الأكاديمية العربية الدولية
Arab International Academy

الأكاديمية العربية الدولية

المقررات الجامعية

www.aiacademy.info | care@aiacademy.info

للتواصل مع المؤلف:

جوال: 96599681705+

بريد إلكتروني:

altahawi@hotmail.com

رئيس تحرير

سلسلة إصدارات الهيئة العالمية لضمان جودة الدعوة وتقييم الأداء

الدكتور أحمد علي سليمان

ahmedsoliman999@hotmail.com

المراجعة اللغوية

أ.محمد القرشي

تصميم الغلاف

م. حسن البربري

حقوق الطبع محفوظة للمؤلف

الطبعة الأولى

١٤٣٦هـ/٢٠١٥م

رقم الإيداع

٢٠١٥/١٠٣٣١

الترقيم الدولي

٩٧٨-٩٧٧-٧٢٢-٠٨١-١

الفهرسة:

القميحي، عثمان عبد الرحيم

نظم ضمان الجودة في العمل الدعوي: الإطار المفاهيمي – المنطلقات المرتكزات/ تأليف د. عثمان عبد الرحيم القميحي. ط ١ – القاهرة. المجموعة العربية للتدريب والنشر، ٢٠١٥م

تدمك: ١-٠٨١-٧٢٢-٩٧٧-٩٧٨

١- الجودة ٦٢٠,٠٠٤٥

٢- الإسلام – دعوة

٣- الإسلام والجودة

٤- العنوان

الناشر: المجموعة العربية للتدريب والنشر

8 أ شارع أحمد فخري -

مدينة نصر - القاهرة - مصر

تليفاكس: 23490419 - 23490242 (202+)

www.arabgroup.net.eg

info@arabgroup.net.eg

فهرس الموضوعات

الموضوع	رقم الصفحة
تقديم	٧
مدخل: رؤى في تحرير بعض المصطلحات المتعلقة بالجودة في الدعوة	٩
أولاً: "الإمام والداعية" ودور كل منهما	٩
ثانياً: الجودة والتجديد	١٣
ثالثاً: التجديد والإمام والداعية	١٥
رابعاً: التجديد والدعوة	١٥
خامساً: المجدد وواقع التجديد	١٦
الفصل الأول: سياسة التأهيل الدعوي من منظور نظام الجودة	١٧
المحور الأول: اكتشاف المواهب	١٧
المحور الثاني: التنفيذ الجاد لجوانب الإعداد الدعوي للأئمة والدعاة	٢١
١ـ الجانب الثقافي المعرفي	٢٢
٢ـ الجانب الروحي	٢٤
٣ـ الجانب الأخلاقي	٢٥
٤ـ الجانب الاجتماعي	٢٦
٥ـ الإعداد النفسي وأهمية توفير الأمن النفسي للداعية	٢٦
المحور الثالث: التدريب في ميادين الدعوة "التدريب العملي"	٢٨
المحور الرابع: اختيار المتميزين من الأئمة والدعاة لتوسيع دائرة عملهم الدعوي	٣١
آليات سياسة التأهيل الدعوي:	٣٣
الفصل الثاني: مبادئ ومتطلبات نظام الجودة في العمل الدعوي	٣٥
أولاً: مبادئ نظام الجودة في العمل الدعوي	٣٥
• وضوح أهداف المؤسسة الدعوية ورسالتها:	٣٥

انعكاسات تطبيق هذا المبدأ على الدعوة إلى الله:	٣٦
• التركيز على المستفيد (المدعو):	٣٦
انعكاسات تطبيق هذا المبدأ على الدعوة إلى الله:	٣٧
• الالتزام بالتحسين المستمر:	٣٧
انعكاسات تطبيق هذا المبدأ على الدعوة إلى الله:	٣٨
• التنظيم (النظام الوقائي):	٣٨
انعكاسات تطبيق هذا المبدأ على الدعوة إلى الله:	٣٩
• المشاركة وتفويض الصلاحية:	٤٠
انعكاسات تطبيق هذا المبدأ على الدعوة إلى الله:	٤٠
• الثواب والتحفيز والتشجيع:	٤١
انعكاسات تطبيق هذا المبدأ على الدعوة إلى الله:	٤٢
• مداومة الاتصال والتواصل مع المدعوين:	٤٢
انعكاسات تطبيق هذا المبدأ على الدعوة إلى الله:	٤٢
ثانياً : متطلبات نظام الجودة في العمل الدعوي	٤٣
١ـ القناعة بنظام الجودة وتطبيقه	٤٤
٢ـ نشر ثقافة الجودة في العمل الدعوي	٤٤
٣ـ التركيز على العمل الجماعي وتشكيل فريق العمل	٤٤
٤ـ التدريب على الجودة	٤٦
٥ـ التركيز على قيادة الجودة	٤٦
٦ـ توفير الإمكانات	٤٧

بسم الله الرحمن الرحيم

تقديم

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على نبي الله الأمين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد.

فإن العمل الدعوي من أشرف الأعمال، وأقربها إلى الكبير المتعال، فهو وظيفة الأنبياء –صلوات الله وسلامه عليهم– ومن أهم الأعمال على الإطلاق في عصر الرسول (صلى الله عليه وسلم) إلى أن يرث الله الأرض ومن عليها، فورثة الحبيب (صلى الله عليه وسلم) يدعون إلى الله على بصيرة، إلا أن هناك من انحرف عن القصد، وتطرف عن الخط، وظن أنه من الفاهمين، ومن المجتهدين، فأحل واستحل، وعارض صحيح الدين، في عصمة النفوس، والأموال والأعراض، حتى نادى المثقفون والنخبة –كما يسمون أنفسهم– بانعزال دعوة الإسلام عن التطوارت الواقعة، والأحداث المعاصرة، وحصروا الدعوة الإسلامية واختزلوها فيمن أمسك بالسيف، وغالي وارتكب العنف، وهم في ذلك مخطئون، فالإسلام يسر سمح ولن يشاد الدين أحد إلا غلبه.

ومن أنواع غلبة الدين، أن هناك الوسطيين والمعتدلين الذين لا يرضون تشويهاً للإسلام، بفعل فردي أو همجي، ومن غلبة الدين أيضاً: أن تظهر المشاريع التي تواكب العصر، وتفيد في توصيل الدعوة إلى الله تعالى إلى كل قطر، ومن هذه المشاريع "نظام الجودة".

وهو نظام ابتكره أهل الاقتصاد، ليحسنوا الإنتاج، ويستدروا الأرباح، ولكن عند تطبيقه في الدعوة إلى الله فإن الربح حسنات، وهدايات، ورضاً من رب الأرض والسماوات.

وعندما خط القلم في هذه الوريقات، وجدت أن هناك عدة مصطلحات ملتبسة، وعلى التباسها فهي متداولة بقوة في هذه الأيام كمصطلح "التجديد" فهو متداول بقوة في الأوساط الدعوية، ورأيت بجانبها مصطلحات أخر متشابهات أو مفترقات، والجودة من

أولى اهتماماتها تحديد المصطلح وتحديد الأدوار بدقة، فعقدت مدخلاً في الألفاظ التي ترد في نظام تطبيق الجودة في الدعوة إلى الله تعالى، وفرَّقت بين الإمام والداعية، وهما لفظتان من بين تلك الألفاظ التي افترقتا حرفياً واتفقتا في المعنى عند الناس والحقيقة أنهما مختلفتان لفظاً ومعنى.

وعند طرح فكرة الجودة في الدعوة نراها فكرة جديدة، إلا أن ما ورد فيها أصله في القرآن والسنة كما سيتبين من الطرح عن قريب.

ولما كانت "الجودة" تقر العمل الجماعي وتهتم بالجانب التدريبي، فعقدت فصلاً في سياسة التأهيل الدعوي من منظور الجودة مضمناً إياه محاور سعيت من خلالها إثبات أن الإجادة والتحسين يجب أن تزرع مبكراً في الفرد صغيراً، حتى نرى جيلاً ينتهج الجودة ذاتيّاً.

ثم كان الحديث عن المبادئ والمتطلبات التي تختص بالجودة، وأثبت بعض النقاط التي تكشف الانعكاسات على الدعوة عند تطبيق المبادئ، وما يمكن فعله لتلبية المتطلبات.

وقد عالجت بعض الإشكاليات في المدخل، وفي ثنايا الحديث، ورجعت إلى الكتب التي تحدثت عن الجودة عموماً أو كان الحديث عنها في جانب من الجوانب كالتعليم، وسواء كانت هذه المراجع أو تلك فقد أفدت منها جميعاً، على أن هناك نذراً قليلاً من ورقات ومقالات تحمل بين كلماتها آمال أن يقيض الله من يكتب عن تطبيق نظام الجودة في الدعوة إلى الله.

وأدعو الله سبحانه أن يوفقنا إلى طاعته وأن يحسن إلينا بإحسانه، وأن يجعلنا من المخلصين، وصلى الله على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم.

مدخـل:
رؤى في تحرير بعض المصطلحات المتعلقة بالجودة في الدعوة

لعل من الضروري قبل البدء في برامج الجودة من التأهيل إلى المواجهة والتي تعني التميز وتحقيق أهداف الدعوة إلى الله تعالى رأيت أن أطرح رؤية تحريرية لبعض الألفاظ المتداولة في رحاب الدعوة إلى الله تعالى، من باب تحديد المسميات، والأدوار أيضاً، وفك بعض الإشكاليات المتعلقة بتلك الأدوار، ليسهل على المتلقي معرفة دوره المنوط به، وما يمكن أن يواجهه من إشكاليات ربما تقع لحدوث خلط بين الأدوار، وأرى أن هذا الاستهلال لازم في البدء، حتى يوظف حامل الرسالة في دائرته ليصل إلى الإجادة، وثمرة اجتهاده.

أولا: "الإمام والداعية" ودور كل منهما

لفظتي "إمام وداعية" لقبان أصحابهما مستهدفان ببرنامج الجودة، فهو لكل من يعمل في الحقل الدعوي على مستوى المسجد أو المستوى الأوسع الذي يتجاوز المسجد إلى بقاع الأرض.

إن لفظة "الإمام" تُطلق على إمام الصلاة، كما في الحديث "إنما جعل الإمام ليؤتم به"[(١)]، وتطلق على كل من في الإمام كقائد الركب أو المسير أو ما شابه، وتطلق على خليفة المسلمين، وتطلق على المقدم "الرأس" في كل فن كأئمة الفقه، والتفسير، والحديث وغيرها[(٢)].

والملاحظ أن اللفظة لها رونقها، وروعتها، ومقامها بين الألقاب، فهي تشير إلى المتقدم دائماً، وتصف حالة التميز الفردي على الجماعة الواحدة، لأجل ذلك عدها أهل

---

(١) رواه البخاري صحيح البخاري ١٤٩/١ حديث رقم: ٣٧١، ومسلم ٣٠٨/١، حديث رقم: ٤١١ من حديث أنس بن مالك.
(٢) لسان العرب، والمصباح المنير مادة: أمم.

العربية اسماً لا صفة فيقال للرجل والمرأة: "إمام"، ولا يجوز "إمامة" لأنها ليست بصفة[١].

إلا أن اللفظة اشتهر إطلاقها في عصرنا غالباً كمسمى وظيفي لمن يؤم الصلاة ويخطب الجمع في المسجد، حتى أنه في بلاد "مصر" المسمى الوظيفي لإمام مسجد الأوقاف: "إمام وخطيب ومدرس" لإمامته في الصلاة، وقيامه بخطبة الجمعة، ولعقده دروس المسجد.

وهذا المسمى المشهور حصر دائرة الإمام في مسجده، فتكون رسالة الدعوة بالنسبة لديه "وعظ وإرشاد وتذكير" لجماعة المسلمين مرتادي المسجد بتعاليم الدين، وليس دعوتهم للدخول في الدين.

وهذا هو الفرق بين "الداعية والإمام" فالإمام "مذّكر ومرشد ومعلم لأمور الدين"، أما الداعية فيدعو صراحة إلى الإسلام وجذب الناس إليه.

وعلماء الدعوة ذكروا في تعريفاتهم للداعية بأنه لا يطلق إلا على الذي يدعو إلى الإسلام، ويسعى إلى هداية الناس[٢].

وتحرير المفهوم للفظتين ضروري ونحن نذكر وظيفة كل منهما للوصول إلى الإجادة وتحسين الأداء، فلو أن الإمام دعا المسلمين إلى الإسلام، أو أن الداعية دعا غير المسلمين إلى فضائل الأعمال أو ذكَّرهم بالصلوات الخمس، فكلاهما لا يجد الثمرة المرجوة، وذلك لأمور:

أولها: لأن كلاً من "الإمام في مسجده والداعية في دعوته" لهما رسالة موجهة إلى فئة خاصة، فما يتاح لفئة الإمام لا يتاح لفئة الداعية.

---

(١) المصباح المنير مادة: أمم.

(٢) إعداد الداعية من خلال سورة فصلت (رسالة ماجستير، بقسم الدعوة – كلية الدعوة والإعلام– جامعة الإمام محمد بن سعود، محفوظة بمكتبة الكلية، نوقشت في العام الجامعي ١٤٠٧/١٤٠٨هـ) ص ٥٧.

ثانيها: لأن الفئة المستهدفة من قبل الإمام والداعية ركن أصيل من أركان الدعوة وهو "المدعو" والتحدث إليه بما يوافق حاله مهم لوصول الثمرة وإلا فلن تصله لجهالة المتحدث بنفسيته وحاجاته.

ثالثها: لأن عدم الأخذ بالأولويات يجهض الجهود الدعوية، فالداعية إلى الإسلام لو دعا غير المسلمين إلى إقامة العبادات لقيل له: نحن أيضاً لنا عبادتنا، والأولى أن يدعوهم إلى الإسلام ثم إلى العبادات.

رابعها: لأن عدم التوظيف الجيد للموضوع الدعوي بما يتوافق مع منهج الدعوة بوسائله وأساليبه له أثر في انفضاض المدعوين وعدم وصول الرسالة.

لذا فإن الإمام له دوره في دائرة وظيفته ومع فئته في مسجده، وله موضوعاته التي تشبع حاجتهم الإيمانية، وكذا الداعية له دوره في دائرة وظيفته ومع فئته في محيط دعوته، وله موضوعاته وأساليبها التي تجذبهم إلى الإسلام.

وهنا تُصادفنا إشكالية عند الحديث عن دور "الإمام والداعية" وعن الجودة والتي تعني "تحسين المنتج" فهل يكون عرض الإسلام من قبل الداعية بتحسينه؟ ويكون تذكير الإمام للمسلمين بتعاليم الدين بتحسينها؟ فقطعاً هذا ليس المقصد؛ لأن الجودة في الإسلام تعني: "ترجمة احتياجات وتوقعات المستفيدين (المدعوين) من العملية الدعوية على المستويين الداخلي والخارجي عن طريق اعتماد خصائص ومواصفات وخطط محددة تكون أساساً في تصميم الخدمات الدعوية، وطريقة أداء العمل في المؤسسات الدعوية، من أجل تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين، وتحقيق رضاء الله ثم رضاء المستفيدين عن الخدمات الدعوية التي يقدمها الدعاة أو وزارة الأوقاف والدعوة، والتي تعبر عن مدى استيفاء المدخلات، والعمليات، والمخرجات في المؤسسة الدعوية لمستويات محددة تشكل معايير يمكن قياس مدى تحقق الجودة في هذه المؤسسات عن طريقها"[١].

وهذا التعريف المطول لم نر فيه تحسيناً للثوابت "الدين وتعاليمه" وإنما وجدنا فيه:

---

(١) تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتطوير التعليم العام للبنات في المملكة العربية السعودية (ص: ٢٥) رسالة دكتوراه لصبرية بنت مسلم اليحيوي، بكلية التربية، جامعة طيبة، بالمدينة المنورة، قسم التخطيط والإدارة التعليمية.

١- فقه الواقع الدعوي ومعرفة حاجة الفئة المستهدفة في المسجد أو المحيط الدعوي.
٢- انتقاء ما يحتاجه واقع "المدعو" من الثوابت الدينية.
٣- وضع خطط الدراسة الشاملة لاحتياجات "المدعو" وكيفية توصيل الخدمة الدعوية إليه.
٤- تنفيذ الخطط بالوسائل والأساليب المتاحة وبذل الجهد واستنفاذ الطاقة والمهارة للوصول إلى رضا الله أولاً ثم رضا "المدعو" فيستميل إلى التعاليم، أو ينجذب للدخول في الإسلام.
٥- أن تلك الخطوات تؤكد على استيفاء المدخلات "كل ما ورد في الخطط والتنفيذ" والمخرجات "رضا العميل وبلوغ ثمرة الدعوة" في المسجد بالنسبة للإمام وفي محيط الدعوة بالنسبة للداعية.
٦- أن هذا المجهود بدءًا من الخطة إلى بلوغ الثمرة، يشكل معايير خاصة داخل المسجد بالنسبة للإمام، وداخل محيط دعوة غير المسلمين بالنسبة للداعية، وهذه المعايير تكون خاصة بدعوة كل فئة مما يُمكِّن إدارة الجودة بعد ذلك من قياس تحقق الجودة عن طريق هذه المعايير، ذلك لأن كل فئة لها طبيعتها الخاصة. ولعل هذه النقاط بينت أن دور كل من الإمام والداعية يتلخص في معاملة الفئة المستهدفة لا في التعامل مع الثابت؛ لأن طريقة تعامله مع الفئة "متغيرة بشرط مشروعية أساليبه ووسائله".

وهناك إشكالية أخرى وهي درجة الإحساس بتحديات ومعوقات الدعوة، فينبغي أن تكون متوافرة عند الداعية ليتعامل معها في محيط دعوته، وينبغي على الإمام أن تكون من ثقافته ومن تكوينه ليعلم ما يحاك في الخارج لأهل الداخل، ولكن الداعية دوره هنا أعظم لأنه يواجهها ويواجه دعاتها، أما الإمام فيحذر منها ويواجه تأثيرها على بعض المسلمين. وهكذا فإن تحديد المسمى ودور الإمام والداعية قد كشف لنا النقاب عن أن الإمام ليس دوره أن يعظ بالمواعظ ويحاول أن يَبكي ويُبكي الناس، أو أن يأخذ قلوبهم بقصص

الزاهدين، أو أن يسد وقت الدعوة في المسجد خضوعاً للوظيفة، إنما دورهما أكبر وأعلى قيمة، لعلو مقامهما في الإسلام، وليس دور الداعية أن يتعامل مع غير المسلمين بالمتاح له بل ينبغي عليه أن يتفوق على الظروف وأن تكون له من المهارات التي يتخطى بها الصعاب ويواجه بها التحديات ويعالج المعوقات؛ فإن من الأمور المهمة في الجودة أن يعتز الإمام بوظيفته ودورها في هداية الناس وأن يعتز الداعية برسالته ودورها في دخول الناس إلى الدين، فليكونا في خدمة ما يعتزان به.

ثانيا: الجودة والتجديد

إن "الجودة والتجديد" لفظتان متجاورتان يلاحظ في كل منهما الأخرى من حيث المكون الحرفي، إلا أن المعنى مختلف فأهل اللغة يصفون "جودة" الشيء بصيرورته جيداً[١]، أما التجديد أي: صار جديداً، فيقال: جدد الشيء صيَّره جديداً، وهذا يعني: أن الشيء قد بلي وانهدم ثم أعيد[٢].

فالعمل عندما يكون جيداً فهذا "جودة"، وعندما يستحدث بعد تعطيله يكون "جديداً"، فبان لنا البون الشاسع بين اللفظتين.

والأخيرة: "التجديد" لها إشكاليتها، فمن تهمة بأنها لفظة موهمة غير محددة المعنى، إلى أنها مصطلح لا يجوز أن يطلق على الدعوة فيقال: "تجديد الدعوة"، أو أن يطلق على الخطاب الديني فيقال: "تجديد الخطاب الديني".

وأساس هذه الاتهامات أن رواد الفكر التطويري في الإسلام الذين يحذفون ويغيرون ويبدلون سموا عملهم هذا "تجديداً"[٣]، لكن الوجه الصحيح للتجديد هو العودة بما يقع في الواقع إلى الأصل ليحكم الأصل المستجدات، فيكون التجديد للجديد في الواقع بالأصيل الثابت الذي لا يتغير.

فالتجديد في أصل معناه اللغوي يبعث في الذهن تصوراً تجتمع فيه ثلاثة معانٍ متصلة، لا يمكن فصل أحدها عن الآخر، ويستلزم كل واحد منها الآخر:

---

(١) لسان العرب والمصباح المنير مادة: جود.
(٢) لسان العرب، مختار الصحاح مادة: جدد، المصباح المنير مادة: جد.
(٣) كيف نفهم الإسلام، محمد الغزالي (ط. دار الشروق) ص ١٨٣.

أولها: أن الشيء المجدد قد كان في أول الأمر موجوداً وقائماً، وللناس به عهد.
ثانيها: أن هذا الشيء أتت عليه الأيام فأصابه البلى وصار قديماً خلقاً.
ثالثها: أن ذلك الشيء قد أعيد إلى مثل الحالة التي كان عليها قبل أن يبلى ويخلق[١] أما اصطلاحاً: فقد اختلف العلماء في تعريفه[٢]، فقيل التجديد هو " إحياء ما اندرس من العمل بالكتاب والسنة، والأمر بمقتضاهما "[٣].

وبذلك فإن مجمل مشروع دعوة الداعية هو تجديد للدين وبعثه في نفوس الفرد والمجتمع. ولعل ما ورد في السنة من إشارة إلى مصطلح "التجديد" يكفينا شر الالتباس في فهمه، ففي حديث أبي هريرة رضي الله عنه عن رسول الله صلى الله عليه وسلم أنه قال: «إن الله يبعث لهذه الأمة على رأس كل مائة سنة من يجدّد لها دينها»[٤]. والمراد بتجديد الدين: إحياء معالمه العلمية والعملية التي أبانتها نصوص الكتاب والسنة[٥]. بل إن لفظ "الجودة" يعالج ما اعترى مفهوم "التجديد" من إشكاليات، عندما ننظر إلى العلاقة بينهما والتي تتلخص في أن العودة بالأمر إلى أصله ونشأته من وجوه الحُسن ومن إجادة العمل، فكثير من المسائل الدينية تدخل فيها الواقع بطوارئه وظروفه، فيأتي المجدد والمجتهد بأصول ثابتة لا تتغير وخصائص شرعية لا تتبدل ويبدأ في تطوير الفهم وتحسين أساليب الاجتهاد وتفعيل أدوات التطبيق، فيصير الأمر جيداً جديداً انطلاقاً من الأصل.

---

(١) جاء في معاجم اللغة: تجدد الشيء يعني صار جديداً، والجديد هو تقيض الخلق، وجددت الثوب فهو مجدود وجديد أي مقطوع، ومن هذا قولهم ثوب جديد أي كأن ناسجه قطعه الآن، وسمى كل شيء لم تأت عليه الأيام جديداً فالجديدان الليل والنهار لأنهما لا يبليان أبداً وقولهم جدد الوضوء وجدد العهد يعني إعادة الوضوء، وتكرار العهد وتأكيده، انظر الصحاح للجوهري ٤٥١/١، ولسان العرب ١١١/٣، ومقاييس اللغة ٤٠٩/١، ومفهوم تجديد الدين د. بسطامي سعيد ص١٤-١٥.

(٢) تناثرت آراء السلف عن التجديد في كتب الحديث وشروحها. ولأن مصطلح التجديد نشأ عن الحديث النبوي المروي في ذلك، فإن كتب الحديث التي خرجت هذا الحديث وشروحها تضمنت طائفة من الآراء حول التجديد، على أن تعريف التجديد نفسه لم يأخذ حيزاً كبيراً في حديث العلماء عن التجديد، لأن كل عنايتهم كانت موجهة بالأساس – وفي المقام الأول – إلى بيان آرائهم حول من يصلح أن يحوز لقب مجدد.

(٣) عون المعبود شرح سنن أبي داوود ٣٨٦/١١.

(٤) رواه أبو داوود في السنن، كتاب الملاحم، باب ما يذكر في قرن المائة، برقم ٤٢٧٠.

(٥) مفهوم تجديد الدين، بسطامي محمد سعيد، (ط.دار الدعوة، الكويت، الطبعة الأولى: ١٩٨٤م) ص ٣.

ثالثا: التجديد والإمام والداعية

هذه المفردات الثلاث بعد فقه مفاهيمها إلا أنها تتلاقى في أن "الإمام والداعية" عليهما عبء "التجديد" في الوسائل والأساليب المشروعة لتوصيل ألوان الهدايات، وتوصيل الإسلام إلى شتى بقاع الأرض، وحديث النبي (صلى الله عليه وسلم) المتقدم ذكره يوقع على إمام المسلمين بالأخص عبء تجديد الدين؛ وذلك في قوله (صلى الله عليه وسلم): "إن الله يبعث لهذه الأمة على رأس كل مائة سنة من يجدّد لها دينها"[١] فالأئمة بهذا النص موظفون في تجديد الدين عبر العصور.

فليس مهمة الداعية الاستقرار على النصح والإرشاد، فمع نبل هذه المرتبة إلا أن التجديد يتجاوزها إلى الانشغال المستمر بقضايا المسلمين وتحديث وسائل الدعوة والنظر في أساليبها، والبحث عن ميادينها الجديدة والقفز إليها، والنهوض بمستوى الوعي الديني للمدعويين.

رابعا: التجديد والدعوة

إذا قَبِل البعض تجاوزاً قول القائل "تجديد الدعوة" كمصطلح منفرد بمعناه، فهنا نعول على ما سبق أن تطرقنا إليه في معنى التجديد، وهو: أنه لا يعني الهدم أو التغيير، ولكنه انطلاق من الأصالة والمعاصرة، ولقد أجازوا قولهم "تجديد الفقه" بمعني: جودة الفهم، والاستنباط، والابتكار في تنزيل النص الواقع طوعاً للقواعد المعروفة في أصول الفقه[٢]، وعليه فإن تجديد الدعوة: يعني جودة فهم المخاطبين وواقعهم وما يحتاجون إليه من الهدايات، ثم أخذ ما يوافق حاجتهم وواقعهم وما يناسب حالهم من القرآن والسنة، ويجتهد منهم ما يوفقه الله إلى أدوات الاجتهاد لاستنباط علاج المستجدات، وتوفير ما يهدي المسلمين إلى الحق في المعضلات، بمهارة وتحسين في الأداء، وبهذا المعنى يجمع منهج التجديد الدعوي بين ثبات الأصول وتطور الفهم والاجتهاد والتطبيق.

وهنا يأتي دور إمام المسجد في بيئة المسجد، والداعية في محيط دعوته بتواصلهما مع "المدعوين" ويكون هذا التواصل خاضعاً للمتغيّرات البيئية، والزمانية، والمكانية، والثقافية التي يتأثر بها المتلقي أو المدعو، ويتعامل في ظل هذه المتغيرات كل بأسلوبه ووسيلته التي تتفق والمتغير، لتطبيق "التجديد الدعوي" بصوره المختلفة.

---

(١) تقدم تحريجه.

(٢) الفقه بين الأصالة والتجديد، القرضاوي (ط. مكتبة وهبة بالقاهرة، الطبعة الثانية: ١٩٩٩م) ص ٢٣.

خامسا: المجدد وواقع التجديد

أرى أن هذا المقام "المجدد" هبة من الله للخواص، وإن كنت ذكرت أن الأئمة مخاطبون بتجديد الدين، إلا أن "المجدد" من يظهر أثره، فليكن هناك جمع غفير من الأئمة والدعاة يدورون في فلك التجديد، وإجراءاته، وما يصلون إليه من وسائل وأساليب دعوية، إلا أن هناك من يتميز ويؤثر، ويستميل القلوب، ويستحدث آليات لم يسبق بها، ويهبه الله تعالى نوراً يرى به مالا يراه غيره من معضلات الأمور، ومهمات المسائل، فهذا ينعته الناعتون بالمجدد، على رأس من يعملون في واقع التجديد في الفكر الإسلامي، ويجوِّدون منهجهم في رسالة المسجد، ورسالة الدعوة.

والذي يهمنا أن "واقع التجديد" دون النظر إلى "المجدد الفردي" على تميزه عن بقية من يعملون في فلك "التجديد" هو واقع حادث نعمة من الله تعالى، قال ابن الأثير – رحمه الله –، بقوله: "الأَوْلى أن يحمل الحديث على العموم..، ولا يلزم منه أن يكون المبعوث على رأس المائة رجلاً واحداً، وإنما قد يكون واحداً، وقد يكون أكثر منه؛ فإن لفظة "من" تقع على الواحد، والجمع[١]، وهذا يؤكد أن بيئة التجديد عبر مائة سنة من الممكن أن يكون فيها فاعلين، برز منهم وظهر من ظهر، إلا أن الجميع يشاركون في عمل هذه المنظومة كل مائة عام.

ومن نعمة الله أيضاً أن يأتي "نظام الجودة" في الدعوة إلى الله ليضرب بسهم في هذه المئوية، لدعوة الناس في العصر الحاضر إلى الكتاب والسنة واستنباط الحكم للجديد، والعودة بالمعاصر إلى الأصيل، ورد الأمور إلى نصابها ليعتدل الأمر، وتنتشر القيم وتتحقق مقاصد الشرع.

بهذا قد طرقت أبواب بعض المصطلحات والمفردات التي ترد في حقل الدعوة إلى الله بغرض تهيئة المقام بتفتيح الأذهان، وإدراك العلاقات، والفارق بين لفظتين يتوهم أنهما مترادفتان كالداعية والإمام، أو متجاوران لشبههما في بعض الحروف كالجودة والتجديد، ورسمت خطوطاً لعلها تسهم في توضيح فكرة الجودة وبرنامجها.

---

(١) صحيفة الجزيرة السعودية على موقعها مقال بعنوان: آفاق التجديد في الدعوة الإسلامية لكاتبه: سعد بن عبد القادر القويعي العدد ١٤٨٨١ الأربعاء ١٧ شعبان ١٤٣٤هـ.

الفصل الأول
سياسة التأهيل الدعوي من منظور نظام الجودة

المراد من تلك السياسة وضع نظام الاختيار الجيد للشخص الذي يتصدى لمهمة الدعوة، فليس الأمر مقصوراً على الدراسة الجامعية التي ألجأه إليها المجموع في المرحلة الثانوية، أو لأن كليات الدعوة من الكليات النظرية التي تعتمد على الحفظ والاستيعاب مما يوهم سهولتها، فلتكن كذلك ولكن المتخرج منها سيكون في مرمى الخطر، إن أفلح أفلح الناس، وإن أساء ضيع حق الناس عليه.

ولذلك فإن وضع نظام تأهيلي يكتشف القائمين على وضعه مدى إقبال "الإمام/الداعية" على تحمل رسالته، ومدى اهتمامه بتطوير أداء وظيفته، والنظر في مهاراته الشخصية، وإبداعاته، وآرائه، واقتراحاته، وما يريد تحقيقه من وراء تصديه للدعوة إلى الله.

وهذا النظام يشتمل على عدة محاور أساسية تدل عليها النصوص الشرعية، وينبغي على القائمين على أمر الدعوة وخاصة "إدارة الجودة" في الأقطار الإسلامية تفعيلها، وإيجاد الخطط والآليات والبرامج التي تُسهم في تحقيقها لإعداد جيل من "الأئمة/الدعاة" على مستوى الرسالة الدعوية الوسطية.

المحور الأول: اكتشاف المواهب

وهي مرحلة الاختيار والانتقاء المبكر لمن يتصدون للمهمة الدعوية، وهذه المرحلة تتم في المؤسسات الإسلامية في البلاد العربية، فإذا ظهر في التعليم الأساسي نوابغ من حفظة القرآن الكريم، والسنة المشرفة، والثقافة الإسلامية، فيتم التواصي بهم، والتواصل مع المؤسسة للاهتمام بالجانب الدعوي عندهم.

فإن النبي (صلى الله عليه وسلم) في مرحلة طفولته كان نموذجاً يحث الكبار على الاهتمام بشأن الصغار ممن لهم شأن، فشاء الله سبحانه وتعالى أن ينشأ (صلى الله عليه

وسلم) صغيراً في كنف جده العطوف عبد المطلب بعد وفاة والديه، فكان يرق عليه رقة لم يرقها لأولاده بل يُؤثره على أولاده، وكان عليه الصلاة والسلام يجلس في فراش جده في ظل الكعبة مع أسياد مكة وعظمائها وهو غلام جفر، وإذا أخذه أعمامه ليؤخروه، يقول جده عبد المطلب: "دعوا ابني هذا فو الله إن له لشأناً.

وبعد وفاة جده نهض عمه أبو طالب بحقه على أكمل وجه، وضمه إلى ولده، وقدمه عليهم، واختصه بفضل احترام وتقدير، وظل فوق أربعين سنة يعز جانبه، ويبسط عليه حمايته، ويصادق ويخاصم من أجله(١).

إنه الاهتمام بالأطفال ذوي الشأن، حتى في سن المراهقة، فقد توافرت الدراسات النفسية في الاهتمام بهذا السن، ولزاما على الدعاة الكبار أن يهتموا به؛ لأن "الإمام/الداعية" سيمر حتماً بهذه المرحلة، فليحصوا أبعادها وتأثيراتها، وليحموا النشء من مخاطرها، حتى لا يميل النبت، ويغفل عما نبغ فيه طفلاً، وليجدوا آليات في تقريب "الإمام/الداعية" في هذا السن إلى الوظيفة المبتغاة، حتى يثبت عليها، كتعويدهم على الحضور لمشايخ كبار، وفتح الحوارات معهم، وتقديمهم، وتكريمهم، وتسفيرهم في رحلات دعوية، ومعسكرات ميدانية، لوضع في قلوبهم القدوة والمثل.

فنبينا (صلى الله عليه وسلم) في مثل هذا السن الخطير الذي فيه تتحرك نوازع النفس لاستطلاع بعض متع الدنيا، والتعرف عليها، وتستهل اتباع بعض العادات والموروث القبلي أو الاجتماعي تتدخل العناية الإلهية للحيلولة بينه وبينها، وقد حدث بذلك (صلى الله عليه وسلم) عن نفسه قائلاً: "ما هممت بشيءٍ مما كان أهل الجاهلية يعملون غير مرتين، كل ذلك يحول الله بيني وبينه، ثم ما هممت به حتى أكرمني برسالته، قلت ليلة للغلام الذي يرعى معي الغنم بأعلى مكة: لو أبصرت لي غنمي حتى أدخل مكة وأسمر بها كما يسمر الشباب ! فقال: أفعل، فخرجت حتى إذا كنت عند أول دار بمكة سمعت عزفاً، فقلت ما هذا؟ فقالوا: عرس فلان بفلانه، فجلست أسمع، فضرب الله على

(١) الرحيق المختوم، المباركفوري (ط. مكتبة دار السلام، الرياض، ١٤١٤ هـ) ص ٧٥ – ٨٥ بتصرف واختصار.

أذني، فما أيقظني إلا حر الشمس، فعدت إلى صاحبي فسألني فأخبرته، ثم قلت ليلة أخرى مثل ذلك، ودخلت بمكة فأصابني مثل أول ليلة، ثم ما هممت بسوء"[١].

إنها إشارات إلهية لورثة الأنبياء أن يحافظوا على النوابغ في مثل هذا السن، ويجدوا السبيل إلى ذلك ولا يدخرون جهداً في طريق إعدادهم لمرحلة يمثلون فيها جيلاً نابهاً من الأئمة والدعاة.

واكتشاف المواهب على هذا النحو وتعاهدها في أخطر مراحلها يهيء لمرحلة الرشد، والاستواء على العود، فيحب الفتى ما نشأ عليه فتصادفه مرحلة الرشد واكتمال الأهلية محباً للدعوة، متوجهاً إليها توجهاً ذاتياً، منجذباً إلى التواصي بالخير، والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، بلين وأدب كما نشأ، فليستغل القائمون على الدعوة هذا الحال لتهيئ المجال، وإعداد الخطط ودورات التدريب، ليستقي هؤلاء الشباب الراشدين منهج الوسطية والاعتدال، حتى لا تستقطبهم فرق أخرى تستغل حماستهم لخدمة الدعوة استغلالاً يخدم غلوهم، وأفكارهم التي على غير هدي.

إن النبي (صلى الله عليه وسلم) لما نشأ هذه النشأة برعاية الله له كان من آثارها قبل أن يبعث أن حبَّبَ له الخلاء واعتزال ما كان عليه القوم، فكان يأخذ السويق والماء ويذهب إلى "غار حراء" في جبل النور، فيقيم فيه شهر رمضان المبارك، يطعم من جاءه من المساكين، ويقضي وقته في العبادة والتفكير فيما حوله من مشاهد الكون، وفيما وراءها من قدرة مبدعة، وحاله أنه غير مطمئن لما عليه قومه من عقائد الشرك البغيضة، وتصوراتهم المقيتة، باحثاً عن هداية أو طريق واضح يسق ربه قلبه[٢].

---

(١) رواه الحاكم في المستدرك على الصحيحين ٢٧٣/٤، حديث رقم: ٧٦١٩ وصححه على شرط مسلم، والهيثمي في موارد الظمآن إلى زوائد بن حبان ص ٥١٥، حديث رقم: ٢١٠٠، من رواية علي بن أبي طالب مرفوعاً.

(٢) الحديث في ذلك عند ابن عساكر في تاريخ مدينة دمشق ١٢/٦٣ من قول عبد الله بن الزبير، وانظر كذلك: رواية ابن إسحاق في ذلك؛ ذكرها الحافظ في فتح الباري ٣٥٥/١٢، والعيني في عمدة القاري ١٢٨/٢٤.

إنها إشارة إلى عزل الشباب عن براثن الغلو والتطرف وتوجيههم إلى البدائل الحضارية من خلال انتظامهم في منهج الدعوة إلى الله بوسائله وأساليبه من خلال برنامج تدريبي متخصص.

وتلوح آثار حفاوة الكبار بهذه المراحل العمرية في ميادين الدعوة، فهؤلاء الشباب يتوجهون إلى التخصص في الدعوة إلى الله في الكليات المعنية بذلك، فقد تربوا عليها، وأحبوا منهجها، وأرادوا أن يتميزوا في توصيل الخير وفعله، والاجتهاد في الأخذ بأيدي الناس إلى سبل النجاة والخلاص.

ولنا في رسول الله (صلى الله عليه وسلم) الأسوة الحسنة، فبعد مرحلة التعبد في "غار حراء" وعزلته التي كونت حماسته لطريق الاطمئنان، فهداه الله تعالى من العمر أربعون سنة وهي رأس الكمال فبدأت آثار النبوة تلوح له، وإرهاصات البعثة تنبهه أنه على طريق الهداية، ومبعوث العناية الإلهية، فكانت "الرؤية الصالحة" في غار حراء، وشاء الله أن يختار رمضان من السنة الثالثة من عزلته وتعبده ليكون وقتاً لإكرامه (صلى الله عليه وسلم) بالنبوة ونزل جبريل عليه السلام بآيات من القرآن، ثم فتر الوحي بعد ذلك فترة ظل فيها كئيبًا محزونًا، تعتريه الحيرة والدهشة، وسبب انقطاع الوحي ليذهب ما كان (صلى الله عليه وسلم) وَجَدَه من الروع، وليحصل له التشوف إلى العود[1].

إن في طفولته (صلى الله عليه وسلم) وشبابه حتى إكرامه وتشريفه بالنبوة برنامج عظيم في اكتشاف المواهب ورعايتها والحفاظ عليها، وتعاهدها، وتدريبها، وتقريبها من تحمل الأمانة، ولمثل هذا فليعمل العاملون.

(١) انظر تفاصيل هذه الأحوال المصطفوية في: فتح الباري ٢٧/١، عمدة القاري ٦٢/١.

المحور الثاني: التنفيذ الجاد لجوانب الإعداد الدعوي للأئمة والدعاة

هذا المحور عام في العمل الدعوي ويتيح لجيل الأئمة والدعاة أن يمروا على جميع جوانب الإعداد الأساسية، ليظهر منهم من تميز وانتقل إلى دائرة المحور الرابع الآتي ذكره.

ولا يمنع هذا المحور من انتقال "الإمام/الداعية" من مستوى أقل إلى مستوى أعلى إلى أن يصل إلى مرحلة التميز وضمان جودة الأداء المرجوة من تطبيق "نظام الجودة".

والإعداد الدعوي يعني: «العمليات والأنشطة والإجراءات الرامية إلى إعداد الأفراد للتحكم في المبادئ الأساسية في مجال معين، واكتساب المهارات اللازمة لأداء وظائف ومهام معينة»[١].

وهذا الإعداد يكون من خلال برامج وهي تعني: «برامج مخططة منظمة وفق النظريات التربوية والنفسية، تقوم بها مؤسسات تربوية متخصصة لإكساب الطلاب المهارات والخبرات العلمية والمهنية والثقافية، بهدف تزويد مدرسي المستقبل بالكفايات التعليمية التي تمكنهم من النمو في المهنة وزيادة إنتاجيتهم التعليمية»[٢].

فهذا المحور من أهم المحاور الواردة في سياسة التأهيل الدعوي، إذ إن "نظام الجودة" يسعى لإخراج طاقة تحسين الأداء من العنصر البشري، وبالتالي سيكون "المخرج/المنتج" حسناً؛ ولهذا فإن الإعداد الدعوي بمثابة تهيئة شاملة لاستخراج أحسن ما في الأئمة والدعاة من طاقات إيجابية تخدم الإسلام، وتجذب غير المسلمين إليه.

ويُقترح أن تعد الوزارات الدعوية وإدارات الجودة خطة للإعداد الأئمة والدعاة في المستقبل وتضعها أمام المؤسسات التعليمية، والتواصل معها، كما يمكن حصر الطلاب

---

(١) معجم علوم التربية، لعبد اللطيف الفاربي وآخرون (ط. دار الخطابي للطباعة والنشر سنة: ١٩٩٤م) مادة: إعداد مهني ص ١٦٥.

(٢) اتجاهات حديثة في إعداد المعلمين، (مقال لحكمت البزاز برسالة الخليج العربي بالرياض، العدد: ٢٨ لسنة: ١٩٨٩) ص ١٧٧.

الذين يرى فيهم نباهة الدعوة ويستميلون لها ليتواصل معهم في وقت فراغهم، وإجازاتهم، على أن يستغل كل الوقت في برنامج إعدادهم.

كما يوضع برنامج دعوي وتأهيلي للموظفين الحاليين في درجة إمام، وللدعاة في الخارج لإعدادهم في القيام بمهام الدعوة، وتراعي البرامج والخطط كيفية إعداد الجوانب التالية:

١ـ الجانب الثقافي المعرفي:

ويهتم هذا الجانب بتنمية الفكر والثقافة العامة للإمام والداعية، بحيث يكون مواكباً لعصره الذي يزخر بالحديث كل يوم؛ لأن "الإمام/الداعية" معني مستقبلاً بوعي المخاطبين ورفع مستواهم الإيماني والأخلاقي، وإنهاء الصراع بين القيمة والنظريات المادية، وتوسيع مداركه يكفيه في هذه المواقف؛ لأن مهمة الإمام والداعية تحتاج إلى «علم مؤصل، وعقل يقظ حكيم يعرف مدى الاستعدادات والطاقات والظروف، فيعطي من العلم القدر المناسب للرجل المناسب في الزمن المناسب، يزن الأمور بدقة، ويوازن بينها، وبذلك يصون العلم من الهدر والاستهانة وشرع الله من الاستهتار، فالحكمة: إصابة الحق بالعلم»[(١)].

وتنمية هذا الجانب يكون بعقد الدورات المتخصصة والبرامج والخطط التي تراعي:

أ – كيفية تنمية ورفع درجة ذكاء "الإمام/الداعية" لأن الذكاء قابل للصقل[(٢)]، بهدف أن يصل إلى معرفة ما يحتاجه الجمهور؛ ليقدمه لهم فيقبلون بقناعاتهم عليه، ويستغل حاجتهم لتغيير السلوكيات التي لا تتوافق مع الإسلام.

---

(١) الصفات الفكرية الضرورية للداعية في ضوء الكتاب والسنة (بحث بمجلة الدراسات الإسلامية والعربية بدبي، العدد: ٢٤، شهر شوال ١٤٢٣هـ) ص ٢١.

(٢) الصفات الفكرية الضرورية للداعية في ضوء الكتاب والسنة صـ: ٣٧، من أسس التربية الإسلامية، عمر محمد التومي الشيباني (ط. المنشأة العامة للنشر والتوزيع والإعلان، طرابلس، الطبعة الثانية ١٤٠٢ هـ) ص ١٧١.

ب – توجيهه المستمر إلى فهم المنهج الإسلامي الوسطي المعتدل وكيفية معالجته لمتغيرات الحياة المعاصرة؛ ليكون قادراً على فقه الواقع، وفهم كل جديد في المسائل العصرية، بالتفقه في الدين، والاطلاع الدؤوب على دراسة منهج النبي (صلى الله عليه وسلم) في التشريع، والاستفادة من علم العلماء السابقين والمعاصرين وفكرهم، والاطلاع على الجديد في واقع الحياة المعاصرة[١].

ج– صقله بمهارة فهم مقاصد الخصوم، وشبهاتهم وكيفية مواجهتها وردها، بحثّه على الاستزادة من العلم خصوصاً الكتابات التي توسع مداركه الفكرية ليدرك أبعاد المؤامرة على الإسلام وأهداف المتآمرين[٢].

د– التوجيه الدائم إلى التوسع في الثقافة العامة في جميع المجالات الحياتية، فمعلوم أنه بقدر "ثقافة الداعية" يكون نجاحه في دعوته[٣].

وإذا وضعت أمام "الإمام/الداعية" شكل مكتبته المعرفية الثقافية الواسعة التي لابد للداعية أن يلم بها فإنها تتكون من: «الثقافة الإسلامية، والثقافة الأدبية واللغوية، والثقافة التاريخية، والثقافة الإنسانية، والثقافة العلمية والتجريبية، والثقافة الواقعية أو العصرية... والمطلوب من الداعية الناجح أن يتمثل هذه الثقافات ويهضمها، ويكون منها مزيجاً جديداً طيباً نافعاً أشبه شيء بالنحلة التي تأكل من كل الثمرات، سالكة سبل ربها ذللاً، لتخرج منها بعدد ذلك شراباً مختلفاً ألوانه، فيه شفاء للناس، كما أن فيه آية لقوم يتفكرون»[٤].

وإذا كان نظام الجودة يفجر الطاقة الإنتاجية، فإن التوسع المعرفي والثقافي للإمام والداعية سيفجر إبداعاته لأن الثقافة الواسعة ستكشف عن الإمكانات الإبداعية الكامنة

---

(١) السابق ص ٤٦.
(٢) السابق ص ٤٧، ٤٨.
(٣) من أسس التربية الإسلامية ص ١٧.
(٤) ثقافة الداعية، ليوسف القرضاوي (ط. مكتبة وهبة، الطبعة العاشرة سنة ١٤١٦هـ – ١٩٩٦م) ص ٥.

في الداعية؛ إذ إنها تمثل المجال الحيوي الذي تنمو فيه المواهب والعبقريات، كما أنها تمثل الأساليب والأدوات الفاعلة التي ترتكز عليها في أعماله الجليلة[١].

٢- الجانب الروحي:

إن "الإمام/الداعية" يخاطب الوجدان، وتلامس دعوته الروح، ومن هنا كان إعداد روحه وتربيتها شخصياً أساس لتأثيره في الناس.

والتربية الروحية يقصد بها: ترسيخ العقيدة الصحيحة والإيمان الكامل في النفس البشرية إشباعاً للنزعة الفطرية للتدين، وتهذيبًا للغرائز والسمو بها وتوجيهها للسلوك على أساس من القيم والمبادئ الإسلامية، وهذا في كل إنسان لاسيما "الإمام/الداعية" فتصل روحه إلى مرحلة من الصفاء وترتقي نفسه إلى التزكية شيئاً فشيئاً، فيستنير عقله، ويستقيم خلقه وسلوكه، نتيجة للرباط الوثيق بين الإنسان بخالقه عز وجل[٢].

ونظام الجودة يسعى إلى تحسين الأداء، وفي إعداد "الإمام/الداعية" روحياً سببا لتحسين العمل الدعوي، لأنه إذا استقامت تربيته الروحية فإنها تدفعه دفعاً إلى القيام بالواجبات وتكسبه قوة يستعين بها على القيام بالأمور العظيمة والمسؤليات الكبيرة لأداء الأعمال التي يراها البعض أنها فوق الواجب[٣].

وكيفية الوصول إلى هذا المستوى الروحي يكون بوضع البرامج والخطط التي تهتم بهذا الجانب في الدورات التي يقيمها المسئولون عن الدعوة، ومراعاة نظام الجودة لمثل هذا الإعداد ليخرج العمل من "الإمام/الداعية" على مستوى عال من تزكية النفس وترقية

---

(١) مقدمات للنهوض بالعمل الدعوي، عبد الكريم بكار (ط. دار المسلم، الرياض، الطبعة الأولى ١٤٢١ هـ) ص ٥٥.

(٢) هذا التعريف مستفاد من: أسس التربية الإسلامية في السنة النبوية، الزنتاني، عبد الحميد الزنتاني (ط. الدار العربية للكتاب – ليبيا سنة: ١٩٨٤م) صـ: ٣٢٦، الإعداد الروحي والخلقي للمعلم والمعلمة، محمد جميل خياط (ط. دار القبلة للثقافة الإسلامية – جدة، الطبعة الثانية ١٤١٦ هـ) ص ٤٠، منهج التربية في القرآن والسنة، عمر أحمد عمر (ط. دار المعرفة – دمشق، الطبعة الأولى ١٤١٦هـ) ص ٥٥.

(٣) جوانب التربية الإسلامية الأساسية، مقداد يلجن (ط. دار الريحاني، بيروت، الطبعة الأولى ١٤٠٦هـ) ص ٢٤١.

الخلق وتطهير البدن وتسخير قواه وقدراته في الخير والصلاح، وإشباع حاجاته ونوازعه بطرق الحلال المشروع[١].

٣ـ الجانب الأخلاقي:

وهذا الجانب من أهم الجوانب التي يتأثر بها المدعو والمخاطب؛ لأن إعداد "الإمام/الداعية" إنسانياً قبل توظيفه بهذه الوظيفة، وتربية الإنسان أخلاقياً تعني: تنشئته على المبادئ الأخلاقية وتكوينه بها تكوينًا كاملاً من جميع النواحي؛ وذلك بتكوين استعداد أخلاقي للالتزام به في كل مكان وإشباع روحه بروح الأخلاق، وذلك بتكوين عاطفة وبصيرة أخلاقية حتى تصبح مفاتيح للخير ومغاليق للشر أينما كان وحيثما وجد باندفاع ذاتي إلى هذا وذاك عن إيمان واقتناع وعن عاطفة وبصيرة؛ وذلك باستخدام جميع الأسس والطرق والوسائل والأساليب التي تساعد على تحقيق وتكوين ذلك الإنسان الأخلاقي الخيّر[٢].

وإذا كان الإعداد الخلقي بتنشئة الإنسان ليعمل الخير، فإن الإعداد الخلقي لـ"الإمام/الداعية" في حقه أوكد؛ لأن الأخلاق هي جوهر الدعوة إلى الله وجوهر رسالته (صلى الله عليه وسلم) الذي يقول: «إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق»[٣].

ونظام الجودة يسعى إلى الحفاظ على المؤسسة الإنتاجية من الانهيار ورفع مستوى التأمين إلى أبعد الحدود، وهذا في الدعوة مطلوب؛ لأن بث الأخلاق وانتشارها من عوامل النهضة والاستقرار في المجتمعات، وسوء الأخلاق من أبرز أسباب تفككها وانهيارها.

---

(١) أسس التربية الإسلامية في السنة النبوية ص ٣١٣.
(٢) دور التربية الأخلاقية الإسلامية في بناء الفرد والمجتمع والحضارة الإنسانية، ص ١٢، ١٣.
(٣) رواه البيهقي في السنن الكبرى، كتاب الشهادات، باب مكارم الأخلاق ومعاليها التي من كان متخلقاً بها كان من أهل المروءة التي هي شرط في قبول الشهادة على طريق الإختصار (ط. دار الباز مكة المكرمة، تحقيق محمد عبد القادر عطا، ١٤١٤ هـ) ١٩٢/١٠.

ويكون مثل هذا الإعداد بمراعاة خطط التأهيل وضع البرامج التي تهتم بالجانب الخلقي للإمام والداعية.

٤ـ الجانب الاجتماعي:

إن قيم المجتمع هي التي تؤثر في أفراده وتوجه سلوكهم، والداعية يتعامل مع المجتمع الكبير وهي مهمة تتطلب إعداده لاستقبال خبرات وثقافات المجتمع وكيفية التعامل معها، وتقويمها، وحث الناس على قبول دعوته الإصلاحية، وهو عمل يجب أن توضع له الخطط لرفع مستوى الاستقامة في المجتمعات.

ومن ناحية أخرى فإن الإعداد الاجتماعي فيه الإقبال على التفاعل الاجتماعي الذي بينه النبي (صلى الله عليه وسلم) قوله: «لو دعيت إلى كراع لأجبت، ولو أهدي إلي ذراع أو كراع لقبلت»[(١)]، ويعلق الشراح على الحديث فيقولون: «فلا يبعث على الدعوة إلى الطعام إلا صدق المحبة وسرور الداعي بأكل المدعو من طعامه، والتحبب إليه بالمؤاكلة وتوكيد الذمام معه بها، فلذلك حض صلى الله عليه وسلم على الإجابة ولو نزر المدعو إليه، وفيه –أي الحديث– الحض على المواصلة والتحاب والتآلف وإجابة الدعوة، لما قل أو كثر وقبول الهدية كذلك»[(٢)].

ونظام الجودة يعتمد في خطته معرفة حاجة العميل، وإعداد "الإمام/ الداعية" اجتماعياً يسهم في معرفة نفسياتهم، وحاجاتهم، وتفاعله معهم يساهم في التأثير عليهم دعوياً، فيراعى في خطط الإعداد في هذا الجانب لتؤدى ثمرة الدعوة في المجتمع.

٥ـ الإعداد النفسي وأهمية توفير الأمن النفسي للداعية:

المراد بإعداد الدعاة نفسياً: "إسنادهم من الناحية النفسية وتقوية معنوياتهم والتسرية عن نفوسهم وتطوير كفاءاتهم الذاتية في مواجهة الضغوط النفسية، الناتجة عن مصاعب الحياة العديدة، ووقايتهم من إحباطات نفسيا محتملة"[(٣)].

---

(١) رواه البخاري ٩٠٨/٢ حديث رقم: ٢٤٢٩ عن أبي هريرة.
(٢) فتح الباري ٢٤٦/٩.
(٣) منهاج الدعم النفسي في القرآن الكريم ص ٥٧.

والإعداد النفسي من موضوعات "علم نفس الدعوة" وهو علم معاصر، إلا أنه على حداثته يبحث في النفس الإنسانية على ضوء هدي الإسلام ومعطيات القرآن الكريم والسنة النبوية، مستهدفاً ضبط السلوك البشري بما يتلاءم والهدف الإنساني السامي من خَلْقِهِ على صورته التي خُلِقَ عليها، وتوجيه سلوكه على هدى الإسلام، وضبط انفعالاته واندفاعاته بذلك المعيار المنضبط...[١].

وطريق الدعوة ملئ بالمشاق والمصاعب حتى أن الله تعالى قال لنبيه: ﴿كِتَابٌ أُنزِلَ إِلَيْكَ فَلاَ يَكُن فِي صَدْرِكَ حَرَجٌ مِّنْهُ لِتُنذِرَ بِهِ وَذِكْرَى لِلْمُؤْمِنِينَ﴾(الأعراف: ٢) وحرج الصدر في الآية يُحمَل على ضيق الصدر، فيكون المعنى: لا يضيق صدرك بما أرسلت به لتنذر به، أو لا يضيق قلبك من تبليغه مخافة أن تُكَذب فيه أو تُقصِّر في القيام بحقه، أو المعنى: لا تتحرج به في إبلاغه والإنذار به[٢].

فهذا توصيف لحال الداعية في طريق الدعوة الذي يلزم منه إعداده مبكراً لتحمل المشاق وحرج الصدر، فالنفسيون يقولون: إن «الدعم النفسي المبكر والملائم، يساعد الناس في التغلب على المشاكل بشكل أفضل، ويساعدهم على اتخاذ القرارات السليمة والملائمة»[٣].

ونظام الجودة يهتم بهذا الجانب بتحديد المعيار الذاتي والشخصي للأداء الدعوي، وهذا يعتمد على إعداده نفسياً، كما أن الأمن النفسي للداعية مهم وضروري من حيث:

– تعزيز ذات الإمام والداعية، وتنمية شخصيته، وهذا ما فعله النبي (صلى الله عليه وسلم) مع أسامة بن زيد عندما ولاه قيادة الجيش لفتح بلاد الروم مع وجود كبار الصحابة[٤].

---

(١) علم نفس الدعوة، محمد زين الهادي (ط. الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، الطبعة الأولى ١٤١٥ هـ – ١٩٩٥م) ص١٨.
(٢) تفسير البيضاوي ٣/٣، تفسير البغوي ١٤٨/٢، تفسير ابن كثير ٢٠١/٢.
(٣) مجلة بلسم، اجتماعية ثقافية (تصدر عن جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني – غزة، العدد ٣٢٩ سنة ٢٠٠٢م) ص ٦٣.
(٤) علم نفس الدعوة ص ١٤٨.

وهذا التعزيز يأتي من وضع إدارة الجودة برنامجاً للحوافز المادية والمكافآت للمتميزين، فيشعر بقيمته وتقديره ومكانته.

– رفع مستوى معيشة الإمام والداعية، مما ينعكس على حسن المظهر المطالب به، لأن الملبس الخارجي يدل على شخصية وفكر ومعتقد صاحبه وسلوكه[١]، كما أن الإمام مطالب بتحصيل العلم دوماً ولا يكون ذلك إلا بالاستزادة من شراء الكتب، ومطالب بأن يكون زوجاً مسئولاً عن أسرته، ورفع مستوى معيشة الإمام لا يجعل أحد هذه الأمور يؤثر على نفسيته.

وهذا من شأنه أن يشعر الداعية بالأمان النفسي في معيشته ويسهم في توازنه وردود فعله وسلوكه في طريق الدعوة إلى الله، ووضع الخطط التي تساهم في ذالك مطلوب في نظام الجودة.

المحور الثالث: التدريب في ميادين الدعوة

"التدريب العملي"

إن الدعوة ميدان، وعمل مستمر في سبيل الله تعالى، واقتحام هذا الميدان له سياسته الخاصة، لما له من تداعيات وآثار مستقبلية، و"الإمام/الداعية" كلاهما في حاجة ماسة إلى التدريب العملي على الدعوة، وتعويد نفسه على المواقف التي ربما تعترضه أو تواجهه في محيط العمل الدعوي.

وهذه المرحلة "التدريب العملي" هي التطبيق العملي لما درسه "الإمام/ الداعية" في مراحل حياتهم الأولى، فهي امتداد طبيعي لحياة الدرس والتحصيل والاستعداد والتكوين[٢]؛ وذلك بتحديد فترة زمنية يتم فيها إتاحة الفرصة للداعية والإمام لتطبيق ما

---

(١) السابق ص ٥٧.

(٢) منهج التربية الإسلامية في إعداد الداعية في العصر الحاضر (رسالة ماجستير، إعداد: حنان بنت أبو بكر بن محمد فلاتة– جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم التربية الإسلامية والمقارنة– محفزظة تحت رقم: ٤٢٢٨٠٠١٧) ص ٢٤٤.

درسه نظرياً في المقررات الأكاديمية في مجال التخصص بصورة عملية في ميادين الدعوة[١].

وهذا ما يتم في بعض وزارات الأوقاف بعقد الدورات التدريبية النظرية والميدانية لرفع مستوى الإمام والداعية، ولكن هذه الدورات غالباً ما تنتهي دون الاهتمام بالمتميز، وتهيئته لتحمل مجهودات أكبر في خدمة الدعوة إلى الله.

وقد كان النبي (صلى الله عليه وسلم) يقوم بتدريب الصحابة عمليّاً وذلك عندما بعث معاذاً إلى اليمن، ووضع برنامجاً لأسلوب دعوته في ميدان الدعوة وهو: "اليمن"، ودله على كيفية التعامل مع المدعوين بما يتناسب مع أحوالهم، فقال له النبي (صلى الله عليه وسلم): "ادعهم إلى شهادة أن لا إله إلا الله؛ فإن هم أطاعوا لذلك فأعلمهم أن الله قد افترض عليهم خمس صلوات في كل يوم وليلة، فإن هم أطاعوا لذلك فأعلمهم أن الله افترض عليهم صدقة في أموالهم تؤخذ من أغنيائهم وترد على فقرائهم"[٢].

وتميز برنامج النبي (صلى الله عليه وسلم) لتدريب معاذ ودعوة أهل اليمن بأنه طريقة تدريبية ووصفية، وأنه يعلم المخاطبين جيداً ففي رواية أخرى لمسلم[٣] أنهم –أي أهل اليمن– أهل كتاب وزيادة في إدراك واقعهم، وأنه (صلى الله عليه وسلم) علم الداعية فن التدرج في الدعوة[٤].

ويهدف هذا التدريب العملي إلى "ضمان تحسين الأداء"، وظهور المتميزين من جيل الأئمة والدعاة، واكتشاف المقبلين على العمل الدعوي بحب، والتواصل معهم على

---

(١) واقع التربية العملية في مدارس التطبيق بالمرحلة الإعدادية في ضوء آراء الطلاب المعلمين بجامعة ذمار باليمن (بحث بالمؤتمر العلمي الثاني بجامعة أسيوط بمصر المنعقد في ١٨ –. ٢٠ أبريل سنة: ٢٠٠٠ م) ٢/١ بتصرف.

(٢) أخرجه البخاري ٥٠٥/٢ حديث رقم: ١٣٣١.

(٣) أخرجه الإمام مسلم ٥٠/١ حديث رقم: ١٩.

(٤) التدريب وأهميته في العمل الإسلامي، مُحَمَّد بن حَسَن بْن عَقيل مُوسَى الشَّريف (ط. دار الأندلس الخضراء للنشر والتوزيع، جدة – المملكة العربية السعودية، الطبعة: الرابعة، ١٤٢٤ هـ – ٢٠٠٣م) ص ٨٥.

استكمال الطريق الدعوي، وتهيئتهم ليكونوا في مواقع الدعوة المختلفة، ومواقع القيادة والريادة.

وأقترح أن تتولى إدارة الجودة بإعداد الخطط الزمنية ومنهج التدريب وموقعه والإشراف عليه، وأن تهتم سياسة التدريب العملي بما يلي:

١- أن يتولى التدريب علماء الدعوة المتخصصون الذين جمعوا إلى جانب العلم الحنكة والتجربة الطويلة[١].

٢- التدريب على اقتحام ميادين الدعوة ومنها:

(أ) المشاركة في العمل الميداني التطوعي الجماعي ليستزيد معرفة بهموم الناس وقضاياهم.

(ب) الابتعاث الخارجي وإعداد التقارير الميدانية التي تتعلق بواقع المسلمين، وهذا من شأنه أن يعود الداعية على الإقامة في جو الدعوة ومعاصرة قضايا الدعوة في الخارج ومخالطة معاناتهم ومشاركتهم فيها وجدانيّاً وعمليّاً[٢].

(ج) الحضور والمشاركة البحثية في المؤتمرات الدولية المتعلقة بقضايا المسلمين وواقعهم.

(د) إفساح المجال للإمام والداعية للدعوة الكتابية في الصحف والمجلات الإسلامية العالمية.

(هـ) إفساح المجال للإمام والداعية في البرامج الفضائية والحوارات الإذاعية[٣].

(و) أن يسهم في تقويم الإعلام والبرامج والأفلام والشرائح التي تعرف بواقع المسلمين[٤].

---

(١) السابق ص ٤٤.
(٢) منهج التربية الإسلامية في إعداد الداعية في العصر الحاضر ص ٢٤٤.
(٣) التدريب وأهميته في العمل الإسلامي ص ٥٩.
(٤) السابق.

(ز) الحضور والإسهامات الجادة في المعسكرات والمخيمات الدعوية.

٣- التدريب على تطوير المهارات العملية للأئمة والدعاة في استعمال التقنيات الحديثة في الدعوة، كاستخدام الكمبيوتر، والانترنت، وما يصاحبها من جرافيك، وتصميم، وغيرها[١] فإن هذه المهارات ضرورية لتعلقها بوسائل الدعوة المعاصرة.

وإذا تم التدريب وتحققت أهدافه فإننا بذلك نكون قد وضعنا الإمام والداعية في معترك الميادين، وعليه يتم إعداد التقارير عن المتدربين، وإعطاء درجة إجادة ويتبعها إثابة أو مكافأة للمتميزين ففي هذا رفع للمعنويات ودافعاً لحسن الأداء.

المحور الرابع: اختيار المتميزين من الأئمة والدعاة لتوسيع دائرة عملهم الدعوي

كان المحور الأول يساعد على إيجاد جيل من الأئمة والدعاة الذين تخرجوا على يد العلماء الربانيين، والمحور الثاني والثالث عام في هذا الجيل، أما هذا المحور فهو خاص بزبدتهم، وروادهم، ممن تميزوا وأجادوا خلال المحاور الثلاثة.

وكيفية التعامل مع هذا المحور وتفعيله يأتي من خلال برنامج تستحدثه "إدارة الجودة" الهدف منه الارتقاء بفرسان الدعوة إلى الله، بحصرهم، وتنظيم الدورات النوعية والمتخصصة لهم، في رفع مستوى المهارات الدعوية، وفنون الخطاب والجدل والمناقشات، والتعرف على الشبهات، وطرح الموضوعات التي تعتمد على فقه الواقع، وتنظيم كافة السبل في رفع كفاءتهم من مؤتمرات، وورش عمل، وزيارات ميدانية دعوية للتعرف على كيفية إدارة مؤسسات الدعوة، ورحلات ومعسكرات، ومسابقات، وتكليفهم بتأليف وكتابة البحوث، لاسيما في رد الشبهات، وإيجاد حلول للمعوقات التي تواجه الدعوة إلى الله، لمعرفة أفكارهم وإبداعاتهم، هكذا يكون التعامل مع فئة قد تميزت وادخرت جهودها وطاقاتها في خدمة العمل الدعوي.

---

(١) الدعوة واستخدام التقنيات الحديثة، بحث لسليمان مبارك، (منتدى طريق الإيمان للدعوة إلى الله على الرابط:
http://www.imanway.com/vb/showthread.php?t=4661 (صـ: ٤.

فقد ثبت في السيرة النبوية "أن النبي (صلى الله عليه وسلم) كان يصطفى للدعوة ويختار لتحملها والاضطلاع بمسئوليتها رجال ذوو همم عالية وسيرة حميدة، ومروءة فذة، رجال لا تلهيهم تجارة ولا بيع عن ذكر الله و إقام الصلاة وإيتاء الزكاة، يخافون يوماً تتقلب فيه القلوب والأبصار، رجال لا تشوبهم شائبة، ولا تقربهم شبهة، ولا تدنسهم نقيصة، رجال أصفياء أتقياء، لا يخشون في الله لومة لائم، أفعالهم تسبق أقوالهم، لهم دراسة ومعرفة بأساليب التعامل مع أصحاب الطبائع المختلفة، والنفوس المتباينة، فيصفون الدواء لكل داء، ويضعون الهناء مواضع النقب"[١].فاختيار الداعية المتميز علماً وخلقاً بين أترابه أمر جللٌ؛ لذا فإنه يحتاج إلى الدقة المتناهية، التي تراعي مقاييس ومعايير الاختيار وشروطه لتحقق دقة الاختيار، وقد قيل في الأشعار:

إذا كنت في حاجة مرسل فأرسل حكيمًا ولا توصه

وخير مثل لذلك سيدنا محمد (صلى الله عليه وسلم) فلقد انتقاه الله واختاره من أطهر الناس نسبًا وحسبًا وأرجحهم عقلاً وذكاءً وأحسنهم خُلقاً وخَلْقاً، وأكملهم جسماً ونفساً، ليس فيه ما يعاب في جسده من أمراض منفرة، أو مناظر مؤذية، وليس في ماضيه وحاضره صفحة سوداء أو زلة قدم حتى لا يعير بسوء أو ينبذ بما يزرى به، أو يحط من كرامته وسمعته[٢].

ولأن الله –تبارك وتعالى– اصطفاه (صلى الله عليه وسلم) فقد كان –صلوات الله وسلامه عليه– يؤكد على منهج الاصطفاء والاختيار بمعايير ومقاييس الجدارة والقدرة على تحمل الأمانة وعدم الإخلال بها، فعن أبي العباس بن سهل بن سعد الساعدي رضي الله عنه أن رسول الله (صلى الله عليه وسلم) قال يوم خيبر: "لأعطين هذه الراية غداً رجلاً يفتح الله على يديه، يحب الله ورسوله، ويحبه الله ورسوله، فبات الناس يدوكون ليلتهم أيهم يعطاها، فلما أصبح الناس غدوا على رسول الله (صلى الله عليه وسلم) كلهم يرجو

(١) تدريب الدعاة وأهميته وأثره في تطوير أساليب الدعوة ومعاونة الداعية على النجاح في أداء رسالته، بحث: أحمد عبد الله هاشم خلال المؤتمر العالمي الأول في الدعوة وإعداد الدعاة، الجامعة الإسلامية، المدينة المنورة، صفر ١٣٩٧ هـ.

(٢) مستلزمات الدعوة في العصر الحاضر، على صالح المرشد، ط. مكتبة لينة، القاهرة، ودمنهور د ت، ص٢.

أن يعطاها، فقال: أين علي بن أبي طالب فقالوا: يشتكي عينيه يا رسول الله، قال: فأرسلوا إليه فأتوني به، فلما جاء بصق في عينيه ودعا له فبرأ حتى كأن لم يكن به وجع فأعطاه الراية، فقال علي: يا رسول الله أقاتلهم حتى يكونوا مثلنا، فقال: انفذ على رسلك حتى تنزل بساحتهم، ثم ادعهم إلى الإسلام وأخبرهم بما يجب عليهم من حق الله فيه، فوالله لأن يهدي الله بك رجلاً واحداً خير لك من أن يكون لك حمر النعم"[١]. ومنهج اختيار المتميزين فيه اتباع لسيد المرسلين (صلى الله عليه وسلم)، الذي استقاه من الوحي الذي يأتيه فنزل فيما نزل عليه (صلى الله عليه وسلم) قوله تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ اصْطَفَى آدَمَ وَنُوحاً وَآلَ إِبْرَاهِيمَ وَآلَ عِمْرَانَ عَلَى العَالَمِينَ﴾(آل عمران: ٣٣)، وقوله: ﴿اللَّهُ يَصْطَفِي مِنَ المَلائِكَةِ رُسُلاً وَمِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ بَصِيرٌ﴾(الحج: ٧٥).

فالاختيار سنة الله تعالى وحكمته في اختيار رسله وأنبيائه وهو أعلم حيث يجعل رسالته، وسنة المصطفى في اختيار رسله ودعاته لنشر الإسلام وتبليغه إلى الممالك والأمصار، وفي هذا تعليم للكبار منهج الوحي في الجودة وتحسين الأداء باختيار من يصلح لهذه المهمة، ومن يكون أليق وأحق الناس بها؛ لأنها مهمة الأنبياء ووظيفة الرسل، و"الإمام/الداعية" ممثل لهم وقائم في خلافة مقامهم.

آليات سياسة التأهيل الدعوي:

لتنفيذ سياسة التأهيل الدعوي فإن ذلك يتطلب آليات، وأهم هذه الآليات:

– وضع الخطط الاستراتيجية والمناهج والبرامج التدريبية المتعلقة بالعمل الدعوي وميادينه وكيفية التأثير في الجماهير[٢].

– وضع الضوابط التي تراعي سهولة تناول التدريب العملي، ووضوح الأهداف لمهمة العمل الدعوي في ميادين الدعوة[٣].

---

(١) متفق عليه، رواه البخاري ١٣٥٧/٣، حديث: ٣٤٩٨، ومسلم ١٨٧٢/٤، حديث: ٢٤٠٦.
(٢) السابق.
(٣) التدريب وأهميته في العمل الإسلامي ص ٥٩– ٦١.

– وضع الخطط الزمنية والجداول المناسبة للدورات التدريبية لجميع مراحل الإعداد والتأهيل في جميع المحاور المتقدمة لتنفيذ برامج الإعداد وفق هذه الخطط[١].

– وضع خطة لميادين العمل الدعوي وترتيبها كالمؤتمرات، والزيارات، والمعسكرات، والتواجد في الفضائيات والإذاعات، والتواصل مع مؤسسات العمل الدعوي لزيادة الخبرات، كل ذلك بجانب الدورات التدريبية.

– وضع خطط المراقبة والمتابعة في العمل الدعوي، وإعداد اللوائح المناسبة التي تنظم عملية مكافأة المتميز، وردع المقصر، إذ إن إجراء عمليات التقويم، هي المحك الرئيس والمعيار الأول للداعية[٢].

– حصر المشكلات المتوقعة والمعوقات التي تعترض العمل الدعوي في ميادين الدعوة ووضع حلول مسبقة لها، أو التعامل معها بما يناسب المهمة الدعوية، كنوع من إعداد الجو المناسب للإجادة والكفاءة الدعوية[٣].

– إصدار النشرات الدورية والمطويات التي تعتني بإبراز أهمية الدعوة ودعاتها، وترصد أهم أخبار الدورات أو المؤتمرات أو اللقاءات أو الزيارت، أو المقابلات وغيرها من ميادين الدعوة.

---

(١) منهج التربية الإسلامية في إعداد الداعية في العصر الحاضر ص ٢٤٤.

(٢) إعداد معلم التعليم العام في ضوء بعض الاتجاهات العالمية المعاصرة، علي حبني محمد الزهراني(رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم التربية الإسلامية والمقارنة، مكة المكرمة، في العام الدراسي ١٤٢٤ / ١٤٢٣ هـ) ص ٢٢٧.

(٣) منهج التربية الإسلامية في إعداد الداعية في العصر الحاضر ص ٢٤٥.

الفصل الثاني
مبادئ ومتطلبات نظام الجودة في العمل الدعوي

إن أي نظام يراد ترجمته على أرض الواقع لابد له من أسس وقواعد يقام عليها، وتعد المبادئ بمثابة هذه الأسس، ونظام الجودة له مبادئ لقيامه، وله متطلبات ومنطلقات لتنفيذه.

أولا: مبادئ نظام الجودة في العمل الدعوي[1]

لا ننزعج بما اختلف فيه الباحثون من إحصاء المبادئ وانتقائها، وما يعد مبدءًا وما يعد متطلباً على تغاير بين المبدأ والمطلب، فلا نزعج أنفسنا بذلك نظراً؛ لأن القرآن والسنة فيهما مبادئ إدارة نظام الجودة، وتتلخص المبادئ فيما يلي:

- **وضوح أهداف المؤسسة الدعوية ورسالتها:**

فإن المؤسسات الدعوية كالمسجد بالنسبة للإمام، ووزارة الأوقاف بالنسبة للأئمة والدعاة رسالتها واضحة في: "هويتها الإسلامية الدعوية، وضرورة وجودها في الحياة العامة حتمي كوجه حضاري تنضبط به درجة الوعي الديني الوسطي، وغاياتها وأهدافها محددة، وعملها قابل للتغيير يتواءم مع أهداف الجودة الشاملة في الدعوة، ويتفق مع التركيز على المستفيدين من العملية الدعوية" ومثل هذا الوضوح يساعد على الرؤية السليمة لكافة الإجراءات والجهود المبذولة من القائمين على أمر الدعوة في البلاد وذلك يشير إليه قوله تعالى: ﴿أَفَمَن يَمْشِي مُكِبًّا عَلَى وَجْهِهِ أَهْدَى أَمَّن يَمْشِي سَوِيًّا عَلَى صِرَاطٍ مُّسْتَقِيمٍ﴾ (سورة الملك: ٢٢).

---

(١) هذا الموضع قمت بالرجوع فيه بتصرف وتغيير وحذف وبزيادة الانعكسات الواردة فيه من: أهمية معايير الجودة الشاملة لمعلمي التربية الإسلامية في المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المتخصصين، عادل بن مشعل الغامدي (رسالة ماجستير بقسم المناهج وطرق التدريس – كلية التربية – جامعة أم القرى، العام الجامعي ١٤١٩هـ – ١٤٣٠ هـ) ص ٩٤–٩٧.

انعكاسات تطبيق هذا المبدأ على الدعوة إلى الله:

تنظيم اللقاءات بين إدارات الدعوة والأئمة والدعاة، بغرض وضوح الرؤية الدعوية والأهداف والآليات مما يساعد على الاقتناع بكافة الإجراءات والجهود المبذولة وزيادة الوعي بمميزات نظام الجودة وأهدافه.

- **التركيز على المستفيد (المدعو):**

لأن الجودة هي ترجمة لاحتياجات وتوقعات المستفيدين من العملية الدعوية سواء كانوا مستفيدين داخليين (في القطر أو المسجد)، أو مستفيدين خارجيين (غير المسلمين في الدول الغربية)، فتترجم احتياجاتهم إلى خصائص محددة تكون أساساً في تصميم الخدمات الدعوية وطريقة أداء العمل في المؤسسة من أجل تلبية توقعات المستفيدين والسعي لتحقيقها، وديننا الإسلامي حث على حسن التعامل مع المستفيدين أيا كانوا أثناء تقديم الخدمة لهم؛ لأن الجودة بدايتها بالمستفيد ونهايتها بالمستفيد عند تحقيق رضاه، ولن يتحقق ذلك إلا بإقامة علاقة طيبة مع العميل (المدعو) المستفيد من الخدمة الدعوية.

ويوجد في الهدي النبوي ما يشير إلى ذلك كحديث جابر بن عبد الله مرفوعاً: "رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمْحًا إِذَا بَاعَ وَإِذَا اشْتَرَى وَإِذَا اقْتَضَى"[(١)]، ووجه دلالته واضحة في أن رضا المستفيد يكون عن طريق تفعيل مثل هذه الأخلاق في البيع والشراء، وإذا كان هذا هو الحال في البيع والشراء فالعمل الدعوي يكون من باب أولى.

وتوجد مواقف كثيرة للنبي (صلى الله عليه وسلم) فيها يتلمس النبي (صلى الله عليه وسلم) حاجات أصحابه وأفراد أمته ثم يرشدهم إلى ما فيه صلاحهم، وكتب السنة والسيرة النبوية مليئة بهذه المواقف، التي نأخذ منها الدلالة على الاهتمام بالمدعو وإشباع حاجته، لنصل إلى رضا رب العالمين، أولاً ثم إلى رضا المدعو المتمثل في قبول النصح والارشاد وتغيير سلوكه ورفع مستوى وعيه الديني.

---

(١) رواه البخاري ٢/١٩٧٠ص ٧٣٠.

انعكاسات تطبيق هذا المبدأ على الدعوة إلى الله:

١- ترجمة احتياجات وتوقعات المدعوين إلى خصائص محددة تكون أساساً في شكل أسلوب الدعوة ووسيلته.

٢- العمل بكل طريق على رصد وتلبية توقعات المستفيدين والسعي لتحقيقها وتحقيق رضاهم.

٣- تبصير الأئمة والوعاظ بهذه المتطلبات عن طريق الاجتماعات الدورية والطارئة.

٤- إشباع الحاجة لدى المستفيدين، الشرعية والنفسية، والتطوير الدائم في التعامل مع هذه الحاجات.

- **الالتزام بالتحسين المستمر:**

ودرجة هذا الالتزام يجب أن تكون عالية جدّاً لضمان الجودة في العمل الدعوي، ومحققاً للشمولية، بمعنى أن يكون التحسين شاملاً لجزئيات وعناصر العمل الدعوي، وهذا الالتزام، وهو تعهد استراتيجي ثابت من قبل جميع العاملين في المؤسسة بتأمين الجودة، وقبل هذا فإن الإحسان في العمل مبدأ أساسي في الإسلام، حيث يقوم كل عامل بتأدية عمله على أكمل وجه وبأفضل السبل المتاحة لقوله تعالى: ﴿إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الأَرْضِ زِينَةً لَّهَا لِنَبْلُوَهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلا﴾(الكهف: ٧)، وفي الحديث: "إن الله تعالى يحب من العامل إذا عمل أن يحسن"[١].

والالتزام بهذا المبدأ يساعد على تحسين العملية الدعوية والفاعلية في استخدام الوسائل والأساليب الدعوية، ويقلل من الأخطاء في العمل الدعوي، ويساعد على تقديم منتجات جديدة "أفكار دعوية ووسائل مبتكرة مشروعة" مع تحسين استجابة المؤسسة في وقت قياسي، مما يساعد تنمية كفاءة العاملين عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات اللازمة،لإنجاز أعمالهم بجودة عالية.

وأهمية هذا المبدأ تتجلي في قول النبي (صلى الله عليه وسلم) "سَدِّدُوا وَقَارِبُوا وَاعْلَمُوا أَنْ لَنْ يُدْخِلَ أَحَدَكُمْ عَمَلُهُ الْجَنَّةَ وَأَنَّ أَحَبَّ الْأَعْمَالِ إِلَى اللَّهِ أَدْوَمُهَا وَإِنْ قَلَّ".

---

(١) مجمع الزوائد ٤/٩٨.

انعكاسات تطبيق هذا المبدأ على الدعوة إلى اللّه:

١- السعي المتواصل للوصول إلى الأداء الأمثل.

٢- تصميم النظم الإبداعية التي تحقق رضا المستفيدين من العملية الدعوية.

٣- التبصير الدوري والمتجدد بالتحسين المستمر وبالنظم التي تم اعتمادها لضمان استمرار رضا المدعوين عن العملية الدعوية.

٤- تحسين الإنتاجية والفاعلية في استخدام الموارد.

٥- تقليل الأخطاء، والوحدات المعيبة.

٦- رصد الحاجات الجديدة، وتحسين استجابة المؤسسة الدعوية في وقت قياسي.

- **التنظيم (النظام الوقائي):**

إن التنظيم تأمين ذاتي تقل معه الأخطاء، والمؤسسة الدعوية يجب أن تركز على الوقاية من الأخطاء بالتنظيم الجيد، ولا تحصر مبدأ الوقاية في حملات التفتيش، فهذا حل مؤقت، وإنما عليها أن تركز على معرفة المشكلات وتتوقعها قبل وقوعها وتضع الأنظمة الوقائية التي تمنع حصولها، فكثيراً ما يمل العامل في مؤسسة ما من الفوضى الإدارية فبعد أن يكون منكراً عليها ما يلبث حتى يكون جزء منها لأنه شيئاً فشيئاً يعتقد أن سيران العمل يمضي على هذا النحو، وما جعله يعتقد ذلك، الفوضي الإدارية وعدم التنظيم.

وهذا التنظيم الوقائي اهتم به الإسلام بوضع الأساليب التي تمنع وقوع الأخطاء والمشكلات أثناء تأدية العمل حيث دعا إلى تنظيم نشاطات العاملين وفق ضوابط ومعايير محددة يلتزم بها العاملون أثناء تأدية العمل، والعمل على تنمية الرقابة الذاتية لدى الأفراد، من منطلق قوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُواْ رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُم مِّن نَّفْسٍ وَاحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالاً كَثِيرًا وَنِسَاء وَاتَّقُواْ اللَّهَ الَّذِي تَسَاءَلُونَ بِهِ وَالأَرْحَامَ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا﴾(النساء: ١)، وقوله تعالى: ﴿وَكُلَّ إِنسَانٍ أَلْزَمْنَاهُ طَائِرَهُ فِي عُنُقِهِ وَنُخْرِجُ لَهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ كِتَابًا يَلْقَاهُ مَنشُورًا﴾(الإسراء: ١٣)، مما يدل على رقابة الله على عباده، وغرس الرقابة الذاتية كأسلوب لضبط السلوك لكي يؤدي العامل عمله بإخلاص وإتقان على أساس من تقوى الله سبحانه وتعالى وخشيته.

وقد أقر الإسلام الرقابة الخارجية (الرئاسية) نظراً لاختلاف العاملين في إعدادهم وخبراتهم وقدراتهم الخاصة، فحرص على وضع معايير، ونظم رقابية، ومحاسبية، بحيث يقلل من حدوث الأخطاء، ويحد من حدوثها، وذلك من منطلق الحديث "كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته"[١].

إن تقليل الأخطاء نسبياً خاضع لكلا الرقابتين الذاتية والخارجية، والذاتية أهم من الخارجية، فوجود العنصر "الإمام/ الداعية" الذي يراقب الله في عمله يفيد العملية الدعوية أكثر من هذا الذي يعمل تحت ضغط الرقابة الخارجية "التفتيش".

مع اعتبار أن الأخطاء عند وقوعها في المؤسسة الدعوية لا يلزم أن يكون الأفراد "الأئمة والدعاة" هم سبب وقوعها بل قد يكون السبب طبيعة النظام المعمول به في المؤسسة الدعوية، فيجب التفطن إلى أن النظام الدعوي يجب أن يكون واعياً لأعباء الأفراد التي يمكن أن تصطدم بطبيعة العمل، فقد كان رسول الله (صلى الله عليه وسلم) وخلفاؤه الراشدون يراعون في تقدير الأجر والأعباء العائلية للفرد العامل وصعوبة العمل ومستوى غلاء المعيشة في المناطق المختلفة من الدولة الإسلامية، وكان الرسول (صلى الله عليه وسلم) يعطي المتزوج من الجند حظين والأعزب حظاً واحداً من الفيء.

انعكاسات تطبيق هذا المبدأ على الدعوة إلى الله:

١- انتظام نشاط الدعوة وفق ضوابط ومعايير محددة قد التزم بها الدعاة والعاملون.

٢- تنمية الرقابة الذاتية لدى الأفراد كأسلوب لضبط السلوك، يدل عليها أن الداعية يؤدي عمله بإخلاص وإتقان على أساس من تقوى الله سبحانه وتعالى وخشيته.

٣- تكثيف الرقابة الخارجية التي رصدت النشاطات المتسببة في وقوع الأخطاء.

٤- يتم وضع معايير، ونظم رقابية، ومحاسبية، بهدف تقليل حدوث الأخطاء، أو يحد من حدوثها؛ وذلك نظراً لاختلاف العاملين في إعدادهم وخبراتهم وقدراتهم الخاصة.

٥- الوصول إلى مستوى مرض بتجنيب العمل الدعوي من المشكلات المتوقعة.

٦- الوصول إلى وضع حلول مسبقة لإزالة المقدمات التي تستتبع نتائجاً سلبية.

---

(١) أخرجه البخاري ١/٣٠٤، حديث رقم: ٨٥٣، ومسلم ٣/١٤٥٩، حديث رقم: ١٨٢٩.

- **المشاركة وتفويض الصلاحية:**

ويقصد بالمشاركة وتفويض الصلاحية للعاملين تفعيل دورهم بطريقة تشعرهم بالأهمية وتحقيق الاستفادة الفعلية من إمكاناتهم والمشاركة المقصودة هنا هي المشاركة الجوهرية وليست الشكلية، إذ يفترض أن تحقق المشاركة أمرين: الأول تزيد من إمكانية تصميم خطة أفضل، والثاني: تحسن من كفاءة صنع القرارات من خلال مشاركة العقول المفكرة والقريبة من مشاكل العمل.

على اعتبار أن نجاح الجودة الشاملة يعتمد على مشاركة العاملين في المؤسسة مع الإدارة العليا في اتخاذ القرارات، وتنفيذ الأعمال مما يجعل الأفراد يحسون بأهميتهم وإسهامهم في تنفيذ الأعمال وإنجاحها؛لأنهم سيعتبرونه نجاح لهم، وذلك من منطلق قوله تعالى: ﴿وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ﴾(الشورى: ٣٨).

وورد في السيرة أن الرسول (صلى الله عليه وسلم) أوجد لكل طاقة ما يناسبها من عمل، ووزع المسؤوليات، ففي عهده (صلى الله عليه وسلم) تولى علي بن أبي طالب وعثمان بن عفان كتابة الوحي، كما كان يقوم بذلك أثناء غيابهما أبي بن كعب، وزيد بن ثابت، وكان الزبير بن العوام وجهيم بن الصلت يقومان بكتابة أموال الصدقات، وكان حذيفة بن اليمان يعد تقديرات الدخل من النخيل، وكان المغيرة بن شعبة والحسن بن نمر يكتبان الميزانيات والمعاملات بين الناس، وزيد بن ثابت كان يكتب مراسلات الحكام والولاة بلغات مختلفة.

انعكاسات تطبيق هذا المبدأ على الدعوة إلى الله:

١- ملاحظة المشاركة الجوهرية للدعاة وليست الشكلية مع الإدارة العليا في اتخاذ القرارات.

٢- رفع الروح المعنوية للدعاة بمنحهم حقّاً ملموساً وواقعياً في صنع القرار داخل المؤسسة الدعوية بتمثيل أعضاء منهم في لجان صنع القرار، وينعكس ذلك القرار على كل داعية ويطبقه في دائرة عمله.

٣- تغيير ثقافة المؤسسة الإدارية وتبنيها مبادئ المشاركة بين الجميع على اختلاف المستويات داخل المؤسسة الدعوية، وهذا بدوره يجعل مبادئ الجودة الشاملة وممارساتها جزءاً لا ينفصم من ثقافة المؤسسة الدعوية.

٤- معالجة العوامل النفسية السيئة التي تنتج عن التجاهل الإداري لصغار الموظفين، وهذا له خطورته على مسيرة الدعوة، في انعدام الأمان النفسي واختلال التوازن في أداء العمل.

٥- تحقيق المشاركة الجماعية في نجاح المؤسسة الدعوية، مما يرفع الروح المعنوية للأفراد.

٦- يكون رصد معوقات الدعوة ومشكلاتها ليس من وراء المكاتب وفي الغرف المغلقة ولكن بمن انغمس في ميدانها، وكان متلاحماً مع ظروفها وهو الإمام أو الداعية، ومشاركته سوف تؤتي بثمرتها نظراً لمعاصرة المشكلات، وتبرز من مشاركته مع الإداريين في صنع القرار رؤيته الميدانية وهذا يسهم في صنع قرارات واعية، وتصميم الخطط المتقنة؛ لأنها قامت على رؤية حقيقية وقريبة من مشاكل العمل الدعوي.

- **الثواب والتحفيز والتشجيع:**

إن هذا المبدأ ضروري لشحذ همم العاملين لتأدية العمل بجودة عالية، وقد وضع الإسلام نظاماً للتحفيز يقوم على مكافأة العاملين المتميزين في تأدية أعمالهم، إذ إن التشجيع والتحفيز للعمل الصالح مبدأ رباني كما جاء في قوله تعالى: ﴿وَأَن لَّيْسَ لِلإِنسَانِ إِلاَّ مَا سَعَى . وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَى . ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءَ الأَوْفَى﴾(النجم: ٣٩-٤١). وتحسين العمل مرتبط بإقرار هذا المبدأ عند بعض الأشخاص ذوي النظرة المادية، ولا يغفلهم نظام الجودة لاستدعاء طاقتهم الإنتاجية، إذ إن الدعوة إلى الله يكون الإخلاص فيها يجعل الداعية أو الإمام لا ينظر إلى الجوانب المادية، إلا أن التحفيز والتشجيع المادي والمعنوي مطلوب في العمل الدعوي مع الإخلاص والنية الصالحة؛ لأن وجود حافز للعمل شيء أساس في تحسين العمل بحيث يزيد المحسن إحساناً ويشجع المقصر على التحسين والتطوير من منطلق قوله تعالى: ﴿إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلاً﴾(الكهف: ٣٠).

وحرص الإسلام بأن تكون الحوافز محددة ومعلومة مقدماً للعاملين مع وجوب الوفاء الفوري مصداقا لحديث النبي (صلى الله عليه وسلم): "أعطوا الأجير أجره قبل أن يجف عرقه"[(١)].

انعكاسات تطبيق هذا المبدأ على الدعوة إلى اللّه:

١- الاجتهاد الملحوظ من الأئمة والدعاة والموظفين للوصول إلى مستوى متميز.

٢- ثبات واستمرارية التميز الدعوي باستمرار "الإمام/الداعية" تجويد دعوته.

٣- تشجيع المقصر على التحسين والتطوير.

- **مداومة الاتصال والتواصل مع المدعوين:**

وهذا المبدأ يمكّن الإدارة الدعوية من التعرف على المشاكل الداخلية قبل اتساعها، ويتعرف على شكاوى فريق العمل، وكذلك شكاوى المستفيدين من الداخل والخارج، بهدف العمل على تقييم سير العمل داخل المؤسسات االدعوية، والعمل على التحسين والتطوير باستمرار، لكسب رضا المستفيدين، وتحقيق أهداف العملية الدعوية.

وقد حقق الإسلام هذا المبدأ، فقد عُرف عن النبي (صلى الله عليه وسلم) وصحابته الكرام متابعتهم المستمرة للعمل وحرصهم على إتقانه، من ذلك حديث المسيء في صلاته وما تجلى فيه من حرص النبي عليه الصلاة والسلام على إتقان العمل وأدائه بأكمل صوره.

انعكاسات تطبيق هذا المبدأ على الدعوة إلى اللّه:

١- زيادة قناعات المدعوين بجودة العمل الدعوي وتطور أدوات تواصله، وخصوصاً إذا تم التواصل عبر عقد مؤتمرات الحوار المجتمعي أو الندوات العامة، أو طرح الاستفتاءات في الجرائد أو تخصيص تليفون لهذا الغرض أو تخصيص صندوق لتلقي الاقتراحات والشكاوى، أو التواصل الإلكتروني عن طريق النت، وغيرها.

---

(١) رواه ابن ماجه ٨١٧/٢، حديث رقم: ٢٤٤٣ عن ابن عمر، وقال البوصيري في مصباح الزجاجة ٧٥/٣: هذا إسناد ضعيف وهب بن سعيد هو عبد الوهاب بن سعيد وعبد الرحمن بن زيد وهما ضعيفان، لكن نقل عبد العظيم المنذري الحافظ في كتاب الترغيب: أن عبد الرحمن بن زيد وثق وقال قال: ابن عدي أحاديثه حسان، قال: وهو ممن احتمله الناس وصدقه بعضهم، وهو ممن يكتب حديثه، قال وهب وابن سعيد وثقه ابن حبان وغيره، فعلى هذا يكون الإسناد حسناً والله أعلم، وأصله في صحيح البخاري وغيره من حديث أبي هريرة.

٢- الشعور بثراء العمل الدعوي وإبداعه الفكري، واستدعاء اهتمام المجتمع بأعماله، وهذا يرفع من شأن فئة الدعاة والأئمة داخل المجتمعات داخلياً وخارجياً.

٣- إحساس المستفيدين أن شكواهم قد تم الاهتمام بها، وأن مطالبهم قيد الدراسة أو تم دراستها بالفعل وخرجت القرارات المرضية، مما يُظهر الشكل الإداري المتقن للمؤسسة الدعوية.

٤- وضوح ردود الأفعال من المدعوين سواء كانت إيجابية أو سلبية لدى إدارة العمل الدعوي، وأخذها في عين الاعتبار؛ وذلك مفيد للعمل الدعوي إذ يتم به رصد احتياجات المدعو، ومعرفة النسب المطمئنة والمزعجة في أداء المؤسسة الدعوية.

ثانيا: متطلبات نظام الجودة في العمل الدعوي

إن نظام الجودة الشاملة في الدعوة إلى الله أرى أنه ثورة على النمطية، وعلى المنهج القديم، ومواكبة العصر، وهذا من شأنه أن يكون له متطلبات على مستوى فاعل وعصري، بأن تتضافر الجهود في تهيئة المجال الخصب لتطبيقه، وهذا المجال أرى أنه إداري: كاختيار القيادة، وتشكيل الإدارة، الموظفون، وتنظيمي: كاستمرارية إعداد الخطط الاستيراتيجية والزمنية، وتطوير الأداء، وإعداد البرامج التدريبية، وتحديث المناهج، وأرشفة العمل والتقرير والبيانات، ومادي: كتوافر التمويل، ومجتمعي: كمشاركة مؤسسات الدولة، ومؤسسات المجتمع المدني للتعريف بنظام الجودة في الدعوة ومشاركتهم بالاقتراحات لصالح العملية الدعوية. وهذه المتطلبات أساسية لقيام كيان الجودة في العمل الدعوي، وقد حصر الباحثون المتطلبات في العنصر البشري لأنه هو القائد والإداري والموظف والإمام والداعية، وهو اتجاه متعمق في استدعاء الإمكانات، والمهارات، وقد حصروا هذه المتطلبات فيما يلي:

١- القناعة بنظام الجودة وتطبيقه

يتطلب تطبيق الجودة في قناعة داخلية ذاتية لدى إدارة المنظومة الدعوية ليكون هناك حافز داخلي يساعد على تحقيق ممارسات الجودة داخل المؤسسة، وبدون هذه القناعة لن يكون هناك جودة بل ستكون الإدارة أول عائق لتحقيق الجودة؛ فالاعتقاد بصلاحية الجودة يورث الإيمان بها، والإيمان هو الركيزة لأداء العمل، وتكوين هذه القناعة يكون عن طريق:

– الموافقة على التحرر من الجمود والنمط التقليدي إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الدعوة.

– العمل على توفير الإمكانات اللازمة لتحقيق الجودة سواء كانت تنظيمية أو مادية أو بشرية.

– تكوين فريق إدارة الجودة الشاملة، واعتماد خطة تحضيرية، يعقبها خطة فاعلة شاملة لتنفيذ الجودة في العمل الدعوي.

٢- نشر ثقافة الجودة في العمل الدعوي

بمعنى تزويد الأئمة والدعاة بمعلومات إيجابية وصريحة عن نظام الجودة، وإشعارهم بأنهم مشاركون في صنع نظامها، والتخطيط لها، ووضع برامجها؛ لأن الجودة وتحسين العمل مسؤولية الجميع.

ويكون نشر ثقافة الجودة عن طريق:

– تهيئة الأئمة نفسياً لقبول نظام الجودة.

– نشر ثقافة الجودة عن طريق إعداد دليل نظام الجودة الذي يتضمن وصف مبادئ الجودة، ومعايير الجودة وكيفية تطبيقها، ويتم توزيعه على جميع القائمين في محيط العمل الدعوي.

– تنظيم ندوات ومؤتمرات بصفة دورية لزيادة وعي العاملين بأهمية الجودة في العملية الدعوية.

– إعداد النشرات التعريفية بإدارة الجودة الشاملة.

– عقد ورش عمل مركزة لجميع المعنيين والمشاركين في العمل الدعوي.

٣- التركيز على العمل الجماعي وتشكيل فريق العمل

الجودة مسئولية الجميع من حيث الأداء والتطبيق وتوزيع المهام، فهناك شق إداري وتنظيمي يتكامل مع عمل الأئمة والدعاة، وهذا الشق يمثله فريق العمل ويتكون من العاملين الذين تتوافر لديهم الرغبة في العمل الجماعي والتفاعل والاستعداد لبذل الجهود لتحسين الجودة في الدعوة إلى الله من خلال تحليل عمليات العمل، والتعرف على المشكلات والتعاون في إيجاد الحلول المناسبة لها، وتحديد الأولويات الخاصة بتحسين الجودة في العمل الدعوي.

وهذا المتطلب تدل عليه نصوص شرعية كثيرة تحث على التعاون على البر والتقوى، وأن يكون المؤمن للمؤمن كالبنيان وهو تصوير للعمل الجماعي كما جاء في حديث النبي (صلى الله عليه وسلم): "المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً، ثم شبك بين أصابعه"[(١)]. ويكون التركيز على العمل الجماعي متحققاً بما يأتي:

– التقارب والالتحام الذي يعكس فكرة التعاون في تطبيق نظام الجودة.

– قيام كل فرد بعمله وإحساسه أنه يكمل العمل الآخر الذي يقوم به أفراد الفريق والمنظومة ككل.

– المشاركة الإيجابية في صنع القرارات،واقتراح الاقتراحات، وتوضيح المشكلات.

– زيادة فعالية المشاركة بكل طريق متاح، والحد من التنافس والصراع غير الإيجابي بين الفريق، ويؤدي ذلك إلى زيادة فاعلية القرارات، والارتقاء بالعمل الجماعي ككل.

– توفير قواعد معلومات وبيانات واضحة ومفصلة بحيث يمكن اتخاذ القرارات بناء على الحقائق التي ظهرت من خلال هذه المعلومات.

وهذا المتطلب يمثله نظام يتألف من مجموعة من العناصر البشرية والآلية لجمع وتخزين وتحليل وتوزيع وتصنيف معلومات عن الجودة، تتعلق باحتياجات المستفيدين، وآرائهم في مستوى جودة الخدمات الدعوية، وهذا النظام بمثابة "مخزن/ أرشيف" يحتوي على ذلك كله، ويستدعى ما فيه جزئياً لحل مشكلة مشابهة، أو لتقديم حل معين، أو لإعداد الإحصائيات الخاصة والعامة، أو تقييم العمليات الدعوية، أو تقييم الدعاة أنفسهم، وترتيبهم، وتصنيفهم من المتميز حتى الأقل، ويحتوي على أنظمة الرقابة في الإدارات، ونتائج مراجعة الأداء مما يساعد الإدارة في اتخاذ القرارات المتعلقة بتحسين جودة الخدمات الدعوية. وتوفير هذه القواعد يكون:

- بالاعتماد على تقنيات وموارد التهيئة للقنوات اللازمة لتمكين الأفراد وإيصال ما يمتلكونه من معلومات تتحدث عن الحقائق إلى حيث يجب أن تصل المعلومات للاستفادة منها في تحقيق الجودة، فمثلاً المعلومات المالية التي توضح للإدارات العليا الموارد المالية التي تحتاجها المؤسسة في حال تطبيقها لإدارة الجودة وما هي الاستثمارات المطلوبة لتبني هذه الفلسفة.

---

(١) أخرجه البخاري ١٨٢/١، حديث رقم: ٤٦٧، ومسلم ١٩٩٩/٤، حديث رقم: ٢٥٨٥، من حديث أبي موسى الأشعري.

- بتبني برنامج إعلامي متكامل لنشر الوعي حول مفهوم الجودة الشاملة وآلية تطبيقها، ويتضمن تنظيم دورات تدريبية متخصصة، وندوات عامة في مجال الجودة الشاملة، وإعداد كتيبات إرشادية تعريفية وتوزيعها على المعنيين، والإعلان عن المكاسب المتوقعة العاجلة والآجلة عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة.

٤- التدريب على الجودة

وقد مر ذكر التدريب الدعوي في الفصل الأول، ولكن ذكره هنا يعني التدريب على الجودة، بمعنى تزويد العاملين في المدرسة بمختلف مستوياتهم الوظيفية وتخصصاتهم بمعارف ومفاهيم عن فلسفة الجودة ومفاهيمها ومبادئها ومتطلباتها ومعوقاتها وأدواتها بهدف إكسابهم مهارات وقيم سلوكية تساعدهم على الشعور بأهمية تطبيق إدارة الجودة وتطبيقها بشكل سليم يؤدي إلى تحسين الخدمات الدعوية.

وقد ورد في السيرة النبوية والأحاديث المطهرة الكثير من المواقف التي اعتنى بها النبي (صلى الله عليه وسلم) بالتدريب على الجودة منها: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه"، وواضح من هذا الحديث أنه (صلى الله عليه وسلم) يعطي للعمل معنى الإتقان الذي يفهم منه تحسين العمل وكلما حسن العمل ازداد العامل مهارة، ووسع الله رزقه. ويكون مثل هذا التدريب واقعاً بما يأتي:

- ارتكازه على القناعة الشخصية للإمام والداعية بنظام الجودة.
- توفير مكافآت وحوافز لمن يحضر ساعات التدريب ويتميز فيها.

٥- التركيز على قيادة الجودة

إن فريق الجودة يحتاج إلى قائد، يدير دفة العمل الجماعي، ويؤثر فيهم بأسلوبه وقيادته؛ لذلك يجب أن تتوافر فيه الصفات القيادية المتميزة؛ لأن الفريق بمديره يسعى إلى التميز والإجادة فلابد للمدير أن يكون ماهراً، متميزاً قادراً على قيادة الفريق، يستطيع أن يكسب ولاءهم ودفعهم نحو إنجاز الأهداف بجودة عالية بثقافته التنظيمية التي تساعد على تحقيق أعلى درجة ممكنة من جودة الخدمات الدعوية، ومن منطلق الجماعية فإنه يتبني النمط القيادي الشوري الذي يهتم باحترام إنسانية العاملين، وفي ذلك رفع لدرجة انتمائهم لنظام الجودة وللفريق، وتنمو عندهم روحه، ويستشعرون عند النجاح أنهم جزء منه، ويقدرون حسن القيادة وقدرتها على تنظيم الفريق. وهناك صفات

أكدت عليها النصوص الشرعية في صفات القائد الجيد منها: الرحمة، واللين، والعفو، والتجاوز، والشورى، والعزم، والتوكل... إلى آخر الصفات المتوافرة والتي كونت شخصيته القيادية والتي تدل عليها سلوكياته وتعامله مع الفريق. وعليه فإن تركيز القيادة يكون من حيث:

– اختيار القائد الذي يتمتع بحس تنظيمي جيد، والمتوقع قبوله من بقية الفريق.

– تبني القائد لمنهج الشورى للتركيز على العمل الجماعي، وتمتعه بجميل الصفات.

٦- توفير الإمكانات

يقصد بها "إمكانيات قيام نظام الجودة في المؤسسة الدعوية" وهذا المتطلب من أهم المتطلبات، بل هو رأسها، فكل ما سبق لا يمكن تحقيقه إلا بتوفير الإمكانيات المتنوعة والمكونة لمنظومة الجودة، لأن هذه المنظومة عبارة عن "عنصر بشري مبدع، وآلات متنوعة، ومصروفات مادية"، ويمكن أن نفهم متطلب توفير الإمكانيات أي: توفير ما يلي:

– توفير القوى العاملة التي هي الموارد البشرية من أئمة ودعاة، وموظفين وإداريين ومنظمين، وذوي الخبرات ومستخدمين.

– الآلات والمواد والمعدات المعاصرة؛ لأنها سوف تسهم في تحسن الآداء ومواكبة العصر.

– التمويل المناسب، وليس المحدود حتى يؤتي نظام الجودة ثمرته.

– كل الوسائل اللازمة من أجل تهيئة المناخ المناسب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الدعوة إلى الله تعالى [١].

(...الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله...) (الأعراف: ٤٣)

روجع إخراج د. أحمد علي سليمان، نهائي للطباعة، ٢٠١٥/٥/١١م

(١) هذا الموضع قمت بالرجوع فيه بتصرف وتغيير وحذف وبزيادة النقاط المرقمة في آخر كل متطلب من المراجع التالية: إدارة الجودة الشاملة،محمد عبد الوهاب العزاوي (ط. دار اليازوي – عمان، ٢٠٠٥م) ص ٦٣–، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، صالح ناصر عليمات (ط. دار الشروق – عمان، ٢٠٠٤م) ص ٣٥– ٣٩، تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتطوير التعليم العام للبنات في المملكة العربية السعودية، صبرية بنت مسلم اليحيوي (رسالة دكتوراة بجامعة طيبة – المدينة المنورة، كلية التربية، قسم التخطيط والإدارة التعليمية، سنة ٢٠٠١م) ص ٩٣– ١١٠.