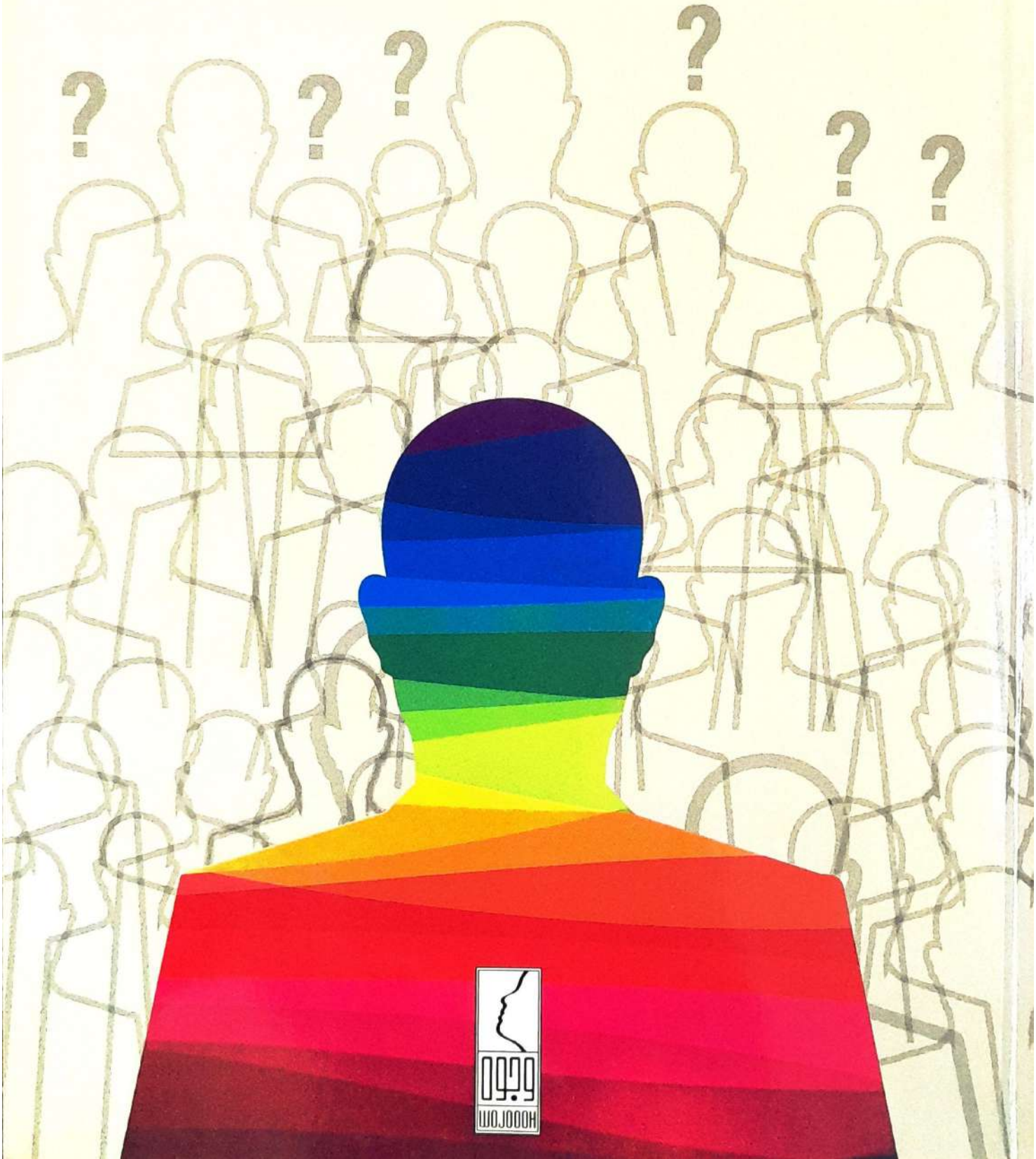
أ.د عبدالكريم بكار

المصداقية



وجوه
WOJOOH

أ.د عبدالكريم بكار

المصداقية

المقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على نبينا محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد:

فإن ديننا الحنيف يقوم في جوهره، وفي تموضعه من العالم على مجموعة من القيم العظيمة، لأن القيم تشكل الأساس العميق لكل التوجهات والطموحات، والأساس العميق لكل المواقف والعلاقات التي تربط البشر، بعضهم ببعض، وكل العلاقات التي تربطهم بخالقهم عزوجل، وكل مفردات الوجود من حولهم.

إن نبينا ﷺ، قد أوضح منذ البداية أن مهمته السامية، هي تدعيم الصرح الأخلاقي الذي بناه الأنبياء والرسل الكرام قبله، بالإضافة إلى تكميل مافيه من نواقص وثغرات، فقال ﷺ: (**إنما بعثت لأتمم صالح الأخلاق**) [1]

---

(١) حديث صحيح أخرجه الحاكم وغيره.

إن ذاتية الأفراد والجماعات والشعوب، تتكون أساساً من مجموع القيم والمفاهيم والمعايير التي يمضون على هديها في هذه الحياة، وحين نأتي لنميِّز بين شخص، وغيره على المستوى الروحي والعقلي والنفسي، فإننا سنجد أن (القيم) التي يؤمن بها، هي أهم ما يمنحه التمايز والخصوصية، فالأشخاص الممتازون والمتميزون جداً يحملون قيماً مثل الإيمان والصدق والأمانة والتسامح والوفاء والصبر والجدية والمثابرة، وتقدير مشاعر الآخرين و..، أما الأشخاص السيئون، فنجد أنهم يحملون القيم المضادة لما ذكرناه.

هذه السلسلة:

إن الذي دفعني إلى الحديث عن أهم القيم الكبرى والأساسية في حياتنا، هو ما أراه في الحقيقة من تدهور قيمي وأخلاقي على كل الصعد وفي كل المجالات، فالتحضر السائد اليوم بطابعه المادي الطاغي والضاغط- فتح وعي الناس وشهيتهم على المتعة واللهو، وتحقيق أكبر قدر ممكن من المصالح الشخصية، وهذا أدى في الحقيقة إلى وهن الحسّ الأخلاقي وتراجع درجة الاهتمام بكل ماهو مبدئي وأخلاقي، مما ينذر بأوخم العواقب.

إن المتأمل في كل الأزمات التي عانى، ويعاني منها العالم في كل زمان ومكان، لا يشك في أن لها أساساً عميقاً من التأزم والتراجع الأخلاقي، ولافرق في هذا بين الأزمات الاجتماعية

وبين الأزمات السياسة والدعوية والاقتصادية.. ومن هنا فإن المعالجات الأخلاقية هي معالجات بنيوية بامتياز. إنني أؤمن بأن مجرد الحديث عن القيم لن يكون كافياً لتحويل التيار المادي الهادر عن وجهته ومجراه، فالنزعة المادية والدنيوية السائدة اليوم، تشكل خلاصة لعدد ضخم من التداعيات والمعطيات والتحولات الثقافية والحضارية والتقنية الكبرى، ولهذا فإني آمل أن تتضافر الجهود لإنشاء تيار روحي أخلاقي قيمي، يعيد الأمور إلى نصابها، ويخفف من ضغط التيار المادي الذي يُفسد كثيراً من الأشياء الجميلة والعزيزة في حياة الإنسان، وأعتقد أن علينا جميعاً العمل على إطلاق التيار المشار إليه، والإسهام في دعمه بكل الوسائل المتاحة، ويتربع على قمتها المنتجاتُ الثقافية والإعلامية الذكية والمؤثرة.

أولوية المصداقية:

قد رأيت أن يكون الحديث عن (المصداقية) في فاتحة هذه السلسة، لأن حياتنا الحديثة، قد زادت من درجة (الاعتمادية) على نحو غير مسبوق، ووسائل الاتصال الحديثة جعلت الناس يتلقون الأخبار والتحليلات والأفكار عن بعضهم بعيداً عن المصادر الرسمية والمتخصصة، مما يجعل للمصداقية الدور الأبرز في جميع مجالات الحياة، وعلينا ألا نُغفل في هذا السياق ما أتاحه التطور التقني من إمكانات الخداع والتخفي والمراوغة وتزوير الحقيقة، إلى

درجة أن الناس صاروا عاجزين عن التواصل مع أعماق ذواتهم، كما أنهم صاروا عاجزين عن معرفة جوهر ما يؤمنون به وجوهر ما يعتزون به في مواقفهم وعلاقاتهم. إن كل شيء صار مقنّعاً بأكثر من قناع، وإن (الكذب) قد تجاوز الإعلانات التجارية إلى البحوث والدراسات التي تتحدث عن منافع الأشياء ومضارها.

وهذا يشكل في الحقيقة قمة التضليل للعقل البشري!.

إن المصداقية تضفي على حياتنا العامة لوناً من السكينة لا يضفيه أي شيء آخر، كما أنها تسهِّل العمل، وتقلل من الإجراءات الاحترازية، وتريحنا من التوجس والخوف من الخداع، كما أنها تساعد على بناء القاعدة المشتركة للتفاعل الإنساني، وحين تتراجع المصداقية، يضمر النشاط الإنساني المشترك، وتبرز أشكال من الانكفاء على الذات والدوائر الضيقة، مما يولّد العديد من الأمراض الاجتماعية، ويّضيع الكثير من الفرص الثمينة!.

كلي أمل ورجاء أن يكون ما نشهده اليوم من تراجع للمصداقية والموثوقية عبارة عن موجة عابرة، وأن تمتلك الأجيال الجديدة من الوعي والاعتصام بالهدي الرباني الأقوم ما يجعل حياتها زاخرة بالطمأنينة والثقة والنجاح، وإني لأسأل الله تعالى أن يكون لهذا الكتاب سهم في ذلك؛ إنه وليُّ ذلك والقادر عليه.

المؤلف

استنبول في 20-8-2016

ما المصداقية؟

المصداقية:

مصدر صناعي من مصداق، وهي بمعنى مطابقة الفعل للقول، وبمعنى جدارة الشخص، أو المؤسسة، أو الشيء بأن يكتسب الثقة، وعلى هذا قولهم: انتخبوه رئيساً لهم نظراً لمصداقيته.

تشير كلمة مصداقية في الخطاب السياسي إلى مدى التزام شخصية، أومؤسسة، أوهيئة بوعودها، ومدى جديتها، إذ يؤدي الالتزام والجدية إلى ارتفاع المصداقية، وتشير أحياناً إلى مدى قابلية الآخرين لمنح ثقتهم، وينطبق المبدأ نفسه على العلاقات الدولية، فإذا كانت السياسة الخارجية لدولة ما، لا تستقر على رأي، فإن ذلك يؤثر في مصداقيتها.[1]

---

(١) انظر قاموس المعاني (مصداقية).

عند بحثي في تعريفات المصداقية وجدت أنها تمضي في اتجاهين اثنين:

الأول: هو لمح معنى (الصدق) ففي الصحافة مثلاً تعني المصداقية مجموعة المؤشرات التي تحدد صدق المضمون الصحفي من كذبه، لكن هذا في نظري، يقتصر على الأخبار، لأنها تعتمد فعلاً على الصدق في الرواية وتحري الحقيقة، لكن في مجال التحليل السياسي والاجتماعي، (مثلاً) فإن المصداقية، لا تعتمد على هذا، وإنما على المهارة والخبرة والقدرة على التحليل.

الثاني: لمح معنى (الموثوقية) والموثوقية لا تعني الصدق وحده، وإنما تعني الصدق والمهارة والجدارة والقدرة، أو تعني بعبارة أخرى ما عنته ابنة شعيب حين قالت: ﴿ يَٰٓأَبَتِ ٱسْتَـْٔجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ ٱسْتَـْٔجَرْتَ ٱلْقَوِىُّ ٱلْأَمِينُ ﴾ (١)

إنك حين تسلّم إدارة شركتك لشخص، لا تسلمه إياها لأنه سيكون صادقاً في نقل أخبارها لك فقط، وإنما لأنه إلى جانب ذلك، يملك القدرة على قيادتها نحو النجاح.

إن هذا الاتجاه في تعريف المصداقية، يشبه إلى حد بعيد ما نقوله حين نتحدث عن (الموضوعية) فهي تقوم على ركنين: العلم المقتضي البعدَ عن الظنون والأوهام والتخرصات، والنزاهة والحيادية، والتي تقتضي توقي التحيز، والبعد عن تأثير الأهواء والمصالح، ومقاومة الضغوط الخارجية، وفي هذا السياق ورد قول الإمام مالك بن أنس:

---

(١) سورة القصص: ٢٦

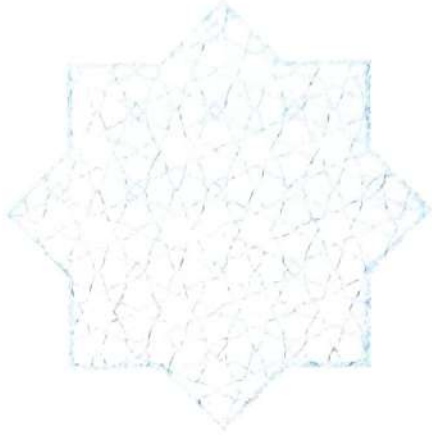
(إن من شيوخي من أتبرك بدعائه، ولا أقبل روايته).

نعم إن الصلاح شرط غير كاف لقبول الرواية والرأي والتحليل والاجتهاد، ولابد معه من الضبط والإتقان والمهارة.

بناء على هذا الاتجاه في تعريف المصداقية، فإننا حين نقول: إن هناك أزمة ثقة بيننا وبين الجهة الفلانية، فإننا نعني أن هناك نقصاً في مصداقية تلك الجهة، ونقص المصداقية يعني نقصاً في النزاهة والأمانة، أو نقصاً في الكفاءة والخبرة، أو نقصاً فيهما معاً.

أنا أميل في تعريف المصداقية إلى هذا الاتجاه، فنحن إذا نظرنا إلى استخداماتها في الحياة العامة- ولاسيما في عالم المال والأعمال- فإننا سنجد أن الناس يستخدمونها بوصفها شيئاً مرادفاً للموثوقية، وليس للصدق في القول والإخبار عن الواقع، وسوف أبني هذا الكتاب على هذا التعريف، والمصلحة تقتضي هذا، حيث إن الفشل الذريع الذي يعاني منه الكثير من الأعمال والمشروعات والعلاقات، يعود في معظم الأمر إلى ضعف النظم والمهارات والخبرات، وانخفاض مستوى الجودة والنوعية.

إن عنصري الإخلاص والصواب مطلوبان لنجاح كل الأعمال التعبدية والدنيوية، لكن عنصر (الإخلاص) مطلوب أكثر في الأعمال التعبدية، وعنصر (الصواب) مطلوب أكثر في الأعمال الدنيوية، وسوف نلاحظ هذا بوضوح عند حديثنا عن تطبيقات (المصداقية) في المجالات المختلفة.



مكونات المصداقية

حين نقول: إن (المصداقية) مرادفة لـ(الموثوقية) فما المفردات والمكونات، والأسس العامة التي تقوم عليها؟

هذا ما أحاول الإجابة عليه عبر المفردات الآتية:

١- النية الحسنة:

تمتلك النية القدرة على رسم مسارات عملنا وعلاقاتنا؛ فالعمل الواحد، تختلف قيمته وعواقبه و رمزيته باختلاف النية الباعثة عليه، ولهذا وضع علماؤنا قاعدة جليلة، تقول: (**الأمور بمقاصدها**) وهي قائمة على ما قاله ﷺ في الحديث الصحيح: (**إنما الأعمال بالنيات، وإنما لكل امرئ ما نوى...**) [١] .

---

(١) متفق عليه

إن المسلم حين يقصد من صلاته مرضاة الله تعالى، يثاب عليها، وحين يريد منها إعطاء الانطباع لمن يراه بأنه صالح، أو تقي، فإنها لا تكون حينئذ لله، وتصبح وبالاً عليه.

إن من المهم جداً أن تنطوي نياتنا دائماً على الخير، فنحن نضمر الخير ونهجس به،ونتمناه لغيرنا، ونعمل على قاعدة: (نربح / تربح) ونتلمس الطرق والأساليب التي تساعدنا على تنفيذ ذلك.

وفي قوله ﷺ حثٌّ واضح على استحضار النية الصالحة في كل أحوالنا على قدر الإمكان: (**فمن همّ بحسنة، فلم يعملها كتبها الله عنده حسنة كاملة**) [1].

فالنية الصالحة من أهم عبادات القلب، وذلك لأنها سبب في حصول الفعل، وباعث عليه.

إن من المهم جداً أن يشعر الناس أننا ننوي نفعهم، ونصحهم والإحسان إليهم، وهذا لايكون ذا معنى من خلال مجرد الإعلان، إذ لابد من أن يشير إليه الموقف والسلوك.

الناس يثقون بأصحاب النوايا الحسنة حتى لو شاب التنفيذَ شيء من الخطأ والقصور، تماماً كالطفل الذي تعاقبه أمه على بعض أخطائه، فإنه قد يتألم، وقد يغضب، لكن لا يساوره شك في أن أمه تريد في النهاية مصلحته، وإن اخطأت في تصوراتها لها.

---

(١) متفق عليه

المحترمون من الناس وأهل القلوب الكبيرة يحاسبون أنفسهم على النوايا السيئة، لأنها لا تليق بهم، وهكذا ينبغي أن نكون.

عظيم جداً أن تكون نوايانا على درجة من الخيرية، تجعل انكشافها للناس منارَ اعتزاز لنا، ومورد تعليم وتفاؤل لهم!

٢- المعايير الأخلاقية:

يشكل الجانب الأخلاقي أحد ركني (المصداقية) لأنها كما أشرت من قبل تقوم على الأمانة والقوة، والأمانة تعني الجانب الأخلاقي في العديد من أبعاده وتفريعاته، وقد دلت تجارب ومشاهدات كثيرة على أن الذكاء والمهارة والقدرة والخبرة الفائقة من غير أمانة ونزاهة وصدق،، تدفع صاحبها إلى خدمة مصالحه والاهتمام بشأنه الخاص إلى درجة الأنانية، مما يشكك الناس في حصول فائدة لهم من وراء توظيفه، أوالتعاون معه أو استشارته...

ولعل من أهم الجوانب الأخلاقية التي تتطلبها المصداقية المعايير الآتية:

أ- الصدق: مادة الصدق والمصداقية واحدة، ولهذا فإن الصدق يتربع على قمة الأخلاقيات التي تكوِّن المصداقية، ومن هو الذي يستطيع الوثوق بشخص كذاب؟!

النبي ﷺ أكد لنا على أهمية الصدق في حياتنا حين قال: (

إن الصدق يهدي إلى البر، وإن البر يهدي إلى الجنة، وإن الرجل ليصدق حتى يكتب عند الله صدِّيقاً، وإن الكذب يهدي إلى الفجور، وإن الفجور يهدي إلى النار، وإن الرجل ليكذب حتى يُكتب عند الله كذاباً) [1]

إن الصدق هو طريق البر، والبر اسم جامع لأنواع الخير، أو أنه يدل على كثرة الخير، وهو فرع عن الأمانة، فالصادق يعبّر عن الحقيقة بأمانة، وهو كذلك أمين في المطابقة بين معتقداته، وأقواله وأفعاله، في المقابل يُعدّ الكذبُ من أشكال النفاق العملي، وهو يسهِّل على صاحبه الانغماس في الأخطاء، ويجلب له بعض المنافع العاجلة، لكنه مدمر على المدى البعيد للكذاب ومشروعاته وعلاقاته!.

الصدق باب يهدي إلى الجنة، إذ هو طريق استراتيجي نحو الفلاح والنجاح للفرد والمؤسسة والجماعة، والصدق في باب المصداقية هو أساس كل المعايير الأخلاقية، وغيابه يعني فقدانها لكامل أهميتها.

ب- **التواضع**: هو أن يظهر المرء في مواقفه وعلاقاته وتواصلاته بمظهر، وهيئة أدنى مما يستحقه فعلاً، وقد قال بعض المفسرين في تفسير قوله تعالى: ﴿وَٱخۡفِضۡ جَنَاحَكَ لِلۡمُؤۡمِنِينَ﴾ [2]: **(أي ألن جانبك لمن آمن بك، وتواضع لهم)**.

---

(١) حديث صحيح أخرجه الحاكم وغيره.

(١) الحجر: ٨٨

وقد دلت إحدى الدراسات التي أجريت على المشروعات الناجحة جداً على أن قادتها يتسمون بالتواضع مع العزيمة العملية.

إن التواضع يشكِّل نوعاً من صمام الأمان ضد الأنانية والغرور، والسعي إلى المجد الشخصي، وظهور المرء بامتلاك ما لايمتلكه من الفضائل والإمكانات.

المتواضع أشد قابلية للتعلم، وقبول النصح من غيره، وهذا يولّد لدى من يتعامل معه نوعاً من الارتياح، ويجعل طريق التحسن أمامه مفتوحاً.

إن المتواضع كثيراً ما يظهر على أنه أكثر شفافية ووضوح من غيره، وكل هذا يجعله أكثر مصداقية، وإن (التواضع) ربما كان هوالشيء الوحيد الذي يجعل المرء قادراً على أن يجذب إليه من هو أكبر منه، كما تجذب الأماكنُ المنخفضة السيول الهادرة!

ج- **الإنصاف**: العلاقات بين الناس تثير الكثير من الخلافات والمشكلات والكثيرَ من سوء الفهم، وهذا كله مظنة للعدوان والبغي والظلم، ومن هنا كان الناس في أمس الحاجة إلى التحلي بفضيلة الإنصاف، والتي تعني ذلك الموقف الموضوعي الذي يحمل صاحبه على النظر إلى الأشياء بمنظور واحد، وعبر معايير موحدة، وهذا يجعل الناس يثقون بأنهم حين يختلفون معه، فإنهم سينالون حقوقهم كاملة، وسيكونون في مأمن من عسفه وجوره، ومن هذه الزاوية كان (الإنصاف) أحد مكونات (المصداقية).

لعل من أبرز ما يؤسس للإنصاف قوله ﷺ: (**لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه**) [1] إن المنصف يجرد من نفسه قاضياً عدلاً يقضي بينه وبين الناس، فلا يخطِّئهم في أمر لو وقع في مثله لالتمس لنفسه العذر، ولا يأخذ منهم أكثر مما يستحق، ويعتذر عند شعوره بالخطأ والتجاوز، ويوضح محاسن أعدائه ومناقبهم دون حرج، ويسوق حججهم وآراءهم دون تحيز... وما أحسن ما قاله عمرو بن العاص ﷺ في تعليقه على رواية المستورد القرشي من قوله ﷺ: (**تقوم الساعة والروم أكثر الناس**).

حيث قال للمستورد: أبصر ما تقول، فقال: أقول ما سمعت من رسول الله، قال عمرو: (**لَئِنْ قُلْتَ ذَلِكَ، إِنَّ فِيهِمْ لَخِصَالًا أَرْبَعاً: إِنَّهُمْ لَأَحْلَمُ النَّاسِ عِنْدَ فِتْنَةٍ، وَأَسْرَعُهُمْ إِفَاقَةً بَعْدَ مُصِيبَةٍ، وَأَوْشَكُهُمْ كَرَّةً بَعْدَ فَرَّةٍ، وَخَيْرُهُمْ لِمِسْكِينٍ وَيَتِيمٍ وَضَعِيفٍ، وَخَامِسَةٌ حَسَنَةٌ جَمِيلَةٌ، وَأَمْنَعُهُمْ مِنْ ظُلْمِ الْمُلُوكِ**) [2]

إن المنصف يوقف الخلاف عند حدوده الموضوعية، ويترك أرضية مشتركة لتجاوزه، كما أنه يترك سبل العودة إلى الوفاق مفتوحة، وهذه معان كافية لتدعيم الثقة به، والاطمئنان إليه.

د- **الشجاعة**: نعني بالشجاعة هنا تلك القوة الروحية والنفسية التي تدفع الإنسان في اتجاه ركوب الصعاب ومجابهة

---

(١) رواه البخاري ومسلم

(٢) رواه مسلم

الأخطار، والجهر بالحق ومقاومة الباطل...

إنما كانت الشجاعة الأدبية، من مكونات (المصداقية) لأنها تجعل صاحبها أقرب إلى الشفافية والاستقامة والثبات على المبدأ، وهي صفات تجعل من يتحلى بها موضع ثقة الآخرين واعتزازهم، ولعل من أهم تجليات الشجاعة الأدبية الآتي:

- قول الحق والوقوف إلى جانب الحقيقة وفضح الظلم.
- التراجع عن الخطأ، والاعتراف بالزلل.
- النقد الذاتي وبيان القصور في المشروعات الخاصة.
- طلب العفو والصفح ممن أسأنا إليه، أوأحرجناه.
- طرح الأفكار الجديدة وإن خالفت المألوف لدى الناس.
- النهوض بعد كل كبوة، والانتصار على اليأس والخوف والفشل.
- تحمل المسؤولة المترتبة على ما نقوم به من أعمال، وعدم التهرب منها.
- الحلم عند الغضب والصبر على المصيبة والثبات في الشدائد.

الشجاع موثوق لأنه يجمع بين بعض صفات الأمناء، وبعض صفات الأقوياء والرواد.

هـ- الوفاء بالالتزامات: هذا أحد الأخلاق المهمة في الحياة

العامة، وهو بحق أحد أركان (المصداقية).

يقول الله- تعالى: ﴿يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَوۡفُواْ بِٱلۡعُقُودِ﴾[1] وأثنى على الذين يفون بعهودهم حين قال: ﴿وَٱلۡمُوفُونَ بِعَهۡدِهِمۡ إِذَا عَٰهَدُواْ﴾[2] ووضّح حقيقة مُرة، هي أن معظم الناس لا يفون بالعهود التي يقطعونها على أنفسهم حين قال: ﴿وَمَا وَجَدۡنَا لِأَكۡثَرِهِم مِّنۡ عَهۡدٖۖ وَإِن وَجَدۡنَآ أَكۡثَرَهُمۡ لَفَٰسِقِينَ﴾[3] وكان من دأبه ﷺ التحذير من الإخلال بالعهود، حيث روي عن أنس بن مالك ﷺ أنه قال: (مَا خَطَبَنَا نَبِيُّ اللهَّ صَلَّى اللَّهم عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِلا قَالَ: لا إِيمَانَ لِمَنْ لا أَمَانَةَ لَهُ وَلا دِينَ لِمَنْ لا عَهْدَ لَهُ)[4]

إن العهود التي نقطعها على أنفسنا، والوعود التي نبذلها للآخرين كثيرة، ومتنوعة، وإن الإنسان كلما درج في سُلَّم الحضارة علت درجة شعوره بالمسؤولية عما يقوله، وذلك بسبب تحسن درجة شعوره العام، وبسبب تحسن درجة الدقة اللغوية لديه، وبسبب امتلاكه القناعة العميقة بأهمية الوفاء بالالتزامات في تحقيق مصالحه، وتحسين صورته أمام شركائه، وزبائنه، وأسرته والناس أجمعين.

لم تكن البشرية في يوم من الأيام أحوج إلى التأكيد على الوفاء

---

(١) سورة المائدة ١

(٢) سورة البقرة: ١٧٧

(١) سورة الأعراف: ١٠٢

(٢) أخرجه أحمد في المسند.

بالالتزامات منها في هذه الأيام؛ فنصف ما يقال في الدعاية والإعلان عبارة عن حديث عن جودة المنتجات الخاصة بممولي الإعلان، وعبارة عن وعود، وعهود بتقديم خدمة ما بعد البيع على نحو ممتاز، والعمل على كسب العملاء والمحافظة عليهم...

في المجال الاجتماعي نجد سيلاً من الوعود التي تنتظر الوفاء، ونجد ذلك بين الشركاء في بداية التأسيس، كما هو الشأن بين الخاطب والمخطوبة وكما هو الشأن في عقود التحالفات الاستراتيجية بين المؤسسات والشركات...

إن الموثوقية الرفيعة تتطلب الوفاء بالالتزامات القائمة على العرف، ولم يجر فيها عقد أو وعد محدد، لأن القاعدة الفقهية تقول: (**المعروف عرفاً كالمشروط شرطاً**) ومثلها القاعدة التي تقول: (**الثابت بالعرف كالمشروط باللفظ**) فإذا جرى العرف بأن الوكالات التجارية توفر (قطع الغيار) للأجهزة والآلات التي تبيعها، أو توفر لها الصيانة المطلوبة، أوأنها توصل المبيع إلى موقع المشتري- كان على البائع تنفيذ ذلك وفاءً لوعد وعهد، أقره العرف.

النصيحة الذهبية في هذا: لا تسرف في قطع العهود وإطلاق الوعود، واحترز قدر الإمكان من أن تُفهم خطأ من قبل الآخرين بأنك أطلقت وعداً، لم ترده، ولا تستطيع الوفاء به.

و- **الدفاع عن شيء ما**: ذكرنا أنه لا يكفي في مسألة الموثوقية

والمصداقية، أن يكون المرء موثوقاً وذا مصداقية في سريرته وسيرته الشخصية الخاصة، بل لابد من أن يطلع الناس على ذلك، حتى يقدم لمجتمعه النموذج الصالح، وحتى يستفيد من هذا المورد العظيم، وإن من المهم في هذا السياق أن يدافع المرء عن قيمة من القيم الكبرى مثل الصدق، الأمانة، النزاهة، الجودة...

وهذا الدفاع يظهر في أمرين:

الأول هو: تحدث المرء عن ذلك بأساليب مختلفة، والتعبير عن شعار يطلقه، ويردده، ويشرحه... إنه ينشئ للقيمة التي يدافع عنها فلسفة خاصة، تجعلها محببة إلى النفوس، ومتألقة جداً في الأذهان.

الثاني هو: البلورة العملية والتنفيذية للشغف بتلك القيمة، فهي تتجلى في جميع سلوكيات المرء وعلاقاته، فإذا رأى أن من المهم أن يدافع عن (النزاهة) فإن المطلوب أن يشعر جميع من يتعامل معه بأنه شخص نزيه فعلاً، فهو يبتعد عن الشبهات، ولا يستغل السلطة التي بين يديه، ويؤدي عمله بأعلى قدر ممكن من الحفاظ عليه وتجويده، ولا يُفشي أسرار العمل، ولا يكذب، ولا يخدع...

إن الدفاع القوي والواضح عن قيمة من القيم الكبرى ينقل صاحبه من درجة (صالح) إلى درجة (مصلح) ومن إنسان طيب إلى إنسان معلم وملهم.

إن مجموع ما ذكرناه من قيم ومعايير أخلاقية يعبّر عن أحد شطري (المصداقية) وهو (الأمانة) أو الجانب الأخلاقي منها، وهو جانب كبير الأهمية، لأن التحلي به، يشكل استجابة قوية لما تنزع إليه الحضارة الإسلامية من معاني السمو والرفعة وقصد رضوان الله تعالى، والدار الآخرة.

٣- المعرفة والخبرة:

الإنسان الصادق الأمين اللطيف الوفي، هو إنسان رائع، ويمكن أن يكون من أحسن الأصدقاء، لكن الناس لا يحتاجون فقط إلى أصدقاء جيدين، فهم بحاجة إلى من يساعدهم في شؤونهم المختلفة، المعلم الذي سيعلم ابنك، والرجل الذي سيُصلح سيارتك، والطبيب الذي سيعالجك، والمهندس الذي سيبني بيتك.. كل هؤلاء لا يؤدون مهماتهم على النحو الصحيح حتى يكون لديهم قدر كاف من المعرفة والخبرة، وفي هذا السياق أود أن أشير إلى الآتي:

أ- المعرفة المطلوبة للمصداقية ليست عبارة عن معلومات متراكمة، إذ إن هناك من يسرد لك الكثير من المعلومات المتناثرة، لكنك لا تشعر أنه يملك رؤية متماسكة للقضايا التي يتحدث فيها، ولهذا فإن المعرفة المقصودة هنا مزيج من المعلومة والإدراك والوعي مع فهم لطبيعة الشيء موضع الحديث.

إن أصحاب المعارف، يظلون غير موثوقين مالم نشعر أنهم

يملكون منهجاً للتفكير، يجعلهم قادرين على محاكمة المعرفة التي لديهم ونقدها وإدراك مافيها من قصور.

ب- نحن نعيش اليوم عصر التجدد المعرفي بامتياز، ولهذا فإن انفتاح الشخص الذي سيحظى بالمصداقية على المعارف الجديدة، شرط لازم، حيث إن معلوماتٍ ما قد تكون قيمة جداً، لكنها لن تكون كذلك بعد عشر سنوات، ولهذا فنحن نثق بالطبيب الذي يقرأ، ويحضر المؤتمرات، ويكتب البحوث في تخصصه أكثر بكثير من الطبيب المنغمس في معالجة مرضاه إلى أذنيه.

جـ- انتهى زمان الموسوعيين الذين يتحدثون في خمسة أو ثمانية علوم، وجاء عصر التخصصات الدقيقة، ولهذا فإن الناس اليوم يبحثون عن المتخصص تخصصاً دقيقاً، وهم على حق في هذا وذاك بسبب تشعب العلوم والمعارف، ولهذا فإنى ألفت نظر الشباب خاصة إلى أن يكون للواحد منهم تخصص واحد دقيق، يتقنه إلى حد الأستاذية والمرجعية، والقاعدة العامة في هذا: كن الأول في تخصص دقيق جداً، ولاتكن العاشر في تخصص كبير وواسع جداً.

د - جامعاتنا تقدم قدراً لابأس به من المعرفة، لكنها تعاني من عجز كبير على مستوى التدريب، وهذا في معظم المجالات، ومن هنا فإننا نلاحظ باستمرار لدى وجود فجوة بين معارفهم ومهاراتهم وقدراتهم التنفيذية، والعملية، وهذا في الحقيقة جعل الجميع يسأل عن (الخبرة) المتراكمة لدى جميع من يريدون التعامل معهم.

الخبرة تعني امتحان الأدوات والأساليب المستخدَمة، كما تعني اختبار الحلول المطروحة، بالإضافة إلى التعلم من الأخطاء واكتشاف حقول جديدة للمعرفة وتعلم أداء الأشياء بأساليب أسهل وأقل تكلفة، وهذا كله يجعل المرء موضعاً للثقة، ومن أهل المصداقية.

٤- الحيوية:

الحيوية هي نشاط وفاعلية فوق ما هو معتاد ومألوف لدى الناس. في عصر السرعة، والتنافس وتراكم المهمات، والشعور بأن الوقت ضيق جداً، نحتاج إلى أن يكون الشخص الموثوق شخصاً يتمتع بالحيوية والنشاط والتدفق، ولعل من أهم سمات الشخص الحيوي الآتي:

- حاضر الذهن، وسريع الفهم.
- لماح وقوي الملاحظة.
- يتمتع بقدر جيد من المبادرة.
- يهتم بالتفاصيل من غير أن يطيل الوقوف عندها.
- مرح، وقادر على فهم الطرفة والنكته، ويجيد التعليق عليها.
- يحاول أداء مسؤولياته وواجباته في أقصر وقت ممكن.
- يتحمل المسؤوليات دون شكوى أو تذمر.

- يفهم المطلوب منه في عمله دون الحاجة إلى شرح طويل.

- يتفاعل مع الأحداث، ويحاول تنظيم رد فعل جيد عليها.

نحن قد لانعرف قيمة الحيوية ودورها في تكوين (المصداقية) إلا إذا تصورنا أضداد هذه الصفات، ومما لاشك فيه أننا لن نثق كثيراً بالشخص البليد والبطيء، والذي يبدو مكتئباً، أو متورطاً في شيء غير جيد.

0- الدقة:

لدينا أنواع من المصداقية، ترتبط بـ(الدقة) على نحو واضح، ونحن نطلق كلمة (الدقة) حين نريد التعبير عن العناية فنقول: فلان يختار ألفاظه بدقة، أي بعناية واهتمام وأناة.

ونقول: يمتاز عمل فلان بالدقة، حين يقترب عمله من الكمال، ونقول: فلان يتصرف بمنتهى الدقة: أي في غاية الترتيب والتركيز.

إن معاني العناية، والاهتمام والأناة والكمال والتركيز والترتيب، معانٍ تدل على الخبرة والجودة والاتجاه لما هو أفضل، وهذا كله يجعل الشخص موثوقاً وموضعاً للإعجاب والطمأنينة.

إن الدقة قد تعني في بعض الأحيان الاهتمام بالكيف، على حين أن السرعة قد تعني الاهتمام بالكم: وفرة المنتج أواختصار

الوقت، وإن معظم الناس يرتاحون إلى إنجاز الأعمال بدقة، ويفضلونه على انجازها بسرعة خوفاً من الخلل الذي قد يصاحبه.

نحن نحتاج إلى الدقة في:

- وصف المشكلات، ووصف طرق علاجها.
- إطلاق الوعود، و تنفيذها.
- التعبير عن مشاعرنا على اختلاف ألوانها حتى لا نؤذي أنفسنا، ولا نخدع، أونُوهم غيرنا.
- تقدير قوتنا الذاتية وقوة خصومنا.
- عند الثناء على الأشخاص وعند بيان عيوبهم ونقائصهم، حتى لا نقع في الإفراط، أوالتفريط.

إن الدقة تمثل عند التأمل أسلوباً مهماً وقادراً على وضع الحدود الفاصلة بين حياة قائمة على الرقي والتقدم وبين حياة قائمة على الفوضى والتخلف.

نحن لا نثق بالذين يجنحون إلى المبالغة في تعبيراتهم، ولا إلى المسرفين في إطلاق الوعود دون التفكير في قدرتهم على إنجازها، ولا في الذين يسيئون تقدير حجم المشكلات التي يعانون منها، وذلك لأن ما ذكرناه يشكل نقصاً في الأمانة والمهارة، وهما ركنا المصداقية !.

٦- خدمة مصالحنا:

الناس يميلون إلى الوثوق بمن يشعرون أنه يهتم بهم، ويعمل على تحقيق رغباتهم، وخدمة مصالحهم، إن بعض ولاء الطفل لأمه، وحبه العميق لها نابع من يقينه بشفقتها عليه وحرصها على مصالحه وخوفها على صحته ومشاعره...

حين أجد طبيباً ينصحني بعدم إجراء عملية جراحية بسبب عدم الحاجة إليها، أو بسبب عدم جدواها، وأعرف أن ذلك سيفوت عليه أجرة هذه العملية، فيما لو تمت، وحين أجد طبيباً يصف لي دواء رخيصاً قائلاً: هذا الدواء الرخيص، وذاك الدواء المرتفع الثمن، فائدتهما واحدة... فإني سأشعر أنه ينصحني، ويحرص على ألا أنفق مالي من غير حاجة أو فائدة، وهذا يجعلني أثق به، وأعتقد أنني لن أؤتى من قبله.

المعلم الذي يجلس مع طلابه بعد انتهاء الوقت المخصص للتدريس من أجل مساعدتهم على النجاح في اختبار الثانوية، سيحصل على حب طلابه وإعجابهم، وسيثير فيهم مشاعر الثقة والوثوق به، وقل مثل هذا في الجار الذي يحرس بيت جاره من اللصوص في حال غيابه، وفي الكهربائي الذي أخبرك في بداية إصلاحه لأحد أجهزة منزلك بأن ذلك الجهاز لن يكون صالحاً للاستخدام غالباً، ثم يفاجئك بأن العطل كان صغيراً جداً إلى درجة أنه لن يأخذ أي مقابل لإصلاحه!.

٧- عبقرية النتائج:

نحن نعمل، ونكدح، ونبدع في الأساليب والأدوات، ونحاول التغلب على العقبات وأبصارنا مشدودة إلى الثمار والنتائج التي سنحصل عليها، ولطالما قلنا: المهم من يضحك في آخر الأمر.

نظرة الناس إلى النتائج نظرةً بالغةَ الاهتمام والتقدير، هي في مكانها الصحيح، فقيمة الوسيلة بالنتيجة التي توصلنا إليها، وليست مستمدة من جودتها الخاصة.

حين يدخل جوادك في سباق عالمي للخيول، فإنك لن تكترث، لا أنت ولا الجمهور إلى بطئه في أول السباق، أو في أخره، كما أنك لن تكترث بتعثره في لحظة من اللحظات... إن كل هذا غير مهم إذا حقق المركز الأول.

إن الناس في البداية سيخمنون نتائجك من أساليب أدائك، وإلى أن تنتهي من العمل، قد ينظرون إليك نظرة إعجاب، وقد يشفقون عليك من الفشل الذريع، لكن حين تحصل على نتائج باهرة، فإن الناس سوف ينسون كل الملاحظات على أساليب أدائك، وعلى الوسائل التي استخدمتها، بل قد يغيرون نظرتهم إلى تلك الأساليب... فتصبح في نظرهم جيدة، أو ممتازة، بل إنهم قد يتخلون عن أساليبهم، ويعتمدون أساليبك!

إن من المهم في هذا السياق أن نلحظ أن الاستقامة والنزاهة،

وعدم إلحاق الضرر بالآخرين، تظل موضع اعتبار واهتمام بقطع النظرعن النتائج التي ستحصل عليها، وذلك لأن العمل الذي يحقق نتائج باهرة بوسائل دنيئة أو سيئة، لن يزيد في(مصداقية) صاحبه بسبب افتقاره إلى الجانب الأخلاقي (الأمانة) وهكذا فإن اللص الذي يتجاوز كل أشكال الحماية لبنك من البنوك، ويتمكن من السطو عليه، لن يكون موضع احترام، ولن يكون موثوقاً بسبب ما صحب النتائج التي حصل عليها من لصوصية، وهذا يجعلنا نبحث دائماً عن مشروعية وسائلنا وأساليبنا.

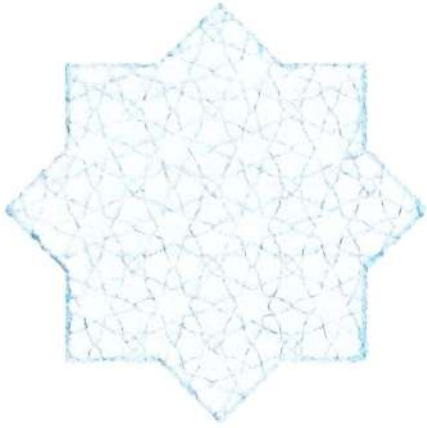
إن شعورنا بالأمان نتيجة صداقتنا أو جوارنا لشخصٍ ما أو نتيجة التعامل معه أو تفويضه في أمرٍ ما... هو المحصلة النهائية التي نود أن نحصل عليها.

الشعور بالأمان يعني أننا لن نشعر بالغدر من قبل من وثقنا بهم، ويعني أننا أخذنا منهم ما يكافئ ما بذلناه لهم من مال وغيره، ويعني أن هناك من يمكن أن نعتمد عليه في أوقات الشدة...

الناس جميعاً في أمس الحاجة إلى شعور كهذا حتى يخففوا من درجات توترهم وإجراءاتهم الاحتياطية، وحتى يتحركوا وهم مفعمون بالأمل والثقة والطمأنينة.[1]

---

(١) انظر في أصل الموضوع كتاب سرعة الثقة لمؤلفه ستيفن إم كوفي نشر مكتبة جرير عام ٢٠١٤



المصداقية في الحياة العامة

ما قلناه في مكونات المصداقية، يشكل خطوطاً عريضة، وسمات عامة للمصداقية في كل مجالات الحياة، وما سأقوله في باقي صفحات هذا الكتاب هو لتعميق تلك الخطوط وتوضيحها أكثر، ولذكر الجزئيات المتعلقة بكل مجال على حدة، وهذه فرصة لأبين أن هناك تداخلات كثيرة في هذا الشأن، فالوفاء بالعهود والوعود، والصدق في الحديث، وشعور الناس بأننا حريصون على مصالحهم... هذه الأمور، وأمور كثيرة غيرها، مطلوبة للمصداقية في كل المواقف، وفي كل جوانب الحياة، ويبدو أن هذه السمة متوفرة في كل (القيم) على اختلاف أنواعها.

سأتحدث هنا عن المصداقية مع الناس على نحو عام، وعن المصداقية في مجال التجارة، والمعاملات المادية على نحو خاص:

١- التعامل مع الناس عامة:

يشكل التعامل مع الناس على الوجه الصحيح، والمقبول واحداً من أهم التحديات التي واجهها الإنسان على امتداد التاريخ، ويعود كثير من هذا إلى أمرين:

أ ـ تباين معتقدات الناس وأمزجتهم وأهوائهم وأعرافهم، وتنوع تفضيلاتهم، مما يجعل الإحاطة بها، أو تخمينها في غاية الصعوبة والإرهاق.

ب - ميوعة المعايير والمؤشرات التي يمكن استخدامها في تحديد الأسلوب المناسب للتعامل، والذي يجعل صاحبه موثوقاً، وذا مصداقية في نظر الآخرين، ولهذا فعلى الرغم من كثرة ما كُتب، وقيل في هذا الشأن، فإن نسبة الناس غير الموثوقين بين معارفي أعلى بكثير من الموثوقين مع الأسف الشديد!

- الإصرار على تحييد المصلحة وتهميشها قدرالإمكان في العديد من الحالات، لأن (المصلحة) آسرة ونافذة، ولهذا فإن حضورها بشكل فج كثيراً ما يجعل مصداقيتنا في مهب الريح، وقد رأيت – وبالتأكيد رأيتم- من يتحدث عن فساد عريض في المجتمع، أو يتحدث عن مخاطر تحيط به، أو يتحدث عن أمور مفاجئة سوف تحصل، ويكون مراده من ذلك تحقيق مصلحة شخصية، كأن يقيم دورة في معالجة الأخطار، أو يبيع سلعة كاسدة لديه، من شأنها في زعمه الوقاية من الوقوع في مشكلة أو

معالجة مشكلةٍ ما أو التسويق لرأي أو تحليل شخصي...

وعند التدقيق نجد أن ما يقوله، أو يكتبه ينطوي على نوع من التضليل للرأي العام، وحين ندقق أكثر نجد أن مصلحة شخصية وخاصة، تكمن وراء ذلك، وأن الحقيقة في وادٍ آخر !

- إظهار المشاعر، مشاعر الإعجاب والفرح والحزن والندم والأسف والتعاطف والتفاؤل والتشاؤم..،مهم جداً لكسب المصداقية، وذلك لأن الناس ينظرون إلى من يُخفي مشاعره على أنه غامض، والغموض يدفع في اتجاه الارتباك، بل الخوف، أضف إلى هذا أن إخفاء المشاعر، قد يكون بسبب الرغبة في خداع الآخرين، فالذي يُخفي غضبه من كلمة قيلت له، قد يفعل ذلك لأنه يفكر في الانتقام ممن أغضبه، وأخذه على حين غرة، والذي يخفي مشاعر الإعجاب بشيء من الأشياء، ويظهر زهده فيه أوعدم اهتمامه به، قد يفعل ذلك لأنه يريد الحصول عليه بثمن بخس، وهكذا...

إن الناس يحبون التلقائية والوضوح، وظهور المرء على طبيعته، وفي إظهار المشاعر تجسيد لذلك، ولكن مع هذا فإن التوازن في ذلك والصدق، يظلان مطلوبين على طول الخط.

- من الصعب أن يمنح الناس المصداقية لشخص يفشي أسرارهم، ولايتورع عن التحدث بما يعرفه من خصوصياتهم، والحقيقة أن هناك من هو مصاب بهذا المرض، ويحتاج إلى مجاهدة

نفسه وإلى تعويدها عادات جديدة حتى يبرأ منه.

إن الأسرار من العهود التي يجب الحفاظ عليها، ومن الأمانات التي تحرم خيانتها، والله تعالى يقول: ﴿وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا﴾ (١) ويقول: ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَن تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا﴾ (٢) إذا كان حفظ السر واجباً، فإن إفشاءه حرام، والحرمة تتفاوت بحسب عمق السر، وبحسب الضرر الذي يترتب عليه، ونقل أسرار البلد إلى بلد أخر، يسمى خيانة عظمى، والتحدث عما يجري بين الرجل وزوجته مما لا يكون إلا في الخلوات من أعظم الآثام، وقد قال ﷺ: (**إن من أشر الناس عند الله منزلة يوم القيامة الرجل يفضي إلى امرأته وتفضي إليه ثم ينشر سرها**) (٣)

ليعوِّد المرء نفسه عند روايته للحكايات والحوارات عدم ذكر أسماء الأشخاص، ولا وصفهم ولا التلميح إليهم، فهذا مفيد جداً في الحفاظ على الأسرار والحرمات، ومن المفيد أيضاً أن يقلل المرء من سرد الوقائع والحكايات مع كل من هبَّ ودب، فإنها مجال واسع للتزوير والتحوير والتزيد وكشف الأسرار.

- إذا أردت أن تكون شخصاً موثوقاً فعليك التجرد من (التعصب) للذات والقبيلة والحزب والبلد والمذهب... وذلك

---

(١) سورة الإسراء: ٣٤

(٢) سورة النساء:٥٨

(٣) رواه مسلم

لأن الناس ينظرون إلى المتعصب على أنه فاقد للقدر الكافي من الانفتاح والتسامح والعدل والقدرة على الرؤية التعددية..

كيف يكون الشخص من أصحاب المصداقية وهو يرى أن الحزب الذي ينتمي إليه، على صواب في كل ما يقوله، ويعمل على نحو مستمر في تسويغ تصرفاته والدفاع عن توجهاته، وهو إلى جانب هذا، مشغول بالتهجم على الخصوم والمنافسين وتضخيم أخطائهم؟

إن كل الشواهد والمعطيات تؤكد على عدم وجود خير خالص، أو شر خالص، لكن المتعصب، يضرب كل ذلك بعُرض الحائط، ويمضي في الإمعان في التحيز لاختياراته وتفضيلاته.

التقليد ومقاومة التغيير والرؤية الأحادية والافتقار إلى الإنصاف علل فكرية ونفسية تجعل المرء يجنح إلى التعصب والسقوط بالتالي من قائمة الموثوقين.

أحد الشعراء أخذ هِبات واسعة من أحد الولاة، فمدحه وأثنى عليه حتى كاد يُلحقه بالملائكة، وبعد مدة طلب منه أن يمنحه شيئاً، فلم يجبه إليه، فذمه حتى كاد يُلحقه بالشياطين، وحين حدثه أحدهم عن استغرابه لذلك، قال: رضيت فقلت أحسن ماعملت، وغضبت، فقلت أسوأ ما أعلم.

هكذا إذن !!

إن هذا يجافي على نحو صارخ قول الله تعالى: ﴿وَلَا تَبْخَسُوا

ٱلنَّاسَ أَشْيَآءَهُمْ ﴾[1] وقوله: ﴿ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَـَٔانُ قَوْمٍ عَلَىٰٓ أَلَّا تَعْدِلُوا۟ ٱعْدِلُوا۟ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ﴾.[2]

التحيز يكون للقطعيات والفضائل والمبادئ الكبرى، أما ما هو موضع اجتهاد، وما يختلف باختلاف الأذواق والأعراف والعادات، فهذا يحتاج إلى النظرة المنفتحة والمتسامحة والموقف الأخلاقي المنصف.

- شخصيات الذين يحظون بالمصداقية، شخصيات متوازنة متماسكة معتدلة، تتمتع بالاستقرار العقلي والعاطفي...

والحقيقة أن هناك أشخاصاً كثيرين يعانون مما يمكن أن نسميه (الانفلات المزاجي) وانفلات المزاج ليس عبارة عن اضطرابات وتقلب في المزاج، فحسب، بل إنه يمتد إلى المحاكمة العقلية، واتخاذ المواقف، وقد اعتدنا في حياتنا العامة على وصف الشخص المزاجي بأنه متقلب، فهو تارة منفتح من غير ضوابط، وتارة منغلق إلى أبعد حدود الانغلاق، وهو تارة شديد التطرف في موقف من المواقف، على حين أنه في موقف آخر يكون منصفاً وعقلانياً... الشخص المتقلب قد نثق به في مواقف وحالات معينة، ولكننا في حالات أخرى نشعر أنه لا يصلح للتعاون والتعامل معه، أي أنه يتمتع بالمصداقية في حالات دون حالات.

---

(١) سورة هود: ٨٥

(٢) سورة المائدة:٨

يمكن لممارسة سياسة ضبط النفس والتمهل في إصدار الأحكام، والعمل على تفهم وجهات نظر الآخرين.. أن تساعد على إيجاد الشخصية المتماسكة والمستقرة، مما يؤدي إلى تحسين درجة الثقة والموثوقية.

- حين تريد إقناع الناس بشيء، فإن من المصداقية والأمانة أن تكون أنت مقتنعاً به.

إذا كنت أحاول إقناعك بتبني فكرة من الأفكار، أو التعاون في عمل من الأعمال، أو شراء سلعة من السلع... فإن محاولاتي ترسل لك رسالة، مضمونها: هذا شيء جيد ارتضيته لنفسي، ونظراً لأنني أحب لك ما أحبه لنفسي، فإنني أحاول إقناعك به.

نعم إن صدق هذه الرسالة سيظهر خلال الحوار، فالصادقون تفوح من مجادلاتهم روائح الصدق والآخرون تفوح... والأسوأ هو أن يكون ما أقنعك به على أنه خير وحق، هوعبارة عن فخ، أومصيدة أو ورطة، وهذا كثيراً ما يحدث في عالم التجارة، وفي ذات يوم حاول أحد الأشخاص إقناع أحد الأصدقاء بأن يشتري منه مسكناً فاخراً وأنه بسعر مناسب، ويشكل شراؤه فرصة للربح الكبير، وبعد مدة تبين أن هذا الشخص كان يشكو من أنه اشترى ذلك العقار بسعر عالٍ جداً، وهو يريد الخلاص منه بأي طريقة!.

وقد ذكر ابن عساكر في تاريخ دمشق أن العابد المشهور محمداً

بن واسع دخل سوق (مرو) ليبيع حماراً، فقال له رجل: يا أبا عبدالله أترضاه لي؟ قال: لو رضيته لنفسي ما بعته!.

هذا هو الصدق وهذه هي المصداقية، وفي زماننا رجال من هذا النمط الرفيع، إنهم ليسوا بالكثيرين، لكنهم بحمد الله موجودون!.

الشيء الذي أود التأكيد عليه هو أن المصداقية (درجات) وإن أكثر الناس موثوقية، هم الذين تتوفر في شخصياتهم وسلوكياتهم أكثر مكونات المصداقية، والعكس صحيح، ثم إن بعض الناس قد أثق به في مهمة أو عمل أو علاقة، ولا أثق به في مهمة تتطلب الأمانة والصدق، وهذا التنبيه مهم حتى لا نقع في مشكلة (عمى الألوان) التي يقع فيها كثير من الناس!.

٢- المصداقية في المجال التجاري:

طالما أثبت النظام التجاري أنه أقوى النظم الثقافية على الإطلاق، فهو نظام غلَّاب، وشديد الإغراء والإغواء، وذلك – في غالب الظن- لأنه يعِد بآفاق رحبة من الربح، وقد صح عنه ﷺ أنه قال: (**يا معشر التجار، إن الشيطان والإثم يحضران البيع فشوبوا بيعكم بالصدقة**)[1] وفي رواية: (**يَا مَعْشَرَ التُّجَّارِ، إِنَّ هَذَا الْبَيْعَ يَحْضُرُهُ اللَّغْوُ وَالْحَلِفُ ، فَشُوبُوهُ بِالصَّدَقَةِ**)[2] إن الكذب

(١) رواه الترمذي

(١) أخرجه أحمد

والحلف الكاذب ومخادعة الزبائن والشكوى من الخسارة من غير مطابقة للواقع، وأموراً أخرى من هذا القبيل، مألوفة جداً في الأسواق، بسبب الرغبة الجامحة للإنسان في زيادة الأرباح والمكاسب، لكن علينا من وجه آخر أن نقول: إن (التجارة) فن؛ ومتطلبات النجاح فيها تشكل رافعة أخلاقية وحضارية كبيرة، فالناس في الأسواق وفي مجال المال والأعمال يتعلمون أصول المنافسة الشريفة، كما أنهم يتعلمون التفاوض والتكيف مع جمود الأسواق، بالإضافة إلى أن الحرص على الربح يدفع التجار وأرباب الأعمال إلى العمل على كسب الزبائن الدائمين، وهذا لا يتم إلا من خلال النصح للزبون وخدمة المبيعات، إلى جانب الالتزام بالمواصفات والدقة في المواعيد والاستقامة في التعامل والوضوح في صيغ العقود، وهذه كلها فضائل مهمة في ميادين رقي الجنس البشري، ومما يذكر في هذا السياق ما يقال من أن أخلاقاً مثل الأمانة والدقة والوفاء بالوعود ومراعاة الآخرين... قد نشأت في بريطانيا في المجال التجاري أولاً، وبعد ذلك انتقلت إلى الحياة العامة، لأن من الصعب على المرء أن يكون له شخصيتان وخلقان، واحد في العمل وآخر في المنزل.

وأود هنا الإشارة إلى النقطتين التاليتين:

١- المسؤولية الاجتماعية استثمار:

من الواضح جداً أن أصحاب الثروات، وأرباب الأعمال يثيرون في نفوس الكثير من الناس شيئاً من المشاعر المختلطة،

مثل الحسد والمهابة والخوف إلى جانب الشعور بأهمية التعلم والتقليد، وهذا يعود في جزء منه إلى أن (المال) يمنح أصحابه نفوذاً استثنائياً، وحين يصبح أي إنسان أو فريق قوياً أكثر مما هو مألوف، فإن عليه أن يتوقع العداوة والحسد والمناكفة من غير أي سبب ملموس، وهذا يوجب على الشركات والتجار وكل أرباب الأعمال أن يحوزوا درجة من (المصداقية) من خلال تحسس مشكلات المجتمع والإسهام في حلها، وهذا الإسهام لا يخفف مشاعر العداء نحوهم، فحسب، ولكنه يجلب لهم مشاعر الارتياح والتعاطف، و يحسّن علاقاتهم مع البيئة الاجتماعية، ويقوّي مشاعر ولاء العمال والموظفين للشركات والمؤسسات التي يعملون فيها، إن الناس سيشعرون من خلال المساهمات الخيرية والاجتماعية لأرباب الأموال، بأن الأرباح التي سيحصل عليها هؤلاء، سيكون جزء منها للفقير والضعيف، وللمرافق العامة، أي أن جزءاً منها سيكون لهم، وهذا يزيد من إقبالهم على ما تقدمه هذه الجهات التجارية والاقتصادية من سلع وخدمات، بل إن الإسهامات الخيرية للشركات ستولّد نوعاً من الطمأنينة الاجتماعية لمنتجاتها، إذ يُبعد عن أذهان المستهلكين إمكانية وقوع هذه الشركات (الخيرة) في الغش والخداع والفساد ورداءة المنتَج.[1]

إن طمأنينة العملاء هي الخلاصة النهائية لكل الإحالات

(١) انظر في هذا مقالاً بعنوان: المبادئ الأخلاقية في العمل الاقتصادي بقلم إبراهيم غرايبة.

الفكرية والشعورية التي تجري في أعماق الناس تجاه شخص أو شركة أو منتج، وهي الوردة التي يحملها غصن المصداقية !.

٢- مدونة للسلوك الأخلاقي:

تقوم فكرة وجود مدونة للسلوك الأخلاقي على عدد من المبادئ المهمة، منها أن المسلم مطالب بأن يكون دخله من مصادر طيبة بعيداً عن الحرام والمشبوه، ومنها الاعتقاد بأن الخُلُق الحسن، باب من أبواب الرزق، كما أن وجود مدونة أخلاقية، يساعد على توفير بيئة تسودها النزاهة والاحترام المتبادل وخدمة العملاء والزبائن على أفضل وجه ممكن، بالإضافة إلى أن وجود المدونة الأخلاقية، يضبط سلوك الموظفين، ويعلي من شأن القيم النبيلة، ويزيل الغموض عن الموقف الأخلاقي لكثير من الموظفين في تعاملهم مع بعضهم ومع العملاء.. والرسالة التي ترسلها الشركة والمنظمة والمؤسسة عبر المدونة الأخلاقية، تقول: إن الالتزام بالأخلاق والنزاهة والجودة، هو مصدر ربح وطمأنينة للجميع، وليس مصدراً للخسارة لأي طرف، وهذا كله يولد الكثير من المصداقية والموثوقية داخل الشركة... ولدى المتعاملين معها، إن المدونة الأخلاقية، هي بمثابة دليل أخلاقي، يساعد على كيفية تعامل الموظفين مع بعضهم، ومع العملاء والشركاء والمنافسين، وكيفية التعامل مع البيئة والعناصر الضعيفة... على نحو يجعل من المبادئ، والأخلاق، ومراعاة

مصالح الكل، إطاراً يعمل في داخله الجميع.

من مفردات المدونة الأخلاقية للسلوك:

- من المهم أولاً أن تكون مدونة السلوك الأخلاقي مكتوبة، ومعلقة في مكان بارز في المؤسسة أو الشركة، ويوقع عليها جميع الموظفين.

- قادة الشركة ومديروها هم قدوة لموظفيها، وعلى كل موظف الكشف عن الانتهاكات الأخلاقية التي تحدث داخل مقر عمله، دون الحاجة إلى الكشف عن هُويته، والشركة تتعهد بحمايته من أي ضرر، يمكن أن يترتب على ذلك.

- الالتزام بالمبادئ الأخلاقية للمؤسسة مطلق، وبقطع النظر عما يترتب عليه من خسائر، أو نتائج سلبية.

- نحن لانقبل أي هدايا ذات قيمة، ولا نقدم أي هدايا لمن يورِّد لدينا المواد، أو يبرم معنا عقود الشراء، أو التنفيذ، ماعدا الهدايا ذات الدلالة الرمزية، وفي المناسبات المعروفة، ودون إسراف

- نخضع للقوانين السارية في البلد، ونعد التحايل عليها مخالفة صريحة لأخلاقياتنا وسياساتنا.

- نفضل في عقودنا الجهات الخيرية، والمؤسسات الصغيرة، وتلك التي تشغّل عدداً كبيراً من العمال.

- تُعدُّالمعلومات السرية للشركة، من أهم أصولها، والحفاظ على سريتها أمانة وواجب على جميع الموظفين، وذلك وفق النظام المعمول به لدينا.

- نحرص على المنافسة الشريفة، ونؤمن بتحويل التنافس إلى تعاون ما وجدنا إلى ذلك سبيلاً، ونكافح الاحتكار.

- الكفاءة والنزاهة، هما معيارا التفضيل لدينا، ونحرص دائماً ألا يكون لدينا تمييز بين الموظفين على أساس العرق، أو اللون، أوالمنطقة، أوالقرابة.

- الحفاظ على البيئة، والحرص على راحة جيراننا من مسؤولياتنا الاجتماعية، ونعد السعي إلى تحسين البيئة الطبيعية واحداً من أهم مشاغلنا خلال عمليات الإنتاج.

- نحرص على أن نكون موضوعيين في وصف منتجاتنا، ووصف أسعارها خلال إعلاناتنا التجارية.

- ملتزمون بعدم تشغيل الأطفال، وملتزمون بمساعدة المؤسسات التي ترعى الطفولة عامة، والأيتام على نحو خاص.

- ننظر إلى أي غش أو احتيال، يصدر من أيٍ من موظفينا على أنه إخلال بالقيم التي نؤمن بها، ومضاد للسياسات التي ننتهجها، ويستحق من يقوم به العقوبة الصارمة.

- لا يجوز لأي موظف مضايقة أي من زملائه، أو احتقاره، أوالتعليق على شكله أو تصرفاته على نحو يسيء إليه.

- نتعامل على نحو إيجابي مع كل الجهود المبذولة في البلاد لترسيخ معاني الشفافية، ومكافحة الفساد.

- ندعم المبادرات الخيرية، ونسهم في بناء المرافق العامة، ونتحمل كامل مسؤولياتنا الاجتماعية تجاه الوطن والمواطن.

- ننظر بعين الاهتمام البالغ لكل الملاحظات الواردة من عملائنا وزبائننا، ونحاول تطوير مؤسستنا بما يلبي احتياجاتهم الجديدة.

- نحن نحرص على الوفاء بالوعود التي نقطعها على أنفسنا للعملاء، ولو أدى ذلك إلى الوقوع في بعض الخسائر المالية.

- السماحة واليسر في التعامل مع عملائنا، من أهم ما نحرص على أن يكون جزءاً من الصورة الذهنية المرسومة عنا.

- إن من المهم أن يدرك الجميع بأن مصداقية أي شركة أو مؤسسة، لن تُستمد من كتابة هذه المدونة ونشرها على صفحاتها، أو التحدث عنها في وسائل الإعلام، وإنما تُستمد من مدى الالتزام بها على الصعيد العملي، وهذا يتطلب من القادة والمديرين العمل بدأب على الالتزام المطلق بهذه المبادئ في كل الظروف، ولاسيما في أوقات الكساد، والظروف المالية الصعبة.

المصداقية
في الخطاب الدعوي

لا أعتقد أن هناك مهمة أثقل من مهمة الداعية إلى الله تعالى لما فيها من تداخل بين الشخصي والعام، وبين المثال والواقع،والثابت والمتغير، والداخل والخارج..

والدعوة بعد هذا وذاك تؤسس سلطات جديدة، وتخلُّ بتوازنات قائمة، كما أنها تؤثر في مصالح معينة لهذه الجهة أو تلك، وهذا كله يجعل الداعية الذي يريد أن يكون ذا مصداقية، أشبه بالذي يمشي على حبل مشدود !.

لعل من المفيد التذكير بأن المصداقية لا تعني مجرد الصدق والتزام الحق، إنها تعني ما هو أكثر من ذلك، إنها تعني أن يكون الداعية موثوقاً، يعتقد الناس في الجملة- بصواب كلامه

وملاءمته لهم إلى درجة تفاعلهم معه وتأثرهم به، وذلك لأن الهدف الأساسي الذي يتطلع إليه كل داعية هو نقل الناس إلى وضعية أفضل على مستوى الاعتقاد والوعي واللياقة الذهنية، وعلى مستوى الخلق والسلوك القويم، وإن بلوغ هذا الهدف، يتطلب من الداعية الكثير من المهارات والقدرات والتي لا تتم تزكينها وصقلها- مع الأسف- في معظم المعاهد والمراكز والكليات المعدَّة لتخريج الدعاة !

ما يمكن أن يقال في هذا الشأن كثير جداً[1]، لكنني سأكتفي هنا ببعض الإشارات السريعة على نحو يليق بطبيعة الموضوع، وحجم الكتاب:

الصدق هو المنطلق:

نبينا ﷺ، هو إمام كل الدعاة، وقد كان الصدق مما عُرف به في الجاهلية قبل أن يكرمه الله تعالى بالرسالة، وحين سأل هرقل أبا سفيان قبل إسلامه- : (**هل كنتم تتهمونه بالكذب قبل أن يقول ما قال؟ قلت: لا، قال: فهل يغدر؟ قلت: لا...**) [2]، إن من المهم أن أشير هنا إلى أن تعمد الكذب نادر بحمد الله في صفوف الدعاة، لكن هناك شيئاً يستحق التنويه، وهو أن الداعية يشبه

---

(١) للمؤلف كتاب بعنوان: تجديد الخطاب الإسلامي (جزآن) وكتاب المتحدث الجيد وكتاب مقدمات للنهوض بالعمل الدعوي لمن أحب الاستزادة.

(٢) أخرجه البخاري

التاجر، إلا أن الداعية يسوّق للأفكار والقيم، والتاجر، ورجل الأعمال يسوّقان للبضائع والخدمات، وهذا يعني أن كثيراً من المخاطر التي يتعرض لها التاجر على صعيد الترويج لبضاعته، يتعرض لها الداعية أيضاً، وإن التاريخ يخبرنا أن بعض القصاصين والوعاظ، وضعوا أحاديث، ونسبوها إلى النبي ﷺ كذباً وزوراً رغبة منهم في ترغيب الناس في الخير، وزجرهم عن الشر، وحين قيل لهم: إن رسول الله ﷺ قال: (**مَنْ كَذَبَ عَلَيَّ مُتَعَمِّداً فَلْيَتَبَوَّأْ مَقْعَدَهُ مِنَ النَّارِ**)[1]، قالوا: نحن نكذب له، لا عليه!

إن في الكتاب وصحيح السنة ما يكفي، ويشفي، ولسنا أرحم بالخلق من خالقهم.

الصدق يؤسس للداعية لدى المدعوين صورة ذهنية رائعة، وهذه الصورة تنفعه حين يتحدث، وليس لديه براهين على ما يقول، وتنفعه أيضاً في حال ضعف براهينه، وكلنا يعرف كيف أن نبينا صعد الصفا حين نزل قوله تعالى ﴿**وَأَنذِرْ عَشِيرَتَكَ ٱلْأَقْرَبِينَ**﴾[2] وخطب في المجتمعين قائلاً: (**أَرَأَيْتُمْ إِنْ أَخْبَرْتُكُمْ أَنَّ خَيْلاً تَخْرُجُ مِنْ سفْحِ هَذَا الْجَبَلِ أَكُنْتُمْ مُصَدِّقِيَّ ؟ قَالُوا: مَا جَرَّبْنَا عَلَيْكَ كَذِبًا قط قَالَ: فَإِنِّي نَذِيرٌ لَكُمْ بَيْنَ يَدَيْ عَذَابٍ شَدِيدٍ**).[3]

---

(١) أخرجه البخاري

(٢) سورة الشعراء ٢١٤

(٣) رواه البخاري ومسلم وغيرهما

هناك أمور كثيرة تشوش على هذه الفضيلة العظيمة أثناء الممارسة الدعوية سأتحدث عن بعضها في ثنايا هذا العنوان.

الانسجام الذاتي:

من أهم أركان (المصداقية) ما يمكن أن نسميه الانسجام الذاتي في شخصية الداعية، وذلك لأنه يدعو الناس إلى الخير والتحلي بالفضائل، والبعد عن الرذائل والمنكرات، وبما أن ما يطلبه الدعاة من الناس هو في معظم الأحيان مطلوب منهم، كان من المهم أن يكون هناك درجة من الانسجام المقبول بين ما يقولونه، وبين ما يفعلونه اقتداء بنبيهم ﷺ الذي كانت رسالته هي دليله العملي في سلوكه الشخصي، فقد ورد أن سعد بن هشام بن عامر سأل عائشة رضي الله عنها، عن خلق رسول الله ﷺ، فقالت له: (**قَالَت : أَلَستَ تَقرَأُ القُرآنَ ؟ قال: بَلَى . قَالَت: فَإِنَّ خُلُقَ رسول اللهَّ صَلَّى اللهُّ عَلَيهِ وَسَلَّمَ كَانَ القُرآنَ**) [1] وهكذا كان أنبياء الله- تعالى يرشدون الناس من خلال أفعالهم وأوضاعهم، كما يرشدونهم من خلال كلامهم، فهذا شعيب ﷺ يقول: ﴿ **وَمَآ أُرِيدُ أَنۡ أُخَالِفَكُمۡ إِلَىٰ مَآ أَنۡهَىٰكُمۡ عَنۡهُۚ إِنۡ أُرِيدُ إِلَّا ٱلۡإِصۡلَٰحَ مَا ٱسۡتَطَعۡتُۚ وَمَا تَوۡفِيقِيٓ إِلَّا بِٱللَّهِۚ عَلَيۡهِ تَوَكَّلۡتُ وَإِلَيۡهِ أُنِيبُ** ﴾ [2].

إن المطلوب هو أن يكون الداعية موثوقاً لدى الموافقين له،

---

(١) أخرجه مسلم

(٢) سورة هود: ٨٨

ولدى المخالفين كما رأينا في حوار أبي سفيان مع هرقل، وهذا لا يكون إلا من خلال إثباته العملي لإيمانه العميق بما يدعو إليه، وخير إثبات لذلك، هو تمثله في نفسه وأهله.

إن هناك من الدراسات ما يشير إلى أن مساهمة السمع في التعليم، هي في حدود ١١٪ على حين أن مساهمة البصر هي في حدود ٨٣٪!.

إن الناس يحبون أن يروا، فدعهم يروا.

يحدث في بعض الأحيان أن يغض الداعية الطرف عن الأخطاء التي يقع فيها هو أو أحد أفراد أسرته، أو الجماعة التي ينتمي إليها، ويشدد النكير في المقابل على الناس، ولاسيما أولئك الذين بينهم وبينه بعض الجفاء والمناكفة، وهذا مخالف لهدي النبي ﷺ ومنافٍ لفضيلة الانسجام الذي نتحدث عنه.

إن البعد عن المحرمات والشبهات يشكل قمة الانسجام الذاتي لدى الداعية، وهو يحتاج إلى صبر ومجاهدة للنفس والتضحية ببعض الحظوظ والمصالح؛ والأجر على الله تعالى.

التوازن:

التوازن ليس مطلوباً في الخطاب الدعوي، فحسب، بل إنه مطلوب في كل جوانب الحياة ومراحلها من غير استثناء، والحقيقة أن ما يمكن أن يقال هنا واسع للغاية، ولهذا فإني سأشير

إلى قضيتين مهمتين على نحو سريع:

التوازن بين الخطاب التقليدي الموروث والخطاب المعاصر، ومن الوضح أن الخطاب التقليدي يعتمد كثيراً على النصوص والمواعظ والقصص والحكايات المؤثرة عاطفياً، كما أنه في الغالب يعالج قضايا لا تحظى بالأولوية في اهتمامات المستمعين أما الخطاب المعاصر، فإن النصوص فيه قليلة، ويعتمد التحليل والإحصاء، ويميل إلى معالجة المشكلات الملحة والطارئة.

التوازن هنا الأخذ من الخطاب التقليدي بعض رصانته واهتمامه بما هو استراتيجي، والأخذ من الخطاب المعاصر حداثة تعبيراته وملامسته لهموم الناس وتطلعاتهم أكثر وأكثر.

التوازن بين العقل والعاطفة، فالخطاب العقلاني يعني تواصلاً أعمق مع الفرص والتحديات، ويعني النظرة الشاملة لحاجات المجتمع، أما الخطاب العاطفي فإنه يفتقر إلى الانتظام والأناة، ويتجاوب مع المشاعر، ويراهن على الاستجابة العاطفية لأولئك الذين يتم توجيه الخطاب إليهم.

العقل يقود، فهو لبناء الرؤى والخطط وكشف المشكلات والتحديات... أما العاطفة، فهي خزان الوقود الذي يمدنا بالطاقة والقوة المحركة، ولهذا فإن تحفيز الجماهير وحثهم على القيام بشيء، أو الكف عنه، ينبغي أن يظل في إطار العقل والفكر السديد والرؤية العميقة مع استخدام الجرعة الزائدة من كل من العقل والعاطفة بحسب مقتضى الحال ونوعية الموضوع.

إن موثوقية الداعية لدى الجماهير كثيراً ما تكون مرهونة بعدم تصنيفه، وإن كثيراً منها يتبدد حين ينطبع في أذهان الناس، أن الداعية الفلاني عقلاني جداً، أو عاطفي جداً، أو مغرق في الوعظ وسرد القصص والحكايات أو مغرق في التحليل الذي لا يستوعبه معظم الناس.

التأثير غير المشروع:

لدى كل الدعاة المخلصين رغبة قوية في إيجاد أكبر قدر ممكن من التأثير والتغيير في قناعات الناس واتجاهاتهم وسلوكياتهم، وهذه الرغبة، تظل في حاجة إلى التقيد بالمشروعية من أجل الحفاظ على المصداقية، وسيكون من المغامرة الاعتقاد بأن الناس لا يستطيعون إدراك ما يشوب خطابنا من الظلم أو الانحراف عن المنهج الصحيح، فالوعي العام لدى الناس قد تحسّن إلى درجة كبيرة، والمسلم مطالب على كل حال بتلمس ما هو ألصق بالحق والصواب بقطع النظر عن أي اعتبارات أخرى.

من مفردات التأثير غير المشروع:

أ- شيطنة الواقع، وذكر ما فيه من سلبيات وشرور، وغض الطرف عما فيه من خير وإيجابيات وفضائل، وتخويف الناس من حدوث انهيار شامل في كل جوانب الحياة...، وهذا كثيراً ما يقع فيه الداعية من غير قصد، والآلية الخفية لهذا، هي أن الناس حين يخافون يشعرون بالضعف، وحين يشعرون بالضعف تصبح السيطرة على عقولهم وقلوبهم أسهل، لكن هذا منافٍ لضرورة

لزوم جانب العدل والإنصاف مما يخل بالمصداقية على نحو واضح.

الداعية كالطبيب تماماً، فهو مؤتمن على تشخيص الداء، و وصف الدواء، ولطالما سمعنا من الدعاة ما يُشعرنا بأن ما نحن فيه بالغ السوء وأن البشرية قد اقتربت من خط النهاية!.

ب- الإسراف في الوعود هو مرض آخر، منتشر بين دعاة من الدرجة الثالثة، وهذا كثيراً ما يتجسد في سوق الأحاديث الموضوعة والضعيفة التي تعد بالثواب والفوز العظيم مع القليل من العمل كما هو الشأن في قول أحد الوضاعين: (**من قال: لا إله إلا الله خلق الله له من تلك الكلمة طائراً، له سبعون ألف لسان، لكل لسان سبعون ألف لغة يستغفرون الله له**)!.

ويكون الإسراف في الوعود أحياناً في تحميل بعض الشعائر من التأثير فوق ما حمَّلتها إياه الشريعة الغراء، وفوق ما هو معروف ومشاهد، كما في قول كثير من الدعاة: (**لو أخرج كل المسلمين زكاة أموالهم لما بقي فيهم فقير واحد**) وهذا من المجازفات الكبيرة، حيث إنه لم يرد عن النبي ﷺ أي نص يفيد هذ، والتاريخ يكذبه، فقد كان الفقر موجوداً في زمان النبي ﷺ وفي أصحابه وتابعيهم من بعده مع أن المتوقع أن يكونوا أكثر التزاماً بإخراج الزكاة ممن جاء بعدهم.

إنه لم يحدث في التاريخ أن اختفى الفقر في أي بلد من بلدان المسلمين، وما يروى من حدوث ذلك، فقد يكون في حي أو

قرية صغيرة لمدة محدودة، أما أن ينتفي الفقر على نحو عام، فهذا لم يقع أبداً.

الإسراف في الوعود يعني بناء العقلية الخرافية لدى الجمهور، كما يعني خداعه، وتضليله، وكلاهما مخالف للأمانة، وللمصداقية.

جـ- يقوم بعض الدعاة في إبراز سيئات بعض العلمانين، وبعض من يخاصمونهم مع الإعراض عن ذكر ما لديهم من صواب وإيجابيات، وهذا منافٍ للعدل والقيام لله تعالى بالقسط، وقد قال سبحانه: ﴿ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ ﴾ [1] وشبيه بهذا الانتقال من نقد الفكرة، أو المقولة إلى نقد صاحبها، وهذا من الغلط البيِّن، فالإنسان السيئ أو الماجن، قد يكون له رأي صائب، وحجة قوية في مسألة من المسائل، وإن إضعاف حجته وتسفيه رأيه من خلال التركيز على سلوكياته السيئة، غير صحيح منهجياً، ويشتمل على نوع من التضليل للمتلقي.

د- خلط الأوراق وصبغ بعض الخلافات بغير صبغتها الحقيقية، هو من أشكال التأثير غير المشروع، وهذا الخطأ منتشر جداً في زماننا، ولعل من أكثره انتشاراً جعل بعض النزاعات والخلافات السياسية والحقوقية ذات صفة دينية محضة، والمثال الظاهر على هذا اخلافنا مع الغرب عامة وخلافنا مع اليهود على نحو خاص، فنحن نعلم أن إختلافاتنا مع اليهود والنصارى على المستوى الديني أخف

(١) سورة هود ٨٥

من خلافنا مع الصينين و اليابانين والكوريين، وإن استعمار الغرب لبلادنا وعدوان اليهود على أهلنا في فلسطين هو السبب في العداء المستحكم بيننا وبينهم، فوضوح عداوتنا لهم بسبب عدوانهم وليس بسبب مغايرة ديننا لأديانهم، والتركيز على البعد العقدي والديني في هذا لا يخلو من حرف الصراع عن وجهته الحقيقية.

5- الكفاءة الفكرية والتعبيرية:

نحن متفقون على أن على الداعية الانطلاق في عمله من منظومة أخلاقية، قوامُها الإخلاص والصدق والأمانة والرغبة في الثواب والفوز في الآخرة، ومع جوهرية هذه المنظومة إلا أنها لا تكفي للحصول على القدر المطلوب من المصداقية لنجاح الداعية في دعوته، بل لابد من قدر جيد من الكفاءة الفكرية والتعبيرية والأسلوبية، فنحن نعيش في عصر ترتقي معاييره وشروطه باستمرار، وعلى من يريد التفوق فيه مراعاة تلك المعايير والشروط، وهذه إلمحات سريعة لما أعنيه هنا:

أ- ما بين المطلق والنسبي:

التفريق بين المطْلقات والنسبيات في فهم الواقع، وفي الحكم عليه، من المبادئ العظيمة في مسألة الكفاءة الفكرية، فنحن حين نقول: هذا نصّ معقد، فهو معقّد ليس بالنسبة إلى كل الناس، قد يكون معقداً بالنسبة إلى الطالب الجامعي، لكنه قد يكون في نظر الفلاسفة الكبار نصاً سهلاً بل سطحياً، ومثل هذا قولنا: نحن

نعيش واقعاً صعباً، نعم صعوبته درجات وهناك من هو مرتاح لهذا لأنه جزء من منظومة المستفيدين من الصعوبة التي يعاني منها الآخرون.

من المهم أن يراعي الداعية هذه المعاني، ويجعلها حاضرة في ذهنه أثناء التفكير في واقع المسلمين... ومن وجه آخرعليه أن يلمح شيئاً آخر قرره علماء الشريعة، وهو أن الإيمان والكفر والنفاق والفسوق درجات ودركات مختلفة، كما أن الجهل والجفاء واللطف...أيضاً درجات، وهذا يحتم علينا جميعاً تجنب التعميم وتجنب العبارات المطْلقة حتى لا نفقد مصداقيتنا.

ب- الجنوح نحو التفاؤل والإيجابية:

الذائقة الثقافية السائدة اليوم، لا تستسيغ التهديد والتخويف، ولا التشاؤم والشكوى، ولا العبارات التي تدل على العجز وانقطاع الحيلة، لكنها تتفاعل مع التعبيرات التي تدل على التفاؤل، وتشرح الوجوه الإيجابية للأحداث والأشياء، إنها ترتاح لكل الطروحات التي تبشر بوجود إمكانات وفرص متجددة، ولهذا فإن الناس لن يمنحوا ثقتهم للمسرفين في التشاؤم والسلبية، وأولئك الذين ينذرونهم بقرب انهيار العالم !

لدى مسلمي اليوم ما يكفيهم من الهموم، وهم في حاجة إلى التحفيز والتشجيع والمساندة الإيجابية.

جـ - المقارنات الصحيحة:

نحن كثيراً ما نقوِّم أوضاعنا من خلال مقارنتها بأوضاع أسلافنا، وهذا كثيراً ما يكون على صعيد التدين والتعبد، والالتزام بالدين عموماً، ويبدو أنه لا فكاك من هذه المقارنات، إذن لتكن موضوعية ومنصفة، والذي رأيته، وأراه من كثير من الدعاة، هو مقارنتهم لعموم مسلمي عصرنا بخواص سلفنا، وهذه مقارنة مجحفة، فالخاصة يقارنون بالخاصة، والعامة بالعامة، وإلا أوقعنا الناس في الكثير من الإحباط !.

إن الأشخاص الذين نتداول أسماءهم بالثناء والإعجاب من العلماء والعباد السابقين، قد لا يتجاوز عددهم خمسة آلاف شخص، وهؤلاء في الحقيقة هم صفوة الصفوة، فما شأن ملايين الناس من عامة المسلمين؟

إنهم في الغالب مثل عامة المسلمين من أهل زماننا.

مقارنة العامة بالخاصة صورت التدين الحق وكأنه عبارة عن قبة مرمرية تنزلق عليها النملة!

لعبّاد زماننا وصالحيه ثواب وأجر عظيم بسبب كثرة الفتن والمغريات، وفينا خيرون كثيرون، والإسلام في حالة إقبال، ويجب أن ينعكس هذا على خطابنا.

د- تقدير خطورة الكلمة:

قد ينظر الناس إلى الداعية في بعض البيئات على أنه الخبير والمطلع الجيد، والأمين الموثوق، فينهالون عليه بالاستشارات والأسئلة في كل جوانب الحياة، فهذا يسأله عن شيء في الفقه، وذاك عن حَدَث تاريخي، وثالث عن التخصص المناسب لدراسته الجامعية، ورابع يستشيره في تزويج ابنته من فلان...

ومما لا يحتاج إلى تدليل أنه ليس هناك من يستطيع تقديم المشورة الجيدة في كل هذه الأمور المتباعدة، ومن هنا فإن من مصداقية الداعية أن يلتزم منهجاً صارماً في إجاباته، فيفصح عما يملك فيه معرفة كافية، ويشير إلى ما يملك فيه معرفة محدودة، ويمسك عن الكلام فيما لا يعرف... وهذا من احترام الحقيقة، ومن الخوف من القول بغير علم.

حياتنا الحضرية والاجتماعية في أمس الحاجة إلى الدعاة الذين يتمتعون بالمصداقية العالية حتى يأخذوا بأيدي الناس نحو الفلاح والنجاح.

المصداقية
في التربية والتعليم

نستطيع القول: إن أهم ما يمكن أن نقوم به على مستوى التحضر والتقدم البشري، هو تلك الجهود الصادقة التي نبذلها على صعيد تربية الجيل وتعليمه، فثروات البشرية اليوم لا تكمن فيما هو مختبئ تحت الأقدام، ولكن بما تحمله الرؤوس !.

التربية والتعليم بالإضافة إلى كونهما مهمين للغاية، هما شاقان للغاية لأن جوهر النجاح فيهما كثيراً ما يعتمد على قدرة المربين والمعلمين على صقل أنفسهم وتشذيب بعض ما هو غير مرْضي من أخلاقهم وعاداتهم، وهذه مهمة صعبة لأننا نقوم فيها بدور الحجر والنحَّات معاً، وهو دور شاق جداً !.

المصداقية في التربية:

لا يختلف ما لدى الناس من اتجاهات وسلوكيات بحسب

مورثاتهم الجينية على نحو أساسي، وإنما بحسب التربية التي يتعرضون لها في صغرهم، وذلك لأن المهمة الكبرى للتربية، هي استكمال إنسانية الإنسان، وتأهيله ليعيش زمانه بأفضل قدر ممكن من الاستقامة والفاعلية.

إذا تساءلنا عن سبل بناء المصداقية في التربية، فربما وجدنا أمامنا سبيلين عريضين:

الأول هو: الصورة الذهنية التي يحملها الطفل عن مربيه.

الثاني هو: ما سنقدمه للطفل من معارف وتوجيهات وتمرينات تربوية، وقبل أن أتحدث عنهما أود القول: إن أهدافنا التربوية والتعليمية الكبرى كثيرة، لكن يمكن اختزالها إلى ثلاثة: الصلاح، والنجاح، والمشاركة في الإصلاح، ونعني بالصلاح العمل الجاد على إعداد الجيل الصالح بالمعايير الشرعية والفقهية، ومعنى النجاح: قدرة الجيل على كسب رزقه بكرامة ودون عنت مع القدرة على مساعدة العباد والبلاد على التقدم والارتقاء.

أما المشاركة في الإصلاح، فتعني العمل على نشر الخير، ومحاصرة الشر وكل مظاهر الفساد، والإسهام في بناء المرافق العامة، والحفاظ على المكتسبات والموارد الوطنية.

ملامح الصورة الذهنية:

يمكننا القول: إن نجاح المربي في عمله يعتمد إلى حد بعيد على نوعية الصورة الذهنية التي يرسمها (المتربي) عنه، وذلك

لأن الطفل سيتفاعل على نحو متصل مع تلك الصورة، وذلك التفاعل قد يكون مدخلاً إلى البناء، وقد يكون مدخلاً إلى الهدم، وأعتقد أن من أهم ملامح الصورة الذهنية المشار إليها الآتي:

١- صادق ومؤتمن: هذا جزء مهم جداً من الصورة الذهنية التي ينبغي أن تنطبع في أذهان صغارنا عنا، إذ لا يمكن أن يكون للثقة والمصداقية أي وجود من غير شعور الطفل بأن من يربيه صادق في وعوده، وصادق في تهديده، كما يعتقد أنه صادق في أخباره كذلك، وقد صحَّ عن عبدالله بن عامر رضي الله عنه أنه قال: (**دَعَتْنِي أُمِّي يَوْمًا وَرَسُولُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَاعِدٌ فِي بَيْتِنَا، فَقَالَتْ: هَا تَعَالَ أُعْطِيكَ، فَقَالَ لَهَا رَسُولُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «وَمَا أَرَدْتِ أَنْ تُعْطِيهِ؟» قَالَتْ: أُعْطِيهِ تَمْرًا، فَقَالَ لَهَا رَسُولُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «أَمَا إِنَّكِ لَوْ لَمْ تُعْطِهِ شَيْئًا كُتِبَتْ عَلَيْكِ كِذْبَةٌ**)[1].

مما يجرح مصداقية المربي لدى الطفل، تلك الوعود التي لا تُنجَز، وأيضاً تلك التهديدات غير القابلة للتنفيذ، كما لو قالت الأم لطفلتها: إذا حدَّثتِ أحداً عن هذا الموضوع، فسأقطع لسانك، هذا تهديد غير قابل للتنفيذ، ويجرّئ الطفل على عدم المبالاة بأي تهديدات أخرى!.

المربي الموثوق مؤتمن على أسرار الطفل، وهذا مهم جداً لبناء

(١) رواه أحمد وغيره.

عادة الصراحة لدى الصغار، فإذا فاتح الصغير أباه في قضية من القضايا، أو اطلع الأب على مشكلة للصغير، فإن من المهم جداً أن يشعر بأن ما سيقوله لأبيه، وما سيقوله أبوه له، يظل سراً مصوناً عن الإفشاء لا تصريحاً ولا تلميحاً، حيث إن كثيراً من الآباء يُلمحون بأساليب شتى إلى ما يعتبره أبناؤهم خصوصيات، وتكون النتيجة فهم جميع أفراد الأسرة لذلك بسبب معايشتهم لبعضهم، وهذا كله مناف للأمانة، وجارح للمصداقية.

٢- شفيق ومهتم: الطفل حتى يلتزم بالتعليمات، وينفذ الأوامر، ولا يتضايق من الانضباط المفروض في البيت والمدرسة، يحتاج إلى الشعور بأن مربيه مشفق عليه، ومهتم بسلامته وسعادته ومستقبله، وهذا الشعور، يتولد من عدد من الأمور، منها:

- إعطاؤه وقتاً طويلاً للملاعبة والمداعبة، ولسماعه والإنصات إليه باهتمام، ومن المهم في هذا السياق أن نقول: إن الطفل لا ينظر إلى كمية الوقت، وإنما ينظر إلى درجة الاهتمام والعناية والتفرغ خلال ذلك الوقت.

- تلمُّس حاجات الطفل المختلفة ومحاولة قضائها، وهذا ليس بالسهل دائماً، فقد يرسل الطفل رسائل معينة، يعبر فيها عن استيائه وانزعاجه بطريقة غير مباشرة، كما هو الشأن في كثير من حالات السأم والملل والتذمر، وأحياناً يتجسد انزعاجه في الاعتداء على إخوته الصغار أوأبناء الجيران... إن

فهم هذه الرسائل مهم جداً لإحساس الطفل برحمة مربيه به، وشفقته عليه.

- ليس هناك تربية من غير عقوبة، ولكن ينبغي أن يشعر الطفل أن العقوبة من أجل مصلحته قبل كل شيء، وهذا يحصل حين لا تكون العقوبة للانتقام، ولا تكون قاسية مع كونها مسبوقة بوعظ وتنبيه وصبر.

- حين يكون الصغير في ورطة، أو في حالة انكسار شديد كالرسوب في امتحان مثلاً فإن أهل البيت جميعاً يواسونه، ويقفون إلى جانبه، ويشدون من أزره.

٣- حازم: شيء جيد أن يرسخ في ذهنية الطفل أن مربيه لا يستعجل في اتخاذ القرارات، كما أنه لا يكثر من الوعظ والأمر والنهي، لكنه مع هذا إذا اتخذ قراراً أو أخذ ممن يربيه عهداً، فإنه يصر على تنفيذه.

هناك أسر كثيرة تحدد وقتاً للنوم وإطفاء المصابيح، وهناك أسر لا تدخل المشروبات الغازية إلى بيوتها، وهناك أسر لا تسمح للأولاد باستخدام بعض الأجهزة مثل الآيباد إلا في أيام الإجازة.. وإن تنفيذ كل ذلك بحزم وعزم وصبر، مطلوب، ولا بد مع هذا من المتابعة وطول النفس في التطبيق، وأعتقد أننا لسنا في حاجة إلى القول: إن إقناع الطفل بالقرارات المتخذة، يعد شيئاً جوهرياً، كما أننا لسنا في حاجة إلى التأكيد على أن يكون كل ذلك مصحوباً

بالود واللطف والرحمة، إذ إن الصورة الانطباعية لدى الأطفال عمن يقومون على تربيتهم، ينبغي أن تحمل سمات المربي الحازم اللطيف. أحد الآباء ممن أعرف: يقول دائماً لابنه الصغير جداً: لو سمحت هذا ممنوع، لو سمحت، اذهب إلى سريرك، فقد حان وقت النوم، لو سمحت اخفض صوتك... لهجة جميلة ومحببة.

٤- أسوة وقدوة: فطر الله تعالى الصغار على تقليد الكبار؛ إذ إنه الطريقة الوحيدة لتعلم الكثير من الأشياء، كما أن الطفل في سنواته الأولى يعتقد أن كل ما يفعله الكبار صحيح، وبما أنه صحيح، فلمَ لا يفعله؟

أحدهم قال لي: رأيت أخي الصغير يفعل شيئاً سيئاً، وحين نهيته عنه، قال: أبي يفعله!.

قال الرجل: هنا أُسقط في يدي، ووجدت أن عليَّ أن أوضح للصغير أن ما يقوم به خاطئ دون أن أجرح صورة أبي في ذهنه، فصرت ألف وأدور، وأغمغم في الكلام وأنا أشرح له ذلك، ثم سألته في أخر حديثي: ما الذي فهمتَه مني؟

قال: فهمت منك أن أكف عن هذا العمل، فإذا كبرت فعلته !.

عقولنا بشكل عام، تميل إلى الاستحالة واستحضار الصعوبات، وإن القدوة، يرسل لمن يربيه رسالة بليغة، فحواها: أن التحلي بالفضائل ممكن، و تحقيق الإنجازات العظيمة ممكن أيضاً، والنجاح في الظروف الصعبة، وضبط الذات في وسط يعج بالمغريات، كل

ذلك من الممكن وفي حيز المستطاع، وقد قال ابن القيم في هذا الشأن: **(لقيت مشايخ أحوالهم مختلفة، يتفاوتون في العلم، وكان أنفعهم لي في صحبته العالم بعلمه، وإن كان غيره أعلم منه... ثم قال: ففهمت من هذا أن الدليل بالفعل أرشد من الدليل بالقول)**[1].

وقد نبهنا الله تعالى إلى خطورة التناقض بين الأقوال والأعمال إذ يقول: ﴿ يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفۡعَلُونَ * كَبُرَ مَقۡتًا عِندَ ٱللَّهِ أَن تَقُولُواْ مَا لَا تَفۡعَلُونَ ﴾[2].

وقال رسول الله ﷺ: **(يُؤْتَى بِالرَّجُلِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ فَيُلْقَى فِي النَّارِ فَتَنْدَلِقُ أَقْتَابُ بَطْنِهِ - أَيْ أَمْعَاؤُهَا - فَيَدُورُ بِهَا كَمَا يَدُورُ الْحِمَارُ فِي الرَّحَى فَيَجْتَمِعُ إِلَيْهِ أَهْلُ النَّارِ فَيَقُولُونَ: يَا فُلَانُ مَا لَكَ أَلَمْ تَكُنْ تَأْمُرُ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَى عَنْ الْمُنْكَرِ؟ فَيَقُولُ بَلَى كُنْت آمُرُ بِالْمَعْرُوفِ، وَلَا آتِيهِ وَأَنْهَى عَنْ الْمُنْكَرِ وَآتِيهِ)**.[3]

بناء شخصية الطفل:

هذا هو العمود الثاني في مصداقية المربين، وهو يقوم على جملة الخبرات والمهارات والمعارف التي نبني من خلالها شخصيات الصغار، إذ لا يكفي أن نحب أطفالنا، ونرجو لهم الخير، بل لابد من أن نكون قادرين على جعلهم كذلك من خلال الأهلية

---

(١) صيد الخاطر: ١٣٨

(٢) سورة الصف ٢،٣.

(٣) رواه الشيخان.

التربوية التي نملكها.

فما السمات الأساسية التي يجب أن تكون في شخصيات الأبناء؟

١- الإيمان العميق: هذا أساس وجودنا، وأساس استمرار هذا الوجود (الخلود، الأبدي) الإيمان بالله تعالى خالقاً ومعبوداً ومتفضلاً ومحبوباً وناصراً ومعيناً ورازقاً...

الإيمان بالقضاء والقدر، والرضا بما قسمه الله تعالى، والالتجاء إليه في تخفيف الكروب، هذا الإيمان العميق ينبغي أن يلمسه الصغار في الحياة اليومية لأسرهم، يجب أن يتنفسوه في كل الأوقات والظروف.

٢- تقبل الذات: يحتاج الصغير إلى من يرشده إلى نقاط قوته وتفوقه، وإلى من يعلّمه كيف يتقبل ما لديه من نواقص وعيوب، وما يحيط به من ظروف صعبة.

إن تقبل كل ذلك يشكل البداية الصحيحة لرحلة النجاح في هذه الحياة.

٣- الموجة الأخيرة: نحن الآن نعيش في الموجة الأخيرة للمد الحضاري، موجة المعلوماتية، وذلك بعد أن تلاشت موجة المصنع والإطار الصلب.

الموجة الحالية، تشجع على التنوع والتفرد والإبداع، وخروج القرار من القاعدة المؤهلة في اتجاه القيادة، وتوزيع السلطة داخل المؤسسة عوضاً عن المركزية، هذه المعاني تحتاج من المربين إلى

تدريب الطفل على وعيها وتمثلها في سلوكياته وعلاقاته.

٤- التكامل الذاتي: مطلوب في عصر نمو الفردية، تحفيز الطفل على التكامل الشخصي، حيث يكون الداخل هو مصدر السعادة والطمأنينة، وحيث يكون الاعتماد على الموارد الذاتية هو مصدر التكامل والاستغناء عن الآخرين، هذا يعني بالطبع التحرر من التبعية السلبية للآخرين، ومن انتظار خدماتهم وعطاءاتهم.

٥- المرونة: المرونة في الفهم، والمرونة في تطبيق النظم، والمرونة في التكيف مع الظروف الجديدة والمرونة في تحديد التوقعات والطموحات... إن هذا الدفق الهائل من المتغيرات والمعطيات الجديدة يجعل حياة المرء من غير المرونة مستحيلة ومتعسفة.

٦- المرح والابتهاج: ساعده على امتلاك الابتهاج، والاحتفال بالقليل وساعده على امتلاك روح الدعابة والمرح والبساطة، فهذه المعاني مهمة للحياة الهانئة، وقد كان نبينا ﷺ كما وصفه أحد أصحابه أكثر الناس تبسماً، كما أنه كان يداعب صحبه، ويدخل السرور على الصغار والكبار.

إن المربي حتى يكون واعياً لكل هذا، وحتى يستطيع توفير الأساليب والأدوات المطلوبة لتنشئة الطفل يحتاج إلى الاهتمام والصبر، ويحتاج معهما إلى ثقافة تربوية معاصرة ووعي عميق بخصائص عصرنا ومتطلباته.

المصداقية في التعليم:

إذا كانت مهمة الأسرة، هي تأسيس شخصية الطفل، فإن مهمة المدرسة هي تكميل ما بدأت به الأسرة على الصعيد التربوي، أي أن ما طلبناه من الوالدين، يظل في معظمه مطلوباً من المعلمين، أما على صعيد التعليم، فالمطلوب شيء مختلف باختلاف بنية المدرسة واستعداداتها، وأهدافها عن بنية الأسرة وأهدافها.

إن المصداقية في التعليم تقوم في المجمل على الإرشاد والتوجيه الأخلاقي، وعلى تمليك الطلاب المعارفَ والمهارات التي تساعدهم على القيام بدورهم في تشييد الحضارة ورفعة الأوطان.

ملاحظات على المصداقية في التعليم:

١- القدوة الحسنة:

المدرسة الجيدة ذات المصداقية تبني بيئة تربوية وتعليمية يجد فيها الطلاب التجسيد العملي لكل الفضائل والمعاني التي يدرسونها في المناهج الدراسية، إنهم يجدون فيها الصدق والإخلاص واللطف وحسن التعامل إلى جانب الجدية، والنزاهة، والحرص على مصلحة الطالب، وتجويد الأداء، والنظافة.

البيئة التعليمة الممتازة هي أصعب إنجاز، وأهم إنجاز، يمكن أن تقوم به أي إدارة في أي مدرسة، وتتطلب في الحقيقة تجاوب الجميع، وتحملهم لمسؤولياتهم في ذلك.

٢- أماكن لكسب المعرفة والمهارة:

المدارس من أفضل الأمكنة على الأرض لكسب المعارف واكتساب المهارات المختلفة، وهذا يعني أن جُلَّ ما يُنفق فيها من مال يُنفق على تطوير المناهج وتوفير المرافق والوسائل التعليمية.

لدينا مدارس من الصعب وصفها بأنها دور للتعليم، بل هي أشبه بقصور تعليمية، فيها الفروسية وركوب الخيل والسباحة والأنشطة الفنية... لكن المستوى التعليمي ومستوى تأهيل الطلاب فيها للحياة، يعد متدنياً جداً بسبب تقادم الأساليب التعليمية، وعدم امتلاك كثير من المعلمين فيها الحماسة للعطاء والإصرار على التميز!.

إن الناس لم يرسلوا أولادهم للمدارس كي يتعلموا ركوب الخيل، ولكن كي يؤهَّلوا لدخول أفضل الجامعات، ونيل أعلى الشهادات وإذا حصلوا على ذلك، فإنهم لن يتأثروا إذا لم تكن أرضيات المدارس من الرخام، أوليس فيها مسابح فسيحة وأنيقة!.

المدرسة هي مكان للتعليم، ويجب أن تظل كذلك، وإلا فهي فاقدة للمصداقية.

التعليم الحكومي في كل أنحاء العالم مهدد بأمراض قديمة مثل التقليدية و (البيروقراطية) والترهل، أما التعليم الأهلي، فهو مهدد بهيمنة النظرة المادية والنزعة التجارية ذات البعد الاستغلالي البعيد جداً عن سمو رسالة التعليم و شرف مهنته، ومن المهم جداً حمايتهما من كل ذلك.

٣- ضمان المصداقية:

تكتسب المصداقية في المؤسسات التعليمية أهمية بالغة بسبب أهمية المهمة الموكلة إليها، وقد تم من أجل ضمان الحد الأدنى من المصداقية استحداث ما يسمى بنظام (الاعتماد الأكاديمي) ومن المهم وجود هذا النظام في كل المؤسسات التعليمية من الروضة وحتى الدراسات العليا.

الاعتماد الأكاديمي:

هو منح للثقة، أوهو شهادة، أوإقرار تقدمه هيئة علمية متخصصة، لجهةٍ تعليمية ما، إقرارٌ بأن تلك الجهات تفي بالحد الأدنى من معايير الكفاءة والجودة الموضوعة من قبل الهيئة المانحة.

الهدف من الاعتماد الأكاديمي، هو طمأنة الرأي العام وطمأنة الأهالي بأن المؤسسة التعليمية التي يدرس فيها أبناؤهم، تحقق طموحاتهم من خلال تحقيق الأهداف المعلَن عنها من قبل تلك المؤسسة.

إن للاعتماد الأكاديمي الكثير من الفوائد، لعل من أهمها:

- تأمين النمو المهني والأكاديمي للعاملين في المؤسسة.

- تسيير العمل الأكاديمي وفق منظومة فعالة، توفر الرضا لجميع العاملين في المدرسة.

- وضوح أهداف المؤسسة التعليمية، والعمل تحت ضغط معايير الاعتماد للوفاء بها.

- رفع دافعية العمل والإنتاج لدى المعلمين، وتنمية الانضباط الذاتي لدى العاملين.

- نشر القيم الإيجابية، ونبذ الاتجاهات السلبية في المؤسسة.

- شيوع مبدأ المساءلة والمحاسبة الذاتية، والجماعية لدى جميع العاملين في المؤسسة.

إن الاعتماد الأكاديمي، ليس شهادة- كالشهادة الجامعية مثلاً تمنح مرة واحدة، وانتهى الأمر، وإنما هناك تفتيش وتدقيق ومتابعة، وتقييم مستمر ..،وهذا يوفر فعلاً للمؤسسات الحاصلة على الاعتماد الأكاديمي حافزاً مستمراً على النمو، وعلى المحافظة على مستوى أداء جيد، وهذا كله يجعلها موضعاً للثقة والمصداقية.[1]

مادام الاعتماد الأكاديمي يوفر فعلاً قدراً حسناً من معرفة

---

(١) انظر نظم الاعتماد الأكاديمي بقلم أمجد قاسم (بحث منشور على النت)

الأهالي بالمؤسسات التي يعلِّمون فيها أبناءهم، وقدراً حسناً من الاطمئنان إلى ما تقدمه لهم، فإني أتمنى أن نعمم هذا النظام ليشمل المساجد وحلقات تحفيظ القرآن الكريم، والمعاهد الشرعية الأهلية، والحكومية، والمؤسسات الخيرية، والفرق التطوعية، وخطب الجمعة، والبلديات، والأحياء السكنية... وذلك لأننا في حاجة إلى الشعور بالموثوقية تجاه كل المؤسسات والكيانات والأشياء التي نتعامل معها.

استعادة المصداقية

يمكنني القول: إن العلاقات الإنسانية متشابكة، ومعقدة على نحو يعكس تعقد النفوس البشرية، فنحن في حياتنا اليومية نبدع، ونحسن، ونخطئ وتنوهم، ونسيء إلى بعضنا، ونفسِّر تصرفات مَنْ حولنا تفسيرات متباينة، كما أن آراءنا ومصالحنا كثيراً ما تتصادم، وهذا كله يجعل السمة الأساسية لكثير من علاقاتنا هو التأرجح، وثقتنا ببعضنا أيضاً تتأرجح، لكن مدى التأرجح يختلف بين حالة وحالة وموضوع و موضوع، فأنا أثق بإخلاص فلان وكفاءته في الموضوع الفلاني، لكن ثقتي بإخلاصه أو كفاءته في موضوع آخر، مختلفة لأسباب أنا أقدرها، وهكذا...

عليَّ أن أقول في البداية: إن العلاقة مع الأصدقاء، وكذلك العملاء علاقة حساسة جداً، ولهذا فإن غلطة واحدة قد تجعلك

تخسر صديقك مدى الحياة، وخبز رديء يقدمه أحد المخابز الجيدة لزبائنه في يوم واحد، كافٍ لتشويه صورته في أذهانهم،

وكافٍ لأن يفقد ثقة ربعهم أو ثلثهم، وهذا يعني أن المصداقية تحتاج إلى رعاية مستمرة، كما هو الشأن مع نبتة عزيزة.

من المهم أن ننظر إلى استعادة المصداقية على أنه أشبه بفتح صفحة جديدة، وإن السطر الأول فيها يتمثل في الاعتراف أننا فقدنا ثقة الآخرين فينا، أما السطر الثاني، فيتمثل في عقد العزيمة على كشف أسباب فقدها بدقة وموضوعية، ويتمثل السطر الثالث، في الاعتقاد بأن النوايا الطيبة، لا تكفي، وأنه لا بد لاستعادة المصداقية من تغييرات حقيقية، نُدخلها على عاداتنا وعلاقاتنا.

علىَّ كذلك قبل الشروع في التفاصيل أن أشير إلى أنني مضطر هنا لتكرار بعض المعاني التي ذكرتها في الصفحات السابقة، بسبب التداخل الكبير بين مكونات المصداقية وبين متطلبات استعادتها بعد فقدها.

١- الشفافية:

كثيراً ما أسمع من يقول: فلان علاقتي به هامشية لأنني أشعر أنه شخص غامض، أو أنه شديد الحرص على خصوصياته، ولهذا فهناك صعوبات بالغة أمام تفهم بعض خلفياته الثقافية والاجتماعية...

لهذا فإن من المهم أن نكون شفافين وواضحين إلى أبعد حد ممكن، وهذا لا ينفي أن لكل واحد منا أسراره وخصوصياته.

نبينا ﷺ كثيراً ما كان يكشف عن بعض أسراره لأصحابه من باب الوضوح والشفافية، وإتاحة الفرصة للتواصل الروحي والعقلي من أوسع الأبواب، ومن هذا قوله: (**ما بعث الله نبياً إلا رعى الغنم، فقال أصحابه، وأنت؟ قال: نعم كنت أرعاها على قراريط لأهل مكة**) [1] وقد روي أنه أتي النبي ﷺ رجلٌ، فكلمه، فجعل ترعد فرائصه، فقال له: (**هوّن عليك، فإني لست بملك، إنما أنا ابن امرأة من قريش، كانت تأكل القديد**) [2] وروي أن رسول الله ﷺ قال لرجل: (**ما تقول في الصلاة؟ قال: أتشهَّد، ثم أقول: اللهم إني أسألك الجنة، وأعوذ بك من النار، ولا أحسن دندنتك، ولا دندنة معاذ، قال: (حولها ندندن**). [3]

إنه أراد بهذا أن يسهّل التواصل معه من خلال إظهار قربه من الناس وكشف بعض أحواله وظروفه.

السير الذاتية التي ننشرها لأنفسنا على صفحات التواصل الاجتماعي، ضربٌ من الشفافية، وما يقوم به بعض المطاعم من وضع حاجز زجاجي بين صالة الطعام والمطبخ أيضاً من الشفافية، وما يوضَع على بعض الأطعمة من توضيح لقيمتها

---

(١) رواه البخاري

(٢) ضعفه بعضهم، وصححه الألباني وغيره

(٣) أخرجه أبو داود. الدندنة أن تسمع من الرجل نغمة، ولا تفهم ما يقول.

الغذائية، شكل من أشكال الشفافية..

الخلاصة التي ننتهي إليها هي أن الغموض بكل تجسيداته، لا يساعد على كسب المصداقية.

٢- دفع الثمن:

حين يفقد أي إنسان المصداقية لدى شخص آخر، أوتفقد جهة المصداقية لدى أشخاص، أوجهة أخرى... فإن هذا يكون بسبب ذنب تم ارتكابه، أو خطأ، تم الوقوع فيه، وفي كلتا الحالتين، هناك ثمن يجب أن يُدفع بوصفه جزءاً من إجراءات استعادة المصداقية، بعض هذا الثمن يتمثل في الاعتذار الصادق والمخلص ممن تمت الإساءة إليهم، وبعض الثمن يتمثل في إبداء الرغبة الصادقة والملحَّة في فتح صفحة جديدة على طريق استعادة الموثوقية، كما أن منه الصبر الجميل والإنصات الطويل لما يبديه المجروحون من عتب ومؤاخذة ونقد...

إلى جانب كل ذلك فإن من المهم أن تتم الإجابة على تساؤلاتهم بوضوح وحكمة، ودون مماطلة، فهذا يساعد كثيراً في مد الجسور من جديد، وقد يكون من جملة ثمن فقد المصداقية العمل الفوري على استعادتها، أي أن تكون هناك محاولات جادة لتقصير مدة فقد الثقة، لأن هذا يجعل الآخرين يعتقدون أن الخطأ الذي وقع لم يكن سوى هفوة عابرة.

٣- لماذا أستحق المصداقية؟

ما نريده من الناس، هو عين ما يريدونه منا، وهذا يسهّل علينا إدراك شروط استعادة المصداقية، ويسهل علينا فهم أسباب فقدها بعد أن كانت موجودة، ومن هنا فإني سأتحدث عن الصفات التي تجعلني لا أمنح القدر الجيد من المصداقية لمن يتصف بها، وحين يتصف شخص بثلاث أو أربع من هذه الصفات، فأنا لا أكف عن الوثوق به فحسب، وإنما قد أقاطعه، وأبتعد عنه، وهذا يجعلني أقول أيضاً: إذا كنتُ متصفاً بصفة أو أكثر من هذه الصفات، فأنا لن أكون مؤهلاً لأن أكون موثوقاً، كما أنني لن أكون مؤهلاً لاسترداد ما فقدته من مصداقية لدى الآخرين، ومن تلك الصفات الآتي:

- إهمال المواعيد وعدم الحضور في الوقت المحدد

- شعارات كثيرة، ولكن من غير التزام بمضامينها.

- شح في نصح الأصدقاء والعملاء، وإرشادهم إلى حقوقهم، وما يحقق مصالحهم.

- الغاية تبرر الوسيلة، ولهذا فمن السهل الخروج على القوانين السارية، ومن السهل تأخير مرتبات العمال ومستحقاتهم، ومن السهل الإضرار بالبيئة، ومن السهل المماطلة في أداء الديون، والغاية هي تحقيق الثراء في أقصر مدة ممكنة !.

- العمل على إخفاء المشاعر، وحجب كل ما يتصل بالمرء من

أخبار، وعدم التصرف على الطبيعة وبتلقائية.

- كل الصداقات والعلاقات هي لتحقيق المصلحة الشخصية، وكل ما يعبَّر عنه من مشاعر في سياقها، هو شيء زائف، وغير حقيقي.

- الإفراط في الواقعية، وتأويل القيم والمبادئ بما يخدم المصالح الشخصية.

- السعي المستمر إلى إبهار الناس، وليس إلى نفعهم.

- التفكير بعقلية الندرة، وغياب قاعدة (أربح / تربح) وحضور قاعدة (أربح / تخسر) وقاعدة (تربح / أخسر) مما يجعل رذيلتي الأنانية والحسد حاضرتين في كل موقف !

- استعادة المصداقية تتطلب بوضوح التخلص من هذه العيوب والنقائص، وينبغي أن يتم ذلك ليس من أجل كسب ثقة الناس، ولكن من أجل تزكية النفس، والارتقاء في مدارج الكمال.

فهرس
الأفكار والمقولات العامة

- أوضح نبينا ﷺ منذ البداية أن مهمته، هي تدعيم، وتكميل الصرح الأخلاقي الذي شيده الأنبياء الكرام من قبله.
- إن ذاتية الأفراد والجماعات والشعوب، تتكوَّن أساساً من مجموع القيم والمفاهيم، والمعايير التي يمضون على هديها في هذه الحياة.
- القيم التي يحملها أي واحد منا، هي أهم ما يمنحه التمايز والخصوصية.
- التحضر ذو الطابع المادي فتح وعي الناس على المتعة، ورعاية كل ما هو شخصي، مما أدى إلى وهن الحسّ الأخلاقي لدى كثير من الناس.
- عند التأمل في كل أزمات العالم نجد أن القصور الأخلاقي

والقيمي، حاضر في كل مفصل من مفاصلها.

- الحديث عن أهمية القيم، لن يجعل الناس يلتزمون بها، لهذا كان لابد من إنشاء تيار روحي أخلاقي قوي، وشامل.

- لو لم يكن في المصداقية إلا أنها تبني القاعدة المشتركة للتفاعل الإنساني لكان ذلك كافياً.

- حين تغيب المصداقية، يبرزالانكفاء على الذات، ويخمد النشاط الإنساني البنّاء.

- المصداقية تعني الصدق والأمانة والالتزام، بالإضافة إلى القدرة والمهارة والجودة.

- إن إخفاق معظم المشروعات ليس بسبب نقص الأمانة، ولكن بسبب النقص في الكفاءة والمهارة والإبداع.

- تظل النيات والمقاصد قادرة على رسم مسارات عملنا وعلاقتنا، ولهذا فإنه ينبغي أن تكون صالحة وطيبة قدر الإمكان.

- بمجرد العزم الأكيد على فعل الخير، ينال المسلم أجراً، وتُكتب له حسنة.

- القانون يعاقب على الأفعال السيئة، أما النبلاء من الناس، فإنهم يحاسبون أنفسهم على مجرد النوايا غير اللائقة بهم.

- الذكاء والمهارة، والخبرة الفائقة تصبح مصدراً للأنانية إذا لم تقيدها أخلاق الرحمة والنزاهة.

- الصدق هو طريق استراتيجي إلى النجاح والفلاح.
- ربما كان التواضع هو الشيء الوحيد الذي يجعل المرء قادراً على جذب من هو أكبر منه، كما تجذب الأماكن المنخفضة السيول الهادرة.
- يعني الإنصاف ذلك الموقف الموضوعي الذي يحمل صاحبه على النظر إلى الأشياء بمنظور واحد، وعبر معايير موحدة.
- الناس يرتاحون للتعامل مع المنصف لأنهم يشعرون بأنهم في مأمن من الظلم والعسف.
- قمة الإنصاف أن تشرح حجج خصومك بوضوح ودون حرج.
- المنصف يوقف الخلاف عند حدوده الموضوعية، ويترك أرضية مشتركة لتجاوزه.
- التراجع عن الخطأ، مظهر عظيم من مظاهر الشجاعة الأدبية.
- الإصلاح يحتاج إلى الشجعان الذين يطرحون الأفكار الجديدة، وإن خالفت ما يألفه الناس.
- الشجاع موثوق لأنه يجمع بين بعض صفات الأمناء وبعض صفات الأقوياء والرواد.
- كلما درج الإنسان في سلم الحضارة، قوي شعوره بالمسؤولية عن الكلام الذي يصدر عنه.
- الذين يجدون الحرج في إطلاق الوعود وإعطاء العهود، هم أكثر الناس وفاءً بها.

- الدفاع عن القيم العظيمة، ينقل صاحبه من درجة الإنسان الصالح إلى درجة الإنسان المصلح.

- تريد أن تكون معلماً وملهماً، إذن حاول القيام بالأعمال التي يعجز عنها غيرك.

- المعرفة المطلوبة للمصداقية، عبارة عن مزيج من المعلومة والإدراك والوعي مع فهم طبيعة الشيء موضع الحديث.

- أصحاب المعارف يظلون غير موثوقين في نظرنا مالم نتأكد من أنهم يملكون منهجاً للتفكير القويم.

- كل شيء نراه يتغير اليوم بسرعة كبيرة، ولهذا فإن المعلومات التي نراها اليوم قيّمة جداً قد لا يكون لها أي شأن بعد عشر سنوات.

- كن الأول في تخصص دقيق جداً، ولا تكن العاشر في تخصص كبير وواسع جداً.

- الدقة قد تعني العناية، وقد تعني الاقتراب من الكمال، كما أنها تعني التركيز والترتيب.

- حين تستخدم وسائلك، في إطار أخلاقي، وتحصل على نتائج جيدة، فإن الناس سوف ينسون ما إذا كانت وسائلك بدائية أو غير ذكية، انبهاراً بعبقرية النتائج.

- الناس يظلون في حاجة إلى الشعور بالأمان عند تعاملهم مع غيرهم حتى يخففوا من درجات توترهم، وإجراءاتهم الاحتياطية.

- على مدار التاريخ كان هناك تحدٍ كبير، يتمثل في اكتشاف الأسلوب الأمثل للتعامل مع الناس في المواقف الصعبة

- ميوعة المعايير المتعارف عليها في مسألة التعامل مع الناس، هي أحد أهم أسباب الفشل في ذلك.

- حين نبالغ في إخفاء مشاعرنا، فإن الناس يشعرون بالقلق، وقد يظنون أننا نفعل ذلك كي نخدعهم.

- التوازن في العلاقات مع الناس، شيء مطلوب بصورة مستمرة.

- إفشاؤك سر الصديق أوالجار..مرة واحدة كاف لإحداث شرخ كبير في مصداقيتك وثقته بك.

- من أحسن ما يمكن للمرء أن يتعوده في حياته، إغفال ذكر الأشخاص والجماعات عند رواية الحوادث والأخبار، فهذا يحول دون الوقوع في كثير من المشكلات.

- ينظر الناس إلى المتعصب على أنه فاقد للقدر الكافي من الانفتاح والتسامح والرؤية التعددية.

- إذا كان حفظ السر واجباً، فإن إفشاءه حرام، ودرجة الحرمة منوطة بالأذى الذي يسببه الإفشاء لصاحب السر.

- التحيز يكون للقطعيات والفضائل والمبادئ الكبرى، أما ما هو موضع اجتهاد، فينبغي التعامل معه بانفتاح وتسامح.

- بعض الناس يعانون مما يمكن أن نسميه الانفلات المزاجي، وهذا يتجاوز التقلب العاطفي إلى الاضطراب في المحاكمة العقلية.

- حين تريد إقناع الناس بشيء، فإن من المصداقية أن تكون أنت مقتنعاً به.

- طالما أثبت النظام التجاري أنه أقوى النظم الثقافية، وأشدها إغراءً وإغواءً!.

- إن طمأنينة العملاء، هي الخلاصة النهائية لكل الإحالات الفكرية والشعورية التي تجري في أعماق الناس تجاه شخص أو شركة، أو منتَج.

- لا أعتقد أن هناك مهمة أثقل من مهمة الداعية إلى الله تعالى، لما فيها من تداخل بين الشخصي والعام، وبين المثال والواقع، والثابت والمتغير...

- حين يحظى داعية بالمصداقية، فإنه يستطيع التأثير في العديد من الناس، ولو لم يكن لديه ما يكفي من الأدلة والبراهين.

- يفتقر الخطاب العاطفي إلى الانتظام والأناة، و كثيراً ما يتجاوب مع مشاعر الناس على حساب الموضوعية.

- العقل للقيادة والتخطيط، أما العاطفة، فهي خزان الطاقة المحرّكة.

- إن موثوقية الداعية لدى الجماهير كثيراً ما تكون مرتهنة إلى نجاته من التصنيف المخلِّ بالتوازن.

- ظروف الخطاب وطبيعة الموضوع، هي التي تحدد ما إذا كنا سنعوّل على العاطفة أكثر، أوعلى العقل.

- شيطنة الواقع وتخويف الناس من الانهيار الشامل، من

أساليب التأثير غير المشروع لإخلاله بالموضوعية.

- إسراف بعض الدعاة في سوق النصوص التي تشير إلى الثواب العظيم على العمل القليل، لا يساعد على بناء العقلية السببية المنهجية.

- لا يجوز إضعاف الأفكار من خلال التشهير بأصحابها، فهذا ينافي الموضوعية، ويجرح المصداقية.

- لا يجوز الخلط بين الصراعات السياسية، والصراعات القائمة على خلافات عقدية، حتى لا نصاب بعمش الرؤية.

- التفريق بين المطلق والنسبي في فهم الواقع والحكم عليه، من الأسس العظيمة في مسألة الكفاءة الفكرية.

- الذائقة الثقافية السائدة اليوم، لا ترتاح للغة الوعيد والتهديد ولغة الشكوى والتشاؤم.

- لدى المسلمين ما يكفيهم من الهموم، وهم بحاجة إلى التشجيع والمساندة واللهجة الإيجابية.

- ليس من الإنصاف، ولا من الموضوعية مقارنة عوام زماننا بخواصّ السلف.

- ليس في زماننا من يستطيع تقديم المشورة السديدة، والرؤية الرشيدة في علوم وموضوعات متباعدة جداً عن بعضها بسبب كثرة التخصصات، وكثرة الفروع المعرفية.

- النجاح في التربية يقوم في جزء كبير منه على قدرة المربين على صقل أنفسهم وتشذيب ما هو غير مرْضي من أخلاقهم وعاداتهم.
- المهمة الأساسية للتربية هي استكمال إنسانية الإنسان.
- الصورة الذهنية التي يرسمها الطفل لمن يربيه ذات أثر بالغ في تفاعله معه.
- مما يجرح مصداقية المربي لدى الطفل تلك الوعود التي لا تُنجَز، وتلك التهديدات غير القابلة للتنفيذ.
- شيء أساسي أن يشعر الطفل بأنه حظي بمربٍ مشفق، ومهتم.
- ليس هناك تربية من غير عقوبة، لكن من المطلوب دائماً أن يشعر الطفل بأن ما يتعرض له من عقوبة، يصب في مصلحته.
- الصغار يعتقدون أن الكبار دائماً على حق، ولهذا فإنهم يقلدونهم، وهذا يلقي على الكبار مسؤولية خاصة.
- الإيمان العميق بالله تعالى خالقاً ورازقاً وهادياً ومعبوداً ومحبوباً ومتفضلاً... من أهم ما ينبغي ترسيخه في نفوس الصغار وعقولهم.
- موجة المعلوماتية هي آخر موجة في المد الحضاري العالمي، وهي تقوم على التفرد، والتنوع، والإبداع، وتحمل المسؤولية الشخصية.
- ما في داخلنا من معان وقيم ومفاهيم هو مصدر تكاملنا على الصعيد الشخصي.
- هذا الدفق الهائل من المعطيات والرمزيات، يجعل الحياة

مستحيلة من غير قدر جيد من المرونة الذهنية والعملية.

- صبر المربي واهتمامه ومثابرته يظل محدود النتائج من غير ثقافة تربوية جيدة.

- بعض مدارسنا فيها كل المرفهات وكل أشكال الأنشطة ما عدا التعليم !.

- الناس لم يرسلوا أولادهم إلى المدارس كي يتعلموا السباحة وركوب الخيل، ولكن من أجل تأهيلهم لدخول أفضل الجامعات، والحصول على أعلى الشهادات.

- الاعتماد الأكاديمي، يشكل مصدر طمأنة للأهالي بأن أولادهم يدرسون في مدارس تحقق طموحاتهم في صغارهم.

- أتمنى أن نرى نظم الاعتماد الأكاديمي قد امتدت إلى المساجد وخطب الجمعة والبلديات والمعاهد الشرعية...

- هناك شيء جوهري في كل العلاقات الإنسانية، هو التأرجح والمد والجزر، وذلك للعديد من الأسباب.

- العلاقات مع الأصدقاء والزبائن والعملاء... حساسة، جداً، وإن غلطة واحدة كبيرة، ستكون كافية لفقد واحد منهم مدى الحياة.

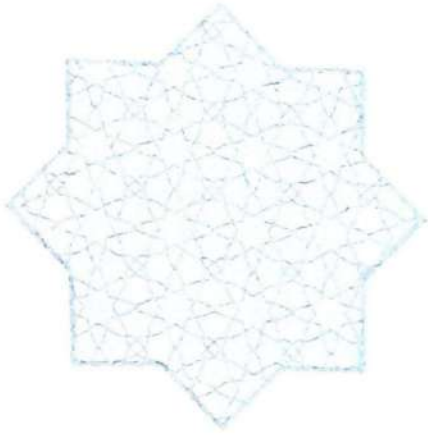
- استعادة المصداقية بعد فقدها، تظل ممكنة على شرط أن ينظر إليها من يريدها على أنها بمثابة صفحة جديدة بكل ما تعنيه هذه الكلمة من معنى.

- سبب فقد المصداقية دائماً هو ذنب تم ارتكابه، أو خطأ تم الوقوع فيه، أو شائعة مغرضة تم إطلاقها.

- حين يسلك أي إنسان طريقاً، يقوم على أن الغاية تبرر الوسيلة، فهذا يعني أنه مهد السبيل لفقد ما يملكه من مصداقية لدى الآخرين.

- السعي إلى إبهار الناس، وليس إلى نفعهم، لا يخل بالمصداقية، فحسب، ولكنه يذهب قبل ذلك بالإخلاص.

- كل ما ذكرناه من أشكال التحسين الذاتي يحتاج إلى أن يكون من تزكية النفس والارتقاء، وليس من أجل كسب المصداقية.



فهرس الموضوعات

ـ المقدمة .	٣
ما المصداقية؟	٧
مكونات المصداقية:	١٠
١- النية الحسنة.	١٠
٢- المعايير الأخلاقية.	١٢
٣- المعرفة والخبرة.	٢٠
٤- الحيوية.	٢٢
٥- الدقة.	٢٣
٦- خدمة مصالحنا.	٢٥
٧- عبقرية النتائج.	٢٦
المصداقية في الحياة العامة:	٢٨
١- التعامل مع الناس عامة.	٢٩
٢- المصداقية في المجال التجاري:	٣٥
أ- المسؤولية الاجتماعية	٣٦

ب- مدونة للسلوك الأخلاقي.	٣٨
المصداقية في الخطاب الدعوي:	٤٢
١ - الصدق هو المنطلق.	٤٣
٢ - الانسجام الذاتي	٤٥
٣ - التوازن	٤٦
٤ - التأثير غير المشروع:	٤٨
أ- شيطنة الوقع	٤٨
ب- الإسراف في الوعود.	٤٩
ج- توهين الفكرة من خلال ذم صاحبها.	٥٠
د- خلط الأوراق.	٥٠
٥ - الكفاءة الفكرية والتعبيرية:	٥١
أ- ما بين المطلق والنسبي.	٥١
ب- الجنوح نحو التفاؤل والإيجابية.	٥٢
ج- المقارنات الصحيحة.	٥٣
د- تقدير خطورة الكلمة.	٥٤
المصداقية في التربية والتعليم:	٥٥
- المصداقية في التربية.	٥٥
سبيلان أساسيان:	٥٦
- صورة ذهنية جيدة:	٥٦
- ملامح الصورة الذهنية:	٥٦
١ - صادق ومؤتمن.	٥٧
٢ - شفيق ومهتم.	٥٨
٣ - حازم.	٥٩
٤ - أسوة وقدوة.	٦٠

بناء شخصية الطفل:	٦١
١- الإيمان العميق.	٦٢
٢- تقبل الذات.	٦٢
٣- الموجة الأخيرة.	٦٣
٤- التكامل الذاتي.	٦٣
٥- المرونة.	٦٣
٦- الابتهاج والمرح.	٦٤
المصداقية في التعليم:	٦٤
١- القدوة الحسنة.	٦٥
٢- أماكن لكسب المهارة والمعرفة.	٦٥
٣- ضمان المصداقية:	٦٦
- الاعتماد الأكاديمي	٦٧
استعادة المصداقية:	٦٩
١- الشفافية	٧٠
٢- دفع الثمن.	٧٢
٣- لماذا أستحق المصداقية؟	٧٣
فهرس الأفكار.	٧٥
فهرس الموضوعات.	٨٥

إن المصداقية تضفي على حياتنا العامة لوناً من السكينة لا يضفيه أي شيء آخر، كما أنها تسهِّل العمل، وتقلل من الإجراءات الاحترازية، وتريحنا من التوجس والخوف من الخداع، كما أنها تساعد على بناء القاعدة المشتركة للتفاعل الإنساني، وحين تتراجع المصداقية، يضمر النشاط الإنساني المشترك، وتبرز أشكال من الانكفاء على الذات والدوائر الضيقة، مما يولّد العديد من الأمراض الاجتماعية، ويّضيع الكثير من الفرص الثمينة!.

دار وجوه للنشر والتوزيع
Wojooh Publishing & Distribution House
www.wojoooh.com
المملكة العربية السعودية - الرياض
الهاتف: 4562410 الفاكس: 4561675
للتواصل والنشر:
info@wojoooh.com
www.facebook.com /wojoooh
@wojoooh1

9 786039 086147

SR	BD	KD	OR	QR	ED	US
18	1.8	1.8	1.8	18	18	4.5