

مقدمة

أنزل الله القرآن كمنهج ومعجزة في آن واحد وقد حوى علوم الدنيا وخبر الآخرة وتاريخ البشرية من خلق آدم إلى قيام الساعة ووصف سلوكهم في اليوم الآخر، وفي الجنة والنار يقول الحق: ﴿مَا فَرَطْنَا فِي الْكِتَابِ مِنْ شَيْءٍ﴾ [الأنعام: ٣٨]، ﴿وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تَبْيَانًا لِكُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً وَبُشْرَى لِلْمُسْلِمِينَ﴾ [النحل: ٨٩].

يقول ابن القيم: إن الشريعة مبناها وأساسها على الحكمة ومصالح العباد في المعاش والمعاد، وكل خير في الوجود فإنما هو مستفاد منها وحاصل بها وكل نقص في الوجود فسببه من إضاعتها، فالشريعة هي عمود العالم وقطب الفلاح والسعادة في الدنيا والآخرة (١).

قص علينا القرآن أحسن القصص للعبرة والتعلم ولنتجنب ما اقترفته الأمم السابقة وأخذ العبرة منهم، ومن خلال القصص القرآني أشار الله سبحانه إلى عدة أزمات وقعت في تاريخ البشرية وحلل أسبابها وعدد ظواهرها ونبه إلى كيفية الخروج منها بالتفكير المنظم والتدبير للأمر حتى لا يستفحل، واهتم بتوجيه السلوك في أثنائها وهدى إلى الطريق التي توصل إلى العلاج لكل نوع من أنواعها والتخفيف من حدتها واحتوائها والتغلب عليها بأقل الخسائر الممكنة والتعلم منها والعمل على عدم تكرارها أو التعامل مع شبيهاتها بالخبرة السابقة يقول ﷺ: «لا يلدغ المؤمن من جحر مرتين» (٢).

وهناك نوعان من الأزمات: نوع طبيعي كالزلازل والبراكين والصواعق، ونوع يتسبب فيه الإنسان بسبب جهله أو إفساده كالأزمات التي تحدث بسبب التكنولوجيا وتسبب فساد البيئة (٣).

(١) ابن القيم: أعلام الموقعين ج٣ (القاهرة: الجيل ١٩٧٣م)، ص ٣.

(٢) متفق عليه، عن أبي هريرة، صحيح.

(3) Charles, Michael T. Crisis Management (2nd.ed., U.S.A: Charles, 1985), p23 & Zimmerman (1985) The Relationship of emergency management to governmental Policies on man-made technological disaster. Public Administration Review, P:29.

ومن نماذج الأزمات الطبيعية كارثة الغرق في عصر نوح عليه السلام عند تكذيب قومه له، ثم غرق الكفار نتيجة عنادهم ونجاته هو ومن آمن معه في السفينة التي علمه الله سبحانه صنعها ولم تكن معروفة من قبل ﴿وَأَصْنَعِ الْفُلْكَ بِأَعْيُنِنَا وَوَحِّينَا﴾ [هود: ٣٧].

وفي قصة يوسف عليه السلام يعرض لنا القرآن الأزمة الاقتصادية التي ألمت بمصر بسبب نقص المطر وانخفاض منسوب الماء في نهر النيل لمدة سبع سنوات وأسلوب التنظيم والتخطيط الذي اتبعه المصريون بقيادة يوسف عليه السلام حتى اجتازوا الأزمة وكان سببها طبيعي لم يتسبب فيها الإنسان لذا هداهم الله تعالى إلى معالجتها حتى تكون لهم عبرة يتعلمون منها حتى يتقدم العلم ويعرف البشر إقامة القناطر والسدود لحجز الماء، يقول المقرئى: «قد كانت القناطر والسدود تبنى في عصر الفراعنة بتقدير وتدبير حتى إن الماء يجرى من تحت منازلها وأفنياتها فيحبسونه كيف شاءوا»^(١) والإعداد للأزمة لا يجعلها مفاجأة^(٢) فيسهل احتواؤها ومعالجتها واستعادة النشاط سريعاً.

وفي قصة شعيب عليه السلام عبرة للمسلمين للاهتمام بالاقتصاد والإدارة المالية والنقد والاهتمام بضبط النقود والموازن والمكاييل حتى تنضبط الحقوق وينتشر العدل والأمن وذلك لأن التلاعب في النقد والموازن والمكاييل يسبب التضخم مما يسبب الفساد الاقتصادي.

وقد ساق لنا القرآن قصة ذى القرنين لتعلم كيفية تحديد الأهداف والتخطيط للأعمال والاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية وولتفت إلى أهمية العمل الجماعي والعمل كفريق والمشاركة وأهمية القيادة في التوجيه والتوصل إلى الأهداف بفعالية.

كما نبهنا القرآن إلى أهمية الطاعة والصبر والتأني في إصدار القرارات وعدم اتخاذ المرءوس القرار دون الرجوع إلى القيادة ودون أن يفوض في ذلك كما في قصة

(١) المقرئى: الخطط (القاهرة: مكتبة الآداب بدون تاريخ) ص ٣٦.

(2) Bronn (1999) Mapping the Strategic thinking of public relations managers in crisis situation. Public Relation Review. V. 25, p/346.

يونس عليه السلام الذى عرف خطاه فتاب فتاب الله عليه .

وإذا كانت تجربة بافلوف (١) فى إدخال الكلب الحجرة الخضراء وصدمة بالكهرباء جعلته يبتعد عن الحجرة ويفر منها، فإن الله تعالى لما أوجده فى بنى آدم من العقل يمكنهم الابتعاد عن الخطر إذا تجنبوا أسبابه واعتبروا من تجارب الغير من الأمم السابقة من الوقوع فى نفس الأخطاء والهلاك فتلك القصص وسائل إيضاح للبشر يعتبرون منها ويتعلمون ألا يقعوا فى الخطأ مرتين .

وقد ساهمت الثقافة التنظيمية الإسلامية بنصيب وافر فى علم إدارة الأزمات وإن كان غير المسلمين قد انتبهوا إلى هذا العلم حديثاً فإن ذلك لا ينفى وجوده ضمن العلوم العربية والإسلامية فقد ذكر فى القرآن الكريم وفى السنة المشرفة وكتب عنه كتاب متخصصون أشروا المكتبة الإسلامية بمؤلفاتهم .

سوسن سالم الشيخ

(1) Schein (1993) How can organizations learn faster? Sloan Management Review, P:86.

