

العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية ودعم تنسيقها مع وسائل الإعلام

صدر عن مركز الدراسات والبحوث بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
كتاب بعنوان (العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية ودعم تنسيقها مع
وسائل الإعلام) تأليف د. عبدالمحسن بدوي محمد أحمد.



وتوخيتها لدى التطبيق والممارسة، وتوثيق وأصر العلاقات المهنية الطيبة مع الآخرين بقدر ما تهدف هذه الرسالة إلى تحري الإيجابية وتكريس التفاعل الاجتماعي ولو من خلال المظاهر المسلكية المحببة للمجتمع من عدم التكبر، أو إبداء الصرامة في الشارع أو المكتب أو في داخل الأجهزة والاستفادة من الوسائل الإعلامية لدعم هذه الأجهزة ومساندتها.

وإذا كانت الصورة النمطية لرجل الشرطة قد تعززت سماتها السلبية في الأذهان منذ أمد بعيد بتسليط الأضواء على روح التعالي وممارسة قيم الشر خاصة في بعض الأعمال الأدبية والدرامية المثيرة، فإن مثل هذه الدراسة التي تنحو إلى تأصيل الإعلام الأمني، ودعم تنسيق العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية العربية مع وسائل الإعلام ينتظر منها تقديم الرؤية الصائبة والمعالجة الصحيحة لإجلاء هذه العلاقات، ورصد إيجابياتها التي تستشعر مسؤولياتها الاجتماعية والإنسانية في العمل الشرطي من أجل أن نخفف نحن جميعاً من أعباء تلك المسؤولية الأمنية الثقيلة بعض تلك المنغصات المتمثلة بعدم الثقة والفضوة والشكوك لارتداد آفاق من التعاون وجودة الأداء لأمن الوطن والمواطن.

من جهته أوضح المؤلف في مقدمة الكتاب أن الأجهزة الأمنية في الدولة الحديثة من أهم المؤسسات الاجتماعية التي تعنى بالإصلاح والتوعية والتوجيه. وهي لا تستطيع أن تؤدي دوراً مهماً في مجتمعاتنا العربية إلا إذا استطاعت أن تكسب ثقة الأجهزة الإعلامية إلى جانبها والجهاز المراد به تعميق هذه الثقة هو (جهاز العلاقات العامة بالمؤسسات الأمنية)، الذي

وقد أشار معالي رئيس الجامعة أ. د. عبدالعزيز بن صقر الغامدي في مقدمة الكتاب الى أن من أهم الإنجازات التي تحققت للأجهزة الأمنية في الآونة الأخيرة بالذات تكمن في الإنجازات المعنوية المرتبطة بتكوين رجل الأمن وبمكتسباته المهنية والثقافية والأخلاقية، لذا لم يزل يلقي هذا الجانب في برامج التأهيل والتدريب الحديث اهتماماً واسعاً، فقد ادرجت في الاستراتيجيات الأكاديمية والإعلامية مساقات من المناهج العلمية والتوعوية والمهنية الرفيعة لتغطي ذلك البعد الإنساني في العمل الشرطي.

وأضاف معاليه أن الخدمات الإنسانية الرفيعة التي تمارسها الأجهزة الأمنية على مدار الساعة في كافة مرافقها الحيوية من المرور والدفاع المدني وفي خضم أعمالها الميدانية المضنية وغيرها أصبحت جزءاً لا يتجزأ اليوم عن رسالتها التقليدية المؤداة للمواطن بمودة وأريحية وتجرد.

وقال معاليه: سيدرك القارئ هنا أن كافة القضايا المطروحة في هذه الدراسة الجادة تنبثق من أهمية اكتساب مهارات التواصل، والتأثير في الجمهور، من هنا يتعاظم دور العلاقات العامة في إضفاء العمل الأمني تلك البراعة المهنية والمعنوية التي تدعم أداء الرسالة الأمنية بقدر وافر من النبل والقيم العالية، فينسجم المواطن طواعية في التعامل مع رجل الأمن وتحمل المسؤولية الأمنية تحقيقاً للتطلعات المنشودة (الأمن مسؤولية الجميع).

وبين معاليه أن رسالة العلاقات العامة في الحقل الأمني من المنظور الأكاديمي والإعلامي لا تقتصر على إشاعة المثالية

والتفاعل مع البيئة بكلياتها وهكذا نجده يمارس نشاطه الاتصالي بصور مختلفة، ويسعى لتطوير عناصره ومقوماته ليكون موائماً لنوعية الحياة الإنسانية ومقبولاً للأفراد والجماعات والمجتمعات، وقد تبلور ذلك في الاهتمام بتحديث الإنسان لعناصر الاتصال وتطويره من أجل زيادة عناصر التعارف والمشاركة والتعاون لتحقيق المصلحة المتبادلة ذاتية كانت أم جمعية. ويمكن تتبع الجهود التي كانت تبذل في العصور المختلفة لنشر الأنباء والمعلومات بغية التأثير على الجماهير عبر قراءة آثار الحضارات القديمة، ففي ظل الحضارة الفرعونية اهتم الكهنة بإحداث وتفعيل الاتصالات بين الفرعون وأفراد الشعب وكان هؤلاء الكهنة يقومون بمهام العلاقات العامة في الإطار الداخلي لبلادهم عبر وسائل الاجتماعات الرسمية من خلال المناسبات والأعياد المختلفة، ويجدر القول هنا إن المصريين القدماء استخدموا العلاقات العامة ونجحوا في التأثير في الأفراد وكسب ثقتهم وتأييدهم، كما اهتم الفراعنة بعملية الاتصال الجماهيري مع أفراد الشعب والترويج لأنشطتهم والإعلان عنها لكسب تأييد الرأي العام. وبين أن الحضارة الرومانية اهتمت بالتأثير في الرأي العام، ومحاولة كسب ثقة الجماهير وتعبئتهم فظهرت عبارات (أن صوت الشعب من صوت الله)، كما استخدم الرومان الشعراء والفضائين والحكماء والأدباء لنشر أفكارهم وترويجها.

أما فيما يتعلق بالعلاقات العامة في الحضارة الإسلامية فقد اعتمدت الحضارة الإسلامية في بداية الدعوة كما يقول المؤلف على الإقناع بإقامة البيئة وأسلوب الشورى في اتخاذ القرارات ونشر الدين عبر الدعاة في المساجد والاحتفالات الدينية والاجتماعية المختلفة، بالإضافة إلى الشعراء والكتاب والخطباء. وأضاف أن إسهام الحضارة الإسلامية في تطبيقات العلاقات العامة إسهام كبير وفعال، والقرآن الكريم كان ولا يزال أكبر أثر إعلامي من حيث فصاحة الكلمة وبلاغة التعبير وقوة التأثير واتساعه بما لم تبلغه أي وسيلة إعلامية عرفها البشر، فقد جمع بين الملايين من الناس على اختلاف أجناسهم وحضاراتهم ووجد بين قلوبهم ومشاعرهم وأهدافهم بشكل تعجز عنه وسائل الإعلام في العصر الحديث ولا عجب فهي وسائل من صنع البشر والقرآن هو كلام الله تبارك وتعالى. كما أن انتشار الدعوة الإسلامية في مشارق

بدوهره ينبغي أن يقوم بدور مهم وفاعل في تعميق هذه الثقة بين الأجهزة الأمنية والأجهزة الإعلامية. طبيعة الجمهور المستهدف بالرسالة الأمنية بالإضافة إلى طبيعة عمل هذه الأجهزة في المجال الاجتماعي تحتم على هذه الأجهزة التنسيق المشترك وتبادل الأدوار خدمة للمجتمع، والعلاقة بين الأجهزة الإعلامية والأجهزة الأمنية علاقة مباشرة ودائمة وقد تعاملت الدول المتقدمة مع علم العلاقات العامة بكل عمق في محيطها الاجتماعي والدولي فكانت العلاقات العامة في مصاف العلوم الإنسانية الحديثة والمتطورة.

وأضاف أن الأجهزة الأمنية دائماً في موقف حساس في علاقتها مع الجمهور والإعلام يمثل رأس الرمح في تطبيع هذه العلاقة ولكي يكون هناك تواصل بين الجهازين يجب أن يتوفر جهاز علاقات عامة بمواصفات متميزة يعرف جيداً أسس التعاون السليم المبني على التأثير النفسي والإيجابية في التعامل والتنسيق، ويتشكل موقف الأجهزة الإعلامية في تعاملها مع الأجهزة الأمنية نتيجة لكل تجربة أو اتصال أو تعامل مشترك، والهدف الأساسي للعلاقات العامة هو تطوير هذا السلوك التعاوني في الاتجاه الإيجابي لتحقيق أغراض الأجهزة الأمنية وخلق الشعور العام بالرضا عن أدائها. وأن هذا الشعور يتوقف على مدى ما تقوم به أجهزة العلاقات العامة من دور إيجابي في تعميق سلوكيات تنسيقية متبادلة تعمق الاحترام المشترك والثقة المتبادلة بين الأجهزة الأمنية والإعلامية مبيناً أن أهمية الدور التنسيقي للعلاقات العامة بهذه الأجهزة تأتي من أهمية خلق علاقات جيدة مع المواطنين تدعم وتقوي أسس وطرق تعامل رجل الشرطة مع الجمهور وكيفية التأثير في الرأي العام وكسب تأييده، وتسعى العلاقات العامة للوقوف على المعلومات والمشكلات ومن ثم العمل على تذليلها، فالدور التنسيقي للعلاقات العامة في المؤسسات الأمنية مهم وفي حاجة إلى المزيد من الجهود لتفعيله.

وفيما يتعلق بالتطور المرحلي لنشأة العلاقات العامة ومفهومها أشار الباحث إلى أن العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية ارتبطت بظهور المجتمعات الأولى، ومورست بتلقائية حسب معطيات ومتطلبات وحاجات الإنسان في العصور المختلفة، فالإنسان بطبعه يميل إلى الاتصال

للخدمة أو السلعة و حماية البيئة وتحسين مستوى الخدمات للمجتمع المحلي المجاور للمؤسسة. مضافاً أن العلاقات العامة أحد فنون الاتصال حيث انها تعد عملية اتصالية تحكم العلاقة بين المؤسسة و جماهيرها الداخلية والخارجية، فالاتصال يعد أحد أهم أدوات العلاقة العامة بجميع وسائله وأساليبه المباشرة وغير المباشرة، والاتصال في مجال العلاقات العامة يهدف إلى تكيف العلاقات لمصالح المؤسسة و أهدافها في إطار فهم عقلية الجماهير ودراسة المصالح المشتركة بين الجماهير ورسم الخطط التأثيرية و الإقناعية وفقاً مما يسهم في النهاية إلى كسب السمعة الطيبة وتدعيم الصورة الذهنية الإيجابية عن المؤسسة. أما فيما يتعلق بمجالات العلاقات العامة فقد بين المؤلف أن مجالات العلاقات العامة في العصر الحديث متعددة وذلك نتيجة للتطور والتغير الذي حدث في طبيعة الحياة الاجتماعية و الاقتصادية والسياسية والثقافية التي تتسم بالتنوع المستمر والعلاقات العامة تعد أحد مظاهر عملية الاتصال الإنساني وأهم المطالب والضرورات في المؤسسات والتنظيمات الحديثة التي تستهدف تقديم خدمات للمجتمع وتعمل على إرضاء جمهورها الذي يسهم بقدر كبير في تشكيل نوعية أهداف وإستراتيجيات هذه المؤسسات والتنظيمات.

وفي الفصل الثالث تناول الباحث موضوع العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية فأكد أن عمل العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية يبني على (التوصل بالإعلام والإقناع والتكيف لكسب التأييد العام لأنشطة الأجهزة الأمنية وتحسين الصورة الذهنية لدى الجمهور المتعامل مع هذه الأجهزة)، وهي بذلك عبارة عن نشاط يتضمن ثلاث شعب هي: إعلام الجمهور، وإغراؤه لتعديل اتجاهاته وتصرفاته، وبذل الجهود للتوفيق بين هذه الاتجاهات. لذا فالعلاقات العامة بالأجهزة الأمنية لا تقوم على فرض مبادئ وأساليب خاصة في التعامل وإنما تهدف إلى كسب احترام الرأي العام ومسايرته ومعرفة جميع السبل لتبصير الجمهور وتوضيح الحقائق له فيتحقق بذلك الترابط بين طرفي العلاقة.

وفي الفصل الرابع تناول الباحث أجهزة العلاقات العامة بالمؤسسات الأمنية فأشار إلى أن هذه العلاقة لم

الأرض ومغاريها جدير بالتأمل والدراسة من حيث الإقناع والتأثير على الأفكار، إذ إن من الحقائق الثابتة اليوم في العلاقات العامة أن إقناع الشخص بتغيير فكرة قائمة من أصعب المهام على الإعلام، فكيف بحمله على اعتناق دين جديد.

وعن العلاقات العامة في العصر الحديث بين المؤلف أن العلاقات العامة الاجتماعية والاقتصادية تطورت بين الأفراد من صورتها البسيطة إلى صورة معقدة فبعد أن كان الاتصال مباشراً تحول وفقاً للتطور في المنظومة الاجتماعية للمجتمعات، وظهرت العلاقات العامة باعتبارها نشاطاً مستقلاً مع بداية الثورة الصناعية وما صاحبها من توسع في التجارة والعمل، إلا أن المفهوم الحديث للعلاقات العامة لم يعرف إلا في أواخر القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين..

وفي الفصل الثاني من الكتاب تناول المؤلف مبادئ العلاقات العامة وجمهورها ونظمها ومجالاتها فأشار إلى أن العلاقات العامة كعلم ومهنة وفن من فنون الاتصال الجماهيري تعتمد على العديد من المبادئ الأساسية تتمثل في احترام الرأي العام وكسب ثقة الجماهير إذ إن من أهم المبادئ التي تعتمدها العلاقات العامة في عملها احترام رأي الفرد وضمان حقه في التعبير عن ذلك الرأي، وتقوم أيضاً على توفير المناخ الحر الملائم لتكوين الرأي العام تجاه كل القضايا والموضوعات وتستهدف كسب ثقة الجماهير والحصول على تأييدها و مسانبتها وتدعيم علاقات الود والتفاهم معها. وأشار إلى أن العلاقات العامة هي الفلسفة الاجتماعية للإدارة حيث يركز عمل العلاقات العامة على الاهتمام بالجانب الإنساني وتحسين الظروف الاجتماعية لجماهير العاملين وتطوير ظروف ومناخ العمل داخل المؤسسة وتحقيق التفاهم والانسجام وتدريب الجمهور على تحمل المسؤولية الاجتماعية بما يحقق التفاعل الاجتماعي داخل المؤسسة ويجب أن تأخذ في اعتبارها الاهتمامات والاحتياجات الخاصة بالجماهير عند اتخاذ القرارات والتزام الإدارة بسياسة المسؤولية الاجتماعية وتلبية الاحتياجات الأساسية للجمهور الداخلي مثل الرضا الوظيفي و تكافؤ الفرص والروح المعنوية. أما الجمهور الخارجي فيجب الاهتمام بمستوى الجودة المناسبة

وفي ختام بحثه توصل الباحث إلى عدد من التوصيات منها:

١. تأكيد أهمية جهاز العلاقات العامة بالمؤسسات الأمنية وضرورة دعمه للقيام بواجبه على أكمل وجه وذلك لإرساء وتفعيل القيم الأمنية في المجتمع وخلق علاقات حميمة بين المؤسسات الأمنية والإعلامية والجمهور.
٢. محاولة توحيد مسميات وهياكل العلاقات العامة في الدول العربية لتوحيد الأهداف والجهود عبر تبادل الخبرات والبحوث المشتركة.
٣. الاهتمام بقنوات الاتصال الجماهيري وبناء علاقات تنسيقية راسخة على أسس علمية مع هذه القنوات، للوقوف على تأثير وتقييم الانطباع عن خدمات الأجهزة الأمنية.
٤. ضرورة تبعية جهاز العلاقات العامة لأعلى قمة الهرم الوظيفي في الجهاز الأمني لضمان الاهتمام به وضرورة تقويته لتقوية التنسيق بين الأجهزة الإعلامية والأمنية.
٥. توطيد علاقات تنسيقية مباشرة مع الأجهزة الإعلامية أساسها الثقة والمصداقية مع الاهتمام بتبادل المعلومات والخبرات.
٦. الاهتمام بالتدريب المشترك بين الأجهزة الإعلامية ومنسوبي الأجهزة الأمنية مع فتح أبواب الجامعات العربية والمواعين التدريبية الأمنية للدراسات ذات الصلة.
٧. الاستعانة بوسائل التكنولوجيا الحديثة في مجال التنسيق المشترك مع إعطاء المزيد من الصلاحيات الإدارية لأجهزة العلاقات العامة وذلك لتوطيد دعائم التنسيق المشترك مع ربط هذا التنسيق بقمة الهرم الإداري في الجانبين الأمني والإعلامي.
٨. خلق تواصل مشترك لتبادل الآراء والخبرات بين الجهازين لتقييم البرامج التنسيقية المشتركة.
٩. تفعيل دور المكتب العربي للإعلام الأمني في مجالات العلاقات العامة وتصميم البرامج الخاصة لكافة الدول العربية.
١٠. التأمين على الدور الكبير والفعال لجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية في مجال تنفيذ دورات تدريبية لتطوير التنسيق بين الأجهزة الإعلامية والأمنية.
١١. إدراج النشاط التنسيقي للعلاقات العامة بين الأجهزة الأمنية والإعلامية ضمن الإستراتيجيات والخطط الأمنية والإعلامية مع الاهتمام بوضع معايير وأسس وأشكال ثابتة للتعاون بين الجانبين في هذا الإطار. ■

تصل إلى المستوى المطلوب حتى الآن خاصة في الجوانب التنسيقية ويحتاج الجهازان إلى المزيد من التفاهم المتبادل لمعرفة طبيعة عملهما، وهناك موروثات تاريخية لنظرة الأجهزة الأمنية للمجتمع وما يترتب على هذه الرواسب من سوء تقدير لأهمية العلاقات العامة ودورها الوظيفي التنموي ويندرج في ذلك التقليل من أهمية التنسيق بين الجهازين لإيصال وبث رسالة الأجهزة الأمنية عبر وسائل الإعلام المختلفة. وفيما يتعلق بنظريات الاتصال بالأجهزة الأمنية ووسائلها وأشكالها أوضح الباحث أن فكرتها تعتمد على أساس أن الأفكار والوسائل الواردة من الخارج تكون أشد تأثيراً في الحضارة من العوامل الداخلية، عرفت الفكرة المستحدثة بأنها فكرة أو ممارسة أو موضوع يدركه الفرد بوصفه جديداً وتعد عملية التبنّي جانباً سلوكياً أكثر من كونها تغييراً إدراكياً أو اتجاهياً وهي مؤشر حقيقي لمعرفة مدى تقبل الفرد لأسلوب الحياة الجديدة.

الوكلاء المعتمدون

للحصول على إصدارات الجامعة يمكن الاتصال بالوكلاء المعتمدين:

- الجمهورية التونسية : دار أفريقية أنفو . ٥ شارع شطرانة . تونس هاتف: ٠٠٢١٦٧٠٦٩٨٨٨٠ فاكس: ٠٠٢١٦٧١٨٧٦١٢٩٨
 - المملكة العربية السعودية (منطقة الرياض): مكتبة جرير . ص.ب. ٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١ . هاتف: ٤٦٦٦٠٠٠ . فاكس: ٤٦٦٦٠٠٠ . مكتبة الرشد . ص.ب. ١٧٥٢٢ . الرياض ١١٤٩٤ . هاتف ٤٥٩٣٤٥١ . فاكس : ٤٥٧٣٣٨١ . دار اللواء للنشر والتوزيع . ص.ب. ٢٨٥٦ . الرياض ١١٤٦١ . هاتف ٤١٦٠٠٦٥ . فاكس ٤١٦٠٠٦٤ . شركة كنوز المعرفة . ص.ب. ٣٠٧٤٦ . جدة . هاتف: ٢٥١٤٢٢٢ / ٦٥٧٠٦٢٨ . فاكس ٤٠٣٠٢١٤٠٢
 - جمهورية السودان : مكتبة النيل . ص.ب. ٨٠٣٦ . الامتداد الجديد شارع ٤١ . الخرطوم . هاتف: ٤٦٢٦٥٢ . فاكس: ٤٦٣٧٤٩
 - الجمهورية العربية السورية : دار الألباب للنشر والتوزيع . ص.ب. ٣٠١٩ - دمشق . هاتف: ٢٢٣٩٨٢٠ . فاكس: ٢٢٤٣٧٥٤
 - سلطنة عمان : مكتبة نخل . ولاية نخل . ص.ب. ١٠ . هاتف: ٢٤٧٧٢ / ٨٨١٠٢٨ . فاكس: ٦٢٥٦٢٢
 - جمهورية مصر العربية: المكتب الجامعي الحديث ١٤ شارع دينوقراط . الازاريطة . الاسكندرية هاتف ٤٨٤٣٨٧٩ . فاكس/ ٤٨٤٣٨٧٩ . دار الضجر للنشر والتوزيع . ٤ شارع هاشم الأشقر . النهضة الجديدة . القاهرة . هاتف: ٢٩٤٤١١٩ . فاكس: ٢٩٤٤٠٩٤
- يتم تسويق إصدارات الجامعة من خلال ادارة العلاقات العامة والإعلام
ص.ب. ٦٨٣٠ الرياض ١١٤٥٢ . هاتف: ٢٤٦٣٤٤٤ / تحويلة ١١٣٤ أو ١١٠٢ .
فاكس ٩٦٦١٢٤٦١٨٢٣ +

