Comprehensive Journal of Science
Volume (10), Issue (38), (Dec, 2025)
ISSN: 3014-6266

مجلة العلوم الشاملة
المجلد (10) ملحق العدد 38 ديسمبر 2025
ردمد: 3014-6266

أسلوب تعامل أعضاء المنظمات الأمنية وعلاقته بتقديم الخدمة إلى الجمهور

عبد الهادي جمعة سالم المراكبي

قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا للعلوم الأمنية، طرابلس– ليبيا

تاريخ الاستلام:2025/12/14 –تاريخ المراجعة: 2025/12/16– تاريخ القبول: 2025/12/22– تاريخ للنشر: 22/ 1/ 2026

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدورة المستندية للجهاز الإداري في الدولة الليبية، وإلى تعرف الموارد البشرية على اختصاص منظماتهم الأمنية وفهم تلك الدورة المستندية الإدارية، بالإضافة إلى تعرف أعضاء المنظمات الأمنية على الهدف الضمني الذي وجدت من أجلة منظماتهم كلّ حسب اختصاصها في المجتمع، وإلى ضمان إلمام أعضاء المنظمات الأمنية بالجوانب القانونية؛ تجنبًا للأخطاء الضبطية، والتعرف على المهارات والأساليب الذاتية التي يجب أن تتوفر في أعضاء المنظمات الأمنية، بالإضافة إلى التعرف على مدى توفر أساليب ووسائل لتنمية المهارات الإنسانية والذاتية لدى أعضاء المنظمات الأمنية أثناء تقديمهم الخدمة إلى الجمهور، وإلى أهمية كسب رضا الجمهور بتعاونهم مع المنظمات الأمنية للمحافظة على النظام العام في حالة توازن، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وملاءمته لهذه الدراسة، حيث يقف عند الفهم والتحليل والفلسفة نظرياً وربطه بالواقع العملي من خلال ملاحظة الظاهرة للوصول إلى نتائج علمية تفيد المنظمات الأمنية في رفع مستوى أداء الخدمة الأمنية المقدمة إلى الجمهور.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة ما يلي:

جهل أعضاء المنظمات الأمنية للدورة المستندية الإدارية والأمنية على مستوى الدولة الليبية في إطار منظماتهم، وتدني مستوى فعالية الأداء الوظيفي لدى الموارد البشرية دون المنظمات الأمنية، وعدم وعي هؤلاء الأعضاء بأهمية تحسين علاقتهم بالجمهور عند تقديمهم الخدمة الأمنية إليهم؛ وذلك من أجل كسب تعاون الجمهور معهم والمحافظة على النظام العام، ناهيك عن تدني إلمامهم بالجوانب القانونية المنظمة لعلاقتهم بجهة الإدارة من ناحية، والمنظمة لعلاقتهم بالجمهور من ناحية أخرى.

ومن أهم توصيات هذه الدراسة ما يلي:

ضرورة وضع دليل استرشادي يتضمن توضيح الدورة المستندية الإدارية للجهاز الإداري بالدولة الليبية؛ لضمان إلمام إدارة الموارد البشرية بماهية المنظمات الأمنية، ومهامها واختصاصاتها والقوانين واللوائح التي تنظم علاقتهم بجهة الإدارة وبالجمهور، كما ارتأت الدراسة أهمية تنمية مهارات القيادات الإدارية في المنظمات الأمنية؛ استجابةً للتطورات السريعة في العالم، ولفت انتباه أولائك القادة الأمنيين لأهمية الاهتمام بأهداف المنظمة والتعامل مع الآخرين بشيء من التوازن.

الكلمات المفتاحية: الأسلوب، الجمهور، المهارات، المنظمات الأمنية.

مقدمــة

تسعى ليبيا منذ زمن إلى بناء دولة القانون بمفهومها العام والخاص؛ طبقًا لمبدأ المشروعية والتشريعات المستمدة من مصادر القانون الليبي المختلفة، بما يكفل إرساء العدالة والمساواة ، ويضمن التزام الإدارة بتلك التشريعات التي تنظم نشاطاتها وتحدد اختصاصاتها وعدم تجاوزها، وتبين وسائل ممارسة سلطاتها دون انتهاك لحقوق وحريات الأفراد، إلا أن المشرع قد يعجز عن تنظيم نشاطات جهة الإدارة وفق تلك التشريعات بشكل دقيق؛ بسبب التطورات السريعة في كافة مجالات الحياة، فمن الصعوبة بمكان تقييد سلطة الإدارة التي قد تتعارض مع المصلحة العامة، باعتبار أن جهة الإدارة تتمتع بمرونة واسعة في تنظيم نشاطها للضبطية الإدارية لمواجهة الظروف التي تهدد النظام العام، فإذا كان للمشرع حق تقييد سلطتها بشكل كامل في مجالات محددة قانونًا؛ إلا أن مقتضيات المصلحة العامة قد تستوجب من المشرع ترك جزءٍ من حرية التصرف لها فيما يتعلق بالوسيلة والوقت المناسبين لأي تصرف، هذا التصرف قد تقوم به أثناء الضبطية الإدارية دون انحراف أو تعسف في تطبيقها للقانون؛ فإذا حدث ذلك التجاوز، فإن الرقابة القضائية كفيلة برد السلبيات وتلافي نتائجها.

وعليه فإذا كان وجود المنظمات الأمنية في ليبيا من أجل المحافظة على النظام العام؛ فإن الأمر يستوجب منها ضبط تصرفات وسلوكيات أفرادها بما يُحقق التوازن بين النظام العام من جهة، وصَون حقوق وحريات أفراد المجتمع من جهة أخرى، وبما أن مسؤولية تحقيق ذلك الهدف تقع على عاتق جهة الإدارة في المنظمات الأمنية كلّ حسب اختصاصها، إلا أن الواقع الليبي يُوثق وجود بعض التصرفات السلبية الصادرة من مأموري الضبط على السواء، التي تشكل في مجملها تجاوزات وانتهاكات لحقوق وحريات أفراد المجتمع أثناء قيام أعضاء تلك المنظمات بواجباتهم الضبطية للمحافظة على النظام العام من أي خلل قد يهدده، فكلما تمكنت المنظمات الأمنية من القيام بمسئوليتها على الوجه المطلوب، كلما حظيت بدعم ومساندة أفراد المجتمع لها والتي بلا شك سيكون لها دور كبير في الوقاية ومكافحة الجريمة بما يحقق أهداف تلك المنظمات الأمنية التي ينتسبون إليها.

لذلك استحوذ هذا الموضوع على جل اهتمامات الباحثين؛ من أجل سد الفجوة المتمثلة في تسلط وتعسف أعضاء الأجهزة الأمنية الموكل إليها ضبط النظام العام بما يُحقق التوازن والمحافظة على حقوق وحريات الأفراد، حيثُ يتحقق ذلك من خلال توعية أعضاء المنظمات الأمنية بالجوانب القانونية والأمنية والإنسانية وتطوير مهاراتهم؛ للرفع من مستوى الأداء الأمني.

المبحث الأول / الإطار التمهيدي للدراسة

أولاً/ مشكلة الدراسة:

للسلوك الصادر عن مأموري الضبط تجاه الجمهور دور بالغ الأهمية والتأثير فيما يتعلق بمدى المحافظة على النظام العام بمدلولاته التقليدية والحديثة من عدمه، وبما أن لكل سلوك صادر من شخص له رد فعل من الشخص الموجه إليه ذلك السلوك بشكل عام، فقد يكون إيجابيًا أو سلبيًا، فما بالك عندما يصدر ذلك السلوك من مأموري الضبط في حالة من اللاتوازن بين النظام العام ومقتضيات الوظيفة الأمنية، فمن الطبيعي أن يكون رد فعل الجمهور سلبي؛ ما قد يتسبب في تفاقم ذلك الخلل في النظام العام، وبما أن الواقع الليبي يوثق وجود فجوة في أسلوب تعامل مأموري الضبط في المنظمات الأمنية مع الجمهور عند تقديم الخدمات في نقاط الاستيقاف والضبط والإحضار بما يمكنهم من المحافظة على النظام العام من سوء سلوكيات أو تصرفات هؤلاء الأعضاء تجاه الجمهور والتي تعد– بطبيعة الحال– خروجًا عن مقتضيات الواجب المنصوص

عليها قانونًا، حينها يمكننا القول أن تطوير وتنمية مهارات أعضاء المنظمات الأمنية لهي من الأولويات بشكل عام وفي المجتمع الليبي بشكل خاص، من هنا برزت مشكلة البحث في الإجابة عن التساؤلات الآتية:

س1 ما هو هدف المنظمات الأمنية في الدولة الليبية؟

س2 ما هو حجم إدراك أعضاء المنظمات الأمنية بالجوانب القانونية والأساليب الأمنية والإنسانية؟

س3 ما علاقة أعضاء المنظمات الأمنية بالجمهور؟

س4 ما المهارات الإنسانية التي يجب أن يتحلى بها أعضاء المنظمات الأمنية أثناء تعاملهم مع الجمهور؟

ثانيًا/ أهداف الدراسة:

1- التعرف على الدورة المستندية للجهاز الإداري في الدولة الليبية، وعلى اختصاص المنظمات الأمنية بها.

2- التعرف على الهدف الضمني الذي وجدت من أجله المنظمات الأمنية كلٌ حسب اختصاصها في المجتمع.

3- ضمان إلمام أعضاء المنظمات الأمنية بالجوانب القانونية؛ تجنبًا للأخطاء الضبطية.

4- التعرف على المهارات والأساليب التي يجب أن تتوفر في أعضاء المنظمات الأمنية عند تقديمهم الخدمة إلى الجمهور.

5- كسب رضا الجمهور بتعاون هؤلاء الأعضاء مع المنظمات الأمنية في المحافظة على توازن النظام العام.

ثالثًا/ أهمية الدراسة:

1- الأهمية العلمية وتتمثل في:

أ- إثراء المكتبة العلمية الليبية في الجانب الأمني إذا ما جزمنا بافتقارها لمثل هذه الدراسات.

ب- فتح الباب لدراسات علمية ميدانية معمقة في المجال الإداري والقانوني للمنظمات الأمنية.

ج- لفت انتباه المنظمات الأمنية إلى ضرورة الإلمام بكافة القوانين والتشريعات والقرارات التي تنظم علاقتها بالرأي العام.

2- الأهمية العملية وتتمثل في:

أ- زيادة وعي أعضاء المنظمات الأمنية بضرورة تلافي الأخطاء الضبطية أثناء إنجازهم للمهام على أكمل وجه.

ب- من تقع مسؤوليات على عاتق رجال الأمن كونهم في قطاع يسعى إرساء مبدأ العدالة والمساواة أثناء تقديم الخدمة للجمهور بشيء من التوازن بين المحافظة على النظام العام واحترام حقوق الجمهور حتى نضمن رضا هذه الفئة ومن تم تحسين العلاقة بهم.

ج- تنمية وعي أعضاء المنظمات الأمنية بالمهارات الإنسانية الذاتية وأهميتها للمحافظة على النظام العام.

د- كسب رضا الجمهور؛ لضمان تعاونهم مع المنظمات الأمنية والمحافظة على النظام العام.

رابعًا/ منهج الدراسة:

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي المكتبي لملاءمته للدراسة الحالية، حيثُ يقف عند الفهم والتحليل والفلسفة نظريًا، وربط ذلك بالواقع العملي عبر ملاحظة الظاهرة محل الدراسة والوصول إلى نتائج علمية تفيد تلك المنظمات الأمنية في رفع مستوى الخدمة الأمنية المقدمة للجمهور.

خامسًا/ مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

1- **الجمهور**: "هم أفراد المجتمع الناس مقسمون إلى فئات متجانسة، لها أنماط ثقافية مختلفة وعادات، قد تنقسم حسب العمر أو الجنس أو الموقع الجغرافي الذي تتحكم فيه ثقافة سائدة بينهم".

2- **المهارات**: "هي تلك الصفات الطبيعية أو المكتسبة لدى الفرد، منها مهارة التحدث، ومهارة الاستماع، ومهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور، ومهارة حل النزاع، ومهارة الإقناع والتي تنمو بالمعرفة أو التعليم، وتصقل بالتدريب، وتجعل لديه القدرة على التأثير في الآخرين وإنجاز العمل في أسرع وقت وبكفاءة لتحقيق هدف معين".

3- **المنظمات الأمنية**: هي كل وزارة أو جهاز أو مؤسسة أو إدارة مدنية نظامية في البيئة الليبية تهدف إلى المحافظة على النظام العام يحمل أعضاؤها صفة مأمور الضبط الإداري والقضائي يختصون بالوقاية من الجريمة مكافحتها.

سادسًا/ الدراسات السابقة:

1- دراسة (الرشودي، 2002) "المهارات القيادية لدى ضباط الشرطة وعلاقتها بفعالية أدائهم الوظيفي" دراسة مقارنة بين ضباط مدينتي الرياض، والدمام. [1]

أ- من أهم أهدافها ما يلي:

- معرفة أهمية المهارات القيادية والذاتية والفنية والإنسانية والإدارية الواجب توافرها في ضباط الشرطة.
- تحديد مستوى فعالية الأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة.
- معرفة مدى اختلاف رؤية ضباط الشرطة لأهمية المهارات القيادية، وأساليب تنمية وفعالية أدائهم الوظيفي باختلاف خصائصهم الديموغرافية من عدمه.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وطريقة المسح الاجتماعي والدراسات الارتباطية على عينة عشوائية بلغت حوالي 235 ضابط شرطة من مدينة الرياض، و30 ضابط شرطة من مدينة الدمام، باستمارة استبانة لجمع معلومات عن أفراد عينة الدراسة.

ب- ومن أهم نتائجها:

- إن أكثر أساليب تنمية المهارات القيادية انتشارًا بين ضباط الشرطة هي برامج التدريب التأهيلية والتخصصية والممارسة العملية وبرامج التعلم الذاتي.
- استنتاج أن فعالية الأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة متوسطة.
- وجود علاقة طردية بين المهارات القيادية وفعالية الأداء الوظيفي، فكلما نمت تلك المهارات، كلما زادت فعالية الأداء الوظيفي.

ج- ومن أهم توصياتها:

- التركيز على البرامج التدريبية التأهيلية والتخصصية ومواءمتها للاحتياجات التدريبية الفعلية للموارد البشرية.
- الفهم الشامل لجوانب العمل الأمني وخصائصه وتوطيد العلاقات الإنسانية مع الآخرين والقدرة على التأثير عليهم وتوجيههم.
- تزويد الضباط بمعلومات كافية عن أهمية العنصر البشري في العمل الأمني والاستجابة لاحتياجاتهم.

2- دراسة (الطيار، 1997) "اتجاهات الجمهور نحو التعاون مع رجل الأمن" دراسة ميدانية بمدينة الرياض.

أ- من أهم أهدافها ما يلي: [2]

- التعرف على المتغيرات التي تُؤثر على المواطن تجاه التعاون مع رجل الأمن.
- التعرف على الآثار السلبية للمتغيرات في موقف الجمهور تجاه التعاون مع رجل الأمن.

وقد استخدم منهج المسح الاجتماعي، باختيار عينة عشوائية صدفية؛ مستهدفًا جمهور مدينة الرياض وهي (شريحة المهنيين، شريحة الحرفيين، شريحة رجال الأعمال والمهن الحرة، شريحة الطلاب الشباب)، وقد بلغ حجم العينة 100 مفردة لكل شريحة.

ب- ومن أهم نتائجها:

- إفادة نسبة 79% من عينة مجتمع البحث أفادت بأن قصور تعاملهم مع رجل الأمن قد يرجع إلى جهلهم بالأمور الأمنية بالإضافة إلى أن أجهزة الإعلام لم تبصرهم بتلك الجوانب التي لو علموا بها لكان دورهم مختلفًا، أو إلى قلق الجمهور من تدني أسلوب رجال الأمن أثناء تعاملهم معهم.

ج- ومن أهم توصياتها:

- ضرورة الرقابة والمحاسبة؛ منعًا لتسلطهم على أفراد المجتمع بمعاقبة المخطئ.
- ضرورة اختيار أكثر الرجال كفاءة ودراية وخلقًا للمناصب القيادية.

3- دراسة (العنزي، 1998) "اتجاهات المواطن السعودي نحو رجل حرس الحدود" دراسة مسحية بمدينة عرعر ومحافظة ينبع. [3]

أ- من أهم أهدافها:

- التعرف على اتجاهات المواطن (الإيجابية والسلبية) نحو رجل حرس الحدود.
- التعرف إلى أثر المتغيرات الشخصية (العمر، الحالة الاجتماعية، مكان النشأة، نوع المهنة أو العمل، الدخل الشهري) على تكوين الاتجاه.
- التعرف على مقترحات المواطن لتنمية العلاقة بينه وبين رجال حرس الحدود.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لموضوع الدراسة وطريقة المسح الشامل لمجتمع الدراسة بتوزيع استمارة استبيان لجمع البيانات والمعلومات، وقد بلغت عينة الدراسة 3500 مفردة، حيث تم اختيار عينة غرضية من المواطنين الذين هم على اتصال مباشر مع رجال حرس الحدود بلغ عددهم 500 مفردة.

ب- ومن أهم نتائجها:

- وجود علاقة طردية بين متغير العمر والاتجاه، فكلما زاد عمر المواطن، كلما زادت رؤيته الإيجابية نحو رجل الأمن، وهذا يدل على أن التقدم في العمر يعطي الإنسان نضجًا؛ ما يجعل حكمه على الأمور يتسم بالموضوعية.
- تأثير الحالة الاجتماعية على نوعية الاتجاه، حيث أن اتجاه المتزوجين إيجابي أكثر من غيرهم؛ الأمر الذي يعطي مؤشرات على أن حياة المتزوجين غالبًا ما تتسم بالاستقرار والنضج والنظرة الموضوعية للأمور إضافة إلى الالتزام أكثر بالقوانين والأنظمة.

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستوى العلمي للمبحوثين ونوعية اتجاهاتهم.

ج- ومن أهم توصياتها:

- عدم التمييز في التعامل مع الناس بالواسطة أو المحاباة؛ ما يكسب رجل الأمن المزيد من الثقة في النفس واحترام الآخرين له.
- توعية رجال حرس الحدود ممن لهم احتكاك مباشر بالجمهور بكيفية التعامل الأمثل مع الجمهور.

4- دراسة (الطناني، 2010) " مهارات رجل الشرطة وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية دراسة تطبيقية على رجال الشرطة العاملين بمحافظة غزة. [4]

أ- من أهم أهدافها:

- التعرف على واقع المهارات الإنسانية والذاتية لرجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية من وجهة نظر رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة.
- التعرف على مدى توفر أساليب ووسائل تنمية هذه المهارات من عدمها، وقد اعتمد المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته هذه الدراسة، وقد بلغت العينة المستهدفة 517 مبحوثًا من مجتمع يبلغ 1722 فردًا من رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة تم اختيارهم عشوائيًا، وقد تم توزيع استمارة استبيان.

ب- ومن أهم نتائجها:

- توفر المهارات الإنسانية (الاستماع، التحدث، الإقناع، حل النزاع، تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور) والذاتية (السمات الجسمية، القدرات العقلية، المبادأة والابتكار، ضبط النفس) لدى العينة محل الدراسة، وبالتالي فإنها تؤثر على فعالية تقديم الخدمة الأمنية التي تعتبر بحاجة إلى تطوير.
- توفر أساليب تنمية المهارات الإنسانية والذاتية لدى العينة محل الدراسة، وبالتالي فإنها تؤثر على فعالية تقديم الخدمة الأمنية وهي بحاجة إلى تطوير.

ج- ومن أهم توصياتها:

- ضرورة تطوير وصقل المهارات الإنسانية والذاتية لرجل الشرطة عن طريق التدريب وورش العمل والندوات وغيرها، والتركيز على امتلاك هذه المهارات عند اختياره.
- الاهتمام بالفعاليات التي تعزز العلاقة بين جهاز الشرطة وبين مؤسسات المجتمع التي لها علاقة مباشرة معه، لتوضيح دور رجل الشرطة في الوقاية من الجريمة ومكافحتها.
- الاهتمام بالجوانب السلوكية عند تقييم أداء رجال الشرطة، وتقديم مزيد من الحوافز المادية والمعنوية باستمرار لمن يحسن التعامل مع الجمهور وتطبيق اللوائح العقابية في حق من يسيء التعامل مع الجمهور.

5- دراسة (Matin & Others, 2010) " العلاقة بين مهارات الاتصال الشخصي والالتزام التنظيمي" دراسة حالة على جامعة قم ومكتب جاهاد كيشافارزي الحكومي. [5]

أ- ومن أهم أهدافها: التعرف على مهارات الاتصال التي تعزز الالتزام التنظيمي، وقد اعتمد المنهج الوصفي في قياس العلاقة بين مهارات الاتصال الشخصي والالتزام الوظيفي عن طريق نموذج استبيان (Robbins and Hunsaker)

و(Allen and Meyer)، لجمع المعلومات وقد تضمن على (39) مقياس ليكرث الخماسي، وزعت على عينة عشوائية من جامعة قم بواقع (102) مستهدف.

ب- ومن أهم نتائجها:

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين محاور مهارة الاستماع والإقناع وحل الصراع من جهة، ومستوى الالتزام الوظيفي من جهة أخرى.
- تدني مستوى المهارات على التوالي (الاستماع بلغت نسبة 2.70%، ونسبة مهارة الإقناع كانت 6.69%، بينما نسبة 6.69% كانت من نصيب مهارة حل الصراع.

ج- ومن أهم توصياتها:

- عدم تطبيق النموذج المستخدم لقياس العلاقة بين مهارات الاتصال الشخصي الالتزام الوظيفي أو التعديل علية لزيادة قوة هذا النموذج.

6- دراسة (Hinck, 2003) " القائد العسكري ومهارات التحدث الفعال" [6]

أ- ومن أهم أهدافها:

- تحديد مهارات التحدث الفعال المطلوبة للقادة العسكريين.
- التعرف على أهم الوسائل والأساليب لتطوير وتحسين مستوى مهارة التحدث لدى القادة العسكريين.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين مهارة التحدث والقيادة الفعالة.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي في الدراسة، وطبق أداة الدراسة المقابلة على عينة الدراسة من (20) قائد عسكري بمنصب ريادي في الجيش الأمريكي من (Fort Leavenworth Kansas)، بالإضافة إلى استبانة أخرى طبقها على (100) ضابط عسكري تم اختيارهم بطريقة عشوائية من (Faculty members at CGSOC).

ب- ومن أهم نتائجها:

- اعتقاد القادة العسكريين –الذين شملهم الاستطلاع– أن امتلاكهم لمهارة التحدث تبلغ ما نسبته 8.71%.
- اعتقاد 81% من ضباط كلية (CGSOC) و75% من القادة العسكريين بأن هناك فجوة بين مهارات التحدث المطلوبة والفعلية، وأن السبب في ذلك يُعزى إلى نقص التعليم أو أن مهارة التحدث لا تمثل أولوية في الجيش.
- تحسين مهارات التحدث لمستوى القيادة وتمكينها من التعامل مع الظروف الطارئة بثقة أكبر.

ج- ومن أهم توصياتها:

- ضرورة امتلاك القادة العسكريين لمهارات التحدث الفعالة ومعرفة كيفية تطوير هذه المهارات.
- ممارسة مهارات التحدث والتخاطب خلال عدة المناسبات العامة.

7- دراسة (Macdonald, 2001) " خصائص الاتصال اللفظي الفعال المستخدم من قبل الطاقم التمريضي مع المرضى" [7]

أ- **ومن أهم أهدافها:**

- تحديد طبيعة وخصائص الاتصال اللفظي الفعال ما بين المرضى وطاقم التمريض في District Nursing Service of Capital Coast Health في مدينة ولينغتون بنيوزلندا،

وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الاستكشافي، وذلك بالاعتماد على language in work place methodology، وذلك من خلال تحليل خصائص الاتصال البيني الإنساني الفعال فيما بين الممرضين والمرضى، حيث قام الباحث بتوصيل جهاز ميكروفون (لاقط) بكل مشارك بالدراسة (ممرض) وتسجيل أحاديثه خلال الممارسة الطبية، وتم اختيار عينة غرضية مكونة (2) ممرضين و(6) من المرضى و(3) من أقارب المرضى للمشاركة في الدراسة وتسجيل وقائع الحديث فيما بينهم.

ب- ومن أهم نتائجها:

- اتباع الطاقم التمريضي لنمط محدد من الاتصال خلال تعاملهم مع المرضى بما يشمل (مناقشة جدول المواعيد، القيام بالفحص الجسدي الطبي، تخطيط الرعاية الصحية)، حيث يمكن تحديد الخصائص الإيجابية والفعالة للاتصال بين التمريض والمريض من خلال هذه الأحاديث.
- وجود حاجة ملحة للتمريض للتطوير من مهارتهم الذاتية في مجال الاتصال اللفظي وفي مجال العلاقات الإنسانية البينية.
- تقدير الاتصال اللفظي الفعال بشكل عالٍ من قبل المرضى وعائلاتهم.

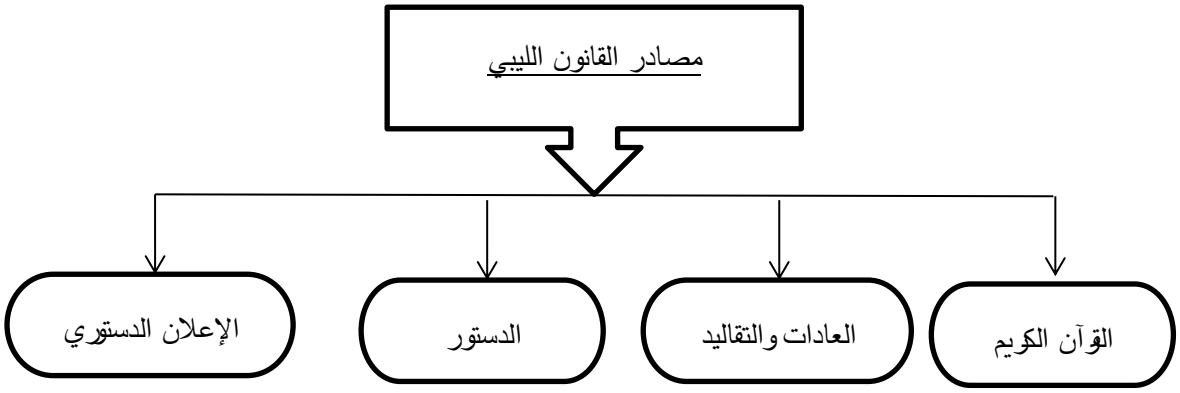
ج- ومن أهم توصياتها:

- العمل على تطوير مهارات الممرضين الجدد من خلال بناء القدرات والتركيز على متطلبات وخصائص الاتصال الفعال.
- العمل على زيادة الوعي بأهمية الاتصال اللفظي الفعال وعدم إغفال دوره في رفع مستوى الرضا عن الخدمة المقدمة.

المبحث الثاني / الإطار القانوني

أولاً/ مصادر القانون الليبي

تتمثل مصادر القانون في الآتي: - {القرآن الكريم، العادات والتقاليد، الدستور، الإعلان الدستوري}



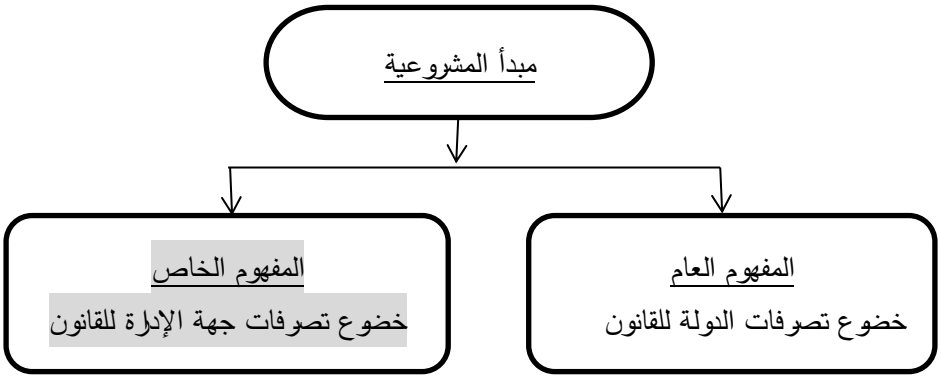
شكل رقم(1) المصدر من تصميم الباحث

1- مفهوم مبدأ المشروعية

مبدأ المشروعية له مفهومان هما:- (الطماوي، سليمان، 1979) [8]

أ- مفهوم عام/ ويقصد به خضوع تصرفات الدولة للقانون.

ب- مفهوم خاص/ ويقصد به خضوع تصرفات جهة الإدارة للقانون.



شكل رقم(2) المصدر من تصميم الباحث

2- مفهوم مبدأ الشرعية

ويقصد به تطبيق مبدأ (لا جريمة ولا عقوبة إلا بنص) (جميل عبدالباقي. الصغير،2000،32) [9]

ثانياً/ مفهوم مأمور الضبط الإداري والقضائي واختصاصاتهما

1- اختصاصات مأمور الضبط الإداري: -

يعتبر أعضاء الأجهزة الأمنية والشرطة- من رتبة شرطي إلى أعلى رتبة- مأموري الضبط الإداري، وهذه الصفة يتمتع بها أعضاء الأجهزة الأمنية في حالة توازن النظام العام بمدلولاته التقليدية والحديثة، أي في الأحوال العادية، وفيها يمتثل مأمور الضبط الإداري إلى تعليمات وأوامر رئيسه الأعلى إلى حين وقوع فعلٍ يشكل جرمًا، في هذه الحالة ينتقل مأمور الضبط الإداري إلى مأمور ضبط قضائي، وفيها يمتثل إلى أوامر وتعليمات النيابة العامة، ويختص مأمور الضبط الإداري بالوقاية من الجريمة قبل وقوعها باتخاذ الإجراءات القانونية التي تضمن المحافظة على النظام العام، منها على سبيل المثال لا الحصر (تلقي البلاغات، فتح محضر جمع الاستدلالات، الاستيقاف والإحضار...الخ).

2- مفهوم مأمور الضبط القضائي: -

نصت المادة (13) من قانون الإجراءات الجنائية على منح صفة مأمور الضبط القضائي لرجال السلطة العامة من رتبة عريف فما فوق لرجال حرس الجمارك، ورجال الحرس البلدي وكل من يصدر في حقه قرار بذلك (المفتش الصحي، مفتش الضرائب، مفتش الضمان الاجتماعي) ورؤساء وعمداء البلديات ومشائخ المحلة في حال عدم وجود مأمور قضائي. (قانون الإجراءات الجائية الليبي،) [10]

3- تعريف مأمور الضبط القضائي واختصاصاته:

يعتبر أعضاء الأجهزة الأمنية والشرطة بموجب نص المادة (13) من قانون الإجراءات الجنائية –من رتبة عريف إلى أعلى رتبة– مأموري ضبط قضائي، وهذه الصفة لا يتمتع بها أعضاء الأجهزة الأمنية المشار إليهم في المادة السابقة إلا في حالة وقوع شيء يشير إلي وقوع جريمة، لذلك يتم تكليفهم من قبل أصحاب الاختصاص الفعليين بالتحقيق وهم: (وكيل النيابة، رئيس المحكمة، قاضي المحكمة، مستشار المحكمة)، ومن خلال ذلك التكليف يمتثل مأمور الضبط القضائي إلى تعليمات وأوامر النيابة العامة على أن يعلم جهة الإدارة التابع لها إلى حين تسليم المهام المكلف بها من المكلف، أو ضبط الفعل وإيقاع العقاب عليه، ويختص مأمور الضبط القضائي بمكافحة الجريمة بعد وقوعها باتخاذ الإجراءات حيال الواقعة وفق قانون الإجراءات الجنائية، منها على سبيل المثال لا الحصر(تلقي البلاغات، فتح محضر التحقيق، الانتقال إلى مسرح الجريمة، معاينة مسرح الجريمة،...الخ) بما يضمن ضبط الجاني في أسرع وقت ممكن وإحالته إلى القضاء لإيقاع العقاب عليه.

المبحث الثاني/ الإطار الأمني الميداني

أولاً/ مفهوم الأمن وأهميته

1- الأمن في اللغة

الهمزة والميم والنون أصلان متقاربان يشير إلى الأمانة ضد الخيانة ومعناها سكون القلب، ويأتي بمعنى التصديق، وقال الخليل الأمانة من الأمن، والأمنة إعطاء كما في قوله تعالى(وقالوا يا أبانا ذهبنا نستبق وتركنا يوسف عند متاعنا فأكله الذئب، وما أنت بمؤمنٍ لنا ولو كنا صادقين).(القرآن الكريم، سورة يوسف، الآية 17) [11]

2- الأمن في الاصطلاح

لم يعد يقتصر مفهوم الأمن على جانب معين بل أصبح شاملاً للعديد من المجالات، لكنها من الملاحظ أنها تصب في اتجاه منظومة واحدة هي تحقيق الأمن بمفهومه العام والشامل.

أ- حيث عرف بأنه (الاطمئنان إلى قضية لا تثير مخاوف أو متاعب).(العجوري، علي،2009،8) [12]

ب- كما عرف بأنه (عدم توقع مكروه في الزمن الآتي، وأصله طمأنينة النفس وزوال الخوف بين أفراد المجتمع).

ج- وعرف أيضاً بأنه (الإجراءات التي تتولاها جهة إدارية مختصة للحفاظ على أمن عام أو خاص) (عبد الرزاق. المجلد17، عدد66) [13]

ومن التعريف اللغوي والاصطلاحي يتضح أن الأمن لا يتحقق إلا بتوفر مقومات أساسية وعوامل جوهرية تدعم وجوده وتنمي مسبباته لعل من أهمها: (الإصيبعي. محمد،2000،32) [14]

- الإحساس بالتماسك والتعاطف والانتماء لأفراد المجتمع الواحد.
- الاتفاق على مبادئ وسلوكيات وأخلاقيات دينية واحدة تكون أساس التربية المدنية والتنشئة الاجتماعية.
- الاستقرار السياسي وتوافر الأجهزة القادرة على تحقيق الأمن والعدل بين أفراد المجتمع
- ضرورة توافر الأمن الاجتماعي والاقتصادي والحياتي.
- ضمان سلامة الأرواح والأعراض والممتلكات من كل خطر أو ضرر.

فالأمن مطلب أساسي وجوهري للفرد يتطلع إليه منذ بدء الخليقة وحتى وقتنا الحاضر، وإلى قيام الساعة؛ سعياً منه إلى التمتع به في كل مراحل حياته، كما أنه مطلب يسعي إليه الأفراد من خلال انسجامهم وتعاونهم لتحقيق الرفاهية والتقدم والازدهار، فالأمن كان ومازال وسيظل أبداً لصيق حاجة الأفراد والجماعات للتواجد والاستمرار وحفظ النوع، ومن ثم فالأمن هو أحد متطلبات الحياة التي لا يمكن أن تستقيم بدونه؛ لأنه إذا فقد الأمن سيطر القلق والذعر وشاعت الفوضى، فالإنسان إذا تملكه الخوف، تعطل تفكيره وشلت أعضاؤه، فإذا اعتبرنا الطعام غذاءً للجسم، فإن الأمن هو غذاء الروح والعقل أيضا، وفاقد الأمن مثل الجائعُ فالأمن نعمة كبرى تهيء المناخ للعقل فيُبدع.

ثانياً/ دور الأجهزة الأمنية في الوقاية من الجريمة ومكافحتها

ترتكز مهام واختصاصات رجل السلطة العامة في الواجبات والمسئوليات والوظائف المسندة إليه تبعاً لما هو معتمد في أنظمة الشرطة والتشريعات المنظمة لمهامها واختصاصها ويمكن إجمالها في وظائف ثلاث وهي الوظيفة الإدارية، والوظيفة القضائية، والوظيفة الاجتماعية وذلك على التفصيل التالي:-(الأصيبعي. محمد،2000،32) [15]

1- الوظيفة الإدارية:

وهي تهدف إلى الوقاية من الجريمة قبل وقوعها، باتخاذ جملة من التدابير والإجراءات الاحترازية التي تقلل من فرص ارتكابها، وقد يتطلب الأمر من جهة الإدارة فرض قيود تحد من حرية الأفراد قصد حماية النظام العام الذي يتضمن في مدلوله العام (الأمن العام، الصحة العامة، السكينة العامة)، كما يدخل في هذا الإطار أيضاً الخدمات التي تقدمها للمواطنين في مجال المرور والتراخيص والوثائق والمستندات والبطاقات الشخصية وشهادة الحالة الجنائية وغيرها من المهام والواجبات الأخرى المحددة طبقاً لأحكام القانون المسندة إلى مأمور الضبط الإداري.

2- الوظيفة القضائية:

تنمية مهارة القيادات الإدارية في المنظمات الأمنية بضرورة الاهتمام بأهداف المنظمة والآخرين بشيء من التوازن، وتشمل جميع الإجراءات التي يتخذها رجال السلطة العامة عقب وقوع الجريمة والمتعلقة بإجراء التحريات وجمع الاستدلالات والانتقال إلى مكان الواقعة؛ للمحافظة على مسرح الجريمة وإجراء المعاينة والتفتيش وجمع الأدلة ورفع الآثار إلى جهات الاختصاص.

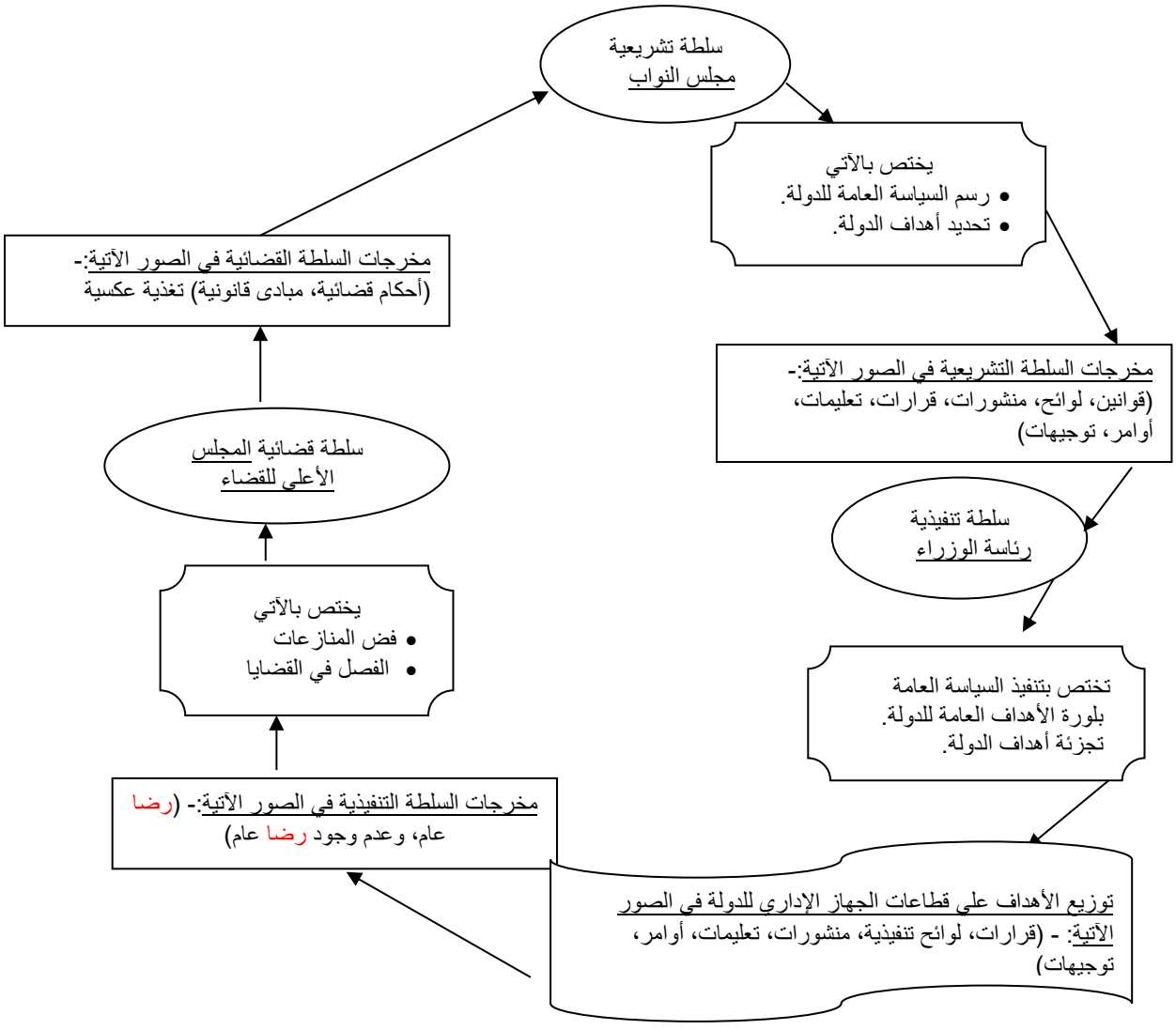
3- الوظيفة الاجتماعية:-

وتشمل مهام وواجبات جديدة أسندت إلى أعضاء الشرطة والأجهزة الأمنية في المجتمعات الحديثة، والتي تتصل بتقديم خدمات اجتماعية عديدة منها (الأخلاق، ورعاية السلوك الاجتماعي، والتوجيه، وإرشاد أفراد المجتمع، ورعاية الأحداث، والمنحرفين، وتنظيم البرامج التوعوية والتثقيف الأمني والرعاية اللاحقة للمسجونين والإفراج الشرطي، وغيره من الإسهامات التي تتجاوز تقريباً (45%) من مهام الشرطة والأجهزة الأمنية المكلفة ضمنياً من أفراد المجتمع؛ من أجل المحافظة على النظام العام وخدمة للشعب في شتى مناحي الحياة وظروفها وعدم اقتصار الأمر على منع الجريمة ومكافحتها.

ثالثاً/ الدورة المستندية الإدارية للدولة الليبية (السلطات التي تتكون منها مراحلها واختصاصاتها:

1- تعريف الدورة المستندية الإدارية: -

هي مجموعة الإجراءات والمراحل التي تمر بها العملية الإدارية على مستوى الدولة الليبية، من خلال مدخلات ومخرجات السلطات التي تتكون منها الدولة، تهدف إلى تنفيذ رؤية ورسالة الدولة وتحقيق غايات أفراد المجتمع الليبي المخطط لها في فترة زمنية معينة، وتصحيح ما تم تنفيذه خطأ عن طريق مخرجات السلطة القضائية التي تكون في صورة مبادئ قانونية وأحكام قضائية كتغذية عكسية، والشكل التالي رقم(5) يوضح السلطات التي تتكون منها الدولة الليبية.



الشكل رقم(4) يوضح الدورة المستندية الادارية على مستوى الدولة الليبية، المصدر

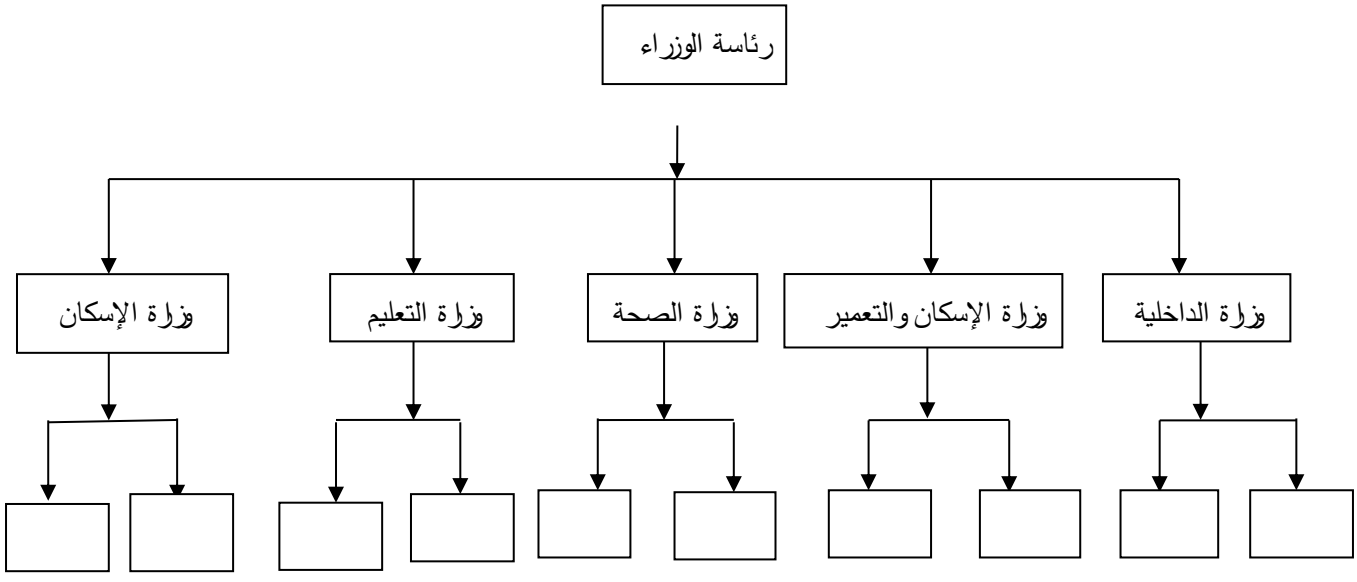
2- مكونات الدورة المستندية الإدارية: -

أ- سلطة تشريعية: -

يرأس هذه السلطة مجلس النواب، ويختص بتحديد الأهداف العامة للدولة ورسم سياستها العامة، والتي تمثل مدخلات السلطة التنفيذية، وتكون في صورة (قوانين- لوائح- قرارات- منشورات- توجيهات- أوامر- تعليمات).

ب- سلطة تنفيذية: -

ويرأسها رئيس الوزراء، ويختص ببلورة الأهداف العامة للدولة، وتجزئتها وتنفيذها حسب قطاعات الجهاز الإداري للدولة، وتكون في صورة (قرارات- تعليمات- منشورات- توجيهات- أوامر)، وهذه الإجراءات تمثل مدخلات لقطاعات الجهاز الإداري للدولة كلٌ حسب اختصاصه فمثلاً (تختص وزارة الصحة بالمحافظة على الصحة العامة، وتأخذ وزارة الداخلية على عاتقها مهمة المحافظة علي النظام العام، ..الخ، وتكون مخرجاتها في صورة (رضا عام- عدم وجود رضا عام)، الأمر الذي يترتب عليه وجود قضايا وشكاوى أمام السلطة القضائية، والشكل رقم (4) يوضح بعض مكونات السلطة التنفيذية، كما يوضح المراحل التي تمر بها العملية الإدارية على مستوى الجهاز الإداري للدولة الليبية.



الشكل رقم(5) يوضح عملية تجزئة العمل وتوزيعه على مستوى قطاعات الجهاز الإداري للدولة

ج- **سلطة قضائية**: -

يرأسها المجلس الأعلى للقضاء ويختص بفض المنازعات والفصل في القضايا، والتي تكون في صورة (أحكام قضائية- مبادئ قانونية) ملزمة التنفيذ وتصبح تغذية عكسية للسلطة التشريعية، التي بدورها تقوم بتصحيح وتعديل التشريعات وفق الأحكام والمبادئ، وهكذا تستمر الدورة المستندية لاستكمال العملية الإدارية على مستوى قطاعات الدولة الليبية؛ من أجل تحقيق أهداف أفراد المجتمع.

المبحث الثالث/ الإطار السلوكي والجمهور: -

أولاً/ مفهوم المهارات: -

تعتبر المهارات التي يمتلكها الإنسان من أهم العوامل التي تساعده في التعامل مع الآخرين سواء في بيئة العمل أو البيئة المحيطة به، والواقع أن بيئة عمل الأجهزة الأمنية والشرطة تُوثق عدم تعاون الجمهور بالصورة المطلوبة مع هذه الأجهزة بسبب تصرفات بعض أعضائها مع أفراد المجتمع من سوء معاملة وتعسف في استعمال سلطاتهم أثناء عمليات

الضبط الإداري أو القضائي؛ ولضبط تصرفاتهم وسلوكياتهم هذه وفق القانون، وتحسين صورة الأجهزة الأمنية والشرطة أمام الجمهور، وبناء علاقات طيبة معهم لضمان تعاونهم مع الأجهزة الأمنية والرفع من مستوى الأداء الأمني بالشكل المستهدف له، والتقليل من هذه الفجوة رأينا تناول هذا الجانب من خلال المحاور الآتية: -

1- تعريف المهارات: -

- عرفت بأنها(الوصول إلى درجة من الدقة في العمل الذي تسير إجراءاته في أقصر وقت ممكن وبأقل تكلفة، وعادةً ما تتكون من ثلاثة عناصر هي "السرعة، الدقة، الفهم") (كنعان. نواف،2002،9) [16]
- وعُرفت بأنها(القدرة على القيام بعملٍ من الأعمال بشكل يتسم بالدقة والسهولة، والسيطرة فيما يبذله من جهد ووقت). (براندون. توروبوف،2002،9) [17]
- وعُرفت بأنها (القدرة على أداء عملٍ ما باستخدام أساليب تتسم بالكفاءة والتميز بما يحقق نتائج أعلى وأفضل مما أستخدم في الأداء من موارد وإمكانات).(السلمي.علي،1999، 96) [18]
- وعُرفت بأنها(استعداد أو موهبة طبيعية أو مكتسبة، وتنمو بالمعرفة أو التعلم، وتصقل بالتدريب، وتجعل الفرد قادراً على الأداء جسمياً أو ذهنياً، كما أنها تستخدم للتأثير في الآخرين، أو تحقيق هدف معين). (العمري. ظاهر،1999،23) [19]

2- مفهوم المهارات الإنسانية: -

يقصد بها فن التعامل مع الآخرين من خلال قياس مستوى تفكير الناس المراد التعامل معهم، لذلك يتطلب الأمر في العمل الأمني أن يكون لدى مأموري الضبط القدرة على بناء علاقات ودية طيبة مع الجمهور، وأن يتحلوا بالأخلاق الحميدة، وأن يظهروا مشاعرهم للآخرين بشيء من التواضع والإصغاء للجمهور بانتباه واهتمام، فهي من الأمور البسيطة إذا تمكن أعضاء الأجهزة الأمنية من معرفة ميول واتجاهات الآخرين وتقبل آرائهم ومقترحاتهم وانتقاداتهم، ومن ثم محاولة استثمار هذه العلاقة غير الرسمية في خدمة العلاقة الرسمية بالأجهزة الأمنية، ويمكن إيجاز هذه المهارات على سبيل المثال لا الحصر:-

أ- مهارة التحدث:-

- تحدث ورأسك مرتفع إلى أعلى.
- لا تتحدث وأنت تنظر إلى السماء أو الأرض بعيداً عمَن يبادلك الحديث، ما يوحي إليه بعدم اللامبالاة.
- لا ترتدي نظارات قاتمة أثناء حديثك مع الآخرين؛ لأنها تعيق بناء الثقة.
- ابتعد عن معاملة الآخرين بسخرية أثناء حديثك معهم؛ فذلك يقطع حبل التفاهم والثقة.

ب- مهارة الاستماع:

هناك فرق بين السمع والاستماع، الأولى تعني وظيفة الأذن، أما الثانية هي مدى قدرة الفرد على الانتباه والتركيز مع الآخرين، ويطلق عليها أحياناً الإنصات أو الإصغاء.(ماهر. أحمد، 2003،264) [20]

ج- مهارة الإقناع:

يعتبر أسلوب الإقناع أكثر وسائل الاتصال أهمية واستخداماً في ظل تنوع رسائل الإقناع الموجهة إلى الآخرين عند القيام بسلوكيات وممارسات معينة، فأفراد المنظمات يعملون على زيادة تكلفة الإنفاق على عملية الإقناع كالحملات الإعلانية الموجهة إلى المستهلك من أجل إقناعه بسلعةٍ معينة، والحملات الإعلانية المعنية بانتخاب شخص معين لمنصب سياسي، من هنا فقد أصبح الإقناع مجالاً معرفياً هاماً في حياة الناس، ويمكن التطرق إلى بعض تعريفات الإقناع:

- عرف بأنه (محاولة واعية للتأثير في الآخرين وسلوكياتهم من خلال استخدام استمالات شخصية ومنطقية ونفسية). (الصرايرة. محمد،2000،77) [21]
- كما عرف بأنه (الجهود التي يبذلها شخص ما، أو جهة ما، عبر رسالة اتصالية، لإيصال فكرة أو قضية، أو حدث، أو خبر ما إلى شخص آخر، أو مجموعة أشخاص، أو إلى الجمهور بصورة عامة؛ بهدف تحقيق الاستجابة المطلوبة لمضمون هذه الرسالة وتبنيها من قبل الطرف المتصل به). (خضور، صلاح.2001،38) [22]
- وعرف أيضاً بأنه (عمليات فكرية وشكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير في الآخر، وإخضاعه لفكرةً ما).(ديماس. محمد راشد،1999، ص14) [23]

ثانياً/ تعريف الجمهور وأنواعه وضوابط التعامل معه:

1- تعريف الجمهور:

أ- يُعرف على أنه (تلك الأعداد الكبيرة من الناس يختلفون فيما بينهم من النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية وينتشرون في مناطق مختلفة) (كامل محمود، نجيب الحصادي، 1995، ص38.) [24]

ب- يُعرف على أنه (تجمع من البشر لا توجد بينهم علاقات اجتماعية، وتقل قدرة الفرد على التفاعل مع غيره من الأفراد، وتتسم الخصائص بين أفراده بالتباين، حيث لا توجد بينهم خصائص وسمات يتفقون فيها وتجمع فيما بينهم في الغالب). (الحربي. فاتح عبيدالله،2009، ص43) [25]

ج- كما عرف أيضاً على أنه (قسم من المجتمع، وأن هناك نماذج متعددة للجماهير التي تصطف طبقاً لأساس جغرافي إلى (بلدة، مدينة، قرية، دولة)، وقد يتكون الجمهور من جماعات ذات مصالح مشتركة كنوادي الخدمات ومنظمات الأعمال، والنقابات). (الدويبي. فهد محمد،2005، ص88) [26]

2- أنواع الجمهور:-

أ- يصنف الجمهور إلي نوعين هما:-

- جمهور داخلي/ هم مجموعة العاملين في المنظمة القائمين على تنفيذ خططها وتحقيق أهدافها
- جمهور خارجي/ هم جميع أفراد المجتمع ممن يتعاملون مع المنظمات الأمنية سواء كانوا أفراداً أو منظمات، ويمكن تقسيمه إلى ما يلي:-

* جمهور خارجي خاص/ هم من يتعاملون مباشرةً مع منظمة أمنية معينة، فهم جمهور خاص لهذه المنظمة، إذًا المراجعون لأقسام المنظمات الأمنية هم جمهور خاص لها، فمستخدمو رخص القيادة والسائقين جمهور خاص لشرطة المرور وهكذا.

* جمهور خارجي عام/ هم جميع من يتعامل مع المنظمة مباشرة، وهم جميع من يحيط بالمنظمة من المواطنين، ويمكن تقسيم الجمهور إلى ثلاث مجموعات حسب دعمها للمنظمات الأمنية على النحو الآتي:-

- جمهور إيجابي/ هو الجمهور الداعم لك والذي يحتاج إلى تحفيز من طرفك ليشعر بأهميته في دعم العمل الأمني.
- جمهور محايد/ هذه الشريحة من الجمهور سريعة التأثير من خلال الإقناع العقلاني، لذلك على عضو الأجهزة الأمنية محاولة استقطابها في المناسبات الهامة.
- جمهور معارض/ هذه الشريحة لا يمكن أن تكون مساندة للأجهزة الأمنية، لكن بإمكان العضو الأمني أن يجعلها تتفهم وجهة نظره من خلال محاولة إقناعها بمهام وطبيعة عمل الأجهزة الأمنية حتى تكون محايدة أو إيجابية.

3- الضوابط التي يجب مراعاتها عند التعامل مع الجمهور(حجاب. محمد منير،2003،ص114). [27]

أ- معرفة اتجاهات الجمهور المستمعين إليك؛ لمعرفة ميولهم تجاه ما تطرحه من مواضيع، لذلك على مأمور الضبط أن يحاول قراءة وتفريغ اتجاهات وميول الحاضرين وتصرفاتهم، فسرحانهم وشرودهم يعكس عدم تركيزهم واهتمامهم لما تطرحه، ومعارضة الحاضرين وتهجم بعضهم يعكس ردود أفعال الحاضرين تجاه ما يقوله المتحدث؛ وعليه أن يغير من أسلوبه لكسب تأييدهم له وإقناعهم.

ب- يقتضي من مأمور الضبط البدء بنقاط الاتفاق عند طرح أي موضوع للنقاش مع الجمهور؛ حتى يشعروا بالارتياح للمتحدث والانسجام معه فكرياً؛ ما قد يكون له آثار إيجابية في دعم اتجاهاته وتقبل موضوع النقاش، ففي بعض الحالات قد تكون لدى الجمهور أفكار وآراء غير معلنة تجاه موضوع معين، لذلك على مأمور الضبط طرح سؤال لمعرفة أفكارهم ليستنير بها مثل عبارة (لا أدري هل نحن طرحنا كل المواضيع).

4- مهارات فن التعامل مع الجمهور وتقديم الخدمة إليه:

أ- الاستقبال

ب- المظهر

ج- الاتصال الشفهي

د- الإنصات

ثالثاً/ عبارات يجب تجنبها أثناء التعامل مع الجمهور:

(مستحيل، ممنوع، أنت لا تعرف، أنت جاهل، أنت غلطان، أنت غشيم، لا أعلم، لا أستطيع، لا يمكن، هدئ أعصابك، يوجد غيرك كثيرون، لا يوجد، صعب عليك، غير متاح)

الخاتمة

أهم نتائج الدراسة:

1- الأهمية البالغة للمهارات القيادية الفنية الواجب توافرها لدى ضباط الشرطة، في حين تعد المهارات الذاتية والإنسانية والإدارية مهارات متوسطة الأهمية.

2- الأهمية البالغة للقدرات العقلية والمبادأة والابتكار باعتبارها مهارة قيادية ذاتية.

3- الأهمية البالغة للقدرة على تحمل المسئولية والحزم والإيمان بالهدف باعتبارها مهارات فنية.

4- الأهمية البالغة لمهارة تقدير الآخرين وبناء فرق العمل باعتبارها مهارات إنسانية، فأكثر أساليب تنمية المهارات القيادية انتشارًا بين ضباط الشرطة هي برامج التدريب التأهيلية والتخصصية والممارسة العملية وبرامج التعليم الذاتي.

5- إن فعالية الأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة متوسطة.

6- وجود علاقة موجبة دالة إحصائيًا بين أهمية المهارات القيادية وفعالية الأداء الوظيفي من ناحية، وبين تنميتها من ناحيةٍ أخرى.

أهم توصيات الدراسة:

1- تقديم برامج تدريبية لتوعية ضباط الشرطة -خاصة ورجال الأمن عامة- بأهمية المهارات القيادية وضرورتها للقيادات الأمنية وبخاصة المهارات الإدارية والذاتية والفنية والإنسانية.

2- التركيز -في البرامج التدريبية التأهيلية والتخصصية- على دراسة الاحتياجات التدريبية الفعلية لضباط الشرطة والقيادات الأمنية في المستويات التنظيمية المختلفة، بالإضافة إلى الجوانب التطبيقية التي تساعد على اكتساب المهارات في مواقف أمنية متباينة، وباستخدام أساليب وتقنيات تدريبية متقدمة.

3- تركيز التوعية على المهارات القيادية الخاصة بالسمات الانفعالية والفهم الشامل العميق لجوانب العمل الأمني وخصائصه وتوطيد العلاقات الإنسانية مع الآخرين والقدرة على إدارة الاجتماعات واللجان وإدارة الوقت وتنظيمه والقدرة على التأثير على الآخرين وتوجيههم.

4- ربط الترقية إلى المنصب والقيادة الأمنية باجتياز الدورات التدريبية المتخصصة في تنمية المهارات القيادية اللازمة للقادة.

5- تزويد الضباط بمعلومات كافية عن أهمية العنصر البشري في العمل الأمني والإيمان بقدرته على الإبداع والابتكار والإلمام بأساليب التعرف على ميول المرؤوسين ورغباتهم، وكيفية الاستجابة لتلك الاحتياجات وإشباعها ومساعدتهم في التغلب على المشكلات التي تواجههم في العمل.

إثبات المراجع

القرآن الكريم.

أولًا: الكتب

1- السلمي. علي، المهارات الإدارية والقيادية للمدير المتفوق، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1999.

2- الصرايرة. محمد نجيب، العلاقات العامة الأسس والمبادئ، جامعة اليرموك، اربد،2000.

3- الطماوي، سليمان، القضاء الإداري، الكتاب الثاني، قضاء التأديب، دار الفكر العربي، القاهرة، 1979.

4- براندون توروبوف. فن ومهارة التعامل مع الناس:(مترجم)، مكتبة جرير، الرياض، 2007.

5- جميل عبد الباقي. الصغير، الإنترنت والقانون الجنائي دار الفكر العربي، القاهرة 2001.

6- حجاب، محمد منير، مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة،2003.

7- كامل، محمود عبد الرؤوف، الحصادي. نجيب. علم الإعلام والاتصال بالناس، مكتبة نهضة الشرق، القاهرة، 1995

8- كنعان، نواف، القيادة الإدارية، دار الثقافة، عمان، 2002.

9- ماهر، أحمد، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003.

10- محمد راشد ديماس. فنون الحوار والإقناع، دار بن حزم، بيروت، 1999.

ثانيًا: الرسائل العلمية: رسائل ماجستير غير منشورة:

11- الدويبي. فهد محمد، المهارات الإدارية والشخصية وعلاقتها بالتعامل مع الجمهور: دراسة مسحية على الضباط العاملين بشرطة منطقة القسيم، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض،2005.

12- الحربي، فاتح عبيد الله، ضغوط العمل وعلاقتها بالتعامل مع الجمهور: دراسة ميدانية على العاملين بالمنافذ الحدودية للجوازات، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض،2009.

13- العجوري علي محمد، الأمن الأخلاقي: دراسة قرآنية موضوعية، الجامعة الإسلامية، غزة،2009.

14- العمري، ظاهر حمدان "العوامل المؤثرة في عملية إتخاذ القرار في الشرطة"، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 1999.

ثالثًا: البحوث والمقالات:

15- الإصيبعي محمد إبراهيم، أخلاقيات الوظيفة الأمنية، مجلة الفكر الشرطي، المجلد9، العدد35، الشارقة، 2000.

16- التحافي، عبد الوهاب عبد الرزاق، الشرطة والأمن السياحي، مجلة الفكر الشرطي، المجلد17، العدد66، الشارقة، 2008.

17- خضور، صلاح، الإقناع الجماهيري وأهميته في تعزيز دور الإعلام الأمني، مجلة الفكر الشرطي، المجلد 10، العدد38، الشارقة، 2001.