

مدى التزام الشرطة الفلسطينية

بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام

د. ياسر حسن الأشقر و د. محمد عبد العزيز الجريسي
أستاذ أصول التربية المساعد أستاذ علم النفس المساعد

كلية التربية - الجامعة الإسلامية

غزة - فلسطين

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام ، وكذلك التعرف على وجهتي نظر أفراد الشرطة والمواطنين حول مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية بتلك العلاقات ، إضافة إلى التعرف على مدى الاختلاف في وجهتي نظر أفراد الشرطة والمواطنين حول مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام، ولتحقيق أغراض الدراسة قام الباحثان بتصميم استبانة مكونة من (33) عبارة موزعة على ثلاثة محاور: (الضابط القيمي والأخلاقي، استقبال المواطنين، الأداء الوظيفي) وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1- بلغ متوسط درجة الاستجابة لدى عينة الشرطة في مجال الضابط القيمي والأخلاقي (87,29%)، بينما بلغ نسبة المواطنين (72,84%).
- 2- بلغ متوسط درجة الاستجابة لدى عينة الشرطة في مجال استقبال المواطنين (86,55%)، بينما بلغ نسبة المواطنين (72,15%).
- 3- بلغ متوسط درجة الاستجابة لدى عينة الشرطة في مجال الأداء الوظيفي (86,89%)، بينما بلغ نسبة عينة الدراسة من المواطنين (75,53%).

The Extent Palestinian Police Force in Gaza Governorates Abide by Principles of Human Relations in the light of the Teachings of Islam

Abstract: This Study aimed to know the extent of obligation of Palestinian Police members in Gaza governorates to human relations principles according to the instructions of Islam and to know the two points of view of Police members and citizens (people) about the extent of obligation to these relationships. In addition, it aimed to know the range of difference in both views about the degree of Palestinian police obligation to human relations principles according to the teachings of Islam religion. To achieve the purposes of this study, the two researchers designed a questionnaire that is consisted of 33 sentences distributed on three axis's: (ethical and moral variable, citizens feedback, and occupational performance). The study reached the following results:

- 1-The intermediate response grade of police sample in ethical and moral control field reached (87.29%), while citizens percentage reached (72.84%).

- 2-The intermediate response grade of police sample in people's acceptance field reached (86.55%), while people percentage reached (72.15%).
- 3-The intermediate response grade of police sample in occupational performance field reached (86.89%), while the study percentage of citizens reached (75.53%).

مقدمة:

العلاقات الإنسانية مصطلح يدل على الاهتمام بالعنصر البشري وكلمة إنسانية مشتقة من كلمة إنسان التي اكتسب من استعمالها مع الأيام مجموعة من المعاني صار بها ذلك الإنسان (إنساناً).

وقد خاطب الله عز وجل الإنسان منادياً أكرم ما في كيانه وهو إنسانيته فقال عز وجل (يا أيها الإنسان... {الانفطار : 6} وميزه عن سائر الأحياء فهو أكرم من خلق الله قال الله تعالى {ولقد كرمتنا بني آدم} {البقرة : 70} وجعل الإنسان القويم الصالح هو ذلك الشخص الذي يتسم بالعقل والعلم والإيمان والعمل وهذا كله شئ عظيم في جوهره وفي أثره. وأسمى أنواع الإنسانية جسدها الرسول صلى الله عليه وسلم حين وضع مبدأ التراحم والتواصل بين البشر فقال صلى الله عليه وسلم {مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم كمثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى} {رواه مسلم وأبو داود}.

لقد وُحِدَ الإسلام أبناءه وجمعهم حول العقيدة الصادقة والمبادئ السامية، وأصبح الإخاء العام بينهم هو الرباط والدعامة التي بنوا علاقاتهم وتعاملاتهم على الأخوة الدينية، وكانت الأخوة الدينية أصدق تعبير وأسمى هدف وأجل غاية (هريدي ، 1981: 56).

ومن هذا الكمال مراعاة التشريع الإسلامي ليس فقط لقيمة العدل في تنظم الحياة الاجتماعية، بل لأهمية بقاء العلاقة الإنسانية واستمرارها؛ فقد حافظ التشريع الإسلامي على العلاقة بين أي طرفين، من خلال مراعاته لأصل العدل، وعدم الظلم لأحد الطرفين، وغالباً ما يكون هذا بتقويت مصلحة أقل في سبيل بقاء العلاقة الإنسانية بين الطرفين، وهذا التوازن العجيب ما كان ليصل إليه العقل البشري حتى لو أدرك أصل فائدته، لأنه قد يجحف في حق طرف لصالح آخر، مما يوقعه فيما لا مفر منه.

ولا يخفى على ذي لبٍ أطلع على هذا الدين العظيم، ما يتميز به من شمولية لمصالح العباد الدينية والدنيوية، وأن جميع تشريعاته وأحكامه تدور مع المصلحة الحقّة للإنسان، وأن من المصلحة الكبرى في حياة الإنسان صلاح علاقاته بمن حوله؛ فمن ضرورات حياة الإنسان مخالطته ومعاشرته لبني جنسه، لإشباع حاجات نفسية ومادية عديدة لديه.

مدى التزام الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام

وبين الإنسان وأصدقائه أيضا تقوم علاقات يتعلم عن طريقها الأخذ والعطاء والتعامل الإنساني ، حيث يقضي كثيراً من أوقاته معهم في سرور واستمتاع ، وبينه وبين زملائه في العمل تنشأ علاقات عن طريقها يمارس أعماله معهم بروح من التعاون، وتنشأ بينه وبين زوجته علاقات تمكنه من أن يسير في حياته الزوجية كوالد يقدر المسؤولية العائلية وتربية الأطفال بالتعاون مع زوجته. (حربي ، رزق ، 2003 : 177)

فحياة الإنسان وأعماله ونشاطه في الدنيا يركز على قيام علاقات كثيرة تربطه مع غيره ، وأن هذه العلاقات إذا ساءت أو أصابها الاضطراب والفتور فإن حياة الإنسان تضطرب ، وبالتالي يواجه نتيجة لذلك كثيراً من المشكلات المختلفة التي تعطل نشاطه أو تعرضه للملل .

(الشيكشي، 1969: 19) .

ومما لاشك فيه أن تجربة الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة تجربة حديثة، ومن هنا كانت الحاجة إلى تنظيم العلاقة بين أفراد الشرطة والمواطنين والحفاظ عليها ضمن مسار سليم، أمراً ضرورياً لجميع الأطراف، حتى تنشأ صيغة عادلة لتبادل المصالح. من أجل دراسة العلاقة بين الشرطة والمواطنين بهدف السعي لتحسينها، والارتقاء بعلاقة أفضل بينهما .

ومن خلال خبرة الباحثين تبين أن هناك ضرورة لدراسة مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية مع المواطنين، حيث لوحظ أن ثمة ضعفاً في وعي المواطنين بطبيعة عمل الشرطة، مما يترتب عليه بعض سوء الفهم في أعمال أفراد الشرطة.

مشكلة الدراسة :

تتمحور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي :

ما مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام؟

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية :

1- ما مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام من وجهة نظرهم؟

2- ما مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام من وجهة نظر المواطنين؟

3- هل يوجد اختلاف في وجهتي نظر أفراد الشرطة والمواطنين حول مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام؟

د. ياسر الأشقر و د. محمد الجريسي

أهداف الدراسة:

ترمي الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- 1- الكشف عن مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام من وجهة نظرهم .
- 2- الكشف عن مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام من وجهة نظر المواطنين .
- 3- إظهار وجهتي نظر أفراد الشرطة والمواطنين حول مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام .

أهمية الدراسة :

- 1- تتبع أهمية الدراسة من أهمية العمل الشرطي ودوره المهم والخطير في المجتمعات البشرية عامة ، والمجتمع الفلسطيني الذي يسعى إلى التحرر الكامل على وجه الخصوص .
- 2- يمكن أن يستفيد من هذه الدراسة القائمون على تدريب وتوجيه رجال الشرطة الفلسطينية من أجل المحافظة على واجباتهم وحقوقهم .
- 3- تعتبر هذه الدراسة ذات أهمية للمكتبة الفلسطينية وخاصة أن تجربة الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة تجربة حديثة وتحتاج إلى العديد من الدراسات لتوطيد العلاقة الإنسانية بين أفراد الشرطة وأفراد المجتمع الفلسطيني .
- 4- يمكن أن تساهم الدراسة في زيادة الوعي المجتمعي بمهام وواجبات رجال الشرطة .
- 5- ستفيد الدراسة أفراد الشرطة الفلسطينية في كيفية التعامل مع المواطنين .
- 6- قد يستفيد منها باحثون جدد في دراسة هذا المجال .

حدود الدراسة :

اقتصرت الدراسة على عينة من أفراد الشرطة الفلسطينية (شرطة المرور ، الشرطة القضائية ، شرطة البلديات) في محافظات غزة عددها (248)، لأنها أكثر تواصلًا ومواجهة مع أفراد المجتمع، والعينة المكونة من (252) شرطياً فلسطينياً، في عام 2011.

مصطلحات الدراسة :

تعريف العلاقات الإنسانية في الإسلام :

أ- تعريف العلاقات الإنسانية في الإسلام مفاهيمياً : هي العلاقات التي تقوم على المعاملة الطيبة، وتستند على الفضائل الأخلاقية ، والقيم الإنسانية السوية ، وتستمد مبادئها من تعاليم

مدى التزام الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام

الإسلام ، بحيث تجافي التضليل والخداع بكافة أساليبه ومظاهره ، وتقوم على التبصير والإقناع .
(الحقيل، 1411هـ: 14) .

ب- تعريف العلاقات الإنسانية في الإسلام إجرائياً : هو ذلك الجو الانفعالي الإيجابي المبني على المعاملة الطيبة والأخلاق والقيم الإسلامية والاحترام وتقدير المسؤولية والتعاون والمساواة والعدل والصدق والأمانة والمحبة والألفة في السلوك والتفاعل مع من تتعامل معهم في مجال العمل .

2- تعريف أفراد الشرطة:

أ- تعريف أفراد الشرطة مفاهيمياً: هم مجموعة من المكلفين بالمحافظة على أمن المواطن، وتطبيق الأنظمة والقوانين في حدود الصلاحيات الموكلة إليهم(وزارة الداخلية ، العلاقات العامة 2010).

ب- تعريف أفراد الشرطة إجرائياً: مجموعة الضباط والجنود الذين ينتسبون للشرطة الفلسطينية ويزاولون أعمالهم ولهم علاقة مباشرة مع الجمهور في نطاق محافظات غزة.

3-أفراد المجتمع:

أ- تعريف أفراد المجتمع مفاهيمياً: هم مجموعة من الناس يعيشون في نطاق واحد ويتبادلون العلاقات الاجتماعية على شكل أفراد وجماعات.

ب- تعريف أفراد المجتمع إجرائياً: جميع أفراد المجتمع الذين يقيمون في محافظات غزة ويتعاملون مباشرة مع أفراد الشرطة الفلسطينية.

الدراسات السابقة:

اجتهد الباحثان في البحث عن دراسات سابقة ذات علاقة وثيقة بموضوع الدراسة وحصولاً على عدد قليل منها ذات صلة بأفراد الشرطة وعلاقتهم الإنسانية بالمواطنين، وحصولاً أيضاً على بعض الدراسات في مجال العلاقات الإنسانية في المجال التعليمي.

دراسة الطويرقي ، نوال (1418هـ) بعنوان " : العلاقات الإنسانية في السيرة النبوية وتطبيقاتها في الإدارة المدرسية " 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، وتطرقت في رسالتها للعديد من المواقف والأحداث المستتبطة من السيرة النبوية الشريفة التي تؤيد ذلك.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

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

د. ياسر الأشقر و د. محمد الجريسي

2- أن مبادئ العلاقات الإنسانية وخاصة المبادئ الحسنة التي ترتبط بإدارة الأفراد في المؤسسات والتي تتأدي بها الإدارة الحديثة قد مارسها الرسول صلى الله عليه وسلم ، وطبقها المسلمون منذ فجر الإسلام اقتداء به. وقد أضافت هذه الدراسة مبادئ جيدة للعلاقات الإنسانية في الأدب التربوي ولكن من منطلق إداري تربوي يتناول المبادئ والقيم في إدارة الأفراد ، مستنيرة بسيرة الرسول - صلى الله عليه وسلم - في ممارسة تلك القيم.

دراسة القرني ، مرعي (1426هـ) بعنوان " : العلاقات الإنسانية بين المعلم والمتعلم في القرآن الكريم وتطبيقاتها التربوية " وقد حدد الباحث الهدف من دراسته في بيان مفهوم العلاقات الإنسانية ، وبيان أهمية العلاقات الإنسانية بين المعلم والمتعلم ، وتأصيل مبادئ العلاقات الإنسانية في القرآن الكريم ، وبيان الكيفية التي يمكن أن تطبق بواسطتها 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:

1- أن للقرآن الكريم أثراً مباشراً في شخصية المعلم من جميع النواحي الأخلاقية والاجتماعية ، وتأثيرها في سلوكياته نحو طلابه ومجتمعه.

2- أن مبادئ العلاقات الإنسانية في القرآن الكريم هي مبادئ قابلة للتطبيق في كل زمان ومكان، ومع جميع الفئات والأفراد.

3- أن مبادئ العلاقات الإنسانية في الإسلام جميعها مترابطة ولا يمكن تقسيمها أو فصلها أثناء التطبيق ، بل هي كل متكامل لا يتجزأ.

4- 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.

دراسة الشمري ، محمد (1428هـ) بعنوان: العلاقات الإنسانية مع غير المسلمين في ضوء التربية الإسلامية وتطبيقاتها في الواقع المعاصر، وهدفت هذه الدراسة إلى بيان ملامح العلاقات الإنسانية مع غير المسلمين في ضوء التربية الإسلامية ، وذكر أطرها ، وتوضيح دعائمها ، وتبيين 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 .

مدى التزام الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام

وكان من أبرز نتائج هذه الدراسة ما يلي:

- 1- 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.
- 2- أن التربية الإسلامية حرصت على تعزيز عيش المسلمين مع غير المسلمين داخل مجتمع واحد في سلام ووثام.
- 3- أن التربية الإسلامية رحبت بإقامة علاقات إنسانية مع غير المسلمين داخل المجتمعات الإسلامية وخارجها.
- 4- 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.
- 5- أن التربية الإسلامية لم تمنع من إقامة علاقات إنسانية مع غير المسلمين على اختلاف مواقفهم من الأمة المسلمة مسلمين كانوا أو أعداء ، فلا ظلم ولا خيانة ولا غدر.
- 6- أن التربية الإسلامية قررت جملة من الأساليب والدعائم والحقوق والضوابط التي تعزز إقامة علاقات إنسانية مع غير المسلمين.
- 7- إمكانية قيام المؤسسات التربوية المختلفة بتعزيز العلاقات الإنسانية مع غير المسلمين ، وتفعيل البرامج والتطبيقات المتنوعة ، وتنفيذها في الواقع المعاصر .
- 8- قيام المملكة العربية السعودية بدور فعال في تعزيز العلاقات الإنسانية مع غير المسلمين في مجالات متنوعة ومتعددة.

دراسة سيار، محمد (2007): بعنوان : مستوى ممارسة مديري ومديرات المدارس الابتدائية لمهارات العلاقات الإنسانية في مملكة البحرين وأساليب تنميتها ، مجلة العلوم التربوية والإنسانية، هدفت الدراسة معرفة مستوى ممارسة مديري ومديرات المدارس الابتدائية لمهارات العلاقات الإنسانية في مملكة البحرين من وجهة نظر المديرين المساعدين والمعلمين وأساليب تنميتها ، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع المديرين المساعدين (ذكوراً وإناثاً ، والمعلمين (ذكوراً وإناثاً) في المدارس الابتدائية ، والبالغ عددهم (111) مديراً مساعداً ومديرة مساعدة، و(4408) معلم ومعلمة ، وقد جاءت نتائج الدراسة على النحو التالي : أن مديري ومديرات المدارس الابتدائية يمارسون مهارات العلاقات الإنسانية بدرجة متوسطة تبعاً لرأي المديرين المساعدين ، وبدرجة عالية تبعاً لرأي المعلمين ، وأن مجال العلاقات الإنسانية الأكثر ممارسة من قبل مديري ومديرات المدارس الابتدائية هو مجال إثارة الدافعية لأفراد المجتمع المدرسي ،

أن مجال العلاقات الإنسانية الذي احتل المرتبة الرابعة والأخيرة من حيث درجة الممارسة من قبل مديري ومديرات المدارس الابتدائية هو مجال العمل الجماعي لأفراد المجتمع المدرسي ، تبعاً لرأي المديرين المساعدين ، ومجال المشاركة في اتخاذ القرارات المدرسية تبعاً لرأي المعلمين ، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المديرين المساعدين والمديرات المساعدات فيما يتعلق بمستوى ممارستهم لمهارات العلاقات الإنسانية ، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المعلمين والمعلمات فيما يتعلق بمستوى ممارسة مديري المدارس الابتدائية لمهارات العلاقات الإنسانية ، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المعلمين والمديرين المساعدين فيما يتعلق بمستوى ممارسة مديري المدارس الابتدائية لمهارات العلاقات الإنسانية ، وقد كانت الفروق لصالح المعلمين .

دراسة : حربي ، رزق (2003) ، بعنوان : بعض العوامل المحددة للعلاقات الإنسانية في إدارة المدارس الثانوية (دراسة ميدانية)، هدفت الدراسة إلى تحديد بعض العوامل المحددة للعلاقات الإنسانية في إدارة المدارس الثانوية (دراسة ميدانية)، واعتمدت الدراسة في إجراءاتها الأساسية على المنهج الوصفي التحليلي ، وتكون المجتمع الأصلي للدراسة من 21262 معلماً ومعلمة ، وقد تم اختيار عينة الدراسة مكونة من (1229) موزعين حسب الجنس (681) من المعلمين، و (548) من المعلمات ، وتم اختيارهم بالأسلوب الطبقي العشوائي من بعض المدارس الثانوية العامة والثانوية الفنية (زراعي – صناعي – تجاري) ، وقد جاءت نتائج الدراسة كالتالي: توجد فروق دالة إحصائية بين مدارس البنين ومدارس البنات في مستوى العلاقات الإنسانية لثلاثة من العوامل اثنين منها لصالح الذكور ، والثالث لصالح الإناث ، كما توجد فروق دالة إحصائية لمستوى العلاقات الإنسانية ككل بين المدارس الثانوية العامة والمدارس الثانوية الفنية لصالح المدارس الثانوية العامة ، كما لم توجد فروق دالة إحصائية بين المدارس كبيرة الحجم والمدارس صغيرة الحجم .

دراسة قنديل (2001) ، بعنوان : العلاقات الإنسانية بين المعلمين وطلبتهم في ضوء الفكر التربوي الإسلامي ومدى تمثيلها في المدارس الثانوية الحكومية بغزة ، هدفت التعرف إلى العلاقات الإنسانية بين المعلمين وطلبتهم في ضوء الفكر التربوي الإسلامي ومدى تمثيلها في المدارس الثانوية الحكومية بغزة ، استخدمت الدراسة المنهج التاريخي والوصفي ، وتكونت الاستبانة من اثنين وستين فقرة ، طبقت على عينة مكونة من (564) من طلبة الصف الحادي عشر بقسميه العلمي والأدبي ، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

مدى التزام الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام

- لا توجد فروق في نوع العلاقات بين المعلمين وطلبتهم تعزى إلى عامل الجنس، وعامل الفرع الدراسي .
- توجد فروق في نوع العلاقات بين المعلمين وطلبتهم تعزى إلى عامل الفرع الدراسي في المجال الخلفي وذلك لصالح طلبة الفرع العلمي ، ووجود فروق تبعاً للمستوى التحصيلي في المجال الخلفي ، وتوجد فروق تعزى إلى المستوى التحصيلي بين الجيد جداً والضعيف لصالح طلبة الجيد جداً.

دراسة طباش (1999)، بعنوان : الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، هدفت الدراسة التعرف على شعور أعضاء هيئة التدريس نحو عملهم، منها العلاقات مع الزملاء ، وتكون مجتمع الدراسة من (500) عضو هيئة تدريس يعملون في الجامعة الأردنية ، وقد تبين أن مستوى الرضا عن العمل والعلاقات مع الزملاء لا يتأثر بمتغير الجنس، وإنما يتأثر بخاصية الحالة الاجتماعية والعمر ، ويتباين مستوى العلاقات مع الزملاء من حيث الرتبة الأكاديمية ، فالأستاذ أكثر رضا بعلاقته مع زملائه من الأستاذ المشارك و الأستاذ المساعد، وأن أعضاء هيئة التدريس في الكليات العلمية أكثر رضا عن مستوى العلاقة مع الزملاء في الكليات الإنسانية .

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح أن بعض هذه الدراسات اعتمد على الجانب النظري لمبادئ العلاقات الإنسانية بوصفها قيماً إسلامية ، كما أعتد بعضها على الجانب الاستنباطي حيث أبرزت البعد الإنساني في العلاقات الإنسانية والمنهج الإسلامي في تعزيز هذا البعد ، وتأثير الفكر الإسلامي والوازع الديني في شخصية الفرد ، فجعل العلاقات مبنية على أساس من الاحترام والتقدير .

وهناك أوجه شبه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية ، فجميعها تبحث في مبادئ العلاقات الإنسانية وفق تعاليم الإسلام الحنيف وجميعها تدعو إلى الالتزام بالبعد الإنساني في هذه العلاقات . وما يميز هذه الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها تتناول موضوعاً جديداً حول مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام . ولقد استفاد الباحثان من الدراسات السابقة في تحديد مشكلة الدراسة وبناء الأداة وتفسير النتائج .

إجراءات الدراسة :

مجتمع الدراسة:

يتألف مجتمع الدراسة من جميع أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة والبالغ عددهم(16000) فرد(وزارة الداخلية ، غزة:2011).

د. ياسر الأشقر و د. محمد الجريسي

عينة الدراسة : اشتملت عينة الدراسة على (500) فرداً منهم (248) ضابطاً وفرداً من منتسبي الشرطة الفلسطينية من الإدارات التالية: (شرطة المرور، شرطة البلديات، الشرطة القضائية) ، و (252) فرداً من أفراد المجتمع .

منهج الدراسة :

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناول دراسة أحداث وظواهر وممارسات قائمة موجودة ومتاحة للدراسة والقياس، أو كانت وتطورت فاختلفت صورتها الأولى ولا يستطيع الباحث أن يتفاعل معها مباشرة، وهو منهج مناسب لمثل هذه الدراسة (الأغا، 2000: 43).

أداة الدراسة :

من خلال الاطلاع على الأدب التربوي قام الباحثان بإعداد استبانة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية بأسس العلاقات الإنسانية في ضوء الإسلام أثناء تأديتهم مهامهم الشرطية مع بعضهم البعض ومع أفراد المجتمع .

وقد اشتملت الاستبانة على جزئين، الأول يتناول بعض المعلومات الشخصية ، أما الجزء الثاني فيتكون من (33) عبارة موزعة على ثلاثة محاور " الضابط القيمي والأخلاقي، استقبال المواطنين، الأداء الوظيفي" بواقع (11) فقرة موزعة بالتساوي على تلك المحاور الثلاثة.

- صدق الاستبانة:

أ- صدق المحتوى : استخدم الباحثان لصدق الاستبانة الأنواع التالية :

تم حساب صدق الاستبانة بواسطة صدق المحتوى للتأكد من مدى ملائمة مفردات الاستبانة للغرض الذي وضعت من أجله، وهو التعرف إلى مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية بأسس العلاقات الإنسانية في ضوء الإسلام أثناء تأديتهم مهامهم الشرطية مع بعضهم البعض، وكذلك مع أفراد المجتمع ، وذلك بعرض الاستبانة على بعض أساتذة الجامعات للأخذ برأيهم في مدى مناسبة مفرداتها.

ب- صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق الاتساق الداخلي للاستبانة بإيجاد معامل الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة كما يتضح من الجدول رقم (1):

مدى التزام الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام

جدول (1)

يوضح معامل الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبانة

م	المجالات	عدد الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	الضابط القيمي والأخلاقي	11	0.95	دالة عند مستوى 0.01
2	استقبال المواطنين	11	0.92	دالة عند مستوى 0.01
3	الأداء الوظيفي	11	0.95	دالة عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول (1) أن جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 مع الدرجة الكلية للاستبانة.

وأيضاً تم حساب صدق الاتساق الداخلي للاستبانة بإيجاد معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية لمجالها كما يوضحها الجدول رقم (2):

جدول (2)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية لها

الرقم	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الرقم	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الرقم	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الضابط القيمي والأخلاقي								
1	0.829	0.01	2	0.790	0.01	3	0.710	0.01
4	0.764	0.01	5	0.772	0.01	6	0.805	0.01
7	0.755	0.01	8	0.898	0.01	9	0.779	0.01
10	0.732	0.01	11	0.752	0.01			
استقبال المواطنين								
1	0.780	0.01	2	0.846	0.01	3	0.836	0.01
4	0.722	0.01	5	0.761	0.01	6	0.866	0.01
7	0.850	0.01	8	0.806	0.01	9	0.807	0.01
10	0.803	0.01	11	0.748	0.01			
الأداء الوظيفي								
1	0.760	0.01	2	0.739	0.01	3	0.820	0.01
4	0.694	0.01	5	0.633	0.01	6	0.769	0.01
7	0.786	0.01	8	0.869	0.01	9	0.707	0.01
10	0.788	0.01	11	0.800	0.01			

د. ياسر الأشقر و د. محمد الجريسي

يتضح من الجدول رقم (2) أن جميع فقرات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى 0.01 مع الدرجة الكلية لمجالاتها ، وهذا يدل على صدق الأداة .
حساب ثبات الاستبانة.

استخدم الباحثان الطرق التالية لحساب الثبات:

أ- طريقة التجزئة النصفية:

تم استخدام طريقة التجزئة النصفية لحساب ثبات الاستبانة بعد تجريبيها على عينة استطلاعية من مجتمع الدراسة بلغ عددها (40) من أفراد الشرطة و مثلها من المواطنين. وقد تم حساب معامل الارتباط بين الفقرات الفردية والفقرات الزوجية باستخدام معادلة بيرسون وكان معامل الثبات (0,75). وبعد التصحيح باستخدام معادلة سبيرمان - براون، حيث بلغ معامل الثبات الكلي (0,86) ، وهذه القيم تدل على أن الاستبانة تتميز بثبات مرتفع.

ب- طريقة ألفا كرونباخ:

تم التأكد من ثبات الاستبانة بطريقة ألفا كرونباخ؛ وحصل الباحثان على معامل مكررة (0,88) وهو معامل دال إحصائياً عند مستوى 0.01. وهذا يطمئن الباحثين على تطبيق استبانة موضع الدراسة على عينة الدراسة .

جدول (3)

يوضح معامل الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمقياس

م	المجالات	معامل ألفا	التجزئة النصفية	مستوى الدلالة
1	الضابط القيمي والأخلاقي	0.93	0.90	دالة عند مستوى 0.01
2	استقبال المواطنين	0.94	0.93	دالة عند مستوى 0.01
3	الأداء الوظيفي	0.92	0.90	دالة عند مستوى 0.01
	الدرجة الكلية للاستبانة	0,93	0,95	دالة عند مستوى 0.01

المعالجات الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية:-

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب واختبار T (T test) .

مدى التزام الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام

ولقد استخدم الباحثان البرنامج الإحصائي (SPSS) في معالجة بيانات الدراسة وسيتم عرض النتائج التي تم التوصل إليها من قبل الباحث ومناقشتها وتفسيرها لكل سؤال على حدة.

نتائج الدراسة وتفسيرها:

نتائج السؤال الأول وتفسيره: ينص السؤال على: " ما مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء الإسلام من وجهة نظرهم؟ ". وللاجابة على هذا السؤال قام الباحثان بإيجاد قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي كما يوضحها الجدول رقم (4).

الجدول (4)

قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمجالات العلاقات الإنسانية

م	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	الضابط القيمي والأخلاقي	48.01	7.41	87.29	1
2	استقبال المواطنين	47.60	7.80	86.55	3
3	الأداء الوظيفي	47.79	8.45	86.89	2
	الدرجة الكلية للاستبانة	143,40	22,50	86,90	

يتضح من الجدول (4) أن أكثر المبادئ الإنسانية لدى أفراد موضوع الدراسة هو مجال الضابط القيمي والأخلاقي، بوزن نسبي (87.29%) ويليه على التوالي مجال استقبال المواطنين، بوزن نسبي (86.55%)، ومجال الأداء الوظيفي، بوزن نسبي (86.90%). ويلاحظ من خلال عرض النتائج أن الأوزان النسبية متقاربة حيث تمثل درجات عالية، وهذا يدل على مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية بتعاليم الدين الإسلامي، حيث ركز الدين الإسلامي على الضوابط القيمية والأخلاقية، وهذا مصداقاً لحديث النبي صلى الله عليه وسلم حيث قال: "ما من شيء يوضع في الميزان أثقل من حسن الخلق، وإن صاحب حسن الخلق ليبليغ به درجة صاحب الصوم والصلاة" (سنن الترمذي: 2003).

كذلك من واجبات المسلم إتقان ما وكل له من عمل، الإخلاص في أداء العمل حيث روى البخاري في صحيحه " أن الرسول صلى الله عليه وسلم استعمل رجلاً على صدقات بني سليم، يدعى ابن اللتبية، فلما جاء حاسبه، قال: هذا مالكم وهذا هدية. فقال رسول الله صلى الله عليه

د. ياسر الأشقر و د. محمد الجريسي

وسلم: (فهلا جلست في بيت أبيك وأمك، حتى تأتيك هديتك إن كنت صادقاً). ثم خطبنا ، فحمد الله وأثنى عليه ، ثم قال: (أما بعد، فإني أستعمل الرجل منكم على العمل مما ولاني الله، فيأتي فيقول: هذا مالكم وهذا هدية أهديت لي، أفلا جلس في بيت أبيه وأمه حتى تأتيه هديته ، والله لا يأخذ أحد منكم شيئاً بغير حقه إلا لقي الله يحمله يوم القيامة ، فلأعرفن أحدا منكم لقي الله يحمل بغيراً له رغاء، أو بقرة لها خوار، أو شاة تيعر). ثم رفع يده حتى رئي بياض إبطه ، يقول: (اللهم هل بلغت). بصر عيني وسمع أذني (البخاري: 6979).

وقام الباحثان بحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية من وجهة نظرهم لكل مجال على حدة.

أولاً: مجال الضابط القيمي والأخلاقي:

لقد قام الباحثان بحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام بمجال الضابط القيمي والأخلاقي من وجهة نظرهم، وهي كما يوضحها الجدول رقم(5).

جدول (5)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في مجال الضابط القيمي والأخلاقي من

وجهة نظر أفراد الشرطة

الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	
91.94	87.	4.60	أحرص على أن أكون أميناً في عملي	1
91.77	73.	4.59	أستخدم ألفاظاً محترمة أثناء تعاملي مع المواطنين	2
90.81	88.	4.54	أسعى للالتزام بالأخلاق الحميدة أثناء عملي	3
90.48	78.	4.52	أحرص أن أكون محبوباً من قبل المواطنين	4
89.35	80.	4.47	أصدق القول عند التعامل مع المواطنين	5
87.74	1.03	4.39	أتعلم إذلال من يتعامل معي من المواطنين	6
86.29	1.09	4.31	أتحدث مع المواطنين بدون استعلاء	7

مدى التزام الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام

86.13	72.	4.31	أمتلك قدراً من الصبر عند التعامل مع المواطنين	8
83.87	99.	4.19	أتجنب مخاطبة المواطنين بصوت مرتفع ونبرة حادة	9
83.23	99.	4.16	أطبق مبدأ العدل على جميع المواطنين	10
78.55	1.03	3.93	أستوعب الآخرين وأقبل إساءتهم	11
87,29	7.41	48.01		

يتضح من الجدول (5) أن متوسط درجة الاستجابة لدى عينة الشرطة على هذا المجال ككل بلغت (48,01)، وبلغ الوزن النسبي لهذا المجال (87,29%)، وهو يعبر عن درجة كبيرة من وجهة نظر عينة الدراسة، وقد تتفاوت فقرات المجال من حيث قوتها في مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في مجال الضابط القيمي والأخلاقي من وجهة نظر الشرطة، وذلك وفقاً لمقادير الوزن النسبي لمعرفة الفقرات التي لها تأثير أكثر وهي مرتبة تنازلياً كما في الجدول السابق.

لقد ركز الدين الإسلامي على الأمانة والحفاظ عليها، مصداقاً لحديث النبي صلى الله عليه وسلم إذا ضيعت الأمانة فانتظر الساعة. قال: كيف إضاعتها يا رسول الله؟ قال: إذا أسند الأمر إلى غير أهله فانتظر الساعة (البخاري: 6496).

وكذلك حث الإسلام على حسن المعاملة والفأل الحسن في العمل حيث قال صلى الله عليه وسلم: لا طيرة وخيرها الفأل، قيل: يا رسول الله! وما الفأل؟ قال: الكلمة الصالحة يسمعها أحدكم (مسلم: 2223). وقوله صلى الله عليه وسلم "الكلمة الطيبة صدقة" (المقاصد الحسنة: 378).

ثانياً: استقبال المواطنين:

قام الباحثان بحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام بمجال استقبال المواطنين من وجهة نظر أفراد الشرطة، وهي كما يوضحها الجدول رقم (6).

جدول (6)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في مجال استقبال المواطنين من وجهة نظر أفراد الشرطة

الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات	
91.61	69	4.58	أراعي المستويات العمرية للمواطنين أثناء التعامل معهم	1
89.68	76	4.48	أحرص على استقبال المواطنين بابتسامة	2
89.19	75	4.46	أحرص على استقبال المواطنين باحترام وتقدير	3
87.90	93	4.40	أتحدث مع المواطنين بطريقة جيدة	4
87.10	90	4.35	أستقبل المواطنين بابتسامة	5
86.77	88	4.34	أستمع جيداً لمن يتحدث معي من المواطنين	6
85.16	85	4.26	أحسن الظن عند تعاملي مع المواطنين	7
84.84	94	4.24	أعطي المواطنين الفرصة الكافية لتوضيح سبب أخطائهم	8
84.03	97	4.20	أحرص على حل مشكلات المواطنين	9
82.90	99	4.15	أظهر الارتياح عند كثرة استفسارات المراجعين	10
82.90	1.03	4.15	أشعر كل فرد من المراجعين بأهميته أثناء التعامل معه	11
86,55	7,80	47,60		

يتضح من الجدول (6) أن متوسط درجة الاستجابة لدى عينة الشرطة على هذا المجال ككل بلغت (47,60)، وبلغ الوزن النسبي لهذا المجال (86,55%)، وهو يعبر عن درجة كبيرة من وجهة نظر عينة الدراسة، وقد تتفاوت فقرات المجال من حيث قوتها لمدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في مجال استقبال المواطنين من وجهة

مدى التزام الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام

نظر الشرطة، وذلك وفقاً لمقادير الوزن النسبي لمعرفة الفقرات التي لها تأثير أكثر وهي مرتبة تنازلياً كما في الجدول السابق.

فيجب مراعاة المستويات العمرية للمواطنين أثناء التعامل معهم مصداقاً لحديث النبي صلى الله عليه وسلم: "ليس منا من لم يرحم صغيرنا ويوقر كبيرنا ويأمر بالمعروف وينه عن المنكر" (سنن الترمذي: 1921).

وكذلك يحرص على استقبال المواطنين بابتسامة مصداقاً لقول النبي صلى الله عليه وسلم: تبسمك في وجه أخيك صدقة وأمرك بالمعروف ونهيك عن المنكر صدقة وإرشادك الرجل في أرض الضلالة لك صدقة وإمطتك الأذى والشوك والعظم عن الطريق لك صدقة وإفراغك من دلوك في دلو أخيك لك صدقة" (الترغيب والترهيب: 365\3).

ثالثاً : الأداء الوظيفي :

قام الباحثان بحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام بمجال الأداء الوظيفي من وجهة نظر أفراد الشرطة، وهي كما يوضحها الجدول رقم (7).

جدول رقم (7)

حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في مجال الأداء الوظيفي من

وجهة نظر أفراد الشرطة

الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات	
90.81	85	4.54	ابتعد عن الشبهات التي تنتافي وشرف المهنة	1
90.2	0.83	4.51	أسعى لخدمة وتسهيل مهمة أصحاب الظروف الخاصة	2
90.00	90	4.50	أحرص على الالتزام بالدوام الرسمي لخدمة المواطنين	3
88.71	1.00	4.44	أتجنب إساءة استخدام السلطة الممنوحة لي	4
88.06	0.94	4.40	أتجنب أي تصرف من شأنه جعل	5

			المواطنين يسيئون الظن بي	
6	أحافظ على أسرار المواطنين	4.33	1.03	86.61
7	أحترم حقوق المواطنين عند تطبيق عملي	4.33	1.02	86.61
8	أتجنب بث الرعب في قلوب المواطنين	4.23	1.06	84.68
9	أتعامل بمهنية مع الجمهور	4.21	1.07	84.2
10	أستخدم اللين في التعامل مع الجمهور	4.18	1.12	83.55
11	أتجنب الحديث مع المواطنين عن الأخطاء الموجودة في الأنظمة	4.11	1.29	82.2
		47,79	8.45	86,89

يتضح من الجدول (7) أن متوسط درجة الاستجابة لدى عينة الشرطة على هذا المجال ككل بلغت (47,79)، وبلغ الوزن النسبي لهذا المجال (86,89%)، وهو يعبر عن درجة كبيرة من وجهة نظر عينة الدراسة، وقد تفاوتت فقرات المجال من حيث قوتها لمدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في مجال الأداء الوظيفي من وجهة نظر أفراد الشرطة، وذلك وفقاً لمقادير الوزن النسبي لمعرفة الفقرات التي لها تأثير أكثر وهي مرتبة تنازلياً كما في الجدول السابق.

يجب على الإنسان أن لا يوقع نفسه في الشبهات التي تنتافي وشرف المهنة حيث بين النبي صلى الله عليه وسلم ذلك في حديثه حيث يقول : **ألا إن الحلال بين والحرام بين، وبينهما أمور مشبهات، فمن اتقى الشبهات فقد استبرأ لدينه وعرضه ، ومن وقع في الشبهات وقع في الحرام، كالراعي يرتع حول الحمى يوشك أن يرتع في الحمى ، ألا وإن لكل ملك حمى ، وإن حمى الله محارمه ، ألا وإن في الجسد مضغة إذا صلحت وطابت صلح لها الجسد وطاب ، وإن سقمت وفسدت سقم الجسد كله وفسد وهي القلب (حلية الأولياء: 144/8)**

وحدث الإسلام على السعي لخدمة وتسهيل مهمة أصحاب الظروف الخاصة حيث قال النبي صلى الله عليه وسلم : **من عرف فضل كبير السن فوفقه آمنه الله عز وجل من فزع يوم القيامة(الكامل في الضعفاء: 566/7).**

نتائج السؤال الثاني وتفسيرها : **ينص السؤال على : " ما مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام من وجهة نظر المواطنين؟ "**

مدى التزام الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام

وللإجابة على هذا السؤال قام الباحثان بدراسة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لمجالات استبانة موضع الدراسة " مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية من وجهة نظر المواطنين"، كما يوضحها الجدول رقم(8).

جدول (8)

قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمجالات العلاقات الإنسانية

م	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	الضابط القيمي والأخلاقي	40.06	9.58	72.84	2
2	استقبال المواطنين	39.54	9.26	71.89	3
3	الأداء الوظيفي	41.54	9.19	75.53	1
	الدرجة الكلية	121,14	26,09	73,4	

ينضح من الجدول (8) أن مجالات الاستبانة تتفاوت من حيث قوتها، حيث كان متوسط درجة الموافقة على الفقرات المقترحة في المجالات ككل من وجهة نظر المواطنين قد بلغت (121,14) وبلغ الوزن النسبي للمجالات ككل (73,4%)، وبدراسة أي المجالات أكثر تأثيراً بـ " مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام من وجهة نظر المواطنين " وتم ترتيبها تنازلياً كما في الجدول السابق.

يلاحظ من خلال عرض النتائج أن الأوزان النسبية متقاربة حيث جميعها تمثل درجات عالية، وهذا يدل على مدى رضا المواطنين على أداء أفراد الشرطة في مجال الأداء الوظيفي ومستوى هذا الرضا جيد، حيث يقدم أفراد الشرطة خدمات مختلفة للمجتمع الفلسطيني في شتى مجالات الحياة .

وللإجابة على هذا السؤال قام الباحثان بحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء الإسلام من وجهة نظر المواطنين لكل مجال على حدة .

أولاً : مجال الضابط القيمي والأخلاقي :

قام الباحثان بحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم

د. ياسر الأشقر و د. محمد الجريسي

الإسلام بمجال الضابط القيمي والأخلاقي من وجهة نظر المواطنين، وهي كما يوضحها الجدول رقم (9).

جدول (9)

المتوسط الحسابي والاحتراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في مجال الضابط القيمي والأخلاقي من

وجهة نظر المواطنين

الوزن النسبي	الاحتراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات	
83.15	1.39	4.16	يحرص على أن يكون أميناً في عمله	1
81.10	1.00	4.06	يسعى الالتزام بالأخلاق الحميدة أثناء عمله	2
75.43	1.21	3.77	يستخدم ألفاظاً محترمة أثناء تعامله مع المواطنين	3
74.80	1.01	3.74	يصدق القول عند التعامل مع المواطنين	4
73.54	1.32	3.68	يحرص أن يكون محبوباً من قبل المواطنين	5
72.91	1.17	3.65	يبتعد عن إذلال من يتعامل معهم من المواطنين	6
72.76	1.17	3.64	يمتلك قدراً من الصبر عند التعامل مع المواطنين	7
71.02	1.01	3.55	يتحدث مع المواطنين بدون استعلاء	8
69.76	1.30	3.49	يطبق مبدأ العدل على جميع المواطنين	9
67.56	1.17	3.38	ينجذب مخاطبة المواطنين بصوت مرتفع ونبرة حادة	10
59.21	99.	2.96	يستوعب الآخرين ويتقبل إساءاتهم	11
72,84	9,58	40,06		

يتضح من الجدول (9) أن متوسط درجة الاستجابة لدى عينة الدراسة من المواطنين على هذا المجال ككل بلغت (40,06)، وبلغ الوزن النسبي لهذا المجال (72,84%)، وهو يعبر عن درجة

مدى التزام الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام

كبيرة من وجهة نظر عينة الدراسة ، وقد تتفاوت فقرات المجال من حيث قوتها لمدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في مجال الضابط القيمي والأخلاقي من وجهة نظر المواطنين ، وذلك وفقاً لمقادير الوزن النسبي لمعرفة الفقرات التي لها تأثير أكثر وهي مرتبة تنازلياً كما في الجدول السابق.

ويرى الباحثان أن هناك رضا عام بين المواطنين عن أداء أفراد الشرطة الفلسطينية وخاصة في مدى حرص الشرطة أن يكونوا أمناء في عملهم ، وكذلك سعيهم للالتزام بالأخلاق الحميدة في عملهم ، حيث يلمس المواطنون هذا التعامل من قبل أفراد الشرطة في حال توجيههم للشرطة لحل مشاكلهم .

ثانياً : استقبال المواطنين :

قام الباحثان بحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام بمجال استقبال المواطنين من وجهة نظر المواطنين، وهي كما يوضحها الجدول رقم(10).

جدول (10)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في مجال استقبال المواطنين من وجهة نظر المواطنين

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
1	3.89	1.15	77.80
2	3.82	1.17	76.38
3	3.74	1.1	74.8
4	3.72	1.15	74.49
5	3.66	99.	73.23
6	3.56	1.25	71.18

70.39	1.20	3.52	يعطي المواطنين الفرصة الكافية لتوضيح سبب أخطائهم	7
68.98	1.38	3.45	يشعر كل فرد من المراجعين بأهميته أثناء التعامل معه	8
68.35	1.04	3.42	يستقبل المواطنين بابتسامة	9
68.19	1.09	3.41	يحسن الظن عند تعامله مع المواطنين	10
66.93	1.06	3.35	يظهر الارتياح عند كثرة استفسارات المراجعين	11
71,89	9.26	39,54		

يتضح من الجدول (10) أن متوسط درجة الاستجابة لدى عينة الدراسة من المواطنين على هذا المجال ككل بلغت (39.69)، وبلغ الوزن النسبي لهذا المجال (72.15%)، وهو يعبر عن درجة كبيرة من وجهة نظر عينة الدراسة، وقد تتفاوت فقرات المجال من حيث قوتها لمدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في مجال استقبال المواطنين من وجهة نظر المواطنين، وذلك وفقاً لمقادير الوزن النسبي لمعرفة الفقرات التي لها تأثير أكثر وهي مرتبة تنازلياً كما في الجدول السابق .

يتضح من الجدول السابق مدى رضا المواطنين من حرص أفراد الشرطة الفلسطينية على حل مشكلات المواطنين حيث يشعر المواطنون أن مبادرة الشرطة لحل النزاعات العائلية وفض المشاكل بالطرق السلمية منحها دوراً كبيراً في الإصلاح بين الناس والإقلال من مشاكل المجتمع بقدر كبير من خلال الجهد الكبير الذي يبذله أفراد الشرطة.

وكذلك يوجد رضا لدى المواطنين من مراعاة أفراد الشرطة الفلسطينية للمستويات العمرية للمواطنين أثناء التعامل معهم وخاصة كبار السن وذوو الاحتياجات الخاصة، حيث يشعر المواطنون من خلال تعاملهم مع الشرطة التزام أفراد الشرطة بتقدير واحترام المواطنين كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة وتسهيل مهماتهم وحل مشاكلهم .

ثالثاً: الأداء الوظيفي:

قام الباحثان بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء الإسلام بمجال الأداء الوظيفي من وجهة نظر المواطنين، وهي كما يوضحها الجدول رقم (11) .

مدى التزام الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام

جدول (11)

حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام بمجال الأداء الوظيفي من وجهة نظر المواطنين

الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارات	
81.57	1.33	4.08	يسعى لخدمة وتسهيل مهمة أصحاب الظروف الخاصة	1
80.31	1.07	4.02	يحرص على الالتزام بالدوام الرسمي لخدمة المواطنين	2
80.16	1.21	4.01	يبتعد عن الشبهات التي تنتافى وشرف المهنة	3
77.80	1.26	3.89	يحافظ على أسرار المواطنين	4
77.17	99.	3.86	يتعامل بمهنية مع الجمهور	5
74.49	1.09	3.72	يتجنب أي تصرف من شأنه جعل المواطنين يسيئون الظن به	6
74.17	1.24	3.71	يتجنب الحديث مع المواطنين عن الأخطاء الموجودة في الأنظمة	7
73.86	1.11	3.69	يتجنب بث الرعب في قلوب المواطنين	8
73.70	1.09	3.69	يحترم حقوق المواطنين عند تطبيق عمله	9
72.60	95.	3.63	يتجنب إساءة استخدام السلطة الممنوحة له	10
65.04	1.36	3.25	يستخدم اللين في التعامل مع الجمهور	11
75,53	9,19	41,54		

يتضح من الجدول (11) أن متوسط درجة الاستجابة لدى عينة الدراسة من المواطنين على هذا المجال ككل بلغت (41.54)، وبلغ الوزن النسبي لهذا المجال (75.53%)، وهو يعبر عن درجة كبيرة من وجهة نظر عينة الدراسة، وقد تتفاوت فقرات المجال من حيث قوتها لمدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام بمجال

د. ياسر الأشقر و د. محمد الجريسي

الأداء الوظيفي من وجهة نظر المواطنين، وذلك وفقاً لمقادير الوزن النسبي لمعرفة الفقرات التي لها تأثير أكثر وهي مرتبة تنازلياً كما في الجدول السابق.

يتضح من الجدول السابق مدى رضا المواطنين لسعي الشرطة لخدمة وتسهيل مهمة أصحاب الظروف الخاصة حيث يتعامل أفراد الشرطة مع ذوي الظروف الخاصة باللين والرحمة نظراً لظروفهم.

كما يظهر مدى رضا المواطنين عن حرص أفراد الشرطة على الالتزام بالادام الرسمي لخدمة المواطنين، ويتضح ذلك من خلال دوام أفراد شرطة المرور على مفارق الطرق لخدمة المواطنين وتواجد أفراد الشرطة في الطرقات لحفظ أمن المواطنين وسلامة ممتلكاتهم، وتلبيتهم لأي طارئ من قبل المواطنين .

نتائج السؤال الثالث وتفسيرها: ينص السؤال على: " هل يوجد اختلاف في وجهتي نظر أفراد الشرطة والمواطنين حول مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام؟".

وللإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة "ت" المحسوبة لمجالات استبانة موضع الدراسة كما يوضحها الجدول رقم (12) يوضح ذلك.

جدول (12)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة " ت " لمجالات استبانة موضع الدراسة

مستوي الدلالة	قيمة " ت "	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	البيان	
دالة عند مستوى 0.01	7.541	9.62	39.91	252	المواطنون	
		7.40	48.01	248	الشرطة	
دالة عند مستوى 0.01	7.727	9.29	39.41	252	المواطنون	
		9.29	47.60	248	الشرطة	
دالة عند مستوى 0.01	6.09	9.27	41.45	252	المواطنون	
		8.45	47.79	248	الشرطة	
دالة عند مستوى 0.01	7.572	26.74	120.79	252	المواطنين	الدرجة
		22.50	143.40	248	الشرطة	

مدى التزام الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام

يتضح من الجدول رقم (12) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لأفراد الشرطة بلغت قيمته (143,40) وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للمواطنين للدرجة الكلية بلغت (120,79) ، وأن قيمة "ت" المحسوبة تساوي (7,572) وقيمة sig دالة عند (0.01) ، وبذلك نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل أي أنه يوجد اختلاف دال إحصائياً في وجهتي نظر أفراد الشرطة والمواطنين حول مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام لصالح أفراد الشرطة.

يتضح من الجدول رقم (12) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمجال الضابط القيمي والأخلاقي لأفراد الشرطة بلغت قيمته (48,01) وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للمواطنين للدرجة الكلية (39,91) ، يتضح أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي (7,541) وقيمة sig دالة عند (0.01) ، وبذلك نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، أي أنه يوجد اختلاف دال إحصائياً في وجهتي نظر أفراد الشرطة والمواطنين حول مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام لمجال الضابط القيمي والأخلاقي في ضوء تعاليم الإسلام لصالح أفراد الشرطة.

- يتضح من الجدول رقم (12) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمجال استقبال المواطنين لأفراد الشرطة بلغت قيمته (47,60) وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للمواطنين للدرجة الكلية (39,41) ، يتضح أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي (7,727) وقيمة sig دالة عند (0.01) ، وبذلك نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل أي أنه يوجد اختلاف دال إحصائياً في وجهتي نظر أفراد الشرطة والمواطنين حول مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام لمجال استقبال المواطنين في ضوء تعاليم الإسلام لصالح أفراد الشرطة.

- يتضح من الجدول رقم (12) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمجال الأداء الوظيفي لأفراد الشرطة بلغت قيمته (47,79) وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للمواطنين للدرجة الكلية بلغت (41,45) ، واتضح أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي (6,09) وقيمة sig دالة عند (0.0) ، وبذلك نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل أي أنه يوجد اختلاف دال إحصائياً في وجهتي نظر أفراد الشرطة والمواطنين حول مدى التزام أفراد الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية لمجال الأداء الوظيفي في ضوء تعاليم الإسلام لصالح أفراد الشرطة.

- ويتضح من الجدول السابق أن هناك نسبة كبيرة من الاختلاف في وجهات النظر بين أفراد الشرطة والمواطنين، وقد يرجع ذلك إلى أن الإنسان عندما يقوم بتقييم نفسه فإنه ربما ينحاز

إليها ويمنحها نسبة عالية من الرضا، لذا كان هناك فرق ملموس بين إجابة أفراد الشرطة وإجابة المواطنين .

التوصيات:

- في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، فقد رأى الباحثان أنه من الأهمية بمكان تقديم بعض التوصيات التي من شأنها أن تساعد في تقوية العلاقات الإنسانية بين الشرطة والمواطنين:
1. تكثيف الجهود لدى الباحثين الفلسطينيين من أجل إنجاز العديد من الدراسات المعمقة حول الشرطة الفلسطينية من أجل تحديد احتياجاتهم المهنية والأخلاقية.
 2. تنسيق الجهود بين وزارة الداخلية والمؤسسات المجتمعية ذات الصلة للقيام بورشات عمل تختص بالعلاقات الإنسانية لأفراد الشرطة والمواطنين للتعرف على الحقوق والواجبات لكل منهما بهدف تحديد معايير واضحة من شأنها الارتقاء بتلك العلاقة.
 3. العمل على فتح كليات شرطية متخصصة لتخريج كفاءات مهنية عالية لخدمة المواطن.
 4. التركيز على الجانب الديني لدى أفراد الشرطة لتعزيز سلوكهم مع المواطنين.
 5. تفعيل الجانب الإعلامي من أجل التنقيف المجتمعي بدور رجل الشرطة وكيفية التعامل معه.
 6. توفير الدعم المادي للشرطة الفلسطينية من أجل تسهيل عملها والارتقاء به، بما ينعكس إيجاباً على المواطنين.

مراجع الدراسة

- القران الكريم
- الأغا، إحسان (2000): البحث التربوي ، عناصره ، مناهجه ، أدواته ، ط3، غزة.
- الترمذي، أبو عيسى محمد بن عيسى (د.ت): سنن الترمذي، تحقيق: أحمد محمد شاكر وآخرون، بيروت: دار إحياء التراث العرب.
- الحقي، سليمان (1411هـ) : التطبيق التربوي للعلاقات الإنسانية في المجال المدرسي ، الرياض ، مطابع الشريف ، المملكة العربية السعودية .
- الشبكشي، صالح (1969)، العلاقات الإنسانية في الإدارة ، مكتبة القاهرة الحديثة ، القاهرة.
- الشمري، محمد (1428هـ)، العلاقات الإنسانية مع غير المسلمين في ضوء التربية الإسلامية وتطبيقاتها في الواقع المعاصر، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى - كلية التربية - مكة المكرمة.
- الطويرقي، نوال (1418هـ)، العلاقات الإنسانية في السيرة النبوية وتطبيقاتها في الإدارة المدرسية ، رسالة ماجستير منشورة ، جدة ، دار الأندلس الخضراء.

مدى التزام الشرطة الفلسطينية بمبادئ العلاقات الإنسانية في ضوء تعاليم الإسلام

- القرني، مرعي (1426هـ) " العلاقات الإنسانية بين المعلم والمتعلم في القرآن الكريم وتطبيقاتها التربوية " رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- النسائي، أبو عبد الرحمن أحمد بن شعيب(1991): السنن الكبرى، تحقيق: عبد الغفار البنداري وسيد كسروي حسن، بيروت: دار الكتب العلمية، ط1 .
- حربي، منير عبد الله ، رزق ، حنان عبد الحليم (200) : بعض العوامل المحددة للعلاقات الإنسانية في إدارة المدارس الثانوية (دراسة ميدانية)، مستقبل التربية العربية ، المجلد التاسع، العدد الثلاثون ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث .
- داود سليمان بن الأشعث بن إسحاق،(202 - 275هـ): (أبو داود) سنن أبي داود ،
- سيار، محمد يوسف (2007): مستوى ممارسة مديري ومديرات المدارس الابتدائية لمهارات العلاقات الإنسانية في مملكة البحرين وأساليب تنميتها ، ، المجلد الثامن ، العدد الأول ، كلية التربية ، جامعة البحرين ، البحرين .
- طباش، سلامة (1999) : الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية ، مجلة دراسات سلسلة العلوم الإنسانية ، 17 أ ، العدد 3 ، الأردن .
- قنديل، أنيسة عطية (2001) : العلاقات الإنسانية بين المعلمين وطلبتهم في ضوء الفكر التربوي الإسلامي ومدى تمثلها في المدارس الثانوية الحكومية بغزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، الجامعة الإسلامية ، غزة .
- مسلم، مسلم بن الحجاج النيسابوري(د.ط، د.ت): الجامع الصحيح، تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي، (بيروت: دار إحياء التراث العربي)،
- وزارة الداخلية ، (2011) نشرة داخلية ، غزة .
- هريدي، مجاهد محمد،(1981): العلاقات الإنسانية في القرآن والسنة، الرياض، دار الرشيد للنشر والتوزيع .
- البخاري، أبو عبد الله محمد بن إسماعيل(1987): الجامع الصحيح، ط3، تحقيق: مصطفى البغا، بيروت: دار ابن كثير، اليمامة.