الباب الرابع
نماذج إحداث التغيير التنظيمى

- تمهيد.
- الفصـــل التاسع: أهداف التغيير التنظيمى.
- الفصـــل العاشر: مراحل تغيير السلوك الفردى.
- الفصـل الحادى عشر: مراحل تغيير السلوك كنظام متكامل.
- الفصل الثانى عشر: محددات الاتصال وتغيير السلوك.
- الفصل الثالث عشر: مراحل تنفيذ عملية التغيير التنظيمى.

تمهيد

بعد أن اتضح لنا مفهوم ومدخل التغيير التنظيمى فى الإسلام وذلك باعتباره مدخلاً نفسيًا سلوكيًا، يعتبر تغيير النفس فيه هو العامل المتغير المستقل، ثم بعد أن تعرفنا على مفهوم وطبيعة النفس ومكوناتها وحاجاتها، وفطرتها التى جبلت عليها، وذلك فى البابين السابقين فإننا فى هذا الباب نحاول أن نتعرف على ما بالنفس، ما الذى تتضمنه النفس أساسًا؟ وكيف يصل إليها؟ وما هى درجة رسوخه؟ وكيف يمكن تغييره؟ وهل يمكن لنا أن نغير ما بالنفس وننشئ غيره؟ وهل يمكن أن ننشئ بها شيئًا ابتداء؟ وكيف يمكن أن يتحقق ذلك؟ فالهدف من هذا الباب هو أن نضع أيدينا على نماذج ومبادئ أصيلة من مصادر شريعتنا الإسلامية الحنيفة تمكننا من فهم وتخطيط وتنفيذ والتنبوء بتغيير السلوك الفردى أو التنظيمى أو كليهما. والتى تجيب لنا على ما سبق من تساؤلات وغيرها. وسوف يتم تقسيم هذا الباب إلى خمسة فصول وهى:

الفصل الأول: ويتناول أهداف عملية التغيير التنظيمى فى الإسلام والمداخل الأخرى حتى تظل منذ البداية نصب أعين القائمين بإحداث أى تغيير.

الفصل الثانى: ويقترح الباحث فيه نموذجًا عامًا لمراحل ومحددات تغيير السلوك مستوحى من مصادر الشريعة الإسلامية الغراء.

الفصل الثالث: ويتناول محددات تغيير السلوك التنظيمى فى ضوء مفهوم النظم.

الفصل الرابع: ويتناول بناء نموذج للاتصال وعلاقته بالتغيير فى الإسلام.

الفصل الخامس: ويتناول بناء نموذج لمراحل تنفيذ عملية التغيير.

الفصل التاسع

أهداف التغيير التنظيمى

تمهيد:

إن التغيير التنظيمى يسعى إلى تحقيق أهداف معينة، سواء كانت هذه الأهداف على المستوى الفردى، أو على المستوى التنظيمى ككل نظراً لأن أى جماعة، أو منظمة إنما تتكون من أفراد، وأن صلاح أى شيء إنما يكون بصلاح أجزائه، فإن صلاح الأفراد الذين تتكون منهم أى منظمة يؤدى إلى صلاح هذه المنظمة وأن فساد هؤلاء الأفراد معناه فسادها.

مع ملاحظة أن أى منظمة ليست مجرد مجموع الأفراد التى تتكون منهم وإنما هى كيان آخر له تفاعلاته وعلاقاته، وخصائصه التى تختلف عن مجرد تجميع بسيط لآحاد الناس التى تتكون منهم أى منظمة، وذلك له أهميته فى فهم وتنفيذ عملية التغيير، إذن هناك أهدافٌ معينة على مستوى كل من الفرد والمنظمة تهدف عملية التغيير إلى تحقيقها، كما أن هناك أساليب ووسائل مختلفة لإحداث التغيير على كل مستوى من هذه المستويات والتى تحتاج منا إلى وقفة وإلى دراسة وفهم عميق، قبل البدء فى تنفيذ أية عملية تغيير تنظيمى مخطط. وهذا ما سوف نتناوله فيما يلى.

الغاية العامة للتغيير التنظيمى فى الإسلام

يمكن القول بصفة عامة أن وظيفة الإنسان أو الغاية من وجوده أصلاً تتحدد فى إقامة حق العبودية لله كاملاً وذلك باتباع أمره، ونهيه فى كل شيء والقيام بمهمة الخلافة واستعمار الأرض والاستفادة القصوى بكل ما سخره له الله فى الكون، وأن أى تقصير فى أداء هذه المهمة يعتبر تقصيراً فى حق الله – سبحانه وتعالى – ويعد ذنبا من الذنوب الكبرى التى نغفل عنها. فالتقصير فى استخدام الطاقات والإمكانات التى زودنا الله – سبحانه وتعالى – بها فى أداء هذه الوظيفة ينزل بمرتبة الإنسان إلى مرتبة أقل من مرتبته قد تكون مساوية لمرتبة الحيوان وربما أقل وذلك مصداقاً لكثير من آيات القرآن الكريم مثال قوله تعالى: ﴿ **وَلَقَدْ ذَرَأْنَا لِجَهَنَّمَ كَثِيراً مِّنَ الْجِنِّ وَالإِنسِ لَهُمْ قُلُوبٌ لاَّ يَفْقَهُونَ بِهَا وَلَهُمْ أَعْيُنٌ لاَّ يُبْصِرُونَ بِهَا وَلَهُمْ آذَانٌ لاَّ يَسْمَعُونَ بِهَا أُوْلَئِكَ كَالأَنْعَامِ بَلْ هُمْ أَضَلُّ أُوْلَئِكَ هُمُ الْغَافِلُونَ** ﴾ [الاعراف: ١٧٩]، ويقول الراغب الأصفهانى مستشهداً بهذه الآية: «فمن لم يصلح لخلافة الله تعالى، ولا لعبادته، ولا لعمارة أرضه، فالهيمة خير منه»[١].

وبالرغم من أن هذه الغاية يجب أن تكون حاضرة فى ذهن، ووعى كل فرد إلا أن تحقيقها يتطلب ضرورة العمل الجماعى المنظم الذى تتكاتف فيه العقول والجهود وتتعاون معاً من أجل

تحقيقها على خير وجه. ومن ثم فهى غاية عامة على كل من المستوى الفردى، والجماعى وإن كان تعلقها أكثر بالجماعة.

أهداف مباشرة لتغيير الفرد

إن مهمة التغيير التنظيمى المخطط والتى نسعى لتحقيقها بالنسبة للفرد يمكن، أن تتمثل فى العمل على إطلاق كافة الطاقات الكامنة لدى الفرد والتى أودعها الله - سبحانه وتعالى - فيه، وتنظيمها وتوجيهها لأداء دوره التنظيمى بأعلى درجة من الإبداع والإتقان والإحسان وذلك بصورة مستمرة، والتخلص من أية عوائق أو قيود - أيًا كان نوعها - يمكن أن تكبت هذه الطاقات والمواهب أو تمنع ظهورها، أو تهملها أو لا تحسن استخدامها. بحيث يكون كل فرد على أعلى درجة بما يحقق الاستعداد الدائم والمستمر لأداء دوره دون قصور، أو تقصير بما يحقق الفلاح لكل من الفرد والمنظمة.

وهذه الدرجة من الفهم للدور، وأدائه بأقصى درجات الإتقان والتى يصل فيها الفرد والمنظمة بحق - إلى كيان واحد، ويصبح هدفهما هدفًا واحدًا، هو أقصى ما يمكن أن تطمح أى منظمة للوصول إليه.

وهذا ما يجب أن يسعى إليه أى قائم بالتغيير، كما حدث بالفعل فى التطبيق الإسلامى، كما سيتضح فيما بعد بإذن الله.

الصراع بين أهداف الفرد والمنظمة فى المداخل الأخرى

إن من أهم ما يشغل علماء الإدارة وخاصة منذ بدأ الاهتمام بالاتجاه الإنسانى فى الإدارة - هو ذلك الصراع وعدم التجانس بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة، ويؤيد ذلك الكثير من الدراسات التى قام بها علماء من أمثال (كريس ارجيرلس) حيث توصل إلى عدة نتائج أهمها[٢]:

١ - أن هناك عدم تجانس واضطراب بين حاجات الأفراد الصالحين ومطالب المنظمة الرسمية.

٢ - أن من نتائج هذا الاضطراب الإحباط والفشل، وقصر البصيرة، والصراع، كلما مال العاملون إلى تحقيق ذات تتسم بدرجة أكبر من النضج.

٣ - يحافظ سلوك الموظف التكيفى على تكامل الذات، ويمنع التكامل مع المنظمة الرسمية.

٤ - تميل بعض ردود أفعال معينة للإدارة إلى زيادة العداء الكامن تحت السلوك التكيفى، ويمكن أن تؤدى أعمال إدارية أخرى إلى التقليل من درجة عدم التجانس بين الفرد والمنظمة الرسمية.

٥ - لن تؤدى زيادة اختصاصات العمل أو الدور أو القيادة المركزة بالموظف إلى أن يعمل للحد الذى يصبح فيه السلوك التكيفى نابعًا من ثقافة ومفهوم الذات لدى الأفراد.

ولقد ظل كل من (أرجيرس، وباك) عشرين عامًا فى دراسات مستفيضة بهدف التوصل إلى نظرية متكاملة للسلوك التنظيمى تمكن من توفير إطار فكرى لترجمة وفهم السلوك التنظيمى وضبطه والتنبؤ به، ولقد أطلقا على نظريتهما عملية الانصهار (The Fusion Process) وتعتمد هذه العملية على عنصرين هما: الفرد، والمنظمة. والمشكلة الرئيسية - على حد تعبيرهما - هى كيف يمكن جمع عدد من الأفراد لكل منهم معتقداته وقدراته وجعلهم يتعاونون معًا فى منظمة معينة بشكل يحقق نجاح المنظمة ورضاهم فى نفس الوقت. فمرحلة الانصهار تدرك أن للأفراد أهدافا شخصية تنفصل عن أهداف المنظمة. فكيف يعمل المنهج الإسلامى على تحقيق التكامل والانصهار بين أهداف كل من الفرد والمنظمة؟.

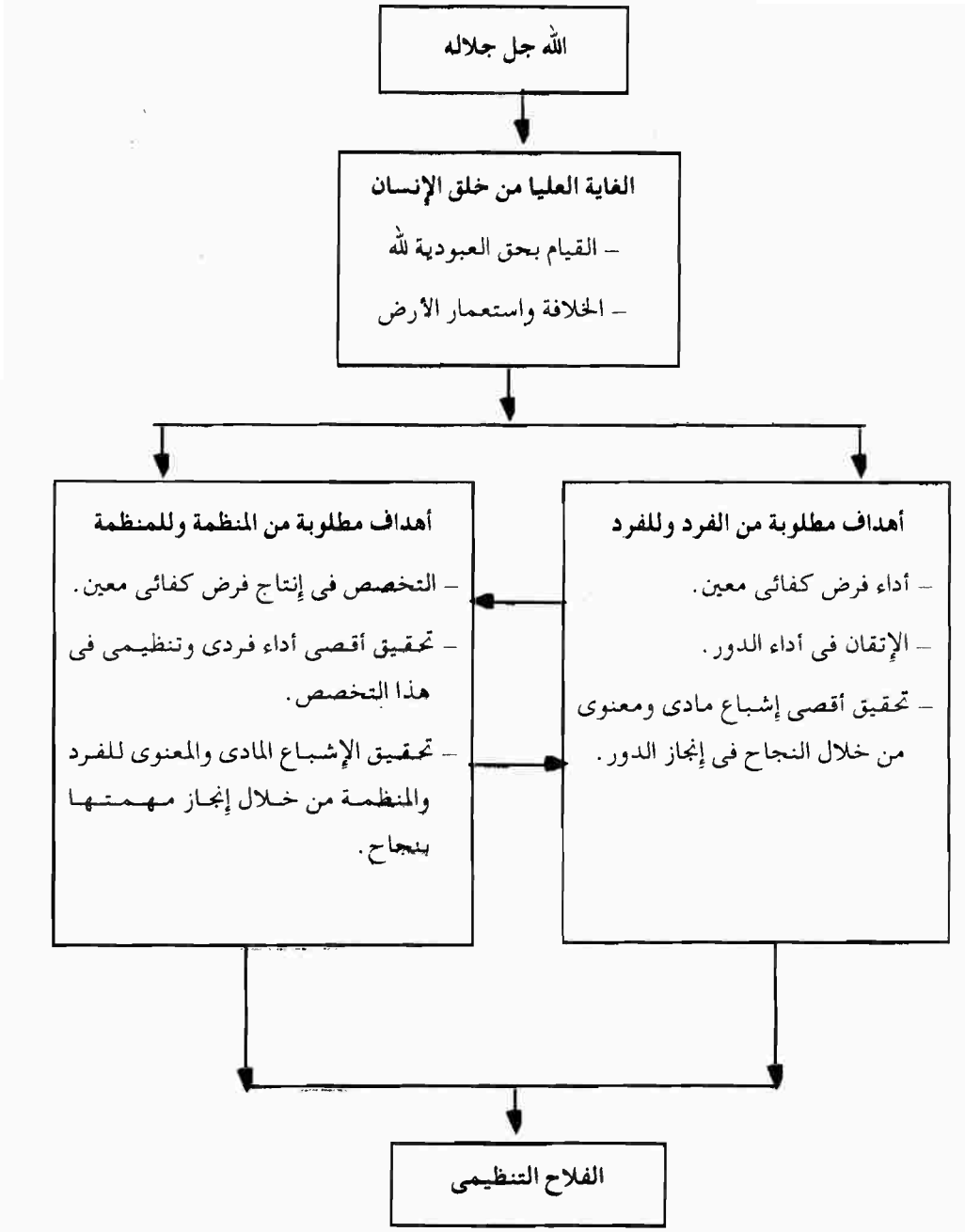
وهل يمكن أن تحل هذه المعضلة الصعبة فى ظل المنهج الإسلامى للتغيير؟.

التقاء أهداف الفرد والمنظمة وتوافقهما فى المدخل الإسلامى للتغيير

إن المنهج الإسلامى للتغيير؛ الذى ينظر للإنسان نظرة متكاملة شاملة متوازنة وواقعية ومعتدلة، باعتباره ذا غاية معينة وله حاجات معينة وله طاقات ومواهب معينة، وله جوانب قوة، وجوانب ضعف، هذا المنهج هو خير منهج يصل بالفرد إلى أعلى درجة لفهم الدور والقيام بأدائه على خير وجه، وانصهار الفرد وتوافقه مع الأهداف العليا للمنظمة التى تتفق مع غاية أعلى حددها لها الله - سبحانه وتعالى - ولذلك فإن أول شىء يجب أن تبدأ أية منظمة به هو استحضار هذه النية، وهى أن كل ما تؤديه من عمل - أيًا كان نوعه - إنما غايته أن تؤدى فرضًا من فروض الكفاية التى يحتاج إليها المسلمون[٣]، وإنها إنما تؤدى واجب الاستخلاف فى الأرض واستعمارها فى أحد التخصصات، كما يجب أن تجعل هذه النية التنظيمية واضحة ومعلنة وأن تكون فى نفس الوقت هى نية كل فرد يعمل فى هذه المنظمة. ويكفى الاستشهاد فى ذلك بحديث رسول الله ﷺ **«إنما الأعمال بالنيات، وإنما لكل امرئ ما نوى؛ فمن كانت هجرته إلى الله ورسوله فهجرته إلى الله ورسوله، ومن كانت هجرته لدنيا يصيبها، أو امرأة ينكحها فهجرته إلى ما هاجر إليه»**[٤].

ومن هنا فإن استحضار النية عند أداء أى عمل على كل من مستوى الأفراد ومستوى المنظمة وربط هذه النية بأداء الوظيفة التى من أجلها خلق الله الإنسان، تؤدى بصورة تلقائية إلى تلاقى كل من أهداف الفرد والمنظمة باعتبارهما يعملان معًا تحت غاية واحدة يسهل إدراكها وفهمها والاقتناع بها (شكل: ١٣) مما يدفع كليهما إلى فهم أفضل لمهام الدور، واستخدام كافة الإمكانات والطاقات المتاحة لأدائه بأعلى درجة من الإحسان والإتقان وتحقيق الفلاح - بمعناه الشامل - لكل من الفرد والمنظمة.

ولا شك أن ذلك يحقق أفضل تلاحم بين الفرد والمنظمة، والذى فشلت الوسائل الأخرى، كالمقابل المادى فقط لكلا الطرفين فى تحقيق انصهار الفرد والمنظمة، على حد تعبير (أرجريس وباك) السابق الإشارة إليه.



(شكل: ١٣) التقاء كل من أهداف الفرد والمنظمة وانعكاس ذلك على أداء الدور وتحقيق الفلاح التنظيمى

نماذج تطبيقية حول مفهوم وأداء الدور فى الإسلام

هناك كثير من النماذج والأمثلة العملية التى توضح هذه الدرجة العليا من التلاحم الكامل بين أهداف كل من الفرد، والمنظمة وانعكاس ذلك على أداء الدور الفردى والتنظيمى باقصى درجة من درجات الإتقان والإحسان فى كل من القرآن الكريم، والسيرة النبوية الشريفة.

أولاً: أمثلة من قصص السابقين فى القرآن حول مفهوم وأداء الدور:

من خلال قراءة قصة سليمان (عليه السلام) باعتبارها نموذجًا تنظيميًا فريداً نجد أن فهم وأداء الدور قد وصل إلى أقصى درجات الإتقان سواء كان على جميع أفراد التنظيم، أو على المستوى التنظيمى نفسه.

فمنظمة (كمملكة) سليمان (عليه السلام) كانت تتكون من أفراد ينتمون إلى أجناس شديدة التباين؛ من الجن، ومن الإنس ومن الطير ﴿**وَحُشِرَ لِسُلَيْمَانَ جُنُودُهُ مِنَ الْجِنِّ وَالإِنسِ وَالطَّيْرِ فَهُمْ يُوزَعُونَ**﴾ [النمل: ١٧]، ومع ذلك نجد أن هناك درجة عالية من الانصهار والتفاعل بين أهداف الأفراد والمنظمة وانعكاس ذلك على أداء عال ومتقن للدور يتسع ليصل إلى درجة المبادرة إلى العمل حتى قبل أن يطلب. والمشاركة فى تحقيق الأهداف العليا للمنظمة باستخدام كافة الإمكانات الفردية المتاحة دون انتظار لصدور الأوامر، ودون الاقتصار فقط على مجرد تنفيذ ما يطلب. وإننا لنجد مواقف تؤيد هذا الفهم وهذا الأداء للدور ممثلاً فى الأجناس الثلاثة التى تكون تلك المنظمة كما يأتى:

أ - بالنسبة للطير:

نجد مثالاً واضحًا فى فهم وأداء الدور يقوم به الهدهد الذى فهم دوره ومهمته فى الحياة وفى المنظمة وفهم دور ومهمة المنظمة التى يعمل فيها أيضًا، ونظرًا لأنها منظمة تجعل مهمتها الاساسية هى إقامة حق العبودية لله كاملاً، والقيام بدور الاستخلاف، وعمارة الأرض على خير وجه، فقد التقى ذلك بسهولة مع فهم الهدهد، وأدرك دوره فى هذه الحدود. وانعكس ذلك على أدائه حيث إنه - دون تكليف مسبق - كان سببًا فى انتقال مملكة كاملة من الكفر بالله إلى الإيمان به والسير فى نفس الاتجاه المتناسق الذى يحقق الغاية العليا وتتجلى قمة هذا الفهم للدور وأدائه فى إجابة الهدهد على سليمان (عليه السلام) لما سأله عن سبب غيابه حيث رد قائلاً:

﴿**أَحَطتُ بِمَا لَمْ تُحِطْ بِهِ وَجِئْتُكَ مِن سَبَإٍ بِنَبَإٍ يَقِينٍ (٢٢) إِنِّي وَجَدتُّ امْرَأَةً تَمْلِكُهُمْ وَأُوتِيَتْ مِن كُلِّ شَيْءٍ وَلَهَا عَرْشٌ عَظِيمٌ (٢٣) وَجَدتُّهَا وَقَوْمَهَا يَسْجُدُونَ لِلشَّمْسِ مِن دُونِ اللَّهِ وَزَيَّنَ لَهُمُ الشَّيْطَانُ أَعْمَالَهُمْ فَصَدَّهُمْ عَنِ السَّبِيلِ فَهُمْ لا يَهْتَدُونَ (٢٤) أَلاَّ يَسْجُدُوا لِلَّهِ الَّذِي يُخْرِجُ الْخَبْءَ فِي السَّمَوَاتِ وَالأَرْضِ وَيَعْلَمُ مَا تُخْفُونَ وَمَا تُعْلِنُونَ (٢٥) اللَّهُ لا إِلَهَ إِلاَّ هُوَ رَبُّ الْعَرْشِ الْعَظِيمِ**﴾ [النمل: ٢٢ : ٢٦]، ومن هذه الآيات نلاحظ

مدى فهم الهدهد للغاية العليا من وجود الخلق، وهى التوحيد الخالص لله وعبادته، والبعد عن أى شرك، أو انحراف عن هذه العبودية، ثم نلاحظ دقة ملاحظته وإتقانه وإخلاصه فى أداء دوره، وتبليغ ما لاحظه من أوضاع شاذة تخالف الغاية العليا للخلق؛ ويتضح ذلك مما يلى:

١ - فهو أولاً يشير إلى أنه يحيط علمًا بشىء لم يحط به قائده فهى مهمة قام بها كاملة من واقع فهمه لدوره اللامحدود.

٢ - وهو ثانيًا يشير إلى أنه يحمل معلومات يقينية من مملكة سبأ والتى تقع فى اليمن بينما تقع مملكة سليمان (عليه السلام) فى الشام.

٣ - ثم هو يصف نظام حكمهم الغريب ومدى قوته، حيث يلاحظ أن امرأة تملكهم، وكأن ذلك شىء غير فطرى يستدعى الملاحظة ثم أنها على درجة من القوة «**وأوتيت من كل شىء ولها عرش عظيم**».

٤ - ملاحظته مدى انحرافهم عن أداء الغاية العليا التى خلقوا من أجلها فهم «**يسجدون للشمس من دون الله**».

٥ - تحديده إلى أى درجة هم غيروا ما بأنفسهم إلى الباطل ودرجة رسوخ هذا الباطل عندهم حتى يمكن أخذ ذلك فى الاعتبار عند أى محاولة للتغيير «**وزين لهم الشيطان أعمالهم فصدهم عن السبيل فهم لا يهتدون**» فهم قد وصلوا إلى أقصى درجات ومراحل رسوخ الباطل فى أنفسهم، وذلك ليس فقط بتعودهم على هذا الباطل وإنما لأنه أصبح أمامهم وكأنه الحق فى أفضل صوره، وذلك من تزيين الشيطان لهم، فصدهم عن الحق وزين لهم الباطل، ومن ثم ليس هناك أدنى بصيص من الأمل لكى يهتدوا ويعودوا إلى الهدى والرشاد ثانية من أنفسهم كما أن أمر تغييرهم يعتبر أمرًا صعبًا وليس هينًا(٥).

٦ - تحديده الوضع الصحيح الذى يجب أن يعودوا إليه ويضع مسئولية تحقيق هذه المهمة التغييرية أمام قائده الأعلى، بصورة تدل على مدى التفاهم المتبادل بين كل منهما، ومدى الفهم العميق والواضح لتلك الغاية من كليهما، حيث يختتم الهدهد تقريره الدقيق مشفوعًا لهذا الرأى «**ألا يسجدوا لله الذى يخرج الخبء فى السموات والأرض ويعلم ما تخفون وما تعلنون الله لا إله إلا هو رب العرش العظيم**».

ولقد كانت إجابة القائد فورية وحازمة حيث أخذ فى التيقن من مدى صحة هذه المعلومات، ثم أخذ فى تنفيذ الإجراءات الكفيلة بتغيير هذا الوضع الشاذ، وتحويل هؤلاء القوم من الكفر إلى الإيمان، إلى أن تحقق ذلك فى النهاية، وذلك من خلال خطة دقيقة ومدروسة استخدمت فيها كافة الطاقات الفردية والتنظيمية المتاحة وروعى فيها الوضع التغييرى النفسى لهم كما سبق أن أوضحه الهدهد.

ب - بالنسبة للجن:

أما الجن - فبالرغم من أدواره العديدة فى مملكة سليمان - إلا أن دوره فى هذه القصة بالذات قد جاء فى مرحلة تالية بعد أن تيقن سليمان - عليه السلام - من صحة معلومات الهدهد، وأرسل إليهم رسالة تدعوهم إلى الإسلام والإذعان لحكم الله وشرعه الذى لا يجب أن يعلو عليه شيء ﴿إِنَّهُ مِن سُلَيْمَانَ وَإِنَّهُ بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ ﴿٣٠﴾ أَلاَّ تَعْلُوا عَلَيَّ وَأْتُونِي مُسْلِمِينَ﴾ [النمل: ٣٠: ٣١]، ثم حدثت ردود فعل لهذه الرسالة إلى أن تطلب الأمر ضرورة إحضار عرش هذه الملكة ونقله من سبأ باليمن إلى مملكة سليمان بالشام قبل أن يصلوا إليهم، حيث حدد سليمان هذه المهمة وطلب تنفيذها على وجه السرعة فقال: ﴿يَا أَيُّهَا الْمَلأُ أَيُّكُمْ يَأْتِينِي بِعَرْشِهَا قَبْلَ أَن يَأْتُونِي مُسْلِمِينَ﴾ [النمل: ٣٨]، وهنا ظهر دور ممثل الجن حيث أسرع أحدهم بالتطوع لأداء المهمة فى وقت قصير وبأعلى درجة من القوة والأمانة، وهذه هى أقصى درجة يمكن أن يستخدم فيها طاقاته ومواهبه لإحضار العرش قبل أن يقوم سليمان (عليه السلام) من مجلسه ﴿قَالَ عِفْرِيتٌ مِّنَ الْجِنِّ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَن تَقُومَ مِن مَّقَامِكَ وَإِنِّي عَلَيْهِ لَقَوِيٌّ أَمِينٌ﴾ [النمل: ٣٩].

ج - بالنسبة للإنس:

لقد ظهر دور الإنس جليًا فى أداء مهمة إحضار عرش بلقيس قبل أن يأتوا مسلمين، وذلك حينما يقوم ممثل الإنس بعرض يفوق العرض الذى تقدم به عفريت من الجن، وهو أن لديه إمكانات تجعله قادراً على الإتيان بهذا العرش فى مدة أقصر بكثير من تلك التى حددها الجن حيث قال تعالى: ﴿قَالَ الَّذِي عِندَهُ عِلْمٌ مِّنَ الْكِتَابِ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَن يَرْتَدَّ إِلَيْكَ طَرْفُكَ فَلَمَّا رَآهُ مُسْتَقِرًّا عِندَهُ قَالَ هَذَا مِن فَضْلِ رَبِّي لِيَبْلُوَنِي أَأَشْكُرُ أَمْ أَكْفُرُ وَمَن شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَن كَفَرَ فَإِنَّ رَبِّي غَنِيٌّ كَرِيمٌ﴾ [النمل: ٤٠]، وهكذا نجد ذلك التسابق والتنافس المحمود فى أداء الدور التنظيمى بأعلى درجة من الإتقان، والاستفادة بكل الطاقات والإمكانات، والمواهب المختلفة لجميع أفراد التنظيم لإنجاز المهام المطلوبة، ولتحقيق الأهداف التنظيمية بصورة يبدو فيها أعلى درجات المشاركة والتلاحم، والإبداع، والانسجام بين جميع الأفراد وبين المنظمة وقيادتها العليا.

كما لا يغيب عنا ملاحظة رد فعل القيادة عند إنجاز أى مهمة بنجاح فائق، حيث إن ذلك يقابل بمزيد من الشكر لله والاعتراف بفضله وإدراك أنه ابتلاء فى نفس الوقت له من الله، هل يشكر أم يكفر؟ وذلك هو أعلى مقامات العبودية لله والذى يؤدى إلى المزيد من نعمه واستمرار التمكين(٦).

ثانيًا: أمثلة من سيرة الرسول ﷺ حول مفهوم وأداء الدور:

إن هناك أمثلة لا حصر لها توضح مدى النجاح الذى حققه الرسول ﷺ فى تفجير الطاقات

الكامنة لدى الأفراد المحيطين به والاستفادة القصوى بكل ما يتمتعون به من إمكانات والانتقال بهم إلى مستوى عال لفهم الدور وأدائه بأعلى درجات الإتقان والإحسان. ويكفى أنه ﷺ فى مدة قصيرة من الزمن غيَّر أمة تغييراً جذرياً ليخرجوا من أقصى درجات الفوضى والجاهلية والضلال والتفكك والانحلال[٧]. إلى أقصى درجات الهدى والنظام والتلاحم والاستقامة. وليصبحوا بفضل أتباع منهج الله تعالى - كأنهم جسد واحد فى التعاطف والتفاعل، وكأنهم بنيان واحد فى القوة، والتماسك التنظيمى. كما يؤكد ذلك حديثان صحيحان رواهما البخارى ومسلم وهما:

عن أبى موسى، عن النبى ﷺ، قال: «**إن المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً**» وشبك بين أصابعه[٨].

وعن النعمان بن بشير، قال: قال رسول الله ﷺ:

«**ترى المؤمنين فى تراحمهم وتوادهم، وتعاطفهم، كمثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو، تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى**»[٩].

وليس هناك درجة من قوة التلاحم، والتعاطف، والانسجام، والتماسك التنظيمى يمكن أن تفوق هذه الدرجة.

وسوف نختار - فيما يأتى - بعض الأمثلة الفردية كنماذج لفهم الدور وأدائه بأعلى درجة من الكفاءة والإتقان.

(أ) عمر بن الخطاب (رضى الله عنه):

يمثل نموذج عمر بن الخطاب رضى الله عنه من حيث مدى فهمه للغاية العليا من مهمة بعثة الرسول ﷺ والعمل على تحقيق هذه الغاية بأعلى درجة من المشاركة والأداء المتقن للدور، أفضل مثال يمكن الاستشهاد به.

فمنذ اليوم الأول لإعلانه الإسلام، وتحوله من الكفر للإيمان - بعد صراع طويل - نجده يتحول تحولا كاملاً إلى جانب المشاركة الفاعلة فى أداء مهمة الرسول ﷺ الدعوية، فهو لا يكتفى أن يكون فقط مجرد منفذ ومطيع للأوامر. وإنما هو يبادر بالرأى ويشارك فى اتخاذ أخطر القرارات، بل ربما يقترح هذه القرارات، ويوافق عليها قائده الأعلى الرسول ﷺ، فيذكر ابن الجوزى قول عمر للرسول ﷺ حين أسلم «قلت يا رسول الله ألسنا على الحق إن متنا وإن حيينا؟ قال: بلى. والذى نفسى بيده، إنكم على الحق وإن متم وإن حييتم، قال: قلت: ففيم الاختفاء؟ والذى بعثك بالحق لنخرجن، فأخرجناه فى صفين، حمزة فى أحدهما، وأنا فى الآخر، له كديد ككديد الطحين، حتى دخلنا المسجد، قال فنظرت إلىَّ قريش وإلى حمزة، فأصابتهم كآبة لم يصبهم مثلها قط، فسمانى رسول الله ﷺ الفاروق يومئذ»[١٠].

فهو يقترح قراراً خطيراً فى تاريخ الدعوة حيث حول مسار العمل من العمل السرى المنظم إلى الجهر بالدعوة وبالتنظيم فبدأت مرحلة جديدة سميت علانية الدعوة، وعلانية التنظيم، ومن هنا سماه الرسول ﷺ الفاروق، حيث فرق بين مرحلتين.

وهو إذن ليس فرداً عادياً يعمل فقط ما يكلف به وإنما هو فرد يفهم تماماً أهداف التنظيم ويشارك بكل اهتماماته وأفكاره فى تحقيق هذه الأهداف ويتحدد دوره بناء على هذا الفهم لدور غير محدود فى المشاركة والمبادرة لتحقيق الأهداف التنظيمية فهو يحيا بها، ويحيا لها ويتحرك، ويقوم وينام وهى ربما تسيطر على كل كيانه، ولذلك فإننا نجد كثيراً من المواقف الأخرى له تؤيد هذه الحقيقة لدرجة أن هناك كثيراً من الآراء التى رآها نزل القرآن يؤيده فيها بالرغم من أن بعضها كان يخالف فيها رأى الرسول ﷺ ورأى أبى بكر، مثال موقفه من أسرى بدر، وتحريم الخمر، والاستئذان وغيرها(١١).

(ب) الحباب بن المنذر (رضى الله عنه):

يظهر الفهم الشديد للدور، وأداؤه بأكبر درجة من الإتقان والإحسان متمثلاً فى فرد آخر من الأفراد المسلمين العاديين الذين ربما لم يرد ذكرهم إلا فى هذا الموضع. وذلك يوم غزوة بدر الكبرى حينما نزل الرسول (ﷺ) أدنى ماء من بدر، وحدد أن يكون هذا هو المكان الذى يعسكر فيه جيش المسلمين.

ولعل المتبادر إلى الذهن أن يكون أعلى أداء للدور - حينئذ - يمكن توقعه من الجندى هو أن يحسن تنفيذ الأوامر التى تصدر إليه، وبذلك يكون قد أدى ما عليه، ولكن الحباب بن المنذر ابن الجموح يتقدم إلى الرسول ﷺ قائلاً: «يا رسول الله، أرأيت هذا المنزل، أمنزلا أنزلكه الله ليس لنا أن نتقدمه، ولا نتأخر عنه، أم هو الرأى، والحرب، والمكيدة؟ قال بل هو الرأى، والحرب، والمكيدة، فقال: يا رسول الله فإن هذا ليس بمنزل، فانهض بالناس حتى نأتى أدنى ماء من القوم فننزله، ثم نغور ما وراءه من القلب، ثم نبنى عليه حوضاً فنملؤه ماء ثم نقاتل القوم، فنشرب ولا يشربون، فقال رسول الله ﷺ: لقد أشرت بالرأى، فنهض رسول الله ﷺ ومن معه من الناس فسار حتى إذا أتى أدنى ماء من القوم نزل عليه، ثم أمر بالقلب فغورت، وبنى حوضاً على القلب الذى نزل عليه فملئ ماء، ثم قذفوا فيه الآنية»(١٢).

هكذا يتقدم الحباب بمبادرة ذاتية تنم عن مدى إحساسه بالمسئولية، ومشاركته فيها وكأنه قائد وليس مجرد جندى، فهو لا يتردد فى أن يصحح - ولكن فى أدب - قراراً اتخذه القائد الأعلى بالنسبة لتحديد الموقع الذى ينزل فيه الجيش الإسلامى. ثم يقترح بديلاً أفضل مؤيداً بالأسباب، ليس هذا فحسب بل ويضع خطة كاملة وسليمة لتحديد أفضل موقع يمكن النزول فيه للاستيلاء

على الماء الموجود فى أرض المعركة، وحرمان العدو منه تمامًا، ولقد كان لذلك أكبر الأثر فى التأثير على الأعداء معنويًا، وماديًا، نظرًا لأهمية المياه القصوى - الاستراتيجية - وخاصة فى معركة تدور فى الصحراء. كما وأننا نلاحظ ذلك التجاوب والانسجام العالى بين القائد، وأحد جنوده فيستمع إليه - وهو الذى تقدم بتلك المشورة دون طلب من القائد - ثم يثنى على رأيه «**لقد أشرت بالرأى**». ليس هذا فحسب بل ويقوم بتنفيذ ما أشار به على الفور. ولذلك أهميته خاصة وأن هناك بعض القواد الذين قد يظنون أنهم على علم بجميع بواطن الأمور، وأنهم يحيطون بكل شىء علمًا، وإذا رأوا رأيا لا يقبلون أن يناقشهم فيه أحد حتى وإن كان خطأ، بل وربما وجدوا من يثنى على رأيهم ويمدحه. ثم إنهم لا يحبون أن يصدر رأيا جيداً إلا منهم، فإن صدر من غيرهم فإنهم إما أن يرفضوا - تكبرا وحسدا - وإما أن ينسبوه إلى أنفسهم، بل قد نجد كثيراً من الأتباع والمرءوسين إذا رأوا رأيا فى أى مجال من مجالات التخصص يسبقون هذا الرأى بقولهم: «بناءً على توجيهات قائدنا.....».

وربما يحاول مثل هؤلاء القادة - بعد ذلك - الادعاء بأن حكمهم شورى ويسير بناء على مشاركة قوى الشعب!!!!

ولعل خير تصوير لهذا النمط الإدارى الاستبدادى - والذى يمكن أن نلمسه ونعايشه كثيراً - ذلك الذى ذكره الله - سبحانه وتعالى - عن فرعون الذى ضاق بنقاش أحد أفراد قومه بالرغم من أن هذا الرجل - مؤمن آل فرعون - كان على حق، وفرعون على باطل، فترك مناقشة حججه القوية البينة وقال، كما أخبرنا الله تعالى فى كتابه: ﴿**قَالَ فِرْعَوْنُ مَا أُرِيكُمْ إِلاَّ مَا أَرَىٰ وَمَا أَهْدِيكُمْ إِلاَّ سَبِيلَ الرَّشَادِ**﴾ [غافر: ٢٩].

ولذلك فإن أداء مثل هذا الدور للحباب بن المنذر يدل على فهم عميق للأهداف التنظيمية ومشاركة غير محدودة فى أدائها وأداء متقن فى التنفيذ واستخدام لكل الطاقات والمواهب الظاهرة والكامنة فى الفرد. ولا يحدث ذلك، إلا إذا كانت هناك قيادة ناجحة واعية استطاعت أن تقوم بعملية تغيير نفسى لأفرادها لنقلهم هذه النقلة من الفهم والمشاركة والأداء، وإطلاق كافة طاقاتهم الكامنة فى خدمة الأغراض العليا للتنظيم - التى تعتبر فى نفس الوقت أهدافهم - وإزالة أى عائق يمكن أن يحد من هذه الطاقات أو يكبتها.

وأكتفى بهذين المثالين، ومن أراد مزيداً فعليه أن يدرس شخصية كل صحابى من صحابة رسول ﷺ ليجد كلاً منهم يؤدى دوره - فى أى موقع - بإخلاص الجندى المتفانى ومسئولية القائد الواعى.

خلاصة

مما سبق يتضح أن هناك غاية عليا يجب أن توضع فوق قمة أهداف أى منظمة وهى تلك التى حددها الله سبحانه وتعالى من وجود الإنسان باعتباره خليفة له فى الأرض يقوم باستعمارها ويؤدى حق العبودية كاملا له وذلك باستخدام كل ما سخره له الله فى الكون من خلال الاستفادة من كافة الطاقات والمواهب الفردية التى منحها الله سبحانه وتعالى للإنسان.

وأن وضع هذه الغاية بهذه الصورة فى المنظمة يساعد على تعميق الدور الفردى وتوافقه مع الأهداف التنظيمية لأنهما سوف يعملان معا لتحقيق غاية واحدة مشتركة يسهل الاتفاق عليها ويصعب الاختلاف حولها.

أما عن الهدف المباشر الذى يرجى تحقيقه من خلال عملية التغيير فهو الوصول بالفرد إلى هذه الدرجة من الفهم للغاية والدور المطلوب منه لأدائها، وتهيئته لاستخدام جميع طاقاته الظاهرة والكامنة والاستفادة بها فى أداء دوره التنظيمى بأعلى درجةمن الإتقان.

ولقد رأينا أمثلة لهذه الدرجة المثلى من الفهم والأداء للدور فى نماذج ممن كان يقودهم سليمان عليه السلام وكذلك فى نماذج ممن كان يقودهم المصطفى ﷺ.

ولكن كيف يمكن لنا أن نغير الفرد ليصل إلى هذه الدرجة من الأداء للدور؟

وما هى المراحل التى يمكن من خلالها تغيير ما بنفس الفرد لتحقيق الهدف السابق؟

هذا ماسوف نحاول بإذن الله مناقشته فى النقطة التالية.

هوامش

(١) الراغب الأصفهانى، **الذريعة إلى مكارم الشريعة**، تحقيق ودراسة د .أبواليزيد العجمى، (المنصورة : دار الوفاء، ١٩٨٧)، ص ٩١ – ٩٢؛ لقد تعرض الباحث بتفصيل أكبر للغاية من وجود الإنسان فى الفصل السابق.

(٢) كريس « ارجيريس » ، **الفرد والمنظمة، مرجع سابق**، ص ٢٥٢ :٢٥٦، ويمكن الرجوع إلى المزيد من هذه الدراسات فى الفصل الخامس من هذا البحث وللمزيد من التفصيل يمكن الرجوع أيضا إلى :

E.W.BAKE & C. Argyris, **Organization Structure and dynamics** (New Haven' Labor and Mangement Center, Yale University, 1954)

(٣) الفرض الكفائى : هو ما طلب الشارع فعله من مجموع المكلفين، لا من كل فرد منهم، بحيث إذا قام به بعض المكلفين فقد أدى الواجب وسقط الإثم والحرج عن الباقين، **وإذا لم يقم** به أى فرد من أفراد المكلفين أثموا جميعا بإهمال هذا الواجب.

للمزيد من التفصيل حول فروض الكفاية ومعناها وأمثلة لها يمكن الرجوع إلى :

– عبدالوهاب خلاف، **علم أصول الفقه**، (الكويت : دار القلم، ط ١٠، ١٩٨٤) ص١٠٨، ١٠٩

– د .محمد أبو زهرة، **التكافل الاجتماعى فى الإسلام**، (القاهرة : الدار القومية للطباعة والنشر، ١٩٦٤)، ص ٥١ – ٥٢

– سعيد حوى، **فلنتذكر فى عصرنا ثلاثا : فروض العين، فروض الكفاية، لمن تدفع صدقتك**، (القاهرة : دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع ١٩٨٣).

(٤) رواه البخارى ومسلم ، ابن رجب، **جامع العلوم والحكم**، الحديث الأول.

(٥) ستتم مناقشة نموذج مراحل التغيير للسلوك الفردى بالتفصيل فى الفصل التالى بإذن الله تعالى.

(٦) تمت مناقشة هذه النقطة باستفاضة فى هذا البحث؛ ص ٧٨ : ٧٩

(٧) للمزيد من التفصيل حول تلك الأوضاع التى كانت سائدة فى الجاهلية وقبل بعثة الرسول ﷺ فى شبه الجزيرة العربية أو فى العالم أجمع يمكن الرجوع إلى :

– هشام بن محمد السائب الكلبى، **كتاب الأصنام**، تحقيق أحمد زكى، (القاهرة : مطبعة دار الكتب المصرية، ١٩٢٤).

– أبوالحسن الندوى، **ماذا خسر العالم بانحطاط المسلمين**، (القاهرة : دار عمر بن الخطاب، ط٦، ١٩٨٢).

(٨) محمد فؤاد عبدالباقى، **اللؤلؤ والمرجان فيما اتفق عليه الشيخان**، (القاهرة : دار الريان للتراث، ١٩٨٦)، ٣ / ١٩٥ / حديث رقم ١٦٧٠

(٩) **المرجع السابق** مباشرة، ٣ / ١٩٦ / حديث رقم ١٦٧١

(١٠) ابن الجوزى، **تاريخ عمر بن الخطاب**، (بيروت : دار الكتب العلمية ، بدون تاريخ)، ص٦، ٧

(١١) للمزيد من التفصيل راجع، ابن الجوزى، **مرجع سبق** ذكره.

(١٢) أبى محمد عبدالملك بن هشام المعافرى، **السيرة النبوية**، تحقيق د .محمد فهمى السرجانى، (القاهرة : المكتبة التوفيقية، بدون تاريخ) ، ٢ / ١٩٢ :١٩٣

الفصل العاشر

مراحل تغيير السلوك الفردى

تمهيد:

يقوم الباحث فى هذا الفصل بمناقشة ما يمكن أن يكون بالنفس، ما هو؟ وكيف ينشأ ابتداء؟ وهل هناك مراحل معينة تسير بتتابع معين تمكن من فهم إنشاء ما بالنفس أو تغييره؟ وما هى هذه المراحل؟ وهل يمكن لنا أن نتناول مراحل ومحددات تغيير السلوك الفردى فى شكل نموذج عام يزيد من قدرتنا على فهم وتنفيذ عملية التغيير، والتنبؤ بهذا السلوك؟

إن الهدف من وراء هذا الفصل هو التوصل إلى مثل هذا النموذج العام لمحددات ومراحل تغيير السلوك الفردى والذى يزيد من فهمنا لما يحدث بالنفس وكيف يحدث بأكبر درجة ممكنة من التحديد والتفصيل، وذلك من مصادر شريعتنا الإسلامية الغراء.

ومما يزيد من أهمية مثل هذا النموذج، أن الباحث لم يقف فى المداخل الأخرى على نموذج عام يساعد على فهم وتفسير مراحل تغيير السلوك الفردى على درجة كافية من العمق والشمول[١]، وأن أقصى ما ورد فى ذلك هو نموذج مكون من ثلاث مراحل وهى: الميل والرغبة، إدراك المنبه الذى يثير الرغبة، الاستجابة الآتية، ولكن بهذه الصورة من الإجمال وعدم الشمول الذى يتلاءم مع طبيعة النفس[٢].

وسوف يتضح بإذن الله تعالى فى هذا الفصل إلى أى درجة من الشمول والتفصيل يمكن أن نصل إلى نموذج عام يمكننا من فهم ما بالنفس، وما يؤثر فيها، وكيف يمكن تغيير ما بها، أو إنشائه ابتداء، وكل ذلك فى حدود إمكانات الباحث المتواضعة وفى ضوء فهمه المستمد من مصادر شريعتنا الإسلامية الغراء.

مراحل تغيير السلوك الفردى لدى بعض علماء السلف

إن السلوك الفردى يتحدد بناء على ما فى النفس من أفكار وقيم ومعتقدات وتصورات حتى وإن كانت وهما، أو بتعبير أدق يكون نتيجة لما بنفسه فإذا تغير ما بنفس الإنسان سواء كان بجهده، أو جهد غيره، فإن سلوكه لا محالة يتغير[٣].

ومن ثم فإننا نجد أن سلوك الناس يتحدد بناء على ما فى أنفسهم حتى وإن كان وهما وظنونا ويؤيد ذلك قول الله تعالى عن الذين كفروا ﴿ **إِن يَتَّبِعُونَ إِلاَّ الظَّنَّ وَمَا تَهْوَى الأَنفُسُ وَلَقَدْ جَاءَهُم مِّن رَّبِّهِمُ الْهُدَىٰ** ﴾ [النجم:٢٣] وقوله تعالى عن المنافقين : ﴿ **يَحْسَبُونَ كُلَّ صَيْحَةٍ**

عَلَيْهِمْ﴾[المنافقون: ٤]، وقوله عن يهود بنى النضير الذين ظنوا أنهم فى منعة بحصونهم ولن يستطيع أحد أن يخرجهم منها أبدا، بل وكان هذا هو أيضا الظن السائد لدى المسلمين، فلما أراد الله سبحانه وتعالى خروجهم، غير هذا الظن لديهم، وقذف فى قلوبهم الرعب مما دفعهم إلى تخريب بيوتهم بأيديهم، وإعلانهم الاستسلام التام دون قيد أو شروط للمسلمين، وذلك دون قتال يذكر من جانب المسلمين، ولقد تناولت كل ذلك سورة الحشر خاصة الآية الثانية منها التى تقول: ﴿هُوَ الَّذِى أَخْرَجَ الَّذِينَ كَفَرُوا مِنْ أَهْلِ الْكِتَابِ مِن دِيَارِهِمْ لأَوَّلِ الْحَشْرِ مَا ظَنَنتُمْ أَن يَخْرُجُوا وَظَنُّوا أَنَّهُم مَّانِعَتُهُمْ حُصُونُهُم مِّنَ اللَّهِ فَأَتَاهُمُ اللَّهُ مِنْ حَيْثُ لَمْ يَحْتَسِبُوا وَقَذَفَ فِى قُلُوبِهِمُ الرُّعْبَ يُخْرِبُونَ بُيُوتَهُم بِأَيْدِيهِمْ وَأَيْدِى الْمُؤْمِنِينَ فَاعْتَبِرُوا يَا أُولِى الأَبْصَارِ﴾ [الحشر: ٢].

ولأبى حامد الغزالى ملاحظة صائبة فى هذا الصدد حيث يقول:

« . . وأكثر الخلق قوى نفوسهم مطيعة للأوهام الكاذبة، وأكثر إقدام الخلق أو إحجامهم بسبب هذه الأوهام، فإن الوهم عظيم الاستيلاء على النفس»(٤).

ومن هنا يرجع أهمية فهم وتحليل ما بالنفس وتغييره للحصول على السلوك المطلوب أداؤه من الفرد.

ويختلف ما بالنفس ويتفاوت فى الرسوخ، فقد يكون مجرد خاطرة عارضة وقد يكون عادة وخلقا راسخا، ولا شك أن درجة الصعوبة والجهد اللازمة لتغيير ما بالنفوس، سواء كانت من جانب الفرد أو غيره، تختلف باختلاف هذا الرسوخ، وهذا ما سوف يحدده النموذج التالى للسلوك وتغييره فى هذا الفصل.

من خلال القراءة فى كتب الأقدمين من علماء المسلمين أمكن للباحث ملاحظة بعض عبارات تساعد على فهم كيفية حدوث تغيير ما بنفس الإنسان وما تمر به هذه العملية من مراحل حتى تصل إلى سلوك ثم درجة الصعوبة فى تغيير كل من هذه المراحل، ومن أمثلة من تعرضوا لذلك:

أولا: الراغب الأصفهانى (المتوفى ٥٠٢ هـ):

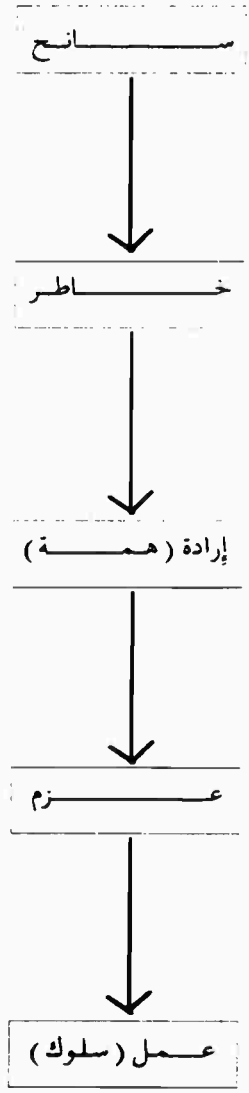
حيث يشير فى كتابه الذريعة إلى أن أول ما يعرض من ذلك السانح ثم الخاطر، وإلى ذلك أشار النبى ﷺ بقوله إن للشيطان لمة بابن آدم وللملك لمة، فأما لمة الملك فوعد بالخير وتصديق بالحق، وأما لمة الشيطان فإيعاد بالشر وتكذيب بالحق، ثم قرأ: ﴿**الشيطان يعدكم الفقر ويأمركم بالفحشاء والله يعدكم مغفرة منه وفضلا والله واسع عليم**﴾ ثم من بعدها الإرادة ثم العزم ثم العمل.

فالسانح علة الخاطر، والخاطر علة الإرادة، والإرادة -وهى الهمة- علة العزم، والسانح والخاطر يعبر عنهما بالهاجس والواجس ويتجافى عنهما ما لم يصيرا إرادة وعزما.

فحق الإنسان إذا خطر له خاطر أن يبده عاجلا، فإن وجده خيرا رباه حتى يجعله فعلا وإن وجده

شرا بادر إلى قلعه وقمعه قبل أن يصير إرداة ويطهر قلبه منه تطهير أرضه من خبيثات النبات.

قال بعض الحكماء: إن تداركت الخطرة اضمحلت وإلا صارت شهوة وإن تداركت الشهوة تلاشت وإلا صارت طلبا، وإن تداركت الطلب تلاشى وإلا صار عملا[٥]. ومن هنا يمكن لنا أن نتصور نموذج مراحل ومحددات السلوك كما ذكرها الراغب فى شكل (١٤)



شكل (١٤) مراحل ومحددات السلوك الفردى

المصدر: الراغب الأصفهانى، **الذريعة إلى مكارم الشريعة**، ص ١٠٩ : ١١٠ بتصرف.

ومن شكل (١٤) يتضح أن هناك أربع مراحل تسبق العمل أو السلوك وهى :

(١) السانح :

وهو أول ما يعرض للإنسان « من سنح سنوحا : أى عرض يقال : سنح لى رأى فى كذا، وسنح الطائر أو الظبى، وسنح الخاطر بكذا : جاد وسمح »[٦] .

ولعل هذه الخطوة تمثل ما يمكن أن نعتبره بمثابة مثير يحرك الخواطر، والذى يأتى من أى مصدر من المصادر الخارجية ثم تستقبلها أحد حواس الإنسان باعتبارها وحدات مدخلات « كالسمع والبصر، والذوق، والشم، واللمس » . وهذا السانح يتحول بعد ذلك إلى خاطرة .

(٢) الخاطر :

وهى المرحلة التى تلى السانح، « والخاطر، والخطرة : ما يخطر فى القلب من أمر أو رأى أو معنى . ويقال أيضا خاطرة (ج) خواطر »[٧] فهو عملية عقلية داخلية تدور فى نفس الإنسان نتيجة لسانح سنح لها، وإن كانت سرعان ما تتحول إما إلى مرحلة تالية، أو تتلاشى .

(٣) الإرادة والهمة :

وهى المرحلة التى ذكر الراغب أنها تلى مباشرة الخاطر، وإن كان الباحث يرى أن هناك إحساسا بوجود فجوة بين الخاطر والهمة، فلذلك فهناك بينهما مرحلة أخرى أو اثنان، وذلك لأن الخاطر -كما سبق الإشارة- لا يلبث فى النفس إلا قليلا، ولذلك فمن المنطقى أن يتحول إلى فكرة قبل أن يتحول إلى إرادة حيث إن مجال الأفكار أكثر قرارا واستقرارا فى النفس من الخواطر، والتى تعتمل فى النفس حتى تصل إلى مرحلة الهمة، وهو ما سوف يستدرك فى نماذج غيره .

وفى المعجم « الهم : ما هم به الرجل فى نفسه، والهم أول العزيمة . وهم : عزم على القيام به ولم يفعله »[٨] .

قال الله تعالى : ﴿ **وَلَقَدْ هَمَّتْ بِهِ وَهَمَّ بِهَا** ﴾ [يوسف : ٢٤] .

وقال : ﴿ **إذ هم قوم أن يبسطوا** ﴾

وقال : ﴿ **وهموا بما لم ينالوا** ﴾

(٤) العزم :

وهى المرحلة التى جعلها الراغب تلى الإرادة والهمة، « والعزم والعزيمة : عقد القلب على إمضاء الشىء » قال تعالى : ﴿ **فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ** ﴾ [آل عمران : ١٥٩]، وقال تعالى : ﴿ **فَإِذَا عَزَمَ الأَمْرُ فَلَوْ صَدَقُوا اللَّهَ لَكَانَ خَيْرًا لَّهُمْ** ﴾ [محمد : ٢]، وقال : ﴿ **وَإِنْ عَزَمُوا الطَّلاقَ** ﴾ [البقرة : ٢٢٧]، وقال : ﴿ **وَلَمْ نَجِدْ لَهُ عَزْمًا** ﴾ [طه : ١١٥] أى محافظة على ما أمر به وعزيمة على القيام[٩] . فالعزم هو العملية النفسية الأخيرة التى تسبق السلوك أو العمل .

(٥) العمل:

هو السلوك الفعلى الذى يترجم كل ما سبق فى أرض الواقع إما بقول وإما بفعل، ففى المعجم: عمل عملا: فعل فعلا عن قصد(١٠). والعمل يستعمل فى الأعمال الصالحة والسيئة، قال تعالى: ﴿ وَمَن يَعْمَلْ مِنَ الصَّالِحَاتِ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَا يَخَافُ ظُلْمًا وَلَا هَضْمًا ﴾ [طه:١١٢]. وقال تعالى أيضا: ﴿ مَن يَعْمَلْ سُوءًا يُجْزَ بِهِ ﴾ [النساء:١٢٣] ، ﴿ إِنَّهُ عَمَلٌ غَيْرُ صَالِحٍ ﴾ [هود:٤٦]. فالعمل أو السلوك إما يكون سلوكا أو عملا صالحا أو غير صالح بناء على ما يسبقه فى النفس من مراحل، ولذلك فإن تحديد سلوك الإنسان إنما يتحدد بناء على القدرة فى توجيه هذه المراحل والتحكم فيها وتغييرها.

ثانيا: ابن القيم (ت ٧٥١ هـ):

ورد فى كتابه الفوائد جملة صغيرة جاءت بصورة عرضية تحت باب «حكم بالفات» إلا أن هذه الجملة تكاد تكون من أكمل نماذج مراحل ومحددات السلوك وخاصة أنه حدد فيها مع إيجازها تدرج التغيير من حيث الصعوبة والسهولة بالنسبة لكل مرحلة منها، والجملة بنصها التى وردت به بين هذه الحكم هى:

«دافع الخطرة، فإن لم تفعل صارت فكرة، فدافع الفكرة، فإن لم تفعل صارت شهوة، فحاربها، فإن لم تفعل صارت عزيمة وهمة، فإن لم تدافعها صارت فعلا، فإن لم تتداركه بضده صار عادة فيصعب عليك الانتقال عنها»(١١).

ويمكن لنا أن نتصور ما ذكره ابن القيم فى شكل نموذج للسلوك كما يأتى (شكل ١٥):

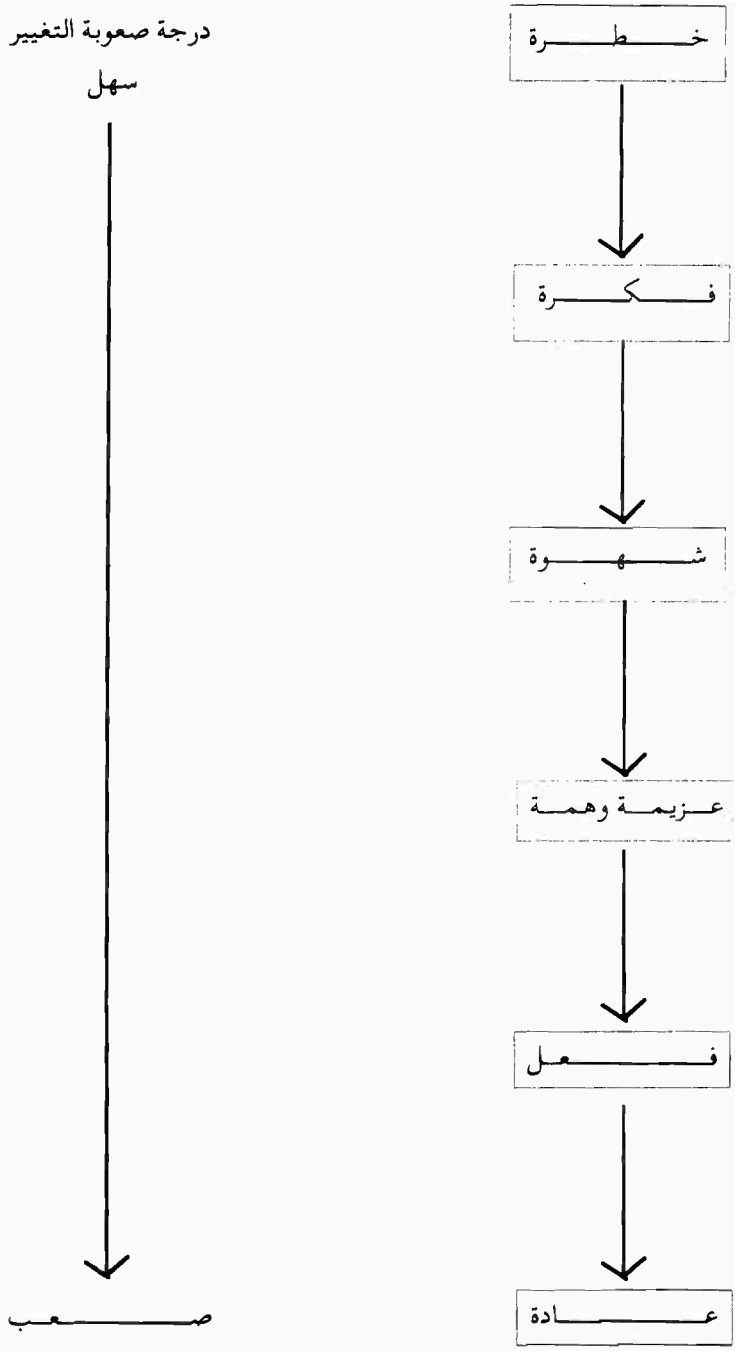
ملاحظات على شكل (١٥):

يلاحظ على ذلك النموذج للسلوك عدة ملاحظات أهمها:

١ - أن هناك اختلافا واضحا بينه وبين نموذج الراغب (شكل ١١ / ١) سواء من حيث عدد الخطوات أو الترتيب.

٢ - نقطة البداية عند ابن القيم «الخطرة» بينما عند الراغب «السانح» ثم يليه الخطرة. فإذا اعتبرنا أن السانح يمثل ما يعرض للحواس، المختلفة من مثيرات فإن ذلك يعتبر مبررا لجعلها فى بداية النموذج، أما إذا كان المقصود بها عملية عقلية مما يخطر على البال فإن ذكرها يكون حينئذ تكرارا، والخاطرة أكثر دقة للبدء بها.

ولعل ذلك هو ما يفسر كيف أن الراغب لم يذكر مرحلة الأفكار، وربما حل محلها بمرحلة الخواطر، وأن السانح حل محل الخاطر. ولكن -لو كان ذلك التصور صحيحا- فإنه لا يعتبر دقيقا وما ذكره ابن القيم فى ترتيبه يعتبر أكثر دقة. والباحث يرى أنه يمكن اعتبار السانح بمثابة مثير خارجى يتم إدراكه، فيحرك مراحل السلوك الداخلية التالية فى النفس. ومن هنا لا يكون هناك



شكل (١٥) محددات السلوك الفردى ودرجة الصعوبة فى تغييره

المصدر: استنتجه الباحث من: ابن القيم، **الفوائد**، (القاهرة: دار الريان للتراث، ١٩٨٧)، ص٣٣.

تكرار فى استخدامه لأنه يشير إلى بداية المدخلات التى تأتى للنفس من أى مصدر يعرض لها.

٣ - أن المرحلة التالية للخطرة عند ابن القيم هى: الفكرة، وفى المفردات: «والفكرة: قوة مطرقة للعلم إلى المعلوم، والتفكر: جولان تلك القوة بحسب نظر العقل - وذلك للإنسان دون الحيوان. ولا يقال إلا فيما يمكن أن يكون له صورة فى القلب، ولهذا روى: «**تفكروا فى آلاء الله ولا تفكروا فى الله**» إذ كان الله منزهًا أن يوصف بصورة. ورجل فكير: كثير الفكرة»(١٢).

ومما ذكر فى القرآن قوله تعالى: ﴿**أَوَلَمْ يَتَفَكَّرُوا فِي أَنفُسِهِم**﴾ [الروم:٨]، وقوله: ﴿**إِنَّ فِي ذَٰلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ**﴾ [الرعد:٣]، وقوله: ﴿**فَاقْصُصِ الْقَصَصَ لَعَلَّهُمْ يَتَفَكَّرُونَ**﴾ [الأعراف:١٧٦]، وفى المعجم الوسيط: «فكر فى الأمر فكرا: أعمل العقل فيه ورتب بعض ما يعلم ليصل به إلى مجهول.

والتفكير: إعمال العقل فى مشكلة للتوصل إلى حلها، والفكر: إعمال العقل فى المعلوم للوصول إلى معرفة مجهول.

والفكرة: الفكر، الصورة الذهنية لأمر ما. (ج) فكر»(١٣) فالفكرة تعتبر أكثر رسوخا فى الذهن من الخاطرة حيث إنها تكون أكثر استمرارا فى العقل، ويترتب عليها صورة ذهنية فى العقل، ومن هنا كان تغييرها أصعب من تغيير الخاطرة. ومن هنا كان كلام ابن القيم حيث يعنى إنه إذا كانت هناك خاطرة بالبال فى أمر سيىء فإنه يجب على المرء أن يسرع بدفعها عنه ليتخلص منها منذ البداية، وقبل أن تتحول إلى مراحل تالية أكثر رسوخا فى النفس، ويصعب معها التغيير.

ولذلك فإن أكمل منهج للتغيير بالنسبة للأشياء المنكرة والسيئة هو الابتعاد عن إدراكها من الأصل قدر الإمكان -خاصة بالنسبة لما يتعلق بشهوة الجنس- حيث إن إدراك المثير يؤدى بصورة لاإرادية إلى تحريك المراحل التالية إلى أن يصل إلى مرحلة الفعل، أو يتغلب عليها قبل الفعل ولكن بصعوبة بالغة، ولذلك فإننا نجد أن القرآن فى هذا الأمر لما نهى عنه لم يقل ولا تزنوا، ولكن قال تعالى: ﴿**وَلَا تَقْرَبُوا الزِّنَىٰ إِنَّهُ كَانَ فَاحِشَةً وَسَاءَ سَبِيلًا**﴾ [الإسراء:٣٢]، وقال أيضا: ﴿**قُل لِّلْمُؤْمِنِينَ يَغُضُّوا مِنْ أَبْصَارِهِمْ وَيَحْفَظُوا فُرُوجَهُمْ ذَٰلِكَ أَزْكَىٰ لَهُمْ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا يَصْنَعُونَ ﴿٣٠﴾ وَقُل لِّلْمُؤْمِنَاتِ يَغْضُضْنَ مِنْ أَبْصَارِهِنَّ**﴾ [النور:٣٠: ٣١](١٣).

قال القرطبى فى تفسيره: «البصر هو الباب الأكبر إلى القلب وأقصر طرق الحواس إليه، وبحسب ذلك كثر السقوط من جهته، ووجب التحذير منه، وغضه واجب عن جميع المحرمات، وكل ما يخشى الفتنة من أجله، وقد قال رسول الله ﷺ: «**إياكم والجلوس فى الطرقات**» فقالوا: يا رسول الله ما لنا من مجالسنا بد نتحدث فيها. فقال: «**فإذا أبيتم إلا المجلس فأعطوا الطريق حقه**» قالوا: وما حق الطريق يا رسول الله؟ قال: «**غض البصر، وكف الأذى، ورد السلام، والأمر بالمعروف**

والنهي عن المنكر». رواه أبوسعيد الخدري، خرجه البخاري ومسلم(١٤).

ومن هنا ندرك أن الأمر بغض البصر عن المحرمات - كما جاء في القرآن والسنة- إنما جاء من حكيم عليم بما جبلت عليه النفوس، وعليم بما يفسدها وما يصلحها، فاختار لها الأمر الأسهل عليها، وهو الامتناع -أصلا- عن إدراك ما يثير الفكر والشهوة. فالإنسان قد خلق ضعيفا، والله خالقه يريد به الرحمة والتخفيف، كما قال تعالى: ﴿يُرِيدُ اللَّهُ لِيُبَيِّنَ لَكُمْ وَيَهْدِيَكُمْ سُنَنَ الَّذِينَ مِن قَبْلِكُمْ وَيَتُوبَ عَلَيْكُمْ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ﴿٢٦﴾ وَاللَّهُ يُرِيدُ أَن يَتُوبَ عَلَيْكُمْ وَيُرِيدُ الَّذِينَ يَتَّبِعُونَ الشَّهَوَاتِ أَن تَمِيلُوا مَيْلاً عَظِيمًا ﴿٢٧﴾ يُرِيدُ اللَّهُ أَن يُخَفِّفَ عَنكُمْ وَخُلِقَ الإِنسَانُ ضَعِيفًا﴾ [النساء: ٢٦: ٢٨].

فالوقوف مع الأفكار والتصورات يعتبر أمرا هاما فإن وجد الإنسان أن الفكرة صالحة وموافقة لشرع الله أمضاها، وإن كانت مخالفة دفعها عنه قبل أن تتحول إلى شهوة وإرادة ثم عمل.

٤ - يلي الفكرة عند ابن القيم «الشهوة» وهذه المرحلة لم يذكرها الراغب عنده، بل إنه جعل الإرادة أو الهمة تتبع الخاطر مباشرة، ومعناها -كما في المعجم الوسيط- (اشتهي) الشيء: اشتدت رغبته فيه، وفي التنزيل العزيز: ﴿وَلَكُمْ فِيهَا مَا تَشْتَهِي أَنفُسُكُمْ﴾ [فصلت: ٣١].

والشهوة: الرغبة الشديدة. والقوة النفسانية الراغبة فيما يشتهى، وهي أيضا ما يشتهي من الملذات المادية (ج) شهوات وفي التنزيل العزيز: ﴿زُيِّنَ لِلنَّاسِ حُبُّ الشَّهَوَاتِ مِنَ النِّسَاءِ﴾ [آل عمران: ١٤](١٥).

وأصل الشهوة: نزوع النفس إلى ما تريده - وذلك في الدنيا ضربان: صادقة وكاذبة. فالصادقة ما يختل البدن من دونه، كشهوة الطعام عند الجوع، والكاذبة: ما لا يختل من دونه. وقد يقال للقوة التي تشتهي الشيء شهوة»(١٦).

وبالرغم من أن الراغب الأصفهاني لم يذكر الشهوة والفكرة في الفقرة التي يحدد فيها مراحل السلوك، كما نقلناها عنه، إلا أننا نجده قد أشار إليهما قبل ذلك، حيث نجده يحدد أن قوى النفس التي يلزم تغييرها وتهذيبها ثلاث فيقول:

«والذي يلزم تطهيره من النفس هو القوى الثلاث:

قوة الفكر: بتهذيبها حتى تحصل الحكمة والعلم.

وقوة الشهوة: بقمعها حتى تحصل العفة والجود.

وقوة الحمية: بإسلاسها حتى تنقاد للعقل فتحصل الشجاعة والحلم.

ويتجمع من اجتماع ذلك العدالة.

فجميع الرذائل تنبعث من فساد هذه القوى الثلاث»[١٧] ثم يذكر فى موضع آخر علاقة الشهوة بالفكرة والهوى والعقل فيقول: «والشهوة ضربان: محمودة ومذمومة؛

فالمحمودة: من فعل الله سبحانه وهى قوة جعلت في الإنسان لتنبعث بها النفس لنيل ما يظن فيه صلاح البدن.

والمذمومة: من فعل البشر، وهى استجابة النفس لما فيه لذتها البدنية.

والهوى هو: هذه الشهوة الغالبة إذا استتبعت الفكرة، وذلك أن الفكرة بين العقل والشهوة، فالعقل فوقها والشهوة تحتها، فمتى ارتفعت الفكرة ومالت نحو العقل صارت رفيعة فولدت المحاسن وإذا اتضعت ومالت نحو الهوى والشهوة صارت وضيعة وولدت المقابح.

والنفس قد تريد بمشورة العقل تارة، وبمشورة الهوى تارة، ولهذا قد يسمى الهوى إرادة[١٨].

فكأن الراغب قد جعل الفكرة فى موضع بين العقل والشهوة. وباتجاهها نحو إحداهما تتولد المحاسن أو المقابح، وبمعنى آخر ما يمكن أن نسميه «الدوافع العقلية»، والدوافع العاطفية»، فالأولى هى تلك التى يعمل العقل فيها الفكر، وأما الثانية فهى تلك التى تعمل الشهوة والهوى فيها الفكر، والمهم أن كلا من الفكرة والشهوة ذكرهما الراغب أيضا، وإن كان فى مواضع أخرى ودون أن يضعها بشكل مباشر فى مراحل محددات السلوك التى ذكرها، وهذا يدعم ما ذهب إليه ابن القيم فى ترتيبه ودقته فى ذلك، وأما عن تغييرها فإنه أصعب مما قبلها ولذلك قال ابن القيم «فحاربها» وإن كان أسهل مما يليها.

٥ - يذكر ابن القيم العزيمة والهمة فى مرحلة واحدة تلى الشهوة مباشرة بينما نجد أن الراغب قد فرق بين الهمة والعزم (شكل ١٠ / ١) وجعل (الهمة أو الإرادة) تسبق (العزم)، ثم يأتى بعد ذلك السلوك فالاتفاق إذن قائم بينهما فى أن العزم يسبق السلوك، فالعزم -كما سبق ذكره- هو عقد القلب على إمضاء الشىء، ومن ثم لا يكون بعده إلا العمل.

ولكن الباحث يؤيد ما ذهب إليه الراغب فى جعل الهمة مرحلة سابقة للعزيمة، وذلك باعتبارها أول العزيمة، وما هم به الرجل فى نفسه، (كما ذكر فى المعجم الوسيط)، وسبق الاستشهاد بآيات تؤيد ذلك ومن الأحاديث أيضا ما رواه البخارى ومسلم عن النبى ﷺ قال: «إن الله تجاوز عن أمتى ما حدثت به نفسها ما لم تعمل أو تتكلم»[١٩]، كما روى أيضا من حديث ابن عباس رضى الله عنه عن النبي ﷺ، فيما يرويه عن ربه عز وجل، قال: «إن الله كتب الحسنات والسيئات ثم بين ذلك، فمن هم بحسنة فلم يعملها كتبها الله له عنده حسنة كاملة، فإن هو هم بها فعملها كتبها الله عنده عشر حسنات، إلى سبعمائة ضعف، إلى أضعاف كثيرة، ومن هم بسيئة فلم يعملها كتبها الله له عنده حسنة كاملة، فإن هو هم بها فعملها كتبها الله له سيئة واحدة»[٢٠].

فالحديث الأول قد جمع المراحل التى تسبق السلوك وأسماها « ما حدثت به أنفسها وبين أن الله قد تجاوز عن ذلك. وقد قال تعالى: ﴿ **لِلَّهِ مَا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الأَرْضِ وَإِن تُبْدُوا مَا فِي أَنفُسِكُمْ أَوْ تُخْفُوهُ يُحَاسِبْكُم بِهِ اللَّهُ فَيَغْفِرُ لِمَن يَشَاءُ وَيُعَذِّبُ مَن يَشَاءُ وَاللَّهُ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ** ﴾ [البقرة: ٢٨٤]، لما نزلت هذه الآية اشتد ذلك على الصحابة فأتوا رسول الله ﷺ ثم جثوا على الركب وقالوا: يا رسول الله كلفنا من الأعمال ما نطيق، الصلاة والصيام والجهاد والصدقة، وقد أنزلت عليك هذه الآية ولا نطيقها فقال رسول الله ﷺ: «**أتريدون أن تقولوا كما قال أهل الكتابين من قبلكم: سمعنا وعصينا، بل قولوا سمعنا وأطعنا غفرانك ربنا وإليك المصير**». ولما فعلوا ذلك نسخها الله فأنزل ﴿ **لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ** ﴾ إلى آخر سورة البقرة[٢١].

فالآيات والأحاديث تؤكد أن هناك مراحل تسبق السلوك وهى ما يمكن أن تسمى حديث النفس أو ما بالنفس من خواطر وأفكار، وتصورات وشهوات وهمة وعزم، وذكر بعضها كالهمة التى ذكرها حديث الرسول السابق، وكذلك ذكرت فى أكثر من آية، والشهوة والإرادة والعزم ذكرت أيضا فى عدة آيات، كما سبق الاستشهاد بها.

فالهمة تسبق العزيمة إذن، وأن تغييرها ممكن وإن كان يصعب عما سبقها من المراحل، ويعتبر أسهل من المراحل التالية.

٦ – ذكر ابن القيم السلوك بعد العزيمة والهمة ولكنه سماه « فعل »، بينما نجد أن الراغب سماه « عمل »، وبالرغم من أن هناك فروقا دقيقة بينهما إلا أن الاستخدام الشائع قد لا يفرق بينهما، ففى المعجم الوسيط « فعل » الشيء: عمله[٢٢].

وقال الراغب فى المفردات: الفعل: التأثير من جهة مؤثر، وهو عام لما كان بإجادة أو غير إجادة، ولما كان بعلم أو غير علم، وقصد أو غير قصد، ولما كان من الإنسان والحيوان والجمادات. والعمل مثله والصنع أخص منهما[٢٣]، ولكننا نجد أن الراغب نفسه يفرق بينهما فى الذريعة فيقول عن الفعل نفس ما ذكره آنفا فى المفردات ثم يقول عن العمل: « وأما عن العمل: فإنه لا يقال إلا لما كان من الحيوان دون ما كان من الجمادات، ولما كان بقصد وعلم دون ما لم يكن عن قصد وعلم، قال بعض الأدباء العمل مقلوب عن العلم، فإن العلم فعل القلب والعمل فعل الجارحة، وهو يبرز عن فعل القلب الذى هو العلم، وينقلب عنه.

وأما الصنع: فإنه يكون من الإنسان دون سائر الحيوان ولا يقال إلا لما كان بإجادة.

والصنع أخص المعانى الثلاثة، والفعل أعمها، والعمل أوسطها فكل صنع عمل، وليس كل عمل صنعا، وكل عمل فعل، وليس كل فعل عملا »[٢٤].

وبالرغم من هذه الفروق، إلا أن القصد ربما يكون واحدا سواء كان اللفظ « فعل » أو « عمل » والباحث سوف يستعمل لفظ سلوك ليعبر عن كل من الفعل والقول الذى يبدر عن الإنسان.

وهذه المرحلة هى التى يكون عليها الحساب كما ذكر الرسول ﷺ فى الحديث السابق «**إن الله تجاوز عن أمتى ما حدثت به نفسها، ما لم تعمل أو تتكلم**» (متفق عليه).

فمرحلة العمل أو الفعل هى محصلة ما سبق من مراحل، واعتبرها الراغب هى المرحلة النهائية فهى مرحلة السلوك، بينما أضاف ابن القيم مرحلة تالية لها هى «**العادة**» وتغيير الفعل أو السلوك يعتبر أصعب مما سبق من المراحل، ولكن يمكن للمرء أن يعمل على تغييره إن كان غير صالح ويتحول إلى ضده. ولذلك شرعت التوبة والاستغفار للإقلاع عن أى فعل لا يرضى الله سبحانه وتعالى.

فتغيير الفعل يحتاج إلى تغيير ما سبقه من مراحل نفسية أولا، ولذلك نجد الغزالى يوضح ذلك فى باب التوبة حيث يقول:

«اعلم أن التوبة عبارة عن معنى ينتظم ويلتئم من ثلاثة أمور مرتبة: علم، وحال، وفعل. فالعلم الأول، والحال الثانى، والفعل الثالث. والأول موجب للثانى، والثانى موجب للثالث إيجابا اقتضاه اطراد سنة الله فى الملك والملكوت»(٢٥).

فتغيير الفعل يحتاج إلى إدراك أن هناك مراحل سابقة له يجب زعزعتها وهدمها، ثم القيام بإنشاء غيرها على نفس النمط السابق تقريبا، وهذا ما عبر عنه الغزالى بتأكيده على أن العلم أولا، وهو الذى يؤدى إلى تحريك الخواطر، والأفكار، وذلك بمعرفة عظم ضرر الذنوب فإذا عرف ذلك معرفة محققة بيقين غالب يحدث له ندم وهو الذى يعبر عنه بالحال، فإذا غلب هذا الألم فى القلب انبعثت منه حالة أخرى تسمى إرادة وقصدا ثم فعل له تعلق بالحال والماضى والاستقبال(٢٦).

ثم نجده يؤكد بصائب ملاحظته ذلك التسلسل لمراحل السلوك فيقول فى موضع آخر: فالعلم والميل الطبيعى أبدا يستتبع الإرادة الحازمة، والقدرة والإرادة أن تستردف الحركة، وهكذا الترتيب فى كل فعل، والكل من اختراع الله تعالى ولكن بعض مخلوقاته شرط لبعض، فلذلك يجب تقدم البعض وتأخر البعض، كما لا تخلق الإرادة إلا بعد العلم ولا يخلق العلم إلا بعد الحياة، ولا تخلق الحياة إلا بعد الجسم، ويكون خلق الحياة شرطا لخلق العلم لا أن العلم يتولد من الحياة.. ويكون خلق العلم شرطا لجزم الإرادة، لا أن العلم يولد الإرادة، ولكن لا يقبل الإرادة إلا جسم حى عالم(٢٧).

وهكذا يتضح أن تغيير السلوك لا يكون إلا بتغيير ما بالنفس أولا فإذا تغير ما بالنفس فإن السلوك الناشىء عنها سوف يتغير لا محالة، وما بالنفس يختلف فى درجة رسوخه وصعوبة تغييره حسب المرحلة التى وصل إليها، ولكنه بمثابة المفاتيح التى تحرك السلوك، وبدونها يستحيل

تغييرها، ومن ثم فهى تحتاج إلى فهم ودراسة ودراية لاستخدامها الاستخدام الأفضل لتغيير السلوك الإنسانى.

٧ - أن المرحلة الأخيرة عند ابن القيم -والتى لم ترد عند الراغب- هى العادة، وذلك أن المرء إذا لم يغير العمل وداوم عليه وكرره فإنه لا يلبث أن يتحول إلى عادة وحينئذ يكون من الصعب جدا تغييرها فالعادة تمثل هنا شدة رسوخ ما بالنفس وصعوبة التغيير عن كل ما سبقها.

والعادة: كل ما اعتيد حتى صار يفعل من غير جهد[٢٨]. فهى اسم لتكرير الفعل والانفعال حتى يصير ذلك سهلا تعاطيه، كالطبع. ولذلك قيل العادة طبيعة ثانية[٢٩]. فالعادة إذن ترسخ الفعل فى النفس نتيجة لتكراره مما يجعل الإنسان بعد ذلك يؤدى السلوك بصورة آلية لا يحتاج فيه إلى المرور بالمراحل السابقة له. كمن يقبل على التدخين مثلا، فإنه فى بداية الأمر يمر بجميع المراحل حتى إذا أصبح فعلا ثم تكرر وصار عادة فتجده يقوم بتنفيذها ربما بصورة تلقائية دون تفكير وقد لا يشعر أحيانا بذلك.

ولذلك فإن التغيير هنا للسلوك بعد أن أصبح عادة يكون من أصعب ما يمكن ويحتاج إدراك لكل ما سبق من مراحل لاستخدامها بحكمة فى تغيير مثل هذه العادة التى تعودتها النفس.

ولذلك نرى ابن القيم فى موضع آخر من كتابه يؤكد على ذلك فيقول: «مبدأ كل علم وعمل هو الخواطر والأفكار، فإنها توجب التصورات، والتصورات تدعو إلى الإرادات والإرادات تقتضى وقوع الفعل، وكثرة تكراره تعطى العادة. فصلاح هذه المراتب بصلاح الخواطر والأفكار، وفسادها بفسادها...، فردها من مبادئها أسهل من قطعها بعد قوتها وتمامها...، وقد خلق الله سبحانه وتعالى النفس شبيهة بالرحى الدائرة التى لا تسكن ولابد لها من شىء تطحنه، فإن وضع فيها حب طحنته، وإن وضع فيها تراب أو حصى طحنته، فالأفكار والخواطر التى تجول فى نفس الإنسان هى بمنزلة الحب الذى يوضع فى الرحى، ولا تبقى تلك الرحى معطلة قط، بل لا بد لها من شىء يوضع فيها، فمن الناس من تطحن رحاه حبا دقيقا ينفع به نفسه وغيره، وأكثرهم يطحن رملا وحصى وتبنا ونحو ذلك، فإذا جاء وقت الطحن والخبز تبين له حقيقة طحينه. فإذا دفعت الخاطر الوارد عليك اندفع عنك ما بعده، وإن قبلته صار فكرا جوالا فاستخدم الإرادة فتساعد هى والفكر على استخدام الجوارح فإن تعذر استخدامها رجعا إلى القلب بالتمنى والشهوة وتوجهه إلى جهة المراد؛ ومن المعلوم أن إصلاح الخواطر أسهل من إصلاح الأفكار، وإصلاح الأفكار أسهل من إصلاح الإرادات، وإصلاح الإرادات أسهل من تدارك فساد العمل، وتداركه أسهل من قطع العوائد»[٣٠].

فى هذه الفقرات نجد ابن القيم يعود إلى تفصيل نسبي لما سبق أن ذكره فى جملة قصيرة عن محددات السلوك وعلاقة كل منها بالآخر، وأنها بمثابة مراتب أو مراحل يؤدى كل منها إلى الآخر، وأن تغييرها فى مبادئ مراحلها يكون أسهل، وكلما تدرجت إلى المزيد من الرسوخ حتى تصبح عادة فإن تغييرها يكون أكثر صعوبة.

مرحلة أخرى مقترحة إلى نموذج السلوك

يرى الباحث أنه يمكن إضافة مرحلة أخرى إلى نموذج مراحل ومحددات السلوك توضح أعلى درجة لرسوخ ما بالنفس وتصعب أو تسهل من إمكانية تغيير السلوك. وهذه المرحلة تتمثل فى درجة الرضا بالسلوك، أو العادة التى يكون عليها المرء. وبمعنى آخر حالة الإعجاب أو درجة التزين التى يرى بها عادته فقد يعتاد الإنسان سلوكا معينا ولكنه يكون غير راض عنه، كمن يدخن وهو غير مقتنع بالتدخين، ومن يشرب الخمر وهو يعلم أنه حرام ويستحى من ذلك، فهذا يكون من السهل نسبيا تغييره.

أما من يعتاد عادة سيئة ثم يزينها له الشيطان فيعجب بها، فحينئذ يكون الأمر قد وصل إلى أصعب درجة من الرسوخ ويصعب جدا تغييره.

ويؤيد ذلك كثير من آيات القرآن الكريم منها قوله تعالى على لسان هدهد سليمان عن بلقيس وقومها: ﴿ **وَجَدتُّهَا وَقَوْمَهَا يَسْجُدُونَ لِلشَّمْسِ مِن دُونِ اللَّهِ وَزَيَّنَ لَهُمُ الشَّيْطَانُ أَعْمَالَهُمْ فَصَدَّهُمْ عَنِ السَّبِيلِ فَهُمْ لَا يَهْتَدُونَ** ﴾ [النمل: ٢٤]، وقوله: ﴿ **فَلَوْلَا إِذْ جَاءَهُم بَأْسُنَا تَضَرَّعُوا وَلَكِن قَسَتْ قُلُوبُهُمْ وَزَيَّنَ لَهُمُ الشَّيْطَانُ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ** ﴾ [الأنعام: ٤٣]، وقوله: ﴿ **أَفَمَن زُيِّنَ لَهُ سُوءُ عَمَلِهِ فَرَآهُ حَسَنًا فَإِنَّ اللَّهَ يُضِلُّ مَن يَشَاءُ وَيَهْدِي مَن يَشَاءُ** ﴾ [فاطر: ٨]، وقوله أيضا: ﴿ **حَبَّبَ إِلَيْكُمُ الإِيمَانَ وَزَيَّنَهُ فِي قُلُوبِكُمْ** ﴾ [الحجرات: ٧]، فالتزين قد يكون للإيمان وقد يكون للكفر، وقد ينسب إلى الله وقد ينسب إلى الشيطان، أو يترك فاعله، ويقول الراغب، والزينة بالقول المجمل ثلاث:

زينة نفسية: كالعلم والاعتقادات الحسنة.

زينة بدنية: كالقوة وطول القامة.

زينة خارجية: كالمال والجاه(٣١).

ومقصودنا هنا هو الزينة النفسية ليس بمعناها العلم والاعتقادات الحسنة ولكن باعتبار درجة الإعجاب التى يراها المرء فى عمله ورضاه عنه حينما يزين له هذا العمل، أو لا يزين.

وأهمية إضافة هذه المرحلة «التزيين» أو «الرضا» أنها ضرورية لتصميم استراتيجية التغيير المناسبة للسلوك، فإن كان السلوك قد أصبح عادة وصاحبها راض عنها تماما فحينئذ يكون من الصعب جدا تغييرها، ولابد أن يكون المدخل التغييرى حينئذ هو زحزحة هذا الاعتقاد الخاطئ لديه أولا، وتشكيكه فى ذلك التزيين والإعجاب الذى يجده فى فعله وسلوكه سلوكا معينا، وذلك بوسائل مختلفة تتناسب مع طبيعة وظروف كل حالة قد تطول كثيرا وقلما تقصر. وقد يستخدم فيها أساليب نفسية شعورية ولا شعورية، عقلية وعاطفية، فالتركيز فى هذه الحالة يكون على إضعاف تلك القوى المعارضة للتغيير والتى تزين العمل لمن يعمله، وليس على إبراز القوى

الإيجابية ومزاياها، فإن ضعفت عوامل الإعجاب واهتزت عنده فإن درجة التوازن النفسى التى كان عليها تختل، ويصبح من المناسب زيادة القوى المؤيدة للتغيير وذلك بنقله إلى الحالة المراد تغييره إليها ليصل إلى توازن جديد للقوى، وذلك من خلال تغيير أفكاره وتصوراته واتجاهاته التى تدفعه بدورها إلى الهمة والإرادة ثم إلى العزم فالسلوك.

وكما سبق -أن أشار الباحث- فإن هذا الأمر قد يستغرق سنينا ومراعاة التدرج فيه مهمة للغاية لأن التسرع فى التغيير والانتقال من مرحلة إلى غيرها، أو محاولة فرض سلوك معين دون أن يسبقه التغيير النفسى -من الفكر والتصور والإرادة الحرة فالعزم الأكيد- فإن النتيجة تكون فشلا ذريعا إن عاجلا أو آجلا.

وهناك كثير من الأمثلة الناجحة للتغيير فى تاريخ الإسلام تؤكد اتباعها ومراعاتها لطبائع النفوس وما جبلت عليه، سوف نذكرها فيما بعد -بإذن الله- والآن نعرض النموذج المقترح بصورته النهائية.

نموذج عام مقترح لفهم مراحل ومحددات تغيير السلوك الفردى

من كل ما سبق يمكن تحديد مراحل ومحددات تغيير السلوك الفردى فى تسعة مراحل (شكل١٦) وهى: السانح، فالخاطر، فالفكرة، فالشهوة، فالهمة والإرادة، فالعزيمة، فالسلوك، فالعادة، فالتزيين والرضا.

استخدامات النموذج

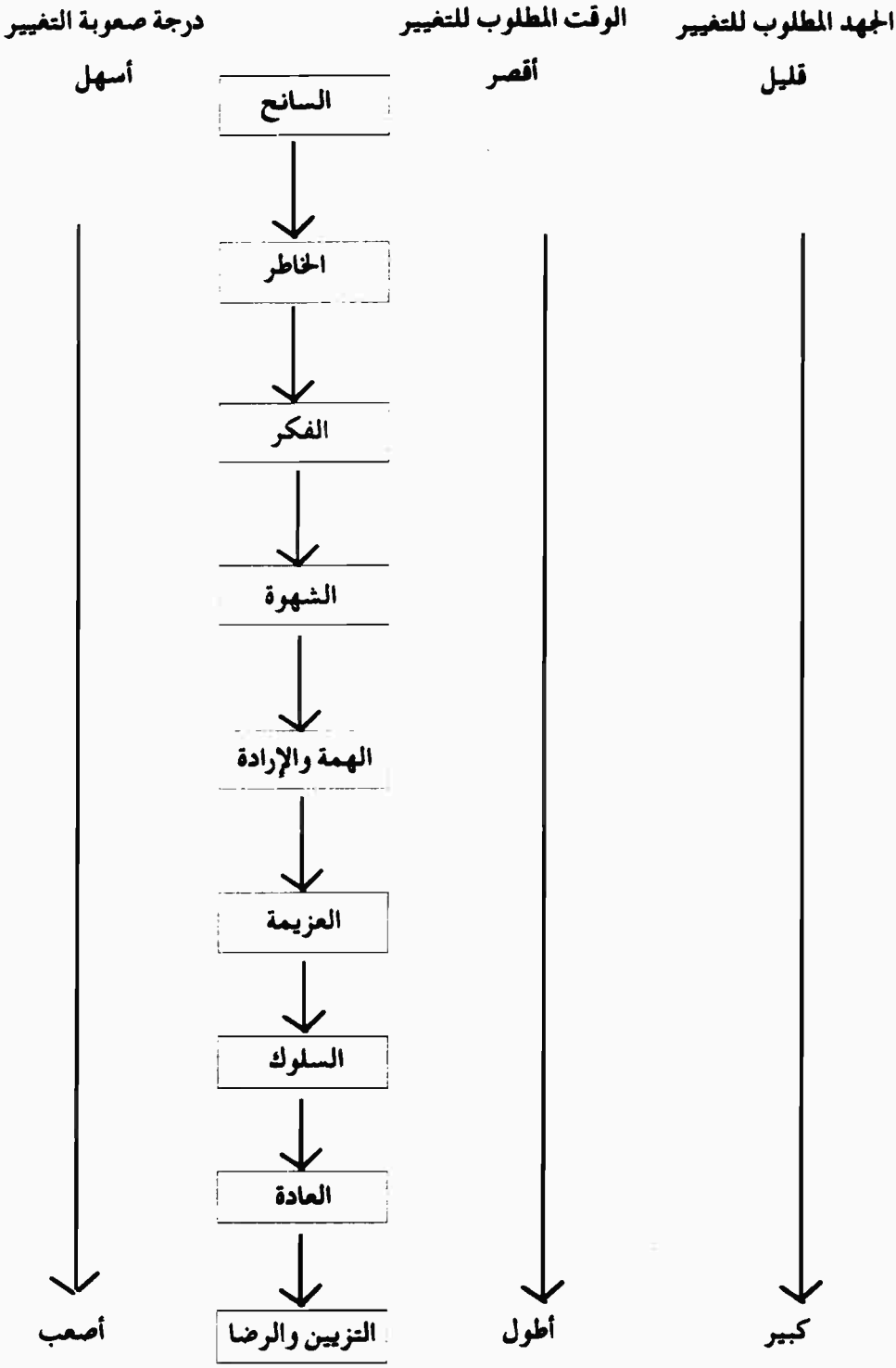
يمكن لهذا النموذج أن يستخدم استخدامات عديدة للتغيير منها:

(١) القدرة على إنشاء ما في النفس ابتداء وذلك لدفعها إلي سلوك معين من خلال اتباع هذه المراحل والمحددات لتغيير السلوك والهدف الأمثل للتغيير في مثل هذه الحالة هو أن يصل إلى مرحلة أن يكون السلوك المطلوب بمثابة عادة تهواها النفس وتقدم عليها دون مشقة أو عنت.

(٢) العمل على تغيير ما في النفس من عادات، أو أنماط سلوك سيئة يراد تغييرها، سواء كان ذلك بواسطة الفرد نفسه، أو بواسطة غيره، وكلما أمكن تغييرها في مراحلها الأولى كان أسهل.

(٣) كما يفيد هذا النموذج أيضاً فى تحديد درجة الجهد المطلوب لإحداث التغيير (صعوبته) والوقت اللازم لإنجازه، ويتوقف ذلك على درجة رسوخ ما في النفس، وذلك طبقا للمرحلة التى تكون عليها.

(٤) كما يمكن الاستفادة بهذا النموذج في مجال التسويق، وخاصة الترويج؛ ومن إعلان وبيع شخصى، وتنشيط مبيعات، ونشر، وخاصة أن الهدف يكون إقناع المستهلك المرتقب بالقيام بالشراء (أي سلوك معين) ثم محاولة جعل هذا السلوك الشرائى لسلعة معينة عادة له،



شكل (١٦): نموذج عام مقترح لمراحل ومحددات تغيير السلوك الفردى

وجعله يشعر بالرضا، والفخر والإعجاب لقيامه بهذا السلوك الشرائى، فهذا النموذج هو خير نموذج يمكن لرجال التسويق الاستفادة به فى هذا المجال، ولا أظن أن هناك نموذجاً آخر وصل إلى هذه الدرجة من التفصيل والوضوح.

(٥) وكذلك فإن أهم استخدام إدارى له أيضاً هو في مجال إدارة الأفراد والقوى العاملة، حيث إنه يفيد في تفسير أى نمط سلوكى معين وأسبابه ، كما يساعد في تغييره والتخلص من أنماط السلوك الرديئة، وكذلك يساعد في إنشاء أنماط من السلوك المرغوبة والعادات الحسنة لدى العاملين في أى منظمة من المنظمات.

(٦) كما أن هذا النموذج يمكن استخدامه والاستفادة به فى مجال مقاومة التغيير . فالاستخدام الدقيق له قد يؤدى إلي تجنب حدوثها.

وذلك لأن فهم هذه المراحل لمحددات تغيير السلوك – سواء كان الأمر يتعلق بإنشاء سلوك جديد لدى الأفراد أم بالتخلص من سلوك قديم وتغييره إلي سلوك جديد أفضل يساعد في اتباع أسلوب علمى متدرج يراعى طبيعة ما تنطوى عليه النفس من عادات، وأفكار، وتصورات، وصعوبة الانتقال بها فجأة من حال إلى حال، كما أنه من الصعب، وربما يكاد يكون من المستحيل، أن يفرض على النفس سلوك معين ويطلب منها الالتزام به دون أن يسبق ذلك تغيير لأفكارها وتصوراتها وإنشاء الرغبة والإرادة الذاتية ثم العزيمة على اتباع السلوك المطلوب. فإن هذا ما يؤدى – إن عاجلا أو آجلا – إلى حدوث ما يسمى بمقاومة التغيير.

ولو أننا أمعنا النظر فى معظم حالات مقاومة التغيير، فإننا سوف نجد أنه كثيرا ما يحاول القائمون بالتغيير إدخال ما يريدون من سلوك دون أن يمهدوا له التمهيد النفسى المطلوب، ودون مراعاة للمراحل السابقة للسلوك بحيث يمكنهم تحريك رغبة الفرد الداخلية وإرادته واقتناعه وعزمه على أن يسلك هذا السلوك، فإن مثل هذا التغيير بهذا الأسلوب هو الذى يبقى ويستمر ويؤمن به الأفراد لأنهم يشعرون أنه نابع منهم وليس مفروضا عليهم، بالرغم من أن ذلك قد يحتاج إلي وقت وجهد ولكن نتيجته تكون هى الأفضل، أما التسرع والجرى وراء النتائج السريعة فإنها مهما بدت براقة إلا أنه سرعان ما تنطفئ وتتلاشى تحت طبيعة النفس الغلابة والتى لم تتغير من الداخل، فيظل لديها المبرر للمقاومة فإن لم تجد فرصة سانحة في أول الأمر فإنها لن تعدمها بعد ذلك. وما أكثر أساليب المقاومة التى يمكن أن تلجأ إليها.

هذا ... بالرغم من أنه قد يكون ما يراد تغييرها إليه هو الأصلح ولكن ما فى النفس من أفكار وتصورات – حتى وإن كانت وهمية هى التى تشكل سلوكها وتحكم تصرفها، ولذلك لابد من تغيير هذا الوهم وإقناعها بالبديل.

خلاصة ونتائج

تم في هذا الفصل دراسة مراحل محددات السلوك الفردى. ولقد توصل الباحث إلى نموذج عام يحدد هذه المراحل بصورة مرتبة ومتتالية (شكل ١٦). وأن عدد هذه المراحل قد بلغ تسع مراحل وهى:

السانح، فالخاطر، فالفكرة، فالشهوة، أو الرغبة، فالهمة أو الإرادة، فالعزيمة، فالسلوك، فالعادة، ثم درجة الرضا.

ولقد اتضح من دراسة هذا النموذج ما يأتى:

(١) إن ما بالنفس يتراوح فى الرسوخ ما بين سانح، أو خاطر عابر إلى عادة راسخة ومستحبة لدى الفرد.

(٢) إن درجة القدرة على تغيير ما بالنفس تزداد صعوبة وتستغرق وقتا أطول، كلما انتقلنا من مرحلة إلى التى تليها.

(٣) إن تغيير السلوك يكون أصعب ما يمكن، عندما يتحول السلوك إلي عادة راسخة ويكون المرء راضيا عنها.

(٤) إن هذا النموذج يمكن أن يستفاد به فى عدة مجالات، كمجال علم النفس، والتسويق، ومعالجة مقاومة التغيير، وإدارة الأفراد، وذلك لأنه يمكننا من فهم محددات السلوك والمراحل التي يمر بها، ومن ثم يساعدنا على إمكانية تغيير سلوك حال، أو إنشاء سلوك جديد فهو يمكننا - إذن - من فهم السلوك وضبطه والتحكم فيه، والتنبؤ به.

(٥) إن هذا النموذج يعتبر - بفضل الله تعالى - أكثر نماذج تفسير السلوك وتحديد مراحل تغييره عمقا وشمولا - ولا يوجد - فى حدود المتاح حتى الآن - نموذج واحد يقاربه من حيث الشمول، والدقة، والعمومية.

هوامش

(١) لقد راجع الباحث الكثير من المراجع حول التغيير التنظيمى في المداخل الأخرى، وكذلك راجع بعض كتب علم النفس الفردى والاجتماعى فلم يقف على نموذج أكثر تفصيلا من المشار إليه فيما بعد .

(٢) د . يوسف مراد، **مبادئ علم النفس العام**، (القاهرة : دار المعارف، ط٨) ، ص ٣٢

(٣) جودت سعيد، **حتى يغيروا ما بأنفسهم : بحث فى سنن تغيير النفس والمجتمع** (دمشق : المؤلف، ١٩٧٧) ، ص ٨٠

(٤) أبو حامد الغزالى، **المستصفى من علم أصول الفقه**، (القاهرة : فرج الله زكى الكردى، ١٣٢٢هـ) ، ص ٥٩

(٥) الراغب الإصفهانى، **الذريعة إلي مكارم الشريعة**، تحقيق د . أبو اليزيد العجمى، (المنصورة : دار الوفاء ١٩٨٧)، ص ١٠٩، ١١٠؛ والحديث رواه الترمذى وقال : حسن غريب، كتاب تفسير القرآن ، باب ٣، حديث رقم ٢٩٨٨، الذريعة، **مرجع سابق**، هامش ص ١٠٩

(٦) **المعجم الوسيط**، ١ / ١٤٧

(٧) **المعجم الوسيط**، ١ / ٢٥٢

(٨) **المعجم الوسيط**، ٢ / ١٠٣٦

(٩) الرغب الأصفهانى، **المفردات في غريب القرآن**، (القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٧٠) ص ٤٤٩ – ٥٠٠

(١٠) المعجم الوسيط، ٢ / ٦٥١

(١١) الإمام شمس الدين محمد بن أبى بكر بن قيم الجوزيه، **الفوائد**، (القاهرة : دار الريان للتراث، ١٩٨٧) ، ص ٣٣

(١٢) الراغب الأصفهانى، **المفردات فى غريب القرآن**، **مرجع سبق ذكره**، ص ٥٧٨

(١٣) **المعجم الوسيط**، **مرجع سابق**، ٢ / ٧٢٤

(١٤) أبو عبد الله محمد بن أحمد القرطبى، تفسير القرطبى : **الجامع لأحكام القرآن**، (القاهرة : دار الشعب، بدون تاريخ) ، ٦ / ٤٦١٥

(١٥) **المعجم الوسيط**، **مرجع سابق**، ١ / ٥١٨

(١٦) الراغب الأصفهانى، **المفردات**، **مرجع سبق ذكره**، ص ٣٩٥

(١٧) الراغب الأصفهانى، **الذريعة إلي مكارم الشريعة**، **مرجع سابق** ص ١٠٠

(١٨) **مرجع سبق ذكره مباشرة**، ص ١٠٩

(١٩) محمد فؤاد عبد الباقى، **اللؤلؤ والمرجان**، **مرجع سابق** ١ / ٢٥ حديث ٨٠

(٢٠) **المرجع السابق**، ١ / ٢٦ حديث ٨١

(٢١) ابن كثير، **مرجع سابق**، ١ / ٣٣٨

(٢٢) **المعجم الوسيط، مرجع سبق ذكره، ٢ / ٧٢١**

(٢٣) الراغب الأصفهانى، **المفردات، مرجع سابق، ص ٥٧٦**

(٢٤) الراغب الأصفهانى، **الذريعة، مرجع سابق، ص٤١٨**

(٢٥) أبو حامد الغزالى، **إحياء علوم الدين، (بيروت: دار الفكر ١٩٨٦) ، ٤ / ٤**

(٢٦) **مرجع سبق ذكره** مباشرة، ٤ / ٤

(٢٧) **مرجع سبق ذكره** مباشرة، ٤ / ٧

(٢٨) **المعجم الوسيط، مرجع سابق، ٢ /٦٥٨**

(٢٩) الراغب الأصفهانى، **المفردات، مرجع سبق ذكره، ص ٥٢٥**

(٣٠) ابن القيم، **الفوائد، مرجع سابق**، ص ١٦٩ :١٧٢

(٣١) الراغب الأصفهانى، **المفردات**، ص ٣١٩

الفصل الحادى عشر

مراحل تغيير السلوك كنظام متكامل

تمهيد:

يقوم الباحث في هذا الفصل - بإذن الله تعالى - بنظرة أكثر تعمقا وتأملا للإنسان باعتباره نظاما مفتوحا متكاملا يؤثر ويتأثر بمن حوله فالإنسان يمثل نظاما متكاملا يتكون من مدخلات، وعمليات، ومخرجات، واسترجاع، ولكل وحدة من هذه الوحدات الرئيسة مكوناتها، وعملياتها.

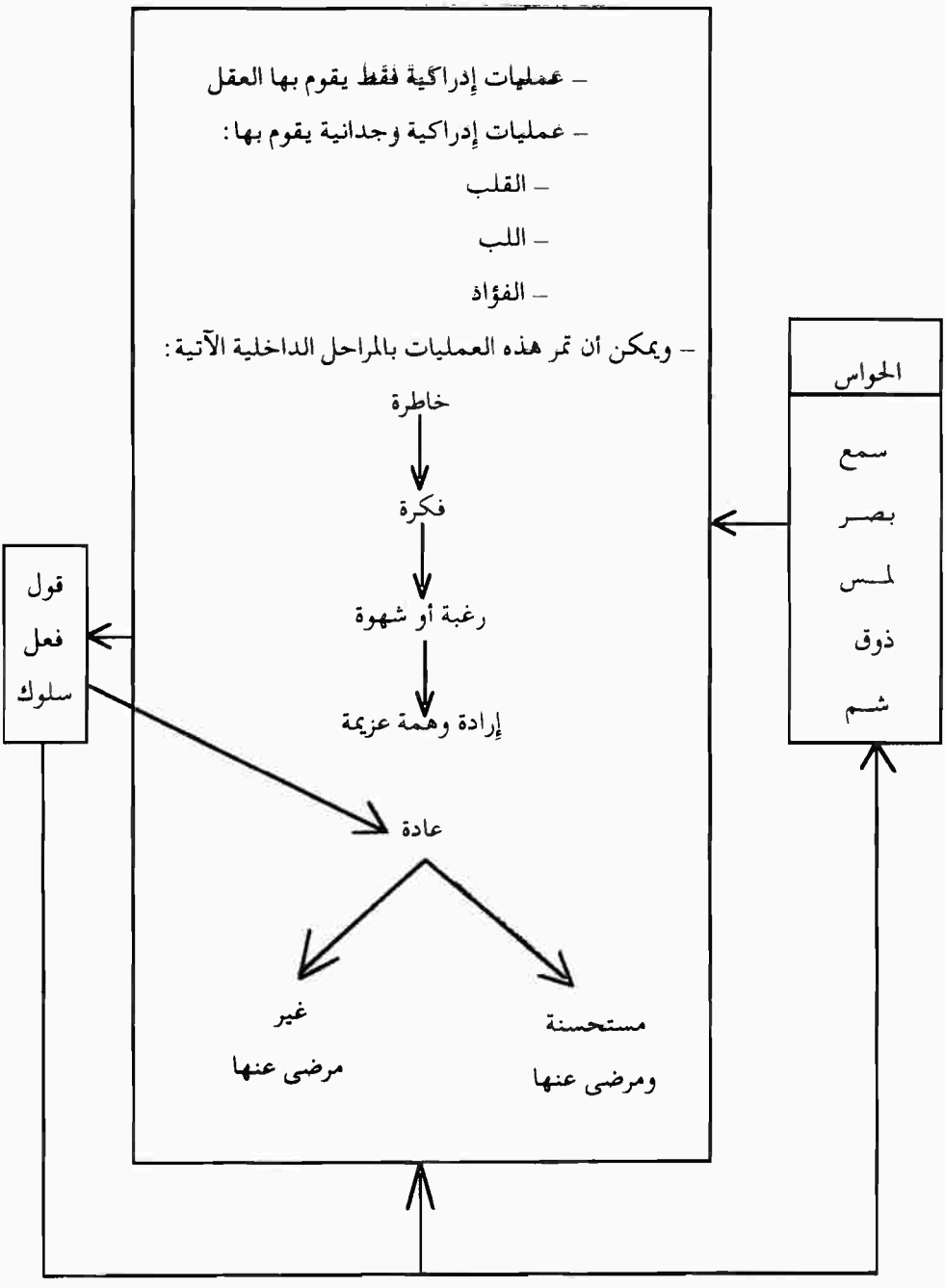
وفهمنا لطبيعة تكامل هذه العمليات، وكيف تعمل والمحددات التى تحكمها، يمكّننا من فهم أفضل لإمكانية التحكم فى تغيير السلوك، أو تعديله بصورة شاملة متكاملة ودون تجزئ. مع الأخذ في الاعتبار أن الإنسان باعتباره نظاما متكاملا يعيش هو الآخر في ظل مجموعة أصغر، أو أكبر من النظم المحيطة التى يتفاعل معها.

فمفهوم النظم في الإسلام لا يقف فقط عند مجرد علاقات النظم التى قد تنتهى على مستوى الأفراد، ثم المنظمات ثم الدول فى شكل نظام عالمى، وإنما تمتد لما هو أكبر من ذلك بكثير لتصل إلي النظام الكونى الشامل الذى خلقه الله - سبحانه وتعالى - وسخره لهذا الإنسان ليحدث بينهما علاقات تفاعلية معينة، يتحقق من خلالها معنى الفلاح التنظيمى، كما سبق أن أشرنا إليه فى شكل (٩).

وسوف يركز الباحث في هذا الفصل على الإنسان فقط باعتباره نظاما مفتوحا متكاملا، وأن مراحل التغيير - السابق الإشارة إليها فى الفصل السابق - تتم داخل نفس هذا الإنسان فى شكل نظام متكامل يتكون من ثلاث وحدات رئيسية (شكل ١٧) وهى:

- المدخلات.
- العمليات.
- المخرجات.

وسوف يتم مناقشة كل ذلك بالتفصيل فيما يلى:



شكل (١٧) محددات ومراحل تغيير السلوك الفردى طبقا لمفهوم النظم

المدخلات

تمثل وحدة المدخلات فى الإنسان كل مراكز الحس والإدراك التى يستقبل بها الرسائل المختلفة من العالم الخارجى الذى يحيط به. فهى تمثل المدخل الطبيعى للاتصال بأى إنسان وعلى قدر فهم خصائصها والاستفادة بها جيدا يمكن تحقيق اتصال جيد بالإنسان (شكل ، ١٧) وبناء على هذا الاتصال الجيد تبدأ أول خطوة من خطوات تحديد السلوك وهى الخاطرة.

وأهم وحدات المدخلات التى خلقها الله للإنسان السمع والبصر. ولذلك نجد تكرار ذكرهما فى أكثر من آية مقرونا بالنشأة كقوله تعالى : ﴿ قُلْ هُوَ الَّذِي أَنشَأَكُمْ وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالأَبْصَارَ وَالأَفْئِدَةَ قَلِيلاً مَّا تَشْكُرُونَ ﴾ [الملك: ٢٣] وكقوله تعالى : ﴿ .... وَبَدَأَ خَلْقَ الإِنسَانِ مِن طِينٍ ۝٧ ثُمَّ جَعَلَ نَسْلَهُ مِن سُلاَلَةٍ مِّن مَّاءٍ مَّهِينٍ ۝٨ ثُمَّ سَوَّاهُ وَنَفَخَ فِيهِ مِن رُّوحِهِ وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالأَبْصَارَ وَالأَفْئِدَةَ قَلِيلاً مَّا تَشْكُرُونَ ﴾ [السجدة: ٧: ٩] كما أننا نلاحظ تكرارها مع الفؤاد بصورة ملحوظة حيث إنهما وردا معا مقترنين بالفؤاد في سبع مواضع في القرآن الكريم، أما كلمة فؤاد ومشتقاتها فإنها لم ترد إلا ستة عشر مرة.

ولهذا فلالته الكبرى باعتبار أن كلا من السمع والبصر وهما من أهم أدوات الحواس يمثلان أهم المنافذ إلي وحدة العمليات والمتمثلة هنا في الفؤاد باعتباره يقوم بعمليات عقلية، « فالفؤاد كالقلب ولكن يقال له فؤادا إذا اعتبر فيه معنى التفؤد أي التوقد [١] » « ويعبر بالقلب عن المعاني التى تختص به من الروح والعلم والشجاعة وغير ذلك » [٢]، فالسمع والبصر هما بداية الإدراك الإنسانى وإذا حسن الانتفاع بهما أمكنه أن يتعلم ويتزكى ويتغير إلى الأفضل. ولذلك فإننا نجد القرآن يبين لنا أن الناس ينقسمون قسمين:

القسم الأول: ينتفع بما يسمع وما يبصر ويستجيب الاستجابة الصحيحة لذلك وهم المؤمنون، كما قال تعالى :﴿ وَقَالُوا سَمِعْنَا وَأَطَعْنَا غُفْرَانَكَ رَبَّنَا وَإِلَيْكَ الْمَصِيرُ ﴾ [البقرة: ٢٨٥]. وقوله أيضا: ﴿ رَبَّنَا إِنَّنَا سَمِعْنَا مُنَادِيًا يُنَادِي لِلإِيمَانِ أَنْ آمِنُوا بِرَبِّكُمْ فَآمَنَّا ﴾ [آل عمران: ١٩٣]. فهؤلاء هم المؤمنون الذين سمعوا واستجابوا فقالوا سمعنا وأطعنا.

القسم الثانى: أما القسم الآخر فهم من الكفار، أو العصاة من أهل الكتاب الذين لم يستجيبوا للحق لما جاءهم، بل قالوا كما قال تعالى: ﴿ قَالُوا سَمِعْنَا وَعَصَيْنَا ﴾ [البقرة: ٩٣].

وقوله أيضاً عنهم: ﴿ .... وَلَوْ أَنَّهُمْ قَالُوا سَمِعْنَا وَأَطَعْنَا وَاسْمَعْ وَانظُرْنَا لَكَانَ خَيْرًا لَّهُمْ ﴾ [النساء: ٤٦].

بل إن الله - سبحانه وتعالى- يبين أن الذين يعطلون حواسهم وعقولهم وقلوبهم عن وظائفها التى خلقت لها يصلون إلي مرتبة الأنعام بل أقل من الأنعام، فالأنعام لها وظيفة خلقت من أجلها ولا تتخلف عن أدائها، فيقول - سبحانه وتعالى- : ﴿ وَلَقَدْ ذَرَأْنَا لِجَهَنَّمَ كَثِيرًا مِّنَ الْجِنِّ وَالإِنسِ لَهُمْ

قُلُوبٌ لاَّ يَفْقَهُونَ بِهَا وَلَهُمْ أَعْيُنٌ لاَّ يُبْصِرُونَ بِهَا وَلَهُمْ آذَانٌ لاَّ يَسْمَعُونَ بِهَا أُوْلَئِكَ كَالأَنْعَامِ بَلْ هُمْ أَضَلُّ أُوْلَئِكَ هُمُ الْغَافِلُونَ ﴾ [الأعراف: ١٧٩]. وليس هذا فحسب بل إن تعطيل الحواس التى خلقها الله للإنسان يعتبر ذنبا من الذنوب التي تودى بصاحبها في النار. ويؤكد ذلك بالإضافة إلى الآية السابقة قوله تعالى: ﴿ وَقَالُوا لَوْ كُنَّا نَسْمَعُ أَوْ نَعْقِلُ مَا كُنَّا فِي أَصْحَابِ السَّعِيرِ ﴾ [الملك: ١٠].

ولذلك فإننا نجد أن القرآن الكريم يعتبر الحواس نعمة من نعم الله التى تستوجب منا شكر الله المنعم بها علينا - سبحانه وتعالى - ومع ذلك نجد أن أكثر الآيات تختتم بقوله: ﴿ قليلا ما تشكرون ﴾، كما جاء فى آيات السمع والبصر والفؤاد السابقة. وشكر هذه النعم يكون باستخدامها - بحق- فيما خلقت من أجله دون تعطيل، أو تحريف، أو تشويه لمهمتها التى خلقت من أجلها كما جاء فى آية أخرى: ﴿ وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالأَبْصَارَ وَالأَفْئِدَةَ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ﴾ [النحل: ٧٨].

وهذا لا يكون بالنسبة للحواس فحسب وإنما ينطبق علي كل ما خلقه الله للإنسان من كافة الطاقات سواء كانت عقلية أو جسدية، أو غيرها، فكل ما خلقه الله تعالى للإنسان من نعمة لابد وأن يؤدى حق شكرها لأنه سوف يسأله عن كل هذه النعم وما فعله فيها، كما قال تعالى: ﴿ لَتُسْأَلُنَّ يَوْمَئِذٍ عَنِ النَّعِيمِ ﴾ [التكاثر: ٨]، وكقوله أيضاً: ﴿ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُوْلَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْؤُولاً ﴾ [الإسراء: ٣٦].

ومن الملاحظات الهامة التى يجب تدبرها أن القرآن الكريم لم يضع فواصل بين الحواس، وبين الوسائل الأخرى للإدراك. فلقد اقترنت الحواس في آيات كثيرة - أشار الباحث إلى بعضها - بالعقل أو بالقلب أو بالفؤاد. وفى ذلك دلالة على أن الحواس ما هى إلا وحدات مدخلات لا يجدى ما تدخله في النظام ما لم تجر عليه العمليات العقلية اللازمة بصورة سليمة وصحيحة ويخرج في شكل الاستجابة المناسبة فبدون ذلك لا قيمة للحواس وحدها وما تستقبله من المصادر الخارجية المختلفة.

ومن أروع الأمثلة التى توضح أهمية أن ينظر إلي ما تستقبله الحواس باعتباره مدخلات يجب أن تمر بعملية التعقل والتدبر والفهم والروية قبل اتخاذ قرار في شكل فعل أو قول معين (مخرجات)، ما ورد في بداية سورة النور، وذلك توضيحا لحقيقة أولئك الذين أشاعوا حادث الإفك على السيدة عائشة -رضي الله عنها- (٣)، حيث يقول تعالى: ﴿ إِذْ تَلَقَّوْنَهُ بِأَلْسِنَتِكُمْ وَتَقُولُونَ بِأَفْوَاهِكُم مَّا لَيْسَ لَكُم بِهِ عِلْمٌ وَتَحْسَبُونَهُ هَيِّنًا وَهُوَ عِندَ اللَّهِ عَظِيمٌ ﴾ [النور: ١٥].

فهنا حدث تشويه للنظام كله فالغيت منه وحدة العمليات بالكامل وأصبح التركيز على وحدة المخرجات « اللسان » التى أصبحت تنقل الخبر دون أدنى تفكير، أو تروى، أو تعقل، بل لا يكاد المرء يسمع الخبر حتى يقوله، كأنه لا يسمعه بأذنه، التى يجب أن يمر ما جاءت به إلي العقل وإنما أصبح

وكأنه ليست هناك إلا وحدة واحدة فقط هي التي تعمل وهي وحدة المخرجات تستقبل وتخرج ﴿إِذْ تَلَقَّوْنَهُ بِأَلْسِنَتِكُمْ وَتَقُولُونَ بِأَفْوَاهِكُم مَّا لَيْسَ لَكُم بِهِ عِلْمٌ﴾ [النور:١٥]، فلم تذكر الأذن، فالإنسان إنما يتلقى الأخبار بأذنه، ثم يقولها بفمه. ولكن هنا بلغ تشويه النظام أقصى مدى لدرجة أن الذين خاضوا في حادث الإفك كان كل تركيزهم على نقل ما يسمعون دون أي تروى، أو تعقل، أو علم.

ولذلك نجد القرآن في آيات أخرى في نفس السورة وعلى نفس الموقف يعلم المسلمين النظام الصحيح الذي يجب أن يتبع في مثل هذا الأمر فيقول تعالى: ﴿لَّوْلَا إِذْ سَمِعْتُمُوهُ ظَنَّ الْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بِأَنفُسِهِمْ خَيْرًا وَقَالُوا هَذَا إِفْكٌ مُّبِينٌ ﴿١٢﴾ لَّوْلَا جَاءُوا عَلَيْهِ بِأَرْبَعَةِ شُهَدَاءَ فَإِذْ لَمْ يَأْتُوا بِالشُّهَدَاءِ فَأُولَٰئِكَ عِندَ اللَّهِ هُمُ الْكَاذِبُونَ﴾ [النور: ١٢: ١٣]، فالوضع هنا يختلف عن الوضع السابق حيث إن السمع يعقبه تثبت واستدلال وتيقن من مدى صدقه، وقياس ذلك على أنفسهم، كما قال ابن كثير في تفسيره «ظن المؤمنون والمؤمنات بأنفسهم خيرا» أي قاسوا ذلك الكلام على أنفسهم فإن كان لا يليق بهم فأم المؤمنين أولى بالبراءة منه بطريق الأولى والأحرى[٤]، وهذا هو ما فعله بالضبط الصحابي الجليل أبو أيوب الأنصاري وامرأته - رضي الله عنهما - وقيل نزلت الآية أيضا فيهما[٥]. فالحواس يجب أن تكون منضبطة بضوابط العقل والتفكر ومرتبطة بهما ولا يجب على الإنسان العاقل أن يخرج قولا أو فعلا إلا بعد دراسة وتأمل وتفكير، ولذلك فإن الله قد شدد على المؤمنين أن يعودوا لمثل هذا الوضع حيث قال تعالى: ﴿يَعِظُكُمُ اللَّهُ أَن تَعُودُوا لِمِثْلِهِ أَبَدًا إِن كُنتُم مُّؤْمِنِينَ﴾ [النور:١٧].

وهكذا نجد أن القرآن الكريم ينظر إلى الحواس نظرة معتدلة فيشير إلى أهميتها القصوى كوسيلة من وسائل الإدراك وكنعمة من نعم الله التي يجب أن تستخدم في أداء شكره وعبادته، وفي نفس الوقت لا يغالي في الاعتماد عليها دون تروٍ وتفكير ودراسة، فالإنسان نظام متكامل وهي بمثابة مدخلات هذا النظام، أو أهم هذه المدخلات.

وكما يقول أحد المفكرين:

«فالقرآن الكريم لم يهمل الحواس الإنسانية ولم يشكك فيها مثلما فعلت الفلسفة القديمة والفلسفة العقلية الحديثة، وكذلك لم يرفع القرآن الحواس فوق الوسائل الأخرى مثلما فعل التجريبيون الحسيون، فإنهم قد ألغوا كل ماعدا الحواس.. وهكذا فإن الاعتدال في النظرة القرآنية إلى الحواس لم يدع مجالا لمشكلة حقيقية، ذلك أن معطيات الحس -في نظر القرآن- هي المادة الأولى التي تعمل عليها وسائل الإدراك الأخرى أوبعضها على الأقل، ولا يدرك روعة وقيمة هذا الحل القرآني الواضح اليسير لمشكلة الحس، إلا من أحاط علما بالصراع الذي أججه الفلاسفة من أنصار ومعاندي الحواس على السواء»[٦].

والسمع والبصر أهم حواس الإنسان التى تؤثر فى عقله وعلمه ونفسه، فهى أهم وحدات المدخلات وليست هى كل هذه الوحدات، فهناك اللمس والشم والذوق فهذه هى ما تعرف بالحواس الخمس ولكل منها إدراك مخصوص ولكن أقلها بالنسبة للعمليات النفسية اللمس والذوق والشم، وهذا ما يقرره الراغب الأصفهانى حيث يقول: «فادون هذه الإدراكات اللمس، ثم الذوق، ثم الشم، فالنفس لا تكاد تستعين بها إلا فيما يعود نفعها إلى إصلاح الجسم فأما السمع والبصر فمتوسطات لأنهما يخدمان النفس والجسم. وخدمتهما للنفس أكثر، ويدركان الأشياء الجسمانية، أما العقل والفكر فيدركان الأشياء الروحانية»(٧).

العمليات

وهى التى تقوم بإجراء العمليات العقلية والنفسية على ما تستقبله من الحواس، وهى تبدأ بالخاطرة، ثم بالفكر، ثم الرغبة والشهوة، ثم الإرادة والهمة ثم العزيمة، فهذه العمليات تتم كلها داخل النفس وبناء عليها يحدث الفعل الذى يمثل المخرجات (شكل، ١٦) وأهم الوحدات الرئيسة التى تتكون منها وحدة العمليات هى العقل والقلب، واللب، والفؤاد، كما أشار إلى ذلك القرآن فى أكثر من موضع، ولقد يبدو أنها ألفاظ متعددة لنفس المعنى، وذلك لوجود كثير من الخصائص المشتركة بينها، إلا أن هناك عمليات مميزة تستقل بها كل وحدة من هذه الوحدات.. ويؤيد ذلك ما ذهب إليه أحد الباحثين حيث يقول: «ولقد انتهى بنا النظر إلى القرآن الكريم وإن كان يسوى بين العقل وبين كل من الفؤاد والقلب واللب من ناحية، فإنه يخص كلا من الفؤاد والقلب واللب بعمليات إدراكية مميزة لها.. لا يعطيها للعقل .. فكل من هذه الطاقات، أو الملكات تتسع لتشمل العقل وزيادة!!

وهذه الزيادات تتنوع بتنوع هذه الوسائل أى القلب، والفؤاد، واللب وإن كانوا يشتركون مع العقل من ناحية فإنهم يتفرقون عليه فى نواح أخرى»(٨). وسوف نقسم هذه الوسائل إلى إدراكية فقط وإلى إدراكية وجدانية كما يأتي:

أولا: العقل: (كوسيلة إدراكية فقط):

لم يرد «العقل» في صيغته الاسمية هذه فى القرآن مطلقا ولكن وردت مشتقاته فى صيغة الفعلية مثل عقلوا ويعقلون، وتعقلون ونعقل حوالى خمسين مرة، أما الألفاظ التى تدل على النشاط العقلى مثل: التفكر، والتدبر، والعلم، والنظر، والإدراك، والفكر، والتبصر فقد وردت مئات المرات(٩) ولعل في ذلك مغزى ودلالة واضحة على أهمية استخدام العقل وقيامه بوظائفه المختلفة باعتباره من أهم وحدات العمليات، والذى قد ميَّز الله به الإنسان عن سائر خلقه. ومن ثم فإن تعطيل العقل عن مهمته واتباع العادات الموروثة، أو اتباع الهوى والشهوات يعتبر من الأمور التى تنزل بالإنسان عن مرتبته إلى مرتبة أخرى أحط وتجعله فى النهاية من أصحاب السعير، وهناك

الكثير من آيات القرآن التى تؤكد على هذا المعنى منها قوله تعالى: ﴿ وَإِذَا قِيلَ لَهُمُ اتَّبِعُوا مَا أَنزَلَ اللَّهُ قَالُوا بَلْ نَتَّبِعُ مَا أَلْفَيْنَا عَلَيْهِ آبَاءَنَا أَوَلَوْ كَانَ آبَاؤُهُمْ لَا يَعْقِلُونَ شَيْئًا وَلَا يَهْتَدُونَ ﴿١٧٠﴾ وَمَثَلُ الَّذِينَ كَفَرُوا كَمَثَلِ الَّذِي يَنْعِقُ بِمَا لَا يَسْمَعُ إِلَّا دُعَاءً وَنِدَاءً صُمٌّ بُكْمٌ عُمْيٌ فَهُمْ لَا يَعْقِلُونَ ﴾ [البقرة ١٧٠ : ١٧١]، فاتباع الكفار لآبائهم وما تعودوا عليه دون أن يتفكروا فيه، لا هم ولا آباؤهم ودون أن يتفكروا فى الذى أنزله الله -سبحانه وتعالى- ينزل بهم إلى مرتبة البهائم، فكما ذكر ابن كثير: « . . كالدواب السارحة التى لا تفقه ما يقال لها بل إذا نعق فيها راعيها أى دعاها إلى ما يرشدها لا تفقه ما يقول وماتفهمه بل إنما تسمع صوته فقط »[١٠].

وكذلك يقول تعالى: ﴿ إِنَّ شَرَّ الدَّوَابِّ عِندَ اللَّهِ الصُّمُّ الْبُكْمُ الَّذِينَ لَا يَعْقِلُونَ ﴾ [الأنفال: ٢٢]

ويقرر القرآن أن مُعَطِّل العقل من أصحاب السعير حيث يقول تعالى: ﴿ وَقَالُوا لَوْ كُنَّا نَسْمَعُ أَوْ نَعْقِلُ مَا كُنَّا فِي أَصْحَابِ السَّعِيرِ ﴿١٠﴾ فَاعْتَرَفُوا بِذَنبِهِمْ فَسُحْقًا لِّأَصْحَابِ السَّعِيرِ ﴾ [الملك ١٠ : ١١].

فالقرآن يحث العقل ويدفعه إلى العمل، والتفكير، والبحث فى كل شىء يمكن أن يدخل فى نطاق إمكاناته، فى الآفاق وفى النفس: أو فى الظواهر الكونية والظواهر الاجتماعية « فالعقل ينبغى أن يتحرك من أجل غايتين متداخلتين متلازمتين، غاية إيمانية، وغاية سلوكية حياتية وأن مجاله الذى يعمل فيه له جانبان متداخلان هما: الظواهر الكونية والظواهر الاجتماعية، وإن طريقته فى التدبر هى الانتقال من الجزئيات إلى الكليات، أو تحليل الكليات إلى أجزائها، ثم الانتقال من ذلك إلى التركيب، أو أى طريقة أخرى يكتشفها لنفسه دونما قيد عليه، أو حجر. وبهذا المعنى فإن القرآن الكريم يحفز العقل البشرى إلى النظر فى الآفاق والأنفس بأى منهج علمى وبأى وسيلة مهما تعددت المناهج ومهما تسمت العلوم بأسماء متشابهة، أو متباينة »[١١].

وهذا العقل الذى أطلق بهذه الصورة له حدود يجب ألا يتجاوزها فهو لا يعلم الغيب ولا يمكنه، فهناك أمور لا يستطيع أن يعلمها كحقيقة الروح، ووقت قيام الساعة وما يفعله الله -سبحانه وتعالى- من أشياء قد لا يستطيع العقل استيعاب كيفية حدوثها، ولقد ورد فى معانى ذلك آيات كثيرة منها قوله تعالى: ﴿ وَعِندَهُ مَفَاتِحُ الْغَيْبِ لَا يَعْلَمُهَا إِلَّا هُوَ ﴾ [الأنعام: ٥٩] وكقوله تعالى: ﴿ وَيَسْأَلُونَكَ عَنِ الرُّوحِ قُلِ الرُّوحُ مِنْ أَمْرِ رَبِّي وَمَا أُوتِيتُم مِّنَ الْعِلْمِ إِلَّا قَلِيلًا ﴾ [الإسراء: ٨٥].

« وفيما عدا هذه الجوانب فإن العقل البشرى مدعو للتدبر والتفكير، والنظر، والاعتبار، والتكيف، والتأثر، والتطبيق فى عالم الضمير وعالم الواقع، لمقتضيات هذا التصور الإيجابية فى العمل والتنفيذ وفق هذا التصور الشامل الكبير. وما من دين احتفل بالإدراك البشرى، وإيقاظه وتقويم منهجه فى النظر، واستجاشته للعمل، وإطلاقه من قيود الوهم والخرافة، وتحريره من قيود الكهانة والأسرار المحظورة، وصيانته فى الوقت ذاته من التبدد فى غير مجاله ومن التخبط فى التيه

بلا دليل.. ما من دين فعل ذلك كما فعله الإسلام.

وما من دين وجه النظر إلى سنن الله فى الأنفس والآفاق وإلى طبيعة هذا الكون وطبيعة هذا الإنسان، وإلى طاقاته المذخورة وخصائصه الإيجابية، وإلى سنن الله فى الحياة البشرية معروضة فى سجل التاريخ.. ما من دين وسع على الإدراك فى هذا كله ما وسع الإسلام»(١٢).

ثانيا: وسائل إدراكية وجدانية:

فالعقل -كما يقرر القرآن - لا يمثل الوسيلة الإدراكية الوحيدة لدى الإنسان، فهناك وسائل أخرى مع العقل، تتميز بكونها وسائل «إدراكية وجدانية»، مثل: القلب، واللب، والفؤاد وكما تمثل هذه أداة للمعرفة فهى تمثل وعاء للإيمان(١٣).

(أ) القلب:

لقد وردت كلمة «قلب» فى القرآن الكريم هى ومشتقاتها المختلفة (إفراد وتثنية وجمع) أكثر من مائة وثلاثين مرة، ولكن لم يقصد بها مطلقا الدلالة على القلب بمعناه التشريحى الطبى، ولكن يقصد بها التعبير عن «جهاز إدراكى معرفى بالغ التعقيد».. ومن تأمل الآيات التى اشتملت على كلمة «قلب» يستطيع أن يميز من بين الوظائف الكثيرة المنوطة به، وظيفتين رئيسيتين وهما:

١- الإدارك والمعرفة والعلم.

٢- الإيمان وما يتصل به من عاطفة ووجدان وإرادة(١٤).

ومن الآيات التى تبين قيام القلب بمهام العقل والحس، قوله تعالى: ﴿**أَفَلَمْ يَسِيرُوا فِي الأَرْضِ فَتَكُونَ لَهُمْ قُلُوبٌ يَعْقِلُونَ بِهَا أَوْ آذَانٌ يَسْمَعُونَ بِهَا فَإِنَّهَا لا تَعْمَى الأَبْصَارُ وَلَكِن تَعْمَى الْقُلُوبُ الَّتِي فِي الصُّدُورِ**﴾ [الحج: ٤٦]، وقوله أيضا: ﴿**أَفَلا يَتَدَبَّرُونَ الْقُرْآنَ أَمْ عَلَىٰ قُلُوبٍ أَقْفَالُهَا**﴾ [محمد: ٢٤].

مما تقدم نخلص إلى أن القلب يقوم بوظيفة العقل، وكذلك بوظيفة الحواس أحيانا.

ومن الآيات التى تبين قيام القلب بمهام عاطفية، ووجدانية وإرادية قوله تعالى: ﴿ **أَلَمْ يَأْنِ لِلَّذِينَ آمَنُوا أَن تَخْشَعَ قُلُوبُهُمْ لِذِكْرِ اللَّهِ وَمَا نَزَلَ مِنَ الْحَقِّ وَلا يَكُونُوا كَالَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ مِن قَبْلُ فَطَالَ عَلَيْهِمُ الأَمَدُ فَقَسَتْ قُلُوبُهُمْ وَكَثِيرٌ مِّنْهُمْ فَاسِقُونَ** ﴾ [الحديد: ١٦] وقوله أيضا: ﴿ **الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُم بِذِكْرِ اللَّهِ أَلا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ** ﴾ [الرعد: ٢٨] وقوله أيضا عن بنى إسرائيل: ﴿ **ثُمَّ قَسَتْ قُلُوبُكُم مِّن بَعْدِ ذَلِكَ فَهِيَ كَالْحِجَارَةِ أَوْ أَشَدُّ قَسْوَةً** ﴾ [البقرة: ٧٤]، وقوله: ﴿ **وَلَكِنَّ اللَّهَ حَبَّبَ إِلَيْكُمُ الإِيمَانَ وَزَيَّنَهُ فِي قُلُوبِكُمْ** ﴾ [الحجرات: ٧]، فمن هذه الآيات -التى هى مجرد أمثلة - يتضح أن

للقلب مهاما وجدانية تزيد على مهام العقل فهو يلين ويخشع كما أنه يقسوا ويتحجر، بل ويصير أشد من الحجارة أحيانا، كما أنه يؤمن ويُزيِّن الإيمان فيه، أو العكس يُزيِّن الكفر فيه أو أى عمل آخر، والذى يزين الإيمان فى قلوب المؤمنين هو الله، أما الذى يزين الكفر والفسوق والعصيان فى القلوب فإنه الشيطان كما قال تعالى: ﴿ **وَزَيَّنَ لَهُمُ الشَّيْطَانُ أَعْمَالَهُمْ فَصَدَّهُمْ عَنِ السَّبِيلِ فَهُمْ لا يَهْتَدُونَ** ﴾ [النمل: ٢٤]، وكقوله تعالى: ﴿ **وَزُيِّنَ ذَلِكَ فِي قُلُوبِكُمْ وَظَنَنتُمْ ظَنَّ السَّوْءِ وَكُنتُمْ قَوْمًا بُورًا** ﴾ [الفتح: ١٢].

فواضح من هذه الآيات أن القلب نفسه يتغير وأن أعلى مراتب التغيير الإيجابى له هو الإيمان والاطمئنان، وأن أسوأ مراتب، أو درجات التغيير السلبى له هو أن يقسو ويغفل عن ذكر الله ويُزيِّن له المنكر والسوء فى أحسن صوره.

ولذلك نجد الرسول الكريم ﷺ يقرر أن صلاح القلب يتوقف عليه صلاح الجسد، وفساده يؤدى إلى فساد سائر الجسد كما جاء فى الحديث الذى رواه البخارى: «**إن فى البدن مضغة إذا صلحت صلح بها سائر البدن وإذا فسدت فسد بها سائر البدن، ألا وهى القلب**»(١٥).

فللقلب إذن مهمة تغييرية هامة يجب الانتباه إليها وذلك لأنه يقوم بكل من مهام العقل الفكرية، كما أنه يقوم بمهام أخرى وجدانية نفسية لا يقوم بها العقل، كما نجد أن القرآن الكريم خصه دون غيره بالفقه، فلم يسند الفقه فى القرآن إلا إلى القلب، كقوله تعالى: ﴿ **لَهُمْ قُلُوبٌ لاَّ يَفْقَهُونَ بِهَا** ﴾ [الأعراف: ١٧٩].

فهناك الكثير من الحالات التى يكون عليها القلب فيتحدد بناء عليها سلوك معين: كالرعب، والسكينة، والرأفة، والرحمة، والقسوة، والغلظة، والطهر، والإيمان، فهناك الكثير من الآيات التى توضح ذلك تماما، ومنها قوله تعالى: ﴿ **سَنُلْقِي فِي قُلُوبِ الَّذِينَ كَفَرُوا الرُّعْبَ بِمَا أَشْرَكُوا بِاللَّهِ مَا لَمْ يُنَزِّلْ بِهِ سُلْطَانًا** ﴾ [آل عمران: ١٥١]، وقوله أيضا: ﴿ **فَأَتَاهُمُ اللَّهُ مِنْ حَيْثُ لَمْ يَحْتَسِبُوا وَقَذَفَ فِي قُلُوبِهِمُ الرُّعْبَ** ﴾ [الحشر: ٢].

فهذا الرعب وهو حالة من الخوف الشديد تملأ القلب كان سببا فى دفع يهود بنى النضير للتسليم لرسول الله ﷺ دون قتال بالرغم من أن موقفهم العسكرى وحصونهم وما فيها من مؤنة كانت تفوق موقف المسلمين بكثير -لدرجة أن المسلمين أنفسهم لم يكونوا يظنون أن يهود بنى النضير هؤلاء يمكن أن يخرجوا من حصونهم أبدا، ولقد كان هذا نفس إحساس اليهود واعتقادهم، ولكن الله -سبحانه وتعالى- لما قذف فى قلوبهم الرعب انعكس ذلك على سلوكهم فاستسلموا دون قتال(١٦) وهذا الموقف تصوره هذه الآية أتم تصوير حيث يقول تعالى: ﴿ **هُوَ الَّذِي أَخْرَجَ الَّذِينَ كَفَرُوا مِنْ أَهْلِ الْكِتَابِ مِن دِيَارِهِمْ لأَوَّلِ الْحَشْرِ مَا ظَنَنتُمْ أَن يَخْرُجُوا وَظَنُّوا أَنَّهُم مَّانِعَتُهُمْ**

حُصُونُهُم مِّنَ اللَّهِ فَأَتَاهُمُ اللَّهُ مِنْ حَيْثُ لَمْ يَحْتَسِبُوا وَقَذَفَ فِي قُلُوبِهِمُ الرُّعْبَ يُخْرِبُونَ بُيُوتَهُم بِأَيْدِيهِمْ وَأَيْدِي الْمُؤْمِنِينَ فَاعْتَبِرُوا يَا أُولِي الأَبْصَارِ﴾ [الحشر: ٢].

وكما أن القلوب يمكن أن تملأ رعبا فإن الله -سبحانه وتعالى- قادر على أن يملأها سكينة وطمأنينة وإيمانا ورحمة ورأفة وخاصة قلوب الذين اتبعوا منهج الله كما قال تعالى: ﴿وَمَن يُؤْمِنْ بِاللَّهِ يَهْدِ قَلْبَهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ﴾ [التغابن: ١١] وكقوله تعالى: ﴿هُوَ الَّذِي أَنزَلَ السَّكِينَةَ فِي قُلُوبِ الْمُؤْمِنِينَ لِيَزْدَادُوا إِيمَانًا مَّعَ إِيمَانِهِمْ﴾ [الفتح: ٤] وقوله تعالى: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ﴾ [آل عمران: ١٥٩]، فالحالة القلبية للقائد من الرحمة واللين، والرأفة وعدم الغلظة، تعتبر ذات أثر هام للغاية فى تغيير من يحيطون به والتأثير فيهم والوصول إلى درجة من التآلف الوجدانى والتحاب والالتقاء القلبى بين أعضاء التنظيم بعضهم البعض، وبينهم وبين قائدهم بما يجعلهم وكأنهم قد صاروا جسدا واحدا فى التعاطف والتراحم، كما فى حديث رسول الله ﷺ السابق ذكره، وكقول الله -تعالى- لنبيه الكريم: ﴿وَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِهِمْ لَوْ أَنفَقْتَ مَا فِي الأَرْضِ جَمِيعًا مَّا أَلَّفْتَ بَيْنَ قُلُوبِهِمْ وَلَكِنَّ اللَّهَ أَلَّفَ بَيْنَهُمْ﴾ [الأنفال: ٦٣].

فتآلف قلوب أفراد جماعة، أو منظمة يعتبر من أعظم وأصعب الغايات، ولا يمكن لمال الدنيا كله أن يصلح للتأليف بين القلوب. فللقلوب مفاتيح يمكن أن تفتحها ويمكن أن تغلقها ومن هذه المفاتيح ما علمها المولى عز وجل لنبيه ﷺ وأدت إلى تحقيق هذا الحب والتآلف، كما قال عنه عز وجل: ﴿لَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِّنْ أَنفُسِكُمْ عَزِيزٌ عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ حَرِيصٌ عَلَيْكُم بِالْمُؤْمِنِينَ رَءُوفٌ رَّحِيمٌ﴾ [التوبة: ١٢٨].

والقلوب أيضا تمرض وتصح كالأجسام وربما أشد، ومن أهم أمراض القلوب والتى تؤثر على السلوك، النفاق بشتى صوره وأشكاله: كالكذب، والخيانة، والغدر، والفجور، والحسد، والكبر، والحقد، وقد قال تعالى مشيرا إلى مرض القلب: ﴿فِي قُلُوبِهِم مَّرَضٌ فَزَادَهُمُ اللَّهُ مَرَضًا﴾ [البقرة: ١٠] وكقوله تعالى: ﴿فَأَعْقَبَهُمْ نِفَاقًا فِي قُلُوبِهِمْ إِلَىٰ يَوْمِ يَلْقَوْنَهُ﴾ [التوبة: ٧٧] وكقوله تعالى: ﴿فَالَّذِينَ لا يُؤْمِنُونَ بِالآخِرَةِ قُلُوبُهُم مُّنكِرَةٌ وَهُم مُّسْتَكْبِرُونَ﴾ [النحل: ٢٢] وكما يكون القلب مريضا فإنه يكون سليما، وذلك هو قلب المؤمن المخلص كما قال تعالى: ﴿يَوْمَ لا يَنفَعُ مَالٌ وَلا بَنُونَ ﴿٨٨﴾ إِلاَّ مَنْ أَتَى اللَّهَ بِقَلْبٍ سَلِيمٍ﴾ [الشعراء: ٨٩]، وكقوله: ﴿وَإِنَّ مِن شِيعَتِهِ لإِبْرَاهِيمَ ﴿٨٣﴾ إِذْ جَاءَ رَبَّهُ بِقَلْبٍ سَلِيمٍ﴾ [الصافات: ٨٤].

كما يوضح الله -سبحانه وتعالى- فى أكثر من آية أن السبب فى تغيير أحوال القلب هذه من السيىء إلى الأحسن أو العكس إنما يرجع إلى ما يقوم به الفرد نفسه من عمل وفى هذا أمر دقيق يجب ملا حظته وهو أن الله -سبحانه وتعالى- يحدث تغييرا فيما يتعلق بأنفس القوم وذلك بمنح

الذين اهتدوا المزيد من الهدى والرشاد، ويعرف الذين اتبعوا شهواتهم وابتعدوا عن منهج الله - عن الهدى والرشاد - كما قال تعالى: ﴿ وَالَّذِينَ اهْتَدَوْا زَادَهُمْ هُدًى وَآتَاهُمْ تَقْوَاهُمْ ﴾ [محمد: ١٧]، وكقوله تعالى: ﴿ فَلَمَّا زَاغُوا أَزَاغَ اللَّهُ قُلُوبَهُمْ وَاللَّهُ لا يَهْدِي الْقَوْمَ الْفَاسِقِينَ ﴾ [الصف: ٥] وكقوله تعالى: ﴿ وَمَن يُؤْمِنْ بِاللَّهِ يَهْدِ قَلْبَهُ ﴾ [التغابن: ١١]، وكقوله تعالى: ﴿ وَقَالُوا قُلُوبُنَا غُلْفٌ بَل لَّعَنَهُمُ اللَّهُ بِكُفْرِهِمْ فَقَلِيلاً مَّا يُؤْمِنُونَ ﴾ [البقرة: ٨٨].

فما يحدث للقلب من ختم، أو طبع، أو قسوة فإنما هو بما قدمت أيدى الناس من كفر، ومعصية، وتكبر، وعناد للحق: ﴿ كَذَلِكَ يَطْبَعُ اللَّهُ عَلَىٰ كُلِّ قَلْبِ مُتَكَبِّرٍ جَبَّارٍ ﴾ [غافر: ٣٥].

وما يحدث للقلوب من راحة، وسكينة، وهداية، واطمئنان فهو أيضا من الله لأولئك الذين أطاعوه واتبعوا سبيله.

ومن الظواهر التنظيمية المرضية الخطيرة التى يمكن أن يصاب بها أى تنظيم فتحد من فلاحه، ذلك المرض القلبى الخطير وهو النفاق، والذى يترتب عليه أن يقول المنافق بلسانه ما ليس فى قلبه نفاقا لغيره من الناس سواء كان رئيسه فى العمل، أو كان زميلا له، ثم إذا تركه وتولى انقلب المدح والثناء ذما، وهجاء، وتغيير هذا الوضع أمر هام وضرورى ولكنه صعب ويحتاج إلى حكمة وفهم بطبائع القلوب وصبر على العلاج، وفى ذلك آيات كثيرة منها قوله تعالى: ﴿ يَقُولُونَ بِأَفْوَاهِهِم مَّا لَيْسَ فِي قُلُوبِهِمْ ﴾ [آل عمران: ١٦٧].

ولذلك نجد أن الله -سبحانه وتعالى- حذر المؤمنين تحذيرا شديدا من ذلك فقال لهم: ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لا تَفْعَلُونَ ۝٢ كَبُرَ مَقْتًا عِندَ اللَّهِ أَن تَقُولُوا مَا لا تَفْعَلُونَ ﴾ [الصف: ٢: ٣].

(ب) اللب:

سبق الإشارة إلى أن اللب والفؤاد كالقلب من وسائل الإدراك الوجدانية، فهى تقوم بكل ما يقوم به العقل من عمليات، وتزيد عليه بأعمال وجدانية أخرى لا تتوافر له.

فأما «اللب» فهو العقل الخالص من الشوائب، وسمى لبا لكونه خالص ما فى الإنسان من معاينة، كاللباب واللب من الشىء، وقيل هو ما ذكى من العقل، فكل لب عقل وليس كل عقل لب[١٧] ولهذا نجد أنه ورد فى القرآن ست عشرة مرة كلها فى صيغة «أولوا الألباب» وعلق الله بها الأحكام التى لا يدركها إلا أولو الألباب من أصحاب العقول الزكية. نحو قوله تعالى: ﴿ لَقَدْ كَانَ فِي قَصَصِهِمْ عِبْرَةٌ لِّأُولِي الأَلْبَابِ ﴾ [يوسف: ١١١] وكقوله: ﴿ وَمَن يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا وَمَا يَذَّكَّرُ إِلاَّ أُوْلُوا الأَلْبَابِ ﴾ [البقرة٢٦٩] وكقوله أيضا: ﴿ أَمَّنْ هُوَ قَانِتٌ آنَاءَ اللَّيْلِ سَاجِدًا وَقَائِمًا يَحْذَرُ الآخِرَةَ وَيَرْجُو رَحْمَةَ رَبِّهِ قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُوْلُوا الأَلْبَابِ ﴾ [الزمر: ٩]، وكقوله تعالى فيما يتعلق بالحث على التأمل فى الكون: ﴿ إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالأَرْضِ

وَاخْتِلافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ لآيَاتٍ لأُوْلِي الأَلْبَابِ ﴿١٩٠﴾ الَّذِينَ يَذْكُرُونَ اللَّهَ قِيَامًا وَقُعُودًا وَعَلَىٰ جُنُوبِهِمْ وَيَتَفَكَّرُونَ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالأَرْضِ رَبَّنَا مَا خَلَقْتَ هَذَا بَاطِلاً سُبْحَانَكَ فَقِنَا عَذَابَ النَّارِ﴾ [آل عمران: ١٩٠: ١٩١]، فنبه بمدحهم حيث قالوا: «ربنا ما خلقت هذا باطلا» أنهم عرفوا الغرض المقصود بخلقه، وذلك هو آخر الأبحاث، لأن الأبحاث أربعة:

- بحث عن وجود الشيء، بهل هو؟

- وبحث عن جنسه، بما هو؟

- وبحث عما يباين به غيره، بأى شيء هو؟

- وبحث عن الغرض، بلم هو؟

وهذه الأبحاث ينبنى بعضها على بعض فلا تتضح معرفة الثانى إلا بمعرفة الأول، ولا معرفة الثالث إلا بمعرفة الثانى، ولا معرفة الرابع إلا بمعرفة الثالث، وقولهم: «ربنا ما خلقت هذا باطلا» يقتضى أنهم عرفوا الأبحاث الأربعة.. فدلت هذه الآية على أن البحث الذى يؤدى إلى معرفة حقائق الموجودات التى تتضمن معرفة الله تعالى هو من العلوم الشريفة ... بخلاف قول من بدَّعوا من اشتغل بذلك»(١٨).

فأولوا الألباب يتصفون بأعلى درجات الكمال العقلى الذى يدفعهم إلى إدراك أسرار العبادات وإدراك سنن الله فى قصص السابقين وإدراك حقيقة خلق الكون وغايته والاهتداء بذلك إلى خالقهم، كما أنهم دائما يميزون بين الغث والسمين، ولا يتبعون إلا الأحسن.

هذا بالإضافة إلى ملاحظة أخرى هامة تتمثل فى كثرة ارتباط أولى الألباب: بالتذكر والذكر وكان التذكر وظيفة مخصوصة بهم(١٩).

فهم على درجة عالية من الفكر والعقل كما أن ذلك يدفعهم دائما إلى درجة عالية من التذكر والذكر، والخشوع، والقنوت لله -سبحانه وتعالى- فهى إذن عملية عقلية إدراكية من جانب، وعملية وجدانية نفسية من جانب آخر.

(جـ) الفؤاد:

وأما الفؤاد فهو أيضا وسيلة إدراكية وجدانية، ولقد جاء مقترنا بالسمع والبصر فى أكثر من موضع بالقرآن الكريم -كما سبق أن ذكرها الباحث فى الحديث عن المدخلات- مع ملاحظة أن حاستى السمع والبصر جاءتا دائما متقدمتين على الفؤاد- مع تقديم حاسة السمع على حاسة البصر - والغرض الذى تقدمه لنا هذه الملاحظة هو أن «الفؤاد» فوق هاتين الحاستين اللتين هما نافذتان للإدراك العقلي، ولا يفوتنا أن نذكر أن القرآن الكريم قد أسند للفؤاد مهاما وخصائص غير

الإدراك والمعرفة، مما يجعله يفترق عن الحواس والعقل، ويشبه -بشكل ما- «القلب»(٢٠).

يقول تعالى: ﴿كَذَلِكَ لِنُثَبِّتَ بِهِ فُؤَادَكَ﴾ [الفرقان: ٣٢].

ويقول أيضا: ﴿وَأَصْبَحَ فُؤَادُ أُمِّ مُوسَىٰ فَارِغًا﴾ [القصص: ١٠].

المخرجات

إن أداء أى نظام يتمثل فى النهاية فيما ينتج عنه من مخرجات، والمخرجات التى تترتب على نظامنا هذا تتمثل فى السلوك النهائى للفرد سواد كان قولا، أو فعلا.

وتتمثل وحدات المخرجات -بصورة أساسية- من اللسان والشفتين «الفم» الذى يعبر عما يصدر منه من قول، ومن اليدين، والقدمين الذين يمكّناه من البطش، أو الحركة أو المشى لاداء أو فعل شىء معين.

ومن الآيات التى تشير إلى وحدات نظام الإنسان وخاصة المدخلات والمخرجات، قوله تعالى: ﴿أَلَمْ نَجْعَل لَّهُ عَيْنَيْنِ ۝٨ وَلِسَانًا وَشَفَتَيْنِ ۝٩ وَهَدَيْنَاهُ النَّجْدَيْنِ ۝١٠ فَلَا اقْتَحَمَ الْعَقَبَةَ﴾ [البلد: ٨: ١١]، فالعينان تمثلان أحد أهم مدخلات النظام التى زود بها الإنسان، وأما اللسان والشفتان فهما من وحدات المخرجات، ونظرا لأهمية وحدة المخرجات، فهى التى تمثل نتيجة ما يعتمل فى نفس الإنسان -سواء كانت بواسطة اللسان أو اليد أو الفرج أو غيرها- نجد أن هناك الكثير من آيات القرآن تؤكد على أهمية القول الحسن، والإعراض عن اللغو، وحفظ الفرج، ومنها قوله تعالى: ﴿قَدْ أَفْلَحَ الْمُؤْمِنُونَ ۝١ الَّذِينَ هُمْ فِي صَلَاتِهِمْ خَاشِعُونَ ۝٢ وَالَّذِينَ هُمْ عَنِ اللَّغْوِ مُعْرِضُونَ ۝٣ وَالَّذِينَ هُمْ لِلزَّكَاةِ فَاعِلُونَ ۝٤ وَالَّذِينَ هُمْ لِفُرُوجِهِمْ حَافِظُونَ﴾ [المؤمنون ١: ٥]، فنجد أن الإعراض عن اللغو جاء الصفة الثانية بعد الصلاة مباشرة، وقبل الزكاة، للمؤمنين المفلحين، ثم الصفة الرابعة لهم هى حفظ الفرج، وكذلك نجد من بين صفات عباد الرحمن أنهم يقولون القول الحسن حتى مع الجاهلين فى الخطاب، ولا يشهدون الزور، ولا يخوضون فى اللغو، كما قال تعالى عنهم: ﴿وَعِبَادُ الرَّحْمَٰنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا﴾ [الفرقان: ٦٣] إلى قوله تعالى: ﴿وَالَّذِينَ لَا يَشْهَدُونَ الزُّورَ وَإِذَا مَرُّوا بِاللَّغْوِ مَرُّوا كِرَامًا﴾ [الفرقان: ٧٣] وكذلك نجد أن من بين ما أخذه الله من ميثاق بنى إسرائيل أن يقولوا للناس حسنا، فقال تعالى: ﴿وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ﴾ [البقرة: ٨٣].

ولقد سبق الإشارة إلى أهمية أن يكون القول كمخرجات للنظام، وإنما يتبع المدخلات والعمليات، أى إنما يقوم على سمع، أو بصر، أو كليهما بصورة دقيقة، ثم يمر ذلك على العقل والقلب للتبيين قبل اتخاذ أى إجراء من قول أو من فعل فيعقبه خطأ وندم كما قال تعالى:

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْبِحُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ ﴾ [الحجرات:٦] وكقوله أيضا فى سورة النور بمناسبة حادث الإفك: ﴿ إِذْ تَلَقَّوْنَهُ بِأَلْسِنَتِكُمْ وَتَقُولُونَ بِأَفْوَاهِكُم مَّا لَيْسَ لَكُم بِهِ عِلْمٌ وَتَحْسَبُونَهُ هَيِّنًا وَهُوَ عِندَ اللَّهِ عَظِيمٌ ﴿١٥﴾ وَلَوْلَا إِذْ سَمِعْتُمُوهُ قُلْتُم مَّا يَكُونُ لَنَا أَن نَّتَكَلَّمَ بِهَٰذَا سُبْحَانَكَ هَٰذَا بُهْتَانٌ عَظِيمٌ ﴿١٦﴾ يَعِظُكُمُ اللَّهُ أَن تَعُودُوا لِمِثْلِهِ أَبَدًا إِن كُنتُم مُّؤْمِنِينَ ﴾ [النور١٥:١٧].

فالآيات توضح كيف أن بعض المسلمين قد اتبعوا نظاما مشوها فتحولوا إلى وحدات مخرجات تتلقى الكلام وترده دون أن يمر بالعقل، أو القلب، فهم يتلقونه «باللسان» ويقولونه «بالفم» ويحسبون هذا أمراً هينا، ولكن الله -سبحانه وتعالى- يؤكد على أنه أمر عظيم عنده، ثم يعلمهم كيف يجب أن يكون النظام الصحيح،وذلك بأن يميزوا جيدا ما يسمعونه ويستنتجون مافيه من كذب وزيف، وبهتان وإفك وهذا لايتم إلا باستخدام عمليات العقل والقلب، كأن يقيسوا على أنفسهم، ويظنون خيرا بمن سمعوا عنه الإفك، وكأن يتيقنوا ويتبينوا بالأدلة الواضحة فيطلبوا أربعة شهداء رأوا بأعينهم: ﴿ لَّوْلَا إِذْ سَمِعْتُمُوهُ ظَنَّ الْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بِأَنفُسِهِمْ خَيْرًا وَقَالُوا هَٰذَا إِفْكٌ مُّبِينٌ ﴿١٢﴾ لَّوْلَا جَاءُوا عَلَيْهِ بِأَرْبَعَةِ شُهَدَاءَ فَإِذْ لَمْ يَأْتُوا بِالشُّهَدَاءِ فَأُولَٰئِكَ عِندَ اللَّهِ هُمُ الْكَاذِبُونَ ﴾ [النور١٢:١٣].

فهذا هو الوضع الصحيح، أما الوضع الخاطئ الذى حدث فإنه يجب أن يكون فلتة لا تتكرر من مؤمنين صادقين يستخدمون كل ما وهبهم الله من طاقات حسية وعقلية وقلبية قبل أن يقدموا على أى فعل، أو قول: ﴿ يَعِظُكُمُ اللَّهُ أَن تَعُودُوا لِمِثْلِهِ أَبَدًا إِن كُنتُم مُّؤْمِنِينَ ﴾ [النور:١٧].

كما نجد الكثير من أحاديث رسول الله -ﷺ- تدل على أهمية وخطورة اللسان وما يصدر عنه من كلام قد يؤدى به إلى الجنة، أو إلى النار، وهذا يؤكد على أهمية أن يتبين كل فرد ما يقول.

عن أبى هريرة- رضى الله عنه أنه سمع النبى ﷺ يقول: «**إن العبد ليتكلم بالكلمة ما يتبين فيها يزل بها فى النار أبعد ما بين المشرق والمغرب**»(٢١). فالكلمة قبل أن تقال يجب أن تمر على العقل والقلب ليتفكر فيها ويتبين مالها وما عليها لأنها ليست بالأمر الهين السهل، ولذلك نجد أن الرسول ﷺ يقول فى أكثر من حديث ويؤكد على أنه يضمن الجنة لمن يحفظ فرجه ولسانه ومن هذه الأحاديث ما رواه البخارى والترمذى.

عن سهل بن سعد -رضى الله عنه- قال: قال رسول الله ﷺ : «**من يضمن لى ما بين لحييه، وما بين رجليه أضمن له الجنة**»(٢٢).

وكذلك كثيراً ما أوصى الرسول ﷺ أكثر من صحابى بحفظ اللسان واليد والفرج. ومن هذه الأحاديث، رواه ابن أبى الدنيا، والطبرانى، والبيهقى بإسناد حسن، عن أسود بن أحدم -رضى الله عنه- قال: قلت يا رسول الله أوصنى. قال: **« تملك يدك »** قلت فما أملك إذا لم أملك يدى. قال: **« تملك لسانك »** قلت فماذا أملك إذا لم أملك لسانى. قال: **« لا تبسط يدك إلا إلى خير ولا تقل بلسانك إلا معروفاً »**(٢٣).

الاسترجاع

وبالرغم من أن صلاح القلب وفساده ينعكس على كافة الجسد، وجوارحه بما فيها اللسان، كما ورد فى حديث سبق الإشارة إليه - **« ألا إن فى الجسد مضغة.. »** الحديث، ألا إن صلاح اللسان وفساده ينعكس أيضاً على القلب، وكأنه يمثل عملية استرجاع عكسى مرتد فى النظام، ويؤيد ذلك حديث رسول الله ﷺ الذى رواه أحمد وابن أبى الدنيا، عن أنس - رضى الله عنه - قال: قال رسول الله ﷺ: **« لا يستقيم إيمان عبد حتى يستقيم قلبه ولا يستقيم قلبه حتى يستقيم لسانه، ولا يدخل الجنة رجل لا يأمن جاره بوائقه »**(٢٤).

وكذلك نجد أثر القول السديد ينعكس على النفس بالصلاح والراحة، كما أنه ينعكس أيضاً على صلاح العمل. فالقول السديد هو نتيجة للإيمان بالله وخشيته وتقواه، وفى نفس الوقت هو سبب للمزيد من الصلاح للنفس لمن يحافظ عليه (كعملية استرجاع منعكس)، ويؤيد ذلك أيضاً قوله تعالى: **﴿ وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلاً سَدِيدًا ﴿٩﴾ ﴾** [النساء: ٩].

فتقوى الله بحق هنا وخشيته تدفع المؤمن إلى أن يقول قولاً سديداً (وهما من أعمال القلب كما سبق الإشارة إلى ذلك).

وقوله تعالى أيضاً: **﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلاً سَدِيدًا ﴿٧٠﴾ يُصْلِحْ لَكُمْ أَعْمَالَكُمْ وَيَغْفِرْ لَكُمْ ذُنُوبَكُمْ وَمَن يُطِعِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ فَقَدْ فَازَ فَوْزًا عَظِيمًا ﴿٧١﴾ ﴾** [الأحزاب: ٧٠: ٧١].

« وقولاً سديداً أى قصداً وحقاً، وقال ابن عباس: أى صوابا، وقيل: هو الذى يوافق ظاهره باطنه. وقيل: هو ما أريد به وجه الله دون غيره، وقيل: هو الإصلاح بين المتشاجرين وهو مأخوذ من تسديد السهم ليصاب به الغرض. والقول السداد يعم الخيرات كلها، فهو عام فى جميع ما ذكر وغير ذلك. ثم وعد الله - عز وجل - بأنه يجازى على القول السديد بإصلاح الأعمال وغفران الذنوب، وحسبك بذلك درجة ورفعة ومنزلة »(٢٥).

ولذلك فإن إصلاح القول وحفظ اللسان من الأمور التغييرية الهامة التى ورد فيها الكثير من الآيات والأحاديث، والتى أفرد لها علماء السلوك والأخلاق الإسلاميين أبواباً طويلة يتحدثون فيها

عن آفات اللسان وكيف يمكن التغلب عليها، فنجد الغزالى مثلاً يعدد فى الأحياء عشرين آفة للسان تبدأ بفضول الكلام، والكلام فيما لا يعنى إلى أن يصل للكذب والنميمة، والغيبة والإفك والبهتان وغير ذلك من الآفات ويبين بالتحليل والدراسة الدقيقة معنى كل من هذه الأمراض ومظاهره والأسباب الداعية إليه ونتائجه وآثاره الضارة ثم كيف يمكن علاجه والتصدى له وتغييره(٢٦).

تكرار المخرجات

إن تكرار المخرجات والتى تتمثل فى السلوك الذى يصدر عن الفرد ينتج عنه أيضاً استرجاع منعكس فى جانب العمليات، حيث يؤدى كثرة تكرار نفس الفعل إلى تحوله إلى عادة مستأصلة فى النفس، وتسهل بعد ذلك من أداء الفعل، أو السلوك، ليصبح وكأنه يحدث بصورة آلية دون المرور بأى من المراحل السابقة. وكلما كان الفرد راض عن السلوك الذى يسلكه، أو العادة التى تعودها، ويشعر بالإعجاب بها فإن محاولة تغييرها حينئذ تكون من أصعب ما يمكن. ولذلك فإن من صار فى الفضيلة إلى هذه الدرجة وهى أن يصبح له عادة حسنة فهو ممن شرح الله صدره للإسلام. وهذا هو أقصى غاية يمكن أن يقصدها القائم بالتغيير حينما يريد أن ينشئ سلوكاً معيناً لدى المراد تغييرهم، وهو أن يتعودوا هذا السلوك مع إحساسهم بالرضا عنه.

كما أن هدف القائم بالتغيير من الناحية الأخرى هو أن يتمكن من تغيير السلوك السيئ من بدايته، كلما أمكن ذلك ولا يتركه حتى يتحول إلى عادة نتيجة لتكراره فيصعب تغييره، فربما يستلذ هذه العادة فيزداد الأمر صعوبة، وصعوبة فى التغيير.

وهذا يستدعى التفقه، واليقظة الدائمة لملاحظة السلوك التنظيمى للأفراد أولاً بأول، وتحليله، والقيام بالمهمة التغييرية المناسبة فى وقتها المناسب قبل فوات الأوان.

كما أن ذلك يمكن أن ينطبق على مهام التدريب بما فيها التدريب المهنى وتدريب الحساسية والتدريب المستمر أثناء العمل (وهذا هو الأهم)، وكما يقول الراغب: «وغاية الفاضل فى الفضيلة أن تقع منه الفضائل أبداً من غير فكر ولا روية لغلبة قواها عليه، وبعد ما ينافيها فيه، كالصانع الحاذق فى صنعته. وغاية الراذل فى الرذيلة أن تقع منه الرذائل لغلبة قواها عليه، ولهذا حد الخلق بأنه: حال للإنسان داعية إلى الفعل من غير فكر، ولا روية»(٢٧) فتكرار العمل المرغوب أكثر من مرة يرسخه فى النفس، ومواجهة العمل السيىء منذ البداية يسهِّل تغييره.

خلاصة ونتائج

تم فى هذا الفصل دراسة مراحل، ومحددات السلوك الفردى فى ضوء مفهوم النظم، وذلك بتقسيم هذه المراحل فى شكل ثلاث وحدات رئيسية هى:

- وحدة المدخلات
- وحدة العمليات
- وحدة المخرجات

ولقد اتضح أن لهذه المراحل منطقا منظما متكاملا يجب أن يؤخذ فى الاعتبار عند محاولة فهم سلوك الإنسان، أو تغييره، أو التحكم فيه والتنبوء به.

كما اتضح أيضا أن القرآن الكريم يطالب بأن نعطى لكل من هذه العمليات حقها، فلا يجب أن نسمع كلاما دون أن نعيه ونفكر فيه، ولا يجب أن نتصرف أى تصرف دون أن يسبقه سمع وتدبر، فالمخرجات التى تتمثل فى السلوك ما هى إلا محصلة طبيعية للمدخلات والعمليات.

وأن أهم وحدات المدخلات السمع والبصر، بينما أهم وحدات العمليات العقل والقلب والفؤاد واللب، بينما تتمثل وحدات المخرجات فى الجوارح، كاليد واللسان.

هوامش

١ – الراغب الأصفهانى، **المفردات فى غريب القرآن** (القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٧٠) ص٥٨٥

٢ - المرجع السابق ص ٦٢٠

٣ – للمزيد من التفصيل حول حادث الإفك يمكن الرجوع إلى : ابن كثير، **تفسير القرآن العظيم**.

٤ – ابن كثير، **المرجع السابق**، ٣ / ٢٧٣

٥ – ابن كثير، **المرجع السابق**، ٣ / ٢٧٣

٦ – د. محمد الشرقاوى، **تأملات حول وسائل الإدراك فى القرآن الكريم**، (الرياض: عالم الكتب، ١٩٨٢) ص ١٣: ١٤

٧ – الراغب الأصفهانى، **الذريعة إلى مكارم الشريعة**، تحقيق ودراسة د.أبواليزيد العجمى (المنصورة: دار الوفاء ١٩٨٧) ص ٧٨

٨ – د. محمد الشرقاوى، **تأملات حول وسائل الإدراك فى القرآن الكريم**، مرجع سابق، ص ٦

مع ملاحظة أن علامات التعجب والنقط منقولة كما هى وليست من عند الباحث.

٩ – **المرجع السابق**، ص ١٥

١٠ – ابن كثير، **مرجع سابق**، ١ / ٢٠٤

١١ – د. محمد الشرقاوى ، **مرجع سبق ذكره**، ص ٢٦

١٢ – سيد قطب ، **خصائص التصور الإسلامى ومقوماته**، (الناشر غير مبين، ١٩٨١)، ص٨١: ٨٢

١٣ – د. محمد الشرقاوى ، **مرجع سابق**، ص ٤١

١٤ – **المرجع السابق**، ص ٤٣

١٥ – جزء من حديث النعمان بن بشير « **الحلال بين والحرام بين** » الحديث رواه البخارى ومسلم، ابن رجب، **جامع العلوم والحكم**، الحديث السادس.

١٦ – للمزيد من التفاصيل حول غزوة بنى النضير يمكن الرجوع إلى مظانها فى كتب السيرة ومنها صفى الرحمن المباركفورى، **الرحيق المختوم**، (المنصورة دار الوفاء، بدون تاريخ)، ص٣٣٠: ٣٣٣

١٧ – الراغب الأصفهانى، **المفردات**، **مرجع سابق**، ص٦٧٣

١٨ – الراغب الأصفهانى، **الذريعة**، **مرجع سابق**، ص٢٠٣

١٩ – د. محمد الشرقاوى، **مرجع سابق**، ص٥٦

٢٠ – **المرجع السابق**، ص ٦٣ : ٦٤

٢١ – ذكره المنذرى فى **الترغيب والترهيب**، وقال: رواه البخارى ومسلم والنسائى ورواه ابن ماجة والترمذى إلا

أنهما قالا: «**إن الرجل ليتكلم بالكلمة لا يرى بها بأسا يهوى بها سبعين خريفا**»، (قوله ما يتبين فيها) أى ما يتفكر فيها، انظر: زكى الدين عبدالعظيم بن عبدالقوى المنذرى، **الترغيب والترهيب**، (القاهرة: مكتبة الدعوة الإسلامية، شباب الأزهر، بدون تاريخ)، ٤ / ٩

٢٢ - **قوله**: من يضمن لى أى يؤدى الحق الذى عليه، **وقوله** ما بين لحييه هو بفتح اللام وسكون الحاء المهملة تثنية لحى، وهما العظمان فى جانبى الفك، والمراد بما بينهما اللسان وبما بين رجليه الفرج، **المنذرى الترغيب والترهيب، مرجع سابق**، ٤ / ٣

٢٣ - **الترغيب والترهيب**، مرجع سابق، ٤ / ٦

٢٤ - **المرجع السابق**، ٤ / ٥، بوائقه: أى دواهيه وشروره (**المعجم الوسيط** ١ / ٧٩)، فالبوائق تمثل أيضا مخرجات ولكنها سلبية لا يجب أن تصدر عن مؤمن بحق، وخاصة مع جيرانه، فإن صدر عنه مثل ذلك مع جيرانه ولم يأمنوا شروره، فإن معنى ذلك أن ما تنطوى عليه نفسه «**عقلا وقلبا**» هو عدم صدق الإيمان مهما كان الإدعاء بغير ذلك.

٢٥ - **تفسير القرطبى، مرجع سابق**، ٦ / ٥٣٣٦

٢٦ - لمزيد من التفصيل حول هذه الموضوعات يمكن الرجوع إلى:

- الإمام أبى حامد الغزالى، **الإحياء، مرجع سابق** الجزء الثالث.

- الراغب الأصفهانى، **الذريعة إلى مكارم الشريعة**، ص٢٦٨: ٢٨٨

٢٧ - الراغب الأصفهانى، **الذريعة**، **مرجع سابق**، ص ١٢١

الفصل الثانى عشر

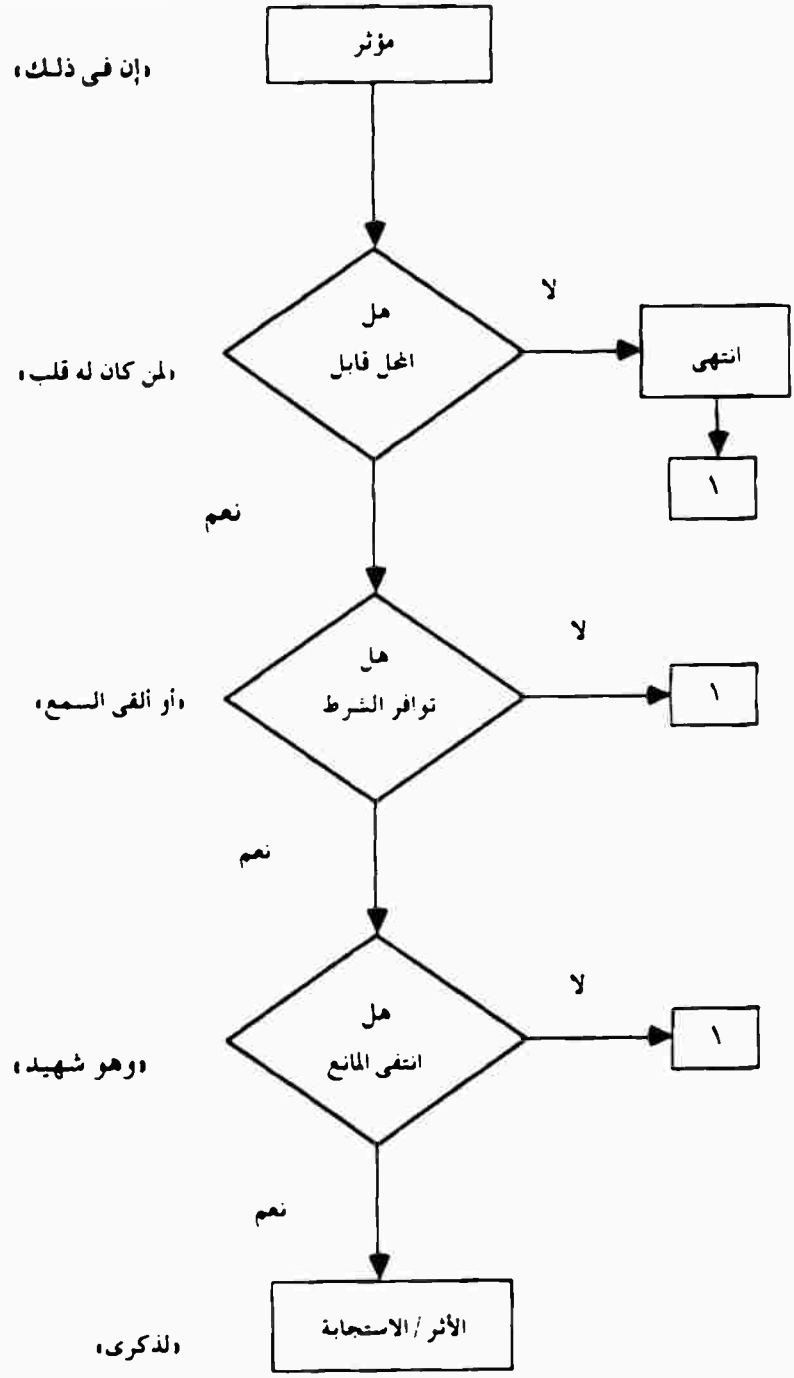
محددات الاتصال وتغيير السلوك

تمهيد

سيقوم الباحث فى هذا الفصل -بإذن الله تعالى- بمحاولة للوصول إلى نموذج عام يحدد محددات الاتصال، وذلك بهدف تحقيق أكبر فاعلية لعملية الاتصال باعتبارها من أهم مؤشرات عملية تغيير السلوك، ابتداء من المدخلات وإلى أن تتم الاستجابة.

نموذج عام لفهم محددات الاتصال وتغيير السلوك

إن أول شيء يحرك السلوك هو ما يستقبله الفرد من مؤثرات خارجية، وعلى قدر فهمه واستيعابه للرسالة الخارجية تكون استجابته، ولذلك فإن على من يقوم بمهام التغيير أن يراعى أهمية عملية الاتصال ويفهم جيدا مكونات هذه العملية وما يساعد على زيادة فاعليتها أو الحد من هذه الفعالية، ولقد جمعت مكونات عملية الاتصال هذه فى آية واحدة هى قوله تعالى: ﴿ **إِنَّ فِي ذَٰلِكَ لَذِكْرَىٰ لِمَن كَانَ لَهُ قَلْبٌ أَوْ أَلْقَى السَّمْعَ وَهُوَ شَهِيدٌ** ﴾ [ق: ٣٧]، ففى هذه الآية نجد نموذجا متكاملا للسلوك يتكون من: مؤثر، ومحل قابل (المرسل إليه)، وشرط لحصول الأثر، وانتفاء المانع، ثم الأثر أو الاستجابة. (شكل، ١٨)، وهذا ما ذكره ابن القيم حيث يقول معلقا على هذه الآية: « وذلك أن تمام التأثير لما كان موقوفا على مؤثر مقتض ومحل قابل وشرط لحصول الأثر وانتفاء المانع الذى يمنع منه، تضمنت الآية بيان ذلك كله بأوجز لفظ وأبينه وأدله على المراد.. فقوله تعالى: ﴿ **إِنَّ فِي ذَٰلِكَ لَذِكْرَىٰ** ﴾ إشارة إلى ما تقدم من أول السورة إلى ههنا، وهذا هو المؤثر، وقوله تعالى: ﴿ **لِمَن كَانَ لَهُ قَلْبٌ** ﴾ فهذا هو المحل القابل، والمراد به القلب الحى الذى يعقل عن الله كما قال تعالى: ﴿ **إِنْ هُوَ إِلَّا ذِكْرٌ وَقُرْآنٌ مُّبِينٌ ﴿٦٩﴾ لِّيُنذِرَ مَن كَانَ حَيًّا** ﴾ [يس: ٦٩: ٧٠]، أى حى القلب. وقوله: ﴿ **أَوْ أَلْقَى السَّمْعَ** ﴾ أى وجه سمعه وأصغى حاسة سمعه إلى ما يقال له، وهذا شرط التأثر بالكلام. وقوله: ﴿ **وَهُوَ شَهِيدٌ** ﴾ أى شاهد القلب حاضر غير غائب، قال ابن قتيبة: استمع كتاب الله وهو شاهد القلب، والفهم، ليس بغافل ولا ساه، وهو إشارة إلى المانع من حصول التأثير وهو سهو القلب وغيبته عن تعقل ما يقال له والنظر فيه، وتأمله. فإذا حصل المؤثر وهو القرآن، والمحل القابل وهو القلب الحى، ووجد الشرط وهو الإصغاء، وانتفى المانع، وهو اشتغال القلب وذهوله عن معنى الخطاب، وانصرافه عنه إلى شيء آخر، حصل الأثر، وهو الانتفاع والتذكر »[١].



شكل (١٨) : نموذج محددات الاتصال الفردى

المصدر : مستوحى من القرآن الكريم (سورة ق :٣٧)

ملاحظات على شكل (١٨):

من الملاحظات المهمة على نموذج محددات الاتصال الفردى (شكل ١٨) ما يأتى:

أولا: يتكون هذا النموذج من ثلاثة أجزاء رئيسية يمكن أن ننظر لها كما فى شكل (١٩) كما يأتى:

أ - **المؤثر**: ويمكن أن يمثل المصدر والرسول والرسالة.

ب - **المستقبل**: أو ما يمكن تسميته المتأثر أو المرسل إليه.

جـ - **الأثر**: أو ما يمكن تسميته بالاستجابة.

ثانيا: أن المؤثر يتكون من ثلاثة أجزاء وهى:

١ - المصدر أو المرسل.

٢ - والرسول.

٣ - والرسالة التى يحملها.

وقد يطلق المؤثر على أحد هذه الثلاثة، كما سبق إطلاقه على القرآن «الرسالة» فى نموذج شكل(١٨).

ومن الآيات التى توضح هذه الأطراف الثلاثة قوله تعالى: ﴿**هُوَ الَّذِى أَرْسَلَ رَسُولَهُ بِالْهُدَىٰ وَدِينِ الْحَقِّ**﴾ [الفتح:٢٨].

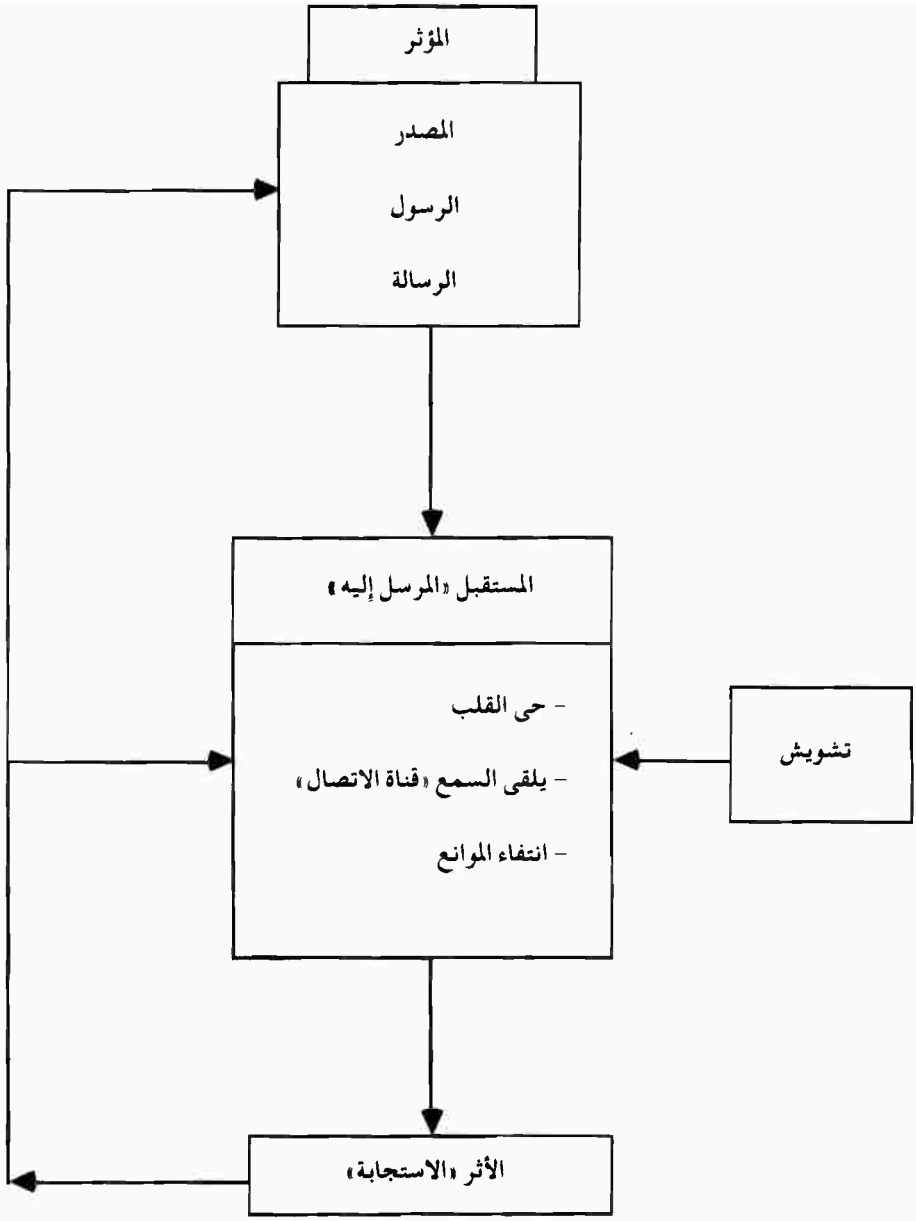
فـ«الله تعالى» هو المرسل.

و«محمد» ﷺ هو الرسول.

والهدى ودين الحق «الإسلام» هو الرسالة.

ثالثا: فى حالة وجود رسول يحمل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، يمكن أن يحدث تحريف أو تغيير فى الرسالة الأصلية سواء كان ذلك بالزيادة أو بالنقصان، أو بتغيير فى معانى بعض النصوص، ومن هنا تأتى أهمية اختيار وانتقاء من يقوم بحمل الرسالة وتبليغها بأمانة وكفاءة كما هى ودون أن يتدخل بأهوائه أو بفهمه الخاص فيسقطه على الرسالة.

وهذه من أهم الثغرات فى عملية الاتصال التنظيمى خاصة عندما يكون هناك وسائط للاتصال ونقل المعلومات بين القائد ومرءوسيه سواء كانت هذه الاتصالات من أعلى إلى أسفل، أو من أسفل إلى أعلى فى شكل عملية الاسترجاع المرتد. فكثيرا ما تتغير الرسالة فى هذه المرحلة بصورة كبيرة، فتصل إلى أسفل معلومات مختلفة عن الحقيقة، وتصل إلى أعلى معلومات مختلفة أيضا عن الحقيقة، وكلما زاد حجم المنظمة وتعددت مستوياتها التنظيمية وقل الاتصال المباشر بين القائد والمرؤسين فإن فرصة تحريف الرسالة وتغيير معناها تزداد.



شكل (١٩) : نموذج عام لمكونات عملية الاتصال

وهذا هو ما حدث -على سبيل المثال- من أهل الكتاب «اليهود والنصارى» حيث قاموا بتحريف وتغيير ما جاء به رسل الله إليهم من كتب سماوية، خاصة علماؤهم من الأحبار والقسس، فاشتروا بآيات الله ثمنا قليلا وحرفوها بدلا من أن يستمروا فى حملها وتبليغها للناس بأمانة وإخلاص، خاصة وأن العلماء ورثة الأنبياء، وفى ذلك يقول تعالى: ﴿ **وَمِنْهُمْ أُمِّيُّونَ لا يَعْلَمُونَ الْكِتَابَ إِلا أَمَانِيَّ وَإِنْ هُمْ إِلاَّ يَظُنُّونَ ﴿٧٨﴾ فَوَيْلٌ لِلَّذِينَ يَكْتُبُونَ الْكِتَابَ بِأَيْدِيهِمْ ثُمَّ يَقُولُونَ هَذَا مِنْ عِنْدِ اللَّهِ لِيَشْتَرُوا بِهِ ثَمَنًا قَلِيلاً فَوَيْلٌ لَهُمْ مِمَّا كَتَبَتْ أَيْدِيهِمْ وَوَيْلٌ لَهُمْ مِمَّا يَكْسِبُونَ** ﴾ [البقرة: ٧٨: ٧٩].

ويقول تعالى أيضا: ﴿ **وَإِنَّ مِنْهُمْ لَفَرِيقًا يَلْوُونَ أَلْسِنَتَهُمْ بِالْكِتَابِ لِتَحْسَبُوهُ مِنَ الْكِتَابِ وَمَا هُوَ مِنَ الْكِتَابِ وَيَقُولُونَ هُوَ مِنْ عِنْدِ اللَّهِ وَمَا هُوَ مِنْ عِنْدِ اللَّهِ وَيَقُولُونَ عَلَى اللَّهِ الْكَذِبَ وَهُمْ يَعْلَمُونَ** ﴾[آل عمران: ٧٨].

ويقول أيضا فى نفس السورة: ﴿ **وَإِذْ أَخَذَ اللَّهُ مِيثَاقَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ لَتُبَيِّنُنَّهُ لِلنَّاسِ وَلا تَكْتُمُونَهُ فَنَبَذُوهُ وَرَاءَ ظُهُورِهِمْ وَاشْتَرَوْا بِهِ ثَمَنًا قَلِيلاً فَبِئْسَ مَا يَشْتَرُونَ** ﴾ [آل عمران: ١٨٧].

فهذه بعض الآيات التى توضح كيف أن أهل الكتاب أخلوا بمهمة تبيين وتبليغ الكتاب الذى أنزله الله إليهم بالرغم من أن الله قد أخذ منهم الميثاق كى يبينوه ولا يكتموه، ولكنهم قاموا بكل وسائل التحريف، فكتموا ولم يبينوا واشتروا بآياته ثمنا قليلا، وأضافوا إليه بايديهم، وحرفوه بألسنتهم ولووا معانيه ليحسبه الناس أنه من الكتاب وما هو من الكتاب.

هذا بالرغم من أن حامل الرسالة لا يجب فقط أن يبلغها بأمانة وإنما عليه أن يكون أول من يؤمن بها ومن يطبقها على نفسه ليكون قدوة لغيره. إن القدوة العملية الحسنة من الرسل هى أفضل وسيلة لإقناع الآخرين بما يقولون وتحقيق أفضل أثر واستجابة وتغيير فى نفوس هؤلاء المدعوين. وهذا ما كان عليه رسل الله جميعا، فكان اختيارهم من أفضل الناس خلقا، وأمانة وكانوا جميعا قدوة وأسوة حسنة، كما قال تعالى فيهم: ﴿ **أُولَئِكَ الَّذِينَ هَدَى اللَّهُ فَبِهُدَاهُمُ اقْتَدِهْ** ﴾ [الأنعام: ٩٠]. وقال أيضا: ﴿ **قَدْ كَانَتْ لَكُمْ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ فِى إِبْرَاهِيمَ وَالَّذِينَ مَعَهُ** ﴾ إلى قوله: ﴿ **لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِيهِمْ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِمَنْ كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الآخِرَ** ﴾ [الممتحنة: ٤: ٦] وهكذا كان اختيار الأنبياء والرسل لأداء مهمة الرسالة من أفضل الناس وأكملهم فى كل شىء.

رابعا: أن كل ما سبق يؤكد أهمية من يتم اختيارهم للقيام بتبليغ رسالة معينة سواء كانت هذه الرسالة تتمثل فى مجرد نقل معلومات معينة، أو كانت هذه الرسالة هى التكليف بأداء عمل معين.

ولقد كان ذلك هو منهج الرسول الكريم ﷺ فى اختيار من يصلحون للولاية فنجده لا يحابى ولا يجامل أحدا وإنما يضع فى كل مكان أنسب شخص له ولذلك نجده ﷺ يرفض أن يولى أبا ذر وهو من كبار صحابته وأفضلهم ويصارحه بالسبب، وهو أنه يعانى من ضعف ما لا يؤهله لهذا

المنصب وأنه ﷺ يحبه ولذلك فهو ينأى بها عنه.

فقد روى مسلم، عن أبى ذر – رضى الله عنه – قال: «قلت يا رسول الله ألا تستعملنى؟ قال: فضرب بيده على منكبى، ثم قال: **«يا أبا ذر إنك ضعيف، وإنها أمانة وإنها يوم القيامة خزى وندامة إلا من أخذها بحقها، وأدى الذى عليه فيها»**[٢]. وفى رواية أخرى لمسلم وأبى داود والحاكم عن أبى ذر أن النبى ﷺ قال له: **«يا أبا ذر إنى أراك ضعيفا، وإنى أحب لك ما أحب لنفسى، لا تؤمرن على اثنين ولا تلين مال يتيم»**[٣].

إلى هذه الدرجة يحرص النبى ﷺ أشد الحرص على ألا يولى أحدا ولاية إلا إذا كان أفضل الناس لها، وليس هناك من هو أفضل منه ليقوم بهذا الأمر.

خامسا: المرسل إليه أو المستقبل يجب أن يكون:

حى القلب، أو ملقى السمع، وهو حاضر الذهن غير غائب وذلك حتى يحدث الأثر المطلوب.

أ – حياة القلب:

وأهم هذه الأمور فى المستقبل هى أن يكون حى القلب، والقلب كما سبق أن رأينا يقوم بمهام عقلية إدراكية ويقوم أيضا بمهام وجدانية عاطفية، وهو من أهم وحدات العمليات على الإطلاق.

وكما سبق أن رأينا فإن القلوب تمرض وتشفى وكذلك منها من يكون حيا ومنها من يكون ميتا.

فمن كان حى القلب؛ فيقوم قلبه بكل عملياته الفكرية، والوجدانية على خير وجه، خاصة عندما يكون القلب متمتعا بأعلى درجات الإيمان والخشوع لله فإن درجة تأثره بما يقال تكون كبيرة، ولذلك نجد أن الآية جعلت الأثر يحدث بتوافر هذا الشرط ﴿**إن فى ذلك لذكرى لمن كان له قلب**﴾، فإلى هنا يتحقق الأثر والاستجابة وذلك لأن المستقبل يتمتع بقلب حى واعى صالح وبصلاحه تصلح كافة الجوارح ومنها السمع والبصر، فيكونا تبعا له فى كل شىء، فيوجههما إلى استماع ورؤية كل ما هو خير والاستفادة به والإستجابة المناسبة له.

ب – ملقى السمع:

أما صاحب القلب الذى لايكون تام الحياة والاستعداد فإن المدخل إليه يبدأ أساسا بأن يحسن تماما الاستماع إلى الكلام، ويقوم قلبه بتأمل هذا الكلام وتعقله ليحدث الأثر، فالأمر يختلف حسب طبيعة كل مستقبل، وموقفه من وقت لآخر.

جـ – طبيعة الموقف:

كما سبق أن أشرنا فإن الأثر أو الاستجابة تختلف حسب كل مستقبل وموقفه من وقت لآخر ولذلك نجد ابن القيم يبين هذه الملاحظة الهامة حول طبيعة الموقف وأثره فى نموذج الاتصال

وحدوث الأثر فيقول:

« فإن قيل: إذا كان التأثير إنما يتم بمجموع هذه، فما وجه دخول أداة « أو » فى قوله: ﴿ أو ألقى السمع ﴾ والموضع موضع واو الجمع لا موضع « أو » التى هى لأحد الشيئين، فيقال: خرج الكلام بأو باعتبار حال المخاطب المدعو، فإن من الناس من يكون حى القلب واعيه تام الفطرة ، فإذا فكر بقلبه وجال بفكره دله قلبه وعقله على صحة القرآن وأنه الحق، وشهد قلبه بما أخبر به القرآن، فكان ورود القرآن على قلبه نورا على نور الفطرة.

ومن الناس من لا يكون تام الاستعداد ، واعى القلب كامل الحياة، فيحتاج إلى شاهد يميز له بين الحق والباطل، فطريق حصول هدايته أن يفرغ سمعه للكلام، وقلبه لتأمله والتفكر فيه وتعقل معانيه، فيعلم حينئذ أنه الحق[٤].

د **اختلاف الاستجابة:**

مما سبق يمكن القول بأن الرسالة قد تكون واحدة ولكن الاستجابة تختلف وذلك:

١ - لاختلاف المستقبلين.

٢ - ولاختلاف حالة نفس المستقبل من وقت لآخر.

هـ - دراسة حالة المرسل إليه:

يجب دراسة المرسل إليهم دراسة جيدة قبل توجيه الرسالة المطلوبة إليهم لتحديد درجات الاختلاف بينهم من حيث درجة حياة القلب ووعيه، وكذلك يمكن الاستفادة بنموذج مراحل السلوك، وذلك بتحديد درجة رسوخ ما بأنفسهم من عادات وقيم ومعتقدات تحول بينهم وبين الاستجابة المطلوبة. مع مراعاة أيضا أن الفرد الواحد تختلف درجة استجابته من وقت لآخر حسب درجة حضور قلبه.

ومن هنا فإن تكرار الرسالة بطرق مختلفة وفى أوقات مختلفة وباستخدام مؤثرات مختلفة، أمر يجب أن يكون فى حسبان من يريد القيام باية عملية للتغيير التنظيمى وإحداث النجاح المنشود منها. فالفرد الذى لا يستجيب فى أول الأمر قد يستجيب فى وقت آخر، وذلك إذا أمكن تهيئته نفسيا، والحصول على اهتمامه بالموضوع وإثارة فكره وتركيز عقله وقلبه فيه.

سادسا: التشويش:

من الأمور المهمة التى يجب مراعاتها هو ما يمكن أن يحدث من تشويش من قبل المستقبل نفسه أو تحريف على الرسالة تحول بينه وبين سماعها، أوتحول بين سماعها وبين الانتفاع الكامل بما فيها، وهذا التشويش قد يأخذ عدة أشكال مختلفة منها:

أ- عدم محاولة الاستماع أصلا:

فالاستماع هو شرط أساسى لحدوث الاتصال ومع ذلك نجد أن المستقبل قد يعرض عن عملية الاستماع أصلا، وذلك لوجود عوائق، أو عوائد، أو علائق بالنفس تجاه المرسل، أو الرسول، أو الرسالة تدفعهم لعدم الاستماع ومثال ذلك ما قاله المشركون بعضهم لبعض كما يخبرنا الله -سبحانه وتعالى- فى كتابه حيث يقول: ﴿ **وَقَالَ الَّذِينَ كَفَرُوا لا تَسْمَعُوا لِهَذَا الْقُرْآنِ وَالْغَوْا فِيهِ لَعَلَّكُمْ تَغْلِبُونَ** ﴾ [فصلت: ٢٦]، قال ابن كثير: « أى: إذا تلى القرآن لا تسمعوا له كما قال مجاهد: والغوا فيه يعنى بالمكاء والصفير والتخليط فى المنطق على رسول الله ﷺ وقال ابن عباس: « والغو فيه » عيبوه، وقال قتادة: أجحدوه وعادوه »(٥).

فالذين كفروا « وهم المرسل إليهم » تواصوا فيما بينهم ألا يستمعوا لهذا القرآن « الرسالة » ليس هذا فحسب بل ويقوموا بعمل تشويش من صنعهم للحيلولة بينهم وبين سماعه.

فقاموا بالبكاء والصفيرحتى لا يتمكن أحد من سماعه أثناء تلاوته وكذلك قاموا بالتخليط فى المنطق على رسول الله ﷺ لصرف العقول عن حقيقة ما يدعوا إليه وشغلها بقضايا أخرى فرعية وباطلة.

وكذلك فعل قوم نوح - عليه السلام - مع نبيهم كما قال تعالى: ﴿ **وَإِنِّي كُلَّمَا دَعَوْتُهُمْ لِتَغْفِرَ لَهُمْ جَعَلُوا أَصَابِعَهُمْ فِي آذَانِهِمْ وَاسْتَغْشَوْا ثِيَابَهُمْ وَأَصَرُّوا وَاسْتَكْبَرُوا اسْتِكْبَارًا** ﴾ [نوح: ٧]، « أى سدوا آذانهم لألا يسمعوا ما أدعوهم إليه »(٦).

فعدم الاستماع من الأصل يحول بين المرء وبين الاستجابة ولذلك فإن هؤلاء المدعويين قد حاولوا أن يمتنعوا عن الاستماع وكانوا يدعون غيرهم ممن يأتى إلى مكة ألا يستمعوا إلي ما يقوله النبى ﷺ ومن أمثلة ذلك ما حدث لطفيل بن عمرو الدوسى، لما حضر مكة عام ١١ من النبوة فاستقبله أهلها قبل وصوله إليها، وكما يقول هو: « فوالله مازالوا بى حتى أجمعت ألا أسمع منه شيئا ولا أكلمه، حتى حشوت أذنى حين غدوت إلى المسجد، فإذا هو قائم يصلى عند الكعبة، فقمت قريبا منه، فأبى الله إلا أن يسمعنى بعض قوله، فسمعت كلاما حسنا، فقلت فى نفسى: واثكل أمى، والله إنى رجل لبيب شاعر وما يخفى على الحسن من القبيح، فما يمنعنى أن أسمع من هذا الرجل ما يقول؟ فإن كان حسنا قبلته، وإن كان قبيحا تركته قال: فمكثت حتى انصرف رسول الله ﷺ إلى بيته فاتبعته حتى إذا دخل بيته دخلت عليه، ثم قصصت عليه ما حدث، ثم قلت: أعرض علىّ أمرك، قال: فعرض على رسول الله ﷺ الإسلام، وتلا علىّ القرآن، فلا والله ما سمعت قولا قط أحسن منه، ولا أمرا أعدل منه، قال: فأسلمت وشهدت شهادة الحق، وقلت له: إنى مطاع فى قومى، وراجع إليهم وداعيهم إلى الإسلام. فادع الله أن يجعل لى آية، فدعا »(٧).

فهذا مثال عملى لأهمية الاستماع، والإصغاء إلى الرسالة وتعقلها والانتفاع بما فيها، وذلك

بالاستجابة لها أفضل استجابة، ولو أنه لم يسمع -كما أوصته قريش- لما حدث ما حدث ولكن الله -سبحانه وتعالى- أبى إلا أن يسمعه بالرغم من قيامه بسداد أذنه، كلاما حسنا. هذا هو توافر شرط إلقاء السمع.

ب- التعقل والفهم:

لابد من الانتفاع أيضا بالرسالة أن يعقب الاستماع تعقل وفهم وتمييز وتركيز، وحضور للقلب لتحدث الاستفادة فإن الاستماع دون حضور قلب لا يحقق الأثر المطلوب. وفى قصة طفيل ابن عمرو الدوسى السابقة نجد أنه لم يكن مجرد مستمع فحسب ولكنه استمع بحضور قلب وتمييز عقل فتحقق الأثر وهو اتباعه للحق وإعلانه الإسلام، فنجده يقول: «فسمعت كلاما حسنا» هذا هو إلقاء السمع للرسالة.

«فقلت فى نفسى: واثكل أمى، والله إنى رجل لبيب شاعر، ما يخفى على الحسن من القبيح، فما يمنعنى من أن أسمع من هذا الرجل ما يقول؟ فإن كان حسنا قبلته، وإن كان قبيحا تركته»، فهنا دلالة على انتفاء الموانع، فالتركيز والحضور كامل، والعقل الواعى المميز يؤدى وظيفته «إنى رجل لبيب شاعر» فاستطاع أن يميز بين الحسن والقبيح، لما عرض عليه الإسلام والقرآن، فكانت الاستجابة «فعرض علىّ الإسلام وتلا علىّ القرآن فوالله ما سمعت قولا قط أحسن منه، فاسلمت، وشهدت شهادة الحق».

جـ- اختلاف الاستجابة لرسالة واحدة:

إن الأثر قد يكون واحدا والاستماع له واحدا ومع ذلك تكون إجابة المستمعين له مختلفة وذلك حسب درجة حياة قلوبهم، وحضور عقولهم، وعملها فيما تسمع وانتفاء الموانع النفسية كالكبر، والحسد، وغيرها، والاستخفاف بالأمر، وعدم الجدية فى استقباله.

يقول تعالى: ﴿ **اقْتَرَبَ لِلنَّاسِ حِسَابُهُمْ وَهُمْ فِي غَفْلَةٍ مُعْرِضُونَ** (١) **مَا يَأْتِيهِم مِن ذِكْرٍ مِن رَبِّهِم مُحْدَثٍ إِلاَّ اسْتَمَعُوهُ وَهُمْ يَلْعَبُونَ** (٢) **لاهِيَةً قُلُوبُهُمْ وَأَسَرُّوا النَّجْوَى الَّذِينَ ظَلَمُوا هَلْ هَذَا إِلاَّ بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ أَفَتَأْتُونَ السِّحْرَ وَأَنتُمْ تُبْصِرُونَ** ﴾ [الأنبياء: ١: ٣].

فالغفلة والإعراض من أهم أسباب عدم الاستفادة والتأثر بما يقال، وكذلك عدم التركيز فى الاستماع، فهم قد يستمعون ولكن وهم يلعبون، وقلوبهم لاهية، فهى غير حاضرة، فهذه موانع تمنع وقوع الأثر والاستجابة المطلوبة.

كما أن هناك اتفاقًا وحكمًا مسبقًا بين هؤلاء المدعوين الظالمين حال بينهم أيضا وبين الاستفادة، فهم يستكبرون على أن يتبعوا رجلا مثلهم، ثم هم يحاولون أن يقنعوا أنفسهم وغيرهم أن هذا ما هو إلاسحر، كما ذكر فى موضع آخر من القرآن: ﴿ **وَلَمَّا جَاءَهُمُ الْحَقُّ قَالُوا هَذَا سِحْرٌ وَإِنَّا بِهِ كَافِرُونَ**

﴿٣٠﴾ وَقَالُوا لَوْلَا نُزِّلَ هَذَا الْقُرْآنُ عَلَىٰ رَجُلٍ مِّنَ الْقَرْيَتَيْنِ عَظِيمٍ﴾ [الزخرف : ٣٠ : ٣١] فهذا من الكبر والحسد الذى يمنع من الانتفاع بما فى الرسالة من الخير.

وكذلك يؤيد أهمية كلا من الاستماع الجيد، وتعقل ما تم سماعه لتحقيق الاستجابة النافعة قوله تعالى: ﴿وَقَالُوا لَوْ كُنَّا نَسْمَعُ أَوْ نَعْقِلُ مَا كُنَّا فِي أَصْحَابِ السَّعِيرِ ﴿١٠﴾ فَاعْتَرَفُوا بِذَنبِهِمْ فَسُحْقًا لِّأَصْحَابِ السَّعِيرِ﴾ [الملك ١٠ : ١١]، وكذلك قوله تعالى: ﴿إِنَّمَا يَسْتَجِيبُ الَّذِينَ يَسْمَعُونَ وَالْمَوْتَىٰ يَبْعَثُهُمُ اللَّهُ ثُمَّ إِلَيْهِ يُرْجَعُونَ﴾ [الأنعام: ٣٦] « أى إنما يستجيب لدعائك يا محمد من يسمع الكلام ويعيه ويفهمه، وقوله: « والموتى . . . » يعنى الكفار لأنهم موتى القلوب فشبههم الله بأموات الأجساد . . فهذا من باب التهكم بهم والازدراء عليهم »(٨).

د- من مسببات العمى والهدى، عند الإمام الغزالى:

وللغزالى كلام جميل فى الإحياء عن أسباب الهدى والعمى حيث يقول: « للهداية ثلاث مراتب، الأولى: معرفة طريق الخير والشر، المشار إليه بقوله: ﴿وَهَدَيْنَاهُ النَّجْدَيْنِ﴾ [البلد: ١٠] وقد أنعم الله به على كافة عباده بعضه بالعقل وبعضه على لسان الرسل، وكذلك قال تعالى: ﴿وَأَمَّا ثَمُودُ فَهَدَيْنَاهُمْ فَاسْتَحَبُّوا الْعَمَىٰ عَلَى الْهُدَىٰ﴾ [فصلت: ١٧]، فأسباب الهدى هى: الكتاب، والرسل وبصائر العقول. وهى مبذولة ولا يمنع منها إلا: الحسد، والكبر، وحب الدنيا، والأسباب التى تعمى القلوب، وإن كانت لا تعمى الأبصار قال تعالى: ﴿فَإِنَّهَا لَا تَعْمَى الْأَبْصَارُ وَلَٰكِن تَعْمَى الْقُلُوبُ الَّتِي فِي الصُّدُورِ﴾ [الحج: ٤٦]، ومن ضمن المعميات الألف، والعادة وحب استصحابهما، وعنه العبارة بقوله تعالى: ﴿وَكَذَٰلِكَ مَا أَرْسَلْنَا مِن قَبْلِكَ فِي قَرْيَةٍ مِّن نَّذِيرٍ إِلَّا قَالَ مُتْرَفُوهَا إِنَّا وَجَدْنَا آبَاءَنَا عَلَىٰ أُمَّةٍ وَإِنَّا عَلَىٰ آثَارِهِم مُّقْتَدُونَ ﴿٢٣﴾ قَالَ أَوَلَوْ جِئْتُكُم بِأَهْدَىٰ مِمَّا وَجَدتُّمْ عَلَيْهِ آبَاءَكُمْ قَالُوا إِنَّا بِمَا أُرْسِلْتُم بِهِ كَافِرُونَ﴾ [الزخرف: ٢٢ :٢٣]، وعن الكبر، والحسد بقوله: ﴿وَقَالُوا لَوْلَا نُزِّلَ هَذَا الْقُرْآنُ عَلَىٰ رَجُلٍ مِّنَ الْقَرْيَتَيْنِ عَظِيمٍ﴾ [الزخرف: ٣١] وقوله تعالى أيضا: ﴿أَبَشَرًا مِّنَّا وَاحِدًا نَّتَّبِعُهُ﴾ [القمر: ٢٤] فهذه المعميات هى التى منعت الاهتداء.

والهداية الثانية: هى التى يمد الله بها العبد حالا بعد حال، وهى ثمرة المجاهدة، حيث قال تعالى: ﴿وَالَّذِينَ اهْتَدَوْا زَادَهُمْ هُدًى وَآتَاهُمْ تَقْوَاهُمْ﴾ [محمد: ١٧].

والهداية الثالثة: وراء الثانية، وهى النور الذى يشرق فى عالم النبوية والولاية بعد كمال المجاهدة »(٩).

ويتضح من كلام أبى حامد الغزالى أن هناك أسبابا سماها معميات تمنع الناس من الاستفادة بالهدى، وأن الهدى نفسه ثلاث مراتب، تأتى المرتبة الأولى مبذولة للناس كافة فإن هم استجابوا

واهتدوا وجاهدوا فى سبيل الله منحهم الله المرتبة الثانية والثالثة من الهدى، ومن هنا ترجع أهمية دراسة هذه المعميات ومعرفة أثرها على الاتصال، وعلى تحقيق التغيير المطلوب للنفوس، ويمكن الاستفادة فى ذلك بنموذج مراحل ومحددات السلوك الفردى وتغييره شكل (١٦) وكذلك مفهوم النظم الذى يمثله شكل (١٧).

هـ- ابن القيم يحدد أهم موانع الانتفاع بالرسالة:

ولقد جمع ابن القيم أهم الأسباب التى تحول بين الناس، وبين الانتفاع بما يسمعوه، ويحول بينهم وبين التغيير المطلوب فى ثلاثة هى:

الأول: العوائد والرسوم والأوضاع التى أحدثها الناس.

الثانى: العوائق التى تعوقه عن إفراد مطلوبه، وطريقه، وقطعها.

الثالث: علائق القلب التى تحول بينه وبين تجريد التعلق بالمطلوب، والفرق بينهما أن العوائق هى الحوادث الخارجية، والعلائق هى التعلقات القلبية بالمباحات ونحوها[١٠]، ثم هو يزيد هذا الأمر وضوحا فى موضوع آخر حيث يقول الوصول إلى المطلوب موقوف على هجر العوائد وقطع العوائق والعلائق.

١- فالعوائد:

السكون إلى الدعة والراحة وما ألفه الناس واعتادوه من الرسوم والأوضاع التى جعلوها بمنزلة الشرع المتبع بل هى عندهم أعظم من الشرع، فإنهم ينكرون على من خرج عنها وخالفها ما لا ينكرون على من خالف صريح الشرع.. وربما كفروه أو بدَّعوه وضلَّلوه.. فالمعروف عندهم ما وافقها، والمنكر ما خالفها.

وهذه الأوضاع والرسوم قد استولت على طوائف بنى آدم من الملوك والولاة والفقهاء والصوفية والفقراء والعامة، فربى فيها الصغير ونشأ عليها الكبير.. وهذه أعظم الحجب والموانع بين العبد وبين النفوذ إلى الله ورسوله.

٢- وأما العوائق:

فهى أنواع المخالفات ظاهرها وباطنها، فإنها تعوق القلب عن سيره إلى الله وتقطع عليه طريقه.. وهذه العوائق لا تتبين للعبد حتى يأخذ أهبة السفر ويتحقق بالسير إلى الله والدار الآخرة فحينئذ تظهر له هذه العوائق ويحس بتعويقها له بحسب قوة سيره وتجرده للسفر، وإلا فما دام قاعدا لا يظهر له كوامنها وقواطعها.

٣- وأما العلائق:

فهى كل ما يتعلق بالقلب دون الله ورسوله، من ملاذ الدنيا وشهواتها ورياستها وصحبة الناس

والتعلق بهم. ولا سبيل له إلى قطع هذه الأمور الثلاثة ورفضها إلا بقوة التعلق بالمطلب الأعلى، وإلا فقطعها عليه بدون تعلقه بمطلوبه ممتنع. فإن النفس لا تترك مألوفها ومحبوبها إلا لمحبوب هو أحب إليها منه وآثر عندها منه، وكلما قوى تعلقه بمطلوبه ضعف تعلقه بغيره وكذا بالعكس، والتعلق بالمطلوب هو شدة الرغبة فيه، وذلك على قدر معرفته به وشرفه وفضله على ما سواه»[١١].

مما سبق يتضح أن هناك موانع كثيرة تحد من فعالية الاتصال تأتى من جانب المستقبل والتى تتلخص فى العوائد، والعلائق، والعوائق، بالإضافة إلى ما قد يقوم به من تشويش مباشر على الرسالة نتيجة لما يعتمل فى نفسه من هذه المعميات كالكبر والحسد، ولذلك يجب على القائم بالتغيير أن يتعرف جيدا على هذه الموانع لدى من يريد تغييرهم، ثم يحاول تصنيف الناس حسب درجة استجابتهم للتغيير، فهناك من يكون ذا جبلة سريعة لقبول التغيير، ومن الناس من يكون ذا جبلة بطيئة فى قبول التغيير، ومنهم من يكون وسطا، وكل لا ينفك من أثر قبول وإن قل[١٢].

و- نموذج تطبيقى من القرآن لاختلاف الاستجابة لنفس الرسالة:

إن الرسالة قد تكون واحدة والمرسل واحد والمبلغ واحد ولكن درجة استجابة الناس تختلف، فعصى موسى (عليه السلام) وتحويلها إلى حية تسعى تعتبر رسالة أو (مؤثر) واحد ولكن استجابة فرعون وقومه اختلفت عن استجابة السحرة الذين كانوا ينافسونه ويظنونه ساحرا كما ظن الآخرون، فماذا بهؤلاء السحرة الذين جاءوا يطلبون الأجر والقرب من فرعون كما قال تعالى: ﴿ **قَالُوا إِنَّ لَنَا لَأَجْرًا إِن كُنَّا نَحْنُ الْغَالِبِينَ (١١٣) قَالَ نَعَمْ وَإِنَّكُمْ لَمِنَ الْمُقَرَّبِينَ** ﴾ [الأعراف: ١١٣: ١١٤]، فإذا بهم يؤمنون لما رأوا آية موسى (عليه السلام) وبعلمهم السابق للسحر وعدم وجود موانع تمنعهم من قبول الحق (كالكبر، والاستعلاء الذى كان عند فرعون وقومه)، كما قال الله عنهم: ﴿ **فَلَمَّا جَاءَتْهُمْ آيَاتُنَا مُبْصِرَةً قَالُوا هَذَا سِحْرٌ مُبِينٌ (١٣) وَجَحَدُوا بِهَا وَاسْتَيْقَنَتْهَا أَنفُسُهُمْ ظُلْمًا وَعُلُوًّا فَانظُرْ كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الْمُفْسِدِينَ** ﴾ [النمل ١٣: ١٤].

أما السحرة فلم يكن لديهم هذه الموانع، وكانوا واثقين من الغلبة فهم أعلم السحرة وأمهرهم، ولكنهم لما رأوا آية موسى (عليه السلام) بأعينهم علموا أنها معجزة وليست سحرا، لقد أدركوا ذلك بعقولهم وما لديهم من علم وتفتحت عقولهم وقلوبهم للحق والمنطق والعدل فاتبعوا الغالب، وكان هذا هو المفروض من جميع من شاهد هذه الآية، ولكن السحرة آمنوا، واستمر فرعون وملأه فى التكذيب، والعناد، والاستكبار، بل وعاقبوا السحرة عقابًا شديداً على إيمانهم.

والأمر اللافت للنظر أن هذا التغيير الشديد، والسريع، والمفاجئ كان تغييراً قوياً من قمة الكفر إلى قمة الإيمان ورسوخه فى النفس، مما يدل على أن استجابتهم كانت قوية وتوافرت لديهم جميع الشروط الكاملة لنموذج الاتصال الجيد، وكان نظامهم الخاص (مدخلات، عمليات، مخرجات)، (شكل: ١٧) يعمل بأكبر درجة من الكفاءة والفعالية، على عكس فرعون، وملائه ويصور لنا هذا الموقف التغييرى الإيمانى الرائع فى أكثر من موضع فى القرآن؛ منها قوله تعالى: ﴿ فَأُلْقِيَ السَّحَرَةُ سُجَّدًا قَالُوا آمَنَّا بِرَبِّ هَارُونَ وَمُوسَىٰ ﴿٧٠﴾ قَالَ آمَنتُمْ لَهُ قَبْلَ أَنْ آذَنَ لَكُمْ إِنَّهُ لَكَبِيرُكُمُ الَّذِي عَلَّمَكُمُ السِّحْرَ فَلَأُقَطِّعَنَّ أَيْدِيَكُمْ وَأَرْجُلَكُم مِّنْ خِلَافٍ وَلَأُصَلِّبَنَّكُمْ فِي جُذُوعِ النَّخْلِ وَلَتَعْلَمُنَّ أَيُّنَا أَشَدُّ عَذَابًا وَأَبْقَىٰ ﴿٧١﴾ قَالُوا لَن نُّؤْثِرَكَ عَلَىٰ مَا جَاءَنَا مِنَ الْبَيِّنَاتِ وَالَّذِي فَطَرَنَا فَاقْضِ مَا أَنتَ قَاضٍ إِنَّمَا تَقْضِي هَٰذِهِ الْحَيَاةَ الدُّنْيَا ﴿٧٢﴾ إِنَّا آمَنَّا بِرَبِّنَا لِيَغْفِرَ لَنَا خَطَايَانَا وَمَا أَكْرَهْتَنَا عَلَيْهِ مِنَ السِّحْرِ وَاللَّهُ خَيْرٌ وَأَبْقَىٰ ﴿٧٣﴾ إِنَّهُ مَن يَأْتِ رَبَّهُ مُجْرِمًا فَإِنَّ لَهُ جَهَنَّمَ لَا يَمُوتُ فِيهَا وَلَا يَحْيَىٰ ﴿٧٤﴾ وَمَن يَأْتِهِ مُؤْمِنًا قَدْ عَمِلَ الصَّالِحَاتِ فَأُولَٰئِكَ لَهُمُ الدَّرَجَاتُ الْعُلَىٰ ﴾ [طه: ٧٠ : ٧٥].

واضح من هذه الآيات درجة الاثر والاستجابة القوية لدى السحرة لدرجة أنهم لم يخشوا بطش فرعون وما هددهم به من العذاب والتنكيل الشديد الذى يصل إلى درجة القتل والصلب، ولكن كان ردهم حاسماً « قالوا لن نؤثرك على ما جاءنا من البينات والذى فطرنا فاقض ما أنت قاض، إنما تقضى هذه الحياة الدنيا »، فهم آمنوا عن بينة وبصيرة ودليل قاطع وواضح يملأ الحواس ويقنع العقل، والقلب، والفؤاد ولا يكفر بذلك إلا معاند ومكابر، أما فرعون فإنه يريد أن يلغى ذلك كله، ويجعل الاستجابة والأثر إنما تكون مرهونة بإذنه وأمره كما قال لهم: « آمنتم له قبل أن آذن لكم؟! »، فالسحرة اتبعوا الحق البين وآثروه على فرعون ووعده ووعيده.

ولذلك نجد خطر النمط القيادى المستبد على الأتباع حينما يريد لهم أن يكونوا مجرد تابعين متبعين لكل ما يريد وكل ما يرى هو، ويلغى عقولهم، وعيونهم، وآذانهم فيكون هو الأذن التى تسمع، والعين التى ترى، والعقل الذى يفسر ويفكر، واللسان الذى يتكلم ويصدر القرارات، وعلى الأتباع أن يعطلوا كل ما منحهم الله من حواس، وعقول ويتبعوا هذا المستبد الغاشم، هذا ما وصل إليه بالفعل فرعون حيث وصل به الأمر إلى أن قال لقومه: ﴿ مَا أُرِيكُمْ إِلَّا مَا أَرَىٰ وَمَا أَهْدِيكُمْ إِلَّا سَبِيلَ الرَّشَادِ ﴾ [غافر: ٢٩]، أما السحرة فإنهم خرجوا عن نمط هؤلاء الأتباع وكانوا خير نموذج لمن يحترم حواسه وعقله ويستخدمهما فيما خلقهما الله من أجله دون تعطيل، أو إلغاء، أو تحريف أو تشويه.

ولقد وصل الحال بفرعون وقومه أن قالوا لموسى – عليه السلام – كما قال تعالى: ﴿ وَقَالُوا مَهْمَا تَأْتِنَا بِهِ مِنْ آيَةٍ لِّتَسْحَرَنَا بِهَا فَمَا نَحْنُ لَكَ بِمُؤْمِنِينَ ﴾ [الاعراف: ١٣٢]، أغلقوا كل باب للاستجابة، وكذلك كان الموقف أيضاً مع الرسول ﷺ فبالرغم من وجود نماذج استجابت ومنها، طفيل بن عمر

الدوسى الذى سبق ذكر قصته، فإننا نجد موقف المعاندين المستكبرين الذين قال الله تعالى فيهم: ﴿ وَإِذَا تُتْلَىٰ عَلَيْهِمْ آيَاتُنَا قَالُوا قَدْ سَمِعْنَا لَوْ نَشَاءُ لَقُلْنَا مِثْلَ هَذَا إِنْ هَذَا إِلاَّ أَسَاطِيرُ الأَوَّلِينَ (٣١) وَإِذْ قَالُوا اللَّهُمَّ إِن كَانَ هَذَا هُوَ الْحَقَّ مِنْ عِندِكَ فَأَمْطِرْ عَلَيْنَا حِجَارَةً مِّنَ السَّمَاءِ أَوِ ائْتِنَا بِعَذَابٍ أَلِيمٍ ﴾ [الأنفال: ٣١ : ٣٢]، فهم قد سمعوا ولكنهم لم يعقلوا ما سمعوا وحال الكبر، والحسد وغير ذلك من المعميات بينهم وبين الاستجابة للحق، فحاولوا التقليل من شأنه، لدرجة أنهم بدلا من أن يدعوا ويقولوا اللهم إن كان هذا هو الحق من عندك فاهدنا إليه وإلى اتباعه وهو المنطق المعقول فى الدعاء، نجدهم – من كبرهم – يقولون « اللهم إن كان هذا هو الحق من عندك فأمطر علينا حجارة من السماء أو ائتنا بعذاب أليم » فكأنهم قد أغلقوا على أنفسهم جميع أبواب الاستجابة. كما قال تعالى عنهم فى موضع آخر: ﴿ وَلَوْ نَزَّلْنَا عَلَيْكَ كِتَاباً فِي قِرْطَاسٍ فَلَمَسُوهُ بِأَيْدِيهِمْ لَقَالَ الَّذِينَ كَفَرُوا إِنْ هَذَا إِلاَّ سِحْرٌ مُّبِينٌ ﴾ [الأنعام: ٧]، فمهما كان المؤثر مع مثل هؤلاء فإن الحال قد وصل بهم إلى الانغلاق التام، ولذلك حق عليهم قول الله فى سورة الأعراف: ﴿ وَلَقَدْ ذَرَأْنَا لِجَهَنَّمَ كَثِيراً مِّنَ الْجِنِّ وَالإِنسِ لَهُمْ قُلُوبٌ لاَّ يَفْقَهُونَ بِهَا وَلَهُمْ أَعْيُنٌ لاَّ يُبْصِرُونَ بِهَا وَلَهُمْ آذَانٌ لاَّ يَسْمَعُونَ بِهَا أُوْلَئِكَ كَالأَنْعَامِ بَلْ هُمْ أَضَلُّ أُوْلَئِكَ هُمُ الْغَافِلُونَ ﴾ [الأعراف: ١٧٩]، وقوله أيضًا فى نفس السورة ﴿ وَإِن تَدْعُوهُمْ إِلَى الْهُدَىٰ لا يَسْمَعُوا وَتَرَاهُمْ يَنظُرُونَ إِلَيْكَ وَهُمْ لا يُبْصِرُونَ ﴾ [الأعراف: ١٩٨]، فهم قد وصلوا إلى مرتبة أحط من مرتبة الأنعام لأنهم لا ينتفعون من حواسهم وعقولهم التى وهبهم الله – سبحانه وتعالى – إياها، ولذلك فإن الله – سبحانه وتعالى – يحذر المؤمنين من أن يكونوا مثل هذا النموذج فيقول لهم: ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلا تَوَلَّوْا عَنْهُ وَأَنتُمْ تَسْمَعُونَ (٢٠) وَلا تَكُونُوا كَالَّذِينَ قَالُوا سَمِعْنَا وَهُمْ لا يَسْمَعُونَ (٢١) إِنَّ شَرَّ الدَّوَابِّ عِندَ اللَّهِ الصُّمُّ الْبُكْمُ الَّذِينَ لا يَعْقِلُونَ (٢٢) وَلَوْ عَلِمَ اللَّهُ فِيهِمْ خَيْراً لأَسْمَعَهُمْ وَلَوْ أَسْمَعَهُمْ لَتَوَلَّوْا وَّهُم مُّعْرِضُونَ (٢٣) يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَجِيبُوا لِلَّهِ وَلِلرَّسُولِ إِذَا دَعَاكُمْ لِمَا يُحْيِيكُمْ ﴾ [الأنفال: ٢٠ : ٢٤].

وعلى ذلك فإن هناك أناسًا أصبحوا كالحجارة الصماء لم يعد لديهم أدنى استعداد للاستجابة لمحاولات التغيير مهما كانت نتائجها مفيدة، ومقنعة، ومثل هؤلاء يجب تحديدهم، ومعرفتهم، وتحديد أنسب أسلوب للتعامل معهم، خاصة وأنهم غالبًا ما يتحولون إلى أعداء للتغيير الجديد المقترح فيقاوموه بكل قوة ويحاولوا تأليب الآخرين عليه وحثهم على عدم الاستجابة له. وتتوقف الاستراتيجية المناسبة حيالهم على درجة القوة والنفوذ الذين يتمتعون بهما بين غيرهم من الناس.

وفى جميع الحالات يمكن الاسترشاد فى معاملة هؤلاء بما يأتى:

١ – الإعراض عنهم تمامًا وعدم محاولة الدخول معهم فى حوار، أو جدل، أو حتى سبهم، أو الرد على سبهم وتسفيه أحلامهم، أو بمعنى آخر تجاهلهم تمامًا. وفى ذلك وردت كثير من الآيات

كقوله تعالى: ﴿وَإِذَا رَأَيْتَ الَّذِينَ يَخُوضُونَ فِي آيَاتِنَا فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ حَتَّىٰ يَخُوضُوا فِي حَدِيثٍ غَيْرِهِ﴾ [الأنعام: ٦٨]. وقوله تعالى: ﴿وَذَرِ الَّذِينَ اتَّخَذُوا دِينَهُمْ لَعِبًا وَلَهْوًا وَغَرَّتْهُمُ الْحَيَاةُ الدُّنْيَا﴾ [الأنعام: ٧٠]، وكقوله أيضًا: ﴿وَلَا تَسُبُّوا الَّذِينَ يَدْعُونَ مِن دُونِ اللَّهِ فَيَسُبُّوا اللَّهَ عَدْوًا بِغَيْرِ عِلْمٍ ....﴾ [الأنعام: ١٠٨]، إلى غير ذلك من الآيات الكثيرة التي تحث المؤمنين على تجاهل هؤلاء وتجنبهم، وعدم الاشتراك معهم في خوضهم وحديثهم، أو حتى سب آلهتهم.

٢ - التعهد التام والمتابعة والمصابرة مع الأتباع الذين بدأوا في الاستجابة وذلك بتوعيتهم وتعليمهم وتحصينهم ضد ما يمكن أن يأتي إليهم من تأثير خارجي لأولئك المعاندين فهؤلاء هم الأساس الذي سوف يحمل الأعباء التغييرية الجديدة ويجعلها واقعًا ملموسًا. ويكون لمن غيره من الناس قدوة، وأسوة عملية تكون خير رد وخير برهان على مزايا وفوائد ما يدعون إليه، وبطلان وخطأ ما يدعيه الآخرون من المغرضين. ولذلك نجد الكثير من الآيات التي تدعوا أيضًا الرسول ﷺ ليهتم بدعوى هؤلاء الأتباع وتتبعهم، وتجاهل أولئك الذين اتبعوا أهواءهم وشهواتهم وعدم طاعتهم، ومن هذه الآيات قوله تعالى: ﴿وَاصْبِرْ نَفْسَكَ مَعَ الَّذِينَ يَدْعُونَ رَبَّهُم بِالْغَدَاةِ وَالْعَشِيِّ يُرِيدُونَ وَجْهَهُ وَلَا تَعْدُ عَيْنَاكَ عَنْهُمْ تُرِيدُ زِينَةَ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَلَا تُطِعْ مَنْ أَغْفَلْنَا قَلْبَهُ عَن ذِكْرِنَا وَاتَّبَعَ هَوَاهُ وَكَانَ أَمْرُهُ فُرُطًا﴾ [الكهف: ٢٨].

سابعًا: الأثر والاستجابة:

المرحلة الأخيرة في نموذج الاتصالات هي الأثر، أو الاستجابة وكما سبق أن أشرنا فإن هذه الاستجابة تتوقف على عدة أمور بعضها يتعلق بالرسالة نفسها، وحاملها، ومرسلها، واتجاه المستقبلين نحوهم، وبعضها الآخر يتعلق بالمستقبلين أنفسهم وما يمكن أن يكونوا عليه من موانع حسية، أو إدراكية، أو وجدانية، ونفسية، وقلبية، كالعوائد والعلائق والعوائق وغيرها مما يحد من فعالية استجابتهم للرسالة التغييرية المراد تنفيذها.

ولذلك على كل من يريد أن يقوم بأية عملية اتصال لإحداث أي نوع من أنواع التغيير أن يتأكد من أن المستقبل قد سمع رسالته، وأنه قد فهمها دون تشويش، أو تحريف، فليس كل من تحدثه يسمعك، ولا كل من يسمعك يفهم ما تقول، ولا كل من يفهم يقتنع، ولا كل من يقتنع يبرأ من موانع الكبر والحسد وغيرها فيقول بما يقتنع، وليس كل من يقول ينفذ ما يقول ويؤديه، وليس كل من يعمل بالصورة والكيفية الصحيحة، وليس كل من يعمل بالكيفية الصحيحة يعمل في الوقت المناسب، يقول ابن تيمية: «يسهل على الناس التسليم بالقاعدة على عمومها، ولكن إذا مست القاعدة الجزئيات التي تخصهم، تغير موقفهم ولم يقبلوا تفصيلاً ما قبلوه عمومًا»(١٣)، فكل ما سبق يجب أن يراعى ويؤخذ في الاعتبار عند القيام بالتغيير.

خلاصة ونتائج

لقد خلص الباحث من دراسة هذا الفصل إلى أن هناك نموذجًا عامًا تم بناؤه، بالاسترشاد بآيات القرآن الكريم ويحدد هذا النموذج (شكل: ١٨، ١٩) محددات الاتصال، والعوامل التى تزيد من تحقيق أقصى فعالية لعملية الاتصال وتجنب أى تشويش، أو تحريف، أو إعاقة تحد من تحقيق أهداف الاتصال.

ولقد خلص الباحث إلى نموذج عام للاتصال يتكون من ثلاث مراحل رئيسة وهى:

أ – المؤثر: ويشمل: المصدر، والرسول، والرسالة، والمهم ألا يحدث تشويش، أو تحريف فى هذه المرحلة.

ب – المستقبل: ويشترط فى هذه المرحلة أن يكون المستقبل:

- حى القلب.
- ملقى السمع.
- خال من جميع الموانع.
- ولا يقع عليه أى تشويش.

جـ – الأثر (الاستجابة): وهى رد الفعل الذى يكون بناء على المراحل السابقة.

مع ملاحظة أن هناك دوراً لا يمكن إغفاله لعملية الاسترجاع العكسى المرتد.

هوامش

١ – ابن القيم، **الفوائد**، (القاهرة: دار الريان للتراث، ١٩٨٧)، ص ٥ : ٦

٢ – زكى الدين المنذرى، **الترغيب والترهيب**، ٣ – ١٣٤

٣ – **المرجع السابق**، ٣ / ١٣٤

٤ – ابن القيم، **الفوائد**، مرجع سبق ذكره، ص ٦ : ٧

٥ – ابن كثير، **تفسير القرآن العظيم**، ٤ / ٩٨

٦ – **المرجع السابق**، ٤ / ٤٢٥

٧ – ابن هشام، **السيرة النبوية**، ١ / ٣٦١ : ٣٦٣

٨ – ابن كثير، **مرجع سابق**، ٢ / ١٣٠

٩ – أبو حامد الغزالى، **الإحياء**، **مرجع سابق**، ٤ / ١١٣ : ١١٤

١٠ – ابن القيم، **الفوائد**، **مرجع سابق**، ص ١٢٤

١١ – **المرجع السابق**، ص ١٥١، ١٥٢

١٢ – الراغب الأصفهانى، **الذريعة إلى مكارم الشريعة**، **مرجع سابق**، ص ١١٦

١٣ – نقلا عن: جودت سعيد، **حتى يغيروا ما بأنفسهم: بحث فى سنن تغيير النفس والمجتمع**، (دمشق: المؤلف، ١٩٧٧)، ص ٨٩

الفصل الثالث عشر

مراحل تنفيذ عملية التغيير التنظيمى

تمهيد:

سيقوم الباحث فى هذا الفصل بمحاولة بناء نموذج عام يحدد مراحل تنفيذ عملية التغيير التنظيمى المخطط، وذلك بهدف إيجاد إطار منظم وشامل يمكّننا من فهم عملية التغيير وتنفيذها بأكبر درجة من الكفاءة والفعالية، وتجنب حدوث أى نوع من المقاومة الناتجة عن قصور فى فهم وتنفيذ عملية التغيير.

مراحل التغيير فى المداخل الأخرى

سبق أن أشرنا فى الفصل الثالث من هذا البحث أن من أهم إسهامات رائد التغيير التنظيمى (كورت لوين) kurt Lwein فى مجال التغيير التنظيمى، تلك الاستراتيجية التى قدمها لتنفيذ التغيير المخطط والتى تتكون من ثلاث مراحل هى[١]:

١- مرحلة إزالة الجمود الراهن Unfreezing.

٢- مرحلة التغيير Changing.

٣- مرحلة إعادة الجمود Refreezing.

ويعتبر (كورت لوين) لذلك هو أول من نظر نظرة أكثر تكاملا لعملية التغيير التنظيمى باعتبارها عملية تغيير مخطط تتكون من المراحل الثلاث السابق الإشارة إليها، وبالرغم من أهمية هذا النموذج -لدرجة أن اعتبره جميع من كتب فى حقل التغيير التنظيمى أساسا يجب البدء به والسير على منواله - إلا أنه يفتقر إلى كل من الخلفية العملية التطبيقية التى يمكن أن تزيد من وضوحه، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإنه لم يعتمد على نماذج ووسائل تفصيلية أخرى تحدد كيف يمكن فهم كل من هذه المراحل، ثم تنفيذها بأكبر درجة من الكفاءة والفعالية، وبالرغم من ذلك فلا يمكن التقليل من أهمية وفائدة هذا النموذج لحقل التغيير التنظيمى منذ أن قدمه (كورت لوين) فى الأربعينات من هذا القرن، حتى وقتنا هذا.

مراحل تنفيذ عملية التغيير التنظيمى فى الإسلام

يمكن لنا من خلال استقراء كثير من آيات القرآن الكريم، وكذلك تحليل مواقف تغييرية حدثت فى عهد الرسول ﷺ لتغيير عادات راسخة لدى العرب، أن نتوصل إلى نموذج عام يحدد مراحل تنفيذ أية عملية تغييرية بصورة سليمة ومخططة، ومن الآيات التى تحدد طبيعة هذه المراحل الثلاث بصورة شديدة الإيجاز قوله تعالى:

﴿ فَمَن يَكْفُرْ بِالطَّاغُوتِ وَيُؤْمِنْ بِاللَّهِ فَقَدِ اسْتَمْسَكَ بِالْعُرْوَةِ الْوُثْقَىٰ لَا انفِصَامَ لَهَا وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴾ [البقرة: ٢٥٦]فمن هذه الآية يمكن أن نستدل على أن هناك ثلاث مراحل للتغيير هى :

- **مرحلة التخلية**: حيث يتم تخلية النفس من كل الأوضاع غير المرغوبة سواء كانت على مستوى الفكر، أو الرغبات، أو السلوك أو العادات (الكفر بالطاغوت) .

- **مرحلة التحلية**: حيث يتم فى هذه المرحلة تحلية النفس بمكارم الأخلاق والسلوك (ويؤمن بالله) .

- **مرحلة الثبات**: حيث يظل المؤمن مستمسكا وثابتا على الوضع التغييرى الأمثل الذى وصل إليه « فقد استمسك بالعروة الوثقى لا انفصام لها » .

ولقد ذكر ابن كثير فى تفسير هذه الآية « أى من خلع الأنداد والأوثان وما يدعو إليه الشيطان من عبادة كل ما يعبد من دون الله . ووحد الله فعبده وحده وشهد أن لا إله إلا هو (فقد استمسك بالعروة الوثقى)، أى فقد ثبت فى أمره واستقام على الطريقة المثلى والصراط المستقيم »[٢] فواضح من الآية أن هناك ثلاث مراحل، مرحلة كفر بكل ما عدا الله، ومرحلة الإيمان الكامل بالله، ومرحلة الثبات والاستقامة على هذا الإيمان الحق. وهذه المرحلة الثالثة قلما يلتفت إليها القائمون بالتغيير، فغالبا ما نجد أن الجهد يبدأ فى التوقف بمجرد تحقيق الوضع المطلوب رغم أن عدم الثبات على الوضع التغييرى الأمثل سوف يؤدى إلى نقض عملية التغيير والعودة بالنفس إلى ما كانت عليه، ولعل هذا ما فهمه مجاهد وسعيد بن جبير - رضى الله عنهما - من هذه الآية فقد ذكر ابن كثير: « وقال مجاهد وسعيد بن جبير (فقد استمسك بالعروة الوثقى لا انفصام لها) ثم قرأ (إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم)[٣]، وسوف نتناول هذه المراحل الثلاث بشىء من التفصيل فيما يلى .

المرحلة الأولى: مرحلة التخلية

حيث يتم فى هذه المرحلة تخلية ما فى النفوس من أوضاع سابقة غير مرضية، وذلك بمحاولة زحزحة النفوس عن أفكارها ومعتقداتها وتصوراتها الباطلة، وتشكيكها فى حقيقة ما تؤمن به وما تعتقده، وما ينطوى عليه من وهم وباطل. فإن كانت تعتقد أنه هو الأفضل وتشعر « بالرضا » به، فإن أول شىء يجب أن يتم هو محاولة تشكيكها فى هذه القناعة وتغيير هذا الرضا إلى شك وحيرة وذلك بخلخلة ذلك التوازن النفسى القائم على الوضع القديم الخاطئ وخلق حالة من التوتر والقلق النفسى، وهذه المرحلة قد تستمر فترة ليست بالقصيرة ويتوقف طولها والمجهود المطلوب لإنجازها على مدى رسوخ ما بالنفوس من عادات ، وعقائد، وتصورات قديمة يراد تغييرها (شكل ١٠ / ٣)، ولذلك نجد الرسول - ﷺ - ظل ثلاثة عشر عاما فى مكة يدعو الناس إلى نبذ عبادة الأصنام ويفند ما هم عليه من عادات ، وعبادات، وتقاليد سيئة ويعرض عليهم فى نفس الوقت البديل وهو عبادة الله وحده لا شريك له .

وفى هذه المرحلة يستخدم كل ما يمكن استخدامه من مؤثرات ورسائل، عقلية وعاطفية، سمعية وبصرية ، مادية ومعنوية.

ومما يدل على طبيعة هذه المرحلة والمرحلة التى تليها، كلمة التوحيد. فإذا تاملنا كلمة التوحيد فإننا نجد أنها تتكون من شقين أولهما نفى والثانى إثبات، « لا إله » أى نفى وهدم وإسقاط جميع الآلهة التى تقدسها النفوس بما فيها هوى النفس، كما قال تعالى : ﴿ أَرَأَيْتَ مَنِ اتَّخَذَ إِلَٰهَهُ هَوَاهُ ﴾ [الفرقان : ٤٣]. « إلا الله » إثبات لوحدانية الله وإقرار له بالألوهية فقط دون غيره. فهذه مرحلة لابد أن تسبق مرحلة. مع ملاحظة أنه ليس هناك حدود فاصلة تماما لذلك لأن النفس كالكوب لا بد أن تكون مملوءة ومشغولة بشيء معين إلا أنها لا يمكن أن تفرغ مرة واحدة ثم تملأ بعد ذلك، ولكن يجب على القائم بالتغيير أن يراعى - بكل حكمة - أن عملية التفريغ والتحلية لما بالنفس يجب أن يسيراً معاً؛ وربما يسبقها الدعوة والعمل على التخلية، فقد يكون الجديد والبديل للوضع القائم هو نفسه من أهم وسائل دفع وتنحية وزحزحة الوضع القديم المراد تغييره.

المرحلة الثانية : مرحلة التحلية

هذه المرحلة هى شق الإثبات كما فى كلمة التوحيد، وذلك بإنشاء وتدعيم الوضع المراد تغيير النفس إليه فيكون هذا الوضع هو أفكارها وتصوراتها، وعقيدتها، وإرادتها وسلوكها بل وكلما نجحنا أن نجعله عادة مستحسنة من عاداتها كان ذلك هو الأفضل.

وهذه المرحلة قد استمر الرسول - ﷺ - يدعو إليها وينفذها هى والمرحلة السابقة لمدة ثلاثة عشر عاما كما سبق أن أشرنا.

وعلى قدر النجاح فى تحقيق هذه المرحلة وذلك بتغيير ما بالنفس من أوهام، وعادات، وأفكار، وتصورات، وأفعال قديمة غير مرغوبة إلى أفكار، وتصورات، وأفعال، وعادات مرغوبة ومحبوبة، على قدر النجاح فى ذلك يكون نجاح عملية التغيير. مع مراعاة أن الأمر لا يأتى بالتسرع، أو بتخطى مرحلة قبل مرحلة، ولعل الاستفادة من نماذج تغيير السلوك الفردى السابقة (شكل، ١٦، ١٧، ١٨، ١٩)، تعتبر أمرا هاما وضروريا لنجاح التغيير، حتى يؤتى التغيير ثماره المرجوة، بأقل درجة من المقاومة، مهما طال الوقت فى التنفيذ، فالتدرج سنة مهمة يجب مراعاتها عند التغيير.

مثال تطبيقى لمراعاة تدرج التغيير :

لعل من أفضل الأمثلة العملية على ذلك ما قام به الإسلام من تغيير عادات كانت راسخة ومستأصلة فى نفوس الناس كالخمر والميسر والثأر، والرق، والربا وغيرها.

فنجد أن تغيير كل من هذه العادات لم يأت بين يوم وليلة ولم يدع إليه منذ أول يوم فى الدعوة، ولكن كان هناك تدرج يراعى طبيعة ما فى النفوس وما جبلت عليه فلم يصدمها مرة

واحدة، ولكن نجد كما حدث فى الخمر مثلا أنها حرمت على عدة مراحل يمكن أن نفصلها فيما يأتى:

أ - إشارة غير مباشرة إلى أنها ليست حسنة:

ففى هذه المرحلة المبكرة نجد نصا جاء فى سورة النحل - وهى مكية - يقول: ﴿ **وَمِن ثَمَرَاتِ النَّخِيلِ وَالأَعْنَابِ تَتَّخِذُونَ مِنْهُ سَكَرًا وَرِزْقًا حَسَنًا** ﴾ [النحل: ٦٧]، فالبرغم من أن الله يمن على المؤمنين وعلى الناس جميعا من اتخاذهم أيضا للأشربة من ثمرات النخيل، والأعناب كنبيذ مسكر، وذلك قبل تحريمه، إلا أنه لم يصفه بالحسن كما وصف الرزق الآخر الذى يتخذ منه. كما قال ابن عباس فى قوله «سكرا ورزقا حسنا»، السكر ما حرم من ثمرتيهما والرزق الحسن ما أحل من ثمرتيهما[٤]. وهذا مما يجعل أصحاب العقول المتفتحة وأولى الألباب النيرة يبدأون فى التساؤل، والاستفهام الذى يتحرك فى النفس لماذا وصف الرزق بالحسن، ولم يوصف السكر بأنه حسن؟ لابد وأن هناك حكمة ما فى ذلك، ولكن مازال الخمر وشربه مباحا وهذه هى هزة أولى خفيفة لزحزحة تلك العادة الراسخة والمستحسنة لدى نفوس هؤلاء الناس، ولو لدى بعضهم، فلا شك أن الاستجابة لهذه الإشارة لن تكون واحدة لدى جميع المؤمنين.

ولكن هذا الوضع الذى أحدثته هذه الآية هو الذى أدى بلا شك إلى إثارة تساؤلات من بعض المسلمين كعمر -رضى الله عنه- مثلا لتحديد وضع فاصل فى الخمر كما سوف تبينه المرحلة التالية.

ب- مرحلة التمهيد للتحريم:

وذلك بنزول أول آية من الآيات المدنية الواضحة فى أمر الخمر وهى قوله تعالى: ﴿ **يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ قُلْ فِيهِمَا إِثْمٌ كَبِيرٌ وَمَنَافِعُ لِلنَّاسِ وَإِثْمُهُمَا أَكْبَرُ مِن نَّفْعِهِمَا** ﴾ [البقرة: ٢١٩]، فكانت هذه الآية ممهدة لتحريم الخمر على بتات ولم تكن مصرحة بل معرضة، ولهذا قال عمر -رضى الله عنه- لما قرئت عليه «اللهم بين لنا فى الخمر بيانا شافيا»[٥] فالملاحظ أيضا أن هذه الآية جاءت ردا على تساؤلات كانت قد ثارت فى أنفس بعض المسلمين، ولكن الجواب لم يأت حاسما، فلعل الوقت المناسب لم يحن بعد للتحريم النهائى، ولكنها تركت النفوس أيضا أكثر حيرة وتفكيرا، واهتماما بهذا الأمر، لتصل إلى قرار من خلال عملية الموازنة ولكن بالرغم من ذلك فلم تحرم بعد، فيمكن بيعها وشربها ولكن دون راحة خالصة فى النفس لهذا الأمر، وخاصة النفس المؤمنة فأصبح واضح الآن قول الله تعالى: ﴿ **فِيهِمَا إِثْمٌ كَبِيرٌ وَمَنَافِعُ لِلنَّاسِ وَإِثْمُهُمَا أَكْبَرُ مِن نَّفْعِهِمَا** ﴾ فالخمر فيها منافع ومع ذلك فيها إثم، وإثم كبير، ولم يترك الأمر هكذا بل نجد أن الله -سبحانه وتعالى- قد رجح جانب الإثم على النفع ﴿ **وَإِثْمُهُمَا أَكْبَرُ مِن نَّفْعِهِمَا** ﴾ ولذلك فإن أى عاقل يمكن له أن يستنتج بعملية عقلية بسيطة أن اجتناب الخمر والابتعاد عن تعاطيها هو الأفضل، ولكن سلطان العادة وإلفها واستحسانها سنين طويلة قد يعمى العقل عن التفكير، وحتى لو بدأ يفكر؛ فإنه لا يزال ضعيف

الهمة والعزيمة عن اتخاذ قرار حاسم، ومن هنا قد ندرك كيف تُرك الأمر دون تحريم حاسم لخلخلة وزحزحة الوضع العادى فى النفوس وتهيئتها لتقبل وضع جديد. ولذلك نجد مؤمنين كعمر بن الخطاب -رضى الله عنه- لما سمع هذه الآية قال «اللهم بين لنا فى الخمر بيانا شافيا».

جـ- عملية تغيير محدودة الوقت «تدريب للنفس على الوضع الجديد»:

ويرى الباحث أن هذه المرحلة قد بدأت حينما نزل قول الله -سبحانه وتعالى- فى سورة النساء: ﴿ **يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لا تَقْرَبُوا الصَّلاةَ وَأَنْتُمْ سُكَارَى حَتَّىٰ تَعْلَمُوا مَا تَقُولُونَ** ﴾ [النساء: ٤٣]، «ينهى تبارك وتعالى عباده المؤمنين عن فعل الصلاة فى حال السكر الذى لا يدرى معه المصلى ما يقول، وقد كان هذا قبل تحريم الخمر، ولما نزلت هذه الآية تلاها الرسول ﷺ على عمر فقال: (أيضا) اللهم بين لنا فى الخمر بيانا شافيا فكانوا لا يشربون الخمر فى أوقات الصلاة»[٦].

وحينما نعلم أن الصلاة خمس أوقات فى اليوم والليلة، فى أوقات متقاربة أثناء النهار، نعلم أنه أصبح على المسلمين أن يحرصوا على ألا يكثروا من شرب الخمر فى هذه الأوقات، وأن يبدأوا فى الابتعاد عنها، ولا يشربوها إلا بعد انتهاء جميع أوقات الصلاة، وحينئذ يكون قد تبقى الليل فقط أو جزء منه ويجب على المسلم أن ينام مبكراً ليتمكن من صلاة الفجر وليقوم جزءاً من الليل. فكان ذلك بمثابة خطوة أكبر نحو التمهيد المتزايد للتحريم النهائى للخمر، ولم تكن تحريما نهائيا، فمن يريد أن يشرب، يشرب ولكن عليه أن يحافظ على صلاته دون أن يقربها وهوسكران، فتحول الأمر من مجرد تفكير وصراع فى النفس ذهنيا وداخليا إلى فعل عملى يجب اتخاذه وهو عدم شرب الخمر فى أوقات معينة وهذا أمر حاسم، ويمكن شربها فى غيرها من الأوقات على ألا يمتد أثرها إلى الصلاة بأى حال من الأحوال، فكان ذلك بمثابة تدريب عملى للنفس استعدادا للتغيير النهائى والكامل للابتعاد عن الخمر تماما بعد ذلك.

د- مرحلة الاجتناب التام، أو التغيير الجذرى:

وكان ذلك بنزول قوله تعالى: ﴿ **يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالأَنصَابُ وَالأَزْلامُ رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٩٠﴾ إِنَّمَا يُرِيدُ الشَّيْطَانُ أَن يُوقِعَ بَيْنَكُمُ الْعَدَاوَةَ وَالْبَغْضَاءَ فِي الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ وَيَصُدَّكُمْ عَن ذِكْرِ اللَّهِ وَعَنِ الصَّلاةِ فَهَلْ أَنتُم مُّنتَهُونَ** ﴾ [المائدة: ٩٠: ٩١]، وبهذه الآية حسم الأمر وحرم الخمر، والميسر والأنصاب والأزلام، وهى عادات سيئة كان الناس قد تعودوا عليها فى الجاهلية، ولكن بعد التمهيد الذى سبقها، من غرس الإيمان الكامل بالله أولا، ثم بالتدرج فى تغيير هذه العادات السيئة التى تألفها وتهواها النفوس، وحتى حينما يأتى بحكم التحريم هنا نجده مصحوبا ببيان علته ولهذا حكمة - حيث نشعر من ذلك بأن القرآن إنما يتنازل إلى بيان علة الحكم فى الأحكام التى كان التشريع فيها بحكم غير معهود، وكان فيه نزع للنفوس عن داعية هوى قديم، استئناسا لنفوس المخاطبين واستنزالا لطائرها كما فى تحريم الخمر وإبطال الثار وقد كان حال العرب

فى التعلق بهما عظيما[٧].

فهذه الآية اختتمت عملية تغييرية مهمة وناجحة استمرت سنين ولكن لما جاء الأمر الأخير والحاسم فيها لم نجد مقاومة ولاتبرما ولا عصيانا ولاتحايلا، ولكن كان الإذعان التام والطاعة وتنفيذ هذا الأمر، بالرغم من شدته على النفس وتعودها، فنجد أن عمر بن الخطاب -رضى الله عنه- لما تُليت عليه هذه الآية إلى آخر« فهل أنتم منتهون » قال انتهينا يارب.

وكذلك كان سلوك المسلمين العملى فكل من بلغه الخبر كان ينتهى على الفور عن شرب الخمر حتى وإن كانت على فيه، وحتى إن كانت قد اشتريت من قبل للتجارة، فإنها سكبت فى زقاق المدينة وشوارعها فاصبحت تسير وتسيل فيها، ومن الأحاديث ما يرويه الإمام أحمد، عن نافع ابن كيسان أن أباه أخبره أنه كان يتجر فى الخمر فى زمن رسول الله ﷺ وأنه أقبل من الشام ومعه خمر فى الزقاق يريد بها التجارة فأتى بها رسول الله ﷺ فقال: يا رسول الله إنى جئتك بشراب طيب، فقال: **«يا كيسان إنها قد حُرِّمت بعدك»** قال فأبيعها يا رسول الله؟ فقال رسول الله ﷺ: **«إنها قد حرمت وحرم ثمنها»** فانطلق كيسان إلى الزقاق فأخذ بأرجلها ثم هراقها»[٨].

وهكذا كانت الحكمة التغييرية البالغة التى اقتضت التدرج لمراعاة أثر شدة سيطرة العادات على النفوس وتعلقها بها، سواء كان ذلك فى أمر الخمر والميسر، أو الثأر، أو الربا، أو الرق وهذه وغيرها نماذج للتغيير الناجح الذى لم يصدم النفوس ولم يقابل بمقاومتها، كما حدث فى محاولات حديثة ومازال يحدث لتغيير عادة واحدة من عادات الناس الضارة كالتدخين مثلا، وكالخمر والمخدرات فكلها لا تقابل من الناس إلابالمزيد من الإقبال والتمسك بالعادة التى ألفوها ومقاومة أى محاولة للقضاء عليها حتى تبوء بالفشل التام وربما الاستسلام للأمر وإقراره والرضا به. ففى أمريكا[٩] حينما حاولت الحكومة الأمريكية تحريم الخمر فى بداية القرن، فاستخدمت جميع الوسائل المدنية المعاصرة كالمجلات، والجرائد، والمحاضرات، والسينما وغيرها لتهجين شربها، وبيان مضارها ومفاسدها، وبالرغم من إنفاق ملايين الدولارات وسجن وقتل عشرات الألوف إلا أن الشعب الأمريكى لم يزدد إلا غراما فى الخمر وإدمانا لهامادفع الحكومة إلى سحب القانون وإباحة الخمر إباحة مطلقة.

المرحلة الثالثة: الثبات على الوضع التغييرى الأمثل

أهمية وضرورة هذه المرحلة:

ليست العبرة فى العملية التغييرية أن يتم التغيير الأفضل المراد تحقيقه، ولكن الأهم من ذلك هو العمل على الاستمرار على ذلك الوضع التغييرى الذى حدث، فإن النفوس ذات طبيعة حركية وقلما تثبت على حال.

ومن هنا كان لابد من العمل على تدعيم الوضع التغييرى الذى حدث إلى أن يصل فى النفوس

إلى درجة العادة الراسخة التى تهواها ولا تهدأ إلا بفعلها، هذا بالنسبة للعادات الحسنة، أما إذا كانت من الأمور السيئة فإن الوضع حينئذ يختلف، حيث يكون هدفنا بعد النجاح فى تغييرها هو مراقبتها بحيث لا ندع لها فرصة لتصل إلى مجرد خاطرة من خواطر الفرد المسلم.

وهذا الأمر يحتاج إلى عملية تذكير مستمرة من القائمين بالتغيير، وحرص دائم من الفرد نفسه، وتذكرة متبادلة بين الأفراد الذين انتفعوا بعملية التغيير، وذلك بإيجاد الوازع النفسانى للفرد وللجماعة، وفي ذلك يقول تعالى: ﴿ وَلْتَكُن مِّنكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴾ [آل عمران: ١٠٤] وقوله أيضا: ﴿ كُنتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ ﴾ [آل عمران: ١١٠] فهذه الدعوة إلى الخير والأمر بالمعروف والنهى عن المنكر التى هى سمة من السمات الأساسية لأمة محمد ﷺ والتى تعتبر عملية مستمرة ودائمة ولا تتوقف أبدا، هى أفضل ضمان لتحقيق المحافظة على الوضع التغييرى الأمثل بصورة تعاونية تكافلية بين جميع أفراد المجتمع باعتبارهم مسئولين عن ذلك، فإن الفرد الواحد يمكن أن يمر بلحظات ضعف كثيرة، ولكن لا يمكن لجميع الأفراد أن يمروا فى نفس الوقت الواحد بنفس الضعف، ولكن سيظل هناك دائما تفاوت واختلاف فى طبيعة النفوس فيعين كل مسلم أخاه فى لحظات ضعفه ويعمل على انتشاله منها، فيأمره بالمعروف وينهاه عن المنكر، وسوف نتحدث فيما يلى عن أهم العوامل التى تساعد على الثبات على الوضع التغييرى الأمثل:

أولا: الوازع النفسانى:

وهو عامل مهم لا تجده فى أى مذهب آخر من المذاهب التغييرية فيما عدا المذهب الربانى للتغيير، ألا وهو إيجاد الوازع النفسانى للفرد وللجماعة.

أ- الوازع النفسانى الفردى:

وهو ذلك الوازع الداخلى الذى يجعل من كل فرد رقيبا على نفسه ويجعل منه فردا حارسا للحق مدافعا عنه وداعيا إليه ومتواصيا به، ودافعا للباطل ومنتهيا عنه وناهيا عنه.

وعلى ذلك القدر من النجاح فى إيجاد هذا الوازع يمكن المحافظة على المكاسب التغييرية التى تمت فى المراحل السابقة والبقاء على الوضع الغييرى الأمثل وإقراره بصورة مستمرة وثابتة.

« فليس المصلح المعصوم يقصر دعوى إصلاحه على تعليم الفضائل وتمييزها من أضدادها وغرسها فى نفوس أتباعه ومريديه وتدريبهم على العمل بما تقتضيه، ثم يطمئن إذا رآهم دربوا على العمل بها وصارت لهم خلقا.. فهو يقتضى مشايعة تعاليمه فى النفوس، ويقيم لها ما يجددها ويحرسها من أن تتلاعب بها العواطف والأهواء، ويظهر تميزه عن غيره من دعاة الإصلاح فى هذا المقام، وهو مقام الحياطة والحراسة وسد ثغور قد يخفى أكثرها، أو بعضها عن بقية دعاة الإصلاح.

ذلك أن للنفوس عاهات باطنية تعتادها وتعاودها، فتقضى بتقلص ما هى عليه من التعاليم الصالحة والتسلل مما طبعت عليه رويدا؛ تعاودها فى ابتداء التخلق مصارعة بين حالتها السابقة الموروثة وحالتها الملقنة المبثوثة تلك مصارعة عظيمة وجهاد كبير بين داعى النفس، ويحق تسميتها بالجهاد كما ورد فى سنن الترمذى، قال رسول الله ﷺ «**المجاهد من جاهد نفسه**»، وقد وصف بالجهاد الأكبر أيضا فى أحاديث أخرى»(١٠).

فلأجل ذلك كله كان الإصلاح بحاجة إلى ما يشبه الحارس يذب عن النفس ما يتسرب إليها من دواعى نقض الإصلاح، وإن شئت فقل من دواعى الفساد.. «هذه الحراسة هى إيجاد وازع فى النفس يزعها أى يمنعها عن الانحراف عما اكتسبته من الصلاح حتى يصير تخلقها بذلك دائما»(١١) أى إلى أن يصل إلى مرحلة العادة الراسخة التى تسهل على النفس أن تأتى الفعل بسهولة ويسر وبصورة آلية.

«والوازع اسم غلب إطلاقه على ما يزع من عمل السوء. وقد تبين لى أن إيجاد هذا الوازع هو الذى تمخضت به الشرائع الإلهية المعصومة لدوام الصلاح المبثوث منها ولسرعة مفعوله فى النفس، بخلاف بقية التعاليم والشرائع الوضعية فإن الذى يأتيه المرء من الأفعال الذميمة الناقضة للأعمال الصالحة فى أوقات قصيرة أو طويلة إما أن يكون مما شأنه ألا يشعر به الناس كالأعمال الخاصة بالإنسان فى نفسه وهذا النوع محتاج إلى إقامة الوازع إذ لا حائل بين النفس وبين الوقوع فيه.

وإما أن يكون مما شأنه أن يظهر فينكره الناس، وهذا يقدم عليه الناس بطريقتين فأما أصحاب الدعارة والجسارة فيقدمون عليه غير مكترثين بالعالة، وأما أهل المروءة والسيادة فقد يقدمون على الأفعال الذميمة مخفية فى أغماد من المحاسن، ذلك أن النفوس البشرية مهما بلغت من الشر والشره لا تخلو فى أصل الفطرة عن نزعات خيرية تعبر إليها وتظهر آثارها منها عند عدم ما يعارضها من دواع نفسانية أو وساوس شيطانية»(١٢).

فأصحاب الجسارة والجرأة على إتيان الأفعال المذمومة يحتاجون إذن إلى وازع خارجى يزعهم عن إتيان هذه الأفعال نتيجة لضعف وازعهم الداخلى، وهذا هو دور الإدارة التى تقوم بالأمر ودور الأفراد الآخرين المحيطين به لينموه، إلا أن دور الإدارة يعتبر دورا رسميا يتمتع بالسلطة التنفيذية القادرة على فرض العقوبات وتطبيق الحدود إذا اقتضى الأمر، وهذه الإدارة قد تكون إدارة أى منظمة صغيرة، أو إدارة أية دولة كبيرة.

ولكن هل هناك أثر -أيضا- للوازع النفسانى فى الإصلاح الاجتماعى كأثره فى الإصلاح الفردى؟

ب- دور الوازع النفسانى فى إصلاح المجتمع:

يقرر الشيخ الإمام ابن عاشور أن هناك دورا مباشرا للوازع النفسانى فى إصلاح المجتمع مباشرة

بالإضافة إلى دوره غير المباشر المتمثل فى أن إصلاح الفرد يؤول إلى إصلاح المجتمع، ثم يدلل على ذلك بما تم فى عهد رسول الله ﷺ كما يأتى:

(١) ففى بداية البعثة وطوال الفترة المكية لم يكن هناك وازع يزع من يدخل فى الإسلام إلا ذلك الوازع النفسانى، ولم يرد أن هناك من المسلمين من انحرف واحتاج إلى غير هذا الوازع، فلم يكن للإسلام يومئذ قانون نافذ فى أصول المعاملات ولم يكن له أيضا قوة يستطيع بها تنفيذ تعاليمه بين أتباعه.. فكان الوازع النفسانى فى تلك الأيام مغنيا غناء القوانين والسلطان.

(٢) ثم هاجر المسلمون إلى المدينة ولم تكن خالصة لهم فى أول الأمر فكان فيها من المشركين واليهود وحولها من الأعراب الذين يثيرون المكائد، والمؤامرات، والغارات.. وكل ذلك شاغل عن بيان القوانين الاجتماعية وعن إقامة القوة لتنفيذها بعد تقنينها فما زال الوازع النفسانى يومئذ يغنى غناه ويضيىء سناه.

(٣) ثم خلصت المدينة للمسلمين وأمنوا شر أعدائهم الظاهرين والباطنين وأخذ الوحى يتتابع ببيان الشريعة العامة فى الأحوال الاجتماعية ولكن ذلك لم يكن دفعة واحدة، فكان للوازع النفسانى فى خلال تلك الفترات من الأثر فى الإعانة على إقامة الشريعة وفى الاستغناء عن إكثار الضوابط ويكفى أن الجانى كان يجيىء إلى رسول الله ﷺ بدافع الوازع النفسانى فيقر لديه بجنايته ويسأله إقامة شرع الله عليه ليطهره من جنايته[١٣]، ولم يكن الرسول يحتاج إلى التنفيذ بالقوة إلا فى صورة نادرة مثل قطع يد المخزومية التى سرقت ومثل نفى العرنيين الذين قتلوا راعى إبل الصدقة واستساقوا الذود وفروا فأرسل فى طلبهم فأخذوا فأمر بهم فقطعت أيديهم وأرجلهم[١٤].

(٤) فلما استقر الأمر فى المدينة اندفع القرآن فى التشريعات العامة، وكان المسلمون يعملون بها من تلقاء أنفسهم ويتحاكمون فيما أشكل إلى رسول الله ﷺ فينصرفون عن رضا بما حكم. فلم تلتجئ إلى إيجاد وزعة ولا شرطة ولا قضاة ولا شهود، ولكنها قررت ذلك الوازع النفسانى الذى هو وازع التقوى والإحسان فى العمل بالشريعة، ودعمته بوازع نفسانى آخر من جنس الوازع الأول وهو إعلان وجوب الرضا بما يحكم به الرسول ﷺ، إذ نزل قوله تعالى: ﴿ **فَلا وَرَبِّكَ لا يُؤْمِنُونَ حَتَّىٰ يُحَكِّمُوكَ فِيمَا شَجَرَ بَيْنَهُمْ ثُمَّ لا يَجِدُوا فِي أَنفُسِهِمْ حَرَجًا مِمَّا قَضَيْتَ وَيُسَلِّمُوا تَسْلِيمًا** ﴾ [النساء: ٦٥]، وقوله تعالى: ﴿ **وَمَا كَانَ لِمُؤْمِنٍ وَلا مُؤْمِنَةٍ إِذَا قَضَى اللَّهُ وَرَسُولُهُ أَمْرًا أَن يَكُونَ لَهُمُ الْخِيَرَةُ مِنْ أَمْرِهِمْ** ﴾ [الأحزاب: ٣٦].

فذلك تعزيز للوازع النفسانى الفردى بإيجاد وازع نفسانى فى الشئون الاجتماعية وكلا الوازعين مع ذلك نفسانى[١٥]. مع ملاحظة أنه يصل إلى أعمق وأرسخ درجات ومراحل التغيير النفسى، وهى ليست فقط مرحلة مجرد الفعل والتنفيذ وإنما الاستمرار عليه والرضا والتسليم به سواء كان نهيا عن منكر، أو أمرا بمعروف فليس لمؤمن ولا مؤمنة إلا أن يكون هواه تبعا لما جاء به الرسول ﷺ وما يحكم به، بل ويكون إذعانهم له مقرونا براحة ورضا نفسى داخلى يؤيد التسليم

الخارجى، ومن هنا يتبين مدى اهتمام الشريعة بما هو داخل النفس لتتغير من أعماقها الداخلية ولترضى بحكم الله فى كل شىء.

ثانيا: تكليفات تشريعية للمحافظة على الوضع التغييرى الأمثل:

ولم تكتف الشريعة الإسلامية بمجرد التوجيه والنصح والإرشاد فيما يتعلق بالمحافظة على الوضع التغييرى الأمثل وإنما حددت أعمالا معينة يجب على متبعى هذه الشريعة أن يقوموا بها وهذه الأعمال من شأنها أن تعمل على إيجاد ذلك الوازع النفسانى أو الخارجى، الفردى، أو الجماعى ومن الآيات الجامعة فى هذا الشأن قوله تعالى: ﴿**وَلَيَنصُرَنَّ اللَّهُ مَن يَنصُرُهُ إِنَّ اللَّهَ لَقَوِيٌّ عَزِيزٌ ﴿٤٠﴾ الَّذِينَ إِن مَّكَّنَّاهُمْ فِي الْأَرْضِ أَقَامُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ وَأَمَرُوا بِالْمَعْرُوفِ وَنَهَوْا عَنِ الْمُنكَرِ وَلِلَّهِ عَاقِبَةُ الْأُمُورِ**﴾ [الحج ٤٠: ٤١].

ففى هذه الآية نجد تأكيداً على السُنَّة العامة للتغيير والتى تقطع بأن نصر الله (مظهر إيجابى لما بالقوم) يحدث ويتحقق لمن ينصر الله (عمل تغييرى إيجابى لما بالأنفس يقوم به القوم).

ثم تحدد أهم صفات وأعمال هؤلاء فى حال وعقب تمكينهم فى الأرض -وهو نوع من رد الفعل تجاه هذا التمكين ويعتبر شكلا من أشكال الشكر التى تؤدى إلى المزيد -وذلك فى ثلاثة أشياء محددة ومركزة هنا وهى:

(أ) إقامة الصلاة:

فالصلاة التى يحافظ المرء على إقامتها حق الإقامة بركوعها وسجودها وخشوعها خمس مرات على الأقل فى اليوم والليلة -ما لم يطوع- تعتبر من أهم العوامل التى تعمل على إيجاد ذلك الوازع النفسانى الدائم والمستمر وتقويته فى نفس الفرد المسلم، كما يأتى:

١- دور الصلاة:

فهى تزيد لديه جانب المراقبة والإحسان، ثم إن محصلتها بعد ذلك هى صده عن السوء والفحشاء وكل منكر، كما قال تعالى فى موضع آخر:

﴿**وَأَقِمِ الصَّلَاةَ إِنَّ الصَّلَاةَ تَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنكَرِ وَلَذِكْرُ اللَّهِ أَكْبَرُ وَاللَّهُ يَعْلَمُ مَا تَصْنَعُونَ**﴾ [العنكبوت: ٤٥]، قال ابن كثير فى تفسيره: يعنى أن الصلاة تشتمل على شيئين: على ترك الفواحش والمنكرات، أى مواظبتها تحمل على ترك ذلك، وقد جاء فى الحديث من رواية عمران وابن عباس مرفوعا «**من لم تنهه صلاته عن الفحشاء والمنكر لم تزده من الله إلا بعدا**»(١٦) وهذه الصلاة التى تشتمل على ذلك هى تلك التى يؤديها المؤمن ويقيمها على وجهها الأكمل كما ذكر القرطبى فى تفسيره: «فقيل المراد بـ «أقم الصلاة» إدامتها والقيام بحدودها، ثم أخبر حكما منه بأن

الصلاة تنهى صاحبها وممتثلها عن الفحشاء والمنكر، وذلك لما فيها من تلاوة القرآن المشتمل على الموعظة. والصلاة تبشغل كل بدن المصلى، فإذا دخل فى محرابه وخشع وأخبت لربه وذكر أنه واقف بين يديه، وأنه مطلع عليه ويراه، صلحت لذلك نفسه وتذللت، وخامرها ارتقاب الله تعالى، وظهرت على جوارحه هيبتها، ولم يكد يفتر من ذلك حتى تظله صلاة أخرى يرجع بها إلى أفضل حالة.. فهذه صلاة تنهى ولابد عن الفحشاء والمنكر.

ومن كانت صلاته دائرة حول الإجزاء، لا خشوع فيها ولاتذكر ولا فضائل، كصلاتنا -وليتها تجزئ- فتلك تترك صاحبها من منزلته حيث كان، فإن كان على طريقة معاصى تبعده من الله تعالى، تركته الصلاة يتمادى على بعده.. وأما قوله «ولذكر الله أكبر» فقد قيل فيه أقوال كثيرة أجمعها ماقاله ابن عطية حيث قال: وعندى أن المعنى ولذكر الله أكبر على الإطلاق، أى هو الذى ينهى عن الفحشاء والمنكر، فالإجزاء الذى منه فى الصلاة يفعل ذلك، وكذلك يفعل فى غير الصلاة، لأن الانتهاء لا يكون إلا من ذاكر لله مراقب له. وثواب ذلك أن يذكره الله تعالى..، والحركات التى فى الصلاة لا تأثير لها فى نهى، والذكر النافع هو من العلم وإقبال القلب وتفرغه إلا من الله. وأما ما لا يتجاوز اللسان ففى رتبة أخرى. وذكر الله تعالى للعبد هو إفاضة الهدى ونور العلم عليه، وذلك ثمرة لذكر العبد ربه. قال الله عز وجل: ﴿فَاذْكُرُونِي أَذْكُرْكُمْ﴾ [البقرة: ١٥٢][١٧] فمن هنا يتضح ما للصلاة من أثر فعال فى كل من تغيير النفس ابتداء بتذكيتها وتهذيبها، وفى المحافظة على ذلك الوضع التغييرى الأمثل الذى يجب أن يكون عليه المؤمن دائماً، فى عبادة تشبع كلا من النواحى النفسية والروحية ولها انعكاس واضح على الناحية البدنية، فهى عبادة بدنية، أما عن أثرها فى تزكية النفس فواضح مما سبق أن عرضناه فى الآية السابقة وأقوال المفسرين وفى قوله كذلك: ﴿قَدْ أَفْلَحَ مَن تَزَكَّىٰ ﴿١٤﴾ وَذَكَرَ اسْمَ رَبِّهِ فَصَلَّىٰ﴾ [الاعلى: ١٤: ١٥]، فالصلاة كعبادة من عبادات الإسلام التى فرضت على المسلمين لها أثرها الواضح باعتبارها من وسائل تزكية النفس «فالعبادات لها خصوصية تزكية النفس بما يقارنها من مراقبة الخالق ومن التفكير فى رفع الدرجات فتحل من تكرارها آثار فى النفس تزكيها وتطهرها حتى يصير الخير لها سجية.. ولذلك اختص الإسلام بكون عباداته أفعالاً لها أثر قوى فى إيجاد هذه المراقبة للنفس لأنها مشتملة على مذكرات نفسانية. ولذلك ما ليس له أثر فى ذلك لا يعد عبادة ولا تقوى ويدل على ذلك ما رواه مالك فى الموطأ أن رسول الله ﷺ، رأى رجلاً قائماً فى الشمس فقال: «ما باله؟» قالوا: نذر ألا يستظل ولا يجلس ولا يتكلم وأن يصوم يومه، فقال: «مروه فليستظل وليجلس وليتكلم وليتم صومه»، قال مالك فأمره أن يتم ما كان لله طاعة وهو الصوم ويترك ما كان معصية أى ليس بطاعة لأنه كالمعصية فى كونه تعذيب النفس بلا غاية دينية، وفى صحيح البخارى أن رسول الله ﷺ رأى رجلاً يهادى بين ابنيه فقال: «ما بال هذا؟» قالوا: نذر أن يمشى فقال: «إن الله عن تعذيب هذا نفسه غنى» وأمره أن يركب، يعنى فى الحج[١٨].

٢- أثر الصلاة والعبادات الأخرى فى التغيير التنظيمى:

إن هناك أثراً واضحًا للصلاة والعبادات فى تزكية النفس وفى إيجاد الوازع الدائم للمحافظة على الوضع التغييرى الأمثل وفى إيجاد أفضل بيئة ومناخ يساعد على تنمية الروح الجماعية وحب الطاعة والنظام والانتظام والتعود عليها حتى تصبح أمراً مألوفًا وتأتيه النفس بسهولة ويسر، كما أنها تعمل على إيجاد الحد الأدنى المشترك من التفاهم بين جميع أفراد المسلمين على اختلاف ثقافاتهم وعاداتهم ومشاربهم، نظراً لما تقوم به هذه العبادات من فرض أعمال واحدة مشتركة ومتكررة بين هؤلاء المسلمين. وهذا فى حد ذاته يعتبر ميزة كبرى يمكن استثمارها فى العمل التنظيمى. خاصة إذا أديت هذه العبادات على خير وجه. وذلك لأن من أهم المشاكل التى تواجهنا الآن فى مصر فيما يتعلق بأمر التنمية الإدارية هو العنصر البشرى وإمكانية الإفادة به بأكبر قدر ممكن، ومن بين المشاكل المتعلقة بهذا العنصر - كما يقول السيد وزير التنمية الإدارية الحالى (١٩) "إن تعاملنا مع تنمية القوى البشرية فى مصر والقدرة على تحريكها وتوجيهها الوجهة الصحيحة هو التحدى الأساسى الذى يواجهنا، ثم يضيف بأننا نتعامل مع جزر مختلفة ومتباينة من البشر فليس هنالك بينهم حد أدنى مشترك من الفهم الواحد، أو الثقافة الواحدة، وأنه بدون تنمية الإنسان، ووجود مؤسسات تعليم ووسائل إعلام مختلفة تحسن تعليمه وتثقيفه فإنك تجد نفسك مع أفراد - قد يكونوا فى مكان واحد فى أية منظمة من المنظمات - قيمهم مختلفة ومتباينة، فإذا حاولت مخاطبتهم، أو تغييرهم فإنك تخاطب وتعامل كلا منهم وكأنه جزيرة منفصلة".

فهَل لو أمكن الاستفادة بكل تلك الوسائل الإعلامية والمؤسسات التعليمية الرسمية وغير الرسمية ودور العبادة والأفراد الذين يمثلون قادة رأى وتوجيه روحى للأفراد على اختلاف مشاربهم، وتم الاستفادة بتطبيق وتنفيذ عبادات الإسلام المختلفة على وجهها الأكمل أليس فى هذا ما يوحد بينهم ويوطد مشاعر الحب والإخاء، والمساواة، والتكافل، والنظام ليصبحوا كالجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الأعضاء بالسهر والحمى؟

إن الإجابة على هذا التساؤل قد حدثت عمليا فى عهد رسول الله ﷺ وصحابته فتحقق مجتمع يسوده ذلك التوافق والتفاهم والتحاب والإخاء بالرغم من أنهم كانوا على أعلى درجة من التنافر، والتباعد والتباغض، والتشرذم قبل بعثته ﷺ، وذلك لأنهم اعتصموا بدين الله المتين وطبقوا تعاليمه وأقاموا شرائعه وعباداته على خير وجه وتخلقوا بأخلاقه فصاروا إخوانا متحابين بعد أن كانوا أعداء متحاربين كما قال الله تعالى: ﴿**يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ حَقَّ تُقَاتِهِ وَلَا تَمُوتُنَّ إِلاَّ وَأَنتُم مُّسْلِمُونَ (١٠٢) وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُم بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنتُمْ عَلَىٰ شَفَا حُفْرَةٍ مِّنَ النَّارِ فَأَنقَذَكُم مِّنْهَا كَذَٰلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ (١٠٣) وَلْتَكُن مِّنكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ**﴾ [آل عمران: ١٠٢ : ١٠٤].

أما عن خصوص الصلاة عن باقى العبادات هنا فلأنها أدومها، فهى تؤدى فى اليوم والليلة خمس مرات على الأقل، ولا عذر لعدم أدائها فى جميع الحالات بخلاف باقى الفروض فهى بمثابة الوسيلة الدائمة والمستمرة للتزكية وللمحافظة على الوضع التغييرى الأمثل.

(ب) إيتاء الزكاة:

١- **أثرها فى التغيير**: أما الزكاة فإنها هى الأخرى ركن من أركان الإسلام وينطبق عليها ما سبق قوله عن عباداته، إلا أنه يضاف على ذلك أنها عبادة مالية وأثرها على تزكية الفرد والجماعة وتطهيرهما واضح، فقد قال تعالى: ﴿**خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِم بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَّهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ**﴾ [التوبة: ١٠٣].

هذا بالإضافة إلى أثرها الدائم أيضًا على تدعيم الروابط بين أفراد المجتمع الواحد وجعله مجتمعًا يسوده أواصر الرحمة والتكافل والإخاء فى أمر من أهم الأمور الحساسة التى أعيت الكثير من المصلحين. ألا وهو أمر العدالة فى إعادة توزيع الثروة بين أفراد الأمة الواحدة من الأغنياء والفقراء، فيتم التوافق والتباذل من القادرين لغير القادرين عن حب وطواعية وباعتبار ذلك قربى إلى الله وليس ضريبة بشرية مما يؤدى إلى إزالة كثير من الأمراض الاجتماعية بين الناس كالحسد والبغض والكراهية والضغينة والتى قد تصل فى بعض الأحيان إلى درجة الصراع الدموى. فالإسلام فى معالجته الاقتصادية للمجتمع المسلم، أو ما أسماه البعض بالتكافل، أو العدالة الاجتماعية قد ضرب مثلاً فذًا فريدًا بين جميع الأنظمة ولا يمكن حتى مجرد المقارنة، فهو منهج ربانى كامل شامل متوازن واقعى (٢٠).

٢- **التطبيق العملى فى المنظمات**: ويمكن الاستفادة من هذا التوجيه الربانى فى أى منظمة وذلك بمراعاة جانب التكافل بين أفرادها من ناحية، ومن ناحية أخرى بمراعاة أن يؤدى ذلك التكافل إلى حفظ التوازن فى العلاقات بين الأفراد، وعدم الإسراف فى الإنفاق على البعض دون البعض الآخر، أو التمييز والمحاباة فى المكافآت والحوافز والأجور دون مبرر واضح وملموس مما يؤدى إلى أسوأ الأثر فى نفوس العاملين فى أى منظمة ويصيب العاملين فيها بالإحباط والتزمر وعدم الإخلاص سواء الذين استفادوا من هذه المحاباة أو الذين لم يستفيدوا منها، وهذا مرض تنظيمى خطير يصيب كثيرًا من المؤسسات سواء كانت خاصة، أو عامة. ومن شأنه إذا كان موجودًا أن يحبط أى محاولة للتغيير من الأصل، أو يؤدى إلى فشلها إذا حدثت ولو بعد نجاحها.

ومن هنا كان لذلك العامل أثره المهم فى التغيير ذاته وفى المحافظة على الوضع التغييرى الأمثل.

وقلما يرد ذكر الصلاة فى القرآن إلا وكان مقرونا بها الزكاة فكلاهما بالمفهوم السابق تعتبر من أهم وسائل تزكية النفس وتطهيرها وتغييرها وكذلك هما من أهم وسائل المحافظة على الوضع التغييرى الأمثل، وذلك بالنسبة للفرد، أو للجماعة، وإن كانت الصلاة ذات تأثير وثقل فردى

وزوجى أكثر، إلا أن لها انعكاسًا اجتماعيًا هامًا، وأما الزكاة فتأثيرها المالى والاجتماعى هو الأساس وإن كان لها أيضًا انعكاس على المستوى الفردى فكل منهما يكمل الآخر.

(جـ) الأمر بالمعروف والنهى عن المنكر:

أما عن الأمر بالمعروف والنهى عن المنكر، فإنه يعبر عن الوازع الخارجى، أى من خارج الفرد، الذى يساعد على إحداث التغيير أصلاً ثم يكون من أهم العوامل التى تعمل على المحافظة على الوضع التغييرى الأمثل الذى حدث.

وقد تكرر الأمر بالمعروف والنهى عن المنكر فى القرآن وفى السنة المطهرة فى مواضع عديدة بالإضافة إلى هذا الموضع فى سورة الحج. فهو يعتبر صفة أساسية من صفات المؤمنين كما ورد فى قوله تعالى: ﴿ **وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ أُولَئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ** ﴾ [التوبة: ٧١].

واضح هنا فى هذه الآية أيضًا ارتباط الأمر بالمعروف والنهى عن المنكر بإقامة الصلاة وإيتاء الزكاة، وطاعة الله ورسوله وإن كان الأمر بالمعروف جاء سابقًا فى هذه الآية، ونتيجة تحقيق هذه الصفات والأعمال هى الفلاح المتمثل فى رحمة الله تعالى.

وفى نفس السورة (التوبة) نجد الوضع العكسى؛ أى الأمر بالمنكر والنهى عن المعروف، وقد اعتبر من أهم صفات المنافقين؛ فالمنافقون – وهم ظاهرة عامة يمكن أن توجد فى أى مجتمع وأى منظمة وعلى أى مستوى وفى أى وقت – يمثلون عنصر فساد وإفساد لعملية التغيير، أو الاستمرار على الوضع التغييرى الأمثل فى أى مجتمع، أو منظمة، فتجدهم يحرضون الناس فى الخفاء على الشر ويأمرونهم بكل منكر وعصيان، وينهونهم فى نفس الوقت عن فعل أى معروف، ويحاولون تقبيح المعروف وتزيين المنكر وتجميله ولذلك نجد أن الله – سبحانه وتعالى – يحذر نبيه ﷺ ويحذرنا منهم فيقول تعالى: ﴿ **يَحْسَبُونَ كُلَّ صَيْحَةٍ عَلَيْهِمْ هُمُ الْعَدُوُّ فَاحْذَرْهُمْ قَاتَلَهُمُ اللَّهُ أَنَّىٰ يُؤْفَكُونَ** ﴾ [المنافقون: ٤] فهم أعداء أى تغيير للأفضل وأعداء من يقومون به، وبالرغم من ضعفهم إلا أنه يجب أن نحذرهم وأن نعمل على مواجهة مكرهم وصدهم عن سبيل الإصلاح والتغيير، أو محاولة إفساده بالأمر بالمنكر والنهى عن المعروف، وهذه خاصية أساسية من خصائصهم كما قال تعالى: ﴿ **الْمُنَافِقُونَ وَالْمُنَافِقَاتُ بَعْضُهُم مِّن بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمُنكَرِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمَعْرُوفِ وَيَقْبِضُونَ أَيْدِيَهُمْ نَسُوا اللَّهَ فَنَسِيَهُمْ إِنَّ الْمُنَافِقِينَ هُمُ الْفَاسِقُونَ** ﴾ [التوبة: ٦٧].

ثم إن الأمر بالمعروف والنهى عن المنكر يعتبر صفة أساسية من صفات أمة محمد ﷺ والتى تعتبر بها خير أمة أخرجت للناس، خاصة وهى الأمة صاحبة الرسالة الخاتمة والتى تقوم بميراث النبوة وتتحمل عبء تبليغ الدعوة إلى الناس كافة إلى أن تقوم الساعة، وذلك يتلخص فى أمرهم بالمعروف ونهيهم عن المنكر فى كل شأن من الشئون، هكذا جاءت مطلقة، مصداقًا لقوله تعالى:

﴿ وَلْتَكُن مِّنكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴾ [آل عمران: ١٠٤]. وقوله تعالى: ﴿ كُنتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ ﴾ [آل عمران: ١١٠].

فالأمر بالمعروف والنهى عن المنكر هو السياج المنيع الذى يعمل على حفظ الوضع التغييرى الأمثل للرسالة الإسلامية بصفة عامة إلى أن تقوم الساعة، وهو السبب الدائم والمستمر للفلاح فى الدنيا والآخرة، فمهمة الأمر بالمعروف والنهى عن المنكر تعتبر مهمة ذات شقين:

الشق الأول: المحافظة على الوضع التغييرى الأمثل وذلك بالعمل على ضمان الاستمرار على السير على صراط الله المستقيم دون عوج، أو انحراف وتنقية أية شائبة تحدث فى النفس أولاً بأول.

الشق الثانى: هو محاولة إصلاح وتغيير أناس لم يصلهم بعد ذلك المنهج الربانى الخالد.

مع ملاحظة أن الشق الأول هو الأهم إذ بدونه ينهدم البناء الاجتماعى الحقيقى للأمة الإسلامية ولا يوجد النموذج العملى لها والذى يعتبر فى حد ذاته دعوة للآخرين.

ثم إن تعطيل هذه الوظيفة وخاصة النهى عن المنكر يعتبر أمراً يستجلب اللعنة. كما قال تعالى: ﴿ لُعِنَ الَّذِينَ كَفَرُوا مِن بَنِي إِسْرَائِيلَ عَلَىٰ لِسَانِ دَاوُودَ وَعِيسَى ابْنِ مَرْيَمَ ذَٰلِكَ بِمَا عَصَوا وَّكَانُوا يَعْتَدُونَ ﴿٧٨﴾ كَانُوا لَا يَتَنَاهَوْنَ عَن مُّنكَرٍ فَعَلُوهُ لَبِئْسَ مَا كَانُوا يَفْعَلُونَ ﴾ [المائدة: ٧٨: ٧٩].

ومن الأحاديث الجامعة فى هذا الشأن للرسول ﷺ ما رواه مسلم عن أبى سعيد الخدرى -رضى الله عنه- قال: سمعت رسول الله ﷺ يقول: «**من رأى منكم منكراً فليغيره بيده، فإن لم يستطع فبلسانه، فإن لم يستطع فبقلبه وذلك أضعف الإيمان**»[٢١]. وما رواه مسلم أيضاً عن ابن مسعود -رضى الله عنه- أن رسول الله ﷺ قال: «**ما من نبى بعثه الله فى أمة قبلى إلا كان له من أمته حواريون وأصحاب آخذون بسنته ويقتدون بأمره، ثم أنها تخلف من بعدهم خلوف يقولون ما لا يفعلون ويفعلون ما لا يؤمرون، فمن جاهدهم بيده فهو مؤمن، ومن جاهدهم بقلبه فهو مؤمن، ومن جاهدهم بلسانه فهو مؤمن، وليس وراء ذلك الإيمان حبة خردل**»[٢٢].

واضح من الحديث الأول وكذلك الثانى عدة أمور أهمها:

١- إن الأمر بالمعروف والنهى عن المنكر، وخاصة تغيير المنكر واجب على عموم الناس كل بحسب قدرته، فقد يكون باليد وخاصة لأولى الأمر أو قد يكون بالقلب وهذا أضعف الإيمان وهو واجب فى حق كل شخص ولا يجد منه عذراً، وأما الإنكار باليد واللسان فإنما يجب بحسب الطاقة.

٢- وهذا يمكن أن يعنى أن المنكر نفسه قد يكون بدرجات متفاوتة، وبحسب كل حالة أو درجة تكون الوسيلة المناسبة للتغيير من أى فرد خاصة وإن كان قادراً على التغيير بأى وسيلة من

هذه الوسائل فإنه يتحتم عليه أن يتخير أنسبها للحالة التى يغيرها. ويعنى فى نفس الوقت أن هناك أفراداً لا يمكنهم استخدام جميع الوسائل ولكن يبقى فى حق كل فرد قدرته على استخدام التغيير بالقلب على الأقل، وليس معنى ذلك ضعف أثر هذه الوسيلة خاصةإذا تضافر على استخدامها عدد غير قليل من الأفراد، وهو ما ينقلب فى هذه الحالة إلى نوع من الإنكار الجماعى والذى يصل إلى درجة المقاطعة. ولقد استخدم الرسول ﷺ هذا الأسلوب مع الثلاثة الذين تخلفوا عن غزوة تبوك ولقد أثَّر فيهم هذا الأسلوب أيما تأثير ﴿ **وَعَلَى الثَّلاثَةِ الَّذِينَ خُلِّفُوا حَتَّىٰ إِذَا ضَاقَتْ عَلَيْهِمُ الأَرْضُ بِمَا رَحُبَتْ وَضَاقَتْ عَلَيْهِمْ أَنفُسُهُمْ وَظَنُّوا أَن لاَّ مَلْجَأَ مِنَ اللَّهِ إِلاَّ إِلَيْهِ ثُمَّ تَابَ عَلَيْهِمْ لِيَتُوبُوا** ﴾ [التوبة: ١١٨](٢٣).

٣- إن عملية تغيير المنكر هذه تعتبر من الإيمان، ولذلك من لم يقم بها بالوسيلة التى تناسبه فليس فى قلبه من الإيمان حبة خردل كما فى الحديث الثانى. فوجود الإيمان فى قلب يستتبعه ولابد إيجاد الوازع النفسانى الذى يرى المعروف معروفًا ويتبعه، ويرى المنكر منكراً ويجتنبه، ولو بالقلب الذى لا يستطيع أن يحجر عليه أحد أبداً بأى حال من الأحوال.

٤- إن عملية الأمر بالمعروف والنهى عن المنكر هذه واجبة على الفرد والجماعة وكلما كانت جماعية كان تأثيرها أقوى،ومن الرئيس والمرءوس وكلما كانت من الرئيس كان التأثير والإمكانات المتاحة للتغير أكبر.

٥- إن الأمر بالمعروف والنهى عن المنكر كما يوضح الحديث الثانى بصورة مباشرة يعتبر عملية ضرورية للمحافظة على الوضع التغييرى الأمثل الذى تركه الأنبياء والرسل وذلك برد المنحرفين عن هذا الوضع من اتباعهم إلى ما سبق أن تركوهم عليه « الصراط المستقيم »، أو « الوضع التغييرى الأمثل ». وهذا الأمر ليس اختيارياً ولكنه فرض كفاية على كل مسلم خاصة فيما يتعلق باليد واللسان وفرض عين فيما يتعلق بالإنكار القلبى كوسيلة من وسائل التغيير.

ومن هنا يتضح مدى أهمية المحافظة على الوضع التغييرى الأمثل والذى سبق إنجازه فى المرحلة الثانية، وأن ما فرضته الشريعة من عبادات، وتشريعات، وأخلاق خير وسائل لتحقيق ذلك.

خلاصة ونتائج

لقد خلص الباحث من دراسة هذا الفصل إلى ما يأتى:

أ - أهمية وضرورة النظر لعملية التغيير فى أى مجال من المجالات وخاصة التغيير التنظيمى من خلال ثلاث مراحل متتالية وهى:

١- مرحلة التخلية.

٢- مرحلة التحلية.

٣- مرحلة الثبات.

ب - وقد رأينا أدلة من القرآن الكريم والسنة والسيرة تؤكد على أهمية كل مرحلة من هذه المراحل فى عملية التغيير وضرورتها.

جـ - إن هناك علاقة وطيدة وقوية بين مراحل هذا النموذج العام وبين جميع النماذج السابقة وخاصة فى هذا الباب، كنموذج فهم مراحل ومحددات تغيير السلوك الفردى، (شكل ١٦)، ومفهوم النظم (شكل ١٧) ونموذج الاتصالات (شكل ١٨)، (شكل ١٩).

د - تعتبر جميع هذه النماذج السابقة بمثابة نماذج فرعية مساعدة فى تنفيذ العملية التغييرية الرئيسية فى نموذجها العام ذى المراحل الثلاثة السابق الإشارة إليها.

هـ - هذا النموذج العام لمراحل عملية التغيير يجب الاستفادة به فى إدخال أية عملية تغيير تنظيمى فى أية منظمة مهما كان حجمها، أو مجال عملها، بل يمكن تطبيقه حتى على المستوى الفردى.

و - إن استخلاص هذا النموذج والنماذج السابقة من مصادر التشريع الإسلامى الأساسية يؤكد على أن عملية التغيير التنظيمى فى الإسلام تعتبر عملية مخططة تقوم على دراسة وفهم واع وتنفيذ وتطبيق جيد فى ضوء أهداف ومعايير واضحة لتحقيق نتائج محددة.

هوامش

1. Kurt Lewin, "Quasi-Stationary Social Equilibria and the Problem of Permanent Change, "In: N. Margulies & A.P.Raia, **Organizational Development: Values, process and Technology,** (New York: Mc Graw-Hill Inc., 1972), pp. 65-81.

٢- ابن كثير، **تفسير القرآن العظيم**، (سوريا، حلب، مكتبة التراث الإسلامى، ١٩٨٠)، ١ / ٣١١

٣- **المرجع السابق**، ١ / ٣١١

٤- ابن كثير، **مرجع سابق**، ٢ / ٥٧٤ : ٥٧٥

٥- **المرجع السابق**، ١ / ٢٥٥

٦- **المرجع السابق**، ١ / ٤٩٩ : ٥٠٠

٧- الإمام محمد الطيب بن عاشور، **أصول النظام الاجتماعى فى الإسلام**، (تونس: الشركة التونسية للتوزيع، ١٩٧٦)، ص٥٧

٨- ابن كثير، **مرجع سابق**، ٢ / ٩٣

٩- أبو الحسن الندوى، **ماذا خسر العالم بانحطاط المسلمين**، **مرجع سابق**، هامش ص ٨٠ نقلاً عن: كتاب تنقيحات للأستاذ أبى الأعلى المودودى.

١٠- رواه البيهقى فى كتاب الزهد بسند ضعيف من حديث جابر أن رسول الله ﷺ قال عند قفوله من إحدى الغزوات «**رجعنا من الجهاد الأصغر إلى الجهاد الأكبر**» قالوا: وما الجهاد الأكبر، قال: «**جهاد النفس**».

١١- الإمام محمد الطاهر بن عاشور، **مرجع سابق**، ٨٠ : ٨٢

١٢- **المرجع السابق**، ص٨٢ : ٨٣

١٣- كما وقع للغامدية، ولماعز اللذان أقرا على نفسيهما بالزنا وطلبا أن يطبق عليهما الحد، فرجما حتى الموت، كما ورد فى صحيح البخارى « كتاب الحدود »، وفى صحيح مسلم، باب من اعترف على نفسه بالزنا انظر: **اللؤلؤ والمرجان**، **مرجع سابق**، ٢ / ١٨٦ : ١٨٨. حديث رقم ١١٠٢ : ١١٠٣

١٤- وإن كان الباحث يرى أن هؤلاء كانوا حديثى عهد بالدخول فى الإسلام ولم يكن قد تربى لديهم الوازع النفسانى، بل كانوا مضمرى نية سوء على ما يظهر.

١٥- ابن عاشور، **المرجع السابق**، ص٨٨ : ٩١

١٦- ابن كثير، **مرجع سابق**، ٣ / ٤١٤

١٧- القرطبي، **الجامع لأحكام القرآن**، ٦ / ٥٠٦٤ : ٦٠٥٥

١٨- محمد الطاهر بن عاشور، **مرجع سابق**، ٦٩

١٩- من حديث لـ أ.د. عاطف محمد عبيد، وزير شئون مجلس الوزراء والتنمية الإدارية، في ندوة حول التنمية الإدارية في مصر، بنادي أعضاء هيئة التدريس جامعة القاهرة، ٤ / ٥ / ١٩٨٨

٢٠- هناك كثير من الأبحاث والكتب القيمة حول هذا الموضوع منهما على سبيل المثال :

- سيد قطب، **العدالة الاجتماعية في الإسلام**، (القاهرة : دار الشروق، ١٩٧٥).

- محمد أبو زهرة، **التكافل الاجتماعي في الإسلام**، مرجع سابق.

- محمد الغزالي، **الإسلام والمناهج الاشتراكية**، (القاهرة : دار الكتب الحديثة، بدون تاريخ).

- عماد الدين خليل، **مقال في العدل الاجتماعي**، (بيروت : مؤسسة الرسالة ط٣، ١٩٨٢).

٢١- رواه مسلم، انظر: أبي زكريا يحيى بن شرف النووي، **رياض الصالحين من كلام سيد المرسلين** (القاهرة : دار الكتاب الإسلامي : بدون تاريخ)، باب الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، ص١٠٠

٢٢- **المرجع السابق**، نفس الباب والصفحة.

٢٣- لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلى :

ابن كثير، **مرجع سبق ذكره**، ٢ / ٣٩٦ : ٣٩٩

خاتمة الباب الرابع

تم فى هذا الباب التعرض لأهم النقاط الآتية:

١- أهداف عملية التغيير وذلك من حيث الغاية العامة والهدف على مستوى كل من الفرد والمنظمة. ومدى القدرة على التقاء أهداف الفرد والمنظمة وقد أمكن التوصل إلى نموذج يوضح كيف يمكن أن تلتقى أهداف كل من الفرد والمنظمة لينصهرا معًا، وانعكاس ذلك على أداء كل من الدور الفردى والتنظيمى وتحقيق الفلاح التنظيمى. وقد تم تدعيم ذلك بأمثلة من القصص القرآنى وخاصة قصة سليمان -عليه السلام- ومدى فهم وأداء الدور فى مملكته من كافة الأفراد، وكذلك أمثلة من السيرة النبوية الشريفة. وتم التركيز على مثال لإحدى الشخصيات البارزة وهى شخصية عمر بن الخطاب -رضى الله عنه- ومدى فهمه وأدائه للدور، وكذلك مثال لإحدى الشخصيات العادية وهى شخصية الحباب بن المنذر.

وخلصنا إلى أن هدف عملية التغيير على المستوى الفردى المباشر هو العمل على إطلاق كافة الطاقات والمواهب الكامنة لدى الأفراد ليقوموا بأداء الدور التنظيمى المنوط بهم على خير وجه ممكن.

٢- ثم تم اقتراح استعراض ما كتبه علماء السلف وبالاستعانة بتأييد لهذا النموذج من الآيات القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة. ويعتبر هذا النموذج إضافة مهمة جديدة ومتكاملة وأصيلة من شريعتنا وذلك فى مجال فهم محددات تغيير السلوك الفردى، وهو ما لم يسبق وجوده بهذه الصورة المتكاملة سواء فى كتابات المهتمين بالتغيير، أو فى كتابات علماء النفس والسلوك، وذلك فى حدود اطلاع الباحث.

وهذا النموذج يوضح درجة رسوخ ما بالنفس وكيف تصل إلى هذه الدرجة وكيف يمكن العمل على تغييرها سواء بالإزالة لما هو قائم بها وموجود فعلاً، أو بإنشاء ما هو جديد، أو بالعمليتين معًا وهذا هو الغالب.

٣- ثم تم النظر إلى الإنسان باعتباره نظامًا متكاملاً يؤثر ويتأثر فيما يحيط به ويتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية وهى: المدخلات، والعمليات، والمخرجات، وتم ربط ذلك بنموذج فهم محددات ومراحل تغيير السلوك الفردى. ويعتبر هذا النموذج أيضًا إضافة جديدة فى هذا الصدد لكونه يعتمد أساسًا على مصادر الشريعة الإسلامية من القرآن الكريم والسنة المطهرة، ويساعد على تعميق الفهم بكيفية حدوث أى عملية تغيير ناجحة، ومن ثم فهو ضرورى ومهم لكل من يريد أن يتعامل فى عملية التغيير التنظيمى بكفاءة ونجاح.

ولقد اتضح أن الحواس الخمس وخاصة السمع والبصر هى أهم وحدات المدخلات وأن العقل بكل عملياته (كالفكر، والتدبر، والتأمل، والتذكير، والتصور... وغيرها) والقلب واللب والفؤاد باعتبارهم يقوموا بعمليات عقلية إدراكية ووجدانية فى نفس الوقت، يعتبروا جميعًا أهم وحدات العمليات أما المخرجات فإنها تتمثل فى كل فعل، أو قول يتخذه الإنسان بيده أو بلسانه أو بأى جارحة أخرى من جوارحه.

وخلصنا إلى أن الوضع الطبيعى الذى يسعى الإسلام إلى تحقيقه بالنسبة لكل فرد مسلم هو أن يستخدم هذا النظام المتكامل بكافة وحداته وبصورة ناجحة دون تعويق، أوتعطيل، أو تشويه، أو كبت لأى منها. وأن مسئولية الإنسان تتضمن كل ما تقوم به هذه الوحدات الثلاث بما تشتمل عليه وتتضمنه.

وإن أى تقصير، أو قصور فى استخدامها قد يصل به إلى مرتبة الأنعام وربما أقل، ومن هنا يعتبر هذا النموذج مهمًا ومفيدًا فى فهم وتخطيط وتنفيذ عملية التغيير.

٤- ثم تم بعد ذلك النظر إلى عملية التغيير من زاوية الاتصال باعتبارها أمرًا مهمًا وحيويًا يؤثر بصورة حاسمة فى عملية التغيير وإتمامها بنجاح. حيث تم تحديد نموذج عام لمحددات ومكونات عملية الاتصال، (شكل ١٨، ١٩) لمعرفة شروط الاتصال الجيد وإمكانية تحقيقه، وتحديد معوقاته، وكيف تحدث عملية الاتصال، وأثرها فى عملية التغيير للسلوك الفردى والتنظيمى، وعلاقة هذا النموذج بالنماذج السابقة لعملية التغيير والتى تعتبر علاقة تكاملية تنظر من زاوية مختلفة لعملية التغيير وتزيدنا لها فهمًا.

٥- ثم تم بعد ذلك استنتاج نموذج عام مقترح لمراحل عملية التغيير التنظيمى من خلال فهمنا لتطبيق الرسول ﷺ، ولسنته القولية وللآيات القرآنية التى لها علاقة.

وهذا النموذج المقترح يتكون من ثلاث مراحل هى:

- مرحلة التخلية.
- مرحلة التحلية.
- مرحلة الثبات.

ولهذا النموذج أيضًا علاقة تكاملية قوية ووثيقة بجميع نماذج التغيير السابقة، باعتبارها نماذج أساسية ومساعدة لإدخال أى عملية تغييرية من خلال مراحل هذا النموذج الثلاث، فهى علاقة الأجزاء بالكل ومن ثم فهى معًا ضرورية لفهم وتخطيط وتنفيذ عملية التغيير على أى مستوى من المستويات.

كما تم الإشارة إلى كثير من تجارب التغيير الناجحة من عادات العرب الراسخة فى الجاهلية

وخاصة مع التركيز على تجربة تغيير عادة شرب الخمر والقضاء عليها تمامًا، وتعتبر هذه التجربة خير نموذج عملى وتطبيقى لعملية تغيير مخططة تتركز فيها جميع ما توصلنا وما يمكن أن نتوصل إليه من مبادئ ونماذج للتغيير الناجح.

ومن ثم فإن هذا النموذج والنماذج السابقة والتى تساعدنا على فهم وتخطيط وتنفيذ عملية التغيير وإمكانية التنبؤ بها، تعتبر إضافة واضحة فى هذا المجال بصفة عامة وفى الكتابات العربية بصفة خاصة كما أنها تؤكد على مدى اعتناء مصادر شريعتنا بالمبادئ والنظريات والاستراتيجيات الشاملة والكاملة والمتوازنة فى مجال التغيير التنظيمى خاصة، والإدارة والتنظيم عامة.