



الجامعة الإسلامية - غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية
تقديم الخدمة الأمنية
"دراسة تطبيقية على رجال الشرطة العاملين بمحافظة غزة"

إعداد الباحث
رامي عمر علي الطناني

إشراف الدكتور
رشدي عبداللطيف وادي

قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول علي درجة الماجستير في إدارة الأعمال

1431هـ - 2010م



نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة عمادة الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ رامي عمر علي الطناني لنيل درجة الماجستير في كلية التجارة/ قسم إدارة الأعمال، وموضوعها:

"مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم
الخدمة الأمنية"

وبعد المناقشة العلنية التي تمت اليوم الاثنين 10 ذو القعدة 1431هـ، الموافق 2010/10/18م الساعة
الثانية عشرة ظهراً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

د. رشدي عبد اللطيف وادي مشرفاً ورئيساً

أ.د. ماجد محمد الفيرا مناقشاً داخلياً

د. يوسف عبد عطية بحر مناقشاً داخلياً

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في كلية التجارة/ قسم إدارة الأعمال.

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق ،،،

عميد الدراسات العليا

د. زياد إبراهيم مقداد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿الَّذِينَ آمَنُوا وَلَمْ يَلْبِسُوا إِيمَانَهُمْ بِظُلْمٍ أُولَئِكَ لَهُمُ
الْأَمْنُ وَهُمْ مُهْتَدُونَ﴾ (82) ﴿الأنعام﴾

﴿وَضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا قَرْيَةً كَانَتْ آمِنَةً مُطْمَئِنَّةً يَأْتِيهَا
رِزْقُهَا رَغَدًا مِنْ كُلِّ مَكَانٍ فَكَفَرَتْ بِأَنْعُمِ اللَّهِ
فَأَذَاقَهَا اللَّهُ لِبَاسَ الْجُوعِ وَالْخَوْفِ بِمَا كَانُوا
يَصْنَعُونَ﴾ (112) ﴿النحل﴾

بِسْمِ اللَّهِ
الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الملخص

هدفت هذه 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 هذه المهارات، والكشف عن الفروق في مستوى هذه المهارات (الإنسانية والذاتية) الناتج عن الاختلاف 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 الاستبيانات عليهم باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية المنتظمة.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

- المهارات الإنسانية (مهارة الاستماع، مهارة التحدث، مهارة الإقناع، مهارة حل النزاع، مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور) والذاتية (السمات الجسمية، القدرات العقلية، مهارة المبادأة والابتكار، 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 متوفرة لدى رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة، وبالتالي فإنها تؤثر على فعالية تقديم الخدمة الأمنية وهي بحاجة لتطوير.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في وجهات نظر المبحوثين حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى (الحالة الاجتماعية، الرتبة، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في وجهات نظر المبحوثين حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى (العمر، مكان العمل).

وقد توصلت الدراسة إلى عدة توصيات من أهمها:

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

Abstract

This study aimed at studying the skills of policemen in dealing with the public from the perspective of policemen in Gaza governorate. The study attempts to specify the availability of these skills (human and subjective) of the police and their impact on the effectiveness of security service, as well as to identify the availability of methods and means of developing these skills, and detect differences in the level of these skills (human and subjective) resulting from the difference in the features and general characteristics of the respondents, so the researcher used the descriptive - analytical method for its relevance and suitability for this study. Besides, the population of the study included all the policemen who worked in Gaza governorate ;they are about 1722 policemen. While the sample of the study is about 517 policemen ;questionnaires are distributed to them using stratified random sampling.

The study led to a number of results mainly:

- Human skills(listening, speaking, convincing, solving arguments, making relations and having the publics' cooperation) and subjective ones (physical characteristics ,mental abilities, creativity and self control) of the policemen in Gaza governorate are available for them. Therefore they affect on the effectiveness of security service, so they need some development.
- Methods and means of developing skills (human and subjective) for policemen in Gaza governorate, are available. Therefore, they affect on the effectiveness of security service, so they need some development .
- There are no statistically significant differences at $\alpha= 0.05$ in the perspective of respondents on the skills of policemen in dealing with the public service and effectiveness of security service due to the (marital status ,rank, qualification and years of service)
- There are statistically significant differences at $\alpha= 0.05$ in the perspective of respondents on the skills of policemen in dealing with the public service and effectiveness of security service due to (age and workplace).

The study concluded a number of recommendations such as:

- The need to develop and refine human and subjective skills of policeman through training, workshops, seminars and others and to focus on having these skills when choosing him.
- Paying more attention to efficiencies that enhance the relationship between the police and the institutions of society that have a direct relationship with him and clarifying the role of the policemen to protect all segments of society and to protect lives and property.
- Paying attention to behavioral aspects when evaluating the performance of the policemen, and provide more material and moral incentives for those who continuously improve their dealing with the public and their applying of penal regulations against those who harm dealing with the public.

إهداء

إلى والدي ووالدي الكريمين حفظهما الله

إلى روح أخي الشهيد علي رحمه الله

إلى إخواني وأخواتي الأعزاء

إلى زوجتي الحبيبة أم عمر وأبنائي عمر وياسمين وعلي

إلى أرواح شهداء الإسلام

إلى المرابطين على ثرى فلسطين الحبيبة

إلى حماة الوطن والعقيدة

إلى كل الأصدقاء والأحباب

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين،،، أما بعد...

فإنني أشكر الله العليّ القدير أولاً وآخراً على توفيقه لي بإتمام هذه الدراسة فهو ﷻ أحق بالشكر والثناء وأولى بهما.

انطلاقاً من قول رسول الله ﷺ: ﴿ لا يشكر الله من لا يشكر الناس ﴾، (كما ورد في سنن أبي داود برقم 4811، كتاب الأدب / باب في شكر المعروف)، واعترافاً مني بأهل الفضل الذين علموني الكثير، فإنني أتوجه بخالص شكري وتقديري لكل من أسدى لي علماً أو قدم لي رأياً أو توجيهاً أو نصحاً أو ساهم بأي شكلٍ من الأشكال على إنجاز هذا البحث وخروجه إلى النور.

أخص بهذا الشكر الدكتور الفاضل/ رشدي عبداللطيف وادي المشرف على هذه الدراسة على ما قدمه لي من توجيهات وإرشادات ونصائح، وما لقيت منه من حسن المتابعة والإشراف، إذ لم يبخل عليّ بشيءٍ من علمه الوافر، وجهده المتواصل، كما أتقدم بالشكر والعرفان إلى عضوي لجنة المناقشة والحكم على الرسالة على قبولهم مناقشة الرسالة وهما:

1. د. ماجد الفرا
2. د. يوسف بحر

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى إدارة الجامعة الإسلامية بغزة ذلك الصرح العلمي الشامخ لما لها من جهود عظيمة في خدمة طلبه العلم والمجتمع.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
-	نتيجة الحكم على أطروحة الماجستير
أ	آية قرآنية
ب	ملخص الدراسة باللغة العربية
ت	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
ث	الإهداء
ج	شكر وتقدير
ح	قائمة المحتويات
ر	قائمة الجداول
س	قائمة الملاحق
7-1	الفصل الأول (الإطار العام للدراسة)
2	1.1. مقدمة
4	1.2. مشكلة الدراسة
4	1.3. فرضيات الدراسة
6	1.4. متغيرات الدراسة
6	1.5. أهداف الدراسة
6	1.6. أهمية الدراسة
7	1.7. حدود ونطاق الدراسة
50-8	الفصل الثاني (المهارات الإنسانية والذاتية والجمهورية)
9	2.1. المبحث الأول/ مفهوم المهارات
10	2.2. المهارات الإنسانية
10	2.2.1. مهارة التحدث
11	2.2.1.1. العوامل اللفظية (الاتصال بالكلام)
13	2.2.1.2. العوامل غير اللفظية (التعبير بغير الكلام)
14	2.2.1.2.1. لغة العيون
15	2.2.1.2.2. التعبير بالوجه

17	2.2.1.2.3. لغة الإشارات والإيماءات
17	2.2.1.2.4. التعبير بأعضاء الجسم الأخرى
17	2.2.1.2.5. كيف تكسب احترام الآخرين باللباس؟
18	2.2.2. مهارة الاستماع
20	2.2.2.1. الاستماع الفعال
21	2.2.2.2. سلبيات عدم حسن الإصغاء
22	2.2.3. مهارة الإقناع
25	2.2.3.1. السمات الإقناعية
25	2.2.3.2. العوامل المؤثرة على عملية الإقناع
26	2.2.3.3. قواعد الإقناع
27	2.2.3.4. توصيات للحوار والإقناع
28	2.2.3.5. وقفات مهمة في الإقناع
28	2.2.3.6. الاستراتيجيات المختلفة للإقناع
30	2.2.3.7. الحساسية تجاه الإقناع
31	2.2.3.8. نمط الشخصية والإقناع
32	2.2.3.9. محاذير يجب الابتعاد عنها أثناء عملية الإقناع
33	2.2.4. مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور
34	2.2.4.1. القواعد التي يجب إتباعها في بناء العلاقات مع الناس
35	2.2.5. مهارة حل النزاع
36	2.2.5.1. النزاع التكاملي
36	2.2.5.2. النزاع غير التكاملي
37	2.2.5.3. طرق حل النزاعات
38	2.2.5.4. ممارسات يجب عدم اللجوء إليها في إطار حل النزاعات
39	2.2.5.5. المعايير الأخلاقية لعملية حل النزاعات
40	2.3. المبحث الثاني/ المهارات الذاتية
40	2.3.1. السمات الجسمية
41	2.3.2. القدرات العقلية
42	2.3.3. المبادأة والابتكار
44	2.3.4. ضبط النفس

46	2.4. المبحث الثالث/ الجمهور
46	2.4.1. تعريف الجمهور
47	2.4.2. أنواع الجمهور
48	2.4.3. الأمور التي يجب مراعاتها عند التعامل مع الجمهور
50	2.4.4. الخصائص الاجتماعية والنفسية للجمهور
61-51	الفصل الثالث (الشرطة والأمن)
52	3.1. المبحث الأول/ مفهوم الشرطة
52	3.1.1. تعريف الشرطة
52	3.1.2. الشرطة في العهد الإسلامي
53	3.1.3. أهداف العمل الشرطي
55	3.1.4. الشرطة الفلسطينية
56	3.1.5. تطور أعداد الشرطة الفلسطينية
57	3.2. المبحث الثاني/ مفهوم الأمن
57	3.2.1. تعريف الأمن
58	3.2.2. الأمن في الشريعة الإسلامية
60	3.3. المبحث الثالث/ الشرطة المجتمعية
78-62	الفصل الرابع (الدراسات السابقة)
63	4.1. الدراسات المحلية
64	4.2. الدراسات العربية
74	4.3. الدراسات الأجنبية
77	4.4. التعليق على الدراسات السابقة
97-79	الفصل الخامس (منهجية البحث)
80	5.1. المبحث الأول/المنهجية والإجراءات
80	5.1.1. منهج الدراسة
81	5.1.2. مجتمع الدراسة
82	5.1.3. العينة الاستطلاعية
83	5.1.4. عينة الدراسة
83	5.1.5. أداة الدراسة

84	5.1.6. معايير قياس الاستبيان
85	5.2. المبحث الثاني/صدق وثبات الأداة والأساليب الإحصائية
85	5.2.1. صدق الاستبيان
85	5.2.1.1. صدق المحكمين
85	5.2.1.2. صدق المقياس
85	5.2.1.2.1. الاتساق الداخلي
94	5.2.1.2.2. الصدق البنائي
95	5.2.1.2.3. ثبات الاستبيان
97	5.2.2. الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث
142-98	الفصل السادس (تحليل البيانات واختبار الفرضيات)
99	6.1. المبحث الأول/ خصائص العينة
105	6.2. المبحث الثاني/اختبار الفرضيات وتفسير النتائج
150-143	الفصل السابع (النتائج والتوصيات)
144	7.1. النتائج
148	7.2. التوصيات
149	7.3. مقترحات لدراسات مستقبلية
156-150	المراجع
150	المراجع العربية
155	المراجع الأجنبية
165-157	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
56	يوضح متوسط أعداد الشرطة خلال الأعوام (2007 وحتى 2010م)	(1.3)
81	مجتمع الدراسة حسب مكان العمل	(1.5)
82	مجتمع الدراسة حسب الرتبة	(2.5)
84	مقياس ليكرت	(3.5)
86	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الفرعي الأول (مهارة الاستماع) والدرجة الكلية للمجال	(4.5)
86	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الفرعي الثاني (مهارة التحدث) والدرجة الكلية للمجال	(5.5)
87	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الفرعي الثالث (مهارة الإقناع) والدرجة الكلية للمجال	(6.5)
88	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الفرعي الرابع (مهارة حل النزاع) والدرجة الكلية للمجال	(7.5)
89	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الفرعي الخامس (مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور) والدرجة الكلية للمجال	(8.5)
90	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الفرعي الأول (السمات الجسمية) والدرجة الكلية للمجال	(9.5)
90	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الفرعي الثاني (القدرات العقلية) والدرجة الكلية للمجال	(10.5)
91	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الفرعي الثالث (مهارة المبادأة والابتكار) والدرجة الكلية للمجال	(11.5)
92	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الفرعي الرابع (مهارة ضبط النفس) والدرجة الكلية للمجال	(12.5)
93	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث (أساليب ووسائل تنمية مهارات رجل الشرطة) والدرجة الكلية للمجال	(13.5)

94	معامل الارتباط بين كل درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة	(14.5)
95	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة	(15.5)
96	طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة	(16.5)
100	توزيع العينة حسب الرتبة	(1.6)
101	توزيع العينة حسب الإدارة/المركز (مكان العمل)	(2.6)
102	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	(3.6)
102	توزيع العينة حسب العمر	(4.6)
103	توزيع العينة حسب سنوات الخدمة	(5.6)
103	توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية	(6.6)
104	توزيع العينة حسب الدورات التدريبية	(7.6)
104	الدورات التدريبية الأخرى	(8.6)
106	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال مهارة الاستماع	(9.6)
108	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال مهارة التحدث	(10.6)
110	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال مهارة الإقناع	(11.6)
112	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال مهارة حل النزاع	(12.6)
115	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور	(13.6)
117	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات المجال الأول	(14.6)
118	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال السمات الجسمية	(15.6)
120	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال القدرات العقلية	(16.6)

122	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال مهارة المبادأة والابتكار	(17.6)
124	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال مهارة ضبط النفس	(18.6)
126	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات المجال الثاني	(19.6)
127	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال مهارة أساليب ووسائل تنمية مهارات رجل الشرطة	(20.6)
130	نتائج الفرضية الثالثة - الحالة الاجتماعية	(21.6)
131	متوسطات رتب الفرضية الثالثة - الحالة الاجتماعية	(22.6)
133	نتائج الفرضية الثالثة - الرتبة	(23.6)
134	نتائج الفرضية الثالثة - الإدارة	(24.6)
135	متوسطات رتب الفرضية الثالثة - الإدارة	(25.6)
136	نتائج الفرضية الثالثة - المؤهل العلمي	(26.6)
137	متوسطات رتب الفرضية الثالثة - المؤهل العلمي	(27.6)
138	نتائج الفرضية الثالثة - العمر	(28.6)
139	متوسطات رتب الفرضية الثالثة - العمر	(29.6)
140	نتائج الفرضية الثالثة - سنوات الخدمة	(30.6)
141	متوسطات رتب الفرضية الثالثة - سنوات الخدمة	(31.6)

قائمة الملاحق

الصفحة	موضوع الملحق	رقم الملحق
158	قائمة بأسماء المحكمين للاستبانة	1
159	أداة الدراسة (الاستبانة) في صورتها النهائية	2

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- 1.1 مقدمة
- 1.2 مشكلة الدراسة
- 1.3 فرضيات الدراسة
- 1.4 متغيرات الدراسة
- 1.5 أهداف الدراسة
- 1.6 أهمية الدراسة
- 1.7 حدود ونطاق الدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1. مقدمة:

لقد من الله سبحانه وتعالى على البشرية جمعاء بنعمة الأمن، واهتم بها اهتمامه بمقومات الحياة الكريمة، لأن هذه النعمة تعتبر مطلباً فطرياً لا تستطيع الكائنات العيش بدونه، بالإضافة إلى أنه يعتبر ركيزة من ركائز الحياة في هذا الكون الذي أبدعه الله سبحانه وتعالى، فالأمن يرتبط ارتباط وثيق بالرزق، حيث لا رغد ولا عيش ولا تنظيم لشئون الناس بدون الأمن، وهذا ما عبر عنه الله سبحانه وتعالى صراحة في كتابه الكريم حيث قال عز وجل: ﴿لِيَلْأَلِفَ قُورَيْشٌ (1) إِلَيْلَافِهِمْ رِحْلَةَ الشِّتَاءِ وَالصَّيْفِ (2) فَلْيَعْبُدُوا رَبَّ هَذَا الْبَيْتِ (3) الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ وَآمَنَهُمْ مِنْ خَوْفٍ (4)﴾ «قريش».

وإقامة الحق والعدل في المجتمعات قاعدة أصيلة يقوم عليها الأمن، فيقول عز وجل ﴿الَّذِينَ آمَنُوا وَلَمْ يَلْبِسُوا إِيمَانَهُمْ بِظُلْمٍ أُولَئِكَ لَهُمُ الْأَمْنُ وَهُمْ مُهْتَدُونَ (82)﴾ «الأنعام».

فالأمن مطلب أساسي وجوهري للفرد يتطلع إليه منذ بدء الخليقة وحتى وقتنا هذا وإلى أن تقوم الساعة ساعياً للتمتع به والحصول على مزاياه في كل مراحل حياته، وهو مطلب تسعى إليه الجماعات لتضمن تناغم أفرادها وتعاونهم لتحقيق الرفاهية والتقدم والازدهار.

ولقد كان الأمن وما زال لصيق حاجة الأفراد والجماعات للتواجد والاستمرارية وحفظ النوع، ومن ثم فالأمن أحد أعمدة الحياة التي لا يمكن أن تستقيم بدونه، لأنه إذا فقد الأمن سيطر القلق والذعر وامت الفوضى وشاع الاضطراب، فإذا ما تملك الخوف والقلق الإنسان تعطل تفكيره وشلّت أعضاؤه واستحوذت عليه الفوضى، وكما أن الطعام غذاء الجسم فإن الأمن غذاء الروح والعقل ولن يعمل فاقد أمن كما لا يعمل جائع، فالأمن نعمة كبرى تهیی للعقل مناخ الإبداع وللاعضاء قوة العمل، والخوف صاعقة تربك العقل وتشل الأعضاء وتعطل حركة الحياة أو تكاد (الاصيبي، 2000، ص32).

ولقد أنتت مسؤولية حفظ الأمن وتحقيقه في كافة المجتمعات الإنسانية على اختلاف تكويناتها وممارساتها، وتحديد الأطر التي تحقق ذلك، وهي متعددة ومختلفة إلا أنها تسعى لتحقيق غاية وهدف واحد هو تحقيق الأمن بكافة صورته وأشكاله، وجهاز الشرطة هو المكان

الرئيس الذي يقوم فيه الضباط والأفراد بحماية المجتمع والحفاظ على أمنه واستقراره، ومواجهة كل التطورات والتغيرات الاجتماعية التي قد يحمل بعضها صوراً سلبية أو تشكل خطراً على المجتمع، ومن غير المتصور الحديث عن جهازٍ أمنيٍّ متطورٍ وفعال دون الحديث عن تنمية المهارات لرجل الأمن فيه، والتي تعتبر الحصلة التي تتوفر لديه من مجموعة خبراته ومعارفه والتي تعينه على حسن القيام بدوره في مجال حفظ الأمن (دوش، 2006، ص2).

ولذلك فإن الأجهزة الأمنية تتحمل مسؤولية تدريب أفرادها وتنمية مهاراتهم للتعامل والاتصال الحسن بالجمهور، وتعزيز القيم الروحية والأخلاقية والمهنية، وهذا يتطلب إيجاد كفاءات بشرية واعدة صالحة لديها القدرة على التأثير الإيجابي والتعامل الطيب مع الجمهور والتفاعل مع المواطنين والتقليل من درجة الخوف من رجال الشرطة وذلك من خلال الاتصال الأمني الإيجابي والفعال والمرتكز على الحوار بين رجل الشرطة والمواطن وكيفية بناء جسور الثقة بينهم تحت شعار الشرطة في خدمة المواطن، ولديها القدرة على التعامل مع مشكلات المراهقين والمنحرفين من الشباب الذين صاروا يبتدعون الوسائل ويتقنون في الأساليب التي يوظفونها في تنفيذ جرائمهم وجنحهم المستحدثة، ولهذا فالحاجة ملحة لإيجاد رجال شرطة يستشرفون مستقبل العمل الأمني ويسهمون في إحداث نقلة نوعية في سلوك رجال الأمن، وتنمية مهاراتهم وفقاً للتغيرات والمستجدات، ومن هنا تأتي ضرورة الاهتمام بالبعد السلوكي والقيم الأخلاقية لرجال الأمن (المحي، 2006، ص5).

وتختلف السلوكيات الإنسانية من شخص لآخر تبعا لكمية ونوعية معلوماته ومؤهلاته الخاصة ومهاراته الشخصية وقدراته الذاتية والعقلية بالإضافة إلى مؤهلاته العلمية، ولهذا فإن الأداء الفعال للعمل بالمستوى المرغوب فيه يتطلب توجيه وترشيد وتنمية هذا السلوك الإنساني بكافة السبل الممكنة نحو أداء العمل بالأسلوب الأمثل لتحقيق أهدافه المأمولة (شومان، 2000، ص76).

ولأهمية العلاقة بين رجل الشرطة والجمهور وما تتطلبه من جهود ومهارات إنسانية وذاتية تفرضها طبيعة عمله للتعامل بشكل مباشر أو غير مباشر مع الجمهور، ونظراً لطبيعة الجمهور المتعامل مع الشرطة والذي يغلب على البعض منهم صفة الخروج عن القانون، ولما لرجل الشرطة من دور هام وموقع متميز يتمثل في حفظ الأمن والسهر على راحة المواطن، وحماية الأرواح والممتلكات العامة، مما يستوجب إكساب رجل الشرطة مهارات خاصة تؤهله للتعامل بالشكل الأمثل معه.

1.2. مشكلة الدراسة:

تعد مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور من المواضيع المهمة والجديرة بالدراسة والبحث خاصة في المجتمع الفلسطيني، ومن هنا برزت أهمية التعرف على درجة توفر المهارات (الإنسانية والذاتية) لرجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وتحديد الوسائل والأساليب اللازمة لتنميتها بما يكفل رفع مستوى فعالية تقديم الخدمة الأمنية، ويمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل التالي:

ما مدى توفر المهارات الإنسانية والذاتية لدى رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية؟

1.3. فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:

"تؤثر المهارات الإنسانية التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية".
ويشتق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية كما يلي:-

الفرضية الفرعية الأولى:

"تؤثر مهارة الاستماع التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية".

الفرضية الفرعية الثانية:

"تؤثر مهارة التحدث التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية".

الفرضية الفرعية الثالثة:

"تؤثر مهارة الإقناع التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية".

الفرضية الفرعية الرابعة:

"تؤثر مهارة حل النزاع التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية".

الفرضية الفرعية الخامسة:

"تؤثر مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية".

الفرضية الرئيسية الثانية:

"تؤثر المهارات الذاتية التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية".

ويشتق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية كما يلي:-

الفرضية الفرعية الأولى:

"تؤثر السمات الجسمية التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية".

الفرضية الفرعية الثانية:

"تؤثر القدرات العقلية التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية".

الفرضية الفرعية الثالثة:

"تؤثر مهارة المبادأة والابتكار التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية".

الفرضية الفرعية الرابعة:

"تؤثر مهارة ضبط النفس التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية".

الفرضية الرئيسية الثالثة:

"تؤثر أساليب ووسائل تنمية المهارات الإنسانية والذاتية التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية".

الفرضية الرئيسية الرابعة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في وجهات نظر المبحوثين حول مدى توفر مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى لبعض الخصائص الشخصية مثل (العمر، الرتبة، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، الحالة الاجتماعية، مكان العمل).

1.4. متغيرات الدراسة:

المتغير التابع:

فعالية تقديم الخدمة الأمنية

المتغيرات المستقلة:

1. المهارات الإنسانية وتشمل:

- مهارة التحدث.
- مهارة الاستماع.
- مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور.
- مهارة حل النزاع.
- مهارة الإقناع.

2. المهارات الذاتية وتشمل:

- السمات الجسمية.
- القدرات العقلية.
- المبادأة والابتكار.
- ضبط النفس.

3. أساليب ووسائل تنمية المهارات الإنسانية والذاتية لرجل الشرطة.

1.5. أهداف الدراسة:

1. التعرف على مدى توفر المهارات الإنسانية لرجل الشرطة في التعامل مع الجمهور.
2. التعرف على مدى توفر المهارات الذاتية لرجل الشرطة في التعامل مع الجمهور.
3. تحديد مدى توفر الأساليب والوسائل المستخدمة لتنمية مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور.
4. الكشف عن الفروق في مستوى هذه المهارات (الإنسانية والذاتية) الناتج عن الاختلاف في السمات و الخصائص العامة للمبحوثين.
5. تقديم التوصيات والاقتراحات لتحسين مستوى المهارات الإنسانية و الذاتية لرجل الشرطة في التعامل مع الجمهور.

1.6. أهمية الدراسة:

1. اهتمت هذه الدراسة بموضوع مهم يتناول المرفق الأمني (جهاز الشرطة) والذي يتولى مسئولية الحفاظ على الأمن في الدولة.

2. كما تتبع أهمية الدراسة من الدور الذي يقوم به رجل الشرطة والمسؤولية الكبيرة المناطة به من خلال احتكاكه بالجمهور أثناء تأديته لواجبه الوطني.
3. مدى حاجة رجل الشرطة للمعرفة النظرية والعملية واكتساب وتنمية المهارات المناسبة للتعامل مع كافة شرائح المجتمع.
4. التعرف على جوانب الضعف والقوة في مهارات رجل الشرطة ومن ثم اقتراح التوصيات التي من شأنها المساهمة في علاج هذا الضعف وتعزيز جوانب القوة فيه.
5. تنمية الوعي لدى رجال الشرطة بأهمية المهارات الإنسانية والذاتية في نجاحهم بالقيام بواجباتهم الوظيفية على الوجه المطلوب.
6. وضع خطط واستراتيجيات تساعد على اختيار رجل الشرطة المناسب.
7. تحقيق رضا المواطن الفلسطيني فيما يتعلق بحسن معاملة رجل الشرطة له.

1.7. حدود ونطاق الدراسة:

- **الحد المكاني:** قطاع غزة - محافظة غزة.
- **الحد البشري:** يتمثل مجتمع الدراسة في رجال الشرطة العاملين بمحافظة غزة من رتبة شرطي وحتى رتبة عقيد والذين هم على احتكاك دائم بالجمهور وهم:
 - العاملين في شرطة محافظة غزة (قيادة محافظة غزة - مركز شرطة الرمال - مركز شرطة الشاطئ - مركز شرطة الشجاعية - مركز شرطة التفاح والدرج - مركز شرطة الزيتون - مركز شرطة الشيخ رضوان).
 - العاملين في شرطة المباحث - فرع غزة.
 - العاملين في شرطة مكافحة مخدرات - فرع غزة.
 - العاملين في شرطة الحراسات - فرع غزة.
 - العاملين في الشرطة البحرية - فرع غزة.
 - العاملين في شرطة المرور والنجدة - فرع غزة.
- **الحد الزماني:** تمت الدراسة في عام 2010م.
- **الحد الموضوعي:** تتمثل الدراسة في المهارات الآتية:
 - المهارات الإنسانية (مهارات التحدث - مهارة الاستماع - مهارة الإقناع - مهارة حل النزاع - مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور).
 - المهارات الذاتية (السمات الجسمية - القدرات العقلية - مهارة المبادأة والابتكار - مهارة ضبط النفس).

الفصل الثاني

المهارات الإنسانية والذاتية والجمهور

المبحث الأول:

2.1 مفهوم المهارات

2.2 المهارات الإنسانية

2.2.1 مهارة التحدث

2.2.2 مهارة الاستماع

2.2.3 مهارة الإقناع

2.2.4 مهارة حل النزاع

2.2.5 مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور

المبحث الثاني:

2.3 المهارات الذاتية

2.3.1 السمات الجسمية

2.3.2 القدرات العقلية

2.3.3 المبادأة والابتكار

2.3.4 ضبط النفس

المبحث الثالث:

2.4 الجمهور

2.4.1 تعريف الجمهور

2.4.2 نوع الجمهور

2.4.3 الأمور التي يجب مراعاتها عند التعامل مع الجمهور

2.4.4 الخصائص الاجتماعية والنفسية للجمهور

الفصل الثاني

المهارات الإنسانية والذاتية والجمهور

مقدمة:

تطرق الباحث في هذا الفصل إلى مفهوم المهارات وتعريفها، كذلك إلى أهم المهارات الإنسانية والذاتية التي يجب توافرها لرجل الشرطة أثناء تعامله مع الجمهور، كما تم التطرق إلى مفهوم الجمهور وأنواعه وذلك كما يلي:

2.1. مفهوم المهارات:

هناك العديد من التعريفات لمفهوم المهارات حيث عرفها (حريز، 2007، ص9) بأنها: "هي عمليات عقلية نمارسها ونستخدمها عن قصد في معالجة المعلومات والبيانات لتحقيق أهداف مرجوة متنوعة تتراوح بين تذكر المعلومات ووصف الأشياء وتدوين الملاحظات".

كما عرفها بأنها: "تعني الوصول إلى درجة من الدقة في العمل التي تسير إجراءاته في أقصر وقت ممكن وبأقل تكلفة، وعادة ما تتكون من ثلاثة عناصر هي: (السرعة-الدقة-الفهم)".
وعرفها (كنعان، 2002، ص305) بأنها "القدرة على القيام بعمل من الأعمال بشكل يتسم بالدقة والسهولة والسيطرة فيما يبذله من جهد ووقت".

كما عرف (السلي، 1999، ص23) المهارة بأنها: "القدرة على أداء عمل ما باستخدام أساليب تتسم بالكفاءة والتميز بما يحقق نتائج أعلى وأفضل مما استخدم في الأداء من موارد وإمكانات".

بينما يعرفها (العمرى، 1999، ص96) بأنها: "استعداد أو موهبة طبيعية أو مكتسبة، وتنمو بالمعرفة أو التعليم، وتصل بالتدريب، وتجعل الفرد قادراً على الأداء جسمياً أو ذهنياً، كما أنها تستخدم في التأثير على سلوك الآخرين، أو تحقيق هدف معين".

ويتضح من التعريفات السابقة أن مفهوم المهارة يشير إلى أنها تسهم بشكل كبير في نجاح العمل، وأنها تولد كموهبة مع الأفراد وهي بذلك تحتاج للصقل والتدريب لتطويرها والمحافظة عليها ويتبنى الباحث تعريف العمرى حيث يعتبر الأكثر شمولاً.

2.2. المهارات الإنسانية

وهي تعني فن التعامل مع البشر والتعامل مع الناس على قدر عقولهم فهي أولى المهام، وعلى ذلك تتطلب المهارة الإنسانية أن يكون لدى رجل الشرطة المقدرة على بناء علاقات حميمة طيبة مع الآخرين، وذلك من خلال معرفته بميول واتجاهات الآخرين وفهم مشاعرهم وتقبل اقتراحاتهم وانتقاداتهم البناءة، فالعلاقات الإنسانية ليست مجرد كلمات طيبة أو ابتسامات يوزعها القائد بين الحين والآخر سواء مجاملة أو غير ذلك، بل هي فهم عميق لقدرات وطاقات ودوافع البشر الذين يتعامل معهم ومحاولة استثمار كل هذه الطاقات والإمكانات مما يفسح المجال أمام من يتعامل معهم للإبداع والابتكار وحسن الانتماء وتحقيق الأهداف المنشودة.

ومن هنا يجب على رجل الشرطة أن يحاول جاهداً أن يحد من تأثير النظرة السلبية للآخرين، وفي أقل تقدير يحاول أن يبقى هذا الأثر في مستوى بحيث لا يفسد عليه تصرفاته فيقع ضحية للجهل، لذا يجب أن يكون متفتح الذهن والعقل ومتوقد الذكاء متواضعاً يشجع الآخرين على تحمل المسؤولية، لأنه يدرك أن الإنسان قادر على تجاوز تصوره بالمثابرة والشعور بالقيمة الذاتية، ولن تكتمل مقومات الإدارة الناجحة مالم يتم الوقوف على حقيقة دوافع الأفراد سواء تلك الشعورية أو اللاشعورية وحاجاتهم ومكونات هياكل شخصياتهم الإنسانية واتجاهاتهم النفسية وقدراتهم وميولهم إلى جانب مستوى الذكاء والعمليات العقلية من إدراك وإحساس وتفكير (العجمي، 2010، ص 211).

ولكي ينجح رجل الشرطة في ممارسة العلاقات الإنسانية فعليه أن يظهر إحساسه تجاه مشاعر الآخرين وأن يطابق احتياجاته مع احتياجات الجمهور، وأن يتعلم كيف يستمع بانتباه وأن يمسك عن النقد أو التعليقات الساخرة، وأن يساعد الآخرين على أن يشعروا بأهميتهم والاحتياج إليهم (عقيل، 2006، ص 40).

ويرى الباحث أنه وبعد الإطلاع على الدراسات السابقة والكتب والمراجع يمكن التمييز بين خمس مهارات فرعية منبثقة من المهارات الإنسانية الواجب توافرها في رجل الشرطة وهي: مهارة التحدث، ومهارة الاستماع، ومهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور، ومهارة حل النزاع، ومهارة الإقناع.

2.2.1. مهارة التحدث

الاتصال بالناس والتأثير فيهم له أنواع وأساليب متعددة وكلما أجاد الإنسان هذه الأساليب كلما كان إلى النجاح أقرب، وإيصال الرسالة إما أن يكون بالحديث وإما أن يكون بغير ذلك ومن

هذه العوامل المؤثرة فيه عوامل لفظية وغير لفظية، والعوامل غير اللفظية يكون لها تأثير كبير على الرسالة.

وعلى مدار عقدين من الزمن قام (Albert Mehrabian) بتطوير المعادلة التالية ليظهر المساهمات المرتبطة بالعوامل اللفظية وغير اللفظية على التأثير الكلي للرسالة.

تأثير الرسالة الكلي = 0.07 كلمات + 0.38 نغمة صوتية + 0.55 تعبيرات وجه

والعوامل غير اللفظية الأخرى إلى جانب النغمة الصوتية التي تؤثر على الرسالة اللفظية هي تعبيرات الوجه والإيماءات والجنس والملبس، ومن جهة أخرى يجب الحذر عند الاتصال بالآخرين عند استخدام العوامل اللفظية وغير اللفظية بحيث لا تقدم رسائل متناقضة، فمثلاً: إذا كانت كلمات الرسالة تعبر عن موافقة، بينما العوامل غير اللفظية تعبر عن معارضة تكون النتيجة غموض الرسالة مما يؤدي إلى إحباط الجهة المقصودة (Certo, 2003, p 313).

ويكون تأثير الرسالة الكلية أكثر إقناعاً حينما تتوافق الرسالة المنطوقة مع الرسالة البدنية، وحينما لا تتوافق، فإن المستلم غالباً ما يتأثر أكثر بالرسالة البدنية، مثل تعبيرات الوجه، طريقة الوقوف، وأي حركات بدنية أخرى، تكون أكثر تأثيراً من الكلمة، بالإضافة إلى أن الرسالة البدنية أكثر تعبيراً عن المشاعر ويتم تمييزها بسهولة وتذكرها على مدى فترة زمنية طويلة، مقارنة بالرسالة المنطوقة التي لا تتوافق مع الرسالة البدنية (العطية، 2003، ص183).

2.2.1.1. العوامل اللفظية (الاتصال بالكلام):

إن الكلام هو أكثر وسائل الاتصال والتأثير شيوعاً وكما نجح الإنسان في إجادة فن الحديث وامتلاك زمام الفصاحة والبلاغة كلما كان أقدر على التأثير في الآخرين وتوجيههم الوجهة التي يريد.

ونحن نستخدم الاتصالات اللفظية في حياتنا اليومية، عندما نتحدث إلى بعضنا البعض، أو نقوم بمناقشة شيء ما، أو المشاركة في أحد الاجتماعات أو إجراء مقابلة ما، أو التحدث بالهاتف، ويطلق عليها بعض الناس اسم اتصالات شفوية كونها تصدر عن طريق الفم (Karen & others, 2005, p157).

وتشير الدراسات الحديثة إلى أنه تم اعتماد مهارات الاتصال الشفوي لأنه يحتوي على كلمات المتحدثين والتغير في نغمة المتحدث وسرعة الصوت والتي يستخدمها الناس كمفاتيح لفهم الرسائل الشفوية كمعيار رقم واحد في عملية التوظيف للخريجين الجدد، حتى في أوروبا فإن المشغلين يشكون من نقص في مهارات الاتصال لدى الخريجين الجدد، ويعزى هذا النقص لعوامل ثقافية وتغيرات في العملية التعليمية (Moorhead, Griffin, 2001, p 254).

وتعتبر مهارة التحدث إلى الجمهور من المهارات المهمة جداً، وقد تكون في كثير من الأحيان ضرورية ومطلوبة لتقديم المعلومات والأفكار لمجموعة من الناس، ولكن أكثر الناس يخافون من التحدث أمام الجمهور، وفي واقع الأمر، أن استطلاعات الرأي الأخيرة تشير إلى أنهم يخشون أكثر من الموت نفسه، ومن المهم أثناء الحوار مع الجمهور التواصل البصري والذي يعتبر هو صديق التعارف والذي يعبر عما هو في داخل القلوب (Worth, 2009, p 55).

وهل كانت معجزة القرآن الكريم التي خضعت لها رقاب العرب إلا في بلاغته وفصاحته في المقام الأول مع صور الإعجاز الأخرى؟ ولقد بلغ النبي صلى الله عليه وسلم الذروة في ذلك حتى بلغ تأثيره أعلى الدرجات وأرقى المقامات (لقد أعطي مجامع الكلم).

وهذه بعض التوجيهات التي إن أخذ بها يمكن للإنسان أن ينجح إلى حد كبير في إبلاغ رسالته عن طريق الكلام (السكرانة، 2009، ص75):

1. انتقاء الكلمات البليغة المؤثرة لها أبلغ الأثر في إيصال المعاني للمستقبل، وكما قال صلى الله عليه وسلم: ﴿إِنَّ مِنَ الْبَيَانِ لَسِحْرًا﴾ (كما ورد في صحيح البخاري برقم 4749، كتاب النكاح / باب الخطبة)، وهل أسر القرآن عقول العرب وقلوبهم إلا بالبلاغة التي كانت بينهم وبين نفوسهم، ويسلمون أزمة أرواحهم لهذه الكلمات طوعاً أو كرهاً.
- ومن أفضل الوسائل لاكتساب البلاغة حفظ كتاب الله والإكثار من حفظ سنة رسول الله صلى الله عليه وسلم وحفظ أشعار وعبارات البلغاء الفصحاء، ويمكنك وضع برنامج لذلك بأن تجعل لك دفترًا خاصاً، وكلما سمعت أو قرأت عبارة جيدة وجديدة بالنسبة لك دونتها في دفترك ثم بحثت عن معناها إن لم تعرفه ثم حفظتها ثم كررت استعمالها كثيراً حتى تصبح من مفرداتك، وحاول أن تضيف بهذه الطريقة في كل عبارة جديدة أو بيت من الشعر.
2. الإلمام بمصطلحات الموضوع الذي تتحدث فيه له دور كبير في قبول رسالتك واحترام حديثك وبخاصة من قبل المتخصصين في هذا الفن.
3. حدد حجم الكلام الذي تريد أن تقوله فلا إيجازٍ مخل ولا إسهاب ممل.
4. حدد الزمن المناسب الذي تريد أن تتحدث فيه، إذ قد يكون سوء اختيار الوقت سبباً في عدم قبول الطرف الآخر لكلامك، واعلم أن لكل مقام مقالاً ولكل حال أسلوباً يختلف عن أسلوب حال آخر.
5. الوضوح والبيان في الكلام من أهم أسباب تفاعل الطرف الآخر مع الكلام، أما عندما يكون الكلام غامضاً وغير مفهوم فلن يتفاعل معه الآخرون.

6. نبرات الصوت وتفاعلها مع معاني الكلمات من أهم الوسائل في إيصال الرسالة إلى الآخرين، وقد تسمع كلاماً واحداً من شخصين مختلفين فتتفاعل مع أحدهما وتتأثر وتتحمس له غاية الحماسة بينما لا يحرك فيك الآخر شعرة واحدة.

مستلزمات الحديث المؤثر

ومستلزمات الحديث المؤثر كما حددها (حمود، 2010، ص52) هي:

1. مستلزمات متعلقة بالمتحدث وتشمل: الاستهلال الجيد والختام الجيد، واستخدام أكبر قدر من الحواس وتجنب تقليد الآخرين والحرص على رجوع الصدى والاتجاه الطيب نحو الجمهور والحرص على التلقائية والإقرار بالخطأ.
2. مستلزمات متعلقة بالجمهور يضعها المتحدث في اعتباره: وذلك عن طريق معرفة اتجاهات المستمعين وميولهم تجاه الفكرة أو الموضوع ثم البدء بنقاط الاتفاق ومعالجة الأفكار المستترة ثم احترام آراء الآخرين وأهمية شعور الآخرين بأهميتهم وإن الفكرة في الحديث فكرتهم واستخدام الأسئلة بدلاً من إلقاء الأوامر وعدم المجادلة والتوسل بالرفق واللين.
3. مستلزمات متعلقة بلغة البناء المنطقي للحديث: وتشمل دعم الجوانب الإيجابية للطرف الآخر وعدم الاستطراد وحشد وسائل التأثير المختلفة وتنوع طرق المعالجة وتجنب الأخطاء أو السقطات المنطقية.

2.2.1.2. العوامل غير اللفظية (التعبير بغير الكلام):

بما أن الكلام وسيلة للتعبير وإيصال الرسالة للآخرين فهناك وسائل أخرى قادرة على تبليغ رسالتك لغيرك أو رسالة غيرك إليك، وقد تكون هذه الوسائل أدق وأصدق في التعبير من الكلام، لأن الكلام يمكن أن يكون خلاف الواقع أما غيره فقد لا يستطيع الإنسان أن يكذب فيه.

والكثير من الناس يغفلون عن اللغة التي يرسلها الجسد، وتكاد تصبح كلماتهم غير ذات علاقة مع تعبيرات جسدهم، فلغة الجسد تعتبر مؤثرة وقوية جداً، وتشير الدراسات إلى أن ما يقرب من 90 بالمائة من الكيفية التي ينظر إلينا بها من قبل الآخرين ترتبط ارتباطاً مباشراً بلغة الجسد في مقابل ما نقوله في الواقع (Adubato, 2006, p13)

وقد قال العرب قديماً ((رُبَّ إشارةٍ أبلغ من عبارة)) والتعبير قد يكون بالعيون، وقد يكون باليدين، وقد يكون بقسمات الوجه، وقد يكون بحركات الكفين أو الرجلين أو الرأس بل قد يكو التعبير عن حالتك النفسية من خلال لباسك، وإليك بعضاً من التفصيل لهذه الوسائل.

2.2.1.2.1. لغة العيون

قال تعالى: ﴿أَشِحَّةً عَلَيْكُمْ فَإِذَا جَاءَ الْخَوْفُ رَأَيْتَهُمْ يَنْظُرُونَ إِلَيْكَ تَدُورُ أَعْيُنُهُمْ كَالَّذِي يُغْشَى عَلَيْهِ مِنَ الْمَوْتِ فَإِذَا ذَهَبَ الْخَوْفُ سَلَقُوكُمْ بِاللِّسَانِ حِدَادٍ أَشِحَّةً عَلَى الْخَيْرِ أُولَئِكَ لَمْ يُؤْمِنُوا فَأَحْبَطَ اللَّهُ أَعْمَالَهُمْ وَكَانَ ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرًا (19)﴾ **﴿محمد﴾**، نعم، إن العيون ليست وسيلة للإبصار فقط بل هي وسيلة بليغة للتعبير عما يدور في الداخل أي ما في النفوس والقلوب ونقله للخارج، فهناك النظرات القلقة المضطربة والمستغيثة المهزومة المستسلمة، وأخرى الحاقدة الثائرة، وأخرى الساخرة، وأخرى المصممة، والساخرة اللامبالية، وأخرى المستفهمة وأخرى المحبة، وهكذا تتعدد النظرات المعبرة وقد سمى القرآن الكريم بعض النظرات **﴿.. خَائِنَةَ الْأَعْيُنِ.. (19)﴾** **﴿غافر﴾**.

والعين يمكن أن تهدد كما تهدد بندقية معبأة ومصوبة، أو يمكن أن تهين كالركل أو الرفس، أما إذا كانت نظراتها حانية ولطيفة فيمكنها بشعاع رقتها وعاطفتها أن تجعل القلب يرقص فرحاً، وأن النظر بصدق وثبات إلى شخص الآخر ينبغي أن يكون فيه اتصال العين الطبيعي في الظروف العادية من 5 إلى 15 ثانية، أما النظر إلى الأفراد في مجموعة فينبغي أن يكون من 4 إلى 5 ثوان (السكرانة، 2010، ص396).

التعبير الأمثل بالعيون :

التواصل البصري الجيد هو أحد أهم إشارات الجسد، فليس ثمة عضو آخر يمكن أن يعبر عن صدقك وإخلاصك وثقتك بنفسك أكثر من العينين، فمن أول وهلة تلتقي بها بالآخرين لابد أن تحافظ على تواصلك البصري معهم وفي كل مرة تشرع في توضيح نقطة هامة، انظر للأخر في عينيه مباشرة (الخ، 2000، ص85).

وإذا أردت إيصال مرادك فاحرص على الأمور الآتية (السكرانة، 2009، ص77):

1. أن تكون عيناك مرتاحتين أثناء الكلام مما يشعر الآخر بالاطمئنان والثقة في سلامة موقفك وصحة أفكارك.
2. تحدث إليه ورأسك مرتفعة إلى الأعلى، لأن طأطأة الرأس أثناء الحديث تشعر بالهزيمة والضعف والخور.
3. لا تنظر بعيداً عن المتحدث أو تثبت نظرك في السماء أو الأرض أثناء الحديث، لأن ذلك يشعر باللامبالاة بمن تتحدث معه أو بعدم الاهتمام بالموضوع الذي تتحدث فيه.
4. لا تطل التحديق بشكل مخرج فيمن تتحدث معه.

5. احذر من كثرة الرمش بعينيك أثناء الحديث، لأن هذا يشعر بالقلق والاضطراب.
6. ابتعد عن لبس النظارات القاتمة أثناء الحديث مع غيرك، لأن ذلك يعيق بناء الثقة بينك وبينه.
7. احذر من النظرات الساخرة الباهتة إلى من يتحدث إليك أو تتحدث معه، لأن ذلك ينسف جسور التفاهم والثقة بينك وبينه، ولا يشجعه على الاستمرار في التواصل معك.

كيف تفهم ما في نفوس الآخرين من خلال نظرات عيونهم ؟

لقد قام علماء النفس بالكثير من التجارب للوصول إلى معرفة دلالات حركات العيون عما يدور في النفوس، ورحم الله ابن القيم الذي قال: إن العيون مغاريف القلوب بها يعرف ما في القلوب وإن لم يتكلم صاحبها، وقد توصلوا كما ذكر الدكتور محمد التكريتي في كتابه (آفاق بلا حدود) إلى أن النظر أثناء الكلام إلى جهة اليسار للأعلى يعني أن الإنسان يعبر عن صور داخلية في الذاكرة، وإن كان يتكلم وعيناه تتجهان لجهة اليمين للأعلى فهو ينشئ صوراً داخلية ويركبها ولم يسبق له أن رآها، أما إن كانت عيناه تتجهان لجهة اليسار مباشرة فهو يستذكر كلاماً سبق أن سمعه، فإن كان نظره لجهة اليمين مباشرة فهو ينشئ كلاماً عن إحساس داخلي ومشاعر داخلية وإن نظر لجهة اليسار من الأسفل فهو يستمع إلى نفسه ويحدثها في داخله كمن يقرأ مع نفسه مثلاً، هذا في حالة الإنسان العادي، أما الإنسان الأعسر فهو عكس ما ذكرنا تماماً(السكرانة، 2009b ، ص450).

وبناء على هذه المعلومات يمكنك أن تحدد من أي الأنماط هذا الإنسان وهو يتحدث معك، بل ويمكنك عند قراءة قصيدة أو قطعة نثرية أن تحدد النمط الذي كان يعيشه صاحبها عند إعدادها لها هل هو النمط السمعي أو الصوري من الذاكرة أو ما ينشئه أو من الأحاسيس الداخلية، وذلك من خلال تأمل كلامه وتصنيفه في أحد الأصناف السابقة.

2.2.1.2.2 التعبير بالوجه

تشكل تعبيرات الوجه أول انطباع يلفت النظر عند مقابلة شخص ما لأول مرة، ويظل هذا الانطباع عالقاً بالذهن لفترات طويلة ولا يتغير بسهولة، إذ يعتبر الوجه أكثر أجزاء الجسم وضوحاً وتعبيراً عن العواطف والمشاعر وأكثرها في نقل المعاني، كما أنه أكثر الأجزاء صعوبة في فهم التعبيرات التي تصدر عنه، بالإضافة إلى أن تعبيرات الوجه من الأشياء التي تتأثر كثيراً بالحالة النفسية والصحية للإنسان، ويمكن القول أن هناك على الأقل ستة أنواع من العواطف التي يمكن التعبير عنها باستخدام الوجه وهي التعبير عن السعادة، الغضب، الدهشة،

الحزن، الاشمزاز وأخيرا الخوف، وغالبا ما تكون المشاعر مكتوبة بوضوح على الوجوه، قال تعالى: ﴿سِيمَاهُمْ فِي وُجُوهِهِمْ... (29)﴾ «الفتح»، (أبو عياش، 2005، ص122).

وكما يستطيع الإنسان أن يعبر بعينه عما يريد ويستطيع أن يستكشف ما في نفوس الآخرين من خلال التأمل في نظرات عيونهم فإنه يستطيع أيضاً أن يفعل ذلك من خلال تأمل قسّمات الوجه سواء كان ذلك من بشرة الوجه أو شكل الشفتين أو حال الخدين أو الجبين.

وتأمل قليلاً هذه الآيات الكريمة، قال تعالى ﴿وَإِذَا بُشِّرَ أَحَدُهُم بِالْأُنْثَىٰ ظَلَّ وَجْهُهُ مُسْوَدًّا وَهُوَ كَظِيمٌ (58)﴾ «النحل»، وقال تعالى ﴿.. تَعْرِفُ فِي وُجُوهِ الَّذِينَ كَفَرُوا الْمُنْكَرَ .. (72)﴾ «الحج»، وقال تعالى ﴿.. كَأَنَّمَا أُغْشِيَتْ وُجُوهُهُمْ قِطْعًا مِنَ اللَّيْلِ مُظْلِمًا... (27)﴾ «يونس»، وغير ذلك من الآيات كثير، فالتجهم والعبوس وتقطيب الجبين وقلطحة الخدين وتكشير الأسنان بالإضافة لزم الشفتين وتقوس السفلى منهما ومع جفافهما واسوداد البشرة يقيم الحواجز بينك وبين الآخرين ولذلك عليك أن تتعلم كيف تسيطر على أفكارك ومشاعرك ليكون عبوسك حينئذ مقصوداً ومتحكماً فيه ويؤدي رسالة محددة في وقتها المناسب (أبو عياش، 2005، ص122).

وعموماً فهذه بعض الأفكار العامة حول قضية التعبير بقسّمات الوجه (السكرانة، 2009، ص79):

1. اجعل الابتسامة رسولك إلى قلوب الآخرين فهي مفتاح لأبواب النفوس كما أنها تجلب الراحة والهدوء للمبتسم نفسه ﴿تبسمك في وجه أخيك لك صدقة﴾ (كما ورد في سنن الترمذي برقم 1879، كتاب البر والصلة / باب صنائع المعروف).
2. عندما تشعر أن الأذان قد أغلقت أمامك وتعطل استقبال رسالتك فعطر الجو بنكته يتلوها ابتسامة.
3. حذار من الابتسامة الساخرة أو الباردة، فهي تحول بين الآخرين وبين الثقة فيك.
4. حاول التعرف على ما في نفس الآخر من خلال رصد ابتسامته وملاحظة جبينه وحركات عينيه.
5. حاول أن تعود نفسك على أن تكون ابتسامتك وسيلة لإبلاغ رسالتك كما تريد وإن كانت مشاعرك خلاف ذلك.
6. عود نفسك الاستمتاع بالطرائف المضحكة لتتعود على الضحك أحياناً.

2.2.1.2.3. لغة الإشارات والإيماءات

تشمل لغة الإشارات والإيماءات أنواع الحركات والإيماءات التي يؤديها الفرد لتوصيل معنى معيناً، سواء كانت هذه الإشارات والإيماءات إرادية، يتحكم الفرد فيها، ويرسلها بقصد توصيل معنى معين، أم كانت لا إرادية، تحدث عشوائياً، أثناء الاتصال من أجل إتمام اللغة اللفظية وتوصيلها بشكل أكثر تأثيراً، أم كانت هذه الإشارات بديلاً عن اللغة، كما هو الحال في لغة الصم، أم كانت مكملية للغة، وذلك حين نستخدم اللغة اللفظية وندعمها بالإشارة أو الإيماءة لتوصيل معناها (عامر، 2001، ص121).

2.2.1.2.4. التعبير بأعضاء الجسم الأخرى

كما أن الوجه يعبر عما في النفس، فإن حركات اليدين والقدمين وحركات الكتفين وكيفية الجلوس أو المشي تعبر عما في نفس الإنسان وتعطي تقريراً دقيقاً عن حالته النفسية ومن صور التعبير باليدين الآتي (السكرانة، b2009، ص452):

1. عندما تلاحظ إنساناً وضع يديه وراء ظهره متشابكتين فهذا يعني شعوره بالعجز أو عدم الثقة في الآخرين.
2. أما عندما يضع الإنسان يديه متشابكتين أمامه أثناء جلوس فهذا يعني شعوره بالثقة المفرطة في النفس.
3. إشارات اليدين والأصابع المتوافقة مع الكلام تزيد الكلام وضوحاً، وكما قالت العرب: "رب إشارة أبلغ من عبارة".
4. لاحظ حركات أقدام الآخرين أثناء الحديث معهم فهي تعبر عما في نفوسهم تحكم أنت بحركات قدميك ما لم تقرر إرسال رسالة من خلال هذه الحركة.
5. هز الكتفين للأعلى بصورة سريعة يعني التجاهل واللامبالاة أو الجهل بالشيء والحيرة حياله.

2.2.1.2.5. كيف تكسب احترام الآخرين باللباس؟

تعبر الملابس عن شخصية الفرد فهي تتحدث عنه، وإن كان حديثها صامتاً، فملابسنا ترسل رسائل غير لفظية عديدة للآخرين تعبر بها عن شخصيتنا، فالزي الذي نرتديه هو أول ما يعرف الآخرين بنا، ولذلك يراعى قضاء الوقت المناسب في اختيار الملابس والعناية به وبالأحرى تنمية المهارات المرتبطة بالاختيار الجيد للملبس وطرق العناية به من أجل أن تعبر عنا تعبيراً سليماً يجعلنا نتفاعل تفاعلاً جيداً مع الآخرين، وبعض الأفراد لديهم مفاهيم خاطئة حول الملبس، منهم من يعتبر أن الاهتمام بالملبس مضیعة للوقت والمال، ويعتقد بان جدية الشخص وتقانيه في عمله أهم من اهتماماته بمظهره وهندامه، وهذا اعتقاد غير سليم،

إذ أن أول ما يقع عليه أعين الآخرين عندما نلتقي بهم هو مظهرنا الشخصي وما نرتديه من ملابس، ويتأثر تفاعلنا مع الآخرين بالذات ممن نقابلهم لأول مرة بمظهرنا الشخصي وأهم القواعد التي ينبغي الأخذ بها في أمر اللباس هي (عمران وآخرون، 2001، ص39):

1. يجب أن يكون اللباس ملتزماً بالضوابط الشرعية للرجل أو المرأة، وهذه الضوابط محلها كتب الفقه.
2. احرص على أن يكون لباسك مقبولاً اجتماعياً فقد يكون اللباس شرعياً لكنه اجتماعياً غير مقبول كمن يصر على لبس البدلة في مجتمع بدوي لا يعرف غير الثوب.
3. لكي يكون لباسك مريحاً لك وللآخرين حافظ على نظافته دائماً.
4. الأناقة غير المبالغ فيها مما يكسب الإنسان احترام الآخرين.
5. البساطة وعدم التكلف من علامات الذوق الناضج.

2.2.2. مهارة الاستماع:

هناك فرق بين السمع والاستماع، فالسمع يتعلق بوظيفة الأذن في تلقي المثيرات الصوتية، أما الاستماع فيتعلق بمدى انتباه الفرد إلى المعاني المتضمنة فيما يقوله المرسل، ويطلق أحيانا على عملية الاستماع بالإنصات.

ويقال إن الإنسان يسمع ما يقرب من 50% من وقته، والباقي ينفق في الكتابة والتحدث، كما يستطيع العقل البشري التفكير في 600 كلمة في الدقيقة، ويستمع إلى 300 كلمة في الدقيقة، وأن ينطق 125 كلمة في الدقيقة، وأن هذا دليل واضح على أن قدرة السمع تفوق قدرات الكتابة والتحدث والقراءة (ماهر، 2003، ص364).

والاستماع إلى الآخرين يكون بفهم وأدب واحترام وعدم مقاطعتهم، واستيعاب الرسائل التي يعبرون عنها بطريقة لفظية وغير لفظية، يقول تعالى مؤكداً أهمية الإنصات للفهم والاستيعاب والتذكر ﴿وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ (204)﴾

﴿الأعراف﴾، وتشير الدراسات أن 75% من العلاقات الإنسانية يمكن بناؤها عن طريق مهارة الإنصات الجيد، كما تقول أننا نستعمل فقط 25% من قدراتنا في الإنصات، حيث يعتبر إصغاء رجل الشرطة للآخرين من أهم مقومات الاتصال الفعال، إذ يستطيع رجل الشرطة من خلال الإصغاء أن يتعرف على ما يريد الآخرون قوله، ويكون لدى رجل الشرطة الفرصة للتعبير الكامل عن نفسه، إضافة إلى أن إصغاء رجل الشرطة للآخرين يضمن فعالية القرارات التي يتخذها لأنها قد تبني على معلومات تنقل إليه من خلال الحديث الشفوي (حمود، 2010، ص52).

والمستمع الفعال ملتزم ذهنياً وجسدياً بعملية الاستماع، ويمارس رقابة واعية على أنشطته الاستماعية، بحيث يركز على كامل الرسالة المستلمة، ويزاول المستمع الفعال اهتمام متحمس بشأن التفسيرات المختلفة ونقاط الاتفاق والاختلاف وردود الفعل حتى نهاية الرسالة، وكذلك يرسل رسائل قوية إلى الطرف الآخر من خلال عملية الاتصال تتم عن الاحترام والتقدير العاليين والاهتمام الكبير بالمرسل (Chambers, 2001, p 148).

ويعتبر الإنصات الجيد حجر الأساس في عملية تبادل المعلومات أثناء عملية الاتصال، والإنصات الجيد للآخرين يجعلك تتعلم منهم وتتفاعل معهم وترد بشكل جيد على ما تسمعه، وعملية الإنصات تتطلب قدراً كبيراً من ضبط النفس وإيلاء الاهتمام للآخرين (Cohen, 2002, p 87)

ويساعد حسن الاستماع وإجادة الإصغاء على نجاح عملية الاتصال، وفهم المستقبل للفكرة وفق ما يقصده المرسل، ويعتبر الإصغاء الجيد من السلوكيات الاجتماعية الحميدة، وتحقيق الإصغاء الجيد هو مسئولية مشتركة بين المتحدث والمستمع، فعلى المتحدث أن يبين بوضوح وجهة نظره وأهدافه، وعلى المستمع مراعاة ما يلي (حريم، 2004، ص 269):

- التوقف عن الحديث أثناء الإصغاء.
- جعل المتحدث في وضع مريح.
- إزالة أي عوامل تعيق الانتباه.
- التعاطف مع المتحدث، بأن يضع المستمع نفسه مكان المتحدث ليرى وجهة نظره.
- التحلي بالصبر وعدم المقاطعة.
- ضبط الأعصاب والمزاج.
- الالتزام بالهدوء حين الجدل والمناقشة.

ولا يتساوى الأفراد بمواهب قدرتهم على الإنصات، غير أننا جميعاً قادرون على تعلم فن الإنصات، إذا ما بذلنا جهداً واعياً، ولكي نكون ناجحين في الإنصات علينا أن (زايد، 2007، ص 128):

1- نتعمد الإنصات.

2- نمنع عقولنا أو أفكارنا عن الشرود.

3- نركز على ما يقال.

4- نقاوم عوامل الإلهاء.

وعلينا أن نكبح "الأنا" فينا، وألا نفكر فيما نريد أن نقول إلا حينما ينته المتحدث من حديثه، يجب علينا أن ننصت للأفكار، وأن نحكم على الرسالة بناء على مزايا مضمونها وليس على أساس طريقة توصيلها، كما يجب أن يكون لدينا الصبر الكافي للإنصات إلى المتحدث بانتباه وألا نقاطعه، ويجدر بنا الاهتمام وإبداء الحرص على متابعة ما يقول، وتتم ممارسة كل ذلك بوعي وأناة.

2.2.2.1. الاستماع الفعال:

الاستماع الفعال يساعدك على فهم رسالة المتحدث بشكل جيد وهناك عدة توجيهات مقترحة تساعد على الاستماع الفعال منها (Schermerhorne, 2000, P339):

- 1- اصنع جيداً للمضمون، وحاول أن تعي تماماً ماذا قيل.
 - 2- اصنع للمشاعر، وحاول أن تحدد وتتعرف كيف يشعر الطرف المرسل تجاه الأشياء.
 - 3- استجب للمشاعر، ودع الطرف الآخر يعرف بأن مشاعره معتبرة لديك.
 - 4- لاحظ جميع الإشارات، وكن حساساً من التعبيرات الشفوية ولغة الجسد.
 - 5- حاول أن تلخص مضمون مراد المرسل بكلماتك بناء على ما سمعت.
- ويوضح أيضاً (السكرانة، 2009، ص454) أنه لكي تكتسب مهارة الإنصات الجيد والاستماع الحسن وتحوز ما يترتب عليه من فضائل ومكاسب وثمرات فلا بد من مراعاة الأمور الآتية:

1. أن تكون في وضع نفسي وبدني مريح أثناء الاستماع لغيرك وألا تشكو من مرض مؤلم أو سهر مجهد أو جوع مفرط، وألا يكون بعد الأكل مباشرة أو أثناء الانشغال بأمر يسيطر على فكرك، وأن تكون في مكان جيد التهوية معتدل الحرارة.
2. ألا يكون هناك ضوضاء وأصوات مزعجة في المكان الذي تجلس فيه أو حوله، لأن ذلك يشتت الذهن ويشغل الحواس.
3. أن تكون جلستك أثناء الإصغاء جلسة مريحة تستطيع أن تركز بجميع حواسك مع المتحدث لتستوعب أكبر قدر ممكن من كلامه.
4. اربط ما تسمعه مع معلومات بما تراه من صور ومشاهد ليتضافر السمع والبصر على استيعاب المعلومات.
5. ركز على حركات جسم المتحدث وتعبيرات وجهه ونبرات صوته لترسخ معاني كلامه في نفسك وليكون فهمك لما يريد أكثر دقة.

6. لا تطل الجلسة أكثر مما تستطيع أن تستوعب، وأجل بقية الحديث لوقت آخر، فإن النفوس إذا ملت كلت.
7. لا تقاطع المتحدث وتستعجل النتائج قبل الوصول إليها وعندما يحصل التباس في الفهم فسجل ذلك ثم استوضح عنه في نهاية الحديث.
8. لا تكثر من الالتفات والتثاؤب والتشاغل والسرمان بعيداً أثناء الحديث.
9. لا تتكلم مع غير المتحدث إلا لضرورة، وحذا لو استأذنت من المتحدث لتتحدث مع غيره.
10. استخدم القلم والأوراق لتسجيل وتلخيص الأفكار الرئيسية والنقاط الدقيقة التي تسمعها من المتحدث ثم حاول بعد ذلك حفظها لتلم بموضوع الحديث وتحتفظ بما فيه من معلومات.

2.2.2.2. سلبيات عدم حسن الإصغاء:

- ومن السلبيات التي تترافق مع عدم الإصغاء الجيد والتي يذكرها (عثمان، 2000، ص 65):
1. عدم الالتفات والاهتمام بالطرف الآخر مهما كانت مكانته، يؤدي إلى فقد ثقة الآخرين واحترامهم لك، فعندما يتحدث معك إنسان وتتشاغل عنه سواء كان في مقابلة شخصية أو اتصال هاتفي تصيبه بالإحباط وبالتالي عدم الثقة فيك، وقد أثر عن الأحنف قوله (إن الرجل ليحدثني بالأمر أعرفه من قبل أن تلده أمه فأصغي إليه حتى ينتهي من حديثه وأريه أنني أسمع له لأول مرة).
 2. ضياع كثير من فرص النجاح، لأن عدم فهم كلام الآخرين واستيعاب ما يقولون، يؤدي إلى الفشل في فهمهم، وفوت الكثير من الفرص في الحياة.
 3. تشوه المعلومات التي يتلقاها الإنسان من ضعف استماعه وإصغائه في تلقيها، مما يجعلها ناقصة وغير كاملة.
 4. اتخاذ القرارات غير الصائبة بسبب ضحالة المعلومات ونقصها، لأن القرار لا يمكن أن يكون صحيحاً إلا إذا كانت المعلومات كاملة وصحيحة.
 5. شعور المتحدث بالإحباط لعدم الإصغاء، وبالتالي عدم استعداده للمشاركة بفاعلية فيما يناط به من أعمال بعد ذلك.

ويرى الباحث أن من أهم العادات السيئة في الإصغاء والتي ينبغي تجنبها هي إشعار المتحدث بأن ما يقوله ليس ذا أهمية (كانشغاله بمكالمة هاتفية أو توقيع بعض الخطابات)، وانتقاد طريقته في عرض الموضوع، وإثارته ومحاولة التهرب من المشكلة التي يعرضها، ومقاطعته

ليدلي بوجهة نظره هو، وتغيير الحديث فجأة ودون سبب، وعدم تهيئة الفرصة للجلسات الهادئة التي تسمح للمتحدث بالإفصاح عما يجول بخاطره.

كما نؤكد على ضرورة تخلص العاملين من العوائق التي تؤثر في الإتصالات، وذلك باستعمال الأساليب التالية (السكرانة، 2010، ص380):

- استعمال سياسة الإفصاح: وهي إعطاء المتحدث الفسحة المناسبة بتوفير الاحترام والاهتمام وردود الفعل المناسبة وبإزالة العوائق والحواجز وعدم القفز إلى تعميمات ناقصة أو انطباعات سريعة قبل إعطائه الفرصة الكاملة في الحديث واستيعاب الرسالة التي يرغب في توصيلها.

- استعمال لغة الإشارة المناسبة: وذلك بالابتسامة والنظر إلى عيني المتحدث وتحريك الرأس بالموافقة، والتشجيع على مواصلة الحديث، واستعمال الجلسة الملائمة التي تشعر المتحدث بالراحة والهدوء، وخفض الصوت، وتوجيه الأسئلة المناسبة التي تجعل المتحدث يعبر عن نفسه ... لماذا كيف ؟ ما رأيك ؟ ما ردود فعلك تجاه ؟

- استعمال سياسة استيعاب الآخرين: وذلك بتوفير الاحترام اللازم والإصغاء الجيد والردود الملائمة، وبذلك يتمكن الموظف من تشتيت قدرة الآخرين أو رغبتهم في المعارضة ويجعلهم في موقف أقرب إلى الإقناع بوجهة نظره والتأثر بما يقول، أو على الأقل لزوم جانب الحياد.

هل تتوفر لديك مهارات الاتصال بالآخرين؟

الاتصال الفعال هو فن يجعلك توصل كل ما تريد وتصل إلى كل ما تريد، وكلما كان الاتصال قوياً أثر ذلك على وصول المعلومة بشكل فعال، وإن إتقان فن الاتصال كفيل بأن ينقلك إلى صفوف الناجحين والمبدعين، بل إنه عصب العلاقات البشرية الذي يجعل الحياة ممتعة، ومن يتقن الاتصال يتقن الاستماع، وعند الاستماع اتبع ما يلي (السكرانة، 2009، ص84):

- 1- استخدم تعبيرات الوجه وإيماءات الجسم وحركات اليدين.
- 2- أشعر من أمامك بالارتياح.
- 3- زد من تركيزك أثناء الاستماع.
- 4- تجنب الاستعجال أو المقاطعة لحديث المتكلم، ولو كان حديثه يخالف الصواب.
- 5- اجعل نفسك مع المتحدث وليس ضده.
- 6- كن هادئاً وخفض صوتك وكن لين الجانب.

2.2.3. مهارة الإقناع

يعيش إنسان هذا العصر وسط موجة هائلة من الرسائل الإقناعية التي تستهدف دفعه للقيام بسلوكيات أو ممارسات معينة، وأصبح الإقناع من أكثر وسائل الاتصال أهمية حيث يقوم

الأفراد والمؤسسات بالإقناع على عمليات الإقناع مبالغ طائلة تقدر بعشرات وربما بمئات المليارات، فالنشاطات والعمليات الإعلانية التي نحاول إقناع المستهلك بسلعة أو خدمة معينة هي نموذج من نماذج الإقناع الذي يداهمنا في كل لحظة، وحملات العلاقات العامة في المجالات المختلفة، سواء كانت سياسية تحاول أن تقنعا بمرشح لموقع سياسي معين، أو اقتصادية تحاول إقناعنا بمؤسسة معينة وما تقدمه من منتجات أو خدمات، أو صحية تحاول إقناعنا بممارسة معينة، هي في الواقع أفعال اقناعية تسعى للتأثير فينا للإقدام على ممارسات يرغبها آخرون، فالإنسان في عالم اليوم يتعرض لأنواع متباينة من الاستمالات التي تحاول إقناعه بالعيش بطريقة معينة، ويشرب أصنافاً محددة ويلبس بصورة معينة، وهكذا فحياة الإنسان بما تضمنه من تفاصيل صغيرة، وربما خاصة معرضة بشكل أو بآخر إلى أفعال اقناعية يشنها آخرون من أجل دفعه للقبول بوجهات نظرهم، أو دعم القضايا التي يدافعون عنها، ومن هنا أضحي الإقناع مجالاً معرفياً مهماً وجوهرياً في حياة الناس العلمية والعملية.

وهناك أكثر من تعريف للإقناع، فيعرفه (الصرايرة، 2001، ص77) بأنه: "محاولة واعية للتأثير في الآخرين وسلوكياتهم من خلال استخدام استمالات شخصية ومنطقية ونفسية".

ويعرفه (خضور، 2001، ص79) بأنه: "الجهود التي يبذلها شخص ما، أو جهة ما، عبر رسالة اتصالية، لإيصال فكرة أو قضية، أو حدث، أو خبر ما إلى شخص، أو مجموعة أشخاص، أو إلى الجمهور بصورة عامة، بهدف تحقيق الاستجابة المطلوبة لمضمون هذه الرسالة وتبنيها من قبل الطرف المتصل به".

بينما يعرف (ديماس، 1999، ص14) الإقناع بأنه: "عمليات فكرية وشكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير على الآخر، وإخضاعه لفكرة ما".

ويعرف (السكرانة، 2009، ص183) الإقناع بأنه: "استخدام المتحدث أو الكاتب للألفاظ والإشارات التي يمكن أن تؤثر في تغيير الاتجاهات والميول والسلوكيات".

وتعرفه (سليمان، 2008، ص115) بأنه: "عمليات فكرية وشكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير على الآخر وإخضاعه لفكرة أو رأي".

وتعريف آخر لسليمان بأنه: "تأثير سليم ومقبول على القنوات لتغييرها كلياً أو جزئياً من خلال عرض الحقائق بأدلة مقبولة وواضحة".

كما عرف (زايد، 2007، ص135) الإقناع بأنه: "هو عملية تغيير أو تعزيز المواقف، أو المعتقدات أو السلوك".

كما عرفت (مصطفى، 2001، ص188) الإقناع بأنه: "هو حث الآخرين على فهم وجهة نظرك، وتأييدك فيما تحاول نقله إليهم من معلومات، وكسب موافقهم، وتقتهم، وقد تنقل إليهم حقائق أو وقائع، وقد تبين لهم نتائج، وتأكيدات حقيقية عن طريق إعطائهم أدلة مادية، وحجج وبراهين إثبات"، وتبنى الباحث هذا التعريف نظراً لشموله ووضوحه.

والعديد منا بحاجة إلى مهارة الإقناع، لان الكثير من المهمات تتطلب إقناع الآخرين بها لتأديتها، فالمسئول الذي يريد أن يفعل فريقه، أو المشرف الذي يريد أن يسوق خطته، أو المدير الذي يريد من الموظف أن يقدم أفضل ما لديه، كل ذلك يتطلب قدرة كبيرة لإقناع الآخرين للسير وفق وجهة نظره التي يريدها، وتشير الدراسات أن الكثير من الناس يقعون في العديد من الأخطاء عند إقناع بعضهم البعض، حيث أنهم يفترضون أن الطريق للإقناع تكون عن طريق غمر الطرف الآخر بوابل من الأفكار والحقائق والأرقام فقط، وإعطاء الآخر أهداف محددة لانجازها، دون الاهتمام للوصول إلى تفاهم مشترك بين الأطراف (Dessler, 2004, p 321).

وتتصل عملية الإقناع بالمرسل والمستقبل، فكلاهما يسعى إلى توصيل الرسالة بأفضل الطرق، وتتم عملية الإقناع من خلال أنماط الاتصال وخاصة الاتصال المواجهي الشخصي (العموش، 2004، ص259).

والمفتاح الناجح لأي حوار يكمن في جذب اهتمام الآخر وانتباهه على الفور، هذا إن أردت لحوارك أن يكون ناجحاً ومثمراً، ومن أفضل الطرق أن تقدم له مجاملة تشعره بذاته وأهميته، أو بالثناء عليه (فيليب، 2009، ص215).

وإذا أردت أن تقنع الطرف الآخر بقضيتك، وتستحوذ على اهتمامه تجاه ما تقول، فما عليك إلا أن توائم بين كلماتك وتعبيراتك، فليس من المعقول أن تحدث الطرف الآخر عن مزايا النظام الذي تقترحه دون أي جدية منك، كأن تتحدث، وأنت تداعب أوراقك أو تمضغ لباناً أو تعطي انطباعاً لدى من يسمعك بعدم الصدق فيمَ تقول؟ ومن ثم فإن الناس لا يحكمون فقط على حديثك بقدر ما يحكمون عليك شخصياً فيمَ إذا كنت صادقاً في الذي تقول؟ وهل أنت مهتم بالطرف الآخر؟ وكذلك يعتقد الكثيرون أن التعبير هو الصياغة الطبيعية لدرجة حماسك في مواجهة الطرف الآخر، إذ أن تعبيرات الجسم وحركاته هي التي توضح درجة اهتمامك به، وكلما ظهرت علامات الخوف والتردد على وجهك فأنت في طريقك إلى عدم إقناع الطرف الآخر (ديماس، 1999، ص74).

2.2.3.1. السمات الإقناعية:

وتتضمن مجموعة من المهارات والسمات والتي يجب على الشخص الذي يقوم بعملية الإقناع أن يتحلى بها وهي (حجاب، 2003، ص106):

1- القدرة على التحليل والابتكار:

وهي تعني أن يكون المتحدث قادراً على إدراك العلاقات بين العناصر المكونة لفكرته، وأن يكون قادراً على تحليل هذه العلاقات، وذلك ليستطيع ابتكار المزيد من العلاقات والتوصل إلى معان معينة، تؤيد فكرته، وتحقيق المزيد من الإقناع.

2- القدرة على العرض والتعبير:

فأسلوب العرض يلعب دوراً كبيراً لجذب الانتباه، ولكن يجب مراعاة طبيعة الموقف الذي يتم عرضه، حتى يظل أسلوب العرض وسيلة تساعد على الإقناع، ولا تتحول إلى هدف بذاتها، وفي هذا المجال فإن المتحدث يمكنه أن يبدأ بطرح عدد من التساؤلات التي تغطي إجاباتها الموضوع المراد نقله للأفراد وإقناعهم به، وهذا الأسلوب يتيح للمستمعين الفرصة للتفكير والمشاركة في الحديث، وعند إتباع هذه الطريقة فإن على المتحدث أن يوجز أولاً بأول النتائج التي تم التوصل إليها، ليتكون لدى المستمع في نهاية الحديث خلاصة لهذه النتائج، والتي يجب أن تتطابق مع الأفكار التي تهدف إلى إقناع الأفراد به.

3- القدرة على الضبط الانفعالي:

لأن انفعال المتحدث لتعبير معين، أو لنقد وجّه له، قد يفقده قدرته على التركيز، وربما يدفعه إلى التصريح بأشياء ليس من المستحب ذكرها، وبالتالي فإن افتقاد هذه الصفة يعد أحد العوامل التي تؤثر في إقناع المستمعين.

4- القدرة على تقبل النقد:

فالنقد أحد الظواهر الأساسية التي تبرز عند نقاش بعض الموضوعات وتبادل وجهات النظر، ويعني حالة عدم الاقتناع برأي أو فعل معين، وتحاول تنفيذ هذا الرأي لإثبات عدم صحته، أو توجيه الفرد إلى أنه قد تصرف على نحو يخالف ما كان يجب القيام به.

2.2.3.2. العوامل المؤثرة على عملية الإقناع:

وهناك مجموعة من العوامل التي تؤثر وبشكل كبير على نجاح عملية الإقناع منها (السكرانة، 2009a، ص184):

1- التعرض الاختياري للإقناع:

تتطلب عملية الإقناع أن يكون تعرض الفرد للرسالة اختيارياً دون ممارسة ضغوط كبيرة، حيث أن ممارسة الضغوط بهدف الإقناع تؤدي إلى استثارة عوامل الرفض الداخلي لمضمون الرسالة، مما يصعب مهمة القائم بالإقناع، ولهذا يجب على القائم بالإقناع أن يركز على مساعدته للتهيئة الذاتية للاقتناع.

2- تأثير الجماعة التي ينتمي إليها الفرد:

تقوم الجماعة الأساسية التي ينتمي إليها المستهدفون أو يرغبون في الانضمام إليها بدور قوى في التأثير على عملية الإقناع لديهم، ويمكن للقائم بالإقناع استخدام هذا الدور في التأثير على المتلقي عن طريق ضرب الأمثلة الملائمة، واستغلال اقتناع أحد أفراد الجماعة في توجيه رأي الفئة المستهدفة بالرسالة .

3- تأثير قيادات الرأي:

قيادات الرأي هم الأفراد ذوو التأثير الذين يساعدون الآخرين ويقدمون لهم النصيحة، ويتأثر بهم الأفراد أحياناً أكثر من تأثرهم بوسائل الاتصال أو الإعلام، ويلعب قادة الرأي دوراً هاماً في تغيير اتجاهات الأفراد، ويمكن للقائم بالإقناع أيضاً استخدام هذا الدور في التأثير على المتلقي.

2.2.3.3. قواعد الإقناع:

هنالك مجموعة من القواعد لعملية إقناع الآخرين وهي كالتالي (سليمان، 2008، ص118):

1. أن يكون القيام بالإقناع خالصاً لله سبحانه وتعالى ولا يشوبه حظ نفس.
2. الالتجاء لله بطلب العون والتوفيق ووضوح الحق.
3. وجود متطلبات الإقناع الرئيسية وهي:
 - الاقتناع بالفكرة.
 - القدرة على إيضاها.
 - القوة في طرح الفكرة.
 - توافر الخصال الضرورية في مصدر الإقناع.
4. معرفة شخصية المتلقي وقيمه واحتياجاته مع تحديد ترتيبها، وقد ينبغي عليه تقمص شخصية لتتعرف على دوافعه ووجهة نظره، كما يجب معرفة حيله وألعيه حتى لا تقع في شركها.

5. حصر مميزات الفكرة التي تدعو إليها مع معرفة مآخذها الحقيقية أو المتوهمة وتحليل المعارضة السلبية المحتملة وإعداد الجواب الشافي عنها، وأن أسلم طريقة للتغلب على الاعتراض أن تجعله من ضمن حديثك.
6. اختيار الأحوال المناسبة للإقناع، زمانية ومكانية ونفسية وجسدية، مع تحين الفرصة المناسبة لتحقيق ذلك.
7. تحليل الإقناع إلى:
 - مقدمات متفق عليها كالحقائق والمسلمات .
 - نتائج منطقية مبنية على المقدمات.
8. الابتعاد عن الجدل والتحدي واتهام النيات، لأن جعل الطرف الآخر متهماً يلزمه بالدفاع وربما المكابرة والعناد.
9. إذا كنت ستطرح فكرة في محيط ما فروج لها عند أركان ذلك المحيط قبل البدء بنشرها.
10. تعلم أن تقارن بين حالين ومسلكين لتعزيز فكرتك.
11. حدد مسبقاً متى وكيف تنتهي حديثك.
12. لخص الأفكار الأساسية حتى لا تضيع في متاهة الحديث المتشعب.
13. اضبط نفسك حتى لا تستثير، وراقب لغة جسدك حتى لا تخونك.
14. اشعر الطرف المقابل باهتمامك من خلال:
 - ربط بداية حديثك بنهاية حديثه ما أمكن.
 - تعزيز جوانب الاتفاق .
 - أشعره بمحبتك وعذرك إياه.

2.2.3.4. توصيات للحوار والإقناع:

- ويوصي (ديماس، 1999، ص223) بإتباع التالي لضمان نجاح عملية الإقناع :
- 1- استخدم نبرة صوت مرحة وهادئة.
 - 2- قدم التحية لمن تحاوره وبروح مرحة وعرف نفسك والإدارة التي تعمل بها.
 - 3- مزاجك يجب أن لا ينعكس على صوتك أثناء الحوار.
 - 4- مازح الشخص الذي تحاوره مهما كان فظاً.
 - 5- استخدم اسم من تحاوره في أول (10) ثوان وانتبه إلى لقبه الصحيح والمركز الذي يشغله.
 - 6- لا تجر محادثة مع زميلك وأنت في حوار مع شخص آخر.
 - 7- إذا كنت مستعجلاً اعتذر عن بدء الحوار وعد الشخص الآخر بمعاودة الاتصال به.

- 8- تحدث بشكل طبيعي.
- 9- دع فقرتك الافتتاحية تسترعي انتباه من تحاوره.
- 10- لا تستخدم عبارة يجب عليك القيام ب.
- 11- زن الكلمة قبل أن تتطرق بها.
- 12- تجنب استعمال ضمير المتكلم أنا.
- 13- استعمل الكلمات الإقناعية جديد..مجرب..فعال..الخ.

وتوصي (مصطفى، 2001، ص192) بإتباع التالي لكي تقنع الآخرين بوجهة نظرك:

1. كن مخلصاً مع نفسك أولاً ثم مع الآخرين.
2. كن صادقاً مع نفسك، إذا لم تكن صادقاً مع نفسك أولاً، لن يصدقك أحد.
3. الخطأ من سمات البشر، ضع في اعتبارك "ما من أحد يسلم من العيوب".
4. لا تؤنب، ولا تلوم، ولا توبخ، اللوم والتأنيب يجرحان كبرياء الإنسان.
5. لا تتماذ في الخطأ، إذا أخطأت اعترف بخطئك فوراً، فالاعتراف بالخطأ فضيلة ولا يوجد أحد منزّه عن الخطأ.
6. لا تتعامل مع الناس بأثر رجعي، تسامح وصف قلبك من أي شوائب تكون عالقة فيه وتعكر صفوك وتكره.
7. لا تقل لشخص أنك مخطئ، لا أحد يتقبل هذه العبارة، إنه سيحاول إيجاد التبريرات والأعذار بأنه ليس مخطئاً.
8. لا تتسبب الفضل لنفسك، انسب الفضل لأهله تدم المودة والمحبة وتكسب محبة من حولك.

2.2.3.5. وقفات مهمة في الإقناع (سليمان، 2008، ص120):

- 1- ما كان الرفق في شيء إلا زانه".
- 2- الصدق في الحديث خلة حميدة يكافئ عليها الصادق ولو كان في حديثه ما لا ينبغي، فلا تعارض بين تصحيح الخطأ ومكافأة الصادق.
- 3- امتلاك مهارة الإقناع بدراية وتمكن من خلال متانة المعرفة وسلامة الممارسة، وإذا وجدت الموهبة فخير على خير وإلا فالمقدرة وحدها تقي بالعرض.

2.2.3.6. الاستراتيجيات المختلفة للإقناع:

هنالك مجموعة من الاستراتيجيات لا بد من إتباعها من أجل إقناع الآخرين وهي على النحو التالي (السكرانة، 2009a، ص188):

أولاً: الاعتماد على العاطفة أو المنطق في الاستمالة

يظهر واقع الأمر أنه ليس هناك قاعدة ثابتة نستطيع أن نؤكد أنه يمكن الاعتماد عليها في هذا المجال، إلا أن درجة تأثير الاستمالة العاطفية تزيد عند إقناع المستهدفين بالرسالة منطقياً حيث تعتمد في هذه الحالة على استمالة دوافع الفرد إلى حد ما، وليس أمامنا طريق لتحديد مدى استخدام الاستمالات العاطفية أو المنطقية إلا بدراسة الاختلافات الفردية للمستهدفين وعندما تكون هناك خبرة سابقة بين المرسل والمستهدفين فإن ذلك سوف يساعد على إمكانية التعرف على كل فرد على حدة أو كل مجموعة صغيرة والأسلوب المناسب للاستخدام معها.

ثانياً: الاعتماد على درجة من التخويف لتحقيق الاستمالة

تؤكد التجارب أن نسبة كبيرة من المجموعات التي تتعرض لدرجة معتدلة من التخويف تتأثر بالنصائح التي تستمع إليها وتقل هذه النسبة كلما زادت درجة التخويف، فالرسالة التي تعمل على إثارة يقل تأثيرها كلما زادت درجة التخويف فيها، ويرجع السبب في ذلك إلى المستهدفين بالرسالة ترتفع درجة توترهم نتيجة للتخويف الشديد، ويؤدي ذلك إلى التقليل من شأن التهديد، وأهميته أو قد يؤدي إلى الابتعاد عن الرسالة، بدلاً من التعلم منها أو التفكير في مضمونها.

ثالثاً : البدء بالاحتياجات والاتجاهات الموجودة لدى المتلقي.

المتحدث الذي يخاطب المستهدفين باحتياجاتهم ويساعدهم في تحديد الأساليب التي تحققها تكون لديه فرصة أكبر في إقناعهم بدلاً من أن يعمل على خلق احتياجات جديدة لهم، ويكون الحديث أو الرسالة أكثر فاعلية في إقناع المستهدفين عندما يبدو لهم أنه وسيلة لتحقيق هدف كان لديه بالفعل، فإقناع أي فرد للقيام بعمل معين يجب أن ينطلق من إحساس الفرد بأن هذا العمل وسيلة لتحقيق هدف كان لديه من قبل أو بدأ التفكير فيه من قبل على الأقل.

رابعاً : عرض وتحليل الآراء المتباينة للموضوع

يؤدي عرض الجانب المؤيد لرأي المستهدفين إلى تدعيم رأيهم والتفاعل مع المتحدث العادي، لأن الرسالة التي تعرض جانباً واحداً من الموضوع تكون قادرة على إقناع الأفراد ودفعهم إلى تبني وجهة النظر المعروفة عندما تم التأكيد عليها من جانب المستهدفين، وقد أثبتت التجارب بشكل عام فاعلية تقديم الرأي المؤيد والمعارض معاً بالنسبة للفرد الخبير، فعندما يقوم المتحدث بعرض وجهتي النظر بحياد يمكن أن يكون التأثير والإقناع أكبر، ويصبح لدى المستقبل لوجهة النظر درجة أعلى من القناعة، من وجهات النظر المضادة بعد ذلك.

خامساً : ربط المضمون بالمصدر أو المرجع

يقوم المرسل أو المتحدث في بعض الأحيان بنسب المعلومات أو الآراء التي يقولها لمصادر معينة أو مراجع، ويلاحظ أن المستهدفين بعد فترة من الزمن سوف يتذكرون المضمون دون أن يتذكروا المصدر وذلك باستثناء المصادر الدينية المختلفة مثل الكتب السماوية أو الأحاديث الدينية، والمصادر التي يعتبرها المستهدفون ثابتة وصادقة تسهل من عملية الإقناع في حين أن المصادر الأخرى سوف تؤدي إلى نظرة سلبية قد تشكل مانعاً أمامهم للإقناع.

سادساً: درجة الوضوح والغموض في الرسالة

تمثل درجة الوضوح في الرسالة أهمية كبيرة في إقناع المستهدفين فكلما كانت الرسالة واضحة ولا تحتاج لجهد في تفسيرها واستخلاص النتائج أصبحت أكثر إقناعاً، إلا أن الوضوح في الهدف من الرسالة المعروضة قد يعطي الفرصة لاتجاهات المستقبلين أن تنشط في مقاومة تلك الرسالة، في حين أن الهدف الضمني يترك للمستهدف الفرصة لكي يعمل ذهنه ويستنتج الهدف بغير أن يشعر بالتوجيه نحو الهدف.

سابعاً: الترتيب المنطقي لأفكار الرسالة.

إذا قدم المتحدث في رسالته حججاً متناقضة فالحجج القوية أكثر تأثيراً على المستمعين ولذلك يفضل البدء بالحجج القوية الأكثر تأثيراً على المستمعين ثم الأقل تأثيراً، وإن إشارة الاحتياجات أولاً ثم تقديم الرسالة التي تشبع تلك الاحتياجات تكون أكثر تأثيراً من تقديم المحتوى المقنع أولاً، وعلى المتحدث بعد ذلك أن يقدم الحجج المؤيدة أولاً حيث أن ذلك سيقوى موقفه ويستعد لرفض الحجج المعارضة التي سوف تأتي بعد الإقناع بالحجج المؤيدة.

ثامناً: التأثير المتراكم والتكرار

التكرار من العوامل التي تساعد على الإقناع ويمكن أن يؤدي تكرار الرسالة إلى تعديل الاتجاهات العامة نحو أي قضية أو موضوع، إلا أن التكرار في بعض الأحيان قد يسبب الضيق والملل ويتطلب ذلك أن يكون التكرار مع التنويع، وقد اتضح أن الأفراد المستهدفين الذين عرض عليهم أكثر من سبب أو مبرر واحد أكثر استعداداً للإقناع من الذين عرض عليهم مبرر واحد أو سبب واحد، كذلك فإن الإقناع الناتج من التعرض المتراكم للموضوع اكبر من التعرض له مرة واحدة.

2.2.3.7. الحساسية تجاه الإقناع:

لابد من التمييز في أي عملية إقناع، بين مفهومين اثنين هما (خضور، 2001، ص94):

1. الامتثالية.
2. التأثير بالإيحاء.

ففي المفهوم الأول تحصل الاستجابة، وبالتالي الاقتناع بفحوى الرسالة الاتصالية سواء كان هذا الاقتناع نابعاً من الذات، أو حاصلاً تحت ضغط مسيطرة (الجماعة)، وهذا ما ندعوه (الامتتالية)، والتي تتحدد بالميل العام لفرد ما إلى أن يمثل لقواعد ومقاييس المجموعة.

أما المفهوم الثاني (التأثر بالإيحاء)، فإن قابلية الفرد للتأثر بالإيحاء تجاه الرسالة الاتصالية قد تتجاوز هذه الرسالة إلى الميل إلى إصدار ردود أفعال تجاه مختلف الرسائل أو الأعمال التي يقوم بها المتصل أياً كان، وهذه الحالة مرتبطة بدرجة معينة بمفهوم التقمص النفسي لمواقف وآراء أشخاص آخرين يتأثر بهم، وحيث أن هذه الظاهرة التي تصادف الكثير من عمليات الاتصال، تؤكد أن بعض الأفراد لسبب أو لآخر، هم أكثر حساسية تجاه الرسالة الإقناعية الموجهة للآخرين، فقد يقبل بعض الطلاب مثلاً كل ما يمليه عليهم أو ما يقوله لهم المعلم، بينما يمحص طلاب آخرون أفكار المعلم بصورة نقدية، قد تؤدي إلى رفضها أو مقاومتها، وقد يسهل إقناع بعض الأفراد باقتناء نوع معين من السلع أكثر من غيرهم. ويلاحظ الباحث كذلك على صعيد العمل الشرطي، أن رجال الشرطة الأكثر فهماً وتقبلاً للسياسات والأوامر والتعليمات الجديدة، هم الأفضل أداءً من زملائهم الذين لا يفهمون أو لا يقبلون أو يعارضون هذه السياسات والأوامر والتعليمات.

2.2.3.8. نمط الشخصية والإقناع:

على مدى العقد المنصرم عرف ملايين البشر مؤشر "مايرز برجز" للنمط، ومن خلال العملية اكتشف المقنعون المحترفون قيمة نمط الشخصية، ووجدوا أنه أفضل جهاز تنبؤ بالسلوك البشري، ولقد أوضح بحث عن نمط الشخصية أن الأنماط المختلفة للشخصية تفضل الاقتناع بأساليب مختلفة، والإلمام بمعلومات عن نمط الشخصية يساعد على (زايد، 2007، ص157):

- التعرف على طريقة اقتناع الجمهور التي يفضلها.
- التعرف على نوع المعلومات التي يود الجمهور ملاحظتها وترديدها.
- التعرف على مدى تأثير صنع القرار لدى الجمهور.
- التحدث بلغة جمهورك.
- سرعة بناء العلاقة المطلوبة من أجل الإقناع الناجح.

ولسرعة تحديد نمط الشخصية سل نفسك الأسئلة التالية (زايد، 2007، ص157):

- 1- هل من أريد إقناعه يفضل مناقشة القضية بصوت عال صريح قبل اتخاذ إجراء (انبساطي) أو يفضل التفكير في الأمر قبل التحدث واتخاذ الإجراءات (انطوائي).
- 2- عند الإصغاء لعرض ما، هل من أريد قناعه يولي اهتماماً لمعلومات نوعية ومفصلة (حسي) أو يستجيب للصورة الكبرى (حدسي).

3- عند صنع القرار، هل من أريد إقناعه يبيت في الأمر بناءً على نوعية الحقائق والأدلة (مفكر) أو يضع في اعتباره، أولاً التأثير على قيم الناس ومشاعرهم (شعوري).

4- هل من أريد إقناعه يفضل التقدم بسرعة بمجرد الانتهاء من صنع القرار (محكم) أو يفضل ترك مجال الخيارات مفتوحاً (إدراكي).

إنك كمقنع لن تتعرف على نمط الشخصية لدى كل فرد تريد إقناعه، ومع ذلك فإن كل الناس يكشفون عن مفاتيح الحل بصورة كافية من خلال سلوكهم، بما يتيح لك تقريباً أن توفق نمطك مع أفضليتهم.

2.2.3.9. محاذير يجب الابتعاد عنها أثناء عملية الإقناع

وهناك مجموعة من المحاذير التي يجب مراعاتها عند القيام بعملية الإقناع (السكرانة، 2009a، ص196):

1. الابتعاد عن الهدف الرئيس والدخول في أهداف جانبية سواء كانت أهداف أو وسائل أو أمثلة تريد إثبات صحتها أو وقائع يمكنك إيجاد بديل عنها إذا لم تكن مناسبة له.
2. الاستغراق في التفاصيل حتى لو كانت تخص الهدف الرئيس عادة .
3. أن تدعه يمسك بزمام الحوار وتتحول إلى الدفاع (ما لم يكن هذا مقصوداً منك كجزء من الخطة).
4. الظهور بمظهر المتعالي (العبرة بما يرصده عليك ظاهرياً حتى لو كنت داخلياً في أفضل درجات التواضع).
5. الدخول في معركة تبدو أنها شخصية.
6. لوازم الحديث والحركات.
7. التعامل السطحي مع حديث غيره.
8. الدعابات غير المناسبة.
9. استخدام مرجع أو مصدر كدليل تم رفضه في موضع آخر.
10. استخدام أساليب لا تتفق مع قيمك.
11. ابتعد عن الهجوم على قيمه ومرجعياته (ما لم يكن ذلك مقصوداً في حد ذاته).
12. ابتعد عن اللغة غير المناسبة للموضوع أو الشخص.
13. لا تغلق على نفسك الباب دون دواعي.

وهذه عدة نماذج لإقناع الآخرين بأفكارك (توروبوف، 2007، ص 88):

1. عندما تحاول إقناع أحد المقاتلين المنفردين بإحدى أفكارك، فعليك أن تؤكد على مكوناتها التي تجعل هذا الشخص يمضي وقتاً أكثر بمفرده بعيداً عن إزعاج الآخرين.
2. عند محاولتك إقناع أحد القناصة بفكرة ما، فعليك مقارنتها بالأفكار الأخرى التي تحتوي على أخطاء منطقية أو تناقض داخلي.
3. عند محاولتك إقناع أحد الأساتذة بفكرة، فحاول أن تعزل جانباً من جوانب الفكرة التي يمكن لهذا الشخص أن يدخل عليها تحسيناً ويقوم بتنفيذها للآخرين، وركز على قدرة الفكرة على مساعدة الأستاذ ليساعد الآخرين على العمل بكفاءة أكثر.
4. عند محاولتك إقناع أحد قادة التشجيع بفكرة ما، فعليك ربطها بموعد وشيك يتعين على هذا الشخص الوفاء به من خلال التفاعلات مع الآخرين، ثم تبرز قدرة الفكرة على إسعاد أعضاء الفريق الآخرين، وشرح مدى تقدير أعضاء الفريق لدور قائد التشجيع في تيسير عملهم من خلال إدخال الفكرة في نظام العمل اليومي للمجموعة.

2.2.4. مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور

إنه من المهم أن نبدأ بالتفكير بشأن أهمية إقامة علاقة مع الآخرين، فبالنسبة للعديد من الناس فإن قضاء الوقت لتكوين علاقات مع الناس يعد هدراً لمورد نادر وهو الوقت، فأنت بحاجة لتقتنع بأن المكاسب التي ستجنيها من بناء العلاقات كافية لتجعلها شيئاً ذا قيمة وجديراً ببذل الجهد فيه، وليس باستطاعتنا أن نبني صلات وئام مصطنع، فالصلات نتيجة طبيعية للشعور بأن هناك علاقة ايجابية بيننا، وبرغم ذلك فبإمكاننا أن نكون واعين ومدركين للعناصر التي تسهم في بناء العلاقة وأن نختار استخدامها بشكل ايجابي (كامب، 2000، ص 145).

ورجل الشرطة يجب أن يقيم علاقات واتصالات فاعلة مع الآخرين حتى يحصل على أقصى درجة من تعاونهم في تحقيق الأهداف المطلوبة وتجنب عرقلة الجهود، ومن الدلائل التي تدل على ذلك، قدرته على التعامل مع الجمهور، وما يتطلبه ذلك من قدرة على بناء علاقات طيبة مع الجميع سواء كانوا أعداءه أو أصدقاءه، وإدراكه الواعي لميول واتجاهات الآخرين، وفهم لمشاعرهم وثقته فيهم وتقبله لاقتراحاتهم وانتقاداتهم البناءة، وإفساح المجال لهم، وخلق الإحساس لديهم بالاطمئنان، وتلبية طلباتهم وإشباع حاجاتهم (الجابري، 2009، ص 22).

ويجب أن تكون معاملة رجل الشرطة للمواطن بما يتناسب وتقاليده المجتمعية وعاداته، وليس هناك ما يبرر أن يتعامل رجل الشرطة مع الجمهور بالطريق المتعالية التي اتسمت بها المهنة الأمنية، ولا ينبغي أن يفترض رجل الأمن الإدانة لكل الأفراد المتهمين والمشتبه فيهم

الذين يتعامل معهم، بل العكس هو الصحيح وفقاً لمبدأ القانون "المتهم بريء حتى تثبت إدانته"، إن رجل الشرطة دائماً في حاجة إلى تأييد الجمهور وبغير ذلك التأييد تصبح مهمة رجل الأمن صعبة وشاقة، ومن ثم فإن على رجل الأمن وهو يمارس عمله في أي موقع من المواقع أن ينتهز تلك الفرص ليوثق علاقته مع الجمهور (الطيّار، 1997، ص54).

والتعاون بين رجل الشرطة والجمهور هو الأفضل حيث يتم الاتفاق والقبول المنطقي لأهداف بعضهم، ولتكن النظرة المتفائلة هي المسيطرة، والتعاون يتطلب من جميع الأطراف الاعتراف بكفاءات وخبرات بعضهم، وموقف كل فرد معد إعداداً جيداً للتركيز على حل المشكلة الراهنة وليس الدفاع عن المواقف الشخصية، والتعاون يتطلب وقتاً طويلاً والتمتع بالصبر من جميع الأشخاص المشاركين (دحلان، 1994، ص112).

ويعتبر المجتمع الإنساني في حد ذاته نسق مبني على التعاون القائم بين وحداته المختلفة، سواء كانت هذه الوحدات أفراداً أو جماعات أو نظاماً أو معايير أو غير ذلك، ويمكننا أن نعرف التعاون بأنه عبارة عن تلك العملية الاجتماعية التي تجعل الأفراد أو الجماعات أو الوحدات الاجتماعية تعمل متضافرة جنباً إلى جنب في سبيل تحقيق أهداف وغايات مشتركة، والتعاون على هذا الأساس جهد متبادل، ونجاح أحد الأطراف الداخلة فيه يعد نجاحاً للأطراف الأخرى وعادة يكون هذا التعاون من أجل غرض صالح ومفيد (الحربي، 2003، ص32).

2.2.4.1. القواعد التي يجب إتباعها في بناء العلاقات مع الناس

والتأثير في الآخرين والاستفادة مما لديهم يستلزم الحديث عن فن بناء العلاقات وأساليب المجاملة والكياسة في التعامل مع الناس، وهذه أهم القواعد التي يجب إتباعها في بناء العلاقات مع الناس (السكرانة، 2009، ص444):

1- أصلح ما بينك وبين الله يصلح الله ما بينك وبين الآخرين، لأن القلوب بيد الله يصرفها كيف يشاء سبحانه، فهو الذي أضحك وأبكى، قال تعالى: ﴿وَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِهِمْ لَوْ أَنْفَقْتَ مَا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا مَا أَلَّفْتَ بَيْنَ قُلُوبِهِمْ وَلَكِنَّ اللَّهَ أَلَّفَ بَيْنَهُمْ إِنَّهُ عَزِيزٌ حَكِيمٌ (63)﴾ (الأنفال).

2- أثبتت الدراسات النفسية أن لكل إنسان نمطاً خاصاً به، وأن الأنماط عموماً هي إما نمط صوري، أي الإنسان ينظر للعالم ويتعامل معه من خلال الصورة أو نمط سمعي أي ينظر للعالم ويتعامل معه من خلال الكلمة المسموعة، أو نمط إحساسي ينظر للعالم من خلال أحاسيسه ومشاعره الداخلية.

- 3- ضع نفسك في مكان الآخرين ثم أسمعهم من الكلام ما تحب أن تسمعه وتصرف معهم بما تحب أن يعاملوك به.
- 4- ابتسم دائماً وبخاصة عند المواقف الصعبة والأحداث المخيفة.
- 5- احتفظ بهدوئك وبرباطة جأشك عند الاستفزاز وتذكر وصية المصطفى صلى الله عليه وسلم: ﴿ لا تغضب ﴾ (كما ورد في صحيح البخاري برقم 5651، كتاب الأدب/ باب الحذر من الغضب).
- 6- ضع في حسابك مشاعر الآخرين وحقوقهم وحاجاتهم، وتذكر قوله سبحانه تعالى: ﴿.. وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ... (159)﴾ ﴿آل عمران﴾.
- 7- الهدية الجميلة وإن صغرت، والمسارة لمساعدة الآخرين وإن قلت، من أهم وسائل كسب القلوب وبناء العلاقة مع الناس، قال عليه الصلاة والسلام: ﴿تهادوا فإن الهدية تذهب وحر الصدر﴾ (كما ورد في سنن الترمذي برقم 2056، كتاب الولاء والهبة/باب حث النبي ﷺ علي التهادي).
- 8- البساطة وعدم التكلف في التعامل، مع التنظيم لأمر الحياة وعدم الفوضى يكسبك احترام غيرك حتى ولو كان من أعدائك.

2.2.5. مهارة حل النزاع

- يواجه الناس في حياتهم اليومية العديد من المشكلات والنزاعات التي تختلف في بساطتها من شخص إلى آخر ومن موقف إلى موقف وعلى الرغم من التفاوت في أحجامها إلا أنها جميعاً تحتاج إلى حل وبطريقة مرضية، مما يستدعي استثارة العديد من العمليات العقلية المعرفية للبحث عن هذه الحلول، ويزداد حدوث النشاط الفكري عندما تفشل عادات الأفراد وخبراتهم السابقة في إيجاد حلول مناسبة، والناس أمام المشكلات ثلاثة أصناف (حريز، 2007، ص105):
- **الصنف الأول:** ينظر إلى المشكلة مستصغراً لها ويرفع شعار لا يوجد مشكلة، ويصف الناس أنهم مستهترون أمام المشكلات، وأنهم ينافقون أنفسهم وينافقون المجتمع من حولهم فتتضخم لديهم المشكلات وتزداد حدة.
 - **الصنف الثاني:** يميل إلى تضخيم المشكلة، بصرف النظر عن حجمها الحقيقي، ويعتقد بضرورة عدم البحث عن حل لها، لأنه يستحيل أن يكون لها حل.
 - **الصنف الثالث:** تتضح أمامه المشكلة ويقدر حجمها الطبيعي جيداً، وشعاره يكون كل مشكلة لها حل.

وينشأ النزاع والمشكلات عادة بسبب عدم اتفاق طرفين أو أكثر على حل مشكلة ما، مما يستدعي بذل جهود مشتركة من قبل كلا الطرفين (أو الأطراف) للتوصل إلى حل يرغبان في التوصل إليه، وتتوقف عملية حل النزاع على الكيفية التي يدرك بها كل طرف ذلك النزاع، ويميز الباحثون بين نوعين من النزاع هما (أبو شيخة، 2009، ص168):

2.2.5.1. النزاع التكاملي:

ويوجد هذا النوع عندما تدرك الأطراف بأن الحل التعاوني للمشكلة هو الذي سيوصلها إلى حل يخدم مصالحها، بمعنى آخر، فليس هناك كسب مقابل خسارة، وعندئذ ستكون غاية الاستراتيجيات والتكتيكات التي يستخدمها رجل الشرطة هنا تدعيم أو اصر الثقة.

2.2.5.2. النزاع غير التكاملي:

وبتميز هذا النوع من النزاع بما يمكن أن يسميه أنصار نظرية الألعاب "حاصل الصفر"، وهذا يعني أن ما يكسبه أحد الأشخاص يخسره الشخص الآخر.

ويعتبر حل النزاعات هو أحد المهارات التي يجب على رجل الشرطة أن يتحلى بها، واستخدام هذه المهارة يمكن أن يساعد في حل مواقف من المشكلات ويبقى على العلاقات بين الأفراد في اتجاه إيجابي، وهو أيضا يشجع على فهم أفضل لوجهة نظر الآخرين، ومن الاعتبار التي يمكن أن تساعد في حل النزاع الذي قد ينشأ في مواقف التفاعل الحياتية كما يمكن أن يقود لحلول عادلة وإيجابية بين الأفراد ما يلي (عمران وآخرون، 2001، ص39):

- مواجهة المشكلة بقدر المستطاع.
- تحديد الوقت والمكان المناسب لمناقشة المشكلة.
- التحدث بهدوء.
- التعبير بوضوح عن الأفكار والمشاعر والآراء.
- عدم الانصراف نحو الفرعيات، والتركيز على أساسيات المشكلة وعدم التطرق لنقاط جانبية في النقاش.
- تحديد الحقائق التي ترتبط بالمشكلة.
- تجنب التفاعلات السلبية التي من شأنها عدم الوصول لحلول مثل اللوم، العقاب، التطاول على الآخرين.
- عدم الهروب من النقاش.
- الاستماع إلى الرأي الآخر والاعتقاد الآخر والمشاعر الأخرى.
- محاولة التحكم في النفس والسيطرة عليها طوال وقت التفاعل.

- الاستماع اليقظ لأطراف المشكلة.
- المفاضلة بين الحلول المعروضة.
- اختيار الحل الأوسط بين جميع الأطراف.

2.2.5.3. طرق حل النزاعات:

1- التعاون:

أسفرت دراسات علماء السلوك الإنساني عن تحديد عدة طرق لمعالجة النزاع، وذلك وفقاً لمدى توجه طرف النزاع نحو التعاون مع الطرف الآخر، مراعاة مصالحه، أو نحو تحقيق مصالحه دون مصالح الطرف الآخر، ويمكن تعريف هذا النوع من السلوك باعتباره سلوكاً إيجابياً يسلكه فرد تجاه طرف آخر لحمله على قبول أو تنفيذ شيء معين أو قبول وجهة نظر معينة، وممارس هذا السلوك يكون مقتنعاً بصحة ما يراه، ويسعى بالحجة والمنطق والبيان اللفظي، للتأثير على الطرف الآخر، ويتميز بممارس هذا السلوك بأنه متحدث لبق، حاسم وواثق بنفسه يبادر إلى طرح رأيه ويؤكد على إقناع الآخرين به، ويستطيع رجل الشرطة الذي يتميز بهذا القدر من الحجة والمنطق أن يبادر لمعالجة نزاع نشب بين طرفين، فيجمع بينهما ويربت على كتف كل منهما قائلاً على سبيل المثال أنا واثق أنكما ستستطيعان حل المشكلة بالعقل والتفاهم، ويثابر ويستمر في جهده وتعميق منطقه إلى أن يلطف النزاع أو يحله تماماً (مصطفى، 2001، ص156).

2- الوساطة:

والوساطة هي عملية يساعد من خلالها طرف ثالث شخصين أو أكثر على التوصل إلى حل نابع منهم بشأن قضية أو أكثر من القضايا المتنازع عليها، ويمكن استخدام الوساطة مع حالة عدم وجود نزاع، ويمكن استخدامها بديلاً عن التقاضي أو في حقن نزيف الدماء بمساعدة الأطراف المعنية في حل أوجه النزاع، ولا يتخذ الوسطاء القرارات للأطراف المعنية كما يحدث في القضاء والتحكيم، ولكنهم يساعدون الأطراف المعنية عن طريق بناء عملية للاتصال تسمح لهم بتحليل المشاكل وإيجاد حلول لها، وفي النهاية الاتفاق على مجموعة من الخطوات التي يجب اتخاذها لحل المشكلة (عبدالمنعم، 1999، ص21).

3- التنازل:

ومن الطرق التي تستخدم في حل النزاعات التنازل كان يقوم احد الأطراف بالتنازل للطرف الآخر ويحقق له رغباته بهدف المحافظة على علاقات الود الطيبة معه، أو التسوية

ويطلق عليها أيضاً الحل الوسط، رغم أن الحل الوسط يعتبر مقبولاً بإحساساتنا العامة، إلا أن التسوية لها عيوب، وإن الحل القائم عليها يمكن أن يكون ضعيفاً مما يجعله غير فعال، إلا أنه من الممكن أن تكون التسوية مقبولة عندما تؤدي إلى منع أو تجنب مواقف المنتصر أو المهزوم (دحلان، 1994، ص113).

2.2.5.4. ممارسات يجب عدم اللجوء إليها في إطار حل النزاعات:

هناك مجموعة من الممارسات التي يؤدي استخدامها إلى زيادة أجواء التوتر والتي

يجب عدم اللجوء إليها تحت أي ظرف من الظروف وهي (زايد، 2007، ص123):

- استخدام العقاب البدني كأسلوب لحل الخلاف أو النزاع بين الأطراف المتنازعة.
- عدم اللجوء إلى أساليب السخرية والاستهزاء وإطلاق الألقاب البذيئة وغير المحببة.
- عدم السماح لأي طرف بالتزعم، والقضاء على ظاهرة ما يسمى بمراكز القوى أو سيطرة أطراف على أطراف أخرى بالقوة والإكراه.
- الابتعاد عن بعض الأساليب مثل مضايقة الأفراد وفرض القيود عليهم والحد من حريتهم.
- عدم اللجوء إلى ابتزاز أي طرف سواء كان ذلك ابتزازاً مادياً أو معنوياً.
- عدم الإكثار من استخدام أساليب اللوم المستمر لأن كثرة اللوم تؤدي إلى ردود فعل سلبية.
- عدم إتاحة الفرصة أمام أي طرف لاختلاق الأعذار والتبريرات التي تشجع على إيجاد المشكلات.
- الابتعاد عن كل ما يسبب الفوضى ويستلزم هنا استخدام جميع الإجراءات الوقائية التي تحول دون ظهور الفوضى والتسبب في إيجاد المشكلات.
- عدم استخدام أساليب مثل الصراخ العالي والحركات العصبية كالدفع الجسدي لأن مثل هذه الأساليب تؤدي إلى استثارة الأطراف المتنازعة.
- عدم اللجوء إلى إطلاق التهديدات مهما كان نوعها، لأن التهديد والوعيد أثناء حالات الغضب والتنازع قد يوجب الخلاف ويزيده حدة.

2.2.5.5. المعايير الأخلاقية لعملية حل النزاعات:

تستلزم عملية حل النزاعات وجود مجموعة من المعايير الأخلاقية التي يجب أن تتوفر في القائم على حل النزاع وهي (عبدالمنعم، 1999، ص293):

1. المسؤوليات العامة:

هناك واجب على المحايدين (رجال الشرطة) نحو أطراف النزاع، ونحو المهنة ونحو أنفسهم، إذ يجب أن يكونوا أمناء وغير متحيزين، ويتصرفون بنية طيبة، ويتصرفون بالاجتهاد والإتقان، ولا يسعون لتحقيق مآربهم الخاصة على حساب الآخرين، ويجب أن يتصرفوا بعدالة عند تعاملهم مع الأطراف، ولا توجد لديهم أية مصالح شخصية في بنود التسوية، ولا يظهرون أي تحيز نحو الأفراد أو المؤسسات التي يشملها النزاع، وأن يكونوا موجودين عندما يطلبهم الأطراف.

2. مسؤوليات المحايدين (رجل الشرطة) نحو الأطراف:

- النزاهة والتجرد: يجب أن يحافظ المحايدين على حياده نحو جميع الأطراف، وتعني النزاهة والتجرد التحرر من التفضيل والتحيز بالكلمة أو بالتصرف، وكذلك الالتزام بخدمة جميع الأطراف لا طرف واحد بعينه.
- الإجماع القائم على العلم: يلتزم المحايدين بالتأكد من فهم جميع الأطراف لطبيعة العملية والإجراءات والدور الخاص للمحايدين، وعلاقة الأطراف بالمحايدين.
- السرية: المحافظة على السرية أمر حيوي بالنسبة لعملية حل النزاع، فالسرية تشجع على الصدق والصراحة في إبداء الرأي وتسمح بالاكتمال للقضايا وتشجع على تقبل المحايدين.
- تعارض المصالح: يجب أن يمتنع المحايدين عن الدخول أو الاستمرار في أي نزاع إذا اعتقد أو أدرك أن المساهمة كمحايدين تمثل تعارضاً واضحاً في المصالح.
- الفورية: أن يبذل المحايدين أقصى جهد للإسراع في العملية.
- التسوية ونتائجها: تخص عملية حل النزاع الأطراف، وليس لدى المحايدين أي مصلحة خاصة بشأن بنود التسوية، ولكن يجب أن يكون مرتاحاً إلى أن الاتفاقات التي أسهم فيها لن تطعن في أمانة العملية.

2.3. المهارات الذاتية

وهي تشمل السمات الشخصية والقدرات العقلية والمبادأة والابتكار وضبط النفس، فطبيعة العمل تستوجب من رجل الشرطة أن تتوفر لديه صحة جيدة وقوة ونشاط وقدرة على التحمل والحيوية، وكذلك القدرة على ضبط النفس فلا يغضب بسرعة وأن يكون صابراً ومتزناً يدرس الأمور بعناية قبل إصدار الأحكام، وعليه أن يمتلك عنصر الشعور بالمسؤولية وقوة الإرادة ومضاء العزيمة والثقة والاعتداد بالنفس هذا في حين يعتبر الذكاء من أهم القدرات العقلية، وكذلك من المهارات الذاتية لرجل الشرطة توفر عنصر المبادأة والابتكار، حيث أنها تمكنه من اتخاذ القرارات الصائبة ومن هنا فإن من الضروري أن يتصف رجل الشرطة بالشجاعة والقدرة على الحسم وسرعة التصرف (العجمي، 2010، ص 210).

2.3.1. السمات الجسمية (Physical traits)

تشمل السمات الجسمية كافة الاستعدادات التي تبدو أنها تتصل بالناحية الجسمية كالقامة والهيئة، والاستعدادات الفسيولوجية بالمعنى الدقيق، كالصحة الجسمية والنفسية، وتتمثل السمات الجسمية في القوة البدنية والعصبية، والقدرة على التحمل، والنشاط والحيوية، فنجاح القائد في أداء دوره يعتمد على ما لديه من طاقة بدنية وعصبية عالية، وعلى مدى حيويته ونشاطه وصلابته وقدرته على التحمل، وكلها قدرات تمكنه من أن يشيع الحيوية والنشاط في الآخرين للعمل على تحقيق الأهداف المطلوبة، فالقوة البدنية والعصبية، غالباً ما ترتبط بالصحة الجيدة، وضرورة توافرها لدى القائد، تتطلبه صعوبة الدور الذي يقوم به، فالقيادة عمل شاق يتطلب جهداً مركزاً ومتواصلاً، كما يتطلب ساعات عمل أكثر مما يتطلبه العمل العادي بالإضافة إلى المواقف العارضة والأزمات التي تواجه القائد، والتي ينبغي أن يستعد لمواجهةها (الجابري، 2009، ص 16).

ومن أهم العوامل التي تؤثر في القوة البدنية والعصبية للقائد، المرض، والإجهاد المستمر، والعمل الروتيني الذي يبعث على الملل، ولذلك فإن من الأمور المفيدة، توفر ما يحتاجه القادة من العطلات والإجازات وكذلك تنظيم العمل بالشكل الذي يمكنهم من الاحتفاظ بنشاطهم، ومن جانب آخر فإن القوة البدنية والعصبية لا تختلط بسمة الحيوية وقوة التحمل، إذ لا يوجد تلازم بين السمة الأولى والسمتين الأخريين، فقد يوجد قادة مع ذلك يتمتعون بحيوية وقوة تحمل قليلة أو متوسطة، ومما ينبغي الإشارة إليه، أن مشكلة القادة في الغالب ليست توافر الطاقة البدنية والعصبية لديهم، بل المشكلة في معرفة كيفية استخدام هذه الطاقة بحكمة وروية، فالكثير من القادة يبذلون طاقاتهم نتيجة لسوء استخدام طاقاتهم الجسمية، ورجال الشرطة في الوقت الحاضر

أحوج ما يكون للطاقة البدنية والعصبية العالية، لأنهم مضطرون لبذل جهود ضخمة لمتابعة التطورات التكنولوجية والسياسية والاجتماعية التي تشهدها الإدارة الحديثة والتي ينعكس أثرها على الدور القيادي الذي يؤديه، وهذا ما أكدته نتائج بعض الدراسات التي تمت حديثاً - والتي شملت سمات أحد عشر مديراً يمثلون أكبر إحدى عشر شركة أمريكية وأكثرها ربحاً - أن أهم السمات المشتركة بينهم هي: تمتعهم باحتياط من الطاقة الجسمية أعلى مما هو معتاد لدى بعض الناس، وأن هذه السمة تفسر سمة ثانية لاحظها الباحثون المشرفون على الدراسة عند أغلب المديرين الناجحين لشركات أخرى يعرفونها، وهي أن اندفاعهم نحو العمل والتزامهم بإنجازه، كان يبدو من خلال الجهد المضني الذي كانوا يبذلونه، والذي كان يأخذ الكثير من وقتهم وطاقاتهم (كنعان، 2009، ص 319).

2.3.2. القدرات العقلية (Mental abilities)

المقصود بالقدرات العقلية مجموعة الاستعدادات الفكرية والعادات الذهنية والاتجاهات العلمية لدى فرد من الأفراد، ويعتبر الذكاء (Intelligence) من أهم القدرات العقلية اللازمة للقيادة، فقد كشفت الدراسات التي استهدفت الكشف عن السمات اللازمة للقيادة، أن هناك صلة بين سمة الذكاء والنجاح في القيادة، وأن الذكاء وسعة الأفق من القدرات العقلية التي تساعد المرء في دوره القيادي، ويرتبط بالذكاء القدرة على التخيل، وعلى التصور وكلاهما يساعد القائد في التعرف على المشكلات وأسلوب مواجهتها ورؤية الموقف الإداري ككل والتنبؤ بالتغيرات، وتمكن القائد من المرونة الذهنية وتقبل الأفكار الجديدة (الرشودي، 2002، ص 46).

ويعرف (العبوي، 2008، ص 119) الذكاء بأنه "هو الشيء الذي تقيسه فحوص الذكاء، حيث أن جميع الفحوص التي تم بناؤها تميز بوضوح بين الفرد اللامع وغير اللامع وتعطينا نتائج على درجة عالية من الترابط".

وهناك سمتان مميزتان للذكاء هما: القدرة على التصور (Imagination)، والتمتع بروح المرح والدعابة (Sence Humor)، فالقدرة على التصور تمكن من تتوافر لديه من التعرف على المشكلات ومواجهتها، وهي تساعد القائد على الفهم العميق والشامل لكل التفاصيل، وسرعة البديهة في إدراك العناصر الرئيسية الهامة للأمور التي تعرض له، والتقدير الشخصي السليم، ويرتبط بالقدرة على التصور المرونة الذهنية، يليها مدى تقبل القائد للأفكار الجديدة ودمجها ضمن مفاهيمه السابقة، وتمتع القائد بروح المرح والدعابة يجعله بعيداً عن الصرامة والتزمّت، ويساعده على إقامة علاقات ودية مع مرؤوسيه، تمكنه من اجتذابهم واستمالتهم في الاتجاه الذي يجعلهم متأثرين به، ويخلق لديهم الإحساس بعدم وجود بعد اجتماعي بينهم، ويرجع

السبب في إعطاء الباحثين أهمية لسمة الذكاء وضرورة توافرها في القائد، إلى أن المؤسسات الصناعية الحديثة قد درجت على شغل وظائفها من بين العناصر البشرية المؤهلة والمتخرجة في الجامعات بدرجات عالية، وأن التركيز على ضرورة توفر سمة الذكاء في المرشحين لشغل الوظائف القيادية، كان تطبيقاً للنتائج التي توصلت إليها الأبحاث الاجتماعية من أنه لانجاز العمل على أحسن وجه، لا بد من وجود الدافع والرغبة في العمل الذي يرتبط بالذكاء، ومع أن هناك وظائف قيادية تتطلب في شغلها أن يكون على درجة عالية من الذكاء، فإن ذلك لا يعني في أن هناك تلازماً بين سمة الذكاء والنجاح في القيادة، بمعنى أن مجرد توفر سمة الذكاء لدى القائد لا يؤدي بالضرورة إلى نجاحه في القيادة، وأن الذكاء ليس إلا أحد، المؤشرات الهامة التي يدل على احتمال النجاح في القيادة، فسمة الذكاء إذاً وإن كانت ضرورية لنجاح القائد، إلا أنها تعني أن القادة الذين يتميزون بذكائهم يمكنهم أداء دورهم بنجاح في جميع الظروف، ذلك لأن هذه السمة الفطرية تظهر عند ولادة الفرد وتتكيف بالوراثة ونوع البيئة التي نشأ فيها الفرد منذ ولادته، هذا فضلاً عن أن وجهة النظر المشتركة بين الكثير من الباحثين من علماء النفس والإدارة على أن القادة الإداريين يتميزون في الغالب بذكاء أعلى نوعاً ما من معدل الذكاء لدى مرؤوسيه، قد تم استنتاجها بطريق الملاحظة، الأمر الذي يجعل هذا المعيار لقياسها يختلف دقته، واختلاف الباحث الذي يستخدمه، كما يختلف باختلاف البيئة الاجتماعية والأنماط الثقافية بالنسبة لمن يتم ملاحظتهم (كنعان، 2009، ص321).

ومن خلال الذكاء يستطيع رجل الشرطة أن يتعرف على المشكلات وكيفية مواجهتها ورؤية موقف جهاز الشرطة والتنبؤ بالتغيرات اللازمة لصناعة النجاح، ويرتبط أيضاً بالذكاء القدرة على التحليل والتصور، ويمكن قياس ذكاء أي مرشح للعمل بالشرطة بدقة معقولة بواسطة اختبارات الذكاء العامة المعروفة، وإن بعض قوانين الشرطة تحتم اختيار المرشحين لخدمة الشرطة في المواد العملية فقط دون أعمال اختبارات الذكاء بدعوى أن المقصود هو ألا يكون رجل الشرطة في مستوى رفيع من الثقافة، إلا أنه لا بد من إجراء اختبارات الذكاء، على أن لا يتم تعيين أي شخص مستوى ذكائه أقل من المتوسط (الطيّار، 1997، ص52).

2.3.3. المبادأة والابتكار (Initiation)

تمكن المبادأة رجل الشرطة من اتخاذ القرارات الصائبة دون تردد فهي الميل الذي يدفع الفرد إلى تقديم الاقتراحات والإنجاز للعمل، وتعد إحدى المهارات اللازمة لرجل الشرطة، كما أن سمة المبادأة تمكن القائد من اتخاذ قرارات صائبة دون تردد، وتوافرها يعني القدرة أيضاً على التنفيذ، ويرتبط بهذه السمة أربع سمات أخرى هي (كنعان، 2009، ص323):

1- **الشجاعة:** تمكن القائد من مواجهة المواقف الصعبة بعزم، إلا أنها لا تعني من الناحية الأخرى التهور والاندفاع، والتطبيقات العملية تظهر أن عدم توفر سمة الشجاعة لدى القائد يؤدي إلى خوفه من الإقدام عن العمل، وبالتالي إلى عدم نجاحه في أداء دوره القيادي، ومن أهم الأسباب التي تحول في أغلب الأحيان دون شجاعة القائد، شعوره بأنه غير كفء وغالباً ما يكون ذلك نابعاً من إحساسه بأنه ليس في مستوى زملائه ممن يتولون مثل هذا المركز، سواء من الناحية العملية أو المادية من حيث الوضع الاجتماعي أو المظهر الشخصي، كما أن بعض القادة يخافون من فقد مركزهم، إن هم أقدموا على البت في موضوع معين، أو فشلوا في التوفيق بين مطالب من هم أعلى منهم (رؤسائهم)، ومطالب من هم دونهم (مرؤوسيهـم) فهو اجس الخوف هذه يمكن أن تعطل سمة الشجاعة لدى القائد.

2- **القدرة على حسم الأمور:** تعتمد على كفاءة القائد في المواقف الاستثنائية التي تقتضي سرعة اختيار البدائل وسرعة التصرف.

3- **القدرة على التوقع:** (Expectation) فمعناها قدرة القائد على تفهم الموقف المتطور (The developing situation) بمعنى أن يكون لديه القدرة ليس فقط على تفهم الموقف الذي يواجهه، بل أكثر من ذلك أن يضع خطة لمواجهة الموقف الذي يمكن وقوعه في المستقبل، وأن لا يستخدم حكمته وصواب رأيه في موقف مستقر فقط، بل يستخدمها أيضاً في موقف متغير، ذلك لأن الأعمال تتطور باستمرار، وهذا يتطلب قدرة القائد على توقع الاحتمالات المستقبلية، وأن يحاول تحقيق التكامل بينها، ووضعها في اعتباره عند اتخاذ قراراته، فالقدرة على التوقع إذا تعني التعمق في النظر إلى المستقبل، وتزداد قدرة القائد على التوقع كلما اتسعت معرفته بماضي وحاضر المنظمة التي يقودها، لأن تفهم القائد لماضي المنظمة وحاضرها، يجعله قادراً على التنبؤ بمستقبلها ومواجهة الأزمات التي قد تعترض المنظمة في المستقبل ووضع الحلول السليمة لها، كما تزداد قدرة القائد على التوقع، كلما كان أكثر تفهماً لمتطلبات الموقف الكلي الذي يواجهه، بما في ذلك إدراكه لعادات واتجاهات وعلاقات ونشاطات مرؤوسيهـه.

4- **القدرة الإبتكارية:** تساعد القائد على ابتكار وخلق الأفكار الجديدة التي تساعد على إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل الصعبة، وهي تتميز عن (القدرة على التقييم والتحليل) التي تعتبر مرحلة لاحقة لمرحلة الابتكار، ويمكن تنمية القدرات الإبتكارية لدى القائد من خلال تنشيط مستوى الذكاء والقدرات الذاتية عن طريق ما يسمى بعمليات " التطوير العقلي" أو " العصف الذهني " (Brain Storming) التي تقوم على إتاحة الفرصة للمديرين لاقتراح أفكار جديدة في مواقف معينة ثم تقييم هذه الأفكار، أو عن طريق تهيئة

المناخ المناسب الذي يساعد المديرين على الخلق والابتكار والتجديد والتطوير من خلال إشراكهم في جلسات نقاش أو حوار فكري بهدف التوصل إلى أفكار محددة ودقيقة من خلال عرض المشكلة وتحليل أبعادها باستخدام فروع المعرفة المختلفة.

والرغبة في الابتكار تبعث على إحساس مبتكري الأفكار الجيدة بالمتعة عند التوصل إلى أفكار جديدة ووضعها داخل حيز التنفيذ، ونجد أن خاصية الأصالة أو الحداثة أو الإبداع أو الابتكار كلها كلمات يستطيع الفرد أن ينسبها لنفسه وبذلك يشعر بالتميز على أنه مبدع هذا الشيء، أو مبتكر هذه الفكرة، والاستغناء عن الابتكار يعني الاستغناء عن الإحساس بالإنجاز الشخصي ومتعته، وكذلك التخلي عن الفرص التي تؤدي إليه، وترتبط الرغبة بتقديم ابتكارات وإبداعات جديدة بالإحساس بالنجاح من خلال جهود الفرد نفسه وإحساسه بالرضا عن ذاته (توفيق، 2004، ص185).

وتوصل علماء النفس إلى عدد من الخصائص التي يتميز بها الشخص المبتكر، فالشخص المبتكر يوصف بأنه ذكي، وأكثر ميلاً للسيطرة والمخاطرة، وأكثر حساسية وتحكماً في الإرادة والميل إلى التحرر، والاكتفاء الذاتي، كما توصل "ماكينون" إلى وجود علاقة موجبة بين الابتكار وكلاً من الاستقلال والمرونة العقلية، والحساسية للقيم الجمالية والأصالة، وقد توصل "تورانس" إلى أن المبتكر يميل للسيطرة والاعتماد على النفس، وتكوين علاقات مع الآخرين، وذو طلاقة لفظية، وأكثر قدرة على الوصول إلى حلول لما يواجهه من مشكلات ولديه أفكار غريبة وغير مألوفة ولكنها ذات قيمة وفائدة، وهو ذو مستوى طموح مرتفع وسريع النكتة، ويتفق "كانل" مع نتائج البحوث السابقة بأن المبتكر يتميز بارتفاع مستوى الذكاء، والسيطرة، ورفض التقاليد، والثبات الانفعالي، والإكثار في التأمل، والقلق والانطواء (عبدالواحد، 2010، ص134).

ويرى الباحث أن المبادأة بشكل عام تمكن رجل الشرطة من شحذ عزيمته على أداء العمل، ورجل الشرطة الذي لا يتصف بالمبادأة يكون قائداً متسلطاً يضجر من النقد والنقاش، سريع الامتناع، غير مخلص في أفكاره التي يجهر بها.

2.3.4. ضبط النفس (Self-Control)

تعني هذه السمة القدرة على ضبط الحساسية وقابلية الانفعال، ومنعهما من تعويق القدرات الجسمية والنفسية، والقائد الناجح هو الذي تكون لديه القدرة على إدارة نفسه قبل إدارة الآخرين، وهذا يتطلب منه أن يكون هادئاً حتى يدفع مرؤوسيه إلى التصرف في هدوء لأن الهدوء معدٍ مثله مثل الانفعال، ويجنبه اتخاذ قرارات سطحية أو عاطفية غير مدروسة، كما

يتطلب منه مقابلة الأزمات متى ظهرت بهدوء وأن يسيطر على أعصابه في أوقات الخطر، ويبعده عن التصرف وفق هواه، ويمكنه من التحكم في عواطفه وتوجيهها نحو انجاز العمل(الجابري، 2009، ص17).

وترتبط هذه السمة بسمة أخرى هي الاتزان العاطفي أو الانفعالي التي تعني التمتع بالنضج الانفعالي ومن المؤشرات التي تدل على توفر هذه السمة لدى القائد القدرة على مواجهة حشد من الناس، وعدم تشككه في المبادئ التي يؤمن بها، وعدم الخضوع للضغوط، وتبدو أهمية هذه السمة في أنها تمكن القائد من أن يستجيب برزانة للمثيرات المختلفة وتساعد على تقبل النقد ودون انفعال أو غضب وتجعله ميالاً للتفاهم، وتجنبه بالتالي اتخاذ قرارات سطحية، وهكذا فإنه لا يضيع الجهد الذي بذله لسنوات ببعض ألفاظ لا روية فيها يتفوه بها في لحظة إجهاد أو تعب، ولا يسمح للإخفاق البسيط في بعض الأعمال في أن يؤدي إلى فقدان اتزانه العاطفي أو شجاعته، ولا يسمح للهوى، بأن يؤثر في قرار يزمع اتخاذه، أو أن يحول بينه وبين القيام بأعمال يقيناً أن باستطاعته انجازها، إلا أنه بالمقابل ليس معنى توفر سمة ضبط النفس لدى القائد أن يتجرد من مشاعره وعواطفه، ولكن معناه أن يتحكم فيها، فجهده يجب ألا ينصب على التخلص من العواطف، بل على التحكم فيها وتوجيهها(كنعان، 2009، ص326).

2.4. الجمهور

2.4.1. تعريف الجمهور:

يوضح (كامل والحصادي، 1995، ص38) في تعريفهما للجمهور بأنه: "أعداد كبيرة من الناس يختلفون فيما بينهم من النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية وينتشرون في مناطق مختلفة".

كما عرف (الحربي، 2009، ص42) الجمهور بأنه: "عبارة عن تجمع من البشر لا توجد بينهم علاقات اجتماعية تربطهم، وتقل قدرة الفرد على التفاعل مع سواه من أفراد، وتتسم الخصائص والسمات بين أفراد بالتباين حيث لا توجد بينهم خصائص وسمات يتفقون فيها وتجمع فيما بينهم في الغالب".

والجمهور حسب ما تعرفه (جابر وعثمان، 2000، ص174): "هو عبارة عن قسم من المجتمع، وأن هناك نماذج متعددة للجماهير التي يمكن أن تصنف طبقاً لأساس جغرافي إلى بلدة، أو مدينة، أو قرية، أو دولة، وقد يتكون الجمهور من جماعات ذات مصالح مشتركة كنواد الخدمات ومنظمات الأعمال، والنقابات".

ويعرف الباحث الجمهور بأنه: عبارة عن الناس بشكل عام مقسمين إلى فئات متجانسة، بينها عادات وأنماط ثقافية مشتركة، وقد يكون هذا التقسيم طبقاً للعمر أو الجنس أو الدين أو الموقع الجغرافي أو الثقافة المجتمعية.

ويكاد يكون الضعف في العلاقة بين الجمهور والشرطة عاملاً رئيساً في عرقلة عمل الشرطة وعدم قدرتها على أداء المهام المنوطة بها على الوجه الأمثل، ومن هنا أصبح لازماً على جهاز الشرطة السعي قدماً لكسب ثقة الجمهور وتعميق الوعي الأمني وتحويل دوره من مجرد مستفيد إلى علاقة مشتركة يقوم فيها الفرد بدور تعاوني مع رجل الشرطة (عبدالمطلب، 2007، ص11).

وتعتبر مهارات المجاملات والتشجيع والمدح من أهم العوامل التي تسهل العلاقات البشرية، وتبذل لدى الجمهور الذي تستهدفه مشاعر الشك والسلبية، فهذه المهارات تدفعه للقيام بإنجازات جديدة، وتساعد على الوعي بقيمة شخصيته وأهميته ومكانته، إلى جانب أن صاحب المجاملة عادة ما يكسب ثقة ومحبة الآخرين، ومثل كل العلاقات الإنسانية، فإن فن المجاملة والتشجيع والمدح يتطلب الإحساس والتفكير والتطبيق (عامر، 2001، ص223).

والتعرف على خصائص الجمهور يعتبر من الأمور الحيوية التي يجب على رجل الشرطة الإلمام بها ومحاولة التعرف عليها، وأحد حقول البحث الجديدة الذي يعنى بدراسة وتفحص

الجمهور يسمى سيكوغرافيات، والسيكوغرافيات تحاول تحديد وتمييز الخصائص السيكلوجية للجمهور مثل مواقف هذا الجمهور وآراؤه وقيمه وتقديره لنفسه، ويبرز دور هذه السيكوغرافيات عندما تصبح الخصائص الديموغرافية التقليدية غير كافية لتحديد المواقف والاتجاهات والعادات (بيتر، 1987، ص481).

ويؤكد "دافيد برلو" على أهمية التعرف على اتجاهات الجمهور ومستوى معارفه، وثقافته الخاصة، وأساليب سلوكه في حياته العادية التي من شأنها أن تؤثر على أسلوب إدراكه وتفسيره للرسائل في العملية الاتصالية، وبالتالي إذا لم يكن يعرف شيئاً عن مضمون الرسالة فربما لا يستطيع إدراكها، وقد يخرج باستنتاجات غير صحيحة عن أهداف ونوايا القائم بالاتصال (جابر وعثمان، 2000، ص254).

2.4.2. أنواع الجمهور:

ويمكن تصنيف الجمهور إلى نوعين هما (الذوي، 2005، ص88):

1- الجمهور الداخلي:

ويقصد به مجموع العاملين في المنظمة والقائمين على تحقيق أهدافها وتنفيذ خططها.

2- الجمهور الخارجي:

يقصد بالجمهور الخارجي جميع من يتعاملون مباشرة أو بشكل غير مباشر مع المنظمة سواء كان المتعاملون أفراداً أو منظمات ويقسم الجمهور الخارجي إلى:

أ- الجمهور الخارجي الخاص:

إن الجمهور الذي يتعامل مباشرة مع منظمة معينة هو جمهور خاص لهذه المنظمة، فشركات النقل والموردون والموزعون والمستهلكون يعتبرون جمهوراً خاصاً للمنظمات التجارية، كذلك فإن المراجعين لأقسام الشرطة يعتبرون جمهوراً خاصاً لها، كما يعتبر مستخدمو رخص القيادة والسائقين جمهوراً لإدارة شرطة المرور.

ب- الجمهور الخارجي العام:

ويقصد به جميع من يتعامل مع المنظمة بطريقة مباشرة ويشمل هذا جميع ما يحيط بالمنظمة من المواطنين.

كما يمكن تقسيم الجمهور إلى ثلاث مجموعات حسب دعمها للشرطة وهي (هاتيرسلي وآخرون، 2000، ص84):

1- الجمهور الايجابي:

وهو الجمهور الداعم لك، وتحتاج شرائح الجمهور الداعمة لك إلى تحفيزها، وإلى توفير خطة عمل لها، دعها تعرف حجم أهميتها، والذي تستطيع عمله لمساعدتك، اجعل عملها سهلاً وذا مردود مثلاً هو الحال بالنسبة لك.

2- الجمهور المحايد:

وشرائح هذا الجمهور سريعة التأثير بأدوات الإقناع العقلاني، لذلك استدعها للانضمام إليك في المناسبات الهامة، والتحليلات المتتالية التي أفتحتك أنت بكون الفكرة المعنية جديرة بالافتاء والممارسة.

3- الجمهور المعارض:

قد لا تسلك شرائح هذا الجمهور أبداً ممارسات مساندة لك، لكن عن طريق جعلها ترى بأنك تتفهم وجهة نظرها، وعن طريق شرحك لها لماذا ما فتئت تؤمن بمشروعك قد يصبح بمقدورك جعلها محايدة.

وهناك عدد من الأعمال التي تمكن العاملين من كسب عواطف الجمهور (الحربي، 2009، ص42):

- 1- التعرف على آراء أفراد الجمهور واتجاهاتهم والاهتمام بها ووضعها موضع الاعتبار.
- 2- أن تكون الإجابة على استعلامات الجمهور وأسئلته واضحة ودون إشعاره بالملل.
- 3- الاهتمام بالمظهر الخارجي، لما له من تأثير على الأشخاص أو الأفراد الذين يتعامل معهم.
- 4- الاستقبال الطيب بالترحيب المناسب وإشعار المراجعين أنهم قائمون على خدمتهم، وهذا يؤدي إلى إدخال السرور والبهجة على أفراد الجمهور.
- 5- أن تكون الكلمات التي تستعمل مع أفراد الجمهور بعيدة عن الكلمات القبيحة والمستهينة.

2.4.3. الأمور التي يجب مراعاتها عند التعامل مع الجمهور:

بشكل عام هناك عدد من الأمور التي يجب مراعاتها عند التعامل مع الجمهور وذلك لتأثيرها على آراء وأفكار الجمهور (حجاب، 2003، ص114):

1. معرفة اتجاهات المستمعين وميولهم تجاه الفكرة أو الموضوع:

فالمحدث في موضوع معين عليه عند إعداد أفكاره أن يتوقع اتجاهات الأفراد وميولهم، وعليه أيضاً خلال حديثه أن يحاول اكتشاف هذه الاتجاهات والميول من وجوه الحاضرين وتصرفاتهم، فتجهم الحاضرين يعكس معارضتهم، وشرودهم يعكس عدم اهتمامهم، وهكذا فإن على المتحدث وهو يخاطب الآخرين أن يتبين ردود أفعالهم تجاه ما يقوله لهم، وعليه أن يعمل على إحداث التغيير المؤيد لإقناعهم بأفكاره.

2. البدء بنقط الاتفاق:

عندما يناقش المتحدث موضوعاً معيناً مع جماعة من الأفراد، فعليه أن يبدأ بتحديد عناصر هذا الموضوع وأن يبدأ بتلك العناصر التي لا يختلف عليها الأفراد، والتي يوجد فيها اتفاق في الآراء، ثم يتدرج إلى النقاط التي توجد فيها وجهات نظر مختلفة، فنقاط الاتفاق توجد نوعاً من التآلف الفكري لدى المجموعة، وتدعم الاتجاهات البناءة في النقاش.

3. معالجة الأفكار المستترة:

ونقصد بها ما يوجد في بعض الحالات من أفكار وآراء غير معلنة لدى بعض الأفراد تجاه الموضوع الذي تتم مناقشته، وهذه الأفكار المستترة يجب اكتشافها ومناقشتها، وإلا ستكون عائقاً في سبيل الإقناع، ويرى بعضهم أن القائد قد يستطيع أحياناً التيسير على الجماعة للتعبير عما عنده من أفكاره المستترة، فقد يقول على سبيل المثال: لا أدري هل نحن تحدثنا عن كل ما نشعر به إزاء هذه المسألة؟ وذلك ليتيح الفرصة للأفكار المستترة للظهور ومناقشتها.

4. احترام آراء الآخرين:

عندما تتناقش مع الآخرين، ومهما كنت على صواب، فلا تقل للآخر أنه مخطئ ولو بمجرد نظرة أو إشارة أو لفظة، لأنه لن يقر على ذلك، وبدلاً من ذلك قل له إنني أرى رأياً آخر، ولكني قد أكون مخطئاً، فإذا كنت مخطئاً فاني أحب أن تصح لي خطئي، ومثل هذه العبارة توقف كل جدال، وتبعث في المستمع روح العدل والإنصاف، فيحاول أن يتخذ الموقف نفسه الذي اتخذته، ويسلم بأنه هو الآخر قد يكون مخطئاً.

5. اجعل الآخر يشعر بأهميته:

إن الرغبة بالشعور بالأهمية هي إحدى المميزات التي تفرق بين الإنسان وغيره من الكائنات، ولذلك نجد الكثير من المتحدثين يفرطون في الحديث عن أنفسهم، وإبراز ما يتمتعون به من مزايا وقدرات ومواهب، ولذلك فنحن في حاجة للتوقف عن التفكير في أنفسنا لفترة والتفكير في حسنات الآخرين، ومنح الثناء المخلص والصادق للآخرين، عندئذ سيحفظ الناس كلماتك لسنين، وستبقى خالدة في أذهانهم، لأنك بهذا تجعلهم يشعرون بأهميتهم، وتكون النتيجة أنهم سيستمعون إليك لأنك تحدثهم عن أنفسهم، وهذا يفتح لك الباب الذهبي لقلوبهم وعقولهم.

6. دع الآخر يشعر أن الفكرة فكرته:

فالإنسان يعتز بالآراء التي يتوصل إليها بنفسه أكثر من تلك التي تقدم إليه مصنعة وكاملة التجهيز، ولكن إذا استطعت أن تجرّع رأيك للشخص الآخر، وتجعله يشعر أنها فكرته، فلا شك أنه سيدافع عنها.

7. اسأل الآخر أسئلة بدلاً من إلقاء الأوامر:

لان الأوامر بطبيعتها منفرة للآخرين، بخلاف الأسئلة، فلها بريق لا يقاوم.

8. لا تجادل:

لأنك إن فزت أو هزمت فأنت الخاسر في الحالتين، فإذا هزمت فلا شك سيبقى الآخر عند وجهة نظره، أما إذا فندت أقواله وحطمت وجهات نظره وسفهت أقواله، فهو لن يسلم بانتصارك، لأنك خدشت كبريائه وسببى على وجهة نظره.

9. الرفق واللين:

فنقطة قليلة من العسل كما قال لنكولن أفضل من قنطار من العلقم، وكذلك قليل من الرفق أفضل من كثير من الغضب والعنف والتهديد، فمهما بلغ غضبك، فلن يجعلك تكسب الآخر إلى وجهة نظرك مهما كان منطقك بقدر ما يحققه لك قليل من الرفق واللين والتودد والثناء على مستمعيك، وكما قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (ما كان الرفق في شيء إلا زانه).

2.4.4. الخصائص الاجتماعية والنفسية للجمهور:

هناك عدد من الخصائص الاجتماعية والنفسية يتميز بها الجمهور وهي كالآتي(الذويبي، 2005، ص92):

- 1- الاختلاف بالمستوى الثقافي والاجتماعي والسن والجنس بين أفراد الجمهور.
- 2- قوة التأثير في الجمهور الصغير أكثر من الكبير.
- 3- يتسم سلوك أفراد الجمهور بالانفعالية وعدم القدرة على الضبط الذاتي.
- 4- يتأثر الجمهور بدرجة كبيرة بالإيحاءات ويقع تحت سيطرة الأهواء.
- 5- سهولة انقياد الجمهور ويميل إلى المبالغة وتضخيم الحوادث.
- 6- عدم الالتزام إلى حد بعيد بالمعايير الأخلاقية والاجتماعية.
- 7- رأي الجمهور سريع التغير.

الفصل الثالث

الشرطة والأمن

المبحث الأول

3.1. مفهوم الشرطة

3.1.1. تعريف الشرطة

3.1.2. الشرطة في العهد الإسلامي

3.1.3. أهداف العمل الشرطي

3.1.4. الشرطة الفلسطينية

المبحث الثاني

3.2. مفهوم الأمن

3.2.1. تعريف الأمن

3.2.2. الأمن في الشريعة الإسلامية

المبحث الثالث

3.3. الشرطة المجتمعية

الفصل الثالث

الشرطة والأمن

سنقوم في هذا الفصل بالتعرف على مفهوم الشرطة وتعريفها، وتطورها في العهد الإسلامي وأهداف العمل الشرطي بشكل عام وعلى جهاز الشرطة الفلسطينية بشكل خاص، وسيتم التطرق إلى مفهوم الأمن وتعريفه وإلى مفهوم الشرطة المجتمعية على النحو التالي:

3.1. مفهوم الشرطة:

3.1.1. تعريف الشرطة:

في اللغة:

في لسان العرب: الشرطة بالتحريك: العلامة. وأشرط فلان نفسه لكذا: أعلمها له وأعدها، ومنه سمي الشرط لأنهم جعلوا علامة يعرفون بها، الواحد شرطي وشرطة والجمع شرط، سموا بذلك لأنهم أعدوا لذلك وأعلموا أنفسهم بعلامات.

في الاصطلاح:

الشرطة هي هيئة مدنية تؤدي واجبها في خدمة الشعب وتكفل للمواطنين الأمن والطمأنينة وتختص بالمحافظة على النظام والأمن العام والآداب وحماية الأرواح والأعراض وعلى الأخص منع الجريمة وضبطها كما تختص بكفالة الطمأنينة والأمن للمواطنين في كافة المجالات وتنفيذ ما تفرضه عليها القوانين واللوائح من واجبات (هلال، 2007، ص15).

أما (الشيخلي، 2005، ص9) فيرى بأن الشرطة "هيئة مدنية تابعة للدولة، ومسئولة عن استتباب النظام العام بمعناه التقليدي (الأمن العام، والصحة العامة، والسكينة العامة) والجديد (الحفاظ على البيئة، وعلى جماليات المدينة، وعلى أخلاقيات المجتمع) وعلى الرغم من وجود خصيصية عسكرية في عمل الشرطة وزيتها الرسمي إلا أني أراها هيئة مدنية، وذلك لأن الصفة العسكرية يجب أن ينفرد بها الجيش وحده، كما أن الصفة المدنية للشرطة تتطوي على ضمانة لحقوق الإنسان وذلك لمسائلة هذه الجهة عند تعسفها وتجاوزها للقانون".

3.1.2. الشرطة في العهد الإسلامي:

ويوضح (كلوب، 2006، ص16) تطور مفهوم الشرطة عبر عدة مراحل من العهد الإسلامي كما يلي:

- عرفت الشرطة في العهد الإسلامي لأول مرة في عهد أبو بكر الصديق أول الخلفاء الراشدين، وكانت آنذاك تسمى العسس، وهو الطواف ليلاً لتتبع أهل الريب، وكان عبد الله بن مسعود أول من تولى العسس بالليل بأمر الخليفة، والخليفة الثاني عمر بن الخطاب رضي الله عنه كان يسعى بنفسه ويرتاد منازل المسلمين ويتفقد أحوالهم بيديه ويهب لنجدة المحتاجين ويطوف بالأسواق خشية سراق المدينة والمفسدين فيها، وكان يرافقه عبدالرحمن بن عوف، ومولاه أسلم، ومحمد بن سلمه، وفي عهد الخليفة علي بن أبي طالب كرم الله وجهه، فإن القول الراجح لدى عدد من الباحثين أنه أول من أطلق لفظ شرطة واستخدمه من بعده الخلفاء والأمراء والملوك والقادة، وقد أشير إلى ذلك أن علي رضي الله عنه ولى قيس بن سعد الأنصاري شرطة الكوفة ثم ولاه الشرطة فيما بعد، وكان يطلق على قادة الشرطة في البداية رؤساء الشرطة ثم أطلق عليهم أصحاب الشرطة.

- وفي العهد الأموي عندما توسعت الدولة الإسلامية وامتد نفوذها بعد سيطرتها على بلاد الفرس والعراق شرقاً ودخول الشام ومصر في حوزتها وبلاد شمال إفريقيا، اقتضى ذلك فصل الشرطة عن القضاء لتمارس المهمات والأعمال الكبرى التي تطلبها التنظيم الإداري للولايات المفتوحة لدخول عناصر من جنسيات متعددة في عاداتها وأهوائها وطباعها في الدولة الجديدة وبسبب وقوع جرائم لم يعرفها المجتمع الإسلامي الذي كانت تحكمه عقيدة الإيمان الراسخة وخشية الله في نزول الوحي بالجزيرة العربية، فالعقيدة راسخة والمؤمنون يخشون الله ووازعهم الديني عميق.

- وتطورت الشرطة تطوراً ملحوظاً زمن العباسيين وأصبحت أكثر دقةً ونظاماً حيث أولاهما الخلفاء أهمية كبرى لأنها حصن البلاد ودرعها، فخصص لذلك رجال مسئولون عن مراقبة أعداء الدولة، وأصبح لرئيس شرطة بغداد حق تدبير حرس الخليفة الخاص وتوزيع الحراسة على مداخل بغداد الأربعة، وفي طرقات المدينة لمراقبة المفسدين وكل من يحاول إثارة الشغب أو يخرج على القوانين المرعية أو الآداب العامة أو يطفف الكيل والميزان حرصاً على المصلحة العامة وحماية الأرواح والأموال والأعراض.

3.1.3. أهداف العمل الشرطي:

من البديهي أن يهدف العمل الشرطي بصفة عامة إلى تحقيق المصلحة العامة وأن يعمل على إقامة وحماية النظام العام والذي يشتمل على عناصر ثلاثة تتمثل فيما يلي (عبدالحميد، 2006، ص15):

1- تحقيق الأمن العام:

ومعنى ذلك أن يكون الهدف من الأعمال الشرطية منع وقوع الحوادث أو التقليل من احتمال وقوعها، مثل حوادث السرقة والسطو والقتل أو حوادث السير والمرور وكذلك أيضاً اتخاذ الاحتياطات الأمنية اللازمة لمواجهة المخاطر الطبيعية مثل الفيضانات أو الزلازل ودرء الكوارث العامة، وقد شهد مدلول الأمن العام تطوراً ملحوظاً في المجتمع الحديث وشمل العديد من الجوانب مثل الأمن الاقتصادي ومن صوره الوقاية من الجرائم الاقتصادية ومكافحتها بكافة أشكالها التقليدية والمستجدة ومن أمثلتها تزيف وتزوير العملة وغسل الأموال والاحتيال الإلكتروني، كما شمل أيضاً هذا المدلول الأمن الاجتماعي الذي يعني بالسلوكيات المخلة بالأمن والتسول والتعرض للغير بالقول أو الفعل.

2- المحافظة على الصحة العامة:

ويتم ذلك من خلال القيام بكافة الإجراءات الكفيلة بالحفاظ على صحة الجمهور ووقايته من أخطار الأمراض وانتشار الأوبئة، ومن الملاحظ أنه وإن كان الجانب الأكبر من هذه الإجراءات يقع على عاتق الأجهزة غير الشرطية، إلا أن المتغيرات الحالية في كافة المجتمعات والتي أدت إلى زيادة تدخل العمل الشرطي في كثير من نواحي الحياة أدى إلى قيام الأجهزة الشرطية بدور فعال في هذا الجانب من خلال القيام بالإجراءات التي تهدف إلى الوقاية من ومكافحة جرائم التلوث البيئي وأيضاً القيام بإبعاد من تثبت إصابته بأحد الأمراض المعدية أو ذات الخطورة على الصحة العامة وكذلك مكافحة الاتجار بالمواد ذات الخطورة على الإنسان مثل المخدرات للحفاظ على صحته البدنية والعقلية.

3- توفير السكنية العامة:

ويتم ذلك من خلال قيام الأجهزة الشرطية بالتصدي لمحاولات تعكير الهدوء أو إحداث الضوضاء والجلبة وبصفة خاصة بالمناطق السكنية أو بالطرق العامة، ومثال ذلك الضوضاء المقلقة لراحة الناس والمنبعثة من أجهزة الكاسيت والتلفزيون ومكبرات الصوت، ولعل أبرز الأعمال التي تقوم بها الأجهزة الشرطية في هذا المجال العمل بالتنسيق مع الإدارات المحلية المختصة والبلدية على نقل المنشآت الصناعية أو الأنشطة المثيرة للضوضاء بعيداً عن المناطق السكنية للمحافظة على الهدوء فيها، ومما لا شك فيه أن أهداف العمل الشرطي تتحقق وبصورة فعالة من خلال قيام الجهاز الشرطي بالعديد من الأعمال والتي يتمثل البعض منها فيما يلي:

- التواجد والانتشار الأمني المستمر ليلاً ونهاراً لتوفير مجتمع آمن ومستقر.
- ملاحقة الخطرين والعمل على وضعهم تحت السيطرة الأمنية لإجهاض مخططاتهم الإجرامية.

- رصد الظواهر الإجرامية وأماكن تجمع الخطرين على الأمن.
- تأمين المنشآت والمرافق الحيوية والسفارات والفنصليات تحسباً لأي عمل يخل بالأمن.
- تنظيم حركة السير والمرور لمنع الاحتكاكات والازدحام المروري وسرعة فحص الحوادث الناجمة عنها ونقل المتوفين والمصابين.
- رصد ومراقبة المتغيرات الأمنية مما يسمح بالتدخل لاحتوائها قبل أن تتزايد حدة تأثيراتها السلبية.
- إدارة المنشآت العقابية وحراستها والعمل على تأهيل النزلاء بها.
- منع وقوع الاضطرابات الأمنية وأعمال الشغب والتصدي لها في حال وقوعها.
- التنسيق والتعاون المستمر مع كافة الأجهزة المعنية بالدولة وبصفة خاصة مؤسسات الضبط الاجتماعي للعمل على الوقاية من الجريمة وتنمية الوعي الأمني وتفعيل التواصل بين الشرطة والجمهور.

3.1.4. الشرطة الفلسطينية:

لجهاز الشرطة موقع متميز ومكانة مرموقة في نفوس أبناء المجتمع وذلك لطبيعة العمل المسند إليه والمسؤوليات الجسام التي يقوم بها، ولقد تعدد وتشعب دور جهاز الشرطة وأصبح أوسع وأكبر من التحديد بحيث طال مختلف مناحي الحياة بعيداً عن الحصر والتحديد.

ويعرف (كلوب، 2005، ص57) الشرطة الفلسطينية بأنها: "هيئة مدنية نظامية رئيسها الأعلى الرئيس الفلسطيني، وتتبع للإشراف المباشر من قبل وزير الداخلية والأمن الوطني، وتتولى تنفيذ ما تفرضه عليها القوانين واللوائح من واجبات من أهمها حفظ الأمن والأمان، وكذلك هي هيئة اجتماعية لها أهميتها البالغة ولها حضورها الاجتماعي، فلم يعد رجل الشرطة أداة البطش أو وسيلة لإرهاب المواطن، وإنما حامياً لممتلكات وأمن المواطن، ورداً للأخطار التي تهدده، وموجهاً ومرشداً له، ومؤكداً لسيادة القانون".

ولقد نشأت الشرطة بشكلها ونظامها في مكان تواجد السلطة الفلسطينية بالأراضي الفلسطينية وذلك بعد اتفاق أوسلو - اتفاق إعلان المبادئ 1993، وبعدها اتفاق (غزة أريحا عام 1994) وجاءت الاتفاقية الانتقالية بواشنطن والتي حلت محل اتفاقية القاهرة والتي اشتملت في المادة (12) وتحت فصل ترتيبات الأمن والنظام العام اشتملت على نص تشكيل قوة شرطية فلسطينية.

وعليه فجهاز الشرطة يقوم بدوره كمأمور ضبط قضائي استناداً للقانون كونه يشكل الضمانة الأكيدة الأساسية لحماية الحقوق الأساسية للأفراد، إلى جانب كونها ضمانة لمأموري الضبط القضائي أنفسهم من إثارة المسؤولية ضدهم أياً كان نوعها.

ويرى الباحث أنه لا يوجد أدنى اختلاف في طبيعة عمل الشرطة بشكلها العام في أغلب دول العالم إلا أنه تختلف الصلاحيات المعطاة للشرطة ضيقاً واتساعاً وخاصة عندما تمارس صلاحياتها كسلطة ضبط قضائي نظراً للدور الذي يمنحه القانون " قانون الإجراءات الجزائية" للشرطة كمأموري ضبط بملاحقة الجرائم والكشف عن المجرمين والتحقيق والتفتيش وغيرها من الإجراءات المساعدة في كشف الجريمة والحقيقة حتى يمكن للدولة أن تمارس سلطتها في العقاب وحفظ الأمن والنظام.

3.1.5. تطور أعداد الشرطة الفلسطينية من عام 2007 وحتى 2010:

تم التطرق إلى أعداد الشرطة الفلسطينية من عام 2007م حتى عام 2010م ويوضح الجدول رقم (3.1) أن أعداد الشرطة بدأت تزداد من سنة 2007 وحتى 2009 ثم انخفضت مرة أخرى في عام 2010 وذلك بسبب استبعاد أسماء شهداء الشرطة الذين سقطوا في القصف الجوي على مقرات الشرطة في حرب الفرقان من عدية الشرطة وإحاقهم على عدية المقر العام - وزارة الداخلية، ومن الجدير ذكره كذلك أن العدد الخاص بعام 2007 يمثل كل العاملين بوزارة الداخلية حيث أنه لم يكن هناك تصنيف للأجهزة الأمنية في بداية الأمر بعد أحداث 2007/6/14م واستتكاف معظم العاملين في الشرطة السابقة عن العمل ودمج القوة التنفيذية بجهاز الشرطة وتولي مهمة الحفاظ على الأمن والأمان والقضاء على الفلتان الأمني وبسط السيطرة على كامل قطاع غزة، وإنما كان هناك جهاز واحد هو جهاز الشرطة وبعض العاملين من الأمن الوطني، وتم بعد ذلك من عام 2008 فصاعداً تصنيف الأجهزة بوزارة الداخلية إلى الشرطة والأمن الوطني والأمن والحماية والدفاع المدني والأمن الداخلي والخدمات الطبية والقضاء العسكري.

جدول رقم (3.1)

يوضح متوسط أعداد الشرطة خلال الأعوام (2007 وحتى 2010م)

السنة	2007	2008	2009	2010
العدد	8725	9241	9239	8619

المصدر : مالية الشرطة، سبتمبر 2010م

3.2. مفهوم الأمن

3.2.1 تعريف الأمن:

الأمن في اللغة:

في لسان العرب: الهمة والميم والنون أصلان متقاربان أحدهما الأمانة ضد الخيانة ومعناها سكون القلب، ويأتي بمعنى التصديق، وقال الخليل الأمانة من الأمن، والأمانة إعطاء كما في قوله تعالى: ﴿قَالُوا يَا أَبَانَا إِنَّا ذَهَبْنَا نَسْتَبِقُ وَتَرَكْنَا يُوسُفَ عِنْدَ مَتَاعِنَا فَأَكَلَهُ الذِّئْبُ وَمَا أَنْتَ بِمُؤْمِنٍ لَنَا وَلَوْ كُنَّا صَادِقِينَ (17)﴾ «يوسف»، أي بمصدق ويقال أمنت الرجل أمناءً، ورجلاً أمانةً إذا كان يأمنه الناس ولا يخافون غائلته، وأمانة بالفتح يصدق ما سمع ولا يكذب بشيء يثق بالناس، ويقولون أعطيت فلان من آمن مالي أي أعزه عليّ، والأمن سكون القلب عن توقع الضرر.

الأمن في الاصطلاح:

مفهوم الأمن لم يعد مقصوراً على جانب معين فقط بل هو شامل، ومجالاته واسعة ومتعددة، إلا أن المتبصر لذلك يجد أنها تصب في اتجاه واحد ومنظومة واحدة، وهو تحقيق الأمن بمفهومه الشامل المتكامل.

ويعرف (العجوري، 2009، ص8) الأمن بأنه "الاطمئنان إلى قضية لا تثير مخاوف ولا متاعب"، وكذلك عرفه بأنه: "عدم توقع مكروه في الزمن الآتي، وأصله طمأنينة النفس وزوال الخوف بين أفراد المجتمع".

ويعرف (التحافي، 2008، ص71) الأمن بأنه: "إجراءات تتخذها الأجهزة الأمنية لمنع وقمع الأخطار التي تتعرض لها الدولة أو أي عنصر من عناصرها الأربعة، الوطن والشعب والحكومة والسيادة". أو "الإجراءات التي تتولاها جهة إدارية مختصة للحفاظ على أمن عام أو خاص".

ويعرف الباحث الأمن بأنه: شعور بالطمأنينة والسكينة والاستقرار النفسي مع عدم توقع مكروه في الزمن الآتي.

والأمن في أساسه السيكولوجي شعور بالهدوء والطمأنينة وبعد عن القلق والاضطراب، وهو شعور ضروري لحياة الفرد والمجتمع، والأمن العام هو النشاط الحكومي الذي يهدف إلى استقرار الأمن في البلاد ويتضمن ذلك أعمال الدفاع الاجتماعي، وتنظيم حركة المرور وحماية الآداب العامة، واستقرار الأمن صفة لازمة للرخاء، ومن الأولى للدولة حفظ الأمن داخل البلاد

ومنع العدوان الخارجي، فلا سبيل لاطمئنان نفوس أفراد الشعب إذا كانوا مهددين في أرواحهم وأموالهم (شابسو غ، 2006، ص 26).

ومن التعريف اللغوي والاصطلاحي للأمن يتضح أن الأمن لا يتحقق إلا بتوفير مقومات أساسية وعوامل جوهرية تدعم وجوده وتنمي مسبباته من أهمها (الاصيبي، 2000، ص 32):

1. الإحساس بالتماسك والتعاطف والانتماء لأفراد المجتمع الواحد.
2. التوافق على مبادئ سلوكية وأخلاقية ودينية واحدة تكون أساس التربية المدنية والتنشئة الاجتماعية.

3. ضرورة توافر الأمن الاجتماعي والاقتصادي والحياتي.

4. ضرورة سلامة الأرواح والأعراض والممتلكات من كل خطر أو ضرر.

وبهذا يكون المعنى الصحيح للأمن كما يرى الباحث هو الحالة المعنوية والمادية التي تبعث على الطمأنينة وعدم الخوف من التهديدات المحتملة على كيان الشخص وسلامته، وعلى حقوقه وحياته، سواء أكان هذا الشخص طبيعياً وهو الإنسان، أو معنوياً وهو الدولة أو الوزارة أو الدائرة أو المصنع أو الشركة أو ما شابه ذلك.

3.2.2 الأمن في الشريعة الإسلامية:

إن الباحث في منهج الإسلام نحو الأمن، يلمس مقدار العناية التي حظي بها الأمن في الشريعة الإسلامية، حفاظاً وصوناً للإنسان وعقيدته ومبادئه، وكرامته وكل اهتماماته واحتياجاته، فالتلازم المطرد بين الأمن والإيمان واضح، كما أن فصل الأمن عن الإيمان يؤدي إلى عدم الاستقرار (الجحني وآخرون، 2004، ص 39).

وإذا كان جوهر التعريف العلمي للأمن كما أسلفنا نقيض الخوف، وهو يعني شعور الفرد بالطمأنينة والاستقرار والسكينة، وعن كل ما يهدد الفرد فإن الشريعة الإسلامية الغراء كانت هي الرائدة في تأسيس مفهوم الأمن على هذه الصورة فلقد بين القرآن الكريم أن (إمام، 1998، ص 17):

- الأمن من ضروريات الحياة وعامل أساسي لاستمرارها لا يقل في ذلك الشأن عن الغذاء اللازم للإنسان في قوله تعالى: ﴿فَلْيَعْبُدُوا رَبَّ هَذَا الْبَيْتِ (3) الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ وَآمَنَهُمْ مِنْ خَوْفٍ (4)﴾ (قريش)، إن هذا القدر وتلك المكانة التي بينتها الآية الكريمة تبرز مكانة ووظيفة الشرطة المقدسة.

- الأمن يقوم على الحق لا على الظلم والبغي والعدوان، قال تعالى: ﴿الَّذِينَ آمَنُوا وَلَمْ يَلْبِسُوا إِيمَانَهُمْ بِظُلْمٍ أُولَئِكَ لَهُمُ الْأَمْنُ وَهُمْ مُهْتَدُونَ﴾ (82) ﴿الأنعام﴾.

- الأمن فضل من الله ومنة وعطية، على من يشاء من عباده وبلاده لذلك فإن توافره وبزوجه من نعم الله التي لا تحصى مما يضفي على مهمة الشرطة قدسية قول النبي ﷺ في حديثه الشريف ﴿عَيْنَانِ لَا تَمْسُهُمَا النَّارُ، عَيْنُ بَكَتْ مِنْ خَشْيَةِ اللَّهِ، وَعَيْنُ بَاتَتْ تَحْرُسُ فِي سَبِيلِ اللَّهِ﴾ وعيون الشرطة هي دائما العيون الساهرة.

- الأمن أساس التقدم البشري، فمتى توفر الأمن للفرد والمجتمع تحقق الخير والرخاء والرفاه في كافة مجالات الحياة، فمثلا الأمن يوفر سلامة السفر والحركة التجارية، وقد صور القرآن الكريم ذلك في قوله تعالى: ﴿وَجَعَلْنَا بَيْنَهُمْ وَبَيْنَ الْقُرَى الَّتِي بَارَكْنَا فِيهَا قُرًى ظَاهِرَةً وَقَدَّرْنَا فِيهَا السَّيْرَ سِيرُوا فِيهَا لَيَالِيَ وَأَيَّامًا آمِنِينَ﴾ (18) ﴿سبا﴾، ونعمة الأمن تؤدي إلى زيادة الرزق وقد أبرز القرآن الكريم ذلك وأكد عليه، وأن الكفر بهذه النعمة يؤدي إلى ضياعها ويحل الخوف والجوع بدلاً من الاطمئنان والإشباع، قال تعالى: ﴿وَضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا قَرْيَةً كَانَتْ آمِنَةً مُطْمَئِنَّةً يَأْتِيهَا رِزْقُهَا رَغَدًا مِنْ كُلِّ مَكَانٍ فَكَفَرَتْ بِأَنْعُمِ اللَّهِ فَأَذَاقَهَا اللَّهُ لِبَاسَ الْجُوعِ وَالْخَوْفِ بِمَا كَانُوا يَصْنَعُونَ﴾ (112) ﴿النحل﴾.

ويفهم كذلك من الآيات المنزلة أن الأمن في الإسلام تعبير عن سنة إلهية في تحقيق حالة يستشعر من خلالها أن مصادر القلق والاضطراب لا وجود لها إلا في درجاتها الدنيا، وهي المصادر التي يمكن معها توقع مكروه في الزمن الآتي، وهذا المفهوم يتضمن عناصر متكاملة هي (البشري، 2000، ص27):

1- أن الأمن تعبير عن سنة إلهية من حيث أنه لا يخرج عن سنن الله في خلقه وفي تدبيره للكون والحياة.

2- أن الأمن في الإسلام حالة شعورية، إذ لا قيمة له إن لم يوجد الإحساس به.

3- إن طبيعة الأمن كإحساس أو شعور تستلزم الكائنات الحية.

4- إن الأمن لكونه حالة شعورية هو اطمئنان إلى عدم حدوث مكروه في الزمن الآتي أيًا كان مصدر وشكل المكروه.

5- إن الأمن إذا كان لا ينفصل عن الزمان فإنه لا ينفصل أيضا عن المكان.

3.3. الشرطة المجتمعية

ظهر مفهوم الشرطة المجتمعية قديماً كنموذج لمشاركة الأفراد في العمل الشرطي في البلاد العربية والإسلامية، متمثلاً في نظام مكافحة انحلال الأخلاق وعدم الالتزام بتعليمات الدين الإسلامي الحنيف، ويعتمد عمل هذه الجماعات على السير في الطرقات من فردين أو أكثر لمراقبة حركة الأفراد وحث المخالفين على الالتزام الديني ولها سلطة توقيع العقاب عليهم إذا لم يمتثلوا لتعليماتهم وتوجيهاتهم، وبالرغم من أن الغاية الأساسية لهذه الجماعات هي غاية دينية، إلا أن لها تأثيراً عكسياً غير مباشر على حفظ الأمن والنظام داخل المجتمع مما يعزز دور الشرطة في أداء رسالتها القانونية والدستورية، ولقد ظهرت هذه الجماعات باعتبارها شرطة مجتمعية في العصور العربية الأولى مع بداية عهد الخليفة عثمان بن عفان، إلا أنها تلاشت مع مرور الزمن، بحيث لم تعد معروفة إلا في بلاد محددة، لعلنا نذكر منها الآن المملكة العربية السعودية والسودان حديثاً وتحت مسمى " جماعات حفظ النظام " وفي أفغانستان وإيران (عبدالمطلب، 2001، ص58).

ويبين عبدالمطلب أهمية الشرطة المجتمعية لارتكازها على تأصيل مشاركة المواطنين في أعمال الشرطة بحيث تكون هناك مشاركة بين المواطنين والشرطة في المحافظة على أمن واستقرار المجتمع، وبين الباحث أن المواطن شريك في المهام الشرطية ولذلك فإن وتيرة العمل الأمني ترتفع بصورة ملحوظة وهذا نتيجة للتواجد والتواصل الدائم والمستمر بين الشرطة والمواطن، ويضيف الباحث أن عملية الشراكة تترتب عليها ثقة المواطن الكاملة، وفي وسط هذه المشاركة ووضع الحلول لها وذلك من خلال علاقته بأمن المجتمع المحلي، أن النتيجة الهامة التي ارتكز عليها البحث في هذا المضمار هي أن المواطن يركز على القيم المجتمعية أكثر من اللوائح والقوانين، وهذا بدوره إضافة جديدة لمعنى وفلسفة الشرطة المجتمعية، ويمكن استنتاج نتيجة مهمة تتصل بوظيفة ودور الشرطة المجتمعية والمرتكزة على منع الجريمة والضبط الاجتماعي بعيداً عن التدخل عند وقوع الجريمة وتلقي البلاغات.

ولأغراض تحليل وتفسير مفهوم وفلسفة الشرطة المجتمعية يرى الباحث أن مفهوم الشرطة المجتمعية يقدم كأحد الحلول للمشاكل الأمنية التي تواجه جهاز الشرطة، وأن الفكرة تقوم على إدخال المجتمع بأفراده في عملية حفظ الأمن والشراكة بين الشرطة والمجتمع، وذلك بحيث تعيش الشرطة داخل المجتمع ومع المواطنين.

وهناك خمس خطوات مهمة يتخذها رجل شرطة المجتمع في سبيل حل المشكلات والمهددات الأمنية والمجتمعية وهي التعرف على المشكلة، وتحليل المشكلة وتفصيل الاستجابة، أو الرد على المشكلة، وتنفيذ الاستجابة أو الحل، وتعميم الاستجابة أو الحل، وهذه الخطوات تؤكد أن

العنصر الأساسي في شرطة المجتمع هو التأكيد على حل المشكلات كإستراتيجية تتكون منها المراحل السابقة، وهذه العملية تعكس فلسفة شرطة المجتمع، والمبررات العملية لقيام شرطة المجتمع ازدياد الإحصائيات الجنائية والتي تشير إلى زيادة ملحوظة في بيئة الجرائم المرتكبة في كثير من بلدان العالم، إضافة إلى أن رجال الشرطة يعانون من عزلة اجتماعية بصورة أو بأخرى، وأن أسلوب استعمال الشرطة للسلطة التي لديها تلعب دوراً في التأثير على علاقة الجمهور بالشرطة (العموش، 2001، ص 251).

ويستخدم تعبير الشرطة المجتمعية مرادفاً لتعبير Community Police والذي يقوم على معنى شرطة المجتمع أو توظيف المجتمع لخدمة الشرطة، أي توظيف أكبر قدر ممكن من الطاقات الاجتماعية والمجتمعية لأعمال الشرطة بغية تحقيق أهدافها من خلال عمليات التنسيق مع الأجهزة الأخرى المدنية منها وغير المدنية ومن خلال التنسيق مع الشخصيات المختلفة ذات المواقع الاجتماعية المؤثرة في حياة المجتمعات والأسرة وغيرها، وقد يستخدم هذا التعبير للدلالة على الجهود التي تبذلها مؤسسات الشرطة لخدمة المجتمع فيظهر اهتمام مؤسسة الشرطة المحلية بخدمة السكان وتوفير الحاجات الأساسية لهم، كما يجد المعنيون بهذا القطاع أنفسهم مطالبين بحل المشكلات الاجتماعية قبل تفاقمها مستخدمين بذلك كل الوسائل الاجتماعية المتاحة بين أيديهم غير أن هذا الاستخدام أقرب إلى جعل الشرطة اجتماعية في طبيعتها وهو مفهوم يختلف عن الشرطة المجتمعية، ذلك لأن المجتمع غير الاجتماع لأنه أعم منه في الدلالة وأوسع في المضمون (عبدالمطلب، 2001، ص 61).

الفصل الرابع

الدراسات السابقة

- 4.1. الدراسات المحلية
- 4.2. الدراسات العربية
- 4.3. الدراسات الأجنبية
- 4.4. التعليق على الدراسات السابقة

الفصل الرابع

الدراسات السابقة

مقدمة

يعتبر البحث في موضوع مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية في جهاز الشرطة الفلسطينية من الموضوعات الجديدة مما يميز هذا البحث، ولكن العديد من الدول في العالم بل جميعها قد ناقش هذا الموضوع من وقت قريب وذلك لأهميته القصوى من قبل الباحثين والدارسين، وفيما يلي استعراض لبعض هذه الدراسات التي أجريت في هذا المجال، وذلك على النحو التالي:

4.1. الدراسات المحلية:

1. دراسة (دحلان، 2007) "السمات الشخصية لرجل الأمن لدى السلطة الوطنية الفلسطينية وعلاقتها ببعض المتغيرات".

هدفت الدراسة إلى:

- أ. التعرف إلى بعض السمات الشخصية المميزة لرجل الأمن في السلطة الفلسطينية وكذلك المقارنة بين الرجل الذي يعمل في مجال الأمن والعامل في غير مجال الأمن، من خلال سماته ومفهومه عن ذاته واتجاهه نحو المشاركة في بناء الوطن.
- ب. التعرف على الاختلاف في المكونات العاملة لمتغيرات الشخصية بين الرجل الفلسطيني العامل في مجال الأمن والعاملين في غير المجال الأمني.
- ت. المساهمة في خلق قاعدة بيانات حول السمات الخاصة بشخصية رجل الأمن في السلطة الفلسطينية.

ث. خلق رأي عام إيجابي نحو رجل الأمن في السلطة الوطنية الفلسطينية.

منهج الدراسة:

اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، أما مجتمع الدراسة الأصلي فهو مجموع رجال الأمن العاملين في الأجهزة الأمنية بما في ذلك القوة التنفيذية التابعة لوزارة الداخلية والبالغ عددهم حوالي 10566 وكانت العينة 1% من المجتمع الأصلي أي 500 رجل أمن وامرأة تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية المنتظمة.

وصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

أ. ارتفاع درجة التطرف لدى رجل الأمن على اعتبار أن الواقع السياسي والانتماء الحزبي له دور في ذلك، وكذلك ما عرف عن الشعب الفلسطيني من خلال دراسات سابقة أنه شعب متحدٍ وعنيد.

ب. وجود دلالة إحصائية بين أفراد الأجهزة الأمنية تبعاً لنوع الرتبة بالنسبة لبعد العصاب.

ت. وجود دلالة إحصائية حول أبعاد الشخصية تبعاً للفئات العمرية لأفراد الأجهزة الأمنية.

ث. أبعاد الشخصية لرجل الأمن تختلف باختلاف المستوى التعليمي.

ج. أن أبعاد الشخصية لرجل الأمن تختلف باختلاف سنوات الخدمة لديهم.

التوصيات:

ضرورة تنمية وتطوير الخصائص النفسية لرجل الشرطة ومراعاتها في تنشئة الأجيال القادمة وخاصة الخصائص المتعلقة بالمشاركة الإيجابية ومهارات الاتصال.

4.2. الدراسات العربية:

1. دراسة (الغانم، 2006) "العوامل الشخصية والوظيفية للعاملين بوحدة خدمات الجمهور"

دراسة مسحية على العاملين بمرور منطقة القصيم.

هدفت الدراسة إلى:

أ. التعرف على العوامل الشخصية والوظيفية التي يتمتع بها العاملون بوحدة خدمات الجمهور بمرور القصيم.

ب. التعرف على العوامل الشخصية والوظيفية الرئيسة (العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخدمة، الرتبة، الدورات) بمستوى أداء العاملين بوحدة خدمات الجمهور بمرور القصيم.

ت. البحث في مدى تأثير العوامل الشخصية والوظيفية للعاملين بوحدة خدمات الجمهور بمرور القصيم في أدائهم.

ث. معرفة المعوقات التي تؤثر على أداء العاملين بوحدة خدمات الجمهور بمرور القصيم.

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي من خلال تطبيق مدخل المسح الاجتماعي لعينة الدراسة المكونة من 152 مفردة مكونة من 47 ضابط من رتبة عميد إلى ملازم، 105 ضابط صف من جندي إلى رئيس رقباء تم اختيارهم عن طريق جداول الأرقام العشوائية.

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي

وصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- أ. تمتع اكبر الفئات السنية عمراً من العاملين بوحداث خدمات الجمهور بمرور القصيم بمستوى عال من الأداء.
- ب. يستغرق العاملین وقت طویل في أداء العمل وهم راضون عن أداء أعمالهم.
- ت. إتاحة مزيد من فرص التدريب في مجال خدمات الجمهور، وتقليل أعداد المراجعين وضغوط العمل التي تعيق الأداء.
- ث. اعتماد نظام (المراجعة بالتسلسل) من يحضر أولاً يخدم أولاً.
- ج. زيادة الحوافز المخصصة للعاملين بوحداث خدمات الجمهور بمنطقة مرور القصيم.

التوصيات:

- أ. تنمية مهارات الحوار والنقاش المقنع، وإتاحة فرص أكبر للتدريب وعمل دورات متخصصة في التعامل مع الجمهور.
- ب. التفكير في نظام إداري للتعامل مع الجمهور.
- ت. ضرورة التخلص من الروتين في العمل وخصوصاً عند التعامل مع الجمهور.
- ث. زيادة الحوافز المخصصة للعاملين بوحداث خدمات الجمهور.

2. دراسة (دوش، 2006) "دور المهارات الأمنية في رفع مستوى الأداء" دراسة مسحية

لمديري مراكز شرطة العاصمة المقدسة.

هدفت الدراسة إلى:

- أ. التعرف على دور المهارات الأمنية في تحديد آلية ترشيح مديري مراكز الشرطة.
- ب. التعرف على دور المهارات الأمنية في رفع مستوى أداء مديري الشرطة.
- ت. الوقوف على العقبات التي تحد من مستوى أداء مديري مراكز الشرطة.
- ث. الكشف على دلالة الفروق بين وجهات نظر مديري مراكز الشرطة نحو هذه الأدوار والمعوقات باختلاف متغيراتهم الشخصية.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي في الدراسة، وطبق الباحث الاستبانة كأداة للدراسة، وبالنسبة للعينة استخدم الباحث أسلوب المسح الشامل نظراً لمحدودية مجتمع الدراسة وتمركزه في منطقة واحدة وعليه فإن عينة الدراسة هي مجتمع الدراسة المكون من 28 ضابطاً يعملون ب 11 مركز و 3 مخافر.

وصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- أ. أن مجتمع الدراسة موافقون جداً على أن هناك دوراً للمهارات الأمنية في رفع مستوى أداء مديري مراكز الشرطة.
- ب. أن مجتمع الدراسة موافقون جداً على أن آلية ترشيح مديري مراكز الشرطة لابد أن تركز على عنصر المهارات الأمنية للمرشحين فالمهارات الأمنية لابد أن يكون لها دور في الترشيح.

التوصيات:

- أ. أن تقوم الجهات المسؤولة ببذل جهودها لزيادة وتحسين المهارات الأمنية لمديري مراكز الشرطة.
- ب. توحيد الجهود وتنسيقها لزيادة فعالية المهارات الأمنية وإزالة المعوقات التي تعيق تفاعلها.
- ت. إجراء المزيد من البحوث في مجال المهارات الأمنية لمديري مراكز الشرطة.

3. دراسة (الذويبي، 2005) "المهارات الإدارية والشخصية وعلاقتها بالتعامل مع الجمهور" دراسة مسحية على الضباط العاملين في شرطة منطقة القصيم.

هدفت الدراسة إلى:

- أ. معرفة المهارات الإدارية والشخصية التي يتمتع بها ضباط شرطة منطقة القصيم.
- ب. معرفة طبيعة تعامل ضباط شرطة منطقة القصيم مع الجمهور.
- ت. معرفة طبيعة العلاقة بين المهارات الإدارية والشخصية لضباط شرطة منطقة القصيم وبين طريقة تعاملهم مع الجمهور.
- ث. معرفة معوقات توظيف المهارات الإدارية والشخصية لدى ضباط شرطة منطقة القصيم.
- ج. معرفة إمكانية تنمية المهارات الإدارية والشخصية لضباط شرطة منطقة القصيم لتحسين تعاملهم مع الجمهور.
- ح. كشف طبيعة العلاقة بين المهارات الإدارية والشخصية والخصائص الشخصية لدى ضباط شرطة منطقة القصيم.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال مرحلتين هما المسح الاجتماعي والدراسات الارتباطية، وطبق دراسته المسحية على جميع ضباط الشرطة في منطقة القصيم والبالغ عددهم 160 ضابطاً، من خلال استبانته أعدها الباحث لجمع المعلومات من أفراد عينة الدراسة تضمنت في صورتها النهائية 83 عبارة موزعة على محاور الدراسة واتخذ الباحث كافة الإجراءات العلمية للتأكد من الصدق الظاهري والبنائي وثبات أداة الدراسة.

وصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- أ. أن ضباط الشرطة في منطقة القصيم يتمتعون بمهارات إدارية وشخصية بدرجة كبيرة.
- ب. إن طبيعة تعامل ضباط شرطة منطقة القصيم مع الجمهور مرتفع جداً.
- ت. وجود علاقة ارتباطية قوية وموجبة (طردية) ذات دلالة إحصائية بين طريقة التعامل مع الجمهور والمهارات الإدارية والمهارات الشخصية سواء منفردة أو مجتمعة.
- ث. إن أكثر المعوقات التي تعيق توظيف المهارات الإدارية والشخصية لضباط الشرطة هي ضغوط العمل والاعتماد على الأقدمية فقط في الاختيار للمناصب القيادية وتدخل العوامل الشخصية في عملية التقييم والترشيح للمناصب الإدارية وعدم وجود دورات متخصصة.
- ج. أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين تعزى للخبرة.
- ح. إن أكثر أساليب تنمية المهارات انتشاراً بين ضباط الشرطة هي الممارسة العملية والتحفيز والتشجيع وتحسين بيئة العمل الإنسانية ومنح فرصة للمرؤوسين لإكمال تعليمهم العالي.

التوصيات:

- أ. إعطاء مزيد من العناية لتزويد الضباط بالمعرفة النظرية بأهمية المهارات الإدارية والشخصية والنظريات الخاصة بها التي تزيد من فاعليتهم أثناء تأهيلهم بالكلية الأمنية مع التركيز على تنمية المهارات الإنسانية.
- ب. ضرورة اهتمام جهاز الأمن العام بعقد دورات تدريبية للضباط في المهارات الإدارية والشخصية والعلاقات الإنسانية والعمل على إلحاق ضباط الشرطة بدورات تدريبية على الحاسب الآلي نظراً لأهميته في العصر الحديث في مجال الإدارة.
- ت. تقديم مزيد من الحوافز المادية والمعنوية للمحافظة على استمرار مستوى المهارات الإدارية والشخصية المرتفع لدى ضباط الشرطة والمحافظة على ما يبذلونه من جهد في العمل والتفكير بأنظمتهم.
- ث. العمل على تحسين بيئة العمل الإنسانية والتأكيد على حقوق الإنسان.

4. دراسة (القرني، 2005) "اتجاهات الضباط نحو السمات والمهارات القيادية" دراسة تطبيقية على ضباط المديرية العامة للدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى:

- أ. التعرف على مدى ضرورة السمات والمهارات القيادية للقائد الأمني من وجهة نظر ضباط الدفاع المدني.
- ب. التعرف على مدى ضرورة السمات الذاتية للقائد الأمني من وجهة نظر ضباط الدفاع المدني.

منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وكان مجتمع العينة يتكون من 2000 ضابط يعملون في مختلف إدارات وفروع المديرية ويحملون درجات وتخصصات علمية وفنية مختلفة، في حين بلغ حجم العينة 600 ضابط مما يشكل نسبة 30% من مجتمع الدراسة.

وصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- أ. ضرورة السمات والمهارات القيادية للقائد الأمني مثل السمات الذاتية والمهارات الفنية والإدارية والإستراتيجية ومهارة العلاقات البشرية.
- ب. أن اتجاهات الضباط نحو السمات والمهارات القيادية ومكوناتها للقائد الأمني تتراوح بين الإيجابية والمحايدة.
- ت. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الرتبة والخبرة ونوع التأهيل الأساسي للضباط واستجاباتهم إزاء السمات والمهارات القيادية للقائد الأمني.
- ث. عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الشهادة العلمية للضباط واستجاباتهم إزاء السمات والمهارات القيادية للقائد الأمني.

التوصيات:

- أ. لكون تخصص الدراسة بيان أهم العوامل المؤثرة في تنمية الإدراك بأهمية المهارات القيادية فإن الباحث يوصي بضرورة الحرص على أن تركز مناهج آخر مؤهل علمي للضباط على المهارات القيادية وأهميتها للقائد وتنمية الوعي لديهم بذلك.
- ب. تكثيف البرامج التدريبية للضباط والتي تركز على اكتساب المهارات القيادية لإعدادهم لمراكز القيادة.
- ت. نظراً لأهمية الخبرة في اكتساب المهارات القيادية وإدراك ضرورتها للقائد الأمني فإنه من الأفضل التخطيط بأن يمر الضابط بمرحلة زمنية من الخبرة يتعرف من خلالها على كافة الظروف التي تكسبه المهارات القيادية وتنمي لديه الإدراك الواعي بضرورتها للقائد.

5. دراسة (العتيبي، 2003) "المهارات القيادية لدى الضباط العاملين في وزارة الدفاع

والطيران في مدينة الرياض وعلاقتها بكفاءة أدائهم" دراسة مقارنة بين ضباط القوات

البرية وضباط قوات الدفاع الجوي.

هدفت الدراسة إلى:

- أ. المقارنة بين ضباط القوات البرية وضباط الدفاع الجوي حول مستوى المهارات القيادية الواجب توافرها.

ب. التعرف على الفروق بين ضباط القوات البرية وضباط الدفاع الجوي حول أهمية تلك المهارات القيادية باختلاف متغيراتهم الشخصية.

ت. معرفة العلاقة بين المهارات القيادية لدى ضباط القوات البرية وقوات الدفاع الجوي تبين كفاءة أدائهم الوظيفي.

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج المقارن لعقد مقارنة بين ضباط القوات البرية وضباط الدفاع الجوي حول المهارات القيادية، وقد تم الاعتماد على الاستبانة في جمع البيانات، وبلغ عدد أفراد العينة 255 بواقع 144 من القوات البرية و 111 من الدفاع الجوي.

أهم النتائج:

أ. تبين أن مستوى المهارات القيادية (الذاتية والفنية والإدارية والإنسانية) لدى كل من القوات البرية والدفاع الجوي مرتفع.

ب. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من القوات البرية والدفاع الجوي حول العلاقة بين المهارات القيادية والأداء.

ت. وجود علاقة تأثير بين العمر والمهارات الإنسانية في القوات البرية ووجود تأثير بين الحالة الاجتماعية والمهارات الإنسانية في الدفاع الجوي ووجود تأثير بين الرتبة والمهارات الذاتية في القوات البرية.

التوصيات:

أ. ضرورة اهتمام وزارة الدفاع والطيران بعقد دورات تدريبية للضباط في النواحي الإدارية، وأن تكون هذه الدورات في المواضيع القيادية والعلاقات الإنسانية.

ب. التأكيد على أهمية العلوم الإدارية وضرورة إدخالها بتوسع في المناهج الدراسية في الكليات العسكرية مع التركيز على تنمية المهارات الفنية والإنسانية والإدارية.

6. دراسة (الرشودي، 2002) "المهارات القيادية لدى ضباط الشرطة وعلاقتها بفعالية

أدائهم الوظيفي" دراسة مقارنة بين ضباط مدينتي الرياض، والدمام.

هدفت الدراسة إلى:

أ. معرفة أهمية كل من المهارات القيادية والذاتية والفنية والإنسانية والإدارية الواجب توافرها لدى ضباط الشرطة.

ب. تحديد أهم الأساليب التي يمكن استخدامها في تنمية المهارات القيادية لدى ضباط الشرطة.

ت. تحديد مستوى فعالية الأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة.

ث. كشف طبيعة العلاقة بين المهارات القيادية لدى ضباط الشرطة وفعالية أدائهم الوظيفي.

ج. معرفة مدى اختلاف رؤية ضباط الشرطة لأهمية المهارات القيادية لأساليب تنمية وفعالية أدائهم الوظيفي باختلاف خصائصهم الديموغرافية.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال مرحلتين هما مدخل المسح الاجتماعي والدراسات الارتباطية وطبق دراسته المسحية على عينة عشوائية قوامها 235 ضابط شرطة من مدينة الرياض، 30 ضابطاً من مدينة الدمام، من خلال استبانته أعدها الباحث لجمع المعلومات من أفراد عينة الدراسة.

أهم النتائج:

- أ. تعد المهارات القيادية الفنية الواجب توافرها لدى ضباط الشرطة مهمة جداً، في حين تعد المهارات الذاتية والإنسانية والإدارية مهارات متوسطة الأهمية.
- ب. تعد القدرات العقلية والمبادأة والابتكار مهارة قيادية ذاتية مهمة جداً.
- ت. تعد القدرة على تحمل المسؤولية والحزم والإيمان بالهدف مهارات فنية مهمة جداً.
- ث. تعد مهارة تقدير الآخرين وبناء فرق العمل مهارات إنسانية مهمة جداً.
- ج. إن أكثر أساليب تنمية المهارات القيادية انتشاراً بين ضباط الشرطة هي برامج التدريب التأهيلية والتخصصية والممارسة العملية وبرامج التعليم الذاتي.
- ح. إن فعالية الأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة متوسطة.
- خ. توجد علاقة موجبة دالة إحصائياً بين أهمية المهارات القيادية وفعالية الأداء الوظيفي، وبين تنمية المهارات القيادية وفعالية الأداء الوظيفي.

التوصيات:

- أ. تقديم برامج تدريبية لتوعية ضباط الشرطة بخاصة ورجال الأمن بعامته بأهمية المهارات القيادية وضرورتها للقيادات الأمنية وبخاصة المهارات الإدارية والذاتية والفنية والإنسانية.
- ب. التركيز في البرامج التدريبية التأهيلية والتخصصية على دراسة الاحتياجات التدريبية الفعلية لضباط الشرطة والقيادات الأمنية في المستويات التنظيمية المختلفة وعلى الجوانب التطبيقية التي تساعد على اكتساب المهارات في مواقف أمنية متباينة، وباستخدام أساليب وتقنيات تدريبية متقدمة.
- ت. تركيز التوعية على المهارات القيادية الخاصة بالسمات الانفعالية والفهم الشامل العميق لجوانب العمل الأمني وخصائصه وتوطيد العلاقات الإنسانية مع الآخرين والقدرة على إدارة الاجتماعات واللجان وإدارة الوقت وتنظيمه والقدرة على التأثير على الآخرين وتوجيههم.

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

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

7. دراسة (علام، 2001) "مهارات رجل الأمن في التعامل مع الجمهور في المنافذ النظامية" كما يراها بعض العاملين في مينائي الملك فهد الصناعي وينبع التجاري.

هدفت الدراسة إلى:

- أ. التعرف على المهارات اللازمة لرجل الأمن في التعامل مع الجمهور في المنافذ النظامية.
- ب. كما هدفت إلى التعرف على لزوم هذه المهارات وفقاً لعدد من المتغيرات (طبيعة العمل - العمر - سنوات الخبرة - عدد الدورات التدريبية).

منهج الدراسة:

استعان الباحث بالمنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث أسلوب العينة العشوائية الطبقية، ومجتمع الدراسة يتكون من ثلاث طبقات وهي فئة الضباط وبلغ عددهم 115 ضابطاً و300 فرد من فئة ضباط الصف والجنود، وعدد 300 فرد من الموظفين المدنيين العاملين في الميناءين.

أهم النتائج:

- أ. إن الأجهزة الأمنية في ميناء الملك فهد وميناء ينبع التجاري بمحافظة ينبع تهتم بتنمية قدرات ومهارات القادة الذاتية والشخصية بإتباعها سياسة جيدة وواضحة تتمثل في إبتعاث الضباط للدورات المختلفة وبرامج الدراسات العليا داخل المملكة وخارجها.
- ب. أبرزت الدراسة أولوية التدريب على مهارات عادة ما يتم تجاهلها مثل مهارة الإصغاء الفعال وفتح قنوات الاتصال مع المروّسين، والحوار الفعال وذلك ضمن مجموعة مهارات الاتصال.
- ت. اللياقة البدنية وقوة الشخصية فقد جاءت نسبتها على درجة الأهمية القصوى في جميع فئات العينة حيث أجمعت فئات العينة على ضرورتها وأهميتها جداً وتوافرها لا بد منها ويجب أخذها في الاعتبار أثناء التعيين.

التوصيات:

- أ. التوسع في ابتعاث الضباط للبرامج التي يعقدها المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب والتي تمزج بين العلوم النظرية والتطبيقية، والتركيز على إعطاء برامج تنمية المهارات الإنسانية والفكرية عناية أكبر.
- ب. توفير الإمكانيات والمناخ الذي يمكن المتدرب من تطبيق ما تعلمه من مهارات وتذليل المصاعب التي تعترض سبيلهم.

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

هدفت الدراسة إلى:

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

منهج الدراسة:

هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية لانسجامها مع موضوع الدراسة، وتم إجراء مسح شامل لمجتمع الدراسة من أجل وصف الواقع المتعلق باتجاهات المواطن نحو رجل حرس الحدود واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وبلغ مجتمع الدراسة 3500 مفردة حيث تم اختيار عينة غرضية من المواطنين الذين هم على اتصال مباشر مع رجال حرس الحدود بلغ عددهم 500 مفردة.

أهم النتائج:

- أ. هناك علاقة بين متغير العمر والاتجاه حيث وكلما زاد عمر المواطن اتجهت رؤيته الإيجابية نحو رجل الأمن من حيث التقدم في العمر يعطي الإنسان نضجاً مما يجعل حكمه على الأمور يتسم بالموضوعية.
- ب. الحالة الاجتماعية تؤثر على نوعية الاتجاه حيث أن اتجاه المتزوجين ايجابي أكثر من غيرهم مما يعطي مؤشرات أن المتزوجين غالباً ما تتسم حياتهم بالاستقرار والنضج والنظرة الموضوعية للأمور إضافة إلى الالتزام أكثر بالقوانين والأنظمة.
- ت. عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستوى العلمي للمبحوثين ونوعية اتجاهاتهم.

التوصيات:

- أ. عدم التمييز في التعامل مع الناس وعدم التأثر بعامل الوساطة أو المحاباة وهذا يكسب رجل الأمن المزيد من الثقة في النفس واحترام الآخرين ومودتهم.
- ب. التنسيق مع الأجهزة الأمنية الأخرى لتكوين جمعيات أصدقاء أجهزة الأمن باعتبار ذلك من أفضل الوسائل لتنمية العلاقة الطيبة بين تلك الأجهزة والمجتمع.
- ت. توعية رجال حرس الحدود الذين لهم احتكاك مباشر بالجمهور إلى كيفية التعامل الأمثل والبعد عن كل تصرف يفهم منه الإساءة ويتم ذلك عن طريق برامج إعداد رجل الأمن سواء من خلال إحقاقه بالكليات والمعاهد المتخصصة أو عن طريق التوعية اللاحقة خلال العمل الوظيفي والتي تتم من خلال المحاضرات والندوات والنشرات.

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

هدفت الدراسة إلى:

- أ. التعرف على المتغيرات المؤثرة في تشكيل موقف المواطن تجاه التعاون مع رجل الأمن.
- ب. التعرف على الآثار السلبية للمتغيرات في موقف الجمهور تجاه التعاون مع رجل الأمن.
- ت. التعرف على الآليات الواجب توظيفها لإثارة الاتجاهات الايجابية لتنمية اتجاه التعاون بين المواطن ورجل الأمن.

منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي، وبالنسبة للعينة فقد قصر الباحث دراسته على العينة العشوائية الصدفية، وقد سعى الباحث في انتقائه لها على أن تكون متضمنة الشرائح الأساسية لجمهور مدينة الرياض وهي شريحة المهنيين، شريحة الحرفيين، شريحة رجال الأعمال والمهن الحرة، شريحة الشباب من الطلاب، وتم تحديد حجم العينة بواقع 100 مفردة لكل شريحة.

أهم النتائج:

- أ. أظهرت النتيجة العامة للمتغير الاجتماعي أن 54% من عينة مجتمع البحث تطابقت تصوراتهم مع الدور الايجابي لدى رجل الأمن في المجتمع، وهي نتيجة حتمية وواقعية تعكس أهمية دور رجل الأمن ووضعيته بالنسبة للمجتمع، وهو الدور الذي ظل يقوم به رجل الأمن منذ قديم الزمان.
- ب. كشفت الدراسة أن 75% من أفراد العينة يتمنون أن ينشد رجل الأمن صداقتهم، بعد أن أمنوه على أمنهم وراحتهم.

ت. من النتائج الجديرة بالذكر أن 48% من نسبة مجتمع البحث أفادوا بأن رجال الأمن يتمتعون بدمائة الخلق والتواضع، وأن 37% من تلك النسبة امتنعت عن الإجابة، وأن نسبة التأييد المتدنية والنسبة الكبيرة للممتنعين تعكسان قلق الجمهور على أخلاقيات رجال الأمن، وربما فظاظه تعاملهم وشدة اعتدادهم بأنفسهم.

ث. سجلت النتائج المتعلقة بوظيفة رجل الأمن فيما يتعلق بالحفاظ على تدعيم قيم المجتمع وأخلاقياته، وآدابه العامة أعلى نسبة من التأييد بلغت حوالي 89% مما يشير إلى سلامة المجتمع وتمسكه بأخلاقياته وقيمه وفضائله، وأنه إذا مس ذلك الجانب فإن الجمهور بلا شك يكون مستعداً تماماً للتعاون مع رجل الأمن بصرف النظر عن قصوره وسلبياته.

ج. 79% من عينة مجتمع البحث أفادت بأن قصور تعاملهم مع رجل الأمن إنما يرجع إلى جهلهم بالأمور الأمنية، وأن أجهزة الإعلام لم تبصرهم بتلك الجوانب التي لو علموا بها لكان دورهم مختلف.

التوصيات:

أ. ضرورة الرقابة والمحاسبة، وتتبع عمل رجل الأمن ضماناً لحسن أداء عمله، ومنعاً لتسلطه على أفراد المجتمع ولا يكفي في ذلك مجرد الأوامر والنواهي بل يجب معاقبة المخطئ.

ب. ضرورة اختيار أفضل الرجال كفاءة ودراية وخلفاً، للمناصب القيادية، وإن استلزم ذلك غض النظر عن الأقدمية، لأنه ليس من الحكمة أن تترك خواص الزعامة مدفونة فترة طويلة من الزمن، أو تركها تذهب هباء نتيجة سنين طوال من الكبت وشغل الوظائف الدنيا.

ت. يرى الباحث أن على الإعلام الأمني نشر الوعي الأمني بين المواطنين وتعزيز إحساسهم بضرورة المشاركة الفعلية في حفظ الأمن والتصدي للخارجين عليه، وإقناعهم بأن الجريمة تستهدف المجتمع بأسره، وأن محاربتها ليست موكولة إلى جهاز بعينه وإنما يجب أن يساهم جميع الأفراد قدر استطاعتهم، في الجهود المبذولة للوقاية من السلوك المناهض للمجتمع.

4.3. الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Matin & Others, 2010) "العلاقة بين مهارات الاتصال الشخصي والالتزام

التنظيمي" دراسة حالة على جامعة قم ومكتب جاهد كيشافارزي الحكومي.

هدفت الدراسة إلى:

التعرف على مهارات الاتصال التي تعزز الالتزام التنظيمي.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي في قياس طبيعة العلاقة ما بين مهارات الاتصال الشخصي والالتزام الوظيفي وذلك بالاعتماد على نموذج (Robbins and Hunsaker) و (Allen and Meyer)، الأداة المستخدمة كانت الاستبيان حيث احتوى على (39) بنداً مستخدماً مقياس ليكرت الخماسي، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية من جامعة قم بواقع (50) مفردة ومكتب جاهاد كيشافارزي بواقع (52) مفردة.

وصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- أ. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين محاور مهارة الاستماع والإقناع، حل الصراع من جهة ومستوى الالتزام الوظيفي.
- ب. أن النسبة المئوية لمهارة الاستماع كانت 70.2%.
- ت. أن النسبة المئوية لمهارة الإقناع كانت 69.6%.
- ث. أن النسبة المئوية لمهارة حل الصراع كانت 69.6%.

التوصيات:

أوصى الباحث بعدم تطبيق النموذج المستخدم لقياس العلاقة ما بين مهارات الاتصال الشخصي و الالتزام الوظيفي أو التعديل عليه لزيادة قوة هذا النموذج.

2. دراسة (Hinck, 2003) " القائد العسكري ومهارات التحدث الفعال "

هدفت الدراسة إلى:

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

منهج الدراسة:

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

وصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- أ. أن القادة العسكريين الذين شملهم الاستطلاع يعتقدون أن امتلاكهم لمهارة التحدث هي بنسبة 71.8%.

ب. يعتقد 81% من ضباط كلية (CGSOC)، و75% من القادة العسكريين بأن هناك فجوة بين مهارات التحدث المطلوبة والفعالية، وأن سبب هذه الفجوة هو إما بسبب نقص التعليم أو أن مهارة التحدث لا تمثل أولوية في الجيش.

ت. مهارات التحدث تحسن من مستوى القيادة وتمكن من التعامل مع الظروف الطارئة بثقة أكبر.

التوصيات:

- أ. ضرورة امتلاك القادة العسكريين لمهارات التحدث الفعالة ومعرفة كيفية تطوير هذه المهارات.
- ب. ممارسة مهارات التحدث والتخاطب من خلال العديد من المناسبات العامة.
- ت. تطبيق نماذج علمية لقياس مستوى مهارة التحدث والبلاغة اللغوية.

3. دراسة (Macdonald, 2001) " خصائص الاتصال اللفظي الفعال المستخدم من قبل الطاقم التمريضي مع المرضى".

هدفت الدراسة إلى:

تحديد طبيعة وخصائص الاتصال اللفظي الفعال ما بين المرضى و الطاقم التمريضي في District Nursing Service of Capital Coast Health في مدينة ولينغتون بنيوزلندا.

منهج الدراسة:

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

وصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

أ. أن الطاقم التمريضي قد اتبع نمط محدد من الاتصال خلال تعاملهم و احتكاكهم مع المرضى بما يشمل (مناقشة جدول المواعيد ، القيام بالفحص الجسدي الطبي ، تخطيط الرعاية الصحية)، حيث يمكن تحديد الخصائص الايجابية و الفعالة للاتصال بين التمريض و المريض من خلال هذه الأحاديث .

ب. أن هناك حاجة للتمريض أن يطوروا من مهاراتهم الذاتية في مجال الاتصال اللفظي وفي مجال العلاقات الإنسانية البينية.

ت. الاتصال اللفظي الفعال يقدر بشكل عالي من قبل المرضى وعائلاتهم.

التوصيات:

- أ. العمل على تطوير مهارات الممرضين الجدد من خلال بناء القدرات و التركيز على متطلبات و خصائص الاتصال الفعال.
- ب. العمل على زيادة الوعي بأهمية و دور الاتصال اللفظي الفعال في رفع مستوى الرضا عن الخدمة المقدمة.

4.4. التعليق على الدراسات السابقة:

استعرض الباحث في هذه الدراسة (13) دراسات سابقة، وتناول بعض هذه الدراسات المهارات الشخصية والبعض الآخر تناول المهارات القيادية والمهارات الإنسانية والإدارية والفنية، وبعض من هذه الدراسات تعرضت لمهارات التعامل مع الجمهور وطبيعة العلاقة بين رجل الشرطة والمواطن والعوامل المؤثرة فيها، وقد نشرت هذه الدراسات خلال الفترة من عام 1997 إلى عام 2010 ومعظم هذه الدراسات أجريت على القطاع الأمني في المملكة العربية السعودية باستثناء دراسة (دحلان، 2007) التي أجريت في فلسطين وثلاث دراسات أجنبية أجريت في الولايات المتحدة ونيوزلندا وإيران.

واستخدمت الدراسات السابقة أساليب بحثية مختلفة، رغم أن غالبيتها استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، ومنها من طبق منهج المسح الاجتماعي (الطيار، 1997)، واستخدم (العتيبي، 2003) المنهج المقارن، واستخدم (Macdonald, 2001) المنهج الوصفي الاستكشافي، وانتقلت الدراسة مع الدراسات السابقة في استخدامها لأداة الدراسة (الاستبيان) كأداة لجمع البيانات ماعدا دراسة (Hinck, 2003) حيث استخدمت أداة المقابلة والاستبيان.

وتتشابه بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في بعض المجالات مثل الاهتمام بالبحث في موضوع المهارات الواجب توافرها في رجل الشرطة، والدور الذي يمكن أن تحدثه العلاقة بين رجل الشرطة والمواطن وما لذلك من أهمية في الارتقاء بالعمل الأمني وهو ما يعتبر ضمن اهتمامات الدراسة الحالية، كما اهتمت هذه الدراسات بالعمل على خلق الصلات القوية بين رجل الشرطة والمواطن وهي بذلك تتفق مع الدراسة الحالية التي تهدف للتعرف على مهارات التعامل الإنساني التي تقوي أواصر المحبة وتوطد العلاقة مع الجمهور، وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أن الدراسة الحالية تركز على المهارات الإنسانية والذاتية لرجل الشرطة أثناء تعامله مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية بينما الدراسات السابقة تطرقت لموضوع المهارات بكافة أنواعها مثل المهارات القيادية والمهارات

الإدارية والشخصية والإنسانية والفنية والفكرية والسياسية، وكذلك تختلف عن الدراسات السابقة في مجتمعها حيث أجريت في المملكة العربية السعودية والولايات المتحدة ونيوزلندا وإيران باستثناء دراسة (دحلان، 2007) التي أجريت في فلسطين على مجموع رجال الأمن العاملين في الأجهزة الأمنية الفلسطينية السابقة، أما مجتمع الدراسة الحالي فهو جميع رجال الشرطة العاملين بمحافظة غزة والذين هم على احتكاك دائم بالجمهور.

واستفاد الباحث من الدراسات السابقة في بلورة مشكلة الدراسة وتحديد بعض المفاهيم للدراسة الحالية وتحديد أهدافها وتسؤلاتها بشكل أعمق، وفي إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية، وبناء أداة الدراسة بشكل مناسب، وتحديد العينة، وكذلك اختيار المنهج المناسب، وتم الاستفادة كذلك في عرض وتحليل وتفسير النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، وذلك بمقارنة نتائجها مع نتائج الدراسات السابقة والوصول إلى مواضع القصور فيها، مما جعله يتوصل إلى نتائج بحثية سليمة، وفي التوصل لعدد من التوصيات.

الفصل الخامس

منهجية البحث

المبحث الأول:

5.1. المنهجية والإجراءات

5.1.1. منهج الدراسة

5.1.2. مجتمع الدراسة

5.1.3. العينة الاستطلاعية

5.1.4. عينة الدراسة

5.1.5. أداة الدراسة

5.1.6. معايير قياس الاستبيان

المبحث الثاني:

5.2. فحص صدق وثبات الأداة والأساليب الإحصائية

5.2.1. صدق الاستبيان

5.2.2. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

الفصل الخامس

منهجية البحث

مقدمة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية، ولتحقيق هذا الهدف تناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، كما تضمن وصفاً للإجراءات التي قام بها الباحث في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل الدراسة.

5.1. المنهجية والإجراءات

5.1.1. منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول وصف وتقييم واقع مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدم الأمنية، ويقارن ويفسر ويقيم أملاً في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع، وقد استخدم الباحث مصدرين أساسيين للبيانات:

1. المصادر الثانوية:

حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدارسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

2. المصادر الأولية:

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للبحث، صممت خصيصاً لهذا الغرض، ووزعت على (517) من رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة.

5.1.2. مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة جميع رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة والبالغ عددهم 1722 فرداً من رتبة شرطي وحتى رتبة عقيد وموزعين على مراكز الشرطة وأفرع الإدارات المتخصصة كما هو موضح في جدول رقم (1.5) كالتالي:

جدول رقم (1.5)

يوضح مجتمع الدراسة حسب مكان العمل

م	المكان	العدد	النسبة المئوية
1.	شرطة قيادة محافظة غزة	107	6.22
2.	مركز شرطة الرمال	117	6.8
3.	مركز شرطة الشجاعية	99	5.75
4.	مركز شرطة الزيتون	76	4.42
5.	مركز شرطة التفاح والدرج	84	4.88
6.	مركز شرطة الشاطئ	92	5.35
7.	مركز شرطة الشيخ رضوان	87	5.06
8.	شرطة البحرية - فرع غزة	214	12.43
9.	شرطة المباحث العامة - فرع غزة	113	6.57
10.	شرطة المرور والنجدة - فرع غزة	293	17.02
11.	شرطة الحراسات - فرع غزة	341	19.81
12.	شرطة مكافحة المخدرات - فرع غزة	99	5.75
	المجموع	1722	100.0

المصدر : مالية الشرطة, يوليو - 2010م

يتضح من الجدول رقم (1.5) أن أعلى نسبة من مجتمع الدراسة جاءت من شرطة الحراسات بنسبة (19.81).

جدول رقم (2.5)

يوضح مجتمع الدراسة حسب الرتبة

م	المكان	العدد	النسبة المئوية
1.	عقيد	2	0.12
2.	مقدم	6	0.35
3.	رائد	21	1.22
4.	نقيب	33	1.92
5.	ملازم أول	185	10.75
6.	ملازم	69	4.01
7.	مساعد أول	47	2.73
8.	مساعد	139	8.08
9.	رقيب أول	282	16.38
10.	رقيب	508	29.51
11.	عريف	213	12.37
12.	جندي	217	12.61
	المجموع	1722	100.0

المصدر : مالية الشرطة, يوليو - 2010م

يتضح من الجدول رقم (2.5) أن أعلى نسبة من مجتمع الدراسة من ذوي رتبة رقيب بنسبة (29.51)، يليها رتبة رقيب أول بنسبة (16.38).

5.1.3. العينة الاستطلاعية:

قام الباحث بتطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية قوامها 30 مفردة من رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة، وذلك من أجل التعرف على مدى الاتساق الداخلي وثبات الاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لكل مجال من مجالات الدراسة، وتم حذف الفقرة التالية حسب نتيجة العينة الاستطلاعية وهي:

الفقرة " يحاول أن يتكلم أكثر من الشخص الذي أمامه" من مجال "مهارة الاستماع" حيث كان معامل سبيرمان للارتباط بين هذه الفقرة والمجال يساوي 0.237 والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.104 وهي تعتبر غير دالة إحصائياً.

5.1.4. عينة الدراسة:

بعد التأكد من صدق وسلامة الاستبانة قام الباحث بتوزيع الاستبانات باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية المنتظمة، على عينة الدراسة والتي تم احتساب حجمها من خلال المعادلة التالية (Yamen, 1967):

$$n = N / (N (\alpha^2) + 1)$$

حيث أن N هي حجم المجتمع وتساوي (N=1722) وألفا تساوي (0.05) وتم التعويض في المعادلة وحساب قيمة العينة، وقد بلغت 324 مفردة بنسبة 18.8% تقريباً من إجمالي مجتمع الدراسة، إلا أنه تم زيادة عدد العينة إلى 517 مفردة بنسبة 30% من مجتمع الدراسة الأصلي مراكز الشرطة وأفرع الإدارات العاملة بمحافظة غزة، للحصول على دقة أكبر للنتائج، وتم الحصول على 468 استبانة بنسبة استرداد 90%.

5.1.5. أداة الدراسة:

قام الباحث بإعداد استبانة لدراسة واقع "مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية"، من وجهة نظر رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة، معتمداً على خبرته العملية الميدانية، وعلى بعض الدراسات السابقة في تصميم فقرات الاستبانة.

تتكون استبانة الدراسة من قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب

(الرتبة، الإدارة/المركز، المؤهل العلمي، العمر، عدد سنوات الخدمة، الحالة الاجتماعية، الدورات التدريبية).

القسم الثاني: وهو عبارة عن مجالات الدراسة وتتكون الاستبانة من 76 فقرة موزعة على ثلاثة مجالات رئيسية هي:

المجال الأول: ما مدى توفر كل من المهارات الإنسانية التالية في رجل الشرطة الذي تعمل معه أثناء تعامله مع الجمهور ويتكون من (45) فقرة، حيث ينقسم إلى 5 مجالات فرعية.

1. مهارة الاستماع ويتكون من (8) فقرات.
2. مهارة التحدث ويتكون من (10) فقرات.
3. مهارة الإقناع ويتكون من (8) فقرات.
4. مهارة حل النزاع ويتكون من (7) فقرات.
5. مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور ويتكون من (12) فقرة.

المجال الثاني: ما مدى توفر كل من المهارات الذاتية التالية لدى رجل الشرطة الذي تعمل معه ويتكون من (20) فقرة، حيث ينقسم إلى 4 مجالات فرعية.

1. السمات الجسمية ويتكون من (5) فقرات.
 2. القدرات العقلية ويتكون من (5) فقرات.
 3. مهارة المبادأة والابتكار ويتكون من (5) فقرات.
 4. مهارة ضبط النفس ويتكون من (5) فقرات.
- المجال الثالث:** أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة ويتكون من (11) فقرة.

5.1.6. معايير قياس الاستبيان:

وقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان، حيث كانت الاستجابات مكونة من ثلاثة اختيارات (غير متوفرة، متوفرة بشكل متوسط، متوفرة بشكل كبير) وعادة ما تدخل القيم (الأوزان Weight) كما في الجدول رقم (3.5).

جدول رقم (3.5)

يوضح مقياس ليكرت

التوافر	غير متوفرة	متوفرة بشكل متوسط	متوفرة بشكل كبير
الدرجة	1	2	3

اختار الباحث الدرجة (1) للاستجابة " غير متوفرة" وبذلك يكون الوزن النسبي في هذه الحالة هو 33.3% وهو يتناسب مع الاستجابة " غير متوفرة".

5.2. صدق وثبات الأداة والأساليب الإحصائية

5.2.1. صدق الاستبيان:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

5.2.1.1. صدق المحكمين:

عرض الباحث الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (11) أعضاء الهيئة التدريسية في كليتي التجارة بالجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر وجامعة القدس أبوديس فرع غزة متخصصين في مجال الإدارة والإحصاء، كما تم عرضها على مهنيين يعملون في الشرطة ووزارة الداخلية والأمن الوطني. انظر الملحق رقم (1) يوضح أسماء المحكمين. وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية ليتم تطبيقه على العينة الاستطلاعية. انظر الملحق رقم (2) يوضح الاستبيان في صورته النهائية.

5.2.1.2. صدق المقياس:

5.2.1.2.1. الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

نتائج الاتساق الداخلي

1. قياس الاتساق الداخلي لفقرات المجال الأول (المهارات الإنسانية):

يوضح جدول (4.5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الفرعي الأول والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (4.5)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال مهارة الاستماع والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل للارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	يستمتع للناس دون مقاطعة.	0.762	*0.000
2.	يكون منتبها عندما يحدثه الناس.	0.348	*0.030
3.	يحاول الاستماع للوصول للمعنى المقصود في كلام الناس.	0.700	*0.000
4.	يهتم بمشاعر وأحاديث المتحدث.	0.632	*0.000
5.	يركز اهتمامه على ما يقوله المتحدث.	0.577	*0.000
6.	يشجع الناس على التعبير عن أفكارهم.	0.636	*0.000
7.	يحاول أن يشعر المتحدث بأنه مدرك لما يقوله.	0.635	*0.000
8.	لديه القدرة على استيعاب وفهم كل ما يقال.	0.414	*0.013

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (5.5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الفرعي الثاني والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (5.5)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال مهارة التحدث والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل للارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	تخرج كلماته على النحو الذي يرغبه.	0.572	*0.000
2.	لا يجد صعوبة في مدح ومجاملة الناس.	0.514	*0.002

3.	يصغي إليه الناس عندما يتكلم.	0.364	*0.024
4.	يقوم باختيار الوقت المناسب للحديث والموضوع المطروح.	0.474	*0.004
5.	عندما يحاول شرح شيء ما لا يتجه الناس لتلقيه بكلمات ليقولها.	0.522	*0.002
6.	لا يجد صعوبة في التحدث إلى الناس.	0.407	*0.013
7.	ينتقي ويستخدم الكلمات الواضحة والملائمة للتعبير عن أفكاره.	0.559	*0.001
8.	لا يتحدث مع الناس بسرعة فائقة لا تمكنهم من استيعابه.	0.617	*0.000
9.	يستخدم تعابير الوجه وإيماءات الجسم وحركات اليدين أثناء التحدث.	0.359	*0.028
10	يتمتع بثقة بنفسه أثناء الحديث مع الناس.	0.672	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (6.5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الفرعي الثالث والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (6.5)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال مهارة الاستماع والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط سبيرمان	الفقرة
1.	*0.000	0.600	لديه القدرة على إقناع الجمهور بالإجراءات الأمنية.
2.	*0.000	0.681	لديه القدرة على إقناع الجمهور بالفوائد المترتبة على تحقيق أهداف الشرطة.
3.	*0.000	0.710	لديه القدرة على إقناع الناس واجباتهم بوضوح.

4.	يستخدم أساليب إقناع مختلفة تتناسب مع ثقافة وأعمار الجمهور.	0.777	*0.000
5.	يعتمد على العاطفة بشكل كبير لإقناع الجمهور.	0.532	*0.001
6.	يعتمد على العقل والمنطق بشكل كبير لإقناع الجمهور.	0.617	*0.000
7.	يستخدم نبرات صوت مختلفة تساهم في إقناع الجمهور.	0.421	*0.010
8.	يقدم الأدلة والبراهين المختلفة لإقناع الجمهور.	0.624	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (7.5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الفرعي الرابع والدرجة الكلية للمجال ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (7.5)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال مهارة حل النزاع والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل ارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	يقوم باستخدام قوة القانون لحل النزاع بين الجمهور.	0.475	*0.000
2.	يقوم باستخدام الوساطة لحل النزاع بين الجمهور.	0.527	*0.001
3.	يقوم باستخدام التنسيق والتكامل لحل النزاع بين الجمهور.	0.731	*0.000
4.	يقوم بالتوفيق بين الحزم واللين في حل النزاع.	0.605	*0.000
5.	لديه القدرة على تقليل دواعي الصراع والنزاع والتوفيق بين الأطراف المتنازعة.	0.600	*0.000
6.	لديه القدرة على حل المشكلات الأمنية.	0.606	*0.000
7.	يمتلك خلفية مناسبة عن الأنظمة واللوائح والقوانين المتعلقة بعمله.	0.450	*0.006

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (8.5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الفرعي الخامس والدرجة الكلية للمجال ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (8.5)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط سبيرمان	الفقرة
1.	*0.002	0.520	يحاول فهم مشاعر الجمهور واحتياجاته.
2.	*0.001	0.556	يقوم باحترام الجمهور والتعامل معه بشكل ودي من أجل كسب تأييده.
3.	*0.000	0.615	لديه القدرة على إقامة علاقات وثيقة مع الجمهور.
4.	*0.000	0.664	يحرص على كسب ثقة الجمهور.
5.	*0.000	0.782	يقوم بخدمة الجمهور دون تمييز أو محاباة.
6.	*0.000	0.819	لديه القدرة على التعامل مع مختلف الأعمار.
7.	*0.001	0.549	يقوم بتسهيل الإجراءات المتبعة لأداء الخدمة للجمهور.
8.	*0.003	0.488	يقوم بتحفيز الجمهور على التعاون مع الشرطة وبذل المزيد من العطاء.
9.	*0.002	0.525	يقوم بالثناء على الشخص المتعاون مع رجل الشرطة.
10.	*0.000	0.800	يقوم بإشاعة جو من الاطمئنان لدى الجمهور من خلال تقدير تعاونهم.
11.	*0.000	0.730	يقوم بإبداء الرغبة بالتعاون مع الجمهور.
12.	*0.000	0.666	يقوم بتقدير اقتراحات الجمهور.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

2. قياس الاتساق الداخلي لفقرات المجال الثاني (المهارات الذاتية):

يوضح جدول (9.5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الفرعي الأول والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية 0.05 $\alpha=$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (9.5)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال السمات الجسمية والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل للارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	يتمتع بلياقة وقوة بدنية جيدة.	0.765	*0.000
2.	يتسم بالنشاط والحيوية.	0.632	*0.000
3.	يهتم بالمظهر الخارجي.	0.423	*0.010
4.	لديه القدرة على التحكم في استخدام الطاقة العصبية.	0.677	*0.000
5.	لديه القدرة على تحمل الجهد المضي في إنجاز الأعمال.	0.640	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

يوضح جدول (10.5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الفرعي الثاني والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية 0.05 $\alpha=$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (10.5)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال القدرات العقلية والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل للارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	يتمتع بسرعة البديهة في التعامل مع المواقف الطارئة	0.826	*0.000

		والمفاجأة.	
2.	0.796	لديه المرونة الذهنية لتقبل الأفكار والمقترحات الجديدة.	*0.000
3.	0.759	لديه خيال واسع قادر على التصور والتخيل لكل الاحتمالات.	*0.000
4.	0.700	لديه القدرة على رصد التفاصيل الدقيقة للمشكلة.	*0.000
5.	0.632	لديه الاستعداد الذهني للتحليل والاستنتاج من البيانات والمعلومات المتاحة.	*0.000

• الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (11.5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الفرعي الثالث والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية 0.05 $\alpha =$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (11.5)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال مهارة المبادأة والابتكار والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل ارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	يبتكر وسائل وطرق جديدة لتطوير للعمل.	0.658	*0.000
2.	يبتكر أساليب جديدة لتحفيز الآخرين على الأداء المرتفع.	0.724	*0.000
3.	يقوم بالتجديد والتغيير في الظروف البيئية المحيطة بالعمل.	0.630	*0.000
4.	يبادر إلى اكتشاف المشاكل الكامنة في العمل.	0.552	*0.001
5.	يقوم بالمسارعة لمعالجة المشاكل الطارئة قبل استفحالها.	0.519	*0.002

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (12.5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الفرعي الرابع والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية 0.05 $\alpha=$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (12.5)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال مهارة ضبط النفس والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل لارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	لديه القدرة على الاحتفاظ بالهدوء أثناء المواقف الصعبة.	0.831	*0.000
2.	لديه القدرة على ضبط الانفعالات الناتجة عن مشاكله الشخصية بعيدا عن الآخرين.	0.823	*0.000
3.	لديه القدرة على تقبل انتقادات الآخرين دون غضب.	0.885	*0.000
4.	لديه القدرة على الانضباط العاطفي.	0.819	*0.000
5.	المهارة في الاتزان الانفعالي إزاء تأثير الأزمات الأمنية المختلفة.	0.763	*0.000

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

3. قياس الاتساق الداخلي لفقرات المجال الثالث (أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة):

يوضح جدول (13.5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha= 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (13.5)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط سبيرمان	الفقرة
1.	*0.000	0.784	يتم تحفيز رجال الشرطة الذين يتعاملون مع الجمهور بشكل جيد.
2.	*0.000	0.790	يتم تطوير وتنفيذ برامج تدريبية متخصصة لتأهيل رجل الشرطة في مجال التعامل مع الجمهور.
3.	*0.000	0.744	يحرص رجل الشرطة على تكوين شبكة علاقات واسعة لزيادة التفاعل مع الجمهور.
4.	*0.000	0.807	يتم توجيه وتصويب سلوك رجل الشرطة أثناء التعامل مع الجمهور.
5.	*0.005	0.489	يتم تعريف رجال الشرطة بالأهداف الرئيسة لأعمالهم.
6.	*0.000	0.660	يتم الاتصال المباشر بالجمهور من خلال الندوات واللقاءات.
7.	*0.000	0.657	يتم التركيز على امتلاك المهارات المناسبة عند اختيار رجل الشرطة.
8.	*0.002	0.534	تقوم القيادات الأمنية بحث المرؤوسين على حسن التعامل مع الجمهور.
9.	*0.000	0.633	يتم الاهتمام بالجوانب السلوكية عند تقييم أداء رجال الشرطة.
10.	*0.000	0.723	يتم تطبيق اللوائح العقابية المتعلقة بعدم معاملة الجمهور بالأسلوب الحسن.
11.	*0.000	0.601	يتم التكريم السنوي لمن يحسن التعامل مع الجمهور.

• الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

5.2.1.2.2. الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

يبين جدول (14.5) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول رقم (14.5)

معامل الارتباط بين كل درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

الرقم	المجال	معامل سبيرمان للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	مهارة الاستماع	0.501	*0.002
2.	مهارة التحدث	0.642	*0.000
3.	مهارة الإقناع	0.493	*0.003
4.	مهارة حل النزاع	0.761	*0.000
5.	مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور	0.740	*0.000
6.	المهارات الإنسانية	0.858	*0.000
7.	السمات الجسمية	0.776	*0.000
8.	القدرات العقلية	0.812	*0.000
9.	مهارة المبادأة والابتكار	0.784	*0.000
10.	مهارة ضبط النفس	0.718	*0.000
11.	المهارات الذاتية	0.859	*0.000
12.	أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة	0.599	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

5.2.1.2.3. ثبات الاستبانة Reliability:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقتين وذلك كما يلي:

أ- معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient :

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (15.5).

جدول رقم (15.5)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المجال	معامل ألفا كرونباخ	الثبات*
1.	مهارة الاستماع	0.823	0.907
2.	مهارة التحدث	0.726	0.852
3.	مهارة الإقناع	0.819	0.905
4.	مهارة حل النزاع	0.648	0.805
5.	مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور	0.908	0.953
6.	المهارات الإنسانية	0.940	0.970
7.	السمات الجسمية	0.742	0.861
8.	القدرات العقلية	0.816	0.903
9.	مهارة المبادأة والابتكار	0.640	0.800
10.	مهارة ضبط النفس	0.905	0.951
11.	المهارات الذاتية	0.905	0.951
12.	أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة	0.900	0.949
	جميع مجالات الاستبانة	0.937	0.968

*الثبات = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

واضح من النتائج الموضحة في جدول (15.5) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل مجال وتتراوح بين (0.640، 0.940) لكل مجال من مجالات الاستبانة. كذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات الاستبانة كانت (0.937). وكذلك قيمة الثبات كانت مرتفعة لكل مجال وتتراوح بين (0.800 ، 0.970) لكل مجال من مجالات الاستبانة. كذلك كانت قيمة الثبات لجميع فقرات الاستبانة كانت (0.968) وهذا يعنى أن معامل الثبات مرتفع.

ب- طريقة التجزئة النصفية Split Half Method:

حيث تم تجزئة فقرات الاختبار إلي جزئين (الأسئلة ذات الأرقام الفردية، والأسئلة ذات الأرقام الزوجية) ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون Spearman Brown:

$$\text{معامل الارتباط المعدل} = \frac{2r}{1+r} \text{ حيث } r \text{ معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات}$$

الأسئلة الزوجية. وتم الحصول على النتائج الموضحة في جدول (16.5).

جدول رقم (16.5)

طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة

م	المجال	معامل الارتباط	معامل الارتباط المعدل
1.	مهارة الاستماع	0.844	0.810
2.	مهارة التحدث	0.708	0.706
3.	مهارة الإقناع	0.882	0.881
4.	مهارة حل النزاع	0.655	0.655
5.	مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور	0.943	0.942
6.	المهارات الإنسانية	0.976	0.972
7.	السمات الجسمية	0.680	0.664
8.	القدرات العقلية	0.710	0.694
9.	مهارة المبادأة والابتكار	0.546	0.538
10.	مهارة ضبط النفس	0.877	0.840
11.	المهارات الذاتية	0.902	0.899
12.	أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة	0.934	0.920
	جميع مجالات الاستبانة	0.977	0.977

واضح من النتائج الموضحة في جدول (16.5) أن قيمة معامل الارتباط المعدل (سبيرمان براون Spearman Brown) مقبول ودال إحصائياً. وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (2) قابلة للتوزيع. وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

5.2.2. الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)، وسوف يتم استخدام الاختبارات الإحصائية اللامعلمية، وذلك بسبب أن مقياس ليكرت هو مقياس ترتيبي وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الباحث في وصف عينة الدراسة.
2. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) وطريقة التجزئة النصفية لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
3. معامل ارتباط سبيرمان (Spearman Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط. يستخدم هذا الاختبار لدراسة العلاقة بين المتغيرات في حالة البيانات اللامعلمية.
4. اختبار الإشارة (Sign Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 2 أم لا.
5. اختبار مان - وتني (Mann-Whitney Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات الترتيبية.
6. اختبار كروسكال - والاس (Kruskal - Wallis Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات الترتيبية.

الفصل السادس

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

المبحث الأول:

6.1. خصائص العينة

المبحث الثاني:

6.2. اختبار الفرضيات وتفسير النتائج

الفصل السادس

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

مقدمة:

يتضمن هذا الفصل تحليلاً تفصيلياً للبيانات وعرضاً للنتائج من خلال الدراسة التي أجريت على عينة البحث ومن ثم تحليل ومناقشة هذه النتائج وتحديد مدى الدلالة الإحصائية لكل منها، ومن ثم سيتم اختبار الفروض.

6.1. خصائص العينة:

وفيما يلي عرض لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية، حيث قام الباحث بتحليل بيانات الاستبانة والتي تشمل السمات الشخصية لعينة الدراسة، والجدول التالي تبين خصائص عينة الدراسة.

- توزيع أفراد العينة حسب الرتبة

تبين النتائج الموضحة في جدول (1.6) أن 9.5% من أفراد العينة هم برتبة شرطي، 11.0% هم برتبة عريف، وأن ما نسبته 22.4% هم برتبة رقيب، 16.6% هم برتبة رقيب أول، وأن 12.3% هم برتبة مساعد، وما نسبته 3.4% هم برتبة مساعد أول، وأن 6.0% هم برتبة ملازم، 14.4% هم برتبة ملازم أول، 2.6% برتبة نقيب، وأن 1.5% هم برتبة رائد، وما نسبته 0.4% هم برتبة عقيد، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الهرم الإداري ضيق من الأعلى وعريض من الأسفل، ويعود ذلك إلى حادثة جهاز الشرطة حيث تم إعادة هيكلته في 2007/8/1م بعد دمج القوة التنفيذية التابعة لوزارة الداخلية حديثة العهد بمن تبقى من العاملين من جهاز الشرطة السابق على رأس عملهم بعد أحداث 2007/6/14م والتي تمخض عنها استتلاف معظم العاملين في جهاز الشرطة عن العمل.

جدول رقم (1.6)

يوضح توزيع العينة حسب الرتبة

الرتبة	العدد	النسبة المئوية %
عقيد	2	0.4
رائد	7	1.5
نقيب	12	2.6
ملازم أول	67	14.4
ملازم	28	6.0
مساعد أول	16	3.4
مساعد	57	12.3
رقيب أول	77	16.6
رقيب	104	22.4
عريف	51	11.0
شرطي	44	9.5
المجموع	465	100.0

- توزيع أفراد العينة حسب الإدارة/المركز (مكان العمل)

يبين جدول (2.6) أن ما نسبته 6.3% من عينة الدراسة من محافظة قيادة محافظة غزة، و 3.7% من مركز شرطة الرمال، 5.6% من مركز شرطة التفاح والدرج، 5.2% من مركز شرطة الشاطئ، و 6.3% من مركز شرطة الشجاعية، 5.4% من مركز شرطة الشيخ رضوان، و 3.9% من مركز شرطة الزيتون، 6.3% من شرطة المباحث، و 16.7% من شرطة المرور والنجدة، 13.0% من شرطة البحرية، و 21.7% من شرطة الحراسات، 5.9% من شرطة مكافحة المخدرات، ويتضح من الجدول أن أعلى نسبة كانت من إدارة الحراسات، وذلك كونها مسئولة عن حراسة وحماية جميع الوزارات والمؤسسات والمرافق العامة والخاصة في محافظة غزة مما يستوجب وجود عدد كبير من العاملين في هذه الإدارة لتغطية هذه المؤسسات وعلى مدار ساعات اليوم، ويليهما شرطة المرور والنجدة والتي تتميز بكثرة عدد الأفراد العاملين وذلك من أجل تغطية جميع المفترقات المهمة في محافظة غزة والتي تشهد ازدحامات مرورية.

جدول رقم (2.6)

يوضح توزيع العينة حسب الإدارة/المركز (مكان العمل)

النسبة المئوية %	العدد	الإدارة/المركز
6.3	29	قيادة محافظة غزة
3.7	17	مركز شرطة الرمال
5.6	26	مركز شرطة التفاح والدرج
5.2	24	مركز شرطة الشاطئ
6.3	29	مركز شرطة الشجاعة
5.4	25	مركز شرطة الشيخ رضوان
3.9	18	مركز شرطة الزيتون
6.3	29	شرطة المباحث
16.7	77	شرطة المرور والنجدة
13.0	60	شرطة البحرية
21.7	100	شرطة الحراسات
5.9	27	شرطة مكافحة المخدرات
100.0	461	المجموع

- توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

يتضح من جدول (3.6) أن معظم عينة الدراسة من حملة الثانوية عامة ونسبتهم 34.4%، وأن 33.8% هم من حملة أقل من ثانوية عامة، وأن 13.5% من حملة درجة دبلوم ، و17.0% من حملة درجة بكالوريوس جامعي، وتوضح النتائج أيضاً أن ما نسبته 1.3% من أفراد العينة دراسات عليا، ويلاحظ أن أعلى نسبة كانت لحملة الثانوية العامة يليها ممن يحملون درجة أقل من ثانوية عامة مما يشير إلى تدني مستوى حملة المؤهلات العليا، ويوضح انخفاض نسبة الدراسات العليا عدم الاهتمام ببعثات الدراسات العليا في الخارج وأن العاملين الذين حصلوا على هذه الشهادات كان على نفقتهم الخاصة وبجهد شخصي، إضافة إلى أن الحاصلين على الشهادات العليا لا يحبذون العمل الشرطي ويفضلون الأعمال الأخرى ربما لقلّة الحوافز المادية والمعنوية في جهاز الشرطة، وأنهم يجدون مكانة أفضل وتقدير أكبر في العمل في المؤسسات الأخرى.

جدول رقم (3.6)

يوضح توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
أقل من ثانوية عامة	157	33.8
ثانوية عامة	160	34.4
دبلوم	63	13.5
بكالوريوس جامعي	79	17.0
دراسات عليا	6	1.3
المجموع	465	100.0

- توزيع أفراد العينة حسب العمر

يتبين من جدول (4.6) أن ما نسبته 36.5% من عينة الدراسة أعمارهم أقل من 25 سنة، 45.1% أعمارهم تتراوح بين 25 - وأقل من 36 سنة، وأن ما نسبته 18.4% أعمارهم 36 سنة فأكثر، وهذا يشير إلى أن أغلب عينة الدراسة من الشباب دون سن (36) وهذا ما يناسب العمل الشرطي حيث تعتبر هذه نسبة مقبولة.

جدول رقم (4.6)

يوضح توزيع العينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 25 سنة	169	36.5
25 - إلى أقل من 36 سنة	209	45.1
36 سنة فأكثر	85	18.4
المجموع	463	100.0

- توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة

يتبين من جدول (5.6) أن ما نسبته 29.1% من عينة الدراسة عدد سنوات الخدمة لهم أقل من 4 سنوات، 60.9% تتراوح ما بين 4 - أقل من 7 سنوات، وأن 10.0% من عينة الدراسة عدد سنوات الخدمة لهم 7 سنوات فأكثر، ويعود ذلك كما أوضح الباحث سابقاً إلى حداثة جهاز الشرطة الحالي.

جدول رقم (5.6)

يوضح توزيع العينة حسب سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 4 سنوات	134	29.1
4 - أقل من 7 سنوات	280	60.9
7 سنوات فأكثر	46	10.0
المجموع	460	100.0

- توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

يبين جدول (6.6) أن 81.3% من أفراد العينة هم من فئة متزوج، وأن ما نسبته 18.7% من فئة غير متزوج.

جدول رقم (6.6)

يوضح توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة المئوية %
متزوج	374	81.3
غير متزوج	86	18.7
المجموع	460	100.0

- توزيع أفراد العينة حسب الدورات التدريبية

يتبين من جدول (7.6) أن ما نسبته 24.0% من عينة الدارسة حاصلين على دورات في المهارات الإنسانية، 50.8% حاصلين على دورات في فن التعامل مع الجمهور، وأن ما نسبته 47.2% حاصلين على دورات في تنمية المهارات الذاتية (جسمية- فكرية)، 42.5% حاصلين على دورات في مجالات أخرى، ويتضح أن نسبة الحاصلين على دورات في التعامل مع الجمهور متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الجهود المبذولة بهذا الشأن متواضعة حيث أن معهد التوجيه الحكومي في قيادة شرطة محافظة غزة والذي تعقد فيه دورات للعاملين في مراكز الشرطة التابعة للمحافظة في مجال التعامل مع الجمهور حديث النشأة، وكذلك معهد الإرشاد المروري في شرطة المرور والنجدة لم تبدأ نشاطاته بعد بهذا الشأن، كذلك نسبة الحاصلين على دورات في تنمية المهارات الذاتية (جسمية وفكرية) متوسطة وذلك بسبب الوضع الأمني وما

يفرضه من توقف أو تأجيل أو عرقلة الدورات التدريبية والتأهيلية، ويأتي بعد ذلك نسبة الحاصلين على دورات في مجالات أخرى حيث يوضح جدول رقم (8.6) أسماء هذه الدورات. ملاحظة: مجموع النسب لا تساوي 100% لأنه يمكن اختيار أكثر من إجابة

جدول رقم (7.6)

يوضح توزيع العينة حسب الدورات التدريبية

النسبة المئوية %	العدد	الدورات التدريبية
24.0	87	دورات في المهارات الإنسانية
50.8	184	دورات في فن التعامل مع الجمهور
47.2	171	دورات في تنمية المهارات الذاتية (جسمية- فكرية)
42.5	154	دورات في مجالات أخرى

جدول رقم (8.6)

يوضح الدورات التدريبية الأخرى

م	اسم الدورة	عدد التكرار
1.	إدارية	10
2.	أساليب التحقيق والبحث الجنائي	6
3.	إسعاف	7
4.	أمنية وعسكرية وشرطية	63
5.	تحقيق	19
6.	حاسوب	6
7.	حقوق إنسان	1
8.	علاقات عامة	2
9.	لاسلكي وإشارة	8
10.	أخرى	6
	المجموع	128

6.2. اختبار فرضيات الدراسة وتفسير النتائج:

لاختبار فرضيات الدراسة فقد تم استخدام الاختبارات غير المعلمية (اختبار الإشارة، مان-وتني، واختبار كروسكال-والاس). هذه الاختبارات مناسبة في حالة استخدام مقياس ليكرت حيث أنه هو مقياس ترتيبي.

ولاختبار الفرضيات باستخدام اختبار الإشارة مثلاً لمعرفة ما إذا كان متوسط (وسيط) درجة الإجابة يساوي قيمة معينة يتم اختبار الفرضية الإحصائية التالية:

الفرضية الصفرية:

اختبار أن متوسط درجة الإجابة يساوي 2 وهي تقابل "متوفرة بشكل متوسط" حسب مقياس ليكرت المستخدم.

الفرضية البديلة: متوسط درجة الإجابة لا يساوي 2

إذا كانت Sig.(P-value) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ (حسب نتائج برنامج SPSS) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية ويكون في هذه الحالة متوسط آراء أفراد العينة حول الظاهرة موضع الدراسة لا يختلف جوهرياً عن الاستجابة "متوفرة بشكل متوسط"، أما إذا كانت Sig.(P-value) أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأن متوسط آراء أفراد العينة يختلف جوهرياً عن درجة التوافر المتوسطة، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يزيد أو ينقص بصورة جوهريّة عن درجة التوافر المتوسطة، وذلك من خلال قيمة الاختبار فإذا كانت الإشارة موجبة فمعناه أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن درجة التوافر المتوسطة والعكس صحيح.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

"تؤثر المهارات الإنسانية التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية"

وتنشق هذه الفرضية إلى عدة فرضيات فرعية كما يلي:-

الفرضية الفرعية الأولى:

"تؤثر مهارة الاستماع التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية"

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المجال الفرعي الأول "مهاره الاستماع".
تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة التوافر المتوسطة وهي 2 أم لا. النتائج موضحة في جدول (9.6).

جدول رقم (9.6)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال مهارة الاستماع

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	يستمتع للناس دون مقاطعة.	2.47	82.2	8.21	*0.000	8
2.	يكون منتبها عندما يحدثه الناس.	2.83	94.4	12.57	*0.000	1
3.	يحاول الاستماع للوصول للمعنى المقصود في كلام الناس.	2.70	90.0	12.92	*0.000	4
4.	يهتم بمشاعر وأحاديث المتحدث.	2.72	90.8	10.61	*0.000	2
5.	يركز اهتمامه على ما يقوله المتحدث.	2.67	88.9	11.28	*0.000	5
6.	يشجع الناس على التعبير عن أفكارهم.	2.53	84.4	5.84	*0.000	7
7.	يحاول أن يشعر المتحدث بأنه مدرك لما يقوله.	2.66	88.5	12.05	*0.000	6
8.	لديه القدرة على استيعاب وفهم كل ما يقال.	2.72	90.8	11.30	*0.000	2
	جميع فقرات المجال معاً	2.47	82.4	13.22	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (9.6) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " يكون منتبها عندما يحدثه الناس" يساوي 2.83 (الدرجة الكلية من 3) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 94.4 %، قيمة اختبار الإشارة 12.57 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها "متوفرة بشكل كبير".

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى "يستمتع للناس دون مقاطعة" يساوي 2.47 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 82.2 %، قيمة اختبار الإشارة 8.21 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها "متوفرة بشكل كبير".

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.47، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 82.4، قيمة اختبار الإشارة 13.22 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "مهاراة الاستماع" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على جميع فقرات هذا المجال بأنها "متوفرة بشكل كبير"، ويدل ذلك أن مهارة الاستماع متوفرة بشكل كبير بين رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة من خلال أن أفراد العينة يرون أن رجل الشرطة يكون منتبهاً عندما يحدثه الناس بنسبة 94.4 %، وأنه يهتم بمشاعر وأحاديث المتحدث بنسبة 90.8 %، وأنه لديه القدرة على استيعاب وفهم كل ما يقال بنسبة 90.8 %، ويحاول الاستماع للوصول للمعنى المقصود في كلام الناس بنسبة 90 %، وبالتالي فإنها تؤثر تأثيراً إيجابياً وبشكل كبير على فعالية تقديم الخدمة الأمنية، ويعزو الباحث ذلك إلى رجل الشرطة وأثناء قيامه بمهامه الميدانية وتعامله مع الجمهور يقوم بالاستماع وتلقي إفادات وشكاوي الجمهور وكذلك يحتاج لجمع المعلومات حول قضايا وأمور معينة تتعلق بالعمل مما يتطلب توفر هذه المهارة بشكل كبير، وتوافقت هذه النتائج مع دراسة (الذويبي، 2005) في أنها تأتي بدرجة كبيرة لدى الضباط العاملين بشرطة القصيم بالمملكة العربية السعودية، ودراسة (العتيبي، 2003) حيث كانت مهارة الاستماع للضباط العاملين في وزارة الدفاع والطيران في مدينة الرياض بالسعودية كبيرة، واختلفت مع دراسة (Matin & Others, 2010) حيث جاءت مهارة الاستماع للمبحوثين بدرجة متوسطة.

الفرضية الفرعية الثانية:

"تؤثر مهارة التحدث التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية"

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المجال الثاني "مهارة التحدث".

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 أم لا. النتائج موضحة في جدول (10.6).

جدول رقم (10.6)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال مهارة التحدث

م	الفرقة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتبة
1.	تخرج كلماته على النحو الذي يرغبه.	2.21	73.6	6.50	*0.000	7
2.	لا يجد صعوبة في مدح ومجاملة الناس.	2.27	75.8	8.28	*0.000	6
3.	يصغي إليه الناس عندما يتكلم.	2.44	81.3	12.38	*0.000	2
4.	يقوم باختيار الوقت المناسب للحديث والموضوع المطروح.	2.27	75.8	8.34	*0.000	5
5.	عندما يحاول شرح شيء ما لا يتجه الناس لتلقيه بكلمات ليقولها.	2.08	69.3	2.38	*0.009	10
6.	لا يجد صعوبة في التحدث إلى الناس.	2.40	79.9	11.36	*0.000	3
7.	ينتقي ويستخدم الكلمات الواضحة والملائمة للتعبير عن أفكاره.	2.36	78.8	10.79	*0.000	4
8.	لا يتحدث مع الناس بسرعة فائقة لا تمكنهم من استيعابه.	2.21	73.5	6.38	*0.000	8

9	*0.000	5.33	72.6	2.18	يستخدم تعابير الوجه وإيماءات الجسم وحركات اليدين أثناء التحدث.
1	*0.000	12.59	81.8	2.46	يتمتع بثقة بنفسه أثناء الحديث مع الناس.
	*0.000	12.57	76.3	2.29	جميع فقرات المجال معاً

• المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (10.6) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة العاشرة " يتمتع بثقة بنفسه أثناء الحديث مع الناس " يساوي 2.46 (الدرجة الكلية من 3) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 81.8 %، قيمة اختبار الإشارة 12.59 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها "متوفرة بشكل كبير".

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة " عندما يحاول شرح شيء ما لا يتجه الناس لتلقيه بكلمات ليقولها" يساوي 2.08 (الدرجة الكلية من 3) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 69.3 %، قيمة اختبار الإشارة 2.38 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.009 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها متوفرة وبحاجة لتطوير.

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.29، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 76.3، قيمة اختبار الإشارة 12.57 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " مهارة التحدث " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها متوفرة وبحاجة لتطوير، ويدل ذلك أن مهارة التحدث متوفرة بين رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة من خلال أن أفراد العينة يرون أن رجل الشرطة يتمتع بثقة بنفسه أثناء الحديث مع الناس بنسبة 81.8 %، وأنه يصغي إليه الناس عندما يتكلم بنسبة 81.3 %، وأنه لا يجد صعوبة في التحدث إلى الناس بنسبة 79.9 %، وينتقي ويستخدم الكلمات الواضحة والملائمة للتعبير عن أفكاره بنسبة 78.8 %، يقوم باختيار الوقت المناسب للحديث والموضوع المطروح بنسبة 75.8 %، ولا يجد صعوبة في مدح

ومجاملة الناس بنسبة 75.8%، وبالتالي فإنها تؤثر على فعالية تقديم الخدمة الأمنية وهي بحاجة لتطوير، ويعزي الباحث ذلك إلى طبيعة الوظيفة الأمنية التي تتسم بالتعالي وإلقاء التعليمات والأوامر، وفيها شيء من الشدة في الحديث، والمواطن بالضرورة يحتاج إلى اللين من الكلام، وتطابقت هذه النتائج مع دراسة (العتيبي، 2003) حيث كانت مهارة التحدث للضباط العاملين في وزارة الدفاع والطيران في مدينة الرياض بالسعودية متوسطة، واتفقت مع دراسة (Hinck, 2003) حيث أظهرت النتائج أن هناك فجوة بين مهارات التحدث المطلوبة والفعالية بالنسبة للقادة العسكريين، وكذلك مع دراسة (Macdonald, 2001) حيث تبين أن هناك حاجة للمرضيين أن يطوروا من مهاراتهم الذاتية في مجال الاتصال اللفظي وفي مجال العلاقات الإنسانية البينية، كما اختلفت مع دراسة (الرشودي، 2002) في أن مهارة التحدث تأتي بدرجة كبيرة الأهمية للضباط العاملين في مدينة الرياض والدمام بالسعودية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

"تؤثر مهارة الإقناع التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية"

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المجال الفرعي الثالث "مهارة الإقناع".

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 أم لا. النتائج موضحة في جدول (11.6).

جدول رقم (11.6)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال مهارة الإقناع

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتبة
1.	لديه القدرة على إقناع الجمهور بالإجراءات الأمنية.	2.30	76.7	8.89	*0.000	5
2.	لديه القدرة على إقناع الجمهور بالفوائد المترتبة على تحقيق أهداف الشرطة.	2.31	77.1	9.19	*0.000	4

3.	لديه القدرة على إقناع الناس واجباتهم بوضوح.	2.35	78.2	10.10	*0.000	2
4.	يستخدم أساليب إقناع مختلفة تتناسب مع ثقافة وأعمار الجمهور.	2.25	74.9	7.39	*0.000	6
5.	يعتمد على العاطفة بشكل كبير لإقناع الجمهور.	1.97	65.6	0.94	0.173	8
6.	يعتمد على العقل والمنطق بشكل كبير لإقناع الجمهور.	2.32	77.2	9.36	*0.000	3
7.	يستخدم نبرات صوت مختلفة تساهم في إقناع الجمهور.	2.16	72.2	5.33	*0.000	7
8.	يقدم الأدلة والبراهين المختلفة لإقناع الجمهور.	2.35	78.2	10.14	*0.000	1
	جميع فقرات المجال معاً	2.25	75.0	11.08	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (11.6) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة "يقدم الأدلة والبراهين المختلفة لإقناع الجمهور" يساوي 2.35 (الدرجة الكلية من 3) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 78.2 %، قيمة اختبار الإشارة 10.14 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها "متوفرة بشكل كبير".

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة "يعتمد على العاطفة بشكل كبير لإقناع الجمهور" يساوي 1.97 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 65.6 %، قيمة اختبار الإشارة 0.94 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.173 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها "متوفرة بشكل متوسط"، وهذا يدل على أفراد العينة غير قادرين على تكوين رؤية واضحة حول استخدام العاطفة في عملية الإقناع حيث أنهم قد يفهمونها بالشكل السلبي.

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.25، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 75.0 ، قيمة اختبار الإشارة 11.08 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "مهاراة الإقناع" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها متوفرة وبحاجة لتطوير، مما يدل على أن مهارة الإقناع متوفرة بين رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة من خلال أن أفراد العينة يرون أن رجل الشرطة يقدم الأدلة والبراهين المختلفة لإقناع الجمهور بنسبة 78.2%، ولديه القدرة على إقناع الناس واجباتهم بوضوح بنسبة 78.2%، ويعتمد على العقل والمنطق بشكل كبير لإقناع الجمهور بنسبة 77.2%، وأنه لديه القدرة على إقناع الجمهور بالفوائد المترتبة على تحقيق أهداف الشرطة بنسبة 77.1%، وبالتالي فإنها تؤثر على فعالية تقديم الخدمة الأمنية وهي بحاجة لتطوير، وتطابقت هذه النتائج مع دراسة (الرشودي، 2002) في أن مهارة الإقناع تأتي بدرجة متوسطة الأهمية للضباط العاملين في مدينة الرياض والدمام بالسعودية، ومع دراسة (Matin & Others, 2010) حيث جاءت مهارة الإقناع للمبحوثين بدرجة متوسطة، كما اختلفت مع نتائج دراسة (الذويبي، 2005) حيث كانت مهارة الإقناع لرجل الشرطة مرتفعة.

الفرضية الفرعية الرابعة:

"تؤثر مهارة حل النزاع التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية"

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المجال الفرعي الرابع "مهارة حل النزاع".

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 أم لا. النتائج موضحة في جدول (12.6).

جدول رقم (12.6)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال مهارة حل النزاع

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	يقوم باستخدام قوة القانون لحل النزاع بين الجمهور.	2.23	74.5	7.15	*0.000	4

2.	يقوم باستخدام الوساطة لحل النزاع بين الجمهور.	2.03	67.8	1.01	0.156	7
3.	يقوم باستخدام التنسيق والتكامل لحل النزاع بين الجمهور.	2.28	76.1	8.42	*0.000	3
4.	يقوم بالتوفيق بين الحزم واللين في حل النزاع.	2.37	79.1	10.65	*0.000	1
5.	لديه القدرة على تقليل دواعي الصراع والنزاع والتوفيق بين الأطراف المتنازعة.	2.35	78.3	10.62	*0.000	2
6.	لديه القدرة على حل المشكلات الأمنية.	2.17	72.5	5.61	*0.000	5
7.	يمتلك خلفية مناسبة عن الأنظمة واللوائح والقوانين المتعلقة بعمله.	2.16	72.0	5.24	*0.000	6
	جميع فقرات المجال معاً	2.23	74.4	10.48	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (12.6) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة "يقوم بالتوفيق بين الحزم واللين في حل النزاع" يساوي 2.37 (الدرجة الكلية من 3) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 79.1 %، قيمة اختبار الإشارة 10.65 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها "متوفرة بشكل كبير".

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية "يقوم باستخدام الوساطة لحل النزاع بين الجمهور" يساوي 2.03 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 67.8 %، قيمة اختبار الإشارة 1.01 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.156 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها "متوفرة بشكل متوسط"، وهذا يدل على أفراد العينة غير قادرين على تكوين رؤية واضحة حول استخدام الوساطة في عملية حل النزاع حيث أن البعض قد يفهم ذلك بأنه أمر سلبي ومخالف للقانون.

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.23، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 74.4 ، قيمة اختبار الإشارة 10.48 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "مهاراة حل النزاع" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها متوفرة وبحاجة لتطوير، مما يدل على أن مهارة حل النزاعات متوفرة بين رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة من خلال أن أفراد العينة يرون أن رجل الشرطة يقوم بالتوفيق بين الحزم واللين في حل النزاع بنسبة 79.1%، ولديه القدرة على تقليل دواعي الصراع والنزاع والتوفيق بين الأطراف المتنازعة بنسبة 78.3%، ويقوم باستخدام التنسيق والتكامل لحل النزاع بين الجمهور بنسبة 76.1%، يقوم باستخدام قوة القانون لحل النزاع بين الجمهور بنسبة 74.5%، وبالتالي فإنها تؤثر على فعالية تقديم الخدمة الأمنية وهي بحاجة لتطوير، ويعزو الباحث ذلك إلى الاتجاه نحو استخدام القوة أكثر من أسلوب الحوار، وهذا يعود إلى القيم المجتمعية والثقافة السائدة في المجتمع ككل ورجل الشرطة أولاً وأخيراً هو جزء من المجتمع، واتفقت النتائج مع دراسة (Matin & Others, 2010) حيث جاءت مهارة حل النزاع للمبحوثين بدرجة متوسطة، واختلفت الدراسة مع نتائج دراسة (العتيبي، 2003) حيث كانت مهارة حل النزاع للضباط العاملين في وزارة الدفاع والطيران في مدينة الرياض بالسعودية كبيرة.

الفرضية الفرعية الخامسة:

"تؤثر مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية"

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المجال الفرعي الخامس " مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور".

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 أم لا. النتائج موضحة في جدول (13.6).

جدول رقم (13.6)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال مهارة تكوين العلاقات
وكسب تعاون الجمهور

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	يحاول فهم مشاعر الجمهور واحتياجاته.	2.29	76.3	8.84	*0.000	11
2.	يقوم باحترام الجمهور والتعامل معه بشكل ودي من أجل كسب تأييده.	2.38	79.5	10.94	*0.000	7
3.	لديه القدرة على إقامة علاقات وثيقة مع الجمهور.	2.38	79.5	10.89	*0.000	6
4.	يحرص على كسب ثقة الجمهور.	2.40	79.9	11.27	*0.000	2
5.	يقوم بخدمة الجمهور دون تمييز أو محاباة.	2.39	79.7	10.85	*0.000	4
6.	لديه القدرة على التعامل مع مختلف الأعمار.	2.38	79.3	10.45	*0.000	9
7.	يقوم بتسهيل الإجراءات المتبعة لأداء الخدمة للجمهور.	2.39	79.6	11.52	*0.000	5
8.	يقوم بتحفيز الجمهور على التعاون مع الشرطة وبذل المزيد من العطاء.	2.38	79.3	10.65	*0.000	8
9.	يقوم بالثناء على الشخص المتعاون مع رجل الشرطة.	2.39	79.7	10.81	*0.000	3
10.	يقوم بإشاعة جو من الاطمئنان لدى الجمهور من خلال تقدير تعاونهم.	2.42	80.6	11.68	*0.000	1
11.	يقوم بإبداء الرغبة بالتعاون مع الجمهور.	2.36	78.7	10.48	*0.000	10

12	*0.000	7.71	75.2	2.26	يقوم بتقدير اقتراحات الجمهور.	12.
	*0.000	12.10	78.9	2.37	جميع فقرات المجال معاً	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (13.6) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة العاشرة "يقوم بإشاعة جو من الاطمئنان لدى الجمهور من خلال تقدير تعاونهم" يساوي 2.42 (الدرجة الكلية من 3) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 80.6 %، قيمة اختبار الإشارة 11.68 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها "متوفرة بشكل كبير".

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية عشر "يقوم بتقدير اقتراحات الجمهور" يساوي 2.26 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 75.2 %، قيمة اختبار الإشارة 7.71 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها متوفرة وبحاجة لتطوير.

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.37، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 78.9 %، قيمة اختبار الإشارة 12.10 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على جميع فقرات هذا المجال بأنها "متوفرة بشكل كبير"، مما يدل على أن مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور متوفرة بشكل كبير بين رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة من خلال أن أفراد العينة يرون أن رجل الشرطة يقوم بإشاعة جو من الاطمئنان لدى الجمهور من خلال تقدير تعاونهم بنسبة 80.6 %، وأنه يحرص على كسب ثقة الجمهور بنسبة 79.9 %، وأنه يقوم بخدمة الجمهور دون تمييز أو محاباة بنسبة 79.7 %، ويقوم بتسهيل الإجراءات المتبعة لأداء الخدمة للجمهور بنسبة 79.7 %، ويقوم بتحفيز الجمهور على التعاون مع الشرطة وبذل المزيد من العطاء بنسبة 79.6 %، وبالتالي فإنها تؤثر تأثيراً إيجابياً وبشكل كبير على فعالية تقديم الخدمة الأمنية، ويعزو الباحث ذلك إلى التركيز من قبل الإدارة العليا على ضرورة إرضاء الجمهور وكذلك التشجيع على إقامة علاقات جيدة مع الجمهور وتعزيز صور التعاون المشترك

بينهما، وتطابقت هذه النتائج مع دراسة (القرني، 2005) في أن مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور تأتي بدرجة كبيرة لدى ضباط المديرية العامة للدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية، ومع دراسة (الذويبي، 2005) في أنها تأتي بدرجة كبيرة لدى الضباط العاملين بشركة القصيم بالمملكة العربية السعودية، كذلك مع دراسة (العتيبي، 2003) لدى الضباط العاملين في وزارة الدفاع والطيران في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

جميع فقرات المجال الأول معاً

"تؤثر المهارات الإنسانية التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية"

تم اختبار هذه الفرضية من خلال جميع فقرات المجال الأول.

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة التوافر المتوسطة وهي 2 أم لا. النتائج موضحة في جدول (14.6).

جدول رقم (14.6)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات المجال الأول

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	الفقرة
*0.000	12.78	76.7	2.30	جميع فقرات الاستبانة

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (14.6) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الأول يساوي 2.30 (الدرجة الكلية من 3) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 76.7 %، قيمة اختبار الإشارة 12.78 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر جميع المجال الأول دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها متوفرة وبحاجة لتطوير، مما يدل على أن المهارات الإنسانية متوفرة بين رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة، وبالتالي فإنها

تؤثر على فعالية تقديم الخدمة الأمنية وهي بحاجة لتطوير، ويعزو الباحث ذلك إلى الحاجة للتدريب والتطوير في هذا المجال حيث أن الجهود التي تبذل في هذا المجال ما زالت متواضعة ولم ترقى إلى الحد المطلوب، واختلفت هذه الدراسة مع نتائج دراسة (العتيبي، 2003) في أن المهارات الإنسانية تأتي بدرجة مرتفعة لدى للضباط العاملين في وزارة الدفاع والطيران في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الرئيسية الثانية:

"تؤثر المهارات الذاتية التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية "

وتقسم هذه الفرضية إلى عدة فرضيات فرعية كما يلي:-

الفرضية الفرعية الأولى:

"تؤثر السمات الجسمية التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية"

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المجال الفرعي الأول " السمات الجسمية".

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 أم لا. النتائج موضحة في جدول (15.6).

جدول رقم (15.6)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال السمات الجسمية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتبة
1.	يتمتع بلياقة وقوة بدنية جيدة.	2.23	74.4	7.63	*0.000	4
2.	يتسم بالنشاط والحيوية.	2.38	79.4	11.48	*0.000	2
3.	يهتم بالمظهر الخارجي.	2.44	81.2	12.10	*0.000	1
4.	لديه القدرة على التحكم في استخدام الطاقة العصبية.	2.22	74.2	6.96	*0.000	5
5.	لديه القدرة على تحمل الجهد المضي في إنجاز الأعمال.	2.36	78.7	10.65	*0.000	3
	جميع فقرات المجال معاً	2.33	77.7	11.51	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (15.6) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة "يهتم بالمظهر الخارجي" يساوي 2.44 (الدرجة الكلية من 3) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 81.2 %، قيمة اختبار الإشارة 12.10 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها "متوفرة بشكل كبير".

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة "لديه القدرة على التحكم في استخدام الطاقة العصبية" يساوي 2.22 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 74.2 %، قيمة اختبار الإشارة 6.96 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها متوفرة وبحاجة لتطوير.

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.33، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 77.7 %، قيمة اختبار الإشارة 11.51 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "السمات الجسمية" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها متوفرة وبحاجة لتطوير، مما يدل على أن السمات الجسمية متوفرة بين رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة من خلال أن أفراد العينة يرون أن رجل الشرطة يهتم بالمظهر الخارجي بنسبة 81 %، وأنه يتسم بالنشاط والحيوي بنسبة 79.4 %، ولديه القدرة على تحمل الجهد المضي في إنجاز الأعمال بنسبة 78.7 %، يتمتع بلياقة وقوة بدنية جيدة بنسبة 74.4 %، لديه القدرة على التحكم في استخدام الطاقة العصبية بنسبة 74.2 %، وبالتالي فإنها تؤثر على فعالية تقديم الخدمة الأمنية وهي بحاجة لتطوير، ويعزو الباحث ذلك إلى هناك اهتمام من الإدارة العليا بذلك، ووجود مراكز للتدريب والتأهيل الشرطي الذي يتم من خلاله بناء هذه القدرات الجسمية والمحافظة عليها باستمرار، وكذلك لوجود مجموعة من الضوابط والتعليمات الخاصة بهذا الجانب، إلا أن الظروف الأمنية ومحاولة العد الصهيوني استهداف مقرات الشرطة ومراكز التدريب غالباً ما تقف حاجزاً ومعوفاً بحيث تسبب إيقاف أو تأجيل الدورات التدريبية، واختلفت هذه النتائج مع دراسة (القرني، 2005) في أن السمات الجسمية تأتي بدرجة كبيرة لدى ضباط المديرية العامة للدفاع المدني

بالمملكة العربية السعودية، ومع نتائج دراسة (العتيبي، 2003) في أن السمات الجسمية تأتي بدرجة مرتفعة لدى الضباط العاملين في وزارة الدفاع والطيران في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الثانية:

"تؤثر القدرات العقلية التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية"

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المجال الفرعي الثاني " القدرات العقلية " .

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 أم لا. النتائج موضحة في جدول (16.6).

جدول رقم (16.6)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال القدرات العقلية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	يتمتع بسرعة البديهة في التعامل مع المواقف الطارئة والمفاجأة.	2.27	75.8	8.21	*0.000	2
2.	لديه المرونة الذهنية لتقبل الأفكار والمقترحات الجديدة.	2.28	75.9	8.33	*0.000	1
3.	لديه خيال واسع قادر على التصور والتخيل لكل الاحتمالات.	2.20	73.2	5.65	*0.000	5
4.	لديه القدرة على رصد التفاصيل الدقيقة للمشكلة.	2.22	73.9	6.80	*0.000	4
5.	لديه الاستعداد الذهني للتحليل والاستنتاج من البيانات والمعلومات المتاحة.	2.25	75.0	7.58	*0.000	3
	جميع فقرات المجال معاً	2.24	74.8	8.79	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (16.6) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " لديه المرونة الذهنية لتقبل الأفكار والمقترحات الجديدة" يساوي 2.28 (الدرجة الكلية من 3) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 75.9 %، قيمة اختبار الإشارة 8.33 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها متوفرة وبحاجة لتطوير.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة " لديه خيال واسع قادر على التصور والتخيل لكل الاحتمالات" يساوي 2.20 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 73.2 %، قيمة اختبار الإشارة 5.65 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها متوفرة وبحاجة لتطوير.

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.24، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 74.8 %، قيمة اختبار الإشارة 8.79 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " القدرات العقلية" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها متوفرة وبحاجة لتطوير، ويدل ذلك على أن القدرات العقلية متوفرة بين رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة من خلال أن أفراد العينة يرون أن رجل الشرطة لديه المرونة الذهنية لتقبل الأفكار والمقترحات الجديدة بنسبة 75.9 %، وأنه يتمتع بسرعة البديهة في التعامل مع المواقف الطارئة والمفاجأة بنسبة 75.8 %، ولديه الاستعداد الذهني للتحليل والاستنتاج من البيانات والمعلومات المتاحة بنسبة 75 %، وبالتالي فإنها تؤثر على فعالية تقديم الخدمة الأمنية وهي بحاجة لتطوير، ويعزو الباحث ذلك إلى انخفاض المستوى التعليمي لأفراد العينة، واختلفت هذه النتائج مع نتائج دراسة (القرني، 2005) حيث تأتي هذه المهارة بدرجة كبيرة لدى ضباط المديرية العامة للدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

"تؤثر مهارة المبادأة والابتكار التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية "

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المجال الفرعي الثالث " مهارة المبادأة والابتكار "

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 أم لا. النتائج موضحة في جدول (17.6).

جدول رقم (17.6)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال مهارة المبادأة والابتكار

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتبة
1.	يبتكر وسائل وطرق جديدة لتطوير للعمل.	2.10	70.0	3.12	*0.001	5
2.	يبتكر أساليب جديدة لتحفيز الآخرين على الأداء المرتفع.	2.13	71.0	3.88	*0.000	4
3.	يقوم بالتجديد والتغيير في الظروف البيئية المحيطة بالعمل.	2.16	72.1	4.87	*0.000	3
4.	يبادر إلى اكتشاف المشاكل الكامنة في العمل.	2.23	74.2	6.63	*0.000	2
5.	يقوم بالمسارعة لمعالجة المشاكل الطارئة قبل استفحالها.	2.28	76.0	8.00	*0.000	1
	جميع فقرات المجال معاً	2.18	72.6	6.83	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (17.6) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة "يقوم بالمسارعة لمعالجة المشاكل الطارئة قبل استفحالها" يساوي 2.28 (الدرجة الكلية من 3) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 76.0 %، قيمة اختبار

الإشارة 8.00 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها متوفرة وبجاجة لتطوير .

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " يبتكر وسائل وطرق جديدة لتطوير للعمل " يساوي 2.10 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 70.0 %، قيمة اختبار الإشارة 3.12 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.001 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها متوفرة وبجاجة لتطوير .

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.18، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 72.6 ، قيمة اختبار الإشارة 6.83 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " مهارة المبادأة والابتكار" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها متوفرة وبجاجة لتطوير، ويدل ذلك على أن مهارة المبادأة والابتكار متوفرة بين رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة من خلال أن أفراد العينة يرون أن رجل الشرطة يقوم بالمسارعة لمعالجة المشاكل الطارئة قبل استفحالها بنسبة 76.0 %، ويبادر إلى اكتشاف المشاكل الكامنة في العمل بنسبة 74.2 %، ويبتكر أساليب جديدة لتحفيز الآخرين على الأداء المرتفع بنسبة 71 %، وبالتالي فإنها تؤثر على فعالية تقديم الخدمة الأمنية وهي بحاجة لتطوير، ويعزو الباحث ذلك إلى عدة أسباب منها عدم وجود الاستقرار الأمني، والروتين في العمل الإداري، وانخفاض المستوى التعليمي لأفراد العينة، وتطابقت هذه النتائج مع دراسة (القرني، 2005) في أن مهارة المبادأة والابتكار تأتي بدرجة متوسطة لدى ضباط المديرية العامة للدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الرابعة:

" تؤثر مهارة ضبط النفس التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية "

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المجال الفرعي الرابع " مهارة ضبط النفس " .

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 أم لا. النتائج موضحة في جدول (18.6).

جدول رقم (18.6)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال مهارة ضبط النفس

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتبة
1.	لديه القدرة على الاحتفاظ بالهدوء أثناء المواقف الصعبة.	2.23	74.2	6.85	*0.000	3
2.	لديه القدرة على ضبط الانفعالات الناتجة عن مشاكله الشخصية بعيداً عن الآخرين.	2.25	75.1	7.86	*0.000	1
3.	لديه القدرة على تقبل انتقادات الآخرين دون غضب.	2.23	74.3	6.92	*0.000	2
4.	لديه القدرة على الانضباط العاطفي.	2.22	73.8	6.78	*0.000	4
5.	المهارة في الاتزان الانفعالي إزاء تأثير الأزمات الأمنية المختلفة.	2.20	73.3	6.60	*0.000	5
	جميع فقرات المجال معاً	2.23	74.2	8.23	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (18.6) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " لديه القدرة على ضبط الانفعالات الناتجة عن مشاكله الشخصية بعيداً عن الآخرين " يساوي 2.25 (الدرجة الكلية من 3) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 75.1%، قيمة اختبار الإشارة 7.86 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها متوفرة وبحاجة لتطوير.

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة " المهارة في الاتزان الانفعالي إزاء تأثير الأزمات الأمنية المختلفة " يساوي 2.20 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 73.3%، قيمة اختبار الإشارة 6.60 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى

دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها متوفرة وبحاجة لتطوير.

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.23، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 74.2، قيمة اختبار الإشارة 8.23 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "مهارة ضبط النفس" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها متوفرة وبحاجة لتطوير، ويدل ذلك على أن مهارة ضبط النفس متوفرة بين رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة من خلال أن أفراد العينة يرون أن رجل الشرطة لديه القدرة على ضبط الانفعالات الناتجة عن مشاكله الشخصية بعيداً عن الآخرين بنسبة 75.1%، ولديه القدرة على الاحتفاظ بالهدوء أثناء المواقف الصعبة بنسبة 74.2%، ولديه القدرة على تقبل انتقادات الآخرين دون غضب بنسبة 74.3%، وبالتالي فإنها تؤثر على فعالية تقديم الخدمة الأمنية وهي بحاجة لتطوير، ويعزو الباحث ذلك إلى طبيعة الظروف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية المحيطة التي يعيشها رجل الشرطة كجزء من المجتمع، مما يزيد من حالة التوتر، وكذلك للحاجة إلى زيادة الضوابط والرقابة على السلوك والأداء الشرطي، وتطابقت هذه النتائج مع دراسة (القرني، 2005) في أن مهارة ضبط النفس تأتي بدرجة متوسطة لدى ضباط المديرية العامة للدفاع المدني بالملكة العربية السعودية، ومع دراسة (دحلان، 2007) حيث كانت بدرجة متوسطة لدى رجال الشرطة العاملين في قطاع غزة.

جميع فقرات المجال الثاني معاً

"تؤثر المهارات الذاتية التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية" تم اختبار هذه الفرضية من خلال جميع فقرات المجال الثاني. تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة التوافر المتوسطة وهي 2 أم لا. النتائج موضحة في جدول (19.6).

جدول رقم (19.6)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات المجال الثاني

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	الفقرة
*0.000	10.15	74.8	2.24	جميع فقرات المجال الثاني

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (19.6) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الثاني يساوي 2.24 (الدرجة الكلية من 3) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 74.8 %، قيمة اختبار الإشارة 10.15 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر جميع فقرات المجال الثاني دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها متوفرة وبحاجة لتطوير، مما يدل على أن المهارات الذاتية متوفرة بين رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة، وبالتالي فإنها تؤثر على فعالية تقديم الخدمة الأمنية وهي بحاجة لتطوير، ويعزو الباحث ذلك إلى حداثة جهاز الشرطة ونقص عملية التدريب والتأهيل وإعطاء قيادات الشرطة الأولوية بالدرجة الأولى للقضاء على الفلتان الأمني وتجارة المخدرات وجرائم أخرى، وتطابقت هذه النتائج مع دراسة (القرني، 2005) في أن المهارات الذاتية تأتي بدرجة متوسطة لدى ضباط المديرية العامة للدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية، كما اختلفت مع نتائج دراسة (العتيبي، 2003) حيث أن المهارات الذاتية كانت مرتفعة لدى الضباط العاملين في وزارة الدفاع والطيران في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

"تؤثر أساليب ووسائل تنمية المهارات الإنسانية والذاتية التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية".

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المجال الثالث " أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة".

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 أم لا. النتائج موضحة في جدول (20.6).

جدول رقم (20.6)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتبة
1.	يتم تحفيز رجال الشرطة الذين يتعاملون مع الجمهور بشكل جيد.	2.05	68.4	1.34	0.090	10
2.	يتم تطوير وتنفيذ برامج تدريبية متخصصة لتأهيل رجل الشرطة في مجال التعامل مع الجمهور.	2.26	75.4	7.58	*0.000	7
3.	يحرص رجل الشرطة على تكوين شبكة علاقات واسعة لزيادة التفاعل مع الجمهور.	2.31	77.0	8.89	*0.000	6
4.	يتم توجيه وتصويب سلوك رجل الشرطة أثناء التعامل مع الجمهور.	2.37	79.1	10.86	*0.000	3
5.	يتم تعريف رجال الشرطة بالأهداف الرئيسية لأعمالهم.	2.38	79.4	10.31	*0.000	2
6.	يتم الاتصال المباشر بالجمهور من خلال الندوات واللقاءات.	2.10	70.1	2.90	*0.002	9
7.	يتم التركيز على امتلاك المهارات المناسبة عند اختيار رجل الشرطة.	2.15	71.6	4.14	*0.000	8

8.	تقوم القيادات الأمنية بحث المرووسين على حسن التعامل مع الجمهور.	2.44	81.4	11.85	*0.000	1
9.	يتم الاهتمام بالجوانب السلوكية عند تقييم أداء رجال الشرطة.	2.34	78.1	9.54	*0.000	5
10.	يتم تطبيق اللوائح العقابية المتعلقة بعدم معاملة الجمهور بالأسلوب الحسن.	2.37	79.1	10.10	*0.000	4
11.	يتم التكريم السنوي لمن يحسن التعامل مع الجمهور.	1.98	66.1	0.41	0.340	11
	جميع فقرات المجال معاً	2.25	74.9	8.88	*0.000	

• المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (20.6) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " يتم تحفيز رجال الشرطة الذين يتعاملون مع الجمهور بشكل جيد " يساوي 2.05 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 68.4 %، قيمة اختبار الإشارة 1.34 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.090 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها "متوفرة بشكل متوسط"، وهذا يدل على أفراد العينة غير قادرين على تكوين رؤية واضحة حول تحفيز رجال الشرطة الذين يتعاملون مع الجمهور بشكل جيد.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة " تقوم القيادات الأمنية بحث المرووسين على حسن التعامل مع الجمهور " يساوي 2.44 (الدرجة الكلية من 3) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 81.4 %، قيمة اختبار الإشارة 11.85 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها متوفرة بشكل كبير .

- المتوسط الحسابي للفقرة الحادية عشر " يتم التكريم السنوي لمن يحسن التعامل مع الجمهور " يساوي 1.98 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 66.1 %، قيمة اختبار الإشارة 0.41 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.340 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة

$\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها "متوفرة بشكل متوسط"، وهذا يدل على أفراد العينة غير قادرين على تكوين رؤية واضحة حول استخدام التكرير السنوي لمن يحسن التعامل مع الجمهور.

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.25، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 74.9، قيمة اختبار الإشارة 8.88 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة "متوفرة بشكل متوسط" وهي 2 وهذا يعني أن استجابة أفراد العينة على هذه الفقرة بأنها متوفرة وبحاجة لتطوير، مما يدل على أن أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجال الشرطة العاملين في محافظة غزة متوفرة من خلال أن أفراد العينة يرون أنه تقوم القيادات الأمنية بحث المسؤولين على حسن التعامل مع الجمهور بنسبة 81.4%، يتم تعريف رجال الشرطة بالأهداف الرئيسة لأعمالهم بنسبة 79.4%، يتم توجيه وتصويب سلوك رجل الشرطة أثناء التعامل مع الجمهور بنسبة 79.1%، يتم تطبيق اللوائح العقابية المتعلقة بعدم معاملة الجمهور بالأسلوب الحسن بنسبة 79.1%، يتم الاهتمام بالجوانب السلوكية عند تقييم أداء رجال الشرطة بنسبة 78.1%، يحرص رجل الشرطة على تكوين شبكة علاقات واسعة لزيادة التفاعل مع الجمهور بنسبة 77%، يتم تطوير وتنفيذ برامج تدريبية متخصصة لتأهيل رجل الشرطة في مجال التعامل مع الجمهور بنسبة 75.4%، يتم التركيز على امتلاك المهارات المناسبة عند اختيار رجل الشرطة بنسبة 71.3%، يتم الاتصال المباشر بالجمهور من خلال الندوات واللقاءات 70.1%، يتم تحفيز رجال الشرطة الذين يتعاملون مع الجمهور بشكل جيد بنسبة 68.4%، وبالتالي فإنها تؤثر على فعالية تقديم الخدمة الأمنية وهي بحاجة لتطوير، ويعزو الباحث ذلك إلى محدودية الإمكانيات المالية وعدم الاستقرار السياسي من جانب، وحادثة المؤسسة الشرطية من جانب آخر مما يضعف آليات التحفيز ويقلل من تنفيذ البرامج التدريبية، واختلفت هذه النتائج مع نتائج دراسة (الذويبي، 2005) في أن أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة مرتفعة، وكذلك مع نتائج دراسة (الرشودي، 2002) حيث كانت أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة مرتفعة.

الفرضية الرئيسة الرابعة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في وجهات نظر الباحثين حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى لبعض

الخصائص الشخصية مثل (العمر، الرتبة، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، الحالة الاجتماعية، مكان العمل).

تم استخدام اختبار "مان-وتني" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار غير معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات. كذلك تم استخدام اختبار "كروسكال - والاس" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار اللامعلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.

أولاً: توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى الحالة الاجتماعية

يوضح جدول (21.6) أنه باستخدام اختبار "مان - وتني" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لكل من المجالات " مهارة الإقناع، أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة" كانت أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه يمكن قبول الفرضية القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول هذه المجالات تعزى إلى الحالة الاجتماعية. أما بالنسبة لباقي المجالات تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) في هذه الحالات كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول تلك المجالات تعزى إلى الحالة الاجتماعية، واختلفت هذه الدراسة مع دراسة (العتيبي، 2003)، حيث أظهرت وجود فروق تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

جدول رقم (21.6)

يوضح نتائج الفرضية الثالثة - الحالة الاجتماعية

م	المجال	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1-	مهارة الاستماع	-0.169	0.433
2-	مهارة التحدث	-1.147	0.126
3-	مهارة الإقناع	-2.413	*0.008
4-	مهارة حل النزاع	-0.319	0.375

0.231	-0.735	مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور	-5
0.119	-1.179	المهارات الإنسانية	-6
0.489	-0.029	السمات الجسمية	-7
0.338	-0.417	القدرات العقلية	-8
0.078	-1.419	مهارة المبادأة والابتكار	-9
0.104	-1.261	مهارة ضبط النفس	-10
0.334	-0.430	المهارات الذاتية	-11
*0.028	-1.907	أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة	-12
0.123	-1.160	جميع مجالات الاستبانة	

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

جدول (22.6) يبين متوسطات الرتب لإجابات أفراد العينة حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

جدول رقم (22.6)

يوضح متوسطات رتب الفرضية الثالثة - الحالة الاجتماعية

م	المجال	متوسط الرتبة	
		متزوج	غير متزوج
-1	مهارة الاستماع	230.00	227.34
-2	مهارة التحدث	231.88	213.76
-3	مهارة الإقناع	236.10	197.94
-4	مهارة حل النزاع	229.94	224.91
-5	مهارة تكوين العلاقات وكسب	230.67	219.04
-6	المهارات الإنسانية	233.50	214.80
-7	السمات الجسمية	228.08	227.64
-8	القدرات العقلية	226.28	232.80

208.86	231.13	مهارة المبادأة والابتكار	-9
211.40	231.15	مهارة ضبط النفس	-10
222.47	229.27	المهارات الذاتية	-11
193.05	222.08	أساليب ووسائل تنمية المهارات	-12
215.04	233.45	جميع مجالات الدراسة معاً	

من خلال نتائج الاختبار الموضحة في جدول (22.6) تبين أن متوسط الرتبة لإجابات أفراد العينة من فئة متزوج أكبر من فئة غير متزوج وذلك للمجالين (مهارة الإقناع، أساليب ووسائل تنمية المهارات). هذا يعني درجة الموافقة حول هذين المجالين كانت أكبر لدى أفراد العينة المتزوجين، ويعود الفرق في ذلك إلى أن غالبية مفردات العينة من المتزوجين وإلى كبر سن المتزوج أولاً وما يتمتع به من نضوج فكري وتوافق نفسي ومسؤولية اجتماعية أعلى وقدرة على الإقناع والصبر والتعامل مع الطرف الآخر وهم الأكثر خبرة.

ثانياً: توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى الرتبة

يوضح جدول (23.6) يتضح أنه باستخدام كروسكال- والاس تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الرتبة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن غالبية مفردات العينة من الرتب الصغيرة، وإلى أن هذه المهارات يجب أن تكون متوفرة في كل من يتعامل مع الجمهور، واختلفت هذه الدراسة مع دراسة (العتيبي، 2003)، حيث أظهرت وجود فروق تعزى لمتغير الرتبة فيما يتعلق بالمهارات الذاتية.

جدول رقم (23.6)

يوضح نتائج الفرضية الثالثة - الرتبة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	درجات الحرية	قيمة الاختبار	المجال
0.291	10	11.914	مهارة الاستماع
0.128	10	15.118	مهارة التحدث
0.161	10	14.275	مهارة الإقناع
0.191	10	13.614	مهارة حل النزاع
0.056	10	17.943	مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور
0.110	10	15.659	المهارات الإنسانية
0.240	10	12.715	السمات الجسمية
0.274	10	12.166	القدرات العقلية
0.709	10	7.174	مهارة المبادأة والابتكار
0.652	10	7.768	مهارة ضبط النفس
0.409	10	10.361	المهارات الذاتية
0.375	10	10.784	أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة
0.273	10	12.175	جميع مجالات الدراسة معاً

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

ثالثاً: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى الإدارة (مكان العمل). يوضح جدول (24.6) يتضح أنه باستخدام كروسكال- والاس تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لكل من " مهارة الإقناع، القدرات العقلية، مهارة المبادأة والابتكار" كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الإدارة حيث أن الجميع بحاجة لهذه المهارات. أما بالنسبة لباقي مجالات الدراسة تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول هذه

المجالات تعزى إلى الإدارة، ويعزو الباحث ذلك الاختلاف للتغير في طبيعة عمل الإدارات، والتخصص، والخبرة الشخصية للمبحوثين.

جدول رقم (24.6)

يوضح نتائج الفرضية الثالثة – الإدارة (مكان العمل)

القيمة الاحتمالية (Sig.)	درجات الحرية	قيمة الاختبار	المجال
*0.015	11	23.468	مهارة الاستماع
*0.016	11	23.316	مهارة التحدث
0.193	11	14.766	مهارة الإقناع
*0.010	11	24.796	مهارة حل النزاع
*0.021	11	22.403	مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور
*0.006	11	26.125	المهارات الإنسانية
*0.000	11	35.672	السمات الجسمية
0.055	11	19.360	القدرات العقلية
0.171	11	15.250	مهارة المبادأة والابتكار
*0.009	11	25.057	مهارة ضبط النفس
*0.002	11	29.256	المهارات الذاتية
*0.005	11	26.487	أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة
*0.003	11	28.599	جميع مجالات الدراسة معاً

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

جدول (25.6) يبين متوسطات الرتب لإجابات أفراد العينة حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى الإدارة، ويبين أن أغلب الفروقات كانت لصالح إدارة المباحث، حيث أن طبيعة الأعمال لديهم تتطلب وجود العديد من المهارات

التي تتعلق بمجال البحث والتحري والتحقيق وكشف ملابسات الأحداث الغامضة، والجهد البدني والعقلي الكبير الذي تستوجبه هذه الأعمال وقدرة التحمل للعمل لساعات طويلة ومتواصلة.

جدول رقم (25.6)

يوضح متوسطات رتب الفرضية الثالثة – الإدارة (مكان العمل)

متوسطات الرتب												المجال
قيادة محافظة عزّة	مركز الرمال	مركز الدرج	مركز الشاطئ	مركز التيه	مركز التيه	مركز التيه	مركز التيه	مركز التيه	مركز التيه	مركز التيه	مركز التيه	
176.53	244.41	232.25	243.29	151.72	210.42	239.69	274.98	227.84	232.93	256.24	216.91	مهارة الاستماع
195.09	233.63	258.29	193.96	171.10	217.42	257.85	295.73	225.32	214.94	252.32	207.37	مهارة التحدث
187.31	226.47	237.25	236.69	175.59	233.36	239.47	284.64	227.07	221.27	244.25	222.24	مهارة الإقناع
224.59	280.20	238.25	176.42	144.17	237.10	232.06	274.74	224.14	223.19	250.47	232.11	مهارة حل النزاع
198.79	245.23	215.25	213.63	163.90	199.24	215.69	265.28	220.90	221.95	267.69	243.37	مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور
192.84	240.41	235.08	211.83	151.33	212.84	236.42	291.48	223.71	222.92	262.95	226.04	المهارات الإنسانية
184.48	280.90	215.14	215.35	135.69	237.70	240.72	289.12	223.40	205.74	261.60	231.57	السمات الجسمية
180.74	266.83	200.18	201.50	177.28	233.50	247.47	266.72	237.45	208.10	244.93	255.98	القدرات العقلية
175.19	271.23	218.68	236.79	185.26	244.14	218.06	269.17	236.87	210.36	231.76	246.59	مهارة المبادأة والابتكار
193.22	260.93	215.12	220.63	160.38	215.06	206.72	275.00	227.88	206.91	264.40	226.81	مهارة ضبط النفس
176.29	277.97	210.82	218.60	152.86	232.24	233.53	286.09	228.10	204.78	256.64	244.63	المهارات الذاتية
157.42	218.85	218.55	190.35	248.78	222.67	233.59	298.02	209.30	182.41	230.07	213.48	أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة
178.41	251.94	225.79	209.35	164.21	220.44	236.03	304.41	225.15	213.00	261.94	232.57	جميع مجالات الدراسة معاً

رابعاً: توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى المؤهل العلمي

يوضح جدول (26.6) يتضح أنه باستخدام كروسكال- والاس تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لكل من " مهارة الاستماع، مهارة التحدث، مهارة الإقناع، المهارات الإنسانية" كانت أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين للدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى المؤهل العلمي، ويعزو الباحث ذلك إلى أن هناك فروق واضحة بين الباحثين في المستوى التعليمي.

أما بالنسبة لباقي مجالات الدراسة تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول تلك المجالات تعزى إلى المؤهل العلمي، ولقد اتفقت هذه الدراسة مع نتائج دراسة (القرني، 2005)، حيث أظهرت عدم وجود فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (26.6)

يوضح نتائج الفرضية الثالثة - المؤهل العلمي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	درجات الحرية	قيمة الاختبار	المجال
*0.005	3	12.637	مهارة الاستماع
*0.024	3	9.449	مهارة التحدث
*0.035	3	8.609	مهارة الإقناع
0.889	3	0.633	مهارة حل النزاع
0.103	3	6.186	مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور
*0.020	3	9.827	المهارات الإنسانية
0.488	3	2.431	السمات الجسمية
0.093	3	6.427	القدرات العقلية
0.307	3	3.604	مهارة المبادأة والابتكار
0.318	3	3.521	مهارة ضبط النفس
0.179	3	4.902	المهارات الذاتية
0.801	3	1.002	أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة
0.063	3	7.313	جميع مجالات الدراسة معاً

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

جدول (27.6) يبين متوسطات الرتب لاستجابة المبحوثين حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى المؤهل العلمي.

جدول رقم (27.6)

يوضح متوسطات رتب الفرضية الثالثة – المؤهل العلمي

المجال	أقل من ثانوية عامة	ثانوية عامة	دبلوم	بكالوريوس فأكثر
مهارة الاستماع	241.13	251.43	190.95	208.82
مهارة التحدث	236.20	249.79	211.73	199.26
مهارة الإقناع	240.10	246.86	199.98	209.18
مهارة حل النزاع	234.20	233.22	219.14	232.31
مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور	231.06	248.99	211.33	210.89
المهارات الإنسانية	239.39	251.16	201.89	207.04
السمات الجسمية	235.41	232.88	238.86	210.49
القدرات العقلية	242.13	238.55	214.18	202.83
مهارة المبادأة والابتكار	232.92	239.63	225.05	206.68
مهارة ضبط النفس	236.04	238.03	224.65	207.30
المهارات الذاتية	237.64	240.34	223.23	203.64
أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة	225.70	219.42	213.17	209.26
جميع مجالات الدراسة معاً	240.96	246.68	209.12	207.23

من خلال نتائج الاختبار الموضحة في جدول (27.6) تبين أنه بالنسبة لأفراد العينة الذين يحملون درجة ثانوية عامة كان متوسط الرتبة لاستجابات المبحوثين للدراسة أكبر للمجالات (مهارة الاستماع، مهارة التحدث، مهارة الإقناع، المهارات الإنسانية) من متوسطات الرتب لباقي مجالات الدراسة الأخرى. هذا يعني أن درجة الموافقة حول هذه المجالات كانت أكبر لدى أفراد العينة الذين يحملون درجة ثانوية عامة ثم الذين يحملون درجة أقل من ثانوية عامة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن غالبية مفردات العينة من الحاصلين على مؤهل الثانوية العامة ويولي ذلك

الذين يحملون مؤهل أقل من ثانوية عامة وبالتالي يعتقدون بأنهم بحاجة لمهارات عديدة أما الذين تلقوا تعليماً أعلى بالتالي يكونوا أكثر تجرداً.

خامساً: توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى العمر

يوضح جدول (28.6) يتضح أنه باستخدام كروسكال- والاس تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لكل من " مهارة الاستماع، مهارة الإقناع، مهارة حل النزاع، مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور، المهارات الإنسانية، أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة" كانت أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى العمر.

أما بالنسبة لباقي مجالات الدراسة تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول تلك المجالات تعزى إلى العمر، واتفقت هذه الدراسة مع دراسة (العنبي، 2003)، حيث أظهرت وجود فروق تعزى لمتغير العمر.

جدول رقم (28.6)

يوضح نتائج الفرضية الثالثة - العمر

القيمة الاحتمالية (Sig.)	درجات الحرية	قيمة الاختبار	المجال
*0.012	2	8.768	مهارة الاستماع
0.154	2	3.745	مهارة التحدث
*0.000	2	21.851	مهارة الإقناع
*0.020	2	7.814	مهارة حل النزاع
*0.036	2	6.629	مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور
*0.003	2	11.912	المهارات الإنسانية
0.194	2	3.284	السمات الجسمية
0.055	2	5.811	القدرات العقلية
0.097	2	4.673	مهارة المبادأة والابتكار

0.054	2	5.848	مهارة ضبط النفس
0.057	2	5.738	المهارات الذاتية
*0.039	2	6.476	أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة
*0.004	2	11.158	جميع مجالات الدراسة معاً

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

جدول (29.6) يبين متوسطات الرتب لاستجابة المبحوثين حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى العمر.

جدول رقم (29.6)

يوضح متوسطات رتب الفرضية الثالثة - العمر

متوسطات الرتب			المجال
أقل من 25 سنة	25 - أقل من 36 سنة	36 سنة فأكثر	
216.53	227.59	268.06	مهارة الاستماع
218.83	229.67	252.89	مهارة التحدث
205.34	227.56	287.38	مهارة الإقناع
219.70	224.53	266.39	مهارة حل النزاع
215.25	229.49	260.77	مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور
213.21	228.95	274.12	المهارات الإنسانية
225.00	223.63	252.90	السمات الجسمية
224.84	219.91	259.99	القدرات العقلية
218.30	225.78	255.43	مهارة المبادأة والابتكار
218.79	224.80	259.58	مهارة ضبط النفس
220.02	224.62	260.43	المهارات الذاتية
202.00	219.80	245.30	أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة
214.15	228.64	272.99	جميع مجالات الدراسة معاً

من خلال نتائج الاختبار الموضحة في جدول (29.6) تبين أنه بالنسبة لأفراد العينة الذين أعمارهم 36 سنة فأكثر كان متوسط الرتبة لاستجابات المبحوثين للدراسة أكبر للمجالات (مهارة الاستماع، مهارة الإقناع، مهارة حل النزاع، مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور، المهارات الإنسانية، أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة) من متوسطات الرتب لباقي مجالات الدراسة الأخرى، هذا يعني أن درجة الموافقة حول هذه المجالات كانت أكبر لدى أفراد العينة الذين أعمارهم 36 سنة فأكثر، ويعود ذلك إلى النضوج والخبرة التي يكتسبها الفرد مع كبر السن في المهارات المذكورة.

سادساً: توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى سنوات الخدمة

يوضح جدول (30.6) يتضح أنه باستخدام كروسكال- والاس تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لكل من " مهارة الإقناع، مهارة حل النزاع" كانت أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى سنوات الخدمة.

أما بالنسبة لباقي مجالات الدراسة تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة تعزى إلى سنوات الخدمة، واختلفت هذه الدراسة مع دراسة (الذويبي، 2005)، حيث أظهرت وجود فروق تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

جدول رقم (30.6)

نتائج الفرضية الثالثة - سنوات الخدمة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	درجات الحرية	قيمة الاختبار	المجال
0.565	2	1.143	مهارة الاستماع
0.438	2	1.651	مهارة التحدث
*0.023	2	7.535	مهارة الإقناع
*0.047	2	6.131	مهارة حل النزاع

0.445	2	1.617	مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور
0.179	2	3.437	المهارات الإنسانية
0.503	2	1.375	السمات الجسمية
0.580	2	1.090	القدرات العقلية
0.165	2	3.607	مهارة المبادأة والابتكار
0.100	2	4.614	مهارة ضبط النفس
0.170	2	3.538	المهارات الذاتية
0.434	2	1.671	أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة
0.163	2	3.626	جميع مجالات الدراسة معاً

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

جدول (31.6) يبين متوسطات الرتب لاستجابة المبحوثين حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى سنوات الخدمة

جدول رقم (31.6)

متوسطات رتب الفرضية الثالثة - سنوات الخدمة

متوسطات الرتب			المجال
7 سنوات فأكثر	4 - أقل من 7 سنوات	أقل من 4 سنوات	
226.88	234.53	219.85	مهارة الاستماع
241.88	231.86	217.03	مهارة التحدث
240.56	239.70	202.64	مهارة الإقناع
240.07	238.52	205.28	مهارة حل النزاع
231.10	233.89	216.36	مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور
238.18	237.24	212.13	المهارات الإنسانية
211.56	233.20	222.74	السمات الجسمية
236.41	230.65	217.95	القدرات العقلية
240.62	233.27	209.25	مهارة المبادأة والابتكار

247.09	233.59	208.04	مهارة ضبط النفس
235.54	235.43	209.97	المهارات الذاتية
240.67	214.59	214.20	أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة
241.22	236.93	211.74	جميع مجالات الدراسة معاً

من خلال نتائج الاختبار الموضحة في جدول (31.6) تبين أنه بالنسبة لأفراد العينة الذين عدد سنوات الخبرة لهم 7 سنوات فأكثر كان متوسط الرتبة لاستجابات المبحوثين للدراسة أكبر للمجالين (مهارة الإقناع، مهارة حل النزاع) من متوسطات الرتب لباقي مجالات الدراسة الأخرى. هذا يعني أن درجة الموافقة حول هذين المجالين كانت أكبر لدى أفراد العينة الذين عدد سنوات الخبرة لديهم 7 سنوات فأكثر، ويعزو الباحث ذلك إلى أنه كلما ازدادت سنوات الخبرة كلما تلقى المبحوث تأهيل وخبرة أفضل في هذه المهارات، بالإضافة إلى مواجهة العديد من المشاكل في حياته العملية فيصبح لديه القدرة على الإقناع وفض النزاعات بسبب هذه الخبرة المتراكمة.

الفصل السابع

النتائج والتوصيات

7.1. النتائج

7.2. التوصيات

7.3. مقترحات لدراسات مستقبلية

الفصل السابع

النتائج والتوصيات

يشتمل هذا الفصل على ملخص لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وأبرز التوصيات المقترحة على ضوء تلك النتائج:

7.1. النتائج

بعد تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة التي تم اختيارها بعناية لتتفق مع مشكلة الدراسة وكذلك مع البيانات التي تم تضمينها في أداة الدراسة، تم التوصل إلى نتائج الدراسة والتي من أبرزها ما يلي:

أولاً: النتائج المتعلقة بخصائص العينة:

- أن أغلب رجال الشرطة هم ممن أقل من رتبة ملازم ونسبة (75.2%) من عينة الدراسة، وأن معظمهم من حملة مؤهل الثانوية العامة فأقل ونسبتهم (68.2%)، وأن معظمهم أعمارهم أقل من 36 سنة بنسبة (81.6%)، وأن معظمهم بلغ عدد سنوات الخدمة لهم ما بين (4 - أقل من 7) سنوات بنسبة (60.9%)، وأن أغلبهم من فئة متزوج بنسبة (81.3%)، وأن ما نسبته (50.8%) منهم حاصلين على دورات في فن التعامل مع الجمهور.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالمهارات الإنسانية:

- تؤثر المهارات الإنسانية التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية بوزن نسبي 76.7% وهي بحاجة لتطوير.
- تتوفر مهارة الاستماع لدى رجل الشرطة بدرجة كبيرة وبوزن نسبي 82.4% من حيث الانتباه عندما يحدثه الناس، والاهتمام بمشاعر المتحدث، والقدرة على استيعاب ما يقال له، ومحاولة الوصول للمعنى المقصود في كلام المتحدث وعدم مقاطعته أثناء الحديث.
- تتوفر مهارة التحدث لدى رجل الشرطة بوزن نسبي 76.3% وهي بحاجة لتطوير، من حيث التمتع بالثقة بالنفس أثناء الحديث مع الناس، وإصغاء الناس إليه عندما

يتحدث، وانتقاء الكلمات الواضحة والملائمة للتعبير عن أفكاره، واختيار الوقت المناسب للحديث والموضوع المطروح، وأنه لا يجد صعوبة في مدح ومجاملة الناس.

- تتوفر مهارة الإقناع لدى رجل الشرطة بوزن نسبي 75% وهي بحاجة لتطوير، من حيث تقديم الأدلة والبراهين المختلفة لإقناع الجمهور، والقدرة على إقناع الناس واجباتهم بوضوح، والاعتماد على العقل والمنطق بشكل كبير لإقناع الجمهور، والقدرة على إقناع الجمهور بالفوائد المترتبة على تحقيق أهداف الشرطة.
- أن أفراد العينة غير قادرين على تكوين رؤية واضحة حول استخدام العاطفة في عملية الإقناع حيث أن البعض قد يفهم ذلك بالشكل السلبي.
- تتوفر مهارة حل النزاع لدى رجل الشرطة بوزن نسبي 74.4% وهي بحاجة لتطوير، من حيث التوفيق بين الحزم واللين في حل النزاع، والقدرة على تقليل دواعي الصراع والنزاع، والتوفيق بين الأطراف المتنازعة، واستخدام التنسيق والتكامل لحل النزاع بين الجمهور، واستخدام قوة القانون لحل النزاع بين الجمهور.
- أن أفراد العينة غير قادرين على تكوين رؤية واضحة حول استخدام الوساطة في عملية حل النزاع حيث أن البعض قد يفهم ذلك بأنه أمر سلبي ومخالف للقانون.
- تتوفر مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور لدى رجل الشرطة بدرجة كبيرة وبوزن نسبي 78.9% من حيث القيام بإشاعة جو من الاطمئنان لدى الجمهور من خلال تقدير تعاونهم، والحرص على كسب ثقة الجمهور، القيام بخدمة الجمهور دون تمييز أو محاباة، والقيام بتسهيل الإجراءات المتبعة لأداء الخدمة للجمهور، والقيام بتحفيز الجمهور على التعاون مع الشرطة وبذل المزيد من العطاء.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالمهارات الذاتية:

- تؤثر المهارات الذاتية التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية بوزن نسبي 74.8% وهي بحاجة لتطوير.
- تتوفر السمات الجسمية لدى رجل الشرطة بوزن نسبي 77.7% وهي بحاجة لتطوير، من حيث الاهتمام بالمظهر الخارجي، والتحلي بالنشاط والحيوية، والقدرة

على تحمل الجهد المضني في إنجاز الأعمال، والتمتع بلياقة وقوة بدنية جيدة، والقدرة على التحكم في استخدام الطاقة العصبية.

- تتوفر القدرات العقلية لدى رجل الشرطة بوزن نسبي 74.8% وهي بحاجة لتطوير، من حيث المرونة الذهنية لتقبل الأفكار والمقترحات الجديدة، والتمتع بسرعة البديهة في التعامل مع المواقف الطارئة والمفاجأة، والاستعداد الذهني للتحليل والاستنتاج من البيانات والمعلومات المتاحة.

- تتوفر مهارة المبادأة والابتكار لدى رجل الشرطة بوزن نسبي 72.6% وهي بحاجة لتطوير، من حيث القيام بالمسارعة لمعالجة المشاكل الطارئة قبل استفحالها، والمبادرة إلى اكتشاف المشاكل الكامنة في العمل، وابتكار أساليب جديدة لتحفيز الآخرين على الأداء المرتفع.

- تتوفر مهارة ضبط النفس لدى رجل الشرطة بوزن نسبي 74.2% وهي بحاجة لتطوير، من حيث القدرة على ضبط الانفعالات الناتجة عن مشاكله الشخصية بعيداً عن الآخرين، والقدرة على الاحتفاظ بالهدوء أثناء المواقف الصعبة، والقدرة على تقبل انتقادات الآخرين دون غضب بنسبة.

رابعاً: النتائج المتعلقة بأساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة:

- تؤثر أساليب ووسائل تنمية المهارات الإنسانية والذاتية التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على فعالية تقديم الخدمة الأمنية وبوزن نسبي 74.9% وهي بحاجة لتطوير.

- من أهم الأساليب والوسائل المستخدمة لتنمية مهارات رجل لشرطة هي توجيه وتصويب سلوك رجل الشرطة أثناء التعامل مع الجمهور، وتعريف رجال الشرطة بالأهداف الرئيسية لأعمالهم، وقيام القيادات الأمنية بحث المرؤوسين على حسن التعامل مع الجمهور، والاهتمام بالجوانب السلوكية عند تقييم أداء رجال الشرطة، وتطبيق اللوائح العقابية المتعلقة بعدم معاملة الجمهور بالأسلوب الحسن، وتطوير وتنفيذ برامج تدريبية متخصصة لتأهيل رجل الشرطة في مجال التعامل مع الجمهور، وحرص رجل الشرطة على تكوين شبكة علاقات واسعة لزيادة التفاعل مع الجمهور، والاتصال المباشر بالجمهور من خلال الندوات واللقاءات، والتركيز على امتلاك المهارات المناسبة عند اختيار رجل الشرطة.

- من أضعف الأساليب والوسائل المستخدمة لتنمية مهارات رجل الشرطة هي تحفيز رجال الشرطة الذين يتعاملون مع الجمهور بشكل جيد، والتكريم السنوي لمن يحسن التعامل مع الجمهور، حيث ظهر أن أفراد العينة غير قادرين على تكوين رؤية واضحة حولها مما يوحي بضعف هذه الوسائل وقلة حجمها.

خامساً: النتائج المتعلقة بالفروق بين المبحوثين حول مهارات رجل الشرطة:

- لا توجد فروق في وجهات نظر المبحوثين حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى (الحالة الاجتماعية، الرتبة، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة) عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول "مهارة الإقناع، أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة" عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ تعزى إلى الحالة الاجتماعية حيث كانت هذه الفروق لصالح أفراد العينة المتزوجين.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول "مهارة الاستماع، مهارة التحدث، مهارة الإقناع" عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ تعزى إلى المؤهل العلمي حيث كانت هذه الفروق لصالح الذين يحملون درجة ثانوية عامة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول "مهارة الإقناع، مهارة حل النزاع" عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ تعزى إلى المؤهل العلمي حيث كانت هذه الفروق لصالح الذين عدد سنوات الخبرة لهم 7 سنوات فأكثر.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في وجهات نظر المبحوثين حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى (العمر، مكان العمل) حيث كانت هذه الفروق لصالح الذين أعمارهم (36) سنة فأكثر، ولصالح العاملين في إدارة المباحث.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول "مهارة الإقناع، القدرات العقلية، مهارة المبادأة والابتكار" تعزى إلى مكان العمل عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول "مهارة التحدث، المهارات الذاتية" تعزى إلى العمر عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

7.2. التوصيات

في ضوء النتائج التي أسفرت عنها هذه الدراسة، يقدم الباحث عدداً من التوصيات التي يأمل أن تفيد المسؤولين والمهتمين بموضوع الدراسة عن واقع مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية كما يلي:

- العمل على كل ما من شأنه تطوير وصقل المهارات الإنسانية والذاتية عن طريق التدريب وورش العمل والندوات وغيرها.
- الاهتمام بتنقيف رجال الشرطة في مجال العلاقات العامة لرفع مستوى مهاراتهم الاتصالية بالجمهور.
- الإعداد المعنوي لرجل الشرطة وذلك بالتركيز على إشعاره بأهميته ودوره الفعال في بناء المجتمع.
- ضرورة العمل على تطوير أكاديمية الشرطة للتدريب وتفعيل وبناء خطة للتدريب تتضمن مواد دراسية تعنى بالمهارات الإنسانية والذاتية الواجب على رجل الشرطة التحلي بها.
- ضرورة إيجاد نظام لاختيار الكادر الشرطي على أساس مهني من خلال الاختبارات والمقابلات والتركيز على امتلاك المهارات المناسبة ووجود فريق عمل متخصص عند عملية الاختيار والتعيين.
- الاهتمام بالجوانب السلوكية عند تقييم أداء رجال الشرطة، على أن يكون التقييم دورياً، وأن يتم ربطه بنظام الترقيات.
- على وسائل الإعلام أن تقوم بدورها في تعريف الجمهور بأهمية دور رجال الشرطة وضرورة مساعدتهم والتعاون معهم.
- على القيادات الأمنية أن تقوم ببحث المرؤوسين على حسن التعامل مع الجمهور وكذلك تصويب السلوك الخطأ.
- ضرورة العمل على تأهيل الكادر الشرطي فهو عصب العمل الشرطي وتتأط به الكثير من المسؤوليات والمهام وذلك من خلال التشجيع على التعلم والتعليم.
- الاهتمام بالفعاليات التي تعزز العلاقة بين رجل الشرطة والجمهور وذلك بتنظيم زيارات بين جهاز الشرطة وبين مؤسسات المجتمع التي لها علاقة مباشرة معه وإيضاح دور رجل الشرطة في حماية المجتمع بكافة شرائحه وحماية الأرواح والممتلكات.

- العمل على وضع رجال الشرطة الذين يتميزون بمهارة عالية في التحدث والاستماع والتي تعتبر أهم مهارتين في التعامل مع الجمهور في مواقع العمل المباشرة مع الجمهور.
- توفير فرص التدريب المناسبة لرجال الشرطة في مجال التعامل الإنساني مع الجمهور.
- تقديم مزيد من الحوافز المادية والمعنوية باستمرار، ومكافأة وتكريم رجل الشرطة الذي يحسن التعامل مع الجمهور.
- تشجيع رجال الشرطة على المبادرة في طرح الاقتراحات والأفكار التي تساعد على التطور الإيجابي للعمل الشرطي من خلال تكوين نظام للتنظيمات والاقتراحات وربطه مباشرة بالإدارة العليا.
- العمل على منح الفرصة لرجال الشرطة لإكمال تعليمهم العالي لرفع المستوى الأكاديمي والتعليمي لهم.
- تطبيق اللوائح العقابية المتعلقة بعدم معاملة الجمهور بالأسلوب الحسن.
- تعزيز نظام المتابعة والرقابة وبذلك يشعر رجل الشرطة بأن عمله موضع متابعة واهتمام من المسؤولين فيرتقي بأسلوب تعامله مع الجمهور.
- بناء نظام إداري للتعامل مع الجمهور يتضح من خلاله اللوائح والقواعد المنظمة للتعامل مع الجمهور.

7.3. الدراسات المستقبلية المقترحة

يقترح الباحث أن تكون هناك دراسات وأبحاث في المجالات التالية:

1. إجراء دراسات في مجال المهارات الإنسانية والذاتية لرجل الشرطة في التعامل مع الجمهور على أن تكون الاستبانة مصممة لأخذ آراء الجمهور نفسه عن توفر هذه المهارات لدى رجل الشرطة.
2. إجراء دراسة في مجال المهارات الفنية والإدارية لدى رجل الشرطة وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية.

المراجع

المراجع العربية:-

أولاً: الكتب

- القرآن الكريم.
- أبوشيخة، نادر أحمد، أصول التفاوض، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009.
- أبو عياش، نضال، الاتصال الإنساني، غزة: كلية فلسطين التقنية، 2005.
- إلخ، جون، كيف تجري مفاوضات ناجحة، القاهرة: دار الفاروق للنشر والتوزيع، 2000.
- إمام، عبدالواحد، الشرطة من منظور إسلامي، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1998.
- البخاري، أبي عبدالله محمد بن إسماعيل بن المغيرة، صحيح البخاري، بيروت: دار الفكر، 2003م.
- البشري، محمد الأمين، الأمن العربي المقومات والمعوقات، الرياض، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2000.
- بيتتر، جون، الاتصال الجماهيري، ترجمة د. عمر الخطيب، بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 1987.
- الترمذي، الإمام الحافظ محمد بن عيسى، سنن الترمذي - حكم على أحاديثه العلامة محمد ناصر الدين الألباني، الرياض: مكتبة المعارف.
- توروبوف، براندون، فن ومهارة التعامل مع الناس (مترجم)، الرياض: مكتبة جرير، 2007.
- توفيق، عبدالرحمن، المهارات السبع للنجاح من القاعدة إلى القمة، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2004.
- جابر، سامية محمد، وعتمان، نعمات أحمد، الاتصال والإعلام - تكنولوجيا المعلومات، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، 2000.
- الجحني، علي، والصياد، عبد العاطي، والبدائية، ذياب، وعبدالحميد، محمد، الأمن السياحي، الرياض، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2004.
- حجاب، محمد منير، مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003.
- حريم، حسين، السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، 2004.

- حمود، خضير كاظم، الاتصال الفعال في إدارة الأعمال ، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009.
- دحلان، عبدالله صادق، القيادة الإدارية ، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994.
- دي، كامب، مدير القرن الواحد والعشرين، ترجمة خالد عبدالله الشقري، الرياض: دار الوفاء للطباعة والنشر، 2000.
- ديماس، محمد راشد، فنون الحوار والإقناع، بيروت: دار ابن حزم، 1999.
- زايد، فهد خليل، فن الحوار والإقناع، عمان: دار النفائس للنشر والتوزيع، 2007.
- السجستاني، أبي داود سليمان بن الأشعث، سنن أبي داود- حكم على أحاديثه العلامة محمد ناصر الدين الألباني، الرياض: مكتبة المعارف.
- السكارنة، بلال خلف، أخلاقيات العمل، عمان: دار المسيرة، 2009a.
- السكارنة، بلال خلف، القيادة الإدارية الفعالة ، عمان: دار المسيرة، 2010.
- السكارنة، بلال خلف، المهارات الإدارية في تطوير الذات، عمان: دار المسيرة، 2009b.
- السلمي، علي، المهارات الإدارية والقيادية للمدير المتفوق، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 1999.
- سليمان، هبة الله صبري، فن الإقناع تحدث أولاً لتقنع الآخرين بوجهة نظرك، القاهرة: مكتبة النافذة، 2008.
- الصرايرة، محمد نجيب، العلاقات العامة الأسس والمبادئ، إربد: جامعة اليرموك، 2001.
- عامر، سكيمة إبراهيم، فن الاتصال بالآخرين- دراسة في السلوك الإنساني، بني غازي: دار نون للتدريب والاستشارات، 2001.
- عبدالمنعم، علا، الوساطة في حل النزاعات، القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع، 1999.
- عبدالواحد، سليمان، علم نفس الموهبة، القاهرة: مصر العربية للنشر والتوزيع، 2010.
- عبوي، زيد منير، التفكير الفعال، عمان: دار البداية، 2008.
- عثمان، أكرم مصباح، الأسرار العجيبة للاستماع والإنصات ، بيروت: دار ابن حزم، 2000.
- العجمي، محمد حسين، الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية والتنمية البشرية، عمان: دار المسيرة، 2010.

- العطية، ماجدة، سلوك المنظمة - سلوك الفرد والجماعة، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003.
- عمران، تغريد، والشناوي، رجاء، وصبحي، عفاف، المهارات الحياتية، القاهرة: مكتبة زهراء الشرق، 2001.
- فيليب، جيمس فان، الدليل الدائم للنجاح مع الناس (مترجم)، الرياض: مكتبة جرير، 2009.
- كامل، محمود عبدالرؤوف، والحصادي، نجيب، علم الإعلام والاتصال بالناس، القاهرة: مكتبة نهضة الشرق، 1995.
- كلوب، عرابي، الشرطة الفلسطينية الماضي - الحاضر - المستقبل، غزة: مطابع مركز رشاد الشوا الثقافي، 2006.
- كلوب، عرابي، تنظيم إدارة الشرطة الفلسطينية، غزة: مكتبة ومطبعة دار المنارة، 2005.
- كنعان، نواف، القيادة الإدارية ، عمان: دار الثقافة، 2002.
- كنعان، نواف، القيادة الإدارية ، عمان: دار الثقافة، 2009.
- الماحي، إبراهيم عبد الله، السلوك الأخلاقي لرجل الأمن في التعامل مع الجمهور، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2006.
- ماهر، أحمد، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2003.
- المصري، محمد بن مكرم بن منظور الإفريقي، لسان العرب، تحقيق أميم محمد عبدالوهاب ومحمد الصادق العبيدي، بيروت، دار إحياء التراث العربي.
- مصطفى، وفاء محمد، مهارات التميز، بيروت: دار ابن حزم، 2001.
- هاتيرسللي، ميشيل، وماكجنت، ليندا، وجلعوط، سامر، الاتصال والاتصال الإداري المبادئ والممارسة (مترجم)، دمشق: دار الرضا للنشر، 2000.

ثانياً: المجالات

- الإصيصي، محمد إبراهيم، "أخلاقيات الوظيفة الأمنية"، الشارقة، مجلة الفكر الشرطي، (المجلد 9، العدد 35، 2000).
- التحافي، عبدالوهاب عبدالرزاق، "الشرطة والأمن السياحي"، الشارقة، مجلة الفكر الشرطي، (المجلد 17، العدد 66، 2008).

- خضور، صلاح، "الإقناع الجماهيري وأهميته في تعزيز دور الإعلام الأمني"، الشارقة، مجلة الفكر الشرطي، (المجلد 10، العدد 38، 2001).
- شومان، أحمد صبري، "التدريب ومنظومة العمل الشرطي"، الشارقة، مجلة الفكر الشرطي، (المجلد 9، العدد 33، 2000).
- عبدالمطلب، ممدوح عبد الحميد، "أنموذج الشرطة المجتمعية هل يصلح للتطبيق في دولة الإمارات العربية المتحدة"، الشارقة، مجلة الفكر الشرطي، (المجلد 10، العدد 39، 2001).
- العموش، أحمد فلاح، "الاتصال الإنساني"، الشارقة، مجلة الفكر الشرطي، (المجلد 12، العدد 48، 2004).
- العموش، أحمد فلاح، "مؤتمر الشرطة المجتمعية (18-21 فبراير)"، الشارقة، مجلة الفكر الشرطي، (المجلد 10، العدد 37، 2001).
- مصطفى، أحمد سيد، "إدارة الصراع"، الشارقة، مجلة الفكر الشرطي، (المجلد 10، العدد 38، 2001).

ثالثاً: رسائل الماجستير والبحوث

- الجابري، صلاح بن سمار، "المهارات القيادية اللازمة لإدارة التغيير التنظيمي - دراسة مسحية على الضباط العاملين بشرطة منطقة المدينة المنورة"، الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2009م.
- الحربي، خالد بن حمدي الحميدي، "أثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية - دراسة على العاملين بإدارة جوازات منطقة الرياض والمنطقة الشرقية"، الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2003م.
- الحربي، فالح عبيد الله، "ضغوط العمل وعلاقتها بالتعامل مع الجمهور - دراسة ميدانية على العاملين بالمنافذ الحدودية للجوازات"، الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2009م.
- دحلان، خالد خميس، "السمات الشخصية لرجل الأمن لدى السلطة الوطنية الفلسطينية وعلاقتها ببعض المتغيرات"، غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، 2007م.
- دوش، بندر علي، "دور المهارات الأمنية في رفع مستوى الأداء - دراسة مسحية لمديري مراكز شرطة العاصمة المقدسة"، الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2006.

- الذويبي، فهد بن محمد، "المهارات الإدارية والشخصية وعلاقتها بالتعامل مع الجمهور - دراسة مسحية على الضباط العاملين بشرطة منطقة القصيم"، الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2005م.
- الرشودي، محمد بن علي، "المهارات القيادية لدى ضباط الشرطة وعلاقتها بفعاليتها أدائهم الوظيفي - دراسة مقارنة بين ضباط مدينتي الرياض، والدمام"، الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2002م.
- شابسوغ، يوسف شمس الدين، "الإدارة الأمنية الحديثة - مبدأ التأصيل والتطبيقات"، الشارقة، مركز بحوث الشارقة، 2006م.
- الشخيلي، عبدالقادر عبدالحافظ، أخلاقيات رجل العدالة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005.
- الطيار، علي سابح، "اتجاهات الجمهور نحو التعاون مع رجل الأمن - دراسة ميدانية بمدينة الرياض"، الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 1997م.
- عبدالحميد، صلاح الدين، "تحديات ومعوقات العمل الشرطي في عصر العولمة وسبل مواجهتها"، الشارقة، مركز بحوث الشارقة، 2006م.
- عبدالمطلب، ممدوح عبدالحميد، "الخوف من الشرطة - اتجاهات الجمهور نحو الشرطة"، الشارقة، مركز بحوث الشارقة، 2007م.
- العتيبي، عبد المحسن بن إبراهيم، "المهارات القيادية لدى الضباط العاملين في وزارة الدفاع والطيران في مدينة الرياض وعلاقتها بكفاءة أدائهم - دراسة مقارنة بين ضباط القوات البرية وضباط قوات الدفاع الجوي"، الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2003م.
- العجوري، علي محمد، "الأمن الأخلاقي - دراسة قرآنية موضوعية"، غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، 2009م.
- عقيل، ناصر بن محمد، "العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي - دراسة تطبيقية على ضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض"، الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2006م.
- علام، عبد الرحمن عباس، "مهارات رجل الأمن في التعامل مع الجمهور في المنافذ النظامية - كما يراها بعض العاملين في مينائي الملك فهد الصناعي وينبع التجاري"، الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2000.

- العمري، ظاهر حمدان، "العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار في الشرطة"، الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 1999.
- العنزي، علي مخلف، "اتجاهات المواطن السعودي نحو رجل حرس الحدود- دراسة مسحية بمدينة عرعر ومحافظة ينبع"، الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 1998م.
- الغانم، احمد بن محمد، "العوامل الشخصية والوظيفية للعاملين بوحدة خدمات الجمهور- دراسة مسحية على العاملين بمرور منطقة القصيم"، الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2006م.
- القرني، محمد بن محسن، "اتجاهات الضباط نحو السمات والمهارات القيادية- دراسة تطبيقية على ضباط المديرية العامة للدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية"، الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2005.
- هلال، ناجي محمد، "واقع العلاقة بين الجمهور والشرطة - دراسة اجتماعية"، الشارقة، مركز بحوث الشارقة، 2007م.

المراجع الأجنبية:-

أولاً: الكتب

- Adubato, Steve, Make the Connection-Improve Your Communication at Work and at Home, New Jersey: Rutgers University Press, 2006.
- Certo, Samuel C, Modern Management, New Jersey: Pearson Education, 2003.
- Chambers, Harry. E, Effective communication skills, Cambridge: Massachusetts, 2001.
- Cohen, Steven, Negotiating skills for managers, New York: McGraw-Hill, 2002.
- Dessler, Gary, Management principles and practices for tomorrow's leaders, New Jersey: Florida International University, 2004.
- Karen, Hough, Jackie, Tye, Nick, Colburn, Business, Oxford: Heinemann Educational, 2005.
- Moorhead, Gregory, Griffin, Ricky W, Organization Behavior Managing People and Organization, New York: Houghton Mifflin Company, 2001.
- Schermerhone, John R, Hunt, James G, Osborn, Richard N, Organizational Behavior, New York: Jone Wiley & Sons, Inc, 2000.
- Worth, Richard, Communication Skills, New York: FERGUSON-Career Skills Library, 2009.

- Yamen, T, Statistic, an introductory analysis, New York: Harper and Row, 1967.

ثانياً: المجلات

- Matin, Hassan Z, Jandaghi, Golamreza, Haj Karimi, Fateme, Hamidizadeh, Ali, "Relationship between Interpersonal Communication Skills and Organizational Commitment"- (Case Study: Jihad Keshavarzi and University of Qom, Iran), European Journal of Social Sciences, (Volume 13, Number 3, 2010).

ثالثاً: رسائل الماجستير

- John, Hinck, "The Military leader and effective rhetorical skills", Faculty of the U.S. Army Command and General Staff College, 2003.
- Macdonald, Lindsay M, " Nurse Talk: Features of effective verbal communication used by expert District Nurses", Victoria University of Wellington, 2001.

ملحق الدراسة

- ملحق رقم (1)
المحكمين

- ملحق رقم (2)
الاستبانة

ملحق رقم (1)
أسماء المحكمين

1. الأكاديميون

م	الاسم	التخصص وجهة العمل
1.	د. ماجد الفرا	إدارة الأعمال - الجامعة الإسلامية
2.	د. يوسف عاشور	إدارة الأعمال - الجامعة الإسلامية
3.	د. رشدي وادي	إدارة الأعمال - الجامعة الإسلامية
4.	د. يوسف بحر	إدارة الأعمال - الجامعة الإسلامية
5.	د. حمدي زعرب	محاسبة - الجامعة الإسلامية
6.	د. عصام البحيصي	محاسبة - الجامعة الإسلامية
7.	د. سمير صافي	إحصاء - الجامعة الإسلامية
8.	د. بسام أبو محمد	كلية الصحة العامة - جامعة القدس أبوديس - فرع غزة
9.	د. رامز بدير	إدارة الأعمال - جامعة الأزهر
10.	د. وائل ثابت	إدارة الأعمال - جامعة الأزهر
11.	د. نهاية التلباني	إدارة الأعمال - جامعة الأزهر

2. العاملون بوزارة الداخلية والأمن الوطني

م	الاسم	التخصص وجهة العمل
1.	عقيد/ محمود صلاح	مدير عام التدريب بوزارة الداخلية
2.	مقدم/ ناصر سليمان	مدير عام مراكز الإصلاح والتأهيل

ملحق رقم (2) الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

حفظه الله

أخي الكريم/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد

يسرني أن أقدم لك هذه الاستبانة والتي صممت خصيصاً للحصول على بعض البيانات التي تخدم مباشرة أهداف البحث العلمي الذي أقوم بإعداده استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية بغزة لموضوع:

مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية

وقد أعددت هذا الاستبيان للتعرف على وجهة نظركم في موضوع الدراسة وأملني كبير في أنكم لن تدخروا جهداً في سبيل ذلك، علماً بأن إجاباتكم ستكون موضع العناية والاهتمام والسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، ولذلك لا يطلب منك كتابة اسمك أو أية معلومات تدل على شخصيتك ومن أجل تسهيل مهمة إجابتك على فقرات الاستبانة، وضعت في مقدمة كل مجموعة من العبارات بعض الإرشادات التي آمل أن تكون عوناً لك، وإن كان هناك أي استفسار أرجو التفضل مشكوراً بالاتصال بالباحث.

شاكراً ومقدراً لكم حسن تعاونكم

الباحث

رامي عمر الطناني

0599715362

أولاً: البيانات الشخصية

ضع علامة (√) على الاختيار الذي تراه مناسباً:

1- الرتبة:

- | | | | |
|------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| ☐ رقيب أول | ☐ رقيب | ☐ عريف | ☐ شرطي |
| ☐ ملازم أول | ☐ ملازم | ☐ مساعد أول | ☐ مساعد |
| ☐ عقيد | ☐ مقدم | ☐ رائد | ☐ نقيب |

2- الإدارة/المركز (مكان العمل):

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ مركز شرطة التفاح والدرج | ☐ مركز شرطة الرمال | ☐ قيادة محافظة غزة |
| ☐ مركز شرطة الشيخ رضوان | ☐ مركز شرطة الشجاعة | ☐ مركز شرطة الشاطئ |
| ☐ شرطة المرور والنجدة | ☐ شرطة المباحث | ☐ مركز شرطة الزيتون |
| ☐ شرطة مكافحة المخدرات | ☐ شرطة الحراسات | ☐ شرطة البحرية |

3- المؤهل العلمي:

- ☐ أقل من ثانوية عامة ☐ ثانوية عامة ☐ دبلوم متوسط
- ☐ بكالوريوس جامعي ☐ دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه)

4- العمر:

- ☐ 25 سنة فأقل ☐ 35-26 ☐ 45-36 ☐ 46 سن فأكثر

5- عدد سنوات الخدمة:

- ☐ 3 سنوات فأقل ☐ 6-4 ☐ 9-7 ☐ 12-10 ☐ أكثر من 12 سنة

6- الحالة الاجتماعية:

- ☐ متزوج ☐ غير متزوج

7- الدورات التدريبية التي حصلت عليها:

- ☐ دورات في المهارات الإنسانية
- ☐ دورات في فن التعامل مع الجمهور
- ☐ دورات في تنمية المهارات الذاتية (جسمية- فكرية)
- ☐ دورات في مجالات أخرى أذكرها

ثانياً: ما مدى توفر كل من المهارات الإنسانية التالية في رجل الشرطة الذي تعمل معه أثناء تعامله مع الجمهور؟
ضع علامة (√) أمام الإجابة المناسبة في العبارات التالية:

م	العبارة	غير متوفرة	متوفرة بشكل متوسط	متوفرة بشكل كبير
	مهارة الاستماع			
1.	يستمتع للناس دون مقاطعة.			
2.	يكون منتبها عندما يحدثه الناس.			
3.	يحاول الاستماع للوصول للمعنى المقصود في كلام الناس.			
4.	يهتم بمشاعر وأحاديث المتحدث.			
5.	يركز اهتمامه على ما يقوله المتحدث.			
6.	يشجع الناس على التعبير عن أفكارهم.			
7.	يحاول أن يشعر المتحدث بأنه مدرك لما يقوله.			
8.	لديه القدرة على استيعاب وفهم كل ما يقال.			
	مهارة التحدث			
1.	تخرج كلماته على النحو الذي يرغبه.			
2.	لا يجد صعوبة في مدح ومجاملة الناس.			
3.	يصغي إليه الناس عندما يتكلم.			
4.	يقوم باختيار الوقت المناسب للحديث والموضوع المطروح.			
5.	عندما يحاول شرح شيء ما لا يتجه الناس لتلقيه بكلمات ليقولها.			
6.	لا يجد صعوبة في التحدث إلى الناس.			
7.	ينتقي ويستخدم الكلمات الواضحة والملائمة للتعبير عن أفكاره.			
8.	لا يتحدث مع الناس بسرعة فائقة لا تمكنهم من استيعابه.			
9.	يستخدم تعابير الوجه وإيماءات الجسم وحركات اليدين أثناء التحدث.			
10.	يتمتع بثقة بنفسه أثناء الحديث مع الناس.			

م	العبارة	غير متوفرة	متوفرة بشكل متوسط	متوفرة بشكل كبير
	مهارة الإقناع			
1.	لديه القدرة على إقناع الجمهور بالإجراءات الأمنية.			
2.	لديه القدرة على إقناع الجمهور بالفوائد المترتبة على تحقيق أهداف الشرطة.			
3.	لديه القدرة على إقناع الناس واجباتهم بوضوح.			
4.	يستخدم أساليب إقناع مختلفة تتناسب مع ثقافة وأعمار الجمهور.			
5.	يعتمد على العاطفة بشكل كبير لإقناع الجمهور.			
6.	يعتمد على العقل والمنطق بشكل كبير لإقناع الجمهور.			
7.	يستخدم نبرات صوت مختلفة تساهم في إقناع الجمهور.			
8.	يقدم الأدلة والبراهين المختلفة لإقناع الجمهور.			
	مهارة حل النزاع			
1.	يقوم باستخدام قوة القانون لحل النزاع بين الجمهور.			
2.	يقوم باستخدام الوساطة لحل النزاع بين الجمهور.			
3.	يقوم باستخدام التنسيق والتكامل لحل النزاع بين الجمهور.			
4.	يقوم بالتوفيق بين الحزم واللين في حل النزاع.			
5.	لديه القدرة على تقليل دواعي الصراع والنزاع والتوفيق بين الأطراف المتنازعة.			
6.	لديه القدرة على حل المشكلات الأمنية.			
7.	يمتلك خلفية مناسبة عن الأنظمة واللوائح والقوانين المتعلقة بعمله.			
	مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور			
1.	يحاول فهم مشاعر الجمهور واحتياجاته.			
2.	يقوم باحترام الجمهور والتعامل معه بشكل ودي من أجل كسب تأييده.			
3.	لديه القدرة على إقامة علاقات وثيقة مع الجمهور.			
4.	يحرص على كسب ثقة الجمهور.			
5.	يقوم بخدمة الجمهور دون تمييز أو محاباة.			

6.	لديه القدرة على التعامل مع مختلف الأعمار.		
7.	يقوم بتسهيل الإجراءات المتبعة لأداء الخدمة للجمهور.		
8.	يقوم بتحفيز الجمهور على التعاون مع الشرطة وبذل المزيد من العطاء.		
9.	يقوم بالثناء على الشخص المتعاون مع رجل الشرطة.		
10.	يقوم بإشاعة جو من الاطمئنان لدى الجمهور من خلال تقدير تعاونهم.		
11.	يقوم بإبداء الرغبة بالتعاون مع الجمهور.		
12.	يقوم بتقدير اقتراحات الجمهور.		

ثالثاً: ما مدى توفر كل من المهارات الذاتية التالية لدى رجل الشرطة الذي تعمل معه؟

ضع علامة √ أمام الإجابة المناسبة في العبارات التالية:

م	العبارة	غير متوفرة	متوفرة بشكل متوسط	متوفرة بشكل كبير
	السمات الجسمية			
1.	يتمتع بلياقة وقوة بدنية جيدة.			
2.	يتسم بالنشاط والحيوية.			
3.	يهتم بالمظهر الخارجي.			
4.	لديه القدرة على التحكم في استخدام الطاقة العصبية.			
5.	لديه القدرة على تحمل الجهد المضي في إنجاز الأعمال.			
	القدرات العقلية			
1.	يتمتع بسرعة البديهة في التعامل مع المواقف الطارئة والمفاجأة.			
2.	لديه المرونة الذهنية لتقبل الأفكار والمقترحات الجديدة.			
3.	لديه خيال واسع قادر على التصور والتخيل لكل الاحتمالات.			
4.	لديه القدرة على رصد التفاصيل الدقيقة للمشكلة.			
5.	لديه الاستعداد الذهني للتحليل والاستنتاج من البيانات والمعلومات المتاحة.			

م	العبارة	غير متوفرة	متوفرة بشكل متوسط	متوفرة بشكل كبير
	مهارة المبادأة والابتكار			
1.	يبتكر وسائل وطرق جديدة لتطوير للعمل.			
2.	يبتكر أساليب جديدة لتحفيز الآخرين على الأداء المرتفع.			
3.	يقوم بالتجديد والتغيير في الظروف البيئية المحيطة بالعمل.			
4.	يبادر إلى اكتشاف المشاكل الكامنة في العمل.			
5.	يقوم بالمسارعة لمعالجة المشاكل الطارئة قبل استفحالها.			
	مهارة ضبط النفس			
1.	لديه القدرة على الاحتفاظ بالهدوء أثناء المواقف الصعبة.			
2.	لديه القدرة على ضبط الانفعالات الناتجة عن مشاكله الشخصية بعيدا عن الآخرين.			
3.	لديه القدرة على تقبل انتقادات الآخرين دون غضب.			
4.	لديه القدرة على الانضباط العاطفي.			
5.	المهارة في الاتزان الانفعالي إزاء تأثير الأزمات الأمنية المختلفة.			

رابعاً: ما مدى توفر كل من الأساليب والوسائل التالية لتنمية مهارات

رجل الشرطة عند التعامل مع الجمهور

ضع علامة √ أمام الإجابة المناسبة في العبارات التالية:

م	العبارة	غير متوفرة	متوفرة بشكل متوسط	متوفرة بشكل كبير
	أساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة			
1.	يتم تحفيز رجال الشرطة الذين يتعاملون مع الجمهور بشكل جيد.			
2.	يتم تطوير وتنفيذ برامج تدريبية متخصصة لتأهيل رجل الشرطة في مجال التعامل مع الجمهور.			
3.	يحرص رجل الشرطة على تكوين شبكة علاقات واسعة لزيادة التفاعل مع الجمهور.			
4.	يتم توجيه وتصويب سلوك رجل الشرطة أثناء التعامل مع الجمهور.			
5.	يتم تعريف رجال الشرطة بالأهداف الرئيسة لأعمالهم.			
6.	يتم الاتصال المباشر بالجمهور من خلال الندوات واللقاءات.			
7.	يتم التركيز على امتلاك المهارات المناسبة عند اختيار رجل الشرطة.			
8.	تقوم القيادات الأمنية بحث المرؤوسين على حسن التعامل مع الجمهور.			
9.	يتم الاهتمام بالجوانب السلوكية عند تقييم أداء رجال الشرطة.			
10.	يتم تطبيق اللوائح العقابية المتعلقة بعدم معاملة الجمهور بالأسلوب الحسن.			
11.	يتم التكريم السنوي لمن يحسن التعامل مع الجمهور.			