

مهارات التواصل الأسري، نماذج تطبيقية من القرآن الكريم

Family communication skills, applied models from the Holy Quran

أ.د بوسنان رقية*

Pr Bousnane Rokia

جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية-قسنطينة

تاريخ النشر: 2023/12/31

تاريخ القبول: 2023/12/31

تاريخ الاستلام: 2023/11/20

ملخص:

هدفت الورقة البحثية إلى تحديد مهارات التواصل الأسري من القرآن الكريم، وتقسيمها وفقا لمسارات اتصالية، المسار الأفقي ويتم بن الفئات التي تتمتع بخصائص متكافئة، ومن الاتصال بين الاخوة، والاتصال بين الأزواج، والاتصال العمودي، الذي يأخذ الاتجاه الصاعد فيكون بين الأبناء إلى الآباء والاتجاه النازل أي من الآباء إلى الأبناء، وباستخدام منهجي الاستقراء والاستنباط للنصوص القرآنية. توصلت الورقة إلى أهم هذه المهارات التي تعمل على توطيد العلاقات الأسرية وحماية الأسرة من المشكلات المحيطة بها، ومن هذه المهارات، التوازن في حل المشكلات، التنازل لصالح الطرف الأضعف، الاعتذار، وضع الخطط، التوقع، التحمل، الحس الأسري، الحذر، الثقة بالنفس، المبادرة، سرعة البديهة.

كلمات مفتاحية: المهارات، التواصل، الأسرة، القرآن الكريم

Abstract:

The research paper aimed to identify family communication skills from the Holy Qur'an, and divide them according to communication paths. The horizontal path takes place between categories that have equivalent characteristics, from communication between brothers, communication between, and vertical communication, which takes the upward direction and is between children to parents and the downward direction. That is, from parents to children, and using the methods of induction and deduction of Quranic texts - the paper reached the most important of these skills that work to consolidate family relationships and protect the family from the problems surrounding it. Among these skills are balance in solving problems, concessions in favor of the weaker party, apology, making plans, Expectation, endurance, family sense, caution, self-confidence, initiative, quick wit.

Keywords: Skills, communication, family, the Holy Quran

مقدمة

أنزل القرآن الكريم من السماء إلى الأرض ليكون بمثابة الدستور الذي تسيّر به حياة الناس وتتحقق به عمارة الدنيا، فكانت من محاوره الكبرى العقائد والعبادات والمعاملات والأخلاق، تتولاها المؤسسات المختلفة بالعناية والتطبيق والتنفيذ، فكانت الأسرة من أهم هذه المؤسسات، إذا صلحت صلح المجتمع، وإذا فسدت فسدت فسد المجتمع، وهي مؤسسة التنشئة الأولى للأفراد والمحضن الطبيعي الذي يخرجون منه، وقد أولى القرآن الكريم عناية فائقة بالأسرة، فوردت فيه آيات عديدة تفصل طبيعة العلاقة بين أفرادها، وكيفية تعاملهم، ضمن مسارات ومستويات تواصلية متعددة، العمودية منها والأفقية، فكان الخطاب القرآني يوجه العلاقة الصاعدة بين الآباء والأبناء، كما كان يوجه العلاقة الأفقية بين الأزواج من جهة وبين الإخوة من جهة أخرى.

جاءت هذه الورقة المقدمة لفعاليات الأسبوع الوطني الخامس والعشرين للقرآن الكريم، لتفصل في محور هام من محاوره، تحت عنوان مهارات التواصل الأسري، نماذج تطبيقية من القرآن الكريم، ضمن ما حدد من مسارات التواصل، ومخرجات هذه المهارات على بناء الأسرة السليمة المتصالحة في وجه المشكلات والأفات الاجتماعية التي تفرضها البيئة الخارجية ومتغيراتها وتطوراتها المتسارعة، لتؤكد على ضرورة استنبات الحلول ضمن البيئة القرآنية التي تحث على الإصلاح الشامل لها وللمجتمع.

تبنت الورقة منهج استقراء أي القرآن الكريم لاستنباط مهارات التواصل الأسري، وتحليل هذه المهارات ضمن السياقات المكانية والزمانية المختلفة، والاعتماد على مختلف التفاسير التي تشرحها، وقد تعددت هذه المهارات من مستوى إلى آخر، ومن مسار إلى آخر، لتؤكد على شمولية وتوازنه في العرض واستيعاب الماضي والحاضر لبناء المستقبل المشرق وتوجيه الأسرة المعاصرة إلى المنهج المستقيم وأسس التربية الفاعلة.

1. المفاهيم وسياقات طرحها

1.1 المهارات:

أ- المهارة في اللغة

تتفق قواميس اللغة العربية على تعريف المهارة على أنها الحذق، والإتقان، والبراعة، جاء في لسان العرب: المهارة هي الحذق في الشيء، والماهر هو الحاذق بكل عمل، وأكثر ما يوصف به السابح المجيد (خياط والعلالي، 1988، ص541)، ويقال: مهر في العلم فهو ماهر أي حاذق وعالم بذلك، ومهر في الصناعة ومهرها أي أنقنها (الفيومي، 2003، ص347)، والمهارة هي الحذق والبراعة (الرائد، ص1449)، ومهر الشيء، فيه وبه، أي صار حاذقا (الزبيدي، 2007، ص85)، والمهارة في معجم الصحاح، الحذق في الشيء (الجوهري، 2007، ص343).

ب- المهارة اصطلاحاً:

يشير الباحثون في علوم الاتصال وعلم النفس وعلم الاجتماع وعلم الإدارة إلى عدة اصطلاحات إذا أطلقت أريد بها معنى المهارة، وقد تم تحديد معانيها من خلال العبارات الآتية:

- جانب عملي تطبيقي يعتمد على الخبرة والمعرفة والتدريب، وذلك للوصول إلى أفضل درجات تنفيذ المهمة المطلوبة لتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية (الزغي، 2010، ص 8).

- القدرة على أداء منظومة أو نمط مترابط ومنظم من السلوك بإنسانية، وتكليف وتوافق من أجل إنجاز هدف معين (الطيب، 2006، ص 136).

- مجموعة خصائص النشاط المعقد الذي يتطلب فترة من التدريب المقصود والممارسة المنتظمة، بحيث يؤدي بطريقة ملائمة، وعادة ما يكون لهذا النشاط وظيفة مفيدة.

- الكفاءة والجودة في الأداء، أو هي السلوك المتعلم أو المكتسب الذي يتوافر له شرطان جوهريان، أولهما أن يكون موجهاً نحو إحراز هدف أو غرض معين، وثانيهما أن يكون منظماً بحيث يؤدي إلى إحراز الهدف في أقصر وقت ممكن، وهذا السلوك المتعلم يجب أن يتوافر فيه خصائص السلوك الماهر.

- مجموعة القدرات الشخصية التي تكسب المتعلم ثقة في نفسه وتمكنه من تحمل المسؤولية وفهم نفس الآخرين والتفاعل مهم بذكاء، وإنجاز المهام الموكلة إليه بكفاءة عالية، واتخاذ القرارات الصعبة بمنهجية علمية سليمة، أو مجموعة من القدرات والكفايات المرتبطة بحياة الناس في شكل منهج متكامل لبناء وتنمية توجهاتهم السليمة مثل القدرة على التواصل الجيد والحسم في اتخاذ القرارات والقدرة على التفاوض.

- مجموعة من التمكنات المتعلقة بسلوك إيجابي يمكن الأفراد من مواجهة الفعالة لمطالب وتحديات الحياة اليومية، ومعنى ذلك، أنها مجموعة من المعارف النظرية والعملية في مجال من مجالات الحياة يتم اكتسابها عن طريق الخبرة والتجربة، لتمكن الفرد حين وجوده أمام مشكلة ما، من تبين الحل الملائم لها.

تقع المهارات في صنفين أو مستويين: الأول، المهارات الحياتية العامة وتعني القدرة على تفعيل مختلف المعارف لمواجهة نوع معين من الوضعيات التي تعترض حياة الأفراد"، والتي يتم توظيفها في مجالات عدة من حياة الأفراد، ويتعامل فيها الفرد مع مجموعة كبيرة من الأفراد في مواقف عامة وتظهر متطلبات عامة ينبغي تعلمها وممارستها من جميع الناس، الثاني: المهارات الخاصة، وهي التي ترتبط بمجال معين من مجالات حياة الأفراد ولا تصدق على مجال آخر غيره ويتعامل معها في مواقف محددة ومع أفراد محددين وفي ظروف زمانية ومكانية محددة (عبد الطيف، 2011، ص 351-353).

يتبين من خلال عرض المفاهيم اللغوية والاصطلاحية لمفردة المهارة، أنها عملية وجهد مستمرين، يمران بجملة من المراحل وهي:

- التخطيط والتدريب ويستدعي مجموع القدرات العقلية والجسدية.

- أساليب الوصول إلى الهدف وتشمل الكفاءة، الفعالية، والجودة.

- تحقيق السلوك المنتظم والممنهج.

- تحقيق الهدف أي تحصيل التفاعل وإنجاز المهام واتخاذ القرار.

1. 2 الاتصال (التواصل):

الاتصال في اللغة لا يخرج عن معنى بلوغ الغاية، فالوصول هو البلوغ، والوصل ضد الهجران، وهو خلاف الفصل وضد الانقطاع، والاتصال يعني الانتماء والانتها إلى الشيء وبلوغه (ابن منظور، ص 4850)، ويعني الاتصال كذلك الارتباط والاستمرار والتلاصق، والتعلق (البعليكي، 1944، ص 30)، وعرف الباحثون الاتصال اصطلاحاً من وجهات نظر مختلفة يمكن حصرها في:

- عملية نقل فكرة أو مهارة أو حكمة من شخص لآخر، وهو العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة (السيد، 1995، ص 24، 23)، أو التفاعل بواسطة العلامات والرموز التي تكون على شكل حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر يعمل كمنبه للسلوك، أو هو كل العمليات التي يؤثر بمقتضاها الناس على بعضهم البعض (رشتي، ص 50-52).

- عملية تحويل المعاني بين أفراد المجتمع أو بناء الفهم المتبادل في إطار التفاعل بين شخصين أو أكثر أو تبادل المعاني عبر نقل المعلومات أو ضرورة إشراك المعلومات والمشاعر بين الناس عبر تبادل الرسائل اللفظية وغير اللفظية، أو وسائل إيصال المعلومات مع التركيز على نقل وتلقي المعلومات أو إنشاء فهم مشترك من خلال تفاعل بين شخصين أو أكثر (الطاهر، 2007، ص 239).

- عملية تبادل المعلومات والآراء والمشاعر بين الأفراد، وهي عملية عادة تتطلب مرسلًا يكون رسالة ومتلقياً يفك رموزاً أو يفهم الرسالة، وهو بالضرورة عملية اجتماعية تحتاج إلى لغة سواء منطوقة أو مكتوبة أو لفظية ليتم الاتصال بين الأفراد المختلف بعضهم عن بعض (نصر، 2002، ص 67).

- عملية مشاركة في الخبرة وجعلها مألوفة بين اثنين أو أكثر من الأفراد. (سلامة، 2007، ص 16)، وهو ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية، وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز غير المكان واستمرارها عبر الزمان، وهي تتضمن تعبيرات الوجه والإيماءات

والإشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والتليفون، وكل التدابير التي تعمل بسرعة وكفاءة على قهر بعدي الزمان والمكان (عودة، 1988، ص6، 7).

يمكن القول وبناء على المفاهيم السابقة: إن الاتصال مفهوم شامل لجميع العمليات التي يقوم بها الفرد، مع غيره من الأفراد، وتتعدد أوجه هذه العمليات، فمنها الشخصية أو المواجهة -يعني وجه لوجه-، ومنها الجماعية، ومنها الجماهيرية، ومنها الأهمية، فهو عبارة عن عملية ديناميكية تتعدد فيها الأطراف المتواصلة قصد تحقيق أهداف معلنة أو مضمرة ويترتب عليها أثر آجل أو عاجل، وهو ما يصبو إليه كل متصل. وعملية الاتصال في مجملها تشمل خمس عناصر أساسية هي المرسل والرسالة والمستقبل والهدف والأثر.

3.1 مهارات الاتصال

بعد توضيح المفاهيم المتعلقة بالمهارة على المستوى اللغوي والاصطلاحي، وكذلك المتعلقة بالاتصال، نسوق جملة من التعريفات لمهارات الاتصال التي يستخدمها الأفراد في إقناع الآخرين بمجمل الرسائل أو المضامين الناجحة ومنها:

- القدرة على استخدام كل فنون الإقناع والتأثير عن طريق استخدام اللغة اللفظية وغير اللفظية من أجل تحقيق الهدف الأسمى من الرسالة، وهو تحقيق تجاوب المستقبل معها ومعرفة اتجاهاته ودوافعه ومن ثم سلوكياته (حجاب، 2003، ص2387).
- أساليب التعامل والتفاهم مع الناس والتعاون معهم وتدعيم العلاقات وحل المشكلات (السنداني، 2009، ص113).

- مجموع الخطوات الفنية والعملية التي يقوم بها الفرد من أجل اتصال فعال مع المحيطين به، وتشمل اللغة اللفظية وغير اللفظية، أو هي إنتاج أو توفير أو تجميع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرار العملية الادارية ونقلها وتبادلها أو إذاعتها، بحيث تمكن للفرد إحاطة الغير بأمور أو أخبار أو معلومات جديدة(www.drkader.com).

أخلص من خلال ما ورد من التعريفات السابقة إلى أن المفاهيم المتعلقة بمهارات الاتصال تتعدد وفقا للآلية التي يستخدمها المتصل، وقد تجسدت أنواع المهارات مما سيأتي ذكره في القرآن أحسن تجسيد، وقد أثمر هذا الاتصال تعديلا في سلوك الناس وطبائعهم ومواقفهم.

2. الأسرة:

تعرف بأنها مؤسسة اجتماعية، تضم مجموعة من الأفراد تربطهم صلة القرابة، وهي "الخلية التي تربي النزوع الاجتماعي في الإنسان في أول استقباله، فمما يعرف ما له من حقوق وما عليه من واجبات، وفيها تتكون مشاعر الألفة والمحبة وتبذر بذور الإثارة وغيرها من خلال والفضائل (المبروك، 1992، ص174).

يقع على الأسرة قسط كبير من واجبات التربية الخلقية والوجدانية والدينية في جميع مراحل الطفولة، وحتى في المراحل التالية كذلك، وبفضل الحياة في الأسرة يتكون لدى الطفل الروح الجماعية والعواطف المختلفة وتنشأ الاتجاهات الأولى للحياة الاجتماعية المنتظمة، فالأسرة هي التي تجعل من الطفل إنساناً مدنيا وتعدده للحياة في المجتمع (الصالح، ص 17-21)، يرى البعض أن المنزل هو العامل الوحيد للحضانة والتربية المقصودة في المراحل الأولى، ولا تستطيع أي مؤسسة عامة أن تقوم مقام المنزل في هذه الشؤون (الوافي، 1977، ص 22).

يعد نظام الأسرة في الإسلام ليس مجرد تنظيم لعلاقة الرجل بالمرأة وما يرتبط بهذه العلاقة من حقوق وواجبات، بل هو جزء من نظرة الإسلام للخلق وللكون ولمركز الإنسان في هذا الكون وللهدف من وجوده فيه، لذلك كان هذا النظام كلا متكاملًا وكان جامعاً مانعاً، جامعاً لكل أسباب الخير للإنسان والمجتمع، مانعاً لكل أسباب الشر، والناظر إلى مفردات هذا النظام نظرة واعية يقف مبهوراً لما يراه من إحكام البناء وتوافق النتائج مع المقدمات وتسلسل العناصر وتتابعها في نسق بديع لا يأتيه الباطل من بين يديه ولا من خلفه.

يحث الإسلام على تكوين الأسرة، ويدعو إلى أن يعيش الناس في ظلالها، فهي الصورة الطبيعية للحياة المستقيمة التي تلي رغائب الإنسان وتفي بحاجاته وهي الوضع الفطري الذي ارتضاه الله لحياة الناس منذ فجر الخليفة، وفضلهم به واتخذ من الأنبياء والرسل مثلاً فقال سبحانه: ﴿وَلَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلًا مِنْ قَبْلِكَ وَجَعَلْنَا لَهُمْ أَزْوَاجًا وَذُرِّيَّةً﴾ الرعد 38، وفي دعوة الإسلام إلى الأسرة وترغيبه فيها تبرز وظائف ومقاصد، وتظهر ثمرات ذات أثر فعال وبعيد في حياة الفرد والأمة إذ هي نعمة من نعم الله وآية من آياته امتن بها على عباده، واختارها لهم لتستقر بهم الحياة وتثبت فطرة الله يقول تعالى: ﴿وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً وَرَحْمَةً إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ﴾ (21) الروم، وتأتي الآية مقرنة بالتنبيه والحث على العلم والتفقه والتفكير والتدبير وكل ما من شأنه يصلح حال هذا الركن العظيم من أركان المجتمع (الصالح، 1986، ص 9-16).

يهتم الإسلام بشكل ملحوظ ببناء الأسرة، وأسلوب تكوينها والنظم المؤدية إليها كالعلاقات الأسرية، وبيان حقوق الأبناء وحقوق الأزواج وأساليب مواجهة المشكلات والخلافات الأسرية إن وجدت، وأساليب إنهاء العلاقة الزوجية إن استحالَت الحياة الأسرية، وبيان أساليب توزيع الميراث، وذلك أن الأسرة السوية هي أساس الحياة الاجتماعية السوية، وهي أساس المجتمع المتكامل إذ أنه في النهاية مجموعة من الأسر المتفاعلة إذا صلحت صلح المجتمع (بوطالب، 2001، ص 168).

3. التواصل الأسري:

الاتصال والتواصل الأسري هو ذلك الذي يكون بين طرفين (الزوجين) أو بين عدة أطراف (والدين والأبناء) أو بين الإخوة، ويعني في أبهى صوره ذلك الوحدة بين أفراد الأسرة والتفاعل بينهم حتى يصبحوا أصحاب لغة واحدة ومفاهيم موحدة أو على الأقل مفاهيم متقاربة (القصور، 1999، ص 35)، ويعرف بأنه الاحتكاك المتبادل بين أفراد الأسرة والواحدة، والذي يتم عادة عن طريق المعاشرة سواء بالحوار اللغوي أو التواصل المعيشي، والتفاعل داخل محيط معين، وهو تلك العلاقة التي تقوم بين ادوار الزوج والأبناء بما تحدده الأسرة، ويقصد به أيضا طبيعة الاتصالات والتفاعلات التي تقع بين أعضاء الأسرة، ومن تلك العلاقة التي تقع بين الزوج والزوجة وبين الآباء والأبناء، وبين الأبناء أنفسهم (أبو جادو، 2004، ص 218).

2. مهارات التواصل الأسري في القرآن الكريم

2.1 مهارات التواصل الأسري وفق المسار الأفقي

يعد نجاح التواصل بين الزوجين وبين الإخوة من أهم المكاسب التي تحققها الأسرة لأفرادها، وقد أبان القرآن الكريم تلميحا لا تصريحيا أهم المهارات التي يجب أن تتوفر ضمن المسار الأفقي لخصتها الباحثة في الآتي:

- التوازن في حل المشكلات:

يحدث داخل الأسرة الكثير من التجاوزات، وجب حلها برزانة وتوازن، حتى لا تنفلت الأمور ويترتب على هذا الانفلات ما هو أدهى وأمر، فمهارة الاتزان في حل المشكلات، تظهر في تعامل الرسول صلى الله عليه وسلم مع حفصة، فقد أسر لها حديثا وطلب منها كتمة، لكنها لم تحفظ ذلك السر وأعلنت عائشة رضي الله عنها، فعلم الرسول بذلك ليوجه لهما اللوم ﴿إِنْ نُبَا إِلَى اللَّهِ فَقَدْ صَغَتْ قُلُوبُكُمَا وَإِنْ تَظَاهَرَا عَلَيْهِ فَإِنَّ اللَّهَ هُوَ مَوْلَاهُ وَجِبْرِيلُ وَصَالِحُ الْمُؤْمِنِينَ وَالْمَلَائِكَةُ بَعْدَ ذَلِكَ ظَهِيرٌ﴾ (التحریم: 4، فالآية توازن بين خيارين: إما التوبة بحفظ مقام النبوة واحترام خصوصيات الرسول أو خذلان الاثنين بنصرة الرسول من الجميع وتحمل تبعات إفشاء سره (الاعتزال).

- التنازل لصالح الطرف الأضعف:

يتم بهذه المهارة الاستقرار والتناغم وإشاعة الهدوء في المحيط الأسري ومواجهة الصراخ والمشاكل، والتنازل لا يعني الضعف أو الهروب، بل يعني التوجيه والعفو والتسامح، ومن صوره التنازل الأخوي، ما يظهر في قصة يوسف عليه السلام، فقد عفا على إخوته بعد أصبح ملكا واعتلى عرش مصر، وتنازل عن حقه في محاسبة إخوته وقد صاروا في موقف أضعف ليكرمهم بجمعهم جميعا تحت عرشه ﴿وَرَفَعَ أَبَوَيْهِ عَلَى الْعَرْشِ وَخَرُّوا لَهُ سُجَّدًا وَقَالَ يَأْتِبَتْ هَذَا تَابِيلُ رُءُوسِي مِنْ قَبْلُ قَدْ جَعَلْتُكُمْ حَقًّا وَقَدْ أَحْسَنَ بِي إِذْ أَخْرَجْتَنِي مِنَ

السَّجْنِ وَجَاءَ بِكُمْ مِنَ الْبَدْوِ مِنْ بَعْدِ أَنْ نَزَعَ الشَّيْطَانُ بَيْنَ وَبَيْنَ إِخْوَتِي إِنَّ رَجِيءَ لَطِيفٍ لِمَا يَشَاءُ إِنَّهُ هُوَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴿١٠٠﴾ يوسف. يمكن أن أستاذ على مهارة التنازل بين الأزواج كمستوى أخرى من المهارة، بمشهد حدث بين فرعون وزوجته، فهو الطاغية في قومه يتحول إلى إنسان رقيق، ويتنازل عن جبروته لصالح زوجته التي طلبت منه أن يتخذ موسى عليه السلام ولدا، ﴿قَالَتِ امْرَأَتُ فِرْعَوْنَ قُرْتُ عَيْنِي لِي وَلَكَ لَا تَقْتُلُوهُ عَسَى أَنْ يَنْفَعَنَا أَوْ نَتَّخِذَهُ وَلَدًا وَهُمْ لَا يَشْعُرُونَ﴾ القصص 9، عن ابن عباس قال: لما أتت بموسى امرأة فرعون فرعون قالت: "قُرْتُ عَيْنِي لِي وَلَكَ (قال فرعون: يكون لك، فأما لي فلا حاجة لي فيه"، فقال رسول الله ﷺ: (وَالَّذِي يُخْلَفُ بِهِ لَوْ أَقْرَفِرْعَوْنُ أَنْ يَكُونَ لَهُ قُرَّةُ عَيْنٍ كَمَا أَقْرْتُ، لَهْدَاهُ اللَّهُ بِهِ كَمَا هَدَى بِهِ أَمْرَ آتِهِ، وَلَكِنَّ اللَّهَ حَرَمَهُ ذَلِكَ) (الطبري، ص 386).

- الاعتذار (تحمل الخطأ):

تكثر الأخطاء داخل الأسرة، وبدل اللجوء إلى مهارة الاعتذار، تصر الأطراف المتسببة فيها، على الماضي في ارتكاب المزيد منها، فيتحول معها المكان إلى فوضى قد تتسبب في توتر العلاقات وقطعها، يعلمها هارون هذه المهارة، ﴿قَالَ يَبْنَؤُمْ لَا تَأْخُذْ بِحَيْثِي وَلَا بِرَأْسِي إِنِّي خَشِيتُ أَنْ تَقُولَ فَرَّقْتَ بَيْنَ بَنِي إِسْرَءِيلَ وَلَمْ تَرْقُبْ قَوْلِي﴾ ﴿٩٤﴾ طه، فقد أقر بالخطأ واعتذر إلى موسى على التقصير الذي أوقعه في مشكلة عدم إخباره بحقيقة من استخلفهم فيه حيث تركهم، وليس عندهم راع ولا خليفة، وهذا يفرقهم ويشتت شملهم، ثم أردف وهو مستضعف من أخيه "فلا تجعلني مع القوم الظالمين. ولا تشمت فينا الأعداء، فكان من مخرجات الاعتذار، ندم موسى على ما صنع بأخيه، وهو غير مستحق لذلك (السعدي، ص 318) ﴿قَالَ رَبِّ اغْفِرْ لِي وَلِإِخْوَتِي وَأَدْخِلْنَا فِي رَحْمَتِكَ وَأَنْتَ أَرْحَمُ الرَّاحِمِينَ﴾ ﴿١٥١﴾ الأعراف.

- وضع الخطط لتجنب أي خسارة:

تضع كل المؤسسات خططاً للتسيير على المدى القريب والبعيد، ووضع الخطط في إطار العلاقات الأسرية من الأهمية بمكان، لتجنب أي تفكك أو حدوث توتر، أو خسارة طرف من الأطراف مهما كانت صفته، ولعل في مشهد استرجاع يوسف لأخيه الصغير، ما يقدم لهذه المهارة، فقد نجاه الله ليكون آمينا على خزائن مصر، ولما اشتد الأمر على كسب إخوته، استقبلهم، وأكرمهم، لكنه لم يفصح عن نفسه، ليوقعهم في مأزق مع أبيه من جديد، ووضع خطة قصيرة، ﴿فَلَمَّا جَهَّزَهُمْ بِجَهَازِهِمْ جَعَلَ السَّقَايَةَ فِي رَحْلِ أَخِيهِ ثُمَّ أَذَّنَ مُؤَذِّنٌ أَيَّتُهَا الْعِيرُ إِنَّكُمْ لَسَارِقُونَ﴾ ﴿٧٠﴾ يوسف، استدراجا لعودتهم ثم توبتهم، وعادت الأسرة لتجتمع بفضل حلم يوسف وحكمته ورحمته.

2.2 مهارات التواصل الأسري وفق المسار العمودي

يتم هذا الاتصال في صورة تنازلية من الآباء إلى الأبناء، وبصفة تصاعدية من الأبناء إلى الآباء، والترتيب يعني، تقدير مستوى السلطة، فعادة ما تكون التربية أبوية يقدرها الأبناء بصفة آلية من غير افتعال المشكلات أو المعارضة، وهو الأصل، بينما تتم في الثانية بطريقة استثنائية حيث تتحول الأدوار، فيأخذ الأبناء موقع الآباء في النصيح والتوجيه، ويمكن الاستدلال على المهارات الاتصالية وفقا للصفتين من خلال المشاهد القرآنية المتعددة السياقات.

أ - مهارات المستوى النازل (من الآباء إلى الأبناء):

- تحديد أولويات الوعظ:

وتتضح من خلال وعظ لقمان لابنه، فباشر بنهيته عن الشرك بالله وإفراده بالعبودية، وهو جوهر التوحيد الذي تقوم عليه كل مناسك العبادة ﴿وَلِذَٰلِكَ لَقَمْنُ لَابْنِهِ وَهُوَ يُعْطِيهِ يَبْنِي لَأُشْرِكَ بِاللَّهِ إِنَّ الشِّرْكَ لَظُلْمٌ عَظِيمٌ﴾ لقمان، ونبيه إلى صفات الله الكاملة والتي لا يمكن لبشر أن يتصف بها، أو يماثلها، فأمره بالإخلاص، ونهاه عن الشرك، وبَيَّنَّ له السبب في ذلك فقال: "إِنَّ الشِّرْكَ لَظُلْمٌ عَظِيمٌ" ووجه كونه عظيماً، أنه لا أفضع وأبشع ممن سَوَّى المخلوق من تراب، بمالك الرقاب، وسَوَّى الذي لا يملك من الأمر شيئاً، بمن له الأمر كله، وسَوَّى الناقص الفقير من جميع الوجوه، بالرب الكامل الغني من جميع الوجوه، وسَوَّى من لم ينعم بمثقال ذرة (من النعم) بالذي ما بالخلق من نعمة في دينهم، ودنياهم وأخراهم، وقلوبهم، وأبدانهم، إلا منه، ولا يصرف السوء إلا هو، فهل أعظم من هذا الظلم شيء؟؟، وهل أعظم ظلماً ممن خلقه الله لعبادته وتوحيده، فذهب بنفسه الشريفة (فجعلها في أخس المراتب)، وجعلها عابدة لمن لا يسوى شيئاً، فظلم نفسه ظلماً كبيراً (السعدي، ص 412).

وثنى لقمان في وعظه متدرجاً لينصح ابنه بإقامة الصلاة التي تتحقق بها العبودية وينتفي معها الشرك، ولأنها تنهى عن الفحشاء والمنكر، فجاء الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بعدها، ثم أمره بالصبر وهو من ضرورات نجاح المهمة أو العمل عند التعرض للمشاق والمتاعب والابتلاءات ﴿يَبْنِي أَقْرِ الصَّلَاةَ وَأْمُرْ بِالْمَعْرُوفِ وَانْهَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأَصْبِرْ عَلَىٰ مَا أَصَابَكَ إِنَّ ذَٰلِكَ مِنْ عَزَمِ الْأُمُورِ﴾ لقمان.

- التوقع

يعبر عن استباق الأحداث، ومعرفة مجرياتها، ولا تتأتى هذه المهارة إلى لمن يملك الحدس والحكمة والبصيرة، مارسها يعقوب عليه السلام وهو يحاور إخوة يوسف، الذين سلموا أنفسهم للشيطان ليفعل فعلته، فقد أخبر يوسف والده برؤياه ﴿إِذْ قَالَ يُوسُفُ لِأَبِيهِ يَا أَبَتِ إِنِّي رَأَيْتُ أَحَدَ عَشَرَ كَوْكَبًا وَالشَّمْسَ وَالْقَمَرَ

رَأَيْتُهُمْ لِي سَحِيدِينَ ﴿٤﴾ يوسف، وقد كان الصبي الجميل المقرب إلى والده كما يدل السياق، بل كانت فيه خصال النبوة وهذا متوقع عند والده، فتوجس وخاف ونهى ابنه عن إخبار إخوته ﴿قَالَ يَبْنَئِي لَا تَقْصُصْ رُءُوسَكَ عَلَى إِخْوَتِكَ فَيَكِيدُوا لَكَ كَيْدًا إِنَّ الشَّيْطَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوٌّ مُبِينٌ﴾ ﴿٥﴾ يوسف، لكن دهاء الإخوة الذين كانوا يلاحظون الميل الأبوي ليوسف جعلهم يحتالون حتى تحققت لهم النوايا وكادوا ليوسف، ثم رجعوا فيستقبلهم الوالد بعد مشاهد عدة، بالحزن ثم بالصبر، وأخيرا بالاستبشار واللقاء.

- التحمل (مواجهة الابتلاء)

لا تتحقق هذه المهارة إلا بالصبر على كل المشكلات والابتلاءات التي يصاب بها أفراد الأسرة، فقد يجنح أحدهم إلى مخالفة القيم والأخلاق الأسرية، ويسير في الطريق المظلم المفضي إلى سوء العاقبة، مما يتطلب التحمل الكبير في معالجة هذا الجنوح، ويستدل على ذلك بما جاء في حوار نوح مع ابنه، وهو يدعو بإصرار ليركب السفينة ﴿وَنَادَى نُوحٌ ابْنَهُ، وَكَانَ فِي مَعْزِلٍ يَبْنَئِي إِرْكَبْ مَعَنَا وَلَا تَكُنْ مَعَ الْكَافِرِينَ﴾ ﴿٤٢﴾ هود، فيقابل الابن العاق الدعوة بالرفض والمكابرة، ﴿قَالَ سَتَدِينُنِي وَإِنَّ آلِهَتِي بِالْهَبَاءِ...﴾ هود 43، لكن الله يختبره في فلذة كبده ليكون مع الهالكين ﴿قَالَ لَا عَصِمَ الْيَوْمَ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِلَّا مَنْ رَحِمَ وَحَالَ بَيْنَهُمَا الْمَوْجُ فَكَانَ مِنَ الْمُغْرَقِينَ﴾ ﴿٤٣﴾ هود، ولو لم يتحمل نوح عقوق ابنه وأصر على الركوب لهلك معه، لكنه واجه الابتلاء وانصاع لأمر ربه لينطلق بالبقية إلى بر الأمان تصاحبهم رعاية الله عزوجل، وظل نوح يأمل من الله أن تشمل رحمته ولده ﴿وَنَادَى نُوحٌ رَبَّهُ، فَقَالَ رَبِّ إِنَّ ابْنِي مِنْ أَهْلِي وَإِنَّ وَعْدَكَ الْحَقُّ وَأَنْتَ أَحْكَمُ الْحَاكِمِينَ﴾ ﴿٤٥﴾ هود، "فحملته الشفقة، وأن الله وعده بنجاة أهله، ظن أن الوعد لعمومهم، من آمن، ومن لم يؤمن، فلذلك دعا ربه بذلك الدعاء، ومع هذا، فقد فوض الأمر لحكمة الله البالغة" (السعدي، ص226)، ويمكن الاستدلال على هذه المهارة أيضا، من خلال قصة إبراهيم الذي هم بذبح ولده إسماعيل، ففداه الله عزوجل بذبح عظيم، لينجح نوح في تحمل مسؤوليته والصبر على محنته.

- الحس الأسري:

تتجسد هذه المهارة من خلال ترتيب أولويات التربية، فيكون الأقربون هم الأولى بها، ولا يمكن أن يقوم الفرد مهما كانت صفاته بالدعوة إلى تربية الآخرين، ويقصر في حق أسرته، وقد لا يلبي الآخرون دعوته، وهم يلحظون الانحراف داخل أسرته، فهذا النبي والرسول إسماعيل ينطلق من داخل الأسرة ليشرع في الدعوة بثقة يقابلها مرضاة الله عزوجل ﴿وَكَانَ يَأْمُرُ أَهْلَهُ بِالصَّلَاةِ وَالزَّكَاةِ وَكَانَ عِنْدَ رَبِّهِ مَرْضِيًّا﴾ ﴿٥٥﴾ مريم، لقد كان مقيما لأمر الله على أهله، فيأمرهم بالصلاة المتضمنة للإخلاص للمعبود، وبالزكاة المتضمنة للإحسان إلى العبيد، فكمثل نفسه، وكمثل غيره، وخصوصا أخص الناس عنده وهم أهله، لأنهم أحق بدعوته من

غيرهم (السعدي، ص 309). وتكرر الدعوة لتفعيل الحس الأسري في مجال العبادة في قول الله تعالى لمحمد صلى الله عليه وسلم ﴿وَأْمُرْ أَهْلَكَ بِالصَّلَاةِ وَاصْطَبِرْ عَلَيْهَا لَا تَسْأَلْكَ رِزْقًا نَحْنُ نَرْزُقُكَ وَالْعَنَقِبَةُ لِلنَّفْيِ﴾ (132) طه.

- الحذر:

يعد من مهارات الانتباه للتفاصيل، والذكاء العاطفي والحذر هو اتخاذ التدابير المسبقة لتفادي أي وقوع في مشكلة أو مكيدة، وهو التجنب الفطن والقراءة المتأنية للسياق التي تجري فيه الأحداث والتموقع المعزز بالإدراك والنباهة، تبرز هذه المهارة تحديدا في حديث أم موسى مع أختها، ﴿وَقَالَتْ لِأُخْتِهِ قُصِّيهِ فَبَصَّرَتْ بِهِ عَنْ جُنْبٍ وَهُمْ لَا يَشْعُرُونَ﴾ (11) القصص، فالأم توصي ابنتها بأن تحذر في تتبع مصير أخاها، والتنبيه إنما ينم عن انتباهها لتفاصيل ما سيحدث إن اتضح أمر البنت، "فإنها لو أبصرته، وجاءت إليهم قاصدة، لظنوا بها أنها هي التي ألقته، فربما عزموا على ذبحه، عقوبة لأهله" (السعدي، ص 386).

ب- مهارات المستوى الصاعد (من الأبناء إلى الآباء):

نادرا ما تتغير الأدوار داخل الأسرة، فيأخذ الأبناء دور التوجيه والنصح والفهم السديد، ولا يصح ذلك إلا لمن توفرت لهم القدرة، والموهبة، والعناية الإلهية ومن أهم هذه المهارات:

- الثقة بالنفس

تقدم هذه المهارة الشيء الكثير للفرد الذي يمتلكها، فهي تعينه على تحمل كل ما يعترضه من مشكلات صغيرة أو كبيرة، كما تجعله أكثر تفهما وتقديرا لمن حوله، وتمكنه من اتخاذ القرار الصائب، تتضح هذه المهارة في مشهد تواصل بين إبراهيم وابنه إسماعيل، حين رأى في المنام أنه يذبحه، لم يخف الابن وقابل ذلك بالصبر والإصرار على الطاعة، طاعة الله تعالى وطاعة أبيه، ﴿قَالَ يَتَابِتِ إِفْعَلْ مَا تُؤْمَرُ سَتَجِدُنِي إِنْ شَاءَ اللَّهُ مِنْ الصَّابِرِينَ﴾ (102) الصافات، فكان جزاء هذه الطاعة (وهي القرار الصائب) تكريم إسماعيل بالنبوة بعد أن صدق وعده، ﴿وَاذْكُرْ فِي الْكِتَابِ إِسْمَاعِيلَ إِنَّهُ كَانَ صَادِقَ الْوَعْدِ وَكَانَ رَسُولًا نَبِيًّا﴾ (54) مريم.

- المبادرة

تحتاج الكثير من المؤسسات إلى هذه المهارة، وهي تميز الفرد الفطن والفاعل من غيره، وهي مطلوبة داخل الأسرة لإدارة الكثير من متطلباتها، والتعاون على تحديد المتعاملين معها بطريقة نافعة، ظهرت هذه المهارة في مشهد بنت شعيب، حيث كانت في قمة النباهة والفطنة، فقد كانت ترقب موسى وهو يسقي بأمانة، فسارعت إلى الحديث مع والدها وهي واثقة، فيضع الوالد كل الثقة في ابنته ويقبل عرضها لتكون المكافأة

﴿قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرَّهٗ إِنَّكَ خَيْرٌ مِّنْ اسْتَجَرَّتْ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ ۖ﴾ (26) قَالَ إِنِّي أُرِيدُ أَنْ نَمْلِكَ لَكَ إِحْدَى ابْنَتَيَّ هَاتَيْنِ عَلَى أَنْ تَأْجُرَنِي ثَمْنِي حَبَّحٍ ۖ ﴿القصص 27﴾

- سرعة البديهة (البرهنة والاستدلال)

تعرض الأسرة المعاصرة العديد من المشكلات التي تحول دون توحيد الله عزوجل، وهي المشكلات نفسها التي اعترضت الأنبياء والرسل، وليس هناك أشد من أن يكون في عين الشرك أب أو أخ أو أخت أو ابن، فتصبح دعوته أشق على النفس إن استعصى الأمر، وهذا يتطلب مهارة سرعة الاستدلال والبرهنة على وحدانية الله عزوجل، ولعل في أسلوب إبراهيم في خطاب والده ما يؤسس لهذه المهارة، ﴿وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ لِأَبِيهِ أَرَزَرْتَنِي أَتَّخِذُ أَصْنَامًا - إِلَهَةً إِنِّي أَرَىكَ وَفَوْمَكَ فِي ضَلَالٍ مُّبِينٍ ۖ﴾ (74) الأنعام، فقد وصف الآلهة بالأصنام وكما هو معلوم فالأصنام حجارة تعبد لا تنفع ولا تضر، وقد فعل إبراهيم فيها فعلته فحطمها، ولما سأله قومه (وفيهم والده)، أجاب بذكاء وببديهة ﴿قَالَ بَلْ فَعَلَهُ كَبِيرُهُمْ هَذَا فَتَعْلَمُوهُمْ ۚ إِنَّ كَانُوا يَنْطِقُونَ ۖ﴾ (63) الأنبياء.

- التعليل:

تعد مهارة التعليل من أهم المهارات التي يجب أن يكتسبها أفراد الأسرة، للإقناع بترك التصرفات المشينة أو اعتناق التصرفات المحمودة، ومن شأن ذلك أن يرفع من نجاح أهداف التواصل بين أفرادها، والامتثال للنصيحة التي لا يستقيم أمر الإنسان إلا بها، وقد أوضح القرآن الكريم هذه المهارة في حوار إبراهيم مع أبيه وهو يدعوه إلى عبادة الله وترك عبادة الشيطان، ﴿يَتَابَت لَا تَعْبُدِ الشَّيْطَانَ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلرَّحْمَنِ عَصِيًّا ۖ﴾ (44) مريم، فقد نهاه عن عبادة الشيطان، لأنها جهل وانحطاط في التفكير، ووضح له أن عبادة الأصنام، هي عبادة وطاعة للشيطان الذي هو عدو الإنسان، ثم علل له هذا النهي بقوله: إن الشيطان الذي أغراك بعبادة هذه الأصنام كان للرحمن عصيا، أي كثير العصيان، لا يهدي الناس إلى طاعة الله، وإنما يهديهم إلى مخالفته ومعصيته وموجبات غضبه (طنطاوي، ص 41، 42).

- الرفق:

الرفق ضد العنف والشدة، ويراد به اليسر في الأمور والسهولة في التعامل، ويحمل معاني اللين واللطف، وله دور مهم في حياة الفرد وما يترتب عليه من مهام وأدوار يقوم بها، كذلك للرفق دور رئيس في العلاقات الاجتماعية (وتحديدا العلاقات الأسرية) وما له من أثر جميل يدل على الاستقامة والاعتدال في التصرفات، ويسوق لنا القرآن الكريم من الآيات ما يدل على أهمية الرفق وضرورة التحلي به في كل

الأحوال، فيحضر الرفق في توجيه إبراهيم لأبيه، ﴿يَتَابَتِ إِنِّي أَخَافُ أَنْ يَمَسَّكَ عَذَابٌ مِّنَ الرَّحْمَنِ فَتَكُونَ لِلشَّيْطَانِ وَلِيًّا﴾ (45) مريم، يقول صاحب الكشف: ثم ثنى بدعوته إلى الحق مترفقا به متلطفا، فلم يصف أباه بالجهل المفرط، ولا نفسه بالعلم الفائق، ولكنه قال: إن معي طائفة من العلم وشيئا منه ليس معك.. ثم ثلث بتبسيطه ونهيه عما كان عليه، بتصويره بصورة يستنكرها كل عاقل.. ثم ربح بتخويفه سوء العقابة، وما يجره ما هو فيه من الوبال، ولم يخل ذلك من حسن الأدب، حيث لم يصرح بأن العقاب لاحق له، وأن العذاب لاصق به، ولكنه قال: إِنِّي أَخَافُ أَنْ يَمَسَّكَ.... وصدر كل نصيحة من النصائح الأربع بقوله: يَا أَبَتِ تَوْسَلَا وَاسْتَغْطَا... (الزمخشري، ص19).

خاتمة:

لقد حرص القرآن الكريم على التأسيس لمهارات التواصل داخل الأسرة، حتى يحافظ على كيانها ووظيفتها الاجتماعية، فساق من القصص والآيات ما يكفي، موجها كل أفراد الأسرة على مختلف مستوياتها لتعلمها وتعلمها، فالمهارات هي فن الممكن والإمكان، تحفظ العلاقات بين أفراد الأسرة وتقويها، وتسهم في التربية والتوجيه.

تعددت مهارات التواصل الأسري في القرآن الكريم، لتشمل التوازن في حل المشاكل، والتنازل لصالح الطرف الأضعف، والاعتذار، ووضع الخطط، والمبادرة، والثقة، وسرعة الاستدلال والبرهنة، والتعليل، ويمكن أن نخصص أبحاثا أخرى لبحث المزيد من هذه المهارات التي تسهم بشكل كبير في توطيد أواصر العلاقات الزوجية والأخوية والأبوية، وتعمل على إبراز صورة الأسرة المسلمة كما وردت في نصوص الوحيين ونصوص التراث الإسلامي.

قائمة المصادر والمراجع

1. ابن منظور. (دت) لسان العرب. لبنان: دار المعارف.
2. أبو جادو، صالح محمد علي. (2004). سيكولوجية التنشئة الاجتماعية. ط4. الأردن: دار الميسرة.
3. البعلبكي، منير. (1944) قاموس المورد. لبنان: دار القلم.
4. بوطالب، عبد الهادي. (2001). مفهوم الأسرة ووظيفتها ومسؤولياتها في الديانات والإعلانات ومواثيق الأمم المتحدة في: أزمة القيم ودور الأسرة في تطور المجتمع المعاصر، الدورة الربيعية، الرباط.
5. الجوهري، إسماعيل ابن حماد. (2007) معجم الصحاح. بيروت: دار المعرفة.
6. حجاب، محمد منير. (2003) الموسوعة الإعلامية. مصر: دار الفجر.
7. خياط، يوسف والعلالي، عبد الله. (1988). لسان العرب المحيط، بيروت: دار لسان العرب.
8. الرائد، جبران مسعود. (دت). بيروت: دار العلم للملايين.
9. رشتي، جهان أحمد. (دت). الأسس العلمية لنظريات الإعلام. القاهرة: دار الفكر العربي. الزبيدي، محمد مرتضى. (2007). تاج العروس. بيروت. درا الكتب العلمية.
10. الزغبى، ظلال عبد الله وآخرون. (2010) مهارات الاتصال الجماهيري. الأردن: عالم الكتب الحديث.
11. الزمخشري، محمود. (1987). الكشف عن حقائق غوامض التنزيل وعيون الأقاويل في وجوه التأويل. القاهرة: دار الريان للتراث.
12. سلامة، عبد الحافظ. (2007) الاتصال وتكنولوجيا التعليم. الأردن: دار اليازوري.
13. السعدي، عبد الرحمن. (2000). تيسير الكريم الرحمن في تفسير كلام المنان. بيروت: مؤسسة الرسالة.
14. السندانى، عادل إبراهيم. (2009). التقويم والقياس ومهارات الاتصال في العلوم الاجتماعية. القاهرة: دار الكتاب الحديث.
15. السيد، فهدى محمد. (1995) تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية. مصر: دار المعرفة الجامعية.
16. الصالح، سعاد إبراهيم. (1986) أضواء على نظام الأسرة في الإسلام، تهامة، المملكة العربية السعودية.
17. الطاهر، ليلى. (2007). الموسوعة العربية للمعرفة من أجل التنمية المستدامة. بيروت: الدار العربية للعلوم.
18. الطبري، أبو جعفر. (دت). جامع البيان عن تأويل آي القرآن مكة المكرمة: دار التربية والتراث.
19. الطنطاوي، سيد. (1997). التفسير الوسيط للقرآن الكريم، القاهرة: دار نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع.
20. الطيب، عصام. (2006) على أساليب التفكير ونظريات ودراسات وبحوث معاصرة. القاهرة: عالم الكتب.
21. عبد الطيف، أبو أسعد. (2011) علم النفس الإرشادي. الأردن: دار الميسرة.
22. عودة، محمود. (1988). أساليب الاتصال والتغيير الاجتماعي. بيروت: دار النهضة العربية.
23. الفيومي، أحمد. (2003). المصباح المنير، القاهرة: دار الحديث.

24. القصير، عبد القادر. (1999). الأسرة المتغيرة في مجتمع المدينة العربية، دراسة ميدانية في علم الاجتماع الحضري والأسري. بيروت: دار النهضة العربية.
25. مبارك، عبد القادر. مهارات الاتصال الفعال. 2Skills2_Contact/Training/17. www.drkader.com
26. نصر، أحمد أمين. (2002) الاتصال اللغوي للطفل التوحيدي. الأردن: دار الفكر.
27. الوافي، علي عبد الواحد. (1977). الأسرة والمجتمع. القاهرة: دار النهضة.
28. المبروك، عثمان. (1992). تربية الأولاد والآباء في الإسلام. دمشق: دار قتيبة.