

الاتصال الصامت وعمقه التآثيري في الآخرين

في ضوء القرآن الكريم والسنة النبوية

مجلة المسلم المعاصر/مصر/ العدد ١١٢ / سنة ٢٠٠٤م

د. عودة عبد الله

¹ رئيس قسم أصول الدين - جامعة النجاح الوطنية - كلية الشريعة

الاتصال الصامت وعمقه التآثيري في الآخريين

في ضوء القرآن الكريم والسنة النبوية

تمهيد:

يُعدّ الاتصال نشاطاً أساسياً في حياة الإنسان، لأنّ معظم ما نقوم به في حياتنا اليومية، إنّما هو مظاهر متنوعة لعملية الاتصال، سواءً كنا نقوم بذلك بطريقة مقصودة أو غير مقصودة. ثم إنّ معالم الشخصية الإنسانية تتحدد من خلال ممارستها الاتصالية، ذلك أنّ عملية الاتصال بين الإنسان وأخيه الإنسان تكشف عن طبيعة هذه الشخصية وخصائصها، الأمر الذي ينعكس على معرفة الإنسان وشعوره، ومن ثمّ على آرائه واتجاهاته ومعتقداته، لأنّ هذا الاتصال لا بدّ وأن يترك أثره في نفوس الآخريين سلباً أو إيجاباً.

وليس شرطاً أن يكون هناك كلامٌ حتى تحدث عملية الاتصال، بل إنّ الاتصال قد يتمّ من خلال الصمت، أو ما يُطلق عليه «لغة الجسم». فإنّ في عيون الإنسان، وتعابير وجهه، وحركات جسمه، الكثير من المعاني ذات العمق التآثيري في الآخريين. وهدفنا من خلال هذا البحث هو تسليط الضوء على جوانب هذه القضية، مستنيرين في ذلك بنصوص القرآن الكريم والسنة النبوية. كمحاولة لإبراز دور الاتصال الصامت في عملية التآثير في نفوس الآخريين، على أملٍ في أن يكون هذا البحث مساهمة في خلق وعي حقيقي يجعل لدى المسلم حسّاً مُرهفاً يفهم الآخريين من خلال صمتهم، ويؤثر فيهم من خلال صمته.

الفصل الأول

الاتصال الإنساني بين الصمت والكلام

نتناول في هذا الفصل تعريف الاتصال الإنساني، وبيان أهميته، وبعده الديني، وأشكاله. إضافة إلى الحديث عن الصمت ودوره في عملية الاتصال والتأثير في الآخرين.

المبحث الأول

تعريف المصطلحات

أولاً: مفهوم الاتصال الإنساني

تعدُّ عملية الاتصال بين البشر عملية أساسية، نحسّ ونفهم من خلالها بيئتنا بما فيها من أناس، ونُضفي عليها وعليهم معانٍ معينة، ويتأتَّى تبعاً لذلك أن نكون قادرين على التعامل معهم؛ أي نؤثر فيهم أو نتأثر بهم. وليس ثمة سبيل إلى هذا التأثير أو ذاك التأثير إلا من خلال الاتصال. ذلك أن الاتصال من حيث المفهوم هو:

"نقل محتوى فكرة من شخص أو جماعة، إلى شخص آخر أو جماعة أخرى"^٢. وهذا يعني أن مفهوم الاتصال يشير إلى "العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار بين الناس، داخل نسق اجتماعي معين، يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه"^٣. وهذا النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية خطية بين شخصين، أو داخل جماعة صغيرة، أو مجتمع محلي، أو مجتمع قومي، أو حتى المجتمع الإنساني ككل^٤.

ثانياً: مفهوم الاتصال الصامت

أعني بالاتصال الصامت: الحوار النفسي الذي يجري بين الأطراف المعنية والمعاني المنتقلة بينهم، لا من خلال النطق، بل من خلال الصمت والملامح العامة للإنسان الصامت كمنظرات العيون وتعبيرات الوجه وحركات الجسم.

2 شرف، عبد العزيز: المدخل إلى وسائل الإعلام، ص ١٦.

3 عودة، محمود: أساليب الاتصال والتغيير الاجتماعي، ص ٥.

4 المرجع السابق، نفس الصفحة.

فإذا كان الصمت توقفاً عن الكلام اللفظي، فإنه ليس توقفاً عن الكلام النفسي وبالتالي عن الاتصال. ففي الصمت الكثير من المعاني التي يمكن أن تُعدَّ أساساً في عملية التواصل والتفاهم بين الناس.

ثالثاً: مفهوم "العمق التأثيري للاتصال الصامت"

الذي أعنيه بالعمق التأثيري للاتصال الصامت، هو ذلك الأثر أو الانطباع النفسي الذي تتركه عملية الاتصال الصامت في الأطراف المعنية، سواءً أكان أثراً إيجابياً أو سلبياً. فالمعاني والمشاعر المنتقلة بين الناس قد تكون صريحةً ينطق بها اللسان وتسمعها الآذان، وقد تكون دفيناً في النفس، ولكنها تظهر في علامات الوجه وحركات الجوارح. فإنَّ هيئة وجه الذي تعتمل في نفسه مشاعر البغض والحقد والكراهية، ليست كهيئة وجه الذي تدور في نفسه مشاعر المودة والألفة والحنان. فما عبوس الوجه من جهة، وبشاشته وانبساطه من جهة أخرى، إلا دليلٌ واضحٌ على ما يدور في نفس صاحبه من مشاعر وأحاسيس. وكما يؤثر الكلام الذي ينطق به اللسان في نفس السامع وعلاقته بالمتكلم، فإن الكلام الذي يختفي بين الجوانح ويظهر في قسَمات الوجه، يؤثر هو الآخر في نفس السامع وموقفه من المتكلم.

المبحث الثاني

أهمية الاتصال الإنساني وبعده الديني

أولاً: أهمية الاتصال الإنساني

يمكننا القول بأن الاتصال يُعدُّ من الأساسيات الحياتية للأفراد والمجتمعات، فلا يستطيع أيُّ إنسانٍ أن يعيش بمعزل عن الآخرين دون أن يتصل بهم، خاصة في هذا العصر، الذي أصبح يُسمى بعصر التكنولوجيا والاتصالات. والإنسان مدنيٌّ بطبعه، يجنح إلى تكوين العلاقات، وبناء الروابط مع بني جنسه. فلا يستطيع أن يعيش بمعزلٍ عن غيره، لأن العزلة "حين تكون طوعية، نوعٌ من الانتحار الذاتي. وحين تكون بالقوة والقسر، عقوبة صارمة تُتخذ ضد نوعٍ معينٍ من المجرمين، أو عملية قتلٍ بطيءٍ حين تُطبَّق على إنسانٍ

بريء^٥. فالإنسان يميل بطبعه إلى مخالطة الناس والتعامل معهم، وهو بحاجة إلى ذلك بحكم المصالح المشتركة، وحاجة كل إنسانٍ لأخيه الإنسان. فلا يمكن له الاستغناء عن الآخرين في تحقيق مصالحه.

هذه الحقيقة التي جاء بها القرآن الكريم وبيّن أبعادها، تنبّه إليها ابن خلدون^٦ في القرن الثامن الهجري^٧، وما تزال الأيام تثبت لنا صدقها، ودقّة وصفها للسلوك الإنساني. فقد بين لنا القرآن الكريم أن الناس مهما تعددت أجناسهم وألوانهم فإن أباهم جميعاً هو آدم عليه السلام. قال تعالى:

﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ نَفْسٍ وَاحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالًا كَثِيرًا وَنِسَاءً وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي تَسَاءَلُونَ بِهِ وَالْأَرْحَامَ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا﴾^٨.

فالقرآن يؤكّد وحدة أصل الناس وصلة القربى بينهم، باعتبارهم أخوة ينحدرون من أصل واحد. فإنّ هذا التوحّد في الأصل والمنشأ، حريٌّ به أن يقود الناس إلى التعاون والتفاهم والالتقاء على الخير والمحبة. فإنّ الاتصال ينقل الخبرات الحياتية في شتى المجالات، ويؤثر في العلاقات القائمة بين الناس، فهو بمثابة القلب للجسم، وبدونه يصير الجسم أشبه بالميت الذي لا حراك فيه.

ويمكن تلخيص أهمية الاتصال في حياتنا بما يلي^٩:

١. الاتصال وسيلة مهمة وضرورية لدوام المجتمع ووجوده، لأنه يساعد الناس على العيش كجماعة ذات أهداف وعقائد وأمان وتطلعات مشتركة، فكلُّ هذه القيم يمكن اكتسابها عن طريق الاتصال.

5 لاوند، رمضان: من قضايا الإعلام في القرآن، ص ١٧٦.

6 هو ولي الدين عبد الرحمن بن محمد بن الحسن الإشبيلي المالكي، المعروف بابن خلدون، ولد في تونس وبها نشأ وطلب العلم، ثم انتقل إلى الشرق وولي قضاء المالكية بالقاهرة، توفي سنة ٨٠٨هـ، ومن أشهر مؤلفاته: «البداية والنهاية» و«تفسير القرآن العظيم». انظر: ابن العماد الحنبلي: شذرات الذهب، ج ٣، ص ص (٢٦٠ - ٢٦٢).

7 ابن خلدون: مقدمة ابن خلدون، ص ٤١.

8 سورة النساء: الآية ١.

9 قراقرة، محمود: نحو ميادين وفعاليات تربوية معاصرة، ص ٢٠٢.

٢. الاتصال يساعد في نقل الخبرات بين الناس، الأمر الذي يدفع نحو تطوير عملية البناء في المجتمع الإنساني، لأن الحياة الاجتماعية والاتصال الإنساني صنوانٌ لا يفترقان.

ثانياً: البعد الديني للاتصال الإنساني

خيوط الاتصال الإنساني ممتدة في نسيج تاريخنا الإسلامي، وهو عملية قائمة منذ بعثة النبي ﷺ. ذلك أن الإنسان هو موضوع هذا الدين، والاتصال به يُعبّر عن الوظيفة الجوهرية للدين. ومن هنا فقد كان الاتصال بالناس هو المهمة الأولى لكل نبي ورسول وخاصة نبي هذه الأمة، وذلك استجابة لأمر الله تعالى في تبليغ رسالاته. قال تعالى:

﴿يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ﴾^{١٠}.

فهو "الأمر الجازم الحاسم للرسول ﷺ أن يُبلِّغ ما أنزل إليه من ربه كاملاً، وأن لا يجعل لأي اعتبار من الاعتبارات حساباً وهو يصدع بكلمة الحق"^{١١}.

ولكنّ القوة والحسم في تبليغ كلمة الحق، لا تعني الخشونة والفظاظة والبعد عن أدب الكلام، لأن الرسول ﷺ أمر أن يدعو إلى ربه بالحكمة والموعظة الحسنة، وليس ثمة تعارض بين التوجيهين، فالوسيلة والطريقة إلى التبليغ شيءٌ غير مادة التبليغ وموضوعه. والناظر في أسلوب الرسول ﷺ في التبليغ يجد أنه كان يفاصل مفاصلة كاملة في العقيدة، ولكن طريقتة في ذلك كانت هي الحكمة والموعظة الحسنة^{١٢}.

وقال سبحانه في موضع آخر مبيناً ضرورة قيام الرسول بتوصيل رسالته للآخرين:

﴿وَأَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الذِّكْرَ لِتُبَيِّنَ لِلنَّاسِ مَا نُزِّلَ إِلَيْهِمْ وَلَعَلَّهُمْ يَتَفَكَّرُونَ﴾^{١٣}.

ولما كان كفار قريش يخشون اتصال الرسول ﷺ بالناس، حتى لا ينقل إليهم المبادئ التي أوحيت إليه، فقد حاولوا جهدهم منع هذا الاتصال والتشويش عليه، فضربوا حوله الحصار، ومنعوه حرية الاتصال، وكان سبيلهم إلى ذلك أحد أمرين:

10 سورة المائدة: الآية ٦٧.

11 قطب، سيد: في ظلال القرآن، ج ٥، ص ٩٣٨.

12 المرجع السابق، نفس الجزء والصفحة.

13 سورة النحل: الآية ٤٤.

١. الحصار المادي

وذلك بمنع الرسول ﷺ من الاختلاط بالآخرين والتواصل معهم. ومن صور هذا الحصار ما كان من التضييق على رسول الله ﷺ ومحاصرته وأتباعه، بل وحتى مع أقاربه في شعب أبي طالب لمدة ثلاث سنين دون أن يُسمح لهم بمجالسة الآخرين أو التعامل معهم بالبيع والشراء، وحرّموا عليهم كل أنواع الاتصال والتعامل الأخرى^{١٤}.

ومن صور هذا الحصار المادي كذلك: منع الرسول ﷺ وأصحابه من قراءة القرآن الكريم في المسجد الحرام والأماكن العامة، خشية أن يصلَ كلام الله إلى عامة الناس فيؤثر فيهم^{١٥}.

٢. الحصار المعنوي

والذي يتمثل في التشويش على عملية الاتصال إن تَمَّتْ، وذلك باتهام الرسول بأنه ساحر أو شاعر أو مجنون. فقد رُوِيَ أن نَفراً من المشركين كانوا يجلسون في طرقات مكة وفجاجها، يقولون لمن سلكها: لا تغتروا بهذا الخارج فينا يدعي النبوة، فإنه مجنون. وربما قالوا: ساحر، وربما قالوا: شاعر^{١٦}.

وعلى الرغم من كل هذه المحاولات، فإن الرسول ﷺ استمر في اتصاله بالناس، ولم تكلَّ عزيمته، ولم يمنعه شيء من هذه المحاولات.

والناظر في تعاليم الإسلام يجد أنها جاءت لتعزِّز مبدأ الاتصال بالآخرين. فعلى مستوى العلاقات القائمة بين المسلمين، تكاثرت أواصر الاتصال، وما كثيرٌ من العبادات في الإسلام إلا سبيلٌ لتعزيز هذا المبدأ، فالصلاة والصيام والحج مناسبات لتوثيق هذا الاتصال وتمتين العلاقات بين المسلمين. حتى أن العطسة في الإسلام بما فيها من تحميد وتشميت^{١٧} مناسبة لهذا الاتصال.

14 انظر تفاصيل هذه المقاطعة في: البيهقي: دلائل النبوة، ج ٢، ص (٣١١ - ٣١٥).

15 انظر: الزرقاني: مناهل العرفان، ج ٢، ص ٢٩٦.

16 القرطبي: الجامع لأحكام القرآن، ج ١٠، ص ٥٨.

17 روى الإمام البخاري عن النبي ﷺ أنه قال: « إذا عطس أحدكم فليقل: الحمد لله، وليقل له أخوه أو صاحبه: يرحمك الله، فإذا قال له يرحمك الله، فليقل: يهديكم الله ويصلح بالكم». انظر: البخاري: الجامع الصحيح، كتاب الأدب، باب رقم ١٢٦، حديث رقم ٥٨٧٠، ج ٥، ص ٢٢٩٨.

وعلى المستوى الإنساني العام يقرر القرآن أن الله جعل الناس شعوباً وقبائل للتعارف والتفاهم. قال تعالى:

﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ﴾^{١٨}.

فالناس على اختلاف شعوبهم وقبائلهم وأجناسهم وألوانهم، مُشتركون في الإنسانية، لذلك فلا بدّ لجسور الودّ والتواصل أن تبقى قائمة بينهم، فلا تفاضل بين لونٍ وآخر، أو عرقٍ وآخر، بل مساواة بين الجميع أمام الله تعالى، الذي يُكرّم الناس لديه على درجة تقواهم، فمن نال شرف التقوى حصل على وسام مرضاة الله.

المبحث الثالث

أشكال الاتصال الإنساني

للاتصال والتأثير في الآخرين أشكال متعددة، وكلما أجاد الإنسان هذه الأشكال كلما كان أكثر نجاحاً في بناء العلاقات الإنسانية. وبشكلٍ عام فإنه يمكن الحديث عن شكلين من أشكال الاتصال، هما:

أولاً: الاتصال الناطق

وهو الاتصال الذي يتم عن طريق استخدام الكلمات المنطوقة، ولا شك أن هذا الشكل الاتصالي هو من أوسع جوانب الاتصال مع الآخرين، ويدخل تحته الاتصال بين شخصين، والاتصال داخل الجماعة، والاتصال بين الجماعات، والاتصال الجماهيري العام^{١٩}.

ويمكن القول بأن النطق هو من أكثر وسائل الاتصال والتأثير شيوعاً، وكلما نجح الإنسان في إجادة فن الكلام وامتلاك زمام الفصاحة والبلاغة، كلما كان أقدر على التأثير

18 سورة الحجرات: الآية ١٣.

19 انظر: أبو إصبع، صالح: «عمليات الاتصال: من الاتصال الذاتي إلى الاتصال الجماهيري»، مجلة كلية الآداب، جامعة الإمارات، العدد الثالث، ١٤٠٧هـ/١٩٨٧م، ص ٢٢١.

في الآخرين وتوجيههم الوجهة التي يريدها. وهل كانت معجزة القرآن الكريم التي خضعت لها رقاب العرب إلا في بلاغته وفصاحته؟

ومما تجدر الإشارة إليه هنا أن الاتصال الناطق، لا يتم بمعزل عن وسائل التواصل والتفاهم الأخرى كالحركة والإشارة، فكثيراً ما تكون هذه مصاحبة للكلام المنطوق وغير منفصلة عنه. بيد أن استخدام الكلام المنطوق في الاتصال يبقى أكثر دلالة على المعنى، فإن التعبير عن كلماتٍ مثل: الحرية والخير والحق والعدل والحقيقة والحب والجمال وغيرها من الكلمات التي تشير إلى أفكار معينة- لا يمكن أن يتم إلا من خلال استخدام الكلمات ذاتها. إذ كيف يمكننا أن نشير إلى الحرية دون كلمة الحرية ذاتها؟ وكيف يمكننا أن نصف الشيء بأنه جميل دون استخدام الكلمات الدالة على معنى الجمال؟ فكأن مثل هذه المعاني قد تجسّد في مثل هذه الكلمات^{٢٠}.

ونظراً لأهمية الاتصال الإنساني الذي يتم عن طريق النطق، فقد اتخذت الكلمة المنطوقة هذه الأهمية في بناء العلاقات الإنسانية، بل إننا "لا نستطيع أن نتصور الحضارة الإنسانية بأسرها بدون الكلمة كأهم أداة لها في عملية التراكم والاستمرار والنمو والانتقال من بقعة إلى أخرى، وبطبيعة الحال في التعلّم وزيادة الخبرة والمشاركة في خبرات الآخرين، الماضية والحالية على حد سواء. ولذلك فإن أهم خاصية يتميز بها الإنسان هي توظيفه للكلمة في نقل الخبرات التي تُشكّل التراث الحضاري والثقافي والفكري من جيل لآخر عبر الزمن"^{٢١}.

وإذا كان للكلام أهمية وتأثير في كل عصر، فإن تأثيره في عصرنا هذا فاق كل حدود التصوّر، فالتواصل بين الناس بلغ أقصى مدى له، فالذي لا يقرأ الصحف والمجلات والكتب، لن يهرب من تأثير أجهزة الإعلام المسموعة والمرئية التي تُدخل الكلمة المنطوقة والمصوّرة في كل بيت، والتي أصبحت قادرة الآن، ليس فقط على التأثير في أفكار الناس ومشاعرهم وسلوكياتهم، بل وعلى صنعها أيضاً.

20 عودة، محمود: أساليب الاتصال والتغيير الاجتماعي، ص ٢٤.

21 راغب، نبيل: شرف الكلمة، ص (١٣-١٤).

ثانياً: الاتصال الصامت

قد يتصور بعضُ الناس أنَّ الاتصال الإنساني إنما يتم فقط بالكلام المنطوق، والحقيقة أن الناس يستعينون في تفاهمهم وتواصلهم بالوسائل السمعية والبصرية والإشارات والمحاكاة للآخرين. فالاتصال في الأساس هو عملية اجتماعية، ونحن لا نحقق الاتصال فقط بالكلام المنطوق أو المكتوب، وإنما أيضاً من خلال مجموعة من الأفعال المتعددة، كأن يتم التفاهم بالابتسامة، أو التجهُّم والعبوس، أو عن طريق الإشارات أو بحركة الرأس، أو المصافحة باليد، أو هزِّ المنكبين، أو المعانقة، أو بواسطة الدفع واللكم. إضافة إلى ذلك فإن الاتصال يتحقق بأساليب أخرى مثل نوع اللباس والمظهر العام للإنسان^{٢٢}.

فهذه الأفعال في كثير من الأحيان تُحقق الاتصال بين الناس كالنطق تماماً، وهي قد تستقل عن الكلام المنطوق لتؤدِّي غرضها منفردة، وقد تكون مصاحبة للكلام في كثير من الأحيان.

ويمكن توضيح طبيعة العلاقة القائمة بين الاتصاليين الناطق والصامت من خلال الأمور التالية^{٢٣}:

١. الإعادة والتكرار: حيث يقوم الاتصال الصامت بإعادة القول المنطوق. ومثاله: قولك لشخصٍ ما: تعال هنا، ثم تشير إليه.
٢. التناقض: فيمكن للسلوك الصامت أن يناقض السلوك الناطق. ومثاله: أن يطلب المدير من موظفه أن يحضر له أوراقاً معينة أمام زبون، ثم يُعطيهِ إشارة من عينه ألا يحضرها. فالموظف في هذه الحالة تلقى رسالتين: الأولى ناطقة، والثانية صامتة؛ والتي كانت أكثر صدقاً بالنسبة للموظف.

22 ميل، جون و لوينشتاين، رالف: الإعلام وسيلة ورسالة، ص ٢٦. «بل وصل الأمر في عصر المعلومات والكمبيوتر والتكنولوجيا الحديثة، ومع مطلع الألفية الثالثة من هذا الزمان، أن العلماء من خلال دراساتهم توصلوا إلى أن حوالي نصف تواصلنا وحوارنا مع الآخرين، أصبح يتم من خلال الكلمات، أما النصف الآخر؛ فيتم من خلال لغة صامتة تتمثل في لغة الإشارات، وتعبيرات الوجه ووضعية الجسم، وأصبح لتلك اللغة أهميتها ومفرداتها في فن الكلام والحوار مع الناس». الأقصري، يوسف: كيف تتكلم وتتجاوز بطريقة أفضل، ص ٢٩.

23 أبو إصبع، صالح: «عمليات الاتصال: من الاتصال الذاتي إلى الاتصال الجماهيري»، مجلة كلية الآداب، ص ٢٢٣.

٣. البديل: فيمكن للاتصال الصامت أن يكون بديلاً عن الاتصال الناطق. فتعبيرات الوجه أحياناً تعني عن الكلام. وقد قال العرب قديماً: "ربّ إشارة أبلغ من عبارة".
٤. التكميل: يمكن للاتصال الصامت أن يكون مكماً أو معدلاً للرسائل اللفظية. مثل الابتسامة بعد طلب شيء من شخص، أو ضرب المنضدة بعد التفوّه بعبارة معينة.
٥. التأكيد: كأن يقوم شخصٌ بالتركيز على كلمات معينة أثناء حديثه ليؤكد أهميتها، وقد يصاحب ذلك تعبيرات الوجه الدالة على التأكيد.
٦. التنظيم: يمكن للاتصال الصامت أن يقوم بتنظيم وربط التدفق الاتصالي بين المشاركين. ومثاله: حركة الرأس أو العينين، أو تغيير المكان إلى مكانٍ آخر، أو إعطاء إشارة للشخص ليكمل الحديث أو يتوقف عنه، فهذه تُعدُّ وظائف تنظيمية يقوم بها الاتصال الصامت.

والحقيقة أن الاتصال الصامت له مجموعة من المزايا، والتي يمكن الإشارة إليها في النقاط التالية^٢:

١. أنه يعبر عن معلومات وجدانية في مقابل تعبير الاتصال الناطق عن معلومات تتصل بالمضمون. وتكون نماذج الاتصال الصامت قادرة على إيصال الحب والكره والبغض والاهتمام والثقة والرغبة والدهشة والموافقة. وكذلك التعبير عن فئة عريضة من الوجدانيات الإنسانية التي يعبر عنها بطريقة لفظية.
٢. أن الاتصال الصامت ينطوي أيضاً على معلومات متصلة بمضمون الرسالة اللفظية، فهو يمدّنا بأدوات لتفسير الكلمات التي نسمعها، وينطبق ذلك على نبرة الصوت مثلاً. فضلاً عن أنه يوفر المعلومات التي تفيد في فهم طبيعة العلاقة بين الأطراف المشتركة في عملية الاتصال.

24 جابر، سامية محمد: الاتصال الجماهيري والاجتماع الحديث، ص ٦١. ولزيد من التفصيلات حول الاتصال

الصامت، انظر:

A. Mehrabian, **Silent Messages**, Wadsworth, Belmont, Calif, 1972. A.E Scheflen, **body language and the social order**, prentice-Hall, Inc., Engle- wood chffs, N.J., 1969.

٣. أن الرسائل الصامتة تتميز بصدقها. ويحتاج الإنسان عادة إلى نماذج كثيرة من صور الاتصال الصامت التي يصدرها الآخرون حتى يثق فيهم، إذ يتعذر في بعض الأحيان الحكم على الشخص من خلال نموذج واحد.

ولا بدّ من التنويه هنا بأهمية الاتصال الصامت وصدقته، ومما يدل على ذلك أنّ الشرع أخذ الصمتَ بعين الاعتبار وبنى عليه أحكاماً فقهية. ففي عقد الزواج -مثلاً- عدّ الشرع صمت البكر علامة على قبولها، وهذا يعني أنّ الصمت في مثل هذه الحالة أدّى رسالة معينة لها مدلولها، ولا شك أنّها رسالة تتسم بالمصداقية.

ومما تجدر الإشارة إليه هنا، أنّ كثيراً من الناس يعدّون الصمت مؤشراً ضعيفاً في كثير من المواقف الاجتماعية، وليس أدلّ على ذلك من أنّ الأعضاء الصامتين في جماعة ما يُنظر إليهم عادة باعتبارهم أقلّ الأعضاء فعالية وتأثيراً. ولكن هذا الاتجاه الشائع نحو الصمت أو نحو غياب الصوت الكلامي هو في حقيقته سوء فهم لطبيعة الاتصال ذاته. فالإنسان لا يستطيع إلا أن يتصل، ثم إنّ نماذج الصمت هي في حقيقة أمرها تعبيرات منظّمة تشير إلى مجموعة معانٍ يستخدمها الإنسان أو يقصدها في احتكاكاته بالآخرين. ولذلك فإن الاتصال الفعّال بين الأشخاص يعتمد إلى حدّ بعيد على الصمت، لأنّ الناس لا يتحدثون بصفة غير منقطعة، بل تتخلل حديثهم وقفات يفكرون خلالها فيما سوف يقولون، كما يقومون فيها بصياغة عباراتهم واختيار ألفاظهم.

ونورد فيما يلي بعض الحالات التي يحدث فيها الصمت، وبعض المعاني المتعلقة بها^{٢٥}:

١. صمت الإنسان عندما يكون غاضباً أو مصاباً بحالة من الإحباط، ولا يريد أن يعبر بكلمة واحدة عن حالته هذه.

٢. الصمت أثناء الاستماع إلى حديث أو نشرة أنباء أو محاضرة أو رواية.

٣. صمت الملل: والذي يعبر عن الانسحاب من موقف أو عن تقييم سلبي لما يجري، وعادة ما ينطوي على نزعة إلى التعالي الموجه إلى الطرف الآخر.

٤. الصمت الذي يحدث عندما لا يستطيع الشخص أن يفكر في شيء يقوله.

25 جابر، سامية محمد: الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث، ص (٦١-٦٢).

٥. صمت الشخص الذي يفكر في نقطة أثارها متحدث معين وهو يخالفه فيها.
 ٦. الصمت عندما لا يفهم الشخص ما قاله المتحدث، إلى درجة أنه لا يستطيع أن يوجه سؤالاً استفسارياً.
 ٧. قد يكون الصمت علامة وقار وتبجيل أو تأمل.
 ٨. الصمت الذي يعقب توجيه عبارة بطريقة قاطعة، وكأن صاحبه يقول: هذا هو كل ما يمكن أن يُقال، ولا شيء أكثر من ذلك.
 ٩. صمت الأصدقاء أو المحبين عندما يلتقون ولا يحتاجون إلى أن يقولوا شيئاً لكي يعبروا عن مشاعرهم وعواطفهم، ويكتفون بالابتسامة أو التسليم باليد. وهذا النموذج من نماذج الصمت يعكس أعمق مستوى للعلاقات الإنسانية لأن الأشخاص الذين يعرف كل منهم الآخر بصورة جيدة لا يحتاجون إلى الكلام من أجل أن يكون اتصاهم وثيقاً، بل يكتفون بلمحة أو نظرة أو ابتسامة مفهومة.
 ١٠. صمت البليّة: وهو صمت مهيب، قد يلجأ إليه الإنسان في حالة إحساسه بالأسى والحزن العظيم، أو قد يضطر إلى اللجوء إليه عند مشاطرته لإنسانٍ آخر في أحزانه.
 ١١. صمت التحدّي: وهو الذي يحدث مثلاً عندما يُعاقب الطفل ولا يعبر عن ألمه، أو يُسأل سؤالاً ولا يجيب عليه أحياناً.
- والواقع أن ردّ الفعل تجاه كل نموذج من هذه النماذج ينبغي أن يكون مختلفاً، لأن كل نموذج منها يعبر عن شيء مختلف تماماً عما يعبر عنه الآخر.

المبحث الرابع

الصمت ودوره في عملية الاتصال والتأثير

الناظر في المنهج الإسلامي فيما يتعلق بقضية النطق والصمت، يجد أن الإسلام كثيراً ما كان يحث على الصمت ويدعو إليه. ونظراً لما قد يجرّه الكلام على الإنسان من مصائب وويلات، فقد عدّ الإسلام الصمت فضيلة ينبغي على المسلم الحرص عليها، وبين لنا أن الصمت في كثير من الحالات قد يكون خيراً من الكلام.

قال ﷺ: «مَنْ صَمَتَ نَجَا»^{٢٦}. وقال: «مَنْ سَرَّهُ أَنْ يَسْلَمَ فَلْيَلْزِمِ الصَّمْتَ»^{٢٧}.
 وقال: «أَلَا أُخْبِرُكُمْ بِأَيْسَرِ الْعِبَادَةِ وَأَهْوَنُهَا عَلَى الْبَدَنِ: الصَّمْتُ وَحُسْنُ الْخَلْقِ»^{٢٨}.
 ومن نصائح الرسول ﷺ لأبي ذر الغفاري^{٢٩}: «عَلَيْكَ بِطَوْلِ الصَّمْتِ فَإِنَّهُ مَطْرَدَةٌ
 لِلشَّيْطَانِ، وَعَوْنٌ لَكَ عَلَى أَمْرِ دِينِكَ»^{٣٠}.
 وُثِقَ عَنْ أَبِي الدَّرْدَاءِ^{٣١} أَنَّهُ قَالَ: أُنْصِفْ أذْنِيكَ مِنْ فَيْكِ، فَإِنَّمَا جُعِلَ لَكَ أُذُنَانِ
 اثْنَتَانِ وَفَمٌ وَاحِدٌ، فَاسْمِعْ أَكْثَرَ مِمَّا تَقُولُ^{٣٢}.

وَيُؤَيِّنُ الْإِمَامُ أَبُو حَامِدٍ الْغَزَالِيُّ^{٣٣} فِي إِحْيَاءِ عُلُومِ الدِّينِ أَنَّ هَذَا الْفَضْلَ الْعَظِيمَ
 لِلصَّمْتِ إِنَّمَا يَرْجِعُ سَبَبُهُ إِلَى كَثْرَةِ آفَاتِ اللِّسَانِ مِنَ الْخَطَأِ، وَالْكَذْبِ، وَالْغِيْبَةِ، وَالنَّمِيمَةِ،
 وَالرِّيَاءِ، وَالنَّفَاقِ، وَالْفَحْشِ، وَالْمِرَاءِ، وَتَرْكِيَةِ النَّفْسِ، وَالْخَوْضِ فِي الْبَاطِلِ، وَالْخُصُومَةِ،
 وَالْفُضُولِ، وَالتَّحْرِيفِ، وَالزِّيَادَةِ، وَالنَّقْصَانِ، وَإِيْذَاءِ الْخَلْقِ، وَهَتَكَ الْعُورَاتِ. فَهَذِهِ آفَاتُ
 كَثِيرَةٌ وَلَهَا حَلَاوَةٌ فِي الْقَلْبِ، وَعَلَيْهَا بَوَاعِثٌ مِنَ الطَّبَعِ وَمِنَ الشَّيْطَانِ، وَالْخَائِضُ فِيهَا قَلَمًا

-
- 26 الترمذي: السنن، كتاب صفة القيامة والرقائق والورع، باب رقم ٥٠، حديث رقم ٢٥٠١، ج ٤، ص ٦٦٠.
 27 البيهقي: شعب الإيمان، حديث رقم ٤٩٣٧، ج ٤، ص ٢٤١. الشهاب: المسند، رقم ٣٧١، ج ١، ص ٢٣٦.
 28 ذكره المنذري في الترغيب والترهيب، وقال: «رواه ابن أبي الدنيا في كتاب الصمت مرسلًا». انظر: المنذري:
 الترغيب والترهيب، رقم ٤٠١٠، ج ٣، ص ٢٧٢.
 29 هو الصحابي الجليل جندب بن جنادة، وهو ممن اشتهر بكنيته، تقدّم إسلامه وتأخرت هجرته فلم يشهد بدرًا،
 ومناقبه كثيرة جدًا، مات سنة ٣٢هـ في خلافة عثمان. انظر: ابن حجر: تقريب التهذيب، ص ٦٣٨. الأزدي:
 أسماء من يُعرف بكنيته، ص ٤٢.
 30 ابن حبان: صحيح ابن حبان، كتاب البر والإحسان، باب رقم ٢، ج ٢، ص ٧٩. البيهقي: شعب الإيمان،
 حديث رقم ٤٩٤٢، ج ٤، ص ٢٤٣.
 31 هو الإمام القدوة قاضي دمشق وصاحب رسول الله ﷺ، عويمر بن زيد بن قيس بن عامر بن عدي بن الحارث،
 حكيم هذه الأمة وسيد القراء بدمشق، مات سنة ٣٢هـ. انظر: البخاري: الكنى، ص ٨٦. الذهبي: سير أعلام
 النبلاء، ج ٢، ص (٣٣٥ - ٣٥٣).
 32 ابن عبد ربه الأندلسي: العقد الفريد، ج ٢، ص ٣٠٢.
 33 هو محمد بن محمد بن أحمد الطوسي، الإمام الجليل وحجة الإسلام أبو حامد الغزالي، جامع أشتات العلوم،
 والميرز في المنقول منها والمفهوم. ولد بطوس سنة ٤٥٠هـ وانتقل منها يطلب العلم في مظانه فرحل إلى جرجان
 ونيسابور وبغداد والقدس ودمشق، ثم رجع إلى بلدة طوس وتوفي فيها سنة ٥٠٥هـ. ومن مؤلفاته: «إحياء علوم
 الدين» و «المستصفي في أصول الفقه». انظر: السبكي: طبقات الشافعية الكبرى، ج ٦، ص (١٩١ - ٢٢٤).

يَقْدِرُ أَنْ يَمْسِكَ اللِّسَانَ فَيَطْلُقَهُ بِمَا يَجِبُ وَيَكْفَهُ عَمَّا لَا يَجِبُ، ففِي الْخَوْضِ خَطَرٌ، وَفِي الصَّمْتِ سَلَامَةٌ، فَلِذَلِكَ عَظُمَتْ فَضِيلَتُهُ، هَذَا مَعَ مَا فِيهِ مِنَ الْوَقَارِ وَالْفِرَاقِ لِلْفِكْرِ وَالذِّكْرِ وَالْعِبَادَةِ وَالسَّلَامَةِ مِنْ تَبَعَاتِ الْقَوْلِ فِي الدُّنْيَا، وَمِنْ حِسَابِهِ فِي الْآخِرَةِ. فَقَدْ قَالَ اللَّهُ تَعَالَى: ﴿مَا يَلْفِظُ مِنْ قَوْلٍ إِلَّا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ﴾^{٣٤}، ^{٣٥}.

وعلى الرغم من هذا التوجّه الواضح نحو الحث على الصمت والدعوة إليه والترغيب فيه إلا أن هذا الصمت الذي يوجّه نحوه الشرع، ليس هو الصمت السلبي، الذي يلجأ إليه صاحبه بدافع الانعزال عن الناس والترفع عنهم، أو الصمت الذي تسبح خلاله النفس في بحر من الوسوس والهواجس. بل هو الصمت الذي ينطلق خلاله الذهن يفكر في ملكوت السماوات والأرض. فصمت التأمل والتفكير والاعتبار عبادة، لأن اللسان يمتنع خلاله عن النطق بما يشين، ويسبغ على القلب والنفس نعمة الخشوع لله عز وجل. فلا ينبغي للصمت أن يكون سلبياً، فالصمت لا يعني شروذ الذهن وعدم الفاعلية، بل لابد مع الصمت من حضور الذهن المتمثل في حسن الاستماع. لذا نجد أن القرآن الكريم قد ربط بين الصمت وحسن الاستماع في قوله تعالى: ﴿وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ﴾^{٣٦}. فلا يكفي مجرد الصمت إذا قرئ القرآن، بل لا بد مع ذلك من حسن الاستماع؛ أي السماع للقرآن بتدبر ووعي.

وحسن الاستماع أدب لا بد من مراعاته، ولا يمكن لأحد أن يتقن فن الكلام ما لم يتقن فن الاستماع. وقديماً قال أحد الحكماء لابنه: "يا بني تعلم حسن الاستماع كما تتعلم حسن الحديث"^{٣٧}.

وقد نبّه القرآن الكريم إلى ضرورة حسن الاستماع. قال تعالى: ﴿الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ أُولَئِكَ الَّذِينَ هَدَاهُمُ اللَّهُ وَأُولَئِكَ هُمْ أُولُوا الْأَلْبَابِ﴾^{٣٨}.

34 سورة ق: الآية ١٨.

35 الغزالي: إحياء علوم الدين، ج ٣، ص ١٧٨.

36 سورة الأعراف: الآية ٢٠٤.

37 ابن عبد ربه الأندلسي: تأديب الناشئين بأدب الدنيا والدين، ص ٧٢.

38 سورة الزمر: الآية ١٧.

قال ابن عباس^{٣٩}: هو الرجل يسمع الحسن والقبيح، فيتحدث بالحسن وَيَنْكَفُ عن القبيح فلا يتحدث به^{٤٠}.

فالإصغاء وحُسن الاستماع مهارة لا بد من إتقانها، لما لها من أهمية كبرى في بناء العلاقات الإنسانية بين الأفراد والجماعات، وهي وسيلة مُجدية في إيجاد الفهم المتبادل بين الناس، ومساعدتهم في حلِّ مشكلاتهم، والتخفيف من آلامهم، وما يحسون به من ضيقٍ وحزن.

جاء في كتاب «فن التفاوض» لوليام أوري ما نصُّه:

"إنَّ الإنصات عظيم الفائدة، فهو يفتح لك نافذة لترى ما يدور في عقل الطرف الآخر، كما يجعل الطرف الآخر على استعداد للإنصات إليك. فلو أنَّ الطرف الآخر كان غاضباً أو قلقاً، فلماذا لا تحاول أن تستمع إلى شكواه. لا تقاطعه حتى لو شعرت أنه مخطئ، أو أنه يهينك. ويمكنك أن تُشعره بإصغائك إليه عن طريق تركيز نظرك عليه، أو هزَّ رأسك من آخٍ لآخر، أو ترديد عبارات مثل: «نعم، نعم» أو «أنا أفهم ما تقصده» وعندما ينتهي من حديثه، اسأله بهدوء إن كان لديه شيء آخر يريد أن يضيفه، وشجعه على أن يُفصي إليك بكل ما يضايقه، بأن تقول له مثلاً: «من فضلك استمر في حديثك» أو «ماذا حدث بعد ذلك؟». وبمجرد أن تُنصت لما يريد الطرف الآخر أن يقوله، فغالباً ما سيؤدي ذلك إلى تهدئته، ليصبح أكثر تعقلاً وأكثر استجابة بشأن حل المشكلة، واستصدار القرار المطلوب، فليس من قبيل الصدفة أن أفضل المحاورين غالباً ما يستمعون أكثر مما يتكلمون"^{٤١}.

ولا بدَّ من الإشارة هنا إلى أنَّ براعة الإنصات تكون بالأذن، وطرف العين، وحضور القلب، وإشراقه الوجه، وعدم الانشغال بتحضير الردِّ، وعدم الاستعجال بالردِّ

39 هو الصحابي الجليل عبد الله بن العباس بن عبد المطلب بن هاشم بن عبد مناف القرشي الهاشمي، ابن عم رسول الله ﷺ. ولد وبنو هاشم في الشعب قبل الهجرة بثلاث سنوات، دعا له رسول الله ﷺ أن يعلمه الله التأويل، فكان يُلقب بحبر الأمة وترجمان القرآن لسعة علمه، انظر: ابن حجر: الإصابة، ج ٤، ص ص (١٤١ - ١٥١).

40 القرطبي: الجامع لأحكام القرآن، ج ١٥، ص ٢٤٤.

41 أوري، وليام: فن التفاوض، ص ص (٦٧ - ٦٨).

قبل إتمام الفهم. فإن كثيراً من الناس يخفقون في ترك أثر طيب في نفوس من يقابلونهم لأول مرة، لأنهم لا يُصغون إليهم باهتمام، إنهم يستمعون بنصف أذن، ويحصرن همهم فيما سيقولونه لمستمعهم، فإذا تكلم المستمع لم يُلقوا له بالاً، علماً بأن أكثر الناس يُفضّلون المنصت الجيد على المتكلم الجيد^{٤٢}.

يقول دايل كارنيغي في كتابه القيم «كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس»: «إذا كنت تريد أن ينفص الناس من حولك، ويسخروا منك عندما توليهم ظهرك، فهناك الوصفة: لا تُعطِ أحداً فرصة الحديث.. تكلم بغير انقطاع.. وإذا خَطَرَت لك فكرة بينما غيرك يتحدث فلا تنتظر حتى يُتم حديثه، فهو ليس ذكياً مثلك، فلماذا تضيع وقتك في الاستماع إلى حديثه السخيف؟ اقتحم عليه الحديث، واعترض في منتصف كلامه^{٤٣}».

وبالنظر في سلوك الرسول ﷺ فإننا نجد أنه كان نموذجاً رائعاً في الإصغاء وحسن الاستماع، فكان إذا حدثه أحد يتجه إليه بكليته، رجلاً كان أو امرأة أو صبياً أو خادماً. وبهذا السلوك القويم استطاع أن يجعل لنفسه مكانة عظيمة وجليلة بين أصحابه. بل إنه ﷺ كان يمتاز بأدب الإصغاء والاستماع حتى مع أعدائه، وللتدليل على ذلك نذكر هذه الحادثة:

رُوي أن عتبة بن ربيعة^{٤٤} جلس إلى رسول الله ﷺ فقال له: يا ابن أخي، إنك منا حيث قد علمت من السلطة في العشيرة والمكان من النسب، وإنك قد أتيت قومك بأمرٍ عظيم، فرقت به جماعتهم، وسفّهت به أحلامهم، وعبت به آهنتهم، وكفرت به من مضى من آبائهم، فاسمع مني أعرض عليك أموراً لعلك تقبل بعضها.

فقال الرسول ﷺ: «قل يا أبا الوليد أسمع». فقال له عتبة ما قال، حتى إذا فرغ قال له ﷺ: «أوقد فرغت يا أبا الوليد؟». قال: نعم. قال: «فاسمع مني». قال: أفعل. فأخذ رسول الله ﷺ يتلو عليه من سورة فصلت حتى إذا انتهى إلى الآية موضع السجدة

42 ديماس، محمد: فنون الحوار، ص ٣٥، ص ٣٨.

43 كارنيغي، دايل: كيف تكسب الأصدقاء، ص ٧٩.

44 هو عتبة بن ربيعة بن عبد شمس بن عبد مناف، أحد أشرف قريش وزعمائها، لقي مصرعه يوم بدر. انظر: المقدسي: البدء والتاريخ، ج ٤، ص ١٤٧.

منها سجد، ثم قال لعتبة: «قد سمعتَ يا أبا الوليد فأنتَ وذاك». فقام عتبة إلى أصحابه، فقال بعضهم: نحلف بالله لقد جاءكم أبو الوليد بوجه غير الوجه الذي ذهب به، وطلب عتبة إليهم أن يدعوا الرسول ﷺ وشأنه. فأبوا وقالوا له: سَحَرَكَ يا أبا الوليد بلسانه^{٤٥}.

وهذه القصة كلها دروس في الذوق والأدب، نكتفي منها بالذي نحن بصدده، فالرسول ﷺ لم يحسن الإنصات ويترك المقاطعة فحسب، بل منحه فرصة أخرى لإضافة أي شيء ربما نسيه، أو غفل عنه: «أَوَقَدَ فرغتَ يا أبا الوليد؟» وهذا خُلق رفيع، وأدب جمّ، يستدعي حُسن إصغاء من الطرف الآخر.

45 ابن هشام: السيرة النبوية، ج ٢، ص ص (١٣٠-١٣١).

الفصل الثاني

صور للاتصال الصامت وعمقها التائيري في الآخرين

نستعرض فيما يلي بعض صور الاتصال الصامت، مع بيان دورها في التأثير على الآخرين، مستنيرين في ذلك بنصوص القرآن الكريم والسنة النبوية.

أولاً: لغة العيون

ليست العيون وسيلة لرؤية الخارج فقط، بل هي أيضاً وسيلة بليغة للتعبير عما في الداخل ونقله للخارج. قال الشاعر:

إنَّ العيونَ لتُبدي في نواظرها ما في القلوبِ مِنَ البغضاءِ والإحْنِ^{٤٦}

وقال آخر:

تُريكَ أعينهم ما في صدورهم إنَّ الصدورَ يُؤدِّي سرَّها النظر^{٤٧}

والمعاني التي يمكن أخذها من العيون كثيرة، فهناك النظرات القلقة المضطربة، وغيرها المستغيثة المهزومة المستسلمة، وأخرى حاقدة نائرة، وأخرى ساخرة، وأخرى مصممة، وأخرى سارحة لا مبالية، وأخرى مستفهمة، وأخرى مُجَبَّة. وقد سمى القرآن الكريم بعض النظرات بأنها خائنة، قال تعالى: ﴿يَعْلَمُ خَائِنَةَ الْأَعْيُنِ وَمَا تُخْفِي الصُّدُورُ﴾^{٤٨}.

46 البيت بغير نسبة في: الوطواط: غرر الخصائص الواضحة، (بيروت: دار صعب)، ص ٤٤.

47 البيت بغير نسبة في: المرجع السابق، نفس الصفحة.

48 سورة غافر: الآية ١٩.

والإنسان يتعامل مع لغة العيون كوسيلة للتعبير عما في نفسه للآخرين، وكوسيلة لفهم ما في نفوس الآخرين^{٤٩}.

وتحدّث القرآن الكريم عن لغة العيون، والمعاني التي تدل عليها النظرات الإنسانية. ومن ذلك قوله تعالى في وصف خوف المنافقين يوم الأحزاب:

﴿فَإِذَا جَاءَ الْخَوْفُ رَأَيْتَهُمْ يَنْظُرُونَ إِلَيْكَ تَدُورُ أَعْيُنُهُمْ كَالَّذِي يُغْشَى عَلَيْهِ مِنَ الْمَوْتِ﴾^{٥٠}.

أي "رأيتهم ينظرون إليك وقد دارت أعينهم في رؤوسهم خرقاً وخوفاً، كدوران عين الذي قرب من الموت وغشيته أسبابه، فإنه إذ ذاك يذهب لبّه، ويشخص بصره، فلا يتحرك طرفه"^{٥١}.

فهذه الآية تُبيّن درجة الخوف التي بلغها هؤلاء، حتى خرس ألسنتهم ونطقت عيونهم، "وهي صورة شاخصة، واضحة الملامح، متحركة الجوارح، وهي في الوقت ذاته مضحكة، تثير السخرية من هذا الصنف الجبان، الذي تنطق أوصاله وجوارحه في لحظة الخوف بالجبن المرتعش الخوار"^{٥٢}.

وتحدّث القرآن الكريم عن المعاني التي رسمتها الدموع المنهمرة من العيون تأثراً بسماعها للقرآن الكريم. قال تعالى:

﴿وَإِذَا سَمِعُوا مَا أُنزِلَ إِلَى الرَّسُولِ تَرَى أَعْيُنُهُمْ تَفِيضُ مِنَ الدَّمْعِ مِمَّا عَرَفُوا مِنَ الْحَقِّ يَقُولُونَ رَبَّنَا آمَنَّا فَاكْتُبْنَا مَعَ الشَّاهِدِينَ﴾^{٥٣}.

"أي وإذا سمع أولئك الذين قالوا إنا نصارى ما أنزل إلى الرسول محمد ﷺ الذي بعثه الله رحمة للعالمين، ترى أعينهم تفيض من الدمع حتى يتدفق من جوانبها لكثرتهم، من

49 القرني، عوض بن محمد: حتى لا تكون كلاً، ص ١٢٦.

50 سورة الأحزاب: الآية ١٩.

51 المراغي، أحمد: تفسير المراغي، ص ٣٥٨.

52 قطب، سيد: في ظلال القرآن، ج ٥، ص ٢٨٤٠.

53 سورة المائدة: الآية ٨٣.

أجل ما عرفوه من الحق الذي بينه لهم القرآن الكريم، ولم يمنعهم ما يمنع غيرهم من عتوِّ واستكبار^{٥٤}.

فهؤلاء نطقت عيونهم وأنبات بما يدور في نفوسهم من مشاعر، قبل أن تنطق ألسنتهم بقولها: ﴿رَبَّنَا آمَنَّا فَاكْتُبْنَا مَعَ الشَّاهِدِينَ﴾.

والنظر إلى عين الشخص ينبيء بما في نفسه من حبٍ وكره، ومن حزنٍ وفرح. قال الشاعر:

العَيْنُ تُبَدِي الَّذِي فِي قَلْبِ صَاحِبِهَا	مِنَ الشَّنَاءَةِ أَوْ وَدًّا إِذَا كَانَا
إِنَّ الْعَدُوَّ لَهُ عَيْنٌ يُقَلِّبُهَا	لَا يَسْتَطِيعُ لَمَّا فِي الْقَلْبِ كَتْمَانَا
وَعَيْنُ ذِي الْوَدِّ مَا تَنْفَكُ مُقَلَّتْهَا	تُبَدِي لَهُ مَجْرَأً بَشَاءً وَإِنْسَانًا
فَالْعَيْنُ تَنْطِقُ وَالْأَفْوَاهُ صَامِتَةٌ	حَتَّى تُرِي مِنْ ضَمِيرِ الْقَلْبِ تَبْيَانًا ^{٥٥}

وقال الآخر:

أَشَارَتْ بِطَرْفِ الْعَيْنِ حَيْفَةَ أَهْلِهَا	إِشَارَةَ مَحْزُونٍ وَلَمْ تَتَكَلَّمِ
فَأَيَقَنْتُ أَنَّ الطَّرْفَ قَدْ قَالَ مَرْحَبًا	وَأَهْلًا وَسَهْلًا بِالْحَيِّبِ الْمُتَمِّمِ ^{٥٦}

ويُلاحظ هنا أن الشاعر "نفى الكلام اللفظي لا مطلق الكلام، ولو أراد بقوله: «ولم تتكلم» نفي غير الكلام اللفظي، لانتقض بقوله: «فأيقنت أن الطرف قد قال مرحباً»، لأنه أثبت للطرف قولاً بعد أن نفى الكلام. والمراد نفي الكلام اللفظي وإثبات الكلام اللغوي^{٥٧}.

54 المراغي: تفسير المراغي، ج ٣، ص ٦.

55 الأبيات لعبد الله بن معاوية. انظر: البلاذري: أنساب الأشراف، ج ٢، ص ٥١٣.

56 البيتان بغير نسبة في: ابن هشام: شرح شذور الذهب، ص ٢٦.

57 المرجع السابق، ص ص (٣٧ - ٣٨).

وقال الألويسي^{٥٨}: «وكثيراً ما يعرف الإنسان مُحبه ومبغضه من خلال النظر،
ويكاد النظر ينطق بما في القلب»^{٥٩}.

نستنتج مما سبق أنّ للعيون دوراً مهماً في الاتصال بالآخرين، فهي "الجزء الوحيد
من الجهاز العصبي المركزي الذي يرتبط بالشخص الآخر بشكل مباشر"^{٦٠}.
ولنظرات العيون إلى الآخرين في أثناء التعامل معهم علاقة مباشرة بالأثر المتروك في
نفوسهم، فربما يوصف شخصٌ بالأدب في كلامه مع أنّ كلامه كان عادياً، وربما يوصف
آخر بسوء الأدب في كلامه مع أنّ كلامه هو الآخر كان عادياً. وما ذلك إلا لوجود
كلام آخر غير الذي تلفّظ به هذا وذاك، هذا الكلام وإن لم ينطق به اللسان، إلا أن
العيون قد نطقت به.

ومن هنا فإنّ لنظرات العيون في أثناء التعامل مع الآخرين أدباً لا بد من مراعاته.
هذا الأدب يمكن تلخيصه في النقاط التالية^{٦١}:

١. عدم النظر بعيداً عن المخاطب، لأن ذلك يشعره باللامبالاة، أو عدم الاهتمام
بالموضوع المتحدّث فيه.
٢. عدم التحديق بشكلٍ مخرج في المخاطب. وإذا كانوا مجموعة فمن الأدب تعميم
النظر عليهم وعدم تركيزه على أحدهم أو مجموعة منهم^{٦٢}.
٣. تجنّب كثرة الرّمش أثناء الكلام لأن هذا يُشعر بالقلق والاضطراب.
٤. الابتعاد عن النظرات الساخرة، لأن هذا ينسف جسور الثقة مع الآخرين، ولا
يشجع على استمرار التواصل معهم.

58 هو أبو الثناء شهاب الدين محمود بن عبد الله الحسيني، فقيه ومفسر ومحدث. ولد في بغداد وتلقى العلوم على
شيوخ عصره وتولى منصب الإفتاء، توفي في بغداد سنة ١٢٧٠هـ. له عدة كتب قيمة أبرزها تفسيره الكبير «روح
المعاني». انظر: الموسوعة العربية العالمية، ج ٢، ص ٦١٠.

59 الألويسي: روح المعاني، ج ٢٦، ص ٧٨.

60 ذكر، برت: فن الاتصال، ص ٤٨.

61 القرني، عوض: حتى لا تكون كلاً، ص ١٢٧.

62 عن حبيب بن أبي ثابت قال: «كانوا يجوبون إذا حدّث الرجل أن لا يُقبل على الرجل الواحد ولكن ليعمّمهم».
البخاري: الأدب المفرد، رقم ١٣٠٣، ص ٤٤٢.

٥. النظر بارتياح وعدم تشنج، لأن ذلك يُشعر الطرف الآخر بالاطمئنان والثقة بصحة الأفكار وسلامة الموقف.

ثانياً: تعبيرات الوجه

كما يستطيع الإنسان أن يُعبر بعينه عما يريد، ويستطيع أن يستكشف ما في نفوس الآخرين من خلال التأمل في نظرات عيونهم، فإنه يستطيع أيضاً أن يفعل ذلك من خلال تأملٍ قسمات الوجه.

والوجه في مجموعه يُكوّن نظاماً متكاملًا، فالجبهة والعينان والأنف والأذنان والشفتان والذقن والفم، توجد فيما بينها علاقة متبادلة، بحيث تؤدي جميعاً أعمالاً وظيفية، لا يمكن لأيٍّ منها أن يؤديها وحده أبداً. بالإضافة إلى ما يُسهم به كل منها في تكوين المظهر الكلي للوجه، والذي تؤدي تعابيره دوراً مهماً بوصفها مصدراً للبيانات المتعلقة بالحالات الانفعالية للإنسان، كحالات الفرح والخوف والدهشة والحزن والغضب والاشمئزاز والازدراء^{٦٣}.

وغالباً ما تكون المشاعر الإنسانية مقروءة في صفحة الوجه. ويُروى في ذلك عن عثمان بن عفان رضي الله عنه أنه قال: ما أسرُّ أحدٌ سريرة إلا أظهرها الله على صفحات وجهه وفتات لسانه^{٦٤}.

ويعتقد الباحثون أن دور الوجه بالنسبة للعاطفة أمر مشترك لدى كل أفراد الجنس البشري . وفي ذلك يقول بول إيكمان Paul Ekman: "إن ما هو عام أو مشترك بين أفراد الجنس البشري من تعبيرات الوجه، هي الأوضاع المعينة التي تتخذها عضلات الوجه عندما يعبر الشخص عن انفعالٍ معين"^{٦٥}.

63 Cf. Paul Ekman, Wallace Friesen and P. Ellsworth, **Emotion in the Human Face**, New York: Pergamon Press, 1972, p50

64 ابن كثير: تفسير القرآن العظيم، ج ٤، ص ١٨١.

65 المرجع السابق، ص ١٦.

وتحدّث القرآن الكريم في كثيرٍ من الآيات عن المعاني النفسية التي يمكن قراءتها في ملامح الوجه. فقال تعالى في بيان هيئة وجه الذي يستقبل مولودة أنثى وهو لا يريد ذلك:

﴿وَإِذَا بُشِّرَ أَحَدُهُم بِالْأُنثَىٰ ظَلَّ وَجْهُهُ مُسْوَدًّا وَهُوَ كَظِيمٌ﴾^{٦٦}.

وإذا استمع شخصٌ إلى كلامٍ وهو منكراً له، يظهر ذلك في وجهه كما يخبرنا القرآن الكريم. قال تعالى:

﴿وَإِذَا تُلِيَتْ عَلَيْهِمْ آيَاتُنَا بَيِّنَاتٍ تَعْرِفُ فِي وُجُوهِ الَّذِينَ كَفَرُوا الْمُنْكَرَ﴾^{٦٧}.

أي أن هؤلاء المشركين، لما سمعوا ما في القرآن من حجج وبيّنات "بدت على وجوههم أمارات الإنكار، بالتجهم والعبوس والبسور، ونحو ذلك مما يدل على الغيظ والحفيظة الكامنة في نفوسهم مما يسمعون منها"^{٦٨}.

ويصف لنا القرآن الكريم كذلك ما عليه الوجوه من أحوال يوم القيامة، حينما تظهر لأصحابها مصائرهم. قال تعالى:

﴿يَوْمَ تَبْيَضُّ وُجُوهٌ وَتَسْوَدُّ وُجُوهٌ﴾^{٦٩}.

وقال تعالى: ﴿وُجُوهٌ يَوْمَئِذٍ نَّاصِرَةٌ * إِلَىٰ رَبِّهَا نَاظِرَةٌ * وَوُجُوهٌ يَوْمَئِذٍ بَاسِرَةٌ * تَظُنُّ أَنْ يُفْعَلَ بِهَا فَاقِرَةٌ﴾^{٧٠}.

وقال تعالى: ﴿وُجُوهٌ يَوْمَئِذٍ مُّسْفِرَةٌ * ضَاحِكَةٌ مُّسْتَبْشِرَةٌ * وَوُجُوهٌ يَوْمَئِذٍ عَلِيهَا غَبْرَةٌ * تَرَهَقُهَا قَتَرَةٌ﴾^{٧١}.

إلى غير ذلك من الآيات.

فالوجه إذاً يُعبّر كاللسان، وتعدُّ طلاقة الوجه المصاحبة للكلام لوناً من ألوان التحبب إلى الناس، ووسيلةً مؤثرةً من وسائل التقرب إلى الآخرين ومداراتهم. وعادة ما

66 سورة النحل: الآية ٥٨.

67 سورة الحج: الآية ٧٢.

68 المراغي: تفسير المراغي، ج ٦، ص ٢٥٨.

69 سورة آل عمران: الآية ١٠٦.

70 سورة القيامة: الآيات (٢٢-٢٥).

71 سورة عبس: الآيات (٣٨-٤١).

يكون التحمُّم والعبوس سبباً في إقامة الحواجز بين الناس، لذا فمن الضروري للإنسان أن يحاول السيطرة على أفكاره ومشاعره، حتى لا يكون العبوس عادة ملازمة له.

والمطلع على سيرة المصطفى ﷺ وسنته الشريفة، يجد بما لا يدع مجالاً للشك، أنه كان القدوة في حُسن الإخاء وجميل المعاشرة وطلاقة الوجه. فنظراً لأهمية هذا الخلق الرفيع، وما انطوى عليه من الآثار الجليلة في نفوس الناس، وكونه من أبرز أسباب تجمع القلوب، وإشاعة الألفة والمحبة والوداد بين الإخوان، وجدنا النبي ﷺ يبحث على طلاقة الوجه في لقاء المؤمنين بعضهم بعضاً.

فعن أبي ذر الغفاري^{٧٢} رضي الله عنه، قال: قال رسول الله ﷺ: «لا تحقرن من المعروف شيئاً ولو أن تلقى أخاك بوجه طلق»^{٧٣}.

وهذا التوجه النبوي على ما فيه من طلب التواد والتحاب بين المؤمنين، وطلب طلاقة الوجه وتهلله بالابتسام والبشر، باعتباره صورة معبرة عما في القلب من محبة وود، إلا أنه في الوقت نفسه فيه من الإيناس للآخرين، وكسب قلوبهم بما يحقق الألفة بينهم، ويسهل عملية الإصلاح لهم عند ذلك.

وقد كان وجهه ﷺ - وهو خير قدوة لنا - من أكثر الوجوه بشاشةً وطلاقةً، وهذا ما يشهد به جرير^{٧٤} رضي الله عنه حين قال: «ما حَجَبَنِي النبي ﷺ منذ أسلمت ولا رأني إلا تبسَّم في وجهي»^{٧٥}.

والناظر في هديه ﷺ يجد أنه كان شديد الحرص على الصورة الوضّاء للوجه الإنساني. فقال ﷺ: «وإنَّ من المعروف أن تلقى أخاك بوجه طلق»^{٧٦}. وقال: «تبسمك في وجه أخيك لك صدقة»^{٧٧}.

72 هو الصحابي الجليل جندب بن جنادة، وهو ممن اشتهر بكنيته، تقدّم إسلامه وتأخرت هجرته فلم يشهد بدرأ، ومناقبه كثيرة جداً، مات سنة ٣٢هـ في خلافة عثمان. انظر: ابن حجر: تقريب التهذيب، ص ٦٣٨.

73 مسلم: الصحيح، كتاب البر والصلة والآداب، باب رقم ٤٣، حديث رقم ٢٦٢٦، ج ٤، ص ٢٠٢٦.

74 هو الصحابي الجليل جرير بن عبد الله بن جابر البجلي القسري، أسلم في السنة التي توفي فيها الرسول ﷺ، نزل الكوفة ثم تركها وقال: لا أقيم ببلدة يُشتم فيها عثمان. انظر: ابن حجر: تهذيب التهذيب، ج ١، ص ٣٦٨.

75 متفق عليه. انظر: البخاري: الجامع الصحيح، كتاب الأدب، باب رقم ٦٨، حديث رقم ٥٧٣٩، ج ٥، ص ٢٢٦٠. مسلم: الصحيح، كتاب فضائل الصحابة، باب رقم ٢٩، حديث رقم ٢٤٧٥، ج ٤، ص ١٩٢٥.

وحينما غفل ﷺ يوماً عن هذا السلوك وعبس في وجه أحد الصحابة، عاتبه ربُّ العزة قائلاً:

﴿عَبَسَ وَتَوَلَّى * أَنْ جَاءَهُ الْأَعْمَى * وَمَا يُدْرِيكَ لَعَلَّهُ يَزَّكَّى * أَوْ يَذَّكَّرُ فَتَنْفَعَهُ الذِّكْرَى * أَمَا مِنْ اسْتَعْنَى * فَأَنْتَ لَهُ تَصَدَّى * وَمَا عَلَيْكَ أَلَا يَزَّكَّى * وَأَمَا مِنْ جَاءَكَ يَسْعَى * وَهُوَ يَخْشَى * فَأَنْتَ عَنْهُ تَلَهَّى * كَلَّا إِنَّهَا تَذْكِرَةٌ﴾^{٧٨}.

روى ابن جرير الطبري عن ابن عباس، قال: بينما رسول الله ﷺ يناجي عتبة بن ربيعة وأبا جهل بن هشام والعباس بن عبد المطلب، وكان يتصدى لهم كثيراً، ويحرص عليهم أن يؤمنوا، فأقبل إليه رجل أعمى يُقال له: عبد الله ابن أم مكتوم، يمشي ويناجيهم. فجعل عبد الله يمشي وهو يستقرئ النبي ﷺ آية من القرآن، وقال: يا رسول الله، علّمني مما علّمك الله. فأعرض عنه رسول الله ﷺ، وعبس في وجهه، وتولى، وكره كلامه، وأقبل على الآخرين، فلما قضى رسول الله ﷺ نجواه، وأخذ ينقلب إلى أهله، أمسك الله بعض بصره ثم خفق برأسه، ثم أنزل الله: ﴿عبس وتولى﴾ الآيات^{٧٩}.

قال الرازي^{٨٠}: "أجمع المفسرون على أن الذي عبس وتولى هو الرسول عليه الصلاة والسلام، وأجمعوا أن الأعمى هو ابن أم مكتوم"^{٨١}.

هذا العبوس الذي ظهر في وجه المصطفى ﷺ لم يره ابن أم مكتوم، لأنه كان أعمى، ولكن الذي رآه هو الله الذي لا تخفى عليه خافية في الأرض ولا في السماء. وكان رسول الله ﷺ يظن أن تصرفه هذا لمصلحة الدعوة. لأنه كان يأمل في إسلام كبراء قريش، فأراد الله أن يبين له أن الدعوة لا ترتبط بأشخاص، وإنما هي مبادئ سماوية يتحاكم إليها

76 الترمذي: السنن، كتاب البر والصلة، باب رقم ٤٥، حديث رقم ١٩٧٠، ج ٤، ص ٣٤٧.

77 الترمذي: السنن، كتاب البر والصلة، باب رقم ٣٦، حديث رقم ١٩٥٦، ج ٤، ص ٣٣٩.

78 سورة عبس: الآيات (١-١١).

79 الطبري: جامع البيان، ج ٣٠، ص ٥١.

80 هو محمد بن عمر بن الحسين بن الحسن بن علي، الإمام فخر الدين الرازي القرشي البكري. ولد سنة ٥٤٤هـ، وهو فريد عصره، وشهرته تغني عن استقصاء فضائله. وتصانيفه في علم الكلام والمعقولات سائرة، وله «التفسير الكبير» و «المحصول في أصول الفقه». انظر: السيوطي: طبقات المفسرين، ص ١١٥.

81 الرازي: التفسير الكبير، ج ١٦، ص ٢١٦.

الناس، ويزنون أمورهم بميزانها، ويدعون موازين الأرض من نَسَبٍ وَحَسَبٍ ومالٍ وجاه، وغير ذلك من قيم الأرض وموازينها المنبثقة من واقعهم كَلَّةً.

وكان لهذا العتاب أثره في نفس النبي ﷺ . فقد رُوي أن النبي -بعد نزول هذه الآيات- كان يُكرم ابن أم مكتوم، ويقول له إذا رآه: «مرحباً بمن عاتبني فيه ربي»^{٨٢}. واستخلفه على المدينة مرتين^{٨٣}.

ولكنه ﷺ -في الوقت نفسه- كانت تظهر في وجهه علامات الغضب، فيتمعر وجهه ويحمر إذا انتهكت محارم الله وحقوق الناس. ومن ذلك ما رواه عبد الله بن مسعود^{٨٤} قال: قَسَمَ النبي ﷺ يوماً قِسْمَةً، فقال رجلٌ من الأنصار: إنَّ هذه لقسمة ما أُريدَ بها وجه الله. قلت: أما والله لآتينَّ النبي ﷺ، فأتيته وهو في ملاء، فساررته، فغضب حتى احمرَّ وجهه، ثم قال: «رحمة الله على موسى، أوذى بأكثر من هذا فصير»^{٨٥}.

وعن أبي هريرة^{٨٦} رضي الله عنه قال: خرج علينا رسول الله ﷺ ونحن نتنازع في القدر، فغضب حتى احمر وجهه، حتى كأنما فُقي في وجنتيه الرمان، فقال: «أهَذَا أُمْرَتُمْ؟ أم بهذا أُرْسِلْتُ إِلَيْكُمْ؟ إنما هلك من كان قبلكم حين تنازعوا في هذا الأمر. عزمتُ عليكم، عزمتُ عليكم، ألا تتنازعوا فيه»^{٨٧}.

نستنتج من ذلك أن انبساط الوجه وبشاشته هو الأصل، أما العبوس فهو استثناء، ولا يكون إلا في أوقات معينة، ومن أجل توصيل رسالة محددة. أما أن يكون العبوس

82 الديلمي: الفردوس بمأثور الخطاب، ج ٤، ص ١٦٤.

83 أبو داود: السنن، كتاب الخراج والإمارة، باب رقم ٣، حديث رقم ٢٩٣١، ج ٣، ص ١٣١.

84 هو الصحابي الجليل عبد الله بن مسعود الهذلي، حليف بني زهرة، أسلم قديماً، وهاجر المهجرتين، وشهد بدرًا والمشاهد بعدها، ولازم النبي ﷺ وحَدَّث عنه الكثير، توفي بالمدينة سنة ٢هـ. انظر: ابن حجر: الإصابة، ج ٤، ص (٢٣٣-٢٣٥).

85 البخاري: الجامع الصحيح، كتاب الاستئذان، باب رقم ٤٧، حديث رقم ٥٩٣٣، ج ٥، ص ٢٣١٩.

86 هو الصحابي الجليل عبد الرحمن بن صخر الدوسي، الشهير بكنيته التي أطلقها عليه رسول الله، لازم الرسول ﷺ وأكثر من الرواية عنه، توفي سنة ٥٧هـ. انظر: ابن حجر: الإصابة، ج ٧، ص (٤٣٣-٤٤٤).

87 الترمذي: السنن، كتاب القدر، باب رقم ١، حديث رقم ٢١٣٣، ج ٤، ص ٤٤٣. أبو يعلى: المسند، حديث رقم ٦٠٤٥، ج ١٠، ص ٤٣٣.

صفة ملازمة للمسلم بحجة التدين والزهد في الدنيا، فهذا ليس من الإسلام في شيء، ونحن لسنا أكثر فهماً لهذا الدين ممن أنزله الله عليه، والذي قال الله عنه: ﴿وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا الْقَلْبَ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ﴾^{٨٨}.

ثم إنَّ الابتسامة قد تكون في كثير من الحالات مفتاحاً للأبواب الموصدة، فهي رسالة واضحة للطرف الآخر تُشعره بالارتياح والطمأنينة، مما يساعد على إتمام محادثة مشتركة ناجحة. ولعلَّ أصحاب المؤسسات الناجحة كانوا ممن أدركوا هذه الطبيعة النفسية للإنسان، حيث اشترطوا على موظفيهم الذين يتعاملون مع الجمهور، أن يتسموا، و ذلك من أجل كسب الزبائن والحصول على رضا العملاء .

والمثل الصيني يقول: "إنَّ الذي لا يُحسن الابتسامة، لا ينبغي له أن يفتح متجرًا"^{٨٩}. وإذا كانت الابتسامة تصنع النجاح، فإنَّ التجهُّم يصنع الفشل، وهذا ما تدل عليه القصة التالية:

طَلَبَ عمالٌ أحد المحلات التجارية الكبيرة في باريس رفع أجورهم، فرفض ذلك صاحب العمل وأصرَّ، فما كان من عماله إلا أن اتفقوا على أن لا يتسموا للزبائن كردُّ على صاحب المحل، فأدَّى ذلك إلى انخفاض دخل المحل في الأسبوع الأول حوالي (٦٠%) عن متوسط دخله في الأسابيع السابقة^{٩٠}.

وأهمية الابتسامة أكبر من ذلك، فقد توصلت دراسة قام بها عدد من علماء النفس والاجتماع إلى أنَّ الابتسامة سبب من أسباب النجاح والسعادة، حيث تبين أنَّ الشخص دائم الابتسام هو أكثر الأشخاص جاذبية وقدرة على إقناع الناس، فضلاً عن أنَّه أكثرهم ثقة بالنفس^{٩١}.

ثالثاً: الإشارات وحركات الجسم

88 سورة آل عمران ن: الآية ١٥٩ .

89 كارنيغي، دايل: كيف تكسب الأصدقاء، ص ٣٠ .

90 اليوسف، عبد الله: الشخصية الناجحة، ص ١٥٨ .

91 عبد الصمد، محمد: ثبت علمياً، ج ٢، ص ٢١٧ .

ربما تُعدّ الإشارات أول وسيلة من الوسائل التي طوّرها الإنسان في اتصاله بالآخرين. وتنطوي كل ثقافة من الثقافات المختلفة على نسقٍ من الإشارات ذات معانٍ ودلالات معينة. وهذه الإشارات إما أن تصاحب لغة الكلام، وإما أن تكون قادرة على أداء الرسالة بمفردها.

وبصورة عامة فإنه يندر أن يكون الشخص المتحدث جامداً غير متحرك، بل غالباً ما يصحب كلامه حركات للرأس واليدين والقدمين والعينين، والتي تقوم بدورٍ مهم في الاتصال البشري. لأن هذه الحركات إنما تُعبر تعبيراً بليغاً عن المشاعر والانفعالات والعواطف وردود الفعل، سواء كانت حركات مقصودة أو غير مقصودة^{٩٢}.

ويحدثنا القرآن الكريم عن مريم حين أتت قومها تحمل عيسى عليه السلام، فما كان منهم لما رأوه إلا أن اهتموها بالفاحشة ﴿قَالُوا يَا مَرْيَمُ لَقَدْ جِئْتِ شَيْئًا فَرِيًّا * يَا أُخْتَ هَارُونَ مَا كَانَ أَبُوكِ امْرَأً سَوْءٍ وَمَا كَانَتْ أُمُّكَ بَعْثًا فَأَشَارَتْ إِلَيْهِ قَالُوا كَيْفَ تُكَلِّمُ مَنْ كَانَ فِي الْمَهْدِ صَبِيًّا﴾^{٩٣}.

فكان لا بدّ من بيّنة، إذ كيف يمكن لمريم أن تدافع عن نفسها في ظل هذه الظروف؟ فأشارت إلى طفلها الرضيع لينطق ببراءتها؛ أي أنها أجابت على اتهامهم بالإشارة، فهي لم تطلب منهم بلفظٍ منطوق أن يكلموا الرضيع، ولكنهم فهموا ذلك من إشارتها، كما هو واضح من ردّهم ﴿فَأَشَارَتْ إِلَيْهِ قَالُوا كَيْفَ تُكَلِّمُ مَنْ كَانَ فِي الْمَهْدِ صَبِيًّا﴾. فالإشارة هنا قامت مقام الكلام وأدّت نفس غرضه.

وقال تعالى مخاطباً زكريا عليه السلام: ﴿قَالَ آيَتُكَ إِلَّا تُكَلِّمَ النَّاسَ ثَلَاثَةَ أَيَّامٍ إِلَّا رَمْزًا وَاذْكُرْ رَبَّكَ كَثِيرًا وَسَبِّحْ بِالْعَشِيِّ وَالْإِبْكَارِ﴾^{٩٤}. ومعنى قوله: "إلا رمزاً" أي: إلا إشارة بيدٍ أو رأسٍ أو عينٍ أو حاجبٍ^{٩٥}. قال النسفي^{٩٦}: "واستثنى الرمز وهو ليس من جنس الكلام، لأنه لما أدى مؤدَى الكلام وفهم منه ما يفهم منه سُمّي كلاماً"^{٩٧}.

92 جابر، سامية: الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث، ص ص (٦٣ - ٦٤).

93 سورة مريم: الآيتان (٢٧ - ٢٩).

94 سورة آل عمران: الآية ٤١.

95 النسفي: تفسير النسفي، ج ١، ص ١٥٣. أبو السعود: إرشاد العقل السليم، ج ٢، ص ٣٤.

ويبين لنا القرآن الكريم أن في حركات الجسم ما يدل على سلوك معين من قبل صاحبه. فالمشي بصورة عامة - من حيث حركة الأرجل - واحدٌ عند بني الإنسان، ولكن في جزئياته التفصيلية ما يدل على سلوك معين لصاحبه:

- فقد يكون ذا دلالة على الكبر: ﴿وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّكَ لَنْ تَخْرِقَ الْأَرْضَ وَلَنْ تَبْلُغَ الْجِبَالَ طُولًا﴾^{٩٨}.

- وقد يكون ذا دلالة على الحياء: ﴿فَجَاءَتْهُ إِحْدَاهُمَا تَمْشِي عَلَى اسْتِحْيَاءٍ﴾^{٩٩}.

- وقد يكون ذا دلالة على السكينة والوقار: ﴿وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا﴾^{١٠٠}.

هذه المعاني وجدناها في حركة واحدة، وفي كل حركة من حركات الجسم معاني كثيرة لها دورٌ مهم في عملية الاتصال البشري، ولها دلالتها المعينة.

وفي سورة نوح يبين القرآن الكريم كيف كان ردّ قوم نوح عليه السلام على دعوته. قال تعالى على لسان نوح:

﴿وَإِنِّي كُلَّمَا دَعَوْتُهُمْ لِتَغْفِرَ لَهُمْ جَعَلُوا أَصَابِعَهُمْ فِي آذَانِهِمْ وَاسْتَغْشَوْا ثِيَابَهُمْ وَأَصْرُوا وَاسْتَكْبَرُوا اسْتِكْبَارًا﴾^{١٠١}.

فقد عبر قوم نوح عن موقفهم الراض لهذه الدعوة، بحركات وإشارات تدلّ دلالة واضحة، ليس فقط على مجرد عدم قبول الدعوة، بل وحتى على عدم الاستعداد لسماعها من نوح عليه السلام.

96 هو أبو البركات حافظ الدين عبد الله بن أحمد بن محمود النسفي، كان إماماً في جميع العلوم، ومصنفاته في الفقه والأصول أكثر من أن تُحصى، وصنّف المدارك في التفسير. توفي في بغداد سنة ٧١٦هـ. انظر: الأدنه وي: طبقات المفسرين، ص ٢٦٣.

97 النسفي: تفسير النسفي، ج ١، ص ١٥٣.

98 سورة الإسراء: الآية ٣٧.

99 سورة القصص: الآية ٢٥.

100 سورة الفرقان: الآية ٦٣.

101 سورة نوح: الآية ٧.

ويمكن أن تكون الحركات والإشارات علامة مساعدة على توضيح المعنى المراد. ونجد هذا الأسلوب واضحاً في الحديث النبوي الشريف.

فرسول الله ﷺ حين أراد أن يبين مدى قرب كافل اليتيم منه قال: «أنا وكافل

اليتيم في الجنة كهاتين، وأشار بإصبعيه السبابة والوسطى»^{١٠٢}.
وروى مسلم عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ: «التقوى هاهنا، ويشير إلى صدره ثلاث مرات»^{١٠٣}.

وللإشارات والحركات دورٌ كبيرٌ في عملية الاتصال، فهي بمثابة رسائل ذات دلالات معينة، لذا فلا بدّ من الانتباه لها، فهناك إشارات وحركات تعطي انطباعات سلبية عن الشخص المتكلم، وتقلل من هيئته في عيون مستمعيه، وتقلل من شأن الكلام الذي يتكلم به أيّاً كانت قيمته ومرتبته. ومن ذلك كثرة حركات اليدين والرجلين أثناء الكلام بصورة ملفتة للنظر، فإن ذلك مؤثر على الخفة والتهريج. أو في المقابل الجمود بدون أية حركة أو إشارة أو حتى تغييرٍ في ملامح الوجه والعينين^{١٠٤}.

رابعاً: المظهر واللباس

لللباس الإنسان ومظهره الخارجي دورٌ أساسي في إعطاء الانطباع الأول عن صاحبه، فالإنسان أول ما ينظر ينظر إلى مظهر وشكل من يتعامل معه، فيترك ذلك انطباعاً في نفس الناظر وأثراً على طبيعة تعامل الناس بعضهم مع بعض.

102 البخاري: الأدب المفرد، حديث رقم ١٣٣ و ١٣٥، ص ٦٠. الشهاب: المسند، حديث رقم ٣٣١، ج ١، ص ٢١٧. وقال عنه فضل الله الجيلاي: صحيح. انظر: الجيلاي، فضل الله: فضل الله الصمد في توضيح الأدب المفرد، ج ١، ص ٣٤٤.

103 مسلم: الصحيح، كتاب البر والصلة والآداب، باب رقم ١٠، حديث رقم ٢٥٦٤، ج ٤، ص ١٩٨٦.

104 انظر: الطويل، علي: الشخصية المغناطيسية، ص ١٧٤. البوسعيدي، عبد الله: فنون الذوقيات والإتيكيت الإسلامي، ص ٣٠.

فالملابس تُؤدي دوراً مهماً في عملية الاتصال، فهي تعبر عن الانفعالات والمشاعر فضلاً عن أنها تؤثر في سلوك من يرتديها وسلوك الآخرين نحوه، ومن ثم فهي تُعدُّ ذات قيمة اتصالية كبيرة^{١٠٥}.

ولعلَّ قارون^{١٠٦} كان ممن أدركوا ما للملابس والجواهر والمظاهر البراقة من أثرٍ في الآخرين، وعلى هذا الأساس نفهم تصرفه الذي أخبرنا عنه القرآن الكريم: ﴿فَخَرَجَ عَلَى قَوْمِهِ فِي زِينَتِهِ﴾^{١٠٧}. وبالفعل كان لهذا المظهر الخادع أثر في النفوس الضعيفة، فـ ﴿قَالَ الَّذِينَ يُرِيدُونَ الْحَيَاةَ الدُّنْيَا يَا لَيْتَ لَنَا مِثْلَ مَا أُوتِيَ قَارُونُ إِنَّهُ لَذُو حَظٍّ عَظِيمٍ﴾^{١٠٨}. فإذا كان للباس والمظهر الخارجي هذا الأثر في نفوس الآخرين، فعلينا استغلال مظاهرنا الخارجية للتوجيه نحو الخير والتأثير الإيجابي، لا كما فعل قارون.

فلباس الإنسان ومظهره الخارجي لهما صلة وثيقة بعملية الاتصال والتأثير. "والتعامل مع الناس عملية شاملة متعددة الجوانب، فيها عقل يفكر، ولسان ينطق، وجوارح تتحرك، ومظهرٌ يُشاهد. ولا بدّ للإنسان أن ينتبه إلى هذه الجوانب كلها، وإنَّ أيَّ خللٍ في أحدها ربما يكون له تأثير سلبي سيبدو عاجلاً أم آجلاً"^{١٠٩}.

ويكون المظهر الحسن في نظافة البدن، وحسن الهندام، و طيب الرائحة. ولقد طالب الإسلام المسلمين بذلك كله، قال تعالى:

﴿يَا بَنِي آدَمَ خُذُوا زِينَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ * قُلْ مَنْ حَرَّمَ زِينَةَ اللَّهِ الَّتِي أَخْرَجَ لِعِبَادِهِ وَالطَّيِّبَاتِ مِنَ الرِّزْقِ قُلْ

105 انظر: جابر، سامية: الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث، ص ٦٤. الحمادي، علي: لا تكن شبيحاً، ص ٦١.

106 هو الطاغية قارون بن يصهر بن قاهث، الذي أخبرنا القرآن بأنه كان من قوم موسى، وقيل بأنه كان ابن عمه. آتاه الله مالاً كثيراً فطغى وتجبر على الناس. انظر: الطبري: تاريخ الأمم والملوك، ج ١، ص ص (٢٦٢ - ٢٦٦).

107 سورة القصص: الآية ٧٩.

108 سورة القصص: الآية ٧٩.

109 الحمادي، علي: لا تكن شبيحاً، ص ٦١.

هِيَ لِلَّذِينَ آمَنُوا فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا خَالِصَةً يَوْمَ الْقِيَامَةِ كَذَلِكَ نُفَصِّلُ الْآيَاتِ لِقَوْمٍ يَعْلَمُونَ ﴿١١٠﴾.

وروى الإمام مالك^{١١١} عن عطاء بن يسار^{١١٢} قال: كان رسول الله ﷺ في المسجد فدخل رجلٌ نائر الرأس واللحية، فأشار إليه رسول الله ﷺ بيده أن أخرج، كأنه يعني إصلاح شعر رأسه ولحيته، ففعل الرجل ثم رجع، فقال رسول الله ﷺ: «أليس هذا خيراً مِنْ أَنْ يَأْتِيَ أَحَدُكُمْ نَائِرَ الرَّأْسِ كَأَنَّهُ شَيْطَانٌ؟»^{١١٣}.

ويروي الإمام الترمذي^{١١٤} أن رسول الله ﷺ قال: «إِنَّ اللَّهَ طَيِّبٌ يُحِبُّ الطَّيِّبَ، نَظِيفٌ يُحِبُّ النِّظَافَةَ، كَرِيمٌ يُحِبُّ الْكِرَامَ، جَوَادٌ يُحِبُّ الْجُودَ، فَنَظِّفُوا أَفْنِيتَكُمْ وَلَا تَشَبَّهُوا بِالْيَهُودِ»^{١١٥}.

ولا بدّ من الإشارة هنا إلى أنه من الضروري أن يكون جمال الظاهر موازياً لجمال الباطن، فإنّ أدب الظاهر عنوان أدب الباطن، حتى لا يؤدي ذلك بنا إلى الطغيان كما فعل قارون. وعندما يكون الباطن والظاهر في لوحة واحدة، متناسقة الألوان، متّحدة الغايات، فإن هذه اللوحة ستكون في منتهى الروعة والجمال.

ولا بدّ من الإشارة في نهاية الحديث عن النماذج القرآنية للاتصال الصامت، إلى أنّ قوّة الاتصال الصامت تتناسب طردياً مع عدد العناصر التأثيرية المجتمعة في عملية الاتصال، فإذا اجتمعت لغة العيون، مع تعبيرات الوجه، مع حركات الجسم، مع المظهر

110 سورة الأعراف: الآيتان (٣١، ٣٢).

111 هو الإمام مالك بن أنس صاحب كتاب «الموطأ» في الحديث الشريف، عالم المدينة وإمامها وأحد المجتهدين الأربعة. مات وله تسعون سنة وقبره بالمدينة على شط بقية الغرق، وكانت وفاته في أيام الرشيد. أخذ عنه العلم الكثير من العلماء منهم الإمام الشافعي. انظر: القنوجي: أجمد العلوم، ج ٣، ص ١٢٢.

112 هو عطاء بن يسار المدني الفقيه، مولى ميمونة، ثقة إمام. كان يقضى بالمدينة، روى عن كبار الصحابة، مات سنة ١٠٣هـ وهو ابن أربع وثمانين سنة. انظر: ابن العماد الحنبلي: شذرات الذهب، ج ١، ص ١٢٥.

113 مالك بن أنس: الموطأ، حديث رقم ١٧٠٢، ج ٢، ص ٩٤٩.

114 هو الإمام أبو عيسى محمد بن عيسى بن سورة السلمي الترمذي، الحافظ، مصنف الجامع الصحيح، سمع قتيبة وأبا مصعب وطبقتهما، توفي سنة ٢٧٩هـ. انظر: الذهبي: العبر في خبر من غير، ج ٢، ص ٦٨.

115 الترمذي: السنن، كتاب الأدب، باب رقم ٤٢، حديث رقم ٢٧٩٩، ج ٥، ص ١١١.

العام للإنسان، فإنَّ عملية التأثير تكون أشدَّ وأبلغ. والأقوى من كلِّ ذلك أن يقترن الاتصال اللفظي والاتصال الصامت في عملية اتصالية واحدة، عندها يكون الاتصال متكاملًا، وتكون المعاني التي ينقلها أكثر وضوحاً وأشدَّ تأثيراً.

وعند إمعان النظر في القرآن الكريم، نرى الكثير من النماذج التي يجتمع فيها أكثر من شكلٍ واحد من أشكال الاتصال. وسأشير هنا إلى نموذجين:

الأول: موقف أخوة يوسف مع أبيهم في الإخبار عن قصة الذئب

قال تعالى: ﴿وَجَاؤُوا آبَاهُمْ عِشَاءً يَبْكُونَ * قَالُوا يَا أَبَانَا إِنَّا ذَهَبْنَا نَسْتَبِقُ وَتَرَكْنَا يُوسُفَ عِنْدَ مَتَاعِنَا فَأَكَلَهُ الذَّئْبُ وَمَا أَنْتَ بِمُؤْمِنٍ لَّنَا وَلَوْ كُنَّا صَادِقِينَ * وَجَاؤُوا عَلَى قَمِيصِهِ بِدَمٍ كَذِبٍ﴾^{١١٦}.

وفي هذا النص القرآني يحاول أخوة يوسف جمع أكبر عدد ممكن من عناصر الاتصال في محاولة لإثبات صحة الرسالة التي يريدون نقلها إلى أبيهم، فعلى الرغم من أنها رسالة كاذبة في أصلها، إلا أنهم حاولوا التمويه من خلال استخدام نوعي الاتصال: الناطق والصامت، وذلك على النحو الآتي:

١. الاتصال الناطق: وذلك من خلال إخبار والدهم بصريح القول أن الذئب قد أكل يوسف بعد أن تركوه عند متاعهم.

٢. الاتصال الصامت: والذي كان من خلال استخدام لغة العيون، حيث كان البكاء بين يدي والدهم - كما نفهم من النص القرآني - هو الرسالة الأولى التي نقلوا الخبر من خلالها. ثم استخدموا لغة الإشارة، وذلك من خلال الدم الذي جاءوا به على القميص، في محاولة للتدليل على صدق دعواهم.

ولا شك أن نقل الخبر بهذه الصورة يجعله أكثر قوة وتأثيراً. فعلى الرغم من أن البكاء لم يكن إلا دموع التماسيح، وأنَّ الدم كان كاذباً - وبغض النظر عن اقتناع سيدنا يعقوب عليه السلام بذلك - إلا أن إخوة يوسف ما جاءوا بهذه القرائن الصامتة إلا لعلمهم بأنها تدعّم موقفهم وتقوي الرسالة التي يريدون نقلها.

116 سورة يوسف: الآيات (١٦ - ١٨).

الثاني: موقف الوليد بن المغيرة في الحكم على القرآن

قال تعالى: ﴿إِنَّهُ فَكَّرَ وَقَدَّرَ * فَقَتَلَ كَيْفَ قَدَّرَ * ثُمَّ قَاتَلَ كَيْفَ قَدَّرَ * ثُمَّ نَظَرَ * ثُمَّ عَبَسَ وَبَسَرَ * ثُمَّ أَدْبَرَ وَاسْتَكْبَرَ * فَفَالَ إِنَّ هَذَا إِلَّا سِحْرٌ يُؤْتَرُ * إِنَّ هَذَا إِلَّا قَوْلُ الْبَشَرِ﴾^{١١٧}.

وفي هذا النص يبين القرآن الكريم الرسائل الناطقة والصامتة التي صدرت عن الوليد بن المغيرة، حينما قال مقولته الجاحدة بحق القرآن الكريم، فعلى الرغم من اعترافه الصريح أمام زعماء قومه، بما للكلام القرآني من حلاوة وطلاوة، وبما له من تميز وعلو على كلام البشر، إلا أنه تحوّل عن هذا الموقف. ويصوّر القرآن الكريم كيف كان هذا التحوّل، ويبين كيف أنّ الوليد استخدم أكثر من شكل اتصالي للتعبير عن موقفه، وذلك على النحو الآتي:

١. الاتصال الصامت: حيث استخدم أولاً لغة العيون، وذلك من خلال نظره في عيون الحاضرين في محاولة لاستخراج آرائهم في انتحال ما يصفون به القرآن، وكأنه يبحث في العيون عن أي مطعن بغرض توجيهه للقرآن. وهذا هو معنى النظر الوارد في النص^{١١٨}. ثم ظهر ما يدور في خلجات نفسه في العلامات التي ظهرت على صفحة وجهه، فقد تحوّل وجهه إلى العبوس الدال على صعوبة التحوّل من قول الحقيقة إلى الكذب والافتراء، فقطّب وجهه لما ضاقت عليه الحيل ولم يجد مطعناً. ثم تحوّل وجهه من العبوس إلى البسور^{١١٩} فكّلح وتغيّر لونه كمداً حين لم يجد ما يُشفي غليله من مطعن في القرآن لا تردّه العقول.

٢. الاتصال الناطق: والذي جاء لاحقاً بعد إفلاسه من خلال التصريح المشؤوم، الذي قال فيه بأن القرآن الكريم سحرٌ يُروى ويُتعلّم من السحرة، وأنه ليس من قول رب العالمين بل هو من قول البشر.

117 سورة المدثر: الآيات (١٨ - ٢٥).

118 انظر معنى قوله تعالى: «ثم نظر» في: ابن عاشور: التحرير والتنوير، ج ٢٩، ص ٢٨٧.

119 انظر معنى «البسور» في: المرجع السابق، نفس الجزء والصفحة.

ولا شك أن اجتماع أشكال الاتصال السابقة في عملية اتصالية واحدة، جعل المعنى المنقول أكثر وضوحاً وأكثر دلالة على الموقف. وهو أوضح بكثير مما لو كان التعبير عنه بمجرد كلام لفظي.

خاتمة:

- بعد هذه الجولة مع الاتصال الصامت وعمقه التأثيري في الآخرين: في ضوء القرآن الكريم والسنة النبوية، فإنه يجدر بنا أن نسجل أهم النتائج التي تم التوصل إليها:
١. يُعدُّ الاتصال من الأمور الأساسية في حياة الأفراد والمجتمعات، فلا يستطيع أحدٌ أن يعيش بمعزلٍ عن الآخرين دون أن يتصل بهم، فالإنسان مدني بطبعه، يميل إلى تكوين العلاقات وبناء الروابط مع بني جنسه.
 ٢. على الرغم من كون الصمت توفيقاً عن الكلام، إلا أنه ليس توفيقاً عن الاتصال، ففي الصمت الكثير من المعاني التي يمكن أن تُعدَّ أساساً في عملية التواصل والتفاهم بين الناس. فمن خلال الصمت يمكن التعبير عن الحب والكره والبغض والرغبة والدهشة والموافقة، وغيرها من الوجدانيات الإنسانية.
 ٣. وجَّه الإسلام نحو الصمت، ووردت الكثير من النصوص التي تبين فضله، إلا أن الصمت الذي يوجَّه نحوه الشرع، ليس هو الصمت السليبي، الذي يلجأ إليه صاحبه بدافع الانعزال عن الناس، أو الذي تسبح خلاله النفسُ في بحر من الوسواس. بل هو صمت الفاعلية وحضور الذهن، وصمت التأمل والتفكير والاعتبار.
 ٤. تُعدُّ الإشارات والحركات أول وسيلة من الوسائل التي طوَّرها الإنسان في اتصاله بالآخرين. وهذه الإشارات قد تصاحب الكلام، وقد تكون قادرة على أداء الرسالة بمفردها. وغالباً ما تكون هذه الإشارات مُعبِّرة بصورة بليغة عن المشاعر والانفعالات والعواطف وردود الفعل، سواء كانت مقصودة أو غير مقصودة.
 ٥. للعيون دورٌ مهم في الاتصال بالآخرين، ولنظرات العيون إلى الآخرين في أثناء التعامل معهم علاقة مباشرة بالأثر المتروك في نفوسهم. ومن هنا فإنَّ لهذه النظرات أدباً خاصاً لا بد من مراعاته والحرص عليه.
 ٦. للوجه لغته الخاصة التي تُعبَّر كاللسان، وغالباً ما تكون المشاعر الإنسانية مقروعة في صفحاته. والطرف الآخر يتأثر إيجاباً وسلباً بالمعاني التي يقرؤها في وجه من يتعامل معه.

٧. للمظهر الخارجي للإنسان دورٌ مهمٌ في عملية الاتصال، فهو يعبر عن الانفعالات والمشاعر، ويؤثر في سلوك صاحبه وسلوك الآخرين نحوه، وهو الذي يعطي الانطباع الأول عن صاحبه، مما يؤثر على طبيعة تعامل الآخرين معه.

قائمة المراجع

١. أبو إصبع، صالح: «عمليات الاتصال: من الاتصال الذاتي إلى الاتصال الجماهيري»، مجلة كلية الآداب، جامعة الإمارات، العدد الثالث، ١٤٠٧هـ/١٩٨٧م.
٢. أبو داود، سليمان بن الأشعث أبو داود السجستاني الأزدي: سنن أبي داود، تحقيق: محمد محيي الدين عبد الحميد، (د.م: دار الفكر، د.ط، د.ت).
٣. أبو السعود، محمد بن محمد العمادي: إرشاد العقل السليم إلى مزايا القرآن الكريم، (بيروت: دار إحياء التراث العربي، د.ط، د.ت).
٤. أبو يعلى، أحمد بن علي بن المثني التميمي: مسند أبي يعلى، تحقيق: حسن سليم أسد، (دمشق: دار المأمون للتراث، ط ١، ١٤٠٤هـ/١٩٨٤م).
٥. الأدنه وي، أحمد بن محمد: طبقات المفسرين، تحقيق: سليمان بن صالح الخزي، (المدينة المنورة: مكتبة العلوم والحكم، ط ١، ١٩٩٧م).
٦. الأزدي، أبو الفتح محمد بن الحسين: أسماء من يُعرف بكنيته، تحقيق: أبو عبد الرحمن إقبال، (الهند: الدار السلفية، ط ١، ١٤١٠هـ/١٩٨٩م).
٧. الأقصري، يوسف: كيف تتكلم وتتجاوز بطريقة أفضل، (القاهرة: دار اللطائف، ط ١، ٢٠٠٢م).
٨. الألوسي، أبو الفضل محمود: روح المعاني في تفسير القرآن العظيم والسبع المثاني، (بيروت: دار إحياء التراث العربي، د.ط، د.ت).
٩. أوري، وليام: فن التفاوض، ترجمة: نيفين عزاب، (القاهرة: الدار العربية للنشر والتوزيع، ١٩٩٤م).
١٠. ابن عاشور، محمد الطاهر: التحرير والتنوير، (بيروت: مؤسسة التاريخ، ط ١، ١٤٢٠هـ/٢٠٠٠م).
١١. ابن العماد الحنبلي، عبد الحي بن أحمد: شذرات الذهب في أخبار من ذهب، (بيروت: دار الكتب العلمية، د.ط، د.ت).
١٢. ابن حبان، أبو حاتم محمد بن حبان بن أحمد البستي: صحيح ابن حبان، تحقيق: شعيب الأرنؤوط، (بيروت: مؤسسة الرسالة، ط ٢، ١٤١٤هـ/١٩٩٣م).

١٣. ابن حجر العسقلاني، أبو الفضل أحمد بن علي: **الإصابة في تمييز الصحابة**، تحقيق: علي محمد الجاوي، (بيروت: دار الجيل، ط ١، ١٤١٢هـ/١٩٩٢م).
١٤. _____: **تقريب التهذيب**، تحقيق: محمد عوامة، (سوريا: دار الرشيد، ط ١، ١٤٠٦هـ/١٩٨٦م).
١٥. _____: **تهذيب التهذيب**، (الهند، حيدر آباد الدكن، د.ط، ١٣٢٥هـ).
١٦. ابن عبد ربه الأندلسي، أحمد بن محمد: **تأديب الناشئين بأدب الدنيا والدين**، تحقيق: محمد إبراهيم سليم، (القاهرة: مكتبة القرآن).
١٧. _____: **العقد الفريد**، تحقيق: مفيد محمد قميحة، (بيروت: دار الكتب العلمية، د.ط، د.ت).
١٨. ابن خلدون، عبد الرحمن بن محمد: **مقدمة ابن خلدون**، (بيروت: دار القلم، ط ٥، ١٩٨٤م).
١٩. ابن كثير، أبو الفداء إسماعيل بن عمر: **تفسير القرآن العظيم**، (بيروت: دار الفكر، د.ط، ١٤٠١هـ).
٢٠. ابن هشام، أبو محمد عبد الملك بن هشام بن أيوب الحميري: **السيرة النبوية**، تحقيق: طه عبد الرؤوف سعد، (بيروت: دار الجيل، ط ١، ١٤١١هـ).
٢١. ابن هشام، عبد الله بن يوسف بن عبد الله بن يوسف: **شرح شذور الذهب**، تحقيق: عبد الغني الدقر، (دمشق: الشركة المتحدة للتوزيع، ط ١، ١٩٨٤م).
٢٢. البخاري، أبو عبد الله محمد بن إسماعيل: **الأدب المفرد**، تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي، (بيروت: دار البشائر الإسلامية، ط ٣، ١٤٠٩هـ/١٩٨٩م).
٢٣. _____: **صحيح البخاري**، تحقيق: مصطفى ديب البغا، (بيروت: دار ابن كثير/اليمامة، ط ٣، ١٤٠٧هـ/١٩٨٧م).
٢٤. _____: **الكنى**، تحقيق: السيد هاشم الندوي، (بيروت: دار الفكر).
٢٥. البلاذري، أحمد بن يحيى: **أنساب الأشراف**، تحقيق: محمد حميد الله، (القاهرة: دار المعارف، ط ٣، د.ت).
٢٦. البوسعيدي، عبد الله بن حمود: **فنون الذوقيات والإتيكيت الإسلامي**، (بيروت: دار ابن حزم، ط ١، ١٤٢١هـ/٢٠٠٠م).
٢٧. البيهقي، أحمد بن الحسين: **دلائل النبوة**، تحقيق: عبد المعطي قلعجي، (بيروت: دار الكتب العلمية، ط ١، ١٤٠٥هـ/١٩٨٥م).

٢٨. _____: **شعب الإيمان**، تحقيق: محمد السعيد بسيوني زغلول، (بيروت: دار الكتب العلمية، ط١، ١٤١٠هـ).
٢٩. الترمذي، أبو عيسى محمد بن عيسى: **سنن الترمذي**، تحقيق: أحمد محمد شاكر وآخرون، (بيروت: دار إحياء التراث العربي، د.ط، د.ت).
٣٠. جابر، سامية محمد: **الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث (النظرية والتطبيق)**، (الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، د.ط، د.ت).
٣١. الجيلاني، فضل الله: **فضل الله الصمد في توضيح الأدب المفرد**، تحقيق: أبو البراء يوسف بن أحمد البكري، (عمّان: دار المعالي، ط١، ١٤٢٠هـ/٢٠٠٠م).
٣٢. الحمادي، علي: **لا تكن شبحاً**، (بيروت: دار ابن حزم، ط٣، ١٤٢١هـ/٢٠٠٠م).
٣٣. دكر، برت: **فن الاتصال**، ترجمة: عبد الرحمن الشمراي، (الرياض: دار المعرفة للتنمية البشرية، ط١، ١٤٢١هـ).
٣٤. الدليمي، أبو شجاع شهرويه بن شهردار بن شهرويه: **الفردوس بمأثور الخطاب**، تحقيق: السعيد بن بسيوني زغلول، (بيروت: دار الكتب العلمية، ط١، ١٩٨٦م).
٣٥. ديماس، محمد: **فنون الحوار**، (بيروت: دار ابن حزم، ط١، ١٤٢٠هـ/١٩٩٩م).
٣٦. الذهبي، أبو عبد الله محمد بن أحمد بن عثمان: **سير أعلام النبلاء**، تحقيق: شعيب الأرنؤوط ومحمد العرقسوسي، (بيروت: مؤسسة الرسالة، ط٩، ١٤١٣هـ).
٣٧. _____: **العبر في خبر من غبر**، تحقيق: صلاح الدين المنجد، (الكويت: مطبعة حكومة الكويت، ط٢، ١٩٤٨م).
٣٨. الرازي، فخر الدين محمد بن محمد: **التفسير الكبير**، (بيروت: دار الكتب العلمية، د.ط، د.ت).
٣٩. راغب، نبيل: **شرف الكلمة**، (د.م: مكتبة المحبة، د.ط، د.ت).
٤٠. الزرقاني، محمد عبد العظيم: **مناهل العرفان في علوم القرآن**، (بيروت: دار الفكر، ط١، ١٩٩٦م).
٤١. السبكي، أبو نصر عبد الوهاب بن علي بن عبد الكافي: **طبقات الشافعية الكبرى**، تحقيق: عبد الفتاح الحلو ومحمود الطناحي، (الجيزة: هجر للطباعة والنشر والتوزيع والإعلان، ط٢، ١٩٩٢م).
٤٢. السيوطي، عبد الرحمن بن أبي بكر: **طبقات المفسرين**، تحقيق: علي محمد عمر، (القاهرة: مكتبة وهبة، ط١، ١٣٩٦هـ).
٤٣. شرف، عبد العزيز: **المدخل إلى وسائل الإعلام**، (القاهرة/بيروت: دار الكتاب المصري/دار الكتاب اللبناني، ط٢، ١٤٠٩هـ/١٩٨٩م).

٤٤. الشهاب، أبو عبد الله محمد بن سلامة بن جعفر القضاعي: **مسند الشهاب**، تحقيق: حمدي عبد المجيد السلفي، (بيروت: مؤسسة الرسالة، ط ٢، ١٤٠٧هـ/١٩٨٦م).
٤٥. الطبري، محمد بن جرير: **تاريخ الأمم والملوك**، (بيروت: دار الكتب العلمية، ط ١، ١٤٠٧هـ).
٤٦. _____: **جامع البيان عن تأويل آي القرآن**، (بيروت: دار الفكر، د.ط، د.ت).
٤٧. الطويل، علي غانم: **الشخصية المغناطيسية**، (بيروت: دار ابن حزم، ط ١، ١٤٢١هـ/٢٠٠٠م).
٤٨. عبد الصمد، محمد كامل: **ثبت علمياً**، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ١٩٩٧م).
٤٩. عودة، محمود: **أساليب الاتصال والتغيير الاجتماعي**، (بيروت: دار النهضة العربية، ١٤٠٨هـ/١٩٨٨م).
٥٠. الغزالي، أبو حامد محمد بن محمد: **إحياء علوم الدين**، بذيله كتاب المغني عن الأسفار في الأسفار في تخريج ما في الأحياء من الأخبار لزين الدين العراقي، تحقيق: أبو حفص سيد بن إبراهيم بن عمران، (القاهرة: دار الحديث، ط ١، ١٤١٢هـ/١٩٩٥م).
٥١. قراقزة، محمود عبد القادر علي: **نحو ميادين وفعاليات تربوية معاصرة**، (دبي: دار العودة، ١٩٨٨م).
٥٢. القرطبي أبو عبد الله محمد بن أحمد بن أبي بكر بن فرح: **الجامع لأحكام القرآن**، تحقيق: أحمد عبد العليم البردوني، (القاهرة: دار الشعب، ط ٢، ١٣٧٢هـ).
٥٣. القرني، عوض بن محمد: **حتى لا تكون كلاً**، (جدة: دار الأندلس الخضراء، ط ٥، ١٤١٩هـ/١٩٩٩م).
٥٤. قطب، سيد: **في ظلال القرآن**، (بيروت/القاهرة: دار الشروق، ط ١١، ١٤٠٥هـ/١٩٨٥م).
٥٥. القنوجي، أبو الطيب صديق بن حسن بن علي الحسيني: **أبجد العلوم الوشي المرقوم في بيان أحوال العلوم**، تحقيق: عبد الجبار زكار، (بيروت: دار الكتب العلمية، د.ط، ١٩٧٨م).
٥٦. كارنيغي، دايل: **كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس**، (القاهرة: مكتبة الخانجي، د.ط، د.ت).
٥٧. لاوند، رمضان: **من قضايا الإعلام في القرآن**، (مطابع الهدف).
٥٨. مؤسسة أعمال الموسوعة: **الموسوعة العربية العالمية**، (الرياض: مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع، د.ط، د.ت).
٥٩. مالك، أبو عبد الله مالك بن أنس الأصبحي: **موطأ مالك**، تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي، (مصر: دار إحياء التراث العربي).
٦٠. المراغي، أحمد مصطفى: **تفسير المراغي**، تحقيق: باسل عيون السود، (بيروت: دار الكتب العلمية، ط ١، ١٤١٨هـ/١٩٩٨م).

٦١. مسلم، مسلم بن الحجاج النيسابوري: **صحيح مسلم**، تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي، (بيروت: دار إحياء التراث العربي، د.ط، د.ت).
٦٢. المقدسي، مطهر بن طاهر: **البدء والتاريخ**، (القاهرة: مكتبة الثقافة الدينية، د.ط، د.ت).
٦٣. المنذري: أبو محمد عبد العظيم بن عبد القوي: **الترغيب والترهيب**، تحقيق: إبراهيم شمس الدين، (بيروت: دار الكتب العلمية، ط ١، ١٤١١هـ).
٦٤. ميرل، جون و لوينشتاين، رالف: **الإعلام وسيلة ورسالة**، ترجمة: ساعد خضر الحارثي، (الرياض: دار المريخ، ١٤٠٩هـ / ١٩٨٩م).
٦٥. النسفي، عبد الله بن أحمد: **تفسير النسفي**، (دون معلومات نشر).
٦٦. الوطواط، أبو إسحاق برهان الدين الكتبي: **غور الخصائص الواضحة**، (بيروت: دار صعب، د.ر، د.ت).
٦٧. اليوسف، عبد الله أحمد: **الشخصية الناجحة**، (بيروت: دار البيان العربي، ١٩٩٣م).

68. Mehrabian, **Silent Messages**, Wadsworth, Belmont, Calif, 1972.
69. A.E Scheflen, **body language and the social order**, prentice-Hall, Inc., Engle- wood chffs, N.J., 1969.
70. Cf. Paul Ekman, Wallace Friesen and P. Ellsworth, **Emotion in the Human Face**, New York: Pergamon Press, 19720