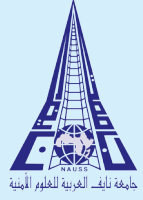


جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية



مركز

الدراسات

والبحوث

مدى تطبيق رجال الأمن لمبادئ العلاقات الإنسانية

خالد بن حميدان الحميدان

الرياض

١٤٣٣هـ - ٢٠١٢م

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

Naif Arab University For Security Sciences



مدى تطبيق رجال الأمن لمبادئ العلاقات الإنسانية

خالد بن حميدان الحميدان

الرياض

الطبعة الأولى

١٤٣٣هـ - ٢٠١٢م

© (٢٠١٢)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية - الرياض -

المملكة العربية السعودية. ص. ب. ٦٨٣٠ الرياض : ١١٤٥٢
هاتف ٢٤٦٣٤٤٤ (٩٦٦-١.) فاكس ٢٤٦٤٧١٣ (٩٦٦-١.)

البريد الإلكتروني : Src@nauss.edu.sa

Copyright© (2012) Naif Arab University

for Security Sciences (NAUSS)

ISBN 4 - 89 - 8006- 603- 978

P.O.Box: 6830 Riyadh 11452 Tel. (+1 966) 2463444 KSA

Fax (966 + 1) 2464713 E-mail Src@nauss.edu.sa

© (١٤٣٣هـ) جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

الحميدان، خالد بن حميدان حمد

مدى تطبيق رجال الأمن لمبادئ العلاقات الإنسانية، خالد بن حميدان الحميدان،

الرياض ١٤٣٣هـ

١٧٦ ص، ١٧ × ٢٤ سم

ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٨٠٠٦-٨٩-٤

١- العلاقات الإنسانية ٢- الشرطة - تنظيم وإدارة ٣- التربية الإسلامية

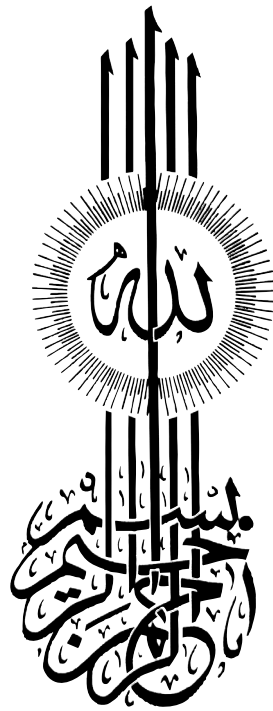
أ- العنوان

١٤٣٣ / ٩٦٦

ديوي ٣٥٠,٧٤

رقم الايداع: ١٤٣٣ / ٩٦٦

ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٨٠٠٦-٨٩-٤



حقوق الطبع محفوظة لـ
جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

كافة الأفكار الواردة في هذا الكتاب تعبر عن رأي
صاحبها، ولا تعبر بالضرورة عن وجهة نظر الجامعة

المحتويات

المقدمة.....	٣
الفصل الأول : مدخل الدراسة.....	٩
١. ١ مشكلة الدراسة.....	١١
٢. ١ أسئلة الدراسة.....	١٣
٣. ١ أهداف الدراسة.....	١٣
٤. ١ أهمية الدراسة.....	١٤
٥. ١ منهج الدراسة.....	١٥
٦. ١ أدوات الدراسة.....	١٧
٧. ١ حدود الدراسة.....	١٧
٨. ١ مصطلحات الدراسة.....	١٨
٩. ١ الدراسات السابقة.....	١٩
الفصل الثاني : مفهوم العلاقات الإنسانية.....	٣١
١. ٢ تعريف العلاقات الإنسانية.....	٣٣
٢. ٢ الفرق بين العلاقات الإنسانية والعلاقات العامة.....	٣٨
٣. ٢ أهداف العلاقات الإنسانية وأهميتها.....	٤١
٤. ٢ مصادر العلاقات الإنسانية في الإسلام.....	٤٦
٥. ٢ الأسس العامة للعلاقات الإنسانية في الإسلام.....	٥٢
الفصل الثالث : مكانة رجال الأمن في المجتمع وأهميتهم.....	٦٣
١. ٣ إعداد رجال الأمن وتدريبهم.....	٦٥

٧٥.....	٢. ٣ صفات رجال الأمن وخصائصهم في ضوء الإسلام
٨٠.....	٣. ٣ دور رجال الأمن في العلاقات الإنسانية مع المواطنين
٨٦.....	٤. ٣ مبادئ العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية
٨٧.....	٦. ٣ أهداف العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية
٨٨..	٥. ٣ مبادئ العلاقات الإنسانية في الجهاز الأمني في ضوء الإسلام
٩٤.....	٦. ٣ اهتمام القيادة السعودية بالعلاقات الإنسانية في المجال الأمني
١٠١.....	الفصل الرابع : إجراءات الدراسة
١٠٣.....	١. ٤ مجتمع الدراسة
١٠٤.....	٢. ٤ عينة الدراسة
١١٣.....	٣. ٤ أداة الدراسة
١١٧.....	٤. ٤ صدق الأداة
١١٧.....	٥. ٤ الثبات
١١٩.....	٦. ٤ الأساليب الإحصائية
١٢١.....	الفصل الخامس : عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
١٢٣.....	١. ٥ التساؤل الأول
١٣٥.....	٢. ٥ التساؤل الثاني
١٣٩.....	٣. ٥ التساؤل الثالث
١٥٠.....	٤. ٥ التساؤل الرابع
١٥٧.....	٥. ٥ التساؤل الخامس
١٦٠.....	الخاتمة
١٦٨.....	المصادر والمراجع

المقدمة

تعد العلاقات الإنسانية في حياة الفرد والمجتمع من ضروريات الحياة الإيجابية على مستوى الفرد بخاصة والمؤسسات الاجتماعية بعامة، وذلك من منطلق أن العلاقات الإنسانية الجيدة بين الأفراد والجماعة تؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسات الحكومية والأهلية، وكافة النشاطات الاجتماعية في مختلف المجالات.

ولأهمية العلاقات الإنسانية الجيدة في حياة الفرد والمجتمع جاءت توجيهات الدين الإسلامي موضحة الأسس التي ينبغي أن تكون عليها العلاقات الإنسانية، وما ينبغي أن يتصف به الفرد والمجتمع من قيم وسلوكيات وأخلاق فاضلة؛ ليكون التعامل وفق المنهج الإسلامي السامح. ولما كان من المفترض أن تكون العلاقة بين رجال الأمن والمواطنين هي علاقة أساسها المودة والرحمة والتعاون والاحترام، وتكاتف الجميع لتحقيق أمن المجتمع واستقراره؛ فإن منطلق هذه الدراسة هو التعرف على مدى تطبيق مبادئ العلاقات الإنسانية - طبقاً للمنظور الإسلامي - في المجال الأمني؛ حيث تعد العلاقات الإنسانية أسلوباً علمياً وعملياً يحقق الالتزام بتعاليم الإسلام وضوابطه في كل شئون حياتنا، وبصفة خاصة في المجال الأمني.. ذلك المجال الحيوي المهم الذي ينبغي أن يعنى به أكثر من غيره، نظراً لطبيعته الحساسة، ودوره في تحقيق الأمن والاستقرار، باستحضار مبادئ الإسلام وضوابطه في مجال العلاقات الإنسانية؛ وهو ما يهيئ له المناخ الملائم لتحقيق أهدافه المنشودة بأعلى مستوى من النجاح والتوفيق.

وكما أشار آل ناجي (٢٠٠٨م) فالعلاقات الإنسانية هي نتاج طبيعي

لتواجد الأفراد معاً في تنظيم واحد، حيث يعملون من أجل تحقيق أهداف مشتركة، وفي القطاع الأمني تعني كيفية التنسيق بين جهود الأفراد، وإيجاد جو عمل يحفزهم على الأداء وتحقيق الأهداف، فهي تعتمد على منطق يقوم على فهم عملي لحقيقة الإنسان وطبيعة السلوك الإنساني^(١)، وقد أرسى الإسلام القواعد الأساسية للعلاقات الإنسانية المتمثلة في الرحمة واللين والعفو مصداقاً لقوله تعالى: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾﴾ (سورة آل عمران) وقال أيضاً ﴿إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿١٠﴾﴾ (سورة الحجرات). وهذه الأخوة الإيمانية تحقق قدراً من العلاقات الحسنة بين رجال الأمن والجمهور، «والناس دائماً في حاجة إلى كنف رحيم، وإلى رعاية وبشاشة سمحة، وإلى ود يسعهم، وحلم لا يضيق بجهلهم وضعفهم»^(٢).

وبنظرة متأنية في آيات القرآن الكريم، وأحاديث رسول الله ﷺ، وفي سيرة الخلفاء الراشدين، يتبين لنا أهمية العلاقات الإنسانية ودورها في تماسك المجتمع الإسلامي، فالإسلام يحث على معاملة الناس معاملة حسنة، ويحث على التعاون والتكافل والتناصح بين المسلمين، وفي ذلك يقول الله تعالى: ﴿... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾﴾ (سورة المائدة) ويقول الرسول ﷺ: «من لا يرحم لا

(١) محمد بن عبد الله آل ناجي . أهمية العلاقات الإنسانية في المؤسسات الأمنية في ضوء مفهوم الشرطة المجتمعية - ندوة الأمن مسئولية الجميع - الدورة الأولى - وزارة الداخلية ٢٠٠٨م) ص ص ٤٧٢ - ٤٧٤ .
(٢) محمد بن عبد الله آل ناجي - مرجع سابق ص ٤٧٦ .

يُرْحَمُ»^(١) ويقول أيضاً: «من أُعطي حظه من الرفق فقد أُعطي حظه من الخير، ومن حُرِمَ حظه من الرفق فقد حُرِمَ حظه من الخير»^(٢) وقد حث الرسول ﷺ الولاية والقادة على التفاني في خدمة الرعية بقوله: «إن لله عبداً اختصهم الله بقضاء حوائج الناس، حببهم إلى الخير وحبب الخير إليهم، إنهم الآمنون من عذاب يوم القيامة»^(٣)، كما طالبهم الرسول بالألا يكون في قلبهم ضيق من كثرة طلبات المرؤوسين والعاملين: كما دعا القرآن الكريم القادة والولاة، وكل من كان في منصب قيادي، إلى استعمال الكلمة الطيبة مع العاملين ومع جمهور المواطنين حيث يقول تعالى: ﴿أَلَمْ تَرَ كَيْفَ ضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا كَلِمَةً طَيِّبَةً كَشَجَرَةٍ طَيِّبَةٍ أَصْلُهَا ثَابِتٌ وَفَرْعُهَا فِي السَّمَاءِ﴾ ﴿٢٤﴾ (سورة إبراهيم).

ورجال الأمن عادة ما يتصرفون من دوافعهم واتجاهاتهم وخبراتهم وتكويناتهم الشخصية التي تعكس خصائصهم النفسية، كما أنهم يعملون في إطار ما تفرضه علاقاتهم الاجتماعية، والروابط التي تشد بعضهم إلى بعض، أو بتأثير عوامل الشقاق والخلاف التي تباعد بينهم، لذا فإن هناك عوامل عديدة تؤثر في العلاقات الإنسانية لدى رجال الأمن، يأتي في مقدمتها معنويات الضباط والأفراد، والترابط فيما بينهم، والقيادة المؤثرة، وتفاعل العاملين فيما بينهم عن طريق التفاهم والانسجام والتعاون الكامل فيما يقومون به، ولم يكن اختياري لهذا الموضوع عشوائياً أو بمحض الصدفة،

(١) جلال الدين السيوطي، الجامع الصغير، رقم الحديث (٩٠٩٠)، المجلد الثاني، بيروت، دار الفكر ١٤٠١هـ، ص ٦٥٤، وقال: رواه الترمذي، وهو حديث صحيح .

(٢) المرجع السابق، رقم الحديث (٨٤٨٢)، المجلد الثاني، بيروت، دار الفكر ١٤٠١هـ، ص ٥٧٦، وقال: رواه الترمذي، وهو حديث ضعيف الإسناد .

(٣) المرجع السابق، رقم الحديث (٢٣٥٠)، المجلد الأول، بيروت، دار الفكر ١٤٠١هـ، ص ٣٥٨، رواه الطبراني في الكبير عن ابن عمر، وهو حديث حسن .

وإنما بدأت فكرة هذا الموضوع منذ ممارستي للعمل الأمني في مهنة إدارة العلاقات العامة والإعلام بأحد القطاعات الأمنية بالعاصمة المقدسة، وانصب اهتمامي حول كيفية بناء علاقات إنسانية جيدة بين رجال الأمن والجمهور الذي يتعامل معهم .

ومما زاد اهتمامي بالبحث في هذا الموضوع أنه عند تتبعي للدراسات في هذا المجال اتضح لي أنه لا يوجد من الدراسات الإسلامية أو الإعلامية الكثير في هذا المجال، وستكون هذه الدراسة - بإذن الله - محاولة لاستنباط كيفية تطبيق رجال الأمن لمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء الإسلام .

فالمعروف أنه كلما كانت العلاقات الإنسانية بين رجال الأمن على مختلف مستويات رتبهم العسكرية جيدة وإيجابية أدى ذلك إلى ارتفاع معنوياتهم ورضاهم عن ما يقومون به من مهام .

كذلك فإنه كلما كانت العلاقات الإنسانية بين رجال الأمن والمواطنين وغيرهم من أفراد المجتمع مبنية على التقدير والاحترام المتبادل أدى ذلك إلى تطبيق الأنظمة الأمنية بطريقة يسودها التعاون والتقبل والتقدير والاحترام . ومن هذا المنطلق فإن هذه الدراسة تركز على مدى التزام رجال الأمن بأسس العلاقات الإنسانية كما جاءت في توجيهات الشريعة الإسلامية، في تعاملهم مع بعضهم البعض، وتعاملهم مع أفراد المجتمع، ومدى رضا أفراد المجتمع عن طريقة تعامل رجال الأمن معهم .

ويأمل الباحث أن يتوصل من خلال هذه الدراسة إلى إضافات جديدة تخدم القائمين على أمن الوطن والمواطن، وتخدم كل من يتعامل مع هذا القطاع العريق في العاصمة المقدسة خاصة، والمجتمع السعودي عامة .

الفصل الأول

مدخل الدراسة

١ . مدخل الدراسة

١. ١ مشكلة الدراسة

العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري أحد مقومات الجودة الشاملة في الأداء، وفي المجال الخدمي تصبح العلاقات الإنسانية حجر الزاوية في بلوغ مناطق الجودة في العمل الإداري والفني . ومجالات العلاقات الإنسانية في العمل الإداري واسعة وشاملة ومتعددة الملامح، فمنها العلاقات في القيادة، والعلاقات في الاتصال، والعلاقات في التعامل المباشر وهكذا. كما أن مفهوم العلاقات في الفكر الإداري الغربي يشمل في مضمونه أوجهاً للتقارب والتطابق مع مفهوم العلاقات الإنسانية في الإسلام مع وجود بعض أشكال الاختلاف، وقد يتجسد ذلك عند تحليل مضامين تعاريف العلاقات الإنسانية في المجال الإداري، خاصة في جوانب الأسس والمبادئ والأهداف والقيادة والاتصال .

ومن خلال المنهج التحليلي للعلاقات الإنسانية في الإسلام فقد أشار عبدالمهدي (١٩٧٥ م) إلى أن التوجهات الخاصة بالصفات الذاتية للأفراد، التي تشكل أسمى سلوكياتهم الاجتماعية في كافة صور النشاط البشري والاجتماعي، كالأمانة والعدل والتعاون والرحمة والقصد والاعتدال والصدق والإخلاص، منوطة بالمسئولية والنصح والإعداد والقدوة الحسنة.

ومبادئ العلاقات الإنسانية في الإسلام مدعاة إلى تماسك أفراد المجتمع وتوادهم وتعاطفهم، مما يهيئ المناخ المناسب للمناشط البشرية، ويرفع من كفاءة الإنتاج والاستقرار .

ولا شك أن تعقيد الحياة في العصر الحاضر وتنوعها وتجدها يجعل التعاون بين رجال الأمن وأفراد المجتمع ومؤسساته المدنية أمراً ضرورياً، ومن هنا تتأتى أهمية العلاقات الإنسانية وارتباط نهجها بالمنهج الإسلامي، فتطبيقها - خاصة من قبل رجال الأمن - يؤدي إلى إيجابيات كثيرة في المجتمع، وفي مقدمتها نشر الوعي بين أفراد المجتمع، وإزالة الخوف وتضييق الفجوة الموجودة بينهم وبين رجال الأمن، كما أن الدراسة ستتناول - بإذن الله - مدى تجاوب الجمهور مع رجال الأمن، ومدى استيعابه للتعليمات والإرشادات الأمنية التي تساعد رجال الأمن على الالتزام بالضوابط الإسلامية في تطبيقهم للأسس والقواعد الخاصة بالعلاقات الإنسانية^(١).

ومن خلال ما يذكر ويلاحظ أحياناً فإن هناك فجوة بين رجال الأمن وأفراد المجتمع من حيث التعاون والتقدير والاحترام المتبادل، وقد يعود ذلك إلى أن بعض رجال الأمن يتعاملون مع أفراد المجتمع بطريقة تسودها الحدة والقسوة، الأمر الذي يجعل أفراد المجتمع ينفرون من بعض رجال الأمن الذين لا يجيدون التعامل الحسن مع الآخرين وفق أسس العلاقات الإنسانية السليمة، كما لاحظ الباحث من خلال عمله في المجال الأمني أن العلاقات الإنسانية بين رجال الأمن أنفسهم تسودها حالات من عدم الالتزام بأسس العلاقات الإنسانية الجيدة، الأمر الذي قد يؤدي إلى عدم رضا بعض رجال الأمن عن ما يقومون به من أعمال، وإلى عدم الارتياح النفسي، ومن ثم ينعكس ذلك الشعور على تعاملهم مع أفراد المجتمع .

(١) عبد الهادي، حمدي أمين، الفكر الإداري الإسلامي و المقارن، دار الفكر العربي، بيروت، ١٩٧٥م - ٩٥ .

١. ٢ أسئلة الدراسة

من هذا المنطلق يرى الباحث أن مشكلة الدراسة تكمن في التعرف على مدى التزام رجال الأمن بأسس العلاقات الإنسانية في ضوء الإسلام أثناء تعاملهم مع بعضهم البعض، ومع أفراد المجتمع . ويمكن صياغة المشكلة في السؤال الرئيس الآتي:

«ما مدى تطبيق رجال الأمن بالعاصمة المقدسة لمبادئ العلاقات الإنسانية؟»

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- ١ - ما مفهوم العلاقات الإنسانية في الإسلام؟
- ٢ - ما حجم المكانة ومقدار الأهمية التي ينبغي أن يحظى بها رجال الأمن في المجتمع؟
- ٣ - ما مدى تطبيق رجال الأمن لمبادئ العلاقات الإنسانية في الإسلام أثناء تعاملهم؟
- ٤ - ما مدى تطبيق رجال الأمن لمبادئ العلاقات الإنسانية في الإسلام أثناء تعاملهم مع أفراد المجتمع؟
- ٥ - ما مدى رضا أفراد المجتمع عن طريقة تعامل رجال الأمن معهم؟

١. ٣ أهداف الدراسة

- تهدف الدراسة إلى مجموعة من الأهداف من أبرزها:
- ١ - التعرف على مبادئ العلاقات الإنسانية في الإسلام .

- ٢- الكشف عن مدى تطبيق رجال الأمن لمبادئ العلاقات الإنسانية في الإسلام أثناء تعاملهم مع بعضهم البعض .
- ٣- الكشف عن مدى تطبيق رجال الأمن لمبادئ العلاقات الإنسانية أثناء تعاملهم مع أفراد المجتمع .
- ٤- إبراز الدور الذي تقوم به المؤسسات التربوية والاجتماعية والجهات الحكومية في توعية المواطنين بحقوقهم وواجباتهم تجاه رجال الأمن .
- ٥- إبراز الدور الذي ينبغي أن تقوم به الجهات الأمنية لتوعية منسوبيهم بحقوقهم وواجباتهم تجاه المجتمع .
- ٦- الوصول إلى حلول علمية للمشكلات والمعوقات التي تقف أمام تطبيق هذه الأسس من قبل رجال الأمن .
- ٧- وضع تصور مقترح لما ينبغي أن تكون عليه العلاقات الإنسانية بين رجال الأمن مع بعضهم البعض .
- ٨- وضع تصور مقترح لما ينبغي أن تكون عليه العلاقات الإنسانية مع أفراد المجتمع .

١. ٤. أهمية الدراسة

- ١- تتمثل أهمية هذه الدراسة في احتكامها إلى القرآن الكريم والسنة النبوية في تحليل وتفسير النتائج التي سيتم التوصل إليها، وينبع ذلك من الإيمان بأن الإسلام هو المصدر الحقيقي للعلاقات الإنسانية، فالإسلام هو الذي اعتنى بالإنسان وكرمه، وحدد له مجموعة من المبادئ والأسس الأخلاقية التي تسمو بنفسه، وتحقق كرامته وحرية، وتمكنه من التعامل مع الآخرين في إطار من الود

والتفاهم، بحيث يستطيع العيش في مجتمع تسوده العدالة والإخاء والمساواة^(١)، والمكتبة العلمية في حاجة ماسة إلى هذا النوع من الدراسات.

٢- تعد هذه الدراسة من الدراسات الجديدة حسب علم الباحث في ربط العلاقات الإنسانية في الإسلام برجال الأمن بالعاصمة المقدسة .

٣- قد يُفيد من هذه الدراسة كل من:

أ- رجال الأمن (ضباط - أفراد - طلبة) بالتعرف على أسس العلاقات الإنسانية في الإسلام للالتزام بها أثناء تعاملهم مع بعضهم البعض ومع أفراد المجتمع .

ب- القائمين على تدريب رجال الأمن وإعدادهم ليتسنى لهم تزويد رجال الأمن بأسس العلاقات الإنسانية وأسس التعامل الإيجابي بين رجال الأمن ومع أفراد المجتمع .

ج- مؤسسات توعية رجال الأمن وتثقيفهم ليتسنى للمؤسسات توعية رجال الأمن وتثقيفهم بالعلاقات الإنسانية .

١. ٥ منهج الدراسة

يستخدم الباحث في هذه الدراسة منهجين أساسيين من المناهج العلمية وهما:

(١) إبراهيم الطخيس، وعماد الجريتلي (العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية - مطبعة الشرق الأوسط - ط ١، ١٤٠٥هـ - ١٩٨٤م) ص ١٢ .

١.٥.١ المنهج الاستنباطي

ويعد هذا المنهج طريقة من طرق البحث لاستنتاج أفكار ومعلومات من النصوص وفق ضوابط وقواعد محددة متعارف عليها؛ لأنه «الطريقة التي يقوم عليها الباحث ببذل أقصى جهد عقلي ونفسي عند دراسة النصوص بهدف استخراج مبادئ تربوية مدعمة بالأدلة الواضحة^(١)؛ وذلك لاستنباط مبادئ العلاقات الإنسانية وربطها بالواقع الحالي وخاصة في المجال الأمني، حتى لا تبقى هذه الدراسة مجرد تنظير لا معنى له، وبعيد عن الواقع، وهو المنهج المناسب لاستنباط مبادئ العلاقات الإنسانية من القرآن الكريم ومن السنة النبوية المطهرة، حيث سيتم تحديد هذه المبادئ في القرآن الكريم، وفي أحاديث الرسول ﷺ، بالإضافة إلى الاستشهاد بالمواقف والأحداث من سيرة الصحابة والخلفاء الراشدين والسلف الصالح».

٢.٥.١ المنهج الوصفي

يهتم هذا المنهج بوصف الظاهرة موضوع الدراسة، وجمع أوصاف أو معلومات دقيقة عنها، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً، فالكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، والكمي يعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى^(٢). وسوف يستخدم الباحث هذا المنهج في الجانب التطبيقي، حيث

(١) عبد الرحمن بن صالح عبد الله، وحلمي محمد فودة (المرشد في كتابة البحوث التربوية، ط ٢، مكتبة المنارة - مكة المكرمة، ١٤٠٣هـ) ص ٤٢.

(٢) ذوقان عبيدات: (البحث العلمي - مفهومه - أدواته - أساليبه - دار إشرافات للنشر والتوزيع، ١٤٢٤هـ - ٢٠٠٣م) ص ٢٤٧.

سيتم جمع كل المعلومات الخاصة بمبادئ العلاقات الإنسانية في الإسلام، ووضع تصور مقترح لكيفية تطبيقها التطبيق الصحيح، وقياس مدى تطبيق رجال الأمن لهذه المبادئ كمياً وكيفياً .

١. ٦. أداة الدراسة

قام الباحث مستعيناً بما ورد في أدبيات الدراسة وبخبرته في المجال الأمني بتصميم استبانة موجهة إلى رجال الأمن؛ مكونة من عدة محاور وعبارات تعكس مدى التزامهم بتطبيق العلاقات الإنسانية في عملهم وفق المنهج الإسلامي .

كما صمم استبانة موجهة لعينة من أفراد المجتمع للتعرف على مدى اقتراب أو ابتعاد الصورة الذهنية لديهم تجاه رجال الأمن في إطار العلاقات الإنسانية المبنية على المنهج الإسلامي الشامل للعلاقات الإنسانية .

١. ٧. حدود الدراسة

اقتصرت هذه الدراسة على البحث في العلاقات الإنسانية مستنيراً بما ورد في القرآن الكريم و السنة النبوية المطهرة، وكذلك المستنبطة من سيرة الصحابة والخلفاء الراشدين والسلف الصالح .

كما اقتصرت هذه الدراسة على تطبيقها على رجال الأمن بالعاصمة المقدسة في القطاعات الآتية: (الجوازات - المرور)، وعلى عينة من أفراد المجتمع بالعاصمة المقدسة .

٨. ١ مصطلحات الدراسة

يشير علماء التربية إلى أن هناك عدة معانٍ لتعريف العلاقات الإنسانية منها: أن العلاقات الإنسانية عملية تنشيط لواقع الأفراد في موقف معين على تحقيق توازن بين رضاهم النفسي وتحقيق الأهداف المرغوبة^(١). ويمكن تعريفها في المجال الأمني بأنها: اهتمام رجال الأمن بحسن معاملة المواطنين في الجهة التي يعملون بها، ومساعدتهم في قضاء حاجاتهم عن طريق معاملتهم وفقاً للقيم الإسلامية السامية .

وعلى هذا فإن التعريف الإجرائي للعلاقات الإنسانية يمكن أن يتحدد فيما يلي: أنها هي تلك العلاقات التي وردت في القرآن الكريم وفي السنة النبوية المطهرة نصاً أو ضمناً، ويمكن أن يستنبط منها مبادئ العلاقات الإنسانية التي تبنى عليها العلاقات الطيبة لتطبيقها بين رجال الأمن والمواطنين .

١. ٨. ١ رجال الأمن

رجال الأمن هم: «الأشخاص المكلفون بالمحافظة على الأمن العام في البر والبحر والجو وتنفيذ أوامر الدولة وتطبيق أنظمتها في حدود الشريعة الإسلامية ودون المساس بأموال الناس وأعراضهم وحررياتهم الشخصية»^(٢). يقصد بهم إجرائياً « الضباط والأفراد الذين ينتسبون للجهات الأمنية المختلفة ولا يزالون على رأس العمل، ويتعاملون مباشرة مع جمهور المواطنين والمقيمين داخل العاصمة المقدسة»^(*).

(١) سيد عبد الحميد مرسي: العلاقات الإنسانية - مصر - مكتبة وهبة، ١٤٠٤ هـ، ص ١٢٠ .

(٢) علي حسن القحطاني، وعبد الرحمن حسين الغامدي، الواجبات والأنظمة الإدارية، الأمن العام، الرياض، (د.ت) .

(*) تعريف إجرائي للباحث .

١. ٨. ٢. أفراد المجتمع

المجتمع بالمعنى العام هو «ذلك الإطار العام الذي يحدد العلاقات التي بين الأفراد الذين يعيشون داخل نطاقه في شكل وحدات أو جماعات، لذا فإن أفراد المجتمع هم الذين يعيشون في بيئة معينة مع تواجد مجموعة من الأهداف والمصالح العامة المشتركة والمتبادلة بينهم، وقيام طائفة من القواعد والأساليب والقوانين المنظمة لسلوك الأفراد وعلاقتهم المتبادلة»^(١).

ويقصد بهم إجرائياً: «عامة الناس الذين يقيمون في العاصمة المقدسة، سواء أكانوا سعوديين أو غير سعوديين، وذلك نظراً لطبيعة أفراد المجتمع في العاصمة المقدسة الذين يتوزعون بين جميع دول العالم، ويتعاملون مباشرة مع رجال الأمن، إما لاستخراج جوازات سفر، أو رخصة قيادة، أو لإنهاء مصالح لهم تتعلق بالجهات الأمنية»^(*).

١. ٩. الدراسات السابقة

وفقاً للمحور الرئيس لهذه الدراسة المتمثل في مدى تطبيق رجل الأمن لمبادئ العلاقات الإنسانية في عمله، التي يجب أن يتمثلها رجل الأمن أثناء أداء مهامه، تمشياً مع ما ورد في الشريعة الإسلامية في هذا الشأن، من خلال استعراض بعض الدراسات السابقة في هذا المجال؛ حيث إن هناك العديد من الدراسات العلمية التي تناولت العلاقات الإنسانية وعلاقتها ببعض فئات المجتمع، والتي لا تخرج عن نطاق هذه الدراسة ويمكن إسقاط بعض

(١) سهير محمد حوالة، مبادئ أساسية في اجتماعيات التربية، الطبعة الأولى، دار النشر الدولي، الرياض، ١٤٢٤ هـ.
(* تعريف إجرائي للباحث.

نتائجها على مفهوم العلاقات الإنسانية وفق المبادئ الإسلامية في العمل
الأمني .

الدراسة الأولى

أجرى الباحث حامد عبد العزيز الفقي (١٣٩٥ هـ - ١٩٧٥ م) دراسة
بعنوان: «دراسة لبعض المواقف القيادية والعلاقات الإنسانية»، الكتاب
السنوي في التربية وعلم النفس، دار الثقافة، القاهرة، ١٩٧٥ م .

وهدفت هذه الدراسة إلى دراسة بعض المواقف القيادية والعلاقات
الإنسانية، وكذلك التعرف على أكثر أنواع القيادة تقبلاً وملاءمة لتحقيق
الأهداف التربوية المنشودة، وكذلك التعرف على أنسب العلاقات الإنسانية
للجماعات التربوية خلال مواقف التفاعل اليومية.

وكان من أبرز نتائج الدراسة ما يلي:

- ١- تفضيل العلاقات الإنسانية الإيجابية على غيرها من الأساليب
السلبية.
- ٢- اتباع الأساليب العلمية في دراسة الحالات، وتشخيص كل حالة على
حدة، ووضع خطة العلاج الملائمة بطريقة جماعية.
- ٣- تفضيل الأغلبية للقيادة التعاونية.
- ٤- الميل إلى تحقيق المطالب الإنسانية والمطالب العملية للقيادة بتوازن
بينهما.
- ٥- فاعلية الجماعة تزداد بالتشجيع للمبتكرين، وتوزيع الحوافز على
المتأثرين، مع مراعاة التفاوت في الامتياز، وضمان تحقيق الموضوعية
في تحديد هؤلاء المتأثرين أول اختيارهم .

وأبرز الباحث في هذه الدراسة أهمية القيادة التعاونية، وتعزيز مبدأ التميز .

الدراسة الثانية

أجرى الشنواني (١٣٩٦هـ - ١٩٧٦م) دراسة بعنوان إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية . اهتم من خلالها بالميدان الإداري الذي يهدف إلى التكامل بين الأفراد ومحيط العمل بالشكل الذي يدفعهم ويحفزهم إلى العمل بإنتاجية وتعاون من خلاله إشباع حاجاتهم الطبيعية والنفسية والاجتماعية . ولم يغفل الباحث أهمية الفرد والمشاكل الاجتماعية والتركيز على الفرد وعلاقاته بالمجموعة، كما يؤكد الباحث بأن العلاقات الإنسانية ليست وليدة العصر إنما هي روابط وجدت منذ بداية الحياة الإنسانية .

ومع تطور المجتمعات وتعقد الحياة نرى في هذه الدراسة إشارة إلى أهمية العلاقات الإنسانية لتستقيم الحياة ومنها العلاقات الإنسانية وفق الشريعة الإسلامية وممارستها في العمل الأمني .

الدراسة الثالثة

أجرى الباحث أحمد سعيد الغامدي (١٤٠٠ - ١٤٠١هـ) دراسة بعنوان: (العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري الإسلامي مضامينها وتطبيقاتها التربوية) (دراسة مقارنة) - رسالة ماجستير (غير منشورة) جامعة أم القرى - كلية التربية - مكة المكرمة .

هدفت هذه الدراسة إلى التركيز على العلاقات الإنسانية من الناحية الإسلامية، وبيان الفرق بين المفهوم الإسلامي والغربي للعلاقات الإنسانية (لمحة تاريخية) .

وكان من أبرز نتائجها:

عدم وجود نقص في الدراسات المتعلقة بالعلاقات الإنسانية في الإدارة التربوية الإسلامية .

وفي هذه الدراسة المقارنة إبراز للفرق بين المفهوم الإسلامي والغربي للعلاقات الإنسانية وان كان ذلك من خلال مجرد لمحة تاريخية، إلا أن الباحث توصل إلى عدم وجود نقص في الدراسات المتعلقة بالعلاقات الإنسانية التربوية الإسلامية، وهذا مؤشر على أهمية النظر في المجالات الأخرى غير التربوية ولعل منها العمل الأمني .

الدراسة الرابعة

أجرى الباحث سعيد عبد الله الخوتاني (١٤٠٢ - ١٤٠٣ هـ) دراسة بعنوان: «المفهوم الإسلامي للعلاقات الإنسانية في الإدارة التربوية» رسالة ماجستير (غير منشورة) جامعة أم القرى - كلية التربية - مكة المكرمة .

وهدفت هذه الدراسة إلى إيضاح مفهوم العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري الإسلامي والغربي، كما استعرض الباحث أسس العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري الإسلامي والغربي المعاصر، واستعرض أيضاً مبادئ العلاقات الإنسانية في الإدارة الإسلامية والمعاصرة، كما تطرق إلى الأساليب الإسلامية في التحفيز الإداري التربوي.

وكان من أبرز نتائج هذه الدراسة ما يلي:

- ١ - أن الحافز المادي لا يعد الحافز المهم فحسب، بل هناك حوافز معنوية قد تحم من أهمية ذلك الحافز .
- ٢ - أن المعلمين بشر لديهم أحاسيس ومشاعر، وليسوا تروساً آلية .

٣- أن الإدارة ينبغي بها عدم معاملة العاملين معاملة غير الناضجين، حتى لا يعملوا في اتجاه مضاد لأهداف المؤسسة الإدارية أو التربوية.

الدراسة الخامسة

قامت الباحثة شمس عبد الغني صيرفي (١٤٠٨ - ١٤٠٩هـ) بإجراء دراسة بعنوان: «العلاقات الإنسانية الممارسة في إدارة قسم الطالبات بجامعة أم القرى» رسالة ماجستير (غير منشورة) جامعة أم القرى - كلية التربية - مكة المكرمة .

وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة نظرة العاملات للعلاقات الإنسانية بجامعة أم القرى قسم الطالبات، للتأكد من مدى تطبيق إدارة الجامعة بقسم الطالبات للعلاقات الإنسانية بصورة سليمة، ومدى جدواها في تحسين أوضاع العاملات بإدارات الجامعة المختلفة .

واستعرضت الباحثة مفهوم العلاقات الإنسانية وأسسها وإطارها الفلسفي، ودور الإدارة في تحسين العلاقات الإنسانية، كما استعرضت أيضاً عناصر العلاقات الإنسانية.

وكان من أبرز نتائج هذه الدراسة:

- ١ - أن المؤهل الدراسي له تأثير على الأفراد .
- ٢ - أن الخبرة لها أثر مباشر في إدراك العاملة لأهمية تطبيق مبادئ وأسس العلاقات الإنسانية حين تعامل الرئيسة بالمرؤوسة .
- ٣ - عمر العاملة لم يكن له تأثير على إدراك العاملات لممارسة العلاقات الإنسانية في إدارة الجامعة .

- ٤- الحالة الاجتماعية للعاملات كان لها تأثير في درجة اقتناع العاملات بمدى ما تمارسه الجامعة من علاقات إنسانية سليمة .
- ٥- يوجد كثير من المشاكل التي صنفتها الباحثة: كإحباط في العمل، والتنافر داخل العمل، وكره العمل .

الدراسة السادسة

تناول القحطاني (١٤١٥هـ) موضوع العلاقات الإنسانية في المجال الأمني من خلال دراسة بعنوان « البعد الإنساني في ممارسة السلطة عند رجل الأمن » وهدفت الدراسة إلى إيضاح مؤشر البعد الإنساني لدى رجل الأمن في المجتمع، متطرقاً إلى العوامل المشكلة للبعد الإنساني لدى رجل الأمن . ومن نتائج هذه الدراسة:

- ١- التكوين الذي يتلقاه رجل الأمن في الكليات والمعاهد الشرطة كافية، وشروط الالتحاق بها إلزامية .
- ٢- السلوكيات الصادرة عن رجل الأمن التي يمكن أن تمثل البعد الإنساني تكمن في المعاملة الحسنة للجمهور، باعتبار أنه عضو منهم يتأثر بهم ويؤثر فيهم . إضافة إلى دوره في القبض على المجرمين والمخالفين للأنظمة باستخدام القوة والسلطة .
- ٣- زيادة شعور الجمهور المتعلم والواعي بالدور الإيجابي لرجل الأمن تتركز حول تعميق البعد الإنساني خاصة بالنسبة للمهام والواجبات الأمنية المنوطة به .
- ٤- زيادة الواجبات والأعباء والمهام الأمنية المنوطة برجل الأمن تحول دون قيامه بدوره الإنساني المتوقع منه .

٥- دور وسائل الإعلام المختلفة كبير في إبراز البعد الإنساني لدور رجل الأمن في المجتمع محدود ولا يركز على توضيح الدور الإنساني، مما يؤكد أهمية الإعلام الأمني .

الدراسة السابعة

قامت الباحثة نوال سعد الطويرقي (١٤١٨هـ) بإجراء دراسة بعنوان: « العلاقات الإنسانية في السيرة النبوية وتطبيقاتها في الإدارة المدرسية » رسالة ماجستير منشورة، جدة، دار الأندلس الخضرء، ١٤٢٢هـ .

وقد حددت الباحثة الهدف من دراستها في كيفية استنباط العلاقات الإنسانية من السيرة النبوية، وكيف يمكن تطبيقها في الإدارة المدرسية .
واستخدمت الباحثة في دراستها المنهج التاريخي لتحقيق هذا الهدف، وتطرق في رسالتها للعديد من المواقف والأحداث المستنبطة من السيرة النبوية الشريفة التي تؤيد ذلك .

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

١- أن السيرة النبوية تحتوي على العديد من المبادئ والقيم التي تتعلق بكافة المجالات المختلفة وخاصة في مجال التربية والتعليم.

٢- أن مبادئ العلاقات الإنسانية وخاصة المبادئ الحسنة التي ترتبط بإدارة الأفراد في المؤسسات والتي تنادي بها الإدارة الحديثة قد مارسها الرسول ﷺ، وطبقها المسلمون منذ فجر الإسلام اقتداء به.

وقد أضافت هذه الدراسة مبادئ جيدة للعلاقات الإنسانية في المجال التربوي ولكن من منطلق إداري تربوي يتناول المبادئ والقيم في إدارة الأفراد، مستنيرة بسيرة الرسول ﷺ في ممارسة تلك القيم .

الدراسة الثامنة

أجرى مرعي بن علي محمد القرني (١٤٢٦ هـ) دراسة بعنوان: «العلاقات الإنسانية بين المعلم والمتعلم في القرآن الكريم وتطبيقاتها التربوية» رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة .

وقد حدد الباحث الهدف من دراسته في بيان مفهوم العلاقات الإنسانية، وبيان أهمية العلاقات الإنسانية، وبيان أهمية العلاقات الإنسانية بين المعلم والمتعلم، وتأسيس مبادئ العلاقات الإنسانية في القرآن الكريم، وبيان الكيفية التي يمكن أن تطبق بها هذه العلاقات الإنسانية بين المعلم والمتعلم .

واستخدم الباحث في دراسته المنهج الاستنباطي والمنهج الوصفي، حيث وضع تصوراً مقترحاً حول كيفية تطبيق ما تم استنباطه من مبادئ للعلاقات الإنسانية من خلال الآيات القرآنية، وربطها بالواقع الحالي في العلاقة بين المعلم والمتعلم .

ومن أبرز النتائج التي توصلت لها الدراسة:

- ١- أن للقرآن الكريم أثراً مباشراً في شخصية المعلم من جميع النواحي الأخلاقية والاجتماعية، وتأثيرها في سلوكياته نحو طلابه ومجتمعه .
- ٢- أن مبادئ العلاقات الإنسانية في القرآن الكريم هي مبادئ قابلة للتطبيق في كل زمان ومكان، ومع جميع الفئات والأفراد .
- ٣- أن مبادئ العلاقات الإنسانية في الإسلام جميعها مترابطة ولا يمكن تقسيمها أو فصلها أثناء التطبيق، بل هي كل متكامل لا يتجزأ .
- ٤- أن الطلاب يقبلون على المعلم الذي يشعر بهم ويعيش أحاسيسهم ومشاكلهم .

ورغم أن هذه الدراسة تتعلق بالجانب التربوي فإن مضامين العلاقات الإنسانية الإسلامية ومبادئها أوضحت الأثر الإنساني للتعامل بين المعلم والطلاب وفي أسلوب تهذيب السلوك.

الدراسة التاسعة

أجرى الباحث محمد بن مطلق الشمري (١٤٢٨ هـ) دراسة بعنوان: (العلاقات الإنسانية مع غير المسلمين في ضوء التربية الإسلامية وتطبيقاتها في الواقع المعاصر) رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى - كلية التربية - مكة المكرمة.

وهدفت هذه الدراسة إلى بيان ملامح العلاقات الإنسانية مع غير المسلمين في ضوء التربية الإسلامية، وذكر أطرها، وتوضيح دعائمها، وتبين الحقوق المعززة لها، والتعرف على الضوابط التي تضبطها، واقتراح تطبيقات عملية لتفعيلها، وأخيراً استشعار دور المملكة العربية السعودية بلد الباحث في تعزيز العلاقات وتفعيلها في الواقع المعاصر .

وكان من أبرز نتائج هذه الدراسة ما يلي:

- ١- أن التربية الإسلامية أولت جانب العلاقات الإنسانية مع غير المسلمين اهتماماً واضحاً في مختلف جوانبها وأبعادها، وأكدت تعزيزها اقتداءً بسيرة السلف الصالح رضوان الله عليهم في تعاملاتهم مع غير المسلمين .
- ٢- أن التربية الإسلامية حرصت على تعزيز عيش المسلمين مع غير المسلمين داخل مجتمع واحد في سلام ووثام .
- ٣- أن التربية الإسلامية رحبت بإقامة علاقات إنسانية مع غير المسلمين داخل المجتمعات الإسلامية وخارجها .

٤- أن التربية الإسلامية ربت أتباعها على إقامة علاقات إنسانية طيبة ومثمرة وبناءة مع غير المسلمين في مختلف الأحوال التي تمر بها الأمة حال ضعفها وقوتها.

٥- أن التربية الإسلامية لم تمنع من إقامة علاقات إنسانية مع غير المسلمين على اختلاف مواقفهم من الأمة المسلمة مسالمين كانوا أو أعداء، فلا ظلم ولا خيانة ولا غدر.

٦- أن التربية الإسلامية قررت جملة من الأساليب والدعائم والحقوق والضوابط التي تعزز إقامة علاقات إنسانية مع غير المسلمين .

٧- إمكانية قيام المؤسسات التربوية المختلفة بتعزيز العلاقات الإنسانية مع غير المسلمين، وتفعيل البرامج والتطبيقات المتنوعة، وتنفيذها في الواقع المعاصر.

٨- قيام المملكة العربية السعودية بدور فعال في تعزيز العلاقات الإنسانية مع غير المسلمين في مجالات متنوعة ومتعددة .

التعليق على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح أن غالبية هذه الدراسات تعتمد على الجانب النظري متناولة موضوع مبادئ العلاقات الإنسانية بوصفها قيماً إسلامية أكدتها جميع الدراسات، كما يغلب عليها الجانب الاستنباطي، حيث أبرزت البعد الإنساني في العلاقات الإنسانية والمنهج الإسلامي في تعزيز هذا البعد، وتأثير الفكر الإسلامي والوازع الديني في شخصية الفرد، فعزز العلاقات على أساس من الرحمة والعطف والشفقة والاحترام والعدل والتواضع.

وفي البعد الأمني تتضح أهمية البعد الإنساني في العلاقات الإنسانية التي يجب أن يتمثلها رجل الأمن متبعا الشريعة الإسلامية سلوكا ومنهج حياة. ورغم اتفاق الدراسات التي تم استعراضها على هذه المبادئ فإنها أشارت في بعض نتائجها إلى بعض المعوقات وخاصة مايتعلق بالجانب الإعلامي الذي يرجى منه تعزيز العلاقات الإنسانية بين رجل الأمن والمواطن.

وهناك أوجه شبه وكذلك أوجه اختلاف بين الدراسات السابقة التي تم استعراضها والدراسة الحالية، فجميعها تبحث في مبادئ العلاقات الإنسانية وفق الشريعة الإسلامية وجميعها تعزز البعد الإنساني في هذه العلاقات. وما يميز هذه الدراسة أنها تتناول موضوع رجل الأمن كمتغير والعلاقات الإنسانية - التي غالبا مايعتقد أنها غائبة عن رجل الأمن - كمتغير آخر، مستمدة من الدراسات السابقة توصياتها فيما يتعلق بتعميم دراسة العلاقات الإنسانية في مجالات عدة منها المجال الأمني.

ومن ثم توجد أوجه شبه بين هذه الدراسة وبين موضوع الدراسات السابقة، وسيتم الاستفادة منها في الجانب النظري لمفهوم العلاقات الإنسانية وأهميتها، وكيفية تطبيقها بين بعض فئات المجتمع .

والجديد في موضوع البحث هو بيان مدى تطبيق رجال الأمن للعلاقات الإنسانية في الإسلام، وأهم ملامح الصورة الذهنية لرجال الأمن لدى

الفصل الثاني

مفهوم العلاقات الإنسانية

٢ . مفهوم العلاقات الإنسانية

١. ٢ تعريف العلاقات الإنسانية

لقد احتل مفهوم العلاقات الإنسانية مساحة كبيرة في مجال الدراسات المعاصرة وذلك لأهميته بالنسبة للإنسان في معظم المجالات التي يتعرض لها في مختلف نواحي الحياة، وأصبح للعلاقات الإنسانية مكانة كبيرة في جميع أوجه النشاط البشري ومن بينها النشاط الإداري، وخاصة إذا كان هذا النشاط له علاقة مباشرة بالجمهور^(١). والعلاقات الإنسانية قديمة قدم الإنسان، والتعاريف التي وردت للعلاقات الإنسانية ليس فيها اختلاف في الظاهر وإن كان فيها اختلاف في المنطق أو المعتقدات، فالعلاقات الإنسانية في الإسلام تختلف تمام الاختلاف عن العلاقات الإنسانية في غيره^(٢). ومن هنا نستطيع أن نؤكد أن العلاقات الإنسانية موجودة في كل الأديان وفي كل المعتقدات، ولكل دين أو معتقد مفهومه الذي يختلف عن العقائد الأخرى .

ولبيان مفهوم «العلاقات الإنسانية» فإننا نجد أنها تتكون من شقين أساسيين هما كلمتا: علاقات، وإنسانية، لذا فإننا سنوضح مفهوم كل كلمة على حدة:

فالعلاقات: جمع ومفرد لها - علاقة - بفتح العين، وتعني كما يقول (الجوهري ١٣٩٩ هـ): «علاقة الخصومة وعلاقة الحب» (ص ١٥٣١) .

(١) علي بن فايز الجحني ، مدخل إلى العلاقات العامة والإنسانية ، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، ١٤٢٧ هـ ، ص ٤٩ .

(٢) المرجع السابق ، ص ٥٧ .

و(العلاقة): الصداقة والحب اللازم للقلب (مجمع اللغة العربية ١٣٩٢هـ، ٦٢٢).

أما كلمة الإنسانية: فهي تعني - كما حدد ذلك مجمع اللغة العربية - «جملة الصفات التي تميز الإنسان عن غيره» (مجمع اللغة العربية ١٣٩٢هـ، ص ٣٠).

ويستمد مفهوم عبارة «العلاقات الإنسانية» أصولها أو جذورها من تكامل عدد من العلوم الإنسانية هي: علم النفس، وعلم الاجتماع، وعلم الإنسان (الأثروبولوجيا الاجتماعية) والخدمة الاجتماعية. هذا بالإضافة إلى بعض حقائق العلوم الطبيعية والرياضية؛ حيث تعد هذه العلوم بمثابة الأساليب الفنية للإفادة منها في مجال العمل والإدارة والتنظيم وشؤون الأفراد، والعلاقات بين العاملين، والإشراف، والقيادة^(١).

وقد نظر البعض إلى العلاقات الإنسانية باعتبارها مجرد إحساس يعتمد على الذوق والتمييز، بينما الواقع يؤكد أن العلاقات الإنسانية تستلزم تعلم المعارف الفنية عن الطبيعة البشرية، وتنمية المهارات الاجتماعية، والفلسفة البشرية، وتطوير البحوث الخاصة بالمواقف البشرية المختلفة في إطار من الدراسة والتجربة^(٢).

ورغم أن عبارة «العلاقات الإنسانية» تعد من الكلمات التي استخدمت منذ القدم، فإن الباحثين نظروا إليها من وجهات نظر مختلفة حسب رؤيتهم وفلسفتهم، والزوايا التي ينظرون من خلالها للتعريف، فهناك من يعتقد

(١) حسين عبد الحميد رشوان، العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس، علم الاجتماع، علم الإدارة، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ١٩٩٧م، ص ٥، ٤.

(٢) حسين عبد الحميد رشوان، المرجع السابق، ص ٥.

أن العلاقات الإنسانية ما هي إلا العلاقات الشخصية، مما حدا بالبعض أن يرد عليه بأن العلاقات الشخصية تتضمن العلاقات القائمة على القرابة والصداقة والاستلطاف، ومن ثم فهي تقترب بالتميز، والهوى، والتعصب، والخواطر، والمحسوبيات، أما العلاقات الإنسانية، فهي تستند إلى الموضوعية بحيث يمارس الإنسان نشاطه مع المحافظة على مقومات السعادة، والإشباع، والتوافق^(١).

وبزعم البعض أن العلاقات الإنسانية تعني غض البصر عن أخطاء الغير، وتغليب عنصر الشفقة والرحمة حفاظاً على لقمة العيش، وحتى ولو كان هذا من قبيل الحرام.. وفي هذا الإطار عرفها «وليام كلباترك» بأنها: «أساليب للسلوك الإنساني الذي اتفق جميع الناس على أنها ضرورية لتحقيق نوع الحياة الإنسانية المرغوب فيها، ولضمان استمرارها»^(٢).

ومن منظور آخر فقد رأى البعض أن كلمة «الإنسانية» تحتل مفهوماً فضفاضاً واسعاً، إذ ليس ثمة اتفاق حاسم حولها. وهي في غالبية الأحيان تشير إلى صفات جمالية وقيمة أخلاقية، فحينما نقول عن فلان: «إنه إنسان، فإننا يقصد بها أكثر من مجرد الإشارة إلى انتمائه للمجتمع الإنساني، وإنما نعبر بها بأن سلوكه نحو الآخرين ينطوي على السمات والصفات التي تعكس صفات الإنسانية، وسماتها على أفضل ما يتصورها الناس، وهي بذلك تعد عملية تقييم أخلاقي وجمالي»^(٣).

(١) سيد عبد الحميد مرسي، العلاقات الإنسانية، القاهرة، مكتبة وهبة، ١٩٨٦، ص ١٥.

(٢) حسن آدم وأنور عامر، علم الاجتماع التعليمي، القاهرة، وزارة التربية والتعليم، قطاع الكتب، ١٩٩٤م، ص ١٠١.

(٣) حسين عبد الحميد رشوان، مرجع سابق، ص ٧.

وتأكيداً لهذا المعنى فقد عرفها البعض بأنها: «تلك العلاقات التي تقوم على المعاملة الطيبة، وتستند إلى الفضائل الخلقية والقيم الإنسانية السوية، وتستمد مبادئها من تعاليم الإسلام، بحيث تجافي التضليل والخداع بكافة أساليبه، ومظاهره، وتقوم على التبصير والإقناع».

وقيل إنها «فن رعاية الأفراد والعاملين بجهاز الشرطة والعمل على تحقيق احتياجاتهم المختلفة بغرض الارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي لتحقيق المصالح المشتركة سواء للفرد أو للجهاز نفسه»^(١).

هذا وإن تعددت تعريفات العلاقات الإنسانية وتنوعت؛ فإنها تهدف إلى الارتقاء بالإنسان في مجال عمله، وتجنبيه مظاهر التخلف الإداري وتردي الإنتاج، وبروز ثغرات وظواهر غير صحيحة في المجتمع.. ومن خلال ما سبق يمكننا أن نقول: إن للإسلام مفاهيمه ومنطلقاته ومبادئه في ميدان العلاقات الإنسانية، فهناك علاقات ودية وإنسانية وأخوية بين الأخ وأخيه، والجار وجاره، والمدرس وطلابه، والزوج وزوجته، والأب وأبنائه، والرئيس ومرؤوسيه، والحاكم والمحكوم، والمدعي والمدعى عليه.

ومن هذا المنطلق أقام الإسلام علاقات طيبة تم تأسيسها على مبادئ العدل والمحبة والمساواة والصدق والتفاعل المثمر بين الأفراد والجماعات في جميع أوجه نشاطاتهم، وكل إنسان في مجتمع يراقب ذاته، ويعمل بوحى من ضميره المنبثق من وازع ديني قوي تجاه الآخرين.

وبعد استعراض كل هذه التعريفات الواردة في مفهوم «العلاقات الإنسانية» يبدو لنا أنه لا يوجد فيها اختلاف ظاهري، إلا أنه قد يكون هناك اختلاف بينها من ناحية الكيان أو المعتقد. فالعلاقات الإنسانية في الإسلام

(١) جاسم ميرزا، العلاقات العامة في الشرطة، ١٩٩٠م، (د.ت) ص ١٥.

تختلف تمام الاختلاف عن العلاقات الإنسانية في أي مجتمع آخر لا يدين بالإسلام؛ إذ إن العلاقات الإنسانية في المجتمع غير المسلم لا تقوم إلا على النفعية والمكاسب المادية، أما الإسلام فإنه يحض على العمل بصدق، ويدعو إلى الإيثار، بل الأكثر من هذا فإن الإسلام يكافئ من يؤدي عمله بما يرضي الله ورسوله بالثواب في الآخرة، بالإضافة إلى الأجر الذي يتعاطاه مقابل هذا العمل في الدنيا.. ومن هنا يتأكد لنا أن الإسلام نظم جميع العلاقات في المجتمع تنظيمًا دقيقاً لم ترق إليه النظم الوضعية أو المبادئ الإنسانية التي وضعها البشر، حيث وضح كل الحقوق والواجبات، في ظل العدل والمساواة^(١). وأن الدين الإسلامي دين «يعمل على بناء أمثل العلاقات الإنسانية بين أفراد المجتمع المسلم، وتوثيق الروابط التي تحقق لهم مجتمعاً ينعم بالطمأنينة والرفاهية والسعادة في ظل العقيدة السامية»^(٢).

وعلى هذا يمكن تحديد مفهوم العلاقات الإنسانية في عدة نقاط تتلخص فيما يلي:

- ١- العلاقات الإنسانية هي اندماج الأفراد العاملين في المجتمع بطريقة تدفعهم إلى العمل متعاونين وبكفاءة عالية.
- ٢- أن العلاقات الإنسانية تهتم بدراسة الناس أثناء العمل بوصفهم أعضاء في جماعات ودية لا بوصفهم أفراداً.
- ٣- إنها مجموعة السياسات التي تهدف إلى تحسين علاقة الأنظمة بجمهورها الداخلي، من خلال ما توفره لهم من رعاية واهتمام.

(١) محمد علي المرصفي، من المبادئ التربوية بالإسلام، عالم المعرفة، جدة، ١٤٠٣هـ، ص ٨١.

(٢) مرعي علي القرني: العلاقات الإنسانية بين المعلم والمتعلم في القرآن الكريم وتطبيقاتها التربوية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، ١٤٢٦هـ، ص ٢١.

٤- أنها تسعى - من خلال تعاون الأنظمة وجمهورها - إلى إشباع الحاجات وتحقيق الأهداف التنظيمية في المجتمع .

٥- العلاقات الإنسانية في الإسلام تقوم على المعاملة الطيبة، وتستند إلى الفضائل والقيم الخلقية، والقيم الإنسانية التي تستمد مبادئها من تعاليم الإسلام .

وتوجد تعريفات أخرى كثيرة تطرقت إلى توضيح مفهوم العلاقات الإنسانية وكل تعريف ينظر إليها من زاوية مختلفة عن الآخر.. وفي ضوء الدراسة التي نحن بصددتها فإن أقرب التعريفات إلى مجال التربية الإسلامية، وارتباطه بمدى تطبيق رجال الأمن لمبادئ العلاقات الإنسانية هو « فن التعامل الفاضل الناجح، المترکز على وضوح الرؤية والاختناع والتشويق القائم على أسس علمية بين أفراد وجماعات أي هيئة أو منشأة بطريقة واعية من الفهم والتعاون المتبادل بينهم؛ مع إشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية لتحقيق الأهداف المنشودة للهيئة أو المنشأة مع توفير البيئة المريحة في العمل، ومراعاة القوانين والمعايير الاجتماعية، والعرف والعادات السليمة للمجتمع، والقيم الإنسانية المستمدة مبادئها من الدين الإسلامي الحنيف»^(١).

٢ . ٢ الفرق بين العلاقات الإنسانية والعلاقات العامة

في الحقيقة لا يمكن الفصل بين العلاقات الإنسانية والعلاقات العامة، حيث إن مجال الاثنين هو تحقيق العلاقات الرشيدة والسوية بين أفراد المجتمع

(١) علي بن فايز الجحني، مرجع سابق، ص ٥٥ .

وإقامة التعامل مع الناس بعضهم البعض على أسس جيدة وتفاهم متبادل وتعاطف وتراحم وتعاون إيجابي لصالح الفرد والمجتمع^(١).

فالهدف من العلاقات العامة هو رعاية العلاقات الإنسانية في المجتمع وكسب ود الجماهير، وضمان التفاهم بين المؤسسات الاقتصادية من جهة والجماهير من جهة أخرى، فالعلاقات العامة تهتم بالكشف عن الأسس والمبادئ التي تساعد على إقامة علاقات (إنسانية) ودية سليمة بين فئات الشعب والمؤسسات الاجتماعية والاقتصادية المختلفة، وهذا يسمى بالتكيف الاجتماعي أو الانسجام بين الأفراد والمجتمعات، وهو أسمى أهداف العلاقات العامة^(٢).

إذاً فالعلاقات العامة إطار عام يشمل في طياته العلاقات الإنسانية التي تعد جزءاً لا يتجزأ من العلاقات العامة، ويقتصر الخلاف بين العلاقات العامة بمفهومها الشامل والعلاقات الإنسانية على الاهتمام بالجمهور الداخلي؛ حيث إن العلاقات العامة تشمل العلاقة مع جمهور المنظمة، سواء كان هذا الجمهور داخلياً أو خارجياً، في حين أن مصطلح العلاقات الإنسانية لا يتسع لعموم أعمال العلاقات العامة، وإنما يقتصر على التعبير عن التعامل مع الإنسان في محيط بيئة العمل بشكل يشعره بقيمته الفردية ويقدر له كرامته^(٣). وعلى هذا فإن العلاقات الإنسانية تعد جانباً من جوانب العلاقات العامة

(١) جلال عبد الوهاب، العلاقات الإنسانية والإعلام، دار السلاسل، الكويت ط١، ١٩٨٤م. ص ١٣٠.

(٢) إبراهيم إمام: العلاقات العامة والمجتمع، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ط٤، ١٩٨١م، ص ١٨.

(٣) حمود بن عبد العزيز البدر: أسس العلاقات العامة وتطبيقاتها، دار العلوم للطباعة والنشر، الرياض ١٤١٢هـ، ص ٩٦.

إذا اعتبرنا أن الجمهور الداخلي الذي تعنى به برامج العلاقات الإنسانية يعد جزءاً مهماً وله اعتباره، نظراً لكثرة أعداد هذا الجمهور واتصاله المستمر بالعالم الخارجي^(١).

وبالإضافة إلى ما سبق فإن هناك فرقاً بين العلاقات الإنسانية والعلاقات العامة يتحدد في أن العلاقات العامة تبحث في علاقة مؤسسة بجمهورها الداخلي والخارجي، في حين أن العلاقات الإنسانية تبحث في السلوك الإنساني والدوافع التي تؤدي أدواراً مهمة في علاقات العامل ونفسيته وردود الفعل سواء كانت إيجابية أم سلبية^(٢).

ومن هنا يمكن أن نخلص إلى أنه لا يمكن الفصل التام بين كل من العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية فكلتاهما تكمل الأخرى، وليس هناك استقلالية لإحدهما عن الأخرى، إلا أن أهم الفروق التي تختص بها العلاقات الإنسانية تتلخص في أنها هي المسئولة عن تطبيق سياسات المنشأة، بهدف التأثير في اتجاهاتها على مستوى المنظمة، وأنها تسعى إلى كسب الجمهور الداخلي وتهتم بالعنصر البشري، وتسهم في تحقيق هدف المنظمة من خلال التعامل الجيد، كما أنها تسعى إلى رفع الروح المعنوية لدى العاملين، هذا بالإضافة إلى أنها تتمتع بخاصية التوجه إلى فئات معينة ومحددة من الجمهور^(٣).

(١) محمد حربي حسن، وآخرون: العلاقات العامة المفاهيم والتطبيقات، ١٤٠٤هـ، ص ٩٥.

(٢) علي بن فايز الجحني، مدخل إلى العلاقات العامة والإنسانية، مرجع سابق، ص ٧٣.

(٣) المرجع السابق، ص ٧٥.

٢. ٣ أهداف العلاقات الإنسانية وأهميتها

العلاقات الإنسانية لا تقوم على المصادفات، أو الحظ الحسن أو العشوائية، وإنما تقوم على أسس علمية صحيحة، ولا بد أن يكون لها هدف ينبغي تحقيقه، فهي من البداية تهدف إلى دراسة الإنسان، ومواقفه الإنسانية، وإنجازاته، وظروف البيئة التي يعمل فيها، والجهود المشتركة التي يبذلها هو وغيره من أجل تحقيق الأهداف العامة والخاصة^(١).

وفي هذا الإطار فإن العلاقات الإنسانية تهدف إلى تهيئة جو عمل مناسب للإنسان ليتمكن من تحقيق النتائج الإيجابية في مجال عمله، وذلك يرجع في الأساس إلى أنها تنظر إلى الإنسان باعتباره عنصراً أسمى وأهم من عناصر الإنتاج المادية^(٢)، ولذا فإن «الدعوة إلى إدراك العلاقات الإنسانية المحمودة، والتأكيد على تطبيقها في المجتمع وتفعيلها بين أفرادها على اختلافهم، نابع مما تحققة هذه العلاقات من أهداف تساعد على الرقي بالمجتمع والنهوض به، وسيادة الألفة والتعاون والتكاتف والرحمة بين أفرادها على اختلافهم»^(٣).

ورغم تعدد الأهداف التي تسعى العلاقات الإنسانية إلى تحقيقها؛ فإنه يمكن حصر بعضها في عدة نقاط نجملها فيما يلي:

(١) حسين عبد الحميد رشوان، العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس، علم الاجتماع، علم الإدارة، مرجع سابق، ص ١٩.

(٢) محمد بن عايد الدوسري، العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري الإسلامي والمعاصر، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ١٤٢٦هـ، ص ١٩٧.

(٣) محمد مطلق الشمري، العلاقات الإنسانية مع غير المسلمين في ضوء التربية الإسلامية وتطبيقاتها في الواقع المعاصر، مرجع سابق، ص ٢٧.

١ - تدعيم وإيجاد روح من الود والتفاهم بين العاملين بعضهم ببعض، وبينهم وبين الجمهور الذي يتعامل معهم، وذلك من خلال توفير النظم المناسبة التي تعمل على القضاء على المشكلات^(١).

٢ - وضع الأسس التي تمكن من إشعار كل فرد بمدى أهميته في المنظمة، وكذلك توفير الفرص المناسبة للتقدم والاستقرار في العمل^(٢).

٣ - تنمية المسؤولية المتبادلة بين المنظمة والعاملين فيها لتحقيق نتائج إيجابية تمكن من التقليل من حجم المعارضات التي قد تنشأ بينهما .

٤ - المساعدة في تحديد أساليب التعامل مع الآخرين وكسب ثقة الناس، وتحقيق التعاون بين أفراد المجتمع الواحد .

٥ - تحفيز الأفراد على العمل وتحقيق أهداف المنظمة .

٦ - تنمية الطموح لدى أفراد المجتمع في التطوع نحو الوصول للكمال .

٧ - العمل على تكوين المجتمع الصالح المتعاون الذي يصل فيه الحق إلى أصحابه، نتيجة قيام كل فرد بالمسؤوليات الملقاة على عاتقه مع مراعاة الأمانة والإخلاص والاعتدال في القيام بالأعمال الموكلة إليه .

٨ - رفع الروح المعنوية بين الأفراد، بالإضافة إلى توفير الجو النفسي العام لمصلحة العمل .

٩ - رفع أداء العاملين إلى أعلى مستوى ؛ وذلك عن طريق خلق جو من التفاعل بينهم، وإشباع حاجاتهم في ظل جو من التكيف والرضا

(١) عوض حسين الشلالدة، العلاقات الإنسانية ودورها في السلوك الإنساني، شركة كاظمة للنشر، الكويت، ١٤٠١هـ، ١٩٨١م، ص ٢٣ .

(٢) إبراهيم عبد الرحمن الطخيس، العلاقات الإنسانية في العمل، مؤسسة الممتاز، الرياض، ١٤٠٦هـ، ص ١٤ .

الاجتماعي أو النفسي أو المادي، مع التسليم بكل ما يمكن أن يؤثر على الفرد من عوامل غير رشيدة أو جوانب غير منطقية، باعتباره كائناً معقد التركيب عقلياً ونفسياً واجتماعياً^(١).

ومن أهداف العلاقات الإنسانية أيضاً:

أ- الإسهام في مراعاة حسن الجوار، وتوطيد العلاقات الطيبة مع مختلف المنظمات والمؤسسات والهيئات والإدارات والأفراد والجماعات .

ب- توطيد أو اصرر المحبة والصدقة، وتحقيق أو اصرر التعاون بين أفراد المجتمع الواحد، مما يؤدي إلى زيادة إنتاج أفراد المجتمع، وإشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية، وتحقيق هذا الهدف تكون النتيجة نجاح الجهد الجماعي^(٢).

ج- الإسهام في شعور أفراد المجتمع بالمتعة والراحة حين تطبق مبادئها - مبادئ العلاقات الإنسانية - في أثناء التعامل مع الآخرين، وحصول الاحترام المتبادل في مختلف التصرفات التي تتم بين أفراد المجتمع، وفي مختلف الأحوال .

د- أنها تمكن من البحث والاستقصاء في مشكلات المجتمع مما يؤدي إلى معرفة الأسس الضرورية للفهم الاجتماعي الصحيح ؛ لأن هذه المعرفة الداعية لمشكلات المجتمع وأسبابها وظروفها تعد من أهم الأمور اللازمة لإيضاح حقيقة هذه المشكلات، ووضع الحلول اللازمة لها .

(١) محمد عبد الفتاح ياغي، مبادئ الإدارة العامة، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض، ١٤٠٣هـ، ص ٦٦.

(٢) عوض حسين الشلالدة، العلاقات الإنسانية ودورها في السلوك الإنساني، مرجع سابق، ص ٢٣.

هـ- أنها تمكن من جعل أفكار الناس أكثر وضوحاً، وتجعل أعمالهم أكثر أناة، ومشاريعهم الاجتماعية والحضارية أكثر تعقلاً، وأشد اعتماداً على الحقائق والنتائج الموضوعية^(١).

و- أنها تمكن من الإحاطة بالثقافة الاجتماعية التي تعد من العناصر الرئيسية في توجيه السلوك إزاء الوسط الاجتماعي الذي يحيط بالناس، ومن ثم فإنها تمكن من البحث في العناصر والقوى التي تؤثر في ظروف وأوضاع المجتمعات، وما تتعرض له من أحداث وهي بهذا تخدم المجتمع، وتعمل على توثيق أفراده وتبصيرهم بالاتجاهات المطلوبة التي تصب في صالح الناس وفق الشرع المتبع^(٢).

ورغم تقارب هذه الأهداف؛ فإن البعض يرى أن العلاقات الإنسانية تستهدف التوفيق بين إرضاء المطالب البشرية الإنسانية للعاملين، وبين تحقيق أهداف المنظمة، بالإضافة إلى توفير ظروف أفضل للعمل من حيث مراعاتها للمبادئ التي تحكم العمل، وتؤثر فيه بصورة مباشرة، وهي لهذا تعمل من جانبها على التخفيف من الأثر السلبي لهذه العوامل كالتعب الجسمي والنفسي، والتوتر العصبي وبذل مجهود زائد لا مبرر له، وهذا يعني أن العلاقات الإنسانية ينبغي أن تستهدف التخلص من معوقات السلوك، وتحسين نمط الأداء بما يؤدي إلى الاقتصاد في الوقت والجهد مع زيادة العائد أو المردود الإنتاجي^(٣).

(١) محمد عبد المنعم نور، أسس العلاقات الإنسانية، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة، (د.ت)، ص ١٠.

(٢) محمد مطلق الشمري، مرجع سابق، ص ٢٨.

(٣) محمد منير مرسى، الإدارة التعليمية، أصولها وتطبيقاتها، عالم الكتب، القاهرة: ١٤٠٢هـ، ص ١٢٠-١٢٢.

ومن خلال ما سبق طرحه من أهداف عامة للعلاقات الإنسانية، فإنه من منطلق موضوع الدراسة التي تهتم بمدى تطبيق رجال الأمن بالعاصمة المقدسة لمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء الإسلام؛ فإنه يمكن وضع تصور للأهداف التي يسعى رجال الأمن لتحقيقها؛ من خلال تلخيصها في النقاط الآتية:

١- رفع الوعي بين أفراد المجتمع وتبصيرهم بالقضايا والمشاكل الأمنية والعمل على حلها .

٢- رفع الروح المعنوية بين أفراد المجتمع، وخلق الجو النفسي والاجتماعي المناسب الذي يهيئ رجال الأمن للقيام بأعمالهم في جو تسوده الألفة والمحبة والتعاون .

٣- تحسين ظروف العمل المادية والمعنوية لرجال الأمن، وزيادة كفاءتهم من خلال عقد الدورات وإقامة المنتديات والمؤتمرات التي تؤهلهم لذلك .

٤- العمل على ارتفاع سمعة الإدارات والمؤسسات الأمنية بكافة مستوياتها - داخلياً وخارجياً - وظهورها بمظهر مشرف .

٥- تحسين العلاقة بين المديرين والقيادات الأمنية، وبين بقية الأفراد العاملين داخل المؤسسات الأمنية؛ حتى يظهر أثر ذلك في التعامل مع الجمهور وبقية أفراد المجتمع .

٦- إتاحة الفرصة لجميع أفراد الأمن العاملين في هذا المجال وخاصة من لهم صلة مباشرة في التعامل مع الجمهور لتحقيق ذواتهم ونموهم، وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص بينهم جميعاً دون تفرقة بين فرد وآخر .

٧- تنمية روح التعاون بين رجال الأمن وبين أفراد المجتمع من خلال مراعاة الأمانة والإخلاص والاعتدال في القيام بالعمل، وتحقيق

التوازن والتناسق بين مطالب أفراد المجتمع، وأهداف رجال الأمن، ومراعاة الأسس النفسية والاجتماعية في معاونة الآخرين، وتحديد أساليب التعامل معهم، وكسب ثقتهم.

وبذلك فإن العلاقات الإنسانية تدور في فلك الاهتمامات والمجالات والمفاهيم والأفكار داخل كل مجتمع؛ بحيث تأتي العلاقات متوافقة مع المستويات المختلفة لأفراد المجتمع، ومتوافقة أيضاً مع القيم والمبادئ والعادات والتقاليد التي تعكسها العلاقات الإنسانية^(١).

٢. ٤ مصادر العلاقات الإنسانية في الإسلام

إن المصادر التشريعية للعلاقات الإنسانية في الإسلام موجودة قبل عدة قرون من ظهور حركة العلاقات الإنسانية في الفكر الغربي، ولذا فإن العلاقات الإنسانية في الإسلام تستمد أصولها وجذورها من المصدرين الأساسيين وهما: القرآن الكريم، والسنة النبوية الشريفة، هذا بالإضافة إلى بعض المصادر الأخرى. وإن كانت كلها مستمدة من القرآن والسنة، ومن هذه المصادر مصدران يذکران عادة مع القرآن والسنة وهما: الإجماع، والقياس، كما توجد بعض المصادر الأخرى التي يطلق عليها مصادر فرعية نظراً لاختلاف البعض أو اتفاقهم عليها مثل: الاستحسان والعرف، وهدى السلف الصالح، وأقوال الصحابة... وغيرها^(٢). وعلى هذا الأساس فإن التشريع الإسلامي أولى العلاقات الإنسانية اهتماماً كبيراً؛ حيث إن مطالب

(١) محمد علي المرصفي، من المبادئ التربوية في الإسلام، مرجع سابق، ص ٧٨.
(٢) يوسف القرضاوي، مدخل لدراسة الشريعة الإسلامية، مكتبة وهبة، ط ٣، القاهرة، ١٤١٨هـ، ص: ٥٣.

الحياة الإنسانية لا بد أن تقوم على مصادر تستقي منها المنهج الكامل للحياة، فكان القرآن في مقدمة هذه المصادر حيث إنه حبل الله المتين الذي لا يأتية الباطل من بين يديه ولا من خلفه تنزيل من حكيم حميد، ثم تليه السنة النبوية الشريفة التي تشرح التوجيهات الإلهية وتفسرها، وترسم المنهج الذي سار عليه الرسول ﷺ وأصحابه - رضي الله عنهم أجمعين - وبعد ذلك تأتي المصادر الفرعية الأخرى التي تستمد آراءها وأفكارها من الكتاب والسنة، كالإجماع، والقياس، وهدى السلف الصالح، وغيرها من المصادر التي تعد من أهم مصادر العلاقات الإنسانية في الإسلام .

ومن هذا المنطلق فإن العلاقات الإنسانية في الإسلام اعتمدت على ثلاثة مصادر هي:

٢. ٤. ١. القرآن الكريم

القرآن الكريم يعد هو المصدر الأول من مصادر التشريع في الإسلام، فهو الوحي المتلوّ أي الذي يتعبد بتلاوته، أنزله الله على قلب رسوله محمد ﷺ، ولقنه الرسول ﷺ لأصحابه، وتلقاه عنهم من بعدهم جيلاً بعد جيل محفوظاً في الصدور، مكتوباً في المصاحف، متلوّاً بالألسنة، محوطاً بكل معاني التكريم والتقدير، ﴿... كِتَابٌ أَحْكَمَتْ آيَاتُهُ ثُمَّ فُصِّلَتْ مِنْ لَدُنْ حَكِيمٍ خَيْرٍ﴾ (١) ﴿سورة هود﴾ (١).

(١) حسين حامد حسان، التشريع الجنائي الإسلامي، سلسلة كتب التشريع الجنائي الإسلامي، الكتاب الثالث، مركز أبحاث مكافحة الجريمة، وزارة الداخلية السعودية، ١٤٠٥هـ، ص، ٥٣.

وقد تضمن القرآن الكريم العديد من الأسس السليمة للعلاقات الإنسانية على اختلاف أنواعها ؛ كعلاقة الإنسان بأخيه الإنسان على اعتبار أن الكل آدميون أصلهم واحد، وعلاقة المؤمن بأخيه المؤمن على اعتبار وحدة العقيدة التي تجمع أصحاب الديانة الواحدة، وعلاقة المؤمن بغير المؤمن، وما ينبغي عليه أن يفعله تجاهه في إطار دين يحترم كل الأديان والعقائد، كما وضع القرآن الكريم المنهج الأسمى في العلاقات الأسرية، وواجب كل فرد تجاه الآخرين، وحقه عليهم، باعتبار أن الكل راعٍ، وأن الكل مسئول عن رعيته»^(١).

ومن هنا فالقرآن الكريم لا يخاطب العقل وحده ولا القلب وحده، بل يخاطب الكيان الإنساني كله، فيقنع العقل ويحرك القلب في وقت واحد، أي أنه يخاطب الذات الإنسانية بكل مقوماتها وخصائصها. فالباحث عن الحقيقة الروحية يجد في القرآن ما يرضي ذوقه ويغذي وجدانه. والباحث عن الحقيقة العقلية يجد في القرآن ما يرضي منطقته، والحريص على القيم الأخلاقية يجد في القرآن ضالته^(٢). فالأخلاق في القرآن تحتل مساحة عريضة، وقد وضع القرآن الكريم كل الأسس التي بنيت عليها العلاقات الإنسانية في العديد من آياته التي لا يتسع المقام لحصرها بدءاً من الاعتناء بإنسانية الإنسان؛ حيث حدد الأسس والمبادئ التي تسمو بالإنسان وتحقق له كرامته وحرية، وتمكنه من التعامل مع الآخرين في إطار من الود والتفاهم بحيث يستطيع العيش في مجتمع تسوده العدالة والإخاء والمساواة، وغير ذلك من الأسس والمبادئ التي تعالج المشكلات الإنسانية في شتى مرافق الحياة الروحية

(١) ابن مجاهد هريدي، العلاقات الإنسانية في القرآن والسنة، دار الرشيد للنشر والتوزيع، الرياض، ط ٢، ١٤٠١هـ، ص ٨٠.

(٢) يوسف القرضاوي، مرجع سابق، ص ٤٧.

والعقلية والبدنية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية علاجاً حكيماً، لأنه يضع لكل مشكلة الحل المناسب لها بما يتلاءم مع مقتضيات العصر، فاكسب بذلك صلاحيته لكل زمان ومكان إلى أن يرث الله الأرض ومن عليها^(١).

لذا فإن القرآن الكريم يعد هو المصدر الأول من مصادر العلاقات الإنسانية في الإسلام الذي لم يترك صغيرة ولا كبيرة من القيم والأسس التي يحتاج إليها المجتمع إلا وشرعها ووضحها في أبهى صورها.

٢. ٤. ٢ السنة النبوية الشريفة

هي المصدر الثاني للتشريع بعد القرآن الكريم، ولقد أجمع رأي الصحابة على أن السنة إذا ثبتت عن رسول الله ﷺ فإنه يجب العمل بها، وأنها لا تقل في درجة الاحتجاج بها عن القرآن الكريم^(٢). وقد أمرنا الرسول ﷺ بالتمسك بها والعمل بما ورد فيها بأن نأتمر بما تأمرنا به وأن ننتهي عما تنهانا عنه، حيث إنها تعد هي المفسرة والموضحة لما ورد في القرآن الكريم بما تشتمل عليه من أقوال وأفعال، وقد حوت السنة النبوية الشريفة العديد من الجوانب المضيئة عن العلاقات الإنسانية؛ حيث يصورها الرسول ﷺ أبلغ تصوير في حديثه: «مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم كمثل الجسد الواحد، إذا اشتكى منه عضو تداعى له الجسد بالسهر والحمى». فالجميع في نظر الإسلام أخوة متعاونون ينصح بعضهم بعضاً، ويشد بعضهم أزر بعض، بل هم كالبنيان المرصوص يشد بعضه بعضاً، وعلى هذا الهدي دعا الإسلام إلى التأخي، وإلى إقرار مبدأ الشورى، والمشاركة في العمل، والإيثار

(١) مناع القطان، مباحث في علوم القرآن، مؤسسة الرسالة، بيروت، ط ٧، ١٤٠٠هـ، ص ١٩.

(٢) حسين حامد حسان، مرجع سابق، ص ٣٧.

والنصح وتكوين علاقات أساسها الدين وقوامها الإخلاص في تنفيذ تعاليم الدين الحنيف، والحرص على الاقتداء برسول الله ﷺ الذي بعثه الله رحمة للعالمين»^(١).

إن أهم ما يميز العلاقات الإنسانية عن غيرها هو أصالة المنبع الذي تستقي منه مبادئها وأخلاقها، وقد مورست هذه المبادئ عملياً، وأنتجت خير أمة أخرجت للناس منذ تأسيس دولة الإسلام على يد خاتم الأنبياء والمرسلين محمد ﷺ.

لذا فالواجب على رجال الأمن - بكافة أجهزتهم وإداراتهم - الأخذ بالسنة النبوية الشريفة في كافة الجوانب، والاقتداء بسيد المرسلين محمد ﷺ في كل ما يحقق العلاقات الإنسانية التي ينشدها الإسلام، وأن يترجموا السنة إلى سلوك فعلي وواقع ملموس. وإن كان القرآن هو الدستور الذي يتضمن الأصول والقواعد الإلهية الأساسية التي لا بد منها لتوجيه الحياة الإسلامية، وهداية البشرية، فإن السنة هي المنهاج النبوي الذي يفصّل ما أجمله الدستور ويخصص ما عمّمه، ويقيد ما أطلقه، ويضع له الصور التطبيقية من حياة رسول الله ﷺ، وسيرته الجامعة، وقد قرر القرآن الكريم ذلك وأوضح أن من مهمة الرسول أن يبين ما أنزل الله من الكتاب، يقول تعالى: ﴿... وَأَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الذِّكْرَ لِتُبَيِّنَ لِلنَّاسِ مَا نُزِّلَ إِلَيْهِمْ وَلَعَلَّهُمْ يَتَفَكَّرُونَ﴾ ﴿٤٤﴾ (سورة النحل: آية ٤٤) ولولا السنة ما عرفنا الكثير من أحكام الإسلام من عبادات أو معاملات^(٢).

(١) محمد ناشد، الفكر الإداري في الإسلام، مطبوعات مركز جمعية الماجد للثقافة، دبي، ١٤١٧هـ، ص، ٢٥١.

(٢) يوسف القرضاوي، مرجع سابق، ص، ٤٩.

٢. ٤. ٣ مصادر أخرى

والمقصود بالمصادر الأخرى: المصادر التي تستمد منها العلاقات الإنسانية مبادئها من غير القرآن والسنة. ولكن يشترط في هذه المصادر أن تكون مستمدة من القرآن والسنة، وبعض هذه المصادر يُعدُّ مصادر أصلية، وبعضها يُعدُّ مصادر فرعية أو تابعة، وبعضها متفق عليه، أو شبه متفق عليه، وبعضها مختلف فيه، وقد أطلق على هذه المصادر العديد من المسميات مثل: الإجماع، والقياس، الاستصلاح، والاستحسان، والعرف، وقول الصحابة... وغيرها من المسميات التي لا تخرج عن كونها مستمدة من القرآن والسنة^(١).

وعلى سبيل المثال، فالإجماع يعرفه علماء الأصول بأنه اتفاق المجتهدين من أمة محمد ﷺ بعد وفاته في عصر من العصور على حكم شرعي، والقياس هو إعطاء واقعة لا نص فيها حكم واقعة أخرى قد ورد نص في الكتاب أو السنة بحكمها لتساوي الواقعتين في علة الحكم.. وهكذا فإننا نجد أن جميع هذه المصادر تستمد أحكامها من القرآن والسنة^(٢).

وقد تبنى بعض الباحثين مصدر «هدي السلف الصالح». واعتبره المصدر الثالث بعد القرآن، والسنة، للعلاقات الإنسانية في الإسلام. وقال: «إن المراد بهذا المصطلح هو: تلك الأقوال والأفعال والأخلاق التي كان عليها الصحابة والتابعون، وتابعو التابعين، ومن تبعهم بإحسان ممن هم بكتاب الله عاملون، ولسنة رسوله متمسكون من أئمة وعلماء ومفكرين»^(٣).

(١) يوسف القرضاوي، مرجع سابق، ص ٥٣.

(٢) حسن حامد حسان، مرجع سابق، ص ٥٩، ٦٠.

(٣) مرعي علي القرني، مرجع سابق، ص ٣٥.

وأضاف الباحث: إن السلف الصالح حملوا راية الإسلام عبر التاريخ، وإنهم أهل البصيرة في العقيدة والخلق والمعاملة والفكر، وإنه يجب علينا أن ندرس سيرتهم، وأن نزرع محبتهم في نفوس الأجيال المقبلة، وإنهم مصدر من مصادر العلاقات الإنسانية في الإسلام، لأنهم ترجمة حيّة لما ورد في القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة.

وبعد هذا العرض لمصادر العلاقات الإنسانية في الإسلام؛ نجد أنها تتحدد في القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، وبعض المصادر الأخرى التي تستند في أحكامها إلى القرآن والسنة.. وإذا تمسكنا بالأخذ بما ورد في هذه المصادر التشريعية الإسلامية فإننا نكون قد حققنا السعادة في الدارين: الدنيا والآخرة.

٢. ٥ الأسس العامة للعلاقات الإنسانية في الإسلام

تقوم العلاقات الإنسانية في الإسلام على العديد من الأسس والدعائم التي تسير عليها، والتي بدونها لا تحقق الأهداف التي تسعى العلاقات الإنسانية إلى تطبيقها في المجتمع، فالعلاقات الإنسانية الناجحة تنطلق من أسس قوية تنظمها وتدعمها وتنميها بين الناس، لذا فإنها تركز على القيم الأخلاقية والمعايير الاجتماعية المثمرة للمجتمع، والتي تقوم على أساس من الثقة والاحترام والتفاهم المتبادل بين جميع أفراد المجتمع^(١).

ومما لا شك فيه أن الدين الإسلامي هو خاتم الأديان، وهو الدين الصحيح الذي ارتضاه الله لكافة الناس أجمعين، مصداقاً لقوله تعالى: ﴿وَمَنْ يَبْتَغِ غَيْرَ الْإِسْلَامِ دِينًا فَلَنْ يُقْبَلَ مِنْهُ وَهُوَ فِي الْآخِرَةِ مِنَ الْخَاسِرِينَ﴾ ﴿٨٥﴾ (سورة آل عمران).

(١) محمد مطلق الشمري، مرجع سابق، ص ٢٧.

ومن هذا المنطلق فإن الدين الإسلامي يحوي العديد من الأسس والدعائم السليمة التي تقوم عليها العلاقات الإنسانية السوية المبنية على المحبة والمنفعة المتبادلة من غير ضرر ولا ضرار، وتدعو إلى استقامة الفرد، وتبين تعامله مع أفراد المجتمع المسلم على أسس من الاحترام والثقة والمحبة والتحلي بصفات أخلاقية رفيعة تجعل من الفرد المسلم رجل علاقات ناجح يؤمن بربه ويحترم موثيقه ووعوده، ويصدق مع نفسه ومع الآخرين، ولنا في رسول الله ﷺ الأسوة والقدوة الحسنة، والذي يعد - بحق - رجل العلاقات الإنسانية الأول في هذا الكون، وله العديد من المواقف الإنسانية الكثيرة التي تؤكد ذلك^(١)، والتي ستعرض لبعضها في هذا الجزء من الدراسة.

وبالنظر في الأسس والدعائم التي تقوم عليها العلاقات الإنسانية في الإسلام، نجد أنها جاءت لتثبيت الممارسات الحياتية والمعيشية بين أفراد المجتمع، ولتثبيت الممارسات الإدارية في أنظمة الدول الإسلامية، في ضوء المنهج الإسلامي القائم على الكتاب والسنة^(٢). وقد تبنى المجتمع الإسلامي علاقة أفراد، وطريقة تعاملهم وفق أسس تنبع من الشريعة الإسلامية، وقد جاء الإسلام بالعديد من الأسس التي تبين للمجتمع المسلم التوجيهات التي تحفظ للمسلم كافة حقوقه الإنسانية، وكرامته ومسئوليته وواجباته، وماله وما عليه في مختلف المجالات.

ومن أهم الأسس التي تقوم عليها العلاقات الإنسانية في الإسلام ما

يلي:

(١) علي بن فايز الجحني، مرجع سابق، ص ٥٨ .

(٢) محمد بن عابد الدوسري، مرجع سابق، ص ٩٥ .

٢. ٥. ١. الأساس الإيماني

والمقصود بالعقيدة الصحيحة هي التي تكفل للإنسان أن يعيش عيشة كريمة طيبة بفضل التزامه بكتاب الله وسنة رسوله ﷺ، ويفضل ما قام به من أعمال صالحة، فإذا تملك قلب المسلم الإيمان بالله، وتغلغل الإسلام في قلبه، وتمسك بمبادئ الإسلام، استطاع أن يحقق لنفسه الاستقرار والاطمئنان قال تعالى: ﴿مَنْ عَمِلْ صَالِحًا مِنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيَاةً طَيِّبَةً...﴾ ﴿٩٧﴾ (سورة النحل)، وقال تعالى: ﴿الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ﴾ ﴿٢٨﴾ (سورة الرعد).

ولا شك أن العقيدة هي أوثق ارتباط بين العبد وربّه، وإذا رسخت العقيدة داخل النفس الإنسانية فإنها تنقيها من الشوائب والانحراف والفساد، والإنسان المؤمن الذي يكون على صلة قوية بالله؛ فإنه يعلم أن ما أصابه لم يكن ليخطئه، وأن ما أخطأه لم يكن ليصيبه، وبذلك يصبر ويعطيه هذا الصبر القوة والعزيمة، ويسمو بنفسه إلى أعلى الدرجات وأرقى المنازل^(١).

وللعقيدة الصحيحة أثر بالغ في سلوك الإنسان وتصرفاته وأخلاقه، وتكون دافعاً قوياً إلى سلوك المنهج الصحيح المتفق عليه مع كتاب الله وسنة رسول ﷺ. وينعكس ذلك أيضاً على علاقاته وتصرفاته مع الأفراد الآخرين، وبهذا يتضح لنا أن العقيدة الصحيحة للمسلم ينعكس أثرها على نفسه، وعلى بقية أفراد المجتمع، وتكون دافعاً قوياً للمسلم في مراقبته لله تعالى في كل تعاملاته وعلاقاته. وينعكس ذلك على المجتمع باعتبار أن صلاح الأفراد هو صلاح المجتمع.

(١) خالد المنصور، العلاقات الإنسانية في الإسلام، مكتبة التوبة، الرياض، ١٤١٣هـ، ص ص ١٣٥ - ١٤١.

٢. ٥. ٢ المساواة

يعد مبدأ المساواة من أهم المبادئ والأسس التي تقوم عليها العلاقات الإنسانية والتي جاء بها الإسلام، وأبطل به الفوارق الموجودة بين الناس مثل التفاخر بشرف الأسرة أو القبيلة، والتفاخر بالشراء والانتفاء إلى جنس أو عرق معين، أو طبقة معينة، وقد قرر الإسلام هذا المبدأ وأوضحه حيث يقول تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ نَفْسٍ وَاحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالًا كَثِيرًا وَنِسَاءً ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي تَسَاءَلُونَ بِهِ وَالْأَرْحَامَ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا ۝١﴾ (سورة النساء).

والمساواة من وجهة نظر الإسلام تعني أن يكون الناس أمة واحدة بلا تمييز أو تفرقة في تطبيق التشريعات، وعدم تمييز أشخاص على غيرهم من حيث تنفيذ أحكام القضاء عامة، حيث إن الإسلام يجسد قواعد المساواة في قواعد تشريعية لا تفرق بين جنس أو لون أو عرف ولا تختلف باختلاف الدين، كما أن الإسلام قد حارب التمييز العنصري، وأتاح لجميع أبناء البشر مجال التنافس الحر الشريف الذي لا يفرق بين عربي ولا أعجمي إلا بالتقوى والعمل الصالح، وبذلك تكافأ الفرص بين جميع أبناء البشر بحيث يكون التفاوت والتفاضل بحسب المقدرة والجهد والخبرة والعلم والأخلاق^(١). قال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۚ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقَاكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ۝١٣﴾ (سورة الحجرات).

(١) حمزة إبراهيم فوده، العلاقات الإنسانية في القرآن الكريم، نادي مكة المكرمة الثقافي، مكة المكرمة، ١٤١٤هـ، ص ص ٤٦ - ٥٠.

٢ . ٥ . ٣ الكرامة الإنسانية

تتميز الكرامة الإنسانية بأنها الأساس الأخلاقي للعلاقات الإنسانية، وأنه يجب أن يعامل كل فرد في المجتمع على أنه إنسان له كيانه، وله شخصيته، وأنه ليس آلة أو أداة من أدوات الإنتاج ولكنه بشر له حاجاته وميوله واتجاهاته وتطلعاته وأهدافه، ولا بد أن يعامل كإنسان كرمه الله سبحانه وتعالى وفضله على سائر المخلوقات^(١)، قال تعالى: ﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبُرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا﴾ ﴿٧٠﴾ (سورة الإسراء).

ويؤكد هذا أن الإسلام يعد - بحق - هو دين الإنسانية في شتى صورها، فقد اهتم بالإنسان وفضله على سائر المخلوقات، والأمثلة التي ضربها الإسلام للتأكيد على هذا المبدأ كثيرة، والمقام لا يتسع لحصرها، ولا يتوقف الأمر على الآيات الكريمة التي وردت في كتاب الله - عز وجل - التي تؤكد ذلك، بل إن السنة النبوية الشريفة حوت جانباً من جوانبها المضيئة عن الإنسان وكرامة الإنسان، والمساواة بين بني الإنسان حكماً ومحكومين، عاملاً أو ربَّ عمل، رجلاً أو امرأة، لا فرق في الإسلام بين أبي بكر وبلال، ولا بين عمر وصهيب، ولا بين علي وسلمان الفارسي. كلهم في نظر الإسلام وفي شريعة الإسلام سواء، وهذا هو منطق الإسلام^(٢).

(١) حسين عبد الحميد رشوان، العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس - علم الاجتماع، علم الإدارة، مرجع سابق، ص ٢٩ .

(٢) محمد مهنا العلي، الإدارة في الإسلام، الدار السعودية للنشر والتوزيع، ١٤٠٥ هـ، ص، ٢٢٨ .

وتتضح إنسانية الإسلام في تكريمه للإنسان أن الله - سبحانه وتعالى - استخلفه في الأرض، وهذه منزلة عظيمة تشوقت إليها الملائكة ولكن الله سبحانه وتعالى لم يعطها لهم، وخلق الإنسان في أحسن تقويم، وسخر الكون لخدمته^(١). كل ذلك يؤكد أن الإسلام أرسى احترام الكرامة الإنسانية منذ أكثر من أربعة عشر قرناً، وجعل هذه الكرامة حقاً من حقوق الإنسان لا يجوز لأحد الانتقاص منها أو إهدارها^(٢).

٢. ٥. ٤. العدالة

إن الإسلام هو دين العدل، وإن كل علاقة إنسانية في الإسلام قامت على العدالة، كما قامت عليها جميع المبادئ الإنسانية الأخرى. وقد تمسك المجتمع الإسلامي في صدر الإسلام بمبدأ العدالة، وانعكس هذا المفهوم على تصرفات الناس وأعمالهم وأقوالهم في كافة علاقاتهم بالآخرين^(٣). وقد جعل الله العدل أساساً لتعامل الإنسان مع نفسه ومع الآخرين بغض النظر عما إذا كانوا أعداء أو أصدقاء، أو كانوا أغنياء أو فقراء، أو كانوا أهلاً أو مقربين. وقد حذر الإسلام من الأسباب التي تبعد الناس عن إقامة العدل فيما بينهم، وتحرك الظلم فيهم، ومن أهم هذه الأسباب العصبية والهوى والبغض والكرهية والظلم، فقد حذر الإسلام منها حتى لا تحمل الناس على الظلم والعدوان وحتى لا تبعدهم عن العدل^(٤).

(١) مرعي علي القرني، مرجع سابق، ص ٣٩.

(٢) علي بن فايز الجحني، مرجع سابق، ص ٥٩.

(٣) سيد قطب، العدالة الاجتماعية في الإسلام، دار الشروق، بيروت، ١٤١٨هـ، ص ٧٧.

(٤) مفيدة محمد إبراهيم، القيادة التربوية في الإسلام، دار مجدلاوي، الأردن، ١٤١٧هـ. ص ٨٩.

والتزام العدالة في الإسلام هو الصراط المستقيم للعمل الإداري، وخاصة في العلاقات الإنسانية، وسبيله إلى تحقيق الغايات النبيلة امتثالاً لقوله - عز وجل: ﴿وَأَنَّ هَذَا صِرَاطِي مُسْتَقِيمًا فَاتَّبِعُوهُ وَلَا تَتَّبِعُوا السُّبُلَ فَتَفَرَّقَ بِكُمْ عَنْ سَبِيلِهِ ذَلِكُمْ وَصَّاكُمْ بِهِ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ﴾ ﴿١٥٣﴾ (سورة الأنعام).

ويقول - عز وجل - موضحاً أن الحكم بين الناس جميعاً يتم بالعدل: ﴿... وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ...﴾ ﴿٥٨﴾ (سورة النساء).

ويحث الله - سبحانه وتعالى - جميع عباده على العدل مبيناً لهم أن العدل هو الطريق الصحيح إلى الإيمان، حيث يقول تعالى: ﴿... وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ ط لَا نُكَلِّفُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ط وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدُوا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَى ط وَبِعَهْدِ اللَّهِ أَوْفُوا ذَلِكُمْ وَصَّاكُمْ بِهِ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴾ ﴿١٥٢﴾ (سورة الأنعام).

ويؤكد ذلك قوله ﷺ «وأيم الله لو أن فاطمة بنت محمد سرقت لقطعت يدها»^(١). وقد وصى الرسول ﷺ كل قائد يتحدى العدل أياً كان موقعه حيث قال: «إنما الإمام جنة يقاتل من ورائه، ويتقى به، فإن أمر بتقوى الله - عز وجل - وعدل، كان له بذلك أجر، وإن يأمر بغيره كان عليه منه»^(٢).

(١) الإمام مسلم، في كتاب، الحدود، باب، قطع السارق الشريف وغيره والنهي عن الشفاعة في الحدود، ج/ ١١، الحديث (٤٢٨٦) ص ص ١٨٦ - ١٨٧.

(٢) الإمام مسلم، في كتاب، المغازي، باب، الإمام جنة يقاتل من ورائه ويتقى به، ج/ ٢، الحديث (٤٧٤٩)، ص ٤٣٣.

٥. ٥. ٢ الأساس الأخلاقي

تعد مكارم الأخلاق وتهذيب السلوك وحسن العلاقات بين بني الإنسان جزءاً أساسياً في تكوين شخصية المسلم ومظهراً جوهرياً لصحة العقيدة وأثراً واضحاً ملموساً لأداء العبادات والأخلاق في القرآن الكريم والسنة تحظى بكثير من النصوص التي تنبئ عن مكانة الأخلاق في الإسلام، وهي ليست هدفاً في ذاتها ولكنها وسيلة لتحقيق الأمن والأمان والطمأنينة والاستقرار للفرد والمجتمع ثم تنعكس آثارها على شعوب العالم قال تعالى لرسوله ﷺ ﴿وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ﴾ ﴿١٠٧﴾ (سورة الأنبياء).
ومما سبق يتضح أهمية الأسس التي قامت عليها العلاقات الإنسانية في الإسلام.

وبالإضافة إلى ما ذكر من أسس العلاقات الإنسانية؛ فإن العديد من الباحثين ذكروا عدداً آخر من هذه الأسس، ويمكن إجمالها في عدة نقاط أهمها:

- ١ - الصدق والأمانة والرحمة واللين واعتبار الناس أمة واحدة .
- ٢ - التعاون والمحبة والألفة والتسامح والمعاملة الحسنة.
- ٣ - التواضع وحسن الظن، والنهي عن الغش والدعوة إلى الصفاء.
- ٤ - الإصلاح والنهي عن الهجران والخصومة.
- ٥ - القصد والاعتدال، والاختيار الأمثل بين العاملين.
- ٦ - العزيمة والشجاعة، والوفاء بالعهد، والحلم والأناة، والتقوى والحياء والورع.

٧- الشورى، وسلامة المقصد والمنهج، والرقابة الذاتية، والالتزام بمكارم الأخلاق^(١).

ويتضح من هذا أن العلاقات الإنسانية تركز على القيم الأخلاقية، والجوانب الإنسانية التي يجب أن تتسع لجميع أنشطة الحياة في المجتمع، مثل ميادين التجارة والصناعة والاقتصاد، والإدارة، وغير ذلك من الأنشطة التي تعكس عادات المجتمع وتقاليد وقيمه .

وتطبيقاً لهذه الأسس على المجال الأمني - موضوع الدراسة - فإن الأسس والمبادئ اللازمة لتحقيق العلاقات الإنسانية في المجال الأمني تتلخص فيما يلي:

١ - مراعاة رجال الأمن الصدق والأمانة والإخلاص في تنفيذ كل ما يوكل إليهم من أعمال، وما يصدر عنهم من قرارات؛ حرصاً على كسب ثقة الجمهور ورضاه .

٢ - تمسك رجال الأمن بالعقيدة الإسلامية الصحيحة، والتمسك بأهداف العمل وإتقانه، واتباع المبادئ والقيم التي أرساها الإسلام في جميع التصرفات .

(١) لمزيد من التفاصيل انظر:

- جلال عبد الوهاب، مرجع سابق، ص ص ٢٩ - ٣٢ .
- أحمد عمر هاشم، شخصية المسلم، المكتبة التجارية، مكة المكرمة (د.ت) ص ٢١٦ .
- فهد صالح السلطان، النموذج الإسلامي، منظور شمولي للإدارة العامة، مطابع الخالد للأوفست، الرياض: ١٤١٨هـ، ص، ١٧٧ .
- عبد الرحمن إبراهيم الضحيان، الإدارة في الإسلام، الفكر والتطبيق، دار الشرق، جدة، ١٤١١هـ، ص ص ١٦١ - ١٦٣ .
- محمد بن عايد الدوسري، مرجع سابق، ص ص ٩٥ - ١٢٦ .
- علي بن فايز الجحني، مرجع سابق، ص ص ٥٩ - ٦٤ .

٣- ابتعاد رجال الأمن عن اتخاذ مواقف سلبية تجاه الجمهور الذي يتعاملون معه، والابتعاد عن تغطية مساوئهم وأوجه أخطائهم؛ لأن ذلك يحجب الحقيقة ويعرقل مسيرة التقدم التي نشدها للمجتمع .

٤- تحري رجال الأمن العدالة والمساواة في التعامل مع جميع أفراد المجتمع تحقيقاً للمبادئ السامية التي نادى بها الإسلام في هذا المجال .

٥- غرس مبدأ القدوة بين جميع أفراد الأمن وخاصة لدى القادة الذين يعدون بمثابة النموذج الذي يسعى المرؤوسون إلى تقليدهم، وبخاصة المرؤوسون الضعفاء الذين يشعرون بالضعف أمام رؤسائهم .

٦- مشاركة جميع العاملين في المجال الأمني في اتخاذ القرارات للإفادة بآرائهم، وإشباع حاجاتهم الإنسانية، مما يجعلهم أكثر حماساً وتفانياً في العمل .

٧- إشاعة روح الألفة والتفاهم بين أفراد الأمن وبين الجمهور، دون تفرقة بين طائفة وأخرى، يستوي في ذلك الأبيض والأسود، والذكر والأنثى، حتى تقوم علاقة متينة بين جميع أفراد المجتمع .

الفصل الثالث

مكانة رجال الأمن في المجتمع وأهميتهم

٣ . مكانة رجال الأمن في المجتمع وأهميتهم

تمهيد

يتصف رجل الأمن بالخلق الكريم والسلوك المهذب، والتعامل مع الناس بحزم متسم بالرفق والرحمة، في إطار القوانين واللوائح المنظمة لعلاقته بالمواطنين، وابتعاده عن التكبر والاستعلاء، ونبذه للغلظة والقسوة وهو بهذا يحظى باحترام الناس وتقديرهم له، فضلاً عما يناله من ثواب كبير وأجر عظيم من الله سبحانه وتعالى:

قال ﷺ: «عينان لا تمسهما النار أبداً عين بكت من خشية الله، وعين باتت تحرس في سبيل الله»^(١).

ويتضح ذلك من خلال تحقق الأمور التالية:

٣. ١ إعداد رجال الأمن وتدريبهم

في هذا العصر سريع التغير والتبدل على الأصعدة كافة؛ يبقى تدريب الطاقات البشرية وتأهيلها من أهم الوسائل لملاحقته، واستمرار التفاعل مع مستجداته؛ لأنه الوسيلة لاكساب رجال الأمن مهارات جديدة، وتهيئته للتكيف مع الواقع المتجدد لجريمة اليوم. إذ تتغير أساليبها وتتطور مستفيدة مما يستجد من تقنيات. كما تظهر جرائم جديدة لم تكن معروفة من قبل؛ مما يقتضي أن يكون رجل الأمن مؤهلاً لتطوير قدراته، وتجديد معارفه،

(١) جلال الدين عبد الرحمن السيوطي، الجامع الصغير رقم الحديث ٥٦٤٧، المجلد الثاني، بيروت، دار الفكر، ١٤٠١هـ، ص ١٨٤. ورواه الترمذي وقال: حديث صحيح.

وتوسيع مداركه؛ لكي يستطيع تحجيم الجريمة بمعرفة التطورات التي تشهدها، والتدريب على الأساليب التي تعين على مواكبة هذه التطورات. بل استشراف ما يستجد من تطورات، وما يعين على محاربة الجريمة بصورة فعالة؛ لأن الإنسان يظل العامل الفاعل والمؤثر في العملية الوقائية، وفي التصدي للظاهرة الإجرامية ومرتكبيها. وفي ذلك يقول سمو الأمير نايف وزير الداخلية: «يجب أن نهى أنفسنا لمواجهة المستقبل؛ لأننا جزء من العالم، ونتأثر بما يحدث في الخارج، وبخاصة في التعامل مع الجرائم المتطورة التي لم تكن البلاد تشهد مثلها في السابق. ومواجهة ذلك تكون بالتركيز على بناء الفوارق البشرية، وتدريبها وتأهيلها ورفع مستواها، وبالتمسك بالأخلاق الإسلامية الحميدة»^(١).

ولا شك أن هذه الكلمات تعكس الوعي الكبير للقيادات الأمنية في المملكة العربية السعودية، وعلى رأسها صاحب السمو الملكي الأمير نايف ابن عبد العزيز آل سعود - ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية -، بعنصر التدريب والتأهيل للكوادر الأمنية؛ باعتباره خياراً استراتيجياً ضرورياً لمواجهة كل احتمالات المستقبل، ولقد أصبح من المسؤوليات الرئيسة للإدارة أن تضع برامج للتدريب والتنمية الإدارية، وقد أصبح التدريب وسيلة فعالة لتخفيض الحوادث، وتقليل الإسراف والضياع، وزيادة الإنتاج، وتحسين الجودة. ولقد ازداد الوعي تجاه التدريب حتى أصبح ينظر إليه باعتباره استثماراً في رأس المال البشري»^(٢).

(١) من كلمة سمو وزير الداخلية في المؤتمر الأول لمديري شرط المناطق، ١ - ٥ شعبان ١٤١٦ هـ. وانظر: وزارة الداخلية: «وزارة الداخلية .. النشأة والتطور»، ط ٢ (الرياض - مطبعة وزارة الداخلية - ١٤٢٢ هـ)، ص ٣٨٦.

(٢) صلاح الشنواني - إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية (مدخل الأهداف)، د. ط (الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، ١٩٩٩ م)، ص ١٣٩.

فكما هو معلوم أن التدريب إحدى الأدوات الرئيسة في تنمية الموارد البشرية: وهو كذلك لأكثر بالنسبة للقطاعات الأمنية، وذلك لخصوصية عملها؛ لأن العمل في المجالات الأمنية يستلزم التطوير المستمر؛ مما يتطلب تنمية الموارد البشرية باستمرار في تلك المجالات^(١). «فالتدريب لا يضيف ويحسن مستوى المعلومات لدى رجل الأمن فحسب، بل يدعم الاتجاهات الموجبة له، ويضعف الاتجاهات السالبة عنده. كما أن التدريب يزيد المهارات بمختلف أنواعها ويدعمها لدى رجل الأمن»^(٢).

ويقصد بالتدريب: «تأهيل رجل الأمن وإعداده بحيث تتكامل شخصيته علمياً وخلقياً ومهنياً؛ فيرتفع مستوى معارفه وعلومه ومهاراته، ويستوعب ما يحدث في العالم من تحولات، ويفهمها جيداً؛ ليكون مستعداً للتفاعل معها بوعي وإدراك من منظور قيمي نابع من المجتمع؛ فيكون قادراً على إقامة علاقة ودية بينه وبين المواطن لتحقيق ما فيه مصالح المجتمع؛ بوصف المواطن أهم قاعدة أمنية في أي مجتمع»^(٣).

«وعلى هذا تسهم الدول والمؤسسات المتقدمة في تدريب العاملين فيها على نحو مستمر، وتزداد أهمية التدريب أكثر للعاملين في مجال الأمن؛ وذلك لتنمية معارفهم ومهاراتهم وتأهيلهم لمباشرة الوظائف والمهام والمواقع التي

(١) عباس أبو شامة - تحديات رجال الأمن العربي، ط ١ (مركز الدراسات والبحوث - جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية (٣١٣)، الرياض (٢٠٠٣م)، ص ٤٧ (بتصرف).

(٢) مدحت محمد أبو النصر - الجوانب الاجتماعية والنفسية والسلوكية في تدريب رجل الشرطة في ضوء تحديات القرن الحادي والعشرين (الشارقة - مجلة الفكر الشرطي - مجلد ١٠ - عدد ١). وانظر: عباس أبو شامة - مرجع سابق، ص ٤٧.

(٣) وزارة الداخلية - «وزارة الداخلية .. النشأة والتطور» - مرجع سابق - ص ٣٨٦.

يتولونها بكل كفاءة ومقدرة. وعلى هذا يعد التدريب الركيزة الأساسية لنجاح العمل»^(١).

ولا يغيب عن أذهاننا تلك الطفرة التكنولوجية في عصرنا، وحاجتنا الماسة إلى توظيف ما تفرزه هذه الطفرة من تقنيات متقدمة لخدمة الأغراض التنموية في كافة المؤسسات الحكومية والأهلية؛ وهو ما يتطلب بالضرورة توجه التدريب إلى هذه التقنية؛ سواء فيما يتعلق باستخداماتها، أو بالاستعانة بأدواتها لتقديم خدمة تدريبية أفضل.

ولقد أدى تطور أساليب الجريمة إلى الأخذ بالعلوم الحديثة في مجال مكافحة الجريمة، ووضع حد لتطورها، وتطوير البرامج العلمية في الأكاديميات والمعاهد المتخصصة، وتحديث وسائلها وأجهزتها، وتزويدها بالتقنيات ذات الكفاءة العالية التي تعينها في أداء مسئولياتها، وتطوير البرامج التدريبية والتأهيلية التي تهيئ رجل الأمن للتعامل مع المستجدات بإيجابية؛ لأنه مهما تطورت التقنيات وتقدمت العلوم؛ فإن الإنسان يظل حجر الزاوية لتوظيف هذه التقنيات والعلوم لبلوغ غايات التقدم والتطور في دروب الحياة المختلفة. ولذا فإن رفع كفاءة هذا الإنسان - الذي يعد أهم ما تملكه الدولة من موارد - يشكل الأساس لأي تقدم تحرزه الأمم والشعوب؛ لما له من قدرات في استحداث الوسائل الملائمة لاستغلال الموارد الأخرى وتوظيفها بأمثل الطرق لبلوغ الغايات المرسومة^(٢).

(١) علي بن فايز الجحني، الحس الأمني، بحث غير منشور (١٤٢٨هـ - ٢٠٠٧م)، ص ٩-١٠.

(٢) وزارة الداخلية، «وزارة الداخلية.. النشأة والتطور»، مرجع سابق، ص ٣٨٨، ٣٨٩.

ونظراً لما للتدريب من أهمية كبرى في الارتقاء بالمنظومة الأمنية وتطويرها؛ لذا كان تعبير المسئول الأول عن هذه المنظومة صاحب السمو الملكي الأمير نايف بن عبدالعزيز؛ قوياً وواضحاً؛ إذ قال معبراً عن النتائج التي ينبغي أن يفضي إليها تدريب رجل الأمن وإعداده؛ في كلمة موجزة: «إن الزمن يسير بسرعة، ولا بد أن نسير بسرعة نفسها، وأن نهيم أنفسنا للمستقبل»^(١).

«ولما كان التدريب يُعدُّ أحد أبعاد التأهيل المهمة في المجال الأمني؛ فإن الكليات والمعاهد الأمنية تولى عادة الجانب التعليمي اهتمامها. فالطالب يتلقى الكثير من العلوم العسكرية والأمنية، والتربية الدينية، وكذا التثقيف العام. وبما أن طبيعة عمل الشرطي بعد تخرجه تتقاطع مع الحياة اليومية للمواطن؛ فإنه يتم التركيز أيضاً في المناهج الأكاديمية على تزويد الطالب بأسس العمل الاجتماعي وطرق تقديم الخدمة الاجتماعية، ومهارات أخرى تتصل بالأساليب السليمة لاتخاذ القرار... إلخ»^(٢).

ويلخص علي الجحني الأهداف التي ترمي إليها البرامج التدريبية في المجالات الأمنية؛ على النحو الآتي^(٣):

١ - صقل مهارات رجل الأمن علمياً وعملياً؛ بما يحقق الارتقاء بأدائه الأمني.

٢ - إعداد وتأهيل رجل الأمن لمواجهة كافة المتطلبات والمهام الأمنية الدقيقة.

(١) من كلمة سموه في المؤتمر الأول لمديري شرطة المناطق، مصدر سابق. وانظر: وزارة الداخلية - «وزارة الداخلية.. النشأة والتطور» - مرجع سابق، ص ٣٨٩.

(٢) عبد الرحمن بن سليمان النملة - المحددات النفسية للعلاقة بين المواطن ورجل الشرطة - ورقة بحثية غير منشورة، ص ١٢.

(٣) علي فايز الجحني، الحس الأمني - مرجع سابق، ص ١١.

- ٣- نشر الثقافة الأمنية وفق منظور الأمن الشامل .
- ٤- زيادة الكفاءة الإدارية والإنتاجية وتحسين أسلوب الإدارة .
- ٥- تحقيق رغبات المتدربين في النمو والتقدم، وإشباع حاجاتهم، مما يؤدي إلى رفع روحهم المعنوية، وشعورهم بالأهمية داخل منظماتهم.
- ٦- إعداد المتدربين لشغل الوظائف الأعلى ذات المسؤولية الكبرى من وظائفهم الحالية.
- ٧- تدريب المتدربين على أساليب حل المشكلات التي تواجه المنظمات .
- ٨- معالجة الأخطاء والثغرات .
- ٩- تحسين سمعة الأجهزة الأمنية .
- ١٠- تحصين الأجهزة الأمنية .

ويشير عامر الكبيسي إلى أن خصائص التدريب الأمني تتلخص في: زيادة المعارف وإكساب الخبرات وتنمية المهارات، وأنه يتم بجرعات متعاقبة، وأنه عملية وقاية، وأنه استثمار حقيقي، وأنه تدريب ميداني تطبيقي^(١) .

و«المهارات الأمنية» - على وجه الخصوص - هي: «الخصيلة التي تتوافر لرجل الأمن من مجموعة معارفه وخبراته التي تعينه في النهاية على حسن القيام بواجبه ودوره الأمني في مجالي منع الجريمة وضبط مرتكبيها»^(٢) .

(١) عامر الكبيسي، أولويات التدريب الأمني العربي .. رؤية منهجية؛ ط ١ (جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ١٤٢٣ هـ، ص ٣٨ .

وانظر: علي الجحني، مرجع سابق، ص ك ١٢ .

(٢) علي خليل، المهارات الأمنية ودورها في منظومة الأداء الأمني، مجلة «الأمن والقانون»، ع ١٤، السنة الرابعة، كلية شرطة دبي (دبي)، ص ٥٦ .
وانظر: علي الجحني، مرجع سابق، ص ١٤ .

وهذه المهارات التي ينبغي توافرها لرجل الأمن متعددة، ولكن من أهمها - على سبيل المثال - مهارات: الحس الأمني، والتبصر بأبعاد الحدث أو الموقف الأمني، والتعامل مع الأجهزة الفنية، والاتصال (الاطلاع والقراءة - الاستماع - الكتابة - الإقناع)، وتعلم اللغات، وإدارة المخاطر والأزمات، وإدارة الوقت، والعلاقات الإنسانية، والتحقق والمراقبة، والمهارات الإدارية والفنية والقيادية، وحسن استخدام السلاح، والمهارات الرياضية، ومهارات التحليل ...»^(١).

وإذا كانت هذه المهارات - جميعها أو بعضها - يتعين توافرها في رجل الأمن؛ فإن الذي يعيننا هنا - بطبيعة الحال - هو: «مهارات العلاقات الإنسانية التي تستدعي إقامة برامج للتدريب عليها. ولا شك أن القيام بهذه البرامج ليس بالأمر السهل؛ إذ أن هناك الكثير من الصعوبات التي تعترض القائمين بها؛ ومن هذه الصعوبات: أن العلاقات الإنسانية بطبيعتها مسائل غير ملموسة. ولذلك يكون من الصعب قياس نتائج التدريب أو الحكم عليه. وكل ما يمكن عمله في هذه الحال هو سؤال المشتركين في البرنامج عن مدى ما استفادوا منه، أو تكليف المشرفين عليهم بمراقبة تصرفاتهم بعد انتهاء البرنامج»^(٢).

ولكي يكون برنامج التدريب ناجحاً وفعالاً في مجال العلاقات الإنسانية؛ فإنه يجب أن يزود المشتركون فيه بالآتي^(٣):

(١) علي الجحني، مرجع سابق، ص ص ١٦، ١٧ .

(٢) صلاح الشنواني، مرجع سابق، ص ص ٥٢٥، ٥٢٦ .

(٣) المرجع السابق، ص ٥٢٧ .

- ١ - العلم والمعرفة بالأسس والنظريات الخاصة بالعلاقات الإنسانية .
 - ٢ - الاقتناع بتغيير أفكارهم القديمة وميولهم، وإحلالها بأفكار وميول جديدة تتفق وأسس ومبادئ العلاقات الإنسانية.
 - ٣ - الخبرة والمهارة في تطبيق العلم والمعرفة بالعلاقات الإنسانية، وتكييف الأسس والنظريات لتتفق مع المواقف المختلفة والمتجددة من يوم لآخر.
- ويحدد د. صلاح الشنواني الطرق المختلفة للتدريب على العلاقات الإنسانية في أربع مجموعات؛ على النحو الآتي^(١).
- ١ - التدريب في مكان العمل: أي في أثناء مزاولة العمل نفسه . غير أنه لا يمكن الاعتماد على هذا النوع من التدريب وحده؛ فالعلاقات الإنسانية مطلوبة في جميع المستويات التنظيمية.
 - ٢ - التدريب في مواقف افتعالية: وفيه يتقمص الأشخاص أدواراً مختلفة تتطلب منهم تصرفات متنوعة. ولا يعني التدريب على مواقف مفتعلة أن المشاكل التي تدور حولها هذه المواقف غير حقيقية. ولكن الفكرة في هذا النوع من التدريب هي خلق مواقف تعالج مشكلات واقعية، وتهيئة الفرصة أمام الأفراد للقيام بأدوار مختلفة في محاولة لمعالجة المشكلات الإنسانية المتنوعة.
 - ٣ - التدريب عن طريق الإسهام في اجتماعات: وفي هذا النوع من التدريب يجتمع المدير بالمجموعة التي تعمل معه، وي طرح عليهم إحدى المشكلات التي واجهتها المجموعة، ثم يفتح باب المناقشة حولها، ويشترك الجميع في محاولة إيجاد الحلول المختلفة لها، ثم الاتفاق على أحسن حل للمشكلة .

(١) المرجع السابق، ص ٥٢٨ .

٤ - التدريب في فصول دراسية: ويكون ذلك من خلال إلقاء محاضرات في أسس العلاقات الإنسانية والنظريات التي تقوم عليها، وأهدافها، وسياساتها. كما قد يسير التدريب بطريقة دراسة الحالات؛ وذلك بمناقشة حالات واقعية من زواياها المختلفة، حيث يتيح الفرصة للمشاركة الفعالة من جانب الأعضاء، فضلاً عن التحليل الواسع والدراسة المتعمقة لكل حالة معروضة.

وفي ختام الحديث عن قضية التدريب وأهميته بالنسبة لرجل الأمن؛ ينبغي التأكيد أن التحديات التي تواجه المجتمع الحديث، وما فيه من أنماط من السلوكيات الجديدة والمعقدة؛ تتطلب رجل أمن مواكباً لذلك؛ وهذا لا يتأتى إلا بالتدريب المناسب والمتقدم، ومن خلال مناهج متقدمة ومتطورة. ومن هنا تجدر الإشارة إلى أهمية المشاركة الكاملة للأجهزة الأمنية مع الخبراء الآخرين المختصين بالتدريب في تحديد الاحتياجات التدريبية، وتحديد المناهج المناسبة، وتقييمها. وهذا يتم بصورة دورية حتى لا تعاني تلك المناهج من ثبات وعدم تقييم لفعاليتها من وقت لآخر؛ ومن ثم تقف عاجزة عن مواكبة التطورات المحلية والعالمية^(١).

أمر آخر ينبغي مراعاته ألا وهو: التركيز في اختيار المناهج المناسبة لمواكبة الأحداث المتلاحقة؛ بحيث لا يكون اختيارها بهدف تحصيل المعرفة الشرطية لذاتها فحسب؛ وإنما لتوظيفها في حل المشكلات الأمنية. ويجب أن تعمل هذه المناهج على بناء الشخصية البحثية لرجل الأمن، وتعميق الوعي لديه، وإكسابه التفكير الإيجابي، وقبول المخاطرة المحسوبة، والإيمان بالتجريب في العمل الأمني، والتمسك بالتميز والحيوية العلمية^(٢).

(١) عباس أبو شامة، مرجع سابق، ص ٥٣، ٥٤.

(٢) المرجع السابق، ص ٥٤.

وتبقى الإشارة إلى أن العملية التدريبية لا تتم إلا بتوافر عناصر أربعة مجتمعة؛ على النحو الآتي^(١):

١- المرسل (المدرّب): وهو في حاجة ماسة إلى خبرات جديدة لإعداده بما يتمشى مع التطور التقني . وقد أصبح يشار إلى المدرب على أنه المصمم للبيئة التي تحقق مقاصد التدريب، وللوصول إلى أقصى فاعلية في العملية التدريبية لا بد من الإعداد التدريبي للمدرب على استخدام التقنية الحديثة، ومساعدات التدريب الحديثة .

٢- المستقبل (المتدرب): وهو المتلقي للرسالة التدريبية، وينبغي أن يكون قادراً ومهيئاً للإفادة من تلك التقنيات التعليمية واستيعابها .

٣- الرسالة: ويشترط فيها لكي تكون عنصراً ناجحاً في الاتصال؛ أن تساير أهداف العمل الأمني، وتحقق هدف المنهج التدريبي الأمني؛ ألا وهو رفع مقدرة المتدرب على توصيل الرسالة .

٤- الوسيلة: وهي الوسيط أو القناة التي تمر من خلالها الرسالة بين المرسل (المدرّب)، والمستقبل (المتدرب). وقد أضاف التقدم العلمي الكثير إلى وسائل الاتصال التدريبية.

فإذا ما تحقق حسن الإعداد وكفاءة التدريب مع التربية الإسلامية التي تقوم على الوسطية والاعتدال، وهذا بانخراط رجال الأمن في دورات تثقيفية عن العلاقة الوثيقة بين النظم الإسلامية والأنظمة الأمنية وكيف يكون رجل الأمن محافظاً على شعائر الدين وسلامة الوطن وأمن المواطن .

(١) محمد فتوح، عناصر العملية التدريبية، مجلة الفكر الشرطي : الشارقة : مجلد ٩، العدد ٣، (٢٠٠٠م)، ص ٣٤ . وانظر : المرجع السابق، ص ٥٦، ٥٧ .

ولا شك أن توجيه الاهتمام إلى هذه العناصر الأربعة التي تشكل منظومة العملية التدريبية، والحرص الدائم على تطويرها، والارتقاء بها؛ يحقق الأهداف الإستراتيجية للتدريب الأمني، ويسهم في استيعاب المتدرب للفكر التدريبي الحديث، وإفادته الكاملة من التقنيات التعليمية المتطورة؛ وهو ما يعزز في النهاية قدراته على القيام بأعباء الرسالة المنوطة به.

٣. ٢ صفات رجال الأمن وخصائصهم في ضوء الإسلام

لم يعد خافياً أن العمل في الجهاز الأمني؛ يُعدُّ من أخطر أنواع العمل في الدولة المسلمة لتعلقه بأسرار الدولة وأمنها. «وقد اكتسب رجل الأمن المسلم في الدولة الإسلامية أهميته ومكانته من أهمية الوظيفة التي يقوم بها؛ وهي حراسة الأمن في المجتمع. ومن أجل ذلك وجدنا عناية الدولة الإسلامية - في مختلف عصورها - برجال الأمن، والحرص على أن تتوافر فيهم صفات معينة»^(١). ومن ثم يجب أن تكون هناك شروط معينة، وضوابط محكمة لاختيار العاملين في هذا الجهاز الحساس؛ ومن أبرز هذه الشروط^(٢):

١ - الإسلام: فالعمل في الجهاز الأمني نوع من الولاية، ولا تولية لكافر على مسلم تتضمن إعلاءه عليه وإعزازه بالولاية، وذلك مخالف للشريعة وقواعدها. قال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّخِذُوا عَدُوِّي وَعَدُوَّكُمْ أَوْلِيَاءَ...﴾ (١) ﴿سورة الممتحنة﴾.

(١) علي بن فايز الجحني، الأمن في ضوء الإسلام، ط ٢، مكتبة المعارف، الرياض، ١٤٠٠هـ، ص ٢٢٥.

(٢) إبراهيم علي محمد، رجل الأمن في الإسلام «شروطه.. وصفاته.. وآدابه»؛ ط ١ (مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: ١٤٢٣هـ / ٢٠٠٢م)، ص ٩.

٢- العقل: فلا يجوز أن نعين في جهاز الأمن الإسلامي إلا من يتمتع بكامل قواه العقلية.

٣- العلم: وهو معرفة الشيء على ما هو عليه، أو إدراك الشيء بحقيقته. ولما كانت وظيفة رجل الأمن في الإسلام متعلقة بالرقابة، والاطلاع على أسرار وخفايا العباد وتصرفاتهم؛ لذا وجب عليه أن يعلم بالأحكام المتعلقة بمهنته وعمله.

٤- القدرة: ونقصد بها: القدرة على القيام بالعمل الأمني على الوجه الأكمل والأفضل، فلا بد أن يكون رجل الأمن كامل الجسم قوي الشخصية، خالياً من العجز الحسي والمعنوي.

٥- العدالة: وهي ملكة راسخة في النفس تمنع صاحبها من ارتكاب الكبيرة، والإصرار على الصغيرة. وهي شرط ضروري في رجل الأمن، فالفاسق ليس أهلاً للاختيار في هذه المهمة الحساسة. فرجل الأمن يكون بمثابة الشاهد في كثير من الأحيان؛ فكيف يلتفت إلى شهادته ويقبل قوله إن لم يكن عدلاً؟!

فالله - سبحانه وتعالى - يقول: ﴿...وَأَسْتَشْهَدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ...﴾ ﴿٢٨٢﴾ (سورة البقرة) والشاهد هنا في قوله: ﴿...مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ...﴾، والفاقد غير مرضي الشهادة.

٦- أن تكون التولية من الحاكم: لأن الحاكم المسلم هو المسئول الأول عن الحفاظ على أمن الأمة وأسرارها واستقرارها. وقد يفوض الإنابة في ذلك إلى بعض وزرائه، لذا تصح ولاية رجل الأمن من الحاكم المسلم، ومن الوزير المفوض، ومن قيادات العمل الأمني والاستخباري في الدولة المسلمة.

أما عن الصفات التي ينبغي توافرها في الفرد العامل في مهنة الأمن، والتي هي من أخطر المهن وأهمها، فيشير إبراهيم علي إلى مجموعة من أهم هذه الصفات؛ من بينها: الطاعة والتقيّد بالأوامر، والدهاء والحيلة والخدعة، وحسن التصرف، والخبرة والمهارة، ومعرفة لغة العدو، والحس الأمني، وحفظ السر، والشجاعة، وقوة الملاحظة، والمقدرة على التنكر، والإرادة^(١).

أما الصفات الشرعية والأخلاقية؛ فهي صفات ينبغي أن يتصف بها كل مسلم، وهي بالنسبة لرجل الأمن مكتملة للصفات المهنية، وهي تميز رجل الأمن المسلم عن غيره، ومن أهم هذه الصفات: الإخلاص، والصدق، والصبر، والأمانة، والحزم، والورع، والعفة، والحكمة، والرفق، والأناة والحلم^(٢).

وباستقراء كتب الفكر السياسي والإداري في الإسلام؛ نجد اهتماماً واضحاً من مفكرينا المسلمين بالمواصفات التي ينبغي توافرها في رجل الأمن المسلم، ومنهم - على سبيل المثال لا الحصر - «ابن أبي الربيع» الذي يشير في مؤلفه «سلوك المالك في تدبير الممالك» إلى هذه المواصفات قائلاً^(٣):
«وأما صاحب الشرطة فينبغي أن يكون:

١ - حليماً مهيباً، دائم الصمت، طويل الفكر، بعيد الغور.

٢ - غليظاً على أهل الريب في تصارييف الحيل، شديد اليقظة.

(١) المرجع السابق، ص ١٩ .

(٢) المرجع السابق، ص ٤٩ .

(٣) انظر في ذلك :

- ابن أبي الربيع، سلوك المالك في تدبير الممالك (تحقيق: ناجي التكريتي)، ط ١؛ (دار الأندلس، بيروت، ١٤٠٠هـ)، ص ٢٠٠ .

- علي بن فايز الجحني، الأمن في ضوء الإسلام، مرجع سابق، ص ٢٢٥ .

٣- حفيظاً، ظاهر النزاهة، عارفاً بمنازل العقوبة، غير عجول.

٤- قليل التبسّم، غير ملتفت إلى الشفاعات»^(١).

والحق أنها كلمات جمعت - على قلتها وإيجازها - كل ما نرنو إلى توافره من صفات لرجال الأمن في عصرنا الحاضر؛ «فهي تعني ضرورة تأهيلهم تأهيلاً علمياً جاداً سواء في مجالات الأمن، أو في مجال الشريعة والعلم بالعقوبة الإسلامية، كما تعني ضرورة حسن اختيارهم من العناصر ذات الشخصية القوية».

كما تعني ضرورة توفير كل وسائل الأمن وأجهزته في أيديهم حتى يتمكنوا من أداء ما عليهم.

إن مسؤولية الوظيفة الأمنية مسئولية جسيمة، وفضلها لمن قام بواجباتها على أكمل وجه فضلٌ عظيم جداً. ولهذا كان في طليعة من يُظلمهم الله في ظله يوم لا ظل إلا ظله: «الإمام العادل» - كما جاء في الحديث الصحيح الذي رواه البخاري ومسلم وغيرهما عن أبي هريرة - رضي الله عنه - أن رسول الله ﷺ قال: «سبعة يظلمهم الله في ظله يوم لا ظل إلا ظله..» وأبان ﷺ أن أولهم: (إمام عادل). والموظف في دائرة من دوائر الأمة الإسلامية - ورجل الأمن المسلم من بينهم - هو بمثابة فرع من فروع الإمام الأعظم، يحمل من المسؤولية بمقدار حدود دائرته^(٢).

(١) المرجع السابق، ص ٢٢٥؛ نقلاً عن: فهد الدعيج، مكانة الأمن، رسالة ماجستير غير منشورة، ص ١٠٥.

(٢) عبد الرحمن حسن حبنكة، الموظف المسلم ومسؤولياته؛ د. ط (مكة المكرمة، رابطة العالم الإسلامي ١٤١٦ هـ)، ص ك ١٥.

إن النظام المطبق على رجل الأمن في المملكة نظام صارم يؤكد ضرورة التزامه بقواعد الدين الحنيف . ومن يخالفها منهم؛ فإنه يُعاقب مرتين: الأولى بالعقوبة المقررة شرعاً، والثانية بعقوبة تأديبية مسلكية توقع عليه من قبل مرجعه؛ مما يجعل رجل الأمن أكثر حرصاً من غيره على الاستقامة والانضباط^(١).

ومن خلال ما سبق يلاحظ أن أهم صفات رجال الأمن في الإسلام تتميز بالمثالية في التعامل مع الآخرين، وتقوى الله ومراقبته، والإخلاص في العمل، والقدرة على تحمل المسؤولية، والحرص على الاستقامة والانضباط.

كما يلاحظ أن صفات رجال الأمن في الإسلام تتميز وتنفرد عن صفات رجل الأمن في الدول غير الإسلامية، فالإسلام بأحكامه وعقائده وتشريعاته ونظمه يصوغ رجل الأمن صياغة تجمع بين العدل والرحمة والحزم والرفاة والقدرة من غير بطش، واللين من غير ضعف، هذا مع صدق إيمان، وقوة عقيدة . وحسن خلق، وصفاء نفس، ونظافة يد، وتطلع للمعالي، وحرص على أمن الوطن والمواطن . وفي النهاية .. هو يمثل الإنسان المسلم الملتزم بكل ما أمر به الله ورسوله وما نهى عنه.

(١) علي بن حميد الحميد، التربية الإسلامية لرجل الأمن السعودي وأثرها في أدائه الأمني؛ ط ١ (ماجستير منشورة، الرياض، ١٤٢٢ هـ)، مطبعة مؤسسة الممتاز للطباعة والتجليد، ط ١، ص ١٠٥ .

٣. ٣ دور رجال الأمن في العلاقات الإنسانية مع المواطنين

تعد العلاقات الإنسانية بين رجال الأمن والمواطنين من ضروريات الحياة التي يجب أن تقوم على أساس المودة والرحمة والتعاون والاحترام لتحقيق أمن المجتمع واستقراره، لذا فإنها تعد نتاجاً طبيعياً لتواجد الأفراد معاً، رجال أمن ومواطنين - من أجل تحقيق أهداف مشتركة تعتمد على الأسس الصحيحة التي أرساها الإسلام. ويتخلص دور رجال الأمن في العلاقات الإنسانية مع المواطنين في العناصر التالية:

٣. ٣. ١ توطيد العلاقة الإنسانية بين رجال الأمن والمواطنين

إن من أهم مقاصد الشريعة الإسلامية ضبط سلوك الأفراد بصفة عامة، رؤساء ومرؤوسين، كما نص على ذلك القرآن الكريم في آيات عديدة، وأحاديث نبوية شريفة ومن نمط القيادة الفعال والذي يولي العلاقات الإنسانية ما تستحقه من اعتبار في قوله تعالى مخاطباً نبيه الكريم: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ...﴾ ﴿١٥٩﴾ (سورة آل عمران) وهذا المفهوم يؤكد عمر (رضي الله عنه) في خطبته: «إن هذا الأمر لا يصلح فيه إلا اللين من غير ضعف، والقوى في غير عنف»^(١).

فهذه القيادة ليست من النمط الدكتاتوري التسلطي الذي يحرم على الأفراد تبادل الرأي والمشورة مع قائدهم، ولا هي من القيادة المفرطة في الحرية التي تسهم في إعطاء الأفراد مزيداً من الحرية لعمل ما يروونه بحرية

(١) حسن حامد حسان، مرجع سابق، ص ٦٣ .

مطلقة دون تدخل من جانبها لتنظيم العمل، ولا هي من نمط القيادة الديمقراطية في جميع الأوقات إنما هي قيادة وسطية معتدلة .

وقد مارس الرسول ﷺ الشورى عملياً في كل ما لم يرد فيه نص صريح من القرآن الكريم . فكان يحترم رأي الفرد والجماعة، ويلتزم به كما حدث في موقعة بدر عندما وافق على رأي الخباب بن المنذر في اختيار الموقع الذي ينزل فيه جيش المسلمين^(١) .

كما طبق الصحابة - رضوان الله عليهم - هذا المبدأ في قيادتهم للمسلمين، فلم تكن مفاهيم القيادة الإسلامية مجرد مبادئ نظرية قررتها شريعة الإسلام، وإنما كانت قواعد سلوكية وضعت موضع التطبيق، مما تحفل به كتب التاريخ الإسلامي، فالقائد في الإسلام لا ينفرد باتخاذ القرارات على نحو ما تجري عليه القيادة المتسلطة، ولا يترك للجماعة أمر اتخاذ القرار بنفسها على نحو ما تأخذ به القيادة المتراخية، وإنما هي قيادة وسطية بين الفردية والجماعية^(٢) .

ونجد عمر (رضي الله عنه) يوصي عامله أبا موسى الأشعري بألا يتميز بشيء على من ولى أمرهم؛ مؤكداً مسئولية القيادة بقوله: «فأنت رجل منهم غير أن الله جعلك أثقل حملاً»^(٣) بل لقد سبق الفاروق (رضي الله عنه) المفهوم العلمي الحديث عندما سأل أصحابه يوماً: «دلوني على رجل أكل إليه أمراً يهمني، قالوا فمن تريد؟ قال: أريد رجلاً إذا كان في القوم وليس أميراً لهم بدا وكأنه أميرهم وإذا كان فيهم وهو أميرهم، بدا وكأنه واحد منهم»^(٤) .

(١) المرجع السابق، ص ١٠٨ .

(٢) حمدي أمين عبد الهادي، الفكر الإداري الإسلامي والمقارن : الأصول العامة (دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٨٤)، ص ١٧٧ .

(٣) أحمد إبراهيم أبو سن، مرجع سابق، ص ١٠٧ .

(٤) خالد محمد خالد، خلفاء الرسول ﷺ (دار الفكر، بيروت، ١٩٨٣) ص ١٧٠ .

فهذا التوصيف الذي وضعه عمر (رضي الله عنه) للقائد يوضح علاقة التأثير المتبادل بين القائد وتابعيه، وهو المحور الأساس الذي تدور حوله مفاهيم القيادة في الدراسات والبحوث الإدارية .

كما حضرت الشريعة الإسلامية على استعمال الكلمة الطيبة في التعامل لما للكلمة من أثر في تحريك دوافع الفرد وإطلاق قدراته واستعداداته لبذل المزيد من الجهد في العمل مع الزملاء بروح الجماعة المتماسكة التي تسعى لتحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها الإدارة، كما سما - عليه أفضل الصلاة والسلام - باستعمال الكلمة الطيبة إلى مرتبة رفيعة حين عدّها من الصدقة التي يجازى عليها الإنسان في الدنيا والآخرة حين قال: «الكلمة الطيبة صدقة»^(١).

وكان سلوكه ﷺ مصداقاً ثابتاً لقوله، وهذا ثابت في السنة يقول: «حدثنا أنس (رضي الله عنه) قال: خدمت رسول الله ﷺ عشر سنين فما قال لي أف، ولا لم صنعت، ولا ألا صنعت»^(٢).

ويحضر - عليه الصلاة والسلام - على تشجيع المرؤوسين لتقديم ما لديهم من أفكار واقتراحات بناءة تسهم في تطوير أساليب العمل ووسائله وأدواته عن طريق التناصح المتبادل بين أفراد الجماعة، الذي يأخذ شكل توجيهات صادرة إلى المرؤوسين، ومقترحات صاعدة إلى الرؤساء - بقوله عليه الصلاة والسلام - : «الدين النصيحة لله ولرسوله ولأئمة المسلمين وعامتهم»^(٣).

(١) المقاصد الحسنة لابن حيان، ص ٣٧٨.

(٢) أبو نعيم الأصبهاني، حلية الأولياء، ج ٧، ص ١٤٠.

(٣) حمد أمين عبد الهادي، مرجع سابق، ص ١٧٤.

وفيما يختص بجانب القدوة الحسنة التي يجب أن يلزم القائد الإداري نفسه بها نجد أن الرسول ﷺ كان يعمل بيده في بناء مسجد المدينة . كما كان يحارب في مقدمة الجيش حتى تسيل دماؤه^(١) .

فكان ﷺ نعم الأسوة الحسنة لأصحابه في أقواله وأفعاله، كما كان عمر (رضي الله عنه) لا يميز نفسه عن جمهور الناس بشيء من لباس أو أكل أو ركوب .

ويحدثنا عباس محمود العقاد عن أطر العلاقة بين القائد وتابعيه - كما تمثلت في رسول الله ﷺ - فيقول: كان ﷺ وسلم هو الصديق الأكبر لمرؤوسيه مع استطاعته أن يعتز بكل ذريعة من ذرائع السلطان ... ولكنه لم يشأ إلا أن يكون القائد بسلطان الحب والرضا والاختيار، فكان أكثر رجال مشاورة للرجال، وكان حب التابعين شرطاً عنده من شروط الإمامة في الحكم، بل في العبادة، فالإمام المكروه لا ترضى له صلاة، وكان يدين نفسه بما يدين به أصغر أتباعه^(٢) وكان عليه الصلاة والسلام يقول: (يسروا ولا تعسروا وبشروا ولا تنفروا)^(٣) .

(١) حسين حامد حسان، مرجع سابق، ص ٦٥ .

(٢) عباس محمود العقاد، موسوعة العقاد الإسلامية، مج ٢ (بيروت، دار الكتاب العربي، ١٩٧١) ص ١٠١ .

(٣) الإمام أبي عبد الله محمد بن إسماعيل بن إبراهيم البخاري الجعفي، صحيح البخاري، ج ١ (د.م) دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٨١) ص ٢٥ .

٢. ٣. ٣ صور العلاقات الإنسانية التي ينبغي تطبيقها من رجال الأمن

تتعدد صور العلاقات الإنسانية لتشمل جميع جوانب الحياة المختلفة،
وتحتوي على أبعاد متنوعة. ومن أهم هذه العلاقات ما يلي^(١):

١- علاقة الفرد بخالقه «جل جلاله»

وتتمحور هذه العلاقة في وجدان الفرد بأن الله هو وحده المتولي أمر
الخلائق وعليه المعتمد، وهو المستحق للعبادة وحده لا شريك له . فلو تم
هذا فقد تحقق للفرد الاطمئنان والاستقرار في الحياة، وكون علاقة إيمانية
تعبدية تربطه بخالقه - جل جلاله - وتنتج إنساناً مؤمناً صالحاً يحمل الصفات
الطيبة التي يرتضيها له ربه، وهذه العلاقة تعمق الشعور لدى رجل الأمن
بالخوف من الله، ومراقبته في السر والعلن، مما ينعكس على الارتقاء بمستوى
الأداء الأمني.

٢- علاقة الفرد بأمور الحياة

وهي أن يعيش الفرد إيجابياً مع أحداث الحياة، ويستجيب لندائها، فلا
استغلال ولا أنانية ولا عداوة لأحد، ولا قتل ولا تدمير ولا اعتداء على
الغير، ولا انتهاك للحرمان وتدمير للديار، وإنما تعاون وتكاتف وإيثار

(١) محمد مطلق الشمري، العلاقات الإنسانية مع غير المسلمين في ضوء التربية
الإسلامية وتطبيقاتها في الواقع المعاصر، بحث تكميلي لنيل درجة الدكتوراه في
الأصول الإسلامية للتربية، كلية التربية، جامعة أم القرى، ١٤٢٨-١٤٢٩هـ،
ص ٢٩.

للغير، وحب للخير وحفاظاً على المقدرات، وأن تكون هذه العلاقة تتسم بالفطنة والذكاء حتى يستطيع من خلالها الخبرة في شؤون الحياة، ويكون أقدر على معالجة المواقف المختلفة والأحداث اليومية المتتابة، بقلب واع وبصيرة نافذة، وقرارات حكيمة صائبة، وحينها يكون الفرد مطبقاً لما سبق فسوف يضمن لنفسه الأمان والاطمئنان، ولمجتمعه الاستقرار والرخاء بعيداً عن منغصات الحياة .

٣- علاقة الفرد بأفراد المجتمع

فالفرد يعيش وسط مجتمع متنوع متعدد الأطياف، ويعد سلوك الفرد المنضبط بضابط الشرع هو المحور الذي تركز عليه شخصية الفرد، فكلما تهذب سلوك الفرد والتزم بتعاليم الشرع الحنيف ولم يترتب عليه إيذاء لأحد؛ كان متقبلاً من الوسط الذي يعيش فيه، فتطور علاقة المسلم مع غيره إلى الأفضل أمر بالغ الأهمية لإقامة حياة سعيدة، يتم فيها تبادل المصالح والمنافع والتعاون المشترك والتفاهم المتبادل لاستقرار المجتمع وسلامته، وحسن علاقة رجل الأمن بأفراد المجتمع تجعله عزيزاً في نفوسهم محبوباً إلى قلوبهم، حيث يبادلونه نفس شعوره نحوهم فتمتزج المشاعر والعواطف في علاقة صحيحة بينه وبين المجتمع، مما يساعد على استتباب الأمن واستقرار الوطن، ويزول من الأذهان تلك النظرة العدائية أو الاستعلائية بين رجل الأمن والمجتمع .

٤. ٣ مبادئ العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية

للعلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية أسس ومبادئ تساعد على أداء العمل بشكل متميز؛ وذلك على النحو التالي^(١):

١ - التواضع: وهي سمة لا بد من توافرها في الرئيس حتى تتحقق الألفة بينه وبين المرؤوسين لإيجاد المناخ المناسب للحوار والمصارحة فيما بينهما .

٢ - التشجيع: فالقائد الكفاء يجب أن يختار الأساليب والطرق المناسبة للتحفيز ومراعاة الفروق الفردية بين المرؤوسين .

٣ - التعاون: وهو أسلوب من أساليب التحفيز على العمل الجماعي وإشعار المرؤوسين بأنه عضو منهم .

٤ - التشاور: من الأساليب التي تضيف على الإدارة جواً من تقوية روابط الألفة والمحبة بين الرئيس والمرؤوسين، ويحقق الرضا والطمأنينة وهو ما يؤدي إلى سرعة تقبل القرار والعمل على تنفيذه .

٥ - القدوة الحسنة: فالرئيس لا بد أن يكون قدوة في تعامله مع الآخرين وفيما يصدر من تعليمات وقرارات .

٦ - العدل والرحمة: فلا بد أن يكون الرئيس بعيداً كل البعد عن التحيز، موضوعياً في تعامله مع مرؤوسيه .

فالعلاقات الإنسانية بعدها أعمق، ولن تتأتى لأولئك المديرين الذين يرون في الإدارة تسلطاً وإدارة الأفراد بطريقة ديكتاتورية، إنما توجد العلاقات

(١) كامل محمد المغربي، السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس سلوك الأفراد والجماعات في التنظيم (عمان، دار الفكر للنشر والتوزيع، ١٩٩٣م) ص ٢٢ - ٢٩ .

الإنسانية مع أولئك الذين تربوا على القيم الإسلامية، وفي مجتمع اكتسبوا منه اتجاهات طيبة سوف يكون لها المردود الإيجابي في العمل بصورة أكبر .

٣. ٥ أهداف العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية

تهدف العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية لتحقيق الأهداف التالية:

- ١ - إشباع الحاجات النفسية .
- ٢ - شعور الفرد بحاجته إلى الانتماء إلى فريق العمل الذي يعمل معه؛ حيث تركز الاتجاهات الإدارية الحديثة على أن علاقة الفرد زملائه في العمل تُعدُّ من العوامل الأساسية التي تؤثر في سلوكه، مما يعني أن شعوره بالود والثقة المتبادلة معهم يدفعه إلى تقديم عطاء أفضل .
- ٣ - فإن العلاقات الإنسانية تركز على ضرورة توضيح الهدف الأساسي من العمل بالنسبة للفرد حتى يؤدي ذلك إلى خلق الحماس لديه والإقبال على العمل .
- ٤ - كما أنها تحرص على الاهتمام بالحوافز المتعلقة بالذات .
- ٥ - الشعور بالثقة والاحترام المتبادل والتعاون التام بين كافة الأجهزة الأمنية بحيث يعمل الجميع كفريق عمل واحد يصعب اختراقه أو إعاقته عن العمل .
- ٦ - خلق جسور من الثقة والموودة بين الأجهزة الأمنية والمواطنين، مما يكون سداً منيعاً ضد نزعات التطرف والإرهاب .
- ٧ - نزع المواطن هواجس الخوف والرعب من رجل الأمن حيث يخل محلها شعور بالاطمئنان وراحة النفس وهدوء البال وتقدير لما يقوم به من أعباء سلامة الوطن وأمن المواطن .

٣. ٦ مبادئ العلاقات الإنسانية في الجهاز الأمني في

ضوء الإسلام

لابد من توافر عدة مبادئ مستنبطة من الدين الإسلامي الحنيف فيما يتعلق بالعلاقات الإنسانية في الجهاز الأمني ويمكن توضيح ذلك من خلال ما يلي:

١- مبدأ المساواة في التعامل

ينبغي أن يكون الأساس الفلسفي الذي يقوم عليه عمل العلاقات الإنسانية في العمل هو مبدأ المساواة في التعامل، مع ضرورة وجود المهارة الكافية لدى المتخصصين في استخدام هذا المبدأ، وأن يكونوا على دراية بأن الخروج عليه يعد نوعاً من الضرر بأهداف المنظمة.

٢- مبدأ مشاركة الموظف

ويعد هذا المبدأ من المبادئ المهمة في حفز الموظف في المشاركة بالرأي والمشورة لمواجهة احتياجاتهم ومشكلاتهم بما يتناسب مع قدراتهم، وألا تقتصر المشاركة على فئة دون أخرى.

٣- مبدأ التقبل

وهو من الركائز المهمة للعمل، فلا يمكن أن نتصور قيام علاقة أياً كانت بين طرفين أو أكثر دون تقبل هذه الأطراف لبعضها بعضاً.

٤- مبدأ المسؤولية الاجتماعية

يعد مبدأ المسؤولية الاجتماعية من المبادئ التي يجب أن يلتزم بها موظفو العلاقات الإنسانية؛ لما لها من أثر كبير في مفهوم المسئولين وفلسفتها.. بالإضافة إلى أنها تركز على ارتباط الحقوق بالواجبات.

٥- الموضوعية

وتعني أن يتناول الممارس المهني في العلاقات الإنسانية المشكلات الخاصة بالموظفين بالحيدة التامة والبعد عن النزاعات الشخصية.

٦ - مبدأ حق اتخاذ القرار

ويستند هذا البحث إلى حقائق إنسانية تؤمن بكرامة الفرد وحقه في الممارسات المشروعة دون أن يفرض عليه أمر في غير صالحه أو يفوق إمكانياته وقدراته سواء كانت قرارات تخطيطية أو تنفيذية.

ونستنتج مما سبق أن أي فرد في أي مؤسسة لا يمكن له التقدم والإنجاز في مجال عمله إلا إذا توافرت له جميع الظروف المواتية كالبيئة المناسبة والمناخ الطيب، والحوافز المعنوية والمادية، والشعور بالرضا من قبل المسئولين وأصحاب العمل. أما إذا لم يجد الشخص الذي ينجز عمله بكفاءة هذه الحوافز التي تساعد على البذل والعطاء فسوف تنهار المعنويات التي هي أساس الإنتاج والباعث على النشاط.

انعكاسات تطبيق مبادئ العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية

تعد العلاقات الإنسانية فناً من فنون التعامل الجيد مع الأفراد والجماعات ورفع روحهم المعنوية لتعزيز انتمائهم لصالح الجهة التي يتعاملون معها، وتحقيق التوازن بين رضائهم النفسي من جهة، وتحقيق الأهداف المرغوبة من جهة أخرى؛ وذلك على النحو الآتي^(١):

- ١- التعاون والتآزر: جهود الأفراد مع الأجهزة الأمنية لمواجهة تحديات منابح الإجرام، والقضاء على أسبابه، وتعقب المجرمين المخلين بالأمن، بسبب التعامل الإنساني لرجل الأمن مع المواطن والمقيم.
- ٢- إسهام المواطن والمقيم في تحقيق أهداف الأمن الشامل من خلال احترام الأنظمة والقوانين، والتبليغ عن الجرائم بمختلف أنواعها إذا قوبل ذلك باحترام وتقدير من مؤسسات الأمن ورجالها.
- ٣- خلق التعاطف والتكافل بين أفراد المجتمع ومؤسسات الأمن؛ حيث يؤدي ذلك إلى الحيلولة دون وقوع الخلل الأمني للمجتمع، وذلك عندما يشعر المواطن بتحقيق العدالة في التعامل مع جميع المواطنين، وعدم التفرقة لجنس أو لون والبعد عن المحسوبيات والمصالح الشخصية وتعظيم الذات.

(١) اعتمد الباحث في هذه الفقرة على :

- محمد رضا البغدادي، العلاقات الإنسانية ودورها في تطوير الأداء (عمان، مسقط، ٢٠٠٠م) ص ٧٧.
- إبراهيم الطخيس وعماد الحربتي، العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية، مرجع سابق، ص ٤٤ وما بعدها.

٤- خلق الوعي المستنير لدى المواطن للقيام بدوره الإيجابي في خدمة قضايا الأمن، واعتبار هذا الدور واجباً أخلاقياً تفرضه قيم ومبادئ الشريعة الإسلامية.

٥- تعاون المواطن في رسم الصورة الذهنية للواقع الأمني من خلال إمداده بالمعلومات، وتبسيط إجراءات حصوله عليها في يسر وسهولة.

٦- فرجل الأمن حينما يطبق الأساليب الإنسانية في مجال عمله؛ فإنه يعمل على إزالة الشعور السلبي للمواطن تجاه هذه الأجهزة من خلال الخدمات الإنسانية والاجتماعية للمواطن، فحينما يقوم رجل الشرطة بدرء الخطر عن مواطن كاد أن يقع فيه؛ فإنه بذلك سيكتسب ثقته، ويحوز على إعجابه. وسيساعد ذلك على تقوية أواصر المحبة والتعاون بينهما.

أساليب توطيد العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية:

من أهم الأساليب التي ينبغي أن تمارس في مجال العمل الأمني ما يلي^(١):

١- تقدير الرئيس لجميع المرؤوسين واحترام آرائهم ومقترحاتهم، وإشراكهم في اتخاذ القرارات لتحقيق أهداف المنظمة التي يعملون بها.

٢- اقتراح العمل الجيد الذي يقوم به المرؤوسون وتشجيع الابتكار.

٣- التعرف على مشكلات العاملين، والسعي لحلها وفقاً للإمكانات المتاحة.

(١) اعتمد الباحث في هذه الفقرة على: أحمد صالح العميرات، إدارة العلاقات الإنسانية: إطلالة على العمل الشرطي (عمان، د.ن، ١٧٤١هـ) ص ٧٣.

- ٤ - توفير الجو المناسب والمناخ الصحي للعمل .
- ٥ - الابتعاد عن تبليغ أخطاء المرؤوسين وتصييدها .
- ٦ - تحقيق الانسجام وتوزيع المهام والمسئوليات بين العاملين .
- ٧ - إشعار المتميزين من العاملين بأهميتهم وحاجة العمل إليهم .
- ٨ - تجنب اللوم وكثرة العتاب فهو لا يؤدي في الغالب إلى نتائج .
- ٩ - الرفق واللين واستخدام العبارات المناسبة في تصحيح الخطأ .

ومما لا شك فيه أن الإدارة الأمنية الناجحة ينبغي أن تقوم على أساس الإيمان بقيمة الفرد كشخص، وقدرتها على ممارسة العلاقات الإنسانية مع جميع الأفراد. فالمدبر مسئول عن نمو موظفيه، وأن يكون دائم الإحساس بضرورة خلق بيئة طيبة للعمل، وأن يفتن بأنه لن يحصل على نتائج ملموسة لعمله إلا عن طريق تعامله الجيد مع الناس، وأن في رفعة شأنهم رفعة لشأنه، كما يجب ألا يغيب عن ذهنه أن نجاح المؤسسة الأمنية يتوقف على نجاح المرؤوسين في تأدية أعمالهم بكفاءة، وأن يكون الموظف هو محور كل اهتمام .

الدور الذي تؤديه تطبيق مبادئ العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية: تؤدي العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية دوراً بالغ الأهمية يتمحور في الآتي^(١):

- ١ - تضمن للعاملين الرضا الوظيفي .
- ٢ - تثير الدوافع للعمل وجودة الإنتاج .
- ٣ - تخفيف وطأة الآلية المفرطة في أسلوب العمل .

(١) صالح محمد الحناوي، وراضية محمد حسن: السلوك التنظيمي، مطبوعات مركز التنمية الإدارية، الإسكندرية، ١٩٩٨، ص ٥٨ .

- ٤ - تجدد من الأساليب الروتينية التي تضفي على العمل الملل .
- ٥ - تتيح فرصاً متعددة للقائم بالعمل في الأجهزة الأمنية لبذل المزيد من الجهد المتميز .
- ٦ - تؤدي إلى الشعور بالانتماء للعمل من قبل الجميع .
- ٧ - منع التسبب أو المجاملة داخل بيئة العمل .

آثار عدم تطبيق مبادئ العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية

في بعض الأجهزة والجهات الأمنية لا تمارس العلاقات الإنسانية في شكلها المتميز، ولذلك تواجه هذه الجهات الكثير من السلبيات في مجال أداء الدور المنوط بها. ومن أهم هذه السلبيات^(١):

- ١ - الخوف والقلق من الرؤساء .
- ٢ - التلون والرياء في المعاملة .
- ٣ - عدم الالتزام بالتوقيف المحدد لأداء المهمة .
- ٤ - إخفاء الحقائق والمشكلات وتفاقمها .
- ٥ - الكراهية والعدوانية والمنافسة المدمومة والوقوع في الأخطاء .
- ٦ - ضعف الولاء للمنظمة .
- ٧ - عدم تقبل النقد البناء من الآخرين .
- ٨ - عدم توافر نظام مناسب للاتصال بالعاملين .

(١) كامل محمد المغربي، مرجع سابق، ص ٢٣٠ .

٣. ٧. اهتمام القيادة السعودية بالعلاقات الإنسانية في المجال الأمني

يعد جانب العلاقات الإنسانية في المجال الأمني من الجوانب التي حظيت باهتمام القيادة السعودية؛ وقد تمثل في العديد من المواقف والقرارات التي تعكس حرص هذه القيادة على رعاية العاملين في هذا المجال .

فقد وجد الموظفون والضباط والأفراد عناية خاصة من لدن خادم الحرمين الشريفين الملك عبد الله بن عبد العزيز؛ حيث عمل على تحقيق الأمن الوظيفي برعاية أسر الأفراد الذين يتوفون وهم على رأس العمل، ومساعدة الأشخاص الذين يمرون بظروف إنسانية صعبة، ومكافأة الأفراد الأمناء المخلصين في أداء عملهم، وتشجيع مبادراتهم وتضحياتهم الإنسانية .

ويسعى -أيده الله- إلى توفير الرعاية الصحية المتقدمة لهم، ولأسرهم أينما كانوا، وتوفير الكثير من المزايا لمنسوبي وزارة الداخلية بشكل عام؛ والتي تتلخص في النقاط الآتية:

١ - مساواة ضباط الصف والجنود في المزايا المالية بضباط صف و جنود الجيش .

٢ - مساواة الوكلاء الممتازين لقطاعات الأمن الداخلي بزملائهم في الجيش؛ بصرف بدل السكن والملابس .

٣ - تثبيت نسبة ٢٥٪ من أصل الراتب لمنسوبي قوات الأمن الخاصة.

٤ - صرف مكافأة مقطوعة قدرها ثلاثة رواتب شهرية لمن تنطبق عليه

الإحالة على التقاعد من الجنود بسبب العجز عن العمل، والإحالة على التقاعد لبلوغ السن النظامية أو الوفاة .

وفي إطار اهتمام القيادة الرشيدة أيضاً بالعلاقات الإنسانية في المجال الأمني - وخاصة في مجال مكافحة الإرهاب - قررت منح كل العاملين في مجال مكافحة الإرهاب من عسكريين ومدنيين بدلاً مقداره (٢٥٪) من الراتب الأساسي، وترقية الذين استشهدوا أثناء أدائهم الواجب إلى الرتبة التي تلي رتبهم مباشرة، ويمنحون راتباً يعادل أقصى راتب من درجة الرتبة المرقيين إليها؛ بالإضافة إلى استمرار صرف البدلات والعلاوات التي كانوا يتقاضونها كما لو كان الشهيد على رأس العمل.

إلى جانب صرف مساعدة مالية عاجلة قدرها ١٠٠ ألف ريال للأسر الشهداء من رجال الأمن والضحايا، وحصر المستحقة للغير على كل شهيد؛ ليتم سدادها عنه، ومنح كل من والد الشهيد ووالدته راتباً شهرياً قدره ثلاثة آلاف ريال إذا أثبت شرعاً أنه عائلهما.

فضلاً عن منح الشهيد وسام الملك عبد العزيز - رحمه الله - من الدرجة الثالثة، وتعيين أحد أبناء الشهيد بوظيفة والده وفقاً للمتطلبات النظامية، وإطلاق أسماء الشهداء على الشوارع تخليداً لذكراهم وعملهم، واستضافة أسر الشهداء لأداء مناسك الحج على نفقة وزارة الداخلية.

وتتجلى ملامح اهتمام القيادة بالعلاقات الإنسانية في المجالات الأمنية؛ من خلال توجيه عنايتها للمصابين من رجال الأمن؛ حيث قررت ترقية المصاب من الضباط بعجز كلي إلى الرتبة التي تلي رتبته مباشرة، ويعطى أقصى راتب درجة الرتبة المرقي إليها. كما يرقى المصاب من الأفراد استثنائياً

إلى الرتبة التي تلي رتبته مباشرة^(١)، بالإضافة إلى الامتيازات الخاصة بسكن أسر الشهداء والمفقودين والمصابين بإعاقة دائمة من العسكريين^(٢).

وفي ظل الاهتمام المستمر للقيادة بجانب العلاقات الإنسانية في المجالات الأمنية؛ فقد تم تخصيص شعبة للعلاقات الإنسانية بوزارة الداخلية؛ ينصب جل اهتمامها على تقديم الخدمات الإنسانية، والمشاركات الوجدانية لأفراد الأمن العام؛ ومن بينها^(٣) ما يأتي:

١ - حصر أعداد الشهداء والمصابين من رجال الأمن العام، ونوع إصاباتهم وتفرغها في بيانات، وإعداد الخطابات اللازمة لرفعها لمقام الوزارة.

٢ - المشاركة في الصلاة على شهداء الواجب، وتعزية أسرهم .

٣ - متابعة رجال الأمن المصابين أولاً بأول وحتى مغادرتهم المستشفى، وإعداد الخطابات اللازمة للإفادة عن وضعهم الصحي .

٤ - توفير السكن والمواصلات لأسر المصابين حسب ما يصدر من توجيه ممن تقرر نقلهم من المحافظات التي وقعت بها الإصابات، وحتى خروجهم من المستشفى وعودتهم.

(١) مكافحة الإرهاب: الموقف والإنجاز، سجل وثائقي لأبرز الجهود السعودية في مكافحة الإرهاب، بدون، ط١، ١٤٢٧هـ.

(٢) راجع في ذلك :

- الأمر الملكي رقم (أ/ ١١١) بتاريخ ٥/٥/١٤٢٤هـ.

- الأمر الملكي رقم (م/ ٣٦) بتاريخ ١٤/٦/١٤٢٥هـ.

(٣) الأمن العام - مطبوعات الإدارة العامة للعلاقات والتوجيه - رقم ٧٩٢/١٤، ١٤٢٦هـ.

٥ - وضع الضوابط اللازمة لتقديم أفضل الخدمات الإنسانية للمتقاعدين من منسوبي الأمن العام، وأصبحت قاعدة يتم اتباعها في هذه المهمة الإنسانية .

٦ - مساعدة أسر الشهداء والضحايا والمصابين في الحصول على مستحقاتهم المالية حسب اللوائح المعمول بها نظاماً .

٧ - التفاعل والتواصل مع خدمة البوابة المعلوماتية الخاصة بالأمن العام، وربط شعبة العلاقات الإنسانية بكافة الإدارات والقيادات؛ لتبادل المعلومات، واتخاذ الإجراءات بصفة عاجلة .

٨ - تفعيل أعمال العلاقات الإنسانية؛ من خلال الاهتمام بتلمس احتياجات رجال الأمن في الميدان عبر الاتصال المباشر، وإجراء زيارات للمصابين، ومواساة أسر الضحايا والمشاركة في العزاء^(١) .

وتقدم القيادات الأمنية في المملكة العربية السعودية النموذج العملي الرائع للعلاقات الإنسانية في المجال الأمني، ويكفي للتدليل على ذلك هذه المشاعر الصادقة لصاحب السمو الملكي الأمير نايف بن عبد العزيز - النائب الثاني لرئيس مجلس الوزراء ووزير الداخلية - في العديد من المواقف التي يحرص فيها سموه على زيارة أسر الشهداء وتقديم تعزيتته والتعبير عن مواساته لهم، وكم هي من لحظات مؤثرة حين تسبقه دموعه حزناً على فقد الشهيد، أو حين يحتضن أطفاله الصغار في حنوِّ بالغ وأبوة كريمة، أو حين يشدُّ أزر المصابين من رجال الأمن خلال زيارته للاطمئنان عليهم، ودعواته لهم بالشفاء العاجل^(٢) .

(١) المرجع السابق نفسه، ص ٢٥ .

(٢) انظر في ذلك : جامعة أم القرى، أمن وطن في أمير، مكة المكرمة، ١٤٢٩ هـ، ص ٥٤ وما بعدها .

مهارات التعامل مع الموظفين وكسب ثقتهم في الجهاز الأمني

إن مهارة التعامل مع الآخرين في الجهاز الأمني تكسب العاملين بإدارة العلاقات الإنسانية العديد من الفوائد والمزايا؛ من أهمها^(١):

- ١ - نجاح البرامج والخطط والأهداف .
- ٢ - اكتساب احترام الآخرين وتقديرهم .
- ٣ - تعاون الموظفين مع إدارة العلاقات الإنسانية .

هذا بالإضافة إلى استعمال الكلمة المناسبة، وإشعار الآخرين بأنهم على قدر كبير من الأهمية . فكلما زاد هذا الشعور لديهم ازداد تجاوبهم وتعاونهم مع القادة والرؤساء، الأمر الذي ينعكس بالإيجاب على أداء رجل الأمن وحسن تعامله مع الجمهور .

التقدير والحوافز ودورها في أداء الجهاز الأمني

يختلف نظام الحوافز من مؤسسة إلى أخرى وذلك حسب طبيعة كل مؤسسة داخل المجتمع ودورها في العمل، غير أنها في النهاية لا تختلف عن كونها حوافز ذات شقين رئيسيين هما: (حوافز مادية، وأخرى معنوية) كما أن هناك عدة طرق تتخذها كل منظمة على حدة لتوظيف هذه الحوافز للوصول بها إلى أقصى درجة من الإفادة بالنسبة إلى كل من الموظف والمؤسسة لمواصلة العطاء وزيادة مستواه ورفع كفاءته الإنتاجية كما ونوعاً بجانب التدريب واكتساب الخبرة^(٢) .

- (١) وزارة الداخلية، سجل البحوث والأوراق العلمية، مرجع سابق، ص ٢٢٤ .
- (٢) جبارة عطية جبارة، الإعلام والعلاقات الإنسانية : دراسة في علم اجتماع الإعلام. (الجماهيرية الليبية) منشورات جامعة قار يونس (د. ت) ص ٢٢٩ بتصرف .

ومن وجهة نظرنا نرى أن الحوافز يجب أن تركز على مكافأة العاملين عن تميزهم في الأداء، وأن الأداء الذي يستحق الحافز هو أداء غير عادي، أو ربما وفقاً لمعايير أخرى تشير إلى استحقاق الموظفين لتعويض إضافي يزيد على الأجر نتيجة أدائهم المتميز .

تقديم الخدمات للعاملين ودورها في الأجهزة الأمنية:

تلتزم الأجهزة الأمنية بمسئولية أخلاقية وإنسانية تجاه العاملين فيها، وهذا يتطلب منها أن توفر لهم بعض الخدمات الاجتماعية والصحية، الأمر الذي يؤدي إلى جودة العمل وتحسين الأداء ومن هذه الخدمات ما يلي:

١- الخدمات الاجتماعية: وخاصة إذا كانت هذه الخدمات غير متوافرة في المجتمع بدرجة كافية كخدمات المواصلات والإسكان وإنشاء دور حضانه ورعاية أطفال العاملين، بالإضافة إلى الأندية الاجتماعية لمزاولة الأنشطة الرياضية والثقافية .

٢- الخدمات الصحية: وهي تقديم كافة الخدمات التي توفر الرعاية الصحية للعاملين وأسرهم، ويدخل بطبيعة الحال في نطاق الرعاية الصحية توافر الدواء للعاملين، وكذلك القيام بفحصهم دورياً للتأكد من سلامتهم وعدم إصابتهم بأي أضرار تؤثر على قيامهم بالعمل .

٣- تحسين ظروف العمل: ويشمل ذلك تحديد الساعات المناسبة للعمل لتقليل معدلات إجهاد العاملين؛ فضلاً عن توفير أماكن مناسبة للعمل وما يتضمنه ذلك من توفير الإضاءة والتهوية المناسبة^(١) .

(١) إبراهيم الطخيس وعماة الجريتلي : العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية، ط ١، الرياض، مطابع الشرق الأوسط، ١٤٢١هـ، ص ٣٦٢، ٣٦٣ .

٤ - وضع برامج مناسبة للأمان والسلامة: وتتضمن هذه البرامج اتخاذ كافة الاحتياطات التي توفر السلامة والأمان للعاملين وللممتلكات المؤسسة الأمنية، كتدريب العاملين على قواعد الأمن والسلامة المهنية، ومراعاة الاشتراطات الخاصة بالأمن الصناعي، بالإضافة إلى توفير نظام مناسب لبحث المشكلات الاجتماعية والنفسية للعاملين^(١).

ويرى الباحث بوجه عام أنه يجب توفير كافة العناصر التي تمكن العاملين من أداء أعمالهم بأكبر كفاءة ممكنة، وأن يتحمل كل منهم مسؤولياته الاجتماعية والإنسانية تجاه نفسه وأسرته ومجتمعه عندما يسهم في بناء الاستراتيجيات والخطط والبرامج والآليات التي تنطلق منها أعمال المؤسسات الأمنية .

(١) سيد عبد الحميد مرسي: العلاقات الإنسانية (مكتبة وهبة، القاهرة، ١٩٨٦م) ص ٧٥ - ٨١.

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة

٤. إجراءات الدراسة

تمهيد

يتناول هذا الفصل وصفاً للإجراءات التي تم تنفيذها من حيث تحديد منهج الدراسة، وصف مجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، وبناء الأداة المناسبة، ثم التحقق من الصدق والثبات، وتحديد الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل بيانات الدراسة والوصول إلى النتائج.

وبناء على مشكلة الدراسة، وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة، ومراجعة المناهج البحثية المختلفة، حدد الباحث المنهج الملائم للجانب الميداني وهو المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويبين خصائصها، بينما التعبير الكمي يعطينا وصفاً رقمياً لمقدار الظاهرة أو حجمها (العساف، ٢٠٠٣م).

٤. ١. مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة هو «جميع الأشياء أو الأفراد الذين يكونون موضوع مشكلة البحث». (عبيدات، ٢٠٠٣م: ص ١١٣). ويتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع المتعاملين مع رجال الأمن في إدارة المرور وإدارة جوازات العاصمة المقدسة، وكذلك رجال الأمن في كلتا الإدارتين.

٤. ٢. عينة الدراسة

نظراً لصعوبة تطبيق أداة الدراسة الحالية على جميع أفراد مجتمعها من المتعاملين ومن رجال الأمن، لذا فإن الباحث لجأ إلى استخدام العينة العشوائية الطبقية، حيث تكون مجتمع الدراسة من طبقتين مختلفتين (المتعاملين - ورجال الأمن) ومن داخل كل طبقة تم اختيار عينة عشوائية. وبعد جمع الاستبانات، واستبعاد غير الصالح منها (غير المكتمل) وما لم يُسترجع منها بلغ مجموع الاستبانات المستكملة التي أدخلت في عملية التحليل الإحصائي (٢٠٠) استبانة، بواقع (١٠٠) استبانة للمتعاملين و (١٠٠) استبانة لرجال الأمن. وفيما يلي وصف لعينة الدراسة من خلال الاستبانات المكتملة:

٤. ٢. ١. وصف عينة الدراسة للمتعاملين مع رجال الأمن من

حيث المؤهل العلمي

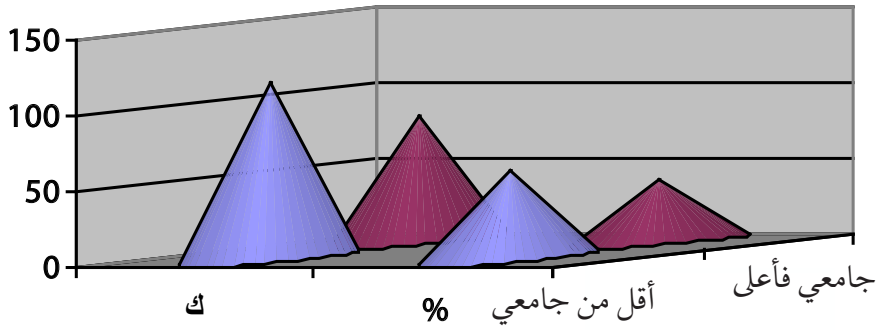
الجدول رقم (١) وصف عينة الدراسة من المتعاملين مع رجال الأمن حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	ك	%
لا يوجد	٣	١,٥
ابتدائي	١٢	٦
متوسطة	٤٥	٢٢,٥
ثانوي	٥٦	٢٨
جامعي	٦٦	٣٣
أعلى من جامعي	١٨	٩
الكلي	٢٠٠	١٠٠

للتفاوت بين أعداد فئات المؤهل العلمي، تم دمج بعض الفئات معا
كالتالي:

الجدول رقم (٢) وصف عينة الدراسة من المتعاملين مع رجال الأمن حسب
المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	ك	%
أقل من جامعي	١١٦	٥٨
جامعي فأعلى	٨٤	٤٢
المجموع	٢٠٠	١٠٠



الشكل رقم (١): الرسم البياني لعينة المتعاملين مع الأمن
حسب المؤهل العلمي

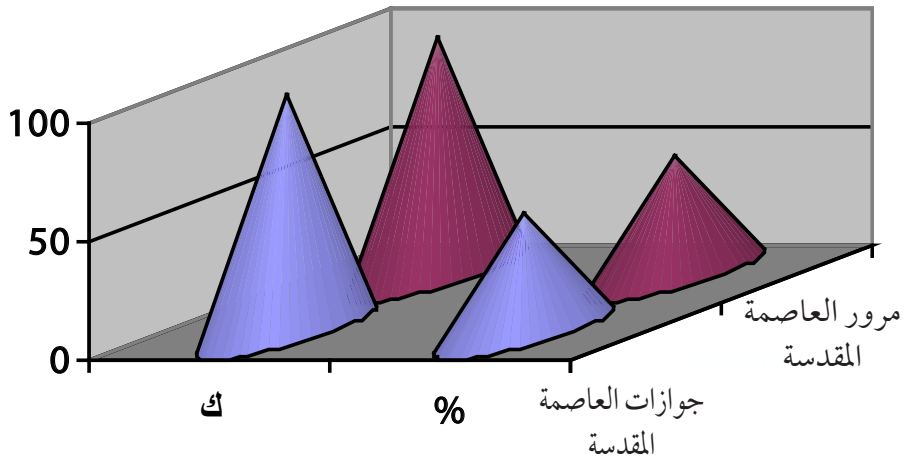
نسبة عينة الدراسة من المؤهل العلمي أقل من جامعي هي (٥٨٪)
و جامعي فأعلى (٤٢٪).

٤. ٢. ٢ وصف عينة الدراسة للمتعاملين مع رجال الأمن

من حيث مكان المراجعة والتعامل

الجدول رقم (٣) وصف عينة الدراسة من المتعاملين مع رجال الأمن حسب مكان المراجعة والتعامل

مكان المراجعة والتعامل مع رجال الأمن	ك	%
جوازات العاصمة المقدسة	١٠٠	٥٠
مرور العاصمة المقدسة	١٠٠	٥٠
الكلية	٢٠٠	١٠٠



الشكل رقم (٢) الرسم البياني لعينة المتعاملين مع الأمن حسب مكان المراجعة والتعامل

نسبة عينة الدراسة المراجعين لإدارة مرور العاصمة المقدسة (٥٠٪) وإدارة الجوازات (٥٠٪).

٤. ٢. ٣ وصف عينة الدراسة للمتعاملين مع رجال الأمن من

حيث الجنسية

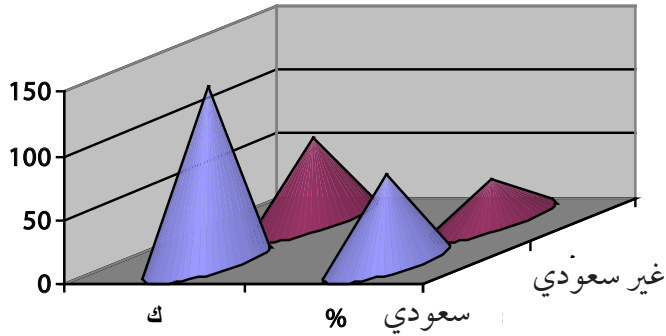
الجدول رقم (٤) وصف عينة الدراسة من المتعاملين مع رجال الأمن حسب الجنسية

الجنسية	ك	%
سعودي	١٣٧	٦٨,٥
من دولة عربية	٣٨	١٩
من دولة آسيوية	١٥	٧,٥
من دولة أفريقية	٥	٢,٥
غير عربية	٥	٢,٥
المجموع	٢٠٠	١٠٠

بسبب التفاوت بين أعداد فئات الجنسيات المختلفة، تم دمج بعض الفئات كالتالي:

الجدول رقم (٥) وصف عينة الدراسة من المتعاملين مع رجال الأمن حسب الجنسية

الجنسية	ك	%
سعودي	١٣٧	٦٨,٥
غير سعودي	٦٣	٣١,٥
المجموع	٢٠٠	١٠٠



الشكل رقم (٣) الرسم البياني لعينة المتعاملين مع رجال الأمن حسب
الجنسية
نسبة عينة الدراسة المتعاملين مع رجال الأمن من السعوديين (٥, ٦٨٪)
وغير السعوديين (٥, ٣١).

٤. ٢. ٤ وصف عينة الدراسة من رجال الأمن حسب المؤهل العلمي

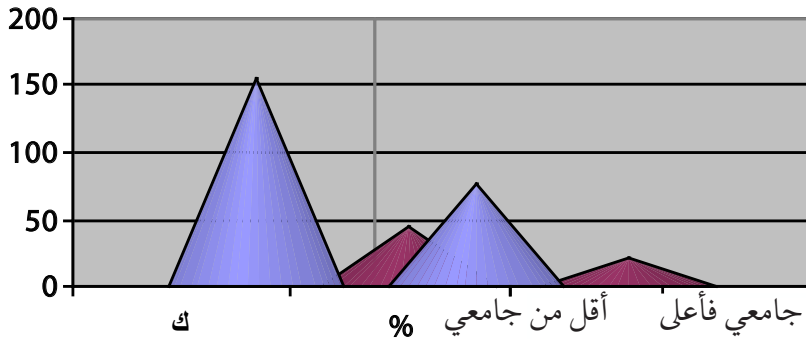
الجدول رقم (٦) وصف عينة الدراسة من رجال الأمن حسب المؤهل
العلمي

المؤهل العلمي	ك	%
ابتدائي	١٥	٧,٥
متوسطة	٥٢	٢٦
ثانوي	٨٨	٤٤
جامعي	٤٤	٢٢
أعلى من جامعي	١	٠,٥
الكلي	٢٠٠	١٠٠

للتفاوت بين أعداد فئات المؤهل العلمي، تم دمج بعض الفئات معا
كالتالي:

الجدول رقم (٧) وصف عينة الدراسة من رجال الأمن حسب المؤهل
العلمي

المؤهل العلمي	ك	%
أقل من جامعي	١٥٥	٧٧,٥
جامعي فأعلى	٤٥	٢٢,٥
المجموع	٢٠٠	١٠٠



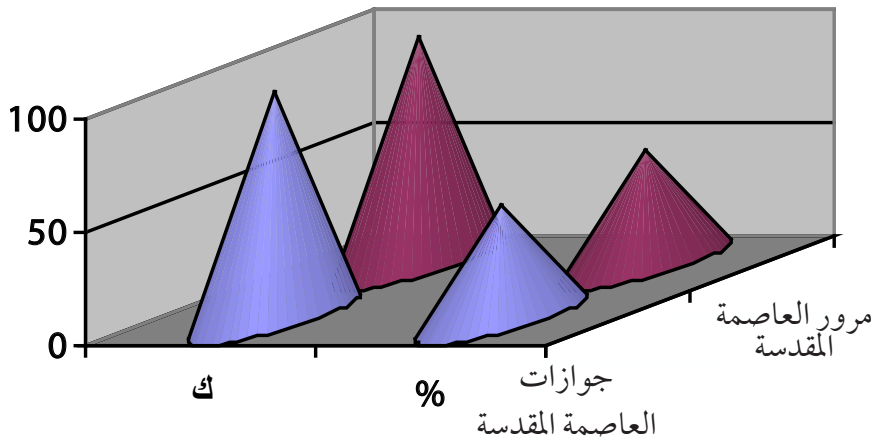
الشكل رقم (٤) الرسم البياني لعينة رجال الأمن حسب المؤهل العلمي

نسبة عينة الدراسة من المؤهل العلمي أقل من جامعي هي (٧٧,٥%)
و جامعي فأعلى (٢٢,٥%).

٤. ٢. ٥ وصف عينة الدراسة من رجال الأمن حسب مكان العمل

الجدول رقم (٨) وصف عينة الدراسة من رجال الأمن حسب مكان العمل

مكان العمل	ك	%
جوازات العاصمة المقدسة	١٠٠	٥٠
مرور العاصمة المقدسة	١٠٠	٥٠
الكلية	٢٠٠	١٠٠



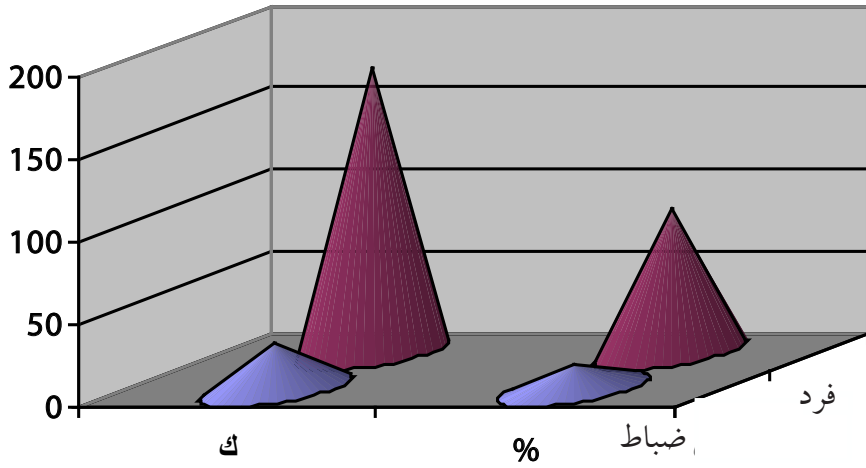
الشكل رقم (٥) الرسم البياني لعينة رجال الأمن حسب مكان العمل

نسبة عينة الدراسة من رجال الأمن في إدارة مرور العاصمة المقدسة (٥٠%) وإدارة الجوازات (٥٠%).

٤. ٢. ٦ وصف عينة الدراسة من رجال الأمن حسب الرتبة

الجدول رقم (٩) وصف عينة الدراسة من رجال الأمن حسب مكان العمل

الرتبة	ك	%
ضابط	٢٧	١٣,٥
فرد	١٧٣	٨٦,٥
الكلي	٢٠٠	١٠٠



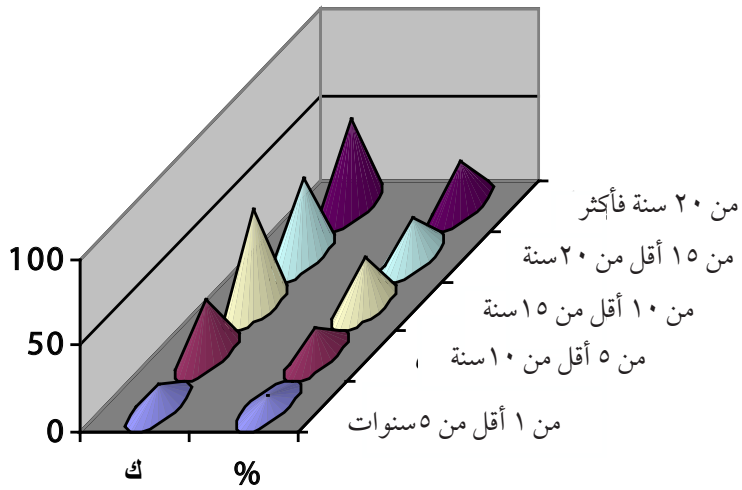
الشكل رقم (٦) الرسم البياني لعينة رجال الأمن حسب مكان العمل

نسبة عينة الدراسة من رجال الأمن في رتبة ضابط هي (١٣,٥٪) ورتبة فرد (٨٦,٥٪).

٤. ٢. ٧ وصف عينة الدراسة من رجال الأمن حسب مدة الخدمة بالعمل الأمني

الجدول رقم (١٠) وصف عينة الدراسة من رجال الأمن حسب مدة الخدمة
بالعمل الأمني

مدة الخدمة بالعمل الأمني	ك	%
من ١ - أقل من ٥ سنوات	١٤	٧
من ٥ - أقل من ١٠ سنوات	٣٤	١٧
من ١٠ - أقل من ١٥ سنة	٥٦	٢٨
من ١٥ - أقل من ٢٠ سنة	٤٥	٢٢,٥
من ٢٠ سنة فأكثر	٥١	٢٥,٥
الكلية	٢٠٠	١٠٠



الشكل رقم (٧) الرسم البياني لعينة رجال الأمن حسب مدة الخدمة
بالعمل الأمني

نسبة عينة الدراسة من رجال الأمن ذوي الخبرة من (١ - ٥ سنوات) هي (٧٪)، ومن (٥ - أقل من ١٠ سنوات) هي (١٧٪)، ومن (١٠ - أقل من ١٥ سنة) هي (٢٨٪)، ومن (١٥ - أقل من ٢٠ سنة) هي (٢٢٪، ٥)، ومن (٢٠ سنة فكثر) هي (٢٥٪، ٥).

٤. ٣. أداة الدراسة

استخدمت الاستبانة أداة لهذه الدراسة، لملاءمتها لطبيعة الدراسة من حيث الجهد والإمكانات وحجم أفراد مجتمع الدراسة. ويذكر عبيدات وآخرون (٢٠٠٣م) «أن الاستبانة أكثر أدوات البحث العلمي استخداماً، وتعد من أفضل وسائل جمع المعلومات عن مجتمع الدراسة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين» وأن الاستبانة: «تستخدم للحصول على حقائق عن الظروف والأساليب القائمة بالفعل، فضلاً عن أنها وسيلة ميسرة لجمع البيانات اللازمة» ص ١٤٥.

خطوات تصميم وبناء أداة الدراسة:

١- تحديد مصادر بناء أداة الدراسة

اعتمد الباحث في بناء أداة الدراسة على ما يلي:

- ١- الاطلاع على العديد من الدوريات والمجلات التربوية والبحوث والدراسات السابقة ذات الصلة بمشكلة الدراسة الحالية .
- ٢- مقابلة مجموعة من ذوي الاختصاص في هذا المجال للاستفادة من خبراتهم .
- ٣- خبرة الباحث من خلال عمله في مدينة التدريب بمنطقة مكة المكرمة.

٢- تحديد أهداف أداة الدراسة

تم تصميم أداة دراسة تهدف إلى معرفة ما يلي:

- ١- مدى تطبيق رجال الأمن لمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء الإسلام من وجهة نظر المتعاملين مع رجال الأمن.
- ٢- مدى تطبيق رجال الأمن لمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء الإسلام من وجهة نظر رجال الأمن .
- ٣- الفروق بين متوسطات استجابات المتعاملين مع رجال الأمن وفقا لبعض المتغيرات (المؤهل العلمي - مكان المراجعة والتعامل - الجنسية).
- ٤- الفروق بين متوسطات استجابات رجال الأمن وفقا لبعض المتغيرات (المؤهل العلمي - مكان العمل والتعامل - الرتبة - مدة العمل بالأمن العام).
- ٥- الفروق بين متوسطات استجابات المتعاملين و رجال الأمن.

٤ . ٣ . ١ بناء أداة الدراسة

بناء على مشكلة الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها وفي ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، والخطوات السابق ذكرها قام الباحث بصياغة الاستبانة في صورتها الأولية، وتم عرضها على سعادة المشرف على الدراسة، وبعد إبداء رأيه وملاحظاته، كان من توجيهات سعادته عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوى الاختصاص والخبرة وذلك لتحكيمها. (سوف يتناول الباحث تحكيم الاستبيان لاحقا).

٤. ٣. ٢. أداة الدراسة في صورتها النهائية

تكونت أداة الدراسة من استبانتين: الأولى موجهة إلى المتعاملين مع رجال الأمن، والثانية موجهة إلى رجال الأمن. ولم تختلف الاستبانتين في المحاور التي يقيسها كل منهما ولم تختلفا في العبارات المدرجة تحت كل محور وإنما الاختلاف في صيغة توجيه العبارة إما إلى المتعامل مع الأمن أو إلى رجل الأمن. كذلك كانت هناك بعض الاختلافات في المعلومات الشخصية الخاصة بعينة الدراسة من المتعاملين أو رجال الأمن.

وعلى ذلك يمكن القول إن الاستبانة في صورتها النهائية على جزئين أساسيين هما:

الجزء الأول: عبارة عن معلومات شخصية عن عينة الدراسة:

وهي (المؤهل العلمي - مكان المراجعة والتعامل - الجنسية) في حالة المتعاملين مع رجال الأمن.

وكانت (المؤهل العلمي - مكان العمل - الرتبة - مدة العمل بالأمن) في حالة رجال الأمن.

الجزء الثاني: اشتمل مجموعة من العبارات (٥٠) عبارة توزعت على (٣) محاور كالتالي:

- المحور الأول: الضابط القيمي والأخلاقي .

ويحتوي على (١٢) عبارة تأخذ الأرقام من (١-١٢) في الاستبيان.

- المحور الثاني: استقبال المراجعين

ويحتوي على (١٩) عبارة تأخذ الأرقام من (١٣-٣١) في الاستبيان.

- المحور الثالث: الأداء الوظيفي

ويحتوي على (١٤) عبارة تأخذ الأرقام من (٣٢-٤٥) في الاستبيان.

طريقة تصحيح المقياس

استخدم الباحث مقياس (ليكرت) الخماسي المتدرج في الجانب الأيسر أمام كل عبارة لقياس درجة الاستجابة لكل عبارة كما في الشكل التالي:

العبارة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا يطبق أبداً
يحرص على الالتزام بالأخلاق الفاضلة أثناء عمله					

وفقاً للمقياس الخماسي، تم تحديد درجة الاستجابة كالتالي:

يعطى الدرجة (١) للاستجابة لا يطبق أبداً، والدرجة (٢) للاستجابة نادراً و الدرجة (٣) للاستجابة أحياناً، والدرجة (٤) للاستجابة غالباً، والدرجة (٥) للاستجابة دائماً. وعلى ذلك تم استخدام المعيار التالي للحكم على درجة الاستجابة:

- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (١) إلى (٨, ١) تكون درجة الاستجابة (لا يطبق أبداً)

- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (٨, ١) إلى (٦, ٢) تكون درجة الاستجابة (نادراً).

- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (٦, ٢) إلى (٤, ٣) تكون درجة الاستجابة (أحياناً).

- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (٤, ٣) إلى (٢, ٤) تكون درجة الاستجابة (غالباً).

- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (٢, ٤) إلى (٥) تكون درجة الاستجابة (دائماً).

٤. ٤ صدق الأداة

صدق الاستبانة كما ذكر عبيدات وآخرون (٢٠٠٣م، ص ١٩٦) من الشروط الضرورية التي ينبغي توافرها في الأداة التي تعتمدها الدراسة، أداة البحث تكون صادقة إذا كان بمقدورها أن تقيس فعلاً ما وضعت لقياسه، و إذا وافق الخبراء على أن الأداة ملائمة لما وضعت من أجله فإنه يمكن الاعتماد على حكمهم، وهذا ما يعرف بصدق المحكمين.

عند الانتهاء من إعداد الاستبانة وبناء فقراتها، قام الباحث بعرضها على سعادة المشرف على الرسالة، ثم قام بعد ذلك بعرضها في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة من السادة أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة أم القرى، وبلغ عدد المحكمين (٢٠)، ملحق رقم (١). ويتصدر الاستبانة خطاب موجه إلى المحكمين يوضح مشكله وأهداف الدراسة وتساؤلاتها، وطلب من المحكمين إبداء آرائهم وملاحظاتهم حول أداة الدراسة، ومدى وضوح كل قيمة، وسلامة صياغتها اللغوية، وملاءمتها لتحقيق الهدف الذي وضعت من أجله، وإعادة الصياغة، أو غير ما ورد مما يرونه مناسباً، وكذلك النظر في تدرج المقياس ومدى ملاءمته وبعد استعادة النسخ المحكمة وفي ضوء آراء المحكمين وملاحظاتهم، يمكن الوثوق في صدق أدوات الدراسة.

٤. ٥ الثبات

ثبات الأداة كما يرى عبيدات وآخرون (٢٠٠٣م) بأنه: «يعطي المقياس نفس النتائج إذا ما أعيد على نفس الأفراد وفي نفس الظروف» ص ١٩٨. ولكي يتم التأكد من ثبات الاستبانة قام الباحث باستخدام الطرق التالية:

٤. ٥. ١ حساب الثبات للاستبيان بطريقة ألفا كرونباخ

الجدول رقم (١١) حساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ

المحاور	قيمة ألفا كرونباخ
المحور الأول: الانضباط القيمي والأخلاقي	٠,٩٤
المحور الثاني: استقبال المراجعين	٠,٩٢
المحور الثالث: الأداء الوظيفي	٠,٩٣
المقياس الكلي	٠,٩٤

تم حساب معامل الثبات - معامل ألفا كرونباخ - للاستبيان، ووجد أن معامل ألفا كرونباخ للمقياس الكلي (٠,٩٤) وتراوح قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع محاور الاستبيان من (٠,٩٢) إلى (٠,٩٤). وهذه القيم مرتفعة وتدل على ثبات الاستبانة.

٤. ٥. ٢ حساب الثبات للاستبيان بطريقة الاتساق الداخلي

الجدول رقم (١٢) حساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ

المحاور	الأول	الثاني	الثالث	الدرجة الكلية
الأول	-	٠,٩١	٠,٩٣	٠,٩٤
الثاني		-	٠,٩١	٠,٩٢
الثالث			-	٠,٩٣

وذلك عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة المحاور وبعضها وبين كل محور والدرجة الكلية للمقياس، ويلاحظ أن جميع قيم الاتساق الداخلي مرتفعة وتراوح من (٠,٩١) إلى (٠,٩٤).

من طرق الثبات السابقة، نستنتج أن أدوات الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات ومن ثم يمكن الاعتماد على النتائج والوثوق بها

٤. ٦. الأساليب الإحصائية

للإجابة عن تساؤلات الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- ١ - التكرار والنسبة المئوية.
- ٢ - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- ٣ - معامل ألفا كرونباخ للثبات.
- ٤ - معامل الارتباط لحساب الاتساق الداخلي.
- ٥ - اختبار (ت).
- ٦ - اختبار تحليل التباين (ف).

الفصل الخامس

عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

٥ . عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

في هذا الفصل تم عرض النتائج التي تم الحصول عليها، ومن ثم مناقشة وتفسير هذه النتائج. وذلك من خلال الإجابة على تساؤلات الدراسة على النحو التالي:

٥ . ١ . التساؤل الأول

(ما مدى تطبيق رجال الأمن بمدينة مكة المكرمة لمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء الإسلام من وجهة نظر المتعاملين مع رجال الأمن؟)

للإجابة على هذا التساؤل تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارة التي تقيس مدى تطبيق رجال الأمن بمدينة مكة المكرمة لمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء الإسلام من وجهة نظر المتعاملين مع رجال الأمن على النحو التالي:

٥ . ١ . ١ الضابط القيمي والأخلاقي

الجدول رقم (١٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة من المتعاملين مع رجال الأمن حول المحور الأول: الضابط القيمي والأخلاقي

الترتيب	رقم العبارة	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري		العبارة	الترتيب
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
١	٦	٤,٢٨	٠,٩	يجرّص أن يكون أميناً في عمله .	دائماً
٢	١	٤,١٥	٠,٩٣	يجرّص على الالتزام بالأخلاق الفاضلة أثناء عمله.	غالباً

غالباً	١,٠٤	٤,١	يتجنب إهانة من يتعامل معهم من الجمهور .	٣	٣
غالباً	١,٠٧	٤,١	يحرص على عدم استخدام ألفاظ تؤثر سلباً على المراجعين .	٨	٤
غالباً	١	٤,٠٣	يحرص أن يكون محبوباً من قبل الآخرين .	٧	٥
غالباً	١,٠٣	٤,٠٢	يحرص أن يكون صادقاً أثناء تفاعله مع الجمهور .	١١	٦
غالباً	٠,٩٢	٤	يتحلى بالصبر أثناء تعامله مع الجمهور .	٢	٧
غالباً	١	٣,٩٦	يحرص على عدم الانفعال والغضب أثناء تعامله مع الجمهور .	٩	٨
غالباً	١,٠٥	٣,٩٤	يحرص على عدم التعالي على الآخرين .	٤	٩
غالباً	١,٠٨	٣,٨٥	يتحدث بصوت منخفض حين يخاطب الجمهور .	٥	١٠
غالباً	١,١٣	٣,٨	يقبل أعداء المخطئين إذا كانت أخطاؤهم بسيطة ولا تضر بالآخرين .	١٢	١١
غالباً	١,٣١	٣,٦٢	يحرص على المساواة في التعامل مع الجمهور بغض النظر عن الجنسية واللون .	١٠	١٢
غالباً	٠,٧٥	٣,٩٩	المتوسط العام		

يندرج تحت هذا المحور (١٢) عبارة تقيس الضابط القيمي والأخلاقي وتأخذ الأرقام من (١ - ١٢) في الاستبيان وتراوحت المتوسطات الحسابية لها من (٣, ٦٢ - ٤, ٢٨) وهذه المتوسطات الحسابية تقع في الفئة الرابعة (غالباً) والفئة الخامسة (دائماً) وفقاً لمقياس ليكرت المدرج الخماسي وكانت استجابات مجتمع الدراسة كالتالي:

- العبارات التي كانت استجابة مجتمع الدراسة عليها بدرجة دائماً: يوجد (١) عبارة كان متوسط استجابات عينة الدراسة عليها بدرجة دائماً وهي العبارة رقم (٦) وتنص على (يحرص أن يكون أميناً في عمله). جاءت في الترتيب الأول من حيث الضابط القيمي والأخلاقي من وجهة نظر المتعاملين مع رجال الأمن بمتوسط حسابي (٢٨, ٤) .

- العبارات التي كانت استجابة عينة الدراسة عليها بدرجة غالباً يوجد (١١) عبارة كان متوسط استجابات عينة الدراسة عليها بدرجة غالباً واحتلت الترتيب من الثاني إلى الثاني عشر من حيث الضابط القيمي والأخلاقي من وجهة نظر المتعاملين مع رجال الأمن، وبناء على قيم المتوسطات الحسابية تم ترتيب هذه العبارات ترتيباً تنازلياً كالتالي:

العبارة رقم (١) تنص على (يحرص على الالتزام بالأخلاق الفاضلة أثناء عمله) جاءت في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (١٥, ٤)، العبارة رقم (٣) تنص على (يتجنب إهانة من يتعامل معهم من الجمهور) جاءت في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (١, ٤)، العبارة رقم (٨) تنص على (يحرص على عدم استخدام ألفاظ تؤثر سلباً على المراجعين) جاءت في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي (١, ٤)، العبارة رقم (٧) تنص على (يحرص أن يكون محبوباً من قبل الآخرين) جاءت في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي (٠٣, ٤)، العبارة رقم (١١) تنص على (يحرص أن يكون صادقاً أثناء تفاعله مع الجمهور) جاءت في الترتيب السادس بمتوسط حسابي (٠٢, ٤)، العبارة رقم (٢) تنص على (يتحلى بالصبر أثناء تعامله مع الجمهور) جاءت في الترتيب السابع بمتوسط حسابي (٠٠, ٤)، العبارة رقم (٩) تنص على (يحرص على عدم الانفعال والغضب أثناء تعامله مع الجمهور) جاءت في الترتيب الثامن بمتوسط حسابي (٩٦, ٣)، العبارة رقم

(٤) تنص على (يحرص على عدم التعالي على الآخرين) جاءت في الترتيب التاسع بمتوسط حسابي (٣, ٩٤). العبارة رقم (٥) تنص على (يتحدث بصوت منخفض حين يخاطب الجمهور) جاءت في الترتيب العاشر بمتوسط حسابي (٣, ٨٥)، العبارة رقم (١٢) تنص على (يقبل أعذار المخطئين إذا كانت أخطائهم بسيطة ولا تضر بالآخرين) جاءت في الترتيب الحادي عشر بمتوسط حسابي (٣, ٨٠)، العبارة رقم (١٠) تنص على (يحرص على المساواة في التعامل مع الجمهور بغض النظر عن الجنسية واللون) جاءت في الترتيب الثاني عشر بمتوسط حسابي (٣, ٦٢).

مما سبق نرى أن العبارات التي تقيس الضابط القيمي والأخلاقي من وجهة نظر المتعاملين مع رجال الأمن، تكونت من (١٢) عبارة ومن خلال استجابات عينة الدراسة على هذه العبارات وجد أن هناك استجابة بدرجة دائمة على (١) عبارة وبدرجة غالباً على (١١) عبارة. وهذه الاستجابات جعلت قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات هذا المحور يساوي (٣, ٩٩) وهذا يشير إلى الاستجابة بدرجة (غالباً) على مدى تطبيق رجال الأمن بمدينة مكة المكرمة لمبادئ الإسلام في الضابط القيمي والأخلاقي من وجهة نظر المتعاملين مع رجال الأمن.

يتضح من الإجابات السابقة أن جمهور المتعاملين مع رجال الأمن سواء في جوازات العاصمة المقدسة أو في مرور العاصمة المقدسة، عبروا عن نوعية التعامل الذي لاحظوه من رجال الأمن، وذلك أن معظم الإجابات التي أشارت بكلمة غالباً توضح بأن التعامل من قبل رجال الأمن إيجابي بدرجة كبيرة، وهذا يدل بأن رجال الأمن لديهم إلمام بما ينبغي أن تكون عليه العلاقات الإنسانية مع أفراد المجتمع.

٢. ١. ٥ استقبال المراجعين

الجدول رقم (١٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة من المتعاملين مع رجال الأمن حول المحور الثاني: استقبال المراجعين

البيان	المتوسط		العبارة	رقم	الترتيب
	الانحراف المعياري	الحسابي		العبارة	
غالبا	١,٠٨	٤,١٨	يراعي المستويات العمرية للمراجعين أثناء التعامل معهم .	١٥	١
غالبا	١,٠٥	٣,٩٩	يحرص على استقبال المراجعين باحترام وتقدير .	٩	٢
غالبا	١,٠٢	٣,٩٦	يحرص على حسن استقبال المراجعين .	٤	٣
غالبا	١,١١	٣,٩٦	يبادل الجمهور التحية بكل أريحية وتقدير .	١٠	٤
غالبا	١,٠٧	٣,٩٢	يحرص على التفكير الإيجابي مع المراجعين .	١١	٥
غالبا	١,٠٤	٣,٩	يحرص على حل مشكلات المراجعين .	١٢	٦
غالبا	١,٠٤	٣,٨٩	يتجنب المراء والمجادلة أثناء حديثه مع الجمهور .	٧	٧
غالبا	١,١٢	٣,٨٧	يتحدث مع المراجعين بطريقة محببة .	٣	٨
غالبا	١,١٤	٣,٨٧	يستمع جيداً لمن يتحدث معه من الجمهور .	٨	٩

غالباً	١, ١	٣, ٨٦	لا يتعامل مع المراجعين باستعلاء وفوقية .	١٧	١٠
غالباً	١, ٠٧	٣, ٨	يحسن الظن بالمعلومات التي يدلي بها المراجعون قبل أن يتخذ القرار.	١٤	١١
غالباً	١, ١٤	٣, ٧٨	يستقبل الجمهور في مكتبه بابتسامة .	١	١٢
غالباً	١, ٢٢	٣, ٧٨	لا يشعر المراجعين بأنه أفضل منهم لأنه رجل أمن .	١٨	١٣
غالباً	١, ١٩	٣, ٧٧	يعطي فرصة للمراجعين للتحدث لتبرير أخطائهم	١٩	١٤
غالباً	١, ١٧	٣, ٧٦	يشعر كل فرد من المراجعين بأهميته أثناء التعامل معه .	١٦	١٥
غالباً	١, ١٤	٣, ٧٢	يتعامل مع الجمهور في الميدان بطريقة تسودها المودة .	٢	١٦
غالباً	١, ١٥	٣, ٧٢	يحرص على الرد على جميع تساؤلات المراجعين ببساطة وسعة صدر .	٥	١٧
غالباً	١, ٠٧	٣, ٧	يحرص على عدم الضيق والملل من استفسارات الجمهور .	٦	١٨
غالباً	١, ٢٨	٣, ٥٧	لا ينشغل بأمر جانبي عند التحدث مع المراجعين.	١٣	١٩
غالباً	٠, ٨٤	٣, ٨٤	المتوسط العام		

يندرج تحت هذا المحور (١٩) عبارة تقيس استقبال المراجعين وتأخذ الأرقام من (١-١٩) في الاستبيان وتراوحت المتوسطات الحسابية لها من (٥٧, ٣-١٨, ٤) وهذه المتوسطات الحسابية تقع في الفئة الرابعة (غالباً)

وفقا لمقياس ليكرت المتدرج الخماسي وكانت استجابات مجتمع الدراسة كالتالي:

- العبارات التي كانت استجابة عينة الدراسة عليها بدرجة غالبا: يوجد (١٩) عبارة كان متوسط استجابات عينة الدراسة عليها بدرجة غالبا، أي أن جميع العبارات كانت بدرجة غالبا من حيث استقبال المراجعين من وجهة نظر المتعاملين مع رجال الأمن وبناء على قيم المتوسطات الحسابية تم ترتيب هذه العبارات ترتيبا تنازليا كالتالي: العبارة رقم (١٥) وتنص على (يراعي المستويات العمرية للمراجعين أثناء التعامل معهم). جاءت في الترتيب الأول من حيث استقبال المراجعين بمتوسط حسابي (١٨, ٤). العبارة رقم (٩) تنص على (يحرص على استقبال المراجعين باحترام وتقدير) جاءت في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (٩٩, ٣)، العبارة رقم (٤) تنص على (يحرص على حسن استقبال المراجعين) جاءت في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (٩٦, ٣)، العبارة رقم (١٠) تنص على (يبادل الجمهور التحية بكل أريحية وتقدير) جاءت في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي (٩٦, ٣)، العبارة رقم (١١) تنص على (يحرص على التفكير الإيجابي مع المراجعين) جاءت في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي (٩٢, ٣)، العبارة رقم (١٢) تنص على (يحرص على حل مشكلات المراجعين) جاءت في الترتيب السادس بمتوسط حسابي (٩٠, ٣)، العبارة رقم (٧) تنص على (يتجنب المراء والمجادلة أثناء حديثه مع الجمهور) جاءت في الترتيب السابع بمتوسط حسابي (٨٩, ٣)، العبارة رقم (٣) تنص على (يتحدث مع المراجعين بطريقة محببة) جاءت في الترتيب الثامن بمتوسط حسابي (٨٧, ٣)، العبارة رقم (٨) تنص على (يستمتع جيدا لمن يتحدث معه من الجمهور) جاءت في الترتيب التاسع بمتوسط حسابي (٨٧, ٣)، العبارة رقم (١٧) تنص على (لا

يتعامل مع المراجعين باستعلاء وفوقية) جاءت في الترتيب العاشر بمتوسط حسابي (٨٦, ٣)، العبارة رقم (١٤) تنص على (يحسن الظن بالمعلومات التي يدلي بها المراجعون قبل أن يتخذ القرار) جاءت في الترتيب الحادي عشر بمتوسط حسابي (٨٠, ٣)، العبارة رقم (١) تنص على (يستقبل الجمهور في مكتبه بابتسامة) جاءت في الترتيب الثاني عشر بمتوسط حسابي (٧٨, ٣)، العبارة رقم (١٨) تنص على (لا يشعر المراجعين بأنه أفضل منهم لأنه رجل آمن) جاءت في الترتيب الثالث عشر بمتوسط حسابي (٧٨, ٣)، العبارة رقم (١٩) تنص على (يعطي فرصة للمراجعين للتحدث لتبرير أخطائهم) جاءت في الترتيب الرابع عشر بمتوسط حسابي (٧٧, ٣)، العبارة رقم (١٦) تنص على (يشعر كل فرد من المراجعين بأهميته أثناء التعامل معه) جاءت في الترتيب الخامس عشر بمتوسط حسابي (٧٦, ٣)، العبارة رقم (٢) تنص على (يتعامل مع الجمهور في الميدان بطريقة تسودها المودة) جاءت في الترتيب السادس عشر بمتوسط حسابي (٧٢, ٣)، العبارة رقم (٥) تنص على (يحرص على الرد على جميع تساؤلات المراجعين ببشاشة وسعة صدر) جاءت في الترتيب السابع عشر بمتوسط حسابي (٧٢, ٣)، العبارة رقم (٦) تنص على (يحرص على عدم الضيق والملل من استفسارات الجمهور) جاءت في الترتيب الثامن عشر بمتوسط حسابي (٧٠, ٣)، العبارة رقم (١٣) تنص على (لا ينشغل بأمور جانبية عند التحدث مع المراجعين) جاءت في الترتيب التاسع عشر بمتوسط حسابي (٥٧, ٣).

مما سبق نرى أن العبارات التي تقيس استقبال المراجعين من وجهة نظر المتعاملين مع رجال الأمن، تكونت من (١٩) عبارة ومن خلال استجابات عينة الدراسة على هذه العبارات وجد أن هناك استجابة بدرجة غالباً على (جميع العبارات). وهذه الاستجابات جعلت قيمة المتوسط الحسابي العام

لعبارات هذا المحور يساوي (٣, ٨٤) وهذا يشير إلى الاستجابة بدرجة (غالبا) على مدى تطبيق رجال الأمن بمدينة مكة المكرمة لمبادئ الإسلام في استقبال المراجعين من وجهة نظر المتعاملين مع رجال الأمن.

وحيث إن حسن استقبال المراجعين يعدُّ من الأمور المهمة والأساسية التي يحتاجها أفراد المجتمع ، لذا فإن هذه الإجابات تشير بأن رجال الأمن يحرصون على استقبال الجمهور بطريقة محبة للنفوس ، الأمر الذي ينعكس على الراحة النفسية للمراجعين أثناء وجودهم في إدارة المرور أو في إدارة الجوازات .

١. ٥. ٣. الأداء الوظيفي

الجدول رقم (١٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة من المتعاملين مع رجال الأمن حول المحور الثالث: الأداء الوظيفي

الترتيب	رقم العبارة	المتوسط		العبارة	الترتيب
		الانحراف المعياري	الحسابي		
دائما	١٠	٠,٨٧	٤,٤٥	يحافظ على أسرار عمله .	١
دائما	٦	١,٠٤	٤,٣٦	يتجنب استخدام الاعتداء الجسدي ضد المراجعين.	٢
دائما	١٢	٠,٩٨	٤,٢٩	يترفع عن الشبهات التي تتنافى وشرف المهنة .	٣
دائما	١١	٠,٩٤	٤,٢٧	يحافظ على أسرار المتعاملين معه من الجمهور .	٤
غالبا	٣	٠,٩٨	٤,١٧	يسعى لخدمة وتسهيل مهمة أصحاب الظروف الخاصة .	٥

غالباً	١,٠٦	٤,١٤	يتجنب الحديث مع الجمهور عن خلل موجود في الأنظمة .	٩	٦
غالباً	١,١	٤,٠٥	يتجنب استخدام القوة مع الجمهور .	٤	٧
غالباً	١,١٣	٤	يتجنب أي تصرف من شأنه جعل المراجعين يسيئون الظن به .	٧	٨
غالباً	١,١٤	٣,٩٩	يتجنب بث الرعب في قلوب الجمهور .	٥	٩
غالباً	١,١٨	٣,٩٨	يحترم الضمانات التي تدعم حقوق الإنسان في تطبيق العمل .	٨	١٠
غالباً	١,١٩	٣,٩٦	يحرص على الالتزام بالدوام الرسمي لإنجاز معاملات المراجعين .	١٤	١١
غالباً	١,١١	٣,٩٤	يحاول تخفيف الفجوة بين رجل الأمن وأفراد المجتمع .	١	١٢
غالباً	١,١	٣,٩	يتجنب إساءة استخدام السلطة مع الآخرين .	٢	١٣
غالباً	١,١٦	٣,٨٩	يحاول إنجاز عمله دون تأخير .	١٣	١٤
غالباً	٠,٧٥	٤,١٠	المتوسط العام		

يندرج تحت هذا المحور (١٤) عبارة تقيس الأداء الوظيفي وتأخذ الأرقام من (١-١٤) في الاستبانة وتراوحت المتوسطات الحسابية لها من (٣,٨٩-٤,٤٥) وهذه المتوسطات الحسابية تقع في الفئة الرابعة (غالباً) والفئة الخامسة (دائماً) وفقاً لمقياس ليكرت المتدرج الخماسي وكانت استجابات مجتمع الدراسة كالتالي :

- العبارات التي كانت استجابة مجتمع الدراسة عليها بدرجة دائماً: يوجد (٤) عبارات كان متوسط استجابات عينة الدراسة عليها بدرجة دائماً وهي العبارة رقم (١٠) وتنص على (يحافظ على أسرار عمله). جاءت في الترتيب الأول من حيث الأداء الوظيفي من وجهة نظر المتعاملين

مع رجال الأمن بمتوسط حسابي (٤٥ , ٤). العبارة رقم (٦) تنص على (يتجنب استخدام الاعتداء الجسدي ضد المراجعين) جاءت في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (٣٦ , ٤)، العبارة رقم (١٢) تنص على (يترفع عن الشبهات التي تتنافى وشرف المهنة) جاءت في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (٢٩ , ٤)، العبارة رقم (١١) تنص على (يحافظ على أسرار المتعاملين معه من الجمهور) جاءت في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي (٢٧ , ٤)،

- العبارات التي كانت استجابة عينة الدراسة عليها بدرجة غالبا يوجد (١٠) عبارة كان متوسط استجابات عينة الدراسة عليها بدرجة غالبا و احتلت الترتيب من الخامس إلى الرابع عشر من حيث الأداء الوظيفي من وجهة نظر المتعاملين مع رجال الأمن، وبناء على قيم المتوسطات الحسابية تم ترتيب هذه العبارات ترتيبا تنازليا كالتالي:

العبارة رقم (٣) تنص على (يسعى لخدمة وتسهيل مهمة أصحاب الظروف الخاصة) جاءت في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي (١٧ , ٤)، العبارة رقم (٩) تنص على (يتجنب الحديث مع الجمهور عن خلل موجود في الأنظمة) جاءت في الترتيب السادس بمتوسط حسابي (١٤ , ٤)، العبارة رقم (٤) تنص على (يتجنب استخدام القوة مع الجمهور) جاءت في الترتيب السابع بمتوسط حسابي (٥٥ , ٤)، العبارة رقم (٧) تنص على (يتجنب أي تصرف من شأنه جعل المراجعين يسيئون الظن به) جاءت في الترتيب الثامن بمتوسط حسابي (٥٠ , ٤)، العبارة رقم (٥) تنص على (يتجنب بث الرعب في قلوب الجمهور) جاءت في الترتيب التاسع بمتوسط حسابي (٩٩ , ٣). العبارة رقم (٨) تنص على (يحترم الضمانات التي تدعم

حقوق الإنسان في تطبيق العمل) جاءت في الترتيب العاشر بمتوسط حسابي (٩٨، ٣)، العبارة رقم (١٤) تنص على (يحرص على الالتزام بالدوام الرسمي لإنجاز معاملات المراجعين) جاءت في الترتيب الحادي عشر بمتوسط حسابي (٩٦، ٣). العبارة رقم (١) تنص على (يحاول تخفيف الفجوة بين رجل الأمن وأفراد المجتمع) جاءت في الترتيب الثاني عشر بمتوسط حسابي (٩٤، ٣). العبارة رقم (٢) تنص على (يتجنب إساءة استخدام السلطة مع الآخرين) جاءت في الترتيب الثالث عشر بمتوسط حسابي (٩٠، ٣)، العبارة رقم (١٣) تنص على (يحاول إنجاز عمله دون تأخير) جاءت في الترتيب الرابع عشر بمتوسط حسابي (٨٩، ٣).

مما سبق نرى أن العبارات التي تقيس الأداء الوظيفي من وجهة نظر المتعاملين مع رجال الأمن، تكونت من (١٤) عبارة ومن خلال استجابات عينة الدراسة على هذه العبارات وجد أن هناك استجابة بدرجة دائمة على (٤) عبارة وبدرجة غالباً على (١٠) عبارة. وهذه الاستجابات جعلت قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات هذا المحور يساوي (١٠، ٤) وهذا يشير إلى الاستجابة بدرجة (غالباً) على مدى تطبيق رجال الأمن بمدينة مكة المكرمة لمبادئ العلاقات الإنسانية في الأداء الوظيفي من وجهة نظر المتعاملين مع رجال الأمن.

يعد الأداء الوظيفي من الأمور الأساسية التي يحتاجها أفراد المجتمع، لأن سرعة الأداء وحسن التنظيم، يسهمان في إنهاء المعاملات بطريقة إيجابية وبدون تأخير، لذا فإن إجابات أفراد العينة تدل على أن رجال الأمن يمتازون بحسن الأداء من حيث السرعة والدقة وهذا يعد مؤشراً إيجابياً لكفاءة رجال الأمن.

٥ . ٢ . التساؤل الثاني

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطات درجات عينة الدراسة من المتعاملين مع رجال الأمن حول محاور الاستبانة وفقاً للمؤهل العلمي - مكان المراجعة - الجنسية)؟.

٥ . ٢ . ١ . حسب متغير المؤهل العلمي

لمعرفة هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطات درجات عينة الدراسة من المتعاملين مع رجال الأمن حول محاور الاستبانة وفقاً للمؤهل العلمي، تم استخدام اختبار (ت) وعرض النتائج كالتالي :

الجدول رقم (١٦) نتائج اختبار (ت) للمقارنة بين متوسطات استجابات المتعاملين مع رجال الأمن حسب المؤهل العلمي

المحور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط		الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
			الحسابي	المتوسط				
الأول	أقل من جامعي	١١٦	٤,١٢	٠,٧٦	٣,٠٢	١٩٨	٠,٠٥	
	جامعي فأعلى	٨٤	٣,٨	٠,٧٢				
الثاني	أقل من جامعي	١١٦	٤	٠,٨٢	٣,١٤	١٩٨	٠,٠٥	
	جامعي فأعلى	٨٤	٣,٦٢	٠,٨٤				
الثالث	أقل من جامعي	١١٦	٤,٢	٠,٧٢	٣,١٦	١٩٨	٠,٠٥	
	جامعي فأعلى	٨٤	٣,٩٧	٠,٧٧				

المحور الأول (الضابط القيمي والأخلاقي)

قيمة (ت) تساوي (٣, ٠٢) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠, ٠٥)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الضابط القيمي والأخلاقي لصالح المؤهل العلمي (أقل من جامعي) حيث كان المتوسط الحسابي لهم هو الأعلى .

المحور الثاني (استقبال المراجعين)

قيمة (ت) تساوي (٣, ١٤) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠, ٠٥)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول استقبال المراجعين لصالح المؤهل العلمي (أقل من جامعي) حيث كان المتوسط الحسابي لهم هو الأعلى .

المحور الثالث (الأداء الوظيفي)

قيمة (ت) تساوي (٣, ١٦) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠, ٠٥)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الأداء الوظيفي لصالح المؤهل العلمي (أقل من جامعي) حيث كان المتوسط الحسابي لهم هو الأعلى .

٢. ٢. ٥ حسب متغير مكان المراجعة

لمعرفة هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠, ٠٥) بين متوسطات درجات عينة الدراسة من المتعاملين مع رجال الأمن حول محاور الاستبانة وفقاً لمكان المراجعة، تم استخدام اختبار (ت) وعرض النتائج كالتالي:

الجدول رقم (١٧) نتائج اختبار (ت) للمقارنة بين متوسطات استجابات المتعاملين مع رجال الأمن حسب مكان المراجعة

المحور	مكان المراجعة	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة ت	درجات	الدلالة الإحصائية
			الحسابي	المعياري		الحرية	
الأول	جوازات العاصمة المقدسة	١٠٠	٣,٩٢	٠,٨١	١,٢٢	١٩٨	لا توجد
	مرور العاصمة المقدسة	١٠٠	٤,٠٥	٠,٧١			
الثاني	جوازات العاصمة المقدسة	١٠٠	٣,٧٨	٠,٨٨	١,٠٤	١٩٨	لا توجد
	مرور العاصمة المقدسة	١٠٠	٣,٩	٠,٨١			
الثالث	جوازات العاصمة المقدسة	١٠٠	٤,٠٧	٠,٧٩	٠,٦٣	١٩٨	لا توجد
	مرور العاصمة المقدسة	١٠٠	٤,١٣	٠,٧١			

المحور الأول (الضابط القيمي والأخلاقي)

قيمة (ت) تساوي (١,٢٢) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الضابط القيمي والأخلاقي.

المحور الثاني (استقبال المراجعين)

قيمة (ت) تساوي (١,٠٤) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول استقبال المراجعين.

المحور الثالث (الأداء الوظيفي)

قيمة (ت) تساوي (٦٣, ٠) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠, ٠٥)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الأداء الوظيفي.

٣. ٢. ٥ حسب متغير الجنسية

لمعرفة هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠, ٠٥) بين متوسطات درجات عينة الدراسة من المتعاملين مع رجال الأمن حول محاور الاستبانة وفقاً للجنسية، تم استخدام اختبار (ت) وعرض النتائج كالتالي:
جدول رقم (١٨): نتائج اختبار (ت) للمقارنة بين متوسطات استجابات المتعاملين مع رجال الأمن حسب الجنسية

الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنسية	المحور
لا توجد	١٩٨	١,٢٤	٠,٧٨	٣,٩٤	١٣٧	سعودي	الأول
			٠,٧	٤,٠٨	٦٣	غير سعودي	
٠,٠٥	١٩٨	٢,٣٣	٠,٨٩	٣,٧٥	١٣٧	سعودي	الثاني
			٠,٧٢	٤,٠٤	٦٣	غير سعودي	
٠,٠٥	١٩٨	٢,٩٥	٠,٧٩	٤	١٣٧	سعودي	الثالث
			٠,٦١	٤,٣٣	٦٣	غير سعودي	

المحور الأول (الضابط القيمي والأخلاقي)

قيمة (ت) تساوي (٢٤, ١) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠, ٠٥)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الضابط القيمي والأخلاقي.

المحور الثاني (استقبال المراجعين)

قيمة (ت) تساوي (٣٣, ٢) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠, ٠٥)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول استقبال المراجعين لصالح (غير سعودي)، حيث كان المتوسط الحسابي لهم هو الأعلى.

المحور الثالث (الأداء الوظيفي)

قيمة (ت) تساوي (٩٥, ٢) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠, ٠٥)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الأداء الوظيفي لصالح (غير سعودي)، حيث كان المتوسط الحسابي لهم هو الأعلى.

٥ . ٣ التساؤل الثالث

(ما مدى تطبيق رجال الأمن بمدينة مكة المكرمة لمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء الإسلام من وجهة نظر رجال الأمن؟).

للإجابة على هذا التساؤل تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارة التي تقيس مدى تطبيق رجال الأمن

بالعاصمة المقدسة لمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء الإسلام من وجهة نظر رجال الأمن على النحو التالي:

٥. ٣. ١ الضابط القيمي والأخلاقي

الجدول رقم (١٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة من رجال الأمن حول المحور الأول: الضابط القيمي والأخلاقي

الترتيب	رقم العبارة	العبارة	المتوسط والانحراف	
			الانحراف المعياري	الحسابي
١	٦	أحرص أن أكون أميناً في عملي .	٠,٢٦	٤,٩٤
٢	١	أحرص على الالتزام بالأخلاق الفاضلة أثناء عملي .	٠,٣	٤,٩٢
٣	٤	أحرص على عدم التعالي على الآخرين .	٠,٣٦	٤,٨٨
٤	١١	أحرص أن أكون صادقاً أثناء تفاعلي مع الجمهور .	٠,٣٩	٤,٨٧
٥	٨	أحرص على عدم استخدام ألفاظ تؤثر سلباً على المراجعين .	٠,٤٦	٤,٨٤
٦	٧	أحرص أن أكون محبوباً من قبل الآخرين .	٠,٥٥	٤,٨٤
٧	٢	أتحلى بالصبر أثناء تعامل مع الجمهور .	٠,٥١	٤,٧٨
٨	١٠	أحرص على المساواة في التعامل مع الجمهور بغض النظر عن الجنسية واللون .	٠,٦١	٤,٧٦
٩	٣	أتجنب إهانة من يتعامل معي من الجمهور .	٠,٦	٤,٧٤

دائماً	٠,٦٤	٤,٧	أحرص على عدم الانفعال والغضب أثناء تعاملتي مع الجمهور.	٩	١٠
دائماً	٠,٧٣	٤,٦	أقبل أعدار المخطئين إذا كانت أخطاؤهم بسيطة ولا تضر بالآخرين.	١٢	١١
دائماً	٠,٧٦	٤,٥٣	أحدث بصوت منخفض حين أخاطب الجمهور.	٥	١٢
دائماً	٠,٢٣	٤,٧٨	المتوسط العام		

يندرج تحت هذا المحور (١٢) عبارة تقيس الضابط القيمي والأخلاقي وتأخذ الأرقام من (١ - ١٢) في الاستبانة وتراوحت المتوسطات الحسابية لها من (٤,٥٣ - ٤,٩٤) وهذه المتوسطات الحسابية تقع في الفئة الخامسة (دائماً) وفقاً لمقياس ليكرت المتدرج الخماسي وكانت استجابات مجتمع الدراسة كالتالي :

- العبارات التي كانت استجابة مجتمع الدراسة عليها بدرجة دائماً يوجد (١٢) عبارة - أي جميع العبارات - كان متوسط استجابات عينة الدراسة عليها بدرجة دائماً من حيث الضابط القيمي والأخلاقي من وجهة نظر رجال الأمن وبناء على قيم المتوسطات الحسابية تم ترتيب هذه العبارات ترتيباً تنازلياً كالتالي:

- العبارة رقم (٦) وتنص على (أحرص أن أكون أميناً في عملي). جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (٤,٤٩). العبارة رقم (١) تنص على (أحرص على الالتزام بالأخلاق الفاضلة أثناء عملي) جاءت في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (٤,٩٢)، العبارة رقم (٤) تنص على (أحرص على عدم التعالي على الآخرين) جاءت في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (٤,٨٨)، العبارة رقم (١١) تنص على (أحرص

أن أكون صادقاً أثناء تفاعلي مع الجمهور) جاءت في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي (٨٧, ٤)، العبارة رقم (٨) تنص على (أحرص على عدم استخدام ألفاظ تؤثر سلباً على المراجعين) جاءت في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي (٨٤, ٤)، العبارة رقم (٧) تنص على (أحرص أن أكون محبوباً من قبل الآخرين) جاءت في الترتيب السادس بمتوسط حسابي (٨٤, ٤)، العبارة رقم (٢) تنص على (أتحلى بالصبر أثناء تعاملي مع الجمهور) جاءت في الترتيب السابع بمتوسط حسابي (٧٨, ٤)، العبارة رقم (١٠) تنص على (أحرص على المساواة في التعامل مع الجمهور بغض النظر عن الجنسية واللون) جاءت في الترتيب الثامن بمتوسط حسابي (٧٦, ٤)، العبارة رقم (٣) تنص على (أتجنب إهانة من يتعامل معي من الجمهور) جاءت في الترتيب التاسع بمتوسط حسابي (٧٤, ٤). العبارة رقم (٩) تنص على (أحرص على عدم الانفعال والغضب أثناء تعاملي مع الجمهور) جاءت في الترتيب العاشر بمتوسط حسابي (٧٠, ٤)، العبارة رقم (١٢) تنص على (أقبل أعذار المخطئين إذا كانت أخطائهم بسيطة ولا تضر بالآخرين) جاءت في الترتيب الحادي عشر بمتوسط حسابي (٦٠, ٤). العبارة رقم (٥) تنص على (أحدث بصوت منخفض حين أخطب الجمهور) جاءت في الترتيب الثاني عشر بمتوسط حسابي (٥٣, ٤).

مما سبق نرى أن العبارات التي تقيس الضابط القيمي والأخلاقي من وجهة نظر رجال الأمن، تكونت من (١٢) عبارة ومن خلال استجابات عينة الدراسة على هذه العبارات وجد أن هناك استجابة بدرجة دائمة على (١٢) عبارة. وهذه الاستجابات جعلت قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات هذا المحور يساوي (٧٨, ٤) وهذا يشير إلى الاستجابة بدرجة (دائماً) على مدى

تطبيق رجال الأمن بالعاصمة المقدسة لمبادئ العلاقات الإنسانية الضابط
القيمي والأخلاقي من وجهة نظر رجال الأمن.

لقد اتضح من خلال الإجابات أن رجال الأمن (عينة الدراسة)
يعتبرون أنفسهم بأنهم يتحلون بالأخلاق الإسلامية الفاضلة، وذلك أن
جميع أفراد العينة أشاروا بأنهم يمتازون بالخلق الفاضل، وهذا يدل على ثقة
رجال الأمن بأنفسهم بالارتباط بهذا الخلق الإسلامي الأمر الذي ينعكس
إيجاباً على تعاملهم مع أفراد المجتمع.

٥. ٣. ٢. استقبال المراجعين

الجدول رقم (٢٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات
عينة الدراسة من رجال الأمن حول المحور الثاني: استقبال المراجعين

الاستجابة	المتوسط		العبارة	رقم	الترتيب
	الانحراف	الحسابي		العبارة	
دائماً	٠,٣٩	٤,٨٦	أحرص على حسن استقبال المراجعين .	٤	١
دائماً	٠,٤١	٤,٨٥	أحرص على استقبال المراجعين باحترام وتقدير .	٩	٢
دائماً	٠,٥	٤,٨٥	لا أشعر المراجعين بأنني أفضل منهم لأنني رجل أمن .	١٨	٣
دائماً	٠,٥٤	٤,٨٣	لا أتعامل مع المراجعين باستعلاء وفوقية .	١٧	٤
دائماً	٠,٥	٤,٨٢	أبادل الجمهور التحية بكل أريحية وتقدير .	١٠	٥
دائماً	٠,٥١	٤,٨١	أتحدث مع المراجعين بطريقة محبة .	٣	٦
دائماً	٠,٥٦	٤,٧٥	أراعي المستويات العمرية للمراجعين أثناء التعامل معهم .	١٥	٧

دائما	٠,٥٧	٤,٧٥	أحرص على حل مشكلات المراجعين.	١٢	٨
دائما	٠,٥٢	٤,٧٤	أستمع جيداً لمن يتحدث معي من الجمهور .	٨	٩
دائما	٠,٥٩	٤,٧٣	أعطي فرصة للمراجعين للتحدث لتبرير أخطائهم.	١٩	١٠
دائما	٠,٥١	٤,٧٢	أحرص على الرد على جميع تساؤلات المراجعين ببساطة وسعة صدر .	٥	١١
دائما	٠,٦٤	٤,٧١	أتعامل مع الجمهور في الميدان بطريقة تسودها المودة .	٢	١٢
دائما	٠,٥٢	٤,٧	أتجنب المراء والمجادلة أثناء حديثي مع الجمهور .	٧	١٣
دائما	٠,٦٤	٤,٦٩	أشعر كل فرد من المراجعين بأهميته أثناء التعامل معه .	١٦	١٤
دائما	٠,٦٣	٤,٦٨	أحرص على التفكير الإيجابي مع المراجعين.	١١	١٥
دائما	٠,٧	٤,٦٦	أستقبل الجمهور في مكتبه بابتسامة .	١	١٦
دائما	٠,٥٧	٤,٦٥	أحرص على عدم الضيق والملل من استفسارات الجمهور .	٦	١٧
دائما	٠,٦٧	٤,٥٩	لا أنشغل بأمر جانبيه عند التحدث مع المراجعين.	١٣	١٨
دائما	٠,٧٣	٤,٥٤	أحسن الظن بالمعلومات التي يدلي بها المراجعون قبل أن أتخذ القرار.	١٤	١٩
دائما	٠,٣٦	٤,٧٣	المتوسط العام		

يندرج تحت هذا المحور (١٩) عبارة تقيس استقبال المراجعين وتأخذ الأرقام من (١ - ١٩) في الاستبيان وتراوحت المتوسطات الحسابية لها من (٤,٥٤ - ٤,٨٦) وهذه المتوسطات الحسابية تقع في الفئة الخامسة (دائما) وفقا لمقياس ليكرت المتدرج الخماسي وكانت استجابات مجتمع الدراسة كالتالي :

- العبارات التي كانت استجابة عينة الدراسة عليها بدرجة دائما يوجد (١٩) عبارة كان متوسط استجابات عينة الدراسة عليها بدرجة دائما، أي أن جميع العبارات كانت بدرجة دائما من وجهة نظر رجال الأمن وبناء على قيم المتوسطات الحسابية تم ترتيب هذه العبارات ترتيبا تنازليا كالتالي:

- العبارة رقم (٤) وتنص على (أحرص على حسن استقبال المراجعين). جاءت في الترتيب الأول من حيث استقبال المراجعين بمتوسط حسابي (٨٦, ٤). العبارة رقم (٩) تنص على (أحرص على استقبال المراجعين باحترام وتقدير) جاءت في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (٨٥, ٤)، العبارة رقم (١٨) تنص على (لا أشعر المراجعين بأني أفضل منهم لأنني رجل أمن) جاءت في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (٨٥, ٤)، العبارة رقم (١٧) تنص على (لا أتعامل مع المراجعين باستعلاء وفوقية) جاءت في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي (٨٣, ٤)، العبارة رقم (١٠) تنص على (أبادل الجمهور التحية بكل أريحية وتقدير) جاءت في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي (٨٢, ٤)، العبارة رقم (٣) تنص على (أتحدث مع المراجعين بطريقة محبة) جاءت في الترتيب السادس بمتوسط حسابي (٨١, ٤)، العبارة رقم (١٥) تنص على (أراعي المستويات العمرية للمراجعين أثناء التعامل معهم) جاءت في الترتيب السابع بمتوسط حسابي (٧٥, ٤)، العبارة رقم (١٢) تنص على (أحرص على حل مشكلات المراجعين) جاءت في الترتيب الثامن بمتوسط حسابي (٧٥, ٤)، العبارة رقم (٨) تنص على (أستمع جيدا لمن يتحدث معي من الجمهور) جاءت في الترتيب التاسع بمتوسط حسابي (٧٤, ٤)، العبارة رقم (١٩) تنص

على (أعطي فرصة للمراجعين للتحديث لتبرير أخطائهم) جاءت في الترتيب العاشر بمتوسط حسابي (٧٣, ٤)، العبارة رقم (٥) تنص على (أحرص على الرد على جميع تساؤلات المراجعين ببشاشة وسعة صدر) جاءت في الترتيب الحادي عشر بمتوسط حسابي (٧٢, ٤). العبارة رقم (٢) تنص على (أتعامل مع الجمهور في الميدان بطريقة تسودها المودة) جاءت في الترتيب الثاني عشر بمتوسط حسابي (٧١, ٤). العبارة رقم (٧) تنص على (أتجنب المراء والمجادلة أثناء حديثي مع الجمهور) جاءت في الترتيب الثالث عشر بمتوسط حسابي (٧٠, ٤)، العبارة رقم (١٦) تنص على (أشعر كل فرد من المراجعين بأهميته أثناء التعامل معه) جاءت في الترتيب الرابع عشر بمتوسط حسابي (٦٩, ٤)، العبارة رقم (١١) تنص على (أحرص على التفكير الإيجابي مع المراجعين) جاءت في الترتيب الخامس عشر بمتوسط حسابي (٦٨, ٤)، العبارة رقم (١) تنص على (أستقبل الجمهور في مكتبه بابتسامة) جاءت في الترتيب السادس عشر بمتوسط حسابي (٦٦, ٤)، العبارة رقم (٦) تنص على (أحرص على عدم الضيق والملل من استفسارات الجمهور) جاءت في الترتيب السابع عشر بمتوسط حسابي (٦٥, ٤)، العبارة رقم (١٣) تنص على (لا أنشغل بأمور جانبية عند التحدث مع المراجعين) جاءت في الترتيب الثامن عشر بمتوسط حسابي (٥٩, ٤)، العبارة رقم (١٤) تنص على (أحسن الظن بالمعلومات التي يدلي بها المراجعون قبل أن أتحذ القرار) جاءت في الترتيب التاسع عشر بمتوسط حسابي (٥٤, ٤).

مما سبق نرى أن العبارات التي تقيس استقبال المراجعين من وجهة نظر رجال الأمن، تكونت من (١٩) عبارة ومن خلال استجابات عينة الدراسة

على هذه العبارات وجد أن هناك استجابة بدرجة دائمة على (جميع العبارات). وهذه الاستجابات جعلت قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات هذا المحور يساوي (٧٣, ٤) وهذا يشير إلى الاستجابة بدرجة (دائما) على مدى تطبيق رجال الأمن بالعاصمة المقدسة لمبادئ العلاقات الإنسانية في استقبال المراجعين من وجهة نظر رجال الأمن.

يتضح من الإجابات أن رجال الأمن يعتبرون أنفسهم بأنهم يمتازون بحسن الاستقبال وبتطبيق مفاهيم العلاقات الإنسانية عند استقبال أفراد المجتمع، وأن هذه الإجابات تتفق مع ما أشار إليه المراجعون في أنهم لاحظوا أن رجال الأمن يمتازون بحسن الاستقبال أثناء أداء عملهم.

٥. ٣. ٣ الأداء الوظيفي

الجدول رقم (٢١) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة من رجال الأمن حول المحور الثالث: الأداء الوظيفي

الترتيب	رقم العبارة	العبارة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدائما
		العبارة	العبارة			
١	١٢	أترفع عن الشبهات التي تتنافى وشرف المهنة .		٤,٩٤	٠,٢٨	دائما
٢	٧	أتجنب أي تصرف من شأنه جعل المراجعين يسيئون الظن بي .		٤,٩١	٠,٣٤	دائما
٣	١٠	أحافظ على أسرار عملي .		٤,٨٨	٠,٤٢	دائما
٤	١٤	أحرص على الالتزام بالدوام الرسمي لإنجاز معاملات المراجعين .		٤,٨٨	٠,٤٨	دائما
٥	١١	أحافظ على أسرار المتعاملين معي من الجمهور .		٤,٨٧	٠,٤٣	دائما

دائماً	٠,٥	٤,٨٧	أُتجنب استخدام الاعتداء الجسدي ضد المراجعين .	٦	٦
دائماً	٠,٤٤	٤,٨٦	أُتجنب إساءة استخدام السلطة مع الآخرين .	٢	٧
دائماً	٠,٥١	٤,٨٥	أحاول إنجاز عملي دون تأخير .	١٣	٨
دائماً	٠,٤٥	٤,٨٤	أُتجنب بث الرعب في قلوب الجمهور .	٥	٩
دائماً	٠,٤٥	٤,٨٤	أحترم الضمانات التي تدعم حقوق الإنسان في تطبيق العمل .	٨	١٠
دائماً	٠,٤٦	٤,٨٤	أسعى لخدمة وتسهيل مهمة أصحاب الظروف الخاصة .	٣	١١
دائماً	٠,٥٢	٤,٧٧	أُتجنب الحديث مع الجمهور عن خلل موجود في الأنظمة .	٩	١٢
دائماً	٠,٦١	٤,٧٥	أُتجنب استخدام القوة مع الجمهور .	٤	١٣
دائماً	٠,٦١	٤,٧	أحاول تخفيف الفجوة بين رجل الأمن وأفراد المجتمع .	١	١٤
دائماً	٠,٢٩	٤,٨٤	المتوسط العام		

يندرج تحت هذا المحور (١٤) عبارة تقيس الأداء الوظيفي وتأخذ الأرقام من (١ - ١٤) في الاستبانة وتراوحت المتوسطات الحسابية لها من (٤,٧٠ - ٤,٩٤) وهذه المتوسطات الحسابية تقع في الفئة الخامسة (دائماً) وفقاً لمقياس ليكرت المتدرج الخماسي وكانت استجابات مجتمع الدراسة كالتالي:

العبارات التي كانت استجابة مجتمع الدراسة عليها بدرجة دائماً يوجد (١٤) عبارة كان متوسط استجابات عينة الدراسة عليها بدرجة دائماً - أي جميع العبارات - من حيث الأداء الوظيفي من وجهة نظر رجال الأمن. وتم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي تنازلياً كالتالي:

العبرة رقم (١٢) وتنص على (أترفع عن الشبهات التي تتنافى وشرف المهنة).

جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (٩٤, ٤). العبرة رقم (٧) تنص على (أتنجب أي تصرف من شأنه جعل المراجعين يسيئون الظن بي) جاءت في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (٩١, ٤)، العبرة رقم (١٠) تنص على (أحافظ على أسرار عملي) جاءت في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (٨٨, ٤)، العبرة رقم (١٤) تنص على (أحرص على الالتزام بالدوام الرسمي لإنجاز معاملات المراجعين) جاءت في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي (٨٨, ٤)، العبرة رقم (١١) تنص على (أحافظ على أسرار المتعاملين معي من الجمهور) جاءت في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي (٨٧, ٤)، العبرة رقم (٦) تنص على (أتنجب استخدام الاعتداء الجسدي ضد المراجعين) جاءت في الترتيب السادس بمتوسط حسابي (٨٧, ٤)، العبرة رقم (٢) تنص على (أتنجب إساءة استخدام السلطة مع الآخرين) جاءت في الترتيب السابع بمتوسط حسابي (٨٦, ٤)، العبرة رقم (١٣) تنص على (أحاول إنجاز عملي دون تأخير) جاءت في الترتيب الثامن بمتوسط حسابي (٨٥, ٤)، العبرة رقم (٥) تنص على (أتنجب بث الرعب في قلوب الجمهور) جاءت في الترتيب التاسع بمتوسط حسابي (٨٤, ٤). العبرة رقم (٨) تنص على (أحترم الضمانات التي تدعم حقوق الإنسان في تطبيق العمل) جاءت في الترتيب العاشر بمتوسط حسابي (٨٤, ٤)، العبرة رقم (٣) تنص على (أسعى لخدمة وتسهيل مهمة أصحاب الظروف الخاصة) جاءت في الترتيب الحادي عشر بمتوسط حسابي (٨٤, ٤). العبرة رقم (٩) تنص على (أتنجب الحديث مع الجمهور عن خلل موجود في الأنظمة) جاءت في الترتيب الثاني عشر بمتوسط حسابي (٧٧, ٤). العبرة رقم (٤) تنص

على (أتجنب استخدام القوة مع الجمهور) جاءت في الترتيب الثالث عشر بمتوسط حسابي (٤,٧٥)، العبارة رقم (١) تنص على (أحاول تخفيف الفجوة بين رجل الأمن وأفراد المجتمع) جاءت في الترتيب الرابع عشر بمتوسط حسابي (٤,٧٠).

كما سبق نرى أن العبارات التي تقيس الأداء الوظيفي من وجهة نظر رجال الأمن، تكونت من (١٤) عبارة ومن خلال استجابات عينة الدراسة على هذه العبارات وجد أن هناك استجابة بدرجة دائماً على جميع العبارات. وهذه الاستجابات جعلت قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات هذا المحور يساوي (٤,٨٤) وهذا يشير إلى الاستجابة بدرجة (دائماً) على مدى تطبيق رجال الأمن بالعاصمة المقدسة لمبادئ العلاقات الإنسانية في الأداء الوظيفي من وجهة نظر رجال الأمن.

يتضح من الإجابات أن رجال الأمن يعتبرون أنفسهم بأن لديهم كفاءة وجدارة في الأداء الوظيفي أي أنهم يقومون بإنهاء معاملات المراجعين بدقة وبدون تأخير، وهذا ما أكدته إجابات المراجعين الذين اعتبروا رجال الأمن يتصفون بالجودة والكفاءة أثناء أداء عملهم.

٥. ٤. التساؤل الرابع

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطات درجات عينة الدراسة من رجال الأمن حول محاور الاستبيان وفقاً (للمؤهل العلمي - مكان العمل - الرتبة - مدة الخدمة بالعمل الأمني)؟.

١. ٤. ٥ حسب متغير المؤهل العلمي

لمعرفة هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠, ٠٥) بين متوسطات درجات عينة الدراسة من رجال الأمن حول محاور الاستبيان وفقاً للمؤهل العلمي، تم استخدام اختبار (ت) وعرض النتائج كالتالي:

الجدول رقم (٢٢) نتائج اختبار (ت) للمقارنة بين متوسطات استجابات رجال الأمن حسب المؤهل العلمي

المحور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط		قيمة ت	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
			الانحراف المعياري	الحسابي			
الأول	أقل من جامعي	١٥٥	٠,٣٣	٤,٧٨	٠,٤٤	١٩٨	لا توجد
	جامعي فأعلى	٤٥	٠,٢٩	٤,٨			
الثاني	أقل من جامعي	١٥٥	٠,٣٦	٤,٧٥	٠,٩٦	١٩٨	لا توجد
	جامعي فأعلى	٤٥	٠,٤	٤,٦٩			
الثالث	أقل من جامعي	١٥٥	٠,٢٦	٤,٨٦	١,٠٩	١٩٨	لا توجد
	جامعي فأعلى	٤٥	٠,٤	٤,٨			

المحور الأول (الضابط القيمي والأخلاقي)

قيمة (ت) تساوي (٠, ٤٤) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠, ٠٥)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الضابط القيمي والأخلاقي.

المحور الثاني (استقبال المراجعين)

قيمة (ت) تساوي (٠,٩٦) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول استقبال المراجعين.

المحور الثالث (الأداء الوظيفي)

قيمة (ت) تساوي (١,٠٩) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الأداء الوظيفي.

٥. ٤. ٢. حسب متغير مكان العمل

لمعرفة هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطات درجات عينة الدراسة من رجال الأمن حول محاور الاستبيان وفقاً لمكان العمل، تم استخدام اختبار (ت) وعرض النتائج كالتالي:

الجدول رقم (٢٣) نتائج اختبار (ت) للمقارنة بين متوسطات استجابات المتعاملين مع رجال الأمن حسب مكان العمل

المحور	مكان العمل	العدد	المتوسط		قيمة ت	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
			لحسابي	الانحراف المعياري			
الأول	جوازات العاصمة المقدسة	١٠٠	٤,٨١	٠,٣	٠,٩٦	١٩٨	لا توجد
	مرور العاصمة المقدسة	١٠٠	٤,٧٦	٠,٣٤			

لا توجد	١٩٨	١,٥٨	٠,٣٤	٤,٧٧	١٠٠	جوازات العاصمة المقدسة	الثاني
			٠,٣٩	٤,٦٩	١٠٠	مرور العاصمة المقدسة	
لا توجد	١٩٨	٠,٩٧	٠,٢٧	٤,٨٦	١٠٠	جوازات العاصمة المقدسة	الثالث
			٠,٣٢	٤,٨٢	١٠٠	مرور العاصمة المقدسة	

المحور الأول (الضابط القيمي والأخلاقي)

قيمة (ت) تساوي (٠,٩٦) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الضابط القيمي والأخلاقي.

المحور الثاني (استقبال المراجعين)

قيمة (ت) تساوي (١,٥٨) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول استقبال المراجعين.

المحور الثالث (الأداء الوظيفي)

قيمة (ت) تساوي (٠,٩٧) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الأداء الوظيفي.

٣. ٤. ٥ حسب متغير الرتبة

لمعرفة هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطات درجات عينة الدراسة من رجال الأمن حول محاور الاستبيان وفقاً للرتبة، تم استخدام اختبار (ت) وعرض النتائج كالتالي:

الجدول رقم (٢٤) نتائج اختبار (ت) للمقارنة بين متوسطات استجابات المتعاملين مع رجال الأمن حسب الرتبة

المحور	الرتبة	العدد	المتوسط		قيمة ت	درجات		الدلالة الإحصائية
			الحسابي	الانحراف المعياري		الحرية	الدلالة	
الأول	ضابط	٢٧	٤,٧٧	٠,٣	٠,١٤	١٩٨	لا توجد	
	فرد	١٧٣	٤,٧٨	٠,٣٣				
الثاني	ضابط	٢٧	٤,٦١	٠,٤٦	١,٨٤	١٩٨	لا توجد	
	فرد	١٧٣	٤,٧٥	٠,٣٥				
الثالث	ضابط	٢٧	٤,٧٥	٠,٤٩	١,٨٧	١٩٨	لا توجد	
	فرد	١٧٣	٤,٨٦	٠,٢٥				

المحور الأول (الضابط القيمي والأخلاقي)

قيمة (ت) تساوي (٠,١٤) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الضابط القيمي والأخلاقي.

المحور الثاني (استقبال المراجعين)

قيمة (ت) تساوي (١, ٨٤) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠, ٠٥)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول استقبال المراجعين.

المحور الثالث (الأداء الوظيفي)

قيمة (ت) تساوي (١, ٨٧) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠, ٠٥)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الأداء الوظيفي.

٤. ٤. ٥ حسب متغير مدة الخدمة بالعمل الأمني

لمعرفة هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠, ٠٥) بين متوسطات درجات عينة الدراسة من رجال الأمن حول محاور الاستبيان وفقاً لمدة الخدمة بالعمل الأمني، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ف) وعرض النتائج كالتالي:

الجدول رقم (٢٥) نتائج تحليل التباين الأحادي للمقارنة بين متوسطات استجابات رجال الأمن حسب مدة الخدمة بالعمل الأمني

المحور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الأول	بين المجموعات	٠,٠٥	٤	٠,٠١	٠,١١	لا توجد
	داخل المجموعات	٢٠,٦٥	١٩٥	٠,١١		
	الكلي	٢٠,٦٩	١٩٩			
الثاني	بين المجموعات	٠,٣٠	٤	٠,٠٧	٠,٥٥	لا توجد
	داخل المجموعات	٢٦,٣٢	١٩٥	٠,١٤		
	الكلي	٢٦,٦٢	١٩٩			
الثالث	بين المجموعات	٠,٠٥	٤	٠,٠١	٠,١٦	لا توجد
	داخل المجموعات	١٧,١٤	١٩٥	٠,٠٩		
	الكلي	١٧,٢٠	١٩٩			

المحور الأول (الضابط القيمي والأخلاقي)

قيمة (ف) تساوي (٠,١١) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الضابط القيمي والأخلاقي.

المحور الثاني (استقبال المراجعين)

قيمة (ف) تساوي (٠, ٥٥) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠, ٠٥)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول استقبال المراجعين.

المحور الثالث (الأداء الوظيفي)

قيمة (ف) تساوي (٠, ١٦) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠, ٠٥)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الأداء الوظيفي.

٥. ٥. التساؤل الخامس

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠, ٠٥) بين متوسطات درجات عينة الدراسة من المتعاملين ورجال الأمن حول محاور الاستبيان؟.

لمعرفة هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠, ٠٥) بين متوسطات درجات عينة الدراسة من المتعاملين ورجال الأمن حول محاور الاستبيان، تم استخدام اختبار (ت) وعرض النتائج كالتالي:

الجدول رقم (٢٦) نتائج اختبار (ت) للمقارنة بين متوسطات استجابات
عينة الدراسة من المتعاملين ورجال الأمن

المحور	عينة الدراسة	العدد	المتوسط		قيمة ت	درجات		الدلالة الإحصائية
			الحسابي	الانحراف المعياري		الحرية	الدلالة	
الأول	المتعاملين	٢٠٠	٣,٩٩	٠,٧٦	١٣,٦٥	١٩٨	٠,٠٥	
	رجال الأمن	٢٠٠	٤,٧٨	٠,٣٢				
الثاني	المتعاملين	٢٠٠	٣,٨٤	٠,٨٥	١٣,٦٦	١٩٨	٠,٠٥	
	رجال الأمن	٢٠٠	٤,٧٣	٠,٣٧				
الثالث	المتعاملين	٢٠٠	٤,١	٠,٧٥	١٣,٠٤	١٩٨	٠,٠٥	
	رجال الأمن	٢٠٠	٤,٨٤	٠,٢٩				

المحور الأول (الضابط القيمي والأخلاقي)

قيمة (ت) تساوي (١٣, ٦٥) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠, ٠٥)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الضابط القيمي والأخلاقي لصالح (رجال الأمن) حيث كان المتوسط الحسابي لهم هو الأعلى.

المحور الثاني (استقبال المراجعين)

قيمة (ت) تساوي (١٣, ٦٦) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠, ٠٥)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول استقبال المراجعين لصالح (رجال الأمن) حيث كان المتوسط الحسابي لهم هو الأعلى.

المحور الثالث (الأداء الوظيفي)

قيمة (ت) تساوي (٠٤, ١٣) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠, ٠٥)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الأداء الوظيفي لصالح (رجال الأمن) حيث كان المتوسط الحسابي لهم هو الأعلى.

الخاتمة

ملخص النتائج

أولاً: النتائج الخاصة باستجابات (المتعاملين مع رجال الأمن) حول مدى تطبيق رجال الأمن بمدينة مكة المكرمة لمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء الإسلام حول محاور الاستبانة.

١- الضابط القيمي والأخلاقي

العبارات التي تقيس الضابط القيمي والأخلاقي من وجهة نظر المتعاملين مع رجال الأمن، تكونت من (١٢) عبارة ومن خلال استجابات عينة الدراسة على هذه العبارات وجد أن هناك استجابة بدرجة دائماً على (١) عبارة وبدرجة غالباً على (١١) عبارة. وهذه الاستجابات جعلت قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات هذا المحور يساوي (٣, ٩٩) وهذا يشير إلى الاستجابة بدرجة (غالباً) على مدى تطبيق رجال الأمن بمدينة مكة المكرمة لمبادئ الإسلام في الضابط القيمي والأخلاقي من وجهة نظر المتعاملين مع رجال الأمن.

٢- استقبال المراجعين

العبارات التي تقيس استقبال المراجعين من وجهة نظر المتعاملين مع رجال الأمن، تكونت من (١٩) عبارة ومن خلال استجابات عينة الدراسة على هذه العبارات وجد أن هناك استجابة بدرجة غالباً على (جميع العبارات). وهذه الاستجابات جعلت قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات هذا المحور يساوي (٣, ٨٤) وهذا يشير

إلى الاستجابة بدرجة (غالباً) على مدى تطبيق رجال الأمن بمدينة مكة المكرمة لمبادئ الإسلام في استقبال المراجعين من وجهة نظر المتعاملين مع رجال الأمن.

٣- الأداء الوظيفي

العبارات التي تقيس الأداء الوظيفي من وجهة نظر المتعاملين مع رجال الأمن، تكونت من (١٤) عبارة ومن خلال استجابات عينة الدراسة على هذه العبارات وجد أن هناك استجابة بدرجة دائماً على (٤) عبارة وبدرجة غالباً على (١٠) عبارة. وهذه الاستجابات جعلت قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات هذا المحور يساوي (١٠, ٤) وهذا يشير إلى الاستجابة بدرجة (غالباً) على مدى تطبيق رجال الأمن بمدينة مكة المكرمة لمبادئ الإسلام في الأداء الوظيفي من وجهة نظر المتعاملين مع رجال الأمن.

ثانياً: النتائج الخاصة بالفروق بين متوسطات استجابات المتعاملين مع رجال الأمن حسب متغيرات الدراسة

١ - حسب متغير المؤهل العلمي :

أ- المحور الأول (الضابط القيمي والأخلاقي)

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الضابط القيمي والأخلاقي لصالح المؤهل العلمي (أقل من جامعي) حيث كان المتوسط الحسابي لهم هو الأعلى.

ب- المحور الثاني (استقبال المراجعين)

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول استقبال المراجعين لصالح المؤهل العلمي (أقل من جامعي) حيث كان المتوسط الحسابي لهم هو الأعلى.

جـ- المحور الثالث (الأداء الوظيفي)

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الأداء الوظيفي لصالح المؤهل العلمي (أقل من جامعي) حيث كان المتوسط الحسابي لهم هو الأعلى.

٢- حسب متغير مكان المراجعة

أ- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الضابط القيمي والأخلاقي.

ب- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول استقبال المراجعين.

جـ- يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الأداء الوظيفي.

٣- حسب متغير الجنسية :

أ- يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الضابط القيمي والأخلاقي.

ب- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول استقبال المراجعين لصالح (غير سعودي) حيث كان المتوسط الحسابي لهم هو الأعلى.

جـ- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الأداء الوظيفي لصالح (غير سعودي) حيث كان المتوسط الحسابي لهم هو الأعلى.

ثالثاً: النتائج الخاصة باستجابات عينة الدراسة (رجال الأمن) حول مدى تطبيق رجال الأمن بمدينة مكة المكرمة لمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء الإسلام من رجال الأمن حول محاور الاستبيان :

١- الضابط القيمي والأخلاقي

العبارات التي تقيس الضابط القيمي والأخلاقي من وجهة نظر رجال الأمن، تكونت من (١٢) عبارة ومن خلال استجابات عينة الدراسة على هذه العبارات وجد أن هناك استجابة بدرجة دائماً على (١٢) عبارة. وهذه الاستجابات جعلت قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات هذا المحور يساوي (٧٨, ٤) وهذا يشير إلى الاستجابة بدرجة (دائماً) على مدى تطبيق رجال الأمن بمدينة مكة المكرمة لمبادئ الإسلام في الضابط القيمي والأخلاقي من وجهة نظر رجال الأمن.

٢- استقبال المراجعين

العبارات التي تقيس استقبال المراجعين من وجهة نظر رجال الأمن، تكونت من (١٩) عبارة ومن خلال استجابات عينة الدراسة على هذه العبارات وجد أن هناك استجابة بدرجة دائماً على (جميع العبارات). وهذه الاستجابات جعلت قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات هذا المحور يساوي (٧٣, ٤) وهذا يشير إلى الاستجابة بدرجة (دائماً) على مدى تطبيق رجال الأمن بمدينة مكة المكرمة لمبادئ الإسلام في استقبال المراجعين من وجهة نظر رجال الأمن.

٣- الأداء الوظيفي

العبارات التي تقيس الأداء الوظيفي من وجهة نظر رجال الأمن،

تكونت من (١٤) عبارة ومن خلال استجابات عينة الدراسة على هذه العبارات وجد أن هناك استجابة بدرجة دائمة على جميع العبارات. وهذه الاستجابات جعلت قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات هذا المحور يساوي (٨٤, ٤) وهذا يشير إلى الاستجابة بدرجة (دائماً) على مدى تطبيق رجال الأمن بمدينة مكة المكرمة لمبادئ الإسلام في الأداء الوظيفي من وجهة نظر رجال الأمن.

رابعاً: النتائج الخاصة بالفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة من رجال الأمن حسب متغيرات الدراسة:

١- حسب متغير المؤهل العلمي:

أ- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الضابط القيمي والأخلاقي.

ب- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول استقبال المراجعين.

ج- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الأداء الوظيفي.

٢- حسب متغير مكان العمل:

أ- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الضابط القيمي والأخلاقي.

ب- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول استقبال المراجعين.

ج- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الأداء الوظيفي.

٣- حسب متغير الرتبة:

أ - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الضابط القيمي والأخلاقي.

ب - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول استقبال المراجعين.

ج- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الأداء الوظيفي.

٤ - حسب متغير مدة الخدمة بالعمل الأمني:

أ - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الضابط القيمي والأخلاقي.

ب - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول استقبال المراجعين.

ج- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الأداء الوظيفي.

خامساً: النتائج الخاصة بالفروق بين متوسطات استجابات المتعاملين مع رجال الأمن ورجال الأمن حسب متغيرات الدراسة:

١- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الضابط القيمي والأخلاقي لصالح (رجال الأمن)، حيث كان المتوسط الحسابي لهم هو الأعلى.

٢- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول استقبال المراجعين لصالح (رجال الأمن) حيث كان المتوسط الحسابي لهم هو الأعلى.

٣- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاستجابات حول الأداء الوظيفي لصالح (رجال الأمن) حيث كان المتوسط الحسابي لهم هو الأعلى.

يتضح من خلال الإجابات الأساسية ، أن المراجعين أشاروا بأن رجال الأمن يطبقون مبادئ العلاقات الإنسانية في الجانب القيمي والأخلاقي، وفي استقبال المراجعين وفي الأداء الوظيفي، ولقد اتفقت إجابات المراجعين مع إجابات رجال الأمن الذين أشاروا بأنهم يطبقون مبادئ العلاقات الإنسانية في الجانب القيمي والأخلاقي، وفي استقبالهم المراجعين وفي الأداء الوظيفي. أي أن رجال الأمن يطبقون مبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء الإسلام أثناء تعاملهم مع المراجعين .

التوصيات

- ١- ضرورة توفير آلية للمحافظة على ما يقوم به رجال الأمن بمدينة مكة المكرمة من أداء جيد لتطبيق مبادئ الإسلام في التعامل مع المراجعين .
- ٢- تنظيم دورات تدريبية مكثفة لرجال الأمن في مجال العلاقات الإنسانية.
- ٣- إتاحة الفرصة لرجال الأمن لمواصلة الدراسة الجامعية والدراسات العليا لرفع مستواهم العلمي والفكري والثقافي .
- ٤- الاستعانة بالخبراء والمختصين بتقديم محاضرات وندوات عن العلاقات الإنسانية بالإدارات الأمنية المختلفة .

المقترحات

- ١ - عقد مؤتمرات عن العلاقات الإنسانية بالتعاون بين الأمن العام والجامعات .
- ٢ - إجراء دراسات مماثلة تطبق في مناطق أخرى من المملكة .

المصادر والمراجع

أولاً: المصادر

القرآن الكريم .

صحيح البخاري .

صحيح الإمام مسلم .

ثانياً: المراجع العربية

- ١ . إبراهيم الطخيس (١٩٨٤م)، وعماد الجربتلي، العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية، مطبعة الشرق الأوسط، ط ١ .
- ٢ . _____ (١٤٠٦هـ)، العلاقات الإنسانية، مؤسسة الممتاز، الرياض .
- ٣ . إبراهيم إمام (١٩٨١م)، العلاقات العامة والمجتمع، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ط ٤ .
- ٤ . إبراهيم علي محمد (١٤٢٣هـ)، رجل الأمن في الإسلام، شروطه وصفاته وآدابه، ط ١، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض .
- ٥ . ابن أبي الربيع (١٤٠٠هـ)، سلوك المالك في تدبير الممالك (تحقيق د. ناجي التكريتي)، ط ١، دار الأندلس، بيروت .
- ٦ . ابن مجاهد هريدي (١٤٠١هـ)، العلاقات الإنسانية في القرآن والسنة، دار الرشيد للنشر والتوزيع، الرياض، ط ٢ .

٧. أحمد سعيد الغامدي (١٤٠٠ - ١٤٠١هـ)، العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري الإسلامي مضامينها وتطبيقاتها التربوية، دراسة مقارنة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية، مكة المكرمة.
٨. أحمد صالح العميرات (١٤١٧هـ)، إدارة العلاقات الإنسانية، إطلالة على العمل الشرطي، عمان .
٩. أحمد عمر هاشم (د.ت)، شخصية المسلم، المكتبة التجارية، مكة المكرمة.
١٠. جاسم ميرزا (١٩٩٠م)، العلاقات العامة في الشرطة، (د.ن).
١١. جامعة أم القرى (١٤٢٩هـ)، أمن وطن في أمير، مكة المكرمة.
١٢. جبارة عطية جبارة (د.ت)، الإعلان والعلاقات الإنسانية، دراسة في علم اجتماع الإعلام، الجماهيرية الليبية، منشورات جامعة قار يونس.
١٣. جلال الدين السيوطي (١٤٠١هـ)، الجامع الصغير، دار الفكر العربي، بيروت.
١٤. جلال عبد الوهاب (١٩٨٤م)، العلاقات الإنسانية والإعلام، دار السلاسل، الكويت.
١٥. حامد عبد العزيز (١٩٧٥م)، دراسة لبعض المواقف القيادية والعلاقة الإنسانية، الكتاب السنوي، التربية وعلم النفس، دار الثقافة، القاهرة.
١٦. حسن آدم وأنور عامر (١٩٩٤م)، علم الاجتماع التعليمي، وزارة التربية والتعليم، قطاع الكتب، القاهرة.
١٧. حسين حامد حسان (١٤٠٥هـ)، التشريع الجنائي الإسلامي، سلسلة كتب التشريع الجنائي الإسلامي، الكتاب الثالث، مركز أبحاث مكافحة الجريمة، وزارة الداخلية السعودية، الرياض .

١٨. حسين عبد الحميد رشوان (١٩٩٧م)، العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس، علم الاجتماع، علم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
١٩. حمدي أمين عبد الهادي (١٩٨٤م)، الفكر الإداري الإسلامي والمقارن، الأصول العامة، دار الفكر العربي، القاهرة.
٢٠. حمزة إبراهيم فودة (١٤١٤هـ)، العلاقات الإنسانية في القرآن الكريم، نادي مكة المكرمة الثقافي، مكة المكرمة.
٢١. حمود بن عبد العزيز البدر (١٤١٢هـ)، أسس العلاقات العامة وتطبيقاتها، دار العلوم للطباعة والنشر، الرياض.
٢٢. خالد المنصور (١٤١٣هـ)، العلاقات الإنسانية في الإسلام، مكتبة التوبة، الرياض.
٢٣. خالد محمد خالد (١٩٨٣م)، خلفاء الرسول، دار الفكر، بيروت.
٢٤. ذوقان عبيدات (١٤٢٤هـ / ٢٠٠٣م)، البحث العلمي - مفهومه - أدواته - أساليبه، دار إشرافات للنشر والتوزيع.
٢٥. سيد عبد الحميد موسى (١٤٠٤هـ / ١٩٨٦م)، العلاقات الإنسانية، مكتبة وهبة، القاهرة.
٢٦. سعيد عبد الله الخوتاني (١٤٠٢هـ / ١٤٠٣هـ)، المفهوم الإسلامي للعلاقات الإنسانية في الإدارة التربوية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية، مكة المكرمة.
٢٧. سيد قطب (١٤١٨هـ)، العدالة الاجتماعية في الإسلام، دار الشروق، بيروت.
٢٨. صالح محمد الحناوي؛ وراضية محمد حسن (١٩٩٨م)، السلوك التنظيمي، مطبوعات مركز التنمية الإدارية، الإسكندرية.

٢٩. صلاح النشواني (١٩٩٩ م)، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية (مدخل الأهداف)، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية.
٣٠. شمس عبد الغني صيرفي (١٤٠٨ / ١٤٠٩ هـ)، العلاقات الإنسانية الممارسة في إدارة قسم الطالبات بجامعة أم القرى، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية، مكة المكرمة.
٣١. عامر الكبيسي (١٤٢٣ هـ)، أولويات التدريب الأمني العربي، رؤية منهجية، ط ١، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
٣٢. عباس أبو شامة (٢٠٠٣ م)، تحديات رجل الأمن العربي، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
٣٣. عباس محمود العقاد (١٩٧١ م)، موسوعة العقاد الإسلامية، مج ٢، دار الكتاب العربي، بيروت.
٣٤. عبد الرحمن إبراهيم الضحيان (١٤١١ هـ)، الإدارة في الإسلام، الفكر والتطبيق، دار الشرق، جدة.
٣٥. عبد الرحمن بن سليمان النملة (د.ن)، المحددات النفسية للعلاقة بين المواطن ورجل الشرطة، ورقة بحث غير منشورة.
٣٦. عبد الرحمن صالح عبد الله؛ وحلمي محمد فوده، ١٤٠٣ هـ، المرشد في كتابة البحوث التربوية، ط ٢، مكتبة المنارة، مكة المكرمة.
٣٧. عبد الرحمن حسن حبنكة (١٤١٦ هـ)، الموظف المسلم ومسؤولياته، رابطة العالم الإسلامي، مكة المكرمة.
٣٨. عبد الهادي، حمدي أمين (١٩٧٥ م)، الفكر الإداري الإسلامي والمقارن، دار الفكر العربي، القاهرة.

٣٩. علي بن حميد الحميد (١٤٢٢هـ)، التربية الإسلامية لرجل الأمن السعودي وأثرها في أدائه الأمني، ط ١، رسالة ماجستير منشورة، الرياض.
٤٠. علي بن فايز الجحني (١٤٠٠هـ)، الأمن في ضوء الإسلام، ط ٢، مكتبة المعارف، الرياض.
٤١. _____ (١٤٢٨هـ)، الحس الأمني، بحث غير منشور.
٤٢. _____ (١٤٢٧هـ)، مدخل إلى العلاقات العامة والإنسانية، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
٤٣. علي خليل (٢٠٠٤م)، المهارات الأمنية ودورها في منظومة الأداء الأمني، مجلة «الأمن والقانون» عدد ١، السنة الرابعة، كلية شرطة دبي، دبي.
٤٤. عوض حسني الشلالده (١٤٠١هـ)، العلاقات الإنسانية ودورها في السلوك الإنساني، شركة كاظمة للنشر، الكويت.
٤٥. فهد صالح السلطان (١٤١٨هـ)، النموذج الإسلامي، منظور شمولي للإدارة العامة، مطابع الخالد للأوفست، الرياض.
٦٤. محمد بن عايد الدوسري (١٤٢٦هـ)، العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري الإسلامي والمعاصر، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
٤٧. محمد بن عبد الله آل ناجي (٢٠٠٨م)، أهمية العلاقات الإنسانية في المؤسسات الأمنية في ضوء مفهوم الشرطة المجتمعية، ندوة الأمن مسئولية الجميع، الدورة الأولى، وزارة الداخلية، الرياض.
٤٨. محمد بن مطلق الشمري (١٤٢٨هـ)، العلاقات الإنسانية مع غير

- المسلمين في ضوء التربية الإسلامية وتطبيقاتها في الواقع المعاصر، رسالة
دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية، مكة المكرمة.
٤٩. محمد حربي حسن وآخرون (١٤٠٤هـ)، العلاقات العامة المفاهيم
والتطبيقات.
٥٠. محمد رضا البغدادى (٢٠٠٠م)، العلاقات الإنسانية ودورها في تطوير
الأداء، مسقط، عمان.
٥١. محمد عبد الفتاح ياغي (١٤٠٣هـ)، مبادئ الإدارة العامة، مطابع
الفرزدق التجارية، الرياض.
٥٢. محمد عبد المنعم نور (د.ن)، أسس العلاقات الإنسانية، مكتبة القاهرة
الحديثة، القاهرة.
٥٣. محمد علي المرصفي (١٤٠٣هـ)، فن المبادئ التربوية بالإسلام، عالم
المعرفة، جدة.
٥٤. محمد فتوح (٢٠٠٠م)، عناصر العملية التدريسية، مجلة الفكر الشرطي،
الشارقة، مجلد ٩، العدد ٣.
٥٥. محمد منير مرسي (١٤٠٢هـ)، الإدارة التعليمية، أصولها وتطبيقاتها،
عالم الكتب، القاهرة.
٥٦. محمد مهنا العلي (١٤٠٥هـ)، الإدارة في الإسلام، الدار السعودية
للنشر والتوزيع، الرياض.
٥٧. محمد ناشد (١٤١٧هـ)، الفكر الإداري في الإسلام، مطبوعات مركز
جمعية المساجد للثقافة، دبي.
٥٨. مدحت محمد أبو النصر (د.ت)، الجوانب الاجتماعية والنفسية
والسلوكية في تدريب رجل الشرطة في ضوء تحديات القرن الحادي
والعشرين، الشارقة، مجلة الفكر الشرطي، مجلد ١٠، عدد ١.

٥٩. مرعي بن محمد علي القرني (١٤٢٦هـ)، العلاقات الإنسانية بين المعلم والمتعلم في القرآن الكريم وتطبيقاتها التربوية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية، مكة المكرمة.

٦٠. مفيدة محمد إبراهيم (١٤١٧هـ)، القيادة التربوية في الإسلام، دار مجدلاوي، الأردن.

٦١. مناع القطان (١٤٠٠هـ)، مباحث في علوم القرآن، مؤسسة الرسالة، بيروت، ط٧.

٦٢. نوال سعد الطويرقي (١٤٢٢هـ)، العلاقات الإنسانية في السيرة النبوية وتطبيقاتها في الإدارة المدرسية، رسالة ماجستير غير منشورة، دار الأندلس الخضراء، جدة.

٦٣. يوسف القرضاوي (١٤١٨هـ)، مدخل لدراسة الشريعة الإسلامية، مكتبة وهبة، القاهرة.

ثالثاً: الوثائق

وزارة الداخلية (١٤٢٢هـ)، (وزارة الداخلية النشأة والتطور)، ط٢، الرياض، مطبعة وزارة الداخلية.

وزارة الداخلية (١٤٢٧هـ)، (مكافحة الإرهاب، الموقف والإنجاز) سجل وثائقي لأبرز الجهود السعودية في مكافحة الإرهاب، ط١.

الأمر الملكي رقم (أ/١١١) بتاريخ ٥/٥/١٤٢٤هـ.

الأمر الملكي رقم (م/٣٦) بتاريخ ١٤/٦/١٤٢٥هـ.