



كلية التربية

كلية معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم
إدارة: البحوث والنشر العلمي (المجلة العلمية)

=====

مهارة التواصل في القرآن الكريم وتطبيقاتها التربوية

إعداد

د/ أنوار صبح محمد صباحه

مشرف تربوي/ وزارة التربية والتعليم

الأردن

anwaarsobouh@yahoo.com

﴿ المجلد الثامن والثلاثون - العدد التاسع - سبتمبر ٢٠٢٢ م ﴾

http://www.aun.edu.eg/faculty_education/arabic

المُلخَص:

تتاولت هذه الدراسة مهارة التواصل الفعال كمهارة أساسية لجميع الأشخاص في حياتهم اليومية، وبالأخص للتربوي داخل الغرفة الصفية، وفي تعاملاته مع الآخرين؛ بهدف النهوض بأبنائنا وبأمتنا، وذلك لأن كفاية المعلم في التواصل وإتقان مهاراته وفنونه تُعد متطلباً أساسياً لمقدرته على إحداث التعليم الفعال، لأن التعليم تواصل والمعلم الذي لا يُتقن مهاراته لا يستطيع النجاح في تأدية رسالته التعليمية.

وتأتي أهمية هذه الدراسة من جهة أن التربية بمجملها ما هي إلا شكل من أشكال التواصل، وأن المنهاج بأكمله، سواء كان المنهاج المقصود أم المنهاج الخفي، ما هو إلى شكل من أشكال التواصل، إذ أن التواصل يشمل كل ما يُقرأ وكل ما يُقال وكل ما يُكتب وكل ما يحدث من حركات وإيماءات جسدية وأعمال وأفعال تؤثر في التفاعل بين الأشخاص.

وقد تم تقسيم الدراسة إلى مقدمة وثلاثة مباحث وخاتمة مشتملة على أهم النتائج التي توصلت إليها.

الكلمات المفتاحية: مهارة، التواصل، التواصل الفعال، القرآن الكريم، الطلبة.

Abstract:

This study dealt with the effective communication skill as a basic skill for all people in their daily lives, especially for the educator in the classroom and in his dealings with others with the aim of advancing our children and our nation, because the teacher's adequacy in communication and mastering his skills and arts is a prerequisite for his ability to create effective education, because education is communication and the teacher He who does not master his skills cannot succeed in carrying out his educational mission.

The importance of this study comes from the point that education as a whole is only a form of communication, and that the entire curriculum, whether the intended curriculum or the hidden curriculum, is a form of communication, as communication includes everything that is read, everything that is said, and everything that is written. All the movements, bodily gestures, actions and actions that affect the interaction between people.

The study was divided into an introduction, three chapters, and a conclusion, including the most important findings.

Keywords: skill, communication, effective communication

المقدمة:

الحمد لله رب العالمين الذي خلق الإنسان وعلمه ما لم يعلم، والصلاة والسلام على نور البشرية وسبب الهداية.

مهارة التواصل من أهم المهارات التي يحتاج إليها الإنسان في حياته وتعاملاته، يتوقف عليها نجاحه وتأثيره في الآخرين، فالتعامل مع الناس يُعتبر فن يحتاج إلى تدريب وممارسة وتمية نظراً لاختلاف الطبائع والنفوس، فإذا استطاع الإنسان أياً كان موقعه في المجتمع من تطوير مهاراته في التواصل والتعامل فسيكون له تأثير كبير عليهم، وسيساعده ذلك على نقل أفكاره ومشاعره للآخرين بكل سهولة، وسيسعد الآخرين ويشعرون بمتعة التعامل معه.

وقد أولى القرآن الكريم هذه المهارة عناية كبيرة بوصفها أهم الوسائل التي يملكها الإنسان للتعبير عن ذاته وعن كل ما يدور حوله؛ فقد عرض القرآن الكريم كثير من إحدائيات التواصل بينه جل جلاله وبين مخلوقاته، رغم أنه بغنى عنه، إذ أن له الأمر وعليهم الطاعة، فكان هذا توجيهه للأنظار إلى أهمية التواصل في حياتنا اليومية، وفي حياة المعلم الموجه والمربي.

ويعتبر نظام الإتصال والحفاظ على فعاليته واستمراره من أكثر الأمور تحدياً في النظام التربوي الحديث، إذ أن المعلم يواجه تحديات وصعوبات تتمثل في الظروف الإجتماعية والاقتصادية والنفسية التي يعيشها كل طالب، فلا بد أن يوظف مهاراته في التواصل والتفاعل مع الطلاب بهدف إضفاء روح جديدة، وبهدف تحويل الطلاب من متلقين سلبيين إلى نشطين متفاعلين مبادرين، مُقبلين على إنجاز مهامهم بدافعية ومحبة دون إجبار.

علماً بأن الاتصال لا يقوم فقط على نقل المعاني والأفكار والمشاعر، وإنما أيضاً على فهمها ومعرفة كيفية توظيفها بالشكل الصحيح، كما أنه الأداة التي توفر للمتعلمين فرص التكيف مع بيئاتهم وفهمها والتفاعل معها.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث في هذا الموضوع من خلال الأمور الآتية:

١. تناقش مهارة أساسية من المهارات الحياتية في جميع المجالات، وبالأخص في مجال التعليم.
٢. تعزيز الاهتمام بمهارات التواصل داخل الغرفة الصفية.

٣. إبراز دور القرآن الكريم في توضيح مهارات التواصل.

٤. عدم وجود دراسات سابقة- حسب علمي- ربطت مهارات التواصل بالقرآن الكريم.

منهج الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على المنهج الاستنباطي، وذلك بتدبر الآيات القرآنية والتوصل من خلالها إلى مهارات التواصل الفعال.

المبحث الأول: مفهوم التواصل... لغةً واصطلاحاً

التواصل لغةً:

وصل: وَصَلْتُ الشَّيْءَ وَصَلًا وَصِلَّةً، وَالْوَصْلُ ضِدُّ الْهَجْرَانِ. (ابن منظور، لسان العرب، ص ٧١١).

اتصل إلى/ اتصل بـ يتصل، اتصالاً، فهو متصل، والمفعول متصل إليه، واتصل إلى بني فلان: وصل إليهم؛ انتمى إليهم وانتسب، واتصل الشيء بالشيء: ارتبط، التأم به "اتصل طريق بأخر- بيتي يتصل ببيتك: يلاصقه ويجاوره"، واتصل الحديث: لم ينقطع، واتصل فلان بفلان: اجتمع به، خاطبه بواسطة الهاتف أو غيره، شكل حبل تواصل وعلاقات بينه وبينه "اتصل به تليفونيا/ هاتفياً".

التواصل اصطلاحاً:

هو عملية إجتماعية بين الأفراد، يتم فيها تبادل الأفكار والمشاعر والحاجات والرغبات والآراء باستخدام اللغة القومية. (الهاشمي، ٢٠٠٨، ص ٢٢)

ويمكن تعريف الاتصال بأنه تلك العملية الدينامية التي يؤثر فيها شخص ما- سواء عن قصد منه أو عن غير قصد- على مدركات شخص آخر، من خلال مواد أو وسائط مستخدمة بأشكال وطرق رمزية". (الطويل، ١٩٩٧م، ص ٢٢٦).

ويمكننا التعرف على خصائص الاتصال من خلال هذا التعريف:

أولاً: الاتصال عملية دينامية مستمرة، تطلب الاستمرار في بذل الجهد والطاقة وربطهما بالعمل.

ثانياً: الاتصال عملية يشترك فيها أكثر من شخص، قد تكون بين شخص وآخر أو شخص وعدد كبير من الأشخاص الآخرين.

ثالثاً: قد تتم عملية الاتصال بشكل مخطط له مسبقاً فتكون قصدية، وقد تكون تلقائية دون تخطيط مسبق.

رابعاً: يستخدم الاتصال التعبير التجريدي من أجل نقل معنى محدد إلى المستقبل، كما أنه يستخدم في تجريد المعلومة مواد ووسائط ورموز وأشكال.

كما يمكن تعريف التواصل بأنه: العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار والحاجات والرغبات والآراء بين المشاركين، وهو غاية اللغة ووظيفتها. (عميرة، الناظر، ٢٠١٤م، ص ٢١).

ومن خلال هذا التعريف نرى أن التواصل لا يقتصر على الإنسان وحده، وإنما هو عملية تشاركية تحدث بين جميع الكائنات الحية، ومثال ذلك تواصل النمل فيما بينه في قصة واد النمل التي ذكرها رب العزة في قوله: {حَتَّىٰ إِذَا أَتَوْا عَلَىٰ وَادِي النَّمْلِ قَالَتْ نَمَلَةٌ يَا أَيُّهَا النَّمْلُ ادْخُلُوا مَسَاكِنَكُمْ لَا يَحْطِمَنَّكُمْ سُلَيْمَانُ وَجُنُودُهُ وَهُمْ لَا يَشْعُرُونَ} (سورة النمل، آية رقم ١٨).

إلا أن الفرق بين الإنسان والحيوانات؛ أن الحيوان يستخدم التواصل لتحقيق غرائزه الأساسية، كدفع الخطر، ودرء الضرر، وجلب المنفعة، في حين يستخدم الإنسان التواصل في نطاق أوسع ولحاجات وأغراض أشمل؛ فهو يستخدمه للتعبير عن حاجاته الأساسية، ولنقل المعلومات، وللتعبير عن آرائه ومشاعره وأفكاره ورغباته وقيمه واتجاهاته، وللتفاعل مع المجتمع الذي يعيش فيه. (عميرة، الناظر، ٢٠١٤م، ص ٢١).

والمجتمع التربوي هو أحد المجتمعات التي يحدث فيها تواصل بشكل كبير جداً، إذ أن مكوناته وعناصره متعددة، وهي بحاجة إلى تبادل الأفكار والمعلومات والمشاعر.....، إذ أن هذا التفاعل هو الغاية الأساسية من هكذا مجتمعات، ومن هنا يمكننا القول بأن الاتصال التربوي: هي عملية نقل الأفكار والآراء والمشاعر بين المجتمع التربوي؛ معلمين، طلاب، مدير، مجتمع محلي، إما بأسلوب كتابي، أو شفهي، بهدف تحقيق أهداف المدرسة وفلسفتها. (الجلامة، ٢٠١٥م، ص ٤٤)

قد يكون التواصل شفهي من خلال اللغة المنطوقة بوجود مرسل ومستقبل ورسالة، كما يمكن أن يكون باستخدام اللغة المكتوبة، وقد يكون بوسائل أخرى غير لغوية كالإيماءات وحركات الجسد وتعابير الوجه، بالإضافة إلى لغة الإشارة لمن يعاني من أمراض معينة. (عميرة، الناظر، ٢٠١٤م، ص٢٢).

من خلال هذه التفصيلات يمكننا تلخيص عناصر الاتصال الفعال كالآتي :-

١. المرسل: وهو الشخص الذي يريد إيصال فكرة أو معلومة معينة.
٢. الرسالة: وهي الفكرة أو المعلومة المراد إيصالها ونقلها.
٣. المستقبل: وهو الشخص أو مجموعة الأشخاص الذي يتلقى المعلومة أو الرسالة.
٤. القناة أو الوسيلة: الطريقة والأسلوب التي تُعرض بها الفكرة أو المعلومة. (الآخرس، ٢٠٠٨م، ص٥٩)
٥. التغذية الراجعة (الاستجابة ورد الفعل): من خلال ملاحظة والتأكد من وصول الرسالة المطلوبة للمستقبل، والتي يُستدل عليها من خلال انفعالاته واستجاباته، ومن خلال تعبيرات الوجوه والانفعالات والأسئلة والمناقشة.

وتُعتبر التغذية الراجعة من أهم عناصر الاتصال الفعال، وذلك لأنها العنصر الذي يبين للمرسل تحقق الهدف المنشود من عملية الاتصال، فلا بد للتربوي أن يعتني بهذا العنصر أشد اعتناء.

المبحث الثاني: أهمية التواصل

يُعتبر الاتصال من الحاجات النفسية والاجتماعية الأساسية التي لا غنى للإنسان عنها، إذ أنها ترافق الإنسان منذ اللحظات الأولى في حياته وتستمر معه إلى نهاية حياته؛ ويمكن توضيح أهمية الاتصال من خلال النقاط الآتية:

١. التعليم: يمثل الاتصال العمود الفقري للمؤسسات التربوية، حيث أن الواجبات الإدارية - من تخطيط وتنظيم وتوجيه وتنسيق ورقابة-، والواجبات الفنية - من نقل للمعلومة وتحفيز للطلاب ومتابعة تقدمهم-، لا يمكن القيام بها من غير الاتصال، الذي يحتل أهمية ومكانة خاصة في العملية التربوية.

كما أن الاتصال يساعد على نقل التعليمات والتوجيهات من الرئيس إلى المرؤوس بهدف تحسين العملية التعليمية، وذلك من خلال استخدام الرموز وترتيب الكلمات، واستخدام إشارات اليدين وحركات الجسد والوجه، كما يعمل على التقليل من الشائعات وعدم تضييع الوقت بالقييل والقال، وذلك بتعريف العاملين بحقيقة ما يحدث داخل المؤسسة التربوية.

٢. **التنشئة الاجتماعية:** إذ تعتبر التنشئة الاجتماعية عملية مستمرة يكتسب من خلالها الفرد المعايير والقيم والسلوكيات المرغوبة اجتماعياً من خلال اتواصل مع الأهل ومع المجتمع المحيط بجميع أطرافه.

٣. **التثقيف:** يساعد التواصل على توفير العلوم والمعارف بهدف تنمية القدرات العقلية والكفايات الحياتية والمهارات والقدرات التي يحتاجها الفرد في حياته. (مزاخرة، ٢٠١٣م، ص ٣٣)، وتوسيع آفاق الأفراد وتوسيع خيالهم وإثارة قدراتهم على التقويم والإبداع والابتكار والنهوض بالموهب الكامنة، كما يساعد على نقل خبرات وأفكار ومبتكرات الشعوب والأجيال. (عطوي، ٢٠٠١م، ص ١٥٦).

٤. **التقارب الاجتماعي:** يتيح التواصل فرص للتعرف والتقارب الاجتماعي، والتفاهم وتبادل الخبرات والآراء والعادات والتقاليد والمشاعر والأحاسيس.

٥. **توكيد الذات:** يتم تحقيق الذات من خلال التعبير الملائم عن المشاعر والأفكار والآراء، والتأثر والتأثير بالآخرين، فالإنسان بحاجة إلى تحقيق النجاح وإلى التعبير عن الذات ومشاركة الآخرين، (عطوي، ٢٠٠١م، ص ١٥٧).

٦. **الترفيه:** يعمل التواصل على إشاعة جو آمن وصحي، يخفف من ضغوطات الحياة والتوتر الذي يعاني منه الإنسان، وذلك عن طريق تقديم التمثيليات والعروض الترفيهية والألعاب الهادفة والرياضة والدراما والمحاكاة والكوميديا، وفي ذات الوقت يمكن غرس قيم واتجاهات إيجابية.

٧. **التحفيز وإثارة الدافعية:** يساهم التواصل في تسليط الضوء على النجاحات والإنجازات التي تم تحقيقها، وبيان كيفية الوصول وتحقيق الأهداف وبذلك تحفيز الآخرين ورفع معنوياتهم بهدف تحقيق مثل هذه الإنجازات والوصول إلى أهدافهم.

٨. إتخاذ القرارات: يساعد التواصل الأفراد على فهم الأغراض والواجبات والمهام المطلوبة، ومن ثم تساعده في اتخاذ القرارات المناسبة والتخطيط المناسب للوصول إلى الهدف والغرض المنشود.

المبحث الثالث: مهارات التواصل في القرآن الكريم، وتطبيقاتها التربوية

اهتم القرآن الكريم بعدد من المهارات الإنسانية، وخص مهارة التواصل بعدد لا يعد ولا يحصى من الآيات القرآنية، والتي إذا ما تدبر بها الإنسان وطبقها كانت عوناً له للتواصل مع الآخرين بفاعلية، وخصوصاً الإنسان التربوي، وكلما تحققت هذه الصفات في النفس بصورة أكبر كلما استطاع الشخص أن يكون أنجح في الاتصال مع الآخرين، واستطاع الدخول إلى قلوب المخاطبين وإيصال أفكاره بسهولة ومحبة.

أولاً: أوجد الله تعالى فكرة الإختلاف بين الناس، ودعانا لتقبلها واستثمارها بالخير، فقال تعالى: لِيَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ { (سورة الحجرات، آية رقم ١٣). أي أن الحكمة التي من هذا الإختلاف والتنوع هي أن يعرف بعضكم بعضاً. (الزمخشري، د.ت، ص ٣٧٨).

وهذا الإختلاف أكثر ما يكون داخل الغرفة الصفية، التي يوجد فيها الفقير والغني، والذكي والأقل ذكاءً، فيأتي دور المعلم المربي في استغلال هذا التنوع من أجل التعارف وتبادل الخبرات وتنمية الذات.

ثانياً: التزام الصدق بالحديث والنقاش، والوضوح والشفافية في الوعود والأقوال، فهذه الصفات مطلوبة من أجل تحقيق تواصل فعال بين جميع الأطراف -مرسل، مستقبل- وهنا يقول الله تعالى: لِيَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ، كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ. (سورة الصف، آية رقم ٢، ٣).

خاطبت الآيات المؤمنين ووجهت لهم العتاب لأنهم يقولون القول الذي لا يصدقونه بالعمل، فأعمالهم مخالفة لأقوالهم، فأوجب عليهم المقت على سوء تصرفهم. (الطبري، ١٤٢٠هـ، ص ٣٥٠)

ولذلك فإن من أهم ما يُنظر إليه في المعلم هو القدوة، القدوة في أقواله وأفعاله، فإن لم يكن الطالب يرى في مربيه القدوة فإنه لن يتقبل منه أي شيء، ولن يكون له أي أثر في حياته وفي تعلمه.

ثالثاً: عدم إصدار الأحكام على الآخرين بناءً على روايات وأحاديث، يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَنْ تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْحَبُوا عَلَيَّ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ { (سورة الحجرات، آية رقم ٦)، إذ أن قبول الروايات التي ربما تكون كاذبة يتولد عنها فعل تصيرون نادمين عليه، وذلك يدل على أنه تعالى إنما أوجب رد ما يجوز كونه كذباً لاحتمال كونه مفضياً إلى ما يصاد المصالح. (الرازي، ١٤٢١هـ، ص ١٧٦).

رابعاً: عدم تأويل تصرفات الآخرين، والبعد عن سوء الظن والتأويل، بل نتعامل مع الآخرين حسب ما يظهره لنا، وفي ذلك يقول تعالى: يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَب بَّعْضُكُم بَعْضًا أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَنْ يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْنَاهُ وَإِنَّهُ لَأَكْرَهُهُ وَإِذَا لَمْ يَأْكُلْهُ فَإِنَّمَا يَكْتُمُ الْإِثْمَ وَلَا يَتَذَكَّرُ لَهُ إِنَّ اللَّهَ لَشَدِيدُ الْعِقَابِ { (سورة الحجرات، آية رقم ١٢).

وجهت الآية الكريمة المؤمنين بأن لا يقربوا كثيراً من الظن بالمؤمنين، وذلك بأن تظنوا بهم سوءاً، فإن الظان غير محق، وقال جل ثناؤه: (اجتنبوا كثيراً من الظن) ولم يقل: الظن كله، إذ أنه كان قد أذن للمؤمنين أن يظن بعضهم ببعض الخير، فقال تعالى: لَوْلَا إِذْ سَمِعْتُمُوهُ ظَنَّ الْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَأَنفُسِهِنَّ خَيْرًا وَقَالُوا هَذَا إِفْكٌ مُّبِينٌ { (سورة النور، آية رقم ١٢)، فأذن الله جل ثناؤه للمؤمنين أن يظن بعضهم ببعض الخير وأن يقولوه، وإن لم يكونوا على يقين من قوله.

خامساً: التواضع والبعد عن الكبر في التعامل والتصرفات، والاهتمام بدرجة الصوت أساس هام جداً في الاتصال مع الآخرين، فالكبر جدار عازل يحول دون الاتصال بالعالم الخارجي، والشخص المتكبر مهما تعلم من فنون الاتصال والتعامل مع الآخرين لن يصل إلى اتصال ناجح حقيقي، وذلك لأن تكبره سيظل حاجزاً منيعاً بينه وبين الناس وهذا ما وعد به الله عز وجل في قوله: {تِلْكَ الدَّارُ الْآخِرَةُ نَجْعَلُهَا لِلَّذِينَ لَا يُرِيدُونَ عُلُوًّا فِي الْأَرْضِ وَلَا فَسَادًا وَالْعَاقِبَةُ لِلْمُتَّقِينَ}

سادساً: اللطف مع الآخرين؛ وتنمية الذكاء الإجتماعي عند التعامل مع الآخرين، إذ أن الصفة المرغوبة في التعامل بين الأشخاص، وخصوصاً في علاقة المعلم بطلابه هي أن يعامل المعلم طلابه بود، سواء داخل الصف أو خارجه، وخصوصاً أن العلاقة بين المعلم وطلابه لا تنحصر بما يحدث داخل الغرفة الصفية، فهذه العلاقة لا بد أن يكون فيها من اللطف والود ما يكفل استمرارها وتقبل الآخرين، إضافةً إلى أن اللطف مع الآخرين يمنع كيد الكائدين ويدفع الأذى والمكر، كما أن اللطف والود يجعل للإنسان قبولاً بين أقرانه، ولذلك قال تعالى: {..... فَابْعَثُوا أَحَدَكُمْ بِوَرِقِكُمْ هَذِهِ إِلَى الْمَدِينَةِ فَلْيَنْظُرْ أَيُّهَا أَزْكَى طَعَاماً فَلْيَأْتِكُمْ بِرِزْقٍ مِنْهُ وَلْيَتَلَطَّفْ وَلَا يُشْعِرَنَّ بِكُمْ أَحَدًا} (سورة الكهف آية رقم ١٩).

بعض المعلمين يفشلون في عملهم ليس بسبب عدم كفايتهم المعرفية والمهارية، وإنما بسبب ضعفهم الإجتماعي، وبسبب عدم حرصه على إقامة علاقة ودية بينه وبين طلابه، فإذا كانت نظرة المعلم إلى طلابه يسودها التعالي والتجافي فإن هذا يعرض العمل للفشل. (الخولي، ٢٠٠٠م، ص ٤٤)؛ فالمعلم المبدع هو الذي يقيم علاقة بينية ناجحة بينه وبين طلابه، ويصل معهم إلى مستوى رفيع من الاتصال الشخصي معهم. (فضالة، ٢٠١٠م، ص ٢٣٢).

سابعاً: عدم السخرية من الآخرين، فلا يجوز أن يسخر شخص من الآخرين، ولا يسخر المعلم بطلابه، كأن يهزأ بجوابه أو غبائه، أو ذكائه أو شكله أو لباسه....، فالسخرية والاستهزاء تولد الكراهية والبغضاء وتشنت الإنسان عن الفكرة الرئيسية ومن ثم تحول النقاش من حوار إلى جدال، كما أن سخرية المعلم من طالبه تشجع باقي الطلاب على السخرية من زميلهم، كما أنها تعود بالضرر على المعلم نفسه لأنها تسم علاقته مع طلابه، ومن ثم يخسر محبتهم، وفي ذلك يقول الله تعالى: {لَيَأْتِيَنَّ الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْحَرُونَ قَوْمٌ مِّنْ قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّنْ نِّسَاءِ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنْفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَرُوا بِالْأَلْقَابِ بِئْسَ الْإِسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَنْ لَّمْ يَنْبَأْ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ} (سورة الحجرات آية رقم ١١)، فلا يحل لمؤمن أن يسخر من مؤمن لا لفقره، ولا لذنب ركبه، ولا لغير ذلك. (الطبري، ١٤٢٠هـ، ص ٣٦٦).

ثامناً: سعة الصدر والصبر، خلال عملية التواصل يجب أن يكون المعلم واسع الصدر صبوراً متسامحاً، فإذا ناقشه طلابه في أمر سواء داخل الصف أو خارجه، لا بد أن يكون أبويّاً حليماً صبوراً، فالغضب الشديد يدمر العلاقة بينه وبين طلابه، لأن الطالب سيكبت مشاعره بداخله خوفاً من معلمه ولكن في النهاية سينفجر مرة واحدة، ومن ثم يتصرف تصرف غير لائق، كأن يضرب معلمه، أو يشكوه لمديره. (الخولي، ٢٠٠٠م، ص ٤٥).

ولذا نقول للمعلم إذا قررت الابتعاد خلال عملية التواصل إحرص أن يكون ابتعاداً جميلاً بلا أذى، وإذا قررت الصبر فليكن صبراً جميلاً دون منة، وإذا قررت الصفا فليكن صفاً المحسن الذي لا يتبعه عتاب، لقوله تعالى: {فَاصْفَحْ عَنْهُمْ وَقُلْ سَلَامٌ فَسَوْفَ يَعْلَمُونَ} (سورة الزخرف آية رقم ٨٩).

تاسعاً: التواصل الفعال لا بد أن يتميز بالحوار والتي هي أحسن، ولن يتحقق هذا الشرط إلا إذا كانت نية المتحاورين هي التوصل إلى الحق، وبالتالي يحرصون على حسن الاستماع وعدم مقاطعة بعضهم البعض، وقبول الرأي والرأي الآخر، وهذا توجيه الله تعالى لسيدنا محمد صلى الله عليه وسلم في قوله: {ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ} (سورة النحل آية رقم ١٢٥).

وقد أشارت الآية الكريمة إلى مهارة لا بد أن يحرص عليها المعلم أثناء حوار مع طلبته وهي تدعيم أفكاره بركائز ودلائل، لتكون برهان على مصداقية كلامه، فمن لديه الحجة والبرهان كان له موقف القبول والقوة أمام الجميع، وهذا ما أوضحه ربنا تبارك وتعالى في قوله: {وَتَرَعْنَا مِنْ كُلِّ أُمَّةٍ شَهِيداً فَقُلْنَا هَاتُوا بُرْهَانَكُمْ فَعَلِمُوا أَنَّ الْحَقَّ لِلَّهِ وَضَلَّ عَنْهُمْ مَا كَانُوا يَفْتَرُونَ} (سورة القصص آية رقم ٢٥)، والبرهان: هو البيان والحجة التي لا يعترضها شبهة. (الأصفهاني، ١٤٢٠هـ، ص ٢٩٣).

كما يجب على المتحاورين مراعاة طبقة الصوت، إذ أن الصوت هو أداة الإتصال بين الأشخاص، فلا بد أن يكون واضحاً، لا عيب فيه، ودرجة تتناسب مع حجم القاعة التي يتم فيها النقاش، كما لا بد من مراعاة سرعة الصوت بحيث يتناسب مع مستويات الطلبة وطبيعة المعلومة المقدمة من حيث السهولة والصعوبة ومن حيث القدم والحداثة. (الخولي، ٢٠٠٠م، ص ٣١).

عاشراً: مراعاة الفروق الفردية: من عوامل الاتصال الناجح ما يُسمى ب(التعرض الانتقائي)، أي اتجاه الفرد لتلقي الرسائل التي تتفق مع رغباته ومعتقداته، وتوافق ما يتلقاه مع أفكاره ومعتقداته القائمة أصلاً. (سعيد، ١٩٨٩م، ص ٣٣) تُعتبر الفروق الفردية واحدة من الأسس التي يراعيها الخطاب الشرعي للشخصية الإنسانية، وهي الأساس لتنفيذ الخطاب التشريعي، إذ يُكلف كل فرد بحسب وسعه وطاقاته وقدراته وإمكاناته، قال تعالى: {لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ} (سورة البقرة آية رقم ٢٨٦).

الفروق الفردية تميز بين الأفراد، وذلك لأن لكل شخص نظام فريد من الدوافع والسمات والاهتمامات والقيم، وكل فعل يصدر عن الشخص يحمل صفاته وأسلوبه الخاص المتميز عن غيره، ويحمل قناعاته الأساسية التي تصبغ عواطفه وأفكاره وسلوكه وتوجهاته نحو غاية أو هدف.

وهذا التنوع يُلزم المعلم التنوع في أساليب ومهارات التواصل، وتنوع المواقف والنشاطات والابتعاد عن النمطية داخل الغرفة الصفية، وتُلزمه بأن ينظر إلى كل طالب على أنه حالة مفردة لها اهتماماتها وميولها ومشاكلها وطريقة استيعابها، وبالتالي يُنوع في أساليب تدريسه وفي طريقة التفاعل، مما يساعد على تقليل الوقت والجهد والهدر التعليمي في إيصال المعلومة، وذلك لأن كل قدرة من القدرات الموجودة داخل الغرفة الصفية وجدت ما يشبعها ويغطيها من خلال التنوع في مهارات التواصل والأنشطة المُقدمة. (الأقطش، العمري، ٢٠١٠م، ص ١٥٢ وما بعدها).

الحادي عشر: الرحمة: بلسم العلاقات مع الآخرين، وروح الاتصال الصحيح، من الله تعالى على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم بهذه الصفة فقال: {وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ} (سورة الأنبياء، آية رقم ١٠٧).

صفة الرحمة أساس مهم جداً في التواصل والعلاقات الاجتماعية، فعندما يشعر الطالب بأن معلمه يحبه ويحب له الخير ويشعر به ويقدر مشاعره فإنه يلتف حوله ويحبه ويتقبل منه ولا يمل منه أبداً، وهذا ما أشار له القرآن الكريم في خطابه لمعلم الأمة بقوله: {فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ} (سورة آل عمران، آية رقم ١٥٩).

النتائج:

يتبين من الدراسة أهمية التواصل كمهارة حياتية أساسية في جميع مجالات الحياة، وخصوصاً في المجال التربوي، كما يظهر اهتمام القرآن بهذه المهارة، وإشارته إليها في أكثر من موضع في القرآن الكريم، وهذا يُمثل دافع للمعلم بالاستزادة حول مهارات التواصل والاستفادة منها داخل الغرفة الصفية وخارجها من باب النهوض بالعملية التعليمية وتحقيق الفائدة المرجوة.

كما أن هذه الدراسة تزيد من تقدير المسلم لكتابه العزيز الذي عالج قضايا تربية غاية في الأهمية، مثل قضية التواصل والتي تعتبر الآن من القضايا المعاصرة التي تُطرح بشكل مستمر على الموائد العلمية.

التوصيات:

أوصي طلبة العلم بدراسة التواصل من خلال سيرة الرسول صلى الله عليه وسلم وسيرة الخلفاء الراشدين، ونشرها بين التربويين وحثهم على تمثلها في عملهم التربوي.

المصادر والمراجع:

١. الأخرس، إسماعيل عباس، (٢٠٠٨م)، مدير المدرسة الفعال، ط١، دار الولاية، عمان.
٢. الأصفهاني، الراغب الحسين بن محمد (المتوفى: ٥٠٢هـ)، (١٤٢٠هـ)، تفسير الراغب الأصفهاني، ط١، جامعة طنطا، مصر.
٣. الأقطش، العمري، يحيى، شوكت، (٢٠١٠م)، المرجع في تدريس التربية الإسلامية، ط١، دار الفكر، عمان.
٤. الجلامدة، فوزية بنت عبد الله، (٢٠١٥م)، الإدارة والإشراف في التربية الخاصة، دار المسيرة، عمان.
٥. الخولي، محمد علي، (٢٠٠٠م)، أساليب التدريس العامة، دار الفلاح، صويلح.
٦. الرازي، محمد بن عمر، (١٤٢١هـ)، مفاتيح الغيب، ط١، دار الكتب العلمية، بيروت.
٧. الزمخشري، محمود بن عمرو، (د.ت)، الكشف عن حقائق التنزيل وعيون الأقاويل في وجوه التأويل، دار إحياء التراث العربي، بيروت.
٨. الطبري، محمد بن جرير، (١٤٢٠هـ)، جامع البيان في تأويل القرآن، ط١، مؤسسة الرسالة.
٩. الطويل، هاني عبد الرحمن، (١٩٩٧م)، الإدارة التربوية والسلوك المنظمي، ط٢، دار وائل، عمان.
١٠. عطوي، جودت عز، (٢٠٠١م)، الإدارة التعليمية والإشراف التربوي أصولها وتطبيقاتها، الدار العلمية الدولية، عمان.
١١. عمايره، الناطور، موسى، ياسر، (٢٠١٤م)، مقدمة في اضطرابات التواصل، ط٢، دار الفكر، عمان.

١٢. عمر، أحمد مختار، (٢٠٠٨م)، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب، ط١، ج٣.
١٣. فضالة، صالح علي، (٢٠١٠م)، مهارات التدريس الصفي، دار أسامة، عمان.
١٤. اللقاني، سليمان، أحمد، فارعة، (١٩٩٥م)، التدريس الفعال، ط٣، عالم الكتب، القاهرة.
١٥. مزاهرة، منال هلال، (٢٠١٣م)، الاتصال الدولي، ط١، دار المسيرة، عمان.
١٦. ابن منظور، محمد بن مكرم، ١٤١٤هـ، لسان العرب، دار صادر، بيروت، ط٣، ج١١، ص٧١١.
١٧. الهاشمي، عبد الرحمن، (٢٠٠٨م)، مهارة الاتصال والتواصل، دار المسيرة، عمان.