

**النواصل الشخصي:  
دلالاته وشروط نجاحه  
امين بن احمد انقيرة  
جامعة الحسن الثاني الدار البيضاء المغرب**

## ملخص

ملخص البحث:

يروم هذا البحث تعريف التواصل في اللغة والاصطلاح، وكذا التواصل الشخصي أو الفردي، وقد تبين من خلال البحث أن التواصل الشخصي يكون بين شخصين أو أكثر، والتواصل الذاتي يكون فيما يخص الفرد بذاته، وأن التواصل الشخصي له شروط يتوقف نجاحه عليها، وأن هذه الشروط موزعة على أطرافه الخمسة: المرسل، والمستقبل، والرسالة، والوسيلة، والاستجابة، ولكل منها شروط خاصة بها. الكلمات المفتاحية: التواصل؛ التواصل الشخصي؛ شروط نجاحه.

ملخص المقال باللغة الإنجليزية:

This research aims to define communication in language and convention, as well as personal or individual communication, and it has been found through the research that personal communication is between two or more people, and self-communication is with respect to the individual himself, and that personal communication has conditions that depend on his success, and that these conditions are distributed At its five ends: the sender, the receiver, the message, the means, and the response, each with its own conditions.

Key words : communication; Personal communication; Conditions for his success.

بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمة:

الحمد لله العظيم المنان، الرحيم الرحمن، بيده الخير، وهو على كل شيء قدير، والصلاة والسلام الأتمان الأكملان، على سيد ولد عدنان؛ نبينا محمد المبعوث للثقلين؛ الإنس والجان، وعلى آله وصحبه السالكين منهجه القويم، وعلى التابعين، ومن تبعهم بإحسان إلى يوم المآب.

وبعد: (فإن مفهوم التواصل قد أضحى تتجاذبه حقول معرفية بالغة التنوع، تكاد تشمل كل المنتج الإنساني، فكل ما يمكن أن يشتغل كرابط بين الإنسان وما يوجد خارجه، وكل الأشكال الثقافية التي تتحدد من خلالها هوية الأفراد وتخبر عن انتماءاتهم إلى ثقافة بعينها لغة ولباسا وطقوسا ونمط عيش يجب النظر إليها باعتبارها وقائع إبلاغية تدرج ضمن حالات الاجتماع الإنساني؛ وعلى هذا الأساس فإن الظواهر الإنسانية لا يمكن أن توجد خارج رغبة الكائن في التواصل مع غيره بشكل مباشر أو غير مباشر، فمجموع ما ينتجه الإنسان عبر لغته وأشياءه وإيماءاته وطقوسه ومعمارته يندرج ضمن سيرورة تواصلية متعددة المظاهر والوجود والتجلي إلى الحد الذي يجعل الثقافة في كليتها سيرورة تواصلية)<sup>1</sup>.

ولما كان التواصل يتم بين طرفين فأكثر بما في ذلك الفرد وذاته تنوعت أشكاله وأنماطه بحسب المجالات والظروف فتميز منها أنواع مختلفة كالتواصل الشخصي والذاتي والاجتماعي وغيرها.

وقد ارتأيت أن أخصص هذا البحث للنوع الأول منها - التواصل الشخصي - فجاء عنوانه كالآتي:

## التواصل الشخصي: دلالاته وشروط نجاحه

وقد قسمت البحث إلى:

مقدمة: أشرت فيها إلى أهمية الموضوع وعنوانه وخطة البحث وخطواته.

ومبشرين: الأول منهما: في تعريف التواصل والتواصل الشخصي: وتحتة ثلاثة مطالب:

المطلب الأول: في مفهوم التواصل في اللغة.

والمطلب الثاني: في مفهوم التواصل في الاصطلاح.

والمطلب الثالث: في تعريف التواصل الشخصي وأنواعه والفرق بينه وبين التواصل الذاتي.

والثاني من المبحثين: خصصته للحديث عن شروط نجاح التواصل الشخصي.

وختمت البحث بخاتمة: تضمنتها أهم النتائج.

وفي الختام أسأل الله تعالى أن يجعل هذا العمل نافعا، وصلى الله وسلم على سيدنا محمد وآله وصحبه، ولا

حول ولا قوة إلا بالله العلي العظيم، والحمد لله رب العالمين.

المبحث الأول: التواصل والتواصل الشخصي:

المطلب الأول: مفهوم التواصل في اللغة:

التواصل في اللغة مشتق من الوصل والاتصال، ويأتي على معان منها: الصلة والجمع والإبلاغ والالتئام

وغيرها.

ونقتصر في إيراد الدلالة اللغوية على تعريفين اثنين من كتب اللغة:

التعريف الأول: (وصل الشيء بالشيء وصلًا وصلته، بالكسر والضم، ووصلته: لأمة، ووصلك الله، بالكسر،

لغة، والشيء وإليه وصولًا ووصلته وصلته: بلغه وانتهى إليه، وأوصلته واتصل: لم ينقطع، والواصل: المرأة

تصل شعرها بشعر غيرها، والمستوصل: الطالبه لذلك، ووصلته وصلًا وواصلته مواصلةً ووصولًا:

كلاهما يكون في عفاف الحب ودعائه، والوصل: بالضم: الاتصال، وكل ما اتصل بشيء فما بينهما:

ووصلته ج: كضرد، والموصل: معقد الحبل في الحبل)<sup>2</sup>.

التعريف الثاني: (وصل الشيء بالشيء أكثر من وصله بمعنى ضمه به ولأمة، والشيء إليه إنهاء إليه

وأبلغه إياه، الموصل مكان الوصول، وموضع الوصل بمعنى الضم واللام والمفصل، ومن التبعية ما بين

العجز والفخذ ومعقد الحبل وما يوصل من الحبل ج: مواصل)<sup>3</sup>.

وأصل كلمة التواصل في اللغة الأجنبية Communication، وتعني ربط علاقة تراسل و تبادل وإبلاغ ونحو

ذلك بين المتواصلين<sup>4</sup>.

المطلب الثاني: مفهوم التواصل في الاصطلاح:

أما مفهوم التواصل فيمكن تعريفه بما يلي: تبادل المعارف ونتائج الفكر والمشاعر بين طرفين فأكثر بالوسائل

المتاحة على الوجه الأفضل الأخرى بتحقيق إيجابية التأثير.

وهناك تعاريف أخرى منها:

(التواصل عبارة عن عملية تفاعل اجتماعي، ومشاركة إنسانية، تهدف إلى تقوية العلاقات بين أفراد الأسرة أو المجتمع أو الدول، عن طريق تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر، التي تؤدي إلى التفاهم والتعاطف والتحاب، أو عكس هذه الأمور كلها)<sup>5</sup>.

ويعرف شارل كولي Charles cooley التواصل بأنه: (الميكانيزم الذي بواسطته توجد العلاقات الإنسانية وتتطور، إنه يتضمن كل رموز الذهن مع وسائل تبليغها عبر المجال و تعزيزها في الزمان ، ويتضمن أيضا تعابير الوجه و الحركات الجسمية ونبرة الصوت و الكلمات و الكتابات والمطبوعات وشبكة الانترنت، وكل وسائل الاتصال المتنوعة)<sup>6</sup>.

المطلب الثالث: تعريف التواصل الشخصي وأنواعه والفرق بينه وبين التواصل الذاتي:

أ/ تعريف التواصل الشخصي:

التواصل الشخصي أو الفردي: هو تبادل المعلومات بين طرفين فصاعدا ، ويبنى على عنصرين مهمين وهما: المتكلم والسامع<sup>7</sup>.

ب/أنواعه:

ينقسم التواصل الشخصي الفردي إلى قسمين:

القسم الأول: تواصل شخصي مباشر: ويتم وجها لوجه بين المرسل والمستقبل.

والقسم الثاني: تواصل شخصي غير مباشر: ويتم عبر جهاز أو وسيط ما كالهاتف أو المراسلة أو التخاطب بالكمبيوتر<sup>8</sup>.

ج/الفرق بين التواصل الذاتي والشخصي:

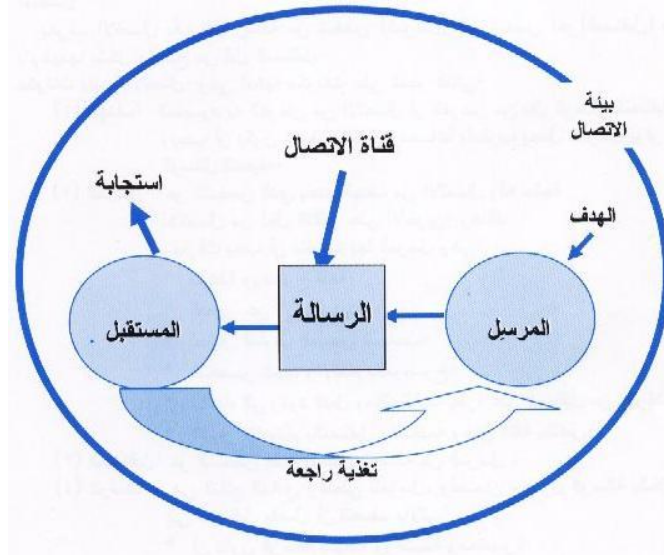
يمكن التمييز بين التواصل الذاتي والشخصي بالرجوع إلى الحد الاصطلاحي لكل واحد منهما، فالتواصل الشخصي يكون بين شخصين أو أكثر كما سبق، والتواصل الذاتي يخص الفرد بذاته.

المبحث الثاني: شروط نجاح التواصل الشخصي:

يلزم أولا أن نستهل هذا المبحث بذكر أطراف الاتصال الخمسة، ثم نعرض على شروط النجاح لدى كل منهم، وهذه الأطراف هي كالاتي:

المرسل، والمستقبل، والرسالة، والوسيلة، والاستجابة.

وهي الموضحة والممثلة في الخطاطة الآتية:



ولكل من هذه الأطراف شروط خاصة نذكرها على الترتيب.

### أولاً: الشروط المشتركة بين المرسل والمستقبل:

1- توحيد لغة التخاطب بين المرسل والمستقبل:

ويعد هذا شرطاً أساسياً في نجاح عملية التواصل، فلا يمكن أن يتحقق تواصل ناجح بين متواصلين أحدهم يتحدث بلغة غير لغة الآخر، كأن يتحدث البعض بالعربية والآخر بالفرنسية أو غير ذلك. كما لا يمكن أن يكون التواصل ناجحاً إن كان أحد المتواصلين يتحدث بلغة راقية أو مصطلحات معقدة لا يفهما أحد الطرفين.

يقول الملا علي القاري شارح الشفا:

(وخصّ [صلى الله عليه وسلم] ببدايع الحكم وعلم ألسنة العرب) أي وخص بمعرفة لغات طوائف العرب من قومه وغيرهم لأنه بعث إلى جميعهم فعلمه الله الألسنة ليخاطب كل قوم بما يفهمون لقوله تعالى: (وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ رَسُولٍ إِلَّا بِلِسَانِ قَوْمِهِ لِيُبَيِّنَ لَهُمْ)<sup>9</sup> . . .

2- مراعاة المستوى العلمي والثقافي للمرسل والمستقبل:

ونقصد بذلك التقارب العلمي والثقافي للمتواصلين، وهذا عامل مهم يعين في الفهم وتقريب الأفكار. عن علي رضي الله عنه قال: "حَدِّثُوا النَّاسَ بِمَا يَعْرِفُونَ، أُحِبُّونَ أَنْ يُكذَّبَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ"<sup>11</sup> ، وقال ابن مسعود رضي الله عنه: ما أنت بمحدث قوماً حديثاً لا تبلغه عقولهم، إلا كان لبعضهم فتنة"<sup>12</sup>.

3- التحلي بمهارات التواصل لدى كل من المرسل والمستقبل:

ومن ذلك مهارة التحدث ومهارة الاستماع والإنصات وغيرها.

ومما روى ابن اسحاق في سيرته صلى الله عليه وسلم في قضية حسن الاستماع للطرف الآخر «أَنَّ عُنْبَةَ بِنَ رَبِيعَةَ قَالَ يَوْمًا وَهُوَ جَالِسٌ فِي نَادِي قُرَيْشٍ، وَرَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ جَالِسٌ فِي الْمَسْجِدِ وَخَدَهُ: يَا مَعْشَرَ قُرَيْشٍ، أَلَا أَقُومُ إِلَى مُحَمَّدٍ فَأُكَلِّمَهُ وَأَعْرِضَ عَلَيْهِ أُمُورًا لَعَلَّهُ يَقْبَلُ بَعْضَهَا فَنُعْطِيهِ أَيَّهَا شَاءَ، وَيَكْفُ عَنَّا؟ وَذَلِكَ حِينَ أَسْلَمَ حَمْرَةَ، وَرَأَوْا أَصْحَابَ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَزِيدُونَ وَيَكْتُرُونَ، فَقَالُوا: بَلَى يَا أَبَا

الوليد، فَمَ إِلَيْهِ فَكَلِمُهُ، فَقَامَ إِلَيْهِ عُنْبَةُ حَتَّى جَلَسَ إِلَى رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَقَالَ: يَا ابْنَ أَخِي، إِنَّكَ مِنَّا حَيْثُ قَدْ عَلِمْتَ مِنَ السِّطَةِ فِي الْعَشِيرَةِ، وَالْمَكَانِ فِي النَّسَبِ، وَإِنَّكَ قَدْ أَتَيْتَ قَوْمَكَ بِأَمْرٍ عَظِيمٍ فَرَقْتَهُ بِهِ جَمَاعَتَهُمْ وَسَفَّهْتَ بِهِ أَحْلَامَهُمْ وَعَبَيْتَ بِهِ آلِهَتَهُمْ وَدِينَهُمْ وَكَفَرْتَ بِهِ مِنْ مَضَى مِنْ آبَائِهِمْ، فَاسْمَعْ مِنِّي أَعْرِضْ عَلَيْكَ أُمُورًا تَنْظُرُ فِيهَا لَعَلَّكَ تَقْبَلُ مِنْهَا بَعْضَهَا، قَالَ: فَقَالَ لَهُ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: قُلْ يَا أَبَا الْوَلِيدِ أَسْمَعُ، قَالَ: يَا ابْنَ أَخِي إِنْ كُنْتَ إِثْمًا تُرِيدُ بِمَا جِئْتُ بِهِ مِنْ هَذَا الْأَمْرِ مَا لَا جَمْعَنَا لَكَ مِنْ أَمْوَالِنَا حَتَّى تَكُونَ أَكْثَرَنَا مَالًا، وَإِنْ كُنْتَ تُرِيدُ بِهِ شَرْفًا سَوْدُنَاكَ عَلَيْنَا، حَتَّى لَا نَقْطَعَ أَمْرًا دُونَكَ، وَإِنْ كُنْتَ تُرِيدُ بِهِ مُلْكًا مَلَكْنَاكَ عَلَيْنَا، وَإِنْ كَانَ هَذَا الَّذِي يَأْتِيكَ رِثِيًّا تَرَاهُ لَا تَسْتَطِيعُ رَدَّهُ عَنْ نَفْسِكَ، طَلَبْنَا لَكَ الطَّبَّ، وَبَدَلْنَا فِيهِ أَمْوَالَنَا حَتَّى نُبْرِئَكَ مِنْهُ، فَإِنَّهُ رُبَّمَا غَلَبَ التَّابِعُ عَلَى الرَّجُلِ حَتَّى يَدَاوِي مِنْهُ أَوْ كَمَا قَالَ لَهُ، حَتَّى إِذَا فَرَعَ عُنْبَةُ وَرَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَسْمَعُ مِنْهُ، قَالَ: أَقَدْ فَرَعْتَ يَا أَبَا الْوَلِيدِ؟ قَالَ: نَعَمْ، قَالَ: فَاسْمَعْ مِنِّي، قَالَ: أَفْعَلُ، فَقَالَ:

﴿بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ جَمَّ تَنْزِيلٌ مِّنَ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ ﴿١﴾ كِتَابٌ فُصِّلَتْ - آيَاتُهُ، فُرءَانًا عَرَبِيًّا لِّقَوْمٍ يَعْلَمُونَ ﴿٢﴾ بِشِيرًا وَنَذِيرًا بِأَعْرَضٍ أَكْثَرُهُمْ بِهِمْ لَا يَسْمَعُونَ ﴿٣﴾ وَقَالُوا فُلُوبُنَا وَجِ أَكِنَّةٍ مِّمَّا تَدْعُونَا إِلَيْهِ﴾<sup>13</sup> ثُمَّ مَضَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فِيهَا يَقْرؤها عَلَيْهِ. فَلَمَّا سَمِعَهَا مِنْهُ عُنْبَةُ، أَنْصَتَ لَهَا، وَأَلْقَى يَدَيْهِ خَلْفَ ظَهْرِهِ مُعْتَمِدًا عَلَيْهِمَا يَسْمَعُ مِنْهُ، ثُمَّ انْتَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِلَى السَّجْدَةِ مِنْهَا، فَسَجَدَ ثُمَّ قَالَ: قَدْ سَمِعْتَ يَا أَبَا الْوَلِيدِ مَا سَمِعْتَ، فَأَنْتَ وَذَلِكَ<sup>14</sup>.

-4- وجوب تجنب معيقات التواصل: ونقصد بالمعوقات عكس الشروط السابقة كعدم استخدام المرسل للغة أو المصطلحات التي تتناسب مع متطلبات الموقف بالإضافة إلى:

- ✓ عدم اختيار وسيلة الاتصال المناسبة.
- ✓ تعالي المرسل على المستقبل.
- ✓ عدم اهتمام المستقبل بالرسالة أو عدم انتباهه لها.
- ✓ الحالة النفسية السيئة لدى أي من المرسل أو المستقبل.
- ✓ عدم تعاون المستقبل مع المرسل، وغيرها.

#### ثانيا: الشروط الخاصة بالمرسل:

- (1) التركيز على التسلسل والترابط المنطقي في عرض الأفكار، والبعد عن العشوائية واللغو.
- (2) التزام الوضوح وعدم الغموض في عرض الأفكار.
- (3) وجوب الإلمام بالموضوع.
- (4) وجوب التأكيد على نقاط الاتفاق والختام الإيجابي.
- (5) اختيار الوسيلة الأكثر ملائمة للموقف.
- (6) وجوب احترام المرسل ردة فعل المستقبل.
- (7) حسن البيان و الرفق بالمستقبل واللين في الخطاب.
- (8) التزام تجنب التجريح أثناء العملية التواصلية.

(9) الصبر وتحمل الأذى الذي قد يصدر من البعض.

#### ثالثا: الشروط الخاصة بالمستقبل:

- الإيجابية والاهتمام والانتباه الكافي.
- التأكيد على وجوب استيعاب الرسالة .
- وجوب التحلي بالذكاء والبديهة في التقاط الرسالة.
- وجوب توافق الرسالة مع المستوى المعرفي للمستقبل.
- على المستقبل أن يتميز بمقدرة على المبادرة الذاتية في فهم الرسالة أو فك رموزها.
- حسن الإنصات والإقبال على المخاطب وعدم مقاطعته.

#### رابعا: الرسالة: الموضوع:

ويشترط فيها:

- ✓ الوضوح.
- ✓ أن تكون صحيحة موثوقة مدعمة بالأدلة النقلية والعقلية.
- ✓ أن تحمل مقاصد تعود بالفائدة والنفع على المرسل والمستقبل.

#### خامسا: الوسيلة (القناة):

وهي التي تنقل الرسالة، وتكون بإحدى الحواس الخمس، ويشترط أن يختارها المرسل بعناية فائقة؛ لتناسب حال المتلقي المستقبل؛ بحسب سنه، وبيئته، وظرفه، ونفسيته، واحتياجاته الشخصية، أو الخاصة بنوع جنسه<sup>15</sup>.

#### سادسا: الاستجابة (التغذية الراجعة):

ونعني بها: مدى قبول الرسالة أو رفضها، ومدى سرعة ذلك، وهل هي لفظية، أو عبر عنها بلغة الجسد؛ كالعبوس أو الابتسامة. والاستجابة الناجحة هي النابعة عن فهم جيد لمحتوى الرسالة، وهدف المرسل منها<sup>16</sup>.

#### الخاتمة:

من خلال هذا البحث المختصر لموضوع التواصل الشخصي وشروط نجاحه خلصت إلى النتائج الآتية:

أ- أن التواصل في اللغة مشتق من الوصل والاتصال، ويأتي على معان منها: الصلة والجمع والإبلاغ والالتزام وغيرها.

ب- أن التواصل: تبادل المعارف ونتائج الفكر والمشاعر بين طرفين فأكثر بالوسائل المتاحة على الوجه الأفضل الأخرى بتحقيق إيجابية التأثير.

ت- أن التواصل الشخصي أو الفردي: هو تبادل المعلومات بين طرفين فصاعدا ، ويبني على عنصرين مهمين وهما: المتكلم والسامع، وينقسم إلى مباشر ويكون وجها لوجه، وغير مباشر ويكون بالهاتف ونحوه.

ث- أن التواصل الشخصي يكون بين شخصين أو أكثر، والتواصل الذاتي يكون فيما يخص الفرد بذاته.

ج- أن التواصل الشخصي له شروط يتوقف نجاحه عليها، وأن هذه الشروط موزعة على أطرافه الخمسة: المرسل، والمستقبل، والرسالة، والوسيلة، والاستجابة، ولكل منها شروط خاصة بها. وصى الله وسلم على سيدنا محمد وآله وصحبه والتابعين، ولا حول ولا قوة إلا بالله العلي العظيم، والحمد لله رب العالمين.

#### لائحة المصادر والمراجع:

القرآن الكريم برواية ورش عن نافع.

- ✓ استراتيجيات التواصل من اللفظ إلى الإيماءة سعيد بنكراد، مجلة علامات عدد 21 طبعة 2004.
- ✓ أشكال التواصل في التراث البلاغي العربي للطالب سليم حمدان، رسالة ماجستير بإشراف الدكتور محمد بوعمامة، جامعة الحاج لخضر الجزائر 2008-2009.
- ✓ التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي للدكتور تاعوينات علي، وزارة التربية الوطنية بالجزائر. سنة الطبع: 2009.
- ✓ الجامع المسند الصحيح المختصر من أمور رسول الله صلى الله عليه وسلم وسننه وأيامه = صحيح البخاري لمحمد بن إسماعيل أبو عبدالله البخاري الجعفي، المحقق: محمد زهير بن ناصر الناصر، الناشر: دار طوق النجاة (مصورة عن السلطانية بإضافة ترقيم محمد فؤاد عبد الباقي)، الطبعة: الأولى، 1422هـ، عدد الأجزاء: 9، مع الكتاب: شرح وتعليق د. مصطفى ديب البغا أستاذ الحديث وعلومه في كلية الشريعة - جامعة دمشق.
- ✓ السيرة النبوية لابن هشام لعبد الملك بن هشام بن أيوب الحميري المعافري، أبو محمد، جمال الدين (المتوفى: 213هـ)، تحقيق: مصطفى السقا وإبراهيم الأبياري وعبد الحفيظ الشلبي، الناشر: شركة مكتبة ومطبعة مصطفى البابي الحلبي وأولاده بمصر، الطبعة: الثانية، 1375هـ - 1955 م، عدد الأجزاء: 2.
- ✓ شرح الشفا لعلي بن (سلطان) محمد، أبو الحسن نور الدين الملا الهروي القاري (المتوفى: 1014هـ)، الناشر: دار الكتب العلمية - بيروت، الطبعة: الأولى، 1421 هـ عدد الأجزاء: 2.
- ✓ القاموس المحيط، لمجد الدين أبو طاهر محمد بن يعقوب الفيروزآبادي (المتوفى: 817هـ)، تحقيق: مكتب تحقيق التراث في مؤسسة الرسالة بإشراف: محمد نعيم العرقسوسي، الناشر: مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت - لبنان الطبعة: الثامنة، 1426 هـ - 2005 م، عدد الأجزاء: 1.
- ✓ المسند الصحيح المختصر بنقل العدل عن العدل إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم لمسلم بن الحجاج أبو الحسن القشيري النيسابوري (المتوفى: 261هـ)، المحقق: محمد فؤاد عبد الباقي، الناشر: دار إحياء التراث العربي - بيروت، عدد الأجزاء: 5.
- ✓ المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية بالقاهرة (إبراهيم مصطفى / أحمد الزيات / حامد عبد القادر / محمد النجار)، الناشر: دار الدعوة.

✓ مهارات التواصل مع الأولاد للدكتور خالد بن سعود بن عبد العزيز الحليبي عضو هيئة التدريس بكلية الشريعة بالأحساء - قسم اللغة العربية ومدير مركز التنمية الأسرية بالأحساء، الناشر: مركز الملك عبد الله للحوار الوطني، الطبعة: الأولى، 1431هـ، عدد الأجزاء: 1.

الهوامش

- 1 استراتيجيات التواصل ص: 3
- 2 القاموس المحيط (ص: 1068).
- 3 المعجم الوسيط مادة (وصل) (2/ 1037).
- 4 التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي ص: 14-15.
- 5 مهارات التواصل مع الأولاد (ص: 11).
- 6 التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي ص: 13.
- 7 أشكال التواصل 43-46.
- 8 التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي ص: 26.
- 9 سورة إبراهيم آية 5.
- 10 شرح الشفا (1/ 184).
- 11 رواه البخاري في كتاب العلم باب من خص بالعلم قوما دون قوم، كراهية أن لا يفهموا برقم 127.
- 12 رواه مسلم في باب النَّهْيِ عَنِ الْحَدِيثِ بِكُلِّ مَا سَمِعَ.
- 13 سورة فصلت آية: 1-4.
- 14 سيرة ابن هشام (1/ 293-294).
- 15 مهارات التواصل مع الأولاد (ص: 14)
- 16 نفسه.