المنهج الإسلامي في إدارة الأزمات

إعداد

عواطف قاعد العتيبي د/ لينا سليمان الخليوي

تم استلام البحث في ٢٠١٨/٤/٢٢ تم الموافقة على النشر في ٢٠١٨/٧/٨

مقدمة

تتعرض المنظمات باختلاف أنواعها ومستوياتها في أي بقعة من العالم لمشاكل وأخطار يصعب معها اتخاذ القرار السليم. والأزمة حدث متوقع، وتعتبر عقبة في طريق تطوير المنظمات وتنميتها.

ومع التعرض للأزمة تظهر حنكة القادة في القدرة على مواجهتها، وإدارتها، والتغلب عليها، والخروج بأقل الخسائر، وهناك من يرى أن الأزمة محنة تحمل في طياتها منحة قد تعود بالنفع على المنظمة.

وأدى تسارع ظهور الأزمات وتعددها إلى اهتمام علماء الإدارة بموضوع إدارة الأزمات، حتى أصبحت فرعًا خاصًا من فروع علم الإدارة، تزايد معها النظر لإدارة الأزمات كرؤية متفاعلة ومتكاملة مع متطلبات الحياة المعاصرة. وتعد إدارة الأزمات نظامًا يستخدم للتعامل مع الحالات الطارئة عند حدوثها، بغرض التحكم في نتائجها، ومع هذا التسارع برزت الحاجة الملحة لإدارة الأزمات في المنظمات (الخضيري،٢٠٠٣؛ الهلباوي، ٢٠٠٦).

إن امتلاك القدرة على إدارة الأزمة ضروري لبقاء المؤسسات في مواجهة الفتن التي تموج كموج البحر، كما أن مواجهة الإدارة للأزمة هو الاختبار الحقيقي لكفاءة الإدارة. وهذا الفن مرتبط بفقه السياسة الشرعية ووضع التدابير لمواجهة المستجدات والأزمات. والأزمة أحد التحديات المصيرية التي تواجه الإدارة، فهي تضع المؤسسة أمام مفرق طرق، ولعل في قول الرسول ﷺ وهو يدعو الله في بدر: " اللهم إن تُهْلِكْ هذه الْعِصَابَةَ من أَهْلِ الْإِسْلَامِ لَا تُعْبَدْ في الأرض فما زَالَ يَهْتِفُ بِرَبِّهِ مَادًّا يَدَيْهِ مُسْتَقْبِلَ الْقِبْلَةِ حتى سَقَطَ رِدَاؤُهُ عن مَنْكِبَيْهِ " (صحيح مسلم) ما يدل بوضوح عن طبيعة الخطر الذي تحمله الأزمة فهي تشكل تهديداً خطيراً لوجود الدعوة وتضعها أمام احتمالين: إما الانطلاق بحيث لا تتوقف حركة الفتح حتى تصل إلى مكة ثم تنطلق خارج الجزيرة إلى ما شاء الله، وإما الانكسار حتى لا يعبد الله تعالى في الأرض! (الكيلاني،٢٠٠٨).

إن استشعار التحدي، الذي تمثله الأزمة، والتحرك في ضوء ذلك، هو نقطة الانطلاق للبدء في تحليل الأزمة وتفكيكها، وإرجاعها إلى أسبابها وعواملها، ومكوناتها الأولى، ومن ثم وضع الخطط، حيث لا يمكن التعامل مع الأزمة في إطار من العشوائية

الارتجالية أو سياسة الفعل ورد الفعل، بل يجب أن يخضع التعامل مع الأزمة للمنهج الإداري السليم لتأكيد عوامل النجاح، وحماية الكيان الإداري من أي تطورات غير محسوبة قد يصعب عليه احتمال ضغطها (الكيلاني، ٢٠٠٦؛ السكارنه،٢٠١٥، ١٠٦).

وبالرغم من أن فن إدارة الأزمات علم حديث نسبيًا، إلا أن مفاهيم هذا العلم متأصلة في الفكر الإداري الإسلامي منذ عصر صدر الإسلام، والشواهد على ذلك كثيرة ووفيرة، ويهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على المنهج الإسلامي في إدارة الأزمات، واستنباط ذلك من خلال استعراض بعضًا من مواقف الرسول صلى الله عليه وسلم وأصحابه في مواجهة المشكلات والأخطار التي تعرض لها المسلمون وكيفية التغلب عليها.

مشكلة البحث

لقد أثبتت الإدارة التربوية الإسلامية في عصر صدر الإسلام نجاحها في تكوين وإدارة جيل قرآني فريد، وأسعدت البشرية بإنشاء حضارة إنسانية عالمية متميزة، والمسلمون اليوم بحاجة إلى تكرارها في مثل هذه الظروف الصعبة التي تعيشها الأمة الإسلامية (الحلواني،١٤٢٩، ٥-٦).

وقد سبق الإسلام الفكر الإداري الحديث في فن التعامل مع الأزمات بمختلف أنواعها ومستوياتها، كما يتضح ذلك جليًا في القرآن الكريم وسنة الرسول صلى الله عليه وسلم وسيرته وسيرة أصحابه من بعده.

من هذا المنطلق تتلخص مشكلة البحث في بيان المنهج الإسلامي في إدارة الأزمات باعتباره منهجًا فريدًا يجمع بين العلم والعمل، العقيدة والعبادة، والنظرية والتطبيق.

أهداف البحث

هدف البحث إلى:

١- التعرف على المنهج الإسلامي في إدارة الأزمات.
٢- استعراض لبعض المواقف من القرآن والسنة وسيرة الصحابة في فن التعامل مع الأزمات وإدارتها.
٣- الخروج بتوصيات في إدارة الأزمات وفق المنهج الإسلامي.

أهمية البحث

- تعود أهمية البحث إلى أهمية الموضوع الذي يبحث فيه، وهو إدارة الأزمة وفق المنهج الإسلامي.
- يعد البحث في موضوع المنهج الإسلامي في إدارة الأزمة محدود والدراسات فيه قليلة.

- قد يسهم البحث في وضع إطار أو نموذج لإدارة الأزمات المعاصرة وفق المنهج الإسلامي.

أسئلة البحث

١- ما هو المنهج الإسلامي في إدارة الأزمات؟

٢- ما هي المواقف من القرآن والسنة والسيرة التي تدل على فن التعامل مع الأزمات وإدارتها؟

٣- ما أبرز التوصيات لإدارة الأزمات وفق المنهج الإسلامي؟

مصطلحات البحث

المنهج في اللغة: الشيء الواضح الذي يسير المرء على وفقه، كالطريق وما في معناه.

- قال تعالى-:(لِكُلٍّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شِرْعَةً وَمِنْهَاجًا) {المائدة: ٤٨}.

المنهج اصطلاحًا: هو الطريق الذي يبين به أحكام الله في العبادات العلمية والعملية وفي المعاملة بين الناس.www.ajurry.com/vb/showthread.php?t=26482

الأزمة:

لغة: يعرفها قاموس مختار الصحاح بأنها الشدة والقحط و (أزم) عن الشيء أمسك عنه.

اصطلاحًا: تعددت تعريفات الأزمة، اخترنا منها تعريف شامل: " اللحظة الحرجة ونقطة التحول التي تتعلق بالمصير الإداري للمنظمة وتهدد بقاءها وغالبًا ما تتزامن الأزمة مع عنصر المفاجأة مما يتطلب مهارة عالية لإدارتها والتصدي لها" (السكارنه، ٢٠١٣، ١١).

إدارة الأزمات: هي أسلوب يبنى على التنبؤ الجيد وتحديد الأدوار والمهام والتحرك السريع الذي يصاحب مراحل حدوث الأزمة ويختص بمعالجة هذا الظرف الطارئ الذي يتسم بالضغوط وسرعة الحركة وتوالي الأحداث وتداعي الخسائر وانهيار النظام وتهديد أهدافه الأصيلة التي وجد من أجل تحقيقها (كورتيل وكحيلة، ٢٠١٦، ٣٨-٣٩).

المنهج الإسلامي في إدارة الأزمات إجرائيًا: الأسلوب والطريقة التي يتم بها السيطرة على الأحداث والمتغيرات المفاجئة التي تشكل خطرًا على المنظمة والأفراد والجماعات في ضوء الكتاب والسنة وسيرة السلف الصالح.

منهجية البحث

تم استخدام البحث المنهج التاريخي "وهو عبارة عن إعادة للماضي بواسطة جمع الأدلة وتقويمها، ومن ثم تمحيصها وأخيرًا تأليفها ليتم عرض الحقائق عرضًا صحيحًا في مدلولاتها وفي تأليفها، وحتى يتم التوصل حينئذ إلى استنتاج مجموعة من

النتائج ذات البراهين العلمية الواضحة" (إيراك ومايكل المذكور في العساف،٢٠١٦)، لمناسبته لطبيعة البحث والتي تقوم على استقراء المنهج الإسلامي في إدارة الأزمات من خلال تحليل بعض الأحداث والأزمات التي وردت في القرآن الكريم والسنة النبوية بالرجوع إلى الوثائق والمصادر التاريخية القديمة والدراسات السابقة الحديثة في هذا الموضوع.

الإطار النظري

المبحث الأول: إدارة الأزمات

يعد التعامل مع الأزمات أحد محاور الاهتمام في الإدارة الحديثة، حيث أنه يقتضي وجود نوع خاص من المديرين الذين يتسمون بالعديد من المهارات منها الشجاعة والثبات والاتزان الانفعالي، والقدرة على التفكير الإبداعي والقدرة على الاتصال والحوار وصياغة ورسم التكتيكات اللازمة للتعامل مع الأزمة (أحمد، ٢٠٠٢، ٣٥).

وقد برزت إدارة الأزمات كحقل أكاديمي من خلال عدة جذور اقتصادية واجتماعية وسياسية. ونتيجة لذلك فإن تعريف هذا المصطلح يختلف باختلاف الإطار الأكاديمي الذي يتم التعريف من خلاله، ومن هذه التعريفات: " هي عملية إدارية خاصة من شأنها إنتاج استجابة استراتيجية لمواقف الأزمات من خلال مجموعة من الإداريين المنتقين مسبقًا والمدربين تدريبًا خاصًا والذين يستخدمون مهاراتهم بالإضافة إلى إجراءات خاصة من أجل تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى" (Lenda,2008).

مراحل إدارة الأزمات

تمر معظم الأزمات بخمس مراحل:

١- اكتشاف إشارات الإنذار المبكر (المرحلة التحذيرية)
عادة ما ترسل الأزمة قبل وقوعها سلسلة من إشارات الإنذار المبكر، أو الأعراض التي تنبئ
باحتمال وقوع الأزمة (الحملاوي،١٩٩٥، ٦٢).

٢- الاستعداد والوقاية (مرحلة نشوء الأزمة)
في هذه المرحلة يتعاظم الإحساس بالأزمة زلا يمكن انكارها أو تجاهلها (مرجع سابق).

٣- احتواء الأضرار والحد منها (مرحلة انفجار الأزمة)
تتلخص هذه المرحلة في إعداد وسائل للحد من الأضرار ومنع انتشارها (الحملاوي،١٩٩٥، ٦٣-٦٤).

٤- استعادة النشاط (مرحلة انحسار الأزمة)
تبدأ الأزمة بالانحسار والتقلص بعد المواجهة ومعرفة الخسائر وبذل الجهود للقضاء على الأزمة والحد من تأثيرها (هشام،٢٠٠٧).

٥- التعلم (التعويض)
وهي المرحلة التي تتم فيها عملية التقويم وتلافي الآثار. (عز الدين،١٩٩٠)

التعامل مع الأزمات

يتم التعامل مع الأزمات من عدة أوجه وفق سياسة متعددة الاتجاهات في ثلاثة محاور: (Carla,2008)

المحور الأول: ما قبل الأزمة

ويقع على كاهل المعنيين وضع سياسة التعامل مع الأزمة قبل وقوعها وهو ما يتمثل في وضع تصورات واحتمالات وقوع الأزمات وفق منظور علمي والاستفادة من تجارب الأخرين وذلك برسم خطط عملية متفقة مع السياسة العامة للبلاد ومعطيات الوضع العام.

المحور الثاني: أثناء وقوع الأزمة

وهذا يعني وقوع الخطر سواء كان متوقعًا ام غير متوقع، وفي هذه الحالة يأتي دور المعنيين محوريًا للقيام بعمليات المواجهة وعمليات التدخل المباشرة في الأحداث التي عادة ما تكون كبيرة الحجم وحادة التأثير، هنا يقع على عاتق المعنيين تقدير حجم الأزمة ومن ثم تقييم الموقف ثم تحديد عناصر المواجهة من قوى بشرية أو آلية أو أجهزة أ ومعدات والتي تتناسب مع حجم ونوع الأزمة.

المحور الثالث: ما بعد الأزمة

وهي المرحلة التي بدأت تستقر فيها الأوضاع بشكلها المائل، وتوقف عمليات التدخل لتبدأ عملية أخرى هي عمليات إعادة الأوضاع إلى ما كانت عليه، أو عمليات إعادة البناء وإصلاح الأعطال، والبدء فيها بأولويات ملحة يحتاجها الناس، وتتوقف عليها حياتهم. وتمثل هذه المرحلة هموم على درجة كبيرة من الأهمية وتحتاج إلى عمل متواصل لإنجازها.

أهداف إدارة الأزمات

تهدف إدارة الأزمات إلى توجيه وتوظف الطاقات البشرية، والموارد المتاحة في معالجة الحالات الطارئة أو التخفيف من النتائج المترتبة عليها، وذلك من خلال: (الزعبي، ٢٠١٤)

١- محاصرة الأزمة، والحيلولة دون عدم انتشارها، كي لا تتفاقم الأزمة وتتشعب آثارها؛ مما يؤدي إلى تعقيدها واستحالة التغلب عليها.
٢- وضع الحلول المناسبة للسيطرة على الأزمة، والتقليل من خطرها.
٣- الشفافية في التعامل مع جمهور الأزمة بشقيه، الفئة الواقعة بالأزمة، وكذلك الفئة الثانية: المجتمع الأزموي المراقب للأزمة.
٤- معالجة الأزمة ومسح آثارها قدر الإمكان.
٥- استثمار الأزمة والاستفادة من الأخطاء التي حصلت قبل وأثناء حدوثها.

٦- التخطيط السليم وتطوير البرامج المستقبلية للإصلاح والتطوير والحيلولة دون حدوث الأزمة مرة أخرى.

المبحث الثاني: المنهج الإسلامي في إدارة الأزمات

عبّر القرآن الكريم عن الأزمة بلفظ الفتنة، وللفتنة بعض خصائص الأزمة. فهي تعصف بالمؤسسة وتهدد القيم كما قوله تعالى:" وَاتَّقُوا فِتْنَةً لَا تُصِيبَنَّ الَّذِينَ ظَلَمُوا مِنْكُمْ خَاصَّةً وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ" سورة الأنفال. نستدل من هذه الآية بعض خصائص الأزمة بأنها تصيب الجميع وتهدد أمن المجتمع والمنظمة وهذا يتفق مع علم الإدارة الحديث الذي يرى بأن الأزمة حالة حرجة تهدد أمن المنظمات واستقرارها.

ويرى الكيلاني (٢٠٠٦) أن الأزمة وردت في القرآن الكريم أيضًا بلفظ "المصيبة" فمن ذلك قوله تعالى: "أَوَلَمَّا أَصَابَتْكُمْ مُصِيبَةٌ قَدْ أَصَبْتُمْ مِثْلَيْهَا قُلْتُمْ أَنَّى هَذَا قُلْ هُوَ مِنْ عِنْدِ أَنْفُسِكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ" سورة آل عمران. فالهزيمة في المعركة هي أزمة تحتاج إلى إدارة لتجاوز آثارها، وأول خطوات المعالجة الصحيحة الاعتراف بالخطأ وعدم إلقاء اللوم على الآخرين، وهذا ما توجه إليه الآية الكريمة. ومن استعمالات القرآن الكريمة للفظ المصيبة بمعنى مرادف للأزمة اصطلاحاً قوله تعالى: وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ (١٥٥) الَّذِينَ إِذَا أَصَابَتْهُمْ مُصِيبَةٌ قَالُوا إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ" سورة البقرة، وهو توجيه مهم لمواجهة الأزمة أثناء حدوثها لنتمكن من الخروج منها واحتواء الضرر، والسيطرة على آثار الأزمة بعد حدوثها واستعادة النشاط والفاعلية. سنعرض في هذا البحث بعضًا من نماذج إدارة الأزمة في القرآن والسنة النبوية ونتناولها بالتحليل لاستنباط المنهج الإسلامي في إدارة الأزمات.

نماذج من إدارة الأزمات

من أبرز الأمثلة على إدارة الأزمات الاقتصادية، الأزمة التي حدثت في عهد يوسف عليه السلام في مصر

الإنذار

بدأ التنبؤ بالأزمة عندما عبر رؤيا الملك: ﴿قالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأَباً فَما حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ إِلاَّ قَلِيلاً مِمَّا تَأْكُلُونَ (٤٧) ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذلِكَ سَبْعٌ شِدادٌ يَأْكُلْنَ ما قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلاَّ قَلِيلاً مِمَّا تُحْصِنُونَ (٤٨) ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذلِكَ عامٌ فِيهِ يُغاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْصِرُونَ (٤٩) ﴾ .سورة يوسف. فسرها يوسف عليه السلام بسنوات رخاء وسنوات جدب، ووضع لهم العلاج بأن يخزنوا المحصولات في سنوات الرخاء وهي السبع سنوات الأول ليمكنهم توزيعها في سنوات الجدب التالية. ثم نبأهم بأن السنة الخامسة عشر ستكون رخاء وهذا لم يأتي في رؤيا الملك. فلما فسّر يوسف عليه السلام الرؤيا طلبه الملك و ولاه على خزائن الأرض ليعالج الأزمة بما لديه من علم في إدارة الأزمات واحتوائها ومعالجتها والخروج منها دون مجاعة، أو خسائر مادية أو بشرية (الشيخ،٢٠٠٣، ٢٣٧-٢٣٨) (أبو قحف،١٩٩٩).

الاستعداد: أمرهم يوسف عليه السلام بأن
١- يقوموا بإقامة السدود والقناطر لحجز الماء والاستفادة منه فيما بعد.
٢- زيادة الإنتاجية، والعمل الدؤوب في استصلاح الأرض للزراعة وزيادة رقعة الأراضي الزراعية لتوافر العوامل المناخية والبيئية والبشرية في مصر، يقول د. أحمد نوفل: "تأمل كيف زاد يوسف عليه السلام نسبة التشغيل والفاعلية حتى استغرقت الطاقة كل قادر على بذل أي جهد تمثل ذلك في قوله تعالى: (تزرعون) ثم كيف زاد الإنتاج الكلي لمصر أضعافًا وهذا هو سبيل التنمية، فالخطة اليوسفية قد راعت هذا كله، فزادت الإنتاج إلى ما نستطيع تقديره بنسبة400% وأولت اهتمامًا ولا شك كبيرًا للعوامل البشرية".
٣- كما أمر يوسف ببناء المخازن الكبيرة حتى يمكن حفظ كمية كبيرة من سنابل القمح والشعير فيها، فعندما أجدبت الأرض ذهب المصريون إلى المخازن ليشتروا القمح الذي خُزِّن بقيادة يوسف عليه السلام. وكذلك طريقة تخزين القمح تدل على التخطيط الجيد إذ طلب إليهم يوسف أن يتركوه في سنبله كي لا يسّوس أو يتعفن.

التحديد الكمي: فكان كل فرد له نصيب محدد، كان ملك مصر يأخذ عشر ناتج ما يفضل من النفقات والمؤن لنوائب الدهر وهو أول من وضع مقياسًا للنيل (المقريزي، الخطط).

الاحتواء: لما أجدبت الأرض في السنوات العجاف التالية، ذهب المصريون إلى المخازن واشتروا القمح الذي خُزِّن بتخطيط يوسف عليه السلام في السنوات الماطرة، فكان لكل فرد نصيب محدد حتى يكفي أهل مصر ومن جاورها من البلدان، ويدل شراء إخوة يوسف عليه السلام للقمح على انتفاع جيران مصر بالمخزون (السكارنه،٢٠١٥، ٤١٠).

استعادة النشاط: ففي العام الخامس عشر نزل المطر كما نبأهم يوسف: {ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْد ذَلِكَ عَام فِيهِ يُغَاث النَّاس وَفِيهِ يَعْصِرُونَ} سورة يوسف،٤٩. وعاد المصريون إلى الزراعة وجني المحاصيل والقيام ببعض الصناعات كعصر زيت الزيتون والعنب والزهور بعد أن كانت الصناعات قد توقفت أثناء الأزمة.

وقد دلت هذه الآيات على حسن التنظيم وأسلوب التخطيط الاستراتيجي لدى يوسف عليه السلام لتجاوز الأزمة بنجاح (السكارنه،٢٠١٥).

التعلم: بنهاية الأزمة: **(الشيخ، ٢٠٠٣)، (اليازجي، ٢٠١١) (السكارنه،٢٠١٥)**

- أدرك المصريون أهمية التوحيد والإيمان بالرسل.
- تكونت لديهم خبرة في معالجة الأزمات.
- حددوا الأهداف قبل القيام بأي عمل.

- لاحظوا ودرسوا الظواهر الكونية التي تؤثر في منسوب مياه النيل ووضعوا مقياسًا لذلك ليعلموا سنوات الفيضان.
- تعلموا أن للدورة الزراعية وجهان رواج وجدب.
- أدركوا أن قيادة الأزمة تحتاج إلى قائد له صفات محددة كالعلم والحفظ والأمانة والصدق.

كما إن تفسير سيدنا يوسف عليه السلام لرؤيا الملك وإدارته للأزمة تبنت مدخل التخطيط الاستراتيجي والذي كان ناجحًا بالدرجة الأولى.

وسيرة الرسول صلى الله عليه وسلم حافلة بالأزمات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وقد أظهر فيها صلى الله عليه وسلم قدرات إدارية عالية مكنته من تسيير هذه الأزمات وتسخيرها لخدمة دعوته، وستستعرض بعضًا من هذه الأزمات.

في بداية الدعوة تعرض الرسول صلى الله عليه وسلم مع المسلمين الأوائل ومع عشيرته بني طالب لحصار الشعب الذي فرضته قريش على بني هاشم وبني عبد المطلب.

تحليل الأزمة في حصار الشعب

الإنذار: قال ابن القيم في كتابه زاد المعاد: " لما رأت قريش أمر رسول الله صلى الله عليه وسلم يعلو والأمور تتزايد، أجمعوا أن يتعاقدوا على بني هاشم وبني المطلب وبني عبد مناف ألا يبايعوهم ولا يناكحوهم ولا يكلموهم ولا يجالسوهم حتى يسلموا إليهم رسول الله ـ صلى الله عليه وسلم ـ، وكتبوا بذلك صحيفة وعلقوها في سقف الكعبة.. فانحازت بنو هاشم وبنو المطلب مؤمنهم وكافرهم، إلا أبا لهب فإنه ظاهر قريشاً على رسول الله ـ صلى الله عليه وسلم ـ وبني هاشم وبني المطلب، وحبس رسول الله ـ صلى الله عليه وسلم ـ ومن معه في شِعْب أبي طالب ليلة هلال المحرم سنة سبع من البعثة، وبقوا محصورين مضيقاً عليهم جداً، مقطوعاً عنهم الميرة والمادة نحو ثلاث سنين حتى بلغ بهم الجَهْد، وسُمِعَ أصوات صِبيانِهم بالبكاء من وراء الشِّعب ".

الاستعداد: لقد دخل المسلمين الشعب بمحض إرادتهم لحماية الرسول صلى الله عليه وسلم، وكذلك بنو هاشم وبنو عبد المطلب مسلمهم وكافرهم، كما كان أبو طالب عم الرسول صلى الله عليه وسلم يدافع عن الرسول صلى الله عليه وسلم ويحميه من كفار قريش (الذهبي، ١٩٧١).

وقد حوت صحيفة المقاطعة عدة مؤشرات عن الأزمة التي يواجهها المسلمون:

- لا مجالسة: تعني إقصاء بني هاشم وبني عبد المطلب عن المجتمع المكي وعدم القبول بهم والرغبة فيهم.

- لا مخالطة: أي لا مصاهرة مع بني هاشم وبني عبد المطلب ولا نسب حتى لا يكون هناك مجال للعاطفة أو اللحمة مستقبلًا.
- لا بيع ولا شراء: وتعني الحجر الاقتصادي، وإغلاق الأسواق دونهم على التبادل التجاري بكافة أنواعه.
- لا دخول لبيوت المسلمين: وتعني الحجر الاجتماعي، وفي ذلك دلالة على تأكيد القطيعة الاجتماعية، وقطيعة الرحم وسد أي طريق يؤدي إلى المودة والتراحم.

يتضح من المؤشرات أعلاه أن المقاطعة تمثل أزمة اقتصادية (غذائية) واجتماعية وأسبابها سياسية بالدرجة الأولى.

الاحتواء: وقد برز دور الرسول صلى الله عليه وسلم القيادي في إدارة هذه الأزمة ومواجهتها بثباته هو وأصحابه على الحق وتبليغ الرسالة بالرغم مما يقاسونه من أذى ومشقة. إذ كان الرسول صلى الله عليه وسلم يدرك نوايا قريش ويعي هدفها الرامي لضرب هذا الدين، خاصة بعدما بدأت قاعدته في الرسوخ ونجح في جذب العناصر القوية، كما كان صلى الله عليه مدركًا أن الله متم نوره ولو كره الكافرون (حياتي، ودفع الله، ٢٠١٥، بتصرف).

وفي أثناء الحصار في شعب أبي طالب بذل الرسول صلى الله عليه وسلم ونفر من صحابته أموالهم في سبيل تأمين الغذاء للمسلمين المعدمين والفقراء وتشير كتب السيرة إلى ذلك (فأقاموا في الشعب حتى أنفق رسول الله صلى الله عليه وسلم ماله وأنفق أبو طالب ماله وأنفقت خديجة بنت خويلد مالها ..) وهذا يدل على التضحية وبذل المال والصبر والثبات أثناء الأزمة.

وقد تمكن الرسول صلى الله عليه وسلم من استغلال الأشهر الحرم في نشر الدعوة بين القبائل العربية، وفي تأمين الغذاء وتخزينه (المباركفوري،٢٠٠١)، ويعتبر تخزين الغذاء واستخدامه عند الحاجة من أساسيات درء المخاطر الغذائية، وذلك لإسهامه في تقليل الفجوة الغذائية المحتمل حدوثها وتقليله من الطلب الزائد على السلعة في وقت الشدة (Shahidur, and Solmon,2012)

وكذلك قبول المساعدات من مشركي مكة حيث وقف بعض كفار قريش من عشيرة الرسول صلى الله عليه وسلم موقفًا حسنًا أثناء المقاطعة؛ إذ لعب بعض كفار قريش دورًا هامًا في تزويد المسلمين بالمؤن الغذائية من قمح وشعير ونحوهما، ومثال ذلك ما قام حكيم بن حزام بن خويلد بن أسد من تزويد عمته خديجة بنت خويلد بالطعام وما قام به كل من العاص بن الربيع وهشام بن عمرو في إمداد الشعب بالغذاء، هذا إلى جانب مساعدة أخرى قام بها كل من هشام بن عمرو وزهير بن أبي أمية والمطعم بن عدي والبختري بن هشام في نقض صحيفة المقاطعة (حياتي، دفع الله، ٢٠١٥، ٣٢-٣٣).

استعادة النشاط: وذلك بعد نقض صحيفة المقاطعة، حيث اجتمع هشام بن عمرو وزهير بن أبي أمية بن المغيرة والمطعم بن عدي والبختري بن هشام وزمعة بن الأسود بن عبد المطلب في خطم الحجون ليلًا بأعلى مكة وأجمعوا أمرهم وتعاقدوا على القيام بنقض الصحيفة؛ لأنهم لم يرضوا أن يأكلوا الطعام ويلبسوا الثياب وينكحوا النساء وبنو هاشم وبنو عبد المطلب لا يباعون ولا يباع منهم، ولا ينكحون ولا ينكح إليهم، ولم يرضوا أن يهلك بطنان من بني عبد مناف (ابن كثير، ٢٨٠،٧٧٤).

فلما ذهبوا إلى الكعبة وعزموا على نقض الصحيفة وجدوا الأرضة قد أكلتها إلا باسمك اللهم. وتشير المصادر التاريخية إلى أن نقض الصحيفة تم في السنة العاشرة من البعثة، وبعد خروج الرسول صلى الله عليه وسلم وصحابته من الشعب بثبات وإيمان راسخ لم يتزعزع بالرغم من الأزمة التي مروا بها.

ويذكر النجار (المذكور في حياتي ودفع الله،٢٠١٤) أن المقاطعة وإن كانت شرًا في الظاهر، فقد جعل الله منها نصرًا وفتحًا جديدًا للدعوة. لأنه بعد خروج الرسول صلى الله عليه وسلم وصحابته من شعب أبي طالب نعموا ولشهور عديدة بالراحة والطمأنينة والاستقرار حتى عام الحزن، وواصل الرسول صلى الله عليه وسلم بعدها الدعوة بكل عزيمة وإصرار. انتشر الإسلام حتى خارج مكة وكثر دخول الوفود من القبائل في الإسلام.

التعلم

-لقد خرج الرسول صلى الله عليه وسلم وصحابته من هذه الأزمة وهم أكثر ثباتًا على الدعوة ويقينًا بنصر الله وتأييده.

- الصبر كان من أعظم الدروس التي تعلمها الصحابة، فقد تجرع الصحابة الكرام - رضوان الله عليهم- مرارة هذا الحصار الشديد، فكانوا يأكلون ورق الشجر وما يجدونه، وكان هذا دأبهم في الدعوة إلى الله حتى أظهر الله هذا الدين للعالم أجمع.

- ومن دروس هذه المقاطعة رد الجميل لأصحابه، ومكافأة المحسنين على إحسانهم، وهذا خُلُق حث عليه الرسول ـ صلى الله عليه وسلم ـ فقال: (من أتى إليكم معروفاً فكافئوه)(الطبراني)، فبعد انتهاء هذه المقاطعة، كان النبي ـ صلى الله عليه وسلم ـ مقدراً لأصحاب المواقف الإيجابية مع المسلمين، وكافأهم عليها.

فأما عمه أبو طالب فقد قال العباس بن عبد المطلب رضي الله عنه للنبي صلى الله عليه وسلم: ما أغنيتَ عن عمك، فو الله كان يحوطك ويغضب لك؟ فقال صلى الله عليه وسلم: (هو في ضحضاح من نار، ولولا أنا لكان في الدرك الأسفل من النار) (البخاري). وذكر ابن هشام في سيرته: أن هشام بن عمرو أسلم فأعطاه النبي ـ صلى الله عليه وسلم من غنائم معركة حنين دون المائة من الإبل.

وأما أبو البختري فقد كان في صف المشركين يوم بدر فنهى النبي صلى الله عليه وسلم عن قتله وأما المطعم بن عدي فقد قال النبي صلى الله عليه وسلم في أسارى بدر من المشركين: (لو كان المُطعِم بن عدي حياً، ثم كلَّمني في هؤلاء النَّتْن لتركتهم له) (البخاري)، ولفظ أبي داود (لأطلقتهم له).(البخاري، ١٤٢٣).

وسنستعرض نموذجًا آخر لإدارة الأزمات في عصر صدر الإسلام وهي أزمة غزوة الخندق.

تحليل الأزمة في غزوة الخندق (المباركفوري،٢٠٠١)، (السكارنه،٢٠١٥)، (اليازجي،٢٠١١)

الإنذار:

تحالفت قريش مع غطفان وبني سليم وبني أسد وفزارة وأشجع وبني مرة، فكانوا عشرة آلاف، وقائدهم جميعًا أبو سفيان بن حرب، وكان على كل قبيلة قائدها. تحالفت معهم بنو قريظة، وهم من قبائل اليهود التي تسكن المدينة، وقد نقضوا عهدهم مع الرسول صلى الله عليه وسلم، الذي أقرّوا فيه ألا يخونوا ويتآمروا مع قريش ضده، وأن يدافعوا عن المدينة مع المسلمين.

الاستعداد:

كان أمام الرسول صلى الله عليه وسلم خياران لا ثالث لهما، إما قتالهم وجهًا لوجه، وإما مصالحتهم ولو على حساب ثلثي ثمار المدينة، وكان عليه السلام يهدف من وراء ذلك تفتيت الصف المعادي وهذه هي الثغرة التي استطاع عليه السلام أن يفك أكبر أزمة يتعرض لها المسلمون، مبينًا أنه لا حرج في إقامة بعض التحالفات مع بعض الأطراف لتحييدهم.

استشار الرسول صلى الله عليه وسلم المسلمين، فرفض الأنصار وأبوا إلا السيف، وكان عدد المسلمين ثلاثة آلاف والعدو عشرة آلاف غير بني قريظة، والمسلمون ثلثهم أو يقلون. وبدأ المسلمون في الاستعداد للحرب.

الاحتواء:

- شاور الرسول صلى الله عليه وسلم أصحابه في أسلوب الحرب.
- أشار سليمان الفارسي بحفر خندق حول المدينة لمنع العدو من اختراقها والاستيلاء عليها، كما يفعل الفرس في حماية مدنهم.
- أدخلت النساء الحصون المنيعة، وكانوا مدربين على مداواة الجرحى لقيامهم بها من قبل.
- قسّم الرسول صلى الله عليه وسلم المسلمين إلى عدة فرق، كل فريق منهم يتكون من عدة أفراد.
- حدد لكل فريق مهمته وهي حفر أربعين ذراعًا كل حسب قدرته.

- كل ما يخرج من الحفر يطرح تجاه المدينة حتى لا يستخدمه العدو لردم الخندق.
- بث رسول الله صلى الله عليه وسلم العيون على الأعداء حتى يأتوه بالمعلومات ويغموا عنه العدو كحذيفة بن اليمان.
- وعدهم بالنصر وأن النصر وأن الله سبحانه وتعالى قد أراه قصور الشام واليمن ومصر وفارس، ومعنى ذلك أن النصر سيكون حليفه ومن معه دائمًا وليس فقط في تلك المعركة.
- تخذيل العدو وتفرقتهم، وكانت تلك مهمة نعيم بن مسعود للتفريق بين القبائل وبين اليهود، وكان قد أسلم ولم يعلم المشركون أو اليهود بإسلامه.
- عسكر المسلمون وجبل (سلع) خلفهم لحماية ظهورهم، والخندق أمامهم، فلم يستطيع الأعداء الالتفاف حولهم كما فعلوا في غزوة أحد، ولم يستطيعوا مهاجمتهم أو اختراق الخندق بأنفسهم أو على خيولهم.
- حدثت بعض المعارك الفردية مع بعض الفرسان، وكان النصر لفرسان المسلمين كعلي بن أبي طالب.
- أنزل الله على المشركين الريح فقلعت خيامهم وألقت قدورهم وأطفأت نيرانهم وهلك الكراع (الخيل) والخف (الإبل)، فقرر أبو سفيان الرحيل فارتحلوا معه.
- ردهم الله بغيظهم لم ينالوا شيئًا، أي لم يحققوا هدفهم وكفى الله المؤمنين القتال.
- قرر الرسول صلى الله عليه وسلم معاقبة بني قريظة لنقضهم العهد.
- قرر الرسول صلى الله عليه وسلم انتقال المسلمين من مرحلة الدفاع إلى مرحلة الهجوم.

استعادة النشاط

رجع المسلمون إلى المدينة وعادوا إلى نشاطهم من الزرع والرعي والإعداد للمعارك القادمة التي سينتقلون فيها إلى الهجوم وليس الدفاع فقط.

التعلم

- تعلم المسلمون أسلوبًا جديدًا في القتال.
- صبروا وثبتوا وصابروا حتى تحقق الهدف.
- على المسلم إعداد ما يمكنه والنصر من عند الله.
- ابتكروا بعد ذلك في الحروب حتى يفاجئوا العدو فيربكوه فينتصروا عليه.
- أعدوا الفرق ووزعوا عليها المهمات.
- العمل الجماعي يحقق الأهداف بفاعلية.

- حددوا الأهداف لكل عمل.
- وضعوا الخطط والسيناريوهات.
- تشاوروا في كل أمورهم ليعصم رأي الجماعة خطأ الفرد.
- كانوا دائمي الرجوع إلى قائد الأزمة كلما لزم الأمر.
- ضرورة تواجد قائد الأزمة دائمًا للاتصال المباشر.
- استخدموا الموارد المادية المتاحة الاستخدام الأمثل.
- وجهوا الموارد البشرية التوجيه الصحيح.
- تعلموا أهمية توصيل المعلومات الصحيحة لاتخاذ القرار السليم.

الدراسات السابقة

سيتم استعراض الدراسات السابقة من الأقدم إلى الأحدث، والدراسات التي ألفت في إدارة الأزمات في الإسلام متعددة، وسنورد هنا الدراسات الحديثة فقط والمرتبط بموضوع البحث.

١- دراسة الزيّان (2007) هدفت إلى التعرف على أساليب فك الحصار عن الأمة الإسلامية مسترشدًا بالهدي النبوي في فك الحصار عن الدعوة الإسلامية بمكة عندما حاصرتها قوى الكفر في شعب أبي طالب، استخدم الباحث المنهج التاريخي التحليلي، توصل البحث إلى أن الأساليب النبوية لفك حصار الشعب تمثلت في الثبات على الحق، والاتحاد في مواجهة قريش واستثمار قوانين الكفر دون التنازل عن العقيدة، والاعتماد على المال الذاتي للمسلمين.

٢- دراسة العزام (2010) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على منهج التربية الإسلامية في إدارة الأزمات، ببيان مفهوم إدارة الأزمة، وأسبابها، وخصائصها، وأنواعها، وأهدافها، ووظائفها، والمراحل التي تمر بها من منظور التربية الإسلامية، وقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي مستعينًا بالكتابات الإدارية الحديثة حول موضوع إدارة الأزمات، وقد توصلت الدراسة إلى أن القرآن الكريم والسنة النبوية لهما السبق في إدارة الأزمات وعلاجها، وأهمية استغلال الأزمات في تغيير سلوك المتعلمين وتوجيههم إلى الصواب وغرس المعاني النبيلة والأخلاق الفاضلة.

٣- دراسة اليازجي (2011) هدفت الدراسة إلى إيضاح الطريقة العملية لإدارة الأزمات من وحي القرآن والسنة. وبيان الدروس والعبر المستقاة من تلك الأزمات باستخدام المنهج التاريخي التحليلي في سرد وتحليل الأحداث المذكورة في القرآن الكريم،

وتوصلت الدراسة إلى أن القرآن الكريم وصف الأزمات بالابتلاءات، وبيّن أسبابها وكشف عن سبل العلاج وكيفية مواجهة هذه الأزمات.

٤- دراسة محمد (2011) هدف البحث إلى إبراز الإطار المفاهيمي للأزمة من وجهة نظر استراتيجية، كما هدف إلى التعرف على الأزمة الإعلامية التي ترافق الأزمة وتتعلق بالاتصالات والجانب المعلوماتي أثناء الأزمة، استخدمت الباحثة المنهج التحليلي. توصل البحث إلى تطوير استراتيجية لإدارة الأزمات وفق المنظور الإسلامي، كما توصل البحث إلى أن النموذج الإسلامي في إدارة الأزمة يختلف عن النماذج الوضعية بمنطلقاته الفكرية وجوانبه الروحية.

٥- دراسة الزعبي (2012) وهدفت الدراسة إلى إبراز المنهج النبوي في إدارة الأزمات من خلال نموذج من الأزمات التي تعرض لها النبي صلى الله عليه وسلم وهي حادثة الإفك، استخدم الباحث المنهج التاريخي التحليلي، توصل البحث إلى عدة نتائج من أهمها أن إدارة الأزمات وإن كان مصطلحًا جديدًا إلا أن أصوله موجودة في السنة النبوية، أن الإدارة النبوية تميزت بخصوصية تختلف عن إدارة الأزمات المعروفة لأنها تعتمد في بعض جوانبها على الوحي والوحي يتميز بالصدق والثبات، كما توصل البحث إلى أن المجتمع المسلم يتميز بكفاءة عالية في إدارة الأزمات وهذه الكفاءة مستمدة من إيمانه بالله وتمسكه بالعقيدة الصحيحة والأخلاق الفاضلة.

٦- دراسة العبادلة والظاهر (2013) هدف البحث إلى إبراز منهج النبي صلى الله عليه وسلم في إدارة الأزمة في غزوة بدر الكبرى، والمراحل التي انتهجها النبي صلى الله عليه وسلم في إدارة هذه الأزمة، استخدم الباحثان المنهج التاريخي وتحليل الأحداث التاريخية لاستنباط منهج النبي صلى الله عليه وسلم في إدارة الأزمات، وقدم الباحثان من خلال هذا البحث عدة استنتاجات للتعامل مع الأزمة في الوقت الحاضر، وكذلك عدة نتائج مستنبطة من النصوص الشرعية للتعامل مع الأزمات.

٧- دراسة حياتي ودفع الله (2015) هدف البحث إلى إلقاء الضوء على المنهج النبوي في إدارة الأزمات من خلال أزمة حصار الشعب وإبراز دور الرسول صلى الله عليه وسلم القيادي في إدارة هذه الأزمة وتقييم أوضاع المسلمين الغذائية في أثناء المقاطعة التي انتهت بنقض الصحيفة استخدم الباحث المنهج الاستنباطي الاستقرائي. توصل البحث إلى أن الرسول صلى الله عليه وسلم واجه أزمة المقاطعة بمنهج قائم على إدراك حقيقة الرسالة والثبات على المبدأ والصبر وبذل المال لتأمين الشعب، وبفضل إدارة الرسول صلى الله عليه وسلم استطاع الخروج من هذه الأزمة

منتصرًا ان وكان واثقًا من ذلك ومؤمنًا به إيمانًا راسخًا لا يشوبه ريب ولا يخالطه شك. كما أثبتت هذه الأزمة تكافل المسلمين واتحادهم في وجه عدوهم.

التعليق على الدراسات السابقة:

يتفق البحث الحالي مع الدراسات السابقة في التعرف على المنهج الإسلامي في إدارة الأزمات، وفي استخدام المنهج التاريخي، واستقراء المنهج الإسلامي في إدارة الأزمة، ركزت معظم الدراسات السابقة على القاء الضوء على المنهج النبوي في إدارة الأزمة من خلال سرد إحدى الأزمات التي تعرض لها النبي صلى الله عليه وسلم، بينما هدف البحث الحالي إلى التعرف على المنهج الإسلامي في إدارة الأزمة بشكل عام من خلال تحليل بعض الأحداث المذكورة في القرآن والسنة للوصول إلى استنتاج للمنهج الإسلامي في إدارة الأزمة.

النتائج :

إجابة السؤال الأول: ما المنهج الإسلامي في إدارة الأزمات؟

من خلال استعراض وتحليل الأزمات التي تمت إليها الإشارة في الإطار النظري للبحث يمكننا استنباط المنهج الإسلامي في إدارة الأزمات والذي يقوم على:

١- الرجوع إلى أحكام القرآن الكريم والسنة النبوية في معالجة وإدارة الأزمة.

٢- اليقين بفرج الله وعدم الانهيار والاستسلام: إذ على المسلم أن يعلم أن "ما أصابك لم يكن ليخطئك"، فيجب تهيئة النفوس لتقبل الأزمة والتعامل معها بكل روية وصبر وثبات.

٣- التوبة والرجوع إلى الله والدعاء والتضرع إليه حتى تنكشف هذه الغمة: كما فعل الرسول صلى الله عليه وسلم في غزوة بدر إذ أخذ يدعو الله حتى سقط رداءه عن منكبه، كما يجب على المسلم التعلق بالله والإلحاح بالدعاء يقول صلى الله عليه وسلم: (ما على الأرض مسلم يدعو الله بدعوة إلا آتاه الله إياها أو صرف عنه السوء مثلها ما لم يدعو بإثم أو قطيعة رحم) رواه الترمذي.

٤- أخذ العظة والعبرة والاستفادة من التجارب الماضية: سواء التي مرت على المنظمة، أو تجارب الآخرين، يقول الرسول صلى الله عليه وسلم: (لا يلدغ المؤمن من جحر مرتين).

٥- التروي والتأمل في إيجاد الحلول واتباع منهجية علمية في ذلك ويتم ذلك بقياس الأزمة الحالية على أزمات سابقة والاستفادة منها في تبني بعض أوجه الحل للأزمة

الحالية، وتشخيص الأزمة بشكل دقيق وسليم من قبل أشخاص ذوي كفاءة عالية وقدرة على تحليل الأمور بموضوعية واستشراف للمستقبل.

٦- سؤال أهل الخبرة والاختصاص، قال تعالى: **(وَإِذَا جَاءَهُمْ أَمْرٌ مِنَ الْأَمْنِ أَوِ الْخَوْفِ أَذَاعُوا بِهِ وَلَوْ رَدُّوهُ إِلَى الرَّسُولِ وَإِلَى أُولِي الْأَمْرِ مِنْهُمْ)**، مثل ما أشار أعوان على ملك مصر بالاستعانة بيوسف عليه السلام في تفسير رؤياه وكذلك عندما عرض يوسف على ملك مصر بتوليته على خزائن الأرض بما لديه من علم وقدرة على التخطيط. وكذلك عندما أشار سلمان الفارسي على الرسول صلى الله عليه وسلم بحفر الخندق.

٧- الشورى يقول الله عز وجل: **(وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ(159))** سورة آل عمران. وقد كان رسول الله صلى الله عليه وسلم دائم المشورة لأصحابه وهو أعلم منهم.

٨- الثبات على المبدأ والتمسك بالقيم والمثل والأخلاق والسلوكيات الحسنة: فنجد الرسول صلى الله عليه وسلم وأصحابه بالرغم من اشتداد الأذى بهم صبروا وثبتوا على الحق حتى في أحلك الظروف.

٩- إدارة الأزمة تحتاج إلى قائد يمتلك مهارات عالية من الحكمة، وبعد النظر، والتحليل المنطقي للأحداث، وامتلاك روح المبادرة، والشجاعة، والقدرة على التأثير في الآخرين، وتكوين علاقات إيجابية مع الجميع دون استثناء، والحماس والرغبة الجادة في السيطرة على الأزمة.

فالمنهج الإسلامي في إدارة الأزمات منهج متوازن يجمع بين النظرية والتطبيق، ومصلحة الفرد والجماعة. وهو منهج متميز بمنطلقاته الفكرية، ومرتكزاته القيمية، وجوانبه الإنسانية، واهتمامه بالنواحي المادية والمعنوية أثناء التعرض للأزمات، وهذا ما أشارت إليه دراسة محمد (2011). ويركز المنهج الإسلامي في إدارة الأزمة على أهمية الثبات على المبدأ، وعدم التخلي عن العقيدة مهما اشتد الحال، والثقة بالنصر الله لعباده، كما يتجلى ذلك في أزمة حصار الشعب التي خرج منها المسلمون وهم أكثر ثباتًا وتحقق لهم ما يريدون من استمرار الدعوة وظهور الدين رغم ما بذله مشركو قريش من تعذيب مادي

ومعنوي للمسلمين، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة حياتي ودفع الله (2015).

إجابة السؤال الثاني: ما هي المواقف من القرآن والسنة والسيرة التي تدل على فن التعامل مع الأزمات وإدارتها؟
الأمثلة على فن إدارة الأزمات في القرآن والسنة المطهرة كثيرة وقد تمت الإشارة إلى ثلاثة أمثلة في الإطار النظري للبحث وتم تحليلها بحسب مراحل الأزمة زهي الأزمة الاقتصادية في عصر يوسف عليه السلام، وأزمة حصار الشعب في عصر صدر الإسلام، وأزمة غزوة الخندق.

فالتخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات وجدت أصوله في القرآن والسنة، بينما يعتبر توجهًا حديثًا في الفكر الإداري المعاصر، مما يدل على تميز الإدارة الإسلامية على الإدارة المعاصرة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة العزام (2010) ودراسة الزعبي (2012) ، ويتميز المجتمع المسلم بالكفاءة في إدارة الأزمات والتعامل معها بكل فعالية وتحويلها لصالح الدين الإسلامي وتحقيق غايته العظمى وهي عبادة الله وحده، وتؤكد على ذلك دراسة الزعبي (2012).

إجابة السؤال الثالث: ما أبرز التوصيات في إدارة الأزمات وفق المنهج الاسلامي؟

١- حسن التوكل على الله والصبر والثبات في مواجهة الأزمات.
٢- أن الأزمة قد تحمل في طياتها الخير الكثير وتعود بالنفع على الأفراد والمنظمات، يقول تعالى: **(وَعَسَى أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئاً وَهُوَ خَيْرٌ لَكُمْ)**.
٣- التكافل الاجتماعي أثناء الأزمات يقلل من الأثار السلبية للأزمات.
٤- القرآن الكريم والسنة النبوية مصدرين هامين لاستنباط الأساليب والحلول الناجعة في مواجهة الأزمات بمختلف أنواعها ومستوياتها.
٥- تكوين فرق العمل لإدارة الأزمات يعتبر من أهم طرق علاجها بفعالية.

فالمنهج الإسلامي في إدارة الأزمات منهجًا فكريًا متراكمًا يعتبر بمثابة المرجع السليم لاستنباط الحلول الناجحة لما يعصف بالعالم الاسلامي من أزمات لأنه من وحي القرآن والسنة وتؤكد تلك النتيجة دراسة الزيّان (2007) ودراسة العبادلة والظاهر (2013). وتكافل المجتمع المسلم أثناء الأزمة يخفف من الضغوط التي يتعرض لها الأفراد وتتفق هذه النتيجة مع دراسة حياتي ودفع الله (2015).

التوصيات

من أهم توصيات البحث:

١- تنمية مهارات الأفراد في استشعار الأزمات قبل وقوعها عن طريق إعمال العقل بما لديهم من طاقات فكرية وعقلية.

٢- احياء مبدأ التكافل الاجتماعي في المجتمع المسلم وتعزيز دوره في مواجهة الأزمات.
٣- إدخال فقه الأزمات وفق المنهج الإسلامي ضمن المناهج الدراسية لإعداد النشء لمواجهة الأزمات بعقيدة راسخة وثابتة عمادها الإيمان بالله عز وجل.

المراجع:

ابن كثير، أبو الفداء حافظ بن كثير(٧٤٧ه) **البداية والنهاية،** تحقيق: علي شيري، ١٤٠٨ه-١٩٨٨م.

أحمد، إبراهيم أحمد (٢٠٠٢) **إدارة الأزمات: الأسباب والعلاج،** القاهرة، دار الفكر العربي.

أبو قحف، عبد السلام (١٩٩٩) **إدارة الأزمات،** مجموعة النيل العربية للطباعة والنشر والتوزيع.

البخاري، محمد بن إسماعيل البخاري (١٤٢٣) **صحيح البخاري،** ط دار ابن كثير، دار ابن كثير، دمشق، بيروت.

الجوزيه، ابن القيّم (١٤١٥) **زاد المعاد في هدي خير العباد،** ط٢٧، تحقيق شعيب الأرنؤط وعبد القادر الأرنؤط، مؤسسة الرسالة، مكتبة المنار الإسلامية.

الحملاوي، محمد رشاد (١٩٩٥) **إدارة الأزمات، تجارب محلية وعالمية، ط٢،** مركز بحوث الأزمات، القاهرة، مصر.

حياتي، عمر أحمد المصطفى، ودفع الله، عبد القادر محمد أحمد (٢٠١٥) المنهج النبوي في إدارة الأزمات: صحيفة قريش لمقاطعة بني هاشم وبني عبد المطلب أنموذجًا **المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب (السعودية)** مج (٣١) ع (٦٢)، ص ص ٣-٣٩.

الحصار والمقاطعة دروس وعبر، تم استرداده بتاريخ٢٠١٧/٤/٤ متاح على الرابط articles.islamweb.net/media/index.php?page=article&lang=A&id=158363

الخضيري، محسن أحمد (٢٠٠٣) **إدارة الأزمات،** القاهرة: مجموعة النيل العربية.

الذهبي، محمد بن أحمد بن عثمان الدمشقي شمس الدين أبو عبد الله (٧٤٨ه) **السيرة النبوية،** تحقيق حسام المقدسي، بيروت: دار الكتب العلمية.

الزيّان، رمضان إسحاق (٢٠٠٧) **الأساليب النبوية والعصرية في فك الحصار عن الدعوة الإسلامية،** مؤتمر الإسلام والتحديات المعاصرة، الجامعة الإسلامية، جامعة

الأقصى،٢-٣ أبريل، غزة.
الزعبي، محمد مصلح (٢٠١٤) إدارة الأزمات في ضوء السنة النبوية حادثة الإفك أنموذجًا، **بحث منشور، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية**، مج (١٠) ع (٣) ١٤٣٥-٢٠١٤م.
السكارنه، بلال خلف (٢٠١٠) **دراسات إدارية معاصرة**، ط٢، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
السكارنه، بلال خلف (٢٠١٥) **إدارة الأزمات**، ط١، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
الشيخ، سوسن سالم (٢٠٠٣) **إدارة ومعالجة الأزمات في الإسلام، ط١**، حقوق الطبع محفوظة للمؤلف.
العبادلة، حسن عبد الجليل عبد الرحيم؛ والظاهر، نعيم إبراهيم صالح (٢٠١٣) **منهج النبي صلى الله عليه وسلم في إدارة الأزمات غزوة بدر الكبرى أنموذجًا**، AlManhal Collections, www.almanhal.com,26/04?2017@ Digital Library Copyright. Saudi
عز الدين، أحمد جلال (١٩٩٠) **إدارة الأزمات في الحدث الإرهابي**، الرياض: أكاديمية نايف للعلوم الأمنية.
العزام، عمر نايل محمد (٢٠١٠) **منهج التربية الإسلامية في إدارة الأزمات**، رسالة دكتوراه في التربية الإسلامية غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
الكيلاني، عبد الله إبراهيم زيد (١٤٣٠) إدارة الأزمة مقاربة التراث والآخر، ط١، **مركز البحوث والدراسات -قطر،ع١٣١، جمادى الأولى ١٤٣٠هـ، السنة التاسعة والعشرون.**
هشام، سامي محمد (٢٠٠٧) **المهارة في إدارة الأزمة وحل المشكلات**، ط١، الجامعة الأردنية، دار البداية للنشر والتوزيع.
المباركفوري، صفي الدين (٢٠٠١-) **الرحيق المختوم**، المكتبة العصرية، ط٤، دار الوفاء للنشر والتوزيع.
محمد، إيثار عبد الهادي (٢٠١١) استراتيجية إدارة الأزمات تأطير مفاهيمي على وفق المنظور الإسلامي، بحث منشور في **مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية**، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، مج ١٧، ع٦٤، كانون الأول ٢٠١١: ٤٧-٦٣.
نوفل، أحمد (١٤٠٩) **سورة يوسف دراسة تحليلية**، دار الفرقان. الأردن.
الهلباوي، خميس (٢٠٠٦) **التعامل مع الأزمات في علوم الإدارة الحديثة**، القاهرة: الزهراء للإعلام العربي.

اليازجي، صبحي رشيد (٢٠١١) إدارة الأزمات من وحي القرآن الكريم- دراسة موضوعية **مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإسلامية)**، مج١٩، ع٢، ص ص ٣٢١-٣٧٧.

المراجع الأجنبية

Carla Cardoso (2008) The most effective crisis management occurs When potential crisis are delected.

Shahidur, Rashid and Solmon, Lemma (2012) Strategic Grain Reserves In Ethiopia, Institutional Design and Operational Performance, in: Ben Lillistone and Andrew Ranallo, Grain Reserves and the Food Price Crisis: Selected Writings from 2008-2012, Institute for Agriculture and Trade Policy.

Lenda, Armond (2008) Crisis management media management damage Control crisis communications strategy, coporate. Available on link www.crisismanagementincorporated.com