

# المراسم وفن التعامل ودورها في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسات

## رسالة دكتورة بجامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية



إعداد : النوراني محمد الحسن البشير

جاء هذا البحث تحت عنوان المراسم وفن التعامل ودورها في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسات الأمنية تطبيقاً على إدارة الخدمة الوطنية كواحدة من المؤسسات الوطنية المهمة التي لها تعامل مباشر ومستمر مع الجمهور، وكان الهدف العام والإستراتيجي لهذا البحث أن تكون إدارة الخدمة الوطنية أنموذجاً لكل المؤسسات ذات الصلة.

وزادت أهمية هذا البحث في كونه يدرس المراسم التي تعنى بتهيئة الأماكن وتنظيمها وتحديد الأسبقيات والتسهيلات للجمهور في كل ما يحتاجه، وفن التعامل والسلوك الحسن الذي يسلكه الموظفون في تعاملهم مع الجمهور وربطهما بالصورة الذهنية التي تسعى العلاقات العامة إلى تحقيقها.

### هدف هذا البحث للآتي:

- 1- تقديم مادة علمية عن المراسم وفن التعامل في تسهم في تطويرهما.
- 2- النظرة للمستقبل من خلال السعي لبناء إطار سلوكي يحكم تصرفاتنا في التعامل مع أنفسنا ومع الآخرين.
- 3- توضيح الأسس والقواعد المستخدمة في المراسم وفن التعامل.
- 4- التعرف على الدور الذي يمكن أن تقوم به المراسم وفن التعامل في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسات.
- 5- الوقوف على المشاكل والمعوقات التي تحد من دور المراسم وفن التعامل بالخدمة الوطنية.
- 6- التعرف على ترانثا فيما يتعلق بجانب بالغ الأهمية من جوانب السلوك طالما أهملناه كثيراً بينما هو يعد أساساً من أساسيات الحضارة ومرتكزاً من مرتكزات التقدم.

وجاءت مشكلة هذا البحث منطلقاً من خلال شكاوى العديد ممن يترددون على إدارة الخدمة الوطنية من تعقد الإجراءات وتباعد المسافات بين وحدات الإدارة الأمر الذي يشكل صعوبة الحصول على شهادات أداء الخدمة الوطنية والشهادات المتعلقة بالمعاملات الأخرى أو الإغفاء منها. وبما أن إدارة الخدمة الوطنية يتردد عليها جميع الطلاب وطالبو الوظائف دولياً وإجراءات عقود السفر لاستكمال كافة المعاملات في شتى الموضوعات فإن هذا الأمر يؤثر على مكانة هذه المؤسسة الوطنية الكبرى وسمعتها، ويشكي المترددون بكثرة من قلة وجود أماكن للانتظار وقلة المرافق العامة وأن هناك مشكلة في متابعة الإجراءات.

هذا الأمر دفع الباحث إلى إجراء دراسة ميدانية لمعرفة الجوانب الإيجابية والسلبية للتعامل مع الجمهور وذلك باعتبار أن قواعد المراسم أصبحت متاحة ويمكن الاستفادة منها في تحديد طرق التعامل وتنظيمها.

ونلخص مشكلة هذا البحث في متابعة الإجراءات المتبعة مع الجمهور وتحليلها والتي تؤثر إيجاباً أو سلباً على الصورة الذهنية في هذه المؤسسة الوطنية الأمنية المهمة وتفرغ من مشكلة البحث العديد من الأسئلة:

- 1- ما مفهوم المراسم وفن التعامل؟
- 2- ما أهمية المراسم وفن التعامل؟
- 3- ما أسس المراسم وفن التعامل وقواعدهما؟
- 4- ما دور المراسم وفن التعامل في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسات؟
- 5- ما درجة الاهتمام باستخدام قواعد المراسم وفن التعامل في تعزيز الصورة الذهنية بإدارة الخدمة الوطنية؟

6- ما مدى كفاءة العنصر البشري العامل بإدارة الخدمة الوطنية؟ وما مدى إتقانه لمهارات فن التعامل مع الآخرين؟

7- ما دور المراسم وفن التعامل في تعزيز الصورة الذهنية لإدارة الخدمة الوطنية؟

8- ما الأسباب التي تحد من دور المراسم وفن التعامل في تعزيز الصورة الذهنية بإدارة الخدمة الوطنية؟

9- ما الحلول والمقترحات التي تساعد على تفعيل دور المراسم وفن التعامل في تعزيز الصورة الذهنية لإدارة الخدمة الوطنية؟

وإستخدام الباحث في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي.

### مجتمع البحث:

قام الباحث باختيار عينة عشوائية من جمهور المتعاملين مع الخدمة الوطنية وأيضاً قد اهتم الباحث بالجانب النظري كثيراً نسبة لتداخل مفهوم المراسم «الإتيكيت» في الكثير من الدراسات والبحوث والمراجع التي تناولتها بالدراسة، فلذلك أراد الباحث أن يوضح هذه المفاهيم وتوصل إلى أن المراسم لا تقتصر على الضيافة فحسب بل يمكن تعريفها على العموم بأنها نهج ولغة حضارية مشتركة تنظم المعاملات في الحياة، وتعني مجموعة الإجراءات والتنظيمات والأساليب الدولية وقواعد الأسبقية والأنظمة والأعراف والتقاليد والمبادئ المكتوبة وغير المكتوبة الواجب مراعاتها والتقيدها بها في العلاقات الدولية الدبلوماسية والحياة العامة وفي المناسبات الرسمية والمحلية كالاستقبالات والاجتماعات والمؤتمرات والحفلات والزيارات والمآدب الرسمية وغيرها.

وتعرف المراسم بأنها القواعد والإجراءات والترتيبات المكتوبة وغير المكتوبة أو العرفية التي تحكم التعامل في المواقف المختلفة بالنسبة للدول والمؤسسات والأفراد مثل الدعوات وترتيب الأسبقيات والزيارات والاحتفالات واللقاءات وكافة المناسبات الرسمية والخاصة بهدف تكريم الإنسان والاحتراف به.

والإتيكيت هو فن التعامل مع الآخرين بنوق

وسلوك حميد واحترام. وجاء في الموسوعة البريطانية أنه السلوك الذي يساعد على الانسجام بين الناس بعضهم بعضاً وبين البيئة التي يعيشون فيها. وهو الآداب في التعامل بين الأشخاص ويحتوي السلوك الجميل في ذلك مع مراعاة العادات والتقاليد والقيم والأوامر والنواهي الدينية التي تحكمنا ويرى الباحث أن الإتيكيت هو سلوك بالغ التهذيب واحترام الآخرين وحسن التعامل معهم. وآداب الخصال الحميدة أو السلوك المقبول اجتماعياً وهو احترام النفس واحترام الآخرين وحسن التعامل معهم.

وتوصل البحث إلى عدد من النتائج والتوصيات

### أولاً - النتائج:

إن العاملين بإدارة الخدمة الوطنية يهتمون أحياناً بإنجاز المعاملة حسب ترتيب أسبقية الحضور.

إن تهيئة المجمعات الإجرائية وتنظيمها يسهم إلى حد كبير في سرعة الإجراء وسهولتها.

إن تهيئة المجمعات الإجرائية وتنظيمها لها أثر كبير في تكوين انطباع إيجابي أو سلبي.

انطباع الجمهور عن إدارة الخدمة الوطنية انطباع لا بأس به من خلال تهيئة المجمعات الإجرائية وتنظيمها والتعامل من العاملين بها.

عدم الالتزام بالأسبقية من قبل إدارة المجمعات الإجرائية والعاملين بها من أكثر الأسباب التي كونت انطباعاً غير حسن عن الخدمة الوطنية وكذلك من أكثر المشاكل والمعوقات التي تعوق تطبيق المراسم وفن التعامل.

### ثانياً - التوصيات:

يجب على القائمين على إدارة المجمعات الإجرائية بالخدمة الوطنية أن يعطوا مزيداً من الاهتمام بتهيئة المجمعات الإجرائية وتنظيمها لا سيما بوجود مقاعد مريحة والتكييف والحمامات.

لا بد من وضع نظام إلكتروني لتنظيم الأسبقية (ترتيب الصفوف).

ضرورة تدريب العاملين بالمجمعات الإجرائية على مهارات فن التعامل لا سيما مهارات الإنصات (الإصغاء).

## المؤتمر العلمي العالمي الثاني للتأصيل بجامعة القرآن الكريم وتأصيل العلوم

# بحث بعنوان: البيان النبوي خصائصه وأثره في تصوير المعاني دراسة بلاغية

### أهداف البحث

- 1- كشف الأسرار الجمالية التي تضمنها البيان النبوي الشريف.
- 2- الوقوف على الخصائص الأسلوبية والبلاغية التي أعطت النص النبوي ماهيته الفنية والجمالية.
- 3- الوقوف على خصوصية الفصاحة والبيان التي أوتيتها النبي الكريم صلى الله عليه وسلم وإيراد النماذج والشواهد.
- 4- معرفة ما كان من سلاسة الفاظه صلى الله عليه وسلم وإبداع صورته، وإيجاز الفاظه، ووضوح معانيه.
- 5- البحث في البيان النبوي باعتباره الأساس الثاني للشريعة الإسلامية، وحاجة جمالية لعلماء البلاغة وطلابها.
- 6- إقامة صرح البلاغة العربية باحتذاء البيان النبوي والنسج على منواله، واستخراج فنونه.
- 7- توضيح معالم البيان النبوي، واستنباط ذخائره، واستخراج كنوزه، خدمة للإسلام واللغة العربية ومحبيها.
- 8- إضافة جديدة لحقل الدراسات البلاغية، تفتح آفاقاً أرحب لدراسات أشمل وأعم.

### مشكل البحث:

- يمكن صياغة مشكل البحث في الأسئلة التالية:
- 1- لبلاغته صلى الله عليه وسلم أسباب ودعائم، فما الأسباب والدعائم التي ساعدت على صقل البيان النبوي وجعلته في الذروة العليا؟
  - 2- ما الخصائص والسمات التي يمتاز بها البيان النبوي وتجعله يفوق البيان البشري كله؟ وهل للبيان النبوي خصوصية في اللفظ وجمال في العبارة؟
  - 3- البيان النبوي جيد في أدائه، وفي أسلوبه، وفي معناه، فما أسباب تلك الجودة؟
  - 4- ما الأدوات التي كان يتحدها النبي صلى الله عليه وسلم وسائل وطرائق بيانية تعليمية؟
  - 5- هل كانت فصاحته صلى الله عليه وسلم

مقصورة على جودة الأسلوب وعمق المعنى فحسب؟

### منهج البحث:

يتبع - بمشيئة الله - في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي.

### ملخص البحث:

البيان في اللغة: الظهور والوضوح والكشف. أما في الاصطلاح: فهو «علم يبحث فيه عن التعبير عن مقصود واحد بأساليب متعددة وطرق مختلفة في وضوح الدلالة عليه.

### والبيان النبوي

يحتل الذروة العليا، ويتربع على قمة البيان البشري بلا منازع، ولا يرتفع فوق بيانه صلى الله عليه وسلم إلا بيان كتاب رب العالمين.

وقد بعث النبي صلى الله عليه وسلم في قوم أصحاب فصاحة وبيان، وقد عجب أصحابه (رضي الله عنهم) من بلاغته صلى الله عليه وسلم فهي البلاغة الإنسانية التي حسرت العقول دون غاياتها وسجدت الأفكار لأياتها.

ولقد كان لبلاغته صلى الله عليه وسلم أسباب ودعائم شتى، منها النشأة اللغوية، والفطرة النقية، والمنحة الإلهية، وهذه الأخيرة هي التي عبر عنها رسول الله صلى الله عليه وسلم بقوله: «بُعِثْتُ بِجَوَامِعِ الْكَلِمِ». ومنها الأسلوب الذي تأثر به النبي صلى الله عليه وسلم ألا وهو أسلوب القرآن الكريم.

وقد تميز البيان النبوي بخصائص كثيرة، منها: جودة السبك، وجزالة الديباجة، ووضوح الدلالة، ودقة الوصف، وبراعة التعبير، ودقة التشبيه، وإبداع الاستعارة،

وبراعة الكناية، وروعة الموسيقى، وصدق العاطفة المرهفة، وغيرها.

### والبيان النبوي قد

جمع فوق ذلك بين جزالة المفردات، ووضوح الدلالة، والإيجاز في القول، فاضحى لوحة رائعة من البيان الساحر، الغني بالفاظه العامرة بجلال معانيها، المتناهية في نظمها، المدهشة بأفكارها ومعانيها، المتميزة بأصالتها وتجديدها. ويتميز البيان النبوي فوق ذلك، ببعده عن التكلف، فلا تجد فيه تصنع، بل تجد أحاديث مرسلة، خالية من التكلف. وقد اتصف النبي صلى الله عليه وسلم ببراعة فائقة جعلته يختار الألفاظ اختياراً دقيقاً.

ومن خصائص البيان النبوي كذلك، جمال التنعيم الذي ينفذ إلى الروح، فالبيان النبوي هو النطق المباشر لنفس رسول الله صلى الله عليه وسلم. ومن هذه الخصائص أيضاً، الحوار الممتع، وهو أسلوب محبب إلى النفس، في جمل غريبة تثير الدهشة والتساؤل، أو يأتي السؤال مشوقاً يدعو لمعرفة الإجابة، أو يكون بتوجيه أسئلة، وغير ذلك.

ومما يميز البيان النبوي أدائه صلى الله عليه وسلم فقد كان صلى الله عليه وسلم ضليع الفم، طويل السكوت، إذا تكلم لم يسرد سرداً. وقد سلك رسول الله صلى الله عليه وسلم وسائل فنية متعددة، من تشبيهات، واستعارات، وكنيات، وغيرها من الأساليب؛ لتوجيه الإنسان توجيهاً عقدياً وتربوياً وأخلاقياً. وهذه الوسائل اللغوية، تمتاز

فيها الألفاظ بالمعاني في سياق بياني خاص، يموج بمعان ودلالات، تحمل في طياتها التأثير، لتخلق انفعالا لدى المتلقي ومشاركة معه.

### الخاتمة:

فقد احتل البيان النبوي الذروة العليا، وترجع على قمة البيان البشري بلا منازع، لا يرتفع فوقه إلا بيان كتاب رب العالمين. وقد عجب صحابته صلى الله عليه وسلم من بلاغته رغم أن أولئك القوم أصحاب فصاحة وبيان.

وقد كان هذا البحث سباحة مع هذا البيان النبوي الرائع، عرض فيه الباحث أسباب هذا البيان ودعائمه، مبيهاً الخصائص التي تميز البيان النبوي عن غيره، موضحاً بعض الطرائق التي اتخذها البيان النبوي وسائل لتوضيح المعاني والأفكار وتجليتها. ومن خلال ما عُرض توصل البحث إلى النتائج التالية:

- 1- أن بلاغته صلى الله عليه وسلم تترجع على قمة البيان البشري بلا منازع، ولا يرتفع فوقها إلا بلاغة كتاب رب العالمين.
- 2- هنالك عوامل كثيرة ساعدت على صقل البيان النبوي وجعلته ذروة في البيان البشري، منها: النشأة اللغوية، والفطرة النقية، والمنحة الإلهية. ومنها أسلوب القرآن الكريم.
- 3- تميز البيان النبوي بخصائص كثيرة، منها: جودة السبك، وجزالة الديباجة، ووضوح الدلالة، ودقة الوصف، وبراعة التعبير، ودقة التشبيه، وإبداع الاستعارة، وبراعة الكناية، وروعة الموسيقى، وصدق العاطفة المرهفة، وغيرها.
- 4- جمع البيان النبوي بين جزالة المفردات، ووضوح الدلالة، والإيجاز في القول، فاضحى لوحة رائعة من البيان الساحر المتميز بالأصالة والتجديد.
- 5- يعد الإيجاز السمة البارزة التي تميز بها البيان النبوي، وقد وصفه البلاغيون والنقاد بذلك.



إعداد د. عبد الحكيم أحمد سر الختم جيني

6- من مميزات البيان النبوي البعد عن التكلف، وجمال التنعيم، والحوار الممتع، فقد كان صلى الله عليه وسلم يأتي بجمل غريبة تثير الدهشة والتساؤل، أو يأتي بسؤال مشوق يدعو لمعرفة الإجابة، أو يكون بتوجيه أسئلة، وغير ذلك.

7- كان صلى الله عليه وسلم ضليع الفم، طويل السكوت، إذا تكلم لم يسرد سرداً، وهذه الصفات لها دور في أدائه صلى الله عليه وسلم للحديث الشريف.

سلك الرسول صلى الله عليه وسلم وسائل فنية متعددة، من استعارة وكناية وتشبيه، وغيرها من الأساليب؛ للتوجيه عقدياً، وتربوياً، وأخلاقياً.

8- أن الوسائل اللغوية التي اتخذها النبي صلى الله عليه وسلم تمتاز فيها الألفاظ فتخلق انفعالا لدى المتلقي.

9- أن فصاحته صلى الله عليه وسلم تجاوزت جودة الأسلوب وعمق المعنى إلى الأداء.

10- توافرت للبيان النبوي كل أسباب الجودة، سواء في الأداء أم الأسلوب أم المعنى، وفي البيان النبوي صفات عديدة لم تجتمع في كلام سواه.

11- في البيان النبوي كافة الأساليب البلاغية، فهي من قول سيد البشر وأفصح العرب.

12- جاءت الصورة في البيان النبوي واضحة، ترسم للسامع والقارئ صورة كاملة، كأنه يراها ويعيشها.

### التوصيات:

- في الختام يوصي هذا البحث بالآتي:
- 1- دراسة المصطلح البلاغي من خلال النص القرآني والبيان النبوي الشريف.
  - 2- توجيه طلاب العلم، خاصة طلاب الدراسات العليا للبحث في بلاغة القرآن الكريم والحديث النبوي الشريف.
  - 3- دراسة البيان النبوي باعتباره وسائل تعليمية وتربوية يستفيد منها القارئ على أمر التعليم والدعوة.