مبادئ
الإدارة بالجودة الشاملة
عند النبي ﷺ من خلال سيرته
(دراسة تحليلية)

د.بدر محمد الدريس
الأستاذ المساعد بقسم الدراسات الإسلامية
كلية التربية الأساسية
التابعة للهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب
دولة الكويت 2020

د/عروب أحمد القطان
الأستاذ المشارك بقسم الأصول والإدارة التربوية
كلية التربية الأساسية
التابعة للهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب
دولة الكويت 2020

(ملخص البحث)

تناولنا في هذه الدراسة مفهوم الإدارة بالجودة الشاملة و أهم مبادئها وما لها من أثر على تقدم الدول عالميًّا على مستوى الأفراد والمؤسسات والحكومات ومن خلال المنهج الاستقرائي والتحليلي تم دراسة سيرة النبي ﷺ وتطبيقاتها لتلك المبادئ في إدارة الجودة الشاملة لحياته ﷺ دراسة تحليلية ومن أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة هي مبادئ العالم المعروف إدوارد ديمنغ المؤسس لها وقد تم اختيارها لما لها من أهمية كبيرة في أوساط المشتغلين بمفهوم الإدارة بالجودة الشاملة وهي مبادئ تسعة.

و في هذه الدراسة قمنا بشرح مفهوم الجودة الشاملة وأهم نظرياتها وأعطينا نبذة مختصرة عن نشأة المفهوم وتطوره التاريخي ووضحنا ما هي مبادئ إدوارد ديمنغ للجودة الشاملة ولماذا تم اختيارها ثم بينا مفهوم الجودة الشاملة في الإسلام في القرآن والسنة.

و عرفنا مفهوم الجودة لغة واصطلاحًا وفرقنا بين مفهوم الجودة وما يشابهه من مفاهيم كالتميز والإتقان لفك الإشكال بينهم وزيادة في توضيح المفهوم، ثم تناولنا مبادئ إدوارد ديمنغ في الإدارة بالجودة الشاملة وأهم تطبيقات السيرة النبوية لها.

و انتهينا بعدة توصيات منها أن تُقرأ السيرة النبوية قراءة فاحصة؛ لأنها معين لا ينضب من الدروس والمفاهيم التي تجعل الحياة أكثر استقراراً وتطوراً وكذلك الأخذ بالنظريات الحديثة في علم الإدارة والتي لها دور كبير في نهضة الأمم مما يساعدها في التميز وتحقيق أهدافها.

***

(Abstract)

This study examined the concept of comprehensive quality management and its main principles and effects on the progress of countries globally in terms of individuals, institutions and governments. The biography of the Prophet (peace and blessings of Allah be upon him) was studied through the inductive and analytical approach and how the principles of comprehensive quality management were applied in the Prophet's biography through an analytical study and the main principles of comprehensive quality management are the principles of the famous scientist "Edwards Deming", the founder of comprehensive quality management, and these principles have been highlighted because of their significant importance among people who work with the concept of total quality management, and they are nine principles.

The study explained the concept of comprehensive quality and its most important theories and mentioned a brief summary of the emergence of the concept and its historical development and clarified Edwards Deming's principles of comprehensive quality and why they were selected, then we clarified the concept of comprehensive quality in Islam from the Qur'an and Sunnah.

The linguistic and terminological definition of quality was clarified, as well as the difference between the concept of quality and similar concepts such as excellence and proficiency in order to solve the problem between them and to clarify the concept in more depth, then the study addressed the principles of Edwards Deming in comprehensive quality management and their most important applications within the Prophet's biography.

Several recommendations were concluded, among them that the Prophet's biography should be read closely because it is one of the lessons and concepts that make life more stable and developed, as well as the introduction of modern theories in management science that have a great role in the renaissance of nations by helping those nations to achieve excellence and objectives.

****

(خطة البحث)

يشتمل البحث على مقدمة، وتمهيد، وفصلين، وخاتمة.

المقدمة: وتشتمل على أهداف البحث وأهميته وأسئلته ومشكلاته ومنهج الباحث والدراسات السابقة وخطة البحث.

التمهيد: ويشتمل على قيمة الجودة والإتقان في دين الإسلام.

الفصل الأول: ماهية الجودة الشاملة ونشأتها ومبادئ إدوارد ديمنغ، وبه مبحثان:

المبحث الأول: النشأة والتطور التاريخي للجودة الشاملة.

المبحث الثاني : مبادئ إدوارد ديمنغ للجودة الشاملة.

الفصل الثاني: الجودة الشاملة في الإسلام وأهم تطبيقاتها العملية في السيرة النبوية، وبه مبحثان:

المبحث الأول: مدخل إلى الجودة الشاملة في الإسلام.

المبحث الثاني: أهم التطبيقات العملية لمبادئ ديمنغ للجودة الشاملة في السيرة النبوية.

الخاتمة والتوصيات.

المراجع العلمية

(المقدمة)

الجودة والإتقان في الإسلام هما منهج حياة، والمسلم يؤمن بأن هناك حياتين يعيشهما الإنسان هما: حياة الدنيا ، و حياة الآخرة، وفي كليهما تكون الجودة مطلبًا، فقد أمر الله المسلم في الحياة الدنيا بتعمير الأرض وإصلاحها، وعدم الإفساد فيها ملتزما في ذلك بمبدأ الجودة والإتقان ويدل لذلك قول النبي ﷺ : «إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ»[1] ، والإتقان قمة الجودة .

وكذلك الأمر في الآخرة : من أراد أن يعمرها و يهيؤها قبل وصوله إليها فعليه أن يبنيها كذلك بمبدأ الجودة لأن الله لا يقبل إلا الإخلاص له وعدم الإشراك به سواء في العبودية أو في أي عمل صالح ، قال الله تعالى : ﴿ فَمَن كَانَ يَرْجُو لِقَاءَ رَبِّهِ فَلْيَعْمَلْ عَمَلًا صَالِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ أَحَدًا ﴾[2]، وعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ ﷺ: قَالَ رَسُولُ اللهِ ﷺ: «قَالَ اللهُ

تَبَارَكَ وَتَعَالَى: أَنَا أَغْنَى الشُّرَكَاءِ عَنِ الشِّرْكِ، مَنْ عَمِلَ عَمَلًا أَشْرَكَ فِيهِ مَعِي غَيْرِي، تَرَكْتُهُ وَشِرْكَهُ»[3] فبهذا الإتقان في العبودية والجودة في الأعمال الصالحات ينتفع المرء في حياته الأخرى وتصير حياته فيها مستقرة هنيئة.

** ويهدف الباحث من هذا البحث إلى التعرف على المبادئ الأساسية للجودة الشاملة وفق نظرية إدوارد ديمنغ وتطبيقاتها من خلال السيرة النبوية.

أهداف البحث:

١- بيان ماهية الجودة الشاملة ومبادئها من منظور العالم إدوارد ديمنغ.

٢- التعريف بالجودة الشاملة ومبادئها كمفهوم معاصر في ضوء السنة النبوية.

٣- التعرف على التطبيقات النبوية للمبادئ العامة للجودة الشاملة.

٤- تحديد الأثر الإيجابي للممارسات النبوية لمبادئ الجودة على الصحابة .

أسئلة البحث:

١- ما هي الجودة الشاملة وماهي مبادئها العامة من منظور العالم إدوارد ديمنغ؟.

٢- ما هي التطبيقات النبوية والممارسات العملية لمبادئ الإدارة بالجودة الشاملة في السيرة وأثرها الإيجابي؟.

أهمية البحث:

١- إبراز مفهوم الجودة الشاملة في السيرة النبوية.

٢- تبيان موافقة السيرة النبوية لأهم مبادئ إدوارد ديمنغ للجودة الشاملة المعاصرة.

٣- إبراز أحد جوانب الشمول والمثالية في شخصية النبي ﷺ كونها قدوة للعالمين.

منهج البحث:

المنهج المتبع في إعداد البحث هو استقرائي تحليلي وذلك باستقراء السيرة النبوية من خلال مفهوم الجودة الشاملة والمتمثلة بمبادئ العالم إدوارد ديمنغ و تحليل المواقف النبوية وفق تلك المبادئ.

الدراسات السابقة:

1- دراسة بعنوان (مبادئ الجودة في ضوء السنة النبوية) د/إبراهيم عبدالرزاق و د/صفاء العتربي ٢٠١٧.

وهذه الدراسة تؤكد على أن مفهوم الجودة الشاملة متجذر في الشريعة الإسلامية، وليس مفهوماً غربياً فقط، مع عدم إنكار توضيح المفهوم وتطبيقاته الحديثة عند الفكر الغربي.

و توضح هذه الدراسة أيضًا مفهوم الجودة في العقيدة الإسلامية والعبادات كالصلاة والصيام، والزكاة والحج، وكذا المعاملات كالبيوع وغيرها حيث إن جميع ما سبق يعتمد اعتمادًا كليًّا على جودة العبادة وإتقانها كشرط لقبولها.

و قد كان المنهج المستخدم في البحث منهجاً استقرائياً لنصوص السنة وتحليلها.

و قد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن الإسلام جمع بين السعي إلى الالتزام بجودة العمل وبين الرقابة الذاتية التي تجعل المقصر يحاسب نفسه بوازع داخلي[4].

2- دراسة بعنوان (التأصيل الإسلامي لإدارة الجودة الشاملة) د/ عبدالله بن عبدالله السبيعي (٢٠١٢).

و قد سعت الدراسة إلى تأكيد أصالة المفاهيم والمبادئ التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة في ضوء الشروط التي اشترطها العلماء ومنهم الطاهر ابن عاشور (١٤٢١ هـ) لاعتبار هذه المعاني مقاصد شرعية، وقد اعتمدت الدراسة منهجًا يقوم على إعطاء فكرة مبسطة عن إدارة الجودة الشاملة والمبادئ التي تقوم عليها و المفاهيم المتصلة بها ومحاولة تأصيلها لاتفاقها مع المقاصد الشرعية في الإسلام[5].

3- دراسة بعنوان (إدارة الجودة الشاملة في التعليم: تأطير مفاهيمي من منظور إسلامي) أ.د. زرزار العياشي، و أ. غياد كريمة (٢٠١٩).

يهدف البحث إلى التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأسسها، وبيان مفهوم الجودة التعليمية وفوائد تطبيقها، وبيان مفهوم الجودة الشاملة في التعليم من منظور الإسلامي، و توضيح أبعاد وجوانب جودة التعليم في الإسلام للاستفادة منها في الواقع المعاصر.

تقوم الدراسة على استخدام المنهج الاستنباطي في استنباط معايير جودة التعليم من هذه النصوص وتحليل بعضها من خلال المنهج الوصفي التحليلي.

كما تم الاستعانة بالمنهج التاريخي حيث تم تتبع بعض النصوص التي تتعلق بجودة التعليم في القرآن والسنة النبوية الشريفة، واستخراج الأدلة والشواهد من الكتاب والسنة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج؛ أهمها:

أ. الجودة الشاملة منهج إداري يمكن تطبيقه في المجال التعليمي.

ب. مفاهيم الجودة الشاملة و أسسها تضمنتها التربية الإسلامية في نصوصها الشرعية.

ج. التدريب وفق منظومة الجودة التعليمية يعطي نتائج أفضل[6].

4- دراسة موضوعية تحليلية بعنوان (ضمان الجودة الشاملة في القرآن الكريم و السنة النبوية) ٢٠١٧. إعداد الدكتور/ زياد عواد أبوحماد، والدكتور/سليمان بن علي الشعيلي، و الدكتور/ صالح بن أحمد البوسعيدي (جامعة السلطان قابوس).

جاء هذا البحث لبيان مفهوم الجودة عند المعاصرين ، والمعاني التي يدل عليها لفظ الجودة والألفاظ المرادفة لها في القرآن الكريم والسنة النبوية، والمفاهيم التي تتضمنها هذه الألفاظ في دراسة موضوعية تحليلية، وذلك لتأصيل هذه المسألة في بيان أصولها الشرعية لنؤكد أن هذا المصطلح وما يحمله من معاني موجود في ديننا، وأن الاسلام قد سبق الغرب والشرق بالعمل بضمان الجودة، بل هو من صميم عقيدتنا وعبادتنا.

و قد استخدم الباحثون في إعداد هذا البحث المنهج التحليلي من خلال تحليل الآيات والأحاديث، والمنهج الاستقرائي من خلال جمع ألفاظ الجودة والألفاظ الدالة على معانيها الواردة في هذا المعنى في القرآن الكريم والسنة النبوية[7].

5- دراسة بعنوان (مبادئ إدارة الجودة الشاملة في القرآن والسنة وتطبيقها بالجامعات) – دراسة حالة على اتجاهات و آراء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السودانية (٢٠١٣). للباحث الدكتور/ عمر عبدالله إبراهيم السراج.

وقد تمحورت هذه الدراسة حول استعراض و توضيح مفاهيم الجودة الشاملة ونظمها الحديثة وأبعادها ووظائفها، والتطور التاريخي لها حتى وقتنا الحاضر. كما ناقشت الجودة من

واقع المفهوم الإسلامي من خلال الاستدلال بالآيات والأحاديث النبوية بما تحتويه من عناصر للجودة كالقيادة الفعالة والرقابة والإحسان.

كما قام الباحث بتصميم نموذج للتميز الإسلامي يمكن تطبيقه على كل الأعمال لتحقيق متطلبات الجودة الشاملة والتميز من خلال التزام المنهج الإسلامي. وقد تم استخدام أداة الاستبانة على ٤١٦ فرداً من العينة المستهدفة لقياس مدى تواجد عناصر الجودة في الأداء الجامعي السوداني من منظور الدين الإسلامي، حيث قام الباحث بتطبيق المنهج الوصفي لتحقيق نتائج هذه الدراسة [8].

خطة البحث:

المقدمة: وتشتمل على أهداف البحث وأهميته وأسئلته ومشكلاته ومنهج الباحث والدراسات السابقة وخطة البحث.

التمهيد: ويشتمل على قيمة الجودة والإتقان في دين الإسلام.

الفصل الأول: ماهية الجودة الشاملة ونشأتها ومبادئ إدوارد ديمنغ، و به مبحثان:

المبحث الأول: النشأة والتطور التاريخي للجودة الشاملة.

المبحث الثاني : مبادئ إدوارد ديمنغ للجودة الشاملة.

الفصل الثاني: الجودة الشاملة في الإسلام وأهم تطبيقاتها العملية في السيرة النبوية، وبه مبحثان:

المبحث الأول: مدخل إلى الجودة الشاملة في الإسلام.

المبحث الثاني: أهم التطبيقات العملية لمبادئ ديمنغ للجودة الشاملة في السيرة النبوية.

الخاتمة والتوصيات.

المراجع العلمية.

تمهيد:

كل من يعرف الإسلام أدنى معرفة، ويتأمل في بعض تشريعاته، يدرك بما لا يدع مجالاً للشك أنه دين الجودة والإتقان، وشريعة الكمال والإحسان، وأن كل هذه المفاهيم ما هي إلا معاني أصيلة في هذا الدين وقيمه المنصوص عليها أو المشار إليها في الكتاب والسنة ،

إلا إنه وللأسف أصبحت نظريات الجودة في الوقت المعاصر هي نتاج فكري غربي بحت دون الاعتراف بالتأصيل الإسلامي له.

وإذا كنا ننكر هذا بشدة – وهو أن ينسب إلى الغرب إيجاد نظريات ومفاهيم الجودة – فإننا لا ننكر أن لهم بصمة في هذا المجال استفدنا منها كثيراً نحن المسلمين ، وهذا لا شك يلقي على كاهلنا مسؤوليات جسام تتجلى في تقديم الصورة المشرقة من مفهوم الجودة في هذا الدين علماً وعملاً وتطبيقاً .

فديننا هو دين الجودة ومصدر الإحسان ومنبع الإتقان، والجودة مفهوم لم تؤمر به هذه الأمة فحسب بل الأمم السابقة كذلك شأنه شأن كثير من الأوامر والنواهي التي اشتركت كل الشرائع في توجيه الأمم إليها كتكاليف شرعية ، يقول الله تعالى مخاطباً موسى: ﴿وَكَتَبْنَا لَهُ فِي الأَلْوَاحِ مِن كُلِّ شَيْءٍ مَّوْعِظَةً وَتَفْصِيلاً لِّكُلِّ شَيْءٍ فَخُذْهَا بِقُوَّةٍ وَأْمُرْ قَوْمَكَ يَأْخُذُواْ بِأَحْسَنِهَا سَأُرِيكُمْ دَارَ الْفَاسِقِينَ ﴾[9]. وليس هذا فحسب بل إنه تعالى أمر بالإتقان وأرشد إليه إرشادَ إلزامٍ به فقال تعالى: ﴿إِنَّ اللّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالإِحْسَانِ وَإِيتَاء ذِي الْقُرْبَى وَيَنْهَى عَنِ الْفَحْشَاء وَالْمُنكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾[10]. وقال تعالى : ﴿وَأَنفِقُواْ فِي سَبِيلِ اللّهِ وَلاَ تُلْقُواْ بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوَاْ إِنَّ اللّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴾[11]، وادخر جزاءً عظيما لكل من يجعل من الإتقان مادة يجبل منها أفعاله فقال : ﴿ لِلَّذِينَ أَحْسَنُواْ مِنْهُمْ وَاتَّقَواْ أَجْرٌ عَظِيمٌ ﴾[12]، وجعل الغاية من خلق الإنسان والمجيء به إلى هذه الحياة هي اختباره كيف يعمل أيحسن أم لا فقال : ﴿وَهُوَ الَّذِي خَلَقَ السَّمَاوَاتِ وَالأَرْضَ فِي سِتَّةِ أَيَّامٍ وَكَانَ عَرْشُهُ عَلَى الْمَاء لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً وَلَئِن قُلْتَ إِنَّكُم مَّبْعُوثُونَ مِن بَعْدِ الْمَوْتِ لَيَقُولَنَّ الَّذِينَ كَفَرُواْ إِنْ هَـذَا إِلاَّ سِحْرٌ مُّبِينٌ ﴾[13].

و إذا أردنا ضرب الأمثلة وطرح القدوات في هذا المجال فلنا في رسول الله أسوة حسنة، فهو ﷺ القائد النموذج على مر تاريخ البشرية وفي جميع المجالات سواء في القيادة الدينية أو النفسية أو الروحانية أو الاجتماعية أو السياسية أو الاقتصادية، فقد كان ﷺ مثال القائد المؤثر والممارس لنظريات إدارة الموارد البشرية الحديثة كنظرية الإدارة بالجودة الشاملة،

فلا عجب وهو إعداد رباني فريد لشخص و عقل و نفس هذا النبي العظيم الذي كُلف بقيادة البشرية إلى صلاحها وفلاحها في الدنيا والآخرة.

ولعلنا في هذا المقام نستشهد ببعض آراء المفكرين الغربيين والفلاسفة والمستشرقين ممن شهد بتميز وتفرد شخصية سيدنا محمد ﷺ وقدرته الفذة في قيادة أصحابه و إدارة شؤونهم وتوريث ذلك لهم من بعده، والتي تعتبر من أهم سمات القائد الفعال وهو خلق الصفوف وصنع القدوات لاستكمال المسيرة بهدف تحقيق الرؤى.

وقد قال الشاعر :

شهد الأنام بفضله حتى العدى *** والفضل ماشهدت به الأعداء.

فهذا المفكر والمؤرخ الفرنسي لامارتين يقول: " إذا أردنا أن نبحث عن إنسان عظيم تتحقق فيه جميع صفات العظمة الإنسانية فلن نجد أمامنا سوى محمد الكامل"[14].

وكذلك الفيلسوف الإنجليزي توماس كارليل – الحائز على جائزة نوبل – يقول في كتابه (الأبطال): وقد رأيناه طول حياته راسخ المبدأ، صادق العزم بعيداً، كريماً بَرًّا، رؤوفًا تقيًّا، فاضلاً حرًّا، رجلاً، شديد الجد، مخلصًا، وهو مع ذلك سهل الجانب، ليّن العريكة، جم البِشر والطلاقة، حميد العشرة، حلو الإيناس، بل ربما مازح وداعب، وكان – على العموم – تضيء وجهه ابتسامةٌ مشرقة من فؤاد صادق، لأن من الناس من تكون ابتسامته كاذبة ككذب أعماله وأقواله[15].

إن هذا البحث يهدف إلى إثبات شمولية شخصية النبي محمد ﷺ وتكاملها و مدى مواكبتها لأحدث النظريات الإدارية والنفس البشرية والرؤى الفلسفية في إحداث التغيير للأفضل في الإنسان و الحياة، كما أنه يهدف إلى إبراز الأمثلة والمواقف في السيرة النبوية وإسقاطها على مبادئ الإدارة بالجودة الشاملة والتي تعد من النظريات الإدارية الحديثة والسائدة في وقتنا المعاصر، حتى إن العديد من علماء الإدارة و روادها يطلقون على هذا القرن عصر الجودة، لما فيه من اهتمام بالمعايير المحددة والمواصفات الدقيقة لكل خدمة أو عمل أو منتج وفقا لمبادئ الجودة.

وسنشفع كلامنا هذا كله بما يؤكد هذه الحقيقة الناصعة ، لكن ليس قبل المبادرة إلى تعريف لفظ الجودة والألفاظ ذات الصلة به.

الفصل الأول

(ماهية الجودة الشاملة ونشأتها ومبادئ إدوارد ديمنغ)

المبحث الأول: النشأة والتطور التاريخي للجودة الشاملة.

تاريخ الجودة:

لم تكن مبادئ جودة العمل بالنتاج الحديث لما بعد الثورة الصناعية في العصر الحديث، إنما هو نتاج البشري القديم ظهر بظهور الحضارات العريقة منذ آلاف السنين، وهو ما يدل على حرص الإنسان على تطوير أداءه وتحسين معيشته.

و قد أثبتت كتب التاريخ العديد من صور حرص الإنسان على وضع معايير دقيقة لتحسين جودة العمل وضمان جودة الخدمة أو المنتج، فعلى سبيل المثال ورد في شريعة حمورابي ما يفوق ٢٨٢ بند وقانون لضمان جودة العمل في أغلب مجالات الحياة، وهو ما كان يلتزم به البابليون في القرن الثامن عشر قبل الميلاد (١٧٨٠ ق.ب).

كما ورد في كتب التاريخ العديد من الشواهد والأمثلة لوجود قوانين دقيقة ومعايير مثبتة لضمان الجودة لدى الفراعنة. والتي ساهم بوضعها كذلك سيدنا يوسف ﷺ[16].

تعود مبادئ وممارسات إدارة الجودة الشاملة كنظرية علمية إلى أوائل القرن العشرين ومبادئ فريدريك تايلور للإدارة العلمية، التي دعت إلى طريقة متسقة لأداء المهام وتفقد العمل النهائي لمنع المنتجات الغير صالحة أو الرديئة من الخروج من المتجر.

وقد جاء المزيد من الابتكار في عشرينيات القرن العشرين من خلال إعداد والتر شيوارت لضوابط العملية الإحصائية، والتي يمكن تطبيقها في أي وقت في عملية الإنتاج للتنبؤ بمستويات الجودة طوال العشرينات والثلاثينيات من القرن الماضي، وقد طور إدوارد ديمنغ نظريات مراقبة العملية الإحصائية التي كان يستخدمها لمساعدة إدارة الإحصاء الأمريكية في أوائل الأربعينيات ، وكان هذا أول استخدام للتحكم في العمليات الإحصائية في مجال غير التصنيع.

و في الزمن المعاصر ظهر مفهوم إدارة الجودة الشاملة بعد الأزمة التي حدثت في الاقتصاد العالمي بعد الحرب العالمية الثانية والتي كانت لها أثراً شديداً على الولايات المتحدة الأمريكية واليابان واقتصادهما، حيث اضطرت اليابان إلى إعادة سياسات العمل والإنتاج لمعالجة الوضع الراهن في ذلك الوقت، وتبني العديد من السياسات الاقتصادية الحازمة المحددة المعالم والأطر ذات الأخطاء الصفرية وهي ما نادى به العديد من علماء الإدارة ومهندسو الجودة أمثال ديمنغ وجوران وكروسبي والتي لم تلق الاهتمام الحقيقي والمتمثل بالتنفيذ والتطبيق والالتزام في بيئاتهم الغربية. وبالفعل بدأت اليابان باستضافة الخبراء في مجال الجودة كالعام إدوارد ديمنغ و البدء بتطبيق نظرياته في تحقيق جودة الخدمات والمنتجات والتي تركز على جودة تنفيذ الخدمة لضمان جودة المنتج أو النتيجة مما أدى بها إلى التعافي الاقتصادي بفترة زمنية وجيزة، مما دعا العديد من علماء الإدارة والاقتصاد في العالم إلى اعتمادها كمنهجية عملية في العديد من مجالات الحياة.

و مما هو جدير بالذكر أن الجودة الشاملة بدأت في الوقت المعاصر في مجالات الاقتصاد وأروقة المصانع ثم انطلقت لتشمل كل ما يقدمه الإنسان من خدمات سواء مادية أو غير مادية.

كما أنها ركزت على الجوانب الإنسانية والسلوكية في المعاملات والتعامل الإنساني وإدارة و قيادة الآخرين والحرص على التحفيز المعنوي والتأثير لإحداث التغيير.

** لذا يمكننا القول بأن فلسفة الجودة الشاملة ومبادئها قد مرت بالعديد من المراحل والتي استندت إلى متغيرات فكرية وفلسفية واقتصادية وإدارية واجتماعية صاغتها في صورتها الحديثة و المواكبة لمتطلبات هذا العصر الحديث.

وقد مرت نظرية الجودة الشاملة بالعديد من التحسينات وهي خمس مراحل تطويرية حتى بلغت شكلها النهائي الحديث واعتمادها كنظرية معتمدة عالميا، وهذه المراحل الخمسة هي كالتالي:

١- الفحص و التفتيش .

٢- مراقبة الجودة .

٣- تأكيد الجودة .

٤- حلقات السيطرة النوعية .

٥- إدارة الجودة الشاملة [17].

لقد لعبت اليابان دورا كبيرا وواضحا بإحداث التطور تاريخيا لنظرية الإدارة بالجودة الشاملة وإحداث النقلة النوعية في إدخال الأبعاد المعنوية و التربوية و الإنسانية وعدم حصرها في الأبعاد المادية فقط.

تعريف الجودة:

تعتبر الجودة فلسفة إدارية حديثة تأخذ شكل نهج أو نظام قائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية بحيث تشمل هذه التغييرات: الفكر، السلوك، القيم، المعتقدات التنظيمية، نمط القيادة الإدارية، من أجل تحقيق الهدف المنشود [18].

يقوم هذا النهج الجديد والشامل من أجل تحقيق غايته على قاعدة تدعى: العمل الصحيح بدون أخطاء ومن المرة الأولى بما يرضي المستفيد ويحقق رضاه، هذه القاعدة وهذا الهدف يستوجب استخدام استراتيجيات حديثة وتبني مبادئ إدارية وتظافر الجهود لكل العاملين في المجال الواحد وبروح من العمل الجماعي التعاوني وتفجير الطاقات وإلهام أصحاب القدرات للاستمرار في تقديم أفضل ما لديهم لتحقيق الهدف المنشود والذي بدوره يتطلب قائد فذ ملهم يجمع هذه السمات كلها.

لذا فالعنصر البشري هو الثروة الحقيقية لأي منظمة أو مؤسسة أو جماعة ما، وهو الوسيلة الأساسية التي من خلالها تتحقق لنا الجودة، لذا فمبادئ الجودة الشاملة هي عبارة عن خارطة طريق لعمل هذه العناصر البشرية بصورة محدده وواضحة لتحقيق الأهداف المحددة سلفًا.

تعريف إدارة الجودة الشاملة اصطلاحا: هناك العديد من التعاريف المختلفة إلا أن أشهرها تعريف معهد الجودة الفدرالي الأمريكي والذي يعرفه بأنه : (تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى مع الاعتماد على الاستفادة بتقويم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء). كما عرفها معهد المقاييس البريطانية فإنها تعرفها بأنها (فلسفة إدارية

تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع وتحقيق أهداف المنظمة بأكفأ الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقات جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير) [19].

أما العالم هتشن فقد عرفها بأنها (مدخل الإدارة المنظمة الذي يرتكز على الجودة وينبني على مشاركة جميع العاملين بالمنظمة ويستهدف النجاح طويل المدى من خلال رضا العميل وتحقق منافع للعاملين بالمنظمة وللمجتمع ككل[20].

هناك العديد من الفوائد التي تعود على المنظمة عند تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، ومنها: تقوية الموقف التنافسي للمنظمة، وزيادة رضا العملاء وولائهم للمنظمة، وزيادة الإنتاجية، والقضاء على المنتجات التي تحتوي على عيوب، والمخلفات المهدورة. وتعزيز قدرة المنظمة على التكيف مع أحوال الأسواق دائمة التغير، والأنظمة البيئية والحكومية المختلفة. وزيادة الأمن الوظيفي، ورفع الروح المعنوية للموظفين، وزيادة الأرباح، ومقابل خفض التكاليف، وتعزيز أهمية المساهمين، وأصحاب المصالح المرتبطين بالعمل مع المنظمة. والحصول على عمليات متطورة ومحسنة[21].

إدوارد ديمنغ:

يعتبر إدوارد ديمنغ (١٩٠٠ -١٩٩٣) المفكر والمستشار الأمريكي مؤسس نظرية الإدارة بالجودة الشاملة ، وهو أستاذ جامعي و مؤلف و استشاري أمريكي اشتهر بشكل واسع عالميا في مجال تطوير الإنتاج والتحسين الإداري لذلك كان يطلق عليه (أبو الجودة).

ديمنغ أدرك أن الموظفين أو العاملين هم أساس نجاح وجودة الناتج وأن التأثير بهم وحسن إدارتهم و تحفيزهم هو سر جودة إنتاجيتهم.

فقد ابتكر ديمنغ ما يسمى بدائرة ديمنغ: خطط – نفذ – افحص – تصرف. وهي طرق تحسين الجودة. وقد تم تجاهل نظرياته في الولايات المتحدة الأمريكية في بداية الأربعينيات مما حدا برئيس الاتحاد الياباني للمنظمات الاقتصادية بدعوة ديمنغ لإلقاء سلسلة من المحاضرات أمام قادة العمل الياباني ومن ثم تبني سياساته ونظرياته[22].

وضع إدوارد ديمنغ أربع عشر معيارًا للجودة الشاملة والمبنية على مرتكزات الجودة الست والتي نحن بصدد البحث عنها في سيرة خير البشرية سيدنا محمد ﷺ.

لقد كان للجودة عند ديمنغ شقين رئيسين وهما: الجودة نفسها، ومتلقي الخدمة أو العنصر البشري سواء كان مستفيدًا داخليًّا أو خارجيًّا باعتبار العاملين و الأتباع أيضًا مستفيدين داخليين، بهذا المفهوم الحديث في علم الإدارة استطاع ديمنغ أن يعامل العاملين كمعاملة المستفيدين.

المبحث الثاني: مبادئ إدوارد ديمنغ للجودة الشاملة.

تعد هذه المبادئ المرتكزات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، وهي ذات أهمية كبيرة في التطبيق العملي للنظرية بمختلف المنظمات العاملة، إذ أن هذه المرتكزات من شأنها أن تشير إلى الحقائق الأساسية التي ينبغي أن يركن إليها عند الشروع بتطبيق هذه النظرية[23]. فهي تعد البناء الفكري و الإطار الفلسفي التي يستند إليها الجانب العملي في التطبيق.

و هذه المبادئ التسعة هي كالتالي:

المبدأ الأول: التركيز على العميل:

يعتبر العميل المحور الأساسي للجودة الشاملة وتطبيقاتها إذ يعتبر العميل المحور الأساسي لكل الجهود والأنشطة المبذولة.

إن الجودة الشاملة قائمة في فلسفتها على تحقيق رضا العملاء والمستفيدين المتلقين للخدمات سواء في المدرسة أو أي مؤسسة أخرى.

إن التفوق على توقعات العميل بالنسبة لجودة الخدمات هو القوة المحركة للمؤسسة وهدفها الأساسي وسبب تواجدها على الساحة فلابد بالتركيز في كل المستويات والعمليات وعلى معرفة احتياجات وتوقعات العميل والتفوق عليها .

إن جودة الخدمة ليست هدفًا أو غاية بل أكثر من ذلك حيث إنها طريقة إنجاز المهام، وإنها طريقة للحياة .

الخدمة: هي الهدف من العمل وهي الطريقة الوحيدة للنجاة والرفاهية .

المبدأ الثاني: القيادة الواعية الفعالة.

و جود قيادة فعالة تتبنى فلسفة الجودة يشترك في تحقيقها ويتحمل مسؤوليتها كل فرد في المؤسسة بتشجيع ومتابعة من القيادة . كما أنه من أهم سمات القيادة الواعية الفعالة هو الالتزام التام في تعزيز ثقافة الجودة وفي ممارستها وتطبيقها، كذلك الالتزام بتعزيز و تطوير إمكانيات العاملين أو التابعين بعد اكتشاف قدراتهم وإمكاناتهم.

و من سمات القائد الواعي والمحقق للجودة الشاملة:

- تطويع نمط القيادة للموقف الذي يعايشه القائد .
- توظيف مهارات الاتصال.
- نقل التوقعات للمقودين.
- المصداقية و زرع الثقة.
- يخطط ويوزع المهام.
- يرشد ويوجه ويحفز
- تركيز القائد على خلق وتنمية روح الفريق.
- تهيئة رؤية مستقبلية.
- تهيئة قدوة ونموذج.

المبدأ الثالث: التحسين المستمر.

حيث إن التحسين والتطوير شاملٌ جميع جوانب الحياة ومستمرٌ على الدوام يشترك في تنفيذه الكل. فالتحسين المستمر هو أساس وسر تطور البشرية ولولا استمرارية هذه العجلة منذ خلق الله سبحانه آدم ﷺ وإلى ما آلت إليه البشرية من تقدم وتطور في الوقت المعاصر.

و تتبع المؤسسة المنفذة للنظرية منهجية مكونة من المراحل الرئيسية التالية في التحسين المستمر :

- تحديد النواحي التي تحتاج إلى التحسين .
- التحليل والقياس للوضع الحالي.
- البحث عن حلول وابتكارات للتحسين.
- التنفيذ والمتابعة.

- قياس النتائج والتقويم.
- إضفاء الصفة الرسمية على التغييرات.

إن التحسين المستمر للأداء يتطلب سرعة الاستجابه للتغيرات من ناحية وتبسيط الإجراءات والفعاليات التشغيلية من ناحية أخرى ولذا فإن هناك علاقة تكاملية بين الجودة وسرعة الاستجابة للتطوير وإحداث التحسين.

المبدأ الرابع: التركيز على العمليات والنتائج.

من الأهمية بمكان النظر إلى صحة سير العمليات أو المعاملات و تحسينها وعدم الاكتفاء بالنتائج في نهاية العمل . إذ أن تفحص سير العمليات والمعاملات يعطي مؤشرات لوجود خطأ ما في التنفيذ إن وجد، والذي ينتج عنه حتمًا مخرجات ضعيفة. وقد قيل قد يكون هناك خطأ بسيط جداً لكنه أحيانا مكلف جدًّا جدًّا جدًّا.

و تشير الدراسات إلى أن المؤسسات التي لا تطبق إدارة الجودة الشاملة يقضي المديرون 50% - 80% من أوقاتهم يعالجون أمورًا يفترض عدم حدوثها في الأساس أو يعملون على تصحيح نتائج سلبية لقرارات وعمليات غير سليمة.

المبدأ الخامس: التقييم الذاتي للأداء.

طبقًا لمبادئ الجودة الشاملة فإن تقييم الأداء مبني على مبدأ التقييم الذاتي عوضًا عن أسلوب التقييم التقليدي القائم على مبدأ المراقبة والتفتيش الخارجي.

يقصد بالتقييم الذاتي للمؤسسة التعليمية مجموعة الخطوات الإجرائية التي يقوم بها أفراد المجتمع المدرسي لتقييم مؤسستهم بأنفسهم استناداً إلى مرجعية معايير الجودة والاعتماد، وذلك من خلال جمع المعلومات والبيانات عن الأداء المدرسي في الوضع الحالي، ومقارنته بمعايير الجودة.

المبدأ السادس: احتواء وإشراك الآخرين.

العاملون هم الأكثر دراية بمشكلات العمل الذي يحتم على مدير المؤسسة الأخذ بآرائهم والاستجابة لمقترحاتهم بما ينعكس إيجابيا على الإنتاجية وجودة الأداء.

كذلك إشراك أولياء الأمور في العملية التعليمية من أسس القيادة التشاركية.

لذلك لابد من أخذ المشورة في القرارات قبل التنفيذ و كذلك إشراكهم في صياغة خطط التنفيذ وأن لا يقتصر الإشراك في التنفيذ أو طلب التمويل أو المحاسبة والتقويم.

المبدأ السابع : صناعة القرار وفق الحقائق.

تعد آلية صناعة القرار أحد أركان استراتيجية الجودة الشاملة، إذ إن العاملين وكذلك العملاء لابد من أن يساهموا في صناعة القرار بما يرونه مناسبًا لمصلحة المؤسسة وبما يحقق رضا العميل الأول.

كذلك تركز استراتيجية الجودة على الحقائق ولغة الأرقام في صناعة القرارات المؤسسية، وبما أن الإدارة بالجودة الشاملة هو أداء العمل أو تقديم الخدمة بالشكل الصحيح ومن المرة الأولى مع تقليل نسبة الخطأ، فإن ذلك يحتم على القائمين في المؤسسة اعتماد لغة الأرقام والحقائق والمعطيات الواقعية لضمان صحة سير العمليات و جودة المخرجات بصناعة القرار السليم.

المبدأ الثامن: التدريب والتطوير المهني.

يعد التدريب من أهم المقومات الأساسية التي ترتكز عليها إدارة الجودة الشاملة وذلك لتمكين العاملين من الأداء بشكل مميز يحد من الأخطاء وإهدار المال والوقت والجهد، والتدريب من الوسائل المهمة لإكساب العاملين المهارات والمعارف اللازمة لأداء العمل بجودة وإتقان.

المبدأ التاسع: تبادل المنافع.

حيث تربطهم مصالح مشتركة، تؤدي عند إدارتها بكفاءة إلى تعزيز قدرتهم على خلق قيمة مضافة لكل منهم، لذلك وجب مراعاة المصالح المتبادلة بين كل الأطراف وتقديرها وحفظها وعدم التساهل في تحقيقها أو التعدي عليها.

(الجودة الشاملة في الإسلام وأهم تطبيقاتها العملية في السيرة النبوية)

المبحث الأول: مدخل إلى الجودة الشاملة في الإسلام.

تعريف الجودة في اللغة والاصطلاح:

أولاً : التعريف اللغوي:

كلمة الجودة مصدر لكلمة جود ، قال ابن سيده : وَقد جاد جَوْدة، وأَجَاد: أَتَى بالجيد من القَوْل أَو الْفِعْل [24]، وقال الإمام ابن فارس : الْجِيمُ وَالْوَاوُ وَالدَّالُ أَصْلٌ وَاحِدٌ، وَهُوَ التَّسَمُّحُ بِالشَّيْءِ، وَكَثْرَةُ الْعَطَاءِ. يُقَالُ رَجُلٌ جَوَادٌ بَيِّنُ الْجُودِ، وَقَوْمٌ أَجْوَادٌ. وَالْجَوْدُ: الْمَطَرُ الْغَزِيرُ. وَالْجَوَادُ: الْفَرَسُ الذَّرِيعُ وَالسَّرِيعُ، وَالْجَمْعُ جِيَادٌ. قَالَ اللَّهُ تَعَالَى: ﴿إِذْ عُرِضَ عَلَيْهِ بِالْعَشِيِّ الصَّافِنَاتُ الْجِيَادُ﴾ [ص: 31] . وَالْمَصْدَرُ الْجُودَةُ[25]، قال ابن الرومي:

وما لي في دُرٍّ تحلَّيْتَ عِقْدَهُ مِنَ الصُّنْعِ إلا جوْدة النظْمِ والسلكُ

و نرى من خلال ما سقنا من كلام اللغويين ومن خلال البيت السابق أن الجودة تعني إعطاء وتقديم الأفضل ، قولاً كان أو فعلاً ، وفق المجال الذي يكون فيه الإنسان ويعمل من خلاله ، وهو معنى يتوافق مع مفهوم الجودة المعاصر .

ثانيًا: التعريف الاصطلاحي:

ثمة تعريفات اصطلاحية عدة لمفهوم الجودة ، وقد نتج هذا التعدد تبعًا لاختلاف موقع من يعرّفها عن موقع المعرِّفين الآخرين، مع أن المضامين تكاد تكون متقاربة في الأعم الأغلب.

و سنذكر هنا تعريفين ضمن تعريفات كثيرة انتقيناها من هنا وهناك :

1- أسلوب شامل لتطوير أداء المنظمات عن طريق بناء ثقافة عميقة عن الجودة[26].

2- الإسهام الفعال للنظام الإداري والتنظيمي بكافة عناصره في تحقيق الكفاءة الاستثمارية للموارد المتاحة من مادة أولية ومعدات ومكائن وقوى بشرية ومعلوماتية ومالية ...إلخ بحيث إنها تسهم جميعاً في السعي لتحقيق الهدف[27].

و من خلال هذين التعريفين يمكننا استنتاج تعريف خاص بنا يبين ماهية الجودة وحقيقتها.

إنه: بذل الوسع وتقديم غاية الإمكانات لأداء العمل وإنتاجه في صورة متكاملة .

الألفاظ ذات الصلة :

من الألفاظ التي تتصل بمفهوم الجودة ما يلي :

١- الإتقان.

و الإتْقانُ الإحكامُ للأَشياء من أَتْقَنَ الشيءَ : أَحْكَمَه قال الجوهري في الصحاح : إتْقانُ الأمر: إحكامهُ. ورجلٌ تِقْنٌ بكسر التاء: حاذقٌ، وقال أَبو منصور : الأَصل في التِّقْن ابنُ تِقْنٍ هذا ، ثم قيل لكل حاذق بالأَشياء تِقْنٌ، ومنه يقال: أَتْقَنَ فلانٌ عمَله إذا أَحْكَمَه[28]، وقد قال الشاعر:

إذا عمل المرءُ المكلف مرةً *** عملًا فإنّ العيبَ ألّا يحسنه

فقدْ ذكرَ المختارُ أنّ إلـهنَا *** يحبُّ لعبدٍ خافَهُ أنْ يتـقنَه

وقال أحمد شوقي:

غَدَوا يَبنونَ ما يَبقى وَراحوا *** وَراءَ الآبِداتِ مُخَلَّدينا

إِذا عَمِدوا لِمَأثُرَةٍ أَعَدّوا *** لَها الإِتقانَ وَالخُلقَ المتينا

وَلَيسَ الخُلدُ مَرتَبَةً تَلَقّى *** وَتُؤخَذُ مِن شِفاهِ الجاهِلينا

وَلَكِن مُنتَهى هِمَمٍ .كِبارٍ *** إِذا ذَهَبَت مَصادِرُها بَقينا

٢- الإحسان :

و الإحسان لغة : مصدر الفعل الرباعي أحسن بمعنى أجاد ، قال الزبيدي: (والإِحْسانُ: ضِدُّ الإِساءَةِ) والفَرْقُ بَيْنه وبينَ الإِنْعامِ أَنَّ الإِحْسانَ يكونُ لنفْسِ الإِنْسانِ وغيرِهِ، والإِنْعامَ لَا يكونُ إِلاَّ لغيرِهِ، وقالَ الرَّاغبُ فِي قَوْلِه تعالَى: ﴿إِنَّ اللَّهَ يأْمرُ بالعَدْلِ والإِحْسانِ﴾[29]. إِنَّ الإِحْسانَ فوْقَ العَدْلِ، وذلِكَ أَنَّ العَدْلَ بأَنْ يُعْطِيَ مَا عَلَيْهِ ويأْخُذَ مَا لَهُ، والإِحْسانَ أَنْ يُعْطيَ أَكْثَرَ ممَّا عَلَيْهِ ويأْخذَ أَقَلّ ممَّا لَهُ، فالإِحْسانُ زائِدٌ على العَدْلِ فتحري العَدْلَ واجِب وتَحري الإِحْسان نَدْبٌ وتَطَوّعٌ، ويدل عَلى ذلِكَ قَوْله تعالَى: ﴿وَمن أَحْسَن دِيناً ممَّنْ أَسْلَم وَجْهَه للَّهِ وَهُوَ مُحْسِنٌ﴾[30]، وقَوْله تعالَى: ﴿وأَدَاء إِليه بإِحْسانٍ﴾[31]، ولذلِكَ عَظَّم اللَّهُ سُبْحانه وتعالَى، ثَوابَ المحْسِنِيْن، أ.هـ [32].

من خلال ما سبق نتبين أن الإحسان والإتقان والجودة ألفاظ تكاد تكون مترادفة، وجميعها تعني مرحلة متقدمة من إنجاز العمل على وجه يرقى به إلى درجة استخراج الثناء من الله- تعالى- ثم من الناس.

و الإحسان اصطلاحًا يختلف باختلاف السّياق الّذي يرد فيه والمجال الذي يساق له، وإن كان المراد به: إظهار العمل في أحسن وجه، أياً كان ذلك العمل عبادة أو وظيفة أو غيرهما.

** أهم التطبيقات العملية للجودة الشاملة في الشعائر الإسلامية:

يزخر ديننا بالكثير من الأعمال التي أوجبها الشارع أو سنها على العباد مما يتصف بصفة الجودة ، وينعت بنعت الإتقان والإحسان ، وهو حينما فرض ما فرض لم يقصد مجرد أداء الفعل – وإن كان هذا يسقط الطلب عن صاحبه – ولكنه أراد الغاية في الجودة والإحسان في أداء كل فعل، ومن خلال الاستعراض السريع لبعض الأعمال سنجد صدق هذا الذي نقرر:

- الجودة في الصلاة.

الجودة في الصلاة مطلوبة من خلال إتقان العابد صلاته بإحسان ركوعها وسجودها و اجتناب مبطلاتها ومكروهاتها، بل إن الجودة تتطلب أمرًا وراء هذه الأفعال الظاهرية وهو الخشوع ومراقبة الله- عز و جل- والخوف منه واستحضار خشيته داخل الصلاة، مما يكسبه إتقانًا لعمله خارجها، فمن سلمت له صلاته سلم له عمله في الغالب، وقد قال النبي ﷺ: «أَسْوَأُ النَّاسِ سَرِقَةً الَّذِي يَسْرِقُ صَلَاتَهُ» قَالُوا: يَا رَسُولَ اللَّهِ، كَيْفَ يَسْرِقُ صَلَاتَهُ؟ قَالَ: «لَا يُتِمُّ رُكُوعَهَا وَلَا سُجُودَهَا»[33].

- الجودة في الصوم :

الصوم يحتاج إلي الإجادة، وذلك بحفظ الجوارح الظاهرية والداخلية، وإلا لم يكن صيامًا متقنًا، و قد قال ﷺ: " مَنْ صَامَ رَمَضَانَ ، وَعَرَفَ حُدُودَهُ ، وَتَحَفَّظَ مِمَّا كَانَ يَنْبَغِي لَهُ أَنْ يَتَحَفَّظَ فِيهِ ، كَفَّرَ مَا قَبْلَهُ "[34]، ويقول الإمام الغزالي: ومن فهم معنى الصوم وسره علم أن مَثَلَ من كف عن الأكل والجماع وأفطر بمخالطة الآثام كمن مسح على عضو من أعضائه في الوضوء ثلاث مرات فقد وافق في الظاهر العدد إلا أنه ترك المهم وهو الغسل فصلاته مردودة عليه بجهله ومثل من أفطر بالأكل وصام بجوارحه عن المكاره كمن غسل أعضاءه مرة مرة فصلاته متقبلة إن شاء الله لإحكامه الأصل وإن ترك الفضل[35].

- الجودة في الحج :

إن هذه الشعيرة تحتاج إلي إتقان أيضًا ابتداء من طلب النفقة الطيبة الحلال المبذولة فيه و انتهاء بأداء أركانه و واجباته المعروفة على الوجه الصحيح ، قال رسول الله ﷺ: «إِذَا خَرَجَ الرَّجُلُ حَاجًّا بِنَفَقَةٍ طَيِّبَةٍ، وَوَضَعَ رِجْلَهُ فِي الْغَرْزِ، فَنَادَى: لَبَّيْكَ اللَّهُمَّ لَبَّيْكَ، نَادَاهُ مُنَادٍ مِنَ السَّمَاءِ: لَبَّيْكَ وَسَعْدَيْكَ، زَادُكَ حَلَالٌ، وَرَاحِلَتُكَ حَلَالٌ، وَحَجُّكَ مَبْرُورٌ غَيْرُ مَأْزُورٍ، وَإِذَا خَرَجَ بِالنَّفَقَةِ الْخَبِيثَةِ، فَوَضَعَ رِجْلَهُ فِي الْغَرْزِ، فَنَادَى: لَبَّيْكَ، نَادَاهُ مُنَادٍ مِنَ السَّمَاءِ: لَا لَبَّيْكَ وَلَا سَعْدَيْكَ، زَادُكَ حَرَامٌ وَنَفَقَتُكَ حَرَامٌ، وَحَجُّكَ غَيْرُ مَبْرُورٍ»[36].

قال الشاعر:

إذا حججتَ بمال أصله سُحْتٌ ** فما حججتَ ولكن حجت العيرُ

لا يقبل الله إلا كل صـــالحةٍ ** ما كل من حج بيت الله مبـــرورُ

- الجودة في الزكاة :

تحتاج إلي إتقان وجودة أداء حتى يقبلها الله تعالي ويكون لها الأثر في طهارة المال والنفس، ومن وجوه الإتقان فيها الإسرار بإخراجها قال تعالى: ﴿إِن تُبْدُواْ الصَّدَقَاتِ فَنِعِمَّا هِيَ وَإِن تُخْفُوهَا وَتُؤْتُوهَا الْفُقَرَاء فَهُوَ خَيْرٌ لُّكُمْ وَيُكَفِّرُ عَنكُم مِّن سَيِّئَاتِكُمْ وَاللّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴾[37]، وفي الحديث: «وَرَجُلٌ تَصَدَّقَ بِصَدَقَةٍ فَأَخْفَاهَا، حَتَّى لاَ تَعْلَمَ شِمَالُهُ مَا تُنْفِقُ يَمِينُهُ»[38] متفق عليه، ومن وجوه الإتقان فيها عدم المن بها على الفقير، قال تعالى: ﴿قَوْلٌ

مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِّن صَدَقَةٍ يَتْبَعُهَا أَذًى ۗ وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ﴿٢٦٣﴾ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُبْطِلُوا صَدَقَاتِكُم بِالْمَنِّ وَالْأَذَىٰ﴾[39].

- جودة التعامل مع الناس:

فالله عز وجل أمرنا بالإحسان إلى جميع الناس فقال: ﴿وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا﴾[40]، والناس لفظ عام يشمل الأقربين والأبعدين، يشمل الوالدين، والزوجة، والأولاد، وذوي الأرحام، ومن سواهم ممن هم حولنا .

** مقومات الجودة في الدين الإسلامي:

إن للجودة في ديننا كما في سائر التشريعات والقوانين والمؤسسات معاييرًا و مقومات، إن تحققت تحققت الجودة وحصل الإتقان، ويمكن تلخيص تلك المعايير في النقاط التالية:

1- أداء العمل كما يجب وعلى الوجه الذي ينبغي دون الإخلال فيه، وهو مما يجعله أدعى للقبول عند الله- تعالى- وعند الناس كذلك.

2- الالتزام بمتطلبات ذلك العمل من التقيد بضوابط وتقنيات معينة من القوة البنيانية في الأعمال التي تعتمد على قوة الجسم وصلابة البدن ألا ترى إلى موسى ﷺ حين امتدحته بنت شعيب ﷺ امتدحته بالقوة والأمانة، ومن اللياقة العقلية إذ لا يتصور الإبداع والإتقان لعمل مخصوص ممن لا يملك أداته إلا إن رضينا بأقل جهد منه .

3- أداؤه في الوقت المحدد دون تأخير.

4- التفكير في تطوير ذلك العمل حتى لا يبقى العمل ضمن مستوى جامد.

5- اتباع الطرق والوسائل التي توصلنا إلى أعلى درجة ممكنة من الجودة ، كاجتياز دورات تدريبية مثلاً في أي اختصاص كان.

6- التواصي بالإتقان فعلينا أن نتواصى بإتقان العمل، انطلاقاً من قول القرآن الكريم: ﴿وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ﴾[41].

7- مراقبة الله- تعالى- في أعمالنا، فهي من أعظم الدوافع إلى إتقان العمل.

8- التشجيع والثناء علي المتقنين، فقد أثنى عُمَرُ بْنُ الْخَطَّابِ ﷺعلى أبي بكر ﷺ في إيمانه فقال: " لَوْ وُزِنَ إِيمَانُ أَبِي بَكْرٍ بِإِيمَانِ أَهْلِ الْأَرْضِ لَرَجَحَ بِهِمْ" [42]، وأثنى النبيُّ ﷺ على خالد في شجاعته فقال: «حَتَّى أَخَذَ الرَّايَةَ سَيْفٌ مِنْ سُيُوفِ اللَّهِ، حَتَّى فَتَحَ اللَّهُ عَلَيْهِمْ»[43]

9- القدوة في الإتقان، وذلك بأن يتخذ العامل قدوة له كانت متقنةً لمهمتها في الحياة مما يدفعه إلى الإحسان فيما يأتي من أفعال وما يزاول من شؤون.

10- غرسه في نفوس الأبناء.

11- التكامل والتعاون بين أهل التخصص الواحد إذ به يتوصل إلى الإتقان.

** النتائج السلبية في عدم تطبيق مبادئ الجودة في العمل:

حتمًا فإن التقصير في أداء العمل سيؤدي إلى النزول عن مرتبة الجودة، وذلك أمر له تبعاته المادية والنفسية والاجتماعية وحتى الدينية، وبوسعنا تلخيص تلك الآثار فيما يلي من نقاط:

1- عدم الجودة سيؤدى إلى فقدان الثقة والاحترام بين أفراد المجتمع.

2- سيؤدي إلى انتشار الكذب والخداع.

3- ستنفصم بسببه كثير من الروابط الاجتماعية التي تقوي الأمة.

4- سيتجرأ بعضنا على بعض بالسب والشتم وربما الدعاء بالشر .

5- العجلة في إنجاز الأعمال دون جودة وإتقان والتسرع في الحكم على الأمور دون فهم أو وعي .

** وخلاصة القول: إن الجودة التي يهدف إليها الدين الإسلامي الحنيف ليست ترفًا فكريًّا أو أُطرًا نظرية جامدة لكنها هدفًا سلوكيًّا يقصد تنميته في الإنسان، يرمي إلى أن يجعل من مفهوم الجودة ثقافة اجتماعية وفكرية وظاهرة حضارية ترقى بالجنس البشري إلى أسمى درجات السمو والكمال .

** مكانة الجودة و الإتقان في الفكر النبوي .

لا غرو أن نعتبر النبيَّ ﷺ نبيُّ الإتقان ونبيُّ الجودة والإجادة ونبيُّ الإحسان، فإنك إذا دققت في حياة هذا النبي ﷺ لوجدت الجودة مجسدة تجسيداً حقيقياً ومطبقة تطبيقاً واقعياً

وليست مجرد شعارات براقة أطلقها النبي ﷺ وحسب ثم أوكل إلى الصحابة تطبيقها والعمل بها، ولم يكن النبي ﷺ ليخالف فعله قوله، بل كانا يتفقان توافق الروح والجسد ، فحينما قال ﷺ: " إِنَّ اللهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ "[44]، كان أول المبادرين إلى ذلك حتى قالت فيه السيدة عائشة ڤ: «كَانَ رَسُولُ اللهِ ﷺ إِذَا عَمِلَ عَمَلًا أَثْبَتَهُ»[45]، قال المناوي في فيض القدير: (أي أحكم عمله بأن يعمل من كل شئ بحيث يدوم دوام أمثاله وذلك محافظة علي ما يحب ربه ويرضاه)[46].

المبحث الثاني: أهم التطبيقات العملية لمبادئ ديمنغ للجودة الشاملة في السيرة النبوية.

أولاً: التركيز على العميل.

الإنسان هو ذلك العميل وهو محط تركيز النبي ﷺ في سيرته العطرة حرصًا منه على هدايته.

و ليس هناك دليل أقوى من شهادة أصحابه – وهم في مقام العملاء – الذين شهدوا له كيف كان اهتمامه بهم وتركيزه عليهم ﷺ إلى درجة أنه ﷺ كان يعطي كلَّ جليس منهم حظه في الكلام والمشاعر والاهتمام حتى يحس أنه أفضلُ شخص عنده، وما ذاك إلا لمهارة النبي ﷺ في التعامل مع المدعو وهو العميل والتركيز عليه وقد ذكر ذلك الشيخ محمد الغزالي رحمه الله تعالى في كتابه خلق المسلم فقال : " وكان رسول الله ﷺ يؤلف أصحابه ولا ينفرهم، ويكرم كريم كل قوم ويوليه عليهم. وكان يتفقد أصحابه ويعطي كل جلسائه نصيبه، لا يحسب جليسه أن أحدا أكرم عليه منه مَن جالسه أو قاربه لحاجة صابرهُ حتى يكون هو المنصرف عنه. ومن سأله حاجة لم يرده إلا بها، أو بميسور من القول. قد وسع الناس بسطه وخلقه، فصار لهم أبا ، وصاروا عنده في الحق سواء. وكان دائم البشر ، سهل الطبع ، لين الجانب ، ليس بفظ ولا غليظ ، ولا صخاب ، ولا فحاش و لا عتَّاب ، ولا مدَّاح ، يتغافل عما لا يشتهي ، ولا يقنط منه قاصده "[47].

** ومن شواهد السيرة في التركيز على العميل:

1- لما كان فتح مكة: جَاءَ أَبُو سُفْيَانَ، فَقَالَ: يَا رَسُولَ اللهِ، أُبِيدَتْ خَضْرَاءُ قُرَيْشٍ لَا

قُرَيْشَ بَعْدَ الْيَوْمِ، قَالَ أَبُو سُفْيَانَ: قَالَ رَسُولُ اللهِ ﷺ: «مَنْ دَخَلَ دَارَ أَبِي سُفْيَانَ فَهُوَ آمِنٌ، وَمَنْ أَلْقَى السِّلَاحَ فَهُوَ آمِنٌ، وَمَنْ أَغْلَقَ بَابهُ فَهُوَ آمِنٌ»[48]، وهنا نلاحظ أن النبي ﷺ راعى أبا سفيان (وهو العميل) ليتألف قلبه حيث قال له العباس: إن أبا سفيان رجلٌ يحب الفخر[49].

2- وكذلك ما جاء في صحيح البخاري عَنْ أَنَسٍ، قَالَ: كَانَ غُلاَمٌ يَهُودِيٌّ يَخْدُمُ النَّبِيَّ ﷺ، فَمَرِضَ، فَأَتَاهُ النَّبِيُّ ﷺ يَعُودُهُ، فَقَعَدَ عِنْدَ رَأْسِهِ، فَقَالَ لَهُ: «أَسْلِمْ»، فَنَظَرَ إِلَى أَبِيهِ وَهُوَ عِنْدَهُ فَقَالَ لَهُ: أَطِعْ أَبَا القَاسِمِ ﷺ، فَأَسْلَمَ، فَخَرَجَ النَّبِيُّ ﷺوَهُوَ يَقُولُ: «الحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي أَنْقَذَهُ مِنَ النَّارِ»[50]. و في هذه القصة نلاحظ حِرْصَ النبي ﷺ على جميع الناس (العملاء) لينقذهم ويحقق لهم النجاة والفلاح، وبهذا الحرص حول النبيُ ﷺ كثيراً من أعدائه ومنافسيه إلى عملاء يدينون بالإسلام.

3- وعَنْ أَنَسٍ، قَالَ: جَمَعَ النَّبِيُّ ﷺ نَاسًا مِنَ الأَنْصَارِ فَقَالَ: «إِنَّ قُرَيْشًا حَدِيثُ عَهْدٍ بِجَاهِلِيَّةٍ وَمُصِيبَةٍ، وَإِنِّي أَرَدْتُ أَنْ أَجْبُرَهُمْ وَأَتَأَلَّفَهُمْ، أَمَا تَرْضَوْنَ أَنْ يَرْجِعَ النَّاسُ بِالدُّنْيَا، وَتَرْجِعُونَ بِرَسُولِ اللَّهِ ﷺ إِلَى بُيُوتِكُمْ» قَالُوا: بَلَى، قَالَ: «لَوْ سَلَكَ النَّاسُ وَادِيًا، وَسَلَكَتِ الأَنْصَارُ شِعْبًا، لَسَلَكْتُ وَادِيَ الأَنْصَارِ، أَوْ شِعْبَ الأَنْصَارِ»[51]. وهنا يدرك الخبير بالإدارة كيف طيَّب النبي ﷺ خاطرهم، وراعى مشاعرهم، وبين للأنصار سبب إغداقه على قريش ليتألف قلوبهم وفي ذلك التصرف يتبين بوضوح كيف كان النبي ﷺ يركز على العميل ويحرص عليه بشدة.

4- ما جاء في قصة الطفيل بن عمرو الدوسي حين أسلم وطلب من النبي ﷺ أن يجعل له آية فأجابه إلى طلبه ودعا له قال: فَأَسْلَمْتُ وَشَهِدْتُ شَهَادَةَ الْحَقِّ فَقُلْتُ: يَا نَبِيَّ اللَّهِ إِنِّي امْرُؤٌ مُطَاعٌ فِي قومي وأنا راجع إليهم فداعيهم إِلَى الإِسْلامِ فَادْعُ اللَّهَ أَنْ يَكُونَ لِي عَوْنًا عَلَيْهِمْ فِيمَا أَدْعُوهُمْ إِلَيْهِ. [فَقَالَ: اللَّهُمَّ اجْعَلْ لَهُ أَيَّةً]. قَالَ فَخَرَجْتُ إِلَى قَوْمِي حَتَّى إِذَا كُنْتُ بِثَنِيَّةٍ تُطْلِعُنِي عَلَى الْحَاضِرِ وَقَعَ نُورٌ بَيْنَ عَيْنَيَّ مِثْلُ الْمِصْبَاحِ، فَقُلْتُ: اللَّهمّ فِي غَيْرِ وَجْهِي، إِنِّي أَخْشَى، أَنْ يَظُنُّوا أَنَّهَا مُثْلَةٌ وَقَعَتْ فِي وَجْهِي لِفِرَاقِي دِينَهُمْ. قَالَ: فَتَحَوَّلَ فَوَقَعَ فِي رَأْسِ سَوْطِي. قَالَ: فَجَعَلَ الْحَاضِرُ يَتَرَاءَوْنَ ذَلِكَ النُّورَ فِي سَوْطِي كَالْقِنْدِيلِ

الْمُعَلَّقِ، وَأَنَا أَهْبِطُ إِلَيْهِمْ مِنْ الثَّنِيَّةِ، قَالَ: حَتَّى جِئْتُهُمْ فَأَصْبَحْتُ فِيهِمْ[52].

5- ما جاء في طلب أبي هريرة ڤ من النبي ﷺ أن يدعوَ لأمه بالإسلام. " قُلْتُ يَا رَسُولَ اللهِ إِنِّي كُنْتُ أَدْعُو أُمِّي إِلَى الْإِسْلَامِ فَتَأْبَى عَلَيَّ، فَدَعَوْتُهَا الْيَوْمَ فَأَسْمَعَتْنِي فِيكَ مَا أَكْرَهُ، فَادْعُ اللهَ أَنْ يَهْدِيَ أُمَّ أَبِي هُرَيْرَةَ فَقَالَ رَسُولُ اللهِ ﷺ: «اللهُمَّ اهْدِ أُمَّ أَبِي هُرَيْرَةَ»[53].

6- الاهتمام بالعميل مهما كان ديانته قَالَ ﷺ: «أَلَا مَنْ ظَلَمَ مُعَاهِدًا، أَوِ انْتَقَصَهُ، أَوْ كَلَّفَهُ فَوْقَ طَاقَتِهِ، أَوْ أَخَذَ مِنْهُ شَيْئًا بِغَيْرِ طِيبِ نَفْسٍ، فَأَنَا حَجِيجُهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ»[54].

7- السؤال عن المرأة والاطئنان على أحوالها فعن عائشة ڤ، قالت: جاءت عجوز إلى النبي ﷺ فقال لها: «من أنت» ؟ فقالت: أنا جثامة المزنية. قال: «كيف حالكم؟ كيف أنتم بعدنا» ؟ قالت: بخير، بأبي أنت وأمي يا رسول الله! فلما خرجت قلت: يا رسول الله، تقبل على هذه العجوز هذا الإقبال؟ فقال: «إنّها كانت تأتينا أيّام خديجة، وإنّ حسن العهد من الإيمان»[55].

8- كان يتفقد أصحابه ويتعهد الأنصار كذلك ويسأل عنهم فيقول أين فلان بن فلان، فقد ورد في صحيح مسلم: " أن النبي ﷺ أَتَى رَجُلًا مِنَ الْأَنْصَارِ فَإِذَا هُوَ لَيْسَ فِي بَيْتِهِ، فَلَمَّا رَأَتْهُ الْمَرْأَةُ، قَالَتْ: مَرْحَبًا وَأَهْلًا، فَقَالَ لَهَا رَسُولُ اللهِ ﷺ: «أَيْنَ فُلَانٌ؟» قَالَتْ: ذَهَبَ يَسْتَعْذِبُ لَنَا مِنَ الْمَاءِ، إِذْ جَاءَ الْأَنْصَارِيُّ"[56]. وعن أبي بُرَيْدَةَ ڤ قَالَ: " كَانَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ يَتَعَهَّدُ الْأَنْصَارَ وَيَعُودُهُمْ، وَيَسْأَلُ عَنْهُمْ " [57].

9- كان ﷺ يهتم بأصحابه (العملاء) حتى بعد موتهم. فعن أبي بُرَيْدَةَ ڤ أنّ النبيّ ﷺ مرّ على قبر حديث عهد بدفن، فقال: «متى دفن هذا؟» فقيل: هذه أم محجن التي كانت مولعة بلقط القذى من المسجد، فقال: «أفلا آذنتموني؟»[58].

10- سؤاله ﷺ عن أحوال أصحابه ، فقد روي أنه ﷺ قال: «كيف أصبحت يا حارثة؟»[59]. وفي كل هذه الأمثلة وغيرها الكثير والكثير نلاحظ كيف جعل النبي ﷺ أحكام الإنسان (العميل) والذي هو محور تشريعه وأحكامه مملوءة رأفة ورحمة به، وحرصًا عليه من أي ضرر يصيبه أو يصيب هو به نفسه.

لذا فإن إرضاءَ العميل أمرٌ له ضوابطه وحدوده، فبالرغم من حرص النبي ﷺ على إرضاء

العميل وهو المدعو إلا أنه محدود بقوانين تشريعات لا يتعدى فيها حدود الله، ويشهد لذلك ويدل له أن هذا الدين لا يقبل التبعيض فلا يحل لكائن أبدا أن يأخذ بعضه ويترك بعضه قال تعالى: ﴿أَفَتُؤْمِنُونَ بِبَعْضِ الْكِتَابِ وَتَكْفُرُونَ بِبَعْضٍ فَمَا جَزَاءُ مَن يَفْعَلُ ذَٰلِكَ مِنكُمْ إِلَّا خِزْيٌ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا ۖ وَيَوْمَ الْقِيَامَةِ يُرَدُّونَ إِلَىٰ أَشَدِّ الْعَذَابِ ۗ وَمَا اللَّهُ بِغَافِلٍ عَمَّا تَعْمَلُونَ ﴾[60].

ثانيًا : القيادة الفعالة:

تعريف القيادة: لقد عرفها " أوردري تيد " بأنها هي: " النشاط الذي يمارسه الشخص للتأثير في الناس وجعلهم يتعاونون لتحقيق هدف يرغبون في تحقيقه" [61].

تعريف القيادة من خلال المفهوم الإسلامي:

هي السلوك الذي يقوم به شاغل مركز الخليفة أثناء تفاعله مع غيره من أفراد الجماعة فهي عملية سلوكية، وهي تفاعل اجتماعي فيه نشاط موجه ومؤثر علاوة على كونه مركزًا و قوة [62].

** ومن خلال التعاريف السابقة يتضح أن القيادة تتكون من عدة عناصر أساسية، هي:

1- وجود جماعة من الأفراد.

2- وجود فرد بين المجموهة يؤثر فيهم.

3- وجود أهداف مشتركة يسعون لتحقيقها.

4- السلوك وهو الوسيلة التي من خلالها تتم القيادة.

إن شخصية النبي محمد ﷺ شخصية متفردة تتسم بشمولية الصفات والملامح. فهو إلى جانب نبوته قد اتسم بالقيادة الفعالة و القدرة على التأثير وحسن التخطيط والتدبير، فلا عجب، فهو ﷺ إعداد رباني محكم بهدف قيادة البشرية بشتى أصنافهم وأنواعهم لتحقيق غاية الخلق، وهي استخلافهم في الأرض لعبادة الله سبحانه وإعمار هذا الكون.

ولأجل هذا فإن أكبر منظر لعلم القيادة " جون أدير " وهو يعمل في الأمم المتحدة ألف كتابا اسمه " قيادة محمد " وقد كتب في مقدمته عن سيرة الرسول ﷺ أنها النموذج

الأمثل لعملية القيادة، ثم ختم الكتاب بقوله تعالى: ﴿ لَّقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ ﴾[63].

و قد حصل الكتاب على جائزة أفضل كتاب في علم الإدارة من المعهد البريطاني للإدارة عام 2011م.

و قد قال جون أدير : " القائد النموذجي في الفكر الإسلامي هو الذي يتحلى بالتواضع ويحظى بالاحترام في الوقت نفسه ويكون ذا بصيرة وإلهام ويكون مكرسا لخدمة الناس .... ثم قال : فقد كان محمداً صورة نموذجية لهذل كله"[64] .

و قد قام الدكتور/ سعيد بن صالح الرقيب، الأستاذ المشارك بكلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الباحة بعمل كتاب ينتقد به كتاب جون أدير وسماه: كتاب القيادة عند محمد لجون أدير دراسة نقدية وتخريج لأحاديثه. فقام الدكتور بنقد كتاب جون أدير من حيث المنهجية في تنلول شخصية الرسول ﷺ، وتخريج الأحاديث، وليس هنا المكان المناسب لعرض كتاب الدكتور سعيد وما جاء به ، إلا أنه بعد نقده منهجية الكتاب قال في صفحة 23 المبحث الثاني من كتابه: آراء المؤلف الإيجابية عن القيادة عند النبي ﷺ قال: فقد حفل الكتاب بمجموعة من الآراء المتميزة في جوانب القيادة من حياة النبي ﷺ ثم قام بعرضها وهذا دليل على شهادة الدكتور سعيد لجون أدير بتميزه وصدق ما جاء به ونقله في كتابه ثم ختم الدكتور سعيد في خاتمة كتابه ص 42 بشهادة عن جون أدير بأنه منصفٌ فقال: " إن من الكُتَّاب الغربيين من هو منصفٌ كحال صاحب هذا الكتاب (يعني جون أدير) [65].

** ومن شواهد السيرة في القيادة الفعالة عند النبي ﷺ.

1- التخطيط وحسن التنظيم، فقد كان ﷺ شخصية تتسم بالقدرة على التخطيط الاستراتيجي ووضع الأهداف البعيدة والقريبة وصياغة الرؤى المناسبة لكل فترة من فترات النبوة وأداء الرسالة، وهو ما يعتبره علماء الإدارة أهم سمة من سمات القائد الفعال.

و قد ظهر ذلك جليا في خطط دعوته في العهد المكي وتخطيطه للهجرة ثم خطة بناء المجتمع المدني المسلم في المدينة المنورة لتكون عاصمة الإسلام الأولى ومنطلق رسالة الله

للناس كافة وتحديده الأهداف قريبة المدى سواء في الجانب السياسي كالصلح بين الأوس والخزرج أو الجانب الاجتماعي التكافلي كالمؤاخاة بين المهاجرين والأنصار وغيره من الأمثله الكثيرة، أو الأهداف بعيدة المدى كعفوه عن كفار قريش بعد الفتح وتنازله عن حقه في عقاب الله لأهل الطائف بعدما ألحقوا به الأذى حينما قال: «بَلْ أَرْجُو أَنْ يُخْرِجَ اللهُ مِنْ أَصْلَابِهِمْ مَنْ يَعْبُدُ اللهَ وَحْدَهُ لَا يُشْرِكُ بِهِ شَيْئًا»(66).

كما أن القائد المحنك الذي يخطط لنجاح مهمته أن يكون منظما في إدارة أموره ليصل إلى غايته، وقد كان النبي ﷺ منظما مرتبا داعيا أصحابه إلى ذلك في أعمالهم وعباداتهم ومعاملاتهم، فقد أمرهم بألا يكون هناك عمل أو سفر يتم إنجازه إلا بوجود قيادة تقوم على تنفيذ الأمر منعا للفرقة والاختلاف ونبذا للفوضى فقال ﷺ " وَلاَ يَحِلُّ لِثَلاَثَةِ نَفَرٍ يَكُونُونَ بِأَرْضٍ فَلاَةٍ إِلاَّ أَمَّرُوا عَلَيْهِمْ أَحَدَهُم " (67).

2- مشاركة النبي ﷺ لأصحابه بكل تواضع في الجهد البدني والتعاطف الشعوري وتحمل الألم والجوع كما في حفر الخندق، فَعَنِ البَرَاءِ ق، قَالَ: رَأَيْتُ النَّبِيَّ ﷺ يَوْمَ الخَنْدَقِ وَهُوَ يَنْقُلُ التُّرَابَ حَتَّى وَارَى التُّرَابُ شَعَرَ صَدْرِهِ"(68).

3- الالتزام والمصداقية في تنفيذ الأهداف و متطلباتها:

فقد كان ﷺ أكثر الناس التزاما في تنفيذ الأهداف بل المبادرة والمسارعة في تطبيقها (كالتحلل من العمرة في الحديبية)، فقد ورد أنه ﷺ دَخَلَ عَلَى أُمّ سَلَمَةَ وَشَكَا إلَيْهَا مَا لَقِيَ مِنْ النّاسِ حِينَ أَمَرَهُمْ أَنْ يَحْلِقُوا وَيَنْحَرُوا، فَلَمْ يَفْعَلُوا لِمَا هِمْ مِنْ الْغَيْظِ فَقَالَتْ يَا رَسُولَ اللهِ اُخْرُجْ إلَيْهِمْ فَلَا تُكَلّمْهُمْ حَتّى تَحْلِقَ وَتَنْحَرَ فَإِنّهُمْ إذَا رَأَوْك قَدْ فَعَلْت ذَلِكَ لَمْ يُخَالِفُوك. فَفَعَلَ ﷺ وَفَعَلَ النّاسُ"(69).

كما أنه ﷺ قد التزم المصداقية والشفافية أمام العالم أجمع حينما أعلن التزامه في تطبيق الحدود والعقوبات ولو على أقرب الناس له عند ارتكاب الخطأ أو تجاوز ما شرع الله) فقد جاء في الصحيحين أن النبي ﷺ قال: «أَيُّهَا النَّاسُ، إِنَّمَا أَهْلَكَ الَّذِينَ قَبْلَكُمْ أَنَّهُمْ كَانُوا إِذَا سَرَقَ فِيهِمِ الشَّرِيفُ تَرَكُوهُ، وَإِذَا سَرَقَ فِيهِمِ الضَّعِيفُ أَقَامُوا عَلَيْهِ الْحَدَّ، وَايْمُ اللهِ لَوْ أَنَّ فَاطِمَةَ بِنْتَ مُحَمَّدٍ سَرَقَتْ لَقَطَعْتُ يَدَهَا»(70).

4 – التحفيز والقدرة على التأثير بالآخرين:

مهارة التحفيز من المهارات النفسية العالية والمهمة للقائد الفعال، إذ هي مهارة تتطلب الفهم بالنفسيات وأنماطها واحتياجاتها ومتطلباتها والوصول إلى مفاتيح التأثير واستثارة الهمم وشحذها، وقد كان النبي محمد ﷺ القائد الملهِم والمحفز والمؤثر الأول والدافع لإنجاز أتباعه من مهام وأعمال لما يحقق الرؤية المشتركة بينهم، وذلك مثل استثارته للهمم يوم الخندق كما في حديث جَابِرٍ ﷺ، قَالَ: قَالَ النَّبِيُّ ﷺ: «مَنْ يَأْتِينِي بِخَبَرِ القَوْمِ يَوْمَ الأَحْزَابِ؟» قَالَ الزُّبَيْرُ: أَنَا، ثُمَّ قَالَ: «مَنْ يَأْتِينِي بِخَبَرِ القَوْمِ؟»، قَالَ الزُّبَيْرُ: أَنَا، فَقَالَ النَّبِيُّ ﷺ: «إِنَّ لِكُلِّ نَبِيٍّ حَوَارِيًّا وَحَوَارِيَّ الزُّبَيْرُ»[71]، وفي هذا الحديث نجد أن النبي ﷺ استخدم أسلوب التحفيز واستثارة الهمم ولما وجد الرغبة ملحة عند الزبير ﷺ كلفه بالقيام بالمهمة مراعاة لخاطره مع علمه بقدرته على تحقيق الهدف والغاية المنشودة وأثنى عليه وأخبر أنه حواريه وصاحبه الملازم له.

5 – صنع القدوات والنماذج:

من أهم سمات القائد الناجح والفعال هو بناء وإعداد صف ثاني ممن يحمل الرؤية ويتبنى الغاية ويسعى لتحقيقها حتى يستمر الإنجاز و تتحقق الأهداف. وقد كان النبي ﷺ يحرص كل الحرص على صنع القدوات و النماذج الرائعة في كل مجال من مجالات الحياة.

فقد أعد وأبرز عثمان بن عفان كقدوة ونموذج رائع في المجال الاقتصادي والمالي و أعد خالد ابن الوليد كنموذج عسكري فريد، كما أعد السفير مصعب بن عمير ليكون نموذج للمسلم العابد العامل الصالح، وأعد أسامة بن زيد لقيادة الجيش وهو في الثامنة عشر من عمره وتحت إمرته كبار الصحابة من أمثال أبي بكرٍ وعمر. وَكانَ آخِرُ لِوَاءٍ عَقَدَهُ بِيَدِهِ لِأُسَامَةَ عَلَى اثْنَيْ عَشَرَ أَلْفًا مِنَ النَّاسِ فِيهِمْ عُمَرُ فَقَالَ: إِلَى أَيْنَ يَا رَسُولَ اللَّهِ؟ قَالَ: «عَلَيْكَ بِيُبْنَا فَصَبِّحْهَا صَبَاحًا، فَقَطِّعْ وَحَرِّقْ وَضَعْ سَيْفَكَ، وَخُذْ بِثَأْرِ أَبِيكَ» وَاعْتَلَّ النَّبِيُّ ﷺ وَقَالَ: «جَهِّزُوا جَيْشَ أُسَامَةَ، أَنْفِذُوا جَيْشَ أُسَامَةَ»[72].

-- هذه بعض وأهم ملامح القيادة الفعالة عند النبي ﷺ وهي على سبيل المثال لا الحصر.

ثالثا: التحسين المستمر .

كان ﷺ يسعى للتحسين المستمر للوصول إلى الأفضل في حياته مستحضرا التدرج في التغيير والزمن المناسب لهذا التغير للأفضل ، فكان إذا رأى الغش في التجارة أو البيع كما في قصة الحنطة التي أصابها بلل ومطر بادر إلى التحسين بوضع قواعد للبيع وللتحسين في التعامل وبيان الحق لكل واحد من المتبايعين فعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ أَنَّ رَسُولَ اللهِ ﷺ مَرَّ عَلَى صُبْرَةِ طَعَامٍ فَأَدْخَلَ يَدَهُ فِيهَا، فَنَالَتْ أَصَابِعُهُ بَلَلًا فَقَالَ: «مَا هَذَا يَا صَاحِبَ الطَّعَامِ؟» قَالَ أَصَابَتْهُ السَّمَاءُ يَا رَسُولَ اللهِ، قَالَ: «أَفَلَا جَعَلْتَهُ فَوْقَ الطَّعَامِ كَيْ يَرَاهُ النَّاسُ، مَنْ غَشَّ فَلَيْسَ مِنِّي»[73]. وكان إذا رأى الصف أعوجا في الجيش أو في الصلاة كان يساويه ويصفه ، وقصة سواد بن غزية خير شاهد على حرصه ﷺ على تحسين الانضباط في الجيش فَعَنْ عُرْوَةَ بْنِ الزُّبَيْرِ قَالَ: عَدّلَ رَسُولُ اللهِ ﷺ الصّفُوفَ يَوْمَئِذٍ، فَتَقَدّمَ سَوَادُ بْنُ غَزِيّةَ أَمَامَ الصّفّ، فَدَفَعَ النّبِيّ ﷺ بِقَدَحٍ فِي بَطْنِ سواد بن غزيّة، فَقَالَ لَهُ رَسُولُ اللهِ ﷺ: " اسْتَوِ يَا سَوَادُ "[74]. بل كان ﷺ يقول: «مَنْ حَلَفَ عَلَى يَمِينٍ، فَرَأَى غَيْرَهَا خَيْرًا مِنْهَا، فَلْيَأْتِهَا، وَلْيُكَفِّرْ عَنْ يَمِينِهِ» [75]. وهذا مثال واضح على التحسين المستمر واختيار ما هو أصوب وأفضل حتى ولو أدى إلى كفارة.

** و من شواهد السيرة على التحسين المستمر:

1- ما روي أنه ﷺ قال:"من استوى يوماه فهو مغبون ومن كان يومه شرا من أمسه فهو ملعون"[76].

2- ما جاء عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: «الْكَلِمَةُ الْحِكْمَةُ ضَالَّةُ الْمُؤْمِنِ، حَيْثُمَا وَجَدَهَا فَهُوَ أَحَقُّ بِهَا»[77].

3- موقفه في غزوة بدر وتحسين اختيار الموقع وأرض المعركة إلى الأفضل[78].

4- ما جاء عَنْ عَائِشَةَ ، قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ الله ﷺ: «أَحَبُّ الْأَعْمَالِ إِلَى اللهِ تَعَالَى أَدْوَمُهَا، وَإِنْ قَلَّ»[79] ، وفي هذا إشارة إلى فضل الاستمرارية، وأهمية العمل المتواصل الدؤوب.

5- ما جاء عَنْ عَمْرو بْنِ مَيْمُونٍ ﷺ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللهِ ﷺلِرَجُلٍ وَهُوَ يَعِظُهُ: " اغْتَنِمْ خَمْسًا قَبْلَ خَمْسٍ: شَبَابَكَ قَبْلَ هَرَمِكَ، وَصِحَّتَكَ قَبْلَ سَقَمِكَ، وَغِنَاكَ قَبْلَ فَقْرِكَ، وَفَرَاغَكَ قَبْلَ شُغْلِكَ، وَحَيَاتِكَ قَبْلَ مَوْتِكَ "[80].

6- مراجعة جبريل معه القرآن في رمضان كما جاء عن ابن عباسٍ ﷺ " وَكَانَ أَجْوَدُ مَا يَكُونُ فِي رَمَضَانَ حِينَ يَلْقَاهُ جِبْرِيلُ، وَكَانَ يَلْقَاهُ فِي كُلِّ لَيْلَةٍ مِنْ رَمَضَانَ فَيُدَارِسُهُ القُرْآنَ"[81].

7- ما جاء عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ ﷺ، قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللهِ ﷺ: " أَلاَ أُنَبِّئُكُمْ بِخِيَارِكُمْ ؟ قَالُوا : بَلَى ، يَا رَسُولَ اللهِ ، قَالَ : خِيَارُكُمْ أَطْوَلُكُمْ أَعْمَارًا ، وَأَحْسَنُكُمْ أَخْلاَقًا" [82].

رابعا: التركيز على العمليات والنتائج.

إن فلسفة الجودة الشاملة قائمة على مبدأ مهم يميز هذه النظرية عن باقي نظريات إدارة الأفراد والأعمال، وهو التركيز على سير الأعمال والنظر في مدى جودة أداءها ومدى مطابقتها للمواصفات الصحيحة والمحددة سلفا وعدم الاكتفاء بالنظر إلى النتيجة، وهي استراتيجية تحفظ الكثير من الوقت والجهد والمال من الهدر.

و قد كان النبي حريصا كل الحرص على تعليم المسلمين شؤون دينهم و الإشراف على صحة تنفيذهم للتشريعات والعبادات وعدم الاكتفاء بالنهايات و تقييمها.

ففي صلح الحديبية كان ﷺ يركز على العمليات والنتائج خاصة عند معارضة الصحابة للمفاوضين من أهل قريش. وكان ﷺ مرةً في سفر ووجد أصحابه يتعجلون أثناء الوضوء فيمسحون على أرجلهم: " فَنَادَى بِأَعْلَى صَوْتِهِ: «وَيْلٌ لِلْأَعْقَابِ مِنَ النَّارِ» مَرَّتَيْنِ أَوْ ثَلاَثًا "[83]، وكذلك لما وجد غلواً من بعض أصحابه في العبادة حتى أراد أحدهم الرهبانية في الإسلام والعزوف عن الزواج قام بتصحيح أفكارهم وأقامهم على الجادة والصراط المستقيم فعَنْ أَنَسٍ، أَنَّ نَفَرًا مِنْ أَصْحَابِ النَّبِيِّ ﷺ سَأَلُوا أَزْوَاجَ النَّبِيِّ ﷺ عَنْ عَمَلِهِ فِي السِّرِّ؟ فَقَالَ بَعْضُهُمْ: لَا أَتَزَوَّجُ النِّسَاءَ، وَقَالَ بَعْضُهُمْ: لَا آكُلُ اللَّحْمَ، وَقَالَ بَعْضُهُمْ: لَا أَنَامُ عَلَى فِرَاشٍ، فَحَمِدَ اللهَ وَأَثْنَى عَلَيْهِ. فَقَالَ: «مَا بَالُ أَقْوَامٍ قَالُوا كَذَا وَكَذَا؟ لَكِنِّي أُصَلِّي وَأَنَامُ، وَأَصُومُ وَأُفْطِرُ، وَأَتَزَوَّجُ النِّسَاءَ، فَمَنْ رَغِبَ عَنْ سُنَّتِي فَلَيْسَ مِنِّي»[84]، وكذلك ما ورد عَنْ

أَبِي هُرَيْرَةَ ﷺ: أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ دَخَلَ المسْجِدَ فَدَخَلَ رَجُلٌ، فَصَلَّى، فَسَلَّمَ عَلَى النَّبِيِّ ﷺ، فَرَدَّ وَقَالَ: «ارْجِعْ فَصَلِّ، فَإِنَّكَ لَمْ تُصَلِّ»، فَرَجَعَ يُصَلِّي كَمَا صَلَّى، ثُمَّ جَاءَ، فَسَلَّمَ عَلَى النَّبِيِّ ﷺ، فَقَالَ: «ارْجِعْ فَصَلِّ، فَإِنَّكَ لَمْ تُصَلِّ» ثَلاَثًا، فَقَالَ: وَالَّذِي بَعَثَكَ بِالحَقِّ مَا أُحْسِنُ غَيْرَهُ، فَعَلِّمْنِي، فَقَالَ: «إِذَا قُمْتَ إِلَى الصَّلاَةِ فَكَبِّرْ، ثُمَّ اقْرَأْ مَا تَيَسَّرَ مَعَكَ مِنَ القُرْآنِ، ثُمَّ ارْكَعْ حَتَّى تَطْمَئِنَّ رَاكِعًا، ثُمَّ ارْفَعْ حَتَّى تَعْدِلَ قَائِمًا، ثُمَّ اسْجُدْ حَتَّى تَطْمَئِنَّ سَاجِدًا، ثُمَّ ارْفَعْ حَتَّى تَطْمَئِنَّ جَالِسًا، وَافْعَلْ ذَلِكَ فِي صَلاَتِكَ كُلِّهَا»[85].

** ومن شواهد السيرة في التركيز على العمليات والنتائج أيضًا:

1- ما جاء عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ ﷺ، عَنِ النَّبِيِّ ﷺ قَالَ: «إِنْ قَامَتِ السَّاعَةُ وَفِي يَدِ أَحَدِكُمْ فَسِيلَةٌ، فَإِنِ اسْتَطَاعَ أَنْ لَا تَقُومَ حَتَّى يَغْرِسَهَا فَلْيَغْرِسْهَا»[86].

2- عَنْ أَنَسٍ ﷺ، قَالَ: لَمَّا كَانَ يَوْمُ حُنَيْنٍ، التَقَى هَوَازِنُ وَمَعَ النَّبِيِّ ﷺ عَشَرَةُ آلاَفٍ، وَالطُّلَقَاءُ، فَأَدْبَرُوا، قَالَ: «يَا مَعْشَرَ الأَنْصَارِ». قَالُوا: لَبَّيْكَ يَا رَسُولَ اللَّهِ وَسَعْدَيْكَ لَبَّيْكَ نَحْنُ بَيْنَ يَدَيْكَ، فَنَزَلَ النَّبِيُّ ﷺ فَقَالَ: «أَنَا عَبْدُ اللَّهِ وَرَسُولُهُ». فَانْهَزَمَ المشْرِكُونَ، فَأَعْطَى الطُّلَقَاءَ وَالمهَاجِرِينَ وَلَمْ يُعْطِ الأَنْصَارَ شَيْئًا، فَقَالُوا، فَدَعَاهُمْ فَأَدْخَلَهُمْ فِي قُبَّةٍ، فَقَالَ: «أَمَا تَرْضَوْنَ أَنْ يَذْهَبَ النَّاسُ بِالشَّاةِ وَالبَعِيرِ، وَتَذْهَبُونَ بِرَسُولِ اللَّهِ ﷺ» فَقَالَ النَّبِيُّ ﷺ: «لَوْ سَلَكَ النَّاسُ وَادِيًا، وَسَلَكَتِ الأَنْصَارُ شِعْبًا، لاَخْتَرْتُ شِعْبَ الأَنْصَارِ»[87].

خامسًا : التقييم الذاتي للأداء.

التقييم الذاتي في السيرة النبوية على مستويين: مستوى شخصي ومستوى مؤسسي عملي للمجموعة.

فأما المستوى الشخصي فقد حرص النبي ﷺ على محاسبة النفس وتقييمها ومراجعة أدائها ونتائجها هل هي في الطريق الصحيح، وهل تتجه نحو الهدف المنشود وهو- رضى الله تعالى- والفوز بجنته، أم أنها تسير في الطريق الخطأ وحينئذ يجب الوقوف والمراجعة و تصحيح المسار قال ﷺ: «الْكَيِّسُ مَنْ دَانَ نَفْسَهُ، وَعَمِلَ لِمَا بَعْدَ الْمَوْتِ، وَالْعَاجِزُ، مَنْ أَتْبَعَ نَفْسَهُ هَوَاهَا، ثُمَّ تَمَنَّى عَلَى اللَّهِ»[88].

وأما المستوى الثاني: وهو المقصود في مبادئ الجودة وهو التقييم الذاتي للأداء في

المؤسسة أو المهمة الجماعية التي تريد تحقيق رؤية محدده أو هدف.

والسيرة النبوية فيها الكثير من الشواهد على هذا التقييم الذاتي كقول النبي ﷺ لخالد بن الوليد ﷺ الذي قام بخطة انسحاب تكتيكي للجيش: " لَيْسُوا بِالْفُرَّارِ، وَلَكِنَّهُمْ الْكُرَّارُ إِنْ شَاءَ اللَّهُ تَعَالَى "[89]. فقد سماه النبي ﷺ كراً وليس فراراً ، وهذا هو التقييم النبوي الأدائي لما قام به خالد ابن الوليد من عمل .

وكذلك مشاركة النبي ﷺ في بناء المسجد النبوي مع الصحابة وكون وجوده في عملية البناء يدل ذلك على التقييم الذاتي منه ﷺ لأداء جماعة الصحابة لهذا البناء؛ و من أمثلة ذلك :

– ما ورد أن النبي ﷺ كان مساعدًا ومقيمًا لأداء الصحابة في حفر الخندق[90].

– وكذلك حواره مع الحباب بن المنذر ﷺ في غزوة بدر[91].

** و المتأمل في هذا الموقف يدرك كيف قام النبي ﷺ بتغيير القرار ومتابعة الحباب بن المنذر في رأيه وذلك بسبب التقييم منه ﷺ للوضع آنذاك .

– و من صور التقييم الذاتي للأداء ما جاء عَنْ أَبِي حُمَيْدٍ السَّاعِدِيِّ، قَالَ: اسْتَعْمَلَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ رَجُلًا عَلَى صَدَقَاتِ بَنِي سُلَيْمٍ، يُدْعَى ابْنَ اللُّتْبِيَّةِ، فَلَمَّا جَاءَ حَاسَبَهُ، قَالَ: هَذَا مَالُكُمْ وَهَذَا هَدِيَّةٌ. فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: «فَهَلَّا جَلَسْتَ فِي بَيْتِ أَبِيكَ وَأُمِّكَ، حَتَّى تَأْتِيَكَ هَدِيَّتُكَ إِنْ كُنْتَ صَادِقًا»[92].

وهذا تقييم ذاتي لأداء عمال الدولة في مؤسساتها المختلفة.

– ما جاء أن عمرو بن أمية الضمري قتل اثنين من المعَاهَدين فدفع النبي ﷺ لهم الدية ، ذكر ذلك ابن سعد في الطبقات في ترجمته فذكر عنه أنه : " لَقِيَ رَجُلَيْنِ مِنْ بَنِي كِلاَبٍ , فَقَاتَلَهُمَا ثُمَّ قَتَلَهُمَا ، وَقَدْ كَانَ لَهُمَا مِنْ رَسُولِ اللَّهِ ﷺ أَمَانٌ فَوَدَّاهُمَا رَسُولُ اللَّهِ ﷺ " [93].

سادسًا : احتواء وإشراك الآخرين:

إن من أهم مبادئ الإدارة بالجودة الشاملة إشراكَ الآخرين إشراكا حقيقيا باحتوائهم في صناعة القرار وليس في تنفيذه فقط، كما أن مشاركتهم في التقييم النهائي للأعمال هي مسؤلية الجميع وليس القائد فقط، كما أن الاحتواء المعنوي وقت المصاعب والأزمات هي

من مهام القائد الفعال صاحب التأثير الإيجابي الساعي للعمل وتحقيق الهدف بجودة وتميز عاليين.

و سيرة النبي ﷺ من أولها قائمة على احتواء الناس وإشراك الآخرين، ففي بداية الرسالة كان يُشرك زوجته خديجة ڤ وورقة بن نوفل وكان يسمع منهما ويأخذ برأيهما، كما ورد في السنة أن النبي ﷺ لما جاءه جبريل غ أول مرة: "رَجَعَ يَرْجُفُ فُؤَادُهُ، فَدَخَلَ عَلَى خَدِيجَةَ بِنْتِ خُوَيْلِدٍ ڤ، فَقَالَ: «زَمِّلُونِي زَمِّلُونِي» فَزَمَّلُوهُ حَتَّى ذَهَبَ عَنْهُ الرَّوْعُ، فَقَالَ لِخَدِيجَةَ وَأَخْبَرَهَا الخَبَرَ: «لَقَدْ خَشِيتُ عَلَى نَفْسِي» فَقَالَتْ خَدِيجَةُ: كَلَّا وَاللَّهِ مَا يُخْزِيكَ اللَّهُ أَبَدًا، إِنَّكَ لَتَصِلُ الرَّحِمَ، وَتَحْمِلُ الكَلَّ، وَتَكْسِبُ المَعْدُومَ، وَتَقْرِي الضَّيْفَ، وَتُعِينُ عَلَى نَوَائِبِ الحَقِّ، فَانْطَلَقَتْ بِهِ خَدِيجَةُ حَتَّى أَتَتْ بِهِ وَرَقَةَ بْنَ نَوْفَلِ بْنِ أَسَدِ بْنِ عَبْدِ العُزَّى ابْنَ عَمِّ خَدِيجَةَ ڤ"(94)، وكان ﷺ يُشرك كل من له قدرة على إفادة الدعوة وخدمتها بل كان له مستشارين يشاركونه بناء الدولة الإسلامية منذ نشأتها وبدايتها إلى أن استقرت في المدينة المنورة (95).

** ومن شواهد السيرة على احتواء وإشراك الآخرين:

1- تحقيق مبدأ الشورى كما قال تعالى: ﴿وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ﴾، وقد حقق النبي ﷺ ذلك المبدأ في تعامله وقيادته فقد شاور المسلمين في غزوة بدر فقال: " أَشِيرُوا عَلَيّ أيّها الناس! وَإِنَّمَا يُرِيدُ رَسُولُ اللهِ ﷺ الْأَنْصَارَ، وَكَانَ يَظُنّ أَنّ الْأَنْصَارَ لَا تَنْصُرُهُ إلّا فِي الدّارِ، وَذَلِكَ أَنّهُمْ شَرَطُوا لَهُ أَنْ يَمْنَعُوهُ مِمّا يَمْنَعُونَ مِنْهُ أَنْفُسَهُمْ وَأَوْلَادَهُمْ (96).

2- وشاور الحباب بن المنذر في بدر: حين قال الحباب للنبي ﷺ أَرَأَيْتَ هَذَا الْمَنْزِلَ، أَمَنْزِلًا أَنْزَلَكَهُ اللَّهُ لَيْسَ لَنَا أَنْ نَتَقَدَّمَهُ، وَلَا نَتَأَخَّرَ عَنْهُ، أَمْ هُوَ الرَّأْيُ وَالْحَرْبُ وَالْمَكِيدَةُ؟ قَالَ: بَلْ هُوَ الرَّأْيُ وَالْحَرْبُ وَالْمَكِيدَةُ؟ فَقَالَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، فَإِنَّ هَذَا لَيْسَ بِمَنْزِلٍ، فَانْهَضْ بِالنَّاسِ حَتَّى نَأْتِيَ أَدْنَى مَاءٍ مِنْ الْقَوْمِ، فَنَنْزِلَهُ، ثُمَّ نُغَوِّرُ (97) مَا وَرَاءَهُ مِنْ الْقُلُبِ، ثُمَّ نَبْنِي عَلَيْهِ حَوْضًا فَنَمْلَؤُهُ مَاءً، ثُمَّ نُقَاتِلُ الْقَوْمَ، فَنَشْرَبُ وَلَا يَشْرَبُونَ، فَقَالَ رَسُولُ اللَّه ﷺ: لَقَدْ أَشَرْتَ بِالرَّأْيِ . فَنَهَضَ رَسُولُ اللَّه ﷺ وَمَنْ مَعَهُ مِنْ النَّاسِ، فَسَارَ حَتَّى إذَا أَتَى أَدْنَى مَاءٍ مِنْ الْقَوْمِ نَزَلَ عَلَيْهِ، ثُمَّ أَمَرَ بِالْقُلُبِ فَغُوِّرَتْ، وَبَنَى حَوْضًا عَلَى الْقَلِيبِ الَّذِي نَزَلَ عَلَيْهِ، فَمُلِئَ مَاءً، ثُمَّ

قَذَفُوا فِيهِ الْآنِيَةَ "[98].

3- و شاور المسلمين في الخروج من المدينة في غزوة أحد أو المكث فيها ، فقال ﷺ: " فإن رأيتم أن تقيموا وتدعوهم حيث قد نزلوا، فإن أقاموا أقاموا بشر مقام، وإن دخلوا علينا قاتلناهم فيها...، وكان رسول الله ﷺ يكره الخروج من المدينة، فقال رجال من المسلمين ، ممن أكرمهم الله بالشهادة يوم أحد، وغيرهم ممن كان فاتته بدر وحضروه، يا رسول الله: اخرج بنا إلى أعدائنا لا يرون أنا جبنا عنهم أو ضعفنا .. "[99].

4- و شاور سلمان في الخندق حيث قَالَ ابْنُ هِشَامٍ: " يُقَالُ: إنَّ سَلْمَانَ الْفَارِسِيَّ أَشَارَ بِهِ عَلَى رَسُولِ اللَّهِ ﷺ "[100]، وقد ورد أن الرسول ﷺ لما سمع بقّدوم الأحزاب لغزو المدينة، شاور أصحابه، فَقَالَ سَلْمَانُ: يَا رَسُولَ اللهِ، إنّا إذْ كُنّا بِأَرْضِ فَارِسَ وَتَخَوّفْنَا الْخَيْلَ خَنْدَقْنَا عَلَيْنَا، فَهَلْ لَك يَا رَسُولَ اللهِ أَنْ نُخَنْدِقَ؟ فَأَعْجَبَ رَأْيُ سَلْمَانَ الْمُسْلِمِينَ"[101].

– والشورى أمر يساعد في نضج قرار القائد ، وتعطي الرضى للأتباع .

5- وقوله ﷺ حِينَ جَاءَهُ وَفْدُ هَوَازِنَ مُسْلِمِينَ، فَسَأَلُوهُ أَنْ يَرُدَّ إِلَيْهِمْ أَمْوَالَهُمْ وَسَبْيَهُمْ فقال لهم النبيﷺ:" اخْتَارُوا إِحْدَى الطَّائِفَتَيْنِ: إِمَّا السَّبْيَ، وَإِمَّا المالَ ... قَالُوا: فَإِنَّا نَخْتَارُ سَبْيَنَا، فَقَامَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ فِي المسْلِمِينَ، فَأَثْنَى عَلَى اللَّهِ بِمَا هُوَ أَهْلُهُ، ثُمَّ قَالَ: «أَمَّا بَعْدُ، فَإِنَّ إِخْوَانَكُمْ هَؤُلاَءِ قَدْ جَاءُونَا تَائِبِينَ، وَإِنِّي قَدْ رَأَيْتُ أَنْ أَرُدَّ إِلَيْهِمْ سَبْيَهُمْ، فَمَنْ أَحَبَّ مِنْكُمْ أَنْ يُطَيِّبَ بِذَلِكَ فَلْيَفْعَلْ، وَمَنْ أَحَبَّ مِنْكُمْ أَنْ يَكُونَ عَلَى حَظِّهِ حَتَّى نُعْطِيَهُ إِيَّاهُ مِنْ أَوَّلِ مَا يُفِيءُ اللَّهُ عَلَيْنَا فَلْيَفْعَلْ» فَقَالَ النَّاسُ: قَدْ طَيَّبْنَا ذَلِكَ لِرَسُولِ اللَّهِ ﷺلَهُمْ، فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: «إِنَّا لاَ نَدْرِي مَنْ أَذِنَ مِنْكُمْ فِي ذَلِكَ مِمَّنْ لَمْ يَأْذَنْ، فَارْجِعُوا حَتَّى يَرْفَعُوا إِلَيْنَا عُرَفَاؤُكُمْ أَمْرَكُمْ» فَرَجَعَ النَّاسُ، فَكَلَّمَهُمْ عُرَفَاؤُهُمْ، ثُمَّ رَجَعُوا إِلَى رَسُولِ اللَّهِ ﷺ فَأَخْبَرُوهُ: أَنَّهُمْ قَدْ طَيَّبُوا وَأَذِنُوا. وهذا مثال صارخ في إشراك واحتواء الآخرين[102].

6- قبوله لرأي أم سلمة ڤ في صلح الحديبية أن يبدأ بنفسه فيحلق وينحر فيطيعه الناس[103].

7- قوله ﷺ: «قَدْ أَجَرْنَا مَنْ أَجَرْتِ يَا أُمَّ هَانِئٍ»[104].

سابعا: صناعة القرار وفق الحقائق .

المعلومات والحقائق هما الركيزة والقاعدة الصحيحة لاتخاذ أي قرار وكلما كانت المعلومات والحقائق دقيقة صحيحة كلما كانت القرارات صائبة وأوصلت إلى النتيجة المرادة أو المستهدفة.

و لذلك كانت هناك ألية محددة عند النبي ﷺ في صناعة القرار وهي مبنية على عدة أركان :

1- جمع المعلومات الدقيقة .

2- التفكير المنطقي ، وتحليل تلك الحقائق والمعلومات .

3- مبدأ الشورى وإشراك الناس جميعهم بإبداء الرأي والاستفادة منه .

4- العزم في تنفيذ ما توصل إليه من آراء تمخضت عنه وأنضجته الآليات السابقة [105].

** ومن شواهد السيرة النبوية على مسألة صناعة القرار:

1- قوله ﷺ: يَا عَائِشَةُ، " لَوْلَا أَنَّ قَوْمَكِ حَدِيثُو عَهْدٍ بِجَاهِلِيَّةٍ- أَوْ قَالَ: بِكُفْرٍ- لَأَنْفَقْتُ كَنْزَ الْكَعْبَةِ فِي سَبِيلِ اللهِ، وَلَجَعَلْتُ بَابَهَا بِالْأَرْضِ، وَلَأَدْخَلْتُ فِيهَا مِنَ الْحِجْرِ "[106].

** فهذه الحقيقة التي يعرفها النبي ﷺ أخرجت قرارا سليمًا .

2- عدم قتله للمنافقين، مراعاة للوضع القائم آنذاك في الجزيرة العربية، ويدل لذلك أنه لما قَالَ عَبْدُاللَّهِ بْنُ أُبَيٍّ ابْنُ سَلُولَ (رأس المنافقين): أَقَدْ تَدَاعَوْا عَلَيْنَا، لَئِنْ رَجَعْنَا إِلَى المَدِينَةِ لَيُخْرِجَنَّ الأَعَزُّ مِنْهَا الأَذَلَّ، فَقَالَ عُمَرُ: أَلاَ نَقْتُلُ يَا رَسُولَ اللَّهِ هَذَا الخَبِيثَ؟ لِعَبْدِاللَّهِ، فَقَالَ النَّبِيُّ ﷺ: «لاَ يَتَحَدَّثُ النَّاسُ أَنَّهُ كَانَ يَقْتُلُ أَصْحَابَهُ»[107].

3- إرسال النبي ﷺ للعيون تجلب له أخبار الجيوش كما في غزوة بدر وغيرها ذكر ذلك ابن هشام في السيرة تحت عنوان (بَسْبَسُ وَعَدِيٌّ يَتَجَسَّسَانِ الْأَخْبَارَ) [108].

4- أمره ﷺ للسابقين في الإسلام بالهجرة إلى الحبشة لأن بها ملكًا عادلا. قَالَ ابْنُ إِسْحَاقَ: فَلَمَّا رَأَى رَسُولُ اللَّهِ ﷺ مَا يُصِيبُ أَصْحَابَهُ مِنْ الْبَلَاءِ، وَمَا هُوَ فِيهِ مِنْ الْعَافِيَةِ، بِمَكَانِهِ مِنْ اللَّهِ وَمِنْ عَمِّهِ أَبِي طَالِبٍ، وَأَنَّهُ لَا يَقْدِرُ عَلَى أَنْ يَمْنَعَهُمْ مِمَّا هُمْ فِيهِ مِنْ الْبَلَاءِ، قَالَ لَهُمْ: لَوْ خَرَجْتُمْ إلَى أَرْضِ الْحَبَشَةِ فَإِنَّ بِهَا مَلِكًا لَا يُظْلَمُ عِنْدَهُ أَحَدٌ، وَهِيَ أَرْضُ صِدْقٍ، حَتَّى يَجْعَلَ اللَّهُ لَكُمْ فَرَجًا "[109]، هذا ناتج عن معلومات موثقة لديه جعلته يحسن

الاختيار.

ثامنًا : التدريب و التطوير المهني .

لقد غرس النبي ﷺ معنى التدريب والتطوير في نفس المسلم حيث وجهه إلى الإتقان في كل عمل يعمله ، و لا يتأتى الإتقان إلا من خلال التدريب والتطوير المستمر ، وقد ألف الدكتور/ محمد موسى كتابه (التدريب وأهميته في العمل الإسلامي) مؤكداً فيه أهمية التدريب المتواصل في التاريخ الإسلامي وأثر ذلك في تطوير جميع نواحي القوة لدى الأمة الإسلامية.

و إن المتأمل لسيرة الرسول ﷺ يجد أن مفهوم التدريب العملي المهني لم يغب عن حياة النبي ﷺ فإنه لم يكتف باستخدام بعض الوسائل التعليمية مثل: الإشارة باليد و استخدام الحصى و العصا، و الرسم على الأرض، و إنما استخدم بعض المهارات الحركية و الوسائل العملية التدريبية ، و التي منها أنه ﷺ كان يتوضأ أمام الناس، ثم يقول ﷺ : «مَنْ تَوَضَّأَ نَحْوَ وُضُوئِي هَذَا، ثُمَّ صَلَّى رَكْعَتَيْنِ لاَ يُحَدِّثُ فِيهِمَا نَفْسَهُ، غُفِرَ لَهُ مَا تَقَدَّمَ مِنْ ذَنْبِهِ»[110]، وكان يصلي أمام الناس ويقول ﷺ: " وَصَلُّوا كَمَا رَأَيْتُمُونِي أُصَلِّي " [111]، و حج أمام الناس وقال ﷺ: «لِتَأْخُذُوا مَنَاسِكَكُمْ، فَإِنِّي لَا أَدْرِي لَعَلِّي لَا أَحُجُّ بَعْدَ حَجَّتِي هَذِهِ»[112]. كل ذلك شرح عملي أمام الناس وتدريب لهم على العبادة وكيفية القيام بها على أكمل وجه وأفضل أداء [113].

** و من شواهد السيرة على التدريب المهني والتطوير عند النبي ﷺ:

1- ما جاءعَنْ أَبِي سَعِيدٍ، أَنَّ النَّبِيَّ ﷺ مَرَّ بِغُلَامٍ وَهُوَ يَسْلُخُ شَاةً، فَقَالَ لَهُ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: «تَنَحَّ حَتَّى أُرِيَكَ» فَأَدْخَلَ يَدَهُ بَيْنَ الْجِلْدِ وَاللَّحْمِ، فَدَحَسَ بِهَا حَتَّى تَوَارَتْ إِلَى الْإِبِطِ» [114].

2- تعليم جبريل للنبي ﷺ الوضوء والصلاة بشكل عملي وتعليم النبي ﷺ خديجة ث في الحال قَالَ ابْنُ إِسْحَاقَ: «ثم إن جبريل أتى رسول الله ﷺ حين افترضت عليه الصلاة، فهمز له بعقبة في ناحية الوادي فانفجرت منه عين ماء مزن، فتوضأ جبريل ﷺ، ومحمد ينظر إليه، فوضَّأ وجهه ومضمض واستنشق ومسح برأسه وأذنيه ورجليه إلى الكعبين،

ونضح فرجه، ثم قام فصلى ركعتين، وسجد أربع سجدات على وجهه، ثم رجع النبي ﷺ قد أقر الله عينه وطابت نفسه، وجاءه ما يحب من الله، فأخذ بيد خديجة ف حتى أتى بها العين، فتوضأ كما توضأ جبريل، ثم ركع ركعتين وأربع سجدات هو وخديجة، ثم كان هو وخديجة يصليان سرًّا» [115]، و هذا مثال واضح على أهمية التعلم والتعليم، و هذا مما يؤدي إلى تثبيت المعلومة وإتقان المهارات.

3- حثه زيدَ بن ثابت ة على تعلم اللغة السريانية لليهود واستخدام ذلك في معرفة لغتهم وفهم حديثهم وأقوالهم أو مؤامراتهم ضد المسلمين، قَالَ زَيْدُ بْنُ ثَابِتٍ: أَمَرَنِي رَسُولُ اللَّهِ ﷺ فَتَعَلَّمْتُ لَهُ كِتَابَ يَهُودَ، وَقَالَ: «إِنِّي وَاللَّهِ مَا آمَنُ يَهُودَ عَلَى كِتَابِي» فَتَعَلَّمْتُهُ، فَلَمْ يَمُرَّ بِي إِلَّا نِصْفُ شَهْرٍ حَتَّى حَذَقْتُهُ، فَكُنْتُ أَكْتُبُ لَهُ إِذَا كَتَبَ وَأَقْرَأُ لَهُ، إِذَا كُتِبَ إِلَيْهِ[116].

** وقد قام الباحثان بالتواصل مع الدكتور/ محمد مصرية (خبير العلوم الإنسانية و مستشار صناعة الأنظمة والاستراتيجيات، ورئيس شركة يوتوبيا جلوبل جروب للاستشارات الحياتية) حيث إنه كان لديه برنامج عن تدريب النبي ﷺ للصحابة و ذلك لمزيد فائدة في هذا البحث فأخبرنا مشكورًا : (أنه لا يوجد في منهج النبي ﷺ لفظة تدريب أو درَّب بصورة صريحة ولكنه اعتمد في برنامجه على تربية النبي ﷺ لأصحابه في دار الأرقم بن أبي الأرقم مدة 13 عاما مكثها بمكة ثم بعد الهجرة ظل يربي أصحابه ويؤدبهم ويهذبهم في المدينة ويقوم سلوكهم – معللاً ذلك بأن التربية والتدريب مؤداهما ولفائدة المرجوة من ورائهما واحدة – كما فعل مع الرجل الذي كان يسأل الناس فقال له اذهب واحتطب كما في حديث أَنَسِ ابْنِ مَالِكٍ ة، أَنَّ رَجُلًا مِنَ الْأَنْصَارِ، جَاءَ إِلَى النَّبِيِّ ﷺ يَسْأَلُهُ، فَقَالَ: لَكَ فِي بَيْتِكَ شَيْءٌ؟ قَالَ: بَلَى، حِلْسٌ نَلْبَسُ بَعْضَهُ، وَنَبْسُطُ بَعْضَهُ، وَقَدَحٌ نَشْرَبُ فِيهِ الْمَاءَ، قَالَ: «ائْتِنِي بِهِمَا» ، قَالَ: فَأَتَاهُ بِهِمَا، فَأَخَذَهُمَا رَسُولُ اللَّهِ ﷺ بِيَدِهِ، ثُمَّ قَالَ: «مَنْ يَشْتَرِي هَذَيْنِ؟» فَقَالَ رَجُلٌ: أَنَا آخُذُهُمَا بِدِرْهَمٍ، قَالَ: «مَنْ يَزِيدُ عَلَى دِرْهَمٍ؟» مَرَّتَيْنِ أَوْ ثَلَاثًا، قَالَ رَجُلٌ: أَنَا آخُذُهُمَا بِدِرْهَمَيْنِ، فَأَعْطَاهُمَا إِيَّاهُ وَأَخَذَ الدِّرْهَمَيْنِ، فَأَعْطَاهُمَا الْأَنْصَارِيَّ، وَقَالَ: «اشْتَرِ بِأَحَدِهِمَا طَعَامًا فَانْبِذْهُ إِلَى أَهْلِكَ، وَاشْتَرِ بِالْآخَرِ قَدُومًا، فَأْتِنِي بِهِ»، فَفَعَلَ، فَأَخَذَهُ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ، فَشَدَّ فِيهِ عُودًا بِيَدِهِ، وَقَالَ: «اذْهَبْ فَاحْتَطِبْ وَلَا أَرَاكَ

خَمْسَةَ عَشَرَ يَوْمًا»، فَجَعَلَ يَخْتَطِبُ وَيَبِيعُ، فَجَاءَ وَقَدْ أَصَابَ عَشَرَةَ دَرَاهِمَ، فَقَالَ: «اشْتَرِ بِبَعْضِهَا طَعَامًا وَبِبَعْضِهَا ثَوْبًا»، ثُمَّ قَالَ: «هَذَا خَيْرٌ لَكَ مِنْ أَنْ تَجِيءَ وَالْمَسْأَلَةُ نُكْتَةٌ فِي وَجْهِكَ يَوْمَ الْقِيَامَةِ، إِنَّ الْمَسْأَلَةَ لَا تَصْلُحُ إِلَّا لِذِي فَقْرٍ مُدْقِعٍ، أَوْ لِذِي غُرْمٍ مُفْظِعٍ، أَوْ دَمٍ مُوجِعٍ»[117]، وكذا مع الشاب الذي قال له ائذن لي في الزنا كما في حديث أَبِي أُمَامَةَ قَالَ: " إِنَّ فَتًى شَابًّا أَتَى النَّبِيَّ ﷺ فَقَالَ : يَا رَسُولَ اللهِ ، ائْذَنْ لِي بِالزِّنَا ، فَأَقْبَلَ الْقَوْمُ عَلَيْهِ فَزَجَرُوهُ وَقَالُوا : مَهْ . مَهْ . فَقَالَ : ادْنُهْ ، فَدَنَا مِنْهُ قَرِيبًا . قَالَ : فَجَلَسَ قَالَ : أَتُحِبُّهُ لأُمِّكَ ؟ قَالَ : لاَ . وَاللَّهِ جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاءَكَ . قَالَ : وَ لاَ النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لأُمَّهَاتِهِمْ . قَالَ : أَفَتُحِبُّهُ لِابْنَتِكَ ؟ قَالَ : لاَ . وَاللَّهِ يَا رَسُولَ اللهِ جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاءَكَ قَالَ : وَ لاَ النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لِبَنَاتِهِمْ . قَالَ : أَفَتُحِبُّهُ لأُخْتِكَ ؟ قَالَ : لاَ . وَاللَّهِ جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاءَكَ . قَالَ : وَ لاَ النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لأَخَوَاتِهِمْ . قَالَ : أَفَتُحِبُّهُ لِعَمَّتِكَ ؟ قَالَ: لاَ . وَاللَّهِ جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاءَكَ . قَالَ : وَلاَ النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لِعَمَّاتِهِمْ . قَالَ : أَفَتُحِبُّهُ لِخَالَتِكَ ؟ قَالَ : لاَ . وَاللَّهِ جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاءَكَ . قَالَ : وَلاَ النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لِخَالاَتِهِمْ . قَالَ : فَوَضَعَ يَدَهُ عَلَيْهِ وَقَالَ : اللَّهُمَّ اغْفِرْ ذَنْبَهُ وَطَهِّرْ قَلْبَهُ ، وَحَصِّنْ فَرْجَهُ فَلَمْ يَكُنْ بَعْدُ ذَلِكَ الْفَتَى يَلْتَفِتُ إِلَى شَيْءٍ "[118])[119].

تاسعًا: تبادل المنافع .

مهارة تبادل المنافع بين طرفين تربطهم مصالح مشتركة تؤدي إلى خلق قيمة مضافة لكلا الطرفين ، وقد كان ﷺ يحرص على هذه المهارة، وما جاء في صلح الحديبية من شروط ظاهرها العذاب والذلة ، وفي باطنها الرحمة إنما هو خير مثال على تبادل تلك المنافع سواء كانت حسية أو معنوية.

وقد ذكر الشيخ / ماء العينين في كتابه متعة الأنظار في نقطة فوائد وعبر الحج فقال : "و فيه فوائد جماعية حيث أنه يؤدي بلا شك إلى تعارف أبناء الأمة على اختلاف ألوانهم ولغاتهم وأوطانهم ، وفيه إمكان تبادل المنافع الاقتصادية الحرة فيما بينهم ، والمذاكرة في شؤون المسلمين العامة وتعاونهم وغير ذلك مما يدخل في عموم قوله تعالى: ﴿لِّيَشْهَدُوا مَنَافِعَ لَهُمْ﴾[120]"[121]

و أعظم دليل يؤكد مبدأ تبادل المنافع عند النبي ﷺ هو قوله تعالى: ﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ﴾[122]، ومبدأ تبادل المنافع تكون فيه الأولوية للمسلمين فيما بينهم ، وتجوز كذلك مع غيرهم لحاجة أو ضرورة خصوصاً إذا أدى ذلك التبادل إلى مصلحة للمسلمين [123].

** ومن شواهد السيرة على تبادل المنافع سواءً مع المؤمنين فيما بينهم أو مع غيرهم.

1- تبادل الأسرى وتعليم أبناء المسلمين، كما روي عَنْ عَامِرٍ ﭫ قَالَ: " أَسَرَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ يَوْمَ بَدْرٍ سَبْعِينَ، فَكَانَ يُفَادِيهِمْ عَلَى قَدْرِ أَمْوَالِهِمْ، وَكَانَ أَهْلُ مَكَّةَ يَكْتُبُونَ، وَأَهْلُ الْمَدِينَةِ لَا يَكْتُبُونَ، فَمَنْ لَمْ يَكُنْ لَهُ فِدَاءٌ دُفِعَ إِلَيْهِ عَشَرَةٌ مِنْ غِلْمَانِ أَهْلِ الْمَدِينَةِ يُعَلِّمُهُمْ، فَإِذَا حَذَقُوا فَهُوَ فِدَاؤُهُ " [124]. وروى ابْنُ عَبَّاسٍ ﭫ، قَالَ: كَانَ نَاسٌ مِنَ الْأُسَارَى يَوْمَ بَدْرٍ لَيْسَ لَهُمْ فِدَاءٌ، «فَجَعَلَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ فِدَاءَهُمْ، أَنْ يُعَلِّمُوا أَوْلَادَ الْأَنْصَارِ الْكِتَابَةَ»[125].

2- عرضه على غطفان نصف ثمار المدينة بشرط الانسحاب، فعَنْ أَبِي مَعْشَرٍ قَالَ: جَاءَ الْحَارِثُ ابْنُ عَوْفٍ وَعُيَيْنَةُ بْنُ حِصْنٍ فَقَالَا لِرَسُولِ اللَّهِ ﷺ عَامَ الْخَنْدَقِ: نَكُفُّ عَنْكَ غَطَفَانَ عَلَى أَنْ تُعْطِيَنَا ثِمَارَ الْمَدِينَةِ قَالَ: فَرَاوَضُوهُ حَتَّى اسْتَقَامَ الْأَمْرُ عَلَى نِصْفِ ثِمَارِ الْمَدِينَةِ ، فَقَالُوا: اكْتُبْ بَيْنَنَا وَبَيْنَكَ كِتَابًا » [126].

3- قوله ﷺ: «الْمُؤْمِنُ مَرْآةُ أَخِيهِ، وَالْمُؤْمِنُ أَخُو الْمُؤْمِنِ يَكُفُّ عَلَيْهِ ضَيْعَتَهُ، وَيَحُوطُهُ مِنْ وَرَائِهِ»[127].

4- شراؤه وبيعه مع المشركين (تبادل المنافع مع غير المسلمين)، فَعَنْ عَبْدِالرَّحْمَنِ ابْنِ أَبِي بَكْرٍ ﭫ، قَالَ: كُنَّا مَعَ النَّبِيِّ ﷺ، ثُمَّ جَاءَ رَجُلٌ مُشْرِكٌ مُشْعَانٌّ طَوِيلٌ بِغَنَمٍ يَسُوقُهَا، فَقَالَ النَّبِيُّ ﷺ: " بَيْعًا أَمْ عَطِيَّةً؟ أَوْ قَالَ: - أَمْ هِبَةً "، قَالَ: لاَ، بَلْ بَيْعٌ، فَاشْتَرَى مِنْهُ شَاةً "[128]، وهذا الحديث يوضح أن النبي ﷺ يحرص على تبادل المنفعة ولو كانت مع غير المسلمين.

(الخاتمة)

إن القارئ المتبصر لأحداث السيرة النبوية العطرة يجد الكثير من دلالات الحداثة العلمية والأصالة الفكرية المترجمة بأقوال وأحاديث نبوية والمسطرة بمواقف وقصص حقيقية تعكس تفرد النبي القائد محمد ﷺ.

هذا البحث هو نتاج جهد قام به الباحثان للربط بين الماضي والحاضر، باستحضار سيرة خير الأنام ﷺ وقراءتها قراءة تحليلية فاحصة لتفنيد مواقفها وأخبارها حسب أحدث

نظريات علم الإدارة وهي نظرية الإدارة بالجودة الشاملة ومبادئها الستة للعالم إدوارد ديمنغ، والتي أثبتت نجاحها وانتشارها في هذا الزمن المعاصر على شتى الأصعدة وفي جميع المجالات، ليثبت الباحثان بذلك أسبقية النبي محمد ﷺ بالأخذ وتطبيق ما ترنو إليه الفطرة البشرية السليمة من إتقان العمل المؤدي لجودة الحياة. إذ يمكننا أن نعتبره وفق نتائج الدراسة الفاحصه أول من طبق مبادئ الجودة الستة بإثبات الدليل الصحيح.

** قال مهاتما غاندي المفكر والفيلسوف والمناضل الهندي:

"أردت أن أعرف صفات الرجل الذي يملك بدون نزاع قلوب ملايين البشر. لقد أصبحت مقتنعًا كل الاقتناع أن السيف لم يكن الوسيلة التي من خلالها اكتسب الإسلام مكانته، بل كان ذلك من خلال بساطة الرسول ﷺ مع دقته وصدقه في الوعود، وتفانيه وإخلاصه لأصدقائه وأتباعه، وشجاعته مع ثقته المطلقة في ربه وفي رسالته. هذه الصفات هي التي مهدت الطريق، وتخطت المصاعب وليس السيف. بعد انتهائي من قراءة الجزء الثاني من حياة الرسول وجدت نفسي أسفًا لعدم وجود المزيد للتعرف أكثر على حياته العظيمة[129].

لقد كان ﷺ مدرسة عملية ومثالاً حيًّا لمبادئ الجودة الستة والتي تعتبر الورقة الرابحة لنجاح أي مؤسسة أومنظومة ما أو جماعة من البشر يجمعهم هدف واحد في الوقت الراهن.

و بعد التعمق في الاطلاع والبحث، خلص الباحثان إلى التوصيات التالية:

١- أن تُقرأ السيرة النبوية قراءة فاحصة ودقيقة لاستخراج الدروس والعبر منها والتطبيقات العملية الحياتية للفرد المسلم.

٢- الأخذ بالنظريات الحديثة في علم الإدارة والتي لها الدور الكبير في نهضة الأمم وتطورها مما يساعد المسلم في تميزه وتحقيق أهدافه.

٣- الاقتداء بالنبي محمد ﷺ كقدوة عملية فاعلة في مجال القيادة والإدارة والتحفيز والتأثير.

٤- الاستزادة في إعداد البحوث والدراسات العلمية لإثبات التأصيل الشرعي للنظريات المعاصرة وإظهار روعة وشمولية ديننا الحنيف بمصدريه القرآن والسنة .

٥- التزام الفرد المسلم بمبادئ و متطلبات الجودة والإتقان باعتبارها مطلب رباني وعبادة دينية.

٦- إبراز المفكرين والباحثين لشمولية الدين الإسلامي وحداثته في مواكبة النظريات والرؤى المعاصرة عبر المشاركة في المحافل العلمية والمؤتمرات التخصصية في مجال الجودة الشاملة .

(المصادر والمراجع العلمية)

1. القرآن الكريم كتاب الله جلَّ شأنه.
2. الأبطال، تأليف: توماس كارليل، ترجمة الأديب محمد السباعي، المطبعة المصرية بالأزهر، طبعة ثالثة 1349هـ - 1930م.
3. الأدب المفرد، للإمام أبي عبدالله محمد بن إسماعيل بن إبراهيم بن المغيرة البخاري (ت: 256هـ)، تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي، الطبعة الثالثة، دار البشائر الإسلامية، بيروت، ، 1409 – 1989.
4. إدارة الجودة الشاملة – د. خضير كاظم حمود. دار المسيرة ، عمان – الطبعة الأولى عام 2000م.
5. الإدارة في عصر الرسول ﷺ للدكتور/ حامد الكرمي الطبعة الثانية 2007 مطبعة دار السلام مصر.
6. الاستيعاب في معرفة الأصحاب ؛ يوسف بن عبدالله بن محمد ابن عبدالبر القرطبي (ت463هـ)، تحقيق: علي

البجاوي، دار الجيل – بيروت، الطبعة الأولى، 1412هـ.

7. الإصابة في تمييز الصحابة ؛ أحمد بن علي بن حجر العسقلاني (ت852هـ)، تحقيق: عادل أحمد عبدالموجود، وعلي محمد معوض، دار الكتب العلمية – بيروت، الطبعة الأولى، 1415هـ.

8. إحياء علوم الدين، لأبي حامد محمد بن محمد الغزالي الطوسي (ت: 505هـ)، الناشر: دار المعرفة، بيروت.

9. إدارة الجودة الشاملة .. فكر وفلسفة قبل أن يكون تطبيقاً ، تأليف/ محمود عبدالفتاح رضوان ، طبعة المجموعة العربية للتدريب والنشر عام 2012م.

10. الإدارة العامة الأسس والوظائف، تأليف: سعود محمد نمر وآخرون.

11. أساسيات إدارة الجودة الشاملة – ريتشارد ويليامز. الجمعية الامريكية للإدارة – ترجمة مكتبة جرير، الطبعة الأولى، ٢٠٠٤م.

12. الأصول العامة للعلاقات الدولية في الإسلام ، إصدار المعهد العالمي للفكر الإسلامي د/ أحمد شتا ، ومجموعة من الباحثين ص 84 طبعة أولى سنة 1996 القاهرة

13. الأموال لابن زنجويه، (المتوفى: 251هـ)، تحقيق الدكتور: شاكر ذيب فياض الأستاذ المساعد – بجامعة الملك سعود، الناشر: مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية، السعودية، الطبعة: الأولى، 1406 هـ – 1986 م

14. تاج العروس من جواهر القاموس، المؤلف: محمّد بن محمّد بن عبد الرزّاق الحسيني، أبو الفيض، الملقّب بمرتضى، الزَّبيدي (المتوفى: 1205هـ)، المحقق: مجموعة من المحققين، الناشر: دار الهداية .

15. حولية كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات في الزقازيق – ٢٠١٧ العدد (٧).

16. خلق المسلم ، للشيخ/ محمد الغزالي ، نقلا عن القاضي عياض بتصرف ص 18، 19 طبعة دار الريان للتراث .

17. الجودة الشاملة في التعليم – مريم أحمد ملك. الكويت، الطبعة الأولى 2011 م.

18. الجودة في المؤسسات و البرامج الجامعية، د. سوسن شاكر مجيد. دار صفا، عمان، طبعة أولى 2014.

19. الروض الأنف في شرح السيرة النبوية لابن هشام، لأبي القاسم السهيلي تحقيق / عمر السلامي 72/7.

20. سنن ابن ماجه؛ لابن ماجة أبي عبدالله محمد بن يزيد القزويني (ت273هـ)، تحقيق: محمد فؤاد عبدالباقي، دار إحياء الكتب العربية – فيصل عيسى البابي الحلبي.

21. سنن أبي داود ؛ لأبي داود سليمان بن الأشعث بن إسحاق بن بشير بن شداد بن عمرو الأزدي السّجستاني (ت275هـ)، تحقيق: شعيب الأرنؤوط – محمّد كامل قره بللي، دار الرسالة العالمية – بيروت، الطبعة الأولى، 1430هـ- 2009م.

22. سنن الترمذي ؛ لأبي عيسى محمد بن عيسى بن سورة بن موسى بن الضحاك الترمذي (ت279هـ)، تحقيق وتعليق: أحمد محمد شاكر، ومحمد فؤاد عبدالباقي، وإبراهيم عطوة عوض، مكتبة مصطفى البابي الحلبي –

مصر، الطبعة الثانية، 1395هـ- 1975م.

23. السنن الكبرى للإمام أبي بكر البيهقي، (ت: 458هـ)، المحقق: محمد عبد القادر عطا، الناشر: دار الكتب العلمية، بيروت – لبنات الطبعة: الثالثة، 1424 هـ - 2003.

24. سيرة ابن إسحاق، المؤلف: محمد بن إسحاق بن يسار المطلبي بالولاء، المدني (المتوفى: 151هـ) تحقيق: سهيل زكار، الناشر: دار الفكر – بيروت ، الطبعة: الأولى 1398هـ /1978م

25. سيرة ابن هشام، تحقيق: مصطفى السقا وإبراهيم الأبياري وعبد الحفيظ الشلبي، طبعة الحلبي، ط2 عام 1955م.

26. السيرة النبوية لابن كثير، (المتوفى: 774هـ)، تحقيق: مصطفى عبد الواحد، الناشر: دار المعرفة للطباعة والنشر والتوزيع بيروت – لبنان، عام النشر: 1395 هـ - 1976 م.

27. شعب الإيمان للإمام أبي بكر البيهقي، (ت: 458هـ)، المحقق: الدكتور عبد العلي عبد الحميد حامد، الناشر: مكتبة الرشد للنشر والتوزيع بالرياض بالتعاون مع الدار السلفية ببومباي بالهند، الطبعة: الأولى، 1423 هـ - 2003 م.

28. صحيح الإمام البخاري ؛ تحقيق: محمد زهير بن ناصر الناصر، دار طوق النجاة (مصورة عن السلطانية بإضافة ترقيم ترقيم محمد فؤاد عبدالباقي)، الطبعة الأولى، 1422هـ.

29. صحيح الإمام مسلم ، تحقيق: محمد فؤاد عبدالباقي، دار إحياء التراث العربي – بيروت.

30. الطبقات الكبرى، لأبي عبدالله محمد بن سعد بن منيع الهاشمي بالولاء البصري (ت: 230هـ)، تحقيق: محمد عبدالقادر عطا، طبعة أولى دار الكتب العلمية، بيروت، 1410هـ - 1990م.

31. فوائد تمام، لأبي القاسم تمام بن محمد بن عبدالله البجلي الرازي الدمشقي (ت: 414هـ)، تحقيق: حمدي عبدالمجيد السلفي، الناشر: مكتبة الرشد، الرياض، طبعة أولى 1412هـ.

32. فيض القدير شرح الجامع الصغير، المؤلف: زين الدين محمد المدعو بعبد الرؤوف بن تاج العارفين بن علي المناوي (ت: 1031هـ)، الناشر : دار الكتب العلمية بيروت - لبنان الطبعة الأولى 1415 هـ - 1994 م .

33. قيادة محمد، تأليف: جون أدير، النسخة الأجنبية.

34. القيادة الأساليب الذاتية للتنمية القيادية، تأليف: جاسم محمد الياسين.

35. القيادة عند محمد لجون أدير، دراسة نقدية وتخريج لأحاديثه، تأليف: د. سعيد بن صالح الرقيب، الكتاب في شبكة الألوكة الإلكترونية: www.alukah.net .

36. كشف الخفاء، لأبي الفداء العجلوني، (المتوفى: 1162هـ)، تحقيق: عبد الحميد بن أحمد بن يوسف بن هنداوي، الطبعة: الأولى، 1420هـ - 2000م.

37. لسان العرب، المؤلف: محمد بن مكرم بن على، أبو الفضل، جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويفعي الإفريقي (المتوفى: 711هـ)، الناشر: دار صادر – بيروت، الطبعة: الثالثة - 1414 هـ ، 73/13.

38. متعة الأنظار في شرح مسرح الأفكار بسيرة النبي المختار " للشيخ ماء العينين ، دار الكتب العلمية .
39. المجلة العربية للدراسات الإسلامية والشرعية، العدد (٧) إبريل ٢٠١٩.
40. المحكم والمحيط الأعظم، المؤلف: أبو الحسن علي بن إسماعيل بن سيده المرسي [ت: 458هـ]، المحقق: عبد الحميد هنداوي، الناشر: دار الكتب العلمية – بيروت، الطبعة: الأولى، 1421 هـ - 2000 م 7/ 528.
41. محمد ﷺ حياته معجزاته دلائل عظمته، تأليف: محيي الدين محمد عطية، طبعة كتاب الجمهورية
42. المستدرك على الصحيحين ؛ أبو عبدالله الحاكم محمد بن عبدالله بن محمد بن حمدويه ابن نعيم بن الحكم الضبي الطهماني النيسابوري المعروف بابن البيع (ت405هـ)، تحقيق: مصطفى عبدالقادر عطا، دار الكتب العلمية - بيروت، الطبعة الأولى، 1411هـ- 1990م.
43. مسند الإمام أحمد بن حنبل (ت : 241هـ)، المحقق : السيد أبو المعاطي النوري، الناشر : عالم الكتب – بيروت، طبعة أولى 1419هـ - 1998م .
44. مسند البزار - البحر الزخار ؛ أبو بكر أحمد بن عمرو بن عبدالخالق بن خلاد بن عبيدالله العتكي المعروف بالبزار (ت:292هـ)، تحقيق: محفوظ الرحمن زين الله، وعادل بن سعد، وصبري عبدالخالق الشافعي، مكتبة العلوم والحكم - المدينة النبوية، الطبعة الأولى، 1988م: 2009م.
45. المسند ؛ أبو يعلى أحمد بن علي بن المثنى بن يحيى بن عيسى بن هلال التميمي الموصلي (ت307هـ)، تحقيق: حسين سليم أسد، دار المأمون للتراث - دمشق، الطبعة الأولى، 1404هـ- 1984م.
46. المصنف في الأحاديث والآثار ؛ أبو بكر بن أبي شيبة عبدالله بن محمد بن إبراهيم ابن عثمان بن خواستي العبسي (ت235هـ)، تحقيق: كمال يوسف الحوت، مكتبة الرشد - الرياض، الطبعة الأولى، 1409هـ.
47. المعجم الأوسط، المحقق: طارق بن عوض الله بن محمد , عبد المحسن بن إبراهيم الحسيني، الناشر: دار الحرمين - القاهرة.
48. المعجم الكبير ؛ سليمان بن أحمد بن أيوب بن مطير اللخمي الشامي أبو القاسم الطبراني (ت360هـ)، تحقيق: حمدي بن عبدالمجيد السلفي، طبعة ثانية، مكتبة ابن تيمية، القاهرة.
49. المعجم الوسيط ؛ إبراهيم مصطفى، أحمد الزيات، حامد عبدالقادر، محمد النجار، مجمع اللغة العربية بالقاهرة، دار الدعوة - مصر.
50. معجم مقاييس اللغة، المؤلف: أحمد بن فارس بن زكرياء القزويني الرازي، أبو الحسين (المتوفى: 395هـ)، المحقق: عبد السلام محمد هارون، الناشر: دار الفكر، عام النشر: 1399هـ - 1979م.
51. المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، د. عمر وصفي عقيلي. وائل للنشر والتوزيع، عمان، طبعة أولى 2001.
52. المواهب اللدنية بالمنح المحمدية، لأبي العباس، شهاب الدين القسطلاني القتيبي المصري، (المتوفى: 923هـ)، الناشر: المكتبة التوفيقية، القاهرة- مصر.

53. مقال في جريدة أخبار الخليج العدد 15384 بعنوان التدريب في السيرة النبوية تاريخ 2020/5/6.
54. مقال في FACEBOOK جامعة رشد الافتراضية 2013/2/16، ومقال في موقع مداد MIDAD عنوانه اتخاذ القرار 2007/11/8.
55. الموقع: www.sq.org، "TOTAL QUALITY MANAGEMENT IMPLEMENTATI AND SYSTEMS.
56. الموقع: https://www.alukah.net/spotlight/0/111029/#ixzz6RPUyHG4g.
57. الموقع: https://www.alukah.net/sharia/0/122943/#ixzz6RQMlHvAR.
58. الموقعhttps://platform.almanhal.com ، مكتبة المنهل الإلكترونية.
59. الموقع: http://repository.sustech.edu/handle، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
60. الموقع الإلكتروني : http://www.jcia.journals.ekb.eg

(1) أخرجه أبو يعلى في مسنده 253/4 .
(2) سورة الكهف، آية (110).
(3) أخرجه مسلم في صحيحه باب من أشرك في عمله غير الله 2289/4.
(4) الموقع الإلكتروني : http://www.jcia.journals.ekb.eg
(5) مكتبة المنهل الالكترونية : https://platform.almanhal.com
(6) المجلة العربية للدراسات الإسلامية والشرعية العدد (٧) إبريل ٢٠١٩.
(7) حولية كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات في الزقازيق – ٢٠١٧ العدد (٧).
(8) جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا: http://repository.sustech.edu/handle
(9) سورة الأعراف، آية (145).

(10) سورة النحل، آية (90).

(11) سورة البقرة، آية (195).

[12](12) سورة آل عمران، آية (172).

(13) سورة هود، آية (7).

(14) كتاب محمد ﷺ حياته .. معجزاته .. دلائل عظمته ، تأليف: محيي الدين محمد عطية، مطبعة كتاب الجمهورية .

(15) كتاب الأبطال ،: توماس كارليل : https://www.alukah.net/spotlight/0/111029/#ixzz6RPUyHG4g.

(16) الجودة في المؤسسات و البرامج الجامعية – د. سوسن شاكر مجيد. دار صفا، عمان٢٠١٤ – الطبعه الأولى ص 13.

(17) إدارة الجودة الشاملة – د. خضير كاظم حمود. دار المسيرة ، عمان. ٢٠٠٠- الطبعة الأولى ص 89.

(18) المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة – د. عمر وصفي عقيلي. وائل للنشر والتوزيع، عمان ٢٠٠١، الطبعة الأولى ص 31.

(19)الجودة في المؤسسات و البرامج الجامعية – د. سوسن شاكر مجيد. دار صفا، عمان٢٠١٤ – الطبعه الأولى ، ص 29.

(20) الجودة الشاملة في التعليم – مريم أحمد ملك. الكويت، ٢٠١١ الطبعة الأولى ص 14.

(21) الموقع الإلكتروني: www.sq.org، "TOTAL QUALITY MANAGEMENT IMPLEMENTATI AND SYSTEMS.

(22) أساسيات إدارة الجودة الشاملة – ريتشارد ويليامز. الجمعية الامريكية للإدارة – ترجمة مكتبة جرير، ٢٠٠٤- الطبعة الأولى ص 7.

(23) إدارة الجودة الشاملة – د. خضير كاظم حمود. دار المسيرة ، عمان. ٢٠٠٠- الطبعة الأولى ص 98.

(24) المحكم والمحيط الأعظم، المؤلف: أبو الحسن علي بن إسماعيل بن سيده المرسي [ت: 458هـ]، المحقق: عبد الحميد هنداوي، الناشر: دار الكتب العلمية – بيروت، الطبعة: الأولى، 1421 هـ - 2000 م 7/ 528.

(25) معجم مقاييس اللغة، المؤلف: أحمد بن فارس بن زكرياء القزويني الرازي، أبو الحسين (المتوفى: 395هـ)، المحقق: عبد السلام محمد هارون، الناشر: دار الفكر، عام النشر: 1399هـ - 1979م. 1/ 493..

(26) إدارة الجودة الشاملة ..فكر وفلسفة قبل أن يكون تطبيقاً ، تأليف محمود عبدالفتاح رضوان ، طبعة المجموعة العربية للتدريب والنشر عام 2012م ، ص: 14.

(27) إدارة الجودة الشاملة ، د. خضير كاظم حمود ، طبعة دار المسيرة ،عمان 2000 الطبعة الاولى ص: 74.

(28) لسان العرب، المؤلف: محمد بن مكرم بن على، أبو الفضل، جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويفعي الإفريقي (المتوفى: 711هـ)، الناشر: دار صادر – بيروت، الطبعة: الثالثة - 1414 هـ ، 73/13.

(29) سورة النحل، آية (90).

(30) سورة النساء، آية (125).

(31) سورة البقرة، آية (178) .

(32) تاج العروس من جواهر القاموس، المؤلف: محمّد بن محمّد بن عبد الرزّاق الحسيني، أبو الفيض، الملقّب بمرتضى، الزَّبيدي (المتوفى: 1205هـ)، المحقق: مجموعة من المحققين، الناشر: دار الهداية 421/34.

(33) أخرجه أحمد في مسنده 56/3 (11553)، والحاكم في المستدرك وقال: حَدِيثٌ صَحِيحٌ عَلَى شَرْطِ الشَّيْخَيْنِ 352/1.

(34) أخرجه أحمد في مسنده 55/3 (11544)، والبيهقي في السنن الكبرى 501/4، وشعب الإيمان 233/5 (3351).

(35) إحياء علوم الدين، لأبي حامد محمد بن محمد الغزالي الطوسي (ت: 505هـ)، الناشر: دار المعرفة، بيروت 1/ 236.

(36) أخرجه البزار في مسنده 221/15 (8638)، والطبراني في المعجم الكبير (1299)، والأوسط 251/5 (5228).

(37) سورة البقرة، آية (271).

(38) أخرجه البخاري في صحيحه، بَابُ الصَّدَقَةِ بِاليَمِينِ 111/2، ومسلم في صحيحه، بَابُ فَضْلِ إِخْفَاءِ الصَّدَقَةِ 715/2 .

(39) سورة البقرة، آية (263، 264).

(40) سورة البقرة، آية (83).

(41) سورة العصر، آية (3).

(42) أخرجه البيهقي في شعب الإيمان، باب القول في زيادة الإيمان ونقصانه 143/1 رقم (35).

(43) أخرجه البخاري في صحيحه، بَابُ غَزْوَةِ مُؤْتَةَ مِنْ أَرْضِ الشَّأْمِ 143/5رقم (4262).

(44) أخرجه البيهقي في شعب الإيمان ، باب الأمانات وما يجب من أدائها إلى أهلها 232/7 رقم (4929) .

(45) أخرجه مسلم في صحيحه، بَابُ جَامِعِ صَلَاةِ اللَّيْلِ، وَمَنْ نَامَ عَنْهُ أَوْ مَرِضَ 515/1 رقم (746) .

(46) فيض القدير شرح الجامع الصغير، المؤلف: زين الدين محمد المدعو بعبد الرؤوف بن تاج العارفين بن علي المناوي (ت: 1031هـ)، الناشر : دار الكتب العلمية بيروت – لبنان الطبعة الاولى 1415 هـ - 1994 م ، ص: 190.

(47) ينظر : خلق المسلم للشيخ/ محمد الغزالي ، نقلا عن القاضي عياض بتصرف ص 18، 19 طبعة دار الريان للتراث.

(48) أخرجه مسلم في صحيحه، باب فتح مكة، 1407/3 رقم (1780).

(49) السيرة النبوية لابن هشام، قصة إسلام أبي سفيان، ورجوعه إلى أهل مكة يحذرهم، 403/2، 404.

(50) أخرجه البخاري في صحيحه، باب إذا أسلم الصبي فمات هل يصلى عليه؟، 94/2 رقم (1356).

(51) متفق عليه: أخرجه البخاري، باب غزوة الطائف 159/5، ومسلمٌ، باب إعطاء المؤلفة قلوبهم على الإسلام 735/2.

(52) السيرة النبوية لابن هشام 383/1، والطبقات الكبرى لابن سعد ترجمة الطفيل بن عمرو 179/4.

(53) أخرجه أحمد في مسنده 320/2 (8242) ، ومسلم في صحيحه، بَابُ مِنْ فَضَائِلِ أَبِي هُرَيْرَةَ الدَّوْسِيِّ ﷺ 1938/4.

(54) أخرجه أبو داود في سننه بَابٌ فِي تَعْشِيرِ أَهْلِ الذِّمَّةِ إِذَا اخْتَلَفُوا بِالتِّجَارَاتِ 170/3 (3052) .

(55) أخرجه الحاكم في المستدرك 62/1 (40)، والبيهقي في شعب الإيمان ، فصل في المكافأة بالصنائع 378/11 (8701).

(56) أخرجه مسلم في صحيحه بَابُ جَوَازِ اسْتِتْبَاعِهِ غَيْرَهُ إِلَى دَارِ مَنْ يَثِقُ بِرِضَاهُ بِذَلِك 1609/3.

(57) أخرجه الحاكم في المستدرك كتاب الجنائز 540/1 .

(58) أخرجه البخاري أصله في صحيحه دون تسمية للمرأة، بَابُ كَنْسِ المسْجِدِ وَالتِقَاطِ الخِرَقِ وَالقَذَى وَالعِيدَانِ 99/1 (458) ، الإصابة في تمييز الصحابة لابن حجر 314/8.

(59) ينظر : الإصابة في تمييز الصحابة لابن حجر 690/1.

(60) سورة البقرة، آية (85).

(61) ينظر كتاب الإدارة العامة الأسس والوظائف، تأليف: سعود محمد نمر وآخرون، ص 316.

(62) ينظر: كتاب القيادة الأساليب الذاتية للتنمية القيادية، تأليف: جاسم محمد الياسين، ص 17.

(63) سورة الأحزاب، آية (20).

(64) ينظر: كتاب قيادة محمد، تأليف: جون أدير، النسخة الأجنبية ص 1-2 .

(65) ينظر: كتاب القيادة عند محمد لجون أدير، دراسة نقدية وتخريج لأحاديثه، تأليف: د. سعيد بن صالح الرقيب، الكتاب في شبكة الألوكة الإلكترونية: www.alukah.net .

(66) متفق عليه: أخرجه البخاري، بَابُ إِذَا قَالَ أَحَدُكُمْ: آمِينَ وَالمَلاَئِكَةُ فِي السَّمَاءِ، آمِينَ فَوَافَقَتْ إِحْدَاهُمَا الأُخْرَى، غُفِرَ لَهُ مَا تَقَدَّمَ مِنْ ذَنْبِهِ 115/4 (3231)، ومسلمٌ، بَابُ مَا لَقِيَ النَّبِيُّ ﷺ مِنْ أَذَى الْمُشْرِكِينَ وَالْمُنَافِقِينَ 1420/3 رقم (1795).

(67) أخرجه أحمد في مسنده 106/14 رقم (14723).

(68) أخرجه البخاري في صحيحه بَابُ الرَّجَزِ فِي الحَرْبِ وَرَفْعِ الصَّوْتِ فِي حَفْرِ الخَنْدَقِ 64/4.

(69) ينظر: الروض الأنف في شرح السيرة النبوية لابن هشام، لأبي القاسم السهيلي تحقيق / عمر السلامي 72/7.

(70) متفق عليه: أخرجه البخاري، بَابُ حديث الغار 175/4 رقم (3475)، ومسلمٌ، بَابُ قَطْعِ السَّارِقِ الشَّرِيفِ وَغَيْرِهِ، وَالنَّهْيِ عَنِ الشَّفَاعَةِ فِي الْحُدُودِ1315/3 رقم (1688).

(71) أخرجه أحمد في مسنده 365/3 رقم (14998)، و أخرجه البخاري، بَابُ فضل الطليعة 27/4 رقم (2846).

(72) أخرجه تمام في فوائده 82/2 رقم (1200).

(73) أخرجه مسلم في صحيحه بَابُ قَوْلِ النَّبِيِّ ﷺ: «مَنْ غَشَّنَا فَلَيْسَ مِنَّا» 99/1 رقم (102) .

(74) ينظر: مغازي الواقدي ، بدر القتال 56/1 ، وسيرة ابن هشام 626/1.

(75) متفق عليه، واللفظ لمسلم وقد أخرجه في صحيحه بَابُ نَدْبِ مَنْ حَلَفَ يَمِينًا فَرَأَى غَيْرَهَا خَيْرًا مِنْهَا، أَنْ يَأْتِيَ الَّذِي هُوَ خَيْرٌ، وَيُكَفِّرُ عَنْ يَمِينِه 1271/3 رقم (1650) .

(76) إسناده ضعيف، قيل: رواه البيهقي في الزهد، هكذا عزاه غير واحد من المحدثين ، ولم أقف عليه عنده ، لكن ذكره الغزالي في إحياء علوم الدين بتخريج الحافظ العراقي 411/6 وقال العراقي: لا أعلم هذا إلا في منام لعبدالعزيز بن أبي رواد قال :رأيت في المنام رسول الله ﷺ فقلت يا رسول/ الله أوصِنِي، فذكره ، وراجع: كشف الخفاء للعجلوني 233/2 .

(77) ضعيف، أخرجه ابن ماجة في سننه باب الحكمة 1395/2، والترمذي باب ما جاء في فضل الفقه على العبادة 51/5 .

(78) ينظر: قصة الحباب بن المنذر ومشورته على النبي ﷺ بتغيير المكان في مبدأ القيادة الفعالة ، وقد ذكرته في ص ؟؟ .

(79) متفق عليه، واللفظ لمسلم وقد أخرجه في صحيحه بَابُ فَضِيلَةِ الْعَمَلِ الدَّائِمِ مِنْ قِيَامِ اللَّيْلِ وَغَيْرِهِ 541/1 رقم (783) .

(80) أخرجه النسائي في السنن الكبرى ، كتاب المواعظ 400/10 رقم (11832) .

(81) متفق عليه، واللفظ للبخاري وقد أخرجه في صحيحه بَابُ كَيْفَ كَانَ بَدْءُ الوَحْيِ إِلَى رَسُولِ اللَّهِ ﷺ 8/1 رقم (6).

(82) أخرجه أحمد في مسنده 403/2 رقم (9224) ، والبزار في مسنده 184/15 رقم (8559).

(83) أخرجه البخاري في صحيحه، باب من رفع صوته بالعلم 22/1 رقم (60)، ومسلم باب وجوب غسل الرجلين بكمالهما 214/1 رقم (242).

(84) أخرجه البخاري في صحيحه، باب الترغيب في النكاح 2/7 رقم (5063)، ومسلم واللفظ له باب استحباب النكاح لمن تاقت نفسه 1020/2 رقم (1401).

(85) أخرجه البخاري في صحيحه، باب وجوب القراءة للإمام والمأموم في الصلوات كلها 152/1 رقم (757)، ومسلم باب وجوب قراءة الفاتحة في كل ركعة 297/1 رقم (397).

(86) أخرجه البخاري في الأدب المفرد بَابُ اصْطِنَاعِ الْمَالِ 168/1رقم (479)، وأحمد في مسنده 191/3 رقم (13012).

(87) متفق عليه، واللفظ للبخاري وقد أخرجه في صحيحه بَابُ غَزْوَةِ الطَّائِفِ 159/5، رقم (4333).

(88) أخرجه أحمد في مسنده 124/4 رقم (17123) ، وقد أخرجه الترمذي وابن ماجة كذلك في سننهما بهذا اللفظ .

(89) أخرجه ابن هشام في السيرة النبوية 382/2.

(90) ينظر : سيرة ابن هشام ، حفر الخندق 216/2، 217. وسيأتي مفصلا في الفقرة التالية وهي إشراك الآخرين رقم 4.

(91) السيرة النبوية لابن هشام 620/1، وسيأتي مفصلا في الفقرة التالية وهي إشراك الآخرين رقم 2.

(92) متفق عليه، واللفظ للبخاري وقد أخرجه في صحيحه بَابُ احْتِيَالِ العَامِلِ لِيُهْدَى لَهُ 28/9 رقم (6979) .

(93) أخرجه ابن سعد في " الطبقات الكبرى " في ترجمة عمرو بن أمية الضمري 248/4.

(94) متفق عليه ، وهذا لفظ البخاري ، وقد أخرجه في صحيحه ، بَابُ بَدْءِ الوَحْيِ 7/1 رقم (3) .

(95) كتاب الإدارة في عصر الرسول ﷺ للدكتور/ حامد الكرمي ص 9 الطبعة الثانية 2007 مطبعة دار السلام مصر.

(96) ينظر : مغازي الواقدي 48/1 ، وسيرة ابن هشام 615/1.

(97) التغوير : الدفن والطمس ، راجع تحقيق السيرة النبوية لابن هشام 620/1.

(98) أخرجه ابن هشام في السيرة النبوية 620/1.

(99) ينظر : مغازي الواقدي 209/1، وسيرة ابن إسحاق (السير والمغازي) 324/1 .

(100) ينظر: سيرة ابن هشام تحقيق /مصطفى السقا ، وغيره 224/2، والروض الأنف غزوة الخندق 210/6.

(101) ينظر: مغازي الواقدي، غزوة الخندق 445/2، المواهب اللدنية بالمنح المحمدية، غزوة الخندق 282/1.

(102) أخرجه البخاري في صحيحه ، بَابُ إِذَا وَهَبَ شَيْئًا لِوَكِيلٍ أَوْ شَفِيعِ قَوْمٍ جَازَ 99/3 رقم (2307).

(103) ينظر: الروض الأنف 72/7، وقد سبق ذكرها في البند الثاني وهو القيادة الفعالة فقرة رقم 4.

(104) أخرجه البخاري في صحيحه ، بَابُ أَمَانِ النِّسَاءِ وَجِوَارِهِنَّ 100/4، ومسلم في باب اسْتِحْبَابِ صَلَاةِ الضُّحَى 498/1 .

(105) نقلاً عن مقال في FACEBOOK جامعة رشد الافتراضية 2013/2/16 ، ومقال في موقع مداد MIDADعنوانه اتخاذ القرار 2007/11/8.

(106) أخرجه مسلم في صحيحه بَابُ نَقْضِ الْكَعْبَةِ وَبِنَائِهَا 969/2 رقم (1333).

(107) أخرجه البخاري في صحيحه، بَابُ مَا يُنْهَى مِنْ دَعْوَةِ الجَاهِلِيَّةِ 183/4، ومسلم في صحيحه، بَابُ نَصْرِ الْأَخِ ظَالِمًا أَوْ مَظْلُومًا 1998/4.

(108) ينظر : سيرة ابن هشام فصل: بَسْبَسُ وَعَدِيُّ يَتَجَسَّسَانِ الْأَخْبَارَ 617/1.

(109) ينظر : سيرة ابن هشام فصل: ذِكْرُ الْهِجْرَةِ الْأُولَى إِلَى أَرْضِ الْحَبَشَةِ 321/1 ، السيرة النبوية لابن كثير 4/2 .

(110) متفق عليه، واللفظ للبخاري وقد أخرجه في صحيحه بَابُ الوضوء ثلاثا ثلاثا 43/1 رقم (159) .

(111) أخرجه البخاري في صحيحه بَابُ الأذان للمسافر إذا كانوا جماعة 128/1 رقم (631) ، وفي الأدب المفرد (213).

(112) أخرجه مسلم في صحيحه بَابُ اسْتِحْبَابِ رَمْيِ جَمْرَةِ الْعَقَبَةِ يَوْمَ النَّحْرِ رَاكِبًا، وَبَيَانِ قَوْلِهِ ﷺ «لِتَأْخُذُوا مَنَاسِكَكُمْ» 943/2 رقم (1297) .

(113) نقلاً عن مقال في جريدة أخبار الخليج العدد 15384 بعنوان التدريب في السيرة النبوية تاريخ 2020/5/6 بتصرف.

(114) أخرجه أبو داود في سننه ، بَابُ الْوُضُوءِ مِنْ مَسِّ اللَّحْمِ النِّيءِ وَغَسْلِهِ 47/1 رقم (185).

(115) سيرة ابن إسحاق 136/1 ، سيرة ابن هشام 244/1.

(116) أخرجه أبو داود في سننه ، بَابُ رِوَايَةِ حَدِيثِ أَهْلِ الْكِتَابِ 318/3 رقم (3645).

(117) أخرجه ابن ماجة في سننه، باب بيع المزايدة 740/2 ، وأبو داود في سننه باب ما تجوز فيه المسألة 120/2 (1641).

(118) أخرجه أحمد في مسنده 256/5 رقم (22564).

(119) وقد تمت مقابلة الدكتور / محمد مصرية يوم الخميس الموافق 16 يوليو 2020م.

(120) سورة الحج، آية (28).

(121) ينظر: "متعة الأنظار في شرح مسرح الأفكار بسيرة النبي المختار " للشيخ ماء العينين ج 2 ص 775 دار الكتب االعلمية.

(122) سورة المائدة، آية (2).

(123) كتاب الأصول العامة للعلاقات الدولية في الإسلام ، إصدار المعهد العالمي للفكر الإسلامي د/ أحمد شتا ، ومجموعة من الباحثين ص 84 طبعة أولى سنة 1996 القاهرة.

(124) أخرجه ابن زنجويه في كتاب الأموال ، بَابٌ: الْحُكْمُ فِي رِقَابِ أَهْلِ الذِّمَّةِ مِنَ الْأُسَارَى وَالسَّبْيِ 309/1.

(125) أخرجه أحمد في مسنده 247/1، و الحاكم في المستدرك على الصحيحين، كتاب قسم الفيء 152/2 رقم (2621).

(126) أخرجه ابن أبي شيبة في مصنفه ، باب غزوة الخندق 378/7 رقم (36813).

(127) أخرجه البخاري في الأدب المفرد بَابُ الْمُسْلِمُ مَرْآةُ أَخِيهِ 93/1 رقم (239) ، وأبو داود في سننه 280/4 رقم (4918).

(128) أخرجه البخاري في صحيحه بَابُ الشِّرَاءِ وَالبَيْعِ مَعَ المشْرِكِينَ وَأَهْلِ الحَرْبِ 80/3 رقم (2216) .

(129) نقلاً عن مقال للأستاذ/ السيد مراد سلامة، قاله غاندي في حديث لجريدة "ينج إنديا" تكلم عن صفات سيدنا محمد ﷺ، ٢٠١٧. موقع الالوكة–

https://www.alukah.net/sharia/0/122943/#ixzz6RQMlHvAR