تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة على منظومة الدعوة الإسلامية

(الفكرة والمشروع)

د. عثمان عبد الرحيم القميحي

الأمين العام للهيئة العالمية لضمان جودة الدعوة وتقييم الأداء

سنابل للكتاب
٥ شارع صبرى أبو علم
باب اللوق – القاهرة

الإدارة:
(+202) 23 92 65 93
(+202) 01001094302

المكتبة:
(+202) 23 93 56 56
E-mail
Ahmed_mmorgan@yahoo.com
sanabil_bookshop90@yahoo.com

المدير العام
أحمـد مرجـان

اسم الكتاب:
تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة
على منظومة الدعوة الإسلامية

المؤلف:
د. عثمان عبد الرحيم القميحى

تنفيذ الغلاف
محمد سيد حسن

رقم الإيداع: ٣٠٢٦ / ٢٠١٥
الترقيم الدولى: 978-977-5255-17-4

الطبعة الأولى: ٢٠١٥
حقوق الطبع محفوظة

الهيئة العالمية لضمان جودة الدعوة وتقييم الأداء
ITQAN

د. عادل عبد الله الفلاح
رئيس الهيئة
Rue Antoine Court no. 9, 1081 BXL Belgium. Tel & Fax: +32488161208
www.elitqan.org

مقدمـــة

تعاني الدعوة الإسلامية من إشكاليات متعددة، أشار إليها علماء الدعوة والتربية في أكثر من كتاب ومناسبة، ويعتبر التفكير في إدخال مفاهيم الإدارة الحديثة والجودة الشاملة في المنظومة الدعوية، نقلة نوعية في تطوير الأداء الدعوي، وتجديدا خطاب الإسلامي، من خلال التأسيس لمنهج علمي في قياس، وتقييم، وتطوير المنظومة الدعوية (داعية – أهداف – منهج – مخرجات – وسائل – مدعوون) لأن فلسفة الجودة الشاملة تعني وبكل بساطة، أنها منظومة للقياس والتقويم والارتقاء يتحقق من خلالها مبدأ (الإتقان) في العمل والتطوير المستمر وتحسين الأداء ولكن بمقاييس معتمدة، ولأن الجودة في ذاتها عملية بنائية تهدف إلى تحسين المنتج النهائي للدعوة، من خلال تحسين ظروف العمل لكل العاملين في المؤسسة (المسجد)، وتركز على الجهود الإيجابية التي يبذلها كل شخص يعمل في هذه المؤسسة.

كما أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الدعوة يشير إلى قدرة المؤسسة الدعوية على تحقيق احتياجات المستفيدين من المؤسسة الدعوية (المجتمع) ورضاهم التام عن المنتج (الدعوة ذاتها)، بمعنى آخر أن الجودة الشاملة في حقل الدعوة تعني مدى تحقق أهداف البرامج الدعوية والتربوية والإيمانية في المدعويين، وبأسلوب صحيح متقن وفق مجموعة من المعايير التربوية الضرورية لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي و بما يحقق أهداف الدعوة (البيان- الحجة- الإعذار) في المجتمع بوصفه المستفيد الأول من وجود المؤسسات الدعوية.

إشكالية البحث:

تكمن أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على مشروع يتسم بالحداثة والجدة، بل ولم يتم التطرق إليه قبلنا- فيما نعلم- في مجال الدعوة الإسلامية منذ ظهوره في الولايات المتحدة الأمريكية، خاصة بعد أن بدا وضاحا أن ضمان الجودة في مجال الدعوة، أصبح وسيلة مهمة من أجل التأكد من تحقيق النظام الدعوي لأهدافه المرسومة، ومن مصداقية جهود المؤسسات الإدارية في الدعوة، وارتباطها برسالتها وغاياتها، ومن كسب ثقة المستفيدين من الخدمة الدعوية.

وتنبثق أهمية الدراسة الحالية أيضا من انعدام الدراسات والبحوث التي تناولت تطبيق الجودة الشاملة في مجال الدعوة الإسلامية، مما يجعل هذه الدراسة تثري المكتبة العربية بما تضيفه من معرفة علمية في هذا المجال، كما يؤمل أن تستفيد الإدارة الدعوية من بعض الأساليب الإدارية الحديثة وأبرزها إدارة الجودة الشاملة باعتبارها إحدى الفلسفات الإدارية الحديثة التي تهتم بالتركيز على الجودة والإتقان باعتبارهما ضروريين للوصول إلى التميز في الأداء.

الفصل الأول

في مفهوم الدعوة الإسلامية إطلالة واقعية

مقدمة:

نظرا لأهمية الدعوة في ذاتها، وما تحدثه في المجتمعات والأمم من إصلاح وتغيير مفاهيم، وتقديرا لتلك المهمة العظيمة؛ فإنه آن للخطاب الدعوي الإسلامي أن يسير على نحوٍ من الجودة والإتقان، كون ذلك قيمة إسلامية في ذاته؛ ولأن الإتقان سنة ربانية ماضية أناط الله بها التوفيق والسداد لمن يتمثلها لها؛ ولأنه لا مكان للعشوائية في مهمة يرتبط بها مصير الناس عامة في الدنيا والآخرة ولها ارتباط كبير بتشكيل صورة الإسلام لدى المتلقين سواء كانوا مسلمين وغيرهم؛ ولعله مما لا يخفى على متبصر حاجة (الأداء الدعوي) بمستوياته الوظيفية المختلفة إلى قوانين الإتقان، وسنن الفلاح التي اعتمدت منهجا علميا حديثا للقياس والتقييم للنظر، في مدى تحقيق المهن والوظائف لأهدافها وغاياتها خاصة وأن الحقل الدعوي في كثير من المواطن والبلدان واجه إهمالا بالغا من ناحية التطوير والتقييم بصورة تقلص من أثر مواطن الخلل، وتعزز مواطن القوة وتدعمها؛ ولأن الحضارة الإسلامية أكدت على الجودة، وعلى إتقان العمل باعتبارهما قيما إسلامية محضة، لذا كان من

اللازم التفكير في فلسفة وفكر ومشروع تحويل الدعوة الى مشروع الجودة الشاملة، عملا بقول رسول الله صلي الله عليه وسلم (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) [1].

أزمة الدعوة الإسلامية

للدعوة الإسلامية أزمتان كبيرتان تفرعت عنهما إشكاليات ضخمة قللت من حضور هذا العلم وسط العلوم الاسلامية المؤثرة في الحالة الحضارية للأمة ونالت من مكانته الكبرى وأضحى بحاجة ماسة إلى جهود ضخمة حتى يتم تشكيله بالطريقة الصحيحة معرفيا ومنهجيا وتطبيقيا:

الأزمة الأولى: ضعف نسقه العلمي

إذا أردنا الحديث عن الدعوة كعلم مستقل شأنه في ذلك شأن بقية العلوم المستقرة كعلم الأصول أو الفقه أو مصطلح الحديث فسوق تقابلنا أزمة كبيرة يعيشها مجال الدعوة في الحديث عنه كعلم وسبب ذلك أن (علمية) علم الدعوة لم تكتمل بل ويبدو أن أمامها مسيرة طويلة من الاكتناز والادخار المفهومي لكثير من مفاصله واركانه حتى يتسنى تشكل هذه العلمية، لأن أي علم يتكون من ثلاثة أركان ولا يتصور علم بدونها هي: المصطلحات، والقواعد، والمنهج وعلم

(١) أخرجه أبو يعلى والطبراني

الدعوة يعاني كثيرا من حيث اهتزاز تلكم العناصر الثلاثة في بنائه التكويني، فمصطلحات الدعوة لم يحرر مفهومها، وإذا حررت مفاهيمها ودلالاتها فإن أمامها طريق طويل حتى تتشابك مع مصطلحات أخرى لتكون شجرة مفهومية ذات حقول مستقلة، ويتطور توظيفها لتتزاحم وتكون في النهاية قضايا علمية دقيقة ذات إشكاليات، فيأتي سياق علمي يحل هذه الإشكاليات ويسبكها في نسق مركب هو (القاعدة) ولا يكون ذلك إلا بعد في مرحلة متقدمة انتقل العلم فيها من المصطلحات وهي تصورات إلى مرحلة تالية وهي التركيب والنسق القاعدي ثم تكثر القضايا ويدق شأنها فيحدث تركيب فوق التركيب وتقصر القاعدة في التعاطي مع هذه الاشكاليات المعقدة فتتضافر القواعد ذات الحقل الواحد او الاسرة الواحدة فتشكل نسقا من القواعد المتقاربة ليتكون بعد ذلك المنهج فأين علم الدعوة من كل ذلك؟ وهو لم يتجاوز بعد مرحلة استقرار المصطلحات على مفاهيم محددة؟لا سيما وأن الركنين الآخرين: القاعدة، والمنهج مبنيان على الاصطلاحية التي يتضمنها خطاب العلم، ومنطقي في مثل هذا الارتباك المصطلحي ألا توجد قواعد للعلم، ولا ضوابط واضحة لمساراته، وأن ما يتردد في بعض كتب الدعوة من قواعد دعوية، فهو أشبه بالخواطر الشخصية أو التجارب الذاتية، التي اعتبرها أصحابها قواعد مجازا، فلا هي تحتوي على مصطلحات مستقرة، ولا تحل إشكالا علميا دقيقا، ثم هي في حد ذاتها خاضعة للتجربة الشخصية من مقررها.

ومجال لا توجد به مصطلحات مستقرة، ولا يتضمن قواعد محررة، محال أن يكون له منهج مركب من قواعد صغرى، كما لا يصح أن نطلق عليه علما بالمعنى المعروف للعلوم، وأن ما يوجد بكتب الدعوة من مصطلح مناهج الدعوة، فالمقصود به المنهج مجازا، ويعبر غالبا به عن قصص الانبياء مع أقوامهم، وليس منهجا بالمعنى الدقيق للمصطلح، الذي يعني قواعد متكونة من مصطلحات محررة ومستقرة.

الأزمة الثانية: تشذيب وظيفة الداعية

وجعلها قاصرة على الأداء الوعظي، وذلك أمر سنتكلم عنه بتفصيل أكثر حينما نتحدث عن مفهوم الدعوة الإسلامية

مفهوم الدعوة الإسلامية

الدعوة لها إطلاقان: أحدهما: باعتبارها مصطلحا قرآنيا، ومفهوما معرفيا، والثاني: باعتبارها عَلَمًا على عِلْم بالمعنى اللقبي؛ أما من حيث كونه مفهوما معرفيا، فقد أتى استخدامه في اللغة بمعنى الطلب والحث والاستمالة، فدلت كلمةُ الدَّعوة على "علاقةٍ بين طرفينِ هما الدّاعي والمدعوُّ، هدفُها: أن يستجيبَ المدعوُّ لدعوةِ الدّاعي" إذن؛ فإنَّ مفهومَ الدَّعوة يتكوّنُ من ثلاثةِ أركانٍ أساسيَّة: الدّاعي والمدعوُّ وهدفُ الدّعوة،"[1]

وبالنظر إلى مختلف أشكال ورود مصطلح الدعوة، وسياقات استعماله في التراث الإسلامي، نجد أنه يحيل على مخاطبة المسلم لغير

(١) المعجم الوسيط مادة دعا ١/٢٨٦

المسلم بالإسلام، أي حثه والطلب منه الدخول في الإسلام، ويبدو هذا المعنى في سيرة النبي صلى الله عليه وسلم وسيرة صحابته الكرام، والذين جاؤوا بعدهم واجتهدوا في الفتح ونشر الرسالة المحمدية كما يظهر لنا أن تتبع الآيات القرآنية والأحاديث النبويّة، يبين لنا بوضوحٍ أن المعنى الأساسي للدعوة في النصوص الشرعية، هو نفسه معناها اللغوي، متضمناً أركانها الثلاثة، وهذا السياق ذاته جاء فيه تناول مناهج الأنبياء في دعوة أقوامهم إلى الإسلام كمناهج دعوية ليتشكل هذا المفهوم الواسع ثم انحسر مصطلح الدعوة ليقتصر إطلاقه على مهارات البلاغ، والبيان كالخطابة، والإلقاء، والتعليم، والإرشاد، وغير ذلك يقول الدكتور فريد الأنصاري: (ونحسب أن مصطلح "الدعوة" قد ناله من التحريف المفهومي والتجزىء الدلالي؛ بحيث جعله مقصورا لدى كثير من المستعملين له اليوم، في الحقل الإسلامي الإصلاحي، على معنى "الوعظ" بمفهومه الخطابي ليس إلا!)[1]

ومن ثم حصلت عملية تقليص للامتداد المفهومي للمصطلح ذاته، أدت إلى انحسار في دلالته وفضاء حقله المعرفي، فانتقلت الدعوة من كونها عملية (تجديد) إلى عملية جزئية صغيرة مرتبطة بالمهارات من حسن الخطاب وإلقاء المواعظ أكثر من كونها منظومة إحيائية متكاملة تتكون من الفكر والعلم والتربية.

يقول الدكتور أبو الفتح البيانوني (فليست الدعوة حركة تلقائية عفوية ولا مجرد وعظ للناس وتذكير بفضائل الإسلام وآدابه

(١) مقال الدكتور فريد الأنصاري (من الحركة إلى الدعوة) موقع المجلس العلمي.

فحسب- كما فهمها كثير من المسلمين، ومارسها كثير من الدعاة في العصور المتأخرة- وإنما هي كما كانت في نشأتها الأولى حركة علمية وعملية، تتميز في مبادئها وأهدافها ومصادرها وترتكز على أسس وقواعد علمية مدروسة وتنضبط بضوابط شرعية محددة فيختار لها أقوم المناهج وأحكم الأساليب وأفضل الوسائل ... وقد أتى على الناس حين من الدهر فهموا فيه الدعوة إلى الله مجرد وعظ وتذكير أوعبادة وذكر أو علم وتعليم أو حركة جهاد وما إلى ذلك فقصروا معناها العظيم الشامل على موضوع من موضوعاتها أو جانب من جوانبها أو مظهر من مظاهرها...)[1].

الدعوة الإسلامية بمعناه اللقبي.

تداخل المستوى المعرفي للدعوة الإسلامية، الذي يعني دعوة غير المسلمين إلى الإسلام وبصورة واضحة مع المستوى المنهجي، الذي يجمع أصول الدعوة،كعلم مستقل له ضوابط وأصول تتفرع إلى مسائل، ودقائق مبثوثة، في كتب الرقاق، والزهد والمناصحة، وتداخل المصطلحان بصورة عجيبة ولم يتم الفصل بينهما، ويبدو هذا واضحامن المطالعة الدقيقة لتعريفات (الدعوة) والسؤال هنا: هل يتم تعريف الدعوة كمجال معرفي مترامي الأطراف متعدد القضايا أم تُعرف كعلم مستقل له ضوابط وقواعد؟، من هنا ندرك أنه ليس من المصادفة،الاختلاف والاضطراب في تعريف فقه الدعوة، ؛لأن السبب في ذلك يعود بالأساس إلى أزمة منهجية يعيشها هذا الفقه الدعوة منذ

(١) المدخل إلى علم الدعوة صج٥- ٤

تأسيسه، وهي أزمة ناتجة عن العمومية والإطلاقات التي صيغ بها، بدءا من الاتساع وعدم التحرير الدقيق لمصطلحاته ومفاهيمها، مرورا بندرة القواعد المنضبطة المستقرة التي تشكل المنهج العام، وانتهاء بمناهج التنزيل الدقيق على وقائع الامة المعاصرة، وإذا كان من الطبيعي أن تختلف تعريفات العلوم والمعارف لتحدث حالة من إثراء المفهوم ذاته وتداخلاته، غير أنه من غير الطبيعي أن تفتقد تلك التعريفات إلى ذلك التّفاعل والتدافع الإيجابيّ بين تلكم التعريفات ،والذي يؤدّي في النهاية إلى نشوء (علمية) مفهوم علم الدعوة ذاته، بصورة ترفع من قيمته المنهجية بين العلوم، التي أضحت مستقرة كعلم الأصول والفقه والنحو والصرف ومصطلح الحديث، إذ وجدنا من تعريفات فقه الدعوة ما هو أقرب إلى الخواطر والإنشائيات التي يغلب عليها الإطلاق والعموم والانسياح اللفظي، وليس من قبيل التعريفات الحدية الجامعة المانعة، لدرجة لم تمنع الدكتور أبا الفتح البيانوني من الحديث عن هذه التعريفاتبقوله: (وإن لم تخل تعريفاتهم – في نظري– من شيء من التعميم والغموض الذي لا يصلح في التعريفات)[1] لذا فقد نجد الدعوة عند البعض "عمليّةً شاملةً لتطبيق شرع الله في حياة النّاس، على المستويات كافّة، وفي جميع المجالات، وفق المناهج والأساليب والوسائل المشروعة"[2]. أو هي: "قيامُ الدّاعيةِ المؤهَّل بإيصال دينِ الإسلامِ إلى النّاس كافّةً، وفقَ المنهجِ القويم، وبما يَتناسبُ مع أصناف المدعُوِّين، ويُلائمُ أحوالَ وظروف المُخاطَبين في كلِّ زمانٍ

(١) المرجع السابق ص١٨

(٢) العلاقة بين الفقه والدّعوة، ص٢٨

ومكانٍ"[1] أو هي "تبليغُ الإسلامِ للنّاس، وتعليمُه إيّاهم، وتطبيقُه في واقع الحياة"[2] وبهذه الصورة من العمومية والاتساع والتداخل صيغت تعريفات علم الدعوة دون أن يكون للتعريف محترز يخشى دخوله في التعريف أو مدخل يجب دخوله فيه.

بل إن الطحان في كتابه أصول الدعوة يقر ويعترف بقصور هذه التعريفات فيقول(وهذه التعريفات قاصرة، لأنها تعتبر الدعوة عملاً تبليغياً وإعلامياً فقط . ولا تتطرق إلى عمل الداعية كمربّ، ومزكّ لمن يستجيب له من المدعوين، ومفقه لهم في دينهم . إذ الداعية لا تنتهي مهمته عند تبليغ الناس الدعوة، بل لا بد أن يتابع عمله بعد الدعوة، مع من استجابوا له، فيربيهم على أخلاق الإسلام، ويهذبهم، ويزكيهم، ويطهرهم من أخلاق الجاهلية وأفكارها وسلوكياتها، ويربيهم على طاعة الله تعالى وعبادته، ويفقههم في دينهم، ويعلمهم أحكام الله تعالى في الحلال والحرام، ويدربهم على الالتزام بهذه الأحكام في مختلف شؤون حياتهم)[3]

واستحضارا للمعنى اللغوي مع الشرعي نرى أن الدعوة يمكن تعريفها بأنها : عملية إنسانية منظمةٍ تجمعُ بين الدّاعية والمدعوُّ، تدعو غير المسلم إلى حقيقة الإسلام وتجدده في حياة المسلم بقصدِ الاستمالة وتوجيه الوعي نحو مقصدٍ معيَّن.

---

(١) الأسس العلمية لمنهج الدّعوة الإسلاميّة، ص٤٨

(٢) المدخل إلى علم الدّعوة، ص١٧

(٣) مذكرة في أصول الدعوة ١٦

فالمقصود أن الدعوة هي علاقة إنسانية أي تجمعُ بينَ نفسينِ إنسانيَّتين: نفسِ الدّاعية ونفسِ المدعوِّ، وبالتَّالي فإنّ معرفةَ طبيعة النّفس الإنسانيّة عموماً، سيُعينُ على فهمِ طبيعة هذه العلاقة، ومن ثمّ يُعين على تحديد المضمون الدعوي.

والقول: (عملية منظمة): المقصود بها أن الدعوة في حد ذاتها علاقة تفاعلية بين الداعية والمدعو والمحتوى الدعوي، الذي يحتوي على مجموعة من الأهداف المحددة، وتخضع لضوابط وقيم في الخطاب ذاته، وسمات خاصة من حيث مناسبة الخطاب لطبيعة النفس التي يتوجه إليها الخطاب، ويخرج من التعريف العمليات الدعوية العبثية التي لا تخضع لضوابط المحتوى والأسلوب ودقة الأهداف ويغلب عليها الفكر الشخصي للداعية، وليس الغاية التي أرادها الله تعالى في عباده.

والقول: (تجمع بين الداعية والمدعو) لأن العملية الدعوية الصحيحة لا تتم إلا بهذين الركنين، واستقراء لسان العرب يبين أن الدعوة في أصلها اللغوي، تفاعل بين داع ومدعوو"علاقةٍ بين طرفينِ هما الدّاعي والمدعوُّ، هدفُها: أن يستجيبَ المدعوُّ لدعوةِ الدّاعي"[1]

والقول: (تدعو غير المسلم): بمعنى تحثه وتطلب منه وتعرفه بالإسلام لأنه بالنظر إلى مختلف أشكال ورود مصطلح (الدعوة) وسياقات استعماله في التراث الإسلامي ونصوص الكتاب والسنة نجد أنه استعمل في دعوة غير المسلم للدخول في الإسلام ويبدو هذا واضحا في علاقات مصطلح

(١) لسان العرب مادة دعا ١٣٢/٥

الدعوة ووشائجه المفهومية في النص القرآني كما يبدو في سيرة النبي صلى الله عليه وسلم وسيرة صحابته الكرام، والذين جاؤوا بعدهم واجتهدوا في الفتح ونشر الرسالة المحمدية.

والقول: (إلى حقيقة الإسلام) يخرج بهذا القيد ما قد يتوهم أنه من الإسلام مما ليس منه من فهوم واجتهادات وانحرافات، وعقائد، وتصورات، تبتعد عن جوهر الإسلام، شكلتها تراكمات تاريخية، وقناعات ذاتية، كما يراد به بيان جوهر الإسلام القطعي أو الشرع المنزل ووجوب تمييزه مما يلتبس به.

والقول: (وتجدده في حياة المسلم) فإذا كانت الدعوة في حق غير المسلم تتمحور حول إيصال رسالة الإسلام بصورة واضحة لتمثل في النهاية بلاغا مبينا فإنها في حق المسلم: عمل تجديدي إحيائي ينهض بمعاني الدين الدَارِسة على مستوى النفس من خلال التربية، وعلى مستوى الواقع من خلال تجديد القديم إذ التجديد سنة ماضية من سنن الإسلام قال صلى الله عليه وسلم: "إن الله يبعث لهذه الأمة على رأس كل مائة عام من يجدد لها دينها"[1] 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) رواه أبو داوود في سننه.، كتاب الملاحم ١٠٩/٤ وصححه الحاكم والبيهقي وابن حجر والسيوطي، انظر: عون المعبود ٣٩٦/١١، وفيض القدير ٢٨٢/٢، وصححه الألباني في صحيح الجامع الصغير ١٤٣، وسلسلة الأحاديث الصحيحة ٦٠١

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[1] أما اصطلاحاً: فقد اختلف العلماء في تعريفه[2]، فقيل التجديد هو " إحياء ما اندرس من العمل بالكتاب والسنة، والأمر بمقتضاهما"[3]. وبذلك فإن مجمل مشروع دعوة الداعية هو تجديد للدين وبعثه في نفوس الفرد والمجتمع.

---

(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 .

والقول: (بقصد الاستمالة) توافقا مع الدلالة اللغوية كما نص على ذلك ابن فارس "الدَّالُ والعينُ والحرفُ المعتلُّ" أصلٌ واحد، وهو أن تُميلَ الشَّيءَ إليك بصوتٍ وكلامٍ يكونُ منك[1] ولأن هدف الداعية يكون دائما استجلاب رضا المدعو اقناعا وامتاعا.

والقول: (وتوجيه الوعي) الوعي: كلمةٌ تدلُّ على ضم شيء. وفي اللغة "وعَيْتُ العِلْمَ أعِيهِ وَعْياً، ووعَى الشيء والحديث يَعِيه وَعْياً وأَوْعاه: حَفِظَه وفَهِمَه وقَبِلَه، فهو واعٍ، وفلان أَوْعَى من فلان أَي أَفْهَمُ. والوَعِيُّ الحافِظُ الكَيِّسُ الفَقِيه"[2] وعليه لا وعي دون علم فكلما ازداد المرء علماً وفهماً ازداد وعياً فالوعي هو ما يُكون لدى الإنسان من أفكار ووجهات نظر ومفاهيم عن الحياة والطبيعة من حوله والمقصود وعي المسلم وغير المسلك كل بما يصلح للتأثير في وعيه وهذا ما ذكره ابن تيمية بان في الإنسان قوّتين: قوّةٌ علميّة بها يُدرك الأشياء، وقوّة إراديّة تدفعُهُ للحركة من أجل القيام بمختلف الأعمال، والعملية الدعوية تتوجه إلى قوته العلمية وهي وعيه التي يدرك بها الأشياء ثم يقوم الإنسان من خلال قوته الإرادية إلى جلب النَّفع، ودفع الضَّرر.

والقول: (نحو مقصدٍ معيَّن): لأن موضوع الدعوة هو "الحركة الإرادية" للداعية، التي يهدف من ورائها للتأثير في "الحركة الإرادية للمدعوِ"، وذلك من خلال التأثير في مركزها، أي في القلب، وهو

---

(١) مقاييس اللغة (٢/٢٧٩).

(٢) المعجم الوسيط مادة (وعى) ومقاييس اللغة (٤/٢٣٩).

الوعي، وهذه الحركة الإراديةُ يجتهد الدّاعية العاقل في أن لا تكونَ عشوائية، بل يصرفها ضمن مسارها الصحيح، المنضبط بالحدود الشرعية.

فالدعوة مصطلح عام في معنى تبليغ دعوة التوحيد، وأصل الدين الكلي، الذي هو مسمى "الإسلام"، وإيصاله لمن لم يبلغه أصلاً من الكفار ثم استعمل في الدلالة علىالإصلاح الداخلي، والتجديد الديني لما انحرف من مفاهيم الدين وأحكامه في المجتمعالإسلامي أصالةً.

وبذلك تكون الدعوة في حق غير المسلمين بلاغ الإسلام على النحو الذي يفهموه؛ أما الدعوة الموجهة للمسلمين فهي: عمل تجديدي إحيائي ينهض بمعاني الدين الدَارِسة على مستوى النفس من خلال التربية، وعلى مستوى الواقع من خلال تجديد القديم، ومن ثم فالدعوة لها مجال تداول شرعي أصيل، تحفه أحكام معينة، وأصول معينة، وآدابمعينة، ونظام معين من المراتب والأولويات المقعّدة شرعا، والموثقة نصا، أوالمقاربة اجتهادا بقواعد العلم وموازين الشريعة.

تطور علم الدعوة:

من المفترض أن يكون شأن علم الدعوة الإسلامية شأن بقية العلوم المستقرة في منظومة العلمية الإسلامية، كعلم الأصول والفقه والتحديث، والتي كانت في حين من الدهر مبثوثة بين ثنايا الحياة الإسلامية الأولى، وما تضمه من معارف وفنون معاشة ومستعملة؛ ولكنها غير مؤطرة في صورة علم إلا حينما دعت الحاجة إلى ذلك،

فلما اقتضت الحاجة اهتم العلماء بتأصيل مصطلحاتها ونظم قواعدها لتشكل في النهاية(علما)ذا قواعد وأحكام وضوابط غير أن مسيرة طويلة من التأصيل والتقعيد تنتظر مكونات الدعوة ليتم إنضاجها وسبر غورها لتتشكل (علمية) مجال الدعوة الإسلامية في صورة ملكة مكتملة الجوانب والأركان ؛ ليكون شأنه في ذلك شأن العلوم التي لا تقل عن علم الدعوة قدما وأهمية، ومع ذلك حددت مصطلحاتها وضبطت قواعدها، واستقامت مسيرتها في الوقت الذي ما زَالَ علم الدعوة يعاني كثيرا من العمومية والاتساع والغموض وسنتحدث عن سبب هذه الإشكالية المنهجية التي تمانع علم الدعوة.

لعل من أهم مواطن الغموض في علم الدعوة، تطوره التاريخي الذي لم تعرف سماته، ولم تحدد مراحله، وإذا أردنا أن نتحدث عن مسيرة تاريخية لعلم الدعوة، فلابد من الفصل بين مسارين أساسيين:

المسار الاول: وهو الدعوة بمعناها المعرفي القرآني الشامل، التي تعني حث غير المسلم على الدخول في الإسلام، وهذا المفهوم قديم قدم الإسلام، ويصح أن نقول فيه أن الداعية الاول هو سيدنا آدم، تمجاء من بعده الأنبياء بمناهجهم المختلفة التي أورد القرآن الكريم جزءا كبيرا منها وكان على رأسهم منهج سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم ثم جاء علماء الدعوة وأوردوها كمناهج دعوية للرسل عليهم الصلاة والسلام بمعنى (مسارات للإصلاح والتقويم) وليس بمفهوم المنهج في العلوم الحديثة وهذا المسار يصح أن نؤرخ للدعوة فيه بمعناها المعرفي الشامل.

أما المسار الثاني: والذي يعني أن الدعوة (منظومة منهجية متكاملة) ينتج عنها سلوك إنساني لداعية يحمل مشروعا تجديديا، او منظومة نهضوية من أجل إحياء معاني الإسلام التي رقت في نفوسهم، فخلت منها حياتهم،أو لغير المسلمين ليعرفهم بحقيقة الإسلام الحضارية، فهو مسار أقرب إلى المسار الاجتهادي في دقته لدى الفقهاء، يعمل فيه الداعية تراكماته العلمية، والشرعية ليتم إنزالها على واقع ما، بعد تحقيق مناط احكامه المناسبة لمتغيراته ليشكل في النهاية منهجا توعويا عاما يستوعب فيه شرائح المجتمع كافة بأنشطة وفعاليات، فهذا المسار وبتلك الكيفية حدث في التأريخ له اضطراب كبير،لأنه لم يستقر بهذه الصورة إلا في العصور المتأخرة التي كثرت فيها الدعوات الإصلاحية لا سيما بعد سقوط الخلافة، الأمر الذي جعل الأزهر يؤسس كلية متخصصة في الدعوة الإسلامية لتؤطر هذه التناثرات المنهجية في محاولة جادة لرسم معالم منهجية دعوية وسطية وهذا المسار الدعوي لا يصح التأريخ له من أول من كتب في علم الرقائق أو المواعظ أو أخبار المصلحين لتكون البداية لتاريخية لهذا المسار كأحد الباحثين الذي قال (فلو قيل ان ابن الجوزى المتوفى عام ٥٩٧ هـ رحمه الله هو واضع هذا الفن لم يكن بعيدا) يقصد الدعوة وسبب ذلك عنده أن (ابن القيم سمى فن الدعوة بأسماء ثلاثة : القصص والتذكير و الوعظ) لأن هذا اختزال لعملية الدعوة وتقزيم لها في صورة أداء مواعظ أو قصص أو دروس إيمانية.

إن التأريخ الحقيقي لدعوة المسلمين يجب أن يبدأ في الحقيقة من

مسيرة التجديد لأمتنا، وليس بأول من كتب في المواعظ والرقاق وذلك حتى نعيد للدعوة جلالها وقدرها، فالدعوة المأمولة اليوم من الدعاة يجب أن تكون دعوة تجديدية في المساجد والزوايا يصوغها علماء ربانيون تدرس الواقع بعناية لتقدم خطابا حضاريا للناس يتناول كل شئون حياتهم بدقة، وليس خطابا باليا لا يخرج عن كونه مجموعة من المواعظ التي تقال خلف الصلوات.

أركان العملية الدعوية

الركن الأول: الداعية

ينسحب على الداعية ما ينسحب على جميع عناصر الدعوة من عمومية واتساع، لأنه أحد مكوناتها الرئيسة، ومنطقي أن يكون (الداعية) في المنظومةِ الدعوية غير محدد المعالم، فالداعية مثلا عند الدكتور عبد الكريم زيدان هو: (كل مسلم ومسلمة.. فكل بالغ عاقل من الأمة الإسلامية- وهي المكلفة بالدعوة إلى الله- مكلف بهذا الواجب)[1] وعند الدكتور أبي الفتح البيانوني (وهو القائم بالدعوة، المبلغ للإسلام، المعلم له، الساعي إلى تطبيقه)[2] فتعريف الداعية الأول تمت صياغته في ظل الفضاء المفهومي الواسع للدعوة، وفي ظل مفاهيم أيامها الأولى حينما كانت الدعوة منساحة، ومستغرقة، في مؤسسات الأمة العلمية، والتربوية والجهادية، فكانت الدعوة بهذا المفهوم واجبة على كل مسلم؛ لأنها كانت مقترنة لا تنفصل عن الفعاليات العلمية والتربوية والوعظية، أما التعريف الثاني: فهو تعريف وصفي إنشائي لواجبات الداعية، ولم يحدد من هو وما هي مكوناته، بالإضافة إلى تعددية أدواره وثقلها (القيام بالدعوة، والتبليغ، والتعليم والتطبيق) والتي قد يعجز عن القيام بها جميعا وبصورة ناجحة.

---

(١) أصول الدعوة ٣٠٦

(٢) المدخل إلى علم الدّعوة، ص٤٠

ويمكن تعريف الداعية في ظل كون الدعوة عملية دعوية دقيقة ومنضبطة بأنه الشخص الذي يخضع لتكوين فكري وشرعي ومهاري محدد داخل مؤسسات التكوين الدعوي والفكري بشكل أساسي ودوري.

الركن الثاني: المدعو: (المستفيد)

وهو من توجه إليه (الدعوة) التي تعني مجمل الإسلامإذا كان غير مسلم، أوهو من يتوجه إليهالخطاب التجديدي إذا كان مسلما، ويمكن الإشارة إلى النوعين بأن المدعو هو الانسان عموما، المؤهل لفهم الخطاب الدعوي وليست له مواصفات أو شروط بعينها، فكل من كان أهلا للخطاب وفهمه فهو محل للدعوة، ويشمل شرائح المجتمع جميعها، الرجل والمرأة، الصغير والكبير، الكهل والشاب، المسلم وغيره، وهو الهدف الأساسي الذي تقوم عليه عملية الدعوة، وهو من يتلقى الخبرات والمعلومات بطريقة ما من الداعية، وبذلك يتم تغيير في سلوكه واكسابه المهارات التي تمنحه القدرة على الدخول في المجتمع.

والفروق بين المدعو في العملية الدعوية، والمتعلم في العملية التربوية، كثيرة ومتعددة، من أهمها: اختلاف طبيعة العملية الدعوية ذاتها عن العملية التعليمية، حيث إن الأولى عملية تجديدية في حياة المسلم متعلقة بمفاهيمه وقيمه اما الثانية فهي إكساب مهارات معينة متعلقة بالتحصيل التعليمي والتربوي كما أن المدعو في الأولى يلاحقه الخطاب الدعوي في المسجد وفي التلفاز وفي البيت أما في الثانية فالمستفيد يلاحقها لتكسبه مهارات التعلم، ومنها أن المتعلم محدد المعايير العمرية والجسمية

والعقلية، أما المدعو فليس كذلك، إذ كل من يستمع للداعية أو الخطيب هو مدعو ومستفيد، بغض النظر عن المعايير العمرية والفكرية، بالإضافة إلى أن مخرجات العملية التربوية يمكن قياسها، كالتحصيل، والاستيعاب، والفهم، وغير ذلك، من الأهداف التربوية، والمعرفية، والسلوكية؛ أما في العملية الدعوية، فإن المخرجاتيصعب قياسها، غير أن هذه التباينات لا تمنع من وضع معايير خاصةللعملية الدعوية تتسم بالمرونة، وتراعي الخصوصيات المعرفية والمنهجية.

والمدعو – أو محل الخطاب– في العملية الدعوية هو أحد العناصر المهمة في عملية مفاهيم الجودة الشاملة لأن من أهم غايات الجودة العظيمة وأهدافها المرعية، تحقيق رضا الطرف المستفيد– وحينما نترجم (رضا) المستفيد في العملية الدعوية فإنه يتحقق من خلال عنصرين:

- الإقناع: بمعنى ضرورة أن يكون الخطاب الدعوي متحققا فيه شروط الإقناع من صحة للمضمون، وإتقان في الإعداد، ومناسبة لحال المتلقي.لأن الإقناع عملية تتطلب مهارات علمية ونفسية واجتماعية عالية؛ لأن الهدف منه هو تغيير القناعات، والأفكار الراسخة عبر السنين، وليس مجرد الإفحام، وإقامة الحجة، فحسب ومن ثم يعتبر الإقناع ركيزة مهمة من ركائز العمل الدعوي الذي يهدف إلى دعوة الناس إلى دين الله.
- الإمتاع: الذي يهدف إلى الاشتمال على الأساليب البلاغية والأدبية من قصص، ونماذج تاريخية مع عوامل الجذب والانتباه والتبسيط.

الركن الثالث: موضوع (محتوى) الدعوة الإسلامية:

موضوع الدعوة – لدى علماء الدعوة – هو الإسلام عقيدة وشريعة وأخلاقا ومعاملات، لدرجة أن المؤلف حينما يصل إلى (ركن موضوع الدعوة) تراه يستعرض الإسلام كاملا، كما فعل الدكتور عبد الكريم زيدان، ثم سار على منواله كثير ممن كتب لاحقا في علم الدعوة، وإذا صح القول أن موضوع الدعوة هو الإسلام - كفضاء معرفي شامل- تنتمي إليه المناهج والعلوم الإسلامية باعتباره غاية عظمى، إلا أن العملية الدعوية تقتضي تحديدا لهذا الموضوع الشامل من حيث الإجراءات، والأنشطة، والفعاليات، لتكون في صورة منظومة منهجية يربطها الداعية بواقع الناس، والسعي إلى التأثير الايجابي في وعيهم داخل مؤسسته، وتهدف إلى تجديد الدين ليكون فاعلا ومؤثرا في شئون الحياة كافة ذلك.أن الإسلام – بهذا التشعب المعرفي والمنهجي كان فعلا موضوعا للدعوة حينما كانت المجتمعات الإسلامية مجتمعات دعوية في مجملها، وتستغرق الدعوة – بمفهومها العام- مجالات حياتها المختلفة، ومن ثم لم تكن الحاجة آنذاك ماسة إلى تأطير الدعوة في صورة علم له قواعد، وأصول، ومسارات منهجية، ثم لما اقتضى واقع المسلمين بروز الدعوة في قالب علمي، لم ينل موضوع الدعوة تحديدا اعتناء خاصا من علماء الدعوة، مكتفيين بالقول أن موضوع الدعوة هو الإسلام،الأمر الذي ترتب عليه غموض والتباس واضطراب في تعريف علم الدعوة ذاته، إذ كان من الواجب علميا تحديدِ موضوع علم الدّعوة نفسه، وبصورة دقيقة، قبل

الانشغال بتعريفها، وبيانِ معناها الاصطلاحيِّ، وبيان المسائل التي تتناولها إذ كيف لنا أن نتحدَّث عن "فقه" شيءٍ لم يتسنَّ لنا بعدُ أن نتّفق على تحديد موضوعه!

فأدي ذلك الغموض في تحديد (موضوع علم الدعوة)إلى أن تعريفات فقه الدعوة يغلب عليها الوصف لا الحد، ومتباعدة فيما بينها تباعدا كبيرا، وخلطت بين موضوع دعوة المسلم لغيره من الديانات الأخرى، وبين موضوع الدعوة حينما تكون لمسلمين، وبين الدعوة (الوظيفية الدقيقة) وبين الدعوة باعتبارها سلوكا (فرديا تطوعيا) في صورة بيان الإسلام بوجه عام كما ذكرنا سابقا، ولا يمكن أن نتحدث عن موضوع الدعوة وبصورة دقيقة بدون تناول حقيقة العملية الدعوية،والوقوف على تعريف صحيح لها، والتي عرفناها سابقا بأنها: علاقةٍ تجمعُ بين طرفين، هما الدّاعية والمدعوُّ، بقصدِ استمالة الأوَّل للثّاني وتوجيه وعيهِ نحو مقصدٍ معيَّن.

إذن، فالدّعوة في المقام الأول: "علاقةٌ إنسانيَّة"، تجمعُ بينَ نفسينِ إنسانيَّتين: نفسِ الدّاعية ونفسِ المدعوِّ، وبالتالي يمكن القول أن موضوع الدعوة هو مضمون: "علاقة إنسانيّة تجمعُ بين طرفين، هما الدّاعية والمدعوُّ، بهدف التّأثير في سلوك المدعوِّ، من أجل تنميته وتطويره، في إطار القيم والضوابط الشّرعية"[1]

إذن، فالإطار العامّ لموضوع الدعوة،هو مشروع إحياء، وتجديد،

(١) مقالة الكترونية لصلاح عباس فقيرمساهمةٌ في تحديد موضوع "فقه الدَّعوة الإسلاميَّة"

وتطوير، وتنمية للإنسان المسلم من خلال علاقة إنسانية، تفترضُ أنّ كلَّ إنسانٍ أو مجتمع، له مسارٌ تطوُّريٌّ معيَّن، يستندُ إلى تاريخه، وظروفه الخاصَّة، وأنّ الدّاعية يبذل جهداً من أجل تطوير حركة المدعوِّ انطلاقاً من مساره التطوّريّ الخاص، مُتّجهاً بها نحو الصّراط المستقيم في الدُّنيا.وباختصار: موضوعُ الدّعوة، هو الإنسانُ من حيثُ هو كائنٌ عاقلٌ متحرِّكٌ بالإرادة. وهدفُها، هو تطويرُه، وتنميةُ ذاته، طبقاً للمعايير الشّرعية.

مناهج الدعوة:

مناهج جمع مَنْهج . والمنهج في اللغة : الطريق الواضح . ومثله النهج والمنهاج. ويقال : نهج الطريقَ : أي أبانه وأوضحه. ونهجه أيضاً : سلكه . ونهج فلان سبيل فلان : سلَكَ مسلكه[1] .

أما في اصطلاح الدعوة فقد اختلف – كما هو المعهود- علماء الدعوة في مقصودهم بمنهج الدعوة اختلافا كبيرا يظهر مدى الاضطراب التي يحيط بأصول هذا العلم، فبينما هوعند الدكتور على جريشة (الخطة أو التخطيط لشيء ما)[2] نجد المناهج عند الطحان (هي طرقها الرئيسة، وطرائقها الأساسية، وسبلها الواضحة وهي ثلاثة مناهج الحكمة والموعظة الحسنة والمجادلة)[3] وهذه المناهج الثلاثة نفسها

(١) القاموس المحيط للفيروزآبادي (ص٢٦٦)، ومختار الصحاح للرازي (ص٦٨١).
(٢) مناهج الدعوة وأساليبها ص ١٦
(٣) مذكرة في الدعوة قسم ١ الدكتور علي الطحان

عند الدكتور أبي الفتح البيانوني (أساليب) ويعرف المنهج بأنه (نظم الدعوة، وخططها المرسومة لها ويقسمها باعتبارات مختلفة معرفية من حيث واضعها ومن حيث موضوعها ومن حيث طبيعتها ومن حيث ركائزها) [1] هذا الاختلاف يعلله الدكتور راجح إبراهيم البساتين بأنه يعود أمرين (الأول: عدم وضوح مفاهيم الدّعوة سواءً منهجها أو أساليبها أو وسائلها أو ما يتعلّق بها من مسائل عديدة لدى بعض الكُتّاب والمؤلّفين.ثانياً: تناول الكتابة في موضوعات الدّعوة ومنهجها ومسائلها لدى بعض الكتّاب والمؤلّفين من واقع الحماسة للدّعوة، والكتابة فيها مع عدم التخصّص العلميّ الكافي فيها المبني على الدّراسة التخصّصيّة في علوم الدّعوة ومناهجها).

ثمة سبب آخر وهو أن علماء الدعوة، انصب تفكيرهم في تحديد مفهوم المنهج على الجانب المعرفي الذي يحتوي على المضمون الدعوي من استدلالات شرعية ومفاهيم دعوية، ولم يتطرقوا إلى المفهوم الدقيق للمنهج، من رؤية ورسالة وأهداف ومؤشرات وتراكمات فكرية، وخبرات دعوية، ومهارات تتعلق بالجانب الفني للداعية، ولو تم تأطير المنهج الدعوي باهذه الصورة الدقيقة لترتبت النتائج الآتية:

١) أن المادة الشرعية والفقهية لن تصبح هدفاً بحد ذاتها في عمل الداعية المعاصر وإنما ستكون وسيلة تساعد في تحقيق عملية تجديد الدين في نفوس المسلمين وفي إبراز وجه الإسلام الحضاري

(١) المدخل إلى علم الدعوة ١٩٤

عند تعريف الإسلام لغير المسلمين.

٢) أن المسجد أو المركز الإسلامي سيكون جزءا مهما من المجتمع يتداخل مع المجتمع وسيتم تنسيق جهوده مع البيت والمؤسسات الأخرى لغرض بناء المسلم بناءً متكاملاً .

٣) لتحررالداعية من مفهوم المنهج الضيق الذي يقصره على مجال الدروس والمواعظ ولأصبح دوره توجيهيا وإرشاديا ومساعد اللأمة في تنمية قدراتها المختلفة .

٤) ولغدت الحياة داخل المسجد في ظل هذا المفهوم الجديد للمنهج حياة شاملة تستوعب كل مجالاته وتساعد جماعة الحي أو المنطقة في تكوين شخصياتهم وتنمية معارفهم وقدراتهم.

ونستطيع القول أن علماء الدعوة مع تعدد تعريفاتهم واختلاف اصطلاحاتهم نحو مفهوم المنهج إلا أنهم لم يستطيعوا أن يضعوا له تعريفا علميا دقيقا يستوعب المفهوم ويفي بالمقصود من منهج الداعية لأن (العملية الدعوية) بمجالاتها واجراءاتها غير مستحضرة في أذهانهم بالشكل الدقيق الذي يمكنهم من وضع تعريف للمنهج ولذا نستطيع القول بأن المنهج – في ظل العملية الدعوية- هو: مجموع الخبرات الدعوية والفكرية والاجتماعية والشرعية التي يصوغها الداعية لجمهور ما داخل المسجد أو المركز الإسلامي وخارجه بقصد استمالتهم لإحياء الدين في جميع مجالات حياتهم، وإصلاحهم طبقاً لأهداف المشروع التجديدي المعتمد.

مفهوم وسائل الدعوة

لم يتفق علماء الدعوة على تعريفات محددة لكثير من المصطلحات المستخدمة في المنظومة الدعوية، وقد وقع لبس كبير، واضطراب واضح في التوصل إلى ضبط لمفهوم (الوسائل) عبّر عنه الدكتور أبو الفتح البيانونيبقوله (وكثيرا ما شعرت بأهمية تحديد مصطلحات علم الدعوة ودفع هذه التداخلات خلال مناقشة المناهج والخطط الدراسية لقسم الدعوة حيث كانت تدور مناقشات كثيرة من وراء هذا اللبس والغموض)[1] ثم يقول في موضع آخر (ولعل من أشد المصطلحات اضطرابا مصطلحات الوسائل والأساليب غير أنه يمكن لنا أن نقول إن المقصود بوسائل الدعوة (ما يتوصل به الداعية إلى تطبيق مناهج الدعوة من أمور معنوية أو مادية)[2]

وإذا أردنا أن نضع أيدنا على مفهوم بسيط لمعنى الوسيلة فيمكن الانطلاق من الدلالة المعجمية للكلمة فنقول إن الوسيلة والواسلة: في استخدام أهل اللغة تعني (ما يُتوصل به إلى الشيء برغبة).والتوسل: (التوصل إلى مقصد مرغوب)[3] وفي اصطلاح علماء الدعوة نجد أن الوسائلُ الدعويَّة هي الأمورُ الحسيّةُ والمعنويّةُ التي يُتوصَّل بها إلى تبليغ

---

(١) المدخل إلى علم الدعوة ص ٣٩

(٢) المرجع السابق ص ٤٨

(٣) المعجم الوسيط مادة وسل، والقاموس المحيط ٤/٦٥

الإسلامِ إلى المدعوين وهي تنقسم إلى ثلاثةُ أقسام :

١ـ وسائل دعويَّة معتبرةٌ شرعا :

وهي الوسائلُ الدَّعويَّةُ التي ورد نصٌّ شرعيٌّ خاصٌّ باعتبارها ؛ كخطبةِ الجمعة ، والتعليمِ في المساجد ، والوعظ .

فهذه الوسائلُ الدَّعويَّةُ باشرها رسول الله صلى الله عليه وسلم والأمَّةُ من بعده.

٢ـ وسائل دعويَّة ملغاةٌ شرعا :

وهي الوسائلُ الدَّعويَّةُ التي ورد نصٌّ شرعيٌّ خاصٌّ بإلغائها ؛ كالكذبِ في الدَّعوة .

٣ـ وسائل دعويَّة مسكوت عنها

وهي الوسائلُ الدَّعويَّةُ التي لم يرد نصٌّ شرعيٌّ خاصٌّ

باعتبارها ، أو إلغائهاوهي أكثر الوسائل الدَّعويَّة التي يستعملها الدُّعاة.[1]

وتنقسم الوسائل الدعوية إلى :

- وسائل أدائية : الدرس المنهجي- الموعظة- خطبة الجمعة- المحاضرة- المجلس الفقهي.

---

(١) المفصل في فقه الدعوة إلى الله ٢٢/٨

- وسائل فنية: المقال الصحفي – الصحيفة الحائطية – البرنامج الإذاعي- البرامج التلفزيوني المغلفات الدعوية- رسائل الهاتف- رسائل البريد الإلكتروني- الكتيب- ومجلات وسمعية بصرية كالسينما والتلفاز والمتنوعة كالتمثيل.
- وسائل تطبيقية: المساجد - الجمعيات الخيرية - المخيمات - المؤتمرات– الندوات [1]

(١) المدخل في فقه الدعوة ٢٨٥

الفصل الثاني

تطبيق نظام الجودة في الدعوة

مفهوم الجودة

الجودة في اللغة : من جاد، وتعني كون الشيء جيداً .ويقال جاد المتاع، وجاد العمل فهو جيد[1]، وجاد الشيء، أي صار جيداً[2]، وأجاد أتى بالجيد ،فالجودة مصدر من لفظ (جاد) مثل الكيفية مصدر من لفظ (كيف) وكيفية الشيء تعني حالته وصفته [3]

وفي الاصطلاح:

ومفهوم الجودة في الاصطلاح: لا يتحدد ولا ينضبط في وحدة واحدة نظراً لأنه يرتبط بأحكام تقديرية عن ماهية الجودة ومكوناتها، ويختلف باختلاف الأفراد الذين يقومون بتحديده، ويختلف باختلاف السياق المطبق لها فيختلف مفهومها في الصناعة عن الإدارة، وفي الإدارة عن التعليم العام، وفي التعليم العام عن التعليم الجامعي، وفي الدعوة يختلف عن كل ذلك وهكذا في سياقات أخرى، فبات من الصعب تحديدها، ولكن ما يعني في مفهومها العام أنها ارتبطت بالجوانب

(١) المعجم الوسيط ط٢ بيروت دار إحياء التراث

(٢)معجم الصحاح للجوهري ط٢ تحقيق أحمد عبد الغفور عطار ج٢ ص٤١٤

(٣) القاموس المحيط ط٢ تحقيق مكتب تحقيق التراث – بيروت مؤسسة الرسالة ٣٥٠

الاقتصادية والتنظيمية كالجودة الإدارية، والجودة التصميمية، والجودة الصناعية، والجودة الزراعية... وهكذا وتكون خاضعة ومحكومة بمواصفات ومعايير ومقاييس معينة متوقعة في المنتج وفي العمليات والأنشطة التي من خلالها تتحقق تلك المواصفات، وتساهم في إشباع رغبات المستفيدين وتتضمن السعر، والأمان، والتوفر، والموثوقية، والاعتمادية، وقابلية الاستعمال، وبهذه المواصفات والمقاييس لا يتدخل في الجودة المزاج أو الذوق الشخصي[1].

كما أن اختلاف علماء الجودة حول مفهومها، لا يمنع من اتفاقهم على أنها أسلوب شامل لتطوير أداء المنظمات، عن طريق بناء ثقافة خاصة بالجودة، وأنها إنشاء وتطوير قاعدة من القيم والمعتقدات التى تجعل كل موظف يعلم أن الجودة هي الهدف الأساسي للمنشأة.

ويمكن القول أن مفهوم الجودة في الإسلام عموما هو مجموعة من المواصفات والخصائص المتوقعة في العمل والأنشطة التي من خلالها يتحقق رضا رب العالمين أولاً، ثم تتحقق المواصفات التي تساهم في إشباع رغبات المستفيدين[2].

وقد تطور مفهوم "الجودة" ومر بمراحل عديدة منذ نشأته في

(١) الجودة الشاملة في التعليم (صـ: ١٩) بحث مقدم للجمعية السعودية للعلوم التربوية النفسية، إعداد: بدرية بنت صالح الميمان.

(٢) إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، لصالح ناصر العليمات (صـ: ١٦)، ط. دار الشروق.

خمسينيات القرن العشرين إلى يومنا هذا، لكن يكمن القول أن جميع محاولات التعريف تضمنت دلالة واحدة لتعريف الجودة وهي: مقابلة الاحتياجات والتطلعات الحالية والمستقبلية للمستفيدين من المنتج أو الخدمة وبتطبيق هذه الدلالة على الواقع الدعوي نجد أن أحوج مجال الى الجودة الشاملة هو الدعوة الاسلامية لاعتبارات عديدة سنتطرق لها لاحقا ومن أهمها مراعاة خطابها ضرورة مناسبته لمقتضى حال المخاطبين- وهم المستفيدون- حتى يكون في مستوى فهمهم وإدراك مراميه ولاعتبار آخر ذاتي وهو تحقيق الإعذار وقيام الحجة.

الجودة في الدعوة الإسلامية:

الجودة الشاملة بلا شك مجال جديد لم تلجه الدعوة قبل ذلك، ولم تطرق بابه لأسباب عديدة سنتطرق لها لاحقا، وإن كان الجميع مؤمنا بأهمية إتقان الدعوة، واستنفاذ سبل نجاحها لشرفها ولدقة دورها في العملية النهضوية للأمة وأيضا لما يؤدي إليه التقصير في أدائها من انعكاس سيء يتعلق بصورة الإسلام والقدوة وأثر ذلك على الالتزام بمجمل الفكرة الإسلامية لدى المسلمين أنفسهم، أو عند غيرهم من الأمم الأخرى؛ غير أن كل ذلك لم يشفع لدى كثير من مسؤولي المجال الدعوي في العالم الإسلامي، ولم يحرك ساكنهم لمحاولة إدخال الجودة إلى الفضاء الدعوي باعتبار أن مفاهيم الجودة تعد حاليا من أهم ركائز التطوير والتجديد الفكري والإداري للمؤسسات العالمية، ولعل إفادة المجال التربوي من الجودة في تعزيز القدرة

المؤسسية، والفاعلية الأدائية للعملية التعليمية والتربوية، تعد دافعا قويا لمسؤولي الدعوة في العالم لاقتحام مجال الجودة ومحاولة صياغة مواصفات خاصة بمجال الدعوة في كل مجالاته.

وإذا كان ثمة جدل سيحدث حول قابلية المجال الدعوي لتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة على منظومته، فقد وقع مثل هذا الجدل في بداية تطبيق مفهوم الجودة – الذي نشأ كنظام يطبق على الصناعات التطبيقية– على منظومة التعليم، وأثيرت أسئلة حول تنميط السلوك وتأطيره وضبطه، وكانت الإجابة آنذاك: أن المقصود بتطبيق الجودة على التعليم لا يعني بالمطلق تطبيق نظام الجودة الصناعي على التعليم وإنما المقصود هو تطبيق مبادئ وقيم وضوابط الجودة كالفاعلية والكفاءة ورضا العملاء والقياس مع مراعاة الخصوصية المهنية والفنية لمجال التعليم.

فإن الامر ذاته سيكون في مجال الدعوة الاسلامية، حيث سيتم تطبيق المبادئ العامة للجودة الشاملة مع مراعاة خصوصية الدعوة، لا سيما فيما يتعلق بخصوصية المخرج أو خصوصية اختلاف مناهج الفكر الإسلامي المعروفة داخل إطار المدرسة السنية، وخاصة أننا– نحن المسلمين– على جانب كبير من التقصير في الأخذ بأسباب الإتقان في كثير من جوانب عملنا بما في ذلك الدعوة، على الرغم من كوننا أولى الناس بالاحتكام إلى مقاييس ومعايير الجودة التي أكد عليها وحددها الإسلام، فضلا عن أن هذا المطالبة تزداد في مجال الدعوة لأنه ترجمة لأننا مطالبون أن نتقن الدعوة الإسلامية حتى نساهم في نهضة أمتنا

وانتشالها من كبوتها ولا يكون هذا إلا بتقديم خطاب إسلامي منضبط تراعى فيه معايير الجودة حتى يكون مناسبا للمدعويين وحتى يحدث الأثر المأمول.

ويمكن تعريف الجودة في المنظومة الدعوية بأنها:" بناء منظومة متكاملة لمفاهيم الجودة والإتقان وفق معايير التقييم والقياس المعتمدة بقصد الحصول على عملية دعوية صالحة ومتقنة في ضوء ثوابت الدعوة وخصوصيات الهوية الوطنية".

فقد يوجد نظام قائم بالفعل – وهو الحاصل في الكثير من المؤسسات الدعوية- ولكننا لا نستطيع الحكم عن مدى صحة هذا النظام لعدم توافقه مع المعايير الدولية والعالمية، أو قد يشوبه الكثير من النقص أو قد لا يخضع للتقييم المستمر ومعالجة جوانب النقص من خلال إجراءات تصحيحة واضحة وسريعة ثم إجراءات وقائية تمنع حدوث الخطأ.

كل ذلك يتسق مع تعريف الإدارة العملي بشكل علمي والتي تتضمن أربعة مراحل (تخطيط، نظام، تقييم، تصحيح PDCA) . فإذا فقدت المنظومة التخطيط فلا توجد إدارة صحيحة، وإذا فقد النظام فلا توجد إدارة صحيحة، وإذا فقد التقييم فالنظام عشوائي ولن تصل إلي نتائج مرجوة من التخطيط، وإذا فقدت الأفعال التصحيحية فإن كل ما سبق سيذهب سدىً حيث ستتراكم الأخطاء الناتجة عن عملية التقييم وستتحول إلى أزمات أو مشكلات ضخمة يصعب السيطرة عليها،

وقد يستوجب وقتها هدم المنظومة الإدارية وإعادة بناءها بشكل صحيح. وهو ما يعرف بالعقم الروتيني في النظم الإدارية. والتي تؤدي إلى وفاة النظام الإداري إكلينكيا على الأقل ويجعل منظومة العمل لا تحقق رضاء عملائها والمستفدين منها ويعرضها كثيرا للنقد المستمر والوقوع في الأخطاء الفادحة.

دوافع دخول الجودة الى مجال الدعوة الاسلامية

أولا: دوافع قيمية

- مفهوم (الجودة) إحدى قيم المنظومة القيم الإسلامية المتميزة، ويعبر عنها بالإحسان والإتقان في نصوص القرآن والسنة، وقد وردت العديد من النصوص القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة المعبرة عن مفهومي الإحسان والإتقان في مواطن كثيرة، ويعد مفهوم الجودة – التي نحن بصددها– مظهر من مظاهر الإحسان والإتقان ونتيجة من نتائجه، يترتب عليه الجزاء الجزيل من رب الأرباب ففضلاً عن محبته سبحانه لإتقان العمل وإحسانه فإنه سبحانه قال: ﴿لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا﴾[هود: ٧].
- الجودة الشاملة أحد مظاهر (التنظيم) الذي جاء به الإسلام، ودعا إليه، وجعله مستطرقا في جميع أنظمته التعبدية والاجتماعية وأصبحت الدعوة الاسلامية أحوج ما تكون إلى تلك القيمة الهامة يقول الدكتور أبو الفتح البيانوني (.... ثم أتى على الناس حين من

الدهر، أغفل المسلمون فيه التخطيط، وغفلوا عن أهميته، فاضطربت دعوتهم، وتعثرت خطاهم، وتمكن منهم أعداؤهم، فحاكوا لهم من الخطط ما أعجزهم، فقابلوا تخطيطهم بنوع من الفوضى، وردود الأفعال والارتجالية، فكثرت الاخطاء الدعوية، وتكررت في حياة الدعاة والعاملين، مما جعل الحاجة كبيرة التنبيه على أهمية هذه الوسيلة وضوابطها، وبما أننا نعيش في زمان صار فيه كل شيء معقدا؛ فإننا أضحينا بحاجة ماسة إلى الارتقاء بالخطاب الدعوي، بما يكافئ لغة العصر التي تجمع بين الفلسفة والإحصاء، والمعطيات التقنية والحضارية والتجريبية والتي تتسم بالشمول والكلية) [1].

- تعتبر الجودة الشاملة صورة من صور تسديد العمل الذي أمرنا به رسولنا صلى الله عليه وسلم " سددوا وقاربوا، " البخاري فالسداد يعني الإصابة في جميع الأقوال والأعمال والمقاصد، فالسداد إصابة السهم والمقاربة، أن يصيب ما قرب من الغرض"[2].
- تعد الجودة الشاملة إحدى المجالات الإدارية التي تقدم فيها الغرب وبصورة واضحة، ولا شك في شرعية إفادة المسلمين من غيرهم في وسائلهم، وأساليب النجاح، وسنن التقدم والازدهار؛ لأن الاستفادة من تقنيات الأمم الأخرى وخبراتهم، لا تخل باستقلالية الأمة وتميزها، فالميدان في هذه المعارف والتقنيات مفتوح

(١) مقدمات للنهوض بالعمل الدعوي ص٨

(٢) النووي، ١٩٦٨، ج١١

للمنافسة، وكل أمة تبدأ من حيث انتهى من سبقها، وتبني دراساتها على تجارب غيرها، يقول الشيخ محمد رشيد رضا – رحمه الله تعالى–: (وأما أخذ العلوم والفنون وأصول الصنائع عنهم فلا محذور وراءه، ولا محظور أمامه، ومن هي في أيديهم الآن من أهل المغرب أخذوها منا فهذبوا ونقحوا واستنبطوا، وكنا أخذناها من غيرنا فهذبناها ونقحنا، نعم لم نصل إلى مداهم وغايتهم التي انتهوا إليها الآن في استثمارها، واستدرار ضروع إنعامها، ولا نيأس من روح الله في السبق عند الكرة الأخرى ﴿وَتِلْكَ ٱلْأَيَّامُ نُدَاوِلُهَا بَيْنَ ٱلنَّاسِ﴾ [سورة آل عمران: ١٤٠]. [1] لا نيأس ولا نضعف ولا نحتقر أمتنا، متى ما صدقت الأمة مع الله ووجد من رجالاتها من يعمل بهمة وإخلاص وصدق وثقة.

ثانيا: دوافع خاصة بمجال الدعوة الإسلامية

١. عالمية الدعوة، فإن دعوة الإسلام لا تقتصر على صنف من الناس دون غيرهم فهي موجهة إلى الناس كافة، قال الله عز وجل ﴿وَمَآ أَرْسَلْنَٰكَ إِلَّا كَآفَّةً لِّلنَّاسِ بَشِيرًا وَنَذِيرًا﴾ [سبأ: ٢٨]، ولا ريب أن الناس وهم ركن أصيل من أركان الدعوة متباينون، وتوجيههم مع تباينهم يعتمد التركيز فيما يوافق أحوالهم حتى يتم تحقيق أهداف الدعوة.

(١) مجلة المنار (العدد١ ، المجلد٢٩ ، الصفحة٥٥١).

٢. تعتبر الجودة الشاملة- باعتبارها وسيلة أساسية من وسائل انضباط الأداء الدعوي بصورة علمية ومنهجية- إحدى مكونات (البصيرة)، التي يجب أن تكون المنظومة الدعوية ماضية على دربها، قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿قُلْ هَٰذِهِۦ سَبِيلِىٓ أَدْعُوٓا۟ إِلَى ٱللَّهِ ۚ عَلَىٰ بَصِيرَةٍ أَنَا۠ وَمَنِ ٱتَّبَعَنِى﴾ [يوسف: ١٠٨]. فالبصيرة هي: قوة الإدراك والفطنة والعلم والخبرة[1] ولا شك أن الجودة الشاملة استصحاب للخبرات الإدارية، والنظريات العلمية في انضباط العمل، وترك الإهمال والعبث، حتى قال البقاعي (عَلَى بَصِيرَةٍ)؛ أي: حجَّة واضحة من أمري، وترك التقليد الدالِّ على الغَباوة والجُمُود؛ ومن حاصِل أقوال أهلم العلم يتبيَّن شمولُ كلمة (بصيرة) على معانٍ عظيمة من: العلم، والمعرفة، والتحقُّق، واليقين، والبيان، والبرهان العقلي والشرعي، والعبرة، والحجَّة، والفِطنة، والقصد، والثَّبات على الدين، وكلُّ هذه المعاني وغيرها ممَّا ينبغي أن يتحلَّى به الداعية إلى الله ويستَعلِي به في دعوته، ذلك أن الداعية في طريقه إلى النجاح له يلزمه سلوك نوعين من البصيرة:

الأولى: وهي البصيرة الإيمانية المتعلقة بوضوح رسالته ورؤيته في الإصلاح، بمستوياتها المختلفة، وهي المعبر عنها عند العلماء، باليقين والحجة والبرهان والعلم والهدى والحق.

النوع الثاني: وهي البصيرة الكونية المرتبطة بسنن النجاح الماضية

(١) المعجم الوسيط (٥٩/١).

بين الخلق، فهي بمثابة المعادلات الحسابية في دقتها، خاصة وأن مبادئ الجودة التي اتفق عليها المهتمون بالجودة الشاملة في الإدارة، هي مبادئ أساسية في العمل بوجه عام، على أن تربط في جميع أبعادها بالخصوصية الدعوية، تقول الدكتورة فريدة زمرد (إن بلوغ الإنسان مرتبة البصيرة لا يكون إلا بأسباب تعينه على ذلك، وهي مجملة في أمرين: الوحي والكون، فالوحي كما أشرنا مصدر البصائر: ﴿هَٰذَا بَصَٰٓئِرُ لِلنَّاسِ وَهُدًى وَرَحْمَةٌ لِّقَوْمٍ يُوقِنُونَ﴾ [سورة الجاثية: ٢٠]، ويدخل ضمن هذا العامل المرتبط بالكون: النظر في السنن الإلهية التي تحكم الخلق كسنن النصر والهزيمة التي تشير إليها الآية الكريمة وهي تحث أولي الأبصار للاعتبار بها: ﴿قَدْ كَانَ لَكُمْ ءَايَةٌ فِى فِئَتَيْنِ ٱلْتَقَتَا ۖ فِئَةٌ تُقَٰتِلُ فِى سَبِيلِ ٱللَّهِ وَأُخْرَىٰ كَافِرَةٌ يَرَوْنَهُم مِّثْلَيْهِمْ رَأْىَ ٱلْعَيْنِ ۚ وَٱللَّهُ يُؤَيِّدُ بِنَصْرِهِۦ مَن يَشَآءُ ۗ إِنَّ فِى ذَٰلِكَ لَعِبْرَةً لِّأُو۟لِى ٱلْأَبْصَٰرِ﴾ [سورة ال عمران/ الآية: ١٣] (١)

٣. تعد معايير الجودة وحسن الأداء، من أجلى صور الحكمة، التي يجب توفرها في المحتوى الدعوي قَالَ تَعَالَىٰ: ﴿ٱدْعُ إِلَىٰ سَبِيلِ رَبِّكَ بِٱلْحِكْمَةِ وَٱلْمَوْعِظَةِ ٱلْحَسَنَةِ﴾ [النحل: ١٢٥]، إذ الحكمة

(١) مفهوم البصيرة للدكتورة فريدة زمرد موقع الرابطة المحمدية

في حقيقتها: (إصابة الحق بالعلم والعقل)[1]، وقيل: (عبارة عن معرفة أفضل الأشياء بأفضل العلوم)[2]، ولا شك أن من أهم مظاهر الحكمة: انضباط العملية الدعوية بمعايير الاجادة والتحسين والترشيد.

٤. الجودة في الدعوة تعني: مراجعة معايير ضمان الجودة بصورة مستمرة ودائمة، وهذا عينه مطلب ضروري لاستقامة المنهج، ومطابقته للواقع، نظرا لتغير أحوال المخاطبين والمدعويين، وكم تعاني الدعوة حاليا من استصحاب نماذج تاريخية، لم تعد مناسبة لواقع المخاطبين مضى عليها عشرات؛ بل مئات السنين، ولو أن العملية الدعوية تخضع لمعايير الجودة المستمرة ومراقبتها لاستبعدت تلك النماذج وتم الاستغناء عنها.

٥. إصلاح الدعوة واجب كفائي: فلا شك إن إصلاح الدعوة، وانتشالها من التبسيط الذي وضعها فيه الملتحقون بها، والمنتسبون اليها، في العصور المتأخرة والعفوية التي تمارس بها، ووضعها على طريق الرشد، لهو واجب كفائي على الأمة، لا تبرأ ذمتها من أدائه إلا إذا تحقق، ولا شك أن هذا الواجب لا يتحقق إلا من خلال النخبة الواعية المدركة لحجم الكارثة التي تعيشها الدعوة بصورتها المعاصرة، يقول الأستاذ عمر عبيد حسنة عن أهمية الفرض الكفائي"ولعلنا نسارع إلى القول: إن

(١) المفردات في غريب القرآن ص ١٢٦.

(٢) لسان العرب مادة (حكم) ١٥ / ٣٠.

تراجع الأمة المسلمة وتخلفها، على الرغم مما تمتلك من الإمكان الحضاري، سواء في ذلك معارف الوحي، في الكتاب والسنة، والإفادة من خير القرون وما حملته التجربة الحضارية التاريخية في التنزيل على واقع الحياة، يعود إلى حد بعيد إلى انكماش وانحسار وغياب الفروض الكفائية، التي يعد استكمالها وتوفيرها وتطويرها من صلب العلوم الشرعية، بل لعل البعض يراها أكثر أولوية من الفروض العينية، فيما وراء العبادة وأحكام الحلال والحرام؛ لأنها واجبات ومسؤوليات جماعية تخص الأمة كلها، وترتبط بتحقيق مصالحها، وتوفير كفايتها، وصناعة مَنَعَتِهَا"[1] ويقول الدكتور عبد الكريم بكار "إن قضية الدعوة الى الله تعالى ليست شأنا خاصا لفئة محدودة من الناس؛ ولكنها من القضايا المركزية لهذه الامة، فنحن أمة رسالتها الاساسية في هذه الحياة، هداية الخلق ونشر أعلام الحق والعدل والخير وتعبيد الناس لقيوم السماوات والارض، كما أن إصلاح المجتمعات الإسلامية وتخليصها من حالة الوهن والغثائية من الهموم العامة لمعظم أبناء أمة الإسلام على اختلاف طبقاتهم وأوضاعهم"[2]

ثالثا: دوافع خاصة بواقع الممارسة الدعوية في واقعنا المعاصر

تحدث علماء كثر عن أزمة الدعوة الإسلامية وعوائقها، منهم الاستاذ فتحي يكن في كتابه (مشكلات الدعوة والداعية) ومنهم

(١) لسان العرب مادة (حكم) ١٥ / ٣٠.

(٢) مقدمة كتاب (تطوير العلم الشرعي) من سلسة كتب الأمة ص١١

الاستاذ خالص الحلبي في كتابه (في النقد الذاتي) كما أفرد الدكتور محمد ابو الفتح البيانوني فصلا كاملا في كتابه (المدخل الى علم الدعوة) ومع التقدير الكامل لتلك الكتابات، إلا أنها كانت عبارة عن كتابات تتناول مجموعة الاخطاء والمعوقات التي يقع فيها الدعاة أو يواجهونها في طريق دعوتهم داخلية او خارجية، وتشكل عقبة أو مشكلة في سبيلهم، ولم تكن موصفة لحقيقة الأزمة التي تعيشها الدعوة بشكل متكامل، كما كانت تميل الى الضوابط الشرعية لدى الداعية أكثر من ميلها إلى الجوانب المتعلقة بالتطوير الإداري والخططي؛ ولذلك فإن المعتني بواقع الدعوة، يجد أن ثمة مشكلات كبرى تتعلق بواقعها ولا حل لها سوى وضع نظام متكامل للتطوير والتجديد ومن أهم هذه الدوافع الخاصة بالواقع الدعوي:

١. حاجة العملية الدعوية إلى نظام الجودة الشاملة، لاسيما؛ وأن المتابع لمجال الدعوة الاسلامية يدرك ولأول وهلة، أن العملية التنظيمية الحالية وفي شكلها العام، عبثية وتعتريها الفوضى ولا تتناسب وحجم الرسالة الدعوية في الإسلام، كما يلاحظ ضعف التخطيط الذي أسهم في إضاعة الكثير من جهود الدعاة، وإضعاف ثمار أعمالهم الدعوية، وجعل كثيرا من البرامج تنفذ لمجرد التنفيذ فقط، يقول الدكتور أبو الفتح البيانوني"وبما أننا نعيش في زمان صار فيه كل شيء معقدا؛فإننا أضحينا بحاجة ماسة إلى الارتقاء بالخطاب الدعوي بما يكافئ لغة العصر، التي تجمع بين الفلسفة والإحصاء والمعطيات التقنية والحضارية

والتجريبية والتي تتسم بالشمول والكلية" [1] ولا ريب أن من أهم الصفات المطلوبة في الداعية إلى الله هي البصيرة بمفهومها الواسع والتي تشمل- بالإضافة إلى العلم بموضوع الدعوة- معاني أخرى كثيرة من أهمها التخطيط المنهج لدعوتهن ومراجعة أهداف مرحلته الدعوية، وتقييم أدائه إلى غير ذلك من المهارات التي توفر عليه كثيرا من الوقت والجهدن وكم هو مؤلم في حق الداعية أن يكون لديه من الخير الكثير للبشرية؛ ولكنه لا يملك المهارة التي تمكنه من نشر هذا الخير بالطريق السديد فيبدو عاجزا وضعيفا!

٢. افتقاد مجال الدعوة إلى الأسلوب العلمي في الإدارة والمتابعة؛ الأمر الذي أدى إلى العفوية، وتشتيت الجهود، وإضاعة الأوقات، وغياب التنظيم، على عكس حقيقة الأمر؛ إذ كان لا يلج إلى فضاء الدعوة إلا النبغاء وأصحاب العقول والحجي يقول الدكتور ابو الفتح البيانوني (فليست الدعوة حركة تلقائية عفوية، ولا مجرد وعظ للناس، وتذكير بفضائل الاسلام، وآدابه، فحسب- كما فهمها كثير من المسلمين ومارسها كثير من الدعاة في العصور المتأخرة – وإنما هي كما كانت في نشأتها الاولى، حركة علمية وعملية تتميز في مبادئها وأهدافها ومصادرها، وترتكز على أسس وقواعد علمية مدروسة وتنضبط بضوابط شرعية محددة، فيختار لها أقوم المناهج، وأحكم الاساليب، وأفضل الوسائل؛ إذ هي

(١) المدخل إلى علم الدعوة ص ٩

عمل صفوة الخلق سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم، وعمل من سبقه من رسل كرام عليهم الصلاة والسلام، وعمل من تبعه على هدى وبصيرة)[1].

٣. توقف جهود الدعاة عند أساليب تقليدية، وتكرار التقليدي يذهب روح الإجادة، ولا يدفع إلى التميز، وربما يسأم الداعية والمدعوون وهما ركنان أساسيان من أركان الدعوة إلى الله، والجودة في أبسط معانيها الإتقان الجيد استدعاء لرضا العميل.

٤. خلو مجال الدعوة الإسلامية من منظومة تطوير علمية ومعاصرة للارتقاء به وتقييمه، كما هو الشأن مع المجال التعليمي، ووجود أكثر من مؤسسة يقوم على تطويره وقياسه "فالمنظومة الدعوية لا تقل شأنا عن المنظومة التربوية حيث إن الحديث عن الجودة في الدعوة إلى الله عز وجل ليس حديثا مستغربا نشازا سيما والملاحظ يلاحظ علامات وبصمات الرداءة في هذا المجال الذي عرف تراجعا كبيرا، وضعفا ملحوظا، الأمر الذي يحتم على كل الغيورين والمهتمين رفع رهان الجودة في الدعوة كضرورة شرعية آنية لإصلاح هذه الفريضة وهذه العملية التي أصابها ما أصابها، ودخل ساحتها المتطفلون عليها، والجاهلون بآلياتها، والغرباء عنها الذين أفسدوا من حيث أرادوا الإصلاح فكانت الحالقة، حالقة الدين"[2] يقول الدكتور الدكتور: حمود بن جابر بن مبارك

(١) المرجع السابق ص٤

(٢) مقال بعنوان (: رهان الجودة في الدعوة) على موقع التوحيد والإصلاح

الحارثي عضو هيئة التدريس بكلية الدعوة وأصول الدين بجامعة أم القرى إن "إن عصراً كهذا العصر الذي تكثر فيه المسؤوليات، وتتعدد فيه المهام، وتكثر المشكلات، يؤكد حاجة الدعوة إلى التنظيم والتخطيط الذي ينبني عليه توزيع المهام والمسئوليات بين الدعاة، وتحديد الأهداف والغايات المؤمل الوصول إليها من خلال السير بموجب هذا التخطيط والتنظيم بعيداً عن التخبط والعشوائية التي لا تتناسب مع أهداف الدعوة، ويستهجنها الناس. وبذلك فإن العمل الدعوي الذي لا يخطط له، وتنظم أعماله خاصة في هذا العصر فإنه لا يؤتي أكله كما ينبغي"[1]

٦. عالمية مفهوم الجودة الشاملة في كل مجالات والحقول الفكرية والعملية لأن مفهوم الجودة يعد أحد السمات الأساسية للعصر الحاضر، وذلك لاتساع استخدامه، وازدياد الطلب عليه في كثير من جوانب الحياة المعاصرة . فالعالم اليوم يعتنق مبدأ الجودة الشاملة؛ والعالم كله مشترك في سوق عالمية واحدة تتنافس فيها كل الدول، وليس أمامها إلا تحقيق الجودة الشاملة الذي يتطلب أن ينجح نظام التعليم في تعظيم قدرة الإنسان المشارك في عملية التنمية

٧. حاجة الخطاب الدعوي إلى نظم ومعايير دقيقة لقياس درجة الجودة في الأداء الدعوي.

٨. يعتبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة ثورة إدارية جديدة وتطوير فكري شامل، وثقافة تنظيمية جديدة حيث يصبح الفرد في

(١) إتقان العمل الدعوي ضرورة دعوية ص٣٤

المؤسسة أو المدرسة مسئولا عنها وهي من أحدث المفاهيم الإدارية الحديثة التي تساعد في رفع مستوى الأداء وتطويره وزيادة روح التنافس.

٩. تعتبر الجودة الشاملة مدخلاً إستراتيجياً لإنتاج أفضل مخرج دعوي أو خدمة اجتماعية ممكنة ويشمل ذلك(المسجد - الكتاتيب - مراكز تحفيظ القرآن الاذاعات الاسلامية - القنوات الاسلامية الفضائية - الصحف والمجلات الاسلامية- مراكز الافتاء - الحضانات والمدارس الخاصة الاسلامية - الجمعيات والمؤسسات الخيرية - مراكز الترجمة والبحوث - المراكز الاسلامية في المهجر - المواقع الاسلامية)

١٠. عدم مناسبة مخرجات الدعاة لاحتياجات الواقع الدعوي في كثير من المواطنمما جعل المهتمين بالعملية الدعوية يشعرون بخطر انصراف الناس (المدعويين) عن (الدعاة) .

١١. حاجة مستوى الأئمة والدعاة إلى تطبيق نظام الجودة في مجال الدعوة، وذلك لضعف الأداء الوظيفي كإمام وخطيب ومدرس، وهذا واضح من التقارير الخاصة بالمتابعة، والتفتيش، والبيانات الخاصة بالأداء الوظيفي، والتي تكشف عن مستوى الأداء، وهذا يبرز مدى الضعف الواسع الذي يشمل قطاعاً مزعجاً من الأئمة والخطباء، ويبرز ضعفًا آخرًا في شخصية الإمام أو الداعية يرجع إلى معارفه ومعلوماته وخصوصًا اللغة العربية.

أهداف الجودة في الدعوة

الأهداف:

- وضع منظومة معايير جودة معتمدة لمجالات العملية الدعوية (المؤسسة – الداعية – المحتوى – الوسائل – العاملون – الإجراءات – المتلقون – القياس والتقييم) استرشادا بالمعايير الدولية وبما يتوافق مع ثوابت الإسلام وهوية المجتمعات
- نشر الوعي بأهمية ثقافة الجودة والإتقان وأثرها في تطوير العمل الدعوي.
- تأكيد الثقة والتقدير في الرسالة الدعوية من خلال التنسيق مع المؤسسات الدعوية في العالم وتبادل الخبرات والاستشارات.
- إعادة المسجد كما كان – منارة حضارية لمجتمعه – من خلال تعدد مجالاته الإصلاحية، وشمولية رسالته وواقعية معالجته لقضايا محيطه المسلم وغيره.
- تحفيز مهارات الإبداع والابتكار والتشارك وتبادل التجارب بين العاملين في الحقل الدعوي بما ينعكس على تجويد الدعوة وأساليبها.

الارتقاء بمهارات التخطيط الاستراتيجي والقيادة الحديثة لمنظومة الدعوة بتطبيق أحدث نظم الإدارة مع التطوير المستمر لوسائل الدعوة وأساليبها وضمان جودتها.

مبادئ الجودة في الدعوة الاسلامية

الإخلاص:

وهو المقابل للرياء أي اخلاص العمل لله تعالى بمعنى توجه القلب بالعمل لله تعالى دون أن يكون له شريك لقول الرسول صلى الله عليه وسلم (إنما الأعمال بالنيات وإنما لكل امرئ ما نوى) [1] فالإخلاص عليه مدار النجاح والفشل في الأعمال المقصود بها وجهه سبحانه وتعالى.

المطابقة للمعايير المطلوبة :

إن شرط المطابقة للمعايير المطلوبة هو بعينه شرط صحة العمل المنصوص عليه في قوله تعالى: ﴿ فَمَن كَانَ يَرْجُواْ لِقَآءَ رَبِّهِۦ فَلْيَعْمَلْ عَمَلًا صَٰلِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِۦٓ أَحَدًۢا ﴾ [الكهف: ١١٠]، لإن الجودة في المفهوم الإسلامي لا تتحقق بمجرد الإخلاص في الأداء؛ بل لابد أن يكون العمل صالحا تتوافر فيه شروط الجودة والإتقان من حيث صحته الذاتية.

مطابقة الخطاب لحال المخاطبين.

فمطابقة الكلام لمقتضى حال المخاطبين شرط أساس في نجاح وتجويد العمل الدعوي؛ لأن أي خطاب لا يكون مناسبا للقدرات

(١) رواه البخاري ومسلم في صحيحيهما من حديث عمر بن الخطاب رضي الله عنه

الفكرية والشرعية والاستيعابية للمدعوين هو خطاب قاصر مهما كان محتواه جادا، ويعالج قضايا دعوية كثيرة ومتعددة؛ لأن الإشكالية قد لا تتعلق بالمحتوى ولا المضمون وإنما قد تتعلق بأمور أخرى كالتوقيت والأولويات والأسبقيات والمصالح والمفاسد وغير ذلك.

التشارك

وهو يعد من مقومات الجودة؛ لأن التنافس والتشارك في تجويد العمل، هو خير ما يجعل المشاركين في العمل يستخرجون أفضل ما لديهم من تفكير ويستثمرون أكثر ما لديهم من طاقة.

المداومة والاستمرار

فمن مقومات مداومة العمل والمراقبة والمتابعة والقياس وتلك قيمة أساسية من قيم الإسلام (أحب الأعمال على الله أدومها وإن قل [1])

عقبات في وجه التحول الى نظام جودة الدعوة:

تواجه مسيرة إدخال مفهوم الجودة الشاملة على المنظومة الدعوية، مجموعة من العقبات والصعوبات التي تقف حجر عثرة ومن أهمها:

١. لا توجد مواصفة عالمية خاصة بمجال الدعوة الإسلامية ولكي يتم اعتماد مواصفة خاصة ويتم اعتمادها تحتاج اجراءات طويلة وشاقة وتمر بمراحل متعددة.

(١) صحيح البخاري

٢. حاجة مشروع جودة الدعوة الى جهد شاق، ومتواصل وجاد؛ حتى يتم استغراق معايير الجودة، وتقييم الأداء في مجالات المنظومة الدعوية المتعددة؛ الأمر الذي يتطلب وقتا وجهدا ومالا وفكرا مما قد تقصر معه الهمم ويفتر العزم.

٣. انعدام الوعي بأهمية دخول الدعوة الإسلامية مجال الجودة الشاملة، الأمر الذي جعل البعض يتصور صعوبة تنميط بعض مجالات الدعوة وتأطيرها في نماذج قياس وتقويم.

٤. افتقاد المشروع وحاجته الماسة إلى علماء ومتخصصين يجمعون بين العمق الفكري والإلمام بعلم الجودة الشاملة حتى يتم إدخال الجودة الى الدعوة باحترافية وعلمية ومهنية عالية.

٥. تصور البعض أن قياس (رضا المدعويين) وهو عنصر أساس من عناصر مفهوم الجودة الشاملة لن يتحقق بالصورة المثلى كالتي يتحقق بها في المجال التعليمي نظرا لاختلاف مخرجات العملية الدعوية عن مخرجات العملية التربوية.

٦. عدم وجود علاقة مباشرة بين التنمية والدعوة الاسلامية في الحس الإداري العام نظرا لشدة العلاقة ووضوحها في العلاقة بين المجالات التطبيقية في الدولة والمجتمع والمفاهيم الإدارية وانعدامها أو ضعفها بين المجال الدعوي الأمر الذي قد يضعف اهتمام المسؤولين بالمشروع باعتبار ان الدعوة لا تمثل داعما مباشرا للتنمية والتقدم.

فوائد ضبط الجودة في مجال الدعوة:

فوائد تتعلق بعلم الدعوة ذاته:

١. إعادة مفهوم الدعوة الأصيل إلى ما كانت عليه عملية تجديدية إحيائية شاملة تنهض بمعاني الدين الدَارِسة وليست عملية قاصرة تتعلق بالخطابة والوعظ.

٢. ضبط مصطلحات فقه الدعوة الإسلام إذا ليس من المعقول أن يكون علم الدعوة بهذه العراقة الشرعية والفضيلة الدينية وما زالت مصطلحاته مضطربة فضفاضة.

٣. صياغة قواعد منهجية لعلم الدعوة على أسس حديثة ومعاصرة.

٤. تشكيل منهجية متكاملة لعلم الدعوة تشمل مصطلحات الدعوة وقواعدها ومنهجها العام.

٥. مراجعة منتج الدعوة من حيث تحقق أهداف البيان والبلاغ المبين على الوجه الذي يتحقق به الأعذار وتزول به الشبهة حيث ستتم وضع معايير وقياسات للخطاب المراعي لمقتضى حال المخاطبين.

٦. حماية الدعوة ووقايتها من الدعوات التي تتنسب زورا إلى الفكر الإسلامي الأصيل وتحاول التسلل إلى كيانه وبنيته كدعوات الغلو والتطرف والفرق المنحرفة.

٧. اكتشاف مواطن العبث في العملية الدعوية ومحاولة وضع المعايير اللازمة والتدريب عليها ثم متابعة وتقييم اداء تلك المعايير.

٨. إبراز أهمية الدعوة ودورها في تنمية المجتمعات والأمم وأبعاد فكرة ان الدعوة عالة على الأمم والشعوب وتمثل رفاهية ثقافية للأمم الإسلامية.

فوائد تتعلق بالعملية الدعوية ذاتها.

يحقق ضبط جودة الدعوة عدداً من الأهداف والفوائد التي تعود على العملية الدعوية ذاتها لعل أبرزها ما يلي:

١. تشكيل (عملية دعوية) حقيقية باعتبارها إجراءات ونشاطات، ذات أهداف محددة تخضع للقياس والمواصفة والتقييم وتصحيح الأخطاء على مستوى (الداعية والمدعو والمنهج والوسائل)

٢. وضع معايير ضمان اعتماد الجودة في العملية الدعوية، يمنحها الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.

٣. ضرورة وضع سلم تراتبي داخل المنظومة الدعوية ليتم ضبط الأداء وتقييمه وهذا ما تفتقده المنظومة الدعوية حاليا.

٤. تطوير العملية الدعوية الحالية وضبطها من خلال المعايير المعتمدة لكل عناصر العملية الدعوية، من أهداف ومحتوى وبرامج ودعاة ومتابعة إدارية، ثم تقييم الأداء الدعوي الحالي، ثم الوقوف على

أوجه الخلل في أركانه ومجالاته، ثم تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الدعوة الإسلامية.

٥. وضع خطط استراتيجية للمؤسسات الدعوية (الوزارة – المسجد- المؤسسة الاسلامي) ومؤشرات قياس لتحقيق هذه الاستراتيجيات لأهدافها.

٦. انضباط العملية الدعوية وفق سنن النجاح وقوانين التميز من تخطيط وإتقان وقياس بدل التخبط والعشوائية.

٧. مراجعة المنتج الدعوي غير المباشر مثل الآثار الثقافية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي تحدثها العملية الدعوية في المجتمع وأثر ذلك على قضايا التنمية والتقدم الحضاري للشعوب.

٨. زيادة الكفاءة الدعوية ورفع مستوى الأداء لجميع أعضاء المنظومة الدعوية.

٩. تقديم خطاب إسلامي يتناسب وقدرات المتلقين من خلال برامج القياس والتقييم.

١٠. الارتقاء بمستوى الدعاة من خلال برامج التدريب التي سيخضعون لها بعد تقييم مستوياتهم ومن خلال تنافسهم فيما بينهم.

١١. التحول من اكتشاف الخطأ في نهاية العمل إلى الرقابة منذ بدء العمل، ومحاولة تجنب الوقوع فيه.

١٢. تحقيق التنافس بين العاملين في الحقل الدعوي بما ينعكس على تجويد الدعوة وأساليبها.

فوائد تتعلق بالداعية:

١. وضع مكونات اكاديمية جديدة لتكوين الإمام في ظل معايير الجودة العالمية.

٢. سيتم وضع سلم مهني لوظيفة الإمام تحفظ للداعية مكانته واحترامه وتقديره.

٣. ستقسم وظيفة الإمام إلى تخصصات داخلية نظرا لتوسع المجالات التي يجب أن يقتحمها الداعية بتخصص علمي راسخ.

٤. المشاركة الجوهرية للدعاة وليست الشكليةمع الإدارة العليا في اتخاذ القرارات.

٥. رفع الروح المعنوية للدعاة بمنحهم حقاً 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

٦. جعل مبادئ المشاركة بين الجميع على اختلاف المستويات داخل المؤسسة الدعوية جزءًا من ثقافة المؤسسة، وهذا بدوره يجعل مبادئ الجودة الشاملة وممارساتها جزءًا لا ينفصم من ثقافة المؤسسة الدعوية.

فوائد تتعلق بالمحتوي الدعوي:

١. الحفاظ على سلامة المحتوى من حيث الاعتبار العقدي والصحة الشرعية ومناسبته للمدعو.

٢. تنقية المحتوى من أفكار الغلو والتطرف والأفكار المنحرفة

٣. تنقيته من الأخطاء التي يقع فيها الدعاة من خلال نظم التقويم والمتابعة.

٤. تنظيم المحتوى وفق ضوابط ومعايير محددة يلتزم بها الدعاة والعاملون أثناء تأدية العمل.

٥. تقسميه إلى مستويات وشرائح وخصوصيات عمرية ومكانية.

لماذا لم تدخل الجودة الشاملة مجال الدعوة الإسلامية حتى الآن؟

بوجه عام جاء دخول مفهوم الجودة الشاملة إلى المجالات النظرية متأخرا ويعد المجال التعليمي والتربوي أول مجال نظري خضع لمفهوم الجودة ولم تكن ثمة جهود تذكر من أجل إدخال مفهوم الجودة الى الدعوة للأسباب الآتية :

١. افتقاد المنظومة الدعوية للرعاية والاهتمام الدقيق والنوعي، الذي يجعل القائمين عليها يهتمون بوضع معايير ضمان عالمية، ويهتمون باستصحاب آخر ما وصلت إليه نظم التطوير الإداري والعلمي.

٢. تأثر مجال الدعوة الإسلامية بالحال العام الذي تعيشه الأمة الإسلامية من إهمال وتخلف وجمود، حيث لم تعد للمسلمين القدرة على إبداع معايير جودة لمجال الدعوة الاسلامية، ولولا أن معايير ضمان الجودة في التعليم جاءت وافدة من أمريكا والغرب وأصبحت من مقتضيات الاعتراف الدولي ما اهتموا بتطبيقها.

٣. العمومية والاتساع الذي صيغت به أصول علم الدعوة أوحت بعدم وضوح حدود علم الدعوة ومعالمه مما ترتب عليه اعتقاد البعض بعدم إمكانية تطبيق معايير الجودة والقياس العالمية.

٤. أكثر ما كتب عن علم الدعوة كتب بأسلوب معرفي إنشائي ولم يتم تطويرهبشكل منهجي او علمي دقيق ليواكب نظريات التربية والتعليم والتدريب التي سهل فيما بعد دخولها إلى عالم الجودة والقياس.

٥. انعدام الوعي بأهمية الجودة في مجال الدعوة الإسلامية، لاعتقاد الكثير أن الدعوة الإسلامية تعد ترفا معرفيا وثقافيا، ولا ترتبط في ذهنهم يوما بالتنمية والازدهار وتقدم الشعوب ورخائها؛الأمر الذي جعلها بعيدة عن الاهتمام بالرعاية والعناية والتطوير.

٦. توهم البعض أن وظيفة الداعية ليست من الوظائف الدقيقة والحساسة والتي تتطلب قياسات واجراءات دقيقة للجودة والتقييم وهيئة عالمية لضمان الجودة.

٧. تقاعس بعض وزارت الأوقاف في الدول العربية والإسلامية عن تطوير المجال الدعوي بالصورة التي تناسب العصر وتعالج القصور الذي يلاحظه الجميع لا سيما أن مبادئ الجودة التي اتفق عليها المهتمون بالجودة الشاملة هي مبادئ أساسية في العمل عامة في الإسلام وفي العمل الدعوي خاصة، على أن تربط في جميع أبعادها بالمفهوم الإسلامي للجودة والذي وضع رضا رب العالمين في المرتبة الأولى.

٨. قد يكون للدعوة اهتمام كمي في بعض الدول ولدى بعض المؤسسات من حيث العمل على الزيادة الكميةلأعداد الدعاة وإمدادهم بالكتب والمطبوعات، غير أنه لا يوجد اهتمام نوعي أو كيفي بالدعوة باعتبارها (عملية دعوية) لها برامجها التي تتطور ونظام تقييمها الدقيق الذي يتابع من خلال نظم الإدارة الحديثة ووسائلها الحديثة ومعايير الجودة في مؤسساتها.

٩. توهم البعض أن مفهوم الجودة في وقتنا الحاضر أصبح ينسب إلى الفكر التغريبي، على اعتبار أن مبادئ الجودة الشاملة ومدارسها المختلفة جاءت من الغرب ومن ثم لا يتم التعامل مع هذا العلم الوافد بمعزل عن نظرية المؤامرة أو بمعزل عن قضية التقليد والاستلاب الحضاري علما بأن مبادئ الجودة في أساسها إسلامية وقد تكون مشتركا حضاريا تلاقت عليه الشرائع كما أن الحكمة ضالة المؤمن أينما وجدها فهو أحق بها.

١٠. صعوبة تطبيق نظام الجودة على العملية الدعوية لأن تأسيس

نظام متكامل للجودة يتم من خلاله التوافق على معايير ضمان عالمية ومعتمدة ثم التدريب عليها ثم اجراء قياسات الجودة وغير ذلك من لوازم نظام الجودة يحتاج جهودا مضنية وزمنا طويلا قد لا يصبر عليها المتعجلون.

الفصل الثالث

معايير الجودة في المنظومة الدعوية

إن المطالع للواقع الدعوي يجد أنه لا يزخر بنظرية دعوية كاملة وشاملة، تتضمن القواعد والأسس والمبادئ والنماذج والمواقف الدعوية؛ ولكن قد يجد ملامح ومعالم لنظرية لم تكتمل بحاجة إلى كثير من الجهد؛ لتكُون في النهاية نظاما دعويا، واضح المعايير والنماذج، الأمر الذي يتطلب جهودا مضنية لضمان تحملنا لمسؤولياتنا الدينية والتاريخية تجاه الأجيال القادمة، ونسعى الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

هل محتويات الدعوة قابلة للمعايرة والقياس؟

المِعْيَارُ هو: نموذجٌ متَحَقَّقٌ أو مُتَصَوَّرٌ لما ينبغي أن يكون عليه الشيء. مقياسٌ يُقاسُ به غيرُه للحكم والتَّقييم[1] المعيارهوانضباط شيء معين بقياس منضبط[2]

(١) المعجم الوسيط مادة معيار

(٢) مدخل المعايير في التعليم: من مستجدات تطوير المناهج وتجويد المدرسة د. محمد الريح

والمتابع لتاريخ استخدام مصطلح معيار يجد أنه بدأ مسيرته بالاستخدام في المجالات المحسوسة كالأوزان والأطوال والمسافات، والمجالات التطبيقية كالبناء والتشييد والصناعات، ثم انتقل الاستخدام الى مجال العلوم النظرية كمجال علم النفس والاجتماع حيث أصبح يستخدم المعيار في قياس الذكاء والتحصيل والاستيعاب، بصورة مجازية واختبارات التشخيص، واختبارات الاستعداد والاتجاهات والميول، كما يستخدم المعيار في تقدير متوسط الدخل، وفي نسبة النماء الاقتصادي، وفي مدى توازن الميزانيات المالية، وفي هذه الحالات يشير المعيار إلى عدد يمثل متوسط مجموعة إعداد؛ ولكنه لايشير إلى واقع أو مواقع حيوية، ولكنها تكون رمزية لأن المعايير الرقمية ليست حقائق؛ وإنما هي "تمثيل رمزي" وتوصف هذه المعايير بأنها تأشيرية، وليست تعبيراً عن الواقع، أو تجسيمًا للوقائع الفعلية وهنا يمكن أن نجيب على السؤال المطروح وهو هل يمكن أن نخضع الدعوة لقياس المعايير فنقول نعم نستطيع- مع صعوبته لتعدد الأساليب الدعوية، واختلاف أنماطها ومستويات المدعوين، لأننا ساعتها سنضع معايير وقياسات رمزية نقيس من خلالها جودة الأداء وأثر ذلك على المدعوين، فحينما نقول مثلا أن من معايير الجودة في خطبة الجمعة ألا تتجاوز عشرين دقيقة فليس معنى ذلك أن الخطبة التي تزيد عن ذلك خطبة سيئة، وإنما هو تمثيل لرمزي للوقت المثالي الذي يجب أن تكون عليه الخطبة النموذج، ويكون متوافقا مع الأبحاث العلمية المتعلقة بالوقت الكافي لتوصيل الرسالة الإعلامية من خلاله.

ومن ثم نستطيع تعريف المعايير في إطار العملية الدعوية بأنها (مؤشرات رمزية تصاغ في صورة مواصفات أو شروط، تحدد الصورة المثلى التي نريد أنتتوفر في مجالات المنظومة الدعوية وهي نماذج وأدوات للقياس، يتم الاتفاق عليها (محليا وعالميا) وضبطهاو تحديده اللوصول إلى رؤية واضحة لمدخلات النظام الدعوي ومخرجاته، لغاية تحقيق أهدافه المنشودة والوصولبه للجودة الشاملة) وعلى سبيل المثال لكي تتحقق الجودة في درس المسجد ينبغي أن يكون:

- معدا بشكل جيد ومدروس.
- مناسبا لحال المخاطبين مكانا وزمانا وحالا.
- لغته سهلة وواضحة ومركزة.
- مشتملا على وسائل توضيحية جاذبة للمدعويين.
- مشتملا على دروس واقعية وتطبيقية معاشة.
- أن تكون مادته مناسبة للمدة المحددة له سلفا.

أولا: معايير الجودة في أهداف العملية الدعوية

- واقع الأهداف في العملية الدعوية:

الأهداف هي نقطة البداية في التخطيط للعمل الدعوي الناجح، سواء على المدى القريب أو البعيد، فهي تساعد على تقويم العملية الدعوية، وتشير إلى نوع البرامج المطلوبة لتحقيق البعث أو الإحياء

المأمول لواقع الأمة الإسلامية، وفي الوقت ذاته تمثل الأهداف معايير مناسبة لاختيار أفضل وسائل القيام بواجب الإصلاح والتجديد، وعلى ذلك تعتبر الأهداف الموجه الأساسي للعملية الدعوية بكاملها، كما أنها تعتبر ركنا مهما من أركان المنهج الدعوي بمفهومه المتطور.

غير أن ثمة إشكالية كبرى تقابلنا عند الحديث عن الاهداف التي وضعها علماء الدعوة، وهي أن ما صيغ في كتب فقه الدعوة كُتب لتحقيق أهداف لعملية دعوية مختزلة في الوعظ والإرشاد أو العلم والتعليم، وليست لعملية دعوية إحيائية، تعمل على انتشال الأمة المسلمة من براثن التخلف، وتعيدهم إلى بساطة مصادر الإسلام، وتبعث فيهم روح العمل والاجتهاد والإبداع، ومن ثم فالمطلوب هو إعادة الاعتبار للعملية الدعوية باعتبارها: عملا عظيما يقوم فيه الدعاة بأدوار أشبه بالمجددين والمجتهدين الذي يدرسون واقع مجتمعاتهم، وهم أصلا على اطلاع دقيق بمقاصد شريعتهم ليصوغوا في النهاية، برامج فكرية وتجديدية، لكل شرائح المجتمع ؛ لكي يعيشوا الإسلام غضا طريا كما كان، ثم بني على هذ الخلل الدلالي في مفهوم الدعوة إشكال ثان وهو: أن ما وجد في كتب علم الدعوة من أهداف: هي أهداف للدعوة الإسلامية في سياق دعوة غير المسلمين، كهدف نشر رسالة الإسلام، وتحقيق التقوى والعبودية، وغير ذلك من الأهداف التي يجب تحقيها في دعوة تتوجه لغير المسلمين ؛ ولكن لم نجد أهدافا تعمل على إحياء الأمة من كبوتها، وبعثها من جديد، وحتى لو

تجاوزنا جدلا ما سبق من خلل في أهداف العملية الدعوية، وتعاملنا مع واقع الاهداف المنصوص عليها في كتب الدعوة، نجد أنها (أهداف أغراض): أي تشتمل فقط على الأغراض والمقاصد النهائية التي يراد من الدعوة إنجازها وتحقيقها على المستويات الفردية والاجتماعية والعالمية، ومع أن هذه الاهداف تعتبرمحصلة نهائية، وغايات كبرى للعملية الدعوية – لغير المسلمين- كالتي تحدث عنها الدكتورمحمد أبو الفتح البيانوني حينما تكلم عن أهداف غائية كبرى، كتحقيق مرضاة الله، ثملما تحدث عن الاهداف الخاصة والجزئية تحدث عن هدف غائي كبير أيضا لا يمكن قياسه ولا ضبطه وهو (تحقيق الغاية التي شرعت من أجلها العبادات) ومع التسليم بقدسية هذه الأهداف الكبرى التي تحدث عنها علماء الدعوة، باعتبارها تمثل مقاصد الله تعالى في خلقه ومراده من شرعته؛ إلا أن الاشكال هنا هو توقف المنظومة الدعوية عند هذا المستوى من الأهداف الذي يفتقر إلى التحديد والواقعية والقياس، فهذا المستوى من الأهداف في جملته عبارات عامة إنشائية خطابية ويستريح لها القارئ والمستمع فهماً وتنظيراً، وتمتلئ بها كتب الدعوة؛ ولكنها في الحقيقة بحاجة الى مستويات أدق، وأكثر تفصيلا؛ لكي تخضع للتنفيذ والجدولة والقياس؛ وبحاجة إلى أن يتبعها العلماء بمستويين آخرين من الأهداف يشتقا منها، ويوصلا إليها، مع بذل العناية، والجهد العلمي لمحاولة تحديد وتوضيح هذه الأهداف الكبرى وتفصيلها وهذا بلا شك تحد كبير ويعد من أكبر التحديات الراهنة للدعوة وهي القدرة على الانتقال من

مرحلة المبادئ والعموميات الى مرحلة المناهج المبرمجة.

يضاف إلى ما سبق إشكال آخر، وهو أن الأهداف المصاغة في كتب الدعوة في غالبها أهداف قيمية وجدانية، ولا يمكن الحكم عليها في محاضرة أو خطب؛ لأنها حصاد عدد من المؤثرات التي يقوم بها الإمام منها ما هو تربوي وتعليمي واجتماعي واقتصادي سواء في المسجد أو خارجه، وهذا يبين أهمية التكامل في النظام الدعوي؛ والمجتمع والدولة ومع اعتبار هذا المستوى هو أعلى مستويات المجال الوجداني؛ حيث تتكامل فيه الأفكار والاتجاهات والمعتقدات والقيم؛ ويثبت النظام القيمي؛ وينتج عنه سلوك الفرد وطبيعة شخصيته وفلسفته في الحياة كما ذكرنا، إلا أنه في الوقت نفسه لا يصلح ليكون أهدافا نهائية للعملية الدعوية، فلا يصلح أبدا من الناحية الفنية قياس هدف تحقق قيام الناس بالعبودية، كما لا يصح قياس هدف تحقق تقوى الله تعالى في الحياة، ومن ناحية أخرى فإن الأهداف الدعوية المنصوص عليها في كتب أصول الدين أهداف لا تبرز فيها الخصوصية المجتمعية الخاصة بكل مجتمع إنساني، إذ لكل مجتمع خصوصياته التي تفرز نمطا من المشكلات، والقضايا التي تختلف عن غيره من المجتمعات؛ كأن تعاني بعض المجتمعات مثلا من الفقر والعوز، والبعض الآخر يعاني من المشاكل الطائفية والعرقية بينما تعاني بعض المجتمعات من مشاكل أسرية واجتماعية، فيكون دور البرنامج الدعوي التصدي لتلك الإشكاليات والتعاطي معها بمناهج دعوية متخصصة.

مستوى الأهداف في المنظومة الدعوية:

قبل الحديث عن معايير الجودة في صياغة الأهداف فإن مبادئ الجودة تقتضي أن يتم تقسم أهداف العملية الدعوية إلى مستويات ثلاثة :

المستوى الأول:

وهو يمثل الغاية الكبرى والتي عبر عنها علماء الدعوة بأساليب مختلفة ليكون الهدف النهائي للدعوة هو (توجيه خطاب إسلامي وسطي مناسب لقدرات الإنسان فكرياً وعقلياً وتزويده بالمعارف والقيم للقيام بوظيفة الخلافة في الأرض طبقا لرؤية رسالة الإسلام السامية) باعتبار أن العملية الدعوية مشروع تجديدي للأمة وليس مشروعا فقط يتوقف عند البلاغ الرسالي.

المستوى الثاني: الاهداف التفصيلية (السلوكية)

وهي أهداف أكثر دقة وتخصصا، وأقدر على القياس والتحقيق والمتابعة من المستوى الأول وأقل تجريدا، وتشمل برامج دقيقة تمت صياغتها على مستوى عالي من الرقي الفكري والاجتهاد الدعوي، من خلال الاستعانة بدراسات في علم الاجتماع، وعلم النفس مع مراعاة خصوصية المكان، وقدرات المدعويين وخلال فترة زمنية محدده كأن تكون أسبوعا أو شهرا.

المستوى الثالث: وهو المستوى التفصيلي:

وهذا المستوى يقصد به الأهداف المعرفية كالفهم والاستيعاب والمقارنة والمشاركة، وغير ذلك من خلال تقسيم البرنامج الدعوي إلى وحدات دعوية منفصلة لكنها في النهاية مرتبطة بحزمة واحدة من الأهداف والغايات.

معايير الجودة في أهداف العملية الدعوية.

١. صياغة أهداف لمشروع تجديدي حضاري، واعد تتداخل فيه كل مجالات الحياة لتشكل في النهاية تكاملا يجسد حقيقة النظرية الاسلامية في الحياة، ولا يقتصر على جانب دون آخر، ذلك أن من أكثر مواطن الخلل في منظومة البيان، هو رسم أهداف نظرية لا تستند إلى مشروع حضاري للمنطقة أو القرية التي يمارس الخطيب فيها دعوته، فترى داعية ما له أكثر من عشر سنوات في منطقته يمارس دعوته النظرية، ولكنه لم يكلف نفسه وضع أهداف عملية تساهم في تخفيف أعباء الحياة عن الناس، أو يدعو الى مشروع صحي للقضاء على مرض بعينه في منطقته، أو يضع خطة بالتنسيق مع مسؤولي منطقته للقضاء على الأمية خلال سنوات محددة.

٢. أن تشتمل الأهداف على أهداف سلوكية وسطى وأخرى تفصيلية ذلك أن مواصفات الخطاب القرآني تنوعه وتعدد أنماطه

بحسب الأغراض وبحسب محل الخطاب وموضوعه.. والقرآن عربي الخطاب وإنساني الرسالة كما هو معلوم.. والبلاغة بأبسط مدلولاتها عند العرب مطابقة الكلام لمقتضى الحال، فإذا لم يدرك الدعاة الحال أو محل الخطاب أو طبيعة المخاطب ومشكلاته وتاريخه وعقيدته فكيف يأتي الخطاب موافقًا لمقتضى الحال؟! والحكمة في أبسط مدلولاتها أيضًا وضع الأمور في مواضعها ووزن القضايا بموازينها، فأين تصبح الحكمة إذا افتقدت المعايير والموازين واختلت النسب ولم تدرك مواضع التنزيل أو محل الخطاب؟! ذلك أن من المعلوم لكل متبصر، سواء إذا استقرى خطاب الأنبياء لأقوامهم بحسب معاناتهم، أو نقول: خطاب النبوة التاريخي، أو خطاب النبوة الخاتم الذي هو في الحقيقة جماع خطاب النبوة التاريخي وثمرته وخلاصته وأصوله، نجد أن مواصفات الخطاب تنوعت بحسب هدفه وموضعه أو محله، إن صح التعبير، فخطاب العقيدة غير خطاب الدعوة، وخطاب الدعوة غير خطاب الدولة، وخطاب المعركة غير خطاب الحوار، وخطاب العلاقات الاجتماعية غير خطاب الولاء والبراء. وصور التدين المغشوش والفقه الحسير والمبتسر، التي بدأت تطفو على الساحة وتعبث بالأحكام الشرعية، وتختلط عندها مواصفات الخطاب، فيكون نفس الخطاب لكل

الأحوال والمواضع والمجالات، فتحدث النكبات ونسيء إلى الإسلام ودعوته، ونعجز عن إيصاله إلى المسلمين والآخرين، ونحن نحسب أننا نحسن صنعًا.

٣. أن تكون الأهداف مراعية لقدرات المتلقين الفكرية والعقلية فكثير من الخطباء والوعّاظ والدعاة في الدروس والخطب، ينقلون من كتب أهل العلم دون أن يراعوا حال المخاطبين، فيقع التنافر الشديد بين الطرح وبين عقلية المتلقي، فمما لا شك فيه أن الثقافة العقلانية المعاصرة لها تأثير كبير على عقول كثير من الناس في هذا الزمان، تجعلهم ينفرون بشدة مما يتنافى مع معطيات الثقافة المعاصرة، وهذا لا يتطلب منا إخفاء الحقائق السمعية، أو التنكر لما قد يتنافى مع مفاهيم بعض الناس من حقائق الدين، وإنما يتطلب منا ألا نستغرق مع البعض فيما استغرقوا فيه من تفسير للنصوص التي أخبرتنا بالغيوب والسمعيات، لا سيما ما كان منها معتمداً على روايات ضعيفة أو إسرائيليات، ومصدر الخلل عند كثير من المتصدرين للدعوة هو الخلط بين ما هو مقدس وشرعي وبين ما هو محاولة بشرية اجتهادية قد تكون خطأ وقد تكون صواباً، فليس كل خطاب يصلح لأي مكان فلكل مكان خصوصيته ومشكلاته وطبيعته، كما هي طبيعة الناس الذين يعيشون فيه، فالخطاب في بلد مسلم

يفهم الناس فيه دينهم من منطلق التصديق والاستسلام، يختلف تماما عن خطاب قوم لا يؤمنون إلا بالوقائع والدلائل العلمية وهكذا.

٤. أن تكون أهدافا محددة وواضحة ومقدورا على قياسها

وقنا فيما سبق أن الاهداف المنصوص عليها في كتب علم الدعوة لا تعدو أن تكون أهدافا عامة ولا بد لتحقيق جودة الأهداف من تحقق الشروط العلمية في الهدف كأن يكون محددا وواضحا ومقدورا على قياسه مع انضباطه وتحديده.

٥. أن تكون الأهداف نابعة من مقاصد الإسلام في خلقه

وهذا المعيار يتطلب النظر إلى نصوص الشرع بعين التعرف على عللها وأحكامها؛ فإنه لما كانت معرفة مقاصد التشريع، وأسرار أحكامه، من أهم ما يستعان به على فهم النصوص الشرعية وتطبيقها على الوقائع، كان من الواجب على الداعية تعريف الناس جميعاً بما في خلق الله وتشريعاته من أسرار عظيمة، وحكم رائعة، وأن الله تعالى لم يخلق شيئاً عبثاً، ولم يشرع حِكماً سدى، وذلك حتى يُقِدموا على الالتزام بمنهج ربهم بعمق إيماني، ورسوخ عقدي الجهل لأن الجهل بمقصد الحكم الشرعي قد يدفع بعض الناس إلى إنكاره؛ لاعتقادهم بأن الشارع لا يشرع شيئاً إلا لمصلحة الخلق فإذا لم يتعلق بالحكم

مصلحة معتبرة فإنه يعتبر ذلك دليلاً على أنه ليس بحكم شرعي يقول الشاطبي في بيان حديثه عن البيان للحكم الشرعي: ويجب أن تكون التكاليف الاعتقادية والعملية مما يسع الأمي تعقلها".

٦. أن تكون الأهداف مراعية لسلم أولويات الخطاب الشرعي.

٧. ينبغي للأهداف أن تكون واقعية قابلة للتحقيق، وفقاً لقدرات واستعدادات المتلقين، وبما يتيح المجال لإطلاق طاقاتهم وقدراتهم الإبداعية، مصداقاً لقوله سبحانه وتعالى: ﴿ لَا نُكَلِّفُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَآ ﴾ [الأعراف، ٤٢].

٨. أن تكون الأهداف مستوعبة لخطاب حضاري شامل لرسالة الاسلام الحقيقية والتي تمكّن من الإحاطة بعلم الشيء، فتكتشف الأسباب والسنن المنشئة للظواهر الاجتماعية، وتقدر العواقب والمآلات، وتحقق العبرة التاريخية، وتدرس الجدوى قبل الإقدام على الفعل، وتقوِّم الجدوى بعد الفعل، وتعرف لماذا ومتى وكيف يُقْدم، وتستشعر دائمًا أنه بالإمكان أفضل مما كان، ذلك أن العقلية الدعوية الغوغائية أو الثقافة الغوغائية كلفت المسلمين الكثير، وساهمت إلى حد بعيد بعجزهم عن التعامل مع القيم الإسلامية، فاكتفوا بالنشوة والفخر بالإنجاز التاريخي، إضافة إلى الاقتصار في الحديث عن عظمة الإسلام فقط، دون التعرف على أسباب سقوط وتخلف المسلمين.

٩. أن تكون الأهداف شاملة لكل مناحي المسلم دون اقتصارها على مجال دون آخر؛ فإن الإسلام دين شامل لكل مناحي الحياة الدنيا، فليس هناك صغيرة ولا كبيرة إلا وقد تناولها الإسلام العظيم في شمول باهر، وبعض الدعاة أسرف في تناوله لما تخصص فيه وضخمه، وجعل كل المشكلات التي نزلت بالمسلمين إنما سببها الغفلة عما تناوله هو وتخصص فيه، وهذا إسراف في الأخذ والتناول والحكم ما كان ينبغي الوقوع فيه والمشكلة كل المشكلة أن الذين تخصصوا في شيء لم ينسقوا مع غيرهم ممن تخصص في شيء آخر، وربما لم يكتفوا بعدم التنسيق بل تعدى ذلك إلى الخصام والعداء وتسفيه كل فريق الفريق الآخر وما هو عليه، وصار كلٌ يدعي وصلاً بليلى وليلى لا تقر لهم بذاك، وعُرض الخطاب الإسلامي في أحوال كثيرة مبتسراً مبتوراً، حتى أن المسلمين حديثاً ممن ليس لهم دراية بشمول الإسلام اعتنقوه على طريقة من اقتنعوا بخطابه، فمنهم من صار جهادياً محضاً ولا يريد أن يرى أو يسمع شيئاً آخر، ومنهم من صار طُرُقياً غالياً لا يرى النجاة إلا في هذا، ومنهم من أسرف في القضايا المتصلة بالعقل، أو القلب، أو الفكر، إلى غير ذلك من الاتجاهات، والسبب في هذا هو الضعف في عرض الإسلام كلاً لا يتجزأ شاملاً لكل مناحي الحياة، ثم بعد ذلك يؤخذ منه ما

يؤخذ على وجه التخصص والتفرغ والعناية.وهناك أنواع من الخطاب لم تراع الشمول المطلوب، فتخاطب الروح وتهمل جوانب الفكر والثقافة، أو توغل في الخطاب الفكري والثقافي والسياسي وتهمل الخطاب الإيماني، وهكذا خطاب إن طال أمده على الناس وأعجبوا بأصحابه فإن عدداً كبيراً منهم سيعيش بشخصية مبتورة، وبتصورات مشوهة عن الإسلام، وسيصبح الشمول في الإسلام ـ وهو من أعظم مزاياه ـ مستنكراً مستغرباً عند كثير ممن رُبوا على خطاب قاصر وغير متوازن. الخطاب الإسلامي موسى الشريف.

١٠. ينبغي أن تؤكد الأهداف على تعزيز شخصية الفرد واعتزازه بانتمائه الإسلامي واحترام ذاته، مع التأكيد على البعد الأسمى في رسالة الإسلام، ويأتي هذا انسجاماً مع الآية الكريمة: ﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِيٓ ءَادَمَ﴾ [الإسراء: ٧٠]، وقوله سبحانه وتعالى: ﴿كُنتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ﴾ [آل عمران، ١١٠].

١١. التأكيد على تنمية وعي حب الوطن والانتماء اليه باعتباره جزءا من العالم الاسلامي فالوطن في المفهوم الإسلامي: هو السقف الذي يجمع المسلمين وغيرالمسلمين، الحاملين لجنسية الدولة الإسلامية – أهل الذمة – في لحمة تفرض عليهم جملة من الحقوق والواجبات، فالمواطنة بالمفهوم الشرعي الإسلامي،

ترتفع عن كل الفوارق، مما تمايز به الإنسان وتفاخر على أخيه الإنسان على مرّ العصور،

١٢. أن تؤكد على الربط بين الجوانب النظرية والعملية في عملية توازن وفقاً لحاجات الأفراد والمجتمع، مصداقاً لقوله -تعالى-: ﴿يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفۡعَلُونَ﴾ [الصف: ٢] وقوله -تعالى-: ﴿وَمَنۡ أَحۡسَنُ قَوۡلٗا مِّمَّن دَعَآ إِلَى ٱللَّهِ وَعَمِلَ﴾ [فصلت: ٣٣]، وقوله -تعالى-: ﴿وَقُلِ ٱعۡمَلُواْ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمۡ وَرَسُولُهُۥ وَٱلۡمُؤۡمِنُونَ﴾ [التوبة: ١٠٥].

ثانيا: مواصفات الجودة في المحتوى الدعوي

إذا تقرر أن موضوع الدعوة هو تلك العلاقة الإنسانية التي تجمع بين طرفي الدعوة من خلال منهج سلوكي واجتماعي، استطعنا القول إن الخاضع للقياس من تلك العملية هو فعلُ الدّاعيةِ ومنهجه الذي يصممه للإنسان أو المجتمع في ذلك السّياق التّطوُّريّ، من حيث الصحة والقبول والمناسبة لحال المخاطبين، والتعرف على مستوى تحقق رضاهم عن الأداء الدعوي من حيث الإقناع والإمتاع أمّا النتائج المتوقعة من هذا الفعل فلا يمكن قياسها لأنها بالأساس أمر خارج عن قدرة الإنسان باعتبار أن الهداية، أمرٌ إلهيٌّ لا يُمكن الإحاطةُ به،أو قياسه لأنّه إنّما يحصل عقب عمليّة الدّعوة، أي في ثاني الحال، ونحن

مُتعبَّدون باتّباع الأسباب، لا بتحقيق النّتائج، وليس معنى ذلك أن لا ندرسَ تلك النّتيجةَ، بعد تحقُّقها- سواءٌ كانت موافقةً لتخطيطنا أو غيرَ موافقة- دراسةً واقعيّة؛ لكي نستفيدَ منها في توجيه حركة الدّعوة لاحقاً كما لا يعني ذلك.

وتتمثل جودة مناهج الدعوة في الاهتمام بمحتوياتها ووضوح غايتها وإمكانية تحقيقها وواقعيتها في تحقيق أهداف البلاغ والبيان وتلبية رغبات المدعويين (الإقناع والإمتاع) إلى جانب الاهتمام المماثل بوسائل الدعوة ووسائل وأساليب التقويم التي يجب أن تكون أولويتها دائماً العمل على تحقيق التحسن المستمر في عملية الدعوة.

وجودة المنهج الدعوي تعني: "توفر خصائص معينة فى المناهج الدعوية بحيث تتحقق فيها مواصفات مناسبة الخطاب للمدعويين ومراعاة حالهم الفكري والحضاري بحيث يكون في مستوى قدراتهم الفكرية والعلمية فيسهل عليهم فهمه، وهو مايشير الي أهمية وجود تخطيط متقن يستند لمعايير الجودة ويستتبع ذلك تنفيذ التخطيط بشكل دقيق في ظل متابعة دائمة ومستمرة" وينقسم المحتوى الدعوي إلى مستويين:

مستوى المحتوى العام: وهو الإطار المعرفي المجمل الذي ينهل منه الداعية برنامجه الخاص، وغالبا ما تقوم بتحديد معالمه وزارات الاوقاف والشئون الإسلامية في ظل رؤيتها الخاصة، واختياراتها الفقهية والفكرية، والتي ترى أن هذا المحتوى من خلاله تتبلور الهوية

الدينية للمدعويين داخل القطر أو البلد في ظل ثوابت الإسلام وقطعياته والقضايا الوطنية التي ترى الدولة ضرورة اشتمال المنهج الإسلامي عليها فلوزارة الأوقاف في المملكة المغربية إطار عام يحيط بمحتوى برنامجها الدعوي العام تقرر في ظل حاجتها الوطنية والقومية ورأت أنه يحفظ لها هويتها الدينية ويعمل على تعزيز مقتضياتها في نفوس الشعب المغربي يتمثل في مالكية المذهب والصوفية السلوكية وفي الوقت ذاته نجد لوزارة الشئون الإسلامية بالمملكة العربية السعودية إطار دعوي عام يختلف عن إطار المملكة المغربية ويميل إلى المدرسة الحنبلية والأثرية الحديثية عقيدة ومنهجا وسلوكا وهكذا يكون لكل دولة محددات لإطار محتواها العام الذي يصاغ البرنامج الدقيق في ظله ونستطيع القول بأنه حلا لهذا الإشكال يمكن صياغة مواصفات قومية للجودة الدعوية تختلف من قطر إلى آخر.

مستوى المحتوى الدعوي الدقيق (مشروع التجديد): فهو ذلك المحتوى الخاص بالمنطقة أو البلدة التي يمارس فيها الإمام دعوته، والذي يصممه الداعية أو يُصمم للداعية من قبل الإدارة في ظل معطيات كثيرة، ومتعددة يقوم من خلالها بالتعرف على طبيعة الشريحة التي سيوجه إليها هذا البرنامج من الناحية العمرية، والعقلية، وقدرات الاستيعاب لديهم ومستوى الثقافة، وغير ذلك من المحددات التي يرى الداعية أنها تساهم في صياغة برنامجه بصورة دقيقة، ومن أهم معايير جودته تحويله إلى (منظومة منهج) متكاملة العنصر تحتوي على:

خطة استراتيجية:

الأنموذج أو الخطة التي تتكامل فيها الأهداف الرئيسية والسياسات والإجراءات، ومتابعة أنشطتها للتأكد من تحقيق الترابط التام.

الرؤية:

توضح الرؤية الحلم أو الصورة المتوقعة من قبل الإدارة العليا للوزارة او المركز الإسلامي لما يجب أن تكون عليه المؤسسة لفترة زمنية قادمة.

الرسالة:

ويقصد بها الغرض الأساسي الذي وجدت مؤسسة الدعوة من أجله والذي تسعى لتحقيقه ويتم تحديدها من واقع رؤيتها والأهداف - وقد تحدثنا عنها- وأنشطة مصاحبة وتقويم).

البرامج:

وهي المؤشرات أو الفعاليات أو البرامج التي يتم تنفيذها لتحقق أهداف الخطة ويمكن قياسها .

ومن أهم معايير جودة هذه المنظومة المتكاملة:

١. أن يكون في جملته عملا تجديديا شاملا يراعي بعث الحالة الإسلامية لدى المدعويين.
٢. أن يكون مناسبا لقدرات المتلقين العقلية والفكرية والمهارية

٣. أن تتصف المواد المعرفية في المحتوى الدعوي بالثبوت والحجية النقل العلمي.
٤. أن تتصف ثوابت المحتوى وقطعياته بالصحة العلمية والقبول المنهجي لدى علماء الأمة الثقات.
٥. أن يكون واقعيا يعالج إشكاليات المجتمع بدقة وتخصيص.
٦. أن يكون محققا لكل مقاصد الشريعة التي قصدها الله في أحكامه.
٧. أن يكون نابعا من وسطية الإسلام واعتداله.
٨. أن يكون المحتوى شاملا لكل مجالات الحياة.
٩. أن يكون المحتوي الدعوي متوازنا يجمع بين المقررات العقدية والشرعية والفقهية.
١٠. أن يكون المحتوى الدعوي عمليا مع مستجدات الحياة ومتداخلا معها.

ضرورة تطوير المنهج الدعوي:

ورغم ما كتبه علماء الدعوة عن مناهج الدعوة إلا أن كل داعية له منهجه الذي يدعو إليه ويحدد هو معالمه ومصادره وأهدافه كل على حسب ثقافته وعلمه وفهمه لغايات مهمته الأمر الذي من خلاله يصح القول إن مناهج الدعوة متعددة بعدد الدعاة إضافة إلى النمطية والتقليدية التي لا تراعي في مواطن كثيرة مسيرة التطور التي تعيشها

المجتمعات ولكي نحدد مفاصل التطور في المنهج الدعوي لا بد من الوقوف على الواقع المعاش ومن أهم معالمه:

الطريقة التقليدية في إعداد الداعية لمنهجه الوعظي.

- يجمع مادة درسه أو محاضرته من المؤلفات القديمة والحديثة.
- يضع عناصر مركزة لدرسه أو موعظته.
- يلقي الدرس أو الموعظة بطريقة المتحدث إلى جمهوره بطريقة تقليدية.
- لا يستخدم أدوات مساعدة توضيحية أو بيانية.

مآخذ على هذه الطريقة التقليدية:

- أن منهج الداعية اجتهاد شخصي منه يخضع لكفاءته وتراكماته المعرفية وخبراته الدعوية دون أن يكون للمؤسسة الدعوية أي ضابط في تحديد هذا المنهج
- بناء على ما سبق فإن إعداد المنهج يفتقد إلى العلمية التي تقتضي بناءه على أسس نفسية واجتماعية وعلمية حتى تناسب الشريحة المستهدفة.
- اقتصار هذا المنهج على الجانب المعرفي وإهماله للجوانب النفسية والفكرية والاجتماعية وقد ترتب على ذلك في كثير من الأحيان خروج جيل من الشباب يفهم الدعوة فهما قاصرًا مبنيًا على إلمامه ببعض المعارف والمتون.

- العزلة بين الداعية والحياة، فالداعية كل همه المواعظ والدروس والمتون بينما الحياة تعج بقضايا لا عله له بها.
- إهمال الجوانب الفكرية والاجتماعية والتطبيقية فقد اكتفى الداعية بالمنهج الوعظي ولم يتطرق إلى القضايا الأخرى.
- تقييد حركة الداعية: لأنّه لا يستطيع أن يتحرّك إلاّ في مجال شرح الدروس وتحفيظها وتسميعها؛ وبذلك أغلقت مجالات الاجتهاد والابتكار أمامه.
- إهمال حاجات المدعويين: لأن الناس في المساجد ليسوا فقط بحاجة إلى دروس ومواعظ ولكنهم بحاجة حقيقية إلى حضور الإسلام ورأيه في كل قضية يحيونها بوسطية واعتدال.
- استبعاد الأنشطة الاجتماعية: لأن الداعية ظن أن دوره فقط ينتهي عند الفراغ من أداء موعظته أو خطبة الجمعة.
- عدم ترابط المحتوى الدعوي وتلك نتيجة طبيعية لأنها صادرة عن غير دراسة ولا استبانات تبين حاجة الناس المعرفية إلى علوم الشريعة ومن ثم فإن الداعية يمضي على غير هدى يبين له معالم خطته.

خصائص المفهوم الجديد للمنهج:

عرفنا فيما سبق أن المنهج الداعية هو: مجموع الخبرات الدعوية والفكرية والاجتماعية والشرعية التي يصوغها الداعية لجمهور ما داخل المسجد أو المركز الإسلامي وخارجه بقصد استمالتهم لإحياء

الدين في جميع مجالات حياتهم، وإصلاحهم طبقاً لأهداف المشروع التجديدي المعتمد وهذا المفهوم الشامل يعطي لمنهج الداعية خصائص ومميزات من أهمها:

- المنهج الدعوي بمفهومه يعزز الدور التشاركي بين الداعية وغيره من متخصصي المجالات الإنسانية والاجتماعية والاستقصائية باعتباره مجموعة من الخبرات والأنشطة التي تعدّ بأسلوب تشاركيّ تعاونيّ من الجهات التي يعنيها الأمر كافّة، وبشكل يحقّق التوازن والتكامل بين الخبرات وليس مجموعة دروس وخطب.

١. (العلمية) حيث يستند المنهج الدعوي بمفهومه الحديث إلى رؤية واضحة تراعي الأسلوب العلمي في صياغة برامج التوجيه السلوكي والنفسي، في ضوء توجيهات الإسلام، وما أكّدته العلوم النفسيّة، ونظريّات الاجتماع وعلم النفس؛ وما يناسب منها لكلّ فئة عمريّة، وما أثبتته الدراسات الرصينة لتحقيق أفضل نموّ متكامل نفسي واجتماعي للمدعو ومراعاة الفروق الفرديّة، وتوفير بيئة دعوية تعلّميّة آمنة وجاذبة داخل المسجد وخارجه.

٢. يسعى المنهج الدعوي الحديث إلى ضرورة توظيف الداعية المبتكرات العلميّة لتحقيق أهدافه، ولا سيّما قضايا الإعجاز العلمي في القرآن والسنة والمبتكرات المتعلّقة بتكنولوجيا

العـرض والتـأثير، واسـتغلال شـبكة الاتّصـالات الدوليّـة للحصـول علـى أحـدث مـا يسـتجدّ في مجـال العلـوم النفسـية والفكرية والاجتماعية.

- يعمل المنهج الدعوي الحديث على ربط ما هو نظريّ بما هو تطبيقيّ، وعدم الاقتصار على الدروس الوعظية التي تستل حوادث التاريخ من سياقها دون مراعاة الفروق ويربط السنن الشرعية بالسنن الكونية ليعزز في نفوس المدعويين مبدأ العمل والجهد وترك التواكل والاعتماد على الله ثم أسبابه في التغيير والإصلاح.
- يعمل المنهج الدعوي الحديث على تقديم الإسلام كدين حضاري شامل يقدر قيم الشراكة المجتمعية في مجال المشترك الإنساني حتى مع غير المسلمين في مواجهة أخطار المجتمع كالمخدرات والفقر والدعارة وغير ذلك مما اجتمعت شرائع السماء وقوانين الأرض على رفضه وضرورة محاربته.
- يرفع المنهج الجديد من قيمة الداعية ويرفعه إلى درجة (القائد الاجتماعي) وليس فقط إمام المسجد الذي يقتصر دوره على المسجد وإلقاء مواعظه ودروسه.

العوامل التى اقتضت ضرورة تغيير مفهوم منهج الدعوة:

- ما اعترى العالم من تغيّرات ثقافيّة واجتماعيّة ناتجة عن التطوّر العلميّ والتكنولوجيّ، وما ترتّب على ذلك من تغيّرات في القيم والمفاهيم والاتّجاهات والنظرة إلى الحياة والإنسان.
- فشل المنهج الدعوي بصورته الحالية في مواجهة دعوات الغلو والتكفير من ناحية والرد على دعاة التغريب والتمييع من ناحية أخرى.
- حاجة المسلمين الى منهج دعوي يجيب عن كثير من تساؤلاتهم الحياتية بصورة حضارية تراعي مقاصد الدين في الخلق والإنسان بعيدا عن الخطاب الإقصائي المباعد.

٢. التغير الذي طرأ على أهداف الدعوة نتيجة التغيّرات السابقة، وما استتبع ذلك من تغيّر النظرة إلى وظيفة الداعية، وضرورة مواكبتها التطوّرات التي حصلت في ميادين العلوم المختلفة، ولا سيّما ميدان علم النفس والعلوم التربويّة والاجتماعيّة، وتلبيتها حاجات المجتمع إلى القوى البشريّة القادرة على النهوض به، والوفاء بأهدافه .

٣. نتائج البحوث والدراسات التي سلّطت الضوء على نواحي القصور في المنهج التقليديّ للدعوة ، وأوصت بتطويره والأخذ بالمفهوم الواسع للمنهج .

٤. طبيعة المنهج الدعوي نفسه، فهو انعكاس للواقع الفكريّ والاجتماعيّ السائد في البيئة والمجتمع ؛ وبالتالي فمن الطبيعيّ أن يأخذ المنهج الدعوي التغيّرات الحاصلة في الحسبان، وأن يكون مناسبا لحال المدعويين، ويسعى إلى تحقيق الأهداف المستحدثة في المجتمع نتيجة التحوّلات الثقافيّة والفكريّة، وليس المنهج تابعاً للمجتمع فحسب، بل هو عامل تغيير وتطوير مستمرّ له، وبالتالي فهو المحرّض والمهيّئ لعمليّة التغيير الاجتماعيّ ؛ بحيث يتيح للمجتمع توظيف المستجدّات العالميّة لصالحه، ولا سيّما في عصر أصبح العالم فيه قرية صغيرة، فالعلاقة بين المنهج والمجتمع علاقة تفاعليّة متبادلة ومستمرّة.

ضرورة تقييم المنهج الدعوي:

لابد في نظام الجودة ان يكون ثمة نظام تقييم وقياس حتى نستطيع الوقوف على مستوى المنهج ومن أهم نقاط تقييم المنهج :

- مدى ملائمة المنهج الدعوي لمستجدات الواقع الدعوي.
- مدى ملائمة الخطاب الدعوي لمحيطه وواقعه.
- نوعية الخطاب ومدى موائمته لمستوى المدعويين.
- مدى قدرة المحتوى الدعوي على توضيح رسالة الإسلام الحضارية في الإنسان والكون والحياة.

- مدى قدرة المناهج الدعوية على تنمية روح التعايش السلمي والانتماء للأوطان وعدم التعدي عليها.
- مدى قدرة المحتوى التعليمي في منهج الداعية على تعليم ما لا يسع المسلم جهله في العقائد والعبادات والمناسك.

ثانيا: معايير الجودة في الداعية

الدعاة إلى الله هم طليعة صلاح الأمة، ومبتدأ هدايتها، ودليلها إلى طريق الله الذي هو طريق العز والنصر والتمكين، وطريق الفوز في الدنيا والآخرة ..

علاقة جودة الإمام بمجمل العملية الدعوية.

١. الدعاة محور تطوير العملية الدعوية، ويمثلون بجميع مستوياتهم القوى البشرية اللازمة لعملية الدعوة.
٢. نجاح العملية الدعوية مرهون بقدر ما يمتلكه الداعية من كفاءة نوعية، وتخصصية في أداء عمله.
٣. الدعاة قادرون علي المساهمة في العملية النهضوية للأمة على قدر نجاحهم في دعوتهم.
٤. ضرورة النظر في برامج تكوين الدعاة في الجامعات والمعاهد بناء على التطور التقني والفكري.

تقتضي معايير الجودة في الداعية عدة أمور:

أولا: التحديد على وجه الدقة من هو الداعية وما هي مؤهلاته ومكوناته العلمية والمهارية والتى تشمل:

المعيار١ : الخصائص النفسية والذاتية.

المعيار٢ : الخصائص المعرفية .

المعيار٣ : الخصائص الشرعية والفكرية.

المعيار٤ : الخصائص المهارية والإبداعية.

ثانيا: ضرورة وضع سلم مهني لوظيفة الداعية:

لا شك أن وظيفة الداعية في واقعنا المعاصر وظيفة دقيقة ؛ لأنها في الأساس رسالة تجديد للأمة وبعث للإسلام في نفوسها، وهي من أدق وظائف المسلم في المنظومة الاسلامية ؛ غير أن كثيرا ممن تصدى لهذه المهمة تجاسر على أدائها، ولم يقدرها قدرها، فصار داعية، دونما أدوات أو مقومات، ففشا الخلط بين الوسائل والمقاصد، وبين الأهداف والمناهج، وانتشرت الفوضى الدعوية بين المنتسبين إلى الدعوة، الأمر تطلب بذل مجهود كبيرة للتفصيل في المرتكزات الأساس لتطوير الخطاب، وتأصيل لقواعده وأصول انطلاقته إلى حيث النجاح والفلاح والإصابة، ولقد تحير معنا الغرب فهو يقول حددوا لنا السلم التراتبي للدعوة وقولوا لنا من هو الداعية؟ وما هي مكوناته، وما هو سلمه الوظيفي؟ وما هي اختصاصات ومتطلبات كل مرتبة؟ لأنهم

يرون أن الذي يحفظ القرآن ويؤم الناس في المساجد داعية، ويرون مدرس الجامعة داعية أيضا فيتحيرون، فما هي حدود الأول في الدعوة والفتيا والتعاطي مع الواقع وما هي حدود أستاذ الجامعة؟ ولذا فإن من ضروريات معايير الجودة اقتراح سلم مهني لوظيفة الإمام التخصصية يوضع لكل درجة مؤهلات ومتطلبات على سبيل التكوين والخبرات فعلى سبيل المثال:

١: خبير دعاة

٢: داعية استشاري

٣: داعية

٣: مساعد داعية

٤: داعية مشارك

ثالثا: تقسيم الدعاة إلى تخصصات دقيقة

لقد أصبحت العلوم والمعارف بل المهن والوظائف تقسم إلى تخصصات دقيقة ومحددة رغبة في زيادة الإتقان وتعزيزا للمهارة والجودة، ومع أن الإسلام ومن خلال سيرة النبي صلى الله عليه وسلم دعا إلى التخصص ونبذ التطفل على المهن إذ أمر- صلوات الله وسلامه عليه- عبدالله بن زيد- صاحب رؤيا الأذان- أن يُلقِي الأذان على بلال؛ لأنه أندى منه صوتًا، كما أنه- صلوات الله وسلامه عليه- قد رُوِيَ عنه أنه قال: (أفرضُكم زيد)؛ أي: أعلمُكم بالفرائض، وقال- صلوات الله وسلامه عليه- :(أقرؤكُم أُبَيّ)؛

أي: أحسنُكم قراءةً للقرآن، وقد صحَّ عنه- صلى الله عليه وسلم - أنه أشاد بحسان بن ثابت على أنه أشعر الصحابة، وعلى أن عليًّا أقضَاهم، ومعاذًا أعلمَهم بالحلال والحرام[1]، وأن خالد بن الوليد سيف الله المسلول، وثبت عنه - صلى الله عليه وسلم- أنه قال: «يؤمُّ القومَ أقرؤهم لكتاب الله ..»[2] ومع ذلك إلا أن الدعوة تعد أحد المجالات التي لم يعرف التخصص الوظيفي لها طريقا فجعل الكثير ممن ليس له عمل أو مؤهل يتجاسر عليها ولم يقدرها قدرها فصار داعية، دونما أدوات أو مقومات، ففشا الخلط بين الوسائل والمقاصد، وبين الأهداف والمناهج، وانتشرت الفوضى الدعوية بين المنتسبين إلى الدعوة، فمن يدقق في الحقل الدعوي يجد أن المجالات المعرفية والتطبيقية التي يمارس فيها الداعية دوره قد اتسعت بصورة لا يمكن قصرها على تخصص واحد، فهناك التعريف بالإسلام وهو تخصص بدا يكبر ويتضخم وله مؤسسات كبرى في بعض الدولة العربية والإسلامية، وتخصص الحوار الحضاري والداعية المربي الذي يستغرقه مجال التربية ونظرياته ووسائله وأساليبه، وهناك تخصص الإرشاد الأسري والاجتماعي الذي يعنى فيه الداعية بقضايا السلوك، ونظريات الذات وقيادتها وتخصص رابع وهو تصميم البرامج الدعوية الخاصة ببعض المناطق والتجمعات انطلاقا من خصوصية المكان والمشكلات ولا ننسى تخصص الداعية المدرس الذي يهتم بتدريس

(١) رواه الترمذي وقال حديث حسن صحيح وقال الحاكم إسناده صحيح على شرط الشيخين.

(٢) رواب الخياري ومسلم في صحيحيهما.

العلوم والمعارف في مسجده ولا يفوتنا المجال الالكتروني الذي أضحى عالما آخر يعيش فيه المسلم بجوار واقعه الجغرافي وأهمية الحوار من خلال برامجه ومجالاته كل ذلك يجعل من الضروري – في مجال الإصلاح الدعوي من خلال منهج الجودة الشاملة- تقسيم الدعاة إلى تخصصات دقيقة منها على سبيل المثال:

(١) داعية معرف بالإسلام.

(٢) داعية حوار حضاري ومقارنة أديان.

(٣) داعية مبرمج دعوي.

(٤) داعية تدريب وتأهيل.

(٥) داعية إرشاد اجتماعي واسري.

(٦) داعية محاور الالكتروني.

(٧) داعية تقييم وقياس.

ثانيا: معايير الجودة في المدعو

من المفترض أن المستفيد من الدعوة باعتبارها مشروعا إنسانيا حضاريا هو الإنسان، سواء كان غير مسلم ليعرفه المشروع الدعوي بالإسلام، أو كان مسلما يسعى المشروع الدعوي إلى إحياء الإسلام في حياته، ومن ثم فإن معيار الجودة يجب أن يتوجه إلى قياس عوائد تعاطي كل من النمطين مع هذا المشروع، مع مراعاة اختلاف طبيعته، ثم يتم وضع قياس محدد لكل مهارة معرفية أو سلوكية فعلى سبيل المثال:

قياس مستويات جودة المستفيد (غير المسلم)

- عائد معرفته بالإسلام بصورة واضحة لا لبس فيها.
- عائد مدى إجابة المخرج الدعوي عن إجاباته واستفساراته.
- عائد اكتساب معارف جديدة عن الإسلام لم تيسر له معرفته بها.

قياس مستويات جودة المستفيد (المسلم)

العائد على المدعو في العملية الدعوية ينقسم إلى مستويات من أهمها:

المستوى الأول: (عائد الهداية والرشد) والامتناع عن المحظورات واتيان الواجب الشرعي فهذا النوع يسمى لدى علماء الدعوة (هداية) وهو ما اختص الله به نفسه ﴿إِنَّكَ لَا تَهْدِي مَنْ أَحْبَبْتَ وَلَٰكِنَّ اللَّهَ يَهْدِي مَن يَشَاءُ﴾ (القصص: ٥٦) وهذا لا يمكن قياسه ومن ثم لا يدخل حيز القياس والجودة.

المستوى الثاني: (عائد التحصيل والاستيعاب) وهذا النوع سيكون غالبا في الدرس العلمي الدعوي الذي يقوم به الداعية في مسجده ونستطيع قياسه على المخرج في العملية التربوية في حالة اقام الداعية مثلا دورة علمية أو نظاما تعليميا في مسجده.

العائد الثالث: (عائد الرضا) وهو مناسبة الخطاب الدعوي لحال من يلقى اليهم الدرس او خطبة الجمعة وهنا يكون القياس من هذه الجهة وهي مناسبة ما قيل لحالهم ومناسبة عقولهم ومستويات ادراكهم

العائد الرابع: (عائد المهارات الاجتماعية الإسلامية) كالتواصل مع الأصدقاء وصلة الرحم وزيارة المرضى والجيران.

العائد الخامس: (عائد مستوى التغيير والإصلاح) باعتباره مقصودا أساسيا في المشروع الدعوي من حيث تغيير بعض السلوكيات الخاطئة أو المفاهيم المغلوطة أو العادات المذمومة كالامتناع عن التدخين أو البعد عن شرب الخمر وغير ذلك.

الجودة في الوسائل الدعوية

قلنا فيما سبق إن علماء الدعوة لم يتفقوا على تعريفات لكثير من المصطلحات المستخدمة في المنظومة الدعوية، ويمكن القول أنها في الجملة ما يتوصل به إلى تبليغ المشروع الدعوي للإنسان عموما وهي كثيرة ومتنوعة، ولا يمكن الإحاطة بها في هذا العرض الموجز لمشروع الجودة الدعوية إذ لابد من تصنيفها في مجموعات؛ لتسهل دراستها وفهمها. وقياسها ويمكن وضع أكثر من طريقة لهذا التصنيف؛ كأن تصنف مثلا على أساس الهدف منها، أو على أساس الحاسة التي تتأثر بها مباشرة، أو على أساس نوع الخبرة التي تقدمها، أو على أساس ما تحتاج من أجهزة، أو على أساس طريقة الحصول عليها، أو على أساس طريقة عرضها، أو قد تصنف على ضوء عدد المستفيدين منها، أو مستواهم الفكري والاجتماعي، إلى غير ذلك من التصنيفات التي يخضع تصنيفها إلى رؤية المصنف واعتباراته وذلك بتفاصيل كثيرة ستوضع بإذن الله تعالى في ورش وثائق الجودة والقياس.

ومن وجودة الوسائل الدعوية

١. أن تتفق مع المبادئ الإسلامية والثقافية والحضارية التي أقرها الإسلام الحنيف.
٢. أن تكون متقنة بحيث تكون مصممة بشكل متقن ومتخصص.
٣. أن تكون مراعية للتطور التقني والتطبيقي ومسايرة له.
٤. أن تكون جاذبة للجمهور ومشوقة للمحتوي الدعوي.
٥. أن تكون واضحة الغرض والهدف.
٦. أن تكون لغتها واضحة، وسهلة، ومختصرة ومفيدة.
٧. أن تكون مناسبة لمستوى المدعويين اللغوي والعلمي والفكري.
٨. أن تساعدعلى تطوير القدرات الفكرية والخيالية عند الطلاب.
٩. أن تساعد الطلاب في فهم الواقع المحيط بهم.

الجودة في أداء الداعية:

ومن أهم معايير الجودة في أداء الداعية:

المجال الأول: مجال التخطيط:

المعيار ١ : تصميم البرنامج الدعوي الخاص بمنطقته أو مكانه.

المعيار ٢ : التخطيط لأهداف دعوية كبرى تنشد الجودة وليس لمعلومات تفصيلية .

المعيار ٣ : تصميم الأنشطة الدعوية والتربوية الملائمة لجمهور دعوته بما يحقق الجودة .

المعيار ٤ : تعدد الأنشطة والفعاليات وعدم الاقتصار على الجانب الوعظي والإرشادي.

المجال الثانى: مجال استراتيجيات الدعوة وإدارة المؤسسة الدعوية.

المعيار ١ :استخدام استراتيجيات تربوية ودعوية استجابة لحاجات المدعويين في منطقته.

المعيار ٢ : استخدام وسائل حديثة للجذب والاستمالة في المسجد أو المؤسسة.

المعيار ٣ : إشراك المدعويين فى حل مشكلات المنطقة والتفكير الناقد والإبداعى .

المعيار ٤ : استثمار منشآت المسجد في إدارة أنشطة وفعاليات اجتماعية وشبابية .

المعيار ٦ : إدارة المسجدبكفاءة والحد من الوقت الفاقد .

المجال الثالث: مجال المادة العلمية :

المعيار ١ : التمكن من بنية المادة العلمية وفهم طبيعتها.

المعيار ٢ : التمكن من طرق البحث فى المادة العلمية .

المعيار ٣ : تمكن المعلم من تكامل مادته العلمية مع المواد الأخرى.

المعيار ٤ : القدرة على إنتاج المعرفة .

المجال الرابع: مجال المنظومة الفكرية لدى الداعية

المعيار١ : قدرته على الإحاطة الفكرية بالرؤى والأطروحات الأخرى

المعيار٢ : قدرته على استيعاب الاتجاهات الدعوية الاخرى المتعاملة مع المؤسسة الدعوية

المعيار٣ : تمكنه من الردود على الأفكار المتعارضة مع خطته

المعيار٤ : إدراكه ببعض ملكات الرشد الدعوي (فقه المقاصد– الثوابت والمتغيرات– الأولويات)

التقويم والقياس

ما هي معايير جودة التقويم من المنظور الإسلامي؟

١- تعدد وسائل التقويم بحيث لا يقتصر التقويم على نوع واحد من الاختبارات، فقد تم استخدام الاختبارات الشفوية والكتابية حيثما كان ذلك ضرورياً.

٢- شمول أدوات التقويم لكافة مجالات الدعوة، بحيث لا تدع الإدارة الدعوية فرصة إلا وقامت بتقييم الأداء الدعوي والمحتوى الدعوى وأثر ذلك على المدعوين.

٣- تعدد مجالات التقويم .

٤- استمرارية التقويم والمقصود هنا استخدام كلا النوعين من التقويم التكويني والختامي.

٥- أن يراعي في التقويم خصوصية العملية الدعوية واختلافها عن تقويم العملية التعليمية وأن عدم وجود مخرجات أو تأثير على المدعوين قد لا يكون بالضرورة ناتجا عن خلل في الأداء الدعوي.

٦- ينبغي أن يتدرب الداعية على مهارات التقويم والمسح والدراسات الاستبيانية.

٧- وجوب الاعتماد علي أدوات تقويم موضوعية لقياس مستوى التمكن والقدرة.

المبادئ والقيم الأساسية لمشروع الجودة في الدعوة

مبادئ المشروع هي: الأسس والأفكار التي يتم الاستناد عليها عند إجراء التغييرات والإصلاحات، حيث تعكس أفضل الممارسات الواجب تنفيذها لتحقيق الجودة، وأهم هذه الأسس والأفكار في مجال الدعوة إلى الله ما يأتي:

(١) تعريف المشاركين في عملية الجودة للدعوة الإسلامية بمبررات تطبيق نظام الجودة، والتوجهات والخدمات التي تقدمها، وأهداف الجودة الشاملة في الدعوة.

ويتحقق هذا المبدأ عن طريق:

(أ) تنظيم المؤتمرات، والندوات واللقاءات بين إدارة ضمان الجودة وبين المستهدفين بها.

(ب) استصدار البيانات الدورية والنشرات في هذا الصدد.

(ج) سلوك أي طريق لتحقيق هذا المبدأ.

بهدف:

وضوح الرؤية والأهداف والآليات مما يساعد على الاقتناع بكافة الإجراءات والجهود المبذولة وزيادة الوعي بمميزات نظام الجودة وأهدافه.

(٢) التركيز على المستفيد، والمستفيد في الدعوة إلى الله هو رضا المدعوين عن العملية الدعوية التي تستتبع القناعات بالمشاريع الدعوية، والأفكار الإسلامية.

ويتحقق هذا المبدأ عن طريق:

(أ) ترجمة احتياجات وتوقعات المدعوين إلى خصائص محددة تكون أساساً في شكل أسلوب الدعوة ووسيلته.

(ب) العمل بكل طريق على رصد وتلبية توقعات المستفيدين والسعي لتحقيقها وتحقيق رضاهم.

(ج) تبصير الأئمة والوعاظ بهذه المتطلبات عن طريق الاجتماعات الدورية والطارئة.

بهدف:

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

(٣) الالتزام بالتحسين والإتقان المستمر في العمل الدعوي، وعلاج الأخطاء باستمرار، إذ أن الجودة تتيح ذلك.

ويتحقق هذا المبدأ عن طريق:

(أ) التعهد الثابت من قبل جميع العاملين في المؤسسة الدعوية بتأمين الجودة، فالأصل أن الإحسان في العمل مبدأ أساسي في الإسلام.

(ب) السعي المتواصل للوصول إلى الأداء الأمثل.

(جـ) تصميم النظم الإبداعية التي تحقق رضا المستفيدين من العملية الدعوية.

(د) التبصير الدوري والمتجدد بالتحسين المستمر وبالنظم التي تمت اعتمادها لضمان استمرار رضا المدعوين عن العملية الدعوية، وهذا التبصير يأتي عن طريق الدورات والبرامج التأهيلية والجهاز الإداري في المؤسسة.

بهدف:

(أ) تحسين الإنتاجية والفاعلية في استخدام الموارد.

(ب) تقليل الأخطاء، والوحدات المعيبة.

(ج) رصد الحاجات الجديدة، وتحسين استجابة المؤسسة في وقت قياسي.

(٤) إقرار النظام الوقائي، بمعنى أن تبادر إدارة المؤسسة الدعوية إلى معرفة المشكلات وتتوقعها قبل وقوعها وتضع الأنظمة الوقائية التي تمنع حصولها.

ويتحقق هذا المبدأ عن طريق:

(أ) تنظيم نشاطات الدعوة وفق ضوابط ومعايير محددة يلتزم بها الدعاة والعاملون أثناء تأدية العمل.

(ب) العمل على تنمية الرقابة الذاتية لدى الأفرادكأسلوب لضبط السلوك، لكي يؤدي الداعية عمله بإخلاص وإتقان على أساس من تقوى الله سبحانه وتعالى وخشيته.

(ج) الرقابة الخارجية برصد النشاطات التي توصل الأخطاء، ونتوقع من تطبيقها حدث المشكلات.

(د) وضع معايير، ونظم رقابية، ومحاسبية، بحيث يقلل من حدوث الأخطاء، ويحد من حدوثها، وذلك نظراً لاختلاف العاملين في إعدادهم وخبراتهم وقدراتهم الخاصة.

بهدف:

(أ) تجنيب العمل الدعوي من المشكلات المتوقعة.

(ب) المبادرة إلى وضع حلول مسبقة لإزالة المقدمات التي تستتبع نتائجاً سلبية.

(ج) معالجة الأخطاء التي تبرز سواء كانت من ممارسة النشاط بطريقة خطأ من الأفراد أو ناتجة من طبيعة النظام نفسه.

(٥) المشاركة وتفويض الصلاحية، بمعنى إعطاء الداعية الفرصة لتفعيل دوره الدعوي بطريقة تشعره بأهمية الدور الدعوي الذي يقوم به.

ويتحقق هذا المبدأ عن طريق:

(أ) المشاركة الجوهرية للدعاة وليست الشكليةمع الإدارة العليا في اتخاذ القرارات.

(ب) رفع الروح المعنوية للدعاة بمنحهم حقاً 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

(ج) جعل مبادئ المشاركة بين الجميع على اختلاف المستويات داخل المؤسسة الدعوية جزءًا من ثقافة المؤسسة، وهذا بدوره يجعل مبادئ الجودة الشاملة وممارساتها جزءاً لا ينفصم من ثقافة المؤسسة الدعوية.

بهدف:

(أ) تجنب العوامل النفسية السيئة التي تنتج عن التجاهل الإداري لصغار الموظفين مما ينعكس على مسيرة الدعوة، وضعف قبولها لدى المدعوين.

(ب) مشاركة الدعاة في نجاح المؤسسة الدعوية لشعورهم أنهم جزء لا يتجزأ من المنظومة المؤسسية الناجحة.

(ج) مشاركة الأفراد المؤسسة الدعوية بعضهم في التفكير في صنع قرارات النهوض بالمؤسسة يسهم بشكل مباشر في تصميم الخطط بطريقة أفضل، وتحسين من كفاءة صنع القرارات من خلال مشاركة العقول المفكرة والقريبة من مشاكل العمل.

(٦) إقرار مبدأ الثواب والتحفيز، بوضع نظام مالي يقوم على مكافأة العاملين المتميزين في تأدية أعمالهم.

ويتحقق هذا المبدأ عن طريق:

(أ) رصد المتميزين.

(ب) تحديد المكافأة، ومراعاة زيادتها بطريقة تصاعدية.

(ج) استمرارها وتوضيح أهدافها.

(د) اختيار الزمان والوقت لإعطاء الحافز.

(ه) مناسبة الحافز لشخصية الداعية وحاجته، لكي يقع الحافز موقعاً جيداً للمقدم له.

بهدف:

(أ) استمرار الداعية المتميز في تجويد دعوته،

(ب) تشجيع المقصر على التحسين والتطوير.

(٧) الاتصال بالمدعووين، بمعنى أن يتم وضع خطة لقياس رأيهم في عمل المؤسسة الدعوية والداعية الذي يمثلها، لتحديد مستوى جودة كما وصل إليهم قناعات وخدمات دعوية، والرأي المطروح لتطوير الأداء.

ويتحقق هذا المبدأ عن طريق:

(أ) عقد مؤتمرات الحوار المجتمعي والندوات العامة، وطرح الاستفتاءات في الجرائد أو تخصيص تليفون لهذا الغرض.

(ب) تخصيص صندوق لتلقي الاقتراحات والشكاوى.

(ج) أي وسيلة أخرى من وسائل التواصل كالتواصل الالكتروني عن طريق النت وغيرها.

بهدف:

(أ) إثراء العمل الدعوي، وإحاطته باهتمام بالغ من المجتمع، مما يرفع من شأن هذه الفئة داخل المجتمعات.

(ب) رصد شكاوى المستفيدين من خارج المؤسسة الدعوية، وبحثها وتنظيمها بمبدأ الأولويات، فيبت في أشدها والتي ترصد أخطاء لا تتأخر حلولها.

(ج) معرفة ردود الأفعال الإيجابية والسلبية على السواءمن قبل المدعويين لكشف عن أفعالهم عن مستوى جودة العملية الدعوية التي تقدم لهم، ومعرفة احتياجاتهم ورغباتهم والعمل على تحقيقها.

(د) معرفة النسب المطمئنة والمزعجة في أداء المؤسسة الدعوية.

الفصل الرابع

متطلبات ومنطلقات المشروع

عند تطبيق معايير الجودة على نشاط أو منتج أو خدمة فإن ذلك يمر بثلاث مراحل:

المرحلة الأولى: بناء الوعي:

أولا: القناعة بنظام الجودة وتطبيقه:

يتطلب تطبيق الجودة في أول الأمر قناعة داخلية لدى إدارة المنظومة الدعوية ليكون هناك حافز داخلي يساعد على تحقيق ممارسات الجودة داخل المؤسسة، ويمكن تحديد منطلقات المشروع اعتماداً على ذلك بما يأتي:

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

٢- العمل توفير الإمكانات اللازمة لتحقيق الجودة سواء كانت تنظيمية أو مادية أو بشرية.

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

ثانيا: الدعاية الفاعلة لمشروع الجودة في العمل الدعوي:

وهذا المنطلق من الأهمية بمكان في نشر ثقافة الجودة في الدعوة على المستوى الداخلي في المؤسسة الدعوية، وفي المجتمع ككل، فيمكن تأسيس فريق العمل من خلال مؤتمر، أو اجتماع موسع بين القيادات وكوادر العمل الدعوي وممثلي الأئمة للمشاركة الجماعية في التعريف بالجودة وأنظمتها والآليات المناسبة لتطبيقها في الدعوة إلى الله.

ثالثا: التهيئة النفسية للدعاة واستدعاء الرقابة الذاتية:

كان المنطلق الأول اقتناع الإداريين بالجودة، وفي هذا المنطلق يأتي اقتناع الدعاة في المؤسسات الدعوية على كثرتهم بمشروع الجودة، عن طريق تزويدهم بمعلومات إيجابية وصريحة عن الجودة، بهدف إشعارهم بأنهم جزء لا يتجزأ عن منظومة الجودة الشاملة في العمل الدعوي، وأنهم سيتبنون هذا الاتجاه الجديد في ممارساتهم لرسالة الدعوة، من منطلق أن الجودة وتحسين العمل مسؤولية الجميع .

وآليات تطبيق هذا المنطلق كما يلي:

١- تهيئة العاملين نفسياً على مختلف مستوياتهم الوظيفية، ودرجاتهم وكفاءاتهم لقبول الجودة.

٢- نشر ثقافة الجودة والمعلومات الإيجابية وإبراز أهميتها في رفع مستوى الدعوة بأركانها ووسائلها عن طريق إعداد دليل نظام

الجودة الذي يتضمن وصف مبادئ الجودة، ومعايير الجودة وكيفية تطبيقها، ويتم توزيعه على جميع العاملين في الحقل الدعوي.

٣- تنظيم ندوات ومؤتمرات بصفة دورية لزيادة وعي العاملين في الحقل الدعوي بأهمية الجودة في العملية الدعوية.

٤- إعداد النشرات التعريفية بإدارة الجودة الشاملة وأنظمتها، وعمل ورش العمل التي تعتمد على المناقشات وفتح الحوار وأبواب الاقتراحات الخاصة بموضوع الجودة وكيفية تطبيقه.

٥- إعلام كل مرؤوس من قبل رئيسه أنهم سواء في مراعاة تطبيق الجودة فهما جزء منها، ويراقبان الله تعالى سوياً دون تمييز بغض النظر عن اختلاف مسؤولية كل منهما.

رابعا: التركيز على العمل الجماعي وتشكيل فرق العمل:

والمقصود تطبيق الجودة في الدعوة على المستوى الجماعي لتحقيق الوعي الديني على مستوى الجماعة، وإعداد فريق جماعي لإدارة الجودة طلباً للتركيز، وآليات تطبيق هذا المنطلق كما يلي:

١- التنبيه على فئة الدعاة بتنفيذ العمل المكلف به الجميع على نطاق واسع لتحقيق وعياً دينياً عاماً.

٢- أن يكون العمل في إدارة الجودة جماعياً، لأن ذلك يؤدي إلى زيادة فعالية المشاركة، والحد من التنافس والصراع غير الإيجابي بين العاملين، ويؤدي إلى زيادة فاعلية القرارات، والارتقاء بنوعيتها.

خامسا: توفير قواعد معلومات وبيانات واضحة ومفصله بحيث يمكن اتخاذ القرارات بناءعلى الحقائق:

وهو 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، أوتقييم 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.

ويتطلب تطبيق هذا المطلب على ما يأتي:

١- الاعتماد 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.

٢- تبني برنامج إعلامي متكامل لغايات نشر الوعي حول مفهوم الجودة الشاملة وآلية تطبيقها يتضمنتنظيم دورات تدريبية متخصصة، وندوات عامة في مجال الجودة الشاملة، وإعداد كتيبات إرشادية تعريفية وتوزيعها على المعنيين، والإعلان عن المكاسب المتوقعة العجلة والآجلة عن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة.

سادسا: القدرة الشخصية للدعاة ومهارات الإبداع:

بمعنى قدرة الدعاة في التعامل مع التغيرات العالمية والتزود بالخبرات والمعارف التي تكسبهم خبرات وتصورات للواقع المعايش وحاجة الناس لإشباعها، ومن ثم التعامل بنجاح مع المدعويين.

والمعروف أن الموارد البشرية من الدعاة والموظفين ذوي المهارات الخاصة والقدرات العلمية والعملية هي خير ضمان لتطبيق واستمرار نجاح الجودة الشاملة في الدعوة إلى الله.

سابعا: التدريب، وهذا المنطلق للجودة في الدعوة إلى الله يتطلب ما يأتي:

١- التنظيم الجيد والتخطيط الذي يستهدف تزويد الدعاة على مختلف مستوياتهم وتنوع مهاراتهم، بمعارف ومفاهيم عن فلسفة الجودة ومفاهيمها ومبادئها ومتطلباتها ومعوقاتها وأدواتها.

٢- وضع الاختبارات النفسية والاجتماعية في برنامج مهاراتي وسلوكي لإكساب الدعاة مهارات وقيم سلوكية تساعدهم على الشعور بأهمية تطبيق إدارة الجودة وتطبيقها بشكل سليم يؤدي إلى تحسين الخدمات الدعوية.

ثامنا: انتقاء قيادة الجودة الدعوية:

فقيادة الجودة الدعوية من وصفها:

١- قائد لإدارة الجودة متفق عليه.

٢- شخصية محترمة ستؤثر في سلوك الأفراد والجماعات.

٣- قادر على كسب ولاء الأفراد بهدف إنجاز الأهداف الدعوية بجودة عالية.

٤- تتوافر فيه معايير محددة وتأهيله بشكل مسبق.

٥- يتمتع بثقافة تنظيمية تساعده على تحقيق أعلى درجة ممكنة من جودة الخدمات الدعوية.

٦- يتبني النمط القيادي الشوري الذي يهتم باحترام إنسانية الأفراد، ويتصف بصفات حملتها لنا الآية ﴿ فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ﴾ [آل عمران: ١٥٩]، وهي صفات الرحمة، واللين، والعفو،

والتجاوز، والشورى، والعزم، والتوكل، وامتثال لأمر الله، ولا ريب أن هذه الصفات تفرز قائداً تتحقق فيه معايير القيادة بغزارة.

تاسعا: توفير الإمكانيات

وهو من المنطلقات المهمة والضرورية للجودة، وأقصد به المناخ الصحيح والمناسب لتطبيق إدارة الجودة، من رصد الميزانيات، ورفع المستوى المعيشي للداعية والموظفين في الحقل الدعوي، وتوفير المتطلبات المادية والعينية أيضاً المطلوبة التي تساعد في توظيف وتأهيل الخبرات من أجل تحسين جودة الخدمات الدعوية، وتجعل الخدمة الدعوية في مستوى الكفاءة المطلوبة وهذا كله من منطلق قوله تعالى:

﴿ وَأَعِدُّواْ لَهُم مَّا ٱسْتَطَعْتُم مِّن قُوَّةٍ وَمِن رِّبَاطِ ٱلْخَيْلِ تُرْهِبُونَ بِهِۦ عَدُوَّ ٱللَّهِ وَعَدُوَّكُمْ ﴾ [الأنفال: ٦٠].

المرحلة الثانية: بناء النظام وتطبيق معايير الجودة على المنظومة الدعوية:

وهنا يجب علينا تحديد أركان وعناصر المنظومة الدعوية التي ستطبق عليها معايير الجودة الشاملة:

تتكون المنظومة الدعوية من عدد من المكونات الرئيسية تضمن تحت الكثير من الجزئيات والعناصر الفرعية، التي يجب أن تخضع

جميعها لمعايير الجودة الشاملة وهذه العناصر الرئيسية هي:

(١) بيئة الدعوة (المسجد، الملتقيات الدعوية).

(٢) القائم بالدعوة (الخطيب، الداعية...).

(٣) المنهج الدعوي (الخطبة، الموعظة، الخاطرة، ..).

(٤) المتلقي (المدعو) (الرجال، النساء، الشباب، الأطفال، المسلم/ المجتمع العربي، المسلم/ المجتمع غير العربي، غير المسلم).

(٥) المنظومة الإدارية/ النسق الإداري الذي يدير العملية الدعوية (المؤسسات القائمة على الدعوة، الجمعيات الخيرية، الوزارات الإسلامية، ...).

ويجب بناء منظومة جودة شاملة لكل ركن من الأركان السابقة وتشمل منظومة الجودة تحديد العناصر الآتية لكل ركن من هذه الأركان لكي نصل إلى نتائج صحيحة وأركان منظومة الجودة:

- خرائط العمليات.
- الإجراءات الواجب اتباعها.
- النماذج التي تستخدم لإنجاز هذه الركن.
- تعليمات وإرشادات خاصة تساهم في ضبط الركن والعمليات الأساسية فيه.
- اللوائح والنظم والقوانين.

- الوصف الوظيفي للقائمين بالعمليات الأساسية في هذا الركن.
- مؤشرات النجاح (حسب الخطة الاستراتيجية) KPI'S.

أضف إلي ما سبق بناء الوعي والتدريب وقياس رضا المستفيدين قبل وبعد تطبيق معايير الجودة على الركن السابق.

المرحلة الثالثة: مرحلة الاعتماد وخلق الرقابة المستمرة على النظام (تأسيس إدارة الجودة الشاملة).

يجب لضمان فاعلية النظام وتحقيق النتائج المرجوة منه بعد اعتماده وجود جهة دائمة للرقابة على النظام ورصد جوانب الانحراف واتخاذ الإجراءات التصحيحية والرقابة عليه بشكل مستمر ولهذا نقترح إنشاء هيئة متخصصة في الجودة الشاملة وقد تم بفضل الله تعالى إنشاء الهيئة العالمية لضمان جودة الدعوة وتقييم الأداء في العاصمة البلجيكية بروكسيل لتكون أول هيئة في مجال جودة الدعوة الإسلامية.

وتشتمل على أقسام داخلية تضم:

- لجنة تقويم الأداء، وتختص بتقويم الخطط، وتقويم الأداء في منظومة الجودة.
- لجنة تحليل البيانات، وتختص بتحليل البيانات التي تم جمعها من قسم المتابعة عن الداعية واستقبال المدعوين لأداء الداعية.
- قسم الدعاية والإعلام (يختص بتنظيم المؤتمرات والندوات وإعداد كافة أشكال الدعاية للوعي بالجودة وأهميتها في الدعوة).

- قسم التخطيط (يختص بإعداد الخطط سواء كانت قصيرة أو طويلة الأجل لتنفيذ الجودة وتحديد آليات مراحلها، وإعداد الخطط التدريبية).
- قسم التدريب (يختص بتدريب الدعاة على اكتساب المهارات، وتنظيم الدورات، وإعداد الاختبارات النفسية والإبداعية).
- قسم متابعة الجودة (يختص برصد أداء الداعية، ورصد رضا المدعووين وإعداد التقارير وجمع البيانات الخاصة).
- مسئول الحفظ (ويختص بإنشاء قاعدة بيانات بالخطط والمناهج والبيانات وتحليلها وتجربة الجودة ككل على الحاسب الآلي أولاً بأول).

الأعمال المسندة لهيئة الجودة لتنفيذها:

١- وضع برنامج وخطط لنظام الجودة الشاملة في الدعوة إلى الله تعالى.

٢- تقويم البرامج والخطط قبل طرحها للتنفيذ لضمان أهليتها لإصابة أهداف الجودة.

٣- تنفيذ الخطط من خلال فريق التنفيذ بجدية واقتناع برسالة الجودة الشاملة.

٤- تبصير الدعاة والمدعويين بأهمية الدور الذي تقوم به إدارة الجودة لرفع مستوى الداعية، ورفع الالتزام الديني في المجتمع، وأهمية توصيل رسالة الدعوة.

٥- تحديد مواصفات الداعية المبدع من خلال التدريب ومشاركته في صنع القرار أو ورش العمل في ضوء المعايير القومية والعالمية للأداء المهنى المتوقع منه.

٦- تحديد الاحتياجات الفعلية للمدعوين ورأيهم في تجويد الخطاب الديني للتأكيد على أن الدعوة تسد حاجتهم الدعوية، وهذا ما تشمله البيانات المعدة من رصد المختص.

٧- تدريب الدعاة على التميز والإبداع، وتكوين شخصية مستقلة ومبهرة.

٨- إنشاء قاعدة بيانات تضم كل ما تقوم به إدارة الجودة من أعمال.

٩- وضع نظام التجويد المستمر للجودة في الدعوة.

١٠- وضع نظام للتقويم والمتابعة.

١١- تحديد نقاط الضعف فى الأداء ووضع خطة للتطوير.

١٥- إعداد التقارير النهائية في نهاية كل خطوة من خطوات الجودة الشاملة في أقسام فريق التنفيذ.

١٦- إعداد التقارير السنوية لمسيرة إدارة الجودة الشاملة في الحقل الدعوي.

خاتمـــة

يجب أن تظل الدعوة إلى تطبيق نظام الجودة الشاملة في الدعوة الإسلامية مطلبا ملحا لكل جهة أو هيئة تعمل على تطوير الدعوة وإصلاحها وانتشالها مما هي فيه من عمومية واتساع لأنها من أهم وسائل تطوير الدعوة لتكون في إطار عالمي وقالب دولي محكم تنال احترام العالم وسط العلوم والمعارف غزاها التأطير والتخصص والمواصفة وحتى تخرج من العمومية التي في ظلها تم إهمال تكوين الداعية في ظل معايير الجودة والإتقان وفي ظل الإهمال أصبحت الدعوة وظيفة من لا وظيفة له في كثير من المواطن وانعكس ذلك على الصورة الذهنية للإسلام لدى الغرب.

المحتوى

مقدمة ٣
إشكالية البحث..... ٥

الفصل الأول: في مفهوم الدعوة الإسلامية إطلالة واقعية..... ٧
أركان العملية الدعوية ٢٣
مفهوم وسائل الدعوة..... ٣١

الفصل الثاني: تطبيق نظام الجودة في الدعوة..... ٣٥
مفهوم الجودة ٣٥
الجودة في الدعوة الإسلامية: ٣٧
دوافع دخول الجودة الى مجال الدعوة الإسلامية..... ٤٠
أهداف الجودة فى الدعوة ٥٢
مبادئ الجودة فى الدعوة ٥٣
فوائد ضبط الجودة فى مجال الدعوة..... ٥٦

الفصل الثالث: معايير الجودة فى المنظومة الدعوية..... ٦٣
مستوى الأهداف فى المنظومة الدعوية..... ٦٩
معايير الجودة فى أهداف العملية الدعوية..... ٧٠
معايير الجودة فى الداعية ٨٨
معايير الجودة فى المدعو ٩٢
التقويم والقياس ٩٧

الفصل الرابع: متطلبات ومنطلقات المشروع ١٠٥
خاتمة..... ١١٧