



مهارات التواصل وبناء العلاقات مع جماعة المسجد

إعداد
شركة الخبرات الذكية
للتعليم والتدريب

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الفهرس

الصفحة	العنوان
١٣	مفهوم الاتصال مع جماعة المسجد
١٥	أهمية الاتصال الفعال لإمام المسجد
١٧	عناصر عملية الاتصال الناجح مع جماعة المسجد
٢٥	أهم مهارات الاتصال الفعال (الحديث -الاستماع - لغة الجسد)
٤٢	تفعيل التقنية في التواصل مع جماعة المسجد
٤٦	ختام البرنامج وتقويمه

دليل البرنامج

اسم البرنامج:



مهارات التواصل وبناء العلاقات مع جماعة المسجد .

الهدف العام للبرنامج:



تطوير وصقل مهارات التواصل مع جماعة المسجد خاصة؛ لدى أئمة المساجد المشاركين، و تزويدهم بأهم مهارات الاتصال، بما يحقق مزيداً من الفعالية المرجوة في بناء العلاقات الإيجابية مع جماعة المسجد وسكان الحي .

الأهداف التفصيلية للبرنامج:



في نهاية البرنامج يتوقع من المشارك أن يكون قادراً على:

- 1- استشعار أهمية هذه المهارة بالنسبة لإمام المسجد، وأثرها الإيجابي على جماعة المسجد وأهل الحي .
- 2- التعرف على الأصل الشرعي المتين لأهمية هذه المهارة، وتطبيقاتها في حياة نبينا ﷺ، وسائر إخوانه من الأنبياء عليهم الصلاة والسلام .
- 3- توضيح عناصر الاتصال وكيفية الإفادة منها في إيصال الرسالة وتحقيق الهدف .
- 4- تطوير مهارات الاتصال مع جماعة المسجد على اختلاف أصنافهم، والتأثير عليهم بشكل إيجابي .
- 5- التمييز بين السلوكيات التواصلية ذات الأثر الجيد على جماعة المسجد، وما يقابلها من السلوكيات المنفرة .
- 6- تحديد الآليات والسبل التي يمكن لإمام المسجد من خلال تفعيلها أن يحقق ما يصبو إليه من التواصل الفعال مع جماعة مسجده .

المستهدف بالبرنامج:



أئمة المساجد

مدة البرنامج:



يوم تدريبي واحد.

منهج البرنامج

ملحوظات	موضوع الجلسة	الزمن	الجلسة
	مدخل	١٠٠ د	الأولى
	مفهوم الاتصال مع جماعة المسجد		
	أهمية الاتصال الفعال لإمام المسجد		
	عناصر عملية الاتصال الناجح مع جماعة المسجد		
	استراحة	٢٠ د	
	أهم مهارات الاتصال الفعال (الحديث-الاستماع - لغة الجسد)	١٨٠ د	الثانية
	تفعيل التقنية في التواصل مع جماعة المسجد		
	ختام البرنامج وتقييمه		

إرشادات المشارك

أخي المشارك:

حتى تحقق تعلم سريع ومفيد يمكنك الاستفادة من الأفكار العملية التالية:

١. المعلومات المقدمة في البرنامج التدريبي مترابطة ويسند بعضها بعضاً، فحضور كامل البرنامج أمر هام، وعند العذر فينبغي السؤال عما فات.
٢. اكتب ما يمر بك من تعليقات وأفكار.. فالذاكرة تخون، وقد تدور نقاشات ثرية بين المشاركين لم تكتب في المادة العلمية للبرنامج ينبغي أن لا تفوت عليك! كما أن كتابتك تسهم في ترسيخ و تثبيت المعلومة.
٣. لديك خبرات عديدة فشارك مجموعتك بها في الورش والحوارات وأدلي بما لديك فقد يضيف عليه زملاؤك وقد يصوبونه.
٤. اسأل عما لا تعلمه: واطلب من المدرب زيادة توضيح ما لم تفهمه أو مزيداً من الأمثلة لتتجلى لك الفكرة وكيفية تنفيذها على أرض الواقع.
٥. أنصت باهتمام لما يدور في قاعة التدريب من شرح المدرب ومدخلات المتدربين.
٦. اختر مكان الجلوس المناسب الذي يسهل عليك المشاركة والتفاعل والسؤال.
٧. بعد انتهاء البرنامج لخص ابرز النقاط في البرنامج على شكل خريطة ذهنية أو جداول تبسط الفكرة وتختصرها و أحفظها في ملفات ليسهل الرجوع لها.
٨. ابدأ بممارسة المهارة فور تعلمها فمجرد معرفتها لا يكفي لاكتساب المهارة لابد من التطبيق العملي.
٩. احرص على نقل ما تعلمته إلى الآخرين لتسهم في تثبيت ما تعلمته.
١٠. قيم البرنامج التدريبي في بطاقات التقييم بدقة ليسهل تعديل الحقيقية بما يلزم لتحقيق النفع.

الجلسة الأولى

أهداف الجلسة الأولى:



في نهاية الجلسة يتوقع من المشارك أن يكون قادراً على أن:

- 1- استشعار أهمية هذه المهارة بالنسبة لإمام المسجد، وأثرها الإيجابي على جماعة المسجد وأهل الحي.
- 2- التعرف على الأصل الشرعي المتين لأهمية هذه المهارة، وتطبيقاتها في حياة نبينا ﷺ، وسائر إخوانه من الأنبياء عليهم الصلاة والسلام.
- 3- توضيح عناصر الاتصال وكيفية الإفادة منها في إيصال الرسالة وتحقيق الهدف.

موضوعات الجلسة

م

1 استهلال وتمهيد

1

2 مفهوم الاتصال مع جماعة المسجد

2

3 أهمية التفنن في التواصل مع جماعي المسجد

3

4 أهم عناصر الاتصال الفعال

4



رؤيتك حول مفهوم التواصل

نشاط:



المطلوب

يرسم كل مشارك رسمة تعبر عن مفهومه الشخصي عن التواصل .. يعرض بعض المشاركين رسوماتهم على بقية المجموعة

طريقة التنفيذ

رسم

نوعه

فردى

مدته

١٠ د

Blank area for drawing and writing, featuring horizontal dashed lines for writing and a solid line for drawing.

مدخل وتمهيد

يقول العليم الخبير سبحانه: ﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ﴾ (سورة الحجرات، آية ١٣).

ولنستجلي معنى هذه الآية أكثر، ونستلهم منها ما يتعلق بموضوع الاتصال؛ دعنا نطوي حقب التاريخ، ونسافر عبر العصور؛ لنشهد بفكرنا وعقلنا لحظة الخلق الأولى، لحظة اكتمال خلق آدم عليه السلام، ونفخ الروح فيه، فماذا كان أول شأنه؟ وما هو أول ما بدأ به حياته البشرية؟!

عن أبي هريرة رضي الله عنه، عن النبي ﷺ، قال: «خلق الله آدم وطوله ستون ذراعاً، ثم قال: اذهب فسلم على أولئك من الملائكة فاستمع ما يحيونك فإنها تحيتك وتحية ذريتك، فقال: السلام عليكم، فقالوا: السلام عليك ورحمة الله فزادوه ورحمة الله».

وبهذا ندرك عدة أمور في غاية الأهمية:

أولاً: أن الاتصال مع الآخرين والتواصل معهم سمة أساسية راسخة في طبيعة البشر، ومن هنا شاعت واشتهرت مقولة ابن خلدون: «الإنسان مدني بطبعه» أي: أنه اجتماعي بطبعه يجب تكوين العلاقات وبناء الصداقات، والفطرة السليمة ترفض الانطواء والانعزال، وترفض الانقطاع عن الآخرين، والفرد مهما كان انطوائياً فإنه يسعى لتكوين علاقات مع الآخرين وإن كانت محدودة، ويصعب وربما يستحيل عليه الانكفاء على الذات والاستغناء عن الآخرين.

ثانياً: أن مهارة الاتصال مع الآخرين وخاصة جماعة مسجدك تعتبر من أهم المهارات التي تتعلمها، ويتوقف عليها جزء كبير من فاعليتك وتأثيرك ونجاحك في المهمة الملقاة على عاتقك.

ثالثاً: أننا إذا أردنا أن ننظر إلى أفضل وأرقى وأعلى نموذج مارس الاتصال والتواصل بالبشر عبر تاريخ البشرية المديد، فإننا واجدون وبلا شك أن هذا النموذج الكامل ينحصر في أنبياء الله ورسله الذين أرسلهم الله ليغيروا ويؤثروا في مجتمعاتهم وأقوامهم ويأخذوا بأيديهم إلى أقوم الطرق وأحسن السبل، ولا شك أن أكمل نموذج بشري قام بتطبيق مهارات التواصل والتأثير في الآخرين عبر العصور جميعاً هو محمد ﷺ، ولا غرو فقد بعث ليغير البشرية جمعاء عبر اتساع مكانها، وامتداد زمانها إلى أن يرث الله الأرض ومن عليها.

فلا عجب إذا أن يكون هديه وسيرته وشريعته التي جاء بها من عند الله هي المعين الأول والأكمل لمن أراد التمكن والتفنن في هذا المجال العظيم من مجالات العلوم الإنسانية. وأنت أخي إمام المسجد أولى الناس بوراثة هديه والعمل بسيرته.

يبقى أن يقال: إن مهارات التواصل بالآخرين هي من المشتركات الإنسانية بين جميع الشعوب ومختلف الديانات، فلا إشكال في الاستفادة من كل ما من شأنه أن يطور هذه المهارة وينميها لدى المسلم عامة والداعية خاصة؛ مما يرد إلينا من ثقافات الشعوب وتجارب البشر واكتشافات العصر، شريطة ألا يتعارض ذلك مع أحكام الشرع، وقواعد الدين، وأن يكون المعول والمعتمد على النبع الأصيل والسلسيل الصافي.

مفهوم الاتصال مع جماعة المسجد

يمكن أن يعرف الاتصال الفعال مع جماعة المسجد بأنه: 'سلوك أفضل السبل والوسائل لنقل المعلومات والمعاني والأحاسيس والآراء إلى جماعة مسجدك، والتأثير في أفكارهم وإقناعهم بما تريد من الخير، والتوجيه، سواء كان ذلك بطريقة لغوية أو غير لغوية'.

ولعلك تلحظ أخي إمام المسجد أن اتصالك بجماعتك يركز على ثلاث أشياء أساسية:

١. وجود علاقة حسنة بينك وبين من تتصل به.

٢. حسن البلاغ والبيان لتتمكن من توصيل ما تريده إلى جماعتك بصورة صحيحة.

٣. تحقيق التوافق والانسجام مع جماعة المسجد.

وستجد هذا المعنى حاضرا ظاهرا في حديثين عظيمين يعتبران أصلا من أصول الأخلاق والتعامل مع الناس وخاصة المعنيين بدعوة الناس للخير، والرقي بهم إلى درجات الكمال، نظرا لعظم المسؤولية المنوطة بهم، وهذان الحديثان هما:

قوله ﷺ: « لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه».

وقوله ﷺ: « من أحب أن يزحزح عن النار ويدخل الجنة فلتأته منيته وهو يؤمن بالله واليوم الآخر وليأت إلى الناس الذي يحب أن يؤتى إليه»، وقد علق الإمام النووي رحمه الله على هذا الحديث بقوله: « هذا من جوامع كلمه ﷺ، وبديع حكمه، وهذه قاعدة مهمة فينبغي الاعتناء بها، وأن الإنسان يلزم ألا يفعل مع الناس إلا ما يحب أن يفعلوه معه» في الدنيا والآخرة.

أهمية التفنن في مهارات الاتصال لإمام المسجد

نشاط:



المطلوب	طريقة التنفيذ	نوعه	مدته
من خلال الجدول التالي .. تعاون مع مجموعتك لبيان ماذا سيربح إمام المسجد إذا كان يملك مهارات تواصل ممتازة .. وماذا سيخسر إذا كانت مهارات تواصله مع جماعة المسجد ضعيفة	ورشة عمل	جماعي	١٠ د

ماذا سيخسر إمام المسجد من سوء التواصل؟

ماذا سيربح إمام المسجد من حسن التواصل؟

أهمية التفنن في مهارات الاتصال لإمام المسجد

يمكننا تلخيص هذه الأهمية في النقاط التالية:

- ١- أن التواصل مع الآخرين بشكل عام ومع جماعة المسجد يعتبر أساس وعماد العلاقات اليومية؛ فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات، من خلال الدروس والخطب والتوجيهات.. وتتبادل المشاعر ونقل الأفكار، واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر، فالإتصال هو الجسر الذي يصل الإمام بجماعة مسجده.. وكلما تفنن إمام المسجد في إتقان اتصاله مع جماع مسجده وصل إليهم بأقصر طريق وأيسره.
- ٢- أن التعامل مع جماعة المسجد يعد فناً من أهم الفنون نظراً لاختلاف طباعهم، فليس من السهل أبداً أن نحوز على احترام وتقدير جماعة المسجد دون امتلاك قدرة عالية على حسن التواصل معهم على اختلاف طبائعهم.
- ٣- حسن التواصل مع جماعة مسجده، يسعدك أنت في المقام الأول، لأنك ستشعر بحب جماعتك لك، وحرصهم على مخالطتك والاستفادة منك، وسيسعد جماعتك بمخالطتك ويشعرون بالمتعة في التعامل معك.
- ٤- بل يمكن أن يقال بوضوح: إن نجاحك في الأمانة المنوطة بك، في دعوة أهل الحي والتأثير فيهم؛ مرهونٌ بقدرتك على الاتصال الفعال؛ وقد أثبتت الدراسات أن ٨٥ ٪ من النجاح في الحياة العادية، يُعزى إلى مهارات الاتصال، و١٥ ٪ منه فقط تعزى إلى إتقان مهارات العمل، فمهارة الاتصال الجيد هي المفتاح الأول إلى حسن تفعيل الآخرين و التأثير فيهم^(١).

ويغني عن ذلك قول العلي الكبير لنبيه المؤيد بالوحي: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ﴾ (آل عمران ١٥٩).

(١) ينظر مقال: أ. فيصل البعداني، مهارات الاتصال الفعال، في موقع الألوكة.

٥- وإذا عرفنا أننا نقضى ٧٠٪ من يومنا في حالة اتصال، سنعرف أن الاتصال وفعاليتة من الأمور الهامة جداً لنا جميعاً أياً كان عملنا ومجالنا، ويزداد الأمر أهمية حين يكون دورنا وهمنا منصباً على التأثير في الآخرين، والسعي للرقى بهم في مجالات الخير وطرق الهداية والصلاح والإصلاح.

ومن هنا نلاحظ بجلاء تأكيد الإسلام على قيمة حسن الخلق، والإحسان إلى الخلق في المعاملة، حيث جعلها من أخص صفات المؤمنين، ورتب عليها عظيم الأجر، وعلو المكانة.

عناصر الاتصال مع جماعة المسجد

نشاط:



المطلوب

من خلال فهمك لعملية الاتصال التي يوضحها الشكل التالي .. فكر لوحده في تطبيق عناصر الاتصال وفق الجدول واكتب ما توصلت إليه .. ثم تناقش مع زميلك فيما توصلتما إليه .. ثم اعرض الخلاصة على بقية المجموعة

طريقة التنفيذ

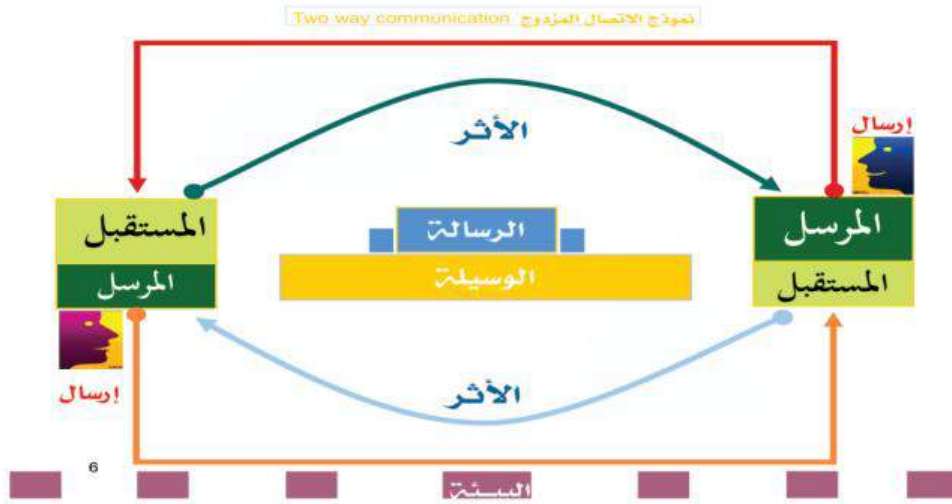
فكر - اكتب -
قارن - شارك

نوعه

فردى

مدته

٨٠ د



التشويش

البيئة

الأثر

الوسيلة

الرسالة

المستقبل

المرسل

المحور

خطبة الجمعة

درس المسجد

ديوانية الحارة

زيارة المريض

مفهوم الاتصال مع جماعة المسجد

يمكن تصوير عناصر عملية الاتصال الفعال بينك وبين جماعة مسجدك من خلال التأمل في هذا النموذج الذي يعتمد على الاتصال المتبادل في تحقيق النجاح والتأثير المنشود من عملية الاتصال.

ومعرفتك لهذه العناصر يساعدك في تحديد ما الذي ينبغي عليك الاهتمام به عند التواصل مع جماعة مسجدك.. وأي هذه العناصر أكثر تأثير من الآخر..

ولعلك أيها الإمام المبارك لاحظت أن عملية الاتصال الناجح تتكون من ستة عناصر أساسية هي:

١. المصدر أو المرسل: وهو أنت أيها الإمام فأنت منشئ الرسالة، وحتى تحقق رسالتك مبتغاهها لا بد أن تتحلى بالعزيمة والحرص على إيصالها لمن تريد نفعه والتأثير فيه، وهذا يبين مدى الدور الكبير المنوط بإمام المسجد، في حسن الإعداد والاستعداد، وجودة التحضير والتخطيط قبل تقديم ما يريد إيصاله لجماعته أو بعضهم، مع الحرص على التفنن في استخدام الوسائل والأساليب الكفيلة بحصول الأثر المنشود.

٢. الرسالة: وهي التوجيه أو الفكرة أو المحتوى الذي يريد إيصاله لجماعة المسجد أو بعضهم، وينبغي للإمام استحضار المنهج النبوي في الدعوة والتعليم؛ ومن أهم مميزاتة:

■ التدرج ومراعاة الحال، والبداية بصغار العلم قبل كبارهم، وبالأهم قبل المهم، وبمحكمات الأمور قبل مشتبهها، وبالأصول قبل الفروع وهكذا. (فيراغي في الخطاب نوعية أهل الحي، هل هم من الأغنياء في الجملة أم من الفقراء أم من المتوسطين) (ويبدأ في تعليمهم بالمسائل المتفق عليها وهي من أمور الدين العظام كأركان الإسلام ونحوها مما يهمهم كما لو كان الغالب في أهل الحي أنهم من أهل التجارة؛ فإنه يعتني بمسائل المعاملات المالية، وأحكام الزكاة والصدقات، وما شابه ذلك) (ويراغي في إنكار للمنكر تقديم المنكر الأعظم على ما دونه، فيبدأ في إنكار التخلف عن الصلاة مثلاً، قبل الكلام عن إسبال الثياب، وهكذا في أمثلة كثيرة لا تخفى على المتأمل).

- تحديد الصيغة والأسلوب المناسب لتحقيق الهدف، فيراعي الفوارق بين من يوجه لهم الخطاب من جهة أسنانهم، ومستويات إدراكهم وثقافتهم، وكونه في مجمع كبير عام، أو في مجمع صغير يتميز فيه أفرادهم ويعرفهم، وهكذا .
- ينبغي على الإمام وهو يقدم ما عنده أن يكون عنده حسن تنبؤ برد الفعل المتوقع من الشخص أو الأشخاص الذين يخاطبهم ويتواصل معهم، وحتى توصل رسالتك لمن تريد بشكل ناجح ومؤثر احرص أن تستحضر في ذهنك إجابة التساؤلات التالية:

أ - ماذا أريد من هذه الرسالة ؟

ب - متى وأين أريد ذلك ؟

ج - كيف أريد أن يتحقق ؟

د - لماذا أنا أريده ؟

٣. وسيلة الاتصال: وهي الأداة التي تستطيع من خلالها توصيل ما تريده لجماعة المسجد أو بعضهم على وجهه الأكمل والأكثر تأثيراً، فالخطبة والتوجيه بعد الصلاة والدرس الأسبوعي والزيارة وشاشة المسجد ورسائل الجوال ولوحة الإعلانات..كلها وسائل وقنوات للتواصل.

وليستشعر إمام المسجد أنه بقدر ما يبذل من جهد في إتقان وسائل التأثير والتفنن في استخدامها ابتغاء نفع جماعة مسجده وأهل حيه وإصلاحهم في دنياهم أو آخراهم، بقدر ما يكون اقتداؤه بنبيه ﷺ؛ الذي نوع في وسائل تأثيره وخطابه ودعوته للناس؛ مما يدل على ضرورة العناية بهذا الباب.

▪ فمرة يكون التأثير باللفظ وطريقة الكلام كما في حُطْبِهِ «كأنه منذر جيش».

▪ ومرة بالحركة والإشارة كما في حالات يكون فيها « متكئا ثم جلس» فيفهم السامعون خطورة الموضوع.

■ وتارة بأساليب الإثارة والتشويق القائمة على السؤال ولفت الانتباه، وهكذا في صور كثيرة يصعب حصرها لكنها تدل دلالة أكيدة على أن العناية بوسيلة إيصال المعلومة، وكيفيةها لا يقل أهمية عن المعلومة ذاتها، بل قد يكون أهم في بعض الأحيان، وكم من حق رده من رده لسوء عرضه فليعتن الأئمة بهذا الأمر، وليولوه ما يستحق من العناية.

٤. المتلقي أو المستقبل: وهو من يصلي معك سواء كان فرداً أو جماعة، صغيراً أو كبيراً،

فلا بد للإمام من مراعاة ما يلي:

■ فهم طبيعة المتلقي وخصائصه وظروفه ومعرفة مستواه العقلي والمعرفي والثقافي، وإدراك منزلته ومكانته بين مجتمعه وحيه، له أثره الكبير في اختيار الوسيلة والأسلوب الذي يمكن من خلاله تحقيق الثمرة المرجوة من رسالتك التي تريد إيصالها. (وانظر كيف قال ﷺ في فتح مكة: « من دخل دار أبي سفيان فهو آمن » وما ذلك إلا ليتألف قلبه، ويعطيه شيئاً من المكانة بعد أن فقد زعامته الباطلة لأهل مكة)

■ ضرورة فهم نفسيات من يتعامل معهم، وكيفية الدخول على كل نفسية بما يناسبها ويؤثر فيها، وإذا تأملت عظيم الفقه النبوي في نفسيات الناس، ومعرفته بمدخل نفوسهم، وكيفية التأثير فيها في صلح الحديبية؛ كنموذج من ضمن نماذج كثيرة جداً، تزخر بها السيرة النبوية، وكيف كان لهذه المعرفة بنفسيات السفراء الذين قدموا على النبي ﷺ، وكيفية تعامله مع كل شخصية بما يؤثر فيها؛ أكبر الأثر في تجنيب المسلمين كثيراً من المفاسد وتحصيل مصالح عظيمة للإسلام والمسلمين حتى سماه الله فتحاً كما في صحيح مسلم في قصة الحديبية «.... فنزل القرآن على رسول الله ﷺ بالفتح فأرسل إلى عمر، فأقرأه إياه، فقال: يا رسول الله أو فتح هو؟ قال: نعم. فطابت نفسه ورجع»: تبين لك أهمية العناية بهذا الأمر لكل من

له عمل مباشر مع الناس يطمح من خلاله لتحقيق التأثير الإيجابي في حياتهم، ﴿وَمَا يُلْقَاهَا إِلَّا الَّذِينَ صَبَرُوا﴾ (فصلت: ٥٣). ومما يعينك على ذلك تنمية أواصر الروابط الاجتماعية بينك وبين جماعة مسجدك ويمكنك تحقيق ذلك من خلال عدة أفكار منها على سبيل المثال:

أ- تعرف كل أسبوع على شخص محدد ممن هو دائم التردد على المسجد، أشد أولاً بحرصه على الصلاة ومواظبته عليها ومن ثم اسأله عن اسمه وعن عمله وحالته الاجتماعية إن أمكن.

ب- بعدها حاول أن تضيف رقم جواله إلى جوال المسجد .

ج- مراسلتهم في المناسبات الاجتماعية (التهنئة في الأعياد - الولادة - بنجاح الأولاد- بالترقية- الزواج - التعزية والمواساة في الوفاة - والهدية في الأعياد والنجاحات-....).

د- زيارة كبار السن والمرضى في بيوتهم عند بداية تواصلك معهم وبعده، لتكون الحلقة الأولى والمهمة من حلقات التواصل.

٥. رجع الصدى أو الأثر: وهو مراقبة ومقياس أثر التوجيه أو الرسالة التي قدمتها سواء في الوقت المباشر، أو مع مرور الوقت، واعلم وفقك الله أن تأثيرك فيمن حولك من جماعة مسجدك يتم عبر خطوتين أساسيتين:

الأولى: هي تغيير التفكير، وذلك يتم بالبيان والتوضيح والحث والتوجيه والتعليم المؤصل، وكشف الشبهات التي تحول دون وصول الحق والصواب.
والثانية: هي تغيير السلوك، ويحتاج ذلك إلى متابعة.

(فيذا أردت الكلام عن موضوع التخلف عن صلاة الفجر مثلاً فأنت تحتاج إلى طرح هذا الموضوع من خلال الآيات والأحاديث الصحيحة وكلام أهل العلم، ثم بعض النصائح العملية المعينة، مع التنويع في الأسلوب فمرة بالترغيب، ومرة بالترهيب نصوص الوعيد

ومرة بذكر القصص ولو فيها طرفة، وتحرص في أثناء ذلك على الإجابة عن الشبهات كعدم وجوب صلاة الجماعة مثلاً، ثم بعد ذلك ينتقل إلى الخطوة الثانية، وهي متابعة أثر هذا التوجيه في تغير الحضور للصلاة ومن الذي حصل منه تغيير فيعززه، ومن مازال يحتاج إلى توجيه فردي ومن يحتاج إلى من يعينه على الاستيقاظ وهكذا في دأب وحرص يليقان بمن يتحمل هذه الأمانة بحقها).

وقد كان رسول الله ﷺ يتصفح وجوه القوم، ويراقب تصرفاتهم تجاه بعض الحوادث ثم يبني توجيهه بناء على تلك الملاحظة، فمرة قال لأصحابه: «أتعجبون من غيرة سعد؟! ومرة لمح في أصحابه تعجبا من قماش حرير أهدي له فقال: «أتعجبون منها؟ قالوا: نعم. فوالله ما رأينا ثوبا قط أحسن منه، فقال: «والذي نفس محمد بيده، إن مناديل سعد بن معاذ في الجنة أحسن من هذا» وهكذا في مواقف كثيرة تدل على العناية بهذا الأمر الذي له أثره الكبير في تحقيق القبول من المتلقي وتأثره بالرسالة التي يراد إيصاله.

٦. البيئة: فينبغي على إمام المسجد مراعاة مناسبة المكان والزمان، والحالة النفسية لمن يريد التواصل معه، فذلك له أثره البالغ في تحقيق الهدف المنشود. (فإذا أراد نصيحة شخص فليحرص أن يأتيه وهو في حالة نفسية مستقرة، فإذا لحظ منه مثلاً أنه مستعجل فلا يطلب منه الوقوف معه، أو يجده مشغولاً مع أولاده، أو غاضباً، أو متعباً) (وكما لو حصل عطل في التكييف مثلاً، فلا يطل الصلاة، وهكذا مما ينبغي معه على الإمام أن يكون متفطنا لمراعاة حال جماعته، وما الذي يناسب في كل حال)

وإذا كان النبي ﷺ يراعي نفسية الأم التي يبكي وليدها في المسجد وهي تصلي خلفه فإذا سمع بكاء صبي خفف من الصلاة لما يعلمه من شدة وجد أمه من بكائه، كما روى عنه أنس بن مالك -رضي الله عنه- أنه -ﷺ- قال: «إني لأدخل في الصلاة وأنا أريد إطالتها فأسمع بكاء الصبي، فأتجاوز في صلاتي مما أعلم من شدة وجد أمه من بكائه» فإنها لرسالة واضحة بضرورة العناية بالبيئة المحيطة بالمصلين، ومراعاتها حال القيام بعملية التوجيه أو التأثير فيهم.

الجلسة الثانية

أهداف الجلسة الثانية:



في نهاية الجلسة يتوقع من المشارك أن يكون قادراً على أن:

- 1- تطوير مهارات الاتصال مع جماعة المسجد على اختلاف أصنافهم، والتأثير عليهم بشكل إيجابي.
- 2- التمييز بين السلوكيات التواصلية ذات الأثر الجيد على جماعة المسجد، وما يقابلها من السلوكيات المنفرة.
- 3- تحديد الآليات والسبل التي يمكن لإمام المسجد من خلال تفعيلها أن يحقق ما يصبو إليه من التواصل الفعال مع جماعة مسجده.

موضوعات الجلسة

م

مهارات التواصل مع جماعة المسجد.

١

دور إمام المسجد في التواصل مع جماعة مسجد عبر قنوات الاتصال الحديثة.

٢



مهارة الحديث مع جماعة المسجد

الاتصال والتأثير في الناس له أنواع وأساليب متعددة وبقدر إخلاص الإمام وتجرده لله وإجادته لهذه الأساليب، يكون النجاح أسرع إليه في حياته .

ومن أهم المهارات التي ينبغي ان يتحلى بها إمام المسجد:

أولاً: مهارة التحدث:

من أكثر المهارات التي يستخدمها الإمام مع جماعة مسجده هي التواصل معهم عن طريق الحديث.. فهو يحدثهم في الخطة والدرس وفي الديوانية وعند زيارتهم والجلوس معهم وفي كل لقاء يجمعه بهم... ولكل مقام من هذه المقامات ما يناسبه من أداءات ومهارات دقيقة في الحديث.. ولعلنا نشير إلى المهارات الرئيسة في الحديث والتي تساعد إمام المسجد للوصول الأسرع إلى قلوب جماعة مسجده وذلك على النحو التالي:

- ١- تجنب التعالي في خطابك مع جماعة مسجده.. وقلل من لغة الأوامر والإلزام.. فمثلاً بدلاً من يجب عليكم.. يجب علينا، أنتم مخاطبون.. نحن مخاطبون.
- ٢- قلل من محتوى الكلام الذي يبعث على الإحباط والأسى.. حتى ولو كان حديثك عن مآسي المسلمين وجراحهم.. ابعث الأمل وافتح الفرص وحفز الناس.. فرسولنا ﷺ كان يحب الفأل ويعجبه.

- ٣- احترم مستمعيك وجماعة مسجده وحضر جيداً لما ستقوله له لهم.. تقل ثقة الناس بالكلام الإنشائي المجرد.. دعم حديثك بالآيات والأحاديث وبالقصص والأرقام الدقيقة وبالحقائق والشواهد العلمية...

٤- جدد في طريقة استهلالك للحديث مع جماعة مسجدك.. فمرة ابدأ بآية ومرة بحديث ومرة بقصة ومرة بسؤال ومرة بلغز ومرة بخبر من جريدة ومرة برسالة من موقع تواصل ومرة بحدث مجتمعي..

٥- نوع في درجات صوتك أثناء الحديث.. فالحديث الذي يؤدي برتم واحد.. ينقطع استماع الناس له بعد وقت قصير من بدايته.. وإنما ارفع صوتك مرة واخفضه مرة أخرى.. شدد على بعض العبارات مرة واسرد بعضها مرة أخرى.. اسرع مرة وبطء أخرى وهكذا.

٦- بقدر ما تستطيع قلل من القراءة عند حديثك وتواصلك مع جماعة مسجد.. الناس ترتاح أكثر لمن يشاهدها وهو يتحدث وتتجذب إليه وتشعر بتلاحم مع ما يقول.. فإذا اضطررت للقراءة فحضر النص الذي ستقرأه عدة مرات قبل قراءته على جماعة المسجد، فهذا يجعلك تحفظ كثيرا من كلماته فيتاح لك فرصا أكبر لرفع رأسك وتواصلك ببصرك مع جماعة مسجدك.

٧- اجتهد في الإمام بمصطلحات الموضوع الذي تتحدث فيه فذلك له دور كبير في قبول رسالتك واحترام حديثك وبخاصة من قبل المتخصصين في هذا الفن.

٨- احرص على العبارات الواضحة والجمل القصيرة في حديثك.. جزء أفكارك ولا تدمجها مع بعض، وقد وصف كلام أبلغ البشر عليه الصلاة والسلام بأنه لو عده العاد لاستطاع ذلك، وزيماً كرر الكلمة ثلاث مرات لتفهم عنه.

٩- تجنب المبالغة والتهويل في حديثك... فهو ينافي الموضوعية والقول السديد حتى ولو كان مقصدك نبيل في حث الناس على فعل أو ترك أمر ما. (كل الناس - جميع الشباب - لا يوجد ولا شخص يفعل كذا - لا يخلو منه أحد..).

١٠- تحدث بعفويتك.. وأسلوبك الشخصي.. لا تتصنع الرسمية ولا تتعمر وتتكلف في طريقة وأسلوب حديثك.. الناس تعشق العفوية والتلقائية لأن ذلك يشعرها بالصدق والقرب وأحياناً بالتواضع واللين.

١١- نوع في موضوعات حديثك فمرة موعظة ومرة تعليق على حدث اجتماعي ومرة موضوع تربوي ومرة تنبيهات في سياسة المال الشخصي... تجدد في موضوعات يتجدد نشاط الناس في الاستماع لك.. لا تملهم من موضوع ما فالرسول ﷺ كان يتخول الصحابة رضي الله عنهم بالموعظة.

١٢- حاول -فيما يناسب من حديثك- أن لا تكون أنت المتحدث الوحيد فقط.. جرب أن تناقش جماعة مسجدك في موضوع ما.. جرب أن تطرح فكرة ما وتطلب تعليقهم ورأيهم.. حاورهم في بعض الموضوعات.. اسألهم واستمع لإجاباتهم.. لا يكن الإلقاء هو وسيلتك الوحيدة للحديث مع جماعة مسجدك.

١٣- استخدم بعض الوسائل الإيضاحية عند الإمكان.. فمثلاً عند حديثك عن الحج يمكن إحضار مجسم الكعبة أو المشاعر أو إحضار فيلم قصير وعرضه.. عند حديثك عن السحر يمكن إحضار بعض أنواع العقد التي ينفخ فيها السحرة.. يمكن استخدام السبورة وجهاز العرض وغيرها لتوضيح أو تدعيم حديثك.

١٤- الناس يحبون الرسائل القصيرة الواضحة والسريعة.. اجعل لكل مجلس حديث أو خطبة جمعة موضوعاً أو فكرة واحدة فقط وقدمها بوضوح وفي وقت مركز وقصير.

ثانياً: مقياس مهارة الحديث:

كيف تقيم نفسك من حيث قدرتك على الحديث؟ هذه عشر عبارات تمثل مؤشر جيداً جداً لمستوى مهارتك في الحديث أجب عن هذه العبارات بوضع إشارة (صح) في الخانة من ١ إلى ١٠ التي تعبر عن رأيك بصراحة الخانة ١ تمثل أدنى مستوى والخانة ١٠ تمثل أعلى مستوى، ثم احسب بعد ذلك عدد درجاتك.

م	العبارة	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
١	رسالتي التي أرغب في إيصالها للآخرين دقيقة وواضحة										
٢	أراعي المستويات المتنوعة للأشخاص عند الحديث معهم										
٣	استعمل التعبيرات والمصطلحات والعبارات والكلمات المفهومة التي لا تشوش المعنى										
٤	أستعمل الأمثلة والقصص والأحداث لتدعيم رأيي										
٥	أهتم بعامل الوقت عند الحديث فلا تطويل ممل ولا اختصار مذل										
٦	أربط نبرات صوتي وحركات جسمي وكلماتي ببعضها البعض لتوصيل الرسالة المطلوبة										
٧	لدي أسلوب لبق في التعبير عن نفسي										
٨	أنتحدث وأتصرف بطريقة تجعل من الصعب على الآخرين معارفتي										
٩	أتوقف بين الحين والآخر لإعطاء الآخرين فرصة للحديث										
١٠	أدخل الدعابة وروح النكتة في حديثي مع الآخرين										

مهارة الاستماع لجماعة المسجد

ثانياً: مهارة الإصغاء (الإنصات الفعال):

حسن الاستماع وإجادة الإصغاء أحد ركني الاتصال الناجح فلا يكفي أن تتجح في إرسال رسالتك بل لابد من النجاح أيضاً في استقبال رسالة الآخر، واستيعاب رد فعله وفهم ما يريد والاستفادة منه أو التأثير فيه وحسن توجيهه بعد ذلك.

وقد دلت الدراسات أن الاستيعاب لما يصدر من الآخرين يتفاوت بين ٤٠% إلى ٧٥% بعد الانتهاء من الرسالة مباشرة، وأن أكبر الأسباب في هذا التفاوت هو الاختلاف في الإصغاء والاستماع، وما أجمل الحكمة التي قالها بعض السلف: « الصمت يجمع للرجل فضيلتين: السلامة في دينه، والفهم عن صاحبه».

وقد أثر عن الأحنف قوله: « إن الرجل ليحدثني بالأمر أعرفه من قبل أن تلده أمه فأصغي إليه حتى ينتهي من حديثه وأريه أنني أسمعه لأول مرة».

ودونك أخي إمام المسجد بعض المهارات والخطوات العملية التي تعينك على اكتساب مهارة الإنصات الجيد والاستماع الحسن وذلك على النحو التالي:

- لا تجهز الرد في نفسك وأنت تستمع للمتحدث.
- لا تستعجل في ردك على من يحدثك.
- اتجه بجسمك كله لمن يتحدث لك واجعل نظرك لا يفارقه.
- بين للمتحدث أنك تستمع إليه ولا تتظاهر.
- لا تقاطع أبداً، ولو طال الحديث.
- قلل الحركات الملفتة والمشعرة بالملل مثل: فرقة الأصابع، اللعب بالقلم، التثاؤب، كثرة النظر للساعة...

- بعد أن ينتهي المتكلم من حديثه لخص كلامه بقولك: أنت تقصد كذا وكذا .
- لا تفسر كلام المتحدث من وجهة نظرك أنت بل من منظوره هو .
- حاول أن تتوافق مع حالة المتحدث النفسية كالفرح والحزن ...
- من أفضل أساليب الاستماع (تشجيع المتحدث) استعمال الألفاظ التشجيعية:
 - ١- صحيح ؟
 - ٢- عجيب
 - ٣- بالله ؟
 - ٤- همهمة الموافقة
 - ٥- وبعدين ؟
 - ٦- لا
 - ٧- تمام
 - ٨- حدثني أكثر .

مقياس استعدادك للإنصات:

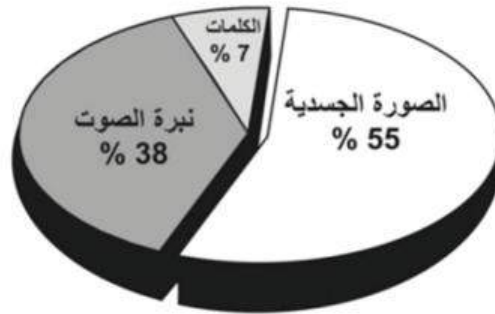
هل فكرت يوماً من الأيام في الطريقة التي تنصت فيها إلى الآخرين؟ هل أنت مستمع جيد؟ تقول الدراسات أن ٧٥٪ من العلاقات الإنسانية يمكن بناؤها عن طريق مهارة الإنصات الجيد، كما تقول الدراسات أننا نستعمل فقط ٢٥٪ من قدراتنا في الإنصات كيف يقيمك زملاؤك وأصدقاؤك وأفراد أسرته؟ في المقياس أدناه تجد بعض العبارات المهمة التي تساعد على بناء مهارة الإنصات أقرأ كل عبارة ثم ضع علامة (صح) في الخانات من ١-١٠ حسب تقييمك لنفسك، رقم ١ يدل على أن تقييمك منخفض للغاية ورقم ١٠ يدل على تقييم عالٍ جداً.

م	العبارة	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
١	أقدر دائماً حاجات الآخرين										
٢	احترم مشاعر الآخرين وأحاسيسهم										
٣	أفضل الوصول إلى حلول مرضية مع الآخرين										
٤	أنا منصت جيد وأستمع إلى ما يقال (من كلمات وما تحمل من معاني) وما لا يقال (من أحاسيس)										
٥	لدي الاستعداد للتنازل عن بعض الأشياء في سبيل إقناع الآخرين والتأثير عليهم										
٦	اتبع سياسة الإفصاح مع الآخرين فأفتح لهم قلبي وعقلي وأوسع لهم في مكاني										
٧	أتجنب الجدل والمرء ولو كان معي الحق										
٨	أسأل أسئلة جيدة تجعل الآخرين يعبرون عن أنفسهم										
٩	أعطي تغذية راجعة مستمرة عن طريق الابتسامة وحركة الرأس والعينين										
١٠	لا أقاطع الآخرين وأعطيهم فرصة حتى يتمون كلامهم										

مهارة لغة الجسد

ثالثاً: لغة الجسد:

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:



وقد قالت العرب قديماً: «رُبَّ إشارة أبلغ من عبارة».

ولغة الجسد هي اللغة غير المنطوقة أو المفوضة، وقد تعطي رسائل أقوى في تأثيرها من اللغة المنطوقة، ومن الأمور التي تدخل تحت اللغة غير المنطوقة وتؤثر في الاتصال ما يلي:

- ١- لغة الوجه.
- ٢- لغة العيون.
- ٣- لغة الحركات والإشارات.
- ٤- لغة اللباس.

وفيما يلي بيان لهذه اللغة وكيفية الإفادة منها في تعزيز التواصل مع جماعة المسجد:

لغة الوجه:

الوجه أسرع حديثاً من اللسان تأمل قوله تعالى: ﴿وَإِذَا بُشِّرَ أَحَدُهُم بِالْأُنثَىٰ ظَلَّ وَجْهُهُ مُسْوَدًّا وَهُوَ كَظِيمٌ﴾ (النحل: ٥٨)، وقوله تعالى: ﴿تَعْرِفُ فِي وُجُوهِ الَّذِينَ كَفَرُوا الْمُنْكَرَ.. الآية﴾ (الحج: ٧٢)، وقوله تعالى: ﴿كَأَنَّمَا أُغْشِيَتْ وُجُوهُهُمْ قِطْعًا مِنَ اللَّيْلِ مُظْلِمًا﴾ (يونس: ٢٧)، وغير ذلك من الآيات كثير.

وجاء في قصة توبة كعب بن مالك قوله: فلما سلمت على رسول الله ﷺ وهو يبرق وجهه من السرور، وكان رسول الله ﷺ إذا سر استتار وجهه حتى كأنه قطعة قمر وكنا نعرف ذلك منه».

والناس ثلاثة أصناف في تعابير وجوههم:

- وجوه بطبعها منفتحة و مبتسمة.
 - وجوه محايدة يمكن أن تتحول من ابتسامة. إلى نظرة حارة و حادة.
 - وجوه جديه و حارة سواء اعتقدوا بأنهم يبتسمون أو لا يبتسمون.
- وهذه بعض التلميحات التي لها أثر في نجاح الرسالة من خلال تعبيرات الوجه:

- اجعل الابتسامة رسورك إلى قلوب الآخرين فهي مفتاح لأبواب النفوس كما أنها تجلب الراحة والهدوء للمبتسم نفسه وفي الحديث «وتبسمك في وجه أخيك صدقة»، و حذار من الابتسامة الساخرة أو الباردة، فهي تحول بين الآخرين وبين الثقة فيك.
- حاول أن تعود نفسك على أن تكون ابتسامتك وسيلة لإبلاغ رسالتك كما تريد وإن كانت مشاعرك خلاف ذلك.

لغة العيون:

قال تعالى: ﴿فَإِذَا جَاءَ الْخَوْفُ رَأَيْتَهُمْ يَنْظُرُونَ إِلَيْكَ تَدُورُ أَعْيُنُهُمْ كَالَّذِي يُغْشَى عَلَيْهِ مِنَ الْمَوْتِ﴾ (الأحزاب: ١٨)

وقال الشاعر:

إن العيون لتبدي في نواظرها ما في القلوب من البغضاء والإحن

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

وقد سمى القرآن بعض النظرات (خائنة الأعين). والإنسان في تعامله مع لغة العيون يتعامل معها كوسيلة تعبير عما في نفسه للآخرين، وكذا يتعامل معها كوسيلة لفهم ما في نفوس الآخرين.

واتصال العين هو المهارة الأكثر تأثيراً بين تأثيراتك الشخصية المتعددة، عيونك هي الجزء الوحيد من جهازك العصبي المركزي الذي يرتبط بالشخص الآخر بشكل مباشر، وللاتصال بالعين آثار ثلاثة:

• الألفة.

• أو التخويف .

• أو المشاركة .

الألفة أو التخويف تنتجان عن النظر إلى الشخص الآخر لمدة عشر ثواني إلى دقيقة.

أما المشاركة وهي التي تشكل أكثر من ٩٠٪ من اتصالنا الشخصي خاصة في مجال العمل فإنها تستدعي أن تنظر إلى الشخص الذي تتحدث معه من خمس إلى عشر ثواني قبل تحويل النظر عنه إلى مكان آخر وهذا هو الطبيعي إن كنت تتكلم مع شخص أو ألف شخص.

وهذه بعض الوصايا في لغة العين:

- انظر في عيني المتحدث عند حديثه، إذ النظر بعيداً عن المتحدث؛ يشعره باللامبالاة، أو بعدم الاهتمام بالموضوع الذي تتحدث فيه.
- لا تطل التحديق فيمن تتحدث معه، واحذر من النظرات الساخرة الباهتة إلى من يتحدث إليك أو تتحدث معه؛ لأن ذلك ينسف جسور التفاهم والثقة بينك وبينه، ولا يشجعه على الاستمرار في التواصل معك، ورُبَّ نظرة أورثت حسرة.
- وزع نظراتك على جميع من تحدثهم، وأعط خمس ثواني من التركيز في كل اتجاه عندما يكون العدد كبيراً أو خمس ثوان لكل شخص عندما يكون العدد قليلاً.
- لا تغمض عينك لمدة ثانيتين أو أكثر عندما يتحدث معك الآخرون فانك بهذا الفعل تقول لا أريد أن أكون هنا أو لا أريد أن اسمع هذا، وهذا الشعور سينتقل إلى مستمعك ويشاطرونك عدم رغبتهم في الاستماع إليك.

الحركات والإشارات:

الإشارات أو الشعارات العامة، وهي الشعارات التي يتفق عليها مجتمع معين لتحل محل الكلمات مثال ذلك رفع الإبهام للتعبير عن التمني بالتوفيق، ورفع الشرطي يده اليمنى مع بسط الكف لإيقاف المرور.

ومنه إشارة النبي صلى الله عليه بأصبعيه الوسطى والسبابة وقوله أنا وكافل اليتيم كهاتين في الجنة.

وللحركات أنواع منها:

١- الحركات الإيضاحية، وهي حركات تستخدم لاستكمال معنى الرسالة المنطوقة لأنها غالباً ما تصاحبها. كما أنها تتمثل في حركات الإشارة إلى الأشياء مثال ذلك عندما يشير إمام المسجد إلى كتاب معه ويقول: «هذا هو الكتاب الذي سنقرأه» أو عندما يوضح الإمام لأحد العمال كيفية أداء عمل معين ويقول له: «ضع المصاحف في مكانها بالدولاب هكذا».

٢- الحركات الضابطة، وهي حركات الغرض منها رقابة وضبط الاتصال الشفهي فهز الرأس بما يفيد الموافقة من قبل المستقبل يشجع المرسل على الاستمرار في الحديث، أو إبعاد نظرات العين عن المتحدث بما يفيد عدم الاكتراث، أو قيام جماعة المسجد بكثرة النظر للساعة بما يعني الرغبة في إنهاء الكلام، أو تأهب من تحدّثه للوقوف بما يفيد رغبته في الانصراف.

٣- حركات الإعراب عن المودة والحالة العاطفية بين الطرفين، فهناك العديد من الحركات التي تعبر عن الحب أو الكره أو الأشمئزاز، أو السرور أو الغضب.

٤- حركات تكيف الجسم، وهي الحركات التي نتعلمها منذ الصغر ونمارسها بطريقة لا شعورية كحك الأنف أو الرأس، أو تجفيف الوجه بالمنديل.

حركة المصافحة:

تعتبر المصافحة من أكثر حالات اللمس التي يمكن من خلالها نقل العديد من المعاني، فالمصافحة الحارة تتم عن المودة بينما تتم المصافحة الفاترة عن سوء العلاقات أو عدم الترحيب.

والمصافحة العادية تتراوح بين ثلاث أو أربع هزات، بينما إذا استمرت لفترة طويلة فقد تحمل معنى التهديد للطرف الآخر.

كما أن المصافحة مع وضع اليد اليسرى على يد أو كتف الطرف الآخر تتم عن الإخلاص، ولذلك يستخدم البعض هذا النوع من المصافحة كوسيلة لتنمية العلاقات مع بعضهم البعض.

وللإفادة من لغة الإشارة عند التواصل مع جماعة المسجد احرص على ما يلي:

■ لا تشر لأحد بأصبعك السبابة مباشرة عند الحديث بل استخدم الكف المبسوطة للإشارة.

■ وافق بين حركة يديك وإشاراتك وبين ما تقول وتتكلم به.

■ انتبه للحركات التي تشعر بملل الآخرين من الحديث أو حاجاتهم لإنهائه.. فالحديث الأكثر نفعاً عندما يكون من أمامك يرغب في الاستماع له.

- إذا تحدثت عن أمر سيء أو خلق مشين.. فانتبه لحركة يديك وإشاراتك فقد تشير لمن أمامك دون ان تشعر.

لغة اللباس:

تتكون لدينا انطباعات آنية واضحة عن الناس خلال الثواني الخمس الأولى التي نراها فيها. ويقدر الخبراء أننا نأخذ خمس دقائق أخرى لنضيف خمسين في المائة من انطباعاتنا (السلبى أو الإيجابى) إلى الانطباع الذي تكون في الثواني الخمس الأولى. وبما أن تسعين بالمائة من شخصيتنا يتم تغطيتها باللباس، لذلك من الضروري أن نكون مدركين للرسائل الاتصالية التي تحملها ملابسنا.

إن العشرة بالمائة غير المغطاة من جسمنا هي في العادة وجوهنا وأحياناً غطاء الرأس (الغتر) وهذه العشر بالمائة الأكثر أهمية من كل الجسم لأنها المكان أو المنطقة التي ينظر إليها الناس.

ولاشك أن الانطباع الذي يستقبله الآخرون يتأثر كثيراً بأسلوب الزينة الذي نزين به رأسنا أو ما علا من جسدنا.

الكلمتان الأكثر أهمية للباس المؤثر هما – كن لائقاً.

ومن الأفكار المهمة في هذا السياق:

- اختر الألوان المناسبة لسنك ومقامك.. ولا تجعل تركيز الناس ينصرف عن حديثك إلى لون لباسك. يقول عليه الصلاة والسلام «البسوا البياض فإنه من خير ثيابكم»
- اهتم بنظافة ورائحة ما تلبس.. فقد ينشغل الناس عن حديثك بالنظر إلى بعض البقع في ملابسك.
- لا تتشغل كثيراً بتعديل لباسك (الغتر – الكبك...) فهذا يشتت تركيز الآخرين عما تتحدث عنه.

مقياس استعمال لغة الجسد:

كيف تقيم نفسك من حيث قدرتك على الاستعمال الفعال للغة الجسد؟ كما ذكرنا تعتبر لغة الجسد وسيلة مؤثرة وفعالة في إقناع الآخرين وزيادة قدرتك على التأثير عليهم اختبر نفسك حسب المقياس التالي، اقرأ كل عبارة ثم ضع إشارة (صح) في الخانة من ١ - ١٠ حسب تقييمك لنفسك رقم ١ يدل على أن تقييمك لنفسك منخفض للغاية، ورقم ١٠ يدل على أن تقييمك عال جداً.

م	العبارة	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
١	انظر إلى عيني المتحدث باهتمام واحترام										
٢	أقف اجلس بطريقة جيدة وطبيعية										
٣	أحافظ على الهدوء والسكينة عند الاتصال بالآخرين										
٤	لبسي دائماً يفرض الاحترام والتقدير										
٥	لا أتشغل ببعض الأعمال عندما أتحدث أو استمع للآخرين										
٦	أستعمل حركات اليد والجسم وملامح الوجه الملائمة للرسالة										
٧	أحافظ دائماً على إشرارك المستمع معي في الحديث										
٨	أستعمل نبرات الصوت الواثقة والواضحة بعيداً عن العدائية										
٩	أحتفظ دائماً بالبشاشة والابتسامة										
١٠	أستعمل المسافة بفعالية، فأعرف متى أقترب ومتى أبتعد										

دور إمام المسجد في التواصل مع جماعة مسجد عبر قنوات الاتصال الحديثة

في ظل هذه الثورة لاتصالية التي استهوت قلوب الناس على مختلف أعمارهم ومستوياته بات من المهم جدا لإمام المسجد، الاستفادة من هذه الوسائل بأساليب جديدة ومبتكرة لتقوم بدورها الإيجابي في تفعيل رسالة المسجد والتأثير في جماعته، وبخاصة الشباب الذي هو وقود الأمم، ومحركها الأول.

فكيف يمكن لإمام المسجد الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة وخدمات الإنترنت في تفعيل دور المسجد؟

هذا السؤال في غاية الأهمية وهو يحتاج إلى دورة وحلقة نقاش مستقلة، لكن يكفي أن نشير إشارة إلى أهم العناصر، ويبقى دورك في التوسع في التعرف عليها، وأخذ الدورات اللازمة لتفعيلها بشكل أفضل.

فمن تلك الوسائل الناجحة:

- إنشاء مجموعات التواصل عبر تطبيقات أجهزة الاتصال (الواتس،.. وما شابهه)، وربط جماعة المسجد، في مجموعة واحدة، ويمكن تصنيفهم إلى مجموعات، (مجموعة الآباء، مجموعة الأبناء، أو الشباب، مجموعة طلاب الحلقات، مجموعة الأشبال) وهكذا. ○ ويمكن أن يتولى الإشراف على كل مجموعة شخص مناسب تحت إشراف ومتابعة إمام المسجد، ومن خلال ذلك يتم التعرف على أحوال الجماعة وبث التوجيهات المناسبة، والدعاية للأنشطة، وغيرها.. فهو مجال خصب، وسريع الوصول والتأثير في الواقع الحالي.
- إنشاء حساب للمسجد على صفحات التواصل الاجتماعي (تويتر فيس بوك انستجرام وما شابه ذلك) للقيام بنفس الدور السابق وزيادة.

■ إنشاء موقع إلكتروني للمسجد: وهذا الموقع الإلكتروني لا بد أن يشتمل على خدمات أساسية تصنف إلى أقسام رئيسية، مثل:

١. صفحة التعريف بالمسجد: وتشمل معلومات المسجد الأساسية مثل: موقعه الجغرافي، وتاريخ نشأته، وخريطة الوصول إليه، وصور حديثة وقديمة للمسجد؛ وخاصة إن كان من المساجد الأثرية.

٢. صفحة رسالة الموقع: تعرض رسالة الموقع ودوره في تفعيل دور المسجد، كما يمكن أن تعرض كلمة إمام المسجد لرواد المسجد والموقع، ويمكن توضيح أهم الأهداف التي أنشئ من أجلها الموقع.

٣. صفحة أنشطة المسجد: وتختص بعرض الأنشطة الأساسية التي يقوم بها المسجد، وأهمها: الدروس وحلقات العلم، والتحفيز والتجويد، وخطب الجمعة والعيدين، والإعلان عن مواعيد هذه الدروس.

٤. صفحة أحداث وفعاليات: توضح أهم الأحداث الجارية، والفعاليات التي تتم في المسجد: كالمسابقات القرآنية، أو البحثية، أو الرمضانية وغيرها؛ لتيسير مشاركة أبناء الحي بهذه الفعاليات.

٥. صفحة الفتاوى والاستشارات: وتعتني بتلقي الفتاوى والأسئلة من رواد الموقع؛ ليجيب عنها العلماء، كما يمكن توفير أرشيف بأهم الفتاوى والاستشارات التي يحتاجها المسلم.

٦. صفحة المسجد والمجتمع: لا ينفصم المسجد عن المجتمع الذي أنشئ فيه؛ لذلك لا بد من تفعيل التواصل بين مرتادي المسجد والمجتمع من خلال عرض أهم الأنشطة الاجتماعية، وحث الزوار على المشاركة فيها كالتكافل الاجتماعي، ورعاية الأيتام، والقوافل العلاجية المجانية، ودروس التقوية.

٧. الصفحات التفاعلية: ومن مزايا هذه الخدمات التفاعلية؛ ضمان بقاء الاتصال بزوار الموقع اتصالاً تبادلياً مستمراً، مما يجعل الرسالة الإعلامية للمسجد تسير في مسارين:

و من أهم وسائل الخدمات التفاعلية في الموقع:

■ المنتديات: حيث تسمح بتبادل الخبرات والآراء والاتجاهات، حيث إن ظهور اتجاه عام لدى أبناء الحي من رواد المسجد والمشاركين في المنتدى قد يؤدي للتنبيه لبعض المشكلات غير المتوقعة كظهور نزعة تعصب لدى بعض الزوار، أو فهم الإسلام فهماً خاطئاً، أو ظهور سمات سلبية... إلخ.

■ المجموعات الإلكترونية: وتتيح المجموعات الإلكترونية الفرصة لتجميع وحشد الجهود لأبناء الحي الواحد، فيسهل تبادل الأفكار، وأيضاً تنفيذها واقعياً في المجتمع المحيط بالمسجد، ومثال ذلك: دعوة الأطفال والشباب في ليلة العيد للحضور لمكان معين.

■ القوائم البريدية: وهي إحدى طرق استخدام البريد الإلكتروني، ويتمكن من خلاله المستخدم من إرسال رسائل في أي قضية لمئات الآلاف من الأشخاص حول العالم بمجرد ضغطة زر واحدة من حاسبه الشخصي، فيتم تفعيلها لرواد المسجد عن طريق إنشاء هذه القوائم البريدية.

ويمكن تفعيل أدوار أخرى للموقع مثل: البث المباشر، والاستبيانات، ورسائل الجوال، وساحة المواهب.

ومع ذلك فينبغي التأكيد على أن هذه الوسائل الإلكترونية لا ينبغي أن تشغل الإمام عن دوره الاجتماعي المباشر في التواصل مع جماعة المسجد وذلك من خلال عدة أفكار ومقترحات منها على سبيل المثال:

١- زيارة كبار السن والمرضى في بيوتهم عند بداية تواصلك معهم وبعده، لتكون الحلقة الأولى والمهمة من حلقات التواصل.

٢- تفعيل فكرة اللقاء الأسبوعي بجماعة الحي للاجتماع معهم والتعرف عليهم بشكل أكبر وبصورة ودية ويراعي في إنجاح هذه الفكرة ما يلي:

■ الإعلان عن لقاء الأسبوع في ديوانية المسجد أو الحي.

■ اجعل اللقاء الأول لمسجدك وحيك لقاءً ودياً تستغل فيه الوقت للتعرف عليهم وللاندماج معهم.

■ في اللقاءات القادمة حاول مناقشتهم ومشاورتهم حول أنشطة المسجد وبرامجه مثل: (وقت الدرس العلمي- طريقة الإلقاء المفضلة- موعد اللقاء الأسبوعي- مكان وطريقة الاجتماع في المناسبات (أفراح- أعياد-....)).

١- تحديد لجان في الحي وسيكون الكلام عنها في موضوع كيف تنشئ لجاناً في الحي؟

٢- في العيد حاول زيارة المرضى من جماعة المسجد في بيوتهم مستصحباً معك بعض جماعة المسجد وإهدائهم إن أمكن ذلك، فعَنْ أَنَسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: كَانَ غُلَامٌ يَهُودِيٌّ يَخْدُمُ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَمَرِضَ، فَأَتَاهُ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَعُودُهُ، فَقَعَدَ عِنْدَ رَأْسِهِ فَقَالَ لَهُ: أَسْلِمَ!! فَظَنَرَ إِلَى أَبِيهِ وَهُوَ عِنْدَهُ، فَقَالَ لَهُ: أَطْعَ أَبَا الْقَاسِمِ، صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ. فَأَسْلَمَ، فَخَرَجَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَهُوَ يَقُولُ: (الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي أَنْقَذَهُ مِنَ النَّارِ). رواه أحمد والبخاري وأبو داود .

٣- فانظر وفقك الله كيف كان معلمك ونبيك محمد ﷺ يزور جيرانه ويتفقد المرضى ويدعوهم إلى دين الله عز وجل ...

٤- اجعل تواصلك مع جماعة مسجدك تراكمياً وإياك أن تستعجل بعض الخطوات أو تهدم الثقة التي قد بنيتها بأي موقف أو تصرف غير لائق فتخسر العلاقة في منتصف الطريق وكن بين المنقبض والمنبسط وبين الغالي والجافي.

٥- خصص يوماً واحداً في الشهر للاجتماع بجماعة المسجد الذين من خارج دولة السعودية وتعرف عليهم واستفد من آرائهم حيال أنشطة المسجد وناقشهم حول ما يحتاجونه من برامج وأنشطة تناسب اهتماماتهم وحاجاتهم وافتح لهم مجال المشاركة والإبداع.

- ٦- اهتم بلقاء المعايدة ومناسبته من ناحية (الوقت - المكان - المدعوين-الأنشطة والفعاليات -حضور الأسر-الضيافة-.....) وحاول أن تشرك جماعة مسجدك وأهل حيك معك في التخطيط و الإعداد والتنفيذ كل فيما يناسبه.
- ٧- استفد من تجارب المساجد المجاورة أو الأصدقاء الذين سبقوك، أو المساجد التي حققت نجاحاً ملموساً في هذه الجوانب، ونفذ ما يتناسب مع حيك وجماعتك، وطور منها ما تستطيع.

المراجع

- ١- مهارات الاتصال . د . جمعان سعيد القحطاني .
- ٢- حتى لا تكون كلاً . د . عوض القرني .
- ٣- العادات السبع للناس الأكثر فعالية، ستيفن كوفي .



المملكة العربية السعودية - الرياض
هاتف: ٠٠٩٦٦ - ١١ - ٢٢٢٦٩٢٩
جوال: ٠٠٩٦٦ - ٥٦٥٨٨٨١٧٩
البريد الإلكتروني: info@smartexp.com.sa

