهم جداً لأي رسالة غير لفظية أن تُفسر وتُدرك في سياقها الثقافي، فالفروق الثقافية بين البشر في هذه الناحية متعددة ومتمايزة أيضًا، فالحركة الجسدية أو الإشارة باليد أو العين قد تعني شيئًا حسنًا في ثقافة ما، وتدل علىٰ العكس في موقفٍ مماثل في ثقافة أخرىٰ. إضافة إلىٰ أنه في الثقافة نفسها قد تعني الرسالة غير اللفظية من موقف إلىٰ آخر شيئًا مغايراً، فأنت قد تصفق تشجيعًا لأحد أصدقائك، كما يمكنك أيضًا التصفيق لمنافسيك علىٰ سبيل الاستهزاء، من هنا فصل الرسالة عن سياقها الأصلي خلل كبير يشوه الموقف الاتصالي»[1].

أهمية الاتصال البصري:

١ - كثيراً ما تعكس العيون المشاعر النفسية للمتحدث كالإعجاب، والغضب، والتهديد، والارتياح، والموافقة، كما تخدم الموقف الاتصالي

(١) علم الاتصال المعاصر ص (٨٩).

بإضفاء المودة والدفء للحوار إذا ما تم استخدامها بفعالية[1]، فالعيون مرآة لما بداخلها.

٢ - أكثر مناطق الوجه تعبيراً هي منطقة العينين، وتُعد منطقة العينين مصدراً استراتيجياً هاماً لرسائل الاتصال غير اللفظي[2].

إن قدرة النبي ﷺ على تحقيق تواصل لفظي فعال لا تقل عنها قدرته على تتويج هذا الاتصال اللفظي بتواصل بصري يدعم قوة الموقف الاتصالي ويزيد من فعاليته.

وقد استخدم ﷺ الاتصال البصري في العديد من المواقف التي تنقلها سنته العطرة، ومآثره الطيبة، ونورد أمثلة للتواصل البصري فيما يلي:

المثال الأول: أخرج مسلم من حديث أبي بردة عن أبيه رضي الله عنه قال: «صَلَّيْنَا الْمَغْرِبَ مَعَ رَسُولِ اللهِ ﷺ ثُمَّ قُلْنَا: لَوْ جَلَسْنَا حَتَّىٰ نُصَلِّيَ مَعَهُ الْعِشَاءَ، قَالَ: فَجَلَسْنَا فَخَرَجَ عَلَيْنَا، فَقَالَ: مَا زِلْتُمْ هَاهُنَا؟ قُلْنَا: يَا رَسُولَ اللهِ صَلَّيْنَا مَعَكَ الْمَغْرِبَ ثُمَّ قُلْنَا نَجْلِسُ حَتَّىٰ نُصَلِّيَ مَعَكَ الْعِشَاءَ، قَالَ: أَحْسَنْتُمْ أَوْ أَصَبْتُمْ، قَالَ: **فَرَفَعَ رَأْسَهُ إِلَىٰ السَّمَاءِ وَكَانَ كَثِيرًا مِمَّا يَرْفَعُ رَأْسَهُ إِلَىٰ السَّمَاءِ**، فَقَالَ: النُّجُومُ أَمَنَةٌ لِلسَّمَاءِ فَإِذَا ذَهَبَتْ النُّجُومُ أَتَىٰ السَّمَاءَ مَا تُوعَدُ، وَأَنَا أَمَنَةٌ لِأَصْحَابِي فَإِذَا ذَهَبْتُ

(١) نظريات الاتصال ص (٧٤).

(٢) مهارات الاتصال مع الآخرين ص (٣٠).

أَتَىٰ أَصْحَابِي مَا يُوعَدُونَ وَأَصْحَابِي أَمَنَةٌ لِأُمَّتِي فَإِذَا ذَهَبَ أَصْحَابِي أَتَىٰ أُمَّتِي مَا يُوعَدُونَ»[1].

إن الرسالة التي تنقلها العيون تختلف في مضمونها بحسب الموقف الذي يدعو إلىٰ استخدامها فهناك نظرة الرضىٰ، العتب، الغضب، التشجيع، الرحمة، التأمل، وغيرها من النظرات التي قد تأتي بمفردها دون لفظ يُصاحبها، فتحل النظرات محل الكلمات، وتأتي أحيانًا داعمةً ومكملةً للغة الألفاظ كما في حديثنا هذا.

وحينما يلتفت المتحدث إلىٰ جهة ما، أو مكان ما، فإن المتلقي يشد انتباهه إلىٰ ما ذهب إليه نظر المتحدث، ويقع في خلده لم كان هذا الالتفات؟! فيغدوا لديه اهتمام أكثر، وانتباه أقوىٰ لما سيلقىٰ بعد، لذا كان التفات النبي ﷺ حافزاً لأذهان المتلقين لما سيرد علىٰ مسامعهم.

ولم يقتصر النبي ﷺ علىٰ النظرة التأملية المحفزة لاهتمام صحابته التي أرسلها إلىٰ السماء حين رفع رأسه، بل أردفها بربط حسي، مشيراً إلىٰ أن النجوم كما هي هداية للسالكين في تضاريس الأرض، فإن النبي ﷺ وأصحابه هداية للطالبين.

قال النووي: أن بقاءه ﷺ داعية الائتلاف، ودرعًا وأمانًا من الفرقة والاختلاف، وأصحابه من بعده سياجًا من البدع والانحراف، لما لهم مع

(١) صحيح مسلم (٣٥٢)، حديث رقم (٤٥٩٦).

المصطفىٰ من مباشرة، وحسن معاشرة[1].

وقد تنوع العرض النبوي علىٰ نحو فعال باستخدام:

١ - وسيلة بصرية، وهي النظر إلىٰ السماء.

٢ - أسلوب حسي، وهو النجوم الماثلة أمامهم، وإيرادها كمثال يشاهدونه ويتكرر عندهم.

٣ - أسلوب لفظي تكامل مع الوسيلة والحس في صورة موحدة لمعنىٰ يشرق في الأذهان، وتتشربه نفس الإنسان.

المثال الثاني: أخرج البخاري من حديث جرير بن عبدالله ﷺ قال: «كُنَّا عِنْدَ النَّبِيِّ ﷺ، **فَنَظَرَ إِلَىٰ الْقَمَرِ لَيْلَةً يَعْنِي الْبَدْرَ**، فَقَالَ: إِنَّكُمْ سَتَرَوْنَ رَبَّكُمْ كَمَا تَرَوْنَ هَذَا الْقَمَرَ لَا تُضَامُّونَ فِي رُؤْيَتِهِ، فَإِنْ اسْتَطَعْتُمْ أَنْ لَا تُغْلَبُوا عَلَىٰ صَلَاةٍ قَبْلَ طُلُوعِ الشَّمْسِ وَقَبْلَ غُرُوبِهَا فَافْعَلُوا، ثُمَّ قَرَأَ ﴿ **وَسَبِّحْ بِحَمْدِ رَبِّكَ قَبْلَ طُلُوعِ ٱلشَّمْسِ وَقَبْلَ ٱلْغُرُوبِ** ﴾ (ق: ٣٩)»[2]، قَالَ إِسْمَاعِيلُ: افْعَلُوا لَا تَفُوتَنَّكُمْ.

يعمد النبي ﷺ في موقف آخر إلىٰ عوامل القوة والتأثير في الموقف الاتصالي، وتتمثل هذه العوامل في التوقيت، الربط الحسي، الاتصال البصري، ثم اللغة اللفظية.

---

(١) شرح النووي (١٦/ ٨٣).

(٢) صحيح البخاري (٢/ ٣٨٩)، حديث رقم (٥٢١)، وأخرجه مسلم في صحيحه (١/ ٤٣٩)، حديث رقم (٦٣٣).

هذه العوامل مجتمعة يستثمرها ﷺ في إنجاح الموقف الاتصالي، فاختار الوقت الذي تجلىٰ فيه القمر استدارة ونوراً، أي القمر في أسنىٰ تجلياته، واختار من المظاهر الحسية البدر الذي يعاودهم مرآه البهي في سماء صحو كما هو الغالب علىٰ سماء العرب، وهذا الربط الحسي يجسد الرسالة لدىٰ المتلقي، ويقرب المعنىٰ المراد ويرسخه.

واستخدم ﷺ لغة العيون التي غالباً ما تأتي سابقة للغة اللفظية كوسيلة لافتة مثيرة لانتباه الحضور ومحفزة لمداركهم. ثم أردف بالبيان اللفظي «إِنَّكُمْ سَتَرَوْنَ رَبَّكُمْ كَمَا تَرَوْنَ هَذَا الْقَمَرَ لَا تُضَامُّونَ فِي رُؤْيَتِهِ» وهكذا ابتدأ ﷺ الموقف الاتصالي بنظرة التأمل والتفكر للفت الانتباه وإثارة الحس، يدعم هذه النظرة ما أحاط بها من توقيت مناسب، وربط حسي، وعبارة بينة، أرست مبدأ رؤية الله – تعالىٰ – بقوة وفعالية.

المثال الثالث: أخرج البخاري من حديث سهل بن سعد الساعدي رضي الله عنه: «قَالَ: جَاءَتْ امْرَأَةٌ إِلَىٰ رَسُولِ اللهِ ﷺ فَقَالَتْ: يَا رَسُولَ اللهِ جِئْتُ أَهَبُ لَكَ نَفْسِي، قَالَ فَنَظَرَ إِلَيْهَا رَسُولُ اللهِ ﷺ، **فَصَعَّدَ النَّظَرَ فِيهَا وَصَوَّبَهُ،** ثُمَّ طَأْطَأَ رَسُولُ اللهِ ﷺ رَأْسَهُ، فَلَمَّا رَأَتْ الْمَرْأَةُ أَنَّهُ لَمْ يَقْضِ فِيهَا شَيْئًا جَلَسَتْ، فَقَامَ رَجُلٌ مِنْ أَصْحَابِهِ، فَقَالَ: يَا رَسُولَ اللهِ إِنْ لَمْ يَكُنْ لَكَ بِهَا حَاجَةٌ فَزَوِّجْنِيهَا، فَقَالَ: وَهَلْ عِنْدَكَ مِنْ شَيْءٍ؟ قَالَ: لَا وَاللهِ يَا رَسُولَ اللهِ، فَقَالَ: اذْهَبْ إِلَىٰ أَهْلِكَ فَانْظُرْ هَلْ تَجِدُ شَيْئًا، فَذَهَبَ ثُمَّ رَجَعَ، فَقَالَ: لَا وَاللهِ مَا وَجَدْتُ شَيْئًا، فَقَالَ رَسُولُ الله ﷺ:

انْظُرْ وَلَوْ خَاتَمًا مِنْ حَدِيدٍ، فَذَهَبَ ثُمَّ رَجَعَ، فَقَالَ: لَا وَاللهِ يَا رَسُولَ اللهِ وَلَا خَاتَمًا مِنْ حَدِيدٍ، وَلَكِنْ هَذَا إِزَارِي، قَالَ سَهْلٌ: مَا لَهُ رِدَاءٌ فَلَهَا نِصْفُهُ، فَقَالَ رَسُولُ اللهِ ﷺ مَا تَصْنَعُ بِإِزَارِكَ إِنْ لَبِسْتَهُ لَمْ يَكُنْ عَلَيْهَا مِنْهُ شَيْءٌ، وَإِنْ لَبِسَتْهُ لَمْ يَكُنْ عَلَيْكَ مِنْهُ شَيْءٌ، فَجَلَسَ الرَّجُلُ حَتَّىٰ إِذَا طَالَ مَجْلِسُهُ قَامَ، فَرَآهُ رَسُولُ اللهِ ﷺ مُوَلِّيًا، فَأَمَرَ بِهِ فَدُعِيَ، فَلَمَّا جَاءَ قَالَ: مَاذَا مَعَكَ مِنْ الْقُرْآنِ؟ قَالَ: مَعِي سُورَةُ كَذَا، وَسُورَةُ كَذَا، عَدَّدَهَا، فَقَالَ: تَقْرَؤُهُنَّ عَنْ ظَهْرِ قَلْبِكَ؟ قَالَ: نَعَمْ، قَالَ:اذْهَبْ، فَقَدْ مَلَّكْتُكَهَا بِمَا مَعَكَ مِنْ الْقُرْآنِ»[1].

نقرأ في لغة العيون عند النبي الكريم ﷺ الرغبة عن المرأة، أو عدم الإعجاب، نلمس ذلك من تصعيد النظر وتصويبه قال ابن حجر: والمراد أنه نظر أعلاها وأسفلها[2].

وهنا في المثال النبوي نجد استعمال اللغة غير اللفظية باستقلال دون كلمات، فالعلاقة هنا بين اللغة اللفظية وغير اللفظية ابدالية، حيث أعرض النبي ﷺ عن الكلام رفعًا للحرج عن المرأة التي جاءت تعرض نفسها علىٰ النبي ﷺ ورفقًا بها، وحياءً منه، وقد عُرف أن الحياء من صفاته ﷺ، واكتفىٰ باللغة غير اللفظية من رفع البصر ثم خفضه، وطأطأة الرأس، ومعلوم لدىٰ

(١) صحيح البخاري (١٦/ ٢٩) حديث رقم (٤٦٩٧)، ومسلم في صحيحه (٧/ ٢٥٤)، حديث رقم (٢٥٥٤).

(٢) فتح الباري (٩/ ٢٠٦).

علماء الاتصال أن الانصراف بالبصر وإبعاده عن المتحدث، ونزول الرأس، إنما يكون عند رغبة المستمع إخفاء شعوره الداخلي، كما أن الصمت والعزوف عن الإجابة إجابة بحد ذاتها، قال أبو عبيد: «ربما كان السكوت جواباً»[1].

فتضافرت هنا ثلاثة أساليب، رفع البصر وخفضه، طأطأة الرأس، والسكوت، في إيصال رسالة لطيفة غير محرجة للمرأة، وهذا من لين جانبه ورفقه بأمته، تصديقاً لقوله تعالىٰ: ﴿ **فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ** ﴾ (آل عمران: ١٥٩).

المثال الرابع: قال أبو داود في سننه من حديث عُبَيْدِ اللهِ بْنِ عَدِيِّ بْنِ الْخِيَارِ قَالَ: «أَخْبَرَنِي رَجُلاَنِ أَنَّهُمَا أَتَيَا النَّبِي ﷺ فِي حَجَّةِ الْوَدَاعِ وَهُوَ يَقْسِمُ الصَّدَقَةَ فَسَأَلاَهُ مِنْهَا **فَرَفَعَ فِينَا الْبَصَرَ وَخَفَضَهُ** فَرَآنَا جَلْدَيْنِ فَقَالَ: إِنْ شِئْتُمَا أَعْطَيْتُكُمَا وَلاَ حَظَّ فِيهَا لِغَنِيٍّ وَلاَ لِقَوِيٍّ مُكْتَسِبٍ»[2].

والتواصل البصري هنا يعكس معنىً سلبياً أراد النبي ﷺ أن يوصله للرجلين اللذين جاءا يطلبانه الصدقة مع ما يظهر عليهما من قوة جسدية تمكنهما من العمل، وتُعد مانعاً لاستحقاقهما للصدقة، وقد كان يستطيع أن

(١) الأمثال ص (٥)، مجمع الأمثال للميداني (١/ ٣٠٢).

(٢) أخرجه أبو داود في سننه (٣٨/ ١٦٢)، حديث رقم (١٦٣٥)، والنسائي في سننه (٥/ ٩٩)، حديث رقم (٢٥٩٨) بإسناد صحيح.

يردهما رداً مباشراً بالرفض مخبراً إياهما بأنهما ليسوا من أهل الصدقة، ولكنه النبي الرفيق بأمته، الذي يعمد إلىٰ الرفق ما أمكنه ذلك، وهو القائل: «إِنَّ الرِّفْقَ لاَ يَكُونُ فِي شَيءٍ إِلاَّ زَانَهُ وَلاَ يُنْزَعُ مِنْ شَيءٍ إِلاَّ شَانَهُ»[1]، يعرف للنفوس مسالكها، وللعقول مداخلها، يرفع بصره ويخفضه في نظرة تفاعلية تشي بعدم الرضا والقبول لطلبهما، ثم يرمي الكرة في مرماهما، كعادة المحنكين في التعامل مع الآخرين، ويجعل القرار بيديهما بعد توضيح المبدأ في الصدقة «إِنْ شِئْتُمَا أَعْطَيْتُكُمَا وَلاَ حَظَّ فِيهَا لِغَنِيٍّ وَلاَ لِقَوِيٍّ مُكْتَسِبٍ» وهذه ميزة الرد غير المباشر، إذ تكون له فعالية بإيصال المضمون مع المحافظة علىٰ كيان الآخر، فتكون الاستجابة أقوىٰ.

المثال الخامس: قال أحمد في مسنده من حديث عَلِيٍّ رضي الله عنه قَالَ: «كُنَّا مَعَ جَنَازَةٍ فِي بَقِيعِ الْغَرْقَدِ فَأَتَانَا رَسُولُ اللهِ ﷺ فَجَلَسَ وَجَلَسْنَا حَوْلَهُ وَمَعَهُ مِخْصَرَةٌ يَنْكُتُ بِهَا **ثُمَّ رَفَعَ بَصَرَهُ**، فَقَالَ: مَا مِنْكُمْ مِنْ نَفْسٍ مَنْفُوسَةٍ إِلَّا وَقَدْ كُتِبَ مَقْعَدُهَا مِنْ الْجَنَّةِ وَالنَّارِ إِلَّا قَدْ كُتِبَتْ شَقِيَّةً أَوْ سَعِيدَةً، فَقَالَ الْقَوْمُ: يَا رَسُولَ اللهِ أَفَلَا نَمْكُثُ عَلَىٰ كِتَابِنَا وَنَدَعُ الْعَمَلَ فَمَنْ كَانَ مِنْ أَهْلِ السَّعَادَةِ فَسَيَصِيرُ إِلَىٰ السَّعَادَةِ وَمَنْ كَانَ مِنْ أَهْلِ الشِّقْوَةِ فَسَيَصِيرُ إِلَىٰ الشِّقْوَةِ؟ فَقَالَ رَسُولُ اللهِ ﷺ: بَلْ اعْمَلُوا فَكُلٌّ مُيَسَّرٌ أَمَّا مَنْ كَانَ مِنْ أَهْلِ الشِّقْوَةِ، فَإِنَّهُ يُيَسَّرُ لِعَمَلِ الشِّقْوَةِ، وَأَمَّا مَنْ كَانَ

(١) أخرجه مسلم في صحيحه (٨/ ٢٢)، حديث رقم (٦٧٦٧).

مِنْ أَهْلِ السَّعَادَةِ فَإِنَّهُ يُيَسَّرُ لِعَمَلِ السَّعَادَةِ،ثُمَّ قَرَأَ: «فَأَمَّا مَنْ أَعْطَىٰ وَاتَّقَىٰ إِلَىٰ قَوْلِهِ فَسَنُيَسِّرُهُ لِلْعُسْرَىٰ»[1].

وهنا يتكرر الموقف الحزين، ويعاود ﷺ التواصل مع صحابته في لغة بصرية «ثُمَّ رَفَعَ بَصَرَهُ» وفي رفع البصر دلالة الاهتمام والعناية بما يُقال ولمن يُقال.

«ويستخدم الأفراد البصر للإعراب عن الاهتمام واستمرارية الاتصال بين الطرفين والرغبة في المشاركة» قاله د. حسين جلوب[2].

وهذا الموقف المواتي باجتماع القلوب في المكان الذي يدعوا للتأمل بعد النظرة التي نقلت تعبير الحزن، يكمل النبي ﷺ الموقف الاتصالي بالرسالة اللفظية التي استغلت موقف نهاية الإنسان ليقرر مسيرته من بدايتها حتىٰ ختامها، وقد كان قبلها ﷺ يخفض بصره في حزن، لأن طأطأة الرأس تعني مشاعر سلبية تكمن في داخل الفرد، وتنعكس علىٰ العين، فالعين نافذة يُستشف من خلالها ما يجول بداخل صاحبها.

وهكذا تساندت اللغتين اللفظية وغير اللفظية في سياق نسق اتصالي فعال ومؤثر، بالإضافة إلىٰ استثمار الموقف الانفعالي في تحقيق تواصل أعمق وأقوىٰ.

المثال السادس: أخرج مسلم من حديث ابن عمر رضي الله عنه، قَالَ: «رَأَىٰ عُمَرُ عُطَارِدًا التَّمِيمِيَّ يُقِيمُ بِالسُّوقِ حُلَّةً سِيَرَاءَ وَكَانَ رَجُلًا يَغْشَىٰ الْمُلُوكَ وَيُصِيبُ

(١) أخرجه أحمد في مسنده (٢/ ٣١٩)، حديث رقم (١٠٦٧) بإسناد صحيح.

(٢) مهارات الاتصال مع الآخرين ص (٣١).

مِنْهُمْ فَقَالَ عُمَرُ: يَا رَسُولَ اللهِ إِنِّي رَأَيْتُ عُطَارِدًا يُقِيمُ فِي السُّوقِ حُلَّةً سِيَرَاءَ فَلَوْ اشْتَرَيْتَهَا فَلَبِسْتَهَا لِوُفُودِ الْعَرَبِ إِذَا قَدِمُوا عَلَيْكَ وَأَظُنُّهُ قَالَ وَلَبِسْتَهَا يَوْمَ الْجُمُعَةِ فَقَالَ لَهُ رَسُولُ اللهِ ﷺ إِنَّمَا يَلْبَسُ الْحَرِيرَ فِي الدُّنْيَا مَنْ لَا خَلَاقَ لَهُ فِي الْآخِرَةِ فَلَمَّا كَانَ بَعْدَ ذَلِكَ أُتِيَ رَسُولُ اللهِ ﷺ بِحُلَلٍ سِيَرَاءَ فَبَعَثَ إِلَىٰ عُمَرَ بِحُلَّةٍ وَبَعَثَ إِلَىٰ أُسَامَةَ بْنِ زَيْدٍ بِحُلَّةٍ وَأَعْطَىٰ عَلِيَّ بْنَ أَبِي طَالِبٍ حُلَّةً وَقَالَ شَقِّقْهَا خُمُرًا بَيْنَ نِسَائِكَ قَالَ فَجَاءَ عُمَرُ بِحُلَّتِهِ يَحْمِلُهَا فَقَالَ يَا رَسُولَ اللهِ بَعَثْتَ إِلَيَّ بِهَذِهِ وَقَدْ قُلْتَ بِالْأَمْسِ فِي حُلَّةِ عُطَارِدٍ مَا قُلْتَ فَقَالَ إِنِّي لَمْ أَبْعَثْ بِهَا إِلَيْكَ لِتَلْبَسَهَا وَلَكِنِّي بَعَثْتُ بِهَا إِلَيْكَ لِتُصِيبَ بِهَا وَأَمَّا أُسَامَةُ فَرَاحَ فِي حُلَّتِهِ **فَنَظَرَ إِلَيْهِ رَسُولُ اللهِ ﷺ نَظَرًا عَرَفَ أَنَّ رَسُولَ اللهِ قَدْ أَنْكَرَ مَا صَنَعَ** فَقَالَ يَا رَسُولَ اللهِ مَا تَنْظُرُ إِلَيَّ فَأَنْتَ بَعَثْتَ إِلَيَّ بِهَا فَقَالَ إِنِّي لَمْ أَبْعَثْ إِلَيْكَ لِتَلْبَسَهَا وَلَكِنِّي بَعَثْتُ بِهَا إِلَيْكَ لِتُشَقِّقَهَا خُمُرًا بَيْنَ نِسَائِكَ»[1].

ها هو أسامة بن زيد رضي الله عنه يسعد بهدية النبي ﷺ ويزهو بالحلة الحريرية التي بعث بها إليه، وحين رآه ﷺ لم يعجبه ما رأىٰ، ولكنه لم يعنف أو يوبخ، بل عمد إلىٰ التواصل البصري أولاً، لما هو معلوم من قوة الاتصال البصري وشفافيته.

وبعد الاتصال البصري الذي نقل نظرة الرفض لصنيع أسامة بن زيد رضي الله عنه وضح النبي ﷺ الهدف من إرسال الحلة «إِنِّي لَمْ أَبْعَثْ إِلَيْكَ لِتَلْبَسَهَا وَلَكِنِّي

(١) صحيح مسلم (١٠/ ٤٠٨)، حديث رقم (٣٨٥٢).

بَعَثْتُ بِهَا إِلَيْكَ لِتُشَقِّقَهَا خُمُرًا بَيْنَ نِسَائِكَ»، فالرسالة اللفظية تأخذ زخمها، ويتعمق فحواها في النفوس إذا رافقها تواصلاً غير لفظي يضيف بُعداً ثابتاً للرسالة المراد زرعها.

المثال السابع: أخرج مسلم من حديث أبي أيوب ﷺ قال: «أَنَّ أَعْرَابِيًّا عَرَضَ لِرَسُولِ اللهِ ﷺ وَهُوَ فِي سَفَرٍ فَأَخَذَ بِخِطَامِ نَاقَتِهِ أَوْ بِزِمَامِهَا، ثُمَّ قَالَ يَا رَسُولَ اللهِ، أَوْ يَا مُحَمَّدُ أَخْبِرْنِي بِمَا يُقَرِّبُنِي مِنْ الْجَنَّةِ وَمَا يُبَاعِدُنِي مِنْ النَّارِ، قَالَ: فَكَفَّ النَّبِيُّ ﷺ **ثُمَّ نَظَرَ فِي أَصْحَابِهِ**، ثُمَّ قَالَ لَقَدْ: وُفِّقَ أَوْ لَقَدْ هُدِيَ، قَالَ: كَيْفَ قُلْتَ؟ قَالَ: فَأَعَادَ، فَقَالَ النَّبِيُّ ﷺ: تَعْبُدُ اللهَ لَا تُشْرِكُ بِهِ شَيْئًا وَتُقِيمُ الصَّلَاةَ وَتُؤْتِي الزَّكَاةَ وَتَصِلُ الرَّحِمَ دَعْ النَّاقَةَ»[1].

السائل هنا أعرابياً، والأعراب تجد منهم غلظة في التعامل، مختلفين في ذلك عن سكان الحضر الذين صبغت المدينة سلوكهم بطابع يميل إلىٰ التهذيب واللياقة.

فها هو الأعرابي يمسك بزمام ناقة النبي ﷺ في حركة آمرة بالتوقف، رغم ذلك لم يبُد ﷺ امتعاضاً بل بدأ يخلق موقف اتصالي فعال، انطلاقاً من نظرات العيون «ثُمَّ نَظَرَ فِي أَصْحَابِهِ»، وهي اللغة التي لها التأثير الأكثر صدقاً ووقعاً في القلوب – كما سلف في شرح الحديث السابق – ثم أوجز له الرسالة اللفظية الجامعة «تَعْبُدُ اللهَ لَا تُشْرِكُ بِهِ شَيْئًا وَتُقِيمُ الصَّلَاةَ وَتُؤْتِي الزَّكَاةَ وَتَصِلُ الرَّحِمَ».

(١) صحيح مسلم (١/ ٩٥)، حديث رقم (١٤).

ونلاحظ أن الرسالة اللفظية اشتملت علىٰ الركائز الأساسية للمسلم بدءً بإخلاص العبادة، فالعبادات ثم المعاملات، وهذا ما يحتاجه رجل من الأعراب، مفهوم واضح، وعبارة موجزة، ولين في المعاملة، لنصل لاستجابة مباشرة.

وقد جاءت الرسالة اللفظية مسبوقة برسالة بصرية، وذلك لكونهما صنوان يتمم احدهما الآخر.

والرسالة غير اللفظية جاءت هنا لدعم الاتصال اللفظي وتأكيد معناه وتتميمه، وهذا جانب من جوانب ارتباط الاتصال غير اللفظي بالاتصال اللفظي.

* * *

المطلب الثالث
الاتصال بلغة الجسد

تتضمن هذه اللغة نقل المعاني من خلال حركات وتعبيرات الوجه، والإيماءات، والانحناءات، ووضع الجسم، وحركات اليدين، واللمس، وشكل أو مظهر الجسم[1].

أهمية لغة الجسد:

١ - تكمن أهمية لغة الجسد في كون الجزء الأكبر من المعلومات ينقل من خلال اللغة غير اللفظية التي تمثل لغة الجسد أحد أهم جوانبها إضافة إلىٰ التواصل البصري والسمعي.

٢ - دور لغة الجسد كعامل حافز يستثير التفاعل لدىٰ الآخرين، كما الانتصاب واقفًا بعد الجلوس.

٣ - لغة الجسد تلعب دوراً هامًا في إنجاح الموقف الاتصالي إذا أُحسن استخدامها، وتعد عاملاً مؤثراً في سير العملية الاتصالية.

وقد تضمن تعريف لغة الجسد السالف ذكره وسائل الاتصال بلغة

(١) مهارات الاتصال مع الآخرين ص (٢٩).

الجسد من حركة جسد أو تعبير بالوجه أو حركة يد، وهذه الوسائل تنضو ي في الإجمال تحت طريقتين:

أولاهما: **التواصل عن بُعد بدون لمس**: وهذه الطريقة تكون بتعبيرات الوجه، وإشارة اليد، وتغيير الحركة من جلوس إلىٰ قيام، ومن اتكاء إلىٰ جلوس، ونحوها.

ثانيهما: **التواصل باللمس**: ويمثل هذه الطريقة المعانقة، ووضع اليد علىٰ جزء من جسد الآخر كالمسح علىٰ الرأس، أو وضع اليد علىٰ الكتف، أو الصدر، والمصافحة، وكذا الإرداف، ونحوها من التواصل الجسدي الذي يتضمن الملامسة للآخر.

ويعد التواصل بالملامسة موصلاً عالي التأثير للطرف الآخر، تقول هالة منصور في ذلك: «والاتصال عن طريق اللمس يعتبر اللمس أداة اتصالية قوية، تعبر عن العديد من المشاعر، كالخوف والحب والقلق والدفء، وتعلق معظم الثقافات اهتماماً كبيراً علىٰ اللمس كأداة اتصالية، بالإضافة إلىٰ أهميته كعامل من عوامل التعبير عن المشاعر الإنسانية»[1].

ونلاحظ عند تتبع سنة المصطفىٰ ﷺ استخدامه للغة الجسد في كثير من

(١) الاتصال الفعال مفاهيمه وأساليبه ومهاراته ص (٤٦)، وانظر: وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية ص (١٤٢).

المواقف، بل واستعاضته بهذه اللغة الشفافة اللطيفة في إيصال الرسالة والتواصل مع صحابته، لما لها من قوة في نقل كثافة المعلومة مع التلطف في التوصيل.

أولاً: التواصل بدون لمس: وله تفريعات عدة نوردها فيما يلي:

حركة الجسد: يقصد بحركة الجسد هو ما يقوم به الجسد من فعل، أو تغيير وضعية الجسد بمجمله، لا التعبير بجزء خاص من الجسد كالوجه واليد، كأن يكون على وضعية استرخاء فيعدلها إلى مظهر يدل على الاهتمام، فيجلس بعد اتكاء، أو يقف بعد جلوس، تفاعلاً مع مقتضى الحال، واستجابة للانفعالات المصاحبة للموقف الاتصالي، التي يتحكم في تدفقها مدى أهمية الموضوع لدى المرسل، وهدفه من الرسالة الجسدية التي أرسل بها عبر حركة الجسد.

وكثيراً ما كان يتفاعل ﷺ بتعبير جسدي يترافق مع بلاغة لفظية في إنشاء موقف اتصالي قوي يخدم القضية التي يتصدى لها، وسيرد أمثلة لهذا النوع من لغة الجسد فيما يلي:

المثال الأول: أخرج البخاري من حديث المسور بن مخرمة ومروان قَالَا: «.... فَلَمَّا فَرَغَ مِنْ قَضِيَّةِ الْكِتَابِ قَالَ رَسُولُ اللهِ ﷺ لِأَصْحَابِهِ: قُومُوا فَانْحَرُوا، ثُمَّ احْلِقُوا، قَالَ: فَوَاللهِ مَا قَامَ مِنْهُمْ رَجُلٌ، حَتَّى قَالَ ذَلِكَ ثَلَاثَ مَرَّاتٍ، فَلَمَّا لَمْ يَقُمْ مِنْهُمْ أَحَدٌ، دَخَلَ عَلَى أُمِّ سَلَمَةَ فَذَكَرَ لَهَا مَا لَقِيَ مِنَ النَّاسِ، فَقَالَتْ

أُمُّ سَلَمَةَ: يَا نَبِيَّ اللهِ أَتُحِبُّ ذَلِكَ؟ اخْرُجْ ثُمَّ لَا تُكَلِّمْ أَحَدًا مِنْهُمْ كَلِمَةً حَتَّىٰ تَنْحَرَ بُدْنَكَ وَتَدْعُوَ حَالِقَكَ فَيَحْلِقَكَ، **فَخَرَجَ فَلَمْ يُكَلِّمْ أَحَدًا مِنْهُمْ حَتَّىٰ فَعَلَ ذَلِكَ نَحَرَ بُدْنَهُ وَدَعَا حَالِقَهُ فَحَلَقَهُ فَلَمَّا رَأَوْا ذَلِكَ قَامُوا فَنَحَرُوا وَجَعَلَ بَعْضُهُمْ يَحْلِقُ بَعْضًا حَتَّىٰ كَادَ بَعْضُهُمْ يَقْتُلُ بَعْضًا غَمًّا**»[1].

وكان قد عز علىٰ المسلمين أن يعودوا أدراجهم دون أن يؤدوا عمرتهم، وقد أشرأبت نفوسهم إليها، فتمسكوا بأداء عمرتهم، وعزفوا عن تطبيق شروط صلح الحديبية التي تقتضي عودتهم للعمرة العام القادم، والعدول عنها لهذا العام، فلم يلق خطاب النبي ﷺ الذي كرره ثلاثاً حيث قَالَ رَسُولُ اللهِ ﷺ لِأَصْحَابِهِ: «قُومُوا فَانْحَرُوا، ثُمَّ احْلِقُوا، قَالَ: فَوَاللهِ مَا قَامَ مِنْهُمْ رَجُلٌ، حَتَّىٰ قَالَ ذَلِكَ ثَلَاثَ مَرَّاتٍ، فَلَمَّا لَمْ يَقُمْ مِنْهُمْ أَحَدٌ»، لجأ ﷺ إلىٰ حركة الجسد لإيصال رسالة أقوىٰ تأثيراً تنهض بها همم القوم بعد أن عجزت لغة الألفاظ عن تحقيق المطلوب، «فَخَرَجَ فَلَمْ يُكَلِّمْ أَحَدًا مِنْهُمْ،حَتَّىٰ فَعَلَ ذَلِكَ نَحَرَ بُدْنَهُ، وَدَعَا حَالِقَهُ فَحَلَقَهُ، فَلَمَّا رَأَوْا ذَلِكَ، قَامُوا فَنَحَرُوا، وَجَعَلَ بَعْضُهُمْ يَحْلِقُ بَعْضًا، حَتَّىٰ كَادَ بَعْضُهُمْ يَقْتُلُ بَعْضًا غَمًّا» وحينما وصلت رسالة حازمة لا تدع مجالاً للتراجع أو التأويل، أدت هذه اللغة الفاعلة دورها الحاسم في استنهاض العزم لتنفيذ مضمون الرسالة الجسدية التي أوصلت مبدأ الإلزام، وليس الاختيار، ومعلوم

(١) صحيح البخاري (٩/ ٢٥٦)، حديث رقم (٢٥٢٩).

أن لغة الفعل تؤكد لزوم الانصياع لما يؤمر به وتدعم لغة القول، ومنهم من يقدم لغة الفعل في الدلالة والقوة وذلك لشفافيتها ومصداقيتها وترجيح كفتها حين تعارضها مع اللغة اللفظية[1].

المثال الثاني: أخرج البخاري من حديث ابن عباس ﷺ قال: «...يَا رَسُولَ اللهِ لَوْ رَأَيْتَنِي وَدَخَلْتُ عَلَىٰ حَفْصَةَ فَقُلْتُ لَهَا: لَا يَغُرَّنَّكِ أَنْ كَانَتْ جَارَتُكِ أَوْضَأَ مِنْكِ وَأَحَبَّ إِلَىٰ النَّبِيِّ ﷺ يُرِيدُ عَائِشَةَ - فَتَبَسَّمَ النَّبِيُّ - ﷺ تَبَسُّمَةً أُخْرَىٰ فَجَلَسْتُ حِينَ رَأَيْتُهُ تَبَسَّمَ فَرَفَعْتُ بَصَرِي فِي بَيْتِهِ فَوَاللهِ مَا رَأَيْتُ فِي بَيْتِهِ شَيْئًا يَرُدُّ الْبَصَرَ غَيْرَ أَهَبَةٍ ثَلَاثَةٍ، فَقُلْتُ: يَا رَسُولَ اللهِ، ادْعُ اللهَ فَلْيُوَسِّعْ عَلَىٰ أُمَّتِكَ فَإِنَّ فَارِسَ وَالرُّومَ قَدْ وُسِّعَ عَلَيْهِمْ وَأُعْطُوا الدُّنْيَا وَهُمْ لَا يَعْبُدُونَ اللهَ، **فَجَلَسَ النَّبِيُّ ﷺ وَكَانَ مُتَّكِئًا**، فَقَالَ: أَوَفِي هَذَا أَنْتَ يَا ابْنَ الْخَطَّابِ؟ إِنَّ أُولَئِكَ قَوْمٌ عُجِّلُوا طَيِّبَاتِهِمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا.....»[2].

وهنا يطلب عمر بن الخطاب ﷺ إلىٰ النبي ﷺ بعدما رأىٰ ما هو عليه من شظف العيش أن يدعو الله تعالىٰ أن يهيئ له شيئًا من متاع الدنيا، فجاءت حركة الجسد الدالة علىٰ أهمية ما سيقوله ﷺ: «فَجَلَسَ النَّبِيُّ ﷺ وَكَانَ

(١) علماء الاتصال يرون بتقديم لفة الفعل علىٰ لغة القول عند تعارضهما، أما الأصوليون فلهم تفريعات في ذلك مابين مرجح للقول علىٰ الفعل والعكس، وقول الإمام الشاطبي وسط بينهما، انظر:الموافقات (٤/ ٨٣).

(٢) صحيح البخاري (١٦/ ١٩٢) حديث رقم (٤٧٩٢).

مُتَّكِئًا»، وإنما غير حركته من الاتكاء الدال علىٰ الاسترخاء والاستكانة إلىٰ الجلوس، لكون طلب متاع الدنيا مما يُستعظم أمره ويتفاقم خطره، فإن الإنسان ما أن يبدأ الانشغال بدنياه حتىٰ يبدأ الانصراف عن آخرته، وهذا ما تتابعت عليه الأمم من الاستكثار من الدنيا حتىٰ تتكالب عليهم شهواتها فترين علىٰ قلوبهم فتنسيهم ذكر الله، فتخيم الشبهات علىٰ القلوب فيظِل بهم الطريق إلىٰ الله، فيعبدون ما لا ينبغي عبادته ويفعلون ما يحرُم فعله، وهذه هي خطوات الشيطان التي يسلكها مع الإنسان كي يصرفه عن عبادة الرحمن ويحقق ما توعد به الخلق فيما ذكره الله تعالىٰ حكاية عن إبليس – لعنه الله –: ﴿وَلَأُضِلَّنَّهُمْ وَلَأُمَنِّيَنَّهُمْ﴾ (النساء: ١١٩).

وهذا هو المغزىٰ الذي أراد النبي ﷺ إيصاله إلىٰ عمر بن الخطاب رضي الله عنه بأن الأمر خطير وليس علىٰ ظاهره، فليس المنع للحرمان، ولكن لكونها – أي: متع الدنيا – خطوة أولىٰ من خطوات الشيطان كي يقود الإنسان إلىٰ مهاوي الخذلان.

لذا غير النبي ﷺ حركة جسده من الاتكاء إلىٰ الجلوس، ليخبر بحركة جسده مع خطابه عن جسامة الإقبال علىٰ الدنيا وعظم تأثيره في الإنسان، داعمًا الموقف الاتصالي بلغة جسدية تلقائية تزامنت مع بلاغ لفظي، مما يضفي قوة علىٰ المعنىٰ المراد إيصاله، فيستقر لدىٰ المسلم الحذر من الانزلاق في هذه الأمور التي لا يظهر خطرها من بادئ أمرها، وهو ما حذر ﷺ

بقوله في حديث رواه عقبة بن عامر: «إني فَرَطٌ لكم وأنا شهيد عليكم، وإني والله لأنظر إلىٰ حوضي الآن، وإني والله ما أخاف عليكم أن تشركوا بعدي، ولكن أخاف عليكم أن تنافسوا فيها»[1].

ونلاحظ أن النبي ﷺ لم يعدل من وضعية جسده حين حواره مع عمر بن الخطاب عن خلافه مع زوجاته، علىٰ عكس ذلك حين تحدث عن متاع الدنيا، فلم يكن ليهتم لشأن نفسه اهتمامه بشأن تبليغه لأمور دعوته.

المثال الثالث: أخرج البخاري من حديث أبي بكرة رضي الله عنه قَالَ: «قَالَ رَسُولُ اللهِ ﷺ أَلَا أُنَبِّئُكُمْ بِأَكْبَرِ الْكَبَائِرِ؟ قُلْنَا: بَلَىٰ يَا رَسُولَ الله، قَالَ الْإِشْرَاكُ بِاللهِ وَعُقُوقُ الْوَالِدَيْنِ، **وَكَانَ مُتَّكِئًا فَجَلَسَ**، فَقَالَ: أَلَا وَقَوْلُ الزُّورِ وَشَهَادَةُ الزُّورِ، أَلَا وَقَوْلُ الزُّورِ وَشَهَادَةُ الزُّورِ، فَمَا زَالَ يَقُولُهَا حَتَّىٰ قُلْتُ لَا يَسْكُتُ»[2].

في الحديث الشريف قدم ﷺ الشرك وعقوق الوالدين في ترتيب الكبائر، وتلا قول الزور بعدهما ثالثًا، إلا أنه صاحبه حركة جسد معبرة وعميقة وغنية بإيصال المعنىٰ المراد بثه، مع لغة لفظية كررها لتغدوا أكثر تأثيراً «فما زال يقولها حتىٰ قلت لا يسكت».

(١) أخرجه البخاري في صحيحه برقم (١٢٥٨)، ومسلم في صحيحه برقم (٢٢٤٨).

(٢) صحيح البخاري (١٨/ ٣٧٢) حديث رقم (٥٥١٩).

وحركة الجسد هنا بالجلوس بعد الاتكاء، رغم أنه ﷺ ذكر الشرك وعقوق الوالدين أولاً دون تغيير في الجلسة أو تكرار في الألفاظ، ثم جعل قول الزور من بعدهما إلا أنه لازمه رسالة لفظية وجسدية قوية تبعث برسالة تقول: إن قول الزور وإن كان ثالثهما، إلا أنه لا يقل عن سابقيه أهمية لتكالب الناس علىٰ فعله لتعدد دواعيه وأسبابه.

وهذا ما نص عليه ابن حجر في شرحه فقال: «وجلس وكان متكئا يشعر بأنه اهتم بذلك حتىٰ جلس بعد أن كان متكئا ويفيد ذلك تأكيد تحريمه وعظم قبحه وسبب الاهتمام بذلك كون قول الزور أو شهادة الزور أسهل وقوعا علىٰ الناس والتهاون بها أكثر فإن الإشراك ينبو عنه قلب المسلم والعقوق يصرف عنه الطبع وأما الزور فالحوامل عليه كثيرة كالعداوة والحسد وغيرهما فاحتيج إلىٰ الاهتمام بتعظيمه وليس ذلك لعظمها بالنسبة إلىٰ ما ذكر معها من الإشراك قطعا بل لكون مفسدة الزور متعدية»[1].

وهذه الرسالة لازالت تحمل الزخم القوي الذي ضمنه إياها علىٰ تعاقب السنين، ولا تزال شهادة الزور تقترن بهيئة النبي ﷺ وهو يحذر منها، وإعادة هذا التحذير إمعانًا في التبليغ، ولا تزال تحمل تلك الرهبة التي تمنع من التجروء علىٰ إتيانها التي أراد الخبير بالنفوس ﷺ استقرارها في الأذهان.

(١) فتح الباري (٥/ ٢٦٣)، وانظر: عمدة القاري (٢٠/ ٢٧٨).

تعبيرات الوجه:

لا يُعد الوجه مجمعاً للمحاسن من حيث الشكل فقط، بل إنه مجمعاً للمشاعر والتعبيرات والانفعالات أيضاً.

يقول حسين جلوب: «يعتبر الوجه أكثر أجزاء الجسم وضوحاً وتعبيراً عن العواطف والمشاعر وأكثرها في نقل المعاني، كما أنه أكثر الأجزاء صعوبة في فهم التعبيرات التي تصدر عنه»، ويقول أحد خبراء الاتصال: «أن الوجه قادر علىٰ أن يعرب عن ٢٥٠٠٠٠ تعبير مختلف، ويمكن القول أن هناك علىٰ الأقل ستة أنواع من العواطف التي يمكن التعبير عنها باستخدام الوجه، وهي التعبير عن السعادة والغضب، والدهشة والحزن، والاشمئزاز والخوف»[1].

ويقول محمد منير حجاب: «التعبير الوجهي أكثر وسائل الاتصال غير اللفظي شيوعاً، ويتوفر لها خاصية الصدق في معظم الأحيان»[2].

ويُعول علىٰ الوجه كثيرا من فرص نجاح التواصل أو فشله، لكونه نقطة محورية تتمركز فيه الجوانب الحسية في موقف الاتصال، بالإضافة إلىٰ كونه أول ما يقع عليه البصر عند التفاعل مع الآخرين، مما يجعله نقطة انطلاق

(١) مهارات الاتصال مع الآخرين ص (٣٠)، وانظر: وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية ص (١٤١).

(٢) نظريات الاتصال ص (٧٣).

في نجاح الاتصال وفعاليته، فإن الوجه الجامد العبوس ولو رافقته عبارات لطيفة يؤثر أكثر مما تفعله رقة العبارة، وذلك لما للغة غير اللفظية عموماً، والوجه علىٰ الخصوص من مصداقية علىٰ اللغة اللفظية، فإذا تعارض أحدهما كان الرجحان للغة الحسية، لما هو معلوم من شفافية وتلقائية غير المصطنعة منها.

وقد كان ﷺ كثيراً ما يعبر بملامح وجهه الشريف عما يعتمل بداخله في لغة شفافة راقية، تُوصل الرسالة بأسلوب جمٍ رفيع، ولم يكن ﷺ يميل إلىٰ العبارة اللفظية المسهبة، بل كان يستعيض عن ذلك بعبارة قصيرة يمزجها بتعبير حسي صادق، أو يقتصر علىٰ ما يُرىٰ في قسمات وجهه، فيُفهم مراده، وقد نقل إلينا أبو سعيد الخدري رضي الله عنه هديه ﷺ في ذلك فقال: «.... وَإِذَا كَرِهَ شَيْئًا عُرِفَ فِي وَجْهِهِ»[1].

ونورد فيما يلي أمثلة علىٰ هذا النوع من الاتصال الجسدي:

المثال الأول: أخرج البخاري من حديث زيد بن خالد الجهني رضي الله عنه قال: «أَنَّ النَّبِيَّ ﷺ سَأَلَهُ رَجُلٌ عَنْ اللُّقَطَةِ، فَقَالَ: اعْرِفْ وِكَاءَهَا أَوْ قَالَ وِعَاءَهَا وَعِفَاصَهَا ثُمَّ عَرِّفْهَا سَنَةً ثُمَّ اسْتَمْتِعْ بِهَا، فَإِنْ جَاءَ رَبُّهَا فَأَدِّهَا إِلَيْهِ، قَالَ: فَضَالَّةُ

(١) صحيح البخاري (٣/ ٢٩٧)، حديث رقم (٣٢٩٨)، (١١)، وأخرجه مسلم في صحيحه (٤٥٨)، حديث رقم (٤٢٨٤).

الْإِبِلِ؟ **فَغَضِبَ حَتَّىٰ احْمَرَّتْ وَجْنَتَاهُ أَوْ قَالَ احْمَرَّ وَجْهُهُ،** فَقَالَ وَمَا لَكَ وَلَهَا مَعَهَا سِقَاؤُهَا وَحِذَاؤُهَا تَرِدُ الْمَاءَ وَتَرْعَىٰ الشَّجَرَ فَذَرْهَا حَتَّىٰ يَلْقَاهَا رَبُّهَا، قَالَ: فَضَالَّةُ الْغَنَمِ قَالَ لَكَ أَوْ لِأَخِيكَ أَوْ لِلذِّئْبِ»[1].

فالسؤال يُجاب عنه حين يكون في موضعه، أما إذا جاء السؤال لغير هدفه، فإنه يكون مدعاة للاستياء والغضب، وهذا حصل مع النبي ﷺ حين سُئل عن ضالة الإبل، فهو سؤال لمس ﷺ من سائله الغرض الغير معلن الذي يهدف إلىٰ استجازة أخذ ضالة الإبل رغم معرفته بالإبل، وأنها ليست بحاجة إلىٰ من يحفظها، لما هيأ الله لها من القدرة علىٰ حفظ نفسها، مما يترتب عليه الاستيلاء علىٰ ممتلكات الآخرين بحجة ضياعها.

قال العظيم آبادي: «فالمراد بهذا النهي عن التعرض لها لأن الأخذ إنما هو الحفظ علىٰ صاحبها إما بحفظ العين أو بحفظ القيمة، وهذه لا تحتاج إلىٰ حفظ لأنها محفوظة بما خلق الله فيها من القوة والمنعة وما يسر لها من الأكل والشرب»[2].

وقد أوصل النبي ﷺ بما ارتسم علىٰ وجهه من غضب رسالة جسدية تعزز من التحذير اللغوي الذي رافقها، كي تزرع الهيبة من الإقدام علىٰ مثل

(١) صحيح البخاري (١/ ١٦١)، حديث رقم (٨٩)، وأخرجه مسلم في صحيحه (٩/ ١٢٩)، حديث رقم (٣٢٤٨).

(٢) عون المعبود (٥/ ٨٦).

هذا الفعل.

المثال الثاني أخرج البخاري من حديث خباب ﷺ يقول: «أَتَيْتُ النَّبِيَّ ﷺ وَهُوَ مُتَوَسِّدٌ بُرْدَةً وَهُوَ فِي ظِلِّ الْكَعْبَةِ وَقَدْ لَقِينَا مِنْ الْمُشْرِكِينَ شِدَّةً فَقُلْتُ: يَا رَسُولَ اللهِ أَلَا تَدْعُو اللهَ؟ فَقَعَدَ وَهُوَ **مُحْمَرٌّ وَجْهُهُ**، فَقَالَ: لَقَدْ كَانَ مَنْ قَبْلَكُمْ لَيُمْشَطُ بِمِشَاطِ الْحَدِيدِ مَا دُونَ عِظَامِهِ مِنْ لَحْمٍ أَوْ عَصَبٍ مَا يَصْرِفُهُ ذَلِكَ عَنْ دِينِهِ، وَيُوضَعُ الْمِنْشَارُ عَلَىٰ مَفْرِقِ رَأْسِهِ فَيُشَقُّ بِاثْنَيْنِ مَا يَصْرِفُهُ ذَلِكَ عَنْ دِينِهِ، وَلَيُتِمَّنَّ اللهُ هَذَا الْأَمْرَ حَتَّىٰ يَسِيرَ الرَّاكِبُ مِنْ صَنْعَاءَ إِلَىٰ حَضْرَمَوْتَ مَا يَخَافُ إِلَّا اللهَ، زَادَ بَيَانٌ وَالذِّئْبَ عَلَىٰ غَنَمِهِ»[1].

فقد أحمر وجه النبي ﷺ غضبًا حين لمس من بعض صحابته نفاذ الصبر في مواجهتهم مع مشركي قريش، خاصة وأن الدعوة لا تزال في بدايتها وتحتاج إلىٰ صبر طويل حتىٰ يصلوا إلىٰ هدفهم، وهذا التعبير الغاضب يهدف إلىٰ إيصال استنكار قوي إلي من ضعفت عزائمهم من مصارعة الحال مع قريش الذين يتفوقون عليهم عدة وعددا.

وفي احمرار وجه النبي ﷺ ردع لهم عما يتضاءل في دواخلهم من عزائم الصبر، لاسيما أنه قد يواجههم ما يفوق هذه المصاعب فهل يرتخون من بداية الأمر، فجاء الغضب الذي علا محيا النبي ﷺ مع التوجيه اللفظي المتضمن

(١) صحيح البخاري (١٢/ ٢٢٥)، حديث رقم (٣٥٦٣).

إيراد حال من سبقهم للتأسي، مع البشارة بتمام هذا الدين حتىٰ يتحقق انتشاره، ليدفعهم نحو مزيد من الصبر، وقد أعطىٰ تعبير الوجه المحمر غضباً تجسيداً للإنكار عليهم، فأعطىٰ دفقة قوة للرسالة المراد إيصالها.

المثال الثالث: أخرج البخاري من حديث عائشة ﵂ قالت: «دَخَلَ عَلَيَّ رَسُولُ اللهِ ﷺ وَعِنْدِي جَارِيَتَانِ تُغَنِّيَانِ بِغِنَاءِ بُعَاثَ، فَاضْطَجَعَ عَلَىٰ الْفِرَاشِ **وَحَوَّلَ وَجْهَهُ**، وَدَخَلَ أَبُو بَكْرٍ، فَانْتَهَرَنِي، وَقَالَ: مِزْمَارَةُ الشَّيْطَانِ عِنْدَ النَّبِيِّ ﷺ فَأَقْبَلَ عَلَيْهِ رَسُولُ اللهِ ﷺ فَقَالَ: دَعْهُمَا، فَلَمَّا غَفَلَ غَمَزْتُهُمَا، فَخَرَجَتَا، وَكَانَ يَوْمَ عِيدٍ يَلْعَبُ السُّودَانُ بِالدَّرَقِ وَالْحِرَابِ، فَإِمَّا سَأَلْتُ النَّبِيَّ ﷺ، وَإِمَّا قَالَ: تَشْتَهِينَ تَنْظُرِينَ؟ فَقُلْتُ: نَعَمْ، فَأَقَامَنِي وَرَاءَهُ خَدِّي عَلَىٰ خَدِّهِ، وَهُوَ يَقُولُ: دُونَكُمْ يَا بَنِي أَرْفِدَةَ حَتَّىٰ إِذَا مَلِلْتُ، قَالَ: حَسْبُكِ؟ قُلْتُ: نَعَمْ قَالَ فَاذْهَبِي»[1].

تصف لنا عائشة ﵂ المنزل عند قدوم النبي ﷺ، إذ به جاريتان تغنيان، وفي هذا الحال من السرور يمتنع ﷺ من إبداء الاعتراض علانية، أو بلفظ صريح، اكتفىٰ بلغة رقيقة راقية تُرىٰ بالوجه ولا تُسمع بالأذن «وَحَوَّلَ وَجْهَهُ»، وتحويل الوجه هنا فيه دلالة علىٰ عدم الموافقة علىٰ ما يُسمع، ولو كان حراماً

(١) صحيح البخاري (٩/ ٧٨١٠١) حديث رقم (٢٤٢٢)، وأخرجه مسلم في صحيحه (٩/ ٦٣)، حديث رقم (٣٢٠٢).

صريحاً لما توانىٰ ﷺ عن إيقافه، ولكنه أعلن عن معارضته بإيماءة جسدية لطيفة فهمها أبوبكر الصديق رضي الله عنه، فغمز الجاريتان للانصراف.

فهذا هو النبي الكريم ﷺ يعترض بلطف، ويوصل الرسالة بحسٍ جميلٍ ، فإن الانصراف بالوجه عن جهة أو مكان يدل علىٰ عدم الرغبة فيه، ولكنه أسلوب عالي الإحساس، بالغ التهذيب رغم أنه صاحب المنزل له أن يأمر فيطاع، ويوجه فيُستجاب.

المثال الرابع: أخرج البخاري من حديث أبي هريرة رضي الله عنه قال: «أَتَىٰ رَسُولَ اللهِ ﷺ رَجُلٌ مِنْ النَّاسِ وَهُوَ فِي الْمَسْجِدِ فَنَادَاهُ: يَا رَسُولَ اللهِ إِنِّي زَنَيْتُ- يُرِيدُ نَفْسَهُ - **فَأَعْرَضَ عَنْهُ النَّبِيُّ ﷺ فَتَنَحَّىٰ لِشِقِّ وَجْهِهِ الَّذِي أَعْرَضَ قِبَلَهُ**، فَقَالَ: يَا رَسُولَ اللهِ إِنِّي زَنَيْتُ، **فَأَعْرَضَ عَنْهُ فَجَاءَ لِشِقِّ وَجْهِ النَّبِيِّ ﷺ الَّذِي أَعْرَضَ عَنْهُ**، فَلَمَّا شَهِدَ عَلَىٰ نَفْسِهِ أَرْبَعَ شَهَادَاتٍ دَعَاهُ النَّبِيُّ ﷺ فَقَالَ: أَبِكَ جُنُونٌ؟ قَالَ: لَا يَا رَسُولَ اللهِ، فَقَالَ: أَحْصَنْتَ؟ قَالَ: نَعَمْ يَا رَسُولَ اللهِ،قَالَ اذْهَبُوا بِهِ فَارْجُمُوهُ.قَالَ ابْنُ شِهَابٍ: أَخْبَرَنِي مَنْ سَمِعَ جَابِرًا، قَالَ: فَكُنْتُ فِيمَنْ رَجَمَهُ فَرَجَمْنَاهُ بِالْمُصَلَّىٰ فَلَمَّا، أَذْلَقَتْهُ الْحِجَارَةُ جَمَزَ حَتَّىٰ أَدْرَكْنَاهُ بِالْحَرَّةِ فَرَجَمْنَاهُ»[1].

(١) صحيح البخاري (٢١/ ١٠١) حديث رقم (٦٣٢٥)، وأخرجه مسلم في صحيحه (٩/ ٦٣)، حديث رقم (٣٢٠٢).

يعرض النبي ﷺ عن الرجل الذي جاء يعترف بجريمة الزنا في لغة جسدية يُفهم منها عدم الرغبة في الاستماع، رحمة بصاحب البلاغ، ويأتيه الرجل إلىٰ حيث أعرض بوجهه، يتكرر المشهد مرتين، والنبي ﷺ يُعرض والرجل يصمم علىٰ الاعتراف، وإنما أعرض عنه رحمة به وشفقة عليه، لعلمه بما يترتب عليه السماع من عقوبة تلحق بالجاني.

وفي هذا الحديث نجد أن النبي ﷺ يحاول أن يوصل رسالة ينقلها إعراضه وجهه عن الرجل الذي يريد الإقرار بذنبه، حتىٰ يختبر مدىٰ عزمه علىٰ الاعتراف، ويتيح له فرصة التوبة بعيداً عن العقوبة المؤلمة التي تطال الزاني.

والإعراض بالوجه إيماءة جسدية رحيمة يبعث بها إلىٰ الرجل كي يثنيه عن عزمه، حتىٰ إذا ثبت لديه شدة حرصه علىٰ التطهر من الذنب أمر بتطهيره من جُرمه.

المثال الخامس: أخرج البخاري من حديث عائشة أم المؤمنين رضي الله عنها قالت: «أَنَّهَا اشْتَرَتْ نُمْرُقَةً فِيهَا تَصَاوِيرُ، فَلَمَّا رَآهَا رَسُولُ اللهِ ﷺ قَامَ عَلَىٰ الْبَابِ فَلَمْ يَدْخُلْهُ، **فَعَرَفْتُ فِي وَجْهِهِ الْكَرَاهِيَةَ** فَقُلْتُ: يَا رَسُولَ اللهِ أَتُوبُ إِلَىٰ اللهِ وَإِلَىٰ رَسُولِهِ ﷺ مَاذَا أَذْنَبْتُ؟ فَقَالَ: رَسُولُ اللهِ ﷺ مَا بَالُ هَذِهِ النُّمْرُقَةِ؟ قُلْتُ: اشْتَرَيْتُهَا لَكَ لِتَقْعُدَ عَلَيْهَا وَتَوَسَّدَهَا، فَقَالَ رَسُولُ اللهِ ﷺ: إِنَّ أَصْحَابَ هَذِهِ الصُّوَرِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ يُعَذَّبُونَ، فَيُقَالُ لَهُمْ: أَحْيُوا مَا خَلَقْتُمْ، وَقَالَ: إِنَّ الْبَيْتَ الَّذِي

فِيهِ الصُّوَرُ لَا تَدْخُلُهُ الْمَلَائِكَةُ»[1].

فقد عبر النبي ﷺ عن اعتراضه لمرأىٰ التصاوير بحركتي جسد، أولاهما: امتناعه عن الدخول إلىٰ المنزل، وثانيهما: انطباع الكراهية علىٰ وجهه، وذلك بتواصل جسدي التقطته عائشة رضي الله عنها، إلا أنها لم تعلم سببه، لذا استعلمت بقولها: «يَا رَسُولَ اللهِ أَتُوبُ إِلَىٰ اللهِ وَإِلَىٰ رَسُولِهِ ﷺ مَاذَا أَذْنَبْتُ؟» عندئذ أردف النبي ﷺ حركة الجسد المتمثلة مظهر الكراهية المرتسم علىٰ وجهه الكريم ببيان لفظي «إِنَّ أَصْحَابَ هَذِهِ الصُّوَرِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ يُعَذَّبُونَ، فَيُقَالُ لَهُمْ: أَحْيُوا مَا خَلَقْتُمْ، وَقَالَ: إِنَّ الْبَيْتَ الَّذِي فِيهِ الصُّوَرُ لَا تَدْخُلُهُ الْمَلَائِكَةُ»، وقد كان يستطيع ﷺ الاعتراض مباشرة علىٰ وجود التصاوير، لكنه يسلك دومًا أسلوب الرفق في توجيهه، فيبعث بملامح وجهه وامتناعه عن دخول المنزل رسالة عميقة المحتوىٰ، لطيفة التوصيل، عالية التأثير، في خلق نبوي عظيم، قال تعالىٰ: ﴿وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ﴾ (القلم:٤).

لغة الإشارة:

ربما تعتبر الإشارات أول وسيلة من الوسائل التي طورها الإنسان في اتصاله بالآخرين، وتنطوي كل ثقافة من الثقافات المختلفة علىٰ نسق من

(١) صحيح البخاري (٧/ ٢٩٣) حديث رقم (١٩٦٣)، وأخرجه مسلم في صحيحه (١١/ ٢١)، حديث رقم (٣٩٤١).

الإشارات ذات الدلالة، والتي إما أن تصاحب لغة الكلام، أو تؤدىٰ بمفردها من أجل أن تعطي معنىً معيناً، أو ترسل رسالة خاصة[1].

وقال محمد منير حجاب: «يقصد بلغة الإشارة استخدام الإنسان لبعض الحركات في الجسم للتعبير بها بدلاً من الكلام، مثل استخدام الأصابع للتعبير عن الموافقة أو الرفض أو للتهديد أو التأكيد، واستخدام الرأس للتعبير عن الموافقة أو الرفض»[2].

إذن نستطيع القول بأن لغة الإشارة قد تأتي مستقلة أبدالية دون لغة الكلام، وقد تتزامن معها سواءً جاءت معززة داعمة، أو مفسرة لها، أو معارضة.

ولغة الإشارة ينبغي أن تستخدم بوعي كي تحقق أهداف التواصل الايجابي مع المستقبل، ومما يؤثر سلباً علىٰ قوة التفاعل مع الرسالة ازدياد الإشارات مما لا يحتاجه موضوع الرسالة، فقد يؤدي ذلك إلىٰ التشتت وعدم التركيز مع الرسالة، أو المبالغة فيها فتعكس عدم المصداقية للمرسل، فيحرص المرسِل علىٰ ضبط إرسال الإشارات حسب حاجة الموضوع.

وقد عكست لنا سنة المصطفىٰ ﷺ صوراً من تواصله بلغة الإشارة مما

(١) وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية ص (١٤٠)، الاتصال الفعال مفاهيمه وأساليبه ومهاراته ص (٤١).

(٢) نظريات الاتصال ص (٧٣).

يحقق غرض الرسالة ويدعم المعنىٰ المراد، نذكر بعضاً من أمثلتها فيما يلي:

المثال الأول: أخرج البخاري من حديث عبدالله بن عمر ﷺ قال: «بَعَثَ النَّبِيُّ ﷺ خَالِدَ بْنَ الْوَلِيدِ إِلَىٰ بَنِي جَذِيمَةَ، فَدَعَاهُمْ إِلَىٰ الْإِسْلَامِ، فَلَمْ يُحْسِنُوا أَنْ يَقُولُوا: أَسْلَمْنَا، فَجَعَلُوا يَقُولُونَ: صَبَأْنَا صَبَأْنَا، فَجَعَلَ خَالِدٌ يَقْتُلُ مِنْهُمْ وَيَأْسِرُ، وَدَفَعَ إِلَىٰ كُلِّ رَجُلٍ مِنَّا أَسِيرَهُ، حَتَّىٰ إِذَا كَانَ يَوْمٌ أَمَرَ خَالِدٌ أَنْ يَقْتُلَ كُلُّ رَجُلٍ مِنَّا أَسِيرَهُ، فَقُلْتُ: وَاللهِ لَا أَقْتُلُ أَسِيرِي، وَلَا يَقْتُلُ رَجُلٌ مِنْ أَصْحَابِي أَسِيرَهُ، حَتَّىٰ قَدِمْنَا عَلَىٰ النَّبِيِّ ﷺ فَذَكَرْنَاهُ، **فَرَفَعَ النَّبِيُّ ﷺ يَدَهُ**، فَقَالَ: اللَّهُمَّ إِنِّي أَبْرَأُ إِلَيْكَ مِمَّا صَنَعَ خَالِدٌ مَرَّتَيْنِ»[1].

قام خالد بن الوليد ﷺ بإنفاذ العقوبة ببني جذيمة دون مراجعتهم في مقولتهم «صبأنا»، قال ابن حجر: «اللهم أبرأ إليك مما صنع خالد، يعني: من قتله الذين قالوا صبأنا قبل أن يستفسرهم عن مرادهم»، وقد فهم ﷺ أنهم يرفضون الإسلام، فكان رده المباشر بقتلهم وأسرهم، وعند معارضة عمر بن الخطاب ﷺ لقتلهم، يقرر النبي ﷺ الأمر علىٰ نحو قوي مستخدماً لغة الإشارة مع اللغة المحكية «فَرَفَعَ النَّبِيُّ ﷺ يَدَهُ فَقَالَ: اللَّهُمَّ إِنِّي أَبْرَأُ إِلَيْكَ مِمَّا صَنَعَ خَالِدٌ مَرَّتَيْنِ»، وفائدة رفع اليد هنا هو تأكيد المعنىٰ المراد تبليغه من عدم موافقته لما فعل خالد ﷺ وزجراً لغيره من أن يحذوا حذوه، فاستفدنا من

(١) صحيح البخاري (١٣/ ٢٣٥)، حديث رقم (٣٩٩٤).

حركة اليد هذه إعطاء زخم قوي لرفض فعل خالد ﷺ وإيصال المعنىٰ علىٰ مستوىً عالٍ، لمنع تكرار مثل هذا السلوك.

وقد تم إيصال الإنكار علىٰ خالد ﷺ عبر ثلاثة محاور: أولها: الإنكار اللفظي بعبارة شديدة حازمة بإعلان البراءة من هذا الفعل، وثانيها: التكرار مرتين، وثالثها: تجسيد الإنكار بإشارة اليد إمعاناً في نفي الفعل.

المثال الثاني: أخرج مسلم من حديث أبي هريرة ﷺ قال: «قَالَ رَسُولُ اللهِ ﷺ لَا تَحَاسَدُوا وَلَا تَنَاجَشُوا وَلَا تَبَاغَضُوا وَلَا تَدَابَرُوا وَلَا يَبِعْ بَعْضُكُمْ عَلَىٰ بَيْعِ بَعْضٍ، وَكُونُوا عِبَادَ اللهِ إِخْوَانًا، الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ لَا يَظْلِمُهُ وَلَا يَخْذُلُهُ وَلَا يَحْقِرُهُ، التَّقْوَىٰ هَاهُنَا، **وَيُشِيرُ إِلَىٰ صَدْرِهِ ثَلَاثَ مَرَّاتٍ**، بِحَسْبِ امْرِئٍ مِنْ الشَّرِّ أَنْ يَحْقِرَ أَخَاهُ الْمُسْلِمَ، كُلُّ الْمُسْلِمِ عَلَىٰ الْمُسْلِمِ حَرَامٌ دَمُهُ وَمَالُهُ وَعِرْضُهُ».

وقال مسلم: «يحَدَّثَنِي أَبُو الطَّاهِرِ أَحْمَدُ بْنُ عَمْرِو بْنِ سَرْحٍ، حَدَّثَنَا ابْنُ وَهْبٍ، عَنْ أُسَامَةَ وَهُوَ ابْنُ زَيْدٍ، أَنَّهُ سَمِعَ أَبَا سَعِيدٍ مَوْلَىٰ عَبْدِ اللهِ بْنِ عَامِرِ بْنِ كُرَيْزٍ يَقُولُ: سَمِعْتُ أَبَا هُرَيْرَةَ يَقُولُ: قَالَ رَسُولُ اللهِ ﷺ فَذَكَرَ نَحْوَ حَدِيثِ دَاوُدَ وَزَادَ وَنَقَصَ، وَمِمَّا زَادَ فِيهِ: إِنَّ اللهَ لَا يَنْظُرُ إِلَىٰ أَجْسَادِكُمْ وَلَا إِلَىٰ صُوَرِكُمْ، وَلَكِنْ يَنْظُرُ إِلَىٰ قُلُوبِكُمْ **وَأَشَارَ بِأَصَابِعِهِ إِلَىٰ صَدْرِهِ**»[1].

(١) صحيح مسلم (١٢/ ٤٢٦) حديث رقم (٤٦٥٠).

في كلمات موجزات بليغات يرسم – عليه الصلاة السلام– مبادئ معاملة المسلم لأخيه المسلم، ويدعم هذا الإيجاز اللفظي بالإشارة الحسية، ولم يكتفِ بمجرد الإشارة فقط، بل كررها ثلاثاً، تأكيداً علىٰ أهمية الباطن، وحسمه لمادة الظاهر، «وَأَشَارَ بِأَصَابِعِهِ إِلَىٰ صَدْرِهِ» ليس أصبعاً أحداً بل بأصابع اليد معاً لمزيد من التأكيد لإيصال المعنىٰ المراد، بل أن هذه الإشارة إلىٰ موطن النية في القلب الذي يسكن الصدر أعطت أهمية تليق بحجم أثر النية في العمل، وأن عمل الظاهر ليس مناط القبول والرد، بل هي النية التي ينبثق منها العمل، فيستقر في النفوس بفعالية مستخدماً إيجازاً بلاغياً، وأسلوباً حسياً.

ونرىٰ هنا جوانب المهارة في الاتصال في بلاغة لفظية تمثلت في الإيجاز وحسن الانتقاء للألفاظ، ولغة جسدية تمثلت في الإشارة باليد إلىٰ الصدر، وتعزيز للمعنىٰ بتكرار الإشارة إلىٰ الصدر.

المثال الثالث: أخرج البخاري من حديث سهل ﷺ قال: «أنا وكافل اليتيم في الجنة هكذا، وأشار بالسبابة والوسطىٰ، وفرج بينهما شيئا»[1].

فلننظر إلىٰ أيدينا ونرىٰ مدىٰ قربنا من الحبيب ﷺ حتىٰ نرىٰ بأم أعيننا عند تقليد حركته ﷺ إلىٰ أي مدىٰ دنونا منه، هذا التجسيد بإشارة اليد طبع

(١) صحيح البخاري (١٦/ ٣٥٧)، حديث رقم (٤٨٩٢).

الصورة بأوضح ما تكون الرؤية، فجسد الفكرة، كي يبقىٰ الحافز دائماً، وكي لا يغيب عن الأذهان الجائزة العظيمة التي رسمها ﷺ.

وهذا الإقبال الذي نجده الآن لدي المسلمين لرعاية الأيتام، إنما هو أثر لنجاح التواصل النبوي الذي يجند كافة الظروف ويعدد الوسائل ليصنع همة أمه، ويرتقي بها إلىٰ القمة.

المثال الرابع: أخرج البخاري من حديث سهل بن حنيف رضي الله عنه قال: «سَأَلْتُ سَهْلَ بْنَ حُنَيْفٍ: هَلْ سَمِعْتَ النَّبِيَّ ﷺ يَذْكُرُ الْخَوَارِجَ؟ فَقَالَ: سَمِعْتُهُ، **وَأَشَارَ بِيَدِهِ نَحْوَ الْمَشْرِقِ**، قَوْمٌ يَقْرَءُونَ الْقُرْآنَ بِأَلْسِنَتِهِمْ لَا يَعْدُو تَرَاقِيَهُمْ يَمْرُقُونَ مِنْ الدِّينِ كَمَا يَمْرُقُ السَّهْمُ مِنْ الرَّمِيَّةِ.

وحَدَّثَنَاه أَبُو كَامِلٍ،حَدَّثَنَا عَبْدُ الْوَاحِدِ، حَدَّثَنَا سُلَيْمَانُ الشَّيْبَانِيُّ بِهَذَا الْإِسْنَادِ، وقَالَ:يَخْرُجُ مِنْهُ أَقْوَامٌ»[1].

فالذاكرة قد تنسىٰ ما يُقال، وقد يبقىٰ فيها أمداً ثم يبهُت ويقل تأثيره، وقد يتلاشىٰ، والذي أكده علماء الاتصال أن التوجيه أو التعليم المرتبط بالحس، هو الذي تتمسك به ذاكرة المرء، ومن هذا المنطلق جاءت الإشارة هنا «وَأَشَارَ بِيَدِهِ نَحْوَ الْمَشْرِقِ» لتدعم الموقف الاتصالي الذي تزداد فعاليته بتزاوج الأساليب في إيصاله.

(١) صحيح البخاري (٥/ ٣١٢)، حديث رقم (١٧٧٦).

والنبي ﷺ حرص علىٰ البيان الحسي بلغة الإشارة لتحديد الاتجاه الذي تأتي منه الفئة التي ستكون في مستقبل أمته، والبيان اللفظي لوصف حالهم، كي تتضح الرؤية لمن يلحق بزمانهم، فيسلم من براثنهم، ويحذر من سلوكهم، واحترازاً لما هو عليه حال الذاكرة الإنسانية من تضاؤل اختزانها لما يُحكىٰ، قرنت بالإشارة تأكيداً ودعماً لما يُلقىٰ.

المثال الخامس: أخرج البخاري من حديث كعب بن مالك رضي الله عنه قال: «أَنَّهُ كَانَ لَهُ عَلَىٰ عَبْدِ اللهِ بْنِ أَبِي حَدْرَدٍ الْأَسْلَمِيِّ دَيْنٌ، فَلَقِيَهُ فَلَزِمَهُ فَتَكَلَّمَا حَتَّىٰ ارْتَفَعَتْ أَصْوَاتُهُمَا، فَمَرَّ بِهِمَا النَّبِيُّ ﷺ فَقَالَ: يَا كَعْبُ، **وَأَشَارَ بِيَدِهِ**، كَأَنَّهُ يَقُولُ: النِّصْفَ، فَأَخَذَ نِصْفَ مَا عَلَيْهِ، وَتَرَكَ نِصْفًا»[1].

فقد حلت الإشارة في هذا المثال محل القول، وتواصل ﷺ عن بُعد بإشارة من يده، بلّغت العبارة بلغة الإشارة، وأدىٰ هذا التواصل الجسدي مراده في التخفيف من اقتضاء الدين إلىٰ النصف، والنبي ﷺ يتجاوز في هذا الموقف لغة الكلام، ويكتفي بلغة مؤثرة تُرىٰ ولا تُسمع، فأصلح بين الرجلين بدون كلمة تُقال، بعد أن أغنت الإشارة عن الأقوال، فأصلح بين الفريقين، ورضي بالصلح كلا الرجلين.

المثال السادس: أخرج البخاري من حديث أبي هريرة رضي الله عنه قال: «أَنَّ

(١) صحيح البخاري (٨/ ٢٧٦)، حديث رقم (٢٢٤٦).

رَسُولَ اللهِ ﷺ ذَكَرَ يَوْمَ الْجُمُعَةِ، فَقَالَ: فِيهِ سَاعَةٌ لَا يُوَافِقُهَا عَبْدٌ مُسْلِمٌ وَهُوَ قَائِمٌ يُصَلِّي يَسْأَلُ اللهَ تَعَالَىٰ شَيْئًا إِلَّا أَعْطَاهُ إِيَّاهُ، **وَأَشَارَ بِيَدِهِ يُقَلِّلُهَا**»[1].

فقد استخدم ﷺ لغة الإشارة لتجسيد المكان كما في المثال الرابع، وهنا يتواصل أيضًا بلغة الإشارة لتجسيد الزمان «وَأَشَارَ بِيَدِهِ يُقَلِّلُهَا»، ويُستفاد من هذه الإشارة تصور مدىٰ تضاؤل وقت الإجابة للمبادرة باغتنام هذه الفرصة السانحة التي لا تنتظر طويلاً، بل هي قصيرة جدا. دقائق معدودة تأتي مرة في الأسبوع، ربحها من اغتنمها، وخسرها من فوتها، فإشارة اليد التي تختزنها الذاكرة تدفع لمزيد من الحرص علىٰ استثمار هذا الوقت المبارك، وترسخ أهمية هذه اللحظات، في اختصار ما قد يعجز عنه من العبادات، وتميزها في مسيرة الحياة.

فالنبي ﷺ يقول لك بإشارة يده، أن الأوقات ليست سواء، وأن في بعضها ما ليس في غيرها من الرجاء، فابذل فيها العطاء.

وهذه تربية نبوية، بوسيلة حسية، لمن وراءه من البشرية، باستثمار ما كان من الأوقات بمثابة الهدية.

المثال السابع: أخرج البخاري من حديث رضي الله عنه أبي حميد الساعدي قال: «أَنَّ رَسُولَ اللهِ ﷺ اسْتَعْمَلَ عَامِلًا، فَجَاءَهُ الْعَامِلُ حِينَ فَرَغَ مِنْ عَمَلِهِ، فَقَالَ: يَا

(١) صحيح البخاري (٣/ ٤٧٨)، حديث رقم (٨٨٣).

رَسُولَ اللهِ هَذَا لَكُمْ، وَهَذَا أُهْدِيَ لِي، فَقَالَ لَهُ: أَفَلَا قَعَدْتَ فِي بَيْتِ أَبِيكَ وَأُمِّكَ فَنَظَرْتَ أَيُهْدَىٰ لَكَ أَمْ لَا، ثُمَّ قَامَ رَسُولُ اللهِ ﷺ عَشِيَّةً بَعْدَ الصَّلَاةِ، فَتَشَهَّدَ وَأَثْنَىٰ عَلَىٰ اللهِ بِمَا هُوَ أَهْلُهُ، ثُمَّ قَالَ: أَمَّا بَعْدُ، فَمَا بَالُ الْعَامِلِ نَسْتَعْمِلُهُ فَيَأْتِينَا فَيَقُولُ هَذَا مِنْ عَمَلِكُمْ وَهَذَا أُهْدِيَ لِي، أَفَلَا قَعَدَ فِي بَيْتِ أَبِيهِ وَأُمِّهِ فَنَظَرَ هَلْ يُهْدَىٰ لَهُ أَمْ لَا، فَوَالَّذِي نَفْسُ مُحَمَّدٍ بِيَدِهِ لَا يَغُلُّ أَحَدُكُمْ مِنْهَا شَيْئًا إِلَّا جَاءَ بِهِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ يَحْمِلُهُ عَلَىٰ عُنُقِهِ، إِنْ كَانَ بَعِيرًا جَاءَ بِهِ لَهُ رُغَاءٌ، وَإِنْ كَانَتْ بَقَرَةً جَاءَ بِهَا لَهَا خُوَارٌ، وَإِنْ كَانَتْ شَاةً جَاءَ بِهَا تَيْعَرُ، فَقَدْ بَلَّغْتُ، فَقَالَ أَبُو حُمَيْدٍ: **ثُمَّ رَفَعَ رَسُولُ اللهِ ﷺ يَدَهُ حَتَّىٰ إِنَّا لَنَنْظُرُ إِلَىٰ عُفْرَةِ إِبْطَيْهِ،** قَالَ أَبُو حُمَيْدٍ: وَقَدْ سَمِعَ ذَلِكَ مَعِي زَيْدُ بْنُ ثَابِتٍ مِنَ النَّبِيِّ ﷺ، فَسَلُوهُ»[1].

فقد تضافرت عوامل نجاح الموقف الاتصالي، التي تمثلت فيما يلي:

✓ استثمار فرصة اجتماع الصحابة للصلاة لإيصال التوجيه لأكبر عدد ممكن.

✓ الإبهام بالتوجيه وعدم التصريح باسم الموجَه «فَمَا بَالُ الْعَامِلِ»، وذلك حفظاً لكيان الموجَه، واحتراماً لذاته حتىٰ لو صدر منه ما ينبغي التنبيه عليه، فالمقصود الإصلاح وليس التشهير.

(١) صحيح البخاري (٢٠/ ٣١٧)، حديث رقم (٦١٤٥)، ومسلم في صحيحه (٩/ ٣٥٩)، حديث رقم (٣٤١٣).

✓ التصوير الحي بوصف رغاء البعير، وخوار البقرة، وتيعر الشاة. وهو تصوير حركي، يفيد رسم صورة حيوية عن الموقف، ترمز إلىٰ ديمومة واستمرارية رداءة الفعل.

✓ استخدام لغة الجسد برفع كلتا اليدين، كما في رواية البخاري رقم (٢٤٠٧) «ثُمَّ رَفَعَ بِيَدِهِ حَتَّىٰ رَأَيْنَا عُفْرَةَ إِبْطَيْهِ اللَّهُمَّ هَلْ بَلَّغْتُ اللَّهُمَّ هَلْ بَلَّغْتُ ثَلَاثًا ورفعهما عاليًا، فلم يرفع يداً واحدة، ولم يرفعها للأعلىٰ قليلاً، بل بالغَ في رفعها حتىٰ ظهر بياض أبطيه»، وهذا استخدام بالغ القوة، علىٰ أعلىٰ درجات التوصيل الحسي.

✓ تكرار قوله ﷺ: «اللَّهُمَّ هَلْ بَلَّغْتُ» ثلاث مرات، كما في الرواية المشار إليها آنفًا، زيادة في التأكيد. قال التبريزي: «وكرر هذا لتقرير وعظه علىٰ الناس ليكون أكثر وقعًا وتعظيمًا وحفظًا في خواطرهم»[1].

ثانيًا: الاتصال باللمس:

المعانقة:

تختص المعانقة بنقل العاطفة بزخم جياش يُنبي بصدق الشعور، وقوة الإحساس، وهو من أنجح الوسائل الجسدية التي تجسد المعاني، وتبرزها بمظهر حسي، فيظهر أثرها في السلوك تجاوبًا وتفاعلاً، وهو بلا شك يهيئ

(١) مشكاة المصابيح (٦/ ٦٧).

للغة اللفظية أرضية خصبة تؤتي فيها ثمارها، ولنا في هذا الجانب مثال، يرد فيما يلي:

المثال الأول: أخرج البخاري من حديث ابن عباس ﷺ قال: «**ضَمَّنِي النَّبِيُّ ﷺ إِلَىٰ صَدْرِهِ**، وَقَالَ: اللَّهُمَّ عَلِّمْهُ الْحِكْمَةَ.

حَدَّثَنَا أَبُو مَعْمَرٍ، حَدَّثَنَا عَبْدُ الْوَارِثِ، وَقَالَ: عَلِّمْهُ الْكِتَابَ. حَدَّثَنَا مُوسَىٰ،حَدَّثَنَا وُهَيْبٌ، عَنْ خَالِدٍ مِثْلَهُ، وَالْحِكْمَةُ الْإِصَابَةُ فِي غَيْرِ النُّبُوَّةِ»[1].

وإلغاء المسافة الفاصلة بين المرسل والمستقبل، والدخول إلىٰ المنطقة الحميمية، له وقع كبير في نفس المرسل، ويؤسس خلفية ايجابية للتلقي، ويلغي الفوارق بين المربي وتلميذه، ويعد من أقوىٰ الطرق تأثيراً، حيث يتدفق رصيد الحنان والاهتمام فيجري في عروقه، ويمتزج مع داخله، فتهفو الروح إلىٰ ما ينسكب فيها، وتتشرب ما يُصب فيها من حبٍ ووعظٍ، فإذا تحقق ذلك تجد حياته تأسيًا بمن أسكن في قلبه مشاعر الدفء والمحبة الصادقة.

والنبي ﷺ في احتضانه لعبد الله بن عباس، يستخدم أعمق الوسائل الجسدية أثراً، ويعزز الموقف الاتصالي بذاكرة حسية لا تنسىٰ، فينجب هذا الموقف تلميذاً نجيبًا يتتبع آثار معلمه، ويسير علىٰ خطاه بعد أن ارتوت نفسه من معينه، وبقيت أحاسيس قربه من المصطفىٰ ﷺ ترسم درب حياته، ومعلوم

(١) صحيح البخاري (١٢/ ١٠٠)، حديث رقم (٣٤٧٣).

أن الحب من أعظم الطاقات التي تدفع الإنجاز، وتشعل الهمم، وليس مثل المعانقة في نقل القدر العظيم منها، وتجسيد معانيها.

حركة اليد:

اليد جزء مؤثر في لغة الجسد، فهي تأمر، وتنهىٰ، وتهدد، وتوافق، وترفض، وتشجع، وتعطف، وتقسو، وتبرز لغة الألفاظ في صورة مرئية مؤيدة أو معارضة لما يتفوه به المرسل، وقد يصمت اللسان، وتختفي تعبيرات الوجه والعينان، وتبقىٰ اليد تبعث برسائل تُرىٰ للعيان.

يقول الباحث إيكمن: «إن الوجه والعينين يحملان مشاعر محددة، بينما تقوم الأيدي وبقية أعضاء الجسد بالكشف عن مدىٰ كثافة وعمق هذه الانفعالات والمشاعر الحسية»[1]. فاليدان عنصر هام لا يمكن تجاوزه في لغة الجسد، بل إن لحركات اليدين دلالة عند علماء الاتصال يتم من خلالها التعرف بصورة أقرب إلىٰ الشخصية.

والنبي ﷺ يتبين لنا اهتمامه بتأثير حركة يده، وحرصه وعنايته علىٰ استخدامها فيما يقرب إليه صحابته، ومن ذلك حديث عائشة رضي الله عنها: «مَا ضَرَبَ رَسُولُ اللهِ ﷺ شَيْئًا قَطُّ بِيَدِهِ، وَلَا امْرَأَةً، وَلَا خَادِمًا، إِلَّا أَنْ يُجَاهِدَ فِي سَبِيلِ اللهِ، وَمَا نِيلَ مِنْهُ شَيْءٌ قَطُّ فَيَنْتَقِمَ مِنْ صَاحِبِهِ إِلَّا أَنْ يُنْتَهَكَ شَيْءٌ مِنْ مَحَارِمِ اللهِ،

(١) علم الاتصال المعاصر ص (٨٥).

فَيَنْتَقِمَ لِلَّهِ ﷻ»[1].

ولقد وردت أمثلة عدة لمهارة النبي ﷺ في توظيف حركة اليد، نورد بعضها فيما يلي:

المثال الأول: أخرج البخاري من حديث جرير رضي الله عنه قال: «قَالَ لِي رَسُولُ اللهِ ﷺ أَلَا تُرِيحُنِي مِنْ ذِي الْخَلَصَةِ؟ فَقُلْتُ: بَلَىٰ، فَانْطَلَقْتُ فِي خَمْسِينَ وَمِائَةِ فَارِسٍ مِنْ أَحْمَسَ، وَكَانُوا أَصْحَابَ خَيْلٍ، وَكُنْتُ لَا أَثْبُتُ عَلَىٰ الْخَيْلِ، فَذَكَرْتُ ذَلِكَ لِلنَّبِيِّ ﷺ **فَضَرَبَ يَدَهُ عَلَىٰ صَدْرِي حَتَّىٰ رَأَيْتُ أَثَرَ يَدِهِ فِي صَدْرِي**، وَقَالَ: اللَّهُمَّ ثَبِّتْهُ وَاجْعَلْهُ هَادِيًا مَهْدِيًّا، قَالَ: فَمَا وَقَعْتُ عَنْ فَرَسٍ بَعْدُ، قَالَ: وَكَانَ ذُو الْخَلَصَةِ بَيْتًا بِالْيَمَنِ لِخَثْعَمَ وَبَجِيلَةَ فِيهِ نُصُبٌ تُعْبَدُ يُقَالُ لَهُ الْكَعْبَةُ، قَالَ: فَأَتَاهَا فَحَرَّقَهَا بِالنَّارِ وَكَسَرَهَا، قَالَ: وَلَمَّا قَدِمَ جَرِيرٌ الْيَمَنَ كَانَ بِهَا رَجُلٌ يَسْتَقْسِمُ بِالْأَزْلَامِ، فَقِيلَ لَهُ: إِنَّ رَسُولَ رَسُولِ اللهِ ﷺ هَا هُنَا، فَإِنْ قَدَرَ عَلَيْكَ ضَرَبَ عُنُقَكَ، قَالَ: فَبَيْنَمَا هُوَ يَضْرِبُ بِهَا إِذْ وَقَفَ عَلَيْهِ جَرِيرٌ، فَقَالَ: لَتَكْسِرَنَّهَا وَلَتَشْهَدَنَّ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللهُ، أَوْ لَأَضْرِبَنَّ عُنُقَكَ، قَالَ: فَكَسَرَهَا وَشَهِدَ، ثُمَّ بَعَثَ جَرِيرٌ رَجُلًا مِنْ أَحْمَسَ يُكْنَىٰ أَبَا أَرْطَاةَ إِلَىٰ النَّبِيِّ ﷺ يُبَشِّرُهُ بِذَلِكَ، فَلَمَّا أَتَىٰ النَّبِيَّ ﷺ قَالَ: يَا رَسُولَ اللهِ، وَالَّذِي بَعَثَكَ بِالْحَقِّ مَا جِئْتُ حَتَّىٰ تَرَكْتُهَا كَأَنَّهَا جَمَلٌ أَجْرَبُ، قَالَ: فَبَرَّكَ النَّبِيُّ ﷺ عَلَىٰ خَيْلِ أَحْمَسَ وَرِجَالِهَا خَمْسَ

(١) أخرجه مسلم في صحيحه (١١/ ٤٧٤)،حديث رقم (٤٢٩٦).

مَرَّاتٍ»[1].

يتواصل النبي ﷺ مع جرير رضي الله عنه تواصلا جسديا قويا يتوازىٰ مع قوة وأهمية المهمة التي يريده لأجلها قال: «فَضَرَبَ يَدَهُ عَلَىٰ صَدْرِي حَتَّىٰ رَأَيْتُ أَثَرَ يَدِهِ فِي صَدْرِي»، هذه الضربة ليست للإيلام، بل العكس للدعم والتثبيت، ولاستجاشة مشاعر الحماس والعزم، وإشعال الهمة للإتيان بالمهمة.

فالضربة القوية مع الدعاء «اللَّهُمَّ ثَبِّتْهُ وَاجْعَلْهُ هَادِيًا مَهْدِيًّا» تتآزر لتخلق موقفًا اتصاليًا قويًا، وقد كان ﷺ يستطيع أن يدعوا له دون ضربة يده، ولكنه وهو الذي يعلم بما تبعث به الهمم، وكيف تُرتقي القمم، يدرك ما لحركة اليد من تأثير يتعزز به الموقف الاتصالي الذي آتىٰ ثماره، فثبت علىٰ حصانه، وأنجز مهمته.

وقد سبق إيراد قول أيكمن «تقوم الأيدي وبقية أعضاء الجسد بالكشف عن مدىٰ كثافة وعمق هذه الانفعالات والمشاعر الحسية».

المثال الثاني: أخرج البخاري من حديث ابن عباس رضي الله عنهما قال: «بت عِنْدَ خَالَتِي مَيْمُونَةَ، فَقُلْتُ: لَأَنْظُرَنَّ إِلَىٰ صَلَاةِ رَسُولِ اللهِ ﷺ فَطُرِحَتْ لِرَسُولِ اللهِ ﷺ وِسَادَةٌ فَنَامَ رَسُولُ اللهِ ﷺ فِي طُولِهَا، فَجَعَلَ يَمْسَحُ النَّوْمَ عَنْ وَجْهِهِ، ثُمَّ قَرَأَ الْآيَاتِ الْعَشْرَ الْأَوَاخِرَ مِنْ آلِ عِمْرَانَ حَتَّىٰ خَتَمَ، ثُمَّ أَتَىٰ شَنًّا مُعَلَّقًا فَأَخَذَهُ

(١) صحيح البخاري (٥/ ١٦٥)، حديث رقم (٤٣٥٧).

فَتَوَضَّأَ، ثُمَّ قَامَ يُصَلِّي فَقُمْتُ فَصَنَعْتُ مِثْلَ مَا صَنَعَ، ثُمَّ جِئْتُ فَقُمْتُ إِلَىٰ جَنْبِهِ **فَوَضَعَ يَدَهُ عَلَىٰ رَأْسِي ثُمَّ أَخَذَ بِأُذُنِي فَجَعَلَ يَفْتِلُهَا**، ثُمَّ صَلَّىٰ رَكْعَتَيْنِ، ثُمَّ صَلَّىٰ رَكْعَتَيْنِ، ثُمَّ صَلَّىٰ رَكْعَتَيْنِ ثُمَّ صَلَّىٰ رَكْعَتَيْنِ، ثُمَّ صَلَّىٰ رَكْعَتَيْنِ، ثُمَّ صَلَّىٰ رَكْعَتَيْنِ ثُمَّ أَوْتَرَ»[1].

فقد تواصل النبي ﷺ مع عبدالله بن عباس رضي الله عنه بحركة يده حنانًا ومداعبة، فقوله: «فَوَضَعَ يَدَهُ عَلَىٰ رَأْسِي» هذه الحركة الأولىٰ نقل الإحساس بالمحبة، وقوله: «ثُمَّ أَخَذَ بِأُذُنِي فَجَعَلَ يَفْتِلُهَا»، في حركة اليد الثانية مداعبة وتقارب مع الغلام تطوي مسافات الرهبة التي تفصلك عمن يفوقك مقامًا وسنًا.

ونجد في هذا المثال الاكتفاء بلغة الجسد لإثراء الموقف الاتصالي، فكانت حركة بديلة عن لغة الألفاظ بلغة الجسد لتخلق موقفًا يشع تآلفًا وتقاربًا ومحبةً.

المثال الثالث: أخرج البخاري من حديث أبي هريرة رضي الله عنه قال: «كُنَّا جُلُوسًا عِنْدَ النَّبِيِّ ﷺ فَأُنْزِلَتْ عَلَيْهِ سُورَةُ الْجُمُعَةِ ﴿ **وَءَاخَرِينَ مِنْهُمْ لَمَّا يَلْحَقُوا۟ بِهِمْ ۚ وَهُوَ ٱلْعَزِيزُ ٱلْحَكِيمُ** ﴾ (الجمعة:٣). قَالَ: قُلْتُ مَنْ هُمْ يَا رَسُولَ اللهِ فَلَمْ يُرَاجِعْهُ حَتَّىٰ سَأَلَ ثَلَاثًا وَفِينَا سَلْمَانُ الْفَارِسِيُّ **وَضَعَ رَسُولُ اللهِ ﷺ يَدَهُ عَلَىٰ سَلْمَانَ** ثُمَّ قَالَ لَوْ

(١) صحيح البخاري (١٤/ ٥٢) حديث رقم (٤٢٠٢).

كَانَ الْإِيمَانُ عِنْدَ الثُّرَيَّا لَنَالَهُ رِجَالٌ أَوْ رَجُلٌ مِنْ هَؤُلَاءِ.

حَدَّثَنَا عَبْدُ اللهِ بْنُ عَبْدِ الْوَهَّابِ حَدَّثَنَا عَبْدُ الْعَزِيزِ أَخْبَرَنِي ثَوْرٌ عَنْ أَبِي الْغَيْثِ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ عَنْ النَّبِيِّ ﷺ لَنَالَهُ رِجَالٌ مِنْ هَؤُلَاءِ»[1].

فقد وضع النبي ﷺ يده علىٰ يد سلمان الفارسي رضي الله عنه وأثنىٰ عليه ثناءً غير مباشر، وذلك بالثناء علىٰ قومه قال: «لَوْ كَانَ الْإِيمَانُ عِنْدَ الثُّرَيَّا لَنَالَهُ رِجَالٌ أَوْ رَجُلٌ مِنْ هَؤُلَاءِ»، وهذا فيه إشارة إلىٰ همة سلمان الفارسي رضي الله عنه الذي أتىٰ من بلاد فارس باحثًا عن النور الإلهىٰ الذي سنا في جزيرة العرب.

والنبي ﷺ في تواصله مع سلمان الفارسي رضي الله عنه وغيره من الصحابة رضي الله عنهم يصنع نفوس أمته، ويعلي هممهم، ويستثمر طاقاتهم بتفاعله البناء في مختلف مواقفه معهم مستخدمًا لغة محكية، تمازجها لغة جسدية تجذر القيم وتصنع أبطال تقود الأمم.

المثال الرابع: أخرج الطبراني في مسنده من حديث أبي أمامة قال: «أتىٰ رسول الله ﷺ غلام شاب فقال يا رسول الله: أئذن لي في الزنا، فصاح به الناس! وقالوا مه؟ فقال النبي ﷺ: ذروه ادن، فدنا حتىٰ جلس بين يدي رسول الله ﷺ فقال أتحبه لأمك قال لا قال فكذلك الناس لا يحبونه لأمهاتهم أتحبه

(١) صحيح البخاري (١٥/ ١٧٦)، حديث رقم (٤٥١٨)، وأخرجه مسلم في صحيحه (١/ ٣٨٤)، حديث رقم (٤٦١٩).

لابنتك قال لا قال وكذلك الناس لا يحبونه لبناتهم أتحبه لأختك قال لا قال فكذلك الناس لا يحبونه لأخواتهم أتحبه لعمتك قال لا قال فكذلك الناس لا يحبونه لعماتهم أتحبه لخالتك قال لا قال وكذلك الناس لا يحبونه لخالاتهم فاكره لهم ما تكره لنفسك وأحب لهم ما تحب لنفسك فقال يا رسول الله ادع الله أن يطهر قلبي **فوضع النبي ﷺ علىٰ صدره**، فقال: اللهم أغفر ذنبه وطهر قلبه وحصن فرجه، قال: فلم يكن بعد ذلك يلتفت إلىٰ شيء»[1].

فهذا فتىً يافع يسأل النبي ﷺ سؤالاً لو سمعه غير النبي ﷺ لأكبره منه، ولعده تطاولاً وتجاوزاً، ولكن النبي ﷺ الخبير بما ينفع النفوس ويصلح به شأنها، يستوعب حاجته التي دفعته للسؤال، ويتفهم عبارته، ويتعامل مع نفسية الشاب بمهارة الطبيب الذي يعلم كيف يستل من النفوس ما يشوبها.

والإجابة التي يسوقها الفتىٰ بفيه، تكون أمثل لاقتناعه، ثم يردف ﷺ بلغة حسية تمثلت بوضع يده علىٰ صدره «فوضع النبي ﷺ يده علىٰ صدره» فتتواصل اللغتان اللفظية والحسية بخلق موقف اتصالي يرسخ قناعة الفتىٰ بمفهوم العفة الذي تجلىٰ علىٰ سلوكه «فلم يكن بعد ذلك يلتفت إلىٰ شيء» وهذه النتيجة المبتغاة تجذرت وشائجها بتآزر لفظي وحسي من نبي مربٍ

(١) أخرجه في مسند الشاميين (٢/ ١٣٩) حديث رقم (١٠٦٦)، قال العراقي في تخريج أحاديث إحياء علوم الدين (٥/ ٢٢٨): «رواه أحمد بإسناد جيد رجاله رجال الصحيح»، وقال شعيب الأرناؤوط (٣٦/ ٥٤٥): «إسناده صحيح رجاله ثقات رجال الصحيح».

علمنا كيف نصنع الموقف الايجابي.

المثال الخامس: أخرج البخاري من حديث عبدالله بن مسعود ﷺ قال: «عَلَّمَنِي رَسُولُ اللهِ ﷺ **وَكَفِّي بَيْنَ كَفَّيْهِ** التَّشَهُّدَ، كَمَا يُعَلِّمُنِي السُّورَةَ مِنْ الْقُرْآنِ التَّحِيَّاتُ لِلَّهِ وَالصَّلَوَاتُ وَالطَّيِّبَاتُ السَّلَامُ عَلَيْكَ أَيُّهَا النَّبِيُّ وَرَحْمَةُ اللهِ وَبَرَكَاتُهُ، السَّلَامُ عَلَيْنَا وَعَلَىٰ عِبَادِ اللهِ الصَّالِحِينَ، أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ، وَهُوَ بَيْنَ ظَهْرَانَيْنَا فَلَمَّا قُبِضَ قُلْنَا السَّلَامُ - يَعْنِي- عَلَىٰ النَّبِيِّ ﷺ»[1].

لم يكن النبي ﷺ يختص بتواصله حالةً واحدةً، أو شأنًا واحداً، بل كان في جميع أحواله حريصًا علىٰ إيجاد الموقف الاتصالي الفعال الذي يبقىٰ أثره في النفوس، فهاهو يعلم عبدالله بن مسعود ﷺ التشهد، وقد احتوىٰ كفيه بكفيه في تواصل جسدي يبعث بأحاسيسه إلىٰ تلميذه، فترتسم العبارة مفعمة بقوة الإحساس، حيث يُشكل التقارب الجسدي طاقة ايجابية تنتقل إلىٰ المستقبِل فيحقق أقوىٰ تجاوب مع ما يتعلمه.

* * *

(١) أخرجه البخاري في صحيحه (١٩/ ٢٨٩)، حديث رقم (٥٧٩٤).

المطلب الرابع
الاتصال بلغة الأشياء

«يقصد بالأشياء هنا كل ما يستخدمه المرسل غير الإشارة أو الحركة أو الأفعال، أو اللغة اللفظية، للتعبير عما يريده، أو أحاسيس، أو أفكار إلىٰ المستقبِل، فالمظهر العام - مثلاً - وسيلة للتعرف علىٰ خصائص الشخص، وفي المجتمع الواحد توجد طريقة شائعة للبس، أو تسريحة للشعر، وأدوات الزينة، وكذلك ارتداء ملابس معينة في مناسبات بعينها، مما يعكس اهتمام الشخص بالمناسبة، مثال ذلك أيضاً أن درجة اهتمام الإنسان بمظهره تعكس مدىٰ اهتمامه بالمكان الذي يذهب»[1].

والنبي ﷺ رسم بسنته منظومة التواصل بفعالية، فلم يخلو جانب من جوانب حياته من قوة التفاعل، ولغة الأشياء تحكي صوراً من التواصل الايجابي مع الآخرين، ونلمح ذلك في حياة المصطفىٰ ﷺ، ونرصد من ذلك:

أ - طيب رائحته:

لقد تبين حرصه ﷺ علىٰ أن يكون علىٰ أكمل حال وأتمه في تواصله مع

(١) الاتصال الفعال مهاراته وأساليبه ومفاهيمه ص (٤٤، ٤٥)، وانظر: وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية ص (١٣٧).

الآخرين، ومن ذلك ما كان يجده عليه من يراه من طيب الرائحة، مما له الأثر الحسن لدىٰ تنتقل إليه هذه الرائحة العطرة، قَالَتْ عَائِشَةُ ﵂: «كَأَنِّي أَنْظُرُ إِلَىٰ **وَبِيصِ الْمِسْكِ** فِي مَفْرِقِ رَسُولِ اللهِ ﷺ وَهُوَ مُحْرِم»[1].

ومما لاشك فيه أن الرائحة الطيبة مطلب مهم للمرء في كافة شؤون حياته حتىٰ يتقبله من يتعامل معه، لذا أمر النبي ﷺ من أكل الثوم أو البصل باجتناب المسجد[2]، لأن الناس يأنفون الرائحة الكريهة، ويُعرضون عن صاحبها.

والرائحة الطيبة تعني اهتمام المرء بنفسه وبمن حوله، وهذه العناية تصنع جسراً ايجابياً وتترك انطباعاً حسناً، يمهد تواصل مبشر مع من تروم تفاعله.

ولن تجد من يُقبل علىٰ من تغشاه رائحة كريهة، أو تهفو نفسه لسماعه، والنبي ﷺ في معرفته للنفوس وتُقبل عليه، وما تنفر منه، يكون قدوة لأمته مظهراً ومضموناً.

ب - لبس الحبِرة:

كان ﷺ يُسر لمرآه من يراه لما يراه من حسن هندامه، واهتمامه بمظهره، وقد أرشد إلىٰ ذلك في قوله ﷺ: «... إِنَّ اللهَ جَمِيلٌ يُحِبُّ الْجَمَالَ...»[3].

وقد كانت أحب الثياب إليه ﷺ الحبِرة كما في حديث قتادة، عن أنس

(١) أخرجه مسلم في صحيحه (٦/ ١٥٠)، حديث رقم (٢٠٥٤).

(٢) أخرجه مسلم في صحيحه (٣/ ١٩٠)، حديث رقم (٨٧٦).

(٣) أخرجه مسلم في صحيحه (١/ ٢٤٧)، حديث رقم (١٣١).

رضي الله عنه قال: قلت له: «أَيُّ الثِّيَابِ كَانَ أَحَبَّ إِلَىٰ النَّبِيِّ ﷺ أَنْ يَلْبَسَهَا؟ قَالَ: الْحِبَرَةُ»[1].

والحبرة، لباس يؤتىٰ من اليمن، وهو مصنوع من الكتان أو القطن، كان يتزين بها في المناسبات محبرة، والتحبير: التزيين، أي: مزخرفة أو مجمَّلة[2].

وهذه العناية ترسم صورة أخرىٰ من صور تفاعله البناء الذي تميز به ﷺ في كافة شؤون حياته، إذ أن شأن من يتبذل في ملابسه يزدريه الناس وإن حسُن منطقه، ومن كمال القيادة أن لا يترك المرء جانباً من جوانب تواصله مع من حوله إلا أوفاه حقه.

ج - فتياه وخطبته من مكان مرتفع:

علو مكان المرسل وارتفاعه، خاصة إذا كان يتواصل مع عدد كبير يساعد علىٰ جودة التوصيل، ومن العوامل الداعمة للانتباه والتهيؤ لما يُقال.

ولم يكن هذا الأمر بغائب عن النبي ﷺ لذا أمر النجار بأن يصنع له منبراً، كما في الحديث الذي أخرجه البخاري «... أَرْسَلَ رَسُولُ اللهِ ﷺ إِلَىٰ فُلَانَةَ امْرَأَةٍ مِنْ الْأَنْصَارِ قَدْ سَمَّاهَا سَهْلٌ مُرِي غُلَامَكِ النَّجَّارَ أَنْ يَعْمَلَ لِي

(١) أخرجه البخاري في صحيحه (١٨/ ١٢٧)، حديث رقم (٥٣٦٥)، ومسلم في صحيحه (١٠/ ٤٣٦)، حديث رقم (٣٨٧٧).

(٢) شرح سنن أبي داوود لعبد المحسن العباد (٢٣/ ٥٢)، وأنظر: الفجر الساطع علىٰ الصحيح الجامع (٨/ ١٠٥)، الديباج علىٰ مسلم (٥/ ١٢٨).

أَعْوَادًا أَجْلِسُ عَلَيْهِنَّ إِذَا كَلَّمْتُ النَّاسَ...»[1].

وقال ابن عمر ﷺ: «كَانَ النَّبِيُّ ﷺ **يَخْطُبُ قَائِمًا**، ثُمَّ يَقْعُدُ، ثُمَّ يَقُومُ كَمَا تَفْعَلُونَ الْآنَ»[2].

وقال أنس بن مالك ﷺ: «أَنَّ رَجُلًا دَخَلَ يَوْمَ الْجُمُعَةِ مِنْ بَابٍ كَانَ وِجَاهَ الْمِنْبَرِ وَرَسُولُ اللهِ ﷺ **قَائِمٌ يَخْطُبُ**...»[3].

وقال جابر بن عبد الله ﷺ: «طَافَ رَسُولُ اللهِ ﷺ بِالْبَيْتِ فِي حَجَّةِ الْوَدَاعِ **عَلَىٰ رَاحِلَتِهِ** يَسْتَلِمُ الْحَجَرَ بِمِحْجَنِهِ، لِأَنْ يَرَاهُ النَّاسُ وَلِيُشْرِفَ، وَلِيَسْأَلُوهُ، فَإِنَّ النَّاسَ غَشُوهُ»[4].

وجميع الأحوال السابقة التي نقلها لنا الصحابة ﷺ تدل علىٰ حرصه ﷺ علىٰ تحقيق عناصر التفاعل مع من حوله، مهيئًا كافة الظروف التي تكفل له ذلك، ومنها بروزه للناس كي يراه من يستمع إليه أو يسأله، فيرىٰ حركات جسده ويحسن سماعه، فتكتمل لدىٰ المستقبل الصورة من المرسل، إذ أن

(١) أخرجه البخاري في صحيحه (٣/ ٤٥٠)، حديث رقم (٨٦٦)، ومسلم في صحيحه (٣/ ١٥٤)، حديث رقم (٨٤٧).

(٢) أخرجه البخاري في صحيحه (٣/ ٤٥٤)، حديث رقم (٨٦٩)، ومسلم في صحيحه (٤/ ٣٤٦)، حديث رقم (١٤٢٥).

(٣) أخرجه البخاري في صحيحه (٤/ ١٠٤)، حديث رقم (٩٧٥)، ومسلم في صحيحه (٤/ ٤٣٢)، حديث رقم (١٤٩٣).

(٤) أخرجه مسلم في صحيحه (٦/ ٣٦٥)، حديث رقم (٢٢٣٤).

عدم رؤية المرسل تؤثر بلا شك علىٰ جودة الرسالة، لذا كان اتخاذ المنبر، أو الفتيا من علىٰ الراحلة عامل مؤثر لم يغفله ﷺ خاصة عند تكاثر أعداد المستمعين إليه، واحتمال حصول تشويش علىٰ مضمون الرسالة، وقوة أدائها.

د - لبس الخاتم:

يُعد لبس الخاتم مظهراً جمالياً يضيف حسناً علىٰ المرء، وهو إجمالاً يرسم صورة ايجابية عن المرء، وإن لم يكن بمفرده ذو أثر خاص، إلا أنه مع جملة الأشياء يدعم تواصل الفرد مع غيره، وقد اتخذ ﷺ خاتماً يتزين به، يعكس حرصه علىٰ أن يبدو بأحسن حال وأفضله، وهذا من تمام كماله، وقد سئل أنس رضي الله عنه عن خاتم رسول الله ﷺ، فقال: «كَأَنِّي أَنْظُرُ إِلَىٰ وَبِيصِ خَاتَمِهِ مِنْ فِضَّةٍ، وَرَفَعَ إِصْبَعَهُ الْيُسْرَىٰ بِالْخِنْصِرِ»(١).

* * *

(١) أخرجه مسلم في صحيحه (٣/ ٣٤٨) حديث رقم (١٠١٢)، والبخاري في صحيحه (٢/ ٤١٥)، حديث رقم (٥٣٨)، مختصراً.

الخاتمة

بعدما يسر الله في هذا البحث من الوقوف علىٰ ما تميز به نبينا ﷺ من مهارة في التواصل غير اللفظي بالسمع أو البصر أو لغة الجسد ولغة الأشياء من مظهر ومركوب، وما اطلعت عليه من كتب علم الاتصال، فإنه تبين لي بعض النتائج التي ارتأيت عرضها والتنويه إليها في اختصار لمضمون ما ورد في البحث علىٰ أمل أن ينفع الله بها، أوردها فيما يلي:

أهم النتائج:

- استخدام ﷺ لغة الجسد في كافة المواقف سواءً كانت تعليمية، أو إصلاح ذات البين، أو بناء علاقات، دون اقتصار علىٰ مجال دون آخر في منظومة متكاملة لتربية أمته.
- التواصل غير اللفظي لا يتناول لغة الجسد فقط، بل يشمل التواصل السمعي والبصري أيضًا.
- التواصل بلغة الجسد ينضوي تحت منظومتين، أولاهما، التواصل عن بُعد بدون لمس، ويندرج تحته، حركة الجسد، وتعبيرات الوجه، ولغة الإشارة. وثانيهما: التواصل باللمس، ويندرج تحته، المعانقة، وحركة اليد.

- يُعد التواصل السمعي والبصري من أنواع التواصل عن بُعد (بدون لمس).
- ميل النبي ﷺ إلىٰ استخدام لغة الجسد في كثير من المواقف، وذلك لاختصاص هذه اللغة بقوة التواصل، وكونها الألطف في التواصل.
- تأتي اللغة غير اللفظية متزامنة مع اللغة اللفظية، وقد تأتي مستقلة عنها، بديلة لها، فلا يُشترط تزامنهما، وإن كان ذلك هو الغالب.
- قد تأتي اللغة اللفظية سابقة للغة غير اللفظية، أو العكس دون قيد في ذلك.
- أن الوظيفة الأساسية للغة غير اللفظية هي الدعم والمساندة للغة المحكية، أما كونها قد تأتي معارضة لها، فإن هذا مما لم أقف عليه في سيرة المصطفىٰ ﷺ.
- تتميز اللغة غير اللفظية بمخاطبة الحس والعواطف، وربط الموجودات من حولنا، مما يعزز بقاء هذه المعاني في النفوس، واختزانها في الذاكرة.
- يُعزىٰ نجاح اللغة غير اللفظية في المهارة علىٰ استخدامها بفعالية حسب حاجة الموقف، دون قصور أو إسراف، لدعم الموقف الاتصالي.

- أن المصداقية والشفافية للغة غير اللفظية إنما يقتصر علىٰ التلقائية منها غير المصطنعة، وقد نقلت لنا سنة المصطفىٰ ﷺ مصداقيته فيما تواصل به ﷺ.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام علىٰ سيد المرسلين.

❊ ❊ ❊

فهرس المصادر والمراجع

(١) الاتصال الفعال، مدخل استراتيجي لجودة العلاقات في الحياة والأعمال، المؤلف: د. مصطفىٰ محمود أبوبكر، و د. عبدالله بن عبدالرحمن البريدي، الدار الجامعية، الإسكندرية، ١٤٢٨هـ.

(٢) الاتصال الفعال، مفاهيمه وأساليبه ومهاراته، المؤلف: د. هالة منصور، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٠م.

(٣) الآداب الشرعية، المؤلف: شَمْسُ الدِّينِ أَبُو عَبْدِ اللهِ مُحَمَّدُ بْنُ مُفْلِحٍ الْمَقْدِسِيُّ الْحَنْبَلِيُّ، بدون تاريخ.

(٤) أساس البلاغة، المؤلف: أبو القاسم محمود بن عمرو بن أحمد، الزمخشري جار الله.

(٥) أساسيات الاتصال، نماذج ومهارات، المؤلف: أ. د. حميد الطائي، و د. بشير العلاق، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة العربية ٢٠٠٩م.

(٦) الأمثال، المؤلف: أبوعُبيد بن سلام، بدون طبعة وتاريخ.

(٧) تاج العروس من جواهر القاموس، المؤلف: أبو الفيض، الملقّب بمرتضىٰ، الزَّبيدي محمّد بن محمّد بن عبد الرزّاق الحسيني. ١٤٢٩هـ.

(٨) تخريج أحاديث إحياء علوم الدين، المؤلف: أبو الفضل زين الدين عبد الرحيم بن الحسين العراقي، مركز نور الإسلام، الإسكندرية، بدون طبعة وتاريخ.

(٩) تقريب التهذيب، المؤلف: أحمد بن علي بن حجر أبو الفضل العسقلاني الشافعي، المحقق: مسعد عبدالحميد السعدني، الناشر: مكتبة القرآن، بدون طبعة وتاريخ.

(١٠) تقنيات ومهارات الاتصال، المؤلف: د. راتب جليل صويص و د. غالب جليل صويص، مكتبة الجامعة، الشارقة، ٢٠٠٨م.

(١١) تهذيب التهذيب، المؤلف: أحمد بن علي بن حجر أبو الفضل العسقلاني الشافعي،

(١٢) تهذيب الكمال، المؤلف: يوسف بن الزكي عبدالرحمن أبو الحجاج المزي، تحقيق: د. بشار عواد معروف، مؤسسة الرسالة، بيروت، الطبعة الأولىٰ، ١٤١٨هـ.

(١٣) ثقات ابن حبان، المؤلف: محمد بن حبان بن أحمد بن حبان بن معاذ بن مَعْبدَ، التميمي، أبو حاتم، الدارمي، البُستي (المتوفى: ٣٥٤هـ)،بدون طبعة وتاريخ.

(١٤) ثقات العجلي (معرفة الثقات)، المؤلف: أبي الحسن أحمد بن عبدالله العجلي (المتوفى: ٢٦١هـ)، المحقق: عبدالعظيم بن عبدالعليم البستوي، الناشر: المدينة المنورة، مكتبة الدار، الطبعة الأولىٰ،١٤٠٥هـ.

(١٥) الجامع الصحيح المسمىٰ (صحيح مسلم) لمسلم بن الحجاج أبي الحسن القشيري النيسابوري.

(١٦) الجامع الصحيح المسند من حديث رسول الله ﷺ وسننه وأيامه (صحيح البخاري) لمحمد بن إسماعيل بن إبراهيم بن المغيرة البخاري، أبو عبد الله.

(١٧) الجرح والتعديل، المؤلف: أبوعبدالرحمن بن أبوحاتم محمد بن إدريس الرازي، بدون تاريخ وطبعة.

(١٨) دلائل النبوة للبيهقي، المؤلف: أبو بكر أحمد بن الحسين بن علي البيهقي، بدون طبعة وتاريخ.

(١٩) الديباج علىٰ مسلم، المؤلف: عبد الرحمن بن أبي بكر، جلال الدين السيوطي، بدون طبعة وتاريخ.

(٢٠) السلسلة الصحيحة، المؤلف: محمد ناصر الدين الألباني، الناشر: مكتبة المعارف، الرياض.

(٢١) سنن أبي داود، المؤلف: أبو داود سليمان بن الأشعث بن إسحاق بن بشير بن شداد بن عمرو الأزدي السِّجِسْتاني.

(٢٢) السنن الكبرىٰ للنسائي، تأليف: أبو عبدالرحمن أحمد بن شعيب النسائي، مؤسسة الرسالة، الطبعة الأولىٰ، ١٤٢١هـ.

(٢٣) السيرة النبوية، المؤلف: محمد بن إسحاق، بدون طبعة وتاريخ.

(٢٤) شرح النووي علىٰ صحيح مسلم، المسمىٰ المنهاج شرح صحيح مسلم بن الحجاج، المؤلف: أبو زكريا يحيىٰ بن شرف بن مري النووي، الناشر: دار إحياء التراث العربي، بيروت، الطبعة الثانية ١٣٩٢هـ.

(٢٥) شرح سنن أبي داود، المؤلف: عبد المحسن بن حمد بن عبد المحسن بن عبدالله بن حمد العباد البدر، بدون طبعة وتاريخ.

(٢٦) شعب الإيمان، المؤلف: أحمد بن الحسين بن علي بن موسىٰ الخُسْرَوْجِردي الخراساني، أبو بكر البيهقي، حققه وراجع نصوصه وخرج أحاديثه: الدكتور

عبد العلي عبد الحميد حامد، مكتبة الرشد للنشر والتوزيع بالرياض بالتعاون مع الدار السلفية ببومباي بالهند، الطبعة الأولىٰ، ١٤٢٣هـ - ٢٠٠٣م.

(٢٧) الشمائل الشريفة،المؤلف: الإمام جلال الدين عبد الرحمن بن أبي بكر السيوطي (المتوفىٰ: ٩١١هـ)، المحقق: حسن بن عبيد باحبيشي، الناشر: دار طائر العلم للنشر والتوزيع،بدون تاريخ وطبعة.

(٢٨) الشمائل المحمدية والخصائص المصطفوية، المؤلف: محمد بن عيسىٰ بن سورة الترمذي أبو عيسىٰ، (المتوفىٰ٢٧٩هـ)، المحقق: سيد عباس الجليمي، الناشر: مؤسسة الكتب الثقافية، بيروت، ١٤١٢هـ، بدون طبعة.

(٢٩) الصحاح تاج اللغة وصحاح العربية، تأليف: إسماعيل بن حماد الجوهري، تحقيق: أحمد عبد الغفور عطار، الناشر: دار العلم للملايين - بيروت، الطبعة الرابعة ١٤٠٧هـ - ١٩٨٧م.

(٣٠) الضعفاء الصغير، المؤلف: محمد بن إسماعيل بن إبراهيم بن المغيرة البخاري، أبو عبد الله، بدون طبعة وتاريخ.

(٣١) الضعفاء والمتروكين، المؤلف: أبو عبدالرحمن أحمد بن شعيب النسائي، المتوفىٰ: (٣٠٣هـ)، المحقق: محمود إبراهيم زايد، الناشر: دار الوعي، حلب، الطبعة الأولىٰ، ١٣٩٦هـ.

(٣٢) الطبقات الكبرىٰ، المؤلف: محمد بن سعد بن منيع أبو عبدالله البصري الزهري،الناشر: دار صادر، بيروت، بدون طبعة وتاريخ.

(٣٣) علم الاتصال المعاصر، المؤلف: د. عبدالله الطويرقي، مكتبة العبيكان، الرياض، الطبعة الثانية، ١٤١٧هـ.

(٣٤) عمدة القاري شرح صحيح البخاري، المؤلف: بدر الدين العيني الحنفي.

(٣٥) عون المعبود شرح سنن أبي داود، المؤلف: محمد شمس الحق العظيم آبادي أبو الطيب، الناشر: دار الكتب العلمية - بيروت، الطبعة الثانية، ١٤١٥ هـ.

(٣٦) غرر الخصائص الواضحة، وعرر النقائض الفاضحة، المؤلف: أبو إسحق برهان الدين محمد بن إبراهيم بن يحيىٰ بن علي المعروف بالوطواط، ضبطه وصححه وعلق حواشيه ووضع فهارسه: إبراهيم شمس الدين الناشر: دار الكتب العلمية، بيروت- لبنان،الطبعة: الأولىٰ، ١٤٢٩هـ - ٢٠٠٨م.

(٣٧) فتح الباري شرح صحيح البخاري، المؤلف: أحمد بن علي بن حجر أبو الفضل العسقلاني الشافعي، الناشر: دار المعرفة - بيروت، ١٣٧٩هـ.

(٣٨) الفجر الساطع علىٰ الصحيح الجامع، المؤلف: محمد الفضيل بن محمد الفاطمي الشبيهي، بدون طبعة وتاريخ.

(٣٩) القاموس المحيط، المؤلف: محمد بن يعقوب الفيروز آبادي، بدون طبعة وتاريخ.

(٤٠) القول المسدد في الذب عن المسند للإمام أحمد، المؤلف: أحمد بن علي العسقلاني أبو الفضل، مكتبة ابن تيمية، القاهرة، ١٤٠١هـ.

(٤١) الكامل في ضعفاء الرجال، المؤلف: عبدالله بن عدي بن عبدالله بن محمد أبو أحمد الجرجاني، تحقيق: يحيىٰ مختار غزاوي، دار الفكر بيروت، ١٤٠٩هـ.

(٤٢) لسان العرب، المؤلف: محمد بن مكرم بن منظور الأفريقي المصري، دار صادر - بيروت، الطبعة الأولىٰ.

(٤٣) مجمع الأمثال، المؤلف: أبو الفضل أحمد بن محمد الميداني النيسابوري، تحقيق: محمد محيىٰ الدين عبد الحميد، دار المعرفة – بيروت.

(٤٤) المحكم والمحيط الأعظم، المؤلف: أبو الحسن علي بن إسماعيل بن سيده المرسي، تحقيق عبد الحميد هنداوي، الناشر: دار الكتب العلمية، بيروت، ٢٠٠٠م.

(٤٥) مسند أبي يعلىٰ، المؤلف: أحمد بن علي بن المثنىٰ أبو يعلىٰ الموصلي التميمي، تحقيق: حسين سليم أسد، دار المأمون للتراث، دمشق، الطبعة الأولىٰ، ١٤٠٤هـ.

(٤٦) مسند الإمام أحمد بن حنبل، المؤلف: أحمد بن حنبل أبو عبد الله الشيباني، مؤسسة قرطبة – القاهرة.

(٤٧) مسند الشاميين، المؤلف: سليمان بن أحمد بن أيوب أبو القاسم الطبراني، تحقيق: حمدي بن عبد المجيد السلفي، مؤسسة الرسالة – بيروت، الطبعة الأولىٰ، ١٤٠٥هـ.

(٤٨) مشكاة المصابيح، المؤلف: الشيخ ولي الدين أبي عبد الله محمد بن عبد الله الخطيب العمري التبريزي، بدون طبعة وتاريخ.

(٤٩) المعجم الوسيط، المؤلف / إبراهيم مصطفىٰ - أحمد الزيات - حامد عبدالقادر - محمد النجار، دار النشر: دار الدعوة، تحقيق / مجمع اللغة العربية.

(٥٠) المنتخب من علل الخلال، دون تاريخ وطبعة.

(٥١) مهارات الاتصال، المؤلف د. شريف الحموي.

(٥٢) مهارات الاتصال مع الآخرين، المؤلف: د. حسين جلوب، دار كنوز المعرفة، الأردن، عمان، الطبعة الأولىٰ، ٢٠٠٩م.

(٥٣) مهارات الاتصال والتواصل، لسوزان المهدي، الناشر: دار ابن عفان.

(٥٤) الموافقات، المؤلف: إبراهيم بن موسىٰ بن محمد اللخمي الغرناطي الشهير بالشاطبي، الطبعة: الطبعة الأولىٰ ١٤١٧هـ/ ١٩٩٧م.

(٥٥) ميزان الاعتدال في نقد الرجال، المؤلف: شمس الدين أبوعبد الله محمد بن أحمد بن عثمان بن قَايْماز الذهبي، المحقق: علي محمد البجاوي، الناشر: دار المعرفة، بيروت، لبنان،بدون طبعة وتاريخ.

(٥٦) نظريات الاتصال، المؤلف: د. محمد منير حجاب، دار الفجر للنشر والتوزيع، ٢٠١٠م.

(٥٧) وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية، المؤلف: أ. د. أحمد محمد عليق، و د. عبد الناصف يوسف شومان، و د. محمد محمد جاب الله عمارة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ٢٠٠٤م.

❊ ❊ ❊