
المعلقات

عنوان الورقة :

حتى نكون لُحمةً واحدة

مقدمها :

الأستاذ / أحمد بن حمد البوعلي

ملخص الورقة

تتعلق هذه الورقة البحثية من قول الله تبارك وتعالى " وجعلناكم شعوباً وقبائل لتعارفوا " فالأصل بين الناس التقارب والتعارف، لا التمايز والتباعد، وكما قال المصطفى صلى الله عليه وسلم " لأن تخالط الناس وتصبر على أذاهم خير لك من أن تعتزلهم "، فالتواصل في دنيا الناس ضرورة اجتماعية، فالإنسان اجتماعي بطبيعة لا يستطيع أن يعيش في عزلة، بل أن أحد وسائل العقاب لبني البشر هو عزلهم عن الناس.

وفي هذا السياق سيقدم البحث تفصيلاً لمفهوم التواصل في المجتمعات، وذلك من خلال تأصيل معنى التواصل ببعديه الشرعي والاجتماعي، وإسقاط هذه الأبعاد على واقع العمل الخيري، لذلك لن يقتصر البحث على جوانب نظرية وإنما محاولة الاستفادة من هذه المعاني لتوطيد الصلة بين المؤسسات الخيرية والمجتمع، وتحقيق التواصل الفعال بينهما. ويقدم البحث هذه النظرة في مقدمة وثلاثة فصول :

يتناول الفصل الأول التواصل فريضة شرعية وضرورة بشرية وذلك من خلال ثلاث مباحث، الأول التواصل فريضة شرعية والثاني التواصل ضرورة بشرية والثالث التواصل ودوره في تواصل المجتمع.

ويتناول الفصل الثاني الأبعاد الفنية للتواصل ويتناولها في ثلاث مباحث، ويدرس البحث في المبحث الأول عناصر عملية التواصل في المبحث الثاني أهداف التواصل وبيان آلية تحقيقها ثم في المبحث الثالث معايير التواصل الفعال.

أما الفصل الثالث فيتناول جسور التواصل بين العمل الخيري والمجتمع في محاولة للنظر على عناصر عملية التواصل عند بناء هذه الجسور حيث يتم بحث هذا الأثر في مبحثين: الأول جسور التواصل في المؤسسات الخيرية. أما المبحث الثاني فيتناول تطبيقات التواصل في العمل الخيري في نظرة تقويمية لواقع المؤسسات الخيرية وتعاملها مع هذه النقطة الحيوية والتي تشكل جزءاً من تثبيت وجودها في المجتمع.

وأخيراً يقدم البحث توصيات في خاتمته في شكل نقاط مختصرة للمؤسسات الخيرية للاستفادة منها في مد جسور التواصل بينها وبين المجتمع.

مقدمة

لا يستطيع الفرد القيام بمهامه ووظائفه الكاملة في المجتمع دون معرفته بأسس وقواعد الاتصال والتواصل مع الآخرين ، والاتصال مهارة مثلها مثل كل المهارات يمكن اكتسابها بالمران والتدريب، لذلك على الفرد الراغب في تحسين اتصاله بالمجتمع يمكنه أن يبذل المزيد من الجهد في هذا الصدد.

وقد كانت المؤسسات الخيرية تعتمد في تواصلها بالمجتمع على ممارستها دور المستقبل، وكان المتبرعون يلعبون دور المرسل، بمعنى أن المرسل هو الراغب في الاتصال وصاحب الحاجة هو المتبرع، بينما تمارس المؤسسات الخيرية عدداً محدوداً من وسائل الاتصال كالمحاضرة أو توزيع نشرة إعلامية أو استخدام الملصقات كالبوسترات لتشجيع المتبرعين على لعب هذا الدور، إلا أنه في السنوات الأخيرة تغيرت هذه القاعدة إلى حد ما حيث أخذت المؤسسات الخيرية المبادرة لتلعب دور المرسل في اتصالها بالمجتمع مستخدمة في ذلك كافة وسائل الاتصال لإبراز دورها في المجتمع، بل وحاولت أن يكون لها السبق في العديد منها، ولعل هذا الأمر دفع لتقوية تواصل هذه المؤسسات مع المجتمع في وقت كانت معرضة فيه لهجمة شرسة غير مبررة من أكثر من جهة وبأكثر من وسيلة.

وبما أن المؤسسات الخيرية تقوم بدور رئيس في نقل وتوصيل الخير من وإلى الأفراد في المجتمع لذا كان من المهم جداً عليها أن تعرف أسرار وخفايا فن الاتصال والتواصل مع الآخرين وذلك لتقوم بواجبها على أكمل وجه.

الفصل الأول

التواصل فريضة شرعية وضرورة بشرية

يستحوذ موضوع التواصل - الاتصال - على نصيب الأسد من بين الموضوعات الأكثر أهمية في المراكز البحثية وذلك لحاجة المجتمع الشديدة للارتقاء بمفاهيمه واستخدامه بالطريقة التي تعود بالنفع على المجتمع وأفراده، ومع دخول القرن الحادي والعشرين أو كما يحلو للبعض تسميته بالقرن الإلكتروني - الرقمي - تتعدد وسائل التواصل بين الأفراد بعضهم البعض وبين الأفراد ومؤسسات المجتمع المختلفة، ومن بين الوسائل المطروحة حالياً ما كان حُلماً، إلا أنه مع التقدم التكنولوجي الهائل تحولت الأحلام إلى حقائق، فأصبح بالإمكان أن يتواصل الفرد الكائن في جزيرة في أقصى الأرض مع غيره الكائن في أدناها بالصوت والصورة وتبادل الأحاسيس المختلفة ومتابعة ردود الفعل لكليهما بدقة متناهية.

ويضرب التواصل بجذوره في الشريعة الإسلامية منذ بعثة رسول الله صلى الله عليه وسلم، مروراً بالنصوص القرآنية، وسنة المصطفى صلى الله عليه وسلم، ثم بسيرة صحابته الكرام رضوان الله عليهم جميعاً، ليؤكد فرضية القيام بالتواصل على كل مسلم يؤمن بالله واليوم الآخر. كما تثبت التجارب وتؤكد الدراسات العلمية بأن التواصل ضرورة بشرية لانطلاقه من قاعدة أن الإنسان اجتماعي بطبعه، يحتاج إلى الآخرين، كما أن الآخرين في حاجة إليه لتستمر الحياة بينهم وتتم المنفعة فيما بينهم، ويعتبر قطع التواصل وسيلة من وسائل العقاب التي يعاقب بها البشر، فالعزلة للبشر ضد الفطرة التي تقوم على تبادل الأحاسيس والمشاعر بين البشر في دنيا الناس.

المبحث الأول

التواصل فريضة شرعية

يعاني المسلم المعاصر من عدة مشاكل ، كان من أبرزها في القرن الماضي ودخل بها في القرن الحادي والعشرين ضمور الجانب الجماعي في حياته المعاصرة وارتباطه بأحداث خارجية أكثر من ارتباطه بأصول الوعي والإدراك لخصائص مجتمعه المسلم ؛ كما يعاني - كذلك - من ضعف الأعمال الجماعية وقلتها ، وعدم نجاحها ، وصعوبة تأقلمه معها. ولقد كان لهاتين المشكلتين أثر بالغ في المشاكل التي تعانيها المجتمعات الإسلامية كماً ونوعاً ، فالبناء الاجتماعي بوجه عام يعتمد على الفرد الذي يعد اللبنة الأولى فيه ، والأسرة التي تمثل ثاني حلقات المجتمع ، ثم مؤسسات المجتمع المختلفة. وتترابط هذه الحلقات بشبكة العلاقات التي تشكل التواصل بين الفرد وأسرته ، والأسر فيما بينها ، والفرد والأسر مع مؤسسات المجتمع المختلفة ، وتضبط هذه الشبكة مجموعة من القيم والعادات والتقاليد والتشريعات الحاكمة في المجتمع والتي تنظم التواصل بين حلقات المجتمع.

التواصل في القرآن.

ولقد عالجت شرائع الإسلام وشعائره الجانب الجماعي في كيان المسلم^١ ، أما الشرائع التي رعت هذا الجانب فقد نقلت المجتمع من أفق القبيلة الضيق إلى أفق الأمة الواسع قال تعالى : (إن هذه أمكم واحدة وأنا ربكم فاعبدون)^٢ ، وقال تعالى أيضاً : (وإن هذه أمكم أمة واحدة وأنا ربكم فاتقون)^٣. ومن أجل أن تتحقق هذه النقلة دعت الشريعة الإسلامية الفرد إلى تصبير نفسه مع الجماعة والابتعاد عن شهوات النفس وحظوظها في الحياة الفردية لذلك أمر الله نبيه محمد صلى الله عليه وسلم (أن يصبر نفسه مع إخوانه فقال تعالى : (واصبر نفسك مع الذين

^١ <http://www.aldawah.net/hoom1/thmoor.htm>

^٢ سورة الأنبياء، الآية: ٩٢.

^٣ سورة المؤمنون، الآية: ٥٢.

يدعون ربهم بالغداة والعشي يريدون وجهه ولا تعد عينك عنهم تريد زينة الحياة الدنيا ولا تطع من أغفلنا قلبه عن ذكرنا واتبع هواه وكان أمره فرطاً^٤.

كما اعتبر القرآن التلاحم والترابط لتحقيق معنى التواصل من الأمور التي أمر الله بها عباده المؤمنين فحثهم على التزام الجماعة والتجمع لما في ذلك من خير وفائدة على الفرد ذاته، فقال تعالى: (واعتصموا بحبل الله جميعاً ولا تفرقوا)^٥. وقد نقل الطبري في تفسيره عن عبد الله بن مسعود (أنه قال في قوله تعالى: واعتصموا بحبل الله جميعاً "قال: حبل الله الجماعة". ونهى القرآن في مواضع أخرى عن الفرقة والاختلاف وقطع التواصل بين الناس، وعن العيش بطريقة فردية في معزل عن الناس فقال تعالى: (شرع لكم من الدين ما وصى به نوحاً والذي أوحينا إليك وما وصينا به إبراهيم وموسى وعيسى أن أقيموا الدين ولا تتفرقوا فيه)^٦ وقد نقل الطبري عن قتادة قوله تعالى: ولا تتفرقوا فيه "تعرفوا أن الفرقة هلكة وأن الجماعة ثقة".

التواصل في السنة النبوية المطهرة

لقد ورد بالسنة النبوية المطهرة أحاديث كثيرة تحض على الجماعة وتوصي بالتواصل بين أفرادها ، فقد جاء في خطبة عمر رضي الله عنه (بالجابية عندما نقل قول رسول الله صلى الله عليه وسلم) : "عليكم بالجماعة ، وإياكم والفرقة فإن الشيطان مع الواحد وهو من الاثنين أبعد . من أراد بحبوحه الجنة فليلزم الجماعة ، من سرته حسنته وساءته سيئته فذلكم المؤمن"^٧ .

^٤ سورة الكهف، الآية: ٢٨.

^٥ سورة آل عمران، الآية: ١٠٣.

^٦ سورة الشورى، الآية: ١٣.

^٧ رواه الترمذي .

وقد نهى رسول الله صلى الله عليه وسلم عن مفارقة الجماعة وقطع التواصل بين أفرادها فقال : "وأنا آمركم بخمس ، الله أمرني بهن : السمع والطاعة والجهاد والهجرة والجماعة فإنه من فارق الجماعة قيد شبر فقد خلع ربقة الإسلام من عنقه إلا أن يراجع"^٨.

وقد بين رسول الله صلى الله عليه وسلم في مواضع كثيرة خيرية الجماعة والتواصل بين أفرادها ، وأن الله يبارك هذا التواصل ويدعمه وأن من يقطع هذا التواصل سلك طريقه إلى النار ، فلقد بين صلى الله عليه وسلم بأن أمة محمد لا تجتمع على ضلالة وأن يد الله معها : فقد قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (: "إن الله لا يجمع أمتي على ضلالة ، ويد الله مع الجماعة ، ومن شذَّ شذَّ في النار"^٩ . كما وضَّح الرسول صلى الله عليه وسلم أن الجماعة رحمة والفرقة عذاب فقد نقل النعمان بن بشير عن الرسول (قوله : "الجماعة رحمة والفرقة عذاب"^{١٠} .

التواصل في شعائر الإسلام

وقد رعت شعائر الإسلام الجانب الجماعي في حياة المسلم ، ونمته ، وأعطته حقه ، فلو أخذنا الصلاة التي هي الشعيرة الأولى والأهم بين الشعائر التي يؤديها المسلم لوجدنا أن الإسلام أوجب على المسلم أن يؤدي فرضها في جماعة على أرجح الآراء ، في حين أنه فضّل أداء السنن منفرداً في البيت بعيداً عن أعين الناس ، ولا شك أن الحكمة من ذلك تلبية الجانبين الجماعي والفردي في فطرة المسلم ، وإن تفصيلات أداء صلاة الجماعة من حيث الوقوف في صف واحد والحرص على استقامة الصف ، ومتابعة الإمام في القيام والركوع والسجود وعدم استباقه في أي عمل من أعمال الصلاة مما ينمي جانب الالتزام الجماعي في نفسية المسلم وحياته ؛ وتأتي صلاة الجمعة التي فرض الشرع على المسلم أداءها كل أسبوع في المسجد مرحلة أرقى في تنمية الجانب الجماعي عند المسلم ، فالمجئ إلى المسجد واستماع الخطبة التي يحدث الخطيب فيها المسلم

^٨ رواه الترمذي

^٩ رواه الترمذي .

^{١٠} رواه ابن أبي عاصم في السنة.

بأمر إخوانه المسلمين ، ويصوّر له أحوالهم ليحدد له الواجبات التي يجب أن يقوم بها نحوهم ، تأتي مرحلة أرقى في التوعية والتبصير والربط بين المسلم وإخوانه الآخرين ؛ وتأتي صلاة العيد لتربط المسلم بأهل بلده جميعاً ، وهي مرحلة أرقى في الربط الجماعي ، ثم يأتي أداء الحج على المسلم مرة في العمر ليربطه بأمته الإسلامية ، فيلقى المسلم أثناء أدائه شعائر الحج إخوانه المسلمين على مختلف ألوانهم وأجناسهم ولغاتهم ، يلبسون لباساً واحداً ويؤدون شعائر واحدة في وقت واحد ، مما يدعم ربط المسلم بأمته وينمي الجانب الجماعي عنده.

التواصل في أخلاقيات المسلم

ولم يكتف الإسلام بتغذية الجانب الجماعي في حياة المسلم بسن التشريعات اللازمة له وفرض العبادات التي تؤدي إلى تميته ، بل زكّى الأخلاق المرتبطة به كالتضحية والإيثار وشجع المسلم على أن يكون معطاءً ، مفيداً لنفسه ، نافعاً لغيره ، وحثه على مجاهدة نفسه فيما لا يقدر فعله بطواعية وحب ، كما نقر من العزلة ، وحث على مخالطة الآخرين والصبر على أذاهم فقال صلى الله عليه وسلم : "المسلم إذا كان مخالطاً للناس ويصبر على أذاهم خير من المسلم الذي لا يخالط الناس ولا يصبر على أذاهم"¹¹ .

ويأتي خلق الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر الذروة في هذا المجال من ناحية الحرص على الجماعة والأمة ومتابعة أمورهما ، وتنمية المعروف فيهما ، وإبعاد شرور المنكر عنهما ، فقد حثت عدة آيات وأحاديث على خلق التضحية والإيثار وزكته فقال تعالى : (والذين تباؤوا الدار والإيمان يحبون من هاجر إليهم ولا يجدون في صدورهم حاجة مما أوتوا ويؤثرون على أنفسهم ولو كان بهم خصاصة ومن يوق شح نفسه فأولئك هم المفلحون)¹² . وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم (: "لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه"¹³ .

¹¹ رواه الترمذي

¹² سورة الحشر، الآية 9 .

¹³ رواه الترمذي

وقد وجّه الإسلام المسلم إلى فعل الخير نحو الآخرين في عدّة دوائر تبدأ بالمحافظة على نفسه من الشك والريبة وترك والشبهات ثم تثنى بوالديه ووسع هذه الدوائر حتى وصلت إلى كل الإنسانية مروراً بأقاربه وجيرانه ، فقال تعالى: (وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَكُمْ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا اللَّهَ وبالوالدين إحساناً وبذي القربى واليتامى والمساكين والجار ذي القربى والجار الجنب والصاحب بالجنب وابن السبيل)^{١٤} ، وقال الرسول (في الحث على الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر : "من رأى منكم منكراً فليغيره بيده فإن لم يستطع فبلسانه فإن لم يستطع فبقلبه وذلك أضعف الإيمان"^{١٥} .

إن التواصل المتمثل فيما يجب فعله في شبكة العلاقات في البناء الاجتماعي في المجتمعات الإسلامية ينعكس أثره في الجماعة وقوة ترابطها ، ومدى الفهم لدى أفراد المجتمع عن أهمية هذا الترابط ومرجعياته الشرعية في الإسلام ، واستعداد كل منهم للبدل والعطاء للوصول إلى المجتمع الإسلامي المنشود ، وبالمواصفات التي حددها له القرآن الكريم ، وحببت ورغبت في ذلك سنة المصطفى صلى الله عليه وسلم ، ومن ثم فالمسلم بموجب النصوص السابقة يجب عليه أن يلتزم بالجماعة وأن يكون عنصراً إيجابياً وفاعلاً فيها ، بل ويقدم أكثر مما هو مطلوب منه لينال الأجر والثواب ، والرضا من الله والظفر بجنته.

هكذا شرع الله وحكمه في الارتباط بالجماعة وحث المسلم على عدم التخلي عنها ، وذمه للعزلة وقطع أواصر العلاقات والتواصل بين أفراد المجتمع ، وتحفيز الأفراد في المجتمع المسلم على العطاء والتضحية والإيثار كأخلاق يتحلى بها المسلم الذي يحب الله ورسوله ، ويسعى إلى أن يؤثر ما عند الله على ما يطمع أن يحصل عليه في الدنيا.

^{١٤} سورة النساء، الآية ٣٦

^{١٥} رواه النسائي.

المبحث الثاني

التواصل ضرورة بشرية

التواصل هو العملية التي يتم بموجبها نقل معلومة أو خبرة من شخص إلى آخر أو إلى مجموعة من الناس، ويكون التواصل البشري (Human communication) وفق رموز معينة متفق عليها، سواء كانت تلك الرموز لفظية عبر اللغة أو غير لفظية في صورة الحركة وتعبيرات الوجه والإيماءات، وما يسمى بلغة الجسد¹⁶. وللتواصل طرفان أحدهما مرسل وهو من يبدأ بالتواصل، والآخر مستقبل وهو المتلقي لعملية المواصل، وبينهما رسالة والتي تأخذ الشكل اللفظي أو غير اللفظي، وتمر عبر أداة الاتصال التي تحمل هذه الرسالة، ويحيط بالتواصل بيئة أو محيط خارجي يؤثر ويتأثر بعملية الاتصال، وهناك تغذية راجعة للرسالة تعود للمرسل.

والتواصل بهذا التعريف لا يمكن الاستغناء عنه لبني البشر، فَمَنْ من البشر يستطيع أن يعيش منفرداً مهما أتاه الله من نعم، حتى أن التمتع بنعم الله تحتاج فيها إلى الآخرين لتنعم بها، فمن يملك المالي يحتاج لمن يشتري منه، ومن يبيع له، ولمن يخدمه، حتى أنه من الناحية المعنوية يحتاج إلى رؤية الفقير ومطالعة طريقة حياته حتى يحس أنه ممن أنعم الله عليهم، وإن لم ير ذلك لما أدرك النعمة التي منحه الله إياها.

وتظهر ضرورة التواصل من خلال نوعين من الاتصالات وهما:

أولاً: الاتصالات الرسمية

وهي اتصالات يغلب عليها الطابع الرسمي وتتم حسب اللوائح والقنوات الرسمية. ويمكن تقسيمها إلى عدة أقسام هي:

١- اتصالات من أعلى لأسفل. وفيها تصدر المعلومات والأفكار والمقترحات والأوامر من الأعلى منصباً إلى الأدنى بحسب التسلسل الإداري إن كنا في عمل إداري أو إلى الأقل شأنًا إذا كنا

¹⁶ http://www.moqatel.com/mokatel/data/Behoth/Mnfsia15/MostlhatNafsia/Mokatel20_2-2.htm

- نتكلم عن بناء اجتماعي ويهدف هذا النوع من الاتصال إلى توضيح أهداف التنظيم وتوجيه سلوكه وتنفيذ الخطط والبرامج المعدة ، و هو أكثر أنواع الاتصال شيوعاً.
- ٢- اتصالات من أسفل لأعلى . ويتضمن هذا النوع من الاتصال رد المستوى الأدنى على المستوى الأعلى ، لأي طلب رسمي مثلاً ، ويتضمن كذلك الاقتراحات ووجهات النظر حول الموضوعات المختلفة ، أو حتى تبليغ بعض الأمور بغض النظر عن طلبها من المستوى الأعلى أم لا ، ويرى المتخصصون وجوب إعطاء المجال لهذا النوع من الاتصال لأن يتم بحرية وذلك ليحدث التواصل الجيد بين المستوى الأدنى والأعلى.
- ٣- الاتصالات الأفقية. أو الاتصالات المستعرضة ومن أمثلتها الاتصالات التي تتم بين المستوى الإداري الواحد بهدف تنسيق الجهود فيما بينهم أو اكتساب معلومات أو أفكار جديدة ، وهذا النوع مهم جداً لتحقيق التقارب بين المستوى الإداري الواحد وتقليل المشكلات فيما بينهم.
- ٤- الاتصالات القطرية. ويكون الاتصال بين الأفراد في مستويات إدارية مختلفة ، ومن مزاياها سرعة التنسيق.

ثانياً: الاتصالات غير الرسمية:

- ويعتمد هذا النوع من الاتصالات على العلاقات الشخصية و الاجتماعية ، والمثال على هذا النوع من الاتصالات ما يتم بين الأفراد بشكل شخصي والحديث عن كافة الأمور الحياتية ، وتذوب فيها المناصب والمستويات الإدارية .
- وتؤثر الانفعالات على عملية الاتصال حيث إن حياة الإنسان تتميز بأنها متقلبة ومتغيرة باستمرار ، وهي مليئة بالتجارب المنوعة التي تبعث في النفس انفعالات عديدة كالحب والبغض ، الخوف ، القلق ، الأمن ، الفرح ، الحزن ، الغضب الطمأنينة ، الكآبة وغيرها من الانفعالات . وبدون الانفعالات يتحول الإنسان إلى جماد . وقد قام علماء النفس بوضع بعض القواعد التي تساعد على ضبط انفعالاتنا وسنذكرها الآن على ألا يهمل دور الأذكار والوضوء والصلاة وقراءة القرآن في إعادة التوازن النفسي إلى طبيعته . ومن أهم هذه القواعد ما يلي:
- التخلص من الطاقة الانفعالية: فعند شعور الفرد بالغضب مثلاً عليه ألا يصدر أي أمر قد يندم عليه فيما بعد بل يشغل نفسه بأي عمل يصرف من خلاله هذه الطاقة.

- القيام بأعمال مضادة للانفعال: وذلك من خلال تحويل انتباهه إلى أشياء أخرى ليساعده على تناسي موضوع الانفعال .
- استرخاء الجسم: بما أن الانفعال يُحدث توتراً وإجهاداً لعضلات الجسم فعلى الفرد هنا أن يحاول إزالة هذا التوتر والإجهاد من خلال الاسترخاء الجسمي، والنفسي في مكان هادئ ومريح، ويكون الاسترخاء النفسي بالوضوء والصلاة أو بقراءة القرآن والأذكار المأثورة.
- عدم البت في الأمور المهمة أثناء الانفعال: فالانفعال يعطل التفكير بصورة كبيرة ويفقد العقل تركيزه و يشوش على القدرة على رؤية الأمور على حقيقتها.

ويعتبر التواصل بين أفراد المجتمع ضرورة حتى تسير الحياة بشكل طبيعي، فمن كانت له حاجة لدى الآخر لعب دور المرسل، وتحكمت فيه السمات التي تضبط عملية الإرسال منه، ويحرص على أن يكون في أفضل حالاته حتى يرسل رسالته بطريقة واضحة وسليمة تضمن وصول مضمون الرسالة، كما يحرص على استخدام الأداة المناسبة التي تحمل رسالته لتضمن له ذلك، ويتلقى المستقبل رسالة المرسل رغبة منه في إتمام عملية التواصل سواء كان لتحقيق مصلحة خاصة له أو رغبته في مساعدة الطرف الآخر وكلا الأمرين يضمن تمام عملية التواصل لتحقيق هدفها الذي أراده المرسل ورغب في إتمامه المستقبل لتلك الرسالة.

ولما كانت الحاجة بين الناس لا تنتهي، حيث إن الشخص الطبيعي لا يستطيع أن يعيش بمفرده، فهو في حاجة للآخرين كما أن الآخرين في حاجة إليه، فإن عملية التواصل تعتبر ضرورة بشرية حتى يعيش الناس حياة طبيعية، فيقوم كل منهم بدوره في المجتمع مهما علا أو انخفض شأن الفرد في المجتمع، فالجميع في حاجة إلى الجميع، فالوزير لا يستغني عن حاجة الغفير، ولا الطبيب عن بائع الخضرة، فالناس بحاجتهم لبعضهم البعض تتكامل حياتهم، وتستقر أمورهم.

المبحث الثالث

التواصل ودوره في تكامل المجتمع

الفرد والجماعة قطبان متداخلان متكاملان، تربطهما ثقافة الاتصال وترتبط هذه الثقافة بهما.

فالفرد غير الجماعة، ويرتبط الفرد بالجماعة حتى إنه لا يمكن فهم الفرد، بل لا يمكن وجود الفرد والحديث عنه أصلاً، إلا في صلته وعلاقته بالجماعة، وإذا كان ما يجعل المجتمع مجتمعاً هو تلك العلاقات المتبادلة بين الأفراد وعمليات التواصل بينهما، فإن ما يميز هذه العلاقات عن غيرها هو نسق هذه العلاقات، وهو ما يطلق عليه عادةً اسم الثقافة التي بموجبها تتم عملية التواصل بأطرافها ووسائلها وأدواتها المختلفة.

فالثقافة، وهي مجموع العلاقات بين الفرد والجماعة والتي تؤسس على مضمون ثقافة المجتمع، لذلك يختلف مضمون الثقافة الضابطة لهذه العلاقات من مجتمع إلى آخر، فالمجتمع الذي تضبطه الثقافة الإسلامية يختلف تماماً عن المجتمع الذي تضبطه الثقافة العلمانية، فكل منهما مضمونه الذي يضبط عملية التواصل بين الأفراد فيما بينهما، وبين الفرد ومجمعه، وبين الفرد والمؤسسات الفاعلة في المجتمع، وبالتالي تختلف الأدوار المناطة بالأفراد والتكاليف التي يحملونها بها باختلاف هذا المضمون الثقافي.

من هناك كانت هذه الأقطاب الثلاثة، الفرد والجماعة والثقافة أقطاباً متكاملة لا يمكن أن يعزل أحدها عن القطبين الآخرين عزلاً تاماً، فلا يمكن عزل الفرد عن الجماعة وعن الثقافة، ولا يمكن قيام مجتمع دون أفراد ودون ثقافة، كما لا يمكن قيام علاقة بين الفرد والجماعة إلا من خلال الثقافة التي يعتمد عليها المجتمع ويرضى عنها، لذلك فإن الأسس الثقافية التي يبني عليها عملية التواصل في مجتمع قد لا تكون مقبولة في مجتمع آخر بسبب أن مضمون الثقافة غير مقبول فيها، فثقافة الإيثار والتضحية من أجل الآخرين الموجودة في الثقافة الإسلامية والتي تؤثر في عمليات التواصل بين أفراد المجتمع المسلم، ربما ينظر لها البعض ممن لهم ثقافات أخرى على أنها درب من دروب الجنون، حيث إنه من غير المبرر لديهم أن تؤثر على نفسك طواعية

وبدون أي مؤثرات دنيوية تحفزك على ذلك شخص آخر، ربما لا تعرفه أو قابلته مرة واحدة في حياتك.

قد يكون مصطلح الفرد وهو اللبنة الأولى في المجتمع من أكثر المصطلحات غموضاً وتركيباً لأنه يتضمن معاني متنوعة متعددة:

- فهو من جهة يتضمن معنى الفرد البيولوجي من حيث إن الفرد كائن له جسد خاص يقوم به فرديته.
- وهو من جهة ثانية يتضمن معنى الفرد السيكولوجي من حيث إنه كائن يمتلك شعوراً خاصاً بالذات وأحاسيس وعواطف خاصة، وهو ما دفع بعض الفلاسفة إلى القول بأن الفرد أشبه ما يكون بالجزيرة المستقلة لا يمكن اتصالها بغيرها من الجزر اتصالاً فعلياً لأن ذلك يفقدها فرديتها ووجودها.
- وهو من جهة ثالثة يتضمن معنى الفرد الثقافي الذي يحمل أفكاراً خاصة ويعبر عن وجهة نظر في مقابل الأفكار ووجهات النظر التي يحملها غيره من الأفراد.

وإذا كان المعنى البيولوجي والسيكولوجي يحملان عادة المعنى الفردي ويشدان الكائن إلى قطب الفردية، فإن الثقافي يحمل معنى الاجتماعي ويشد الفرد إلى قطب الاجتماعية.

ومن أسباب غموض وتركيب مصطلح الفرد إن للفرد دائماً صورتين، صورته في مرآة نفسه كما يدركها هو نفسه، وصورته في مرآة الآخرين كما يدركها فرد آخر أو أكثر. أما الأولى يمكن وصفها بالذاتية، وأما الثانية فتوصف بالموضوعية، وإذا كان أهم ما يتصف به الفرد وما يحدد معاني الفردية هو الشعور بتميزه عن الغير أو بتعبير آخر الشعور بالذات، فإن هذا الشعور نفسه يتحدد في ضوء المؤثرات والعوامل الاجتماعية، فالفرد لا يقوم إلا بالتواصل مع مجتمعه ويتأثره الثقافي أولاً وأخيراً فيه^{١٧}.

^{١٧} نديمه عيتاني، جريدة الوطن العمانية، العدد ٧٧٢٣، السنة ٢٤.

ولقد أثبتت التجارب تأثيرات الجماعة على الفرد في التجمعات الحيوانية، حيث ثبت أن الجرو الشبعان لا يأكل منفرداً، ولكنه يأكل مع الجماعة، وأن الجرو الجائع يأكل مع الجماعة أكثر مما يأكل منفرداً.. كما أثبتت التجارب أن تغريد الطائر المنفرد يختلف عن تغريده مع الجماعة، خاصة إذا نشأ هذا الطائر منفرداً.. وأن خصومة القطط مع الجرذان من جهة. ومع الكلاب من جهة أخرى مكتسبة وإنها يمكن أن تتبدل كلياً بفعل عوامل التدريب والتمرين. كل هذا يؤكد أن ثمة نوعاً من نقل التراث الاجتماعي بين الأجيال المتعاقبة حتى عند الحيوان.

فإذا تركنا الحيوان إلى الإنسان وجدنا أن عملية نقل التراث الاجتماعي هذه تنتج في المستوى الإنساني ظاهرة الحضارة التي لا وجود لها في المستوى الحيواني، فلا يصبح الشخص أو الكائن فرداً إلا عندما يكتسب اللغة والقدرة على التواصل مع الآخرين، وبالتالي التفكير لأن التفكير لا يكون دون لغة، وبذلك يكتسب ثقافته التي تشكل من : العلاقات والمركز والدور والانتماء والمعتقد والقيم والعادات..الخ.

إن التواصل باعتباره فريضة شرعية وضرورة بشرية يدفع إلى التكامل بين أفراد المجتمع وينعكس ذلك على:

- ١- قوة وصلابة وتماسك أفراد المجتمع، ويقول الحق تبارك وتعالى في ذلك (إنَّ اللَّهَ يَحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفَاً كَأَنَّهُمْ بِنِيَانٍ مَرْصُوصٌ)^{١٨}، ولن يكون هناك بنيان إلا إذا تلاحم وتعاون أفراد المجتمع، ولن يكون مرصوصاً إلا إذا سادت فيه قيمة الجسد الواحد الذي إذا تداعى منه عضو تكاتف وتعاضد معه سائر الأعضاء.
- ٢- يدفع الأفراد إلى التخلي عن الأنانية، وتقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة، ومن ثم فإن المجتمع الذي يربي أفرادَه على التواصل وتنمية روح الإيثار والتضحية هو مجتمع يقترب من المثالية، ولقد كان من الأسس الرئيسية في بناء دولة الإسلام على يد

^{١٨} سورة الصف، الآية ٤.

محمد صلى الله عليه وسلم، المؤاخاة بين المهاجرين والأنصار والتي بلغت أن قال أحدهم
للآخر هاتان زوجتاي اختر إحداهما أطلقها لك فتزوجها.

٣- محاربة الفرد لمظاهر الفساد والوقوف ضدها دون تكليف له بذلك، فالفرد يعتبر أن
المجتمع جزءاً منه فلا يقبل فيه ما لا يقبل لنفسه، وهذه هي روح الأمر بالمعروف والنهي
عن المنكر في الإسلام.

الفصل الثاني

الأبعاد الفنية للتواصل

يعرف المتخصصون عملية الاتصال بأنها العملية الهادفة لنقل المعلومات، والأفكار و المهارات و الاتجاهات من شخص إلى آخر، وتؤدي إلى إحداث أثر معين على متلقي الرسالة. ويعرفون الاتصال الفعال بأنه الاتصال الذي يتم بين شخصين أو أكثر ويتم فيه تفسير المستقبل للرسالة بالطريقة التي أرادها المرسل.

ويعرفون كذلك التواصل بأنه الغرض والوظيفة الأساسية للغة ومن خلاله يتبادل الناس المعلومات ويوجهون أو يؤثرون على بعضهم البعض وكذلك يعبرون عن مواقفهم ومشاعرهم. وتتمثل الأبعاد الفنية لعملية الاتصال في تحديد عناصر الاتصال وأشكاله وأنواعه وخطواته ومعوقاته.

وتعتبر مهارة الاتصال والتواصل مهمة لجميع البشر. ويعتبر الاتصال عملية مهمة تتم بين طرفين أو أكثر ولا يمكن أن تنجح هذه العملية إلا بالتخطيط المسبق لها وتحديد المستقبل ، الرسالة ، ووسيلة الاتصال المناسبة لإرسالها وكذلك تحديد الزمان والمكان المناسب لإرسالها ، هذا بالإضافة إلى إزالة كافة المعوقات التي قد تؤثر على نجاح عملية الاتصال. كما أنه لتصل الرسائل واضحة من المرسل إلى المستقبل لابد من أن يقترن الاتصال اللفظي بالاتصال غير اللفظي^{١٩}.

ويتأثر الاتصال بما يعرف بمناطق التفاعل وقد يتم التخطيط لإرسال رسالة ما بصوره صحيحة وعند تنفيذها تفشل بسبب عدم اختيار منطقة التفاعل المناسبة لإرسال الرسالة. وعلى الفرد تعلم كيفية التحكم في انفعالاته فلا يتركها تسيطر عليه وعلى تصرفاته بل يكون دائماً هو المسيطر على الوضع من خلال تحكمه بنفسه وانفعالاته.

^{١٩} هارفي. أ. روبنز، ١٩٩٩م: كيف تتحدث وتستمتع بفعالية. الطبعة الأولى ، الرياض، مكتبة جرير.

المبحث الأول

عناصر عملية التواصل

لكي يحدث اتصال ما لا بد من توفر ستة عناصر أساسية لتتم عملية الاتصال هي:

١- المرسل: وهو الشخص الذي تبدأ منه عملية الاتصال أو مصدر الرسالة. ويعتبر المرسل هو الطرف الفاعل في عملية التواصل، والذي لديه احتياج إليه سواء كانت حاجته مادية كطلبه لكتاب أو قلم أو حاجته لتوصيل فكرة أو تلقي نصيحة، وبناء عليه يختار المرسل قناة الاتصال المناسبة لتحقيق الفاعلية في عملية اتصاله، وللمرسل سمات تؤثر على اتصاله بالآخرين هي:

أ. سمات جسمانية. حيث إن سمات الشخص الجسمانية تؤثر في عملية اتصاله، فالشخص البدين يختلف في اتصاله عن الشخص النحيف، والشخص ذو الصوت الجهوري غير صاحب الصوت الهادئ.

ب. سمات نفسية. فالشخص الانطوائي يختلف في اتصاله عن الشخص الانبساطي، فالأول يميل إلى العزلة وعدم الانفتاح على الآخرين، بينما الآخر منفتح على الآخرين فيكون صداقات بسرعة ويقطعها أيضاً بسرعة، بينما الانطوائي يكون صداقاته بصعوبة إلا أنها تدوم طويلاً.

ج. سمات اجتماعية. وهي الحالة الاجتماعية التي عليها الشخص، سواء كان متزوجاً أو أعزب، فالمتزوج يختلف في تواصله عن الأعزب، وهذا ما يجعل بعض المجتمعات تضع إشارات على المتزوجات كما هو في العلامة التي توضع على وجه المرأة الهندية المتزوجة.

د. الحالة الصحية. فالشخص المريض يختلف تواصله عن الشخص السليم، قد لا يستطيع مريض القلب أن يجري اتصالاً حركياً بينما يستطيع السليم أداءه، حيث إن الحالة الصحية تفرض عليه استعمال أدوات معينة في التواصل مع الآخرين.

هـ. سلامة الحواس. حيث إنه لا يستطيع شخص لا يمتلك حاسة السمع أن يجري اتصالاً لفظياً، كما أن شخصاً لا يمتلك حاسة البصر لا يمكنه استخدام إيماءات بعينه، وبناءً عليه فإن سلامة الحواس تؤثر في عملية التواصل بين الأفراد.

و. الحالة الغذائية. فالشخص الذي يتضور جوعاً يختلف في اتصاله عن الشخص الذي شبع، فبعضهم يتسم بالعصبية أثناء صيامه أو جوعه.

ز. الحالة المزاجية. فالشخص المكتئب يختلف في تواصله عن الشخص المرح المسرور، حيث يميل المكتئب للعزلة وعدم التواصل، وإن تواصل يتسم اتصاله بتعبيرات الاكتئاب والضييق.

ح. الحالة العقلية. وما التواصل إلا نتاج إدراك العقل للمثيرات، فإذا كان المرسل مريضاً نفسياً ولديه إحساس بالاضطهاد من قبل الآخرين سيؤثر حتماً على تواصله بالآخرين، والشخص المصاب بتخلف عقلي تضر بعملية اتصاله بالآخرين.

ط. اتجاهات معينة أو قيم معينة. فالشخص المتدين ينعكس على عملية اتصاله كأن يستعمل عبارة إن شاء الله، وجملاً أخرى تعكس دينه، وكذلك العلماني ينعكس قيمه واتجاهاته على تواصله بالآخرين.

٢- المستقبل: وهو الجهة التي تقوم باستلام الرسالة وتحليل رموزها وتفسيرها. وتؤثر السمات التسع الخاصة بالمرسل في تواصل المستقبل كما تؤثر في المرسل، إلا أن هناك سمات تختلف عند المستقبل، منها الحالة المزاجية التي يكون عليها المستقبل، وحالته العقلية، فضلاً عن مستوى تركيزه وانتباهه عندما يتلقى الرسالة.

٣- الرسالة: وهي ما يتم نقله من المرسل إلى المستقبل، وتتضمن الأفكار، الاقتراحات، والآراء المتعلقة بموضوعات معينة.

-
- ويتم التعبير عنها باللغة اللفظية أو غير اللفظية، فحينما نتحدث يكون حديثنا هو الرسالة، وحينما نكتب فما نقوم بكتابته هو الرسالة، وحينما نرسم فالصورة المرسومة هي الرسالة، وكذلك حينما نلوح بأيدينا فإن معني حركة أيدينا تلك هي الرسالة.
- ٤- وسيلة الاتصال: وهي الأداة التي من خلالها يتم نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل.
- ٥- التغذية الراجعة: وهي محاولة المستقبل لفهم الرسالة والتأكد بأنها نفس الرسالة المرسل إليها أم لا، ورد المستقبل على هذه الرسالة سواء للتأكد من صحتها أو الرد عليها.
- ٦- التأثير: وهو ظهور أثر الاتصال على المستقبل بعد تلقيه للرسالة، وقد يلاحظ هنا أثر الاتصال على المستقبل من خلال تغيير في سلوكه أو كلامه أو اتجاهاته.

المبحث الثاني

أهداف التواصل وألية تحقيقه

يعتبر التواصل بين أفراد المجتمع، سواء كان توصالاً فردياً أو جماعياً أو بين مؤسسات المجتمع المختلفة سواء كانت عامة أو خاصة الآلة التي تسيّر من خلالها الأمور، ويحس الناس بالحياة، فيعرفون من خلاله طعم السعادة والتعاسة، والغنى والفقر، والسهولة والصعوبة، والأمن والأمان وعدم الاستقرار...، وتسمى كل هذه الأمور بفعاليات الحياة، بل بدونها لن يكون هناك حياة.

يهدف الاتصال في المجتمع إلى:

١. صلة الأرحام، وهو أمر لا يدركه إلا من عاش في البلاد الإسلامية، ففي الغرب عندما يبلغ الصبي أو الفتاة انفصلاً عن أسرتهما، أو على الأقل لهما الحق القانوني في ذلك، وإذا حدث ذلك ربما يفترقان ولا يلتقيان مرة ثانية، فيغيب عندها أحاسيس الأب بأبنائه ويغيب دوره تجاههم، ويغيب كذلك إحساس الابن بوالديه ودوره تجاههم، فيكبر الوالدان ولا يرعاهم بعد ذلك إلا جمعيات كبار السن، ودور العجزة، وإذا لم يدخل أحدهما هذه الجمعيات، ربما لا يجد من يسقيه شربة ماء ويهلك دونها.
٢. نقل تعليمات وتوجيهات من الأعلى إلى الأدنى، وهذا من الأمور المهمة والضرورية في الحياة، فالناس ليسوا سواء، فإن كانوا في مؤسسة من مؤسسات المجتمع فلا بد من توفر قيادة تكون في مستوى أعلى ترى الأمور بطريقة شاملة وبمنظور كلي لا يراها من هم في مستوى أدنى، لذلك إعطاء الأوامر والتوجيهات من المستويات الإدارية العليا إلى الدنيا مهم وضروري لتسيير الأمور. أما إذا كنا نتحدث عن أي نسق اجتماعي آخر كالأسرة الصغيرة أو العائلة بمفهومها الواسع، فإننا نكون أمام حاجة ملحة أيضاً أن يسمع الصغير من الكبير، ومن صاحب التجارب إلى حديث العهد بمعتركات الحياة.
٣. إكساب الآخرين مهارات ومفاهيم واتجاهات جديدة تسير التغيير والتطور في العالم. فالحياة تجارب، ولم يولد أحد يعرف كل شيء وإنما كل فرد في المجتمع يحتاج لمن يعلمه

ويدربه ويفهمه ، فإن بلغ حد التعلم والفهم والمهارة يجد نفسه يلعب دور الأستاذ بعد أن كان يمارس دور الطالب سابقاً وهكذا الحياة ، بالتواصل تتواصل الخبرات وتتوارث المهارات ، وتنمو العلوم وتظهر الاكتشافات.

٤. الإشراف على من يحتاجون الرعاية الخاصة في المجتمع بطريقه سليمة. فالأطفال وكبار السن يحتاجون إلى التواصل بطريقة مختلفة ، فهم يحتاجون لمن يمارس دور المشرف على تصرفاتهم ، فتركهم قد يوصلهم إلى إيذاء أنفسهم أو إيذاء الآخرين ، ويعتبر هذا النوع من التواصل من أهم أنواع التواصل للوصول إلى المجتمع المثالي الذي تتشده الأمم.

٥. نشر الأفكار والمعتقدات الصحيحة وبيئها في المجتمع وأفراده مما يساعدهم على اتخاذ القرارات السليمة. ويعتبر هذا الأمر حيويًا لإرشاد المجتمع إلى التواصل بشكل صحيح يرضى عنه المجتمع ، وتختلف الأمم في هذه الأفكار والمعتقدات ، إلا أنه في نهاية الأمر كل مجتمع له ثقافته التي يبنيها ليساعد أفراده على التواصل فيما بينهم بالشكل الذي يرضون عنه.

٦. توجيه الجهود تجاه الهدف المنشود من خلال التفاعل البناء بين أفراد المجتمع وبلوغ المجتمع إلى وضع جيد وخلق درجة من الرضا والانسجام بين أفراد المجتمع.

هناك العديد من الأشياء التي قد تسبب إعاقة الاتصال بين أفراد المجتمع:

١. لغة الاتصال: فقد تكون لغة الاتصال غير واضحة وغير معبرة عن مضمونها.
٢. اختلاف تفسير الرسالة: وقد يعود ذلك لسوء العلاقة بين الأفراد مما يولد سوء الظن والذي بدوره يؤثر على طريقة الفهم لفحوى الرسالة.
٣. اختيار المرسل لوسيلة اتصال غير مناسبة لطبيعة المستقبل وهدف الرسالة.
٤. اختيار الوقت والمكان غير المناسبين لإرسال الرسالة.
٥. وصول رسائل عديدة في نفس الوقت: مما يدعو إلى الاهتمام ببعضها وإهمال بعضها الآخر.
٦. التعصب لموقف أو رأي أو وجهة نظر معينة.
٧. عدم مراعاة الفروق الفردية عند إرسال الرسائل.

المبحث الثالث

معايير التواصل الفعال

يعتبر الاتصال ضرورة من ضروريات الحياة، إلا أنه إذا لم يكن له هدف فقد الاتصال فعاليتها، فلن يكون التواصل فعالاً يستهدف المرسل من المستقبل أمراً يريد تحقيقه من وراء الاتصال به، والهدف ليس بالضرورة أن يكون أمراً مهماً، وإنما ينبغي أن يقضي من خلاله حاجته حتى ولو كانت هذه الحاجة مجرد تسلية يريدها المرسل. يظهر الاتصال على هيئة شكلين وهما:

أولاً الاتصال اللفظي. وقد يتم من خلال الكلمة المنطوقة سواء في الاجتماعات أو المحادثات بين الأفراد وكذلك من خلال ورش العمل. وقد يتم أيضاً من خلال الكلمة المكتوبة كالنشرات والتقارير وغيرها من الوسائل الكتابية وتتميز الوسائل الكتابية بمزايا أهمها أنه من الممكن الاحتفاظ بها والرجوع لها عند الحاجة وكذلك حماية المعلومات من التحريف وقلّة التكلفة، أما أهم عيوبها فالبطء في إيصال المعلومات، واحتمال الفهم الخاطئ لها وخصوصاً عند استخدام كلمات لها أكثر من معنى.

ثانياً: الاتصال غير اللفظي. وفيه يتم نقل الرسالة دون استخدام اللغة ومن الرسائل غير اللفظية لغة الجسم ((كتعبيرات الوجه، الإيماءات، حركات اليدين واللمس)) وكذلك يمكن اعتبار التعبيرات الصوتية من الرسائل غير اللفظية فصوت الفرد مثلاً قد يمدنا بكثير من المعلومات فمن خلاله يمكن معرفة مشاعره، مزاجه الشخصي من هدوء أو انفعال، مرح أو اكتئاب وحياء أو انطواء.

وهناك بعض النقاط المهمة للفرد لتحسن التواصل غير اللفظي مع الآخرين وسنقوم بذكرها هنا بعجالة:

١. مواجهة الفرد للآخرين بقوة وثبات: فمن خلال إظهار الفرد لاهتمامه بالآخرين من خلال النظر إلى وجهه أثناء الحديث معه والإيماء برأسه علامة الفهم فإنه يوصل رسالة للفرد

- مفادها أن رسالته قد وصلت .والهدوء والابتسام من أكثر تعبيرات الوجه تأثيراً على الآخرين.فالابتسام يزرع الثقة بينهم .ويجب أن يكون هناك ترابط بين رسالة الفرد وتعبيراته.
- ٢ . إتباع سلوك متفتح:فعندما يتلقى الفرد مقترحات الآخرين ويعرضها بود وعطف تستحوذ على ثقة الآخرين وحبهم.
- ٣ . النظر إلى الآخرين كثيراً أثناء التواصل معهم:حيث إننا كبشر نحب النظر كثيراً لمن نحب، وهذه النقطة تعطي الفرد الكثير من الثقة وبخاصة إذا أتبعها بابتسامة.
- ٤ . المصافحة بلطف:وهي أأمن وسيلة لنقل المودة ودفء المشاعر.فالمصافحة بفتور ستؤثر على الرسالة وطريقة إرسالها.
- ٥ . الهدوء:وهو من أهم ما يجب على الفرد التحلي به حيث إن الهدوء يجعل الفرد يدرك أن الآخرين لديهم استعداد للإنصات له و استلام رسالته .

لكي يتم الاتصال بنجاح لابد من تنفيذها وفق الخطوات التالية:

- ١ . تحديد الهدف من الاتصال: وذلك من خلال تساؤل الفرد عن الهدف من هذا الاتصال وهل هو ضروري أم لا؟
- ٢ . تحديد محتوى الاتصال: من معلومات وآراء والتي ستتولى ترجمة الهدف من الاتصال إلى استجابات وخبرات إنسانية محسوسة.
- ٣ . تحديد خصائص وحاجات الآخرين للاتصال:وتشمل هذه النقطة قيمهم وميولهم ودرجة ذكائهم وخلفياتهم الاجتماعية والاقتصادية والعلمية والسلوكية(سيرتهم الذاتية) ، ثم أساليبهم الإدراكية السمعية، والبصرية، أو المركبة، والمباشرة و غير المباشرة، الجماعية، والفردية أو المستقلة.
- ٤ . تحديد وسيلة الاتصال المناسبة لمحتوى الرسالة وخصائص الآخرين:وقد يختار الفرد وسيلة اتصال واحدة أو أكثر لنقل الرسالة حسب طبيعة الرسالة وصعوبتها وكذلك حسب طبيعة الآخرين وخصائصهم.
- ٥ . تحديد الوقت المناسب للاتصال:فلا تختار وقتاً لا يكون فيه الآخرون على استعداد لتلقي رسالتك.

٦. تحديد أساليب التغذية الراجعة المطلوبة من الآخرين. حيث يتم إرشادهم على ما يجب عمله بعد تلقيهم الرسالة ، وكيف يعبرون عن رد فعلهم.
٧. تنفيذ الاتصال: وذلك من خلال تقديم الرسالة حسب الخطوات السابقة.

ويجب هنا أيضا مراعاة بعض النقاط المهمة ومن بينها:

١. استخدام الاستجابة: وفيها يتم طلب استجابة من المستقبل للتأكد من وصول الرسالة له بالطريقة المرجوة.
٢. الانتباه إلى المستقبل: حيث إن ملاحظة المستقبل تحدد ما إذا كانت الرسالة قد استلمها كاملة وتقبلها أم لا يزال بحاجة إلى طريقة اتصال أخرى .
٣. فهم المعاني الرمزية: حيث تختلف عادات الاتصال بين الأفراد من ثقافة إلى أخرى وقد يؤدي هذا إلى مواقف خطيرة من سوء الفهم.
٤. استخدام لغة بسيطة وسهلة: يفهمها معظم الناس في التعامل مع الآخرين حتى لا تحدث فجوة في الاتصال بيننا وبينهم.
٥. استخدام التكرار: حيث يتجنب الكثيرون الاعتراف بعدم الاستماع للطرف الآخر وهنا يأتي دور التكرار في إيصال الرسالة لهم مع الحرص على عدم تكرارها بشكل ممل ودائم.
٦. القليل من الحركات التي تسبب تشتت التفكير: مثل اللعب بالقلم، فرقة الأصابع، التثاؤب .

الفصل الثالث

جسور التواصل بين العمل الخيري والمجتمع

لقد كانت الهجمة الموجهة للعمل الخيري الإسلامي سبباً رئيساً في توجيهه لمراجعة الكثير من أعماله وطرق أدائه فيها، ولعل أبرز الموضوعات التي حظيت باهتمام كبير لدى المؤسسات الخيرية هي المحافظة على جسور التواصل بينها وبين المجتمع، ورأب الصدع الذي حدث لفترة بينهم.

ولعل الدور المتنامي للمؤسسات الخيرية كان وراء الخوف منها ومن ثم الهجوم عليها، لقد كانت هذه المؤسسات مع محدودية إمكاناتها منافساً قوياً للمؤسسات التبشيرية التي دأبت على المسارعة باسم العمل الخيري إلى مناطق الكوارث والفقر لتصير المحتاجين، والتي افتعلت العديد من الأزمات لتنفيذ تلك الهجمة بقصد جعل الساحة خالية للتصير، ولكن الله عز وجل تكفل بأن يثبت الحق ويظهره بمواعيده فقال في كتابه العزيز (ويحق الله الحق بكلماته ولو كره المجرمون)^{٢٠} كما أخبر سبحانه بأن الباطل زائل فقال تعالى (إن الباطل كان زهوقاً)^{٢١}.

إن المجتمعات المسلمة بحاجة إلى هذه المؤسسات في ظل أجواء العولمة التي تعطي المؤسسات غير الحكومية دوراً متامياً، كما أن إسهام هذه المؤسسات في حماية المجتمعات المسلمة من تيارات التصير والتغريب مما لا يخفى على مراقب^{٢٢}، لذلك تعد من الضرورات الملحة في برامج المؤسسات الخيرية إعادة بناء جسور التواصل بينها وبين المجتمع وتقوية وسائلها المتعددة بما يمكنها من القيام بدورها المناط بها في إغاثة الملهوفين وسد حاجة المعوزين.

^{٢٠} سورة يونس: الآية ٨٢.

^{٢١} سورة الإسراء: الآية ٨١.

^{٢٢} د. محمد السلومي، ١٤٢٤هـ، القطاع الخيري ودعاوى الإرهاب، الرياض.

المبحث الأول

جسور التواصل في المؤسسات الخيرية

تتمتع كل مؤسسة خيرية كانت أو غير ذلك بوسائل اتصال تصل بها إلى الفئات المستهدفة لها، فقطاع البنوك يستهدف بوسائله أصحاب رؤوس الأموال، والمؤسسات الزراعية تستهدف المزارعين وتجار المنتجات الزراعية وصناع الآلات الزراعية. كذلك فالمؤسسات الخيرية تستهدف كل المسلمين الراغبين في تقديم يد العون لإخوانهم المسلمين من المحسنين الذين يجودون بما أنعم الله عليهم من مال، أو ممن أنعم الله عليهم بنعمة الوقت والجهد فيجودون بهما لصالح إخوانهم.

إلا أن الوسائل التي تقوم عليها جسور التواصل بين المؤسسات والمجتمع تتفق في بعضها، وتختلف في البعض الآخر لخصوصية كل منها ودورها في المجتمع، فليس بالضرورة صلاح وسيلة لمؤسسة ما يصلح لمؤسسة أخرى، وإنما يتوقف الأمر على العديد من الأمور. منها ما هو متعلق بالمؤسسة، ومنها ما هو متعلق بالفئة المستهدفة، ومنها ما هو متعلق بالمجتمع ككل.

وتتملك المؤسسات الخيرية العديد من جسور التواصل بالمجتمع منها

- ١- الاتصال المباشر. من خلال الزيارات المتبادلة من خلال زيارة المتبرعين لأماكن المؤسسات الخيرية والاطلاع على نشاطاتهم، أو زيارة موظفي ومتطوعي المؤسسات الخيرية للأفراد في أماكنهم. وتعتبر هذه الوسيلة من أهم الوسائل المؤثرة في المجتمع لما تتمتع هذه الوسيلة من مواصفات خاصة منها:
 - أ. القدرة على التأثير على المتبرع.
 - ب. الرؤية المباشرة لرد الفعل وبناء الخطوة التالية معه بناء على هذا الرد.
 - ت. سهولة ممارسة أكثر من طريقة للتأثير على المتبرع بجانب الحوار، منها استخدام الوسائل المساعدة سواء المرئية أو المسموعة.
- وقد يتم الاتصال مباشرة بالهاتف، ويكون على درجة عالية من التأثير إلا أنه سيكون أقل من الزيارات وإجراء الحوارات المباشرة.

٢- الاتصال غير المباشر. ومنها البريد، وتوظيف الإعلام، وقد يكون الاتصال غير المباشر مفيداً أحياناً إذا ما استخدم في الزمان المناسب والمكان المناسب، إلا أنه يوصف بشكل عام على أنه أضعف من الاتصال المباشر في تحقيق الهدف. إلا أنه يتميز بالتعدد والتنوع فيمكن من خلاله الوصول للفئة المستهدفة بالحوار والصوت والصورة والحركة.

ولكل من وسائل الاتصال غير المباشر في المؤسسات الخيرية مزايا وعيوب نذكر منها:

- أ. الحملة البريدية العادية. فمن مزاياها انخفاض التكلفة وسهولة الاستخدام، إلا أنه من عيوبها ضعف التأثير على المتبرعين، وعدم إمكانية رؤية رد فعلهم ومن ثم غياب إمكانية استثمار هذا الرد لصالح المؤسسة الخيرية.
- ب. الحملة البريدية الإلكترونية. وتكاد تتلاشى تكلفتها لانخفاضها، إلا أن أمية الإنترنت مازالت مرتفعة في مجتمعاتنا، فالأجيال القديمة مازالت بعيدة وإلى درجة كبيرة عن استخدام هذه الوسيلة، ومن ثم يصعب على المؤسسات الخيرية اعتبارها وسيلة رئيسة للتواصل مع المتبرعين.
- ت. المعارض وإعلانات الشوارع. ومن مزاياها إمكانية استخدام الصورة المؤثرة، ويمكن الاستثمار الفوري لها، إلا أنه يعيبها التأثير المؤقت، فضلاً عن محدوديتها في الوصول للفئة المستهدفة، فهي تقتصر على من يذهب إلى المعارض أو يمر على إعلانات الشوارع.
- ث. المقال والحوار الصحفي والتحقيق الهادف. ولقد كانت هذه الوسيلة لفترة طويلة من الزمان بعيدة عن المؤسسات الخيرية بالرغم من أهميتها البالغة لكونها تؤثر في طبقات المجتمع المؤثرة في المجتمع، ومن يقودون لصناعة المواقف في الدولة. ولقد التفت إليها أخيراً وجات المؤسسات الخيرية الكثير من الفوائد من وراء ذلك. إلا أنه يعيب عليها البعض بأنها محدودة التأثير، ويرد على هؤلاء بأنه وإن كان محدوداً فإنه الأكثر تأثيراً في صناعة القرار.
- ج. المحاضرة والخطبة. وكانت هذه الوسيلة ولفترة طويلة أبرز الوسائل التي ارتكزت عليها المؤسسات الخيرية في الوصول إلى فئاتها المستهدفة، ومن أهم

مميزات هذه الوسيلة أنها تستفيد من ارتفاع الحالة الإيمانية التي يكون عليها المتلقي وتبليغه رسالة المؤسسات الخيرية، وقدرتها على توظيف المكان والزمان لصالح المؤسسة الخيرية، إلا أنها تقتصر على من يحضر لهذه الوسيلة فقط، وتعتمد إلى حد كبير على شخصية الملقى ومدى كفاءته وقدرته على استقطاب القلوب، وتوصيله للفكرة التي يحملها للناس بمهارة ويسر.

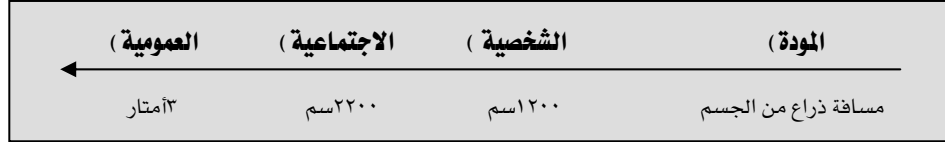
ج. الإعلانات الإذاعية والتلفزيونية. وتعتبر هذه الوسيلة من الوسائل الجديدة نسبياً على العمل الخيري، وإن تم استخدامها يكون ذلك الاستخدام موسمياً فقط للاستفادة من توقيت مناسب معين كشهر رمضان أو تأسيس حملة عند وقوع أزمة معينة، وتعتبر هذه الوسيلة من أقوى الوسائل الحالية والمؤثرة في شرائح المجتمع المختلفة، فهي تتسم بعموميتها وشمولها لكافة الفترات العمرية للذكور والإناث، إلا أنه من عيوبها ارتفاع تكلفتها، وحدائث وقلّة خبرة المؤسسات الخيرية في التعامل معها.

خ. الفيلم الوثائقي. وهو تقرير بالصوت والصورة عن عمل المؤسسة الخيرية يشرح فيه إنجازاتها، كما يظهر طموحها وخططها المستقبلية، وهو وسيلة جديدة لتوصيل كل ما تريده المؤسسة، إلى أنه يبقى محدوداً ومقصوراً على الشريحة التي تطالعه فقط، وإن رغبت المؤسسة في نشره فلا بد من وسائل اتصال مساندة تساعد على نشره كالإعلان عن ذلك في وسائل الإعلام المختلفة.

د. الملتقيات والمؤتمرات. وهي من أهم الوسائل للالتقاء بالصفوة لتلاقح الآراء وللنقاش الهادئ لبلورة السياسات العامة للمؤسسات الخيرية، وتكوين رأي عام مساعد وموات لأعمالها من خلال نشر أفكارها وأعمالها.

ويتأثر الاتصال كثيرا بما يعرف بمناطق التفاعل حيث نسعى دائما لوضع حدود خاصة غير مرئية للمناطق التي تحيط بنا ولا نسمح للغرباء بدخولها وكثيرا ما ندافع

عنها. ومن ثقافة إلى أخرى تختلف أبعاد هذه المناطق، وهي لدينا نحن العرب قصيرة بينما هي طويلة نسبياً لدى الغربيين. وتقسّم المناطق المحيطة بنا إلى أربعة مناطق ويختلف سلوكنا في كل منها تبعاً للعلاقة التي تربطنا بالآخرين، ويطلق عليها مناطق التفاعل، ويوضح الشكل التالي هذه المناطق.



مناطق التفاعل

١. منطقة المودة:

وهي تمتد من مسافة ذراع من الجسم وتمارس فيها عادات الاتصالات الحسية كاللمس والمعانقة. ونسمح فقط للأفراد الذين تربطنا بهم علاقات حميمة بدخول هذه المنطقة. أما إذا اقتحمها أحد من الغرباء فغالباً ما نشعر بعدم الارتياح ونحاول إبعاده عنها.

٢. المنطقة الشخصية:

وتبدأ من مسافة ذراع وتصل إلى ١٢٠٠سم بعيداً عن الجسم وحتى في هذه المنطقة نشعر بعدم ارتياح تجاه الغرباء عند الدخول بها، ونسمح للأصدقاء فقط بدخولها.

٣. المنطقة الاجتماعية :

وتتراوح مسافتها ما بين ١٢٠٠سم - ٢٢٠٠سم من الجسم وهي المنطقة التي نمارس فيها غالبية أعمالنا العادية وعلاقاتنا الاجتماعية، وهي منطقة الاتصالات الرسمية المباشرة، أما الاتصالات غير الرسمية فتتم في نطاق مسافة أقل نسبياً.

٤. المنطقة العمومية:

وتتراوح مسافتها من - ٢٢٠٠ سم - ٣ أمتار بعيداً عن الجسم وغالباً ما لا نمارس سيطرة كاملة على هذه المنطقة ولذلك من السهل علينا تجاهل ما يحدث فيها من تصرفات. وفي هذه المنطقة تزداد أهمية الاتصالات الصوتية بينما تقل أهمية الاتصالات غير اللفظية كحركة العيون وتعبيرات الوجه.

وبالرغم من اجتهاد المؤسسات الخيرية في تحسين اتصالها بالمجتمع إلا أن هناك معوقات قد تفرض عليها من المجتمع نفسه منها:

- ١- النظرة الخاطئة والمتراكمة عند البعض من أفراد المجتمع تجاه العمل الخيري.
- ٢- إثارة بعض الشبه وتكبير الأخطاء التي يقع فيها العاملون في المؤسسات الخيرية بين أفراد المجتمع.
- ٣- الضغط الكبير من المجتمع على المؤسسات الخيرية لتنفيذ مشاريعها بسرعة مع ضعف الإمكانيات عند بعض هذه المؤسسات.
- ٤- معارضة بعض أفراد المجتمع من إدخال التقنية والتطوير والتحسين المستمر لخدمات المؤسسات الخيرية.

المبحث الثاني

نظرة تقويمية للتواصل في العمل الخيري

كما لاحظنا في المبحث السابق أن وسائل التواصل بين المؤسسات الخيرية والمجتمع المحيط

بها كثيرة، وهي بحسب هذا الفهم:

- ١- متعددة بمعنى أنها كثيرة.
- ٢- متنوعة. بمعنى أنها تشمل أنواع الاتصال المباشر كالزيارات والاتصالات الهاتفية، والاتصال غير المباشر بأنواعه المختلفة المسموع والمرئي والمكتوب.
- ٣- الشمول. بمعنى إمكانية الوصول لكافة شرائح المجتمع.

عانت المؤسسات الخيرية لفترة ليست بالقصيرة من انغلاقها على نفسها، واعتمادها على الاجتهادات الشخصية في التواصل مع المجتمع في كل منها، فكان هناك من المؤسسات ما لا تعرف اسمها إلا إذا مررت عليها في مكانها، بل وكنت قوي الملاحظة لتعرف اسمها. وكانت المؤسسات تكتفي بوصول المحسنين الراغبين إلى فعل الخير لها، معتمدين في ذلك على الرغبة الجامحة لدى المتبرع على التبرع لدرجة أنه سيبحث بنفسه ويبدل المجهود الكبير للوصول إليها، لذلك لم يكن هناك عبئاً على المؤسسات الخيرية في:

- ١- إبراز إنجازاتها للمتبرعين.
- ٢- عدم الاهتمام بالتوثيق المسموع والمرئي والمكتوب لأعمالها.
- ٣- عدم التفكير في تطوير آليات التواصل بينها وبين المجتمع.
- ٤- إهمالها للكثير من وسائل الاتصال الحديثة في حينها.
- ٥- وغير ذلك من أعمال كانت تترك لعدم وجود ضغط على المؤسسات لإبراز أعمالها ونشر تقارير في وسائل الإعلام العامة والخاصة بها.

إلا أن تواصل المؤسسات الخيرية في الفترة الأخيرة مع المجتمع شهد تطورات كبيرة حيث طرقت أبواب لطالما كانت مغلقة مثل الوصول إلى الصحف اليومية بالمقال والحوار الصحفي والتحقيق، بل وكانت سبابة في استغلال بعض الوسائل الحديثة كالإنترنت وفعالياته المختلفة.

ومن خلال الملاحظة ومطالعة ممارسات المؤسسات الخيرية في الفترة الأخيرة نجد أنها تحتاج لمزيد من الدعم الفني لتوطيد وسائل الاتصال بالمجتمع من خلال المنطلقات التالية:

١- الاهتمام بالاتصال المباشر بالمجتمع من خلال الاتصال الشخصي (المواجهة أو بالهاتف) للأفراد العاملين بالمؤسسات الخيرية بكافة شرائح المجتمع، وذلك للاستفادة من المزايا العديدة لهذه الوسائل المباشرة وعلى رأسها توجيه المجتمع إلى أهمية هذه المؤسسات ودورها البارز في تكوين منهجية الجسد الواحد للأمة، وأن المؤسسات تلعب هذا الدور بمهارة وحرفية متقنة.

٢- أن تتسم المواد الإعلامية المنشورة عن المؤسسات الخيرية بالسماوات التالية:

أ. الدقة والموضوعية والصدق. فالصدق في العمل الإعلامي فيما يخص الموضوع محل البحث وغيره يجب أن يكون قاسماً مشتركاً في الخبر والصيغة والمقصد والموضوعية والواقعية صفات أساسية يجب أن تتوفر في شكل عبارة طيبة في مفرداتها ويكون منهجها الحكمة والموعظة الحسنة، وغايتها إحياء قيم الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر والتعاون على البر والتقوى، لأن ذلك قوام العمل الخيري الإسلامي.

ب. أن تشمل على صور مشرقة وموضوعية عن أهداف العمل الخيري وآلياته، وما تحققه من فوائد ونتائج، ويفصل القول في بيان حجم الإنجازات المباركة التي حققتها المؤسسات الخيرية خلال السنوات القليلة الماضية.

ت. التركيز على الصفات الجوهرية للقائمين على العمل الخيري وأهمها: الأمانة والعلم والاحتساب والالتزام، وإبراز تلك الصفات خاصة في الخطاب الموجه للمتبرعين والمتطوعين والطلاب، فضلاً عن غيرهم من سائر القطاعات.

ث. إبراز البعد الإنساني لغايات وبرامج المؤسسات الخيرية، ودورها غير المسبوق في تخفيف معاناة المسلمين، مع الإشارة إلى أمرين مهمين: الأول حجم النكبات التي ابتلي بها المسلمون في العصر الحالي % من المنكوبين بسبب الحروب والكوارث، والثاني إبراز الجهد المبارك الذي تقوم به المؤسسات في تخفيف هذا العبء كوسيط محتسب بين المتبرعين والمعوزين.

ج. بيان الفوائد المهمة غير المباشرة التي حققها العمل الخيري الإسلامي، ومنها تسديد القصور في العمل الخيري الفردي، وترشيد الإنفاق الخيري وتحقيق الاستفادة القصوى من أموال التبرعات، وإشاعة روح المودة بين الأغنياء والفقراء.

ح. الإشارة إلى الربط بين العمل الخيري والإرهاب قول لا يقبله العقل السليم ويأباه كل منطق، فأين إطعام الجائع وكسوة العاري وسقيا الظمآن وعلاج المريض والجريح وإغاثة الكسير والعاجز وإيواء المشرد، أين ذلك من العنف والقتل والتفجير والخطف والترويع الذي هو مفهوم الغربيين أنفسهم للإرهاب^{٣٣}.

٣- تخصيص ميزانيات مناسبة لتوطيد التواصل بين العمل الخيري والمجتمع، ولنتذكر أن هذه الميزانيات حماية للعمل الخيري المستهدف، لذا فهي لا تقل أهمية عن العمل الخيري ذاته.

^{٣٣} ورقة عمل مقدمة من الندوة العالمية للشباب الإسلامي إلى الاجتماع التشاوري الثاني للجمعيات الخيرية الخليجية بدولة قطر في الفترة من ٢٢- ٢٣/١١/١٤٢٤هـ