

## العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية للشرطة

### "الشرطة السودانية حالة"

### Factors affecting the formation of the mental image of the police "Sudanese police case"

مصعب عمر الحسن طه

أستاذ العلوم الشرطية المشارك - جامعة الرباط الوطني - السودان

aymansud62@gmail.com

14/3/2021

تاريخ القبول

17/1/2021

تاريخ الاستلام

#### الملخص:

هدفت هذه الدراسة لمعرفة العوامل المؤثرة في الصورة الذهنية للشرطة، ووضع استراتيجية مقترحة لتحسين تلك الصورة. واستخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ضمن محورين رئيسيين لعرض المشكلة، وهما: ما العوامل المؤثرة في الصورة الذهنية للشرطة؟ وما الخطوات المطلوبة لبناء صورة ذهنية إيجابية للشرطة؟ وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: أن علاقة الشرطة بالمجتمع مسؤولية كل شرطي، وتعد القيادة الشرطية مصدرًا من مصادر تكوين الصورة الذهنية للمجتمع تجاه الشرطة، وأن الإعلام وقادة الرأي العام من العوامل المؤثرة جدًا في تكوين الصورة الذهنية للمجتمع تجاه الشرطة سلبًا أو إيجابًا. وفي ضوء هذه النتائج خرجت الدراسة بجملة من التوصيات كان أبرزها: تفعيل أجهزة الرقابة الشرطية للجمهور الداخلي للشرطة، والعمل على تطوير بيئة العمل الشرطية من معينات العمل ومرتببات منسوبي الشرطة، والاهتمام بالتدريب مع التركيز على دورات علاقة الشرطة بالجمهور.

**الكلمات المفتاحية:** الشرطة، الصورة الذهنية، العلاقات العامة، جمهور الشرطة، القيادة الشرطية

#### Abstract:

*This study aimed to find out the factors affecting the mental image of the police, and to develop a proposed strategy to improve that image, and the researcher used in this study the descriptive and analytical approach within two main axes to present the problem, namely: What are the factors affecting the mental image of the police ?, and what are the steps required to*

*build an image A positive mindset for the police ?, The study concluded with a set of results, the most important of which were: that the relationship of the police to the community is the responsibility of every policeman, and the police leadership is a source of the sources of forming the mental image of society towards the police, and that the media and public opinion leaders are among the very influential factors in forming the mental image of society. Towards the police, negatively or positively, and that the role of the police in maintaining security in society and providing other security services, in addition to social responsibility, are the main factors in forming a positive mental image.*

*In light of the results, the study came out with a set of recommendations, the most prominent of which were: activating police oversight bodies for the internal police population, working to develop the police work environment from work aids and salaries for police employees, paying attention to training with a focus on police relationship courses with the public.*

**Keywords:** police \_ mintal image \_ public relations \_ police crowd \_ police command

#### المقدمة:

تعد إدارة الصورة الذهنية لأي منظمة إحدى أهم وظائف العلاقات العامة، بل إن الهدف النهائي للعلاقات العامة في أي مؤسسة هو بناء صورة ذهنية إيجابية وتدعيمها في أذهان الجمهور. والصورة الذهنية هي الطرق كافة التي تقدم المؤسسة من خلالها نفسها وأعمالها للجمهور. وتؤدي الشرطة دوراً رئيساً في حفظ الأمن وتحقيق الاستقرار في المجتمع وحماية الأرواح وصيانة الممتلكات وتقديم العديد من الخدمات الأخرى، فهي مهام ووظائف تحتاج إلى دعم مؤسسات المجتمع الرسمية والمدنية والشعبية، وغياب الحصول على هذه المساندة سيفقد الشرطة حليفاً قوياً يقف بجانبها لتقديم خدمة شرطية مميزة، كذلك نجد أن منهج المناصرة المجتمعية للشرطة أصبح فلسفةً دوليةً وجزءاً مكماً للوظيفة الشرطية.

ولا شك أن الصورة الذهنية هي النظرة الداخلية والقناعة المتولدة لدى الإنسان تجاه مؤسسة أو حالة أو موقف، وتتكون الصورة الذهنية لأي مؤسسة لدى جمهورها وفقاً لجودة خدماتها أو سلعتها التي تقدمها لهم، ووفقاً لآليات تقديم هذه الخدمة أو السلعة، فعندما نتحدث عن مؤسسة الشرطة فإن الخدمة المقدمة هي خدمة الأمن؛ وعليه فإن جودة الأمن ودرجة سيطرة الشرطة على الحالة الأمنية في البلاد هي معيار قياس الصورة الذهنية المتولدة لدى جمهورها وهو الشعب والأجانب المقيمون،

### العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية للشرطة

بخلاف آليات تقديم هذه الخدمة من ذوق المعاملة وسرعة الإجراءات والمظهر العام لمنسوبي الشرطة بمستوياتهم كافة.

ويعد الأمن من أهم الحاجات الأساسية التي لا بد من توافرها للإنسان ليعيش حياة كريمة، وحتى يبقى المجتمع متيناً البنية مزدهراً النمو ومستقر الأوضاع، يجب أن تحقق له سبل الطمأنينة كلها، وهذا ما تسعى الشرطة إلى تحقيقه. ويشكك كثير من المواطنين في مصداقية الشرطة ولا يتقون بها؛ والسبب في ذلك سوء الفهم لديهم ونقص المعلومات الحقيقية والكافية، فكلما زادت معرفة المواطنين بأفراد الشرطة وأهدافها التي تسعى إلى تحقيقها زادت المصداقية والثقة والاحترام؛ وبالتالي تتحول من تشكيك وعدم ثقة إلى تعاون وإيجابية، وصولاً إلى تعاونه مع الشركة في منع الجريمة، كما نص قانون الإجراءات الجنائية السوداني لسنة 1991 في المادة (4) على أن "منع الجريمة واجب على الكافة"، ثم أن التبليغ عن الجرائم أمر يساعد على كشف المجرمين ومعاقبتهم، والتقدم للشهادة وعدم كتمانها والمحافظة على مسرح الجريمة والآثار والأدلة المادية به، يسهم في المساعدة على القبض على الجاني.

#### أسباب اختيار البحث وأهميته:

تتمثل أسباب اختيار موضوع البحث في الأسباب الشخصية، والتي تعود إلى كون الباحث ضابط شرطة في وزارة الداخلية السودانية، بخلاف أنه يعمل في الحقل الأكاديمي، وهو أستاذ العلوم الشرطية المشارك، ورئيس قسم العلوم الشرطية في جامعة الرباط الوطني، والأسباب الموضوعية المتمثلة في العلاقة الطردية بين تعاون الجمهور المرتبط بالصورة الذهنية لديه عن الشرطة والمؤسسة الشرطية، وأن قدرة الشرطة على أداء واجباتها مرتبط أساساً بتعاون الجمهور، وهذا ما يتطلب دراسة الصورة الذهنية للشرطة لدى جمهورها.

#### أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الآتي:

- 1- معرفة مفهوم الصورة الذهنية للشرطة السودانية لدى جمهورها، والعوامل المؤثرة في تكوين هذه الصورة.
- 2- معرفة جمهور الشرطة الداخلي والخارجي وخصائصه.
- 3- معرفة أثر العلاقات العامة والإعلام في الصورة الذهنية للشرطة لدى جمهورها.
- 4- وضع إستراتيجية مقترحة لتحسين الصورة الذهنية للشرطة.

#### مشكلة البحث:

يسود علاقة الشرطة بالجمهور في كثير من البلدان الشك والتوتر وفقدان الثقة؛ لأسباب وعوامل عديدة؛ لذلك فإن أجهزة الشرطة أحوج ما تكون إلى دراسة العوامل المؤثرة في الصورة

الذهنية، كون الشرطة تعمل في وسط متعدد المتغيرات والعوامل التي تؤثر في عملها وعلاقتها بالجمهور، وعلى ذلك تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤلات الآتية:

#### التساؤل الرئيس:

ما العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية للشرطة؟

#### التساؤلات الفرعية:

- 1- ما مفهوم الصورة الذهنية للشرطة لدى جمهورها؟
- 2- ما دور العلاقات العامة والإعلام في تكوين الصورة الذهنية للشرطة السودانية لدى جمهورها؟
- 3- ما الخطوات المطلوبة لبناء صورة ذهنية إيجابية للشرطة؟

#### منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج التاريخي؛ للتأصيل التاريخي للشرطة السودانية وعلاقتها بالجمهور، والمنهج القانوني؛ بالرجوع إلى بعض النصوص القانونية ذات العلاقة، وارتكز البحث على المنهج الوصفي التحليلي؛ لتحليل علاقة الشرطة بالجمهور، وتحليل الصورة الذهنية للشرطة السودانية لدى جمهورها.

### المبحث الأول

#### مفهوم الصورة الذهنية والشرطة وواجباتها

##### المطلب الأول

##### مفهوم الصورة الذهنية

تمثل الصورة الذهنية للمؤسسات وجماهيرها واحدة من المرتكزات الرئيسة التي تراعيها إدارة المؤسسات؛ إذ يتزايد الاهتمام بموضوع الصورة الذهنية وأهميتها نظرًا للقيمة الفعالة التي تؤديها في تشكيل الآراء وتكوين الانطباعات الذاتية وخلق السلوك الإيجابي<sup>(1)</sup>.

##### أولاً- تعريف الصورة الذهنية:

تعرف الصورة الذهنية في اللغة على أنها الشكل المجسم، والصورة بمثابة خياله في الذهن أو العقل<sup>(2)</sup>، وهي الانطباعات الذهنية، أو تصور عقلي شائع بين أفراد جماعة معينة يشير إلى اتجاه هذه الجماعة نحو شخص أو نظام أو جنس أو فلسفة أو أي شيء آخر<sup>(1)</sup>.

<sup>(1)</sup> غموفي، حمزة (2014م). دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية، الجزائر، ص11.

<sup>(2)</sup> المعجم الوسيط.

### العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية للشرطة

أما تعريف الصورة الذهنية اصطلاحاً فهي عملية معرفية نفسية نسبية ذات أصول ثقافية تقوم على إدراك أفراد المجتمع الانتقائي المباشر لخصائص موضوع ما وسماته، وتكوين اتجاهات عاطفية نحوه سلبية أو إيجابية، وما ينتج عن ذلك من توجيهات سلوكية في إطار مجتمع معين، وقد تأخذ هذه المدركات والاتجاهات شكلاً ثابتاً أو غير ثابت، دقيقاً أو غير دقيق<sup>(2)</sup>. وهي أيضاً استدراك العقل لما سبق إدراكه بالحواس للحكم على مجريات الأمور<sup>(3)</sup>، وتعني أيضاً إجمالي الانطباعات الذاتية للجماهير عن المنظمة، وهي انطباعات عقلية تختلف من فرد لآخر<sup>(4)</sup>.

والصورة الذهنية للشرطة هي الانطباعات التي تكونت لدى المواطن حول جهاز الشرطة كحصيلة لعملية معرفية تراكمية، نتجت عن عدة عوامل، أهمها الخبرة المباشرة وغير المباشرة في التعامل مع الشرطة؛ وبناءً على هذه الحصيلة المعرفية تشكلت اتجاهات عاطفية سلبية أو إيجابية أثرت في سلوك المواطن وتعامله مع الشرطة<sup>(5)</sup>. وهناك عدة أنواع للصورة الذهنية، أهمها<sup>(6)</sup>:

- 1- **الصورة الذهنية الذاتية:** وتعني إحساس المنظمة بنفسها، فبناء صورة ذهنية ناجحة يتطلب أن تبدأ المنظمات أولاً بتغيير صورتها الذاتية.
- 2- **الصورة الذهنية المرغوبة:** وهي ما ترغب المنظمة في توصيله عن نفسها إلى الجمهور.
- 3- **الصورة الذهنية المدركة:** وهي التصورات والأحاسيس والعلاقات، ويعكس الإدراك عند الأشخاص حقيقتهم، وهو إدراكهم الشخصي الذي يؤثر في قراراتهم.

(1) معجم المعاني.

(2) الدسوقي، أحمد (2005م). الصورة لرجل الشرطة لدى الرأي العام المصري، القاهرة، ص13.

(3) الكردي، خالد (2014م). الصورة لرجل المرور في المجتمعات العربية، الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية، ص35.

(4) عبد اللطيف رشدي (2015م). أثر الدور الذي تؤديه الشرطة في بناء صورتها الذهنية من وجهة نظر لجان الصلح، رسالة ماجستير، غزة: الجامعة الإسلامية، ص38.

(5) المرجع السابق، ص49.

(6) كردي، أحمد (2011م)، إدارة الصورة الذهنية للمنظمات في إطار دافع المسؤولية الاجتماعية، القاهرة، ص22.

## ثانياً - خصائص الصورة الذهنية:

هناك عدة خصائص وسمات للصورة الذهنية، وهي كالآتي:

### 1- عدم الدقة:

لا تتسم الصورة الذهنية بالدقة؛ كونها لا تعبر بالضرورة عن الواقع الكلي؛ لأن الأفراد يكونون فكرة شاملة عن الآخرين من خلال معلومات محددة ناقصة<sup>(1)</sup>.

### 2- التعميم وتجاهل الفروق الفردية:

تقوم الصورة الذهنية على التعميم؛ لذلك فإن الأفراد يفترضون بطريقة آلية أن كل فرد من أفراد الجماعة موضوع الصورة تنطبق عليه صورة الجماعة على الرغم من وجود اختلافات وفروق فردية.

### 3- التنبؤ بالمستقبل:

تسهم الصورة الذهنية في التنبؤ بالمستقبل من خلال معرفة السلوك والتصرفات المستقبلية للجمهور تجاه الموقف والقضايا بشكل ينبئ بالسلوكيات التي قد تصدر منهم مستقبلاً.

### 4- الإدراك المتحيز:

تؤدي الصورة الذهنية إلى تكوين إدراكات متحيزة لدى الأفراد؛ لأن الصور الذهنية تُبنى أساساً على درجة التعصب؛ لذلك فإنها تؤدي إلى أحكام متعصبة ومتحيزة، فمن خلال الصور الذهنية يرى الأفراد جوانب من الحقيقة ويهملون أخرى لأنها لا تتماشى مع معتقداتهم ولا تتسق مع اتجاهاتهم، فالصورة التي يكونها الأفراد ما هي إلا أحكام أو تقويم لما نراه في ضوء تحيزنا وقيمنا ومبادئنا، حيث ينبع التحيز والتعصب من العلاقات بين عضوية الجماعة والخصائص النفسية للفرد<sup>(2)</sup>.

## ثالثاً - أبعاد الصورة الذهنية:

تشتمل الصورة الذهنية على ثلاثة أبعاد أساسية وهي:

### 1- البعد المعرفي:

يقصد بهذا البعد المعلومات التي يُدرك من خلالها الفرد موضوعاً أو قضيةً أو شخصاً ما، وتعد هذه المعلومات الأساس الذي تُبنى عليه الصورة الذهنية التي يكونها الفرد عن الآخرين وعن الموضوعات والقضايا المختلفة. ويعتمد تكوين الصورة الذهنية على الإطار المعرفي للإنسان، والذي يعتمد بدوره على خبرات الفرد المباشرة وغير المباشرة في الواقع الاجتماعي المحيط به، ولمحدودية

(1) المرجع السابق، ص 49.

(2) نداء، أيمن (2004م)، الصورة الذهنية والإعلامية، القاهرة: المدينة بري للطباعة والنشر، ص 22.

### العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية للشرطة

هذه الخبرات المباشرة يعتمد الفرد أيضًا على مصادر المعلومات الوسيطة وفي مقدمتها وسائل الإعلام التي تستطيع من خلال مضامينها المتنوعة وانتشارها الواسع أن تقدم للأفراد واقعًا بديلًا لواقعهم المحدود<sup>(1)</sup>.

وبناءً على دقة المعلومات والمعارف تكون دقة الصورة الذهنية، ووفقًا للبعد المعرفي فإن الأخطاء في الصورة الذهنية المتكونة لدى الأفراد هي أخطاء ناتجة عن المعلومات والمعارف الخاطئة التي حصل عليها هؤلاء الأفراد، أو أخطاء في عملية إدراك هذه المعلومات بالشكل الصحيح؛ لذلك فإن للبعد المعرفي مكونين، وهما (2):

أ- المكون المعرفي: وهو المكون الذي يعرف من خلاله الفرد المعلومات المجردة من خلال اتصاله وتفاعله مع من حوله باستخدام حواسه.

ب- المكون الإدراكي: وهو طريقة استيعابه للمعلومات التي تحصل عليها بوساطة حواسه، وهذا له أهمية في تكوين الصورة الذهنية وتشكيلها.

### 2- البعد الوجداني:

يقصد بالبعد الوجداني الميل بالإيجاب أو السلب تجاه موضوع أو قضية أو شخص أو شعب أو دولة في إطار مجموعة الصور الذهنية التي يكونها الأفراد، ويتشكل الجانب الوجداني مع الجانب المعرفي ومع مرور الوقت تتلاشى المعلومات والمعارف وتبقى الجوانب الوجدانية التي تمثل اتجاهات الأفراد نحو الأشخاص والقضايا والموضوعات المختلفة<sup>(3)</sup>.

ويتدرج البعد الوجداني بين الإيجابية والسلبية، وتؤثر في ذلك مجموعة من العوامل أهمها حدود توافر معلومات المعرفة، ويرتبط أيضًا بالخبرات والاتجاهات السابقة لدى الأفراد؛ إذ من شأن الخبرات الإيجابية أن تسهم في بناء اتجاهات إيجابية والعكس صحيح<sup>(4)</sup>.

### 3- البعد السلوكي:

يعكس سلوك الفرد طبيعة الصورة الذهنية المشكلة لديه في مختلف شؤون الحياة؛ وعلى ذلك فإن الصورة الذهنية تعد دليلًا للسلوك، فإذا كانت الصورة الذهنية إيجابية تجاه الشرطة يكون سلوك المواطن مساندًا للشرطة ومشاركة لها في سبيل تحقيق أهدافها والعكس صحيح.

<sup>(1)</sup> المطري، ساير (2012م). الصورة الذهنية لرجل الأمن في مدينة الرياض، رسالة ماجستير، الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية، ص35.

<sup>(2)</sup> كردي، خالد، مرجع سابق، ص35.

<sup>(3)</sup> كردي، أحمد (2011م). إدارة الصورة الذهنية في إطار المسؤولية الاجتماعية، القاهرة، ص43.

<sup>(4)</sup> عبد اللطيف، رشدي، مرجع سابق، ص11.

## المطلب الثاني

### مفهوم الشرطة وواجباتها

#### أولاً- أهداف الشرطة:

تعد الشرطة من أهم الأجهزة الأمنية في كل نظام ومجتمع؛ لأنها الواجهة الرئيسية للتعامل مع المواطنين، حيث إن لها أهدافاً وواجبات ووظائف تقوم بها في سبيل حفظ أمن الوطن والمواطن وإنفاذ القانون. وقد ظهرت وظيفة الشرطة تاريخياً من منطلق حاجة الإنسان إلى الأمن والطمأنينة، كذلك يتطلب وجود الجماعة وتعاون الأفراد مع بعضهم بعضاً بطريقة تتسم بالرضا والاحترام إلى توافر وسائل وأساليب الأمن والأمان؛ لذا جاءت وظيفة الشرطة التي هي من ضروريات الحياة الاجتماعية الآمنة<sup>(1)</sup>. وقد ورد في المادة 148 من دستور السودان الانتقالي لسنة 2005م (الشرطة قوة نظامية خدمية مهمتها تنفيذ القانون وحفظ النظام والانتماء لها مكفول لكل السودانيين بما يعكس تنوع وتعدد المجتمع السوداني، وتؤدي واجباتها بكل صدق ونزاهة وفقاً للقانون والمعايير القومية والدولية المقبولة)، أما قانون شرطة السودان لسنة 2008م فنص في المادة 25 على أن "الشرطة قوة نظامية خدمية الانتماء لها مكفول لكل السودانيين بما يعكس تنوع وتعدد المجتمع السوداني"، ونص كذلك في المادة 12 على أهداف الشرطة كالآتي:

#### تهدف الشرطة إلى:

- 1- المحافظة على أمن الوطن والمواطن.
- 2- تنفيذ القانون وحفظ النظام.
- 3- تحقيق الأمن الداخلي للبلاد والإسهام في تحقيق الأمن القومي بالتنسيق مع الأجهزة ذات الصلة.
- 4- تحقيق التعاون الدولي والإقليمي في مجال مكافحة الجريمة.

#### ثانياً- واجبات الشرطة ومهامها:

وردت واجبات الشرطة السودانية في قانون شرطة السودان لسنة 2008م في المادة (12) كالآتي:

- 1- المحافظة على أمن الوطن والمواطن.
- 2- سلامة الأتفس والأموال والأعراض.
- 3- منع الجريمة واكتشاف ما يقع منها.
- 4- ترسيخ سيادة حكم القانون.

---

(1) كرساوى، محمود محمد عبد الله (1425هـ)، أطر التعاون والتنسيق بين الشرطة ومؤسسات المجتمع، الرياض، ص11.



### العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية للشرطة

- 5- المحافظة على المال الهامل والمفقود والتصرف فيه وفقاً للقانون.
  - 6- توعية الجمهور بالوسائل التي تساعد على مكافحة الجريمة، وتنفيذ واجبات الشرطة بما يحقق إشراك الجمهور في معاونة قوات الشرطة ودعمها.
  - 7- الحفاظ على الآداب والأخلاق الفاضلة والنظام العام.
  - 8- مباشرة واتخاذ الإجراءات والتدابير لوقاية وحماية الممتلكات والمرافق العامة والمنشآت الخاصة.
  - 9- تنفيذ الأحكام القضائية وأي أحكام أو قرارات صادرة عن سلطة ذات اختصاص.
  - 10- أي واجبات تسند إليها بموجب القوانين.
- وقد أدى التقدم العلمي والتطورات الاجتماعية في مختلف المجالات إلى تعدد مهام أجهزة الشرطة والتي يمكن تصنيفها كالآتي<sup>(1)</sup>:

#### مهام الشرطة الإدارية:

وتشمل أداء الأعمال والتدابير التي من شأنها الحفاظ على أمن المواطن وضمان سلامته الشخصية وصون حرياته وحقوقه، والعمل على منع وقوع الجرائم بأنواعها وأشكالها كافة، وحماية النظام العام.

#### مهام الشرطة الجنائية:

وهي مهام قضائية وعدلية، مثل ضبط الجرائم وجمع الأدلة والتحقيق الجنائي وجمع المعلومات الجنائية وحفظ سجل البصمات والكلاب الشرطية ومعالجة جنوح الأحداث وأعمال الشرطة الجنائية الدولية والإقليمية وتبادل المعلومات الجنائية وتسليم المجرمين وغير ذلك.

#### مهام الشرطة المجتمعية:

وهي مهام تقدم عبر الأمن بأبعاده الاجتماعية والنفسية، المتمثلة في بث الأمن والطمأنينة وإزالة أسباب الخوف والقلق من خلال الضبط الاجتماعي والمحافظة على أخلاق الأمة وسلوكها الاجتماعي ومعاونة الفئات الضعيفة في المجتمع وتوفير الخدمات الإسعافية للمصابين في الحوادث وتوفير وسائل رعاية الأحداث ومعالجة انحرافهم ومعالجة المشكلات الاجتماعية والظواهر السالبة.

(1) كنساوي، محمود محمد عبد الله، المرجع السابق، ص 20.

## المبحث الثاني

### الجمهور الداخلي والقيادة الشرطية وأثر ذلك في الصورة الذهنية

#### المطلب الأول

##### الجمهور الداخلي للشرطة

الجمهور هو جماعة من الناس لهم مصالح مشتركة ورأي مشترك<sup>(1)</sup>، وهو مجموعة من الأفراد مرتبطين معًا برباط مشترك في المصلحة<sup>(2)</sup>. والجمهور الداخلي بالنسبة للشرطة أحد الجماهير النوعية المهمة، ويعني العاملين كلهم في جهاز الشرطة من الضباط وضباط الصف والجنود والعمال.

وحيث إن العلاقة بين الشرطة والجمهور هي في جوهرها مجموعة علاقات بين فرد من أفرادها بواحد أو أكثر من المواطنين؛ لذا كل تجربة يمر بها مواطن مع الشرطة سواء عن طريق خدمة تؤدي له أو لذويه عن طريق الملاحظة أو المحادثة لها أثرها في علاقة الشرطة بالجمهور<sup>(3)</sup>، وهذا يعني أن صورة الشرطة في النهاية تتشكل من مجموعة الصور الذهنية المنطبقة لدى كل فرد من خلال تعامله مع أفراد الشرطة، فإذا كانت حصيلة تجربة المواطن مع الشرطة إيجابية فإنه ينتج عنها صورة ذهنية طيبة تؤثر بلا شك في الصورة الذهنية لجهاز الشرطة، ومن هنا يتضح أهمية كل سلوك وكل تصرف يصدر عن رجل الشرطة خلال تعامله مع أفراد الجمهور في الحياة اليومية؛ لا تتطبع الصورة الذهنية عن العامل والجهاز الذي يعمل فيه من خلال سلوكياته وتصرفاته مع الجماهير في مجال العمل اليومي فحسب وخصوصاً في الشرطة، وإنما تتحدد الصورة الذهنية لرجل الشرطة من خلال تصرفاته أيضاً في أثناء عمله وخارج عمله، فتعامل الشرطي في السكن في الحي أو المدينة يكون صورة له وللشرطة من خلال التعامل اليومي؛ لذلك يمكن القول إن علاقة الشرطة بالمجتمع هي مسؤولية كل شرطي من خلال علاقاته واتصالاته مع أفراد عائلته وجيرانه وأفراد المجتمع كلهم الذين يتعامل معهم، ومن خلال ما سبق يتضح لنا أهمية أن يكون سلوك أفراد الشرطة وتصرفاتهم إيجابياً، والصورة الذهنية للشرطة يحملها أفرادها، ومن الضرورة حتى يعكس هؤلاء الأفراد الصورة الطيبة أن يشعروا بكيانهم واحترامهم وأن يلبي لهم احتياجاتهم والرضا الوظيفي.

<sup>(1)</sup> (2011م)، إدارة وتخطيط العلاقات العامة، القاهرة: دار النهضة العربية، ص53.

<sup>(2)</sup> يوسف، محمود، المرجع السابق، ص24.

<sup>(3)</sup> شعبان، حمدي محمد (1986م)، دور العلاقات العامة في تغيير الصورة الذهنية، القاهرة، ص111.

## المطلب الثاني

### القيادة الشرطية وتشكيل الصورة الذهنية عن الشرطة

#### أولاً- مفهوم القيادة الشرطية:

تعد القيادة الشرطية مصدرًا من مصادر تشكيل الصورة الذهنية للشرطة، وهي وظيفة ضرورية لتحقيق الأهداف في جميع المستويات، وتعني القيادة عملية التأثير في النشاطات والعمليات لمجموعة من الأعضاء وتوجيهها باتجاهات محددة، وهي تلك القدرة التي يتمتع بها القائد على التأثير في الآخرين وتوجيههم بطريقة معينة، وخلق تعاون بينهم في سبيل تحقيق هدف معين، وهي موهبة ومعرفة في وقت واحد<sup>(1)</sup>، ولا بد للقائد الجيد أن يمارس تأثيره في جماعته داخل إطار من العلاقات الطيبة التي تقوم على الاحترام والود؛ إذ يجب أن يحتفظ القائد بعلاقات إنسانية مع الجماعة للحفاظ على زعامته بها، كما يجب أن يأخذ القائد في اعتباره أنه لا يؤثر فحسب بل يتأثر أيضًا بالجماعة؛ وعليه أن يعرف متى يؤثر ومتى يتأثر<sup>(2)</sup>، والقيادة الشرطية هي جزء من الجمهور الداخلي للشرطة؛ ولكن لها خصوصية لأن القيادة هي التي توجه التابعين وفي الوقت نفسه قد لا تمارس اتصالاً مباشراً بالجمهور الخارجي؛ بل يقع على عاتقها مسؤولية بناء الصورة الذهنية للشرطة لدى الجماهير وتكوينها.

#### ثانيًا- أساليب القيادة الشرطية في تشكيل الصورة الذهنية لدى الجمهور:

##### 1- القدوة الحسنة:

الشرطة قوة نظامية خدمية يغلب على أدائها الطابع الانضباطي ضمانًا لتحقيق الأهداف، ومن هنا ينبغي للقيادات الشرطية أن تكون نموذجًا يحتذى به، وقدوة لبقية المرؤوسين في الشرطة من جهة أو أفراد المجتمع من جهة أخرى؛ لذلك فاحترام القيادة الشرطية لقوانين المجتمع وأعرافه من ناحية، وقوانين جهاز الشرطة وقواعده من ناحية أخرى يجب أن تنترجمه سلوكيات هذه القيادات؛ للحفاظ على مظهر الشرطة وكرامتها واحترامها وهيبتها بين الجماهير، فتتسم الشخصية القيادية بالحزم في غير بطش واللين في غير ضعف.

##### 2- روح الأسرة الواحدة:

من الضروري أن تتبع القيادة في تعاملها مع المرؤوسين روح الأسرة الواحدة التي تتعاون من أجل إنجاز هدف مشترك، فتسود العلاقات الإنسانية والمحبة والاحترام بين المجتمع، وإذا شعر

<sup>(1)</sup> طه، مصعب عمر الحسن (2013م)، الأساليب الحديثة في إدارة الشرطة، الخرطوم، ص72.

<sup>(2)</sup> يوسف، محمود، مرجع سابق، ص72.

الفرد بهذه الروح ستتعاكس في أدائه ومعاملته للجمهور؛ وبالتالي يعكس صورة ذهنية إيجابية للمؤسسة الشرطية.

### 3- تطبيق مفهوم الاتصال ذي الاتجاهين:

يجب على القيادة أن تطبق مفهوم الاستماع عند التعامل مع المرؤوسين؛ بحيث لا ينحصر دورهم في إعطاء الأوامر والتعليمات فقط، وإنما من الضروري الاستماع لبقية الأفراد وتقبل مقترحاتهم؛ الأمر الذي يؤدي إلى رفع الروح المعنوية للأفراد وزيادة انتمائهم ومن ثم إتقانهم للعمل.

### 4- المشاركة الاجتماعية:

لا بد أن يلاحظ أفراد المجتمع أفراد الشرطة وعلى رأسهم القادة وقد انفعوا مع المجتمع، مشاركين لهم في المناسبات المختلفة؛ لأن الشرطة جزء من المجتمع، وهذا من شأنه أن يعكس صورة ذهنية إيجابية عن الشرطة.

### 5- استخدام لغة مهذبة للتخاطب:

من الضروري عند تعامل القيادات الشرطية مع أفراد المجتمع أو مع بقية المستويات الأخرى أن تستخدم لغة لائقة مهذبة، وتتجنب استخدام الألفاظ الجارحة التي تخدش الحياء وتمس كرامة الإنسان، وأن تبتعد القيادات عما يدل على الاستعلاء والتكبر.

### 6- احترام رموز المجتمع وقياداته والإعلاميين:

ينبغي للقيادات الشرطية أن يكون تعاملها مع رموز المجتمع معاملة طيبة، وأن تستمع إلى آرائهم ومقترحاتهم بصدق ورحب كما سنرى لاحقاً؛ لأن لقادة الرأي العام في المجتمع دوراً كبيراً في عكس الصورة الذهنية للشرطة من خلال تعاملهم، أيضاً لا بد من الحرص على احترام الإعلاميين وتقديرهم واحترام مواعيدهم، والرد على ما يثيرونه من أخبار متعلقة بالشرطة، وعند حضور القيادات بأي شكل عبر وسائل الإعلام لا بد وأن تكون على وعي بالموضوع الذي تتحدث فيه، بحيث لا تكون معلوماتها مبتورة أو مغلوطة.

### 7- الزيارات المتبادلة مع المؤسسات التربوية والتعليمية:

من الأهمية بمكان تنظيم زيارات لبعض القيادات للمؤسسات التربوية والتعليمية لتلقي فيها القيادات بفئات الجمهور، وتتحدث إليه ويتحدث إليها، في جو ودي تزال فيه الحواجز النفسية بين الشرطة والجمهور والتي تعد من الموضوعات التي صنعها الاستعمار.

### 8- احترام حقوق الإنسان:

على القيادة الشرطية السعي إلى تعزيز احترام حقوق الإنسان ومتابعة التزام كل شرطي في أثناء قيامه بواجبه باحترام الكرامة الإنسانية والمحافظة على حقوق الإنسان وتوطيدهم وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية والدستور والقوانين واللوائح، والاتفاقيات ذات الصلة بحقوق الإنسان التي صادقت

### العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية للشرطة

عليها حكومة السودان، وحماية جميع الأشخاص من التعرض للتعذيب، وغيره من ضروب وأشكال المعاملة أو العقوبة القاسية أو غير الإنسانية، وأن يحترم معتقدات المحتجزين ويسمح لهم بأداء الشعائر والطقوس الدينية<sup>(1)</sup>.

#### المبحث الثالث

#### العلاقات العامة والإعلام وقادة الرأي العام وأثرهم في تكوين الصورة الذهنية للشرطة

##### المطلب الأول

##### العلاقات العامة ووسائل الإعلام والصورة الذهنية للشرطة

##### أولاً- العلاقات العامة والصورة الذهنية للشرطة:

العلاقات العامة هي الإستراتيجيات من الأنشطة والعلاقات التي تقوم بها الشركة أو المؤسسة من أجل تحقيق هدف محدد وهو الوصول إلى الجمهور، وتقوم هذه العلاقة بين العملاء والشركة من خلال قسم العلاقات العامة، فهي فن وطريقة اختيار الوسائل المناسبة للتواصل مع الجمهور مع الالتزام بمبادئ العلاقات العامة<sup>(2)</sup>، وبذلك فإن الإدارة العامة للعلاقات العامة والإعلام في الشرطة هي المسؤولة بالدرجة الأولى عن تشكيل الصورة الذهنية للشرطة لدى جمهورها من خلال الاتصال بالجمهور، والعمل على تقوية الروابط وبناء ثقة متبادلة بين مؤسسة الشرطة والجمهور، والتي تأخذ في الاعتبار الأهداف العامة من اتصال الشرطة بجمهورها، وهي(3):

#### 1- تخفيض درجة عدم التأكد:

تلعب أجهزة الشرطة دوراً حيوياً في تزويد الجماهير بالمعلومات اللازمة لتخفيض حدة القلق والتوتر وخاصة في حالات الكوارث الطبيعية كالفيضانات والزلازل وغيرها، وفي حالة عدم قدرة أجهزة الشرطة المختلفة على القيام بهذا الدور بكفاءة عالية سوف يدفع الجمهور إلى التقصي والبحث عن أسباب هذه الأحداث من مصادرها الرسمية وغير الرسمية، وتكمن الخطورة في اندفاع الجمهور للحصول على معلومات من مصادر غير رسمية خاصة إذا اتجهت إلى جهات مناوئة للنظام.

(1) مدونة قواعد السلوك لقوات الشرطة، السودان، المادة (1).

(2) فهمي، مي (2021م). "أنواع العلاقات العامة وأهم أهدافها وكيفية تحقيقها وقياس نجاح إستراتيجياتها"، مقال نُشر على الموقع الإلكتروني "بروميدياز" بتاريخ 1/27، تم زيارة الموقع بتاريخ 2021/2/28م الساعة 5:00م

(3) عبد الحليم، زايد، عادل محمد. مرجع سابق، ص 77 - 78.

## 2- تأكيد المعتقدات:

ويعني ذلك أنه يتم الاتصال لإقرار ما هو معتقد به للحصول على معلومات، ومثل ذلك بالنسبة للشرطة ما تقوم به العلاقات العامة في الشرطة من إصدار نشرات توعوية لتأكيد ما هو معروف من مبدأ "الشرطة في خدمة الشعب"، وغيرها مما يدعم العلاقة بين الشرطة وجمهورها.

## 3- التحكم والسيطرة:

تمثل عملية التأثير في سلوك الغير؛ لتحقيق إحدى الوظائف الأساسية لرجل الشرطة، ويمكن أن يتم التأثير في سلوك الجماهير من خلال التحكم بكمية المعلومات ونوعيتها التي يتم تزويدهم بها؛ ولذلك إذا بدأنا عملية اتصال لتحقيق هدف محدد فإن الاتصال يكون بغرض التأثير والحكم.

## 4- الإعلام:

تزود أجهزة الشرطة الجماهير بالمعلومات اللازمة لتسهيل أعمالهم اليومية، وبصفة عامة يلاحظ أنه كلما زادت الثقة المتبادلة بين أجهزة الشرطة والجمهور زاد اعتماد الجمهور على تلك المعلومات وزاد تأثرهم بها أيضاً، وعلى الرغم من توافر المعلومات فإن الجمهور قد يسعى أحياناً إلى الحصول على المزيد من المعلومات من مصادر أخرى متعددة، مثل أجهزة الإذاعة والتلفاز أو الصحف.

## ثانياً- وسائل الإعلام والصورة الذهنية للشرطة:

تؤدي وسائل الإعلام دوراً مهماً في تشكيل الصورة الذهنية لدى الجمهور عن الأفراد والجماهير والمنظمات والحكومات والدول والشعوب، فهي النافذة التي تطل الجماهير من خلالها على الأحداث والقضايا، ولما كانت الصورة الذهنية لأي فرد أو منظمة تتأثر بتلك المعلومات والمضامين التي تبثها وسائل الإعلام الجماهيرية. وكل منظمة تحتاج إلى تقديم نفسها إلى الجماهير في أفضل مظهر؛ من هنا تأتي أهمية العمل على تقديم المنظمة إلى وسائل الإعلام<sup>(1)</sup>، ومن أجل أن تعكس وسائل الإعلام مضامين إعلامية تسهم في تكوين صورة ذهنية طيبة لدى الجماهير؛ فإن على أجهزة الشرطة مراعاة ما يأتي<sup>(2)</sup>:

1- حسن استقبال الإعلاميين واحترام مواعيدهم.

2- وضع المعلومة الصحيحة والأخبار الصادقة بين أيدي الإعلاميين في التوقيت المناسب.

3- التعامل مع المضامين الإعلامية التي تقدم عبر وسائل الإعلام بجدية، خاصة تلك الانتقادات التي توجه للشرطة من خلال هذه الوسائل.

(1) عوجة، علي، مرجع سبق ذكره، ص 10.

(2) يوسف، محمود، مرجع سبق ذكره، ص 73.

## العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية للشرطة

لذلك لا بد من متابعة كل ما تبثه وسائل الإعلام والتعامل معه، سواء كان إيجابياً أم سلبياً؛ الأمر الذي يؤدي إلى عكس صورة ذهنية طيبة لجهاز الشرطة، وقد تجاوزت وسائل الإعلام في الوقت الحاضر الوسائل التقليدية؛ حيث ظهرت وسائل إعلام حديثة ومتنوعة وأهمها وسائل التواصل الاجتماعي الحديثة، التي أصبحت متوافرة لدى جميع أفراد المجتمع، وتتميز بالسرعة في نقل الحدث وبصورة مباشرة، وتسهم بشكل كبير جداً في تشكيل الصورة الذهنية؛ لذلك ينبغي ألا تغلق الشرطة هذه الوسائل، وإنما تعمل على الاستفادة منها في عكس صورة ذهنية طيبة، وقد شاهدنا صورة الشرطي الذي يقدم مشروباً لذوي الاحتياجات الخاصة قد انتشرت في ثوانٍ في بقاع العالم كلها عبر وسائل التواصل الاجتماعي، مشكّلةً صورة ذهنية إيجابية للمؤسسة الشرطية، وبالمقابل إذا كانت هناك واقعة سلبية أيضاً تنتشر بالكيفية نفسها ولكنها تشكل صورة ذهنية سلبية عن المؤسسة الشرطية؛ وهذا بدوره يفرض على الجمهور الداخلي للشرطة الدقة والانتباه عند تنفيذ الواجبات.

### المطلب الثاني

#### قادة الرأي العام والصورة الذهنية للشرطة

قادة الرأي هم أشخاص لهم تأثيرهم في معلومات أشخاص آخرين وآرائهم ومواقفهم وسلوكهم في مجتمع ما<sup>(1)</sup>، ولهم دور أيضاً في تشكيل الرأي العام في الجماعة التي ينتمون إليها، وجهاز الشرطة بأمر الحاجة إلى تأييد الجماهير لجهوده؛ لأنه يسهل عمل الشرطة ويقلل الصعوبات التي تواجهها ويضمن مساعدة الجماهير وتعاونهم مع أفراد الشرطة، وتكمن أهم العوامل التي يمكن للشرطة أن تحقق بها التأثير الجماهيري في قادة الرأي بما لديهم من إمكانيات تأثيرية وإقناعية، وعن طريق اتصالهم بجماهيرهم يمكنهم أن يساهموا في تشكيل الصورة الذهنية الطيبة عن الشرطة، ومن الأفضل أن يكون تأييد قادة الرأي مرتكزاً على صفة غير رسمية؛ إذ يمكن لبعض القيادات الرسمية أن تمارس هذا النوع من التأثير بحكم موقعها ومنصبها ومركزها في المجتمع؛ إلا إنها لا تمثل القيادة الفعلية للرأي العام؛ نظراً لأن قيادة الرأي العام ترتكز بالدرجة الأولى على إمكانية التأثير في الآخرين لأسباب وعوامل شخصية غير رسمية، ولا تتصل بالأوضاع والمناصب الرسمية<sup>(2)</sup>، ومن ضمن الأمثلة لقادة الرأي في المجتمع<sup>(3)</sup>:

1- رجال الدين.

2- رجال الإعلام.

(1) حسين، سمير محمد (1984م). الإعلام والاتصال الجماهيري والرأي العام، القاهرة: عالم الكتب، ص98.

(2) المرجع السابق، ص99.

(3) يوسف، محمود، مرجع سابق، ص84.

- 3- الأدباء والشعراء والفنانون والمبدعون.
  - 4- قادة الأحزاب السياسية.
  - 5- أعضاء المجلس الوطني.
  - 6- قادة النقابات والاتحادات وجماعات المصالح في المجتمع.
  - 7- رؤساء الأندية الرياضية والرياضيون وأصحاب الشهرة في المجتمع.
  - 8- العاملون في المؤسسات التعليمية والتربوية.
  - 9- كبار السن في بعض المجتمعات والعمد والمشايخ.
  - 10- الموظفون الرسميون ممن تتيح لهم وظائفهم تكوين علاقات اجتماعية واسعة.
- ويمكن للشرطة أن تستفيد من قادة الرأي بما لديهم من إمكانيات تأثير في تكوين صورة حسنة في أذهان الجماهير من خلال الآتي:

#### 1- إعلام قادة الرأي بأهداف الشرطة وإنجازاتها وتضحياتها:

إذا علم قادة الرأي وجماهيرهم الذين يتأثرون بهم الإنجاز الحقيقي للشرطة ودورها في حفظ الأمن وتحقيق الاستقرار وقدر التضحيات التي يتحملها أفرادها؛ سيكون المردود إيجابياً يدعم الصورة الذهنية الإيجابية للشرطة؛ مما يرفع من الروح المعنوية للأفراد ويدفعهم نحو البذل والعطاء.

#### 2- استطلاع آراء قادة الرأي فيما يتعلق بعمل الشرطة وخدماتها:

يفيد استطلاع آراء قادة الرأي الشرطة على نحو يؤدي إلى تحسين الخدمة والارتقاء بأسلوبها؛ كون الإنسان نادراً ما ينظر إلى ما حوله نظرة موضوعية، ويلاحظ من خلالها أوجه القصور<sup>(1)</sup>؛ لذا من الأهمية أن يرى أفراد الشرطة أنفسهم من خلال جمهور له أهمية وهو جمهور قادة الرأي العام.

#### 3- دعوة قادة الرأي لحضور المناسبات والاحتفالات الشرطية:

يكون لجهاز الشرطة خلال العام عدة مناسبات على المستوى القومي وعلى المستوى الولائي؛ لذلك لا بد وأن تحرص الشرطة على دعوة قادة الرأي لحضور هذه الاحتفالات والمناسبات؛ إذ يتعرفون خلالها على الشرطة وتترك في أذهانهم انطباعات إيجابية يمكن أن تنقل إلى جماهيرهم من خلالهم؛ حيث يمكن من خلال حضورهم لهذه المناسبات تحقيق ما ورد في الفقرة 1 و 2 أعلاه.

يسهم قادة الرأي في تشكيل الصورة الذهنية للشرطة التي يمكنها التعاون معهم على اختلاف نوعياتهم لمكافحة الجريمة وتوعية الرأي العام وتحصينه ضد الجريمة، واشتراك قادة الرأي مع الشرطة

<sup>(1)</sup> عوجة، علي، مرجع سابق، ص 137.



## العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية للشرطة

في منع الجريمة يشعرهم بمكانتهم ويمنحهم الإحساس بالمشاركة؛ وبالتالي تكسب الشرطة تعاونهم في مكافحة الجريمة، وكذلك دعم الصورة الإيجابية للشرطة في المجتمع.

### المبحث الرابع

#### المؤسسة الشرطية وأثرها في تكوين الصورة الذهنية للشرطة

##### المطلب الأول

##### دور الشرطة في مكافحة الجريمة وأداء الخدمات الأخرى

كلما أدى جهاز الشرطة دوره في مكافحة الجريمة وضبطها وكشفها وقدم الخدمات الأخرى ذات الصلة بالعمل الشرطي على الوجه الأكمل أسهم ذلك في تكوين الصورة الذهنية الطيبة لدى الجمهور.

##### أولاً- عناصر تكوين الصورة الذهنية للشرطة:

##### 1- إعلام الجماهير بدور الشرطة في مكافحة الجريمة وتحقيق الأمن:

تظهر الجريمة في المجتمعات الإنسانية كلها بحكم أن للخير والشر وجوداً في تكوين الإنسان، حتى أن الجريمة ولدت مع ميلاد الإنسان؛ فقد حدثت جريمة القتل منذ بدء الخليقة، قال تعالى: ﴿فَطَوَّعَتْ لَهُ نَفْسُهُ قَتْلَ أَخِيهِ فَقَتَلَهُ فَأَصْبَحَ مِنَ الْخَاسِرِينَ﴾<sup>(1)</sup>؛ ولذلك كان من الطبيعي أن يضم كل مجتمع بين أفراد طائفة من المجرمين والمنحرفين دون أن يعني ذلك فساد المجتمع كله، وتقوم الشرطة بدورها في التصدي لكل صور الخروج على القانون والشرعية ومواجهة أساليب الانحراف والإجرام كافة، وتبذل في ذلك المجهودات الكبيرة والتضحيات الجسيمة لأفرادها؛ لذلك لا بد من إخبار المجتمع وإشعاره بذلك، ويمكن استخدام وسائل الاتصال المتاحة كلها، وفي مجال العلاقات العامة هناك قاعدة تقول: (لا يكفي أن تفعل الخير وإنما لا بد أن يعلم الناس ما تفعله من خير)<sup>(2)</sup>، كما يحرص الناس على متابعة المعلومات التي تتعلق بأمنهم؛ لأن الأمن مطلب ضروري للإنسان؛ لذا فإن موضوعات الحماية من الجريمة تحظى بالاهتمام، فكل فرد يرغب في أن يكون آمناً في منزله وعمله وفي الشارع الذي يسير فيه.

##### 2- الإعلام عن الخدمات تقدمها الشرطة:

من المعلوم أن الشرطة في مختلف المجتمعات تقدم للجمهور مجموعة من الخدمات، مثل: المرور، والجوازات، والسجل المدني، والدفاع المدني ... إلخ؛ لذلك من الضروري الإعلام عن هذه الخدمات وإجراءاتها والمستندات المطلوبة حتى يستطيع المواطن الاستفادة منها عند الضرورة، وتوفير

(1) سورة المائدة، الآية (30).

(2) عجوة، علي، مرجع سابق، ص 10.

الوقت والجهد للجانبين الشرطة والجمهور المستفيد، وبذلك يشعر الجمهور بمدى اهتمام الشرطة به وحرصها على وقته وجهده بما ينعكس على الصورة الذهنية، كذلك لا بد من الاهتمام بالمكان الذي تقدم فيه الخدمة وتجهيزته من خلال الإرشادات وأماكن الانتظار والبناء المعماري الحديث الذي يجذب الجمهور ويثير انتباهه والنظافة والإضاءة وتنظيم الأقسام داخله لتحقيق الراحة النفسية للعاملين والجمهور<sup>(1)</sup>، أيضاً تتطلب الخدمة الشرطية المقدمة للجمهور معدات وأدوات حديثة تتيح للمواطن الاستفادة من الخدمة في سرعة وكفاءة ودقة، فالتوجه مثلاً إلى أماكن الحوادث يقتضي توافر سيارات مجهزة، وفي المطارات والموانئ تأتي الحاجة إلى أجهزة حديثة للكشف عن المفترقات واكتشاف المخدرات، وحوسبة العمل لسهولة الرجوع إلى المعلومات عند الحاجة.

### ثانياً - المظهر العام للشرطة السودانية وتكوين الصورة الذهنية:

حققت شرطة السودان في مجال مظهرها العام إنجازاً ضخماً بإنشاء مجمعات خدمات الجمهور مشتملة على كل ما ذكر سابقاً، وهي بلا شك سوف تسهم بصورة فعالة في تحسين الصورة الذهنية للشرطة، وكذلك يسهم مظهر رجل الشرطة الذي يؤدي الخدمة للجمهور في تحسين الصورة الذهنية؛ فينبغي لرجال الشرطة كلهم الاهتمام بمظهرهم الشخصي، فللزي النظيف المناسب شأن كبير في احترام الجمهور لرجل الشرطة، فضلاً عن رفع الروح المعنوية<sup>(2)</sup> له، فيؤدي المظهر الشخصي وحسن الهندام دوره في إعلاء مكانة المنظمة وكسب الاحترام لموظفيها؛ لذلك تحرص بعض المنظمات على إعطاء رواتب معينة للموظفين مقابل اللبس (بدل اللبس)<sup>(3)</sup>، ولرجل الشرطة زي رسمي خاص، والنظرة التي يلقيها أي إنسان على هيئة الشرطي وملبسه تعطيه صورة عنه وعن الجهة التي يعمل بها، هل تقدر هذه الجهة أفرادها أم لا؟ ومن ثم تقدره الجماهير وتحترمه، وفي مجال الخدمات المقدمة للجمهور لا بد من تلقي آراء الجماهير ومقترحاتهم بخصوص الخدمات وأسلوب تقديمها ومدى الرضا ومقترحات تحسين الخدمة؛ وهذا يؤدي إلى التطور في أداء الخدمة.

### المطلب الثاني

#### المسؤولية الاجتماعية للشرطة

تهدف أي منظمة إلى النجاح؛ لذلك لا بد وأن تضع في اعتبارها المجتمع الذي تعمل فيه؛ فقد أصبح من الضروري على المنظمات أن تحتفظ لنفسها بالصفة الاجتماعية من خلال القيام بدور

(1) عوجة، علي، مرجع سابق، ص101.

(2) شعبان، حمدي محمد. مرجع سابق، ص110.

(3) عوجة، علي، الأسس العلمية للعلاقات العامة، مرجع سابق ص102.

### العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية للشرطة

ينفع المجتمع وتقديم خدمات وأنشطة تؤكد انتسابها لهذا المجتمع وتفاعلها مع أفراد ومؤسساته<sup>(1)</sup>، فلا يمكن للمنظمة أو المنشأة أن تهرب من مسؤولياتها الاجتماعية تجاه المجتمع؛ إذ هي جزء منه تدمه من خدماتها ولا يمكن أن تعمل بنجاح دون مساعدة المجتمع<sup>(2)</sup>. والمصلحة متبادلة بين أفراد المجتمع من جهة والمنظمات من جهة أخرى، فالأفراد في حاجة إلى تلك المنظمات، والمنظمات لا يمكن أن توجد بدون رضا أفراد المجتمع؛ لذلك ينبغي للمنظمات أن تقوم بدورها النشط في حياة المجتمع من خلال دعم التعليم وتحسين الصحة ومقاومة الخروج على القانون والتبرع للمنظمات الخيرية.

ومفهوم المسؤولية الاجتماعية للشرطة أن تمتد أيادي الشرطة لحياة المجتمع، ليس فقط من خلال حسن القيام بواجب تحقيق الأمن، وإنما من خلال الحضور المستمر الفعلي في حياة الجماهير والإسهام في رقي المجتمع وتطوره بصور شتى، كالمشاركة في المناسبات المختلفة والإسهام في نظافة البيئة، والمشاركة في حل المشكلات بتفاعل الشرطة بإمكانياتها مع قضايا المجتمع، ويمكن أن تكون المسؤولية الاجتماعية للشرطة أيضاً من خلال تقديم خدمات تدريبية للجهات الأخرى، ومنح فرص عمل، وتمكين الشباب والفرق الرياضية والنوادي من استخدام الساحات والملاعب الرياضية للشرطة والمسابقات المختلفة التي تدعم العلاقة الإيجابية بين هذه الجهات، كما يمكن للشرطة تقديم المساعدة والرعاية للمؤسسات الاجتماعية الأخرى كرعاية الطفولة ومكافحة العادات الضارة في المجتمع، كل ذلك بالإضافة إلى عمل الشرطة في تحقيق الأمن يؤدي إلى إبراز الشرطة بصورة طيبة في المجتمع؛ الأمر الذي يؤدي إلى إيجاد مناخ أفضل يستطيع أفراد الشرطة فيه تأدية أدوارهم بنجاح وكفاءة عالية.

إن الحضور في الساحة الدولية والعلاقة الوثيقة التي تربط الشرطة بأجهزة الشرطة في مجتمعات أخرى، وكذلك المنظمات الدولية والإقليمية ذات الصلة بمكافحة الجرائم لا سيما الجرائم العابرة للحدود أو الجريمة المنظمة، وكذلك العلاقة مع الأكاديميات والمعاهد الشرطية والأمنية المختلفة، والحضور المستمر في المؤتمرات والندوات والملتقيات العلمية خارجياً، والحضور في الساحة الدولية والتعاون مع الجهات الأمنية؛ من شأنه أن يجعل جهاز الشرطة يستفيد من التجارب المختلفة، ويمكن لجهاز الشرطة فتح مجالات تدريبية لأفراده في بلدان متقدمة بما يعود بالفائدة على أداء الشرطة، وهذا كله من شأنه أن يؤدي إلى تكوين الصورة الطيبة عن الشرطة.

<sup>(1)</sup> يوسف، محمود، إدارة وتخطيط العلاقات العامة، مرجع سابق، ص 99.

<sup>(2)</sup> المرجع السابق، ص 100.

### المبحث الخامس

#### إستراتيجية مقترحة لتشكيل صورة ذهنية إيجابية عن الشرطة السودانية

بعد أن تعرفنا على مفهوم الصورة الذهنية وواجبات الشرطة وسلطاتها، وكذلك ضرورة المساندة الشعبية للشرطة في سبيل تنفيذ واجباتها، وأن هذه المساندة تتحقق عندما تكون الصورة في المجتمع إيجابية تجاه الشرطة، وسنعرض في هذا المبحث إستراتيجية مقترحة لبناء صورة ذهنية إيجابية وتكوينها في المطالب الآتية:

#### المطلب الأول

##### اعتبارات مبدئية

- هناك مجموعة من الاعتبارات التي يجب الإشارة إليها والتفكير فيها باعتبارها محددات لهذه الإستراتيجية وعوامل قد تتحكم بنتائجها، وهذه الاعتبارات هي:
- 1- إن الهدف من هذه الإستراتيجية المقترحة هو الوصول إلى صورة مرغوبة تساعد جهاز الشرطة على أداء مهمته وتحقيق وظيفته بأفضل شكل ممكن.
  - 2- إن جهاز الشرطة جزء من بنية المجتمع أو الإطار العام للمجتمع، ولا يمكن تحسين صورته بمعزل عن سياق المجتمع؛ ولذا فلا نتوقع تحسناً في الصورة ما لم تتغير صورة المجتمع ككل أو تتغير محدداته ومعايير قيمه، وبمعنى آخر إن صورة الشرطة مركبة يتضمن بنيانها صورة المجتمع بمؤسساته المختلفة.
  - 3- لا يمكن إحداث أي تغيير في ملامح الصورة الذهنية للشرطة ما لم يكن لدى أفرادها وقيادتها الرغبة في التغيير والافتتاح التام بضرورته.
  - 4- لا يمكن الزعم بأن هناك إستراتيجية ثابتة وجامدة يجب تطبيقها بحذافيرها، وإنما ما نهدف إليه هو إستراتيجية مرنة وحيوية وقابلة للتطوير والتعديل؛ بحيث يمكنها الوفاء بالمتطلبات الطارئة والأحداث المستجدة.
  - 5- إن تحقيق الإستراتيجية المقترحة لأهدافها لا يختص بجهة معينة؛ بل يتطلب تكاتفاً على المستويات كافة، وتعاوناً على الأصعدة كافة، وتنسيقاً بين القطاعات كافة، وتلك منظومة شاملة، وإن أي خلل في هذا التكاتف والتعاون من شأنه أن يقلل من فاعلية هذه الإستراتيجية وأن يضعف من نتائجها.
  - 6- لا يحتاج تحقيق هذه الإستراتيجية إلى ميزانية أو مخصصات مالية كبيرة، وإنما تحتاج إلى جهود عظيمة، وإلى اقتناع تام وإيمان كامل من منفذها بضرورتها وبأهميتها، وبأن نصف الجهد مع الصورة الجيدة قد يعطينا نتائج أفضل وأثمر للمجتمع من الجهد كله مع الصورة السيئة أو السلبية.

- 7- لا يجب أن تظهر الشرطة وكأنها بصدد القيام بحملة لتحسين صورتها الذهنية لدى الجمهور؛ إذ قد ينتقص إدراك الجمهور لهذه الخطة من فاعليتها، وإنما ما يجب أن يعلمه الجمهور هو أن الشرطة تقوم بحملة لتطوير أدائها وتحسين مهارات العاملين فيها، ما نقصده هو أننا لا يجب أن نبيع صورة ذهنية وهمية للجمهور، وإنما يجب أن نعكس صورة حقيقية.
- 8- إن عنصر التقييم والتقييم والمتابعة عنصر مهم من عناصر الخطة ومحدد من محددات نجاحها، ويتطلب هذا العنصر القيام بدراسات على فترات متقاربة لملاحظة أوجه التغير في الصورة، ومدى قربها أو بعدها عن الصورة المرغوبة.
- 9- تقوم هذه الإستراتيجية على سياسة النفس الطويل، فالصورة الذهنية بحكم كونها تراكمية تحتاج إلى فترة زمنية طويلة نسبياً لتغييرها، وطالما أنه لا يوجد حدث كبير أو طارئ يهز أركان الصورة القديمة فسوف تظل ثابتة وتتغير ببطء وبالتدريج.
- 10- إن جزءاً من صعوبة تغيير صورة الشرطة ترجع إلى عوامل تاريخية أدت إلى وجود فجوة وعدم ثقة بين الجماهير ورجال الشرطة، وهذه العوامل التاريخية تتطلب وقتاً لمعالجة ما تركته من أثر سلبي في الصورة.

#### المطلب الثاني

##### الأهداف العامة والتفصيلية للإستراتيجية المقترحة

###### أولاً- الهدف العام:

يتحدد الهدف العام والغاية النهائية في تكوين صورة ذهنية جيدة وانطباع إيجابي مستمر عن الشرطة بما يساعد على تحقيق أهداف الشرطة، من خلال بناء جسر عاطفي وفكري بينها وبين الجمهور، ومحاولة تضيق الفجوة الموجودة بينها وبين قطاعات الجمهور المختلفة وإزالتها.

###### ويمكن إيجاز الهدف العام في:

تفعيل العلاقة بين الجمهور ورجال الشرطة بما يساعد على تحقيق الأهداف المشتركة المرجوة، وصولاً إلى تحقيق الأمن والأمان للمواطنين والوطن.

###### ثانياً- الأهداف المتعلقة بالمكون المعرفي:

###### 1- الهدف المعرفي العام:

رفع الوعي الأمني لدى المواطنين وتنمية مدركاتهم الأمنية.

###### 2- الأهداف التفصيلية:

أ- تعريف المواطنين بقطاعات الشرطة المختلفة وبوظائفها الأساسية والخدمات التي تقدمها للمواطنين.

ب- تعريف المواطنين بتسلسل الرتب والوظائف في قطاعات الشرطة ووظيفة كل رتبة وحدودها.

- ج- تعريف المواطنين بحقوقهم في تعاملهم مع الشرطة وحدود هذه الحقوق.
- د- تعريف المواطنين بواجباتهم تجاه الشرطة وحدود هذه الواجبات.
- هـ- تعريف المواطنين بالآثار المترتبة على عدم التعاون مع الشرطة فيما يتعلق بالقضايا المختلفة.
- و- تبصير المواطنين بالفوائد التي يمكن أن تعود عليهم في حالة التعاون مع الشرطة.
- ز- تعريف المواطنين ببعض النماذج الإيجابية من جهاز الشرطة الذين يقومون بتضحيات من أجل حفظ أمن الوطن والمواطن.
- ح- تعريف المواطنين ببعض النماذج الإيجابية من المواطنين الذين ساعدوا الشرطة، وكان لهم دور في حفظ أمن الوطن والمواطن.
- ط- تعريف المواطنين بالأنشطة الإنسانية التي يقوم بها الشرطة.
- ي- تعريف المواطنين بالإجراءات المشددة التي تُتخذ للحيلولة دون انتشار الفساد، وتعريفهم ببعض النماذج التي عوقبت لإساءة استخدام سلطتها.
- ثالثاً- الأهداف المتعلقة بالمكون الوجداني (العاطفي):**
- 1- الهدف الوجداني العام:**
- تكوين اتجاه نفسي إيجابي نحو الشرطة ومنتسبيها، وخلق ميل عاطفي محابٍ لأعمال الشرطة ومساعد لها.
- 2- الأهداف التفصيلية:**
- أ- ترسيخ مبدأ الاحترام المتبادل بين الشرطة والمواطنين.
- ب- خلق نماذج وقنوات سلوكية يمكن الاقتداء بها من جانب المواطنين.
- ج- إبراز النواحي الإنسانية في العمل الشرطي، والتركيز على تضحيات رجال الشرطة.
- د- خلق الشعور لدى المواطنين بأهمية الشرطة ومحورية الدور الذي تقوم به في المجتمع.
- هـ- التقليل من روح العداوة المستترة والخفية بين المواطنين والشرطة.
- و- خلق روح الألفة والمودة بين الشرطة والمواطنين.
- ز- بث روح الثقة والاطمئنان بحيث يشعر المواطنون بقدرة الشرطة على حماية الأمن الداخلي بكفاءة.
- ح- إشعار المواطنين بالتقدم المستمر في أعمال الشرطة وبالتحديث والتطوير في أساليبه.
- ط- إشعار المواطنين بأهميتهم لدى الشرطة وحرصها على خدمتهم ومساعدتهم.
- ي- إشعار المواطنين بالمساواة، وأنه لا مكان للمحسوبية أو الوساطة في المسائل الجوهرية التي تمس مستقبل الأفراد وحياتهم.

## العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية للشرطة

ك- إشعار المواطنين بأن جهاز الشرطة جزء من نسيج هذا المجتمع، وليس قطاعاً مستقلاً عنه، وأن أفرادها لا يشكلون طبقة مستقلة، وإنما يتوزعون عبر طبقات المجتمع ويعبرون عنها.

### رابعاً- الأهداف المتعلقة بالمكون السلوكي:

#### 1- الهدف السلوكي العام:

تشجيع المواطنين على التعاون مع الشرطة بقطاعاتها المختلفة، وتذليل الصعوبات والإجراءات المعقدة التي تحول دون ذلك.

#### 2- الأهداف التفصيلية:

- أ- تشجيع تردد المواطنين على أجهزة الشرطة المختلفة لقضاء حاجاتهم دون خوف أو تردد.
- ب- تشجيع قيام المواطنين بمساعدة أجهزة الشرطة في مهامها الأمنية دون خوف من التورط أو المساءلة.
- ج- تشجيع الاشتراك في الأنشطة الاجتماعية والإنسانية التي تقوم بها أجهزة الشرطة المختلفة ضمن برامج المسؤولية الاجتماعية.
- د- تشجيع المواطنين على إقامة علاقات طيبة مع رجال الشرطة دون خوف من الاتهام (بالعمالة) من البعض أو الاتهام بالنفاق من البعض الآخر.
- هـ- تشجيع المواطنين على المشاركة في الأنشطة السياسية التي تشرف عليها أجهزة الشرطة دون خوف من تدخل الشرطة أو قيامها بتغيير اتجاه هذه العمليات.

### المطلب الثالث

#### وسائل تحقيق الإستراتيجية المقترحة وأدواتها

لتحقيق الأهداف السابقة (المعرفية . الوجدانية . السلوكية)، والتي تمثل في مجموعها أبعاد الصورة الذهنية المرغوبة؛ يمكن القيام بمجموعة من الأنشطة تتكامل فيما بينهما في تحقيق هذه الأهداف، مع الأخذ في الاعتبار أن كل نشاط قد يحقق عدة أهداف في الوقت نفسه؛ فإقامة ندوة مثلاً عن موضوع معين قد تزيد معلومات الجمهور عن هذا الموضوع (معرفي)، وقد تؤدي هذه المعلومات إلى تكوين اتجاه إيجابي نحوه (وجداني)، وقد يدفع هذا الاتجاه الفرد للقيام بسلوك معين (سلوكي)، وهكذا.

ويمكن الإشارة إلى بعض وسائل تحقيق الإستراتيجية المقترحة وأدواتها على النحو الآتي:

#### أولاً- وسائل تحقيق الأهداف المعرفية وأدواتها:

- 1- إقامة سلسلة ندوات تثقيفية ودعوة الجمهور العام لحضورها. ويتم من خلال هذه الندوات معالجة الموضوعات الآتية:

- أ- الشرطة أهدافها وغاياتها.
  - ب- حقوق المواطنين وواجباتهم تجاه الشرطة.
  - ج- نماذج وتوضيحات من جهاز الشرطة.
  - د- الشرطة السودانية عبر التاريخ.
  - هـ- الشرطة السودانية ما لها وما عليها.
- ويراعى عند إقامة هذه الندوات اتسامها بما يأتي:
- أ- البعد عن الرسمية.
  - ب- التفاعلية.
  - ج- مخاطبة القاعدة الشعبية.
  - د- اختيار الأقدّر على الحديث للجمهور وليس الأعلى في الرتبة.
  - هـ- اعتبار الندوات مجالاً للتواصل مع الجمهور، وليس إطاراً للحديث الفوقي المتعالي.
  - و- البعد عن أسلوب تفخيم الذات، واعتبار الندوات وسيلة لعرض الإنجازات.
- 2- **الكتيبات والمطبوعات:** يمكن لكل قطاع من قطاعات الشرطة إصدار عدة مطبوعات تُوزَّع (مجاناً) على المترددين على هذه القطاعات، وتتضمن هذه المطبوعات المعلومات الأساسية التي يحتاج الجمهور إلى معرفتها عن كل قطاع وعن الإدارات الموجودة فيه، وعن الإجراءات المطلوبة لإنهاء الجمهور لمصالحه.
- 3- **وسائل الإعلام:** تنشيط دور إدارة الإعلام والعلاقات العامة باعتبارها الإدارة المعنية مباشرة بتدعيم الصلات الطيبة بين الشرطة والجمهور، وكسب ثقتهم وتقهمهم للعمل الشرطي، وتوجد عدة أنشطة ومجالات إعلامية يمكن من خلالها تحقيق الأهداف المعرفية، منها:
- أ- القيام بحملات إعلامية فيما يسمى بحملات التسويق الاجتماعي، يكون الهدف منها إلقاء الضوء على القطاعات المختلفة للشرطة وأهدافها وغاياتها ووسائلها.
  - ب- تنشيط مشاركة الشرطة في إنتاج بعض البرامج التلفزيونية والإذاعية وبعض المواد الصحفية، من خلال تزويد هذه الوسائل بالمعلومات المهمة حول القضايا كافة المتعلقة بالشرطة، شريطة ألا تكون هذه المعلومات من قبيل النشرات الرسمية ذات الطابع الدعائي للجهاز.
  - ج- دعوة كتاب الدراما والمعدّين والصحفيين وعرض بعض قصص الكفاح المشرفة لبعض رموز الشرطة، والجهود التي تقوم بها الشرطة في حفظ الأمن للمواطنين.



ثانياً - وسائل تحقيق الأهداف الوجدانية وأدواتها:

توجد كثير من الأنشطة التي يمكن من خلالها تكوين اتجاهات إيجابية نحو الشرطة، وتقوم على فكرة "دع الأعمال تتحدث عنك"، والطريقة الوحيدة التي تجعل بها الناس يتحدثون عنك بصورة حسنة أن تتصرف بطريقة طيبة، ومن هذه الأنشطة:

1- الاحتفال بالمناسبات الدينية والاجتماعية مع المواطنين: على سبيل المثال يمكن إقامة المناسبات الدينية الكبرى في قطاعات الشرطة ودعوة المواطنين للمشاركة فيها، مثل: (المولد النبوي، موائد الرحمن... إلخ)، ويمكن دعوة القادرين في كل منطقة للإسهام غير الإيجاري في هذه الأنشطة.

2- إقامة معارض فنية واجتماعية لضباط الشرطة ودعوة الجمهور إلى المشاركة فيها.

3- فتح مستشفيات الشرطة أو بعض أقسامها للمواطنين وبأسعار رمزية.

4- فتح الأندية الخاصة بالشرطة في أيام معينة للجمهور العام وبأسعار معقولة.

5- فتح قاعات الأفراح والمناسبات بأندية الشرطة للجمهور العام وبأسعار معقولة.

وبالإضافة إلى هذه الأنشطة الاجتماعية أساساً توجد بعض الأنشطة، مثل:

1- إقامة ندوات جماهيرية تُقدّم من خلالها نماذج مشرفة (ليس منها المسؤولون أو القيادات) قامت بدورها في خدمة الوطن.

2- تقديم نماذج لبعض أفراد الشرطة الذين رفضوا الخضوع "للواسطة"، وطبقوا القواعد والقوانين تطبيقاً حازماً.

3- تقديم وإبراز بعض أفراد جهاز الشرطة الذين طبقوا "روح القانون" في بعض الموضوعات؛ مما كان له أثره في إنهاء المشكلة والحيلولة دون تفاقمها.

4- القيام ببعض الحملات الإعلامية ذات الطابع الاجتماعي والتي تركز على

المفاهيم الآتية:

أ- المواطن العادي هو محور تركيز جهاز الشرطة واهتمامه.

ب- جهاز الشرطة هو جزء من المجتمع مهمته خدمة الشعب.

ج- بدون تعاون المواطنين مع جهاز الشرطة لن يتحقق الأمن لهم.

د- اليد الواحدة لا تصفق، والشرطة والمواطنون كفان لوطن واحد.

هـ- مساعدة الشرطة للمواطنين واجب، وتعاون المواطنين مع الشرطة إلزام.

و- ترسيخ شعار (الشرطة في خدمة الشعب)؛ لأنه أكثر تعبيراً عن وظيفة الشرطة

الحقيقية وأكثر مقبولية لدى المواطنين، كما أن دلالاته المباشرة من شأنها تكوين

اتجاهات إيجابية نحو الشرطة.

5- تفعيل وظيفة ضابط العلاقات العامة في إدارات الشرطة، وتكون مهمته:

أ- العمل على حل المشكلات بالطرق الودية.

ب- العمل على راحة المواطنين وتسهيل إجراءاتهم.

ج- العمل على كسب ثقة المواطنين وتعاونهم مع الشرطة.

#### ثالثاً- وسائل تحقيق الأهداف السلوكية:

سلوك الإنسان في غالبية المواقف انعكاسٌ لمعرفته واتجاهاته، وإذا تحققت المعرفة الكافية وكُنّت الاتجاهات الإيجابية السليمة لضمماً لتحقيق الأهداف السلوكية السابق ذكرها.

ومن الوسائل التي تدعم السلوك الإيجابي في صورة الشرطة لدى الجمهور:

1- سلوك قيادات العمل الشرطي: فسلوك قيادات الشرطة في التعامل مع الجمهور العام عبر

اللقاءات العديدة التي تجمع بين قيادات الشرطة والجمهور تؤثر بشكل مباشر في نمط

السلوك الذي يتصوره الجمهور عن رجال الشرطة.

2- سلوك الجمهور الداخلي للشرطة: للعاملين في الشرطة من ضباط وضباط صف وجنود

اتصالاتهم وتفاعلاتهم اليومية مع الجماهير التي تتردد على قطاعات الشرطة طلباً

للخدمات الشرطية المختلفة؛ لذا تترك سلوكيات الجمهور الداخلي للشرطة في تفاعلاتهم

مع المواطنين أثرها البالغ في تكوين الجانب السلوكي لصورة الشرطة لدى الرأي العام.

ومن المهم في هذا الشأن أن نؤكد على ضرورة تنمية مهارات رجال الشرطة الخاصة

بكيفية التعامل والاتصال بالآخرين.

3- كفاءة أجهزة الشرطة: ينبغي أن يكون عمل الشرطة في قطاعات العمل الشرطي كلها وفق

مفهوم إدارة الجودة الشاملة في العمل الشرطي، والذي من خلاله تُقدّم الخدمات الشرطية

للجمهور وفق مستويات عالية من الجودة تراعي رغباتهم، إضافة إلى التجديد والابتكار

المستمر في الخدمات الشرطية المقدمة لهم.

النتائج والتوصيات:

أولاً- النتائج:

- 1- يسهم منتسبو الشرطة في رسم الصورة الذهنية للشرطة عمومًا وللشرطة السودانية على وجه الخصوص لدى جمهورها، ويكون هذا الإسهام إما إيجابيًا أو سلبيًا، وفقًا لتصرفات الأفراد وسلوكهم في أثناء الخدمة وخارجها.
- 2- تعد القيادة الشرطية مصدرًا من مصادر تكوين الصورة الذهنية للمجتمع تجاه الشرطة.
- 3- للشرطة السودانية صورة ذهنية إيجابية لدى الجمهور؛ ولكنها بحاجة إلى تعزيز، خاصة بعد ثورة 2019.
- 4- العلاقات العامة للإعلام بوسائله المختلفة وقادة الرأي العام من العوامل المؤثرة جدًا في تكوين الصورة الذهنية للمجتمع تجاه الشرطة سلبيًا أو إيجابيًا.
- 5- يتمثل دور الشرطة في حفظ الأمن في المجتمع وتقديم الخدمات الأمنية الأخرى، بالإضافة إلى أن المسؤولية الاجتماعية من العوامل الأساسية في تكوين الصورة الذهنية الإيجابية.
- 6- لجودة خدمة الأمن التي تقدمها الشرطة دور فعال في رسم الصورة الذهنية للشرطة لدى الجمهور، وتتمثل هذه الجودة في السيطرة الأمنية ومكافحة الجريمة وشعور المواطن بالأمن والطمأنينة، بخلاف سرعة الإجراءات وتسهيلها على المواطنين في مراكز الشرطة وأقسامها.
- 7- يؤثر رجل الشرطة من خلال مظهره وتعامله وأسلوبه في أداء الخدمة سلبيًا أو إيجابيًا في الصورة الذهنية للمجتمع تجاه الشرطة.

ثانيًا- التوصيات:

- 1- تفعيل أجهزة الرقابة الشرطية للجمهور الداخلي للشرطة؛ للتأكد من قيامهم بواجباتهم ومن حسن مظهرهم ومعاملتهم للجمهور.
- 2- العمل على توفير المعينات كلها اللازمة لأداء العمل وبيئته، وكذلك توفير الاحتياجات الضرورية لأفراد الشرطة، والعمل على زيادة الرواتب باستمرار لسد الاحتياجات المعيشية؛ وذلك لتحقيق الرضا الوظيفي النفسي الذي سوف ينعكس على الأداء ومن ثم على الصورة الذهنية للشرطة.
- 3- التوسع في التدريب والتأهيل العلمي والعملية لرجال الشرطة في المستويات كافة داخليًا وخارجيًا؛ وذلك لتجويد الأداء مع تخصيص دورات تدريبية لكيفية التعامل مع الجمهور.
- 4- دعم أساليب التعاون والتنسيق بين الشرطة والأجهزة الإعلامية من خلال منظومة عمل متجانسة، تحقق الغاية المرجوة من خلال ترشيد الوسائل الإعلامية بصورها كافة.
- 5- دعوة أجهزة الإعلام إلى الالتزام بميثاق شرف يعكس صورة ذهنية إيجابية للشرطة.

- 6- العمل على التوسع في إنتاج برامج إعلامية شرطية تسهم في تحقيق الوعي، وتؤكد مشاعر الثقة والطمأنينة من قبل المواطن للشرطة، والسعي إلى تطوير الوسائل الإعلامية التي تخاطب المواطن وتبصره بحقيقة دوره وأبعاده في مساندة الشرطة تحقيقاً للأمن في المجتمع.
- 7- ضرورة حضور الإعلام الشرطي على مواقع التواصل الاجتماعي الحديثة، وأن يتم التحاور مع الجميع والرد على المعلومات المغلوطة وتدعيم الإيجابيات وعكس السلبيات للجهات المختصة للمعالجة.
- 8- العناية بدراسة وتحليل اتجاهات الرأي العام حول الخدمات التي تقدمها الشرطة للجمهور وتلقي الشكاوى بشأن تلك الخدمات والاهتمام بمعالجتها.
- 9- العمل على التوسع في المساهمة الاجتماعية للشرطة ومشاركتها من خلال المسؤولية الاجتماعية في حل مشكلات المجتمع الأخرى غير الأمنية، ثم ضرورة الانفتاح الخارجي والمشاركة إقليمياً ودولياً في الأنشطة الشرطية والأمنية مع ضرورة الاستفادة من التجارب النافعة.
- 10- تعميم فكرة مراكز خدمات الجمهور التي افتتحت بولاية الخرطوم على باقي ولايات السودان ومحلياتها المختلفة؛ كونها تعد نقلة نوعية كبيرة في الشرطة السودانية في مجال الخدمات المقدمة للجمهور.

ـ القرآن الكريم

1. الدستور السوداني الانتقالي لسنة 2005م.
2. قانون الإجراءات الجنائية لسنة 1991م.
3. قانون شرطة السودان لسنة 2008م.
4. مدونة قواعد السلوك لقوات الشرطة، السودان، المادة (1).
5. الدسوقي، أحمد (2005م). الصورة لرجل الشرطة لدى الرأي العام، القاهرة: المصري.
6. كردي، أحمد (2011م). إدارة الصورة الذهنية في إطار المسؤولية الاجتماعية، القاهرة.
7. نداء، أيمن (2004م). الصورة الذهنية والإعلامية، القاهرة: المدينة بري للطباعة والنشر.
8. شعبان، حمدي محمد (1986م). دور العلاقات العامة في تغير الصورة الذهنية، القاهرة.
9. غموقي، حمزة (2014م). دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية، الجزائر.
10. حسين، سمير محمد (1984م). الإعلام والاتصال الجماهيري والرأي العام، القاهرة: عالم الكتب.
11. كاهن، عبد الله عبده (ب ت). أشغال الشرطة العملية، الخرطوم: دار الرباط للنشر.
12. عجوة، علي (2000م). الأسس العلمية للعلاقات العامة، القاهرة: عالم الكتب.
13. يوسف، محمود (2011م). إدارة وتخطيط العلاقات العامة، القاهرة: دار النهضة العربية.
14. طه، مصعب عمر الحسن (2013م). الأساليب الحديثة في إدارة الشرطة، الخرطوم.
15. طه، مصعب عمر الحسن (2012م)، تنمية الرقابة الذاتية لدى العاملين في جهاز الشرطة، الخرطوم.
16. الكردي، خالد (2014م). الصورة لرجل المرور في المجتمعات العربية، الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية.
17. عبد اللطيف، رشدي (2015م). أثر الدور الذي تؤديه الشرطة في بناء صورتها الذهنية من وجهة نظر لجان الصلح، رسالة ماجستير، غزة: الجامعة الإسلامية.
18. المطري، ساير (2012م). الصورة الذهنية لرجل الأمن في مدينة الرياض، رسالة ماجستير، الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية.

19. أبو بكر، عمر صالح (1410هـ). تاريخ الشرطة في السودان، الرياض: المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب.
20. كنساوي، محمود محمد عبد الله (1425هـ). أطر التعاون والتنسيق بين الشرطة ومؤسسات المجتمع، ندوة الأمن مسؤولية الجميع، الرياض.