الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945– قالمة–

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع الاتصال

اتجاهات المواطنين نحو الاتصال الشرطي في سوسيولوجيا التمثلات والممارسات

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

إعداد

عيساوي سمير

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الصفة
د. بن فرحات غزالة	أستاذ محاضر "أ"	رئيسا
د. قريد سمير	أستاذ محاضر "أ"	مشرفا ومقررا
د. بوصنوبرة عبد الله	أستاذ محاضر أ"	مناقشا

السنة الجامعية: 2021/2020

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ يرفع الله الذين ءامنوا منكم والذين أوتوا العلم

درجات والله بما تعملون خبير ﴾

سورة المجادلة الآية 11

شكر وتقدير

نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان، ووافر التقدير والاحترام

إلى الأستاذ الدكتور الفاضل

"قريد سمير"

لقبوله الإشراف على هذه المذكرة، ولما قدمه لنا من نصائح قيمة وتوجيهات صائبة وهذا في جميع مراحل بحثنا ومهما قلنا فلن نوفيه حقه من الشكر والثناء، فنسأل الله أن يجزيه عنا خير الجزاء وأن يديم عليه نعمة الصحة والعافية.

كما يشرفنا أن نتقدم بخالص الشكر والعرفان لأساتذتنا الأجلاء، الأفاضل لجنة المناقشة لتحملهم عناء قراءة هذه المذكرة وقبولهم الاشتراك في لجنة المناقشة، فلهم منا أرقى عبارات الشكر والامتنان والتقدير وجزاهم الله عنا خير الجزاء.

كما نتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى كل من مد لنا يد العون والمساعدة لإنجاز هذا البحث ولو بنصيحة أو كلمة طيبة

ويملي علينا واجب الاعتراف بالفضل أن نتقدم بالشكر والتقدير إلى السيد رئيس القسم

وكل العاملين بالإدارة وجميع عناصر الأمن الوطني الساهرين من أجل إحلال الأمن و الآمان في هذا الوطن الحبيب

و أعضاء المكتبة والكلية.

قال الله تعال "قل إعملوا فسيرى الله عملكم و رسوله و المؤمنون".

أهدي ثمرة جهدي إلى من بلغ الرسالة و أدى الأمانة و نصح الأمة

نبي الرحمة ونور العالمين إلى سيد الأولين و أشرف الخلق أجمعين

إلى سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أقرب الناس من حولي...

إلى أمي و أبي و إخوتي رعاهما الله و حفظهما من كل سوء...

إلى الزوجة الصالحة التي كافحت و لا تزال تكافح معي و تتقاسم

معي هموم الحياة وتشاركني النجاحات...

إلى أبنائي تقوى، هبة الرحمان و عبد الرحمان...

إلى كل العائلة الكريمة و الأصدقاء ....

إلى جميع عناصر الأمن الوطني خاصة العاملين بأمن ولاية قالمة

إلى كل الذين تعبوا من أجلي.....

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي و أتمنى أن أكون

قد وفقت. سمير

الملخص

يهدف الاتصال الشرطي إلى تفعيل الاتصال المزدوج بين الشرطة والموطنين بقصد نشر الوعي الأمني السليم والتأثير التأثير في اتجاهاتهم وآرائهم ومواقفهم من أجل تحقيق تواصل وتعاون مشترك، ولذلك عملت الجزائر على استحداث منظومة اتصالية تقوم على الشرطة الجوارية من خلال الاستماع إلى انشغالات المواطنين وحسن استقبالهم، لكسب ثقتهم وتأييدهم وتنمية رأس مال اجتماعي حقيقي بين المواطن ورجل الشرطة يقوم على الاعتماد المتبادل.

ورغم منطق الضبابية الذي يحكم العلاقة الاتصالية بين المواطن ورجل الشرطة لدى الكثيرين، إلا أن الشواهد الميدانية بينت العكس، بمعنى أن رجل الشرطة هو مواطن يؤدي مسؤولياته في إطار احترام القانون ويسهر على الأمن العام ومكافحة الجريمة، كما يعمل على الحفاظ على أمن المواطنين وسلامتهم، ولذلك تبين أن هذه العلاقة يشوبها الاحترام والثقة المتبادلة، وهو ما أسهم في تكوين رأس مال اجتماعي حقيقي بين المواطن ورجل الشرطة في إطار تحقيق شراكة مجتمعية لإنجاح العملية الأمنية.

Résumé

L’objectif de la liaison policière est de promouvoir le double contact entre la police et les citoyens afin de promouvoir une bonne sensibilisation à la sécurité et d’influencer leurs attitudes, opinions et attitudes afin de parvenir à une communication et à une coopération mutuelles. L’Algérie s’est donc efforcée de développer un système de communication basé sur la police en écoutant les préoccupations et le bien-être des citoyens afin de gagner leur confiance et leur soutien et de développer un véritable capital social entre le citoyen et le policier basé sur l’interdépendance.

En dépit de la logique de la futilité qui régit la relation interpersonnelle entre un citoyen et un policier pour beaucoup, la preuve sur le terrain a montré le contraire, en ce sens qu’un policier est un citoyen qui exerce ses responsabilités dans le cadre du respect de la loi, assure la sécurité publique et la lutte contre la criminalité, et maintient la sécurité des citoyens.

Abstract:

The purpose of the police liaison is to promote dual contact between the police and citizens in order to promote sound security awareness and influence their attitudes, opinions and attitudes in order to achieve mutual communication and cooperation. Algeria has therefore worked to develop a communication system based on the police force by listening to citizens' concerns and well-being in order to gain their trust and support and to develop a genuine social capital between the citizen and the policeman based on interdependence.

Despite the logic of futility that governs the interpersonal relationship between a citizen and a policeman for many, field evidence has shown the opposite, in the sense that a policeman is a citizen who performs his responsibilities within the framework of respect for the law, ensures public security and the fight against crime, and maintains the security and safety of citizens.

الفهرس

العنوان	الصفحة
الملخص	–
المقدمة	أ – ج
الفصل الأول: الإشكالية، تحديد المفاهيم، المقاربة المنهجية	
توطئة	2
أولا: الإشكالية	3
ثانيا: المفاهيم الأساسية	11
ثالثا: المفاهيم المساعدة	26
رابعا: المقاربة المنهجية، أدواتها الإجرائية وطرائق المعالجة الميدانية	33
1. المقاربة المنهجية	33
2. المقاربة الكيفية	33
3. الأدوات الإجرائية	35
4. طرائق المعالجة الميدانية، التحليل، التفسير، الفهم	37
5. مجالات الدراسة	38
أ. المجال المكاني	38
ب. المجال البشري	38
أ. المجال الزمني	41
خلاصة	42
المصادر والمراجع	42
الفصل الثاني: الاتصال الشرطي والاتجاهات	
توطئة	52

أولا: التنظير للاتصل الشرطي	53
1. المقاربة التفاعلية الرمزية	53
2. المقاربة الفينومينولوجية	55
3. مقاربة التشكيل البنائي	58
4. المقاربة الاثنوميتودولوجية	60
5. المقاربة التفاعلية	61
ثانيا: المقاربات النظرية للاتجاهات	65
1. مقاربة التوازن التفاعلي	65
2. المقاربة المعرفية	66
3. مقاربة إعمال العقل	66
4. مقاربة التناثر المعرفي	67
5. المقاربة الوظيفية	69
6. مقاربة الحكم الاجتماعي	71
خلاصة	72
المصادر والمراجع	74
الفصل الثالث: نشأة وتطور الشرطة	
توطئة	79
أولا: المرحلة ما قبل الكولونيالية	80
ثانيا: الظاهرة الاستعمارية والممارسة الإجرامية للشرطة الفرنسية	82
ثالثا: الشرطة الجزائرية بعد الاستقلال	85
خلاصة	96
المصادر والمراجع	97

الفصل الرابع: الاتجاهات المواطينين نحو الاتصال الشرطي	
توطئة	103
أولا: العلاقة الاتصالية بين المواطن ورجال الشرطة	104
ثانيا: الصورة الذهنية لرجال الشرطة لدى المواطن	115
خلاصة	126
المصادر والمراجع	127
الفصل الخامس: مواقف وممارسات مسؤولي خلية الاتصال والعلاقات العامة إزاء الاتصال الشرطي	
توطئة	132
أولا: مواقف المسؤولين بخلية الاتصالر والعلاقات العامة إزاء الاتصال الشرطي	133
ثانيا: ممارسات المسؤولين في خلية الاتصال والعلاقات العامة حول الاتصال الشرطي	139
خلاصة	146
المصادر والمراجع	147
النتائج العامة	151
الخلاصة العامة	164
المصادر والمراجع	168
الملاحق	–
الجداول	–
الاستمارات	–

فهرس الجداول

01	جدول يمثل سن المبحوثين	38
02	جدول يمثل جنس المبحوثين	39
03	جدول يمثل المستوى التعليمي	40
04	جدول يمثل التخصص المهني	41
05	جدول يمثل اعتقاد رجال الشرطة دور في تعزيز الحس الوقائي لدى المواطن	104
06	جدول يمثل اعتقاد أن للشرطة الجوارية دور في تفعيل التواصل الأمني مع المواطن	106
07	جدول يمثل مساهمة الاتصال الشرطي في تنمية ثقافة المواطنة لدى المواطن	108
08	جدول يمثل دور الاتصال الشرطي في تحقيق التوعية المرورية لدى المواطن	109
09	جدول يمثل اعتقاد المواطنين أن لرجال الشرطة دور في التثقيف للسلام	111
10	جدول يمثل اعتقاد المواطنين أن سلوك رجال الشرطة أثناء الخدمة يتميز من حيث الاستقبال تقبل الاستفسار التواصل والحوار مع المواطن	112
11	جدول يمثل شعور المواطنين بأن رجل الشرطة يستخدم لغة التهديد مع المواطنين	113
12	جدول يمثل اعتقاد المواطنين بأن رجل الشرطة ينمي روح التعاون بينه وبين المواطنين	114
13	جدول يمثل اعتقاد أن رجل الشرطة موضع ثقة المواطن	116
14	جدول يمثل اعتقاد أن بعض السلوكيات السلبية لرجال الشرطة شوهت صورتهم لدى المواطن	117
15	جدول يمثل شعور المواطنين بأن الشرطة الجوارية تساهم في تحقيق الأمن النفسي لهم	118
16	جدول يمثل اعتقاد أن مهمة خلية الاتصال والعلاقات العامة بجهاز الشرطة الإصغاء الدائم للمواطنين	119
17	جدول يمثل تزعزع صورة الشرطة لدى المواطن	120
18	جدول يمثل إعتقاد عدم مراعاة بعض رجال الشرطة لروح القانون في التعامل مع المواطنين	122
19	جدول يمثل اعتقاد أن بعض رجال الشرطة يضطرون لاستخدام القوة مع المواطنين	123
20	جدول يمثل شعور المواطنين بأن بعض رجال الشرطة يتعالون في التعامل مع المواطن المعني بالخدمة	124
21	جدول يمثل حرص رجال الشرطة على توفير جميع المستندات والمعلومات والبيانات التي يحتاجها المواطن	125

مقدمة

مقدّمة:

لا شك أن علاقة رجل الشرطة بالمواطن تعتبر من أعقد العلاقات وأكثرها تأثيرها نظرا لارتباطها بأمن المجتمع واستقراره، فكلما كانت العلاقة جيدة انعكست إيجابا على المنظومة الأمنية التشاركية التي تقوم على العمل الجواري المشترك في سبيل حفظ الأمن وصد المجرمين، وكلما كانت العلاقة سلبية انعكست سلبا على العمل الأمني برمته فيصبح أمن المجتمع والمواطن مهددا، نتيجة غياب الثقة والتعاون بين الطرفين.

بهذا المعنى فإن اتجاهات المواطنين وتصوراتهم ومواقفهم عن رجل الشرطة تعتبر ضرورة ملحة لاستدامة هذه العلاقة وتطورها، بما ينمي العمل الشرطي من جهة، وبما يحمي المواطن ويحافظ على أمنه واستقراره المرتبط تحقيقها بأداء الشرطة من جهة أخرى.

استنادا إلى هذه الحقيقة، تبرز أهمية الاتصال الشرطي في تنمية ثقافة أمنية بأساليب وآليات مبتكرة، ومحاولة تصحيح بعض المفاهيم المغلوطة في أذهان الأفراد عن العمل الشرطي، الذي لم يعد مجرد اللحاق بالمجرمين وإيقاع العقوبة بالمتجاوزين للنظام، بقدر ما يعني إيجاد شراكة حوارية تفاعلية مع المواطن، وترسيخ منظومة أمنية تقوم على التوعية والتثقيف وتنمية وعي الأفراد بضرورة التبليغ عن المجرمين من منطلق أن نجاح العمل الأمني متوقف على درجة الوعي الأمني لكل فرد من أفراد المجتمع.

من هنا تكون أهمية الاتصال الشرطي في توظيف أساليب اتصالية فعالة تنمي صورة ذهنية إيجابية عن رجل الشرطة، وتقرب المواطن من جهاز الشرطة من منطلق أن الشرطة في خدمة الشعب، وأن غايات الشرطة هي تحقيق الأمن والطمأنينة لأفراد المجتمع بالتركيز على رؤية الشراكة المجتمعية في تحقيق الأمن وترسيخ قواعده في المجتمع.

وفق هذا الفهم، يهدف الاتصال الشرطي إلى تفعيل الاتصال المزدوج بين الشرطة والموطنين بقصد نشر الوعي الأمني السليم والتأثير التأثير في اتجاهاتهم وآرائهم ومواقفهم من أجل تحقيق تواصل وتعاون مشترك، ولذلك عملت الجزائر على استحداث منظومة

اتصالية تقوم على الشرطة الجوارية من خلال الاستماع إلى انشغالات المواطنين، وحسن استقبالهم، لكسب ثقتهم وتأييدهم وتنمية رأس مال اجتماعي حقيقي بين المواطن ورجل الشرطة يقوم على الاعتماد المتبادل.

هذه الحقيقة تؤكدها الشواهد الإحصائية المستقاة بواسطة المقابلات الحرة التي أجراها الباحث مع مسؤولي خلية الاتصال والعلاقات العامة في مختلف الدوائر الأمنية لولاية قالمة، بينت أن الاتصال الشرطي كواقعة سوسيولوجية وممارسة ميدانية يتطلب من القائم بالاتصال أن يتميز بدرجة عالية من الكفاءة والمهارة والمعرفة في عملية التواصل مع المواطن، وتقريب جهاز الشرطة لديه، بما يحقق شراكة مجتمعية قائمة على التعاون المثمر في التصدي لمختلف الجرائم، وتنمية الحس المدني والوعي الأمني لدى المواطن بما يكفل تفعيل اتصال شرطي هادف وبناء قائم على الثقة المتبادلة.

وانطلاقا من المعطيات السابقة تكمن أهمية الموضوع في معرفة اتجاهات المواطنين نحو الاتصال الشرطي، ومواقف المسؤولين وممارساتهم بخلية الاتصال والعلاقات العامة إزاء مفهوم الاتصال الشرطي.

ومن أجل الإحاطة بجوانب الدراسة بحسب ما يخدم أغراض موضوع البحث استوجب منا ذلك مراعاة التسلسل المنطقي والترابط مع أهداف المقاربة المنهجية المعتمدة، وعليه جاءت الدراسة في خمسة (5) فصول تمثلت كالآتي:

الفصل الأول: تضمن إشكالية الموضوع المدروس، والجهاز المفهومي الذي شمل المفاهيم الأساسية للموضوع، لتأتي بعده المفاهيم المساعدة، إضافة إلى التركيز على المقاربة المنهجية وأدواتها الإجرائية من استمارة مقابلة مع مسؤولي خلية الاتصال والعلاقات العامة كما كانت لنا خطوة هامة مع قياس اتجاهات المواطنين نحو الاتصال الشرطي، كما لا ننسى طرق المعالجة للمعطيات التي تم تسجيلها في ميدان البحث.

الفصل الثاني: خصص للتنظير للاتصال الشرطي، وكذا مقاربات الاتجاهات، التمثلات والممارسات.

الفصل الثالث: ويتناول هذا الفصل مقاربة سوسيوتاريخية لنشأة وتطور الشرطة الجزائرية حيث تم عرض أهم المراحل التاريخية التي تبلورت خلالها الشرطة الجزائرية، والتحولات التي عرفتها بدءا بالمرحلة ما قبل الكولونيالية، ثم المرحلة الكولونيالية، وهذا لمعرفة العلاقة الترابطية بين إفرازات هذا التطور، وما آلت إليه وضعية الشرطة الجزائرية بعد مرحلة الاستقلال.

الفصل الرابع: يهدف هذا الفصل إلى تسليط الضوء على اتجاهات المواطنين نحو الاتصال الشرطي، من خلال التركيز على العلاقة الاتصالية بين المواطن ورجال الشرطة، والصورة الذهنية لرجال الشرطة لدى المواطن.

الفصل الخامس: في هذا الفصل حاولنا الكشف عن مواقف وممارسات مسؤولي خلية الاتصال والعلاقات العالمة إزاء مفهوم الاتصال الشرطي، من خلال تحليل اجاباتهم تحليلا سوسيولوجيا اعتمد فيه الباحث المقاربة الكيفية.

وفي الأخير كانت لنا محطة مع نتائج وخلاصة عامة للدراسة التي يمكن أن تكون نهاية لبداية أعمال علمية أخرى في هذا المجال، أتبعت بقائمة المصادر والمراجع المعتمدة وكذلك جملة من الملاحق التي تم توظيفها بحسب ما تتطلبه منا منهجيتنا، وعليه نأمل أن يكون هذا العمل المتواضع قد وفق إلى حد ما في الإحاطة بهذا الموضوع الذي نأمل أن يكون مقدمة لبحوث أكثر شمولا.

الفصل الأول: الإشكالية تحديد المفاهيم المقاربة المنهجية

توطئة

أولا: الإشكالية

ثانيا: المفاهيم الأساسية (التعريف النظري والإجرائي)

ثالثا: المفاهيم المساعدة

رابعا: المقاربة المنهجية، أدواتها الإجرائية وطرائق المعالجة الميدانية

توطئة:

يقوم البحث العلمي من أجل أن يقول شيئا ما ذا قيمة إضافية عن الواقع ومجرياته وفي سعيه هذا يتبع قواعد وقوانين محددة تتبني مقولته من إتقان تطبيقها وإتباع إرشاداتها بدرجة عالية من الدقة، وهذه المقولة تتألف عادة من أربع وحدات أساسية، تعطي مجتمعة حقلا محددا من التفسير والفهم لواقع الظاهرة تحت البحث، والوحدات الأربع هي، المقدمة النظرية، المنهج، المعلومات، التحليل والنقاش **(إسماعيل ناشف، 2010: 118-119)**.

بهذا المعنى فالمنهج العلمي هو مجموعة مقننة من الأدوات التي تستخدم وفق قواعد إجرائية محددة متفق عليها من قبل المجتمع المهني العلمي، بحيث أنها تشكل لغة خاصة بهذا المجتمع، كما بعلاقاته المختلفة مع مجتمعات مهنية أخرى، مجاورة وبعيدة على السواء، ولغة المنهج هي عبارة عن نظام يحدد العلاقات الممكنة وغير الممكنة في عملية الإنتاج المعرفي العلمي، وفي هذا المقال، سنتطرق إلى هذا النظام بداية عبر فحص مركباته المختلفة والعلاقات التي تضبطها، ومن ثم سنحاول رصد منطق عمله عن طريق فحص علاقاته المركبة مع النظرية من جانب، ومع الظاهرة الإمبريقية من جانب آخر، التي تشكل مجتمعة مجمل عناصر شريط الإنتاج المعرفي العلمي **(إسماعيل ناشف،2010: 118-119)**.

والجدير بالذكر في السياق ذاته، إن مهمة بناء المناهج وتقنيات البحث في السوسيولوجيا (القياس، التكميم، الجداول والبيانات، بناء المفاهيم، استخلاص علاقات منطقية وغيره)، لا تقل أهمية عن البناء النظري، وتحيلنا المناهج إلى كيفيات وطرق إدراك العالم الاجتماعي وزوايا النظر، التي تعتبر- من وجهة نظر عالم الاجتماع- أكثر ملائمة إذ هي تحتل مكانة مركزية في البحث الاجتماعي باعتبارها ترسم، إلى حد كبير، طبيعة التعاطي مع العالم الاجتماعي، إن أهمية المنهج كوسيط ضروري لترجمة ومصادرة الواقع الاجتماعي تتجلى في كونه هو الذي يخلق الموضوع، على حد تعبير عالم اللسانيات دي سويسر **(عصام العدوني، 2010: 38)**.

أولا: الإشكالية

تشكل الاتجاهات والمواقف المختلفة للأفراد جزءا من النظرة إلى العالم وطريقة تقدير الأمور وتتبني في العمق على دوافع أعمق داخل البنية الثقافية للشخصية الإنسانية، وتختلف هذه الاتجاهات بحسب طبيعة الدوافع والمصادرات الضمنية التي تقوم عليها ثقافة الاتصال الشرطي، وتدعم المشروعية العقلانية للديمقراطية التواصلية بتعبير هابرماس، يميل الصنف الثاني من القيم، قيم التعبير عن الذات والرغبة في الانعتاق والتحرر، إلى تغذية الاتجاهات التي تنشد الديمقراطية وترفض أداء المؤسسات القائمة **(بن أحمد حوكا، 2017: 40)**.

يمثل المواطن الوحدة المركزية في أي معادلة سياسية ضمن الممارسات الديمقراطية وهذا ما جعل الباحثين في المجالات التي لها حلقة وصل مع الدراسات السوسيولوجية والسياسية يتجهون نحو البحث عن معرفة اتجاهاته ومواقفه وردود أفعاله حول القضايا المجتمعية التي تتصل بالشأن العام، وهنا يكون ضمن هذا التوجه التطرق إلى قياس اتجاهات المواطنين نحو الاتصال الشرطي للتعرف على الصورة الذهنية التي يحملها المواطن عن رجل الشرطة، بوصفه شريكا أساسيا في العملية الأمنية، وهو ما ينعكس إيجابا في وعيه الأمني وحسه المدني **(رحموني عبد الرحيم، 2018: 35)**.

والواقع أن تحديد مقومات وملامح العلاقة الاتصالية بين المؤسسة الأمنية والمواطن يمكن أن يتم من خلال نقطتين: تتعلق الأولى بالمؤسسة الأمنية، وهي أن يكون لديها قناعة تامة بأنها تؤدي عملا اجتماعيا ساميا لا غنى عنه بحكم ضرورته الاجتماعية، وبحكم أنه عنصر وشرط جوهري في قيام واستمرارية أي مجتمع، وإدراكها في الوقت نفسه أن المهمة الموكلة لها وما لديها من صلاحيات وسلطات للاضطلاع بها ما هو إلا تكليف من المجتمع، أما الثانية فتتعلق بالجمهور وتتمثل في أن يكون لديه القناعة التامة بأن المؤسسات الأمنية ما هي إلا خادمة له وترعى مصالحه وحقوق أفراده وواجباتهم تجاهه بتفويض منه، ومن ثم يقتضي هذا منه أن يتوفر لديه إحساس راسخ في ذهنه بأن الأمن

مسؤولية مشتركة بينه وبين المؤسسات الأمنية، وأن هذه الأخيرة لا يمكنها وحدها أن تحقق الأمن المنشود دون مساندته **(فوزي آيت أعمر مزيان، 2019: 247)**.

والجدير بالذكر في سياق آخر، إن صورة رجل الأمن في المخيال الاجتماعي ارتبطت دوماً بالسلطة والحكومة والدولة والنظام السياسي، إذْ لا وجود لشرطة أو جهاز أمني لا يرتبط بنظام سلطة ما، وهنا تحديداً تتبلور إشكالية العلاقة الاتصالية بين المواطن ورجل الشرطة، إذْ من المعروف أن الأجهزة الأمنية هي أجهزة أو مؤسسات تنفيذية ومن أهم معايير نظامها وانضباطها هو دقة تقيدها بالأوامر وبتنفيذ متطلبات السلطة التي تتبع لها، وليس على الأجهزة الأمنية إقناع الناس بسياسات السلطة كما نعلم، بل تنفيذ الأوامر فحسب، فحين تكون السلطة متعسفة أو غير محبوبة في قطاع من الجمهور أو لدى الجمهور عموماً في بعض الحالات، عندئذٍ سيكون من الصعب دفع الناس للتعاون مع الأجهزة الأمنية، ويصبح عمل الأجهزة الأمنية أكثر صعوبة، وتحقيق الأمن مهما كانت الغايات نبيلة معقداً **(سمير إبراهيم حسن، 2014: 331)**.

وفق هذا المنحى، أسهم علماء الاجتماع في جامعة شيكاغو خصوصا، "موريس جانويتز"، في تطوير هذه الآراء بالذات وعلاقتها بظاهرة الانحراف الاجتماعي، فقد كان "موريس" يرى أن دواعي الأمن ترتبط بوظيفة أساسية وتتم عبر مجموعة من العمليات الاجتماعية، ومن ثم فهي ملازمة لأي مجتمع وتحافظ عليه ليبقى متماسكا ومتوازنا، وأن النسق الأمني يكون فاعلا عندما يظل الفرد في أي مجتمع مدفوعا للعمل التشاركي بين المواطن ورجل الشرطة تحقيقا للأمن المجتمعي **(رانيا عبد النعيم حمد العشران ومجد الدين خمش، 2016: 2202)**.

وبنظرة فاحصة على مختلف الحقب التاريخية التي شهدت قيام وسقوط دول وحضارات، تدل على أن علاقة الشرطة بالمواطن شهدت –بدورها–صعودا وهبوطا وعنفا أكثر وعنفا أقل، بحسب طبيعة الحكم ومدى استقرار الأوضاع السياسية ومستوى التعليم

والمدنية التي تسود مجتمع ما، وقد تنوعت وتصاعدت أساليب الضبط والربط، ثم ممارسات العنف والقمع وفنون التعذيب والإيذاء الجسدي والمعنوي، وعقوبات السجن والحبس الانفرادي بحسب تغير الظروف السياسية على المستوى المحلي والدولي، وبحسب التطور الاجتماعي والاقتصادي للأفراد والجماعات **(بسمة عبد العزيز، 2013: 6)**.

تاريخيا تعد بريطانيا من الدول الرائدة في الأخذ بفكرة الشرطة المجتمعية ويرجع ذلك إلى عراقة التجربة التي بدأت في القرن التاسع عندما أصدر "ألفرد العظيم" (870–910) أمرا كلف بموجبه كافة المواطنين بالقيام بوظيفة الشرطة في حماية أنفسهم وأموالهم بنظام الدوريات الليلية والحراسات وإبلاغ بعضهم البعض بوقوع الجريمة عن طريق الصياح، وحتى إنشاء الشرطة الرسمية في القرن الثالث عشر ظلت المجتمعات المحلية ترعى مسؤولياتها الأمنية إلى عهد قريب، وقد انعكست تلك الثقافة الأمنية على محاولات وتجارب الشرطة المجتمعية في بريطانيا في العصر الحديث **(عباس أبو شامة عبد المحمود، 2006: 137–138)**.

يعتبر مفهوم الشرطة المجتمعية من المفاهيم القديمة، حيث تعود جذوره التاريخية إلى السير روبرت بيل مؤسس شرطة (ميتروبوليتان) في لندن، والذي تحدث في عام 1829 عن الدور الجديد للشرطة عندما قال: "أن تحافظ دائما على علاقة مع الشعب تحقق على أرض الواقع العرف التاريخي الذي ينص على أن الشرطة هم الشعب وأن الشعب هم الشرطة، وأن الشرطة أفراد من العامة يدفعوا لهم ليصبوا جل تركيزهم على واجبات ملزم بها كل مواطن تصب في صالح رفاه المجتمع وكينونته" **(خالد أحمد الربابعه وفرحان جميل العموش 2020: 31)**.

يمكن التأكيد في هذا السياق، أن المؤسسة الأهلية البريطانية التي تعمل في مجال الوقاية من الجريمة منذ عام 1982 تنطلق من الفلسفة الليبرالية الجديدة التي ظهرت في المجتمع البريطاني، تقوم على حقيقة مفادها أن على المواطن التوجه إلى الشرطة لمساعدتها

في أداء مهامها، وعلى الشرطة معاملته بأسلوب لائق، واحترام حقوقه كمواطن وصاحب حق في الخدمة الأمنية، وتهدف الشرطة المجتمعية وفق المفهوم الإنجليزي إلى جعل المواطن عين وأذن للشرطة ومساهم فعال في تحقيق الأمن في المجتمع عن طريق التعاون الفعال والمباشر مع الشرطة **(خالد أحمد الربابعه وفرحان جميل العموش، 2020: 32)**.

في ضوء هذا المنحى، يمكن التأكيد أن مفهوم الشرطة المجتمعية ارتبط تاريخيا بالمفاهيم العالمية للشراكة المجتمعية، والتي تنحصر في عدة اتجاهات رئيسية أهمها:

- **المفهوم الفرنسي:** حيث كان للفرنسيين الريادة في تفعيل هذا المفهوم في المجتمع الفرنسي، والذي يقوم على إعادة صياغة العلاقة بين المواطن ورجل الشرطة، وعلى الشرطة الاقتراب من المواطن لتفعيل هذا المفهوم، وظهر ذلك في كتابات الباحث الفرنسي (دومنينك مونجاردي)، وظهر مفهوم المواطن الزبون كنقيض للمواطن المحكوم حيث تغيرت الأوضاع في الوقت الحاضر، وعلى الشرطة الاقتراب من المواطن وتسويق خدماتها مثلها مثل باقي المرافق الحكومية **(خالد أحمد الربابعه وفرحان جميل العموش 2020: 31-32)**.
- **المفهوم الأمريكي:** ينطلق هذا المفهوم من الطبيعة البراغماتية للمجتمع الأمريكي، ويقوم على رفع كفاءة وفاعلية الشرطة في مواجهة الجريمة والانحراف، وإضافة مهام جديدة إلى مهامها التقليدية، ويعبر المفهوم وفقا للمرجعية الأمريكية عن زيادة التفاعل بين الشرطة والمواطنين بهدف رفع فاعليتها وزيادة كفاءتها **(خالد أحمد الربابعه وفرحان جميل العموش، 2020: 32)**.

في سياق آخر عملت بعض المجتمعات إلى تنمية العلاقة الاتصالية بين المواطن ورجل الشرطة، فعلى سبيل المثال اتجهت الشرطة اليابانية بعد قيام الدولة الحديثة عام 1947 إلى إقامة علاقات طيبة مع المجتمع أدت إلى الأخذ بفكرة الشرطة المجتمعية في فترة وجيزة تمثلت في نظام شرطة الحي KOBAN أو Neighbarhood Polieing، وجمعيات وروابط مكافحة الجريمة ومؤتمرات المتطوعين لخدمة الأمن، كما تعد شرطة الحي في بعض المدن الصينية وسنغافورة بمثابة كبير العائلة بالنسبة للحي، حيث تقوم بتفقد حالة الأسر

وتوجيه الشباب وإصلاح العلاقات بينهم، وحسم الخلافات الشخصية والعائلية كما تتولى شرطة الحي قيادة المجتمع بإدارة الاجتماعات العامة وتنظيم اللقاءات الثقافية والرياضية وتبني مطالب الحي وآرائهم أمام السلطات الرسمية تاركة العمل الشرطي التقليدي في مجال تنفيذ القوانين ومكافحة الجريمة لأفراد المجتمع **(عادل حسن علي السيد، 2006: 140)**.

أما في الدول العربية يمكن التأكيد على بعض النماذج الناجحة في تنمية علاقات اتصالية بين المواطن ورجل الشرطة نذكر على سبيل المثال المملكة العربية السعودية تم إنشاء هيئات الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر تجاوبا مع مبادئ الشريعة الإسلامية التي تمثل دستور المملكة العربية السعودية، وتقوم على أساس اشتراك المواطنين في تحقيق الأمن عن طريق التطوع، ويقوم المتطوعون بتولي إرشاد الناس وتوعيتهم وإلزامهم متى لزم الأمر بالحكم الشرعي بما يضمن انتظامهم وأدائهم للحقوق **(عادل حسن علي السيد، 2006: 141)**.

أما في المملكة الأردنية فتم استحداث ما يسمى بالمجالس الأمنية المحلية، وهذه المجالس تضطلع بمهام وواجبات جمة وتتألف من رئيس المركز الأمني المختص وعدد من ممثلي المجتمع بكل فئاته، وتقوم هذه المجالس بمناقشة كافة الأمور والمشاكل التي قد تطرأ أو تحدث في المجتمع المحلي ويتم من خلالها الخروج بنتائج مرضية وعملية ومخاطبة بعض الجهات الحكومية المسؤولة بطلبات الأحياء التي تخص المجتمع والأفراد وكذا بعض الشركات والمصانع من أجل توفير فرص عمل لبعض الشباب العاطلين عن العمل **(عادل حسن علي السيد، 2006: 140)**.

كما تعتبر التجربة المصرية رائدة في هذا السياق، حيث عملت وزارة الداخلية المصرية على معالجة القضايا الاجتماعية، من خلال رعاية الأحداث، وتقديم الرعاية اللاحقة للمفرج عنهم وتقديم خدمات الأحوال المدنية للمواطنين، وتنمية وعيهم للوقاية من مخاطر الجريمة **(عادل حسن علي السيد، 2006: 144)**.

لا شك أن الصورة الذهنية المشوهة التي ترسخت في المخيال الاجتماعي للفرد الجزائري ارتبطت تاريخيا بالفترة الاستعمارية، وما كانت الشرطة الفرنسية تمارسه من قمع واضطهاد، مما أعطى صورة سلبية عن هذا الجهاز وترسخت لدى المواطن بعد الاستقلال ولم يتمكن من بناء تصور إيجابي لمفهوم العمل الشرطي وأهدافه **(برارڈي نعيمة، 2017: 156)**.

بعد الاستقلال عملت الجزائر على إنشاء هذه الوظيفة المتمثلة في الشرطة الجوارية على المستوى الوطني انطلاقا من دراسة المفهوم المذهبي والاستراتيجية الخاصة بالعمل الجواري، إضافة إلى الحملات التحسيسية عبر محاضرات ونقاشات وأبواب مفتوحة وأيام إعلامية لنشاطات الشرطة في كل الولايات، وسعت في ذلك أيضا إلى أن تكوين المكونين في إطار الشرطة الجوارية على أساس المفهوم الجزائري بخلق تيار اجتماعي نظام على هيئة شراكة، وتطوير صيغة المواطنة المسؤولة والفعالة **(معراج الهواري وبريني دحمان 2012: 1223)**.

سوسيولوجيا، عرفت العلاقة بين المواطنين والشرطة اختلالا مع أحداث 1988، حيث أصبح عدم الثقة السمة البارزة في هذه العلاقة، وهذا لم يكن وليد هذه الأحداث إنما بفعل تراكمات زادت من الهوة بين المواطن والشرطة خاصة أثناء الاحتجاجات أو المظاهرات أين يتم استعمال القوة العمومية وإخراج قوات مكافحة الشغب لكبح الاحتجاجات التي تعرفها العديد من المناطق، والتي يعتبرها البعض أنها تجاوزات في حق المواطنين خاصة إذا كانت المظاهرات بطريقة سلمية، ويذكر أنه يتم توجيه الاتهامات ضد عناصر الشرطة على اعتبارها جهاز من أجهزة الدولة **(برارڈي نعيمة، 2017: 161)**.

والواقع، أن فترة التسعينات شكلت نقطة تحول بارزة في مجال تنمية العلاقات الاتصالية بين المواطن ورجل الشرطة، حيث طرح مصطلح الشرطة المجتمعية أو الجوارية في الجزائر سنة 1998 للتكفل بانشغالات المواطنين وتفادي الانزلاقات والتجاوزات مع

التواجد الميداني المكثف لضمان أمن المواطن، غير أن المصطلح عرف رواج إعلاميا كبيرا خلال السنوات العشرة الأخيرة حيث تقوم الشرطة المجتمعية والمتداولة باسم "الشرطة الجوارية" بالاجتهاد في تحسين نصوصها باستمرار، قصد تكييفها مع التطور السريع للمجتمع الجزائري، لتوفير أسباب الراحة والأمن للمواطن، لهذا كان توجه المديرية العامة للأمن الوطني تكثيف اتصالها مع المواطن على مستوى الأحياء والتجمعات السكنية من خلال التكوين المستمر لأفراد الشرطة وإمدادهم بالمهارات المهنية لتحسين أدائهم من منطلق أن الشرطة الجوارية هي فعل تقاربي تبناه رجال الشرطة في حدود القانون وأخلاقيات المهنة تجاه المواطن استجابة لحاجاته الأمنية وكسب ثقته وتعاونه **(عباد لويزة، 2017: 211)**.

في هذا السياق، برز مفهوم الاتصال الشرطي الذي يقوم على تنفيذ برامج التوعية، ووسائل الاعلام المختلفة واللقاءات المكثفة في التجمعات بالجامعات والمعاهد والمدارس والمصانع ودور العبادة والنوادي الرياضية والاجتماعية، بالتنسيق مع الأجهزة المعنية بالدولة، والمشاركة في المؤتمرات والندوات على كافة المستويات المحلية والإقليمية والدولة المعنية بمكافحة الجريمة، والاستفادة من توصياتها ونتائجها في تنفيذ برامج توعية وحماية ووقاية المواطنين من أخطار الجريمة **(عادل حسن علي السيد، 2006: 146)**.

إن المفهوم الحديث للعمل الأمني بهذا المعنى، لم يعد مقتصرا على النظرة التقليدية التي ترى أن أمن المواطن والمجتمع، يرتبطان بمكافحة الجريمة، فالتبدلات التي طرأت على مفهوم الأمن شملت مفهوم الدور الذي تقوم به أجهزة الأمن، وأصبح المفهوم الحديث للعمل الشرطي يتجاوز النظرة المهنية الضيقة للعملية الأمنية برمتها كوظيفة تقوم بها الأجهزة الأمنية في حدود التشريعات والقوانين والأنظمة، لنصل إلى حدود اعتبار العملية الأمنية فنا يمارس وفقا لأهداف ترمي إلى تحقيق نتائج ملموسة، تنعكس أمنا واستقرارا على حياة المجتمع، وهذا يعني تعاظم الدور الاجتماعي الذي تقوم به الأجهزة الأمنية وبروز مفهوم

المسؤولية التضامنية، بمعنى أن تحقيق الأمن مهمة معقدة لا يقتصر انجازها على أجهزة الأمن، بل هي مسؤولية تقع على عاتق كل مواطن، وهذا ما دفع باتجاه إقامة علاقات اتصالية راسخة ما بين المواطن والأجهزة الأمنية، وهذا ما يفسر لنا تركيز الدراسات الأمنية على ضرورة ترسيخ صورة ايجابية عن أجهزة الأمن، لأنها تستمد قدرتها على العمل من خلال رضا وتقدير الجمهور وتعاونه واتجاهاته السائدة إزاءه **(رانيا عبد النعيم حمد العشران ومجد الدين خمش، 2016: 2202)**.

يسعى جهاز الأمن العام بشكل مستمر، إلى مواكبة التطورات المتسارعة والتي يشهدها المجتمع من خلال تطوير آليات ومقومات عملة، خدمة للوطن والمواطن، وقد جاءت فكرة إنشاء خلية الاتصال الشرطي لما لها من دور ومفهوم أقرب لأذهان أفراد المجتمع للتعامل معهم وزيادة فعالية العلاقة التي تجمع رجل الشرطة بالمواطن، وتأكيدا على مفهوم الأمن الاجتماعي، لإدراك الأمن العام بأن الموطن هو حجر الزاوية في الفعاليات الشرطية المختلفة، وهو الأساس في المعادلة الأمنية، لقد امتدت الواجبات الشرطية لتقديم الخدمات المرفقية للمواطن وتقريب المسافة بينه وبين أجهزة ومؤسسات الدولة المختلفة وهذا التحول سيشعر المواطن بالأمن والطمأنينة **(علي سويلم الجازي، 2021: 16)**.

وعليه تسعى المديرية العامة للأمن الوطني من خلال الشرطة المجتمعية إلى تحقيق الاتصال الشرطي بكافة جوانبه من خلال قيامها بالدور الكامل في خدمة المواطن وبالتعاون مع مؤسسات الدولة الأخرى وتعزيز الثقة مع المواطن لتجسيد فكرة المشاركة المجتمعية بالشكل السليم **(علي سويلم الجازي، 2021: 16)**.

إننا نعني جيدا، بأن الاتصال الشرطي يعتبر إحدى تجليات الممارسة الأمنية الحديثة عبر التفاعل الإيجابي بين المواطن ورجل الشرطة، والتي يعبر المواطنون من خلالها عن حقهم في المشاركة الأمنية تجسيدا لفكرة الشرطة الجوارية، والذي يستدعي بدوره مواطنا يملك

من الوعي والثقافة الأمنية ما يؤهله لتحقيق هذه المعادلة الصعبة دون موانع مؤسساتية أو اجتماعية.

وبما أن البحث في إشكالية الاتصال الشرطي يستدعي بالضرورة معرفة تطور الشرطة الجزائرية في مرحلة أولى، وفي المرحلة الثانية معرفة اتجاهات المواطنين نحو الاتصال الشرطي، وفي مرحلة ثالثة معرفة مواقف وممارسات مسؤولي خلية الاتصال والعلاقات العامة إزاء الاتصال الشرطي فإنه يمكننا أن نضع تساؤلا مركزيا يساعدنا في الوصول إلى الحقائق العلمية والأنساق الخفية التي تفسر لنا بوضوح، وتجعلنا ندرك المعاني التي تشكلها جملة الترابطات المكونة للظاهرة، ومنه يمكن بلورة السؤال المركزي كالتالي:

- **ماهي اتجاهات المواطنين نحو الاتصال الشرطي؟.**

ويتفرع هذا التساؤل المركزي إلى التساؤلات الفرعية التالية:

1. **ما هي تمثلات المواطن للعلاقة الاتصالية برجل الشرطة؟.**
2. **ماهي الصورة الذهنية لرجال الشرطة لدى المواطن؟.**
3. **ماهي مواقف المسؤولين بخلية الاتصال والعلاقات العامة إزاء الاتصال الشرطي؟.**
4. **ماهي ممارسات المسؤولين في خلية الاتصال والعلاقات العامة حول الاتصال الشرطي؟.**

ثانيا: المفاهيم الأساسية (التعريف النظري والإجرائي).

1-**الاتجاهات**

يحتل موضوع الاتجاهات أهمية خاصة في علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي فالاتجاهات النفسية الاجتماعية من أهم نواتج عملية التنشئة الاجتماعية، وفي نفس الوقت من أهم دوافع السلوك، التي تؤدي دورا أساسيا في ضبه وتوجيهه(**عبد الفتاح محمد دويدار 2009: 153**).

إذن فالاتجاه يتضمن نوعا من الاستعداد العصبي والنفسي، فكأنه قوة دافعة للسلوك إنه تشكيل وتنظيم للخبرات التي مر بها الفرد، تتمحور حول موضوع معين، تجعل الفرد

يسلك (يستجيب) نحو الموضوع بأسلوب معين، قد يكون إيجابيا أو سلبيا **(خير الله عصار 2012: 109)**.

كما يمكن تعريف الاتجاه عموما بأنه أسلوب منظم ومنسق في التفكير والشعور ورد الفعل اتجاه الناس والأفكار بشكل عام"، وبالنظر إلى تعدد التعريفات، يمكننا التركيز على تعريف شامل للاتجاه وهو أنه "استعداد وجداني مكتسب، أي أنه ليس فطريا وهو ثابت نسبيا، يحدد سلوك الفرد ومشاعره إزاء ما يحيط به"، وقد يتخذ الاتجاه شكلا سلبيا (الكراهية أو النفور) أو إيجابيا (المحبة أو الإقدام) وقد يكون ضمنيا أو صريحا **(بوخريسة بوبكر 30:2006)**.

وعلى كل فانه ينبغي للباحث الذي يدرس الاتجاهات أن يميز بين هذه الأبعاد الإحساس الاعتقاد والتصور وغيرها، عند دراسته لأي موضوع، فالإحساس الذي يتكون عند فرد معين نحو موضوع ما قد يختلف تماما عن اعتقاد هذا الفرد في هذا الموضوع وكذلك ميله نحو هذا الموضوع وبعبارة أخرى قد يكون إحساس فرد ما نحو موضوع معين ايجابيا ولكن ميله العملي (الفعلي) أو اعتقاده في هذا الموضوع قد يكون سلبا **(مصطفى عشوي 1985: 44)**.

وتشير المراجع المتصلة بدراسات الاتجاه إلى أن ظهور مصطلح الاتجاه في علم النفس بدأ من الأعمال العلمية الأولى في علم النفس التجريبي في الربع الأخير من القرن التاسع عشر، حيث يمثل حالة استعداد عقلي أو عصبي نظمت عن طريق الخبرات الشخصية تعمل على توجيه استجابات الفرد لكل تلك الأشياء والمواقف التي تتعلق بهذا الاستعداد، وبتعبير آخر فإن الاتجاه من المنظور النفسي، ينطوي على اعتقادات ومشاعر واستجابات نحو الأشياء والمواقف التي تحدث للفرد في حياته الاجتماعية **(عبد الحميد محمد علي، 2013: 48-49)**.

بناءً على المعطيات المعرفية السابقة، يمكن أن نتبنى تعريفا إجرائيا للاتجاهات كالآتي: الاتجاهات سلوك أو تصرف يصدر عن الفرد او الجماعة كاستجابة إلى حادث أو موضوع واتخاذ موقف بشأنه (اتجاه المواطن نوح رجال الشرطة)، والاتجاه شيء مكتسب يتعلمه الفرد من بيئته الاجتماعية ومن خبرته وتجاربه الشخصية، ويستعمله كمحك في تقييم أمور أو أوضاع معينة والحكم عليها، معنى الاتجاه هو موقف فكري أو عقلي يدفع صاحبه للقيام بسلوك أو تصرف معين إزاء أمر أو حادث **(عبد المجيد لبصير، 2010: 31-32).**

2-المواطن

إن مصطلح "المواطن" هو اختراع إغريقي جسد بلغة مفهومية ولادة الحيز العمومي والمجال السياسي في المدينة/ الدولة لدى اليونان القدماء، من هنا فإن كلمة "مواطن" ليست مشتقة من كلمة "وطن"، كما في العربية، بل من كلمة مدينة (Polis) باليونانية، أو (Cité) بالفرنسية، وهي تحيل إلى معان مثل حرية، حقوق، حاضرة، دولة، حضارة **(علي حرب 161:2010).**

كما يقترن مفهوم المواطن تاريخيا بنشأة المدينة الأوربية، وفضائل التحضر ومؤسسات المجتمع المدني، وانتشار الحضارة العمرانية، ومنذ القرن الثالث عشر صار المواطن ببساطة عضوا أو مقيما (deinsein) في مدينة أو قصبة ما، وقد أشار كاكستون في أخبار إنجلترا عام 1480 إلى مواطني لندن، وتدل هذه الإحالات المبكرة إلى المواطنة وتدل هذه الحالات المبكرة إلى المواطنة على معناها المحدد بوصفه من يسكن في مدينة فقط، أي كأعضاء متحضرين في مجتمع عمراني حضري يقفون على نقيض مع أهل الريف **(طوني بينيت [و آخرون]،2010: 657).**

ويلتقي المفهوم الأسمى للمواطن مع المفهوم الأسمى للإنسان ولكنه يأخذ من كل مضامين الوطن كالإقامة والحماية، والعمل، والكسب والاستقرار والتنقل والتعليم، والحرية

وحق الحكم، واستعمال الفكر وغيرها، ويمنحه كل مضامين المواطن لينقل مفهوم المواطن إلى مفهوم أشمل وهو المواطنة، فتصبح المواطنة إنسانية مضافا إليها التعلق بشخص آخر يشاركه في الوطن، ويقتسم معه كل مضامين الوطن والمواطن **(عبد الكريم غلاب، 1997: 59-60)**.

ومن منظور قانوني، يعرف المواطن بأنه فاعل اجتماعي يعيش على أرض (بلاد معينة) بصفة قانونية، ويتمتع بكافة الحقوق والحريات، ويقوم بالواجبات المقررة في سائر التشريعات الوطنية لتلك البلاد **(رانيا عبد النعيم العشران، ومجد الدين خمش، 2016: 2208)**.

ومن زاوية الارتباط بين المواطن والأرض يعرف المواطن بأنه من ارتضى الإقامة غلى تراب محدد وانتمى إلى نظام سياسي وقانوني وحقوقي يمارس من خلاله واجباته ويحصل على حقوقه ويوفي بالتزاماته دون شروط عرقية أو دينية أو اثنية لأن الانتماء الوطني يتعداها إلى ما هو ابعد من ذلك إنه الانتماء الجامع للمواطنين من أي جهة ومن أي دين ومن أي جنس، وهو سابق عليهم وهم غير محددين له كنمط أو كشرط لاستكمال مواطنيته **(حسن خليل، 2011: 103)**.

وفي السياق ذاته، يتحدد مفهوم المواطن بوصفه فرد له كامل الحقوق، ويتمتع بجميع الحقوق المكفولة دستوريا، كما أن المواطن يجب أن يعامل بالمساواة مع غيره من المواطنين بغض النظر عن جنسه، أو لونه أو هويته أو مؤهلاته، وهو ما يمنحه صفة المواطنة الكاملة **(Raymond boudon est «autres», 2005: 30)**

وهناك من يعرف المواطن الفعال الذي يشارك في أي نشاط مجتمعي تحقيقا للمصلحة العامة والصالح العام في المجتمع، مثل "المشاركة في التصويت"، "المشاركة في قرار عام تتخذه هيئة عامة، وترتبط عموما بعمليات التشاور التي تجرى بدعوة من الحكومة، وهي

الفرصة المتاحة للمواطن للقيام بدور في عمليات صنع القرار، وتعتبر عملية أساسية لإحياء الدولة الديمقراطية **(Michel Venne , 2011: 195-196)**

بناء على ما سبق يمكن أن نتبنى تعريفا إجرائيا للمواطن كالآتي: سوسيولوجيا أن تكون مواطنا، يعني أن تكون مرتبطا اجتماعيا، وأن تمتلك حسا مدنيا يقوم على التضامن والحرية والأخلاق المدنية التي تعمل كموجة للسلوك، تسهم في تحويل أعمال الخير إلى فرص لمعاملة الناس كلهم عن طريق الأخلاق المدنية التي تسهم في تحسين الذات وتطوير الصفات الشخصية **(دون إي.إيبرلي، 2003: 31-32)**.

3-الاتصال

نظر علماء الاتصال إلى مفهوم الاتصال إلى أنه مركب أو وسيلة ترحل من خلالها وبواسطتها عمليات التفاعل في المجتمع، فالاتصال(Communication) ، يجسد أي شكل من أشكال الممارسة الاجتماعية في بنائها للأدوار والرسائل والمقاصد التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس، داخل نسق اجتماعي معين يتم تبادل المفاهيم بين الأفراد باستخدام نظام من الرموز، ويتبادل من خلالها الإنسان خبراته وتجاربه، ويعبر عن مشاعره وأحاسيسه وأفكاره للآخرين **(بدر ناصر حسين، 2011: 193)**.

ومن منظور سوسيولوجي يعتبر الاتصال ظاهرة اجتماعية ملازمة للوجود البشري منذ البدايات الأولى لهذا الوجود، حيث يصعب علينا تصور ظهور أي مجتمع إنساني عبر التاريخ دون وجود اتصال لحياة اجتماعية قائمة على التعاون والمشاركة بينهم، على حد تعبير عالم الاجتماع (دوركايم Durkheim)، عصب الحياة وأوكسجينها الاجتماعي **(حلمي خضر ساري، 2016: 19)**.

ويمثل الاتصال (أو التواصل) انتقال المعلومات من فرد أو جماعة إلى أخرى سواء عن طريق الكلام والحديث أو من خلال وسائل الإعلام الجماهيرية الحديثة، وما يميز الاتصال كظاهرة اجتماعية أنه من العناصر الحيوية الجوهرية في حياة كل المجتمعات

يتأسس على أخلاقيات النقاش والحوار والتفاعل الايجابي تحقيقا للعيش المشترك بتعبير هابرماس **(أنتوني غدنز، 2005: 510)**.

وفي السياق ذاته، يمثل الاتصال عملية اجتماعية تتضمن رموز وإشارات رمزية تقوم على عدة نماذج كالآتي:

– الاتصال تفاعل بالرموز اللفظية بين طرفين المرسل والمستقبل.

– الاتصال عملية يتم من خلالها تحقيق معاني مشتركة متطابقة بين الشخص القائم بالمبادرة والشخص الذي يستقبلها.

وفي سياق آخر، يمثل الاتصال عملية يقوم بمقتضاها ما بين مرسل ومستقبل ورسالة في مضامين اجتماعية، ومن خلالها يتم نقل أفكار ومعلومات ومنبهات بين الأفراد عن قضية أو معنى مجرد أو واقع معين، وهو أيضا عملية مشاركة بين المرسل والمستقبل **(خضرة عمر المفلح، 2015: 16)**.

كما يعرف أيضا بأنه مجموع الأفعال التقنية والإنسانية التي يقوم بها المرسل تجاه شخص ما أو جمهور معين، سواء بطريقة مباشرة أو باستعمال إحدى الوسائط الإعلامية، وذلك لتحقيق هدف أو أهداف معينة، بحيث يقوم المرسل بترميز الرسالة ويقوم المرسل إليه بفك الرموز والتفاعل معها بالطريقة التي تسمح له بالانسجام مع أهداف المرسل **(ناصر قاسيمي، 2017: 09-10)**.

وبتعبير آخر، بين هذا التعريف أن الاتصال يقوم على تبادل رسائل بين طرفين أو أكثر، باستخدام وسائط إعلامية متعددة كوسائل الاتصال الجماهيري الغرض منها هو تحقيق التفاهم والانسجام والعيش المشترك.

كما يشير مفهوم الاتصال للإرسال والبث، وهو مرتبط بتطور التقنيات ابتداء من التقنية الأولى وهي الطباعة، ففعل الاتصال والنشر والبث عن طريق المكتوب، الكتاب

والجريدة، ثم عن طريق التلفون، والراديو والسينما، وأخيرا عن طريق التلفزيون والمعلوماتية **(رضوان بوجمعة، 2013: 176-177)**.

ومن خلال ما سبق يمكن أن نتبنى تعريفا إجرائيا للاتصال كالآتي:

الاتصال هو انتقال المعلومات والحقائق والأفكار والآراء، والمشاعر والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه، بمعنى أن هذا النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي **(منال طلعت محمود، 2002: 18-19)**.

4-الشرطة

الشرطة في اللغة العربية مفرد شرط وهم أعوان الولاة، والكلمة في الأصل مأخوذة من الشرط الذي جمعه أشراط وهو العلامة، وسمي الشرطة بهذا الاسم لأنهم يضعون على أنفسهم علامات يعرفون بها **(محمد عبد الله ولد محمدن، 2006: 89)**.

ومن حيث الدلالة الاصطلاحية، يرى بعض الباحثين أن المصطلح الانجليزي "Policing Community"، هو الأقرب إلى مصطلح "الشرطة المجتمعية"، أو "شرطة المجتمع"، أو "الأمن الشعبي"، وجميعها يشير إلى مشاركة المجتمع لعملها في منع الجريمة **(عادل حسن علي السيد، 2006: 125-126)**.

كما أن الشرطة مفهوم حديث نسبيا ويرمي إلى اندماج الشرطة في المجتمع والعمل من خلال بأسلوب يتجه إلى تطوير العمل التقليدي الذي يركز على منع الجريمة واكتشافها والقبض على المجرمين، وتقديمهم للمحاكمة، والحفاظ على الأرواح والممتلكات، وحفظ الأمن العام **(عباس أبو شامة عبد المحمود، 2006: 09)**.

ومن الناحية التاريخية جاءت فكرة الشرطة المجتمعية نتيجة تطور أفكار الوقاية من الجريمة وقبولها من طرف رجال الأمن في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية وكندا، وكذلك نتيجة للتغيرات الهيكلية التي تحدث باستمرار في مجال عمل الشرطة، حيث تتأسس المهنية

الشرطية على مجموعة من القيم والمبادئ التي تعزز التعاون ما بين النظام الشرطي والأنظمة الأخرى، وأن أي خلل في المهنية الشرطية، أو طبيعة العلاقات مع المجتمع لابد وأن ينعكس سلبا على مؤسسة الشرطة والمؤسسات الأخرى **(محمد خالد حربة، 2006: 64)**.

ويتطلب تطبيق مفهوم الشرطة توفر عدد من الشروط والآليات من أهمها:

- التخلي عن مركزية اتخاذ القرارات المتعلقة بحماية أمن المجتمع ومتابعة الجريمة
- تحقيق مبدأ الشراكة الفاعلة بين المؤسسة الشرطية والجمهور.
- تحقيق إستراتيجية ناجعة من خلال الشراكة للحد من الجريمة في المجتمع.
- بناء مجتمع خال من الجريمة.
- المشاركة في التطبيق الأمثل للقانون عن طريق المشاركة **(علي قاسم عبد الله الشعبي، 2006: 1935)**.

بوصف المؤسسة الشرطية نسق اجتماعي مفتوح عبر وظائفها الأمنية، استحدث مفهوم الشرطة المجتمعية في بداية الثمانينات لإيجاد الشراكة المجتمعية بين جهاز الشرطة وأفراد المجتمع للعمل معا من أجل منع الجريمة واكتشافها والقبض على مرتكبيها وتقديمهم للمحاكمة وحفظ الأمن والاستقرار والسكينة في المجتمع، وهذا المفهوم يتجه إلى تطوير العمل التقليدي للشرطة الذي يرتكز على منع الجريمة واكتشافها وحفظ الأمن العام **(جاسم خليل ميرزا، 2006: 215)**.

بهذا المعنى تعمل الشرطة المجتمعية على تأسيس علاقة اتصالية مع الجمهور الواسع تحقيقا للأمن المجتمعي، من منطلق أن مسؤولية تحقيق الأمن ليس مسؤولية الشرطة فحسب، بل هي مسؤولية مجتمعية تتطلب شراكة مجتمعية بين رجال الشرطة والمواطنين وكافة مؤسسات المجتمع نظرا لأن خطر الجريمة يمس كل الأفراد.

بناءا على ما سبق، يمكن أن نتبنى تعريف إجرائي للشرطة كالآتي:

الشرطة هي فلسفة تنظيمية واستراتيجية قوامها انفتاح الشرطة التقليدية على مختلف عناصر المجتمع وتحقيق مشاركة حقيقية بين الشرطة والمجتمع في تحمل المسؤوليات الأمنية بمفهوم شامل وجهد طوعي صادق يثمن المسؤولية المشتركة بين المجتمع المحلي ورجال الشرطة كشركاء في تحديد المشكلات الاجتماعية والجرائم ومكافحتها، وضبطها والوقاية منها **(محمد عبد الله المنشاوي، 2006: 252)**.

5- الاتصال الشرطي

بعد تحديد مفهومي الاتصال والشرطة، يمكننا الاقتراب من مفهوم الاتصال الشرطي كأحد المفاهيم الحديثة التي برزت في إطار انفتاح الشرطة على المجتمع، وتفعيل شراكة مجتمعية تقوم على تقديم المعلومات الأمنية التي من شانها أن تحقق ثقافة أمنية وحس أمني لدى المواطنين بوصفهم شركاء في المعادلة الأمنية.

في هذا السياق، يمكن التأكيد على بعض السمات الواجب توفرها في القائم بالاتصال الشرطي كما يلي:

- على القائم بالاتصال الشرطي في هذا المجال معرفة الجمهور وفئاته ومتطلبات كل فئة فيما يختص بالعمر، والنوع، والمستوى الثقافي والتعليمي، ومن خلال هذه المعطيات يتعرف على المادة التي تقدم هل تتناسب مع هذه الفئات أم لا؟
- القدرة على المواكبة ومتابعة الأحداث، إن معرفة التاريخ وماضي المجتمعات وحده لا يفي، فلا بد من معرفة حاضرها وربطه بالماضي لتقديم رسالة ومن ثم التنبؤ بالمستقبل في سبيل ذلك تنبع أهمية القدرة على متابعة الأحداث، ومواكبة التطور الذي حدث في العالم في مجال التقنيات مما أدى إلى توسع وانتشار وسائل الإعلام وتقصير المسافات بين أرجاء المعمورة، فالقراءة والاطلاع والبحث والتغيب باستمرار كلها عوامل تخلق شخصية إعلامية مواكبة ومتطورة وقادرة على العطاء ونقل المعلومات الأمنية ومعالجتها معالجة سريعة.

- فالقائم بالاتصال الشرطي لا بد أن يدرس نظريات الإعلام ووسائله وعلومه دراسة متأنية جيدة تتوج بتخصص في جزء ضمن الإطار العام، فمن خلال هذا التخصص يتمكن الدارس من معرفة كل صغيرة وكبيرة في المجال المقصود، فربما يقود الاستيعاب والفهم الجيد إلى ملاحظة تؤدي إلى اكتشاف جديد، فبعد إكمال الدراسة في التعليم العام يلج الدارس إلى حقول الجامعات ثم الدراسات العليا وإجراء البحوث والدراسات، أما ميدان العمل فهو خير مكان لتطبيق النظريات العلمية على أرض الواقع، فالموهبة والدراسة والتدريب تخلق شخصية قادرة على حمل رسالتها في جزء ضمن الإطار العام.
- لكل مجتمع عاداته وتقاليده وقيمه التي يتمسك بها وهنالك قيم إنسانية واجتماعية على القائم بالاتصال في مجال التوعية الأمنية وضعها في الاعتبار، ولذا هناك قيما اجتماعية لا بد للقائم بالاتصال الشرطي في مجال التوعية الأمنية الاتصاف بها مثل: الصبر، التعاون، الصدق والأمانة، الوفاء والإخلاص، أدب الحديث وتحمل المسؤولية **(حسين عبد الفتاح الغامدي، 2010: 104-107)**.

والجدير بالذكر، في السياق ذاته أن للاتصال الشرطي عدة أهداف مجتمعية يسعى إلى تحقيقها من خلال:

- قدرتها على تقديم الخدمات المطلوبة منها بكفاءة واقتدار، وبأكبر قدر من التسهيلات والتيسير.
- توعية المواطنين للإلمام بالإجراءات والخطوات التي تتطلبها الخدمات التي يريدها من الأجهزة الأمنية، توفيرا لوقت المواطن وجهده، ولترك انطباع جيد عن خدمات الأجهزة الأمنية.
- تخفيف العبء عن المواطن وعن موظف الأجهزة الأمنية لوضوح التعليمات الخاصة بالمعاملات الأمنية لدى الطرفين.
- وتحرص العلاقات العامة على كسب ثقة المواطنين من خلال:

- توفير السلوك الوظيفي المنضبط لدى موظفي الجهاز الأمني.
- إيجاد سلوك اجتماعي يتفق مع عادات وتقاليد المجتمع.
- الحرص على كسب الثقة من خلال التعامل اللطيف والاحتكاك الحضاري والتجربة الراقية في التعامل مع أفراد المجتمع.
- توفير فهم متبادل وقدر كبير من الانسجام بين العاملين في الجهاز لتأكيد قيمة الانتماء بينهم وبين الجهاز الذي ينتمون إليه.
- العمل على رفع معنويات موظفي الجهاز ليحرصوا على أداء عملهم بكفاءة واقتدار ولتسود العلاقات الطيبة بينهم وبين الجمهور المتعال معهم.
- إيجاد صورة طيبة عن الجهاز وموظفيه لدى المواطنين.
- التأثير في سلوك الجمهور في الاتجاه الذي يخدم أهداف الجهاز الأمني **(محمود شاكر سعيد وخالد بن عبد العزيز الحرفش، 2010: 69-70)**.

كما يجب أن يستفيد الاتصال الشرطي من الخصائص التواصلية لفضاءات الإعلام الجديد في التعريف بالنصوص القانونية التي تحكم أنشطة أفراد المجتمع في حياتهم اليومية (كقوانين المرور والدفاع المدني والتستر على المجرمين واحترام النظام العام وعدم الاعتداء على المنشآت العامة والموظفين العموميين)، وكذا القوانين واللوائح التي تنظم البيئة وتحافظ عليها، بالإضافة إلى الرسائل التثقيفية التي تنشر السلوك المتحضر وتبيّن محاسنه **(محمد الأمين موسى، 2017)**.

ويمكن التأكيد هنا، أن التطور الحاصل في منظومة العمل الشرطي، وتشعب اختصاصاته أبرز الحاجة إلى تطوير دور الاتصال الشرطي باعتباره صوت المؤسسة الشرطية في تعريف المجتمع برسالتها والمستجدات الحاصلة وتعزيز وعي الفرد بدوره ومسؤولياته في التكاملية المجتمعية لتحقيق رسالة الأمن في المجتمع بأسلوب حواري تفاعلي يضمن شراكات واسعة وأطر مؤسسية، ويمثل الاتصال الشرطي الوسيلة الأكثر قدرة على

تعزيز هذا الدور وترسيخ مستويات الوعي الاجتماعي بقضايا الأمن والمجتمع والتنمية والإنسان **(رجب بن علي العويسي، 2021)**.

وفي واقعنا الجزائري، يلعب الاتصال الشرطي دورا بارزا في تزويد المواطن بالمعلومات عن الخدمات الأمنية التي يمنحها جهاز الشرطة له باعتباره أساس الأمن، ويتم ذلك عن طريق الاتصال بالمجتمع المدني وتنظيم الزيارات والنشر والإعلان في الصحف والمجلات ووسائل الإعلام المختلفة، كما يتوجب على القائم بالاتصال الشرطي التقيد بضوابط وأخلاقيات مهنة الشرطة والهياكل المشكلة لكل المسؤولين وعلى كل المستويات بتبليغ كل التوصيات والتوجيهات الصادرة عن القيادة إلى المرؤوسين بمختلف رتبهم لما يخدم المواطن بالدرجة الأولى وأداء موظفيها، وتفعيل الاتصال بين المؤسسة والجمهور الداخلي والخارجي بمختلف خصوصياتها الاقتصادية والاجتماعية والأمنية **(ل. أمينة، 2012)**.

وبناء على ما سبق، يمكن أن نتبنى تعريفا إجرائيا للاتصال الشرطي:

الاتصال الشرطي يتمثل في المهارات التي يتوجب على رجل الشرطة أن يتصف بها مثل المقدرة على بناء علاقات طيبة مع الآخرين، وذلك من خلال معرفته بميول واتجاهات المواطنين وفهم مشاعرهم وتقبل اقتراحاتهم وانتقاداتهم البناءة، فالعلاقات الاتصالية بهذا المعنى هي فهم عميق لقدرات وطاقات ودوافع الأفراد الذين يتعامل معهم ومحاولة استثمار كل هذه الطاقات والإمكانات مما يفسح المجال أمام من يتعامل معهم للإبداع والابتكار وحسن الانتماء وتحقيق الأهداف المنشودة، ولكي ينجح رجل الشرطة في ممارسة العلاقات الاتصالية فعليه أن يظهر إحساسه تجاه مشاعر الآخرين وأن يطابق احتياجاته مع احتياجات الجمهور، وأن يتعلم كيف يستمع بانتباه وأن يمسك عن النقد أو التعليقات الساخرة، وأن يساعد الآخرين على أن يشعروا بأهميتهم والاحتياج إليهم، تحقيقا لشراكة مجتمعية مستدامة مع المواطنين تقوم على الثقة والاحترام المتبادل **(منى الدالي، 2021)**.

6-الممارسة

إن مفهوم الممارسة في نظرية الممارسة الاجتماعية يعد مفهوما محوريا لإعادة بناء الذات بوصفها كائنا فاعلا وعاقلا تحدده علاقته بالمجتمع من خلال ممارسات مستمرة يشكلها الفعل أو البناء، فكلاهما مكمل للآخر، ويكشف الطريقة التي تتشكل بها الحياة الاجتماعية، وهذه التفاعلات تنتج بمجموعها علاقات وطيدة وقوية بين أفراد المجتمع وتظهر الممارسات الاجتماعية بشكل تلقائي من دون واقعية أو وعي، وقد تظهر بوجود المعرفة التي تمكن الأفراد من إدراك طبيعة هذا الأداء **(عباس هاشم صحن، 2020: 03)**.

ما مفهوم الممارسة practice عند بورديو يركز على علاقة الفاعل بالبناء الاجتماعي وهى العلاقة التي تنتهي بأن يقوم الفاعلون بإعادة إنتاج هذا البناء، ولا يستبعد بورديو قدرة الفاعلين على تحويل وتغيير البناء، ولكن يستلزم ذلك توافر شروط بنيوية، في ضوء ذلك يعني بورديو بالممارسة ذلك الفعل الاجتماعي social agency الذي يقوم فيه الفاعلون بالمشاركة في إنتاج البناء الاجتماعي، وليس مجرد أداء أدوار بداخله، فعملية إعادة إنتاج البنية هذه، بعيدا عن كونها نتاج صيرورة آلية، لا تتحقق بدون تعاون الفاعلين الذين استدمجوا ضرورة البنية في شكل هابيتوس، حيث ينتجون، ويعيدون الإنتاج، سواء كانوا واعين بتعاونهم أم لا، وبذلك يقوم علم دراسة الممارسة على تجاوز التعارض بين الموضوعية والذاتية، حيث يرى بورديو أنه ليس سوى تعارض زائف، يساهم في تعتيم الحقيقة الإنسانية للممارسة البشرية، ويتحدد إنتاج الممارسات عند بورديو على الوضع الذي يحتله الفاعل في الفضاء الاجتماعي وأيضا على المجال الذي تتم فيه هذه الممارسات **(خالد عبد الفتاح، 2021)**.

كما يمكن اعتبار الممارسات تعبيرا لفظيا لأنماط مختلفة من عناصر اجتماعية ترتبط بمجالات معينة من الحياة الاجتماعية، مثال ذلك تعليم الصفوف في بريطانيا المعاصرة باعتباره ممارسة اجتماعية، والأمر المهم المرتبط بالممارسات الاجتماعية، هو أنها تعبير

لفظي عن الخطاب (وبالتالي لغة) مع عناصر اجتماعية غير خطابية، يمكننا اعتبار أي ممارسة اجتماعية تعبيرا لفظيا للعناصر الآتية: التفاعل الاجتماعي، العلاقات الاجتماعية (علاقة المواطن برجل الشرطة)، الأشخاص معتقداتهم ومواقفهم وتواريخهم وغيرها، العالم المحسوس، الخطاب **(نورمان فار كلوف، 2009: 63)**.

في سياق آخر تعرف الممارسات بأنها مجموع الأفعال المعتادة التي يقوم بها الأفراد اتجاه هوياتهم الجماعية والتي تعبر عن عاداتهم وتنشئتهم، المهارات والأشياء، ودراسة كيف يتم تحويلها ونشرها عن طريق تجنيد الأفراد الذين يقومون بتنفيذها بشكل روتيني، إنه يجعل من الممكن إدراك شروط التغيير في الممارسات، من خلال التأكيد على البنية الزمنية للأفعال الاجتماعية، والضغط بين الروتين والانعكاسية ودور البنى التحتية المادية سواء كانت ممارسات في الصحة أو القيادة وغيرها **(ربيعة تمار وناصر بودبرة، 2018: 472)**.

7-التمثل

يشير مفهوم التمثل إلى العملية التي يستوعب فيها الذهن المعطيات الخارجية للواقع بعد أن يحتك بها الفرد ويضفي عليها مستويات شخصيته المختلفة، وتتميز التمثلات بنوع من الثبات النسبي، ولا تتغير إلا بتغير عناصر الواقع، يحدد "سيرج موسكوفيسي" (في مقدمة كتابه لمحة عامة عن التمثل الاجتماعي)، التمثل بكونه منظومة القيم والمفاهيم والممارسات التي تخص مختلف مظاهر الحياة الاجتماعية **(زياد حميدان، 2017: 43)**.

إن استخدام التمثل أو التصور يدل على مجموع التصورات الفكرية التي تتكون لدى الذات حول الموضوع (كتصور العلاقة الاتصالية بين المواطن ورجل الشرطة)، من خلال تفاعلهما المستمر فهذه التصورات بمثابة تأويلات تستند على عملية تلاءم مع خصائص الموضوع، وبعدها إلى استيعاب المعلومات الصادرة عن الموضوع في إطار البنيات الذهنية التي تشكلت في مرحلة ما من مراحل نمو الفرد/الذات **(عمر أسامة والعربي بوعمامة 2017: 254)**.

أصبح مفهوم "التمثل" في العلوم الاجتماعية معتمدا كثيرا في دراسة وتحليل عديد الظواهر الاجتماعية في المجتمع المعاصر، ويعود انتشار استعمال هذا المفهوم على المستوى النظري، حسب البعض إلى أعمال عالم الاجتماع الفرنسي "إميل دوركايم"، ثم عرف هذا المفهوم بعد ذلك انتشارا أكثر في الأبحاث الميدانية خاصة من خلال أعمال عالم النفس الاجتماعي "سارج موسكوفيتش" (Serge Moscovici) **(مصباح الشيباني، 2018: 60-61)**.

إن "التمثلات الاجتماعية" بالنسبة إلى عالم الاجتماع الفرنسي "دوركايم (E.Durkheim)"، هي عبارة عن تصورات اجتماعية تتأسس في شكل قيم ومعايير للسلوك والقول وتتغير بتغير الحياة، فهي عبارة عن صورة للبنية الاجتماعية والثقافية للمجتمع فالعادات والتقاليد والنظم والأعراف والقيم والاتجاهات كلها عوامل تؤثر في تشكيل التمثلات المرجعية التي يوظفها الإنسان في تفاعله مع الواقع وتعدد الكيفية التي يفكر بها، كما أن للتمثلات أبعادا رمزية باعتبارها تستحضر ما هو غائب بطريقة رمزية، إذ تحول المواضيع الاجتماعية مثل: القيم والمعتقدات والممارسات وغيرها، إلى وسائل رمزية لتضطلع بمهمة تأطير توجهات المجتمع من خلال ما تحمله من معاني، وهذه المعاني يقع اقتباسها أساسا من الواقع ووفق الأطر السياسية والاجتماعية والثقافية السائدة في المجتمع **(مصباح الشيباني، 2018: 61-62)**.

وبناءا على المعطيات المعرفية السابقة يمكن أن نتبنى تعريفا إجرائيا للتمثلات كالآتي:

التمثلات عبارة عن مجموعة من التصورات لعدة مواضيع (كموضوع العلاقة الاتصالية بين المواطن ورجل الشرطة)، أو الظواهر لمجتمع معروف، وهي عرض الآراء والصور وأفكار حاضرة في فكر الإنسان يسيرها الإدراك الفكري للواقع الاجتماعي **(قوميدي محمد الأمين ومويسي فريد، 2017: 276)**.

ثالثا: المفاهيم المساعدة

1-المواطنة

المواطنة هي مصدر للفعل "واطن"، وهو فعل يقتضي المشاركة في الموطن والتوافق على العيش المشترك فيه، أي إن المواطنة تقتضي أمرين، المعايشة والإقامة في مكان جغرافي محدد أولا، والتوافق على الفعل (أي التعايش) ظاهرا وباطنا **(منير مباركية 2013: 70)**.

إن جذور مفهوم المواطنة تعود إلى الفكر السياسي الإغريقي، والتي تعني المواطن بوصفه عضوا في جماعة سياسية تتمتع بمجموعة من الحقوق والالتزامات، وبالتالي فان المواطنة تمثل علاقة بين الفرد والدولة، حيث يكون الاثنان مرتبطين معا بحقوق والتزامات متبادلة **(أندرو هيوود، 348:2016)**.

ومن الناحية السوسيولوجية تؤكد " دومنيك شنابر Dominique Schnapper " إن المواطنة الحديثة ليست معطى جاهز، وإنما تكتسب عبر الزمن بالممارسة اليومية، حيت تشير إلى مشاركة الفرد بفعالية في التصويت وحق التظاهر والالتزام داخل الجمعيات، ولجان الأحياء، ولذلك تعبر المواطنة عن ممارسة الحقوق والحريات العامة التي تنقل الفرد من مستوى الرعية إلى المواطن، كما تعبر عن أسلوب الحياة المشترك لدى جماعة معينة **(Dominique Shnapper, 2000:16)**.

في السياق ذاته، يؤكد محمد إبراهيم صالحي أن المواطنة هي واقعة سوسيولوجية تاريخية تترسخ عبر الزمن، وتشكل بعد أساسيا من أبعاد بناء عناصر الثقافة السياسية والهوياتية للأفراد، حيت تنقلهم من موقع الرعايا إلى موقع المواطنين **Mohammed (Brahim SALHI , 2010: 19)**.

كما تشير دائرة المعارف البريطانية إلى أن المواطنة هي علاقة بين فرد ودولة كما يحددها قانون تلك الدولة، وبما تتضمنه تلك العلاقة من واجبات وحقوق في تلك الدولة ويتضح من عرضنا السابق أن مبدأ المواطنة كما استقر في الفكر السياسي المعاصر هو

مفهوم تاريخي شامل ومعقد له أبعاد عديدة ومتنوعة، منها ما هو مادي، قانوني، ومنها ما هو ثقافي سلوكي، ومنها ما هو وسيلة أو غاية يمكن بلوغها تدريجيا **(علي خليفة الكواري 2001: 118-123).**

وفي سياق آخر، تعبر المواطنة عن منظومة من القيم المدنية التي تحدد علاقة الفرد بالدولة وتتمثل أساسا في قيم الحرية والمساواة والأخوة، والأخلاق المدنية والتضامن والانتماء واحترام الآخرين والتسامح المتبادل وحرية الوجدان، التي تعكس الرغبة في "الانخراط والعيش معا". وتسهم هذه المجموعة من القيم في تأسيس مفهوم المواطنة، وما يشكل القوة الحقيقية للمواطنة يكمن قبل كل شيء في تحقيق الشعور بالانتماء إلى مجتمع واحد مندمج ومترابط تحقيقا للعيش المشترك **(Pierre LAMBICCHI , 2009 : 7).**

إذن فالمواطنة هي تمتع الشخص بحقوق وواجبات، وممارستها في بقعة جغرافية محددة (الدولة) بالمفهوم الحديث، والمواطنون في هذه الدولة متساوون في الحقوق والواجبات، لا تمييز بينهم بسبب الاختلاف في الدين، أو النوع، أو اللون، أو العرق، أو الموقع الاجتماعي، أو المذهب والأيديولوجيات **(سعود بن عبد الله الزدجالي، 2014: 72).**

وبناء على المعطيات المعرفية السابقة يمكن أن نتبنى تعريفا إجرائيا للمواطنة كالآتي:

يشير مفهوم المواطنة إلى وضعية العضوية في المجتمع السياسي تؤسس لمنظومة من الحقوق والواجبات المتبادلة بين طرفي العلاقة، تمارس على أرض الوطن، كما تعتبر حالة شعورية ذات بعد سيكولوجي تنمي لدى الفرد منظومة من القيم والسلوكيات والأحاسيس والمثل العليا تؤدي إلى التكامل الاجتماعي وتلاحم أفراد الوطن **(أحمد بوذراع، 2014: 146).**

2-العلاقة الاجتماعية

هي تصرف مجموعة من الأشخاص في تتابع متوافق بصورة تبادلية تبعا لمعناه ومتوجه وفقا لهذا المعنى، وتتكون العلاقة الاجتماعية تماما وحصريا من فرصة أن يتم فعل

اجتماعي بصورة يمكن وصفها تبعا (للمعنى)، بغض النظر تماما عن الأساس الذي تقوم عليه هذه الفرصة **(ماكس فيبر، 56:2011)**.

ومن منظور سوسيولوجي يرى الاتجاه البنائي الوظيفي الواقعي أن المجتمع هو الذي يتحكم في الفرد وذلك حسب مطالبه، حيث تحكمه عادات وتقاليد ومعايير وقوانين تضبط العلاقات الاجتماعية، وتجعل الفرد مقيد بهذه القوانين دون الخروج منها **(عبد العزيز فكرة، 2017: 495)**.

وعلى الرغم من أن علم الاجتماع يدرس الكثير من العلاقات التي ينشئها الأفراد فيما بينهم، كعلاقات العمل، وعلاقات الجيرة وغيرها، إلا أنه يعتبر العلاقات الاجتماعية أساس الروابط الاجتماعية بين أفراد المجتمع، لأنها تجمعهم على قيم مشتركة خاصة إذا تأسست على الثقة والتضامن والتعاون، كما أن معظم العلاقات الاجتماعية في الحقل الاجتماعي سببية أو وظيفية **(Frédéric Lebaron, 2009 : 101- 102)**.

كما تؤسس العلاقات الاجتماعية على التجاذب والاختيار، أو الرفض والتنافر، وتنشأ بين شخصين أو أكثر بالصلة المتبادلة الأدوار التي تنشا بينهما نتيجة لتأثر أحدهما في الأخر وتأثر به، وتختلف العلاقات الاجتماعية من جماعة إلى أخرى حسب العلاقات بين أفرادها، وتتمثل هذه الاختلافات في نمط العلاقات بين الأفراد، حيث نجد لكل عضو في الجماعة موضع ومكانة في بناء العلاقات الاجتماعية، وقد يكون هناك مواقع مركزية أو طريقة منعزلة **(وارم العيد وقرين العيد، 2020: 656)**.

أما المفكر الجزائري مالك بن نبي فيؤكد أن عالم شبكة العلاقات الاجتماعية متوقف على الحالة التي هو عليها عالم الأشخاص، وبقدر ما تكون هذه الشبكة متصلة بمبرراتها الروحية، تكون قوة تماسك خيوطها، ويكون بذلك مردود النشاط المشترك مرتفعا، ولتحقيق هذا الهدف يركز مالك بن نبي على عملية تكييف الإنسان المسلم اجتماعيا، بطريقة تجعل

كل تصرفاته وسلوكياته تتوافق مع النزعة الاجتماعية ولا تتعارض معها **(حمداوي محمد وقريد سمير، 2018: 268)**.

يمكن أن نتبنى تعريفا إجرائيا للعلاقات الاجتماعية كالآتي:

العلاقات الاجتماعية تعتبر نموذج للتفاعل بين شخصين أو أكثر، ويمثل هذا النموذج أبسط وحدة من وحدات التحليل السوسيولوجي، كما انه ينطوي على الاتصال الهادف والمعرفة السابقة لسلوك الشخص الآخر، وتقوم العلاقات الاجتماعية على الروابط المتبادلة بين أفراد المجتمع تحقيقا للاندماج الاجتماعي **(دالية طارق عبد الفتاح، 2018: 146)**.

3- الأمن

لقد تناولت الدراسات والمعاجم اللغوية العربية والأجنبية كلمة الأمن فعدته مرادفا للطمأنينة، أو نقيضا للخوف أو مساويا لانتفاء الخطر، ويتعلق استخدامها عادة بالتحرر من الخطر أو الغزو أو الخوف، وهذه مفردات ليست مترادفة، ومدلول كل منها يختلف عن الآخر، فعملية التحرر تلك وصفها كل من (Booth) وويلر (Wheeler) بأنه "لا يمكن للأفراد والمجموعات تحقيق الأمن المستقر إلا إذا امتنعوا عن حرمان الآخرين منه، ويتحقق ذلك إذا نظر إلى الأمن على أنه عملية تحرر **(سلمان عبد الله الحربي، 2008: 10)**.

لم يعد الأمن مفهوم مقتصرا على الدفاع عن أراضي الدولة ضد الغزو الخارجي، وحماية الحدود، والدفاع عن السيادة الوطنية، هذا هو المفهوم التقليدي للأمن، فقد تشعب مفهوم الأمن ليطاول أمن المواطن، وأمن الإنسان الفرد، أمن الجماعات والشعوب وعليه، جرى تصنيف الأمن في مجموعتين أساسيتين، الأمن الخشن الذي يعني الأمن التقليدي الدفاعي ضد المخاطر الخارجية والحروب الأهلية والداخلية، والأمن الناعم الذي يعني أمن الناس في حاضرهم وغدهم **(عدنان السيد حسين، 2008: 04)**.

أما مفهوم الأمن الواسع فيشمل كل ما يحقق الاستقلال السياسي للدولة وسلامة أراضيها، وضمان الاستقرار السياسي والاقتصادي والاجتماعي الداخلي، فهو يشمل تحقيق

الأمن ببعديه الداخلي والخارجي، أي أنه تأمين كيان الدولة والمجتمع من الأخطار التي تتهددها داخليا وخارجيا، وتأمين مصالحها وتهيئة الظروف المناسبة اقتصاديا واجتماعيا لتحقيق الأهداف والغايات التي تعتبر عن الرضا العام في المجتمع **(سليمان عبد الله الحربي، 2008: 10-11)**.

وبناءً على ما سبق يمكن أن نتبنى تعريفا إجرائيا شاملا للأمن كالآتي:

يعد الأمن جزء من منظومة أمنية متكاملة وشاملة لم تعد تقتصر على تفسير أمن الأرض من العدوان الخارجي بل أصبحت مع بروز ظاهرة العولمة تشمل أمن المجتمع من الأخطار التي تحدق به من الخارج، علاوة على امن الناس من تهديدات الفقر، المرض، أو الجهل، ولهذا فإن مفهوم الأمن ينبغي النظر إليه من منظور شامل لكل الأبعاد السياسية والاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية، والبيئية وغيرها **(إدريس عطية، 2019: 133)**.

4-الثقافة الأمنية

الثقافة الأمنية هي مجموعة العلوم والمعارف والمهارات التعليمية والتدريبية والتقنية، التي لا بد لرجل الأمن أن يتسلح بها عن طريق الالتحاق بالمؤسسات الأمنية لتنمية مداركه اللازمة في مختلف القطاعات والوحدات والأقسام الأمنية **(مرنيش أونيسة، 2017: 343)**.

تجدر الإشارة، في السياق ذاته أن الثقافة الأمنية هي كل ما يحمله الفرد في تفكيره ومشاعره وقيمه ومبادئه ولأعرافه من النظام الأمني الوقائي المتواجد في المؤسسة الصناعية وبذلك في درجة وعي العمال بأخطار المهنة، ومحاولة نشر ذلك الوعي في الوسط المهني من قبل العمال فيما بينهم بطرق غير رسمية **(سلامة أمينة، 2017: 117)**.

والجدير بالذكر في السياق ذاته أن الثقافة الأمنية تعبر عن المبادئ والقيم الثقافية ذات الطابع الأمني التي تحقق أمن الفرد والمجتمع وعن القيم التربوية والمبادئ والأخلاق الرفيعة والمعارف العامة والمعلومات الأمنية السلوكية التي ينبغي على الفرد تعلمها حتى يستطيع

التفاعل والتكيف مع أهداف الثقافة الأمنية **(حسام محمد البلتاجي[و آخرون]، 2018: 86)**.

5- الوعي الأمني

هو حالة وجدانية تجعل الفرد يستشعر ما حوله، مصادر الخطر والتهديدات المحتملة، والدفع به إلى اتخاذ وسائل وبدائل السلامة منها، وتقليل أخطارها **(محمد إبراهيم سلمان، 2017: 07)**.

ويعرف الوعي الأمني السلوك الواجب إتباعه في مختلف المواقف الأمنية والتوعية من خطر الوقوع ضحية لبعض الجرائم والحوادث، حيث ترتبط بالحس الأمني لدى الفرد وإدراكه للظروف الأمنية المحيطة به، وتكوين اتجاه عقلي إيجابي نحو الموضوعات الأمنية العامة للمجتمع **(ذياب البداينة وشذى الزغبي، 2019: 684)**.

في السياق ذاته، يمكن التأكيد أن الوعي الأمني وتدعيمه في المجتمع يعد من المسائل الأمنية الضرورية لوقاية المجتمع من الانحراف والجريمة خاصة في ظل التطور الكبير في مفهوم الأمن وكذلك التطور الواضح في شكل وأنماط الجرائم التي تعاني منها المجتمعات الحديثة في ظل العولمة والانفتاح على العالم والتقدم العلمي والتكنولوجي، الذي أفرز أنماط جديدة من الجرائم التي تحتاج إلى مكافحتها عن طريق تعميق الوعي الأمني وإعداد البرامج التوعوية الوقائية لجمهور الرأي العام وبلورة رؤية واضحة المعالم لوضع إستراتيجية أمنية محلية أو عربية **(محمد زيدان الشربيني، 2019: 360)**.

وبناءً على ما سبق، يمكن أن نعرف الوعي الأمني إجرائيا كالآتي:

الوعي الأمني هو مختلف الإجراءات والجهود المنظمة، التي تطلع بها مؤسسة الشرطة في تغيير اتجاهات وأراء وأفكار ومواقف الأفراد والجماعات بالنسبة إلى حقيقة الظواهر المحيطة بهم، ومن ثم تمكينهم من التفاعل والتعامل معها بيقظة وفهم كاملين **(عبد الله العواملة، 2018: 275)**.

6-الصورة الذهنية

يقول ابن الأثير في معجم لسان العرب: إن الصورة ترد في كلام العرب على ظاهرها وعلى معنى حقيقة الشيء وهيئته وصفته، وهي بذلك تحمل نفس السمات وخصائص الوصف وتمثيل للشيء كما هو دون نقصان أو زيادة، فينقسم مفهوم الصورة الذهنية إلى مفردتين: الصورة والذهنية، والصورة تعني الشكل الذي يتميز به الشيء، أما مفردة الذهنية فإنها تشير إلى الذهن، والذهن هو العقل وبجمع مفردتين الصورة والذهنية يقود إلى إنشاء مصطلح الصورة الذهنية الذي يعني في اللغة صورة الشيء وتصوره في هيئته وحقيقته وظاهره، بكونها الذهن في ضوء إدراكه واستدلاله بالأشياء **(أحمد جابر، 2021: 284)**.

كما تمثل الصورة الذهنية مجموعة معارف يستخدمها الفرد لتمثيلها للعالم الخارجي، وهي ترتب لديه، بحيث أنها تعبر عن الواقع بقدر الإمكان وهي الأداء التي يستخدمها للتعرف على الأشياء **(طارق عثمان عبد الله هلال، 2020: 101)**.

في السياق ذاته، يمكن تعريف الصورة الذهنية بأنها تمثيل يخزن في ذاكرة المواطن لشيء ما أو موضوع معين (كموضوع اتجاهات المواطنين نحو الاتصال الشرطي)، انطلاقا من إدراكات سابقة لهم من خلال حواسهم مشكلة بذلك اتجاه معين يترجم إلى سلوكيات نحو الاتصال الشرطي **(ضبيان كريمة [و آخرون]، 2020: 86)**.

بهذا المعنى، فإن الصورة الذهنية عبارة عن تمثيل لشيء ما (حقيقة ما أو موضوع ما)، في ذهن الفرد انطلاقا من إدراكه السابق له باعتماده على إحدى حواسه ليشكل بذلك اتجاه معين، يترجمه لاحقا إلى سلوكيات كانت مخزنة على مستوى الذاكرة نحو ذلك الشيء أو الموضوع **(بودهان أمال وعكاك فوزية، 2018: 05)**.

وبناء على ما سبق، يمكننا أن نعرف الصورة الذهنية من منظور شامل بوصفها مفهوما يتم تداوله في حقول معرفية عدة وفروعها علمية مختلفة، وقد شاع استعماله في البحث الاجتماعي المعاصر بوضوح في الدراسات الاتصالية والإعلامية عموما، فضلا عن

وفرة استعماله في مجالات الفلسفة وعلم النفس الاجتماعي وغيرها من الحقول المعرفية وتعني على وجه التحديد مجموعة من الانطباعات والمشاعر، والاعتقادات التي يحملها مجموعة من الأفراد تجاه قضية ما **(إرادة زيدان الجبوري، 2010: 161-162)**.

رابعا: المقاربة المنهجية، أدواتها الإجرائية وطرائق المعالجة الميدانية

1. المقاربة المنهجية:

يتعلق موضوع دراستنا بالبحث في اتجاهات المواطنين نحو الاتصال الشرطي وللحصول على أدق المعلومات النظرية والميدانية التي تخدم أغراض الموضوع المدروس قمنا بتوظيف المقاربة المنهجية الوصفية حيث "تسمح لنا بالتعبير عن الظاهرة الاجتماعية المراد دراستها كميا وكيفيا، ولا يقف عند هذا الحد لجمع المعطيات ووصف الظاهرة، وإنما يعمد إلى تحليل الظاهرة وكشف العلاقة الارتباطية بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها، وتحليلها وكشف أنساقها الخفية.

كما تتضمن المقاربة المنهجية الوصفية محاولة وصف الواقع من جهة، وتحليل وتفسير وفهم هذا الواقع، وما يحتويه من أنساق خفية من جهة أخرى، ولذلك تعين من الناحية الإستراتيجية البحثية الوصفية إنجاز العمليات التالية:

أ. توصيف أهم المراحل التاريخية لنشأة وتطور الشرطة الجزائرية بدءا بالمرحلة ما قبل الكولونيالية وصولا إلى مرحلة ما بعد الاستقلال.

ب. توصيف العلاقة الاتصالية بين المواطن ورجال الشرطة

ج. توصيف الصورة الذهنية لرجال الشرطة لدى المواطن.

د. توصيف مواقف المسؤولين بخلية الاتصال والعلاقات العامة إزاء الاتصال الشرطي.

هـ. توصيف ممارسات المسؤولين في خلية الاتصال والعلاقات العامة حول الاتصال الشرطي.

كما نحتاج إلى الوصف الكيفي للظاهرة المدروسة، وذلك باستعمال أداة المقابلة فيتم تحليل وتفكيك العوامل التي تربط عناصر الظاهرة في الواقع، ثم تفسيرها على ضوء الطرح النظري ليكون بعد ذلك الفهم لمواقف وممارسات المسؤولين بخلية الاتصال والعلاقات العامة إزاء الاتصال الشرطي.

2. المقاربة الكيفية

المقاربة الكيفية في العلوم الاجتماعية هي تلك الأبحاث والدراسات التي تعتمد على الوصف والتفسير المنطقي الذي يجيب عن أسئلة كيف؟ ولماذا؟ حيث أنه يتم تحليل المعلومات والمعطيات بطريقة تفسيرية ذاتية، والتي مفادها ذلك الاجتهاد الشخصي للباحث في تعليل وتوضيح نتائج الدراسة محل المقاربة منطقيا بغرض الوصول إلى هدف تقديم وصف كامل ومفصل عن الظاهرة الاجتماعية وكذا من أجل فهم سلوك الأفراد والأسباب الدافعة لذلك بما أنها تحلل الفعل والتفاعل مع أخذ بعين الاعتبار نية وإرادة الفاعل من خلال السلوك **(بداني أمينة نزيهة، 2015: 153)**.

سوسيولوجيا، تم الاستعانة بهذه المقاربة من خلال المقابلة الكيفية مع مسؤولي خلية الاتصال والعلاقات العامة، بهدف الوصول إلى كيفية التعبير عن مسألة الاتصال الشرطي، والوقوف على مواقفهم المختلفة والمعاني التي يتم التعبير عنها، وما يوجد بين السطور، فالمقابلة الكيفية تتعامل مع الكلمات وليس الأرقام، وفي المقابلات الكيفية نجد أن الدقة في الوصف، وقوة تفسير المعنى يرتبطان بدقة المقاييس الكيفية، والمقابل هنا يجب أن يكون فضوليا وحساسا لما يقال وما لا يجب أن يقال، وأن يتخذ موقفا نقديا لآراء وفروض المقابَل أثناء المقابلة، وتتضمن هذه الافتراضات المسبقة وعيا نقديا لآراء الأشخاص الذين تتم مقابلتهم (**شتينر كفال، 2012: 47- 48)**.

3. الأدوات الإجرائية:

تحتاج المقاربة المنهجية الوصفية إلى مجموعة من الأدوات الإجرائية المتعلقة بالبحث الميداني، ما يساعد على الوصف الكمي للظاهرة عن طريق المعطيات، والبيانات الرقمية المتحصل عليها من تفريغ استمارات المقابلات.

كما تم الاستعانة أيضا بالمقابلة الحرة، وتحليل مواقف المسؤولين بخلية الاتصال والعلاقات العامة إزاء الاتصال الشرطي، إضافة إلى قياس اتجاهات المواطنين، وذلك من أجل رصد مواقفهم واتجاهاتهم نحو الاتصال الشرطي من أجل الإحاطة أكثر بموضوع الدراسة.

وسنوضح هذه الخطوات والإجراءات كالآتي:

أ. أداة الإحصاء:

من أجل أن تكون المقاربة المنهجية الوصفية ذات بعد علمي دقيق، فهي تحتاج إلى توظيف أداة الإحصاء التي تتمظهر من خلال تفريغ البيانات الميدانية وفق نسق تنظيم المتغيرات والمؤشرات والأبعاد، وتحويلها إلى بيانات رقمية في شكل جداول إحصائية بسيطة ومركبة.

كما أن التوظيف الإحصائي يظهر لنا جليا عند تحويل الأرقام إلى جملة من الدلالات الإحصائية، ما يسمح بتفسيرها وفهمها والوصول إلى كشف الأنساق الخفية للظاهرة المدروسة.

ب. المقابلة المفتوحة:

لقد حاولنا من خلال هذه الأداة الكشف عن ممارسات المسؤولين في خلية الاتصال والعلاقات العامة، من خلال معرفة مواقفهم وممارساتهم إزاء الاتصال الشرطي.

ولما كانت لنا محاولة في اختيار أسئلة المقابلة من حيث الحياد والدقة والوضوح وإبعاد العوامل الذاتية عن الموضوع والالتزام بالموضوعية، والبحث عن الإجابة للأسئلة المتعلقة بالموضوع المدروس، قمنا بوضع اثني عشرة (12) سؤالا موزعة على المحاور التالية:

- **المحور الأول:** خاص بمواقف المسؤولين بخلية الاتصال والعلاقات العامة إزاء الاتصال الشرطي وشمل 6 أسئلة.
- **المحور الثاني:** خاص بممارسات المسؤولين في خلية الاتصال والعلاقات العامة حول الاتصال الشرطي، وشمل 6 أسئلة.

وقد أجرينا المقابلات الحرة مع عينة قصدية ، تكونت من خمسة (5) رؤساء خلايا بأمن ولاية قالمة، حيث أجرينا مقابلات مع كل من:

- رئيس خلية الاتصال والعلاقات العام بأمن ولاية قالمة.
- رئيس خلية الاتصال والعلاقات العام بأمن دائرة بوشقوف.
- رئيس خلية الاتصال والعلاقات العام بأمن دائرة لخزارة.
- رئيس خلية الاتصال والعلاقات العام بأمن دائرة قلعة بوصبع.
- رئيس خلية الاتصال والعلاقات العام بأمن دائرة هيليوبوليس.

ج. قياس الاتجاهات:

إن طبيعة الموضوع في جانب منه، وهو معرفة اتجاهات المواطنين نحو الاتصال الشرطي، فرض علينا من الناحية المنهجية استخدام تقنية قياس الاتجاه وكون أن هذا الأسلوب يتطلب إجراءات دقيقة ومحددة لجمع البيانات، فهو يقوم على وضع بنود إيجابية وأخرى سلبية وأخرى محايدة، التي تقابلها خمس (05) درجات تحدد رأي المبحوث، بحيث يطلب إلى الفرد تقديم إجابات على سؤال معين بإحدى الصيغ الآتية:

عبارة أوافق بشدة (+2)　　عبارة أوافق (+1)　　عبارة محايد (لا أدري) (0)

عبارة أعارض بشدة (−2)　　عبارة أعارض (−1)

ولقد احتوت استمارة قياس اتجاهات المواطنين نحو الاتصال الشرطي على المحاور التالية:

المحور الأول: خاص بالبيانات الأولية المتعلقة بالمواطن، واشتملت على أربعة (04) أسئلة محددة حول: السن، الجنس، المستوى التعليم، والمهنة.

المحور الثاني: خاص بالعلاقة الاتصالية بين المواطن ورجال الشرطة وشمل على ثمانية (8) عبارات سالبة وموجبة، كان الغرض منها الوصول إلى حقيقة تمثلات المواطنين نحو عمليات الاتصال التي تقوم بها رجال الشرطة في مدينة قالمة.

المحور الثالث: خاص بالصورة الذهنية لرجال الشرطة لدى المواطن، وقد احتوى على تسعة عبارات (9) سالبة وموجبة، كان الهدف منها معرفة الصورة التي يكتسبها المواطن في ذهنه بخصوص رجال الشرطة بمدينة قالمة.

ولقد استعملنا طريقة "**ليكارت Likert**" في قياس الاتجاهات التي تتلخص في تقديم مجموعة من العبارات تهدف إلى قياس اتجاه نحو موضوع معين، حيث يعتبر مقياس **ليكارت** من أبرز المقاييس استعمالا في ميدان العلوم الاجتماعية، لما يحمله من بساطة ودقة في الوصول إلى النتائج، وما يقدمه من اختصارات تعطي للمبحوث حرية أكثر في الإجابة.

4. طرائق المعالجة الميدانية: التحليل، التفسير، الفهم:

إن دراسة الواقع دراسة ملموسة يتطلب جليا عملية التحليل التي تركز على تفكيك هذا الواقع، وذلك ابتداء من وصف الظاهرة المدروسة والكشف عن الأنساق الخفية المتحكمة في اتجاهات المواطنين نحو الاتصال الشرطي، والتعرف على مدى تشبعهم بثقافة أمنية فعالة ومشاركتهم لرجال الشرطة في مجال حفظ الأمن، إضافة إلى التعرف على الصورة الذهنية التي يحملها المواطنون تجاه رجال الشرطة.

علاوة على هذا، يأتي دور تفسير وتحليل تلك المقابلات المفتوحة مع مسؤولي خلية الاتصال والعلاقات العامة، من خلال الكشف عن مؤشرات وأبعاد الدراسة التي تتجلى في مواقفهم وممارساتهم (رجال الشرطة) تجاه الاتصال الشرطي.

5. مجالات الدراسة:

أ. المجال المكاني:

طبيعة الدراسة وخصوصياتها، فرضت على الباحث اختيار مجال مكاني ذا طابع أمني ولائي بمعنى أنه يشمل أمن ولاية قالمة، كما يلي:

- ولاية قالمة، وتشمل: مواطني ولاية قالمة.
- أمن ولاية قالمة، وتشمل: العاملين بخلايا الاتصال والعلاقات العامة بأمن ولاية قالمة.

المجال البشري:

قدرت العينة بـ 200 مواطنا توزعوا على بلديات ولاية قالمة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، خاصة من تفهم أبعاد الدراسة وتعاون مع الباحث.

وللعينة المختارة خصائص هامة نذكر منها:

- **السن:**

التكرارات والنسب / فئات السن		التكرارات	النسب %
توزيع الأفراد حسب السن	20 – 29 سنة	78	% 39
	30 – 39 سنة	58	% 29
	40 – 49 سنة	35	% 17.5
	50 – 59 سنة	22	% 11
	60 – 70 سنة	07	% 3.5
المجموع		200	% 100

المصدر: بيانات السؤال رقم (01)

يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن الفئة العمرية التي يتراوح سنها ما بين 20 سنة إلى 29 سنة هي التي تغلب على أفراد العيّنة، بنسبة إحصائية تمثل (78–39%) مقارنة بالفئات العمرية الأخرى من 30–39 سنة، ومن 40–49 سنة، ومن 50–59 سنة

ومن 60-70 سنة، بنسب إحصائية تمثل (58-29%)، (35-17.5%)، (22-11%) و(07-3.5%) على التوالي، نظرا لأن هذه الفئة شبابية بامتياز أغلبها مثقفة وأبدت تعاونا ملحوظا وتفهما لغايات البحث الذي يرمي إلى تقصي الحقيقة العلمية لا غير، فيما امتنع البعض الآخر عن المشاركة في البحث بالرغم من التفسيرات التي قدمناها لهم بسبب الخوف من الإجابة على بعض الأسئلة على اعتبار أن أي خطأ قد يعرضهم إلى العقوبات القانونية، وهذا ما جعل الأغلبية منهم تمتنع عن المشاركة في البحث

- **الجنس:**

- **الجدول رقم[02] : - توزيع أفراد العينة حسب الجنس**

التكرارات والنسب / الإجابة		التكرارات	النسب %
الجنس	مواطن	105	% 52.5
	مواطنة	95	% 47.5
المجموع		200	% 100

المصدر: بيانات السؤال رقم (02).

تؤكد البيانات الواردة في الجدول أعلاه، أن هناك تفاوتا واضحا بالنسبة لجنس المبحوثين، حيث نلاحظ أن هناك تقاربا في النسب المتعلقة بالمواطنين، والذي يقدر بـ (105-52.5 %)، و(95-47.5 %) على التوالي، وهذا يرجع أساسا إلى رفض العديد من المواطنات التجاوب مع أسئلة الدراسة لارتباطها بموضوع الشرطة، حيث يسيطر في المخيال الجمعي لأغلبهن التخوف من كل ما لديه علاقة بالأمن، أضف إلى ذلك أن الباحث لم يصادف أثناء ملء الاستمارات فئة الإناث اللواتي يشتغل أغلبهن في الإدارة مقارنة

بالذكور الذين صادفناهم بقوة خاصة في المقاهي والساحات العمومية وكذا أماكن الترفيه المختلفة لأنهم يعانون من البطالة، ولا يجدون مكانا لتمضية وقتهم.

- **المستوى التعليمي**
- **الجدول رقم[03] : - المستوى التعليمي للفرد العامل**

التكرارات و النسب / الإجابة		التكرارات	النسب %
المستوى التعليمي	أمي	09	% 4.5
	ابتدائي	10	% 05
	متوسط	35	% 17.5
	ثانوي	56	% 28
	جامعي	90	% 45
المجموع		200	% 100

- **المصدر: بيانات السؤال رقم (03).**

يغلب على أفراد العينة المستوى التعليمي الجامعي بنسبة (90-45%) ثم تليها فئة المستوى الثانوي بنسبة (56- 28%) لتليها فئة الأفراد الذين لديهم تعليم متوسط بنسبة (35-17.5%)، ومن ثم فئة التعليم الابتدائي بنسبة (10-05%)، وبعدها فئة الأفراد الذين ليس لديهم مستوى تعليمي (الأميين) بنسبة (09-4.5%)، حيث تبين أن فئة الجامعيين هي أكبر نسبة تعاونت معنا نظرا لامتلاكهم جاهزية معرفية وفكرية ووعي بأهمية الموضوع، ما أهلهم للتعاطي مع استمارة البحث بكل موضوعية، كما تبين أنهم على درجة من الوعي والحس المواطني في التعاون مع الباحث خدمة للبحث العلمي، مقارنة بالفئات الأخرى التي أبدت تحفظا واضحا في الإجابة عن أسئلة الدراسة بسبب تخوفهم وعدم رغبتهم في التعاون مع الباحث لأسباب شخصية.

- **المهنة:**

- **الجدول رقم[04] :** - **توزيع أفراد العينة حسب المهنة**

الإجابة / التكرارات والنسب		التكرارات	النسب %
المهنة	يعمل	90	% 45
	لا يعمل	110	% 55
المجموع		200	% 100

- **المصدر: بيانات السؤال رقم (04).**

ظهر جليا من خلال بيانات الجدول أعلاه، أنه هناك تقاربا من ناحية المهنة لفئة المبحوثين الذين قدرت نسبتهم بـ (110-55%) و(90-45%) على التوالي، غير أن الملاحظ هو أن نسبة البطالين طغت على نسبة العاملين، وذلك راجع أساسا إلى ارتفاع نسبة البطالة في ولاية قالمة بسبب نقص المصانع وغلق بعضها الآخر، كما أن ولاية قالمة تفتقر إلى مشاريع تنموية على المستوى المحلي، وكذا نقص الاستثمار، إضافة إلى الطابع الفلاحي للولاية التي يشتغل معظم سكانها في الزراعة وتربية المواشي، وهو ما أدى تفاقم البطالة خاصة لدى فئة الجامعيين.

ج- المجال الزمني:

1. الزيارات التي تمت في إطار تطبيقنا لاستمارات المقابلة المفتوحة:

- اليوم: 10 إلى 21 فيفري 2021.
- المدة: كل مقابلة دامت 40 دقيقة صباحا ومساءا.
- الجهة: أجريت مع رؤساء خلايا الاتصال والعلاقات العامة بأمن الولاية وأمن الدوائر لولاية قالمة.

2. الزيارات التي تمت في إطار تطبيقنا لاستمارات قياس الاتجاهات:

- اليوم: 23جانفي إلى نهاية مارس2021.
- المدة: كل مقابلة دامت 20 دقيقة صباحا ومساء.
- الجهة: أجريت مع المواطنين بمساعدة المخبرين والمساعدين.

خلاصة:

تناولنا في هذا الفصل كمدخل للدراسة الإشكالية وتساؤلاتها، والتي تتمحور حول اتجاهات المواطنين نحو الاتصال الشرطي، كما تطرقنا إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالدراسة والمتمثلة في الاتجاهات، المواطن، الاتصال، الشرطة، والاتصال الشرطي بالإضافة إلى معالجة بعض المفاهيم المكملة.

وبعد عرضنا لمختلف الإجراءات وأدوات إجراء الدراسة الميدانية، والخطوات الهامة التي قمنا بها ضمن الإطار المفهومي والمقاربة المنهجية، فلقد تبينت عندنا رؤية أوضح وأشمل تحمل صفة الموضوعية عكس ما كان سائدا في أفكارنا المسبقة حول الظاهرة وذلك بفضل المعلومات والبيانات التي تم الحصول عليها من المواطنين بولاية قالمة، إضافة إلى ما أفادنا به الجزء المهم من المواطنين في استمارات قياس الاتجاهات، كل ذلك تم عن طريق الاستعانة بمجموعة من الأدوات، والبيانات التي وظفت في الدراسة الميدانية وسنتناول في الفصل الموالي تحليل مختلف المقاربات النظرية التي تستند إليها الدراسة من أجل الوصول إلى تصور معرفي عن موضوعنا.

المصادر والمراجع:

01- فوزي آيت أعمر مزيان (2019). " دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسة الأمنية." **مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية** (الجزائر)، المجلد 11، العدد 3.

http://kenanaonline.com/users/sociology/posts/155644

02- أحمد بوذراع (2014). "**المواطنة: حقوق وواجبات**". **المجلة العربية للعلوم السياسية** (بيروت): العدد 43-44. خريف.

03- أحمد جابر (2021). الصورة الذهنية: قراءة في أبعاد المفهوم نقاط التقاطع والاختلاف بين الصورة الذهنية والنمطية وعلاقتها بالعلاقات العامة. **مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية** (الجزائر). المجلد 07. العدد 01.

04-إدريس عطية (2019). تحديات الأمن الاقتصادي الجزائري في ظل العولمة. **مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية (الجزائر)**، المجلد 20، العدد 02، ديسمبر.

05- إرادة زيدان الجبوري (2010). مفهوم الصورة الذهنية في العلاقات العامة، **مجلة الباحث الإعلامي** (العراق). العدد 09-10. سبتمبر.

06-إسماعيل ناشف (2010). " صمت الظواهر: مقاربات في سؤال المنهج": **إضافات (المجلة العربية لعلم الاجتماع)**، العدد 10، ربيع.

07-أنتوني غدنز (2005). "**علم الاجتماع. ترجمة فايز الصياغ**"، بيروت: المنظمة العربية للترجمة، مركز دراسات الوحدة العربية.

08-أندرو هيوود(2016). "**النظرية السياسية مقدمة**". ترجمة لبنى الريدى، القاهرة: المركز القومي للترجمة.

09-بداني أمينة نزيهة (2015). المقاربة الكيفية في العلوم الاجتماعية، **مجلة الحوار الثقافي** (الجزائر)، عدد خريف وشتاء.

10-بدر ناصر حسين (2011). مفهوم الاتصال Communication: البعد النفسي والاجتماعي نموذجا. **مجلة مركز بابل** (العراق)، العدد 2. ديسمبر.

11-براردي نعيمة (2017). "صورة الشرطة لدى المواطن وعلاقتها بالأبعاد المجتمعية والسياسية في الجزائر"، **المجلة المغاربية للدراسات التاريخية والاجتماعية**"، (الجزائر). المجلد 08، العدد 01، جوان.

12-بسمة عبد العزيز (2013). "**إغراء السلطة المطلقة، مسار العنف في علاقة المواطن بالشرطة عبر التاريخ**". القاهرة: دار صفصة للنشر والتوزيع والدراسات.

13-بوخريسة بوبكر (2006). "**المفاهيم والعمليات الأساسية في علم النفس الاجتماعي**". الجزائر: منشورات جامعة باجي مختار عنابة.

14-بودهان أمال وعكاك فوزية (2018). قراءة في مفهوم الصورة الذهنية، **مجلة الصورة والاتصال**. المجلد 07. العدد 01.

15-جاسم خليل ميرزا (2006). "**الوظائف الأساسية للشرطة المجتمعية**". في: محمد خالد حربة[و آخرون]، مفهوم الشرطة المجتمعية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

16-حسام محمد البلتاجي [و آخرون] (2018). دور الثقافة الأمنية في تعزيز الوضع الأمني لدى العاملين بشركات الطيران المصرية، **مجلة كلية السياحة والفنادق. جامعة مدينة السادات** (مصر). المجلد الثاني. العدد 02. ديسمبر.

17-حسن خليل (2011). "**قضايا قيد التكوين: تعددية، هويات، وانتماء وطني**". بيروت: دار الفارابي.

18-حسين عبد الفتاح الغامدي (2010). "**مقياس فاعليات الأنا: مقياس لتقييم فاعليات الأنا من منظور اريك اريكسون**"، الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية.

19-حلمي خضر ساري (2016)، "**التواصل الاجتماعي**". عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.

20-حمداوي محمد وقريد سمير (2018). "فكرة المواطنة في المشروع الحضاري عند مالك بن نبي"، **مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية** (الجزائر). العدد 28. ديسمبر.

21-خالد أحمد الربابعه وفرحان جميل العموش (2020). "**الشرطة المجتمعية، فلسفة واستراتيجية**". عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.

22-خالد عبد الفتاح (2021). **نظرية الممارسة: بيير بورديو**.

23-خضرة عمر المفلح (2015). **الاتصال: "المهارات والنظريات وأسس عامة"**. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

24-خير الله عصار (2012). "**مبادئ علم النفس الاجتماعي**". الجزائر: دار العلوم للنشر والتوزيع.

25- دالية طارق عبد الفتاح (2018). التفاعل الاجتماعي للأسر النازحة بين الجانبين الأيمن والأيسر: دراسة ميدانية في مدينة الموصل. **مجلة دراسات موصلية** (العراق). العدد 49. أوت.

26-دون إي.إيبرلي (2003). "**بناء مجتمع من المواطنين: المجتمع المدني في القرن الحادي والعشرين**". ترجمة هشام عبد الله، عمان: الأهلية للنشر والتوزيع.

27- ذياب البداينة وشذى الزغيبي (2019). أثر الخطاب السياسي على الثقافة الأمنية لدى الشباب الجامعي في الأردن، دراسات وأبحاث. **المجلة العربية للأبحاث والدراسات للعلوم الإنسانية والاجتماعية** (الجزائر). مجلد 11. عدد 02. جوان.

28-رانيا عبد النعيم حمد العشران، مجد الدين خمش (2016). "الوظائف الاجتماعية لجهاز الأمن العام من وجهة نظر المواطن الأردني": دراسة اجتماعية ميدانية، **دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية** (الأردن)، المجلد 43، ملحق 05.

29- ربيعة تمار وناصر بودبرة (2018). التمايز الاجتماعي والممارسات الاستهلاكية في الأسرة الجزائرية: دراسة ميدانية على عينة من الأسر بالجنوب الجزائري-ورقلة. **مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية** (الجزائر). العدد 35. سبتمبر.

30-رجب بن علي العويسي (2021). **الإعلام الشرطي وصناعة التحول**.
https://www.rop.gov.om/media/arabic/articledetails.aspx?articleid=32

31-رحموني عبد الرحيم (2018). " نحو آليات عملية للتوعية السياسية لدى المواطن العربي: قراءة سوسيوسياسية." **المستقبل العربي:** العدد 471، ماي.

32-رضوان بوجمعة (2013). انثروبولوجيا الاتصال، **دراسة في بعض الأبعاد النظرية.**

33- زياد حميدان (2017). " **كرونولوجيا صورة الإسرائيلي بين الواقع والمخيال**" المستقبل العربي: العدد 463، سبتمبر.

34- سعود بن عبد الله الزدجالي (2014). "**المواطنة في سلطنة عمان: الإنسان في جدلية العلاقة مع السلطة**"، بيروت: دار الفارابي.

35- سلامة أمينة (2017). الثقافة الأمنية ودورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية: مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة نموذجا: **(أطروحة دكتوراه غير منشورة)** في علم الاجتماع الإدارة والعمل. قسم العلوم الاجتماعية. جامعة خيضر بسكرة/الجزائر.

36- سليمان عبد الله الحربي (2008). مفهوم الأمن: مستوياته وصيغه وتهديداته (دراسة نظرية في المفاهيم)، **المجلة العربية للعلوم السياسية**، (العراق)، مركز دراسات الوحدة العربية، العدد 19، صيف.

37-سمير إبراهيم حسن (2014). " الصورة النمطية للأجهزة الأمنية في وعي المواطن العربي." **مجلة جامعة دمشق**، المجلد 30 ، العدد 3+4.

38-شتينر كفال (2012). "**إجراء المقابلات**". ترجمة عبد اللطيف محمد خليفة. القاهرة: المركز القومي للترجمة.

39- ضبيان كريمة [و آخرون] (2020). التأصيل النظري للصورة الذهنية والفرق بينها بين الصورة المدركة. **مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة.** (الجزائر). المجلد 02. العدد 02. جوان.

40-طارق عثمان عبد الله هلال (2020). أثر العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية: دراسة تطبيقية على العاملين ببنك النيل-السودان. **مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والإنسانية** (السودان). المجلد 19. العدد 03.

41-طوني بينيت [و آخرون] (2010). "**مفاتيح اصطلاحية جديدة: معجم مصطلحات الثقافة والمجتمع**". ترجمة سعيد الغانمي، بيروت: المنظمة العربية للترجمة.

42-عادل حسن علي السيد (2006). "**نظام الشرطة المجتمعية ودور العمل التطوعي في تحقيقه**". في: محمد خالد حربة [و آخرون]، مفهوم الشرطة المجتمعية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

43-عباس أبو شامة عبد المحمود (2006). "**مفهوم الشرطة المجتمعية: الفلسفة والنظرية والتاريخ**". في: محمد خالد حربة [وآخرون]، مفهوم الشرطة المجتمعية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

44-عباس هاشم صحن (2020). "الممارسات الاجتماعية في مواجهة الأزمات دراسة تحليلية للمجتمع العراقي في ضل الأزمة الصحية". **حوليات آداب عين شمس** (القاهرة). المجلد 48. عدد أكتوبر-ديسمبر.

45-عبد الحميد محمد علي (2013). "**المدخل لعلم النفس الاجتماعي**". القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع.

46-عبد العزيز فكرة (2017)، العلاقات الاجتماعية من منظور سوسيولوجي، **مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية** (الجزائر). المجلد 10، العدد 2، جوان.

47-عبد الفتاح محمد دويدار (2009). "**علم النفس الاجتماعي: أصوله ومبادئه**". القاهرة: دار المعرفة الجامعية.

48-عبد الكريم غلاب (1997). أزمة المفاهيم وانحراف التفكير، سلسلة الثقافة القومية. بيروت: **مركز دراسات الوحدة العربية**. الطبعة الثانية.

49- عبد الله العواملة (2018). تصورات طلبة جامعة البلقاء التطبيقية حول دور الجامعة في تنمية الوعي الأمني بمفاهيم الإرهاب والتطرف. **مجلة العلوم النفسية والتربوية** (الجزائر). العدد 07. سبتمبر.

50-عبد المجيد لبصير (2010). "**موسوعة علم الاجتماع ومفاهيم في السياسة والاقتصاد والثقافة العامة**". الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع.

51-عباد لويزة (2017).

52- عدنان السيد حسين (2008). مفهوم الأمن في إطاره العالمي. **المجلة العربية للعلوم السياسية** (بيروت)، العدد 19، صيف.

53-عصام العدوني، (2010). " السوسيولوجيا والمجتمع لدى ألان تورين وبيير بورديو": **إضافات (المجلة العربية لعلم الاجتماع)**، العدد 12، خريف.

54-علي حرب (**2010**). "**المصالح والمصائر: صناعة الحياة المشتركة**": الجزائر/ بيروت: منشورات الاختلاف، الدار العربية للعلوم ناشرون.

55-علي خليفة الكواري (2001). مفهوم المواطنة في الدولة الديمقراطية. **المستقبل العربي**: العدد 264، فيفري.

56-علي سويلم الجازي (2021). "**الشرطة المجتمعية ودورها في تحقيق الأمن الاجتماعي**". عمان: دار الخليج للنشر والتوزيع.

57-علي قاسم عبد الله الشعبي(2006). "**العلاقة التكاملية بين الشرطة النظامية (التقليدية) والشرطة المجتمعية**". في: محمد خالد حربة [وآخرون]، مفهوم الشرطة المجتمعية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

58- عمر أوسامة والعربي بوعمامة (2017). التمثلات الاجتماعية للوسائل التكنولوجية الحديثة وعلاقتها بطبيعة الاستخدام، **مجلة الحوار المتوسطي** (الجزائر). المجلد 12. العدد 13. ديسمبر.

59- قوميدي محمد الأمين ومويسي فريد (2017). التمثلات الاجتماعية للممارسة الرياضية عند الأسرة الجزائرية وانعكاسه على الممارسة الرياضية عند الأطفال، **مجلة معارف** (الجزائر). العدد 23. ديسمبر.

60-ل.أمينة (2012). "**ميكانيزمات اتصال جديدة لتأمين أرواح المواطنين والممتلكات والحفاظ على النظام العام**".
https://www.ennaharonline.com/%D9%85%D9%8A%D9%83%D8%A7%D9%86%D9%8A%D8%B2%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D9%84-%D8%AC%D8%AF%D9%8A%D8%AF%D8%A9-%D9%84%D8%AA%D8%A3%D9%85%D9%8A%D9%86-%D8%A3%D8%B1%D9%88%D8%A7%D8%AD-%D8%A7/

61- ماكس فيبر (2011). "مفاهيم أساسية في علم الاجتماع". ترجمة صلاح هلال القاهرة: المركز القومي للترجمة، **المجلة الجزائرية للعلوم الإجتماعية والإنسانية**، العدد الأول، ديسمبر.

62-محمد إبراهيم سلمان (2017). دور الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة في تنمية وعي الطلاب بالثقافة الأمنية لمواجهة المخاطر الأمنية. **مجلة جامعة الأقصى** (فلسطين). المجلد العشرون.

63-محمد الأمين موسى (2017). التواصل الشرطي عبر الإعلام الجديد.
https://www.aljazeera.net/blogs/2017/5/18/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D8%A7%D8%B5%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%B1%D8%B7%D9%8A-%D8%B9%D8%A8%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%AF%D9%8A%D8%AF

64-محمد خالد حربة (2006). "**المتطلبات الضرورية لإعداد رجل الشرطة في ضوء مفهوم الشرطة المجتمعية**"، في: محمد خالد حربة [وآخرون]، مفهوم الشرطة المجتمعية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

65- محمد زيدان الشربيني (2019). أهمية تحقيق الثقافة الأمنية في تعزيز وضع الشركات: شركات الطيران المصرية كدراسة حالة. **مجلة اقتصاد المال والأعمال** (الجزائر). مجلد 3. عدد 01. مارس.

66-محمد عبد الله المنشاوي (2006). "**رأي الجمهور في الشرطة المجتمعية**". في: محمد خالد حربة[و آخرون]، مفهوم الشرطة المجتمعية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

67-محمد عبد الله ولد محمدن (2006). "**الشرطة المجتمعية من التطور الإسلامي**". في: محمد خالد حربة[و آخرون]، مفهوم الشرطة المجتمعية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

68- محمود شاكر سعيد وخالد بن عبد العزيز الحرفش (2010). *"مفاهيم أمنية"* . الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

69- مرنيش أونيسة (2017). الثقافة الأمنية، **مجلة آفاق للعلوم**. (الجزائر). العدد 06.

70-مصباح الشيباني (2018). "مآزق ثورة الشعب يريد ومآلاتها. مقاربة سوسيولوجية في "عقل ما قبل الثورة". تونس: دار زينب للنشر والتوزيع نابل.

71- مصطفى عشوي (1985). تناول جديد لمقياس الاتجاهات، **مجلة دراسات نفسية وتربوية** (الجزائر)، العدد الأول.

72-معراج هواري وبريني دحمان (2012). " دور الشرطة الجوارية في تفعيل التعاون بين الشرطة وجمعيات الأحياء (دراسة ميدانية على عينة من موظفي الشرطة وأعضاء جمعيات الأحياء بمدينة الأغواط – الجزائر) ". في إبراهيم أحمد الشياب [وآخرون]. **المؤتمر الدولي الأول مركز البحوث والاستشارات الاجتماعية (حول موضوعات**

العلوم الاجتماعية والإنسانية في العالم الإسلامي) لندن: مركز البحوث والاستشارات الاجتماعية. 28-30. ماي.

73-منال طلعت محمود (2002). **مدخل إلى علم الاتصال.** القاهرة: دار المعرفة الجامعية.

74-منى الدالي (2021). **المهارات الإنسانية لرجل الشرطة.**

http://sqaps.edu.om/?p=3253

75-منير مباركية (2013). **مفهوم المواطنة في الدولة الديمقراطية المعاصرة وحالة المواطنة في الجزائر**. بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية.

76-ناصر قاسيمي (2017). **مصطلحات أساسية في علم اجتماع الإعلام والاتصال.** الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

77- نورمان فار كلوف (2009). تحليل الخطاب: التحليل النصي في البحث الاجتماعي ترجمة طلال وهيبة (بيروت). المنظمة العربية للترجمة.

78- وارم العيد وقرين العيد (2020). العلاقات الاجتماعية السائدة بين طلبة الجامعة عبر الفايسبوك (دراسة ميدانية). **مجلة المعيار** (الجزائر). مجلد 24، العدد 50، مارس.

79- Dominique Schnapper (2000). **Qu'est-ce que la citoyenneté?** Paris : Gallimard.

80- Frédéric Lebaron (2009). **La sociologie de A à Z .** Paris : Dunod .

81- Raymond boudon est « autres» (2005). **Dictionnaire de Sociologie.** Paris : La rousse.

82- Pierre Lambichi (2009). **LA CITOYENNETÉ Pour un mieux vivre ensemble** , Paris : Publication du Grand Orient de France.

83- Michel Venne (2011). DES CITOYENS RESPONSABLES, **TÉLESCOPE** (Paris) , hiver .

84- Mohammed Brahim SALHI (2010) . **Algérie Citoyenneté et Identité .** Alger : Edition Achab .

الفصل الثاني: التنظير للاتصال الشرطي والاتجاهات

توطئة

أولا: التنظير للاتصال الشرطي:

ثانيا: المقاربات النظرية للاتجاهات

توطئة:

لا شك أن المقاربة النظرية ضرورية لأي دراسة أكاديمية، فهي التي تعطي الفرق بينها وبين الدراسات غير الأكاديمية، كما توجه تفكير الباحث وتؤطره ضمن نسق فكري معين وتفكير منطقي وعقلاني، خاصة من خلال جملة المفاهيم الدقيقة التي تتوفر عليها كل مقاربة، وتعبر المقاربات عن نتائج دراسات نظرية وتطبيقية وعن مختلف أشكال الفعل الاجتماعي لذا من المهم الاستناد إليها، كما أنها تعبر عن خلاصة تجارب متراكمة لا يمكن تجاوزها وتجاهلها، وهي تختصر لنا الكثير من الجهد والوقت الذي يمكن أن نستغرقه في فهم الكثير من أشكال الفعل الاجتماعي **(ناصر قاسيمي، 2017: 125)**.

على أهمية هذا الشرط الإبستيمولوجي فإنه لا ينفي قدرة موضوع الاتصال الشرطي على أن يكون مادة اشتغال لأكثر من منوال تفسيري ويتفاعل مع أكثر من براديغم، الأمر الذي يفتح المجال للتفاوض مع العديد من مناهج التحليل باعتبار أن تناول الموضوع من عديد الزوايا والمنطلقات يعبر عن الرغبة في تجاوز الانحصار في رؤية واحدة بقدر ما يعزز إمكانيات التسلح بالموضوعية، لأن علم الاجتماع المعاصر بقدر ما اجتهد كثيرا في تجاوز الطموحات الإيديولوجية التي طبعته خلال القرن التاسع عشر (خاصة فيما يتعلق بخلافات الماركسية مع كل من الوضعية والتوكفيلية) فإنه لا زال يحمل الكثير من تبعاتها باعتبار أن أغلب التيارات المعاصرة تعتبر امتدادا لتلك التيارات الكلاسيكية المتنازعة، وحيث يمثل الجمع بين عدة نماذج تفسيرية محاولة لمزيد التحصن بالموضوعية فإن معالجة الموضوع قيد الدراسة من زوايا عدة مقاربات تكون أيسر إذا ما قسمناه إلى محاور ومواضيع فرعية يمكن أن يكون كل واحد منها هدفا لنموذج تفسيري معين **(المولدي قسومي، 2015: 41)**.

وبالتالي، فإنه يفترض أن الباحث في هذا المجال العلمي ملزم بالتخصص في منوال تفسيري معيّن أو القدرة على تكييف النّماذج التّفسير لدراسة الأطر الاجتماعية والأشكال

المجتمعيّة، بمعنى محاولة تكييف المقاربات النظرية بما يتماشى مع موضوع الدراسة – الاتصال الشرطي– وبما يسهم في تحليل وتفسير اتجاهات المواطنين وتبيان العلاقة الاتصالية التي تربطهم مع رجال الشرطة.

أولا: التنظير للاتصال الشرطي:

1-المقاربة التفاعلية الرمزية:

إذا سلمنا بأن علم الاجتماع هو العلم الذي يدرس الفعل الاجتماعي فإنه لا يمكن دراسة هذا الفعل دون دراسة عمليات التفاعل الاجتماعي داخل الجماعات الاجتماعية المختلفة، ولا يمكن دراسة التفاعل الاجتماعي دون الاهتمام بدراسة وفهم الاتصال وقواعده داخل مجتمع الدراسة، ولا يمكن فهم الاتصال دون فك الرموز التي يستعملها، فالأفراد يشكلون نماذج الاتصال ويشكلون الرموز استنادا إلى خصائصهم الثقافية، حيث يسمعون ويقولون بمعدلات تفوق المعاني الفعلية للكلمات التي يستعملونها، ومن جهة أخرى فإن الرسالة الاتصالية الواحدة قد تكون مباشرة فيسهل فهمها والاستجابة لها، وقد يكون لها معنى غير المعنى الظاهر الذي تحتمله، لذا من المهم الاهتمام بما وراء الرموز وما وراء الاتصال لفهم حقيقة الاتصال الشرطي، وما تتضمنه العلاقات الاتصالية بين رجل الشرطة والمواطن من ظواهر خفية، وهذا من صميم اهتمامات علم الاجتماع **(ناصر قاسيمي، 2014: 131).**

تركز نظرية التفاعل الرمزي اهتمامها على مستوى وحدة الفعل الصغرى بيد أنها لا تهتم بقضية الاختيار بين سلم المفاضلات، قدر ما تركز اهتمامها بقضية تشكل المعاني التي يعبر سلم المفاضلات عن نفسه بواسطتها، وبناء على اهتمامها هذا، صاغ أحد أعلامها هربرت بلومر 1900-1987، مرتكزاتها على الشكل التالي:

- إن البشر يتصرفون حيال الأشياء على أساس تعنيه تلك الأشياء لهم.
- إن المعاني هي نتاج للتفاعل الاجتماعي في المجتمع الإنساني.

- هذه المعاني تحور وتعدل ويتم تداولها عبر عملية تأويل يستخدمها كل فرد في تعامله مع الإشارات التي يواجهها **(فؤاد خليل 2008: 95-96)**.

تعتقد النظرية التفاعلية الرمزية على أن الحياة الاجتماعية التي نعيشها ما هي إلا حصيلة التفاعلات التي تقوم بين البشر والمؤسسات والنظم، وهذه التفاعلات تكون ناجمة عن الرموز التي كونها الأفراد نحو الآخرين بعد التفاعل معهم، فعند عملية التفاعل بين شخصين أو أكثر يكون كل فرد صورة ذهنية تكون بشكل رمز عن الفرد أو الأفراد أو الجماعة التي تفاعل معها، وهذا الرمز قد يكون إيجابيا أو محببا أو يكون سلبيا ومكروها وطبيعة الرمز الذي نكونه عن الأشخاص أو الفئات أو الأشياء هو الذي يحدد علاقتنا بهم، والعلاقة قد تكون إيجابية أو سلبية اعتمادا على طبيعة الرمز أو الصورة الذهنية التي كونها نحوهم **(إحسان محمد الحسن، 2010: 79)**.

إن الحصول على الإدراك الذاتي يكون مرتبطا بالمدى الذي يكون فيه الأفراد مدركين لتشابك علاقات التفاعل الإنساني، وأن عدم الانفصال عن الآخرين يعني تنمية الذات اجتماعيا ويعد أمرا هاما لنمو الشعور الاجتماعي داخل إطار الجماعة ابتداء من نمو الذات أو الشعور الذاتي مرورا بمرحلة الطفولة ثم النضج وهو نمو يحقق الرابطة بين الفرد والجماعة ومدى اعتماد كل منهما على الآخر، باعتبار أن الشعور الذاتي من وجهة نظر "ميد" هو جزء من الشعور الجماعي، وأنه لكي يتكون لدى الشخص يجب أن تتشكل لديه الخبرات الاجتماعية والأخلاقية الخاصة بالجماعة وهي الخبرات التي تشكل مشاعرها الفردية وإطار علاقة الفرد بالجماعة **(جمال محمد أبو شنب، 2010: 176)**.

ومن خلال هذا الطرح تتجلى ما يمكن تسميتها "بالمحادثات الخارجية"، أي ذلك النوع من عمليات التفاعل التي نخلق بواسطتها عالمنا المشترك، لكن هناك أيضا عملية التأويل الداخلي، والتي هي أيضا محادثة بين جزأين مختلفين من الذات (أو بين وجهي الذات)

وتقدم المحادثة الداخلية قناة لا بد أن تمر منها جميع المحادثات الخارجية أو أنماط التفاعل ويقتضي هذا المفهوم أيضا وصفا لعملية التنشئة الاجتماعية **(علي غربي، 2007: 230)**.

في أثناء تفاعل الأفراد فيما بينهم فإن هناك مجموعة من الخصائص التي تتدخل في عملية التفاعل هذه فتؤثر في أفعالهم وسلوكهم وردود أفعالهم ومن هذه الخصائص شخصية أطراف الاتصال ومستوياتهم التعليمية وكفاءاتهم وخلفياتهم الاجتماعية وهوياتهم ومناصبهم وأدوارهم وقيمهم ومبادئهم وعاداتهم وطبائعهم وخصائصهم النفسية، وغيرها مما يتدخل في عمليات التفاعل والتي يمكن أن توجه العملية الاتصالية وتؤثر في مسارها ونتائجها وأهدافها **(ناصر قاسيمي، 2014: 136)**.

ولا شك أن الاتصال الشرطي –بحسب ميد–، يخضع إلى نفس الشروط، أي قدرة وكفاءة رجل الشرطة على التفاعل الإنساني والتواصل المرن، وتنمية اتجاهات إيجابية مع المواطنين.

2- **المقاربة الفينومينولوجية**

تهتم الظاهراتية أساسا بدراسة البنى وبعمل الوعي الإنساني، ومسلمتها الرئيسية– المضمرة غالبا–، هي أن العالم الذي نعيش فيه عالم مصنوع من وعينا، أو في رؤوسنا ولا يعني هذا بالطبع نكران وجود العالم الخارجي، بقدر ما يعني أن هذا العالم الخارجي لا معنى له إلا من خلال وعينا به، وحيث أن عالم الاجتماع لا يهتم إلا بما له معنى في هذا العالم لذا يتعين عليه أن يفهم كيف يصنع البشر من عالمهم عالما ذا معنى **(عبد الغني عماد 2007: 116)**.

بهذا المعنى يقدم المدخل الظاهراتي لدراسة الحياة الاجتماعية أو ما يدركه الأفراد في المجتمع، وما يفهمونه بوصفه واقعا قائما، إنما هو وليد جدلية علاقاتية بين الفرد والجماعة واشتباك عوالمهم الذهنية، وبدلا من افتراض وجود واقع موضوعي وفعلي يسعى الظاهراتيون إلى توثيق العمليات والأساليب التي يخلق بواسطتها البشر عالمهم الاجتماعي، التي يعاد

فيها بناء الواقع وتصوره، ومن ثم تحليل هذه العمليات، انطلاقا من أن محاولات تفسير هذا الواقع الاجتماعي تغفل وتتجاهل العمليات التي يجري من خلالها بناء الواقع **(علاء جواد كاظم، 2011: 126)**.

هذه المقاربة تتسم بمنطلق تفاعلي يقع بين فاعلين على الأقل، هدفها تشريح النسيج التفاعلي بينهما– على غرار الاتصال الشرطي–، لتتعرف على نشأته وتطوره مركزة على المعاني الذاتية ورؤية المتفاعلين ومشاعرهما وتفكيرهما، ولتتطلع فيما بعد على ما يتحكم في هذا النسيج التفاعلي لذلك:

- فهي تفترض بداهة أن عقل الفاعل ليس مجردا، بل مكتسبا لقواعد اجتماعية حصل عليها من محيطه الاجتماعي، وهو عقل تمت صياغته بشكل ينسجم مع المحيط الذي يعيش فيه.
- عند تعايش الفاعل مع محيطه الاجتماعي وتفاعله مع الفاعلين الآخرين، يبدأ باكتساب خبرات اجتماعية حول عالمه المحيطي.
- لا يفرط الفاعل بهذه المكتسبات الاجتماعية، لذلك يحرص على تخزينها في ذاكرته لتكون باكورة معارفه الاجتماعية.
- يستخدم الفاعل هذه المكتسبات المعرفية المخزونة في ذاكرته عند تعامله اليومي مع الناس، أي يستخدم الخبرات الماضوية لمواجهة الفاعلين في محيطه، الأمر الذي يمنحه رؤى جديدة حول علاقات اجتماعية مستشرفة **(عبد الغني عماد، 2007: 117)**.

وأصبحت المهمة الأساسية للظاهراتية في المجال السوسيولوجي– التي أسس لها رواد هذه المقاربة جميعهم– تكمن إلى حد ما في معان مختلفة، لكنها مترابطة مع بعضها البعض وفقا للآتي: **المعنى الأول** الذي رافق أعمال بيرغر ولوكمان ودوغلاس، ظهر فيه معنى السوسيوفينومينولوجية على أنه الكشف عن مدى تلازم الفعل الذاتي الناجم عن حالة الوعي البشري إزاء العالم الذي نعيش فيه، والمعنى الذاتي يذهب البشر إلى إسقاطه على العالم

بقصد إلغاء التوتر الناجم عن شعور الفرد الإنساني في مواجهة عالم ينطوي على مؤامرة اجتماعية، أما **المعنى الثاني** فقد ظهر عند ماكس فيبر وكولي وميد، بالتأكيد على المعنى الذاتي كعنصر مركزي في تفسير الفعل الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي، أما عند أونيل فقد وظف المصطلح الفينومينولوجي إشارة إلى السوسيولوجيا الانعكاسية، فيما اتخذت الظاهراتية **معنى ثالثا** عند الفريد شوتز، بوصفها أنظمة العملية التي حللها فيما بعد في كتابه الرئيس الفلسفة الظاهراتية للعالم الاجتماعي في تشريحه لسياقات المعنى ليصبح الفعل والفعل الاجتماعي أمرين يحددان الوعي **(علاء جواد كاظم، 2011: 128)**.

استنادا إلى الطرح الذي قدمه "شوتز" حول مفهوم المعرفة المخزونة عند الفاعل الاجتماعي لينتج مفهوما آخر هو مفهوم التخلل الذاتي، الذي ينتج عنه تقبل ذاتي بين الفاعلين، كل منهم للآخر، وهذا لا يحصل إلا عندما ينتج هؤلاء نوع من النمذجة، التي تعني تشكيل صيغ متنوعة ومتعددة للأفعال الاجتماعية التي مرت عليهم عبر حياتهم الاجتماعية، هكذا تتشكل خبرات ذاتية، اجتماعية، قد تتعزز إذا واجهت نفس ظروف تشكلها، أو تلغى إذا واجه الفاعل ظروفا معاكسة لها تبرهن على سوء تشكيلها أو انحراف رؤيتها أو نقص تركيبتها **(عبد الغني عماد، 2007: 117)**.

وبالمجل فإن المقاربة الفينومينولوجية يمكن من خلالها ملاحظة الواقع لفهم جوهر الأشياء وتحليلها وربطها بالصورة الذهنية والعقلية للأفراد بطريقة علمية مدروسة، وهذا النوع من التحليل يعتبر من المداخل الحديثة في السوسيولوجيا نظرا لتركيزها على دراسة نسق المعرفة وتحليل المعاني والأفكار والتصورات ودراسة أنماط التفاعل ونوعية المواقف وعمليات الشعور والإدراك عن طريق الاعتماد على خبرات الأفراد، وقدراتهم المعرفية والحياتية وتصوراتهم وانطباعاتهم حول مختلف الظواهر الاجتماعية المعرفية **(عبد الغني عماد 2007: 117-118)**.

3- مقاربة التشكيل البنائي

ظهر مفهوم التشكيل البنائي من داخل الخلاف التقليدي في علم الاجتماع بين البناء والفعل، ثم تزايد اهتمام علماء الاجتماع بتطوير طرق لاستيعاب هذا التناقض الظاهر في إطار تحليل متماسك للبناء الاجتماعي، فالتشكيل البنائي يجمع بين كونه قضية خلافية وكونه نظرية في الوقت نفسه، فهو دعوى تتمحور حول ما إذا كان باستطاعتنا أن نفكر في المجتمع في ضوء العلاقة بين الفعل والبناء الاجتماعي أم لا كما أنه يقدم نموذجا لتحليل المجتمع في ضوء هذه العلاقة، فمفهوم التشكل البنائي مجرد محاولة من سلسلة محاولات لحل الخلاف بين البناء والفعل، فلعل هذا المفهوم هو أقوى المفاهيم تأثيرا في علم الاجتماع كما أن الذي طوره هو عالم الاجتماع البريطاني "أنتوني جيدنز Anthony Giddens" **(ميل تشيرتون وآن براون، 2012: 326)**.

ترى سوسيولوجيا الفعل حسب "غيدنز" أن أهلية الفاعلين المجتمعيين أو قدراتهم تتحدد من خلال ما يعرفه أو يعتقده هؤلاء ضمنا أو مقاليا حول ظروف فعلهم وأفعال الآخرين لجهة استخدامها أو توظيفها في إنتاج، وإعادة إنتاج الفعل المجتمعي، أي أن أهلية الفاعلين تحمل إليهم قوة إدراكية تتبدى في مجرى سلوكياتهم اليومية بحيث يكونون قادرين على فهم ما يفعلون إبان فعلهم نفسه، وهنا، ميز "غيدنز" انطلاقا من عمق القدرة الإنسانية بين نوعين من الوعي: الوعي المقالي (الخطابي)، وهو ما يعبر عنه الفاعلون بطريقة شفهية أو مكتوبة والوعي العملي الذي يعرفه الفاعلون ضمنا، أو كل ما يعرفون القيام به في حياتهم المجتمعية من دون أن يعبروا عنه مباشرة أو بطريقة مقالية **(فؤاد خليل، 2008: 112-113)**.

وحاول "غيدنز" التوليف أو المزاوجة بين سوسيولوجيا البنى المجتمعية وسوسيولوجيا الممارسة أو الفعل المجتمعي، لذا كان عليه أن يبدأها بتحديد مفهوم البنية ودلالته، فاعتبره مسارا من العلاقات المجتمعية التي تتبني في الزمان والمكان عن طريق ثنائية البنيوي، أي في ثنائية البنية والفعل في العالم المجتمعي، وقد ذهب في ضوئها إلى أن علم الاجتماع

ينظر إلى البنية باعتبارها سمة تحكم أو تحدد الحياة المجتمعية، لكنها أيضا سمة تجعل الحياة ممكنة، والمماثلة مع اللغة توضح معادلته هذه، فاللغة تفيد ما نستطيع قوله، لكنها تمكننا من قول شيء ما، كما أن البنى تتغلف بالفعل ولا توجد إلا فيه ومن خلاله، وهو الذي ينتجها ويعيد إنتاجها، وطبقا لذلك، لا يعود مجال الدراسة في العلوم الاجتماعية يتمثل في نظره في خبرة الفرد الفاعل أو في أي شكل من أشكال الكل المجتمعي المستقل والقائم بذاته، بل في الممارسات المنتظمة غير الزمان والمكان **(فؤاد خليل، 2019: 42-43)**.

يعطي جينز للفاعل Agent في عملية إعادة تشكيل البنية الاجتماعية قدرة مبالغ فيها، فهو فاعل يمكنه مواجهة وتشكيل البنية الاجتماعية، فالبنية موجودة على مستوى الفرد، كما أن الفعل هو فعل الفاعل، ويمثل البناء والفعل وجهان لعملة واحدة بالنسبة لـ"جيدنز" ويرتبطان من خلال الممارسة الاجتماعية، وهو برى أن الأبنية تتكون من قواعد ومصادر ويمكن أن تكون القواعد ثابتة أو تكتيكية، رسمية أو غير رسمية، أو خلاف ذلك، لكن لا بد أن تكون مفهومة وعامة باعتبارها أشكالا عملية من المعرفة التي تسمح لنا بالمضي في ظل ظروف جيدة **(يحي خير الله عودة، 2012: 14)**.

إن البنية والفعل أو ما يعرف عند "جيدنز" بازدواجية البناء هي محاولة توفيقية لإدماج القطبين عن طريق إعادة بناء شبكة المفاهيم المتعلقة بالبناء (أو النسق) والفعل فكل من الفعل والبنية يشكلان شيئين متكاملين، لا يمكن أن نفهم الواحد من دون الآخر فالبناء الاجتماعي عبارة عن مجموعة من الأفعال والعلاقات والرباطات يعمل الإنسان على نسجها وعليه فإن هذه الأفعال تتأثر بالخصائص البنائية للمجتمع الذي تتواجد فيه، ونحن نعمل على إعادة إنتاج ولو بأشكال مختلفة لتلك الخصائص عن طريق تفاعلاتنا وأفعالنا، ويعتقد "جيدنز" أن المجتمع ينتجه ويعيد إنتاجه فعل البشر**(يحي خير الله عودة، 2012: 14-15)**.

4- المقاربة الإثنوميثودولوجية:

تأسست المقاربة الإثنوميثودولوجية على يد "هارولد جارفنكل Garfinkel"، وتشير بالمعنى المباشر لها إلى دراسة أساليب الشعوب في خلق النظام الاجتماعي، وتسمى المنهجية الشعبية، أي المناهج التي يفهم بواسطتها الناس العاديين ظروفهم، وفي هذا الإطار العام تركز الإثنوميثودولوجي على أن النظام العام غير موجود، لكنه يصنع بمجهود الأفراد في المرافق المختلفة، ولذلك فإن الفعل الاجتماعي هو محاولة مجهدة لإنجاز النظام الاجتماعي **(محمد عبد الكريم الحوراني، 2008: 40)**.

وتبعا لذلك يؤكد جارفنكل، "إن الإثنوميثودولوجي ترى الواقع الموضوعي للحقائق الاجتماعية باعتباره إنجازا مستمرا لنشاطات الحياة اليومية موضوع الاهتمام"، ويعني ذلك أن الأفراد في المواقف اليومية يستحضرون أو يتعرفون على الحقائق الاجتماعية، من قبيل المعايير والقيم المعطاة، والتي تفسر معنى الموقف بالنسبة لهم، عندما يدركون المراد من الموقف عن طريق استحضار أو التعرف على المعايير الاجتماعية الكامنة، فإن الأفراد يشكلون الواقع الاجتماعي، بمعنى آخر إنهم ينظمون خبراتهم لكي تكون في خط نعتبره الصورة التي يكون عليها العالم الاجتماعي اليومي **(محمد عبد الكريم الحوراني 2008: 435-436)**.

وقد أبرز "هارون سيكوريل" Aaron Cieourel بعض الجوانب المهمة في هذه المقاربة حين تحدث عن قواعد "السطح" وقواعد "التأويل" في إدراك وجود البناء الاجتماعي، فإدراكنا للعالم يتم بواسطة حواسنا الخمسة جميعا، فنحن نستطيع رؤية الأشياء، وسماعها، والشعور بها، وتذوقها وشمها، وندرك الأشياء والأحداث في الوقت نفسه، لكن اللغة لا تمكننا إلا من الحديث عن الشيء واحد في الوقت الواحد، وهناك أيضا عملية ترجمة، يتم فيها تحويل تجاربنا غير اللغوية عن العالم إلى تجارب لغوية تتمثل في وصف ذلك العالم عن طريق اللغة، وهذا هو السبب في أن وصف حدث ما، هو دائما خلق لذلك الحدث، وليس مجرد

تسجيل له إطلاقا، لأن عواطفنا تدخل في خبرتنا عن العالم وليس عقولنا فقط **(عبد الغني عماد، 2007: 124)**.

وتبعا لذلك تهتم هذه المقاربة بواقعية الفعل الاجتماعي الصادر عن الفواعل ذاتهم دون إقحامهم في قوالب جاهزة في شكل – مصطلحات – مسميات تعكس ما يقع تحت الحواس عموما في الأماكن العامة التي يزداد التردد عليها من لدن الناس من قبيل الإدارات والمرافق العامة والأسواق والمسارح والملاعب...لاستيفاء وإشباع حاجاتهم اليومية منها والتي غالبا ما تتصف بالرتابة وباضطراد التكرار والتوتر، وتسطير بقوة عقولهم وتنال اهتماماتهم المتباينة وتعكس بالوقت ذاته ردود أفعالهم اتجاههم بالقول والفعل الملاحظين **(عبد الله ساقور 2011: 142-143)**.

وبالمجمل ركزت الدراسات الإثنوميثودولوجية على كل ما يحدث بشكل عملي في الحياة من أنشطة ومواقف واستدلالات سوسيولوجية، باعتبارها موضوعات تخضع للدراسة الإمبريقية، وأولتها عناية فائقة، فقد كان جارفينكل يعتقد أن هذه الأنشطة الروتينية التي يزاولها الناس بحكم العادة، يسيرها –الأنشطة الاتصالية مثلا– نوع من القانون الضمني غير المكتوب، يتضمن معاني ينقلها الناس بعضهم إلى بعض عندما يتحدثون عن أحد هذه الأنشطة العادية ويتصرفون جميعا في ضوء هذه المعاني **(عبد الغني عماد، 2007: 125)**.

05- المقاربة التفاعلية:

يعد عالم الاجتماع الأمريكي من أبرز مفكري علم الاجتماع التفسيري، وقد أسهم في وضع ما يسمى المنظور الدرامي المسرحي، لمساعدتنا في معرفة كيفية تفاعل الأفراد مع بعضهم بعضا، ويرى جوفمان، أن أفعال البشر تشبه المسرح أو التمثيل، ويصف البشر بأنهم لاعبون أو ممثلون اجتماعيون، لأنه يراهم بوصفهم أصحاب أدوار في المجتمع ويمكن توسيع نطاق هذا التحليل، على النحو التالي:

- نحن نمثل أدوارنا، فالبشر يتصرفون بطريقة مختلفة، تبعا لاختلاف الأشخاص أي يمكنك أن تكون ابنا أو أفضل صديق أو حبيبا وغيرها.
- نحن نسير تبعا للسيناريو المعد، فنحن ندرك أن بعض الكلمات أو الأفعال، قد يكون مقبولا في مواقف وغير مقبول في غيرها، وأن بعض اللغات، يتبع غيره وكأنه يطبق سيناريوه معدا سلفا.
- نحن نتبادل الأدوار، يتوقع الناس منا أن نكون مختلفين، بناء على الدور الذي نلعبه، والموقف الذي نواجهه، فالمعلم الذي يتحدث إلا تلاميذه داخل الفصل وهو واقف في المقدمة، يمارس دورا مختلفا عن دوره، وهو يتحدث إلى أصدقائه في نهاية الأسبوع أو عندما يكون داخل الحافلة، في طريق عودته إلى منزله، فكلا التفاعلين يبدو خارج السياق تماما، حال اختلاف الأدوار.
- نحن نؤدي أدوارنا، فنحن نفكر فيما يمكن أن يتصوره الآخرون فينا، وما يمكن أن يطلبوه إلينا، ونكيف سلوكنا بحسب الموقف، وهذا ما يسميه جوفمان "إدارة الانطباعات" لأننا قادرون على أن نترك لدى الآخرين انطباعا عن المطلوب منا، وهذا قد ينطبق عند إجراء المقابلات الوظيفية، أو لقاء أقارب شريك حياتنا أول مرة...وغيره **(وورين كيد[وآخرون]، 2012: 106-107)**.

وفي السياق ذاته يرى جوفمان، أن الأفراد لديهم القدرة على التفاعل، إذا كانوا قادرين على السيطرة على تفصيلات الموقف الاجتماعي، أي كنت قادرا على دفع الناس إلى التفكير فيك بالطريقة التي تراها، وإقناعهم بالتصرف بالطريقة التي تحلو لك، بدلا من أن تتصرف بالطريقة التي يريدونها **(وورين كيد[وآخرون]، 2012: 107)**.

وقد استخدم بعض الناس أفكار جوفمان حول التفاعل وإدارة الانطباعات، للسبب الدافع أو الأسباب التي قد تدفع بعض الأفراد إلى الانخراط مثلا في الحركات السياسية، ويرى جوفمان، في كتابه تحليل الإطار Frame Analysis لعام 1974، أنه عندما يحاول البشر

فهم خبراتهم ومقابلاتهم اليومية مع الآخرين وإعطائها معنى، فإنهم يقومون بعملية التأطير أي يقومون بتحديد الفئات والقواعد وخبراتهم السابقة، ومن ثم البدء في تصنيف ما يواجههم من مواقف، تبعا لخبراتهم السابقة ودرايتهم بالمجتمع، إنهم يحاولون تصنيف خبراتهم لفهم المواقف المختلفة، وهذا النوع من التصنيف هو ما يشار إليه بالتأطير **(وورين كيد [وآخرون]، 2012: 108)**.

وبالمجل يمكن القول، إن الإسهام الأساسي عند جوفمان في علم الاجتماع، في كشفه عن الطبيعة المركبة والمعقدة التي يصاغ بها المجتمع، من خلال التفاعلات الإنسانية المتعددة، حيث طور جوفمان ترسانة من المفهومات، لكي تساعدنا في فهم ذلك، حيث تشكل التفاعلات الاجتماعية لدى جوفمان، بنية مستوى معين، من النظام الاجتماعي، ذلك لأنها تتبني على قواعد ومعايير، مثلما هو شأن المؤسسات الكبيرة: الأسرة، الدولة أو الكنيسة وغيرها، لكن تلك التفاعلات، تبدو مألوفة جدا وعادية جدا، بالنسبة للفاعلين الاجتماعيين الذين يقومون بها **(بوخريسة بوبكر، 2008: 206-207)**.

والجدير بالذكر في السياق ذاته، أن جوفمان حاول أن يوضح بأن نظم التفاعل تمثل القنطرة التي يمكن العبور عليها، من التحليل الاجتماعي للوحدات الصغرى إلى التحليل الاجتماعي للوحدات الكبرى، وقد عرض وجهات نظره هذه، في آخر مقال نشر قبل وفاته، في مجلة العروض الاجتماعية الأمريكية بعنوان "نظم التفاعل"، كما وظف جوفمان ترسانة مفاهيمية "لتحليل المحادثة وأشكال الكلام، من خلال تحليل التفاعل الاجتماعي الوجه للوجه، مركزا اهتمامه على الأشكال أو الصور التي يمكن أن تتخذها الكلمة: تبادلات متسرعة، محادثات إشهاري الإعلانات في الإذاعة، أو محاضرة عانية وغيرها **(بوخريسة بوبكر، 2008: 207-208)**.

6- مقاربة الفعل التواصلي

إن ما قام به هابرماس في الحق والديمقراطية هو تجذيره لمسألة الديمقراطية، حيث أصبحنا مع هابرماس أمام تصور جديد لنظرية الحق والمعايير القانونية والعدالة والديمقراطية نفسها، ففي هذا العمل، يقترح علينا هابرماس نظرية جديدة للفضاء العمومي والديمقراطية التي لا تقر بإثبات مسافتها مع أطروحات الفلسفة السياسية لأرنت فحسب، بل تقر أيضا بارتباطها بمبادئ دولة الحق والقانون وبتصور للقانون/ الحق الذي يسلهم من الأخلاق الاجتماعية الديمقراطية للمواطنين، وبارتباطها بأخلاقيات المناقشة والتواصل، اعتبرت مقترحاته هذه من أبرز نظريات التواصل المعاصرة، إن لم تكن الأقوى في بلورة مشروع نظام سياسي ديمقراطي يقوم على إدارة الجميع من دون تفريط بحق الفرد فيه، كيفما كانت وجهة نظره، فالأساسي هو الاهتمام بالقضايا المشركة التي يكون الهدف منها هو الوصول إلى تفاهم مشترك **(علي عبود المحمداوي، 2012: 237)**.

وفي تعريف مفهوم التصرف الاتصالي يقول أنه يعنى بتفاعل ذاتيتين على الأقل قادرتين على التكلم والتصرف، وتقيمان علاقة بين شخصيتين (إما بوسائل شفهية أو غيرها)، حيث يبحث الفاعلان على وفاق حول وضعية فعل من أجل تنسيق اجتماعي لمخططات أفعالهما، ومن ثم لأفعالهم أيضا، إن التصرف الاتصالي بتعبير آخر هو الوحيد الذي حسب هابرماس يفترض مسبقا الكلام باعتباره وسيطا في التفاهم البيني غير المبتور حيث المتحدث والمتلقي، انطلاقا من أفق عالمهما المعاش المؤول، يرجعان لشيء ما في العالم الموضوعي، الاجتماعي والذاتي للتفاوض حول تعريفات مشتركة للوضعيات **(جان بيار دوران وروبير فايل، 2012: 469)**.

ومن السمات الأساسية لنظرية التواصل العقلاني ضرورة الحوار لكونه مفيدا للإنسان في كل مجالات الحياة المختلفة: في البيت والعمل ولقضاء حاجياته، والحوار بهذا المعنى ضروري له مع الآخرين كما مع نفسه **(حسن مصدق، 2005: 142)**.

وبالمجمل فإن الفعل التواصلي لدى هابرماس يقوم بتنسيق أفعال مختلف الفاعلين الذين يبحثون عن الاتفاق باستعمالهم للغة، باعتبارها وسيطا للتفاهم البيني، حيث المتكلم والمستمع ينطلقان من أفق عالمهما المعيش، الخاضع للتأويل، ويتوجهون في نفس الوقت إلى شيء في العالم الموضوعي، الاجتماعي والذاتي، وعليه يتخذ مفهوم العلم التواصلي عند هابرماس مظهرين: المظهر الغائي الأداتي والمظهر التواصلي، المظهر الأول يحقق النجاح أما المظهر الثاني فيؤدي إلى التوافق **(عادل البلواني، 2014: 49-50)**.

ثانيا: المقاربات النظرية للاتجاهات

01- مقاربة التوازن المعرفي

يرى هيدر أن الاتجاهات نحو الأشياء، ونحو الناس لها جاذبية إيجابية أو جاذبية سلبية، وقد تتطابق هذه الاتجاهات أو قد لا تتطابق، لذا قد يكون توازن أو عدم توازن، إلا أنه هنا كحركة دائمة نحو التوازن أي هنا كنزعة لدى الأفراد لفصل الاتجاهات التي تتعارض والتي تتشابه وعزلها عن بعضها **(حنان فلاح سليم زقوت، 2000: 19)**.

يصف هيدر الاتزان، أو الاتساق بأنه محاولة من الفرد للحفاظ على تجانس عالمه المعرفي، أي أن اتساقه، وانسجامه مع الآخرين يعتمد على تمسكه بمعتقداته، وأفكاره المتسقة المتجانسة، فالتوازن المعرفي يحدث بحدوث علاقة إيجابية بين الفرد المدرك، والفرد الموجه للرسالة، أو قد يحدث العكس، فتسود العناصر الايجابية وفقا لشعورنا الايجابي الموجه لنا الأنشطة مرتبطة بأفراد نكن لهم المودة، وتسود العناصر السلبية حين يغمرنا شعور سلبي لأننا نمارس نشاطا مع أفراد لا نشعر بميل اتجاههم أي بيننا نفور، وإن وجود علاقة ثلاثية اثنان منهما ايجابي العناصر والشعور، والثالثة سلبية العناصر، والشعور يوجد داخل الفرد حالة من اللاتوازن المعرفي، وبالتالي عدم الارتياح في تلك الحالة هناك عدة احتمالات لحل ذلك الإشكال المعرفي، فإما أن يقوم الفرد بتغيير رأيه في الموضوع، او الرسالة، أو قبول الشخص صاحب الموضوع أي تغيير رأيه في الشخص نفسه، أو محاولة إقناع الشخص

الآخر بأن يغير رأيه ليوافق ما يتجه له الاثنان، والاحتمال الثالث أن يشوه كيفية إدراكه للشخص الآخر أي يحاول إيجاد نقاط محببة في شخصيته ليتقبله، والاحتمال الأخير أن يفصل متعمدا بين الشخص غير المتجانس معه، وبين الموضوع الذي يعرضه عليه ليخفف من النفور، والاتساق بينهما وتمر الأمور بسلام **(مريم بنت عبد الله بن سواد النحوية 2012: 39)**.

02- المقاربة المعرفية

يرى أصحاب هذه المقاربة ومنهم (بياجيه واوزبل) إلى أن الاتجاهات تتكون من المعاني التي تنتظم عند الفرد من خلال الخبرة والتعلم، وهي أهم جوانب التعلم وذلك بسبب الدور الكبير الذي تلعبه في تنظيم المعلومات في البنى المعرفية للفرد وترتيبها في شكل حسن، فالاتجاهات كغيرها من المفاهيم، تنتظم في البنية المعرفية للفرد بحسب محتوياتها ومعانيها وأهميتها فيما يخص الفرد **(ناظم شاكر الوتر ومنهل خطاب سلطان 2007: 135)**.

فالنظريات المعرفية تؤكد أن الأفراد يسعون دائما إلى تحقيق الترابط والتماسك وإعطاء معنى لأبنيتهم المعرفية، أي يسعون إلى تأكيد الأنساق فيما بين معارفهم المختلفة، وبالتالي فإنه لن يقبل الفرد إلا الاتجاهات التي تتناسب مع بنائه المعرفي الكلي، كذلك يرى المنظرون المعرفيون أن السعي الدائم والمستمر من جانب الفرد لتحقيق هذا الاتساق المعرفي يعتبر دافعا أوليا، يتحدد في ضوئه ما يمكن أن يتبناه الفرد من اتجاهات نفسية نحو الموضوعات المختلفة **(زين العابدين درويش2011: 103)**.

03- مقاربة إعمال العقل

ويشير مفهوم الاتجاه وفق هذه المقاربة إلى التقييمات العامة التي يتبناها الأفراد تجاه أنفسهم وتجاه الآخرين، وأيضا تجاه الأشياء والقضايا المختلفة، وترتكز هذه التقييمات على العديد من الخبرات المعرفية والوجدانية والسلوكية، وترتكز هذه النظرية على الفكرة القائلة بأن

المتلقين يختلفون فيما بينهم في كم المجهود العقلي الذي يحتمل أن يبذلوه في معالجة الرسائل التي تستهدف تغيير اتجاهاتهم، وذلك باختلاف الظروف المتعلقة بالرسالة والظروف المحيطة بها، وهو ما يشير إليه مصطلح إعمال العقل Elaboration، الذي يقوم على الربط بين المعلومات التي تحملها الرسالة والمعرفة السابقة لدى الفرد وتحقيق التكامل بينهما ويمكن تخيل عملية إعمال العقل Elaboration، باعتبارها متصلا Continuum، يبدأ في أحد طرفيه من اللاتفكير في المعلومات المقدمة على الإطلاق وينتهي في طرفه الآخر إلى التفكير التام في كل التفاصيل والجزئيات المتعلقة بالمعلومات المقدمة في الرسالة ودمجها في عقل الفرد في بناء معرفي يمثل الاتجاه نحو الموضوع، أي أنها متصل لحجم المجهود المعرفي العقلي المبذول **(أيمن منصور ندا وشيماء ذو الفقار زغيب، 2003: 223).**

وتبعا لذلك، أن هناك طريقتين لتغير الاتجاه، أولا: الطريق المركزيCentral Route وثانيهما الهامشي Peripheral Route، ويدقق الأفراد الذين يتبعون الطريق المركزي في الأفكار التي يتعرضون لها ويحاولون الوقوف على مزاياها الحقيقية ويفكرون مليا في دلالاتها، أيأنهم يحاولون معالجة المعلومات الجديدة التي يتعرضون لها بأسلوب عقلاني، أما الأفراد الذين يتبعون الطريق الهامشي فإنهم يسلكون طرقا مختصرة لاتخاذ قراراتهم بقبول أو رفض الرسائل التي يتعرضون لها حيث يعتمدون على مجموعة مفاتيح تمكنهم من الحكم على ما يتعرضون له دون بذل مجهود عقلي مرهق **(أيمن منصور ندا وشيماء ذو الفقار زغيب، 2003: 223-224).**

04- مقاربة التنافر المعرفي

تقوم نظرية التنافر المعرفي حسب فستنجر Festinger، أن الأشخاص يسعون دائما إلى تحقيق الاتساق داخل أنساق معتقداتهم من جهة، وبين أنساق معتقداتهم وسلوكهم من جهة أخرى، ومع ذلك يكون هناك تنافر داخل أنساق معتقدات معظم الأشخاص، كما يوجد تنافر بين بعض عناصر أنساق معتقداتهم وسلوكهم، وعندما يمتد هذا التنافر إلى أشياء تمثل

أهمية بالنسبة للأفراد، تنشأ لديهم حالة من عدم الارتياح يطلق عليها "فستنجر" التنافر المعرفي، وهذا التنافر يمثل قوة ضاغطة، مثيرة للتوتر، تدفع الفرد إلى أن يخفض من إحساسه به أو التخلص منه، ولا يتحقق ذلك إلا بتوافر الاتساق بين أنساق المعتقدات لديه وبين صور السلوك المتصلة بها **(زين العابدين درويش، 2011: 103)**.

وتفترض مقاربة التنافر المعرفي أيضا أن لكل منا عناصر معرفية تتضمن معرفة بذاته (ما نحبه وما نكرهه، وأهدافنا، وأشكال سلوكنا)، كما أن لكل منا معرفة بالطريقة التي يسير بها العالم من حوله، فإذا ما تنافر عنصر من هذه العناصر مع عنصر آخر، كأن نعتقد مثلا في ضرر التدخين، في الوقت الذي ندخن فيه بشراهة، حدث التوتر الذي يملي علينا ضرورة التخلص منه، وهناك أكثر من طريقة يمكن لنا بها خفض التوتر الناتج في مثل هذه الحالة والعودة إلى حالة الاتساق، فيما يرى صاحب هذه النظرية، فإما أن نغير إحدى المنظومتين السابقتين (الاعتقاد في ضرر التدخين وسلوك التدخين بشراهة)، كأن نقلع عن التدخين أو لا نرى فيه ضررا، أو أن نلجأ إلى طريقة ثالثة نظم خلالها مع هذين الاعتقادين اعتقادا ثالثا (أو عنصرا معرفيا ثالثا)، مؤداها أن هناك العديد من الأشخاص الذين يدخنون بشراهة مع ذلك لم يحدث لهم أي ضرر **(زين العابدين درويش، 2011: 103-104)**.

كما أنها تشير أن الفرد الذي يدفع للاتجاه موقف نحو مثير معين يختلف عن الاتجاه النفسي لذلك الفرد نحو ذلك المثير سيميل إلى تغيير الاتجاه النفسي نحو المثير باتجاه الموقف الذي اتخذه، وكذلك الشخص الذي يسلك سلوكا في مجال معين يتعارض مع الاتجاه النفسي له في نفس المجال فانه سيعيش حالة الصراع وعدم توازن تدفعه إلى تغيير السلوك أو تغيير الاتجاه النفسي لخلق تطابق بين السلوك والاتجاه والتخلص من التنافر **(عبد الحميد محمد علي، 2013: 68)**.

وبالمجمل أكدت هذه المقاربة أن المكون المعرفي هو أحد مكونات الاتجاه، فعندما يحدث تعديل في هذا المكون يبنى على ذلك تعديل في المكون الانفعالي والسلوكي، كما

تؤكد هذه المقاربة أن الاتجاه يرتبط بمجموعة من المعلومات المطردة والتي يمكن توضيحها كالآتي: فاتجاه الفرد يتأثر بالمعلومة أو المعرفة التي تقود إلى إشباع حاجاته النفسية والاجتماعية، وهذه صفة من صفات المعلومة الطاردة، إذ يجب أن نأخذ في حسابها حاجات أفراد الجماعة وتطلعاتهم، وكلما كانت درجة إشباع الحاجات عالية كانت المعلومة أشد قدرة على طرد المعلومة الموجودة أو الحالية لتحل محلها وتحدث التعديل المطلوب في المكون المعرفي للاتجاهات، ويتأثر اتجاه الفرد بالمعرفة التي تتوافر لها صفات المنطقية والموضوعية – من حيث خصائص عمليات الإقناع – وبالتالي تكون المعرفة قادرة على الدخول إلى المكون المعرفي للاتجاه، ومن ثم تحدث التغيير المطلوب **(جابر نصر الدين ولوكيا الهاشمي، 2006: 108-109)**.

ويتأثر اتجاه الفرد أيضا بالمعرفة التي تقترب من القيم والمعايير التي يؤمن بها ومن العادات والتقاليد التي يمارسها، فكلما كانت المعرفة أو المعلومة الطاردة أو الجديدة متناسبة مع نسق القيم والمعايير كانت أكثر تأثيرا في دخول المكون المعرفي للاتجاه لتحل محل معرفة سابقة قد لا تكون لها هذه الصفة **(جابر نصر الدين ولوكيا الهاشمي، 2006: 109)**.

05- المقاربة الوظيفية

تؤكد هذه المقاربة على المكونات المعرفية أي العقلية والوجدانية (المشاعر والانفعالات)، وارتباط هذه المكونات بنظام القيم، والاتجاهات ارتباطا مركزيا كونها تمثل جانبا أساسيا من مفهوم الذات، ويرى كاتز أنها تقوم بأربعة وظائف رئيسية:

1-وظيفة توافقية نفعية، كما تؤكد نظريات التعلم من حيث تكون الاتجاهات وفقا لارتباطها بمفهومي الثواب، والعقاب أي مشاعر الضيق، أو الارتياح.

2-وظيفة دفاعية عن الذات، أي أن يحاول الفرد حماية ذاته من مواجهة حقائق قاسية تتعلق بالعالم الخارجي، وتؤلمه لو عرفها، وبذلك تتأكد نرجسية الفرد أي حبه لذاته حسب نظرية التحليل النفسي لفرويد.

3-وظيفة التعبير، أي أن يعبر الفرد عن قيمه الذاتية، ومفهوم الذات لديه كما يشعره، وحين يتم التعبير بذلك الصدق فإن الفرد يحصل على الرضا، فالتعبير عن الذات مرادف للتعبير عن الاتجاهات، وتلك الاتجاهات تتوافق مع قيمه الشخصية، ومفهوم الذات لديه، وبذلك يساعد ذلك التعبير على نموه، وتحقيق ذاته بنفس الوقت.

4-وظيفة المعرفة، أي أن الفرد يسعى لإضافة نوع من التجانس، والنظام على الأشياء من حوله، ولأجل ذلك هو يسعى للبحث عن معنى الأشياء، ويحاول فهم الأمور على حقيقتها، وبذلك يتجه نحو تنظيم، وتنسيق اعتقاداته، وإدراكاته بشكل يضفي الوضوح والتجانس عليها **(مريم بنت عبد الله بن سواد النحوية، 2012: 41-42)**.

حيث يؤكد كل من "كاتس" Kats "وستوتلاند" Stotland، أن الأساس الدافعي للاتجاه هو بمثابة مفتاح لفهم تغير الاتجاه، ومقاومتها للتغيير، كما أن العوامل الاتصالية والموقفية الموجهة نحو تغيير الاتجاهات لها تأثيرات مختلفة متوقفة على الأساس الدافعي للاتجاهات ومن خلال تعبير الفرد عن ذاته بالاتجاهات، فإنه يستمد الإشباع عندما تكون هذه الاتجاهات متسقة مع مفهومه عن ذاته وقيمه الشخصية **(سعيد عثمان وطارق كمال، 2010: 209)**.

الواقع أن هذه المقاربة تقوم على تعديل المكونات الأربعة للاتجاه النفسي بطريقة متوازنة، بحيث تبدأ بتعديل المجال الإدراكي الذي يقع فيه موضوع الاتجاه ومن ثم تتعدل مدركات الفرد نحو هذا الموضوع ويحدث ذلك بناءً على مبدأين: أولهما، انتظام مجال الإدراك بمعنى الوجود المتوازن لعناصر المجال، وثانيهما: تكامل المجال بمعنى تناسق الأوضاع بالنسبة لهذه العناصر، وفي ضوء ذلك يتم عرض موضوع الاتجاه بصورته

الإدراكية المعدلة على الفرد، وبجانب ذلك يتم إدخال مجموعة المعارف والمعلومات التي تتناسب مع الصيغة الإدراكية الجديدة مع ملاحظة جميع الخصائص التي سبق الإشارة إليها في نظرية التنافر المعرفي، كما يلاحظ أيضا إحداث درجة متناسبة من الانفعال تصاحب مجموعة المعلومات أو المعارف المقدمة، وعليه نتوقع تعديل سلوك الفرد نتيجة لما سبق **(جابر نصر الدين، ولوكيا الهاشمي، 2006: 110)**.

وهذه المقاربة لا تعتبر أساسية بالنسبة لتعديل الاتجاهات النفسية فقط، ولكن أيضا لتعديل العقائد والمذاهب كذلك، وعلى الرغم من أن الاتجاهات تتميز بالثبات فإنه يمكن تعديلها من السلبية إلى الإيجابية و/أو تعزيزها، وهذا حسب قابلية الفرد واستعداده لتقبل التعديل أو العكس، أي رفضه، وبالتالي مقاومته ودفاعه عن اتجاهاته المكتسبة **(جابر نصر الدين ولوكيا الهاشمي، 2006: 110)**.

06- مقاربة الحكم الاجتماعي

يعتمد منهج الحكم الاجتماعي في مسألة تغيير الاتجاه على تعريف البنية Structure لمحددات الاتجاه الخاص باستعمال الفرد الذي يتمسك بالرسائل التي تعارض اتجاهه **(سلوى محمد عبد الباقي، 2002: 158)**.

بالنسبة لبنية الاتجاه يرى منظري هذه المقاربة أن هناك مدى محتمل لمواقف الفرد التي يتمسك بها في علاقتها بالاتجاه، ومدى مواقف الفرد تكون مستعدة لتقبل ما نسميه اتجاه التقبل بينما المدى الذي يطلق بالرفض يطلق عليه اتجاه الرفض **(سلوى محمد عبد الباقي، 2002: 158)**.

والافتراض المركزي لمقاربة الحكم الاجتماعي أنه في حالة وقوع رسالة معينة في مدى حتمية تقبل الفرد يحدث تغيير الاتجاه في اتجاه الرسالة، وعلى العكس إذا كانت الرسالة في مدى الرفض لن يحدث تغيير الاتجاه أو يحدث في الاتجاه المعاكس للرسالة **(سلوى محمد عبد الباقي، 2002: 158)**.

الخــلاصــة:

من منطلق مناقشتنا للمقاربات السوسيولوجية الحديثة التي تناولت مسألة الاتصال الشرطي وكذا المقاربات التي فسرت الاتجاهات، يمكن أن نقدر بأن ملامح المسلكية النظرية المنسجمة مع موضوع هذا البحث – الذي يتوق إلى التعرف على اتجاه المواطنين نحو الاتصال الشرطي – ترتسم بالتحديد وبشكل أفضل معرفيا ومنهجيا ضمن مقاربة التفاعلية الرمزية، ومقاربة التشكيل البنائي، والمقاربة الفينومينولوجية، والمقاربة الاثنوميتودولوجية ومقاربة إعمال العقل، بناء على الاعتبارات الابستمولوجية التالية التي تدخل في سياق تعقل الموضوع سوسيولوجيا:

1- ترشدنا مقاربة التفاعلية الرمزية إلى حقيقة أن الرموز والألفاظ والإشارات هي عبارة عن موجهات للتعبير عن وضعية ما إيجابية أو سلبية، كما لها عدة تفسيرات فقد تعبر عن الرفض كما تعبر عن القبول، وهي بذلك تعتبر سلوكا لإفراغ الشحنة الداخلية للأفراد والتنفيس عن الضغوط التي تعتريهم.

2- استنادا إلى مقاربة التفاعلية الرمزية فإن العقل الإنساني هو أساس كل التمثلات التي يقوم بها، فكلما نضج الأفراد زاد وعيهم، مما يسمح لهم بصياغة صور عديدة عن الذات وتتحقق الذات لما يؤخذ الفرد دور الآخرين الذين يتوحدون بقيم مشتركة، بحيث يصبح لديهم القدرة على تصور منظور كلي للعلاقة الاتصالية التي تربطهم برجل الشرطة، حيث تتخذ هذه العلاقة صور عديدة كالتعاون، والاندماج، والتفاعل الإيجابي.

3- تساعدنا التفاعلية الرمزية في تفسير حقيقة أن أزمة الثقة التي تحيط بكل من المواطن ورجل الشرطة تعود في جزئها الأكبر إلى ما يدور في ذهن الأفراد من اتجاهات ومواقف وتصورات سلبية عن رجل الشرطة، وهو ما يؤكد حقيقة أن عامة الناس لا يدركون أهمية الدور الذي يؤديه رجل الشرطة في تحقيق الأمن ومكافحة الجريمة، والتحسيس والتوعية بالآفات الاجتماعية.

4- تؤكد المقاربة الاثنوميتودولوجية أن ملاحظة ودراسة النشاط الاتصالي اليومي بين رجل الشرطة والمواطن هو أساس المعرفة بالدور الذي يؤديه رجل الشرطة في الحفاظ على أمن المواطنين، من خلال وصف واقع الحياة اليومية للأشخاص كما يعيشونه ويفهمونه ويفسرونه، لا كما يوصف ويفسر من طرف الباحثين، ومصدر هذه المعرفة الاستجواب والاستماع للمواطنين العاديين الذين يروون خبراتهم المتراكمة وتفاعلهم المستمر مع رجل الشرطة، وتتكون هذه الخبرة في حياتهم اليومية من خلال عملية التنشئة الاجتماعية وتراكم المعارف السابقة، وهي عناصر تحدد مواقف الأفراد وتفسيراتهم للواقع **(ناصر قسيمي 2014: 144)**.

5- استنادا إلى مقاربة التشكيل البنائي فإن دراسة الاتصال الشرطي –رغم تعقيده–، تبين لنا كيف يبتدع البشر في هذا المجتمع عوالمهم، ويبتكرون أفاعلا مختلفة يسهمون بها في إعادة تشكيل واقعهم، وفق ما يرى "أنتوني غيدنز"، فالأفراد يميلون إلى إدراك الواقع حولهم بطرق مختلفة اعتمادا على طبيعة الخلفيات التي نشؤا فيها، والبواعث والحوافز التي يستهدون بها والمصالح التي يسعون إلى تحقيقها، ولأن لدى الأفراد القدرة على الفعل الاتصالي الخلاق، فإنهم يعدون تشكيل واقعهم على الدوام عبر ما يتخذونه من قرارات وما يقومون به من أفعال **(علاء جواد كاظم، 2011: 135)**.

6- الاتصال الشرطي ليس أمرا ثابتا وساكنا بل انه يتشكل ويعاد تشكيله وبنائه خلال التفاعلات اليومية.

7- تأكد وفق المقاربة الظاهراتية أن التصورات التي يحملها المواطن عن عالمه، هي تصورات قلقة غير مستندة إلى حركة الواقع بل متقاطعة معها، إضافة إلى ذلك إن تأويلات المواطن للاتصال الشرطي تعاني مما يمكن تسميته بالضبابية، الفوضى العصابية، وهي ناجمة بالأصل عن تهشم العلاقة بين المواطن وواقعه الاجتماعي، وما ترتب عنه من تهشم

لسياقات المعنى التي يحملها عن رجل الشرطة، حيث تتسم بالخوف و الربى، وعدم الثقة في الكثير من الأحيان.

8- لا شك أن التقييمات العامة التي يتبناها الأفراد تجاه أنفسهم وتجاه الآخرين تخضع إلى إعمال العقل، وترتكز هذه التقييمات على العديد من الخبرات المعرفية والوجدانية والسلوكية ومن ثمة فإنها تبرز حقيقة الاتجاهات التي يتبناها المواطن تجاه رجل الشرطة سواء كانت إيجابية أو سلبية.

المصادر والمراجع

1. إحسان محمد الحسن (2010). "**النظريات الاجتماعية المتقدمة: دراسة تحليلية في النظريات الاجتماعية المعاصرة**". ط2. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

2. أيمن منصور ندا وشيماء ذو الفقار زغيب (2003). "**دراسات في نظريات الرأي العام**" كلية الإعلام جامعة: القاهرة. المدينة برس.

3. بوخريسة بوبكر (2008). "**مفاتيح وأعلام في علم المجتمع والإنسان: جرد نقدي وتحليل إبستيمولوجي في الجذور اللغوية والدلالات المفهمية**". ج 2. الجزائر: منشورات جامعية باجي مختار عنابة.

4. جابر نصر الدين ولوكيا الهاشمي (2006). "**مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي**". ط2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية المطبعة الجهوية قسنطينة.

5. جان بيار دوران وروبير فايل (2012). "**علم الاجتماع المعاصر**". الجزائر: إبن النديم للنشر والتوزيع.

6. جمال محمد أبو شنب (2010). "**النظرية في علم الاجتماع حتى نهاية القرن العشرين**". القاهرة: دار المعرفة الجامعية.

7. حسن مصدق (2005). "**يورغنهابرماس ومدرسة النظرية النقدية التواصلية. المغرب**": المركز الثقافي العربي.

8. حنان فلاح سليم زقوت (2000). "**الاتجاه نحو التحديث لدى طالبات الجامعة الإسلامية بغزة في ضوء بعض القيم السائدة** "**دراسة عاملية**": فلسطين: رسالة مقدمة لقسم علم النفس بكلية التربية بالجامعة الإسلامية كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في علم النفس.

9. زين العابدين درويش (2011). "**علم الاجتماع الاجتماعي: أسسه وتطبيقاته**"، دار الفكر العربي/ مصر.

10. سعيد عثمان، وطارق كمال (2010). "**أساسيات في علم النفس الاجتماعي**" مؤسسة شباب الجامعة/ مصر.

11. سلوى محمد عبد الباقي (2002). "**موضوعات في علم النفس الاجتماعي**". مركز الإسكندرية للكتاب/مصر.

12. عادل البلواني (2014). "**النظرية السياسية لهابرماس: الحداثة والديمقراطية**" . المغرب: أفريقيا الشرق.

13. عبد الحميد محمد علي (2013). "**المدخل لعلم النفس الاجتماعي**"، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع/ مصر.

14. عبد الغني عماد (2007). "**منهجية البحث في علم الاجتماع: الإشكاليات، التقنيات، المقاربات**". بيروت: دار الطليعة للطباعة والنشر.

15. عبد الله ساقور (2011). "**محاضرات في علم الاجتماع المعاصر: المنظورات التأويلية**". ج 2. الجزائر: منشورات جامعية باجي مختار عنابة.

16. علاء جواد كاظم (2011). "**إضافات (المجلة العربية لعلم الاجتماع)**"، العدد 15 صيف.

17. علي عبود المحمداوي (2012). "**الفلسفة السياسية المعاصرة من الشموليات إلى السرديات الصغرى**". بيروت: ابن النديم للنشر والتوزيع.

18. علي غربي (2007). "**علم الاجتماع والثنائيات النظرية التقليدية المحدثة**". الجزائر: منشورات مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة.

19. فؤاد خليل (2008). "**المجتمع، النظام، البنية: في موضوع علم الاجتماع وإشكاليته**". بيروت: دار الفارابي.

20. فؤاد خليل (2019). "**مباحث سوسيولوجية: ديالكتيك المنهج والممارسة**". بغداد/ بيروت: مركز فلسفة الدين، دار التنوير للطباعة والنشر.

21. محمد عبد الكريم الحوراني (2008). "**النظرية المعاصرة في علم الاجتماع: التوازن التفاضلي صيغة توليفية بين الوظيفة والصراع**". عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.

22. مريم بنت عبد الله بن سواد النحوية (2012). "**اتجاهات العاملين في قضايا الأحداث الجانحين بمحافظة مسقط نحو العوامل المسهمة في جنوح الأحداث**". استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية تخصص إرشاد نفسي. كلية العلوم والآداب قسم التربية والدراسات الإنسانية: جامعة نزوى/ الإمارات.

23. المولدي قسومي(2015). "**مجتمع الثورة**". تونس: الشركة التونسية للنشر وتنمية فنون الرسم.

24. ميل تشيرتون وآن براون (2012). "**علم الاجتماع النظرية والمنهج**". القاهرة: المركز القومي للترجمة.

25. ناصر قاسيمي (2014). "**سوسيولوجيا المنظمات دراسات نظرية وتطبيقية**". الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

26. ناصر قاسيمي (2017). "**التحليل السوسيولوجي: نماذج تطبيقية**".الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

27. ناظم شاكر الوتر ومنهل خطاب سلطان (2007). "الاتجاه النفسي المعرفي نحو التدريب الذهني وعلاقته بموقع الضبط". **مجلة الرافدين للعلوم الرياضية** (جامعة الموصل كلية التربية الرياضية): العراق. المجلد 13، العدد 43.

28. وورين كيد وكارين لج وفيليب هراري **(2012)**. "**السياسة والسلطة**". الإمارات: مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية.

29. يحي خير الله عودة (2012). "نظرية التشكيل البنائي عند أنتوني جيدنز: رفض الرؤية الأحادية للتفسير". **مجلة آداب المستنصرية** (العراق)، العدد 59.

الفصل الثالث: نشأة وتطور الشرطة في الجزائر: مقاربة سوسيوتاريخية

توطئة

أولا: المرحلة ما قبل الكولونيالية

ثانيا: الظاهرة الاستعمارية والممارسة الاجرامية للشرطة الفرنسية

ثالثا: الشرطة الجزائرية بعد الاستقلال

توطئة:

ينطلق تأسيس العلاقة بين الحاضر والماضي، من داخل المقاربة السوسيوتاريخية من فرضية مفادها ألا حاضر بدون ماضي، ولا ماضي بدون حاضر ففهم كل عنصر يظل مشروطا باختبار العنصر الآخر، وهي فرضية تتأكد وجاهتها أكثر في كل انفتاح ممكن على "الاجتماعي، حيث التداخل قائم بين الأزمنة والتمازج حاصل بين السجلات، فكل ممارسة علمية تظل مشروطة بطريقة تعاملها مع سجل التاريخ، وكذا بشكل استفادتها من هذا التاريخ، وأسلوب فهمه وتوظيفه في المعنى، إن الانتقال من سجل السوسيولوجيا إلى سجل التاريخ، أو ما يُعبر عنه بمملكة السوسيولوجي ومملكة المؤرخ، لا يترجم إلا الجدل الضروري لفهم واقع يتأسس على "التناص الاجتماعي" ويستوجب التداخل المعرفي، ألم يقل بورديو بأن "العلم تاريخي من طرف إلى آخر، من دون أن يكون في الآن نفسه نسبيا أو قابلا للاختزال في التاريخ **(عبد الرحيم العطري، 2012: 144)**.

تكتسب المقاربة السوسيوتاريخية أهميتها من خلال تركيزها على منشأ الظاهرة وصيرورتها وتطورها، وتنفض غبار الطمس والغموض عنها لتبدو جلية واضحة، بحيث يصار إلى مقارنة هذا النشوء الأقدم مع حاضر وواقع الظاهرة وبيان الصلة الحقيقية التي تقف وراء تبدل وتغير أغراض الظاهرة **(عبد الغني عماد، 2007: 114)**.

والمقاربة السوسيوتاريخية تشتمل على دراسة التاريخ الاجتماعي، لكنها لا تكتفي به لأنها تتضمن محاولة لاكتشاف الاتجاهات العامة في تطور أو تغير المجتمع، أو أنها قد تنحصر في تحليل مشكلة معينة، لكنها تغلب التحليل السوسيولوجي وتسعى إلى تنظيم الأحداث الحاضرة والماضية في نظريات أو قوانين وصفية أو تعليلية، تقرأ وتحلل معطيات الحاضر من دون أن تقطع مع الماضي **(عبد الغني عماد، 2007: 116)**.

والواقع أن الاستناد إلى المقاربة السوسيوتاريخية من شأنه أن يكشف لنا بوضوح نشأة وتطور الشرطة الجزائرية بدءا من المرحلة ما قبل الكولونيالية وصولا إلى المرحلة الراهنة

بالاعتماد على المنهج الفيبري الذي يقوم على فهم وتحليل وتفسير الظاهرة الاجتماعية لكشف أنساقها الخفية، حيث يفترض النموذج التفسيري المقترح فهم عناصر التشابك العلائقي لتطور الشرطة الجزائرية وميكانيزمات تشكلها عبر التاريخ، ومحاولة فهم درجة انفتاحها وانغلاقها على المجتمع.

أولا: المرحلة ما قبل الكولونيالية

لا شك أن التأريخ لنشأة وتطور الشرطة الجزائرية، يمكن إسناده إلى عهد الدولة الرستمية (776-908) التي شهدت أول نموذج للشرطة الوطنية خلال القرون الوسطى بمدينة تيهرت، والتي ارتبطت سوسيولوجيا بالظاهرة الدينية التي تقوم على الاستقامة والنزاهة والصرامة، وصد المنتهكين لحرمات الشرع الإسلامي الحنيف **(بوعلي بديعة، 2007: 11-12)**.

وفي عهد الدولة الحمادية نالت الشرطة مكانة مرموقة في هرم النظام الإداري للدولة، حيث توسعت مهامها إلى حراسة الأسواق، والأحياء، وشوارع المدن، وأبواب العاصمة وتأمين الطرقات الموصلة إليها، ومراقبة الموانئ، والسهر على راحة التجار والمسافرين الأجانب، والسهر على حماية أرواحهم ومتاعهم داخل الفنادق التي يحلون بها كما كانوا ينظمون دورياتهم الاستطلاعية ليلا مصحوبين بأسراب الكلاب لتحديد أماكن المتسكعين والمتسللين المشبوهين عقب الإعلان عن توقيف التجول بواسطة البراح، نتيجة إلى كل هذه المهام والتدابير الوقائية، المتخذة في سبيل حفظ النظام العام، والمداومة على استقراره، واستتباب الأمن وإحلال السلم بين أفراد الرعية **(بوعلي بديعة، 2007: 12-13)**.

لا شك أن إنشاء ظاهرة اللصوصية التي أدت إلى تهديد الأمن داخل المجتمع الزياني لم تكن سوى إفرازا للأزمات التي تمر بها، وانعكاسا للتمايز الاجتماعي الذي تمخض عنه بروز تناقضات اجتماعية، وقطاعات غير قادرة على تحصيل عيشها عاجزة عن عملية الاندماج في عملية الإنتاج، ومن أجل ذلك لجأ سلاطين بن زيان إلى تشييد الأسوار والأبراج

والقلاع ضمانا لحماية متكافئة للمدن والضواحي، كما عمدوا إلى الشرطة في الأمن حيث قامت بدور كبير في تضييق الأحكام الصادرة عن القاضي وصاحب المظالم، كما جعلوا للأسواق شرطة خاصة بها ينفذ صاحبها أحكام المحتسب في عين المكان لأن الحياة اليومية وأسعار الأسواق وما يتعلق بها من غش وأخطار لا تحتمل التأجيل **(خالد بلعربي، 2009: 40-42)**.

كانت الشرطة من النظم الإدارية التي عني بها الزيانيون، وقد ورثت الدولة الزيانية مثل جيرانها هذه الخطة عن الموحدين، بحيث كانت مهمة صاحبها حفظ الأمن والنظام والآداب العامة، وتتبع الجرائم وإقامة الحدود، وقد أعطاها الزيانيون عناية خاصة إلى جانبي الحسبة والمظالم، وكان لا يتولى خطة صاحب الشرطة إلا من اتصف بالصلابة والحسم في الأمور الشرعية والسياسية حسب تعبير ابن خلدون **(خالد بلعربي 2009: 37)**.

يمكن التأكيد في هذا الإطار أن الدولة الزيانية عانت من أهوال الغزو الخارجي وزعزعة الأمن لفترات تطول غالبا أكثر من فترات السلم بالنظر لكثرة الفتن والصراعات وما يتبع ذلك من أعمال تخريبية واعتداءات على الأرواح، وكانت تلمسان تعد من أهم مدن المغرب الأوسط المعرضة باستمرار لهذه النكبات **(خالد بلعربي، 2009: 39-40)**.

وبالمجمل، لم يقتصر دور الشرطة في مجال حفظ النظام العام، وتوفير الأمن للمواطنين، وإنما تعداه إلى تشكيل شرطة خاصة، موزعة على مختلف شوارع وأحياء المدن، حيث كان يسمى أفرادها بالشواش، وقد كان سلاحهم العصي يستخدمونها متى استدعت الحاجة إلى تأديب المنحرفين وتصويب سلوكيات المخطئين والمجنحين في حق الآخرين أو المخلين بضوابط النظام العام **(بوعلي بديعة، 2007: 15)**.

أما في عهد الدولة العثمانية فتتفق أغلب المصادر التاريخية أن الجزائر عرفت انتشارا للأمن والاستقرار تجسد من خلالها قلة الأعمال الاجرامية وشعور المواطنين بالطمأنينة والتي يظهر أنها كانت نتيجة طبيعية للسياسة التي انتهجها الحكام والمشرفون على الأجهزة

الأمنية في هذا المجال، خاصة فيما يخص نظام العقوبات، والتنظيم المحكم الذي عرفته الشرطة الحضرية التي أوكلت لها عملية الاشراف على عدد كبير من الموظفين، مما أدى إلى تداخل في الصلاحيات، وربما كانت غاية ذلك مضاعفة الأجهزة الأمنية **(محمد بوشنافي، 2010: 93-94)**.

الواقع أن الحديث عن جهاز الشرطة المكلف بحفظ النظام والأمن في مدينة الجزائر يقودنا إلى التأكيد على حقيقة مفادها أن حكام الجزائر آنذاك تأثروا بنظام الشرطة الذي استحدثه العثمانيون، ويبرز ذلك من خلال إنشاء عدد من الوظائف، من أهمها وظيفة "صوباتشي" التي منحت صاحبها مهمة الاشراف على شرطة المدينة نهارا ويعاضده في ذلك عدد من المساعدين أما حراسة المدينة، ليلا فالقيت على عاتق موظف يدعى "عسس باشي"، ويتقاضى مقابل ذلك مقدارا ماليا عبارة عن ضريبة يدفعها أصحاب الدكاكين أطلق عليهم اسم "عسسة" **(محمد بوشنافي، 2010: 96)**.

وبالمجمل عرف المواطن الجزائري نوع من الأمن وفرته له الشرطة العاملة بمختلف بيالك الجزائر إبان الفترة العثمانية حيث كانت مقسمة إلى قسمين شرطة خاصة بالأتراك والكراغلة وهم جزائريون منحدرون من أب تركي بالجيش التركي وأم جزائرية وشرطة خاصة بالأهالي، ولصرامة الشرطة العثمانية وتشددها بالجزائر، أصبحت بعض الجرائم كجريمة القتل مثلا شبه منعدمة، كما استحدثت شرطة أطلق عليها الشاوي وهي هيئة من الشرطة تابعة مباشرة لسلطة الداي من صلاحيتها توقيف أي باي يتعدى على القانون، وكانوا غير مسلحين ويستعملون القوة البدنية في القبض على المجرمين **(العبزوزي الربيع، 2007: 71)**.

ثانيا- الظاهرة الاستعمارية والممارسة الاجرامية للشرطة الفرنسية

شكلت الممارسات الاجرامية للشرطة الفرنسية أثناء الفترة الاستعمارية صورة سلبية لدى المواطن حتى بعد الاستقلال، ولم يتمكن أفراد المجتمع من بناء تصور إيجابي لمفهوم العمل

الشرطي وأهدافه نتيجة لهذه الممارسات الوحشية التي تفتقد للجانب الإنساني، وبتعبير جون بول سارتر الذي شبه النسق الاستعماري بالوحش **(براردي نعيمة، 2017: 156)**.

فقد كان الكثير من ضباط الشرطة الذين جندتهم فرنسا، وجدوا أنفسهم بعيدين عن أوروبا، حيث تراعي بعض القوانين الإنسانية في مجال التعامل مع الناس، هؤلاء الضباط ما لبثوا أن تحرروا من كل وازع أخلاقي ما داموا يحاربون متوحشين غير متحضرين فانساقوا مع ميولهم الإجرامية انسياقا تاما وانقادوا للعنف، وصاروا يطبقونه لينفسوا عما يختلج في نفوسهم من عقد، وصار القتل مهنة كغيره من المهن الأخرى، أضحوا بذلك عرضة لهيمنة عقدهم الدفينة المليئة بالقصوى لينفسوا عن مكبوتاتهم، وليعوضوا شيئا مما فقدوه من احترام **(علي سموك، 2006: 159-160)**.

وهنا نذكر بعض الممارسات التي تميزت بها الشرطة في منطقة قسنطينة، أيام تواجد موريس بابون ومنها حادثة انتقام عناصر الشرطة في مخابر التعذيب في ضيعة "أمزيان" من 21 جزائري كانوا متهمين لاغتيال رجال شرطة، وقع هذا الانتقام والتعدي على القوانين، والأعراف رغم أن هؤلاء الجزائريين كانوا محاكمين ويعاقبون قانونيا، لكن الواضح أن الشرطة تطبق قانونا خاصا بها موازيا لقانون المحاكم **(أحمد منغور، 2008: 199)**.

يصف فرانز فانون في هذا الإطار وحشية التعذيب الذي تعرض له الأفراد حيث وجد الأطباء العسكريون وأطباء الامراض العقلية أن في قاعات الشرطة مجالا كبيرا للتجريب فإذا كانت مادة البانتوتال تزيل، لدى المصابين بأمراض العصاب، الحواجز التي تحول دون خروج الصراع النفسي إلى النور، فلا بد أن تستطيع هذه المادة أن تحطم لدى الوطنيين الجزائريين الحاجز السياسي وأن تسهل حمل السجين على الإدلاء باعترافات، دونما حاجة إلى استعمال الكهرباء (إن التقاليد الطبية تريد تفادي الألم)، ذلك هو الشكل الطبي من أشكال الحرب المخربة **(فرانز فانون، 2010: 318)**.

أضحى رهان استخدام التعذيب ضرورة حتمية وإستراتيجية متبعة من طرف أجهزة الأمن الفرنسية، ومنها الشرطة الجندرمة التي تكفلت بمهمة ملاحقة الوطنيين الجزائريين والزج بهم في السجون والمعتقلات وتعريضهم لشتى أنواع التعذيب أضحى أداة حرب مؤسساتية قائمة بذاتها، تتلقى الدعم المادي والبشري والمعنوي من طرف الحكومات الفرنسية التي تعاقبت على حكم الجزائر **(غربي الغالي، 2008: 203)**.

على الرغم من وضع أسس وقواعد عالمية للحرب من شأنها أن تحافظ على كرامة الإنسان مهما كانت جنسيته وانتماءاته العرقية أو الدينية ومن بينها المادة 80 و90 الصادرة في 25 مارس 1935، والتي تنص على عدم استخدام الضابط وأعوان الشرطة للقوة والإكراه البدني قصد إجبار الموقوف على الإدلاء بالحقائق، أو المادة رقم 879 الصادرة في نفس السنة التي تحدد طبيعة الاستجواب، وحسب قرارات هذه المادة فإن الأسئلة تطرح دون استخدام الوسائل غير الشرعية في الاستنطاق، ومن حق المسجون عدم الرد عليه، إلا أن هذه القوانين ظلت مجرد حبر على ورق لأن الشرطة الفرنسية مارست كل مظاهر التعذيب والتنكيل والقتل والقمع كأساليب قمع من شأنها أن تقضي على الثورة **(خديجة بختاوي 2008: 149)**.

والجدير بالذكر في هذا السياق أن جرائم الشرطة الفرنسية امتدت إلى فرنسا لتطال المهاجرين الجزائريين، لا سيما منظمة الجيش السرية التي استطاعت أن تحشد أتباعا أكثر في أوساط الشرطة، وردا على كل هجوم ضد قواتها بضواحي باريس تنظم حملات عقابية يروح ضحيتها العمال الجزائريين، وغالبا ما يؤخذون على حين غره وهم تجلدون للنوم، وقد بلغ عقد الشرطة حسب المؤلف جان بول برونيه، والذي لم تعد مديرية الشرطة تتحكم في قواتها **(ليندة عميري، 2013: 147-148)**.

وكتعبير عن الرفض للنسق الاستعماري لم يغفل قادة الثورة تنظيم قطاع الشرطة ولا أدلى على ذلك من أنهم أوجدوا عدة تنظيمات ومصالح للشرطة الثورية وفروعها اختلف

انتشارها والاهتمام بها من ولاية إلى أخرى، ومن منطقة إلى أخرى وتذكر الوثائق والمستندات المتوفرة عن الموضوع المصالح التالية:

- الشرطة الإستعلاماتية للثورة.
- شرطة المجالس الشعبية أو ما يعرف بشرطة اللجان الخماسية.
- الشرطة السرية **(شوقي عبد الكريم، 15:2019)**.

إن الشرطة في أثناء الثورة التحريرية كانت لها مهام محددة في مجال اختصاصها ولذلك فقد تمت هيكلتها وتأطيرها وفق الحاجة، ومقتضيات الظروف التي كانت تعيشها الجزائر عامة، والثورة التحريرية خاصة، كي تتمكن من الاضطلاع بالمهام المنوطة بها، حيثما وجدت، فتعددت اختصاصاتها وامتدت إلى عدة مستويات قصد تقديم خدمات أمنية للثورة وأفراد المجتمع الجزائري **(شوقي عبد الكريم، 31:2019)**.

ثالثا- الشرطة الجزائرية بعد الاستقلال:

يعد الرحيل الجماعي لجميع موظفي الشرطة الفرنسية، الذين كانوا يكونون الأغلبية الساحقة المكونة للشرطة آنذاك، بدأت تظهر أول نواة للشرطة الجزائرية، تمونت عناصرها من إطارات قادمة من تونس والمغرب، كان عددها لا يتجاوز المائة، كما التحقت بهم مجموعة أخرى من الشبان برتبة محافظ شرطة عدد 30 بعثن بهم جبهة التحرير الوطني أكاديمية الشرطة بالقاهرة خلال السنتين الأخيرتين للثورة التحريرية **(العبزوري ربيع 2007: 74)**.

في هذا السياق سنحاول إبراز أهم المراحل التاريخية لنشأة الشرطة الجزائرية بعد الاستقلال كالآتي:

1- المرحلة الأولى 1962-1965:

تأسست المديرية العامة للأمن الوطني في 22 جويلية 1962، تحت قيادة مجاد محمد، حيث شهدت الفترة 1962 إلى غاية 1965، واقعا ميدانيا صعبا نتيجة النقص

الكبير في التعداد البشري خاصة المؤهل منه، حيث اضطر جهاز الأمن الوطني إلى توظيف في صفوف المجاهدين، وعناصر شبابية جزائرية متعطشة لخدمة الوطن، فتلقوا دورات تدريبية سريعة مستعجلة لا تتجاوز مدتها ثمانية (08) أيام، مع التركيز على الجانب البدني وكيفية استعمال الأسلحة، ليتم بعدها توزيعها على مختلف محافظات الشرطة في سائر أرجاء الوطن، وشكلوا بذلك النواة الأولى للشرطة الجزائرية **(شوقي عبد الكريم 2012: 60)**.

وفي هذا الصدد تم تدشين العديد من مدارس الشرطة كمدرسة حسين داي لتكوين الإطارات سنة 1962، ومدرستي قسنطينة وتلمسان سنة 1963 وكذلك مدرسة سيدي بلعباس في سنة 1964، وكانت المديرية العامة للأمن الوطني آنذاك تابعة لوزارة الداخلية متخذة مقرها بقصر الحكومة، ومن أبرز المهام التي مانت منوطة بها نذكر:

- حماية الأشخاص والممتلكات.
- السهر على احترام القوانين والنظم التي تنظم الحياة الاجتماعية عامة.
- السهر على حماية المجتمع من كل ما يخل بالنظام العام أو الاعتداء على الحريات الخاصة والعامة.
- السهر على ردع كل المخالفات والجنح والجرائم المرتكبة.
- إعلام السلطات العليا بالوضع السياسي والاجتماعي والاقتصادي وكذا الثقافي السائد في البلاد عن طريق تقارير أو تحاليل عن الرأي العام.

المساهمة في حماية المؤسسات الوطنية من كل محاولات المساس باستقرارها وسيرها العادي.

مراقبة الحركة عبر الحدود سواء فيما يتعلق بالمواطنين أو الأجانب بتطبيق التنظيم المعمول به **(العزوري ربيع، 2007: 74-75)**.

2- المرحلة الثانية 1965-1977:

خلال هذه المرحلة انطلقت عدة عمليات توظيف وتكوين مع فتح المدرسة التطبيقية للصومعة بالبليدة في الفاتح أوت من سنة 1969، وكذا المدرسة العليا للشرطة بشاطوناف في الخامس جانفي سنة 1970، فيما واصلت الهياكل الموروثة عن الاستعمال العمل وفق نفس النام والتنظيم من سنة 1965 إلى سنة 1969 **(بوعلي بديعة، 2007: 19)**.

بالإضافة إلى ذلك تم إرساء إصلاحات عميقة ضرورية من أجل تسيير وتنمية وتنشيط كل الهيئات والمصالح التابعة للأمن الوطني، وبالخصوص تكييفها مع واقع المجتمع الجزائري والظروف المعيشية الجديدة في ظل الاستقلال، وصدور المرسوم رقم 68-95 الصادر في 26 أفريل 1968، المتضمن إدخال التعريب في سلك الامن الوطني، وذلك تنفيذا للسياسة العامة للبلاد آنذاك، كما تم إعداد اول قانون عضوي خاص بسلك الأمن الوطني سنة 1968 (المرسوم رقم 68-216، الصادر بتاريخ 30 ماي 1968)، وإعادة هيكلة المديرية العامة للأمن الوطني بعد دراسات ميدانية ومعاينات مختلفة خلال سنة 1971 المرسوم رقم 71-150 المؤرخ في 1971/06/03 **(شوقي عبد الكريم، 2012: 61)**.

تؤكد في هذا الإطار أن محددات السياسة الأمنية الجزائرية ارتبطت من الناحية الأيديولوجية بالاشتراكية كنظام أيديولوجي بوصفه المنهج الوحيد الكفيل بتحقيق الاستقلال التام والقضاء على الاستغلال، وبناءً على تلك الرؤية الأيديولوجية تبنت العقيدة الأمنية الجزائرية فكرة مناصرة ودعم تأييد حركات التحرر في كل مكان في العالم، والسعي لتثمين ذلك من خلال السعي لتكون الجزائر قوة إقليمية منافحة عن تلك الحركات التحررية **(فلاك نور الدين، 2019: 1089)**.

أما على المستوى التنظيمي، شهد قطاع الشرطة تطورات ملموسة يمكن أن نوجزها في الآتي:

- تكوين الإطارات المؤهلة بواسطة التوظيف الخارجي أو عن طريق التأهيل والرسكلة من أجل القيام بالمهام الجديدة على مستوى المنشآت المستحدثة.
- بناء وتجهيز المنشآت الجديدة أيضا من أمن ولايات ودوائر وجمهرات متنقلة للشرطة ومصالح جهوية ووحدات جمهورية وغيرها.
- تطبيق الهرم التدريجي في العمل وعقلنة استعمال التجهيزات والعتاد (حظائر السيارات والمركبات، أسلحة وذخيرة، ملابس، رتب وغيرها.
- إعداد محفوظات وطنية موجهة لأمن الولايات والدوائر، الجمهرات المتنقلة للشرطة مراكز المراقبة، ودراسة كيفية إدخال الإعلام الآلي.
- إعداد شبكات وطنية للاتصالات خاصة بالأمن الوطني بمشاركة الشرطة الألمانية، هذه الشبكة أصبحت تعطي جل المصالح التابعة لأمن الولايات والدوائر والوحدات العاملة بالحدود، وانشاء قاعة إرسال وطنية خاصة بالمهام الرئيسية.
- وضع قاعدة لمصلحة التكوين والتأهيل على كل المستويات بمشاركة كل من: ألمانيا الفيدرالية، المملكة العربية السعودية، المملكة الهاشمية الأردنية، فرنسا ودول أخرى، كما ساهمت المديرية العامة للأمن الوطني في تكوين عدد كبير من إطارات الشرطة التابعة لبعض الدول الإفريقية والعربية **(شوقي عبد الكريم، 2012: 61-62)**.

3- المرحلة الثالثة 1977- 1995:

عرفت هذه المرحلة استمرارية وديناميكية استكمالا لعملية التطوير والتحسين في الموارد البشرية، حيث صدر في هذا الخصوص ثلاثة عشرة مرسوما، ابتداء من المرسوم رقم 481-83، المؤرخ في 13 أوت 1983، المحدد للأحكام المشتركة الخاصة المطبقة على موظفي الأمن الوطني، وما تلاه من مراسيم إلى غاية المرسوم رقم 493-83، حيث أعطيت أهمية لتقوية جهاز التكوين، ورسكلة واسعة للإطارات العامة المقبولين في المدارس

العليا للشرطة لإجراء تربصات مطولة وكذا باقتناء الأجهزة اللازمة **(شوقي عبد الكريم [وآخرون]، 2021)**.

لا شك أن النسق الاجتماعي بتعبير تالكوت بارسونز، يتأثر بالأنساق الفرعية الأمر الذي يترتب عليه أن تغير في أحد النسق الاجتماعي يجري معه تغيرات تكييفية في الأجزاء الأخرى، مما يعرض النسق العام إلى الاضطراب واللاتوازن وحالات انحراف **(رث والاس وألسون وولف، 2012: 83-89)**، وهو ما ينطبق على الشرطة الجزائرية في فترة 1988، حيث عرفت العلاقة بين المواطنين والشرطة اختلالا بفعل تراكمات زادت من الهوة بين المواطن والشرطة خاصة أثناء الاحتجاجات والمظاهرات (أحداث أكتوبر 1988)، أين تم استعمال القوة العمومية وإخراج قوات مكافحة الشغب لكبح الاحتجاجات التي تعرفها العديد من المناطق، والتي يعتبرها البعض أنها تجاوزات في حق المواطنين خاصة إذا كانت المظاهرات بطريقة سلمية، ويذكر أنه يتم توجيه الاتهامات ضد عناصر الشرطة على اعتبارها جهاز من أجهزة الدولة **(براردي نعيمة، 2017: 161)**.

لقد دفعت أحداث أكتوبر 1988 بالسلطة في الجزائر إلى توخي تعددية شكلية تضمن لنفسها البقاء فيها، كما كان الإصرار وبممارسات عنيفة مؤسساتية ورمزية، على إعادة تشكيل وتأسيسي مكونات المجتمع الجزائري في كيان واحد، اتضح أنه لا يزيد هذا الكيان إلا هشاشة، لان التطلع لبناء دولة ديمقراطية يقتضي الاعتراف بتعدد وجهات النظر، كنظام وأسلوب حياة مجتمع **(علي سموك، 2014: 116)**.

وفي الحالة الجزائرية يرى أغلب الملاحظين والباحثين ان ممارسة القطيعة التي وقعت في أكتوبر 1988 واعتماد دستور ديمقراطي سنة 1989 هيأ الطريق نسبيا لمسار ديمقراطي، وأن هذا الهامش كان يمكن أن يمثل فرصة لاستغلال أزمة عابرة لنظام منته من أجل تحقيق الديمقراطية، حيث كان بالإمكان تقوية المؤسسات البرلمانية والقضائية وتشجيع حرية الصحافة والرقابة، في المقابل كان يطغى على الظروف أزمة ثقة وضياع المصداقية

فالبناء السياسي الوطني كان يعرف انسدادا إيديولوجيا والوضعية كانت تتطلب إصلاحات عميقة **(علي سموك، 2014: 147)**.

إن أحداث أكتوبر 1988 لا تؤشر لأزمة سياسية وضعف أداء الدولة، وإنما أزمة المجتمع الجزائري برمته، لقد أحدثت انقساما عميقا في نسق المجتمع الجزائري نتيجة إخفاقات متعددة وصراعا بين الدولة والمجتمع، ورجل الشرطة والمواطن، كما عمقت الأحداث المسافة الاجتماعية بين مجتمعين متناقضين ومزدوجين بحكم اختلاف الاستفادة من توزيع الثروات المتأتية من ريع النفط **(علي سموك، 2006: 242- 243)**.

أمام هشاشة جهاز الشرطة استدعى تأقلم جهاز الشرطة مع الوضع الجديد لاسيما بعد صدور دستور فبراير 1989، إذ استوجب تجديد أساليب العمل، وتوفير التعداد البشري العتاد والعدة، والتركيبة الهيكلية للمديرية، التي بات من الضروري تغييرها تماشيا مع الوضع المستجد، كما تميزت هذا المرحلة ببداية اضطرابات أمنية خطيرة، شاركت المديرية العامة في التصدي لها رفقة أسلاك الأمن الأخرى **(شوقي عبد الكريم، 2012: 62)**.

منذ منتصف التسعينيات، ضاعفت الجزائر حجم قواتها الأمنية أربع مرات، من 50 ألف شرطي في العام 1994 إلى حوالي 200 ألف شرطي في العام 2012. يحصل الضباط على رواتب مجزية، حيث يزيد الحدّ الأدنى لأجورهم بواقع 65 في المئة عن الحدّ الأدنى للأجور في جهاز الخدمة المدنية العامة (470 دولار مقارنة بـ 280 دولار شهرياً) ويتمتّعون بآفاق وظيفية جيدة، ما يجعل من غير المرجّح أن ينقلبوا على الحكومة ويدعم الجيش الشعبي الوطني الجزائري أجهزة الشرطة، حيث يصل قوامه إلى ما يقرب من 140 ألف عضو نشط و100 ألف من الاحتياط، ولعب على الدوام دوراً رائداً في الشؤون السياسية للبلاد، وقد دعم الجيش جميع الرؤساء الجزائريين، وهو ما لعب دوراً كبيراً في الحفاظ على النظام **(الحسن عاشي، 2013)**.

4- المرحلة الرابعة 1995-2010:

في هذه المرحلة قامت الحكومة بإلغاء الجبهة الإسلامية للإنقاذ كحزب سياسي مرخص، واعتبر أعضاء الجبهة الإسلامية للإنقاذ الذين لم تطلهم يد الاعتقال تصرفات الجيش بمثابة إعلان حرب على الجبهة، وقرروا البدء في حرب عصابات بكل وسيلة متوفرة لهم، وانضمت إلى الجبهة فصائل أخرى كانت تنتهج مبدأ الإسلام السياسي وكان أفراد الجيش وقوات الشرطة الهدف الرئيسي للمسلحين الذين اتخذوا من المناطق الجبلية في شمال الجزائر معاقل رئيسية له **(العرب، 2014)**.

في السياق ذاته وأمام تصاعد العمليات الإرهابية الوحشية استخلف السيد "محمد طولبة"، بالعميد الأول للشرطة السيد "محمد واضح"، الذي ادخل بعض التغييرات على بعض الهياكل وقام بإجراء حركة بين الإطارات، وعلاوة على ذلك شرع في إجراءات تطويرية لظرف العمل وتقوية التضامن والتماسك في عقر المؤسسة، وفي 20 مارس 1995 عين العقيد "علي تونسي"، على رأس المديرية العامة للأمن الوطني، الذي قام بعدة عمليات ترجمت من خلال الاحترافية والتفتح عل العالم التقني والعلمي والتقارب بين رجل الشرطة والمواطن، وتجسدت في الآتي:

- رفع قدرة مدارس الشرطة الجزائرية من أقل من عشر سنوات على وضع آخر، تم خلالها إنجاز عدة مشاريع للرفع من قدرة مدارس الشرطة على استقبال المترشحين، وإنشاء مدرسة شرطة في كل ولاية.
- فتح مدرسة لتكوين ضباط الشرطة في قسنطينة سنة 1998، وإنشاء المعهد الوطني للشرطة العلمية والذي فتح أبوابه سنة 1999.
- تدعيم التكوين المتخصص للشرطة القضائية.

- رفع عدد الشرطة لتوفير تغطية أمنية جيدة للمواطنين، حيث يتمتع كل 465 مواطن بحماية شرطي في الجزائر، في حين أن المقاييس العالمية تضع لكل 300 مواطن تحت حماية شرطي واحد **(بوعلي بديعة، 2007: 22)**.
- تدعيم التكوين المتخصص للشرطة القضائية.
- توظيف أعداد كبيرة من عناصر الشرطة (إطارات، رتباء، وأعوان)، وتدعيمها بجميع الوسائل المادية، وذلك قصد الوصول إلى توفير الحاجيات الأمنية للمواطنين حسب المقاييس الدولية.
- إنجاز وفتح عدة مقرات للشرطة (أمن دوائر، أمن حضري، فرق متنقلة للشرطة القضائية، وحدات جمهورية للأمن وغيره)، بغرض نشر هذه القوات في المحيط الاجتماعي حتى يحس المواطن بالأمن والآمان.
- تجديد العتاد لمسايرة العصر ومحاربة كل أشكال الجريمة، والإرهاب بشكل خاص.
- إعادة تنظيم الهياكل المركزية للمديرية العامة للأمن الوطني، لتسهيل الاتصال وضمان الفعالية.
- استغلال القدرات العلمية والمؤهلات المهنية للإطارات، قصد توظيفها في تطوير أساليب العمل.
- إعادة تنشيط المصالح الميدانية الجهوية والمحلية، بتحفيز مجال الاختصاص وتأهيل الإطارات الشابة لتولي المناصب القيادية، كل حسب توجهاته ومؤهلاته العلمية والمهنية.
- إعادة تنظيم جهاز التكوين لتمكينه من تطوير طاقاته الاستيعابية، وضبط برامجه مع التحولات الجديدة في مجال الإتقان والمهنية.
- تدعيم الجهاز بالوسائل التقنية والعلمية، بعدما أصبحت ضرورة لفائدة كل المصالح لغرض تطوير قدراتها **(شوقي عبد الكريم [وآخرون]، 2021: 97-98)**.

- إدخال أساليب جيدة في مجالات تقييم وتقدير الأداء المهني.
- نشر سياسة الشرطة الجوارية لتقريب المواطن من رجل الشرطة تطبيقا لمبدأ "الشرطة في خدمة المواطن"، وفي هذا الإطار تم فتح معلم تاريخي ثقافي للزوار، تمثل في المتحف المركزي للشرطة الذي دشن في 17 جويلية 2001، وشارك في إقامة العديد من الأسابيع الإعلامية بمختلف ولايات الوطن قصد تعريف المواطن بالشرطة الجزائرية وتاريخها **(شوقي عبد الكريم [وآخرون]، 2021: 99)**.

والجدير بالذكر في السياق ذاته، أن المديرية العامة للأمن الوطني عملت على تكثيف التغطية الأمنية عبر جميع دوائر الوطن بالأمن الحضري مع نهاية سنة 2009 قصد ضمان أمن الأشخاص والممتلكات، كما شكلت نهاية سنة 2009 كآخر أجل لاستلام جميع مشاريع التغطية الأمنية على مستوى 550 دائرة عبر الوطن، حيث تحقق إنجاز نسبة 70 بالمائة من هذا البرنامج، الذي شمل تغطية أمنية لـ 380 دائرة **(زولا سومر، 2009)**.

5- المرحلة الخامسة 2010-2019:

لقد تركزت السياسة الجديدة المنتهجة في هذه المرحلة من طرف قيادة جهاز الأمن الوطني، على الاهتمام والإلمام بالجوانب المهنية الشرطية دون إغفال أي ميدان كي يتم تحقيق النجاعة والفاعلية المطلوبة، التي تستدعيها المستجدات الأمنية الراهنة والمستقبلية بالنظر إلى التطورات المتلاحقة التي يعرفها عالم الإجرام في التقنيات والميادين، وكذا تنامي ظاهرة الاحتجاجات وما يترتب عنها من إخلال بالنظام العام.

- تحسين الوضعية الاجتماعية لمنتسبي الأمن الوطني وذوي الحقوق، وهي العملية التي عرفت جملة من الإجراءات مست كل جوانب الحياة اليومية من سكن، وإطعام وراحة ورعاية، ومختلف الخدمات الاجتماعية، التي تدخل في إطار توفير الجو المناسب للعمل وبذل الجهد.

- الاهتمام بالجانب الصحي لمنتسبي الشرطة، بتعزيز وتطوير وتدعيم الهياكل الصحية التي كانت موجودة، وأيضا بإقامة هياكل ومؤسسات أخرى أهمها مستشفى الأمن الوطني بوهران.
- تدعيم الحركة الرياضية في صفوف منتسبي الأمن الوطني، تنظيما ماديا ومعنويا مما انعكس إيجابيا على النتائج المحققة، الأمر الذي مكن من تحقيق عدة ألقاب وطنية وقارية وعالمية، في عدة اختصاصات.
- تعزيز وتحسين قنوات الاتصال بجميع أنواعها، سواء داخل صفوف جهاز الأمن الوطني، أو مع مختلف القطاعات ومؤسسات المجتمع المدني، وذلك من خلال ترسيم ثقافة الحوار والأبواب المفتوحة **(شوقي عبد الكريم [وآخرون]، 2021: 101-102)**.
- استحداث مصالح جهوية وخلايا ولائية للاتصال تعني بهذا الجانب وتعمل على تطويره وإثرائه.

تطوير وسائط الاتصال سواء المكتوب منها (مجلة الشرطة، مختلف المطويات والملصقات)، والمرئية من خلال إعداد الروبورتاجات، والأشرطة التوعوية، أو المسموعة من خلال إذاعة الأمن الوطني، وما تقدمه من حصص توعوية وتحسيسية.

إقامة منتدى الأمن الوطني الذي بعد اليوم منبرا إعلاميا متميزا في الساحة الإعلامية الوطنية، هذا مع الاهتمام بالوسائط الحديثة في الاتصال مثل الفايسبوك والتويتر، وغيرها من الوسائط الرقمية.

القيام بإصلاحات جذرية في تسيير الموارد البشرية، وذلك بالاعتماد على طرق وأساليب حديثة في هذا الخصوص، وفق قواعد علمية مكنت من تحقيق نجاعة عالية في تسيير الموارد البشرية للمديرية العام للأمن الوطني، والرقي بها إلى مصاف الاحترافية الدولية، حيث تمكنت من الاستجابة إلى متطلبات منتسبي الأمن الوطني في هذا الجانب

والجهود متواصلة من أجل مسايرة كل جديد في هذا الميدان، وذلك قصد تحقيق السلاسة والمرونة المطلوبة في تسيير هذه المديرية الحساسة.

العمل على إعداد قانون أساسي جديد خاص بالمنتمين إلى الأسلاك الخاصة بالأمن الوطني، يستجيب لتطلعات وحاجيات المرحلة الراهنة، الأمر الذي سمح بتوقيعه وصدوره وفق المرسوم التنفيذي رقم 10-322، المؤرخ في 22 ديسمبر 2010 **(شوقي عبد الكريم [وآخرون]، 2021: 103-104)**.

إجمالا يمكن رصد أهم ملامح تطور الشرطة الجزائرية في هذه المرحلة من خلال مجموعة من الآليات المستحدثة:

- **تحسين طرق استقبال الجمهور**: حيث تجتهد مؤسسة الشرطة من خلال وظيفتها الجوارية لاعتماد سياسة جديدة في تطوير علاقتها بالجمهور أساسها الحوار والإصغاء، ويتجسد ذلك من خلال الاستثمار في قاعات الاستقبال بمختلف مقرات الأمن باعتبارها واجهة الشرطة الجزائرية، بوضع سجلات شكاوى وتظلمات على مستوى مراكز الاستقبال لمختلف مصالح الشرطة، إضافة إلى وضع صندوق بريد على مستوى مراكز الأمن، توضع فيه المراسلات السرية.
- **تفعيل الاتصال بالجمهور**: حيث تقوم الشرطة المجتمعية باستغلال كافة الهياكل الإدارية والعمومية والمؤسسات التربوية، ممثلي الجمتمع المدني، الشركاء الاجتماعيين ... في حملات مشتركة، هدفها الاحتكاك المباشر والاتصال بالمواطن.
- **الوقاية في الوسط المدرسي**: من خلال الحملات التوعوية الدورية التي تنظم على مستوى المدارس لأهداف وقائية استباقية من الجريمة.
- **توعية الجمهور**: حيث يتيح التواجد الدوري للشرطة الجوارية أوساط الجمهور من إحصاء النقاط السوداء التي تكثر فيها الجريمة وتخطيط برامجها الوقائية على أساس

ذلك، إضافة إلى دورها الإنساني في توجيه ذوي الحاجة من عجزة وضحايا العنف بمختلف الإجراءات الواجب اتباعها **(عباد لويزة، 2017: 214)**.

وفي استطلاع للرأي العام خلال الثلاثي الثاني لسنة 2019، حول موقف المواطنين من الخدمة العمومية التي يقدمها جهاز الشرطة للمواطنين، أظهرت نتائج الإستطلاع أن أكثر من 82 بالمائة من المواطنين راضون على نوعية الخدمات المقدمة عبر مراكز الشرطة في التراب الوطني، وقد شمل الاستطلاع نوعية الاستقبال ومدة الانتظار داخل مقرات الشرطة، وكذا حسن المعاملة والتوجيه والإصغاء، واعتمدت الدراسة على تحليل نتائج استبيانات المواطنين الوافدين لمقرات الشرطة، وأظهرت النتائج أن 78,80 بالمائة من المواطنين عبروا عن رضاهم على نوعية الاستقبال، أما بخصوص مدة الانتظار داخل مقرات الشرطة، فقد رأى 92,88 بالمائة من المواطنين أنها معقولة، وأكد 76,95 بالمائة من المواطنين أن حسن المعاملة والتوجيه وجودة الإصغاء كانت لائقة ولبقة **(أمينة داودي، 2019)**.

خلاصة

ظهر جليا أن الممارسات الوحشية للشرطة الاستعمارية ابان فترة الاحتلال كان لها الأثر السلبي في رسم صورة مشوهة عن رجل الشرطة ترسخت في المخيال الاجتماعي لدى المواطن الجزائري في فترة ما بعد الاستقلال، ولذلك ظلت العلاقة يشوبها التوتر والخوف والريبة من كل ما يتصل بالجهاز الأمني.

في هذا السياق يؤكد عبد الناصر جابي إن نوعية الاستعمار الاستيطاني الطويل الذي تعرضت له الجزائر وعمليات الهدم التي تعرضت لها البنية الاجتماعية الاقتصادية الثقافية التقليدية أنتجت عدة ظواهر وتشوهات، لازمت المجتمع الجزائري منذ ذلك الوقت كنتيجة منطقية لهذه الخصوصية التاريخية التي عادة ما تهمل في عمليات التحليل المختلفة من حيث النتائج العديدة المترتبة عنها كعملية تاريخية معقدة، وذات إفرازات متنوعة طويلة

المدى أعيد إنتاجها في بعض الأحيان بعد مرحلة الاستقلال **(عبد الناصر جابي، 2004: 284)**.

شكلت أحداث أكتوبر 1988 تعبير واضح عن هذا الموقف الرافض لرجل الأمن الذي يمثل صورة الدولة ومؤسساتها الرسمية، خاصة أثناء الاحتجاجات أين تم استعمال القوة العمومية من طرف قوات مكافحة الشغب، والتي يعتبرها المواطنين تجاوزا في حقهم، حيث يعتبره البعض بقايا هيكل تنظيمي قمعي تركته الإدارة الاستعمارية.

بعد فترة التسعينات عملت الشرطة الجزائرية على تغيير صورتها لدى المواطن من خلال فتح قنوات الاتصال والعلاقات العامة، في الجزائر ورغم الشعار الرائج حول الشرطة الجوارية الذي اعتمدته المديرية العامة للمن الوطني منذ سنةّ من خلال برامج توعيةّ أن نجاح هذا المسعى لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال تفعيل مبدأ الشرطة الجوارية التي تقوم على مبدأ اندماج بعض أفراد المجتمع في هذا العمل الأمني المجتمعي بإيجاد آليات قانونية لإدماجهم في المنظومة الشرطية وتأهيلهم للقيام بمهامهم المجتمعية **(عباد لويزة 2017: 216)**.

المصادر والمراجع

1. عبد الرحيم العطري، (2012). "**العلم الاجتماعي ضدا على (الكاست المعرفي) من التناص الاجتماعي إلى التداخل التخصصي**". إضافات، جامعة بن طفيل بالقنطرة (المغرب) .العدد 17 و18. شتاء وربيع.

2. جابي عبد الناصر (2004). "**الانتخابات السياسية في الجزائر بين انقسامية النخبة وقطاعية الدولة.**" في: عبد القادر لقجع [وآخرون]. علم الاجتماع والمجتمع في الجزائر الجزائر: دار القصبة للنشر.

3. العرب (2014). "**العشرية السوداء في الجزائر تطور طبيعي لحركات الإسلام السياسي**".
https://alarab.co.uk/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%B4%D8%B1%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%88%D8%AF%D8%A7%D8%A1-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1-%D8%AA%D8%B7%D9%88%D8%B1-%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D8%B9%D9%8A-%D9%84%D8%AD%D8%B1%D9%83%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B3%D9%84%D8%A7%D9%85%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%B3%D9%8A

4. بختاوي خديجة (2008). "أساليب الاستنطاق خلال الثورة الجزائرية"، **مجلة مصادر تاريخ الجزائر المعاصر**، العدد 17، أفريل.

5. عبد الغني عماد (2007). "**منهجية البحث في علم الاجتماع: الإشكاليات، التقنيات، المقاربات**". (بيروت): دار الطليعة للطباعة والنشر.

6. داودي أمينة (2019). "**أكثر من 82 بالمائة من المواطنين راضون على الخدمات الشرطية**".
https://www.ennaharonline.com/%D8%A3%D9%83%D8%AB%D8%B1-%D9%85%D9%86-82-%D8%A8%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D8%A6%D8%A9-%D9%85%D9%86-

%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%B7%D9%86%D9%8A%D9%86-%D8%B1%D8%A7%D8%B6%D9%88%D9%86-%D8%B9%D9%84/

7. لويزة عباد (2017). "الإعلام الأمني من منظور الشرطة المجتمعية. "**مجلة الدراسات الاجتماعية والنفسية والأنثربولوجية** (الجزائر)، العدد الخامس، جوان.

8. بوعلي بديعة.(2007). "**تقويم تكوين أعوان الأمن النظام العمومي**". مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري (قسنطينة).

9. خالد بلعربي (2009). "دور الشرطة في استتباب الأمن بالمغرب الأوسط: العهد الزياني نموذجا، **مجلة الآداب والعلوم الإنسانية**". (الجزائر). المجلد 5. العدد 10 جانفي.

10. محمد بوشنافي (2010). النظام والأمن في مدينة الجزائر أثناء العهد العثماني من خلال المصادر الأجنبية، **مجلة الحوار المتوسطي**: (الجزائر). العدد 2. مارس.

11. العبزوزي الربيع (2007). "**اتجاهات الطلبة نحو الشرطة الجوارية وحفظ الأمن في المجتمع الجزائري**" (أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر).

12. براردي نعيمة (2017). "صورة الشرطة لدى المواطن وعلاقتها بالأبعاد المجتمعية والسياسية في الجزائر"، **المجلة المغاربية للدراسات التاريخية والاجتماعية**: (الجزائر) المجلد 08، العدد 01، جوان.

13. علي سموك (2006). "**إشكالية العنف في المجتمع الجزائري من أجل مقاربة سوسيولوجية**": الجزائر: منشورات جامعة باجي مختار عنابة.

14. أحمد منغور (2008)، "**موقف الرأي العام الفرنسي من الثورة الجزائرية 1954 -1962 م**": الجزائر: دار التنوير للنشر والتوزيع.

15. رث والاس وألسون وولف (2012). "**النظرية المعاصرة في علم الاجتماع: تمدد آفاق النظرية الكلاسيكية**". ترجمه محمد عبد الكريم الحوراني. عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.

16. زولا سومر (2009). "**عدد الشرطة سيتجاوز 140 ألف قريبا: شرطي لكل 230 ساكن لتحقيق الأمن الجواري**".

https://www.djazairess.com/elmassa/17433

17. فرانز فانون (2010). "**معذبو الأرض**"، ترجمة سامي الدروبي وجمال الأتاسي: الجزائر: المؤسسة الوطنية للاتصال، النشر والإشهار.

18. غربي الغالي (2008). "التعذيب خلال الثورة التحريرية دراسة في الممارسات والمؤسسات". **مجلة الحقوق والعلوم السياسية (الجزائر)**، العدد الأول، مارس.

19. ليندة عميري (2013). "**معركة فرنسا: حرب الجزائر بفرنسا**"، الجزائر: منشورات الشهاب.

20. علي سموك (2014). "سوسيولوجيا الدولة والممارسة السياسية في المجتمع الجزائري مقاربة تفسيرية لإشكالية إنجاز التغيير السياسي". **مجلة دفاتر المتوسط** (الجزائر). العدد الأول. جوان.

21. شوقي عبد الكريم (2012)، "الشرطة الجزائرية مسار وتحديات"، **مجلة الشرطة** (الجزائر)، العدد 111، نوفمبر.

22. شوقي عبد الكريم (2019). "الشرطة الجزائرية إبان الثورة التحريرية"، **مجلة الحوار المتوسطي** (الجزائر)، المجلد 10. العدد 3. ديسمبر.

23. شوقي عبد الكريم [وآخرون]، (2021). "**صفحات من تاريخ الشرطة الجزائرية**".

https://www.dgsn.dz/IMG/pdf/fin.pdf

24. الحسن عاشي (2013). "**ثمن الاستقرار في الجزائر**".

https://carnegieendowment.org/sada/51632

الفصل الرابع: اتجاهات المواطنين نحو الاتصال الشرطي

توطئة

أولا: العلاقة الاتصالية بين المواطن ورجال الشرطة

ثانيا: الصورة الذهنية لرجال الشرطة لدى المواطن

توطئة:

لا شك أن علم الاجتماع يشتغل على ما يترسخ في التمثلات الجماعية ويعيد تشريح الوعي الذي تحمله المجتمعات حول ذاتها كحصيلة لفعل التاريخ بمعانيه المتعددة، فالمهمة الأساسية لعلم الاجتماع في الانطلاق من تلك الأحداث التي تعبر عن مجرد هوامش من التاريخ الطويل ليتمكن من خلالها إلى التطرق للواقع الاجتماعي، هذا الواقع الذي يعني كل الأشكال الواسعة للحياة الجماعية والاقتصادية والسياسية والمؤسسات والبناء الاجتماعي وعموما كل الحقائق والوقائع التي لم يغفلها مؤرخو الأمس بالإضافة إلى ما جد من تفاصيل جديدة فيها وما أضيف إلى جانبها من حقائق ووقائع أخرى **(المولدي قسومي، 2018: 40)**.

يمكن التأكيد في هذا السياق، إن التأويل بالنسبة لعلم الاجتماع هو العنصر المميز لخاصيته لأنه بمثابة العملية التي تعطي دلالة ومعنى للأشياء والأهداف والحركات والأفعال والظواهر التي تدرسها، ونعتمد في ذلك البحث عن الدوافع والأسباب التي تضمن الترابط بين وحدات الموضوع المدروس، فالوقائع الاجتماعية التي تتولد عنها الوقائع السوسيولوجية مهما كانت طبيعتها لا تتكون فقط من علاقات بين عدة أفراد وجماعات، ولكن أيضا بين العديد من الأفعال، فالمجتمع في حد ذاته ليس كيانا منفردا بذاته متجانسا في تركيبته ولكنه نسيج متكون من أفعال وعلاقات يؤسسها الأشخاص فيما بينهم، وكل ما يفرزه ذلك من وقائع يكون في ترابط تام، والنتيجة من كل ذلك أن التفسير في علم الاجتماع يتوقف على مدى مواكبة التأويل لهذه الوقائع وقدرته على فهمها حتى يعيد كل ظاهرة لأسبابها الفعلية ولا يسقط عليها دلالات الظواهر الأخرى **(المولدي قسومي، 2018: 38)**.

استنادا إلى هذا الفهم، نسعى في هذا الفصل إلى معرفة اتجاهات ومواقف وتصورات المواطنين حول الاتصال الشرطي، بما يسهم في الإلمام بحقيقة الاتصال الشرطي كظاهرة اجتماعية تستدعي تحليلها وتفسيرها وفهم أنساقها الخفية.

أولا-العلاقة الاتصالية بين المواطن ورجال الشرطة

يشكل تعاون المواطن مع جهاز الشرطة محكا حقيقيا لنجاح الأداء المهني، حيث يعتبر العاملين في هذا الجهاز المواطن حلقة أساسية في معادلة مكافحة الجريمة ووقاية المجتمع منها بكل فعالية، لذلك تسعى أجهزة الشرطة بما فيها جهاز الأمن الوطني لوضع الخطط والميكانيزمات الكفيلة بتحقيق علاقة اتصالية مستدامة مع المواطن للقضاء على النظرة السلبية والمفاهيم الخاطئة التي كانت سائدة خلال الحقبة الاستعمارية، والتي تنبذ كل أشكال الضبط القانوني والعمل الأمني الشرطي، حيث تمثل الشرطة وفق مفهومها الحديث الرمز الحي لقوة المجتمع وإرادته في المشاركة الفعالة في حمايته من الأخطار التي يمكن أن تهدده **(عباد لويزة، 2017: 209)**.

وفي سبيل سعينا لتوصيف العلاقة الاتصالية بين المواطن ورجل الشرطة سنحاول تحليل الجداول الآتية تحليلا سوسيولوجيا بهدف معرفة اتجاهات المواطنين نحو الاتصال الشرطي، وعلى ضوئها يمكننا الحكم على تمثلاتهم وتصوراتهم إزاء رجل الشرطة.

الجدول رقم[05]: -**أعتقد أن لرجال الشرطة دور في تعزيز الحس الوقائي لدى المواطن**

الموجب	الحيادي	السالب
$87 \times (+2) = +174$ + $92 \times (+1) = +92$ وبالتالي نجد: $174 + 92 = +266$	$15 \times (0) = 0$ وعليه نجد: 0	$04 \times (-2) = -4$ + $04 \times (-1) = -4$ وعليه نجد: $-4 + (-4) = -8$
النتيجة هي : $+266 + (0) + (-8) = +258$		

المصدر: بيانات السؤال رقم (05).

من خلال قراءة أولية للجدول أعلاه تبين أن هناك اتفاقا بين أغلبية أفراد العينة أن للرجال الشرطة دور في تعزيز الحس الوقائي لدى المواطن، وهو ما ظهر جليا بنسبة (+258)، ويرجع ذلك – حسبهم– إلى العناية التي توليها المديرية العامة للأمن الوطني في سبيل تعزيز الحس الوقائي من حوادث المرور في الوسط المدرسي، وذلك بتنظيم دورات على مستوى الحظيرة المرورية لفائدة التلاميذ من أجل نشر ثقافة مرورية تتماشى وقدرات الأطفال الذهنية وتزيد من وعيهم في مجال استعمال ممر الراجلين بشكل آمن، وكذا احترام إشارات المرور، كما يتم توزيع مطويات ونشريات على سائقي المركبات تحث على احترام قانون المرور، وهذا على مستوى النقاط السوداء التي تكثر فيها حوادث المرور، مع دعوتهم لضرورة الاتصال بالرقم الأخضر الخاص بالأمن الوطني 1548 للاستفسار أو الإبلاغ عن أي حادث، وكذا الحملات التحسيسية للوقاية من مرض كورونا (كوفيد 19)، والاختطافات التي تمس فئة الأطفال من خلال وضع خط هاتفي أخضر مجاني تحت تصرف جميع المواطنين للتبليغ عن الاختطافات وكذا تفعيل آليات البحث في حالة تلقي أي اتصال في هذا الشأن **(كريمة رباحي، 2012: 36)**.

والواقع أن للاتصال بين المواطن والشرطة أثر كبير على الأمن، ولا شك أن هذا النوع من التعاون الاجتماعي الأمني يعتمد أولا وقبل كل شيء على السرعة في البلاغات وكذلك دقة المعلومات ووضوحها أيضا، ومن الطبيعي أن لدى دوائر الشرطة أساليبها في جمع وتصنيف وتحليل وتوزيع المعلومات الأمنية، بما تتضح من خلاله حالة الأمن، ولذلك تصبح تصورات القائمين على توجيه الأمن أقرب إلى الواقع **(برارادي نعيمة، 2017: 156)**.

والجدير بالذكر في السياق ذاته، أن تعزيز الحس الوقائي لدى المواطن يتطلب القيام بنشاطات ميدانية من خلال تنظيم محاضرات توعوية من طرف إطارات شرطية مختصة تتركز في مجملها حول محاربة جريمة المخدرات وكيفية الوقاية منها، بالإضافة إلى محاضرات حول العنف في الملاعب والجريمة المعلوماتية، حيث تعمل هذه النشاطات

الأمنية على تنمية شراكة فعالة بين مصالح الشرطة والمواطنين (**كريمة رباحي، 2012: 36**).

الجدول رقم[06]:-**أرى أن للشرطة الجوارية دور في تفعيل التواصل الأمني مع المواطن**

الموجب	الحيادي	السالب
75 × (+2) = +150 + 99 × (+1) = +99 وعليه نجد 150 + 99 = +249	14 × (0) = 0 نجد0	00 × (-2) =00 + 12 × (-1) = - 12 وعليه نجد 00+(-12) = - 12
النتيجة هي: + 249 + (0) + (- 12) = + 237		

المصدر: بيانات السؤال رقم (06).

من خلال قراءة سوسيولوجية لبيانات الجدول أعلاه، ظهر جليا أن هناك اتجاها موجبا (+237) نحو العبارة رقم (06) من استمارة قياس الاتجاهات – أرى أن للشرطة الجوارية دور في تفعيل التواصل الأمني مع المواطن– وفي هذا الإطار تعمل إدارة الإعلام والعلاقات العامة بالمديرية العامة للأمن الوطني تنظيم أبواب مفتوحة في إطار سياسة الانفتاح على المحيط الخارجي، من خلال تثمين سياسة الشرطة الجوارية بهدف تنمية العلاقات الاتصالية مع المواطنين على أسس من الثقة والمصداقية والاحترام المتبادل، ومن أجل تعزيز العمل الجواري مع مختلف هيئات وجمعيات المجتمع المدني لتبادل الأفكار والخبرات وتقاسم التجارب وتعزيز الثقافة الأمنية في إطار الشرطة الجوارية (**عزيزي فتيحة، 2011: 25**).

كما أن للشرطة الجوارية دور في تفعيل التواصل الأمني مع المواطنين من خلال القيام بما يلي:

- الاتصال المباشر مع المواطن من أجل تحسين العلاقات بين الشرطة والمواطن.
- خلق مناخ يسوده الأمن والثقة المتبادلة بين الشرطة والمواطن.
- الإصغاء الدائم للمواطنين قصد التعرف على انشغالاتهم.
- توجيه المواطن وتقديم الإعانة له في إطار قانوني ضمن الصلاحيات المنوطة بالشرطة.
- تحسيس المواطن بدوره في الأمن الوقائي لمحيطه، وبالخصوص عن طريق التربية المستمرة لفئات الشباب (**العبزوزي الربيع، 115:2007-116**).

وتجدر الإشارة في هذا السياق، أن للشرطة الجوارية مهام وأدوار ونشاطات أخرى تتصلب الحياة اليومية للمواطن الجزائري، منها على سبيل المثال لا الحصر، محاربة الفوضى الناجمة عن الاستحواذ على الطريق العمومي، التجارة غير القانونية، وكل أشكال الغش بين التجار في الأسواق السوداء، رمي النفايات، التسول، السير العشوائي، ألعاب القمار في الطريق العمومي، الضوضاء، وهذا ما يؤكد أن للشرطة الجوارية دور فعال في تنمية الحس الأمني والنفسي والفكري والبيئي لدى المواطن(**العبزوزي الربيع، 115:2007-116**).

وفي هذا الإطار، عزز القائمين على الاتصال والعلاقات العامة العمل المشترك مع كافة الهيئات وجمعيات المجتمع المدني، وتخصيص دورات تدريبية لفائدة كوادر مكاتب الاتصال والعلاقات العامة للأمن الوطني هدفها العمل على تثمين كل آليات التنسيق والشراكة، في إطار تجسيد الخطط الإعلامية الرامية إلى تعزيز ثقافة التوعية الأمنية (**هامل عبد الغاني، 2013: 17**).

وتجسيدا لتوجيهات القيادة العليا للأمن الوطني، التي تتضمن التأكيد على ضرورة تعزيز النشاط الجواري لمصالح الشرطة للرد والتكفل الأمثل بانشغالات المواطن، عبر تفعيل وتنويع الحملات والنشاطات التوعوية والتحسيسية بالاستعانة بالبرامج والتطبيقات الذكية

للأمن الوطني في مجال الأمن المروري، مع تعزيز التنسيق والعمل المشترك مع مختلف الهيئات والمؤسسات الأمنية، بهدف ضمان أمن المواطن وحماية الممتلكات، تعمل المديرية العامة للأمن الوطني على تنظيم العديد من الفضاءات المفتوحة حول مصالح الشرطة تتضمن مواضيع توعوية مع مختلف الشركاء والفاعلين الاجتماعيين، من خلال إبراز دور وجهود الأمن الوطني في توفير الطمأنينة والسكينة وسط المجتمع، بالإضافة إلى عرض وسائل ومعدات تستعمل في مجال التوعية من مختلف الآفات الاجتماعية لاسيما السلامة المرورية **(تاحي وحيد، 2019: 41)**.

الجدول رقم [07]:-**يساهم الاتصال الشرطي في تنمية ثقافة المواطنة لدى المواطن**

الموجب	الحيادي	السالب
58 × (+2) = +116 + 90 × (+1) = +90 وعليه نجد 116 + 90 =+ 206	31 × (0) = 0 نجد 0	01 × (−2) = − 2 + 20 × (−1) = − 20 وعليه نجد (−2)+(−20) = − 22
النتيجة هي : + 206 + (0) + (− 22) = + 184		

المصدر: بيانات السؤال رقم (07).

من خلال قراءة أولية لبيانات الجدول أعلاه، تبين أن هناك اتفاقا بين أغلبية أفراد العينة أن الاتصال الشرطي يسهم في تنمية ثقافة المواطنة لدى المواطن، وهو ما ظهر جليا باتجاه موجب(+184)، وهذا ما تؤكده الاستراتيجية الشرطية التي تعمل على خلق تواصل ببين رجال الشرطة والمواطنين حتى يشعر الجميع بأهمية المحافظة على الأمن الاجتماعي والاستقرار والسلم، كما تهدف تفعيل المشاركة المجتمعية لتشمل جميع أفراد الشرطة من أجل ردع الجريمة والانحراف والجانب المدني والسوسيوأخلاقي الذي يتوجه أساسا إلى النظر في

المواطن كشريك أساسي في العملية الأمنية، فالشرطة تقوم بالتوعية لكي يتعرف المواطن على حقوقه ووجباته وممارسة كل أشكال المواطنة الممكنة، وبهذا تتمكن أجهزة الأمن من بناء علاقات تكاملية تبادلية في إطار تنمية ثقافة المواطنة وقيمها التي تحمي البناء الاجتماعي للأمن القومي لأي مجتمع **(محمد غزالي، 2015: 76 -77)**.

وتعد الحملات الإعلامية التي يقدمها القائم بالاتصال والعلاقات العامة بمختلف مديريات الأمن أكثر الأساليب الاتصالية ايجابية ونفعا لتغطية موضوع ثقافة المواطنة، لأن لها تأثير في وعي المواطنين وإكسابهم القيم والميول والاتجاهات الضرورية للحياة في مجتمع ديمقراطي مفتوح، وكذلك تنمية مفاهيم ومبادئ المواطنة والقدرة على التصرف المدني المسؤول استنادا إلى الحوار والاعتراف بالآخر والتسامح والاحترام المتبادل والتعايش السلمي، حيث تتوجه الحملات الإعلامية إلى تقديم مضامين مخططة ومدروسة عبر الصحف والإذاعة والتلفزيون بالاعتماد على أساليب فنية مقنعة ومؤثرة بما يتناسب مع طبيعة كل وسيلة إعلامية **(قريد سمير، 2018: 164)**.

الجدول رقم[08]: **للاتصال الشرطي دور في تحقيق التوعية المرورية لدى المواطن**

الموجب	الحيادي	السالب
98 × (+2) = +196 + 76 × (+1) = +76 وعليه نجد 196 + 76 = + 272	12 × (0) = 0 نجد 0	4 × (−2) =− 8 + 10 × (−1) =− 10 وعليه نجد (−8)+(−10) = − 18
النتيجة هي : + 272 + (0) + (− 18) = + 254		

المصدر: بيانات السؤال رقم (08).

تؤكد البيانات المشار إليها في الجدول رقم (08) أن هناك اتجاها موجبا نحو العبارة رقم (08) من استمارة قياس الاتجاهات– للاتصال الشرطي دور في تحقيق التوعية المرورية لدى المواطن– وهو ما ظهر جليا بنسبة (+254)، وفي هذا السياق تعمل المديرية العامة للأمن الوطني للحد من ظاهرة حوادث المرور، من خلال تفعيل استراتيجية اتصالية تتمثل في (الوقاية، الردع والزجر)، مع تجنيد جميع الوسائل المادية والبشرية المؤهلة، والتنسيق مع جميع المصالح ذات الصلة بالوقاية والأمن المرورين، حيث كانت مصالح الشرطة السباقة في التنبيه إلى ضرورة تبني سياسة تربوية توعوية وهذا منذ الثمانينات، ومن جملة هاته الخطوات المشجعة، الحصص الإذاعية، الأسابيع الإعلامية التي مكنت من تحقيق حس مدني نسبي لتأسيس بعض الجمعيات المدنية، كإنشاء المركز الوطني للوقاية والأمن عبر الطرق الذي شرع في مهامه سنة 1998، بصفته المنسق بين مختلف الهيئات والمصالح والجمعيات إضافة إلى التوجيه والدراسات والبحوث **(شكار زهير 2014، 85-86)**.

لكن الملاحظ أنه وبرغم من تطوير الاستراتيجيات وتنفيذ برامج الحملات التوعوية من طرف مختلف مديريات الشرطة والجهات المختصة الهادفة إلى تثبيت الاتجاهات المرورية السليمة لدى فئة السائقين الشباب من حيث الإلمام بقواعد المرور وآدابه وأنظمته، واتخاذها انساقا فكرية وسلوكيات مرورية، إلا أن المشكلة المرورية، وتكاليفها، وآثارها الاجتماعية والاقتصادية لم تنخفض بل إنها مستمرة، ومرتفعة نظرا للإحصائيات الرسمية التي تؤكد ارتفاع هذه الأزمة التي لا تزال تحصد أرواح الجزائريين حيث خلفت 3639 قتيل و36287 جريح و25038 حادث مروري خلال سنة 2019 حسب الإحصائيات الرسمية للمركز الوطني للوقاية والأمن عبر الطرق **(إيمان هاجر مقيدش، 2021: 288)**.

الجدول رقم[09]: **إن لرجال الشرطة دور في التثقيف للسلام**

الموجب	الحيادي	السالب
62 ×(+2) = +124 + 98 ×(+1) = +98 وعليه نجد 124 + 98 = +222	24 × (0) = 0 نجد 0	04 ×(−2) = − 8 + 12 ×(−1) = − 12 عليه نجد −8+(−12)=− 20
النتيجة هي: + 222 +(0)+ (− 20) = + 202		

المصدر: بيانات السؤال رقم (09).

فالبيانات المشار إليها في الجدول أعلاه تؤكد أن هناك اتجاها إيجابيا من طرف المبحوثين (+202) نحو العبارة رقم 09 من استمارة قياس الاتجاهات مما يؤكد أن لرجال الشرطة دور في التثقيف للسلام، من خلال حفظ الأمن والاستقرار ودعم سيادة القانون ومراقبة الانتخابات، حيث يعد إجراء انتخابات تتسم بالمصداقية والشفافية إحدى الخطوات الرئيسية الأولى اللازمة لتأسيس وعي مواطني ينهض على نبذ التطرف والعنف، وتحقيق السلم المجتمعي **(حمير يحي القهالي، 2013: 40).**

يمكن التأكيد في هذا السياق، أن لرجل الشرطة دور في تحقيق ثقافة السلم بوصفه مجموعة من القيم ونماذج السلوك، والمبادئ، وأنماط الحياة، حيث تستند ثقافة السلم على الأسس الآتية:

أولا– نبذ العنف وإنهاء مظاهره وتجلياته في مختلف مجالات الحياة، والترويج لعلاقات أساسها السلام واحترام الحياة، واللاعنف، وتبني أساليب التعايش والحوار السلمي والإقناع.

ثانيا– تحقيق مستويات معقولة من العدالة الاجتماعية وتعزيز المشاركة والممارسة الديمقراطية.

ثالثا–احترام حقوق الإنسان وحرياته الأساسية كالحق في حرية التعبير والرأي، والتمسك بمبادئ الحرية والعدالة والمساواة، والتسامح، والتضامن والتعددية، والحوار، والتفاهم.

رابعا–محاربة العنف المنظم والإرهاب، والفساد، وكذلك غسيل الأموال وإنتاج المخدرات أو الاتجار بها **(معهد البحرين للتنمية السياسية، 2013: 115–117)**.

الجدول رقم[10]: **سلوك رجال الشرطة أثناء الخدمة يتميز من حيث الاستقبال تقبل الاستفسار التواصل والحوار مع المواطن**

الموجب	الحيادي	السالب
136+ = (2+)× 68 + 86+ = (1+)× 86 وعليه نجد 222+ = 86 + 136	0 = (0) × 12 نجد0	14 − = (2−)× 7 + 16 − = (1−)× 16 عليه نجد 30 − = (16−)+ 14−
النتيجة هي : + 222 +(0)+ (− 30) = + 192		

المصدر: بيانات السؤال رقم (10).

توضح بيانات الجدول رقم (10) أن هناك اعتقادات ايجابية (+24) لدى المواطنين بأن سلوك رجال الشرطة أثناء الخدمة يتميز من حيث الاستقبال تقبل الاستفسار التواصل والحوار مع المواطن، وهذا يتوافق مع ما تصبوا إليه المديرية العامة للأمن الوطني من خلال تقريب الشرطة من المواطن في إطار تعزيز أواصر الثقة، أين عملت على وضع أشخاص أكفاء ذو مهارات وأخلاق عالية أوكلت لهم مهمة الاستقبال حرصا منها للتكفل بانشغالات المواطنين والإجابة عن كل تساؤلاتهم واستفساراتهم مع توجيههم إلى مختلف مصالح الشرطة لغرض قضاء حوائجهم دون تأخير، مع تقديم لهم يد العون، والاستجابة لطلبات التدخل عبر

الخطوط الخضراء "48-15" ،"17" و"104"، مع مراعاة عامل السرعة واحترافية التدخل للحفاظ على سلامتهم وأمنهم، ولتحقيق اتصال فعال مع المواطنين وجب على موظفي الشرطة التعامل بلغة بسيطة وبتواضع مع حسن الإصغاء والتوجيه وحسن الاستقبال، وكذا التكفل بانشغالات المواطنين في حينها، فمثلا سعت المديرية العامة للأمن الوطني لمخاطبة ذوي الاحتياجات الخاصة بلغة الإشارة، وبمبادرة منها لتفعيل سياسة التواصل مع هذه الفئة تم إطلاق 34 دورة تكوينية في لغة الإشارة عبر مختلف مصالح أمن الولايات لفائدة 1500 شرطي من شأنها أن تسهل التواصل مع هذه الفئة والتكفل الأمثل بانشغالاتها، كما عملت على تصميم المرافق الأمنية وفق المقاييس التي تخدم هذه الشريحة من المجتمع، وهذا سعيا منها للتكفل بجميع فئات وشرائح المجتمع (**أرزازي رندة، 2019: 44**).

الجدول رقم[11]: **رجل الشرطة يستخدم لغة التهديد مع المواطنين**

الموجب	الحيادي	السالب
22 ×(+2) = +44 + 34 ×(+1) = +34 وعليه نجد 44 + 34 = +78	01 × (0) = 0 نجد 0	46 ×(-2) = - 92 + 60 ×(-1) = - 60 عليه نجد -92 +(-60) =- 152
النتيجة هي : + 78 +(0)+ (- 152) = - 74		

المصدر: بيانات السؤال رقم (11).

كما تبين لنا من خلال بيانات الجدول رقم (11) أن أغلبية المواطنين نفوا بالسلب (-74) أن يكون لرجل الشرطة سلوك ينافي الآداب والأخلاق العامة، حيث أكدوا أنه لا

يستخدم لغة التهديد معهم وهذا بل يسعى إلى تعزيز ثقة المواطن بشرطته لغرس ثقافة التبليغ مع إشراكه في المعادلة الأمنية.

كما يعتبر الشرطي في الجزائر ممثلا للسلطة العمومية ومنفذا للقوانين والأنظمة وحاميا للنظام العام هذه المهام تفرض عليه أن يكون عارفا وواعيا للدور المسند إليه سواء من الناحية القانونية أو المهنية أو الأخلاقية، وبالتالي يقع عليه الالتزام باحترام كل ما نص عليه الدستور الجزائري من احترام لحقوق الإنسان وحرياته العامة كالمساواة وحرمة المسكن وحرية التجمع وحرية الرأي والمعتقد، بل أكثر من ذلك يلتزم الشرطي بحماية هذه الحريات والحقوق (**غادي بغداد، 2009، 18**).

الجدول رقم[12]: **أعتقد أن رجل الشرطة ينمي روح التعاون بينه وبين المواطنين**

الموجب	الحيادي	السالب
56 × (+2) = +112 + 84 × (+1) = +84 وعليه نجد 112 + 84 = + 196	24 × (0) = 0 نجد 0	7 × (−2) = − 14 + 29 × (−1) =− 29 عليه نجد (−14)+(−29) = − 43
النتيجة هي : + 196 + (0) + (− 43) = + 153		

المصدر: بيانات السؤال رقم (12).

تؤكد البيانات المشار إليها في الجدول رقم (13) أن هناك عبارة موجبة (+153) تؤكد أن رجل الشرطة يسعى إلى تنمية روح التعاون بينه وبين المواطنين، وهذا ما يؤكد بأن المواطن يشكل القاعدة الأساسية في الخطاب الرسمي للمديرية العام للأمن الوطني، فمن جهة يتم إطلاعه على الجهود الأمنية والخدماتية لمصالح الشرطة، ومن جهة أخرى يتم

تحسسيه بأن الأمن عملية شراكة بين الشرطة والمواطن، مما يولد لديه الإحساس بأهمية دعم عمل الشرطة في التصدي للجريمة على اختلاف أشكالها **(جيجة حسين، 2014: 106)**.

يمكن القول في هذا الإطار، إن علاقة الشرطة بالمواطن تقوم على التعاون من أجل الحفاظ على مكاسب المجتمع والعمل على مواجهة أسباب الجريمة، كما أن رسالة الأمن الوطني أصبحت اليوم مبنية على الشراكة مع المواطن بوصفه الحلقة القوية في المعادلة الأمنية، والدعامة الأساسية في سلسلة العمل الوقائي الجواري، وفي الوقت ذاته لا بد أن تتضافر جهود المواطن من أجل منع الجريمة والتصدي لها، وهذا ما ينمي روح التعاون بين الشرطة والمواطن.

فالمديرية العام للأمن الوطني تسعى جاهدة لكسب ثقة المواطن وتنمية ثقافة الحوار والتسامح والثقة والإصغاء، التعاون والاحترام المتبادل مع خلق روح الطمأنينة وتقريب الشرطي من المواطن لتجسيد مبدأ الشرطة الجوارية وجعل المواطن كعنصر فعال في المعادلة الأمنية.

ثانيا-الصورة الذهنية لرجال الشرطة لدى المواطن

يعد موضوع صورة رجل الشرطة أحد المجالات الأساسية التي يجب أن توليها البحوث والدراسات اهتماما مميزا، خاصة مع تنامى إدراك الأثر الواضح الذي تلعبه الصورة المتشكلةً لدى الجمهور عن أجهزة الشرطة في دعمهم لها للقيام بأداء وظائفها المتعددة من أجل خدمة أمن الوطن والمواطن خصوصا في ضوء ما تواجهه من مقاومة من قبل الأفراد والجماعات المجرمة في أغلب بلدان العالم باعتبارها الجهاز المسؤول عن ضبط السلوك الاجتماعي للأفراد والجماهير، والذي يترك لديهم انطباعات مباشرة ومتراكمة عن رجل الشرطة **(ع.ر.ع.الوهاب أحمد، 2017: 129)**.

والجدير بالذكر في هذا السياق، فإن الصور الذهنية لا تقتصر على مجرد الإدراك، بل هي متصلة بالاتجاهات، والمواقف، والاستجابات العملية التي يتعامل بها الإنسان مع

الأشياء والأشخاص من حوله بواقع الحياة، وبقدر ما تؤثر هذه الصور في إدراك الإنسان لما حوله، فإنها تؤثر في حكمه على تلك الأشياء، لأنها تشكل جزاً من إطاره الدلالي، وبهذا المعنى فإن الصورة التي تتكون في أذهان المواطنين عن رجال الشرطة لا تظل ثابتة في مكانها بلا أي تغيير في مختلف الظروف والأحوال فالصورة عملية ديناميكية وليست استاتيكية، ولكنها متفاعلة ومرنة خاصة وأن هناك أحداثا تستطيع التأثير على الصور القائمة وتغييرها**(خلف لافي الحلب الحماد، 2014: 34)**.

وتبعا لذلك، سنحاول استنطاق الجداول الآتية للتعرف على الصورة الذهنية التي يحملها المواطنين في مخيالهم الاجتماعي تجاه رجال الشرطة، حيث سنتعرف من خلالها على مواقفهم واتجاهاتهم من الاتصال الشرطي بوصفه عملية ديناميكية تتطلب من رجال الشرطة التحلي بأخلاقيات معينة يمكن أن تؤثر على طبيعة العلاقة التي تربطهم بالمواطن، ويعتبر عامل الثقة فاعلا أساسيا في هذه العلاقة.

الجدول رقم [13]: أعتقد أن رجل الشرطة موضع ثقة المواطن

الموجب	الحيادي	السالب
$75 \times (+2) = +150$ + $79 \times (+1) = +79$ وعليه نجد $150 + 79 = +229$	$21 \times (0) = 0$ نجد 0	$3 \times (-2) = -6$ + $22 \times (-1) = -22$ وعليه نجد $(-6)+(-22) = -28$
النتيجة هي : $+229 + (0) + (-28) = +201$		

المصدر: بيانات السؤال رقم (13).

من خلال قراءة أولية للجدول أعلاه تبين أن هناك اتجاها موجبا (+201) من طرف أفراد العينة بأن رجل الشرطة موضع ثقة المواطن، وهذا ما يتناسب مع ما توليه قيادة الأمن الوطني من اهتمام كبير لهذه النقطة بالذات، من خلال حث عناصر الشرطة لبذل المزيد من المجهودات من أجل تحسين نظام استقبال المواطنين والتكفل بانشغالاتهم على أن يعزز ذلك شعور المواطن بالثقة والاطمئنان، كما حثهم على أخذ التدابير الكافية التي تضمن استتباب الأمن والقضاء على الجرائم، وضبط مرتكبيها وتقديمهم أمام الجهات القضائية المختصة **(فاروق جوزي، 2013، 19)**.

يمكن القول، إن الصورة الذهنية التي يحملها المواطن عن رجل الشرطة بأنه موضع ثقة يمكن أن تعزز لديه الرأس المال الاجتماعي، والذي يستلزم – من وجهة نظر بيار بورديو–إعادة إنتاج حدا أدنى من التجانس الموضوعي بين أعضاء الجماعة، كما تستلزم جهدا متواصلا للحفاظ على تماسك الجماعة وتضامنها، وتستلزم كذلك مزيدا من الإدراك والوعي المتبادل بين رجل الشرطة والمواطن بما يسهم في خلق وترسيخ أواصر الثقة المتبادلة **(حسني إبراهيم عبد العظيم، 2011: 64)**.

الجدول رقم[14]: **بعض السلوكيات السلبية لرجال الشرطة شوهت صورتهم لدى المواطن**

الموجب	الحيادي	السالب
120+ = (2+) × 60 + 65+ = (1+) × 65 وعليه نجد 185 + = 65 + 120	0 = (0) × 25 نجد 0	32 − = (2−) × 16 + 34 − = (1−) × 34 وعليه نجد 66 − = (34−)+(32−)
النتيجة هي : + 185 + (0) + (− 66) = + 119		

المصدر: بيانات السؤال رقم (14).

من خلال قراءة أولية لبيانات الجدول أعلاه الذي تضمن عبارة سلبية مفادها أن بعض السلوكيات السلبية لرجال الشرطة شوهت صورتهم لدى المواطن، فتبين أن هناك اتجاها موجبا(+119) من طرف أغلب المواطنين حول هذه العبارة، ما يؤكد أن بعض تصرفات رجال الشرطة أساءت إلى هذه المهنة النبيلة، وكونت تصورات سلبية وصورة ذهنية قاتمة عن جهاز الشرطة رغم أن القانون الخاص بموظفي الأمن الوطني الجزائري يعاقب ويحضر على كل موظف المساس بأخلاقيات وآداب الشرطة، والتي تشمل كل تصرف أو محاولة ارتكاب فعل من أفعال الفساد كالسرقة والرشوة واستغلال النفوذ وغيرها.

وبناء على دراسة أجراها عالم الإجرام الأمريكي" دافيد كارتر" يمكن تلخيص عدد من العوامل السوسيولوجية التي أسهمت في تفشي ظاهرة الفساد الأخلاقي لدى رجال الشرطة النحو التالي: الجشع والطمع، دوافع شخصية مثل حب الأنا وشهوة الجنس، وشهوة السلطة والتعصب الثقافي نحو فئات معينة من الجمهور، والتنشئة الخاصة بالجماعة التي يعمل معها رجل الشرطة، وسوء انتقاء طلاب الشرطة، والإشراف والتوجيه غير المناسب، والافتقاد إلى المحاسبة الواضحة لسلوك رجال الشرطة، وعدم وجود جزاءات أو تهديد حقيقي يمس رجل الشرطة في حالة عدم انضباطه (**أحمد إبراهيم خضر، 2011**).

الجدول رقم[15]: **الشرطة الجوارية تساهم في تحقيق الأمن النفسي للمواطن**

الموجب	الحيادي	السالب
68 × (+2) = +136 + 98 × (+1) = +98 وعليه نجد 136 + 98 = + 234	24 × (0) = 0 نجد 0	1 × (−2) = − 2 + 9 × (−1) = − 9 وعليه نجد (−2)+(−9) = − 11
النتيجة هي : + 234 + (0) + (− 11) = + 223		

المصدر: بيانات السؤال رقم (15).

من خلال القراءة الأولية لبيانات الجدول أعلاه، تبين أن هناك إيجابيا (+223) من طرف المواطنين نحو العبارة رقم (15) من استمارة قياس الاتجاهات – الشرطة الجوارية تساهم في تحقيق الأمن النفسي للمواطن– وفي هذا الإطار يمكن للشرطة الجوارية أن تمارس دورها في نشر الوعي الأمني، والفكري، والمجتمعي السليم، وتنمية الإحساس بالمواطنة الصالحة، كما تقوم فلسفتها أيضا على ملاحظة الظواهر الاجتماعية الدخيلة على المجتمع، ومحاولةً دراستها بأساليب علمية تتفق مع العقل والمنطق، وبكل موضوعية وحيادية، وبعيداٍ عن الاجتهادات الشخصية والتدخلات الذاتية لتفسيرها، فضلا عن الاهتمام بمنتسبي التشكيلات الأمنية كافة، وتعريفهم بالرسالة الإنسانية السامية التي يحملونها تجاه مجتمعهم، لإيجاد بيئات اجتماعية آمنة وسليمة، وكذلك تنمية مهاراتهم الاجتماعية بالتعامل مع أفراد المجتمع، مما يحفظ حقوقهم كأُناس لهم كرامتهم واعتبارهم الاجتماعي، ويحقق لديهم الأمن النفسي والاجتماعي(**حسين إبراهيم حمادي العنبكي، 2020: 236**).

الجدول رقم[16]: أعتقد أن مهمة خلية الاتصال والعلاقات العامة بجهاز الشرطة الإصغاء الدائم للمواطنين

الموجب	الحيادي	السالب
65 × (+2) = +130 + 80 × (+1) = +80 وعليه نجد 130 + 80 = + 210	26 × (0) = 0 نجد 0	7 × (−2) = − 14 + 22× (−1) = − 22 وعليه نجد (−14)+(−22) = − 36
النتيجة هي : + 210 + (0) + (− 36) = + 174		

المصدر: بيانات السؤال رقم (16).

يظهر من خلال بيانات الجدول رقم (16) أن أغلبية أفراد العينة يعتقدون بشكل ايجابي أن مهمة خلية الاتصال والعلاقات العامة بجهاز الشرطة الإصغاء الدائم للمواطنين(+174)، وهذا ما ظهر ميدانيا من خلال قيام المديرية العامة للأمن الوطني بوضع صفحة فيسبوك خاصة بخلية الاتصال والعلاقات لكل أمن ولاية من ولايات الوطن من أجل الإصغاء الدائم للمواطن وتقبل كل الاقتراحات والانتقادات قصد تحسين نوعية الخدمة، كون المواطن هو أساس المعادلة الأمنية، وكذا تعزيز ثقة المواطن بشرطته، وغرس ثقافة التبليغ لديه، مع إشراكه في مختلف البرامج والنشاطات الأمنية، إضافة إلى نشر الوعي الأمني داخل المجتمع، وتنوير الرأي العام بالأحداث الحقيقية والقضاء على الإشاعة، وكذا الأخبار المغلوطة باعتبارها مصدر رسمي، كما تم وضع العديد من الخطوط الخضراء مجانا قصد الإصغاء لكل انشغالات المواطنين في جميع المجالات قصد التكفل بها في حينها.

وعلى سبيل المثال قامت خلية الاتصال والعلاقات العامة بجهاز الشرطة أثناء مكافحة وباء فيروس كورونا (كوفيد19)، بوضع مواقع وأرقام خضراء على الشكل الآتي: www.Algeriepolice.dz و(15-48)، للتكفل بالإجابة على جميع انشغالات المواطنين حول الأعراض الشائعة للوباء وكذا تقديم نصائح للوقاية من الإصابة بالوباء.

الجدول رقم[17]: **صورة الشرطة تزعزعت لدى المواطن**

الموجب	الحيادي	السالب
28 × (+2) = +56	34 × (0) = 0	27× (−2) = − 54
+		+
48 × (+1) = +48		63× (−1) = − 63
وعليه نجد		وعليه نجد
56 + 48 = + 104	نجد 0	(−54)+(−63) = − 117
النتيجة هي : + 104 + (0) + (− 117) = − 13		

المصدر: بيانات السؤال رقم (17).

كما تبين لنا من خلال بيانات الجدول رقم (17) أن أغلبية المواطنين قد نفوا بالسلب (-13) أن صورة الشرطة تزعزت لدى المواطن، وهو ما يؤكد حقيقة مفادها أن الإدراك الإيجابي من قبل رجل الشرطة للمجتمع والجمهور واحترامه لهما من عوامل نجاح دوره المهني والمجتمعي، فالصورة التي يرى بها رجل الشرطة المجتمع ستؤثر بدورها على طريقة حكمه على هذا المجتمع، وعلى اعتقاده في مدى قدرة هذا المجتمع على التعاون معه في مجابهة القضايا الأمنية **(وسام نصر، 2013: 353)**.

والجدير بالذكر في السياق ذاته، أن من العوامل المساهمة بزيادة ثقة المواطنين في رجل الشرطة نذكر ما يلي:

- إشراك المواطنين بالتنسيق مع الشرطة في الإبلاغ عن أي عمل، ربما يؤدي إلى ارتكاب جريمة.
- عمل المواطنين مع الشرطة على إنارة الشوارع لتأمين سلامة المشاة، وتقليل فرص الجريمة.
- تعاون المواطنين مع رجال الشرطة في مراقبة المجمعات والأحياء السكنية مع الاستفادة من خبراتهم ومعرفتهم بخصوصيات المنطقة.
- عقد اجتماعات مشتركة ومنتظمة مع المواطنين لمناقشة القضايا الأمنية المحلية.
- تنظيم لقاءات دورية تقاربية مع المواطنين لمناقشة المشكلات الأمنية التي تعترضهم في حياتهم اليومية قصد نقلها إلى السلطات العامة قصد التكفل في إطار تفعيل مفهوم الشرطة الجوارية **(رائد صبار عباس، 2019: 303)**.

الجدول رقم[18]: **عدم مراعاة بعض رجال الشرطة لروح القانون في التعامل مع المواطنين**

الموجب	الحيادي	السالب
35 × (+2) = +70 + 67 × (+1) = +67 وعليه نجد 70 + 67 = + 137	33 × (0) = 0 نجد 0	15× (−2) = − 30 + 50× (−1) = − 50 وعليه نجد (−30)+(−50) = − 80
النتيجة هي : + 137 + (0) + (− 80) = + 57		

المصدر: بيانات السؤال رقم (18).

بالرغم من المساعي التي بذلتها المديرية العامة للأمن الوطني من أجل تحسين صورتها لدى المواطن، إلا أن بعض التصرفات السلبية لبعض رجال الشرطة والتي تتسم في مجملها بالانفرادية والضبابية على مستوى علاقة الشرطي بالمواطن، وهذا ما يظهر جليا من خلال إجابات المبحوثين كما هو مبين في الجدول رقم (18) الذين وافقوا بالإيجاب(+57) على العبارة السلبية، أي أنهم يعتقدون أن بعض رجال الشرطة لا يراعون روح القانون في التعامل مع المواطنين.

يمكن أن نفسر سوسيولوجيا هذه الظاهرة – انعدام روح القانون لدى رجل الشرطة– أن هذا مرتبط بطبيعة عمل الشرطة التي تتطلب الحزم كونه يمثل أداة تطبيق القانون على المخالفين، وباعتباره أداة سلطة لردع المواطنين في بعض المواقف (الاحتجاج، المظاهرات) كما أنه يعمل على تحقيق الأمن والطمأنينة لأفراد المجتمع، مما يستوجب عليه الالتزام بالقوانين واحترام حقوق المواطن وحرياته العامة، فالمواطن ينتظر دائما من رجل الشرطة أن يكون في خدمته بتنفيذه للقوانين وعدم قيامه بأي خطأ، ومما لا يخفى علينا أن رجل الشرطة باعتباره المنفذ الأول للقانون والنظام العام وجب عليه الانصياع لتطبيق القانون والأوامر

التي تصدر عن سلطته العليا من دون زيادة أو نقصان، فأي خطأ قد يعرضه إلى عقوبات صارمة، كما يتعين عليه أداء مهامه بكل حزم وشفافية، مبتعدا عن كل ما يحول بينه وبين تحقيق مبتغاه (**برارڈي نعيمة، 2017: 155-157**).

الجدول رقم[19]: **بعض رجال الشرطة يضطرون لاستخدام القوة مع المواطنين**

الموجب	الحيادي	السالب
33 × (+2) = +66 + 83 × (+1) = +83 وعليه نجد 66 + 83 = + 149	34 × (0) = 0 نجد 0	13× (−2) = − 26 + 37× (−1) = − 37 وعليه نجد (−26)+(−37) = − 63
النتيجة هي : + 149 + (0) + (− 63) = + 86		

المصدر: بيانات السؤال رقم (19).

يمكن التأكيد في السياق ذاته، وتماشيا مع بيانات الجدول السابق (رقم 18)، تبين أن هناك اتجاها ايجابيا نحو العبارة رقم (19) من استمارة قياس الاتجاهات (+86)، وهذا دليل على أن أغلبية المبحوثين يتفقون على أن بعض رجال الشرطة يضطرون لاستخدام القوة مع المواطنين، وهذا راجع إلى عدة أسباب من بينها أن رجل الشرطة ينصاع إلى تطبيق الأوامر حسب المهام المنوطة به، ومن ببينها الحفاظ على الأمن والسكينة العامة، مما يستوجب عليه أن يتدخل بصرامة ضد المخالفين والمنحرفين وأصحاب السلوكيات السلبية، كما أنه ينصاع للأوامر الصادرة من أعلى درجة من خلال تنفيذ التسخيرات والتدخل يكون حسب نوع التسخيرة[1] المسلمة له حسب تطورات الأوضاع التي تفرض عليه استخدام القوة في بعض الأحيان لإعادة استتباب الأمن، غير أن الشواهد الميدانية أثبتت تغير معاملة رجل

[1]- تجدر الإشارة في هذا السياق، أن مصطلح التسخيرة هو إعطاء أمر لشخص غير موجود في النظام السلمي التابع لمصدر هذا الأمر.

الشرطة من خلال ملاحظاتنا الميدانية، وهذا ما ظهر جليا في تسيير رجال الشرطة للحراك الشعبي الجزائري، أين أثبتوا احترافية عالية في تسيير الحشود دون اللجوء إلى القوة، كما أثبتوا كفاءة عالية في الحفاظ على أمن المواطنين في إطار تحقيق مبادئ الشرطة الجوارية ووفقا لمبادئ حقوق الإنسان من دون استعمال القوة، كما شكلت سدا منيعا لمنع أي انزلاقات قد تؤدي بالبلاد إلى انزلاقات خطيرة، الأمر الذي جعل المواطنين يلتفون وراءهم لتحقيق مطالبهم، مما يؤكد مدى تعزيز أواصر الثقة بين المواطن وشرطته.

الجدول رقم[20]: **تعالي بعض رجال الشرطة في التعامل مع المواطن المعني بالخدمة**

الموجب	الحيادي	السالب
39 × (+2) = +78 + 58 × (+1) = +58 وعليه نجد 78 + 58 = + 136	30 × (0) = 0 نجد 0	12× (−2) = − 24 + 61× (−1) = − 61 وعليه نجد (−24)+(−61) = − 85
النتيجة هي: + 136 + (0) + (− 85) = + 51		

المصدر: بيانات السؤال رقم (20).

يظهر من خلال بيانات الجدول رقم (20) أن هناك اتجاها ايجابيا نحو العبارة رقم (20) من استمارة قياس الاتجاهات (+51)، وهذا دليل على أن أغلبية المبحوثين يتفقون بالإيجاب على العبارة السلبية رقم (20) من استمارة قياس الاتجاهات – تعالي بعض رجال الشرطة في التعامل مع المواطن المعني بالخدمة– مما ولد نفورا لدى الغالبية العظمى من أفراد المجتمع نحو رجال الشرطة بسبب ما تمثله أجهزة الشرطة من تعبير عن سلطة الدولة وبسبب السلوكات التعسفية لبعض رجال الأمن والتي أدت إلى نوع من العزلة الاجتماعية الشرطية، فجميع العوامل المؤدية إلى هذه العزلة تشكل عوائق حقيقية في نجاح علاقة

اتصالية إيجابية بين الشرطة والمواطن، فضلا عن تفشي عدم قناعة المواطنين بأهمية التعاون مع رجال الشرطة كونه يمثل جهاز قمع في نظرهم، وما يدعم ذلك الممارسات السلبية التي قد تصدر عنهم كسوء معاملة المواطنين أو إساءة استخدام السلطة والعنف والإكراه الغير مشروع **(مرنيش أونيسة، 2016: 251)**.

الجدول رقم[21]: **يحرص رجال الشرطة على توفير جميع المستندات والمعلومات والبيانات التي يحتاجها المواطن**

الموجب	الحيادي	السالب
52 × (+2) = +104 + 95 × (+1) = +95 وعليه نجد 104 + 95 = + 199	24 × (0) = 0 نجد 0	10× (−2) = − 20 + 19× (−1) = − 19 وعليه نجد (−20)+(−19) = − 39
النتيجة هي : + 199 + (0) + (− 39) = + 160		

المصدر: بيانات السؤال رقم (21).

يظهر من خلال بيانات الجدول رقم (22) أن أغلبية أفراد العينة يعتقدون أن رجال الشرطة يحرصون على توفير جميع المستندات والمعلومات والبيانات التي يحتاجها المواطن حيث جاءت النتيجة موجبة (+160)، وهذا ما يفسر الدور الفعال لرجال الشرطة الذين يحرصون أثناء تأدية مهامهم على توفير جميع المعلومات والبيانات التي يحتاجها المواطنين من خلال الإعلانات والحصص الإذاعية التوعوية، وإلقاء المحاضرات وتنظيم عمليات تحسيسية على مستوى الحواجز الأمنية، إضافة إلى توزيع المطويات والقصاصات الورقية مع استغلال جميع الفضاءات الإعلامية لتحقيق الهدف المنشود، كما يحرصون على توفير

جميع المستندات التي يحتاجها المواطن كتقديم التصريحات بالضياع في حالة ضياع وثائقهم الإدارية.

خلاصة:

لا يمكن لمنظومة كمنظومة الوعي أن تنشأ من قبيل الصدفة لدى الإنسان أو تأتي جاهزة، فيوجد الإنسان ويجد نفسه واعياً أو ممتلكاً للوعي، ولابد من محفزاتٍ تساهم بشكل كبير في تكوين اتجاهات الأفراد نحو الأفضل أو الأسوأ، وما اكتساب الأفراد للمعارف والمهارات والتمثلات المعرفية إلا لاستخدامها حسب الأطر والرموز، أي بمعنى استخدامها حسب السياق الثقافي الذي يولدون وينشئون فيه، مع اكتسابهم للقدرة على التعديل والتطوير في هذه المعارف والمهارات، بما فيها من صالح للمجتمع **(مازن مرسول محمد، 2012: 31-33)**.

ولا شك أن اتجاهات المواطنين نحو الاتصال الشرطي يؤثر في أحكامهم ومدركاتهم وردود أفعالهم تجاه رجال الشرطة، فالاتجاهات بهذا المعنى تتجمع في أنماط مميزة وتعطي للشخصية نمطها الخاص، وتنشأ من خلال التفاعل اليومي للمواطن مع رجال الشرطة، وهو أمر يؤثر بشكل واضح في تحديد مدى استجابة المواطنين لأسئلة قياس الاتجاهات، ومن ثمة بناء شكل النتائج **(زين العابدين عبد الحفيظ، 2019: 10)**.

وما يؤكد أهمية قياس الاتجاهات، لما تعبر عنه من مواقف وآراء للمواطنين إزاء قضايا اجتماعية وثقافية وسياسية ترتبط بحياتهم اليومية (كقضية الاتصال الشرطي)، إنها أحد المؤشرات الدالة على مدى تشبع المواطن بثقافة المواطنة كمدخل أساسي لاتخاذ القرارات وصناعة السياسات وتوجيهها وتقييم فاعليتها **(قريد سمير، 2018: 245)**.

وعليه، فقد ظهر جليا أن أغلبية المواطنين على درجة من الوعي والحس المدني ولذلك فإن اتجاهاتهم نحو الاتصال الشرطي اتسمت في عمومها بالإيجابية، ما يؤكد الصلة الوثيقة بين المواطن ورجال الشرطة، الذين أثبتوا جدارة في تسيير الشأن الأمني لاسيما في

فترة الحراك الشعبي، وهو ما ترك انطباعا حسنا لدى غالبية أفراد العينة الذين أكدوا أن العلاقة الاتصالية التي تربطهم برجال الشرطة تتميز بالثقة والتعاون المشترك، وهو ما أسهم في تنمية رأس مال اجتماعي حقيقي قائم على التبادل المشترك.

المصادر والمراجع:

1. أحمد ابراهيم خضر (2011). "**ظاهرة الفساد في جهاز الشرطة: خلاصة الخبرة العالمية**". https://www.alukah.net/culture/0/30501 .
2. أرزازي رندة (2019). "**نشاطات جوارية، الأمن الوطني يصغي لذوي الاحتياجات الخاصة**"**مجلة الشرطة** (الجزائر)، العدد 143، جانفي.
3. إيمان هاجر مقيدش(2021). " دور حملات التوعية المرورية في نشر ثقافة السلامة المرورية – دراسة ميدانية على عينة من الشباب بولاية سطيف–" **مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية**، المجلد 18، العدد 1.
4. برارادي نعيمة (2017). "صورة الشرطة لدى المواطن وعلاقتها بالأبعاد المجتمعية والسياسية في الجزائر"، **المجلة المغاربية للدراسات التاريخية والاجتماعية** (الجزائر) المجلد 08، العدد 01، جوان.
5. بغداد غادي (2009). "**قراءة في مدونة قواعد السلوك لرجل الأمن العربي**"، **مجلة الشرطة** (الجزائر)، العدد 93، ديسمبر.
6. تاحي وحيد (2019). "**نشاطات جوارية، تعزيز النشاط الجواري للتكفل الأمثل بانشغالات المواطن**"، **مجلة الشرطة** (الجزائر)، العدد 143، جانفي.
7. جوزي فاروق (2013). " **ضرورة ترقية الحس الأمني لدى المواطن لمحاربة الجريمة بمختلف أشكالها**"**مجلة الشرطة** (الجزائر)، العدد 121 نوفمبر–ديسمبر.
8. جيجة حسين (2014)، " نشاط الأمن الوطني عبر الإذاعة، دعامة أساسية في التوعية الأمنية، **مجلة الشرطة** (الجزائر)، العدد 123، ماي.

9. حسني إبراهيم عبد العظيم (2011). "**الجسد والطبقة ورأس المال الثقافي: قراءة في سوسيولوجيا بيير بورديو**".إضافات (المجلة العربية لعلم الاجتماع)، العدد 15، صيف.

10. حسين إبراهيم حمادي العنبكي (2020). " **دور مؤسسة الشرطة المجتمعية بتنمية ثقافة السالم في المجتمعات المأزومة دراسة ميدانية لمنتسبي الشرطة المجتمعية في محافظة ديالى**". **مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية** (العراق)، المجلد 3 العدد 38.

11. حمدان رمضان محمد وعلي أحمد خضر 2006 " **تأثير العوامل الاجتماعية في تكوين المواقف السياسية – دراسة ميدانية في مدينة الموصل**– "، **مجلة دراسات موصلية** (العراق)، العدد 12، أفريل.

12. حمير يحي القهالي (2013). "**الوضع القانوني لرجال الشرطة الدوليين التابعين للأمم المتحدة في عمليات بناء السلام**"، (رسالة ماجستير غير منشورة، قسم القانون العام جامعة الشرق الأوسط، الأردن).

13. خلف لافي الحلب الحماد (2014). "**الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني**" – دراسة ميدانية–(رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الصحافة والإعلام، جامعة البترا، الأردن).

14. رائد صبار عباس (2019). " **دور الشرطة في الوقاية من الجريمة**". **مجلة القانون للدارسات والبحوث القانونية** (العراق)، العدد 17.

15. رباحي كريمة (2012). " **نشاطات جوارية، شرطة ولاية عين تموشنت معا...من أجل شرطة جوارية**"، **مجلة الشرطة** (الجزائر)، العدد 106، جوان.

16. زين العابدين عبد الحفيظ(2019). "**أساليب بناء موازين الاتجاهات (دراسة مقارنة)**"**مجلة جيل البحث العلمي** (بيروت)، العدد 49، جانفي.

17. شكار زهير (2014)، "**اتصالات وعلاقات عامة الأمن الوطني متميز في نشاطاته**" **مجلة الشرطة** (الجزائر)، العدد 122، مارس.

18. عبد الرزاق عبد الوهاب أحمد (2017). "**الصورة الذهنية لرجال الشرطة لدى جمهور محافظة ديالى**". **مجلة المفتش العام** (العراق)، المجلد 1، العدد 20.

19. العبزوزي الربيع (2007). "**اتجاهات الطلبة نحو الشرطة الجوارية وحفظ الامن في المجتمع الجزائري**" (أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر).

20. عزيزي فتيحة (2011). "**تعزيز العلاقات مع المجتمع المدني**"، **مجلة الشرطة** (الجزائر) العدد 100 ديسمبر.

21. غزالي محمد (2015). "**مقال حول زرع ثقافة المواطنة مسؤولية الجميع**"، **مجلة الشرطة** (الجزائر)، العدد 128، أكتوبر).

22. قريد سمير (2018). "**المجتمع المدني الجزائري وإشكالية تأسيس ثقافة المواطنة**". عمان: دار الأيام للنشر والتوزيع.

23. لويزة عباد (2017). "الإعلام الأمني من منظور الشرطة المجتمعية." **مجلة الدراسات الاجتماعية والنفسية والأنثربولوجية** (الجزائر)، العدد الخامس، جوان.

24. مازن محمد مرسول (2012). "**مشكلة الوعي ووعي المشكلة قراءة سوسيو-ابستمولوجية في خطاب الوعي المتأزم**". بيروت: دار الفارابي.

25. مرنيش أونيسة (2016)."**الشرطة الجوارية آلياتها الإستراتيجية ووظائفها الاجتماعية**". **مجلة مقاربات** (الجزائر)، المجلد 04، العدد 03، مارس.

26. معهد البحرين للتنمية السياسية (2013). "**مقالات في الثقافة السياسية 1**". البحرين: معهد البحرين للتنمية السياسية.

27. المولدي قسومي (2018). "**المنظمة النقابية لأرباب العمل التونسيين، الأطوار والأدوار**". تونس: دار نقوش عربية.

28. هامل عبد الغاني (2012). "**حوار لجريدة وقت الجزائر**"، مجلة الشرطة (الجزائر) العدد 106 جوان.

29. وسام نصر (2013). "**تأثير الصورة الإعلامية لرجل الشرطة بمواقع التواصل الاجتماعي على أدائه المهني والمجتمعي**". **مجلة الرأي العام** (القاهرة)، المجلد 12 العدد 3، الصيف.

الفصل الخامس: مواقف وممارسات مسؤولي خلية الاتصال والعلاقات العامة إزاء الاتصال الشرطي

توطئة

أولا: العلاقة الاتصالية بين المواطن ورجال الشرطة

ثانيا: الصورة الذهنية لرجال الشرطة لدى المواطن

توطئة:

يسلم جيدنز بأنه لا يمكن للباحث السوسيولوجي أن يحلل الحياة الاجتماعية كظاهرة تحت الملاحظة بمعزل عن الاعتماد على معرفته بها كمصدر وموضوع للبحث فالاستغراق في شكل الحياة يعد شرطا ضروريا إن لم يكن السبيل الوحيد الذي يمكن الباحث من توليد توصيفًا صادقًا عن الحياة الاجتماعية **(أمل عادل عبد ربه وعلي عبد الرازق جلبي، 2013: 09).**

وفي هذا السياق، يري "أنتوني جيدنز" أن المعرفة الاجتماعية ترتبط بكل من: (الممارسات الاجتماعية، والقواعد)، من خلال الوعي بالمهارة في أداء السلوك، أو ما أسماه جيدنز "مهارات الممارسة، والذي ينقسم إلي: الوعي التعبيري أي القدرة على استخدام اللغة والوعي العملي أي المهارة في التفاعل مع الآخرين، وبالنسبة لجيدنز فإنه يمكن تفكيك كل ممارسة إلي عدد كبير من القواعد السلوكية الضمنية، والتي تتميز بأن لها جانبين يميزانها عن القوانين المكتوبة الجانب الأول هو: "الجانب الدلالي، والمرتبط بالمعاني والدلالات اللصيقة بالممارسات الاجتماعية، والثاني هو: الجانب المعياري، والذي يحدد مدى شرعية أو عدم شرعية تلك الممارسات من منطلق الحقوق والواجبات**(أمل عادل عبد ربه وعلي عبد الرازق جلبي، 2013: 08- 09).**

كما يرفض جيدنز النظر إلى المجتمع باعتبار وجوده مستقلاً عن أفراده، فهو يرى أن المجتمع ينتجه ويعيد إنتاجه فعل البشر، ولهذا يرفض النظر إلي الموقف الاجتماعي على أنه المحدد لفعل البشر، فالمجتمع يتم إنتاجه من خلال الصياغة الماهرة لأعضائه الفاعلين الذين يعتمدوا على موارد وظروف ليسوا على وعي بها، أو لا يدركونها إلا بصورة مشوشة **(أمل عادل عبد ربه وعلي عبد الرازق جلبي، 2013: 09).**

والواقع أن رؤية جيدنز لمفهوم الممارسة Praxisتتصل برؤيته "للذات Self"، إذ يرى أن الذات الإنسانية بوصفها كائنًا عاقلاً فاعلاً، تتحدد علاقتها بالمجتمع في ضوء مجموعة

من الممارسات المستمرة، بحيث يتشكل كل من الفعل والبناء في ضوء هذه الممارسات، لا الفعل سابق على البناء ولا البناء سابق على الفعل، بل إن كلاهما متضمن في الآخر. وهذا يقودنا إلي مفهوم الظروف (النتائج) غير المقصودة للفعل والذي يعبر عن الجوانب غير المقصودة في الأفعال الاجتماعية، وتكمن أهمية تلك النتائج أو الظروف في أنها تلفت الانتباه إلي عالم اللاوعي وعالم المسكوت عنه في السلوك، فهو مفهوم تفسيري له قدرة استكشافية؛ إذ يتيح الإمكانيات للتعرف على الأبنية العميقة للاوعي البشرى وللمسكوت عنه في التفاعل الإنساني(**أمل عادل عبد ربه وعلي عبد الرازق جلبي، 2013: 08**).

وفق هذا الفهم تتحدد مهمة الباحث السوسيولوجي في تأويل ممارسات ومواقف الفاعلين الاجتماعيين، من منطلق أن تشكيل الحياة الاجتماعية يتأسس على تأويل الأفعال اليومية فيها،ومن ثم فإن فهم مسألة الاتصال الشرطي يقوم على فهم الطريقة التي تشكل تأويلات مسؤولي خلية الاتصال والعلاقات العامة، وبنائهم لمعاني أفعالهم، إلي جانب القيام بتأويل الأفعال الاجتماعية في الوقت نفسه.

أولا: مواقف المسؤولين بخلية الاتصال والعلاقات العامة إزاء الاتصال الشرطي

من العوامل المهمة في تكوين الآراء والمواقف حول الأحداث والقضايا الاجتماعية هو مدى الوعي والنضج الفكري الذي يتمتع به الأفراد حيث يؤثر إما سلبا أو إيجابا في شخصيته وأفكاره وتقييمه للأشياء، والأحداث من حوله.

وواقع الحال في المجتمع الحديث يؤكد أن الآراء والمواقف تتأثر بصورة مباشرة أو غير مباشرة بوسائل الإعلام الجماهيرية التي تستطيع المشاركة في تغيير المواقف والميول والاتجاهات التي يحملها رجال الشرطة إزاء القضايا والأمور التي تهمهم، شريطة قيام هذه الوسائل ببث وعرض مناهج وفعاليات تتلاءم مع طبيعة الأفكار والممارسات المطلوب ترسيخها ونشرها بين الجماهير وشريطة قيام أجهزة المجتمع وقطاعاته الأخرى بتأييد وتعزيز مثل هذه الأفكار والممارسات. (**حمدان رمضان محمد وعلي أحمد خضر،2006، 119**).

استنادا إلى هذه الحقيقة يتوجب على المسؤولين بخلية الإعلام والاتصال العاملين بالشرطة العناية ببرامج الإعلام والاتصال وأنشطته ووسائله بطريقة تؤمن إحداث التغيير المنشود في أراء ومواقف المواطنين، كما يجب عليهم تنسيق وظائف ومهام أجهزتهم (خلية الإعلام والاتصال) مع فعاليات وأنشطة وسائل الإعلام الجماهيرية لكي يكون المواطن تحت تأثيرها المباشر بشكل يحقق التجاوب المطلوب بين رجل الشرطة والمواطن.

في هذا الإطار سنحاول التعرف على مواقف مسؤولي خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن ولاية قالمة من خلال تحليل سوسيولوجي لإجاباتهم حول مسألة الاتصال الشرطي كما هو مبين في الآتي:

من خلال بعض المقابلات الحرة التي تم إجراؤها مع المسؤولين في خلية الاتصال والعلاقات العامة، والذين حاولنا من خلالها معرفة مواقفهم إزاء تعريف الاتصال الشرطي تبين لنا أن بعض الإجابات تماثلت في معناها ودلالاتها من جهة، واختلفت من جهة أخرى نظرا لاختلاف المستوى الثقافي لكل مسؤول بخلية الاتصال والعلاقات العامة.

فحسب إجابات كل من مسؤولي خلية الإتصال والعلاقات العامة في أمن كل من ولاية قالمة، وأمن دائرتي لخزارة، وقلعة بوصبع، فإن الاتصال الشرطي –حسبهم–يعني تقريب جهاز الشرطة من المواطن لتجسيد مبدأ الشرطة الجوارية باعتبار أن الاتصال الشرطي هو الدعامة الأساسية لنجاح السياسة الاتصالية في جهاز الشرطة التي تعتبر أن المواطن أساس المعادلة الأمنية، كما أن الاتصال الشرطي هو همزة وصل بين جهاز الأمن وجميع شرائح المجتمع لتجسيد مبدأ التضامن والتواصل المجتمعي (أنظر الملحق /السؤال رقم 01 من دليل كل مقابلة).

يمكن التأكيد في هذا السياق، أن فكرة الاتصال الشرطي جاءت بثقافة أمنية جديدة تقوم على تحسين العلاقة الاتصالية مع المواطنين، وتفهم مواقفهم وانشغالاتهم، وإزالة الحاجز النفسي بين المواطن ورجل الشرطة لتنمية رأس مال اجتماعي يقوم على الأمن والسلام

وتقوية الثقة والاحترام المتبادل لتفادي العزلة الاجتماعية لأجهزة الشرطة (**مرنيش أونيسة 2016: 251**).

في سياق آخر، تماثلت إجابتي كل من أمن دائرتي بوشقوف، وهيليوبوليس حول تعريف الاتصال الشرطي (أنظر الملحق /السؤال رقم 01 من دليل كل مقابلة)، الذي يأخذ – حسبهم – معناً شاملا بوصفه تحسين الاتصال الأفقي بين قوات الشرطة (التعاون والتلاحم) والاتصال العمودي بين الرئيس ومرؤوسيه (معرفة انشغالاتهم، المعاملة الحسنة وغيرها) والاتصال الإيجابي مع المواطنين، والواضح هنا أن الاتصال الشرطي لم يأخذ معنى تحسين العلاقة الاتصالية مع الموطنين فقط، وإنما أخذ بعدا شموليا من خلال تنمية العلاقات الاتصالية الإيجابية بين أجهزة الشرطة باعتبارها مقدمة لتحقيق اتصال شرطي هادف وايجابي.

أما بالنسبة للقيم الأساسية المكونة للاتصال الشرطي، فقد تباينت وجهات نظر مسؤولي خلية الاتصال والعلاقات العامة حولها، إلا أن هناك إجماع بين كل من مسؤولي خلايا الاتصال والعلاقات العامة بكل من أمن ولاية قالمة، وأمن دائرتي لخزارة، وبوشقوف على أن هذه القيم المكونة للاتصال الشرطي تتمثل في: كسب ثقة المواطن،تعزيز ثقافة الحوار، التسامح، الثقة، الإصغاء، التعاون، الاحترام المتبادل، وتنمية ثقافة السلم (أنظر الملحق /السؤال رقم 02 من دليل المقابلة)، وهي – في تقديرنا– من أولويات الثقافة السياسية المعاصرة التي تقوم على الاعتراف بالآخر، ونبذ التعصب والتطرف وتفعيل الفعل التواصلي الذي يقوم على المحاجة وأخلاقيات النقاش لتجاوز الفعل ألأداتي، وفي هذا الإطار أبدع هابرماس مفهوم الفعل التواصلي لمحاولة تنمية البعد الموضوعي والإنساني للعقل. إنه فاعلية يتجاوز العقل المتمركز حول الذات والعقل الشمولي المنغلق، والعقل ألأداتي الوضعي الذي يفتت ويجزئ الواقع، فالفعل التواصلي الذي صاغه هابرماس لمحاولة بلورة إجماع يعبر عن المساواة داخل فضاء عمومي ينتزع فيه الفرد جانبا من ذاتيته ويدمجها

في مجهود جماعي قائم على التواصل والتفاهم، وهذا التفاهم لا يمكن تحقيقه إلا من خلال اتفاق مؤسس على أساس عقلاني **(نور الدين علوش، 2013)**.

إن النموذج المرغوب للاتصال الشرطي هو ذلك النموذج الذي يعطي لجميع المواطنين الإمكانية في التعبير عن آرائهم وتوجهاتهم وعن أفكارهم الثقافية، وكذلك يعطي الإمكانية والفرصة للتفاهم، وهذا لا يمكن تصوره إلا من خلال المناقشات العامة (عبد الرحمان شباب، 2019: 351).

في سياق آخر، أكد كل من مسؤولي أمن دائرتي خلية الاتصال والعلاقات العامة بقلعة بوصبع، وهيليوبوليس أن القيم الأساسية المكونة للاتصال الشرطي (أنظر الملحق /السؤال رقم 02 من دليل المقابلة) تتمثل أساسا في النزاهة، الصدق، الإتقان، حسن المعاملة والانضباط، وهي قيم علائقية تعمل كموجهات للسلوك الاتصالي الذي يفترض في القائم بالاتصال (رجل الشرطة) أن يكون على درجة من الوعي والحس المدني والأخلاق التي تؤهله لإقامة علاقات إيجابية مع المواطنين.

أما عن سؤالنا حول الشروط الأساسية لتحقيق اتصال فعال مع المواطنين (أنظر الملحق /السؤال رقم 03 من دليل المقابلة)، فقد اتفق كل من مسؤولي خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن الولاية، وأمن دوائر (بوشقوف، قلعة بوصبع، وهيليوبوليس) على ضرورة تحلي رجل الشرطة بالتواضع، حسن الإستقبال، الإصغاء والتوجيه، ومن ثمة التكفل بانشغالات المواطنين، كما أكدوا على ضرورة تقرب الشرطي من المواطن لتجسيد مبدأ الشرطة الجوارية لتفعيل مبدأ المواطنة الأمنية، كما شددوا أيضا على ضرورة تحلي رجل الشرطة بالانضباط أثناء العمل وخارجه، والظهور بمظهر وسلوك لائقين يعكسان مدى تحضر جهاز الشرطة تحقيقا لمبدأ التحسيس المستمر، والاحترام المتبادل بين المواطن ورجل الشرطة.

في حين صرح مسؤول خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن دائرة لخزارة على أن الشرط الأساسي لتحقيق اتصال فعال مع المواطنين يتمثل في تنفيذ توجيهات القيادة والسلطات العليا ميدانيا، وهي إجابة تعكس امتثال هذا المسؤول للأوامر العليا بضرورة تحسين العلاقة الاتصالية مع المواطنين في إطار تحسين الصورة الذهنية لرجل الشرطة في المخيال الجماعي لدى المواطن قصد إشراكه في المعادلة الأمنية.

وهنا تبرز أهمية الإعلام في تحسين العلاقة الاتصالية بين رجل الشرطة والمواطن من خلال تعزيز المكانة الاجتماعية لرجال الشرطة، وكسب ثقة المواطنين من خلال إظهار سلوكه الايجابي في تعامله معهم، وكذا تبرز أهمية وسائل الإعلام في تحسين صورة رجل الشرطة من خلال الابتعاد عن إظهاره بصورة سلبية، وذلك لا يعني التغاضي عن تجاوزات بعضهم إن وجدت وتناولها بموضوعية، وتنظيم لقاءات وحوارات في المناسبات الاجتماعية والوطنية يشارك فيها رجال الشرطة بكافة شرائحهم، فضلا عن تنظيم أنشطة وبرامج داخل الأحياء تقوم على نشر مفهوم الشرطة المجتمعية من خلال الاهتمام بدعم وتوثيق الصلة بين أجهزة الشرطة والمواطنين، بالإضافة إلى ربط الإعلام بالعمل الشرطي فكلاهما يؤدي رسالة اجتماعية ودورا وطنيا يكمل أحدهما الآخر (ع.ر.ع.الوهاب أحمد العبادي، 2017: 13).

أما عن سؤالنا حول كيفية تحقيق فعل الاتصال الشرطي مع المواطنين، فقد أجمع كل المسؤولين بخلايا الاتصال والعلاقات العامة (أنظر الملحق /السؤال رقم 04 من دليل المقابلة) على أهمية الممارسات الميدانية لتقريب جهاز الشرطة مع المواطنين، والتي تتحقق – حسبهم–الخرجات الميدانية، الحملات التحسيسية التوعوية في مجال السلامة المرورية والأزمات الصحية والآفات الاجتماعية كأزمة كورونا (كوفيد 19)، وتنظيم أبواب مفتوحة لتعريف المواطن بجهاز الأمن، وتنمية وعيه بأهمية الأمن في الحياة العامة.

أما عن المكانة التي يحتلها الاتصال الشرطي في سياسات المؤسسة الأمنية وبرامجها(أنظر الملحق /السؤال رقم 05 من دليل المقابلة)، – حسب إجابات مسؤولي الاتصال والعلاقات العامة – فقد توافقت على أن الاتصال يعتبر الركيزة الأساسية التي تقوم عليها المؤسسة الأمنية سواء داخليا أو خارجيا، بهدف إظهار صورة حسنة للمديرية العامة للأمن الوطني لدى المواطن، كما أنه من ضمن الأولويات في وضع البرامج والمخططات الاستراتيجية لتحقيق اتصال شرطي فاعل ومستديم، يقوم على التعاون بين رجل الشرطة والمواطن للحد من الآفات الاجتماعية، ومختلف الجرائم الأخرى (كالمخدرات، التزوير والسرقات وغيرها)، وتعريف الرأي العام بنشاطات الشرطة ودورها في خدمة المجتمع.

أما عن اقتراحات مسؤولي خلية الاتصال والعلاقات العامة لتطوير الاتصال الشرطي (أنظر الملحق /السؤال رقم 06 من دليل المقابلة)، فقد تباينت من مسؤول لآخر حيث أكد مسؤول خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن الولاية على ضرورة إشراك المواطن بشكل فعال في المعادلة الاتصالية في ظل التغيرات الحاصلة، وذلك لتعزيز أواصر الثقة بين المواطن والشرطة، ويمكن تحقيق ذلك حسب مسؤول خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن دائرة لخزارة من خلال إشراك مختلف الهيئات المختصة عند القيام بعمليات التحسيس والتوعية فيما اقترح مسؤول خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن دائرة بوشقوف على أهمية توفير الوسائل اللازمة والقصاصات الخاصة بالحملات التابعة للأمن الوطني، مع دعم معنوي للمكلفين بالاتصال، وهو ما قد يتحقق ميدانيا حسب –مسؤولي كل من خليتي الاتصال والعلاقات العامة بأمن دائرتي قلعة بوصبع، وهيليوبوليس – بتكثيف العمل الجواري مع مختلف شرائح المجتمع، ومنح الفرصة لجميع العاملين في قطاع الشرطة قصد تقديم مقترحاتهم لتحسين عملية الاتصال مع المواطنين، من خلال تنظيم ندوات صحفية، أبواب مفتوحة، وأيام إعلامية داخل مقرات الشرطة توجه خصوصا لتلاميذ المدارس ومختلف المؤسسات التربوية، عملا بمبدأ الشرطة في خدمة المجتمع.

ثانيا: ممارسات المسؤولين في خلية الاتصال والعلاقات العامة حول الاتصال الشرطي

تكتسب نظرية الممارسة الاجتماعية أهميتها في العلوم الاجتماعية، بسبب قدرتها التفسيرية المتنوعة والملائمة لكشف طبيعة الظواهر الاجتماعية والإنسانية المختلفة، فعن طريقها يمكن تفسير التباينات الاجتماعية والثقافية في آن واحد، كما يمكن تفسير ظاهرات السياسة، الاقتصاد، الثقافة، الدين، الفن، العلم وغيرها، وفي هذا السياق يؤكد بييربورديو أن الممارسة الاجتماعية ليست مجرد فعل صادر عن الزمن الحاضر ولكنها فعل موجه من الماضي فعل تاريخي، فالممارسة هي محسنة خبرات مكتسبة أو موروثة تتضافر لتقيم الواقع المعيشي وتحديد الفعل الملائم في لحظة ما لحظة الممارسة (أحمد موسى بدوي، 2009: 11).

بهذا المعنى فإن الممارسة نشاط إنساني يقوم به فاعل اجتماعي يمتلك القدرة على صنع الاختلاف بوصفه فاعلا نشطا يملك من الكفاءة والمهارة ما يؤهله لتحقيق هذا الفعل.

ولذلك فإن رجل الشرطة –حسب بورديو– هو فاعل اجتماعي محمل بخبرات متراكمة ومجموعة من الاستعدادات تمكنه من ممارسة مهامه المختلفة في إطار بنية محددة بتنسيق من العلاقات والتفاعلات اليومية التي ينسجها مع المواطنين تحقيقا للاتصال الشرطي وفق رؤية تشاركية ومواطنية، وهو ما نسعى لتوضيحه بناء على إجابات مسؤولي خلية الاتصال والعلاقات العامة كالآتي:

في تساؤلنا عن الأدوار المنوطة بالمسؤولين في خلية الاتصال والعلاقات العامة (أنظر الملحق /السؤال رقم 07 من دليل المقابلة)، فقد أجاب كل من مسؤولي خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن الولاية وكذا بأمن دائرة لخزارة، بأن الدور المنوط بهما هو إبراز مجهودات المديرية العامة للأمن الوطني في الميدان وتقريب المواطن من الشرطي، وإيصال الرسالة الأمنية الإعلامية من أجل حماية أمن المواطن وممتلكاته، أما مسؤول خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن دائرة بوشقوف فقد أكد على أهمية خلية الاتصال والعلاقات العامة

في تنظيم الحملات التحسيسية والتوعوية التي تتصل بعدة قضايا مجتمعية مثل التوعية من مخاطر المخدرات وحوادث المرور ووباء كوفيد 19، من خلال تقديم الدعم المعنوي للأشخاص المرضى، فيما أجاب مسؤولي خلية الاتصال والعلاقات العامة بكل من أمن دائرتي قلعة بوصبع وهيليوبوليس بأن الدور المنوط بهم هو تقريب جميع المصالح الخارجية وبناء علاقات مع مختلف وسائل الإعلام، وتوطيد العلاقة بين مختلف الإدارات الأخرى وجهاز الأمن الوطني، وتشجيع العمل الاتصالي مع المواطنين والتقرب إليهم لزرع الثقة بين المؤسسة الأمنية والمواطنين، وتقديم صورة إيجابية عن جهاز الشرطة في المخيال الجمعي المواطن.

والواقع أن الانتقال من القراءة الانطباعية إلى أخرى علمية نقدية مؤسسة، يكون عبر اختبار المقولات النظرية ميدانيا، وهذا الاختبار نفسه لا يكون منضبطا لروح الاشتغال العلمي بعيدا عن الاستثمار الجيد لخدمات العين الثالثة بتعبير نيتشة، فلا جدوى من معرفة علمية غير مسنودة بالملاحظة الدقيقة، التي تروم إعمال النظر والتفكير في مختلف تضاريس الحياة المجتمعية **(عبد الرحيم العطري، 2012: 151)**.

ولذلك فإن الملاحظة الدقيقة تعبد طريق الفهم والتفهم والتفسير، لاسيما إذا مارس الباحث سوسيولوجيا الملاحظة بالمشاركة التي تؤطر فهمنا وتحليلنا للوقائع الاجتماعية.

في هذا الإطار، فقد تبين بناء على الملاحظات الميدانية للباحث من خلال المقابلات التي أجريت مع فئة المسؤولين أن الشرطة الجزائرية تسعى لتحسين صورتها لدى المواطن من خلال اختيار العناصر ذات الكفاءة العالية والصفات البارزة للعمل بخلية الاتصال والعلاقات العامة **(أنظر الملحق /السؤال رقم 08 من دليل المقابلة)**.

الكفاءة بهذا المعنى، تعني اكتساب مجموعة من القدرات منها: القدرة على التعلم أيضا والتركيب، والثقة في الذات، وعلى اتخاذ القرارات، وحل المشكلات، وعلى ترجمة المعارف إلى أفعال، والتكيف مع الوضعيات المستجدة، وعلى استعمال المعلومة، والعمل

الجماعي، وعلى التنظيم والتخطيط والتواصل، وإنتاج أفكار جديدة، وعلى أهلية استعمال التكنولوجيا، وعلى النقد الذاتي، وعلى التدبير المبدع للزمن **(أفاية محمد نور الدين 2015: 78)**.

الكفاءة في الاتصال الشرطي تعني الطريقة التي يتملك بها رجل الشرطة المعارف والقدرات والمعلومات ويستدمجها في سجله الذهني حتى تصير مكتسبات قابلة للتراكم والبناء عليها، أما القدرات فهي المهارات التي يحوزها القائم بالاتصال في خلية الاتصال والعلاقات العامة للقيام بعمل أو بتدخل ما، وتقترن القدرات بالمضامين وبالاعتبارات الإجرائية، لذلك يمكن القول إنه لا وجود لقدرات مجردة، إذ تسمى عمليا قدرة تلك المهارة التي تتجلى في مضامين وإجراءات وأفعال لها انعكاسات تواصلية وتأثيرات اجتماعية **(أفاية محمد نور الدين، 2015: 78- 79)**.

وبناء على المقابلات الميدانية ظهر ذلك جليا في أهمية الصفات التي يجب أن يتحلى بها المسؤول في خلية الاتصال والعلاقات العامة، أين أجمع جميع أفراد العينة على ضرورة تمتع مسؤول خلية الاتصال والعلاقات العامة بالاتزان، الهدوء، حسن الخطابة، إتقان اللغة الكفاءة والمهارة الثقة في النفس، قوة الشخصية، الذكاء، الحس الإتصالي، الذكاء وقوة الاقناع، حسن الخلق، قوة التحمل والصبر أثناء التعامل مع المواطن، المظهر اللائق، سعة الإطلاع، الفطنة، الإبتسامة، اللباقة، حسن المعاملة، حسن التصرف إزاء المواقف التي يصادفها، احترام الرأي والرأي الآخر، روح المبادرة والإتقان في العمل.

أما عن سؤالنا حول الأهداف التي يسعى إليها المسؤولين في خلية الاتصال والعلاقات العامة لتحقيق الاتصال الشرطي، فقد صرح أغلب المسؤولين بخلية الاتصال والعلاقات العامة**(أنظر الملحق /السؤال رقم 09 من دليل المقابلة)** بأنها تكمن أساسا في تعزيز أواصر الثقة بين المواطن وجهاز الشرطة، إحساس المواطن بالأمان والعيش في طمأنينة وسلام، غرس ثقافة التبليغ لدى المواطن، إشراك المواطن في المعادلة الأمنية، نشر الوعي

الأمني داخل المجتمع وتنوير الرأي العام بالأحداث الحاصلة دون زيادة أو نقصان، وكذا القضاء على الإشاعة والأخبار المغلوطة، العمل على تعزيز الاتصال داخل عناصر الشرطة من مختلف الرتب للشعور بالراحة مما ينعكس بالإيجاب على أداء مهامهم، وتنمية الحس المدني بين أفراد المجتمع للمساهمة في كبح الجريمة والإبلاغ عنها من طرف المواطنين، لنشر ثقافة الأمن المجتمعي بما ينمي رأس المال الاجتماعي.

وفي هذا السياق، يعتقد بوتنام بأن قوة الرأسمال الاجتماعي لا تستند فقط إلى وجود سمات الفضيلة في منظومات الأخلاق والنواميس الدينية، ولكنها ترتكز على انخراط الناس الأفاضل في الأعمال الخيرة المنتجة للثقة الاجتماعية، وهكذا يحيل الرأسمال الاجتماعي في مجال الاتصال الشرطي على ضرورة تنمية علاقات إيجابية مع المواطنين، ومدى قدرتهم على الانخراط في العمل المشترك الذي يؤسس لقيم الثقة والتسامح والتبادلية داخل المجتمع **(بن أحمد حوكا، 2015: 164)**.

وتبعا لذلك، توصل بوتنام إلى حقيقة مفادها أن الرأسمال الاجتماعي يمثل شكلا من أشكال الروابط الاجتماعية التي تنهض على قيم التضامن والتبادل، فلم يعد الرأسمال الاجتماعي يشير إلى الأشكال المقنعة للهيمنة الاجتماعية، ولكن إلى العوامل الثقافية والاجتماعية التي تغذي الانتماء المشترك، وتؤسس لمستويات عالية من الاجتماع الإنساني تشكل هذه الأشكال من الرأسمال الاجتماعي موارد كامنة قابلة للاستعمال أثناء الأزمات والتحديات الاجتماعية **(بن أحمد حوكا،2015: 164)**.

ولذلك يتحدد دور الاتصال الشرطي في تحقيق جملة من الأهداف التي يسعى إليها المسؤولين في خلية الاتصال والعلاقات العامة كما يلي:

– **الأهداف الوقائية:** ويمكن تحقيق تلك الأهداف من خلال التوعية المستمرة للأفراد بكيفية تدابير الحفاظ على أمنهم وسلامتهم وسلامة ممتلكاتهم، ليتسنى تضييق النطاق والحيلولة

دون ارتكاب الجرائم لمن تخول له نفسه بل يتعدى ذلك إلى توعية الجماهير بأساليب درء المخاطر وأضرار الكوارث بأنواعها.

– **الأهداف التوعوية:** يمكن تحقيقها من خلال نشر الحقائق الأمنية، والعرض الموضوعي للأحداث الأمنية، تحقيق تأثير تلقائي إيجابي يحقق تفاعل الرأي العام من هذه الأحداث والقضايا، وبالتالي تقديم العون للأجهزة الأمنية، وتوثيق العلاقة بين الجمهور وتلك الأجهزة بحيث يؤدي كل منها الدور المنوط به.

– **الأهداف الاجتماعية:** تتحقق هذه الأهداف من خلال نشر الرسائل الإعلامية التي تحث على حماية الأخلاق والقيم ورعاية السلوك الاجتماعي، وتحصين المجتمع ضد الجرائم والتصدي لواجهة مشكلات الغزو الثقافي والأفكار الهدامة والسلوكيات المنحرفة، وترسيخ الوازع الديني الذي يعد من أقوى خطوط الدفاع ضد الجريمة **(عبد القادر بغداد باي وعبد الإله بن شرقي، (2020: 08– 09).**

أما عن تساؤلنا حول كيفية نقل ممارسات الاتصال الشرطي من الخطاب إلى الفعل في المؤسسة الأمنية، فقد لمسنا جملة من الاقتراحات – بناء على المقابلات الميدانية مع مسؤولي خلية الاتصال والعلاقات العامة– **(أنظر الملحق /السؤال رقم 10 من دليل المقابلة)**، التي تركزت أساسا في النقاط الآتية:

– القيام بعمليات تحسيسية وتوعوية أبواب مفتوحة، للتكفل ببعض الشرائح المهمشة كالأشخاص دون مأوى، والتوعية من حوادث المرور.

– تسخير جميع الوسائل المادية والبشرية المتوفرة، واستغلالها ميدانيا من خلال القيام بعمليات التحسيس بخطر واباء كورونا كوفيد 19، سواء عبر الحواجز الأمنية، أو عن طريق مختلف وسائل الإعلام المسموعة والمرئية.

– تنظيم أبواب مفتوحة للجمهور قصد التعرف على المهام المنوطة بهذا الجهاز.

– تنظيم ندوات صحفية وخرجات ميدانية، وتوزيع المناشير والقصاصات الورقية، وزيارة المدارس والمؤسسات الإستشفائية في إطار تقريب الشرطة من المواطن.

أما عن سؤالنا حول تقييم خلية الاتصال والعلاقات العامة للعلاقة التي تربطها بالمواطنين، فقد أجمع كل المسؤولين بهذه الخلية (أنظر الملحق /السؤال رقم 11 من دليل المقابلة) على أنها علاقة جيدة تقوم على مبدأ الثقة المتبادلة نتيجة المجهودات المبذولة من قبل قوات الشرطة والتكوين والاحترافية في العمل، وهذا ما يؤكد حقيقة مفادها أن الاتصال الشرطي الناجح رهين بالممارسات والعلاقات الإيجابية التي ينسجها رجال الشرطة في علاقتهم بالمواطنين من خلال احترامهم والإصغاء لمشكلاتهم والتقرب منهم لكسر حاجز الخوف الذي يسيطر على بعض الأفراد في نظرتهم لرجل الشرطة.

يمكن التأكيد في هذا السياق، أن تنمية مهارات التعامل والاتصال مع الجمهور وتعزيز القيم الروحية والأخلاقية والذهنية يتطلب إيجاد كفاءات بشرية واعدة لديها قدرة التأثير الإيجابي والتعامل الحسن مع المواطنين والتقليل من درجة الخوف من رجل الشرط، بإرساء أساليب الاتصال الشرطي الفعال، وبناء جسور الثقة بينهم تحت شعار الشرطة في خدمة المواطن، لذا فالحاجة جد ملحة لرجال شرطة يستشرفون مستقبل العمل الأمني ويسهمون في إحداث نقلة نوعية في سلوكيات رجال الشرطة وتنمية مهاراتهم خاصة مع المستجدات والتغيرات الراهنة في أساليب وطرق تنفيذ الجريمة التي ينبغي لها المهنية البارعة في التعامل والتدخل، ونظرا لطبيعة الجمهور المتعامل مع الشرطة والذي يغلب على البعض منهم صفة الخروج عن القانون، ولما لرجل الشرطة من دور مهم في حفظ الأمن والسهر على راحة المواطنين، وحماية الأرواح والممتلكات العامة، تأتي هنا ضرورة الاهتمام بالبعد السلوكي ومدونات الأداء الأخلاقي للتعامل بالشكل الأمثل لرجال الشرطة والمؤسسة الشرطية (**عبد الباسط هويدي وطيب بودرهم، 2020: 21– 22**).

أما عن سؤالنا حول الوسائل التي تسهم في تفعيل الاتصال الشرطي، فقد أجمع كل المسؤولين بخلايا الاتصال والعلاقات العامة (أنظر الملحق /السؤال رقم 12 من دليل المقابلة) أنها تتمثل في عدة وسائل اتصالية أبرزها: المطويات والقصاصات، الحصص الإذاعية التوعوية، إلقاء المحاضرات، تنظيم عمليات تحسيسية على مستوى الحواجز الأمنية، واستغلال جميع الفضاءات الإعلامية لتحقيق الهدف المنشود من الاتصال الشرطي بما في ذلك وسائل الإعلام بمختلف أشكالها (سمعية – بصرية – مكتوبة)، وكذا استغلال الفضاء الافتراضي كالإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، إضافة إلى توزيع المطويات والقصاصات الورقية التي تتضمن معلومات هادفة تتضمن محاضرات للمواطنين حول للسياسات الأمنية المنتهجة قصد تقريب المواطن من الشرطة، والإصغاء لانشغالاته ونقلها للمسؤولين قصد التكفل بها، إضافة إلى تفعيل العمل التقاربي مع مختلف مؤسسات المجتمع المدني بما في ذلك الجمعيات، وتنظيم برامج عمل ميدانية كزيارة المدارس والجامعات، قصد تحسيس الأسرة التربوية بأهمية الشراكة بين رجل الشرطة والمواطن في التصدي لمختلف الآفات الاجتماعية.

والجدير بالذكر في هذا السياق، أنه يجدر بالمؤسسة الأمنية الاستفادة من ميزات التكنولوجيا الحديثة في الإعلام والاتصال وترقية الأمن التشاركي أو الجماعي، الذي يساهم في صناعة جميع الشركاء من نخب أو مواطنين عاديين، حيث تفيد تكنولوجيات التتبع والمتابعة (technologie de suivisme) والعمل الجماعي (crowedsourcing) في التعرف على الجمهور أكثر وتحديد خصائصه والمستجدات الحياتية لديه والتغيرات في الثقافة أو الأنماط المعيشية، ومستحدثات الجريمة خصوصا الجريمة الإلكترونية، فتضمن المؤسسة الأمنية بذلك أن تكون على وعي بمختلف التطورات والاستراتيجيات الاتصالية الوقائية والحملات الإعلامية والاتصالية وطرق التواصل، كما تسمح لها هذه التكنولوجيات بالاستفادة من المعلومات التي يقدمها المواطنون بطريقة قصدية أو غير قصدية حول مسألة الاتصال

الشرطي، والاقتراحات بخصوص تحسين العلاقة الاتصالية بين الشرطة والمواطنين وبالتالي فإن الأمن التشاركي يحوز على نسبة فعلية وأداء عالي لأنه يقوم على استراتيجيات أمنية اتصالية يقضه للجمهور ومع الجمهور وعن طريق الجمهور، ويستثمر رجال الشرطة التكنولوجيات الحديثة في تسيير العلاقة الاتصالية مع المواطنين وخلق سمعة شرطية إيجابية لديه **(فلاق شبرة صالح، وصحراوي أسماء، 2017: 96)**.

خلاصة:

ظهر جليا أن هناك تباينا واضحا في إجابات المسؤولين بخلايا الاتصال والعلاقات العامة بمختلف الدوائر الأمنية التي أجرينا معها المقابلات، والتي تعكس في عمومها درجة الوعي الثقافي والمستوى المعرفي لدى كل مسؤول، حيث أجمع أغلبهم أن الاتصال الشرطي هو واقعة سوسيولوجية وممارسة ميدانية تتطلب من القائم بالاتصال أن يتميز بدرجة عالية من الكفاءة والمهارة والمعرفة في عملية التواصل مع المواطن، وتقريب جهاز الشرطة لديه، بما يحقق شراكة مجتمعية قائمة على التعاون المثمر في التصدي لمختلف الجرائم وتنمية الحس المدني والوعي الأمني لدى المواطن من منطلق أن جهاز الشرطة هو مؤسسة مجتمعية بالدرجة الأولى، كما أنه مؤسسة أمنية جوارية تنهض على الأمن الجواري والعمل التقاربي بين رجل الشرطة والمواطن.

وتبعا لذلك فإنه من المفيد التأكيد على مسألة مهمة تتمثل في ضرورة تكوين وتأهيل وتدريب المسؤول بخلية الاتصال والعلاقات العامة على مهارات الاتصال الشرطي التي تتمثل – في تقديرنا– في الاصغاء وحسن الاستقبال واللباقة والقدرة على حسن التوجيه والتعامل باحترافية مع المواطنين، وضمان التواصل الدائم معهم، وتوجيههم ومساعدتهم عند الحاجة، وتطوير الحس المدني لتحسيس المواطنين وتوعيتهم أمنيا، وتكوين صورة ذهنية إيجابية عن رجل الشرطة في المخيال الشعبي للمجتمع، كما يفترض بالمسؤول في خلية الاتصال والعلاقات العامة أن يعتمد على التقنيات الاتصالية الحديثة لاسيما ووسائل

التواصل الاجتماعي في التقرب من المواطنين وحمايتهم من الجريمة الالكترونية، وتحقيق ما يسمى بالشرطي الصحفي على غرار المواطن الصحفي بما يكفل تفعيل اتصال شرطي هادف وبناء قائم على الثقة المتبادلة.

قائمة المصادر والمراجع

1. أحمد حوكا (2017). "الثقافة السياسية الحضارية في الوطن العربي–العلاقة بين الاتجاه نحو الديمقراطية والاحتجاج السياسي–. **مجلة المستقبل العربي**، (بيروت)، العدد 458، افريل.
2. أحمد موسى بدوي (2009)."ما بين الفعل والبناء الاجتماعي: بحث في نظرية الممارسة لدى بيير بورديو" **إضافات (المجلة العربية لعلم الاجتماع)**، العدد الثامن، خريف.
3. أفاية محمد نور الدين (2015). "حول الكفاءة والاعتراف في بعض تمظهرات الرأسمال غير المادي."، **المستقبل العربي**: العدد 436، جوان.
4. أمل عادل عبد ربه وعلي عبد الرزاق جلبي (2013). "**الحركات الاجتماعية الجديدة وحقوق الإنسان: تحليل نقدي لخطاب حركات مناهضة العولمة.**" ورقة قدمت إلى: المؤتمر التأسيسي " **الحراك العربي يسائل العلوم الاجتماعية** ". بيروت: المجلس العربي للعلوم الاجتماعية.
5. بغداد باي عبد القادر وعبد الإله بن شرقي (2020). "خلايا الاتصال في المؤسسات الأمنية وتحديات تحقيق الأمن الاجتماعي في الجزائر"، مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية (الجزائر)، العدد 18.
6. بن أحمد حوكا (2015). "الرأسمال الاجتماعي ورابطة العيش المشترك: دراسة في الركائز الأخلاقية والثقافية للاجتماع السياسي بالمغرب." **إضافات** (المجلة العربية لعلم الاجتماع)، العددان 29–30، شتاء– ربيع.

7. حمدان رمضان محمد وعلي أحمد خضر (2006). "تأثير العوامل الاجتماعية في تكوين المواقف السياسية"، (دراسة ميدانية في مدينة الموصل)"، **مجلة دراسات موصلية** (العراق)، العدد 12، أفريل.

8. شباب عبد الرحمان (2019). " نظرية الفعل التواصلي عند هابرماس وعلاقتها بالثقافة الشعبية والإعلام." **مجلة مدارات تاريخية** (الجزائر)، **المجلد الأول**، عدد خاص– أفريل.

9. عبد الرزاق عبد الوهاب أحمد العبادي (2017). " الصورة الذهنية لرجال الشرطة لدى جمهور محافظة ديالى." **مجلة المفتش العام** (العراق)، المجلد 01، العدد 20.

10. العطري عبد الرحيم (2012)." العلم الاجتماعي ضدا على الكاست المعرفي من التناص الاجتماعي إلى التداخل التخصصي." **إضافات (المجلة العربية لعلم الاجتماع)** العددان 17 و18، شتاء وربيع.

11. مرنيش أونيسة (2006). "الشرطة الجوارية، آلياتها الاستراتيجية ووظائفها الاجتماعية.

12. نور الدين علوش (2013). **نظرية الفعل التواصلي عند هابرماس: قراءة في المنطلقات والأبعاد.**

https://www.mominoun.com/articles/%D9%86%D8%B8%D8%B1%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%B9%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D8%A7%D8%B5%D9%84%D9%8A-%D8%B9%D9%86%D8%AF-%D9%87%D8%A7%D8%A8%D8%B1%D9%85%D8%A7%D8%B3--%D9%82%D8%B1%D8%A7%D8%A1%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D8%B7%D9%84%D9%82%D8%A7%D8%AA-

%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%A8%D8%B9%D8%A7%
D8%AF-677 (تم تصفح الموقع بتاريخ 2021/05/08).

النتائج العامة

النتائج العامة:

في نهاية أي بحث علمي يرجع الباحث إلى تساؤلاته التي تم طرحها لمعرفة ما إذا تم الإجابة عليها، وقد تطلب ذلك تفكيك الظاهرة على أرض الواقع بغية دراستها حيث طرح سؤال مركزي مفاده كالآتي:

- ما هي اتجاهات المواطنين نحو الاتصال الشرطي ؟.

وللإجابة عن هذا السؤال كان لابد من طرح بعض الأسئلة الفرعية التي تمت من خلالها كشف أبعاد ومؤشرات الظاهرة.

وفي ضوء الإجابة عن هذه التساؤلات وبعد عمليات البحث، التحليل، التفسير، وإعادة التركيب، يمكن القول بأن التفاعلية الرمزية قد ساعدتنا في تفسير حقيقة أن أزمة الثقة التي تحيط بكل من المواطن ورجل الشرطة تعود في جزئها الأكبر إلى ما يدور في ذهن الأفراد من اتجاهات ومواقف وتصورات سلبية عن رجل الشرطة، وهو ما يؤكد حقيقة أن عامة الناس لا يدركون أهمية الدور الذي يؤديه رجل الشرطة في تحقيق الأمن ومكافحة الجريمة والتحسيس و التوعية بالآفات الاجتماعية.

فيما أكدت المقاربة الاثنوميتودولوجية أن ملاحظة ودراسة النشاط الاتصالي اليومي بين رجل الشرطة والمواطن هو أساس المعرفة بالدور الذي يؤديه رجل الشرطة في الحفاظ على أمن المواطنين، من خلال وصف واقع الحياة اليومية للأشخاص كما يعيشونه ويفهمونه، ويفسرونه، لا كما يوصف ويفسر من طرف الباحثين، ومصدر هذه المعرفة الاستجواب، والاستماع للمواطنين العاديين الذين يروون خبراتهم المتراكمة وتفاعلهم المستمر مع رجل الشرطة، وتتكون هذه الخبرة في حياتهم اليومية من خلال عملية التنشئة الاجتماعية وتراكم المعارف السابقة، وهي عناصر تحدد مواقف الأفراد وتفسيراتهم للواقع.

كذلك بينت لنا مقاربة التشكيل البنائي أن الاتصال الشرطي ليس أمرا ثابتا وساكنا بل انه يتشكل ويعاد تشكيله وبنائه خلال التفاعلات اليومية، أما المقاربة الظاهراتية لعبت دورا

هاما في فهم العلاقة المتداخلة والتصورات التي يحملها المواطن عن عالمه، والتي هي تصورات قلقة غير مستندة إلى حركة الواقع بل متقاطعة معها، إضافة إلى ذلك إن تأويلات المواطن للاتصال الشرطي تعاني مما يمكن تسميته بالضبابية، الفوضى العصابية، وهي ناجمة بالأصل عن تهشم العلاقة بين المواطن وواقعه الاجتماعي، وما ترتب عنه من تهشم لسياقات المعنى التي يحملها عن رجل الشرطة، حيث تتسم بالخوف و الريبة، وعدم الثقة في الكثير من الأحيان.

وفيما يلي نعرض مجمل النتائج التي توصلت إليها الدارسة، والتي رتبت في المحاور التالية:

1. العلاقة الاتصالية بين المواطن ورجال الشرطة:

تبين لنا من خلال تتبع العلاقة التي تربط المواطن مع رجال الشرطة، أن للرجال الشرطة دور في تعزيز الحس الوقائي لدى المواطن ويرجع ذلك إلى العناية التي توليها المديرية العامة للأمن الوطني في سبيل تعزيز الحس الوقائي لتنمية شراكة فعالة بين مصالح الشرطة والمواطنين، كما أن للشرطة الجوارية دور في تفعيل التواصل الأمني مع المواطنين من خلال الاتصال المباشر مع المواطن، خلق مناخ يسوده الأمن والثقة المتبادلة، الإصغاء الدائم للمواطنين قصد التعرف على انشغالاتهم، تحسيس المواطن بدوره في الأمن الوقائي لمحيطه.

إن الاتصال الشرطي يسهم في تنمية ثقافة المواطنة لدى المواطن، من خلال القيام بحملات إعلامية التي أثرت في وعي المواطنين وإكسابهم القيم والميول والاتجاهات الضرورية للحياة في مجتمع ديمقراطي مفتوح، كما قامت بتنمية مفاهيم ومبادئ المواطنة والقدرة على التصرف المدني المسؤول استنادا إلى الحوار والاعتراف بالآخر والتسامح والاحترام المتبادل والتعايش السلمي، كما أنه للاتصال الشرطي دور في تحقيق التوعية المرورية لدى المواطن حيث تعمل المديرية العامة للأمن الوطني للحد من ظاهرة حوادث

المرور، من خلال تفعيل إستراتيجية اتصالية تتمثل في (الوقاية، الردع والزجر)، مع تجنيد جميع الوسائل المادية والبشرية المؤهلة، والتنسيق مع جميع المصالح ذات الصلة بالوقاية والأمن المروريين.

استنتجنا بأن لرجل الشرطة دور في تحقيق ثقافة السلم بوصفه مجموعة من القيم ونماذج السلوك، والمبادئ، وأنماط الحياة، حيث تستند ثقافة السلم على نبذ العنف وإنهاء مظاهره وتجلياته في مختلف مجالات الحياة، والترويج لعلاقات أساسها السلام واحترام الحياة، واللاعنف، وتبني أساليب التعايش والحوار السلمي والإقناع، تحقيق مستويات معقولة من العدالة الاجتماعية وتعزيز المشاركة والممارسة الديمقراطية، إحترام حقوق الإنسان وحرياته الأساسية كالحق في حرية التعبير والرأي، والتمسك بمبادئ الحرية والعدالة والمساواة، والتسامح، والتضامن والتعددية، والحوار، والتفاهم، محاربة العنف المنظم والإرهاب، والفساد...إلخ، كما يمكن القول بأن سلوك رجال الشرطة أثناء الخدمة يتميز من حيث الاستقبال تقبل الاستفسار التواصل والحوار مع المواطن، وذلك من خلال ما تصبوا إليه المديرية العامة للأمن الوطني لتقريب الشرطة من المواطن في إطار تعزيز أواصر الثقة، وكذا تعزيز ثقة المواطن بشرطته لغرس ثقافة التبليغ، مع إشراكه في المعادلة الأمنية، كما يعتبر الشرطي في الجزائر ممثلا للسلطة العمومية ومنفذا للقوانين والأنظمة وحاميا للنظام العام هذه المهام تفرض عليه أن يكون عارفا وواعيا للدور المسند إليه سواء من الناحية القانونية أو المهنية أو الأخلاقية.

إن علاقة الشرطة بالمواطن تقوم على التعاون من أجل الحفاظ على مكاسب المجتمع والعمل على مواجهة أسباب الجريمة، كما أن رسالة الأمن الوطني أصبحت اليوم مبنية على الشراكة مع المواطن بوصفه الحلقة القوية في المعادلة الأمنية، والدعامة الأساسية في سلسلة العمل الوقائي الجواري، وفي الوقت ذاته لا بد أن تتضافر جهود المواطن من أجل منع الجريمة والتصدي لها، وهذا ما ينمي روح التعاون بين الشرطة والمواطن،

2. الصورة الذهنية لرجال الشرطة لدى المواطن:

لقد خلصت النتائج بخصوص الصورة الذهنية التي يحملها المواطنين في مخيالهم الاجتماعي تجاه رجال الشرطة، بأن رجل الشرطة موضع ثقة المواطن، وهذا ما يتناسب مع ما توليه قيادة الأمن الوطني من اهتمام كبير لهذه النقطة بالذات، من خلال حث عناصر الشرطة لبذل المزيد من المجهودات من أجل تحسين نظام استقبال المواطنين والتكفل بانشغالاتهم على أن يعزز ذلك شعور المواطن بالثقة والاطمئنان، غير أن بعض تصرفات رجال الشرطة أساءت إلى هذه المهنة النبيلة، وكونت تصورات سلبية وصورة ذهنية قاتمة عن جهاز الشرطة بالرغم أن القانون الخاص بموظفي الأمن الوطني الجزائري يعاقب ويحضر على كل موظف المساس بأخلاقيات وآداب الشرطة.

وفي هذا الإطار تمارس الشرطة الجوارية دورها في نشر الوعي الأمني، والفكري، والمجتمعي السليم، وتنمية الإحساس بالمواطنة الصالحة، كما تقوم فلسفتها أيضا على ملاحظة الظواهر الاجتماعية الدخيلة على المجتمع، ومحاولةً دراستها بأساليب علمية تتفق مع العقل والمنطق، وبكل موضوعية وحيادية، وبعيداٍ عن الاجتهادات الشخصية والتدخلات الذاتية لتفسيرها، فضلا عن الاهتمام بمنتسبي التشكيلات الأمنية كافة، وتعريفهم بالرسالة الإنسانية السامية التي يحملونها تجاه مجتمعهم، لإيجاد بيئات اجتماعية آمنة وسليمة، وكذلك تنمية مهاراتهم الاجتماعية بالتعامل مع أفراد المجتمع، مما يحفظ حقوقهم كأُناس لهم كرامتهم واعتبارهم الاجتماعي، ويحقق لديهم الأمن النفسي والاجتماعي.

لعل من أبرز مهام خلية الاتصال والعلاقات العامة بجهاز الشرطة هو الإصغاء الدائم للمواطنين من خلال قيام المديرية العامة للأمن الوطني بوضع صفحة فيسبوك خاصة بخلية الاتصال والعلاقات العامة لكل أمن ولاية من ولايات الوطن، من أجل الإصغاء الدائم للمواطن وتقبل كل الاقتراحات والانتقادات قصد تحسين نوعية الخدمة، كون المواطن هو أساس المعادلة الأمنية، وكذا تعزيز ثقة المواطن بشرطته، وغرس ثقافة التبليغ لديه، مع

إشراكه في مختلف البرامج والنشاطات الأمنية، إضافة إلى نشر الوعي الأمني داخل المجتمع، وتنوير الرأي العام بالأحداث الحقيقية والقضاء على الإشاعة، وكذا الأخبار المغلوطة باعتبارها مصدر رسمي.

وتبعا لذلك فإننا خلصنا إلى حقيقة مفادها أن الإدراك الإيجابي من قبل رجل الشرطة للمجتمع والجمهور واحترامه لهما من عوامل نجاح دوره المهني والمجتمعي، فالصورة التي يرى بها رجل الشرطة المجتمع ستؤثر بدورها على طريقة حكمه على هذا المجتمع، وعلى اعتقاده في مدى قدرة هذا المجتمع على التعاون معه في مجابهة القضايا الأمنية، كما أنه من العوامل المساهمة بزيادة ثقة المواطنين في رجل الشرطة هي إشراكه في العمليات الشرطية من خلال قيامه بالتبليغ عن أي فعل قد يؤدي إلى جريمة، غير أنه بالرغم من المساعي التي بذلتها المديرية العامة للأمن الوطني من أجل تحسين صورتها لدى المواطن إلا أن بعض التصرفات السلبية لبعض رجال الشرطة والتي تتسم في مجملها بالانفرادية والضبابية على مستوى علاقة الشرطي بالمواطن قد تؤثر في رسم سورة حسنة لرجل الشرطة لدى المواطن.

ومن بين ما تم استنتاجه أيضا، هو أن بعض رجال الشرطة يضطرون لاستخدام القوة مع المواطنين، وهذا راجع إلى عدة أسباب من بينها أن رجل الشرطة ينصاع إلى تطبيق الأوامر حسب المهام المنوطة به، ومن ببينها الحفاظ على الأمن والسكينة العامة، مما يستوجب عليه أن يتدخل بصرامة ضد المخالفين والمنحرفين وأصحاب السلوكيات السلبية، كما أنه ينصاع للأوامر الصادرة من أعلى درجة من خلال تنفيذ التسخيرات والتدخل يكون حسب نوع التسخيرة المسلمة له حسب تطورات الأوضاع التي تفرض عليه استخدام القوة في بعض الأحيان لإعادة استتباب الأمن، غير أن الشواهد الميدانية أثبتت تغير معاملة رجل الشرطة من خلال ملاحظاتنا الميدانية، وهذا ما ظهر جليا في تسيير رجال الشرطة للحراك الشعبي الجزائري، أين أثبتوا احترافية عالية في تسيير الحشود دون اللجوء إلى القوة

كما أثبتوا كفاءة عالية في الحفاظ على أمن المواطنين في إطار تحقيق مبادئ الشرطة الجوارية، ووفقا لمبادئ حقوق الإنسان من دون استعمال القوة.

لكن يمكن القول عموما، أن رجال الشرطة يحرصون على توفير جميع المستندات والمعلومات والبيانات التي يحتاجها المواطن، أثناء تأدية مهامهم، من خلال الإعلانات والحصص الإذاعية التوعوية، وإلقاء المحاضرات وتنظيم عمليات تحسيسية على مستوى الحواجز الأمنية، إضافة إلى توزيع المطويات والقصاصات الورقية، مع استغلال جميع الفضاءات الإعلامية لتحقيق الهدف المنشود، كما يحرصون على توفير جميع المستندات التي يحتاجها المواطن كتقديم التصريحات بالضياع في حالة ضياع وثائقهم الإدارية.

لكن يمكن القول عموما، أن غالبية المواطنين على درجة من الوعي والحس المدني، ولذلك فإن اتجاهاتهم نحو الاتصال الشرطي اتسمت في عمومها بالإيجابية، ما يؤكد الصلة الوثيقة بين المواطن ورجال الشرطة، الذين أثبتوا جدارة في تسيير الشأن الأمني لاسيما في فترة الحراك الشعبي، وهو ما ترك انطباعا حسنا لدى غالبية أفراد العينة الذين أكدوا أن العلاقة الاتصالية التي تربطهم برجال الشرطة تتميز بالثقة والتعاون المشترك، وهو ما أسهم في تنمية رأس مال اجتماعي حقيقي قائم على التبادل المشترك.

من خلال بعض المقابلات الحرة التي تم إجراؤها مع المسؤولين في خلية الاتصال والعلاقات العامة، والذين حاولنا من خلالها معرفة مواقفهم إزاء تعريف الاتصال الشرطي، تبين لنا أن بعض الإجابات تماثلت في معناها ودلالاتها من جهة، واختلفت من جهة أخرى نظرا لاختلاف المستوى الثقافي لكل مسؤول بخلية الاتصال والعلاقات العامة، أين توصلنا من خلال دراستنا إلى النتائج التالية:

01- مواقف المسؤولين بخلية الاتصال والعلاقات العامة إزاء الاتصال الشرطي:

من خلال بعض المقابلات الحرة التي تم إجراؤها مع المسؤولين في خلية الاتصال والعلاقات العامة، والذين حاولنا من خلالها معرفة مواقفهم إزاء تعريف الاتصال الشرطي،

تبين لنا من خلال إجابات كل من مسؤولي خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن كل من ولاية قالمة، وأمن الدوائر أن الاتصال الشرطي –حسبهم– يعني تقريب جهاز الشرطة من المواطن لتجسيد مبدأ الشرطة الجوارية باعتبار أن الاتصال الشرطي هو الدعامة الأساسية لنجاح السياسة الاتصالية في جهاز الشرطة التي تعتبر أن المواطن أساس المعادلة الأمنية، كما أن الاتصال الشرطي هو همزة وصل بين جهاز الأمن وجميع شرائح المجتمع لتجسيد مبدأ التضامن والتواصل المجتمعي.

كما يمكن التأكيد في هذا السياق، أن فكرة الاتصال الشرطي جاءت بثقافة أمنية جديدة تقوم على تحسين العلاقة الاتصالية مع المواطنين، وتفهم مواقفهم وانشغالاتهم، وإزالة الحاجز النفسي بين المواطن ورجل الشرطة لتنمية رأس مال اجتماعي يقوم على الأمن والسلام وتقوية الثقة والاحترام المتبادل لتفادي العزلة الاجتماعية لأجهزة الشرطة، ومن الواضح هنا أن الاتصال الشرطي لم يأخذ معنى تحسين العلاقة الاتصالية مع الموطنين فقط، وإنما أخذ بعدا شموليا من خلال تنمية العلاقات الاتصالية الإيجابية بين أجهزة الشرطة باعتبارها مقدمة لتحقيق اتصال شرطي هادف وايجابي.

أما بالنسبة للقيم الأساسية المكونة للاتصال الشرطي، فقد تباينت وجهات نظر مسؤولي خلية الاتصال والعلاقات العامة حولها، إلا أن هناك إجماع بين كل من مسؤولي خلايا الاتصال والعلاقات العامة بكل من أمن ولاية قالمة، وأمن دائرتي لخزارة، وبوشقوف على أن هذه القيم المكونة للاتصال الشرطي تتمثل في: كسب ثقة المواطن، تعزيز ثقافة الحوار، التسامح، الثقة، الإصغاء، التعاون، الاحترام المتبادل، وتنمية ثقافة السلم، في سياق آخر، أكد كل من مسؤولي أمن دائرتي خلية الاتصال والعلاقات العامة بقلعة بوصبع، وهيليوبوليس أن القيم الأساسية المكونة للاتصال الشرطي تتمثل أساسا في النزاهة، الصدق، الإتقان، حسن المعاملة والانضباط، وهي قيم علائقية تعمل كموجهات للسلوك الاتصالي

الذي يفترض في القائم بالاتصال، كما يجب أن يكون على درجة من الوعي والحس المدني والأخلاق التي تؤهله لإقامة علاقات إيجابية مع المواطنين.

كما خلصنا في دراستنا من خلال إجابات مسؤولي خلية الاتصال والعلاقات العامة حول الشروط الأساسية لتحقيق اتصال فعال مع المواطنين هو ضرورة تحلي رجل الشرطة بالتواضع، حسن الاستقبال، الإصغاء والتوجيه، ومن ثمة التكفل بانشغالات المواطنين، كما يجب أن يتحلى رجل الشرطة بالانضباط أثناء العمل وخارجه، والظهور بمظهر وسلوك لائقين يعكسان مدى تحضر جهاز الشرطة، تحقيقا لمبدأ الاحترام المتبادل بين المواطن ورجل الشرطة، في حين صرح مسؤول خلية الاتصال والعلاقات العامة بأمن دائرة لخزارة على أن الشرط الأساسي لتحقيق اتصال فعال مع المواطنين يتمثل في تنفيذ توجيهات القيادة والسلطات العليا ميدانيا، وهي إجابة تعكس امتثال هذا المسؤول للأوامر العليا بضرورة تحسين العلاقة الاتصالية مع المواطنين في إطار تحسين الصورة الذهنية لرجل الشرطة في المخيال الجماعي لدى المواطن قصد إشراكه في المعادلة الأمنية.

وهنا تبرز أهمية الإعلام في تحسين العلاقة الاتصالية بين رجل الشرطة والمواطن من خلال تعزيز المكانة الاجتماعية لرجال الشرطة، وكسب ثقة المواطنين من خلال إظهار سلوكه الايجابي في تعامله معهم، وكذا تبرز أهمية وسائل الإعلام في تحسين صورة رجل الشرطة من خلال الابتعاد عن إظهاره بصورة سلبية.

يمكن القول أنه لتحقيق فعل الاتصال الشرطي مع المواطنين، فقد أجمع مسؤولي خلايا الاتصال والعلاقات العامة على أهمية الممارسات الميدانية لتقريب جهاز الشرطة مع المواطنين، والتي تتحقق من خلال الخرجات الميدانية، الحملات التحسيسية التوعوية في مجال السلامة المرورية، والأزمات الصحية والآفات الاجتماعية كأزمة كورونا (كوفيد 19)، وتنظيم أبواب مفتوحة لتعريف المواطن بجهاز الأمن، وتنمية وعيه بأهمية الأمن في الحياة العامة.

أما عن المكانة التي يحتلها الاتصال الشرطي في سياسات المؤسسة الأمنية، فقد أكد مسؤولي الاتصال والعلاقات العامة بأن الاتصال هو الركيزة الأساسية التي تقوم عليها المؤسسة الأمنية سواء داخليا أو خارجيا، وذلك بهدف إظهار صورة حسنة للمديرية العامة للأمن الوطني لدى المواطن، كما أنه من ضمن الأولويات في وضع البرامج والمخططات الاستراتيجية لتحقيق اتصال شرطي فاعل ومستديم، يقوم على التعاون بين رجل الشرطة والمواطن للحد من الآفات الاجتماعية، ومختلف الجرائم الأخرى (كالمخدرات، التزوير والسرقات وغيرها).

كما خلصنا في دراستنا هذه أنه لتطوير الاتصال الشرطي وجب إشراك المواطن بشكل فعال في المعادلة الاتصالية في ظل التغيرات الحاصلة، وذلك لتعزيز أواصر الثقة بين المواطن والشرطة، ويمكن تحقيق ذلك من خلال إشراك مختلف الهيئات المختصة عند القيام بعمليات التحسيس والتوعية، وتوفير الوسائل اللازمة والقصاصات الخاصة بالحملات التابعة للأمن الوطني، مع دعم معنوي للمكلفين بالاتصال، ومنح الفرصة لجميع العاملين في قطاع الشرطة قصد تقديم مقترحاتهم لتحسين عملية الاتصال مع المواطنين.

ثانيا: ممارسات المسؤولين في خلية الاتصال والعلاقات العامة حول الاتصال الشرطي:

لعل من أبرز التحديات التي تواجه العاملين بخلايا الاتصال والعلاقات العامة بخصوص الاتصال الشرطي هو الدور المنوط بهم المتمثل في إبراز مجهودات المديرية العامة للأمن الوطني في الميدان وتقريب المواطن من الشرطي، وإيصال الرسالة الأمنية الإعلامية من أجل حماية أمن المواطن وممتلكاته، تنظيم الحملات التحسيسية والتوعوية التي تتصل بعدة قضايا مجتمعية مثل التوعية من مخاطر المخدرات، وحوادث المرور، ووباء كورونا (كوفيد 19)، وتقديم الدعم المعنوي للأشخاص المرضى، وكذا تقريب جميع المصالح الخارجية وبناء علاقات مع مختلف وسائل الإعلام، وتوطيد العلاقة بين مختلف الإدارات الأخرى وجهاز الأمن الوطني، وتشجيع العمل الاتصالي مع المواطنين والتقرب

إليهم لزرع الثقة بين المؤسسة الأمنية والمواطنين، وتقديم صورة إيجابية عن جهاز الشرطة في المخيال الجمعي للمواطن.

وبناء على المقابلات الميدانية ظهر ذلك جليا في أهمية الصفات التي يجب أن يتحلى بها المسؤول في خلية الاتصال والعلاقات العامة، أين أجمع جميع أفراد العينة على ضرورة تمتع مسؤول خلية الاتصال والعلاقات العامة بالاتزان، الهدوء، حسن الخطابة، إتقان اللغة، الكفاءة، والمهارة، الثقة في النفس، قوة الشخصية، الذكاء، الحس الاتصالي، الذكاء، وقوة الإقناع، حسن الخلق، قوة التحمل والصبر أثناء التعامل مع المواطن، المظهر اللائق، سعة الإطلاع، الفطنة، الابتسامة، اللباقة، حسن المعاملة، حسن التصرف إزاء المواقف التي يصادفها، احترام الرأي والرأي الآخر، روح المبادرة والإتقان في العمل، زيادة على ذلك وجب تعزيز أواصر الثقة بين المواطن وجهاز الشرطة، إحساس المواطن بالأمان والعيش في طمأنينة وسلام، غرس ثقافة التبليغ لدى المواطن، إشراك المواطن في المعادلة الأمنية، نشر الوعي الأمني داخل المجتمع وتنوير الرأي العام بالأحداث الحاصلة دون زيادة أو نقصان، وكذا القضاء على الإشاعة والأخبار المغلوطة.

ولذلك يتحدد دور الاتصال الشرطي في تحقيق جملة من الأهداف التي يسعى إليها المسؤولين في خلية الاتصال والعلاقات العامة كما يلي:

- **الأهداف الوقائية:** ويمكن تحقيق تلك الأهداف من خلال التوعية المستمرة للأفراد بكيفية تدابير الحفاظ على أمنهم وسلامتهم وسلامة ممتلكاتهم، ليتسنى تضييق النطاق والحيلولة دون ارتكاب الجرائم لمن تخول له نفسه بل يتعدى ذلك إلى توعية الجماهير بأساليب درء المخاطر وأضرار الكوارث بأنواعها.

- **الأهداف التوعوية:** يمكن تحقيقها من خلال نشر الحقائق الأمنية، والعرض الموضوعي للأحداث الأمنية، تحقيق تأثير تلقائي إيجابي يحقق تفاعل الرأي العام من هذه الأحداث والقضايا، وبالتالي تقديم العون للأجهزة الأمنية، وتوثيق العلاقة بين الجمهور وتلك الأجهزة بحيث يؤدي كل منها الدور المنوط به.

- **الأهداف الاجتماعية:** تتحقق هذه الأهداف من خلال نشر الرسائل الإعلامية التي تحث على حماية الأخلاق والقيم ورعاية السلوك الاجتماعي، وتحصين المجتمع ضد الجرائم والتصدي لواجهة مشكلات الغزو الثقافي والأفكار الهدامة والسلوكيات المنحرفة، وترسيخ الوازع الديني الذي يعد من أقوى خطوط الدفاع ضد الجريمة.

وقد اتضح لنا بأن تفعيل ممارسات الاتصال الشرطي من الخطاب إلى الفعل في المؤسسة الأمنية هو القيام بعمليات تحسيسية وتوعوية أبواب مفتوحة، للتكفل ببعض الشرائح المهمشة كالأشخاص دون مأوى، والتوعية من حوادث المرور، تسخير جميع الوسائل المادية والبشرية المتوفرة، واستغلالها ميدانيا من خلال القيام بعمليات التحسيس سواء عبر الحواجز الأمنية، أو عن طريق مختلف وسائل الإعلام المسموعة والمرئية، تنظيم أبواب مفتوحة للجمهور قصد التعرف على المهام المنوطة بهذا الجهاز.

لقد خلصنا بناء على عملية تجميع عدد من المؤشرات أن تقييم خلية الاتصال والعلاقات العامة للعلاقة التي تربطها بالمواطنين، بأنها علاقة جيدة تقوم على مبدأ الثقة المتبادلة نتيجة المجهودات المبذولة من قبل قوات الشرطة والتكوين والاحترافية في العمل، وهذا ما يؤكد حقيقة مفادها أن الاتصال الشرطي الناجح رهين بالممارسات والعلاقات الإيجابية التي ينسجها رجال الشرطة في علاقتهم بالمواطنين من خلال احترامهم والإصغاء لمشكلاتهم والتقرب منهم لكسر حاجز الخوف الذي يسيطر على بعض الأفراد في نظرتهم لرجل الشرطة.

كما يمكن التأكيد في هذا السياق، أن تنمية مهارات التعامل والاتصال مع الجمهور، وتعزيز القيم الروحية والأخلاقية والذهنية يتطلب إيجاد كفاءات بشرية واعدة لديها قدرة التأثير الإيجابي و التعامل الحسن مع المواطنين والتقليل من درجة الخوف من رجل الشرطة، بإرساء أساليب الاتصال الشرطي الفعال، وبناء جسور الثقة بينهم تحت شعار الشرطة في خدمة المواطن.

أما عن الوسائل التي تسهم في تفعيل الاتصال الشرطي، فقد أجمع كل المسؤولين بخلايا الاتصال والعلاقات العامة بأنها تتمثل في عدة وسائل اتصالية أبرزها: المطويات والقصاصات، الحصص الإذاعية التوعوية، إلقاء المحاضرات، تنظيم عمليات تحسيسية على مستوى الحواجز الأمنية، واستغلال جميع الفضاءات الإعلامية لتحقيق الهدف المنشود من الاتصال الشرطي بما في ذلك وسائل الإعلام بمختلف أشكالها (سمعية – بصرية – مكتوبة)، وكذا استغلال الفضاء الافتراضي كالإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، إضافة إلى توزيع المطويات والقصاصات الورقية التي تتضمن معلومات هادفة، ومحاضرات للمواطنين حول السياسات الأمنية المنتهجة قصد تقريب المواطن من الشرطة، والإصغاء لانشغالاته ونقلها للمسؤولين قصد التكفل بها، إضافة إلى تفعيل العمل التقاربي مع مختلف مؤسسات المجتمع المدني بما في ذلك الجمعيات، وتنظيم برامج عمل ميدانية كزيارة المدارس والجامعات، قصد تحسيس الأسرة التربوية بأهمية الشراكة بين رجل الشرطة والمواطن في التصدي لمختلف الآفات الاجتماعية.

الخلاصة العامة

الخلاصة العامة

لا شك أن هذه الدراسة تعتبر من الدراسات التأسيسية في سوسيولوجيا علم الاجتماع الراهن، لأنها تؤسس لدراسات مستقبلية حول العلاقة الاتصالية بين رجل الشرطة والمواطن، والتي لم تنل – في حدود علمنا–، الاهتمام الكافي من طرف علماء الاجتماع رغم أهميتها، كون هذه العلاقة تحكمها في المخيال الاجتماعي للفرد الجزائري نوع من الربة والخوف من رجل الشرطة، ويعزى ذلك حسب "علي سموك"، إلى الإخفاق السياسي للدولة القائمة وارتباطها بفعاليات وممارسات اجتماعية تخدم بالدرجة الأولى توجهات ومصالح لا تمت إلى مصالح وحاجات ومطامح الأغلبية الساحقة من أفراد المجتمع، بأي صلة، بل تربط أساسا بالدولة والفئات المهيمنة عليها، ومجمل السائرين وفق خطها الرئيس في قمع المجتمع، وإحكام الخناق عليه، وإدارته عبر تسخيرها لأعوانها –بما فيهم رجال الشرطة– وعملائها من مختلف الشرائح والفئات بأقل تكلفة ممكنة، وفي ظل الأوضاع الاجتماعية المتردية التي تخلقها دولة المصالح الخاصة هذه، يفتح الباب واسعا لكافة أساليب العنف والترهيب والتخويف، وتكريس علاقات الولاءات السياسية والشخصية لتحقيق الأغراض والمصالح الفردية والفئوية المحدودة **(علي سموك، 2014: 119–1120)**.

إن تفحص الفضاء الاجتماعي، السياسي في الجزائر اليوم يكون لدى الباحث صورة مشوشة وهلامية عن علاقة رجل الشرطة بالمواطن، ومن هنا، يصبح الباحث والبحث برمته رهينة إلى الرجوع إلى المقدمات والخلفيات التي أفرزت الوضعية الراهنة بكل متغيراتها، وذلك قصد صبر أغوارها وتخطي عقبة المعرفة العامة التي تلتصق بالمخيال الاجتماعي للمواطن الجزائري في ملاحظته الأولى لهذه الظاهرة –علاقة رجل الشرطة بالمواطن–، على أنها الحقيقة، وهي، في نظره (المواطن) تتبدى من خلالها صورة ذهنية يصعب دحضها **(بوبكر خريسة، 2010: 141)**.

رغم منطق الضبابية الذي يحكم العلاقة الاتصالية بين المواطن ورجل الشرطة لدى الكثيرين، إلا أن الشواهد الميدانية بينت العكس، بمعنى أن رجل الشرطة هو مواطن يؤدي مسؤولياته في إطار احترام القانون، ويسهر على الأمن العام ومكافحة الجريمة، كما يعمل على الحفاظ على أمن المواطنين وسلامتهم، ولذلك تبين أن هذه العلاقة يشوبها الاحترام والثقة المتبادلة، وهو ما أسهم في تكوين رأس مال اجتماعي حقيقي بين المواطن ورجل الشرطة في إطار تحقيق شراكة مجتمعية لإنجاح العملية الأمنية، تعلمنا المقاربات البنائية بأن الواقع لا معنى له في ذاته وليس معطا موضوعيا جاهزا وسابقا على وجوده الموضوعي على الذوات التي تدركه، وإنما هو بناء (construction) تنشئة تلك الذوات، باعتبارها جزءا لا يتجزأ منه **(عمر الزعفوري، 2010: 137)**.

بمعنى أن الاتصال الشرطي هو عبارة عن بناء اجتماعي يتحقق من خلال تفاعل الذوات الإنسانية (موظف/ رجل الشرطة)، عن طريق تشكيل أنماط الاتصال وإعادة بناءاتها وتشكيلها من خلال ممارسات وأفعال يومية تحكمها الثقة والاحترام المتبادل.

إن عملية إعادة البناء الذي حاولنا إنجازه للظاهرة موضوع الدراسة خلف واقعا سوسيولوجيا مشحون بقلق تساءلي يمكن تلخيصه في التساؤلات التالي:

1-ما هي الاستراتجيات الاتصالية التي تستطيع من خلالها مؤسسات الشرطة من تحقيق التربية عل ثقافة المواطنة؟.

2-ما هي الإشكاليات التي تحول دون تحقيق اتصال شرطي فعال بين المواطن ورجل الشرطة؟.

المصادر والمراجع:

01- علي سموك (2014). سوسيولوجيا الدولة والممارسة السياسية في المجتمع الجزائري مقاربة تفسيرية لإشكالية إنجاز التغيير السياسي. "**مجلة دفاتر المتوسط**" (الجزائر). العدد الأول، جوان.

02- بوبكر بوخريسة (2010). "الدولة الجزائرية الحديثة: بين القوة والشرعية وسيرورة البناء الديمقراطي، **إضافات (المجلة العربية لعلم الاجتماع)**، العدد 12، خريف.

03- عمر الزعفوري (2010). محاولة لفهم الأشكال الجديدة للعنف في ضوء التجارب التحديثية في المجتمعات التابعة، **إضافات (المجلة العربية لعلم الاجتماع)**، العدد 12 خريف.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر المراجع

1-إحسان محمد الحسن (2010). "**النظريات الاجتماعية المتقدمة: دراسة تحليلية في النظريات الاجتماعية المعاصرة**". ط2. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

2-أحمد ابراهيم خضر (2011). "**ظاهرة الفساد في جهاز الشرطة: خلاصة الخبرة العالمية**". https://www.alukah.net/culture/0/30501 .

3-أحمد بوذراع (2014). "المواطنة: حقوق وواجبات". **المجلة العربية للعلوم السياسية** (بيروت): العدد 43-44. خريف.

4- أحمد جبار (2021). الصورة الذهنية: قراءة في أبعاد المفهوم نقاط التقاطع والاختلاف بين الصورة الذهنية والنمطية وعلاقتها بالعلاقات العامة. **مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية** (الجزائر). المجلد 07. العدد 01.

5-أحمد منغور (2008)، "**موقف الرأي العام الفرنسي من الثورة الجزائرية 1954 -1962 م**": الجزائر: دار التنوير للنشر والتوزيع.

6- أحمد موسى بدوي (2009)."ما بين الفعل والبناء الاجتماعي: بحث في نظرية الممارسة لدى بيير بورديو" **إضافات (المجلة العربية لعلم الاجتماع)**، العدد الثامن خريف.

7- إدريس عطية (2019). تحديات الأمن الاقتصادي الجزائري في ظل العولمة. **مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية** (الجزائر)، المجلد 20، العدد 02، ديسمبر.

8- إرادة زيدان الجبوري (2010). مفهوم الصورة الذهنية في العلاقات العامة، **مجلة الباحث الإعلامي** (العراق). العدد 09-10. سبتمبر.

9- أرزازي رندة (2019). "**تشاطات جوارية، الأمن الوطني يصغي لذوي الاحتياجات الخاصة**" **مجلة الشرطة** (الجزائر)، العدد 143، جانفي.

10- إسماعيل ناشف (2010). " صمت الظواهر: مقاربات في سؤال المنهج": **إضافات (المجلة العربية لعلم الاجتماع)**، العدد 10، ربيع.

11- أفاية محمد نور الدين (2015). "حول الكفاءة والاعتراف في بعض تمظهرات الرأسمال غير المادي."، **المستقبل العربي:** العدد 436، جوان.

12- أمل عادل عبد ربه وعلي عبد الرزاق جلبي (2013). "**الحركات الاجتماعية الجديدة وحقوق الإنسان: تحليل نقدي لخطاب حركات مناهضة العولمة.**" ورقة قدمت إلى: المؤتمر التأسيسي " الحراك العربي يسائل العلوم الاجتماعية ".بيروت: المجلس العربي للعلوم الاجتماعية.

13- أنتوني غدنز (2005). **علم الاجتماع.** ترجمة فايز الصياغ، بيروت: المنظمة العربية للترجمة، مركز دراسات الوحدة العربية.

14- أندرو هيوود(2016). **النظرية السياسية مقدمة.** ترجمة لبنى الريدى، القاهرة: المركز القومي للترجمة.

15- إيمان هاجر مقيدش(2021). " دور حملات التوعية المرورية في نشر ثقافة السلامة المرورية – دراسة ميدانية على عينة من الشباب بولاية سطيف-" **مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية**، المجلد 18، العدد 1.

16- أيمن منصور ندا وشيماء ذو الفقار زغيب (2003). "**دراسات في نظريات الرأي العام**". كلية الإعلام جامعة: القاهرة. المدينة برس.

17- بختاوي خديجة (2008). "أساليب الاستنطاق خلال الثورة الجزائرية"، **مجلة مصادر تاريخ الجزائر المعاصر**، العدد 17، أفريل.

18- بداني أمينة نزيهة (2015). المقاربة الكيفية في العلوم الاجتماعية، **مجلة الحوار الثقافي** (الجزائر)، عدد خريف وشتاء.

19- بدر ناصر حسين (2011). مفهوم الاتصال Communication: البعد النفسي والاجتماعي نموذجا. **مجلة مركز بابل** (العراق)، العدد 2. ديسمبر.

20- برارديي نعيمة (2017). "**صورة الشرطة لدى المواطن وعلاقتها بالأبعاد المجتمعية والسياسية في الجزائر**"، المجلة المغاربية للدراسات التاريخية والاجتماعية (الجزائر) المجلد 08، العدد 01، جوان.

21- بسمة عبد العزيز (2013). **إغراء السلطة المطلقة، مسار العنف في علاقة المواطن بالشرطة عبر التاريخ**. القاهرة: دار صفصة للنشر والتوزيع والدراسات.

22- بغداد باي عبد القادر وعبد الإله بن شرقي (2020). "خلايا الاتصال في المؤسسات الأمنية وتحديات تحقيق الأمن الاجتماعي في الجزائر"، **مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية** (الجزائر)، العدد 18.

23- بغداد غادي (2009). "**قراءة في مدونة قواعد السلوك لرجل الأمن العربي**"مجلة الشرطة (الجزائر)، العدد 93، ديسمبر.

24- بن أحمد حوكا (2015). "الرأسمال الاجتماعي ورابطة العيش المشترك: دراسة في الركائز الأخلاقية والثقافية للاجتماع السياسي بالمغرب." **إضافات** (المجلة العربية لعلم الاجتماع)، العددان 29-30، شتاء- ربيع.

25- بوبكر بوخريسة (2010). "الدولة الجزائرية الحديثة: بين القوة والشرعية وسيرورة البناء الديمقراطي، **إضافات (المجلة العربية لعلم الاجتماع)**، العدد 12، خريف.

26- بوخريسة بوبكر (2006). **المفاهيم والعمليات الأساسية في علم النفس الاجتماعي**. الجزائر: منشورات جامعة باجي مختار عنابة.

27- بوخريسة بوبكر (2008). "**مفاتيح وأعلام في علم المجتمع والإنسان: جرد نقدي وتحليل إبستيمولوجي في الجذور اللغوية والدلالات المفهمية**". ج 2. الجزائر: منشورات جامعية باجي مختار عنابة.

28- بودهان أمال وعكاك فوزية (2018). "قراءة في مفهوم الصورة الذهنية"، **مجلة الصورة والاتصال**. المجلد 07. العدد 01.

29- بوعلي بديعة.(2007). "**تقويم تكوين أعوان الأمن النظام العمومي**". مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري (قسنطينة).

30- تاحي وحيد (2019). "**نشاطات جوارية، تعزيز النشاط الجواري للتكفل الأمثل بانشغالات المواطن**"، **مجلة الشرطة** (الجزائر)، العدد 143، جانفي.

31- جابر نصر الدين ولوكيا الهاشمي (2006). "**مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي**". ط2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية المطبعة الجهوية قسنطينة.

32- جابي عبد الناصر (2004). "**الانتخابات السياسية في الجزائر بين انقسامية النخبة وقطاعية الدولة.**" في: عبد القادر لقجع [وآخرون]. **علم الاجتماع والمجتمع في الجزائر**. الجزائر: دار القصبة للنشر.

33- جاسم خليل ميرزا (2006). "**الوظائف الأساسية للشرطة المجتمعية**". في: محمد خالد حربة[و آخرون]، مفهوم الشرطة المجتمعية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

34- جان بيار دوران وروبير فايل (2012). "**علم الاجتماع المعاصر**". الجزائر: إبن النديم للنشر والتوزيع.

82. جمال محمد أبو شنب (2010). "**النظرية في علم الاجتماع حتى نهاية القرن العشرين**". القاهرة: دار المعرفة الجامعية.

83 جوزي فاروق (2013). " **ضرورة ترقية الحس الأمني لدى المواطن لمحاربة الجريمة بمختلف أشكالها**"مجلة الشرطة (الجزائر)، العدد 121 نوفمبر-ديسمبر.

84 جيجة حسين (2014)، " نشاط الأمن الوطني عبر الإذاعة، دعامة أساسية في التوعية الأمنية"، **مجلة الشرطة** (الجزائر)، العدد 123، ماي.

85 حسام محمد البلتاجي [و آخرون] (2018). دور الثقافة الأمنية في تعزيز الوضع الأمني لدى العاملين بشركات الطيران المصرية، **مجلة كلية السياحة والفنادق. جامعة مدينة السادات** (مصر). المجلد الثاني. العدد 02. ديسمبر.

86 حسن خليل (2011). **قضايا قيد التكوين: تعددية، هوايات، وانتماء وطني**. بيروت: دار الفارابي.

87 الحسن عاشي (2013). "**ثمن الاستقرار في الجزائر**" https://carnegieendowment.org/sada/51632.

88 حسن مصدق (2005). "**يورغنهابرماس ومدرسة النظرية النقدية التواصلية. المغرب**": المركز الثقافي العربي.

89 حسني إبراهيم عبد العظيم (2011). "**الجسد والطبقة ورأس المال الثقافي: قراءة في سوسيولوجيا بيير بورديو**".إضافات (**المجلة العربية لعلم الاجتماع**)، العدد 15، صيف.

90 حسين إبراهيم حمادي العنبكي (2020). " **دور مؤسسة الشرطة المجتمعية بتنمية ثقافة السالم في المجتمعات المأزومة دراسة ميدانية لمنتسبي الشرطة المجتمعية في محافظة ديالى**". **مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية** (العراق)، المجلد 3، العدد 38.

91 حسين عبد الفتاح الغامدي (2010). مقياس فاعليات الأنا: مقياس لتقييم فاعليات الأنا من منظور اريك اريكسون، الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية.

92. حلمي خضر ساري (2016)، **التواصل الاجتماعي**. عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.

93. حمدان رمضان محمد وعلي أحمد خضر (2006). "تأثير العوامل الاجتماعية في تكوين المواقف السياسية"، (دراسة ميدانية في مدينة الموصل)"، **مجلة دراسات موصلية** (العراق)، العدد 12، أفريل.

94. حمدان رمضان محمد وعلي أحمد خضر 2006 " تأثير العوامل الاجتماعية في تكوين المواقف السياسية – دراسة ميدانية في مدينة الموصل– "، **مجلة دراسات موصلية** (العراق)، العدد 12، أفريل.

95. حمداوي محمد وقريد سمير (2018). فكرة المواطنة في المشروع الحضاري عند مالك بن نبي، **مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية** (الجزائر). العدد 28. ديسمبر.

96. حمير يحي القهالي (2013). "**الوضع القانوني لرجال الشرطة الدوليين التابعين للأمم المتحدة في عمليات بناء السلام**"، (رسالة ماجستير غير منشورة، قسم القانون العام جامعة الشرق الأوسط، الأردن).

97. حنان فلاح سليم زقوت (2000). "**الاتجاه نحو التحديث لدى طالبات الجامعة الإسلامية بغزة في ضوء بعض القيم السائدة** "**دراسة عاملية**": فلسطين: رسالة مقدمة لقسم علم النفس بكلية التربية بالجامعة الإسلامية كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في علم النفس.

98. خالد أحمد الربابعه وفرحان جميل الععموش (2020). **الشرطة المجتمعية، فلسفة واستراتيجية**. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.

99. خالد بلعربي (2009). "دور الشرطة في استتباب الأمن بالمغرب الأوسط: العهد الزياني نموذجا، **مجلة الآداب والعلوم الإنسانية**". (الجزائر). المجلد 5. العدد 10 جانفي.

100. خالد عبد الفتاح (2021). **نظرية الممارسة: بيير بورديو**.

101. خضرة عمر المفلح (2015). **الاتصال: المهارات والنظريات وأسس عامة**. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

102. خلف لافي الحلب الحماد (2014). "**الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني**" – دراسة ميدانية–(رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الصحافة والإعلام، جامعة البترا، الأردن).

103. خير الله عصار (2012). **مبادئ علم النفس الاجتماعي**. الجزائر: دار العلوم للنشر والتوزيع.

104. دالية طارق عبد الفتاح (2018). التفاعل الاجتماعي للأسر النازحة بين الجانبين الأيمن والأيسر: دراسة ميدانية في مدينة الموصل. **مجلة دراسات موصلية** (العراق). العدد 49. أوت.

105. داودي أمينة (2019). **أكثر من 82 بالمائة من المواطنين راضون على الخدمات الشرطية**.

https://www.ennaharonline.com/%D8%A3%D9%83%D8%AB%D8%B1-%D9%85%D9%86-82-%D8%A8%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D8%A6%D8%A9-%D9%85%D9%86-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%B7%D9%86%D9%8A%D9%86-%D8%B1%D8%A7%D8%B6%D9%88%D9%86-%D8%B9%D9%84/

106.دون إي.إيبرلي (2003). "**بناء مجتمع من المواطنين: المجتمع المدني في القرن الحادي والعشرين**". ترجمة هشام عبد الله، عمان: الأهلية للنشر والتوزيع.

107.ذياب البداينة وشذى الزغيبي (2019). أثر الخطاب السياسي على الثقافة الأمنية لدى الشباب الجامعي في الأردن، دراسات وأبحاث. **المجلة العربية للأبحاث والدراسات للعلوم الإنسانية والاجتماعية** (الجزائر). مجلد 11. عدد 02. جوان.

108. رانيا عبد النعيم حمد العشران ومجد الدين خمش (**2016**). " الوظائف الاجتماعية لجهاز الأمن العام من وجهة نظر المواطن الأردني (دراسة اجتماعية ميدانية)." **دراسات، العلوم الإنسانية والاجتماعية** (الأردن)، المجلد 43، ملحق 5.

109. رانيا عبد النعيم حمد العشران، مجد الدين خمش (2016). الوظائف الاجتماعية لجهاز الأمن العام من وجهة نظر المواطن الأردني: دراسة اجتماعية ميدانية، **دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية** (الأردن)، المجلد 43، ملحق 05.

110. رائد صبار عباس (2019). " **دور الشرطة في الوقاية من الجريمة**". **مجلة القانون للدارسات والبحوث القانونية** (العراق)، العدد 17.

111. رباحي كريمة (2012). " **نشاطات جوارية، شرطة ولاية عين تموشنت معا...من أجل شرطة جوارية**"، **مجلة الشرطة** (الجزائر)، العدد 106، جوان.

112. ربيعة تمار وناصر بودبرة (2018). التمايز الاجتماعي والممارسات الاستهلاكية في الأسرة الجزائرية: دراسة ميدانية على عينة من الأسر بالجنوب الجزائري–ورقلة. **مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية** (الجزائر). العدد 35. سبتمبر.

113. رث والاس وألسون وولف (2012). "**النظرية المعاصرة في علم الاجتماع: تمدد آفاق النظرية الكلاسيكية**". ترجمه محمد عبد الكريم الحوراني. عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.

114. رجب بن علي العويسي (2021). **الإعلام الشرطي وصناعة التحول.** https://www.rop.gov.om/media/arabic/articledetails.aspx?articleid=32

115. رحموني عبد الرحيم (2018). " نحو آليات عملية للتوعية السياسية لدى المواطن العربي: قراءة سوسيوسياسية." **المستقبل العربي:** العدد 471، ماي.

116. رضوان بوجمعة (2013)." **انثروبولوجيا الاتصال**"، دراسة في بعض الأبعاد النظرية.

117. زولا سومر (2009). "**عدد الشرطة سيتجاوز 140 ألف قريبا: شرطي لكل 230 ساكن لتحقيق الأمن الجواري**".

https://www.djazairess.com/elmassa/17433

118. زياد حميدان (2017). " **كرونولوجيا صورة الإسرائيلي بين الواقع والمخيال**" المستقبل العربي: العدد 463، سبتمبر.

119. زين العابدين درويش (2011). "**علم الاجتماع الاجتماعي: أسسه وتطبيقاته**"، دار الفكر العربي/ مصر.

120. زين العابدين عبد الحفيظ(2019). "**أساليب بناء موازين الاتجاهات (دراسة مقارنة)**" **مجلة جيل البحث العلمي** (بيروت)، العدد 49، جانفي.

121. سعود بن عبد الله الزدجالي (2014). "**المواطنة في سلطنة عمان: الإنسان في جدلية العلاقة مع السلطة**"، بيروت: دار الفارابي.

122. سعيد عثمان، وطارق كمال (2010). "**أساسيات في علم النفس الاجتماعي**" مؤسسة شباب الجامعة/ مصر.

123. سلامة أمينة (2017). **الثقافة الأمنية ودورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية: مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة نموذجا:** (أطروحة دكتوراه غير منشورة) في علم الاجتماع الإدارة والعمل. قسم العلوم الاجتماعية. جامعة خيضر بسكرة/الجزائر.

124. سلوى محمد عبد الباقي (2002). "**موضوعات في علم النفس الاجتماعي**". مركز الإسكندرية للكتاب/مصر.

125. سليمان عبد الله الحربي (2008). مفهوم الأمن: مستوياته وصيغه وتهديداته (دراسة نظرية في المفاهيم)، **المجلة العربية للعلوم السياسية**، (العراق)، مركز دراسات الوحدة العربية، العدد 19، صيف.

126. سمير إبراهيم حسن (2014). " الصورة النمطية للأجهزة الأمنية في وعي المواطن العربي." **مجلة جامعة دمشق**، المجلد 30 ، العدد 3+4.

127. شباب عبد الرحمان (2019). " نظرية الفعل التواصلي عند هابرماس وعلاقتها بالثقافة الشعبية والإعلام." **مجلة مدارات تاريخية** (الجزائر)، المجلد الأول، عدد خاص– أفريل.

128. شتينر كفال (2012). "**إجراء المقابلات**". ترجمة عبد اللطيف محمد خليفة. القاهرة: المركز القومي للترجمة.

129. شكار زهير (2014)، "**اتصالات وعلاقات عامة الأمن الوطني متميز في نشاطاته**" **مجلة الشرطة** (الجزائر)، العدد 122، مارس.

130. شوقي عبد الكريم (2012)، "الشرطة الجزائرية مسار وتحديات"، **مجلة الشرطة** (الجزائر)، العدد 111، نوفمبر.

131. شوقي عبد الكريم (2019). "الشرطة الجزائرية إبان الثورة التحريرية"، **مجلة الحوار المتوسطي** (الجزائر)، المجلد 10. العدد 3. ديسمبر.

132. شوقي عبد الكريم [وآخرون]، (2021). "**صفحات من تاريخ الشرطة الجزائرية**". https://www.dgsn.dz/IMG/pdf/fin.pdf

133. ضبيان كريمة [و آخرون] (2020). التأصيل النظري للصورة الذهنية والفرق بينها بين الصورة المدركة. مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة. (الجزائر). المجلد 02. العدد 02. جوان.

134. طارق عثمان عبد الله هلال (2020). أثر العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية: دراسة تطبيقية على العاملين ببنك النيل–السودان. **مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والإنسانية** (السودان). المجلد 19. العدد 03.

135. طوني بينيت [و آخرون] (2010). **مفاتيح اصطلاحية جديدة: معجم مصطلحات الثقافة والمجتمع**. ترجمة سعيد الغانمي، بيروت: المنظمة العربية للترجمة.

136. عادل البلواني (2014). "**النظرية السياسية لهابرماس: الحداثة والديمقراطية**". المغرب: أفريقيا الشرق.

137. عادل حسن علي السيد (2006). "**نظام الشرطة المجتمعية ودور العمل التطوعي في تحقيقه**". في: محمد خالد حربة [و آخرون]، مفهوم الشرطة المجتمعية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

138. عباس أبو شامة عبد المحمود (2006). **مفهوم الشرطة المجتمعية: الفلسفة والنظرية والتاريخ**. في: محمد خالد حربة [وآخرون]، **مفهوم الشرطة المجتمعية**. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

139. عباس هاشم صحن (2020). الممارسات الاجتماعية في مواجهة الأزمات دراسة تحليلية للمجتمع العراقي في ضل الأزمة الصحية. **حوليات آداب عين شمس** (القاهرة). المجلد 48. عدد أكتوبر–ديسمبر.

140. عبد الحميد محمد علي (2013). "**المدخل لعلم النفس الاجتماعي**"، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع/ مصر.

141. عبد الحميد محمد علي (2013). **المدخل لعلم النفس الاجتماعي**. القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع.

142. عبد الرحيم العطري، (2012). "**العلم الاجتماعي ضدا على (الكاست المعرفي) من التناص الاجتماعي إلى التداخل التخصصي**". إضافات، جامعة بن طفيل بالقنطرة (المغرب) .العدد 17 و18. شتاء وربيع.

143. عبد الرزاق عبد الوهاب أحمد (2017). "**الصورة الذهنية لرجال الشرطة لدى جمهور محافظة ديالى**". **مجلة المفتش العام** (العراق)، المجلد 1، العدد 20.

144. عبد الرزاق عبد الوهاب أحمد العبادي (2017). " الصورة الذهنية لرجال الشرطة لدى جمهور محافظة ديالى." **مجلة المفتش العام** (العراق)، المجلد 01، العدد 20.

145. عبد العزيز فكرة (2017)، العلاقات الاجتماعية من منظور سوسيولوجي، **مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية** (الجزائر). المجلد 10، العدد 2، جوان.

146. عبد الغني عماد (2007). "**منهجية البحث في علم الاجتماع: الإشكاليات التقنيات، المقاربات**". بيروت: دار الطليعة للطباعة والنشر.

147. عبد الغني عماد (2007). "**منهجية البحث في علم الاجتماع: الإشكاليات التقنيات، المقاربات**". (بيروت): دار الطليعة للطباعة والنشر.

148. عبد الفتاح محمد دويدار (2009). **علم النفس الاجتماعي: أصوله ومبادئه**. القاهرة: دار المعرفة الجامعية.

149. عبد الكريم غلاب (1997). أزمة المفاهيم وانحراف التفكير، سلسلة الثقافة القومية. بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية. الطبعة الثانية.

150. عبد الله العواملة (2018). تصورات طلبة جامعة البلقاء التطبيقية حول دور الجامعة في تنمية الوعي الأمني بمفاهيم الإرهاب والتطرف. **مجلة العلوم النفسية والتربوية** (الجزائر). العدد 07. سبتمبر.

151. عبد الله ساقور (2011). "**محاضرات في علم الاجتماع المعاصر: المنظورات التأويلية**". ج 2. الجزائر: منشورات جامعية باجي مختار عنابة.

152. عبد المجيد لبصير (2010). **موسوعة علم الاجتماع ومفاهيم في السياسة والاقتصاد والثقافة العامة**. الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع.

153. العبزوزي الربيع (2007). "**اتجاهات الطلبة نحو الشرطة الجوارية وحفظ الأمن في المجتمع الجزائري**" (أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر).

154. العبزوزي الربيع (2007). "**اتجاهات الطلبة نحو الشرطة الجوارية وحفظ الامن في المجتمع الجزائري**" (أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر).

155. عدنان السيد حسين (2008). مفهوم الأمن في إطاره العالمي. **المجلة العربية للعلوم السياسية** (بيروت)، العدد 19، صيف.

156. العرب (2014). "**العشرية السوداء في الجزائر تطور طبيعي لحركات الإسلام السياسي**".

https://alarab.co.uk/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%B4%D8%B1%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%88%D8%AF%D8%A7%D8%A1-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1-%D8%AA%D8%B7%D9%88%D8%B1-%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D8%B9%D9%8A-%D9%84%D8%AD%D8%B1%D9%83%D8%A7%D8%AA-

%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B3%D9%84%D8%A7%D9%85
%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%B3%D9%8A

157. عزيزي فتيحة (2011). "**تعزيز العلاقات مع المجتمع المدني**"، **مجلة الشرطة** (الجزائر)، العدد 100 ديسمبر.

158. عصام العدوني، (2010). " السوسيولوجيا والمجتمع لدى ألان تورين وبيير بورديو": **إضافات (المجلة العربية لعلم الاجتماع)**، العدد 12، خريف.

159. العطري عبد الرحيم (2012)." العلم الاجتماعي ضدا على الكاست المعرفي من التناص الاجتماعي إلى التداخل التخصصي." **إضافات (المجلة العربية لعلم الاجتماع)**، العددان 17 و18، شتاء وربيع.

160. علاء جواد كاظم (2011). "**إضافات (المجلة العربية لعلم الاجتماع)**"، العدد 15 صيف.

161. علي حرب (**2010**). **المصالح والمصائر: صناعة الحياة المشتركة:** الجزائر/ بيروت: منشورات الاختلاف، الدار العربية للعلوم ناشرون.

162. علي خليفة الكواري (2001). مفهوم المواطنة في الدولة الديمقراطية. **المستقبل العربي:** العدد 264، فيفري.

163. علي سموك (2006). "**إشكالية العنف في المجتمع الجزائري من أجل مقاربة سوسيولوجية**": الجزائر: منشورات جامعة باجي مختار عنابة.

164. علي سموك (2014). "سوسيولوجيا الدولة والممارسة السياسية في المجتمع الجزائري مقاربة تفسيرية لإشكالية إنجاز التغيير السياسي". **مجلة دفاتر المتوسط** (الجزائر). العدد الأول. جوان.

165. علي سموك (2014). سوسيولوجيا الدولة والممارسة السياسية في المجتمع الجزائري مقاربة تفسيرية لإشكالية إنجاز التغيير السياسي. "**مجلة دفاتر المتوسط**" (الجزائر). العدد الأول، جوان.

166. علي سويلم الجازي (2021). "**الشرطة المجتمعية ودورها في تحقيق الأمن الاجتماعي**". عمان: دار الخليج للنشر والتوزيع.

167. علي عبود المحمداوي (2012). "**الفلسفة السياسية المعاصرة من الشموليات إلى السرديات الصغرى**". بيروت: ابن النديم للنشر والتوزيع.

168. علي غربي (2007). "**علم الاجتماع والثنائيات النظرية التقليدية المحدثة**". الجزائر: منشورات مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة.

169. علي قاسم عبد الله الشعبي(2006). "**العلاقة التكاملية بين الشرطة النظامية (التقليدية) والشرطة المجتمعية**". في: محمد خالد حربة [وآخرون]، مفهوم الشرطة المجتمعية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

170. عمر الزعفوري (2010). محاولة لفهم الأشكال الجديدة للعنف في ضوء التجارب التحديثية في المجتمعات التابعة، **إضافات (المجلة العربية لعلم الاجتماع)**، العدد 12، خريف.

171. عمر أوسامة والعربي بوعمامة (2017). التمثلات الاجتماعية للوسائل التكنولوجية الحديثة وعلاقتها بطبيعة الاستخدام، **مجلة الحوار المتوسطي** (الجزائر). المجلد 12. العدد 13. ديسمبر.

172. غربي الغالي (2008). "التعذيب خلال الثورة التحريرية دراسة في الممارسات والمؤسسات". **مجلة الحقوق والعلوم السياسية (الجزائر)**، العدد الأول، مارس.

173. غزالي محمد (2015). "**مقال حول زرع ثقافة المواطنة مسؤولية الجميع**"، **مجلة الشرطة** (الجزائر)، العدد 128، أكتوبر).

174. فرانز فانون (2010). "**معذبو الأرض**"، ترجمة سامي الدروبي وجمال الأتاسي: الجزائر: المؤسسة الوطنية للاتصال، النشر والإشهار.

175. فؤاد خليل (2008). "**المجتمع، النظام، البنية: في موضوع علم الاجتماع وإشكاليته**". بيروت: دار الفارابي.

176. فؤاد خليل (2019). "**مباحث سوسيولوجية: ديالكتيك المنهج والممارسة**". بغداد/ بيروت: مركز فلسفة الدين، دار التنوير للطباعة والنشر.

177. فوزي آيت أعمر مزيان (2019). " دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسة الأمنية." **مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية** (الجزائر)، المجلد 11، العدد 3.

http://kenanaonline.com/users/sociology/posts/155644

178. قريد سمير (2018). "**المجتمع المدني الجزائري وإشكالية تأسيس ثقافة المواطنة**". عمان: دار الأيام للنشر والتوزيع.

179. قوميدي محمد الأمين ومويسي فريد (2017). التمثلات الاجتماعية للممارسة الرياضية عند الأسرة الجزائرية وانعكاسه على الممارسة الرياضية عند الأطفال، **مجلة معارف** (الجزائر). العدد 23. ديسمبر.

180. ل.أمينة (2012). **ميكانيزمات اتصال جديدة لتأمين أرواح المواطنين والممتلكات والحفاظ على النظام العام.**

https://www.ennaharonline.com/%D9%85%D9%8A%D9%83%D8%A7%D9%86%D9%8A%D8%B2%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D9%84-%D8%AC%D8%AF%D9%8A%D8%AF%D8%A9-%D9%84%D8%AA%D8%A3%D9%85%D9%8A%D9%86-%D8%A3%D8%B1%D9%88%D8%A7%D8%AD-%D8%A7/

181. لويزة عباد (2017). "الإعلام الأمني من منظور الشرطة المجتمعية. "**مجلة الدراسات الاجتماعية والنفسية والأنثربولوجية** (الجزائر)، العدد الخامس، جوان.

182. ليندة عميري (2013). "**معركة فرنسا: حرب الجزائر بفرنسا**"، الجزائر: منشورات الشهاب.

183. مازن محمد مرسول (2012). "**مشكلة الوعي ووعي المشكلة قراءة سوسيو-ابستمولوجية في خطاب الوعي المتأزم**". بيروت: دار الفارابي.

184. ماكس فيبر (2011). مفاهيم أساسية في علم الاجتماع. ترجمة صلاح هلال القاهرة: المركز القومي للترجمة.

185. **المجلة الجزائرية للعلوم الإجتماعية والإنسانية**، العدد الأول، ديسمبر.

186. محمد إبراهيم سلمان (2017). دور الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة في تنمية وعي الطلاب بالثقافة الأمنية لمواجهة المخاطر الأمنية. **مجلة جامعة الأقصى** (فلسطين). المجلد العشرون.

187. محمد الأمين موسى (2017). "**التواصل الشرطي عبر الإعلام الجديد**".
https://www.aljazeera.net/blogs/2017/5/18/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D8%A7%D8%B5%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%B1%D8%B7%D9%8A-%D8%B9%D8%A8%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%AF%D9%8A%D8%AF

188. محمد بوشنافي (2010). النظام والأمن في مدينة الجزائر أثناء العهد العثماني من خلال المصادر الأجنبية، **مجلة الحوار المتوسطي**: (الجزائر). العدد 2. مارس.

189. محمد خالد حربة (2006). "**المتطلبات الضرورية لإعداد رجل الشرطة في ضوء مفهوم الشرطة المجتمعية**"، في: محمد خالد حربة [وآخرون]، مفهوم الشرطة المجتمعية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

190. محمد زيدان الشربيني (2019). أهمية تحقيق الثقافة الأمنية في تعزيز وضع الشركات: شركات الطيران المصرية كدراسة حالة. **مجلة اقتصاد المال والأعمال** (الجزائر). مجلد 3. عدد 01. مارس.

191. محمد عبد الكريم الحوراني (2008). "**النظرية المعاصرة في علم الاجتماع: التوازن التفاضلي صيغة توليفية بين الوظيفة والصراع**". عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.

192. محمد عبد الله المنشاوي (2006). "**رأي الجمهور في الشرطة المجتمعية**". في: محمد خالد حربة [و آخرون]، مفهوم الشرطة المجتمعية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

193. محمد عبد الله ولد محمدن (2006). "الشرطة المجتمعية من التطور الإسلامي". في: محمد خالد حربة[و آخرون]، مفهوم الشرطة المجتمعية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

194. محمود شاكر سعيد وخالد بن عبد العزيز الحرفش (2010). "**مفاهيم أمنية**". الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

195. مرنيش أونيسة (2006). "**الشرطة الجوارية، آلياتها الاستراتيجية ووظائفها الاجتماعية.**

196. مـرنيش أونيسـة (2016)."**الشـرطة الجواريـة آلياتهـا الإسـتراتيجية ووظائفهـا الاجتماعية**". **مجلة مقاربات** (الجزائر)، المجلد 04، العدد 03، مارس.

197. مرنيش أونيسة (2017). الثقافة الأمنية، **مجلة آفاق للعلوم**. (الجزائر). العدد 06.

198. مريم بنت عبد الله بن سواد النحوية (2012). "**اتجاهات العاملين في قضايا الأحداث الجانحين بمحافظة مسقط نحو العوامل المسهمة في جنوح الأحداث**". استكمالا

لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية تخصص إرشاد نفسي. كلية العلوم والآداب قسم التربية والدراسات الإنسانية: جامعة نزوى/ الإمارات.

199. مصباح الشيباني (2018). "**مآزق ثورة الشعب يريد ومآلاتها. مقاربة سوسيولوجية في "عقل ما قبل الثورة**". تونس: دار زينب للنشر والتوزيع نابل.

200. مصطفى عشوي (1985). تناول جديد لمقياس الاتجاهات، **مجلة دراسات نفسية وتربوية** (الجزائر)، العدد الأول.

201. معراج هواري وبريني دحمان (2012). " **دور الشرطة الجوارية في تفعيل التعاون بين الشرطة وجمعيات الأحياء (دراسة ميدانية على عينة من موظفي الشرطة وأعضاء جمعيات الأحياء بمدينة الأغواط – الجزائر)** ". في إبراهيم أحمد الشياب [وآخرون]. **المؤتمر الدولي الأول مركز البحوث والاستشارات الاجتماعية (حول موضوعات العلوم الاجتماعية والإنسانية في العالم الإسلامي)** لندن: مركز البحوث والاستشارات الاجتماعية. 28–30. ماي.

202. معهد البحرين للتنمية السياسية (2013). "**مقالات في الثقافة السياسية 1**". البحرين: معهد البحرين للتنمية السياسية.

203. منال طلعت محمود (2002). **مدخل إلى علم الاتصال**. القاهرة: دار المعرفة الجامعية.

204. منى الدالي (2021). **المهارات الإنسانية لرجل الشرطة.**

http://sqaps.edu.om/?p=3253

205. منير مباركية (2013). **مفهوم المواطنة في الدولة الديمقراطية المعاصرة وحالة المواطنة في الجزائر**. بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية.

206.المولدي قسومي (2018). "**المنظمة النقابية لأرباب العمل التونسيين، الأطوار والأدوار**". تونس: دار نقوش عربية.

207.المولدي قسومي(2015). "**مجتمع الثورة**". تونس: الشركة التونسية للنشر وتنمية فنون الرسم.

208.ميل تشيرتون وآن براون (2012). "**علم الاجتماع النظرية والمنهج**". القاهرة: المركز القومي للترجمة.

209. ناصر قاسيمي (2014). "**سوسيولوجيا المنظمات دراسات نظرية وتطبيقية**". الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

210. ناصر قاسيمي (2017). "**التحليل السوسيولوجي: نماذج تطبيقية**".الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

211. ناصر قاسيمي (2017). **مصطلحات أساسية في علم اجتماع الإعلام والاتصال**. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

212. ناظم شاكر الوتر ومنهل خطاب سلطان (2007). "**الاتجاه النفسي المعرفي نحو التدريب الذهني وعلاقته بموقع الضبط**". **مجلة الرافدين للعلوم الرياضية** (جامعة الموصل كلية التربية الرياضية): العراق. المجلد 13، العدد 43.

213. نور الدين علوش (2013). **نظرية الفعل التواصلي عند هابرماس: قراءة في المنطلقات والأبعاد**.

214. نورمان فار كلوف (2009). تحليل الخطاب: التحليل النصي في البحث الاجتماعي، ترجمة طلال وهيبة (بيروت). المنظمة العربية للترجمة.هامل عبد الغاني (2012). "**حوار لجريدة وقت الجزائر**"، **مجلة الشرطة** (الجزائر)، العدد 106 جوان.

215. وارم العيد وقرين العيد (2020). العلاقات الاجتماعية السائدة بين طلبة الجامعة عبر الفايسبوك (دراسة ميدانية). **مجلة المعيار** (الجزائر). مجلد 24، العدد 50، مارس.

216. وسام نصر (2013). "**تأثير الصورة الإعلامية لرجل الشرطة بمواقع التواصل الاجتماعي على أدائه المهني والمجتمعي**". **مجلة الرأي العام** (القاهرة)، المجلد 12 العدد 3، الصيف.

217. وورين كيد وكارين لج وفيليب هراري **(2012)**. "**السياسة والسلطة**". الإمارات: مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية.

218. يحي خير الله عودة (2012). "**نظرية التشكيل البنائي عند أنتوني جيدنز: رفض الرؤية الأحادية للتفسير**". **مجلة آداب المستنصرية** (العراق)، العدد 59.

219. Dominique Schnapper (2000). **Qu'est-ce que la citoyenneté?** Paris : Gallimard.

220. Frédéric Lebaron (2009). **La sociologie de A à Z .** Paris : Dunod .

221. Raymond boudon est « autres» (2005). **Dictionnaire de Sociologie.** Paris : La rousse.

222. Pierre Lambichi (2009). **LA CITOYENNETÉ Pour un mieux vivre ensemble** , Paris : Publication du Grand Orient de France.

223. Michel Venne (2011). DES CITOYENS RESPONSABLES, **TÉLESCOPE** (Paris) , hiver .

224. Mohammed Brahim SALHI (2010) . **Algérie Citoyenneté et Identité .** Alger : Edition Achab .

الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	جدول يمثل سن المبحوثين	24
02	جدول يمثل جنس المبحوثين	25
03	جدول يمثل المستوى التعليمي	25
04	جدول يمثل التخصص المهني	26
05	جدول يمثل اعتقاد رجال الشرطة دور في تعزيز الحس الوقائي لدى المواطن	63
06	جدول يمثل اعتقاد أن للشرطة الجوارية دور في تفعيل التواصل الأمني مع المواطن	65
07	جدول يمثل مساهمة الاتصال الشرطي في تنمية ثقافة المواطنة لدى المواطن	66
08	جدول يمثل دور الاتصال الشرطي في تحقيق التوعية المرورية لدى المواطن	68
09	جدول يمثل اعتقاد المواطنين أن لرجال الشرطة دور في التثقيف للسلام	69
10	جدول يمثل اعتقاد المواطنين أن سلوك رجال الشرطة أثناء الخدمة يتميز من حيث الاستقبال تقبل الاستفسار التواصل والحوار مع المواطن	71
11	جدول يمثل شعور المواطنين بأن رجل الشرطة يستخدم لغة التهديد مع المواطنين	72
12	جدول يمثل اعتقاد المواطنين بأن رجل الشرطة ينمي روح التعاون بينه وبين المواطنين	74
13	جدول يمثل اعتقاد أن رجل الشرطة موضع ثقة المواطن	75
14	جدول يمثل اعتقاد أن بعض السلوكيات السلبية لرجال الشرطة شوهت صورتهم لدى المواطن	77
15	جدول يمثل شعور المواطنين بأن الشرطة الجوارية تساهم في تحقيق الأمن النفسي لهم	78
16	جدول يمثل اعتقاد أن مهمة خلية الاتصال والعلاقات العامة بجهاز الشرطة الإصغاء الدائم للمواطنين	79
17	جدول يمثل تزعزع صورة الشرطة لدى المواطن	81
18	جدول يمثل إعتقاد عدم مراعاة بعض رجال الشرطة لروح القانون في التعامل مع المواطنين	80
19	جدول يمثل اعتقاد أن بعض رجال الشرطة يضطرون لاستخدام القوة مع المواطنين	84
20	جدول يمثل شعور المواطنين بأن بعض رجال الشرطة يتعالون في التعامل مع المواطن المعني بالخدمة	85
21	جدول يمثل حرص رجال الشرطة على توفير جميع المستندات والمعلومات والبيانات التي يحتاجها المواطن	89

جامعـــة 8 مـــاي 1945- قـــــــالمة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

تخصص علم إجتماع الاتصال

استمارة مقابلة

الموضوع:

اتجاهات المواطنين نحو الاتصال الشرطي- في سوسيولوجيا التمثلات والممارسات-

دليل مقابلة مع خلية الاتصال والعلاقات العامة

إعداد الطالب:

- سمير عيساوي

إشراف الدكتور:

- قريد سمير

المعلومات الواردة في هذه الاستمارة تظل سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

السنة الجامعية 2021/2020

أولا: مواقف المسؤولين بخلية الاتصال والعلاقات العامة إزاء الاتصال الشرطي:

1. ماذا يعني لك الاتصال الشرطي؟

.....

2. ما هي القيم الأساسية المكونة للاتصال الشرطي؟

.....

.....

3. ما هي الشروط الأساسية لتحقيق اتصال فعال مع المواطنين؟

.....

.....

4. كيف يتم تحقيق فعل الاتصال الشرطي مع المواطنين؟

.....

.....

5. ما هي المكانة التي يحتلها الاتصال الشرطي في سياسات المؤسسة الأمنية وبرامجها؟

.....

6. ماهي مقترحاتكم كمسئولين في خلية الاتصال والعلاقات العامة لتطوير الاتصال الشرطي؟

.....

ثانيا: ممارسات المسؤولين في خلية الاتصال والعلاقات العامة حول الاتصال الشرطي

7. ما هي الأدوار المنوطة بالمسؤولين في خلية الاتصال والعلاقات العامة؟

.....

8. ما هي الصفات التي يجب أن يتحلى بها المسؤول في خلية الاتصال والعلاقات العامة؟

.....

9. هل لك أن تعد لنا الأهداف التي يسعى إليها المسؤولين في خلية الاتصال والعلاقات العامة لتحقيق الاتصال الشرطي؟

.....

.....

10. كيف يمكن نقل ممارسات الاتصال الشرطي من الخطاب إلى الفعل في المؤسسة الأمنية؟

.....

11. بوصفكم خلية للاتصال والعلاقات العامة كيف تقيمون علاقتكم بالمواطنين؟

.....

12. ما هي الآليات التي تسهم في تفعيل الاتصال الشرطي ؟

.....

.....

شكرا على تعاونكم

الملاحق

استمارة قياس اتجاهات المواطنين نحو الاتصال الشرطي

الآن سأقرأ عليك عددا من الأسئلة راجيا منك أن تقدر موقفك منها، فإذا كنت توافق كثيرا تعطي رقم (+2)، وإذا كنت تخالف جدا تعطي رقم (−2)، وموافق بصفة عادية تعطي رقم (+1)، مخالف بصورة عادية تعطي رقم (−1)، أما إذا كنت وسطا غير قادر أن تقرر فتعطي رقم (0).

أولا− بيانات أولية

1−السن: .....

2− الجنس: **مواطن** ☐ **مواطنة** ☐

3− المستوى التعليمي:

أ− أمي ☐ **ب− ابتدائي** ☐ **ج− متوسط** ☐ **د− ثانوي** ☐ **هـ− جامعي** ☐

4− المهنة: **أ− يعمل** ☐ **ب− لا يعمل** ☐

ثانياً	العلاقة الاتصالية بين المواطن ورجال الشرطة	أوافق بشدة (+2)	أوافق (+1)	محايد (0)	أعارض (−1)	أعارض بشدة (−2)
5	أعتقد أن لرجال الشرطة دور في تعزيز الحس الوقائي لدى المواطن					
6	أرى أن للشرطة الجوارية دور في تفعيل التواصل الأمني مع المواطن					
7	يساهم الاتصال الشرطي في تنمية ثقافة المواطنة لدى المواطن					
8	للاتصال الشرطي دور في تحقيق التوعية المرورية لدى المواطن					
9	إن لرجال الشرطة دور في التثقيف للسلام					
10	سلوك رجال الشرطة أثناء الخدمة يتميز من حيث الاستقبال تقبل الاستفسار التواصل والحوار مع المواطن					
11	رجل الشرطة يستخدم لغة التهديد مع المواطنين					
12	أعتقد أن رجل الشرطة ينمي روح التعاون بينه وبين المواطنين					
ثالثا	الصورة الذهنية لرجال الشرطة لدى المواطن	**أوافق بشدة**	**أوافق**	**محايد**	**أعارض**	**أعارض بشدة**
13	أعتقد أن رجل الشرطة موضع ثقة المواطن					
14	بعض السلوكيات السلبية لرجال الشرطة شوهت صورتهم لدى المواطن					

15	الشرطة الجوارية تساهم في تحقيق الأمن النفسي للمواطن					
16	أعتقد أن مهمة خلية الاتصال والعلاقات العامة بجهاز الشرطة الإصغاء الدائم للمواطنين					
17	صورة الشرطة تزعزعت لدى المواطن					
18	عدم مراعاة بعض رجال الشرطة لروح القانون في التعامل مع المواطنين					
19	بعض رجال الشرطة يضطرون لاستخدام القوة مع المواطنين					
20	تعالي بعض رجال الشرطة في التعامل مع المواطن المعني بالخدمة					
21	يحرص رجال الشرطة على توفير جميع المستندات والمعلومات والبيانات التي يحتاجها المواطن					