



مملكة البحرين  
وزارة الداخلية  
الأكاديمية الملكية للشرطة  
كلية تدريب الضباط  
قسم الدراسات العليا

## أثر الصورة الذهنية عن رجال الشرطة في العلاقة مع المواطنين

بحث مقدم إلى الأكاديمية الملكية للشرطة، كلية تدريب الضباط، قسم الدراسات العليا  
من ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية والأمنية

إعداد الطالب/ علي حسن التميمي

لجنة الحكم والمناقشة:

(رئيساً للجنة ومشرفاً للرسالة)

الدكتور: علاء الدين شحاته

(عضواً خارجياً)

الدكتور: رضا عبدالواجد امين

(عضواً داخلياً)

الدكتور: عصام إبراهيم خليل

مايو 2018م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى:

﴿الَّذِينَ آمَنُوا وَلَمْ يَلْبِسُوا إِيمَانَهُمْ بِظُلْمٍ أُولَئِكَ لَهُمُ الْأَمْنُ وَهُمْ مُهْتَدُونَ﴾

الآية 82 من سورة الأنعام

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center

خدمات اخبارية أمنية على مدار الساعة



## الإهداء

إلى من شجعتني على إتمام دراستي ومنبع الحنان والعطاء، وإلى من علمتني وعانت الصعاب  
لاصل إلى ما انا به الآن .. والدتي.

إلى من أسعى لكسب رضاه بعد الله .. إلى من رباني فأحسن تربيتي .. إلى والدي الحبيب  
الذي بنصحه وإرشاده وصلت لما وصلت له الآن فالفضل لله ثم له .. اطال الله في عمره وامده  
بالصحة والعافية.

وإلى زوجتي ورفيقة دربي التي كانت بالقرب مني طوال هذه الفترة .. وتعمل على توفير المناخ  
المناسب لي من اجل استكمال دراستي ومسيرتي في الحياة.

وإلى ضياء حياتي وفلذات أكمادي .. أبنائي الاعزاء حفظهم الله وأعانتني على تربيتهم خير تربية.  
وإلى العيون الساهرة على هذا البلد، مقدمة عطاءها متفانية لخدمة هذا الوطن المعطاء،  
والأجساد العظيمة التي تغرس أيديها في عمق الأشواك لتدفعها بعيداً عن أبناء هذه البلاد  
الطاهرة.

إلى أولئك جميعاً أهدي هذا البحث المتواضع سائلاً المولى عز وجل أن يكون عملاً خالصاً  
لوجهه الكريم، وعلماً نافعاً يمتد به عملي فيكون من العلم الذي ينتفع به.





## الشكر والتقدير

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center

أتقدم بوافر الشكر والإمتنان الى سيدي معالي الفريق الركن الشيخ راشد بن عبدالله آل خليفة وزير الداخلية الموقر، وإلى سعادة اللواء طارق حسن الحسن رئيس الأمن العام، وإلى سعادة آمر الأكاديمية الملكية للشرطة العميد إبراهيم حسن الشيب، وإلى آمر كلية تدريب الضباط العقيد عمار مصطفى السيد، وإلى مشرف الرسالة، وإلى جميع الضباط بالأكاديمية الملكية للشرطة، وجميع أعضاء هيئة التدريس بالأكاديمية الملكية للشرطة.

وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير لوالدي ووالدتي وزوجتي لحبهم ودعمهم اللازم لإكمال هذه الدراسة.



مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center

جميع الحقوق محفوظة © مركز الإعلام الأمني

## مقدمة

تعد الأجهزة الشرطية أحد أهم الأجهزة التي يستخدمها المجتمع في القيام بعملية الضبط الإجتماعي لسلوكيات أفرادها، فهو أداة الدولة والتجسيد الطبيعي لسلطة المجتمع في حفظ وصون الأمن، وإقرار النظام، وتنفيذ القوانين التي تسنها السلطة التشريعية في هذه المجتمعات لصالح الجماعة، وفي سبيل قيام الشرطة بالمهام المسندة إليها فهي مطالبة بالتصدي للعديد من التحديات الأمنية التي تواجه المجتمع وتهدر أمنه وإستقراره في الداخل، وهذا يتطلب نوع من الحزم والحسم في كثير من مواقف العمل الشرطي بما يتضمنه من فرض قيود والتزامات يجب على الجمهور إحترامها؛ وعلى الجانب الآخر قد يتسبب ذلك في نوع من أنواع الضيق للأفراد ويتسبب في توتر العلاقة بينهم وبين الشرطة.

وليس بخافٍ دور وسائل الإعلام حين تتبنى آراء أو إتجاهات معينة، وخلال فترة محددة من الزمن، فإن القسم الأكبر من الجمهور سوف يتحرك في الإتجاه الذي تدعمه وسائل الإعلام لما لها من قوة وتأثير على الجمهور، وبالتالي يتشكل الرأي بما يتناسق وينسجم في معظم الأحيان مع الأفكار التي تدعمها وسائل الإتصال، لاسيما وسائل التواصل الحديثة.



## مشكلة الدراسة:

إذا كان أداء رجل الشرطة يتم بصورة صحيحة بالضوابط القانونية وبمبادئ حقوق الإنسان، فإن الصورة الذهنية له لدى المواطنين سوف تنعكس بالإيجاب وتتحسن صورته مما سيؤدي إلى تعاون المواطنين معه، كما أنه من المستقر عليه أن المعاملات وقواعد الإحترام المتبادل بين البشر لا ترتبط فقط بالتقيد بالأنظمة والقوانين ولكن بالضوابط المتصلة بالآداب والسلوكيات الحسنة والتي لها أكبر الأثر في تلوين العلاقات الإنسانية بطابع التعاون القائم على المحبة والتقدير، أما إذا كان أداء رجل الشرطة مخالفاً للقانون ولحقوق الإنسان ستنعكس صورته سلباً لدى المواطنين، وسيؤدي ذلك بلا شك إلى ضعف أو إنعدام التعاون بين أجهزة الشرطة والمواطنين، مما يجعل من الصعب منع الجريمة ومكافحتها بنسبة عالية وبجودة شاملة تحقق طموحات الفرد والمجتمع.

ولا يقتصر الأمر فقط على سلوك رجل الشرطة في تلوين العلاقة بينه وبين المواطنين بالسلب أو الإيجاب، بل تقوم إستخبارات الدول المعادية بإختلاق الشائعات أو بتضخيم السلوكيات الفردية المستتكره لتشويه الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام في الداخل والخارج، فضلاً عن دور وسائل الإعلام لاسيما وسائل التواصل الحديثة في تشكيل هذه الصورة لدى الجمهور؛ وبالتالي فإن مشكلة الدراسة تتبلور في الإجابة على التساؤل التالي:

**ما هي الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطنين في مملكة البحرين؟**

## أهمية الدراسة:

في ظل الظروف الأمنية التي تواجه المجتمع يوماً بعد يوم فإن الصورة الذهنية لرجل الشرطة يعد أحد أهم المواضيع التي يجب أن تحظى بالبحث الكافي من قبل الإدارات والأقسام المعنية لدى أجهزة الشرطة والأمن، حيث أصبحت أمراً ضرورياً وأحوج ما تكون لهذا النوع من الدراسات والأبحاث ذلك لأن أجهزة الشرطة تعمل في وسط مليء بالمتغيرات والعوامل التي تؤثر على عملها، كما أنها من أكثر الأجهزة بحاجة لدعم ومساندة وتعاون المواطنين لضمان نجاحها في أداء رسالتها في المجتمع والمتمثلة بتوفير أجواء الأمن والطمأنينة للمواطنين وغيرهم من المقيمين والزوار والوافدين، ولا شك أن تعاون المواطنين مع أجهزة الشرطة في أداء رسالة الأمن مرهون إلى حد كبير بالصورة التي يكونها المواطنون عن رجال الأمن العام، ومن هنا فإن أي جهاز أمني يسعى إلى كسب تأييد وتعاون المواطنين لا بد له أن يبدأ من موضوع الصورة الذهنية المنطبعة في أذهان الجماهير عن رجال الشرطة.

كما أن الصورة الذهنية متغيرة صعوداً وهبوطاً (إيجابياً وسلبياً) لتصرفات رجال الشرطة، سواء إتخذت هذه التصرفات سلوكاً جماعياً أو سلوكيات فردية بما ينعكس على الصورة الذهنية لرجال الشرطة لدى المواطنين.



وتبرز أهمية الدراسة من ناحيتين هما :

### أولاً: الأهمية العلمية:

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center

1. الخروج بنتائج وتوصيات من شأنها معرفة الصورة الذهنية لرجل الشرطة وأثر هذه الصورة على العلاقة مع المواطنين.

2. اجتهاد الباحث لإثراء المكتبة العربية بما يمكن أن تضيفه هذه الدراسة لدراسات أخرى تتعلق بالصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطنين.

### ثانياً: الأهمية العملية:

تكمن أهمية الدراسة العملية في تقديم صورة معبرة عن حقيقة الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطنين تفيد صناع القرار والمسؤولين في الأجهزة الأمنية لتصحيح وتقويم السياسات المتبعة من أفراد الشرطة لكسب رضا المواطنين.

### تساؤلات الدراسة:

إن التساؤل الرئيسي الذي تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عليه هو:

1. ما هي الصورة الذهنية عن رجل الشرطة لدى المواطنين؟
2. ما هي العوامل المؤثرة في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة في مملكة البحرين؟
3. ما هو دور وسائل التواصل الاجتماعي في بناء الصورة الذهنية عن رجل الشرطة لدى المواطنين؟







## أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center

1. التعرف على الصورة الذهنية عن رجل الشرطة لدى المواطنين سواء كانت إيجابية ام سلبية.

2. التعرف على مدى الرضا عن أسلوب تعامل رجل الشرطة مع المواطنين.

3. التعرف على أثر الصورة الذهنية عن رجل الشرطة في العلاقة مع المواطنين.

## منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة سيقوم الباحث بإستخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتبر واحداً من المناهج الأساسية بل أكثرها شيوعاً في البحوث الوصفية وهو عبارة عن دراسة شاملة مستعرضة، ومحاولة منظمة لجمع البيانات وتحليل وتفسير وتقرير الوضع الراهن لموضوع ما في بيئة محددة ووقت محدد وعلى ذلك فهذا المنهج يهدف بشكل أساسي إلى وصف وتشخيص ظاهرة ما، وجمع البيانات عنها وتقرير حالتها كما هي في الواقع الراهن أي ما هو قائم فعلاً في جزء من المجتمع وإستخلاص نتائج تطبق على المجتمع<sup>(1)</sup>.



(1) فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة: أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002م، ص89.



## أداة الدراسة:

تعتمد الدراسة على الكتب والدوريات والأطروحات المتعلقة بموضوع الصورة الذهنية، مع تركيزها على رجل الشرطة وأثر هذه الصورة على العلاقة مع المواطنين؛ فبتالي تعتبر الدراسة من الدراسات النظرية.

## حدود الدراسة:

تتم هذه الدراسة في إطار الحدود التالية:

- **الحدود الموضوعية:** تتمثل حدود الدراسة الموضوعية في أثر الصورة الذهنية عن رجل الشرطة في العلاقة مع المواطنين.
- **الحدود المكانية:** تقتصر الحدود المكانية لهذه الدراسة على مملكة البحرين.
- **الحدود البشرية:** تقتصر الدراسة على مواطني مملكة البحرين وعلاقاتهم بشرطة مملكة البحرين.
- **الحدود الزمنية:** ستكون الدراسة الحالية عن الفترة من عام 2011م - 2018.



## مفاهيم الدراسة:

### ➤ الصورة الذهنية:

تعني كلمة (Image) التصور العقلي الشائع بين أفراد جماعة معينة، ويشير إلى إتجاه هذه الجماعة نحو شخص معين أو نظام ما، أو وظيفة بعينها، أو جنس بعينه، أو شيء بعينه<sup>(1)</sup>.

ويعرف معجم المصطلحات الإعلامية الـ (Stereotype) بأنها الرموز المشتركة للجماهير، مثل الحكم والأمثلة والأساطير والأغنيات الشعبية، أي أنها التصورات التي عند الناس لأشياء معينة، وكذلك يعطي هذا المعجم لكلمة معنى القوالب الجاهزة، ولذا فإن معنى هذا المصطلح يكون مرادفاً أيضاً لصفحة طباعية تصنع لصب المعدن في قالب من الجص أو الورق المعجن مأخوذة عن حروف منضدة<sup>(2)</sup>.

وقد ورد في قاموس ويبستر في طبعته الثالثة معنى لهذا المصطلح بأنه: "مفهوم عقلي شائع بين أفراد جماعة معينة يشير إلى إتجاه هذه الجماعة الأساسي نحو شخص معين أو نظام ما أو فلسفة أو قومية ما أو مؤسسة معينة أو أي شيء آخر"<sup>(3)</sup>.

(1) كرم شلبي، معجم المصطلحات الإعلامية، دار الشروق - القاهرة، 1989م، ص285.

(2) Websters, 1997, Third International Dictionary, copyright by G. & C Publishers of Merriam – Webster Dictionaries, P.571.

(3) د. علي عوجة، العلاقات العامة والصورة الذهنية، الطبعة الأولى، عالم الكتب، القاهرة، 1983م، ص4.

ويعرف كينيث بولدنج الصورة الذهنية على أنها صورة ذهنية مبنية على خبرات الإنسان السابقة منذ لحظة الميلاد وربما قبل ذلك، وهو يتلقى رسائل مستمرة عن طريق الأحاسيس، والصور تكون غير واضحة في البداية، ثم يبدأ الإنسان بعدها يدرك وجوده كشيء وسط عالم الأشياء، وهذا يكون بداية التصور الذي يمكن وصفه بالإدراك، فإذا ما تقدم العمر بالإنسان إزداد هذا التصور ليشمل كل شيء موجود أو حتى متخيل<sup>(1)</sup>.

### ➤ الشُّرْطَة:

الشُّرْطَة بسكون الراء أعوان السلطان لأنهم جعلوا لأنفسهم علامات يعرفون بها، ورجل شرطي - بسكون الراء - وشرطي - بفتح الراء وكسر الطاء - منسوب إلى الشُّرْطَة - بضم الشين -، والجمع شرط - بفتح الراء - وقد سموا بذلك لأنهم أعدوا لذلك وأعلموا أنفسهم بعلامات<sup>(2)</sup>.

أما الشُّرْطَة في الإصطلاح لها معنيان:

(1) د. عاطف عدلي العبد، مدخل إلى الإتصال والرأي العام، دار الفكر العربي، القاهرة، 2007م، ص286

(2) محمد بن محمد الزبيدي، تاج العروس، تحقيق: مجموعة من المحققين، مادة (شرط)، فصل الشين، باب الطاء، الجزء 5، دار هداية، ص166.

الأول: إنهم الجند الذين يعتمد عليهم الخليفة أو الوالي في إستتباب الأمن وحفظ النظام، والقبض على الجناة والمفسدين، وما إلى ذلك من الأعمال الأمنية التي تكفل سلامة الجمهور وطمأنينتهم<sup>(1)</sup>.

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center  
مركز الإعلام الأمني  
مركز الإعلام الأمني

الثاني: الشُّرطة هي: الهيئة النظامية المكلفة بحفظ الأمن والنظام، وتنفيذ أوامر الدولة وأنظمتها<sup>(2)</sup>.

أما الشُّرطة بالمفهوم الحديث للدولة فهم: موظفون يعهد إليهم فرض القانون والنظام وحماية الجماهير.

فالشُّرطة بوجه عام عبارة عن مجموعة من الأفراد المؤهلين تأهيلاً خاصاً، تعتمد عليهم الدولة في تحقيق الأمن، وحفظ النظام، بما يحقق الأمن والإستقرار والطمأنينة لأفراد الشعب.

فبتالي هي هيئة نظامية مدربة تدريباً خاصاً للمحافظة على الأمن، وتطبيق الأنظمة، وتنفيذ أوامر الدولة وتعليماتها، دون المساس بأموال الناس وأعراضهم وحياتهم الشخصية إلا في حدود النظام<sup>(3)</sup>.

(1) د. حسن إبراهيم حسن، تاريخ الإسلام السياسي والديني والثقافي والاجتماعي، الجزء 1، دار الجيل للنشر والطباعة والتوزيع، لبنان، 2001م، ص460.

(2) اللواء محمود السباعي، إدارة الشرطة في الدولة الحديثة، الشركة العربية للطباعة والنشر، القاهرة، 1963م، ص9.

(3) عوض بن سالم النقيعي، الشُّرطة وحماية حقوق ضحايا الجريمة، الرياض، 2010م، ص11.

ولم يعرف القانون البحريني رجل الشرطة وإستخدم بدلاً منه مصطلح رجل الأمن، حيث أورد تعريفه في المادة (1) من المرسوم بقانون رقم (3) لسنة 1982م بشأن نظام قوات الأمن العام بأنها: "قوات نظامية مسلحة تابعة لوزارة الداخلية وتختص بالمحافظة على النظام والأمن العام والآداب داخل البلاد وحماية الأرواح والأعراض والأموال، وتتولى هذه القوات اتخاذ التدابير اللازمة لمنع ارتكاب الجرائم وضبط ما يقع منها وتلقي البلاغات والمعلومات والشكاوي وإجراء التحريات والأبحاث والتحقيقات والقيام بكل ما تفرضه عليها القوانين واللوائح والقرارات والأوامر والأنظمة من واجبات ومعاونة سلطات الدولة في تأدية وظائفها وفق أحكام القانون".

ونستخلص مما سبق أن رجل الشرطة هو المنوط به المحافظة على النظام العام وحماية الأمن العام والآداب العامة داخل البلاد وحماية الأرواح والأعراض والأموال، وإتخاذ التدابير اللازمة لمنع ارتكاب الجرائم وضبط ما يقع منها وتلقي البلاغات والمعلومات والشكاوي وإجراء التحريات والأبحاث والتحقيقات والقيام بكل ما تفرضه عليها القوانين واللوائح والقرارات والأوامر والأنظمة.

## ➤ الأمن:

يقصد بالأمن "لغةً": الأمان والأمانة، وقد أمن (أمنَةً)، فهو (آمن) وقوله تعالى ﴿وهذا البلد الأمين﴾<sup>(1)</sup>، يريد به البلد الآمن وهو من الأمن، وقيل أمن البلد، أطمئن به أهله فهو آمن<sup>(2)</sup>.

أما الأمن في الإصطلاح، فيقصد به الإطمئنان وعدم الخوف والأمان الناجم عن الإجراءات الأمنية التي تتخذها الدولة لتأمين أفرادها ومنشأتها ومصالحها الحيوية، وبعبارة أخرى فإن الأمن هو الطمأنينة والهدوء والقدرة على مواجهة الأحداث والمواقف دون إضطراب<sup>(3)</sup>.

ومن تعريفات الأمن وأكثرها تداولاً، تعريف باري بوزان، أحد أبرز المختصين في الدراسات الأمنية، وهو يعرف الأمن بأنه "العمل على التحرر من التهديد"، وفي سياق النظام الدولي فهو "قدرة المجتمعات والدول على الحفاظ على كيانها المستقل، وتماسكها الوظيفي ضد قوى التغيير التي تعتبرها معادية، والأمن يمكن فقط أن يكون نسبياً ولا يمكن أن يكون مطلقاً"<sup>(4)</sup>.

(1) سورة التين، الآية (3).

(2) مختار الصحاح، ترتيب محمود خاطر، دار الفكر العربي، القاهرة، ص 26.

(3) محمد طارق محمود محمد صفر، دور الشرطة في دعم الأمن الاقتصادي، رسالة دكتوراة في علوم الشرطة، أكاديمية الشرطة، كلية الدراسات العليا، وزارة الداخلية المصرية، 2007م، ص 80.

(4) د. خليل حسين، مفهوم الأمن في القانون العام، بحث منشور بالموقع الإلكتروني: <http://drkhalilhussein.blogspot.com>، بتاريخ 2009/01/16م.

فالأمن، إذاً هو إحساس الأفراد والجماعات التي يتشكل منها المجتمع بالطمأنينة، والشعور بالأمن والإستقرار، وهو ما يحفزهم على العمل والإنتاج، لذلك فإن الهدف الأساسي للشرطة هو إقرار السكينة والنظام ووقاية المجتمع من عوامل الإنحراف التي تهدد كيانه.

### ➤ شبكات التواصل الإجتماعية على الإنترنت:

هي مواقع إلكترونية إجتماعية على الإنترنت وتعتبر الركيزة الأساسية للإعلام الجديد أو البديل، التي تتيح للأفراد والجماعات التواصل فيما بينهم عبر هذا الفضاء الافتراضي<sup>(1)</sup>، كما تعرف أيضاً بأنها: "منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه من خلال نظام إجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الإهتمامات والهوايات نفسها أو جمعه مع أصدقاء الجامعة أو الثانوية<sup>(2)</sup>."

كما عرفت بأنها: "تركيبية إجتماعية إلكترونية تتم صياغتها من أفراد أو جماعات أو مؤسسات، وتتم تسمية الجزء التكويني الأساسي (مثل الفرد الواحد) بأسم ( العقدة- Node) بحيث يتم إيصال هذه العقد بأنواع مختلفة من العلاقات كتشجيع فريق معين أو الإلتناء لشركة ما أو حمل جنسية لبلد ما في هذا العالم، وقد تصل هذه العلاقات لدرجة

(1) عباس مصطفى صادق، الإعلام الجديد المفاهيم و الوسائل و التطبيقات، دار الشروق للنشر والطباعة، 2008م، ص 218.

(2) زاهر راضي، استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي، مجلة التربية، عدد 15، 2003م، جامعة عمان الأهلية، عمان، ص23.



أكثر عمقاً تعود إلى طبيعة الوضع الإجتماعي أو المعتقدات أو الطبقة التي ينتمي إليها الشخص<sup>(1)</sup>.

## ➤ المواطن:

يقصد بالمواطن لغوياً:

- المواطن مأخوذة في العربية من الوطن: المنزل تقييم فيه وهو "موطن الإنسان ومحله" وطن يطن وطناً: أقام به، وطن البلد: اتخذه وطناً، توطن البلد: اتخذه وطناً، وجمع الوطن، أوطان<sup>(2)</sup>.
- الوطن: مكان إقامة الإنسان ومقره، ولد به أم لم يولد<sup>(3)</sup>.

المواطن اصطلاحاً:

- عرفتها موسوعة كولير الأمريكية؛ بأنها أكثر أشكال العضوية اكتمالاً في جماعة سياسية ما<sup>(1)</sup>.

---

(1) عواد محمد، شبكات التواصل الاجتماعي الإلكتروني، موقع تأملات، أكتوبر 2010م: <http://www.taamolat.com>

(2) ابن منظور، لسان العرب، دار احياء التراث العربي، بيروت، الطبعة الثانية، 1993م، جزء 5، ص 338.  
(3) محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الرازي، الصحاح، المركز العربي للثقافة والعلوم، طبعة خاصة بوزارة التربية والتعليم، مادة (و ط ن)، 1996، ص 21.

• أما الموسوعة العربية العالمية؛ فإنها تعرف المواطن على إنها: اصطلاح يشير إلى الانتماء إلى امة أو وطن<sup>(2)</sup>.

• وفي قاموس علم الاجتماع تم تعريفها على إنه: مكانة أو علاقة اجتماعية تقوم بين فرد طبيعي ومجتمع سياسي (دولة)، ومن خلال هذه العلاقة يقدم الطرف الأول الولاء، ويتولى الطرف الثاني الحماية، وتتحدد هذه العلاقة عن طريق القانون<sup>(3)</sup>.

ومن تعريفات المواطن أيضاً: "حصول الأشخاص على مجموعة من الحقوق العامة التي تضمن لهم العيش بحياة كريمة في دولتهم، والتي تحافظ على توفير هذه الحقوق لهم، ومن أهمها: الحق في التعليم، والحق في العمل، والحق في المشاركة في الحياة السياسية، كالترشح للمناصب السياسية، والحصول على حق الانتخاب، والتصويت، كما أنها تضمن للمواطنين التمتع بالحريات الفردية التي يكفلها دستور الدولة كحرية الاعتقاد الديني"<sup>(4)</sup>.

(1) احمد صدقي الدجاني، مسلمون ومسيحيون في الحضارة العربية الإسلامية، مركز يافا للدراسات والأبحاث، القاهرة 1999م، ص 5.

(2) الموسوعة العربية العالمية، مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع، الرياض، 1996م، ص 311.

(3) د. محمد غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1995م، ص 56.

(4) احمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 1982م، ص 60.

لذا يمكن تعريف المواطن: بأنها شعور الفرد بالانتماء إلى جماعة اجتماعية لها ثقافة وتاريخ ومصير مشترك، ويُنظَّم هذا الشعور اجتماعياً وقانونياً وسياسياً، ويساهم الفرد من خلال هذا الانتماء بشكل فاعل في الحياة الاجتماعية.

او هو أي شخص ينتمي إلى دولة أو أمة سواء بالولادة أو بالتجنس وهو يتمتع بكل الحقوق المدنية التي ينص عليها تشريع تلك الدولة أو الأمة.



مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center  
خدمات اخبارية أمنية على مدار الساعة

## الدراسات السابقة:

يتضمن هذا الجزء الدراسات المتصلة بموضوع الدراسة والتي خرجت بنتائج مهمة

تفيد أغراض الدراسة الحالية. وفيما يلي عرض موجز لبعض هذه الدراسات:

### 1. دراسة خلف لافي الحلبا الحماد، بعنوان: الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي

العام الأردني<sup>(1)</sup>.

وهدفت الدراسة إلى التعرف على الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني بغية تدعيمها أو تغييرها أو تعديلها، والوقوف على مدى مساهمة كل من القوانين، والبيئة الاجتماعية، ووسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن. ولتحقيق أهداف الدراسة، استخدم الباحث المنهج الوصفي، مستخدماً في ذلك أداة الاستبانة التي تم تطبيقها على عينة بلغت (450) شخصاً لجمع البيانات من عينة الدراسة التي تم اختيارها بالطريقة العشوائية الطبقية، من محافظات: إربد، وعمان، والكرك.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

- إن الرأي العام الأردني يحمل اتجاهات إيجابية نحو رجل الأمن العام .

- إن الرأي العام الأردني راضٍ عن أداء رجل الأمن العام وسلوكه.

(1) خلف لافي الحلبا الحماد، بعنوان: الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني، دراسة ميدانية، رسالة

ماجستير، قسم الصحافة والإعلام، كلية الآداب والعلوم، جامعة البتراء، الأردن، 2014م. مركز الإعلام الأمني

- إن وسائل الإعلام ساهمت في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي

العام بشكل إيجابي بنسبة يليها القوانين ثم البيئة الاجتماعية.

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center  
مركز الإعلام الأمني

2. دراسة فهد بن محمد الذويبي، بعنوان: "المهارات الإدارية والشخصية وعلاقتها

بالتعامل مع الجمهور<sup>(1)</sup>.

وهدفت الدراسة إلى معرفة المهارات الإدارية والشخصية التي يتمتع بها ضباط شرطة منطقة القصيم، ومعرفة طبيعة تعامل ضباط شرطة منطقة القصيم مع الجمهور، وطبيعة العلاقة بين المهارات الإدارية والشخصية لضباط شرطة منطقة القصيم وبين طريقة تعاملهم مع الجمهور.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- وجود علاقة إرتباطية قوية وموجبة (طردية) ذات دلالة إحصائية بين طريقة التعامل مع الجمهور والمهارات الإدارية والمهارات الشخصية سواء منفردة أو مجتمعة.
- إن أكثر المعوقات التي تعيق توظيف المهارات الإدارية والشخصية لضباط الشرطة هي ضغوط العمل والاعتماد على الأقدمية فقط في الإختيار للمناصب القيادية وتدخل العوامل الشخصية في عملية التقييم والترشيح للمناصب الإدارية وعدم وجود دورات متخصصة .

(1) فهد بن محمد الذويبي، المهارات الإدارية والشخصية وعلاقتها بالتعامل مع الجمهور، دراسة مسحية على الضباط العاملين في شرطة منطقة القصيم، المملكة العربية السعودية، 2005م.

- أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إستجابات المبحوثين تعزى إلى الخبرة.

- إن أكثر أساليب تنمية المهارات إنتشاراً بين ضباط الشرطة هي الممارسة العملية والتحفيز والتشجيع وتحسين بيئة العمل الإنسانية ومنح فرصة للمرؤوسين لإكمال تعليمهم العالي.

3. دراسة مبارك بن مخلد الذيابي، بعنوان: "مهارات تعامل رجل الأمن مع الجمهور ودورها في تفعيل الخدمات الأمنية"<sup>(1)</sup>.

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مهارات تعامل رجل الأمن مع الجمهور في تفعيل الخدمة الأمنية من خلال معرفة المهارات الواجب توافرها في رجل الأمن للتعامل مع الجمهور وتحديد الصعوبات التي تواجه رجل الامن عند تعامله مع الجمهور، ومعرفة دور مهارات تعامل رجل الأمن مع الجمهور في تفعيل الخدمة الأمنية، وقد أستخدم الباحث المنهج الوصفي بمدخله الوثائقي والمسح الإجتماعي، وتم إجراء الدراسة على عينة من 335 مفردة.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها:

(1) مبارك بن مخلد الذيابي، مهارات تعامل رجل الأمن مع الجمهور ودورها في تفعيل الخدمات الأمنية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، 2007م.

إن أفراد العينة موافقون تماماً على أن هناك مهارات يجب توافرها في رجل الأمن للتعامل مع الجمهور أبرزها: امتلاك الأخلاق المثلى، والإلمام بالمعلومات المتعلقة بالخدمات الأمنية، وامتلاك روح المبادرة في العمل، والقدرة على معرفة القيم والعادات والتقاليد واحترامها، وموافقون تماماً على أن مهارات رجل الأمن في التعامل مع الجمهور لها دور في تفعيل الخدمات الأمنية.

#### 4. دراسة عدیل احمد الشerman (2007م) بعنوان: "الصورة الذهنية لرجل الشرطة

لدى المواطن العربي"<sup>(1)</sup>.

تناولت الدراسة الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن وقد هدفت الدراسة إلى تحقيق عدد من الأهداف منها: الوقوف على ملامح الصورة الذهنية لرجل الشرطة، والكشف عن العوامل المسببة للصورة الذهنية السلبية والإيجابية لدى الجمهور عن رجال الشرطة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

إن صورة رجل الشرطة لدى المواطن القطري هي صورة إيجابية، حيث رآها كذلك ما يزيد على (81%) من أفراد العينة، وإن نسبة (70%) من أفراد العينة راضية عن أداء رجل الشرطة وسلوكه الشخصي .

(1) المقدم. عدیل احمد الشerman، الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن العربي، رشاد برس، لبنان، 2006م.

وقد خلص الباحث على ضوء النتائج التي توصل إليها الى عدد من التوصيات منها: ضرورة أن تضع إدارة العلاقات العامة في جهاز الشرطة في حساباتها مناقشة سلبيات وإيجابيات رجل الشرطة دون التركيز على الإيجابيات وإغفال السلبيات، لأن ذلك يساعد على خلق حالة كبيرة من الثقة المتبادلة بين الشرطة والجمهور، وتصبح برامج العلاقات العامة الإعلامية أكثر مصداقية وحضوراً لدى أفراد المجتمع، وضرورة التأكيد على رجال الشرطة وبشكل مستمر من خلال التعليمات والأوامر الداخلية، وعن طريق الإدارات المعنية بتدريب وإعداد رجال الشرطة، بأن يكونوا أكثر حرصاً من غيرهم على الإلتزام بالقوانين والأنظمة لا سيما قانون المرور وعدم ارتكاب المخالفات المرورية والتي من شأنها أن تعمل على تشويه صورة رجل الشرطة لدى المواطنين.

## 5. دراسة ناجي محمد هلال (2007م) بعنوان: "واقع العلاقة بين الجمهور والشرطة"<sup>(1)</sup>.

وهدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع العلاقة بين الجمهور والشرطة، وأهم المتغيرات التي تؤثر على طبيعة العلاقة بين الشرطة والجمهور، ومدى تعاون الجمهور مع الشرطة، ومدى رضا الجمهور عن الخدمات التي تقدمها الشرطة له، وإتجاه الجمهور وإنطباعه نحو رجل الشرطة .

(1) ناجي محمد هلال، واقع العلاقة بين الجمهور والشرطة" دراسة إجتماعية، مركز بحوث الشرطة، الشارقة، دولة الامارات، 2007م.



وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أن هناك ما يقارب نصف المبحوثين قد سبق لهم التعاون مع الشرطة سواء من خلال الإبلاغ عن جريمة أو حادث مروري أو التطوع للإدلاء بالشهادة للشرطة تحقيقاً للعدالة.

- أوضحت النتائج إفادة نسبة كبيرة من المبحوثين بجودة الخدمات التي تقدمها الشرطة لهم، وأرجعوا ذلك لعدة إعتبارات منها الإحساس بالأمن والأمان والطابع الإنساني في تعامل الشرطة فضلا عن الإنجاز السريع في المعاملات.

- أفادت نسبة كبيرة من المبحوثين توفر المهارات اللازمة لدى أغلب رجال الشرطة سواء في عملهم أو تعاملهم مع الجمهور وتحقق الشروط الواجب توافرها في مظهرهم وملابسهم.

6. دراسة رامي عمر علي الطناني، بعنوان: "مهارات رجل الشرطة في التعامل مع

الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية"<sup>(1)</sup>.

وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع مهارات رجل الشرطة الإنسانية والذاتية في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية من وجهة نظر رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة، وكذلك التعرف على مدى توفر أساليب ووسائل تنمية

---

(1) رامي عمر علي الطناني، مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية، دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010م.

هذه المهارات، والكشف عن الفروق في مستوى هذه المهارات (الإنسانية والذاتية) الناتج عن الإختلاف في السمات والخصائص العامة للمبحوثين، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته ولملائمته لهذه الدراسة، واشتمل مجتمع الدراسة على جميع رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة والبالغ عددهم 1722 فرداً، وبلغت عينة الدراسة 517 فرداً تم توزيع الإستبيانات عليهم باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية المنتظمة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

إن المهارات الإنسانية (مهارة الإستماع، مهارة التحدث، مهارة الإقناع، مهارة حل النزاع، مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور) والذاتية (السمات الجسمية، القدرات العقلية، مهارة المبادأة والإبتكار، مهارة ضبط النفس) متوفرة لدى رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة، وبالتالي فإنها تؤثر على فعالية تقديم الخدمة الأمنية وهي بحاجة لتطوير أساليب تنمية المهارات الإنسانية والذاتية لدى رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.5 في وجهات نظر المبحوثين حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى: الحالة الإجتماعية، الرتبة، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.5 في وجهات نظر المبحوثين حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى العمر، مكان العمل.

### ثالثا: التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال إستعراض الباحث للدراسات السابقة فإننا نلاحظ جوانب عدة من تلك

الدراسات يمكن منها كالتالي:

**استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في الأمور التالية:**

- إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية من خلال الإستفادة من الأطر النظرية وأدبيات هذه الدراسات، والإفادة من بعض المراجع التي إستندت إليها هذه الدراسات.
- الإستفادة من الدراسات السابقة في بناء أداة الدراسة.
- تحليل وتفسير النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

## خطة الدراسة:

سوف يتناول الباحث موضوع أثر الصورة الذهنية عن رجال الشرطة في العلاقة مع المواطنين من خلال فصلين على النحو الآتي:

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center  
خدمات إعلامية لخدمة طلبة جهاز الشرطة

### الفصل الأول: ماهية الصورة الذهنية وكيفية تكونها

المبحث الأول: مفهوم الصورة الذهنية وخصائصها وأهميتها

المبحث الثاني: مكونات الصورة الذهنية ومصادرها

### الفصل الثاني: العلاقة بين الشرطة والمواطنين في مملكة البحرين

المبحث الأول: نظرة المواطنين لجهاز الشرطة في مملكة البحرين

المبحث الثاني: دور الإعلام الأمني والشرطة المجتمعية في تحسين العلاقة بين

الشرطة والمواطنين

الخاتمة: وتضم الخلاصة والنتائج والتوصيات



## الفصل الأول

### ماهية الصورة الذهنية وكيفية تكونها

تمهيد وتقسيم:


إن العالم الذي نعيش فيه لا يمكن الإحاطة به كله مباشرة عن طريق حواسنا المعروفة، لذا يتجه الإنسان نحو اكتشاف العالم عن طريق التصور والتخيل، فيتعلم أن يرى بعقله وخياله جزءاً كبيراً من هذا العالم الكبير الذي لا يستطيع رؤيته بعينه، وبأتي ذلك تدريجياً في تشكيل الحقيقة، فالصورة الذهنية التي تتكون عن العالم الخارجي لدى الإنسان ما هي إلا تمثيل مبسط لبيئة غير حقيقية، وينتج هذا بسبب ضيق الزمن الذي يمتلكه الإنسان في هذه الحياة، إضافة إلى محدودية الفرص المتاحة لديه للتعرف على العالم من حوله<sup>(1)</sup>.

وقد طور عدد من الباحثين في علم النفس وعلم الاجتماع عدداً من المفاهيم والنظريات حول الصور، ودور الإعلام في نقل الواقع، وبناء المعاني، والثابت أن هذه الإسهامات اعتمدت على نتائج بحوث ميدانية، كما استفادت من أدبيات الأنثروبولوجيا، وعلم النفس والاجتماع<sup>(2)</sup>.

---

(1) د. عبد القادر طاش، الصورة النمطية للإسلام والعرب في مرآة الإعلام الغربي، شركة الدائرة الإعلامية، الرياض، 1989م، ص24.

(2) السيد ياسين، الشخصية العربية بين المفهوم الإسرائيلي والمفهوم العربي، مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية، القاهرة، 1974 م، ص150 وما بعدها.



فلا يمكن لشخص أن يعيش دون بناء تصورات لديه عن الوقائع والأحداث والشخصيات ليتعامل مع هذه التصورات التي يطلق عليها مصطلح "الصورة الذهنية"، والتي يستعين بها العقل البشري لفهم ومعرفة ما حوله من العالم، حيث تعد الصورة الذهنية ثابتة نوعاً ما لكنها ليست جامدة "استاتيكية" بل تتميز بالديناميكية التي تتغير طبقاً لمستجدات الأحداث والمعطيات والواقع والرؤى.

بناء على ذلك فسوف نتناول هذا الفصل في مبحثين على النحو الآتي:

المبحث الأول: مفهوم الصورة الذهنية وخصائصها وأهميتها

المبحث الثاني: مكونات الصورة الذهنية ومصادرها

## المبحث الأول

### مفهوم الصورة الذهنية وخصائصها وأهميتها

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center

مجموعات التواصلية لخدمة طلبات مركز الشرطة

تقسيم:

يعتمد الإنسان في تكوين الصور بناء على تجارب منقوصة ربما يكون قد خاضها بنفسه أو توصل إليها عبر تجربة شخص آخر، وقد تكون على أساس معلومات مشوهة أو مبالغ فيها، وإذا ما اقترنت تلك المعلومات بالصور المخزنة في الذاكرة تصبح لدى الشخص في هذه الحالة أحكاماً مسبقة، وعندما تتوافر معلومات تناقض ما يحمله الشخص من أفكار وتصورات فإن ذلك الشخص لا بد أن يمر بحالة صراع بين ما يحمله من صور هي خلاصة مكونات إدراكية وعاطفية وبين المعلومات المتوفرة لديه، حينها يقوم إما بتعديل أو تقريب أو تغيير الصور السابقة تماشياً مع المعلومات الجديدة، وإما أن يتجاهل تلك المعلومات كأن يتجنب التعرف إليها أو أن يتمسك بقوة بالصورة السابقة<sup>(1)</sup>.

بناء على ذلك فسوف نتناول في هذا المبحث مفهوم الصورة الذهنية وخصائصها وأهميتها في ثلاثة مطالب على النحو الآتي:

المطلب الأول: المقصود بالصورة الذهنية لغة واصطلاحاً

المطلب الثاني: خصائص الصورة الذهنية

المطلب الثالث: أهمية الصورة الذهنية

(1) إرادة زيدان الجبوري، الصورة النمطية، صورة العرب في مجلة التايم، رسالة ماجستير، كلية الآداب، قسم الإعلام، جامعة بغداد، 1996م، ص150.

## المطلب الأول

### المقصود بالصورة الذهنية

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center  
لغة واصطلاحاً  
مركز الإعلام الأمني

الصورة ترد في كلام العرب على ظاهرها وعلى معنى حقيقة الشيء وهيئته وعلى معنى صفته، وفي أسماء الله تعالى: "المصور" وهو الذي صور جميع الموجودات ورتبها فأعطى كل شيء منها صورة خاصة، وهيئة مفردة يتميز بها على اختلافها وكثرتها<sup>(1)</sup>. كما ورد تعريف الصورة في المعجم الوسيط على أنه: "الشكل والتمثال المجسم"، ويفهم من هذا أن الصورة الذهنية هي الشكل الذي يتكون في الذهن، أو هي الإنطباع الذهني.

وقد وردت عدة تعريفات للصورة الذهنية لدى العديد من العلماء والباحثين، حيث عرفها "كوتلر ودوبس" بأنها: "مجموعة المدارك التي يكونها الفرد حول شيء ما"<sup>(2)</sup>.

فالصورة الذهنية مصطلح عام وشامل، فهو يعني مطلق الصورة الذهنية المبنية على الانطباعات العادية عن الحياة والأشخاص والأشياء، كما أنه لا يعني الثبات

---

(1) ابن منظور، لسان العرب، تحقيق عبدالله الكبير وآخريين، المجلد، 1 و 2، الجزء 4، دار المعارف، القاهرة، 1997م، ص483.

(2) Philip Kotler, Bernard Dubois, Marketing Management, 11 edition, Paris, 2004. P729.



والجمود، بل يمكن أن يتغير ويتبدل<sup>(1)</sup>، وتعرف الصورة بأنها: "الانطباعات التي يكونها الفرد عن شخص آخر أو أشخاص آخرين، أو عن مجموعة، وما يصدر عنها من سلوك، ولمحتوى هذه الصور أثر عميق في تفاعلات الفرد مع الآخرين"<sup>(2)</sup>.

كما عُرِفَت الصورة الذهنية بأنها: "عملية معرفية نفسية ذات أصول ثقافية، تقوم على إدراك الأفراد الانتقائي المباشر، وغير المباشر لخصائص وسمات موضوع ما، وتكوين اتجاهات عاطفية إيجابية أو سلبية عنه، وما ينتج عن ذلك من توجهات سلوكية في إطار مجتمع معين، وقد تأخذ هذه المدركات، والاتجاهات، والتوجيهات شكلاً ثابتاً أو غير ثابت، دقيقاً أو غير دقيق"<sup>(3)</sup>.

وعرفها "سليمان صالح" بأنها: "مجموعة السمات والملاح التي يدركها الجمهور، ويبني على أساسها مواقفه واتجاهاته نحو الدولة أو المنظمة أو الجماعة، وتتكون تلك الصور عن طريق الخبرة الشخصية للجمهور القائمة على الاتصال المباشر، أو عن طريق العمليات الاتصالية الجماهيرية، وتتشكل ملاح وسمات الصورة الذهنية من خلال

---

(1) د. عبد القادر طاش، الصورة النمطية للإسلام والعرب في مرآة الإعلام الغربي، شركة الدائرة الإعلامية، الرياض، 1989م، ص166.

(2) عبد العزيز خزاولة، الشرطة المجتمعية المفهوم والأبعاد، الطبعة 1، مركز الدراسات والتدريب، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 1998م، ص47.

(3) أيمن منصور ندا، الصورة الذهنية والإعلامية عوامل التشكيل واستراتيجيات التغيير، برس، القاهرة، 2004م، ص 29.

إدراك الجمهور لشخصية المنظمة ووظائفها وأهدافها وشرعية وجودها، وأعمالها، والقيم الأساسية التي تتبناها"<sup>(1)</sup>.

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center

وأوردها "الدليمي" بأنها: "النتائج النهائي للانطباعات الذاتية التي تتكون عند الأفراد أو الجماعات إزاء شخص معين، أو نظام ما، أو شعب، أو جنس بعينه، أو منشأة، أو مؤسسة أو منظمة محلية، أو دولية، أو مهنة معينة أو شيء آخر يمكن أن يكون له تأثير في حياة الإنسان، وتتكون هذه الانطباعات من خلال التجارب المباشرة وغير المباشرة، وترتبط هذه التجارب بعواطف الأفراد واتجاهاتهم وعقائدهم، وبغض النظر عن صحة أو عدم صحة المعلومات التي تتضمنها خلاصة هذه التجارب، فهي تمثل بالنسبة لأصحابها واقعاً صادقاً ينظرون من خلاله إلى ما حولهم، ويفهمونه أو يقدرونه على أساسها"<sup>(2)</sup>.

ويرى "عبدالحكيم مصطفى" أن الصورة الذهنية هي: "الصورة التي يكونها الأفراد حول شيء ما معتمدين على نتائج، وتجارب قائمة على معلومات خاطئة، فمن المؤكد أنها لا تمثل واقعاً صادقاً لأصحابها، بقدر ما هي أوهام يعيشها من تصور أنها حقائق، فهي تمثل واقعاً لهم وليس واقعاً بالفعل"<sup>(3)</sup>.

- 
- (1) سليمان صالح، وسائل الإعلام وصناعة الصورة الذهنية، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، 2005م، ص22.
  - (2) عبد الرزاق محمد الدليمي، العلاقات العامة رؤية معاصرة، الطبعة 1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2011م، ص83.
  - (3) عبد الحكيم خليل مصطفى، الصورة الذهنية وحملات العلاقات العامة، ط 1، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013م، ص287.

وذكر عبدالرزاق الدليمي بأن "بولندك" عرفها بأنها: "نتيجة لكل تجارب الماضي لملك الصورة الذهنية منذ ولادته أو حتى قبل ذلك، ثم يبدأ الإنسان بعدها بإدراك نفسه جسماً في وسط عالم الأشياء، ويكون هذا بداية التصور الذي يمكن وصفه بالإدراك"<sup>(1)</sup>.

ومن استعراض التعاريف السابقة للصورة الذهنية، فإنه يمكن لنا أن نستخلص منها أن الصورة الذهنية هي ما يستقر في الذهن من انطباعات عن الحياة والأشخاص والأشياء نتيجة لتجارب سابقة بغض النظر عن صحة أو عدم صحة هذه الانطباعات والمعلومات التي تتضمنتها بشكل يدفع إلى اتخاذ موقف سلوكي قد يكون سلبياً وقد يكون ايجابياً.

---

(1) عبد الرزاق محمد الدليمي، العلاقات العامة رؤية معاصرة، الطبعة 1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2011م، ص65.

## المطلب الثاني

### خصائص الصورة الذهنية

يمكن أن نستخلص أهم سمات الصورة الذهنية فيما يلي<sup>(1)</sup>:

1. إن الصورة عملية ديناميكية متفاعلة تمر بمراحل متعددة تتأثر كل مرحلة بما يسبقها، وتؤثر فيها.
2. أنها متطورة، ومتغيرة وتأخذ أشكالاً، عديدة وقوالب مختلفة.
3. إن هذه العملية معرفية؛ وتعني أنها تمر بمراحل العمليات المعرفية من إدراك وفهم وتذكر، وتخضع للمتغيرات، والعوامل التي تخضع لها العمليات المعرفية أو تتأثر بها.
4. إن هذه العملية نفسية، كونها عمليات داخلية، لها أبعاد شعورية، إلى جانب أبعادها المعرفية.
5. إن هذه العملية نسبية، أي إنها متغيرة من موضوع لآخر، وليست لها خصائص ثابتة.
6. إن هذه العملية تتكون وتتطور في إطار ثقافي معين، أي أن الصورة الذهنية لا تنشأ في فراغ، وإنما تتأثر بكل الظروف المحيطة بها .

---

(1) أيمن منصور نداء، الصورة الذهنية والإعلامية عوامل التشكيل واستراتيجيات التغيير، برس، القاهرة، 2004م، ص29.

7. إن سمات الصورة متغيرة؛ أي بعضها قد يكون ثابتاً وبعضها الآخر غير ثابت، كما أن هذه المدركات والاتجاهات والسلوكيات المكونة للصورة قد تكون دقيقة في بعض الأحيان، وأحياناً أخرى قد تكون مشوهة وخاطئة أي إنها لا تأتي دائماً على صورة واحدة .

8. إن المكونات الثلاثة للصورة تعمل في إطار مجتمعي معين، فالصورة تتبع من المجتمع وتوجد فيه، وتختلف تبعاً لخصائص كل مجتمع وسماته.

وعلى ذلك فيمكن إجمال أهم السمات التي تتميز بها الصورة الذهنية فيما يأتي<sup>(1)</sup>:

1. إنها ليست مجرد محاكاة، ولكنها إطار للذاكرة وعملية بناء تصور.
2. إنها قد تتسم بالوضوح، أو الغموض، أو الحقيقة، أو عدم الحقيقة.
3. العمومية والخصوصية وفقاً لمدى مشاركة الآخرين في هذه الصورة.
4. الوعي واللاوعي، فنحن لا نستطيع إدراك كل أجزاء الصورة في نفس الوقت وبنفس درجة الكثافة.

5. المرونة والتفاعل المستمر، فنتطور، وتنمو، وتتسع، وتقبل التغيير طوال الحياة.

6. محصلة لكل خبرات الفرد السابقة.

7. نتاج تفاعل المعرفة والإدراك، كما أن السياق الاجتماعي والتاريخي يؤثر في

تشكيل الصورة الذهنية .

---

(1) ليلي حسين السيد، صورة أفريقيا في وسائل الإعلام المصري ولدى الشباب الجامعي، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثاني لأكاديمية أخبار اليوم تحت عنوان الصحافة وآفاق التكنولوجيا، القاهرة، 2003م، ص5.

وعلى ذلك فخصائص الصورة الذهنية هي<sup>(1)</sup>:

1. الصورة الذهنية تجسيد لواقع فكري معين، وللصورة مقدرة كبيرة على تقنين الفكرة، وهي القالب الذي تصب ضمنه ويحفظها من الضياع ويسهل انتشارها، وعندما تتشكل الصورة تصبح بحد ذاتها منطلقاً لعمليات فكرية جديدة تضاف إلى الصورة فتبلورها.
2. تحمل الصورة حكماً قيماً وتعكس خياراً، وتعبر عن إدراك، لذا فدراسة مضمونها وعناصرها وخصائصها، وحركتها تظهر طبيعة الإرث الثقافي، والبعد الإيديولوجي، والزاد المعرفي.
3. تتكون الصورة الذهنية لدى الإنسان تجاه شخص أو شعب معين من ثلاثة عناصر: العنصر المعرفي، والعاطفي، والسلوكي.
4. إن الصور أو القوالب الذهنية يجب ألا ينظر إليها كأشياء تتسبب بنفسها، بل كأعراض لأسباب خارجية أخرى.
5. إن المادة التي تتكون منها القوالب الذهنية تنتقل من جيل إلى جيل، وقد يستوعبها الطفل قبل أن يعي معنى كلمة شعب أو أمة.
6. إن الأحكام المسبقة قوالب سلبية، أو رافضة، تتخذ عن شخص، أو جماعة من الأشخاص، إذ تحصل هذه الجماعة بسبب المواقف المقولبة على صفات محددة أصلاً.

(1) د. أديب خضور، الإعلام الأمني، ط1، المكتبة الإعلامية، دمشق، 2002م، ص12.

7. الصورة الذهنية ليست دائمة أو ثابتة بالضرورة، بل قد تتطور، وتتعدل كلياً، أو جزئياً

بفعل عوامل ذاتية أو موضوعية .

8. توقظ الصورة عند تشكلها، أو حين استدعائها مشاعر وأحاسيس معينة، وتدفع باتجاه

سلوكيات معينة.

9. اكتشاف الصورة يمكن أن يساعد على الاقتراب منها، والتعرف الأفضل على جوانبها،

وتحديد مسارات التعامل معها سواء باتجاه الترسخ أو التغيير .

10. يمكن أن تكون الصورة الذهنية بديلاً عن الواقع أو مفتاحاً لمقارنته.

## المطلب الثالث

### أهمية الصورة الذهنية

تقوم الصورة الذهنية بدور مهم ومحوري في تشكيل الرأي العام، وإتخاذ القرارات، وتشكيل سلوك الأفراد، كما تؤثر في تصرفاتهم تجاه الجماعات والقطاعات المختلفة، فهي تعكس الواقع، وتنقل المعلومات عنه إلى العقل الإنساني الذي لا يواجه الواقع مباشرة، وإنما يواجهه بشكل غير مباشر معتمداً على الوصف، وقد نشأ الاهتمام بالصورة الذهنية من حقيقة مفادها أن الناس يفترض أن تكون لديهم صور صحيحة عن أشياء كثيرة، فصورة العربي والإسرائيلي عند الشعب الأمريكي تكونت نتيجة الدور الذي مارسته وسائل الاتصال الجماهيري في الولايات المتحدة الأمريكية، ونتيجة للأحداث التي شهدتها المنطقة العربية ونقلتها هذه الوسائل؛ لأن الإنسان غالباً ما يميل إلى التمسك بما لديه من صور، كما أنه يتعصب لهذه الصور ويتحيز لها، وهو يدرك محتوى الرسائل التي يتعرض لها على نحو يتفق مع الصور التي كونها، كما أنه يتذكر المواقف والتفاصيل التي تدعم الصورة الذهنية التي تكونت لديه في وقت ما، واستقرت وأصبحت ذات أثر كبير في تقديره لما يحدث بعد ذلك، ورؤيته للواقع، وتخيله للمستقبل<sup>(1)</sup>.

وقد أدركت المنظمات والقيادات السياسية أهمية دراسة صورتها السائدة في أذهان الجماهير في وقت معين، واتخاذ السياسات، ورسم الخطط الكفيلة بتكوين هذه الصورة،

(1) علي عوجة، العلاقات العامة والصورة الذهنية، ط 1 عالم الكتب، القاهرة، 1983م، ص10



وأصبح تكوين الصورة الإيجابية هدفاً أساسياً تسعى إلى تحقيقه كل المنظمات من خلال

الأداء الجيد الذي يتفق مع إحتياجات الجماهير<sup>(1)</sup>.

كما حظي موضوع الصورة الذهنية باهتمام الباحثين في الدراسات الإعلامية،

والإدارية، والاجتماعية، والنفسية، والسياسية نظراً للدور المحوري الذي تقوم به الصورة

الذهنية في التأثير على مجالات اهتمام هذه الدراسات، وما تقوم به من دور مؤثر في

سلوكياتنا وقراراتنا وحياتنا اليومية دون أن نشعر بتأثيراتها شبه المنتظمة في تسيير أمور

حياتنا<sup>(2)</sup>.

وتكتسب الصورة الذهنية تجاه المنظمات أهمية خاصة من خلال تأثيرها في الرأي

العام السائد نحو مختلف الجوانب ذات العلاقة بالمنظمة، إذ تقوم الصورة من خلال

تأديتها لوظائفها النفسية، والاجتماعية بدور رئيسي في تكوين الرأي العام وتوجيهه

باعتبارها مصدر آراء الناس واتجاهاتهم وسلوكه<sup>(3)</sup>.

وانطلاقاً من العلاقة بين الصورة الذهنية وتكوين الرأي العام للمجتمع فإنه يتحتم

على المنظمات أن تهتم بدراسة الصورة السائدة عنها في مختلف فئات المجتمع، من أجل

التمهيد لوضع الاستراتيجيات الكفيلة بإيجاد صور ذهنية إيجابية عن هذه المنظمات تكفل

وجود رأي عام مناصراً لقضاياها، وموافقها، وداعماً لها في الظروف المختلفة وتؤثر

(1) د. علي عوجة، العلاقات العامة والصورة الذهنية، ط 1، عالم الكتب، القاهرة، 1983م، ص1.

(2) د. أحمد الدسوقي، الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام المصري، ورقة عمل مقدمة إلى إحدى دورات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، مشروع دعم القدرات في مجال حقوق الإنسان، أكاديمية مبارك للأمن، 2005م، ص2.

(3) أحمد السيد طه كردي، إدارة الصورة الذهنية للمنظمات في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية، جامعة بنها، مصر،

2011م، ص21.

الصورة الذهنية بشكل مباشر على مخيلة الجماهير، وكلما ازدادت الصورة قوة سهل استقطاب الجماهير والتأثير عليهم، وتأسيساً على ما سبق فإن الباحث يوجز أهمية

الصورة الذهنية في النقاط التالية: مركز الإعلام الأمني  
Police Media Cent  
مركز الإعلام الأمني

1. تقوم بدور مهم ومحوري في تكوين الآراء واتخاذ القرارات وتشكيل سلوك الأفراد.
2. تساعد المنظمات والمؤسسات والقيادات السياسية في رسم الخطط، واتخاذ القرارات التي تكون صورة إيجابية عن المؤسسة التي تتفق مع احتياجات الجماهير.
3. تؤدي الصورة الذهنية دوراً مهماً في إثراء، أو تقديم الرؤية المتكاملة للدراسات الإعلامية والإدارية، والاجتماعية، وال نفسية نظراً لكونها تقوم بدور مؤثر في السلوكيات، والقرارات الحياتية في تسيير أمور حياتنا.
4. تساهم في تكوين وتشكيل الرأي العام تجاه المنظمات، والمؤسسات، والأفراد في المجتمع.

## المبحث الثاني

### مكونات الصورة الذهنية ومصادرها

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center

معلومات إجرائية أمنية طبق نظام المعلومات

تقسيم:

تعد الصورة الذهنية خاصية واقعية من خصائص السيكولوجية البشرية، فمضمون وتركيب التفكير والإدراك مرتبطان إجتماعياً إلى حد كبير، فالمفاهيم والتقويمات والمقومات المقبولة الراسخة في الوعي الاجتماعي هي خبرات مجمعة للخبرة الاجتماعية العامة، وانعكاساً للصفات المتكررة الظاهرة، وإن درجة صدق التقويمات المعقولة التي يستخدمها الفرد تتناسب طردياً مع المعرفة في المجال حيث من الضروري معرفة المضمون الكامل وراء النمط المقولب، ومدى عمقه وشموله للارتباطات المتبادلة الجوهرية للظواهر، والسمات الرئيسية النموذجية للأحداث والأشخاص، فإذا كانت هذه الارتباطات غير جوهرية فإن النمط المقولب مزيف، وهذه الأنماط سهلة التكوين كونها تلتقط من أكثر الجوانب ظاهرة، وتحدث تأثيراً خارجياً، وتضرب بشكل قوي على العواطف، أما إذا كانت الأنماط المقولبة جوهرية فهي صادقة، وهذه الأنماط تتشكل ببطء كونها ترتبط بجهاز التفكير المنطقي<sup>(1)</sup>.

فالصور الذهنية لا تقتصر على مجرد الإدراك، بل هي متصلة بالاتجاهات، والمواقف، والإستجابات العملية التي يتعامل بها الإنسان مع الأشياء والأشخاص من

(1) د. عبد القادر طاش، الصورة النمطية للإسلام والعرب في مرآة الإعلام الغربي، مرجع سابق، ص 25.

حواله بواقع الحياة، ويقدر ما تؤثر هذه الصور في إدراك الإنسان لما حوله، فإنها تؤثر في حكمه على تلك الأشياء، لأنها تشكل جزءاً من إطاره الدلالي، كما تتألف الانطباعات في عقول الناس عن شعوب وأقطار أخرى بصورة أساسية نتيجة لملاحظة شخصية أو خبرة ذاتية، أو عن طريق تقارير مكتوبة، أو مسموعة، أو مرئية، وعلى سبيل المثال فإن الغالبية العظمى من الغربيين لم تسنح لهم قط زيارة الشرق الأوسط فإن معرفتهم عن الأحداث الحاصلة تأتي بالدرجة الأولى من تقارير الصحف، والراديو، والتلفزيون، والسينما، ومن خلالها يكونون صورهم الذهنية عن شعوب، وأقطار الشرق الأوسط<sup>(1)</sup>.  
والصورة التي تتكون في أذهان الأفراد لا تظل ثابتة في مكانها بلا أي تغيير في مختلف الظروف والأحوال، فتكون الصورة الذهنية عملية ديناميكية وليست عملية استاتيكية، ولكنها متفاعلة ومرنة خاصة وأن هناك أحداثاً تستطيع التأثير على الصور القائمة وتغيرها<sup>(2)</sup>.

بناء على ذلك فسوف نتناول في هذا المبحث عوامل ومكونات ومصادر تكوين الصورة الذهنية، وذلك في مطلبين على النحو الآتي:

المطلب الأول: العوامل المؤثرة والمكونات الأساسية في تكوين الصورة الذهنية

المطلب الثاني: مصادر تكوين الصورة الذهنية

(1) ميخائيل سليمان، صورة العرب في عقول الأمريكيين، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2000م، ص93.  
(2) د. أيمن منصور ندا، الصورة الذهنية والإعلامية عوامل التشكيل واستراتيجيات التغيير، برس، القاهرة، 2004م، ص398.

## المطلب الأول

### العوامل المؤثرة والمكونات الأساسية في تكوين الصورة الذهنية

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center

هناك عوامل عديدة مؤثرة في تكوين الصورة الذهنية لدى الإنسان، أبرزها الأسرة، والمؤسسات التربوية، والتعليمية، والإنتاج المعرفي، والثقافي، ويضاف لها وسائل الإعلام المختلفة، التي تؤدي دوراً أكثر فاعلية وخطورة لا سيما بعد التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وما حدث من نمو كبير في صناعة الرسائل الإعلامية التي أصبحت أهم الوسائل في نقل الصور، والآراء، والأفكار وتدعيم الصور الموجودة أصلاً في أذهان الناس، كما أن هناك مكونات تسهم في تكوين الصورة الذهنية.

بناء على ذلك فسوف نتناول هذا المطلب في فرعين على النحو الآتي:

الفرع الأول: العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية

الفرع الثاني: المكونات الأساسية في تكوين الصورة الذهنية

## الفرع الأول

### العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center

مركز الإعلام الأمني

تبين الدراسات والبحوث أن 70% من الصور التي يبينها الفرد عن عالمه تستمد من وسائل الإتصال التي يتعامل معها<sup>(1)</sup>، حيث تعد وسائل الإعلام أهم القنوات التي تسهم في تشكيل الصور الذهنية وتكوينها في أذهان الناس، وتكتسب هذه الوسائل أهمية كبرى في تكوين الصور الذهنية في حياتنا المعاصرة بسبب انتشارها الواسع، وقدرتها البالغة على الإبهار والاستقطاب، بالأخص بعد انتشار الأقمار الصناعية وتعددية القنوات الفضائية، والانتشار المذهل للصورة في العالم غير نظرتنا إليها ووسع مداركنا فيما يستحق أن ننظر إليه، فضلاً عن أن الصورة منحتنا الإحساس بأننا نستطيع أن نحضن العالم في عقولنا كمنظومة من الصور، ويرى حجاب أن العوامل المؤثرة في الصورة الذهنية، هي ثلاثة عوامل وهي كالتالي<sup>(2)</sup>:

#### 1. عوامل شخصية، وتتمثل في :

- السمات الذاتية للشخصية المستقبلية للمعلومات (التعليم، الثقافة، القيم).

- قدرة الفرد على تفسير المعلومات الخاصة بالمنظمة، ودرجة دافعيته، واهتمامه

بالمعلومات المقدمة عن المنظمة.

(1) د. عبد الحكيم خليل مصطفى، الصورة الذهنية وحملات العلاقات العامة، مرجع سابق، ص294.

(2) محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، الطبعة 1، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2007م، ص 180.

## 2. عوامل إجتماعية، وتتمثل في :

-تأثير الجماعات الأولية على الفرد المستقبل للمعلومات.

-تأثير قادة الرأي على اتجاهات الجماهير.

-تأثير ثقافة المجتمع الذي يعيش فيه الأفراد، والقيم السائدة فيه.

## 3. عوامل تنظيمية، ويتمثل أهمها فيما يلي:

-الأعمال الحقيقية للمنظمة، سياساتها ومنتجاتها.

-الرسائل الإتصالية الخاصة بالمنظمة، والمنقولة عبر وسائل الإتصال المختلفة.

-نوع الوسائل الإتصالية المستخدمة لنقل الرسائل.

-الإتصالات الشخصية المباشرة بين العاملين بالمنظمة والجماهير.

-الأعمال الإجتماعية التي تقوم بها المنظمة لخدمة المجتمع.

## الفرع الثاني

### المكونات الأساسية في تكوين الصورة الذهنية

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center

معلومات أمنية ملخصة بموجب التصنيف

يجمع علماء الاجتماع على أن هناك ثلاثة مكونات أو أبعاد في تكوين الصورة

الذهنية وهي (1):

#### أولاً: المكون المعرفي:

يتضمن هذا المكون ما لدى الفرد من عمليات إدراكية ومعتقدات وأحكام تتعلق بموضوع الصورة الذهنية، إضافة إلى المعلومات المتوفرة لدى الفرد التي تساعده أيضاً على الإدراك للموضوع أو العقبة التي تتعلق بالصورة الذهنية.

#### ثانياً: المكون الوجداني:

يستدل على المكون الوجداني للفرد من خلال مشاعره ورغباته نحو الصورة الذهنية أو نفوره منها، حبه أو كرهه، ومن ثم فإن البعد الوجداني يقصد به الميل إيجاباً أو سلباً تجاه موضوع أو قضية أو شخص أو مؤسسة في إطار مجموعة الصور الذهنية التي يكونها.

---

(1) د. خالد إبراهيم حسن الكردي، الصورة الذهنية لرجل المرور في المجتمعات العربية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2014م، ص44.



## المكون الثالث: المكون السلوكي:

يتضمن المكون السلوكي للصورة الذهنية في الاستجابة العملية نحو موضوع الصورة، لذلك فإن سلوك الفرد يعكس طبيعة الصورة الذهنية المشكلة لديه، وبذلك فالصورة الذهنية يمكن أن تمكن من التنبؤ بسلوك الفرد، فسلوكيات الأفراد تعكس صورتهم الذهنية نحو الموضوع<sup>(1)</sup>.

وهناك عوامل أخرى تسهم في تكوين الصورة الذهنية في تكوين الصورة الذهنية ومنها:

### أ. الأسرة:

حيث تشكل الأسرة الجماعة الأولية التي ينشأ الفرد ويتربص فيها، ويكتسب فيها النظام القيمي، ويكتسب فيها اتجاهاته نحو موضوعات متعددة كما يكتسب اللغة التي تعتبر جزء من عملية التنشئة الاجتماعية، ويتلقى في أسرته خبرات يومية من خلال علاقاته بأفراد أسرته، ومما لا شك فيه أن الأسرة تلقن الفرد المعايير والقيم الأخلاقية والاجتماعية للحكم على الموضوعات والموقف<sup>(2)</sup>.

---

(1) محمود السيد أبو النيل، علم النفس الاجتماعي عربياً وعالمياً، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2009م، ص355.

(2) عطا الله محمد العنزي، دور العلاقات العامة في تعزيز الصورة الإيجابية في المؤسسات الأمنية من وجهة نظر طلاب جامعة الملك عبدالعزيز، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2012م، ص35.

## ب. المدرسة:

تعتبر المدرسة هي الجماعة الثانوية التي يقضي فيها الطفل وقتاً طويلاً جداً، ويبدأ في عملية التطبيع الاجتماعي والخروج من دائرته الضيقة في البيت إلى عالم أكثر سعة هو عالم الصف الدراسي، والمدرسة بصرفها المختلفة ومعلميها وإدارتها تبدأ مع الفرد عمليات الضبط الاجتماعي والإنضباط والقيود بالنظم في الإلتزام بمواعيد الطابور الصباحي وتناول الطعام في أوقات محددة، والمشاركة في الأنشطة الصفية للضيقة استكمالاً لقيم المجتمع الفاضلة، والتعرف على وجوه جديدة تتمثل في زملاء الصف، خاصة أولئك الذين يجارونه في الجلوس، فيبدأ بتكوين صداقات، وينتقل إلى مراحل جديدة في التفاعل الاجتماعي<sup>(1)</sup>.

## ج. وسائل الإعلام:

وهي وسائل متعددة منها المثروء كالكتب والصحف والمجلات واللافتات والملصقات، وأخرى سمعية بصرية كالحاسب الآلي والإنترنت والبريد الإلكتروني، والمشاهد كالتلفاز.

ولا يمكن تجاهل تأثير وسائل الإعلام حيث تمثل النافذة التي يرى منها الفرد العالم، خاصة مع تطور وسائل الإتصالات وظهور الانترنت وشيوع

(1) محمود خالد إبراهيم حسن الكردي، الصورة الذهنية لرجل المرور في المجتمعات العربية، مرجع سابق، ص38.

استخدام الشبكات الاجتماعية حيث أصبح هناك اعتماد متزايد عليها في نقل المعلومة وتلقيها، الأمر الذي زاد من تأثيرها في سلوك الأفراد وتشكيل اتجاهاتهم وآرائهم بسبب امتدادها وانتشارها السريع وسيطرتها على أوقات الناس<sup>(1)</sup>.

فقد أحدث ظهور الإنترنت تحولات جوهرية في طبيعة الإتصال الإنساني الجماهيري للدرجة التي أصبحت معها بحوث الأتصال الجماهيري عامة وبحوث التأثيرات الاجتماعية خاصة في حاجة إلى مراجعة شاملة لتفي بمتطلبات هذه التحولات، حيث يرى معظم الباحثين أن العلاقات الاجتماعية بين الأفراد أخذت شكلاً آخر عما كانت عليه من قبل بظهور مستجدين تكنولوجيايين هما الإنترنت والتليفون المحمول<sup>(2)</sup>.

وهذه الثورة التي أحدثها ظهور الإنترنت في مجال الاتصال تتمثل في أنها أضافت شكلاً جديداً من الاتصال وهو الاتصال المرتبط بوجود أداة تكنولوجية تتوسط العلاقة بين طرفي العملية الاتصالية فلا تجعلها تقوم على قاعدة الاتصال الشخصي المباشر، ولا تأخذ سمة الاتصال الجماهيري وقد أطلق على هذا النوع أسم الاتصال الوسيط<sup>(3)</sup>.

---

(1) د. خالد إبراهيم حسن الكردي، الصورة الذهنية لرجل المرور في المجتمعات العربية، مرجع سابق، ص 40.

(2) Clement Y.K. So Louis Leung, Pails. N. Lee, Impact and Issue in New Media Toword intelligent Societies, U.S.A, Hampton press, Inc., 2004. P.8.

(3) Jonathan Taylor, P.R. smith, Marketing Communication, 3th., d, Hogan, 3003, P196.

## المطلب الثاني

### مصادر تكوين الصورة الذهنية

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center

يعتمد تكوين الصورة الذهنية لدى الجمهور على طبيعة الخبرات التي تتوافر لديهم، ويمكن أن نميز بين نوعين من الخبرات المعتمدة في تكوين الصورة الذهنية لدى الأفراد وهو ما يطلق عليه بمصادر تكوين الصورة الذهنية في النقاط والتي يمكن ردها إلى مصدرين أساسيين هما الخبرة المباشرة، والخبرة غير المباشرة<sup>(1)</sup>.

بناء على ذلك فسوف نتناول هذا المطلب في فرعين على النحو الآتي:

الفرع الأول: الخبرة المباشرة في تكوين الصورة الذهنية

الفرع الثاني: الخبرة غير المباشرة في تكوين الصورة الذهنية

---

(1) عبد العزيز تركستاني، دور أجهزة العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية عن المملكة، ورقة عمل مقدمة إلى المنتدى الإعلامي السنوي الثاني، الرياض، 2004م، ص12.

## الفرع الأول

### الخبرة المباشرة في تكوين الصورة الذهنية

تعني الخبرة المباشرة: "إحتكاك الفرد اليومي بغيره من الأفراد والأنظمة والقوانين، مما يكون الإنطباعات الذاتية عن المنظمة"، وهذه الخبرة المباشرة أقوى في تأثيرها على عقل الفرد وعواطفه إذا أحسن توظيفها، وتتميز الصورة الذهنية المكتسبة عن طريق الخبرة المباشرة بوضوحها وإستقرارها في ذهن الفرد حيث يستطيع من خلال إتصاله المباشر بمجال الصورة الذهنية أن يتعرف على الواقع كما هو، وليس كما يراه الآخرون، فضلاً عن أن إتصاله المباشر بموضوع الصورة الذهنية يتيح له فرصة التعرف على العديد من الجوانب التي قد لا تتاح له معرفتها عن طريق الوسائط غير المباشرة، وذلك لأن الوسيط لا يستطيع مهما بذل من جهد أن ينقل تفاصيل الواقع كما هو، وإنما يبذل جهده في توصيف ذلك الواقع، وإنقاء ما يراه ملائماً للغرض من وجهة نظره التي يحكمها في الواقع العديد من الإعتبارات والعوامل المتعددة لتؤثر بالتالي في تفسيره لذلك الواقع المنقول، وبناء التصورات عنه في أذهان الآخرين<sup>(1)</sup>.

ومن أمثلة ذلك، الإختلاف بين الصورة الذهنية التي تتكون لدى شخص عن بلد من البلدان التي زارها وأطلع على واقعها، أو الأشخاص الذي قابلهم وتعايش معهم، وبين الصورة الذهنية التي تكونت لديه عن بلد آخر أو أشخاص آخرين في ضوء خبرات

(1) عبد العزيز تركستاني، دور أجهزة العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية عن المملكة، مرجع سابق، ص13.

وسيطه، حيث نجد أن هناك إختلافاً في طبيعة الصورة الذهنية في كلتا الحالتين، وكذلك إختلاف في قناعة الفرد وتمسكه بكل منهما، فالصورة الذهنية المبنية على معاشه فعليه لواقع أولئك الأشخاص أو تلك البلدان، هي في الواقع صورة واضحة ومحددة أكثر من الصورة المبنية على خبرات وسيطة، فالإختلاف في مجال خبرات الإنسان ينجم عنه بالتالي إختلاف في طبيعة الصورة الذهنية<sup>(1)</sup>.

ومما لا شك فيه أن المعاشه الفعلية والتعرف على الواقع عن كذب أدعى إلى رسوخ الصورة الذهنية وتعمقها في أذهان الناس، ولا أدل على ذلك من دعوة الله عز وجل لكل من أنكر لقاءه بالسير في الأرض والنظر في خلق الله ودلائل قدرته وصدق وعده لتكون تلك الآيات العظيمة مصدر خبرة مباشرة يبني عليها تصور حقيقي عن قدرة الله في إعادة الخلق كما كان مقتدرًا حين أوجده حيث قال سبحانه وتعالى: ﴿قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ بَدَأَ الْخَلْقَ ثُمَّ اللَّهُ يُنشِئُ النَّشْأَةَ الْآخِرَةَ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ﴾<sup>(2)</sup>. صدق الله العظيم.

(1) حمدي حسن، الوظيفة الإخبارية لوسائل الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، 1991م، ص87.

(2) الآية (20) سورة العنكبوت

## الفرع الثاني

### الخبرة غير المباشرة (الوسيطه) في تكوين الصورة الذهنية

تعني الخبرة غير المباشرة: "الرسائل الشخصية التي يسمعها الفرد من أصدقاء، ووسائل إعلام عن المنظمة، أو الأحداث، أو الأفراد، من غير أن يرى، أو يسمع بنفسه للمساعدة في تكوين الانطباعات التي تشكل الصورة الذهنية النهائية"<sup>(1)</sup>.

فالصورة الذهنية تتكون من خلاصة التجارب المباشرة وغير المباشرة للأفراد إزاء شخص معين، أو نظام، أو شعب، أو جنس بعينه، أو منشأة، أو مؤسسة، أو منظمة محلية أو دولية، أو مهنية معينة، أو شيء، أو شيء آخر يمكن أن يكون له تأثير على حياة الإنسان<sup>(2)</sup>. ولا شك أن خبرة الإنسان بالبيئة الطبيعية أو الاجتماعية المحيطة به ليست في معظمها خبرة مباشرة، وذلك بسبب محدودية فرص الاتصال المباشر المتاحة للفرد لكي يدرك من حوله عن طريق حواسه، فضلاً عن عدم توفر الوقت الكافي ليطلع الإنسان على كل ما هو موجود في محيطه الإنساني، لذا أصبح الفرد يستعاض في كثير من الأحيان بخبراته الوسيطة عن خبراته المباشرة وتجاربه الذاتية في معرفة الواقع من حوله، ذلك أن الناس يتعرفون على واقعهم وعالمهم من خلال معايشة هذا العالم وهذا الواقع، ومن ثم تتكون لديهم تصورات عن هذا الواقع الذي يعيشونه، ولكننا ندرك بوضوح أن الناس يعرفون أكثر بكثير مما عايشوه ولاحظوه في بيئاتهم، ويشير ذلك إلى أن الفارق

(1) عبد العزيز تركستاني، دور أجهزة العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية عن المملكة، مرجع سابق، ص 13.

(2) د. علي عوجة، العلاقات العامة والصورة الذهنية، مرجع سابق، ص 10.

في الحالتين يكمن في الوسائط التي يعتمد عليها الإنسان في التعرف على الواقع الاجتماعي للحياة من حوله (1).

مركز الإعلام الأمني  
مركز الإعلام الأمني  
مركز الإعلام الأمني

وخلاصة القول: أنه إذا كانت الصورة الذهنية لدى الفرد تتكون من المعلومات التي يكتسبها من خبراته المباشرة أو الوسيطة، وسواء أكانت هذه المعلومات صحيحة أم خاطئة لتصبح في النهاية واقعاً ينظر من خلاله إلى الأشياء والأشخاص ويؤثر في سلوكه نحو تلك الأشياء أو أولئك الأشخاص، فإنه ينبغي أن يكتفي بما تحققه لنا التصنيفات النمطي من اقتصاد في الجهد وسهولة في الحكم على الآخرين، والتنبؤ بسلوكهم وفهمهم والتعامل معهم دون الأخذ في الاعتبار الجوانب السلبية التي تنطوي عليها هذه العملية إذ أنه من الأهمية بمكان معرفة المضمون الكامن وراء النمط الذهني، ومدى عمق شموله للارتباطات المتبادلة للظواهر والسمات الرئيسية للاحداث والأشخاص، لذلك فإنه يجب التعامل بحذر مع الصورة الذهنية لأنها قد تحمل في محتواها تعميمات خاطئة تتيح تشكيل ارتباطات بين مفاهيم تقترن من حيث حدوثها دون وجود أي علاقة فعلية بينها، كارتباط لون البشرة في بعض المجتمعات غير المسلمة بالمكانة الاجتماعية، أو الرب بين صورة رجل الأمن في عصور الاستعمار والتي كان يمثل فيها أداة بطش لصالح المستعمر وبين صورته في واقعنا اليوم، وتجاهل ما يقوم به من أدوار إنسانية واجتماعية في المجتمع المعاصر.

(1) حمدي حسن، الوظيفة الإخبارية لوسائل الإعلام، مرجع سابق، ص 87.



## الفصل الثاني

### العلاقة بين الشرطة والمواطنين

#### في مملكة البحرين

##### تمهيد وتقسيم:

يعتبر جهاز الشرطة بمثابة نقطة التقاء مباشر بين الجمهور وكل احتياجاته، الأمر الذي يجعل منه محوراً رئيسياً في التعرف على الأحوال الاجتماعية المتفاوتة وفي نفس الوقت أحد المصادر الهامة في تحصيل المعلومات الموثقة عن جميع أنواع المعطيات والأنشطة البشرية التي تدخل في إطار تحقيق ديناميكية التنمية في المجتمع، كذلك يعد جهاز الشرطة أحد صمامات الأمان الذي يحافظ على المجتمع من الانهيار وسلطة تنفيذية تدعم العلاقات المرغوبة مع الجمهور في المجتمع<sup>(1)</sup>.

فجهاز الشرطة يأتي في طليعة الأجهزة التي يستخدمها المجتمع في القيام بعملية الضبط الاجتماعي لسلوكيات أفراد، فهو أداة الدولة والتجسيد الطبيعي لسلطة المجتمع في حفظ وصون الأمن، وإقرار النظام، وتنفيذ القوانين التي تسنها السلطة التشريعية في هذه المجتمعات لصالح الجماعة، وفي سبيل قيام الشرطة بالمهام المسندة إليها فهي مطالبة بالتصدي للعديد من التحديات الأمنية التي تواجه المجتمع وتهدر أمنه واستقراره

(1) د. أحمد عبدالعزيز النجار، استراتيجيات تطوير الفاعلية الاجتماعية للمؤسسة الشرطة، مركز البحوث والدراسات الأمنية والاجتماعية، أبوظبي، 1994م، ص11.

فى الداخل؁ وهذا يتطلب نوع من الحزم والحسم فى كثير من مواقف العمل الشرطى بما يتضمنه من فرض قيود والتزامات يجب على الجمهور احترامها؁ وعلى الجانب الآخر قد يتسبب ذلك فى نوع من أنواع الضيق للأفراد ويتسبب فى توتر العلاقة بينهم وبين الشرطة .

ولا مرآء فى أن تأثير وسائل الإعلام على علاقة الشرطة بالجمهور قد يكون إيجابياً أو سلبياً وهذا كله ينعكس بلا شك على المجتمع؁ فوسائل الإعلام لها الدور الأكبر فى التأثير على الرأى العام تجاه قضية ما مثارة فى المجتمع؁ حيث أن هذه الوسائل تعمل متضافرة وفى اتساق وتكامل على تكوين رأى عام فى مختلف الموضوعات والظروف والأوضاع والمشاكل التى تطرح نفسها على الأذهان والتى تتعلق بمختلف النواحي السياسية أو الاجتماعية أو الثقافية أو الإقتصادية<sup>(1)</sup>.

لذلك تسعى الدول والأنظمة إلى تحقيق مزيد من مظاهر الأمن الشامل فى بنيتها الوطنية والاجتماعية؁ وفى علاقات الناس بعضهم ببعض؁ تفادياً لما قد يطرأ من مفاجآت قد تخل بأمنها وإستقرارها؁ وتؤثر فى حاضرها ومستقبلها؁ ولكل نظام أسلوب ومنهج فيما يسعى إلى تحقيقه؁ وقد فرض مصطلح شرطة المجتمع أو الشرطة المجتمعية فى الفترة الأخيرة نفسه باعتباره أسلوباً ناجحاً لمواجهة الجريمة بكل أشكالها؁ ولكون هذا المفهوم هو القادر

---

(1) د. محمد صلاح أبورجب؁ العلاقة بين الشرطة والمجتمع فى إطار المتغيرات المجتمعية؁ تقرير منشور بالموقع الإلكتروني لصحيفة الوفد المصرية: <https://alwafd.org> بتاريخ: 15 فبراير 2012م.

على تحقيق الأمن بمفهومه الحديث وبكل أبعاده المختلفة لأنه يعني تفجير طاقات الأفراد واستنفار قدراتهم لتحقيق الأمن بحيث يشارك فيه الجميع وتتضافر فيه الجهود لتصبح مسؤولية تحقيق الأمن وطنية يكون فيها شعار الأمن مسؤولية الجميع واقعاً معاشاً .

بناء على ذلك فسوف نتناول هذا الفصل من خلال مبحثين على النحو الآتي:

**المبحث الأول:** نظرة المواطنين لجهاز الشرطة في مملكة البحرين

**المبحث الثاني:** دور الإعلام الأمني والشرطة المجتمعية

## المبحث الأول

### نظرة المواطنين لجهاز الشرطة

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center

### في مملكة البحرين

تقسيم:

جهاز الشرطة شأنه شأن أي جهاز آخر في الدولة، فهو بقدر ما يضم عناصر متميزة في أدائها وسلوكها بقدر ما ينطوي أيضاً على عناصر قد تسلك سلوكاً سيئاً أو منافياً لآداب المهنة، الواقع أن رجل الشرطة إذا ما أخطأ أو سلك مسلكاً معيباً غالباً ما يؤدي ذلك إلى إنعكاسات سلبية على علاقته مع الجمهور أو يترك في نفس المواطن أثراً سيئاً يواجهه بالإستياء الشديد<sup>(1)</sup>.

كما أن إتساع نطاق التنمية في المجتمعات أدى إلى تزايد الأجهزة الشرطية بحيث يمتد ليشمل التواجد الفعلي في حياة الجماهير والمساهمة في تطور المجتمع، فكلما زاد التطور الحضاري ونفذت خطط التنمية أدى ذلك إلى زيادة الأعباء الملقاة على عاتق جهاز الشرطة<sup>(2)</sup>.

(1) د. محمد العطار، علاقة الشرطة بالمجتمع، دورية الفكر الشرطي، العدد 13، مركز بحوث شرطة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، 1995م، ص83.

(2) د. شادن إبراهيم محمد، المتغيرات المؤثرة على صورة جهاز الشرطة، مجلة الفكر الشرطي، مركز بحوث شرطة الشارقة، الإمارات، العدد 51، 2004م، ص61.

ومما لا شك فيه أن هذا الأمر أدى إلى وضع العديد من اللوائح والتنظيمات من جانب إدارة الشرطة مما يفرض مزيداً من القيود في الأمور غير العادية وفي نفس الوقت وقوع بعض الأخطاء في المعاملة وهذا من شأنه قد يزيد من سخط المواطنين على الشرطة<sup>(1)</sup>.

ويمكن القول أن الحاجز النفسي الموجود بين الشرطة والجمهور إنما يرجع إلى بعض الإعتبارات التاريخية خاصة في ظل إسناد المناصب الرئيسية في الشرطة لبعض الأشخاص الذين كانوا يسخرون جهاز الشرطة لخدمة النظام الحاكم أو الإستعمار ومن ثم أدى هذا الأمر إلى تخوف الجمهور من الشرطة والتحفظ في التعامل مع أفرادها<sup>(2)</sup>.

يختلف الباحث الى مذهب عليه الباحث: "عبدالكريم الحربي" بان الحاجز النفسي الموجود بين الشرطة والجمهور يرجع الى بعض الاعتبارات التاريخية؛ نظراً لما تقوم به الدولة حالياً في بناء أجيال واعداد قيادات شبابية وابتعادها عن الاعتقاد الخاطئ بالتوجه وتسخير طاقاتهم الى النظام الاستعماري القديم بل التوجه المباشر الى النظام الدولة الحاكم من خلال القوانين والتشريعات الحديثة التي تنص عليها بالحفاظ على المبادئ العامة لحقوق الانسان وتعزيز الشراكة المجتمعية.

(1) عبدالكريم عبدالله الحربي، دور مشاركة الشباب في دعم الأجهزة الأمنية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 1999م، ص46.

(2) عبدالكريم عبدالله الحربي، المرجع السابق، ص47.

بناء على ذلك فسوف نتناول هذا المبحث في مطلبين على النحو الآتي:

المطلب الأول: النظرة الإيجابية لرجل الشرطة

المطلب الثاني: النظرة السلبية لرجل الشرطة

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center

خدمات اخبارية أمنية على مدار الساعة

## المطلب الأول

### النظرة الإيجابية لرجل الشرطة

إن تحديد مقومات وملامح العلاقة المثالية بين الشرطة والجمهور يمكن أن يتم من

خلال نقطتين هما:

#### الأولى: تتعلق بالشرطة:

وهي أن يكون لديها فنانة تامة بأنه تؤدي عملاً إجتماعياً سامياً ونبيلاً لا غنى عنه بحكم ضرورته الإجتماعية وبحكم أنه عنصر وشرط جوهري في قيام وإستواء وإستمرارية أي مجتمع، وفي نفس الوقت إدراكها التام بأن المهمة الموكولة إليها وما لديها من صلاحيات وسلطات للإضطلاع بها ما هو إلا تكليف من المجتمع وتشريف لها يقتضي منها أن ترقى إلى مستوى الثقة والشرف معاً.

#### الثانية: تتعلق بالجمهور:

وتتمثل في أن يكون لدى الجمهور القناعة التامة بأن الشرطة ما هي إلا خادمة له ترعى مصالحه وحقوق أفرادهم وواجباتهم تجاهه بتفويض منه ومن ثم يقتضي هذا منه أن يتوفر لديه إحساس راسخ بأن الأمن مسؤولية مشتركة بينه وبين الأجهزة الأمنية وأنه لا يمكن للأجهزة المختصة للأمن وحدها أن تحقق الأمن المنشود دون مساندته .

في واقع الأمر إذا ما تحققت هذه العلاقة وفق التصور السالف تكون العلاقة بين الشرطة والجمهور في قمة توازنها وإستوائها وهذا في حد ذاته يكون له نتائج جيدة ومردود إيجابي يتمثل في تفهم الجمهور وتقبله لوجود الشرطة والمهمة التي تؤديها ورضاه عن الإجراءات التي تتخذها، أضيف إلى ذلك تعاونه مع الشرطة والمبادرة إلى مسانبتها بل والإقدام على المشاركة الإيجابية في حفظ النظام والأمن العام ومواجهة الأنشطة المناوئة للمجتمع والظواهر المضرة به، غير أنه إذا كانت العلاقة بين الشرطة والجمهور يفترض أن تدور في إطار ما تم طرحه سلفاً حيث أن ذلك يجسد نمط العلاقة المثالية، فمن الملاحظ أن تحقيق ذلك يظل غاية صعبة المنال في أغلب المجتمعات خاصة العربية.

وفي رأي البعض أن هناك جملة من العوامل مسؤولة عن ذلك هي:

- عوامل ترتبط بالشرطة.
- عوامل ترتبط بالجمهور.
- عوامل ترتبط بالمجني عليهم.
- عوامل ترتبط بالإطار العام للمجتمع.



وسنحاول فيما يلي تناول هذه العوامل السالفة بقدر من التفصيل:

### أولاً: عوامل ترتبط بالشرطة:

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center

يذهب العديد من الباحثين إلى أن الشرطة قد يكون لها دور في تدهور العلاقة مع الجمهور والواقع أنه من الصعب تفسير ذلك بمتغير واحد، فهناك العديد من المتغيرات التي أسهمت ولاتزال تسهم بشكل مباشر وغير مباشر في ذلك.

### ثانياً: عوامل ترتبط بالجمهور:

لا شك أن التزام الجمهور بالمشاركة في مكافحة الجريمة، يجد تبريره في فكرة الشراكة الإجتماعية الذي توجبه المصلحة العامة للجموع انطلاقاً من مبدأ أن مكافحة الجريمة عامل مشترك يخص الجمهور وأجهزة الأمن على حد سواء، كما أنه أمر تمليه المروءة كقيمة دينية وأخلاقية بحيث يصبح التفريط في كل ذلك أمراً يثير الأسى في نفوس رجال الشرطة ويؤثر على دورهم في تدعيم حق الحياة الآمنة للأفراد ومستقبل العلاقة بينهم، في إطار هذا التصور السالف يشير الرصد المباشر لواقع تصرفات بعض الأفراد في شأن موقفهم من الجريمة أنهم يساهمون بتصرفاتهم في تسبب عدم ارتياح للشرطة لتبنيهم مسلكاً ينم عن التعاطف مع الجاني أو السلبية تجاه الحدث الإجرامي .

والأمثلة على ذلك كثيرة لعل الشائع منها لومهم لرجال الشرطة عند محاولتهم اصطحاب المتهم إلى دوائر الشرطة أو إخفاء أدلة الإدانة أو العبث بها وتشويهها أو الشهادة لصالحه بغير حق .

ومن ناحية أخرى قد يتسم مسلك الأفراد بالسلبية في منع الجرائم قبل وقوعها رغم ظهور الشواهد التي تشير إلى أنها على وشك الوقوع، رغم قدرتهم على منعها أو إيقاف مجرى نفاذها بأنفسهم أو الاستعانة بالشرطة في الوقت المناسب، لا شك أن هذا التمرد من جانب بعض الأفراد يؤدي إلى إنحسار الفكرة القانونية كأداة للضبط وبالتالي تأزم العلاقة مع الشرطة<sup>(1)</sup>.

### ثالثاً: العوامل المرتبطة بالمجني عليهم:

قد يساهم المجني عليهم في خلق حالة من عدم الود والإرتياح بينهم وبين الشرطة وعادة ما تدور المساهمة في عدم تعاونهم معها أو التصرف غير الودي تجاه أفرادها، ففيما يتعلق بعدم تعاون المجني عليهم مع الشرطة فيتمثل في عدم الإعتصام بكل ما من شأنه أن يجنبهم الوقوع في تلك الحالة وذلك من خلال تهيئة الفرصة الكاملة لوقوع الجريمة أو بعث فكرتها في ذهن الجاني.

(1) سعود محمد موسى، حدود دور الشرطة في تدعيم حق الأفراد في الوجود الآمن، مجلة كلية الدراسات العليا، أكاديمية مبارك للأمن، القاهرة، يوليو 2001م، ص249.

كذلك يتمثل عدم تعاون المجني عليهم في عدم قيامهم بإبلاغ الشرطة بالشواهد التي تؤيد مخاوفهم من أنهم أكثر عرضة للوقوع ضحية للجريمة لكي تتخذ الشرطة الإجراءات الأولية لمنع الجريمة قبل وقوعها .

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center  
خدمات الصحافة الأمنية - مركز الصحافة

لاشك أن عدم التعاون في هذا الخصوص يخلق شعوراً طبيعياً عند رجال الشرطة بالضيق وعدم التعاطف، ويستند رجال الشرطة في تبرير ذلك إلى أن إهمال الإنسان في مثل هذه الحالات يصعب على رجال الشرطة كشف غموض الجريمة فضلاً عن أنه يلقي على الشرطة تبعات إضافية.

كما يتمثل عدم تعاون المجني عليهم مع الشرطة في عدم الإدلاء بالمعلومات أو البيانات الكافية عن الجريمة أو الجناه أو ترددهم في مجرد الإبلاغ أو حتى الإدلاء بالأقوال أو العدول عنها بعد إبدائها، الأمر الذي يدعم مركز الجاني ويصعب في نفس الوقت مهمة الشرطة.

ومن جهة أخرى قد يلجأ بعض المجني عليهم إلى المبالغة في تصوير الأحداث التي وقعت عليهم بهدف حث الشرطة على إعطاء أولوية للاهتمام بها أو بغرض النكاية بالجاني والكيد له أو تشويه مركزه، هذا كله من شأنه أن يصعب من مهمة الشرطة في معرفة الحقيقة ويبدد جهودها وبالتالي يمكن القول إن مثل هذه التصرفات وغيرها غير

اللائقة وغير المقبولة إجتماعياً من جانب المجني عليهم تؤدي إلى افتقاد جانب الود مع الشرطة ويخلق في ذات الوقت مناخاً مشحوناً بكل عوامل الاستفزاز والتوتر<sup>(1)</sup>.

#### رابعاً: عوامل ترتبط بالإطار العام للمجتمع:

تتمثل هذه العوامل في أمور خارجة عن أطراف العلاقة السالف ذكرها وتدور هذه العوامل أو المتغيرات حول درجة شرعية النظام السياسي ودرجة تماسكه ودرجة الضغوط والتوترات الداخلية والخارجية، وتدور أيضاً حول درجة رشد السياسات الاقتصادية ومدى تحريها للبعد الإجتماعي، أضف إلى ذلك الوضع الاجتماعي والثقافي السائد في الدولة فضلاً عن درجة ومستوى السياسات القضائية والتشريعية ودقتها ونزاهتها ومستوى أداء المنظمات الإدارية.

وذلك لأن سوء السياسات بمختلف مصادرها وجوانبها وإنخفاض مستوى أداء المؤسسة الرسمية وغير الرسمية يزيد الأعباء الملقاة على عاتق الشرطة، ومن ثم يساهم ذلك في خلق بؤر التوتر والخروج على الشرعية ونمو الحركات المعادية للنظام، فكل هذه الأمور تلعب دوراً مهيباً لظهور التوترات وخلق نوع من الشعور بالضيق الفردي والتفاف الأفراد حول ذواتهم فيضيع الهدف القومي، الأمر الذي يحمل على الإعتقاد بعجز السلطات واليأس من إمكانية الإصلاح وتزداد تبعاً لذلك حالات الخروج على النظام.

(1) سعود محمد موسى، حدود دور الشرطة في تدعيم حق الأفراد في الوجود الآمن مرجع سابق، ص 249.

والشرطة كرمز للنظام عليها أن تواجه هذا الخلل وتتحمل نتائجه، ولا شك أن المعادلة صعبة فبينما من واجبها حماية الناس من جور بعضهم على بعض أو جور النظام ككل، نجدها مطالبة قانوناً بحماية الأخير من سخط الأفراد واندفاعهم الأمر الذي يؤدي إلى ظهور حالة من عدم الإرتياح بين الشرطة والجمهور<sup>(1)</sup>.

## المطلب الثاني

### النظرة السلبية لرجل الشرطة

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center

تعود أسباب النظرة السلبية نحو الشخصية الشرطةية إلى عدة عوامل يمكن إجمالها

فيما يلي:

1. أسباب تاريخية: يعتبر جهاز الشرطة أحد أجهزة الضبط الاجتماعي الأساسية في المجتمع، والممارسات السلبية لبعض أفراد جهاز الشرطة في بعض الفترات تؤدي إلى أثر سيء على العلاقات الاجتماعية التي ينبغي أن تكون ودية بين المواطنين والشرطة، فقد استخدمت أجهزة الشرطة في بعض الفترات كوسيلة لتقييد حرية المواطنين وإرهابهم حتى أن رؤية بعض أفراد الشرطة يولد الشعور بالعدائية، حيث ينظر إليه على أن من يقوم بتنفيذ رغبات السلطة التي لا تتفق مع رغبات الجمهور ولا تخدم الشرطي في نقل الصورة الحقيقية عن نفسه ودوره في تلبية رغبات مواطنية وخدمتهم<sup>(1)</sup>.

2. عوامل سياسية: وتتمثل في قيام أغلب القيادات السياسية باستخدام جهاز الشرطة لغرض بعض سياساتها خصوصاً إذا كانت هذه القيادات غير مقبولة.

---

(1) محمد عيسى برهوم، الدور الاجتماعي للشرطة من وجهة نظر علم الاجتماع، المجلة الجنائية القومية، المجلد 17، العدد 3، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، القاهرة، نوفمبر 1974م، ص 455.

3. طبيعة سلطة رجل الشرطة: فالدور الذي تقوم به أجهزة الشرطة هو تطبيق

القوانين التي هي بمثابة قيود على حرية الأفراد، وبالتالي فإن شعوراً بالكراهية يتولد لدى

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center  
مركز الإعلام الأمني  
مركز الإعلام الأمني

الفرد ضد رجل الشرطة نتيجة لطبيعة الفرد التي تكره القيود<sup>(1)</sup>.

4. عوامل تعود إلى المواقف الاتصالية التي تتم بين الطرفين: فكثير من المواقف

التي تحدث بين الطرفين تكون غير سارة بالنسبة للمواطن، لأن بعض الإدارات الشرطة

تشجع على زيادة مخالفات المرور التي تعتبر أساساً لترقية أفراد الشرطة وزيادة المكافآت

أو الإجازات.

5. تضامن رجال الشرطة مع بعضهم البعض: إذ أن عنصر السلطة لدى رجل

الأمن كعنصر الخطر في حياته العملية، فإنهما يسهمان في تضامن رجال الأمن مع

بعضهم البعض؛ لذلك فإنه بقدر ما يلاقي رجال الأمن الشعور بالعداء من بعض

المواطنين فإن ذلك من الجانب الآخر يزيد من تقاربهم وتضامنهم مع بعضهم البعض

ويجعل اعتماد بعضهم على الآخر أكثر من ذي قبل، وهم في هذه الحالة يشعرون بأنهم

أصحاب قضية واحدة ويحتاجون للتضامن لرد ذلك العداء المنصب عليهم<sup>(2)</sup>.

---

(1) عطايف ذياب المؤمني، الدور الاجتماعي للشرطة وأثره في الوقاية من الجريمة والانحراف في الأردن، رسالة

ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان، 1966م، ص33.

(2) عباس أبو شامة، المعايير النموذجية المطلوبة لرجل الأمن، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض،

1992م، ص97.

6. عدم اقتناع المواطنين بأهمية التعاون مع رجال الشرطة: حيث يميل كثير من

المواطنين لعدم التعاون مع الشرطة لعدم إقتناعهم بجدوى هذا التعاون ويعود ذلك لعدة

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center

خدمات الصحافة من مركز الامني

أسباب منها نفسية واجتماعية وتاريخية.

7. تدخل الشرطة في بعض الحالات التي تخص السلوك العام أو الأخلاقيات

العامة: كالتدخل في أماكن اللهو ولعب القمار والسكر، حيث يعمد هؤلاء المنحرفون إلى

الإساءة إلى الشرطة.

إن العديد من المعطيات الواقعية والدراسات القليلة في هذا الصدد تشير إلى أن

العلاقة بين الشرطة والجمهور علاقة معيبة ويشوبها الكثير من سوء حيث ينعكس ذلك

بوضوح في النفور من الشرطة والخوف منها وعدم تقبل الإجراءات التي تتخذها بحكم

وظيفتها والابتعاد عنها قدر الإمكان وتفادي معاونتها بل والتهرب من مساعدتها<sup>(1)</sup>.

وفي محاولة لوضع إطار يحكم سلوك منتسبي جهاز الشرطة بمملكة البحرين حددت

وثيقة قواعد السلوك التي أصدرتها وزارة الداخلية الأخلاقيات الشرطة في ثلاث وثلاثين

فقرة من أبرزها ما يلي:

-التعامل مع كافة أفراد المجتمع وفي جميع الأحوال وفقا للقانون.

-والاحترام الواجب دون محاباة أو تمييز .

(1) محمد خليفة المعلا، مسألة العلاقة بين الشرطة والجمهور بدولة الإمارات العربية المتحدة، الإصدار رقم 56، مركز

بحوث شرطة الشارقة، دولة الإمارات العربية المتحدة، 1999م، ص5 وما بعدها.



-الامتناع في كل الأحوال والظروف عن جميع صور المعاملة القاسية أو المهينة  
لكرامة الإنسان .

-إحترام ومراعاة النظم والقوانين والتحلي بالنزاهة والأمانة والولاء للمهنة.  
-الإبتعاد عن الممارسات الاجتماعية الفاسدة وعدم تلقي أو قبول الهدايا والخدمات  
أو الإستضافات بما يتجاوز العرف الإجتماعي.

-المحافظة على الأسرار المهنية وإبقائها طي الكتمان أثناء الخدمة أو بعدها خاصة  
تلك المتصلة منها بالتحريات الشخصية وتقاليد المجتمع ومثله العليا.

-السعي لإكتساب المعرفة والوعي الأمني وأسباب الكفاءة المهنية بكل الوسائل  
المتاحة عن طريق التحصيل الأكاديمي والمهني في أكاديميات الشرطة وكلية  
القانون أو من خلال الاطلاع والثقافة العامة.

-الإهتمام بالمظهر الشخصي من حيث الملابس والهندام الملائم حيث إن المظهر  
يعكس شخصية رجل الشرطة.

-الالتزام بالشرعية في الحصول على المعلومات وإحترام سرية مقدميها والالتزام  
بحمايتهم.

-الحرص على احترام وقت العمل وعدم إهداره في غير صالح العمل.. الخ.

ومما لا شك فيه أن عدم التزام رجل الشرطة في سلوكه بهذه النقاط السالفة يؤدي  
بدوره إلى إنطباعات سيئة عن رجل الشرطة ومن ثم تدهور علاقته بالجمهور .

## المبحث الثاني

### دور الإعلام الأمني والشرطة المجتمعية في تحسين العلاقة

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center

### بين الشرطة والمواطنين

تقسيم:

إذا كانت مهمة الأمن هي محاربة الجريمة والمحافظة على الأمن والتصدي للعابثين بأمن الأمة، فإن هذه المهمة في الحقيقة لا تقف عند هذا الحد بعينه بل لابد من إيجاد مناخ فعال ومثمر من التعاون الناجح بين رجال الأمن والمواطنين في سبيل تحقيق الأمن والاستقرار، ولأنه بدون التعاون البناء فإن الجهود من طرف واحد تظل محدودة الإمكانية وخير من يقوم بتعميق جسور هذا التعاون هي وسائل الإعلام بما تمتلك من تأثير وقدره على تنمية الوعي الإجتماعي وتوطيد الإنسجام الداخلي لضمان حماية الأمن والسيادة والرخاء<sup>(1)</sup>.

وقد برز مفهوم الإعلام الأمني بشكل كبير خلال نهاية القرن العشرين كمفهوم جديد في حقل الإعلام العام ومجال جديد آخر في حقل الإعلام المتخصص الذي ظهر في هذه الفترة تماشياً مع التخصص الذي دخل كل المهن وأدخل كمفهوم يتم التعامل معه حسب الجمهور أو جمهور الوسيلة الإعلامية الذي رافق عمليات التخصص، ومن هنا

---

(1) د. أحمد ابراهيم مصطفى، دور وسائل الإعلام ومؤسسات المجتمع المدني في تفعيل الشراكة المجتمعية من أجل التصدي للجريمة، بحث منشور بالموقع الإلكتروني للأكاديمية الملكية للشركة، مملكة البحرين: <https://www.policemc.gov.bh>، يونيو 2008م، ص1.

جاء مصطلح الإعلام الأمني كحقل من حقول الإعلام المتخصص بعد انتشار هذا المفهوم من خلال الفضائيات والقنوات المتخصصة والإذاعات والصحف والانترنت منها وسائل التواصل الاجتماعي.



كما برز مفهوم الشرطة المجتمعية بهدف خلق التواصل بين رجال الشرطة والمواطنين حتى يشعر الجميع بأهمية المحافظة على الأمن الاجتماعي والاستقرار والسلم الأهلي فضلاً عن تغيير النظرة السلبية لرجل الأمن باعتباره أنه وجد من أجل راحة المواطنين والسهر على أمنهم.

وبناء على ذلك فسوف نتناول هذا المبحث في مطلبين على النحو الآتي:

المطلب الأول: دور الإعلام الأمني في تحسين العلاقة بين الشرطة والمواطنين

المطلب الثاني: دور الشرطة المجتمعية في تحسين العلاقة بين الشرطة والمواطنين



## المطلب الأول

### دور الإعلام الأمني في تحسين العلاقة بين الشرطة والمواطنين

يعتبر الإعلام أهم وسيلة من وسائل التأثير الجماهيري، وقد لعبت دوراً كبيراً في حياة المجتمعات الإنسانية، ففي العصر الجاهلي وجدنا القبائل لم تحقق بشئ قدر إحتفائها بظهور الشعراء فيها، لأن الشاعر كان لسان قبيلته، والمدافع عنها أمام الآخرين، أي أنه كان وسيلتها الإعلامية وقت ذاك<sup>(1)</sup>.

لذا يعتبر الإعلام أداة فعالة من أدوات الأمن لخلق حلقة من التواصل والترابط مع الجماهير، لذلك تُعد وظيفة مهمة من وظائف الجهاز الأمني بما يحققه من خلق وعي جماهيري بأنشطته وأدائه لرسالته الأمنية، وتبصيره بالمخاطر وكيفية الوقاية منها. ولذلك برز مفهوم الإعلام الأمني لتوضيح الحقائق وتوعية الرأي العام، وتدعيم العلاقة بين الأجهزة الأمنية والجمهور بما يكفل تحقيق التعاون لمواجهة الجريمة والقضاء عليها<sup>(2)</sup>.

ويقوم الإعلام الأمني على فلسفة إعلامية تعتمد على زيادة التأثير والفاعلية لما يصدر عن وسائل الإعلام العامة والمتخصصة في المجال الأمني من نشاطات إعلامية

(1) د. جاسم خليل ميرزا، الإعلام الأمني بين النظرية والتطبيق، الطبعة 1، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، 2006م، ص13.

(2) محمد يوسف الأبيشي، بناء الإتصال الشخصي والجماهيري في الإعلام الأمني، مطابع الشرطة، القاهرة، 2009م، ص670

ذات صبغة أمنية تقدم من خلال وسائل الإعلام المختلفة بهدف دعم الثقافة الأمنية بكل مقومات التوعية الأمنية المتوازنة التي تكفل امن الإنسان وحرية وسلامته في شتى

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center  
مركز الإعلام الأمني  
مركز الإعلام الأمني

مجالات الحياة<sup>(1)</sup>.

بناء على ذلك فسوف نتناول هذا المطلب في أربعة فروع على النحو الآتي:

الفرع الأول: تعريف الإعلام الأمني

الفرع الثاني: أهداف الإعلام الأمني

الفرع الثالث: وظائف الإعلام الأمني

الفرع الرابع: الإعلام الأمني في مملكة البحرين

---

(1) محمد يوسف الأبيهي، بناء الإتصال الشخصي والجماهيري في الإعلام الأمني، مطابع الشرطة، القاهرة، 2009م ، ص671.

## الفرع الأول

### تعريف الإعلام الأمني

هناك محاولات كثيرة، ذهبت إلى وضع تعريف محدد للإعلام الأمني، وقد اتسمت هذه المحاولات في المراحل الزمنية الأولى بالغموض والتشتت في تحديد ماهية مفهوم الإعلام الأمني، ثم تراجع الغموض رويداً رويداً حتى بلور بوضوح مفهوم الإعلام الأمني<sup>(1)</sup>.

ويعرف الإعلام الأمني بأنه: "النشر الصادق للحقائق والثابت الأمنية والآراء والاتجاهات المتصلة بها والرامية إلى بث مشاعر الطمأنينة والسكينة في نفوس الجمهور من خلال تبصيرهم بالمعارف والعلوم الأمنية، وترسيخ قناعتهم بأبعاد مسؤولياتهم الأمنية، وكسب مساندتهم في مواجهة صنوف الجريمة وكشف مظاهر الانحراف"<sup>(2)</sup>.

كما يعرف بأنه: "بث الشعور الصادق وحق التوجه إلى وسائل وطرقه حتى يشعر الإنسان بحق أنه آمن على حياته ودينه وعرضه وماله وعلى سائر حقوقه الأساسية دون تهيب أو سطوة أو جور"<sup>(3)</sup>.

(1) حمدي محمد شعبان، الإعلام الأمني وإدارة الأزمات والكوارث، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 2005م، ص38.

(2) عماد حسين عبدالله، منظومة الإعلام العربي الأمني، مذكرات غير منشورة، القاهرة، 1987م، ص16.

(3) محمد خليفة المعلا، الإعلام الشرطي في دولة الإمارات العربية المتحدة، دراسة قدمت في ندوة الشرطة والمجتمع، أبوظبي، 16-17 ديسمبر 2012م، ص6.

ويعرف الإعلام الأمني أيضاً بأنه: "المعلومات الكاملة والجديدة والمهمة التي تغطي كافة الأحداث والحقائق والأوضاع والقوانين المتعلقة بأمن المجتمع واستقراره والتي يعد إخفاؤها أو التقليل من أهميتها نوعاً من التعتيم، كما أن المبالغة في تقديمها أو إخفاء أهميتها أكبر عليها يعد نوعاً من التأثير المقصود والموجه لخدمة أهداف معينة قد تكون في بعض الأحوال منطلقة من باب المصلحة العامة"<sup>(1)</sup>.

ومصطلح الإعلام الأمني هو مصطلح حديث نشأته ذو دلالة على الأمن الداخلي للدولة والمجتمع أكثر من غيره من أنواع الأمن: كالأمن الإقتصادي، والأمن البيئي، والأمن الغذائي ويساهم في خدمة أمن المجتمع وإستقراره، مرتكزاً على المخزون الفكري والثقافي للأمة<sup>(2)</sup>.

وعُرف الإعلام الأمني بأنه: "الجهود الإعلامية المبذولة من خلال وسائل الإعلام المختلفة لإلقاء الضوء على العمل الشرطي بوجه عام، والعمل على تكوين صورة طيبة عن الشرطة في أذهان الجماهير"<sup>(3)</sup>.

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تحديد أهم ملامح الإعلام الأمني التي تتمثل

في أنه :

- (1) د. علي سيد عوجة، الإعلام الأمني المفهوم والتعريف، ط1، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2002، ص13.
- (2) عبد الرحمن محمد عسييري، العمل الإعلامي الأمني العربي، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2000م، ص21.
- (3) د. جاسم خليل ميرزا، الإعلام الأمني بين النظرية والتطبيق، الطبعة1، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، 2006م ، ص16.

1. نوع من الإعلام المتخصص قائم على الصدق والموضوعية في إحاطة

المواطنين بالمعلومات والحقائق والقوانين التي تمس امن واستقرار المجتمع .

2. إعلام متعاون مع وسائل الإعلام الأخرى، يستطيع أن يحقق أهداف وغايات

المؤسسة الشرطة ويخلق انطباعاً ايجابياً لجهاز الشرطة في أذهان الجماهير .

3. إعلام متوافق مع سياسة الدولة ولا يتعارض معها، فالإعلام الأمني يعمل على

تدعيم المصالح الوطنية والحفاظ على امن واستقرار المجتمع والوقوف في وجه الإعلام

المفتوح الذي يحاول أحياناً إلغاء دور الدولة وتهديد المجتمع من خلال ما تبثه وسائل

الإعلام وخاصة التلفزيون من برامج ووسائل تحث على الرذيلة والانحراف والجريمة

والأفكار الهدامة.



## الفرع الثاني

### أهداف الإعلام الأمني

رغم بعض التباين في رؤى خبراء الإعلام الأمني لماهيته، إلا أن أهداف الإعلام الأمني واضحة ومتعددة وفقاً لتخصصه النوعي في المجال الأمني والذي يعتمد على أكثر من وسيلة بهدف الوصول إلى تحقيق هذه الأهداف ومن أهمها ما يلي<sup>(1)</sup>:

1. بث الطمأنينة في نفوس كافة مكونات المجتمع المحلي والدولي ويتحقق ذلك من خلال إطلاعهم على كافة الجوانب الأمنية والتي ستعكس إيجاباً من خلال تحقيق الوعي الأمني في المجتمع.

2. إطلاع الجماهير على الإجراءات والتدابير الوقائية في الحفاظ على أرواحهم وممتلكاتهم.

3. تنمية الشعور بالمسؤولية الاجتماعية لدى مكونات المجتمع الواحد تجاه بعضهم البعض من جهة، والتعاون والمشاركة مع الأجهزة الأمنية من جهة أخرى من خلال الإبلاغ عن الجرائم والمجرمين وعدم إخفاء المعلومات التي تخدم أمنهم ووطنهم.

4. تثقيف رجال الأمن وتحسين أدائهم وفق تخصصاتهم بالتدريب والمحاضرات والندوات لضمان أداء رسالتهم بصورة إيجابية وفاعلة، وجعل الصورة الذهنية عنهم لدى مكونات المجتمع أكثر إيجابية وتجسد الثقافة المتبادلة بينهم.

(1) د. عبد المحسن بدوي محمد أحمد، العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية ودعم تنسيقها مع وسائل الإعلام، ط1، مركز الدراسات والبحوث، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2006م، ص15.

5. نشر الثقافة الأمنية بعرض الأحداث الأمنية في المجتمع من أجل تحقيق التأثير

والتفاعل معها وكسب - الجهات الأمنية - لمصداقية الجماهير، وتكوين اتجاه إيجابي

نحو ما يبثه الإعلام الأمني دون الحاجة إلى أخذ المعلومات من مصادر غير رسمية.

ونستنتج من ذلك أن الإعلام الأمني لا يستطيع تحقيق أهدافه بالاعتماد على وسيلة

إعلانية أو إعلامية محددة دون أخرى بل عليه أن يعمل على إحداث توازن بين الوسائل

الإعلامية بشتى أنواعها المسموعة والمقروءة والمرئية والانترنت ووسائل التواصل

الاجتماعي التي أصبحت تسابق جميع وسائل الإعلام التقليدية في نشر المعلومة وذلك

وفق درجة تأثيرها وتفاعلها مع الأحداث الأمنية وبما يتوافق مع طبيعة فئات المجتمع

ومحدداته الاجتماعية وتفاعله مع كل وسيلة إعلامية.

## الفرع الثالث

### وظائف الإعلام الأمني

تتعدد وظائف الإعلام الأمني بشكل عام حسب طبيعة عمل الأجهزة الأمنية، ولكن يمكننا

أن نشير إلى أهم هذه الوظائف وهي كالتالي:

1. خلق صورة ذهنية إيجابية لدى مكونات المجتمع عن الأجهزة الأمنية ووظائفها

ومهامها باعتبارها في الأساس موجهة لتحقيق الصالح العام المشترك لكافة أبناء

المجتمع.

2. تنمية روح المشاركة والإرتباط بين الأجهزة الأمنية وأبناء المجتمع على أساس أن

تحقيق الأمن يمثل ضرورة أساسية لكل أبناء المجتمع وأن تحقيق الأمن

والاستقرار يتطلب تكاتف جهود الجميع.

3. إعداد البيانات والأخبار الإعلامية المتعلقة بالجوانب الأمنية.

4. التعريف بالأنشطة المختلفة التي تقدمها أجهزة الأمن والتي تدخل في نطاق

الخدمات الحكومية الرسمية التي يحتاج إليها المواطنون وشرح الإجراءات اللازمة

لحصول المواطنين على هذه الخدمات.

5. التوعية بكل ما هو جديد في نطاق الجريمة الحديثة مثل الجرائم الإلكترونية

وغيرها من أنواع الجرائم الحديثة التي بدأت بالظهور في المجتمعات المعاصرة،

فضلاً عن غرس المفاهيم الأمنية لدى المواطنين وتحصينهم من الوقوع في براثن الجريمة بما يدعم أوجه التعاون بينهم وبين أجهزة الأمن.

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center  
مركز الإعلام الأمني

6. توجيه الجمهور للإجراءات التي يجب اتخاذها لمواجهة خطر متوقع.

7. التسويق للسياسات والأنشطة الأمنية المختلفة والاستطلاع المنتظم لآراء المواطنين

بصدد الخدمات التي تقدمها وزارة الداخلية وذلك للتوصل إلى الأساليب الملائمة

لتطوير الأداء باستمرار.

8. السعي المستمر والمنظم لتشكيل بيئة حاضنة للأنشطة الأمنية وخلق رأي عام

مساند لها.

9. إعداد السيناريوهات اللازمة للتعامل الإعلامي مع الأزمات الأمنية المحتملة.

10. المتابعة الدقيقة والمستمرة لما ينشر في وسائل الإعلام المختلفة المحلية والدولية

بصدد الموضوعات الأمنية أو ذات الصلة بالأجهزة الأمنية وتوثيقها وتحليلها من زوايا

ومنظورات متعددة والاستفادة منها فيوضع الاستراتيجيات والخطط الأمنية<sup>(1)</sup>.

فهذه هي أهم الوظائف المتعلقة بالإعلام الأمني ولا شك في أن تحديد الأولويات

بالنسبة لكل جهاز أمني يتم بناءً على الوضع الحالي للدولة ويرتبط ارتباطاً واضحاً

بالإستراتيجية العامة الشاملة للأمن وموضع إستراتيجية الإعلام الأمني منها.

---

(1) سعد الدغمان، الإعلام الأمني، التعريف، الوظائف، الإشكاليات، مجلة الأمن للدراسات والبحوث، العدد 11،

2010م، ص 61.

## الفرع الرابع

### الإعلام الأمني في مملكة البحرين

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center

مرت إدارة الإعلام الأمني بوزارة الداخلية بمراحل عدة حتى وصلت إلى ما وصلت عليه الآن، ففي 27 يونيو 1975م أصدر وزير الداخلية القرار الوزاري رقم 18 بشأن تنظيم العلاقات العامة بالوزارة، ويقضي القرار بإلغاء تسمية "قسم العلاقات العامة" ليصبح مكتب العلاقات العامة حتى عام 2004م حيث صدر المرسوم الملكي بتشكيل الإدارة العامة لديوان وزارة الداخلية وتم فصل إدارة الإعلام الأمني عن إدارة العلاقات العامة، لتكون إدارة الإعلام الأمني إدارة مستقلة بذاتها.

كما تم إنشاء مركز الإعلام الأمني في ديسمبر 2008م الذي جاء إستجابة هامة لمواكبة التطور الذي يشهده قطاع الإعلام ليتم التواصل بين إدارة الإعلام الأمني وبين الإدارات التابعة للوزارة ووسائل الإعلام المحلية والدولية وجميع مكونات المجتمع البحريني بشكل مستمر وعلى مدار الساعة<sup>(1)</sup>.

وبعد أحداث 14 فبراير 2011 كان لابد من الاستمرار في تطوير عمل إدارة الإعلام الأمني حيث تم تبني العديد من الخطط التطويرية وتنفيذ التوصيات المقرره خلال المؤتمر العربي العاشر لرؤساء أجهزة الإعلام الأمني بالإضافة إلى الإطلاع على تجارب

---

(1) التقرير السنوي لوزارة الداخلية، غير منشور، إدارة الإعلام الأمني، ديوان وزارة الداخلية، المنامة، 2015م، ص200.

عدد من الدول الأوروبية في مجال الإعلام الأمني من خلال عمل زيارات ميدانية لمقر الإعلام الأمني من بينها ولاية نيويورك بالولايات المتحدة الأمريكية ولندن بالمملكة المتحدة، وذلك لمواكبة الظروف والتحديات الراهنة من خلال عدة محاور من أهمها صياغة رسائل إعلامية متماسكة ومنظمة وهادفة يتم إنتاجها بحرفية عالية استناداً لمعايير مهنية مع الابتعاد عن التعامل بآلية رد الفعل بحيث لا نكتفي بالتعليق والرد على ما حدث خصوصاً وأن هناك قاعدة إعلامية ومجتمعية وشركاء أساسيين تمكن القائمين على إدارة الإعلام الأمني من تحقيق التواصل الإيجابي والفعال والسريع.

وعملت إدارة الإعلام الأمني على زيادة التوعية عبر وسائل الإعلام لدى المواطنين والمقيمين وتعريفهم بقطاعات وزارة الداخلية المختلفة وبوظائفها الأساسية والخدمات التي تقدمها للمواطنين، والدعوة المستمرة بالتعاون مع رجال الأمن فيما يتعلق بالقضايا الأمنية خصوصاً في مرحلة ما بعد أحداث 14 فبراير 2011م.

وقد برز دور الإعلام الأمني في عام 2012 بشكل كبير حيث نشرت الإدارة 4399 تغريدة على موقع التواصل الاجتماعي "تويتر" و824 خبراً بالموقع الإلكتروني لمركز الإعلام الأمني، فضلاً عن 135 مقطع فيديو تم نشره على وسائل الإعلام المحلية والإقليمية والدولية، كما تم إعداد 101 تقرير إخباري وإنتاج 33 فيلم تسجيلي إلى جانب 22 إعلان توعوي، ورصد 630 ملاحظة نشرت في الصحف المحلية والدولية و1211 ملاحظة عبر الإذاعة وتم الرد عليها جميعاً بكل شفافية ووضوح، وقد ناقش برنامج

"الأمن" الإذاعي عبر 39 حلقة قدمت خلال عام 2012 العديد من المواضيع ذات الأبعاد الأمنية والاجتماعية مع فتح باب المشاركة مع الجماهير عبر وسائل الاتصال<sup>(1)</sup>.

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center

وكان عام 2013 عاماً حافلاً بالإنجازات الكبيرة لإدارة الإعلام الأمني بعد مرور عامين على الأزمة التي مرت بها المملكة وواصلت إدارة الإعلام الأمني أداء رسالتها ملتزمة بالمعايير المهنية العالمية والمصداقية في الأداء الإعلامي بكافة مراحلها.

كما قامت إدارة الإعلام الأمني بإنتاج 30 فيلماً عن الوضع الأمني الراهن في المملكة بجانب 25 إعلاناً توعوياً، وعملت على مد جسور الثقة وتعاملت بشفافية مع وسائل الإعلام حيث تفاعلت مع ما يزيد عن 463 ملاحظة وردت في البرنامج الصباحي "صباح الخير يا بحرين" إلى جانب أكثر من 522 ملاحظة نشرت بالصحف المحلية، كما تم نشر 779 خبراً عن الوزارة وفعاليتها بجانب إعداد 45 تقرير إعلامي، وإصدار 12 عدد من مجلة "الأمن" باللغة العربية والانكليزية وإصدار 4 أعداد من مجلة الأمن الفصلية للدراسات والبحوث، وقدم برنامج "الأمن" الإذاعي 39 حلقة تنوعت مواضيعها وقضاياها وجاءت في نطاق اهتمام وتفاعل المواطنين والمقيمين، كما تم نشر 3123 تغريدة على موقع التواصل الاجتماعي تويتر وبلغ عدد المتابعين للحساب 136 ألف متابع، وكان من بين خطط إدارة الإعلام الأمني أن توجه مطبوعة شهرية للأطفال حيث

---

(1) النقيب ياسر محمد صالح، الإعلام الأمني وتحديات العصر، إدارة الإعلام الأمني، ط1، المنامة، 2012م، ص60.

أصدرت العدد التجريبي من مجلة "وطني" الموجهة للطفل البحريني ما يجعلها المجلة الأولى من نوعها في المملكة حيث تستهدف بناء ثقافة أمنية وطنية لدى الطفل البحريني، من خلال أسلوب علمي سلس يجمع ما بين الصورة والرسم والكلمة البسيطة وذلك ضمن الجهود الوطنية لبناء جيل واع<sup>(1)</sup>.

هذا وقد حصلت إدارة الإعلام الأمني خلال عام 2013 على عدد من الجوائز على المستوى المحلي والعربي، فقد فازت بجائزة الإعلام الإجتماعي كأكثر موقع حكومي فعال في مجال اختصاصه وهذه المسابقة نظمت من قبل وزارة الاتصالات، وجائزة أفضل فيلم تسجيلي توعوي في مجال (الشرطة والمجتمع شراكة من أجل التنمية) حيث نظمت المسابقة من قبل الأمانة العامة لمجلس وزراء الداخلية العرب.

ويعد المركز الإعلامي ثمرة من ثمرات إستراتيجية النهوض والتطوير التي تنتهجها وزارة الداخلية استجابة لمواكبة التطور الذي يشهده قطاع الإعلام الذي بات لغة العصر ولتطلعات الوزارة في التواصل الإعلامي المستمر وعلى مدار الساعة سواء كان على صعيد الإدارات الأمنية التابعة للوزارة أو على صعيد التواصل مع كافة الوسائل الإعلامية المحلية والعربية وللمركز أهداف وخطة عمل إعلامية تنبثق من منطلق الحرص على تحقيق مبدأ الشفافية لتقديم المعلومات والأخبار حيث سيكون المركز هو الجهة والواجهة الإعلامية للوزارة ويعني بتغطية أخبار ونشاطات وفعاليات الوزارة والمصدر الرئيس لتزويد

(1) التقرير الإعلامي للإدارة الإعلام الأمني، مركز الإعلام الأمني، مجلة الأمن، العدد 74، 2014م.



كافة الوسائل الإعلامية بكل ما تحتاجه من أخبار أو معلومات ويقوم بمهمة تزويد الوزارة وجميع مؤسساتها بالأخبار والمعلومات التي يتطلبها عملها ويغذيها بكل ما هو جديد ويضعها بصورة الأحداث وآخر المستجدات على الساحة المحلية والعربية، وذلك من خلال:

1. توفير قاعدة معلومات مبنية على البيانات والإحصائيات والبحوث والدراسات الأمنية.
2. رصد وتحليل وسائل الإعلام المختلفة لوضع تصور شامل يساهم في دعم قيادة الوزارة في اتخاذ القرار.
3. قياس توجهات الرأي العام وتوقع الأزمات.
4. تنمية مفهوم الأمن الشامل بين رجال الأمن وتعزيز التواصل مع المواطنين من خلال الرسائل الإعلامية الأمنية.
5. تكوين سياسة إعلامية تواكب المتغيرات في وسائل الإعلام المختلفة وتوفير المعلومة الصحيحة والدقيقة عن صورة الوزارة.
6. تنمية قدرات الكوادر البشرية بشكل مستديم لمواكبة المتغيرات في وسائل الإعلام المختلفة.

## المطلب الثاني

### دور الشرطة المجتمعية في تحسين العلاقة بين الشرطة والمواطنين

يعتبر مفهوم الشرطة المجتمعية مفهوماً حديثاً في العمل الأمني، وهو عبارة عن اشتراك أفراد ومؤسسات المجتمع المختلفة من غير الشرطة في عملية منع الجريمة من أجل إشراك الأفراد في مكافحة الجريمة، وقد ظهر عمل شرطة المجتمع بصفة رسمية عام 1976م في تقرير اللجنة التي شكلها رئيس جمهورية الولايات المتحدة الأمريكية والخاصة بمكافحة الجريمة، وقد أوضح تقرير اللجنة الحاجة إلى دور نشط وملتزم للمواطن وذلك بتطوير الأداء لأجهزة العدالة الجنائية وأيضاً للنظر في الظروف الاجتماعية والبيئية التي تنمو فيها الجريمة، ولقد كان من نتائج تلك التوصية هو التشريع الخاص بمكافحة الجريمة والشوارع أكثر أماناً لعام 1968م<sup>(1)</sup>.

بناء على ذلك فسوف نتناول هذا المطلب في ثلاثة فروع على النحو الآتي:

الفرع الأول: تعريف الشرطة المجتمعية

الفرع الثاني: أهداف ووظائف الشرطة المجتمعية

الفرع الثالث: الشرطة المجتمعية في مملكة البحرين

(1) عباس أبو شامة ، شرطة المجتمع، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 1419هـ، ص37.

## الفرع الأول

### تعريف الشرطة المجتمعية

يتألف مفهوم الشرطة المجتمعية من تعبيرين مختلفين في مدلولهما، الأول تعبير "الشرطة" والثاني تعبير "المجتمع"، وتعد المؤسسة الشرطية عموماً منظمة إدارية خدمية تسعى إلى تحقيق أمرين أحدهما وقاية المجتمع من أخطار الجريمة والثاني القيام بالمهام العملية الإدارية المتمثلة في التخطيط والتنظيم والرقابة والمتابعة.

أما التعبير "المجتمعي" فهو نسبة إلى المجتمع ويقصد به التجمع الإنساني الذي يتميز بأنماط مختلفة من العلاقات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية وغيرها. فإذا كان مفهوم "الشرطة" يستخدم للدلالة على المؤسسة المعنية بالأمن والنظام وحماية الأفراد من الجريمة وأخطارها، وإذا كان تعبير "المجتمع" يدل على الأفراد والمؤسسات وما يسود بينها من قيم ومعايير أخلاقية واجتماعية، فإن مفهوم الشرطة المجتمعية يعني: المؤسسة المعنية بحماية المجتمع بقيمه وأخلاقه وعاداته التي استقر عليها<sup>(1)</sup>.

وقد عرفها دليل إعادة التنظيم والتطوير الذي أعدته لجنة إعادة التنظيم والتطوير بوزارة الداخلية البحرينية بأنها: "قوة نظامية من ضمن قوات الأمن العام هدفها تحقيق

---

(1) د. جاسم خليل ميرزا، الوظائف الأساسية للشرطة المجتمعية، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة "مفهوم الشرطة المجتمعية"، القيادة العامة لشرطة دبي، بتاريخ 19-21 سبتمبر 2005م، ص2.

الشراكة الفعلية ما بين المجتمع والشرطة وبالتنسيق مع المحافظات لتأمين الحراسة والحماية وتخفيض نسبة الجريمة وتحسين البيئة الأمنية وتعزيز الثقة بين أجهزة الشرطة وأفراد المجتمع من خلال إيجاد علاقة متميزة والتأكيد على مبدأ اندماج الشرطة في المجتمع<sup>(1)</sup>.

---

(1) صحيفة الوسط البحرينية، العدد: 845 ، الأربعاء 29 ديسمبر 2004م الموافق 17 ذي القعدة 1425هـ.

## الفرع الثاني

### أهداف ووظائف الشرطة المجتمعية

وتؤدي الشرطة المجتمعية العديد من الوظائف التي تسهم في تحقيق الأمن الوقائي الذي يعالج القضايا قبل استفحالها، وتختلف هذه الوظيفة من مجتمع إلى آخر حسب العديد من المعايير منها: العلاقة بين الشرطة والجمهور بالإضافة إلى النواحي الحضارية والثقافية والاجتماعية والتي تساهم في تشكيل أساس المجتمع والمعايير التي تحكم على المعنيين ضبط السلوك وتقييمه، ومن هنا فإن هذه الوظيفة تزداد تعاضماً بسبب مظاهر العدوان المختلفة والإعتداءات المستمرة على المجتمع بقيمه، وثقافته وحضارته، حتى غدت هذه المظاهر بمثابة المقدمات الأساسية التي تبني عليها أشكال الجريمة والانحراف الفكري والاعتداءات المباشرة التي تتجاوز حدود مظاهر الجريمة التقليدية، ولهذه الأسباب تأتي أهمية الشراكة المجتمعية بين الشرطة وأفراد المجتمع بكل مؤسساته وقطاعاته المختلفة لدرء المخاطر التي تهدد أمن المجتمع واستقراره .

ويمكن إجمال أهداف الشرطة المجتمعية في النقاط التالية<sup>(1)</sup>:

1. تعزيز الثقة بين أفراد المجتمع وجهاز الشرطة.
2. تطوير علاقات قوية مع أفراد المجتمع.
3. تحسين الخدمات الشرطية المقدمة لأفراد المجتمع .

(1) د سامي الطوحي، الشرطة المجتمعية " المفهوم - الأهداف - المهام، مقال منشور بالموقع الإلكتروني: <http://kenanaonline.com> بتاريخ 6 أكتوبر 2011م.



4. تنمية روح المشاركة والمسؤولية الكاملة بين أفراد المجتمع وجهاز الشرطة لتحقيق أمن المجتمع وحل مشاكله .
5. نشر الثقافة الأمنية والوعي الاجتماعي في المجتمع.
6. خفض معدل الجريمة والوقاية منها بمشاركة وتعاون جميع أفراد المجتمع.
7. الحرص على خلق بيئة آمنة في الأحياء السكنية.

ومن أهم الوظائف الأساسية للشرطة المجتمعية:

1. تحسين الصورة الذهنية لرجل الشرطة من خلال احترام الجمهور وتبسيط الإجراءات وفتح قنوات الاتصال المباشر مع الجمهور لتقديم المشورة عن طريق الهاتف.
2. زرع الثقة بين الأجهزة الأمنية وأفراد المجتمع من خلال مشروع الأمن بالمشاركة المجتمعية الذي يجسد المفهوم الحقيقي للشرطة المجتمعية.



## الفرع الثالث

### الشرطة المجتمعية في مملكة البحرين

ضمن سعي حكومة مملكة البحرين لتطوير أجهزتها الامنية ومواجهة متطلبات مرحلة الإنتعاش الإقتصادي والإجتماعي التي تشهدها المملكة وفي إطار ماكفله المشروع الإصلاحى لجلالة الملك حمد بن عيسى آل خليفه من تحديث وتطوير فى مختلف أجهزة الدولة وانطلاقاً من توجيهات جلالتة بتطوير عمل قوات الامن لحماية الحريات فى ظل النظام والقانون فقد استحدثت وزارة الداخلية نظام شرطة المجتمع والذي يعد الأول من نوعه على المستوى العربي والخليجى<sup>(1)</sup>.

وتعد شرطة خدمة المجتمع فى مملكة البحرين حلقة وصل بين وزارة الداخلية والمواطنين ونقلة نوعية واكبت المستجدات المعاصرة فى مفهوم الامن الشامل السائد فى بلدان العالم المتقدم وتعزز التواصل والتفاعل بين الامن العام وفئات المجتمع من خلال شراكة حقيقية فى تحمل مسؤولية الأمن والإستقرار.

وتقوم فكرة شرطة المجتمع على توسيع المشاركة فى أعمال الشرطة لخلق تلاحم بين المواطن والشرطة فى المحافظة على أمن واستقرار المجتمع حيث تعيش الشرطة داخل المجتمع وبالشراكة مع المجتمع يكون عملها من قبيل المبادرة فى التحرك نحو

(1) مقال منشور بالموقع الإلكتروني لوكالة أنباء البحرين: <http://bna.bh/portal/news> بتاريخ 24 أكتوبر

2005م.

الأحداث المتوقعة أمنياً وليس الإنتظار والتصرف بأسلوب ردود الأفعال وعندما يصبح الفرد والمجتمع شريكين في المهام الشرطية بالتعاون والاتصال الدائم المستمر بين الجهتين تكسب الشرطة ثقة المجتمع الكاملة.



نستخلص مما سبق بان الشرطة المجتمعية لها دور بارز ومهم في تعزيز العلاقة من الشرطة والمواطنين من خلال أهمية التعاون بينهم مع رجال الشرطة لما لها دور بارز في خلق التلاحم بين الشرطة والمواطنين عن طريق المعاشية معهم داخل المجتمع من اجل تعزيز الشراكة المجتمعية التي تتيح بتعزيز الصورة الذهنية الايجابية لرجال الشرطة مما يسبب في الاتصال المباشر والمبادرة المستمرة بين المواطنين معهم من اجل مكافحة الجريمة وكسب الثقة بينهم وبين رجال الشرطة.





## الخاتمة

في نهاية هذه الدراسة أرجوا أن أكون قد وفقت الإمام والإحاطة بعناصرها حيث تناولت هذه الدراسة أثر الصورة الذهنية عن رجال الشرطة في العلاقة مع المواطنين والتي أتت في فصلين تناولت في الفصل الأول: ماهية الصورة الذهنية وكيفية تكونها وذلك في مبحثين، تم تخصيص الأول لتوضيح مفهوم الصورة الذهنية وخصائصها وأهميتها، أما المبحث الثاني فقد خصص لمبحث مكونات الصورة الذهنية ومصادرها، أما الفصل الثاني، فقد تم تخصيصه من ناحية

العلاقة بين الشرطة والمواطنين في مملكة البحرين، وذلك في مبحثين، حيث تم تخصيص الأول لإستعراض نظرة المواطنين لجهاز الشرطة في مملكة البحرين من خلال النظرة الايجابية والسلبية، أما المبحث الثاني، فقد تم تخصيصه لتناول دور الإعلام الأمني والشرطة المجتمعية في تحسين العلاقة بين الشرطة والمواطنين في مملكة البحرين.

وقد انتهت الدراسة إلى نتائج وتوصيات يمكن ابرازها في النقاط التالية:

## أولاً: النتائج:

1. تشكل الصورة الذهنية تجسيد لواقع فكري معين وتقوم بدور هام في تشكيل الرأي العام، واتخاذ القرارات، وتشكيل سلوك الأفراد، كما تؤثر في تصرفاتهم تجاه الجماعات والقطاعات المختلفة.
2. للصورة الذهنية مقدرة كبيرة على تقنين الفكرة، وهي القالب الذي تصب ضمنه ويحفظها من الضياع ويسهل انتشارها، وعندما تتشكل الصورة تصبح بحد ذاتها منطلقاً لعمليات فكرية جديدة تضاف إلى الصورة فتبلورها.
3. إن الصورة الذهنية هي عبارة عن إدراك، وهي توقظ عند تشكلها أو استدعائها مشاعر وأحاسيس معينة، وتدفع باتجاه سلوكيات معينة قد تكون إيجابية وقد تكون سلبية بحكم التجربة المباشرة أو الغير مباشرة.
4. إن الصورة الذهنية التي تتكون في أذهان الأفراد لا تظل ثابتة، فهي عملية ديناميكية متفاعلة ومرنة، خاصة وأن هناك أحداثاً تستطيع التأثير على الصور القائمة وتغييرها.
5. تعد وسائل الإعلام أهم القنوات التي تسهم في تشكيل الصور الذهنية وتكوينها في أذهان الناس، بسبب انتشارها الواسع، وقدرتها البالغة على الإبهار والاستقطاب، بالأخص بعد انتشار الأقمار الصناعية وتعددية القنوات الفضائية وانتشار شبكات التواصل الاجتماعي.

6. هناك عوامل تؤثر في تكوين الصورة الذهنية لدى الإنسان، أبرزها الأسرة، والمؤسسات

التربوية، والتعليمية، والإنتاج المعرفي، والثقافي، ويضاف لها وسائل الإعلام المختلفة.

7. تأثير وسائل الإعلام على علاقة الشرطة بالجمهور قد يكون إيجابياً أو سلبياً وهذا

كله ينعكس بلا شك على المجتمع مما يحتم العمل على تجديد الفكر الإعلامي تجاه

إعادة تقديم رجل الشرطة إعلامياً.

8. إن الحاجز النفسي الموجود بين الشرطة والجمهور يرجع لاسباب بعضها تاريخي

ارتبط بعصر الاستعمار، أو باستغلال بعض القيادات السياسية لها لفرض سياساتها

خصوصاً إذا كانت هذه القيادات غير مقبولة مما أدى إلى تخوف الجمهور من

الشرطة والتحفظ في التعامل مع أفرادها.

9. أن العلاقة الراهنة بين الشرطة والجمهور يشوبها الكثير من السلبية، وينعكس ذلك

بوضوح في النفور من الشرطة والخوف منها وعدم تقبل الإجراءات التي تتخذها بحكم

وظيفتها والابتعاد عنها قدر الإمكان وتقادي معاونتها بل والتهرب من مساعدتها في

بعض الأحيان.

10. اتخذت مملكة البحرين العديد من الخطوات لوضع إطار قانوني يحكم سلوك

منتسبي جهاز الشرطة، فأصدرت وثيقة قواعد السلوك الأخلاقي.



## ثانياً: التوصيات:

1. تعزيز الثقة بين أفراد المجتمع وجهاز الشرطة، وتنمية روح المشاركة والمسؤولية الكاملة بين أفراد المجتمع وجهاز الشرطة لتحقيق أمن المجتمع وحل مشاكله، ولعل أفضل الأجهزة المؤهلة لهذه الدور هي الشرطة المجتمعية.
2. تطوير علاقات قوية مع أفراد المجتمع من خلال العمل على نشر الثقافة الأمنية والوعي الإجتماعي في المجتمع، والحرص على خلق بيئة آمنة في الأحياء السكنية.
3. العمل على تحسين الصورة الذهنية عن رجال الشرطة لدى الجمهور وذلك من خلال تبسيط الإجراءات وفتح قنوات الاتصال المباشر مع الجمهور لتقديم المشورة من خلال وسائل الاتصالات المختلفة او من خلال دورات توعوية او كبرامج تأسيسية.
4. العمل على زرع الثقة بين الأجهزة الأمنية وأفراد المجتمع، وتنمية مفهوم الأمن الشامل بين رجال الأمن وتعزيز التواصل مع المواطنين من خلال الرسائل الإعلامية الأمنية.
5. تكوين سياسة إعلامية عامة تواكب المتغيرات في وسائل الإعلام المختلفة وتوفير المعلومة الصحيحة والدقيقة عن صورة الشرطة وأعمالهم وتضحياتهم من أجل توفير الأمن لأفراد المجتمع.
6. العمل على تنمية قدرات الكوادر البشرية في العمل الأمني لمواكبة المتغيرات في وسائل الإعلام المختلفة من خلال التدريب والتطوير بشكل مستمر .

7. تعاون وزارة الداخلية مع وزارة التربية والتعليم بطرح مناهج جديدة تعكس صورة رجل الشرطة وتضحياته.

8. تحسين الصورة الذهنية لرجل الشرطة من خلال الإعلام الرسمي التابع للدولة وعدم اقتصره على الإعلام الأمني فقط.

9. طرح برامج جديدة من وزارة الداخلية مشابهة للمعسكرات الصيفية لتوطيد علاقة الشرطة مع الأطفال، كعمل المسابقات الرياضية والرحلات التي تتولى وزارة الداخلية تنظيمها ومشاركة الأطفال في احتفال يوم الشرطة.

10. ترسيخ صورة للمواطنين بأنه ليس هناك علاقة لسياسات الدولة مع رجال الشرطة وإنما هو رجل يلتزم بضوابط قانونية تحكّمه على فرض الأمن في الدولة.

دكتور أحمد محمد العبدان

## قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

1. مراجع اللغة:

2. ابن منظور، لسان العرب، تحقيق عبد الله الكبير وآخرين، المجلد، 1 و 2، الجزء4، دار المعارف، القاهرة، 1997 م.
3. محمد بن محمد الزبيدي، تاج العروس، تحقيق: مجموعة من المحققين، مادة (شرط)، فصل الشين، باب الطاء، الجزء 5، دار هداية.
4. مختار الصحاح، ترتيب محمود خاطر، دار الفكر العربي، القاهرة.
5. الموسوعة العربية العالمية، مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع، الرياض 1996م،
6. ابن منظور، لسان العرب، دار احياء التراث العربي، بيروت، الطبعة الثانية، 1993م.
7. احمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 1982م.
8. محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الرازي، الصحاح، المركز العربي للثقافة والعلوم، طبعة خاصة بوزارة التربية والتعليم، مادة ( و ط ن )، 1996م.
9. كرم شلبي، معجم المصطلحات الإعلامية، دار الشروق، القاهرة، 1989م.

2. الكتب:

1. أحمد السيد طه كردي، إدارة الصورة الذهنية للمنظمات في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية، جامعة بنها، مصر، 2011م.
2. د. أديب خضور، الإعلام الأمني، ط1، المكتب الإعلامية، دمشق، 2002م.
3. خالد إبراهيم حسن الكردي، الصورة الذهنية لرجل المرور في المجتمعات العربية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2014م.

4. عباس أبو شامة، شرطة المجتمع، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 1419هـ.
5. أيمن منصور ندا، الصورة الذهنية والإعلامية عوامل التشكيل واستراتيجيات التغيير، برس، القاهرة، 2004م.
6. السيد ياسين، الشخصية العربية بين المفهوم الإسرائيلي والمفهوم العربي، مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية، القاهرة، 1974م.
7. د. . جاسم خليل ميرزا، الإعلام الأمني بين النظرية والتطبيق، الطبعة 1، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، 2006م.
8. حامد مجيد الشطري، الإعلام التلفزيوني ودوره في تكوين الصورة الذهنية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2013م.
9. د. حسن إبراهيم حسن، تاريخ الإسلام السياسي والديني والثقافي والاجتماعي، الجزء 1، دار الجيل للنشر والطباعة والتوزيع، لبنان، 2001م.
10. حمدي محمد شعبان، الإعلام الأمني وإدارة الأزمات والكوارث، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 2005م.
11. حمدي حسن، الوظيفة الإخبارية لوسائل الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، 1991م.
12. د. محمد غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1995م.
13. فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة: أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002م.
14. عاطف عدلي العبد، مدخل إلى الإتصال والرأي العام، دار الفكر العربي، القاهرة، 2007م.
15. عباس أبو شامة، المعايير النموذجية المطلوبة لرجل الأمن، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض، 1992م.
16. عباس مصطفى صادق، الإعلام الجديد المفاهيم والوسائل والتطبيقات، دار الشروق للنشر والطباعة، 2008م.

17. عبد الحكيم خليل مصطفى، الصورة الذهنية وحملات العلاقات العامة، ط1، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013م.
18. عبد الرحمن محمد عسيري، العمل الإعلامي الأمني العربي، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2000م. مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center
19. عبد الرزاق محمد الدليمي، العلاقات العامة رؤية معاصرة، الطبعة 1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2011م.
20. عبد العزيز خزايلة، الشرطة المجتمعية المفهوم والأبعاد، الطبعة 1، مركز الدراسات والتدريب، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 1998م.
21. د. عبد القادر طاش، الصورة النمطية للإسلام والعرب في مرآة الإعلام الغربي، شركة الدائرة الإعلامية، الرياض، 1989م.
22. عواض بن سالم النقيعي، الشرطة وحماية حقوق ضحايا الجريمة، الرياض، 2010م.
23. د. علي سيد عجوة، الإعلام الأمني المفهوم والتعريف، ط1، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2002م.
24. د. علي سيد عجوة، العلاقات العامة والصورة الذهنية، الطبعة الأولى، عالم الكتب، القاهرة، 1983م.
25. عماد حسين عبدالله، منظومة الإعلام العربي الأمني، مذكرات غير منشورة، القاهرة، 1987م.
26. ليमान صالح، وسائل الإعلام وصناعة الصورة الذهنية، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، 2005م.
27. اللواء محمود السباعي، إدارة الشرطة في الدولة الحديثة، الشركة العربية للطباعة والنشر، القاهرة، 1963م.
28. احمد صدقي الدجاني، مسلمون ومسيحيون في الحضارة العربية الإسلامية، مركز يافا للدراسات والأبحاث، القاهرة، 1999م.
29. محمد يوسف الأبشيهي، بناء الإتصال الشخصي والجماهيري في الإعلام الأمني، مطابع الشرطة، القاهرة، 2009م.



30. محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، الطبعة 1، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2007م.
31. محمود السيد أبو النيل، علم النفس الاجتماعي عربياً وعالمياً، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2009م.
32. فتحي شمس الدين، شبكات التواصل الاجتماعي والتحول الديمقراطي في مصر، دار النهضة العربية، القاهرة، 2013م.
33. ميخائيل سليمان، صورة العرب في عقول الأمريكيين، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2000م.
34. النقيب ياسر محمد صالح، الإعلام الأمني وتحديات العصر، إدارة الإعلام الأمني، ط1، المنامة، 2012م.

### 3. الدراسات الأكاديمية:

1. إرادة زيدان الجبوري، الصورة النمطية، صورة العرب في مجلة التايم، رسالة ماجستير، كلية الآداب، قسم الإعلام، جامعة بغداد، 1996م.
2. محمد طارق محمود محمد صفر، دور الشرطة في دعم الأمن الاقتصادي، رسالة دكتوراة في علوم الشرطة، أكاديمية الشرطة، كلية الدراسات العليا، وزارة الداخلية المصرية، 2007م.
3. عطا الله محمد العنزي، دور العلاقات العامة في تعزيز الصورة الإيجابية في المؤسسات الأمنية من وجهة نظر طلاب جامعة الملك عبدالعزيز، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2012م.
4. عطايف ذياب المؤمني، الدور الاجتماعي للشرطة وأثره في الوقاية من الجريمة والانحراف في الأردن، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان، 1966م.
5. مبارك بن مخلد الذيابي، مهارات تعامل رجل الأمن مع الجمهور ودورها في تفعيل الخدمات الأمنية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007م.

6. خلف لافي الحلبا الحماد، بعنوان: الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، قسم الصحافة والإعلام، كلية الآداب والعلوم، جامعة البترا، الأردن، 2014م.
7. فهد بن محمد الذويبي، المهارات الإدارية والشخصية وعلاقتها بالتعامل مع الجمهور، دراسة مسحية على الضباط العاملين في شرطة منطقة القصيم، المملكة العربية السعودية، 2005م.
8. المقدم. عدیل احمد الشرمان، الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن العربي، رشاد برس، لبنان، 2006م.
9. ناجي محمد هلال، واقع العلاقة بين الجمهور والشرطة" دراسة إجتماعية، مركز بحوث الشرطة، الشارقة، دولة الامارات، 2007م.
10. رامي عمر علي الطناني، مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية، دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010م.

#### 4. أبحاث:

1. د. أحمد إبراهيم مصطفى، دور وسائل الإعلام ومؤسسات المجتمع المدني في تفعيل الشراكة المجتمعية من أجل التصدي للجريمة، بحث منشور بالموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية، مملكة البحرين:  
<https://www.policemc.gov.bh>، يونيو 2008م.
2. د. خليل حسين، مفهوم الأمن في القانون العام، بحث منشور بالموقع الإلكتروني:  
<http://drkhalilhussein.blogspot.com>، بتاريخ 2009/01/16.
3. زاهر راضي، استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي، مجلة التربية، عدد 15، 2003، جامعة عمان الأهلية، عمان.
1. سعود محمد موسى، حدود دور الشرطة في تدعيم حق الأفراد في الوجود الآمن، مجلة كلية الدراسات العليا، أكاديمية مبارك للأمن، القاهرة، يوليو 2001م.

2. إبراهيم محمد، المتغيرات المؤثرة على صورة جهاز الشرطة، مجلة الفكر الشرطي، مركز بحوث شرطة الشارقة، الإمارات، العدد 51، 2004م.
3. عواد محمد، شبكات التواصل الاجتماعي الإلكتروني، موقع تأملات، أكتوبر 2010: <http://www.taamolat.com>
4. د. محمد العطار، علاقة الشرطة بالمجتمع، دورية الفكر الشرطي، العدد 13، مركز بحوث شرطة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، 1995م.
5. محمد خليفة المعلا، مسألة العلاقة بين الشرطة والجمهور، بدولة العربية المتحدة، الإصدار رقم 56، مركز بحوث شرطة الشارقة، دولة الإمارات العربية المتحدة، 1999م.
6. د. محمد صلاح أبو رجب، العلاقة بين الشرطة والمجتمع في إطار المتغيرات المجتمعية، بحث منشور بالموقع الإلكتروني لصحيفة الوفد المصرية: <https://alwafd.org> بتاريخ: 15 فبراير 2012م.
7. محمد عيسى برهوم، الدور الاجتماعي للشرطة من وجهة نظر علم الاجتماع، المجلة الجنائية القومية، المجلد 17، العدد 3، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، القاهرة، نوفمبر 1974م.

#### 4. الندوات والمؤتمرات:

1. د. أحمد الدسوقي، الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام المصري، ورقة عمل مقدمة إلى إحدى دورات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، مشروع دعم القدرات في مجال حقوق الإنسان، أكاديمية مبارك للأمن، 2005م.
2. د. جاسم خليل ميرزا، الوظائف الأساسية للشرطة المجتمعية، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة "مفهوم الشرطة المجتمعية"، القيادة العامة لشرطة دبي، بتاريخ 19-21 سبتمبر 2005م.
3. عبد العزيز تركستاني، دور أجهزة العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية عن المملكة، ورقة عمل مقدمة إلى المنتدى الإعلامي السنوي الثاني، الرياض، 2004م.

4. محمد خليفة المعلا، الإعلام الشرطي في دولة الإمارات العربية المتحدة، دراسة قدمت في ندوة الشرطة والمجتمع، أبوظبي، 16-17 ديسمبر 2012م.
5. ليلي حسين السيد، صورة أفريقيا في وسائل الإعلام المصري ولدى الشباب الجامعي، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثاني لأكاديمية أخبار اليوم تحت عنوان الصحافة وآفاق التكنولوجيا، القاهرة، 2003م.

## 5. الدراسات والتقارير:

### أ. الدراسات:

1. د. أحمد عبدالعزيز النجار، استراتيجيات تطوير الفاعلية الاجتماعية للمؤسسة الشرطية، مركز البحوث والدراسات الأمنية والاجتماعية، أبوظبي، 1994م.
2. عبدالكريم عبدالله الحربي، دور مشاركة الشباب في دعم الأجهزة الأمنية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 1999م.
3. د. عبد المحسن بدوي محمد أحمد، العلاقات العامة في الأجهزة الأمنية ودعم تنسيقها مع وسائل الإعلام، ط1، مركز الدراسات والبحوث، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2006م.
4. د. شادن إبراهيم محمد، المتغيرات المؤثرة على صورة جهاز الشرطة، مجلة الفكر الشرطي، مركز بحوث شرطة الشارقة، الإمارات، العدد 51، 2004م.

### ب. التقارير:

1. التقرير السنوي لوزارة الداخلية، غير منشور، إدارة الإعلام الأمني، ديوان وزارة الداخلية، المنامة، 2015م.
2. التقرير الإعلامي للإدارة للإعلام الأمني، مركز الإعلام الأمني، مجلة الأمن، العدد 74، 2014م.

## 6. المقالات:

1. مقال منشور بالموقع الإلكتروني لوكالة أنباء البحرين:  
<http://bna.bh/portal/news> بتاريخ 24 أكتوبر 2005م.
2. صحيفة الوسط البحرينية، العدد: 845، الأربعاء 29 ديسمبر 2013م الموافق  
26 صفر 1435هـ
3. د سامى الطوخى، الشرطة المجتمعية "المفهوم - الأهداف - المهام"، مقال منشور  
بالموقع الإلكتروني: <http://kenanaonline.com> بتاريخ 6 أكتوبر 2011م.

## ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Webster, 1997, Third International Dictionary, copyright by G. & C Publishers of Merriam – Webster Dictionaries.
2. Philip Kotler, Bernard Dubois, Marketing Management, 11 edition, Paris, 2004.
3. Clement Y.K. So Louis Leung, Pails. N. Lee, Impact and Issue in New Media Toword intelligent Societies, U.S.A, Hampton press, Inc., 2004.
4. Jonathan Taylor, P.R. smith, Marketing Communication, 3th., d, Hogan, 3003.

## ثالثاً: المواقع الإلكترونية:

1. الموقع الإلكتروني لوكالة أنباء البحرين:  
<http://bna.bh/portal/news>
2. الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية البحرينية:  
<https://www.policemc.gov.bh>
3. الموقع الإلكتروني لصحيفة الوفد المصرية:  
<https://alwafd.org>

4. الموقع الإلكتروني كنانة:

<http://kenanaonline.com>

5. الموقع الإلكتروني تأملات:

<http://www.taamolat.com>

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center

خدمات اخبارية أمنية على مدار الساعة



## الفهرس

الصفحة

الموضوع

مركز الإعلام الأمني  
Police Media Center  
خصائص الصورة الذهنية لدى مواطني المملكة العربية السعودية

الإهداء

الشكر والتقدير

مقدمة

1

25

الفصل الأول: ماهية الصورة الذهنية وكيفية تكوينها

27

المبحث الأول: مفهوم الصورة الذهنية وخصائصها وأهميتها

28

المطلب الأول: المقصود بالصورة الذهنية لغة واصطلاحاً

32

المطلب الثاني: خصائص الصورة الذهنية

36

المطلب الثالث: أهمية الصورة الذهنية

39

المبحث الثاني: مكونات الصورة الذهنية ومصادرها

41

المطلب الأول: العوامل المؤثرة والمكونات الأساسية في تكوين الصورة الذهنية

42

الفرع الأول: العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية

44

الفرع الثاني: المكونات الأساسية في تكوين الصورة الذهنية

48

المطلب الثاني: مصادر تكوين الصورة الذهنية

49

الفرع الأول: الخبرة المباشرة في تكوين الصورة الذهنية

51

الفرع الثاني: الخبرة غير المباشرة (الوسيلة) في تكوين الصورة الذهنية

53

الفصل الثاني: العلاقة بين الشرطة والمواطنين في مملكة البحرين



56	المبحث الأول: نظرة المواطنين لجهاز الشرطة في مملكة البحرين
59	المطلب الأول: النظرة الإيجابية لرجل الشرطة
66	المطلب الثاني: النظرة السلبية لرجل الشرطة
70	المبحث الثاني: دور الإعلام الأمني والشرطة المجتمعية في تحسين العلاقة بين الشرطة و المواطنين
72	المطلب الأول: دور الإعلام الأمني في تحسين العلاقة بين الشرطة والمواطنين
74	الفرع الأول: تعريف الإعلام الأمني
77	الفرع الثاني: أهداف الإعلام الأمني
79	الفرع الثالث: وظائف الإعلام الأمني
81	الفرع الرابع: الإعلام الأمني في مملكة البحرين
86	المطلب الثاني: دور الشرطة المجتمعية في تحسين العلاقة بين الشرطة والمواطنين
87	الفرع الأول: تعريف الشرطة المجتمعية
89	الفرع الثاني: أهداف ووظائف الشرطة المجتمعية
91	الفرع الثالث: الشرطة المجتمعية في مملكة البحرين
93	الخاتمة:
94	النتائج:
96	التوصيات:
98	قائمة المراجع:
107	الفهرس