

Principles Of Human Relation With Professional Organizations In The Light Of Islamic Law



-Theoretical And Diagnostic Study-

Received: 19/08/2023; Accepted: 27/09/2023

^{1*}إيمان تغري ، ²بشير لعريط

1 جامعة باجي مختار –عنابة- (الجزائر)

2جامعة باجي مختار –عنابة- (الجزائر)

مبادئ العلاقات الإنسانية بمنظمات الأعمال في ضوء الشريعة الإسلامية – دراسة نظرية تشخيصية-

الكلمات المفتاحية:

مبادئ العلاقات الإنسانية؛
منظمات الأعمال؛
الشريعة الإسلامية.

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أهم مبادئ العلاقات الإنسانية بمنظمات الأعمال في ضوء الشريعة الإسلامية (الكتاب، والسنة)، حيث تم عرض تأصيلي تشخيصي للموضوع، من خلال التوقف على أهم العناصر المرتبطة بالموضوع. وتوصلت الدراسة إلى أن الفكر الإسلامي أولى أهمية بالغة للبعد الإنساني، فالعلاقات الإنسانية في منظمات الأعمال لها دور كبير وبارز في حياة الفرد الاجتماعية بصفة عامة، وحياته المهنية بصفة خاصة.

Abstract

This study aims to know the most important principles of human relations with professional organizations in the light of Islamic law (the book and the Sunnah). The study concluded that Islamic thought attaches great importance to the human dimension, since human relations in business organizations play an important and predominant role in the social life of the individual in general, and his professional life in particular.

Keywords:

principles of human
relations;
business companies;
Islamic law.

* Corresponding author, e-mail: iman.taghri@univ-annaba.dz.

Doi:

I - مقدمة

منذ الظهور الأول للإنسان على وجه المعمورة، وهو يسعى من أجل البقاء والاستمرار، حيث طور أساليب حياته، من العيش الفردي إلى العيش في جماعات، هذه الأخيرة تطورت مع مرور العصور والأزمنة لتصبح على ما هي عليه اليوم، من شعوب وأمم ومجتمعات وتنظيمات تخضع لقوانين تتشكل في مضمونها من مجموعة من النصوص والأحكام التي تنظم العلاقات بين أفراد تلك التنظيمات على إختلاف هوياتها ونشاطاتها، والمتتبع لمسار التنظيمات الناجحة يجد أنها تلك المنظمات التي أسس دعائمها على مبدأ العلاقات الإنسانية والاجتماعية، التي نادى بها مختلف المدارس الفكرية في العصر الحديث خاصة مدرسة العلاقات الإنسانية التي تزعمها **إلتون مايو** والتي دعت إلى تحسين العلاقات الإنسانية بين الأفراد داخل التنظيمات، بالتركيز على تشجيع العمل التضامني والتطوعي، وتفعيل الاتصال، والاحترام المتبادل بين الرؤساء والمرووسين، وكذا تحقيق المساواة والعدالة بين الأفراد في المعاملة أو عند توزيع الأجر والمستحقات، أو عند التقييم المهني، وهو ما يتوافق مع ما جاءت به الشريعة الإسلامية التي وضعت جملة من القيم الاجتماعية والإنسانية كإتقان العمل، الأمانة، الإخلاص، الإحترام، المسؤولية. فكانت بمثابة المنبع والمصدر لمختلف الثقافات والقيم التنظيمية وكذا الاتجاهات، حيث ترسخت في ذهن الأفراد والتنظيمات كحدود لا ينبغي تجاوزها وإنما يجب الأخذ بها من أجل تحقيق التوافق القيمي بين الفرد والتنظيم وهو ما يعود بالفائدة من خلال تحسين الأداء العام والفردى وتحقيق العدالة التنظيمية وخلق الدافعية لدى العمال نحو العمل وهو ما يضمن ميزة تنافسية في البيئة الخارجية ومنه ضمان البقاء والاستمرار. وفيما يلي سنحاول عرض الموضوع بنوع من التشخيص.

II تشخيص مبادئ العلاقات الإنسانية بمنظمات الأعمال في ضوء الشريعة الإسلامية:

1. مفهوم العلاقات الإنسانية:

تعرف العلاقات الإنسانية من حيث طبيعتها على أنها: "النظر إلى الفرد على أنه إنسان هادف له عقل ووجدان، وله متطلبات متعددة تتدرج من حاجات أساسية وأخرى للأمان وثالثة حاجات إجتماعية وحاجات ذاتية يسعى إلى تحقيقها. لذا لا بد أن يتم تحقيقها بالقدر الذي يضمن أحسن الإنتاج، كما تقيس كفاءة الإدارة بقدرتها على التوفيق بين أهداف الفرد والجماعة وأهداف الإنتاج"¹.

أما من وجهة نظر الإدارة المسؤولة عن نتائج الأعمال، فإن العلاقات الإنسانية تعني: "كيفية التنسيق بين جهود الأفراد المختلفين، وخلق جو عمل يحفزهم على الأداء، متعاونين في سبيل الحصول على نتائج أفضل، مما يترتب عليه بالنتيجة إشباع رغباتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية"². من خلال ما سبق يمكن تقديم تعريف شامل للعلاقات الإنسانية على أنها: "هي مختلف العلاقات الاجتماعية والإنسانية السائدة بين العاملين أو رؤسائهم بمنظمات الأعمال".

2. أهمية العلاقات الإنسانية:

للعلاقات الإنسانية أهمية بالغة في حياة الفرد والمنظمات، حيث يرى كل من **التون مايو** و**روثلينبرغر** و**ديكسون** أن أهميتها تبرز من خلال:³

- كمية العمل التي يؤديها العامل لا تتحدد تبعاً لطاقته الفيزيولوجية وإنما تتحدد تبعاً لطاقته الاجتماعية.
- أن المكافآت والحوافز غير الاقتصادية تلعب دوراً رئيسياً في تحفيز العمال في التنظيم وشعورهم بالرضا.
- أن التخصص الدقيق في الأعمال ليس بالضرورة هو أهم أشكال التنظيم كفاءة وأغلاها من حيث الإنتاجية.
- أن العمال لا يسلكون ويجابهون الإدارة وسياساتها كأفراد وإنما يسلكون باعتبارهم أعضاء في جماعات.

3. أهداف العلاقات الإنسانية:

تعد العلاقات الإنسانية كضرورة ملحة ومهمة في منظمات الأعمال لما تملكه من دور كبير في زيادة الإنتاج والإنتاجية، حيث تسعى غالبية المنظمات إلى إرسائها في الوسط العملي، ويمكن تحديد أهداف العلاقات الإنسانية في النقاط التالية:⁴

- تحقيق الإشباع للحاجات المتنوعة للأفراد، وتحقيق أهداف المنظمة التي يعملون فيها.
- تحقيق زيادة الإنتاج التي تكون كنتيجة متوقعة من زيادة التعاون.
- تحقيق مبدأ التعاون بين العاملين في بيئة العمل من جهة، وفي نواحي المجتمع من جهة أخرى، لتعزيز

الصلات الودية والتفاهم الوثيق وتقوية الثقة المتبادلة.

➤ تحقيق المعنوية العالية بين الأفراد العاملين، لكي يتوفر الجو النفسي العام لصالح العمل والإنتاج.

4. مبادئ العلاقات الإنسانية:

تتطوي العلاقات الإنسانية على مجموعة من المبادئ هي:⁵

- تركز على الأفراد أكثر مما تركز على الجوانب المادية في الأداء، حيث يتأثر الناس في سلوكهم داخل المصنع باحتياجاتهم الاجتماعية.
- الكرامة الإنسانية حيث يتم احترام شخصية كل فرد من الأفراد العاملين بالمنشأة بصرف النظر عن المركز الوظيفي الذي يشغله.
- إثارة دوافع الأفراد هو العامل الأساسي في العلاقات الإنسانية وإشعارهم بأهميتهم وذواتهم من خلال العلاقات الاجتماعية مع الآخرين.
- وضع الفروق الفردية بين العاملين في الاعتبار عند التعامل معهم وعند توجيههم وحل مشاكلهم.
- تسعى العلاقات الإنسانية من خلال التعامل والتفاهم إلى إشباع الحاجات وتحقيق الأهداف التنظيمية.
- المصلحة المشتركة التي تجعل الفرد ميلاً للتجمع والتعاون مع الغير ومشاركتهم لتحقيق هذه المصلحة.
- أن التخصص وتقسيم العمل والاتجاه إلى الآلية والروتينية في العمل تفقد هذا العمل جوانبه الاجتماعية وتجعله غير مرضي للعاملين فيه.
- الحوافز فالفرد يسعى لمشاركة الآخرين والتعاون معهم لكي يحصل على الحافز أو العائد من وراء المشاركة أو هذا التعاون.

من خلال ما تم عرضه نستنتج أن للعلاقات الإنسانية في منظمات الأعمال مجموعة من المبادئ التي تقوم عليها، حيث أن هذه الأخيرة تهتم بالفرد عوض التنظيم، كما تركز على كيفية بناء علاقات إجتماعية وإنسانية طيبة بين مختلف العاملين في المنظمة.

5. العلاقات الإنسانية بمنظمات الأعمال في ضوء الشريعة الإسلامية:

لقد عرفت الكتابات الإدارية، من مطلع التقويم الميلادي بعد مجيء السيد المسيح عليه السلام وحتى فترة القرن العاشر الميلادي، نوع من الجمود إلى أن وضع الفارابي سنة 900 ميلادية قائمته الشهيرة حول خصائص القائد الناجح في كتابه الشهير الموسوم "آراء المدينة الفاضلة"، حيث يجب أن يتمتع القائد بخصال معينة هي: الذكاء العظيم، الذاكرة الواعية للباقة، الحزم دون ضعف، صدق العزم على إتيان الخير، حب العدل، الإقبال على العمل، حب الصدق، اجتناب الرذيلة...⁶

حيث سنحاول في هذا العنصر التطرق إلى أهم الكتابات التي كتبت من قبل الباحثين والمختصين في مجال الإدارة التي بينت أهم مبادئ العلاقات الإنسانية السائدة بمنظمات الأعمال ووجهة نظر الشريعة الإسلامية من ذلك، حيث سنحاول الاستناد إلى ما جاء في الكتاب والسنة.

5-1: مؤشرات العلاقات الإنسانية في ضوء الشريعة الإسلامية:

لقد جاء القرآن الكريم مشرعاً للقوانين والأنظمة التي تحكم السلوك الإنساني شاملاً للدوافع والحوافز قال الله سبحانه وتعالى: "مَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أُنْبِتَتْ سَبْعَ سَنَابِلٍ فِي كُلِّ سَنَابِلَةٍ مِائَةٌ حَبَّةٌ وَاللَّهُ يُضَاعِفُ لِمَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ". سورة البقرة الآية -261-

وجاء محرماً للعلاقات الإنسانية قال الله سبحانه وتعالى: "فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ 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" آل عمران الآية -159-

ودافعاً للعمل، قوله سبحانه وتعالى: "فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ -7- وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ -8-". سورة الزلزلة الآية 7-8

وزارعا في النفس للرضا، قال الله سبحانه وتعالى: "ارْجِعِي إِلَىٰ رَبِّكِ رَاضِيَةً مَرْضِيَّةً -28- فَادْخُلِي فِي عِبَادِي -29- وَادْخُلِي جَنَّتِي -30-". الفجر الآيات 27-30.⁷

تهتم العلاقات الإنسانية بدراسة أعمالهم وظروف حياتهم ومعيشتهم والبيئة التي يعيشون أو يعملون فيها من

أجل تحسينها وجعلها متوافقة مع أدميتهم وإنسانيتهم التي فقدوها بسبب استمرار تأثير عصور الاضطهاد والعبودية التي عاشتها الإنسانية لسنين طويلة إبان القرون الوسطى وما سبقها وما تلاها وإلى بدايات القرن التاسع عشر تقريباً.⁸

حيث تؤكد بشكل جلي أن العلاقات الإنسانية تظهر جلياً في التعامل بين كل مستويات العاملين بالمنظمة، حيث يتم تعميقها من خلال عدة تصرفات منها حسن السلوك وسلامة النية في التعامل، والأدب والتقدير المتبادل، الشعور بقيمة العمل الذي يؤديه الآخرين، تشجيع العاملين على الإنجاز لغرض مكافئتهم، ويمكن لإدارة الموارد البشرية أن تتبنى عملية توطيد مبدأ العلاقات الإنسانية في بيئة العمل، كما يمكنها التأكيد عليه من خلال عقد المحاضرات، تحقيق الزيارات لأقسام المنظمة والتأكيد على تبادلها مع الآخرين، كما يمكنها التأكيد على أداء الواجبات الاجتماعية خارج العمل وحث الجميع على ذلك.⁹

فالعلاقات الإنسانية في أية منظمة تؤثر تأثيراً مباشراً في قدرتها على تحقيق أهدافها، فإذا كانت العلاقات طيبة وانسجمت أهداف المشرفين والعاملين والمنظمة معاً انسجماً إيجابياً، أدى ذلك إلى النجاح وانطلاق طاقات لا حدود لها في الأداء، وبالعكس إذا تدهورت العلاقات وساء سوء الفهم والشك بين الإدارة والمشرفين والعاملين، فإن ذلك سيؤدي إلى عدم إمكانية المنظمة على إستغلال ما يتاح لها من طاقات وموارد وسيصاب العمل الجماعي بالشلل مما يؤثر في قدرة المنظمة على تحقيق ما تصبوا إليه من أهداف.¹⁰

فالدليل على أن الله عز وجل أولى أهمية بالغة للعلاقات الإنسانية في قوله سبحانه وتعالى: "وجعلناكم شعوباً وقبائل لتعارفوا إن أكرمكم عند الله أتقاكم". سورة الجحرات الآية -13-.

وكذلك السنة النبوية الشريفة لم تغفل جانب العلاقات الإنسانية بل أولتها الكثير من الاهتمام. فقد قال صلى الله عليه وسلم: "مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم كمثل الجسد الواحد، إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى". رواه البخاري ومسلم

2-5: مبادئ العلاقات الإنسانية بمنظمات الأعمال في ضوء الشريعة الإسلامية:

نجد أن البارودي أكدت على ضرورة توفر مجموعة من المبادئ والتي تبني عليها العلاقات الإنسانية بين العاملين بمنظمات الأعمال وهي:¹¹

- **التواضع:** وهي صفة لا بد من توفرها في المدراء وأصحاب المسؤولية.
- **التشجيع:** فالمسئول الجيد لا بد أن يختار من أساليب التشجيع ما يناسب موظفيه.
- **التعاون:** فلا بد من للمسئول أن يرشد مرؤوسيه ويتعاون معهم.
- **الشورى:** للشورى أهمية كبيرة في العمل حيث أنه أسلوب يعمق جو العلاقات الإنسانية من خلال توثيق رابطة المحبة بين المسئول والعاملين معه مما يؤدي إلى تحقيق الرضا وسرعة تقبل القرار والعمل على تنفيذه.
- **العدالة:** إن الموضوعية والابتعاد عن التحيز من أهم الصفات الإنسانية.
- **القدوة الحسنة:** فلا بد للمسئول أن يتحلى بالسلوك الراقي ليكون قدوة لمن حوله.
- **المسؤولية:** إن الشعور بالمسؤولية يؤدي إلى الإحساس بالإيثار وحب الآخرين.
- **الرحمة:** فالرحمة بين العاملين في العمل تعتبر من أهم ركائز العلاقات الإنسانية.

وفيما يلي سنحاول عرض أهمها:

➤ **التعاون:**

فهي توفر روح العمل الجماعي وبالتالي فهم سيكونون متساوون في الحقوق والواجبات، فهي ترفع من روحهم المعنوية لكل ما هو إيجابي وخصوصاً ما تثير الدوافع للعمل والإنتاج أي إرشادهم ويتعاون معهم. حيث يعد هذا الأخير من بين أهم أهداف بروز العلاقات الإنسانية فتحقيق هذا المبدأ بين العاملين من جهة وبين نواحي المجتمع من جهة أخرى لتعزيز الصلات الودية والتفاهم وتقوية الثقة المتبادلة.¹²

وفي هذا الصدد يقول الله سبحانه وتعالى: "وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان". سورة المائدة الآية -2-.

وقد اهتم النظام الإسلامي بالحوافز الاجتماعية التي تتطلب فيها طبيعة العمل تعاون جهود جماعة العاملين. مما

يؤدي إلى تقوية روابط التنظيم غير الرسمي. وتكثيف العلاقات والاتصالات بين الأفراد، وتعميق شعورهم بالانتماء، هذا بالإضافة إلى إثارة روح المنافسة الإيجابية التي تدفع الأفراد لبلوغ هدف الجماعة.¹³

➤ **الثقة:**

بدون ثقة واحترام متبادل لا يمكن أن ينجح القائد في أداء عمله ويتغلب ذلك بالثقة في المساعدين والعمل على متابعة أعمالهم أولاً بأول وأن يكون هناك إحترام متبادل مبني على الحب والتقدير... وفي ذلك يقول أحد رجال الإدارة ويدعى **فرانك كرين**: "أنك تخذع أحياناً إذا منحت كثير من الثقة ولكنك سوف تعيش في عذاب إذا أنت تمنح الثقة الكافية".¹⁴

فالفرء العامل في نظر الإسلام كائن محترم، وينبغي أن يعامل معاملة حسنة من جانب مروضيه وزملائه في العمل، والآيات الكريمة وأحاديث الرسول (ص) دلت على ذلك، وقوله الله تعالى: "ولا تنسوا الفضل بينكم" سورة البقرة الآية -237-

وقوله (ص): "من لا يرحم الناس لا يرحمه الله" رواه البخاري ويدعو الله تعالى إلى استعمال الكلمة الطيبة في التعامل بين المسلمين حيثما كانوا أفراداً أو جماعات في حياتهم اليومية أو العملية فيقول سبحانه وتعالى: "ألم ترى كيف ضرب الله مثلاً كلمة طيبة كشجرة طيبة أصلها ثابت وفرعها في السماء تؤتي أكلها كل حين بأذن ربها ويضرب الله الأمثال للناس لعلهم يتذكرون، ومثل كلمة خبيثة اجتثت من فوق الأرض مالها من قرار كشجرة خبيثة" سورة إبراهيم الآية: -24- و-25- و-26-.

➤ **الشورى:**

للشورى أهمية كبيرة في العمل حيث أنه أسلوب يعمق جو العلاقات الإنسانية من خلال توثيق رابطة الألفة والمحبة بين المسئول والعاملين معه مما يؤدي إلى تحقيق الرضا والطمأنينة التي تؤيدان إلى سرعة تقبل القرار والعمل على تنفيذه بالصورة المطلوبة.¹⁵

فالتشاور مظهراً عملياً للمشاركة، إلا أنه يترتب عليه بالضرورة إبداء الرأي والتضحية في حين أن ذلك ليس ضرورياً في حالة المشاركة، والتشاور يعين إحترام كرامة الفرد وقدراته وإشعاره بثقة في رأيه وتشجيعه على المشاركة للتوصل إلى البدائل والحلول لأية مشكلات قائمة، ويترتب على التشاور الوصول إلى قرارات أفضل ويزيد من تماسك الجماعة وإسهامها في العمل وهو ما يعتبر هدفاً رئيساً للعلاقات الإنسانية.¹⁶

حيث قال الله تعالى: "وأمرهم شورى بينهم" سورة الشورى الآية -38-

ويقول الرسول (ص): "إن ربي تبارك وتعالى استشارني في أمتي".

➤ **العدالة:**

إن الموضوعية والابتعاد عن التحيز من أهم الصفات الإنسانية¹⁷. الواجب توفرها في العلاقات الإنسانية داخل المنظمة والتي نستطيع بواسطتها التفرقة بينها وبين العلاقات الشخصية، حيث أن تطبيق العدالة والحيادية وقيم النزاهة في المنظمات يعتبر أحد المتطلبات الأساسية لتشكيل سلوكيات الأفراد واتجاهاتهم. ويمكن إدراك المساواة من خلال عدالة الإجراءات المستخدمة في صنع القرارات الخاصة بالموارد البشرية واتخاذ القرارات الحقيقية الأخرى.¹⁸

وكما نعلم أن هناك ثلاث أنواع للعدالة التنظيمية هي العدالة الإجرائية، العدالة التقييمية والعدالة التعاملية هاته الأخيرة أو كما يطلق عليها العدالة التفاعلية أو المتعلقة بالعلاقات بين الأشخاص تشير "لأسلوب إدارة المديرين" لتعاملاتهم المتعلقة بالتفاعل مع الموظفين، وبوجه خاص تشير إلى الدرجة التي يتعاملون بها مع الموظفين بكرامة كمقابل لسوء المعاملة أو عدم الاحترام.¹⁹

في حين أشارت أبوندا إلى أن علماء الاجتماع قد تنبهوا منذ زمن طويل إلى أهمية مبادئ العدالة وقيمها التي وفرها الإسلام أساساً للأداء المميز للمنظمات، وتحقيقاً لرضا الأفراد المروضين فيها، الأمر الذي دفع علماء الإدارة الحديثة إلى تركيز اهتمامهم على الكثير من الظواهر المتعلقة بمفهوم العدالة كاختيارات التوظيف، والأجور المتكافئة، وأدى بهم إلى اعتبار أن العدالة التنظيمية أحد المكونات الأساسية للهيكل الاجتماعي والنفسي للمؤسسة.²⁰

يقول الشيخ **متولي الشعراوي** -رحمه الله-: "ولذلك نجد العمل حيث يوجد التكريم والعقوبة، وتوجد المكافأة التشجيعية شرط أن توضع في موضعها. فلا يجب أن تجعل مكافأة لأن الذين يعملون تحت أمرك. نجحوا في إرضاء

هواك، ولكن لتضع المكافأة التشجيعية لمن نجح في تنفيذ المنهج الحق. وحين يعلم الناس أنه لا يجازى بالخير، ولا يكرم بالقول إلا من فعل فعلاً حقيقياً. فالكمل يندفع إلى الفعل الحقيقي ولكن عندما يجد الناس أن أحداً لا ينال المكافأة التشجيعية إلا بالتزلف وبالنفاق وبالأشياء غير المشروعة فسيعملون جميعاً الأشياء غير المشروعة، وعندما يفعلون ذلك تهبط الكوارث على المجتمع".²¹

➤ القدوة الحسنة:

بعث الله عز وجل محمد صلى الله عليه وسلم ليكون قدوة للناس لقوله تعالى: "لقد كان لكم في رسول الله أسوة حسنة". سورة الأحزاب الآية -21- ووضع في شخصه صلى الله عليه وسلم الصورة الكاملة للمنهج الإسلامي، الصورة الحية الخالدة على مدار التاريخ.²² وكما نعلم أن الرسول (ص) كان قدوة في البذل والتضحية، وقدوة في التواضع والحلم وقدوة في الشجاعة والصبر، والموعظة والنصح. لذا فلا بد للمسؤول أن يتحلى بالسلوك الراقي ليكون قدوة لمن هو أدنى منه.²³

➤ المسؤولية والقيادة:

إن الشعور بالمسؤولية يؤدي إلى الإحساس بالإثارة وحب الآخرين.²⁴ فالإسلام لا يؤمن بدكتاتورية القائد، لأنه ليس المسؤول الأوحده يقول الرسول (ص): "كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته" رواه البخاري، فالشعور بالمسؤولية يؤدي إلى الإحساس بالإثارة وحب الآخرين. فالقيادة موهبة إلهية تتوفر في أشخاص معينين قادرين على اتخاذ القرارات السليمة والفاعلة، والتأثير في الأفراد والمجتمع الذين يعيشون فيه، وتوجههم نحو رؤية مشتركة.²⁵ أما عن مفهوم القيادة في الإسلام فيبرز ذلك بشكل جلياً وواضح في التجربة الإسلامية حيث خص الإسلام على القيادة في أي موقف تحتاج إليه القيادة، وفي هذا الصدد يقول الرسول صلى الله عليه وسلم: "إذا خرج ثلاث فليؤمروا أحدهم".²⁶

➤ الرحمة:

فالرحمة بين العاملين في مجال العمل تعتبر من أهم ركائز العلاقات الإنسانية.²⁷ حيث قال الله تعالى: "محمد رسول الله والذين معه أشداء على الكفار رحماء بينهم..." سورة الفتح الآية -29-، فالرحمة بين الناس تعتبر من أهم ركائز العلاقات الإنسانية.

➤ الكرامة:

حيث أن الحاجة إلى التقدم والاحترام من أهم الحاجات الإنسانية ويجب على إدارة المنظمة أن تسعى لاستخدام الفرد بكامل طاقاته الجسمية والنفسية والعقلية من خلال الحفاظ على كرامته.²⁸ فاحترام شخصية كل فرد من الأفراد العاملين بالمنشأة بصرف النظر عن المركز الوظيفي الذي يشغله وعلى رئيس العمل أن يضع في اعتباره أن كل فرد من العاملين له كرامته. وأن هذا الفرد يجب أن يعامل بطريقة تجعله يشعر باحترامه لذاته كأدمي.²⁹

➤ الإحترام والتفاهم والتقدير:

العلاقات الإنسانية السوية القائمة على الاحترام المتبادل والتعاون تساعد الأفراد على أن يتخلصوا من القلق والتوتر والاضطراب، وبالرغم من الآثار السالبة للتقدم العلمي والتكنولوجي المذهل وما نتج عنه من تغيير في أنماط الحياة الاجتماعية وزيادة معدلات التلوث البيئي بعمامة والتلوث النفسي اجتماعي بخاصة فإنه من المأمول أن تقوم المؤسسات التربوية بتنشئة أفراد المجتمع تنشئة صحيحة تعتمد على مبادئ الديانات الإلهية السمحاء التي تؤكد على قيم التعاون والمحبة والسلام الاجتماعي مما يؤدي إلى تحسن في حياة أفراد المجتمع مما ينعكس إيجابياً على تعاملاتهم مع بعضهم البعض.³⁰ وهذا ما يشير إلى أن العلاقات الإنسانية لها دور كبير في الصحة النفسية للفرد العامل. لأن جوهر العلاقات الإنسانية يكمن في اعتراف الإدارة بالجانب المعنوية النفسي والصحي والمادي للفرد وتحقيق رفاهيته وذلك عن طريق خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل والتعاون الفعال بين الإدارة والعمال مما يدفعهم إلى زيادة إنتاجيتهم مع ضمان رضاهم واعتزازهم بعملهم.³¹

III - الخاتمة:

تعد العلاقات الإنسانية في منظمات الأعمال بما تحمله من دلالات وقيم أساس التفاهم والتلاقي بين الشعوب وأفراد التنظيمات، فكلما كان المناخ التنظيمي الذي يسود التنظيم مبني على علاقات الاحترام والتقدير والتفاهم بين الرؤساء والمرووسين وكذا التعاون والتفاني في العمل، وإتقانه، وكذا الأمانة والمسؤولية، روح الجماعة والقوة الحسنة، والمبادأة... كلما كان هناك تناغم وتوافق بين الفرد والتنظيم ينجر عنه زيادة في الدافعية نحو العمل وبذل مجهودات إضافية، وتحسين مستوى الأداء الوظيفي، وزيادة الإنتاج والإنتاجية، والشعور بالرضا الوظيفي والعكس صحيح، فالعلاقات الإنسانية على قدمها أزلت حبر العديد من الباحثين والعلماء في العصر الحديث، حتى باتت مادة أساسية تدرس في أغلب المعاهد والجامعات وأضحت حجر الأساس الذي يبنى عليه غالبية التنظيمات الحديثة التي تصبوا إلى مجارة سيورة التقدم والتطور، ويكون ذلك في كنف أحكام وتشريعات منتقاة من صفوة الأديان والتشريعات، ألا وهي الشريعة الإسلامية، خاصة في بلداننا العربية، وحتى الأجنبية.

- ¹ مهدي حسن زويلف، إدارة الأفراد في منظور كمي والعلاقات الإنسانية، دار مجدلاوي، عمان، 1993، ص 366.
- ² سعادة راغب الخطيب، عبد الرزاق سالم الرحالة، المدخل العلمي الحديث للإدارة العامة، الطبعة الأولى، دار الكنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 161-162.
- ³ لوكيا الهاشمي، السلوك التنظيمي (ج2)، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2006، ص 78.
- ⁴ أسامة خير، الإدارة العامة، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 252.
- ⁵ حسين عبد الحميد أحمد رشوان، علم الاجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص 74.
- ⁶ زهير بغول، الوجيز في الفكر الإداري، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية جامعة منتوري - قسنطينة - الجزائر، 2011، ص 41-42.
- ⁷ أحمد قناديلي جواهر، إدارة الأفراد، الطبعة الأولى، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 2013، ص 71.
- ⁸ عباس الحمري، وآخرون، إدارة الخدمة المدنية والوظيفة العامة، الطبعة الثانية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 27-28.
- ⁹ محمد موسى أحمد، إدارة الأفراد (الموارد البشرية H.R) بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2014، ص 126.
- ¹⁰ صفوان محمد المبيضين، عائض بن شافي الأكلبي، تحليل الوظائف وتصميمها في الموارد البشرية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 21.
- ¹¹ منال أحمد البارودي، الطرق الإبداعية في حل المشكلات واتخاذ القرارات، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، عمان، 2015، ص 172.
- ¹² محمد موسى أحمد، مرجع سابق، ص 127-128.
- ¹³ أحمد قناديلي جواهر، مرجع سابق، ص 73.
- ¹⁴ محمد سيد فهمي، إسهامات الخدمة الاجتماعية في التنظيمات الصناعية، الطبعة الأولى، المكتب الجامعي الحديث، دون بلد، 2014، ص 159.
- ¹⁵ محمد موسى أحمد، مرجع سابق، ص 128-129.
- ¹⁶ محمد كعوان، و زين الدين هامل، أبعاد ومؤشرات العلاقات الإنسانية في العمل بالمؤسسة المينائية سكيكدة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 8، العدد 2، 2022، ص 70.

- ¹⁷ محمد موسى أحمد، مرجع سابق، ص 129.
- ¹⁸ الرب سيد محمد جاد، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي لتعظيم القدرات التنافسية، الطبعة الثانية، دون دار نشر، دون بلد، 2015، ص 11.
- ¹⁹ جاري ديسلر، إدارة الموارد البشرية، ترجمة: عبد المتعال محمد سيد أحمد، دار المريخ للنشر، الرياض، 2015، ص 706.
- ²⁰ الشهري محمد بن محمد بن جابر، مستوى العدالة التنظيمية لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة جدة وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى العاملين من وجهة نظرهم، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2014، ص 13-14.
- ²¹ أحمد قناديلي جواهر، مرجع سابق، ص 72.
- ²² مراد بومنقار، و شادية هميلة، أساليب التربية الأسرية للمتفوقين دراسيا، دار الهدى للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014، ص 52.
- ²³ محمد موسى أحمد، مرجع سابق، ص 129.
- ²⁴ المرجع نفسه، ص 129.
- ²⁵ خالد بن محمد الصريمي، و شاكر صالح بن أحمد، الجودة الشاملة نشأتها، تطورها، أساليبها، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، 2015، ص 91.
- ²⁶ محمد صاحب سلطان، إدارة المؤسسات الاعلامية، أنماط وأساليب القيادة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 76.
- ²⁷ محمد موسى أحمد، مرجع سابق، ص 129.
- ²⁸ محمد الصيرفي، السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية)، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2006، ص 15.
- ²⁹ المرجع نفسه، ص 12.
- ³⁰ محمود عبد الحليم منسي، و أحمد خديجة بخيث، مهارات الحياة تعليمها وتعلمها، الطبعة الأولى، دار الزهراء، الرياض، 2010، ص 42.
- ³¹ مصطفى يوسف كافي، إدارة العلاقات العامة والمؤتمرات والبروتوكولات الدبلوماسية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 56.