



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

كلية العلوم الإسلامية

قسم أصول الدين



## مهارات الإتصال الإقناعي عند يوسف القرضاوي برنامج (الشريعة والحياة) أنموذجًا -دراسة تحليلية-

مذكرة تخرُج تَدْخُل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في -العلوم الإسلامية  
- تخصص: دعوة وإعلام.

إشراف:

د. نبيل صوالح محمد

الطالبات:

إكرام حريز عبد القادر

رانية وقادي

### لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الرتبة	الأستاذ
رئيسًا	جامعة الشهيد حمه لخضر - بالوادي		د. فهيمة بن عثمان
مشرَّفًا ومقرَّرًا	جامعة الشهيد حمه لخضر - بالوادي	أستاذ محاضر-ب-	د. نبيل صوالح محمد
مناقشًا	جامعة الشهيد حمه لخضر - بالوادي		د. الطاهر الأدغم

السنة الجامعية: 1444-1445هـ/2022-2023م





جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

كلية العلوم الإسلامية

قسم أصول الدين



## مهارات الإتصال الإقناعي عند يوسف القرضاوي برنامج (الشريعة والحياة) أنموذجًا -دراسة تحليلية-

مذكرة تخرُج تَدْخُل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في -العلوم الإسلامية  
- تخصص: دعوة وإعلام.

إشراف:

د. نبيل صوالح محمد

الطالبات:

إكرام حريز عبد القادر

رانية وقادي

### لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الرتبة	الأستاذ
رئيسًا	جامعة الشهيد حمه لخضر - بالوادي		د. فهيمة بن عثمان
مشرَّفًا ومقرَّرًا	جامعة الشهيد حمه لخضر - بالوادي	أستاذ محاضر-ب-	د. نبيل صوالح محمد
مناقشًا	جامعة الشهيد حمه لخضر - بالوادي		د. الطاهر الأدغم

السنة الجامعية: 1444-1445هـ/2022-2023م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالَ اللَّهُ تَعَالَى: {قَالَ الَّذِي عِنْدَهُ عِلْمٌ مِّنَ الْكِتَابِ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ  
أَنْ يَرْتَدَّ إِلَيْكَ طَرْفُكَ فَلَمَّا رآهُ مُسْتَقِرًّا عِنْدَهُ قَالَ هَذَا مِن فَضْلِ  
رَبِّي لِيَبْلُوَنِي أَأَشْكُرُ أَمْ أَكْفُرُ وَمَنْ شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَنْ  
كَفَرَ فَإِنَّ رَّبِّي غَنِيٌّ كَرِيمٌ}.

﴿سورة النمل: آية 40﴾

# الإهداء



بسم الله الرحمن الرحيم

(قُلْ بِفَضْلِ اللَّهِ وَبِرَحْمَتِهِ فَبِذَلِكَ فَلْيَفْرَحُوا هُوَ خَيْرٌ مِّمَّا يَجْمَعُونَ) [سورة يونس: آية 58].  
إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك، ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب اللحظات إلا  
بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك.

إلى سندي وملجئي الأمن. دائمي ومشجعي الدائم، إلى الذي لم أسر يومًا في طريق. إلا  
ورأيته سبني يمهده لي، إلى من رأيت انعكاس فرحي ونجاحي بريق في عينه.

"أبي العزيز"

إلى رفيقتي وأماني. ومعلمتي الوحيدة، من علمتني معنى الحنان والعطاء. معنى الصبر والقوة  
والحب من كان دعائها ورضاها يوصلني إلى ما أريد.

"أمي الحبيبة"

إلى بسمات حياتي. إلى من أشد عضدي بهم، إلى أشقاء روحي وضحكة قلبي، إلى من  
بوجودهم اكتسبت قوة ومحبة.

"أختي وإخوتي"

إلى كل الأهل والأقارب والأصدقاء، ومن كانوا برفقتي أثناء دراستي.

أسأل الله العلي القدير أن يرزقنا جميعًا الإخلاص في القول والعمل ويجعل عملنا هذا خالصًا  
لوجهه الكريم وأن يوفقنا لما يحبه ويرضاه.

إكرام حريز عبد القادر

# الإهداء



بسم الله الرحمن الرحيم: إن لكل جهد ثمرة وأهدي هذه الثمرة:

إلى أعز الناس وأقربهم إلى قلبي، إلى من وضع المولى - سبحانه وتعالى - الجنة تحت قدميها.

"أمي الغالية"

إلى الرجل العظيم والسند والقدوة في هذه الحياة.

"أبي العزيز"

إلى أروع من جسد الحب بكل معانيه..، فكان السند والعطاء..، تحمل وصبر معي وقدم لي الكثير من الأمل والمحبة..، كان السبب لوصولي لهذه اللحظة، لن أقول شكرًا..، بل سأعيش الشكر معك دائمًا...

"رفيق دربي (زوجي)"

إلى التي كانت أول من قام بتشجيعي لإكمال المسار الجامعي، والتي هي بمثابة الأم الثانية، وهي الروح الوفية والقلب الكبير دام الله في عمرها وأعطها الصحة والعافية.

"أم زوجي"

إلى زهرتي وغاليتي، إلى نور عيني، التي وهبها الله لي وفرحت بقدميها.

"إبنتي حبيبتي (رسيل)"

إلى أجمل البشر وحلاوة العمر بقلوبهم الطيبة وأخلاقهم الرفيعة، فقرّبهم يجعل للحياة طعم مختلف ووجودهم ينشر في المنزل البهجة والسرور.

"أختي وإخوتي"

إلى كل الأهل والأقارب والأصدقاء أهديتهم هذا الإنجاز وأسأل الله العلي أن ينفعنا به ويمدنا بتوفيقه.

رانية وقادي



## شكر وتقدير

الحمد لله وحده والشكر على نعمه التي لا تعد ولا تحصى أن تفضل علينا بالتوفيق لإنجاز هذا العمل ونصلي ونسلم على سيدنا الحبيب محمد رسول الله صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.

قال عليه الصلاة والسلام: "مَنْ لَمْ يَشْكُرِ النَّاسَ لَمْ يَشْكُرِ اللَّهَ"<sup>1</sup>

بعد شكر الله سبحانه تعالى على توفيقه لنا وإتمام هذا العمل المتواضع نتقدم بجزيل الشكر إلى الوالدين الذين أعانونا وشجعونا على الإستمرار في مسيرة العلم والنجاح وإكمال دراسة جامعية التي قضيناها مع زملائنا وأساتذتنا الكرام.

ونتقدم بالشكر الجزيل والتقدير والإمتنان والإحترام للدكتور: نبيل صوالح محمد الذي تفضل بالإشراف على هذه المذكرة لما قام به من قراءة ومتابعة وتوجيه، ولما إتسم به من سعة صدر وتواضع، ونسأل الله أن يزيده به رفعة.

ونقدم الشكر الجزيل إلى أساتذة جامعة الشهيد حمه لخضر، وخاصة كلية العلوم الإسلامية، بما فيها من أعضاء لجنة المناقشة الذين سننال شرف مناقشتهم لمذكرتنا.

إكرام حريز عبد القادر

رانية وقادي

<sup>1</sup> أخرجه: سليمان بن الأشعث بن إسحاق بن بشير بن شداد بن عمرو الأزدي السجستاني، سنن أبي داوود. تحقق: محمد محيي الدين عبد الحميد، ج4، (لا.ط، بيروت: المكتبة العصرية، د.ت)، كتاب: الأدب، باب: شكر المعروف، الحديث رقم 4811، ص255.

## ملخص البحث:

تمحورت إشكالية دراستنا حول: " مهارات الإتصال الإقناعي عند يوسف القرضاوي"، حيث أجرينا دراسة تحليلية لعينة من حلقات برنامج الشريعة والحياة الذي يبث على قناة الجزيرة، وسعت هذه الدراسة إلى التعرف على مهارات الإتصال الإقناعي التي وظفها القرضاوي في برنامجه وذلك من خلال التعرف على الموضوعات التي تطرق لها من حيث طبيعتها ونوعها، بالإضافة إلى بيان الأساليب الإقناعية والمؤثرات السمعية البصرية المعتمدة في البرنامج، وكانت إشكالية دراستنا ب: ماهي المهارات الإقناعية التي إمتلكها يوسف القرضاوي في برنامجه التلفزيوني (الشريعة والحياة) ليكون مفكرًا عالميًا؟

ودراستنا تمت على مستويين: نظري وذلك بمحاولة معرفة معلومات حول موضوع الدراسة، والتطبيقي إستخدمنا إستمارة تحليل مضمون كأداة لجمع البيانات اللازمة وتحليلها قصد الوصول إلى نتائج كافية ثم تطبيقها على عينة من حلقات البرنامج التي بلغ عددها عشرة (10) حلقات، وبناءً عليه إستعملنا المنهج الوصفي التحليلي.

حيث أظهرت النتائج أن القرضاوي أعطى إهتمامًا كبيرًا بمواضيع الفقه والعقيدة أكثر من المواضيع الأخرى من خلال حلقات برنامجه، فقد إحتلت الفقه المرتبة الأولى بنسبة 22.22%، كما تلتها مواضيع العقيدة بنسبة 18.93%، أما أساليب صياغة المضامين فقد تنوعت وتعددت وجاءت الأساليب العاطفية والعقلية في المواضيع الفقهية بنسبة 27.5

% التي كانت في المرتبة الأولى، وأيضًا نسبة أساليب الأدلة والشواهد في الفقه قدرت ب 25.54%، كما بينت النتائج إهتمام القائم بالإتصال بلغة الجسد والصوت بشكل غير مبالغ فيه لدى المشاهد ويجعله يتقبل الأفكار بسلاسة ويسر، وقد توصلنا في الأخير إلى أن مهارات الإتصال تجلت في خطاب القائم بالإتصال بشكل واضح، مما يؤكد أن القرضاوي يمتلك هذه المهارات المهمة التي يحتاجها الداعية.

**الكلمات المفتاحية:** مهارات الإتصال، الإقناع، يوسف القرضاوي، الشريعة والحياة.

**Abstract:**

The problem of our study revolved around: "The Persuasive Communication Skills of Yusuf Al-Qaradawi", where we conducted an analytical study of a sample of the episodes of the Sharia and Life program broadcast on Al-Jazeera channel. Which he touched on in terms of its nature and type, in addition to clarifying the persuasive methods and audiovisual effects adopted in the program.

Our study was carried out on two levels: theoretical, by trying to find out information about the subject of the study, and practical, through which we try to use content analysis as a tool to collect and analyze the necessary data in order to reach sufficient results and then apply them to a sample of the program's episodes, which numbered ten (10) episodes, and accordingly we used Descriptive method.

Where the results showed that Al-Qaradawi paid great attention to the topics of jurisprudence and belief more than other topics through the episodes of his program. jurisprudence by 27.5

%, which was in the first place, and also the percentage of methods of evidence and evidence in jurisprudence was estimated at 25.54%, and the results also showed the interest of the one who is communicating with body language and voice in a way that is not exaggerated, but in an aesthetic way that develops the taste of the viewer and makes him accept ideas smoothly and easily, and we have reached in the end The communication skills were clearly manifested in the communicator's speech, which confirms that Al-Qaradawi possesses these important skills that the preacher needs.

**Keywords:** communication skills, persuasion, Yusuf al-Qaradawi, Sharia and life.

## قائمة الرموز والإشارات

رمزه	الإسم
د.ت	بدون ذكر تاريخ
ج	الجزء
ص	الصفحة
ط	الطبعة
لا.ط	لا طبعة
لا.م	لا مكان الطبع
لا.ن	لا ناشر
م	الميلادي
هـ	الهجري

## مقدمة

الحمد لله رب العالمين، الذي أرسل رسوله بالهدى ودين الحق فجعله شاهداً ومبشراً  
ونذيراً، وداعياً إلى الله بإذنه وسراجاً منيراً، وجعل فيه أسوة حسنة لمن كان يرجو الله واليوم  
الآخر وذكر الله كثيراً وصلي اللهم وسلم وبارك عليه وعلى آله وصحبه ومن إتبعهم بإحسان  
إلى يوم الدين.

يعتبر الإتصال من المواضيع التي إهتم بها الباحثون منذ القدم، بفضلته يستطيع الإنسان  
إدراك حاجاته ومبتغياته، خلال إتصاله بذاته ثم التعبير عن هذه الحاجات بواسطة إحتكاكه  
وتواصله مع غيره، فالإتصال أساس العلاقات بين الأفراد في المجتمع فهو من المواضيع التي  
شغلت الكثير من المفكرين الباحثين في مختلف الميادين والمجالات كعلم الإتصال وعلم النفس  
وعلم الإجتماع وعلم التربية...إلخ، ويعمل على تنمية الإنسان وتطوير معارفه ومهاراته سواء  
من الناحية الإجتماعية أو التعليمية أو التربوية أو التوجيهية، هو من أهم الوسائل الفعالة  
لكل نشاط إنساني داخلي أو خارجي.

والتواصل الإقناعي هو جزء من التواصل الفعال الذي يحتاجه الإنسان في حياته، فقدرة  
الإنسان على الإقناع يقدم دعماً معنوي وطاقاً إيجابية للفرد في درب الإستمرارية والإنتاجية،  
إضافة إلى تعزيز الثقة بالنفس والمثابرة على السير نحو الأمام، والإنسان الذي يتمتع بهذه  
المهارة هو إنسان متصالح مع ذاته وقادر على صنع مستقبل أفضل يسوده الرخاء والإستقرار.  
وتلعب القنوات الفضائية في المجتمع العربي والإسلامي دوراً مهماً في تزويد الناس بمختلف  
المعلومات، من خلال بث البرامج الدينية التي تدعونا إلى التذكير بالدعوة الدينية ونشر  
الأخلاق الإسلامية، من بينها برنامج "الشريعة والحياة"، الذي يسعى إلى إبعاد الشبهة  
والتشويه الذي يتعرض له ديننا الحنيف بأسلوب موضوعي عن طريق التحليل والوضوح  
والتأمل والإقناع.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سارة قراح، الخطاب الديني في البرامج التلفزيونية العربية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام  
والاتصال، تخصص سمعي بصري، 2018م/2019م.

ومن هنا حيث كان بحثنا تحت عنوان: "مهارات الإتصال الإقناعي عند يوسف القرضاوي برنامج (الشريعة والحياة) أمودجًا-دراسة تحليلية -".

ولإحتواء كافة أبعاد الدراسة تم إعتقاد خطة تمثل الهيكل العام للدراسة، والتي تشتمل على مقدمة وخاتمة والإطار المنهجي وأربعة مباحث.

**الإطار المنهجي:** تناولنا فيه تحديد الإشكالية وما تتضمنه من تساؤلات الدراسة، وأهداف الدراسة وقد تطرقنا فيه إلى أهمية موضوع الدراسة وأسباب إختيارها، ثم الدراسات السابقة وتحديد مصطلحات الموضوع، وبعد ذلك تطرقنا إلى الإجراءات المنهجية للدراسة، من تحديد مجتمع الدراسة وعينته وتحديد الفئات الخاصة بالمضمون والشكل وأسلوب التحليل، ومجال الدراسة وإجراءات الصدق والثبات ثم فرضيات الدراسة.

**المبحث الأول:** الذي قسم إلى ثلاث مطالب، المطلب الأول نبذة مختصرة عن حياة الدكتور يوسف القرضاوي ومختلف مؤلفاته العلمية، أما المطلب الثاني خصصناه لجوائز وتكريمات التي تحصل عليها القرضاوي، أما في المطلب الثالث تناولنا فيه وفاة القرضاوي.

**المبحث الثاني:** عاجلنا فيه ثلاث مطالب، في المطلب الأول وضحنا مفهوم الإتصال وعناصره وأنواعه، وفي المطلب الثاني تناولنا أهداف ومعوقات الإتصال، والمطلب الثالث تحدثنا فيه على مفهوم المهارة وأنواعها.

**المبحث الثالث:** قسمناه إلى مطلبين تناولنا في المطلب الأول مفهوم الإقناع وأساليبه وإستراتيجياته والمطلب الثاني وضحنا فيه خصائص وطرق وأليات الإقناع.

**المبحث الرابع:** قسمناه إلى ثلاث مطالب تناولنا في المطلب الأول مفهوم البرامج الدينية وأهدافها أما المطلب الثاني عرضنا لمحة تاريخية عن صدور برنامج الشريعة والحياة، وفي المطلب الثالث قد حُصصَ للدراسة التحليلية التي قسمناها إلى فئتين: فئة الموضوع وفئة الشكل، وقد خالصنا فيها إلى مجموعة من النتائج والتوصيات.

# الإطار المنهجي.

أولاً: تحديد الإشكالية وتساؤلاتها.

ثانياً: أهمية الدراسة.

ثالثاً: أهداف الدراسة.

رابعاً: أسباب اختيار الموضوع.

خامساً: الدراسات السابقة.

سادساً: تحديد مصطلحات الموضوع.

سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة.

ثامناً: فرضيات الدراسة.

## أولاً: تحديد الإشكالية وتساؤلاتها:

إن أغلب العمليات الإتصالية هادفة إلى إحداث عملية الإقناع، وهذا منذ فجر التاريخ لظهور الأساليب الأولى لعمليات التأثير، والذي كان تحت مسميات مختلفة منها: البلاغة، الخطابة، الإتصال....

ولذلك تعد مهارات الإتصال الإقناعي واحدة من أهم المهارات التي يجب أن تمتلكها وتتحلى بها القيادات، ويمتلك المتصل الجيد المقنع القدرة على التأثير على الناس للتصرف بطريقة معينة، ويعرف كيف يتعامل مع المشاكل، ويقضي على الصراعات، ويضع الخطط، وتسير مهارات الإتصال المقنعة جنباً إلى جنب مع مهارات الإستماع الجيدة والإدارة الجيدة، طبعاً كلما إزدادت أهداف الإنسان في الحياة كلما إحتاج إلى مهارات إتصال أكثر، فالإقناع يساهم في إكتساب المزيد من الخبرات، والتأثير على العقل والفكر بهدف دفع الفرد أو الجمهور لتقبل وجهة النظر، فالفرد لا يقنع سوى بالفكرة التي يراها صحيحة، مما يجعله يتبنى المزيد من الأفكار السليمة، وبالتالي تزيد من خبراته التي إكتسبها طوال حياته. بينما يهدف الداعية إلى التأثير بشكل مباشر على عواطف ومشاعر ذلك الجمهور، فيعتبر دليلاً على نجاح عملية الإتصال الإقناعي. إنطلاقاً من هذا يمكننا تحديد التساؤل الرئيسي: ما هي المهارات الإقناعية التي إمتلكها يوسف القرضاوي في برنامجه التلفزي (الشريعة والحياة) ليكون مفكراً عالمياً؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية تساؤلات فرعية:

1- كيف يمكن للدعاة الإستفادة من القرضاوي؟

2- مالذي جعل القرضاوي يؤثر في جمهوره؟

3- ماهو دور الإتصال الإقناعي في نجاح العملية الدعوية؟

## ثانياً: أهمية الدراسة.

- 1- تكمن أهمية الدراسة في تبيان أهمية مهارات الإتصال الإقناعي الفعال للداعية التي تعتبر زاداً مهماً لكل من يأخذ على عاتقه الدخول بشكل مباشر في ميدان الدعوة.
- 2- من بروز شخصية القرضاوي عالمياً لبيان مهارات الإتصال لديه.
- 3- تعلم كيف نستثمر مهارات الإتصال الإقناعي من أجل نجاح الرسالة الدعوية.
- 4- التأكيد على أهمية الأساليب والآليات التي أستخدمت في البرنامج في عملية تغيير القناعات وترسيخ وتثبيت المفاهيم الدينية الصحيحة.

## ثالثاً: أهداف الدراسة.

- بيان مهارات الإتصال الإقناعي التي يجب أن يتحلى بها الداعية لكي يكون خطابه مؤثراً في المدعوين.
- التعرف على الأساليب وطرق الإقناع المستخدمة في مضمون الخطاب.
- إبراز خطوات النجاح المرتبطة بعناصر الإتصال الثلاث المرسل، المرسل إليه، والرسالة، وقناة الإتصال، وذلك من خلال تتبع مسار الرسالة من مصدرها إلى مستقبلها.
- ترسيخ القيم والمبادئ من خلال معرفة واستكشاف آليات الإقناع.

## رابعاً: أسباب اختيار الموضوع.

- 1- حبنا للشيخ القرضاوي بإعتباره رمزاً من رموز الأمة وأحد أهم دعاة العصر الحديث.
- 2- تأثرنا بشخصية القرضاوي، التي قدمت الكثير للأمة، وللشعب الجزائري خاصة.
- 3- إن تخصصنا بشقيه الدعوي والإعلامي يحتاج منا أن نتعلم ونكتسب مهارات الإتصال الإقناعي ولا يتأتى ذلك إلا من خلال التعرف على تجارب الدعاة والإعلاميين الذين كللت تجاربهم بالنجاح في الميدان.

4- حاجتنا العلمية لإخضاع البرنامج إلى النقد والتحليل والدراسة المنهجية لمعرفة تفاصيل أكثر عن معايير الإتصال الفعال الإقناعي من منظور إسلامي من خلال شخصية الشيخ القرضاوي.

#### خامساً: الدراسات السابقة:

##### الدراسة رقم 1:

مهارات الإتصال الإقناعي لدى خطباء الجمعة بولاية الوادي دراسة ميدانية، قامت بها الطالبة وفاء عريض، مذكرة ماستر في العلوم الإسلامية، جامعة الوادي، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، قسم علوم إنسانية، تخصص دعوة وإعلام وإتصال، سنة 2015/2014، بإشراف الدكتور الطاهر الأدغم.

تمثلت إشكالية هذه الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: هل يمتلك خطباء الجمعة مهارات الإتصال الإقناعي، وما مدى تطبيقها أثناء إلقاء الخطبة؟ حيث إتفقت دراستنا مع هذه الدراسة في بيان مهارات الإتصال الإقناعي، واختلفت من حيث المضمون فكانت دراستنا حول شخصية دعوية، أما عن الدراسة الأخرى تطرقت لجملة من خطباء الجمعة بولاية الوادي بإستعمال الإستبيان كأداة لجمع البيانات.

##### الدراسة رقم 2:

مهارات الإتصال الإقناعي عند الشيخ محمد الغزالي، دراسة تحليلية تطبيقية " حديث الإثنين" أنموذجاً، أعدت هذه الدراسة من طرف الطالبة حنيش نورة بجامعة الوادي، مذكرة ماستر في الدعوة والإعلام والإتصال، جامعة الوادي، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، بإشراف الأستاذ معمر قول.

كانت صياغة إشكالية هذه الدراسة بالتساؤل التالي: هل وظف القائم بالإتصال مهارات الإتصال الإقناعي في خطابه الدعوي بالبرنامج التلفزيوني (حديث الإثنين)؟ حيث إتفقت الدراسات في التأكيد على الأساليب والآليات التي أستخدمت في عملية الإقناع لترسيخ وتثبيت المفاهيم السليمة، وكان الإختلاف في هذه الدراسة عن دراستنا في

القائم بالإتصال وإسم البرنامج وفي تخصيص فئات المجتمع المدروسة وهذا مدعاة للتنوع في بيان المهارات الإتصالية.

### الدراسة رقم 3:

الأساليب الإقناعية في الصحافة المكتوبة الجزائرية (ميثاق المسلم والمصالحة الوطنية نموذجًا لدراسة جريدتي النصر والخبر)، أعدت من طرف الطالبة نزهة حانون، مذكرة ماجستير في علوم الإعلام والإتصال، بجامعة منتوري بقسنطينة، سنة 2007م/2008م، بإشراف الدكتور صالح بن النوار.

تبلورت إشكالية هذه الدراسة فيما يلي: ماهي الأساليب الإقناعية التي تستخدمها الصحافة المكتوبة الجزائرية في تحرير مضامينها؟

اهتمت هذه الدراسة في بيان جملة الأساليب الإقناعية التي استخدمتها جريدتي النصر والخبر حول ميثاق المسلم في تحرير مضامينها إن كانت أساليب إقناعية إعلامية أم أنها أساليب غير إعلامية، وتختلف هذه الدراسة عن دراستنا في النموذج المستخدم، قد اهتمت الباحثة بدراسة وسيلة (الخبر والنصر)، أما نحن في دراستنا نبحت عن مجموعة الأساليب التي استخدمها القرضاوي بعيدة عن الوسيلة.

### سادساً: تحديد مصطلحات الموضوع.

**تعريف المهارة: لغة:** مصدر مهر، القدرة على أداء عمل بحذق وبراعة مهارة يدوية.<sup>1</sup>

**إصطلاحاً:** القدرة على تطبيق المعلومات والمبادئ وفهم العوامل المختلفة التي تؤثر في المواقف الإجتماعية وتظهر أثناء أداء المستويات المهنية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> معجم المعاني الجامع، معجم عربي عربي.

<sup>2</sup> نجلاء محمد الصالح، مهارات الإتصال في الخدمة الإجتماعية-الأسس النظرية والعلمية، (عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2012م)، ص 116.

**تعريف الإتصال: في اللغة:** يعنى معلومات مبلغة، تبادل الأفكار أو الآراء أو المعلومات عن طريق الكلام أو الكتابة أو الإشارات.<sup>1</sup>

**إصطلاحاً:** يرجع كلمة أصل إتصال communication إلى الكلمة اللاتينية communis التي تعني الشيء المشترك، وفعلها communicare أي يذيع أو يشيع، فنحن عندما نتصل فإننا نحاول أن نشترك في المعلومات والأفكار والإتجاهات ونكون علاقة مع شخص أو مجموعة من الأشخاص، ولهذا فمرادف فعل يتصل هو يشترك.<sup>2</sup>

### تعريف الإقناع:

**لغة:** أن الفعل الثلاثي (قَنَعَ) له أصلان صحيحان وثالث شاذ على النحو التالي: الأول: الإقبال على الشيء وهو الإقناع.

الثاني: يدل على الإستدارة في الشيء، وهو القنع - بكسر القاف وسكون النون - والقناع. الثالث: يرى أنه شذى عن الأصل (الإقناع) بمعنى إرتفاع الشيء، ليس فيه تصوب.<sup>3</sup>

**إصطلاحاً:** أنه عمليات فكرية وشكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير على الآخر وإخضاعه لفكرة ما.

وبعد كل هذه التعريفات اللغوية والإصطلاحية: كل من المهارة والإتصال والإقناع، توصلنا إلى تعريف إجرائي كمركب **للإتصال الإقناعي**: أنه عملية إجادة مهارات الاتصال ليتم من خلالها تغيير السلوكيات وتعديلها بكل الإمكانيات المتاحة للإقناع والطرف الآخر وتخفيفه تجاه أمر معين في غاية الأهمية، ليحقق الإتصال الفعال بين المرسل والمستقبل.

<sup>1</sup> أبو عرقوب إبراهيم، الإتصال الإنساني ودوره في التفاعل الإجتماعي، (الأردن: دار محمد لاوي، 1993م)، ص17.

<sup>2</sup> حسن عماد مكاوي، عاطف إبراهيم، نظريات الإتصال، (ط1، لا.م، لا.ن، 2007م)، ص7.

<sup>3</sup> ابن فارس، معجم مقاييس اللغة، تحق عبد السلام محمد هارون، ج3، (ط1، بيروت: دار الفكر، 1415هـ)،

سابعًا: الإجراءات المنهجية للدراسة:

### 1- نوع الدراسة ومنهجها:

**المنهج:** هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاستكشاف الحقيقة والإجابة على الأسئلة والإستفسارات التي يثيرها موضوع البحث، وتندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية، التي تستهدف تصوير وتحليل وتقييم خصائص مجموعة معينة أو موقف معين يغلب عليه صفة التحديد .. وذلك بهدف الحصول على معلومات كافية ودقيقة عنها.<sup>1</sup>

ومن هنا تبين لنا أن المنهج المناسب لدراستنا هو المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الطريقة العملية التي تمكننا من التعرف على الظاهرة المدروسة.

**2- أدوات جمع البيانات:** سوف نستخدم في دراستنا في شقها التطبيقي أداة تحليل المضمون أو المحتوى لمعرفة مضمون البرنامج الديني (الشريعة والحياة) وجملة المهارات الإتصالية الموظفة فيها. لأن تحليل المضمون هو الأداة الأنسب لمعرفة محتوى الحلقات وكيفية عرضها، ويستهدف معرفة سمات المضمون وغاية مادة الإتصال وآثارها.<sup>2</sup>

وتحليل المضمون هو أسلوب وأداة في البحث العلمي يمكن أن نستخدمه في مجالات بحثية متنوعة وعلى الأخص في علم الإعلام بوصف المحتوى الظاهر والمضمون الصريح للمادة الإعلامية المراد تحليلها من حيث الشكل والمضمون، لتلبية الإحتياجات التي نحددها.<sup>3</sup>

**3- فئات التحليل:** يراعي المصدر أو المرسل، وهو بصدد إعداد الرسالة الإعلامية المنشورة أو الإذاعية للجانبين حيث يتحقق للرسالة التأثير المستهدف، فهو أولاً يهتم بالمعاني والأفكار التي تتضمنها الرسالة، وثانيًا بالشكل أو الإطار لتحقيق أهداف النشر.

<sup>1</sup> أحمد عبد الله الملح ومصطفى أبو بكر، البحث العلمي- تعريفه، خطواته، المفاهيم الإحصائية-، (لا.ط، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2002م)، ص68.

<sup>2</sup> عواطف عبد الرحمن وأخريات، تحليل المضمون في الدراسات الإعلامية، (لا.ط، القاهرة: دار الثقافة، 1986م)، ص10.

<sup>3</sup> يُنظر: سمير محمد حسن، تحليل المضمون، (لا.ط، القاهرة: عالم الكتب، 1983م)، ص13.

**الأول:** ماذا قال؟ ويهتم بمضمون المادة الإعلامية.

**الثاني:** كيف قال؟ ويهتم بالشكل الذي قدمت به المادة الإعلامية.<sup>1</sup>

وتحديد فئات التحليل يعتمد بشكل كبير على نوعية الوسيلة الإعلامية والهدف المراد تحقيقه والمضمون الخاضع للدراسة، وهناك تقسيمات متعددة للفئات منها: فئة الموضوع، وفئة إتجاه المضمون، وفئة المصدر، وفئة المضمون الجغرافي، وفئة الشكل وهو ما يعرفه **بيرلسون** بفئات محتوى الإتصال ويدور هذا النوع من الفئات حول الشكل الذي قدم فيه هذا المضمون وهو ما يطلق عليه مصطلح شكل الإتصال.<sup>2</sup>

**أولاً: فئة ماذا قال:** إستخدمنا تحليل مضمون حلقات برنامج الشريعة والحياة.

**-فئة الموضوع:** وهي فئة البيانات التي تجيب عن سؤال ماذا قال وللإجابة عنه تناولنا أفكار ومعاني المحتوى، أي ماهي المواضيع الأكثر بروزاً في المحتوى؟

وتفيد هذه الفئة في الكشف عن مراكز الإهتمام في المحتوى، وذلك ينبغي إستخدامها لمعرفة مختلف القضايا التي تناولها الشيخ القرضاوي في برنامج "الشريعة والحياة" ومعرفتها عن طريق تكرار هذه القضايا، وهو ما يعكس إلى حد ما أهمية هذه المواضيع لدى إتجاه يوسف القرضاوي والتي تشمل الفئات التالية: إجتماعية، أخلاقية تربوية، فقهية، مفاهيم إسلامية، عقيدة، إقتصادية، سياسية.

**أ-فئة المفاهيم الإسلامية:** مفهوم الشريعة في تنظيم الحياة، طبيعة الجهاد الإسلامي.

**ب-فئة العقيدة:** القرآن، القدر، علم الغيب، فقه الإيمان في القرآن الكريم.

**ج-فئة الفقه:** فرائض الحج، الزواج، العبادات، الصلاة، الزكاة.

<sup>1</sup> د. علي الربيعي، تحليل المضمون وتطبيقاته في الدراسات الإعلامية، مجلة فصلية متخصصة محكمة تعنى بأبحاث

ودراسات ووسائل الإتصال الجماهيري، البحوث الإعلامية، د.ت، ص12.

<sup>2</sup> محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، مرجع سابق، ص19.

د- فئة المواضيع الأخلاقية التربوية: الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، أثر الذنوب والمعاصي.

ه- فئة المواضيع الإجتماعية: قيمة الوقت والزمن، الإستمتاع بالحياة، المرأة.

و- فئة المواضيع الإقتصادية: الوضع الإقتصادي في العالم الثالث، البيع والتجارة، القروض من البنوك.

ز- فئة المواضيع السياسية: علاقة الدين بالسياسة، العلماء والحكام، القضية الفلسطينية.

ثانياً: فئة كيف قال؟

-فئة الشكل: هي تلك التي تصف المحتوى الشكلي للمضمون قيد الدراسة وعادة ما نحاول الإجابة عن سؤال: كيف قال؟ وهو أحد ركائز تحليل المضمون والشكل الذي يقدم به المضمون إلى جمهور القراء أو المشاهدين أو المستمعين، فالشكل الذي تقدم به المادة الإعلامية ليس دائماً بريئاً، فالوقت واللون والنمط الذي تكتب به المادة والمساحة المخصصة للمواضيع والحركات والإيماءات لا تستعمل من باب الصدفة والتباهي، بل هي لزيادة تأثير المضمون والتوجيه.

1- فئة الأسلوب: تنقسم إلى:

1- فئة الإستimalات الإقناعية: وهي التي تعتمد عليها المادة الإعلامية وتوظفها في التأثير على المتلقي وتتكون من إستimalات عقلية وعاطفية.

2- فئة الحجاج: وتتكون هذه الفئة من فئات فرعية وهي: الآيات القرآنية، الأحاديث النبوية، قصص تاريخية، الأقوال المأثورة، الإستنتاجات...

3- فئة طرق الإقناع: وتنقسم إلى 4 فئات: الإستنتاج-الإستنباط-العاطفة-كسب الثقة.

2- فئة لغة الجسد: المظهر، الحركات والإيماءات، الوجه، الوقفة والنغمة الصوتية، إرتفاع نبرات الصوت.

**4- وحدات التحليل:** وهي الوحدات التي تم عليها العد أو القياس مباشرة، وهذه الوحدات تتبلور في نموذج بناء رموز المحتوى الذي يبدأ بالفكرة، ثم يتم إختيار الوحدات اللغوية للتعبير عن هذه الفكرة وصياغتها، وبعد ذلك يأخذ محتوى الشكل الذي ينشر فيه على الصفحة.<sup>1</sup> وتوجد عدة وحدات للتحليل مثل: وحدة الموضوع، وحدة الزمن، وحدة الشخصية، وحدة الشكل، ونحن في دراستنا إعتمدنا على وحدة الموضوع ووحدة الشكل كمييار أساسي لتحليل مضامين الحلقات.

**أ/ وحدة الموضوع:** وهو الوحيد قد يكون فئة ووحدة في نفس الوقت إذ يمكن إستعماله كوحدة عن طريق حساب المواضيع التي قد يحملها المحتوى: مثل عدد المواضيع السياسية، الاقتصادية والثقافية.... كما يمكن إستعماله كوحدة تحليل حساب المواضيع في المضمون محل التحليل.<sup>2</sup>

**ب/ وحدة الشكل:** أي شكل البرنامج حوار أو حديث، وذلك فإن البرنامج عبارة عن حوار يدور بين الدكتور القرضاوي مع مقدم البرنامج، وهذا الحوار يتضمن الحديث عن عنوان الحلقة أي في كل حلقة من البرنامج مخصصة للحديث عن موضوع محدد وهناك تداخلات أي أسئلة مطروحة على يوسف القرضاوي وهو يقوم بالإجابة عليها في نفس الحلقة، وتقديم معلومات ونصائح وتوجيهات للناس مدعم كلامه بآيات قرآنية وأحاديث نبوية مع ذكر الأقوال المأثورة وتزويد حديثه بالحجج والبراهين.

## 5- مجتمع الدراسة والعينة:

يقصد بمجتمع الدراسة جميع مفردات مجتمع البحث، التي يقوم الباحث بدراستها.<sup>3</sup> ويمثل مجتمع دراستنا مختلف الموضوعات والقضايا التي تناولها القرضاوي في حلقات برنامج الشريعة والحياة التلفزيوني، وتم إختيار العينة التي درسناها، وهي جزء من المجتمع الكلي المراد

<sup>1</sup> محمد عبد الحميد، بحوث الصحافة، (ط:1، القاهرة: علم الكتاب، 1992م)، ص 149.

<sup>2</sup> د. يوسف ثمار، تحليل المحتوى للباحثين والطلبة الجامعيين، (ط:1، الجزائر: طاكسيج-كوم، 2007م)، ص 89.

<sup>3</sup> سامي نحمد ملحم، منهج البحث في التربية وعلم النفس، (ط:3، عمان: دار المسير، 2005م)، ص 269.

تحديد سيماته، ممثلة بنسبة مئوية تتم حسابها طبقا للمعايير الإحصائية وطبيعة مشكلة البحث ومصادر بياناته.<sup>1</sup>

### 6- عينة الدراسة:

لقد قمنا بدراسة مجموعة من حلقات برنامج الشريعة والحياة التي ألقاها القرضاوي، وقد إختارنا العينة العشوائية المتمثلة في عشرة [10] حلقات التي تبث عبر قناة الجزيرة بقطر وتم تحليلها ودراستها.

### ثامناً: فرضيات الدراسة.

- إرتبط برنامج الشريعة والحياة بمهارات الإتصال الإقناعي.

- نجاح برنامج الشريعة والحياة بسبب تأثير شخصية القرضاوي وحسن إستعماله لأساليب الإقناع.

---

<sup>1</sup> محمد عبد الحميد، تحليل المحتوى في بحوث الإعلام، (لا.ط، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1979م)، ص134.

# المبحث الأول: سيرة حياة يوسف القرضاوي.

المطلب الأول: مولد ونشأة القرضاوي ومؤلفاته العلمية.

المطلب الثاني: جوائزہ وتكريماته.

المطلب الثالث: وفاته.

## المبحث الأول: سيرة حياة يوسف القرضاوي.

إن من أبرز علماء أمة الإسلام الذين ظهوروا في القرن العشرين الميلادي: الشيخ الفقيه الداعية يوسف القرضاوي. الذي تميز بمنهجه الذي يميل إلى الوسطية والإعتدال والتيسير والبعد عن التشدد والتعسير وفي هذا المطلب سنعطي نبذة مختصرة عن حياته العلمية والدعوية.

### المطلب الأول: مولد ونشأة القرضاوي ومؤلفاته العلمية.

#### الفرع الأول: مولده ونشأته.

هو يوسف عبد الله القرضاوي، ويعرف في الأوساط الإسلامية والعلمية بإسمه المختصر: (يوسف القرضاوي) ويكنى: بأبي محمد بأكبر أبنائه، متعه الله بصلاحه ومتعهم بفضله. ولد في الثاني من ربيع الأول سنة 1345هـ، الموافق ل 9 سبتمبر 1926م، في قرية من قرى الريف المصري "صفط تراب" مركز المحلة الكبرى بالمحافظة الغربية، وهي قرية عريقة قديمة دفن فيها آخر الصحابة موتاً بمصر وهو عبد الله بن الحارث الزبيدي رضي الله عنه.<sup>1</sup> وأما أسرة القرضاوي فكانت أسرة متدينة رفيقة الحال، تشتغل أفرادها بالزراعة والتجارة، وقد شاء الله أن يستأثر بوالده الذي لم ينبج سواه وهو في الثانية من عمره، ولكنه عوضه عن الوالد بعم كريم تولى كفالتة، وأحاطه من الرعاية بما يفتقد لدى الكثير من الأباء ووجد في أبناء هذا العم الفاضل خير ما يلقاه أخ من إخوته البررة، فنشأ في هذا الجو الصالح يعتبر العم أبا وأبناء العم إخوة، قد إتسعت دائرة هذا العطف حوله حتى كان موضع الرعاية من سائر أقاربه، وفي ذلك يقول الشيخ (كأن هذا كان تعويضاً من القدر عن يتمي المبكر).<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد المجذوب، علماء ومفكرون عرفتهم، ج1، (ط 4، مصر: دار الشواف، 1992م)، ص461.

<sup>2</sup> أنظر: نفس المرجع، ج1، ص461-462.

## الفرع الثاني: حياته العلمية والدعوية.

أتم القرضاوي حفظ القرآن الكريم وأتقن أحكام التجويد وهو دون العاشرة من عمره.<sup>1</sup> ثم التحق بالأزهر الشريف حتى تخرج من الثانوية وكان ترتيبه الثاني. ثم التحق بكلية أصول الدين بجامعة الأزهر.

قد تحصل القرضاوي على دبلوم معهد الدراسات العربية العالية في اللغة والأدب سنة 1958م، وفي سنة 1960م حصل على الدراسة التمهيدية العليا المعادلة للماجستير في شعبة علوم القرآن والسنة من كلية أصول الدين، وفي سنة 1973م حصل على (الدكتوراه) بإمتياز مع مرتبة الشرف الأولى من نفس الكلية، وكان موضوع الرسالة عن: (الزكاة وأثرها في حل المشاكل الإجتماعية)، والذي هو (فقه الزكاة) الذي تعددت طبعاته وإشتهر في الأوساط العلمية والأكاديمية، وفيه برزت ملكة الشيخ الفقهية.<sup>2</sup>

## أولاً: أعمال القرضاوي بعد تخرجه:

-مراقبة الشؤون الدينية بالأوقاف المصرية وإدارة الثقافة الإسلامية بالأزهر.  
-مديراً للمعهد الديني في قطر، فريئساً لقسم الدراسات الإسلامية بكليتي التربية والشريعة.  
-مديراً لمركز بحوث السنة والسيرة في قطر، ثم أُعير إلى الجزائر لرئاسة المجالس العلمية لجامعاتها ومعاهدها الإسلامية.

-إشتغل بالدعوة منذ فجر شبابه وشارك في الحركة الإسلامية، وأُذِيَ في سبيلها بالإعتقال عام 1949م في عهد الملك فاروق، ثم عام 1965م في عهد عبد الناصر.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مذكرات القرضاوي، ابن القرية والكتاب... ملامح سيرة ومسيرة، ج2، ص15.

<sup>2</sup> يُنظر: محمد صالح إبراهيم البيك، ملامح فكر التربوي الإسلامي في ضوء كتابات الشيخ القرضاوي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة، 2009/1430، ص11.

<sup>3</sup> يوسف القرضاوي، من أجل صحوة راشدة، (ط1، لا.م، لا.ن، 1408هـ/1998م)، ص2.

وتنوع عطاؤه بتنوع مواهبه، فهو خطيب مؤثر، يقنع العقل ويهز القلب، وكاتب أصيل لا يكرر نفسه ولا يقلد غيره، وعالم متمكن في شتى العلوم الإسلامية... وشاعر حفظ شعره الشباب الإسلامي وتغنى به المشرق والمغرب.<sup>1</sup>

**ثانياً: نشاط القرضاوي في خدمة الدعوة في عدة مجالات أهمها:**

**1-** في المجال الجامعي، عمل أستاذًا ورئيسًا لقسم الدراسات الإسلامية بكلية التربية في قطر... فأصبح مثلاً يحتذى، في الجمع بين القديم والحديث، وتقريب علوم الدين والعربية وتيسيرها إلى جوار علوم العصر...

**2-** في ميدان الشعبي، عن طريق الخطابة والوعظ، وإلقاء الدروس بالمساجد.

**3-** في المجال الإعلامي، عن طريق البرامج التي يقدمها في الإذاعة والتلفزيون، كبرنامج: (الشريعة والحياة)، للرد على رسائل المواطنين وإستفتاءاتهم.

**4-** المشاركة في المؤتمرات والندوات الإسلامية العلمية في البلاد الإسلامية وغيرها، مثل ندوة التشريع الإسلامي في ليبيا، والمؤتمر التاريخي الأول في بيروت...

**5-** كتابة المقالات والبحوث في المجالات الإسلامية، التي تصدر في أنحاء شتى من عالمنا الإسلامي.

**6-** تأليف الكتب في مختلف مجالات الثقافة الإسلامية.<sup>2</sup>

حتى أصبح القرضاوي أحد أعلام الإسلام البارزين في العصر الحاضر في العلم والفكر والدعوة والجهاد، في العالم الإسلامي مشرقه ومغربيه. ولا يوجد مسلم معاصر إلا إلتقى به قارئاً لكتاب أو رسالة، أو مقالة أو فتوى، أو مستمعاً إلى محاضرة أو خطبة أو درس، في جامع أو جامعة، أو نادي، أو إذاعة، أو تلفاز، أو غير ذلك.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع.

<sup>2</sup> محمد المجذوب، علماء مفكرون عرفتهم، ج1، ص474-475.

<sup>3</sup> يُنظر: محمد صالح إبراهيم البيك، ملامح الفكر التربوي الإسلامي في ضوء كتابات الشيخ القرضاوي، ص16.

ولم يقتصر نشاطه في خدمة الإسلام على جانب واحد، أو مجال معين، بل إتسع نشاطه وتعددت مجالاته، وترك في كل منها بصمات واضحة تدل عليه وتشير إليه...<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: أهم مؤلفاته العلمية.

عمل القرضاوي بالكتابة والتأليف منذ فجر شبابه، وكانت مرحلة التأليف الفعلية له عندما خرج من المعتقل سنة 1956م، حين منعه حكومة الثورة من الإتصال بالجماهير عن طريق الخطابة أو التدريس، فلم يجد أمامه إلا القلم يخاطب به الناس في صورة مقالات في مجلة منبر الإسلام ومجلة الأزهر، وفي صورة كتب كان من أبرزها كتاب: (الحلال والحرام في الإسلام).<sup>2</sup>

وللقرضاوي عدد كبير من المؤلفات، تمتاز بالأصالة ومعاصرة وعدم التكرار والإعادة والإعتماد على الكتاب والسنة، مما يفوق عددها 170 مؤلفاً في فنون مختلفة نذكر منها:<sup>3</sup>

#### أولاً: في الفقه وأصوله.

وفيه الحلال والحرام في الإسلام، تيسير الفقه في ضوء القرآن والسنة، مدخل لدراسة الشريعة الإسلامية، الفقه الإسلامي بين الأصالة والتجديد... إلخ، حيث إتسمت بالإعتدال بين المتزمتين والمتحللين.

#### ثانياً: في الإقتصاد الإسلامي.

وفيه فقه الزكاة (جزآن)، مشكلة الفقر وكيف عالجها الإسلام، بيع المراجعة للآمر بالشراء...<sup>4</sup> من خلال الإلتزام بالإسلام الصحيح والنفي عن تحريفه.

<sup>1</sup> نفس المرجع.

<sup>2</sup> يُنظر: محمد المجذوب، علماء ومفكرون عرفتهم، مرجع سابق، ص 476.

<sup>3</sup> الموقع الرسمي للشيخ القرضاوي: يوم 2023/05/15 على الساعة: 11:00

<http://ar.wikipedia.org/w/index.php>.

<sup>4</sup> يوسف القرضاوي، كيف نتعامل مع السنة النبوية، (ط2، القاهرة(مصر): دار الشروق، 1423هـ/2002م)، ص 209.

**ثالثاً: في علوم القرآن والسنة.**

الصبر في القرآن الكريم، المدخل لدراسة السنة النبوية، السنة النبوية مصدراً للمعرفة والحضارة، إستندت بصفة أساسية إلى أصول تراثنا العلمي الإسلامي المعتمد على الكتاب والسنة.

**رابعاً: في عقائد الإسلام.**

فيه وجود الله، حقيقة التوحيد...لمعرفة الألوهية.

**خامساً: في الدعوة والتربية.**

وفيه: الرسول والعلم، الوقت في حياة المسلم، ثقافة الداعية، حيث جمعت بين التمحيص العلمي والتأمل الفكري، والتوجه الإصلاحية.

**سادساً: إسلاميات عامة.**

الإيمان والحياة، العبادة في الإسلام، الناس والحق، مدخل لمعرفة الإسلام لتنظيم الحياة الإجتماعية.

**سابعاً: في الأدب والشعر.**

نفحات ولفحات (ديوان شعر)، يوسف الصديق (مسرحية شعرية)، عالم وطاقية (مسرحية تاريخية)، حيث تغنى بها الشباب في المناسبات حتى قبل طبع الديوان.

**المطلب الثاني: جوائز وتكريماته.**

لقد تحصل القرضاوي على العديد من التكريمات والتقديرات من طرف عدة مؤسسات فكرية وعلمية، وقدمت له عدة جوائز تقديراً للجهود الدعوية الكبيرة وخدماته المتواصلة لقضايا الأمة والمسلمين، فمن بين هذه الجوائز والتكريمات نذكر مايلي:

- حصل على جائزة البنك الإسلامي للتنمية في الإقتصاد الإسلامي لعام 1411هـ/1990م.<sup>1</sup>
- كما حصل على جائزة الملك فيصل العالمية بالإشتراك في الدراسات الإسلامية لعام 1413هـ/1993م.
- كما حصل على جائزة العطاء العلمي المتميز من رئيس الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا لعام 1996م.
- كما تحصل على جائزة السلطان حسن البلقية (سلطان بروناي) في الفقه الإسلامي لعام 1997م.
- جائزة سلطان العويس بدولة الإمارات العربية المتحدة عن الإنجاز الثقافي والعلمي 1999م.
- جائزة دبي الدولية للقرآن الكريم بإختياره (الشخصية الإسلامية) لعام 1421هـ/2000م.<sup>2</sup>
- وعلى جائزة الدولة التشجيعية بدولة قطر عام 2008م.

<sup>1</sup> حسين حلاوة، فقه الأقليات عند الشيخ القرضاوي، بحث مقدم للملتقى الإمام القرضاوي، الدوحة (قطر)،

1428هـ/2007م، ص8.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص9.

## المطلب الثالث: وفاته.

تفاعل رواد مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي بشكل كبير مع وفاة المؤسس والرئيس السابق للإتحاد العالمي لعلماء المسلمين (يوسف القرضاوي).

توفي القرضاوي في يوم الإثنين 30 صفر 1444هـ الموافق لـ 26 سبتمبر 2022 في الدوحة، عن عمر ناهز 96 عاماً، الذي عان من المرض وهو الأمر الذي تسبب في دخوله المستشفى لأكثر من مرة. فيما إكتفى ابنه عبد الرحمن وهو ينشر خبر رحيله قائلاً: (ترجل الفارس)، وقد شيعت جنازته عصر يوم الثلاثاء 27 سبتمبر 2022 وأقيمت صلاة الجنازة في مسجد محمد بن عبد الوهاب بالدوحة، كما بثت قناة الجزيرة مراسم التشييع على الهواء المباشر، مما أدى أكثر من 45 ألف مصلي بالمسجد الأقصى بمدينة القدس صلاة الغائب على الدكتور يوسف القرضاوي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> الموقع الرسمي للشيخ القرضاوي، يوم 2023/05/20 على الساعة 20:00

.http://ar.wikipedia.org/w/index.php :

# المبحث الثاني: مهارات الإتصال.

المطلب الأول: الإتصال (مفهومه، عناصره، أنواعه).

المطلب الثالث: مفهوم المهارة وأنواعها.

المطلب الثاني: أهداف ومعوقات الإتصال.

## المبحث الثاني: مهارات الإتصال.

المطلب الأول: الإتصال (مفهومه، عناصره، أنواعه).

الفرع الأول: مفهوم الإتصال.

تعتبر الإتصالات في وقتنا الراهن على مختلف أشكالها عصب حياتنا الذي لا يكف عنها رغبة في التواصل مع الآخرين كي نشبع رغباتنا وأحياناً فضولنا في التعرف عليهم وعلى ما يدور في أذهاننا وما نحملونه من توجيهات وآراء، وفي نفس الوقت ينقل إليهم ما لديه من أفكار ومعتقدات.

يعد الإتصال من أبرز العوامل التي أنشأت علاقات إجتماعية بين الأفراد وأن الحاجة إليه جعلته يمر بعدة مراحل نحو التطور المستمر، مكنت هؤلاء الأفراد من تنظيم وتنسيق الأعمال والنشاطات فيما بينهم من خلال تبادل معلومات وأفكار والتي تكون أولاً وأخراً لمضمون الإتصال في هذا الإطار من أجل التأثير على عادات وسلوك مختلف الشرائح المستهدفة تلجأ المؤسسة إلى إعتقاد هذا التفاعل وتبادل المعلومات والأفكار مع هؤلاء بإستعمال وسائل محددة لغرض تحقيق أهدافها المسطرة وفقاً لطبيعة كل شريحة.

أولاً: الإتصال لغة:

-الإتصال كلمة مشتقة من مصدر "وصل" الذي يعني أساساً الصلة والعلاقة وبلوغ غاية معينة وإنتهائها.<sup>1</sup> وجاء في التنزيل العزيز: ﴿وَلَقَدْ وَصَّلْنَا لَهُمُ الْقَوْلَ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ﴾ [القصص: آية 51]. أي وصلنا لهم ذكر الأنبياء وأقاصيص من مضى بعضها ببعض لعلهم يعتبرون.

-يعني الإلتقاء، فيقال قرر الإتصال به مباشرة يعني قرر الإلتقاء به، وكان على إتصال دائم به أي دائم اللقاء به.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ابن منظور: لسان العرب، ج11، (دار المعارف، لان، 2003)، ص868.

<sup>2</sup> معجم المعاني الجامع.

-أما قاموس إكسفورد فيعرف الإتصال بأنه: نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات (بالكلام أو الكتابة أو الإشارات).<sup>1</sup>

### ثانياً: الإتصال إصطلاحاً:

يعد الإتصال من أقدم الأنشطة الإنسانية حيث يعد الميزة التي كرم الله بها الإنسان بعد العقل، وإذا أردنا تحديد هذا المفهوم.

فيرجع كلمة أصل إتصال communication إلى الكلمة اللاتينية communis التي تعني الشيء المشترك، وفعلها communicare أي يذيع أو يشيع، فنحن عندما نتصل فإننا نحاول أن نشترك في المعلومات والأفكار والاتجاهات ونكون علاقة مع شخص أو مجموعة من الأشخاص، لهذا فمرادف فعل يتصل هو يشترك.<sup>2</sup>

1\*الإتصال بمفهومه العام: هو "إنتقال المعلومات والحقائق والأفكار والمشاعر أيضاً والإتصال هو نشاط إنساني حيوي وأن الحاجة إليه في إزدياد مستمر".<sup>3</sup>

2\*يرى عالم الاجتماع "تشارلز كولي" بأن الإتصال يعني ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان، وإستمرارها عبر الزمان، وتتضمن تعبيرات الوجه والإيماءات والإشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والبرق والهاتف.<sup>4</sup>

3\*يعنى الإتصال فنياً حسب ريتشارد أندي: عملية يقصد بواسطتها مصدراً نوعياً لإثارة إستجابة نوعية لدى مستقبل نوعي " أي أنه عملية مقصودة، هادفة وذات عناصر متعددة".<sup>5</sup>

<sup>1</sup> أبو عرقوب إبراهيم، الإتصال الإنساني ودوره في التفاعل الإجتماعي، (الأردن: دار محمد لاوي، 1993م)، ص17.

<sup>2</sup> حسن عماد مكاي، عاطف إبراهيم، نظريات الإتصال، (ط1، لا.م، لا.ن، 2007م)، ص7.

<sup>3</sup> نفس المرجع، ص148.

<sup>4</sup> رحيمة الطيب عيساني: مدخل إلى الإعلام والإتصال: المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة

الإعلامية، (ط1، الأردن: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2002م)، ص12.

<sup>5</sup> مصطفى حجازي، علم الإتصال، (الكويت: ديوان المطبوعات، 1982م)، ص8.

4\* أما بيرلسون وستاينير فقد عرفا الإتصال بأنه: عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب، إما شفويًا أو بإستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك.<sup>1</sup>

5\* أما الباحث كارل هوفلاندر فيرى بأن الإتصال هو "العملية التي ينقل بمقتضاها المرسل منبهات عمدًا لكي يعدل سلوك المستقبلين". وعلى عكس ذلك يرى إدوارد ساير بأن الإتصال: يشمل العلاقات التي لا يكون فيها نقل متعمد للمنبهات.<sup>2</sup>

6\* ويقول علي عجوز وزملاؤه بأن: الإتصال لا يعني مجرد توجيه رسالة من طرف إلى آخر أو العملية التي يمكن أن يطلق عليها البث أو النشر أو الإرسال من جانب واحد. فلكي يتم الإتصال لابد أن يتلقى الطرف الأول ردًا فوريًا أو مؤجلاً على رسالته، وأن تستمر الردود مع إستمرار توجيه الرسائل، فإذا إنقطعت الردود أصبحت الرسائل بثًا أحادي الإتجاه.<sup>3</sup>

7\* كما يرى سمير حسين أن الإتصال "هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع أو الإنتشار أو الشبوع موضوع أو منشأة أو قضية، وذلك عن طريق إنتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الإتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات بإستخدام رموز ذات معنى واحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى الطرفين".<sup>4</sup>

8\* ويرى محمود عودة أن: مفهوم الإتصال يشير إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق إجتماعي معين، يختلف من حيث الحجم، ومن حيث العلاقات المتضمنة فيه. بمعنى أن يكون هذا النسق الإجتماعي مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> نبيل عارف الجردي، مقدمة في علم الإتصال، (العين: مكتبة الإمارات، 1985م)، ص21.

<sup>2</sup> فضيل دليو، تاريخ وسائل الإتصال، (الجزائر: دار أقطاب الفكر، 2007م)، ص18.

<sup>3</sup> حسن عماد مكاي، وليلى حسين السيد، الإتصال ونظرياته المعاصرة، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1998م)، ص23.

<sup>4</sup> نفس المرجع، ص25.

<sup>5</sup> محمود عودة، أساليب الإتصال والتغيير الإجتماعي، دراسة ميدانية في قرية مصرية، (القاهرة: دار المعارف، 1971م)، ص5.

9\* وتتبنى جيهان رشتي تعريف الإتصال عام 1975 بأنه تلك " العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة -كائنات حية أو نشر أو آلات- في مضامين إجتماعية معينة، وفيها نقل أفكار ومعلومات (منبهات) بين الأفراد عن قضية أو معنى أو واقع معين. فالإتصال يقوم على مشاركة المعلومات والصور الذهنية والآراء".<sup>1</sup>

فمن خلال هذه التعريفات يتضح لنا أنه لا يوجد إجماع في تحديد مفهوم الإتصال ولكن يتفق أغلب الباحثين على أن:

- 1- الإتصال هو نشاط يتضمن كل أشكال التفاعل أو السلوك الإنساني الذي يمكن أن يؤثر من خلال شخص آخر، سواء بقصد أو بغير قصد.
- 2- الإتصال هو عملية مستمرة التي يتم بمقتضاها تكوين العلاقات بين أفراد المجتمع وإنتقال وتبادل المعلومات والآراء والأفكار، والمعاني والتجارب فيما بينهم.
- 3- يسعى الإتصال إلى تحقيق الذبوع والعمومية لفكرة ما أو قضية معينة بين شخصين أو جماعة أو حتى المجتمع الإنساني ككل.

### ثالثاً: تعريف الإتصال الدعوي.

هو أداة لبلوغ هدفها ويتميز عن الإتصال غير الدعوي بأنه إتصال ذو مبادئ مستمدة من الدين الإسلامي.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جيهان أحمد رشتي، نظم الإتصال والإعلام في الدول النامية، (القاهرة: دار الفكر العربي، 1978م)، ص53.

<sup>2</sup> د. نصير بوعلي، الإعلام والبعد الحضاري في الدراسات الإعلام والقيم، (ط1، لا.م: دار الفجر، 2007م)، ص22.

## الفرع الثاني: عناصر عملية الإتصال.

الإتصال هو عملية تفاعلية يتم من خلالها إرسال المعلومات والآراء وإستقبالها (الرسالة) بين طرفين مرسل ومستقبل في سياق أو محيط معين ورمز واضح ومفهوم. وللعملية الإتصالية دعائم أساسية يتم من خلالها التفاعل الإنساني، وبدون هذه العناصر لا يمكن لعملية الإتصال أن تتم بشكل فعال ومؤثر، فيتفق جميع الباحثين والمتخصصين في مجال الإتصال على خمس عناصر أساسية هي: (المرسل، الرسالة، الوسيلة، المستقبل، رجع الصدى).<sup>1</sup>

**1- المرسل (القائم بالإتصال) sender:** وقد يكون شخصاً أو جماعةً أو مصدر أو هيئة أو مؤسسة، يقوم بإرسال الرسالة، والتي هي بمثابة فكرة يراد نقلها عبر قناة الإتصال إلى شخص أو طرف آخر، وتتأثر عملية الإتصال بالمرسل وإتجاهاته، وشخصيته، والأسلوب الذي يعتمد عليه في عملية الإتصال.<sup>2</sup>

حيث يجب أن تتوفر في المرسل صفات معينة كالثقة والتقدير والقدرة على التأثير... إلخ.

**2- الرسالة message:** وهي جوهر عملية الإتصال سواء مكتوبة أو غير ذلك، ويجب أن تكون الرسالة واضحة من حيث الهدف ومن حيث إستخدام الرموز والمصطلحات حتى لا تختمل تفسيرات مختلفة وأن تتناسب مع قدرة المستقبل اللغوية، أن تصاغ الرسالة بما يتناسب مع وسائل الإتصال المتاحة للمرسل، فالرسالة التي تبذل الجهود المضنية في إعدادها مع عدم توفر الوسيلة التي تتناسب لنقلها إلى المستقبل تصبح عديمة الجدوى.<sup>3</sup>

**3- الوسيلة channel:** هي الوسيلة التي يتم عبرها بث أو إرسال الرسالة وتحقيق عملية الإتصال، وتحدد وسيلة الإتصال المناسبة بشكل يؤدي إلى فهم مضمون الرسالة، وقد تكون سمعية أو مرئية أو كتابية أو جميعها. وهناك معايير بإختيار الوسيلة المناسبة ومنها موضوع الإتصال وطبيعة الأفراد والعلاقات بينهم ومراعاة سرعة الإتصال تكلفتها ومدى الثقة بها من طرف المستقبلين.

1

2 حجاب محمد منير، الإتصال الفعال للعلاقات العامة، (مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007م)، ص54-55.

3 نفس المرجع، ص77.

إن إستخدام عدة قنوات لنقل المعلومات معقدة يزيد من إحتمالية الإهتمام والإحتفاظ بالرسالة وما تتضمنه من معلومات تتراوح الوسائل بين ما هو رسمي وغير رسمي. والوسائل الرسمية هي التي يعترف بها هيكل المنظمة وتسير في قنواتها الرسمية كالتقارير، الخطابات، إصدار الأوامر، أما غير الرسمية فهي التي تمر خلال قنوات لا يعترف بها الهيكل التنظيمي كالأحاديث الودية والإشاعات والتسامر والمناقشات أثناء فترات الراحة... إلخ.<sup>1</sup>

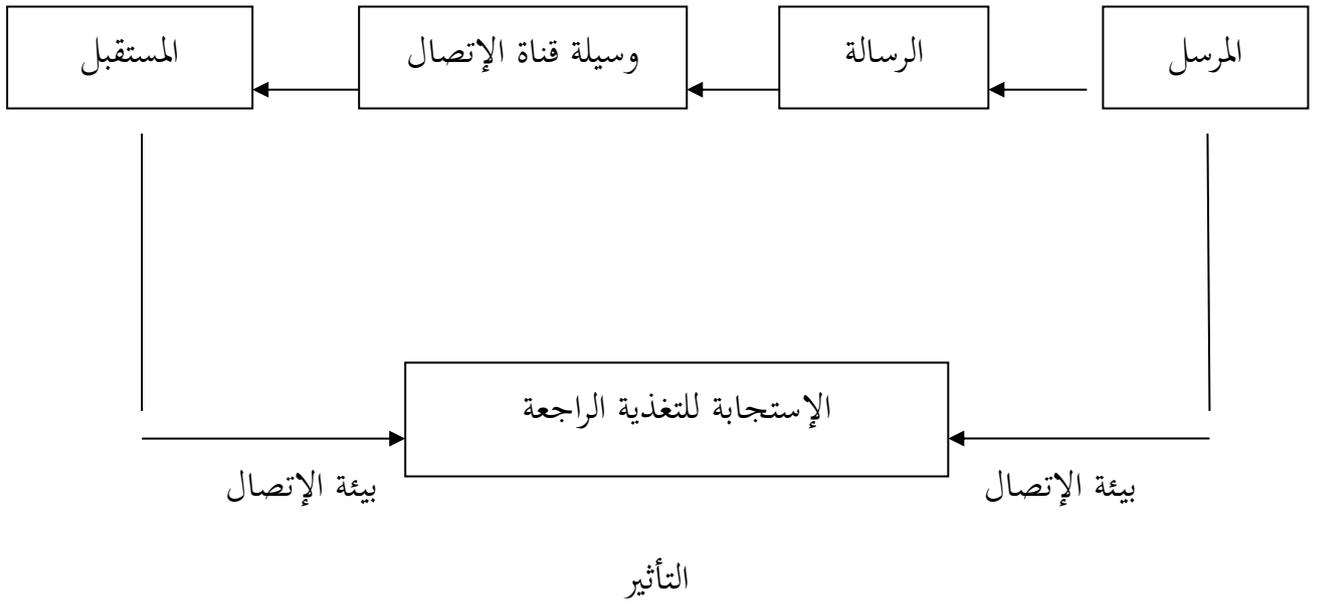
**4-المستقبل (المرسل إليه) reciever :** هو الفرد أو الجماعة أو المنظمة المرسل إليها الرسالة أي المستقبل والمفسرة للرسالة من خلال فك رموزها حيث يقوم المستلم أو المستقبل أو المرسل إليه بإستقبال الرسالة من خلال حواسه المختلفة (السمع-البصر-الشم-الذوق-اللمس)، ويقوم بإختيار المعلومات وتفسيرها.

**5-رجع الصدى (التغذية العكسية) الإستجابة feedback:** هي إستجابة أو رد المستلم على رسالة المرسل، وتعطي التغذية العكسية(الراجعة)صورة عن مدى الفهم والإدراك لمضمون الرسالة من قبل المستقبل.

وهنا ينقلب المستقبل إلى مرسل لرسالة معينة مستخدما وسائل معينة ويتكرر الأمر في الإرسال والإستقبال، ومن ثم يمكننا إعتبارها أنها عملية إتصال. ولجعل الرسالة ذات معنى أكثر وضوحا فإنه يجب علينا تحديد سرعة وقياس ردود الفعل، فهي مهمة في عملية الإتصال حيث يتعين فيما إذا تمت عملية الإتصال بطريقة جيدة في جميع مراحلها أم لا.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بشير العلاق، نظريات الإتصال مدخل متكامل، (عمان: دار اليازوري العملية، 2010م)، ص63.

<sup>2</sup> نفس المرجع ، ص64.



### عناصر عملية الإتصال

#### الفرع الثالث: أنواع الإتصال:

إن تبادل الأفكار والمفاهيم أو المهارات بين الناس من خلال عملية الإتصال لا يتخذ شكلاً أو نوعاً واحداً، وهذا يشير إلى أن للإتصال أنواعاً مختلفة باختلاف معيار المعتمد في التقسيم حيث نميز مايلي:

**أولاً: تقسيم الإتصال من حيث اللغة المستخدمة: حيث ينقسم إلى:**

(أ) الإتصال اللفظي: ويدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع الإتصال التي يدخل فيها اللفظ أو كلمة كوسيلة للإتصال، أو لنقل رسالة من المرسل للمستقبل. ولا يجب أن ننسى أن الإتصال اللفظي يجمع بجانب الألفاظ المنطوقة الرموز الصوتية، فعبارة "أهلاً وسهلاً" قد تقال بنبرة صوت تحملها دلالات مختلفة عن معناها الأصلي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> فضيل دليو، الإتصال مفاهيمه-نظرياته-وسائله، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003م)، ص22.

(ب) الإتصال غير اللفظي: ويدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع الإتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية مثل:

لغة الإشارة: وهي تتكون من مجموعة الإشارات البسيطة أو المعقدة التي يستخدمها الإنسان للإتصال بغيره.

لغة الحركة والأفعال: وتتضمن جميع الحركات التي نقل بها معان أو مشاعر، لمستقبل الرسالة. لغة الأشياء: مثل إرتداء الملابس السوداء ودلالاتها، أو وضع أدوات من عصر معين فوق المسرح، لتوحي للمشاهد بزمن المسرحية.<sup>1</sup>

ثانياً: تقسيم الإتصال من حيث حجم المشاركين في العملية الإتصالية: حيث يقسم إلى:

(أ) الإتصال الذاتي: وهو الإتصال الذي يحدث داخل الفرد، أو بين الفرد ونفسه.. أي أنه الإتصال الذي يحدث داخل عقل الفرد ويتضمن أفكاره وتجاربه ومدركاته.

(ب) الإتصال الشخصي: وهو الإتصال المباشر، أو الإتصال المواجهي، حيث يمكن فيه أن نستخدم حواسنا الخمس، ويتيح هذا الإتصال التفاعل بين شخصين أو أكثر، في موضوع مشترك، ويتيح أيضاً فرصة التعرف السريع والمباشر على تأثير الرسالة، مما يتيح فرصة أمام القائم بالإتصال لتعديل رسالته لتصبح أكثر فاعلية وتثير.

(ج) الإتصال الجمعي: ويحدث بين مجموعة من الأفراد مثل أفراد الأسرة وبين زملاء الدراسة أو العمل، حيث يتيح المشاركة للجميع في الموقف الإتصالي.

(د) الإتصال العام: ويعنى وجود الرد مع مجموعة كبيرة من الأفراد، كما هو الحال في الندوات والمحاضرات والمسارح.

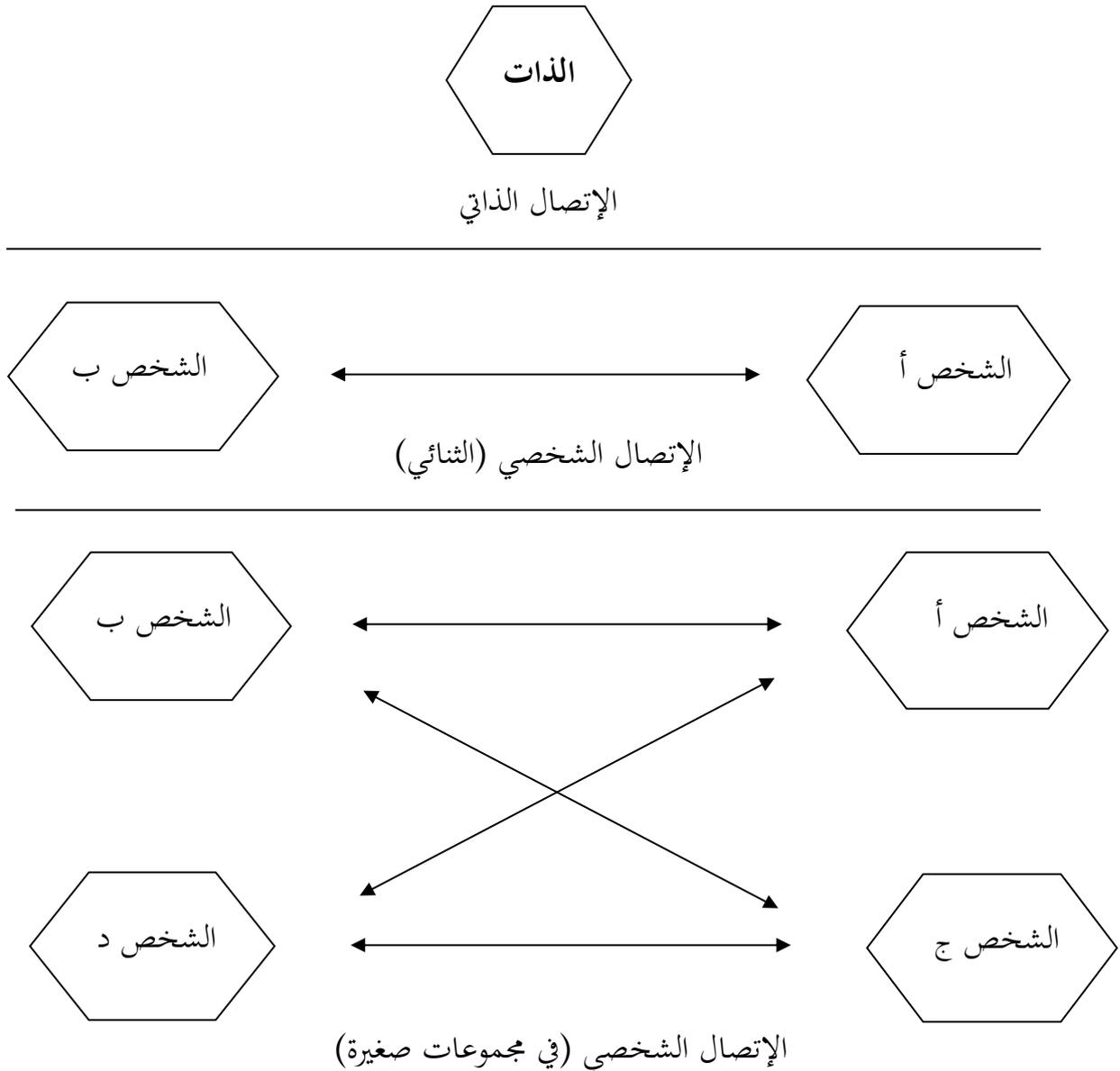
(هـ) الإتصال الجماهيري: وهو عملية الإتصال التي تتم عن طريق إستخدام وسائل الإعلام الجماهيرية. ويتميز بقدرته على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الإتجاهات

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص22.

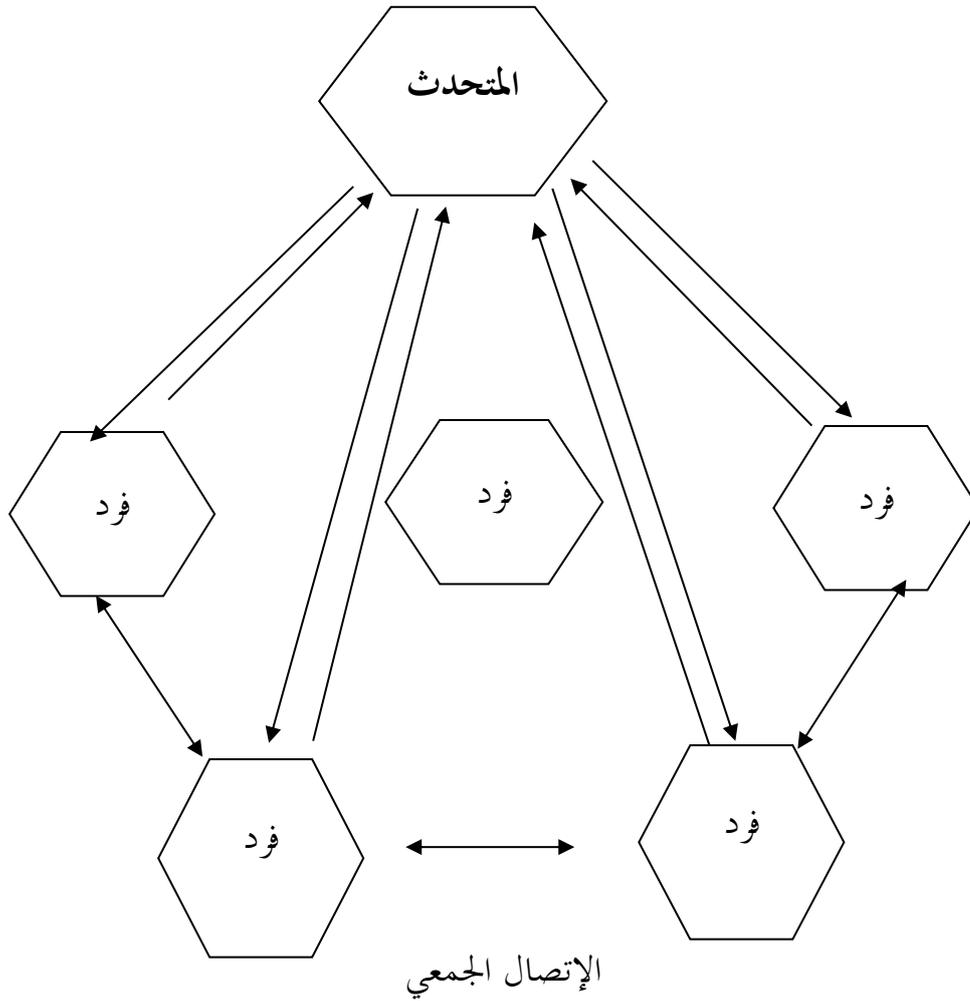
والمستويات، ويكون الأفراد غير معروفين للقائم بالإتصال، تصلهم الرسالة في نفس اللحظة، وبسرعة فائقة، مع المقدرة على خلق رأي عام.

(و) الإتصال الوسطى: وهو يحتل مكاناً وسطاً بين الإتصال المواجهي، والإتصال الجماهيري، وهو يشمل الإتصال السلبي من نقطة إلى أخرى مثل الهاتف والتلكس... إلخ.<sup>1</sup>

الشكل رقم (1): تخطيطي يوضح نماذج الإتصال من حيث عدد المشاركين:



<sup>1</sup> حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، نفس المرجع، ص 54.



ثالثاً: تقسيم الإتصال من حيث الرسمية: حيث نميز بين:

أ) إتصال رسمي: والذي يحدث بالطرق الرسمية المتفق عليها في المؤسسات المختلفة، يعتمد هذا النوع على: المذكرات، التقارير، الإجتماعات الرسمية والخطابات... إلخ.

ب) إتصال غير رسمي: يحدث حينما يدور بين زملاء العمل أحاديث عن مشاكلهم أو ظروف حياتهم، بعيداً عن جو العمل، وربما أحاديث عن العمل ذاته، غير أن التفاهم يتخذ طابع غير رسمي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مصطفى حجازي، الإتصال الفعال والعلاقات الإنسانية والإدارية، (بيروت: دار الطليعة، 1992م)، ص 67.

رابعاً: تقسيم الإتصال من حيث إتجاه أو خط سير الإتصال: ونميز ما يلي:

(أ) إتصال هابط (نازل): ويشمل مختلف الرسائل الصادرة من الإدارة، والتي توجه إلى العمال أو المرؤوسين وتتضمن سياسة المنظمة إجراءات العمل ومختلف التعليمات والتوجيهات الضرورية لإنجاز المهام.

(ب) إتصال صاعد: يستعمل من طرف المرؤوسين، يسمح بتحقيق عدة مزايا، حيث أنه يمكن الرؤساء من إكتشاف العديد من المشكلات قبل تعمقها. كما يمكن الإدارة من الحصول على تقارير حول الوظائف، كما يساهم في تقبل الإتصال الهابط من منطلق أن الإصغاء الجيد يصنع منصاً جيداً.

(ج) الإتصال الأفقي: بعكس الإتصال الصاعد والهابط، يكون الإتصال الأفقي بين الإدارات والمسؤولين في مستويات متشابهة أو متقاربة في وظائف إدارية أو إشرافية مختلفة. ويهدف هذا النوع إلى التنسيق بين الإدارات والأعمال وتحسين الإنتاجية والأداء. كما يوضح كثير من المعلومات والعناصر التي قد لا يتم الحصول عليها بواسطة النوعين السابقين.<sup>1</sup>

### وظائف الإتصال.

تعددت وظائف الإتصال إلى عدة تصنيفات منها: على حسب وجهة نظر المرسل والمستقبل (الإعلام، الإقناع، التعلم، الإستمتاع...)، وكذلك حسب القائم على التحليل اللغوي (إضافة معاني ورموز جديدة...)، أما وظائف القائم على دراسة العلاقات الإنسانية القائمة في المجتمع تتمثل في: وظيفة رقابية، تثقيفية، تعليمية، إجتماعية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> فضيل دليو، إتصال المؤسسة، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003م)، ص 44.

<sup>2</sup> محمد الصيرفي، الإتصالات الإدارية، (مصر: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2006م)، ص 25-27.

## المطلب الثاني: أهداف ومعوقات الإتصال.

أولاً: أهداف الإتصال وأهميته.

- تفهم الفرد للعمل المكلف به.

- التعرف على مشكلات ومعوقات العمل.

- تدعيم مفهوم العلاقات الإنسانية.

- تحقيق الفعالية لعمل الإدارة.

- تحقيق التناسق في الأداء.

- تقليل الإشاعات في التنظيم.

- تدعيم مركز التنافس للمنشأة.

- تدعيم العلاقة بين المجتمع.<sup>1</sup>

ثانياً: معوقات الإتصال.

هي التأثيرات التي تقوم بالتأثير والتشويش على عناصر الإتصال من أجل عدم قيامها بدورها في توصيل الرسالة ونقلها، أو نقلها بصورة مشوشة، أو تتسبب في تأخير وصولها مما يمنعها من تحقيق الهدف الذي وجدت من أجله، فمن أهم المعوقات مايلي:

### 1 معوقات متعلقة بالهدف:

أي أن تكون أهداف الرسالة غير واضحة، كان يختلط الهزل بالجد، مما يجعل هدف الرسالة غير واضحة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد النبي عبد الطيب النوبي، مهارات الإتصال الفعال، (لا.ط، لا.م، لا.ن، لا.ت)، ص15.

<sup>2</sup> منماني نادية، واقع الإتصال الداخلي (رسمي، اللارسمي) بين جمهور الأساتذة الجامعيين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير - إتصال في التنظيمات - كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عنابة، 1997م، ص272.

**2 معوقات متعلقة بالمرسل:**

- قصور المرسل وعدم قدرته على صياغة الرسالة بوضوح.
- صعوبة التفاعل مع الآخرين.
- إصدار الأحكام المسبقة تجاه المستقبل.
- عدم قدرته على تخطيط الإتصال.
- عدم الإكتراث بالنتيجة أو بالأثر المنتظر من عملية الإتصال.<sup>1</sup>

**3 معوقات متعلقة بالرسالة:**

- عدم إشتغالها على عنصر التشويق والإثارة الذي يخاطب إدراك المستقبل، ويضمن قوة تفاعله معها.
- عدم تناسب موضوع الرسالة مع المستقبل، من حيث إهتمامه ودرجة إستيعابه، ودرجة إدراكه وتلبية إحتياجاته.
- عدم إشتغال الرسالة على أكثر من معنى من غير تحديد أحد هذه المعاني.
- عدم وضوح الرسالة.
- عدم إنسجام الرسالة مع الواقع العلمي وقابلية التطبيق.<sup>2</sup>

**4 معوقات متعلقة بالمستقبل:**

- تعامله مع كم هائل من الرسائل، مما يؤدي إلى تعامله مع البعض وإهمال البعض الآخر.
- التفسير الخاطئ للرسالة، نتيجة للقراءة السطحية أو لرفض مضمونها أو لموقف عدائي مع المرسل أو التفسير على ضوء ما ينتظر المستقبل وليس ما تعنيه المعلومات بالفعل.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص 272.

<sup>2</sup> سليمان علي الخلوي، معوقات الإتصال الفعال، (لا.ط، الرياض، لا.ن، 1419هـ/1998م)، ص 54.

<sup>3</sup> محمد بن عبد العزيز العقيل، حقيبة مهارات الإتصال، (لا.ط، لا.م، لا.ن، 1430هـ)، ص 23.

-عوائق تتعلق بالحواس مثل نقص السمع.

-وجود فروق إجتماعية أو سياسية، أو ثقافية أو تعليمية.<sup>1</sup>

### 5 معوقات متعلقة بقناة الإتصال:

-إضطراب المرسل إلى إستخدام قناة بعينها، دون ملاءمتها لطبيعة الرسالة أو الهدف منها، أو لطبيعة المستقبل ذاتها، وبالتالي إستخدام قناة غير مناسبة أو غير متوافقة مع الرسالة.

-الإفتقار إلى وسائل الإتصال المناسبة المتعددة.

### 6 معوقات متعلقة ببيئة الإتصال:

- وجود بعض المعوقات الإجتماعية المرتبطة بالبيئة الثقافية أو الإجتماعية، من عادات وتقاليد وقيم ومعايير وظروف إجتماعية وإقتصادية وسياسية قد تكون معوقة لهدف الإتصال، وبالتالي تحد من التأثير الإيجابي لعملية الإتصال.

- ما يصاحب التقدم التكنولوجي من سرعة هائلة، في تدفق العديد من الرسائل ومن ثم التعامل مع كم هائل منها في وقت واحد، وما يصاحب ذلك إختلاف في التفسير والفهم لتشويشها على بعضها البعض نتيجة هذا التراكم.<sup>2</sup>

كما يمكن تلخيص معوقات الإتصال في النقاط التالية:

- التباين في الإدراك والمستوى بين المرسل والمستقبل.

- الشرود وعدم الإنتباه الذي يعني عدم الرغبة في التفاعل مع الرسالة.

- الإفتراض المسبق وينجم هذا عن إفتراض المرسل بأن المستقبل يستوعب الرسالة، فلا يفصل بصورة كافية في بعض الجوانب المهمة، ولا يقدم الأدلة الضرورية لتوضيح مقاصده.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص23.

<sup>2</sup> سليمان علي الخلوي، معوقات الإتصال الفعال، نفس المرجع، ص54.

<sup>3</sup> عصام سليمان الموسى، المدخل في الإتصال الجماهيري، (ط6)، عمان: دار إثراء للنشر والتوزيع، (2009م)، ص27.

- العرض المختل للرسالة أي بصورة غير منظمة وغير مترابطة، فيؤدي ذلك إلى تشويش المتلقي وعدم فهمه أو إفهامه.

-إغلاق قنوات الإتصال عن طريق منع المشارك في الإتصال من محاورة المرسل بصورة متكافئة، فالحوار يساعد على إقامة جسور تصل بينهم.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: مفهوم المهارة وأنواعها.

#### الفرع الأول: مفهوم المهارة.

تعددت آراء الباحثين واختلفت باختلاف وجهات نظرهم حول تحديد مفهوم مشترك للمهارات رغم إتفاقهم تقريبا فيما يتعلق بمكوناتها أو الموارد المشكلة لها والمتمثلة في المعارف، من جهة الممارسات والسلوكيات ومن جهة أخرى إرتباطها المباشر بوضعيات في العمل، حيث لا يمكن التحدث عن المهارات إلا في إطار عمل معين.

#### أولاً: المهارة لغة:

- مصدر مهر، ويعنى بالقدرة على أداء عمل بحذق وبراعة ومهارة يدوية.<sup>2</sup>
  - وقيل بأن المهارة الحذق، والماهر: قال مهتر بهذا الأمر أمهر أي صرت به حاذقاً.<sup>3</sup>
- وعن أم المؤمنين عائشة -رضي الله عنها- قالت: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم ((الماهرُ بالقرآنِ معَ السفرةِ الكرامِ البررةِ، والذي يقرأُ القرآنَ ويتتعتعُ فيه، وهوَ عليه شاقٌّ، لهُ أجرانٌ)).<sup>4</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص28.

<sup>2</sup> معجم المعاني الجامع.

<sup>3</sup> ابن منظور، لسان العرب، مصدر سابق، باب: الميم، مادة: مهر، ص4287.

<sup>4</sup> أخرجه: مسلم بن الحجاج أبو الحسن القشيري النيسابوري ت: 261هـ، المسند الصحيح المختصر لنقل العدل عن العدل إلى رسول صلى الله عليه وسلم. تحقق: محمد فؤاد عبد الباقي، ج1، (لا.ط، بيروت: دار إحياء التراث العربي، د.ت، كتاب: صلاة المسافرين وقصرها، باب: فضل الماهر في القرآن والذي يتتعتع فيه، رقم الحديث:798)، ص549.

## ثانياً: المهارة إصطلاحاً:

تعددت تعاريف ومفاهيم المهارة سواء كانوا من مفكرين أو أعضاء بإختلاف إتجاهاتهم ونظرياتهم القائمين على دراساتها لهذا المصطلح، ويرجع ذلك إلى إختلاف الميدان الذي يتناول هذا اللفظ:

- 1- بحيث يعرفه قاموس ويسترن بأن المهارة هي: معرفة وخبرة ومقدرة على التنفيذ والأداء.<sup>1</sup>
  - 2- وعرف ستيتية بأن المهارة هي: السلوك الذي يؤدي بدرجة عالية من الإتقان والأداء السريع.<sup>2</sup>
  - 3- ونقول المهارة هي: القدرة على تطبيق المعلومات والمبادئ وفهم العوامل المختلفة التي تؤثر في المواقف الإجتماعية وتظهر أثناء أداء المستويات المهنية.<sup>3</sup>
  - 4- وتعرف منال طلعت: المهارة تعني القدرة على عمل هذا الشيء، وهي درجة الكفاءة والجودة في الأداء، ومنها بأنها القدرة على إستخدام المعلومات بفاعلية والتنفيذ والأداء بسهولة ويسير.<sup>4</sup>
- ومن خلال التعريفات السابقة يمكن إستخلاص أهمية المهارة في مايلي:
- المهارة بإعتبارها مهنة تطبيقية لأحداث التأثير الإيجابي على الآخرين.
  - المهارة نتيجة التعلم ومبنية على الفهم.
  - الإتقان والمعرفة والخبرة والقدرة والتنفيذ والسرعة والسهولة من سمات وخصائص المهارة.

<sup>1</sup> ضياء الدين إبراهيم النجم، الجماعات الإجتماعية-مداخل نظرية ومواقف تطبيقية، (المكتبة الجامعية الأزراطية، 2000م)، ص239.

<sup>2</sup> فهد محمد الشعابي الحارثي، الإتصال اللغوي في القرآن الكريم: دراسة تأصيلية في المفاهيم والمهارات، (بيروت: مكتبة مؤمن قريش، 2014م)، ص25.

<sup>3</sup> نجلاء محمد الصالح، مهارات الإتصال في الخدمة الإجتماعية-الأسس النظرية والعلمية، (عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2012م)، ص116.

<sup>4</sup> منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الإتصال، نفس المرجع، ص43.

-القدرة على أداء المهام بكفاءة وفاعلية.

-تعتمد المهارة على الإستعداد الشخصي والخصائص الموروثة والمكتسبة.

وبعد كل هذه التعريفات اللغوية والإصطلاحية للمهارة، نجد تعريفاً شاملاً لمهارة **الإتصال**: وهي المهارات التي تستخدم في الحياة العملية التي بموجبها يقوم شخص بنقل أفكار أو معاني أو معلومات رسائل كتابية أو شفوية مصاحبة بتعبيرات الوجه ولغة الجسم وعبر وسيلة إتصال تنقل هذه الأفكار إلى شخص آخر، وبدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها.

كما تعرف على أنها الحرفة أو الذكاء وتعني الإرتقاء بالمعاني الإيجابية بإثارة وإيجاز لكي تصل إلى التوازن مع شكل الوسيلة المستخدمة وتقديم المعنى بتناسق وإيقاع.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: أنواع مهارات الإتصال.

تلعب مهارات التواصل دورًا أساسيًا في حياة الإنسان وتؤثر بشكل إيجابي على حياته الخاصة والعملية وعلى علاقته مع الآخرين، فالإنسان لا يستطيع أن يعيش منفردًا وحيدًا في هذه الحياة، فيما يلي سنسلط الضوء على أنواع مهارات الإتصال اللفظي والغير لفظي والمكتوب والمرئي والمستمع، إذ يمكن للإنسان أن يتواصل مع الآخرين من دون أن يتلفظ كلمة واحدة من خلال الجسد وحركاته وإيماءاته، كذلك من خلال التواصل من خلال العيون، والإستماع وما يرافقها من ردود أفعال جسدية.

**أولاً: مفهوم المهارات اللفظية:** هي من أهم أساليب إبداء الرأي من خلال الكلمات المنطوقة يعبر الفرد عن حاجاته وأفكاره وتساؤلاته بطريقة يمكن أن يفهمها بسهولة الشخص المستقبل، ولكن يوجد لتلك الكلمات قواعد يجب إتباعها للحصول على نتائج أفضل وعدم إنزعاج الأفراد من تلك الكلمات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> د. رائد حسين عباس الملا، مهارات الإتصال الجماهيري من خلال لغة الخطاب، مجلة الباحث الإعلامي،

المستنصرية، العدد 30، ص103.

<sup>2</sup> نظر: نجيب الحصادي محمد السيد، طرح الأسئلة المناسبة، (ط1، القاهرة: (مصر)، المركز القومي للترجمة)، ص35.

## 1- مهارة التحدث والإقناع.

نعني بمهارة التحدث والإقناع مدى قدرة الشخص على إكتساب المواقف الإيجابية عند إتصاله بالآخرين ويتكون موقف الحديث دائماً من المتحدث الذي يحاول نقل فكرة معينة، أو طرح رأياً معيناً أو يشرح موضوعاً... إلخ، والمتحدث إليه، هو الطرف المعني بالحديث، والمستمع له، ثم الظروف المحيطة بموقف الحديث، سواء كانت هذه الظروف مادية أو معنوية، فهذه الظروف دائماً ما يكون لها تأثير وفاعلية على الحديث ذاته.<sup>1</sup>

(أ) أهمية الحديث: تكمن أهمية الحديث في ما يلي:

- الحديث مؤشر صادق للحكم على المتحدث، ومعرفة مستواه الثقافي.
- الحديث وسيلة للإقناع والفهم والإفهام بين المتحدث والسامع.
- الحديث نشاط إنساني يتيح للفرد فرص التعامل مع الآخرين، والتعبير عن مطالبه الضرورية.<sup>2</sup>

وهناك أربعة عناصر أساسية تمثل ضرورات الحديث المؤثر وهي كالآتي:

- 1 المعرفة: تعني ضرورة معرفة ودراسة موضوع القضية قبل التحدث فيه.
- 2 الإخلاص: بحيث ينبغي أن يكون مؤمناً بموضوعه، ما يولد لدى المستمع الإستجابة الإيجابية.<sup>3</sup>
- 3 الحماس: حيث يجب أن يكون المتحدث شواقاً للحديث عن الموضوع ويعطي هذا الحماس إنطبعا لدى المستمع بأهمية الرسالة التي يرغب إيصالها إليه.
- 4 الممارسة: الحديث المؤثر لا يختلف عن أي مهارة أخرى يجب أن تصقل من خلال الممارسة التي تزيل حاجز الرهبة والخوف وتكسب المتحدث مزيداً من الثقة تنعكس في درجة تأثيره في الآخرين.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> د. منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الإتصال، نفس المرجع، ص53.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص190.

<sup>3</sup> وفاء محمد عدنان، مهارات التواصل الفعال، (ط3، السعودية: لان، 2012م)، ص24.

## (ب) مهارات التحدث:

يعتقد العديد من الأشخاص أن لديهم مهارات التحدث ولا يحتاجون إلى المزيد من تعلمه ولكن ليس إعتقاد الشخص بنفسه هو المعيار، إنما من يحدد إنك تحتاج إلى تعلمها، هم الأشخاص الذين يتعاملون معك والصورة التي يكونها الناس عنك. ولعل من أبرز مهارات الحديث هي:

- ضبط أواخر الكلمات ضبطاً نحويًا، ونطق الجملة نطقًا صحيحًا باللغة العربية الفصحى.
- صياغة فكرة التحدث بطريقة سليمة، وبدأ الحديث بالأفكار الرئيسية ثم الأفكار الفرعية، والتحدث بصورة متصلة بلا إنقطاع أو توقفات، والتعبير عن الموضوع بأفكار متسلسلة ومرتبطة وعدم التوقف عن الحديث لا بعد تمام المعنى.<sup>2</sup>
- توظيف نبرة الصوت بما يتفق مع معنى الحديث، وإستخدام لغة الإشارات والإيماءات أثناء التحدث مع وجود سرعة مناسبة والثقة بالنفس ووضوح الصوت أثناء التحدث.
- القدرة على إستخدام الأدلة والإستشهاد.<sup>3</sup>

ومن الواجب على الخطيب الدعوي أن يتقن هذه المهارات:

- الموضوعية: هي قدرة المتحدث على السلوك والتصرف وإصدار أحكام غير متحيزة لعنصر أو رأي أو سياسة، والوقوف إلى جانب الحق، حتى ولو لحق به الضرر.
- الصدق: هو أن يعكس الحديث حقيقة مشاعر المتحدث وأفكاره وأراءه.
- الوضوح: أي القدرة على التعبير بوضوح من خلال اللغة البسيطة والمادة المنظمة والمتسلسلة منطقيًا.

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص24.

<sup>2</sup> مصطفى رسلان، تعليم اللغة العربية، (لا.ط، القاهرة: دار الثقافة، 1426هـ)، ص118.

<sup>3</sup> نفس المرجع.

-**الدقة:** أي التأكد من كون الكلمات التي سيستخدمها المتحدث تؤدي المعنى الذي يقصده بعناية.

-**الإتزان الإنفعالي:** أي أن يظهر المتحدث إنفعاله بالقدر الذي يناسب مع الموقف وأن يكون متحكمًا في إنفعاله.

-**القدرة على التذكر:** وتعني الحضور الذهني أثناء الحديث.

-**المظهر:** يعني أن يعكس مظهر المتحدث مدى رؤيته لنفسه، والطريقة التي ينظر بها الآخرون إليه، ويشكلون أحكامهم عنه، ويضم المظهر العام النظافة والأناقة الشخصية، الملابس والمظهر المناسب للحالة، وكذلك الصحة النفسية والبدنية.<sup>1</sup>

### ج) النقاط الصعبة في الحديث:

توجد خمس نقاط صعبة يتعثر بها المتحدثون بإستمرار، وهذه النقاط تمر بصعوبة على المتحدث، وقد يفقد فيها إنتباه الجمهور بسهولة وهي:

-**إستهلال الحديث:** كيف يستحوذ المتحدث على إنتباه الجمهور، وهو يبدو واثقًا قويًا أمامهم.<sup>2</sup>

-**ختام الحديث:** وهي مدى قدرة المتحدث على جذب إنتباه الجمهور، حتى بعد إنتهاء الحديث.

-**أساليب الإنتقال من فكرة إلى فكرة أخرى في الحديث:** وهذا هو الفرق بين حديث عادي وحديث جذاب.

-**الأسئلة والإجابات في الحديث:** وهي مدى محافظة ومتحدث على توازنه وهدوئه في هذا الموقف مهما كانت مكانة الشخص الذي يطرح السؤال.

<sup>1</sup> محمد بن عبد العزيز العقيل، حقيبة مهارات الإتصال، نفس المرجع، ص39.

<sup>2</sup> وفاء محمد عدنان، مهارات التواصل الفعال، نفس المرجع، ص34.

- وسائل الإيضاح المرئية: إن إستخدام وسائل الإيضاح المرئية بصورة سيئة يفسد الحديث، حيث تستحوذ على نسبة 90% من إنتباه الجمهور، فإذا تم إستخدامها جيداً يستحوذ المتحدث على 90% من إنتباه الحضور.<sup>1</sup>

### 3- مهارة مخاطبة الجماهير:

تبرز أهمية مهارات الإتصال الجماهيري بأنه لا يمكن تصور وجود مجتمع متحضر بدونها، إذ تسعى إلى ترسيخ الهوية التاريخية والقومية والدينية، أو إبراز العملية السياسية والإنسانية فيه والمساعدة والتثقيف والتفعيل والمشاركة الإجتماعية داخله،<sup>2</sup> وهناك مجموعة من الإجراءات الأساسية خلال إعداد للحديث والبعض الآخر أثناء الحديث وهي:

\* **معرفة صفات الجمهور المستمع:** أي السمات والخصائص الأساسية للجماهير مثل الكشف عن أبرز سماته الديموغرافية وبنائه الإجتماعي والثقافي، ولا ننسى قول علي عليه الصلاة والسلام في حثنا أن نخاطب الناس على قدر عقولهم، لذا ينبغي علينا أثناء دراسة الجماهير الوقوف على طبيعة المعلومات والبيانات التي يدركونها عن الأحداث الجارية، والإستفسارات التي تتبادر إلى أذهانهم، وإتجاهاتهم نحو المعلومات والأخبار التي نشير إليها حول القضية المثارة، وذلك عن طريق.

#### \* تحديد الأهداف:

- ما يريد أن يعرفه الجمهور ويفكر فيه أو يتعرف عنه أو يتذكر.

- ما يريد الجمهور أن يعرفه حوله (سبب الحدث أو الدعوة).

وتحدد الأهداف حسب:

**إختيار الموضوع:** الذي ينبغي أن يكون ضمن إهتمامات المتحدث ويعرف عنه الكثير، ومدى أهميته لدى الجماهير.

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص34.

<sup>2</sup> د. رائد حسين عباس الملا، مهارات الإتصال الجماهيري، نفس المرجع، ص108.

الغرض من الموضوع: وتتلخص في النقاط التالية: الأخبار/ الإقناع/ التفسير/ جمع المعلومات.

التنظيم الجيد للمحتوى: مقدمة/ المتن أو (المضمون)/ خاتمة.<sup>1</sup>

ملاحظة: إستعمل القرضاوي مهارة الكتابة من أجل تذكير نفسه ببعض النقاط والأفكار التي يريد الكلام حولها حتى لا ينساها أو تسجيل أخبار وقضايا وأفكار يريد بحثها أو الحديث عنها في الحصص القادمة.

ثانياً: مفهوم مهارات الغير اللفظية: ونعني بها نسق الإتصال الغير لفظي، وما يتضمنه من إماءات وإشارات وحركات وتعبيرات ونظرات، والمهارة الغير لفظية تعني إستخدام هذا النسق والتعامل معه.<sup>2</sup>

### 1- مهارة الإشارة ولغة الجسد:

هي لغة تواصل حديثة، تعتمد على تعابير الجسد ومصطلحاته، وهو علم يدرس طرق التواصل الغير لفظي، أي هي لغة التخاطب الغير اللفظي اللاشعوري، حيث يحاول الإحاطة بردود فعل الجسم عند الإتصال مع الغير عن طريق ملاحظة الحركات الصغيرة وتعبيرات الوجه والجسم.<sup>3</sup> ومن بين هذه اللغات:

أ) الإيماء بالرأس: يستعمل في معظم الثقافات للدلالة على لفظ نعم أو لا، فهو شكل مصغر للإئحاء، ولذا يشير الإيماء بالرأس إلى الإتفاق في وجهات النظر بين الأشخاص. وله ثلاث أوضاع رئيسية: الرأس للأعلى-إمالة الرأس-الرأس للأسفل.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> طه عبد العاطي نجم، مهارات التعامل مع وسائل الإعلام مع القضايا الأمنية، (لا.ط، الرياض: لا.ن، 1435هـ/2014م)، ص6.

<sup>2</sup> هالة منصور، الإتصال الفعال، (لا.ط، الإسكندرية: المكتبة الجامعية، 2000م)، ص204.

<sup>3</sup> محمد عبد الرحمن، دليل علم لغة الجسد، ترجمة موقع الكندري: [www.kutubpdf.net/book/1503](http://www.kutubpdf.net/book/1503)، ص2.

<sup>4</sup> الآن بارابرايبيز، المرجع الأكيد في لغة الجسد، (ط1، السعودية: مكتبة الجرير، 2008م)، ص220.

(ب) **تعبيرات الوجه:** من المهم ونحن نتواصل مع الآخرين أن نكون مستريحين وطبعيين عندما نتكلم، حيث تجدنا أحياناً نراقب محدثنا ونمعن النظر في ملامح وتعبيرات وجوههم لنستنتج من بعض الإشارات وردود الأفعال والإنطباعات الأولية.<sup>1</sup> ومن تعبيرات الوجه: لغة العيون- لغة الحواجب- الأنف والأذن.<sup>2</sup>

(ج) **حركات اليدين:** نجد في حركات اليدين أثناء التحدث والكلام عدة معاني، ومن بعض مدلولاتها:

-راحة اليد المشيرة للأعلى أو الأسفل أو مغلقة تستخدم كإيماءة طاعة أو ترجي أو رفض.<sup>3</sup>  
-عندما يشعر الإنسان بالراحة، فإن ذلك ينعكس على اليدين.

-عندما يكثر الشخص المتحدث التلويح بيديه وذراعيه أثناء الحديث، فهو دليل على إقتناعه عما يعبر عنه.<sup>4</sup>

(د) **المظهر الخارجي:** يتمثل في الملابس، أي له دور هام في إنعكاس شخصية الداعي من الناحية الدينية والثقافية... وللملابس دور آخر غير تغطية مناطق معينة من الجسد، فهو قناة إتصال هامة للإتصال الغير كلامي، لأنها تقدم الكثير من المعاني التي تريد نقلها مباشرة.<sup>5</sup>

## 2-مهارة نبرات الصوت:

ليست الكلمة المنطوقة كلمة محايدة، بل إنها تتأثر بنبرات الصوت أو نغمته، وبالتمعن في مقامات الأصوات والوقفات التي تتخلل إلقاء عبارات معينة وبدرجة الخشونة أو اللينة وغيرها من العوامل غير اللفظية، فكلية نعم هي كلمة بسيطة يمكن أن تعبر في صورتها

<sup>1</sup> إبراهيم الفقيهي، إخترف فن الفراسة، (لا.ط، لا.م، الحياة لداعية والإعلام، د.ت)، ص76.

<sup>2</sup> أبو عرقوب إبراهيم، الإتصال الإنساني ودوره في التفاعل الإجتماعي، نفس المرجع، ص 25-29.

<sup>3</sup> ليلي شحرور، فن التواصل والإقناع، (ط1، لبنان: دار العربية للعلوم، 1430هـ/2009م)، ص187.

<sup>4</sup> ليليان جلاس، أعرف ما تفكر فيه، (ط1، السعودية: مكتبة الجديد، 2008م)، ص107.

<sup>5</sup> عبد الرحمن بن سعد، مهارات الإتصال لدى الدعاة ودورها في تحقيق الأمن الفكري، رسالة ماجستير، جامعة نايف،

كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، 2011م، ص60.

المنطوقة عن العديد من المشاعر كالغضب أو الإحباط أو التمني أو الموافقة أو التحدي، وهذا كله حسب الطريقة التي ينطق بها.

وقد أشار هيلسون إلى أن نغمة صوت الداعي تساعد على إعطاء معنى أعمق للكلمات التي ينطقها الفرد، ومن بعض مشكلات الصوت: صوت رتيب مرتفع الطبقة، إنخفاض الصوت عند نهاية الجملة، غير مسموع... إلخ<sup>1</sup>

(أ) أهمية نبرات الصوت: صوت الداعي مترجم لمقاصده، وكاشف عن أغراضه، ومصاحب لألفاظه، إذا كان الإلقاء جيداً بمثابة بيان المعاني التي أرادها الداعي، وهو المعمول على إيصال الجمهور الفكرة اللازمة.<sup>2</sup>

(ب) ما ينبغي مراعاته في الصوت:

- ألا يجعل لصوته نمطاً، بحيث يكون على وتيرة واحدة.

- الاعتدال في سرعة الصوت، فلا يتمهل تمهلاً يصيب السامعين مللاً.

- أن لا يسرع سرعة تمنعهم من التدبر وفهم المعاني.

- السرعة تجهد الصوت، إذ لو أسرع في بعض الجمل ل يتمهل في كلمة منها لجذب الإنتباه إلى أهميتها، فهذا أسلوب من أساليب شدة الإنتباه.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مدحت محمد أبو نصر، لغة الجسم دراسة في الإتصال الإنساني غير اللفظي، (لا.ط، القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2006م)، ص 77-78.

<sup>2</sup> إبراهيم بن محمد الحقييل، الصوت في الخطابة، شبكة الألوكة: www-alukah.net.

<sup>3</sup> لأنطوان القول، فن الخطابة، (ط1، لا.م، دار القلم، لا.ت)، ص 94.

# المبحث الثالث: الأساليب والآليات والطرق الإقناعية.

المطلب الأول: الإقناع (مفهومه، أساليبه، إستراتيجياته).

المطلب الثاني: خصائص وآليات وطرق الإقناع.

## المبحث الثالث: الأساليب والآليات والطرق الإقناعية.

المطلب الأول: الإقناع (مفهومه، أساليبه، إستراتيجياته).

الفرع الأول: مفهوم الإقناع.

أولاً لغة: يرى ابن فارس في معجم مقاييس اللغة أن الثلاثي "قنع" له أصلان صحيحان وثالث شاذ على النحو الآتي:

-الأول: الإقبال على الشيء وهو القناع. وقال الله تعالى: مُهْطِعِينَ مُقْنِعِي رُؤُوسِهِمْ لَا يَرْتَدُّ إِلَيْهِمْ طَرْفُهُمْ وَأَفْنَدْتُهُمْ هَوَاءً . [إبراهيم: آية 43].

-الثاني: يدل على الإستدارة في الشيء، وهو القنع -بكسر القاف وسكون النون- والقناع.

-الثالث: يرى أنه شذى عن الأصل، (الإقناع) بمعنى إرتفاع الشيء ليس فيه تصوب.<sup>1</sup>

إذا رجعنا إلى أصل الكلمة في اللغة العربية نجد بأنها تقابل "**persuasion**" ذات الأصل اللاتيني وتتكون من مقطعين "**per**" وتعني عاطفي أو إنفصالي أي يحث على جعل شخصاً ما يعتقد في شيء من خلال البحث العاطفي أو العقلي.<sup>2</sup>

ثانياً: إصطلاحاً: جاء في معجم مصطلحات الإعلام أن الإقناع هو دفع القارئ أو المستمع أو المشاهد للإستجابة المطلوبة، بأن توفر له أسباب الإقناع بالمزايا أو الفوائد التي يمكن أن تحقق له السلعة، أو الخدمة المعلن عنها، وكيف يمكن أن تؤدي إلى إشباع الحاجة أو مجموع الحاجات الفطرية والمكتسبة التي إستشارها المعلن في مرحلة حق الرغبة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ابن فارس، معجم مقاييس اللغة، تحق عبد السلام محمد هارون، ج3، (ط1، بيروت: دار الفكر، 1415هـ)، ص32.

<sup>2</sup> نزهة حانون، الأساليب الإقناعية في الصحافة المكتوبة الجزائرية، رسالة الماجستير في إعلام الإتصال، قسنطينة، جامعة منتوري، 2008م، ص6.

<sup>3</sup> عبد الله محمد العوشن، كيف تقنع الآخرين، نفس المرجع، ص18.

وللإقناع تعاريف عدة نذكر منها:

-الإقناع هو عملية فكرية وشكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير في الآخر، وإخضاعه لفكرة ما.<sup>1</sup>

-الإقناع أن تجعل شخصاً يقوم بعمل ما عن طريق النصح والحجة والمنطق أو القوة.<sup>2</sup>

ولا يمثل الإقناع الأسلوب العقلي فقط، القائم عن الحجج السليمة والبراهين المنطقية بل يمتد ليشمل النواحي الأخرى مثل: الأسلوب العاطفي، والإيحاء غير المباشر.<sup>3</sup>

ومن هنا يمكننا تعريف الإقناع على أنه " العملية التي تقوم بمحاولة جعل الشخص يقبل رأياً أو فكرة أو يقوم بعمل ما".

وبعد هذه التعريفات اللغوية والإصطلاحية لكل من المهارة والإتصال والإقناع، توصلنا إلى تعريف إجرائي كمركب للإتصال الإقناعي: أنه عملية إجادة عمليات منهجية يتم من خلالها تغيير السلوكيات وتعديلها بكل الإمكانيات المتاحة لإقناع الطرف الآخر، وتحفيزه تجاه أمر معين في غاية الأهمية، ليحقق الإتصال الفعال بين المرسل والمستقبل.

### الفرع الثاني: أساليب وإستراتيجيات الإقناع.

أولاً: إستراتيجيات الإقناع: تعني مجموعة الأفكار والمبادئ التي تتناول ميداناً من ميادين النشاط الإنساني بصورة شاملة متكاملة، وتكون ذات دلالة على وسائل العمل ومتطلباته، وإتجاهات مساراته بقصد أحداث تغييرات فيه وصولاً إلى أهداف محددة.<sup>4</sup>

والأسلوب: هو المنوال الذي ينتج فيه التراكيب أو القوالب الذي يفرق فيه.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص18.

<sup>2</sup> إبراهيم أبو عرقوب، الإتصال الإنساني، نفس المرجع، ص189.

<sup>3</sup> أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات الإعلام إنجليزي فرنسي عربي، (ط2، لبنان: دار الكتاب، 1994م)، ص53.

<sup>4</sup> دليلة قسيمة، إستراتيجيات الخطاب في الحديث النبوي، رسالة ماجستير في اللغة العربية وآدابها، لا.ط،

2011/2012م، ص69.

<sup>5</sup> ابن خلدون، المقدمة، (ط1، بيروت: دار الفكر، 1424هـ/2003م)، ص589.

فهناك عدد من الإستراتيجيات يستخدمها القائم بالإتصال في محاولات تأثيره على المستقبل المستهدف بالإقناع، وهناك يتأثر إستخدام الإستراتيجيات بالصفات الشخصية للمستهدف بالإقناع، ومدى تأثيره بنوعيات الرسائل الموجهة له، وهذه الإستراتيجيات هي:

#### أ) الإعتماد على العاطفة أو المنطق أو الإستمالة:

ظهر في -واقع الأمر- أنه ليس هناك قاعدة ثابتة نستطيع أن نؤكد على إمكانية الإعتماد عليها في هذا المجال، إلا أن درجة الإستمالة العاطفية تزيد عن إقناع المستهدف بالرسالة، حيث تعتمد في هذه الحالة على إستمالة دوافع الفرد إلى حد ما، وليس أمامنا من طريق لتحديد مدى إستخدام الإستمالات العاطفية أو المنطقية إلا بدراسة الاختلافات الفردية للمستهدفين، عندما تكون هناك خبرة سابقة بين القائم بالإتصال والمستهدف بالإقناع، فإن ذلك يساعد على إمكانية التعرف على كل فرد على حده أو كل مجموعة صغيرة والأسلوب المناسب لإستخدام معها.<sup>1</sup>

#### ب) الإعتماد على درجة من التخويف لتحقيق الإستمالة:

تؤكد التجارب أن نسبة كبيرة من المجموعات التي تتعرض لدرجة معتدلة من التخويف تتأثر بالنصائح التي يستمع إليها.<sup>2</sup>

وتقل هذه النسبة كل ما زادت درجة التخويف، فالرسالة التي تعمل على إثارة الخوف، يقل تأثيرها كلما زادت درجة أو قدرة التخويف فيها، ويرجع السبب في ذلك إلى أن المستهدف بالرسالة الإقناعية ترتفع درجة توتره نتيجة للتخويف الشديد، ويؤدي إلى التقليل من شأن التهديد وأهميته هذا يؤدي إلى الإبتعاد عن الرسالة بدلاً من التعلم منها أو التذكير بمضمونها.

<sup>1</sup> جيمس بوج، الإقناع، (لا.ط، الرياض: مكتبة جرير، 2009م)، ص13.

<sup>2</sup> وليم ج ماكولاف، فن التحدث والإقناع، ترجمة: وثيق مازن، (لا.ط، لا.م، دار المعارف، 1991م)، ص150.

**ج) عرض وتحليل الآراء المتباينة للموضوع:**

يؤدي عرض الجانب المؤيد لرأي المستهدف للإقناع إلى تدعيم رأيه والتفاعل مع المتحدث العادي، لأن الرسالة التي تعرض جانبًا واحدًا من الموضوع تكون قادرة على إقناع الأفراد ودفعهم إلى تبني وجهة النظر المعروضة عندما يتم التأكيد عليها من طرف المستهدف.<sup>1</sup>

**د) ربط المضمون بالمصدر أو المرجع:**

يقوم المرسل أو المتحدث بصفة عامة والخطيب بصفة خاصة في بعض الأحيان بنسب المعلومات أو الآراء التي يقولها لمصادر معينة أو مراجع، ويلاحظ أن المستمع بعد فترة من الزمن سوف يتذكر المضمون دون أن يتذكر المصدر، وذلك بإستثناء المصادر الدينية المختلفة، مثل الكتب السماوية أو الأحاديث الدينية والمصادر التي يعتبرها المستهدف أو المستمع ثابتة وصادقة تسهل من عملية الإقناع في حين أن المصادر الأخرى قد تؤدي إلى نظرة سلبية قد تشكل مانعًا أمام الإقناع.

**هـ) درجة الوضوح أو الغموض في الرسالة:**

تمثل درجة الوضوح في الرسالة أهمية كبيرة في إقناع المستمعين، فكلما كانت هذه الرسالة واضحة لا تحتاج لجهد في تفسيرها. وإستخلاص النتائج أصبحت أكثر إقناعًا، إلا أن الوضوح في الهدف من الرسالة المعروضة قد يعطي الفرصة لإتجاهات المستقبلين في مواجهة الرسالة.

في حين أن الهدف الضمني يترك للمستهدف الفرصة لكي يعمل ذهنه ويستنتج الهدف من غير أن يشعر بالتوجيه نحو الهدف.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ليلي شحرور، نفس المرجع، ص 208-209.

<sup>2</sup> محمد بن عبد العزيز العقيل، حقيبة مهارات الإتصال، نفس المرجع، ص 58-59.

**(و) الترتيب المنطقي لأفكار الرسالة:**

إذا قدم المرسل في الرسالة حجج متناقضة فإن ذلك يكون دافعاً للمستقبل لترك الرسالة المستهدفة وعدم الالتفات إلى الهدف منها مهما كان نبيل هذا الهدف أو صحته، فالحجج القوية المنطقية أكثر منطقية وتأثيراً على المتلقي ولذلك يفضل البدء بالحجج القوية ثم المساعدة ثم الأقل تأثيراً، وإثارة الإحتياجات أولاً، ثم تقديم الرسالة التي تشبع تلك الإحتياجات أهم من تقديم المحتوى المقنع أولاً ويفضل أن يقدم المتحدث بعد ذلك الحجج المؤيدة حيث ذلك سيقوي موقفه ويستعد إلى رفض الحجج المعارضة التي تأتي بعد الإقناع بالحجج المؤيدة.<sup>1</sup>

**(ي) التأثير المتراكم والتكرار:**

التكرار من العوامل التي تساعد على الإقناع، ويمكن أن يؤدي تكرار الرأي او الرسالة إلى تعديل الإتجاهات العامة، نحو أي قضية أو موضوع، إلا أن التكرار في بعض الأحيان قد يسبب الضيق والملل ويتطلب ذلك أن يكون التكرار مع التنويع، وقد إتضح أن الأفراد المستهدفين للإقناع الذين عرض عليهم أكثر من سبب أو مبرر واحد، أكثر إستعداد للإقناع من الذين عرض عليهم مبرر واحد، وسبب واحد، كذلك فإن الإقناع الناتج من التعرض المتراكم للموضوع أكبر من التعرض مرة واحدة.<sup>2</sup>

**(ك) بناء الرسالة اعتماداً على إحتياجات وإتجاهات وأهداف المتلقي:**

تعتمد هذه الإستراتيجية على التعرف على إحتياجات وإتجاهات وأهداف المتلقي والتركيز على تلك الموجودة لديه أصلاً، حيث يعتمد على تكوين وبنية الرسالة الإتصالية الإقناعية (حسب هذه الإستراتيجية) وإستخدام تلك الإحتياجات والإتجاهات والأهداف في صياغة مضمون الرسالة الإقناعية، ويساعد كثيراً على تهيئة المتلقي لقبول المضمون الذي يسعى القائم بالإتصال إلى إيصاله للمتلقي.

<sup>1</sup> وليم ج ماكولاف، فن التحدث والإقناع، نفس المرجع، ص158.

<sup>2</sup> عازب محمد سلام، مهارات الإتصال، (ط1، القاهرة: لان، 2007م)، ص101-105.

إن الإعتماد على الإحتياجات والإتجاهات والأهداف كمدخل لإقناع المتلقي يوفر كثيرا من الجهود المبذولة في تكوين إحتياجات وأهداف جديدة، لأنها نابعة منه أصلا، إذ يتلقي الأفكار الجديدة وكأنها نابعة منه أصلا.

فإقناع أي فرد للقيام بعمل معين يجب أن ينطلق من إحساس الفرد بأن هذا العمل وسيلة لتحقيق هدف كان لديه من قبل أو بدء التفكير فيه من قبل على الأقل.<sup>1</sup>

### ثانياً: القواعد الأساسية في عملية الإقناع.

أن نقطة البدء في عملية الإقناع هي أهم ما في العملية الإقناعية وعلى أساسها ينجح القائم بالإتصال في إقناع الآخرين، فإذا كان مستمعاً جيداً فمن المؤكد أنه مقنع جيد أيضاً، فنقطة البدء هي الإستماع الجيد، ومن هذه القواعد ما يلي:

- إقتناع القائم بالإتصال بالفكرة التي يرغب بإقناع المتلقي بها.
- وضوح الفكرة وسلامتها.
- قدرة القائم بالإتصال (الخطيب) على إيضاح الفكرة وتفسيرها.
- توافر الصفات الإيجابية الضرورية في القائم بالإتصال (الصدق، الأمانة...).
- الجاذبية الشخصية (حسن الخلق، أناقة، المظهر، الثقافة الواسعة، إتساع المعرفة...).
- معرفة شخصية المتلقي وقيمه وإحتياجاته مع تحديد ترتيبها.
- إختيار الظروف المناسبة لتطبيق عملية الإقناع: زمنياً، مكانياً، نفسياً، جسدياً.
- معرفة خصائص الجمهور وقيمه وأولوياته.
- التمكن من مهارات الإقناع وآلياته من خلال إمتلاك مهارات الإتصال وإجادة فنون الحوار مع الإلتزام بأدابه.
- إستخدام الكلمات ذات المعاني المحصورة والمحدودة مثل: بما أن، إذا، حينما يكون.
- إختيار العبارة اللينة الهينة، والإبتعاد على الشدة والإرهاب والضغط وفرض الرأي.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> علي برغوث، الإتصال الإقناعي، مذكرة تعليمية، مستوى ثالث، جامعة الأقصى، 2007م، ص 21-22.

<sup>2</sup> وليم ج ما كولاف، نفس المرجع، ص 162.

<sup>3</sup> نفس المرجع.

- الحرص على ربط بداية حديث القائم بالإتصال بنهاية حديث المتلقي.
- ملائمة مستوى الرسالة (المضمون الإقناعي) مع مستوى المتلقي.
- يجب على القائم بالإتصال أن يفهم معتقدات المتلقي، بالإضافة إلى سلوكه أيضاً، إذ تكون إستجابة المستمعين كبيرة إذ إلتمس القائم بالإتصال معتقداتهم ولذلك لا بد من مراعاتها بدقة متناهية.<sup>1</sup>

## المطلب الثاني: خصائص وآليات وطرق الإقناع.

### الفرع الأول: خصائص الإتصال الإقناعي.

- 1-التخطيط: الذي يقوم به المصدر أو القائم بالإتصال، أي يخطط له مسبقاً.
  - 2-تحويل الوظيفة السيكولوجية: بهدف تحقيق الإستجابة العلمية من طرف المتلقي.
  - 3-البناء السيكولوجي: هو مختلف من فرد لآخر فهو يخضع للظروف الإجتماعية وغيرها لذلك فهو يتغير بالإقناع.
  - 4-إفتراض تجاوز البناء السيكولوجي للفرد: بمعنى تحوّلك إلى شخص آخر.
  - 5-يستهدف تغير وجهة نظر ما عند الفرد أو الجماعة فلذلك فهو يخاطب العواطف والإنفعالات كثيراً.
- بالإضافة إلى هذا فإن الإتصال الإقناعي يستخدم محتوى الرسائل عبر رسائل الإعلام إستخداماً متعددًا.
- \*يوظف فنونه لأغراض مع الحق وهو شيء محبذ.
- \*يستهدف الكبار الذين تكونت أفكارهم ومذاهبهم خلافاً للصغار الذين هم في طور النشأة الإجتماعية والتربوية أي " في مرحلة غرس الأفكار "، بمعنى الإقناع يأتي لإقناع تلك الأفكار.
- \*الإقناع يتجسد في الطمأنينة والرضا النفسي.

<sup>1</sup> علي برغوث، نفس المرجع، ص 23-25.

\*الخطر الأكبر حين يكون المتلقي غير مدرك أنه واقع تحت التأثير الإقناعي.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: آليات الإقناع.

-توظيف الأفكار في الإقناع (حجية الأفكار): تتعلق بمحتوى المعرفي للحجج والتعرف على الأفكار السائدة لوجهة نظرك والأفكار المطاردة لها.

-توظيف الأمثلة في الإقناع (حجية الإستشهادات): تتعلق بإقتباس الأفكار والحكم والأقوال المأثورة التي توظف الإقناع كما تتعلق بتوظيف القصص أو النكت...إلخ

-توظيف الوجدان في الإقناع (حجية الإنفعالات والعواطف المستثارة): تتعلق بالتأثير على المتلقي عن طريق إثارة عواطفه وإنفعالاته.

-توظيف الصور والرسوم في الإقناع (حجية الصورة): لعل الصورة من أكثر الوسائل المؤثرة على الإنسان، وأكثرها قرباً للتصديق فهي كثيرة الاستخدام في مجال العلاقات العامة.

-الإقناع بالإستفهام، الإقناع بالمقارنة والبدائل، الإقناع بالصور الذهنية...إلخ<sup>2</sup>

### الفرع الثالث: طرق الإقناع.

-الإستنتاج: من الجزء إلى الكل.

-الإستنباط: من الكل إلى الجزء.

-العاطفة: تركز عليها بعد إستعمال المعلومات والمنطق وذلك لتحريك الناس وجذبهم حسب المواضيع مثل: الأرض، الحرية، العزة، الوطن، الإنتماء، والتركيز على الحاجات الأساسية مثل: الطعام، السكن... إلخ، والحاجات النفسية مثل: الحب، الأمن... إلخ

-كسب الثقة: من خلال العبارات الدالة على ذلك مثل: أنت مثله، أنت متميز، حسب الموضوع فهناك قدوة مشتركة والكلام بثقة وقوة في هذا يجعلهم يحاولون تقليدك.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> لاتصال الإقناعي، الفرق بين الإتصال العام والإتصال الإقناعي، منتدى طلبة ورقلة،

(www.augla.fumnet.com).

<sup>2</sup> علي برغوث، نفس المرجع، ص21.

## الفرع الرابع: عوائق الإقناع.

- 1- الإستنباط والتسلط: لأن موافقة الطرف لآخر شكلية تزول بزوال الإستبداد.<sup>2</sup>
- 2- صلابة المتلقي: هناك أنواع من الناس يصعب إقناعها كالمعتد برأيه، وتتعاظم إذا كان المعتد برأيه جاهلاً جهلاً.<sup>3</sup>
- 3- كثرة الأفكار مما يربك الذهن.
- 4- تذبذب مستوى القناعة أو ضعف في أداء الرسالة من قبل المصدر.
- 5- الإعتقاد الخاطئ بصعوبة التغيير أو إستحالته، وهذه النتيجة مبكرة تقضي على كل جهد قبل تمامه.
- 6- إختفاء ثقافة الإشادة من قبل المصدر إتجاه المستقبل.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> د. طارق محمد السويديان، فن الإلقاء الرائع، (ط3، الكويت: الإبداع الفكري، 1425هـ/2004م)، ص53.

<sup>2</sup> أحمد بن محمد عبد المحسن العسال، الإقناع القوة المفقودة، [www/ksarenat.net](http://www/ksarenat.net).

<sup>3</sup> علي برغوث، نفس المرجع، ص29.

<sup>4</sup> أحمد بن محمد عبد المحسن العسال، نفس المرجع.

## المبحث الرابع: الإطار التطبيقي للدراسة.

المطلب الأول: مفهوم البرامج الدينية وأهدافها.

المطلب الثاني: لمحة تاريخية عن صدور برنامج "الشريعة والحياة".

المطلب الثالث: دراسة تحليلية لحلقات برنامج "الشريعة والحياة".

## المبحث الرابع: الإطار التطبيقي للدراسة.

### المطلب الأول: مفهوم البرامج الدينية وأهدافها.

هي البرامج التي تختص بالمواضيع الدينية وتقوم على أسس دينية، وتنحى هذه البرامج إلى الأسلوب الخطابي والوعظي الذي يعتمد على الهدوء والإلتزان في الأداء. وذلك حسب طبيعة فقرات برامجها حيث أن هذه البرامج تقدم حلقات حوارية وتستضيف علماء دين، فمنها ما يقدم أجوبة على أسئلة المتصلين عبر الهاتف أو الفاكس، ومنها برامج تسجيلية، ومنها برامج البث بين المذيع وضييفه والمواطنين ومنها ما تختص في مواضيع معينة من الأحاديث الدينية والتلاوات القرآنية وقضايا الدعوة...<sup>1</sup>

وهدف البرامج الدينية التوعية والتثقيف الديني، كما أنها لا بد أن تحمل رسالة الدفاع عن الإسلام كدين تسامح وإعتدال يرفض الظلم والعدوان والإرهاب، كما ينبغي لها أن تعمل على تثبيت المفاهيم الصحيحة والصالحة لدى الجماهير وتصحيح المفاهيم الخاطئة والمنحرفة وزرع القيم التي تربي الإنسان، والتعريف بالتراث الإسلامي والثقافة العربية.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: لمحة تاريخية عن صدور برنامج "الشريعة والحياة".

#### نبذة عن القناة.

انطلقت قناة الجزيرة الإخبارية في 1 نوفمبر 1996، وهي أول قناة تلفزيونية إخبارية قطرية مقرها بالدوحة مستقلة في العالم العربي، تقدم برامج شاملة ونقاشات مباشرة بإدارة الشيخ حمد بن خليفة آل ثاني.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> فارس عطوان، الفضائيات العربية ودورها الإعلامي، (ط2، عمان: دار أسامة للنشر، 2011م)، ص144.

<sup>2</sup> نسيمة طبوش، القيم الفضائية وأثرها: القيم الأسرية، (الجزائر: دار كنوز الحكمة، 2011م)، ص117.

<sup>3</sup> يوم 21/05/2023، على الساعة: 08:35. <https://ar.m.wikipedia.org> < wiki .

## بطاقة التعريف بالبرنامج.

إسم البرنامج: الشريعة والحياة.

موعد البث: المساء.

مدة البرنامج: من 40 دقيقة إلى ساعة نصف.

يوم إذاعة البرنامج: الأحد.

جهة الإنتاج: محلي.

نوع الموضوع: ديني.

القيم التي يدعو لها البرنامج: الإلتزام الديني.

بيئة المعلومات: تراث محلي، تراث إسلامي عربي.

نوع المضمون: واقعي.

إتجاه المضمون: محايد، مؤيد، معارض.

الأشكال الفنية:

شكل التقديم: حديث مباشر.

مكان التقديم: داخل الإستديو.

المطلب الثالث: الدراسة التحليلية حلقات برنامج "الشريعة والحياة".

الجدول رقم(1): يوضح توزيع عينة الدراسة ببرنامج "الشريعة والحياة" حسب الوحدة (الموضوع) ومدة البث:

وقد تم إختيار وحدة التحليل وهي موضوع الحلقة.

رقم الحصة	الوحدة	مدة البث
1	مفهوم الشريعة ودورها في تنظيم الحياة	39د و22ثا
2	فقه الإيمان في القرآن الكريم	45د و13ثا
3	الدين والثقافة	48د و13ثا
4	الوقت .. مفهومه وقيمه	49د و28ثا
5	الإستمتاع بالحياة	51د و2ثواني
6	الإسلام والطرق الصوفية	47د و51ثا
7	أمراض النفس	46د و53ثا
8	العلماء والحكام	47د و50ثا
9	العلاقة بين الدين والسياسة	48د و44ثا
10	العلاقة بين الإيمان بالغيب وعلم المستقبل	47د و20ثا

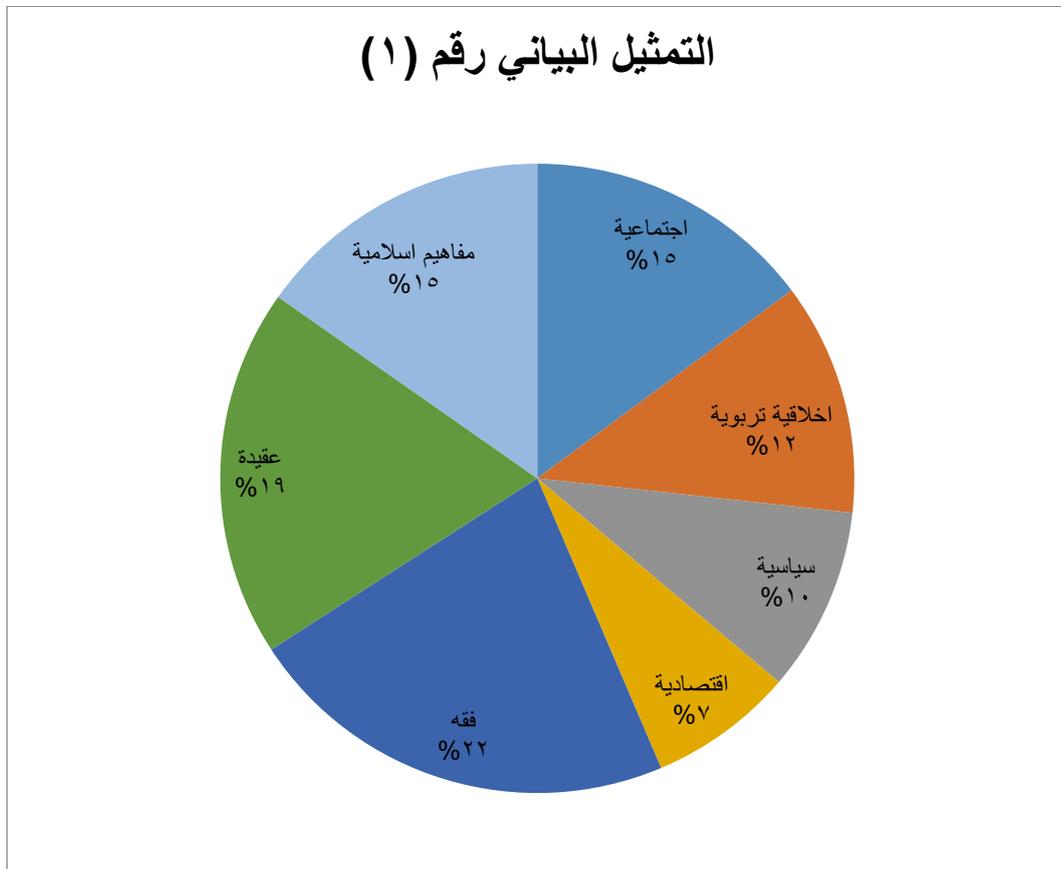
يبين الجدول رقم (1): المواضيع والمدة الزمنية لكل عدد من أعداد عينة الدراسة من برنامج الشريعة والحياة، وبعد تطبيق العينة العشوائية، فقد تحصلنا على الأعداد التالية المتمثلة في 10 أعداد.

الفرع الأول: دراسة البيانات وتحليلها من حيث المضمون (ماذا قال): قمنا بتحليل البيانات الخاصة بفئة الموضوع، والجدول الآتي يوضح النتائج المتحصل عليها في تحليل حلقات البرنامج من خلال الموضوعات الأكثر تناولاً.

الجدول رقم (2): يمثل تكرار الموضوعات العامة التي وظفها القرضاوي في عرض مضامين حلقات برنامج "الشريعة والحياة".

النسبة %	التكرار	المواضيع	الوحدة
15.22%	37	الفهم الصحيح للدين، مفهوم الشريعة، طبيعة الجهاد الإسلامي، إختلاف الأديان، الباقيات الصالحات.	مفاهيم إسلامية
18.93%	46	فقه الإيمان في القرآن الكريم، القضاء والقدر، علم الغيب.	عقيدة
22.22%	54	الفرائض، العبادات، الزواج المسيار، الصوم، الصلاة، الحج، الصدقة، الزهد، الدعاء، التدبر والتفكير، مسائل وأحكام شرعية.	فقه
11.93%	29	الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، أثر الذنوب والمعاصي، مواضيع أخلاقية حميدة وغير حميدة.	أخلاقية تربوية
14.81%	36	قيمة الوقت والزمن، المرأة، تنظيم الحياة الأسرية، الإستمتاع بالحياة، الطلاق، الزواج، السحر والعين والحسد.	إجتماعية
7.40%	18	الوضع الإقتصادي في العالم الثالث، البيع والتجارة، القروض من البنوك، تحقيق الرفاهية، الإرتقاء بمستوى المعيشة.	إقتصادية
9.46%	23	علاقة الدين بالسياسة، الحرب، القتال، العلماء والحكام، القضية الفلسطينية.	سياسية
100%	243	المجموع	

يبين الجدول رقم (2) جوهر مضامين التي تمحورت حولها حلقات برنامج الشريعة والحياة من خلال معالجته لمجموعة من القضايا. لقد أشارت بيانات هذا الجدول إلى أن مواضيع الفقه قد احتلت المرتبة الأولى بنسبة 22.22%، أما المرتبة الثانية فقد كانت لفئة العقيدة بنسبة 18.93%، ثم فئة المفاهيم الإسلامية بنسبة 15.22%، ثم جاءت فئة القضايا الاجتماعية بنسبة 14.81%، بعد ذلك تأتي فئة القضايا الأخلاقية التربوية بنسبة 11.93%، ثم تليها القضايا السياسية بنسبة 9.46%، وأخيراً فئة القضايا الاقتصادية بنسبة 7.40%.



الشكل رقم (2): الموضوعات العامة التي وظفها القرضاوي في عرض مضامين حلقات برنامج "الشريعة والحياة"

نلاحظ من خلال التمثيل البياني رقم 1: أن القرضاوي أعطى أولوية للجانب الفقهي وذلك من خلال بيان الأحكام الفقهية: (الصلاة، فرائض الحج، العبادات، الصوم) المستمدة من الأدلة الشرعية للجمهور، كما نلاحظ أن مواضيع الجانب العقائدي جاء لترسيخ ثوابت

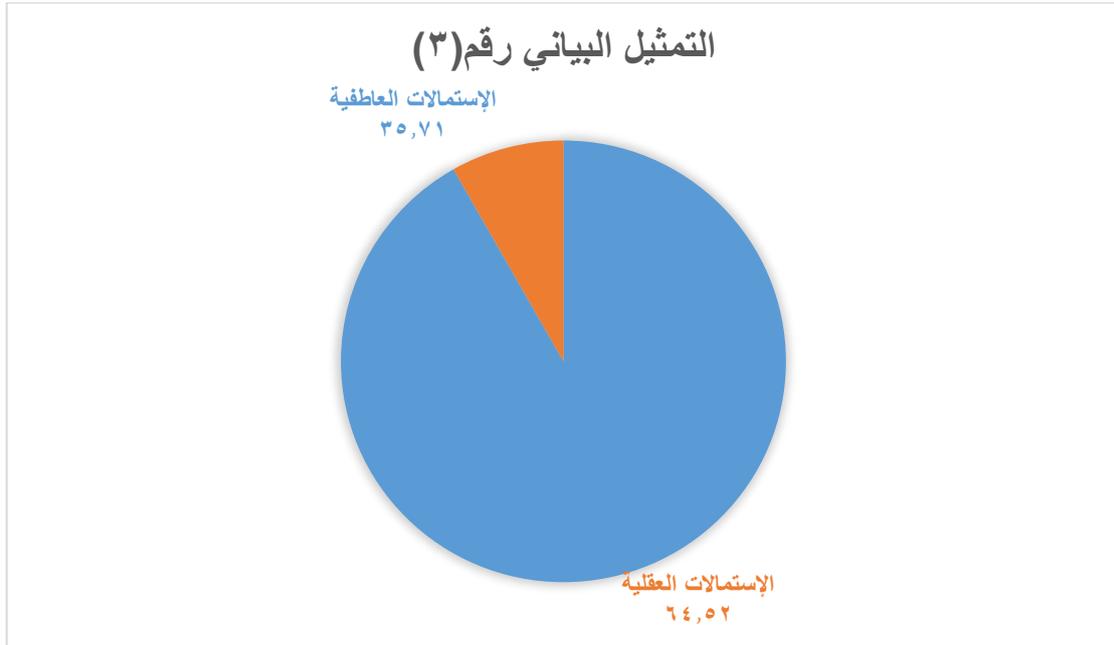
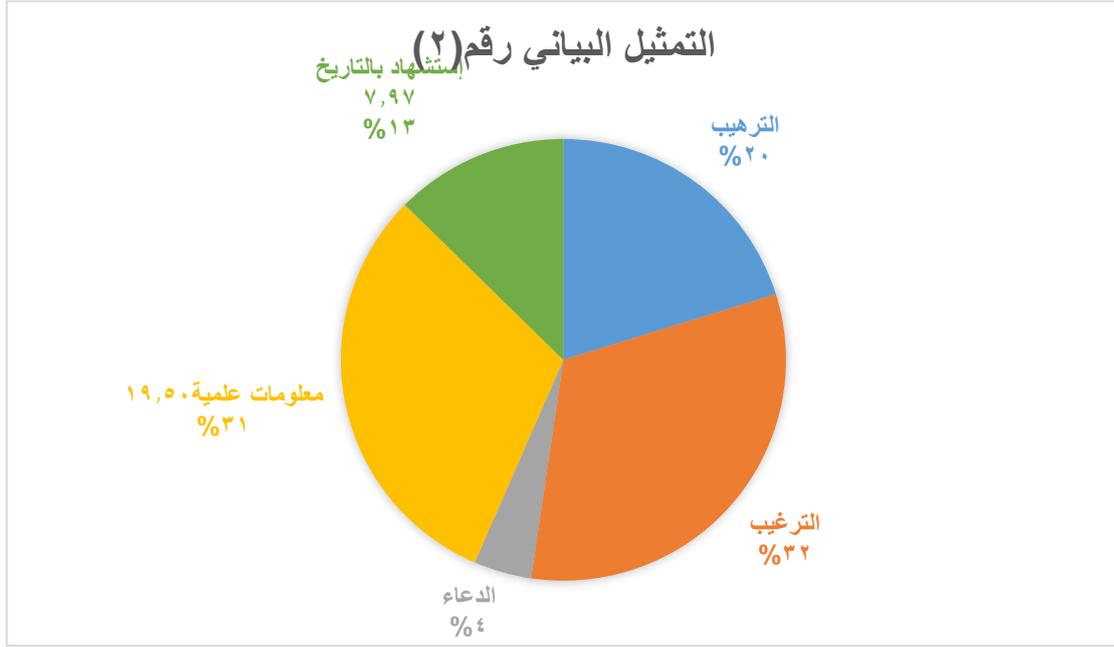
الدين الإسلامي، نظراً للقيمة الدينية المطروحة في مضامين حلقات بإعتباره برنامجاً دينياً بالدرجة الأولى، أما جانب المفاهيم الإسلامية أخذ المرتبة الثالثة لتصحيح المفاهيم الدينية الخاطئة والمترسبة في الضمير الاجتماعي الذي إمتزجاً لديه المفاهيم الدينية مع الأعراف الاجتماعية والأفكار الدينية المنحرفة، كما إهتم بمواضيع القضايا الاجتماعية مثل: قضايا الأسرة، المرأة، الوقت، كما جاءت المواضيع الأخلاقية التربوية في المرتبة الخامسة لتأكيد الرسالة المربوطة بالمجتمع الإسلامي والغايات التي يريد القرضاوي أن يوضحها، كما لم يغفل القرضاوي قضايا الجانب السياسي مثل إهتمامه بالقضية الفلسطينية، أما في الجانب الإقتصادي المتمثل في إرتفاع معدلات التنمية وتحقيق الرفاهية والإرتقاء بمستوى معيشة الأفراد، مما يؤكد أن الدعوة إلى العلم والمعرفة عامة لكل فرد وشاملة لكل ميادين الحياة.

الفرع الثاني: دراسة البيانات وتحليلها من حيث الشكل (كيف قال): وذلك من خلال الأساليب المستخدمة للتأثير في المشاهدين.

الجدول رقم(3): فئة الإستمالات التي إستخدمها القرضاوي لعرض مضامين حلقات برنامج الشريعة والحياة.

النسبة المئوية	النسبة	التكرار	سياسية	إقتصادية	إجتماعية	أخلاقية تربوية	فقه	عقيدة	مفاهيم إسلامية	الإستمالات	
35.71 %	%12.76	72	05	05	11	06	10	10	25	الترهيب	الإستمالات العاطفية
	%20.03	113	05	08	16	17	35	18	14	الترغيب	
	%2.65	15	00	00	00	02	10	03	00	الدعاء	
64.52 %	%19.50	110	03	02	05	27	22	30	21	معلومات علمية	الإستمالات العقلية
	%9.57	54	00	01	05	04	22	07	15	إستشهاد بالواقع	
	%7.97	45	04	00	02	03	09	15	12	إستشهاد بالتاريخ	
	%27.48	155	07	05	15	31	40	37	20	إستنتاج	
%100	%100	564	24	21	54	90	148	120	107	المجموع	

نرى: أن الخطاب الديني يقوم على عنصر مهم وهو الإقناع، ويعتبر توظيف الإستمالات الإقناعية عاملاً من عوامل نجاح أي رسالة إعلامية على وجه العموم.



يوضح التمثيل البياني رقم 3: إن الإستمالات العقلية جاءت في المرتبة الأولى بنسبة مئوية قدرها 64.52%، وتلتها الإستمالات العاطفية بنسبة مئوية تقدر بـ 35.71%.

ويتضح لنا أن الإستمالات العقلية فقد جاءت نسبة الإنتاج فيها الأكثر استخداماً وتوظيفاً بنسبة 27.48%، مما يؤكد منهج القرضاوي العقلي كأسلوب دعوي إعتمده الشيخ في طرح أفكاره، كما إستخدم أسلوب توظيف المعلومات العلمية والتي جاءت في المرتبة

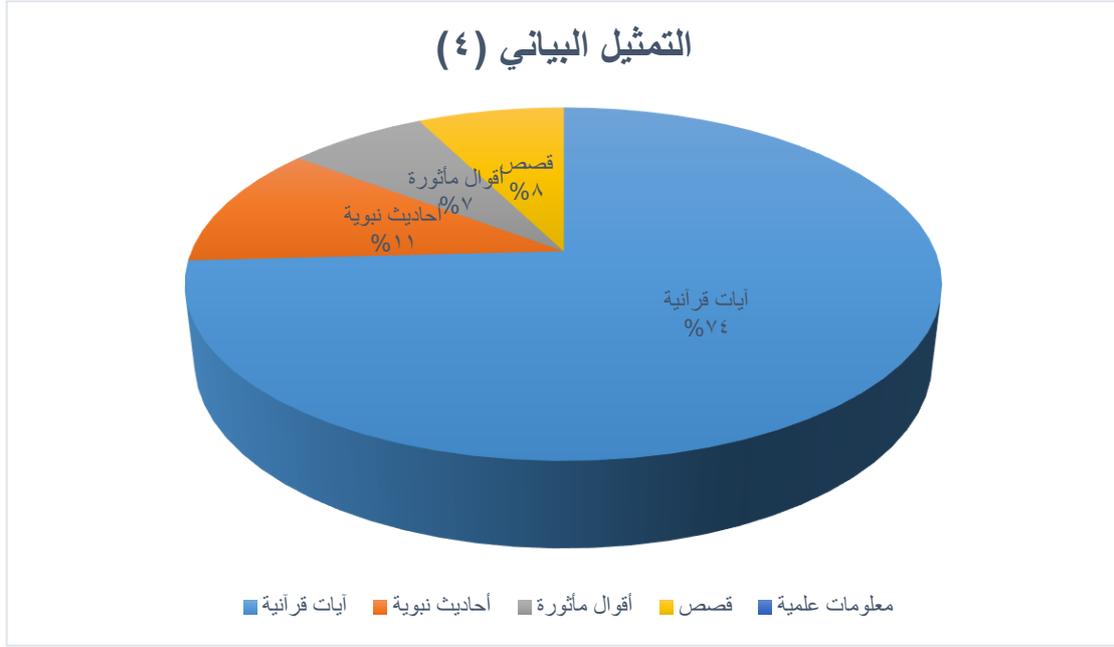
الثانية بنسبة 19.50%، كما حظيت نسبة الإستشهاد بالواقع التي تقدر ب 9.57%، ونسبة الإستشهاد بالتاريخ 7.97%. من خلال هذا يتبين لنا أن القرضاوي يضع مكانة للعقل وذلك في مجاله من خلال وظيفته، وهي المجال الكوني والأمور الدنيوية البحتة من زراعة وتجارة وصناعة وطب ونحوها.

أما الإستمالات العاطفية التي وظفت داخل الرسالة الإعلامية تبين أن القرضاوي وظف أسلوب الترغيب بنسبة 20.03%، مما يؤكد منهجه الدعوي القائم على المنهجية الوسطية والمعتدلة في إيصال أفكاره، مما يتضح لنا أنه لم يلجأ لأسلوب الترهيب كأسلوب أساسي في طرح أفكاره، فقد جاء الترتيب لأسلوب الترهيب في المرتبة الثانية بنسبة 12.76%، وجاءت مرتبة الدعاء في المرتبة الثالثة 2.65%.

الجدول رقم (4): يمثل تكرار مصادر الإستشهاد التي وظفها القرضاوي في عرض مضامين حلقات برنامج الشريعة والحياة.

النسبة %	التكرار	مصادر الإستشهاد
67.34%	198	آيات قرآنية
10.20%	30	أحاديث نبوية
6.46%	19	أقوال مأثورة
6.80%	20	قصص
9.18%	27	معلومات علمية
100%	294	المجموع

يمثل هذا الجدول رقم 4: مصادر الإستشهاد التي إشتملت عليها حلقات البرنامج، ولقد تعددت وتنوعت المصادر فجاءت الآيات القرآنية بنسبة 67.34%، ثم تلتها الأحاديث النبوية بنسبة 10.20%، ثم المعلومات العلمية بنسبة 9.18%، ثم القصص بنسبة 6.80%، وأخيراً أقوال مأثورة بنسبة 6.46%.

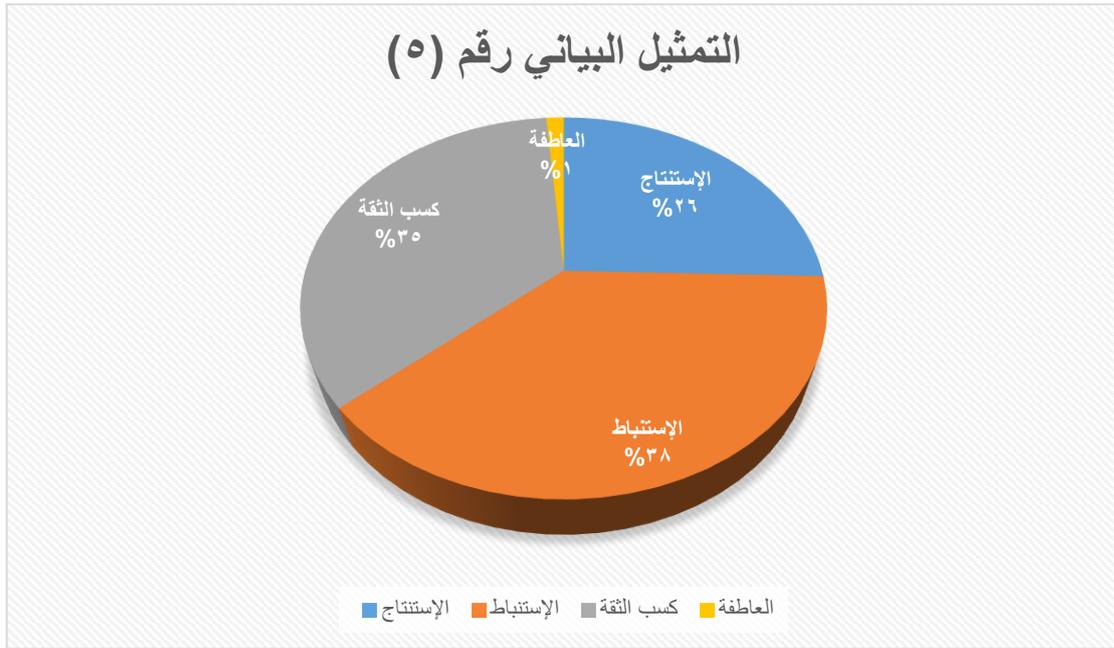


**التمثيل البياني رقم 4:** الذي يترجم الأرقام الموجودة في الجدول لمصادر الإستشهادية، التي وظفها القرضاوي من أجل إقناع الجماهير بصدق دعوته، نجد أنه نوع بالإستدلال من آيات قرآنية وأحاديث نبوية وأقوال مأثورة.. وغيرها من الإستشهادات. وتعتبر هذه المصادر والشواهد دعامة أساسية حتى يصبح الإقناع أكثر فاعلية في أذهان المتلقين فهي وسائل أساسية لتحقيق التغيير في الإتجاه عند الجماهير، مما تبين لنا أن القرضاوي إهتم أكثر بجوانب الدين الإسلامي عن غيرها من الجوانب الأخرى، مما يجعل خطابه الدعوي يتميز بالصدق والثبات.

الجدول رقم(5): يمثل طرق الإقناع التي وظفها القرضاوي في عرض مضامين حلقات برنامج الشريعة والحياة.

العاطفة	كسب الثقة	الإستنباط	الإستنتاج	طرق الإقناع السلاسل
00	04	03	00	مفاهيم أساسية
01	01	02	02	عقيدة
00	02	04	03	فقه
00	02	00	01	أخلاقية تربوية
02	02	00	00	إجتماعية
00	00	00	01	إقتصادية
00	00	03	01	سياسية
03	11	12	08	المجموع
<b>%8.82</b>	<b>%32.35</b>	<b>%35.29</b>	<b>%23.52</b>	النسبة المئوية
<b>%100</b>				

يوضح الجدول رقم (5): طرق الإقناع التي إعتد عليها القرضاوي وقد جاءت نسبة الإستنباط في المرتبة الأولى وقدرت نسبتها %35.29، وتلتها في المرتبة الثانية كسب الثقة بنسبة %32.35، ثم الإستنتاج بنسبة %23.52، وأخيراً العاطفة بنسبة %8.82.



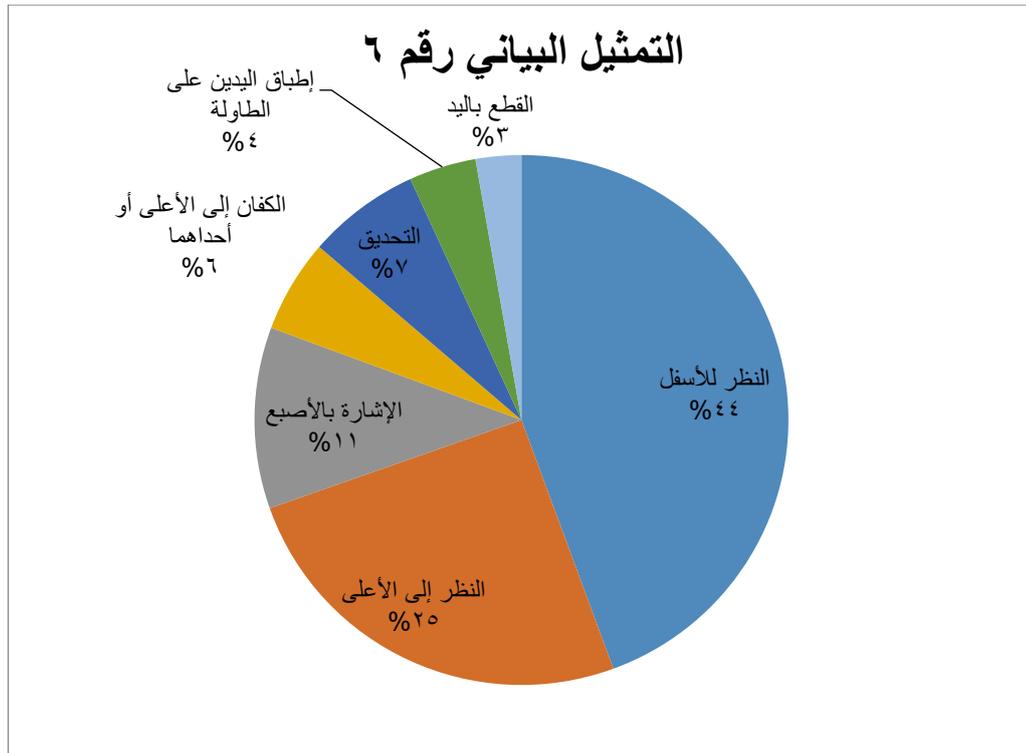
من خلال هذا التمثيل البياني رقم 5 يتضح لنا أن القرضاوي لم يعتمد على الجانب العاطفي بل أعطى الأولوية للتفكير والتفكير من خلال إعتقاد أسلوب الإستهناط والإستهناج في أكثر الموضوعات التي تناولها.

الجدول رقم(6): لغة الجسد التي وظفها القرضاوي في عرض مضامين حلقات برنامج "الشريعة والحياة".

النسبة	التكرار	سياسية	إقتصادية	إجتماعية	أخلاقية تربوية	فقه	عقيدة	مفاهيم إسلامية	حركات الجسم	
%25.18	173	17	11	33	21	19	42	30	النظر إلى الأعلى	
%44.39	305	15	38	24	63	90	46	29	النظر إلى الأسفل	
%6.84	47	01	02	08	06	16	04	10	التحديق	
%11.06	76	04	00	11	03	38	13	07	الإشارة بالأصبع	
%5.67	39	01	01	02	00	18	11	06	إلى الأعلى أو إحداهما	
%2.76	19	02	00	01	00	09	07	00	القطع باليد	
%4.07	28	01	00	03	01	14	08	01	إطباق اليدين على الطاولة	
%100	687	المجموع								

الجدول رقم 6: يمثل هذا الجدول لغة الجسد التي ظهرت في خطاب القرضاوي والتي ساعدت على وصول الفكرة للمتلقي وهي ما يسمى بالمهارة التجسيدية في عملية الإتصال التي أظهرها القرضاوي وتتضح في أسلوبه في معظم الحلقات، وقد جاءت لغة الوجه أعلى نسبة حيث جاءت نسبة النظر إلى الأسفل بنسبة 44.39%، ثم تلتها النظر إلى الأعلى

بنسبة 25.18%، وجاءت بعدها نسبة الإشارة بالإصبع بنسبة 11.06%، ثم جاءت نسبة تحديق العين بقدر 6.84%، ثم جاءت بعدها الكفان إلى الأعلى أو إحداهما بنسبة 5.67%، ثم أتت حركة تطبيق اليدين بنسبة 4.07%، وجاءت في المرتبة الأخيرة قطع اليد بنسبة 2.76%.



التمثيل البياني رقم (6): لغة الجسد التي وظفها القرضاوي في عرض مضامين حلقات برنامج "الشريعة والحياة".

من خلال التمثيل البياني رقم 6: يتضح لنا مجموع الحركات الجسدية التي إستخدمها القرضاوي بحسب المدرسة السلوكية تعبر عن مجموعة من معاني وهي كالآتي:

- إستخدام حركة العين بالنظر للأسفل: والتي تعبر على أنه يشاور نفسه في الموضوع الذي يتحدث فيه.

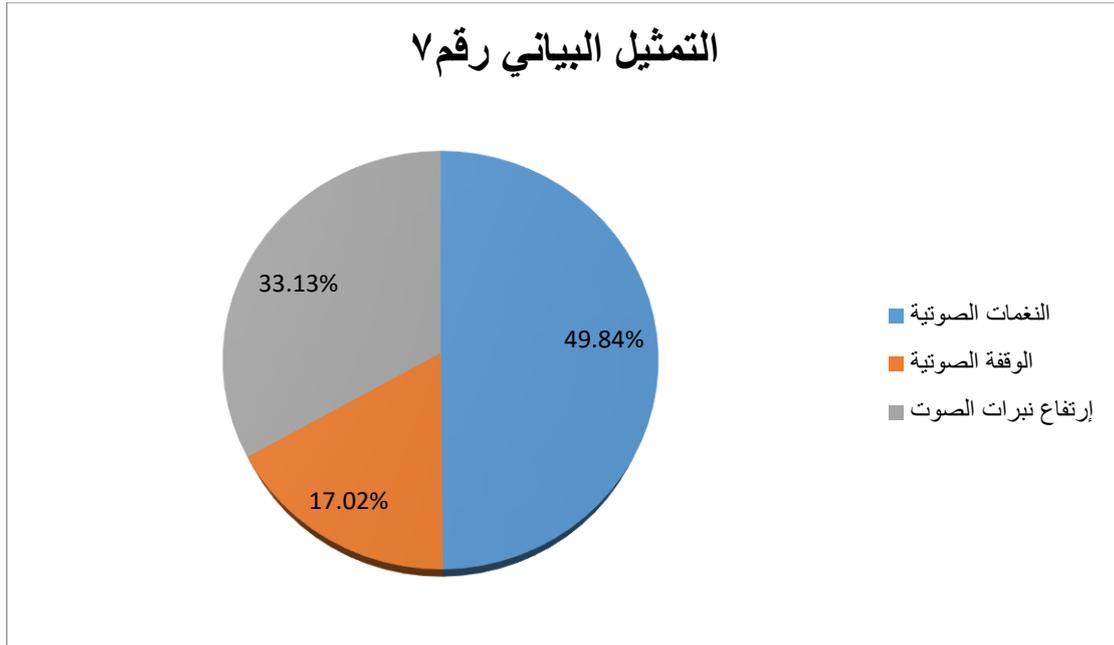
- إستخدام حركة العين بالنظر للأعلى: والتي تعبر عن حالة تذكر لدى القائم بالاتصال.

- إستخدام حركة التحديق بالعين والتي تعبر عن التفاعل والاندماج وعن تنبيه المشاهد.

- إستخدام حركة الكفين إلى الأعلى والتي تعبر عن الإشارة إلى أمر هام وسامي.
  - إستخدام حركة قطع باليد والتي تعبر عن نهاية أمر وبداية أمر جديد، كما تعبر أيضا عن التأكيد على أمر ما.
  - إستخدام حركة الإشارة بالإصبع والتي تؤكد الكلام أو تجلب الإنتباه إلى الفكرة المطروحة.
- وهذا ما يوضح لنا أن الداعية إنسان متزن ومتمكن وثقافته واسعة والتحلي بالصبر والهدوء.
- الجدول رقم(7): يمثل تكرار لغة الصوت التي وظفها القرضاوي في عرض حلقات برنامج "الشريعة والحياة".

المواضيع	النغمات الصوتية	الوقفة الصوتية	إرتفاع نبرات الصوت
مفاهيم إسلامية	39	07	28
عقيدة	50	12	32
فقه	45	10	22
أخلاقية تربوية	08	12	04
إجتماعية	14	09	16
اقتصادية	03	02	05
سياسية	05	04	02
المجموع	164	56	109
النسبة	%49.84	%17.02	%33.13
	%100		

يمثل الجدول رقم 7: لغة الصوت التي وظفها القرضاوي من خلال عرض مضامين حلقات برنامج الشريعة والحياة، فقد جاءت نسبة النغمة الصوتية في المرتبة الأولى بنسبة 49.84%، وجاءت إرتفاع نبرات الصوت بنسبة 33.13% في المرتبة الثانية، ثم تلتها الوقفة الصوتية بنسبة 17.02%.



الشكل رقم (7): تكرار لغة الصوت التي وظفها القرضاوي في عرض حلقات برنامج "الشريعة والحياة".

ومن خلال هذا التمثيل البياني رقم 7: يتضح لنا أن إهتمام القرضاوي بالجانب الجمالي في الصوت، قد أعطى للنغمة الصوتية قيمة تظهر في إعداده للمواضيع التي ألقاها متأثراً بالقرآن ومنهجه التعبيري، كما إهتم بالتفاعل النفسي والتعبيري قد إندمج وتوحد نفسياً مع المواضيع التي ألقاها ويظهر هذا من خلال إرتفاع نبرات الصوت وإنفعالاته الصوتية، كما وظف الوقفة الصوتية واضحاً في إعتبره المشاهد، فلم يكن كلامه سرداً متسارعاً بل إحترم فيه أذن السامع وذلك حتى يستوعب المشاهد كلامه ويتلقاه بصدر رحب.

## نتائج الدراسة

بعد التحليل والدراسة توصلنا في الأخير إلى الكشف عن النتائج النهائية، حيث تم عرض المواضيع الأكثر تناولاً من طرف القائم بالإتصال في حلقات برنامجه، كما سنوضح أكثر الإستimalات التي وظفت والإستشهادات التي تم تدعيم المواضيع بها لإستimalة السامع، ولقد تمت الإشارة إلى كافة مواضيع الدراسة في الحلقات المدروسة من مواضيع الفقه، العقيدة، مفاهيم إسلامية، أخلاقية تربوية، إجتماعية، إقتصادية، سياسية، ولكن كانت النسب متفاوتة من موضوع لآخر فجاءت على النحو الآتي:

1-أخذت الفقه المرتبة الأولى بنسبة قدرها 22.22%، وذلك للأولوية التي أعطاها القرضاوي للقضايا الفقهية من خلال بيان الأحكام الفقهية المستمدة من الأدلة الشرعية للجماهير.

2-جاءت العقيدة في المرتبة الثانية بنسبة 18.93%، مما يدل على أهمية العقيدة الصحيحة في بناء الدين السليم للفرد المسلم، وهي جوهر العلاقة بين العبد وربّه فأى إنحراف يؤثر على الفرد وبالتالي يتأثر المجتمع بإعتبار الفرد جزء من هذا البناء الاجتماعي، وهذا السبب الذي أدى إلى أن القرضاوي يهتم بالجانب العقائدي.

3-كانت المفاهيم الإسلامية في المرتبة الثالثة، بنسبة 15.22%، والتي ركز عليها القرضاوي من خلال تصحيح المفاهيم الإسلامية من أجل محاربة الإنحراف الفكري والسلوكي الذي يطرأ على المجتمع نتيجة مرور الزمن ودخول الشوائب والأفكار المغلوطة في أذهان العامة والخاصة وبالتالي أخذ القرضاوي على عاتقه تجديد دين الأمة من خلال هذه المواضيع التي ركز عليها في عرض مضامين الحلقات.

4-جاءت المواضيع الإجتماعية في المرتبة الرابعة بنسبة 14.81%، قد ظهرت مواضيع الأسرة والمرأة بشكل واضح كموضوع أساسي في المواضيع الإجتماعية التي يتوجب على المجتمع أن يركز عليها في عملية الإسلام والبناء والتنمية كما وضع قيمة الوقت والزمن كعنصر جوهري للإصلاح والتنمية من خلال تبيين هذا العامل الحضاري، ثم تلتها القضايا الأخلاقية التربوية بنسبة 11.93%، فكانت لها علاقة بإصلاح النفس البشرية وربطها بعلاقة المسلم بالله من جانب وعلاقته بالمجتمع من جانب آخر.

5- وإختلت المواضيع السياسية والإقتصادية في المراتب الأخيرة بنسب قدرها 9.46%، و7.00%، على الترتيب، مما يدل على أن القرضاوي لم يغفل على قضايا الجانب السياسي مثل إهتمامه بالقضية الفلسطينية، أما الجانب الإقتصادي المتمثل في إرتفاع معدلات التنمية وتحقيق الرفاهية والإرتقاء بمستوى المعيشة للأفراد، مما يبين لنا أن القرضاوي نوع طبيعة مواضيعه التي طرحها في حلقات برنامجه والتي تُمس معظم الجوانب.

أما من جهة الشكل فقد وظف القائم بالإتصال مجموعة من الأساليب من أهمها:

أ- أسلوب الإستمالات العاطفية والعقلية والتي جاءت بنسب متقاربة وقد أظهرت النتائج كالاتي:

1- بالنسبة للإستمالات العاطفية فقد جاءت في المرتبة الأولى "أسلوب الترغيب" بنسبة 20.03%.

2- المرتبة الثانية "أسلوب التهيب" بنسبة تقدر 12.76%.

3- المرتبة الثالثة "للدعاء" بنسبة تقدر 2.65%.

مما يوضح المنهج الدعوي الوسطي لدى الشيخ الذي يتعد فيه عن أسلوب التهيب إلا فيما يستدعي ذلك.

ب- أما الإستمالات العقلية فقد جاءت النسب كالاتي:

1- المرتبة الأولى "الإستنتاج" بنسبة تقدر 27.48%.

2- المرتبة الثانية "معلومات علمية" بنسبة تقدر 19.50%.

3- المرتبة الثالثة "الإستشهاد بالواقع" بنسبة تقدر 9.57%.

4- المرتبة الرابعة "الإستشهاد بالتاريخ" بنسبة تقدر 7.97%.

- كما وظف القائم بالاتصال أساليب أخرى من بينها:

### ج-أساليب صياغة المضامين:

1- أسلوب الإستشهاد بالمصادر فقد أظهرت النتائج أن القرآن الكريم كان في القائمة الأولى لمصادر الإستشهاد والحجج نظرًا لحجته المقنعة والكافية في عقول المشاهدين لما يحويه من حقائق وما يكتنزه من علوم ومعارف 55.73%.

2- أسلوب طرق الإقناع: الإستنتاج بنسبة تقدر 23.52%، الإستنباط بنسبة تقدر 35.29%، كسب الثقة بنسبة تقدر 32.35%، العاطفة بنسبة تقدر 8.82%.

كما لم يهمل القرضاوي لغة الجسد التي كانت حاضرة في مظهره الأزهري الذي يعبر عن الأصالة ورمز الإمامة في المجتمع الإسلامي.

كما إستعان القائم بالاتصال بلغة الصوت والتي نوع فيها بين النغمة، الوقفة ورفع لنبرات الصوت دون مبالغة.

وقد أجابت هذه النتائج عن تساؤلات الدراسة بأن الشيخ يوسف القرضاوي وظف مجموعة معتبرة من مهارات الإتصال الإقناعي مما يؤكد أنه كان ضليعًا بعلم الإتصال بإعتباره داعية ومفكرًا بدرجة أولى.

### - التوصيات والإقتراحات:

- أن منهج القرضاوي يعتبر مدرسة يتوجب على طلبة العلم الدعوي خاصة طلبة "دعوة وإعلام" نوصيهم بالدراسة والإستطلاع على مثل هذه المواضيع، وأن يستقو منها وذلك من خلال إعادة قراءتها حتى توظف هذه التجربة في مجال العمل الدعوي بإعتبارها تتخذ منهجًا واضحًا، والأخذ منه بما يرفع مستوى الخطاب الدعوي ويساعد على النهوض بالأمة.

- أن مجال الدعوة يحتاج لهذه الدراسات مما يسمح بتشجيع على البحث في هذا المجال بأكبر قدر ممكن ودراسة الشيخ بتنوع بتنوع شخصيته: داعيًا، مفكرًا، مصلح إجتماعي.

-البحث في تجارب الدعاة الإعلامية الناجحة والبحث في مفاتيح النجاح التي تعتبر مهارات الإتصال الإقناعي أحد أهم العناصر في نجاحها والإستفادة منها بإعتبارها طريقة تفكير حضارية تفيد الطالب في مجاله وتخصصه معاً.

-ربط طالب الدعوة بالعمل الإعلامي المباشر للتعرف على خبايا الإتصال والإستفادة منه كعامل أساسي من عوامل الدعوة نظراً للحاجة الماسة لفتح قنوات تواصل دعوية بطريقة منهجية تخاطب بها العقل والقلب معاً دون إهمال الواقع المعاصر.

# ملحق

## إستمارة تحليل المضمون

أولاً: فئة المضمون (ماذا قال؟):

النسبة %	التكرارات	1- فئة الموضوعات
		- مفاهيم إسلامية
		- عقيدة
		- فقه
		- أخلاقية تربوية
		- إجتماعية
		- إقتصادية
		- سياسية
النسبة %	التكرارات	2- فئة مصادر الإستشهاد
		- آيات قرآنية
		- أحاديث نبوية
		- أقوال مأثورة
		- قصص
		- معلومات علمية

ثانياً: فئة الشكل (كيف قال؟):

النسبة %	التكرارات	1- فئة الإستمالات الإقناعية
		1-1- فئة الإستمالات الإقناعية العاطفية
		- الترهيب
		- الترغيب
		- الدعاء

النسبة %	التكرارات	1-2- فئة الإستمالات الإقناعية العقلية
		-معلومات علمية
		-الإستشهاد بالواقع
		-الإستشهاد بالتاريخ
		-إستنتاج
النسبة %	التكرارات	1- فئة الأساليب الإقناعية
		2-1- فئة طرق الإقناع
		-الإستنتاج
		-الإستنباط
		-كسب الثقة
		-العاطفة
النسبة %	التكرارات	3- فئة لغة الجسد
		-الوجه
		-اليدين
		-المظهر
النسبة %	التكرارات	4- فئة لغة الصوت
		-النعمة الصوتية
		-الوقفة الصوتية
		-إرتفاع الصوت

## قائمة المصادر والمراجع

أولاً: القرآن الكريم

ثانياً: قائمة الكتب

- 1- أحمد عبد الله اللملح، ومصطفى أبو بكر، البحث العلمي-تعريفه، خطواته، المفاهيم الإحصائية، (لا.ط، الإسكندرية: دار الجامعة، 2002م).
- 2- أبو عرقوب إبراهيم، الإتصال الإنساني ودوره في التفاعل الإجتماعي، (الأردن: دار محمد لاوي، 1993م).
- 3- أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات الإعلام الإنجليزي-فرنسي عربي-، (ط2، لبنان: دار الكتاب، 1994م).
- 4- ابن فارس، معجم مقاييس اللغة، تحقيق عبد السلام محمد هارون، ج3، (ط1، بيروت: دار الفكر، 1415هـ).
- 5- إبراهيم الفهسي، إخترف فن الفراسة، (لا.ط، لا.م، الحياة لداعية والإعلام، د.ت).
- 6- ابن خلدون، المقدمة، (ط1، بيروت: دار الفكر، 1424هـ/2003م).
- 7- ابن منظور، لسان العرب، ج11، (لا.ط، دار المعارف، لا.ن، 2003م).
- 8- بشير العلاق، نظريات الإتصال مدخل متكامل، (عمان: دار اليازوري العملية، 2010م).
- 9- جميس بوج، الإقناع، (لا.ط، الرياض: مكتبة جرير، 2009م).
- 10- جهان أحمد رشتي، نظم الإتصال والإعلام في الدول النامية، (القاهرة: دار الفكر العربي، 1978م).
- 11- حسن عماد مكاوي، عاطف إبراهيم، نظريات الإتصال، (ط1، لا.م، لا.ن، 2007م).

- 12- حسن عماد مكاوي ولىلى حسين السيد، الإتصال ونظرياته المعاصرة، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1998م).
- 13- د. حجاب محمد منير، الإتصال الفعال للعلاقات العامة، (مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007م).
- 14- رحيمة الطيب عيساني، مدخل إلى الإعلام والإتصال، المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية، (ط1، الأردن: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2002م).
- 15- سليمان علي الخلوي، معوقات الإتصال الفعال، (لا.ط، الرياض، لان، 1419هـ/1998م).
- 16- سليمان بن الأشعث بن إسحاق بن بشير بن شداد بن عمرو الأزدي السجستاني، سنن أبي داود، تحقيق: محمد محيي الدين عبد الحميد، ج4، (لا.ط، بيروت: المكتبة العصرية، د.ت، كتاب: الأدب، باب: شكر المعروف، الحديث رقم 4811).
- 17- سمير محمد حسن، تحليل المضمون، (لا.ط، القاهرة: دار الكتب، 1983م).
- 18- سامي نحمد ملحم، منهج البحث في التربية وعلم النفس، (ط3، عمان: دار المسير، 2005م).
- 19- ضياء الدين إبراهيم النجم، الجماعات الإجتماعية، مداخل نظرية ومواقف تطبيقية، المكتبة الجامعية الأزارطية، 2000م.
- 20- د. طارق محمد السويدان، فن الإلقاء الرائع، (ط3، الكويت: الإبداع الفكري، 1425هـ/2004م).
- 21- طه عبد العاطي نجم، مهارات التعامل مع وسائل الإعلام، مع القضايا الأمنية، (لا.ط، الرياض: لان، 1435هـ/2014م).
- 22- عبد الله محمد العوشن، كيف تقنع الآخرين، (ط3، الرياض: دار العاصمة، 1996م).

- 23-عازب محمد سلام، مهارات الإتصال، (ط1، القاهرة: لان، 2007م).
- 24-عواطف عبد الرحمن وأخريات، تحليل المضمون في الدراسات الإعلامية، (لا.ط، القاهرة: دار الثقافة، 1986م).
- 25-عصام سليمان الموسى، المدخل في الإتصال الجماهيري، (ط6، عمان: دار إثراء للنشر والتوزيع، 2009م).
- 26-عبد النبي عبد الطيب النوبي، مهارات الإتصال الفعال، (لا.ط، لا.م، لان، لا.ت).
- 27-غريب محمد سيد أحمد، علم الإجتماع - الإتصال والإعلام-، (الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1996م).
- 28-فضيل دليو، تاريخ وسائل الإتصال، (الجزائر: دار أقطاب الفكر، 2007م).
- 29-فضيل دليو، إتصال المؤسسة، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003م).
- 30-فضيل دليو، الإتصال-مفاهيمه، نظرياته، وسائله-، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003م).
- 31-فارس عطوان، الفضائيات العربية ودورها الإعلامي، (ط2، عمان: دار أسامة للنشر، 2011م).
- 32-فهد محمد الشعابي الحارثي، الإتصال اللغوي في القرآن الكريم-دراسة تأصيلية في المفاهيم والمهارات، (بيروت: مكتبة مؤمن قريش، 2014م).
- 33-الآن باربارابيز، المرجع الأكيد في لغة الجسد، (ط1، السعودية: مكتبة الجرير، 2008م).
- 34-ليلى شحرور، فن التواصل والإقناع، (ط1، لبنان: دار العربية للعلوم، 1430هـ/2009م).
- 35-ليليان جيلاس، أعرف ما تفكر فيه، (ط1، السعودية: مكتبة الجديد، 2008م).
- 36-لأنطوان القول، فن الخطابة، (ط1، لا.م، دار القلم، لا.ت).

- 37- محمد بن عبد العزيز العقيل، حقيبة مهارات التواصل، (لا.ط، لا.م، لا.ن، 1430هـ).
- 38- منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الإتصال، جامعة الإسكندرية، 2001م.
- 39- محمد الصيرفي، الإتصالات الإدارية، (مصر، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2006م).
- 40- مصطفى حجازي، الإتصال الفعال والعلاقات الإنسانية والإدارية، (بيروت: دار الطليعة، 1992م).
- 41- مصطفى رسلان، تعليم اللغة العربية، (لا.ط، القاهرة: دار الثقافة، 1426هـ).
- 42- محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، (لا.ط، القاهرة: عالم الكتب، 2000م).
- 43- مدحت محمد أبو نصر، لغة الجسم دراسة في الإتصال الإنساني غير اللفظي، (لا.ط، القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2006م).
- 44- معجم المعاني الجامع، معجم عربي عربي.
- 45- د. محمد منير حجاب، مهارات الإتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة، (ط2، القاهرة: دار الفجر، 2002م).
- 46- مصطفى حجازي، علم الإتصال، (الكويت: ديوان المطبوعات، 1982م).
- 47- محمود عودة، أساليب الإتصال والتغيير الإجتماعي-دراسة ميدانية في قرية مصرية-، القاهرة: دار المعارف، 1971م.
- 48- محمد عبد الحميد، تحليل محتوى، (لا.ط، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1979م).
- 49- محمد المجذوب، علماء ومفكرون عرفتهم، ج1، (ط4، مصر: دار الشواف، 1992م).

- 50-مسلم: مسلم بن الحجاج أبو الحسن القشيري النيسابوري، ت:261هـ، المسند الصحيح المختصر بنقل العدل عن العدل إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم. تحقيق محمد فؤاد عبد الباقي، (لا.ط، بيروت: دار إحياء التراث العربي، د.ت).
- 51-نجلاء محمد الصالح، مهارات الإتصال في الخدمة الإجتماعية-الأسس النظرية والعلمية، (عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2012م).
- 52-نبيل عارف الجردي، مقدمة في علم الإتصال، (العين: مكتبة الإمارات، 1985م).
- 53-نصير بوعلي، الإعلام والبعد الحضاري في دراسات الإعلام والقيم، (ط1، لا.م: دار الفجر، 2007م).
- 54-نسيمة طبوش، القيم الفضائية وأثرها القيم الأسرية، (الجزائر: دار كنوز الحكمة، 2011م).
- 55-نجيب الحصادي محمد السيد، طرق الأسئلة المناسبة، (ط1، القاهرة: المركز القومي للترجمة(مصر).
- 56-هالة منصور، الإتصال الفعال، (لا.ط، الإسكندرية: المكتبة الجامعية، 2000م).
- 57-وفاء محمد عدنان، مهارات التواصل الفعال، (ط3، السعودية: لا.ن، 2012م).
- 58-وليم ج ماكولاف، فن التحدث والإقناع، ترجمة: وثيق مازن، (لا.ط، لا.م: دار المعارف، 1991م).
- 59-يوسف القرضاوي، كيف نتعامل مع السنة النبوية، (ط2، القاهرة(مصر): دار الشروق، 1423هـ/2002م).
- 60-يوسف القرضاوي، من أجل صحوة راشدة، (ط1، لا.م: لا.ن، 1408هـ/1998م).

ثالثًا: الرسائل الجامعية والبحوث والمجلات والمواقع.

1-أحمد بن محمد عبد المحسن العسال، الإقناع القوة المفقودة: [www/ksare.nat.net](http://www/ksare.nat.net).

- 2- إبراهيم بن محمد الحقييل، الصوت في الخطابة شبكة الألوكة: [www-alukah.net](http://www-alukah.net).
- 3- حسين حلاوة، فقه الأقليات عند الشيخ القرضاوي، بحث مقدم لملتقى الإمام القرضاوي، الدوحة (قطر)، 1428هـ/2007م.
- 4- دليلة قسيمة، إستراتيجيات الخطاب في الحديث النبوي، رسالة ماجستير في اللغة العربية وآدابها، لا.ط، 2011/2012م.
- 5- رائد حسين عباس الملا، مهارات الإتصال الجماهيري من خلال لغة الخطاب، مجلة الباحث الإعلامي، المستنصرية، العدد 30.
- 6- عبد الرحمن بن سعد، مهارات الإتصال لدى الدعاة ودورها في تحقيق الأمن الفكري رسالة ماجستير، جامعة نايف، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، 2011م.
- 7- علي برغوث، الإتصال الإقناعي، مذكرة تعليمية مستوى ثالث، جامعة الأقصى، 2007م.
- 8- د. علي الربيعي، تحليل المضمون وتطبيقاته في الدراسات الإعلامية، مجلة فصلية متخصصة محكمة تعنى بأبحاث ودراسات ووسائل الإتصال الجماهيري، البحوث، د.ت.
- 9- الموقع الرسمي للشيخ القرضاوي: <http://ar.wikipedia.org/w/index.php>
- 10- الإتصال الإقناعي، الفرق بين الإتصال العام والإتصال الإقناعي، منتدى طلبة ورقة: [www.augla.funnet.com](http://www.augla.funnet.com).
- 11- محمد صالح إبراهيم البيك، ملامح الفكر التربوي الإسلامي في ضوء كتابات الشيخ القرضاوي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة، 1430هـ/2009م.
- 12- مذكرات القرضاوي، ابن القرية والكتاب... ملامح سيرة ومسيرة، ج2.
- 13- محمد عبد الرحمن، دليل علم لغة الجسد، ترجمة موقع الكندي: [www.kutibpdf.net/book/1503](http://www.kutibpdf.net/book/1503).

- 14- منماني نادية، واقع الإتصال الداخلي (الرسمي، اللارسمي)، بين جمهور الأساتذة الجامعيين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير-إتصال في التنظيمات-كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عنابة، 1997م.
- 15- نزهة حانون، الأساليب الإقناعية في الصحافة المكتوبة الجزائرية، رسالة ماجستير في إعلام الإتصال، قسنطينة، جامعة منتوري، 2008م.

# الفهارس

فهرس الآيات القرآنية

فهرس الأحاديث النبوية

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

فهرس المحتويات

فهرس الآيات

الآية أو طرفها-السورة ورقمها	الآية	الصفحة
<b>النساء</b>		
يا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ نَفْسٍ وَاحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالًا كَثِيرًا وَنِسَاءً وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي تَسَاءَلُونَ بِهِ وَالْأَرْحَامَ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا	1	43
<b>يونس</b>		
قُلْ بِفَضْلِ اللَّهِ وَبِرَحْمَتِهِ فَبِذَلِكَ فَلْيَفْرَحُوا هُوَ خَيْرٌ مِمَّا يَجْمَعُونَ	189	الإهداء
<b>إبراهيم</b>		
مُهْطِعِينَ مُقْنِعِي رُؤُوسِهِمْ لَا يَرْتَدُّ إِلَيْهِمْ طَرْفُهُمْ وَأَفْنِدُوهُمْ هَوَاءً	3	48
<b>النمل</b>		
قَالَ الَّذِي عِنْدَهُ عِلْمٌ مِنَ الْكِتَابِ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَنْ يَرْتَدَّ إِلَيْكَ طَرْفُكَ فَلَمَّا رآه مُسْتَقِرًّا عِنْدَهُ قَالَ هَذَا مِنْ فَضْلِ رَبِّي لِيَبْلُوَنِي أَأَشْكُرُ أَمْ أَكْفُرُ وَمَنْ شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ رَبِّيَ غَنِيٌّ كَرِيمٌ	43	
<b>القصص</b>		
وَلَقَدْ وَصَّلْنَا لَهُمُ الْقَوْلَ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ	51	20

فهرس الأحاديث النبوية

الصفحة	طرف الحديث
شكر وتقدير	"مَنْ لَمْ يَشْكُرِ النَّاسَ لَمْ يَشْكُرِ اللَّهَ
36	((الماهرُ بالقرآنِ معَ السَّفَرَةِ الكِرَامِ البَرَّةِ، وَالذِّي يَقْرَأُ الْقُرْآنَ وَيَتَتَعَتَعُ فِيهِ، وَهُوَ عَلَيْهِ شَاقٌّ، لَهُ أَجْرَانُ)).

## فهرس الجداول

- الجدول رقم(1): يوضح توزيع عينة الدراسة ببرنامج "الشريعة والحياة" حسب الوحدة (الموضوع) ومدة البث: ..... 59
- الجدول رقم(2): يمثل تكرار الموضوعات العامة التي وظفها القرضاوي في عرض مضامين حلقات برنامج "الشريعة والحياة". ..... 60
- الجدول رقم(3): فئة الأساليب التي إستخدمها القرضاوي لعرض مضامين حلقات برنامج "الشريعة والحياة". ..... 63
- الجدول رقم(4): لغة الجسد التي وظفها القرضاوي في عرض مضامين حلقات برنامج "الشريعة والحياة". ..... 69
- الجدول رقم(5): جدول تكرار لغة الصوت التي وظفها القرضاوي في عرض حلقات برنامج "الشريعة والحياة". ..... 71

## فهرس الأشكال

- الشكل رقم (1): تخطيطي يوضح نماذج الإتصال من حيث عدد المشاركين: ..... 30
- الشكل رقم (2): الموضوعات العامة التي وظفها القرضائي في عرض مضامين حلقات برنامج "الشرعية والحياة". ..... 61
- الشكل رقم (3): نسب أساليب عاطفية..... 64
- الشكل رقم (4): أساليب الأدلة والشواهد ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
- الشكل رقم (5): لغة الجسد التي وظفها القرضائي في عرض مضامين حلقات برنامج "الشرعية والحياة". ..... 70
- الشكل رقم (5): تكرار لغة الصوت التي وظفها القرضائي في عرض حلقات برنامج "الشرعية والحياة". ..... 72

## فهرس المحتويات

الإهداء .....	
الشكر والتقدير .....	
ملخص البحث: .....	
Abstract: .....	
قائمة الرموز والإشارات .....	
مقدمة .....	

## الإطار المنهجي للدراسة.

أولاً: تحديد الإشكالية وتساؤلاتها: .....	3
ثانياً: أهمية الدراسة .....	4
ثالثاً: أهداف الدراسة: .....	4
خامساً: أسباب إختيار الموضوع: .....	4
سادساً: الدراسات السابقة: .....	5
سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة: .....	8
ثامناً: فروض الدراسة: .....	12

## المبحث الأول: سيرة حياة يوسف القرضاوي.

المطلب الأول: مولد ونشأة القرضاوي ومؤلفاته العلمية. ....	14
الفرع الأول: مولده ونشأته. ....	14
الفرع الثاني: حياته العلمية والدعوية. ....	15

- 17 ..... الفرع الثالث: أهم مؤلفاته العلمية.
- 18 ..... المطلب الثاني: جوائز وتكريماته.
- 20 ..... المطلب الثالث: وفاته.

المبحث الثاني: مهارات الإتصال.

- 22 ..... المطلب الأول: الإتصال (مفهومه، عناصره، أنواعه).
- 22 ..... الفرع الأول: مفهوم الإتصال.
- 26 ..... الفرع الثاني: عناصر عملية الإتصال.
- 28 ..... الفرع الثالث: أنواع الإتصال:
- 32 ..... الفرع الرابع: وظائف الإتصال.
- 33 ..... المطلب الثاني: أهداف ومعوقات الإتصال.
- 33 ..... الفرع الأول: أهداف الإتصال وأهميته.
- 33 ..... الفرع الثاني: معوقات الإتصال.
- 36 ..... المطلب الثالث: مفهوم المهارة وأنواعها.
- 36 ..... الفرع الأول: مفهوم المهارة.
- 38 ..... الفرع الثاني: أنواع مهارات الإتصال.

المبحث الثالث: الأساليب والآليات والطرق الإقناعية.

- 47 ..... المطلب الأول: الإقناع (مفهومه، أساليبه، إستراتيجياته).
- 47 ..... الفرع الأول: مفهوم الإقناع.
- 48 ..... الفرع الثاني: أساليب وإستراتيجيات الإقناع.
- 53 ..... المطلب الثاني: خصائص وآليات وطرق الإقناع.

- 53 ..... الفرع الأول: خصائص الإتصال الإقناعي.
- 54 ..... الفرع الثاني: آليات الإقناع.
- المبحث الرابع: الإطار التطبيقي للدراسة.
- 57 ..... المطلب الأول: مفهوم البرامج الدينية وأهدافها.
- الفرع الأول: مفهوم البرامج الدينية..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
- 57 ..... المطلب الثاني: لمحة تاريخية عن صدور برنامج "الشريعة والحياة".
- 57 ..... الفرع الأول: نبذة عن القناة.
- 58 ..... الفرع الثاني: بطاقة التعريف بالبرنامج.
- 58 ..... الفرع الثالث: تعريف برنامج "الشريعة والحياة".
- 59 ..... المطلب الثالث: الدراسة التحليلية لحلقات برنامج "الشريعة والحياة".
- 60 ..... الفرع الأول: دراسة البيانات وتحليلها من حيث المضمون (ماذا قال).
- 63 ..... الفرع الثاني: دراسة البيانات وتحليلها من حيث الشكل (كيف قال).
- نتائج الدراسة ..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
- 88 ..... قائمة المصادر والمراجع
- 89 ..... الفهارس
- فهرس الآيات..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
- 81 ..... فهرس الأحاديث
- 91 ..... فهرس الجداول
- 92 ..... فهرس الأشكال