



فنون التعامل مع جماعة المسجد والتأثير عليهم

إعداد
شركة الخبرات الذكية
للتعليم والتدريب

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الفهرس

الصفحة	العنوان
١٠	المكانة المرموقة لحسن المعاملة في الشرع
١٢	خصوصية إمام المسجد بضرورة تطبيق فنون التعامل
١٥	منطلقات التعامل مع جماعة المسجد
٢٥	لماذا نتعرف على شخصياتنا وشخصيات الآخرين؟
٢٧	أنماط الشخصية
٢٩	أنواع الشخصيات
٣٥	الكلمة المؤثرة
٣٦	الكلمة (فن، وذوق، وأخلاق)
٣٩	تقنيات التأثير في الكلمة
٤٢	تقنيات لغة الجسد
٤٥	الإمام ومهارات التأثير

دليل البرنامج

اسم البرنامج:



فنون التعامل مع جماعة المسجد والتأثير عليهم.

الهدف العام للبرنامج :



تطوير مهارات أئمة المساجد بفنون التعامل مع أنماط الناس المختلفة في المسجد وتقنيات التأثير عليهم.

الأهداف التفصيلية للبرنامج:



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

- استشعار المزيد من أهمية التفنن في معاملة المصلين، وكسب قلوبهم والتأثير عليهم.
- التعرف على عدد من المنطلقات الراسخة في حسن التعامل، وفنون التأثير.
- عقد المقارنات المؤثرة بين نتائج حسن المعاملة، وضدها.
- تنويع المعاملة مع جماعة المسجد بحسب نمط الشخصية.
- تحقيق المزيد من الإدراك لتقنيات التأثير بالكلمة
- تطوير مهارات التفنن في كسب القلوب، والتأثير في الجماعة.

المستفيدون من البرنامج:



أئمة المساجد.

مدة البرنامج:



يوم تدريبي واحد.

منهج البرنامج

ملحوظات	موضوع الجلسة	الزمن	الجلسة
	أهمية الخلق وحسن التعامل في الشرع	٦٠ د	الأولى
	خصوصية إمام المسجد بالتفنن في معاملة جماعة مسجده		
	منطلقات التعامل مع جماعة المسجد، وسبل التأثير		
	استراحة	٢٠ د	
	أنماط الشخصية، ومراعاة النفسيات	١٤٥ د	الثانية
	الكلمة (فن، وذوق، وأخلاق)		
	تقنيات الحديث المؤثر		
	الإمام ومهارات التأثير		

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 و تختصرها 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. قيّم البرنامج التدريبي في بطاقات التقييم بدقة ليسهل تعديل الحقيبة بما يلزم لتحقيق النفع.

الجلسة الأولى:

أهداف الجلسة الأولى:



في نهاية الجلسة يتوقع من إمام المسجد أن يكون قادراً على:

- 1- استشعار المزيد من أهمية التفنن في معاملة جماعة المسجد، وكسب قلوبهم والتأثير عليهم.
- 2- التعرف على عدد من المنطلقات الراسخة في حسن التعامل، وفنون التأثير.
- 3- عقد المقارنات المؤثرة بين نتائج حسن المعاملة، وضدها.

موضوعات الجلسة

م

1 أهمية الخلق وحسن التعامل في الشرع.

ا

2 خصوصية إمام المسجد بالتفنن في معاملة جماعة مسجده.

ب

3 منطلقات التعامل مع جماعة المسجد، وسبل التأثير.

ج



المكانة المرموقة لحسن المعاملة في الشرع

المتأمل في نصوص الكتاب والسنة المتعلقة بحسن المعاملة، ومكارم الأخلاق، يلحظ بجلاء المكانة المرموقة التي تبوءها حسن الخلق في شرائع الدين، وشعائر الإسلام، حتى يكاد رسول الله ﷺ أن يحصر مهمة بعثته، وغاية دعوته، في هذا الأمر دون غيره، وذلك فيما صح عنه ﷺ، أنه قال: «إنما بعثت لأتمم صالح الأخلاق»، وفي لفظ: «مكارم الأخلاق»، فأبيح بيان لعظم فضل الأخلاق، وعلو مكانتها في الدين، كهذا البيان، وهذا الحديث يشبه في فقهه بحديث: «الحج عرفة»، وحديث: «الدين النصيحة» إذ ليس المقصود حصر الحج في عرفة، ولا حصر الدين كله في النصيحة إنما المقصود أن الوقوف بعرفة أعظم أركان الحج، وأن للنصيحة مرتبة عالية في الدين.

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

١- أنها من أهم مقاصد بعثة النبي محمد ﷺ للناس، كما قال تعالى: ﴿هُوَ الَّذِي بَعَثَ فِي الْأُمِّيِّينَ رَسُولًا مِنْهُمْ يَتْلُو عَلَيْهِمْ آيَاتِهِ وَيُزَكِّيهِمْ﴾ (الجمعة: ٢)، فامتن الله على المؤمنين بأنه أرسل رسوله لتعليمهم القرآن وتزكيتهم، والتزكية بمعنى تطهير القلب من الشرك والأخلاق الرديئة كالغل والحسد وتطهير الأقوال والأفعال من الأخلاق والعادات السيئة، ويؤكد ما سبق في قوله ﷺ: «إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق».

٢- أن الأخلاق جزء وثيق من الإيمان والاعتقاد: ولما سُئل الرسول ق: أي المؤمنين أفضل إيماناً؟ قال ق: «أحسنهم أخلاقاً».

٣- وقد سمي الله الإيمان براً، فقال تعالى: ﴿لَيْسَ الْبِرُّ أَنْ تُولُوا وَجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ﴾ (البقرة: ١٧٧)، والبر اسم جامع لأنواع الخير من الأخلاق والأقوال والأفعال، ولهذا قال النبي ﷺ: «البر حسن الخلق».

٤- ارتباط الأخلاق بمعظم العبادات الشرعية، فيبين الله سبحانه في كثير من العبادات أن من مقاصدها إصلاح وتنمية الأخلاق للفرد والمجتمع، كما تجده جلياً في قوله تعالى: ﴿وَأَقِمِ الصَّلَاةَ إِنَّ الصَّلَاةَ تَنْهَى عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ﴾ (العنكبوت: ٤٥)، وفي قوله: ﴿خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهِ﴾ (التوبة: ١٠٣)، وفي قوله ق: «من لم يدع قول الزور والعمل به فليس لله حاجة في أن يدع طعامه وشرابه»، فمن لم يؤثر صيامه في نفسه وأخلاقه مع الناس لم يحقق هدف الصوم.

٥- الفضائل العظيمة والأجر الكبير الذي أعده الله لحسن الخلق: والأدلة على ذلك كثيرة من الكتاب والسنة ومن ذلك: قوله ق: «ما من شيء يوضع في الميزان أثقل من حسن الخلق، وإن صاحب حسن الخلق ليبليغ به درجة صاحب الصوم والصلاة». ثم أن حسن الخلق أقرب الناس منزلة من رسول الله ﷺ يوم القيامة، وكفاه بذلك شرفاً فضلاً؛ كما قال ﷺ: «إن من أحبكم إلي وأقربكم مني مجلساً يوم القيامة أحسنكم أخلاقاً»، وهذا يعني أن منزلته في أعلى الجنة بضمنان الرسول ﷺ وتأكيده: كما في قوله عليه الصلاة والسلام: «أنا زعيم ببيت في ربض الجنة لمن ترك المراء وإن كان محققاً، وبيت في وسط الجنة لمن ترك الكذب وإن كان مازحاً، وبيت في أعلى الجنة لمن حسن خلقه»، ومعنى زعيم أي ضامن.

٦- أن قدوة هذه الأمة عليه الصلاة والسلام كان المثل الأعلى والنموذج الأسمى للخلق الكريم، وحسبك في ذلك ثناء ربه عليه في قوله سبحانه: ﴿وَإِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ﴾ (القلم: ٤) فكان عليه الصلاة والسلام أحسن الناس خلقاً، وقد وصفت أم المؤمنين عائشة رضي الله عنها خلقه بوصف جامع، فقالت فيما رواه مسلم وغيره: «كان خلقه القرآن».

٧- ثم تأمل هذا القدر الكبير الشريف من الأدعية النبوية في طلب محاسن الأخلاق، فهذا نبي الله ﷺ يدعو ربه أن يحسن خلقه -وهو ذو الأخلاق الحسنة- وأن يهديه لأحسنها، «اللهم اهدني لأحسن الأخلاق؛ فإنه لا يهدي لأحسنها إلا أنت، واصرف عني سيئها؛ فإنه لا يصرف عني سيئها إلا أنت». والأمثلة على ذلك في صحيح السنة كثيرة جداً.

من خلال العرض السابق تبين أن التحلي و التجميل بالخلق الحسن، مطلوب من كل مسلم سواء كان متصديراً لنفع الناس أو كان من آحاد المسلمين، فما بالك بإمام المسجد الداعية الذي يحمل على عاتقه هم دعوة الناس، وإصلاحهم والتأثير فيهم. ذلك أن الأنظار إليه أسرع، والخطأ منه أوقع، والنقد عليه أشد، ودعوته يجب أن تكون بحاله قبل مقاله. لذلك فتخلقه بالخلق الكريم أوجب و ألزم، قياما بحق ما جعل الله على كاهله من الأعباء الجسام.. كما قال الشاعر:

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

و حماية لهذا المقام العظيم من ألسنة المغرضين، و أقلام الخصوم الشائئين، وليستحضر الإمام المبارك في نفسه هذه الأمور المهمة ليعلم ضرورة عنايته بفنون التعامل ومفاتيح كسب قلوب جماعته وأهل حيه، فمن ذلك:

١- أن كسب قلوب الناس، ومحبتهم لإمامهم، هو من أقصر الطرق المعينة على إقبالهم على الخير، وتأثرهم بدعوة الخير، وتفاعلهم مع ما يدعوهم إليه من توجيهات، أو مشاريع خيرية، أو برامج نافعة. ويكفي في ذلك قول الله تعالى لرسوله ﷺ، وهو المؤيد بالوحي: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ﴾ ولذا كان من أشد التحذيرات النبوية لأئمة المساجد والدعاة إلى الله أن يكونوا منفرين، كما ثبت عنه ﷺ أنه قال: «يا أيها الناس إن منكم منفرين» وقال لمعاذ: «أفتان أنت؟!» لما أطل على الناس في الصلاة.

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

٣- أن قيام أئمة المساجد، بكسب قلوب الناس من حولهم يزيد في ترابط أفراد المجتمع المسلم، ويجعلهم أفراداً متراحمين متعاطفين وهذا مطلب شرعي في حد ذاته: «مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم مثل الجسد، إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى».

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

أولاً: فقه طبيعة النفس البشرية:

ويتضح ذلك من خلال أمرين مهمين:

الأول: إدراك التفاوت الشديد بين الناس في الطباع ويتبع ذلك تنوع أساليب المعاملة: فالناس منذ خلقهم الله وهم مختلفوا الطباع والرغبات والميول.

فعن أبي موسى الأشعري رضي الله عنه أن الرسول صلى الله عليه وسلم قال: «إن الله خلق آدم من قبضة قبضها من جميع الأرض، فجاء بنو آدم على قدر الأرض، فجاء منهم الأحمر والأبيض والأسود وبين ذلك، والسهل والحزن والخبيث والطيب» وتمثل بعض الشعراء بهذا المعنى، فقال:

الناس كالأرض ومنها همُ فمن خَشِنِ الطبع ومن لِينِ
فجندلٌ تدمى به أرجلُ وإثمٌ يُوضع في الأعينِ

ويُعلم بدهاءة أن معاملة هذه الاختلافات معاملةً واحدةً لا يستقيم. فما يلائم هذا لا يناسب ذاك، وما يحسنُ مع هذا لا يجمل مع غيره. لذا قيل: «خاطبوا الناس على قدر عقولهم».

وكذلك كان شأنه صلى الله عليه وسلم في معاملة أصحابه وتعليمهم، فهو يراعي أحوال من يتعامل معهم، وينزل الناس منازلهم. ففي فتح مكة أمر الرسول صلى الله عليه وسلم المنادي أن يعلن في الناس أن من دخل المسجد الحرام فهو آمن، ومن دخل بيته فهو آمن، ومن دخل دار أبي سفيان فهو آمن... ألا ترى أن دار أبي سفيان لم يكن لها ما يميزها عن دور أهل مكة، وأن دخول هذه الدار أو غيرها سيان؟

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

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

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

ثانياً: فقه المشتريات الإنسانية المؤثرة في التعامل:

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

■ أن هذه النقاط جميعاً متعلقة، بالتعامل مع الأسوياء من الناس، أما الشواذ فتكون لهم معالجة فردية بحسب ما يصلح لهم، فبعض الناس قد لا يناسبه الرفق وحسن المعاملة للؤمه وفساده، كما قال الأول:

إذا أنت أكرمت الكريم ملكته وإن أنت أكرمت اللئيم تمردا

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

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

■ أن أسلوب التعامل أيضاً يختلف باختلاف الشخصية. فطريقة التعامل من شخص شكاكٍ وحساسٍ تختلف عنها مع شخصٍ سويٍّ، فالطريقة تختلف باختلاف الشخصيات والصفات التي تكون بارزةً فيهم، فلا تمش في الناس على سجيبتك وطريقتك دون مراعاة

لهذا الأمر المهم، ومن لطيف ما يذكر هنا ما ذكره الكاتب الغربي دايل كارنيجي: (من هواياتي أن اصطاد السمك، وبمقدوري أن أجعل الطعم الذي أثبتته في السنارة أفخر أنواع الأطعمة، لكنني أفضل استعمال طعوم الديدان على الدوام، ذلك أنني لا أخضع في انتقاء الطعوم إلى رغبتى الخاصة، فالسمك هو الذي سيلتهم الطعم... وهو يفضل الديدان فإذا أردت اصطيداه قدّمت له ما يرغب فيه).

■ والآن. لماذا لا نجرب الطُعومَ مع الناس ؟

لقد سئل لويد جورج السياسي البريطاني الداهية، عما أبقاه في دفة الحكم مع أن معاصريه من رجال الدول الأوربية الأخرى لم يستطيعوا الصمود مثله، فقال: (إنني الأثم بين ما أضعه في السنارة وبين نوع السمك).

والواقع أن فكرة «الطعم» هذه في غاية الأهمية؛ ذلك أن علاقتك مع الآخرين تُهمهم أيضاً بقدر ما تهتمك أنت، فحين تتحدث إليهم حاول أن تنظر بعيونهم، وتعبّر عما في نفسك من زاويتهم وبمعنى آخر أبدِ لهم اهتمامك بهم، أكثر من اهتمامك بمصلحتك الشخصية، اجعلهم يتحمسون لما تريد منهم أن يفعلوه عن طريق اتخاذ الموقف من جانبهم ..

ثالثاً: ماذا يحب الناس. وماذا يكرهون:

في قوله ﷺ: «لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه» ركيزة عظيمة ومنطلق واضح، في فن التعامل الراقى مع الآخرين.

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

■ أن من طبيعة الشخص أنه يحب من يُصحح خطأه دون أن يجرح مشاعره: فاحرص على ألا تواجه أحداً بما يكره فتقول مثلاً، هذا فعل خاطئ أو رأي ناقص، وما شابه ذلك، واستعن على ذلك بالتعريض والتلميح، ولك في رسولك ﷺ أسوة حسنة حيث كان يقول: «ما بال أقوام».

○ ومن طريف ما يذكر هنا ما ذكره أحدهم، «أن شخصاً ألقى خطاباً (محاضرةً) في عددٍ كبيرٍ، ولكنها كانت طويلةً وفيها تفصيلٌ، فمَلَّ الناسُ، ولما عاد المحاضر إلى منزله سأل زوجته، فقال: ما رأيك في المحاضرة؟ قالت: هذا الموضوع يصلح مقالةً محكمة في مجلةٍ علميةٍ متخصصةٍ. ففهم المحاضر من كلام زوجته أن الموضوع لا يصلح للمحاضرة».

■ قدم كسبك للنفوس على انتصارك عليهم في الجدل: واستحضر التوجيه النبوي الكريم في الحديث الصحيح: «أنا زعيمٌ ببیتٍ في ريبض الجنة لمن ترك المرء ولو كان محقاً».

■ وتفنن في أن تجعل الحق والصواب يكون من جهته، أو تنسبه إليه، فتقول مثلاً: كلامك أفادني فوائد كثيرة، ويمكن أن نقول مثلاً ثم تضيف إضافتك في موطنها بشكل لبق لا يشعره بتفوقك عليه في الحجة أو إفحامك له، وهكذا في عدة فنون خطابية من المهم على الإمام تعلمها وتدريب نفسه عليها.

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

■ كُن في حاجة الناس: وفي الحديث: «أحب الناس إلى الله عز وجل أنفعهم للناس، وأحب الأعمال إلى الله سرورٌ تدخله على مسلم، تكشف عنه كرباً، أو تقضي عنه ديناً، أو تطرد عنه جوعاً، ولو أن تمشي مع أخيك في حاجته أحبُّ إليَّ من أن تعتكف شهراً».

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

■ الابتسامة الصادقة أعظم رسول إلى القلوب: وقسمات الوجه خيرٌ معبرٍ عن مشاعر صاحبه، فالوجه الصبوح ذو الابتسامة الطبيعية الصادقة خير وسيلة لكسب الناس، واستجلاب محبتهم، وهو صدقة ووصية من خير الخلق عليه الصلاة والسلام: «وتبسمك في وجه أخيك لك صدقة».

■ تهادوا تحابوا: فالهدية وإن كانت يسيرة في قيمتها ولكنها تدخل سروراً وتُظهر مدى الاهتمام بالهدى إليه، ففي حديث أبي هريرة رضي الله عنه عن المصطفى صلى الله عليه وسلم: «هادوا تحابوا».

■ تفهّم عواطف الآخرين، واستثر عواطفهم النبيلة: فكما أن لك عاطفة تسوقك في كثيرٍ من الأحيان إلى اتخاذ موقفٍ معينٍ، أو تبني رأيٍ خاصٍ، فإن للآخرين عواطف أيضاً، وكما يسرك بأن يراعي الآخرين عاطفتك، فإنهم يسرهم أن تراعي عواطفهم بنفس المقدار. فإذا قلت لمحدثك مثلاً: إنني لا أوجه إليك اللوم، إذ إنني سأفعل مثل ما فعلت، لو كنتُ مكانك. فإن هذا كفيلاً بضمان انجذابه إلى جانبك، واستلال كل حقدٍ أو تصورٍ كان من الممكن أن ينشأ بينكما، إذا كنتما مختلفين على أمرٍ من الأمور. إن استثارة العواطف النبيلة في قلوب الآخرين طريقة ناجحة تماماً في كسب الناس إلى وجهة نظرك، كما أنها لن تؤدي إلى مضرةٍ لو قُدِّر لها الفشل.

■ وإن مما يكسب الرجل ذكراً حسناً، وقبولاً طيباً، سرعة فيئته للحق، واعترافه بالخطأ حين يقع بكل شجاعة وجرأة مع تمام الأدب، وإظهار الاعتذار، فهذا من الحكمة التي من أوتيتها فقد أوتي خيراً كثيراً، وبه تزال الخصومات، وتطيب النفوس، وتأتلف القلوب، ولو كانت على وشك التنافر والصدود، وينقلب العدو صديقاً، والمخالف موافقاً، وقديماً قيل: «المقر بذنبه كمن لا ذنب له».

■ ومما يكره الناس من المعاملة: النصيحة في العلن، إذ لا تجد اثنين يختلفان في ذلك، فعليك بالحرص على التلطف والتفنن في إيصال النصيحة للمنصوح فرداً كان أو جماعة، وليكن همك: كيف أصل بنصيحتي إلى قلبه قبل أن تصل إلى سمعه. وأتركك مع هذه

الصورة الجميلة في التلطف في النصيحة، ومحاولة الدخول بها إلى قلب الشخص من أحسن الأبواب وأجملها، روى هارون بن عبد الله الجمال، فقال: «جاءني أحمد بن حنبل بالليل. تأمل، فدق علي الباب، فقلت: من هذا؟ فقال: أنا أحمد، فبادرت وخرجت إليه فمساني و مسييته. فقلت: حاجة أبي عبد الله؟ قال: شغلت اليوم قلبي. فقلت: بماذا يا أبا عبد الله؟ قال: جُزْتُ عليك اليوم وأنت قاعدٌ تُحدِّثُ الناس في الفياء (الظل) والناس في الشمس بأيديهم الأقلام والدفاتر. لا تفعل، إذا قعدت فاقعد مع الناس»، وهنا ملحظ مهم، وهو أن الرجل هو الذي يروي القصة مستحضرا لمكانة أبي عبد الله، وكيف جاءه بالليل، لكن الإمام رحمه الله لم يشعره بأي ذرة تعالي أو استعلاء، وإنما أشعره بالشفقة عليه والاهتمام بشأنه، والتواضع له، حيث أتاه في بيته، ولم يرسل إليه.

■ ثم اجتنب كثرة اللوم والمعاتبة: فالناس يكرهون من يؤنب ويوبِّخ في غير محل التأنيب، ومن غير تأنٍ ودون السؤال والاستفسار، ومن الخطأ أن يتمادى الإنسان في التأنيب بعد أن أبدى صاحبه الاعتذار، فإن اللوم والتأنيب مُرُّ المذاق ثقيلٌ على النفس البشرية فحاول تجنبه حتى تكسب حُبَّ غيرك، وانظر في مواقف رسول الله ﷺ مع المخطئين ترى عجباً، وما موقفه من حاطب بن أبي بلتعة رضي الله عنه عنك ببعيد.

■ وإيَّاك والأنا، وتضخيم النفس، والدوران في فلكها، فهذا مما يجمع العقلاء على بغضه، وقل من ينجو منه، واستغل فرص النجاح والتفوق التي يجريها الله على يديك لتشيد بدور من شاركك، واستفدت منه ولو يسيرا، دون أن تتسبب الفضل إلى نفسك، ودع أعمالك تتبى عنك.

■ أظهر الحسنات، وأعرض عن السيئات، في ذكرك لغيرك، وفي حديثك مع جماعتك، ووازن الحسنات بالسيئات كما أرشد الرسول ﷺ الرجل في معاملته مع امرأته: «لا يفرِّك مؤمنٌ مؤمنةً إن كره منها خلقاً رضي منها آخر». فما أحدٌ يسلم من العيوب، وفي الأثر عن سعيد بن المسيب: «ليس من شريفٍ ولا عالمٍ ولا ذي فضلٍ إلا فيه عيب، ولكن من الناس من لا ينبغي أن تُذكر عيوبه» فمن كان فضله أكثر من نقصه ذهب

نقصه لفضله، هكذا علمنا رسول الله ﷺ، من خلال بيانه للطريقة المثلى في التعامل مع الأنصار، كما في البخاري أنه قال: «أوصيكم بالأنصار فإنهم كرشى وعبيتي (يعني بطانتي وخاصتي)، فقد قضاوا الذي عليهم (أي أنهم وفوا بما تعهدوا به في بيعة العقبة)، وبقي الذي لهم، فاقبلوا من محسنهم وتجاوزوا عن مسيئهم».

رابعاً: كيف تعالج الأخطاء؟

■ الفت النظر إلى الأخطاء تلميحاً وبكُلِّ لباقةٍ: ولنا في رسول الله ﷺ أسوة حسنة حينما قال لعبدالله بن عمرا: «نعم الرجل عبد الله لو كان يقوم من الليل» فكان عبد الله لا ينام من الليل إلا قليلاً.

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

■ ومن الطرق البارعة في ذلك، أنه يمكنك أن تبدأ بخطئك قبل خطأ من تحدثه.

■ ومنها أن تبتعد عن الأسلوب المباشر في التوجيه، وتجعلها على شكل اقتراحات لبقّة، فلا تستخدم عبارة: (افعل هذا، ولا تفعل ذاك) واستبدلها بقولك: (أليس من الأفضل فعل كذا؟) أو (لعل من الأنسب ألا يفعل كذا) ذلك أن الأمر الجازم صعبٌ على النفس أن تتقبله، وحتى لو تقبله الرجل الذي توجه إليه الأمر فإن توجيهك ذلك له يُبقي له أثر في نفسه، أما الاقتراح (المهذب) فهو مستساغٌ لا يشعر المرء تجاهه بغضاضةٍ فينفذه راضياً محتفظاً بمكانته وتقديره لنفسه.

ومن طريف ما يذكر هنا عن اللباقة في التصرف، أن مجلس إدارة شركة (جنرال إلكتريك)، قرر إقالة رئيس قسم الحسابات في الشركة، وكان مهندساً كهربائياً عبقرياً طالما انتفعت به الشركة، لكنه لم ينجح في إدارة قسم الحسابات أيّ نجاح، وكانت الشركة تقدر للرجل فضله لكن تود كَفَّ يده عن قسم حيويٍّ فيها، فكيف تبلغه ذلك؟ لقد اخترعت له منصب (المهندس المستشار للشركة) وجعلته عليه، ثم سلمت إدارة القسم لشخصٍ آخر... فحاول دائماً أن تحفظ ماء وجه الآخرين.

والكلام في هذا الباب طويل الذيل، كثير الأمثلة، وهو راجع إلى فقه النفس، ومعرفتها بأحوال النفس الإنسانية ومداخلها، فاستزد من ذلك، ما استطعت، وليكن مرجعك ودليلك الأول والأعظم سيرة النبي ﷺ، وهديه في معاملة الخلق، وقد ألف الشيخ محمد المنجد كتاباً نافعاً في هذا الباب بعنوان: (كيف عاملهم ﷺ).

الجلسة الثانية:

أهداف الجلسة الثانية:



في نهاية الجلسة يتوقع من إمام المسجد أن يكون قادراً على:

- ١- تنويع المعاملة بحسب نمط الشخصية، وكيفية ذلك.
- ٢- تحقيق المزيد من الإدراك لتقنيات التأثير بالكلمة.
- ٣- تطوير مهارات التفنن في كسب القلوب، والتأثير في الجماعة.

موضوعات الجلسة

م

١ أنماط الشخصية ، ومراعاة النفسيات.

ا

٢ تقنيات الحديث المؤثر.

ب

٣ الإمام ومهارة الإقناع والتأثير.

ج



معرفة الإمام بشخصيته وبخصائص شخصيات الآخرين من جماعة مسجده يساعده

على تحقيق العديد من المكاسب ومنها ما يلي:

- ١ . فهم النفس و معرفة من هو بشكل أفضل .
- ٢ . معرفة المحفزات نحو الإنجاز والإبداع .
- ٣ . معرفة مواطن القوة و الضعف في الشخصية .
- ٤ . تقبل الاختلاف مع وعن الآخرين حيث هناك ١٦ شخصية طبيعية في البشر .
- ٥ . تحسين التواصل مع نفسه ومع الآخرين .
- ٦ . معرفة أهدافه و كيف يحققها بما يتناسب من نمطه والآخرين .
- ٧ . تعطيك فكرة عما يمكن أن يمارسه بفطرته الطبيعية مستقبليا فيتفوق فيه .
- ٨ . فهم و تطوير الذات والقدرات والمهارات .
- ٩ . زيادة سرعة التعليم و التعلم وفق ما يناسب شخصيته .

أنماط الشخصية، ومراعاة النفسيات

الإنسان عموماً مزيج مركب معقد من العواطف والعقلانية والذاتية والموضوعية، والداخلي والخارجي، والحذر والجرأة والسماحة والفظاظة والعطاء والإمساك والسمو والارتكاس، وغير ذلك من النوازع البشرية المتصارعة أو المتوافقة.

ويزيد نسبة هذا السلوك أو تلك الصفة ويقلل غيرها عموماً عوامل أكثر تعقيداً:

منها الوراثة والتربية، والمؤثرات البيئية، والمنظومة الاعتقادية، والقيم والأعراف الاجتماعية، والمكتسبات الثقافية المعرفية والخبرات، والتجارب العلمية، والظروف الاقتصادية، والحالة الأمنية للشخص، وغير ذلك من العوامل التي تفوق الحصر.

ولا يخفى عليك كثرة الدراسات والأبحاث المتعلقة بأنماط الشخصيات، ومحاولة التعرف على الطبائع البشرية من خلال معرفة بعض صفاتها الخلقية - الفراسة - أو بعض صفاتها النفسية والاجتماعية، وذلك لتسهيل عملية التواصل مع الشخص من خلال معرفة مفاتيح شخصيته وما الذي يمكن أن يؤثر فيه، والواقع أن هذا العلم ليس وليد العصر، بل قد خضعت الشخصية الإنسانية للدراسة والفحص منذ قرون عديدة ودخلت فيها تصنيفات عديدة، وتعددت المدراس النفسية والسلوكية، مما أدى إلى تعدد وجهات النظر تجاه الإنسان وكيفية سلوكه، ولذا كثرت التصنيفات وتعددت مسمياتها، لكنها في الحقيقة تتفق في أكثر مضامينها، وإن اختلفت تصنيفاتها أو تسمياتها.

أنواع الشخصيات

تختلف أنواع الشخصيات التي يتعامل معها الإمام داخل حيه، ويمكن عرض أبرز أنواع هذه الشخصيات وطرق التعامل معها من خلال الجدول التالي:

١ - الإنسان الودود ذو الشخصية البسيطة:

طرق التعامل معه	صفاته
قابله باحترام و حافظ على الإصغاء الجيد	هادئ وبشوش وتتميز أعصابه بالاسترخاء
المحافظة على مناقشة الموضوع المطروح وعدم الخروج عنه	طيب القلب و يرحب بزواره و مقبول من الآخرين
حاول العمل على توجيه الحديث إلى الهدف المنشود	لديه الشعور بالأمان
تصرف بجدية عند الحاجة	يثق بالناس و يثق أيضاً بنفسه
	يرغب في سماع الإطراء من الآخرين
	حسن المعاملة و المعشر و كثير المرح
	يتحاشى الحديث حول العمل
	يرى نفسه بخير و الآخرين بخير أيضاً

٢ - الشخص المتردد:

طرق التعامل معه	صفاته
محاولة زرع الثقة في نفسه	يفتقر إلى الثقة بنفسه
التخفيف من درجة القلق و الخجل بأسلوب الودية الراحية	تظهر عليه علامات الخجل و القلق
ساعده على اتخاذ القرارات و أظهر له مساوئ التأخير في ذلك	تتصف مواقفه غالباً بالتردد
أعمل على توفير نظام معلومات جيد لتزويده	يجد صعوبة في اتخاذ القرار
أعطه مزيداً من التأكيدات	يضيع وسط البدائل العديدة
أفهمه أن التردد يضر بصاحبه و بعلاقته مع الآخرين	يميل للاعتماد على اللوائح و الأنظمة

طرق التعامل معه	صفاته
أفهمه أن الإنسان يحترم بثباته و قدرته على اتخاذ القرار	كثير الوعود و لا يهتم بالوقت
	يطلب المزيد من المعلومات و التأكيدات
	يرى نفسه أنه ليس بخير و الآخريين بخير

٣- الشخص العنيد:

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

٤- الشخص الخشن:

طرق التعامل معه	صفاته
أعمل على ضبط أعصابك و المحافظة على هدوئك	قاسي في تعامله حتى أنه يقسو على نفسه أحياناً
حاول أن تصغي إليه جيداً	لا يحاول تفهم مشاعر الآخريين لأنه لا يثق بهم
تأكد من أنك على استعداد تام للتعامل معه	يكثّر من مقاطعة الآخريين بطريقة تظهر تصلبه برأيه
لا تحاول إثارته بل جادله بالتي هي أحسن	يحاول أن يترك لدى الآخريين انطباعاً بأهميته
حاول أن تستخدم معلوماته و أفكاره	مغرور في نفسه لدرجة أن الآخريين لا يقبلوه
كن حازماً عند تقديم وجهة نظرك	لديه القدرة على المناقشة مع التصميم على وجهة نظره
أفهمه إن الإنسان المحترم على قدر احترامه للآخريين	يرى نفسه أنه بخير و لكن الآخريين ليسوا بخير
ردد على مسامحة الآيات و الأحاديث المناسبة	
استعمل أسلوب: نعم ولكن	

٥- الشخص الثرثار:

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

٦- الشخص الذي تتصف ردود فعله بالبطء والبرود:

طرق التعامل معه	صفاته
عالجه بأسلوبه من خلال إصغائك الجيد	تميز بالبرود و يصعب التفاهم معه
وجه إليه الأسئلة المفتوحة التي تحتاج إلى إجابات مطولة	يتميز بدرجة عالية من الإصغاء و يفهم المعلومات
استخدم معه الصمت لتجبره على الإجابة	لا يرغب في الاعتراض على الأفكار المعروضة
لتكن بطيئاً في التعامل معه و لا تتسرع في خطواتك	يتهرب من الإجابة على الأسئلة الموجهة إليه
أظهر له الاحترام والود	لا يميل للتأخير فهو غير عاطفي

٧- الشخص المعارض دائماً:

طرق التعامل معه	صفاته
التعرف على وجهة نظره من خلال مواقفنا الإيجابية معه	لا يبالي بالتأخير لدرجة أنه يترك أثراً سيئاً لديهم
تدعيم وجهة نظرك بالأدلة للرد على اعتراضاته	يفتقر إلى الثقة لذا تجده سلبياً في طرح وجهات نظره
أكد له على أن لديك العديد من الشواهد التي تؤيد أفكارك	تقليدي و لا تغريه الأفكار الجديدة و يصعب حثه على ذلك
عدم إعطائه الفرصة للمقاطعة	لا مكان للخيال عنده فهو شخصية غير مجددة
قدم أفكارك الجديدة بالتدرج	عنيد ، صلب ، يضع الكثير من الاعتراضات

صفات	طرق التعامل معه
يذكر كثيراً تاريخه الماضي	لتكن دائماً صبوراً في تعاملك معه
يلتزم باللوائح و الأنظمة المرعية نصاً لا روحاً	استعمل أسلوب : نعم ولكن
يميل للمخاطرة خوفاً من الفشل	

٨- الشخص مدعي المعرفة:

صفات	طرق التعامل معه
لا يصدق كلام الآخرين و يبدي دائماً اعتراضه	تماسك أعصابك و حافظ على هدوئك التام
متعالي، و يحب السيطرة الكلامية و يميل إلى السخرية	تقبل تعليقاته ولكن عليك أن تثابر في عرض وجهة نظرك
عنيد ، رافض ، و متمسك برأيه	الجا في مرحلة ما إلى الإطراء والمدح
يفتخر و يتحدث عن نفسه طيلة الوقت	اختر الوقت
شكاك ، و يرتاب ويدافع الآخرين	
يحاول أن يعلمك حتى عن عملك أنت	

٩- الشخص المتعالي:

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

١٠- الشخص كثير المطالب:

طرق التعامل معه	صفاته
عالجه بالمراوغة و التسوييف : أخبره أنك ستفكر في طلبه و تحدثه في شأنه لاحقاً ، و عندها تستطيع أن تفكر فعلاً بما ستخبره ، قل له : إنني مرتبط بمواعيد كثيرة ، أرجو ألا تتوانس في الاتصال بي مرة ثانية	صعب المراس، و لكنه ليس من الشاكين أو الغضابين يصعب التعامل معه بكثرة المطالب يحرك بالاحه لأن تؤدي له خدمة عند سفره مثلاً

١١- الشخص الباحث عن الأخطاء:

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

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

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

وهذا ملحظ مهم وهو أن كثيراً ممن يتكلمون في الأنماط يشعرون المتدرب أو القارئ أو المستمع أنها بمثابة الحُجْر الضيقة، وأنه إذا عرف نمطه فقد لزمته تلك الصفات التي تغلب على أهل هذا النمط، وربما اقتنع بعضهم بحاله وقال: هذا نمطي، مع أن الصحيح

أن الإنسان مطالب بالتحلي بمكارم الصفات والأخلاق والتخلي عن رذائلها، لذا فالعلم بهذه الأنماط ينبغي أن يحقق فائدتين:

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

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

الكلمة (فن، وذوق، وأخلاق)

للکلمة في الشرع والواقع منزله في غاية الخطورة والأهمية، ف«رب كلمة يقولها صاحبها لا يلقي لها بالا، ترفعه في الجنة درجات، ورب كلمة يقولها صاحبها لا يلقي لها بالاً تهوي بها في النار سبعين خريفاً» بل الكلمة قد تحيي وتميت بإذن الله، وترفع وتخفض كذلك، وتدبر في هذا الخبر المشهور لتدرك إلى أي مدى يمكن أن يؤثر اختيار الكلمة في التعبير عن المعنى الواحد في قبوله أو رده، وفي السرور به أو الحزن منه، فقد روت كتب السير أن أميراً رأى في نومه أن أسنانه كلها قلعت إلا واحداً، فدعا من يؤول له هذه الرؤيا، قال له أحدهم: يموت أهلك كلهم ثم تموت أنت بعدهم، فأمر بتأديبه، وطرده شرطرة، ثم دعا بمفسر آخر فقال له: أنت أطول أهلك عمراً، وآخر أهلك وفاة أيها الأمير، فطابت نفسه وأمر بإكرامه، والمعنى واحد.

ومن هنا نصل إلى أن للكلمة أدبيات وذوقيات وجماليات، لها دورها الكبير في التأثير في جماعتك، وتقبلهم لدعوتك، ونصحك وإرشادك، وهذا باب واسع، لذا سنكتفي بالتبنيه على بعضها ليدل على كلها، وبالإشارة إلى شيء من ذوقيات وفنون الكلام لتقيس عليها ما يشبهها، فمن تلك الجماليات والذوقيات:

■ مناداة الجماعة بأحب أسمائهم، وإشعارهم بالتوقير والتودد في مناداتهم: وهذا منهج نبوي، فقد كان ﷺ ينادي الناس بأحب أسمائهم، حتى الأطفال الصغار كان يكتفيهم أحياناً (يا أبا عمير ما فعل النغير؟) وأبو عمير طفلٌ صغير.

○ واحرص على حفظ أسمائهم، ومعرفة أنسابهم، وأولادهم، ثم سؤلهم عنهم بين الفينة والأخرى، فكم لهذا من أثر في كسب القلوب.

■ اختر العبارات المحمسة المحببة التي تثير في الآخرين رغبةً جامحةً في فعل ما تدعوهم إليه، وكان ذلك هو دأب الرسول ﷺ، حيث كان يشوق الناس لما يأمرهم به، فلما أراد أن يُسيّر جيشاً قال: «لأعطين الراية غداً رجلاً يحبه الله ورسوله». وهكذا إذا أردت صرف

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

■ البراعة في الحديث، نعمة عظيمة، تمتلك بها زمام القلوب، وتستثير بها كوامن الخير والفترة، ومن خير ما تستفتح به كلامك، وتدير عليه حوارك مع جماعتك، أن يكون في كلامك تبشير، وتيسير، وإدخال السرور إلى قلوبهم، بأن تفتح حديثك في الغالب بما تظن أنهم يودون الاستماع إليه أولاً، وما يثير اهتمامهم، فتستدرجهم بذلك إلى فتح قلوبهم، والتحدث معك بأريحية، فتصغي إليهم بشغف، حتى إذا شعرت أن الوقت مناسب لطرح ما عندك، تفننت في أخذ زمام الحديث وربط ما قالوه بما تريد طرحه، وهكذا في براعة ونباهة ليست بعيدة على مثلك، (وما يلقاها إلا الذين صبروا وما يلقاها إلا ذو حظ عظيم).

ومما يدخل في هذا الباب أيضاً تفعيل قانون الشكر والتشجيع، فهذا فطرة إنسانية، وإن كان الأصل في المسلم أنه يعمل العمل ابتغاء رضا الله ولا ينتظر شكر الناس، ولكن ذلك طبعٌ في البشر ولذا صح في الحديث: «من لا يشكر الناس لا يشكر الله». وكذلك قوله ﷺ: «اللهم لا عيش إلا عيش الآخرة، فأكرم الأنصار والمهاجرة»، وكذلك قوله: «من صنع إليكم معروفاً فكافئوه».

ومن أبلغ الأمثلة على أثر التشجيع والتحفيز وأثرها في النفوس، وفي نصرة الحق وتأييده، ما ورد في كتب السير في قصة غزوة بدر لما قال لهم ق: «أشيروا علي أيها الناس» فقام سعد بن معاذ رضي الله عنه فقال يا رسول الله: (لعلك تخشى أن تكون الأنصار ترى حقاً عليها ألا تتصرك إلا في ديارهم، وإني أقول عن الأنصار وأجيب عنهم، فاطعن حيث شئت، وصل حبل من شئت، واقطع حبل من شئت، وخُذ من أموالنا ما شئت، واعطنا ما شئت،

وما أخذت منا كان أحبَّ إلينا مما تركت، وما أمرت فيه من أمرٍ فأمرنا تبعُ لأمرِك، فوالله
لئن سرت حتى تبلغَ البرَّك من غمدانٍ لنسيرنَّ معك، ووالله لئن استعرضت بنا هذا البحر
فخضته لخضناه معك). فسُرَّ رسول الله ﷺ بقول سعدٍ ونشطه ذلك، ثم قال: «سيروا و
أبشروا فإن الله تعالى قد وعدني إحدى الطائفتين» وهذا باب واسع، والإشارة تغني عن
طول العبارة.

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

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

١ . انتقاء الكلمات البليغة المؤثرة له أبلغ الأثر في إيصال المعاني لجماعة المسجد، وكما قال ﷺ: «إن من البيان لسحراً» (رواه البخاري برقم (٧٦٧٥)) وهل أسر القرآن عقول العرب وقلوبهم إلا بالبلاغة التي كانت متجذرة في نفوسهم، فأسلموا أزمة أرواحهم لهذه الكلمات طوعاً أو كرهاً.

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

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

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

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

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

واحذر من عيوب الحديث وآفات الكلام، ومنها:

١. الكلام بسرعة فائقة لا تمكن المستمع من استيعاب كلام المتحدث، وقد وصف كلام أبلغ البشر عليه الصلاة والسلام بأنه لو عدده العاد لاستطاع ذلك، وربّما كرر الكلمة ثلاث مرات لتفهم عنه.

٢. الغمغمة في الكلام وعدم الوضوح في العبارة.

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

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

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

أولاً: التعبير بالوجه:

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

وتأمل قوله تعالى: ﴿ وَإِذَا بُشِّرَ أَحَدُهُم بِالْأُنثَىٰ ظَلَّ وَجْهُهُ مُسْوَدًّا وَهُوَ كَظِيمٌ ﴾ (النحل: ٥٨)، قال تعالى: ﴿ تَعْرِفُ فِي وُجُوهِ الَّذِينَ كَفَرُوا الْمُنْكَرَ.. الْآيَةَ ﴾ (الحج: ٧٢)، وقال تعالى: ﴿ كَأَنَّمَا أُغْشِيَتْ وُجُوهُهُمْ قِطْعًا مِّنَ اللَّيْلِ مُظْلِمًا ﴾ (يونس: ٢٧)، وغير ذلك من الآيات كثير.

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

وأكثر مظاهر التجهم هو تقطيب الجبين وفلاحة الخدين وتكشير الأسنان بالإضافة لزم الشفتين وتقوس السفلى منهما مع جفافهما واسوداد البشرة.

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

١- اجعل الابتسامة رسولك إلى قلوب الآخرين فهي مفتاح لأبواب النفوس كما أنها تجلب الراحة والهدوء للمبتسم نفسه وفي الحديث «وتبسمك في وجه أخيك صدقة».

٢- عندما تشعر أن الأذان قد أغلقت أمامك وتعطل استقبال رسالتك فعطر الجو بنكتة يتلوها ابتسامة.

٣- حذار من الابتسامة الساخرة أو الباردة، فهي تحول بين الآخرين وبين الثقة فيك.

٤- حاول أن تعود نفسك على أن تكون ابتسامتك وسيلة لإبلاغ رسالتك كما تريد وإن كانت مشاعرك خلاف ذلك.

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

ثانياً: لغة العيون:

قال تعالى: ﴿فَإِذَا جَاءَ الْخَوْفُ رَأَيْتَهُمْ يَنْظُرُونَ إِلَيْكَ تَدُورُ أَعْيُنُهُمْ كَالَّذِي يُغْشَى عَلَيْهِ مِنَ

الْمَوْتِ﴾ (الأحزاب: ١٨)

وقال الشاعر:

ما في القلوب من البغضاء والإحن

إن العيون لتبدي في نواظرها

وقال الآخر:

من الشنَاءة أو حب إذا كانا

العين تبدي الذي في قلب صاحبها

لا يستطيع لِمَا في القلب كتماننا

إن البغيض له عين يصدقها

حتى ترى من صميم القلب تبياننا

فالعين تنطق والأفواه صامتة

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

فهناك النظرات القلقة المضطربة، وغيرها المستغيثة المهزومة المستسلمة، وأخرى حاقدة ثائرة، وأخرى ساخرة، وأخرى مصممة، وأخرى سارحة لا مبالية، وأخرى مستفهمة وأخرى محبة... وهكذا تتعدد النظرات المعبرة 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.

الرسالة الناجحة بالعيون:

إذا أردت إيصال مرادك بعينك فاحرص على الأمور الآتية:

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

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

أولاً: التأثير والإقناع من خلال الحوار:

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

تأمل في قوله تعالى في شأن من استنكر أمر بعث الأجساد والعظام، بعد أن تبلى وتصير رميماً: ﴿ وَضَرَبَ لَنَا مَثَلًا وَنَسِيَ خَلْقَهُ قَالَ مَنْ يُحْيِي الْعِظَامَ وَهِيَ رَمِيمٌ قُلْ يُحْيِيهَا الَّذِي أَنْشَأَهَا أَوَّلَ مَرَّةٍ وَهُوَ بِكُلِّ خَلْقٍ عَلِيمٌ ﴾ (يس: ٧٨، ٧٩) ويقول تعالى: لِمَنْ اسْتَفْرَبَ أَوْ تَعَجَّبَ تَعْجَبًا إِنْكَارِيًّا أَنْ يَكُونَ الْمَسِيحَ عَلَيْهِ السَّلَامُ وَوُلِدَ بَدُونَ أَبٍ:

﴿ إِنَّ مَثَلَ عِيسَىٰ عِنْدَ اللَّهِ كَمَثَلِ آدَمَ خَلَقَهُ مِنْ تُرَابٍ ثُمَّ قَالَ لَهُ كُنْ فَيَكُونُ ﴾ (آل عمران: ٥٩)؛
أي: أيها المنكرون لولادة عيسى من أم دون أب، لماذا قبلتم خلق آدم، وهو الذي خلق من غير
أم ولا أب؟! فالأولى بكم أن تتكروا خلق آدم؛ فهو أعظم من خلق عيسى.

وستلاحظ أن هذا النمط من الحوار القائم على هاتين الركيزتين قد مارسه النبي ﷺ
في تأثيره على المدعوين على اختلاف أصنافهم وتباين مستوياتهم العقلية والمعرفية.

فها هو حصين والد عمران رضي الله عنهما تستثيره قريش للذهاب إلى الرسول ﷺ
ليستنكر عليه سب آلهة قريش «فلما رآه النبي ﷺ قال: أوسعوا للشيخ، فقال حصين: ما
هذا الذي يبلغنا عنك أنك تشتم آلهتنا وتذكرهم؟.. فقال: يا حصين: كم إليها تعبد؟ قال:
سبعة في الأرض، وإله في السماء، قال: فإذا أصابك ضر من تدعو؟ قال: الذي في السماء،
قال: فإذا هلك المال من تدعو؟ قال: الذي في السماء، قال: فيستجيب لك وحده وتشركهم
معه» وكان ذلك سببا في إسلامه بعد ذلك.

وفي موقف آخر من مواقف التأثير والإقناع تتجلى هذه الميزة واضحة جدا في
حواره ﷺ مع ذلك الشاب الذي جاء يستأذن في الزنا: فعن أبي أمامة أ: أَنَّ فَتَىَّ مِنْ قَرِيشٍ
أَتَى النَّبِيَّ ﷺ فَقَالَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، أئْذَنْ لِي فِي الزَّيْنَاءِ، فَأَقْبَلَ الْقَوْمُ عَلَيْهِ وَزَجَرُوهُ، وَقَالُوا:
مَهْ مَهْ، فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: «أَدْنَهُ»، فَدَنَا مِنْهُ قَرِيبًا، وَجَعَلَ النَّبِيُّ عَلَيْهِ الصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ
يُحَاوِرُهُ وَيَقُولُ لَهُ: «أَتُحِبُّهُ لِأُمَّكَ؟»، قَالَ الْفَتَى: لَا وَاللَّهِ، جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاكَ، قَالَ: «وَلَا النَّاسُ
يُحِبُّونَهُ لِأُمَّهَاتِهِمْ»، قَالَ: «أَفَتُحِبُّهُ لِابْنَتِكَ؟»، قَالَ: لَا وَاللَّهِ يَا رَسُولَ اللَّهِ، جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاكَ،
قَالَ: «وَلَا النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لِبَنَاتِهِمْ»، قَالَ: «أَفَتُحِبُّهُ لِأَخْتِكَ؟»، قَالَ: لَا وَاللَّهِ يَا رَسُولَ اللَّهِ، جَعَلَنِي
اللَّهُ فِدَاكَ، قَالَ: «وَلَا النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لِأَخْوَاتِهِمْ»،... قَالَ: فَوَضَعَ يَدَهُ عَلَيْهِ وَقَالَ: «اللَّهُمَّ اغْفِرْ
ذَنْبَهُ، وَطَهِّرْ قَلْبَهُ، وَحَصِّنْ فَرْجَهُ»، قَالَ: فَلَمْ يَكُنْ بَعْدَ ذَلِكَ الْفَتَى يَلْتَفِتُ إِلَى شَيْءٍ.

وهكذا في مواقف متنوعة تتجلى فيها عناية الرسول ﷺ وصحابته بأسلوب الحوار،
كأسلوب من أقوى أساليب التأثير والتغيير الإيجابي؛ وما ذاك إلا لأنه يُعرَّف بالأساس العقلي
والمنطقي لأية قضية تطرح؛ ليرقى بالملتقى من أسلوب التقليد الأعمى إلى أسلوب إعمال

الفكر، وإيضاح الحقائق، والحرية في مناقشة أية فكرة تُعرض له، حتى يجد الحل الذي يتمشى مع الفطرة السليمة، والعقل الصحيح، دون أن يُفرض عليه بالقوة، أو يكون مجرد تقليد أعمى لغيره.

ثانياً: التأثير من خلال الموعظة الحسنة وضرب الأمثلة وسياق القصص:

وهو أسلوب بالغ الأثر في المتلقي سواء كان صغيراً أم كبيراً؛ فإنه يتضمن التركيز على محور العاطفة من خلال تضمين المعاني العقلية، والأفكار والمبادئ والمثل النظرية في نماذج حية، تجعل أثرها في النفس أعمق وحضورها في الواقع أوضح، وذلك لما يصاحب هذا الأسلوب غالباً من مخاطبة للنفس، واستثارة لعواطفها، فالموعظة المؤثرة تفتح طريقها إلى النفس مباشرة عن طريق الوجدان، وتهزّه هزاً، وتثير كوامنه لحظة من الوقت، كالغيث حين ينزل على الأرض العطشى فيرويهما لكن تأثيره يبقى وقتياً يحتاج إلى تعاهد وتكرار بحسب الحاجة، لذلك كان أسلوب الموعظة وضرب القصص والأمثال من أساليب النبوية في إيصال القناعة للمتربين والتأثير فيهم، لكنه كان بالقدر المناسب الذي يحقق الأثر المطلوب دون أن يكون له أي مضاعفات جانبية، يوضح ذلك عبدالله بن مسعود رضي الله عنه حين قال: «كان النبي صلى الله عليه وسلم يتخولنا بالموعظة في الأيام؛ كراهة السامة علينا» متفق عليه.

وقد كان رسول الله صلى الله عليه وسلم لا يخلي إرشاداته ومواعظه من ضرب الأمثال، وتضمين القصص، ليكون وقع الموعظة في النفس أشد، وفي الذهن أرسخ، والأمثلة على ذلك كثيرة جداً وترجع أهمية استخدام أسلوب ضرب المثل في التربية إلى أن له طابعه الخاص في إصابة المعنى بدقة، إضافة إلى إيجاز اللفظ، فيكون أقوى في أداء الغرض الذي سيق من أجله الكلام، وهو أعظم من أسلوب التأثير؛ لأنه يثير في النفس العواطف والمشاعر، وعن طريق ذلك يدفع الإنسان إلى الالتزام بالمبادئ عملياً، هذا إلى جانب أنه يساعد على تصوير المعاني، وتجسيدها في الذهن، وعن طريق ذلك يسهل الفهم وإثبات المعاني في الذاكرة، واسترجاعها عند الحاجة.

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

ثالثاً: التأثير من خلال القدوة الصالحة والممارسة العملية:

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

فإن رسول الله صلى الله عليه وسلم لما فرغ من كتابة الصلح قال لأصحابه: «قوموا فانحروا ثم احلقوا» قال: فوالله ما قام منهم رجل حتى قال ذلك ثلاث مرات، فلما لم يقم منهم أحد دخل على أم سلمة، فذكر لها ما لقي من الناس، فقالت أم سلمة: يا نبي الله، أتحب ذلك، اخرج لا تكلم أحدا منهم كلمة، حتى تتحر بدنك، وتدعو حالقك فيحلقك. فخرج فلم يكلم أحدا منهم حتى فعل ذلك، نحر بدنه، ودعا حالقه فحلقه، فلما رأوا ذلك قاموا فنحروا وجعل بعضهم يحلق بعضا، حتى كاد بعضهم يقتل غماً.»

وإذا تأملت في السيرة النبوية ستجد هذا الأسلوب حاضراً بكثافة في الممارسات النبوية التعليمية والتربوية، وما ذاك إلا لأثره البالغ في تكوين القناعة وترسيخها، إضافة إلى شدة

تأثيره، وسرعة تحقيقه للمقصود كما في تعليمه عليه الصلاة والسلام لأصحابه الصلاة وهو على المنبر وقوله: «صلوا كما رأيتموني أصلي» وقوله: «خذوا عني مناسككم» ويطول بنا الأمر جداً؛ لو حاولنا استقصاء المواقف التي كان فيها الرسول ﷺ قدوة لأصحابه، وإنما يمكن القول - إجمالاً - بأن رسول الله ﷺ كان قدوة لأصحابه في كل شيء، وفي جميع المجالات.

وقد لخصت عائشة ل الأمر أحسن تلخيص ووضحته بأخصر عبارة وذلك حين سألتها سائل فقال لها: أنبئني عن خلق رسول الله ﷺ فقالت: «أست تقرأ القرآن؟ قال: بلى: قالت: فإن خلق رسول الله ﷺ كان القرآن».

وبهذا يعلم أن المثل الكريمة، والقيم العظيمة، في حاجة دائمة إلى من يطبّقها ويعمل بها، وبدون ذلك تظل حبراً على ورق، لا تتحقق جدواها ما لم تتحول إلى سلوك عملي يسير عليه الأفراد في تصرفاتهم ومشاعرهم وأفكارهم. وهذا مما يلقي بمسؤولية كبيرة على إمام المسجد في كونه أحد الركائز المجتمعية في عملية التأثير والإصلاح المنشود، من خلال ما يتمثله من سلوك قويم وتعامل صالح يتناسق مع مبادئه التي يدعو إليها. ويكفي في ذلك قوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ * كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ﴾ (الصف: ٢، ٣).

وختاماً: فمن المهم للإمام والخطيب العناية بأسلوب الترغيب والترهيب، إضافة لأسلوب الحجاج العقلي المنطقي المنظم، وأهمية الإمام بقوانين الحوار والجدل المنطقي الصحيح بغير تكلف، وأيضاً أساليب البيان والخطابة والتأثير وما لها من دور فعال، ولا يخفى قوله ﷺ: «إن من البيان لسحراً».

كما لا يخفى أن مهارات لغة الجسد لها أهمية بالغة في موضوع التأثير، وقد لا حظنا هذا في قوله ﷺ للغلام: (ادنه..) الحديث.

وقبل ذلك وبعده وفي أثناءه، يعلم الإمام أن قلوب العباد بين أصبعين من أصابع الرحمن، فليكن دائم الانطراح بين يدي الله يستمد منه العون والمدد والتوفيق، دائم التضرع والدعاء لجماعته، ولسائر المسلمين بالخير والصلاح والتوفيق والهداية، والله يقول: ﴿إِنَّكَ لَا تَهْدِي مَنْ أَحْبَبْتَ وَلَكِنَّ اللَّهَ يَهْدِي مَنْ يَشَاءُ﴾ (القصص: ٥٦)

والله أعلى وأجل وأعلم، وصلى الله وسلم على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وأجمعين.

المراجع:

- ١- فن التعامل مع الناس. د. عبد الله الخاطر- رحمه الله.
- ٢- حتى لا تكون كلاً. د. عوض القرني.
- ٣- كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس - دايل كارنيجي.
- ٤- فقه الأخلاق. د. عبد العزيز الفوزان.


الخبيرات الذكية
Smart Expertises
تعليم . تدريب . استشارات

المملكة العربية السعودية - الرياض

هاتف: ٢٣٣٦٩٢٩ - ١١ - ٠٠٩٦٦

جوال: ٠٥٦٥٨٨٨١٧٩ - ٠٠٩٦٦

البريد الإلكتروني: info@smartexp.com.sa

