إدارة الأزمات

لا يقتصر دور الداعية والقائد عموما في الإسلام على مجرد التوجيه المعنوي، ولكنه يتعدى ذلك إلى ما يمكن أن نطلق عليه التوجيه العملي، الذي من خلاله يستطيع أن يوجه الأمة إلى عمل ما عن طريق المشاركة الفعلية فيه، مثل ما فعل النبي صلى الله عليه وسلم أثناء بناء المسجد وخلال حفر الخندق، لأن ذلك من شأنه أن يجعل الرعية تستشعر أن القائد جزء من الجماعة، وبالتالي فإن انخراط الرعية في أداء العمل سوف يتم بصورة أيسر على النفس، يتضح مردود هذا التوجه بصورة أقرب في أوقات الأزمات، حيث تعد مشاركة القائد أو الواعظ للرعية أو للجمهور نوعا من التحفيز على تجاوز الأزمة، خاصة أن الأزمة عندما تشتعل في أي مجتمع، فإنها تعمل على تعطيل حركة التنمية، تطول أو تقصر بحسب حجم الأزمة وآثارها، ما لم يتم العمل بحسب الأسلوب الأمثل لعلاجها، وإلا تعطلت عجلة العطاء، وأهدرت الكثير من الطاقات والوقت، ويفقد الصف الإسلامي بسببها الكثير من الإنجازات.

وقد وضع الإسلام أسسا من شأنها المساعدة على الخروج الآمن من الأزمة مهما كانت حدتها ومهما كانت درجة تأثيرها، حيث تبدأ هذه الأسس بضرورة التسليم لقضاء

الله وقدره، تحقيقا للقاعدة القرآنية " رَبَّنَا أَفْرِغْ عَلَيْنَا صَبْراً وَثَبِّتْ أَقْدَامَنَا وَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ " (البقرة- ٢٥٠)، لأن ذلك من شأنه أن يجعل الفئة التي أصابتها الأزمة تعيد لمن أصابتهم الأزمة الثقة بالنفس المتولدة عن ثقتهم بالله سبحانه وتعالى، مستعينين على ذلك بالصبر والتضرع إلى الله تعالى المشفوع بالعمل والمثابرة، وهو الأمر الذي يوصل إلى النتيجة الوحيدة التي حددتها نفس الآية القرآنية " فَآتَاهُمُ اللّهُ ثَوَابَ الدُّنْيَا وَحُسْنَ ثَوَابِ الْآخِرَةِ وَاللّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ "(آل عمران – ١٤٨)، خاصة أن الفكر الإسلامي يعمق في نفوس أتباعه فكرة الثقة بالهر في أوقات الشدة والرخاء ، وطلب الفرج منه، فهو الناصر والمعين انطلاقا من قول الله تعالى " وَمَن يَتَوَكَّلْ عَلَى اللّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ "(الطلاق –٣)، ولكنه في الوقت ذاته علمهم حسن التوكل على الله، الذي يفرق بين التوكل والتواكل، كل ذلك في إطار ثقة بالله لا تنقطع مهما عظم تحدي الأزمات، "الَّذِينَ قَالَ لَهُمُ النَّاسُ إِنَّ النَّاسَ قَدْ جَمَعُوا لَكُمْ فَاخْشَوْهُمْ فَزَادَهُمْ إِيمَاناً وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ. فَانْقَلَبُوا بِنِعْمَةٍ مِنَ اللَّهِ وَفَضْلٍ لَمْيَمْسَسْهُمْ سُوءٌ وَاتَّبَعُوا رِضْوَانَ اللَّهِ وَاللَّهُ ذُو فَضْلٍ عَظِيمٍ"(آل عمران – ١٧٣و١٧٤).

ومن هنا تتكون شخصية المؤمن على الثبات وعدم الجزع والاعتراض على قضاء الله وقدره، حيث توصله الثقة بالله تعالى إلى الاعتقاد بأن ما ألم به من قرح، قد يحمل بين طياته الخير " وعسى أن تكرهوا شيئا وهو خير لكم وعسى أن تحبوا شيئا وهو شر لكم والله يعلم وأنتم لا تعلمون "(البقرة – ٢١٦).

وعلى أي حال فإن التعامل الإسلامي مع الأزمات يضع في الاعتبار طبيعة الأزمة والمرحلة التي تمر بها، حتى نتمكن من التعامل معها بالطريقة المناسبة، وحتى لا تضيع الكثير من الجهود في محاولات فاشلة، وقد يضيع الكثير من الجهد والوقت الذي كان يجب استثماره في تنفيذ خطط محددة ومدروسة بشكل جيد، بعيدا عن المعلومات الخاطئة أو المضللة، لأن المعلومة غير الصحيحة تبنى عليها قرارات غير صحيحة، خاصة أن المعلومة تشكل أهمية بالغة في اتخاذ القرار، وكلما توافرت المعلومات الصحيحة كان القرارُ أقرب للصواب، ويجب التحقق من صحة المعلومة أو غير ذلك، لذلك كان التوجيه الإلهي "يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْماً بِجَهَالَةٍ فَتُصْبِحُوا عَلَى مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ"(الحجرات– ٦).

ويتعين على القادة عند تعاملهم مع الأزمة أن يضعوا الأمور في نصابها الصحيح، حيث يساعدهم على ذلك حسن استقراء الواقع، وهو ما يمكن أن يساعد بشكل كبير في حسن التنبؤ بالأزمة، الذي من الممكن أن يجنب المجتمع آثار الأزمة، بل ويحول دون وقوعها من الأساس.

والتنبؤ بالأزمة يتطلب نوعا من الثبات، الذي يمكن صاحبه من القدرة على التفكير المتزن، عندما تنمو إلى علمه بوادر أزمة ما، لذلك كان التوجيه النبوي لمن ألمت به مصيبة "إنما الصبر عند الصدمة الأولى"، لأن الصدمة الأولى ما لم يستطع من ألمت به ضبط نفسه، فإنه سوف يتخذ قرارات متوترة، تؤدي إلى نتائج أكثر توترا، خاصة أنه من الصعب منع الأزمات من الوقوع، أو تحديد وقت الانفجار لأي أزمة، ولذلك تتسمُ الأزمات بعنصر المفاجأة، وعندما تقع الأزمة، لا يستطيع إلاَّ قلة من الناس التعامل معها بهدوءٍ ورباطة جأش، خاصة أن الأزمة نوع من البلاء الذي قال عنه الله تعالى " وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ * الَّذِينَ إِذَا أَصَابَتْهُمْ مُصِيبَةٌ قَالُوا إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ أُولَئِكَ عَلَيْهِمْ صَلَوَاتٌ مِنْ رَبِّهِمْ وَرَحْمَةٌ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُهْتَدُونَ "(البقرة – ١٥٥، ١٥٦، ١٥٧)، وهذا يعني أن ضبط النفس المتمثل في الاسترجاع "إنا لله وإنا إليه راجعون" يمهد الطريق بترضية ربانية تبدأ بتجاوز الأزمة " أولئك عليهم صلوات من ربهم ورحمة وأولئك هم المهتدون"، وهذا من شأنه أن يحول دون تمدد آثار بوادر الأزمة التي ربما تنجم عن مجرد شائعة، فبمجرد ظهور طلائع الأزمة، يتناول هذا وذاك الموضوع، فتكون هناك حالة من الغليان، التي قد تصل إلى حد أنك تجد للحادثة الواحدة أكثر من قصة، يتناولها الناس فيما بينهم وفي وسائل الإعلام المختلفة وتتشتت قوى المجتمع في رحلة البحث عن الحقيقة.

لذلك يفترض في القائد أن تكون لديه قدرة خاصة على ضبط النفس في أحلك الظروف حتى ينتج قرارات منضبطة، خاصة أن تسارع وتيرة الأزمات قد يتسبب في انفلات الأمر من بين يدي القيادة، بسبب عدم معرفة الدور المطلوب في إدارة الأزمة، فتتصاعد الأزمة، وتتوسع هوة الخلاف والشقة بين صفوف المجتمع أثناء الأزمة، لأن القائد لا يجب أن

يستسلم للضغوط التي تقع عليه في هذه الأثناء، ومن هنا جاء اختيار الإسلام للقادة وفق المعايير التي حددها القرآن الكريم " إنّ اللّهَ اصْطَفَاهُ عَلَيْكُمْ وَزَادَهُ بَسْطَةً فِي الْعِلْمِ وَالْجِسْمِ وَاللّهُ يُؤْتِي مُلْكَهُ مَنْ يَشَاءُ وَاللّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ "(البقرة – ٢٤٧).

ومن المهم جدا أن يستمع القائد في أوقات الأزمات إلى مشورة المحيطين به ولا يقلل من شأن أي مشورة.

ففي صلح الحديبية، إثر الأزمة النفسية التي انتابت الصحابة بعد شروط صلح الحديبية التي رأوها مجحفة وعودتهم للمدينة دون دخول مكة، فقد اعتبر المسلمون ما حدث نوعاً من الذلة، وحين طلب منهم الرسول – صلى الله عليه وسلم– قبل عودتهم إلى المدينة أن يحلقوا رؤوسهم ويذبحوا الهدي تحللا من الإحرام لم يفعلوا فكررها ثلاث مرات فلم يقم أحد منهم فدخل على "أم سلمة" رضي الله عنها غاضباً قائلاً (هلك المسلمون) وأخبرها بما حدث فردت قائلة: يا نبي الله أتحب ذلك ؟ اخرج ثم لا تكلم أحدا منهم كلمة حتى تنحر بدنك وتدعو حالقك فيحلقك، فخرج رسول الله – ﷺ – فلم يكلم

أحداً منهم حتى فعل ذلك، فنحر بيده ودعا حالقه فحلقه، فلما رأوا ذلك قاموا فنحروا وجعل بعضهم يحلق لبعض، وهنا تضح آثار المشورة الصائبة في علاج الأزمات، بل وفي تفادي وقوعها.

فإذا لم تنجح كل الإجراءات الوقائية ووقعت الأزمة بالفعل، فقد حدد الإسلام آليات التعامل معها، والتي تبدأ من الشفافية في البحث عن علاجات للأزمة، كما فعل النبي صلى الله عليه وسلم عندما أبلغته الرسل والعيون استعداد قريش للهجوم على المدينة قبيل غزوة بدر، فما كان منه إلا أن جمع الصحابة، وبدأ في عرض الأمر عليهم قائلا "أشيروا علي أيها الناس"، وهذا يعني أنه أشرك مجتمعه معه في صناعة القرار الذي سوف يتخذه حتى يتحمل الجميع تبعاته.

وفي القصص القرآني، أيضا ما فيه إشارة إلى ذلك عندما قالت بلقيس " يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ أَفْتُونِي فِي أَمْرِي مَا كُنتُ قَاطِعَةً أَمْراً حَتّى تَشْهَدُونِ "(النمل-٣٢)، حتى عندما انفردت باتخاذ القرار لم تنفرد به إلا عندما فوضها قومها بذلك، " قَالُوا نَحْنُ أُوْلُوا قُوّةٍ وَأُوْلُوا بَأْسٍ شَدِيدٍ وَالأَمْرُ إِلَيْكِ فَانظُرِي مَاذَا تَأْمُرِينَ "(النمل – ٣٣)، وهي بذلك تكون قد جعلت المجتمع كله يسير في اتجاه واحد، وهو الأمر الذي لم يكن ليتحقق لولا أنها جعلت مجتمعها يعيش الصورة معها كاملة ويدرك أبعاد القضية التي كانت بصددها.

ولأن العادة أن المشورة تقصر على المقربين من القائد، أو من يسمون أهل الحل والعقد، فإن عامة الناس في حاجة إلى من يصف لهم الحال التي يعيشها المجتمع فيما يشبه الرسالة الإعلامية التي نضمن أنها توحد ولا تفرق، خاصة أن للإعلام أهمية بالغة في التأثير على الرأي العام بصفة عامة، ولذلك كان لا بد من تحديد الرسالة الإعلامية وتوقيتها، مع التأكد من وضوح أهدافها وقدرتها على معالجة الأزمة، فضلا عن اختيار الشخص الذي يقوم بأدائها والتوقيت الذي يجب أن تنطلق فيه، كما فعل النبي صلى الله عليه وسلم يوم حنين حين كان الفرار، وقف ﷺ ثابتاً على بغلته بين الأعداء وقوتهم وهو يردد بينهم : أنا النبي لا كذب ، أنا ابن عبد المطلب.

وتأتي أهمية الخطاب الإعلامي انطلاقا من دوره في نشر الوعي والمعرفة، والعمل على تماسك المجتمع وترابطه، وترسيخ معاني الأخوة والمحبة والإيثار، خاصة في أوقات الأزمات التي تحتاج إلى مزيد من الترابط وغرس روح التعاون بين أفراد المجتمع، فضلا عن التوجيه والإرشاد، والنصح والمشورة، وتوثيق العلاقة وتنميتها بين الحاكم والمحكوم، كما أن الخطاب الإعلامي أثناء الأزمة يمهد لمهمة أخرى، هي في الحقيقة من أخطر مراحل الأزمة وهي مرحلة ما بعد الأزمة، لأنها عادة ما تكون مرحلة محفوفة بالفوضى، خاصة أن البعض يظن أن الأزمة قد انتهت ويسعى إلى التصرف بطبيعته، وهو ما يتسبب في وقوع مجموعة من الأزمات المتتالية.