Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

Journal of University Studies for Inclusive Research
Vol.6, Issue 20 (2022), 4103- 4134
USRIJ Pvt. Ltd.,

الاتصال والتواصل في القرآن الكريم "سورة مريم نموذجاً"

حنان موسى محمد سمير
أستاذ مساعد – تخصص إدارة تربوية – كلية العلوم الإسلامية – فلسطين
hananmusa@hotmail.com

الملخص

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى عملية الاتصال والتواصل في القرآن الكريم " سورة مريم نموذجاً"، حيث تم التعرف على مفهوم عملية الاتصال والتواصل، أهدافها، وظائفها، عناصرها، أنواعها، خصائصها، معوقاتها، والتطرق لهذه العملية من منظور إسلامي، كذلك تم التعريف بسورة مريم، وفضلها، ومن ثم التعرف على واقع وأنواع هذه العملية في سورة مريم من خلال دراسة الآيات المتضمنة لهذه العملية وتحليلها، وكانت أبرز النتائج: أن القرآن الكريم قد سبق العلوم التربوية الحديثة في الحديث عن هذه العملية بجوانبها وأنواعها المختلفة، وأن عملية الاتصال والتواصل عملية مهمة جداً في حياة الإنسان لا غنى له عنها، وكانت أبرز التوصيات: ضرورة الاستمرار في هذا النوع من الأبحاث التي تربط بين العلوم التربوية والعلوم الشرعية مرتكزة على القرآن الكريم، وضرورة تدريب العاملين في المؤسسات التربوية على استخدام وتفعيل هذه العملية لتطوير العملية التعليمية التعلمية.

الكلمات المفتاحية: الاتصال، التواصل، النموذج

Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة

Communication in the Holy Qur'an "Surat Maryam as a Model"

Abstract

This study aimed to identify the process of communication in the Holy Qur'an "Surat Maryam as a model", where the concept of communication and communication process, its objectives, functions, elements, types, characteristics, obstacles, and addressing this process from an Islamic perspective were also defined. Surat Maryam, and its virtues, and then identifying the reality and types of this process in Surat Maryam by studying and analyzing the verses involved in this process, and the most prominent results were: The Holy Qur'an preceded modern educational sciences in talking about this process with its various aspects and types, and that the process of communication and communication is a very important and indispensable process in human life, and the most prominent recommendations were: The need to continue this type of research that links educational sciences and legal sciences Based on the Noble Qur'an, and the necessity of training employees in educational institutions to use and activate this process to develop the educational process.

Keywords: *Connection, Communication, Model*

المقدمة

الإنسان كائن اجتماعي بطبعه، فلا يستطيع العيش منفرداً أو بمعزل عن الآخرين، وبالتالي فهو يحتاج للتعامل معهم في أمور حياته المختلفة، وتعد عملية الاتصال والتواصل من أهم العمليات التي يحتاجها الإنسان للتفاعل مع المحيط الذي يعيش فيه، ولا تقتصر هذه العملية على استخدام اللغة المنطوقة كوسيلة لعملية الاتصال، بل تتجاوز ذلك إلى استخدام طرق ووسائل أخرى لتحقيق هذه العملية مثل الإشارات المختلفة التي يطلق عليها لغة الجسد.

وقد سبق القرآن الكريم العلوم التربوية الحديثة في الحديث عن هذه العملية وما لها من أهمية كبيرة في توصيل المعاني إلى السامع، فذكر في العديد من الآيات طرقاً مختلفة لعملية الاتصال والتواصل مبرزاً أهميتها في التفاعل بين الأطراف المختلفة.

وجاء هذا البحث لتسليط الضوء على عملية الاتصال والتواصل بشكل عام، وعلى ما يتعلق بها في القرآن الكريم بشكل خاص حيث تم دراسة وتحليل هذا الجانب في سورة مريم كنموذج لهذه العملية في القرآن الكريم.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

جاءت هذه الدراسة لتعالج قضية في مجال الدراسات التربوية عامة، والدراسات المتعلقة بعملية الاتصال والتواصل على وجه الخصوص حيث ان معظم الدراسات التربوية المتعلقة بالموضوع تعتمد على ما توصل إليه علماء المسلمين وغير المسلمين ونادراً ما يتم ربطها بما ورد في القرآن الكريم فيما يختص

بهذا الموضوع التربوي. من هنا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على موضوع الاتصال والتواصل في القرآن الكريم (سورة مريم نموذجاً) بوصفه مرجعاً آمناً في هذا المجال سبق وفاق غيره.

ويمكن تحديد مشكلة الدراسة بالسؤالين التاليين:

- ما واقع عملية الاتصال والتواصل في سورة مريم؟
- ما أشكال (أنواع) عملية الاتصال والتواصل الواردة في سورة مريم؟

أهمية الدراسة

_ محاولة بحث العلوم الحديثة من منظور القرآن الكريم.

_ مد جسور التعاون العلمي بين التخصصات الحديثة والعلوم الشرعية وتقليص الفجوة بينها.

_ أن تفتح هذه الدراسة باباً لدراسات لاحقة تستفيد من المفاهيم الإدارية التربوية الموجودة في القرآن الكريم ويتم استثمارها في تطوير المفاهيم الحديثة.

أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى ما يلي:

(1) رصد واقع عملية الاتصال والتواصل في سورة مريم.

(2) بيان أشكال (أنواع) الاتصال والتواصل الواردة في سورة مريم كأنموذج للقرآن الكريم.

(3) بيان أهمية الاتصال والتواصل في التعامل الإنساني.

مصطلحات الدراسة

- **النموذج:** مثال الشيء. (المعجم الوسيط، 2004)
- **الاتصال:** الاتصال اصطلاحاً: عملية يتم فيها نقل وتبادل بيانات ومعلومات وأفكار وإشارات ورموز من شخص إلى شخص او مجموعة فيما بعد. (مرسي، 1984: 80)
- **التواصل:** انفتاح الذات على الآخر في علاقة حية لا تنقطع حتى تعود من جديد. (الموسى، 1998).

الإطار النظري

الاتصال لغة: جاء في القاموس المحيط أن الاتصال هو الوصول للشيء أو بلوغه أو الانتهاء إليه، وهو من مادة (وصل) يصل فلان وصولاً. ووصل الشيء إليه وصولاً أي بلغه وانتهى إليه. (الفيروز أبادي، 1983: 350).

مما سبق يتبين أن كلا الكلمتان (اتصال – تواصل) هما من مادة واحدة وهي مادة (وصل)، وعليه يكون الاتصال والتواصل في اللغة العربية بمعنى واحد.

الاتصال اصطلاحاً: عملية يتم فيها نقل وتبادل بيانات ومعلومات وأفكار وإشارات ورموز من شخص إلى شخص او مجموعة فيما بعد. (مرسي، 1984: 80)

وهو تدفق المعلومات من أحد أطراف العلاقة إلى الأطراف الأخرى. (السلمي، 1975: 230)

التواصل لغة: بالرجوع إلى مادة وصل، فإن الواو واللام والصاد: أصل واحد يدل على ضم شيء إلى شيء حتى يعلقه. (الرازي، 1999) ، والوصل ضد الهجران. (ابن منظور، 1993)

التواصل اصطلاحاً: انفتاح الذات على الآخر في علاقة حية لا تنقطع حتى تعود من جديد. (الموسى، 1998).

الفرق بين الاتصال والتواصل

يرى بعض الباحثين أن الاتصال والتواصل يعبران عن مفهوم واحد من حيث الجانب اللغوي والاصطلاحي، أما الباحثة فتتفق في الرأي مع دراسة (الدعس، 2009) والتي تقول أن:

الاتصال هو: العملية المحددة، والتي يتم فيها توجيه رسالة لفظية او غير لفظية، تحمل خبرات او توجيهات، أو معلومات ... من طرف لآخر أو من مجموعة لأخرى، دون تلقي أي رد عليها.

أما **التواصل** فهو: العملية المستمرة، التي يتم فيها تبادل الخبرات أو التوجيهات أو المعلومات ... بين طرفين أو أكثر، عبر رسائل لفظية أو غير لفظية، تؤدي إلى إحداث علاقة تفاعل وتفاهم ومشاركة حية، بحيث يتم التأثير على أنماط السلوك أو الأداء، لغرض تحقيق هدف معين.

ومن ذلك يتبين ان الاتصال جزء من عملية التواصل، وهو يسبق عملية التواصل ولا تبدأ هذه العملية إلا به، فالتواصل أشمل وأعم من الاتصال وهو يتضمن بداخله معنى الاتصال، فلا يوجد تواصل بدون اتصال.

الاتصال والتواصل في المنظور الإسلامي

يشير مفهوم الاتصال والتواصل في المنظور الإسلامي إلى التفاعل الإيجابي النابع من رغبة صادقة في خلق التفاهم مع الآخر، وهو المنطلق للوصول إلى الحق باستعمال حواس التواصل.

فاتصال الناس ببعضهم سلوك فطري وحاجة حيوية تقتضيها نزعة التعارف وضرورات العيش، مثلما هو تفاعل اجتماعي يقوم على الإيمان برسالة يراد إيصالها.

ومن دواعي التواصل طبيعة الإنسان الاستخلافية في الأرض، فالله سبحانه وتعالى كرم الإنسان وانعم عليه بحواس التواصل، لتتبع آيات الله في الكون وتحويلها إلى علوم تؤهله لتصديق الوحي، وتحقيق العبودية لله سبحانه والعمل في الدنيا مع الاستعداد للآخرة بقناعة ويقين.

والإنسان له حاجته الاجتماعية المتمثلة في حاجته للشعور بتقدير الآخرين له، وتعبيره عن تقديره لهم، ورغبته في اعتراف الاخرين به، لسد احتياجاته الضرورية. وهذا كله يحدث من خلال عملية التواصل والتفاعل بآلياتها وسلوكياتها. (سكر، 2011)

أهمية عملية الاتصال والتواصل

الاتصال حاجة نفسية واجتماعية أساسية لا غنى عنها للإنسان، إنها تبدأ منذ اللحظات الأولى في حياته وتستمر مع استمرار الحياة. حيث يقضي الفرد الجزء الأكبر من حياته اليومية في التعامل مع الآخرين، سواء أكانوا أفراداً أم مؤسسات: مدارس، جامعات، أو في شكل منظمات أعمال، أو مصانع، أو مستشفيات أو أجهزة حكومية، لذلك فأهمية عملية الاتصال ترجع إلى أنها الوسيلة التي تنقل عن طريقها المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات معينة. والاتصال لا يقوم فقط على نقل المعلومات ولكن أيضاً على فهمها.

وقد ذكر الدوسري (2005) أن من أهم المفاهيم الأساسية للعلاقات الإنسانية هو الاتصال وأنواعه وأساليبه، فمن خلال التكلم والاستماع والكتابة والقراءة لا يتبادل المديرون والموظفون فقط المعلومات المتعلقة بالعمل، ولكن أيضاً يبنون شبكة من العلاقات الشخصية المتبادلة وأنماط من التفاعلات فيما بينهم.

وقد لخص كل من عطوي(2001) ونبهان(2008) وكنعان(1980) أهمية عملية الاتصال بما يلي:

1- **التعليم:** يعمل الاتصال على نشر المعرفة الإنسانية الهادفة وتعميمها، ذلك أن نشر المعرفة يثري العقل والشخصية ويساعد في تنمية مهارات الإنسان وزيادة قدراته عبر مراحل نموه ويمكن من مواجهة المشاكل المستجدة والتغلب عليها.

2- **التثقيف:** يعمل الاتصال على نشر الإبداع الفني والثقافي وحفظ التراث وتطويره، مما يؤدي إلى توسيع آفاق الفرد المعرفية، وإيقاظ الخيالات والمواهب والإبداع له.

3- **التقارب الاجتماعي:** يتيح الاتصال الفرصة للإنسان كي يتزود بأنباء الآخرين في محيطه الاجتماعي والإنساني، وهذا يزيد من فرص التعارف الاجتماعي، والتقارب والتفاهم لظروف وأحوال الآخرين والشعور معهم.

4- **التنشئة الاجتماعية:** تعرّف التنشئة الاجتماعية بأنها عملية مستمرة مدى الحياة، يكتسب المرء من خلالها المعايير والقيم والسلوكات المقبولة اجتماعياً.

5- **الحاجة إلى توكيد الذات:** ويتم تحقيق الذات من خلال تأثر الفرد بالآخرين وتأثيره فيهم وبالاتصال ندفع الآخرين للمشاركة في المسائل التي تشغلنا، فنتأثر بهم كما يتأثرون بنا وبأفكارنا.

6- **الحفز:** يوفر الاتصال أسباب المنافسة الشريفة الهادفة، من خلال تسليط الأضواء على القوى التي حققت النجاح والإنجازات المتفوقة وبيان العوامل والأساليب التي أدت إلى ذلك وحفز الأفراد وإثارة آمالهم وطموحاتهم لمحاكاة هؤلاء.

7- **الترفيه:** يعمل الاتصال على التخفيف من المعاناة والتوتر الذي يستشعره الإنسان نتيجة ضغوط الحياة، وتزيد الفائدة إذا اتجه الترفيه نحو البناء، فتشغل رغبة الأفراد في الاستمتاع بالمواد المعروضة، في الوقت ذاته الذي نتعلم فيه أشياء جديدة تساعد في تثبيت قيم موجودة أو تعديلها.

8- **الإقناع:** أي إحداث تحولات في وجهات نظر الآخرين.

9- **تعرّف المسؤول بحاجات مرؤوسيه وأهدافهم** وردود الفعل لديهم اتجاه أهداف المؤسسة.

أهداف عملية الاتصال والتواصل: يتمثل الهدف الرئيس للاتصال في تبادل المعلومات بين الأفراد والعمل على تحريك وتعديل سلوكهم نحو الأداء الجيد (الصيرفي، 2006). أما أبو عرقوب (1993)، والمومني (2008)، وأبو حليمة (2003) فقد قاموا بتصنيف أهداف عملية الاتصال بالآتي:

1- **المعلومات:** وذلك إما بتزويد المستقبل أو المستقبلين بمعلومات صحيحة وصادقة تمكنه أو تمكنهم من اتخاذ القرارات الصائبة والسلوك السوي، أو بتزويد المستقبلين بمعلومات جديدة إضافية، لم يطلع عليها أو يعرفها من قبل عن الفكرة أو الموضوع أو الشخص مدار البحث، أو من خلال تصحيح معلومات أو مفاهيم أو أفكار خاطئة علقت في ذهن المستقبل.

2- **الاتجاهات:** عرّف أبو عرقوب (1993، ص46) الاتجاه " بأنه عبارة عن إطار مرجعي يزودنا بالمعلومات التي تجعلنا نشعر مع الآخرين أو نتضامن معهم أو نحصل على دعمهم ".

3- ***سلوك المستقبل:*** وذلك بالتغيير أو التعديل في سلوك المستقبل.

وظائف عملية الاتصال والتواصل

إن للاتصال وظائف عديدة ولا يوجد اتفاق أساسي حول ذلك، ولكن وكما هو معلوم فإن الاتصال عملية ذات أبعاد اجتماعية وثقافية واقتصادية وإعلامية وسياسية، فقد رأى عرقوب (1993)، وكشك وجمعة (1988)، والهاشمي (2001) أنه يمكن حصر وظائف الاتصال فيما يلي:

1- وظيفة تثقيفية 2- وظيفة تعليمية 3- وظيفة اجتماعية

4- وظيفة سياسية 5- وظيفة عقائدية (دينية) 6- وظيفة ترفيهية

ومما سبق نجد أن الاتصال يسهم في نماء وزيادة التفاعل الإنساني مما يساعد الإنسان على العيش في جماعة وأمة وعالم متفاهم متحاب متراص كالبنيان الواحد يشد بعضه بعضاً. فهو وكما ورد الفهم وتبادل المعلومات والأفكار والتفاهم العالمي.

عناصر عملية الاتصال

مهما تعددت أشكال عمليات الاتصال ومجالاتها نجد أن عناصرها تكاد تكون ثابتة في هذه العملية، وهذه العناصر هي:

1) **المرسل:** وهو مصدر الرسالة والقائم بصياغتها، ويقوم بترميزها (يصفها) في ألفاظ أو رسوم أو إشارات أو أشكال قابلة للفهم من جهة المستقبل، كما انه المتلقي لردود الأفعال الناتجة عن الرسالة بعد استلامها من قبل المرسل، وتقع على المرسل مسؤولية كبيرة في عملية الاتصال، إذ لا بد من توافر مهارات معينة

في المرسل حتى تنجح عملية الاتصال، كمهارة الكتابة أو التحدث، ومهارة الاستماع، وقدرته على تقدير الموقف، وفهم الأمور على حقيقتها(حسان والعجمي،2007).

2) **المستقبل:** وهو الشخص أو الجهة الذي توجه إليه الرسالة ويقوم بحل رموزها وتفسير محتواها وفهم معناها وقد يكون شخصاً واحداً أو مجموعة من الأشخاص. وينعكس تفسير المحتوى وفهم الرسالة في أنماط السلوك التي يقوم بها المستقبل لهذا فإن نجاح الرسالة في الوصول إلى المستقبل لا يقاس بما يقدمه المرسل بل بما يقوم به المستقبل من سلوك مستحب يستطيع المستقبل من خلاله مواجهة مواقف حياتية جديدة، والمستقبل لا يكون مستمعاً فقط بل هو جزء فاعل في عملية الاتصال.

3) **الرسالة:** وهي تمثل محتوى ومضمون عملية الاتصال، وتشير إلى المعلومات التي يسعى المرسل لإرسالها للمستقبل، والرسالة مثلاً في عملية التعليم هي موضوع الدرس الذي يقدمه المعلم، والرسالة في موقف سياسي معين هي الفكرة المتعلقة بذلك الموقف والتي يريد القائد ان يبلغها لشعبه لهدف معين. والرسالة قد تكون لفظية أو غير لفظية، فقد تكون على هيئة كلمات منطوقة أو عبارات مكتوبة أو حديث إعلاني أو إعلان في جريدة أو ندوة تلفزيونية، أو إشارة باليد، أو ابتسامة.

4) **قناة الاتصال:** وتسمى أيضاً بوسيلة الاتصال وهي القناة التي تحمل الرسالة من المرسل الى المستقبل. وقد تكون سمعية كما في الإذاعة أو بصرية كما في المطبوعات من صحف ومجلات وملصقات وصور أو سمعية/ بصرية كما في التلفزيون أو السينما أو الفيديو، والحواس الإنسانية من سمع وبصر وشم وذوق ولمس هي من وسائل الاتصال. وعلى المرسل أن يختار الوسيلة المناسبة لطبيعة الرسالة والمستقبل، بحيث تكون أكثر تأثيراً وقدرة على تحقيق أهداف عملية الاتصال. وقناة الاتصال

تعتبر عنصراً أساسياً في هذه العملية التي لا تتم في غيابها، وتعتبر القوة الفاعلة في إنجاح عملية الاتصال أو إفشالها.

5) **الاستجابة، التغذية الراجعة أو رد الفعل:** الاستجابة تمثل رد المستقبل على رسالة المرسل، وتدلل على مدى قبول الرسالة أو رفضها، وهي عملية تعبير متعددة الأشكال تبين مدى تأثر المستقبل بالرسالة، وقد تكون الاستجابة سريعة أو بطيئة أو متأخرة، وقد تكون إيجابية أو سلبية، وقد تكون الاستجابة لفظية أو غير لفظية، وقد تكون من جنس الرسالة وقد تكون من غير جنسها. ولكن الاستجابة الناجحة هي التي تنبثق عن الفهم لمحتوى الرسالة وهدف الرسالة (أبو عرقوب، 1993).

أنواع الاتصال

يصنف الاتصال وفق أسس متنوعة:

أولاً: على أساس اللغة المستخدمة إلى: اتصال لفظي، واتصال غير لفظي (حسان والعجمي،2007):

أ) الاتصال اللفظي(الشفوي)

هذا النوع من الاتصال يستخدم اللفظ(اللغة) كوسيلة لنقل الرسالة من المرسل الى المستقبل، ويكون اللفظ هنا منطوقاً فيدركه المستقبل. وللاتصال اللفظي محاذيره لكون المعاني التي تعطى للكلمات تختلف باختلاف الناس احياناً، وتختلف باختلاف افهام الناس لها، وقدرتهم على فهم مدلولاتها(الحاج خليل والحاج الياس،1993).

ب) **الاتصال غير اللفظي**

هذا النوع من الاتصال يعتمد على اللغة غير اللفظية، كلغة الإشارة، وتعبيرات الوجه، والحركة، ونغمة الصوت، كما يتم هذا النوع من الاتصال عن طريق الصور الفوتوغرافية أيضاً.

ثانياً: تصنيف الاتصال حسب مستوياته الى: ذاتي، شخصي، جماهيري، ومؤسساتي.

1. **الاتصال الذاتي:** وهو الاتصال الذي يحدث بين الفرد وذاته، فهذا النوع من الاتصال لا يحتاج إلى شخصين مرسل ومستقبل لتتم عملية الاتصال، فالمرسل والمستقبل شخص واحد. فنحن نتكلم مع أنفسنا، فهو اتصال يحدث داخل عقل الانسان، ويتضمن أفكاره وتجاربه ومشاعره. (نصرالله، 2001).
2. **الاتصال الشخصي:** وهذا الاتصال يتم بين مرسل ومستقبل أو مرسل ومستقبلين وجهاً لوجه دون استخدام وسائل اتصال. فيقوم كل طرف بعملية التبادل الشخصي للمعلومات، من خلال الكلمات والرموز والاشارات(لفظية وغير لفظية)، مثل المقابلة، وفي هذه العملية يستفيد الطرفان من الحواس في عملية الاتصال بشكل مباشر، وملاحظة التغذية الراجعة التي تحدث مباشرة وهذه ميزة جيدة في هذا النوع من الاتصال، مما يمكّن المرسل من معرفة أن الرسالة قد وصلت أم لا، ورد فعل المستقبل عليها. ويرى مازن(2009) أن هذا النوع من الاتصال هو من أفضل أنواع الاتصال، وذلك لما فيه من سرعة، ودقة، حيث يتمكن المرسل من إيصال رسالته للمستقبل وبالمضمون الذي يريده.

3. **الاتصال الجماهيري:** وهذا الاتصال يقوم على مشاركة عدد كبير من الأفراد(جماهير غفيرة) في استقبال الرسالة، ويقوم على إرسال رسائل باستخدام أكثر من وسيلة من وسائل الاتصال الجماهيري (سمعية أو بصرية) وذلك بقصد التأثير على معلوماتهم أو اتجاهاتهم أو سلوكهم(نصرالله،2001).

4. **الاتصال المؤسساتي (المؤسسي):** وهو الاتصال الذي يتم داخل المؤسسات، بين الرئيس والمرؤوسين، وبين المرؤوسين أنفسهم. ويعتبر الاتصال داخل المؤسسة بمثابة الجهاز العصبي للإنسان (الطويل، 1986)، كونه هو الذي يحركها ويدفعها نحو تحقيق أهدافها، من خلال الاقناع والاقتناع، والتوجيه والتحفيز، وتطوير أساليب العمل، وتقوية علاقات العمل بين الزملاء، وبينهم وبين مرؤوسيهم. ويصنف إلى: اتصال رسمي، واتصال غير رسمي.

أ. الاتصال الرسمي

هو ذلك النوع من الاتصال الذي يتم في إطار الأسس والقوانين التي تحكم المؤسسة، وأثناء حدوث هذا النوع من الاتصال تتبع قنوات اتصال محددة وفق البناء التنظيمي للمؤسسة، بهدف تبادل المعلومات بين الرئيس ومرؤوسيه. ولا يقوم بهذا الاتصال الا من هو مخول بذلك بشكل رسمي. وليس بالضرورة أن تكون الاتصالات الرسمية مؤثرة في المرؤوسين، ومحل احترام وتقدير كونها رسمية، أو جاءت من جهة رسمية.

وهذا النوع من الاتصال الرسمي يأخذ أشكالاً عدة، وفق الاتجاه التي تسلكه الرسالة، منها:

1) **الاتصال الهابط، أو النازل:** في هذا النوع من الاتصال تنقل المعلومات من السلطة العليا في المؤسسة الى سلطة أقل منها درجة،(من أعلى إلى أسفل).

2) **الاتصال الصاعد:** يحدث هذا النوع من الاتصالات الرسمية من المرؤوسين الى رؤسائهم، أي من أسفل الى أعلى، ويشير الهادي(1982، ص206) اليه بأنه " الاتصال الذي يتجه من المستويات التنفيذية إلى المستويات العليا

3) **الاتصال الأفقي:** الاتصال الأفقي كما ورد عند حسن (2004، ص150) هو " الذي يحدث بين اثنين أو أكثر من أفراد المؤسسة ممن هم على نفس المستوى التنظيمي"(ممن هم من المستوى الوظيفي).

ب. الاتصال غير الرسمي

ويعرف بهذا الاسم كونه يحدث خارج المسارات الرسمية للاتصال داخل المؤسسة، ويتعايش جنباً الى جنب مع الاتصال الرسمي، وغالباً ما يعتمد هذا النوع من الاتصال على تبادل لفظي (الطويل،1986)، ويكون عبارة عن نقاشات وزيارات اجتماعية داخل جو العمل، ويمكن أن يكون في استراحة، أو نادي، وممكن أن تكون معلومات هذا الاتصال دقيقة أو غير دقيقة. وهذا النوع من الاتصال لا يمكن منعه في المؤسسة، وعلى الرئيس أن يدرك كيف يتعامل معه.

وسائل عملية الاتصال(قنوات الاتصال)

وسائل الاتصال قديمة قدم الانسان، وتتجدد باستمرار مع تجدد الوسائل الحياتية والتكنولوجية، وهي أحد عناصر عملية الاتصال ولا تتم هذه العملية بدونها. ويمكن تقسيم وسائل الاتصال إلى(حسان والعجمي،2007):

أ. **وسائل شفوية:** كالمحادثة بين المرسل والمستقبل. مثل المناقشات الفردية أو الجماعية، والأحاديث الإذاعية.

ب. وسائل غير شفوية: وتشمل

1. كتابية: كالتقارير والتعليمات والبيانات.

2. لغة الجسم: وتشمل كل ما تعبر عنه الحواس، وجسم الانسان، كتعابير الوجه والغمز واللمز والضحك والاشمئزاز والعبوس.

3. الصور: الفوتوغرافية والرسم والملصقات.

خصائص عملية الاتصال والتواصل: من أبرز خصائص هذه العملية أنها:

أ_ عملية اجتماعية: فهي عملية تفاعل اجتماعي، يتم فيها تبادل المعلومات والأفكار بين الناس، فنحن نتأثر بالرسائل الاتصالية الواصلة إلينا من الناس فنغير معلوماتنا واتجاهاتنا وانماط سلوكنا، وكذلك بالمقابل فإننا نؤثر في الناس بالاستجابة لهم وتبادل الرسائل الاتصالية معهم بهدف التأثير على معلوماتهم واتجاهاتهم وأنماط سلوكهم.

ب_ عملية مستمرة: حيث ان هذه العملية حقيقة من حقائق الكون المستمرة إلى الأبد، فليس لها بداية او نهاية، فنحن في اتصال وتواصل دائم مع أنفسنا ومجتمعنا والكون المحيط بنا إلى أن يرث الله الرض ومن عليها، فالاتصال والتواصل يستمر ما استمرت الحياة الدنيا والحياة الآخرة. (الهاشمي، 201: 35).

ج_ عملية دائرية: لا تسير عملية الاتصال والتواصل في خط واحد من شخص آخر فقط، بل تسير بشكل دائري، حيث يشترك الناس جميعً في الاتصال والتواصل في نسق دائري، فيه إرسال واستقبال، وأخذ وعطاء، وتأثير وتأثر، ويعتمد على استجابات المرسل والمستقبل.

د_ عملية معقدة: الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات وأماكن ومستويات مختلفة، فهي عملية معقدة لما تحويه من أشكال وعناصر وأنواع وشروط يجب اختيارها بدقة عند الاتصال والتواصل وإلا سيفشل الاتصال والتواصل، فهناك العشرات من الأمور التي يجب أخذها بالحسبان قبل القيام بالاتصال والتواصل، وهو يرتبط ويتأثر بمتغيرات عديدة تتعلق بالأفراد والبيئة والإمكانات.

هـ_ عملية لا تعاد: تتغير الرسالة الاتصالية بتغير الأزمان(الأوقات) والفئة المستهدفة (المستقبلين) وكذلك معناها، فرسائل الأمس ليست كرسائل اليوم، فمن غير المحتمل ان ينتج الناس رسائل متشابهة في الشكل والمعنى عبر الأزمان المختلفة لن الكلمات في تغير وكذلك المعاني لا بل الحياة كلها.

و_ لا يمكن إلغاء نتائج الاتصال والتواصل: ليس من السهل إلغاء التأثير الذي حصل من الرسالة الاتصالية التواصلية وإن كان غير مقصود كزلة اللسان أو الخطأ في تخير الزمان او المكان أو الموقف الاجتماعي، ففي هذه الحالة نقول (سبق السيف العذل)، قد نتأسف للمستقبل أو نعتذر بإرسال رسالة معدلة أخرى ولكن من الصعب أن تسحب كلامك أو الرسالة الاتصالية إذا ما تم توزيعها. (أبو عرقوب، 1993: 51).

معوقات عملية الاتصال

يمكن إيجاز هذه المعوقات في ثلاث مجموعات كما أوردها كل من محمد (1983)، وكنعان (1980).

أولاً المعوقات الشخصية

ويقصد بها مجموعة المؤثرات التي ترجع إلى المرسل والمستقبل في عملية الاتصال وتحدث فيها أثراً عكسياً، وتعزى هذه المعوقات بصفة عامة إلى الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في حكمهم على الأشياء، وفي عواطفهم وفي مدى فهمهم للاتصال والاستجابة.

ثانياً: المعوقات التنظيمية

يوضح الهيكل التنظيمي للمنظمة السلوك المنظم لعملية الاتصال فيها، ويحدد الأدوار التي يقوم بها الأفراد وهيكل العلاقات الرسمية بينهم. كما أنه يعتبر هيكلاً لمراكز الاتصال التي تنتقل خلالها المعلومات والقرارات إلى المستويات المختلفة.

ثالثاً: المعوقات البيئية

ويقصد بالمعوقات البيئية مجموعة العوامل التي توجد في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد سواء داخل العمل أو خارجه وتحد من فعالية الاتصال، ومن المعوقات البيئية: مشكلة الألفاظ واختلاف مدلولاتها، الموقع الجغرافي، عدم كفاية وكفاءة أدوات الاتصال، عدم وجود نشاط اجتماعي للعاملين، وغير ذلك.

إضافة إلى هذا كله أشار كل من عطوي (2001)، وأبي حليمة (2003)، وأبي عرقوب (1993) إلى أن التشويش يعد من المعيقات الرئيسية لعملية الاتصال، والتشويش يكون معوقاً لعملية الاتصال سواء أكان تشويشاً ناتجاً من عوامل الطبيعية أو الأمور الفنية، أم تشويشاً(دلالياً) ناتجاً من فهم المستقبل للرسالة أو فهم المرسل للتغذية الراجعة.

التعريف بسورة مريم

سورة مريم هي إحدى السور المكية التي نزلتْ على النبيّ محمّدٍ –صلى الله عليه وسلم– في مكّة باستثناء الآيتين (71 و 58) إذْ نَزَلَتا في المدينة، وهي السورة التاسعة عشر في القرآنِ الكريم، تقع في الجزء السادس عشر منه، والتي تلت نزول سورة فاطر، وقد سُمّيت على اسم العذراء مريم أمّ النبي عيسى – عليه السلام– لتكونَ السورة الوحيدة في القرآن التي تمّ تسميتها على اسم امرأة، وقد ورد ذكر مجموعة من الأنبياء في هذه السورة مثل: سيدنا زكريا ويحيى وإبراهيم وموسى وإسماعيل وإدريس.

هذا، وقد بدأت سورة مريم باستجابة الله تعالى لِدعاء النبي زكريا، ثم تبعها معجزة ولادة المسيح، وقد سمّاها ابن عباس–رضي الله عنهما– سورة كهيعص. ومن الجدير ذكره أن السورة نزلت رداً على الاتّهام الشنيع الذي قام بتوجيه مجموعة من اليهود لِلسيدة مريم وابنها عيسى –عليهما السلام– وقد ورد في السورة الكريمة الكثير من الآيات التي تدل على طهارة آل عمران ونزاهتهم. (عبد الجواد، 2018).

فضل سورة مريم

ورد في فضل سورة مريم الحديث الذي روته أم سلمة –رضي الله عنها– في رحلة الهجرة إلى الحبشة أنّ النجاشي دعا أساقفته ونشروا المصاحف حولهم، ثمّ قالوا لجعفر بن أبي طالب رضي الله عنه: هل معك ممّا جاء به الرسول صلّى الله عليه وسلّم من شيء؟ ، فقال: جعفر نعم، فطلب منه النجاشيّ أن يقرأ عليه، فقرأ عليه من صدر سورة مريم، فبكى النجاشي حتى ابتلت لحيته، وبكت أساقفته حتى بلّلوا صحفهم، وقال النجاشي: (والله إنّ هذا والذي جاء به عيسى عليه السلام ليخرج من مشكاةٍ واحدة). (المباركفوري، 2014).

الدراسات السابقة

ـ دراسة المصطفى (2008) بعنوان **مريم بنت عمران في المسيحية والإسلام / دراسة مقارنة**

من أهداف هذه الدراسة إعطاء فكرة عن كيفية تناول المسيحية والإسلام لشخصية السيدة مريم –عليها السلام– بشكل مقارن، من خلال عرض نصوص القرآن الكريم والحديث النبوي الشريف، وأقوال علماء الإسلام وبعض المؤلفين المسلمين، وتحديد مواطن الاختلاف والاتفاق بين الجهتين. وتعرض نصوص القرآن الكريم أهم المراحل التي عاشتها السيدة مريم بل إن سورة كاملة سميت باسمها ولم يصرح القرآن

الكريم باسم امرأة سواها، ويتفق الإسلام مع المسيحية في نظرة التكريم والطهارة تجاه السيدة مريم، ولكنه يختلف عن المسيحية في طبيعة هذا التكريم ودرجته.

ـ دراسة الدعس (2009) بعنوان **معوقات الاتصال والتواصل بين المديرين والمعلمين بمدارس محافظة غزة وسبل مواجهتها في ضوء الاتجاهات المعاصرة** هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن معوقات عملية الاتصال والتواصل التربوي بين المديرين والمعلمين من وجهة نظر المديرين والمعلمين أنفسهم في المدارس الحكومية بمحافظة غزة، ووضع سبلاً لمواجهة هذه المعوقات في ضوء الاتجاهات المعاصرة، وكانت النتائج كالتالي:1- معوقات الاتصال والتواصل جاءت مرتبة كالتالي: في المرتبة الأولى المعوقات المتعلقة بالبيئة المحيطة بالعملية الاتصالية التواصلية، يليها المعوقات المتعلقة بالوسيلة الاتصالية، ثم المتعلقة بالرسالة الاتصالية، واخيرا المتعلقة بالمديرين والمعلمين.2- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المرحلة التعليمية التي يعمل بها المدير لصالح المرحلة الأساسية الدنيا، وتعزى لجنس المعلم لصالح الذكور، وتعزى لنوع المرحلة التي يعمل بها المعلم لصالح المرحلة الثانوية، وتعزى لنوع المهنة لصالح المديرين. 3- وقد وضع الباحث تصوراً مقترحاً لمواجهة معوقات الاتصال والتواصل التربوي.

ـ دراسة ربايعة (2010) بعنوان **لغة الجسد في القرآن الكريم**، والتي قامت على فكرة أساسية أن التواصل الإنساني لا يتوقف عند حدود الكلمات المنطوقة، بل يتعدى ذلك ليشمل حركات الجسم وأعضائه، وكانت أبرز النتائج إن التواصل بين البشر لا يتم من خلال الكلام المنطوق فقط, وإنما يتعدى ذلك ليشمل صورا أخرى, والتي من أهمها لغة الجسد، وهي ليست قالبا واحدا, وإنما تظهر على عدة صور ترتبط بأعضاء الجسم المختلفة، وقد حرص القرآن الكريم على تنويع طرق إيصال المعاني للسامع, فلم يقف عند حد الكلام المنطوق وإنما تضمن مواقف تم فيها توظيف لغة الجسد, وبيان أهمية هذا النوع من التواصل من خلال آيات قرآنية عديدة.

ـ دراسة صياد وآخرون (2018) بعنوان **التواصل غير اللفظي في قصص القرآن الكريم نماذج مختارة،** وهدفت هذه الدراسة إلى الإجابة عن سؤال الدراسة وهو هل وظف القرآن الكريم التواصل غير اللفظي؟ وما هي اهم الشواهد عليه؟ وكانت أبرز النتائج أن التواصل غير اللفظي عرف عند الأمم السابقة وكان حاضراً في قصص القرآن الكريم، وان المفسرين يعتمدونه في تفسير الآيات كما يعتمدون التواصل اللفظي، وأنه أحد أهم الوسائل التي تنقل بها الأفكار بين الناس.

ـ (Muhammad and Omer, 2016) وهي دراسة بعنوان **الاتصال الفعال في ضوء تعاليم الإسلام** حيث بينت هذه الدراسة أن العيش معا هو الغريزة الطبيعية للبشر الذين يعتمدون على التواصل لتلبية احتياجاتهم، ويوفر الإسلام المبادئ التوجيهية المطلوبة لفعالية الاتصالات من خلال آيات القران الكريم والاحاديث الشريفة، ومن نتائج هذه الدراسة أن لا أحد يستطيع أن يعيش بشكل منفصل في وضع العالم الحالي. تاريخيًا ، يعتمد الإنسان على دعم الآخرين للبقاء والعيش. التواصل هو الوسيلة الوحيدة للتفاعل بين الناس. في الحياة اليومية ، نلاحظ أن التواصل الفعال يقلل من فرص الاشتباكات والصراعات ويؤدي إلى بيئة سلمية. لقد قدم الدين الإسلامي إرشادات ونصائح كاملة للتواصل الفعال قبل أن يدرك العالم الحاضر أهميته.

-(Amrizal, 2013) ، دراسة بعنوان **مبادئ الاتصال في القرآن الكريم** والتي تحدثت عن أن التواصل هو من الحاجات الإنسانية الأساسية، وأن هناك عدة عناصر للاتصال: المصدر والرسالة والقناة والمتلقي والتغذية الراجعة والبيئة. والقرآن وسيلة اتصال بين الله وخلقه. ومن نتائج هذه الدراسة أن التواصل الصحيح مهم جداً ويؤثر في الأخلاق، لأن الاتصال الخاطئ سيكون خاطئًا في المعنى والفهم والتفسير. كما أن عملية الوحي هي عملية إيصال الرسالة التي هي كلام الله ، فالله سبحانه تعالى هو المصدر ، والرسول محمد صلى الله عليه وسلم هو المتلقي، ورموز الاتصال هي اللغة العربية ، وجبريل كقناة اتصال، والقرآن هو الرسالة.

منهج وإجراءات البحث

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي.

إجراءات البحث

_ الرجوع إلى سورة مريم في القرآن الكريم، وتحديد المفاهيم المتعلقة بعملية الاتصال والتواصل.

_ الرجوع إلى كتب ومصادر الاتصال والتواصل خاصة التربوية منها.

_ ربط مفاهيم الاتصال والتواصل في سورة مريم بما هو موجود في الكتب والمصادر التربوية للموضوع نفسه.

النتائج ومناقشتها

الاتصال والتواصل في سورة مريم

قامت الباحثة باعتماد أحد التصنيفات المستخدمة لأنواع عملية الاتصال والتواصل وهو الذي يصنف عملية الاتصال والتواصل بناء على اللغة المستخدمة، كما قامت الباحثة بكتابة الفعل الذي يدل على عملية الاتصال والتواصل باللون الغامق، حيث تقسم عملية الاتصال والتواصل بناء على اللغة المستخدمة إلى قسمين، وهما: لفظي، وغير لفظي، ونبدأ **بالقسم الأول وهو:**

1_ الاتصال والتواصل اللفظي، ويظهر في الآيات التالية:

_ (إذ **نادى** رَبَّهُ نِداءً خَفِيًّا ﴿٣﴾ **قالَ** رَبِّ إِنّي وَهَنَ العَظمُ مِنّي وَاشتَعَلَ الرَّأسُ شَيبًا وَلَم أَكُن بِدُعائِكَ رَبِّ شَقِيًّا ﴿٤﴾ وَإِنّي خِفتُ المَوالِيَ مِن وَرائي وَكانَتِ امرَأَتي عاقِرًا فَهَب لي مِن لَدُنكَ وَلِيًّا ﴿٥﴾ يَرِثُني وَيَرِثُ مِن آلِ يَعقوبَ وَاجعَلهُ رَبِّ رَضِيًّا﴿٦﴾). وتشير هذه الآيات إلى أن زكريا خاطب الله سبحانه وتعالى أي أن هناك اتصال لفظي بين زكريا وربه جل وعلا.

_ (يا زَكَرِيّا إِنّا نُبَشِّرُكَ بِغُلامٍ اسمُهُ يَحيى لَم نَجعَل لَهُ مِن قَبلُ سَمِيًّا ﴿٧﴾)، وهو اتصال لفظي بين الله سبحانه وتعالى وبين زكريا عليه السلام، ونرى هنا أن الحديث ليس عملية اتصال فقط وإنما هو عملية تواصل أيضاً حيث تم تبادل عملية الاتصال بين الطرفين(بين الله سبحانه وتعالى وزكريا عليه السلام).

وتستمر عملية الاتصال والتواصل اللفظي بين الله سبحانه وتعالى وزكريا عليه السلام كما في الآيات التالية :

_ (**قال**َ رَبِّ أَنّى يَكونُ لي غُلامٌ وَكانَتِ امرَأَتي عاقِرًا وَقَد بَلَغتُ مِنَ الكِبَرِ عِتِيًّا ﴿٨﴾ **قالَ** كَذلِكَ قالَ رَبُّكَ هُوَ عَلَيَّ هَيِّنٌ وَقَد خَلَقتُكَ مِن قَبلُ وَلَم تَكُ شَيئًا ﴿٩﴾ **قالَ** رَبِّ اجعَل لي آيَةً **قالَ** آيَتُكَ أَلّا تُكَلِّمَ النّاسَ ثَلاثَ لَيالٍ سَوِيًّا ﴿١٠﴾)

_ (**يا يَحيى خُذِ** الكِتابَ بِقُوَّةٍ وَآتَيناهُ الحُكمَ صَبِيًّا)، عملية اتصال لفظي بين الله سبحانه وتعالى ويحيى عليه السلام.

_ (**وَاذكُر** فِي الكِتابِ مَريَمَ إِذِ انتَبَذَت مِن أَهلِها مَكانًا شَرقِيًّا ﴿١٦﴾)، في هذه الآية أمر من الله سبحانه وتعالى لنبينا محمد عليه السلام، وهو اتصال لفظي بين الله سبحانه وتعالى ونبيه محمد غليه السلام.

ـ **(قالَت** إِنّي أَعوذُ بِالرَّحمنِ مِنكَ إِن كُنتَ تَقِيًّا ﴿١٨﴾ **قال**َ إِنَّما أَنا رَسولُ رَبِّكِ لِأَهَبَ لَكِ غُلامًا زَكِيًّا﴿١٩﴾ **قالَت** أَنّى يَكونُ لي غُلامٌ وَلَم يَمسَسني بَشَرٌ وَلَم أَكُ بَغِيًّا ﴿٢٠﴾ **قالَ** كَذلِكِ **قالَ** رَبُّكِ هُوَ عَلَيَّ هَيِّنٌ وَلِنَجعَلَهُ آيَةً لِلنّاسِ وَرَحمَةً مِنّا وَكانَ أَمرًا مَقضِيًّا ﴿٢١﴾)، هنا عملية اتصال وتواصل لفظي بين مريم عليها السلام والملك الذي أرسله لها الله سبحانه وتعالى.

ـ (فَأَجاءَهَا المَخاضُ إِلى جِذعِ النَّخلَةِ **قالَت** يا لَيتَني مِتُّ قَبلَ هذا وَكُنتُ نَسيًا مَنسِيًّا ﴿٢٣﴾)، هنا اتصال لفظي ذاتي بين مريم عليها السلام ونفسها.

ـ **(فَناداها** مِن تَحتِها أَلّا تَحزَني قَد جَعَلَ رَبُّكِ تَحتَكِ سَرِيًّا ﴿٢٤﴾ وَهُزّي إِلَيكِ بِجِذعِ النَّخلَةِ تُساقِط عَلَيكِ رُطَبًا جَنِيًّا ﴿٢٥﴾ فَكُلي وَاشرَبي وَقَرّي عَينًا فَإِمّا تَرَينَّ مِنَ البَشَرِ أَحَدًا **فَقولي** إِنّي نَذَرتُ لِلرَّحمنِ صَومًا فَلَن أُكَلِّمَ اليَومَ إِنسِيًّا ﴿٢٦﴾)، في هذه الآيات عملية اتصال لفظي بين عيسى عليه السلام وأمه مريم عليها السلام.

ـ (فَأَتَت بِهِ قَومَها تَحمِلُهُ **قالوا** يا مَريَمُ لَقَد جِئتِ شَيئًا فَرِيًّا﴿٢٧﴾ يا أُختَ هارونَ ما كانَ أَبوكِ امرَأَ سَوءٍ وَما كانَت أُمُّكِ بَغِيًّا ﴿٢٨﴾)، هنا اتصال لفظي بين قوم مريم عليها السلام وبينها.

ـ **(قالَ** إِنّي عَبدُ اللَّهِ آتانِيَ الكِتابَ وَجَعَلَني نَبِيًّا ﴿٣٠﴾ وَجَعَلَني مُبارَكًا أَينَ ما كُنتُ وَأَوصاني بِالصَّلاةِ وَالزَّكاةِ ما دُمتُ حَيًّا ﴿٣١﴾ وَبَرًّا بِوالِدَتي وَلَم يَجعَلني جَبّارًا شَقِيًّا ﴿٣٢﴾ وَالسَّلامُ عَلَيَّ يَومَ وُلِدتُ وَيَومَ أَموتُ وَيَومَ أُبعَثُ حَيًّا ﴿٣٣﴾) في هذه الآية عملية اتصال لفظي بين عيسى عليه السلام وقوم أمه مريم عليها السلام.

ـ **(وَاذكُر** فِي الكِتابِ إبراهيمَ إِنَّهُ كانَ صِدّيقًا نَبِيًّا ﴿٤١﴾ إِذ **قالَ** لِأَبيهِ يا أَبَتِ لِمَ تَعبُدُ ما لا يَسمَعُ وَلا يُبصِرُ وَلا يُغني عَنكَ شَيئًا ﴿٤٢﴾ يا أَبَتِ إِنّي قَد جاءَني مِنَ العِلمِ ما لَم يَأتِكَ فَاتَّبِعني أَهدِكَ صِراطًا سَوِيًّا ﴿٤٣﴾ يا أَبَتِ لا تَعبُدِ الشَّيطانَ إِنَّ الشَّيطانَ كانَ لِلرَّحمنِ عَصِيًّا ﴿٤٤﴾يا أَبَتِ إِنّي أَخافُ أَن يَمَسَّكَ عَذابٌ مِنَ الرَّحمنِ فَتَكونَ لِلشَّيطانِ وَلِيًّا ﴿٤٥﴾ **قالَ** أَراغِبٌ أَنتَ عَن آلِهَتي يا إِبراهيمُ لَئِن لَم تَنتَهِ لَأَرجُمَنَّكَ وَاهجُرني مَلِيًّا ﴿٤٦﴾ **قالَ** سَلامٌ عَلَيكَ سَأَستَغفِرُ لَكَ رَبّي إِنَّهُ كانَ بي حَفِيًّا ﴿٤٧﴾**)**. هنا عملية اتصال وتواصل بين إبراهيم عليه السلام وأبيه آزر.

ـ **(وَاذكُر** فِي الكِتابِ موسى إِنَّهُ كانَ مُخلَصًا وَكانَ رَسولًا نَبِيًّا﴿٥١﴾**)**، اتصال لفظي بين الله سبحانه وتعالى، ونبيه محمد عليه السلام.

ـ **(وَنادَيناهُ** مِن جانِبِ الطّورِ الأَيمَنِ وَقَرَّبناهُ نَجِيًّا ﴿٥٢﴾**)**، اتصال لفظي بين الله سبحانه وتعالى وموسى عليه السلام.

ـ **(وَاذكُر** فِي الكِتابِ إسماعيلَ إِنَّهُ كانَ صادِقَ الوَعدِ وَكانَ رَسولًا نَبِيًّا ﴿٥٤﴾**)**، اتصال لفظي بين الله سبحانه وتعالى ومحمد عليه السلام.

ـ **(وَاذكُر** فِي الكِتابِ إدريسَ إِنَّهُ كانَ صِدّيقًا نَبِيًّا﴿٥٦﴾**)**، اتصال لفظي بين الله سبحانه وتعالى ومحمد عليه السلام.

ـ **(**أُولئِكَ الَّذينَ أَنعَمَ اللَّهُ عَلَيهِم مِنَ النَّبِيّينَ مِن ذُرِّيَّةِ آدَمَ وَمِمَّن حَمَلنا مَعَ نوحٍ وَمِن ذُرِّيَّةِ إِبراهيمَ وَإِسرائيلَ وَمِمَّن هَدَينا وَاجتَبَينا إِذا **تُتلى** عَلَيهِم آياتُ الرَّحمنِ خَرّوا سُجَّدًا وَبُكِيًّا ﴿٥٨﴾**)**، والتلاوة اتصال لفظي بين من يتلو ومن يتلى عليه، وكذلك الأمر في الآية التالية:

(وَإِذا **تُتلى** عَلَيهِم آياتُنا بَيِّناتٍ **قال**َ الَّذينَ كَفَروا لِلَّذينَ آمَنوا أَيُّ الفَريقَينِ خَيرٌ مَقامًا وَأَحسَنُ نَدِيًّا ﴿٧٣﴾).

ـ **(قُل** مَن كانَ فِي الضَّلالَةِ فَليَمدُد لَهُ الرَّحمنُ مَدًّا حَتّى إِذا رَأَوا ما يوعَدونَ إِمَّا العَذابَ وَإِمَّا السّاعَةَ فَسَيَعلَمونَ مَن هُوَ شَرٌّ مَكانًا وَأَضعَفُ جُندًا ﴿٧٥﴾) هنا اتصال لفظي بين النبي محمد عليه السلام، والمشركين (كما ورد في تفسير ابن كثير وتفسير القرطبي).

ـ (أَفَرَأَيتَ الَّذي كَفَرَ بِآياتِنا **وَقال**َ لَأوتَيَنَّ مالًا وَوَلَدًا ﴿٧٧﴾) اتصال لفظي بين أحد الكفار وشخص آخر.

ـ **(وَقالُوا** اتَّخَذَ الرَّحمنُ وَلَدًا﴿٨٨﴾) اتصال لفظي بين الكفار وآخرين.

ـ (فَإِنَّما يَسَّرناهُ بِلِسانِكَ **لِتُبَشِّرَ** بِهِ المُتَّقينَ **وَتُنذِر**َ بِهِ قَومًا لُدًّا ﴿٩٧﴾) اتصال لفظي بين النبي محمد عليه السلام والناس.

القسم الثاني

2-الاتصال والتواصل غير اللفظي، ويظهر في الآيات التالية:

ـ (فَخَرَجَ عَلى قَومِهِ مِنَ المِحرابِ **فَأَوحى** إِلَيهِم أَن سَبِّحوا بُكرَةً وَعَشِيًّا ﴿١١﴾)، وهي عملية اتصال غير لفظي بين زكريا عليه السلام وقومه، حيث أوحى لهم بمعنى أشار لهم والإشارة من وسائل الاتصال والتواصل غير اللفظي وتكون باستخدام لغة الجسد.

ـ **(فَأَشارَت** إِلَيهِ قالوا كَيفَ نُكَلِّمُ مَن كانَ فِي المَهدِ صَبِيًّا ﴿٢٩﴾) وهنا اتصال غير لفظي بين مريم عليها السلام وقومها.

ـ (**أَسمِع بِهِم وَأَبصِر** يَومَ يَأتونَنا لكِنِ الظّالِمونَ اليَومَ في ضَلالٍ مُبينٍ ﴿٣٨﴾) هنا السمع والبصر من وسائل الاتصال غير اللفظي حيث يتم استقبال الرسائل من خلالهما.

ـ (**وَأَعتَزِلُكُم** وَما تَدعونَ مِن دونِ اللَّهِ وَأَدعو رَبّي عَسى أَلّا أَكونَ بِدُعاءِ رَبّي شَقِيًّا ﴿٤٨﴾)، أي يبتعد عنهم ويفارقهم (كما ورد في تفسير القرطبي)، وهذا يكون اتصال غير لفظي أي بلغة الجسد.

ـ (لا **يَسمَعونَ** فيها لَغوًا إِلّا سَلامًا وَلَهُم رِزقُهُم فيها بُكرَةً وَعَشِيًّا ﴿٦٢﴾ تِلكَ الجَنَّةُ الَّتي نورِثُ مِن عِبادِنا مَن كانَ تَقِيًّا ﴿٦٣﴾)، فالسمع من وسائل الاتصال غير اللفظي.

ـ ((أَلَم **تَرَ** أَنّا أَرسَلنَا الشَّياطينَ عَلَى الكافِرينَ تَؤُزُّهُم أَزًّا ﴿٨٣﴾) هنا اتصال غير لفظي بواسطة البصر.

ـ (وَكَم أَهلَكنا قَبلَهُم مِن قَرنٍ هَل **تُحِسُّ** مِنهُم مِن أَحَدٍ أَو **تَسمَعُ** لَهُم رِكزًا ﴿٩٨﴾، فالإحساس والسمع هي من وسائل الاتصال غير اللفظي.

الخلاصة والتوصيات

الخلاصة

- إبراز أهمية عملية الاتصال والتواصل في شتى مجالات الحياة.
- وجود أنواع مختلفة من الاتصال والتواصل في القرآن الكريم (سورة مريم أنموذجاً)، وأنه قد سبق جميع العلوم في الإشارة إلى هذه العملية.
- من الضروري أن تستفيد العلوم التربوية الحديثة من المفاهيم التربوية والإدارية الموجودة في القرآن الكريم بصفته الدستور الثابت، والمنهج القويم لأمور الدين والدنيا.

التوصيات

من أبرز التوصيات التي توصل لها هذا البحث ما يلي:

- أن تستمر جسور العلم والمعرفة بين العلوم التربوية الحديثة وبين القرآن الكريم من خلال القيام بالمزيد من الأبحاث في المجالات التربوية المختلفة.
- تدريب العاملين في المؤسسات التربوية على تفعيل عملية الاتصال والتواصل خاصة فيما يتعلق بلغة الجسد لتحسين وتطوير العملية التعليمية التعلمية.

المراجع

المراجع العربية

القرآن الكريم

_ ابن منظور، محمد بن مكرم بن علي. (1993)، **لسان العرب**، ج11، ص726، ط1، 1414هـ، دار صادر –بيروت.

_ أبو حليمة، فائق حسني. (2003). **الحديث في الإدارة الرياضية**. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

_أبو عرقوب، ابراهيم. (1993). **الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي**، دار المجدلاوي، عمان.

_ حسان، حسن محمد ابراهيم، والعجمي، محمد حسنين. (2007)، **الادارة التربوية**، دار المسيرة، عمان.

_ الحاج خليل، محمد، والحاج الياس، طه. (1993)، **السلوك الانساني في الادارة التربوية**، دار مجدلاوي، عمان.

_ حسن، ماهر محمد صالح. (2004). **القيادة أساسيات ونظريات ومفاهيم**. ط1، دار الكندي للنشر والتوزيع، إربد.

_ الدوسري، محمد بن عايد المشاوية. (2005)، **العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري الإسلامي والمعاصر**. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

_الدعس، زياد. (2009). **معوقات الاتصال والتواصل بين المديرين والمعلمين بمدارس محافظة غزة وسبل مواجهتها في ضوء الاتجاهات المعاصرة**. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

_ الرازي، أحمد بن فارس بن زكريا. (1999)، **معجم مقاييس اللغة**، تحقيق عبد السلام محمد بن هارون، ج6، ص115، دار الفكر م1399-1979م.

_ ربايعة، أسامة. (2010). **لغة الجسد في القرآن الكريم**، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

_ سكر، ماجد رجب العبد. (2011)، **التواصل الاجتماعي أنواعه، ضوابطه، آثاره، ومعوقاته دراسة قرآنية موضوعية**، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.

_ السلمي، علي. (1975)، **السلوك الإنساني في الإدارة**، دار غريب، القاهرة.

_ صياد، ناريمان، وقويدري، سارة. (2018)، **التواصل غير اللفظي في قصص القرآن الكريم نماذج مختارة**. رسالة ماجستير ، جامعة احمد دراية-ادرار، الجزائر.

_ الصيرفي، محمد. (2006-2007). **الاتصالات الإدارية**. مؤسسة مورس الدولية، سبورتنج، الاسكندرية.

_ عبد الجواد، أحمد الجوهري. (2018)، **مقاصد سورة مريم**، تاريخ الإضافة: 2018/2/17م، https://www.alukah.net/sharia/0/125726/#ixzz7LTXvGKOp

_ الطويل، هاني عبد الرحمن. (1986)، **الادارة التربوية والسلوك المنظمي**، الجامعة الاردنية، عمان.

_ عطوي، جودت عزت. (2001). **الإدارة المدرسية الحديثة مفاهيمها النظرية وتطبيقاتها العملية**. الدار العلمية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.

_ الفيروز أبادي، محمد الدين محمد بن يعقوب (1983) : **القاموس المحيط**، جزء(4)، دار الفكر، بيروت.

_ كشك، محمد بهجت، وجمعة، سلمى محمود. (1988). **الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية**، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.

_ كنعان، نواف. (1980). **القيادة الإدارية**. مكتبة دار الثقافة، عمان.

_ مازن، حسام محمد. (2009). **تكنولوجيا التربية وضمان جودة التعلم**. دار الفجر للنشر والتوزيع، الهرم، مصر.

_ المباركفوري، صفي الرحمن. (2014)، **الرحيق المختوم**، ط24، دار الوفاء للطباعة والنشر والتوزيع، المنصورة، جمهورية مصر العربية.

_ محمد، لطفي راشد. (1983). **الاتصالات الإدارية، كلية العلوم التربوية**، جامعة الملك سعود.

_ مرسي، محمد. (1984): **الإدارة المدرسية الحديثة**، عالم الكتب، القاهرة.

_ المصطفى، عوني. (2008)، **مريم بنت عمران في المسيحية والإسلام / دراسة مقارنة**. رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان الأردن.

_ مجمع اللغة العربية. (2004 .(**المعجم الوسيط** .ط (4)، القاهرة: مكتبة الشروق الدولية. كتاب غير مترجم.

_ الموسى، عصام سليمان. (1998)، **المدخل في الاتصال الجماهيري**، ص 25، مكتبة الكتاني، إربد، الأردن.

_ المومني، واصل جميل حسين. (2008). **الإدارة المدرسية الفعالة، موضوعات إجرائية وأساسية مختارة لمديري المدارس**. ط1، مكتبة الحامد، نابلس، فلسطين.

_ نبهان، يحيى محمد. (2008). **مهارة التدريس**. دار اليازوري والعلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

_ نصر الله، عمر. (2001)، **مبادئ الاتصال التربوي والانساني**، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

_ الهادي، محمد محمد. (1982). **الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات**. دار المريخ، الرياض.

_ الهاشمي، محمد هاشم. (2001). **الاتصال التربوي وتكنولوجيا التعليم**. ط1، دار المناهج، عمان، الأردن.

المراجع الأجنبية

-Amrizal, K.(2013), "**The communication principles in Quran**" , Thesis, State Institute of Islamic Studies (IAIN) Walisongo,.Semarang.

-Muhammad, N. & Omer, F. (2016), Communication Skills in Islamic Perspective, ***Al-Idah**, 33.*