

في هذا العمل؛ مهارات الاتصال الشفوي + لغة الجسد+ فن التعامل مع الآخرين

الدكتور سليم مزهود

مهارات الاتصال الشفوي

الاتصال الشفوي هو الاتصال الذي يتم بين المرسل والمستقبل بوساطة اللغة المنطوقة المشتملة على كلمات وجمل وعبارات دالة على معنى مفيد.

وينبع من هذا الاتصال قضيتان الأولى: قضية استقبال اللغة والثانية قضية استعمال اللغة. ويستخدم في الاتصال عمليتي الاستماع والتحدث.

ملاحظة مهمة: لا يمكن مسح أو تعديل أو نسيان ما قيل أثناء الاتصال الشفوي، فأى تعبير أو تعليق يظل عالقا في ذهن المستمع وأحياناً قد لا يقصد المتكلم المعنى الذي فهمه المستمع ومهما شرح للمستمع بعد ذلك لتعديل المفهوم . وهذا يتطلب من المتكلم تحسين مهارة الكلام وكيفية الاستماع.

أولاً- : قضية استقبال اللغة الشفوية : ليس هناك استقبال واحد للغة الشفوية لأنه ليس هناك مستقبل واحد. وهناك أشكال كثيرة لاستقبال اللغة الشفوية تختلف بحسب المكان والرسالة وموقف المستقبل وهيبة المرسل .

أ - استقبال اللغة الشفوية بحسب المكان :

يحدد المكان طبيعة استقبال اللغة الشفوية لدى المستقبل . فقد يكون المكان قاعة درس فيفرض على المستقبل الطالب أن يجلس صامتاً . فلو انتقل إلى المسجد فلا كلام أثناء صلاة الجماعة ، ولو انتقل إلى الاستراحة لا بد له أو الزيارة فلا سكوت هناك لأن طبيعة المكان تتطلب ذلك .

ب - استقبال اللغة الشفوية بحسب موقف المستقبل:

ليس للمستقبل موقف واحد أثناء تلقيه الرسالة ؛ فقد يكون خائفاً فتتخفف نسبة فهمه للرسالة ، ومن ثم يضعف تفاعله معها ، وقد يكون مرهقاً وقد يكون رئيساً في العمل .

ج - استقبال اللغة الشفوية بحسب موضوع الرسالة :

يختلف استقبال اللغة الشفوية أحياناً بحسب الرسالة . فقد تكون ذات طابع ديني أرسلها رجل دين فإن المستقبل سيستقبلها بمزيد من الوعي والإدراك والحرص. وإذا كانت الرسالة ذات طابع شعاري سيكون تفاعل المستقبل معها أقل . وكل يوم نحن نستقبل مئات الرسائل في التربية والمعرفة العلمية والاجتماعية والأخلاقية، وغيرها، ويختلف استقبالنا لكل رسالة عن الأخرى

د - استقبال اللغة الشفوية بحسب هيبة المرسل :

ترتفع درجة الاستقبال إذا كان المرسل ذا هيبة لدى الناس . فرجال الدين محترمون يثق الناس بعلمهم وتقواهم فيأخذون عنهم سلوكهم قدوة وينفعلون بأحاديثهم . وهناك رجال تربية واقتصاد ومجتمع وفن وعلم وصحافة يتمتعون بهيبة كبيرة لدى الجمهور وهم يستطيعون أن يكونوا أكثر أثراً من غيرهم في الجمهور نتيجة لهذه الهيبة .

الخلاصة : إن استقبال اللغة الشفوية يرجع من حيث القوة والضعف إلى عوامل المكان والموقف والرسالة والهيبة أو إليها جميعاً

ثانياً - : مهارات استعمال اللغة الشفوية

أ- استعمال الألفاظ

ينتقي المرسل الألفاظ التي يرغب في استعمالها في قناة الاتصال لاعتقاده بأنها تلائم الهدف وتؤثر في المستقبل .

والمرسل عادة ما ينتقي ألفاظاً دون أخرى لأنه يراعي الأشياء التالية في أثناء الاستقبال :

الألفاظ المقبولة اجتماعياً : فلا يستخدم ألفاظاً مثلاً أسماء بعض الثياب لأن هذا الاستعمال لا يقره مجتمع المستقبلين للغة الشفوية العربية، ومقابل

ذلك نراه يستعمل الألفاظ الدالة على الأخلاق والدين والفضائل لأنه يعرف أنها مقبولة ولها وقع إيجابي على المستقبل

الألفاظ المقبولة مهنيًا : يتفق أصحاب المهن المختلفة على ألفاظ تدل على معان محددة ، فإذا أرسل أحدهم رسالة إلى آخر يلتزم بالألفاظ المتعارف عليها في هذا الحقل . ففي الحقل الدبلوماسي تختلف الكلمات التالية فيما بينها ويجب عدم واحدة مكان الأخرى : استنكر ، شجب ، احتج .

الألفاظ المقبولة أخلاقياً : لكل مجتمع أخلاقه ومفرداته المقبولة أخلاقياً ، وأي استخدام لألفاظ غيرها سيبدو المستخدم خارجاً على الأعراف الأخلاقية . مثل الشتائم البذيئة والألفاظ غير المؤدبة والنايية . ومقابل ذلك فإن استخدام الألفاظ التي يوافق عليها العرف العام في المجتمع سيكون مقبولاً من كل أفراد . وسيبدو مرسلها مقبولاً .

ب- استعمال الأساليب : الرسالة ليست ألفاظاً فقط بل هي جمل وتراكيب تصنع أساليب مختلفة . وتهدف الأساليب إلى التأثير في المستقبل انطلاقاً من تنوعها وأشكال صياغتها . وتختلف الأساليب بحسب الظرف والمهنة والشخص المرسل وثقافته .. فهناك أسلوب دبلوماسي أساسه اللباقة والدقة والاحترام واللفظ والحرص على انتقاء الألفاظ المناسبة ، وهناك أسلوب أصحاب المهن من حدادين ونجارين وسائقين وحلاقين ، وهناك أساليب التكريم والتبجيل (طويل العمر، صاحب السعادة ، حضرة الأستاذ)، وأساليب الدعاء للإنسان أو الدعاء عليه : بارك الله بك ، رحم الله والديك ، بالرفاه والبنين ، عظم الله أجرك ، لا يبارك الله بك .

المهم في ذلك تقييد المرسل بالأسلوب الملائم للتأثير في المستقبل ، وعدم الخروج على المتداول من هذه الأساليب في الثقافة العربية لئلا ينفّر المستقبل من المرسل ، ويتعد عن التفاعل مع رسالته

ج- استعمال الدلالة : هناك دلالة مباشرة للألفاظ والتراكيب ، وهذه الدلالة مقبولة لأنها الأصل في اتصال المرسل بالمستقبل . ولكن المرسل قد يستخدم دلالات أخرى ذات طابع إيحائي ، مثل : أن يشيخ بوجهه للدلالة على النفور، وأن يفرك يديه للدلالة على التوتر. وقد يستخدم قرائن لفظية معينة للدلالة على أمر ما مثل : إن الطيور على أشكالها تقع إذا أراد المطابقة بين أصدقاء السوء . وما شاء الله للدلالة على التعجب من شيء قابلناه ، والحمد لله لنعبر عن شكرنا لله على نعمه علينا

مهارات الاتصال عند الحديث

هناك عدد من الطرق الخاصة بتحسين مهارات الاتصال عند الحديث، وهذه الطرق هي :

- 1- استخدام النغمة السهلة وأن يكون إيقاع اللفظ سهلاً وغير رسمي ويمكنك استخدام اسم الشخص في المخاطبة حسب نوعية العلاقة .
- 2- استخدام المعلومات المألوفة ولا تجهد المستمع بالمعلومات الفنية .
- 3- كن صريحاً عندما يوجه الآخرون سؤال معين ، مع إعطاء أكبر قدر من المعلومات .
- 4- أحسن استخدام الدعابة لتخفيف حالة القلق ولا تسرف في استخدامها .
- 5- تلاشى الحكم السريع على المواقف والأحداث والأشخاص .
- 6- تحكم في حركات شفطيك وحواجبك .
- 7- راعي عامل السرعة في الحديث فلا تبطئ ولا تسرع بل اعتدل في السرعة في الكلام .
- 8- ابتعد عن التهديد في المناقشة

فن التعامل مع الآخرين

لماذا تعد قراءة الآخرين أمراً بالغ الأهمية ؟

- إن القدرة على استكشاف حقيقة الآخرين والتوافق مع الظروف المحيطة بنا وبالعالم من حولنا هي قدرة فطرية ، إلا أنها تختلف في طبيعتها من شخص إلى آخر ، وتلك هي الطبيعة البشرية ، فترى أن البعض يرغب في قراءة الآخرين من خلال النظر في أعينهم وجها لوجه ، في حين يفضل البعض الآخر ذلك بطريقة مختلفة .
- كل إنسان له نمط خاص من الاهتمامات . ولو تأملنا مواقف وكلمات أي شخص لتبين لنا المحور العام لاهتماماته ويظهر التفضيل العام لكل شخص وهذا الفهم له مزايا بالنسبة للممارس من أهمها :
 - فهم شخصيات الآخرين ومن ثم معرفة ما يؤثر فيهم وعليهم
 - معرفة طريقة تفكير الأشخاص وكيفية حكمهم على الأشياء
 - معرفة سلوكيات الطرف الآخر ومن ثم التعرف على أسرع الطرق لتحقيق الألفة معهم .
 - كسب مهارة التأثير الإيجابي على الآخرين من خلال النمط الاهتمامي لديه.
 - فن الإقناع للشخص من خلال محاور اهتماماته.

شفرات المعرفة

وتكمن معرفة الآخرين واكتشافهم من خلال أربع شفرات وهي :

- الحديث " الكلام "
- الصوت
- الجسد
- الوجه

شفرات الاتصال الأربع : تقول د. ليليان جلاس

توجد أربع شفرات رئيسية للاتصال تتم معالجتها داخل المخ، اثنان منهما الكلام والصوت يتم معالجتهما سمعياً ، بينما يتم معالجة حركات الجسد والوجه بصرياً وعلى الرغم من أن هناك مناطق مختلفة في المخ مخصصة لمعالجة المعلومات التي يتم استقبالها، فإن المخ يصل إلى تقييم رد الفعل الشعوري إزاء هذه الشفرات عاطفياً، وتكون النتيجة هي تكامل معالجة الشفرات الأربع معاً لتشكيل صورة شخصية الفرد .

الإنصات لشفرة الكلام :

إن أسلوبك في الحديث يظهر الكثير عن حقيقتك الداخلية، فما تستخدمه من كلمات و ما تقوله لهما أهمية شديدة، ما الذي يعنيه الآخرون بما يقولونه ؟ هل هم صادقون ؟ هل عندما يمتدحونك يقصدون ذلك بالفعل أو لا ؟ والكثير من الأسئلة التي يجب أن تركز عليها أثناء حديث الآخرين .

الاستماع إلى الشفرة الصوتية :

الصوت لا يكذب ، تعتبر الطريقة التي تتحدث بها إحدى الدلائل الهامة على طبيعة شخصيتك وكذلك الشخص المقابل ، ولاحظ ذلك عندما تجيب على الهاتف ، فسريراً ما تستطيع أن تعرف الحالة المزاجية لصاحب الصوت، وهناك الكثير من الأنماط الشائعة ولكنك لا تعيرها انتباهاً كافياً، حيث إنها تشمل على نبرة الصوت (عالية أو منخفضة) و نوعية الصوت (عذباً أو زناناً ...) وكذلك حجم ومقدار الصوت ، وتتعامل أساساً مع الأوجه الميكانيكية لأسلوب كلام الشخص . ولا بد من تحليل الشفرة الصوتية لأي شخص وبدقة، من خلال أربع فئات أساسية :

1 - النبرة (عالية ، منخفضة)

2 - الارتفاع (منخفض ، عالٍ ، يتلاشى مع نهاية الجملة)

3 - النوع (مرتعش ، جاف ، شديد ، هجومي ، يرتفع فجأة)

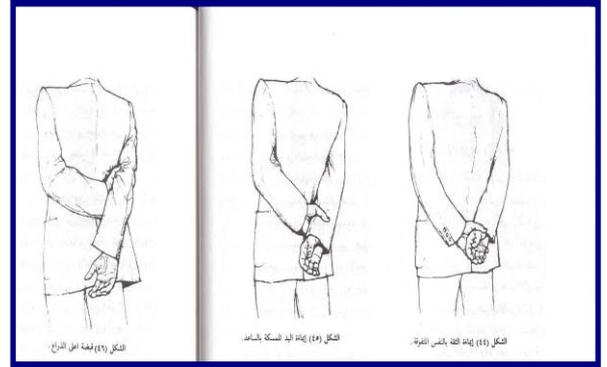
4 - الشكل (حنون ، متقطع ، جذاب ، سريع ، حماسي ، واثق ، متحفز ...)

مشاهدة شفرة لغة الجسد

تشبه شفرة لغة الجسد البصمة الشخصية، حيث توضح كيف يسير الشخص، وكيف يجلس ويقف، ويعتبر وضع الرأس من أحد المكونات الهامة لتحليل شفرة لغة الجسد، وكذلك كيفية استخدام الأذرع و الأرجل، فعلى سبيل المثال : ما مقدار المسافة التي يشغلها الشخص عندما يقعد أو ما مقدار قربه منك عندما يقف إلى جوارك؟

فشفرات لغة الجسد هي عبارة عن مجموعه من الحركات و الإيماءات و طرف الكلام المميزة التي ترسل رسالات محددة في مواقف وظروف مختلفة تظهر لك المشاعر الدفينة و إخراجها للسطح .

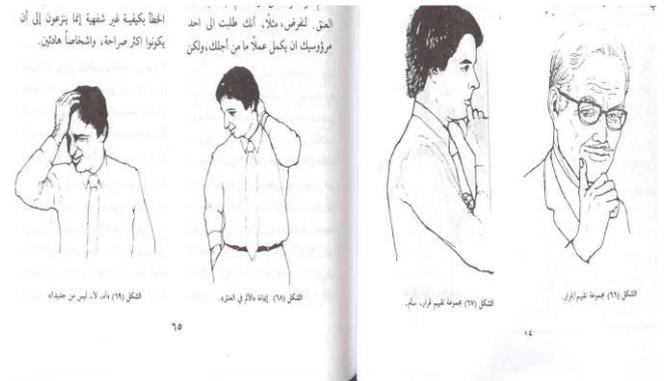
إنفتاح الذراعين : تشابك الذراعين خلف الظهر يوضح الإنفتاح، وشعور الشخص بعدم الحاجة لحماية نفسه وأنه في حالة إستقرار وثبات وثقة، مثل موقف الجنود أو افراد العائلة البريطانية المالكة عند لقائهم عامة الشعب.



المصافحة المريحة تدل على الثقة ، وأما القوية فتدل غالباً على قوة الشخصية ، وبرؤس الأصابع او بضعف فعكس قوة الشخصية



يقوم بتقويم الوضع / ليتخذ القرار المناسب / يتحاشا النظر اليك ومحبط / ويشعر بحرج كبير منك



موقف عدائي سلمي , متمسك برأيه



الشكل (٤٠) يبدان مطلقان في وضع وسط.

جرّهما إلى النتيجة أن تلك كانت إهانة إحياء، مشيرة إلى أن الشخص يتمسك بموقف سلبي. وللإهانة ثلاث وضعيات رئيسية: يبدان معاً أمام الوجه (الشكل [٣٩])، يبدان تشرّجان فوق المكتب (الشكل [٤٠]) أو فوق الحوض في وضعة الجلوس، وموضوعتان أمام المنفرج لدى الوقوف (الشكل [٤١]) - المنفرج هو الزاوية الناشئة عن انفراج الرجلين.

ويظهر كذلك أن ثمة علاقة متبادلة بين العلو الذي تُرفع اليه اليدين وقوة مزاج



الشكل (٤١) يبدان مطلقان في وضع متلفس.



الشكل (٣٩) يبدان مطلقان في وضع مزاج.

الشكل ١٧٨ : في هذا المشهد، يبدو أن الرجل إلى اليسار والمرأة قد استخدمتا الإهانة نفسها - كما لو كانت الصورة مكتسوة بالمرآة، وألما مستدي الكتيب - وهما مستندان يوحسان عند بداية وجهة صف كتيب كشيته في مكتبته على الكتيبة - حدان الشيطان (الرجل إلى اليسار والمرأة) يتجان اسدهما بالآخر كثيراً، وقد موضعا أيديهما بطريقة تسع بأبواذ ساعديهما، وصالبا أرجلهما تجاه بعضهما

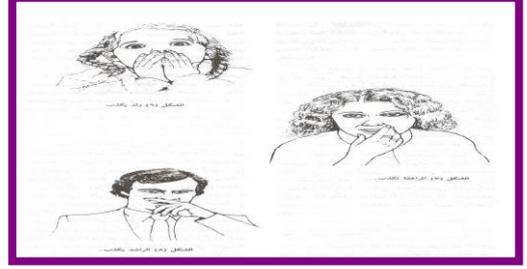
بعضاً الرجل في الوسط يتسم ابتسامة يشقن مقلقتين تجعله يبدو مهتماً بما لدى الرجل الآخر من أقوال، ولكنه غير متعلق مع إهانات وجهه وجسده الآخرى، أن رأسه يتجه إلى أسفل وعدم موافقة، وكذلك حاجباه (غضب) وهو يرمز الرجل الآخر بنظرة جانبية. اصفاة إلى ذلك تتصالب ذراعاه ورجلاه بإحكام (دفاعي) وتدل ذلك بخير إلى أن موقفه هو جيد سلبي.

علامة الشك أو الريه وعدم / التأكد من الموافقه / وجود السأم

عدم الشعور بالأمان / ويواجه ضغوط



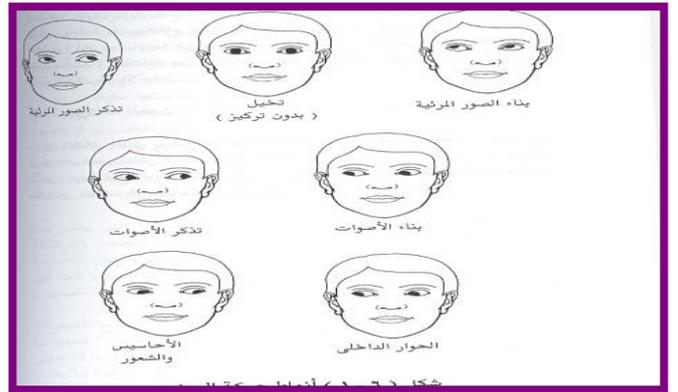
لغة اليد



يطلب الاستمهال أو المزيد من الوقت للتفكير



النظر إلى شفرة الوجه : لكل وجه تعبيراته الخاصة، ونحن نقرأ الناس من وجوههم، وتوضح شفرة الوجه الطريقة التي يبدو بها وجه الشخص عندما ينصت أو يتحدث ، وربما تكون قراءة لغة الوجه أو الجسم للشخص هي أفضل جهاز لقياس الحالة المزاجية من الكلمات التي ينطق بها، فكما ذكر سيجموند فرويد (ذلك الذي لا يملك عيني يري بهما و أذنين يسمع بهما ربما يقنع نفسه بأنه لا يوجد إنسان يمكنه الاحتفاظ بأحد الأسرار، فإذا كانت شفتاه صامتتين، فقد تنطق أطراف أصابعه، ويظهر عليه ما يدور بداخله في كل نظرة تنظرها إليه ، مما يفشى السر الذي بداخله) .
وربما يحاول الشخص أن يتظاهر بشيء ما ، ولكن خلال جزء من الثانية ييوح وجهه بما يدور داخله ، كما قال فرويد : " إن من المستحيل إخفاء المشاعر الحقيقية " .



الأنظمة التمثيلية وأثرها في فن الإتصال

الحسية / السمعية / البصرية



الشخص ذو النظام البصري

الصوت، الحركة، التنفس، العينان، اليدين، الكلمات، القرارات .

وهو يناسب التخطيط الإستراتيجي أو الشامل .

يستخدم كلمات بصرية (شوف . منظر حلو . الخ) ، صوته عالي، يتخذ قرارات سريعة ، تنفسه سريع .

- يتحدث عن المستقبل كثيرا .- يمل من الحديث الطويل .

- كلامه عادة مختصر . - يهتم بمظهره ويجب الصور

الشخص ذو النظام السمعي: الصوت، الحركة، التنفس، العينان، اليدين، الكلمات، القرارات . وهو يناسب التخطيط المتعاقب . يستخدم كلمات سمعية (اسمعي. صوته حلو. الخ) صوته متوسط الترم . قراراته بعد تفكير متوسط التنفس - يتحدث مع ذاته بصمت. - اجتماعي ومحبوب. - يفضل الآ يراك ليسمعك جيدا. - يميل يمينا أو شمالا. - يحب المناقشات. - أسئلته كثيرة في اللقاءات والاجتماعات - يضع يده أو أصبعيه على فمه أحيانا- يتحدث مع الآخرين كثيرا. - بين جملة : آه آه .. هم .. هم

الشخص ذو النظام الحسي : الصوت ، الحركة ، التنفس ، العينان ، اليدين ، الكلمات ، القرارات . وهو يناسب التخطيط التنفيذي - يستخدم كلمات حسية(أنا أحس،إني حرم كذا)، صوته منخفض، وكلامه بطيء، قراره ينبع من عواطفه، تنفسه متغير.- صامت معظم الأحيان . - يتأثر بأي إشارة من زملائه. - يتحدث بجمل طويلة . - لون الوجه مشرق .- يميل في تفكيره إلى الماضي . - لا يحب الجلوس على الكرسي كثيرا. - يلمس الآخرين للفت انتباههم . - يهتم بالبيئة كثيرا : السجاد - الروائح - راحة الكراسي

الألوان وعلاقة الشخصية الإنسانية بها وسمات كل شخصية وكيف تتعامل معها :

اللون الأحمر :- هو السلطة والتحكم والسيطرة - القوة والشجاعة والأمانة والجرأة - المغامرة وتحب الآخرين - لون الخيال المنح والتفاؤل - لون الحب وأيضا الكراهية (لون المشاعر) .

اللون الأزرق : الاستقلالية والصدق . - واثق من نفسه . - لون الأمومة - رقيق للسلطة والقوة . - شخصية حساسة .
البنّي: شخصيات حازمة وقوية. يعتنون بمظهرهم .أذواق خاصة بهم

والأبيض: هو لون ذوي الفكر الواضح المتبهرين لكل شاردة وواردة، لديهم رغبة عميقة في أن يستحوذوا على الإعجاب . وهم حريصون على النظافة .
الأسود : يرمز للتقاليد ويدل على احترام النفس والاعتزاز بها . ومحبو هذا ذوو إرادة قوية، وهم يعرفون كيف يحترمون حياة الآخرين . وان كارهي هذا اللون يحبون المرح والدعابة ويقبلون على الحياة ومباهاجها، يحبون الطبيعة ولا يشعرون بالملل، وكل شيء يثير اهتمامهم .

اللون الأصفر : لون التلقائية والتغيير والحركة والنشاط - لون المرح والانبساط واللعب - لون لا يتوقف عن الحركة ويحملك من مكان لآخر - يفضلته الأذكياء .

اللون البرتقالي : لون الهدوء العقلي - يخفف من التوتر - لون غير - منفتح ومرحب - طموح ومتعز بنفسك

اللون الأخضر : لون حب التملك (الحسي + المادي) - مقنع وعنيد - لون الحيوية والنمو - لون الهدوء والعواطف

اللون البنفسجي : لون الانتقال من فترة الطفولة الى فترة النضج والبلوغ-لون الروحانية-لون العظمة-الثقة القوية-الابتكار والخيال

ترتيب الألوان : الأزرق في المقدمة هذا يدل على أن الشخصية استقلالية يريد من الآخرين أن يتعاملوا معه بقدر ما يعرف، فهو صادق وواضح، والأخضر في المرتبة الثانية والأخضر الفاتح في المرتبة الثالثة مما يعني أن غريزة حب التملك لها تأثير على حياته وعلى شخصيته،والبنفسجي في المرتبة الرابعة مما يعني أن الاستقلالية والاعتماد على النفس له أثر كبير في حياته،والأصفر في المرتبة الخامسة يعني أن التلقائية ليست من صفاته وليست محبوبة إليه، والبرتقالي في المرتبة السادسة مما يعني أنه لا يحب الانفتاح نحو الآخرين بشكل كبير، والأحمر في المرتبة السابعة يدل أن الطموح والسيطرة والقوة

والنفوذ، لا يرغب في استخدامها، البرتقالي في المقدمة يعني أن هذه الشخصية هادئة ونشطة، ومنفتحة على الآخرين، بينما الدرجة الثانية والثالثة والرابعة كلها من درجات الأزرق هذا يعني ان الشخصية مستقلة وصادقة وواثقة من نفسها، الأخضر في المرتبة الخامسة عني انها شخصية قنوعة، والمرتبة السادسة والسابعة درجات الأصفر وجود صعوبة في تغيير شيء ما في الحياة .

الاتصالات غير اللفظية

- مفهوم الاتصال غير اللفظي
- أهمية الاتصالات غير اللفظية
- تعريف ووظائف الرسائل غير اللفظية
- وظائف الاتصال غير اللفظي
- قنوات الاتصال غير اللفظي
- انواع الرسائل غير اللفظية
- عناصر أساسية لتحسين الاتصال غير اللفظي

مفهوم الاتصال غير اللفظي : يعتبر الاتصال غير اللفظي "غير الشفهي" من أبسط أنواع الاتصالات استغلالاً لأنه يحدث عن طريق حركات الجسم بشكل عام وبأبني على أشكال متنوعة :

- في تعبير الوجه - البدين - قامة الإنسان ذاته
- إن الاتصال غير اللفظي ليس له قواعد معينه عكس اللفظي
- أهمية الاتصالات غير اللفظية :**

حيث إنه ينقل المشاعر والأحاسيس اللحظية (الآنية) التي بداخل الفرد ، ويمكن أن تعطي صورة واضحة للفرد الآخر بحيث يستطيع قراءتها والتأثر بها بعكس الاتصال المكتوب والذي لا يؤثر في الفرد

تعريف الرسائل غير اللفظية : يمكن تعريفها على أنها : - رسائل بدون كلمات - رسائل صامتة- حديث دون استخدام الكلمات

وظائف الاتصال غير اللفظي

- 1- إعطاء معلومات بدقه . 2- لغرض التعليم والإعلام
 - 3- للتعبير عن المشاعر والانفعالات . 4- للتحكم أو التأثير على الآخرين . 5- للتحكم في تدفق الحديث أو الرسائل، الكلام المتبادل
 - 6- التأكيد أو الموافقة أو الاعتراض أو الإضافة على رسالة شفوية.
- وواضح مما ذكر أن الاتصال غير اللفظي له تأثير أكبر من الكلام اللفظي حيث انه يؤدي إلى إظهار وتحسيم المشاعر والأحاسيس وهي من العناصر المهمة في العلاقات الإنسانية

قنوات الاتصال غير اللفظي :

مؤشرات صوتيه:يعني هذا المؤشر بالنظر الى شدة الصوت المسموع: جميل ، نوعية وكيفية الضحك فترة التوقف عن الكلام

مؤشرات مساحية: المسافة المتروكة بين الأفراد وطريقة الجلوس بين الآخرين

مؤشرات حسية " فيزيقية " : كمية الضوء في المكتب ، الألوان التي يميل إليها الشخص

مؤشرات ذوقية : نوع الملابس ، شكل النظارة إلى آخره من الأمور التي تتطلب ذوق الفرد

مؤشر الزمن : الدقة في المحافظة على المواعيد والزمن المحدد

مؤشر لمواصفات فيسيولوجية "طبيعية": حيث إن هذا المؤشر يركز على:- لون البشرة - تركيبة الجسم من حيث طول القامة أو قصرها

- حجم الجسم من حيث البدانة، النحافة، البنية العامة

أنواع الرسائل غير اللفظية:

1- رسائل مستنبطة من سلوكيات طبيعية ومن مظهر الإنسان: وتمثل هذه السلوكيات بنظرة العين وتعبيرات الوجه وحركات اليدين أو القدمين وحركة الرأس، وقد تصدر عفويا أو عن قصد فلو أخذنا نظرة العين كمثال حيث إنها تتم عن حب أو كره أو تهديد أو عدم احترام من الشخص المقابل

2- رسائل تظهر من سرعة خروج الكلمات ونبرات صوت الإنسان المتكلم

3- رسائل تنار من المحيط أو البيئة التي يعيش فيها الفرد: لأن الاتصال عبارة عن تفاعل الفرد مع محيطه ويمكن تمثيله بالشكل الآتي:

أنواع الاتصالات التفاعلية:

أشخاص ، أفراد	رسائل	محيط
اتصال عن طريق الأجسام كما يلي:	اتصال عن سلوكيات طبيعية كما يلي:	تأثيره كما يلي:
- الوجه (العينين والفم والحواسيب والجبين والجهة الوقفة، الجلسة، الإيماء - الحالة والشكل، المظهر العام	- حدة الصوت - معدل خروج الكلمات - التردد في الكلام	- زمن حدوث الاتصال - المسافة بين المرسل والمستقبل - كيفية تنظيم مقاعد الجلوس. نظافة الملابس والمظهر.

أولاً: الجسم سلوكياته ومظهره المعنوي والحسي

ويعرف ذلك ب: لغة الجسم (Body Language).

ومن الأمثلة على ذلك:

- 1- الوجه: بالنظر إلى الوجه يمكن الحصول على معلومات كثيرة ومن ذلك: - السعادة عن طريق النظر إلى الجزء الأسفل من الوجه وما حول العينين - الخوف عن طريق النظر إلى العينين - الرعب عن طريق النظر إلى العينين والجزء الأسفل من الوجه - الغضب عن طريق النظر إلى الجزء الأسفل من الوجه وناحية الوجه - التقزز عن طريق النظر إلى الجزء الأسفل من الوجه - الحزم عن طريق العينين
- 2- وضع حالة الجسم واعتداله: هنالك أوضاع مختلفة لحالة الجسم حيث أن كل وضع يحكي الحالة النفسية التي يمكن أن يكون عليها الشخص والذي يتمثل في:

- الوقفة. - الجلسة. - اللمس. - المظهر العام للجسم.

حالات الجسم في التعبير كاتصال غير لفظي:

- الجسم كشعار معين مثل رفع اليدين ورفع الأصبع.
- الجسم يستخدم رسوما توضيحية مثل رفع كتاب كتوضيح.
- الجسم يراقب وينظم مثل استخدام الرأس والعينين.
- الجسم يظهر العاطفة مثل المحبة والسعادة؟
- الجسم يكيف حركاته تبعاً للبيئة والمحيط.

ثانياً: الاتصال عن طريق السلوكيات الطبيعية : فمثلاً الأصوات المختلفة من حيث نوعها , حدتها , سرعة المتكلم كلها لها تأثير كبير في سلوكيات الأفراد فعن طريق الاستماع إلى الصوت يمكن تحديد ما إذا كان صاحب الصوت :- ذكراً أم أنثى - متعلماً أو جاهلاً - هادئاً أو منفعلاً. - كبيراً أو صغيراً في السن. - الموقع الوظيفي وحالته النفسية

والصوت حدته من حيث الارتفاع أو الانخفاض في النبرات قد تؤثر على المعنى المطلوب بالإضافة إلى أن السرعة التي يتكلم بها الشخص تعد عامل مهم في إظهار مدى كفاءته في الحديث وقدرة الآخرين على الاتصال معه واستيعابه

ثالثاً : محيط الاتصال المتوفر (البيئة) : المحيط له تأثير على الاتصالات غير اللفظية في المنظمة والمحيط المتوفر يقصد به : المكان ومساحته، الزمان، شكل المبنى أو المكتب، شكل وترتيب المقاعد، البعد والمسافة ، نظافة الملابس والمكان ، فعلى سبيل المثال يدل البعد والقرب في المسافة التي تحدث بين الأشخاص على طبيعة العلاقات الشخصية بين الأفراد فكلما قلت المسافة كلما دل ذلك على قرب العلاقة والعكس صحيح

عناصر أساسية لتحسين الاتصال غير اللفظي :

- حاول أن تجعل حركاتك وإشاراتك غير اللفظية تطابق كلماتك
- حاول استخدام الاتصال العيني بقدر ما تسمح به عاداتك حتى لا يساء فهم هذا النوع من الاتصال.
- لاحظ اعتدال جسمك وكيفية وقوفك ومشيك؛ لأن هذا يعطي رسائل إلى الفرد من حيث اهتمامه وكيفية تعامله مع الآخرين.
- راعي النظافة حتى لا تعطي رسالة خاطئة عنك وعن شعورك وأن لديك شعور سلبي عن الموضوع أو الأشخاص المقابلين لك وأنت عكس ذلك.
- راعي حدة ونبرات صوتك عند الحديث لأن الصوت يعتبر مؤشراً لمشاعرك وأحاسيسك وما تعنيه فعلاً هذه اللحظات ويدخل ضمن الانطباع الأول .
- راعي أهمية المسافة التي يجب أن تتركها بينك وبين الفرد الآخر عند الجلوس مثلاً.
- راعي بعض التصرفات غير الملائمة مثل:
- النظر إلى الساعة.
- وجود حاجز بينك وبين الطرف الآخر.
- الجلوس على المقعد بينما رئيسك يتكلم معك.
- اهتم بالمظهر الذي يجب أن تظهر به الداخلي والخارجي فأنت بذلك تعطي صورة كاملة عن شخصيتك ومركزك حيث أن ظهورك بالمظهر المطلوب يعطيك ثقة أكبر بنفسك وبالعامل الذي تقوم بأدائه.

محاضرة : أصناف الناس وفن التعامل معهم



الودي :

- هذا الصنف يرى بأنه هادئ مساند - علاقتهم فيها دفاء سهل مصاحبتهم - يحقق الأهداف بعد تأسيس روابط شخصية قوية
- يتجنب المخاطر والقرارات السريعة إلا إذا حصلوا على دعم قوي
- يريد مساعدة ودعم الآخرين - يميل إلى تفادي الصراعات الشخصية

ما يميز هذا الصنف :

- مكن أن يقدم النصح والمشورة - يمكن أن يقدم عملاً أو صنفقة إيجابية تساهم في عمل الآخرين وتحقيق إنجازاتهم. - يمكن أن يكون له حس الإخلاص والأمانة بصورة عميقة تجاه الآخرين - يتواصل من الآخرين بناء على قدر كبير من الثقة - يجعل الآخرين يشعرون بالراحة في التعامل معهم.

ما يمكن أن يفعل ليصبح مرنا ومرتاحا ومتعدد الجوانب

- نخذ المبادرة وعبر عن إحساس الإلحاح (الاستعجال) كلما كان ذلك ممكنا - حدد موقفك في المواضيع المختلفة بشكل واضح وعازم

التحليلي :

- يعمل فكره في الموضوع - مقيد - منطقي
- مستمع يتبع إجراءات - يزن كل الاحتمالات - ثابت في غايته
- نظامي - مستقل - يدع الآخرين يأخذون زمام المبادرة الاجتماعية
- محافظ - يجب العمل - مواظب في علاقته مع الآخرين
- يحقق الأهداف بعد أن يجد معلومات كبيرة تدعم المشروع
- هذا النوع قد يتوسع في الأفكار والإجراءات الموجودة قبل يتنقل إلى شيء آخر
- تتأصل فيه النواحي الفنية التقنية ويريد القواعد والتأكد والدليل قبل اتخاذ القرار
- يبدو هادئا في وقد يظهر قليلا من العاطفة عندما يتعامل مع الآخرين ولا يبادر في التعرف على الآخرين ويبقى متحفظا إلى أن يعرف انطباعات الآخرين وبعدها يتم تنمية العلاقات

ما يمكن أن يفعل ليصبح مرنا ومرتاحا ومتعدد الجوانب

- خاطر وحاول تقصير الطرق والخطوات المتبعة (الإجراءات)
- اتخذ القرارات بناء على الحس والبديهة كلما كان ذلك ممكنا

ما يميز هذا الصنف

- يبدو قادرا على التعامل من المشاكل على أسس من الحقائق والمنطق لكي يخلق حلولاً قوية
- يميل إلى صناعة قرارات متينة.
- يجب أن يكشف طرقا جديدة لحل المشكلات القديمة
- متمكن في التعامل مع المشكلة وفي تحقيق الأعمال المطلوبة بصورة واضحة صحيحة أي أنه منتج

المتفرد

- حريص على تحقيق النتائج - يجب العمل - يبادر
- سريع الرد - يقبل التحديات - نادرا ما يتردد في تصحيح تعديل أو مواجهة الآخرين - واضح ومباشر وحاسم

ما يمكن أن يفعل ليصبح مرنا ومرتاحا ومتعدد الجوانب

- أظهر الصبر بالآخرين خاصة عندما يحاولون أن يعبروا عن سلامة أفكارهم - اهتم بتحليل متعمق للموقف

مميزات هذا الصنف :

- غالبا يسيطر - وغالبا ما يكون المحرك الوحيد - يبدو فعالا ويعمل كثيرا وبجدية ويحرص على النتائج - يتحدث في النقطة المعينة

التعبيري :

- عاطفي - يميل إلى التحدث مع الآخرين قبل البدء في العمل
- يعتمد على المشاعر للمساعدة في اتخاذ القرار

- يثار شعوريا بسهولة ولديه قابلية عالية للمشاركة الرؤى والأحلام
- متكلم ويحب المرح - يحب الجمهور المستمع
- يعبر بوضوح عن مشاعره ويشجع بجرارة - مجازف ويقبل المنافسة
- نظراته مستقبلية وروحه عالية
- له قدرة على تقديم أفكار مبتكرة وتغييرية

مميزات هذا الصنف

- يخلق جوا من السعادة والانبساط والمشاركة
- يعرض القوية والعزيم ويميل إلى العزم والإقدام
- يشارك بالتطلعات والأفكار (الرؤى) وله القدرة على إعطاء أفكار جديدة
- ما يمكن أن يفعل ليصبح مرنا ومرتاحا ومتعدد الجوانب
- أشغل نفسك بالخطوات التحليلية التي تحتاج إلى حرص
- اهتم تفاصيل الأمور التي يقدمها لك الآخرون
- ابق العواطف والمشاعر مفتوحة ولكن اجعلها تحت السيطرة

مهارات التعامل مع أنماط السلوك البشري

العدواني المستعد للتشاجر :

- صفاته : - ييدي عدم اهتمامه بالمقابل - عكر المزاج متحفز لوجود نقطة ضعف لدى المقابل - يستخدم نقطة ضعف لدى المقابل
- يتحدى بسعادة ويقف باستمرار معاد للحقيقة
- يفرح إذا فشل المتكلم في نقطة ويرفض الأفكار
- يوجه المناقشة إلى موضوعات متخصص فيها

- كيف تتصرف معه بنجاح ؟ - كن مستمعا جيدا وأشعره بذلك دون حديث - اختصار الحديث معه - عدم التعرض إلى مواضيع تثير حفيظته - ابتسم وكن مرحا بعيدا عن الانفعال واستخدم العبارات التي تدل على عدم الموافقة مع هز الرأس مثل : نعم ، نعم هذا كلام سليم ، إنني أفهمك جيدا - إبعاده عن مجال تخصصه بضرب أمثلة بعيدة - ركز على مواضيع الاتفاق والالتقاء معه.

الثرثار (كثير الكلام)

- صفاته : - يتحدث كثيرا دون توقف - يتحدث عن كل شيء باستثناء الموضوع - كثير المرح يحب أن يقال عنه لطيف
- لا يحافظ على المواعيد
- كيف تتصرف معه بنجاح ؟ - تسأله أسئلة إجابتها نعم أو لا
- عدم الدخول معه في أحاديث جانبية.
- تركيز الحديث وإرجاعه إلى الموضوع بدكاء غير الخروج منه
- تذكره في بداية الحديث بضيق الوقت لديك
- ابتعد عن التعليقات على حديثه التي تزيد من تفاعله في الحديث

الخجول

- صفاته : - غير واثق في نفسه - يتحفظ ويحمر وجهة لأقل مؤثر
- يخشى التحدث مع أن لديه الكثير ويحاول الاختباء حول المجموعة - نزوي لا يحب أن يبرز في شيء

كيف تتصرف معه بنجاح ؟ - زرع الثقة بنفسه ومن الوسائل : الثناء والتشجيع - حثه على التحدث عن أفكاره - أظهر له سلامة حديثه وأفكاره - بدد القلق والتردد من خلال ذكر مساوئ ذلك

الأرستقراطي (المتعالي)

صفاته : - مبالغ بأفكاره - يقلل من شأن الآخرين - متغطرس ومتعجرف ويتعامل مع الآخرين بتعالي وتكبر - يطلب الحصول على مزايا لنفسه - يكثر من الحصول على مزايا لنفسه

كيف تتصرف معه بنجاح ؟ - استخدم معه طريقة (نعم نعم ولكن) (طبعاً طبعاً ولكن) - تعرف على مواطن امتيازك أمامه حتى لا تتيح له الفرصة في التعليقات الساخرة - بلباقة ذكر المقابل بدورك فيما ينجزه - ركز حديثك وتأكد من معلوماتك وقم بعملك خير قيام حتى لا تكون كبش فداء

المتملق

صفاته : - يتودد لك بشكل مبالغ فيه - يسعى إلى الوصول والقرب منك بشتى الوسائل - يستخدم مجاملات غير صادقة لكي يكسب مودتك - يتحدث بما تود سماعه - يجعل غيره يتحدث عنه - يبرز ويتسلق على أكتاف الآخرين

كيف تتصرف معه بنجاح ؟ - علمه درساً في الطريقة الملائمة للمدح عن طريق أسلوبك في مدح عمل شخص معين - اعمل على النقد البناء (المحافضة على اللهجة الإيجابية واجتناب التهديد) - اشعر بمعرفتك بجهوده ودوره وإمكاناته من خلال إشارات ذكية في ذلك - قدم الثناء على جهد من عمل معه في الخفاء

الساخر

صفاته :

- يستخدم السخرية الحادة ليستفزك ويضحك الآخرين عليك .
- يعبر عن نقده وشكواه بالاستهزاء والسخرية وتوجيه التعليقات بشكل عام
- يحاول السيطرة على المواقف والمجلس دون أن يبدو مسؤول عنه
- يتلمس في عيون ووجوه من حوله الابتسامة بعد السخرية
- يغضب في حال نصحه بالابتعاد عن أسلوب السخرية ويرى في السخرية نوع من أنواع المزاح

كيف تتصرف معه بنجاح ؟

- استخدم مجموعة من العبارات المؤدبة لتطلب من الشخص الذي يستهزأ بك أن يوضح انتقاداته وليكن أكثر تحديداً في مقاصده
- غير اتجاه حديث الشخص المستهزأ لجعله يتوقف عن السخرية
- تحدث مع الشخص على انفراد وأنت في قمة الهدوء والأعصاب وقد رسمت ابتسامه على وجهك لتشعره بأن سخريته لم تحقق ما كان يصبو إليه
- كلفه بالقيام بمهام البحث عن علاج ما ينتقده بأسلوب ساخر

الكسول

صفاته :

- يهمل بعمله والواجبات الملقاة على عاتقه سواء في دراسة أو منزله أو بقية الأعمال التي يكلف بها
- يتجاهل بعض الأعباء والأعمال والواجبات المكلف بها
- تأجيل بعض الأعمال والواجبات المطلوبة منه
- لا يؤدي واجباته فلا تجده ينفذ ما طلب منه من مذاكرة أو واجبات خارج الدراسة
- لا يكن اعتبار ولا يقدر مشاعر زميله أو صديقه.

- لا يجب أن يلتزم بأي عمل

كيف تتصرف معه بنجاح ؟

- أظهر له مشاعرك لشخصيته الدافئة واهتمامك بهم كأفراد وعبر عن إيمانك بأهمية كل واحد منهم
- استخدم المناقشات الودية لاستكشاف المشكلة ومعرفة ما يسيئهم
- تدرّبهم على أن يضعوا لأنفسهم حواجز
- ترتيب لقاءات مفتوحة مع جميع الزملاء لمناقشة الجهد والمثابرة والتفاعل في سبيل القضاء على الكسل والإهمال
- ممارسة التشجيع باستمرار وبصورة متنوعة

المشاغب

صفاته :

- لا يعرف الأنظمة ولا يلتزم بما بل يعتمد تجاهلها
- يحرص أن يتصرف خلاف الأنظمة المعمول بها من أجل لفت الأنظار نحوه - في حال مناقشته أمام الناس فإنه يرفع الصوت ويسعى الأدب كي لا ينتقص من قيمته زملاؤه
- ساخر ويشير الاعتراضات في اللقاءات - كثير الحركة العنيفة

كيف تتصرف معه بنجاح ؟

- لا تتصيد وتعلق على جميع ما يبدر منه
- امنحه التقدير والاحترام واجعل له مكانة في نفسك دون أن تبدي إعجابا تجاه تصرفاته اللامسؤولة
- شجع وأبدي إعجابك به في حال التزامه بالأنظمة
- لا تدخل معه في جدال
- لا تناقشه أو تعترض عليه أمام المجموعة
- لا تبدي أي إعجاب في ابتسامته تجاه أي تصرف مشاغبا به
- أشعره بوجوده وأهميته وكلفه بالقيام بمهام تتناسب وقدراته وأعنه على ذلك
- تحدث معه على انفراد وأظهر له ودك ومشاعرك الدافئة

قواعد وفنون التعامل مع الآخرين

- اقبل معاذير من يأتيك معذرا - اخلع النظارة السوداء
- الإنصات - شاوور الآخرين تستحوذ على قلوبهم
- إذا غلا شيء عليّ تركه - دع الآخرين ينفدوا ماء وجوههم
- التغاير بين الأصدقاء - لا تكثر من اللوم والعتاب
- الإيثار - اكسب الجدال بأن تتجنبه

محاضرة : مهارة الكتابة

عناصر الكتابة (خصائص واجب توافرها في الكتابة)

أولاً : وضوح الرسالة : للوصول إلى وضوح الرسالة لا بد من إتباع المراحل التنظيمية الآتية :

- 1- التنظيم الذهني قبل الشروع في الكتابة (أي معرفة ماذا ترغب بنقله إلى المستقبل من معلومات)
- 2- نقل الفكرة أو المعلومات بطريقة سليمة ومنطقية ومرتبطة.
- 3- وضع رؤوس أقلام لما ترغب في نقله
- 4- استخدام ما يسمى بشجرة القرارات لتحديد تفرع الأفكار.
- 5- استخدام معلومات طبقاً لمستوى المستقبل (مخاطبوا الناس على قدر عقولهم)

ثانياً: شمولية الرسالة

أي هل الرسالة المكتوبة كاملة وشاملة؟ أو هل جميع المعلومات والبيانات المدعمة موجودة بالرسالة أم تحتاج إلى زيادة أو نقصان؟ للإجابة على هذين التساؤلين لا بد من إعادة ما تمت كتابته وفي هذه الحالة على المرسل أن يعتبر نفسه المستقبل للتأكد من فهم الرسالة ومدى شمولية المعلومات التي تضمنتها الرسالة.

ولذلك لا بد مراعاة مراحل الاتصال التي ذكرت سابقاً بإجابة الأسئلة الست التي شكلت هذه المراحل وهي :

ماذا؟ لماذا؟ أين؟ متى؟ أين؟ من؟

ثالثاً: دقة التعبير

عدم الدقة في التعبير يؤدي إلى فهم خاطئ وقد يخلق سوء تفاهم في تحقيق المطلوب. مثلاً : القول : ”في الأسبوع القادم“ أو ”في الأيام القادمة“، والأفضل القول: ”في المستقبل القريب“. وذلك في حال عدم تأكد المرسل بزمن الحدوث

رابعاً : صحة المعلومات وسلامتها

يجب أن تكون الرسالة سليمة لغوياً وأن تكون المعلومات صحيحة غير مغلوطة أو مبالغ فيها أو منقولة خطأً أو عدم ذكر مصدرها. عدم ذكر المصدر يعتبر خطأً ويؤثر على مصداقية الرسالة والمرسل

خامساً: ثقة الكاتب في محتوى الرسالة

هذا العنصر هام لنفسية كاتب الرسالة، فإذا لم يثق الكاتب فيما يقول وفيما يكتبه فسيكون محتوى الرسالة ضعيفاً ولا يمكن تحقيق الهدف الأساسي من عملية الاتصال

سادساً: لطف الرسالة : يفضل أن تكون الرسالة على شكل حديث ودي محترم ومحبوب وأن تتخيل الشخص الذي يقرأ الرسالة أمامك وتكون مقتنعاً بما أنت عندما يكون الأسلوب ودي وأخوي. ولجعل الرسالة لطيفة اكتب وأنت مرتاحاً ومنشراحاً واجعل الموضوع من قلبك والمستقبل كأنه زميلك

أنواع الكتابة الإدارية :

أولاً : كتابة الخطابات والمذكرات : الخطابات والمذكرات إحدى الوثائق الإدارية المختصرة وعادة ما يكون حجمها صفحة أو صفحتين وإذا زاد عن ذلك اعتبر ذلك تقريراً

أغراض الخطابات والمذكرات :

1- الطلب المباشر : لتحمل أخباراً طيبة أو سيئة (تحاني ، الحصول على مكافأة ، انتاج سلعة جديدة). ولكتابة التقارير التي تحمل أخباراً سيئة لا بد من اتباع الكاتب ما يلي

- جعل القارئ يفهم تماماً أن هذا القرار صادراً من المنظمة بناء على الأنظمة المتبعة - التوضيح بعدالة القرار قدر الإمكان.

- التوضيح بأن علاقة الود داخل المنظمة لا تزال مستمرة بالرغم من صدور هذا القرار.

- جعل أسلوب الرسالة سليم وبسيط حتى يمكن تقبل الرسالة.

2- لنقل وتوصية معلومات عن شخص ما مثل خطابات التوصية.

3- خطابات شكر.

4- الأعمال الروتينية الأخرى : محتويات الرسالة - (التقرير) : المقدمة ، متن الموضوع ، الخاتمة

ثانياً: كتابة توجيهات أو تعليمات :

التوجيهات : مذكرات مختصرة جدا ترسل من المسؤولين إلى الموظفين بغرض توضيح ما يجب فعله نحو موضوع معين، ويجب أن تكون هذه التوجيهات

مكتوبة بأسلوب سهل، ويجب أيضاً أن يكون هدف التوجيهات توضيح وتسهيل عملية القيام بأمر ما.

الطريقة المثلى لكتابة التعليمات: وضع مجموعة من الخطوات المتسلسلة منطقياً بحيث تكون سهلة ومفهومة بأسلوب القارئ العادي حتى يتمكن من

إنجاز تلك المهمة عندما يتابع تلك الخطوات المعطاة طبقاً لتسلسلها.

الأهداف الأساسية عند وضع التعليمات :

1- معرفة موضوع التعليمات

2- أن تكون التعليمات واضحة يمكن متابعتها.

3- أن لا تحتاج تلك الخطوات إلى أي تفصيلات أخرى

4- أن يستطيع القارئ لتلك التعاليم القيام بتنفيذ المهمة المطلوبة دون اللجوء إلى مساعدة خارجية.

مراحل كتابة التعليمات:

1- التهيئة لكتابة التعليمات وهذه المرحلة تحتاج إلى: - القيام بهذه المهمة بنفسك أولاً - دراسة خلفية القارئ لهذه التعليمات من أجل كتابتها وفقاً

لمستواه.

2- جعل الخطوات واضحة ومنطقية كما يأتي : - قسم العمليات إلى عدة أقسام قصيرة وبخطوات سهلة ويتسلسل منطقي - أعط أرقاماً تسلسلية

لهذه الخطوات (1 .. 2 .. 3 ...) - وضح ماذا ينتج عندما يحدث خطأ في فهم تنفيذ إحدى الخطوات أو عندما يتم إجراء خطوة قبل الأخرى -

استعن بالرسومات أو الأشكال التي توضح تسلسل المراحل قدر الإمكان - وضح الناتج النهائي بعد إجراء الخطوة الأخيرة.

3- فحص صحة الخطوات أو التعليمات: يتم تنفيذ الخطوات لمعرفة مدى وضوحها وسهولة تطبيقها ومتابعتها ، واكتشاف أي خلل أو التباس أو عدم

فهم أي خطوة

ثالثاً : كتابة التقارير الإدارية :

هدف التقارير الإدارية : - لتبادل المعلومات - لتستخدم كوثيقة رسمية - للإجابة على أي تساؤلات - لحل مشاكل معينة - معبرة عن مدى الاتصال

والترابط ..- تعتبر التقارير وسيلة المدير في الحصول على معلومات وبيانات وحقائق منسقة ومبوبة بطريقة يسهل الرجوع إليها

حجم التقارير : يعتمد حجم التقارير على الهدف والغرض من إعداده فقد يكون صفحة وقد يكون عشرات الصفحات

خصائص التقرير الإداري الجيد:

أولاً : صحة المعلومات من خلال:- الابتعاد عن الآراء الشخصية - إظهار الحقائق بشكل واضح ومفهوم دون غموض..- إعطاء بعض الشواهد التي

تخدم الموضوع على أن تكون هذه الشواهد صحيحة

ثانياً: استخدام المنطق: عدم الخلط بين الحقائق والتأكد من مما يجب أن يحتويه التقرير من حقائق ومعلومات والإجابة على التساؤلات الست التي

تشكل مراحل الاتصال

ثالثاً: التنظيم العام وشكل التقارير: تنظيم التقرير بطرق مختلفة ولكن لا بد من إعداده بتسلسل منطقي حتى يسهل على المستقبل استيعابه، لذلك لا بد أن يحتوي التقرير على العناصر الآتية : المقدمة، الاستنتاجات أو المعلومات المكتشفة، الفقرة الختامية، التوصيات
تحسين مهارات الكتابة :

- 1- قبل الشروع في الكتابة من الأفضل أن نسأل أنفسنا :- هل هذا الخطاب ضروري حقيقة؟ - هل هذا الخطاب كاف ؟ - هل هذا الخطاب فعّال ؟
- هل يوجد بديل آخر للاتصال دون استخدام هذا الخطاب ؟
- 2- يتعين عند الكتابة تقسيم الرسالة أو الخطاب إلى فقرات من حيث المقدمة والمحتوى والنهاية
- 3- استخدام الكلمات البسيطة وتجنب الكلمات المعقدة
- 4- تجنب التكرار
- 5- لا تستخدم الكتابة في الرسائل والاتصالات التي يكون فيها نقل المشاعر مهما
- 6- فرق بين وقع وأثر الخطاب وبين الهدف الأساسي له
- 7- نظم دورات تدريبية إذا لزم الأمر لتحسين مهارات الكتابة

محاضرة فنون الإلقاء

ما هو الإلقاء :

- هو إيضاح المعاني بالنطق والصوت
- هو اتصال باتجاه واحد يقوم به المتحدث ويقصد به توصيل معلومات أو مفاهيم أو قيم معينة إلى مستمع أو أكثر



ماهية الإلقاء : رسالة موجهة إلى مستمع أو أكثر

هل المستمع جاهز للتلقي؟

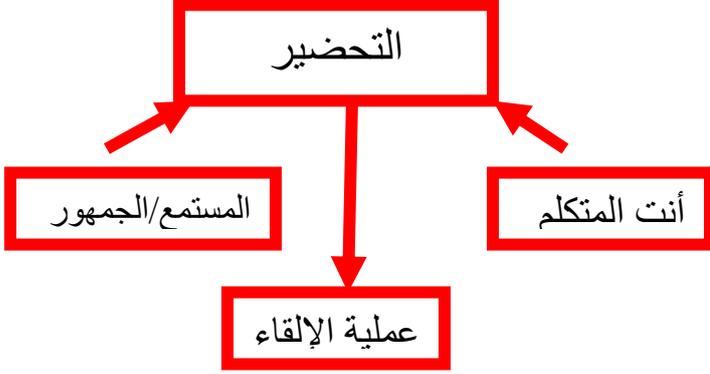


هل هذه الرسالة لي؟

هل هذا المضمون صحيح؟

هل المتحدث واحد منا؟

إجراءات إلقاء كلمة:



أولاً : عناصر التحضير لإلقاء كلمة :

1- حدد الموضوع : عين عنوان الموضوع المطلوب الحديث عنه

2- حدد هدف الموضوع أو هدف الإلقاء

هدف الإلقاء :

- الدعوة إلى دين الله ، وتحول المسامع بالمواعظ
- إيصال معارف معينة أو تربية وجدانية
- تصحيح أخطاء ، أو إقناع بأفكار
- الإعلام أو التحليل كما في تقديم تقرير
- الإقناع أو طلب التعاون لحل مشكلة
- للتسلية أو الحث أو دراسة استطلاعية

التواصل .. التواصي

كيف يتم التحضير للموضوع

1- الحصول على المعلومات بواسطة الطرق الآتية :

- استخدام معلومات أو وثائق عمل - المكتبات الخاصة والعامّة - المجلات / التلفزيون / الراديو / الجرائد - الانترنت
- مقابلات شخصية / استبيانات

ملاحظة :

أ- يفضل عدم إضافة المعلومات التي ليس لها علاقة بالموضوع والمعلومات التي لا ترغب في أن تنسب إليك.

ب- يجب النظر إلى المعلومات التي يريد أن يعرفها ويسمعها المستمع والتي تفيده

2- عرض الموضوع : كيف يتم عرض الموضوع وما يجب عليك عمله لعرض الموضوع؟

يتم عرض الموضوع ليحتوي على الأقسام التالية:

أ- المقدمة : التي تفتح الطريق أمام المستمع فيبدأ يفكر في الموضوع ويهيئ نفسه للسمع بإعطائه نبذة أو فكرة عن الموضوع وهذا يتطلب أن تحصل على انتباه وثقة وتفاعل المستمع معك

ب- متن الموضوع : يجب تنظيم الجزء الأساسي ليظهر المعلومات التي ترغب في توصيلها للمستمع بما تحتاجه من معلومات وبيانات إحصائية وقصة أو حادثة أو اقتباس وأمثلة

ج- الخاتمة : يجب أن تذكر المستمع بما قلته في المقدمة أي ارجع وذكره بالهدف من إلقاء هذه المقالة، على أن تجعل المقدمة والخاتمة كخلاف لمتن الموضوع

معرفة كيفية إلقاء كلمة :

أولاً: أسباب القلق النفسي : - الخوف من الجمهور لسبب أو لآخر

- الخوف بشكل عام - الحالة النفسية الراهنة - الحالة الجسمية

ثانياً : عوامل التخلص من القلق النفسي : - تهدئة الأعصاب والنفس - التركيز والتخلص من النفسي - معرفة الجمهور وقدراته وعلاقته بموضوع

البحث - التخيل والاقتناع بقدراتك وأداء العمل بأمانة ونجاح - معرفة موضوع المقالة من جميع جوانبها والإعداد لها - التمرين وإلقاء الموضوع

أما جمهور وهمي قبل الوقت الفعلي - تفاعل مع الجمهور باستخدام الاتصالات غير اللفظية مثل العينين - لا تشغل نفسك بكيفية أدائك أو وقوفك

أو شخصيتك عندما تقف أمام الحاضرين- عمل تدريبات ذهنية للتخلص من المشاعر السيئة وإحلالها بمشاعر طيبة

عناصر ترك انطباع حسن أمام الجمهور :

- كيفية الوقوف أمام الجمهور حتى تتمكن من التخلص من الخوف الموجود طبيعياً

- استخدام الاتصال غير اللفظي مثل : اتصال العينين، لغة الجسد، حركات اليدين والرجلين

وهذا يتطلب التمرين والاستعداد كإلقاء الكلمة أما نفسك بداية أو بعض الزملاء

عناصر نجاح الإلقاء :



قبل	أثناء	بعد
الزمان	الاستهلال	حمد الله
المكان	الانطلاق	الدعاء
المحاضرة	الأسلوب الصوت حركات التعبير	حسن الوداع
الجمهور	التواصل	
الموضوع	التسلسل	
التحضير	الدقة الخاتمة	

أسباب فشل الإلقاء :



داخلية	خارجية
قلة الإخلاص	حرارة
التعالي	ضوضاء
آفات الإلقاء	مكبر الصوت

الإضاءة
نفسيات
زمان أو مكان
غير ذلك ...

أركان الإلقاء البار :
الركن الأول (الكلام) :
أولاً : اختيار الموضوع
ثانياً : التحضير
ثالثاً : كتابة الموضوع (مقدمة ومتن وخاتمة)

الركن الثاني : سرعة الصوت : أغلب من تكلم عن الإلقاء وبخاصة من المعاصرين وجدت أنهم يميلون إلى أن تكون السرعة المناسبة في الإلقاء من 021 إلى 002 كلمة في الدقيقة، ولكن السرعة تختلف بحسب موضع الإلقاء، فعلى سبيل المثال : عند التشويق كإعلان الفوز بجائزة يفضل الهدوء والبطء، وعند التعليق على حدث ما يفضل الإسراع لمواكبة الحدث ... وهكذا
قواعد وأسس مهمة للتحسين من الأداء في نبرات الصوت :

- كن طبيعياً ، ولا تتكلف أكثر من المعقول
- اضغط على الكلمات الهامة - ابتعد عن الكلمات المؤسفة ، مثل: آآآآآ ، و و و غيرها من الكلمات.
- مثل انفعالاتك بصوتك - لا تقلد - تكلم بوضوح
- لا تكرر اللزمات اللفظية ، مثل: وفي الحقيقة ، أو كما تعلمون،
- أو مما لا شك فيه، دون الحاجة إليها

الركن الثالث : لغة البدن

أولاً : العينين : - انظر إلى الجمهور ببطء ، وبشكل مزدوج وهادئ يواكب الحديث الملقى ، وليس بنظرات مرتبة ومقننة - حاول أن تبدأ كلمتك ولقاءك بانتسامة جميلة - أنظر إلى رؤوس الجمهور إذا كان العدد كبيراً - حاول أن تبعد أي شيء يمنحك من رؤية الجمهور، كالميكروفون وغير ذلك - تذكر أن نظرك إلى أعين الجمهور يعكس ثقتك بنفسك - لا تصرف النظر عن مجادتك لأكثر من عشر ثوان - احذر التركيز على جهة واحدة

ثانياً : حركة اليدين : - أحسن الإشارة باليد ، واجعلها منسجمة ومتناغمة مع إقائتك ، واعلم أنها شديد التأثير، فاحذر المبالغة فيها - ابتعد عن حك الأنف ، وحك الرأس أثناء الإلقاء - لا تشر بإصبعك إلى الجمهور - لا تضع يديك على الخصرين - لا تضع يدك في الجيب أثناء الإلقاء أبداً - كن طبيعياً ، واترك ليديك العنان، ولا تجعلها مكبلتين أثناء الإلقاء
تذكر : إن لغة البدن من أقوى الأسرار في تمييز بعض الملقين على بعضهم فهي تأتي بالتدريب والممارسة والمران ، وأيضاً بمتابعة حال الملقين الناجحين

أسرار في فن الإلقاء :

- احفظ المقدمة ولا تنظر للأوراق- أتقن فن الإقناع بالإيجاء
- ابذل جهداً كبيراً في التحضير لموضوعك واجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات، وتذكر أنك أنت من تحكمه وتسوغه كما تريد، وليس هو من يحكمك
- لا تلق أي موضوع قبل أن تضع له خطة أو عناصر إذا أردت التميز في إلقاءك
- حاول أن تكون معلوماتك دقيقة جداً
- عند ذكر الإحصائيات بطيء سرعتك أكثر من اللازم
- الأفضل عند ذكر المقولات والأبيات ذكرها ثم ذكر القائل

محاضرة العاطفة بين الإهمال والإغراق

المحتويات :

- مدخل
- إهمال العاطفة
- الإغراق في العاطفة
- الصورة الأولى
- الصورة الثانية : كون العاطفة هي المحرك للعمل
- الصورة الثالثة: العلاقات العاطفية
- الصورة الرابعة: التربية العاطفية

مدخل

حديثنا هذه المرة حديث ذو شقين :

حديث حول الإهمال، وحديث حول الإغراق .

وقبل أن ندخل في موضوعنا، لا بد لنا أن نقف وقفة سريعة عاجلي حول ما قاله بعض أئمة اللغة حول معنى هذا المصطلح الذي شاع حول حديثنا وصار على لسان الصغير والكبير .

يقول ابن فارس " العَطْفُ أصل صحيح، يدل على انثناءٍ واعوجاج، يُقال عَطَفْتُ الشَّيْءَ إذا أَمَلْتَهُ، وانعَطَفَ الشَّيْءُ إذا انعَاجَ، وتَعَطَّفَ بالرحمة تعَطُّفاً، والرجل يَعِطِفُ الوسادة يُثْنِيهَا، ويقال للجانبين العَطْفَانُ . "

وقال في اللسان " وتَعَطَّفَ عليه أي وصله وبرّه، وتَعَطَّفَ على رَجْمِهِ رَقًّا لها، والعاطِفَةُ الرِّحْمُ صفةٌ غالية، ورجل عَاطِفٌ وَعَطُوفٌ عائدٌ بِفَضْلِهِ حَسَنُ الخُلُقِ . "

قال الليث " العَطَافُ الرجل الحَسَنُ الخُلُقِ العَطُوفُ على الناسِ بِفَضْلِهِ وَعَطَفْتُ عليه أَشْفَقْتُ . "

وهكذا نرى أن " المعنى اللغوي " لا يبتعد كثيراً عما يُطلق عليه بالمصطلح المعاصر " العاطفة " وإن كانت أخذت مدًى أبعد من ذلك فحين تُطلق العاطفة فإنها " تطلق على تلك المشاعر المتدفقة السيّالة التي تدفع الإنسان لاتخاذ مواقف من القبول والرفض، أو الحب أو الكره، تُطلق على تلك الحماسة التي تتوقّد في نفس صاحبها، لقبول هذا العمل أو رفضه . "

وصار الحديث كثيراً حول العاطفة حديث الرفض، وحديث الانتقاد، فصار يكفي أن تجرح فلاناً من الناس أن تصفه بأنه " صاحب عاطفة " أو بأنه " صاحب حماس " أو كما يُقال " متحمّس "، صارت كلمة جرح مطلقاً، وهذا يعني أن فاقد العاطفة وفاقد الحماس هو الرجل الأولى بالتعديل .
إننا ومع شعورنا " بإغراق " بل ومزيد من الإغراق في العاطفة ومع شعورنا بأن ثمة مواقف تدفع إليها العواطف كثيراً لا بد أن نحجّمها ونُحَدّ منها، إننا مع

ذلك ينبغي ألا نهمّل دور العاطفة وألاّ نتع في خطيئة الإهمال لها .

إهمال العاطفة

إن الدعوة إلى إهمال العاطفة كما قلنا، دعوة بحاجة إلى مراجعة وإلى إعادة النظر لأمر منها :

أولاً: أن العاطفة خلقها الله في الإنسان أصلاً، فقد خلق الله الإنسان يحمل مشاعر وعواطف من الحب والكره، والقبول والرفض والحماس فالدعوة إلى إغائها دعوة إلى تغيير خلق الله، والدعوة إلى إغائها أنها خلقت عبثاً، وحاشى لله عز وجل أن يكون في خلقه عبث، فهو سبحانه ما ركب هذه العاطفة في نفس الإنسان إلا للحكمة، ولمصلحة لا بد أن تتحقق من ورائها .

ثانياً: يتفق العقلاء من الناس على وصف فاقد العاطفة بأنه رجل شاذ؛ فالرجل الذي لا تتحرك مشاعره، فلا يرقُّ قلبه لمشهد يثير الرقة والعطف، ولا يملك مشاعر الحب تجاه الآخرين أو مشاعر الرفض تجاه من يُرفض، الرجل الذي لا يمكن أن تتوقّد في قلبه حماسة أيّاً كان الموقف، لاشك أنه رجل شاذ فاقد للإحساس والعواطف .

بل إن الناس يرون أن الرجل الذي لا يحس بالجمال، ولا يتذوق الجمال في هذه الدنيا، رجل شاذ، فهو وصف مخالف للفطرة السوية، ولهذا (حين جاء رجل إلى النبي صلى الله عليه وسلم وراه يقبّل صغيراً، قال: تقبّلون صغاركم؟! قال صلى الله عليه وسلم "وأملك أن نزع الله من قلبك الرحمة؟") . إنه رجل شاذ بعواطفه، إنه رجل كما قال صلى الله عليه وسلم: "قد نُزعت من قلبه الرحمة" فصار تصرفه وصار سلوكه، سلوكاً غير مرضي، وسلوكاً مرفوضاً، يستنكر النبي صلى الله عليه وسلم على هذا الصحابي رضوان الله عليه، أن لا يملك في قلبه الرحمة، والرقة والعاطفة تجاه هؤلاء الصبية الصغار، فصار لا يقبّل أحداً منهم .

ثالثاً: حين نقرأ سيرة الرسول صلى الله عليه وسلم نجد مواقف شتى تدل على هذا المعنى وسواءً سميناها عاطفةً أو لم نسمها كذلك فلا مُشاحة في الاصطلاح، ولا يجوز أبداً أن نقيم جدلاً وحرماً حول المصطلحات والألفاظ، سمها ما شئت المهم إنها تعني الذي نريد، وإن اصطلاحنا نحن على تسميتها بالعاطفة فإن هذا لا يعني أن وصف العاطفة لفظ تهمّة أصلاً ولفظ جرح، يتردد المرء من أن يصف به فلاناً من الناس فضلاً أن يصف به محمداً صلى الله عليه وسلم .

وإن اخترت أن تبحث له عن لفظ غير هذا فأنت وما تريد لكننا نحن نريد المعنى ولسنا نقيم جدلاً حول هذا المصطلح وحول هذا اللفظ . النبي صلى الله عليه وسلم كان يملك هذا الشعور: يملك هذا الشعور مع زوجاته، ففي حجة الوداع تأتي زوجته عائشة رضي الله عنها وقد حاضت ولم يتيسر لها أن تأتي بعمرة قبل الحج فتأتي النبي صلى الله عليه وسلم فتقول: يذهب الناس بحج وعمرة وأذهب بحج؟ ثم تلحُّ عليه صلى الله عليه وسلم، يقول جابر: وكان رسول الله عليه وسلم إذا هوت أمراً تابعها عليه، ويواعدها صلى الله عليه وسلم المحصّب أو الأبطح ثم تذهب مع أخيها فتعتمر فتأتي إليه صلى الله عليه وسلم فيؤظّظ صلى الله عليه وسلم ثم يقول "أفرغتم؟" فتقول: نعم؛ فيؤذن أصحابه بالرحيل .

وفي موقف آخر أبعد من هذا كان النبي صلى الله عليه وسلم وأصحابه في غزاة ففقدت عقداً لها رضي الله عنها وحبس النبي صلى الله عليه وسلم الناس يبحثون عن هذا العقد، ويأتي أبو بكر الصديق رضي الله عنه إليها والنبي صلى الله عليه وسلم نائم على حجرها فيقول (: حبست رسول الله صلى الله عليه وسلم والناس، وليسوا على ماء وليس معهم ماء؟) (! قالت:) (فما يعني أن أتحرّك إلا مقام رسول الله صلى الله عليه وسلم على فخذي) حتى آيسوا من هذا العقد فلما أقاموا البعير وجدوه تحته !!، وتدرّكهم الصلاة وليسوا على ماء، فتنزل آية التيمم فيقول أسيد رضي الله عنه: (ما هذه بأول بركتكم يا آل أبي بكر .)

إن النبي صلى الله عليه وسلم يحبس الجيش كله، ويقيه يبحث عن هذا العقد، والقضية ليست قضية رجل يتعلّق بالدنيا حاش وكلا، إنما هي مراعاة لمشاعر تلك المرأة، فيحبس النبي صلى الله عليه وسلم الجيش ويحبس الناس، ويأتي أبو بكر الصديق رضي الله عنه غاضباً إلى عائشة لأنها حبست الناس ويقيههم صلى الله عليه وسلم حتى أدركتهم الصلاة وليسوا على ماء وليس معهم ماء .

وتأتي رضي الله عنها تنظر إلى أهل الحبشة وهم يلعبون في المسجد ويقف صلى الله عليه وسلم يسترها وهي جارية لا يمل حتى تمل اللعب وتنصرف، فينصرف صلى الله عليه وسلم .

ونرى أيضاً هذا الخلق عنده صلى الله عليه وسلم وتلك الرقة مع الأولاد فيأتي إليه الصبي فيقبّله صلى الله عليه وسلم فيعترض عليه رجل جالس عنده، فيقول: (تُقبّلون الصبيان؟ إن لي عشرة من الولد ما قبلت أحداً منهم) ، فيقول صلى الله عليه وسلم: "أو أملك أن نزع الله من قلبك الرحمة ."

وفي الحديث الآخر . أيضاً . يقول صلى الله عليه وسلم "من لا يرحم لا يرحم . "

ويؤتى بالنبي صلى الله عليه وسلم وصيبيّ محتضر وروحه تقعقع فيحمله صلى الله عليه وسلم ثم تنزل قطرات من الدمع من عينيه صلى الله عليه وسلم ويتساءل أصحاب النبي صلى الله عليه وسلم : يتساءلون كيف لهذا القلب الكبير أن يرق؟ كيف لهذا القلب الكبير أن يحمل هذه العاطفة لمثل هذا الصبي فيقال ما هذا ؟ ! فيقول : (هذه رحمة يجعلها الله في قلوب من يشاء من عباده) .

ويعت ولد إبراهيم ويكي صلى الله عليه وسلم ويقول : (إن العين لتدمع وإن القلب ليحزن ولا نقول إلا ما يرضي ربنا وإنا لفرافك يا إبراهيم محزونون في حين يأتي أحد المتصوفة ويرى أنه سيبلغ هدياً أكمل من هدي النبي صلى الله عليه وسلم وهو يشعر أنه قد أمر بالصبر على فقدان أولاده والرضا لهم، فحين يموت ولده يقوم هذا الرجل يرقص على قبره !!، فرحاً بهذه المصيبة، ويظن أنه قد بلغ من الرضا بقضاء الله عز وجل وقدره منزلة عالية . بينما هو قد فقد تلك المنزلة العالية التي سما إليها النبي صلى الله عليه وسلم حين يجمع بين الصبر والرضى بقضاء الله عز وجل ويجمع بين الرحمة والرفقة والعاطفة، التي لا يفقدها إلا إنسان شاذ .

ويأتي الحسن والنبي صلى الله عليه وسلم يصلي ساجداً، فيصعد على ظهر النبي صلى الله عليه وسلم، كما روى النسائي من حديث عبد الله بن شداد رضي الله عنه فيطيل النبي صلى الله عليه وسلم السجود، حتى يقوم هذا الغلام فيسأله أصحابه فيقول: "إن ابني هذا ارتحلني فكرهت أن أقوم حتى يقضي حاجته . "

ويدخل وهو يخطف صلى الله عليه وسلم فينزل صلى الله عليه وسلم من على منبره ثم يحمله ويعود إلى خطبته ويقول : "إن ابني هذا سيّد وسيصلح الله به بين طائفتين عظيمتين من المسلمين . "

وتجاوز رحمة النبي صلى الله عليه وسلم وعطفه بني الإنسان إلى البهيمة والحيوان، فيروي عبد الله بن جعفر عنه صلى الله عليه وسلم أن أحب ما استتر إليه لحاجته هدف أو حائش نخل، فيدخل النبي صلى الله عليه وسلم حائطاً لرجل من الأنصار فإذا به جمل فلما رأى النبي صلى الله عليه وسلم حراً وذرفت عيناه، فأتاه رسول الله صلى الله عليه وسلم فمسح دفره فسكت فقال صلى الله عليه وسلم: "من رب هذا الجمل؟ لمن هذا الجمل؟" جاء فتى من الأنصار فقال: لي يا رسول الله، فقال له : " أفلا تتقي الله في هذه البهيمة التي ملكك الله إياها فإنه شكا إلي أنك تجيعه وتكذبه " رواه أبو داود . وفي حديث آخر عند أبي داود من حديث عبد الرحمن بن عبد الله بن مسعود رضي الله عنهما عن أبيه قال : " كنا مع النبي صلى الله عليه وسلم في سفر فانطلق لحاجته فرأينا حُمرة معها فرخان فأخذنا فرخيهما فجاءت الحُمرة فجعلت تفرش فلما جاء رسول الله صلى الله عليه وسلم قال : "من فجع هذه بولدها؟! ردوا ولدها إليها . "

أرايتم ذلك القلب الكبير، ذلك القلب العظيم، الذي لم تقف رحمته عند حدود زوجته أو عند حدود رعيته، أو حتى عند الأطفال لتتجاوز إلى الحيوان، فيكلم النبي أحد أصحابه في شأن جمل له يجيعه ويذله وكأن هذا الجمل يشعر ويرى هذا القلب الرحيم حين رأى رسول الله صلى الله عليه وسلم فتدرف عيناه مرسله رسالة إلى النبي صلى الله عليه وسلم صاحب الرحمة المرسل رحمة للعالمين بكل ما تحمله هذه الكلمة من معنى .

فهو رحمة للناس من عذاب جهنم ومن فيح جهنم، وهو رحمة للناس في أمور دينهم وهو صلى الله عليه وسلم رحمة حتى على هذه البهائم، ولهذا يصفه الله عز وجل فيقول : (فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ الآية) . (لَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِّنْ أَنْفُسِكُمْ عَزِيزٌ عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ حَرِيصٌ عَلَيْكُمْ بِالْمُؤْمِنِينَ رَؤُوفٌ رَّحِيمٌ .)

ويصفه حسّان رضي الله عنه بأوصاف يعجز عنها البلغاء . .

وأجمل منك لم ترى قط عيني *** وأحسن منك لم تلد النساء

خُلقت مبرءاً من كل عيب *** كأنك قد خُلقت كما تشاءُ

كان عطوفاً عليهم رؤوفاً بهم صلى الله عليه وسلم ولهذا لاغرو أن يقولوا حين دفنوه صلى الله عليه وسلم : " ما إن نفصنا التراب عن أيدينا حتى أنكرونا قلوبنا " وكيف لا ينكرون قلوبهم ...

لقد غيبوا علماً وحلماً ورحمةً *** عشية واروه الثرى لا يوسدُ

وراوحوا بجزنٍ ليس فيهم نبيهم *** وقد وهنت منهم ظهورٌ وأعضدُ

ووصف صلى الله عليه وسلم شاعر آخر فقال :

وإذا رحمت فأنت أم وأبٌ *** هذان في الدنيا هم الرحماء

وإذا خطبت فللمنابر هزة *** وإذا وعظت فللقلوب بكاء

هذا هو النبي صلى الله عليه وسلم وهذا هو هدي النبي صلى الله عليه وسلم صاحب القلب الكبير، القلب الرحيم العطوف الذي مع ما يحمله صلى الله عليه وسلم من عبء الرسالة وهم حمل هذه الديانة والشريعة إلى البشرية كلها مع ذلك كله يجد في قلبه صلى الله عليه وسلم الغلام مكاناً له، والحيوان يجد مكاناً له لرأفته ورحمته صلى الله عليه وسلم .

أبعد ذلك كله نطالب الناس أن يتجردوا عن عواطفهم ومشاعرهم وعمّا جبلهم الله عز وجل عليه

رابعاً: للعاطفة أثرها الذي ينكر في إذكاء حماسة المسلمين للجهاد في سبيل الله ونزال العدو، لقد وقف المسلمون في غزوة مؤتة حين بلغهم جمع الروم وقفوا يتشاورون ماذا يصنعون؟ هل يطلبون مدداً من النبي صلى الله عليه وسلم أم يرجعون؟

قال ابن اسحاق ثم مضوا حتى نزلوا معانا من أرض الشام فبلغ الناس أن هرقل قد نزل مآب من أرض البلقاء في مائة ألف من الروم وانضم إليه من لحم وجماد وبلقين وبهراء وبلي مائة ألف منهم عليهم رجل من بلي ثم أحد أراشة يقال له مالك بن رافلة وفي رواية يونس عن ابن إسحاق فبلغهم أن هرقل نزل بمآب في مائة ألف من الروم ومائة ألف من المستعربة فلما بلغ ذلك المسلمين أقاموا على معان ليلتين ينظرون في أمرهم وقالوا نكتب إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم نخبره بعدد عدونا فيما أن يمدنا بالرجال، وإما أن يأمرنا بأمره فنمضي له، قال: فشجع الناس عبد الله بن رواحة، وقال: يا قوم والله إن التي تكروهون للتي خرجتم تطلبون الشهادة، وما نقاتل الناس بعدد ولا قوة ولا كثرة ما نقاتلهم إلا بهذا الدين الذي أكرمنا الله به، فانطلقوا فيما هي إحدى الحسينين: إما ظهور وإما شهادة، قال فقال الناس: قد والله صدق ابن رواحة فمضى الناس .

وقال ابن إسحاق فحدثني عبد الله بن أبي بكر أنه حدث عن زيد بن أرقم قال كنت يتيماً لعبد الله ابن رواحة في حجره فخرج بي في سفره ذلك مرديني على حقيبة رحله فو الله إنه ليسير ليلتئذ سمعته وهو ينشد أبياته هذه :

إذا أدنيني وحملت رحلي *** مسيرة أربع بعد بعد الحساء

فشأنك أنعم و خلاك ذم *** ولا أرجع إلى أهلي ورائي

وجاء المسلمون وغادروني *** بأرض الشام مستنهي الثواء

وردك كل ذي نسب قريب *** إلى الرحمن منقطع الإحاء

هنالك لا أبالي طلع بعل *** ولا نخل أسافلها رواء

قال زيد فلما سمعتهن منه بكيت فحففتي بالدرة وقال ما عليك يا لكع أن يرزقي الله الشهادة وترجع بين شعيتي الرجل .

وكأنك ترى في حال هذا الصحابي الجليل وقد خرج عقد العزيمة ألا يعود ويسأل الله عزوجل أن يخلفه المسلمون بأرض الشام

وحين قُتل صاحبه وتقدم، تردد وتلكأ فقال أبياتاً يستحث فيها نفسه :

أقسمت يانفس لتنزلنه *** لتنزلنه و لتكرهنة

مالي أراك تكرهين الجنة *** إن أجلب الناس وشدوا رنة

فيخاطب نفسه بهذه الأبيات ثم يدفعها إلى ميدان الشهادة، فيمضي رضي الله عنه مع صاحبيه وهكذا حين تقرأ في السيرة أنه قبل المعركة يجمع القائد

جنده وجيشه فيخاطبهم ويمجسهم ويحثهم على الاستشهاد في سبيل الله ويبين لهم فضل الشهادة وفضل الجهاد في سبيل الله، حتى يوقد حماسهم

وعزيمتهم إلى الجهاد في سبيل الله عز وجل أيسوغ بعد ذلك أن ندعوا إلى إلغاء الحماسة والعاطفة وهو يفعل فعله في النفوس ؟

حامساً: العاطفة شيء مهم في التربية، وحين يفقد المرابي العاطفة، فإنه ينشأ شاذاً وهي صورة نراها فيمن مات أبوه أو ماتت أمه، وترى عند زوجة أبيه

أو عند غيرها من النساء التي لاتشعر تجاهه بشعور الأم الحنون، كيف ينشأ هذا الشاب ؟ .

ذلك أن ثمة حاجة ملحة لهم فقدوها ألا وهي الحنان والعاطفة، ولهذا يتربى هذا الشاب بعقل أبيه وحجر أبيه ويتربى . أيضاً . بعاطفة أمه .

ولحكمة بليغة خلق الله عز وجل العاطفة في الأم، عاطفة تدوب عندها أي عاطفة تلتقي في نقطة اتزان مع عقل الأب وحصافته فيعيش الشاب ويعيش

الطفل بين هذين الخططين المتوازيين فيعيش متوازياً مستقراً .

وحين يُشدُّ أحد الخيطين أكثر من صاحبه، أو يفقد أحدهما فإنه يعيش عيشة غير مستقرة، ومن ثم فلا غنى للصغير عمن يحوطه بالعاطفة، وعمن يحنّ

عليه ويشفق عليه .

وحيث ينشأ خلاف ذلك فإن الغالب فيه أن ينشأ فاقداً لهذا الأحساس، وفاقداً لهذا الشعور .

إننا مع ذلك كله نسمع من يدعو إلى إلغاء العاطفة، بل من يُدرج العاطفة ضمن مراتب الجرح، فيصف فلاناً بأنه صاحب عاطفة، أو بأنه متحمس، وكم نرى العتبي واللوم على ذلك الذي أعاظه انتهاك حرمة من حُرّم الله عز وجل فدارت حماليق عينه وغضب الله عز وجل، حينئذ يوصف بأنه متحمس، طائش، وبأنه لا يحسب عواقب الأمور .

أما ذلك الذي يرى المنكرات ويرى مصائب المسلمين ويرى جسد المسلمين يُقطع إرباً إرباً ومع ذلك لا تهتز مشاعره، ولا تتحرك عواطفه، ذلك يوصف بأنه رجل حكيم حصيف لبيب يضع الأمور في مواضعها !!

إنني أحسب أن هذه قسمة ضيزى، أحسب أن هذا جوراً في الحكم.

ولقد كان الغضب والحمية لدين الله عز وجل خلقاً عند أصحاب النبي صلى الله عليه وسلم ، بل قبل ذلك عند النبي صلى الله عليه وسلم، كان صلى الله عليه وسلم هيناً سهلاً لِيناً فإذا انتهكت محارم الله لم يقم لغضبه شيء ويوصف أصحاب النبي صلى الله عليه وسلم بأنهم كانوا يتناشدون الشعر فإذا أريد أحدهم على دينه (دارت حماليق عينه) أليس هذا تعبيراً عن الغضب والغيرة لحرمة الله عز وجل فكيف نصنع بتلك المواقف من سلف الأمة التي وقفوا فيها غضباً وحمية لدين الله عز وجل وقالوا كلمة الحق مدوِّيةً مجلجلة واضحة صريحة ! قالوها ولا شك أن الذي دفعهم لذلك الحماس والغضب لله

نعم لكنها عاطفة صادقة وحماسة صادقة، فالمطالبة بإلغاء الحماسة والعاطفة، مطالبة بتغيير خلق الله عز وجل، وتغيير سجية فطر الله سبحانه عباده عليها .

وكما أننا ننكر على من يكون دافعه ووقوده الحماس والعاطفة وحدها، فإننا أيضاً ينبغي أن ننكر وبنفس القدر على ذلك المتبلد الحس، الذي يرى مصائب المسلمين، ويرى دماء المسلمين تجري ويرى حُرّمات الله تُنتهك ويرى دين الله عز وجل يُنقض عروة عروة، ومع ذلك لا يحرك فيه ساكناً، ولا يثير فيه حمية، ولا يغضب لله عز وجل .

ننتقل بعد ذلك إلى الحديث عن الشق الثاني، وهو :

الإغراق في العاطفة

إن الوسط سنة الله عز وجل في الحياة، فالمسجد الذي نصلي فيه، حين يزداد فيه التبريد يصبح حدّاً مزعجاً، لا نطيق الصبر عليه، وحين ينقص عن القدر المعقول، يؤلم الناس الحر، ويزعجهم فلا يُطيقون الصبر عليه . وهكذا الطعام حين يكون بالغ العذوبة لا يستسيغه المرء، وحين يكون بالغ الملوحة كذلك، وشأن الله عز وجل في الحياة كلها " الوسط . "

والتطرف أمر مرفوض، ودين الله عز وجل قائم على الوسط .

وهو وسط بين الغلو والجفاء، فكما أن إهمال العاطفة وإلغائها أمر مرفوض، فالإغراق فيها والتحليق في التجاوب معها هو الآخر أمر مرفوض وينبغي أن نكون وسطاً بين هذا وذاك .

وإن كنا أفضنا في الحديث عن الشق الأول إلا أنني أرى أننا . معشر جيل الصحوة . أحوج ما نكون إلى الحديث عن الشق الثاني وهو الإغراق في العاطفة

فنحن نعاني من إغراق في العاطفة، تختلف في صورها ومظاهرها، وبمجالاتها .

الصورة الأولى

أن تحكمنا العاطفة في الحكم والتقييم، فحين نحكم على فلان من الناس، سلباً أو إيجاباً، وحين نحكم على عمل من الأعمال الإصلاحية، والأعمال الإسلامية، وحين نقوم الناس، فإننا لا يسوغ أن نندفع وراء عواطفنا، فنفرط في المدح والثناء، ونُخلِّق في أجوائها بعيداً عن الرؤية الأخرى . أي جوانب القصور، وجوانب الخلل .

فلا يسوغ حين نقوم أعمالنا وجهودنا، أن تكون العاطفة هي المعيار الأوحد للتقييم والحكم، ومن يحكّم العاطفة في حكمه، لا بد أن يكون شخصية متطرفة إما ثناءً أو ذمّاً، إما سلباً أو إيجاباً . كثيرة هي الأحكام التي نطلقها من وحي العاطفة فقط، في أحكامنا ومواقفنا من الرجال والأعمال والجهود

والمواقف، كثيراً ما يكون الحاكم الأول والأخير، والقاضي والشهود والمدعي هو العاطفة وحدها .

وحينئذ لا بد أن يكون الحكم حكماً جائراً، حكماً بعيداً عن العدل، إننا ومع تأكيدنا على أن الشناء على من يُحسن أمر مطلوب، وأن الإعجاب بمن يستحق الإعجاب أمر لا يُدعى إلى إغائه والتخلي عنه. لكننا مع ذلك لا يسوغ أن نُفرط، ولا يسوغ أن تحكمننا العاطفة وحدها في ذلك، وكثيراً ما تتحكم العاطفة في تقويم مواقف كثيرة من مواقف العمل الإسلامي، فتفقد إلى نتائج مؤلمة .

اضرب لكم مثلاً : تجربة عشناها، كنا أغرقنا فيها، وتجاوزنا فيها مع العاطفة أكثر مما ينبغي، تجربة الجهاد الأفغاني، لقد بدأ هذا الجهاد، وقد نسيت الأمة الجهاد كله، بدأ وقد ضرب على الأمة الدل والهوان، وظنت الأمة أنها لن تعرف الجهاد ولن ترى الجهاد . وصار حتى الذين يُدرسون الفقه يقفر بعضهم باب الجهاد لأنه لم يعد له مجال وميدان، فجاء أولئك وأحيوا في الأمة هذه الفريضة، وأحيوا سنة قد أميتت وفريضة قد نسيتها الأمة، وحينئذ استفاقت الأمة، استفاقت على هذا الصوت، واستفاقت إلى داعي الجهاد، وصدمت بأولئك الذين خرجوا في تلك البلاد وقاموا لله عز وجل وأحيوا الجهاد في سبيل الله، وكان جهاداً حقاً ولا شك، وقام بدور في إحياء الأمة ولا شك، لا يسوغ أبداً أن يُطوى، ولا يسوغ أن يُهمل .

لكن الذي حصل أننا أغرقنا كثيراً في العاطفة .

لقد بدأ الجهاد وفيه أخطاء . شأن البشر . وفيه انحرافات . شأن البشر . وفيه خلافات . شأن جهود البشر . فما بالكم بهذا الواقع الذي تعيشه الأمة، وما الجهاد الأفغاني، وما الأعمال الإسلامية كلها إلا إفراز لواقع الأمة الذي تعيشه

وبدأ الجهاد وفيه ما فيه، من خطأ وخلل وفرقة وانحراف وفي الصف منافقون، ومع ذلك كله كان جهاداً شرعياً، كان جهاداً يستحق الدعم من الأمة، وأن تقف في صفه، لكن الذي حصل أننا أغرقنا في العاطفة فرفعنا منزلة أولئك إلى منزلة قريبة من أصحاب النبي صلى الله عليه وسلم وإلى الملائكة، وصرنا نفرط في الحديث عن الكرامات، ونستدل بها ومنها ما كان صحيحاً، وما كان منها لا يقبله عقل ولا منطق، بل ما كان منها من رواية أهل الخرافة الذين اعتدنا منهم هذه الأباطيل، وصرنا نتهم من يُشكك في شيء منها بأنه من المخذلين، صرنا نتهم من يتحدث عن أخطاء الجهاد، وعن أخطاء المجاهدين ومن يُطالب بتقوية الصف، بأنه من المعوقين، فكنا دائماً نسمع التستر على الأخطاء، ودفن العيوب وكنا نتجارب في عاطفة جياشة، ونتصور أن ذكر الأخطاء والحديث عنها لا ينبغي، ولا يحقق المصلحة ويجعل الأمة لا تتجارب مع هذا الجهاد، وطال عمر الجهاد وجاء وقت قطف الثمر، وما الذي حصل؟! وماذا كان موقف الناس ؟!

إن موقفنا لا يزال، لازلنا غير آسفين على رباك واحد قدمناه للمجاهدين، ولا زلنا غير آسفين على كلمة قلناها في دعمهم لأننا نرى أنها كلمة حق، ولا زلنا لم نغيّر موقفنا .

لكننا نرى أننا نحن السبب في هذا الخطأ، حيث كنا نتجارب مع العاطفة كثيراً، ونرفض الموضوعية، ونرفض النقد، ونرفض المصارحة، حيث إن الجهاد أوقد عاطفة في نفوسنا، لم نستطع أن نضبظها، ونحكمها فيما بعد، حتى وصلنا إلى هذه المرحلة، التي يدمينا جميعاً ويؤلمنا أن نسمع تصريح الزعيم الروسي السابق " جورباتشوف " (حين يقول) : لو علمنا أن الأفغان سيصنعون ما صنعوا لسلمناهم كابول منذ زمن بعيد . (!!)

كم يدرك قلبك المأساة والحزن والأسى وأنت ترى الآن السلاح الذي كان وراءه أموال المسلمين، وترى أولئك الذين صدعوا على جماجم الشهداء من كل بقاع المسلمين، ترى أحاهم يوجّه السلاح والرصاص لأخيه .

إنني هنا لست بصدد تقويم هذا العمل، وهذا الجهاد - وهو مع ذلك لا يزال مفخرة من مفاخر الأمة، وإنجازاً من إنجازاتها - لكن الشاهد هنا أننا في تعاملنا مع هذا الحدث كنا نتجارب كثيراً مع العاطفة، وكنا نمارس الإرهاب الفكري ونمارس التثييط ضد أي صوت ناصح يدعو إلى تقوية الصف ويدعو إلى تصحيح المسيرة، وأخشى . أيضاً . أن يقع الخطأ مثله وها نحن الآن نشهد الصحوة المباركة، مع ما فيها من إنجازات ففيها أمراض بحاجة إلى علاج، بحاجة إلى مراجعة، بحاجة إلى مصارحة، بحاجة إلى أن نتحدث عن أخطائها، تحت ضوء الشمس وفي وضح النهار، فأرجو أن لا تسيطر علينا العاطفة مرة أخرى، فتدعونا إلى التستر على الأخطاء، ودفن العيوب، حتى تستفحل حينئذ وتستعصي على العلاج والمداواة

إذن من الإغراق في العاطفة أن تكون العاطفة وسيلة للحكم والتقويم

الصورة الثانية: كون العاطفة هي الخرك للعمل

ومن الإغراق في العاطفة . أيضاً . أن تكون هي الدافع الوحيد للعمل، أن يتجارب المرء مع عاطفته، فيعمل عملاً، أو يتخذ قراراً، أو يقف موقفاً، والدافع

الأول والوحيد له هو العاطفة، لاغير، وهذا عنوان الفشل والانحراف في العواطف .

ومع عدم إهمالنا لدور العاطفة ومع أننا نرى أنه لا بد أن يدفع المرء إلى أي عمل، حماس، وعاطفة تتوقد في قلبه، ونرى أن من يفقد العاطفة لا يمكن أن يحمل الدافع لعمل وإنجاز - مع ذلك كله - فإننا نرى أن العاطفة وحدها حين تكون الدافع للعمل، فإنها ستقود إلى نتائج غير محمودة، ونرى أن التجاوب والإغراق في التفاعل مع العاطفة وحدها، أنه إهمال للطبيعة الإنسانية حتماً، فقد خلق الله الإنسان بعقل وحلم وعاطفة، خلقه الله عز وجل بمشاعر وخصائص شتى، والموقف الذي يقفه المرء ينبغي أن يكون إفراراً لتفاعل كل هذه الخصائص التي فطر الله عز وجل الإنسان عليها، أما حين يكون إفراراً لعامل واحد فقط فهذا إغراق في العاطفة وغلو وتطرف .

الصورة الثالثة: العلاقات العاطفية

ومن الإغراق في العاطفة : العلاقات العاطفية التي قد تنشأ بين بعض الشباب، أو بعض الفتيات، فقد ينشأ بين شابين أو فتاتين علاقة ومحبة يتجاوز قدرها، وتعلو حرارتها حتى تتجاوز القدر الذي ينبغي أن تقف عنده، فتتحول إلى عاطفة جيّاشة، وتتجاوز ذلك الدافع الأول الذي دفع إليها ألا وهو الحب في الله .

وهي صور ومواقف نراها جميعاً، وكثيراً ما ترد إليّ هذه الشكوى، إما سؤال في محاضرة، أو رسالة يحملها إليّ البريد، وهي رسائل مؤثرة يحكي صاحبها معاناته مع هذا الجحيم الذي يعيشه من لأواء هذه العلاقة العاطفية ويبحث عن الخلاص والمخرج، والكثير من هؤلاء يطلب مني أن لا أنشر رسالته، مع أنني أعرف أنه لن يُعترف من وراء ذلك، لكن ما دمت قد استؤمنت على ذلك، فلا يجوز أن تخون من ائتمنتك، وإلا قرأت عليكم بعض تلك الرسائل التي تصوّر لكم عمق المعاناة التي يعيشها مثل هذا الشاب .

قد تبدأ هذه العلاقة حباً في الله عز وجل ثم تتطور إلى حد يتجاوز بعد ذلك هذا القدر، تتحول إلى مشاعر عاطفية يُدّيهها فلان والآخر، ويحاول كل منهما أن يُغلّف هذه العلاقة بغلاف الحب في الله، ويحاول أن يطعم هذا اللقاء بشيء من التواصل وشيء من التعاون على طاعة الله عز وجل، وهي مكائد وحيل نفسية شيطانية حتى يَغفُل عن الداء، والحرك الأساس .

وحين تستحكم حينئذ يصعب ويُعزُّ الفراق، فحين ترى زيدا فأنت تنتظر قطعاً أن يأتي عمرو، وحين يعتذر زيد عن المشاركة فهذا يعني بالضرورة أن يعتذر عمرو هو الآخر وليس ثمة سبب إلا أنه قد اعتذر، وحين يكون الأول مشغولاً مع والده، فسيكون الآخر مشغولاً مع والدته، وإن لم يكن كذلك فثمة شغل هنا أو هناك، والقضية تتحول إلى أن يربط مصيره بمصير فلان من الناس، حتى لا يصير على فراقه، ولا عن لقاءه، وهكذا الشأن أيضاً عند الفتيات .

إنها صورة من الإغراق في العاطفة والتجاوب معها، صورة تقود إلى نتائج خطيرة، صورة تجعل هذه العاطفة تُحجّب عن غير هذا الشاب، فلا يُحب في الله إلا من أحب هذا الرجل ولا يبغض في الله إلا من أبغض هذا الرجل، ويصبح هذا الرجل هو مقياسه والآخر يبادل له الشعور نفسه، وأما أصحابه وخلائقه وإخوانه فلم يعد لهم مكان فسيح في قلبه حيث

أتاه هواه قبل أن يعرف الهوى *** فصادف قلباً خالياً فتمكنا

فاستحكمت هذه العلاقة واستحكمت هذه المحبة حتى لم يعد في قلب كل واحد منهما مكان لغير صاحبه، ويكتشف أو يكتشفان الخطأ لكن بعد فوات الآوان، وحين يكون قد انساق مع هذه العاطفة وتجاوب معها فيصعب عليه التراجع حينئذ ويأتي بيثُّ الشكوى ويطرح السؤال كيف الخلاص؟ أشعر أنها ليست محبة خالصة لله، أشعر بعمق المأساة والمعاناة إلى غير ذلك

لكنه حينئذ أصبح لا يطيق الصبر والفراق، فيبحث عن العلاج حين قد صُعِبَ عليه ذلك، ولو كان منطقيّاً، وجاداً، وكان مقتصداً في بذل المشاعر العاطفية والعبارات التي ترقق العاطفة، لاعتدل فيها .

نقول ذلك ونحن لا نرفض المحبة في الله، بل لا نرفض الطبيعة التي تجعل فلاناً من الناس يشعر بارتياح لصاحبه، ويشعر أنه يميل إليه أكثر من غيره من الناس وهذه فطرة فطر الله الناس عليها (الأرواح جنود مجنّدة) لكن أيضاً يبقى هذا بقدر معين محدود إذا تجاوزه تحول إلى مرض وداء . عافانا الله وإياكم

وما على من ابتليّ بمثل هذه المشاعر إلا أن يقطع الطريق من أوله، حيث قد يصل إلى مرحلة قد يشق عليه الرجوع بعدها .

الصورة الرابعة: التربية العاطفية

فقد تسيطر العاطفة على المرء أياً كان أباً أو أستاذاً أو معلماً فيتعامل مع من يريه بعاطفة جيّاشة ويتجاوب مع مشاعره، وتسهم هذه العاطفة في حجب الرؤية السليمة والصحيحة لهذا المرء، الرؤية لواقع من يريه، وتسهم هذه العاطفة في حجب ما يحتاج إليه، فهو مع حاجته إلى الترغيب، يحتاج إلى الترهيب، ومع حاجته إلى الحب والحنان، يحتاج إلى نوع من الجفاء حين ينفع الجفاء، والخشونة قد تنفع فهي كاليد تغسل أختها . إن إغراق المرء في العاطفة، يحجب عنه الأخطاء، ويحجب عنه العيوب، يحجب عنه الموضوعية، يحجب عنه الحزم الذي يُحتاج إليه في مواقف الحزم، فينساق حينئذ تجاوباً مع هذه العاطفة الجيّاشة، ويتخذ مواقف وقراراته ويرسل برامج استجابةً لتلك العاطفة، فهو يخشى أن يملّ الشباب، يخشى أن يتضايق الشباب، يخشى أن يسأم الشباب يريد أن يُنْفَسَ عن الشباب، ولا تكاد تجد عنواناً أدق لهذه الأوهام وهذه المخاوف إلا التربية العاطفية . وبعد ذلك يتعامل هذا الشاب مع غير صاحبه فلا يطبق الفراق للأول، وحين ترى من تربيه لا يطبق فراقك، ويضمن إليك حينئذ زائداً فهذا عنوان إغراقك في العاطفة، فإنك أيضاً ينبغي أن تربى تلميذك، وينبغي أن تربى من تحتك على أتم الاستعداد أن يتخلى لا كرهاً، لا رغبةً عنك إنما حين يكون الأول أن يتخلى، حين يكون الأول أن يفارق، نعم قد يشعر بحنين كم منزل في الأرض يألفه الفتى*** وحينئذ يبدأ لأول منزل

لكن حين يزداد هذا الحنين فيتأثر القرار بهذا الحنين، حين يساوم على هذا القرار فهذا دليل على إغراق في التربية العاطفية، وحدلاً نُقنع به أنفسنا أن هذا عنوان نجحنا، أن هذا عنوان إقناعنا للآخرين، وليس هذا إلا حيلة نفسية نخادع فيها أنفسنا . الله الله في هذا النشأ، الله الله في هذا الجيل، إننا معشر الشباب، معشر المرءين بحاجة إلى جيل حازم، بحاجة إلى جيل يتحمل المسؤولية، بحاجة إلى جيل ينتظر أن يُقال له " لا " فيستجيب، بحاجة إلى جيل ينتظر أن يُقال له سر في غير هذا الطريق فيسير في غير هذا الطريق . أما الجيل الذي لا يتجاوب إلا مع عواطفه، ومع مشاعره فهذا لا يُثبَّت وقت المحنة، ولا وقت الفتنة ولا يؤمل فيه خيرٌ، وحين تغرق العاطفة في هذه الصور أو غيرها، فإننا لن نجني من الشوك العنب . إننا سنحني أولاً الغلو ومجانبة الاعتدال، الغلو قبولاً أو رفضاً والغلو والتطرف أمر مرفوض، ترفضه الطبائع السوية والمستقيمة والسليمة، فضلاً عن المتأدّب بأدب الشريعة وهداياها .

وها أنت ترى أنك بمجرد أن تصف فلاناً بأنه غالٌّ أو متطرف فإن هذا وحده يكفي في التنفير منه، ونقد موقفه وطريقته، إن المحرك الأول للغلو والتطرف والإفراط هو العاطفة، فالغلو في المدح والثناء ليس إلا تجاوباً مع العاطفة والغلو في الحُبِّ والتعلق هو الآخر، والغلو في الرفض والرد هو الآخر كذلك . والإغراق في العاطفة مدعاة لمجانبة العدل والإنصاف، فحين يقبل، يقبل جملة ، وحين يرفض، يرفض جملة . إن صاحب العاطفة الذي يتجاوب معها لا يملك أن يضع الأمور في نصابها، لا يملك أن يقول هذا صواب وهذا خطأ، لا يملك أن يزن الأمور بميزان العدل، فهو لا يحمل إلا حكمين لا ثالث لهما القبول والرفض، الحب المغرق فيه، والبغض المغرق فيه . أما طريق الوسط والعدل والإنصاف فهو لا يملكه، وهذا شأن من يشتت ويتطرف، لقد تطرف هو أولاً فاستخدم ميزاناً واحداً، وسار على طريق واحد، هو طريق العاطفة فقاده إلى هذه النتيجة والنهاية المتطرفة، وهو أيضاً يقودنا إلى الوصول إلى نتائج غير سليمة، وغير منطقية وكثيراً ما نجني من حماسة لم تُضبط ولم توزن، أو نجني من عاطفة لم تحكم ولم توزن بميزان العقل والشرع، كثيراً ما نجني منها المواقف الخاطئة، والنتائج التي لا يقتصر وبالها على صاحبها، ولعلكم تتساءلون بعد ذلك ما العلاج؟! !

قد أكون أسهبت وأطلت في وصف المرض والداء، ولكنني أشعر أن وصف الداء يتضمن في ثناياه وصف العلاج والداء . أشعر أننا حين نذكر أن إهمال العاطفة جملة أمر مرفوض، فإن هذا يعني، أن نضع عواطفنا في مواضعها، وأن نعرف أن من الإيمان أن يتألم المسلم لآلام إخوانه، وأن يرحم، وأن يعطف، وأن يُشْفِق، وأن يتحمّس في مواضع الحماس، ويرحم في مواضع الرحمة، ويُشْفِق في مواضع الشفقة، ويُحِبُّ في مواضع الحب .

ونشعر أيضاً أن الإغراق في العاطفة هو الآخر أمر مرفوض، وأنا كما قلت نُعاني من جيلنا المبارك الإغراق في العاطفة أكثر من الإهمال . ونعاني من مواقف كثيرة، نكون فيها أكثر تجاوباً مع العاطفة، فالحل يتمثلُ في " أن نزن مواقفنا " وأن نزن أعمالنا وأن نفكر فيها، وأن نشعر بأن الله عز

وجل كما خلق فينا عواطف فقد خلق فينا أيضاً عقلاً وحلماً وأعطانا سبحانه وتعالى علماً بكتابه سبحانه وتعالى، وسنة نبيه صلى الله عليه وسلم، فالله عز وجل قد أعطانا موازين وقيم غير هذا الميزان وحده .
وحيث لا نملك إلا هذه الصنعة ولا نزن إلا بهذا الميزان، فإن هذا عنوان التطرف والغلو .
أرى أن العدل والإنصاف، وزن الأمور والتأمل فيها، والمراجعة مما يُعِيننا كثيراً على تجاوز هذه النتائج والآثار السلبية، ويعدنا عن الشطط والغلو، وكلاهما غلو، الرفض والإهمال غلو، والإغراق والمبالغة في التجاوب هو الآخر أيضاً غلو، والوسط بين هذين الطريقين وبين هذين السبيلين .
أسأل الله عز وجل أن يوفقنا وإياكم لطاعته وأن ينجبنا وإياكم أسباب معصيته وسخطه ويزقنا وإياكم العلم النافع والعمل الصالح؛ إنه سميع مجيب، وصلى الله وسلم على نبينا محمد وآله وصحبه.