التحفيز من منظور إسلامي ودوره في جودة الأداء

إعداد

أ.د.محمد عبد الحميد محمد

د.خالد محمد حمدان العصيمي

د. ناهد إبراهيم فولي برعي

جامعة الطائف

- ملخص البحث باللغة العربية:

١- عنوان البحث : التحفيز من منظور إسلامي ودوره في جودة الأداء

٢ – الباحث الرئيس :محمد عبد الحميد محمد محمد

٣- اسم الكلية :كلية الشريعة والأنظمة

٤- اسم القسم :الثقافة الإسلامية

الملخص

(لا يزيد عن ٢٠٠ كلمة)

ترى الإدارة الحديثة أن الإنسان هو الدعامة الرئيسة في أي منظومة من منظومات الإنتاج والخدمات المتنوعة من حيث تأثيره الفاعل في الوصول لأعلى مستويات من الإنتاج والجودة .

والمتأمل في كتاب الله تعالى وسنة رسوله الكريم ﷺ، وسير الصحابة الأجلاء –رضي الله عنهم– يوقن بأن التحفيز منهج رباني له أهميته القصوى في جودة الأداء ورفع الدافعية للمنتمين لهذا الدين لبذل أقصى ما يملكون من قوة وعطاء وإيقاظ للحماس والهمم ؛ لتحقيق رضا الله سبحانه وتعالى والفوز بالفردوس الأعلى.

وقد هدف البحث إلى توضيح التحفيز من منظور إسلامي من حيث ماهيته وأنواعه وطرقه ومعوقاته وشروط نجاح تطبيقه ، وكيف يكون له أثره السحري في الوصول إلى جودة الأداء .

وقد انتهى البحث إلى أن منظومة التحفيز الإسلامي فريدة من نوعها نظراً لشمولها واستيعابها لأفضل ما جاءت به النظريات الحديثة في التحفيز ، كما أظهرت بوضوح الأهمية العظيمة للتحفيز في الإسلام ، وتنوعه وتنوع أساليبه واستخداماته حسب الأحوال ، هذا فضلا عن أهميته العظيمة في تحقيق جودة الأداء والإبداع والتميز.

ومن ثم أوصى البحث بضرورة تطبيق منهج التحفيز الإسلامي في جميع جوانب حياة الأمة على مستوى الأفراد والمجتمعات والمنظمات.

كلمات مفتاحية: التحفيز ، جودة ، الأداء .

ملخص البحث باللغة الإنجليزية :

FINAL SUMMARY (English

1. Title of Project: Stimulus from an Islamic perspective and its role in the quality of performance
2 Principal Investigator: Vice President for Educational Affairs
3. Name of the College: Mohamed Abdel Hamid Mohamed Mohamed
4. Name of the Department :Unit Performance Assessment

SUMMARY

Stimulus from an Islamic perspective and its role in the quality of performance

Modern management believes that man is the pillar in any system of production and services in terms of the impact of the actor in reaching the highest levels of production and quality.

And contemplated in the book of Allah and the Sunnah of His Noble Messenger peace be upon him, and the conduct of the Companions of the Companions - may God be pleased with them - is sure that the motivation is a Rabbinic approach that is of utmost importance in the quality of performance and raise the motivation of those belonging to this religion to do their utmost strength and giving and awakening to enthusiasm and inspiration; God Almighty and win the highest Paradise.

The aim of the research is to clarify the motivation from an Islamic perspective in terms of its nature, types, methods, constraints and conditions of success of its application, and how it has a magical effect in achieving quality of performance.

The research concluded that the Islamic motivation system is unique in its comprehensiveness and comprehension of the best of the modern theories of motivation. It also clearly demonstrated the great importance of motivation in Islam, its diversity and the diversity of its methods and its uses, as well as its great importance in achieving quality of performance, creativity and excellence. Therefore, the research recommended the need to apply the Islamic incentive approach in all aspects of the nation's life at the level of individuals, communities and organizations.

Keywords: motivation, quality, performance, motivation.

مقدمة :

الحمد لله الذي قال في كتابه محفزاً على فعل الصالحات وحُسن الأعمال : "إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلاً "(١)، وأصلي وأسلم على إمام المحفزين محمد ﷺ الذي قال "مَنْ أَحْيَى أَرْضًا مَيِّتَةً فَهِيَ لَهُ وَلَيْسَ لِعِرْقٍ ظَالِمٍ حَقٌّ " (٢). وذلك تحفيزاً على استصلاح الأراضي وزراعتها ، وقد استخدم الرسول ﷺ التحفيز في جميع مجالات الحياة وفي مختلف الظروف استثاره لهمم الأفراد لتحسين أدائهم وإتقانه والفوز في الدنيا والآخرة.

وبعد ،،،،

فمن المؤكد أننا كبشر لسنا نشبه الآلات ، فلنا طبيعة خاصة ، لا نعمل بضغط على زر، بل إن البشر ـ كل البشرـ ما هم إلا مجموعة من الأحاسيس والمشاعر، والعمل لابد أن يرتبط بتلك المشاعر ، فحُسن أداء العمل أو سوئه يرتبط بمشاعر العاملين نحو ذلك العمل ، ولذا كان اهتمام الإسلام بالتحفيز ، فالتحفيز كلمة سحرية ووقود فاعل في تطوير الأداء اهتم به ديننا الإسلامي الحنيف من أكثر من ألف وأربعمائة عام.

وذلك هو منهج الإسلام في دفع المسلمين إلى جودة الأداء ، إذ اهتم بذلك القرآن الكريم وسنة نبي الرحمة محمد ﷺ ، وكذلك الصحابة رضوان الله عليهم أجمعين ،والسلف الصالح فكان تشييد أسلافنا المسلمين لأعظم حضارة في التاريخ وهي الحضارة الإسلامية التي قادوا بها العالم لأكثر من ثمانمائة عام .

إن التحفيز والتشجيع هو منهج رباني ورد ذكره في العديد من آيات القرآن الكريم وهو من أصول التربية قديماً وحديثاً وهو سر التميز والارتقاء وجودة الأداء ، فقد حث

1) سورة الكهف، آية٣٠.
2) رواه الترمذي .

عليه ديننا الإسلامي الحنيف ؛ لما له من تناغم مع طبيعة النفس البشرية التي تميل دائما إلى حب التشجيع وتتأثر بالترغيب والترهيب والمكافأة والجزاء، ومن فضائل ديننا الحنيف أنه يربط ذلك بدفع الناس إلى الخير وإجادة وتطوير أي عمل يقومون به وتحذيرهم من الكسل والفشل يقول الله تعالى في كتابه الكريم :" وَأَمَّا مَنْ آمَنَ وَعَمِلَ صَالِحًا فَلَهُ جَزَاء الْحُسْنَى وَسَنَقُولُ لَهُ مِنْ أَمْرِنَا يُسْرًا"(١)، ويقول سبحانه:" مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّن ذَكَرٍ أَوْ أُنثَى وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهُ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُواْ يَعْمَلُونَ"(٢)

ومن ثم كان الاهتمام بموضوع البحث (التحفيز من منظور إسلامي ودوره في جودة الأداء)لعرض الوجهة الإسلامية في قضية التحفيز والتي لم تكن بالوضوح المطلوب ، وهذا ما هدف إليه البحث ، هذا فضلا عن حاجتنا للدعوة إلى تطبيقه كمنهج في منظمات أعمالنا حتى يصبح ثقافة راسخة وقناعات محركة لمنابع قوى الموارد البشرية فتتحقق الأهداف المنشودة في أعلى مستويات جودتها من حيث الكم والكيف في الإنتاج والخدمات.

موضوع الدراسة :

نظراً لما تعيشه الأمة من تراجع عن مكانتها التي تليق بها نتيجة لإهدار وتعطيل طاقات الكثير من أبنائها، نتيجة للسلبية التي يعيشونها ، والتراجع عن التميز الإسلامي الذي كانوا يحيونه في الأداء الذي كانوا عليه في القرون الأولى عندما فتحوا العالم وشيّدوا حضارة عالمية عظيمة.

1) سورة الكهف، آية٨٨.
2) سورة النحل، آية٩٧.

وذلك نتيجة لافتقاره وبعده عن المنهج الإسلامي للتحفيز في حياته عموماً والعملية خصوصاً ،ومن ثم كان عنوان هذه الدراسة (التحفيز من منظور إسلامي ودوره في جودة الأداء)ليؤصل ليؤصل لمفهوم التحفيز في ديننا الإسلامي العظيم .

أسئلة الدراسة :

انطلقت هذه الدراسة من السؤال الرئيس :

ما المقصود بالتحفيز في الإسلام، وما دوره في جودة الأداء؟

ويتفرع عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

١- ما التحفيز لغة واصطلاحاً ، وما دوافعه وضوابطه؟

٢- ما أهمية التحفيز في الإسلام؟

٣- ما أنواع وأساليب التحفيز في الإسلام؟

٤- ما معوقات التحفيز في الإسلام؟

٥- ما شروط نجاح التحفيز؟

٦- ما أثر التحفيز في تحقيق جودة الأداء؟

أهداف الدراسة :

سعت الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيس التالي:

المقصود بالتحفيز في الإسلام، ودوره في جودة الأداء؟

ويندرج تحت الهدف الرئيس الأهداف الفرعية التالية:

١- بيان معنى التحفيز لغة واصطلاحاً ، ودوافعه وضوابطه.

٢- توضيح أهمية التحفيز في الإسلام.

٣- إبراز أنواع وأساليب التحفيز في الإسلام.

٤- استعراض معوقات التحفيز في الإسلام وكيفية التغلب عليها.

٥- بيان شروط نجاح التحفيز.

٦- توضيح أثر التحفيز الإسلامي في تحقيق جودة الأداء.

أهمية الدراسة :

هذه الدراسة تكتسب أهميتها من التالي:

١- مكانة هذا الدين العظيم ، ومكانة المنهج التحفيزي الإسلامي.

٢- أن هذه الدراسة تعتبر تأصيل للمنهج الإسلامي في التحفيز.

٣- حاجة الأمة أفراداً وجماعات ودول ومنظمات إلى العمل بمنهج التحفيز الإسلامي.

٤- توضيح مكانة وأهمية التحفيز الإسلامي في جودة الأداء والتميز والإبداع.

حدود الدراسة :

اقتصرت هذه الدراسة على بيان التحفيز ودوره في جودة الأداء في الدين الإسلامي الحنيف

منهج الدراسة :

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الاستنباطي لموافقته لموضوع الدراسة .

مصطلحات الدراسة :

من أهم المصطلحات التي ستستخدم في الدراسة :**التحفيز** وهم :إثارة رغبات ، واحتياطات ، أو تمنيات غير محققة يحاول الفرد العمل على إشباعها من تحقيق المهام التي كُلِّف بها، **والأداء** هو : تنفيذ الفرد لأعماله ومسؤولياته التي يُكلف بها ، **والجودة** وهي :إرضاء العميل نتيجة تحقيق ما يطمح إليه.

الدراسات السابقة :

١- الحوافز في التربية الإسلامية ، لعبد العزيز بن عبد الرحمن المحيميدرسالة دكتوراه غير منشورة ، قسم التربية ، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض،(١٤١٢هـ).كان من أهم نتائجها: أن الحوافز في التربية الإسلامية متنوعة بين الذاتية والخارجية ، وأقوى الحوافز الذاتية إسلامياً هي التي تقوم على أساس فطري، كما أن الإيمان والعبادة هما أعظم حافز للمسلم .

٢- واقع الحوافز المعنوية لدى معلمي المرحلة الابتدائية كما يدركها المعلمون والمديرون بمدينة مكة المكرمة في ضوء المتغيرات، لسعود عبد الله بسطجي، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية ،

جامعة أم القرى، ١٤١٩هـ.وكانت أهم نتائجها: أن معظم المعلمين يرون وجود عدالة في نصاب المعلم من الحصص، ويبدون رضاهم في وضع جدول الحصص.

٣- الترغيب والترهيب في القرآن الكريم ،لإيمان محمد عامر ،رسالة ماجستير غير منشورة، قسم أصول الدين ، كلية الدراسات الفقهية ، والقانونية ، جامعة آل البيت، الأردن، ١٤٢٥هـ، وانتهت الدراسة إلى أن آيات الترغيب والترهيب جاءت شاملة لجميع تعاليم الدين الإسلامي ، وتنوع الخطاب على حسب المخاطبين .

وقد جاء البحث في مقدمة وتمهيد وأربعة مباحث ، تحدثت المقدمة عن أهمية الموضوع وأهداف البحث ومنهجه وسبب اختياره ، وتناول التمهيد ماهية ودوافع وضوابط التحفيز، والمبحث الأول استعرض أهمية التحفيز في الإسلام ، والمبحث الثاني اشتمل على أنواع وأساليب التحفيز ، والمبحث الثالث ناقش معوقات التحفيز، والمبحث الرابع وضّح شروط نجاح التحفيز، والمبحث الخامس اهتم بأثر التحفيز في تحقيق جودة الأداء ، ثم جاءت الخاتمة لتشتمل على أهم ما توصل إليه البحث .

وهذه محاولة لتأصيل التحفيز الإسلامي ، وبيان مدى أهمية استخدامه لتحقيق جودة الأداء في منظماتنا الحكومية والأهلية والخاصة ، فإن حالفني التوفيق فهذا فضل من الله له الشكر سبحانه عليه ، وإن كان غير ذلك فتلك من سمات النفس الإنسانية.

تمهيد: ماهية ودوافع وضوابط التحفيز :

حتى يتجلى لنا مصطلح التحفيز يجب بداية أن نقف على ماهيته ودوافعه وضوابطه، وذلك قبل تناول قضاياه فيما يأتي من صفحات البحث .

أ - ماهية التحفيز :

بداية نتعرف على معنى التحفيز في اللغة يقول عنه صاحب تاج العروس :

حَفَزَه يَحْفِزه من حدِّ ضَرَبَ : دَفَعَه من خَلْفِه ،حَفْزَ الليالي أَمَدَ التَّزْييفِ وأصلُ الحَفْزِ : حثُّكَ الشيءَ من خَلْفِه سَوْقاً وغيرَ سَوْقٍ ، وقَوسٌ حَفُوزٌ : شديدةُ الحَفْز والدَّفعِ للسَّهم عن أبي حنيفة[1]

وإذا أردنا أن نتعرف على التحفيز من حيث الاصطلاح فهو دفع الفرد لاتخاذ سلوك معين أو إيقافه عن آخر أو تغيير مساره، والتحفيز كذلك: شعور داخلي لدى الفرد يولد فيه الرغبة لاتخاذ نشاط أو سلوك معين يهدف منه للوصول إلى تحقيق أهداف معينة ، والتحفيز هو كل سلوك يمارسه الفرد إنما هو في حقيقة الأمر نتيجة دوافع داخلية تنبع من داخله ، وإحساسه نحو إشباع احتياجاته غير المشبعة ، والتحفيز: إثارة رغبات ، واحتياطات ، أو تمنيات غير محققة يحاول الفرد العمل على إشباعها [2].

ومن خلال التعريفات السابقة يتضح لنا أن عناصر التحفيز تتمثل في الحافز: وهو الدافع الذي يدفع الفرد إلى سلوك أو اتجاه معين، ويشترط فيه أن يكون قادراً على التحفيز. والمحفِز: هو الشخص الذي يقوم بعملية التحفيز ، وإن كان الإنسان نفسه، ويشترط فيه أن يكون مطلعا على حاجات الآخرين وقادرا على التحفيز، ووجود هدف يوجه إليه الأفراد، أن تكون لديه خبرة كافية.والمحفَز: هو الشخص الذي تم دفعه للقيام بسلوك معين ويشترط فيه -:القدرة: فالشخص المؤهل والقادر هو الذي يمكن تحسين

---

١) الزبيدي، محمد بن مرتضى الحسيني(١٢٠٥هـ)تاج العروس، تحقيق: علي شيري ،نشر دار الفكر ، بيروت،١٤١٤هـ ، مادة (حفز)

٢) نبيل ، رسلان ، الحوافز في قوانين العاملين بالحكومة والقطاع العام،دار النهضة ، القاهرة ، ١٩٧٨م ، ص ١٨-٢٥. ،

أدائه.

-الرغبة: للوصول إلى الهدف وإدراكه.

ب- دوافع التحفيز:

تنقسم دوافع التحفيز إلى دوافع داخلية تأتي من ذات الفرد وإحساسه الداخلي ،وهذا يتمثل في قوله تعالى :" إِنَّ اللَّهَ لا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ"(١)ودوافع خارجية ، وهي التي تخضع لتأثير البيئة الخارجية للفرد ، فسلوك الفرد سواء كان سبباً أو نتيجة إنما هو فعل أو ردة فعل لشعور داخلي بضرورة تلبية رغبات واحتياطات معينة قد تثيرها غرائز معينة. وإذا كان التحفيز له أهمية عظيمة ، فهل يقتصر على الحوافز الإيجابية فقط ؟ الجواب بالنفي؛ لأن الحوافز ذات شقين: إيجابي مثل الجزرة ، وسلبي مثل العصا، والتعبير المتمثل في (الجزرة والعصا) تعبير يقصد به أسلوب الترغيب والترهيب الذي اعتمد عليه القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة .

ج - ضوابط التحفيز :

حتى يحقق التحفيز الأهداف المرجوة من ورائه فلابد أن يكون له ضوابط ، وألا يطبق بطريقة عشوائية غير مدروسة ، ومن أهم هذه الضوابط : عدم الاعتماد فقط على الحوافز المادية فقط ،بل يجب تنوع الحوافز ،كما يجب أن يتسم نظام الحوافز بالفورية ، كما يجب أن يتوافر في نظام الحوافز عنصر العلانية حيث يؤدي ذلك إلى زيادة درجة تعزيز السلوك بالحافز ، كما علينا التقليل بقدر الإمكان من استخدام الحوافز السلبية إلا في الحالات الضرورية التي لا يصلح فيها إلا الحوافز السلبية، كما يمكن الجمع بين نُظم الحوافز الفردية والجماعية وذلك لمواجهة طبيعة الأفراد في التنافس ، وفي ذات الوقت فإن الحوافز الجماعية يظهر أثرها بصورة فعالة في الحالات التي تتطلب مجهوداً تعاونياً منهم ، ومن الضروري أن يكون نظام الحوافز المطبق عادلا ، وعليه يجب إشراك العاملين في وضع نظام الحوافز حيث يؤدي ذلك إلى تقليل درجة مقاومتهم لها .

وهذه الضوابط السابقة هي من أساسيات ضوابط التحفيز في الإسلام ، وهذا يأخذنا لبيان مكانة التحفيز وأهميته في المبحث الأول .

---

1) سورة الرعد: آية ١١

المبحث الأول :أهمية التحفيز في الإسلام:

إن المتأمل في كتاب الله وسنة رسوله ﷺ يوقن بمكانة وأهمية التحفيز ومدى اهتمام الإسلام برفع الدافعية للمنتمين لهذا الدين العظيم ؛ لبذل أقصى ما يملكون من قوة وعطاء لا لعمل الواجب فحسب بل للمزيد من تحقيق رضا الله سبحانه وتعالى.

فمنهج الإسلام منهج رباني لرفع المسلم إلى درجة الكمال في الطاعات بتشجيعهم للمزيد من العبادة وبذل أقصى جهدهم لتحقيق روح التنافس والمسارعة نحو أعلى الجنان .فأعلى الإسلام قدر أولئك الذين يبذلون أقصى ما يملكون من طاقةٍ وجهد لتحقيق الغاية الكبرى والهدف الأسمى في الحياة ألا وهو رضوان الله سبحانه .يقول الله تعالى : "إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلاً "(١) حيث الأجر هنا يشمل سائر المزايا التي يمنحها الله لعباده الصالحين سواء أكانت مادية أو معنوية.

كما يمنح الله الحوافز للعاملين في صورتها الإيجابية (الثواب) والسلبية (العقاب)، فهو سبحانه يعد الذين يفعلون الخير بأن لهم ثوابٌ كبير، والذين يعملون الشر لهم عذابٌ عظيمٌ .قال تعالي" فَمَن يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْراً يَرَهُ * وَمَن يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرّاً يَرَهُ "(٢)،كما يقول تعالي "مَن جَاء بِالْحَسَنَةِ فَلَهُ عَشْرُ أَمْثَالِهَا وَمَن جَاء بِالسَّيِّئَةِ فَلاَ يُجْزَى إِلاَّ مِثْلَهَا وَهُمْ لاَ يُظْلَمُونَ"(٣)

أما سر اهتمام الإسلام بأهمية التحفيز ما هو إلا أنه يريد أن يعطى لحياة الإنسان معنى ويوفر له الانضباط والجدية إذ يقول سبحانه :"وَمَنْ أَحْسَنُ قَوْلاً مِّمَّن دَعَا إِلَى اللَّهِ وَعَمِلَ صَالِحاً وَقَالَ إِنَّنِي مِنَ الْمُسْلِمِينَ" (٤).

1) سورة الكهف، آية :٣٠.
2) سورة الزلزلة ، آية ٧،٨.
3)سورة الأنعام ، آية:١٦٠.
4)سورة فصلت ، آية ٣٣.

ومن أهمية التحفيز في الإسلام أنه يجمع بين الجانبين الروحاني والمادي ويجري بينهما توازنا محكما فيقول الله تعالي" وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِن كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ "(١)

ومن أهمية التحفيز أنه يستثير كل قوة داخل الإنسان ليصل إلى أقصى أداء ، وهذا ما يتمثل في قصة فرعون وموسى يقول الله تعالي:" فَلَمَّا جَاء السَّحَرَةُ قَالُوا لِفِرْعَوْنَ أَئِنَّ لَنَا لَأَجْراً إِن كُنَّا نَحْنُ الْغَالِبِينَ* قَالَ نَعَمْ وَإِنَّكُمْ إِذاً لَّمِنَ الْمُقَرَّبِينَ "(٢) حيث وعد فرعون السحرة وحفزهم بالأجر وإدخالهم في خاصته إن هم انتصروا علي موسي –عليه السلام– تشجيعا لهم لبذل أقصي جهدهم.

ومن أهمية التحفيز في الإسلام أنه لابد في التحفيز من العدل والإنصاف يقول الله تعالي في قصة ذي القرنين " قَالَ أَمَّا مَن ظَلَمَ فَسَوْفَ نُعَذِّبُهُ ثُمَّ يُرَدُّ إِلَى رَبِّهِ فَيُعَذِّبُهُ عَذَاباً نُّكْراً * وَأَمَّا مَنْ آمَنَ وَعَمِلَ صَالِحاً فَلَهُ جَزَاء الْحُسْنَى وَسَنَقُولُ لَهُ مِنْ أَمْرِنَا يُسْراً "(٣).والحافز الإلهي أساس لغرس القيم الفاضلة في النفوس فالله يدعو إلي الخير "صِبْغَةَ اللّهِ وَمَنْ أَحْسَنُ مِنَ اللّهِ صِبْغَةً وَنَحْنُ لَهُ عَابدونَ"(٤)

ومن أهمية التحفيز في الإسلام أننا نجد نبينا ﷺ كان حريصا على التحفيز حتى في أحلك الظروف ،و من ذلك ما وصفه حذيفة بن اليمان رضي الله عنه عندما قال: لقد رأيتنا مع رسول الله ﷺ يوم الأحزاب، وأخذتنا ريح شديدة، فقال رسول الله ﷺ : 'ألا

1)سورة القصص، آية ٧٧ .
2)سورة الشعراء ، آية : ٤١، ٤٢
3)سورة الكهف،آية:٨٧، ٨٨.
4)سورة البقرة ، آية :١٣٨.

رجل يأتيني بخبر القوم جعله الله معي يوم القيامة"(١). وانظر إليه ﷺ في غزوة بدر وهو يضرب أروع النماذج في تجرد القائد، واستماعه لمرؤوسيه، وإقرار صواب آرائهم، فعندما تحرك رسول الله ﷺ بجيشه ليسبق المشركين إلى ماء بدر، ويحول بينهم وبين الاستيلاء عليه، فنزل عشاءً أدنى ماء من مياه بدر، وهنا قام الخباب بن المنذر كخبير عسكري وقال: يا رسول الله أرأيت هذا المنزل، أمنزلاً أنزلكه الله، ليس لنا أن نتقدم ولا نتأخر عنه؟ أم هو الرأي والحرب والمكيدة؟ قال: "بل هو الرأي والحرب والمكيدة" قال: يا رسول الله، إن هذا ليس بمنزل، فانهض بالناس حتى نأتي أدنى ماء من القوم ، فننزله، ونغوّر ما وراءه من القُلُب، ثم نبني عليه حوضًا فنملأه ماء، ثم نقاتل القوم، فنشرب ولا يشربون، فقال رسول الله ﷺ : 'لقد أشرت بالرأي، فنهض رسول الله ﷺ بالجيش حتى أتى أقرب ماء من العدو، فنزل عليه شطر الليل، ثم صنعوا الحياض وغوروا ما عداها من القُلُب.." (٢).

ومن أهمية التحفيز في الإسلام اختزال فضائل الديانات الإنسانية ليقف شاهداً على أن نظرياته في التحفيز شاملة، إذ كان ﷺ يوجه كل شخص من الصحابة –رضوان الله عليهم– إلى ما يناسبه من مهام وفقا لما عنده من ميزات وقدرات، وفي ذلك مقدرة عظيمة للنبي ﷺ في الدخول إلى الآخرين كل حسب مفتاحه الملائم فيما يُعرف لدي المحدثين بتقنيات التحفيز، فيقول ﷺ : "أرحم أمتي بأمتي أبو بكر، وأشدهم في أمر الله عمر، وأصدقهم حياء عثمان، وأعلمهم بالحلال والحرام معاذ بن جبل، وأفرضهم زيد بن ثابت، وأقرؤهم أبيّ، ولكل أمة أمين وأمين هذه الأمة أبو عبيدة بن الجراح"(٣) . وإذا

1)رواه مسلم
2) ابن هشام ، السيرة النبوية، ج٢ص٣٠٨
3)رواه الترمذي .

كانت النظرية الموقفية وما قد يكون مرتبطا بها من تقنيات واستراتيجيات لتحفيز العاملين تتحدث عن وجوب توفر مهارات القيادة التي تمنح الحافز المناسب لميول واتجاهات العاملين ، فقد استعمل النبي ﷺ الحوافز المادية مع بعضهم كما جاء في توزيع غنائم حنين ، واستخدم الحوافز المعنوية كما جاء مع جعفر بن أبي طالب فقال "ما أدري بأيهما أنا أفرح بفتح خيبر أم بقدوم جعفر"(١) واستعمل الفخر والشهرة مع أبي سفيان في فتح مكة فقال :"من دخل دار أبي سفيان فهو آمن "(٢).

ومما سبق من استعراض يتضح أهمية التحفيز في الإسلام فقد شهدت به الكثير من الآيات القرآنية التي استعرضنا بعضها سلفا، وكثير من الأحاديث النبوية والمواقف التحفيزية من سير الصحابة رضوان الله عليهم أجمعين .

وقد لقي التحفيز تلك الأهمية الكبيرة في الإسلام للمساهمة في إشباع رغبة العاملين ورفع روحهم المعنوية ،وكذلك للعمل على إعادة تنظيم منظومة احتياجات الأفراد وتنسيق أولوياتها، و المساهمة في التحكم في سلوكهم بما يضمن تحريك هذا السلوك وتعزيزه و توجيهه وتعديله حسب المصلحة العامة المشتركة بين العمل والعاملين ، كما أنه تنمية لعادات وقيم سلوكية جديدة يسعى الإسلام إلى وجودها بين المسلمين ،و تنمية الطاقات الإبداعية لدى العاملين بما يضمن ازدهار الأمة الإسلامية وتفوقها وريادتها.

1)رواه الطبراني في معجمه
2)رواه مسلم في صحيحه .

المبحث الثاني : أنواع وأساليب التحفيز :

أ-أنواع التحفيز :

التحفيز بصورة عامة له أنواع عديدة ، وذلك بحسب المجال الذي يُراد إعمال التحفيز فيه ، ومن ثم تعددت وتباينت آراء الباحثين والتربويين في تحديد أنواع التحفيز عموما ، أما أنواع التحفيز من المنظور الإسلامي فلها خصوصيتها ومميزاتها التي تنفرد بها عن غيرها من أنواع التحفيز الأخرى حيث إنها تُخاطب كينونة الإنسان من الناحية المادية والمعنوية والنفسية إذ تخاطب نفس وروح وقلب وجوارح الإنسان ؛ لتدفع به نحو الأداء المتميز.

وينقسم التحفيز من المنظور الإسلامي إلى قسمين هما : التحفيز الدنيوي والتحفيز الأخروي ، وهما ما نُفصِّل فيهما القول فيما يلي :

أولا : التحفيز الدنيوي:

وهو ما يلحق المسلم من تحفيز في الدنيا ، مثلما فعل فرعون مع السحرة ، حيث جاء في قول الله تعالى : " فَلَمَّا جَاء السَّحَرَةُ قَالُوا لِفِرْعَوْنَ أَئِنَّ لَنَا لَأَجْراً إِن كُنَّا نَحْنُ الْغَالِبِينَ * قَالَ نَعَمْ وَإِنَّكُمْ إِذاً لَّمِنَ الْمُقَرَّبِينَ "(١) حيث وعد فرعون السحرة وحفزهم تحفيزاً جماعياً بالأجر الدنيوي العظيم ، وإدخالهم في خاصته إن هم انتصروا علي موسي تحفيزا وتشجيعا لهم لبذل أقصي جهدهم. لكن المال والعطاء الدنيوي إن كان يخالف العقيدة لا يُجدي ويصبح بلا قيمة.

وجاءت تحفيزات الرسول الله ﷺ لأكابر الصحابة واصفا كل واحد منهم بصفة عظيمة أبلى فيها بلاءً حسنا تحفيزا له على المزيد من العطاء ، وتحفيزاً لغيره على الاقتداء به ، وهو من التحفيز الفردي فقال ﷺ :" أَرْحَمُ أمتي بأمتي أبو بكر، وأشدهم في أمر الله عمر، وأصدقهم حياء عثمان، وأقرأهم لكتاب الله أُبيّ بن كعب ، وأفرضُهم زيد بن ثابت، وأعلمهم بالحلال والحرام معاذ بن جبل، ألا وإن لكل أمة أميناً، وإن أمين هذه

1) سورة الشعراء ، آية : ٤١-٤٢.

الأمة أبو عبيدة بن الجراح "(١). فالرحمة، والشدة، والحياء، والقضاء، والعلم، والفرائض، والقرآن، والأمانة محفزات لجوانب إبداعية امتاز بها أكابر الصحابة رضوان الله عليهم، فهم الجيل المبدع المؤثر الفاعل ،وهذه الجوانب فيها التنوع والتكامل والانسجام .

وهنا نرى رسول الله ﷺ يستعمل مع كل شخص ما يناسبه من عوامل التحفيز، فتّارة يستعمل الحوافز المادية ليؤلف بها القلوب التي لا تؤلف إلا بذلك ، وتارة يستخدم الحوافز المعنوية، و ربما استعمل الفخر والشهامة كما في شأن أبي سفيان حين قال الرسول ﷺ :"من دخل دار أبي سفيان فهو آمن"(٢).

ها هو يستعمل هذا الأسلوب المثمر في تنمية الإبداع ليستثير الهمم، فيمرّ على نفر مِن (أسلم) فيقول لهم "ارموا بني إسماعيل، وأنا مع بني فلان، فأمسك الفريقان بأيديهم، فقال رسول الله ﷺ:"ما لكم لا ترمون؟ قالوا: كيف نرمي وأنت معهم ؟! فقال النبي ﷺ : "ارموا فأنا معكم كلكم"(٣).

ولقد شكّل التحفيز الدنيوي الروحي الحقيقة النفسية الأولية لثقافة العمل لدى المسلم المبدع ، ومن ثم فإن تنشيط الجانب الروحي لدى المسلم ربما كان شرطا لتمتعه بكفاية وفعالية عالية ، فإن هؤلاء المبدعون من الصحابة كان أحدهم يُعبأ التعبئة الروحيةُ لينطلق من خلالها إلى التأثير الفاعل المبدع ، فعن حنظلة الأسدي — رضي الله عنه – قال: لقيني أبو بكر فقال: كيف أنت يا حنظلة؟ قال: قلت: نافق حنظلة ! قال: سبحان الله ! ما تقول؟ قال: قلت: نكون عند رسول الله ﷺ يذكّرنا بالنار والجنة حتى كأنها رأى العين، فإذا خرجنا من عند رسول الله ﷺ عافسنا الأزواج والأولاد والضيعات،

1) رواه الترمذي .
2) رواه مسلم .
3)رواه البخاري

فنسينا كثيراً! قال أبو بكر: فو الله إنا لنلقى مثل هذا، فانطلقتُ أنا وأبو بكر حتى دخلنا على رسول الله ﷺ ، فحكى لرسول الله ﷺ ما قاله حنظلة ، فقال رسول الله ﷺ :"والذي نفسي بيده أن لو تدومون على ما تكونون عندي وفي الذكر لصافحتكم الملائكة على فرشكم وفي طرقكم ، ولكن يا حنظلة ساعة وساعة، ثلاث مرات"(١).

فإسلامنا يُعزز الهدف الواضح الجليّ، ويُحفّز الجانب الروحي، فتتولد الإبداعات عند أولئك النفر الذين تعهدهم رسول الله ﷺ بتربيتهم وصنعهم على عينه بمنهجية التحفيز المبدعة.

وتحفل السنة النبوية بقاعدة هامة من التحفيز فيما جاء عن النبـي ﷺ: "المؤمن القوي خير و أحب إلى الله من المؤمن الضعيف و في كل خير"(٢). والقوة هي العزيمة في النفس، والقريحة في أمور الآخرة والتطلع إليها وطلبها، وصاحب هذا الوصف يكون أكثر إقداماً وأشد عزيمة في الدنيا ، وأثبت وأصبر وأكثر تحملاً، إنه المؤمن يتصف بالقوة لا الضعْف ، والإقدام لا الإحجام، والإبداع لا الجمود. ويؤكد الرسول ﷺ على معانٍ تبعث تحفيزاً على الإبداع وتنميته حيث يقول موصياً: "احرص على ما ينفعك، واستعن بالله ولا تعجز، وإن أصابك شيء فلا تقل: لو أني فعلت كذا وكذا، و لكن قل قدّر الله وما شاء فعل، فإن لو تفتح عمل الشيطان"(٣). نعم إن العجز والكسل والتواني والأماني و"لو" كلّ ذلك معوق من معوقات الإبداع ، ومثبط من مثبطات العزائم، ومحطم لكل سبيل من سبل التفكير الإبداعي.

1)رواه مسلم .
2) رواه مسلم
3) رواه مسلم .

وهنا نجد النبي ﷺ يحفز على إعمار الأرض فيقول: "مَنْ أَحْيَى أَرْضًا مَيِّتَةً فَهِيَ لَهُ وَلَيْسَ لِعِرْقٍ ظَالِمٍ حَقٌّ "(١). يعد هذا تحفيزا على استصلاح الأراضي وزراعتها.

ومن تحفيزه ﷺ تشجيعه للقدرات الإبداعية انطلاقاً من الخبرة العميقة بالنفس البشرية ، واستعداداتها المتفاوتة وما تمتاز به كل شخصية ، فحين يسأل رسول الله ﷺ أيّ الناس أفضل؟ فيقول: رجل يجاهد في سبيل الله ، قالوا: ثم من؟ قال: ثم مؤمن في شِعب من الشِعاب يتقي ربه ويدع الناس من شره"(٢).

ويطالب الإسلام بالاتفاق علي الأجر قبل بدء العمل ، يقول أبو سعيد: "إذا استأجرت أجيرا فأعلمه أجره" (٣) ، مع وجوب الوفاء الفوري به حتى يصبح مفعولا حافزاً علي مواصلة العامل لعمله بكفاءة، يقول رسول الله ﷺ: "أَعْطُوا الأَجِيرَ أَجْرَهُ، قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرَقُهُ"(٤) .

و تحفيزه ﷺ للمحاربين، يقول: "مَنْ قَتَلَ قَتِيلًا لَهُ عَلَيْهِ بَيِّنَةٌ فَلَهُ سَلَبُهُ"(٥). وهذا تحفيزه منه ﷺ للجنود علي الثبات والإقدام وتحقيق النصر.

وكان ﷺ يحرض المؤمنين على القتال قبيل غزوة بدر قائلاً: "والذي نفس محمد بيده ، لا يقاتلهم اليوم رجل فيقتل صابراً محتسباً مقبلاً غير مدبر، إلا أدخله الله الجنة" ، وقال ﷺ أيضاً وهو يحضهم على القتال: " قوموا إلى جنة عرضها السموات والأرض"، وحينئذ قال عُمَيْر بن الحُمَام: بَخْ بَخْ. فقال رسول الله ﷺ : "ما يحملك على قولك : بخ بخ ؟" قال : لا، والله يا رسول الله إلا رجاء أن أكون من أهلها، قال: "فإنك

1) سنن الترمذي.
2)رواه البخاري
3) سنن النسائي.
4) سنن ابن ماجه.
5) صحيح البخاري

من أهلها". فأخرج تمرات من قَرَته فجعل يأكل منهن، ثم قال: لئن أنا حييت حتى آكل تمراتي هذه إنها لحياة طويلة، فرمى بما كان معه من التمر، ثم قاتلهم حتى قُتل"(١) .

لقد استخدم الرسول ﷺ التحفيز الدنيوي في جميع مجالات الحياة وفي مختلف الظروف استثاره لهمم الأفراد لتحسين أدائهم وإتقانه والفوز في الدنيا وبالآخرة ، كما كان من هديه التحفيز ترهيباً من المخالفة وعدم الاستجابة ، وقد استُعمل هذا المنهج في السنّة في كافة المجالات، وهذه موسوعات الحديث النبوي حافلة بالترغيب والترهيب(٢) الدنيوي ، وكذلك الأخروي وهو ما سنتناوله في الصفحات التالية.

ثانيا : التحفيز الأخروي :

ويتمثل فيما وعده الله ورسوله ﷺ تحفيزاً لعباده المتقين في الآخرة كما جاء في قوله تعالى :"مَثَلُ الْجَنَّةِ الَّتِي وُعِدَ الْمُتَّقُونَ فِيهَا أَنْهَارٌ مِنْ مَاءٍ غَيْرِ آسِنٍ وَأَنْهَارٌ مِنْ لَبَنٍ لَمْ يَتَغَيَّرْ طَعْمُهُ وَأَنْهَارٌ مِنْ خَمْرٍ لَذَّةٍ لِلشَّارِبِينَ وَأَنْهَارٌ مِنْ عَسَلٍ مُصَفًّى وَلَهُمْ فِيهَا مِنْ كُلِّ الثَّمَرَاتِ وَمَغْفِرَةٌ مِنْ رَبِّهِمْ كَمَنْ هُوَ خَالِدٌ فِي النَّارِ وَسُقُوا مَاءً حَمِيمًا فَقَطَّعَ أَمْعَاءَهُمْ"(٣) ، ومها تحدث المتحدثون عما أعده الله لعباده المتقين فلن يستطيعوا إحصائه كما وكيفا ،ولذلك جاء وصف النبي ﷺ لما في الجنة بقوله : " فيها ما لا عين رأتْ، ولا أذن سمعتْ، ولا خطر على قلب بشر "(٤).

وكما عدد سبحانه وتعالى في الآية السابقة بعض ما أعده لعباده المتقين في الجنة ، كذلك ذكّر غيرهم من الذين ابتعدوا عن طريقه بالعقاب الذي ينتظرهم في الآخرة فقال :".. كَمَنْ هُوَ خَالِدٌ فِي النَّارِ وَسُقُوا مَاءً حَمِيمًا فَقَطَّعَ أَمْعَاءَهُمْ" .

والأمثلة على التحفيز الأخروي في القرآن والسنة كثيرة ، منها يقول الله تعالى:" إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلاً "(٥)حيث الأجر هنا

1)رواه مسلم ٢ /١٣٩
2) انظر : المنذري ، الترغيب والترهيب.
3) سورة محمد ، آية :١٥.
4) رواه البخاري .
5) سورة الكهف ، آية ٣٠.

يشمل سائر المزايا التي يمنحها الله لعباده الصالحين سواء أكانت مادية أو معنوية في الآخرة .

وإسلامنا يجمع بين الجانبين المادي والروحي في التحفيز الأخروي، ويجري بينهما توازناً محكماً فيقول الله تعالى: " وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِن كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ " (١) .

ويمنح الله الحوافز للعاملين في صورتها الإيجابية (الثواب) والسلبية (العقاب) فهو يعد الذين يفعلون الخير بأن لهم ثوابٌ كبير في الآخرة ، والذين يفعلون الشر لهم عذابٌ عظيمٌ . قال تعالى :" فَمَن يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْراً يَرَهُ ۞ وَمَن يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرّاً يَرَهُ "(٢) ، وكذلك يقول سبحانه :"مَن جَاء بِالْحَسَنَةِ فَلَهُ عَشْرُ أَمْثَالِهَا وَمَن جَاء بِالسَّيِّئَةِ فَلاَ يُجْزَى إِلاَّ مِثْلَهَا وَهُمْ لاَ يُظْلَمُونَ" (٣).

وإن الثواب الذي يمن الله به علي عباده والعقاب الذي يرصده للمخالف منهم يعطى للحياة معنى ويوفر لهم الانضباط والجدية "وَمَنْ أَحْسَنُ قَوْلاً مِّمَّن دَعَا إِلَى اللَّهِ وَعَمِلَ صَالِحاً وَقَالَ إِنَّنِي مِنَ الْمُسْلِمِينَ" (٤).

ويوضح القرآن الكريم أنه لابد في التحفيز من العدل والإنصاف ، فيقول سبحانه وتعالى في قصة ذي القرنين : " قَالَ أَمَّا مَن ظَلَمَ فَسَوْفَ نُعَذِّبُهُ ثُمَّ يُرَدُّ إِلَى رَبِّهِ فَيُعَذِّبُهُ عَذَاباً نُّكْراً ۞ وَأَمَّا مَنْ آمَنَ وَعَمِلَ صَالِحاً فَلَهُ جَزَاء الْحُسْنَى وَسَنَقُولُ لَهُ مِنْ أَمْرِنَا يُسْراً "(٥).

إن الحافز الإلهي أساس لغرس القيم الفاضلة في النفوس فالله يدعو إلي الخير "صِبْغَةَ اللّهِ وَمَنْ أَحْسَنُ مِنَ اللّهِ صِبْغَةً وَنَحْنُ لَهُ عَابِدونَ"(٦).

1) سورة :القصص،آية:٧٧
2) سورة الزلزلة، آية: ٧ ، ٨.
3) سورة :الأنعام ،آية: ١٦٠
4) سورة:فصلت،آية: ٣٣
5) سورة : الكهف ، آية :٨٧-٨٨
6) سورة القرة ،آية:١٣٨.

بـ وسائل التحفيز :

وبعد تناولنا السريع لأنواع التحفيز من المنظور الإسلامي ، ننتقل إلى وسائل التحفيز، والتي كان يستخدمها النبي ﷺ ، واقتدى بها صحابته والسلف الصالح ؛ لأنه الأسوة والقدوة الحسنة ﷺ ، كما قال ربنا سبحانه وتعالى : "لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيراً "(١) ، فمن أهم وسائل التحفيز في الإسلام :

التحفيز بالقول ، وهذا النوع من أكثر أنواع التحفيز التي كان ﷺ يكثر منها، فقد جاء عنه ﷺ قوله : "من قال : سبحان الله وبحمده ، في يوم مائة مرة ، حطت خطاياه وإن كانت مثل زبد البحر "(٢) .

لقد كان النبي ﷺ يحفز أصحابه رضوانه الله عليهم ويصفهم بألقاب يحملونها في حياتهم وبعد مماتهم وهي منقبة لهم عظيمة وكبيرة. فلقب أبا بكر بالصديق تحفيزاً له على تصديقه ومؤازرته للنبي ﷺ ، ولقب خالداً بن الوليد بسيف الله المسلول تحفيزاً لشجاعته وإقدامه في الغزوات ، ولقب أبا عبيدة بأمين هذه الأمة ، وغيرها من الألقاب التي بقيت لهم وسام شرف من قائد الأمة ﷺ ورضي الله عنهم وأرضاهم.

ومن وسائل التحفيز التحفيز بإظهار الحب والاهتمام والتقدير، وظهر ذلك بوضوح مع خادمه ﷺ ربيعة بن كعب الأسلمي رضي الله عنه ، يقول ربيعة : كنت أبيت مع رسول الله ﷺ. فأتيته بوضوئه وحاجته . فقال لي " سل " فقلت : أسألك مرافقتك في الجنة . قال " أو غير ذلك ؟ " قلت : هو ذاك . قال " فأعني على نفسك بكثرة السجود " (٣).فأي تحفيز بعد هذا التحفيز وأي تواضع بعد هذا التواضع وأي تكريم بعد هذا التكريم ، وكيف بالرسول الذي يوحى إليه ﷺ وهو يسأل خادمه عن حاجته ، وهذا الأمر لم يكن مخصوصاً بربيعة فحسب بل شامل لجميع خدمه ﷺ ، ولهذا جاء في الحديث

1)سورة :الأحزاب، آية :٢١،
2) رواه البخاري.
3) رواه مسلم.

الصحيح : "كان مما يقول ﷺ للخادم : ألك حاجة "(١) ، وفي هذا بيان باهتمامه ﷺ بكافة شرائح المجتمع وتحفيزهم .إن التحفيز بإظهار الحب والاهتمام تكرر من النبي ﷺ في أكثر من موضع ، والأحاديث والسيرة النبوية شاهدة على ذلك.

ومن الوسائل كذلك التحفيز بلفت الانتباه ،فقد جاء عن أبي هريرة رضي الله عنه : "أن امرأة سوداء كانت تقم المسجد ، ففقدها رسول الله ﷺ فسأل عنها بعد أيام فقيل له : إنها ماتت! قال : فهلا آذنتموني ، فأتى قبرها فصلى عليها "(٢) ، هذه المرأة السوداء رضي الله عنها كانت تكنس المسجد وتزيل ما فيه من الأوساخ ، وبفعل النبي ﷺ هذا كأنه ينقل لنا مجموعة من الرسائل التحفيزية: أولها : تحفيز لمثل هذه المرأة رضي الله عنها بإتيان قبرها والصلاة عليها من أفضل الخلق ﷺ وهذه منقبة ظاهرة لهذه المرأة رضي الله عنه ومثلها. وثانيها : أنه ﷺ بفقده لها يوضح للأمة ما ينبغي أن يكون عليه القائد بالاهتمام بكافة شرائح المجتمع.، وثالثها : أن البعض قد يستصغر ما كانت تقوم به هذه المرأة من كنس المسجد ، ولهذا جاء في بعض الروايات الصحيحة (فكأنهم صَغَّرُوا أمرها) فبين النبي ﷺ بفعله واهتمامه هذا أن تقدير العاملين ينبغي أن يكون للجميع مهما كان صفة عمله ، ولننظر إلى أولئك نظرة احترام وتقدير لما يقدمون .

ومن الوسائل كذلك التحفيز بالعاطفة وذكر الحقائق ، ومن أبلغ أمثلة التحفيز النبوي على هذه الوسيلة من التحفيز هذه القصة العظيمة التي مفادها أن رسول الله ﷺ لما فتح حنيناً قسّم الغنائم فأعطى المؤلفة قلوبهم فبلغه أن الأنصار يحبون أن يصيبوا ما أصاب الناس فقام رسول الله ﷺ فخطبهم فحمد الله وأثنى عليه ثم قال يا معشر الأنصار ألم أجدكم ضلالا فهداكم الله بي ، وعالة فأغناكم الله بي ومتفرقين فجمعكم الله بي ويقولون الله ورسوله أمن فقال: ألا تجيبوني؟ فقالوا: لله ورسوله المن والفضل. فقال: أما إنكم لو شئتم أن تقولوا كذا وكذا وكان من الأمر كذا وكذا لأشياء عددها زعم عمرو أن لا يحفظها فقال: ألا ترضون أن يذهب الناس بالشاة والإبل وتذهبون برسول الله إلى رحالكم ،

1) رواه أحمد .
2) رواه البخاري ومسلم.

الأنصار شعار والناس دثار ولولا الهجرة لكنت امرأ من الأنصار ولو سلك الناس واديا وشعبا لسلكت وادي الأنصار(١)

بهذه الكلمات خاطب النبي ﷺ قلوب الأنصار رضي الله عنهم ومشاعرهم قبل أن يخاطب آذانهم ، وأكد لهم حقيقة الأمر ، وحفزهم ﷺ حتى رضوا بالله ورسوله والدار الآخرة ، وكان من وصفهم (فبكى القوم حتى أخضلوا لحاهم وقالوا : رضينا برسول الله ﷺ قسما وحظا) (٢).

ومن وسائل التحفيز التحفيز بالمادة ، مثل تحفيزه ﷺ للمؤلفة قلوبهم ، وقد كان النبي ﷺ يعطي عطاء من لا يخشى الفقر ، تحفيزاً للناس لهذا الدين وترغيباً لهم بالإسلام ، فعن أنس رضي الله عنه قال : "ما سئل رسول الله ﷺ على الإسلام شيئا إلا أعطاه . قال فجاءه رجل فأعطاه غنما بين جبلين . فرجع إلى قومه ، فقال : يا قوم أسلموا . فإن محمدا يعطي عطاء لا يخشى الفاقة "(٣) .

وكما كان للنبي ﷺ التحفيز المادي كذلك كان ﷺ يمتلك ناصية التحفيز المعنوي ، فمثلا يقول ﷺ : " أيعجز أحدكم أن يكسب في اليوم ألف حسنة "؟(٤)

ومن وسائل التحفيز تحفيز العقول بالسؤال والتعلم ، فقد اعتاد النبي ﷺ أسلوب تحفيز عقول أصحابه رضوان الله عليهم عن طريق السؤال ، فتارة يقول لهم : " أتدرون من المفلس "؟(٥) وأخرى يقول لهم : "أتعلمون من الشهيد من أمتي "؟(٦) كل هذه الأسئلة منه ﷺ تستثير عقول أصحابه رضوان الله عليهم وتحفزهم للتعلم والاستزادة من الخير

وكذلك كان النبي ﷺ يحفز عن طريق الخوف ،. وقد كان النبي ﷺ يستخدم هذه الطريقة في بادئ الدعوة عندما كان المسلمون في حالة استضعاف ، ولهذا لما اشتكى إليه

1)رواه أحمد في مسنده .
2) رواه أحمد في مسنده.
3) رواه مسلم .
4)رواه الإمام أحمد .
5)رواه الترمذي
6) رواه البخاري .

أحد أصحابه الأذى ، قال ﷺ : " إنه كان فيمن قبلكم من يمشطون بأمشاط من حديد فيما بين لحمه وعظمه فلا يصده ذلك عن دينه، ومنهم ينشر حتى ينفلق إلى شقين لا يصده ذلك عن دينه ... ولكنكم قوم تستعجلون " (١)وفي هذه العبارات تحفيز وتسلية لهؤلاء الصحابة رضوان الله عليهم.

ومن وسائل تحفيزه ﷺ التحفيز بالإقناع، فقد جاءه ﷺ شاب يستأذنه في الزنا ، فلم ينهره ولم يزجره ، بل أدناه منه وقال له: أتحبه لأمك؟ قال: لا والله ، جعلني الله فداءك. قال: "ولا الناس يحبونه لأمهاتهم".قال: أفتحبه لابنتك؟ قال: "لا والله يا رسول الله ، جعلني الله فداءك". قال: "ولا الناس يحبونه لبناتهم".قال: أفتحبه لأختك؟ قال: "لا والله ، جعلني الله فداءك". قال: "ولا الناس يحبونه لأخواتهم". قال: أفتحبه لعمتك؟ قال: "لا والله ، جعلني الله فداءك". قال: "ولا الناس يحبونه لعماتهم". قال: أفتحبه لخالتك؟ قال: "لا والله ، جعلني الله فداءك".قال: "ولا الناس يحبونه لخالاتهم". ثم وضع يده عليه، وقال: "اللهم اغفر ذنبه وطهر قلبه ، وحصن فرجه" فلم يكن بعد ذلك الفتى يلتفت إلى شيء"(٢).

وهذا قليل من كثير مما استخدم ﷺ من وسائل متنوعة من التحفيز تتناسب مع الحال والمكان والأشخاص. .

1) رواه لبخاري.
2) رواه مسلم.

المبحث الثالث : معوقات التحفيز :

من المؤكد أن التحفيز له دوره الكبير في جودة العمل مهما كان هذا العمل ، ولكن رغم ذلك فثمة معوقات لها دورها الفاعل في عدم أو ضعف تحقيق أهداف التحفيز ، ولذلك يجب الحذر منها واتخاذ كافة التدابير الوقائية والعلاجية التي تكفل البُعد عنها .

ومن أهم هذه المعوقات الإسراف في التحفيز: وهو "مجاوزة حد الاعتدال "(١) ،فالإسراف يعني تجاوز الحد في كل ما يفعله الإنسان سواء فيما حرمه الله أو أحله الله ، كما جاء في قوله تعالى :" قُلْ يَا عِبَادِيَ الَّذِينَ أَسْرَفُوا عَلَى أَنْفُسِهِمْ لا تَقْنَطُوا مِنْ رَحْمَةِ اللَّهِ إِنّ اللَّهَ يَغْفِرُ الذُّنُوبَ جَمِيعًا إِنّهُ هُوَ الْغَفُورُ الرّحِيمُ "(٢)هذا النهي عن الإسراف فيما حرمه الله ، أما النهي عن الإسراف فيما أحله الله فقد جاء في قوله تعالى : "كُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا ، إِنّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ"(٣) .والإسراف في العمل أو التحفيز عليه سواء الإيجابي أو السلبي بكل أنواعهما منهي عنه.

ومن آثار الإسراف قسوة القلب ، وتأتي من الوقوع في مفسداته مثل فضول النظر والطعام والشراب والخلطة والتمني والنوم، وهذه تؤثر في القلب كما يقول ابن القيم في أنها :تطفئ نوره ، وتعور عين بصيرته ، وتثقل سمعه ،إن لم تصمه وتبكمه ، وتضعف قواه كلها ، وتهون صحته، وتفتر عزيمته ،وتوقف همته ، وتنكسه إلى ورائه "(٤)

كذلك الإسراف يصيب النفس بالخمول في العزم والضعف في الهمة ، فيعوده الدعة والكسل والإخلاد إلى الأرض ، وهذا مرض عضال وداء خطير ، يقعد بصاحبه عن طلب

1)سيد نوح ، آفات على الطريق ،دار اليقين للنشر والتوزيع ، المنصورة،١٤١٨هـ،ج١،ص٣٣.
2) سورة الزمر، آية : ٥٣ .
3) سورة الأعراف، آية : ٣١ .
4)ابن القيم ، طب القلوب ، ص٥٤

المعالي ، ويصعب عليه أمورها كلها ، ويجعله أقرب إلى المقعد منه إلى الإنسان النشيط (١).

ومن معوقات التحفيز الغفلة ، وهي "سهو يعتري الإنسان من التحفظ والتيقظ "(٢) ، ويمكن أن تكون طارئة لا تلبث أن تزول عند وجود ما يعارضها وهي الذكرى ،ومثال ذلك ما جاء في قول الله تعالى :" إِنَّ الَّذِينَ اتَّقَوْا إِذَا مَسَّهُمْ طَائِفٌ مِّنَ الشَّيْطَانِ تَذَكَّرُوا فَإِذَا هُم مُّبْصِرُونَ"(٣) ، ويمكن أن تكون الغفلة متكررة وهذه تسيطر على القلب في أحوال كثيرة مما يتعذر معها الاستمرار في أداء العمل على النحو المطلوب وتحقيق الهدف المنشود من التحفيز، وقد تكون الغفلة تامة وهي توقف أثر التحفيز تماما.

والغفلة تؤثر على حياة الإنسان وأدائه فتجعله كالسكران لا يعي ولا يعقل أمره ، فتؤدي إلى ضياع عمله ، وتقعده عن العمل وتسبب له البلادة فلا يرى الحسن حسنا ولا القبيح قبيحا .

ومن معوقات التحفيز ارتكاب الذنوب : وهي لها آثار قبيحة على عمل الإنسان في الدنيا والآخرة ، فمثلا في الدنيا تحرم الإنسان من العلم ، فالعلم نور يقذفه الله في قلب عبده والذنوب ظلمة تطفئ ذلك النور، كما أن الذنوب تسبب الوهن للقلب والبدن ، وتكون سببا في صد العبد عن الطاعة ، وإذا زادت الذنوب طبع الله على قلب صاحبها كما جاء في قوله تعالى :" كَلَّا بَلْ رَانَ عَلَى قُلُوبِهِمْ مَا كَانُوا يَكْسِبُونَ"(٤)، وبذلك تؤدي

الشريف(محمد موسى) ، الترف وأثره في حياة الدعاة والصالحين، دار الأندلس الخضراء،جدة،١٤٢٤هـ 1)،ص١٣٠.
2) الأصفهاني ، مفردات ألفاظ القرآن ، ص٦٠٩.
3)سورة الأعراف ،آية :٢٠١.
4) سورة المطففين ،آية :١٤

الذنوب إلى نسيان الله لعبده نتيجة نسيان العبد ربه ، وذلك لانغماسه في المعاصي ، كما جاء في قوله تعالى :" وَلَا تَكُونُوا كَالَّذِينَ نَسُوا اللَّهَ فَأَنْسَاهُمْ أَنْفُسَهُمْ أُولَٰئِكَ هُمُ الْفَاسِقُونَ"(١) .

وعندما يكون للذنوب هذا التأثير العظيم على الإنسان من ضعف بدنه وقلبه يكون لها التأثير على أداء عمله ، فمتى ضعف بدن الإنسان وقلبه أورث كسلا في المبادرة إلى العمل وثبطه بما يجب أن يقوم به من العمل .

ومن معوقات التحفيز الفتور ، وهو" داء يمكن أن يصيب بعض العاملين ، بل قد يصيبهم بالفعل ، أدناه الكسل أو التراخي أو التباطؤ ، وأعلاه الانقطاع أو السكون بعد النشاط الدائب والحركة المستمرة"(٢)، دل على ذلك قول النبي ﷺ :" إن لكل عمل شره ، ولكل شرة فترة ، فمن كانت فترته إلى سنتي فقد اهتدى ، ومن كانت فترته إلى غير ذلك فقد ضل"(٣).وهذا يؤدي إلى الإسراف في تعاطي المباحات وقلة ذكر الموت ونسيان الآخرة ، وهذا يؤدي إلى التراخي في العمل .

ومن المعوقات كذلك الهم والحزن ، و"هما قرينان وهما الألم الوارد على القلب ، فإن كان على ما مضى فهو الحزن ، وإن كان على ما يستقبل فهو الهم "(٤).

ومن آثار الهم والحزن أنه يمنع صاحبه من سيره ونهوضه إلى العمل الجاد المتميز ، فالحزن يضعف القلب ويضر الإرادة ويوهن العزم ، ويحمل الإنسان على اليأس والقنوط .

1) سورة الحشر ،آية :١٩.
2) سيد نوح ،آفات على الطريق ، ج٤،ص٩.
3)رواه ابن حبان .
4) ابن القيم ، طريق الهجرتين وباب السعادتين ، دار ابن القيم ، بيروت ، ١٤٠٩هـ، ص ٤٦٠.

ومن معوقات التحفيز اتباع الهوى : وهو ما يميل بالإنسان نحو طبعه وما تشتهيه نفسه ، بقطع النظر عن كون هذا الهوى ذا عواقب حسنة أو سيئة .وقد جاء النهي في القرآن الكريم عن الهوى في مواضع كثيرة كمثل قوله تعالى :" يَا دَاوُودُ إِنَّا جَعَلْنَاكَ خَلِيفَةً فِي الْأَرْضِ فَاحْكُم بَيْنَ النَّاسِ بِالْحَقِّ وَلَا تَتَّبِعِ الْهَوَىٰ فَيُضِلَّكَ عَن سَبِيلِ اللَّهِ ۚ إِنَّ الَّذِينَ يَضِلُّونَ عَن سَبِيلِ اللَّهِ لَهُمْ عَذَابٌ شَدِيدٌ بِمَا نَسُوا يَوْمَ الْحِسَابِ "(١) .

وقد نهى ديننا عن اتباع الهوى لما له من آثار سيئة على الإنسان سواء الحسية أو المعنوية ، بغلق باب التوفيق في وجهه ، فلا يوفق في عمله .

والحقيقة أن معوقات التحفيز تعتبر كل ما يقف أمام الإنسان عقبة في طريق تأثير ما تم تحفيزه به ، مما ينتشر في المؤسسات الحديثة من معوقات للتحفيز مثل الخوف أو الرهبة من المؤسسة ، وعدم وضوح الأهداف لدى إدارة المؤسسة ، وعدم المتابعة للعاملين فلا يعرف المحسن من المسيء ، وقلة التدريب على العمل وقلة التوجيه لتصحيح الأخطاء، وعدم وجود قنوات اتصال بين المديرين والعاملين فيكون كل في واد ، والأخطاء الإدارية كتعدد القرارات وتضاربها ، وتعدد القيادات وتضارب أوامرها ، وكثرة التغيير في القيادات وخاصة إذا كان لكل منهم أسلوب في العمل يختلف عن سابقه ، ووجود نظام تحفز موحد للجميع لا يفرق بين محسن ومسيء .

1) سورة ص ، آية:٢٦.

المبحث الرابع : شروط نجاح التحفيز :

كما تناولنا معوقات التحفيز في المبحث السابق وتحذير الإسلام منها ، كذلك نتناول في هذا المبحث شروط نجاح التحفيز، فلكي تحقق الحوافز الأهداف المتوقعة منها بتجنب العقبات كذلك يجب أن تتوفر لها الشروط الدافعة إلى تحقيق أهدافها .

فمن أهم شروط نجاح التحفيز اتفاق أهداف العمل وأهداف الأفراد ،فالهدف الأكبر لكل مسلم سواء كان من القادة أو الرعية في عمله تحقيق العبودية لله عز وجل، كما قال سبحانه :" وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ "(١)، وهذا ما ربّى عليه نبينا ﷺ صحابته الأجلاء رضوان الله عليهم أجمعين .

ومن شروط نجاح التحفيز توافق العمل مع ميول الفرد وقدراته ، وهذا ما تمثل في منهج النبي ﷺ في اختيار الأفراد لأعمالهم ومهامهم حسب قدراتهم ،فمثلا في أمور الحلال والحرام :أسنَد رسول الله ﷺ مهمة الإجابة عن الحلال والحرام للصحابي معاذ بن جبل رضي الله عنه؛ فقد قال رسول الله ﷺ أعلم أمتي بالحلال والحرام: معاذُ بن جبل(٢)

أوكل النبي محمد ﷺ هذه المهمة للصحابي أبي عبيدةَ عامرِ بن الجراح رضي الله عنه، فيقول رسول الله ﷺ : "إن لكل أمة أمينًا، وإن أميننا – أيتها الأمة – أبو عبيدةَ بن الجراح"(٣).

وكذلك الجمع بين الجانبين المادي والمعنوي في التحفيز كان من شروط نجاح التحفيز عند النبي ﷺ ، وقد تجلى ذلك واضحا عندما قال ﷺ لبني عبد الدار يوم فتح مكة وهو يعطى عثمان بن طلحة مفتاح الكعبة:"خذوها خالدة تالدة، لا ينزعها منكم إلا ظالم، يا عثمان، إن الله استأمنكم على بيته، فكلوا مما يصل إليكم من هذا البيت بالمعروف"(٤).

1)سورة الذاريات ، آية ٥٦.
2) الطبقات الكبرى لابن سعد، طبقات البدريّين من الأنصار .
3) رواه البخاري
4)رواه مسلم

ومن شروط نجاح التحفيز تناسب الحافز مع الجهد المطلوب ، ونجد ذلك في وعد الرسول ﷺ لسراقة بسوار كسرى ، إذ قال ﷺ لسراقة بن مالك: "كيف بك إذا لبست سوارى كسرى "(١) ، وكذلك في التحفيز على الجهاد لما فيه من فقدان للحياة وسيلان للدماء ، تجد أن الشريعة جعلت للمجاهد حوافز كبيرة ، يقول ﷺ : "إن في الجنة مائة درجة ما بين كل درجة والأخرى كما بين السماء والأرض، أعدها الله للمجاهدين في سبيله"(٢)

ومن شروط نجاح التحفيز ارتباط بالسلوك المطلوب وفورية التنفيذ ، وجاء ذلك في وصية النبي ﷺ بعطاء الأجير أجره قبل أن يجف عرقه ، يقول رسول الله : "أَعْطُوا الأَجِيرَ أَجْرَهُ، قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرَقُهُ"(٣)

كذلك العدالة في الحافز وشعور العاملين بالرضا يعتبر من أهم شروط نجاح التحفيز ، ولذلك يقول الله تعالى :"وَلِكُلٍّ دَرَجَاتٌ مِّمَّا عَمِلُوا ۖ وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ(٤) .

كما يجب أن يكون نظام الحوافز مُعلن للجميع من حيث أسسه و شروط الحصول عليه ، وهذا هو منهج الإسلام سواء ما جاء من آيات التحفيز في القرآن الكريم ، أو ما جاء في سنة النبي ﷺ القولية والعملية والتقريرية ، إذ كان القرآن معروف لجميع الصحابة وكذلك ما جاء عن النبي ﷺ معروف كذلك لكل الصحابة إذ كانوا أشد حرصاً على المعرفة والاتباع لنبيهم ﷺ.

ومن شروط نجاح التحفيز إشراك الأفراد في وضع خطة الحافز ، وهذا منهج الإسلام في جميع القرارات التي يتم اتخاذها إذ معتمدة على الشورى ، يقو الله تعالى :" بِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ

1) رواه البيهقي .
2) السنن الكبرى للبيهقي- ج ٩ ، ص ١٥٩
3)رواه ابن ماجه .
4) سورة الأحقاف ، آية ١٩.

عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ" (١) .

وتوفير القدوة الحسنة يعتبر أساس نجاح نظام الحوافز في الإسلام ، فقد حث الإسلام على نظام القدوة فقال سبحانه وتعالى :" لَّقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا " (٢).

ومن شروط نجاح الحوافز توفير البيئة المشجعة على تحقيق الأهداف المنشودة من الحوافز ، وكذلك اعتبار الحوافز جزء من إدارة الأفراد يجب أن يتناسق مع بقية الأجزاء ، وهذا هو منهج الإسلام في إدارة نظام الحوافز للتشجيع على العمل.

ولم يكن نظام الإسلام في الحوافز جامداً بل هو متطور بتطور الأماكن والأحوال والأشخاص فتقويم نظام الحوافز وتطويره ضرورة (٣) ، وهذا واضح في دعوة الإسلام إلى التطوير والتحسين في قوله تعالى :" الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۚ وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ" (٤).

إذا فقد كان لنجاح الحوافز في الإسلام شروط تم الالتزام بها فكان نهضته العظيمة التي قادت العالم لأكثر من ثمانية قرون، وفي الصفحات التالية سنتناول أثر التحفيز على جودة الأداء.

1) سورة آل عمران ، آية159
2)الأحزاب ، آية ٢١
د. عبد الوهاب ، علي. (٢٠٠٠). استراتيجيات التحفيز الفعال، دار التوزيع والنشر الإسلامية، مصر، 3) ص٥٦
4)سورة الملك ، آية ٢

المبحث الخامس : أثر التحفيز في تحقيق جودة الأداء:

تُعرف الحوافز على أنها بمثابة المقابل والدافع إلى الأداء المتميز، وهي أيضا مجموعة العوامل والأساليب التي تستخدم للتأثير في سلوك الأفراد العاملين، وتحثهم على بذل جهد أكبر وزيادة الأداء كمّاً ونوعاً بهدف تحقيق أهداف المنظمة وإشباع حاجات الأفراد العاملين.

ومما يحققه التحفيز من آثار في تحقيق جودة الأداء حب المسلم للعمل باعتباره طاعة وقربة إلى الله تعالى ،فقد رغّب الإسلام في العمل وجاءَ في ذلك العديد من الآيات الكريمة والأحاديث النبويّة الشريفة التي تحثّ عليه، يقول الله تعالى :" وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ"(١)،وقال سبحانه آمراً المسلمين بمواصلة العمل عقب انتهاء العباد :" فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ" (٢)، وقد كانت السنَّة النبوية تطبيقًا عمليًّا، وأُنموذجًا يُحتذى في جميع ميادين العمل؛ حيث عمل ﷺ في شبابه راعيًا للغنم – ككُلِّ الأنبياء عليهم السلام، وتاجرًا، وقائدًا ملهمًا، مكَّن الله تعالى له، فمارَس مهام الدولة بكل احترافية وحِكمة وقوَّة ، وكان ذلك ترغيباً وتحبيباً في العمل فهو قدوتنا ﷺ فهو القائل :" " ما أكل العبد طعاماً أحب إلى الله من كدِّ يَدِهِ وإن نبي الله داود عليه السلام كان يأكل من عمل يده "(٣)، كما أكد ﷺ على مواصلة العمل طاعة لله تعالى وتحقيقاً للثواب العظيم حتى آخر نفس في الحياة فقال: "إن قامت الساعة وبيد أحدكم فسيلة، فإن استطاع أن لا يقوم حتى يغرسها فليفعل"(٤)

ومن ثمرات التحفيز إتقان العمل وجودته ، إذ لم يكتف الإسلام بالترغيب في العمل لنيل الجزاء عليه في الدنيا والآخرة فقط ، بل رغب كذلك في إتقانه وجودته لنيل الجزاء الأعظم ، فالإحسان والتحسين في العمل غاية إسلامية نجدها في قوله تعالى :"

1)التوبة،١٠٥
2)الجمعة،١٠
3) رواه البخاري
4) رواه أحمد

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا "(١)، وقوله ﷺ:"إن الله كتب الإحسان على كل شيء "(٢)كما أن الإتقان مطلب إسلامي في كل الأعمال كما جاء في قوله ﷺ:" إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه"(٣).

ومما ينتج عن التحفيز المسؤولية والرقابة الذاتية ، فالطمع في أجر الدنيا والآخرة من العمل وإتقانه يجعل المسلم يتحمل المسئولية ويتحلى بالرقابة الذاتية تجاه ما يقوم به من أعمال فقد جاء عن رسول الله ﷺ قوله : "ألا كلُّكم راعٍ وكلكم مسؤول عن رعيته؛ فالإمام الذي على الناس راعٍ، وهو مسؤول عن رعيته، والرجل راعٍ على أهل بيته، وهو مسؤول عن رعيته، والمرأة راعية على أهل بيت زوجِها وولده، وهي مسؤولة عنهم، وعبدُ الرجل راعٍ على مال سيده وهو مسؤول عنه، ألا فكلُّكم راعٍ، وكلُّكم مسؤول عن رعيته"(٤).

وانتشار خُلق التحلي بالقدوة الصالحة يعتبر من ثمرات التحفيز الإسلامي ، فديننا الحنيف يحثنا على أن نكون قدوة صالحة وخاصة في أعمالنا بالإتقان والابداع فيها ، وخير قدوة لنا هو نبينا ﷺ ،يقول الله تعالى :" لَّقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا "(٥) ، وعندما ينتشر في المؤسسات القدوات الصالحة المبدعة فهذا يؤدي إلى جودة الأداء والإبداع في العمل .

ومن نتائج التحفيز تعزيز الثقة بالنفس ، إذ تُعد الثقة بالنفس من أهم سمات الشخصية السوية ، وأحد عناصر توافق الإنسان مع نفسه ومجتمعه ، فهي تفعل دوراً كبيراً وفعالاً في حياة الفرد والمجتمع ، أخذاً وعطاءً ، إثراءً وإيجابية ، نمواً وتطويراً ، فالثقة بالنفس من العوامل النفسية الهامة التي تلعب دورًا كبيرًا في إدارة الفرد لذاته، وتحدد شكل علاقته بالآخر، وتُسهم في توظيف الفرد لطاقاته، وتحقيق أهدافه

1) الملك، ٢
2) رواه الترمذي
3) رواه أبو يعلى في مسنده
4) رواه البخاري
5) الأحزاب،٢١

وطموحاته، وهذا على مستوى الفرد، أما على مستوى الأمة فإن تحقيق الآمال الكبيرة، والانتصار على الأعداء، وتحرير المقدسات.

وقد اهتم الإسلام بتعزيز الثقة بالنفس لدى المسلم ، واهتم به اهتماما بالغاً فحيث إن ثقة المسلم بنفسه نابعة من ثقته بربه، يقول الله تعالى :" الَّذِينَ قَالَ لَهُمُ النَّاسُ إِنَّ النَّاسَ قَدْ جَمَعُوا لَكُمْ فَاخْشَوْهُمْ فَزَادَهُمْ إِيمَانًا وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ (١).

وكان من أساليبه ﷺ في تعزيز الثقة بالنفس تغيير الأسماء القبيحة ، ومدح النفس والنهي عن تحقير الذات ، وإرسال الرسائل الإيجابية ، والنهي عن الرسائل السلبية ، وتفجير الطاقات الداخلية للأفراد مع توظيفها في الأماكن التي تُبدع فيها ، والسيرة النبوية مليئة بالقصص والأحداث التي تؤكد ذلك ، ومنها قصة سراقة ووعد النبي ﷺ له بسوار كسرى.

والنصوص القرآنية والنبوية كثيرة يشع منها نور الثقة ليملأ جنبات النفس ويصل إلى شغاف القلوب ، فيمده بمادة الحياة اللازمة لحفزه على العمل الجاد والمستمر مهما كانت الظروف والعقبات.

ومن ثمرات التحفيز التي تؤدي إلى جودة الأداء إيقاظ الهمم وتقوية الإرادة، إذ هما شيئان متماثلان، لابد من وجودهما عند كل مسلم؛ لكي يستطيع التغلب على نفسه وشيطانه الذي يثبطه عن العمل ويجعله يعتاد على النوم والكسل والخمول، فالإيمان بالله عز وجل وأسمائه وصفاته، وقضائه وقدره، والتوكل عليه، وحُسن الظن به، والثقة بالله سبحانه توقظ الهمم وتقوي الإرادة ، وكذلك تحديث النفس بالطاعة والانتهاء عن المعصية، والمبادرة بالأعمال الصالحة والمداومة عليها ، يقول الله تعالى :" مَن كَانَ يُرِيدُ حَرْثَ الْآخِرَةِ نَزِدْ لَهُ فِي حَرْثِهِ ۖ وَمَن كَانَ يُرِيدُ حَرْثَ الدُّنْيَا نُؤْتِهِ مِنْهَا وَمَا لَهُ فِي الْآخِرَةِ مِن نَّصِيبٍ "(٢) ، ويوصي النبي ﷺ بضرورة قوة الإرادة وعلو الهمة في قوله :" المؤمن القوي خير وأحب إلى الله من المؤمن الضعيف ، وفي كل خير، احرص على ما ينفعك ،

1) آل عمران ، ١٧٣
2) الشورى ، ٢٠

واستعن بالله ، ولا تعجز ، وإن أصابك شيء فلا تقل : لو أني فعلت كذا كان كذا ، ولكن قل: قدر الله وما شاء فعل ، فإن لو تفتح عمل الشيطان"(١).

ولقد حث الإسلام على الجد والاجتهاد في أداء العمل ، والتطلع إلى معالي الأمور واستشراف فضائل الأعمال والبعد عن التعلق بسفاسفها ، يقول ﷺ :" إن الله تعالى يحب معالي الأمور وأشرافها ويكره سفاسفها"(٢).

ومن ثمرات التحفيز إحياء الأمل وطرد اليأس ، والأمل دافع وإحساس مغروس ومطبوع في نفس الإنسان ، وهذا ما بينه نبينا ﷺ في قوله :" لا يزال قلب الكبير شاباً في اثنين في حب الدنيا وطول الأمل"(٣) ، وعندما يكون المسلم مُفعماً بالأمل بعيداً عن اليأس يكون أكثر همة وإرادة وإقبال بقوة على العمل ، فالأمل من الأسرار الربانية التي أودعها الله تعالى في النفس البشرية كقوة دافعة تشرح الصدر للعمل ، وتخلق دواعي الكفاح من أجل أداء الواجب ، وتبعث النشاط في الروح والبدن فتدفع الخمول والكسل ، وتدعو إلى الجد والاجتهاد كما أنها تساعد المخفق على النجاح والتفوق ، وتحفز الناجح إلى مزيد من النجاح .

فالأمل يعتبر إشعاعاً نورانياً يلوح للإنسان في دياجير الظلام ، فيضيء له طريق الحياة المملوء بالصعاب والعقبات ، ويوضح له معالمها ويهديه سبلها ، فهو مصدر من المصادرة القوية للسعادة المفجرة لطاقات الإنسان ، فالتركيز على التفوق ونيل الدرجات العليا يبعث على العمل وإتقانه ، يقول الله تعالى في إحياء الأمل وطرد اليأس :" وَلَا تَيْئَسُوا مِنْ رَوْحِ اللَّهِ إِنَّهُ لَا يَيْئَسُ مِنْ رَوْحِ اللَّهِ إِلَّا الْقَوْمُ الْكَافِرُونَ" (٤)، ويقول سبحانه : "قلْ يَا عِبَادِيَ الَّذِينَ أَسْرَفُوا عَلَى أَنْفُسِهِمْ لا تَقْنَطُوا مِنْ رَحْمَةِ اللَّهِ إِنّ اللَّهَ يَغْفِرُ الذُّنُوبَ جَمِيعًا إِنَّهُ هُوَ الْغَفُورُ الرّحِيمُ (٥) ، وهكذا وردت الكثير من الآيات في القرآن الكريم ،

1) صحيح مسلم
2) رواه الطبراني في المعجم الكبير
3) رواه البخاري
4) يوسف:٨٧
5) الزمر،٥٣

وتكررت في مواطن عدة ومختلفة لفظاً أو معنى أو مفهوماً تحث على إحياء الأمل والرجاء وغرسه في نفس المؤمن ، وتدعو إلى نبذ اليأس والقنوط .

ومن نتائج التحفيز الابتكار والريادة في الأعمال ،فالناظر في واقع المسلمين الأوائل يجد أنه لم يمضِ أكثر من مائة عام على ظهور الإسلام، حتى شرع المسلمون في العِلم على تدوين العلوم الشرعيَّة ودراسة العلوم الطبيعية، حتى نبغ منهم علماء، أجمع المؤرخون في الشرق والغرب على السواء أن دراساتِهم ومصنَّفاتهم كان لها أكبر الأثر في نموِّ الثقافة العالمية وازدهارها في عالمنا المعاصر.

ومن أسباب تَقدُّم الحياة الثقافيَّة والعلمية في الدولة الإسلامية أن أهل الذمة حظوا برعاية الخلفاء من بني العباس، وقدَّروا ذوي المواهب منهم، وبذلك أتيحت لهم الفرصة لإبراز مقدرتِهم العلميَّة، وكان لمعرفتِهم باللغات الأجنبية – خصوصًا اليونانيَّة والسريانية – سبب في اعتماد الخلفاء عليهم في حركة الترجمة إلى اللغة العربية.

فالخليفة الرشيد يأمر ولاته على الأقاليم في دولته برفع رواتب من يُقبل على طلبِ العلم، ويَعمُر مجالس العلماء ومقاصد الأدب، وروى الحديثَ وتفقَّه في الدين، وبلَغ من تشجيع الرشيد الناس على التعلم أن الغلام في عهده كان يحفظ القرآن، وهو ابن ثماني سنين، ويستبحِر في الفقه ويروي الحديث ويُناظِر المعلِّمين وهو ابن أحد عشر عامًا.

ومع كثرة العطايا التي كانت تنهال على العلماء من الخلفاء والأمراء والكبراء ، هذه العطايا التي كانت تمنح لكل من يشارك في مجال التأليف العلمي والابتكار دون النظر لجنسيته أو ديانته ..

هذا فضلا عن المكانة العالية التي كان يتمتع بها العلماء بين عوام الناس من جانب ، ولدى الخلفاء من جانب آخر ، حتى كان بعض هؤلاء العلماء يجالسون الخلفاء على أسرتهم ، ويأكلون ويشربون ويسمرون معهم ، بل وبعضهم مثل الخليفة هارون الرشيد كان يوضع أمامه الطعام فلا يقبل عليه إذا تأخر عن الحضور أحد العلماء الذين يجالسونه ، ويتمهل حتى يأتي إليه ..

وأكثر من ذلك أن خلفاء المسلمين وأمراءهم لم يكونوا ينتظرون حتى يتوافد هؤلاء العلماء على قصورهم المفتوحة لهم ، وإنما شرعوا في دعوتهم من سائر الأقطار التي دخلت في حمى الدولة الإسلامية ، مثل : العراق والشام وفارس ومصر والهند وإفريقيا والأندلس ، فيحضرون إليهم مكرمين ، هذا في الوقت الذي كان أندادهم من العلماء في أوربا يُحقرون ويضطهدون ، وتطاردهم محاكم التفتيش في كل مكان ؛ فَتُوقع بكل مبتكر منهم سوء العذاب ، دون أن يجدوا من ينصفهم أو يدافع عنهم ..

وقد شجع هذا التحفيز وذالكم التكريم والتقدير ـ العلماء من غير المسلمين على اختلاف مللهم (الصابئة والمجوس واليهود والنصارى) على أن يتسابقوا لتقديم ما عندهم ، وشحذ عقولهم للتفكير والاختراع والإبداع ، وصاروا منذ أن ضُمت أقطارهم للدولة الإسلامية يشاركون جنبا إلى جنب مع العلماء المسلمين في ترسيخ الحضارة الإسلامية ، ولم يألوا جهدا في تقديم العون لها..

لذا تعتبر الحوافز من المؤثرات الأساسية التي تلعب دوراً هاماً وحيوياً في سلوك الأفراد، ومن خلالها يمكن خلق الرغبة لديهم في تطوير الأداء وجودته والرغبة كذلك في الابتكار والإبداع.

الخاتمة

وبعد الانتهاء من فصول البحث نستطيع التأكيد على أن التحفيز هو منهج إسلامي للدفع نحو جودة الأداء والتميز والإبداع ، كما أن النظرية الإدارية الإسلامية في التحفيز قد استوعبت داخلها ما قالت به نظريات المحدثين القائلة بأن مفتاح التحفيز مهارة وسلوكا هو قدرة القائد على معرفة الحافز المناسب لكل فرد يرأسه مع التمييز بين أشكال الحوافز مادية كانت أو معنوية .

وقد وضَّح البحث معنى التحفيز لغة واصطلاحاً ، كما بيَّن دوافعه وضوابطه ،كما استعرض أهمية التحفيز في الإسلام من خلال الآيات الكريمة التي دعت إلى التحفيز وبينت أهميته ن وكذلك الأحاديث النبوية الشريفة التي أظهر الأهمية العظيمة للتحفيز بالنسبة للفرد والأسرة والمجتمع والأمة .

كما أظهر البحث أنواع التحفيز في الإسلام الدنيوية أو الأخروية ، أو بين المادية والمعنوية ، كما توقف على الأساليب التي اتبعها النبي ﷺ في التحفيز وتخيره للوسيلة المناسبة والنوع المناسب للشخص أو للجماعة أو للموقف المناسب حتى يتحقق الهدف المنشود من التحفيز .

ثم توقف البحث أمام معوقات التحفيز وكيفية التغلب عليها في ضوء الإسلام ، ثم تناول الشروط الواجب توافرها لنجاح عمليات التحفيز وتحقيق أهدافها ، ثم بين البحث أثر التحفيز الإسلامي في تحقيق جودة الأداء والإبداع ، ثم جاءت الخاتمة لتستعرض أهم ما توصل إليه البحث.

ومما سبق يتضح أن الإسلام يتميز بمنهج نموذجي شامل في التحفيز سواء على مستوى الأشخاص أو المنظمات أو المجتمعات أو الدول .

كما أن أساليب التحفيز في الإسلام تتميز بأنها متنوعة ومناسبة لكل زمان ومكان ، كما أن غايتها توجيه السلوك ليس نحو التميز في الدنيا فقط بل التميز بجزاء الدار

الآخرة ، كما أن أساليب التحفيز تميزت بمخاطبة مؤثرة لكينونة الإنسان عامة، فهي تخاطب قلبه ونفسه وعقله وروحه ووجدانه ، وبهذا تتميز بقوة تأثيرها نحو تحقيق هدفها.

كما تتميز أساليب وأنواع التحفيز في الإسلام بتوافقها مع فطرة الإنسان السليمة ، فالذي رسمها في كتابه وفي سنة نبيه هو رب الإنسان وخالقه والأعلم بما ينفعه وما يضره وما يسعده وما يشقيه، فهي ربانية المصدر وليست من صنع واجتهادات الإنسان.

ومن ثم يتضح أن منظومة التحفيز الإسلامي فريدة لها أهمية عظيمة في تحقيق جودة الأداء والإبداع والتميز ، وهذا كان واقعاً شهدت به الحضارة الإسلامية العظيمة التي اعترف بشموخها عالمياً القاصي والداني .

وعلى ذلك فإننا نوصي بضرورة تطبيق منهج التحفيز الإسلامي ليس في المنظمات فقط بل في جميع جوانب حياة الأمة على مستوى الأفراد والأُسر والمجتمعات ، فأساليب التحفيز في الإسلام تتعاون في دعم الدافعية القوية والهمة العالية لدى الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال للوصول إلى الجودة والإبداع والتميز في الأداء دائما.

أهم المصادر والمراجع

١) القرآن الكريم .

٢) كتب السنة النبوية .

٣) آن بروس وجمس بيتوني، فن تحفيز العاملين ، ترجمة : زكي مجيد حسن، مؤسسة المؤتمن للتوزيع ، د.ت.

٤) أشرف عبد السلام عبد المجيد ، إدارة الجودة الشاملة في الإسلام ، دار الوفاء ، المنصورة ، ط١ ، ١٤٢٨هـ .

٥) أنور الباز ، التفسير التربوي للقرآن الكريم ، دار النشر للجامعات، دمشق، ط١، ٢٠٠٧م.

٦) إيهاب محمد رزيق ، العلاقات الصناعية وتحفيز الموظفين ، دار الكتب العلمية ، القاهرة ، ٢٠٠١م.

٧) بسطجي ،سعود عبد الله ،واقع الحوافز المعنوية لدى معلمي المرحلة الابتدائية كما يدركها المعلمون والمديرون بمدينة مكة المكرمة في ضوء المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية ، جامعة أم القرى، ١٤١٩هـ.

٨) حسنين ، محمد حامد ، نظام الحوافز في الإسلام ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، العدد الرابع ، السنة السادسة،١٤٠٣هـ .

٩) حمدي علي الغرماوي ، البناء النفسي في الإنسان ، مكتبة زهراء الشرق ، القاهرة ، د.ت.

١٠) داوود بو رقيبة، التعزيز والتشويق وأساليبهم في القرآن الكريم ، رسالة ماجستير منشورة ، المعهد الوطني لأصول الدين، جامعة الجزائر ، ١٩٩٣م.

١١) رسلان ، نبيل ، الحوافز في قوانين العاملين بالحكومة والقطاع العام ، دار النهضة العربية ، القاهرة،١٩٧٨م.

١٢) الزبيدي، محمد بن مرتضى الحسيني(١٢٠٥هـ)تاج العروس،تحقيق:علي شيري،نشر دار الفكر ، بيروت،١٤١٤هـ.

١٣) ستيف تشاندلر، مائة طريقة للتحفيز ، ترجمة وطباعة :مكتبة العبيكان ،٢٠٠٤م.

١٤) الأولى ،) ٢٣ (، الرياض ،١٩٩٧ م.

١٥) السلمي ، علي ، الحوافز والدوافع ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، القاهرة، ١٩٨٤ م

١٦) سيد نوح ،آفات على الطريق ، دار الوفاء للطباعة و النشر و التوزيع ، المنصورة، ١٩٨٧م.

١٧) السالم ، سالم محمد ، الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية ،مطبوعات ،مكتبة الملك فهد الوطنية.

١٨) الشريف(محمد موسى) ، الترف وأثره في حياة الدعاة والصالحين، دار الأندلس الخضراء،جدة،١٤٢٤هـ

١٩) صالح العساف ، المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية ، مكتبة العبيكان، الرياض، ط١، ١٤١٦هـ .

٢٠) عادل الجودة ، الحوافز ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، ١٩٨٣م.

٢١) عبد العزيز عبد الرحمن المحيميد ، الحوافز في التربية الإسلامية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، كلية التربية ، الرياض ، ١٤١٢هـ.

٢٢) عبد الوهاب، د.علي. (٢٠٠٠م). استراتيجيات التحفيز الفعال، دار التوزيع والنشر الإسلامية، مصر.

٢٣) ابن القيم ، طريق الهجرتين وباب السعادتين ، دار ابـن القـيم ، ط١ ، بـيروت ،١٤٠٩هـ.

٢٤) ابن القيم ، الداء والدواء ، تحقيق: يوسف بديوي، مكتبة التراث ، ط٣،المدينة المنورة ،١٤١٣هـ.

٢٥) ابن القيم ، طب القلوب، ترتيب:صالح الشامي ، دار القلم ، ط٤، ١٤٢٨هـ.

٢٦) ابن كثير ، البداية والنهاية ، مكتبة المعارف ، بيروت ، د.ت.

٢٧) ابن كثير ، تفسير القرآن العظيم ، دار القلم ، بيروت، د.ت.

٢٨) كامل محمد المغربي، الإدارة أصالة المبادئ ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن الحادي والعشرين ،ط١ـ٢٠٠٧م، دار الفكر ـ عمان

٢٩) محمد حامد حسنين ، نظام الحوافز في الإسلام ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، العدد الرابع ، السنة السادسة ، ١٤٠٣هـ .

٣٠) محمد عبد الله الدويش ، تربية الشباب ..الأهداف والوسائل ، دار الوطن للنشر والتوزيع ، الرياض ، ط١، ١٤٢٣هـ.

٣١) محمد موسى الشريف، العبادات القلبية وأثرها في حياة المـؤمنين، دار المجتمـع للنشر والتوزيع ، جدة، ط٦، ١٤٢٦هـ

٣٢) محمود قباني ، التحفيز الإداري ، دار المجد ، عمان ، ط١ ، ١٤٢٦هـ .

٣٣) المحيميد ، عبد العزيز بن عبد الرحمن ،الحوافز في التربية الإسلامية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، قسم التربية ، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض،(١٤١٢هـ).

٣٤) مقداد يالجن ، أهداف التربية الإسلامية وغاياتها، دار عالم الكتب ، الرياض ، ط٣، ١٤٢٤هـ .

٣٥) المنذري ،عبد العظيم بن عبد القوي، الترغيب والترهيب، تحقيق: إبراهيم شمس الدين، دار الكتب العلمية ، بيروت،١٤١٧هـ.

٣٦) ميشيل آرمسترونج ، مكتبة جرير للترجمة والنشر والتوزيع، ص ١٤٩–١٥٣، الطبعة الأولى ٢٠٠١م.

٣٧) ابن هشام ، عبد الملك بن هشام بن أيوب الحميري المعافري، أبو محمد، جمال الدين (المتوفى: ٢١٣هـ(السيرة النبوية ، تحقيق :مصطفى السقا وإبراهيم الإبياري وعبد الحفيظ الشلبي ،الناشر :شركة مكتبة ومطبعة مصطفى البابي الحلبي وأولاده بمصر، الطبعة الثانية،١٩٥٥م.

٣٨) يجرت ، ماكس إيه ، التحفيز ، ترجمة :مكتبة جرير ،الرياض،١٩٩٨ م.