

الفصل الثاني:

" دور العلاقات العامة في مؤسسة الشرطة "

• مقدمة الفصل

المبحث الأول: تعريف العلاقات العامة في المؤسسة الشرطة.

المبحث الثاني: أهداف العلاقات العامة في المؤسسة الشرطة.

المبحث الثالث: جمهور العلاقات العامة في المؤسسة الشرطة.

المبحث الرابع: وظائف العلاقات العامة في المؤسسة الشرطة.

المبحث الخامس: وسائل العلاقات العامة في المؤسسة الشرطة.

المبحث السادس: العوائق التي تواجه العلاقات العامة في المؤسسة الشرطة و الاستراتيجية المتبعة.

• خاتمة الفصل

• مقدمة الفصل

تبلورت أهمية العلاقات العامة و تم إعطاء مكانة لها سواء النظرية منها أو التنظيمية، حيث أوضح أهمية الاتصال من خلال الموقف الإداري الذي تظهر فيه العلاقات العامة، مما ساهم في تطوير العديد من المؤسسات و الإدارات و نخص بالذكر المؤسسة الأمنية المؤهلة لخدمة الصالح العام، و تلبية رغبات جماهيرها سواء الداخلية منها او الخارجية، ضف الى ذلك تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية و الخدمة للمواطن و تحقيق سرعة و فعالية الربط و التنسيق بين مختلف الفروع الأمنية الأخرى، و بهذا أصبحت العلاقات العامة لا بد منها في كل مؤسسة و إدارة.

المبحث الأول: تعريف العلاقات العامة في المؤسسة الشرطة.

هي وظيفة من الوظائف التي تهدف الى تحقيق أكبر قدر من التفاهم و الانسجام بين الإدارة العليا و القاعدة و خلق نوع من التفاهم و الانسجام بين العاملين و قياس و تحديد اتجاهات الرأي العام بين الجمهور الداخلي و تحليلها و عرضها على القيادات العليا و ابراز المجهودات الخاصة بأعمال رجال الأمن للجماهير من خلال وسائل الاتصال المختلفة و ذلك لتنمية الثقة بين الشرطة و الشعب و تحسين العلاقة بينهم.¹

¹ رشيد بوترة، سمير باطح، دور العلاقات العامة في مؤسسة الشرطة قالمة، 2013/2012، ص6.

المبحث الثاني: أهداف العلاقات العامة في المؤسسة الشرطية.

تقوم ادارة العلاقات العامة بالأمن الوطني باعتبارها لسان حال المؤسسة و الناطق الرسمي لها و بالتنسيق مع مختلف مصالح الأمن الوطني بوضع الخطة السنوية للأنشطة الإعلامية مع اعداد و تنفيذ البرامج الإعلامية الأمنية المرئية و المسموعة و ذلك بهدف:

- نشر الوعي الأمني الوقائي.¹
- تفعيل قنوات الاتصال بين الشرطة و المجتمع لزيادة الثقة و التفاعل الإيجابي.
- تثمين أواصر العلاقات بين مصالح الشرطة و مختلف شرائح المجتمع.
- الاشراف على تنظيم منتدى الأمن الوطني.
- كسب ثقة الجمهور و التعاون مع أكبر عدد منه.²
- الاهتمام بنجاح الشرطة في أعمالها و توفير المواطنين بأعمال الشرطة.
- تعليم الشرطة قيمة الجمهور و أهميته و الثقة فيه.
- تبصير رجال الشرطة بأهمية العلاقات العامة لتأمين العلاقات الطيبة مع الجمهور.
- اكتشاف و إزالة العوامل التي تشكل مصدر لسوء الفهم في مجال التنسيق القائم بين الأجهزة الأمنية و الإعلامية لمصلحة الجمهور.
- العمل على توسيع دائرة تأثير و أهمية أجهزة الشرطة عبر وسائل الاعلام المختلفة.³

¹ مجلة الشرطة، العدد 115، مارس 2013.

² ربحي مصطفى عليان، عدنان الطوباسي، الاتصال و العلاقات العامة، عمان، دار الصفاء للنشر، 2004، صص 237-239.

³ محمود السباعي، إدارة الشرطة في الدولة الحديثة، ط1، المجلد الثاني، القاهرة، الشركة العربية للطباعة و النشر، 1963، صص 558.

المبحث الثالث: جمهور العلاقات العامة في المؤسسة الشرطية.

تحتاج المؤسسة صغيرها و كبيرها الى ثقة الجمهور و من هنا نرى ان المؤسسات على اختلاف أنشطتها في حاجة الى التعرف على آراء و اتجاهات الجمهور، و مده بالمعلومات لكسب ثقته و تأييده و يتطلب هذا دراسة الجمهور و ميوله و اتجاهاته بصورة وافية، حيث لا يستطيع أي مؤسسة أن تعيش بمعزل عن الجمهور و المجتمع المحيط بها فهي تحتاج اليه و هو يحتاج اليها، و لابد من وجود علاقات طيبة بينهما و تعرف كل منها على الآخر لأهمية الدور الذي يقوم به الطرفان.¹

و يمكن تصنيف الجماهير الى عدة معايير متشابهة:

1- **داخلي و خارجي:** فالجماهير الداخلية هي التي في داخل الدائرة مثل المشرفين و الكتبة و المدراء

و أصحاب الأسهم و مجالس الإدارة، أما الجماهير الخارجية فهم أولئك المرتبطون بالدائرة مثل

الصحافة و الحكومة و التريبيين و المستهلكين و المجتمع.²

و مهما اختلف نشاط المؤسسة من حيث طبيعته أو حجمه فان جماهير المؤسسة الداخلي يعتبر

الجمهور العام و الذي يتطلب من جهاز العلاقات العامة السعي لجذبه و نيل ثقة المؤسسة باعتبار أن

جمهور المؤسسة الداخلي سفراء المؤسسة لدى الجمهور الخارجي و هذا يتوافق مع ما يقوله **تشارلز**

ستن برع " بان العلاقات العامة الجيدة تنطلق من داخل المؤسسة أو الهيئة.³

¹ نصر الدين عبد القادر عثمان، المدخل الى العلاقات العامة و الإعلان: الأفق المشرقة للنشر و التوزيع، 2011، ص145.

² خريزر ستيل، ترجمة سعد الحسني ممارسة العلاقات العامة، دار الكتاب الجامعي، غزة فلسطين، 2007، ص32، 33.

³ بسام عبد الرحمان، الجرايدة، إدارة العلاقات العامة، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، 2012، ص111.

المبحث الرابع: وظائف العلاقات العامة في المؤسسة الشرطة:

- اعداد التقارير السنوية.
- طبع الكتيبات و النشرات الدورية و عقد الندوات و المؤتمرات و اعداد الأفلام التسجيلية.
- القيام بالنشاط الإعلامي الخاص برسالة الجهاز و أهدافه للجمهور الداخلي.
- تنظيم الأنشطة الرياضية و الاجتماعية و الترفيهية.
- تخطيط و تنفيذ الإعلان عن خدمات الجهاز.
- متابعة ما ينشر في وسائل الاعلام المختلفة عن الجهاز و عرضها على الإدارة و اعداد الرد.
- تنفيذ الخدمات و التسهيلات و البيانات الى عمال المنظمة.
- بحث شكاوي العاملين في المنظمة.
- اعداد و تنظيم برنامج الاحتفالات و المناسبات القومية و الدينية.
- تشجيع روح الانتماء لدى العاملين في المؤسسة و زيادة ولائهم نتيجة النظر في شكاوهم و مساعدتهم.
- تهيئة جو صالح بين المنظمة و الأفراد بعضهم مع بعض.
- الاشراف على لوحة الإعلانات في المؤسسة.
- تطوير أساليب التعرف على اتجاهات الجماهير و مواقفها من الجهاز.¹

¹ محمد ناجي الجوهرى، وسائل الاتصال في العلاقات العامة، مكتبة الرائد، عمان، الأردن، 2000، ص270.

المبحث الخامس: وسائل العلاقات العامة في المؤسسة الشرطية.

من بين الوسائل التي تستخدمها العلاقات العامة في تنفيذ برامجها و ايصالها سواء للجمهور

الداخلي أو الخارجي:

التلفزيون: من خلال برامج تقوم بالتعريف بوحدات الأمن و واجباتها و التعرض للظواهر الاجرامية، كما تعمل على توعية المواطنين بالمخاطر التي تلحق بهم جراء الإهمال و غياب الوعي الأمني كما تعرض صفحات إعلانية أو حملات التوعية المرورية و التحذير من مخاطر و تبعات العزوف عن احترام قانون المرور.

الأخبار و المجلات الإخبارية: تقوم إدارة ع ع بتصوير بعض الحوادث ذات الآثار البشرية و المادية الكبيرة و تعلق عليها و تقدمها ضمن تقرير اخباري من خلال المحلية الإخبارية.

الصحافة: تتم نشر أخبار الشرطة و أنشطتها عبر الصحف من خلال: احصائيات حوادث المرور و الجرائم و الفئات العمرية المرتكبة لهذه الجرائم و أسبابها.¹

الإذاعة: تستخدم إدارة ع ع الإذاعة كوسيلة اتصال جماهيرية أساسية في اتصالها بجماهيرها من خلال برامج تقيد أدوار الشرطة ببعض الارشادات المرورية و بعض التوجيهات و التحذيرات المتعلقة بأخطار المخالفات و الجرائم كتناول المخدرات و السرقة...الخ

كما تعمل هذه البرامج على الإجابة على استفسارات المواطنين و العرض للقضايا أو الجرائم

المفتشية و تناولها بالتحليل و محاولة تقديم تفاسير و حلول لها و تحذير المواطن من الوقوع فيها.

¹ محمد ناجي الجوهرى، وسائل الاتصال في العلاقات العامة، مكتبة الرائد، عمان، الأردن، 2000، ص251.

المجلات: تقوم ع ع بإصدار مجلة يساهم ضباط في تحريرها تتناول مختلف الزوايا العلمية القانونية و الرياضية.

مطبوعات مختلفة:

المصقات الجدارية: تحتوي على رسومات ضرورية مع شروحات توضيحية توزع على المدارس و غيرها من المؤسسات لاج بالإضافة الى الكتيبات و النثریات.

الاتصال المباشر: بحيث تعقد ع ع دورات خاصة لأصفاد الشرطة بهدف تعزيز العلاقة بين الشرطة و الجمهور و تدعيمها.¹

المبحث السادس: العوائق التي تواجه العلاقات العامة في المؤسسة الشرطة و الاستراتيجية المتبعة.

1-العوائق:

هناك عدة مشاكل تعيق ع ع في جهاز الشرطة منها:

وظيفة الشرطة: يعتبر عمل الشرطة أساسا للحفاظ على الأمن و تنفيذ القانون، لكن طبيعة نشاطها يصطدم بعقلية المواطنين لذا نجد تنافر بين بعض الأفراد من الشرطة.

السلوك الشخصي لبعض رجال الشرطة: ان صدور الأفعال غير المقبولة من فئة شاذة يؤثر على الصورة الذهنية اتجاه الجهاز.

تأثير وسائل الاعلام: تعتمد وسائل الاعلام في بث الأخبار على ابراز النواحي السلبية لهذا الجهاز مما يسيء لسمعته و يزيد الهوة بينه و الجماهير.

¹ على عوجة، العلاقات العامة النظرية و التطبيق: عالم الكتب، القاهرة، 2003، ص57.

عوامل تاريخية: ان السمعة التي تركها الاستعمار من اضطهاد و ممارسة التعذيب زادت من النظرة السيئة.

ضعف المستوى التعليمي لأفراد الشرطة: التصرفات الخاطئة و عدم استيعابها يزيد في الهوة بينهم و المواطنين.¹

2-الاستراتيجية المتبعة من طرف جهاز الشرطة:

لقد كان الرد المباشر بأن القيادة تعتمد على الاتصال بنوعيه للتكفل بانشغالات موظفي الشرطة و عقد لقاءات توعوية و تحسيس الأعضاء، لشرح التعاليم القيادية مع الوقوف على مدى نجاعة المرؤوسين و المرؤوس، كما ذكر أن تعزيز الاتصال مع الوسائل الإعلامية سواء كانت مكتوبة أو مسموعة مع ابراز المجهودات المبذولة للمديرية العامة للأمن الوطني لإنجاز بحوث استطلاعية حول بيئة أفراد المجتمع من أجل التخطيط الوقائي لوقوع الجرائم بأنواعها و التنسيق مع جل الهيئات لأخذ التدابير اللازمة مثل مكافحة الجريمة قبل وقوعها، السلامة المرورية مع تجسيد الشرطة الجوارية.²

¹ على عوجة، العلاقات العامة الذهنية: عالم الكتب، القاهرة، 2003، ص195، 196.

² عيسى قاسمي، الشرطة الجزائرية مؤسسة في عمق المجتمع: دار الكتاب العربي للطباعة و النشر و التوزيع، دط، الجزائر، 2002، ص54.

• خاتمة الفصل

كخلاصة لما سبق ذكره يمكننا القول ان العلاقات العامة تقوم على الاتصال بالجمهور في سبيل خلق توافق وانسجام افضل بين الاشخاص في نطاق المؤسسة او الجماعة او المجتمع وفق برنامج خاص.

والعلاقات العامة في المؤسسة الامنية لا يختلف كثيرا عن اي مؤسسة اخرى الا بقدر اختلاف الوظائف الاساسية لكل مؤسسة فهي تعد من اساسيات النجاح لأنها تعكس الثقة والانسجام بين المصالح الادارية والجمهور الخارجي لها