الفلسفة القيمية لعملية التواصل الاجتماعي

-الأسس، والخصائص-

الباحثة/ وفاء بنت محسن بن سعد التركي

باحثة في مرحلة الدكتوراه

ملخص البحث:

إن المتأمل في عملية التواصل الاجتماعي يجدها عملية نفسية اجتماعية لها أهميتها البالغة في حياة كل إنسان بلا استثناء، فالتواصل الاجتماعي لا يقتصر على جنس أو فئة أو ديانة أو ثقافة، بل هو ضرورة جبلت عليها الطبيعة البشرية جمعاء، فلا تستطيع الاستغناء عنها، حالها في ذلك كحال الماء والهواء.

وفي هذا البحث حاولت وضع خطوات علمية وعملية للرقي بعملية التواصل الاجتماعي من خلال فهم الفلسفة القيمية المتعلقة بالعملية التواصلية، وكان اعتمادي الأول في ذلك على النصوص الشرعية من القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة، ثم الرجوع إلى عشرات الكتب الأجنبية لتقصي الموضوع بعلمية تامة، وللابتعاد عن الأيديولوجية في الطرح، وقد قسمت البحث إلى مقدمة، وتمهيد، ومبحثين، ثم خاتمة.

في المقدمة ذكرت: أهمية الموضوع، أسباب اختياره، أهدافه، الدراسات السابقة، منهج البحث، تقسيمات البحث، وفي التمهيد: اعتنيت ببيان مصطلحات البحث، أما صلب البحث فقسمته إلى قسمين رئيسيين، في القسم الأول: اجتهدت باستنباط واستخلاص أسس الفلسفة القيمية لعملية التواصل الاجتماعي، وفي القسم الثاني: كتبت عن خصائص الفلسفة القيمية لعملية التواصل الاجتماعي، وقسمتها إلى قسمين: الخصائص العامة والخصائص الخاصة للفلسفة القيمية لعملية التواصل الاجتماعي، وانتهت الدراسة بالخاتمة التي شملت على أهم النتائج والتوصيات.

هذا ما تيسر لي جمعه وإعداده، وأسأل الله أن أكون قد وفقت فيه للصواب، وتحقيق الأهداف المرجوة من وراء بحثه، والله الموفق..

الباحثة،

Research Summary

Watching the social networking process finds social her psychological process of extreme importance in the life of every human being without exception, social interconnection is not limited to race, class, religion or culture, it is a necessity is inherent in human nature as a whole, you cannot do without, it is just Like water and air.

In this research I tried to put a scientific and practical steps for the advancement of the process of social communication by understanding the value of philosophy associated with the operation communicative, and was based on; first in that the religious texts from the Quran and Sunnah, then return to the dozens of foreign books to investigate the subject fully, staying away from ideology in the offering.

The research was divided into: forward, introduction, two sections, then the conclusion and indexes.

In the forward I mention: the importance of the subject, the reasons for his choice, objectives, …

In the introduction: definition of the search terms beginning with individual meaning, then compound meaning to it.

The main research divided into two main sections, in the first section: I worked hard to devise and draw the bases for value of philosophy to the process of social communication,

In the second part: I wrote about the value of philosophy to the process of social networking features, and I divide it into two parts: the general characteristics of the philosophy of value to the process of social communication, then the special philosophy of value to the process of social communication characteristics.

The study ended with conclusion which included the most important findings and recommendations

Researcher

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، وأشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له، وأشهد أن محمداً عبده ورسوله، أما بعد:

خلق الله ﷻ الإنسان، وجعله بالفطرة كائناً اجتماعياً، يألف ويُؤلف.

فهو لا يستطيع العيش وحده بدون التفاعل والتواصل مع من حوله، فهو يرى ويدرك تماماً أن التواصل الاجتماعي هو جوهر علاقاته الإنسانية، والجسر الذي يصله بالآخرين، ولذلك يقضي معظم وقته في جماعات متعددة يؤثر فيها ويتأثر، ويتحدد سلوكه بناءً على طريقة تفاعله مع المحيط الذي يعيش فيه.

ولتحقيق التميز المطلوب في السلوك والرقي المرغوب في التواصل، لابد من الإحاطة علماً وعملاً بالفلسفة القيمية التي تُعنى بتحقيق الرقي في الجوهر قبل المظهر؛ وبذلك تُضمن الإيجابية المطلقة في كافة أنواع التواصل الاجتماعي(١).

ومما يجدر التنبيه إليه: أن التواصل الاجتماعي وإن كان أمراً قد جبلت عليه النفس البشرية، إلا أن السعي للارتقاء به أمر مطلوب شرعاً، مُستطاع فعلاً، وكل ما يُحتاج للوصول إليه هو المعرفة أولاً بالفلسفة القيمية التي تحقق هذا الارتقاء، ثم بذل الجهد والتدريب لإتقانها وتعميقها في النفوس، وهذا ما أسعى إليه في هذا البحث المتواضع.

- **أهمية الموضوع:**

١. تعد الفلسفة القيمية لعملية التواصل الاجتماعي وسيلة أساسية من وسائل الضبط الاجتماعي، وتنظيم الحياة، وعامل مهم من عوامل رقي الأمم والأفراد والجماعات.
٢. التواصل بين الناس أمر فطري، فالإنسان اجتماعي بطبعه، وهذا بلا خلاف، ولكن التفاضل بين الناس في مدى معرفتهم والتزامهم بفلسفة قيم هذا التواصل.
٣. حاجة الأمة لمعرفة الفلسفة القيمية للتواصل الاجتماعي والسلوكيات الصحيحة في ذلك تزداد كثيراً في هذا العصر، عصر العولمة وسيطرة المنافع والماديات

(١) انظر: الإتيكيت وآداب التصرف، أماني ماهر سالم، دار طيبة، ط١، ص٥، والتواصل في التعامل، جمال أكرم جرزو، دار الكوثر، ١٩٩٤م، ط١، (ص٥)، وبرنامج إرشادي مقترح لتنمية بعض المهارات الاجتماعية لدى أبناء الشهداء في قطاع غزة، بحث كمتطلب لنيل درجة الماجستير في علم النفس، عبدالله عبدالهادي الخطيب، إشراف/ د. أنور العباسية، غزة، الجامعة الإسلامية، ٢٠١٠م، (ص١).

والمصالح، حيث خلت كثير من السلوكيات من المعاني الإسلامية، وصارت فقط لتحقيق المصالح والمنافع.

- **أسباب اختيار الموضوع:**

١. الرغبة الشخصية في المساهمة بتوضيح رسالة الإسلام القيمية في التواصل مع المجتمع.
٢. محاولة تصحيح الفهم الخاطئ للفلسفة القيمية للتواصل والتعامل بذوق، فهو وإن كان يهتم بالمظهر، إلا أن التركيز الأكبر هو على الجوهر.

- **أهداف الموضوع:**

١. نشر فكرة القيم والذوق والرقي في التواصل بين الناس.
٢. تنمية القدرة على الإحساس بالطرف الآخر.
٣. تحقيق التوازن في الحياة بحيث يعرف كلٌ فرد ما له وما عليه.

- **الدراسات السابقة:**

عند البحث في الدراسات السابقة لهذا الموضوع لم أجد غير دراسة واحدة، وهي رسالة دكتوراه بعنوان: "الإتيكيت أصله تعاليم الدين الإسلامي"، إعداد: د.غادة صلاح جمعة.

وهي دراسة غير منشورة، ولم يتيسر لي أخذ معلومات أكثر عنها؛ وذلك لرفض الدكتورة إعطاء أي معلومات عن رسالتها.

- **منهج البحث :**

سأتبع في بحثي هذا المنهج التكاملي، والذي سأجمع فيه بين **المنهج الاستقرائي:** وذلك باستقراء النصوص الشرعية في الفلسفة القيمية للتواصل الاجتماعي، **والمنهج التحليلي:** وذلك بتحليل النصوص وتفكيك الكل إلى أجزائه المكونة له، وعناصره المقيمة له، **والمنهج المقارن:** في المقارنات الضمنية بين الذوقيات والقيم الغربية، ونظر الإسلام وسبقه فيها.

- أما ما يتعلق بالجانب الفني فسألتزم ما يلي:

١/ كتابة الآيات بالرسم العثماني، مع بيان اسم السورة ورقم الآية في الحاشية.

٢/ تخريج الأحاديث من الصحيحين إن كان فيهما، وإن لم يكن فيهما فيخرج من المصادر الحديثية المعتمدة، مع ذكر ما قاله أهل العلم في ذلك.

٣/ توثيق المعاني اللغوية والمعاني الاصطلاحية من المعاجم المعتمدة في ذلك.

٤/ الالتزام بالتوثيق العلمي لما أورده في البحث، والرجوع للمصادر الأصيلة في ذلك.

٥/ العناية بالضبط اللغوي للألفاظ، وعلامات الترقيم المختلفة.

٦/ الاستعانة بالكتب الأجنبية المترجمة ترجمة معتمدة، إضافة إلى الكتب العربية؛ وذلك لتقصي الموضوع بكل أبعاده، على اعتبار أن الدراسة تهتم بالمنهج المقارن.

٧/ تدوين استنباطات موجزة في نهاية كل أساس من الأسس؛ وذلك للتركيز على النقاط المهمة فيه.

٨/ اعتمدت في ترتيب المراجع في الحاشية الواحدة على الترتيب الهجائي.

٩/ توثيق المراجع في الحاشية بمعلومات الكتاب المتاحة في المرة الأولى، وفي حالة تكرر اسم الكتاب اكتفي بذكر اسم الكتاب والجزء والصفحة، والإشارة إلى أنه مرجع سابق، وفي حالة الرجوع للمرجع نفسه مرتين متتاليتين فأكتفي بالمرة الثانية بكتابة (المرجع السابق) ثم ذكر الجزء والصفحة بدون ذكر اسم الكتاب.

١٠/ عند نقل النص أضعه بين علامتي تنصيص " "، وإن كان النقل فيه حذف لبعض الكلام فأضعه بين علامتي التنصيص، ومكان الحذف أضع ثلاث نقاط، "..."، أما إن كان النقل بالمعنى فأسبق المرجع بكلمة: انظر.

١١/ عند ذكر حديث نبوي أضعه بين قوسين مزهرين { }، وعند ذكر اسم كتاب في المتن فأضعه بين قوسين معكوفين ( ).

- **تقسيمات البحث:**

يتكون البحث من مقدمة وتمهيد ومبحثين، ثم خاتمة.

- **المقدمة:** وفيها: أهمية الموضوع، وأسباب اختيار الموضوع، وأهداف الموضوع، والدراسات السابقة، ومنهج البحث، تقسيماته.
- **التمهيد:** وفيه التعريف بمصطلحات البحث.
- **صلب البحث:** وينقسم إلى مبحثين، وهما:
  - المبحث الأول: أسس الفلسفة القيمية للتواصل الاجتماعي
  - المبحث الثاني: خصائص الفلسفة القيمية للتواصل الاجتماعي

التمهيد: التعريف بمصطلحات البحث

أولًا: التعريف الإفرادي لمصطلحات البحث:

١) تعريف الفلسفة:

- الفلسفة في اللغة: يقصد بها الحكمة، وقيل: دراسة المبادئ الأولى، وتفسير المعرفة تفسيرًا عقليًا، وكانت تشمل العلوم جميعًا، واقتصرت في هذا العصر على المنطق، والأخلاق، وعلم الجمال، وما وراء الطبيعة، ومنها يقال: فيلسوف وقد تفلسف(١).
- الفلسفة في الاصطلاح: "علم يُعنى بدراسة المبادئ والعلل الأولى للأشياء وتفسير الأحداث والظواهر تفسيرًا عقليًّا، ويشمل: المنطق والأخلاق وعلم الجمال وما وراء الطبيعة"(٢)، وقيل: "التشبه بالإله بحسب الطاقة البشرية؛ لتحصيل السعادة الأبدية، في الإحاطة بالمعلومات والتجرد عن الجسمانيات"(٣).

٢) تعريف القيم:

- القيم في اللغة: جمع مفرده قيمة، والقيمة ثمن الشيء بالتقويم، وأصله الواو؛ لأنه يقوم مقام الشيء(٤).
- القيم في الاصطلاح: "الفضائل الدينية، والخلقية، والاجتماعية، التي تقوم عليها حياة المجتمع الإنساني"(٥).

٣) تعريف التواصل:

- التواصل في اللغة: للتواصل معنيان، المعنى الأول: "الوصل ضد الفصل فهو ضم الشيء إلى الشيء حتى يعلقه"(٦)، ومنه في التنزيل: ﴿وَلَقَدْ وَصَّلْنَا لَهُمُ ٱلْقَوْلَ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ﴾(٧)، وصلنا لهم القول أي اتبعنا بعضه بعضاً، وبعثنا رسولاً بعد رسول، ومعنى (وصلنا) أتممنا كصلتك الشيء (٨)،"وأصلها من: وصل الحبال بعضها

(١)انظر: لسان العرب، مرجع سابق، (ج٩/ ص٢٧٣)، المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، دار الدعوة، مصر، (ج٢/ ص٧٠٠).

(٢) معجم اللغة العربية المعاصرة، مرجع سابق، (ج٣/ ص١٧٤٠)

(٣) التعريفات، الجرجاني، مكتبة لبنان، ١٩٨٥م، ط١، (ص: ١٦٩)

(٤) تاج العروس من جواهر القاموس، محمد الزبيدي، دار الهداية، (ج٣٣/ ص٣١٢)

(٥) معجم اللغة العربية المعاصرة، مرجع سابق، (ج٣/ ص١٨٧٨)

(٦) مقاييس اللغة، مرجع سابق، (ج٦/ ص١١٥).

(٧) سورة القصص، آية (٥١).

(٨) الجامع لأحكام القرآن، القرطبي، دار الفكر، (ج١٣/ص٢٧١).

ببعض، والوصيلة هي الأرض الواسعة كأنها وصلت فلا تنقطع"[١]، والمعنى الثاني: الوصل بمعنى البلوغ والنهاية إلى غاية معينة ومنه: "وصل الشيء إلى الشيء وصولاً، وتوصّل إليه: إذا انتهى إليه وبلغه، وأوصله أي أنهاه إليه وأبلغه إياه "[٢]، ومنه قوله ﷻ :﴿إِلَّا ٱلَّذِينَ يَصِلُونَ إِلَىٰ قَوۡمِۭ بَيۡنَكُمۡ وَبَيۡنَهُم مِّيثَٰقٞ﴾[٣].

والمعنى المراد في هذا البحث: هو المعنى الأول، الوصل ضد الفصل من ضم الشيء إلى الشيء.

- التواصل في الاصطلاح: يلاحظ عدم التفرقة بين مصطلح التواصل ومصطلح الاتصال في القواميس والمعاجم الاصطلاحية، والتعامل معهما كمصطلح واحد، فلم يفرد معنى خاص بالتواصل[٤]، يقول صاحب (معجم المصطلحات الاجتماعية) عند ذكره لمصطلح الاتصال: "وإنها مفردة متعددة الاستعمالات: (إبلاغ، تواصل، توصيل، مخاطبة)"[٥].

= وهناك اعتباران لتعريف التواصل اصطلاحاً وهما:

الاعتبار الأول: التواصل بمعناه العام: يطلق على الانتقال، انتقال (شخص ، سلع) من مكان إلى آخر بواسطة وسائل طبيعية أو صناعية "[٦].

الاعتبار الثاني: التواصل بمعناه الخاص: قيل في معناه عدة أقوال، منها:

- "وسيلة الوصول بين شخصين أو مكانين"[٧].
- "يطلق على جملة الأدوات الناقلة للكلام والأفكار بين الأفراد، كالبريد والهاتف والإذاعة المسموعة والإذاعة المرئية"[٨].

---

(١) مقاييس اللغة، مرجع سابق، (ج٦/ ص١١٦).

(٢) لسان العرب، مرجع سابق، (ج١٥/ ص٣١٦).

(٣) سورة النساء، آية (٩٠).

(٤) لذلك فما سيأتي من تعريف للتواصل هو باعتبار ما ورد في هذه المعاجم من ترادف المعنيين، وإن كنت أرى أن معنى التواصل مختلف عن معنى الاتصال، فالتواصل: عملية تبادل للآراء والأفكار وغيرها بين الأفراد والجماعات، فهي عملية تعتمد على المشاركة، ولذلك قيل عن (YouTube / Twitter / Facebook) مواقع للتواصل الاجتماعي، وليست للاتصال الاجتماعي.

أما الاتصال فهو: عملية تعتمد على الإخبار والإعلام، فالتلفاز مثلاً من وسائل الاتصال.

(٥) معجم المصطلحات الاجتماعية، خليل بن أحمد خليل، سلسلة المعاجم العلمية، ص٩.

(٦) مرجع سابق، (ص٩).

(٧) معجم مصطلحات الثقافة و المجتمع، طوني بينيت و لورانس غروسبيرغ و ميغان موريس، ترجمة: سعيد الغانمي، المنظمة العربية للترجمة، (ص٤٨).

(٨) معجم العلوم الاجتماعية، نخبة من الأساتذة المصريين. تصدير/ د. إبراهيم مدكور، الشعبة القومية للتربية والعلوم والثقافة، (ص٨)

- "يدل على كل تبادل في الأحوال الذاتية ونشرها بين الأفراد مثل الأفكار والعواطف والمعتقدات، ويكون ذلك عادة عن طريق اللغة التي تعد أداته الرئيسة"(١).

٤)تعريف الاجتماع:

- الاجتماع في اللغة: يطلق على عدة معان، منها: المعنى الأول: "يراد به ضم الشيء بتقريب بعضه من بعض، يقال جمعته فاجتمع... والإجتماع ضد التفرق، بل هو تأليف المتفرق"(٢)، "يقال استجمع السيل: إذا اجتمع من كل موضع، ويقال: تجمع القوم إذا اجتمعوا من هنا وهنا"(٣)، ومنه قوله ﷻ: (إِنَّ فِي ذَٰلِكَ لَآيَةً لِّمَنْ خَافَ عَذَابَ ٱلْآخِرَةِ ۚ ذَٰلِكَ يَوْمٌ مَّجْمُوعٌ لَّهُ ٱلنَّاسُ وَذَٰلِكَ يَوْمٌ مَّشْهُودٌ)(٤)، ومنه سميت القيامة بيوم الجمع، قال ﷻ: (يَوْمَ يَجْمَعُكُمْ لِيَوْمِ ٱلْجَمْعِ ۖ ذَٰلِكَ يَوْمُ ٱلتَّغَابُنِ)(٥)، أما المعنى الثاني: "يطلق على كل نوع من النخل لم يعرف اسمه"(٦)، والمعنى الثالث: "يطلق على المرأة التي ماتت وفي بطنها ولد (ماتت بجُمُع) وقيل هي التي تموت ولم يمسسها رجل"(٧).

والمعنى المراد في هذا البحث: هو المعنى الأول، ضم الشيء بتقريب بعضه لبعض.

- الاجتماع في الاصطلاح: له اعتبارين، وهما: الاعتبار الأول: بالنظر إلى مصطلح اجتماع مضاف لعلم (علم الاجتماع)، وعرف علم الاجتماع بعدة تعريفات منها:

- "دراسة وصفية تفسيرية مقارنة للمجتمعات الإنسانية كما تبدو في الزمان والمكان لتوصل إلى قوانين التطور اللي تخضع لها هذه المجتمعات الإنسانية في تقدمها"(٨).

- "علم ينصب على دراسة الظواهر الاجتماعية، ويقرر أن المجتمع حقيقة متميزة بأفراده، وأن ظواهره خاضعة لقوانين ثابتة"(٩).

---

(١) مرجع سابق، (ص٨).
(٢) مرجع سابق، (ج٢٠/ ص٢٥٣).
(٣) لسان العرب، مرجع سابق، (ج٢ / ص٣٥٥).
(٤) سورة هود، آية (١٠٣).
(٥) سورة التغابن، آية (٩).
(٦) القاموس المحيط، مرجع سابق، (ج٣/ص١٣).
(٧) مقاييس اللغة، مرجع سابق، (ج١/ ص٤٧٩).
(٨) معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، أحمد زكي بدوي، ط١، (ص١٠٤).
(٩) المعجم الفلسفي، مرجع سابق، (ص١٢٤).

- "العلم الذي يعنى بدراسة الحياة الاجتماعية والجماعات والمجتمعات الإنسانية"[١].

أما الاعتبار الثاني: فبالنظر إلى مصطلح اجتماع كمصطلح مجرد مستقل، يتبين أن لهذا المصطلح اعتبارين من ناحية المعنى:

أولاً: الاعتبار العام لمصطلح اجتماع:

وله عدة معان منها:

- " تقارب الأجسام بعضها من بعض"[٢].
- "كل سلوك أو موقف يُتجه إليه بطريقة شعورية أو لاشعورية نحو الآخرين، وهي لا تحمل أي معنى أخلاقي"[٣].

ثانياً: الاعتبار الخاص لمصطلح اجتماع:

- "يشير فقط إلى المواقف التي يكون فيها تأثير متبادل"[٤].
- "يقصد به السلوك المنظم والمحدد"[٥].
- "يدل على الاهتمام بمشاعر الآخرين، وعلى السلوك المتأثر بهذه المشاعر"[٦].

ثانيًا: التعريف المركب لمصطلحات البحث:

لم أجد في المؤلفات ما اختص بتعريف الفلسفة القيمية لعملية التواصل الاجتماعي، وكل ما وجدته هو تعاريف للتواصل الاجتماعي ذاته، ولذلك سأكتفي بذكر المفهوم الشخصي مباشرة:

هي مجموعة القواعد والسلوكيات المبنية على توجيهات الدين الإسلامي، والتي تسعى للارتقاء بالسلوك الإنساني؛ وتحقيق أفضل الطرق والوسائل في تبادل الأفكار والآراء والمشاعر مع الآخرين، سواء كان ذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

---

(١) علم الاجتماع (مع مداخلات عربية)، انتوني غدنز، ترجمة/ د.فايز الصياغ، بيروت، ٢٠٠٥م، ط٤، (ص٤٧).

(٢) التعريفات، مرجع سابق، (ص٨).

(٣) معجم العلوم الاجتماعية، مرجع سابق، (ص١٣).

(٤) مرجع سابق، (ص١٣) .

(٥) مرجع سابق، (ص١٣).

(٦) مرجع سابق، (ص١٣).

المبحث الأول: أسس الفلسفة القيمية لعملية التواصل الاجتماعي

تقوم الفلسفة القيمية لعملية التواصل الاجتماعي على عدد من الأسس الضرورية، ولعل من أبرزها وأجلها ما يلي:

الأساس الأول/ الاستعداد الشخصي للالتزام بقيم التواصل الاجتماعي

إن أول طريق النجاح للالتزام بقيم التواصل الاجتماعي هو تحقيق الالتزام بآداب التواصل مع الذات والارتقاء بها، فإن الفشل في التواصل الراقي مع الذات يؤدي غالباً إلى الفشل في التواصل الراقي مع المجتمع، وإن كان قد يظهر للبعض أن هناك من الأشخاص من نجحوا في تواصلهم مع مجتمعهم في وقت أنهم فشلوا في تواصلهم مع ذواتهم، إلا أنه في الحقيقة لا يستمر هذا النجاح، وسرعان ما يزول ويضمحل عند أول هزة أو مشكلة تواجههم، أو لا توافق هواهم ورغباتهم.

"**يقول في ذلك أحد الحكماء:** (لوكان لديّ ثماني ساعات لأقطع شجرة لقضيت ست ساعات أسن فأسي)، وفي التواصل يعني سن الفأس معرفة وتنمية الذات"(١).

وللوصول إلى النجاح والرقي في التواصل مع الذات، والذي تلقائياً ينعكس على التواصل مع الآخرين لابد من توفر عدة أمور أساسية، وهي:

أولاً/ تقدير الذات:

فدرجة تقدير الإنسان لذاته تعكس مدى احترامه لنفسه وشعوره بأهميتها وقيمتها الذاتية، ومن يتمتعون بدرجة عالية من تقدير الذات يشعرون بارتياح وثقة أكثر من غيرهم، ويكونون قادرين على التواصل بوضوح ورقي مع الآخرين، أما من يفتقدون إلى تقدير الذات فإنهم يشعرون بعدم الأهمية وعدم الارتياح، لأنهم يفقدون الثقة اللازمة بأنفسهم كي يستطيعوا التعبير عما يريدون، إضافة إلى أن رسائلهم للآخرين تكون مشوشة وغير واضحة (٢).

وتقدير الذات والرغبة في إصلاحها وتطويرها له شواهد كثيرة في كتاب الله تعالى، ومنها قوله ﷻ: ﴿وَقَالَ ٱلْمَلِكُ ٱئْتُونِى بِهِۦٓ أَسْتَخْلِصْهُ لِنَفْسِى ۖ فَلَمَّا كَلَّمَهُۥ قَالَ إِنَّكَ ٱلْيَوْمَ لَدَيْنَا مَكِينٌ أَمِينٌ ﴿٥٤﴾ قَالَ ٱجْعَلْنِى عَلَىٰ خَزَآئِنِ ٱلْأَرْضِ ۖ إِنِّى حَفِيظٌ عَلِيمٌ﴾(٣)، فهذا دليل واضح على تقدير يوسف عليه السلام لذاته، ومعرفته بما يتميز به من الأمانة والكفاءة في حفظ الخزائن والعلم

(١) التواصل بوضوح وشفافية، كريس كول، ترجمة / مكتبة جرير، ط١، الرياض، ٢٠١٠م، (ص٦).

(٢)انظر: المرجع السابق، (ص١٥).

(٣) سورة يوسف، الآيتان (٥٤-٥٥).

بوجوه مصالحها[١]، وهذا هو الأساس الأول من أسس التواصل الناجح المحقق للأهداف، وفي المقابل فإن إهمال الذات وعدم الثقة بها ينعكس مباشرة على إهمال الآخرين، يقول في ذلك صاحب (الفوز مع الناس): "إن كنت لا تؤمن بنفسك فسوف تدمر علاقاتك"[٢].

ثانياً/ التمييز بين الآراء الشخصية والحقائق:

فمهما بلغت الآراء الشخصية من نضج وحكمة إلا أنه لا يُعبر عنها بالحقائق، يقول في ذلك أحد الحكماء: "إن لدينا عادة سيئة، وهي التعامل مع الآراء باعتبارها حقائق، ولكنها ليست كذلك إنها مجرد آراء تلك الأوهام الصغيرة التي لدينا "[٣].

وهذا لا يعني أن الآراء ليس لها أهمية أو قيمة، بل العكس تماماً هي مهمة، وتُعبر عن الشخص وتفكيره ولا إشكال في ذلك، وإنما الإشكال في الخلط بين مفهوم الرأي ومفهوم الحقيقة، وما ينتج عن ذلك من التعصب والتحيز للآراء وعدم السماح بمعارضتها أو حتى المناقشة فيها، وهذا مما يعيق الالتزام بالآداب في عملية التواصل الاجتماعي.

ثالثاً: الاعتراف بالأخطاء الشخصية:

فليس من البشر من هو معصوم من الخطأ، فمن لا يخطئ هو أصلاً لا يقوم بشيء، فالوقوع في الخطأ أمر طبيعي جبلت عليه البشرية جمعاء، ولا إشكال في ذلك، ولكن الإشكال في تجاهله ورفض تصحيحه، أما الاعتراف به أمام النفس وأمام من يُخطأ بحقهم فهذا هو التميز والرقي بعينه.

وهو ليس بالأمر السهل، بل يحتاج في البداية إلى شجاعة وترويض للنفس، وبعد المران عليه سيشعر صاحبه بالثقة بنفسه أكثر، وكذا ثقة الآخرين به واحترامهم له.

فمن مظاهر الرقي في التواصل مع الذات التعامل مع الأخطاء على أنها محاولات للتدريب تقود في نهايتها إلى النجاح، أما اللجوء للدفاع عن النفس وإنكار الأخطاء أو تحويلها إلى ضدها فهذا مخالف تماماً للرقي والأدب[٤].

---

(١) انظر: التفسير الكبير المسمى البحر المحيط، أثير الدين أبو عبد الله الأندلسي، دار إحياء التراث العربي، ط١، (ج٥/ ص ٣١٩).

(٢) الفوز مع الناس، جون سي ماكسويل، ترجمة / مكتبة جرير، ٢٠٠٩م، ط١، (ص٢٠).

(٣) التواصل بوضوح وشفافية، مرجع سابق، (ص٢٣٢) .

(٤) انظر: أسس التعامل والأخلاق للقرن الحادي والعشرين، جون بانيس، ترجمة/ أحمد رمو، دار علاء الدين، ط١، ٢٠٠٢م، (ص٣٩٠ــ٣٩١)، وكيف تحاور، د. طارق الحبيب، دار الهدى، الرياض، ٢٠٠٧م، (ص٧٠)، والتواصل بوضوح وشفافية، مرجع سابق، (ص٥٩).

وهذا ما يؤيده الإمام الشافعي[١] في قوله: "مذهبنا صواب يحتمل الخطأ، ومذهب مخالفنا خطأ يحتمل الصواب"[٢].

رابعاً: جعل السلوك الظاهر مرآة لما في القلب:

ويقصد بذلك الصدق مع الذات، وذلك من خلال أمرين:

الأمر الأول: أن تتفق أفعال الظاهر من سلوكيات وآداب مع ما خفي في النفس.

فلا يحصل بينهما تعارض أو تناقض، فالنفاق والتصنع في الالتزام بالآداب يخرجها من الممدوح إلى المذموم، فللنية اعتبارها، يقول في ذلك ﷺ: {إنما الأعمال بالنيات، وإنما لكل امرئ ما نوى}[٣]، وهذا الأمر يحتاج إلى تعزيز الرقابة الذاتية والعلم والتيقن بأن الله ﷻ مطلع على جميع أعمالنا الظاهرة والباطنة في كل زمان ومكان، قال ﷻ: ﴿وَٱعْلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِيٓ أَنفُسِكُمْ فَٱحْذَرُوهُ ۚ وَٱعْلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَفُورٌ حَلِيمٌ﴾[٤]، وقوله ﷻ: ﴿يَعْلَمُ خَآئِنَةَ ٱلْأَعْيُنِ وَمَا تُخْفِى ٱلصُّدُورُ﴾[٥]، إضافة إلى أن توافق الظاهر مع الباطن يمنح الآداب المتبعة قوة واستمرارية، ويجعل صاحبه يشعر بالراحة والسعادة لعدم تكلفه وتصنعه.

الأمر الثاني: أن يلتزم المتواصِل بما يدعو إليه ويتواصل من أجله، ويتضح ذلك جلياً في تواصل الآباء مع الأبناء، وكذا الرئيس مع مرؤوسيه وغيرهم ممن يكون لهم سلطة أو مكانة.

فالمتواصل الراقي الناجح هو الذي يستطيع أن يجعل أفكاره حقائق عملية يتأثر بها من يراها قبل أن يسمعها، وفي مخالفة القول للعمل حذر ﷻ وأنكر على بني إسرائيل ذلك، فقال ﷻ: ﴿أَتَأْمُرُونَ ٱلنَّاسَ بِٱلْبِرِّ وَتَنسَوْنَ أَنفُسَكُمْ وَأَنتُمْ تَتْلُونَ ٱلْكِتَٰبَ ۚ أَفَلَا

---

(١) هو محمد بن إدريس بن العباس بن عثمان بن شافع، ولد عام ١٥٠هـ، فقيه وناصر للحديث، نشأ يتيماً، حفظ القرآن وهو ابن سبع، وحفظ الموطأ وهو ابن عشر، من أشهر كتبه الأم والرسالة، توفي عام ٢٠٤ه، انظر: سير أعلام النبلاء، مرجع سابق، (ج١٠/ص٥).

(٢) الفتاوى الكبرى الفقهية على مذهب الإمام الشافعي، ابن حجر الهيتمي، دار الكتب العلمية، ١٤١٧هـ، (ج١/ص٧٠).

(٣) متفق عليه، أخرجه البخاري في صحيحه، الجامع الصحيح المسند من حديث رسول الله ﷺ، لأبي عبدالله محمد بن إسماعيل البخاري، ١٤٠٣هـ، ط١، كتاب/ الحيل، باب/ في ترك الحيل وأن لكل امرئ ما نوى في الأيمان غيرها، (ح/ ٦٩٥٣) ، (ج١٦/ص٢٣٨)، وأخرجه مسلم في صحيحه، المسند الصحيح المختصر من السنن، للإمام أبي الحسن مسلم بن الحجاج النيسابوري، دار طيبة، ٢٠٠٦م، ط١، كتاب/الإمارة، باب/ باب قوله ﷺ: (إنما الأعمال بالنية)، (ح/ ١٥٥) ، (ج٢/ص٩٢٠).

(٤) سورة البقرة، آية (٢٣٥).

(٥) سورة غافر، آية (١٩).

تَعْقِلُونَ)[1]، فالرقي المطلوب ليس بجمال العبارة وإنما بجمال العمل والسلوك واتخاذ هذا الجمال منهجاً للحياة بأكملها[2].

*** ويستخلص من هذا الأساس أربع نقاط أساسية:**

١: الطريقة التي نرى بها أنفسنا، تؤثر إيجاباً وسلباً على رؤيتنا للآخرين.

٢: هناك فرق بين مفهوم الحقيقة ومفهوم الرأي الشخصي.

٣: ليست المشكلة في الوقوع بالأخطاء، وإنما في تجاهلها وعدم تصحيحها.

٤: الرقابة الذاتية هي الحل الأمثل للمصداقية مع الذات.

الأساس الثاني/ الاعتراف بالاختلاف والتنوع بين الناس.

فالاختلاف بين الناس في الثقافات والأعراف، والتنوع في الآراء والتفاوت في العقول والأفهام أمر طبيعي في البشرية، يجب مراعاته واحترامه وعدم التعدي عليه أو تحقيره، فالناس منذ بدء الخليقة منهم العالم ومنهم الجاهل، ومنهم الحكيم والمتهور، وكذا سريع الفهم وضعيفه، وهذا ما أكد عليه النبي ﷺ في قوله: {إن الله خلق آدم من قبضة قبضها من جميع الأرض، فجاء بنو آدم على قدر الأرض، فجاء منهم الأحمر والأبيض والأسود وبين ذلك، والسهل والحزن والخبيث والطيب}[3].

ولذلك فليس من العقل أبداً وضع الناس جميعهم في سلة واحدة، والتعامل معهم بمنطق ومنهج واحد، بل لابد أن يراعي المقال مقتضى الحال، فقد كان ﷺ يخبر بعض أصحابه ببعض أنواع العلوم دون الآخرين، فمما روي أن النبي ﷺ ومعاذاً[4]رديفه على الرحل، قال: يا معاذ، قال: لبيك يا رسول الله وسعديك (ثلاثاً)، فقال ﷺ: {ما من أحد يشهد أن لا إله إلا الله وأن محمداُ رسول الله صدقاً من قلبه إلا حرمه الله على النار}،

---

(١) سورة البقرة، آية (٤٤).

(٢) انظر: الأخلاق في الإسلام مع المقارنة بالديانات السماوية والأخلاق الوضعية، د. يعقوب المليجي، ط١، مؤسسة الثقافة الجامعية، ١٤٠٥هـ، (ص ٩٨ــ ٩٩)، والأساليب التربوية النبوية المتبعة في التوجيه وتعديل السلوك و كيفية تفعيلها مع طلاب المرحلة الثانوية (تصور مقترح)، بحث مكمل لنيل درجة الماجستير في التربية الإسلامية والمقارنة، فواز الصعيدي، إشراف د. حامد الحربي، جامعة أم القرى، ١٤٣٠هـ، (ص١١٤ــ ١١٥).

(٣) أخرجه أبوداود، صحيح سنن أبي داود باختصار السند، صحح أحاديثه / محمدناصر الدين الألباني، مكتبة التربية العربي لدول الخليج، ١٩٨٩م، ط١، باب / في القدر، (ح/ ٤٦٩٣) ، (ج٣/ ص٨٨٧)، وقال الألباني / حديث صحيح، سلسلة الأحاديث الصحيحة وشيء من فقهها و فوائدها، لأبي عبدالرحمن محمد ناصر الألباني، الرياض، مكتبة المعارف، ١٩٩٥م، ط١ (ج٤/ ص١٧٢).

(٤) هو معاذ بن جبل بن أوس الأنصاري، يكنى بأبي عبدالرحمن، أنصاري خزرجي مدني بدري، شهد بدراً وله ٢٠ أو ٢١ سنة، من الأربعة الذين جمعوا القرآن الكريم في عهد ﷺ، له عدة أحاديث، وقيل في وفاته أنه توفي سنة ١٧هـ وقيل ١٨هـ ، وعمره ٣٨سنة، انظر: سير أعلام النبلاء، شمس الدين الذهبي، مؤسسة الرسالة،٢٠٠١م، ط١، (ج١/ص٤٤٤).

قال معاذ : يا رسول الله أفلا أخبر به الناس فيستبشروا؟، قال: {إذاً يتكلوا}، وأخبر بها معاذ عند موته تأثماً[١].

= ومما تجدر الإشارة إليه: أن الاعتراف بهذا الاختلاف لا يعني ضعفاً في التواصل أو عداءً بين الثقافات، وتقوقعاً على الذات، وإنما هو نقطة البداية حتى يكون كلا الطرفين على درجة من الاستعداد النفسي لاستيعابه وتحويله إلى إثراء ثقافي يميت روح الفرقة والخلاف، لتحل محلها روح المودة والمحبة التي تسعى لتقريب وجهات النظر بذوق ومحاولة فهم الآخرين برفق[٢].

*** ويستخلص من هذا الأساس ثلاث نقاط أساسية:**

١: اختلاف الناس يحتم علينا ألا نضعهم في سلة واحدة وميزان واحد.

٢: يجب مخاطبة الناس كلٌ بقدر فهمه وعقله.

٣: التعامل بذكاء مع الاختلاف والتفاوت البشري بكل جوانبه يساعد على الرقي والثراء الثقافي.

الأساس الثالث/ القرب من أفكار واهتمامات الآخرين ومحاولة استيعابها.

يقصد بهذا الأساس رؤية المواقف من وجهة نظر الآخرين، سواء كانت موافقة لما يراه المتواصِل أو لا.

فالمهم هو القدرة على ترك المكان الشخصي بكل ما فيه من رغبات وثقافات واهتمامات، وزيارة مكان الآخرين بكل ما فيها من رغباتهم واهتماماتهم وثقافاتهم، "فلو كان هناك سر للنجاح فإنه يكمن في القدرة على فهم الآخر، ورؤية الأشياء من منظوره، إضافة إلى رؤيتها من منظورك أنت"[٣]، وهذا الأمر واضح للغاية يُفهم مغزاه للوهلة الأولى، ومع ذلك فهناك٩٠٪ من الناس على وجه الأرض لا يلقون بالاً بهذا الأمر في٩٠ ٪ من الوقت، فالإشكال ليس في فهم الفكرة وإنما في تطبيقها.

وسبب فشل الكثير في التطبيق يرجع إلى أن عقولهم متشبعة بآرائهم وأفكارهم وليس لديهم أي متسع لاستيعاب الآخرين، وهذا الإشكال هو ما حاول إيصاله حكيم من الحكماء لرجل متعصب لآرائه جاءه يرغب في تعلم الحكمة، فقال له الحكيم: "أرجو أن

---

(١) متفق عليه، أخرجه البخاري في صحيحه، كتاب/ العلم، باب/ من خص بالعلم قوماً دون قوم كراهية أن لا يفهموا، (ح/ ١٢٨)، مرجع سابق، (ج١/ص٣٩٢)، وأخرجه مسلم في صحيحه، كتاب/ الإيمان، باب/ من لقي الله بالإيمان وهو غير شاك فيه، دخل الجنة وحرم على النار، (ح/ ٥٣)، مرجع سابق، (ج١/ص٣٧).

(٢) انظر: أدب التخاطب، مصطفى العدوي، دار الأندلس الخضراء، ط١، ١٤٢٠هـ، (ص٨٩ ــ٩٠)، وأسس و تجارب في التعامل مع الناس، د. بدر عبدالحميد هميسة،١٤٣١هـ، ط١، (ص٢٥ــ٢٦)، وكيف تحاور، (ص٢٥)، مرجع سابق، وورقة عمل لمعالي الشيخ عبدالله بن بيه، مقدمة إلى الموتمر (نحن والآخر)، الكويت، ٢٠٠٦م، (ص٥).

(٣) كيف تستمتع بحياتك وعملك، ديل كارنيجي، ترجمة/ مكتبة جرير، الرياض، ٢٠٠٨م، ط٧، (ص١٢٤).

تشرب معي كوباً من الشاي، فجلسا معاً، وأمسك الرجل بكوبه حتى يملأه الحكيم له، راقب الرجل بشيء من الاهتمام والكوب يمتلئ بسرعة، ولم يظهر الحكيم أي إشارة لإبعاد إبريق الشاي، فبدأ الشاي يفيض من الكوب ويتساقط على يد الرجل، فقال الرجل في نفسه دون أن يقول للحكيم شيئاً: من المؤكد أن هذا اختبار من نوع ما، ولكنه في النهاية لم يستطع أن يتحمل أكثر من ذلك وقال: توقف، لقد امتلأ كوبي وليس هناك متسع للمزيد، فقال الحكيم: يا صديقي، أنت أشبه بكوبك، متشبع عن آخرك بأفكارك وآرائك ورغباتك، ليس لديك متسع للحكمة، عندما تنجح في التخلص من بعض أفكارك وآرائك ورغباتك، عد إلي وسوف أعلمك الحكمة"(١).

فالحل إذاً لإتقان هذه الأساس هو الخروج أولاً من الموضع الخاص تماماً، ثم بعد ذلك زيارة موضع الآخرين، وهذا ليس بالسهل، بل يحتاج إلى تدريب ومراس حتى يصبح تلقائياً في السلوك، وحينها سيكون التواصل الاجتماعي أكثر تميزاً ورقياً، لأنه سيفتح الطريق أكثر لفهم حاجات الآخرين وكذا اهتماماتهم وطريقة تفكيرهم والتعامل معهم بناءً على كل هذا، وهذا ما يقرره صاحب (كيف تستمتع بحياتك وعملك) فيقول: "كنت دائماً ما أذهب لاصطياد السمك أثناء الصيف، وكنت شغوفاً بالفراولة والقشدة، ولكنني وجدت أن الأسماك تفضل الدود لسبب لا أعرفه، ولذلك عندما ذهبت للصيد لم أفكر فيما أريد، ولكن فكرت فيما يريد السمك! ولذلك لم أضع في الخطاف طعماً من الفراولة والقشدة، وإنما كنت أدلي دودة أو جرادة صغيرة أمام السمك، وأقول: ألا تريدون هذا ؟، فلمَ لا نستخدم هذا الأمر عند التعامل مع الناس؟"(٢).

والحق أن هذا الأساس الذي ظل الفلاسفة يبحثون فيه مئات السنين يدور حول قاعدة قررها الإسلام قبل أكثر من ١٤٠٠ سنة، في قوله ﷺ: {لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه}(٣)، ويقصد بكلمة (يحب): "أي ما يحب من كل خير، فهي تعم كل الخيرات من الطاعات والمباحات الدنيوية والآخروية، فالإيمان الكامل يتحقق عند الإنسان عندما يتمنى ويحب الخير لإخوانه كما يتمناه لنفسه"(٤)، فكما نريد أن

(١) التواصل بوضوح وشفافية، (ص١٠٠).

(٢) كيف تستمتع بحياتك وعملك، (ص١١٧).

(٣) متفق عليه، أخرجه البخاري في صحيحه، كتاب/ الإيمان، باب/ من الإيمان أن يحب لأخيه ما يحب لنفسه، (ح/ ١٣)، مرجع سابق، (ج١/ص١١٢)، وأخرجه مسلم في صحيحه، كتاب/ الإيمان، باب/ الدليل على أن من خصال الإيمان أن يحب لأخيه ما يحب لنفسه من الخير، (ح/٧١)، مرجع سابق، (ج١/ص٤٠)

(٤) فتح الباري في شرح صحيح البخاري، لابن حجر العسقلاني، دار المعرفة، بيروت، (ج١/ ص٥٧).

تحترم آراؤنا وأفكارنا ويتغاضى عن هفواتنا وزلاتنا ونحصل على ثقة الآخرين واهتمامهم، فكذلك الآخرون يريدون منا ذلك(١).

*** ويستخلص من هذا الأساس ثلاث نقاط أساسية:**

١/ شرط النجاح في استيعاب الآخرين وفهمهم هو: الخروج تماماً من الموضع الشخصي، ثم بعد ذلك زيارة موضع الآخرين.

٢/ صعوبة هذا الأساس ليس بفهم الفكرة، وإنما في تطبيقها، فهي تحتاج إلى تدريب ومراس.

٣/ الاحترام طريق ذو اتجاهين مهمين:

١: احترام الذات – وهو ما قُرر سابقاً في الأساس الأول –.

٢: احترام الآخرين – وهو ما قُرر في هذا الأساس –.

الأساس الرابع/ الانطلاق من نقاط الاتفاق بين المتواصلين.

لتحقيق التواصل الاجتماعي بطريقة جيدة لابد من إيجاد أرضية مشتركة – ولو صغيرة –لينطلق منها تواصل مميز بآدابه ورقيه، وذلك بالبدء بنقاط الاتفاق، واستمرار التركيز عليها ما أمكن؛ حتى يشعر المتواصل به أن الاختلاف ضعيف، ويكمن في الأسلوب، وإلا فالهدف والغاية واحدة.

أما البدء بنقاط الاختلاف فهو يفضي إلى نهاية معلومة، إما تنفير الآخرين، وبذلك تنقطع عملية التواصل، أو أن يستمر التواصل ولكن مع تولد الكثير من العقبات التي قد يصعب التغلب عليها، والتي من شأنها أن تؤثر على أهداف التواصل وتنقله من دعوة إلى التآلف والوصول للحق، إلى دعوة لطلب الغلبة والنصرة للنفس، وهذا ما أطلق عليه صاحب (الفوز مع الناس) مبدأ١٠١٪ فيقول: "إن معظم الناس لديهم أشياء عديدة مشتركة، وبمجرد أن يجدوها فإنهم يحتاجون إلى منحها١٠٠٪ من جهدهم، وكلما كانت الاختلافات كبيرة زادت أهمية التركيز على الشيء الذي يتفقون فيه، وزاد الجهد الذي يحتاجون"(٢)،

وقد سبق الإسلام بتأكيد هذا الأساس، ففي القرآن الكريم عند الحوار مع المخالفين بدأ الله ﷻبعرض المسلمات والتأكيد عليها، والتي تُلزمهم في النهاية بالإيمان بما أنكروه ابتداءً، ومن ذلك ﷻ: (قُل لِّمَنِ ٱلۡأَرۡضُ وَمَن فِيهَآ إِن كُنتُمۡ تَعۡلَمُونَ ﴿٨٤﴾ سَيَقُولُونَ

(١) انظر: التواصل بوضوح وشفافية، مرجع سابق، (ص٩٩ ــ١٠٠)، والتواصل للفوز، ريتشارد ديني، ترجمة/ مكتبة جرير، ٢٠١٠م، ط١، (ص٢٥)، والفوز مع الناس، مرجع سابق، (ص ٦٩ ــ ٧٠)، وكيف تستمتع بحياتك وعملك، مرجع سابق، (ص١٥٩–١٦٠).

(٢) الفوز مع الناس، مرجع سابق، (ص ١٨٩).

لِلَّهِ ۚ قُلْ أَفَلَا تَذَكَّرُونَ ﴿٨٥﴾ قُلْ مَن رَّبُّ السَّمَاوَاتِ السَّبْعِ وَرَبُّ الْعَرْشِ الْعَظِيمِ ﴿٨٦﴾ سَيَقُولُونَ لِلَّهِ ۚ قُلْ أَفَلَا تَتَّقُونَ ﴿٨٧﴾ قُلْ مَنْ بِيَدِهِ مَلَكُوتُ كُلِّ شَيْءٍ وَهُوَ يُجِيرُ وَلَا يُجَارُ عَلَيْهِ إِن كُنتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٨٨﴾ سَيَقُولُونَ لِلَّهِ ۚ قُلْ فَأَنَّىٰ تُسْحَرُونَ)[1]

فالبدء بالنقاط المشتركة أثناء التواصل يعطيه قوة واستمرارية واطمئناناً، وكلها تساعد على فعالية الالتزام بجميع آداب التواصل، وتحويله من تواصل متوتر تكثر فيه الصراعات والعقبات إلى تواصل راقٍ يسعى للتآلف وتحقيق الأفضل في كل المجالات [2].

*** يستخلص من هذا الأساس نقطتان أساسيتان:**

١: لا يوجد شخصان متفقان١٠٠٪، وكذا لا يوجد شخصان مختلفان١٠٠ ٪، وعليه فيجب البحث دوماً عن نقاط الاتفاق مع الآخرين، ولو كانت بنسبة ١٪ وبذل لها من الجهد ما يعادل نسبته ١٠٠٪.

٢: الحذر من الوقوع في بداية التواصل في شراك كلمة (لا)، فهي عقبة يصعب التغلب عليها، وقد تفسد التواصل وتنهيه بسرعة.

المبحث الثاني: خصائص الفلسفة القيمية لعملية التواصل الاجتماعي

تتميز الفلسفة القيمية لعملية التواصل الاجتماعي بعدد من الخصائص، بعضها يشترك مع كثير من الفلسفات القيمية، والبعض الآخر يقتصر على عملية التواصل الاجتماعي فحسب، وأوردت كلا النوعين في هذا المبحث، وهما كتالي:

المطلب الأول: الخصائص العامة للفلسفة القيمية لعملية التواصل الاجتماعي

وسأذكر فيه ثلاث من الخصائص العامة التي تشترك فيها الفلسفة القيمية للتواصل الاجتماعي مع سائر القيم الإسلامية[3]، **وهي:** الربانية[4]، الجمع بين الثبات والمرونة[1]، الجمع بين الواقعية والمثالية[2].

---

(١) سورة المؤمنون، من آية (٨٤) إلى آية (٨٩).

(٢) انظر: أدب الحوار وقواعد الاختلاف، بحث مقدم إلى المؤتمر العالمي حول موقف الإسلام من الإرهاب، د. عمر عبدالله كامل، (ص١١)، والفوز مع الناس، مرجع سابق، (ص١٨٩)، وكيف تحاور، مرجع سابق، (ص ٣٩-٤٠)، وكيف تستمتع بحياتك وعملك، مرجع سابق، (ص٢٠٣ -٢٠٤).

(٣) ذكرت هذه الخصائص الثلاث رغم أن الفلسفة القيمية للتواصل الاجتماعي لا تنفرد بها، وذلك لأن هذه الخصائص تحديداً ترد على كثير من الشبهات حول قيمية التواصل الاجتماعي، أيضاً ما تجدر الإشارة إليه أنه يجب ألا يفهم من ذلك أن الخصائص العامة تقتصر على هذه الثلاث، بل هناك الكثير من الخصائص العامة والتي تدخل ضمنها الفلسفة القيمية للتواصل الاجتماعي، ولكن انتقيت هذه الثلاث لأسباب رأيتها.

(٤) اختيار خاصية الربانية: لأنها سبب ديمومة الآداب وصلاحيتها؛ ولأنها أم جميع الخصائص، فمن الأولى البدء بها والنظر إليها على اعتبار أنها الخاصية الأم للفلسفة القيمية للتواصل الاجتماعي. =

الخاصية الأولى/ الربانية:

وهي أول الخصائص وأهمها، بل هي أم الخصائص، فمنها تنبثق وتتفرع سائر الخصائص في شتى أنواع القيم، والتي تدخل ضمنها الفلسفة القيمية للتواصل الاجتماعي.

ويراد بالربانية هنا أمران:

١: ربانية المقصد.

٢: ربانية المصدر.

وفيما يلي بيان موجز لهما:

أولاً: ربانية المقصد:

إن الغاية والهدف الأسمى والأعلى من الالتزام بهذه الفلسفة القيمية هو الوصول إلى رضا الله ﷻ، واتباع أوامره واجتناب نواهيه في كل فعل أو تصرف أو قول، وهذا لا يتعارض مع أن للالتزام بقيم التواصل الاجتماعي أهدافاً وغايات أخرى إنسانية واجتماعية كالتعارف والتودد والتثاقف وتبادل الخبرات والمهارات بين الناس، وكذا إشباع حاجة حب الاجتماع عند الإنسان "فالاجتماع الإنساني ضروري، ويعبر الحكماء بقولهم: الإنسان مدني بطبعه"(٣)، فكل هذه الأهداف على تنوعها يجب أن تخدم الهدف الرئيس، وهو الحصول على رضا الله ﷻ، وإلا فستبقى صورة بلا روح تنهار لأقل عاصفة أو تيار سواء كان: انهياراً غائياً: فتتحول الغاية لمحاباة وطلب مصالح، أو كان انهياراً مبدئياً : حين تضعف المبادئ وتتأثر بمن حولها، فيظهر سوء الخلق عوضاً عنها(٤).

=(١) اختيار خاصية الجمع بين الثبات والمرونة: وذلك لرد شبهة: أن الفلسفة القيمية للتواصل الاجتماعي فن وعلم ظهر حديثاً، والوحي وتشريع الأحكام والآداب توقف منذ أكثر من ألف وأربعمائة عام، فمن هنا برزت أهمية ذكر هذه الخاصية.

(٢) اختيار خاصية الجمع بين الواقعية والمثالية: وذلك لبيان ميزة الإسلام عن غيره، فهو وإن كان يطلب المثالية في الرقي إلا أنه واقعي لايأمر بما لا يستطاع.

(٣) مقدمة ابن خلدون، ابن خلدون، بيروت، دار صادر، ٢٠٠٠م، ط١، (ص٣٩).

(٤) انظر: الخصائص الإسلامية وما توحي إليه من أهداف وتحقيق من غايات، د.عبدالله العبادي، دارالسلام، ط١، (ص٥٦) ، والخصائص العامة للإسلام، د. يوسف القرضاوي، مؤسسة الرسالة، ٢٠٠١م، ط١٠، ص٩ ــ ١٨، وروح الدين الإسلامي، عفيف عبد الفتاح، دار العلم، ط٢٨، (ص ١٧٦–١٧٧)، ومحاضرة في الشريعة الإسلامية وفقهها ومصادرها، عبدالله ناصح علوان، دارالسلام، الإصدار الأول، (ص٧– ٨)، والمجتمع الإنساني في ظل الإسلام، محمد زهرة، الدار السعودية، ١٩٨١م، ط٢، (ص١٢١) ، وهذه أخلاقنا حين نكون مؤمنين حقا، محمود الخزندار، دار طيبة، ١٩٩٦م، ط١، (ص١٩).

= فللفلسفة القيمية للتواصل الاجتماعي غايتان:

١/ الغاية الأولى: الوصول إلى رضا الله ﷻ باتباع أوامره واجتناب نواهيه، وهذه هي غاية الغايات.

٢/ الغاية الثانية: التواصل والتراحم والتثاقف، وإشباع الحاجات والرغبات.

ثانياً: ربانية المصدر:

فللقيم الإسلامية في عمومها –والتي تدخل ضمنها قيم التواصل الاجتماعي– ليست رأياً بشرياً أو نظاماً وضعياً يحكمه القصور والعجز والتأثر بمؤثرات الزمان والمكان، وتغيرات الوراثة والمزاج والهوى، والصراعات الاجتماعية والتناقضات الفكرية، وإنما هي مستمدة من شريعة رب البشر، فقد تكفل الوحي الإلهي بوضع أصولها وتحديد أساسياتها الكلية التي تجعل من الشخصية الإسلامية شخصية متكاملة متميزة في مظهرها ومخبرها، ومما يدل على ذلك قوله ﷻ: (وَقُل لِّعِبَادِي يَقُولُوا۟ ٱلَّتِى هِىَ أَحْسَنُ ۚ إِنَّ ٱلشَّيْطَٰنَ يَنزَغُ بَيْنَهُمْ ۚ إِنَّ ٱلشَّيْطَٰنَ كَانَ لِلْإِنسَٰنِ عَدُوًّا مُّبِينًا)[١]، في الآية أمر صريح للمؤمنين بالإحسان في القول، "فالله ﷻ يأمر رسوله ﷺ أن يأمر عباد الله المؤمنين أن يقولوا في مخاطباتهم ومحاوراتهم الكلام الأحسن والكلمة الطيبة، فإنه إن لم يفعلوا ذلك نزغ الشيطان بينهم، وأخرج الكلام إلى الفعال ووقع الشر والمخاصمة والمقاتلة "[٢].

*** أبرز ثمرات الربانية:**

١: العصمة من معاني التناقض والتفرق والصراع، حيث اختصرت غايات الإنسان في غاية واحدة، هي غاية الغايات، وهي إرضاء الله ﷻ، وجعل هذه الغاية هي الأساس والمنطلق لسائر غايات الإنسان وحاجاته، وبذلك عرف الإنسان من أين يبدأ، وإلى أين هو سائر، ولماذا هو أصلاً يسير، فبلغ درجة من النضج لإيمانه بقوله ﷻ: (وَفَوْقَ كُلِّ ذِى عِلْمٍ عَلِيمٌ)[٣].

٢: بعث الطمأنينة والثقة بصلاحية وصحة هذه القيم؛ لأنها من عند الله خالق البشرية والعالم بالأصلح والأنفع لها، قال ﷻ في محكم تنزيله: (وَرَبُّكَ يَخْلُقُ مَا يَشَآءُ وَيَخْتَارُ ۗ مَا كَانَ لَهُمُ ٱلْخِيَرَةُ ۚ سُبْحَٰنَ ٱللَّهِ وَتَعَٰلَىٰ عَمَّا يُشْرِكُونَ)[٤].

٣: الهيبة والقدسية الناتجة عن قدسية مشرعها، والندم وسرعة التوبة والرجوع عند اقتراف ما يخالفها، وبمقابل الهيبة تكون المحبة للالتزام بهذه القيم، فهي سبب

---

(١) سورة الإسراء، آية (٥٣).

(٢) تفسير القرآن العظيم، للحافظ ابن كثير، دار طيبة، ٢٠٠٢م، ط١، (ج٥/ص٨٧).

(٣) سورة يوسف، آية (٧٦).

(٤)سورة القصص، آية (٦٨).

السعادة والراحة والنعيم الدنيوي، فضلاً عن الآخروي، يقول ﷻ:(مَنْ عَمِلَ صَٰلِحًا مِّن ذَكَرٍ أَوْ أُنثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهُۥ حَيَوٰةً طَيِّبَةً ۖ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا۟ يَعْمَلُونَ)[1]

الخاصية الثانية/ الجمع بين الثبات والمرونة:

في هذه الخاصية جمع بين المتناقضات، وهذا دليل على ربانية القيم وكمال مشرعها ﷻ، فهي تجمع بين الثبات والخلود إضافة للمرونة والتطور، فهي ثابتة متحركة في آن واحد أشبه في ذلك بالنهر الجاري المتدفق الذي لا يقف عن الحركة والتجديد والجريان، ولكن في مجرى مرسوم، واتجاه معلوم، وغاية محددة، ولذلك كانت صالحة لكل زمان ومكان.

فأهدافها وأصولها وغاياتها ثابتة تقوم على أسس راسخة ودعائم متينة تحمي قيم الإنسان من الانهيار أو الذوبان في المجتمعات والثقافات المتباينة، أما أساليبها ووسائلها وأدواتها فهي مرنة متطورة تعطي الإنسان فرصة للتكيف مع تغيير الزمن وسنة التطور والإبداع فيه.

والجمع بين هاتين الخاصيتين يمنح الإنسان الاستقرار والثقة فبثبات قيمه هو يرفض كافة الشعارات والسلوكيات التي تتعارض مع منهجه وغاياته مهما كان ظاهر هذه الشعارات من منافع وفوائد، وبالمرونة يستطيع التكيف مع تطور المجتمعات[2]، يقول ﷻ في ذلك: (وَأَنَّ هَٰذَا صِرَٰطِى مُسْتَقِيمًا فَٱتَّبِعُوهُ ۖ وَلَا تَتَّبِعُوا۟ ٱلسُّبُلَ فَتَفَرَّقَ بِكُمْ عَن سَبِيلِهِۦ ۚ ذَٰلِكُمْ وَصَّىٰكُم بِهِۦ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ)[3]

*** أبرز ثمرات الثبات والمرونة:**

١: أن ثبات أهداف الالتزام بقيم التواصل يضبط ويقيد سلوكيات الإنسان، ويجعلها في إطار محدد، فلا تخرج عن جادة الهدى، أو تتخلى عن الموازين والقيم الإلهية، أما مرونتها فهي في استخدام الوسائل والأساليب، وبذلك يُضمن مراعاة المصالح المختلفة للبشر في كافة البيئات المتنوعة والظروف المتغيرة والأعراف والعادات المتباينة.

٢: الثبات يلبي رغبة كامنة في نفوس البشر من حيث حب الاستقرار والاطمئنان على المستقبل، وعدم القلق والاضطراب جراء تغير الأحوال والأزمان.

---

(١) سورة النحل، آية (٩٧).

(٢) انظر: الخصائص العامة للإسلام، مرجع سابق، (ص٢٥٠–٢٥٥)، ودراسات إسلامية، المركز الوطني للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد لوزارة التعليم العالي، ٢٠٠٧م، ط١، (ص٢٦– ٢٧) ، وهذه أخلاقنا، مرجع سابق، (ص٢٠).

(٣) سورة الأنعام، آية (١٥٣).

٣: الثبات يخلق ميزاناً ثابتاً يرجع إليه الإنسان في كل ما يعرض له من أفكار ومشاعر، وكل ما يجدّ في حياته من حوادث وسلوك، فيزنها بهذا الميزان الثابت ليعرف قربها وبعدها عن الصواب.

الخاصية الثالثة/ الجمع بين الواقعية والمثالية

وهذه الخاصية حالها في الإعجاز كحال خاصية الجمع بين الثبات والمرونة، فهي جمع بين الأضداد، ففلسفة قيم التواصل الاجتماعي واقعية بعيدة عن الإفراط في طلب المثالية التي تتناقض مع واقع البشرية وفطرتها، فهي تتعامل مع الإنسان كإنسان بطبيعته وحقيقته، بجسمه وروحه، بقوته وكذا ضعفه، ولكنها بالمقابل تسعى إلى الوصول به إلى أعلى درجات الرقي في التعامل والسمو والمثالية في التواصل، كل ذلك وفق حدود طاقاته وقدراته وإمكانياته، فلها واقعها المثالي الملموس والمقبول والمرغوب في نفوس البشر، والمقدور على اتباعه والالتزام به [(١)]، ومما يدل على ذلك عموم قوله ﷻ : (لَا يُكَلِّفُ ٱللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا)[(٢)].

فهي باختصار: مثالية مترجمة على الواقع.

*** أبرز ثمرات الواقعية والمثالية:**

١: اطمئنان النفس البشرية، وإيمانها بأن هذه القيم واقعية، يمكن التخلق بها في واقع الحياة.

٢: أن هذه القيم تهدف للارتقاء بالإنسان إلى آفاق عالية المثالية، وسامية الأهداف في فن التواصل وقيمه.

المطلب الثاني: الخصائص الخاصة بالفلسفة القيمية لعملية التواصل الاجتماعي:

الخاصية الأولى/ الاستمرارية:

للاستمرارية هنا معنيان:

– المعنى الأول للاستمرارية: أنها مستمرة عبر الزمن فهي ليست مقرونة بزمن معين تنتهي بانتهائه، بل هي باقية بقاء البشرية تمتد في عمود الزمن بصوره الثلاث: الماضي والحاضر والمستقبل، وكذلك هي لا تتوقف أو تنقطع في ليل أو نهار، فهي

(١) انظر: بحوث في الثقافة الإسلامية، أ.د حسن عيسى عبدالظاهر و د. حسن عبد الرؤوف البدوي وآخرون، دار الحكمة، ١٩٩٣م، ط١، (ص ٤٤٣_٤٤٤)، ودراسات إسلامية، مرجع سابق، (ص٣٣)، وعلم الأخلاق الإسلامية، د.مقداد يالجن، دار عالم الكتب ، ١٩٩٢م، ط١، (ص١٣٠_١٣١)، ومنهج التربية الإسلامية، محمد قطب، دار الشروق، ١٤٠٣هـ، ط٥، (ص٣٦) ، وهذه أخلاقنا، مرجع سابق، (ص٢٠).

(٢) سورة البقرة، آية (٢٨٦).

مستمرة باستمرار حياة الإنسان، وهذا ما يميز هذه القيم عن غيرها، فهي مستمرة نابعة من فطرة الإنسان وحبه للاجتماع، فمتى ما وجد اجتماع احتيجت هذه القيم ولزم وجودها.

– المعنى الثاني للاستمرارية: أن فلسفة القيم بالنسبة لعملية التواصل تعد حلقات مستمرة لسلسلة من القيم المتداخلة التي يصعب تحديد بداية محددة لها أو نهاية، فهي دائمة الحركة والتغير بتغير الأحوال والمواقف والأشخاص والمشاعر والتجارب(١).

الخاصية الثانية/ الشيوع:

فإذا كانت الاستمرارية ترتبط بالزمان فإن الشيوع يرتبط بالمكان، فالقيم التي يجب التحلي بها في التواصل الاجتماعي تخاطب الإنسان من حيث هو إنسان له حق في التواصل مع من حوله، دون النظر لجنسه أو طبقته أو إقليمه، فتأدبه وتهذب سلوكه لتحقق له تواصل وتفاعل أرقى وأنفع، فهي تصاحبه في كافة مجالاته الحياتية، وكافة ظروفه في بيته مع أسرته، وفي عمله مع أصدقائه ورؤسائه ومرؤوسيه، وفي الشارع، ومع جيرانه، بل ترافقه حتى في سلوكياته وتعامله مع من لا يعرفهم، أو من ليسوا على منهجه ودينه. فهي تسع كل مجالات التواصل المنعقدة في الحياة بكافة جوانبها، وجميع مجالاتها(٢).

الخاصية الثالثة: التفاعلية:

وهي من أبرز ما يميز الفلسفة القيمة لتواصل الاجتماعي عن غيرها، وذلك لأن هذه القيم تظهر وتتجلى عند التفاعل والتواصل مع الآخرين، فالفرد بدون أن يتفاعل مع من حوله لن يستطيع تحقيق أيًّا من هذه القيم، فهي ليست قيم يفعلها الشخص للآخرين، وإنما هي قيم يفعلها مع الآخرين، فالعملية التواصلية أياً كان نوعها وهدفها تبدأ بعملية تفاعلية إيجابية تتنوع فيها القيم تبعاً لتنوع الأدوار التي يقوم بها الفرد من مرسل لمستقبل، لمرسل مرة أخرى(٣).

---

(١) انظر: الأخلاق في الإسلام مع مقارنة بالديانات السماوية والأخلاق الوضعية، مرجع سابق، (ص٥٢)، وأنت وأنا؛ مقدمة في مهارات التواصل الإنساني، مرجع سابق، (ص٣٠)، ومهارات الاتصال، د. سعد المسعودي، ط١، (ص١٥)، ونماذج التواصل السائد مع المعلمين والمعلمات لدى مديري ومديرات المدارس الإعدادية في وكالة الغوث في محافظة الضفة الغربية وعلاقتها بالولاء التنظيمي من وجهة نظر المعلمين والمعلمات، بكر أحمد حنون، إشراف د. عبدالله عساف، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، ٢٠٠٩م، (ص٣١).

(٢) انظر: أنت و أنا؛ مقدمة في التواصل الإنساني، مرجع سابق، (ص٣٠)، ووسائل الاتصال الجماهيري في الإسلام، أسامة يوسف شهاب، دار المعرفة، عمان، ١٩٨٢م، (ص٤٤).

(٣) انظر: الاتصال الفعال (مفاهيمه و أساليبه و مهاراته)، د.هالة النمر، المكتبة الجامعية، (ص١٢-١٣)، وأساليب الاتصال الاجتماعي، د.محمد صبري النمر، المكتب العلمي، ١٩٩٩م، (ص١٥-١٦)، وأنت و أنا؛ مقدمة في التواصل الانساني، مرجع سابق، (ص٣٢) ، ووسائل و أساليب الاتصال الجماهيري والاتجاهات الاجتماعية (تحليل نظري)، د.عبده الدسوقي، دار الوفاء، ط١، (ص٢١).

الخاتمة:

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات، والصلاة والسلام على نبينا محمد الداعي إلى المكرمات.

أحمده سبحانه أولاً وأخيراً على أن أعانني على إتمام هذا البحث المتواضع، وأسأله سبحانه أن أكون قد وفقت فيه للخير والصواب، وفي خاتمة هذا البحث أعرض أبرز النتائج والتوصيات التي انتهيت إليها.

أولاً: أبرز النتائج:

- الفلسفة القيمية لعملية التواصل الاجتماعي ليست مجرد تنميق للكلمات وظاهر الأفعال، بل هي في حقيقتها قواعد أصلها الدين الإسلامي، تنص على الاهتمام بالجوهر قبل المظهر.
- التعامل بذوق ورقي مع الآخرين لا يعني تكلفاً أو غموضاً، بل هو وضوح وصدق وبساطة.
- لكل فرد تتواصل معه حق، فمن الفلسفة القيمية الرقية ي الإسلام إعطاء كل ذي حق حقه.
- اهتمام الإسلام بالسلوكيات وقيم التواصل الاجتماعي بين الناس، دليل واضح على احترامه للنفس البشرية وتقديره لها.
- الالتزام بالفلسفة القيمية في التواصل مع الذات هي الخطوة الأولى للالتزام بها عند التواصل مع المجتمع.
- وقوع الإنسان بالزلل أو الخطأ ليس دليلاً على عدم قيمه وذوقه ورقيه، ولكن تجاهله لأخطائه ورفضه تصحيحها هذا هو الدليل بعينه.
- مهما كانت الآراء الشخصية متزنة وواقعية فهي لا تصل أبداً لمرتبة الحقائق الثابتة.
- التنوع الثقافي والتفاوت في الأفهام والعقول أمر طبيعي في البشرية، فيجب احترامه وعدم التعدي عليه.
- الفهم الصحيح للآخرين يتطلب رؤية المواقف والأحداث بأعينهم.
- من الرقي والأدب والأمانة أن تكون خير ممثل لدينك ومجتمعك، وذلك بالتزامك بقيم التواصل الاجتماعي.

– الفلسفة القيمية لتعامل مع الآخرين بذوق ليست اختراعاً غربياً، بل هي نابعة من روح الإسلام، فقيمة الذوق لا تنفصل عن بقية قيم الإسلام.

– حري بالمسلمين أن يرجعوا لآدابهم التي ضيعوها، ويطبقوها بجوهرها ومظهرها.

ثانياً: أبرز التوصيات:

– إضافة مقرر في جميع المدارس والجامعات لدينا في الدول الإسلامية عن الفلسفة القيمية لعملية التواصل الاجتماعي، أو آداب التواصل الاجتماعي.

– إعداد بحوث وتأليف كتب تتسم بالجدية في الطرح وعرض أساسيات قيم التواصل الاجتماعي، فإن كثيراً من الكتب العربية التي اطلعت عليها تهتم بقشور قيم عملية التواصل الاجتماعي؛ فأفقدته بذلك أهميته، حتى جعلت القارئ يشعر بأنه من ترف الحياة، وإن كان في حقيقته علماً ومنهجاً كاملاً للحياة.

– تنظيم دورات تدريبية وندوات متخصصة في المنهجية العملية للارتقاء بالسلوك.

– تنشئة أبناء المسلمين على الاعتزاز بدينهم والإبحار في علومه وفنونه.

هذا والله تعالى أجل وأعلم وصلى اللهم وسلم على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

قائمة المراجع:

١. ابن حجر العسقلاني، ط١، فتح الباري في شرح صحيح البخاري، بيروت، دار المعرفة.
٢. ابن حجر الهيتمي، ١٤١٧ه، ط١، الفتاوى الكبرى الفقهية على مذهب الإمام الشافعي، الرياض، دار الكتب العلمية.
٣. ابن خلدون، ٢٠٠٠م، ط١، مقدمة ابن خلدون، بيروت، دار صادر.
٤. ابن فارس، ط١، مقاييس اللغة، لبنان، دار الفكر
٥. ابن كثير، ٢٠٠٢م، ط١، تفسير القرآن العظيم، دار طيبة.
٦. ابن منظور، ١٩٩٩م، ط٣، لسان العرب، بيروت، دار إحياء التراث العربي،
٧. أثير الدين أبو عبد الله الأندلسي، ط١، التفسير الكبير المسمى البحر المحيط، دار إحياء التراث العربي.
٨. أحمد زكي بدوي، ط١، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية.
٩. أحمد مختار عبدالحميد، ٢٠٠٨م، ط١، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب.
١٠. أسامة يوسف شهاب، ١٩٨٢م، ط١، وسائل الاتصال الجماهيري في الإسلام، عمان، دار المعرفة.
١١. الألباني، سلسلة الأحاديث الصحيحة وشيء من فقهها وفوائدها، ١٩٩٥م، ط١، الرياض، مكتبة المعارف.
١٢. انتوني غدنز، ٢٠٠٥م، ط١، علم الاجتماع (مع مداخلات عربية)، ترجمة/ د.فايز الصياغ، بيروت.
١٣. البخاري، ١٤٠٣هـ، ط١، الجامع الصحيح المسند من حديث رسول الله.
١٤. بدر عبدالحميد هميسة، ١٤٣١هـ، ط١، أسس وتجارب في التعامل مع الناس، الرياض.
١٥. بكر أحمد حنون، نماذج التواصل السائد مع المعلمين والمعلمات لدى مديري ومديرات المدارس الإعدادية في وكالة الغوث في محافظة الضفة الغربية وعلاقتها بالولاء التنظيمي من وجهة نظر المعلمين والمعلمات، ٢٠٠٩م، ط١، فلسطين، جامعة النجاح الوطنية.
١٦. الجرجاني، ١٩٨٥م، ط١، التعريفات، مكتبة لبنان.
١٧. جون بانيس، ٢٠٠٢م، ط١، أسس التعامل والأخلاق للقرن الحادي والعشرين، ترجمة/ أحمد رمو، مصر، دار علاء الدين.
١٨. جون سي ماكسويل، ٢٠٠٩م، ط١، الفوز مع الناس، الرياض، مكتبة جرير.
١٩. حسن عيسى عبدالظاهر ود. حسن عبد الرؤوف البدوي وآخرون، ١٩٩٣م، ط١، بحوث في الثقافة الإسلامية، دار الحكمة.
٢٠. خليل بن أحمد خليل، ط١، معجم المصطلحات الاجتماعية، سلسلة المعاجم العلمية.
٢١. د. محمد الجيوسي، ٢٠٠٢م، ط١، أنت وأنا؛ مقدمة في مهارات التواصل الإنساني، الرياض، مكتب التربية العربي.
٢٢. ديل كارنيجي، ٢٠٠٨م، ط٧، كيف تستمتع بحياتك وعملك، الرياض، مكتبة جرير.
٢٣. رينشارد ديني، ٢٠١٠م، ط١، التواصل للفوز، الرياض، مكتبة جرير.
٢٤. شمس الدين الذهبي، ٢٠٠١م، ط١، سير أعلام النبلاء، الرياض، مؤسسة الرسالة.
٢٥. طارق الحبيب، ٢٠٠٧م، ط١، كيف تحاور، الرياض، دار الهدى.

٢٦. طوني بينيت ولورانس غروسبيرغ وميغان موريس، ط١، معجم مصطلحات الثقافة والمجتمع، ترجمة: سعيد الغانمي، المنظمة العربية للترجمة.
٢٧. عازه محمد سلام، ٢٠٠٧م، ط١، مهارات التواصل، مركز تطوير الدراسات العليا.
٢٨. عبدالله العبادي، الخصائص الإسلامية وما توحي إليه من أهداف وتحقيق من غايات، ط١، دار السلام.
٢٩. عبدالله ناصح علوان، ط١، محاضرة في الشريعة الإسلامية وفقهها ومصادرها، دار السلام.
٣٠. عبده الدسوقي، ط١، وسائل وأساليب الاتصال الجماهيري والاتجاهات الاجتماعية (تحليل نظري)، مصر، دار الوفاء.
٣١. عفيف عبد الفتاح، ط٢٨، روح الدين الإسلامي، القاهرة، دار العلم.
٣٢. عمر عبدالجبار محمد، ٢٠٠٥م، ط١، معجم مصطلحات علم الاجتماع الحديث.
٣٣. فواز الصعيدي، ١٤٣٠هـ، ط١، الأساليب التربوية النبوية المتبعة في التوجيه وتعديل السلوك وكيفية تفعيلها مع طلاب المرحلة الثانوية (تصور مقترح)، مكة، جامعة أم القرى.
٣٤. القرطبي، ط١، الجامع لأحكام القرآن، دار الفكر.
٣٥. كريس كول، ٢٠١٠م، ط١، التواصل بوضوح وشفافية، الرياض، مكتبة جرير.
٣٦. مجمع اللغة العربية، ط١، المعجم الوسيط، القاهرة، دار الدعوة.
٣٧. محمد الزبيدي، ١٩٨٣م، ط١، تاج العروس من جواهر القاموس، الكويت، دار الهداية.
٣٨. محمد زهرة، ١٩٨١م، ط٢، المجتمع الإنساني في ظل الإسلام، الرياض، الدار السعودية.
٣٩. محمد صبري النمر، ١٩٩٩م، ط١، أساليب الاتصال الاجتماعي، مصر، المكتب العلمي.
٤٠. محمد قطب، ١٤٠٣هـ، ط٥، منهج التربية الإسلامية، دار الشروق.
٤١. محمود الخزندار، ١٩٩٦م، ط١، هذه أخلاقنا حين نكون مؤمنين حقا، المدينة المنورة، دار طيبة.
٤٢. المركز الوطني للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد لوزارة التعليم العالي، ٢٠٠٧م، ط١، دراسات إسلامية، الرياض.
٤٣. مسلم بن الحجاج النيسابوري، ٢٠٠٦م، ط١، المسند الصحيح المختصر من السنن، المدينة المنورة، دار طيبة.
٤٤. مصطفى العدوي، ١٤٢٠ه، ط١، أدب التخاطب، القاهرة، دار الأندلس الخضراء.
٤٥. مقداد يالجن، ١٩٩٢م، ط١، علم الأخلاق الإسلامية، الرياض، دار عالم الكتب.
٤٦. نخبة من الأساتذة المصريين، تصدير/ د. إبراهيم مدكور، معجم العلوم الاجتماعية، القاهرة، الشعبة القومية للتربية والعلوم والثقافة.
٤٧. هالة النمر، ط١، الاتصال الفعال (مفاهيمه وأساليبه ومهاراته)، الرياض، المكتبة الجامعية.
٤٨. يعقوب المليجي، ١٤٠٥ه، ط١الأخلاق في الإسلام مع المقارنة بالديانات السماوية والأخلاق الوضعية، القاهرة، مؤسسة الثقافة الجامعية.
٤٩. يوسف القرضاوي، ٢٠٠١م، ط١٠، الخصائص العامة للإسلام، الرياض، مؤسسة الرسالة.