

1- مفهوم التواصل

لغة: يعني جميع أشكال التفاعل و التكامل المنبثق عن الإحسان والرفق والعناية والرعاية . وهو ضد التقاطع وضد التدايب وضد التخاصم وضد التهاجر.

وإصطلاحا: هو (التفاعل الإيجابي الناتج عن استعمال حواس التواصل في إرسال الخطاب وفي استقبله النابع من رغبة صادقة في صلة الآخر والاتصال بوجوده عن طريق الفهم والإفهام المنطلق من إرادة الوصول إلى المعرفة (الحقة).

2- دواعي التواصل

إن التواصل المنشود مع الآخر ينتظم جميع أشكال وصور التفاعل الإيجابي الرشيد والتعاون الحضاري المكين والتكامل الإنساني الواعي المنفتح مع الآخر بغية تمكين المسلم أفرادا وجماعات من القيام بمهمة الخلافة لله وعمارة الكون وإسعاد البشرية وفق المنهج المراد لله عز وجل .
وأیضا تلبية حاجات الإنسان الاجتماعية لأنه مدني بطبعه فكلما انفتح على المجتمع أكثر إلا ويكتسب مهارات تواصلية تمكنه من التواصل معه ومن سد حاجاته الاجتماعية كالحاجة لتقدير الذات وتحقيقها والحاجة للانتماء واعتراف الآخرين.....

3- عوائق التواصل النفسية والسلوكية

العوائق النفسية :

وهي المشاعر والقناعات السلبية التي يخفيها أحد الطرفين .وهي على صنفين :

- **عوائق الإرسال** ناتجة عن التعالي والترفع والإعجاب بالنفس وسوء الظن بالآخرين..... مما يؤدي إلى نفور المخاطبين.

- **عوائق الاستجابة** ناتجة عن الكبر والجحود والغناد..... الخ مما يؤدي إلى رفض أي خطاب أو نصح من الآخرين.

العوائق السلوكية:

وهي مجموعة من الخصال المنفرة للمخاطب أو المخاطب وهي على نوعين :

- **عوائق التبليغ** كاستخدام العنف في الخطاب أو إظهار الغضب.....

- **عوائق التلقي** كالاستهزاء بالمخاطب والإعراض والغفلة عنه.....

ومن ذلك أيضا عدم وضوح الأفكار وغموضها .أو استخدام العبارات والمصطلحات الصعبة.أو تباين المستوى التعليمي وتباين اللغة أو اختلاف العقيدة..

4- قيم الاسلام التواصلية

وهي راجعة إلى قيم تحكم نية المتواصل أو مقصده أو فعله .

(أ) قيم تحكم نية المتواصل : وهي التي يقصد بها رضى الله سبحانه وتحقيق مصلحة أو دفع مفسدة وتجلي في الإخلاص لله وحسن الظن بالآخرين كما في الحديث المشهور (إنما الأعمال بالنيات وإنما لكل امرئ ما نوى..)

(ب) قيم تحكم مقصد المتواصل : والتي يكون الهدف منها تحقيق التعارف والتشجيع على التفاهم ونشر الخير والسلام على الأرض .

(ج) قيم تحكم فعل المتواصل : والتي تعتبر الركائز الأساسية للتواصل والمبنية على الصدق والأمانة و الرفق والحياء والتواضع والاحترام وقبول الحق مهما كان مصدره ومنها : الزيارة - تبادل الهدايا - العفو والصفح - البدء بالسلام - طلاقة الوجه

5- ضوابط التواصل

(أ) ضوابط التبليغ والإرسال : ومنها حسن البيان والمخاطبة والمجادلة بالحسنى والرفق في الخطاب وتجنب الألفاظ الجارحة وعبارات السخرية والاحتقار والاعتراف بالآخر والاحسان إليه وإكرام إنسانيته جاء في صحيح مسلم عن عائشة (ض) أن رسول الله (ص) قال : (يا عائشة إن الله رفيق يحب الرفق ويعطي على الرفق ما لا يعطي على العنف وما لا يعطي على سواه).

(ب) ضوابط التلقي والاستقبال : ومنها حسن الاستماع والإنصات والإقبال والتتبع والتثبت من الكلام.....وقد كان رسول الله صلى الله عليه وسلم نموذجا فريدا في قدرته على التواصل مع مخاطب وتبليغ رسالته فكان يحدثهم مستخدما (جوامع الكلم) وأساليب التشويق والإثارة والإيضاح. وكان يستعمل التوجيه المباشر تارة والقوة العملية الحية تارة أخرى .ومن بين الأساليب التي استعملها :- ضرب الأمثال - القصص - الحركات المعبرة - الرسوم التوضيحية

6- كيفية اكتساب السلوك التواصلي السليم

(أ)- عند المرسل (المخاطب) :

- مراقبة الله وإخلاص النية في مخاطبة الغير

- تحقيق مصلحة شرعية أو دفع مفسدة .

- استخدام العبارات الواضحة لإفهام المخاطب.

- تقدير الآخر واحترامه والرفق به والإقبال عليه .

- استخدام أساليب التشويق والإثارة والإيضاح...

(ب)- عند المتلقي (المستقبل) :

- مراقبة الله وإخلاص النية في الاستماع.

- تحقيق مصلحة شرعية أو دفع مفسدة .

- حسن الظن

- الاستفسار والتثبت عند المشكلات

- التواضع وحسن الإنصات والإقبال