نحو أداء اجتماعي متميز للمؤسسة الشرطية(مدخل أخلاقي مسؤول اجتماعيا)

Towards a Special Social Performance of The Police Association (A Socialy Responsible Ethical Entrance)

عبد الباسط هويدي[1] *، طيب بودرهم[2]

[1] جامعة الوادي (الجزائر) associa39@gmail.com

[2] جامعة الوادي (الجزائر) bouderhem-tayeb@univ-eloued.dz

تاريخ الاستلام: 2020/11/07؛ **تاريخ القبول**: 2020/12/06؛ **تاريخ النشر**: 2020/12/30

ملخص: تتناول هاته الورقة البحثية بالدراسة أحد أبرز و أهم المؤسسات الأمنية للدولة ، وهي المؤسسة الشرطية وذلك من خلال التركيز على أدوارها وأداءاتها المجتمعية في الحفاظ على الأمن والنظام العام ، انطلاقا من تبنيها لمدونات سلوك مهنية أخلاقية تسهم في فاعليتها ومصداقيتها الأدائية الاجتماعية، وقد تم معالجة هاته المطارحة انطلاقا من خطة عمل احتوت على ثلاثة محاور، يعالج الأول البعد المفاهيم والوظيفي لهاته المؤسسة ، ويعالج الثاني ماهية أخلاق العمل والمسؤولية الاجتماعية ، والأخير يتطرق للأداء الأخلاقي والاجتماعي المتميز لذات المؤسسة.

الكلمات المفتاح : المؤسسة الشرطية ، أخلاقيات العمل ، المسؤولية الاجتماعية.

Abstract: This research paper examines one of the most important institutions of the state especially in our country , the police institution, by focusing on its importance socially , as it maintains security, which requires a moral code of conduct and professions

Keywords: Police Organization ; Labor Ethics ; Social Responsibility

* المؤلف المرسل .

I- تمهيد :

تعتبر المؤسسة الشرطية أول وأهم مؤسسة أمنية في المجتمع ، ذلك باعتبار أنها المؤسسة المسؤولة عن حفظ الأمن والنظام العام ككل ، وبالتالي فهي تضطلع بتبني مهمة جد إستراتيجية تتطلب كثيرا من المهنية والإلزامية في تقديم خدمة ذات جودة وعداءات متميزة ، لتصل إلى تحقيق ذلك الأمن والنظام العام الذي يحتاجه ويطلبه الجميع .

إن العلاقة بين الشرطة والمجتمع تعد من أدق وأعقد العلاقات المجتمعية فأبعادها متعددة والعوامل المؤثرة فيها كثيرة ، لكون هاته المؤسسة تمثل الواجهة الأمنية التي هي على تماس مباشر مع الجمهور ، مما يجعل العمل فيها صعب وشاق ، يتطلب من منسبيها التميز ببعض الأخلاقيات المهنية والسلوكية للتمكن من التأقلم مع ظروف وبيئة عمل معقدة ، خاصة وأن الأنظار كلها تتوجه لهاته المؤسسة بأفكار سلبية على أنها مؤسسة ردعية لا مؤسسة مجتمعية قريبة من المواطن تعمل على راحته والحفاظ على أمنه ، ولمعالجة موضوع هاته المطارحة سيتم الانطلاق من تساؤل عام مفاده :

ما هي الأخلاقيات المهنية التي يمكن أن تتبناها المؤسسة الشرطية في علاقتها مع المجتمع ، لتصل إلى ذلك الأداء الاجتماعي المتميز؟

II – قراءة في البعد المفاهيم والوظيفي للمؤسسة الشرطية .

1–تعريف الشرطة والمؤسسة الشرطية:

لفهوم الشرطة تاريخ طويل وهي مشتقة من الكلمة اللاتينية " بوليتيا " التي تعني الإدارة المدنية أو الدولة وهي اللفظة المشتقة من الكلمتين اليونانيتين " بوليس " " police " (المدينة) و " politike " (أي يننمي للدولة المدنية أو المجتمع المدني) . وكانت كلمة " بوليس " أصلا تفيد المسؤولية الكاملة للدولة ، بما في ذلك المهام الدينية حيث كانت لا تزال من مسؤولية الدولة ، وبعد ذلك إقتصر إستخدام المفهوم في وقت لاحق على الوظائف العلمانية للدولة ، وبعد ذلك إقتصر على جوانب معينة من وظائف الدولة ، ولم تحصر دلالة المفهوم على وظائف الدولة التي تفيد الحماية من التهديد إلا في القرن التاسع عشر ، وأما أجهزة الشرطة على عكس وظيفة الشرطة التي نعرفها اليوم فهي جديدة نسبيا ، وأول شرطة مدنية جماهيرية كانت شرطة مدينة لندن التي أنشأها السير روبرت بيل عام 1829 ، ثم حذت بلدان أخرى حذو إنجلترا ، حيث مضى على إنشاء الشرطة في معظم البلدان المتقدمة الديمقراطية ما يتراوح بين 100 و 150 عاما ، وفي كثير من البلدان التي خضعت للإستعمار فقد كان للأخير الدور في غرس الشرطة فيها ، حتى تخدم مصالحه في المقام الأول على حساب أهل البلد. (أني ، 2011، 43) .

- ❖ تعرف الشرطة بأنها هيأة نظامية مسؤولة عن تنفيذ القوانين وتحقيق الأمن والاستقرار للجميع (جاسم ، 2015، 1).
- ❖ وتعرف أيضا بأنها (هيئة مدنية نظامية 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 جمع المجالات وتنفيذ ما تفرضه عليها القوانين واللوائح من الواجبات). (عودة ، 2016، 18).
- ❖ وهناك تعريف أحدث يشير إلى أن الشرطة هي (هيئة مدنية تابعة للدولة ، ومسؤولة عن استتباب النظام العام بمعناه التقليدي _ الأمن العام ، الصحة العامة ،السكينة العامة _ والجديد والمتمثل في _ الحفاظ على البيئة ، وعلى جماليات المدينة ، وعلى أخلاقيات المجتمع _ وعلى الرغم من وجود خصيصة عسكرية في عمل الشرطة وزيها الرسمي إلا أنها تعد هيئة مدنية ، وذلك لأن الصفة العسكرية يجب أن ينفرد بها الجيش وحده ، كما أن الصفة المدنية للشرطة تنطوي على ضمانها لحقوق الإنسان وذلك لمسائلة هذه الجهة عند تعسفها وتجاوزها للقانون) (رامي ، 2010، 53).

2– وظائف وأهداف المؤسسة الشرطية :

تعد الشرطة أهم مظهر من مظاهر سلطة الحكومة ، بحيث تتمثل المهام الرئيسية الملقاة على عاتقها في المحافظة على السلم والقانون والنظام العام ، وحماية الحقوق والحريات الأساسية التي يتمتع بها الأفراد واحترامها ، سيما الحق في الحياة ومنع الجريمة والكشف عنها ، وتبديد المخاوف السائدة بين المواطنين وتقديم المساعدة والخدمات لهم .(كبير مستشاري الأمين العام لمنظمة الأمن والتعاون في أوروبا ، 1916 ، 14).

ومن خلال التعريفات السابقة يتضح وجود اختصاصات وظيفية مختلفة لمهام وأدوار المؤسسة الشرطية فنجد وظيفة الضبط الإداري الذي تقع تحت لوائه المحافظة على النظام والأمن العام والآداب وحماية الأرواح والأعراض ومنع الجريمة قبل حدوثها ، وتنفيذ ما تفرضه القوانين واللوائح والواجبات ، وهذا كله ينفذ بمجموعة إجراءات ذات طابع إداري بحت ، مثل : الدوريات وأعمال الحراسة وتنظيم حركة المرور، والوظيفة القضائية تتعلق بأخذ التدابير والإجراءات وجمع الأدلة في حال حدوث الجرائم ، والبحث عن الجناة تمهيدا لتقديمهم إلى المحكمة ، فطبيعة الوظيفة القضائية تمس بحرية الأفراد بشكل مباشر حيث يلتزم أفراد الشرطة هنا بإجراءات الضبط والتفتيش لجمع الأدلة ، وبالتالي فهذا الدور يكون تحت إشراف السلطة القضائية ضمانا لعدم إساءة استخدام السلطة الممنوحة للمؤسسة الشرطية ، وهناك أيضا الوظيفة الاجتماعية التي بموجبها يتم تقديم خدمات اجتماعية ووقائية مختلفة لأفراد المجتمع وفي جميع الحالات بما فيها حالات الطوارئ والكوارث . (عودة ، 2016 ، 18).

إن الهدف العام من وجود المؤسسة الشرطية هو العمل على تحقيق المصلحة العامة وحماية النظام العام والذي يمكن أن نوجزه في العناصر الثلاثة التالية (رامي ، 2010 ، 54):

- **تحقيق الأمن العام** : وهذا من خلال منع وقوع الحوادث والتقليل منها كالسرقة والقتل وحوادث المرور ، واتخاذ الإجراءات اللازمة لمواجهة المخاطر الطبيعية ، وقد تطور مدلول الأمن العام في المجتمع الحديث وشمل جوانب جديدة مثل الأمن الاقتصادي كمكافحة تزييف العملة وغسل الأموال والاحتيال الإلكتروني ، وكذلك مدلول الأمن الاجتماعي الذي يعني بالسلوكيات المخلة بالأمن والتسول والتعرض للغير بالقول والفعل وغيرها.
- **الحفاظ على الصحة العامة** : من خلال الإجراءات الكفيلة بالحفاظ على صحة الجمهور والوقاية من انتشار الأوبئة والأمراض ، وعلى الرغم من أن هذا الجانب يقع على عاتق الأجهزة غير الشرطية ، إلا أن المتغيرات الحديثة أدت إلى توسيع نطاقات التدخل الشرطي في مناحي حياتية عديدة ، وبالتالي كان له الدور الفاعل في الوقاية ومكافحة جرائم التلوث البيئي وإبعاد المصابين بأمراض معدية أو ذات الخطورة ، كذلك مكافحة الإتجار بالمواد ذات الخطورة على الإنسان .
- **توفير السكينة العامة** : وذلك من خلال التصدي لمحاولات تعكير الهدوء أو إحداث الضوضاء خاصة في المناطق السكنية والطرق العامة ، حيث تقوم الأجهزة الشرطية بالتنسيق مع الإدارات المحلية المختصة على نقل المنشأة الصناعية والأنشطة المثيرة للضوضاء بعيدا عن المناطق السكنية للحفاظ على الهدوء .

III– في ماهية أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية:

1–أخلاقيات العمل والمهنة :

1-1 **تعريف أخلاقيات العمل :**

- يعرفها " peter & Sarah " بأنها مجموعة القيم الخاصة بمنظمات الأعمال والتي يمكن استخدامها لتقييم ما إذا كانت سلوكيات أعضاء التنظيم يمكن اعتبارها مقبولة ومناسبة . (توفيق ، 2017، 119).

- تعرف بأنها المبادئ والمعايير التي تعد مرجعا للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجابا أو سلبا . (خلف ، 2001، 22)
- وتعرف أيضا بأنها مجموعة عامة من المعتقدات والقيم والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في إتخاذ القرارات والتمييز بين ما هو صواب أو خطأ ، جيد أو سيئ ، حلال أو حرام ، ولا يمكن فصل أخلاقيات العمل عن الأخلاق العامة للفرد ، بل يجب على الفرد أن يتعامل مع مشاكل العمل من منطلق المعايير الأخلاقية العامة التي يؤمن بها ، ومن هاته القيم نجد : الأمانة ، العدل ، إطاعة النظم ، الرحمة ، إحترام الأخرين ، الولاء ، المساعدة والتعاون ، التحكم في النفس ، الصدق ، الشجاعة. (خلف ، 2001 ، 22-23).

1-2 أخلاقيات العمل وسلوكياته العامة :

تختلف أخلاقيات العمل وسلوكياته العامة من منظمة إلى أخرى ، أو من طبيعة عمل إلى أخر ، لكن يمكن أن نوجز ونلخص أخلاقيات الوظيفة العامة في مايلي (توفيق ، 2017 ، 124):

- الإلتزام بالأنظمة والقوانين .
- إحترام قيم وعادات المجتمع .
- العدالة وعدم التحيز .
- إحترام الوقت .
- الإنتماء والولاء للمنظمة .
- حب العمل .
- الأمانة والنزاهة والحكمة والإخلاص .
- السرعة والإتقان في إنجاز العمل .
- المحافظة على ممتلكات الدولة أو المنظمة .
- تنمية الكفاءات العلمية والعملية من قبل المديرين .

1-3مصادر أخلاقيات العمل :

إن أخلاقيات العمل السالفة الذكر تستند في وجودها إلى ركنين أساسيين كمصادر ومحددات للوصول والحصول عليها داخل التنظيم وهما (بودراع، 2013، 22):

- **الركن الأول** : ويتمثل في القيم الاجتماعية والأخلاقية والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع .
- **الركن الثاني** : ويتمثل في القيم الذاتية المرتبطة بالشخصية والمعتقدات التي تؤمن بها وكذلك الخبرة السابقة .

وفي ذات السياق يفصل " daft " مصادر أخلاقيات العمل في مايلي (توفيق ، 2001 ، 120):

-العمليات التربوية والاجتماعية والمعتقدات الدينية التي تستند على القيم المتبادلة والمشتركة بين الأفراد .

- القوانين والتشريعات التي تتمثل بالمعايير القانونية الموثقة ، إذ تحدد سلوكيات الأفراد والمنظمات والقيم الأخلاقية الواجب التحلي بها .

- الإعتقادات الشخصية للفرد التي من خلالها تتحدد المعايير المرتبطة بسلوك الفرد وحريته في التصرف المناسب .

1-4 أهمية وفوائد الإلتزام بأخلاقيات العمل :

تؤدي الإلتزامية بأخلاقيات العمل ومدونات السلوك الحسن فيه إلى جملة من المكاسب والفوائد نوجزها في(توفيق ، 2001، 120-121):

-الإهتمام بالأخلاق في العمل يسهم في تحسين المجتمع ككل .

- الإلتزام بأخلاقيات العمل يسهم في شيوع الرضا الاجتماعي .

- أخلاقيات العمل تدعم المناخ المواتي للعمل .

- إدارة أخلاقيات العمل بكفاءة تشعر الموظف بالثقة في نفسه وفي عمله ، وهذا يسهم في تقليل الصراع والتوتر في العمل .

- الإلتزام بأخلاقيات العمل يؤمن المنظمة ضد المخاطر.

- الإلتزام بأخلاقيات العمل يقلل الفرص أمام الأعمال المخالفة .

- الإلتزام بأخلاقيات العمل يدعم عددا من البرامج الأخرى في العمل مثل : إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز .

- الإلتزام بأخلاقيات العمل يحسن سمعة المنظمة في أذهان العاملين والمتعاملين .

- الإلتزام بأخلاقيات العمل يدعم ثقة العملاء في الخدمة ويؤكد مصداقية المنظمة .

2- المسؤولية الاجتماعية :

2-1 تعريف المسؤولية الاجتماعية :

❖ تعرف المسؤولية من منظور أخلاقي حسب هندرسون " henderson " بأنها سمة من سمات الخلق والوفاء بالوعود والإلتزام بالواجبات والقابلية للمحاسبة ، فالمسؤولية من هذا المنظور هي مسؤولية أخلاقية ترتبط بالواجبات الإقتصادية والاجتماعية للإنسان المفروض أن يقوم بها تجاه نفسه وتجاه الأخرين وتجاه المجتمع ككل (مدحت ، 2016، 58).

❖ وتعرف المسؤولية الاجتماعية أيضا بأنها شعور الفرد من تلقاء نفسه بإلتزامه بفعل ما يحقق المصلحة نحو الأخرين نحو أسرته وأقربائه وأصدقائه وزملاء الدراسة والعمل والحي الذي يقطن به والوطن والعالم والكون ككل (مدحت ، 2016، 60).

وهنا يمكن تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية في (مدحت ، 2016،61):

-العلاقات الاجتماعية .

- المشاركة الاجتماعية .

- الولاء والإنتماء .

- المحافظة على الممتلكات العامة .

- المساهمة في حل مشكلات المجتمع .

- المساهمة في تنمية المجتمع .

- مساعدة الحكومة في تنفيذ بعض المشروعات الضرورية .

❖ أما عن المسؤولية الاجتماعية المؤسساتية فيشير " بلوم ستروم" بأنها : " هي أفعال تلتزم بها المنظمات لحماية ازدهارها و رفاهية المجتمع ككل ، مع الاهتمام بالمصالح الذاتية للمنظمة " (سالم ، 2011، 139).

❖ و عرفها " بيتر دروكر" أيضا بأنها : " التزام المؤسسة اتجاه المجمع العاملة به ، وان هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع و تباين وجهاتهم " (ضياني ، 2010، 22).

❖ وقد عرف معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بأنها (السلوك الأخلاقي للمؤسسة إتجاه المجتمع وتشمل سلوك الإدارة المسؤول في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية مع المؤسسة وليس مجرد حاملي الأسهم) (عبد الصمد ، 2017 ، 285) ، وقد يغطي المفهوم أيضا القيم المرتبطة بحماية البيئة .

2-2 مبادئ المسؤولية الاجتماعية المؤسساتية :

تستند المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على مجموعة من المبادئ يمكن إختصارها في مايلي (قاشي وبودرجة، 2017 ، 31):

❖ **مبدأ الإذعان القانوني** : وفيه تلتزم المؤسسة بجميع القوانين واللوائح السارية المحلية والدولية المعلنة والمنفذة .

❖ **0مبدأ إحترام الأعراف الدولية** : وفيه تلتزم المؤسسة بإحترام الإتفاقيات الدولية والحكومية والمواثيق والقرارات عند قيامها بتطوير سياساتها وممارستها للمسؤولية الاجتماعية .

❖ **مبدأ إحترام مصالح الأطراف المعنية** : أن تقر المؤسسة أن هناك تنوعا في المصالح للأطراف المعنية وتنوع أنشطة المؤسسة الرئيسية والثانوية وغيرها من العناصر التي قد تؤثر على تلك الأطراف المعنية .

❖ **مبدأ القابلية للمساءلة** : أن تكشف المؤسسة وبشكل منتظم للجهات المتحكمة والسلطات القانونية والأطراف المعنية بطريقة واضحة وحيادية وأمنية وإلى حد ملائم السياسات والقرارات والإجراءات التي تتحمل مسؤوليتها بشكل مباشر، وأيضا الأثار المتوقعة لما سبق على الرفاهية المجتمعية وعلى التنمية المستدامة .

❖ **مبدأ الشفافية** : وفيه تفصح المؤسسة على نحو واضح ودقيق وتام عن سياستها وقراراتها وأنشطتها ، بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع ، وأن تكون هاته المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المؤسسة .

❖ **مبدأ إحترام الحقوق الأساسية للإنسان** : وفيه تنفذ المؤسسة السياسات والممارسات التي من شأنها إحترام الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان .

2-3 أهمية الإلتزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية :

يحقق الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات جملة من المزايا على مستوى المؤسسة والمجتمع والدولة ونذكر أهمها في :

❖ **بالنسبة للمؤسسة** (عبد الصمد ، 2017 ، 286-287):

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع خاصة لدى العملاء والعمال وكل أفراد المجتمع .
- من شأن الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل ، وبعث روح التعاون والترابط بين المؤسسة ومختلف الأطراف ذات المصلحة .
- تسهم في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية .

❖ **بالنسبة للمجتمع** (قاشي وبودرجة، 2017 ، 28-29):

- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع توليد شعور عالي بالإنتماء من قبل الأفراد ، خاصة ذوي الإحتياجات الخاصة وقليلي التأهيل والأقليات والمرأة والشباب .
- الإستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفير نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص ، الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال .
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواءا من ناحية البنية التحتية أو الناحية الثقافية .

- إزدياد الوعي بأهمية الإندماج التام بين منظمات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة .
- تحسين التنمية السياسية إنطلاقا من زيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمؤسسات ، وهذا بالإستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية .
- كون المسؤولية الاجتماعية مرتبطة بمفاهيم أساسية كتقليل السرية بالعمل وإبراز الشفافية والصدق في التعامل ، فهي تزيد من الترابط الاجتماعي وإزدهار المجتمع على مختلف المستويات .

❖ **بالنسبة للدولة** (عبد الصمد ، 2017 ، 287):

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية .
- يؤدي الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية .
- المساهمة في التطور التكنولجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا ، بعيدا عن تحمل المؤسسات الإقتصادية الخاصة ودورها في هذا الإطار .

IV- الأداء الأخلاقي والاجتماعي المتميز للمؤسسة الشرطية :

1-متطلبات وضرورات الأداء الأخلاقي للمؤسسة الشرطية :

تعد أخلاقيات العمل ضرورة لكل موظف ، لكنها تصبح أكثر ضرورة وأهمية بالنسبة للمؤسسة الشرطية أو لرجل الشرطة ، فالمؤسسة الشرطية تظهر الدولة بمظهرها فإذا كانت سلوكات الأخيرة وأعوانها سلوكات أخلاقية فستظهر الدولة في صورة ذات هيبة وذات مصداقية أما إذا كان العكس فستتعرض ذات الدولة للإنتقاص من هاته الهيبة ، ذلك أن رجل الشرطة يحافظ على الأمن والنظام العام وهي وظيفة جليلة كونها تتعلق بأرواح ناس وأعراضهم ، وبالتالي فهي خدمة سامية تستلزم على ممارسها أن يلتزم بجملة واجبات فيها ما هو قانوني كالاستخدام الرشيد للأسلحة أثناء إختلال الأمن ، وضرورة إحترام أسرار الناس وغيرها ، وهناك واجبات اجتماعية كمراعاة القيم والتقاليد إحتراما لمنظومة المجتمع الروحية ، وأخيرا واجبات أخلاقية تستقر في الضمير الإنساني وتصبح بمثابة دستور أخلاقي يلتزم به رجل الشرطة في أداءاته اليومية (العولقي ، 2008 ، 28).

يعتبر الأمن مطلب أساسي وجوهري للأفراد وهو أساس التواجد والإستمرارية وحفظ النوع ، وبالتالي هو أحد أعمدة الحياة ، ولما كان جهاز الشرطة هو المسؤول الرئيس والأول على هاته المهمة ونظرا لحساسيتها كونها تتعلق بمصائر أشخاص وبشر ، وجب على هاته المؤسسة أن تتحمل مسؤولية تدريب أفرادها وتنمية مهاراتهم للاطلاع بالتكفل بهاته المهمة الاستراتيجية خاصة في جانبها الأخلاقي والسلوكي كما أسلفنا ذلك في الفقرة السابقة ، وذلك من خلال تنمية مهارات التعامل والاتصال مع الجمهور ، وتعزيز القيم الروحية والأخلاقية والمهنية ، وهذا يتطلب إيجاد كفاءات بشرية واعدة وصالحة لديها قدرة التأثير الإيجابي والتعامل الطيب مع المواطنين والتقليل من درجة الخوف من رجل الشرطة ، بإرساء أساليب الاتصال الأمني الفعال وبناء جسور الثقة بينهم تحت شعار الشرطة في خدمة المواطن ، ولهذا فالحاجة جد ملحة لرجال شرطة يستشرفون مستقبل العمل الأمني ويسهمون في إحداث نقلة نوعية في سلوكات رجال الأمن وتنمية مهاراتهم خاصة مع المستجدات والتغيرات الراهنة في أساليب وطرق تنفيذ الجريمة التي ينبغي لها المهنية البارعة في التعامل والتدخل ، ونظرا لطبيعة الجمهور المتعامل مع الشرطة والذي يغلب على البعض منهم صفة الخروج عن القانون ، ولما لرجل الشرطة من دور مهم في حفظ

الأمن والسهر على راحة المواطنين وحماية الأرواح والممتلكات العامة تأتي هنا ضرورة الإهتمام بالبعد السلوكي ومدونات الأداء الأخلاقي للتعامل بالشكل الأمثل لرجال الشرطة والمؤسسة الشرطية (رامي ، 2010 ، 03).

ولكسب ثقة الجمهور فعلى المؤسسة الشرطية أن تثبت مهنيتها ونزاهتها من خلال الإلتزام بمدونة لقواعد السلوك المهني والأخلاقي ، لتحتكم إليها أثناء إنفاذ القانون ، ويجب أن تعكس هاته المدونة القيم الأخلاقية السامية التي تعبر عنها المحظورات والأوامر التي تنظم عمل الشرطة ، وفي هذا الصدد فقد أعدت لجنة من خبراء الأمم المتحدة مشروع قانون أخلاقيات الشرطة ، ويمكن إيجاز بنوده في مايلي (العولقي ، 2008 ، 23-24):

-يعد رجل الشرطة خادما للقانون .

- الأمانة في الفكر والعمل يجب أن تميز حياة رجل الشرطة الخاصة والرسمية .

- على رجل الشرطة أن يكون عادلا تجاه كل الناس مهما كانت مراكزهم الاجتماعية أو سلالاتهم أو عقيدتهم .

- يجب أن يكون لدى ضابط الشرطة إحترام متعاطف تجاه كرامة الفرد وأن يتعامل مع الجميع بلباقة وضبط نفس وتفهم إنساني وتسامح

- يجب أن يكون رجل الشرطة غير قابل للفساد .

- يجب أن لا يستعمل رجل الشرطة قوة أكثر من اللازم لتحقيق الهدف المشروع ، وينبغي أن لا يخضع أي فرد لأي شكل من أشكال المعاملة القاسية غير الإنسانية أو المهنية .

- على رجل الشرطة أن يجاهد بإستمرار لتنمية المهارة المهنية ، ولتحقيق ذلك فإن عليه أن يسعى لإكتساب بصيرة أعمق بالمجتمع والسلوك الإنساني .

- على رجل الشرطة أن يطيع أوامر السلطات القانونية ونظم هيأت الشرطة التي هو عضو فيها ، إلا إذا كان مسموحا له قانونا بعدم أخذها في الحسبان .

- يجب على رجل الشرطة الإحتفاظ بالأمور ذات الطبيعة السرية التي توضع تحت نظره في موضع السر، إلا إذا تطلبت تأدية الواجب غير ذلك .

- يجب أن يكون سلوك رجل الشرطة كمواطن قدوة حسنة .

2- الأداء الاجتماعي والعلاقات المجتمعية للمؤسسة الشرطية:

لقد أدت التغيرات الهامة التي حدثت بالمناخ الإقتصادي والاجتماعي العالمي إلى نمو وتعقد أشكال المنظمات ووظائفها ، حيث برز إهتمام متزايد من جانب الحكومات بالدور الاجتماعي لهاته الأخيرة ، كونها كيان اجتماعي يعيش في مجتمع له متطلباته وحقوقه عليها فأصبح الأداء الاجتماعي الذي يعني كل ما من شأنه أن يؤثر على رفاهية المجتمع أو طائفة من طوائفه وبما لا يتعارض مع طوائف أخرى (سمير ، 2018 ، 17) يعد من الوظائف البارزة والمهمة لهاته المنظمات ، فأصبح المجتمع في الوقت الراهن يهتم بالإجابة على سؤال رئيسي هو : هل تحاول المنظمة حقيقة القيام بدورها الاجتماعي ؟ ، خاصة وأن الأخيرة قد إعترفت بمسؤوليتها الاجتماعية .

وبعد هذا التوجه الجديد والإعتراف بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المنظمات ظهرت محاولات تنادي بأهمية وجود نوع من التقييم للأداء الاجتماعي للأخيرة بإستخدام أسلوب المراجعة الاجتماعية التي تعرف بأنها تقييم منظم للمضمون الاجتماعي للبرامج والأنشطة التي تقوم بها المنظمة ، وإعداد تقرير عن نتائج ذلك التقييم للأطراف المعنية داخل المجتمع (سمير ، 2018 ، 17).

ويمكن إيجاز المزايا التي تعود من المراجعة الاجتماعية للأداء الاجتماعي للمنظمات في مايلي (سمير ، 2018 ، 14):

-زيادة إهتمام المنظمات بالأنشطة ذات المضمون الاجتماعي ، نظرا لوجود تقرير يرفع من خلال تقييمها.

- تحديد مدى التقدم الذي تحرزه المنظمة في مجال الأداء الاجتماعي وتنفيذ مسؤوليتها الاجتماعية.

– الاستجابة للمطالب المتزايدة من أطراف المجتمع للحصول على معلومات تتوافر فيها الشفافية والمصداقية يمكن الإعتماد عليها في تقييم الأداء الاجتماعي للمنظمات .

– تحقيق نوع من الضبط الاجتماعي داخل المنظمات يوفر الرقابة على تنفيذ الواجبات والمسؤوليات الاجتماعية

– إيجاد نوع من الرشد الإداري وذلك بمراعاة إدارة المنظمة للجوانب الاجتماعية عند إتخاذ القرارات الإدارية ، حيث تهتم المراجعة الاجتماعية بتقييم القرارات التي تخص مشكلات المنظمات مع البيئة الاجتماعية .

2–1 ضرورة علاقة االشرطة مع المجتمع :

وفي ذات السياق إذا تكلمنا عن المؤسسة الشرطية فهي تعتبر أهم وأول مؤسسة أمنية ذات علاقات كبيرة مع المجتمع ، بإعتبارها في أول الأمر مؤسسة وجدت لخدمة هذا الأخير ، حيث أجمعت الأدبيات أن السلطة التي تتمتع بها الشرطة هي ليست لحمايتها وإنما لحماية المجتمع وإستخدام هاته السلطة كوسيلة للإستبداد هي جريمة في حد ذاتها تحول السلطة من خدمة الأمن إلى خدمة الجريمة ، حيث تعتبر ثقة الناس بالشرطة مصدر سلطتها وشرعيتها وإستمراريتها تكمن في قيامها بدورها المرسوم لخدمة المجتمع وتحقيق الأداء الاجتماعي المتميز من خلال إيجاد علاقات إيجابية مع أفراد المجتمع ، فالدور الجديد للشرطة لم يعد يقتصر على الأداء للوظيفة التقليدية في منع الجريمة وتعقب الجناة ، وإنما إمتد ليكفل الطمأنينة والأمن للمواطنين في جميع المجالات ، والشرطة لن تستطيع أن تعيش بمعزل عن الظواهر والإتجاهات والمتغيرات الاجتماعية في الدولة ، وعملية إندماج الشرطة بالمجتمع وإقامة علاقات تبادلية معه لن يسقط من هيبة الشرطة لدى المواطنين ، أو يثنيها عن أداء واجباتها التقليدية وإنما يعزز ثقة المجتمع بها ويزيد بالتالي من شرعيتها وإستمرارها (عودة ، 2016، 31)

إن من الخصائص التي تميز عمل الشرطة في النظم الديمقراطية المبدأ الذي يملي عليها ضمان تقبل المواطنين لعملها ، وهنا يتوجب عليها أن تضمن دعم المجتمع ومساندته لها ، ويتأتى ذلك بشروط شفافية العمليات التي تنفذها وتعزيز التواصل والفهم المتبادل بينها وبين المواطنين ، ودون التشاور مع الجمهور تكون الشرطة في موقف تفرض فيه خدماتها عليه لا توفر تلك الخدمات له على أساس إحتياجه ، وتشمل الإجراءات التي تضمن الشفافية والتواصل مع الجمهور على نشر التقارير حول الجريمة والعمليات التي تؤديها الشرطة ، وإعداد الأليات التي تمكن المواطنين من طلب خدمات الشرطة ، وإنشاء منتديات تجري فيها مناقشة المسائل المتعلقة بالجريمة والسلامة العامة ، إلى جانب تقديم الخدمات التي تلبي إحتياجات المجتمع (كبيرمستشاري الأمين العام لمنظمة الأمن والتعاون في أوروبا ، 1916، 24).

إن إقامة علاقات وإتصالات فاعلة بين رجل الشرطة وأفراد المجتمع تعد ضرورة ملحة لضمان أقصى درجة من تعاونهم ، وبالتالي تحقيق الأهداف المطلوبة وتجنب عرقلة الجهود وأداء المهام ، ويكون ذلك بتطوير القدرات على بناء علاقات طيبة مع الجماهير وإدراك ميولاتهم وإتجاهاتهم وفهم مشاعرهم وتقبل إقتراحاتهم وإنتقاداتهم البناءة ، وخلق الإحساس لديهم بالإطمئنان ، كما يجب هنا أن تكون معاملة رجل الشرطة للمواطن بما يتناسب وتقاليد المجتمع وعاداته ، وليس هناك أي تبرير للتعامل مع الجمهور بالطريقة المتعالية التي تتسم بها المهنة الأمنية ، ولا ينبغي أن يفترض رجل الشرطة الإدانة لكل الأفراد المتهمين والمشتبه فيهم الذين يتعامل معهم ، ووفقا للقانون فالمتهم بريء حتى تثبت إدانته ، وما يجب أن يعرف هو أن رجل الشرطة يحتاج إلى تأييد الجمهور وبغير ذلك تصبح مهمته جد صعبة(رامي ،2010، 33-34) .

2–2–متطلبات تطوير العلاقة بين الشرطة والمجتمع .

لتطوير العلاقة بين الشرطة وأفراد المجتمع هناك مقترح بثلاثة مستويات يتطلب العمل بها وهي (حربه، 2005، 5):

- **المستوى الأول** : ويتعلق بتطوير الأداء الشرطي لواجباته ومهماته اليومية في منع الجريمة والكشف عنها ، وضرورة تعزيز إتجاهات أفراد الشرطة الشخصية والسلوكية بحيث تكون لائقة عند تعاملهم مع الجمهور وتنفيذهم للنظام وإجراءاته .

- **المستوى الثاني** : تطوير برامج غايتها التعريف بدور الشرطة وإجراءات الشرطة ، عبر تنظيم نشاطات إعلامية وندوات ومحاضرات تصل إلى أكبر قدر من الجمهور كالشباب والنساء وطلبة المدارس وغيرهم ، وتكثيف حملات توعية بالشراكة مع المؤسسات والمجموعات المختلفة ، كمنهج وقائي ، وعلى سبيل المثال مكافحة المخدرات ، السلامة وأمن المروو وغيرها من الأمثلة التي يحتاجها المجتمع .
- **المستوى الثالث** : يتعلق بتشجيع أفراد الشرطة على الإنغماس في نشاطات المجتمع وفي التفاعل مع الجمهور في جميع المستويات الاجتماعية ، والذي يساهم في إظهار منتسبي الشرطة كمواطنين وأعضاء في المجتمع عليهم مسؤوليات مدنية نفسها مثل بقية المواطنين .

2-3 الشرطة المجتمعية كتوجه جديد في المجال الأمني:

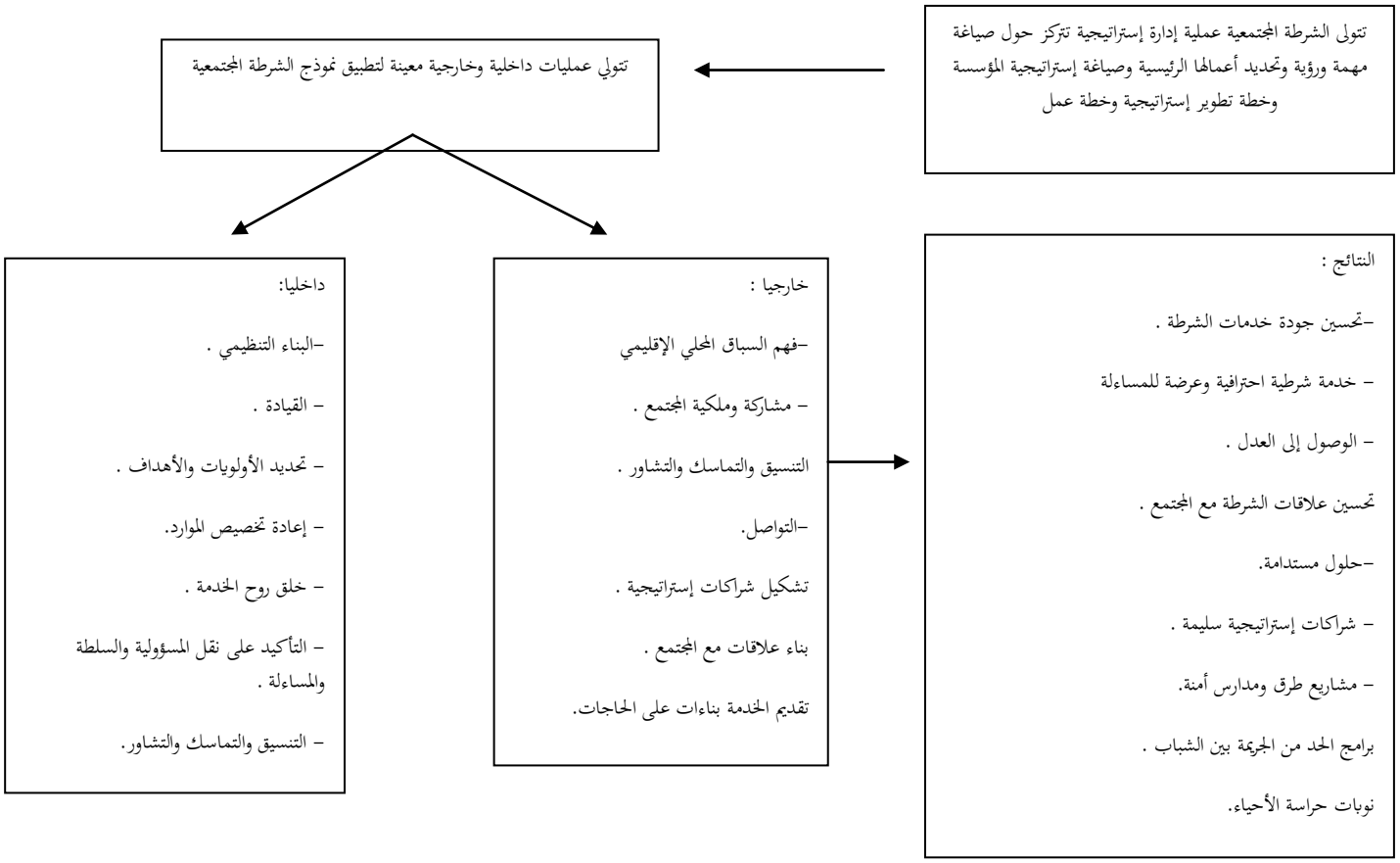
لقد أدت التطورات والمتغيرات الاجتماعية الحديثة وإستفحال الجريمة وتعدد أوجه وأسباب حدوثها كما أوردنا ذلك في عناصر سابقة ، إلى التوجه نحو زيادة بعث الأداء الاجتماعي والعلاقات المجتمعية بين الشرطة والمجتمع أكثر من ضرورة ، وإن هذا التوجه أبرز تغيرا وتحولا نحو ثقافة شرطة جديدة تحت مفهوم الشرطة المجتمعية ، التي جاءت نتيجة تطور أفكار الوقاية من الجريمة وكذلك نتيجة للتغيرات الهيكلية التي تحدث بإستمرار في مجال عمل الشرطة ، وقد إزدادت أهمية هذا التوجه بعد تمام الإدراك بأهمية العلاقة العضوية بين الشرطة والمجتمع حيث بدأت المؤسسات الشرطية تهتم بإكتشاف العلاقة المتبادلة بين أجهزتها والمؤسسات الأخرى كالمؤسسات الاجتماعية والإقتصادية والتعليمية وغيرها والتي يتكون منها البناء الاجتماعي(حربه، 2005، 5).

وتعرف الشرطة المجتمعية بأنها عملية شراكة وقائية بين الشرطة والمجتمع لمعالجة المشكلات الاجتماعية المضادة للمجتمع بهدف تحقيق الأمن والإستقرار للجميع(جاسم ، 2015، 1) ، وتعتبر أيضا كفلسفة وإستراتيجية تنظيمية تسمح للشرطة والمجتمع بالعمل معا بطرق جديدة لحل مشاكل الجرائم والفوضى ، وقضايا الأمن لتحسين نوعية حياة كل أفراد المجتمع ، هذه الفلسفة مبنية على الإعتقاد بأن الناس يستحقون ويملكون الحق في أن يكون لهم رأي في العمل الشرطي مقابل مشاركتهم ودعمهم له ، كما أن هذه الفلسفة مبنية على الرأي القائل بأن حل مشاكل المجتمع تتطلب السماح للشرطة والشعب بدراسة طرق مبتكرة لمعالجة شؤون المجتمع إلى ما هو أبعد من التركيز الضيق على الجرائم أو الحوادث الفردية (مركز شرق وجنوب شرق أوروبا لتبادل المعلومات للسيطرة على الأسلحة الصغيرة والخفيفة seesac،1،2007).

إن معنى الشرطة المجتمعية بهذا المفهوم يقوم على فكرة شرطة المجتمع أو توظيف المجتمع لخدمة الشرطة أي توظيف أكبر قدر ممكن من الطاقات الاجتماعية والمجتمعية لأعمال الشرطة ، بغية تحقيق أهدافها من خلال التنسيق مع الأجهزة الأخرى المدنية ومن خلال التنسيق مع الشخصيات المختلفة ذات المواقع الاجتماعية المؤثرة في حياة المجتمعات ، وبالتالي يصبح أسلوب عمل الشرطة أسلوب شعبي يقوم على بناء الثقة وإقامة علاقات المنفعة المتبادلة مع المجتمع وإستشارة ممثليه ، وخلق أليات مساءلة على المستوى المحلي وزيادة التوعية العامة وذلك بإستخدام أنماط دورية محددة وهياكل لا مركزية لعمل الشرطة (مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة DCAF، 2010 ،4).

والشكل الموالي يبرز أنموذج وفلسفة الشرطية المجتمعية :

شكل (1) فلسفة وعملية الشرطة المجتمعية



المصدر: مركز شرق وجنوب شرق أوروبا لتبادل المعلومات للسيطرة على الأسلحة الصغيرة والخفيفة (SEESAC) ، – دراسة الشرطة المجتمعية (فلسفة ومباديء الشرطة المجتمعية) ، إصدار ثالث ، بيلغراد صربيا ، 2007 ، ص11.

وتبرز أهمية الشرطة المجتمعية من خلال زيادة وتيرة العمل بصورة ملحوظة وهذا نتيجة التواجد و التواصل الدائم بين الشرطة والمواطن ، مما يترتب عليه الثقة الكاملة ، والنتيجة الهامة هنا هي أن العلاقة هنا تقوم وترتكز على القيم المجتمعية أكثر من اللوائح والقوانين ، فيكون العمل هنا قائما على منع الجريمة والضبط الاجتماعي والاستقرار بعيدا عن التدخل عند وقوع الجريمة وتلقي البلاغات (رامي، 2010، 60)

وللشرطة المجتمعية جملة مبادئ أساسية نوجزها في ما يلي(مركز شرق وجنوب شرق أوروبا لتبادل المعلومات للسيطرة على الأسلحة الصغيرة والخفيفة sérac،4،2007):

-تكون جزءا من المجتمع وليست منفصلة عنه .

– تعرف احتياجات المجتمع .

– تعمل بشكل مشترك مع الشعب والمنظمات الأخرى .

– تشكل العمل الشرطي ليتوافق مع حاجات المجتمع .

– تكون عرضة للمحاسبة عن خدماتها .

– توفر خدمات ذات جودة عالية.

الخلاصة:

تصنف المؤسسة الشرطية على أنها مؤسسة أمنية اعتبارا من أن هدفها الرئيس هو الحفاظ على الأمن والنظام العام في المجتمع ، إلا أنها تعتبر وفي نفس الوقت وكما ورد في محاور هاته الورقة مؤسسة مدنية ، نظرا لطبيعة عملها وعلاقتها الدائمة والمستمرة مع المجتمع ، خاصة في النظم الديمقراطية التي تكرس هاته العلاقة العضوية والتعاونية المتبادلة لتحقيق تلك الثقة ، والتي تمكن من التوجه إلى الدور الحديث للشرطة وهو الدور الاجتماعي المدني الذي يساعد على الضبط والاستقرار بعيدا عن إجراءات القوة والردع .

لقد اتضح من خلال هاته الحوارية أنه لم يعد مطلوبا من المؤسسة الشرطية القيام بتلك الواجبات والأدوار التقليدية ، التي تستند على إنفاذ القانون ومتابعة الجناة ومسارح الجرائم أستاء الإبلاغ وفقط ، بل أصبح التوجه ينصب نحو إنشاء جهاز شرطي مدني ديمقراطي اجتماعي ، يقوم على توجه علائقي وإنساني تشاركي بينه وبين المجتمع ، حتى يتمكن من إرساء دعائم الضبط الاجتماعي والوقائي من خلال الحوار والتواصل وتوطيد العلاقات بين مختلف أطياف المجتمع ، قبل التوجه إلى ذلك الدور التقليدي السالف الذكر ، وبالتالي هنا التمكن من الوصول إلى أداء مهني متميز مسؤول أخلاقيا واجتماعيا.

– الإحالات والمراجع :

– أني أوكسي ،(2011) ، دليل فهم العمل الشرطي لنشطاء حقوق الإنسان ، الفرع الهولندي لمنظمة العفو الدولية .

– جاسم خليل ميرزا ،(2015) ، الوظائف الأساسية للشرطة المجتمعية (تجربة شرطة دبي) ، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة مفهوم الشرطة المجتمعية بالتعاون مع جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

– شذى عودة وأخرون ، (2016) ،دراسة قياس وتحليل خدمات وإجراءات جهاز الشرطة المدنية الفلسطينية في الضفة الغربية من وجهة نظر الجمهور ومن منظور النوع الاجتماعي ،مشروع تعزيز وصول النساء للأمن والمساءلة الاجتماعية بفلسطين سواسية ، المبادرة الفلسطينية لتنمية الحوار العالمي والديمقراطية مفتاح ، ط1 .

– رامي عمر علي الطنانين ،(2010) ، مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية " دراسة تطبيقية على رجال الشرطة العاملين بمحافظة غزة " مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية بغزة .

– كبير مستشاري الأمين العام لمنظمة الأمن والتعاون في أوروبا ،(1916) ،المعايير الدولية بشأن الشرطة ، دليل عمل الشرطة في النظم الديمقراطية ، الوثيقة الصادرة عن اجتماع كوبنهاجن في المؤتمر حول البعد الإنساني لمنظمة الأمن والتعاون في أوروبا ، كوبنهاجن.

– توفيق عبد المحسن ،(2017) **أخلاقيات الأعمال** ، دار الفكر العربي ودار النهضة العربية .

– بلال خلف السكرانة، (2001) ،**أخلاقيات العمل**، ط6، عمان الأردن : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة .

– أمينة بوداع ، (2013) ،دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين ، دراسة على عينة من البنوك التجارية الجزائرية ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، جامعة المسيلة الجزائر.

– مدحت مُحَمَّد أبو النصر،(2016) ، **ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجال المسؤولية الاجتماعية** ، ط1 ، الإسكندرية مصر : المكتب الجامعي الحديث .

– عبد الرزاق سالم الرحاحلة ، (2011) ، **المسؤولية الاجتماعية** ،ط1 ، عمان الأردن :دار الإعصار العلمي للنشر و التوزيع .

– نوال ضيافي ، (2010) ، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية و التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية ، جامعة بوبكر بلقاسم تلمسان الجزائر .

– علي عبد الصمد عمر، (2017) ،**حكومة المؤسسات بين المحاسبة المالية والتدقيق المحاسبي** ، الجزائر : دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع ، 2017 .

– خالد قاشي ورمزي بودرجة ، (2017) ،**التسويق والمسؤولية الاجتماعية** ، عمان الأردن :دار أسامة للنشر والتوزيع .

– علي حميد العولقي ، (2008) ،أخلاقيات المهنة مثل وأعراف الشرطة وكيفية تطبيقها على الواقع ، محاضرة مقدمة في الدورة التدريبية (تنمية مهارات العاملين في إدارات الجوازات في التعامل مع الجمهور) بكلية التدريب بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية صنعاء .

– سمير عبد الغني محمود ،(2018) ، **تطورات في علم الإجتماع الإقتصادي المراجعة الاجتماعية أداة فعالة لتقييم الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال** ، الجزائر : دار الكتاب الحديث

– مُحَمَّد خالد حربه ، (2005) ، المتطلبات الضرورية لإعداد رجل الشرطة في ضوء مفهوم الشرطة المجتمعية ، الندوة العلمية مفهوم الشرطة المجتمعية ، دبي: مركز الدراسات والبحوث قسم الندوات واللقاءات العلمية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .

– مركز شرق وجنوب شرق أوروبا لتبادل المعلومات للسيطرة على الأسلحة الصغيرة والخفيفة (SEESAC) ،(2007)، دراسة الشرطة المجتمعية (فلسفة ومباديء الشرطة المجتمعية) ، إصدار ثالث ، بيلغراد صربيا .

– مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة (DCAF) (2010) ، الشرطة الأدوار والمسؤوليات في الحكم الرشيد لقطاع الأمن ، سلسلة المعلومات الأساسية عن إصلاح قطاع الأمن .