

فنون التعامل  
مع جماعة المسجد  
والتأثير عليهم



دليل المتدرب  
الإصدار الثاني ١٤٤٠ هـ

## حقوق الملكية الفكرية ©

حقوق الملكية الفكرية محفوظة، ويحظر الاعتداء عليها بأي شكل من الأشكال المخالفة لنظام حماية حقوق المؤلف وحماية الملكية الفكرية.

علماً أن أصل المادة العلمية هو من جمع شركة الخبرات الذكية للتعليم، والتدريب، وتم تعديلها وتطويرها وتوثيقها وإعادة بناء الحقيبة والتصميم والإخراج ونحوه من طرف شركة بنيان للتدريب المحدودة؛ بناء على طلب مؤسسة حمد الحصيني وعائلته الخيرية.



السلامة للجميع



## شكر وترحيب

يسر شركة بنيان للتدريب المحدودة أن تتقدم بواقر الشكر والتقدير إلى مؤسسة حمد الحسيني وعائلته الخيرية ومؤسسة المجدوعي الخيرية على جهودهما البارزة في خدمة المجتمع والنهوض به وتنمية القدرات البشرية فيه، وما هذا البرنامج الذي نحن بصداه والذي تم أعداده لتأهيل أئمة وخطباء المساجد وتطوير قدراتهم ومهاراتهم في إدارة المسجد بفاعلية عالية إلا مثالا لهذا الاهتمام وهذه العناية النوعية نسال الله أن يديم عليهم فضله وأن يبارك في أعمالهم وجهودهم.

كما نرحب بإخوتنا المشاركين في هذا البرنامج التدريبي ونتمنى لهم الفائدة وندعوا الله لهم بالتوفيق والسداد.

والله ولي التوفيق!!!

شركة بنيان للتدريب المحدودة

## تعريف بمؤسسة حمد الحصري وعائلته الخيرية



مؤسسة خيرية مانحة تقوم بدعم ورعاية الأعمال الخيرية، من خلال المؤسسات الخيرية المرخصة لها، والتي تقدم خدمات متمثلة في الخدمات الاجتماعية والدعوية والإغاثية، وفق الضوابط الشرعية والالتزام باللوائح المنظمة للعمل داخل المملكة العربية السعودية.

وقد تأسست المؤسسة في مدينة الدمام بالمنطقة الشرقية، بترخيص وزارة الشؤون الاجتماعية بالرقم (٧٣) وتاريخ ١/٢٨/١٤٣٠هـ، ويرأس مجلس إدارتها المؤسس الشيخ/ حمد بن عبد الرحمن الحصري.

### الرؤية:

عطاء بإحسان لتحقيق أثر مستدام.

### الرسالة:

مؤسسة نوعية مانحة تتكامل مع شركائها، في بناء الإنسان والرفي بقيمه، بفكر استراتيجي، وبيئة مؤسسية جاذبة ومتجددة

### الأهداف:

١. خدمة كتاب الله عز وجل، وسنة نبيه صلى الله عليه وسلم.
٢. تقديم العون المادي والمعنوي للمحتاجين، وتأهيلهم عن طريق الجمعيات المتخصصة.
٣. التنسيق مع الجهات المتخصصة، وبيوت الخبرة في كافة المشاريع النوعية.
٤. العناية بالمشاريع الموسمية.
٥. القيام بمشاريع النفع العام، والتأهيل العلمي والمهني، والتدريب والتطوير والخدمات الطبية.
٦. تبني المشاريع النوعية والتميزة التي تهتم ببناء القدرات الداخلية للجمعيات الخيرية في كافة أنحاء المملكة.

[www.alhussainicharity.org](http://www.alhussainicharity.org)

## تعريف بمؤسسة المجدوعي الخيرية

المجدوعي الخيرية  
Almajdouie Foundation



أسست مؤسسة علي بن إبراهيم بن صالح المجدوعي الخيرية لخدمة المجتمع بترخيص من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية برقم (١٤٣) بتاريخ ١٠/٢٣/١٤٣٥هـ للمساهمة في بناء منهجية مستقبلية مستدامة للعمل الخيري في المملكة

العربية السعودية من خلال وجود نموذج منح يركز على تعميق الأثر الإيجابي على الفئات المستفيدة وينقل المحتاجين من العوز إلى الاكتفاء للمساهمة في علاج مشكلة الفقر للوصول إلى تنمية مستدامة لمجتمعنا المحلي.

### الرؤية:

الرواد في تنمية المحتاج.

### الرسالة:

رعاية مؤسسة مانحة متخصصة في رعاية وتمكين الفقير في المنطقة الشرقية والباحة، عبر شراكات فاعلة مع جهات خيرية ومؤسسات وسيطة متمكنة ومن خلال فريق عمل شغوف وكفاء.

### القيم:

١. الرحمة
٢. الوفاء
٣. الإتقان
٤. المبادرة

### مجالات التوجه الاستراتيجي :

رعاية وتنمية الفقير والمحتاج: هي المشاريع الموجهة لتنمية وتمكين الفقراء والمساكين وأسراهم وتساهم في نقلهم من الاحتياج إلى الإنتاج، وبما يحقق لهم المعيشة الكريمة، وكذلك البرامج والمشاريع التي تتعلق بتطوير الجهات الخيرية التي تستهدف تنمية الفقير.

## الفهرس

٩	إرشادات المشارك
١٠	المقدمة
١٤	التكليفات
١٤	التقويم
١٤	الأدوات والوسائل المستخدمة
١٥	الخطة الزمنية
١٦	الخريطة الذهنية
٢٠	الجلسة الأولى
٢١	التقويم القبلي
٢٢	التقويم الذاتي
٢٦	نشاط (١) من جماعة المسجد؟
٢٨	نشاط (٢) أهمية التعامل الحسن مع جماعة المسجد ومكانته
٣٢	نشاط (٣) منطلقات التعامل مع جماعة المسجد
٣٨	نشاط (٤) شخصية إمام المسجد وأبعادها
٤١	ملخص الجلسة التدريبية
٤٤	الجلسة الثانية
٤٦	نشاط (٥) تكوين الانطباعات والمشاعر عن الآخرين
٥٠	نشاط (٦) القيم والإدراك والاتجاهات وأثرها في السلوك والتعامل مع الآخرين
٥٤	نشاط (٧) الدوافع التي تحرك المسلم إلى حسن التعامل مع الناس
٥٦	نشاط (٨) أنماط حالاتك الشخصية وأثرها على تعاملك مع الناس
٦٠	نشاط (٩) مهارات وأساليب التعامل الفعال مع الأنماط المختلفة من البشر
٧٢	ملخص الجلسة التدريبية
٧٦	الجلسة الثالثة
٨٠	نشاط (١٠) كيفية معالجة أخطاء جماعة المسجد
٨٤	نشاط (١١) الأساليب الشرعية في التعامل مع الناس
٨٨	نشاط (١٢) مهارات التعامل المؤثر مع جماعة المسجد
٩٦	نشاط (١٣) تقنيات التأثير في جماعة المسجد
١٠٥	ملخص الجلسة التدريبية
١٠٨	التقويم البعدي
١١٠	قائمة المراجع والمصادر



## إرشادات المشارك

### أخي المشارك :

حتى تحقق تعلمًا سريعًا ومفيدًا اقرأ هذه الأفكار التي ستوضح لك كيفية الاستفادة المثلى من هذا البرنامج:

1. يحتوي البرنامج على معلومات مترابطة ومستتدة في هيكلتها إلى بعضها البعض، وحضور كامل البرنامج دون تغيب يساعدك على بناء الصورة الكلية للبرنامج والإحاطة بجميع موضوعاته وترابطها فيما بينها.
2. لا تتردد في الاستفسار عما فاتك أو لم تفهمه من موضوعات، فسؤال المدرب وزملائك المشاركين سيثري من معارفك ويؤكد لك فهمك للموضوع.
3. أكتب ما يمر بك من تعليقات وأفكار ونقاشات؛ لكي تستطيع الاستفادة منها في ممارستك الفعلية أو لترسيخ المعلومة وتثبيتها لديك.
4. لديك ولدى مجموعتك خبرات متنوعة وثرية ومشاركتك في الحوار وورش العمل سينمي مهاراتك ومهاراتهم وطرحك لما لديك من معلومات بالتأكيد إما أن تثري زملائك به أو أن يصوبونه لك.
5. أنصت باهتمام لما يدور في قاعة التدريب من شرحٍ للمدرب أو مداخلات للمتدربين وسجل ما ترى أنه أمر هام وضروري.
6. بعد انتهاء كل جلسة لخص أبرز النقاط التي مرت بك بالشكل الذي تراه مناسب، خريطة ذهنية، جدول، تسردها كنقاط، سجلها كملاحظات - ليسهل لك الرجوع إليها.
7. مارس المهارة فور تعلمها، فمجرد معرفتها لا يكفي لاكتساب المهارة ولا بد من تطبيقها بشكل عملي.
8. أحرص على نقل ما الآخرين ليثبت في ذهنك ما تعلمته.
9. قيم البرنامج التدريبي في الاستمارة الخاصة بذلك لئتم الاستفادة منها في تطوير البرنامج التدريبي بمكوناته (الحقيبة التدريبية، البيئة التدريبية، المدرب، المشاركين، والوسائل والأدوات).

## المقدمة

جلس أبو عبد الله وأبو خالد بعد صلاة المغرب يتحدثان.

أبو خالد: يا أخي إلى متى يتعامل إمام المسجد بهذا الشكل مع المصلين؟ الله يهديه!

أبو عبد الله: والله أنا ضاق صدري منه، أسمعت تبيبه بعد الصلاة هذه المرة: لا تغلق الباب بقوة في أثناء الصلاة؟ يا أخي غلاق الباب خربان يحتاج له تصليح، هو ما يعرف هذا الشيء؟، يجب أن يغير من تعامله بهذه الصورة.

أبو خالد: كيف نغيره؟ أقول لازم نشكي عليه للوزارة. سمعت ما قال لأبي سعد أمس في صلاة العشاء عن إغلاق جرس الهاتف.

أبو عبد الله: يا أخي أبو سعد لو سمعه خفيف، الله يشفيه. لازم يتكلم معه لحالهم ما يصلح ينصحه كذا. بعدين لو شكينا عليه وش نستفيد؟

أبو خالد: لعاد خلنا نتكلم معه بعد صلاة العشاء، ونحاول ننصحه يغير في تعامله، عسى الله يصلحه.

أبو عبد الله: على بركة الله

بهذا الحوار افضل أبو خالد وأبو عبد الله موضوع الأزمة في التعامل مع إمام المسجد ويتضح منه أن لعلاقة المصلين مع إمام المسجد أهمية كبيرة والتي ينبغي لإمام المسجد الفطن أن يكسب بها ود وحب جماعة المسجد؛ لما لهذه العلاقة من أهمية عالية لارتباطها بعبادة عظيمة، وهذه العلاقة يجب أن تنعكس بشكل إيجابي على جماعة المسجد لينعكس هذا الأثر على دوره في المسجد ولكن من هم جماعة المسجد؟

وما أهمية التعامل الحسن معهم؟

وكيف يمكن أن تكون صورة العلاقة بين الإمام وجماعة المسجد؟

وتم تقسيم موضوع « فنون التعامل مع جماعة المسجد والتأثير عليهم » إلى بابين؛ حيث يتطرق الباب الأول إلى التعامل مع جماعة المسجد، وينقسم إلى تسعة فصول وهي على الترتيب كما يلي:

- من جماعة المسجد؟
- أهمية التعامل الحسن مع جماعة المسجد ومكانته.
- منطلقات التعامل مع جماعة المسجد.
- شخصية إمام المسجد وأبعادها.
- تكوين الانطباعات والمشاعر عن الآخرين.
- القيم والإدراك والاتجاهات وأثرها في السلوك والتعامل مع الآخرين.
- الدوافع التي تحرك المسلم إلى حسن التعامل مع الناس.
- أنماط حالاتك الشخصية وأثرها على التعامل مع الناس.
- مهارات وأساليب التعامل الفعال مع الأنماط المختلفة من البشر.

ويستعرض الباب الثاني مهارات التعامل مع جماعة المسجد حيث ينقسم إلى أربعة فصول كما يلي:



ونسأل الله أن يكتب فيه الخير والنفع والفائدة.

وأخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

**فريق العمل**

اسم  
الحقيبة

## فنون التعامل مع جماعة المسجد والتأثير عليهم

دليل

الموضوعات

### أئمة وخطباء المساجد والجوامع

#### أساليب التدريب

١. العصف الذهني.
٢. المحاضرة التفاعلية.
٣. ألعاب تدريبية.
٤. حلقات نقاش.
٥. تمثيل الأدوار.
٦. العرض البصري.
٧. ورش العمل.

- من هم جماعة المسجد؟
- أهمية التعامل الحسن مع جماعة المسجد ومكانته.
- منطلقات التعامل مع جماعة المسجد
- شخصية إمام المسجد وأبعادها
- تكوين الانطباعات والمشاعر عن الآخرين
- القيم والإدراك والاتجاهات وأثرها في السلوك والتعامل مع الآخرين
- الدوافع التي تحرك المسلم إلى حسن التعامل
- أنماط الشخصية وأثرها في التعامل مع الناس
- الأنماط المختلفة من البشر وأساليب التعامل معهم
- مهارات التعامل مع جماعة المسجد.
- كيفية معالجة أخطاء جماعة المسجد.
- الأساليب الشرعية في التعامل مع الناس.
- مهارات التعامل المؤثر مع جماعة المسجد
- تقنيات التأثير في جماعة المسجد.

## الهدف العام

يهدف البرنامج إلى إكساب المشاركين المعارف والمهارات اللازمة للتعامل مع جماعة المسجد والتأثير عليهم.

## البرنامج

### الأهداف التفصيلية

في نهاية التدريب بإذن الله يتوقع أن يكون إمام المسجد قادراً على أن :

1. يتعرف على جماعة المسجد ومكانتهم وأهمية التعامل الحسن معهم.
2. يتقن مهارات التعامل مع جماعة المسجد.
3. يوضح منطلقات التعامل مع جماعة المسجد ودور شخصية الإمام وأبعادها في التعامل الإيجابي معهم
4. يفسر أسباب تكوين الانطباعات والمشاعر عن الآخرين وانعكاس أثرها في التعامل معهم
5. يشرح العلاقة بين القيم والإدراك والاتجاهات وأثرها في السلوك والتعامل مع الآخرين
6. يدرك إليه تكوين الانطباعات والمشاعر نحو الآخرين وتحولها إلى دوافع لسلوكهم وتعاملاتهم
7. يجيد التعرف على دور الأنماط الشخصية وأثرها في التعامل مع الآخرين
8. يتقن أساليب التعامل الصحيحة المناسبة لأنماط البشر المختلفة.
9. يفسر سلوك الآخرين ويحدد أهدافهم ودوافعهم من هذا السلوك
10. يحسن معالجة الأخطاء الصادرة من جماعة المسجد والتعامل معها
11. يستخدم التقنيات المؤثرة في جماعة المسجد
12. يتقن استخدام الأساليب الشرعية في التعامل مع جماعة المسجد

يوم تدريبي  
5 ساعات



أدوات التقويم :

1. استمارة التقويم القبلي.
2. استمارة التقويم البعدي.
3. استمارة تقويم البرنامج.

## التكاليف

١. (قبلي): قراءة وتلخيص كتاب ديل كارنجي، فن التعامل مع الناس، مكتبة جزيرة الورد، الطبعة الأولى، ٢٠١٠.
٢. (بعدي): قراءة كتاب لس جبلين، كيف تتمتع بالثقة والقوة في التعامل مع الناس، مكتبة جرير، الطبعة الخامسة، ٢٠١٠.

## التقويم

١. تقييم قبلي.
٢. تقييم بعدي.
٣. مهام أدائية. تفسر سلوك الآخرين وتحدد أهدافهم من هذا السلوك
٤. مهام تقييم ختامية. تتعامل مع جماعة المسجد وفق لأحد الأساليب المختلفة

## الأدوات والوسائل المستخدمة

م	المستلزمات	العدد
١	شاشة عرض	١
٢	جهاز كمبيوتر محمول	١
٣	مؤشر	١
٤	لوحة عرض Flipchart	بعدد المجموعات + ١ للمدرب
٥	أقلام تخطيط ملونة	بعدد المجموعات + ١ للمدرب
٦	أوراق ملونة	مجموعة
٧	بطاقات لاصقة ملونة	مجموعات ملونة
٨	أقلام رصاص وحبر	بحسب عدد المتدربين
٩	فيديو وصور	وفقاً للنشاط
١٠	بطاقات تدريبية	بحسب عدد المجموعات

## الخطة الزمنية

اليوم التدريبي	رقم الوحدة	عنوان الوحدة	الجلسة التدريبية	موضوعات الجلسة	الزمن بالدقيقة	
الأول	الافتتاحية		الأولى	الافتتاح	٥	
				التقويم القبلي	١٠	
				من هم جماعة المسجد؟	١٥	
				أهمية التعامل الحسن مع جماعة المسجد ومكانته.	١٥	
				منطلقات التعامل مع جماعة المسجد	١٥	
				شخصية إمام المسجد وأبعادها	١٥	
	استراحة					١٠
			الثانية	تكوين الانطباعات والمشاعر عن الآخرين	٢٠	
				القيم والإدراك والاتجاهات وأثرها في السلوك والتعامل مع الآخرين	٢٠	
				الدوافع التي تحرك المسلم إلى حسن التعامل مع الناس	١٠	
		أنماط حالاتك الشخصية وأثرها على التعامل مع الناس		١٥		
			مهارات وأساليب التعامل الفعال مع الأنماط المختلفة من البشر	٢٥		
استراحة					١٥	
		الثانية	مهارات التعامل مع جماعة المسجد	١٥		
			كيفية معالجة أخطاء جماعة المسجد	١٥		
			الأساليب الشرعية في التعامل مع الناس	١٠		
			مهارات التعامل المؤثر مع جماعة المسجد	٣٥		
			تقنيات التأثير في جماعة المسجد	٣٠		
		الثالثة	التقييم البعدي	١٠		
			التقويم البرنامج التدريبي	٥		
			الختام	٥		
مجموع الزمن					٣٠٠	

# فنون التعامل مع جماعة

## التعامل مع جماعة المسجد

من هم جماعة المسجد؟

منطلقات التعامل مع جماعة المسجد

تكوين الانطباعات والمشاعر عن الآخرين

الدوافع التي تحرك المسلم إلى حسن التعامل مع الناس

مهارات وأساليب التعامل الفعال مع الأنماط المختلفة من البشر

أهمية التعامل الحسن مع جماعة المسجد ومكانته

شخصية إمام المسجد وأبعادها

القيم والإدراك والاتجاهات وأثرها في السلوك والتعامل مع الآخرين

أنماط حالاتك الشخصية وأثرها على التعامل مع الناس





# المسجد والتأثير عليهم

## مهارات التعامل مع جماعة المسجد

مهارات التعامل المؤثر مع  
جماعة المسجد

كيفية معالجة أخطاء  
جماعة المسجد

مهارات التعامل المؤثر مع  
جماعة المسجد

تقنيات التأثير في  
جماعة المسجد







الجلسة  
الأولى

## الجلسة الأولى

اسم الوحدة	الموضوعات	الزمن
الإفتاحية	الإفتتاح	٥
	التقويم القبلي	١٠
التعامل مع جماعة المسجد	من هم جماعة المسجد؟	١٠
	أهمية التعامل الحسن مع جماعة المسجد ومكانته	١٥
	منطلقات التعامل مع جماعة المسجد	١٥
	شخصية إمام المسجد وأبعادها	١٥

### أهداف الجلسة

مع نهاية هذه الجلسة بإذن الله سيكون الإمام قادراً على أن :

#### ١. الأهداف المعرفية

- تتعرف على جماعة المسجد
- تتعرف على أهمية التعامل الحسن مع جماعة المسجد .
- توضح أهمية التعامل الحسن مع جماعة المسجد .
- تذكر أسباب إضافية لحسن التعامل مع جماعة المسجد .
- توضح العلاقة بين النفس البشرية والتعامل مع جماعة المسجد .
- تستنتج دور المشتركات الإنسانية في التعامل مع جماعة المسجد
- تبين دور شخصية إمام المسجد في التعامل مع الآخرين

#### ٢. الأهداف المهارية

- تمييز بين جماعة المسجد والمصلين العابرين
- تبين العلاقة بين محبة الناس وكرههم في التعامل مع جماعة المسجد
- تربط بين أبعاد الشخصية ودورها في التعامل مع الآخرين

#### ٣. الأهداف القيمية والاتجاهية

- تدرك أهمية معرفة الإمام لجماعة المسجد وتمييزه لهم .
- تؤمن بأهمية التعامل الحسن مع جماعة المسجد في تحسين سلوكهم وهدايتهم إلى الصراط المستقيم .

- تقدر أهمية معرفة الإمام لأبعاد الشخصية
- تقدر أهمية معرفة منطلقات التعامل مع جماعة المسجد في ضبط التعامل معهم

#### ١. من خلال الصور التالية تعرف على جماعة المسجد

## التقويم القبلي

١٠ دقائق (L)

أولاً : أجب عن الأسئلة التالية:

- أذكر ثلاث من الأنماط المختلفة من البشر وأساليب التعامل معهم؟

.....

.....

.....

.....

- وضع الدوافع التي تحرك المسلم إلى حسن التعامل مع الآخرين؟

.....

.....

.....

.....

ثانياً : قيّم مستوى تمكّنك من المهارات التالية بوضع إشارة (✓) أسفل مستوى تمكّنك من هذه المهارة.

م	المهارة	تمكّن بنسبة ٪ ١٠٠	تمكّن بنسبة ٪ ٧٥	تمكّن بنسبة ٪ ٥٠	تمكّن بنسبة ٪ ٢٥	غير تمكّن
١	استنتاج أهمية تكوين الانطباعات والمشاعر عن الآخرين					
٢	استنتاج دور المشتركات الإنسانية في التعامل مع جماعة المسجد					
٣	اقتراح أسلوب لعلاج أخطاء جماعة المسجد					
٤	اقتراح دوافع أخرى لحسن التعامل مع الناس					
٥	تبيين العلاقة بين محبة الناس وكرههم في التعامل مع جماعة المسجد					
٦	تبيين دور شخصية إمام المسجد في التعامل مع الآخرين					
٧	تحديد تقنيات التأثير المستخدمة في التعامل مع جماعة المسجد					
٨	تصنيف الأفراد الذين يتم التعامل معهم وفقاً لنمط الحالة الشخصية					

م	المهارة	متمكن بنسبة ٪ ١٠٠	متمكن بنسبة ٪ ٧٥	متمكن بنسبة ٪ ٥٠	متمكن بنسبة ٪ ٢٥	غير متمكن
٩	تطبيق إحدى تقنيات التأثير في جماعة المسجد					
١٠	تطبيق إحدى مهارات التواصل المؤثر مع جماعة المسجد					
١١	التعامل مع الأشخاص وفق لأنماطهم الشخصية					
١٢	تغيير من نمطك الشخصي في التعامل مع الآخرين					
١٣	تقييم تطبيق مهارات التواصل المؤثر مع جماعة المسجد					
١٤	تكوين انطبعا عن الآخرين					
١٥	تمييز بين جماعة المسجد والمصلين العابرين					
١٦	تنمية مهاراتك في توظيف كلاً من القيم والإدراك والاتجاهات في التعامل مع الآخرين					
١٧	توضيح العلاقة بين النفس البشرية والتعامل مع جماعة المسجد .					
١٨	توضيح أهمية التعامل الحسن مع جماعة المسجد .					
١٩	توضيح دور التعرف على كلاً من القيم والإدراك والاتجاهات في التعامل مع الآخرين					
٢٠	توضيح مشاعرك نحو الآخرين					
٢١	توضيح مفهوم كلاً من القيم والإدراك والاتجاهات					
٢٢	ذكر أسباب إضافية لحسن التعامل مع جماعة المسجد .					
٢٣	ذكر أمثلة على أساليب التعامل مع الناس وفق للقواعد الشرعية					
٢٤	ربط بين أبعاد الشخصية ودورها في التعامل مع الآخرين					

## ثالثاً: التقويم الذاتي

هذا الجزء خاص بك كمشارك، نأمل أن تجيب عن الأسئلة التي تضمنته قبل بداية الدورة التدريبية والعودة إليه في نهايتها؛ للمقارنة بين ما كنت تتوقع بما حصلت عليه.

١. ما هي توقعاتك وتطلعاتك من المشاركة في هذه الدورة؟

.....  
.....  
.....

٢. بماذا يمكن أن تفيدك هذه الدورة حسب توقعك؟

.....  
.....  
.....

٣. ماذا استفدت من هذه الدورة التدريبية؟

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

٤. بعد انتهاء الدورة التدريبية قيم مستوى رضاك عنها وفقاً لما يلي: ١ تعني سيء، و٥ تعني ممتاز.

م	المعيار	سيئ ١	مقبول ٢	متوسط ٣	جيد جداً ٤	ممتاز ٥
١	الزملاء المشاركون في التدريب					
٢	القاعة التدريبية					
٣	الحقيبة التدريبية					
٤	المدرّب					
٥	تنظيم وإدارة التدريب					







واقم الصلاة لذكري

# الوحدة الأولى

التعامل مع جماعة المسجد



١٥ دقيقة

## نشاط (١) من جماعة المسجد؟



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادراً على أن :

١. تتعرف على جماعة المسجد
٢. تميز بين جماعة المسجد والمصلين العابرين

● فردي □ ثنائي ● جماعي



٢. بالتعاون مع أفراد مجموعتك أذكر ثلاث صفات تستطيع من خلالها التعرف على جماعة المسجد:

- (١) .....
- (٢) .....
- (٣) .....

٣. سجل مميزات جماعة المسجد التي تلاحظها لديك في المسجد؟

- ..... ○
- ..... ○
- ..... ○
- ..... ○

### جماعة المسجد؟

يستخدم وصف جماعة المسجد في توصف الأفراد الملازمين لصلاة الجماعة في المسجد وكل من يعمل في المسجد من إمام أو الخطيب أو خادم أن يتعرف على جماعة المسجد، وقد تطول مدة التعرف أو تقصر تبعاً للعلاقة السابقة للإمام أو الخطيب بأهل المنطقة أو الحي.

وتعرف جماعة المسجد بأنهم: إمام المسجد، والجماعة التي تتولى وقف المسجد، أو الذين ساهموا في بنائه والملتزمون بالصلاة فيه وهم فئات موجهون، أن يتعرف على جماعة المسجد، وشباب وأطفال وعلى الإمام أو الخطيب أن يتعرف عليهم ويعرفونه من خلال اتصالاته الشخصية ومن المهم معرفة الأوضاع الإيمانية والفكرية والثقافية والعلاقات الاجتماعية والحالة الاقتصادية لجماعة المسجد.



١٥ دقائق

## أهمية التعامل الحسن مع جماعة المسجد ومكانته

نشاط (٢)



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادراً على أن :

- تتعرف على أهمية التعامل الحسن مع جماعة المسجد.
- توضح أهمية التعامل الحسن مع جماعة المسجد.
- تذكر أسباب إضافية لحسن التعامل مع جماعة المسجد.

● فردي □ ثنائي ● جماعي



١. تابع عرض المدرب حول أهمية حسن التعامل مع جماعة المسجد، ثم استكمل الشكل التالي:



٢. أذكر أهميتين إضافيتين لحسن التعامل مع جماعة المسجد؟

..... ●

.....

.....

.....

.....

.....

.....

..... ●

.....

.....

.....

.....

.....

٣. من خلال جلسة عصف ذهني، اذكر أسباب إضافية لحسن التعامل مع جماعة المسجد؟

..... ●

.....

.....

..... ●

.....

.....

..... ●

.....

.....

..... ●

.....

.....

## أهمية التعامل الحسن مع جماعة المسجد ومكانته

وتتبع أهمية التعامل الحسن مع جماعة المسجد من عظم مكانة المسجد وأهميته في الإسلام وكون الصلاة الجماعة في المسجد لها فضائل عظيمة فعن أبي هريرة رضي الله عنه أنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: «أحدكم في صلاة ما دامت الصلاة تحبسه، والملائكة تقول: اللهم اغفر له وارحمه، ما لم يقم من صلاته، أو يحدث»<sup>(١)</sup>. وعن ابن عمر، أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: «صلاة الجماعة، أفضل من صلاة الفرد، بسبع وعشرين درجة»<sup>(٢)</sup>. وأن الأصل في المساجد بناؤها لذكر الله سبحانه وتعالى وإقامة الصلاة والواجب على المسلم أن يكون لين الجانب حسن العشرة مع أخيه المسلم فكيف إن اجتمعوا في بيت من بيوت الله. وهو مكان اللقاء المستمر بين المسلمين وهذه اللقاءات تستمر يومياً خمس مرات، وإن غاب أحد منهم أفتقده الآخرون وبادروا بالسؤال عنه وتفقد أحواله، قال الله تعالى: ﴿إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ﴾<sup>(٣)</sup>. وأن من أهم ما يجب أن يتحلى به رؤاد المساجد أن تؤثر الصلاة في سلوكهم تأثيراً إيجابياً، فيظهر أثرها في أخلاقهم وسلوكهم، وخاصةً وهم في المسجد.

وحسن الخلق مطلب والمتأمل في نصوص الكتاب والسنة المتعلقة بحسن المعاملة، ومكارم الأخلاق، يلحظ بجلاء المكانة المرموقة التي تبوءها حسن الخلق في شرائع الدين، وشعائر الإسلام، حتى يكاد رسول الله صلى الله عليه وسلم أن يحصر مهمة بعثته، وغاية دعوته، في هذا الأمر دون غيره، فعن أبو هريرة رضي الله عنه قال أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: «إِنَّمَا بُعِثْتُ لِأَتَمِّمَ صَالِحَ الْأَخْلَاقِ»<sup>(٤)</sup>، فأبي بيان لعظم فضلاً لأخلاق، وعلو مكانتها في الدين، كهذا البيان، إذ ليس المقصود حصر بعثته عليه الصلاة والسلام في تمام صالح الأخلاق؛ إنما المقصود أن لصالح الأخلاق مرتبة عالية في الدين.

### ويمكن توضيح عظم مكانة حسن المعاملة، وجمال الأخلاق من خلال النقاط التالية:

١. أنها من أهم مقاصد بعثة النبي محمد صلى الله عليه وسلم للناس، كما قال تعالى: ﴿هُوَ الَّذِي بَعَثَ فِي الْأُمِّيِّينَ رَسُولًا مِنْهُمْ يَتْلُو عَلَيْهِمْ آيَاتِهِ وَيُزَكِّيهِمْ وَيُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَإِنْ كَانُوا مِنْ قَبْلُ لَفِي ضَلَالٍ مُبِينٍ﴾<sup>(٥)</sup>، فامتد الله على المؤمنين بأنه أرسل رسول لتعليمهم القرآن وتزكيتهم، والتزكية بمعنى تطهير القلب من الشرك والأخلاق الرديئة كالفل والحسد وتطهير الأقوال والأفعال من الأخلاق والعبادات السيئة، ويؤكد ما سبق في قوله صلى الله عليه وسلم: «إِنَّمَا بُعِثْتُ لِأَتَمِّمَ صَالِحَ الْأَخْلَاقِ»<sup>(٦)</sup>.
٢. أن الأخلاق جزء وثيق من الإيمان والاعتقاد: عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍو، قِيلَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «خَيْرُكُمْ أَحْسَنُكُمْ أَخْلَاقًا»، وَلَمْ يَكُنِ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَاحِشًا وَلَا مُنْفَحِّشًا»<sup>(٧)</sup>. وعن النبي صلى الله عليه وسلم، أنه قال: أَخْبِرْكُمْ بِأَحَبِّكُمْ إِلَيَّ، وَأَقْرَبِكُمْ مِنِّي مَجْلِسًا يَوْمَ الْقِيَامَةِ؟ فَسَكَتَ الْقَوْمُ، فَأَعَادَهَا مَرَّتَيْنِ أَوْ ثَلَاثًا، قَالَ الْقَوْمُ: نَعَمْ يَا رَسُولَ اللَّهِ، قَالَ: أَحْسَنَكُمْ خَلْقًا»<sup>(٨)</sup>.
٣. وقد سمى الله الإيمان براً، فقال تعالى: ﴿لَيْسَ الْبِرُّ أَنْ تُولُوا وَجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى

(١) أخرجه البخاري (٢٢٢٩).

(٢) أخرجه البخاري (٦٤٥)، ومسلم (٦٥٠) واللفظ له.

(٣) سورة الحجرات (١٠).

(٤) أخرجه أحمد (٨٧٢٩).

(٥) الجمعة (٢).

(٦) أخرجه أحمد (٨٧٢٩).

(٧) أخرجه الترمذي (١٨٩٤).

(٨) أخرجه البخاري (٣٦٨).

الزكاة والموفون بعهدهم إذا عاهدوا والصابرين في البأساء والضراء وحين البأس أولئك الذين صدقوا وأولئك هم المتقون»<sup>(١)</sup>، والبر اسم جامع لأنواع الخير من الأخلاق والأقوال والأفعال، قال نواس بن سميان قال: أقمت مع رسول الله صلى الله عليه وسلم بالمدينة سنة ما يمغني من الهجرة إلا المسألة كان أحدنا إذا هاجر لم يسأل رسول الله صلى الله عليه وسلم عن شيء قال فسألته عن البر والإثم فقال رسول الله صلى الله عليه وسلم البر حسن الخلق والإثم ما حاك في نفسك وكرهت أن يطلع عليه الناس»<sup>(٢)</sup>.

٤. ارتباط الأخلاق بمعظم العبادات الشرعية، فبين الله سبحانه في كثير من العبادات أن من مقاصدها إصلاح وتنمية الأخلاق للفرد والمجتمع، كما تجده جلياً في قوله تعالى: ﴿أَتْلُ مَا أُوحِيَ إِلَيْكَ مِنَ الْكِتَابِ وَأَقِمِ الصَّلَاةَ إِنَّ الصَّلَاةَ تَنْهَى عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَلَذِكْرُ اللَّهِ أَكْبَرُ وَاللَّهُ يَعْلَمُ مَا تَصْنَعُونَ﴾<sup>(٣)</sup>، وعن أبي هريرة رضي الله عنه قال قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «من لم يدع قول الزور والعمل به فليس لله حاجة في أن يدع طعامه وشرابه»<sup>(٤)</sup>، فمن لم يؤثر صيامه في نفسه هو أخلاقه مع الناس لم يحقق هدف الصوم وغايته.

٥. الفضائل العظيمة والأجر الكبير الذي أعده الله لحسن الخلق: والأدلة على ذلك كثيرة من الكتاب والسنة ومن ذلك عن أبي الدرداء قال: سَمِعْتُ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ: «مَا مِنْ شَيْءٍ يُوَضَّعُ فِي الْمِيزَانِ أَثْقَلُ مِنْ حُسْنِ الْخُلُقِ، وَإِنَّ صَاحِبَ حُسْنِ الْخُلُقِ لَيَبْلُغُ بِهِ دَرَجَةَ صَاحِبِ الصَّوْمِ وَالصَّلَاةِ»<sup>(٥)</sup>. ثم أنا لمسلم حسن الخلق أقرب الناس منزلة من رسول الله صلى الله عليه وسلم يوم القيامة، وكفاه بذلك شرفاً فضلاً؛ كما قال النبي صلى الله عليه وسلم: أُخْبِرُكُمْ بِأَحَبِّكُمْ إِلَيَّ، وَأَقْرَبِكُمْ مِنِّي مَجْلِسًا يَوْمَ الْقِيَامَةِ؟ فَسَكَتَ الْقَوْمُ، فَأَعَادَهَا مَرَّتَيْنِ أَوْ ثَلَاثًا، قَالَ الْقَوْمُ: نَعَمْ يَا رَسُولَ اللَّهِ، قَالَ: أَحْسَنَكُمْ خُلُقًا»<sup>(٦)</sup>، وهذا يعني أن منزلته في أعلى الجنة بضمنان الرسول صلى الله عليه وسلم وتأكيده<sup>(٧)</sup>.

٦. أن قدوة هذه الأمة عليه الصلاة والسلام كانا مثلاً لأعلى والنموذج الأسمى للخلق الكريم، وحسبك في ذلك ثناء ربه عليه في قوله سبحانه: ﴿وَإِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ﴾<sup>(٨)</sup>، فكان عليه الصلاة والسلام أحسن الناس خلقاً، وقد وصفت أم المؤمنين عائشة رضي الله عنها خلقه بوصف جامع، عَنْ يَزِيدَ بْنِ أَبِي بَسْمَةَ قَالَ: دَخَلْنَا عَلَى عَائِشَةَ فَقُلْنَا: يَا أُمَّ الْمُؤْمِنِينَ، مَا كَانَ خُلُقَ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ؟ قَالَتْ: كَانَ خُلُقَهُ الْقُرْآنَ، تَقْرَأُونَ سُورَةَ الْمُؤْمِنِينَ؟ قَالَتْ: أَقْرَأُ: ﴿قَدْ أَفْلَحَ الْمُؤْمِنُونَ﴾ [المؤمنون: ١]، قَالَ يَزِيدُ: فَقَرَأْتُ: ﴿قَدْ أَفْلَحَ الْمُؤْمِنُونَ﴾ [المؤمنون: ١] إِلَى ﴿لِفُرُوجِهِمْ حَافِظُونَ﴾ [المؤمنون: ٥]، قَالَتْ: هَكَذَا كَانَ خُلُقَ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ»<sup>(٩)</sup>.

٧. ثم تأمل هذا القدر الكبير الشريف من الأدعية النبوية في طلب محاسن الأخلاق، فهذا نبي الله صلى الله عليه وسلم يدعو ربه أن يحسن خلقه -وهو ذو الأخلاق الحسنة- وأن يهديه لأحسنها. عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ قَالَ: كَانَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا اسْتَفْتَحَ الصَّلَاةَ كَبَّرَ، ثُمَّ قَالَ: «إِنَّ صَلَاتِي وَنَسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ لَا شَرِيكَ لَهُ، وَبِذَلِكَ أُمِرْتُ وَأَنَا مِنَ الْمُسْلِمِينَ. اللَّهُمَّ اهْدِنِي لأَحْسَنِ الْأَعْمَالِ وَأَحْسَنِ الْأَخْلَاقِ لَا يَهْدِي لِأَحْسَنِهَا إِلَّا أَنْتَ، وَقِنِي سَيِّئَ الْأَعْمَالِ وَسَيِّئَ الْأَخْلَاقِ لَا يَقِي سَيِّئَهَا إِلَّا أَنْتَ»<sup>(١٠)</sup>، والأمثلة على ذلك في صحيح السنة كثيرة جداً.

(١) البقرة (١٧٧)

(٢) أخرجه مسلم (٢٥٥٣)

(٣) العنكبوت (٤٥)

(٤) أخرجه البخاري (١٨٠٤)

(٥) أخرجه الترمذي (٢٠٠٣)

(٦) أخرجه البخاري (٣٦٨)

(٧) أخرجه أبو داود (٤٨٠٠)

(٨) القلم (٤)

(٩) أخرجه البخاري في الادب المفرد (٣٠٨)

(١٠) أخرجه النسائي (٨٩٦)



١٥ دقيقة

### نشاط (٣) منطلقات التعامل مع جماعة المسجد



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادراً على أن

- توضح العلاقة بين النفس البشرية والتعامل مع جماعة المسجد.
- تستنتج دور المشتركات الإنسانية في التعامل مع جماعة المسجد
- تبين العلاقة بين محبة الناس وكرههم في التعامل مع جماعة المسجد



● فردي  ثنائي  جماعي

١. بالتعاون مع أفراد مجموعتك ناقش منطلقات التعامل مع جماعة المسجد التالية:

- طبيعة النفس البشرية
- المشتركات الإنسانية المؤثرة في التعامل مع الآخرين
- وماذا يحب الناس؟ وماذا يكرهون؟

٢. قارن بين منطلقات التعامل مع جماعة المسجد ودورها في حسن التعامل مع جماعة المسجد

المنطلقات	ودورها في حسن التعامل مع جماعة المسجد

٣. هل تستطيع ذكر منطلق إضافي للتعامل الحسن مع جماعة المسجد؟

.....

.....

.....

.....



## منطلقات التعامل مع جماعة المسجد

يتعامل المسلمون فيما بينهم من منطلقات متعددة وهي:

- طبيعة النفس البشرية
- المشتركات الإنسانية المؤثرة في التعامل مع الآخرين
- وماذا يحب الناس؟ وماذا يكرهون؟

وعلى أساسها يحكم تعامل المسلم مع أخيه المسلم، وفيما يلي تفصيل لها:

### أولاً: فقه طبيعة النفس البشرية:

ويتضح ذلك من خلال أمرين مهمين:

**الأمر الأول:** إدراك التفاوت الشديد بين الناس في الطباع ويتبع ذلك تنوع أساليب المعاملة:

فالناس منذ خلقهم الله وهم مختلفوا الطباع والرغبات والميول. عن أبو موسى الأشعري رضي الله عنه، قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: « إِنَّ اللَّهَ خَلَقَ آدَمَ مِنْ قَبْضَةِ قَبْضِهَا مِنْ جَمِيعِ الْأَرْضِ، فَجَاءَ بَنُو آدَمَ عَلَى قَدَرِ الْأَرْضِ: جَاءَ مِنْهُمْ الْأَحْمَرُ، وَالْأَبْيَضُ، وَالْأَسْوَدُ، وَبَيْنَ ذَلِكَ، وَالسَّهْلُ، وَالْحَزْنُ، وَالْحَبِيثُ، وَالطَّيِّبُ<sup>(١)</sup>، وتمثل ابن أبي الخرجين بهذا المعنى، حين قال<sup>(٢)</sup> :

الناس كالأرض ومنها هم..... من خَشِنَ اللَّمَسَ وَمِنْ لَيِّنَ  
مَرَّوْ تَوَقَّى الرَّجْلُ مِنْهُ الْأَذَى..... وَإِثْمِدُ يُجْعَلُ فِي الْعَيْنِ

ويُعلم بدهاءة أن معاملة هذه الاختلافات بين الناس معاملةً واحدةً لا يستقيم. فما يلائم هذا الإنسان لا يتناسب مع الآخر. لذا قيل: (خاطبوا الناس على قدر عقولهم) فالناس من ثقافات وبيئات وطوائف مختلفة وعقليات متفاوتة ولذا يجب أن يتم مخاطبة كل منهم على حسب عقله. وكذلك كان شأن النبي صلى الله عليه وسلم في معاملة أصحابه وتعليمهم، فهو يراعي أحوال من يتعامل معهم، وينزل الناس منازلهم.

عن ابن عباس قال « لما نزل رسول الله صلى الله عليه وسلم مر الظهران قال العباس قلت والله لئن دخل رسول الله صلى الله عليه وسلم مكة عنوة قبل أن يأتوه فيستأمنوه إنه لهلاك قريش فجلست على بغلة رسول الله صلى الله عليه وسلم فقلت لعلي أجد ذا حاجة يأتي أهل مكة فيخبرهم بمكان رسول الله صلى الله عليه وسلم ليخرجوا إليه فيستأمنوه فإني لأسير إذ سمعت كلام أبي سفيان وبدل بن ورقاء فقلت يا أبا حنظلة فعرف صوتي فقال أبو الفضل قلت نعم قال ما لك فذاك أبي وأمي قلت هذا رسول الله صلى الله عليه وسلم والناس قال فما الحيلة قال فركب خلفي ورجع صاحبه فلما أصبح غدوت به على رسول الله صلى الله عليه وسلم فأسلم قلت يا رسول الله إن أبا سفيان رجل يحب هذا الفخر فاجعل له شيئاً قال نعم من دخل دار أبي سفيان فهو آمن ومن أغلق عليه داره فهو آمن ومن دخل المسجد فهو آمن قال فتفرق الناس إلى دورهم وإلى المسجد<sup>(٣)</sup>، وهذا في فتح مكة، وهنا ترى أن دار أبي سفيان لم يكن لها ما يميزها عن دور أهل مكة، ودخول هذه الدار أو غيرها سيان، ولكن إكرامه لأبو سفيان بهذا القول من حسن تعامله صلى الله عليه وسلم.

(١) أخرجه الترمذي (٣١٤٣)

(٢) العماد الاصبهاني، خريدة القصر وجريدة العصر

(٣) أخرجه أبو داود في سننه (٣٠٢٢)

ومنها توزيعه صلى الله عليه وسلم لبعض أموال الغنائم والفيء على أناسٍ دون أناسٍ تأليفاً لهم كما في غزوة حنين. وكذلك تقسيمه الأعمال والمهام على أصحابه كل بحسبه، فما أوكل إلى حسان غير ما أوكل إلى معاذ ويصح ذلك مع أبي بكر وعمر وصهيب وخالد وبقية الصحابة رضي الله تعالى عنهم أجمعين، في شواهد كثيرة تدل بوضوح على أهمية المعرفة بنفسيات الناس، وما يطبقون وما يحبون، ودورها العظيم في نفع الناس والتأثير فيهم.

**الأمر الثاني: إدراك طبيعة النفس البشرية:**

فالإنسان ليس آلة من الآلات، بل هو مركب معقد الخلقة، وهو مكون من روح وجسم وعقل ومشاعر، وهو محتاجٌ لمراعاة هذا الأمر عند مخاطبته، فيخطئ من يركز على جانب منها دون جانب كمن يراعي الجانب العقلي والفكري فقط، دون اعتبار المشاعر الإنسانية، والحالة النفسية للمخاطب.

فلا يكفي أن يكون ما تقوله صحيحاً في نفسه بل لا بد أن تراعي حسن صياغته في قالب يقربه، ويحبه للنفس، وكذلك تراعي التوقيت المناسب، وهكذا في عدة أمور مهمة يجب مراعاتها.

### ثانياً : فقه المشتريات الإنسانية المؤثرة في التعامل:

ثمة قواعد ثابتة ومشاركة تنطلق من الفطرة البشرية، يستوي التعامل فيها مع المسلم وغيره، لكن معرفتها وتطبيقها له أثره البالغ في التأثير، فمن تلك القواعد:

١. أن هذه النقاط جميعاً متعلقة، بالتعامل مع الأسوياء من الناس، أما الشواذ فتكون لهم معالجة فردية بحسب ما يصلح لهم، فبعض الناس قد لا يناسبه الرفق وحسن المعاملة للؤمه وفساده، كما قال أبو الطيب المتنبى في قصيدته لكل أمرئ من الدهر ما تعود: (١)

إِذَا أَنْتَ أَكْرَمْتَ الْكَرِيمَ مَلَكَتْهُ.....وَإِنْ أَنْتَ أَكْرَمْتَ اللَّيِّمَ تَمَرَّدَا

٢. أن طريقة المعاملة تختلف تبعاً لاختلاف العلاقة: الوالد مع ولده، الزوج مع زوجته، الرئيس مع مرؤوسه، والعكس.

٣. أن التعامل يتغير باختلاف الأفهام والعقول. فالرجل الذكي الفاهم الواعي تختلف طريقة تعامله عن الشخص الآخر المحدود العقل المحدود الفهم المحدود العلم، فالحديث معه يكون مناسباً لطبيعته وقدرته على الفهم.

٤. أن أسلوب التعامل أيضاً يختلف باختلاف الشخصية. فطريقة التعامل من شخص شكاك وحساس تختلف عنها مع شخص سوي، فالطريقة تختلف باختلاف الشخصيات والصفات التي تكون بارزة فيهم، فلا تمش في الناس على سجيكتك وطريقتك دون مراعاة لهذا الأمر المهم، ومن لطيف ما يذكر هنا ما ذكره الكاتب الغربي دايلكارنيجي: «من هواياتي أن اصطاد السمك، وبمقدوري أن أجعل الطعم الذي أثبتته في السنارة أفخر أنواع الأطعمة، لكني أفضل استعمال طعوم الديدان على الدوام، ذلك أنني لا أخضع في انتقاء الطعوم إلى رغبتني الخاصة، فالسمك هو الذي سيلتهم الطعم... وهو يفضل الديدان فإذا أردت اصطياده قدّمت له ما يرغب فيه» (٢).

(١) تم الاسترجاع من موقع <http://www.adab.com> بتاريخ ١٩-٨-٢٠١٨  
(٢) ديل كارنجي، ٢٠١٠.

### ثالثاً: ماذا يحب الناس، وماذا يكرهون

● فعَنْ أَنَسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَعَنْ حُسَيْنِ الْمُعَلِّمِ، قَالَ: حَدَّثَنَا قَتَادَةُ، عَنْ أَنَسٍ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: «لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ، حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ»<sup>(١)</sup>، وهذه ركيزة عظيمة ومنطلق واضح، في رقي التعامل مع الآخرين.

فانظر... كيف تحب أن يعاملك الآخرون، وأي شيء تكره بأن يعاملك الناس به، هذا هو الدليل المرشد الذي لا يخطئ في تعاملك الحسن مع غيرك، ورغم وضوح هذه القاعدة نظرياً، إلا إن الكثير يخفق في تطبيقها عملياً، ومن باب التوضيح نذكر هنا بعض أهم القضايا التي يحبها الناس حتى يحرص عليها، وبعض ما يكرهون حتى تجتنب، فمن ذلك:

● أن من طبيعة الشخص أنه يحب من يُصحح خطأه دون أن يجرح مشاعره: فاحرص على ألا تواجه أحداً بما يكره فتقول مثلاً، هذا فعل خاطئ أو رأي ناقص، وما شابه ذلك، واستعن على ذلك بالتعريض والتلميح، عَنْ عَائِشَةَ، قَالَتْ: «رَخِّصَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فِي أَمْرٍ، فَتَنَزَّهَ عَنْهُ نَاسٌ مِنَ النَّاسِ، فَبَلَغَ ذَلِكَ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَغَضِبَ حَتَّى بَانَ الْغَضَبُ فِي وَجْهِهِ، ثُمَّ قَالَ: مَا بَالُ أَقْوَامٍ يَرْعَبُونَ عَمَّا رُخِّصَ لِي فِيهِ، فَوَاللَّهِ لَأَنَا أَعْلَمُهُمْ بِاللَّهِ، وَأَشَدُّهُمْ لَهُ خَشْيَةً»<sup>(٢)</sup>.

● قدم كسبك للنفوس على انتصارك عليهم في الجدال: واستحضر التوجيه النبوي الكريم في الحديث الصحيح: «فَعَنْ أَبِي أُمَامَةَ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنَا زَعِيمٌ بَيِّتٌ فِي رِبْضِ الْجَنَّةِ لِمَنْ تَرَكَ الْمِرَاءَ وَإِنْ كَانَ مُحِقًّا وَبَيِّتٌ فِي وَسْطِ الْجَنَّةِ لِمَنْ تَرَكَ الْكَذِبَ وَإِنْ كَانَ مَارِحًا وَبَيِّتٌ فِي أَعْلَى الْجَنَّةِ لِمَنْ حَسَّنَ خُلُقَهُ»<sup>(٣)</sup>، وتفمن في أن تجعل الحق والصواب يكون من جهته، أو تتسبه إليه، فتقول مثلاً: كلامك أفادني فوائد كثيرة، ويمكن أن نقول مثلاً ثم تضيف إضافتك في موطنها بشكل لبق لا يشعره بتفوقك عليه في الحجة أو إفحامك له، وهكذا في عدة فنون خطابية من المهم على الإمام تعلمها وتدريب نفسه عليها.

● أبد للناس اهتمامك بهم أكثر: فالناس يحبون ذلك الإنسان الذي يهتم بهم، وبما يفكرون، وما الذي يشغل بالهم وحينما يتحدثون ينصت إلى حديثهم وينظر إليهم ويلخص ما يقولون ويناقشهم فيه.

● كُنْ فِي حَاجَةِ النَّاسِ: فعن عبد الله بن عمر رضي الله عنه أنه قال أن رجلاً جاء إلى رسول الله صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فقال يا رسول الله أيُّ النَّاسِ أَحَبُّ إِلَى اللَّهِ وَأَيُّ الْأَعْمَالِ أَحَبُّ إِلَى اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ فقال رسول الله صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَحَبُّ النَّاسِ إِلَى اللَّهِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ وَأَحَبُّ الْأَعْمَالِ إِلَى اللَّهِ سُورُورُ تَدْخُلُهُ عَلَى مُسْلِمٍ أَوْ تَكْشِفُ عَنْهُ كَرْبَةً أَوْ تَقْضِي عَنْهُ دَيْنًا أَوْ تَطْرُدُ عَنْهُ جَوْعًا وَلَأَنْ أَمْشِيَ مَعَ أَخٍ لِي فِي حَاجَةٍ أَحَبُّ إِلَيَّ مِنْ أَنْ أَعْتَكِفَ فِي هَذَا الْمَسْجِدِ يَعْنِي مَسْجِدَ الْمَدِينَةِ شَهْرًا وَمَنْ كَفَّ غَضَبَهُ سَتَرَ اللَّهُ عَوْرَتَهُ وَمَنْ كَظُمَ غَيْظَهُ وَلَوْ شَاءَ أَنْ يُمِضِيَهُ أَمْضِيَاهُ مَلَأَ اللَّهُ عِزًّا وَجَلَّ قَلْبَهُ أَمَّا يَوْمَ الْقِيَامَةِ وَمَنْ مَشَى مَعَ أَخِيهِ فِي حَاجَةٍ حَتَّى أَثْبَتَهَا لَهُ أَثْبَتَ اللَّهُ عِزًّا وَجَلَّ قَدَمَهُ عَلَى الصِّرَاطِ يَوْمَ تَزَلُّ فِيهِ الْأَقْدَامُ»<sup>(٤)</sup>.

(١) أخرجه البخاري (١٣)

(٢) أخرجه مسلم (٤٣٥٣)

(٣) أخرجه أبو داود (٤٨٠٠)

(٤) أخرجه الطبراني في الأوسط (٦/١٣٩)

ومن ذلك أن تسعى في تقديم خدماتٍ للآخرين قبل أن يطلبوها منك: فالناس جبلوا على حب وتقدير من يحسن إليهم.

● الابتسامة الصادقة أعظم رسول إلى القلوب : وقسمات الوجه خيرٌ معبرٌ عن مشاعر صاحبه، فالوجه الصبوح ذو الابتسامة الطبيعية الصادقة خير وسيلة لكسب الناس، واستجلاب محبتهم، وهو صدقةٌ ووصيةٌ من خير الخلق عليه الصلاة والسلام لأبو ذر رضي الله عنه حيث قال : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : « تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ، وَأَمْرُكَ بِالْمَعْرُوفِ وَنَهْيُكَ عَنِ الْمُنْكَرِ صَدَقَةٌ، وَإِرْشَادُكَ الرَّجُلَ فِي أَرْضِ الضَّلَالِ لَكَ صَدَقَةٌ، وَبَصْرُكَ لِلرَّجُلِ الرَّدِيءِ الْبَصْرَ لَكَ صَدَقَةٌ، وَإِمَاطَتُكَ الْحَجَرَ وَالشُّوْكَةَ وَالْعَظْمَ عَنِ الطَّرِيقِ لَكَ صَدَقَةٌ، وَإِفْرَاغُكَ مِنْ دَلُوكَ فِي دَلْوِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ »<sup>(١)</sup>.

● تهادوا تحابوا: فالهدية وإن كانت يسيرة في قيمتها ولكنها تدخل سروراً وتُظهر مدى الاهتمام بالمهدى إليه، ففي حديث أبي هريرة رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: « تهادوا تحابوا »<sup>(٢)</sup>.

● تفهّم عواطف الآخرين، واستثر عواطفهم النبيلة: فكما أن لك عاطفة تسوقك في كثير من الأحيان إلى اتخاذ موقف معين، أو تبني رأي خاص، فإن للآخرين عواطف أيضاً، وكما يسرك بأن يراعي الآخرين عاطفتك، فإنهم يسرهم أن تراعي عواطفهم بنفس المقدار. فإذا قلت لمحدثك مثلاً: إني لا أوجه إليك اللوم، إذ إنني سأفعل مثل ما فعلت، لو كنت مكانك. فإن هذا كفيلاً بضممان انجذابه إلى جانبك، واستلال كل حقد أو تصور كان من الممكن أن ينشأ بينكما، إذا كنتم مختلفين على أمر من الأمور. إن استثارة العواطف النبيلة في قلوب الآخرين طريقة ناجحة تماماً في كسب الناس إلى وجهة نظرك، كما أنها لن تؤدي إلى مضرة لو قُدر لها الفشل.

● وإن مما يكسب الرجل ذكراً حسناً، وقبولاً طيباً، سرعة فيثته للحق، واعترافه بالخطأ حين يقع بكل شجاعة وجرأة مع تمام الأدب، وإظهار الاعتذار، فهذا من الحكمة التي من أوتيتها فقد أوتي خيراً كثيراً، وبه تزال الخصومات، وتطيب النفوس، وتتألف القلوب، ولو كانت على وشك التنافر والصدود، وينقلب العدو صديقاً، والمخالف موافقاً، عن عبد الله بن مسعود رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: (التائب من الذنب كمن لا ذنب له)<sup>(٣)</sup>.

● ومما يكره الناس من المعاملة: النصيحة في العلن، إذ لا تجد اثنين يختلفان في ذلك، فعليك بالحرص على التلطف والتفنن في إيصال النصيحة للمنصوح فرداً كان أو جماعة، وليكن همك: كيف أصل بنصيحتي إلى قلبه قبل أن تصل إلى سمعه. وأتركك مع هذه الصورة الجميلة في التلطف في النصيحة، ومحاولة الدخول بها إلى قلب الشخص من أحسن الأبواب وأجملها، روى هارون بن عبد الله الجمال، فقال: « جاءني أحمد بن حنبل بالليل - تأمل -، فدق علي الباب، فقلت: من هذا؟ فقال: أنا أحمد، فبادرت وخرجت إليه فمساني ومسيته. فقلت: حاجة أبي عبد الله؟ قال: شغلت اليوم قلبي. فقلت: بماذا يا أبا عبد الله؟ قال: جُزْتُ عليك اليوم وأنت قاعدٌ تُحدِّث الناس في الفياء (الظل) والناس في الشمس بأيديهم الأقلام والدفاتر. لا تفعل، إذا قعدت فاقعد مع الناس »<sup>(٤)</sup>، وهنا ملحظ مهم، وهو أن راوي القصة مستحضراً لمكانة أبي عبد الله، وكيف جاءه بالليل، لكن الإمام رحمه الله لم يشعره بأي ذرة تعالي أو استعلاء، وإنما أشعره بالشفقة عليه والاهتمام بشأنه، والتواضع له، حيث أتاه في بيته، ولم يرسل إليه أحد ولم يكلمه أو ينصح في العلن.

(١) أخرجه الترمذي (١٨٧٥)

(٢) أخرجه البخاري في الادب المفرد (٥٩٤)

(٣) أخرجه الطبراني في المعجم الكبير (١٠٢٨١)

(٤) المناقب ص ٣٠١

● اجتنب كثرة اللوم والمعاتبة: فالناس يكرهون من يؤنب ويوبّخ في غير محل التأنيب، ومن غير تأن ودون السؤال والاستفسار، ومن الخطأ أن يتمادى الإنسان في التأنيب بعد أن أبدى صاحبه الاعتذار، فإن اللوم والتأنيب مُرُّ المذاق ثقيلٌ على النفس البشرية فحاول تجنبه حتى تكسب حُبَّ غيرك، وانظر في مواقف رسول الله صلى الله عليه وسلم مع المخطئين ترى عجباً، وما موقفه من حاطب بن أبي بلتعة - رضي الله عنه - فعين عبيد الله بن أبي رافع قال سمعت علياً رضي الله عنه وهو يقول: «بعتنا رسول الله صلى الله عليه وسلم أنا والزبير، والمقداد، فقال: انتوا روضة خاخ، فإن بها ظعينة، معها كتاب فخذوه منها، فانطلقنا تعادى بنا خيلنا، فإذا نحن بالمرأة، فقلنا: أخرجي الكتاب، فقالت: ما معي كتاب، فقلنا: لتخرجن الكتاب أو لتلقين الثياب، فأخرجته من عقاصها، فأتينا به رسول الله صلى الله عليه وسلم، فإذا فيه من حاطب بن أبي بلتعة إلى ناس من المشركين من أهل مكة يخبرهم ببعض أمر رسول الله صلى الله عليه وسلم، فقال رسول الله صلى الله عليه وسلم يا حاطب: ما هذا؟ قال: لا تعجل علي يا رسول الله، إنني كنت امرأً ملصقاً في قريش، قال سفيان: كان حليفاً لهم، ولم يكن من أنفسها أكان ممن كان معك من المهاجرين لهم قرابات يحمون بها أهلهم، فأحببت إذ فاتني ذلك من النسب فيهم، أن أتخذ فيهم يداً يحمون بها قرابتي، ولم أفعله كُفراً، ولا ارتداداً عن ديني، ولا رضاً بالكفر بعد الإسلام، فقال النبي صلى الله عليه وسلم: صدق، فقال عمر: دعني يا رسول الله، أضرب عنق هذا المنافق، فقال: إنه قد شهد بدرًا وما يدريك لعل الله اطلع على أهل بدر، فقال: اعملوا ما شئتم فقد غفرت لكم<sup>(١)</sup>.

● إياك والأنا - الأناية -، وتضخيم النفس، والدوران في فلکها، فهذا مما يجمع العقلاء على بغضه، وقل من ينجو منه، واستغل فرص النجاح والتفوق التي يجريها الله على يديك لتشيد بدور من شاركك، واستفدت منه ولو يسيراً، دون أن تتسبب الفضل إلى نفسك، ودع أعمالك تتبئ عنك.

● أظهر الحسنات، وأعرض عن السيئات، في ذكرك لغيرك، وفي حديثك مع جماعتك، ووازن الحسنات بالسيئات كما أرشد الرسول صلى الله عليه وسلم الرجل في معاملته مع امرأته فعن أبي هريرة، قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «لَا يَفْرَكُ مُؤْمِنٌ مُؤْمِنَةً، إِنْ كَرِهَ مِنْهَا خُلُقًا رَضِيَ مِنْهَا آخَرَ» أَوْ قَالَ: «غَيْرُهُ»<sup>(٢)</sup>. فما أحدٌ يسلم من العيوب وفي الأثر عن سعيد بن المسيب: «ليس من شريف ولا عالم ولا ذي فضل إلا فيه عيب، ولكن من الناس من لا ينبغي أن تذكر عيوبه» فمن كان فضله أكثر من نقصه ذهب نقصه لفضله، هكذا علمنا رسول الله صلى الله عليه وسلم، من خلال بيانه للطريقة المثلى في التعامل مع الأنصار، فعن هشام بن زيد قال سمعت أنس بن مالك يقول مرأبو بكر والعباس رضي الله عنهما بمجلس من مجالس الأنصار وهم يبيكون فقال ما يبيكيكم قالوا ذكرنا مجلس النبي صلى الله عليه وسلم منا فدخل على النبي صلى الله عليه وسلم فأخبره بذلك قال فخرج النبي صلى الله عليه وسلم وقد عصب على رأسه حاشية برد قال فصعد المنبر ولم يصعده بعد ذلك اليوم فحمد الله وأثنى عليه ثم قال أوصيكم بالأنصار فإنهم كرشي وعيبتي وقد قضاوا الذي عليهم وبقي الذي لهم فاقبلوا من محسنهم وتجاوزوا عن مسيئتهم<sup>(٣)</sup>.

(١) أخرجه مسلم (٤٥٦)

(٢) أخرجه مسلم (١٤٦٩)

(٣) أخرجه البخاري (٣٥٨٨)



١٥ دقيقة

## نشاط (٤) شخصية إمام المسجد وأبعادها



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادراً على أن :

- تبين دور شخصية إمام المسجد في التعامل مع الآخرين
- تربط بين أبعاد الشخصية ودورها في التعامل مع الآخرين



● فردي  ثنائي  جماعي ●

١. بالتعاون مع أفراد مجموعتك ناقش العبارة التالية:

ما دور شخصية إمام المسجد في التعامل مع الآخرين؟

٢. بين دور كل من أبعاد الشخصية في التعامل مع الآخرين

أبعاد الشخصية	دورها في التعامل مع الآخرين
الإنطوائيون	
الإنبساطيون	
العُصابيون	

## شخصية إمام المسجد وأبعادها

ولشخصية إمام المسجد وأبعادها دور هام في التأثير في جماعة المسجد والتعامل معهم وله من الخصوصية لتطبيق فنون التعامل معهم حيث أن التحلي والتجمل بالخلق الحسن، مطلوب من كل مسلم سواء كان متصدراً لنفع الناس أو كان من آحاد المسلمين، فما بالك بإمام المسجد الداعية الذي يحمل على عاتقه هم دعوة الناس، وإصلاحهم والتأثير فيهم. ذلك أن الأنظار إليه أسرع، والخطأ منه أوقع، والنقد عليه أشد، ودعوته يجب أن تكون بحاله قبل مقاله.

لذلك فتخلقه بالخلق الكريم أوجب وألزم، قياما بحق ما جعل الله على كاهله من الأعباء الجسام... كما قال المفكر والأديب عصام العطار في قصيدة طال اغترابي<sup>(١)</sup>:

شكرا لفضلك إذ حملت كاهلنا ..... مما وثقت بنا ما كان من نوب!

وحماية لهذا المقام إمام المسجد من ألسنة الناس، وليستحضر في نفسه هذه الأمور المهمة ليعلم ضرورة عنايته بفنون التعامل ومفاتيح كسب قلوب جماعته وأهل حيه، فمن ذلك:

١. أن كسب قلوب الناس، ومحبتهم لإمامهم، هو من أقصر الطرق المعينة على إقبالهم على الخير، وتأثرهم بدعوة الخير، وتفاعلهم مع ما يدعوهم إليه من توجيهات، أو مشاريع خيرية، أو برامج نافعة. ويكفي في ذلك قول تعالى لرسوله صلى الله عليه وسلم، وهو المؤيد بالوحي: ﴿فَمَا رَحْمَةٌ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ﴾<sup>(٢)</sup>؛ ولذا كان من أشد التحذيرات النبوية لأئمة المساجد والدعاة إلى الله أن يكونوا منفريين، عَنْ أَبِي مَسْعُودٍ، قَالَ: قَالَ رَجُلٌ: يَا رَسُولَ اللَّهِ إِنِّي لَأَتَأَخَّرُ عَنِ الصَّلَاةِ فِي الْفَجْرِ مِمَّا يُطِيلُ بِنَا فَلَانَ فِيهَا، فَغَضِبَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، مَا رَأَيْتُهُ غَضِبَ فِي مَوْضِعٍ كَانَ أَشَدَّ غَضَبًا مِنْهُ يَوْمَئِذٍ، ثُمَّ قَالَ: «يَا أَيُّهَا النَّاسُ، إِنَّ مِنْكُمْ مُنْفِرِينَ، فَمَنِ أَمَّ النَّاسَ فَلْيَتَجَوَّزْ، فَإِنَّ خَلْفَهُ الضَّعِيفَ وَالْكَبِيرَ وَذَا الْحَاجَّةِ»<sup>(٣)</sup>، وروي عن جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ: أَنَّ مُعَاذَ بْنَ جَبَلٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، كَانَ يُصَلِّي مَعَ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، ثُمَّ يَأْتِي قَوْمَهُ فَيُصَلِّي بِهِمْ الصَّلَاةَ، فَقَرَأَ بِهِمُ الْبَقْرَةَ، قَالَ: فَتَجَوَّزَ رَجُلٌ فِصْلِي صَلَاةَ خَفِيفَةً، فَبَلَغَ ذَلِكَ مُعَاذًا، فَقَالَ: إِنَّهُ مُنَافِقٌ، فَبَلَغَ ذَلِكَ الرَّجُلِ، فَأَتَى النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَالَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، إِنَّا قَوْمٌ نَعْمَلُ بِأَيْدِينَا، وَنَسْقِي بِنَوَاضِحِنَا، وَإِنَّ مُعَاذًا صَلَّى بِنَا الْبَارِحَةَ، فَقَرَأَ الْبَقْرَةَ، فَتَجَوَّزْتُ، فَزَعَمَ أَنِّي مُنَافِقٌ، فَقَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «يَا مُعَاذُ، أَفَتَأْتَانِ أَنْتَ - ثَلَاثًا - أَقْرَأَ: وَالشَّمْسُ وَضَحَاهَا وَسَبَّحَ اسْمَ رَبِّكَ الْأَعْلَى وَنَحَّوْهَا»<sup>(٤)</sup>.

٢. أن يعلم الإمام أن في كسبه لقلوب جماعته، مقاومة، وحرراً للجهود المضنية لأعداء الدين على اختلاف مشاربهم وتباين نحلهم والتي يبذلونها في تشويه صورة دعاة الحق بما يبثونه من إشاعات وافتراءات كاذبة عبر وسائل الإعلام المختلفة... فمعاملة إمام المسجد - والذي هو رمز من رموز الدعوة - للناس هي معاملة الأخ الشفيق والوالد الرحيم الذي يحرص عليهم كما يحرص على نفسه، ويجب لهم ما يجب لها؛ ويسد الأبواب أمام أهل الباطل فلا يستطيعون النيل منه أو إثارة الشبهات حوله.

(١) تم الاسترجاع من موقع: <http://www.almerbad.net> بتاريخ ١٩-٨-٢٠١٨

(٢) ال عمران (١٥٩)

(٣) أخرجه البخاري (٧٠٤)

(٤) خرجه البخاري (٦١٠٦)

٣. أن قيام أئمة المساجد، بكسب قلوب الناس من حولهم يزيد في ترابط أفراد المجتمع المسلم، ويجعلهم أفراداً متراحمين متعاطفين وهذا مطلب شرعي في حد ذاته: **عَنِ النَّعْمَانِ بْنِ بَشِيرٍ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: « مَثَلُ الْمُؤْمِنِينَ فِي تَوَادُّهِمْ، وَتَرَاحُمِهِمْ، وَتَعَاطُفِهِمْ مَثَلُ الْجَسَدِ إِذَا اشْتَكَى مِنْهُ عُضْوٌ تَدَاعَى لَهُ سَائِرُ الْجَسَدِ بِالسَّهْرِ وَالْحُمَى »**<sup>(١)</sup>.

كل هذه الأمور وغيرها تجعل للإمام خصوصية زائدة في ضرورة عنايته بفنون المعاملة الحسنة، ووسائل كسب القلوب والتأثير فيها، مستتيراً في ذلك كله بالهدي النبوي الذي بلغ أرقى صورة بشرية في هذا الباب العظيم، ومن سيرته وهديه نقتبس عدة أسس ومنطلقات لتكون هي الركيزة التي نبني عليها طرائقنا وأساليبنا في التعامل مع الناس عموماً، وجماعة المسجد وأهل الحي خصوصاً، ومنها:

### أبعاد الشخصية:<sup>(٢)</sup>

قسم الإغريق قديماً الشخصية إلى من حيث العناصر الأربعة وهي المتفائل وسريع الغضب واللامبالي والسوداوي وهو التقسيم الذي أعتمده عالم النفس هانز آيزنك في كتابة أبعاد الشخصية. والذي قسم فيه الشخصية إلى بعدين كبيرين وهما الانطوائيون والانبساطيون ومن ثم أوجد البعد الثالث وهو العصائية وهي ما تسمى بحالة عدم الاستقرار النفسي والتمرد على الأعراف والقوانين والمجتمع. ومن خصائص هذه الأبعاد ما يلي:

#### خصائص الإنطوائيون:

- أكثر عرضة لتقلب الحالات النفسية.
- تتميز حالته الداخلية بالحدة.
- غير متفاعل اجتماعياً مع الآخرين.
- أكثر حساسية للخبرات.
- استجاباته لأحداث أكثر عمقاً وحرناً.
- أكثر محافظة، وجدية، وتشاؤماً.

#### خصائص الإنبساطيون

- أقل عرضة لتقلب الحالات النفسية.
- أكثر تواسلاً من الآخرين
- غير مبالي بالآخرين والأحداث
- متفائلون ويشعرون بالحيوية.

#### خصائص العصابيون

- مؤشر على مدى استعدادنا للانزعاج، أو القلق، أو الضيق، أو الجزع، أو الضغوط.
- أكثر عرضة للإصابة بالأمراض النفسية
- مبالغ جداً في ردود أفعاله.
- عرضه للإصابة بنوبات الهلع والرعب.

(١) أخرجه مسلم (٦٦-٢٥٨٦)

(٢) ابعاد الشخصية مسترجع من موقع abahe.co.uk بتاريخ: ٢٥-٨-٢٠١٨ م، بتصرف



## ملخص الجلسة التدريبية

حينما يتعرف الإمام على جماعة المسجد يستطيع الانتقال إلى المراحل التالية من التعامل معهم وفقاً للمهارات والأساليب المتنوعة في التعامل معهم، والتي على أثرها تستنتج أهمية التعامل الحسن مع جماعة المسجد وتأثيرها على التغيير في سلوكهم وتنمية الوازع الديني لديهم وتحسين من دافعيتهم إلى زيارة المسجد، وبهذه الخطوة تتطلب على الإمام الوعي للمسجد أن يتعرف على منطلقات التعامل مع جماعة المسجد ويعي أبعاد شخصيته ومكوناتها وأثرها في التعامل مع جماعة المسجد.

### التعامل مع جماعة المسجد



شخصية إمام المسجد  
وأبعاده

أهمية التعامل الحسن مع  
جماعة المسجد ومكانته

منطلقات التعامل  
مع جماعة المسجد

من هم جماعة  
المسجد؟





الجلسة  
الثانية

## الجلسة الثانية

الزمن	الموضوعات	أسم الوحدة
٢٠	تكوين الانطباعات والمشاعر عن الآخرين	التعامل مع جماعة المسجد
٢٠	القيم والإدراك والاتجاهات وأثرها في السلوك والتعامل مع الآخرين	
١٠	الدوافع التي تحرك المسلم إلى حسن التعامل مع الناس	
١٥	أنماط حالاتك الشخصية وأثرها على التعامل مع الناس	
٢٥	مهارات وأساليب التعامل الفعال مع الأنماط المختلفة من البشر	

### أهداف الجلسة

مع نهاية هذه الجلسة بإذن الله سيكون الإمام قادراً على أن :

#### ١. معرفية

- تستنتج أهمية تكوين الانطباعات والمشاعر عن الآخرين
- تكون انطباعات عن الآخرين
- توضح مشاعرك نحو الآخرين
- توضح مفهوم كلاً من القيم والإدراك والاتجاهات
- توضح دور التعرف على كلاً من القيم والإدراك والاتجاهات في التعامل مع الآخرين
- تتعرف على الدوافع لحسن التعامل مع الناس
- تتعرف على دور أنماط حالاتك الشخصية وأثرها في التعامل مع الناس
- تتعرف على صفات الأنماط المختلفة من البشر
- تتعرف على طرق التعامل مع الأشخاص وفق لأنماطهم الشخصية

#### ٢. مهارية

- تقترح دوافع أخرى لحسن التعامل مع الناس
- تصنف الأفراد الذين يتم التعامل معهم وفقاً لنمط الحالة الشخصية
- تغير من نمطك الشخصي في التعامل مع الآخرين
- تدمي مهاراتك في توظيف كلاً من القيم والإدراك والاتجاهات في التعامل مع الآخرين
- تتعامل مع الأشخاص وفق لأنماطهم الشخصية

### ٣. قيم واتجاهات

- تقدر أهمية تكوين الانطباعات والمشاعر في التعامل مع الناس.
- تثمن أهمية القيم والإدراك والاتجاهات في التأثير على التعامل مع الآخرين.
- تفهم دور أنماط الحالات الشخصية وأثرها في التعامل مع الآخرين.
- تدرك أهمية تنمية مهارات وأساليب التعامل الفعال مع الأنماط المختلفة من البشر



٢٠ دقيقة

## نشاط (٥) تكوين الانطباعات والمشاعر عن الآخرين



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادراً على أن :




- تستنتج أهمية تكوين الانطباعات والمشاعر عن الآخرين
- تكون انطباعاتك عن الآخرين
- توضح مشاعرك نحو الآخرين



● فردي  ثنائي  جماعي

١. أنظر إلى الصور التالية ثم سجل انطباعاتك عنها ومشاعرك تجاهها.

الصورة	انطباعي عنه	مشاعري تجاهه

الصورة	انطباعي عنه	مشاعري تجاهه
		
		
		

٢. أجب عن الأسئلة التالية:

● ما دور تكوين الانطباعات عن الآخرين في التعامل معهم؟

.....

.....

.....

.....

● ما أهمية تكوين الانطباعات عن الآخرين؟

.....

.....

.....

.....

● ما العوامل المؤثرة في تكوين الانطباعات عن الآخرين؟

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

● ما الفائدة من تكوين الانطباعات عن الآخرين؟ وعن نفسك؟

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

٢. ما رأيك حول تكوين الانطباعات والمشاعر عن الآخرين وسجلها؟

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



## تكوين الانطباعات والمشاعر عن الآخرين

عند تعاملنا مع الآخرين في جميع المجالات يتولد لدينا انطباع عنهم وترسم لدينا صورة لهم، ونبنى على فرض هذه الانطباعات تبريرات لتصرفاتهم أو توضيح وسلوكياتهم التي يمارسونها وطريقة التعامل التي يتعاملون بها، والتي يتولد من خلالها تنبؤ داخلي لدينا بما سيقومون به من تصرفات مستقبلية. وهذه الانطباعات من الممكن أن تكون صحيحة أو أن تكون خاطئة؟ والتي لا نستطيع التحقق من صحتها ولكنها على الأغلب تتأثر بالعديد من العوامل من مثل الميول والرغبات والقيم والأفكار المسبقة والصورة الذهنية وهي بطبيعتها تتأثر بحكمنا على الآخرين.

والثابت أن مجموعة من العوامل لها دور كبير في تكوين انطباعاتنا عن الآخرين ويمكن إجمالها فيما يلي:

- صفاتهم الشخصية.
- سلوكهم في مواقف معينة.
- انتماؤهم الاجتماعي كمجموعة
- الأحكام المسبقة عليهم
- المعلومات الأولية عنهم
- صورتنا عن أنفسنا فإما أن نعمم هذه الصورة على الآخرين أو نستعلي عليهم ونراهم أدنى مستوى منا.

وفي الغالب فإن ارتجالية تحديد انطباعاتنا ومشاعرنا عن الآخرين وتأثرها بالعديد من العوامل يتوقع أن يكون خطأ ولذا من الحكمة أن يتأنى ويصبر الإمام قبل أن يحكم على انطباعاته ومشاعره وأن يفسح المجال لنفسه لمزيد من الخبرات والمعلومات قبل أن يحكم على الآخرين.<sup>(١)</sup>

### لماذا نتعرف على شخصياتنا وشخصيات الآخرين؟

معرفة الإمام بشخصيته وبخصائص شخصيات الآخرين من جماعة مسجده يساعده على تحقيق العديد من المكاسب ومنها ما يلي:

١. فهم النفس ومعرفة من هو بشكل أفضل.
٢. معرفة المحفزات نحو الإنجاز والإبداع.
٣. معرفة مواطن القوة والضعف في الشخصية.
٤. تقبل الاختلاف مع وعن الآخرين حيث هناك العديد من الشخصيات لدى البشر.
٥. تحسين التواصل مع نفسه ومع الآخرين.
٦. معرفة أهدافه وكيف يحققها بما يتناسب من نمطه والآخرين.
٧. تعطيك فكرة عما يمكن أن يمارسه بفطرته الطبيعية مستقبلياً فيتفوق فيه.
٨. فهم وتطوير الذات والقدرات والمهارات.
٩. زيادة سرعة التعليم والتعلم وفق ما يناسب شخصيته.

(١) محمد أحمد هيكال، مهارات التعامل مع الناس، مجموعة النيل العربية، الطبعة الأولى، ٢٠٠٦. (ص ٧).



٢٠ دقيقة

## نشاط (٦) القيم والإدراك والاتجاهات وأثرها في السلوك والتعامل مع الآخرين



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادراً على أن :

- توضح مفهوم كلاً من القيم والإدراك والاتجاهات
- توضح دور التعرف على كلاً من القيم والإدراك والاتجاهات في التعامل مع الآخرين
- تنمي مهاراتك في توظيف كلاً من القيم والإدراك والاتجاهات في التعامل مع الآخرين



● فردي  ثنائي  جماعي

١. عبر بلغتك الخاصة عن كلاً من المصطلحات التالية:

القيم:

.....

.....

الإدراك:

.....

.....

الاتجاهات:

.....

.....

٢. بالتعاون مع مجموعتك، أعط مثلاً على دور كلاً مما يلي في التعامل مع الآخرين.

العنصر	المكون	المثال
القيم	الصدق	
	العادات	
الإدراك	تعليم جامعي "دكتوراه"	
	يعيش في عائلة ممتدة	
الاتجاهات	سرية	
	ضعيفة	

٢. ما الآثار المترتبة على معرفة كلاً من القيم والاتجاهات والإدراك في تكوين الانطباعات عن الآخرين

العنصر	الآثار المترتبة عليه
القيم	
الإدراك	
الاتجاهات	

٤. كيف تتعرف على كلاً من القيم والاتجاهات والإدراك التي لدى الآخرين

العنصر	كيف تتعرف عليها
القيم	
الإدراك	
الاتجاهات	

## القيم والإدراك والاتجاهات وأثرها في السلوك والتعامل مع الآخرين

### أولاً: القيم

بما لا شك فيه أن قيم الإنسان ومعتقداته تؤثر في سلوكه وفي حكمه على الأشياء والأفراد وتعامله معهم وهذه القيم تختلف في درجة تمثلها وتطبيقها والأيمان بها من جهة وتشبع الأفراد بها وممارستها في الواقع كسلوك طبيعي من جهة أخرى، فكل فرد تلحظ لديه قيمة تبرز ويتصف بها. وتنقسم القيم إلى قيم اجتماعية واقتصادية وجمالية ونظرية وهي تختلف كما أشرنا سابقاً في مدى تمثل الفرد لها، الأمر الذي ينعكس على اهتمامات كل منهم في سلوكه عند تعامله مع الآخرين.

كما أن القيم تؤثر في القواعد التي يضعها الفرد لنفسه لتنظيم سلوكه والتي تحدد ما يمارسه من سلوك، وما لا يجب ممارسته فتكون رادعاً وضابطاً ومهذبة له، وترتكز هذه القواعد على منظومة القيم المتكونة لدى الفرد، ويمكن تصنيف القواعد سلوكية إلى ما يلي:

1. القواعد العامة والبروتوكول
2. الأعراف والعادات الاجتماعية
3. القوانين والقواعد الحضارية
4. الحرمات والمحظورات الشرعية

### ثانياً: الإدراك:

ويعرف الإدراك على أنه: عملية عقلية توضح مدى الوعي والفهم الإنساني والإحساس بأهداف العمل والأفراد والأشياء والسياسات المحيطة به في بيئة العمل.

وتمر عملية الإدراك بالعديد من المراحل حيث تستقبل الحواس المعلومات ومن ثم تنقلها إلى الدماغ والذي يقوم بدوره بتحليلها وتحويلها إلى استجابات وفقاً للفهم الذي تشكل عن هذه المعلومات. كما تتأثر عملية الإدراك بالعديد من العوامل من مثل: قدرة الحواس (السمع، الشم، الذوق، النظر، اللمس) على استقبال المعلومات، الحالة النفسية والذهنية والمزاجية للفرد، مستوى التعليم، والخبرات السابقة، والمستوى الثقافي والمعرفي، بالإضافة إلى نوع البيئة التي يعيش بها ومستوى توقعات الفرد ومشاعره واتجاهاته وحاجاته.

## ثالثاً: الاتجاهات

ويمكن أن نعرف الاتجاهات بأنها: مجموعة من الأفكار الإيجابية أو السلبية التي تجعل الإنسان ينزع إلى التعامل مع الفرد أو الحدث أو الشيء أو المشكلة بشكل معين. ويتحكم في الاتجاه تكوين شخصية الفرد ودرجة ومستوى الأفكار والمعارف والموقف أو البيئة المحيطة به. وبالتأكيد هنالك فرق بين الاتجاهات والآراء فالرأي هو تعبير عن الاتجاه وللإتجاهات تأثير كبير في آراء الإنسان وبالتالي تنعكس على سلوكه. ومن العوامل المؤثرة على تكوين اتجاهات الإنسان وأهمها المجتمع الذي يعيش فيه ومدى إشباع الفرد للحاجات التي لديه والجماعة التي يرتبط بها، كما ويؤثر فيه الخبرة والثقافة التي يمتلكها بالإضافة إلى العوامل البيئية والطبيعية والاجتماعية والسياسية والدينية والأمنية فهي تؤلف مزيج من الاتجاهات في الأفراد والتي تنعكس في سلوكه وتؤثر في تعامله مع الآخرين.

ويشار إلى أن الاتجاهات بشكل عام تنقسم إلى عدة أقسام وهي:

١. عامة وخاصة: ومثال ذلك التعصب نحو فئة أو طائفة معينة من الأفراد كقبيلة أو جنسية أو طائفة.
٢. قوية وضعيفة: هذا الاتجاه يعبر عن قوة ردة الفعل حول موضوع أو فرد أو سلوك وتصرف معين.
٣. سرية وعلنية: وحينما لا تعبر عن اتجاهك نحو موضوع أو شخص معين بشكل علني واحتفاظك برأيك لنفسك فقط يوصف ذلك الاتجاه بأنه سري، وعكس ذلك هو العلني.
٤. جماعية وفردية: وقد يكون هذا الاتجاه جماعياً مثل تعليم الأطفال اللغة الأجنبية، أو فردي نحو شخص معين.
٥. سلبية وإيجابية: وهي قبول أو رفض أو مخالفة فرد أو فكرة معينة.



١٠ دقائق

## نشاط (٧) الدوافع التي تحرك المسلم إلى حسن التعامل مع الناس



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادراً على أن :

- تتعرف على الدوافع لحسن التعامل مع الناس
- تقترح دوافع أخرى لحسن التعامل مع الناس



● فردي  ثنائي  جماعي

١. تابع عرض المدرب حول الدوافع التي تحرك المسلم إلى حسن التعامل مع الناس، ثم استكمل الشكل التالي:



٢. أقترح دوافع إضافية لحسن تعامل إمام المسجد مع جماعة المسجد؟

.....

.....

.....

## الدوافع التي تحرك المسلم إلى حسن التعامل مع الناس

تتعدى الدوافع التي تحرك المسلم إلى حسن التعامل مع الآخرين من أهمها ما يلي:

١. الامتثال لأمر الله سبحانه وتعالى حيث قال في كتابة الكريم « ﴿ ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ﴾ <sup>(١)</sup>، وقد أمرنا الله بالتعامل بالموعظة الحسنة وأن نلتزم الحكمة في التعامل مع الناس وهذا من ضرورات ما يجب الالتزام به.
٢. السعي إلى أن يكون من خير الناس أو خيرهم فالمسلم يبحث بأن يكون من خيار الناس، فعن أبي هريرة رضي الله عنه قال رسول الله صلى الله عليه وسلم « الْمُؤْمِنُ يَأْلَفُ وَيُؤَلَّفُ، وَلَا خَيْرَ فِيمَنْ لَا يَأْلَفُ وَلَا يُؤَلَّفُ، وَخَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ » <sup>(٢)</sup>. والمصلحة المتحصلة إنما هي لوجه الله ولكسب رضاه جل في علاه.
٣. التعامل باللين والصبر حيث أمر الله سبحانه وتعالى نبيه بالتعامل باللين حيث قال ﴿ فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴾ <sup>(٣)</sup>.
٤. الطمع في نيل الأجر العظيم المترتب على حسن الخلق، فعن أبي هريرة، قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ « إِنَّ الرَّجُلَ لَيُدْرِكُ بِحَسَنِ خُلُقِهِ دَرَجَةَ الْقَائِمِ بِاللَّيْلِ » <sup>(٤)</sup>

(١) النحل (١٢٥)

(٢) أخرجه أحمد (٩١٨٧)

(٣) آل عمران (١٥٩)

(٤) أخرجه البخاري في الادب (٢٨٤)



١٥ دقيقة

## أنماط حالاتك الشخصية وأثرها على التعامل مع الناس

نشاط (٨)



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادراً على أن :

- تتعرف على دور أنماط حالاتك الشخصية وأثرها في التعامل مع الناس
- تصنف الأفراد الذين يتم التعامل معهم وفقاً لنمط الحالة الشخصية
- تغير من نمطك الشخصي في التعامل مع الآخرين



فردي  ثنائي  جماعي

١. أقرأ النص التالي بعنوان « أنماط حالاتك الشخصية وأثرها على تعاملك مع الناس »، ثم حدد نمطك الشخصي.

نمطي الشخصي هو: .....

٢. بالتعاون مع زملائك في المجموعة، صنفوا الأفراد الذين تتعاملون معهم وفقاً لنمط الحالة الشخصية لديكم.

نمط الحالة الشخصية	الأفراد الذين تتعامل معهم
الوالدي	
الراشد	
الطفولي	

٣. شارك في حلقة العصف الذهني حول (كيف تغير نمطك الشخصي في التعامل مع الآخرين)، ثم سجل النتائج لديك للاستفادة منها في تغيير نمطك في التعامل مع الآخرين

.....

.....

.....

.....



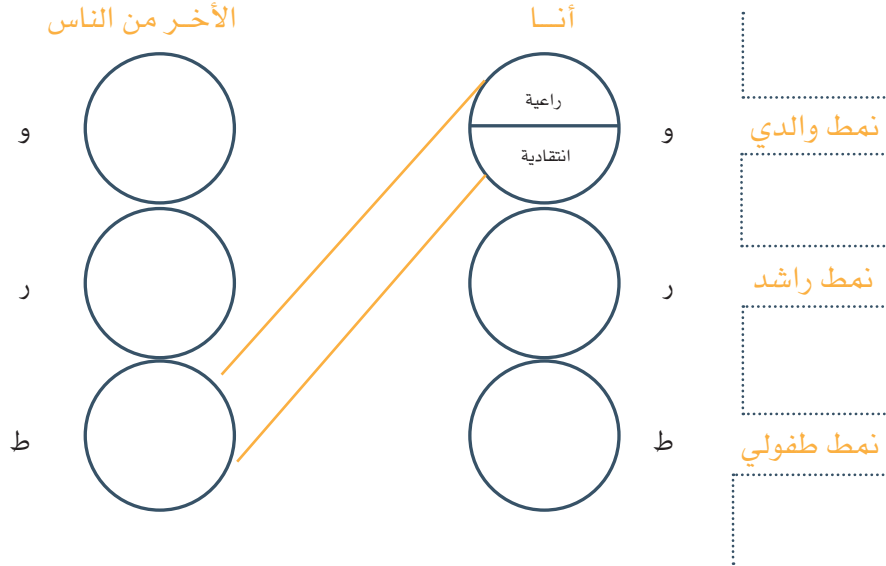
## أنماط حالاتك الشخصية وأثرها على التعامل مع الناس

يتأثر تعاملك بالناس من حول بحالاتك الشخصية والنفسية وأنماط حالاتك الشخصية لها أثر بالغ في أسلوب ردك وسلوكك وتعاملك والذي يجدر بك أن تعيه وتدرك أهميته لتتعرف على تأثيره على سلوكك من جهة وأهمية تدارك الخلل الذي لديك لتقويمه ولرعاية الآخرين والتعامل معهم بكل ود واحترام متبادل وينعكس عليهم بتأثيرك عليهم من جهة أخرى. والإنسان عموماً مزيج مركب معقد من العواطف والعقلانية والذاتية والموضوعية، والداخلي والخارجي، والحذر والجرأة والسماحة والفظاظة والعطاء والإمساك والسمو والارتكاس، وغير ذلك من النوازع البشرية المتصارعة أو المتوافقة.

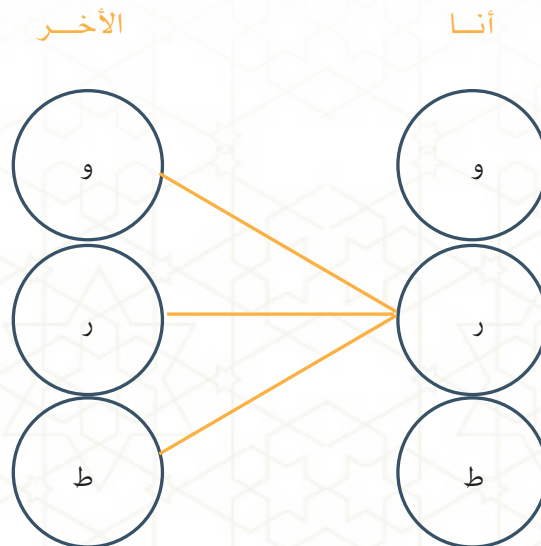
ويزيد نسبة هذا السلوك أو تلك الصفة ويقلل غيرها عموماً عوامل أكثر تعقيداً: منها الوراثة والتربية، والمؤثرات البيئية، والمنظومة الاعتقادية، والقيم والأعراف الاجتماعية، والمكتسبات الثقافية المعرفية والخبرات، والتجارب العملية، والظروف الاقتصادية، والحالة الأمنية للشخص، وغير ذلك من العوامل التي تفوق الحصر. ولا يخفى عليك كثرة الدراسات والأبحاث المتعلقة بأنماط الشخصيات، ومحاولة التعرف على الطبائع البشرية من خلال معرفة بعض صفاتها الخلقية - الفراسة - أو بعض صفاتها النفسية والاجتماعية، وذلك لتسهيل عملية التواصل مع الشخص من خلال معرفة مفاتيح شخصيته وما الذي يمكن أن يؤثر فيه، والواقع أن هذا العلم ليس وليد العصر، بل قد خضعت الشخصية الإنسانية للدراسة والفحص منذ قرون عديدة ودخلت فيها تصنيفات عديدة، وتعددت المدارس النفسية والسلوكية، مما أدى إلى تعدد وجهات النظر تجاه الإنسان وكيفية سلوكه، ولذا كثرت التصنيفات وتعددت مسمياتها، لكنها في الحقيقة تتفق في أكثر مضامينها، وإن اختلفت تصنيفاتها أو تسمياتها.

يختلف أسلوب التعامل مع الحالات الشخصية وفق لأنماط الحالات الشخصية التي يمر بها الإنسان، ويصنف الاختصاصيون أن الإنسان يتعامل بواسطة ثلاث حالات نفسية تسمى حالات الشخصية وتكون هذه الحالات من مجموعة من الاتجاهات والقيم والمشاعر والأفكار والتصرفات كما أسلفنا، وهي كما يلي:

١. النمط الوالدي: ويتسم الفرد بهذا النمط نتيجة تأثره بأفراد يتصفون بهذه الصفة وهنالك نمطان للوالدية من التعامل هما النمط الراعي والذي يساعد وينصح ويساند ويعطف ويحنو. والنمط الانتقادي والذي يتصف بالتهديد والوعيد والأمر والنهي وكثير التوبيخ والمعاقب، ومما لا شك فيه أن الفرد يتعامل مع الآخرين نتيجة تأثره بهذا النمط بصورة غير واعيه وأحياناً يحتاج الشخص إلى استعمال هذا النمط بصورة هادفة للتغيير من سلوك سلبي يرى ضرورة تغييره والشكل التالي يوضح ارتباط النمط الوالدي بالآخرين.



٢. النمط الراشد: ويتسم هذا النمط بالتفكير الراشد بالواقعية والمساواة والموضوعية فهو يتميز بالتفكير المبني على إدراك ووعي للعلاقات والاحتمالات والمعلومات والحقائق ودقة في التحليل والتقدير والاختيار بناء على الخبرات السابقة قبل التصرف المناسب مع الموقف ويقوم الشخص المتسم بالراشدية بتبادل المعلومات واتخاذ الإجراءات المناسبة لتحقيق الهدف بوضوح والهدوء في حل المشكلات والتريث في إطلاق الأحكام، والشكل التالي يوضح ارتباط النمط الوالدي بالآخرين.

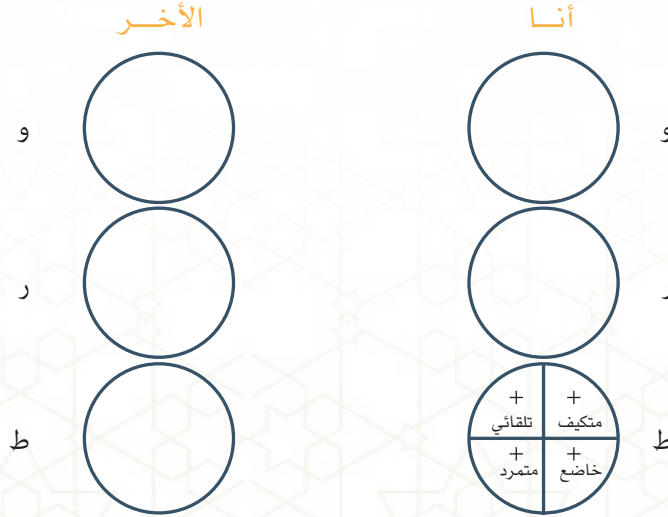


ويلاحظ على أن المتصف النمط الراشد يختار السلوك المناسب من نمط الوالدية ويستعمله وكذلك من نمط الطفولي، فهو بذلك يعي أهمية اختيار أنماط تتناسب مع الحالة التي يتصف بها الأفراد.

٢. النمط الطفولي: وهو النمط الذي يتصرف به الإنسان بناء على الطريقة التي يفكر أو يشعر بها من مشاعر ورغبات ونزوات وعواطف أو انفعالات ويتخذ الفرد في تعامله مع النمط الطفولي أربع أنماط وهي:

- النمط التكيفي: وهو الذي يحقق الاندماج لفرد على مختلف الأوساط الاجتماعية التي يتعامل معها.
- النمط الخاضع: وهو الذي يتسم بالانصياع والطاعة للآخرين في آرائهم ومواقفهم.
- النمط التلقائي والذي يغلب عليه التصرف بعفوية والتعبير بحرية عن آراءه ومشاعره.
- النمط المتمرد والذي يتعامل بعدوانية وأنانية مع الناس والسعي إلى تصفية الحسابات معهم.

والشكل التالي يوضح ارتباط النمط الوالدي بالآخرين.





٢٥ دقيقة

## مهارات وأساليب التعامل الفعال مع الأنماط المختلفة من البشر. (٩) نشاط



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادراً على أن :

- تتعرف على صفات الأنماط المختلفة من البشر
- تتعرف على طرق التعامل مع الأشخاص وفق لأنماطهم الشخصية
- تتعامل مع الأشخاص وفق لأنماطهم الشخصية



● فردي ○ ثنائي ● جماعي

١. اختر إحدى البطاقات من السلة التي سيمر بها المدرب من أمامك والتي تحتوي على أنماط لشخصيات متنوعة.

● المتردد	● المفكر
● المتذمر	● السلبي
● متصيد الأخطاء	● الثرثار
● الخبير	● الصامت
● المشاغب	● المدعي المعرفة
● كثير المطالب	● المعارض دائماً
● المتصف بالبطء والبرود	● المعوق
● الخشن	● الخجول
● العنيد	● المتكبر
● الودود ذو الشخصية البسيطة	● المتعجل

١. إقرأ صفات وخصائص الشخصية من النص التالي بعنوان « مهارات وأساليب التعامل الفعال مع الأنماط المختلفة من البشر »
٢. مرر بطاقتك إلى زميلك في المجموعة الجالس على يمينك.
٣. كرر تمرير البطاقة إلى زميلك الذي يجلس على اليمين لحين ان تعود لك أول بطاقة.
٤. اتفق مع زملائك في المجموعة على اختيار شخصية ليتم تمثيلها وتمثيل طريقة التعامل معها أمام بقية المجموعات.

## مهارات وأساليب التعامل الفعال مع الأنماط المختلفة من البشر

تختلف أنواع الشخصيات التي يتعامل معها الإمام داخل حيه، ويمكن عرض أبرز أنواع هذه الشخصيات وطرق التعامل معها.

### ١. المفكر

صفاتة	طرق التعامل معه
عقلاني راشد إيجابي متمكن يعرف ما يريد	تأكد من معرفته لكل ما تعرضه عليه في الموضوع
يبدوا هادئاً جادا لا يتعجل في حديثه أو تصرفاته	وضح له مميزات والفوائد التي يمكن أن يحصل عليها
يصغي باهتمام ويفكر في كل نقطة تعرضها لأي معلومة	كن حريصاً وجاداً في حديثك معه
يفكر بالمستقبل	قدم له معاونتك قدر الإمكان
	اصغ له أكثر مما تتحدث
	استفد من معرفته وآراءه لموضوعاتك ومواقف الآخرين

٢. السلبي (١)

صفاتة	طرق التعامل معه
غاية في التركيز على بؤرة العمل	معالجة أموره برحمة وشفقة بدلاً من معالجتها بالاستخفاف والازدراء والصبر على ما يلاقي من مصاعب
متذمر بصوت عال وينزوي بعضهم الآخر إلى اليأس والخنوع والاستكانة والبلادة	التحول من البحث عن الخطأ إلى السعي إلى حل المشكلة
بارع في إخماد الأمل في نفوس الآخرين	استعمله كمصدر واشكره على عمله المدهش وبهذا ستربكه وتوقفه عند حده
يظهر الأمور بأنها دائماً سيئة	امش مع التيار للتحويل إلى الإيجابية.
يقوم بالتحذير من الوقوع في الخطاء قبل حصوله	ادفع الشخص إلى العمل تحت تشجيع مقبول
العمل في أوقات مختلفة أكثر من غيرها	وقف السلبيات قبل العمل مثال: هذه فكرتي، وهنا أرى المشكلة
نواياه إتقان العمل عن طريق تجنب الوقوع في الخطأ	اعترف بنواياهم الحسنة
يقصد الإتقان ويتجنب الوقوع في الخطأ	التوافق مع ما يعترى الموقف من يأس، والإصرار على أن الشخص لن يجد حلاً لهذه المشكلة، بهذا سيهرب الشخص السلبي إلى الإيجابية.
	احرص على كسب صداقته وقدر رأية

(١) ريك برينكمان وريك كيزشنيور، التعامل مع من لا تطيقهم، بيت الأفكار الدولية، ١٩٩٨، ص ٣١٧.

## ٣. الثرثار

صفاتة	طرق التعامل معه
كثير الكلام ويتحدث عن كل شيء وفي كل شيء	قاطعه في منتصف حديثه وعندما يحاول استعادة أنفاسه
يعتقد أنه مهم	قل له: يا سيد... ألسنا بعيدين عن الموضوع المتفق عليه؟
يمكن ملاحظة رغبته في التعالي إلا أنه أضعف مما تتوقع	أثبت له أهمية الوقت وأنتك حريص عليه
يتكلم عن كل شيء باستثناء الموضوع المطروح للبحث	أشعره بأنك غير مرتاح لبعض أحاديثه وذلك بالنظر إلى ساعتك... وبالتفخيخ و... الخ
يقع في الأخطاء العديدة	
واسع الخيال ليثبت وجهة نظره	

## ٤. الصامت

صفاتة	طرق التعامل معه
بليد غير اجتماعي ساكن	قدم له خدماتك من خلال حقائق موجزة
يجلس صامتاً وبعيد عنك دون أن يتكلم	استفسر منه عن العمل أو الخدمة التي يريدتها ليتكلم
لا يبدي أي شيء يعبر عما يجول في خاطره	عامله باحترام ووقار
يتأثر كثيراً بالبرهان والحقائق	حاول أن تجذبه للحديث
رد فعله بطيء	أسأله أسئلة مفتوحة
لا يعترض ولا يرد	احترم وقته

## ٥. المدعي المعرفة

صفاتة	طرق التعامل معه
لا يصدق كلام الآخرين ويبيدي دائماً اعتراضه	تماسك أعصابك وحافظ على هدوئك التام
متعالي، ويحب السيطرة الكلامية ويميل إلى السخرية	تقبل تعليقاته ولكن عليك أن تثابر في عرض وجهة نظرك
عنيد، رافض، و متمسك برأيه	أجأ في مرحلة ما إلى الإطراء والمدح
يفتخر ويتحدث عن نفسه طيلة الوقت	اختر الوقت
شكاك، ويرتاب ويدافع الآخرين	
يحاول أن يعلمك حتى عن عملك أنت	

## ٦. المعارض دائماً

صفاتة	طرق التعامل معه
لا يبالي بالآخرين لدرجة أنه يترك أثراً سيئاً لديهم	التعرف على وجهة نظره من خلال مواقفنا الإيجابية معه
يفتقر إلى الثقة لذا تجده سلبياً في طرح وجهات نظره	تدعيم وجهة نظرك بالأدلة للرد على اعتراضاته
تقليدي ولا تغريه الأفكار الجديدة ويصعب حثه على ذلك	أكد له على أن لديك العديد من الشواهد التي تؤيد أفكارك
لا مكان للخيال عنده فهو شخصية غير مجددة	عدم إعطائه الفرصة للمقاطعة
عنيد، صلب، يضع الكثير من الاعتراضات	قدم أفكارك الجديدة بالتدرج
يذكر كثيراً تاريخه الماضي	لتكن دائماً صبوراً في تعاملك معه
يلتزم باللوائح والأنظمة المرعية نصاً لا روحاً	استعمل أسلوب: نعم..... ولكن
لا يميل للمخاطرة خوفاً من الفشل	



## ٧. المعوق

صفاتة	طرق التعامل معه
المناكف، المتعب	حاول اكتشاف السبب الحقيقي لتأجيله اتخاذ القرار بالأسئلة المباشرة
يفكر في أمور أخرى أثناء حديثك	جامله بابتسامه مصطنعة في المرة الأولى تحمل معنى التحذير
يطلب منك وقتاً حتى يصل إلى القرار	احذر أن يستدرجك في جدال سطحي
استفساراته كثيرة ومتكررة	حاول أن تسلك الطريق الذي يحقق استجابته الإيجابية في الموضوع
يعتقد أن الوقت الذي تعطيه له يجنبه الخسارة أو سوء الاختيار	قدم له أمثلة عن الناس الذين استفادوا
يحب المزاح ويفتقر للثقة	حاول إقناعه بأن يتخذ القرار بسرعة لتوفير الوقت والجهد

## ٨. الخجول

صفاتة	طرق التعامل معه
يفتقد إلى الثقة بنفسه	أطلب منه تقديم وجهة نظره
من السهولة إرباكه	قل له: إن الإنسان يحترم لمعلوماته، وإظهارها للاستفادة منها.
يحاول الاختباء خلف الآخرين	حاول أن تعمل على زيادة ثقته بنفسه وذلك بوضعه في مواقف مضمون نجاحها.
يتصف سلوكه عامه بالفشل في حياته العملية والخاصة	لا تقدم إليه البدائل، وحاول أن تعطيه الحل ليثبت عليه.

## ٩. المتكبر

صفاتة	طرق التعامل معه
يعتقد أن مكانه وسط المجموعة لا يمثل المكانة التي يستحقها وأن ذلك يمثل مستوى أقل بكثير مما يستحق	لا تحاول استخدام السؤال المفتوح معه، لأنه ينتظر ذلك ليحاول إثبات أن لديه المعلومات المتخصصة حول الموضوع المطروح أكثر بكثير مما لديك، لأنه يشعر عند توجيه السؤال المفتوح إليه أنه هو حلال المشاكل وأن رأيك لا يمثل أي قيمة بالنسبة له.
يحاول تصيد السلبيات لدى الآخرين ويحاول إيصالهم إلى المواقف الحرجة	استعمل معه أسلوب: نعم..... ولكن، مثال: إنك فعلاً على حق ولكن لو فكرت معي في....
يعامل الآخرين بتعال لاعتقاده أنه فوق الجميع	احذر أن يستدرجك في جدال سطحي

## ١٠. المتعجل

صفاتة	طرق التعامل معه
يبدوا نافذ الصبر و متعجل	فكر فيما يطلب
يقاطعك في الحديث	حاول أن تتعامل معه دون عجلة
يغير رؤية بسرعة	ابتعد عن التفاصيل وركز على هدفك
يحاول أن يعوقك عن العمل	قدم له الأمثلة والبراهين التي يطلبها
يمكن أن ينزعج بسهولة	حاول أن تسيطر على الحديث وتجذبه للإنصات إليك
	استخدم عبارات (نعم، ولكن...)

## ١١. المتردد

طرق التعامل معه	صفاته
محاولة زرع الثقة في نفسه	يفتقر إلى الثقة بنفسه
التخفيف من درجة القلق والخجل بأسلوب الوالدية الراحية	تظهر عليه علامات الخجل والقلق
ساعده على اتخاذ القرارات وأظهر له مساوئ التأخير في ذلك	تتصف مواقفه غالباً بالتردد
أعمل على توفير نظام معلومات جيد لتزويده	يجد صعوبة في اتخاذ القرار
أعطه مزيداً من التأكيدات	يضيع وسط البدائل العديدة
أفهمه أن التردد يضر بصاحبه وبعلاقته مع الآخرين	يميل للاعتماد على اللوائح والأنظمة
	يطلب المزيد من المعلومات والتأكيدات
	يرى نفسه أنه ليس بخير والآخرين بخير

## ١٢. المتذمر

طرق التعامل معه	صفاته
كون تحالفاً لحل المشكلات	نيته أتقان العمل
استمع إلى النقاط الرئيسية ودونها	يكرر الشكوى والتذمر بكل متكرر
قاطع واحصل على التفاصيل	يكثر الحديث وحول المشكلات
حول التركيز إلى حلول	ينقل شكواه بغموض ويكثر من التعميم
بين له المستقبل ووضح لهم ما سيتم العمل عليه	يشعر باليأس والإحباط
كن حازماً وأرسم الخط	مواظب على التذمر والشكوى

## ١٣. متصيد الأخطاء

صفاتة	طرق التعامل معه
مقولته المشهورة: الهجوم خير وسيلة للدفاع	لا تفقد السيطرة على أعصابك معه
يتصيد الأخطاء على درجة عالية	لا تفتح له الباب الكامل ليقول كل ما عنده
لديه دائماً مجموعة من الأسئلة ليوافه بها الآخرين	أصغ إليه بدرجة عالية
تراه يتنقل من مكان لآخر بحثاً عن الأخطاء	أفهمه أن لكل إنسان حدود يجب أن يلتزم بها
ليس لديه احترام لمشاعر الآخرين	لا تعطيه الفرصة للسيطرة الكلامية

## ١٤. الخبير

صفاتة	طرق التعامل معه
لديه الكثير من المعلومات	كن حذراً فيما تقول
لا يناقش ولا يطلب أي شيء إلا بعد أن يجري دراسة مسبقة.	خذ وجهة نظره قبل أن تخبره بما لديك
عادة ما يقاطعك عندما تخطئ أو تقول شيء غير معقول	أدرس موضوع المناقشة جيداً و جهز مستنداتك وأدلتك قبل المقابلة
لا يدلي برأيه إلا إن كان متأكد من فهمه للموضوع	استفد من خبراته
يبتعد كثيراً عن الاجتهاد ويذكر البراهين والمراجع التي تؤيد ما يقول	

## ١٥. المشاغب

طرق التعامل معه	صفاته
احتفظ بهدوئك	مشاكس
احذر أن يورطك في مشاغباته	يجلس أو يقف بشكل غير لائق
لا تدخل معه في جدل	يبالغ في ردود أفعاله
اتركه ليصل على موقف أحق، ثم اتركه ليؤنب نفسه	يهمهم بعبارات غير مفهومة عندما لا يقتنع بما تقول
اترك المجموعة المحيطة به تؤنبه وتقومه	يحدث ضجة بلا مبرر ويرفع صوته أكثر من اللازم
	يعمل على إيجاد رأي عام ضدك

## ١٦. كثير المطالب

طرق التعامل معه	صفاته
عالجه بالمرأوفة والتسوية: أخبره أنك ستفكر في طلبه وتحديثه في شأنه لاحقاً، وعندها تستطيع أن تفكر فعلاً بما ستخبره، قل له: إنني مرتبط بمواعيد كثيرة، أرجو ألا تتوانى في الاتصال بي مرة ثانية	صعب المراس، ولكنه ليس من الشاكين أو الغضبانيين .
	يصعب التعامل معه بكثرة المطالب
	يخرجك بإلحاحه لأن تؤدي له خدمة عند سفره مثلاً

### ١٧. المتصف بالبطء والبرود

صفاتة	طرق التعامل معه
يتميز بالبرود ويصعب التفاهم معه	عالجه بأسلوبه من خلال إصفاك الجيد
يتميز بدرجة عالية من الإصغاء ويتفهم المعلومات	وجه إليه الأسئلة المفتوحة التي تحتاج إلى إجابات مطولة
لا يرغب في الاعتراض على الأفكار المعروضة	استخدم معه الصمت لتجبره على الإجابة
يتهرب من الإجابة على الأسئلة الموجهة إليه	لتكن بطيئاً في التعامل معه ولا تتسرع في خطواتك
لا يميل للآخرين فهو غير عاطفي	اظهر له الاحترام والود

### ١٨. الخشن

صفاتة	طرق التعامل معه
قاسي في تعامله حتى أنه يقسو على نفسه أحياناً	أعمل على ضبط أعصابك والمحافظة على هدوئك
لا يحاول تفهم مشاعر الآخرين لأنه لا يثق بهم	حاول أن تصغي إليه جيداً
يكثر من مقاطعة الآخرين بطريقة تظهر تصلبه برأيه	تأكد من أنك على استعداد تام للتعامل معه
يحاول أن يترك لدى الآخرين انطباعاً بأهميته	لا تحاول إثارته بل جادله بالتالي هي أحسن
مغرور في نفسه لدرجة أن الآخرين لا يقبلوه	حاول أن تستخدم معلوماته وأفكاره
لديه القدرة على المناقشة مع التصميم على وجهة نظره	كن حازماً عند تقديم وجهة نظرك
يرى نفسه أنه بخير ولكن الآخرين ليسوا بخير	أفهمه إن الإنسان المحترم على قدر احترامه للآخرين
	ردد على مسامعه الآيات والأحاديث المناسبة
	استعمل معه أسلوب: نعم..... ولكن

صفاتة	طرق التعامل معه
يتجاهل وجهة نظرك ولا يرغب في الاستماع إليها	أشرك الآخرين معك لكي توحد الرأي أمام وجهة نظره
يرفض الحقائق الثابتة ليظهر درجة عناده	أطلب منه قبول وجهة نظر الآخرين لمدة قصيرة لكي تتوصلوا إلى اتفاق
صلب، قاس في تعامله	أخبره بأنك ستكون سعيداً لدراسة وجهة نظره فيما بعد
ليس لديه احترام للآخرين ويحاول النيل منهم	استعمل أسلوب: نعم..... ولكن

## ٢٠. الودود ذو الشخصية البسيطة

صفاتة	طرق التعامل معه
هادئ وبشوش وتتميز أعصابه بالاسترخاء	قابله باحترام وحافظ على الإصغاء الجيد
طيب القلب ويرحب بزواره ومقبول من الآخرين	المحافظة على مناقشة الموضوع المطروح وعدم الخروج عنه
لديه الشعور بالأمان	حاول العمل على توجيه الحديث إلى الهدف المنشود
يثق بالناس ويثق أيضاً بنفسه	تصرف بجدية عند الحاجة
يرغب في سماع الإطراء من الآخرين	
حسن المعاملة والمعشر وكثير المرح	
يتحاشى الحديث حول العمل	
يرى نفسه بخير والآخرين بخير أيضاً	

ولذلك عند تعاملك مع الآخرين عليك أن تحدد ابتداءً من أي الأنماط هو ثم تحاول أن ترصد أهم صفاته ثم تضع لك خطة للتعامل معه.

## ملخص الجلسة التدريبية

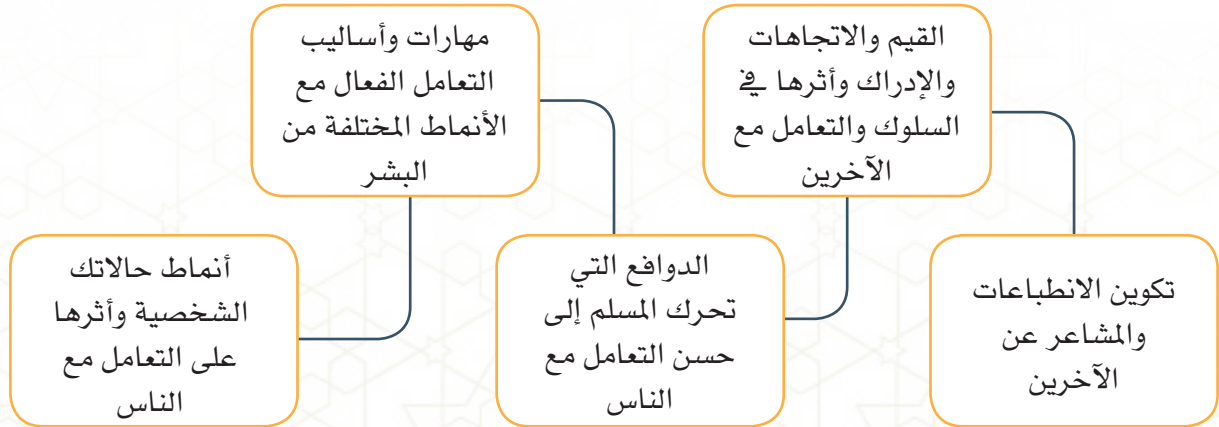
والإمام الفقيه ذو النفس الواسعة، يستطيع بالمجاهدة والمصابرة، وبأساليب وطرائق سبق ذكر بعضها، أن يستوعب هؤلاء الناس في جماعته على اختلاف أنماطهم من خلال معاملة كل شخص بما يناسبه، والدخول عليه من مدخله المؤثر فيه، بل والرقى به وتهذيبه من السلبيات التي قد تكون مصاحبة للنمط الذي ينتمي إليه.

وهذا ملحوظ مهم وهو أن كثيرا ممن يتكلمون في الأنماط يشعرون المتدرب أو القارئ أو المستمع أنها بمثابة الحُجْر الضيقة، وأنه إذا عرف نمطه فقد لزمته تلك الصفات التي تغلب على أهل هذا النمط، وربما اقتنع بعضهم بحاله وقال: هذا نمطي، مع أن الصحيح أن الإنسان مطالب بالتحلي بمكارم الصفات والأخلاق والتخلي عن رذائلها، لذا فالعلم بهذه الأنماط ينبغي أن يحقق فائدتين:

الأولى: سهولة التعامل مع الآخرين بمعرفة طبائع سلوكهم وتصرفاتهم ومفاتيح التأثير في شخصياتهم.

الثاني. وهو الأهم -: مساعدة الشخص في تطوير نفسه، واكتساب الصفات الحسنة والتغلب على الصفات السيئة.

## التعامل مع جماعة المسجد





---

ملاحظات 

A series of horizontal dotted lines for writing notes, set against a background of a light-colored geometric pattern.





الجلسة  
الثالثة

## الجلسة الثالثة

الزمن	الموضوعات	أسم الوحدة
١٥	كيفية معالجة أخطاء جماعة المسجد	مهارات التعامل مع جماعة المسجد
١٠	الأساليب الشرعية في التعامل مع الناس	
٣٥	مهارات التعامل المؤثر مع جماعة المسجد	
٣٠	تقنيات التأثير في جماعة المسجد	
١٠	التقويم البعدي	الغلق والختام
٥	تقويم البرنامج التدريبي	
٥	الختام	

### أهداف الجلسة

مع نهاية هذه الجلسة بإذن الله سيكون الإمام قادراً على أن :

#### ١. معرفية

- تتعرف على بعض أخطاء جماعة المسجد .
- تتعرف على الأساليب الشرعية في التعامل مع الناس .
- تذكر أمثلة على أساليب التعامل مع الناس وفق للقواعد الشرعية .
- تتعرف على مهارات التواصل المؤثر .
- تحدد تقنيات التأثير المستخدمة في التعامل مع جماعة المسجد .

#### ٢. مهارية

- تقترح أسلوب لعلاج أخطاء جماعة المسجد .
- تطبق إحدى مهارات التواصل المؤثر في التعامل مع جماعة المسجد .
- تقيم تطبيق مهارات التواصل المؤثر في التعامل مع جماعة المسجد .
- تطبق إحدى تقنيات التأثير في التعامل مع جماعة المسجد .

#### ٣. قيم واتجاهات

- تدرك أهمية التعرف على أخطاء جماعة المسجد وعلاجها .
- تثمن أهمية تطبيق مهارات التواصل المؤثر في التعامل مع جماعة المسجد .
- تؤمن بأهمية تطبيق تقنيات التأثير في التعامل مع جماعة المسجد .
- تقدر أهمية مهارات التعامل مع جماعة المسجد فيتحسين سلوكهم وتقويمه .







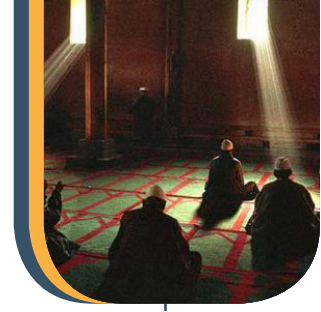
# الوحدة الثانية

مهارات التعامل مع جماعة المسجد



١٥ دقيقة

## نشاط (١٠) كيفية معالجة أخطاء جماعة المسجد



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادراً على أن :

- تتعرف على بعض أخطاء جماعة المسجد
- تقترح أسلوب لعلاج أخطاء جماعة المسجد



● فردي  ثنائي  جماعي

١. بالتعاون مع أفراد مجموعتك اذكر إليه المعالجة للأخطاء التالية من جماعة المسجد:

الأخطاء	إليه المعالجة المقترحة
رنين الهاتف أثناء الصلاة	
لعب أحد أبناء المصلين في أثناء الصلاة	
ترك مسافات بين المصلين	
الرد الخاطئ للإمام في أثناء التلاوة.	



إليه المعالجة المقترحة	الأخطاء
	الإشارة للأمام في أثناء الصلاة بكثرة النحنحة أو الكلام
	أخرى.....
	يرى نفسه أنه بخير ولكن الآخرين ليسوا بخير

٢. أذكر ثلاث أخطاء إضافية يرتكبها جماعة المسجد مع اقتراح أساليب للعلاج هذه الأخطاء

إليه المعالجة المقترحة	الأخطاء

## كيفية معالجة أخطاء جماعة المسجد

من أهم مهارات التعامل مع الآخرين التعرف على أساليب الواقية من المشكلات قبل حدوثها ورعايتها والعناية بها ومعالجتها إن حدثت ولما لها من أهمية كون إمام المسجد هو المرشد الاجتماعي والأخلاقي في المسجد والحي. وفيما يلي بعض النصائح لعلاج الأخطاء الصادرة عن جماعة المسجد:

● الفت النظر إلى الأخطاء تلميحاً وبُكْلٍ لباقة: ولنا في رسول الله صلى الله عليه وسلم أسوة حسنة حينما قال لعبدالله بن عمر رضي الله عنه: « نعم الرجل عبد الله لو كان يقوم من الليل »<sup>(١)</sup> فكان عبد الله لا ينام من الليل إلا قليلاً.

فالمقصود من الانتقاد والتوجيه هو إصلاح الغير مع ضمان عدم إثارة البغضاء في قلبه، ولهذا كان على المنتقد أن يلجأ إلى التلميح بما يراه ناقصاً، ولكن من طرفٍ خفي.

- ومن الطرق البارعة في ذلك، أنه يمكنك أن تبدأ بخطئك قبل خطأ من تحدثه.
  - ومنها أن تبتعد عن الأسلوب المباشر في التوجيه، وتجعلها على شكل اقتراحات لبقة، فلا تستخدم عبارة: (افعل هذا، ولا تفعل ذلك) واستبدلها بقولك: (أليس من الأفضل فعل كذا؟) أو (لعل من الأنسب ألا يفعل كذا) ذلك أن الأمر الجازم صعبٌ على النفس أن تقبله، وحتى لو تقبله الرجل الذي توجه إليه الأمر فإن توجيهك ذلك له يُبقي له أثر في نفسه، أما الاقتراح (المهذب) فهو مستساغٌ لا يشعر المرء تجاهه بغضاضةٍ فينفذه راضياً محتفظاً بمكانته وتقديره لنفسه.
- والكلام في هذا الباب طويل، وهو راجع إلى فقه النفس، ومعرفتها بأحوال النفس الإنسانية ومدخلها، فاستزد من ذلك، ما استطعت، وليكن مرجعك ودليلك الأول والأعظم سيرة النبي صلى الله عليه وسلم، وهديه في معاملة الخلق، وقد ألف الشيخ محمد المنجد كتاباً نافعاً في هذا الباب بعنوان (كيف عاملهم - صلى الله عليه وسلم).

(١) أخرجه البخاري (١٠٧٠)

---

ملاحظات 

A series of horizontal dotted lines for taking notes.





١٠ دقائق

## الأساليب الشرعية في التعامل مع الناس

نشاط (١١)



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادراً على أن :

- تتعرف على الأساليب الشرعية في التعامل مع الناس
- تذكر أمثلة على أساليب التعامل مع الناس وفق للقواعد الشرعية



● فردي ○ ثنائي ● جماعي

١. تابع عرض المدرب حول الأساليب الشرعية في التعامل مع الناس، ثم أذكر مثال على كل أسلوب وفق لما يلي :

الأسلوب	مثال
إنصاف المخالف	
مراعاة جلب المصالح ودفع المضار	
معرفة لغة المتكلم وسماع رأيه	
ضرورة التثبت من الأقوال	
التخلص من سلطة الأتباع	



## الأساليب الشرعية في التعامل مع الناس

تبرز أهمية التعامل مع الناس في مجتمع تتنوع وتختلف فيه فمنهم المسلم والكافر والمتعلم والأمي والمرأة والرجل والكبير والصغير فكل من هؤلاء يحتاج إلى معاملة وتعامل خاص يختلف عن الآخر وفقاً لما تقتضيه المصلحة وحال التعامل معه وقد أمر الله عز وجل بحسن الخلق والتعامل، وكما حث الرسول صلى الله عليه وسلم على اللين وحسن التعامل ومن أبلغ هذا ما حدث مع الرسول صلى الله عليه وسلم حينما فتح مكة.

### ١. إنصاف المخالف والعدل معه:

من تلك القواعد إنصاف المخالف والعدل معه وعدم ظلمه مهما كان، فالعدل مطلوب مع جميع المخالفين، حتى مع الكفار يقول الله - جل وعلا: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاَنَ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ﴾<sup>(١)</sup>، ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدِينَ وَالْأَقْرَبِينَ﴾<sup>(٢)</sup>، ويقول جل وعلا: ﴿وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ﴾<sup>(٣)</sup>، ويقول جل وعلا: ﴿وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَىٰ وَبِعَهْدِ اللَّهِ أَوْفُوا﴾<sup>(٤)</sup>، فلا بد من إنصاف المخالف، حتى لو أردت أن تبين له ما عنده أو ترد عليه لا بد من الإنصاف، فالإنصاف وتوخي العدل لا بد من مراعاته.

### ٢. مراعاة جلب المصالح ودفع المضار

لا بد من مراعاة جلب المصالح ودفع المضار، حتى ولو بارتكاب أدنى المفسدتين من أجل إحداهما، والمهم هو أن درء المفسد مقدم على جلب المصالح؛ بأن يوازن المرء عندما يريد أن يعامل الآخرين، أو يتعامل مع الآخرين بين المصلحة والمفسدة، فيسلك الأسلوب المناسب الذي يحقق المصلحة ويدرأ المفسدة، وهذا أمر قد سلكه النبي - صلى الله عليه وسلم - في تعامله مع الآخرين، يدل على ذلك كثير من الوقائع والعقود التي عقدها النبي - صلى الله عليه وسلم - مع الآخرين، حتى ولو كان في هذه العقود والمعاهدات حيف أحياناً على المسلمين.

### ٣. معرفة لغة المتكلم وسماع رأيه

ومن القواعد أيضاً التي تنبغي مراعاتها، معرفة لغة المتكلم وحقيقة رأيه؛ لئلا يُظلم أو يُحمل قوله على غير وجه الصواب؛ لأن فهم المراد أمر في غاية الأهمية، وربما وقعت كثير من المصائب بسبب عدم فهم المراد، أو بسبب كلمة غير مفهومة، وربما حصلت الحروب والمفاسد بسبب كلمة، فلا بد من معرفة لغة المتكلم ومعرفة مراده، وإذا كان كلامه يحتمل أكثر من وجه فلنحمله على الوجه الحسن.

### ٤. ضرورة التثبت من الأقوال

يقول الله سبحانه وتعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَنْ تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْحَبُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ﴾<sup>(٥)</sup>؛ فالمسلم يجب عليه أن يتثبت من الأمور، وألا يتسرع في تصديق الشائعات أو نشرها بين الناس، لاسيما وأن نشرها قد يؤدي إلى فتن خطيرة ربما تؤدي إلى مفاسد لا تحمد عقباها.

(١) المائدة (٨)  
(٢) النساء (١٣٥)  
(٣) النساء (٥٨)  
(٤) الأنعام (١٥٢)  
(٥) الحجرات (٦)

## ٥. التخلص من سلطة الأتباع

كذلك من المسائل المهمة في التعامل مع الناس، التخلص من سلطة الأتباع، فكثيرا ما تحصل المفاسد في التعاملات بسبب تسلط بعض الأتباع على المتبوعين، هذا في غياب المسؤول وغفلته، بل ربما ينقلون إليه كلاما غير واقع، أو يصورون له الأمر صورة تهيجه وتجعله يتفاعل مع الموقف، ويبالغ في الموضوع ويحمل المسألة ما لم تحتمل، فالأتباع قد يوقعون متبوعهم في أمور خطيرة، فيجب على هذا المتبوع أو المتكلم أن يتثبت وأن يتأكد من الأقوال. وحين سؤل سماحة الشيخ عبد العزيز بن عبد الله آل الشيخ المفتي العام للمملكة ورئيس هيئة كبار العلماء عن المراد بالتخلص من سلطة الأتباع؟ أجاب وفقه الله: «إن البعض من الناس قد يتسلط عليه بعض تابعيه فيلزمونه بأمر تجاه الآخر، فيظهرون له الأمر على غير الواقع، فينتج عن ذلك بأن يتسرع في قبول ما أقنعوه به فيحكم على الآخرين من قبلهم، وذوو الشأن أحيانا أو بعض المشايخ أو بعض الفضلاء، ربما يكون أتباعهم عندهم قصور في الرأي وقصور في التصور، فقد يصورون لشيخهم شيئا على الآخرين يجعلونه يغضب عليه ونحو ذلك»<sup>(١)</sup>.

ولذا يجب على الإمام أن يتخلص من هذه السلطة وينئى بنفسه عن محاولة أن يفرض هذه السلطة عليه ويرد عليه بالحكمة والموعظة الحسنة وأن ينصحه لألا يعود إلى ذلك.

جاء رجل إلى الشافعي فقال له فلان يذكر بك بسوء فأجابه: «إذا صدقت فأنت نمام وإذا كذبت فأنت فاسق» فخجل وانصرف.

وقال صالح عبد القدوس في قصيدته من يخبرك بشتم عن أخ:<sup>(٢)</sup>

من يخبرك بشتم عن أخ... فهو الشاتم لا من شتمك

ذاك شيء لم يواجهك به... إنما اللوم على من أعلمك

وقيل جاء رجل إلى وهب بن منبه فقال: إن فلانا شتمك. فقال وهب: أما وجد الشيطان بريدا غيرك؟ قيل لعائل: فلان يشتمك بالغيبة. فقال: ولو ضربني وأنا غائب لم أبال به.<sup>(٣)</sup>

(١) الأساليب الشرعية في التعامل مع الناس، محاضرة علمية تم الاسترجاع من موقع: [www.assakina.com](http://www.assakina.com). بتاريخ ١٩/٨/٢٠١٨.

(٢) تم الاسترجاع من موقع: <http://www.aldiwanalarabi.com> بتاريخ ١٩/٨/٢٠١٨.

(٣) محمد بن قاسم بن يعقوب الأماصي الحنفي، روض الأختيار المنتخب من ربيع الأبرار، دار القلم العربي، الطبعة الأولى، ١٤٢٣ هـ (١/ ٢٥١).



٣٥ دقيقة

## مهارات التعامل المؤثر مع جماعة المسجد

نشاط (١٢)



مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادراً على أن :

- تتعرف على مهارات التواصل المؤثر.
- تطبق إحدى مهارات التواصل المؤثر مع جماعة المسجد.
- تقيم تطبيق مهارات التواصل المؤثر مع جماعة المسجد.



فردى  ثنائى  جماعى

١. انتقل للعمل مع إحدى المجموعات التالية:

- الاتصال الفعال
- الحوار الهادف
- الموعظة الحسنة
- ضرب الأمثلة والسياق القصصي
- الاحترام
- الشكر والثناء
- القدوة الحسنة

٢. كل مجموعة تقوم بقراءة الجزء المخصص لها والذي يحمل اسم مجموعتها من النص الوارد في المادة العلمية بعنوان: (مهارات التعامل المؤثر مع جماعة المسجد).

٣. تقوم كل مجموعة بتوضيح المهارة وتطبيقها في مشهد تمثيلي إمام المجموعات الأخرى على ألا يزيد على ٣ دقائق لكل مجموعة.

٤. بعد اكتمال العرض التمثيلي يرفع المشاركون إبهامهم (👍) إن أتقنت المجموعة تطبيق المهارة بنجاح.

٥. كل مجموعة ستحصى عدد حالات الإعجاب من المشاركين وتكون المجموعة الفائزة هي المجموعة التي تحصل على أعلى عدد من الإعجابات من المشاركين.

عدد الإعجابات التي حصلت المجموعة عليها





## مهارات التعامل المؤثر مع جماعة المسجد

تعد مهارات التأثير في الآخرين من أهم المهارات المتعلقة بالاتصال الإنساني، لكن أشد الناس حاجة لها هم المؤثرون الذين يسعون لإحداث تغييرات جذرية في غيرهم؛ وخاصة إذا كانت هذه التغييرات إصلاحية، والمتأمل في عملية التأثير يلحظ أنها تعتمد على مخاطبة العقل والعاطفة والتأثير فيهما، وكلما كان الأسلوب مثيرا للعقل مخاطبا للعاطفة كلما كان ذلك أدمى في التأثير والنجاح، وستجد هذا المنهج القائم على مخاطبة العقل والعاطفة واضح المعالم في التربية النبوية المستقاة من الكتاب والسنة كما سيتضح من خلال عرض بعض هذه المهارات.

### ١. الاتصال الفعال

ويعرف الاتصال على أنه عملية اجتماعية بين طرفين لنقل وإرسال واستقبال المعلومات على شكل رسالة نصية أو لفظية مكتوبة كانت أو مسموعة أو مرئية من طرفها الأول المرسل إلى الطرف الثاني المستقبل للحصول إلى استجابة من المستقبل حولها من خلال تكوين فهم مشترك وبالعكس.



#### عناصر ومكونات عملية الاتصال<sup>(١)</sup>



(١) محمد أحمد هيك، مهارات التعامل مع الناس، مجموعة النيل العربية، الطبعة الأولى، ٢٠٠٦. ص ٢٣٠ بتصرف.

وتتم عملية الاتصال بين المرسل والمستقبل عبر قناة تحمل رسالة وهذه الرسالة يتم الرد عليها من المستقبل إلى المرسل ويتوقع أن تكون باستخدام نفسه القناة أو قناة أخرى.

ومكونات عملية الاتصال:

#### ١. إرسال المعلومات:

حيث ينقل المرسل المعلومات إلى المستقبل من خلال عدة أساليب منها لغة الجسد ومثال ذلك الابتسامة أو الفعل مثل العناق، أو اللغة كانت كتابة أو صوت أو الصورة ومثال عليها الصور التي تعرض في الاجتماعات لتوضيح البيانات أو المشاكل، ويكون للغة دور مهم في تفسير الرسالة حيث أن اللغة المشتركة بين الأفراد لها دور هام في إيصال الرسالة وفهم معناها بكل وضوح وسهولة ويتم ذلك من خلال استخدام مفاهيم ومصطلحات وكلمات معبرة وذات دلالة عن الموضوع غير مبطنة أو تحمل أكثر من معنى وتحتوي على عبارات غير مفهومة أو أجنبية لا يستطيع الطرف الآخر أن يقرأها أو يفهم مغزاها.

#### ٢. استقبال المعلومات:

لا يعني أن الرسالة تم استقبالها ونجح المرسل في إرسالها أن الاتصال هو اتصال ناجح، فتقع على عاتق المستقبل الطرف الثاني في عملية الاتصال تفسير هذه الرسالة وفهمها وأدراك معانيها وذلك من خلال الانصات أو الانتباه أو التفسير للمعاني والمفاهيم وتكوين صورة حقيقية عن الرسالة ومضمونها وإدراك معانيها لعكس عملية الاتصال بالتغذية الراجعة المرتدة إلى المرسل في الوقت المناسب وذلك لكي يساعده على استكمال عملية الاتصال بنجاح.

#### مراحل عملية الاتصال

١. وجود المحفز والرغبة والقدرة لدى المرسل

٢. تحديد صيغة الرسالة

○ ماذا أريد من الرسالة؟

○ متى أريد ذلك؟

○ أبين أريد ذلك؟

○ كيف يمكن أن يتحقق؟

○ لماذا أنا أريد ذلك؟ « ما الفائدة التي سوف أستفيد بها من ذلك»

٣. إنجاز وتنفيذ الرسالة على أرض الواقع

٤. استقبال الرسالة

٥. حسن إصغاء المرسل

٦. رد فعل المستقبل حيال الرسالة

○ إيجابية

○ سلبية

## معوقات الاتصال

### معوقات من قبل المرسل

- عدم وضوح الهدف من الرسالة
- تبليغ الرسالة بصورة غامضة وغير مفهومة المعنى
- إيصال الرسالة في الوقت غير المناسب
- الفشل في استخدام المثيرات والوسائل الأخرى لإيضاح الفكرة
- ضعف في المرسل « الخجل، انخفاض الصوت،....

### معوقات من قبل المستقبل

- عدم الإصغاء الجيد أو الاهتمام بمحتوى الرسالة
- الخطأ في تفسير وعدم فهم الصحيح للرسالة بسبب اختلاف الثقافات وتنوعها والمعتقدات والقيم.
- المقاطعة المستمرة والمبادرة بالرد قبل استكمال استلام كامل الرسالة

### معوقات خارجية

- الضوضاء
- عدم وضوح الرسالة
- عدم وضوح الترجمة

## ٢. الحوار الهادف والإقناع

يتميز الأسلوب الحوارى القائم على الجمع بين الإقناع والعقلي والاستثارة العاطفية المتوازنة بأنه من أنفع الأساليب في التأثير وتحصيل الفائدة المرجوة من التواصل بين الأطراف، فليس هو إغراقا في المادية وإشباعا للجانب العقلي المجرد، ولا هو بالتركيز على العاطفة المجردة بحيث يمكن أن يزول التأثير أو يخف بعد زوال المؤثر العاطفي وانقطاعه. ومما يدل على ذلك أنك تجد هذا الأسلوب واضحا جدا في الأسلوب القرآني، والممارسة النبوية في دعوة الناس على مختلف أصنافهم والتأثير عليهم، وستلاحظ أن الحوار هو من أكثر الأساليب ورودا في القرآن العظيم، وهو يقرر أعظم القضايا وأهمها - قضية التوحيد - وإثبات وجود الخالق واستحقاقه للعبادة وقدرته على البعث والإحياء، ورغم أنها من أوضح القضايا عقلا وفطرة، ومع ذلك تجد الأسلوب القرآني في الإقناع يعتمد الحوار القائم على مخاطبة العقل واستثارة العاطفة ومخاطبة الفطرة لتجلية هذه القضية للخلق وإقامة الحجة عليهم.

تأمل في قوله تعالى في شأن من استنكر أمر بعث الأجساد والعظام، بعد أن تبلى وتصير رميماً: ﴿وَضْرَبَ لَنَا مَثَلًا وَنَسِيَ خَلْقَهُ قَالَ مَنْ يُحْيِي الْعِظَامَ وَهِيَ رَمِيمٌ قُلْ يُحْيِيهَا الَّذِي أَنشَأَهَا أَوَّلَ مَرَّةٍ وَهُوَ بِكُلِّ خَلْقٍ عَلِيمٌ﴾<sup>(١)</sup> ويقول تعالى لمن استغرب أو تعجب تعجباً إنكارياً أن يكون المسيح - عليه السلام - وُلِدَ بدون أب: ﴿إِنَّ مَثَلَ عِيسَى عِنْدَ اللَّهِ كَمَثَلِ آدَمَ خَلَقَهُ مِنْ تُرَابٍ ثُمَّ قَالَ لَهُ كُنْ فَيَكُونُ﴾<sup>(٢)</sup> أي: أيها المنكرون لولادة عيسى من أم دون أب، لماذا قبلتم خلق

(١) يس ( ٧٩-٧٨ )  
(٢) آل عمران ( ٥٩ )

آدم، وهو الذي خلق من غير أم ولا أب! فالأولى بكم أن تتكروا خلق آدم؛ فهو أعظم من خلق عيسى. وستلاحظ أن هذا النمط من الحوار القائم على هاتين الركيزتين قد مارسه النبي صلى الله عليه وسلم في تأثيره على المدعويين على اختلاف أصنافهم وتباين مستوياتهم العقلية والمعرفية.

فها هو حصين والد عمران رضي الله عنهما تستثيره قريش للذهاب إلى الرسول صلى الله عليه وسلم ليستنكر عليه سب آلهة قريش، قَالَ: اخْتَلَفْتُ قُرَيْشًا إِلَى الْحَصِينِ بْنِ عَمْرَانَ، فَقَالُوا: إِنَّ هَذَا الرَّجُلَ يَذْكُرُ آلِهَتَنَا، فَنَحْنُ نَحِبُّ أَنْ نُكَلِّمَهُ وَنُعْظِمَهُ، فَمَشُوا مَعَهُ إِلَى قَرِيبٍ مِنْ بَابِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، قَالَ: فَجَلَسُوا وَدَخَلَ حُصَيْنٌ، فَلَمَّا رَأَاهُ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، قَالَ: أَوْسَعُوا لِلشَّيْخِ، فَأَوْسَعُوا لَهُ، وَعَمْرَانُ وَأَصْحَابُ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مُتَوَافِرُونَ، فَقَالَ حُصَيْنٌ: مَا هَذَا الَّذِي يَبْلُغُنَا عَنْكَ أَنَّكَ تَشْتُمُ آلِهَتَنَا وَتَذَكُرُهُمْ، وَقَدْ كَانَ أَبُوكَ جَفَنَةً وَخُبْرًا؟ فَقَالَ: «إِنَّ أَبِي وَأَبَاكَ فِي النَّارِ، يَا حُصَيْنُ كَمْ إِلَهًا تَعْبُدُ الْيَوْمَ؟» قَالَ: سَبْعَةٌ فِي الْأَرْضِ وَإِلَهًا فِي السَّمَاءِ، قَالَ: «فَإِذَا أَصَابَكَ الضَّيْقُ فَمَنْ تَدْعُو؟» قَالَ: الَّذِي فِي السَّمَاءِ، قَالَ: «فَإِذَا هَلَكَ الْمَالُ، فَمَنْ تَدْعُو؟» قَالَ: الَّذِي فِي السَّمَاءِ. قَالَ: «فَيَسْتَجِيبُ لَكَ وَحَدَهُ، وَتَشْرِكُهُمْ مَعَهُ؟» قَالَ: أَمَّا رَضِيئَتُهُ، أَوْ كَلِمَةُ نَحْوِهَا، أَوْ تَخَافُ أَنْ يَغْلِبَ عَلَيْكَ؟» قَالَ: لَا وَاحِدَةً مِنْ هَاتَيْنِ. وَعَرَفْتُ أَنِّي لَمْ أَكَلِّمْ مِثْلَهُ، فَقَالَ: «يَا حُصَيْنُ: أَسَلِّمْ تَسَلِّمْ»، قَالَ: إِنَّ لِي قَوْمًا وَعَشِيرَةً، فَمَاذَا أَقُولُ لَهُمْ؟ قَالَ: «قُلْ: اللَّهُمَّ إِنِّي أَسْتَهْدِيكَ إِلَى أَرْشَدٍ أَمْرِي، وَأَسْتَجِيرُكَ مِنْ شَرِّ نَفْسِي، عَلَّمَنِي مَا يَنْفَعُنِي، وَأَنْفَعُنِي بِمَا عَلَّمْتَنِي، وَرَدَدَنِي عَلِيمًا يَنْفَعُنِي»، فَقَالَهَا، فَلَمْ يَقُمْ حَتَّى أَسَلَّمَ، فَوَثَبَ عَمْرَانُ فَقَبَّلَ رَأْسَهُ، وَيَدَيْهِ، وَرَجْلَيْهِ، فَلَمَّا رَأَى ذَلِكَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بَكَى، فَقِيلَ لَهُ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، مَا يُبْكِيكَ؟ قَالَ: «مِمَّا صَنَعَ عَمْرَانُ، دَخَلَ حُصَيْنٌ وَهُوَ مُشْرِكٌ، فَلَمْ يَقُمْ إِلَيْهِ، وَلَمْ يَلْتَفِتْ إِلَيَّ نَاحِيَّتِهِ، فَلَمَّا أَسَلَّمَ قَضَى حَقَّهُ، فَدَخَلَنِي مِنْ ذَلِكَ رَقَّةٌ»، فَلَمَّا أَرَادَ أَنْ يَنْصَرِفَ حُصَيْنٌ قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «قَوْمُوا فَشَيْعُوهُ إِلَى مَنْزِلِهِ»، فَلَمَّا خَرَجَ مِنْ سُدَّةِ الْبَابِ نَظَرَتْ إِلَيْهِ قُرَيْشٌ فَقَالَتْ: صَبًا، وَتَفَرَّقُوا عَنْهُ. (1) وكان ذلك سببا في إسلامه بعد ذلك.

وفي موقف آخر من مواقف التأثير والإقناع تتجلى هذه الميزة واضحة جدا في حوارهِ صلى الله عليه وسلم مع ذلك الشاب الذي جاء يستأذن في الزنا: فعن أبي أمامة " قَالَ: إِنَّ فَتَى شَابًا أَتَى النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَالَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ " اتَّذَنْ لِي بِالزَّيْنِ " فَأَقْبَلَ الْقَوْمُ عَلَيْهِ " فَزَجَرُوهُ قَالُوا: مَهْ مَهْ " فَقَالَ: «إِنَّهُ» " فَدَنَا مِنْهُ قَرِيبًا " قَالَ: فَجَلَسَ " قَالَ: «أَتُحِبُّهُ لِأُمَّكَ؟» " قَالَ: لَا وَاللَّهِ " جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاكَ " قَالَ: «وَلَا النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لِأُمَّهَاتِهِمْ» " قَالَ: «أَفَتُحِبُّهُ لِأَبْنَتِكَ؟» " قَالَ: لَا وَاللَّهِ يَا رَسُولَ اللَّهِ " جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاكَ " قَالَ: «وَلَا النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لِأَبْنَاتِهِمْ» " قَالَ: أَفَتُحِبُّهُ لِأَخْتِكَ؟ " قَالَ: لَا وَاللَّهِ " جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاكَ " قَالَ: «وَلَا النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لِأَخَوَاتِهِمْ» " قَالَ: أَفَتُحِبُّهُ لِعَمَّتِكَ؟ " قَالَ: لَا وَاللَّهِ " جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاكَ " قَالَ: «وَلَا النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لِعَمَّاتِهِمْ» " قَالَ: أَفَتُحِبُّهُ لِخَالَتِكَ؟ " قَالَ: لَا وَاللَّهِ " جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاكَ " قَالَ: «وَلَا النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لِخَالَاتِهِمْ» " قَالَ: فَوَضَعَ يَدَهُ عَلَيْهِ " وَقَالَ: «اللَّهُمَّ اغْفِرْ ذَنْبَهُ " وَطَهِّرْ قَلْبَهُ " وَحَصِّنْ فَرْجَهُ " " فَلَمْ يَكُنْ بَعْدَ ذَلِكَ الْفَتَى يَلْتَفِتُ إِلَى شَيْءٍ (2).

وهكذا في مواقف متنوعة تتجلى فيها عناية الرسول -صلى الله عليه وسلم- وصحابته بأسلوب

(1) ابي قدامة المقدسي إنبات صفة العلو (5) وورد بوجه آخر في صحيح الترمذي 2430 (عن عمران بن حصين، قال: قال النبي صلى الله عليه وسلم لأبي: «يا حُصَيْنُ، كَمْ تَعْبُدُ الْيَوْمَ إِلَهًا؟» قَالَ أَبِي: سَبْعَةَ سَنَةٍ فِي الْأَرْضِ وَوَاحِدًا فِي السَّمَاءِ، قَالَ: «فَأَيُّهُمْ تَعُدُّ لِرَغْبَتِكَ وَرَهْبَتِكَ؟» قَالَ: الَّذِي فِي السَّمَاءِ، قَالَ: «يَا حُصَيْنُ، أَمَا إِنَّكَ لَوْ أَسَلَّمْتَ عَلَّمْتُكَ كَلِمَتَيْنِ تَنْفَعَانِكَ»، قَالَ: فَلَمَّا أَسَلَّمَ حُصَيْنٌ، قَالَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، عَلَّمَنِي الْكَلِمَتَيْنِ اللَّتَيْنِ وَعَدَدْتَنِي، فَقَالَ: «قُلْ: اللَّهُمَّ إِنِّي أَسْتَهْدِي رُشْدِي وَأَعِزَّنِي مِنْ شَرِّ نَفْسِي» (2) رواه أحمد (21628)

الحوار، كأسلوب من أقوى أساليب التأثير والتغيير الإيجابي؛ وما ذاك إلا لأنه يُعرّف بالأساس العقلي والمنطقي لأية قضية تطرح؛ ليرقى بالمتلقي من أسلوب التقليد الأعمى إلى أسلوب أعمال الفكر، وإيضاح الحقائق، والحرية في مناقشة أية فكرة تُعرض له، حتى يجد الحل الذي يتمشى مع الفطرة السليمة، والعقل الصحيح، دون أن يُفرض عليه بالقوة، أو يكون مجرد تقليد أعمى لغيره.

### ٣. الموعظة الحسنة

وهو أسلوب بالغ الأثر في المتلقي سواء كان صغيراً أم كبيراً؛ فإنه يتضمن التركيز على محور العاطفة من خلال تضمين المعاني العقلية، والأفكار والمبادئ والمثل النظرية في نماذج حية، تجعل أثرها في النفس أعمق وحضورها في الواقع أوضح، وذلك لما يصاحب هذا الأسلوب غالباً من مخاطبة للنفس، واستثارة لعواطفها، فالموعظة المؤثرة تفتح طريقها إلى النفس مباشرة عن طريق الوجدان، وتهزّه هزاً، وتثير كوامنه لحظة من الوقت، كالغيث حين ينزل على الأرض العطشى فيرويها لكن تأثيره يبقى وقتياً يحتاج إلى تعاهد وتكرار بحسب الحاجة، لذلك كان أسلوب الموعظة وضرب القصص والأمثال من الأساليب النبوية في إيصال القناعة للمتربين والتأثير فيهم، لكنه كان بالقدر المناسب الذي يحقق الأثر المطلوب دون أن يكون له أي مضاعفات جانبية، يوضح ذلك عن ابن مسعود، قال: كَانَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ «يَتَحَوَّلُنَا بِالْمَوْعِظَةِ فِي الْأَيَّامِ، كَرَاهَةَ السَّامَةِ عَلَيْنَا»<sup>(١)</sup>.

### ٤. ضرب الأمثلة والسياق القصصي

وقد كان رسول الله صلى الله عليه وسلم لا يخلي إرشاداته ومواعظه من ضرب الأمثال، وتضمين القصص، ليكون وقع الموعظة في النفس أشد، وفي الذهن أرسخ، والأمثلة على ذلك كثيرة جداً.

وترجع أهمية استخدام أسلوب ضرب المثل في التربية إلى أن له طابعه الخاص في إصابة المعنى بدقة، إضافة إلى إيجاز اللفظ، فيكون أقوى في أداء الغرض الذي سيق من أجله الكلام، وهو أعظم أساليب التأثير؛ لأنه يثير في النفس العواطف والمشاعر، وعن طريق ذلك يُدفع الإنسان إلى الالتزام بالمبادئ عملياً، هذا إلى جانب أنه يُساعد على تصوّر المعاني، وتجسيدها في الذهن، وعن طريق ذلك يسهل الفهم وإثبات المعاني في الذاكرة، واسترجاعها عند الحاجة.

وقل مثل ذلك في استخدام الأسلوب القصصي في تحقيق الإقناع والتأثير؛ فإن النفس بطبيعتها تتجذب إلى القصة، وتأخذ القصة بمجامع القلب، فإذا أودعت فيها الحكمة والعبرة كانت الغاية، وأمثلة هذا في التربية النبوية كثير جداً، فهناك قصص كثيرة مشهورة تعجب وأنت تتأمل فيما اشتملت عليه من دلالات تربوية لها أثرها البالغ في تحقيق التأثير بكثير من المبادئ والمثل والأفكار الصحيحة، وما قصة أصحاب الكهف، وقصة الأقرع والأبرص والأعمى وغيرها من القصص عنا ببعيد، فالرسول - صلى الله عليه وسلم - لم يكن ليحكى القصص لمجرد التسلية وترجية الأوقات؛ ولكنه عليه الصلاة والسلام يقص القصص لتخلد في تلاميها ومضامينها مبادئ وقناعات ومثل وأفكار هي من صميم الدين والحق والتربية الصحيحة، لكنها حين عرضت في هذا قالب القصصي المشوق كانت أكثر تأثيراً، وأعمق أثراً، من أجل التربية، ومصدراً ثراً للاقتباس والمحاكاة في الأسلوب والمضمون.

(١) أخرجه البخاري العلم (٦٨)

## ٥. الاحترام

ويعرف الاحترام على انه: شعورٌ يدفع إلى إظهار مهابة الآخر ومُعاملته باعتبار مُراعاة حُرْمته بسبب سنّه أو مَرَكزته أو تَفُوقه وِجْدارته<sup>(١)</sup>، ولقد قرن الله تعالى الاحترام كمنهج للحياة اليومية وقرنه بالعبادات نفسها، ومثال ذلك حين قرن الله سبحانه وتعالى حب الوالدين وبرهما بعبادته حيث قال تعالى ﴿ وَفَضَى رَبُّكَ أَلاَّ تَعْبُدُوا إِلاَّ اِيَّاهُ وَبِالَّذِينَ اِحْسَانًا اِمْا يَبْلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ اَحَدُهُمَا اَوْ كِلَاهُمَا فَلا تَقُلْ لَهُمَا اَفٌّ وَّلا تَنْهَرُهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا ﴾ ٣٢ ﴿ وَاخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمُهُمَا كَمَا رَحِمْتَ رَبِّيَ صَغِيرًا ﴾<sup>(٢)</sup>، ومن خلال التعريف نجد أن الاحترام في التعامل مع الآخرين من أهم ما يوصف كمهارة كونها قائمة على أساس العدل والمساواة والصدق والمسؤولية، ومن مسؤولية المدير أن يتحمل مسؤولية فريق العمل ويكسب احترامهم ويشمل الاحترام العديد ومن أشكال الاحترام، ويشمل الاحترام أشكالاً عديدة ومن أشكاله مايلي:

- احترام الله عز وجل في علاه بعبادته وتفيذه أوامره واجتتاب نواهيه.
- احترام الإنسان وحقوقه.
- احترام الوالدين كما أسلفنا.
- احترام المرأة
- احترام ذي الشببة والكبير
- احترام ذوي الاحتياجات الخاصة.
- احترام الرأي وعدم الاستهزاء أو التهكم عليه.
- احترام الحيوانات والنباتات ورعايتها
- احترام الذات

وهناك العديد من أشكال الاحترام ولكن في المجل فإن الاحترام صفة متلازمة مع الفرد يحيى وينشئ معها وبها، ومن فلاح تمثلها ووجد جذوتها فانارها في داخله، أما الرياء وهو التظاهر بالاحترام فهي صفة لا تستمر وتتضح بكل يسر وسهولة كون الشخصية الحقيقية تظهر وفقاً لما جبلته عليها.

## ٦. القدوة الحسنة

وهو من أعظم أساليب التأثير على الإطلاق، وأبقاها أثراً، وأكثرها نفعاً، وحقيقة الأمر أن هذا الأسلوب أوضح من أن يوضح، فإن النفوس مجبولة على تأثرها وانفعالها بال نماذج الحية والممارسات العملية أكثر بكثير من الكلام المجرد ولو كان مقنعاً ومن أوضح الأمثلة التي تبين ذلك: موقف الرسول صلى الله عليه وسلم مع أصحابه في صلح الحديبية:

فإن رسول الله صلى الله عليه وسلم لما فرغ من قضية الكتاب، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم لأصحابه: «قوموا فانحروا ثم اخلقوا»، قال: فوالله ما قام منهم رجل حتى قال ذلك ثلاث مرات، فلما لم يقم منهم أحد دخل على أم سلمة، فذكر لها ما لقي من الناس، فقالت أم سلمة: يا نبي الله، أتحب ذلك، أخرج ثم لا تكلم أحداً منهم كلمة، حتى تتحرر بدنك، وتدعو حالقك فيحلقك، فخرج فلم يكلم أحداً منهم حتى فعل ذلك نحر بدنك، ودعا حالقه فحلقه، فلما رأوا ذلك قاموا، فنحروا وجعل بعضهم يحلق

(١) تم الاسترجاع من موقع قاموس معجم المعاني من الرابط [www.almaany.com](http://www.almaany.com) بتاريخ: ٢٠١٨-٠٢-٢١.

(٢) الاسراء يبربرتير

بَعْضًا حَتَّى كَادَ بَعْضُهُمْ يَقْتُلُ بَعْضًا غَمًّا»<sup>(١)</sup>.

وإذا تأملت في السيرة النبوية ستجد هذا الأسلوب حاضرا بكثافة في الممارسات النبوية التعليمية والتربوية، وما ذاك إلا لأثره البالغ في تكوين القناعة وترسيخها، إضافة إلى شدة تأثيره، وسرعة تحقيقه للمقصود كما في تعليمه عليه الصلاة والسلام لأصحابه الصلاة، حدثنا مالك بن الحويرث قال أتينا النبي صلى الله عليه وسلم ونحن شعبة متقاربون فأقمنا عنده عشرين ليلة وكان رسول الله صلى الله عليه وسلم رفيقا فلما ظن أنا قد اشتهينا أهلنا أو قد اشتقنا سألنا عن تركنا بعدنا فأخبرنا قال ارجعوا إلى أهليكم فأقيموا فيهم وعلوهم ومروهم وذكر أشياء أحفظها أو لا أحفظها وصلوا كما رأيتموني أصلي فإذا حضرت الصلاة فليؤذن لكم أحدكم وليؤمكم أكبركم»<sup>(٢)</sup>، وعن جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ، يَقُولُ: «رَأَيْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَرْمِي الْجَمْرَةَ وَهُوَ عَلَى بَعِيرِهِ وَهُوَ يَقُولُ: «يَا أَيُّهَا النَّاسُ، خُذُوا مَنَاسِكُكُمْ، فَإِنِّي لَا أَدْرِي لَعَلِّي لَا أَحُجُّ بَعْدَ عَامِي هَذَا»<sup>(٣)</sup>، ويطول بنا الأمر ولو حاولنا استقصاء المواقف التي كان فيها الرسول - صلى الله عليه وسلم - قدوة لأصحابه لوجدناها كثيرة ولا يتسع المجال هنا لذكرها كلها، وإنما يمكن القول - إجمالاً - بأن رسول الله - صلى الله عليه وسلم - كان قدوة لأصحابه في كل شيء، وفي جميع المجالات.

وقد لخصت عائشة رضي الله عنها الأمر أحسن تلخيص ووضحته بأقصر عبارة حيث روى يزيد بن بَابُوسَ قَالَ: دَخَلْنَا عَلَى عَائِشَةَ فَقُلْنَا: يَا أُمَّ الْمُؤْمِنِينَ، مَا كَانَ خُلُقُ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ؟ قَالَتْ: كَانَ خُلُقَهُ الْقُرْآنَ، تَقْرَأُونَ سُورَةَ الْمُؤْمِنِينَ؟ قَالَتْ: أَقْرَأُ: ﴿قَدْ أَفْلَحَ الْمُؤْمِنُونَ﴾ [المؤمنون: ١]، قَالَ يَزِيدُ: فَقَرَأْتُ: ﴿قَدْ أَفْلَحَ الْمُؤْمِنُونَ﴾ [المؤمنون: ١] إِلَى ﴿لِفُرُوجِهِمْ حَافِظُونَ﴾ [المؤمنون: ٥]، قَالَتْ: هَكَذَا كَانَ خُلُقُ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ»<sup>(٤)</sup>

وبهذا يعلم أن المثل الكريمة، والقيم العظيمة، في حاجة دائمة إلى من يُطَبِّقَهَا ويعمل بها، وبدون ذلك تظل جبراً على ورق، لا تتحقق جدواها ما لم تتحول إلى سلوكٍ عمليٍّ يسير عليه الأفراد في تصرفاتهم ومَشَاعِرِهِمْ وأفكارِهِمْ. وهذا مما يلقي بمسؤولية كبيرة على إمام المسجد في كونه أحد الركائز المجتمعية في عملية التأثير والإصلاح المنشود، من خلال ما يتمثله من سلوكٍ قويمٍ وتعاملٍ صالحٍ يتناسب مع مبادئه التي يدعو إليها. ويكفي في ذلك قوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ [٢] كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ﴾<sup>(٥)</sup>

## ٧. الشكر والثناء.

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «مَنْ لَا يَشْكُرُ النَّاسَ لَا يَشْكُرُ اللَّهَ»<sup>(٦)</sup>، فالشكر والثناء له في النفس مكانة عظيمة تقرر فيها الإجلال والاحترام لمن يتعامل بهذا الأسلوب، وتزيد من الألفة والمحبة بين المتعاملين به.

(١) أخرجه البخاري (٢٥٨٣)

(٢) أخرجه البخاري (٦٨١٩)

(٣) أخرجه النسائي (٣٠٢٨)

(٤) أخرجه البخاري في الأدب المفرد (٣٠٨)

(٥) الصف (٢-٣)

(٦) أخرجه الترمذي (١٩٥٤).



٣٠ دقيقة

## تقنيات التأثير في جماعة المسجد

نشاط (١٣)



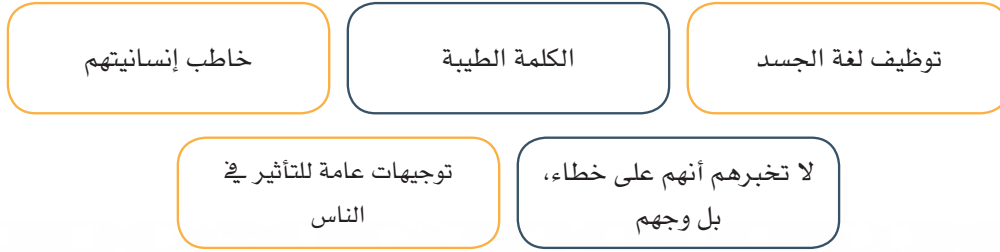
مع نهاية هذا النشاط بإذن الله ستكون قادراً على أن :

- تحدد تقنيات التأثير المستخدمة في التعامل مع جماعة المسجد
- تطبق إحدى تقنيات التأثير في جماعة المسجد



● فردي ○ ثنائي ● جماعي

١. كل مجموعة توزع التقنيات والواردة في المادة العلمية بعنوان «تقنيات التأثير في جماعة المسجد» على أعضائها:



٢. اقرأ الجزء المخصص لك.

٣. كل مجموعة تحديد تقنية التأثير المستخدمة في كل حالة مما يلي:

تقنية التأثير المستخدمة	الحالة
	الابتسامة
	انتقاء الكلمات البليغة
	الثناء والتقدير ومن ثم إبداء وجهة النظر
	نبرات الصوت وتفاعلها مع معاني الكلمات
	روح التعاطف
	ثبث نظرك في السماء أو الأرض أثناء الحديث
	تخاطب أحاسيسهم ومشاعرهم
	الخبرات ونتائج الممارسة الحقيقية

٤. طبق إحدى تقنيات التأثير أمام مجموعتك.



## تقنيات التأثير في جماعة المسجد

كسب قلوب جماعة المسجد، وجعلهم يحبون التردد على المساجد، ويحافظون على صلاة الجماعة مطلب عظيم لا يخفى على أحد ثمراته الطيبة، وهذه مسئولية الإمام الذي إن أخلص النية، واستحضر الهمة في أن يكسب قلوبهم ويؤثر فيهم ولا يشق عليهم فيطيل بهم ويفتتهم وينفرهم، ويوجب عليه أن ينوع في أساليب تعامله مع جماعة المسجد فإنه يكون بذلك محببا ومؤثرا في الناس ومرغبا لهم في هذا الفضل العظيم. ولحبة الناس لإمامهم مبنية على ثقتهم به، وعظم مكانته لديهم وهذا من ركائز تأثير الإمام في المأمومين واستماعهم لتوجيهاته، وانسراح صدورهم لما يقول ويريد. فالمؤتمنون يثقون بالإمام العالم الكفاء ذو السمعة الطيبة والذكر الحسن، العمل الطيب والذي يقتدي بهدي النبي صلى الله عليه وسلم بصفاته وتصرفاته وأقواله وأفعاله ولديه ما لديه من صبر وشفقة وحلم وآناة وكرم وإحسان وصدق وسائر ما حسن من أخلاق. ومن التقنيات التي تؤثر في جماعة المسجد ما يلي:

### ١. توظيف لغة الجسد

إن الكلمة الملفوظة لوحدها لا تؤدي دورها المطلوب حتى تكون مصحوبة بالبراعة في لغة الجسد المصاحبة لها؛ وقد تكون هذه اللغة أدق وأصدق في التعبير من الكلام؛ لأن الكلام يُمكن أن يكون خلاف الواقع أمّا تعابير الوجه، ولغة العيون، فقد لا يستطيع الإنسان أن يكذب فيها. وقد قال العرب قديماً: «رُبَّ إشارة أبلغ من عبارة»، والتعبير قد يكون بالعيون، وقد يكون باليدين، وقد يكون بقسمات الوجه، وقد يكون بحركات الكفين أو الرجلين أو الرأس بل قد يكون التعبير عن حالتك النفسية من خلال لباسك، ودونك بعض التفاصيل المتعلقة بمهارة لغة الجسد:

### أولاً: التعبير بالوجه:

وكما يستطيع الإنسان أن يعبر بعينه عما يريد، ويستطيع أن يستكشف ما في نفوس الآخرين من خلال التأمل في نظرات عيونهم، فإنه يستطيع أيضاً أن يفعل ذلك من خلال تأمل قسمات الوجه سواء كان ذلك من بشرة الوجه أو شكل الشفتين أو حال الخدين أو الجبين.

وتأمل قوله تعالى: ﴿وَإِذَا بُشِّرَ أَحَدُهُم بِالْأُنثَىٰ ظَلَّ وَجْهُهُ مُسْوَدًّا وَهُوَ كَظِيمٌ﴾<sup>(١)</sup>، قال تعالى: ﴿وَإِذَا تُلِيَتْ عَلَيْهِمْ آيَاتُنَا بَيِّنَاتٍ تَعْرِفُ فِي وُجُوهِ الَّذِينَ كَفَرُوا الْمُنْكَرَ يَكَادُونَ يَسْطُونَ بِالَّذِينَ يَتْلُونَ عَلَيْهِمْ آيَاتُنَا قُلْ أَفَأَنْتُمْ بَشَرٌ مِّنْ ذَلِكُمُ النَّارُ وَعَدَّاهَا اللَّهُ الَّذِينَ كَفَرُوا وَيَسُّ الْمُسِيرِ﴾<sup>(٢)</sup>، وقال تعالى: ﴿وَالَّذِينَ كَسَبُوا السَّيِّئَاتِ جَزَاءُ سَيِّئَةٍ مِّثْلَهَا وَزَهُفُهُمْ ذَلَّةٌ مِّنَ اللَّهِ مِنْ عَاصِمٍ كَأَنَّمَا أُغْشِيَتْ وُجُوهُهُمْ قِطْعًا مِّنَ اللَّيْلِ مُظْلَمًا أُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ﴾<sup>(٣)</sup>، وغير ذلك من الآيات كثير.

فالتجهم والعبوس يقيم الحواجز بينك وبين الآخرين ولذلك عليك أن تتعلم كيف تسيطر على أفكارك ومشاعرك ليكون عبوسك حينئذ مقصوداً ومتحكماً فيه ويؤدي رسالة محددة في وقتها المناسب.

(١) النحل (٥٨)

(٢) الحج (٧٢)

(٣) يونس (٢٧)

وأكثر مظاهر التجهُم هو تقطيب الجبين و فطلحة الخدين وتكشير الأسنان بالإضافة لزم الشفتين وتقوس السفلى منهما مع جفافهما واسوداد البشرة.

ودونك بعض التلميحات التي لها أثر في نجاح الرسالة من خلال تعبيرات الوجه:

١. اجعل الابتسامة رسولك إلى قلوب الآخرين فهي مفتاح لأبواب النفوس كما أنها تجلب الراحة والهدوء للمبتسم نفسه وفي الحديث عَنْ أَبِي ذَرٍّ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ، وَأَمْرُكَ بِالْمَعْرُوفِ وَنَهْيُكَ عَنِ الْمُنْكَرِ صَدَقَةٌ، وَإِرْشَادُكَ الرَّجُلَ فِي أَرْضِ الضَّلَالِ لَكَ صَدَقَةٌ، وَبَصْرُكَ لِلرَّجُلِ الرَّدِيءِ الْبَصَرَ لَكَ صَدَقَةٌ، وَإِمَاطَتُكَ الْحَجَرَ وَالشُّوْكَةَ وَالْعَظْمَ عَنِ الطَّرِيقِ لَكَ صَدَقَةٌ، وَإِفْرَاقُكَ مِنْ دَلْوِكَ فِي دَلْوِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ»<sup>(١)</sup>.
٢. عندما تشعر أن الآذان قد أغلقت أمامك وتعطل استقبال رسالتك فعطر الجو بنكتة يتلوها ابتسامة.
٣. حذار من الابتسامة الساخرة أو الباردة، فهي تحول بين الآخرين وبين الثقة فيك.
٤. حاول أن تعود نفسك على أن تكون ابتسامتك وسيلة لإبلاغ رسالتك كما تريد وإن كانت مشاعرك خلاف ذلك.

وكما أن الوجه يعبر عما في النفس، فإن حركات اليدين والقدمين وحركات الكتفين وكيفية الجلوس أو المشي تعبر عما في نفس الإنسان وتعطي تقريراً دقيقاً عن حالتك النفسية، وكذلك حالة المستقبل فاحرص على أن تتفهم لغة الجسد وتحسن التعامل معها.

### ثانياً: لغة العيون:

قال تعالى: ﴿أَشْحَةٌ عَلَيْكُمْ إِذَا جَاءَ الْخَوْفُ رَأَيْتُمْ أَبْصَارَكُمْ تَبْصُرُونَ إِلَيْكَ تَدُورُ أَعْيُنُهُمْ كَالَّذِي يُغْشَى عَلَيْهِ مِنَ الْمَوْتِ إِذَا ذَهَبَ الْخَوْفُ سَلَفُوكُمْ بِالسِّنَةِ حِدَادٍ أَشْحَةٌ عَلَى الْخَيْرِ أَوْلَيْكَ لَمْ يُؤْمِنُوا فَأَحْبَطَ اللَّهُ أَعْمَالَهُمْ وَكَانَ ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرًا﴾<sup>(٢)</sup>.

وقال الشاعر صرَّ دُرٌّ: <sup>(٣)</sup>

ما في القلوب من البغضاء والإحن

إن العيون لتبدي في نواظرها

وقال الشاعر العباسي الحَيَّصُ بَيَّصُ: <sup>(٤)</sup>

من- الشنائة أو حب إذا كانا

العين تبدي الذي في قلب صاحبها

لا يستطيع لما في القلب كتماننا

إن البغيض له عين يصدقها

حتى ترى من صميم القلب تبياننا

فالعين تتطق والأفواه صامتة

نعم، فالعيون ليست وسيلة فقط لرؤية الخارج بل هي وسيلة بليغة للتعبير عما في دواخلنا ونقله للخارج.

(١) أخرجه الترمذي (١٩٥٦)

(٢) الأحزاب (١٨)

(٣) مسترجع من الموقع: <http://diwanalarab.com> بتاريخ بي بي بي لبحني لبحني لبحني

(٤) المرجع السابق

فهناك النظرات القلقة المضطربة، وغيرها المستغيثة المهزومة المستسلمة، وأخرى حاقدة نائرة، وأخرى ساخرة، وأخرى مصممة، وأخرى سارحة لا مبالية، وأخرى مستفهمة وأخرى محبة... وهكذا تتعدد النظرات المعبرة وقد سمى القرآن بعض النظرات (خائنة الأعين) كما في قوله سبحانه وتعالى ﴿يَعْلَمُ خَائِنَةَ الْأَعْيُنِ وَمَا تُخْفِي الصُّدُورُ﴾<sup>(١)</sup>. والإنسان في تعامله مع لغة العيون يتعامل معها كوسيلة تعبير عما في نفسه للآخرين، وكذا يتعامل معها كوسيلة لفهم ما في نفوس الآخرين.

## الرسالة الناجحة بالعيون:

إذا أردت إيصال مرادك بعينك فاحرص على الأمور الآتية:

١. أن تكون عينك مرتاحتين أثناء الكلام مما يشعر الآخر بالاطمئنان والثقة في سلامة موقفك وصحة أفكارك.
٢. تحدث إليه ورأسك مرتفع إلى الأعلى؛ لأن طأطأة الرأس أثناء الحديث يشعر بالهزيمة والضعف والخور.
٣. لا تنظر بعيداً عن المتحدث أو تثبت نظرك في السماء أو الأرض أثناء الحديث؛ لأن ذلك يشعر باللامبالاة بمن يتحدث معه أو بعدم الاهتمام بالموضوع الذي يتحدث فيه.
٤. لا تطل التحديق بشكل محرج فيمن يتحدث معه.
٥. احذر من كثرة الرمش بعينيك أثناء الحديث؛ لأن هذا يشعر بالقلق والاضطراب.
٦. ابتعد عن لبس النظارات القاتمة أثناء الحديث مع غيرك؛ لأن ذلك يعيق بناء الثقة بينك وبينه.
٧. احذر من النظرات الساخرة الباهتة إلى من يتحدث إليك أو يتحدث معه؛ لأن ذلك ينسف جسور التفاهم والثقة بينك وبينه، ولا يشجعه على الاستمرار في التواصل معك، ورُبَّ نظرة أورثت حسرة.

## ٢. الكلمة الطيبة:

والكلام هو أكثر وسائل الاتصال والتأثير شيوعاً، وكلما نجح الإمام في إجادة فن الحديث، وامتلاك زمام الفصاحة والبلاغة، كلما كان أقدر على التأثير في الآخرين وتوجيههم الوجهة التي يريدها، وهل كانت معجزة القرآن الكريم التي خضعت لها رقاب العرب إلا في بلاغته وفصاحته في المقام الأول مع صور الإعجاز الأخرى؟، ولقد بلغ النبي صلى الله عليه وسلم الذروة من ذلك حتى بلغ تأثيره أعلى الدرجات وأرقى المقامات.

وهذه بعض التوجيهات التي بالأخذ بها يمكن الإمام أن ينجح إلى حد كبير في إبلاغ رسالته بواسطة الكلام.

انتقاء الكلمات البليغة المؤثرة له أبلغ الأثر في إيصال المعاني لجماعة المسجد، عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍو، رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا: أَنَّهُ قَدِمَ رَجُلَانِ مِنَ الْمَشْرِقِ فَخَطَبَا، فَعَجِبَ النَّاسُ لِبَيَانِهِمَا، فَقَالَ رَسُولُ

(١) غافر (١٩)

اللَّهُ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: « إِنَّ مَنِ الْبَيَّانِ لَسِحْرًا، أَوْ: إِنَّ بَعْضَ الْبَيَّانِ لَسِحْرٌ »<sup>(١)</sup>، وهل أسر القرآن عقول العرب وقلوبهم إلا بالبلاغة التي كانت متجذرة في نفوسهم، فأسلموا أزمة أرواحهم لهذه الكلمات طوعاً أو كرهاً.

١. الإمام بمصطلحات الموضوع الذي نتحدث فيه له دور كبير في قبول رسالتك واحترام حديثك وبخاصة من قبل المتخصصين في هذا الفن.

٢. حدد حجم الكلام الذي تريد أن تقوله فلا إيجاز مخل ولا إسهاب ممل، ثم حدد الزمن المناسب الذي تريد أن تتحدث فيه؛ إذ قد يكون سوء اختيار الوقت سبباً في عدم قبول الطرف الآخر لكلامك، واعلم أن لكل مقام مقالاً ولكل حال أسلوباً يختلف عن أسلوب حال آخر.

٣. الوضوح والبيان في الكلام من أهم أسباب تفاعل الطرف الآخر مع الكلام، أمّا عندما يكون الكلام غامضاً وطلاسماً فلن يتفاعل معه الآخرون.

٤. نبرات الصوت وتفاعلها مع معاني الكلمات من أهم الوسائل في إيصال الرسالة إلى جماعة المسجد، وقد تسمع كلاماً واحداً من شخصين مختلفين فتتفاعل مع أحدهما وتتأثر وتتحمس له غاية الحماس بينما لا يحرك فيك الآخر شعرة واحدة.

وقد قام فريق من الباحثين بعمل دراسات في بريطانيا سنة ١٩٧٠ م حول تأثير الكلام على الآخرين، فوجدوا أن للكلمات والعبارات نسبة ٧٪ من التأثير، وأن لنبرات الصوت ٣٨٪، وأن لتعبيرات الجسم الأخرى من عيون ووجه وأيدي وجسم ٥٥٪، مما يبين أهمية لغة الجسد في إرسال الرسالة - وسيأتي الحديث عن شيء من ذلك -<sup>(٢)</sup>.

#### واحذر من عيوب الحديث وآفات الكلام، ومنها:

١. الكلام بسرعة فائقة لا تمكن المستمع من استيعاب كلام المتحدث، وقد وصف كلام أبلغ البشر عليه الصلاة والسلام بأنه لو عده العاد لاستطاع ذلك، ورُبِّمَا كَرَّرَ الْكَلِمَةَ ثَلَاثَ مَرَاتٍ لَتَفْهَمَ عَنْهُ.

٢. الغمغمة في الكلام وعدم الوضوح في العبارة.

٣. الكلام على وتيرة واحدة، سواء كان الموقف يستدعي الضحك والفرح أو الحزن والبكاء أو الحماس أو الهدوء، وهذا من أسوأ عيوب الكلام.

٤. الإغراق في الكنايات والمجازات والاستطرادات حتى تُنسى الحقيقة، ولا يعد السامع يعلم في أي موضوع يتحدث المتكلم بل قد ينسى هو موضوعه الذي يتحدث فيه.

وللكلمة في الشرع والواقع منزله في غاية الخطورة والأهمية، فرب كلمة يقولها صاحبها لا يلقي لها بالا، ترفعه في الجنة درجات، ورب كلمة يقولها صاحبها لا يلقي لها بالا تهوي بها في النار سبعين خريفاً، عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «إِنَّ الرَّجُلَ لَيَتَكَلَّمُ بِالْكَلِمَةِ لَا يُرِيدُ بِهَا بَأْسًا، يَهْوِي بِهَا سَبْعِينَ خَرِيفًا فِي النَّارِ»، بل الكلمة قد تحيي وتميت بإذن الله، وترفع وتخفض كذلك، وتدبر في هذا الخبر المشهور لتدرك إلى أي مدى يمكن أن يؤثر اختيار

(١) أخرجه البخاري (٥٧٦٧)

(٢) عوض محمد القرني، حتى لا تكون كلاً طريقك إلى التقوى والنجاح، دار الاندلس الخضراء للنشر والتوزيع، ١٤١٨هـ (٥٧/١)

الكلمة في التعبير عن المعنى الواحد في قبوله أو رده، وفي السرور به أو الحزن منه، فقد روت كتب السير أن أميراً رأى في نومه أن أسنانه كلها قلعت إلا واحداً، فدعا من يؤول له هذه الرؤيا، قال له أحدهم: يموت أهلك كلهم ثم تموت أنت بعدهم، فأمر بتأديبه، وطرده شر طردة، ثم دعا بمفسر آخر فقال له: أنت أطول أهلك عمراً، وآخر أهلك وفاة أيها الأمير، فطابت نفسه وأمر بإكرامه، والمعنى واحد.

ومن هنا نصل إلى أن لاختيار الكلمة آداب وذوق وجمال، كما لها دورها الكبير في التأثير في المتلقي، وتقبله للدعوة والموعظة والتوجيه، ونصحك وإرشادك، وهذا باب واسع، لذا سنكتفي بالتنبيه على بعضها ليدل على كلها، وبالإشارة إلى شيء من فنون الكلام لتقيس عليها ما يشبهها، فمن تلك الجماليات والذوقيات:

ناد جماعة المسجد بأحب أسمائهم، وإشعارهم بالتوقير والتودد في مناداتهم: وهذا منهج نبوي، فقد كان - ينادي الناس بأحب أسمائهم، حتى الأطفال الصغار كان يكتفيهم، فعن أنس بن مالك رضي الله عنه، يقول: **إِنْ كَانَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لِيَخَالِطُنَا، حَتَّى يَقُولَ لِأَخٍ لِي صَغِيرٍ: «يَا أَبَا عَمِيرٍ، مَا فَعَلَ النَّعِيرُ»**<sup>(١)</sup>، ونجد في هذا الحديث خلقين تخلق بهما رسول الله صلى الله عليه وسلم وهما تكنية الصغير حينما كنا الطفل الصغير أبو عمير ومداعبته وسؤاله عن الطير الذي كان معه.

● احرص على حفظ أسمائهم، ومعرفة أنسابهم، وأولادهم، ثم سؤالهم عنهم بين الفينة والأخرى، فكم لهذا من أثر في كسب القلوب.

اختر العبارات المحمسة المحببة التي تثير في الآخرين رغبةً جامحةً في فعل ما تدعوهم إليه، وكان ذلك هو دأب الرسول -، حيث كان يشوق الناس لما يأمرهم به، **عَنْ سَلْمَةَ، قَالَتْ: كَانَ عَلِيٌّ قَدْ تَخَلَّفَ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فِي خَيْبَرَ، وَكَانَ بِهِ رَمَدٌ، فَقَالَ: أَنَا أَتَخَلَّفُ عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَخَرَجَ عَلَيَّ فَحَقَّقَ بِالنَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَلَمَّا كَانَ مَسَاءَ اللَّيْلَةِ الَّتِي فَتَحَهَا اللَّهُ فِي صَبَاحِهَا، قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «لَأُعْطَيْنَ الرَّايَةَ، أَوْ لِيَأْخُذَنَّ الرَّايَةَ، غَدًا رَجُلًا يُحِبُّهُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ، أَوْ قَالَ: يُحِبُّ اللَّهُ وَرَسُولَهُ، يَفْتَحُ اللَّهُ عَلَيْهِ» فَإِذَا نَحْنُ بَعْلِي وَمَا نَرْجُوهُ، فَقَالُوا: هَذَا عَلِيٌّ فَأَعْطَاهُ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الرَّايَةَ فَفَتَحَ اللَّهُ عَلَيْهِ»<sup>(٢)</sup>.**

● وهكذا إذا أردت صرف أحد منهم عن طبع سيئ، أو خطأ مردول، فاجتنب قدر الإمكان أن تقف منه موقف المرشد الناصح في الوعظ، بل فتش عن رغبة يود هذا الشخص بلوغها ثم اربط تلك الغاية بالإقلاع عن هذا الطبع السيئ، وستجده ينصرف عنه فعلاً؛ طمعاً في الوصول إلى الغاية لا تائراً بصواب رأيك ابتداءً. (ولا يفهم من هذا التقليل من شأن الوعظ، بل لكل مقام مقالاً).

● البراعة في الحديث، نعمة عظيمة، تمتلك بها زمام القلوب، وتستثير بها كوامن الخير والفطرة، ومن خير ما تستفتح به كلامك، وتدير عليه حوارك مع جماعتك، أن يكون في كلامك تبشير، وتيسير، وإدخال السرور إلى قلوبهم، بأن تفتح حديثك في الغالب بما تظن أنهم يودون الاستماع إليه أولاً، وما يثير اهتمامهم، فتستدرجهم بذلك إلى فتح قلوبهم، والتحدث معك بأريحية، فتصغي

(١) أخرجه البخاري (٦١٢٩)

(٢) أخرجه البخاري (٣٧٠٢)

إليهم بشغف، حتى إذا شعرت أن الوقت مناسب لطرح ما عندك، تفتنت في أخذ زمام الحديث وربط ما قالوه بما تريد طرحه، وهكذا في براعة ونباهة ليست بعيدة على مثلك، وكما قال الله تعالى ﴿وَمَا بَلَّغَهَا إِلَّا الَّذِينَ صَبَرُوا وَمَا بَلَّغَهَا إِلَّا ذُو حِظٍّ عَظِيمٍ﴾<sup>(١)</sup>.

• ومما يدخل في هذا الباب أيضاً تفعيل قانون الشكر والتشجيع، فهذا فطرة إنسانية، وإن كان الأصل في المسلم أنه يعمل العمل ابتغاء رضا الله ولا ينتظر شكر الناس، ولكن ذلك طبع في البشر عن أبي هريرة، عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: «لَا يَشْكُرُ اللَّهُ مَنْ لَا يَشْكُرُ النَّاسَ»<sup>(٢)</sup>. وكذلك عن أنس بن مالك رضي الله عنه، قال: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «لَا عَيْشَ إِلَّا عَيْشُ الْآخِرَةِ، فَاصْلِحِ الْأَنْصَارَ، وَالْمُهَاجِرَةَ» وَعَنْ قَتَادَةَ، عَنْ أَنَسٍ، عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مِثْلَهُ، وَقَالَ: «فَاعْفِرْ لِلْأَنْصَارِ»<sup>(٣)</sup>، وكذلك عن عبد الله بن عمر، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «مَنْ اسْتَعَاذَ بِاللَّهِ فَأَعِيدُوهُ، وَمَنْ سَأَلَ بِاللَّهِ فَأَعْطُوهُ، وَمَنْ دَعَاكُمْ فَأَجِيبُوهُ، وَمَنْ صَنَعَ إِلَيْكُمْ مَعْرُوفًا فَكَافِئُوهُ، فَإِنْ لَمْ تَجِدُوا مَا تُكَافِئُونَهُ، فَادْعُوا لَهُ حَتَّى تَرَوْا أَنَّكُمْ قَدْ كَفَّيْتُمُوهُ»<sup>(٤)</sup>.

• ومن أبلغ الأمثلة على أثر التشجيع والتحفيز وأثرها في النفوس، وفي نصرة الحق وتأييده، ما ورد في كتب السير في قصة غزوة بدر عن أنس، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ شَاوَرَ حِينَ بَلَغَهُ إِقْبَالُ أَبِي سَفْيَانَ، قَالَ: فَتَكَلَّمَ أَبُو بَكْرٍ، فَأَعْرَضَ عَنْهُ، ثُمَّ تَكَلَّمَ عُمَرُ، فَأَعْرَضَ عَنْهُ، فَقَامَ سَعْدُ بْنُ عُبَادَةَ، فَقَالَ: إِيَّانَا تَرِيدُ يَا رَسُولَ اللَّهِ؟ وَالَّذِي نَفْسِي بِيَدِهِ، لَوْ أَمَرْتَنَا أَنْ نُخِيضَهَا الْبَحْرَ لِأَخِيضَانَهَا، وَلَوْ أَمَرْتَنَا أَنْ نُضْرِبَ أَكْبَادَهَا إِلَى بَرْكِ الْعَمَادِ لَفَعَلْنَا، قَالَ: فَدَبَّ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ النَّاسَ، فَاِنطَلَقُوا حَتَّى نَزَلُوا بَدْرًا، وَوَرَدَتْ عَلَيْهِمْ رَوَايَا قَرِيشٍ، وَفِيهِمْ غُلَامٌ أَسْوَدُ لَبِنِي الْحَجَّاجِ، فَأَخَذُوهُ، فَكَانَ أَصْحَابُ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَسْأَلُونَهُ عَنْ أَبِي سَفْيَانَ، وَأَصْحَابِهِ، فَيَقُولُ: مَا لِي عِلْمٌ بِأَبِي سَفْيَانَ، وَلَكِنْ هَذَا أَبُو جَهْلٍ، وَعُتْبَةُ، وَشَيْبَةُ، وَأُمِّيَّةُ بْنُ خَلْفٍ، فَإِذَا قَالَ ذَلِكَ ضَرَبُوهُ، فَقَالَ: نَعَمْ، أَنَا أَخْبَرْتُكُمْ، هَذَا أَبُو سَفْيَانَ، فَإِذَا تَرَكُوهُ فَسَأَلُوهُ، فَقَالَ مَا لِي بِأَبِي سَفْيَانَ عِلْمٌ، وَلَكِنْ هَذَا أَبُو جَهْلٍ، وَعُتْبَةُ، وَشَيْبَةُ، وَأُمِّيَّةُ بْنُ خَلْفٍ، فِي النَّاسِ، فَإِذَا قَالَ هَذَا أَيْضًا ضَرَبُوهُ، وَرَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَائِمٌ يُصَلِّي، فَلَمَّا رَأَى ذَلِكَ أَنْصَرَفَ، قَالَ: «وَالَّذِي نَفْسِي بِيَدِهِ، لَتَضْرِبُوهُ إِذَا صَدَقْتُمْ، وَتَتْرَكُوهُ إِذَا كَذَبْتُمْ»، قَالَ، فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «هَذَا مَصْرَعُ فَلَانٍ»، قَالَ: وَيَضَعُ يَدَهُ عَلَى الْأَرْضِ «هَاهُنَا، هَاهُنَا»، قَالَ: فَمَا مَاطَ أَحَدُهُمْ عَنْ مَوْضِعِ يَدِ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ<sup>(٥)</sup>، فَسَرَّ رَسُولُ اللَّهِ - بقول سعد ونشطه ذلك- ثم قال: «سَيَرُوا وَأَبْشَرُوا فَإِنَّ اللَّهَ تَعَالَى قَدْ وَعَدَنِي إِحْدَى الطَّائِفَتَيْنِ» وهذا باب واسع، والإشارة تغني عن طول العبارة.

### ٣. خاطب إنسانيتهم

• يحرص الإسلام على إقامة العلاقات الإنسانية بين أفراد المجتمع على أساس متين وهو الرحمة والمودة والعدل والإحسان وامتنالا لقوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ﴾<sup>(٦)</sup>، وعليه فإن الغاية من الخلق هي التعارف والتي بدورها لا بد أن تنمو العلاقات والأواصر بين الناس، وتعتبر مخاطبة الناس كأنهم بلا

(١) فصلت (٣٥)

(٢) أخرجه أبو داود (٤٨١١)

(٣) أخرجه البخاري (٣٧٩٥)

(٤) أخرجه أبو داود (١٦٧٢)

(٥) أخرجه مسلم (١٧٧٩)

(٦) الحجرات (١٣)

مشاعر أو أحاسيس نوع من الانتهاك لهم ومن أهم ما يؤثر فيهم أن تعرف كيف تخاطب أحاسيسهم ومشاعرهم وتوقظ فيهم الحس الإنساني؛ فلأهمية الأمر والعناية الخاصة به يتم إشعال روح التعاطف ونشر المشاعر في المجتمع بما يؤلف بين الآخرين ويدفعهم إلى تنفيذ ما ترغب وتوجه به.

#### وتصنف العلاقات الإنسانية مراحل تطور العلاقات الإنسانية:<sup>(١)</sup>

- **البداية:** تمثل اللقاء الأول بين الأشخاص، ورؤية ذوي العلاقة بعضهما للوهلة الأولى.
- **التجربة:** وفي هذه المرحلة يتم التعارف، وتبادل الاهتمامات، سواء كانت سياسية، أو اقتصادية، أو اجتماعية، أو فنية، أو ثقافية، أو أدبية، أو رياضية.
- **التعزيز:** وفي هذه المرحلة يتم تقوية العلاقات وتعزيزها بتكرار اللقاءات، وتبادل الزيارات والهدايا.
- **التكامل:** حيث تتشابه وتتشابك الاهتمامات، فيتحدان في بعض المواقف، مع حفظ كل منهما لعناصر شخصيته وكيانه.
- **الارتباط:** حيث يلتزم كل طرف نحو الآخر في كثير من الأمور، والعمل، والمساعدة، وحل المشاكل.

#### ٤. لا تخبرهم أنهم على خطأ، بل وجههم

من أسهل الطرق إلى كسب العداة مع الآخرين ودفعهم إلى الصراخ عليك أو الإساءة إليك « أن تخبرهم أنهم على خطأ »، فلا يرغب أحد أن يسمع أنه على خطأ ولو كنت تتعامل معه وتحاول أن تغير من سلوكه وتفكيره نحو الأفضل والأمثل، ومن أكثر ما يؤثر فيهم سلباً وإيجاباً هو التعامل معهم بأساليب ناجحة مجرية، ولأن قدوتنا في التعامل هو النبي صلى الله عليه وسلم وتعامله مع صحابته كان لها من الشواهد التي تؤكد على أهميتها وتدفعهم في أحيان أخرى إلى استنتاج الخطاء الذي قاموا به دون أن يؤنبهم مباشرة ويعالجوه.

ويرجع سبب عدم قبول النصح والتوجيه والترفع عن قبول أن الشخص على خطأ الكبر والغرور وتقدير الذات الزائد، والذي يدفع الشخص إلى النظر إلى نفسه بنرجسية وترفع عن الآخرين ويعتبر أن كل خطأ يرتكبه هو نوع من الكمال ولا يحمل نفسه أن يكون على خطأ ولو كان يعي ويدرك في سريره ذلك ولكن ما اسلفنا من الكبر يدفعه لعدم الاعتراف بذلك، وهنا يبدر السؤال لكن كيف نستطيع أن نوجه هذه النوعية من الناس ونوعهم إلى ما بدر منهم وأن نغير من سلوكهم وخصوصاً أن هذا دور هام للمسلم ويضطلع به لتغيير من السلوكيات الخاطئة التي يمارسها الآخرون من باب الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر ولدينا هنا بديلين نقترحهما وهما كما يلي:

(١) مراحل تطور العلاقات الإنسانية، إبراهيم العبيدي، مقال في موقع موضوع « [com.https://mawdo3.com](https://mawdo3.com) » تم الاسترجاع بتاريخ ٢٤-٨-٢٠١٨م بتصرف.

### أولاً: الشناء والتقدير ومن ثم إبداء وجهة النظر ومثال ذلك:

إنني احترم أفكارك وأرائك ولكن لي رأي مخالف....  
نظرا لخبرتي في هذا المجال واحترم خبرتك فيه ولكن لي رأي آخر  
من وجهة نظرك هذا أمر صحيح ولكن من وجهة نظري فلي رأي مختلف...

### ثانياً: لا تستخدم صبح وخطأ في الحكم على التصرفات بل توجه إلى التركيز على المفاتيح التالية في الحوار:<sup>(١)</sup>

- الخبرات ونتائج الممارسة الحقيقية لسلوك مشابه لهذا السلوك مثلاً.
- الأفكار التي ترسخ لدى الآخرين عن تصرفات مماثلة.
- ونهاية تحدث عن الإدارة وعلاقتها بهذه التصرفات ونتائجها في ظل هذه الظروف.

### ٥. توجيهات عامة للتأثير في الناس

- الناس يكرهون النصيحة في العلن.
- لا تكثر من لوم الناس.
- من الحكمة أن تعترف أنك أخطأت.
- لا تغتر بنفسك وتأخذك الكبرياء.
- ركز على الجانب الحسن ثم اذكر الجانب السلبي.
- الناس يكرهون من لا ينسى زلاتهم ويبتعدون عنه.
- لا تنتقد أي أحد بشكل مباشر.
- لمح للخطاء وبكل لباقة.
- تكلم عن أخطائك أولاً ثم قدم اقتراحات مهذبة لعلاج أخطاء الآخرين.
- لا تخبر أحد أنه مخطئ بشكل مباشر.
- لا تجرح مشاعر الآخرين.
- تجنب الجدل.
- أبد للناس اهتمامك بهم أكثر من اهتمامك بنفسك.
- اثن وأشكر فالجميع يحب ذلك.
- دع الغير يظن أن الفكرة فكرة نابغة منه.
- خاطب عواطف الآخرين وتفهم عواطفهم.
- للهدية سحر لا يوصف.

(١) عبدالرحمن بن فؤاد الجارالله، فن التعامل مع الناس، سلسلة المذكرات التربوية التوجيهية ٢، مقال من موقع <http://www.saaaid.net>، تم الاسترجاع بتاريخ ١١-٧-٢٠١٨ م بتصريف.



## ملخص الجلسة التدريبية

وختاماً: فمن المهم للإمام والخطيب العناية بأسلوب الترغيب والترهيب، إضافة لأسلوب الحجاج العقلي المنطقي المنظم، وأهمية الإمام بقوانين الحوار والجدل المنطقي الصحيح بغير تكلف، وأيضاً أساليب البيان والخطابة والتأثير وما لها من دور فعال، وَعَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ، رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا: أَنَّهُ قَدِمَ رَجُلَانِ مِنَ الْمَشْرِقِ فَخَطَبَا، فَعَجِبَ النَّاسُ لِبَيَانِهِمَا، فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: « إِنَّ مِنَ الْبَيَانِ لَسِحْرًا، أَوْ: إِنَّ بَعْضَ الْبَيَانِ لَسِحْرٌ »<sup>(١)</sup>، كما لا يخفى أن مهارات لغة الجسد لها أهمية بالغة في موضوع التأثير، وقد لا حظنا هذا في قوله صلى الله عليه وسلم للغلام: (ادنه... الحديث).

وليعلم الإمام أن قلوب عباد الرحمن يقلبها بين أصبعين من أصابع الرحمن، واليكن دائم الانطراح بين يدي الله سبحانه وتعالى يستمد منه العون والتوفيق والرشاد، ودائم التضرع والدعاء ليهدي ويوفق الله سبحانه وتعالى جماعة المسجد، وسائر المسلمين للخير والصلاح والتوفيق والهداية، حيث قال الله تعالى: ﴿ إِنَّكَ لَا تَهْدِي مَنْ أَحْبَبْتَ وَلَكِنَّ اللَّهَ يَهْدِي مَنْ يَشَاءُ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ﴾<sup>(٢)</sup>.

وصلى الله على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم تسليماً كثيراً والحمد لله رب العالمين.



(١) أخرجه البخاري (٥٧٦٧)  
(٢) القصص (٥٦)





# الختم

١٠ دقائق (L)

## ثالثاً: التقويم البعدي

أولاً : استكمل التقويم الذاتي في بداية الحقيبة وأرسل صورة منه إلى مسؤول التدريب.

ثانياً : اجب عن الأسئلة التالية:

- أذكر ثلاث من الأنماط المختلفة من البشر وأساليب التعامل معهم؟

.....

.....

.....

- وضح الدوافع التي تحرك المسلم إلى حسن التعامل مع الآخرين؟

.....

.....

.....

ثالثاً : قيم مستوى تمكّنك من المهارات التالية بوضع إشارة (✓) أسفل مستوى تمكّنك من هذه المهارة.

م	المهارة	تمكّن بنسبة ٪ ١٠٠	تمكّن بنسبة ٪ ٧٥	تمكّن بنسبة ٪ ٥٠	تمكّن بنسبة ٪ ٢٥	غير تمكّن
١	استنتاج أهمية تكوين الانطباعات والمشاعر عن الآخرين					
٢	استنتاج دور المشتركات الإنسانية في التعامل مع جماعة المسجد					
٣	اقتراح أسلوب لعلاج أخطاء جماعة المسجد					
٤	اقتراح دوافع أخرى لحسن التعامل مع الناس					
٥	تبيين العلاقة بين محبة الناس وكرههم في التعامل مع جماعة المسجد					
٦	تبيين دور شخصية إمام المسجد في التعامل مع الآخرين					
٧	تحديد تقنيات التأثير المستخدمة في التعامل مع جماعة المسجد					

م	المهارة	متمكّن بنسبة ٪ ١٠٠	متمكّن بنسبة ٪ ٧٥	متمكّن بنسبة ٪ ٥٠	متمكّن بنسبة ٪ ٢٥	غير متمكّن
٨	تصنيف الأفراد الذين يتم التعامل معهم وفقاً لنمط الحالة الشخصية					
٩	تطبيق إحدى تقنيات التأثير في جماعة المسجد					
١٠	تطبيق إحدى مهارات التواصل المؤثر مع جماعة المسجد					
١١	التعامل مع الأشخاص وفق لأنماطهم الشخصية					
١٢	تغيير من نمطك الشخصي في التعامل مع الآخرين					
١٣	تقييم تطبيق مهارات التواصل المؤثر مع جماعة المسجد					
١٤	تكوين انطباعات عن الآخرين					
١٥	تمييز بين جماعة المسجد والمصلين العابرين					
١٦	تتمية مهاراتك في توظيف كلاً من القيم والإدراك والاتجاهات في التعامل مع الآخرين					
١٧	توضيح العلاقة بين النفس البشرية والتعامل مع جماعة المسجد.					
١٨	توضيح أهمية التعامل الحسن مع جماعة المسجد.					
١٩	توضيح دور التعرف على كلاً من القيم والإدراك والاتجاهات في التعامل مع الآخرين					
٢٠	توضيح مشاعرك نحو الآخرين					
٢١	توضيح مفهوم كلاً من القيم والإدراك والاتجاهات					
٢٢	ذكر أسباب إضافية لحسن التعامل مع جماعة المسجد.					
٢٣	ذكر أمثلة على أساليب التعامل مع الناس وفق للقواعد الشرعية					
٢٤	ربط بين أبعاد الشخصية ودورها في التعامل مع الآخرين					

## قائمة المراجع والمصادر

١. أندرو ماثيوز، كَوْنُ أصدقاء دليلك للتأقلم مع الآخرين، مكتبة جرير، الطبعة الأولى، 2005.
٢. ديل كارنجي، فن التعامل مع الناس، مكتبة جزيرة الورد، الطبعة الأولى، 2010.
٣. ديل كارنجي، كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس، الأهلية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2001.
٤. ريك برينكمان وريكيكيزشنيير، التعامل مع من لا تطيقهم، بيت الأفكار الدولية، ١٩٩٨.
٥. صالح بن سعد السحيمي، الأساليب الشرعية في التعامل مع الناس، مقال من موقع [www.assakina.com](http://www.assakina.com)، بتاريخ 2013-9-1، تم الاسترجاع بتاريخ 2018-7-11 م.
٦. عبدالرحمن بن فؤاد الجارالله، فن التعامل مع الناس، سلسلة المذكرات التربوية التوجيهية ٢، مقال من موقع <http://www.saaid.net>، تم الاسترجاع بتاريخ 2018-7-11 م.
٧. عبد العزيز الفوزان، فقه الأخلاق، برنامج تلفزيوني تم تسجيله لقناة المجد، مسترجع من قناة «alfawzan1» في موقع اليوتيوب.
٨. عبد الكريم الصالح، تحليل الشخصيات وفن التعامل معها، 1427.
٩. عبدالله خاطر، فن التعامل مع الناس، شركة دار رسالة البيان للنشر والتوزيع، 2014م.
١٠. عوض محمد القرني، حتى لا تكون كلاً طريقك إلى التفوق والنجاح، دار الأندلس الخضراء للنشر والتوزيع، 1418هـ.
١١. فرنر كورل، اكتشاف طبائع الناس وطرق التعامل معهم، الهيئة العامة السورية للكتب، 2014.
١٢. لس جبلين، كيف تتمتع بالثقة والقوة في التعامل مع الناس، مكتبة جرير، الطبعة الخامسة، 2010.
١٣. ليلي شحرور، فن التواصل والإقناع دليلك إلى النجاح في العمل والمجتمع، الدار العربية للعلوم ناشرون، الطبعة الأولى، 2009.
١٤. محمد أحمد هيكل، مهارات التعامل مع الناس، مجموعة النيل العربية، الطبعة الأولى، 2006.
١٥. محمد هشام أبو القمير، فن التواصل مع الآخرين، ب. ت.
١٦. مصطفى العدوي، فقه الأخلاق والمعاملات مع المؤمنين، دار ماجد عسيري للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 1997م.
١٧. ناصر بن عبد الكريم العقل، أثر العلماء في تحقيق رسالة المسجد، ب. ت.
١٨. محمد بن قاسم بن يعقوب الأماسي الحنفي، روض الأخيار المنتخب من ربيع الأبرار، دار القلم العربي، الطبعة الأولى، 1423 هـ (1/251).





المملكة العربية السعودية - جدة - طريق الملك عبد الله - المركز العربي للأعمال

جدة ٢٣٣٣٢ - ٢٥٥٠

البريد الإلكتروني : [bunyanacademy@gmail.com](mailto:bunyanacademy@gmail.com)

