

مهارات فن التعامل مع الآخرين وآدابه في الإسلام ودورها في تعزيز الصورة
الذهنية وتكوينها (دراسة وصفية تحليلية تأصيلية)

كهد. أبو بكر محمد الحسن الشريف
الأستاذ المساعد بكلية الدعوة والإعلام

مستخلص البحث

هدف هذا البحث إلى تقديم دراسة تأصيلية تستهدف التعرف على مهارات فن التعامل مع الآخرين وآدابه في الإسلام ودورها في تعزيز الصورة الذهنية وتكوينها، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي في هذا البحث. وقد توصل هذا البحث إلى عدد من النتائج من أهمها: 1. فن التعامل مع الآخرين (الإتيكيت) هو احترام النفس واحترام الآخرين وحسن التعامل معهم ولا معنى للحضارة إلا بهتذيب أفكار النفس والسلوك الخلقي وذلك لا يتحقق باقتناء الماديات المحسوسة، وإنما يتحقق بالتعامل الإنساني الراقي بين بني البشر فيما أصبح يعرف بآداب اللباقة، ويعتبر هذا الجانب جزءاً أساساً من تراثنا الإسلامي العظيم إذ حث عليه القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة. 2. فن التعامل مع الآخرين (الإتيكيت) في الاسلام يتمثل في تعامل النبي صلى الله عليه وسلم مع أصحابه، وقد أتم رسول الله صلى الله عليه وسلم بناء القيم الخلقية في النفوس المسلمة، وكانت طريقته في ذلك أبدع ما تكون، وأساليبه أجمل وأشهر ما تكون وأعظم، وقد ضرب المثل الأعلى والقدوة الصالحة في ذاته الشريفة، وفي مجالسه، وتوجيهاته، وأفعاله، وأقواله، وباستخدام كافة الطرق لاستشارة إمكانات الإنسان من أجل تمثل القيم الخلقية. 3. أن مهارات فن التعامل مع الآخرين التي تعزز وتكون الصورة الذهنية في الإسلام تتمثل في حُسْنُ الخُلُقِ و حُسْنُ المعاشرة، والتأدب في معاملة الآخرين بهدف إرضاء الله سبحانه وتعالى وتحقيق مبدأ الإنسانية والحب والإيثار والتكافل وتعاون المسلمين مع بعضهم بعضاً ليتحقق البناء الأخوي الذي دعا إليه الإسلام. ومن أهم التوصيات: ضرورة ممارسة أفراد المجتمع المسلم وتطبيقهم لمهارات فن التعامل مع الآخرين وآدابه بما يعزز الصورة الذهنية للإسلام. ضرورة معالجة كل المعوقات التي تمنع وتحد من ممارسة مهارات فن التعامل وتطبيقه مع الآخرين وآدابه بما يعزز ويكون الصورة الذهنية طيبة للإسلام.

Abstract:

The significance of this research lies in its attempt to approach the style of interrogation (Al-Istifham) from a pragmatic perspective that is open to three dimensions: the syntactic dimension, the pragmatic dimension, and the semantic dimension. Among the motives for choosing this topic is the inadequacy of previous studies that failed to integrate these three dimensions. The research aims to achieve several objectives, including presenting an approach to interrogation that is as comprehensive and encompassing as possible, while also being analytical and dissecting. The methodology adopted in this study is the descriptive-analytical approach, which is based on describing the interrogative structures and analyzing their realized manifestations in the specific context, while addressing the following questions: How does interrogation function in performing speech acts? Where do meaning and context stand regarding the style of interrogation, the questioner, the respondent, and the surrounding circumstances? What are the conditions that cause interrogation to convey other secondary meanings? Finally, the research concluded with several findings, most notably that interrogation is par excellence a persuasive argumentative style.

المحور الأول

الإطار المنهجي للبحث

مقدمة البحث:

نجد أن فن التعامل مع الآخرين أو ما يعرف بـ (الإتيكيت) من العلوم المهمة التي تهتم بها بالعلاقات العامة في عالم اليوم في مجال تكوين الصورة الذهنية لدى الجماهير وتعزيزها، ويرجع هذا الاهتمام إلى أن نشاط العلاقات العامة ومهامها الأساسية تكاد تنحصر في بناء صورة ذهنية طيبة لدى الجماهير عن المنشآت والمؤسسات وغيرها من منظمات الأعمال، كما أن الصورة الذهنية الحسنة هي الهدف الذي تسعى إليه العلاقات العامة⁽¹⁾.

ويقوم علم فن التعامل مع الآخرين بالأساس على تكوين قاعدة عامة من الرضا والاستحسان والقبول ينطلق منها الجميع إلى تحقيق الأهداف المشتركة، ويستطيع علم فن التعامل مع الآخرين بما فيه من آداب ومهارات من ترجمة هذا الرضا إلى واقع معيش تنتج عنه ثقة واحترام متبادل بين الأفراد بعضهم البعض وبين العاملين بالمؤسسة المختلفة والمتعاملين معها⁽²⁾.

فحسن معاملة الناس ومقابلتهم ببشر وأريحية ولطف من الآداب المهمة في مجال فن التعامل مع الآخرين تساعد على تكوين وتعزيز الصورة الذهنية لدى الأفراد وتحسينها ، وقد اتضح ذلك بجلالة في صدر الإسلام الأول عندما اشتد البلاء على أصحاب رسول الله صلى الله عليه وسلم بتعذيب الكفار لهم بأقسى أنواع التعذيب بغرض فتنهم عن دينهم ، فلما رأى المصطفى صلى الله عليه وسلم ما يصيب أصحابه من البلاء والتعذيب قال لهم : (لو خرجتم إلى أرض الحبشة فإن بها ملكاً لا يظلم عنده أحد ، وهي أرض صدق حتى يجعل الله لكم فرجاً مما أنتم فيه).⁽³⁾

(1) محمود الجوهري ،العلاقات العامة بين الإدارة والإعلام، ط1 ،القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ،1968م ، ص3
(2) النوراني محمد الحسن، رسالة دكتوراة غير منشورة ، جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية ، كلية الدراسات العليا ، ص2

(3) علي محمد الصلابي ، السيرة النبوية ، بيروت ، ط/8 ، 2008 م ، ص 190 .

فعلم فن التعامل مع الآخرين من العلوم المهمة في مجال تعزيز وتكوين الصورة الذهنية لدى الأفراد، وسلوك يجب أن يلتزم به كل فرد من أفراد المجتمع المسلم، سيما العاملون في مجال الدعوة الإسلامية، إلا أننا نلاحظ أن هنالك ضعفاً وقلة اهتمام بهذا الموضوع في واقع حياتنا وتعاملاتنا الحيوية اليومية بمجتمعاتنا كمسلمين، لذلك يسعى هذا البحث إلى تقديم دراسة تأصيلية تستهدف التعرف على مهارات وآداب فن التعامل مع الآخرين ودورها في تعزيز وتكوين الصورة الذهنية في الإسلام .

أسباب اختيار موضوع البحث:

تتمثل الأسباب وراء اختيار موضوع هذا البحث في الآتي:

- 1- إحساس الباحث أن مصطلح فن التعامل مع الآخرين لا زال في حاجة إلى المزيد من الدراسات والبحوث التي توضح ماهيته وأهميته.
 - 2- ضعف مهارات فن التعامل مع الآخرين لدى الكثير من المسلمين في العصر الحالي المتسم بالسرعة واتساع قنوات الاتصال والتواصل بين الأفراد، مما يتطلب ضرورة الإلمام بآداب فن التعامل مع الآخرين واكتساب المهارات الأساسية له
 - 3- قلة وندرة البحوث والدراسات التي تناولت موضوع فن التعامل مع الآخرين ودوره في تعزيز الصورة الذهنية، وذلك في حدود ما وقف عليه الباحث من بحوث ودراسات في هذا المجال.
- مشكلة البحث:**

لاحظ الباحث أن الكثير من أفراد المجتمع المسلم لا يعرفون مهارات وآداب فن التعامل مع الآخرين بالشكل الذي يساعد على تعزيز وتكوين الصورة الذهنية للإسلام، الأمر الذي يعطي مؤشراً أن هذا الموضوع يشوبه بعض الغموض لدى بعضهم، وإلى ضعف وقصور هذه المهارات لدى آخرين وذلك من حيث معرفة المهارات والآداب التي تستخدم في إطار مفهوم علم فن التعامل مع الآخرين (الإتيكيت) في تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية عن الإسلام.

عليه يحاول هذا البحث التعرف على مهارات وآداب فن التعامل مع الآخرين ودورها في تعزيز وتكوين الصورة الذهنية في الإسلام، وإبراز أهميتها، ومدى قدرتها وكفاءتها في إقامة جسر من

التواصل بين الفرد المسلم والآخرين ، وذلك بما يعزز ويكون الصورة الذهنية الطيبة عن الإسلام ، لذلك يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيس ما مهارات وآداب فن التعامل مع الآخرين ودورها في تعزيز وتكوين الصورة الذهنية في الإسلام ؟

● أسئلة البحث:

وعليه تطرح هذه المشكلة التساؤلات الفرعية الآتية:

- 1- ما مفهوم فن التعامل مع الآخرين (الإتيكيت) ؟
- 2- ما أهمية فن التعامل مع الآخرين ؟
- 3- ما مهارات وآداب فن التعامل مع الآخرين ؟
- 4- ما مفهوم الصورة الذهنية وأهميتها؟
- 5- ما دور فن التعامل مع الآخرين في تعزيز الصورة الذهنية ؟
- 6- ما مهارات وآداب فن التعامل مع الآخرين في الإسلام؟
- 7- ما دور فن التعامل مع الآخرين في تعزيز وتكوين الصورة الذهنية في الإسلام؟
- 8/ ما الحلول والمقترحات التي تساعد على تفعيل دور فن التعامل مع الآخرين في تعزيز وتكوين الصورة الذهنية للإسلام ؟

● أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- توضيح مفهوم فن التعامل مع الآخرين (الإتيكيت).
- 2- إبراز أهمية مفهوم فن التعامل مع الآخرين.
- 3- التعرف على قواعد ومهارات فن التعامل مع الآخرين .
- 4- شرح وتوضيح مفهوم الصورة الذهنية وأهميتها للعلاقات العامة .
- 5- التعرف على دور فن التعامل مع الآخرين في تعزيز وتكوين الصورة الذهنية.
- 6- التعرف على مهارات وآداب فن التعامل مع الآخرين في الإسلام.
- 7- التعرف على دور فن التعامل مع الآخرين في تعزيز وتكوين الصورة الذهنية في الإسلام.

8- توضيح العلاقة الارتباطية المهمة لفن التعامل مع الآخرين ومجال العلاقات العامة فيما يتصل بتكوين وتعزيز الصورة الذهنية .

9- تقديم حلول ومقترحات تساعد على تفعيل دور فن التعامل مع الآخرين في تعزيز الصورة الذهنية للإسلام ؟.

● أهمية موضوع البحث:

تتمثل أهمية هذا البحث في الآتي:

1- معرفة وإدراك آداب ومهارات فن التعامل مع الآخرين وتوضيح المفهوم العام له , إذ إن إدراك مفهومه وأهميته وتوضيح أسسه وكيفية ييسر من عملية الاتصال بفعالية مع الآخرين والذي هو أحد محاور عمل العلاقات العامة وسر نجاحها , وهذا الجانب هو أحد الجوانب المهمة الذي تطرقت إليه هذه الدراسة .

2- يعرض هذا البحث معلومات تفيد أفراد المجتمع المسلم بشكل عام وممارسي العلاقات العامة في المجتمعات المسلمة بوجه خاص في التواصل مع الآخرين (الجماهير) لإنشاء علاقات طيبة وصورة ذهنية ممتازة .

4- أهمية أن نعيد التذكير في كثير من الآداب الإسلامية النابعة من ديننا الإسلامي ومن تراثنا وعاداتنا وتقاليدينا لعل الجميع يتقيدون بها في كل موقع من مواقع وجودهم.

5- أهمية الموضوع وحاجة الناس إلى فن التعامل والالتزام بقواعده وآدابه مع الآخرين

● منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي في هذه الدراسة .

● حدود البحث:

تتمثل حدود هذا البحث في التعرف على مهارات وآداب فن التعامل مع الآخرين ودورها في تعزيز وتكوين الصورة الذهنية في الإسلام .

هيكل البحث :

قام الباحث بتقسيم هيكل البحث إلى خمسة محاور وذلك على النحو التالي :

المحور الأول : الإطار المنهجي للبحث .

المحور الثاني : مفهوم فن التعامل مع الآخرين في الإسلام وأهميته .

المحور الثالث : مفهوم الصورة الذهنية وأنواعها.

المحور الرابع : مهارات فن التعامل مع الآخرين وآدابه في الإسلام ودورها في تعزيز الصورة الذهنية وتكوينها.

المحور الخامس : النتائج والتوصيات

المحور الثاني

مفهوم فن التعامل مع الآخرين في الإسلام وأهميته

أولاً - تعريف فن التعامل مع الآخرين (الإتيكيت) .

يتنوع تفسير كلمة إتيكيت (Etiquette) في القواميس والمراجع الأجنبية والتي عرّبت منها الكلمة، كما تتنوع أيضاً في مفهومها العام لدى الناس، وفي كلتا الحالتين ترد الكلمة بمعان كثيرة تكاد تتقارب من بعضها بعضاً ومنها:

الذوق العام والذوق الاجتماعي، قواعد السلوك وآدابه، قواعد التشريعات وآداب الرسمىات، الأصول واللياقة، فن المجاملة، الخصال الحميدة، الكياسة والمرعيات، بطاقة عنوان أو التذكرة الصغيرة ، فن التصرف في المواقف الحرجة، فن التعامل مع الآخرين.⁽¹⁾

ويرى الباحث أن الأقرب للإتيكيت هو فن التعامل في اللغة العربية. فن التعامل لغة: مأخوذ من المعاملة فهي: مصدر عامل ، وهذا المصدر مأخوذ من مادة (ع م ل) التي تدل على كل فعل

(1) أحمد التهامي سلطان ، الإتيكيت ، القاهرة ، دار الطلائع للنشر ، 1997م ، ص7

يفعل، قال ابن منظور: عاملتُ الرجل أعامله معاملة في كلام الفراق: هي المساقاة. وقيده الشافعي - رحمه الله - بقوله "على ما يكفل الرفق بالعامل وصاحب العمل"⁽¹⁾.

يظن كثير من الناس أن الإتيكيت نوع من التكلف والرفاهية أو التعامل بميزان حساس، وهذا الاعتقاد خاطئ لأن التعامل مع الآخرين فن يحتاج إلى تدريب، وكلما زادت تجاربنا في الحياة زادت قدراتنا على حسن التعامل مع الغير وتسهيل الحياة اليومية وليس تصعيبها. فالتعامل بذوق ولباقة مثل احترام الإنسان لنفسه ويمكن أن يفرضه على الآخرين بذوق ولباقة وذلك من خلال التعامل الحسن⁽²⁾.

وإذا كان فن التعامل (الإتيكيت) هو فن السلوك المهذب، والتصرفات الراقية، فهو لا يكون بهذه الصفة إلا إذا كان نابعاً من أعماق النفس البشرية دون تكلف أو تصنع.

وعرف الإتيكيت بأنه القواعد غير المكتوبة وهو أقرب إلى حس الأفراد حيث يتصرف الفرد في المواقف بإحساس يجعل تصرفه مقبولاً، وتعبير آخر الإتيكيت هو آداب السلوك⁽³⁾.

كما عرف فن التعامل (الإتيكيت) بأنه هو احترام النفس واحترام الآخرين وحسن التعامل معهم ولا معنى للحضارة إلا بهذيب أفكار النفس والسلوك الخلقي وذلك لا يتحقق باقتناء سيارة فارهة أو مال أو جاه ولا بالتنقل بالطائرة الخاصة من مكان إلى آخر ولا في تزيين الوجه وشراء الملابس الثمينة وإنما بالتعامل الإنساني بين بني الإنسان فيما أصبح يعرف بآداب اللباقة علماً بأن ذلك جزء من تراثنا الإسلامي العظيم وحث عليه القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة⁽⁴⁾.

(1) موسوعة نضرة النعيم في أخلاق سيد المرسلين ، مجموعة من المتخصصين، باب التعامل ، الجزء الرابع 267 .

(2) إيمان ثاقب ، الإتيكيت ، مرجع سابق ، ص 25

(3) عمر النور أحمد النور ، وظيفة العلاقات العامة في المؤسسة العسكرية السودانية ، أم درمان الإسلامية ، كلية الدراسات العليا، رسالة دكتوراة ، 1430هـ 2009م ، ص 79، 80.

(4) مي عبد العزيز السديري ، آداب المجاملة والإتيكيت ، مرجع سابق ، ص 34.

وهناك من عرّفه بأنه : مجموعة من المهارات التي تؤدي إلى احترام الذات واحترام الآخرين وكل شخص لا يحترم نفسه ولا يقيم لها اعتباراً لا يحق له أن يطلب أو يتوقع من الآخرين أن يحترموه أو أن يضعوا له قيمة واعتباراً.⁽¹⁾

وعرف فن التعامل (الإتيكيت) هو (الخلق العظيم) وعدم الفظاظة في التعامل باعتبار أن ذلك هو الطريق إلى غزو القلوب واجتذابها واكتساب مودتها.⁽²⁾

يمكن تلخيص هذه التعاريف في تعريف مجمل مفاده أن فن التعامل (الإتيكيت) يعني التهذيب واللباقة والأناقة مع البساطة والذوق الرفيع وحسن التصرف واللفظ واحترام الذات والآخرين والأخلاق الحسنة التي يتبعها الفرد عند تعامله مع الآخرين بهدف تحسين علاقته مع الناس وكسب ثقتهم واحترامهم وجبهم.⁽³⁾

ثالثاً - مفهوم فن التعامل مع الآخرين في الإسلام وأهميته في تعزيز الصورة الذهنية وتكوينه.

سيقوم الباحث في هذا المحور بشرح وتوضيح مفهوم فن التعامل مع الآخرين في الإسلام وأهميته في مجال تعزيز وتكوين الصورة الذهنية، وذلك بالاستناد إلى بعض الآيات الكريمة في المصحف الشريف والأحاديث النبوية الشريفة التي تحمل مفهوم فن التعامل مع الآخرين وتحث عليه.

ميز الله سبحانه وتعالى الإنسان عن غيره من الكائنات الأخرى التي تعيش معه بأن جعله كائناً اجتماعياً أخلاقياً أي مدركاً للقيم الاجتماعية والخلقية، قادراً على الإتيان بها وفعلها، قادراً - بإذن الله تعالى - على بناء عالم داخلي له يسلك على مقتضاه بعلم واقتدار، ولعله لهذا السبب وضع في مكانة سامية لم يصل إليها أي كائن آخر، فهذا الإدراك وهذا الفهم وهذا الوعي هو الذي أهله لشغل تلك المكانة التي يتقلدها باقتدار، بل هو الحد الفاصل بينه وبين غيره.

(1) المرجع السابق ، ص 34.

(2) عمر النور أحمد النور ، وظيفة العلاقات العامة في المؤسسة العسكرية السودانية ، مرجع سابق ، ص 80.

(3) النوراني محمد الحسن، مرجع سابق ، ص 24

والمجتمع الإنساني في عمومته لا يتكون دون وجود بناء إنساني أساسه فن آداب السلوك وفن التعامل مع الآخرين، وهي بالأحرى مقاييس من خلالها يحكم على السلوك بأنه مقبول أو غير مقبول، وتشكل في النهاية نوعاً من التحديات الثقافية للسلوك المرغوب فيه، وتعطي الفرد كما تعطي المجتمع شكله وشخصيته وهويته، وهذا كله يتضمنه ويحتويه معنى فن التعامل.

وبما أن الله مَيَّزَ الإنسان عن المخلوقات كافه، كان لا بد لكل فرد أن يتمتع بحياة سعيدة، وعيشة كريمة تحقق معنى الإنسانية، والطريقة الوحيدة لتحقيق ذلك تكون بتخلق الناس بآداب السلوك (فن التعامل) ولما للموضوع من أهمية بالغة أفرد له الباحث فصلاً كاملاً.

إن فن التعامل في الإسلام يعني حُسْنَ الخُلُقِ وحُسْنَ المعاشرة، والتأدب في مخالقة الآخرين بهدف إرضاء الله سبحانه وتعالى وتحقيق مبدأ الإنسانية والحب والإيثار والتكافل وتعاون المسلمين مع بعضهم بعضاً ليتحقق البناء الأخوي الذي دعاء إليه رسول الله صلى الله عليه وسلم. وقيل: حُسْنُ الخُلُقِ يُجَنِّسُ وسعادةً، وسوءُ الخُلُقِ شُوْمٌ وشقاءً

ونورد بعض الآيات القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة التي تدل وتشير إلى مفهوم فن التعامل مع الآخرين وذلك عل النحو التالي:

1- قال تعالى: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴾ [آل عمران الآية 159]

2- قال تعالى: ﴿خُذِ الْعَفْوَ وَأْمُرْ بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ ﴾ [الأعراف: 199]

3- قال تعالى: ﴿.. وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴾ [آل عمران: من الآية 134]

4- قال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّنْ قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّنْ نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنْفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِالْأَلْقَابِ بِئْسَ الْإِسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَن لَّمْ يَتُبْ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ ﴾ [سورة الحجرات - الآية 11]

5- قال تعالى : ﴿ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ﴾ [النحل:125]

كما وردت بعض الأحاديث النبوية الشريفة التي تشير إلى مفهوم فن التعامل مع الآخرين وذلك على النحو التالي:

1- حَدَّثَنَا حَفْصُ بْنُ عُمَرَ، حَدَّثَنَا شُعْبَةُ، عَنْ سُلَيْمَانَ، سَمِعْتُ أَبَا وَائِلٍ، سَمِعْتُ مَسْرُوقًا، قَالَ قَالَ عَبْدُ اللَّهِ بْنُ عَمْرٍو. حَدَّثَنَا قُتَيْبَةُ، حَدَّثَنَا جَرِيرٌ، عَنِ الْأَعْمَشِ، عَنْ شَقِيقِ بْنِ سَلَمَةَ، عَنْ مَسْرُوقٍ، قَالَ دَخَلْنَا عَلَى عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍو حِينَ قَدِمَ مَعَ مُعَاوِيَةَ إِلَى الْكُوفَةِ فَذَكَرَ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَالَ لَمْ يَكُنْ فَاجِحًا وَلَا مُتَفَحِّشًا، وَقَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ " إِنَّ مِنْ أَحْيَرِكُمْ أَحْسَنَكُمْ خُلُقًا ⁽¹⁾ ".

2- حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ سَلَامٍ، أَخْبَرَنَا عَبْدُ الْوَهَّابِ، عَنْ أَيُّوبَ، عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ أَبِي مُلَيْكَةَ، عَنْ عَائِشَةَ. رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا أَنَّ يَهُودَ، أَتَوْا النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَالُوا السَّأَمَ عَلَيْكُمْ. فَقَالَتْ عَائِشَةُ عَلَيْكُمْ، وَلَعَنَكُمْ اللَّهُ، وَعَظِبَ اللَّهُ عَلَيْكُمْ. قَالَ " مَهْلًا يَا عَائِشَةُ، عَلَيْكَ بِالرَّفْقِ، وَإِيَّاكَ وَالْعُنْفَ وَالْفُحْشَ ". قَالَتْ أَوَلَمْ تَسْمَعْ مَا قَالُوا قَالَ " أَوَلَمْ تَسْمَعِي مَا قُلْتُ رَدَدْتُ عَلَيْهِمْ، فَيُسْتَجَابُ لِي فِيهِمْ، وَلَا يُسْتَجَابُ لَهُمْ فِي ⁽²⁾ ".

3- حَدَّثَنَا أَصْبَغُ، قَالَ أَخْبَرَنِي ابْنُ وَهْبٍ، أَخْبَرَنَا أَبُو يَحْيَى، هُوَ فُلَيْحُ بْنُ سُلَيْمَانَ عَنْ هِلَالِ بْنِ أُسَامَةَ، عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ. رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ. قَالَ لَمْ يَكُنِ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ سَبَّابًا وَلَا فَحَّاشًا وَلَا لَعَنًا، كَانَ يَقُولُ لِأَحَدِنَا عِنْدَ الْمَعْتَبَةِ " مَا لَهُ، تَرَبَّ جَبِينُهُ ⁽³⁾ ".

(1) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407هـ - 1987م ، باب لَمْ يَكُنِ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَاجِحًا وَلَا مُتَفَحِّشًا ، 560 ، 911 ، ص 332 .

(2) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407هـ - 1987م ، باب لَمْ يَكُنِ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَاجِحًا وَلَا مُتَفَحِّشًا ، 560 ، 912 ، ص 332 .

(3) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407هـ - 1987م ، باب لَمْ يَكُنِ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَاجِحًا وَلَا مُتَفَحِّشًا ، 560 ، 913 ، ص 332 .

فنجد أن مفهوم فن التعامل مع الآخرين في الإسلام "الإتيكيت" يتمثل في تعامل النبي صلى الله عليه وسلم مع أصحابه ، وقد أتم رسول الله صلى الله عليه وسلم بناء القيم الخلقية في النفوس المسلمة، وكانت طريقته في ذلك أبدع ما تكون ، وأساليبه أجمل وأشهر ما تكون وأعظم، في ضربه المثل الأعلى والقذوة الصالحة من ذاته، وفي نفسه، وفي مجالسه وتوجيهاته، وأفعاله، وأقواله، وباستخدام كافة الطرق لاستثارة إمكانيات الإنسان من أجل تمثل القيم الخلقية، والأمثلة على ذلك كثيرة في مواقف الرسول صلى الله عليه وسلم، نذكر منها- على سبيل المثال- ما يتعلق بمجلسه صلى الله عليه وسلم، فقد كان- كما جاء في حديث هند بن أبي هالة: «مجلس حلم وحياء، وصبر وأمانة، لا ترفع فيه الأصوات، ولا تؤثّر فيه الحرم، ولا تثني فلتاته، إذا تكلم أطرق جلساؤه كأنما على رؤوسهم الطير، فإذا سكت تكلموا، كان دائم البشر، سهل الخلق، لين الجانب، ليس بفظ ولا غليظ، ولا سخاب في الأسواق، ولا فتحاش ولا عيب ولا مدّاح ولا يقبل الثناء إلا من مكافئ»⁽¹⁾.

المحور الثالث

مفهوم الصورة الذهنية وأنواعها.

تعد الصورة الذهنية الموضوع الأساس في علم العلاقات العامة ، تماما كالجسم الإنساني بالنسبة للطب البشري ، أو عناصر المادة بالنسبة للعلوم الطبيعية ، فالصورة الذهنية image وهي التي تعكس الواقع ، وهي التي تحمل المعلومات عنه إلى العقل الإنسان الذي لا يواجه الواقع مباشرة، وإنما يواجهه بطريقة غير مباشر هو الوصف ، والعلاقات العامة تقوم بجزء كبير من وظيفتها من خلال هذا التقديم غير المباشر للواقع ، فكل الكلمات أو الرموز المستخدمة في الاتصال

(1) أسامة سعد أبو سريع ، الصداقة من منظور علم النفس ، مرجع سابق ، ص133.

الإنساني ما هي إلا صور ذهنية تحمل معلومات عن واقع معين ، وبالتالي تكون رؤيته بطريقة غير مباشرة.⁽¹⁾

خلفية عن الصورة الذهنية:

ظهر مصطلح الصورة الذهنية إلى الوجود في عام 1908م على يد العالم جرهام دلاس والذي أشار في كتابه الطبيعة البشرية والسياسية إلى أن النخبين في حاجة إلى تكوين شيء مبسط ودائم ومنظم عند الثقة في مرشح ما⁽²⁾.

رغم تقدم العرب في سبر أغوار الصورة الذهنية إلا أن عدداً من العلماء في الغرب نشروا بعض المؤلفات كان لها أثرها في تحديد ونشر مفهوم الصورة الذهنية ومنها كتاب تطوير المنشأة للكاتب الأمريكي لي بريستول 1960م⁽³⁾.

تعريف الصورة الذهنية:

ورد في معجم لسان العرب كلمة (صور) ففي أسماء الله تعالى: المصَوِّر وهو صور جميع الموجودات وربها فأعطى كل شيء منها صورة خاصة وهيئة مفردة متميز بها على اختلافها وكثرتها. كقوله تعالى: ﴿فِي أَيِّ صُورَةٍ مَا شَاءَ رَكَّبَكَ (8)﴾ [الانفطار 8]، والصور بكسر الصاد جمع صورة، وتعني حقيقة الشيء وهيئته وتصور الشيء: توهمت صورته فتصور لي، والتصاوير: التماثيل، ورجل صير شبر أي حسن الصورة، وفي حديث عمر قال: تنعطف عليهم بالعلم قلوب لا تصورها الأرحام أي لا تمثلها⁽⁴⁾.

(1) يحيى محمد عبد المجيد، العلاقات العامة بين النظريات الحديثة والمنهج الإسلامي، مكتبة القرآن، القاهرة - مصر، ص 112.

(2) محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007م، ص 167.

(3) محمد خليل راشد، فاعلية وظيفة العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، كلية الدراسات العليا، 2010م، ص 63.

(4) أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم بن منظور، لسان العرب بيروت، دار صالح، 1980م ج 11 مادة صورة، ص 236.

أما كلمة (ذهن) فقد ورد ذكرها: بمعنى الفهم والعقل وجمعها أذهان تقول اجعل ذهنك إلى كذا وكذا وَرَجُلٌ ذَهْنٌ وَذَهْنٌ كِلَاهُمَا عَلَى النِّسْبِ وَكَانَ ذَهْنًا مُغِيرٌ مِنْ ذَهْنِ النُّوَادِرِ وَدَهْنَتْ كَذَا وَكَذَا أَيِ فَهَمْتَهُ، وَيُقَالُ ذَهْنِي وَاسْتَذَهْنِي أَيِ أَنْسَانِي وَأَهْلَانِي عَنِ الذِّكْرِ الْجَوْهَرِيِّ وَالذَّهْنُ وَهُوَ الْفُطْنَةُ وَالْحِفْظُ وَفُلَانٌ يَذَاهِنُ النَّاسَ أَيِ يَفَاطِنُهُمْ وَذَاهَنِي فَذَاهَنْتُهُ أَيِ كُنْتُ أَجُودُ مِنْهُ ذَهْنًا وَالذَّهْنُ أَيْضًا الْقُوَّةُ قَالَ أَوْسُ بْنُ حَجْرٍ:

أَنْوَأُ بِرَجُلٍ بِهَا ذَهْنُهَا ***** وَأَعْيَتْ بِهَا أُخْتُهَا الْغَابِرَةَ وَالْغَابِرَةُ

هنا الباقية (1).

وصورة ذهنية تعني ظهور هيئة الأشياء في عقول الناس، مما يجعلهم لا يترددون إذا طلب منهم ووصفًا، يطلقون الأحكام عليها كأنها شاخصة أمامهم، وذلك لأن لها مثيلاً في عقولهم (2). وفي اللغة الإنجليزية أورد قاموس وبستر في طبعته الثانية تعريفاً لكلمة (image) بأنها تشير إلى (التقدم العقلي لأي شيء لا يمكن تقديمه للحواس بشكل مباشر أو هي محاكاة لتجربة حسية ارتبطت بعواطف معينة وهي أيضاً استرجاع لما اختزنته الذاكرة أو تخيل لما أدركته حواس الرؤية أو السمع أو الشم أو (التذوق) ويقودنا هذا التعريف بعيداً عن الوهم فلا شيء غير حقيقي على الإطلاق في الصورة التي تتكون عن فرد معين أو مؤسسة ما في أذهان الأفراد أو الجماعات من وجهة نظرهم (3).

وشبه جان لوك 1632 – 1704م العقل البشري بصفحة بيضاء يترك فيها العالم الخارجي انطباعات، وفي مرحلة الإدراك الأولي يكون العقل سالبا ومع مرور الزمن وبما أن الإنسان لا يستطيع الإحاطة بالعالم الذي يعيش فيه بمجرد ملاحظته لأن العالم الخارجي يقع خارج نطاق

(1) ابن منظور ، لسان العرب ، ج13 ، المرجع نفسه ، مادة ذهن ص174.

(2) نصرالدين آدم إدريس ، الصورة الذهنية لأداء مؤسسات التنمية الاجتماعية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم درمان الإسلامية ، كلية الدراسات العليا ، 2010م ، 16 .

(3) محمد منير حجاب ، الأتصال الفعال للعلاقات العامة ، ط1 ، القاهرة ، دار الفجر ، 2007م ، ص 169-170.

إحساسنا وخارج حدود بصرنا وسمعنا لذلك يتشكل فهم الإنسان للعالم الذي يعيش فيه على مراحل من النضج والتطور والحصول على المعلومات ويبرز هنا دور وسائل الإعلام في تحديد شكل وعمق مداركنا. (1)

الصورة الذهنية هي مفهوم عقلي شائع بين أفراد جماعة معينة يشير إلى اتجاه هذه الجماعة الأساسي نحو شخص معين، أو نظام ما، أو طبقة بعينها، أو جنس بعينه، وفلسفة سياسية، قومية معينة، أو أي شيء آخر. (2).

ثمّ تعريف آخر يتناول الصورة الذهنية من خلال صورة المنظمة فيعرف الصورة الذهنية بأنها: (الانطباعات والمدرجات الكلية للجماهير المتعددة للمنظمة تجاه أعمالها وتشكل هذه الانطباعات مواقف جماهير المنظمة الداخلية والخارجية تجاهها) (3)

وتعرف (إسلام Selame) الصورة الذهنية على أنها: "كافة الطرق التي تقدم المؤسسة من خلالها نفسها وأعمالها إلى الجماهير". ومن هذه الطرق السلع والخدمات التي تنتجها والأماكن التي تباع فيها سلعها وتقدم فيها خدماتها، وبالطبع الاتصالات التي تقوم بها لتشرح من خلالها أعمالها للجمهور. (4)

أنواع الصورة الذهنية:

تتمثل أنواع الصورة الذهنية في الآتي 5:

1- الصورة المرأة، وهي الصور التي ترى المؤسسة نفسها من خلالها.

(1) عبد الحكيم خليل مصطفى، الصورة الذهنية وحملات العلاقات العامة، ط1، الدار العربية للنشر، 2013 م، ص 281.

(2) علي عوجة، الأسس العلمية للعلاقات العامة، الطبعة الثالثة، عالم الكتب، ص163

(3) علي عوجة وكريمان فريد، إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الاستراتيجية وإدارة الأزمات، الطبعة الأولى، القاهرة: عالم الكتب، 2005م، ص129.

(4) محمود يوسف، إدارة وتخطيط العلاقات العامة، القاهرة، الدار العربية للنشر والتوزيع، ط2، 2012 م، ص 60 - 61

(5) المرجع السابق ص98.

- 2- الصورة الحالية ، وهي التي يرى بها الآخرون المؤسسة
- 3- الصورة المرغوبة ، وهي التي تود المنظمة أن تكونها لنفسها في أذهان الجماهير .
- 4- الصورة المثلى ، هي أمثل صورة يمكن أن تتحقق إذا أخذنا في الاعتبار منافسة المنشآت الأخرى وجهودها في التأثير على الجماهير . ولذلك يمكن أن تسمى بالصورة المتوقعة .
- 5- الصورة المتعددة ، وتحدث عندما يتعرض الأفراد لممثلين مختلفين للمؤسسة يعطي كل منهما انطباعاً مختلفاً .

وظائف الصورة الذهنية

ولقد حدد الباحثون مجموعة من الوظائف للصورة الذهنية وتمثل هذه الوظائف فيما يأتي⁽¹⁾:

أ- تؤدي الصورة الذهنية إلى تيسير عملية تصنيف المنبهات الواردة إلى الإنسان من العالم الخارجي، مما يوفر له حالة من اقتصاد الجهد، حيث يقدم هذا التصنيف أطراً عامة تكفل للفرد التفاعل مع المواقف المختلفة وفق المعرفة المسبقة عنها. ويقلل هذا التصنيف من نطاق الجهل في التعامل مع الأحداث.

ب- تؤدي الصورة الذهنية إلى تسهيل التواصل بين الناس، حيث إن تبسيط الظواهر في صورة رموز يجعل التفاعل بين الناس ممكناً على أساس هذه الرموز. ويلجأ العقل الإنساني إلى تكوين الرموز كعملية حتمية لتنظيم التجارب الإنسانية في شكل مبسط حتى يسهل عليه ترتيبها واختزلها وتذكرها.

ج- تقدم الصورة الذهنية للفرد معياراً تقويمياً للحكم على صحة ما يصل إليه من معلومات.

د- تستخدم الصورة الذهنية كأداة للدفاع عن الذات، إذ تشير بعض الدراسات في هذا المجال إلى إن الصور تتيح للفرد فرصة تبرير كثير من أفعاله.

(1) محمود يوسف ، إدارة وتخطيط العلاقات العامة ، مرجع سابق ، ص 61 .

هـ- تزيد الصورة الذهنية من تقدير الذات نتيجة عضوية الفرد في جماعة معينة ، فالصورة الإيجابية عن الجماعة التي ينتمي إليها الفرد قد تزيد من تقديره لذاته ومن شعوره بالرضا عن نفسه، ذلك أن الصورة الإيجابية للفرد أو الجماعة توفر رجع صدى إيجابياً لدى الإنسان مما يمنحه شعوراً بالرضا والاطمئنان ، كما تؤدي الصورة الإيجابية إلى إضفاء الشرعية على إيديولوجية الجماعة وتبرر توجهاتها وممارساتها وتدافع عن عنها وتؤكد على هويتها الاجتماعية ، كما تؤكد الشعور بالتفوق لدى أعضائها.

وبالنسبة لوظيفة بناء وتدعيم الصورة الذهنية في مجال العلاقات العامة ، فقد برزت وظيفة تخصصية ضمن وظائف المشتغلين بالعلاقات العامة هي وظيفته "صانع الصورة" Image Maker وهي الوظيفة التي يقوم شاغلها بتحديد عناصر الصورة المرغوبة للمؤسسة والتي ينبغي بذل الجهد من أجل تكوينها والاستفادة من كافة الظروف التي تساعد على تحقيقها ودراسة الأوضاع المعاكسة لتفادي آثارها السلبية على صورة المؤسسة، أو إضعافها إلى أدنى حد ممكن . (1)

المحور الرابع

مهارات وآداب فن التعامل مع الآخرين في الإسلام ودورها في تعزيز وتكوين الصورة الذهنية

يكتتمل السلوك الجيد بالأداء الراقي للإنسان وقدرته على التصرف عملياً بكل تهذيب، فيجذب المستمعين إليه ويحظى باحترامهم وينال إعجاب الأصدقاء، وترتبط قيمة كل إنسان بدرجة تهذيب سلوكه وأدائه الاجتماعي.

وسيستعرض الباحث فيما يلي أهم مهارات وآداب فن التعامل مع الآخرين (الإتيكيت) في مجال تعزيز وتكوين الصورة الذهنية في الإسلام وذلك عل النحو التالي :

(1) المرجع السابق ، ص 62

أولاً - تعريف المهارة:

المهارة في اللغة تعني (الحذق في الشيء، والإحكام له، والأداء المتقن له. يقال مهر الشيء مهارة أي حكمه وصار به حاذقاً فهو ماهر) والماهر هو (الحاذق بكل عمل، والسائح المجيد)⁽¹⁾. أما المهارة في الاصطلاح فهي أداء بدني أو ذهني يؤدي على مستوى عال من الإتقان، عن طريق الفهم والممارسة، والدقة بأقل جهد، وفي أقل وقت ممكن فالمهارة إذاً هي عمل متقن يقوم به المتعلم، يحتاج منه إلى مران، وصقل، وخبرة لتحديث عملية التنمية والتطور.

إن مفهوم المهارة في اصطلاح المربين، يشير إلى أن المهارة يمكن أن توصف من حيث طريقة الأداء، وهي السهولة، والسرعة، والدقة أو توصف من حيث معيار الإداء، وهو الاتقان أو الإجادة، أو اقتصاد الوقت والجهد⁽²⁾.

عليه سيتناول الباحث في هذا المحور بالشرح والتوضيح المهارات والآداب التي تستخدم في التعامل مع الآخرين ويكون لها دور في تعزيز وتكوين الصورة الذهنية للإسلام التي تساعدنا على كسب هؤلاء الآخرين سواء أكانوا مسلمين أم غير مسلمين وذلك على النحو التالي:

1- مهارة وأدب التعرف على النفس وعدم النفاق .

اهتم القرآن كثيراً بتوضيح الانحرافات الخلقية التي يمكن أن توجد في المجتمع المسلم، فاهتم بإيضاح حقيقة النفاق وعدّها انحرافاً نفسياً يسهل الوقوع فيه؛ لأن الإنسان المسلم - تحت الظروف المستجدة - قد يعيش حالة مزيفة، قد يصبح ضد نفسه أحياناً، ويحبس حركتها الحرة في التنقل من حالة إلى حالة، ويوقف تيارها الداخلي وهذا مرض نفسي، يجمد حركة الإنسان، ويحرمه من الحركة الحية، ويصيبه بالخواء والزيف والخداع، وقد صور القرآن حالة المنافقين في آيات كثيرة منها⁽³⁾:

قال تعالى ﴿فِي قُلُوبِهِمْ مَرَضٌ فَزَادَهُمُ اللَّهُ مَرَضًا﴾ [البقرة: 10].

(1) الفيروز يادي القاموس المحيط ، بيروت ، دار الفكر ، 137/2 .

(2) مجلة القرآن الكريم ، جامعة القرآن الكريم ، العدد الرابع 1431هـ - 2010م ، ص 19 .

(3) أسامة سعد أبو سريع ، الصداقه من منظور علم النفس ، الكويت ، عالم المعرفة ، 1993م ، ص 131 .

- ﴿إِنَّ الْمُنَافِقِينَ يُخَادِعُونَ اللَّهَ وَهُوَ خَادِعُهُمْ وَإِذَا قَامُوا إِلَى الصَّلَاةِ قَامُوا كَسَالَى يُرَاؤُنَ النَّاسَ وَلَا يَذْكُرُونَ اللَّهَ إِلَّا قَلِيلًا﴾ [النساء: 142].

- ﴿وَإِذَا رَأَيْتَهُمْ تُعْجِبُكَ أَجْسَامُهُمْ وَإِنْ يَقُولُوا تَسْمَعُ لِقَوْلِهِمْ كَأَنَّهم خُشْبٌ مُسْنَدَةٌ﴾ [المنافقون: 4].

نجد أن القرآن الكريم يعرض النفاق بوصفه طبيعة منحرفة وسلوكاً مريضاً، وبشخص هذا المرض ويحلله ويتحدث عنه باستفاضة وعن مضاعفاته وتناججه، وقصده من ذلك التحذير منه. حَدَّثَنَا عُمَرُ بْنُ حَفْصٍ، حَدَّثَنَا أَبِي، حَدَّثَنَا الْأَعْمَشُ، حَدَّثَنَا أَبُو صَالِحٍ، عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ. رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ. قَالَ قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ "يُجَدُّ مِنْ شَرِّ النَّاسِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ عِنْدَ اللَّهِ ذَا الْوُجْهَيْنِ، الَّذِي يَأْتِي هَؤُلَاءِ بِوَجْهِ هَؤُلَاءِ وَهَؤُلَاءِ بِوَجْهِ (1)".

2- مهارة وأدب التحلي المظهر الحسن:

قال تعالى: ﴿يَا بَنِي آدَمَ خُذُوا زِينَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا إِنَّهُ

لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ﴾. [الأعراف 31]

حَدَّثَنَا عَلِيُّ بْنُ عَبْدِ اللَّهِ، حَدَّثَنَا سُفْيَانُ، حَدَّثَنَا مُوسَى بْنُ عُقْبَةَ، عَنْ سَالِمٍ، عَنْ أَبِيهِ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ حِينَ ذَكَرَ فِي الْإِزَارِ مَا ذَكَرَ، قَالَ أَبُو بَكْرٍ يَا رَسُولَ اللَّهِ إِنَّ إِزَارِي يَسْقُطُ مِنْ أَحَدٍ شِقَاقِهِ. قَالَ "إِنَّكَ لَسْتَ مِنْهُمْ (2)".

حَدَّثَنَا عَبَّاسُ بْنُ مُحَمَّدٍ الْبَغْدَادِيُّ، حَدَّثَنَا إِسْحَاقُ بْنُ مَنْصُورٍ، أَخْبَرَنَا إِسْرَائِيلُ، عَنْ أَبِي يَحْيَى، عَنْ مُجَاهِدٍ، عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍو، قَالَ مَرَّ رَجُلٌ وَعَلَيْهِ ثَوْبَانِ أَحْمَرَانِ فَسَلَّمَ عَلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَلَمْ يَرُدِّ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَلَيْهِ السَّلَامَ. قَالَ أَبُو عِيسَى هَذَا حَدِيثٌ حَسَنٌ

(1) صحيح البخاري، الجزء السابع، 1407هـ-1987م، باب مَا قِيلَ فِي ذِي الْوُجْهَيْنِ، 574، 940. ص 340.

(2) صحيح البخاري، الجزء السابع، 1407هـ-1987م، باب مَنْ أَتَى عَلَى أَخِيهِ بِمَا يَعْلَمُ 577، 944. ص 341.

عَرِيبٌ مِنْ هَذَا الْوَجْهِ . وَمَعْنَى هَذَا الْحَدِيثِ عِنْدَ أَهْلِ الْعِلْمِ أَنَّهُمْ كَرَهُوا لُبْسَ الْمُعَصْفَرِ وَرَأَوْا أَنَّ مَا صُبِغَ بِالْحُمْرَةِ بِالْمَدَرِ أَوْ غَيْرِ ذَلِكَ فَلَا بَأْسَ بِهِ إِذَا لَمْ يَكُنْ مُعَصْفَرًا (1).

حدثنا أبو كريب محمد بن العلاء حدثنا أبو أسامة عن سعيد بن أبي عروبة حدثنا قتادة أن أنساً بن مالك أنبأهم أن رسول الله صلى الله عليه وسلم رخص لعبد الرحمن بن عوف والزبير بن العوام في القمص الحرير في السفر من حكة كانت بهما أو وجع كان بهما وحدثناه أبو بكر بن أبي شيبة حدثنا محمد بن بشر حدثنا سعيد بهذا الإسناد ولم يذكر في السفر (2).

ومن خلال الأحاديث السابقة يتضح لنا أنه يحرم ويكره بعض أنواع اللبس بالنسبة للفرد المسلم، وهذا يبيّن ويوضح لنا أهمية تأصيل مهارات فن التعامل.

3- مهارة وأدب التحلي بالبشاشة والابتسامة.

((وتبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ صَدَقَةٌ)) ، «فَتَبَسَّمَ ضَاحِكًا مِّن قَوْلِهَا» . ومن نعيم أهل الجنة الضحك: «فَالْيَوْمَ الَّذِينَ آمَنُوا مِنَ الْكُفَّارِ يَضْحَكُونَ» .

وكانت العرب تمدح ضحوك النبي، وتجعله دليلاً على سعة النفس وجودة الكف، وسخاوة الطبع، وكرم السجايا، ونداوة الخاطر.

والحقيقة أن الإسلام بُني على الوسطية والاعتدال في العقائد والعبادات والأخلاق والسلوك، فلا عبوسٌ مخيفٌ قائمٌ، ولا قهقهةٌ مستمرةٌ عابثةٌ لكنه جدٌّ وقوْرٌ ، وخَفَّةٌ روحٍ واثقةٌ .

ونأخذ جملة من الأحاديث التي تدل على أهمية الابتسامة من منظور الدين الإسلامي، واتصافه عليه أفضل الصلاة والتسليم بهذه الصفة:

حَدَّثَنَا عَبْدُ الْعَزِيزِ بْنُ عَبْدِ اللَّهِ الْأَوْثِيُّ، حَدَّثَنَا مَالِكٌ، عَنْ إِسْحَاقَ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ أَبِي طَلْحَةَ، عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ، قَالَ كُنْتُ أَمْشِي مَعَ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَعَلَيْهِ بُرْدٌ تَجْرَانِي غَلِيظُ الْحَاشِيَةِ، فَأَدْرَكَهُ أَعْرَابِيٌّ فَجَبَذَ بِرِدَائِهِ جَبْدَةً شَدِيدَةً . قَالَ أَنَسٌ فَتَظَرْتُ إِلَى صَفْحَةِ عَاتِقِ النَّبِيِّ

(1) صحيح مسلم ، باب مَا جَاءَ فِي كَرَاهِيَةِ لُبْسِ الْمُعَصْفَرِ لِلرَّجُلِ ، نسخة قول ، 45 ، 3037 .

(2) صحيح مسلم ، باب إِبَاحَةِ لُبْسِ الْحَرِيرِ لِلرَّجُلِ إِذَا كَانَ بِهِ حِكَّةٌ أَوْ نَحْوُهَا ، نسخة قول ، 2076 .

صلى الله عليه وسلم وَقَدْ أَثَرَتْ بِهَا حَاشِيَةُ الرَّدَّاءِ مِنْ شِدَّةِ جَبْدَتِهِ . ثُمَّ قَالَ يَا مُحَمَّدُ مُرْ لِي مِنْ مَالِ اللَّهِ الَّذِي عِنْدَكَ . فَالْتَفَتَ إِلَيْهِ فَضَحِكَ ، ثُمَّ أَمَرَ لَهُ بِعَطَاءٍ (1) .

حَدَّثَنَا مُوسَى ، حَدَّثَنَا إِبْرَاهِيمُ ، أَخْبَرَنَا ابْنُ شِهَابٍ ، عَنْ حُمَيْدِ بْنِ عَبْدِ الرَّحْمَنِ ، أَنَّ أَبَا هُرَيْرَةَ . رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ . قَالَ أَتَى رَجُلٌ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَالَ هَلَكْتُ وَقَعْتُ عَلَى أَهْلِي فِي رَمَضَانَ . قَالَ " أَتَعْتِقُ رَقَبَةً " . قَالَ لَيْسَ لِي . قَالَ " فَصُمْ شَهْرَيْنِ مُتَتَابِعَيْنِ " . قَالَ لَا أَسْتَطِيعُ . قَالَ " فَأَطْعِمْ سِتِّينَ مِسْكِينًا " . قَالَ لَا أَجِدُ . فَأُتِيَ بِعَرَقٍ فِيهِ ثَمَرٌ . قَالَ إِبْرَاهِيمُ الْعَرَقُ الْمِكْتَلُ فَقَالَ " أَتَيْنَ السَّائِلَ تَصَدَّقَ بِهَا " . قَالَ عَلَى أَفْقَرِ مَيِّ وَاللَّهِ مَا بَيْنَ لَابَتَيْهَا أَهْلُ بَيْتٍ أَفْقَرُ مِنَّا . فَضَحِكَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ حَتَّى بَدَتْ نَوَاجِذُهُ . قَالَ " فَأَنْتُمْ إِذَا (2) " .

حَدَّثَنَا ابْنُ ثَمِيرٍ ، حَدَّثَنَا ابْنُ إِدْرِيسَ ، عَنْ إِسْمَاعِيلَ ، عَنْ قَيْسٍ ، عَنْ جَرِيرٍ ، قَالَ مَا حَجَبَنِي النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مِنْذُ أَسْلَمْتُ ، وَلَا رَأَيْتُ إِلَّا تَبَسَّمَ فِي وَجْهِهِ (3) .
حَدَّثَنَا يَحْيَى بْنُ سُلَيْمَانَ ، قَالَ حَدَّثَنِي ابْنُ وَهْبٍ ، أَخْبَرَنَا عَمْرُو ، أَنَّ أَبَا النَّضْرِ ، حَدَّثَهُ عَنْ سُلَيْمَانَ بْنِ يَسَارٍ ، عَنْ عَائِشَةَ . رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا . قَالَتْ مَا رَأَيْتُ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مُسْتَجْمِعًا قَطُّ ضَاحِكًا حَتَّى أَرَى مِنْهُ لَهَوَاتِهِ ، إِنَّمَا كَانَ يَتَبَسَّمُ (4) .

4- مهارة وأدب التحية والمصافحة:

حَدَّثَنَا هَنَادٌ ، حَدَّثَنَا أَبُو مُعَاوِيَةَ ، عَنْ الْأَعْمَشِ ، عَنْ أَبِي صَالِحٍ ، عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ ، قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ " وَالَّذِي نَفْسِي بِيَدِهِ لَا تَدْخُلُوا الْجَنَّةَ حَتَّى تُؤْمِنُوا وَلَا تُؤْمِنُوا حَتَّى تَحَابُّوا أَلَا أَدُلُّكُمْ عَلَى أَمْرٍ إِذَا أَنْتُمْ فَعَلْتُمُوهُ تَحَابَبْتُمْ أَفْشُوا السَّلَامَ بَيْنَكُمْ " . وَفِي الْبَابِ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ

(1) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407 هـ - 1987 م ، باب إِكْرَامِ الْكَبِيرِ وَبَيْدُ الْأَكْبَرِ بِالْكَلَامِ وَالسُّؤَالِ 611. 1019 ، ص 362 .

(2) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407 هـ - 1987 م ، باب التَّبَسُّمِ وَالضَّحِكِ ' 590 ، 966 . ص 349 . 350 .

(3) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407 هـ - 1987 م ، ، باب التَّبَسُّمِ وَالضَّحِكِ ' 590 ، 968 . ص 350 .

(4) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407 هـ - 1987 م ، ، باب التَّبَسُّمِ وَالضَّحِكِ ' 590 ، 970 . ص 350 .

بْنِ سَلَامٍ وَشُرَيْحِ بْنِ هَانِيٍّ عَنْ أَبِيهِ وَعَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍو وَالْبَرَاءِ وَأَنْسِ بْنِ عُمَرَ . قَالَ أَبُو عِيسَى هَذَا حَدِيثٌ حَسَنٌ صَحِيحٌ⁽¹⁾.

حَدَّثَنَا سُفْيَانُ بْنُ وَكِيعٍ، وَإِسْحَاقُ بْنُ مَنْصُورٍ، قَالَا حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ ثُمَيْرٍ، عَنِ الْأَجْلَحِ، عَنْ أَبِي إِسْحَاقَ، عَنِ الْبَرَاءِ بْنِ عَازِبٍ، قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ " مَا مِنْ مُسْلِمَيْنِ يَلْتَقِيَانِ فَيَتَصَافَحَانِ إِلَّا غُفِرَ لَهُمَا قَبْلَ أَنْ يَفْتَرَقَا " ⁽²⁾.

حَدَّثَنَا سُؤَيْدٌ، أَخْبَرَنَا عَبْدُ اللَّهِ، أَخْبَرَنَا حَنْظَلَةُ بْنُ عُبَيْدِ اللَّهِ، عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ، قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ " لَا " . قَالَ أَفِيَلْتَرَمُهُ وَيُقْبِلُهُ قَالَ " لَا " . قَالَ أَفِيَأْخُذُ بِيَدِهِ وَيُصَافِحُهُ قَالَ " نَعَمْ " . قَالَ أَبُو عِيسَى هَذَا حَدِيثٌ حَسَنٌ ⁽³⁾.

هذا الحديث يدل على أن المصافحة عن طريق تشابك الأيدي الوسيلة الوحيدة والمحبة للتحية في الإسلام.

حَدَّثَنَا سُفْيَانُ بْنُ وَكِيعٍ، وَإِسْحَاقُ بْنُ مَنْصُورٍ، قَالَا حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ ثُمَيْرٍ، عَنِ الْأَجْلَحِ، عَنْ أَبِي إِسْحَاقَ، عَنِ الْبَرَاءِ بْنِ عَازِبٍ، قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ " مَا مِنْ مُسْلِمَيْنِ يَلْتَقِيَانِ فَيَتَصَافَحَانِ إِلَّا غُفِرَ لَهُمَا قَبْلَ أَنْ يَفْتَرَقَا " ⁽⁴⁾.

5- مهارة وأدب فن الاستماع والانصات:

إن السمع هو عملية يقوم بها الجهاز السمعي من خلال التقاط الأذن للذبذبات الصوتية المختلفة فقط دون تفسير المعنى .

أما الاستماع: فهو المهارة الأكثر تعقيداً وترتبط بانتباه المستمع إلى حديث المتحدث ومحاولة تفسير كل ما يصدر عن المتحدث من حديث وإيماءات أو حتى نظرات .

(1) رواه الترمذي ، باب مَا ذُكِرَ فِي فَضْلِ السَّلَامِ ، 31، 2905.

(2) مسلم ، - باب مَا جَاءَ فِي الْمُصَافَحَةِ ، 31، 2946.

(3) مسلم ، - باب مَا جَاءَ فِي الْمُصَافَحَةِ ، 31، 2947.

(4) رواه الترمذي ، باب مَا جَاءَ فِي الْمُصَافَحَةِ ، 2947 .

الإنصات هو الاستماع المركز لمجموعة من المعلومات حول موضوع ما ... وذلك لتحقيق التفهم الكامل لذلك الموضوع دون أي مقاطعة من المرسل إليه. وهو إحدى مقومات الاتصال البشري الفعال⁽¹⁾.

يعتبر الإنصات الجيد والواعي مهارة لازمة ومكملة لفن الحديث، تستدعي التركيز وبذل الجهد، ومن المقولات التي يرددها خبراء علم النفس "إننا نفكر بأضعاف السرعة إلى نتكلم بها"، ولذلك حين ينصت الإنسان يكون عقله في سباق، وعلى ذلك فالناس غالباً ما يسقطون أو يطرحون أفكارهم وأحكامهم على ما يقال لهم طبقاً لما يردد في أذهانهم، وليس طبقاً لما يستقبلونه من رسائل أخرى.

لذلك يجب أن يستغل الشخص حكمة الإنصات الجيد، والتفكير المركز أثناء الإصغاء، وأن يكون الرد على ما يقال فعالاً، وهناك سبب آخر - تقليدي - وهو أننا لا نستطيع الإنصات الجيد والفعال في الحوار لأننا كثيراً ما نطمع في "أخذ الميكروفون" والتحدث بدلاً من الإنصات، وبالتالي لا تكون لدينا أصلاً رغبة في معرفة ما يقوله الآخرون.

وتجد الشخص الاجتماعي تتوافر فيه صفة هامة هي الإنصات للغير باهتمام وترك الفرصة لهم للتحدث، بل وإشعارهم بأهميتهم وبهذا سيكسب الشخص نقاطاً لصالحه⁽²⁾.. يقول صفى الدين الحلي:

اسمع مخاطبة الجليس ولا تكن *** عجباً بنطقك قبل ما تتفهم
ألم تعط مع أذنيك نطقاً واحداً *** إلا لتسمع ضعف ما تتكلم

شروط مهارة الاستماع:

(رغم أن 85% من حجم ما نتعلمه يكون عن طريق حاسة السمع إلا أن الباحثين يرون أن الأفراد غالباً ما لا يسمعون جميع ما يدور حولهم لتأثرهم بعوامل خارجية تحيط بهم. نحن نسمع ما

(1) نزار خليل عابدين ، فن التعامل مع الجمهور ، مرجع سابق، ص42 .

(2) إيهاب كمال محمد ، تحدث بكفاءة ، مرجع سابق ، ص7 .

يقوله الآخرون لكننا لا نصغي له إننا نتذكر 20% فقط مما نسمع؛ لأنه على الرغم من أننا نستمع ما بين 125 كلمة إلى 250 كلمة في الدقيقة، فإننا نفكر في ما بين 1000 كلمة إلى 3000 كلمة في الدقيقة، وفي الوقت الذي يتحدث فيه الآخرون، نكون نحن في حالة تفكير، إن العلم يظهر لنا أنه لا يمكن لشئيين أن يحدثا بنفس القدر وفي نفس الوقت، فلا يمكنك أن تفكر وتستمع في آن واحد أو أن تقرأ وتستمع⁽¹⁾.

أهمية الإنصات:

من مزايا مهارات الإنصات :

لمهارة الانصات أهمية كبيرة جداً في حياة الفرد ، ومن المهم اكتسابها في سن مبكرة في حياة الفرد ، فالاستماع دلالة الإدراك الجيد، ونضج الشخص وذكاؤه.

يظن الكثيرون أن جاذبية الشخصية تكون في السهولة والحديث اللبق والروح المرحية فقط، ولكن هنالك عامل لا يقل أهمية وهو القدرة على الاستماع، والسكوت تماماً والتركيز على المتحدث فقط حتى ينتهي من حديثه ، وهو اسلوب أو سلوك صعب جدا ، فتجد دائما أن أصحاب الحديث الشائق ليس لديهم هذه المهارة ، وبمجرد أن تبدأ في الحديث لا يصمت أبدا ويحاول الدخول من موضوع إلى موضوع آخر دون التوقف وهو سلوك غير لائق ولذلك يجب علينا الاستماع إلى كلام المتحدث ويجب مع الاستماع والانتباه طول وقت الكلام وعدم مقاطعة المتحدث حتى ينتهي من حديثه .

إن القدرة على الاستماع الجيد هي الأداة الرئيسة للوصول إلى تواصل بين الناس وخاصة في مواقف الخلاف والصراع، وهي تلعب دوراً واضحاً في التخفيف من الميول العدوانية في لحظات التوتر والانفعال. إن الإصغاء الفعال يحمينا من الوقوع في أسر أفكارنا المسبقة أو انفعالاتنا المحمومة.

ويمكن تلخيص أهمية الإنصات في النقاط التالية:

(1) ، المرجع السابق ، ص 67 .

- 1- يبعد الناس عن المشاكل: الناس نادرا ما يغضبون من شخص يصغي إليهم.. والمستمع الجيد ينتبه جيداً للتعليمات والاقتراحات والتحذيرات.
- 2- ينبئ الأشخاص بما يجري حوله من أحداث ومواقف .
- 3- يجعل الإنسان أكثر تمكناً.. . فالإصغاء هو الطريقة التي يكسب الإنسان بها المعرفة .
- 4- المنصت يكسب قلوب الآخرين .
- 5- المنصت يمتص غضب الآخرين .
- 6- الإنصات يعزز مكانة الإنسان عند الآخرين ⁽¹⁾.

وقال الشاعر

من لي بلسان إذا أغضبته وجهلته كان الحلم رد جوابه
وإذا صبوت إلى المدام شربت من أخلاقه وسكرت من آدابه
تراه يصغي للحديث بطرفه وبقلبه ولعله أدرى به

وهذه أهم الخطوات التي تساعد الشخص لكي يكون منصتا جيدا: ⁽²⁾

■ الاستماع قبل أي شيء!:

هذا هو السر الأول والأكبر كي يكون الشخص منصتا متميزا. يجب على الإنسان أن يستمع بإخلاص لمن يحدثه بغرض فهمه، وليس بهدف الحصول على عثراته وزلاته من بين ثنايا كلماته، وكما يجب على الشخص أن يستمع وهو يرغب في فهم الطرف الآخر.

■ أن ينظر الشخص إلى عين محدثه:

(1) نزار خليل عابدين ، فن التعامل مع الجمهور ، مرجع سابق ، ص 42. 43 .

(2) كريم الشاذلي ، الشخصية الساحرة ط2 ، مصر ، المنصورة ، دار اليقين للنشر والتوزيع ، 1432هـ - 2011م ، ص72.71.

يُظهر هذا مدى اهتمام الشخص بما يقوله الطرف الآخر، ويُشعره بأنه منصت له بكل جوارحه، كما ينتبه لا يثبت عينيه على محدثه بجمود، ولكن يجب متابعتة بعين يظهر فيها الاهتمام والفهم.

■ على الشخص أن يظهر إشارات تدل على اهتمامه بالآخرين:
وأن يتجاوب معهم بشكل كامل.

■ عدم مقاطعة الآخرين:

تعني مقاطعة الإنسان للآخرين بكل بساطة أن ما يقال غير مهم، وأنه يعلم ما الذي يريد أن يقوله الطرف الآخر قبل أن يقوله، وكما تعني أيضا بكل بساطة أن يصمت ويكف عن الثثرة، ومن أدب العرب ما نقل عن الأحنف أنه قال: (إن الرجل يحدثني بحديث أعرفه من قبل أن تلده أمه، فأصغي إليه حتى ينتهي منه، وأظهر له أنني أسمع له لأول مرة)

■ ضرورة حث المتحدث على المواصله:

وقد يكون ذلك بعدة طرق مثلاً (فإذا توقف المتحدث عن الكلام، على المنصت أن يقول له حسنا وبعد... . فإذا كان المتحدث قد أنهى كلامه فسيخبر مُحدثه، وإن لم يكن فسيواصل كلامه، وفي الحالتين سيكون مستريحا إن كان المنصت غير منزعج بما يقوله.

■ مراجعة المتحدث:

إذا ما التبس على المنصت أمر، أو كانت هناك نقطة غامضة في حديث المتحدث، فلا بأس من أن يطالبه الشخص المنصت بمزيد من الشرح والتوضيح، فهذا أفضل من أن يستمع الإنسان بلا فهم، أو ينصت بلا وعي.

■ ليس من الجميل أن يجهز المستمع الرد في نفسه وهو يستمع إلى مُحدثه: ولا الاستعجال في الرد على من يحدثه، يمكن للشخص تأجيل الرد لمدة معينة حتى يجمع أفكاره ويصيغها بشكل جيد، لأن الاستعجال في الرد غالباً ما يوقع صاحبه في سوء الفهم .

- من الأفضل أن يواجه المنصب محدثه بجسمه، أو على الأقل بوجهه، حتى لا يشعر محدثه بأنه غير مهتم به .
- بعد أن يفرغ المتحدث من كلامه يجب تلخيص كلامه وإعادةه عليه.
- من الضروري ألا يفسر المنصب كلام محدثه من وجهة نظره أو من منظوره الشخصي.

آداب الإنصات:

- أثناء الحديث يجب أن يلتزم الشخص الذي يسمع بالآداب الآتية:
- التهذيب ويشمل النظر بمعنى أن يكون الشخص مركزاً على المتكلم وألا يحول النظر عمن يكلمه.
- من التهذيب أن يكون الإنسان مستمعاً أكثر منه متكلماً في أثناء الحديث وبخاصة في الجلسات والاجتماعات مع مراعاة المحافظة على برودة الأعصاب وتجنب الانفعال ومقاطعة المتكلم مهما كانت الأسباب.
- الصوت الهادي في المناقشات يرضي المستمع ويصل إليه الحديث واضحاً⁽¹⁾.

6- مهارة وأدب فن الحديث.

قال سبحانه وتعالى ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا (70) يُصْلِحْ لَكُمْ أَعْمَالَكُمْ وَيَغْفِرْ لَكُمْ ذُنُوبَكُمْ وَمَنْ يُطِيعِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ فَقَدْ فَازَ فَوْزًا عَظِيمًا﴾ [الأحزاب : 71]

﴿ضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا كَلِمَةً طَيِّبَةً كَشَجَرَةٍ طَيِّبَةٍ أَصْلُهَا ثَابِتٌ وَفَرْعُهَا فِي السَّمَاءِ (24) تُؤْتِي أُكْلَهَا كُلَّ حِينٍ (25)﴾ ﴿وَمَثَلُ كَلِمَةٍ خَبِيثَةٍ كَشَجَرَةٍ خَبِيثَةٍ اجْتُثَّتْ مِنْ فَوْقِ الْأَرْضِ مَا لَهَا مِنْ قَرَارٍ (26)﴾ [سورة إبراهيم : 24-26]

وقال تعالى:

﴿مَا يَلْفِظُ مِنْ قَوْلٍ إِلَّا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ﴾ [سورة ق : 18]

وَقَالَ أَبُو هُرَيْرَةَ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ " الْكَلِمَةُ الطَّيِّبَةُ صَدَقَةٌ " .

(1) محمود عبد ربه العجومي ، المراسم والآداب الاجتماعية ، ص

حَدَّثَنَا أَبُو الْوَلِيدِ، حَدَّثَنَا شُعْبَةُ، قَالَ أَخْبَرَنِي عَمْرُو، عَنْ خَيْثَمَةَ، عَنْ عَدِيِّ بْنِ حَاتِمٍ، قَالَ ذَكَرَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ النَّارَ، فَتَعَوَّدَ مِنْهَا وَأَشَاحَ بِوَجْهِهِ، ثُمَّ ذَكَرَ النَّارَ، فَتَعَوَّدَ مِنْهَا، وَأَشَاحَ بِوَجْهِهِ. قَالَ شُعْبَةُ أَمَا مَرَّتَيْنِ فَلَا أَشْكُ. ثُمَّ قَالَ " اتَّقُوا النَّارَ وَلَوْ بِشِقِّ تَمْرَةٍ، فَإِنْ لَمْ يَجِدْ فَبِكَلِمَةٍ طَيِّبَةٍ (1)".

حَدَّثَنَا قُتَيْبَةُ بْنُ سَعِيدٍ، حَدَّثَنَا سُفْيَانُ، عَنْ ابْنِ الْمُنْكَدِرِ، حَدَّثَهُ عُرْوَةُ بْنُ الزُّبَيْرِ، أَنَّ عَائِشَةَ، أَحْبَبَتْهُ. أَنَّهُ، اسْتَأْذَنَ عَلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ رَجُلٌ فَقَالَ " ائْذِنُوا لَهُ فَيَنْسِ ابْنُ الْعَشِيرَةِ ". أَوْ " يَنْسِ أَخُو الْعَشِيرَةِ ". فَلَمَّا دَخَلَ أَلَانَ لَهُ الْكَلَامَ. فَقُلْتُ لَهُ يَا رَسُولَ اللَّهِ قُلْتَ مَا قُلْتُ، ثُمَّ أَلَنْتَ لَهُ فِي الْقَوْلِ. فَقَالَ " أَيُّ عَائِشَةَ، إِنَّ شَرَّ النَّاسِ مَنْزِلَةٌ عِنْدَ اللَّهِ مَنْ تَرَكَهُ. أَوْ وَدَعَهُ. النَّاسُ اتِّقَاءَ فُحْشِهِ " (2).

7- مهارة وأدب الاهتمام بالآخرين .

حَدَّثَنَا أَبُو نَعِيمٍ، حَدَّثَنَا زَكَرِيَاءُ، عَنْ عَامِرٍ، قَالَ سَمِعْتُهُ يَقُولُ سَمِعْتُ النُّعْمَانَ بْنَ بَشِيرٍ، يَقُولُ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ " تَرَى الْمُؤْمِنِينَ فِي تَرَاحِمِهِمْ وَتَوَادِّهِمْ وَتَعَاطُفِهِمْ كَمَثَلِ الْجَسَدِ إِذَا اشْتَكَى عُضْوًا تَدَاعَى لَهُ سَائِرُ جَسَدِهِ بِالسَّهْرِ وَالْحُمَى ".

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ يُوسُفَ، حَدَّثَنَا سُفْيَانُ، عَنْ أَبِي بُرْدَةَ، بُرَيْدِ بْنِ أَبِي بُرْدَةَ قَالَ أَخْبَرَنِي جَدِّي أَبُو بُرْدَةَ، عَنْ أَبِيهِ أَبِي مُوسَى، عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ " الْمُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِ كَالْبُنْيَانِ، يَشُدُّ بَعْضُهُ بَعْضًا ". ثُمَّ شَبَّكَ بَيْنَ أَصَابِعِهِ (3).

8- مهارة وأدب الثناء الحسن :

(1) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407هـ - 1987م ، باب إِكْرَامِ الْكَبِيرِ وَيَبْدَأُ الْأَكْبَرُ بِالْكَلَامِ وَالسُّؤَالِ 611، 1019، ص362.

(2) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407هـ - 1987م ، الْكَبِيرُ 583 ، 953. ص 344 .

(3) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407هـ - 1987م ، باب إِكْرَامِ الْكَبِيرِ وَيَبْدَأُ الْأَكْبَرُ بِالْكَلَامِ وَالسُّؤَالِ 611، 1019، ص362.

ومن سعادة العبد قُدرته على كسب الناس، واستجلاب محبتهم وعطفهم، قال إبراهيم عليه السلام: ﴿وَأَجْعَلْ لِّي لِسَانَ صِدْقٍ فِي الْآخِرِينَ﴾ ، قال المفسرون: الثناء الحسن. وقال سبحانه وتعالى عن موسى عليه السلام: ﴿وَأَلْقَيْتُ عَلَيْكَ مَحَبَّةً مِّنِّي﴾. قال بعضهم: ما رآك أحدٌ إلا أحببك (1).

9- مهارة وأدب حفظ الأسماء:

حَدَّثَنَا آدَمُ، حَدَّثَنَا شُعْبَةُ، حَدَّثَنَا أَبُو التَّيَّاحِ، قَالَ سَمِعْتُ أَنَسَ بْنَ مَالِكٍ . رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ . يَقُولُ إِنَّ كَانَ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لِيُخَالِطُنَا حَتَّى يَقُولَ لِأَخٍ لِي صَغِيرٍ " يَا أَبَا عُمَيْرٍ مَا فَعَلَ النُّعَيْرُ (2) " .

10- مهارة وأدب التحلي بالصدق.

باب قَوْلِ اللَّهِ تَعَالَى ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ﴾ وَمَا يُنْهَى عَنْ الْكَذِبِ

حَدَّثَنَا عُثْمَانُ بْنُ أَبِي شَيْبَةَ، حَدَّثَنَا جَرِيرٌ، عَنْ مَنْصُورٍ، عَنْ أَبِي وَائِلٍ، عَنْ عَبْدِ اللَّهِ . رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ . عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ " إِنَّ الصِّدْقَ يَهْدِي إِلَى الْبِرِّ، وَإِنَّ الْبِرَّ يَهْدِي إِلَى الْجَنَّةِ، وَإِنَّ الرَّجُلَ لَيَصْدُقُ حَتَّى يَكُونَ صَدِيقًا، وَإِنَّ الْكَذِبَ يَهْدِي إِلَى الْفُجُورِ، وَإِنَّ الْفُجُورَ يَهْدِي إِلَى النَّارِ، وَإِنَّ الرَّجُلَ لَيَكْذِبُ، حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللَّهِ كَذَّابًا (3) " .

(1) عائض القرني ، لا تحزن ، مرجع سابق ، ص 207 .

(2) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407 هـ . 1987 م ، الكُتِبُ ، 583 ، 953 . ص 344 .

(3) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407 هـ . 1987 م ، باب قَوْلِ اللَّهِ تَعَالَى ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ﴾ ، 591 ، 972 . ص 351 .

حَدَّثَنَا ابْنُ سَلَامٍ، حَدَّثَنَا إِسْمَاعِيلُ بْنُ جَعْفَرٍ، عَنْ أَبِي سَهْلٍ، نَافِعِ بْنِ مَالِكِ بْنِ أَبِي عَامِرٍ عَنْ أَبِيهِ، عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ " آيَةُ الْمُنَافِقِ ثَلَاثٌ إِذَا حَدَّثَ كَذَبَ، وَإِذَا وَعَدَ أَخْلَفَ، وَإِذَا أُؤْتِيَ خَانَ (1)".

11- مهارة وأدب التحلي بالحلم:

إن الحلم ركن من أركان الحكمة، وقد وصف الله نفسه بصفة الحلم في عدة مواضع من القرآن الكريم؛ كقوله تعالى: ﴿إِنَّ الَّذِينَ تَوَلَّوْا مِنْكُمْ يَوْمَ الْتَقَى الْجَمْعَانِ إِنَّمَا اسْتَزَلَّهُمُ الشَّيْطَانُ بِبَعْضِ مَا كَسَبُوا وَلَقَدْ عَفَا اللَّهُ عَنْهُمْ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ حَلِيمٌ﴾ [آل عمران: 155] وقد بلغ النبي صلى الله عليه وسلم في حلمه وعفوه الغاية المثالية، وكان الخليفة الراشد عثمان بن عفان شديد الاقتداء في أقواله وأفعاله وأحواله برسول الله صلى الله عليه وسلم، وكانت له مواقف كثيرة تدل على حلمه وضبطه لنفسه، ومن أوضح المواقف التي تدل على حلمه قصته في حصار الثائرين عليه، حيث أمر من عنده من المهاجرين والأنصار أن ينصرفوا إلى منازلهم ويدعوه وكانوا قادرين على منعه، وكان حلمه مبنياً على شوقه إلى لقاء ربه، وإرادته حقن دماء المسلمين ولو بقتله (2).

عن عطاء بن فروخ مولى القرشيين: أن عثمان رضي الله عنه اشترى من رجل أرضاً فأبطأ عليه، فلقبه فقال: ما منعك من قبض مالك؟ قال: إنك غبتني فما ألقى من الناس أحداً إلا وهو يلومني، فقال: أو ذلك يمنعك؟ قال: نعم، قال: فاختر بين أرضك ومالك، ثم قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (أدخل الله الجنة رجلاً كان سهلاً مشترياً وبائعاً، وقاضياً ومقتضياً). (3) فهذا مثل رفيع في السماحة في البيع والشراء، وهو يدل على ما جبل عليه عثمان رضي الله عنه من الكرم وعدم

(1) صحيح البخاري، الجزء السابع، 1407هـ-1987م، باب قَوْلِ اللَّهِ تَعَالَى ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ﴾، 591، 973. ص 351.

(2) علي محمد محمد الصلابي، سلسلة تأريخ الخلفاء الراشدين "عثمان بن عفان"، طبعه خاصة، سوريا، دمشق، 1431هـ-2010م، ص 106.

(3) مسند أحمد رقم (410)، حسن لغيره.

التعلق بالدنيا، فهو يستعبد الدنيا لخدمة مكارم الأخلاق التي من أهمها الإيثار، ولا تستعبد الدنيا، فتجعل منه أنانيا يؤثر مصالحه الخاصة وإن أضر بالناس⁽¹⁾.

12- مهارة وأدب كظم الغيظ:

قال أبوهريرة رضي الله عنه: إن رجلاً شتم أبا بكر، ورسول الله صلى الله عليه وسلم جالس، فجعل النبي صلى الله عليه وسلم يعجب ويتسم، فلما أكثر الرجل، رد عليه أبو بكر بعض قوله، فغضب النبي صلى الله عليه وسلم، وقام فلحقه أبو بكر، وقال: يا رسول الله، كان يشتمني وأنت جالس، فلما أكثر رددت عليه بعض قوله، غضبت وقمت!! فقال عليه الصلاة والسلام: إنه كان معك ملك يرد عنك، فلما رددت عليه بعض قوله وقع الشيطان، فلم أكن لأقعد مع الشيطان ثم قال: يا أبا بكر ثلاث كلهن حق: ما من عبد ظلم بمظلمة، فيغضي عنها الله عز وجل إلا أعز الله بها نصره، وما فتح رجل باب عطية، يريد بها صلة إلا زاده الله بها كثرة، وما فتح رجل باب مسألة يريد بها كثرة إلا زاده الله بها قلة⁽²⁾.

إن الصديق رضي الله عنه اتصف بكظم الغيظ ولكنه رد ما ظن أنه به يسكت هذا الرجل، فرغبه النبي صلى الله عليه وسلم في الحلم والأناة، وأرشده إلى ضرورة تحليه بالصبر في مواطن الغيظ فإن الحلم وكظم الغيظ مما يزيد المرء ويجمله في أعين الناس، ويرفع قدره عند الله تعالى. وظل الصديق متمسكاً بالحلم، وكظم الغيظ، حتى عُرف بالحلم والأناة، ولين الجانب، والرفق، وهذا لا يعني أن أبا بكر لم يكن يغضب، وإنما كان غضبه لله تعالى، فإذا رأى محارم الله قد انتهكت غضب لذلك غضباً شديداً⁽³⁾.

لقد عاش رسول الله صلى الله عليه وسلم متأملاً ومتفكراً وعاملاً بقوله تعالى ﴿وَسَارِعُوا إِلَىٰ مَغْفِرَةٍ مِّن رَّبِّكُمْ وَجَنَّةٍ عَرْضُهَا السَّمَاوَاتُ وَالْأَرْضُ أُعِدَّتْ لِلْمُتَّقِينَ﴾ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي

(1) علي محمد محمد الصلابي ، سلسلة تأريخ الخلفاء الراشدين "عثمان بن عفان"، مرجع سابق ،ص106

(2) الدر المنثور للسيوطي (74/2؛ مجمع الزوائد (190/8) حديث مرسل.

(3) علي محمد محمد الصلابي ، سلسلة تأريخ الخلفاء الراشدين "أبو بكر الصديق" ، مرجع سابق ،ص104 .

السَّزَاءُ وَالصَّرَاءُ وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴿١٣٣﴾ [آل عمران 133-134]

13- مهارة وأدب التحلي بالصبر:

قال الله تعالى: ﴿إِنَّمَا يُوفَّى الصَّابِرُونَ أَجْرَهُمْ بِغَيْرِ حِسَابٍ﴾.

حَدَّثَنَا مُسَدَّدٌ، حَدَّثَنَا يَحْيَى بْنُ سَعِيدٍ، عَنْ سُفْيَانَ، قَالَ حَدَّثَنِي الْأَعْمَشُ، عَنْ سَعِيدِ بْنِ جُبَيْرٍ، عَنْ أَبِي عَبْدِ الرَّحْمَنِ السُّلَمِيِّ، عَنْ أَبِي مُوسَى. رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ. عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ " لَيْسَ أَحَدٌ . أَوْ لَيْسَ شَيْءٌ . أَصْبَرَ عَلَى أَدَى سَبْعَةٍ مِنَ اللَّهِ، إِيَّاهُمْ لِيَدْعُونَ لَهُ وَلَدًا، وَإِنَّهُ لِيَعَافِيهِمْ وَيَرْزُقُهُمْ " (1) .

حَدَّثَنَا عُمَرُ بْنُ حَفْصٍ، حَدَّثَنَا أَبِي، حَدَّثَنَا الْأَعْمَشُ، قَالَ سَمِعْتُ شَقِيقًا، يَقُولُ قَالَ عَبْدُ اللَّهِ قَسَمَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قِسْمَةً كَبْعُضٍ مَا كَانَ يَقْسِمُ، فَقَالَ رَجُلٌ مِنَ الْأَنْصَارِ وَاللَّهُ إِنَّهَا لَقِسْمَةٌ مَا أُرِيدَ بِهَا وَجْهَ اللَّهِ. قُلْتُ أَمَا أَنَا لَأَقُولَنَّ لِلنَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَأَتَيْتُهُ وَهُوَ فِي أَصْحَابِهِ فَسَارَرْتُهُ فَشَقَّ ذَلِكَ عَلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَتَغَيَّرَ وَجْهُهُ وَغَضِبَ، حَتَّى وَدِدْتُ أَنِّي لَمْ أَكُنْ أَخْبَرْتُهُ ثُمَّ قَالَ " قَدْ أُوذِيَ مُوسَى بِأَكْثَرٍ مِنْ ذَلِكَ فَصَبَرَ " (2)

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ يُوسُفَ، أَخْبَرَنَا سُفْيَانُ، عَنْ أَبِي وَائِلٍ، عَنْ ابْنِ مَسْعُودٍ. رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ. قَالَ قَسَمَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قِسْمَةً، فَقَالَ رَجُلٌ مِنَ الْأَنْصَارِ وَاللَّهُ مَا أَرَادَ مُحَمَّدٌ بِهَذَا وَجْهَ اللَّهِ. فَأَتَيْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَأَخْبَرْتُهُ، فَتَمَعَّرَ وَجْهُهُ وَقَالَ " رَحِمَ اللَّهُ مُوسَى، لَقَدْ أُوذِيَ بِأَكْثَرٍ مِنْ هَذَا فَصَبَرَ " (3) .

(1) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407هـ-1987م ، باب قَوْلِ اللَّهِ تَعَالَى ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ﴾ ، 591 ، 977. ص352 .

(2) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407هـ-1987م ، باب قَوْلِ اللَّهِ تَعَالَى ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ﴾ ، 591 ، 978. ص352-353 .

(3) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407هـ-1987م ، باب مَنْ أَخْبَرَ صَاحِبَهُ، بِمَا يُقَالُ فِيهِ ، 575 ، 941. ص340 .

اتصف عثمان رضي الله عنه بصفة الصبر، ومن المواقف الدالة على هذه الصفة ثباته في الفتنة، إذ كان موقفه إزاء تلك الأحداث التي ألمت به وبالمسلمين المثل الأعلى لما يمكن أن يقدمه الفرد من تضحية وفداء في سبيل حفظ كيان الجماعة، وصون كرامة الأمة، وحقن دماء المسلمين، وقد أعلن عثمان رضي الله عنه أنه سيواجه الفتنة العارمة بالصبر الجميل ممثلاً قوله سبحانه وتعالى: (الَّذِينَ قَالَ لَهُمُ النَّاسُ إِنَّ النَّاسَ قَدْ جَمَعُوا لَكُمْ فَاخْشَوْهُمْ فَزَادَهُمْ إِيمَانًا وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ) [آل عمران : 173]

14- مهارة وأدب التحلي باللين:

امتن الله تعالى على رسوله صلى الله عليه وسلم بأن رزقه صفة اللين رحمة منه به وعباده، قال تعالى: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ﴾ [آل عمران : 159]

أفادت الآية الكريمة أن صفة اللين رحمة من الله يرزق بها من شاء من عباده، وأن الرسول صلى الله عليه وسلم قد رزق هذه الصفة رحمة من الله به وعباده الذين بعثه إليهم، ويفهم من الآية أن المتصف باللين يحبه الناس ويلتفون حوله ويقبلون منه ما يأمرهم به أو ينهاهم عنه، فاللين من الصفات الطيبة التي اتصف بها نبينا صلى الله عليه وسلم ليناً على رعيته عطوفاً على أمته⁽¹⁾.

مضت سنة الله في أحوال الناس واجتماعهم وفي إقبالهم على الشخص واجتماعهم عليه وقبولهم منه وسماعهم قوله وأنسهم به، أن ينفضوا عن الفظ الغليظ القلب حتى ولو كان ناصحاً مريداً للخير لهم حريصاً على ما ينفعهم⁽²⁾ وقد دل على هذا قول الله تعالى: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ...﴾

(1) علي محمد محمد الصلابي، سلسلة تاريخ الخلفاء الراشدين "عثمان بن عفان"، مرجع سابق، ص107

(2) عبد الكريم زيدان، السنن الإلهية في الأمم والجماعات والأفراد، الطبعة الثانية، مؤسسة الرسالة، 1414. 1993. ص282.

ولذلك كان دعاء الفاروق لما تولى الخلافة: اللهم إني شديدٌ فليني، وقد استجاب الله هذا الدعاء، وامتألت نفس عمر بالعطف والرحمة واللين وأصبحت من صفاته بعد توليته الخلافة، فقد عرف الناس عمر في عهدي الرسول صلى الله عليه وسلم وأبي بكر شديداً حازماً، وصوره لنا التأريخ على أنه الشخص الوحيد الذي مثل منذ دخل الإسلام حتى تولى الخلافة دور الشدة والقوة بجانب الرسول صلى الله عليه وسلم وبجانب أبي بكر، حتى آل إليه الأمر انقلب رخاء ويسيراً ورحمة⁽¹⁾.

15- مهارة وأدب التحلي بالرحمة:

حَدَّثَنَا مُسَدَّدٌ، حَدَّثَنَا إِسْمَاعِيلُ، حَدَّثَنَا أَيُّوبُ، عَنْ أَبِي قَلَابَةَ، عَنْ أَبِي سُلَيْمَانَ، مَالِكِ بْنِ الْحُوَيْرِثِ قَالَ أَتَيْتُ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَنَحْنُ شَبَبَةٌ مُتَقَارِبُونَ، فَأَقَمْنَا عِنْدَهُ عِشْرِينَ لَيْلَةً، فَظَنُّنَا أَشْتَقْنَا أَهْلَنَا، وَسَأَلْنَا عَمَّنْ تَرَكْنَا فِي أَهْلِنَا، فَأَخْبَرَنَا، وَكَانَ رَفِيقًا رَحِيمًا فَقَالَ " ارْجِعُوا إِلَى أَهْلِكُمْ فَعَلِمُوهُمْ وَمُرُوهُمْ، وَصَلُّوا كَمَا رَأَيْتُمُونِي أُصَلِّي، وَإِذَا حَضَرَتِ الصَّلَاةُ فَلْيُؤَدِّنْ لَكُمْ أَحَدُكُمْ، ثُمَّ لِيُؤْمِكُمْ أَكْبَرُكُمْ (2)".

حَدَّثَنَا أَبُو الْيَمَانِ، أَخْبَرَنَا شُعَيْبٌ، عَنِ الزُّهْرِيِّ، قَالَ أَخْبَرَنِي أَبُو سَلَمَةَ بْنُ عَبْدِ الرَّحْمَنِ، أَنَّ أَبَا هُرَيْرَةَ، قَالَ قَامَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فِي صَلَاةٍ وَقُمْنَا مَعَهُ، فَقَالَ أَعْرَابِيٌّ وَهُوَ فِي الصَّلَاةِ اللَّهُمَّ ارْحَمْنِي وَمُحَمَّدًا، وَلَا تَرْحَمْ مَعَنَا أَحَدًا. فَلَمَّا سَلَّمَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ لِلْأَعْرَابِيِّ " لَقَدْ حَجَرْتَ وَاسِعًا ". يُرِيدُ رَحْمَةَ اللَّهِ.

حَدَّثَنَا أَبُو نُعَيْمٍ، حَدَّثَنَا زَكَرِيَاءُ، عَنْ عَامِرٍ، قَالَ سَمِعْتُهُ يَقُولُ سَمِعْتُ النُّعْمَانَ بْنَ بَشِيرٍ، يَقُولُ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ " تَرَى الْمُؤْمِنِينَ فِي تَرَاحُمِهِمْ وَتَوَادِّهِمْ وَتَعَاطُفِهِمْ كَمَثَلِ الْجَسَدِ إِذَا اشْتَكَى عُضْوًا تَدَاعَى لَهُ سَائِرُ جَسَدِهِ بِالسَّهْرِ وَالْحُمَى ".

(1) علي محمد محمد الصلابي ، سلسلة تأريخ الخلفاء الراشدين "عمر بن الخطاب"، مرجع سابق

(2) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407هـ-1987م ، باب المدارة مع الناس ، 604 ، 1008 ، ص362 .

حَدَّثَنَا عُمَرُ بْنُ حَفْصٍ، حَدَّثَنَا أَبِي، حَدَّثَنَا الْأَعْمَشُ، قَالَ حَدَّثَنِي زَيْدُ بْنُ وَهْبٍ، قَالَ سَمِعْتُ جَرِيرَ بْنَ عَبْدِ اللَّهِ، عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ " مَنْ لَا يَرْحَمَ لَا يُرْحَمَ " .

16- مهارة وأدب التحلي بالتواضع.

قال تعالى: ﴿وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا﴾ [الفرقان : 63]

جعل المولى -عز وجل- صفة التواضع أولى صفات عباده المؤمنين، ولقد كان الخليفة الراشد عثمان متصفا بهذه الصفة، وكانت هذه الصفة تنبع من إخلاصه لله سبحانه وتعالى، فعن عبد الله الرومي قال: كان عثمان بن عفان يأخذ وضوءه لنفسه إذا قام من الليل، ف قيل له: لو أمرت الخادم كفاك، قال: لا، الليل لهم يستريحون فيه.(1) فهذا مثل من اتصاف أمير المؤمنين عثمان رضي الله عنه بالرحمة، فهو مع كبر سنه وعلو منزلته الاجتماعية يخدم نفسه في الليل ولا يوقظ الخدم، وإن وجود الخدم من تسخير الله تعالى للمخدومين، وإن مما ينبغي للمسلم الذي سخر الله تعالى من يخدمه أن يتذكر أن الخادم إنسان مثله له طاقة محدودة في العمل، وله مشاعر وأحاسيس فينبغي له أن يراعي مشاعره، وأن ييسر له الراحة كاملة في النوم، وألا يشق عليه بعمل (2).

من أقوال أمير المؤمنين علي رضي الله عنه في التواضع: (تواضع المرء يكرمه)، إن العبد كلما رسخ في العلم بالكتاب والسنة وعمل بهما، وعرف حقيقة نفسه ازداد تواضعاً لله ولخلقه، كما أن علة من أعجب بنفسه من بعض دعاة اليوم إنما هي من قلة العلم والفهم، إضافة إلى انصراف نظر الداعي إلى كثرة من حوله من الأتباع، وغفلته عن النظر إلى ما عند الله، ثم إلى من فوقه من العلماء الربانيين، وهذا من مداخل الشيطان الخفية على طلاب العلم والمحسوبين على حقل الدعوة، وقد قيل في منشور الحكم: (إذا علمت فلا تفكر في كثرة من دونك من الجهال، ولكن انظر إلى من فوقك من العلماء). ونختتم هذه الصفة بقول أمير المؤمنين علي رضي الله عنه: (ما أحسن تواضع الغني للفقير رغبة في ثواب الله، وأحسن منه تيه الفقير على الغني ثقة بالله عز

(1) فضائل الصحابة رقم (742)، إسناده صحيح وهو رواية أخرى.

(2) علي محمد محمد الصلابي ، سلسلة تأريخ الخلفاء الراشدين "عثمان بن عفان"، مرجع سابق، ص108

(وجل)، والته المقصود به: الاستغناء بالله عما في أيدي الأغنياء ولا يعني أبداً التكبر والغرور⁽¹⁾.
تعتبر البساطة من أهم قواعد السلوك البشري، فهي السلوك الذي يمنحك القدرة على التعبير عن نفسك وتعريف الآخرين بسجاياءه. " وتلك الدار الآخرة نجعلها للذين لا يريدون علواً في الأرض ولا فساداً والعاقبة للمتقين".

فألسلوب البسيط يمكن أن يعرض الحقيقة بصورة سارة، وتعطي انطباعاً، جميلاً، ويوفر على الإنسان البحث عن وسيلة معقدة يفرض فيها نفسه أو حاجته، فالتحلي بالبساطة من الأمور المحببة في كثير من المناسبات، ولا يستطيع الإنسان أن يتبنى سلوكاً بسيطاً إلا إذا تخلص من عقدة الخجل وسيطرته، وتحدّر الإشارة إلى عدم الخلط بين مسألة التخلص من الخجل باقتباس أسلوب جاف وفظ، لأن الإنسان في هذه الحالة يكون قد لجأ إلى أسلوب فرض النفس، واستنفار غيظ الآخرين، واستغرابهم.

لذلك يجب أن يدرب الإنسان نفسه على البساطة، ولكن في إطار الاعتزاز بالنفس والثقة بالذات، وأن يكون الإنسان صريحاً وواضحاً وإشاراته مرنة ومباشرة، وتعبر عن ذاته بعيداً عن الخجل المفتعل والحياء المصطنع أو التردد في عرض الأفكار، وكلما كان الإنسان صادقاً مع نفسه اكتسب احترام الآخرين.

17- مهارة وأدب التحلي بالعفو والتسامح :

عن عمران بن عبد الله بن طلحة أن عثمان بن عفان رضي الله عنه خرج لصلاة الغداة فدخل من الباب الذي كان يدخل منه، فزحمة الباب فقال: انظروا، فنظروا فإذا رجل معه خنجر أو سيف، فقال له عثمان رضي الله عنه: ما هذا؟ قال: أردت أن أقتلك، قال: سبحان الله! ويحك، علام تقتلني؟ قال: ظلمني عاملك باليمن، قال: أفلا رفعت ظلامتك إليّ فإن لم أنصفك أو أعديك على عاملي أردت ذلك مني؟ فقال لمن حوله: ما تقولون؟ فقالوا: يا أمير المؤمنين، عدو أمكنك الله منه، فقال: عبد همّ بذنوب فكفه الله عني، اتتني بمن يكفل بك، لا تدخل المدينة ما وليت أمر

(1) علي محمد محمد الصلابي ، سلسلة تأريخ الخلفاء الراشدين "علي بن أبي طالب" ، طبعة خاصة ، سوريا ، دمشق 1431هـ - 2010م ، 262- 264.

المسلمين، فأثاه برجل من قومه فكفل به فحلى عنه.⁽¹⁾

فهذا تسامح كبير من أمير المؤمنين عثمان بن عفان رضي الله عنه، حيث عفا عمن أراد قتله، والعفو عند المقدرة صفة من صفات الكمال في الرجال .

18- مهارة وأدب فن الحياء والعفة.

حَدَّثَنَا آدَمُ، حَدَّثَنَا شُعْبَةُ، عَنْ قَتَادَةَ، عَنْ أَبِي السَّوَّارِ الْعَدَوِيِّ، قَالَ سَمِعْتُ عِمْرَانَ بْنَ حُصَيْنٍ، قَالَ قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ " الْحَيَاءُ لَا يَأْتِي إِلَّا بِخَيْرٍ " . فَقَالَ بُشَيْرُ بْنُ كَعْبٍ مَكْتُوبٌ فِي الْحِكْمَةِ إِنَّ مِنَ الْحَيَاءِ وَقَارًا، وَإِنَّ مِنَ الْحَيَاءِ سَكِينَةً. فَقَالَ لَهُ عِمْرَانُ أُحَدِّثْكَ عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَتُحَدِّثُنِي عَنْ صَحِيفَتِكَ⁽²⁾.

حَدَّثَنَا أَحْمَدُ بْنُ يُونُسَ، حَدَّثَنَا عَبْدُ الْعَزِيزِ بْنُ أَبِي سَلَمَةَ، حَدَّثَنَا ابْنُ شِهَابٍ، عَنْ سَالِمٍ، عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍ - رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا مَرَّ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَلَى رَجُلٍ وَهُوَ يُعَانِتُ فِي الْحَيَاءِ يَقُولُ إِنَّكَ لَتَسْتَحْيِي. حَتَّى كَأَنَّهُ يَقُولُ قَدْ أَضَرَّ بِكَ. فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ " دَعُهُ فَإِنَّ الْحَيَاءَ مِنَ الْإِيمَانِ⁽³⁾ " .

حَدَّثَنَا عَلِيُّ بْنُ الْجُعْدِيِّ، أَخْبَرَنَا شُعْبَةُ، عَنْ قَتَادَةَ، عَنْ مَوْلَى، أَنَسٍ . قَالَ أَبُو عَبْدِ اللَّهِ اسْمُهُ عَبْدُ اللَّهِ بْنُ أَبِي عُتْبَةَ . سَمِعْتُ أَبَا سَعِيدٍ، يَقُولُ كَانَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَشَدَّ حَيَاءً مِنَ الْعَدْرَاءِ فِي خَدْرِهَا⁽⁴⁾.

والحياء من أشهر أخلاق عثمان رضي الله عنه وأحلاها، تلك الصفة النبيلة التي زينه الله بها، فكانت فيه منبع الخير والبركة، ومصدر العطف والرحمة، فقد كان رضي الله عنه من أشد الناس حياء. فقد ذكر الحسن البصري - رحمه الله - عثمان بن عفان رضي الله عنه أنه من شدة حيائه قال يوماً: إنه ليكون في البيت، والباب عليه مغلق، فما يضع عنه ثوبه ليفيض عليه الماء، يمنع

(1) علي محمد محمد الصلابي ، سلسلة تأريخ الخلفاء الراشدين "عثمان بن عفان"، مرجع سابق، ص107

(2) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407هـ-1987م ، الكُتِبَ 583 ، 953، ص344 .

(3) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407هـ-1987م ، الكُتِبَ 583 ، 953، ص344 .

(4) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407هـ-1987م ، الكُتِبَ 583 ، 953، ص344 .

الحياء أن يقيم صلبه.(1).

ومن حياته رضي الله عنه ما روته بنانة - وهي جارية لامرأته- تقول: كان عثمان إذا اغتسل جئته بتيابه فيقول لي: لا تنظري إلي، فإنه لا يحل لك. وقد وردت الأحاديث النبوية التي تحدثت عن حياته وقد ذكرتها في موضعها.

وأما عن عفته وبعده عن مساوئ الأخلاق فحدث في ذلك بما شئت ولا حرج ، فإنه رضي الله عنه لم يعرف طريق الفحشاء في الجاهلية ولا في الإسلام، يقول عثمان رضي الله عنه: ما تغيت ولا تمنيت، ولا مسست ذكرى يميني منذ بايعت بها رسول الله صلى الله عليه وسلم، ولا شربت خمرًا في جاهلية ولا في الإسلام، ولا زنيت في جاهلية ولا في الإسلام(2).

19- مهارة وأدب التحلي بالكرم:

الكرم (ما قال لا إلا في تشهده ** لولا التشهد كانت لاؤه نعم). وَقَالَ ابْنُ عَبَّاسٍ كَانَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَجْوَدَ النَّاسِ، وَأَجْوَدُ مَا يَكُونُ فِي رَمَضَانَ. وَقَالَ أَبُو دَرٍّ لَمَّا بَلَغَهُ مَبْعَثُ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ لِأَخِيهِ ارْكَبْ إِلَى هَذَا الْوَادِي، فَاسْمَعْ مِنْ قَوْلِهِ، فَرَجَعَ فَقَالَ رَأَيْتُهُ يَأْمُرُ بِمَكَارِمِ الْأَخْلَاقِ(3).

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ كَثِيرٍ، أَخْبَرَنَا سُفْيَانُ، عَنِ ابْنِ الْمُنْكَدِرِ، قَالَ سَمِعْتُ جَابِرًا . رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ . يَقُولُ مَا سُئِلَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ شَيْءٍ قَطُّ فَقَالَ لَا(4).

(1) مجدي فتحي السيد ، صحيح التوثيق في سيرة وحياة ذي النورين، الطبعة الأولى ، 1417 هـ 1996 م، ص43.

(2) علي محمد محمد الصلابي ، سلسلة تاريخ الخلفاء الراشدين "عثمان بن عفان"، مرجع سابق، ص109

(3) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407 هـ . 1987 م ، باب حُسْنِ الْخُلُقِ، وَالسَّخَاءِ، وَمَا يُكْرَهُ مِنَ الْبُخْلِ ‘ 561 ، ص333 .

(4) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407 هـ . 1987 م ، باب حُسْنِ الْخُلُقِ، وَالسَّخَاءِ، وَمَا يُكْرَهُ مِنَ الْبُخْلِ ‘ 561 ، ص333 . 916 .

حَدَّثَنَا عُمَرُ بْنُ حَفْصٍ، حَدَّثَنَا أَبِي، حَدَّثَنَا الْأَعْمَشُ، قَالَ حَدَّثَنِي شَقِيقٌ، عَنْ مَسْرُوقٍ، قَالَ كُنَّا جُلُوسًا مَعَ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍو يُحَدِّثُنَا إِذْ قَالَ لَمْ يَكُنْ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَاحِشًا وَلَا مُتَفَحِّشًا، وَإِنَّهُ كَانَ يَقُولُ " إِنْ خَيَّرَكُمُ أَحَاسِنُكُمْ أَحْلَافًا"(1).

حَدَّثَنَا مُوسَى بْنُ إِسْمَاعِيلَ، سَمِعَ سَلَامَ بْنَ مِسْكِينٍ، قَالَ سَمِعْتُ ثَابِتًا، يَقُولُ حَدَّثَنَا أَنَسٌ . رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ . قَالَ خَدَمْتُ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَشْرَ سِنِينَ، فَمَا قَالَ لِي أُفٍّ . وَلَا لِمَ صَنَعْتَ وَلَا أَلَّا صَنَعْتَ(2).

وقد كان عثمان رضي الله عنه من أكرم الأمة وأسخاها، وله في ذلك مواقف ومآثر لا تزال غرة في جبين التاريخ الإسلامي؛ فقد مر معنا ما قام به في غزوة تبوك، وشرأوه لبئر رومة وتصدقه به على المسلمين، وتوسيعه للمسجد النبوي في عهد النبي صلى الله عليه وسلم، وتصدقه بالقافلة المحملة بالخيرات في عصر الصديق رضي الله عنه، وكان رضي الله عنه يعتق كل جمعة رقبة في سبيل الله منذ أسلم، فجميع ما أعتقه ألفان وأربعمائة رقبة تقريبا.(3)

20- مهارة وأدب التحلي بالتيشير .

قال : النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ " يَسِّرُوا وَلَا تُعَسِّرُوا " وَكَانَ يُحِبُّ التَّخْفِيفَ وَالْيُسْرَ عَلَى النَّاسِ.

حَدَّثَنِي إِسْحَاقُ، حَدَّثَنَا النَّضْرُ، أَخْبَرَنَا شُعْبَةُ، عَنْ سَعِيدِ بْنِ أَبِي بُرْدَةَ، عَنْ أَبِيهِ، عَنْ جَدِّهِ، قَالَ لَمَّا بَعَثَهُ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَمُعَاذَ بْنَ جَبَلٍ قَالَ هُمَا " يَسِّرَا وَلَا تُعَسِّرَا، وَبَشِّرَا وَلَا تُنْفِرَا، وَتَطَاوَعَا ". قَالَ أَبُو مُوسَى يَا رَسُولَ اللَّهِ إِنَّا بِأَرْضٍ يُصْنَعُ فِيهَا شَرَابٌ مِنَ الْعَسَلِ،

(1) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407هـ . 1987م باب حُسْنِ الْخُلُقِ، وَالسَّخَاءِ، وَمَا يُكْرَهُ مِنَ الْبُخْلِ ' 561 ، 917. ص334.

(2) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407هـ . 1987م ، باب حُسْنِ الْخُلُقِ، وَالسَّخَاءِ، وَمَا يُكْرَهُ مِنَ الْبُخْلِ ' 561 ، 920. ص334.

(3) علي محمد محمد الصلابي ، سلسلة تأريخ الخلفاء الراشدين "عثمان بن عفان"، مرجع سابق ،ص 109. 110 .

يُقَالُ لَهُ الْبَتُّ، وَشَرَابٌ مِنَ الشَّعِيرِ، يُقَالُ لَهُ الْمِزْرُ. فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ "كُلُّ مُسْكِرٍ حَرَامٌ" (1).

حَدَّثَنَا آدَمُ، حَدَّثَنَا شُعْبَةُ، عَنْ أَبِي التَّيَّاحِ، قَالَ سَمِعْتُ أَنَسَ بْنَ مَالِكٍ . رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ . قَالَ قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ " يَسِيرُوا وَلَا تُعْسِرُوا، وَسَكِنُوا وَلَا تُنْفَرُوا".

حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ مُسْلِمَةَ، عَنْ مَالِكٍ، عَنِ ابْنِ شِهَابٍ، عَنْ عُرْوَةَ، عَنْ عَائِشَةَ . رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا . أَنَّهَا قَالَتْ مَا حُيِّرَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بَيْنَ أَمْرَيْنِ قَطُّ إِلَّا أَخَذَ أَيْسَرَهُمَا، مَا لَمْ يَكُنْ إِثْمًا، فَإِنْ كَانَ إِثْمًا كَانَ أَبْعَدَ النَّاسِ مِنْهُ، وَمَا انْتَقَمَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لِنَفْسِهِ فِي شَيْءٍ قَطُّ، إِلَّا أَنْ تُنْتَهَكَ حُرْمَةُ اللَّهِ، فَيَنْتَقِمَ بِهَا لِلَّهِ (2).

حَدَّثَنَا أَبُو الْيَمَانِ، أَخْبَرَنَا شُعَيْبٌ، عَنِ الزُّهْرِيِّ، ح وَقَالَ اللَّيْثُ حَدَّثَنِي يُونُسُ، عَنِ ابْنِ شِهَابٍ، أَخْبَرَنِي عَبْدُ اللَّهِ بْنُ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُتْبَةَ، أَنَّ أَبَا هُرَيْرَةَ، أَخْبَرَهُ أَنَّ أَعْرَابِيًّا بَالَ فِي الْمَسْجِدِ، فَتَارَ إِلَيْهِ النَّاسُ لِيَقْعُوا بِهِ فَقَالَ هُمُ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ " دَعُوهُ، وَأَهْرِيقُوا عَلَى بَوْلِهِ ذُنُوبًا مِنْ مَاءٍ . أَوْ سَجَلًا مِنْ مَاءٍ . فَإِنَّمَا بُعِثْتُمْ مُيسِرِينَ، وَلَمْ تُبْعَثُوا مُعْسِرِينَ" (3).

21- مهارة وأدب التحلي بالرفق .

حَدَّثَنَا عَبْدُ الْعَزِيزِ بْنُ عَبْدِ اللَّهِ، حَدَّثَنَا إِبْرَاهِيمُ بْنُ سَعْدٍ، عَنْ صَالِحٍ، عَنِ ابْنِ شِهَابٍ، عَنْ عُرْوَةَ بْنِ الزُّبَيْرِ، أَنَّ عَائِشَةَ . رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا . زَوْجَ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَتْ دَخَلَ رَهْطٌ مِنَ الْيَهُودِ عَلَى رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَالُوا السَّامُ عَلَيْكُمْ. قَالَتْ عَائِشَةُ فَفَهَمْتُهَا فَقُلْتُ وَعَلَيْكُمْ السَّامُ وَاللَّعْنَةُ. قَالَتْ فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ " مَهْلًا يَا عَائِشَةُ، إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ

(1) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407هـ . 1987م ، الكُتِبَ 583 ، 953 . ص 344 .

(2) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407هـ . 1987م ، الكُتِبَ 583 ، 953 . ص 344 .

(3) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407هـ . 1987م ، الكُتِبَ 583 ، 953 . ص 344 .

الرِّفْقُ فِي الْأَمْرِ كُلِّهِ ". فَقُلْتُ يَا رَسُولَ اللَّهِ وَلَمْ تَسْمَعْ مَا قَالُوا قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ " قَدْ قُلْتُ وَعَلَيْكُمْ ⁽¹⁾ ".

حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ عَبْدِ الْوَهَّابِ، حَدَّثَنَا حَمَّادُ بْنُ زَيْدٍ، عَنْ ثَابِتٍ، عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ، أَنَّ أَعْرَابِيًّا، بَالَ فِي الْمَسْجِدِ، فَقَامُوا إِلَيْهِ، فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ " لَا تُزْرِمُوهُ ". ثُمَّ دَعَا بِدَلْوٍ مِنْ مَاءٍ فَصَبَّ عَلَيْهِ ⁽²⁾.

22- مهارة وأدب الابتعاد عن الصفات السيئة.

وتتمثل مهارة وأدب الابتعاد عن الصفات السيئة كمهارة من مهارات فن التعامل مع الآخرين في الإسلام في الابتعاد عن الغيبة والإمساك عن الشر والسبب واللعن والعصب والكبر ومواجه الناس بالعتاب .

(1) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407هـ-1987م ، باب الرفق في الأمر كله ' 604 ، 907 ، ص331.

(2) صحيح البخاري ، الجزء السابع ، 1407هـ-1987م ، باب الرفق في الأمر كله 604 ، 908 ، ص331 .

المحور الخامس لنتائج والتوصيات

خلص هذا البحث إلى النتائج والتوصيات التالية:

• أولاً - نتائج البحث.

- 1- يتنوع تفسير مصطلح فن التعامل مع الآخرين (إتيكيت) (Etiquette) في القواميس والمراجع الأجنبية والتي عرّبت منها الكلمة، كما يتنوع أيضاً مفهومها العام لدى الكثير من الناس .
- 2- يرد مصطلح فن التعامل مع الآخرين (إتيكيت) بمعان كثيرة تكاد تتقارب من بعضها بعضاً مثل الذوق العام والذوق الاجتماعي، قواعد السلوك وآدابه، قواعد التشريفات وآداب الرسميات، الأصول واللياقة، فن المجاملة، الخصال الحميدة، الكياسة والمرعيات، فن التصرف في المواقف الحرجة.
- 3- التعامل مع الآخرين فن يحتاج إلى تدريب، وكلما زادت تجاربنا في الحياة زادت قدراتنا على حسن التعامل مع غيرنا وتسهيل الحياة اليومية وليس تصعيبها. فالتعامل بذوق ولباقة مثل لاحترام الإنسان لنفسه ويمكن أن يفرضه على الآخرين بذوق ولباقة وذلك من خلال التعامل الحسن.
- 4- فن التعامل مع الآخرين (الإتيكيت) هو فن السلوك المهذب، والتصرفات الراقية، فهو لا يكون بهذه الصفة إلا إذا كان نابعاً من أعماق النفس البشرية دون تكلف أو تصنع.
- 5- تتمثل مهارات وآداب فن التعامل مع الآخرين في الإسلام والتي لها دور في مجال تعزيز وتكوين الصورة الذهنية في الالتزام بما أمر الله به الفرد المسلم في التعامل مع الآخرين وأوضحه المصطفى صلى الله عليه وسلم من اتصاف بالصفات الحسنة الحميدة في التعامل والابتعاد عما نهى عنه من صفات سيئة.
- 6- فن التعامل مع الآخرين (الإتيكيت) هو القواعد غير المكتوبة وهو أقرب إلى حس الأفراد حيث يتصرف الفرد في المواقف بإحساس يجعل تصرفه مقبولاً، كما يعتبر هو آداب السلوك .

7- فن التعامل مع الآخرين (الإتيكيت) هو احترام النفس واحترام الآخرين وحسن التعامل معهم ولا معنى للحضارة إلا بتهذيب أفكار النفس والسلوك الخلقي وذلك لا يتحقق باقتناء الماديات المحسوسة، وإنما يتحقق بالتعامل الإنساني الراقي بين بني البشر فيما أصبح يعرف بآداب اللباقة، ويعتبر هذا الجانب جزءاً أساساً من تراثنا الإسلامي العظيم إذ حث عليه القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة.

8- وبما أن الله ميز الإنسان عن المخلوقات كافه، كان لا بد لكل فرد أن يتمتع بحياة سعيدة، وعيشة كريمة تحقق معنى الإنسانية، والطريقة الوحيدة لتحقيق ذلك تكون بتخلق الناس بآداب السلوك (فن التعامل مع الآخرين) .

9- إن مهارات فن التعامل مع الآخرين التي تعزز وتكون الصورة الذهنية في الإسلام تتمثل في حُسن الخُلُق وحُسن المعاشرة، والتأدب في معاملة الآخرين بهدف إرضاء الله سبحانه وتعالى وتحقيق مبدأ الإنسانية والحب والإيثار والتكافل وتعاون المسلمين مع بعضهم بعضاً ليتحقق البناء الأخوي الذي دعاء إليه الإسلام..

10- فن التعامل مع الآخرين (الإتيكيت) في الاسلام يتمثل في تعامل النبي صلى الله عليه وسلم مع أصحابه، وقد أتم رسول الله صلى الله عليه وسلم بناء القيم الخلقية في النفوس المسلمة، وكانت طريقته في ذلك أبدع ما تكون، وأساليبه أجمل وأشهر ما تكون وأعظم، وقد ضرب المثل الأعلى والقدوة الصالحة في ذاته الشريفة، وفي مجالسه وتوجيهاته، وأفعاله، وأقواله، وباستخدام كافة الطرق لاستشارة إمكانيات الإنسان من أجل تمثل القيم الخلقية .

● ثانياً - توصيات البحث.

- 1- ضرورة ممارسة أفراد المجتمع المسلم وتطبيقهم لمهارات وآداب فن التعامل مع الآخرين بما يعزز الصورة الذهنية للإسلام.
- 2- ضرورة معالجة كل الإشكاليات والأسباب التي تمنع وتحد من ممارسة وتطبيق مهارات وآداب فن التعامل مع الآخرين بما يعزز ويكون الصورة الذهنية الطيبة للإسلام .

المصادر والمراجع:

أولاً - القرآن الكريم .

ثانياً - السنة النبوية الشريفة .

- صحيح الإمام البخاري ، الجزء السابع ، 1407هـ-1987م .
- صحيح الإمام مسلم .
- مسند الإمام أحمد .
- الدر المنثور للسيوطي (2/74؛ مجمع الزوائد (8/190).
- الترمذي، باب مَا جَاءَ فِي الْمُصَافَحَةِ .
- موسوعة نضرة النعيم في أخلاق سيد المرسلين، مجموعة من المتخصصين، باب التعامل، الجزء الرابع .

ثالثاً - المعاجم العربية :

1. أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم بن منظور، لسان العرب بيروت ،دار صالح ، 1980م ج11، ج13 .
2. الفيروز آبادي القاموس المحيط، بيروت، دار الفكر، 137/2 .

رابعاً- البحوث العلمية والدراسات الجامعية .

3. عمر النور أحمد النور، وظيفة العلاقات العامة في المؤسسة العسكرية السودانية، أم درمان الإسلامية، كلية الدراسات العليا، رسالة دكتوراة‘ 1430هـ 2009م.
4. النوراني محمد الحسن، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة القرآن
5. الكريم والعلوم الاسلامية، كلية الدراسات العليا .
6. محمد خليل راشد ، فاعلية وظيفة العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم درمان الإسلامية ، كلية الدراسات العليا ، 2010م .
7. نصرالدين آدم إدريس ، ، الصورة الذهنية لأداء مؤسسات التنمية الإجتماعية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم درمان الإسلامية ، كلية الدراسات العليا، 2010م .

8. مجلة القرآن الكريم ، جامعة القرآن الكريم ، العدد الرابع 1431 هـ - 2010 م.

خامساً - الكتب باللغة العربية :

9. أحمد التهامي سلطان ، الإتيكيت ، القاهرة ، دار الطلائع للنشر ، 1997 م .
10. أسامة سعد أبو سريع ، الصداقة من منظور علم النفس ، الكويت ، عالم المعرفة ، 1993 م .
11. إيمان ثاقب ، الإتيكيت ، ط1 ، دار المعارف والاستثمارات الثقافية الجيزة مصر : 2008 م .
12. علي عجوة ، الاسس العلمية للعلاقات العامة ، ط3 ، القاهرة : عالم الكتب .
13. علي عجوة وكريم فريد ، إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الإستراتيجية وإدارة الأزمات ، ط1 ، القاهرة : عالم الكتب ، 2005 م .
14. علي محمد محمد الصلابي ، سلسلة تأريخ الخلفاء الراشدين "عثمان بن عفان" ، طبعه خاصة ، سوريا ، دمشق ، 1431 هـ - 2010 م .
15. عبد الحكيم خليل مصطفى ، الصورة الذهنية وحملات العلاقات العامة ، ط1 ، الدار العربية للنشر ، 2013 م .
16. عبد الكريم زيدان ، السنن الإلهية في الأمم والجماعات والأفراد ، الطبعة الثانية ، مؤسسة الرسالة ، 1414 - 1993 .
17. محمد منير حجاب ، الاتصال الفعال للعلاقات العامة ، ط1 ، القاهرة ، دار الفجر ، 2007 م .
18. محمود الجوهري ، العلاقات العامة بين الإدارة والإعلام ، ط1 ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، 1968 م .
19. 24 - محمود يوسف ، إدارة وتخطيط العلاقات العامة ، القاهرة ، الدار العربية للنشر والتوزيع ، ط2 ، 2012 م .

20. مجدي فتحي السيد، صحيح التوثيق في سيرة وحياة ذي النورين، الطبعة الأولى ، 1417هـ 1996م .
21. مي عبد العزيز السديري ، آداب المجاملة والإتيكيت ، مكتبة الملك فهد .
22. يحيى محمد عبد المجيد ، العلاقات العامة بين النظريات الحديثة والمنهج الإسلامي ، مكتبة القرآن ، القاهرة - مصر .