

## **الفصل الثامن**

العلاقات الدولية في المؤسسات الأمنية

## أولاً: مدخل عام

### المقدمة:

تطور عمل الدولة عما كانت عليه في السابق حيث كان عمل الدولة التقليدي يتمثل في المحافظة على الأمن الداخلي للدولة وصيانة حدودها، أما في العصر الحديث فقد تطور دور الدولة وأصبح شاملاً لجميع أوجه الحياة المتنوعة الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والصحية. وتطورت تباعاً لذلك خدماتها والتي لا تزال بعض تلك الخدمات مقصورة على الدولة ولم تستطع مؤسسات أخرى القيام بها، ومنها وبلا أدنى شك الخدمات الأمنية. وتمثل العلاقات العامة أهمية

كبرى في كل حكومة ولكل مؤسسة عامة أو خاصة كونها وسيلة ربطها بجماهيرها التي ازداد وعيها الثقافي وارتفعت توقعاتها وتطلعاتها وأمالها في أن يتوفر لها العيش الكريم المناسب بواسطة المؤسسات الخادمة لها في القطاعين العام والخاص. فمهمة العلاقات العامة "إيجاد الترابط الوثيق بين المصلحة التابعة لها والمتعاملين معها من المصالح الأخرى والجمهور، فما هي إلا مجال من مجالات الخدمة الإنسانية".

### نشأة العلاقات العامة وتطورها:

بالرغم من أن العلاقات العامة الحديثة والهادفة إلى المواءمة بين مصلحة المؤسسة وجماهيرها المؤثرة فيها لم تظهر إلا في القرن العشرين إلا أن الباحث في جذور التاريخ يجد وبوضوح تام أن العلاقات العامة عرفت منذ قديم الزمن، ففي العصور الأولى لحياة الإنسان احتاجت القبائل البدائية للإعلام من أجل رعاية مصالحها والحفاظ على بقائها، وقد كان رئيس القبيلة هو المناط به حشد الرأي العام عند الحاجة إلى ذلك. ثم ومع تقدم الحضارة تقدمت معها أساليب العلاقات العامة فقد وجد علماء الآثار في العراق نشرة زراعية يعود تاريخها إلى (١٨٠٠) قبل الميلاد ترشد المزارعين إلى كيفية استخدام البذور والتخلص من القوارض. كما أوضحت الآثار أيضا أن الآشوريين هم أول من عرفوا النشرات المصورة، أما قدماء المصريين فقد اهتموا بالسيطرة على أفكار الجمهور وتحريك مشاعره واستخدموا في ذلك شتى الأساليب، وطور الرومان أساليب التأثير في الرأي العام على أيدي خطباء مشهورين في التاريخ مثل سيسرو ومارك انطونيو. وفي العصور الوسطى وعندما كانت أوروبا تغط في سبات عميق من التخلف والجهل، عرف الإسلام المبادئ العامة للإدارة ولللاقات العامة حيث تأخذ منحى اشمل واعم من التأثير السياسي على الرأي العام فقط إذ أصبح حسن الخلق هو الأساس كما تضمنت الشريعة جميع الأصول الأخلاقية السليمة التي يستند إليها فن العلاقات العامة الحديث، فالدين المعاملة، أضف إلى ذلك تنوع الإسلام في طرق نشر المعلومات وابتكر أساليب جديدة منها الخطب المنبرية في الجمع والأعياد، كما استعمل الشعراء في إلهاب حماس الناس وعرفت الدواوين التي كانت وسيلة جيدة لنشر المعلومات وجمعها، ولا يمكن

إغفال دور المساجد العظيم والشامل في تسيير الأمور اليومية والحياتية للناس. وفي العصور الحديثة تعقدت العلاقات بين الناس وخاصة بعد الثورة الصناعية التي خلقت أوضاعا جديدة لم يكن الناس على دراية بها، ودفع هذا إلى التفكير في وسائل لإعادة توازن المجتمع وقامت المؤسسات الكبرى بذلك إلا أنها ركزت على ضح المعلومات في اتجاه واحد ودون مراعاة الدقة والأمانة في ذلك. ثم تطورت الفكرة وظهر دور مان ايتون الذي كان أول من استخدم عبارة "العلاقات العامة" عام ١٨٨٢م في محاضرة ألقاها في جامعة ييل. ثم ظهر من يعرف بأبي العلاقات العامة إيفي ليد بيتر لي والذي ركز على إعلام الجمهور بصدق وأمانة ووضوح حتى لو كان ثمن ذلك الاعتراف بالخطأ. وتتابع الاهتمام بالعلاقات العامة فشهدت فرنسا وهولندا عام ١٩٤٦م بداية ظهور أنشطة العلاقات العامة، وفي مصر أنشئ في كل وزارة مكتب يهتم بالشئون العامة وكان ذلك عام ١٩٥٣م، أما في السعودية فيعتقد أن شركة أرامكو هي أول من انشأ هذا النشاط الحيوي وكان ذلك عام ١٩٥٠م. العلاقات العامة في المجال الحكومي: تطور دور الدولة عما كانت عليه في السابق حيث أصبحت الدولة مسئولة عن أفرادها منذ ولادتهم وحتى وفاتهم ويدخل ضمن مهامها توفير أقصى درجات الراحة ورغد العيش وحل مشاكلهم المختلفة من مرض وجهل وبطالة.... إلخ. ومن هنا فالحاجة إلى وجود إدارة متخصصة للعلاقات العامة تعي مسئولياتها تماما وقادرة على الوفاء بواجباتها بات أمر ملح ومطلب مهم، ولذلك أيضا بات تحديد مسئوليات وواجبات هذه الإدارة مطلب أساسي لتتمكن تلك الإدارة من القيام بواجباتها. والعلاقات العامة في الأجهزة الأمنية-كأحد أجهزة الدولة-لا يختلف كثيرا عن أي جهاز آخر إلا بقدر اختلاف المهام الخاصة لكل جهاز وان كانت ظروف الأجهزة الأمنية وطبيعة الأعمال الموكلة إليها تعطي العلاقات العامة بعدا مهما وخصائص مميزة، فالدور الأساسي لهذه الأجهزة الأمنية هو تطبيق الأنظمة والقوانين والتي يمكن النظر إليها كقيود على الحرية الشخصية-وأن كانت هذه القيود هي في صالح الأفراد ووضعت غالبا برضاهم-إلا أن الأفراد في أي مجتمع لا يقبلون ما تقوم به الأجهزة الأمنية بترحيب وارتياح. لذا فإن اكتساب ثقة المواطن وتعاونه يبدوا أكثر صعوبة ومشقة أمام الأجهزة الأمنية عنها عن غيرها من أجهزة الدولة حيث أن الاحترام أساسه الحب والارتياح وهو الأمر الذي يلقي

أعباء إضافية على كاهل إدارات العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية لتحقيقه.

### مفهوم العلاقات العامة و تعريفها :

والعلاقات العامة تختلف في مفاهيمها وفي تطبيقاتها تبعا للشخص الموجود على قمة الهرم الوظيفي، وهي بذلك تتشكل حسب المفاهيم الخاصة والشخصية لذلك المسئول، فالمدير الواعي الفاهم لمسئوليته جيدا والعارف بأهمية العلاقات العامة وأهميتها وحقيقة دورها بلا شك غير المدير الذي لا يعرف عن العلاقات العامة سوى جزئية بسيطة جدا تنحصر غالبا في الأعمال ذات العلاقة بالضيوف والزائرين، وهذه الجزئية وإن كانت ذات أهمية إلا أنها تمثل جزئية بسيطة في الإطار العام لمفهوم العلاقات العامة. ومن هنا فإن بعض المدراء يولون العلاقات العامة اهتماما خاصا ويستشيرونها في مختلف القرارات التي يصدرونها انطلاقا من مفهومهم لدور العلاقات العامة في التعرف على آراء الجماهير واتجاهاتها، في حين نجد في الطرف الآخر نوعية أخرى من المدراء يختصر دور العلاقات العامة إلى مجرد استقبال الضيوف وإعداد برامجهم.

و هناك الكثير من التعريفات للعلاقات العامة ومنها:

♦ **تعريف العلاقات العامة في قاموس أكسفورد:** (العلاقات العامة هي الفن القائم على أسس علمية لبحث انساب طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق أهدافها مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة بالمجتمع).

♦ **الجمعية الدولية للعلاقات العامة:** (هي وظيفة إدارية دائمة ومنظمة تحاول المؤسسة العامة أو الخاصة عن طريقها أن تحقق مع من تتعامل أو يمكن أن تتعامل معهم التفاهم والتأييد والمشاركة، وفي سبيل هذه الغاية على المؤسسة أن تستقصي رأي الجمهور إزاءها وأن تكيف معه بقدر الإمكان سياستها وتصرفاتها وأن تصل عن طريق تطبيقها لبرامج الإعلام الشامل إلى تعاون فعال يؤدي إلى تحقيق جميع المصالح المشتركة).

♦ أما التعريف الموجز والمفيد: هو ما عبر عنه ميلتون بقوله "العلاقات العامة هي الأداء الصادق والإعلام عنه". وهذا التعريف اعتبر العلاقات العامة مرآة تعكس بوضوح وصدق حقيقة المؤسسة، ولا يمكن أن تعكس الصورة أفضل من الحقيقة. الأهداف العامة التي يعمل عليها رجال العلاقات العامة :

١. التعريف بنشاط الجهاز: (وسيلة في التعريف الصحيح المقنع بنشاط الجهاز وكسب تأييد الجمهور والرضا عنه).
  ٢. البحث وجمع المعلومات: (إجراء بحوث الرأي والاستطلاع وجمع معلومات عن الشركات المنافسة ومنتجاتها وجماهيرها وكذلك معلومات عن الشركة ومنتجاتها).
  ٣. الاتصال: (توفير قنوات الاتصال المناسبة في الاتجاهين من المنظمة إلى الجماهير ومن الجماهير إلى المنظمة إما عن طريق الاتصال الشخصي أو الاتصال الجماهيري).
  ٤. تخطيط برامج العلاقات العامة وتنفيذها: (تضع خطط وقائية وعلاجية لتحسين صورة المنشأة الذهنية لدى الجماهير وتقسّم إلى خطط طويلة ومتوسطة وقصيرة المدى).
  ٥. التقييم: (تقوم بتقييم برامجها وخططها تقيم قبلي وتقيم مرحلي (أثناء التنفيذ) وتقيم بعدي).
  ٦. التنسيق: (تعتبر جهاز تنسيقاً بين إدارات المنشأة المختلفة، وكذلك التنسيق بين المنشأة وجماهيرها.....).
  ٧. التواصل: (يعتبر رجل العلاقات العامة النقطة الموصلة بين الأقسام داخل الشركة وتعتبر جزء لا يتجزأ من قسم التسويق إلا أنها في كل الأقسام ومنها).
- أهداف العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية هي :

١. التوعية والإرشاد والإعلام: أي إعلام المواطن بأوجه النشاط الحكومي بغرض خلق المواطن الواعي والمشارك والمساهم برأيه ورضاه عن نشاط حكومته.

٢. كسب رضا الجمهور وتأييد سياسته: وهذا يحتاج إلى حملات إعلامية توضيحية للشرح والاستئناس بأراء الجمهور قبل إقرار الخطة أو السياسة والتي تساهم في قبولها عند وضعها.

٣. معرفة الرأي العام: فيما يختص بتقييمه لمستوي الأداء العام للخدمات والعمل على تلبية طلباته قدر الإمكان على أن لا تتعارض تلك الطلبات مع المصالح العامة للدولة.

٤. دحض الشائعات والحملات المغرضة بإبراز الحقائق والمكاشفة.

٥. الاهتمام بشئون موظفيها وتهيئة الظروف المناسبة والصحية للعمل لهم ومراعاة العلاقات الإنسانية والاجتماعية. أنواع الجماهير في الأجهزة الحكومية: يمكن تصنيف أنواع الجماهير في العلاقات العامة بالأجهزة الحكومية إلى نوعين رئيسيين هما:

١. **الجمهور الداخلي:** ويقصد به موظفي الجهاز. فتتمة الموظفين في الجهاز وسياسته وعدالته تساعدهم على عكس صورة حقيقة للجهاز أمام الآخرين، ولذا يجب الاهتمام بالجمهور الداخلي وتكثيف البرامج التدريبية والإرشادية له. ومن أهداف إقامة علاقات جيدة مع الجمهور الداخلي ما يلي:

أ. الحصول على ثقة الموظفين وضمان تأييدهم لسياسة المنظمة.

ب. الاهتمام بالروح المعنوية للموظفين.

ج. اجتذاب الأكفاء من الموظفين للعمل في الإدارة.

د. توعية الموظفين وإفهامهم بدورهم في المنظمة وأثره في تحقيق الأهداف العامة للإدارة.

٢. **الجمهور الخارجي:** ويتمثل المستفيدين من خدمات الجهاز سواء من الأجهزة الحكومية الأخرى أو الإدارات الخاصة أو وسائل

الأعلام  
أو الأفراد. ويركز هنا على أهمية التعامل مع هذه الجماهير  
بصدق والعمل على إبراز الحقائق كون ذلك هو الوسيلة الوحيدة  
لكسب ثقتهم وبناء علاقة جيدة معهم. ومن أهداف التعامل مع  
الجمهور الخارجي الآتي:

- أ. قياس الرأي العام والتعرف على اتجاهاته نحو الجهاز.
- ب. إعلام المسؤولين نتائج هذا القياس لتمكينهم من اتخاذ  
الإجراءات المناسبة حيال هذا التوجه.
- ج. إبلاغ الجمهور الحقائق الخاصة بالجهاز من حيث أهدافه  
وفلسفته وسياسته.
- د. مقاومة الدعايات المغرضة وإيجاد تفهم كامل وودي نحو  
الجهاز.
- هـ. تعريف المواطنين برسالة الجهاز وإبراز الجهود التي يبذلها  
الجهاز لصالح الوطن والمواطنين.
- و. إمداد الجمهور بالبيانات والمعلومات التي تساعد على تكوين  
رأي إيجابي وصحيح نحو الجهاز.
- ز. التأكد من أن الأخبار التي تنتشر عن الجهاز صحيحة ومناسبة  
مع العمل على تصحيح الخاطئ منها.
- ح. دعم علاقة الجهاز بقيادة الرأي العام كونهم قادرين على التأثير  
على قاعدة كبيرة من الجمهور.
- ط. لا يقتصر دور الإدارة على إقناع الرأي العام بسياسة الجهاز  
وإنما يمتد ليشمل الاستجابة لما هو مناسب من آراء واتجاهات  
الجمهور قد تفرض على الجهاز تغيير سياسته، ويخطئ الجهاز  
إذا اعتقد أن التمسك بسياسة الجهاز أمر مبدأ لا يقبل الجدل  
والنقاش، فسياسة الجهاز يجب أن توزن بميزان الصالح  
والصائب. تخصص العاملين بإدارات العلاقات العامة  
وتدريبهم: جهاز العلاقات العامة هو جهاز متخصص في المقام  
الأول ولكي يتمكن من القيام بواجباته على الوجه المطلوب فلا  
بد من توفير الموظفين المؤهلين لذلك، فسياسة وضع الرجل

المناسب في المكان المناسب مهمة جدا هنا حيث أن اختيار وتعيين الموظفين المتخصصين سيؤثر حتما على مستوى أداء إدارة العلاقات العامة بصفة خاصة وأداء الجهاز بصفة عامة. وغنى عن الذكر الإشارة إلى أن أغلب موظفي إدارات العلاقات العامة في بعض-إن لم يكن كل-الأجهزة ليسوا من المتخصصين في مجال العلاقات العامة، وهنا تبرز الحاجة الملحة لتدريب هؤلاء الموظفين للارتقاء بمستواهم وتنمية معارفهم ومهاراتهم وتغيير اتجاهاتهم بهدف تمكينهم من أداء أعمالهم بكفاءة وفاعلية. وتدريب العاملين في العلاقات العامة ليس قاصرا على الموظفين غير المتخصصين فقط وإنما يمتد ليشمل كل موظفين الإدارة حيث أن تنمية المهارات والقدرات أمر مطلوب خاصة وأننا الآن في عصر الانفجار المعلوماتي الذي تتجدد معه المعرفة دوما وبالتالي وجب اللحاق بالركب و إلا أصبح التخلف سمة الإدارة والعاملين بها.

### التنظيم الإداري للعلاقات العامة

إن العلاقات العامة لها العديد من الهياكل الإدارية شأنها شأن أي إدارة داخل المنظمة ولكن هذا الجهاز أكثر خطورة من غيره من حيث الدور الذي يلعبه في التحكم في العمليات الاتصالية التي تتم بين المستويات الإدارية العليا والوسطى والدنيا وكذلك تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة بالنسبة للجمهورين الداخلي والخارجي وهناك بعض المؤسسات ترى ضرورة وضع العلاقات العامة في الإدارة الوسطى نظرا لما يمكن أن تلعبه مثل هذه الإدارة في تكوين اتصال ناجح بين الإدارة العليا والإدارة الدنيا ولكن-الصحيح-أنه يجب وضعها في مستوى الإدارة العليا ووضع العلاقات العامة في الهيكل الإداري يمكن أن يأخذ وضعه الصحيح حسب اقتناع الإدارة العليا بأهمية هذا الجهاز.

فهناك بعض الإدارات التي تعتبر العلاقات العامة ليست أكثر من إدارة للدفاع عن المؤسسة في أوقات الأزمات ومادامت لا تتعرض المؤسسة لأزمات فجهاز العلاقات العامة ليس له أهمية وهناك إدارات أخرى تعتبرها على أنها إدارة تنفيذية تقع في آخر الجهاز التنفيذي ولا داعي لوضعها في محل مشاركة في إدارات اتخاذ القرارات ليس أكثر فهي إدارة اتصالية وهناك آخرون لا يعترفون أساسا بهذه الإدارة ولا

يملكون أدنى علم بالدور الذي يمكن أن تقوم به هذه الإدارة في النهوض بالمؤسسة وفي النهاية يجدر بنا الإشارة إلى أنه يجب أن تعمل إدارة العلاقات العامة في شكل فريق عمل يسعى لتحقيق أهداف عامه ينتج عنها أهداف تفصيلية في مجملها تحقق الهدف العام للمؤسسة وكذلك تعمل في إطار مراعاة مصلحة المجتمع.

وتؤثر الإدارة العليا في العلاقات العامة بعدة إشكال:

١. فلسفة الإدارة العليا تجاه الجمهور: أي مدي إيمان تلك الإدارة بأهمية رأي الجماهير والأخذ بها عند وضع سياسات الجهاز.

٢. مدي تفهم الإدارة العليا لطبيعة ودور العلاقات العامة: أن الكثير من الإداريين حتى في الدول المتقدمة لا يفهمون طبيعة عمل العلاقات العامة بصورة صحيحة، حيث يعتقد البعض أن مهمتها هي الإعلان عن سياسة الجهاز، أو الدعاية للجهاز بالمبالغة في وصف الإنجازات، كما قد يفهم البعض بأن المهمة الأولى للإدارة هي التركيز على أشخاصهم ونشر أخبارهم وصورهم، وقد يفهم البعض بأن مهام العلاقات العامة تنصب في الدفاع عن الجهاز وقت الأزمات فقط وأنه لا حاجة إلى نشاطها إذا لم تكن هناك مثل هذه الأوضاع، وأخيرا قد يعتقد البعض وهم الغالبية أن عمل العلاقات العامة يقتصر على مجرد استقبال الضيوف وإعداد برامجهم .

٣. سياسة العاملين: من المعروف أن نجاح العلاقات العامة لا يقتصر على الجمهور الخارجي فقط بل يشمل الجمهور الداخلي أي العاملين بالجهاز ومدي رضاهم أو عدم رضاهم عن الجهاز وسياسته الأمر الذي ينعكس على أدائهم داخل الجهاز وعلى نقل انطباع جيد أو سيئ عن الجهاز للجمهور الخارجي.

٤. السياسة الإعلامية للجهاز: أي السياسة التي يتبناها الجهاز حول نشر المعلومات عن الجهاز وصلته بوسائل الإعلام العامة. ومن هنا فان سياسة إدارة العلاقات العامة تتشكل في الغالب بناء لمفهوم الإدارة العليا في الجهاز فان كانت تلك المفاهيم صحيحة فيغلب على إدارة العلاقات العامة قيامها بواجبها على أحسن وجه، أما

كانت تلك المفاهيم خاطئة أو قاصرة فذلك سيؤثر حتما في أداء عمل العلاقات العامة وإنتاجها. ولا نغفل هنا دور ومفاهيم رئيس إدارة العلاقات العامة والذي يأتي في المرتبة الثانية في التأثير في عمل وإنتاج إدارة العلاقات العامة بعد دور الرئيس العام فاليد الواحدة لا تصفق كما يقولون.

### ثانيا: البرامج الاتصالية

الاتصال بالآخرين مهارة لا يحسنها كثير من الناس ، فرب كلمة طائشة تخرج من الفم تفسد صفاء العلاقة بين أخوين متحابين، وربما يصل الحال إلى أكثر من ذلك بكثير .

لذا ينبغي أن يكون الإنسان على حذر ويقظة دائمين عند تعامله مع الآخرين وإلا وقع في ما لا يحمد عقباه .

الطعم المناسب هو الذي يصطاد السمك

يقول دانييل كارنيجي : "من هواياتي أن اصطاد السمك، وبمقدوري أن أجعل الـ طعم الذي أثبتته في الصنارة أفخر أنواع الأطعمة، لكنني أفضل استعمال طعم الديدان على الدوام، ذلك أنني لا أخضع في انتقاء الطعوم إلى رغبتني الخاصة، فالسمك هو الذي سيلتهم الـ طعم، وهو يفضل الديدان ، فإذا أردت اصطياده قدمت له ما يرغب فيه.

### والآن لماذا لا نجرب الطعوم مع الناس ؟

والواقع أن "الطعم" هذا مهم للغاية... ذلك أن علاقتك مع الآخرين تهمهم أيضا بقدر ما تهمك أنت ، فحين تتحدث إليهم حاول أن تنظر بعيونهم، وتعبّر عما في نفسك من زاويتهم، وبمعنى آخر أبد لهم اهتمامك بهم أكثر من اهتمامك بمصلحتك الشخصية، اجعلهم يتحمسون لما تريد منهم أن يفعلوه عن طريق اتخاذ الموقف من جانبهم".

### كيف تكسب الجمهور؟

قواعد أساسية:

– لا توبخ دائما.

– تفهم رغبات الآخرين.

– فكر فيما يحبه الآخرون، لا فيما تحبه أنت.

– تشبث بشجرة معاوية: إن الإنسان الذكي الفطن هو الذي لا يقطع علاقته مع الآخرين، بل يبقى له معهم خط رجعة، بحيث لو أراد توطيد العلاقة معهم في المستقبل لاستطاع لأنه ترك لنفسه فرصة لذلك.

### أساليب التعامل مع الجمهور

١. **الناس يكرهون النصيحة في العلن:** النصيحة في العلن يكرهاها الناس، لأن كل الناس يكرهون أن تبرز عيوبهم أمام غيرهم، ولكن أخذ الفرد ونصحه على أفراد أدعى للقبول وأدعى لفهم المسألة.

٢. **لا تُكثر من لوم الناس:** الناس يكرهون من يؤنب ويوبخ في غير محل التأنيب ومن غير تأنٍ ودون السؤال والاستفسار، بل من الخطأ أن يتمادى الإنسان في التأنيب بعد أن يعتذر صاحبه ومن يتحدث معه.

٣. **من الحكمة أن تُسلم بخطئك حين تخطئ:** حين ترى أنك على خطأ اعمد إلى التسليم به، فالاعتراف بالحق فضيلة.

٤. **إياك والأنا:** الناس يكرهون دائماً من ينسب الفضل لنفسه، فإذا حدث إخفاق ألقى بالتبعة على الآخرين، وإذا حدث نجاح نسبته لنفسه.

٥. **لا تُركّز على السلبيات دون الحسنات:** خذ مثالا: علاقة الرجل بزوجه. فما أحد يسلم من العيوب فلا زوجة بلا عيوب، ولا صديق بلا عيوب، ولا رئيس ولا مرؤوس، يقول سعيد بن المسيب: "ليس من شريف ولا عالم ولا ذي فضل إلا فيه عيب، ولكن من الناس من لا ينبغي أن تُذكر عيوبه". وكم من الناس ننقدهم فإذا رأينا غيرهم حمدناهم.

٦. **الناس يكرهون من لا ينسى الزلات:** الناس يكرهون ذلك الإنسان الذي يذكّر الناس بأخطائهم ويعيدها عليهم مرّة بعد مرّة.

٧. احذر من النقد المباشر: حاول أن تتفهم الآخرين وتتلصص لهم الأعداء حين تقصيرهم، واحذر من النقد المباشر الذي لا تكسب منه سوى إيغار الصدور.

٨. الفت النظر إلى الأخطاء تلميحًا وبكلّ لباقة: الناس جميعا يكرهون أن ينتقدهم غيرهم، وعلى المنتقد أن يلجأ إلى التلميح بما يراه ناقصًا، ولكن من طرفٍ خفي .

٩. تكلم عن أخطائك أولاً، وقدم اقتراحات مهيبة: افعل هذا، ولا تفعل ذاك لا تعطي نتيجة طيبة كقولك: أليس من الأفضل أن تفعل هذا ؟ أو: أليس من الأفضل أن لا تفعل ذاك ؟ والاقتراح (المهذب) مستساغ لا يشعر المرء تجاهه بغضاضة، فينفذه راضيًا محتفظًا بعزته وتقدير نفسه.

١٠. لا تعامل الناس باستعلاء: الناس يكرهون من يعاملهم باحتقار واستعلاءٍ مهما كان هذا الإنسان. روى هارون بن عبد الله الجمال، فقال: جاءني أحمد بن حنبل بالليل، فدق علي الباب، فقلت: من هذا ؟ فقال: أنا أحمد، لم يقل: الشيخ أحمد فبادرت وخرجت إليه فمساني ومسيته. فقلت: حاجة أبي عبد الله ؟ (أي: ما حاجتك؟). قال: شغلت اليوم قلبي. فقلت: بماذا يا أبا عبد الله؟ قال: جزت عليك اليوم وأنت قاعد تحدث الناس في الفياء (الظل) والناس في الشمس بأيديهم الأقلام والدفاتر. لا تفعل مرة أخرى، إذا قعدت فاقعد مع الناس.

انظر كيف كانت النصيحة، والذي يرويها ليس الإمام، وإنما ذلكم الشخص المتأثر بالنصيحة!.

١١. احترم آراء الآخرين، ولا تُقل لأحد: أنت مخطئ: حين تبدأ كلامك مع رجل بأن تقول له: (أنت مخطئ). أو: اسمع يا هذا: سأثبت بطلان ما تقول.

هل تقبل بأن يوجه إليك أحد مثل هذا القول؟ كلا طبعًا. إذن، فلماذا توجهه إلى الآخرين.

من قابليته مباشرة بتخطئته، فيصعب عليك إقناعه بالخطأ بعد ذلك، فهذه طبيعة النفس البشرية فهي تتأثر انعكاسًا. فاحترم آراء الغير مهما كانت وصغرت، يحبك الناس ويتأثرون بشخصك.

١٢. الناس يحبون من يُصحح أخطائهم دون جرح مشاعرهم:

١٣. اكسب الجدل بأن تتجنبه: حب الظهور في معظم الأحيان هو الدافع الأول إلى المجادلة.

١٤. أظهر للناس اهتمامك بهم أكثر من اهتمامك بنفسك: الناس يحبون ذلك الإنسان الذي يهتم بهم، وبما يفكرون، وما الذي يشغل بالهم وحينما يتحدثون ينصت إلى حديثهم وينظر إليهم ويلخص ما يقولون ويناقشهم فيه.

١٥. كن في حاجة الناس: الناس يقدرّون من يسعى في حاجتهم، ويشفع لهم.

١٦. قدم خدماتٍ للآخرين قبل أن يأمرّوك: الناس يشيرون بالبنان لمن يعمل ويخدم ويقدم للآخرين، لأنه يأسر قلوبهم بفعله.

١٧. نادِ الناس بأحب أسمائهم وتعرّف على أنسابهم: إذا أردت أن يحبك الناس فاذكرهم بأحب أسمائهم، لأن اسم الرجل هو من أقرب الطرق لكسبه.

١٨. اجعل الآخر يشناق لأن يفعل ما تريد منه: إذا أراد إنسان أن يصرف شخصًا عن طبع سيئٍ مثلاً فمن الخطأ أن يقف موقف المرشد الناصح في الوعظ، فتش عن رغبة يود هذا الشخص بلوغها، ثم اربط تلك الغاية بالإقلاع عن هذا الطبع السيئ، وستجده ينصرف عنه فعلاً؛ طمعاً في الوصول إلى الغاية لا تأثراً بصواب رأيك ابتداءً.

١٩. البراعة في الحديث: خير محدثٍ هو من يستمع بشغفٍ إلى الآخرين، اسأل مقابلك سؤالاً ودعه يتحدث في تخصصه، بذلك يشعر بالامتنان لك، وتظفر ب صداقته سريعاً، إذا أتحت له فرصة التحدث عن تجاربه وظللت مصغياً له باهتمامٍ.

٢٠. قدر غيرك تفرز بتقديره لك: إن التقدير من الغير غذاء للنفس كما هو الطعام للجسد.

٢١. تكلم فيما تظن أنه يسر محدثك: إذا أردت إدخال السرور إلى قلوب الناس حدثهم فيما تظنهم يودون الاستماع إليه أولاً.

٢٢. امتدح الناس فيما يجيدونه: اختر شيئاً جميلاً فيهم وحدثهم عنه، ولن تعد ذلك الشيء الجميل، فالناس يختلفون ويتفاوتون، ولكنه لا يمكن إلا أن تجد شيئاً جميلاً في كل فردٍ منهم، فالناس يحبون أن تمدح الناحية الجميلة فيهم.

٢٣. الناس يحبون الشكر والتشجيع: وذلك طبع في البشر، فلا تبخل بشكر الناس على ما يفعلون من خير.

٢٤. ابتسم للناس يبتسمون لك: إن قسّمات الوجه خير معبرٍ عن مشاعر صاحبه، فالوجه الصبوح ذو الابتسامة الطبيعية الصادقة خير وسيلة لكسب الصداقة والتعاون مع الآخرين.

٢٥. تهادوا تحابوا: الهدية قد تكون بسيطة جداً في قيمتها، ولكنها تدخل سروراً، وتظهر مدى الاهتمام بالمهدى إليه.

٢٦. دع الغير يظن أن الفكرة هي فكرته: إذا أردت أن تكسب روح التعاون عند الآخرين، فاجعل الشخص الآخر يحس أن الفكرة هي فكرته.

٢٧. تفهم عواطف الآخرين، واستثر عواطفهم النبيلة: كما أن لك عاطفة تسوقك في كثير من الأحيان إلى اتخاذ موقفٍ معين، أو تبني رأي خاص، فإن للآخرين عواطف أيضاً، وكما يسرك بأن يراعي الآخرين عاطفتك، فإنهم يسرهم أن تراعي عواطفهم بنفس المقدار.

دوائر السلوك في العمل

— سلوك الفرد مع نفسه.

— سلوك الفرد مع زملائه.

— سلوك الفرد مع رئيسه.

– سلوك الفرد مع الجمهور.

### سلوك الفرد مع ذاته

– الابتعاد عن كل ما يثير الشك والريبة.

– الحفاظ على أسرار وخصوصيات العمل.

– لديه رقابة ذاتية نابعة من الضمير.

– ملم بكل من اختصاصات وظيفته.

– يسعى لتنمية ذاته وتطوير قدراته.

– يتقبل النقد والمقترحات بموضوعية.

### سلوك الفرد مع زملائه

– المعاملة الحسنة ومراعاة شعورهم.

– التعاون وتقديم المعونة طلبها.

– المساهمة الجادة في تنفيذ المهام المشتركة.

– تجنب السلبية والإهمال.

– عدم التدخل في اختصاصات الغير.

– الشعور بالمسؤولية المشتركة.

– مراعاة التسلسل الوظيفي.

– يقول عمر بن الخطاب رضي الله عنه: ثلاث يصفين لك ود أخيك: أن تسلم عليه إذا لقيتَه، وتوسع له في المجلس، وتدعوه بأحب أسمائه إليه.

### سلوك الفرد مع رئيسه

– احترام الرئيس وتقديره.

– الالتزام واحترام مواعيد العمل.

– تنفيذ المهام الموكلة إليه في الوقت المناسب.

– الصدق والإخلاص والأمانة في العمل.

– التحدث بأدب واحترام.

## سلوك الفرد مع الجمهور

سنتناول هذا السلوك عبر المحاور التالية:

١. أهمية السلوك في التعامل مع الجمهور.
٢. السلوك الصحيح في التعامل مع الجمهور.
٣. السلوك الخاطئ في التعامل مع الجمهور.
٤. الصفات المطلوبة للتعامل مع الجمهور.
٥. كيفية التصرف في المواقف الصعبة مع الجمهور.

انتبه؟؟؟

### سنة طرق تحبب الجمهور إليك

١. ابتسم .
٢. اظهر اهتمامك بالآخرين .
٣. خاطب الجمهور ونادهم بأحب الأسماء إليهم.
٤. كن مستمعا لبقا، وشجع الآخرين للتحدث عن أنفسهم.
٥. تحدث عن الأشياء التي هي موضع اهتمام الآخرين.
٦. اجعل الشخص الآخر يشعر بأهميته، لكن افعل ذلك بصدق.

### (١) أهمية السلوك في التعامل مع الجمهور

- السلوك يولد السلوك.
- اختر سلوكك وفق ما تراه صواب دون تردد.
- يمكنك استخدام سلوكك إما: لإعاقة إنهاء الخدمة أو: للمساعدة في سرعة تقديم الخدمة.
- قم بالترحيب والسلام على الشخص عندما يقترب منك.
- اعتذر عن أي تأخير في تقديم الخدمة.

- استخدم اسم الشخص عندما يكون ذلك ممكناً.
- اصغ جيداً للشخص الذي تقدم له الخدمة.
- تأكد من فهمك لوجهة نظره عن طريق طرح الأسئلة بلباقة.
- استعمل العبارات اللبقة عند التعامل مع أفراد الجمهور وتقديم الخدمة.

- اشكره على صبره وتفهمه.
- كن ودوداً ومرحّباً.
- انظر إلى الشخص وكن منتبهاً.
- استخدم بعض الإيماءات المفتوحة.
- قدم له الخدمة بسرعة.
- حافظ على تعبيرات الوجه الايجابية.

## ٢) السلوك الصحيح للتعامل مع الجمهور

- الافتتاح الصحيح للاتصال، الترحيب والسلام .
- أصغ للشخص وأظهر بأنك تصغي.
- انتبه إلى طريقة كلامه.
- اطرح الأسئلة بلباقة.
- اقرأ لغة الجسد وتعبير الوجه.
- استخدم الأسماء مع الألقاب كلما كان ذلك ممكناً.
- اختتم الحديث بشكل مناسب.

## ٣) السلوك الخاطئ في التعامل مع الجمهور

- إصدار الأوامر والتعليمات للجمهور دون تواصل.
- إلقاء اللوم على الزملاء أو المؤسسة عند حدوث خطأ ما.
- المحسوبية والواسطة في التعامل مع الجمهور.
- قبول الرشاوى والهدايا.

- إعطاء وعودًا لا يمكن الوفاء بها.
  - لا تتفعل في المواقف الصعبة وحاول الحفاظ على رباطة جأشك.
  - تجنب التصرفات الغير صحيحة، مثل:
  - تجنب الاستجابة العاطفية.
  - لا تثقل أفراد الجمهور بطلب معلومات.
  - لا تشغل في محادثات جانبية مع زملائك.
  - لا تحاول أن تستغل مركزك وسلطتك.
- ٤) الصفات المطلوبة عند التعامل مع الجمهور أو صفات وخصائص رجل العلاقات العامة: إن طبيعة عمل العلاقات العامة تستوجب اتصاف العاملين بها بعدة صفات منها:
١. الانضباط.
  ٢. حسن التصرف واللفظ في التعامل.
  ٣. قوة الملاحظة (الفراسة).
  ٤. القدرة على ضبط النفس.
  ٥. الإلمام بالأنظمة والإجراءات المرعية.
  ٦. الولاء الكامل لجهة العمل.
  ٧. الإخلاص والتفاني في العمل.
  ٨. المقدرة على تحمل المسؤولية.
  ٩. المقدرة على التعامل مع الناس على اختلاف طباعهم وشخصياتهم.
  ١٠. أن يكون ذو ثقافة عالية.
  ١١. أن يتمتع بشخصية اجتماعية جذابة وقوية.
  ١٢. أن يكون لبقاً في التخاطب مع الآخرين.
  ١٣. أن يكون قادراً على المبادأة في إقامة الاتصال مع الآخرين.
  ١٤. أن يكون قادراً على إقناع الآخرين.

١٥. أن يكون أهلاً لكسب ثقة الآخرين.
١٦. أن يبتعد في تعامله مع الآخرين عن الهجومية.
١٧. من اللائق أن يكون حسن المظهر و نظيفاً.
١٨. أن يكون متقناً لإحدى اللغات الأجنبية الواسعة الانتشار.

### كيفية التصرف في المواقف الصعبة مع الجمهور

- عندما يلجأ إليك أحد الأفراد طالباً المساعدة تأكد من أنك تستطيع أن تساعد، في حالة عدم استطاعتك مساعدته فيجب أن تستفسر عن الجهة أو الشخص الذي يمكن أن يقوم بذلك.
- ولا تشعره أنك ترغب في التخلص منه عن طريق إرساله أو تحويله إلى شخص آخر.
- عند إعطاء معلومات أو توجيهات تأكد من أنها صحيحة ودقيقة تجنباً للإحراج وسوء التفاهم.
- تجنب الكذب على أفراد الجمهور واحذر من الوعود الجوفاء والصعبة بالأخص لو لم تستطع تليبيتها.

### ♦ في حالة مواجهة شخص حاد المزاج أو سليلط اللسان تذكر أن:

- قوتك تكمن في ضبط النفس والتحكم في لسانك وأفعالك.
- لا تتورط معه في الكلام وتبادل الاتهامات.
- حاول تهدئته وحل الإشكال وإذا لم تنجح أطلب منه بكل أدب مراجعة الرئيس.
- لا تنسى أنك في نظر أفراد الجمهور تمثل الحكومة والدولة، لذلك يجب أن تنتبه لتصرفاتك.
- مع أفراد الجمهور.
- حاول قدر الإمكان أن ترضيهم بتلبية مطالبهم بدقة وسرعة وإن لم تستطع ذلك فلا تتركهم يذهبون وهم ناقمون عليك.
- في بعض الحالات فإن محاولة إرضاء غرور الجمهور قد يعرض عن تلبية كل ما يطلبون.

- تجنب الكذب على أفراد الجمهور واحذر من الوعود الجوفاء والصعبة بالأخص لو لم تستطع تلبيةها.
- إن عقليات الناس تختلف فلا تنتظر من أفراد الجمهور أن يتصرفوا بنفس الأسلوب أو الطريقة التي ترضيك أنت.
- حاول أن تضع نفسك مكان الشخص الذي تتعامل معه وتقدر ظروفه وتحترم وجهة نظره حتى لو لم تكن موافقاً معه على ذلك، وهذا طبعاً يتطلب المرونة والصبر واللباقة في الكلام والتصرف.

#### ◆ كيفية التعامل مع شكاوى واعتراضات الجمهور:

- كثير من العاملين يمقتون الاعتراضات والشكاوى ويشعرون بأنها موجهة ضدهم شخصياً.
- عندما يقابل الشخص اعتراضات وشكاوى من أحد أفراد الجمهور، يجب عليه:

◆ استوضح إذا كان الاعتراض حقيقة أو مزيفاً فبعض الاعتراضات مزيفة.

◆ مهما تكن أساليب الرد على الاعتراضات، يجب استخدام دائماً الأسلوب المناسب الذي يتلاءم مع شخصية الشخص المعترض.

#### ◆ لا تغضب من المعترض عليك، وهنا:

- لا تأخذ أي انتقاد على أنه موجه إليك شخصياً.
- احتفظ بهدوئك عن طريق السيطرة على عواطفك لأنك بحاجة إلى التفكير المنطقي.
- كيفية التعامل مع شكاوى واعتراضات الجمهور.
- استمع باهتمام وانتباه إلى الاعتراض أو الشكوى.
- تجاوب مع الشخص المعترض وشاركه في مشاعره.
- احرص على توضيح الاعتراض بتوجيه أسئلة محددة ليصل من خلالها إلى سبب المشكلة.

- ويحاول من خلال إجابة المعارض عليها فهمها بطريقة أفضل.
- وفي هذه المرحلة يجب إعادة صيغة الاعتراض ووضعها في إطاره الصحيح بالتالي يكون موقفه أفضل.
- خطوات معالجة الشكاوى والاعتراضات.
- استمع بهدوء وحاول ضبط أعصابك.
- تعاطف مع مشاعر الشخص المعارض.
- أفضل الاعتراض أو الشكاوى عن المشاكل الأخرى.
- استوضح السبب الحقيقي للاعتراض عن طريق الأسئلة المفتوحة.
- استمع ودقق في إجابات الشخص المعارض عن أسباب الاعتراض.
- صحح سوء الفهم إذا كان هو السبب.
- عالج الأخطاء وحاول إيجاد الحلول لهذه الاعتراضات والشكاوى إذا كانت عادلة.
- حاول أن تطيب خاطر الشخص المعارض عن طريق التأكيد له أن أسباب الاعتراض لن تتكرر.

### ثالثاً: البرامج التوعوية

أول خطوة للوقاية من الجريمة هي الوعي، وعليه يجب أن تعتمد المؤسسات الأمنية كافة البرامج التوعوية الدينية والاجتماعية والإعلامية حتى يتجنب المجتمع كل المخاطر والمشكلات والجرائم التي تهز كيان المجتمع والأسرة.

### أهمية البرامج التوعوية

تبذل جهود في مجال التوعية الأمنية بصفة عامة في الدول العربية، سواء بصورة مباشرة عن طريق أجهزة الشرطة الإعلامية المختلفة، التقليدية منها والمستجدة التي تعتمد على الأجهزة التكنولوجية الحديثة، وإنشاء وحدات وإدارات العلاقات العامة التي تنشر الوعي الأمني بين مختلف فئات المجتمع، سواء عن طريق المعالجة الإعلامية لبعض المشكلات الأمنية، كالتعريف بأسبابها وتبيان خطورتها،

وانعكاساتها السلبية على الفرد والمجتمع، أو عن طريق مختلف المؤسسات التعليمية والاجتماعية والدينية المرتبطة بوقاية المجتمع من الجنوح والجريمة.

وتشمل البرامج التوعوية ما يلي:

أولاً: الثقافة الأمنية:

أ. الثقافة المرورية:

ب. المخدرات والمشروبات الكحولية:

ج. الممتلكات العامة حق للجميع:

د. الجرائم الواقعة على النفس والمال:

هـ. إرشادات خاصة بالوقاية من سرقة السيارات والحقائب الخاصة للرجال والسيدات:

و. السلامة الشخصية:

ز. موضوعات أمنية متفرقة:

أهداف التوعية :

الشرطة في خدمة الشعب، مقولة لم تأتي من فراغ وإنما وضعت بناء على أسس فعلية لما تقدمه الشرطة من خدمات للمواطنين ولذلك فيجب أن تكون العلاقة مع الطرف الآخر علاقة قائمة على الاحترام والتقدير والتعاون والذي يأتي في مقدمة مهام إدارة العلاقات العامة ويمكن أن يتحقق بالاتي:

١. رفع درجة الوعي والإدراك لدى الجمهور بكيفية التصرف السليم عند وقوع حادث ما.

٢. التأثير على سلوكيات الجمهور بحيث تتأصل تعليمات وإرشادات الأمن والسلامة في نفوسهم. وبناء جيل واعي مدرك لتبعات الأخطار التي تحيط به.

٣. المساهمة مع خطط وبرامج المؤسسة الأمنية لتحقيق الأهداف المنشود.

٤. التقليل من الخسائر المادية والبشرية إلى أقصى حد.
٥. تشجيع المواطن على التعاون مع الأمن العام لمساعدته في تنفيذ المهام المناطة به.
٦. تبسيط القوانين وشرحها للناس بسهولة ويسر.
٧. رفع الروح المعنوية لموظفي الجهاز.
٨. بناء جسور من الثقة المتبادلة مع وسائل الإعلام والمبينة على الصدق والحقائق.
٩. شرح دور الأمن العام في القضاء على الجريمة وتوفير الأمن والحماية والسلامة للمواطنين.

### مجالات التوعية

#### تتنوع وتتعدد مجالات التوعية إلى:

١. التوعية الدينية.
٢. التوعية الصحية.
٣. التوعية الأمنية.
٤. التوعية الإدارية.
٥. التوعية الثقافية.
٦. التوعية التاريخية.
٧. التوعية السلوكية.

#### رابعاً: البرامج الاجتماعية

##### - الدور الاجتماعي للمؤسسات الأمنية

الأمن حاجة أساسية للأفراد كما هو ضرورة من ضرورات بناء المجتمع، ومرتكز أساسي من مرتكزات تشييد الحضارة، فلا أمن بلا استقرار ولا حضارة بلا أمن. ولا يتحقق الأمن إلا عندما يتلاشى أي شعور بالتهديد للسلامة والاستقرار.

##### - الدور التنموي للمؤسسات الأمنية في المجتمع

رغم أن وجود الأجهزة الأمنية ضرورة حتمية لأي دولة سواء في القديم أو الحديث تنبع ضرورة وجودها من ضرورة الأمن نفسه الذي لا غنى عنه في أي وقت سواء للفرد أو المجتمع، ويستحيل أن

يمارس الناس نشاطهم وحركتهم اليومية إلا مع تحقيق الأمن إلا أن الكثير من الناس عمومًا والباحثين في مجال العلوم الاجتماعية لا يعطون البعد الأمني دوره في الدراسة والتحليل أو ربما ينظرون للأجهزة الأمنية بأنها معول هدم للدولة أو علامة على التخلف أو أن بناءها يكون على حساب الرخاء الاقتصادي والتنمية أو يهملون العلاقة بين البعد الأمني والبعد الاجتماعي.

**والسؤال هنا:** هل تسهم الأجهزة الأمنية في تنمية المجتمع؟ ولماذا؟ وما هي العلاقة بين هذه الأجهزة وبين التنمية؟ هذا ما سيتم الإجابة عنه من خلال هذا المساق.

### - التعاون بين المؤسسات الأمنية والمجتمع

♦ إن الواجبات الأساسية للمؤسسات الأمنية هي منع الجريمة قبل وقوعها، ومكافحتها، والكشف عنها، والقبض على مرتكبيها، والمحافظة على الأمن العام، وحماية الأرواح والممتلكات، والإشراف على تنفيذ قوانين الدولة.

♦ إذا وجدت علاقة قوية بينهما فإنه بالتأكيد سوف يكون هناك نجاح ملحوظ في مكافحة الجريمة وانخفاض نسبته، وتعود الطمأنينة والاستقرار الأمني للمجتمع من خلال ما تقدمه المؤسسات الأمنية من خدمات اجتماعية.

♦ من أجل دعم أمن المجتمع لا بد أن تخرج المؤسسات الأمنية عن نطاقها التقليدي والانخراط مع المجتمع وتقديم خدمات اجتماعية له حتى يكتسب الجهاز الأمني حب وتقدير كافة أفراد المجتمع لا بد من وجود نظرة مستقبلية لتفعيل الجهود من قبل المؤسسات الأمنية لتقديم دورها الاجتماعي، وإظهاره بين أفراد المجتمع حتى يقدمون دعمهم للأجهزة الأمنية لتحقيق مفهوم الأمن الشامل.

♦ إن واجبات الشرطة التقليدية هي منع الجريمة، واكتشافها، والقبض على مرتكبيها وتنفيذ العقوبة الصادرة بحقهم، والمحافظة على الأمن العام.

- ◆ إذا؛ فإن أهم الواجبات الوظيفية هي تحقيق الأمن والاستقرار لأفراد المجتمع، ولكي تؤدي المؤسسات الأمنية هذه الواجبات لا بد أن تكون مقبولة لدى المجتمع حتى تستطيع أن تطلب مساعدته.
- ◆ مهما أوتيت المؤسسات الأمنية من قوة فلا يمكن أن تؤدي واجبها على أكمل وجه بدون تفاعل أفراد المجتمع.

### - الدور الاجتماعي للمؤسسات الأمنية

- ◆ جهاز الشرطة نادرًا ما يقوم ببعض الأدوار التي هي من أهم النشاطات الاجتماعية، والتي تتمثل في توفير فرص عمل للشباب، وعدم وجود باحث اجتماعي داخل كل مركز أمني يعمل على حل المشكلات التي يمكن السيطرة عليها دون اللجوء إلى المحاكم، وعدم وجود رعاية لاحقة للمفرج عنهم من خلال توفير فرص عمل لهم، أو مساعدتهم على إيجاد عمل. وأظهرت الدراسة أن هناك عددًا من المعوقات التي تحد من فعالية الأداء في جهاز الشرطة، كان أبرزها سلبية المواطن وعدم تعاونه مع رجال الشرطة سواء بحماية نفسه، أو التبليغ عن محاولات لارتكاب الجريمة.
- ◆ المؤسسات الأمنية مطالبة بأن تلعب دورًا كبيرًا على الساحة الاجتماعية حتى تقترب أكثر من أفراد المجتمع وتقوي علاقتها بهم، وهذه النشاطات سوف تقربهم حتمًا إلى المجتمع بشكل عام الذي يمدهم بالمعلومات الأمنية الهامة.
- ◆ إذا فالمؤسسات الأمنية لم تعد تستطيع أن تعيش بمعزل عن المجتمع ومؤسساته، وأن أفرادها يجب عليهم أن ينخرطوا مع جميع فئات المجتمع حتى يتمكنوا من الاستفادة منهم بالمشاركة الأمنية والمساعدة عند الطوارئ.
- ◆ إذا لا شك في أن انعزال المؤسسات الأمنية وبعدها عن مجال العمل المثمر والتعاون مع المؤسسات الاجتماعية في كل مراحل منع الجريمة يفقد الإجراءات التي تتخذ في هذا السبيل النتائج المرجوة. وكلما زاد التعاون والاختلاط ومشاركة الأجهزة الأمنية

كلما اقترب المجتمع من تحقيق أمله في القضاء على عوامل الجريمة.

◆ هناك تقصير في كثير من المؤسسات الأمنية بالنسبة لإعداد المتدربين على الحرف داخل مراكز الإصلاح (السجون)، مثل قلة عدد المتدربين، وقلة الدعم المقدم لأسر المسجونين، وفي كثير من البرامج والخدمات الاجتماعية التي يقدمونها للمجتمع.

### التوتر في العلاقات بين المجتمع والمؤسسات الأمنية

◆ استخدمت أجهزة الشرطة بعض الفترات كوسيلة لتقييد حرية المواطنين وإرهابهم، حتى أن رؤية بعض أفراد الشرطة يولد الشعور بالعدائية. وقد ارتبطت صورة الشرطي لدى المواطن بصورة الرجل المستبد في كبت الحريات وإرهاب الناس وهذه التجاوزات جعلت بعض أفراد المجتمع يأخذ فكرة خاطئة عن بعض المؤسسات الأمنية وخاصة الشرطة-على أنها أداة قمع وإرهاب للمجتمع، وأصبحت هذه الفكرة تتوارثها الأجيال، فتسببت بإبعاد المساحة بين أفراد المجتمع والمؤسسات الأمنية، الأمر الذي يجعل فجوة بينهما.

### - أمثلة لبرامج اجتماعية

◆ قدمت المؤسسات الأمنية بعض البرامج والخدمات الاجتماعية التي ترتبط بالمجتمع ارتباطاً وثيقاً ومنها:

١. أعمال الدفاع المدني: حيث تتناط في كثير من دول العالم بوزارة الداخلية الدفاع المدني من إطفاء الحريق وعمليات الإنقاذ ومباشرة الكوارث الطبيعية وإيجاد الملاجئ الآمنة، وتكثر مهام أجهزة الدفاع المدني أثناء الحروب والأزمات كحالات الكوارث الطبيعية أو انهيار المباني. فضلاً عن دور الدفاع المدني في السلامة وما يتطلب ذلك من إصدار اللوائح المنظمة للمصانع والمحلات التجارية وإصدار التصاريح بذلك والتأكد المستمر من وجود وسائل السلامة في المصانع والمجمعات السكنية والتجارية.

٢. أعمال النجدة وهي الأعمال التي تقوم بها المؤسسات الأمنية استجابة لنداء أفراد المجتمع في أي طارئ على مدار الأربع والعشرين ساعة.

٣. برنامج الإصلاح الاجتماعي داخل السجون: وهذا دور اجتماعي تقوم به إدارة السجون بوصفها إحدى المؤسسات الأمنية ممثلاً في الرعاية الاجتماعية لتأمين العمل الشريف بعد قضاء مدة السجن، ومساعدة الطلقاء ... إلخ.

بالإضافة إلى تنفيذ برامج الإصلاح الاجتماعي داخل السجون سواء في شكل توعية ومحاضرات أو كان في شكل إنشاء دروس تعليمية لإكساب نزلاء السجون مهناً حرفية يستطيعون ممارستها أثناء تنفيذ العقوبات وبعد الخروج من السجن ومن ثم استصلاح العناصر الإجرامية وإعادةتهم إلى حظيرة المجتمع الفعال. ويتبع ذلك الرعاية اللاحقة للسجناء بعد خروجهم من السجن للحيلولة دون عودتهم للجريمة ومساعدتهم على تخطي مصاعب الحياة الاجتماعية بعد الخروج من السجن.

٤. الإشراف على دور الرعاية الاجتماعية للمخالفين الأحداث أو للنساء اللاتي يقعن في الجرائم والمخالفات.

٥. التصدي للجرائم المخلة بأمن الدولة: كجرائم خطف الأشخاص أو الطائرات أو القرصنة البحرية أو احتجاز الرهائن أو التفجيرات أو الاعتداء على الشخصيات والمنشآت الهامة في الدولة أو جرائم التجسس على الدولة أو توزيع المنشورات المعادية للدولة أو بث الشائعات المغرضة وترويج الأكاذيب المختلفة بهدف إثارة البلبلة والتشويه لسمعة المسؤولين فيها ومحاولة إيجاد الوقعة بين طوائف المجتمع العرقية أو الدينية وإثارة حقد المواطنين على الدولة.

٦. تنظيم المرور: داخل المدن وعلى الطرق الطويلة ووضع اللوحات والإرشادات المنظمة للسير وإصدار الرخص الخاصة بالقيادة للأشخاص أو المركبات إضافة إلى التصاريح التي تصدر لإصلاح الطرق وكذلك تعقب المخالفين لأنظمة السير

وإصدار الرخص اللوائح المنظمة وتحديد العقوبات بحق المخالفين والعمل على تطبيقها.

٧. **تنظيم السفر والهجرة:** وذلك بإصدار جوازات السفر وتأشيرات الدخول والخروج وهذه أعمال في غاية الأهمية لا غنى لأي دولة عنها خاصة مع تقسيم الناس في الدولة إلى مواطنين وأجانب ومع حرية السفر والعبور ومع تقدم وسائل المواصلات أصبحت أعمال الجوازات في داخل الدولة وفي منافذها المختلفة أمر في غاية الأهمية.

٨. **إصدار البطاقات الشخصية:** للمواطنين عن طريق دوائر الأحوال المدنية وما يتبع ذلك من تسجيل المواليد والوفيات والمجنسين حديثاً ومن أسقطت جنسيتهم وتنظيم المعلومات وفهرستها حول المواطنين بشكل يسهل الرجوع لها عند الحاجة وهذا من أهم أعمال الأجهزة الأمنية في الدولة لما له من دور يمس أهم أركان الدولة وهو ركن الشعب وخاصة المواطنين لما يترتب على ذلك من خصائص ومزايا يتمتع بها المواطنون من حيث التوظيف وتولى المناصب الوظيفية الهامة بما في ذلك الممارسة السياسية.

٩. **تنظيم الانتخابات:** كما في بعض الدول حيث تتولى أجهزة الأمن الإشراف على العملية الانتخابية ومراقبة النتائج لمنع التلاعب أو التزوير فيها وضبط العملية الانتخابية كما هو الحال في أكثر دول العالم الثالث حيث تشرف وزارة الداخلية على العملية الانتخابية.

١٠. **التوظيف المستمر لرجال الأمن في مختلف أجهزة الأمن وما يتبع ذلك من إنشاء معاهد وكليات للعلوم الأمنية وبناء المدن الأمنية والحضارية والمساهمة في تقليل نسبة البطالة في المجتمع وتوفير الرعاية الصحية والاجتماعية لرجال الأمن وأسراهم وتعويضهم عند الوفاة أو التقاعد أو الإصابة أثناء العمل وذلك لأهمية الدور الأمني الذي تمارسه السلطة التنفيذية والذي تسهم من خلاله في تطور وتنمية المجتمع في الدولة.**

١١. المشاركة في حماية الآداب العامة: حيث تقوم الشرطة بوصفها إحدى المؤسسات الأمنية بحماية الآداب حتى قبل وقوع أي جريمة، إضافة إلى التبصير بمواقع الزلل الأخلاقي.

١٢. حماية الأحداث من الانحراف: وذلك بالتدخل في بعض الحالات التي تسبب انزلاق الحدث نحو الجريمة.

١٣. برنامج المهام التخطيطية: تساهم الأجهزة الأمنية في تخطيط المدن والمجمعات السكنية سواء عن طريق مساهمات المرور أو الدفاع المدني، وكذلك تخطيط الطرق والأنفاق والجسور والحدائق العامة والمرافق الترفيهية. وكذلك المشاركة في التخطيط الوزاري والإداري وفي تعيين المسؤولين في الدولة عن طريق دوائر الأمن المختصة خاصة ما يتعلق بمعرفة السيرة الذاتية للوزراء والمسؤولين في الدولة والتأكد من انتماءاتهم الفكرية والسياسية والاجتماعية. وتشمل المهام التخطيطية المشاركة في تخطيط المصانع ووسائل السلامة وما يتعلق بصحة البيئة. وكذلك التنسيق مع الجهات ذات العلاقة في الدولة كالبلدية والإسكان ووزارة الصناعة والمصانع والمعامل البحثية والطبية في الدولة.

١٤. خدمات إنسانية أخرى متعددة: هناك مجال واسع للخدمات الاجتماعية والإنسانية التي يمكن أن تقوم بها المؤسسات الأمنية خدمة للمواطنين (المجتمع). فهناك المجالات الخيرية المتعددة؛ إذ يمكن أن يكون لها دور في التدخل في حالة الكوارث والنكبات ليس بالمساعدة فقط ولكن بالإسعاف وتقديم الخدمات والعون.

#### نموذج عملي لبرامج اجتماعية

فيما يلي نموذج عملي لما يمكن أن تقوم به المؤسسات الأمنية من برامج اجتماعية، ونذكر على سبيل المثال ما يمكن أن تقدمه من بعض الخدمات:

١. زيارة المرضى في المستشفيات وتقديم تهنئة عيد الفطر المبارك وعيد الأضحى و المناسبات المختلفة من كل عام وإهدائهم باقات ورد والاطمئنان على صحتهم.

٢. إرسال رسائل للمواطنين والمقيمين في هذا البلد المعطاء عن طريق شبكة الجوال بالتعاون مع شركات الاتصالات الوطنية، وتشتمل على: تهاني بعيد الفطر المبارك .. نصائح توعوية.

٣. التبرع بالدم .. تستقبل غرف العمليات اتصالات من المواطنين والمقيمين على مدار الساعة بالتبرع بالدم في المستشفيات عند حاجتهم، فيتم التنسيق مع رجال الدوريات بالميدان وإرسال العدد المطلوب.

٤. مساعدة المعاقين: تقوم شعبة العلاقات والتوجيه طرفهم بتسهيل مهمة الشخص المعاق والعجزة والنساء عند مراجعتهم الإدارة وإنهاء المعاملات التي تخصهم.

٥. إقامة معارض توعوية بالمدارس بمختلف المراحل الدراسية على مدار العام وأثناء الإجازة الصيفية وتنظيم برامج للطلاب لزيارة إدارة الأمن، وتقديم الدور التوعوي بالإضافة إلى كسر الحاجز فيما بين الناشئة ورجال الأمن.

٦. المشاركة في الحملات الوطنية: يجب أن تساهم إدارة الأجهزة الأمنية بالمشاركة في الحملات الوطنية، والمناسبات العامة لتقديم الدور التوعوي للمجتمع.

٧. متابعة الشكاوى: تقوم شعبة العلاقات والتوجيه باستقبال الشكاوى والمقترحات ومتابعة الصحف اليومية وتفعيل ما يكتب من شكاوى ومعالجتها ومكافأة من يتعاون من المجتمع مع رجال الأمن.

٨. الرد على جميع المكالمات الهاتفية عبر رقم محدد، وتقديم جميع الخدمات المطلوبة من قبل المتصلين والاستفسارات عن ما يحتاجون إليه من معلومات.

٩. حملات توعوية: وكذلك تقوم بحملات أمنية توعوية الشاملة، وكذلك أسبوع المرور ويوم الشرطة العربية، واليوم العالمي للمخدرات، ويوم الدفاع المدني، كل هذه الحملات الإعلامية

الهادفة تصب إلى توعية وتبصير المجتمع ومؤسساته إلى الخدمات التي تقدمها المؤسسات الأمنية، وبالتالي تخرج هذه المؤسسات الأمنية عن نطاقها التقليدي وتدخل في دائرة الضوء التي تقربها إلى كافة أفراد المجتمع

## معوقات الدور الاجتماعي للمؤسسات الأمنية

### (١) طبيعة وظيفة المؤسسة الأمنية:

- المؤسسات الأمنية ما هي إلا هيئة تنفيذية تعمل على صيانة الأمن العام وتعمل على تنفيذ النظم، ومن خلالها تمارس الدولة سيادتها. حيث لا يتصور تطبيق النظم وتحقيق الأمن الداخلي والاستقرار العام دون وجود سلطة يمكن من خلالها اتخاذ كافة الإجراءات التي تعمل على مكافحة الجريمة والحد منها.

- وعلى هذا نجد أن هناك تلازماً بين السلطات الممنوحة لرجل الشرطة التي تمكنهم من القبض على المجرمين وتتبع الجناة، وهذه السلطات الممنوحة تجعل بعض المواطنين يتخفون من التعسف في استخدامها، وهذا بطبيعة الحال قد ينشئ حاجزاً نفسياً بين المؤسسة الأمنية وأفراد المجتمع.

- ولذلك فمن العدل عدم الإسراف في منح السلطات لرجل الشرطة إلا طبقاً لما تتطلبه مقتضيات الوظيفة، ومقتضيات المواقف، بالإضافة إلى توعية رجل الشرطة بصورة دائمة بحدود استخدام السلطات الممنوحة، كذلك توعية المواطنين إعلامياً بأن الأمن العام هو خدمة للمواطنين، وليس سلطة عليهم، وأن السلطات الممنوحة لرجل الأمن إنما تستهدف بالدرجة الأولى حماية أمن المواطن وتحقيق سلامة المجتمع.

### (٢) رواسب الماضي:

ربما يرجع الحاجز النفسي الموجود بين رجل الشرطة وبعض المواطنين إلى بعض الأسباب التاريخية، فقد كانت المناصب الرئيسية في الشرطة يتولاها بعض الأشخاص الذين كانوا يسخرون جهاز الشرطة لخدمة الاحتلال وأغراضه أو المفسدين ومصالحهم فورث جهاز الشرطة كراهية الشعب للاحتلال والمفسدين، الأمر الذي جعل

المواطنين يتخوفون من الشرطة ويعملون على عدم التعامل مع أفرادها. وهذا يتطلب ضرورة إزالة الحاجز النفسي من خلال تنمية اتجاهات موجبة لدى أفراد المجتمع عن رجل الشرطة من خلال وسائل الإعلام المختلفة، وتربية النشء على حب رجل الأمن والتعاون معه.

### ٣) إتساع ميدان عمل المؤسسات الأمنية:

إن ميدان عمل الشرطة لم يعد مقصوراً أساساً على الجماعة الصغيرة بل أقيمت على عاتقهم اتصالات يومية وثيقة الصلة بجميع المواطنين. فكلما زاد التطور الحضاري ونفذت خطط التنمية أدى ذلك إلى زيادة الأعباء الملقاة على جهاز الشرطة واتسع ميدان عملها.

فاتساع ميدان العمل في كافة نواحيه سواء كانت ذات طبيعة إجرامية أو غيره، الأمر الذي يؤدي إلى وضع لوائح وتنظيمات من إدارة الشرطة تفرض مزيداً من القيود حينما لا تكون الأمور عادية، مما يزيد ذلك من سخط المواطنين على الشرطة.

### ٤) ضعف المستوى التعليمي والثقافي لبعض أفراد المؤسسات الأمنية:

يعكس انخفاض المستوى التعليمي لبعض أفراد الأمن في كيفية تصرفهم في المواقف المختلفة وكيفية تعاملهم مع الجمهور بصورة غير مناسبة. وتظهر خطورة ذلك الوضع لو علمنا أن أي تصرف خاطئ لهؤلاء الأفراد سوف ينعكس سلباً على الصورة الذهنية لدى الجماهير عن هيئة المؤسسة الأمنية. وهناك العديد من الجهود المبذولة لرفع المستوى التعليمي لرجل الأمن في كافة المعاهد والكلليات ومراكز التدريب لإظهار رجل الأمن بصورة مناسبة