بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ أَلَمْ تَرَ كَيْفَ ضَرَبَ ٱللَّهُ مَثَلًا كَلِمَةً طَيِّبَةً كَشَجَرَةٍ طَيِّبَةٍ أَصْلُهَا ثَابِتٌ وَفَرْعُهَا فِى ٱلسَّمَآءِ ﴿٢٤﴾ تُؤْتِىٓ أُكُلَهَا كُلَّ حِينٍۭ بِإِذْنِ رَبِّهَا ۗ وَيَضْرِبُ ٱللَّهُ ٱلْأَمْثَالَ لِلنَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ ﴿٢٥﴾ وَمَثَلُ كَلِمَةٍ خَبِيثَةٍ كَشَجَرَةٍ خَبِيثَةٍ ٱجْتُثَّتْ مِن فَوْقِ ٱلْأَرْضِ مَا لَهَا مِن قَرَارٍ ﴿٢٦﴾ يُثَبِّتُ ٱللَّهُ ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ بِٱلْقَوْلِ ٱلثَّابِتِ فِى ٱلْحَيَوٰةِ ٱلدُّنْيَا وَفِى ٱلْءَاخِرَةِ ۖ وَيُضِلُّ ٱللَّهُ ٱلظَّٰلِمِينَ ۚ وَيَفْعَلُ ٱللَّهُ مَا يَشَآءُ ﴿٢٧﴾ ﴾

(سورة إبراهيم)

مهارات الاتصال وفن الحوار

الدكتور حسان بن عمر بصفر

قسم الإعلام - كلية الآداب والعلوم الإنسانية - جامعة الملك عبدالعزيز

الدكتور سامي بن أحمد المهنا

مركز صوت الإعلام الدولي - جـدة

مَركز النشر العلميّ
جَامعَة الملك عبْد العزيز
ص ب : ٨٠٢٠٠ - جـدة : ٢١٥٨٩
المملكة العربية السعودية

© جامعة الملك عبدالعزيز ١٤٢٩هـ (٢٠٠٨م)

جميع حقوق الطبع محفوظة .

الطبعة الأولى : ١٤٢٩هـ (٢٠٠٨م)

ⓒ جامعة الملك عبدالعزيز – مركز النشر العلمي ١٤٢٩هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

بصفر : حسان بن عمر

مهارات الاتصال وفن الحوار/ حسان بن عمر بصفر : سامي بن أحمد المهنا – جـــدة : ١٤٢٩هـ

٣٦٩ ص : . . سم

ردمك : ٢-٤٩٣- ٠٦- ٩٩٦٠ – ٩٧٨

١ – الحوار ا. المهنا ، سامي بن أحمد (مؤلف مشارك) ب. العنوان

ديوي ١٧٧٠٢ ١٤٢٩/٤٣٠٧هـ

رقم الإيداع : ٤٢٩/٤٣٠٧

ردمك : ٢-٤٩٣- ٠٦- ٩٩٦٠ – ٩٧٨

مطابع جامعة الملك عبدالعزيز

الإهـــــــــداء

إلى مقام خادم الحرمين الشريفين

الملك عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود يحفظه الله

ملك المملكة العربية السعودية

وإلى مقام صاحب السمو الملكى

الأمير سلطان بن عبدالعزيز آل سعود يحفظه الله

ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الدفاع والطيران والمفتش العام

وبمناسبة مؤتمر الحوار، الذي دعوتم إليه، وأرسيتم قواعده، يا خادم الحرمين، وحققتموه على أرض الواقع قولا وفعلا، ولما لمسناه من سمو ولي عهدكم الكريم من حب ورعاية وسعة صدر وتقدير للعلم وأهله، فإننا نتشرف بإهداء هذا الإصدار العلمي " مهارات الاتصال وفن الحوار"، الذي يهدف إلى نشر ثقافة الحوار وآدابه داخل وطننا الغالي خاصة، والعالم بكل أجناسه وألوانه ولغاته وثقافاته عامة.

سائلين الله عز وجل أن يمدكم بمعونته، وأن يوفقكم إلى ما فيه خدمة الإسلام والمسلمين. وأن يكون ما سطرناه، وأبنَّا عنه زاد علم وهدى، وأن ينال هذا العمل المتواضع قبولكم ورضاكم.

راجين من الله أن يسد فراغا بمكتبتنا، العربية والإسلامية وأن يجد فيه المثقفون على اختلاف دراساتهم مرجعا ميسرًا، يستعينون به ويفدون منه علمًا وعملا، وأن يكون لأبنائنا الطلاب في جميع مراحل التعليم موردًا صافيًا خاليًا من الشوائب، محققًا للأهداف التي وضعت لهذا الكتاب من منهج متميز الملامح والقسمات في وعي، وعلى بصيرة، لتحقيق الغاية منه، والله من وراء القصد، إنه نعم المولى ونعم النصير.

المؤلفان

د. حسان بن عمر بصفر

د. سامي بن أحمد المهنا

شـــكر وتقـــــدير

يتقدم المؤلفان بأسمى آيات الشكر والتقدير إلى:

صاحب المعالي الأستاذ الدكتور خالد بن محمد العنقري
وزير التعليم العالي

لحرصه على تنشئة الشباب الجامعي ومتابعتهم، وتنمية مواهبهم، وربط ماضيهم بحاضرهم الجديد على طريق الحوار البناء ليكونوا ذخرًا للوطن في بناء مجده ومستقبله، متتبعًا بذلك خطى خادم الحرمين الشريفين، وولي عهده الأمين، وقد لمسنا ذلك من خلال لقاءاته بجميع قيادات ومنسوبي الجامعات السعودية.

والشكر موصول لكل من:

صاحب المعالي الأستاذ الدكتور أسامة بن صادق طيب
مدير جامعة الملك عبدالعزيز

لاهتمامه الشخصي بهذا العمل، وعلى ما أعطاه من دعم غير محدود، فكان هو ذلك الدافع الحافز على إنجاز هذا العمل على هذا النحو، والحرص على طبعه لفائدته وعموم نفعه.

وصاحب المعالي الشيخ الدكتور صالح بن عبدالرحمن الحصين
رئيس اللقاء الوطني للحوار الفكري

لحرصه على نشر ثقافة الحوار الفكري من خلال اللقاءات التشجيعة لنشر الكتب العلمية المتخصصة في هذا المجال.

وصاحب المعالي الأستاذ الدكتور عبدالله بن عمر نصيف
نائب رئيس مركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني

لتشجيعه، ودعمه، ومتابعته المتواصلة لهذا العمل منذ مراحله الأولى، وحتى خروجه إلى النور، مما كان له أكبر الأثر في نفوسنا، والدافع للمزيد من الجهد المثمر، والعمل البناء.

وصاحب المعالي الأستاذ فيصل بن عبدالرحمن بن معمر
الأمين العام لمركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني، والمستشار بالديوان الملكي

لجهوده، ودعمه الأدبي والمعنوي، في نشر ثقافة قيم الحوار في أوساط المجتمع، والذي شجع بشكل إيجابي على إخراج هذا العمل.

ويحرص المؤلفان على أن يسجلا شكرهما، وعظيم امتنانهما لكل من:

سعادة الأستاذ الدكتور عبدالرحمن بن عبيد اليوبي
وكيل جامعة الملك عبدالعزيز

وسعادة الأستاذ الدكتور عبدالله بن عمر بافيل
وكيل الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي

وسعادة الأستاذ الدكتور سعدالله بن قاري عبيدالله عزيز
عميد شؤون المكتبات، ومدير مركز النشر العلمي المكلف

وسعادة الأستاذ الدكتور رضا بن علي كابلي
أمين لجنة العمداء الاستشارية

وسعادة الدكتور محمد بن سعيد الغامدي
عميد كلية الآداب والعلوم الإنسانية

وسعادة الدكتور شارع بن مزيد البقمي
رئيس قسم الإعلام

وسعادة الدكتور نوح بن يحيى الشهري
مدير وحدة مهارات الاتصال، بكلية الآداب والعلوم الإنسانية

وجميع الزملاء بقسم الإعلام ووحدة مهارات الاتصال، وعموم أساتذة كلية الآداب والعلوم الإنسانية، وذلك لتشجيعهم ودعمهم المعنوي، ولجميع العاملين بمركز النشر العلمي على عنايتهم الخاصة بهذا العمل، وظهوره على خير ما يرجى من الإتقان والجودة، الذي يجعل النفع به داني الثمرات، قريب الجني، سائلين الله تعالى أن يحقق به المراد، ويعم نفعه العباد والبلاد، إنه ولي ذلك، وهو على كل شيء قدير، وبالإجابة جدير، وصلى الله على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، والحمد لله رب العالمين.

المؤلفان

جدة: غرة رمضان المبارك سنة ١٤٢٩هـ

الموافق: أول سبتمبر ٢٠٠٨م

تصـــــدير

يواصل الحوار الوطني إشاعة مبادئه وتأصيل ثقافة التسامح في المجتمع السعودي وذلك لأن الثقافة الحوارية تمثل عنصرًا جوهريًا من عناصر التواصل الاجتماعي والفكري، وهي ثقافة تبنى بالأساس على ما جاء في القرآن الكريم والسنة النبوية من التزام بأسس الحوار ومبادئه وأدبياته، ونحن نرى ذلك مجسدًا في آيات قرآنية كثيرة وفي أحاديث نبوية متعددة، كما نجده في صورة حضارتنا العربية الإسلامية الزاهية التي أثرت في مختلف الحضارات العالمية الأخرى.

إن الحوار هدف رئيسي من أهداف التواصل الفكري والحضاري، وحين أطلق مركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني منظومته الحوارية، اعتمد على أن الحوار هو سمة من سمات المجتمع التي يتعين تطويرها والوصول بها إلى مختلف شرائح المجتمع، ومن هنا انبثقت لقاءاته الفكرية في مختلف أرجاء الوطن الغالي.

إن الخلاف صورة من صور الحوار، وهو سنة من سنن الله في الخلق، والمشكلة ليست في كيفية إزالته من الأرض، بل كيف نتعامل مع الخلاف، ولكن لابد أن نحصره بنقاط، ونأخذ من النقاط إيجابياتها ونترك سلبياتها، ومن النقاط الإيجابية في الاختلاف تنوع الحياة وأثرها في مختلف التصورات والرؤى، ولو كان الناس صورة واحدة في الفكر والرأي لن تسمو الحياة وتأخذ شكلها الحقيقي كحياة بشرية. ومن هنا فإن الحوار هو أقصر الطرق للتعبير بين الطرفين المتقابلين، وهو الآلية التي تقود إلى نشر قيم التواصل والتسامح والاعتدال.

ومن هنا يتأكد لنا أن الحوار أصل إسلامي يمارسه المسلم من خلال تعارفه مع شعوب الأرض لإيجاد حلول للقضايا السياسية والاجتماعية والتعليمية والاقتصادية

وبالتالي فإن الحوار من أهم الوسائل للتواصل والإقناع وترويض النفس على القبول بالرأي والرأي الآخر، واحترام النقد والوصول لحلول المشكلات.

و يطرح هذا الكتاب في محتوياته موضوعات جوهرية، كمفهوم الاتصال والحوار والاتصال مع الذات في الحوار والاتصال اللفظي والحوار، والاتصال غير اللفظي في الحوار، والاستماع في الحوار، والاتصال مع الآخر وبناء العلاقات الشخصية في الحوار، ووسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة والحوار، والإنترنت والحوار، الوطني وأجيال المستقبل، ودور مركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني في نشر ثقافة الحوار، وتاريخ ومستقبل الحوار الحضاري مع الآخر، والذي من خلاله نقنع أنفسنا بأهمية الحوار في كل مكان وزمان.

ومن هنا فإن هذا الكتاب الذي أعده الباحثين الفاضلين الدكتور حسان بن عمر بصفر والدكتور سامي بن أحمد المهنا إلى ملامسة الأطر النظرية والعملية لمفهوم مهارات الاتصال وفن الحوار، وقد تناول الحوار من كافة جوانبه النظرية والمنهجية والإعلامية والثقافية، وعرض لتجربة مركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني وهي تجربة مثمرة وفعالة.

ولعل في هذا الكتاب ما يعزز القيم المثلى التي تنبثق عن ثقافة الحوار وأدبياته، ويعزز المكتبة العربية بمرجع مهم من مراجع الحوار، وأدبيات الحوار، ونرجو أن يسهم بجلاء في ترسيخ بعض المفاهيم الحوارية، ودلالاتها المتميزة، وأن يسهم في تقديم إضافة نوعية للمكتبة العربية عامة والمكتبة السعودية خاصة. والله ولي التوفيق،،،

الأستاذ الدكتور عبدالله بن عمر نصيف
نائب رئيس مركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني
نائب رئيس مجلس الشورى سابقًا
أمين رابطة العالم الإسلامي سابقًا
مدير جامعة الملك عبدالعزيز سابقًا

تقـــــديم

هذا الكتاب العلمي الأكاديمي الحديث، هو الأول من نوعه، وهو يرصد بمنتهى الأمانة العلمية والدقة الإعلامية حركة تطورات علم الاتصال ومفهوم الحوار وارتباطهما معًا من أجل مواجهة تحديات المستقبل. فقد تجاوزت علوم وفنون الاتصال المعقول واللامعقول، وأصبح بإمكاننا الدخول من خلال شبكة الإنترنت على كل العالم شرقه وغربه شماله وجنوبه، بل إنك تستطيع أن تعرف كل ما يحدث في أي مكان أو أي زمان في قريتنا العالمية في التو واللحظة.

ومن حسن الطالع أن تتبنى جامعة الملك عبدالعزيز – وهي من أعرق جامعات المملكة العربية السعودية، والتي تحمل اسم مؤسس المملكة العربية السعودية، والتي تقع في مدينة جدة بوابة الحرمين الشريفين – الإشراف والإصدار والطبع لهذا العمل العلمي الجاد. وبالإضافة إلى ذلك، وفي نفس الوقت فإن المؤلفين (الدكتور حسان بن عمر بصفر والدكتور سامي بن أحمد المهنا) قد عرضا وسجلا المعاني سالفة الذكر، وبكل المنهجية العلمية والموضوعية، من خلال الجوانب الدينية والثقافية والفكرية والإعلامية لأهمية علوم الاتصال، ومفاهيم الحوار، وحاجة الأمم المتطورة لكلا الأمرين، وأسباب اختيار هذين الجانبين الهامين في حياتنا العامة والخاصة.

أما بالنسبة للمملكة العربية السعودية، فقد رصد المؤلفان الدور الفاعل للدولة في هاتين المسألتين (الاتصال والحوار) ، إلا أنه يحتم علينا أن نوظف أحدث التقنيات العالمية في قضايا التنمية الوطنية بالصورة المثلى للاستخدام، وبث روح التسامح والحوار والقبول بين شرائح المجتمع السعودي، مما سيكون له الأثر الكبير على مستقبل الأجيال السعودية في ظل الحوار، وكذلك الانفتاح على الآخر والحوار معه، حيث يمكننا عرض مبادئنا وأخلاقنا وقيمنا المجتمعية والثقافية – بل والأخلاقية – على الآخر.

وفي تصورنا، إن هذا الكتاب هو بمثابة وثيقة علمية مهمة جديرة بأن تدرس في الجامعات السعودية، بل والعربية والعالمية، وكذلك بان تقتنيه المكتبات العامة والمعاهد والأكاديميات العلمية وكافة الأجهزة ومراكز البحث العلمي.

ويمكن لعلمائنا الأجلاء عرض المفاهيم الصحيحة لديننا الإسلامي السمح بتداول الحوار عبر وسائل الاتصال التقليدية والحديثة بالانفتاح على الآخر بمصداقية وعقلانية، وتوجه وطني وإحساس بالمسؤولية، ذلك لأن المسؤولية ليست قاصرة على ولاة الأمر منا فحسب، بل على كل مسؤول غيور على وطنه ودينه وقيمه ومبادئه، وهي جزء لا يتجزأ من حب الوطن.

الشاهد، أنه يجب علينا كباحثين أن نسَّخر فنون الاتصال وعلومه لتحقيق أهداف نبيلة وجليلة في ترسيخ مفاهيم الحوار، بغية تحسين صورتنا الذهنية أمام الآخر، بعدما حاولت قلة موتورة ضعيفة النفوس، وهنة المبادئ والأخلاق تشويه تلك الصورة الكريمة التي خلقنا المولى عز وجل عليها، وأيضا نحن أصحاب حضارة وتاريخ عريق.

وحقيقة أخيرة ماثلة للعيان، أقولها لكلا المؤلفين (الدكتور بصفر، والدكتور المهنا) جزاكما الله خير الجزاء على هذا الجهد العلمي المتميز، واختيار موضوع الساعة: مهارات الاتصال وفن الحوار، وفي الصفحات التالية إجابات وافية وشافية لكل ما تبادر إلى أذهان القارئ والقارئة من علوم الاتصال وفنون الحوار، ولعله كان من قبيل القصد أن يكون تقديمي لهذا الكتاب القيم شاملاً، كي أدعو الباحثين ليتعرفوا أكثر وأكثر من خلال مطالعاتهم له في كل مراحلهم العلمية.

الأستاذ الدكتور أسامة بن صادق طيب

مدير جامعة الملك عبدالعزيز

تمهـــــيد

في كل لقاء وطني للحوار الفكري، تتولد مساحة جديدة من التعبير الحر المسؤول، كما تتولد أفكار ورؤى جديدة تسهم في تطور الحوار، وفي تحققه النوعي في مناقشة القضايا الوطنية المختلفة، إذ فتح الحوار في اللقاء الأول نوافذ جديدة من التقارب بين الفئات الوطنية المختلفة، فيما أكد اللقاء الثاني على أهمية التعاضد الوطني حيال ما يمكن أن يفرزه الغلو والتطرف، كما أكد على قيم الاعتدال والوسطية والتسامح. أما اللقاءات التالية، فقد عقدت لتجمع المشاركين والمشاركات من مختلف شرائح المجتمع لمناقشة أسس القضايا التي تشكل وجدان هذه الأمة وضميرها ووعيها الاجتماعي، حيث طرحت قضايا المرأة..حقوقها وواجباتها، وقضايا الشباب العملية والعلمية، وتحديد أسس العلاقة مع الآخر، ثم قضايا التعليم والبحث عن أفضل السبل لتطويره، وقضايا العمل ومجالات التوظيف.

ولعل الإسهام الأبرز في هذه اللقاءات هو التقريب بين شرائح المجتمع وفئاته وتوجهاته، ونقاش القضايا الوطنية من مختلف وجهات النقـــاش والـــرؤى في حـــوار مفتوح، وفي نقاش موضوعي منهجي هادف، يعزز مـــضامين التواصـــل والتلاقـــي والتفاعل بين أبناء المجتمع السعودي، ويجمع المواطنين والمواطنـــات في رؤى متقاربـــة تتناول أبعاد القضايا الوطنية التي تهم المجتمع، وتؤدي إلى استشراف الحاضر من أجـــل مستقبل مشرق وزاهر بإذن الله، في عهد قيادة خادم الحرمين الشريفين وولي عهـــده الأمين حفظهما الله.

ومن الأهداف الرئيسة لمركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني، نشر ثقافة الحوار وقيم التسامح والوسطية، وهذه الثقافة يتم طرحها ونشرها وسط مختلف شرائح المجتمع وفئاته، وفي أوساط الطلاب والشباب خاصة، وهي تعتمد بالأساس على القيم والثوابت الدينية والوطنية. وفي اللقاءات الوطنية المختلفة وما يسبقها من لقاءات

تحضيرية، حرص المركز (مركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني) على أن يكفل حرية التعبير والتفكير لكل المشاركين والمشاركات، وأن ما يطرح من آراء وأفكار لا يتخلى فيها المركز عن مبادئه، فهو جهة تنظيمية، يقوم بجمع المعنيين بالموضوع أو المحور المقترح، ليتم النقاش في مناخ حر مفتوح، والمركز لا يقوم بالوصاية على رأي، ولا يحجر على أي رأي مهما كان هذا الرأي، وهو بهذا الأفق المفتوح يسهم بشكل جلي في ترسيخ ثقافة الحوار، واحترام الرأي والرأي الآخر.

ومن القيم التي يرسخها المركز، وكما جاء في أهدافه: تكريس الوحدة الوطنية في إطار العقيدة الإسلامية المنطلقة من الكتاب والسنة وتعميقها عن طريق الحوار الفكري الهادف، يعزز مضامين التواصل والتلاقي والتفاعل بين أبناء المجتمع السعودي، ويجمع المواطنين والمواطنات في رؤى متقاربة، تتناول أبعاد القضايا الوطنية التي تهم المجتمع، وتؤدي إلى استشراف الحاضر من أجل مستقبل مشرق وزاهر بإذن الله في عهد قيادة خادم الحرمين الشريفين وولي عهده الأمين حفظهما الله.

ويحظى المركز بدعم خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز – يحفظه الله– الذي يؤكد دائما على المحافظة على الثوابت الدينية والوطنية، وعلى قيم العمل والصبر، وهي كلها قيم يتفق عليها أبناء الوطن جميعا، و يستند المركز وينطلق في كل لقاءاته من هذه القيم.

ولعل في هذا الكتاب "مهارات الاتصال وفن الحوار" الذي أعده الباحثان الفاضلان الدكتور حسان بن عمر بصفر، والدكتور سامي بن أحمد المهنا ما يعزز القيم المثلى التي تنبثق عن ثقافة الحوار وأدبياته، ويعزز المكتبات العربية والعالمية بمرجع مهم من مراجع الحوار، وأدبيات الحوار، ونرجو أن يسهم بجلاء في ترسيخ بعض المفاهيم الحوارية، ودلالاتها المتميزة. والله ولي التوفيق،،،

الأستاذ فيصل بن عبدالرحمن بن معمر
أمين عام مركز الملك عبدالعزيز للحوار الوطني

((الاتصال هو أعظم المهارات أهمية في الحياة. إننا

نقضي معظم أوقاتنا ونحن في اتصال))

ستيفن كوفي (Stephen R. Covey)