" برنامج تدريبى مقترح لضباط البحث الجنائى لتنمية مهاراتهم فى الاتصال الأخلاقى فى التعامل مع المواطنين وعلاقته باتزانهم الانفعالي "

د / عزة فتحى على نعمة الله

• **المستخلص** :

يهدف هذا البحث الى أكساب ضباط البحث الجنائي الجدد مهارات الأتصال الأخلاقى فى التعامل مع المواطنين نظرا للاتهامات التى توجه اليهم بسؤ السلوك مع المواطنين ومن ثم تغيير الثقافة الشرطية التقليدية التى تنتهج العنف فى الحصول على الاعترافات لأن امتلاكهم هذة المهارات من: تحدث وأنصات وأقناع وفهم صحيح للغة الجسد يساعدهم فى الحصول على هذة الأعترافات والأدلة القولية بأساليب علمية مشروعة مما يحقق لهم الأتزان الانفعالي فلا يلجأون الى استخدام العنف اللفظى أو الجسدى أثناء البحث عن الجرائم ومرتكبيها ، ومن ثم يتحقق للمواطنين احترام حقوقهم الأنسانية ويتحقق الاحترام والثقة فى الشرطة فى مرحلة التحول الديمقراطى وقد أكدت نتائج البحث فعالية البرنامج وأنه ذو أثر كبير فى اكساب الضباط لهذة المهارات واثر كبيرعلى اتزانهم الانفعالي (من خلال درجات مجموعة البحث على مقياس مهارات الأتصال الأخلاقى ومقياس الأتزان الانفعالي)

الكلمات المفتاحية : ضباط البحث الجنائى. مهرات الأتصال الأخلاقى. الأتزان الانفعالي

Suggested training program for criminal investigate officers For developing their ethical communication skill in dealing with Citizens & their relation with emotional stability

Dr .Azza fathy ali

Abstract

This research aim to gain criminal investigate officers ethical communication skills in dealing with citizens according to the accusation that directs to them with misconduct the citizens according to the old culture of the police that use violence to get the confessions & talkative evidence, because having this skill from: talking , listening & to understand correctly the body language which help them to get whatever they want easily & with legal scientific method which let them achieve emotional stability so they don't have to use physical and verbal violence during their research in the crimes & its perpetrator which leads to the respect of the human rights of citizens & to the respect of citizens to the police . the results of the research confirmed effectiveness of the program & it have a huge impact in gaining the officers for this skills & huge impact on their emotional stability (through the scale of both : communication skills & emotional stability)

Keywords : criminal investigate officers- communication skills -emotional stability

• **مقدمة** :

كان الآمن ولايزال من أهم حاجات الإنسان وبدونه تعم الفوضى ويسود الذعر ولاتتحقق تنمية أو استقرار ، ومن ثم كان عمل الشرطة كما يشير الطنانى (٢٠١٠) من أنبل المهام وأقدسها ومما يضفى قدسيه على مهامها حديث الرسول صلى الله عليه وسلم " عينان لاتمسهما النار عين بكت من خشية الله وعين باتت تحرس فى سبيل الله " صدق رسول الله ! وعينا الشرطة هى الساهرة دائماً (ص ٥٩) .

ونظراً لأهمية مهام الشرطة كجهاز مفوض لخدمة المجتمع اعطاه المجتمع صلاحيات لايمنحها لغيره ، ولما كان ضابط الشرطة هو العمود الفقرى الذى يعتمد عليه إتخاذ القرار (حمدان ،٢٠١٠ ص١٦٥) وهو حلقة الوصل بين جهاز الشرطة والشعب(Nila & Sharpe ,٢٠١٢) فأن الصفة التى يتميز بها ضابط الشرطة أنه الممثل الأول للسلطة فى الدولة وهو الوحيد بين ممثلون أخرون للسلطة القادر عن طريق القوة على إخضاع الأفراد لهذه السلطة و فى المقابل يعمل الضباط فى ظروف غير عادية ويتعرضون لكثير من المخاطر ويتعاملون مع المواطنين دون مراقبه مباشره عليهم ، لذلك يجب الوثوق بهم وبأنهم سيتصرفون بطريقه أخلاقيه من تلقاء أنفسهم كما أشار E wilson) (journal ,us a [E JAUS], 2011,p22لذلك يجب ان يحافظ ضابط الشرطة على معايير عاليه من السلوك الاخلاقى (Fitch,2011) من اجل ذلك الزمته معايير اصول العمل الشرطى بضرورة ان يكون صادقاً وشجاعاً ومستمعاً جيداً ومنصفاً وعادلاً وقادراً على ضبط النفس ومحافظاً على سرية المعلومات التى تتاح له (أنظر : الماحى ٢٠٠٦; مخامره ; ٢٠١١ ;المصرى ، ٢٠١١ ;

Florida department of low enforcement[FDLE] , n.d ; Josephson institute center for policing ethics[JICPE] n . d , Nila& sharpe ,2012)

إلا ان الأمر لا يسير دائماً على هذا النحو الذى ينبغى ان يكون ، حيث يلجأ بعض الضباط إلى اساءة السلوك واستخدام السلطة المخولة إليه فيخطئ اخطاء مقصودة أو غير مقصودة (خضر ، ٢٠١١) مثل استخدام العنف اللفظى أو المعنوى كالتحقير والسخريه والاذلال والاهانه ، او العنف الجسدى مثل القسوة والضرب أو التعذيب (المصرى ، ٢٠١١) . وكذلك طمس أدله أو اخفاء معلومات أوتحيز ومحاباة (Martinelli , 201 1)

ومن أبرز الحالات على هذه المشكله الحاله المصريه وما رصدناه جميعاً خلال أحداث يناير ٢٠١١ حيث كان سلوك ضباط وجهاز الشرطه من أهم اسباب سخط المصريين الذين عانوا القمع والاذلال وجرائم تنتهى احياناً بقتلهم داخل أقسام الشرطه وخارجها (أنظر : مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ، ٢٠١٢) وكان المتورط فى هذه الجرائم بصفة خاصة كل من ضباط البحث الجنائى وأمن الدولة (أنظر: الاسوانى ،٢٠١١) . وقد أدى هذا إلى أنعكاسات سلبيه خطيره على جهاز الشرطه وضباطه وافراده إلى أن قدم جهاز الشرطه إعتزاره للشعب وتعهد بحسن المعاملة واحترام حقوق الانسان ، وأصدر الوزير قرار بإنشاء قطاع حقوق الانسان فى ٢٠١٢/١١/١٥ بحيث يضم هذا القطاع إدارتين الاولى :

حقوق الانسان ، والثانيه للتواصل المجتمعى (مكتب الوزير لقطاع حقوق الانسان والتواصل المجتمعى ، ٢٠١٢) ثم تم إصدار مدونه قواعد سلوك وأخلاقيات العمل الشرطى ، والتى تم تعديلها عام ٢٠١٣ (مكتب الوزير لقطاع حقوق الانسان ، ٢٠١٣) .

ورغم ذلك ظلت التجاوزات قائمة من قبل ضباط وجهاز الشرطة إلى ان انحازت الشرطه للشعب فى ثورة ٣٠ يونيو ٢٠١٣ وتم التصالح بينهم ،ولكن مع تواتر الاحداث وبروز الوجه القبيح للإرهاب وانشغال الشرطة واستهداف ضباطها وأفرادها فأن بعض الضباط يسيئون السلوك بهدف إجبار المواطنين المشتبه بهم أو المتهمين على الأعتراف بجرائمهم داخل أقسام الشرطه (أنظر : قطب و صلاح ، ٢٠١٤) .

وترى الباحثة أنه سواء يتم ذلك عن قصد او غير قصد ،فأن دراسة الاصبعى (٢٠٠٦) تشير أنه لايمكن لجهاز الشرطه الاهتمام بالسلوك والاخلاقيات لضباطه فى ضوء التركيز على أهتمامات أكثر ألحاحآ فى مجال الجريمة ومكافحة الارهاب ، وان الامر سيقتصر فقط على الاكتفاء بإصدار المدونات الاخلاقية دون تجسيدها على أرض الواقع ، وهذا ما أشار إليه ايضآ Fitch (2011) حيث أكد ان المدونات وحدها لاتكفى .

وهذا ما يؤكده الاعلام وتقرير المنظمة المصرية لحقوق الأنسان (قطب & صلاح ، ٢٠١٤) ويفسر ما اشار إليه crawshaw (2013) من " أن الشرطه تكسر القانون من اجل فرض القانون وهذا غير مبررآ على وجه الاطلاق ويؤدى إلى فقدان الثقه بينها وبين المواطنيين "

ومما يلفت الانتباه ان مشكلة سؤ سلوك ضباط الشرطه تجاه المواطنيين لاتقتصر على الحالة المصرية فقط ، بل توجد فى عددآ من دول العالم منها على سبيل المثال لا الحصر : كينيا – بنجلاديش (خضر ، ٢٠١١) وبعض دول الخليج (أنظر : الاصبعى ،٢٠٠٦ ;الرشودى ،٢٠٠٢ ;هلال ، ٢٠٠٧) كما توجد فى الولايات المتحده الامريكيه (see: Chappell &piquer,2004 ;Filkin,2012; Fitch, 2011) وكذلك فى النرويج حيث أكدت دراسة Gottschalk (٢٠١١) أن ٦٠ ضابطآ نرويجيا حكم عليهم بالسجن لفترات متفاوته بسبب سؤ السلوك منذ عام ٢٠٠٥ حتى عام ٢٠١٠ .

ومن ثم نلاحظ ان هذه المشكله تحظى بأهتمام الدول ، فدائمآ ما تشير أصابع الاتهام فى كل دول العالم إلى ضباط وجهاز الشرطه (أنظر: خليفه ، ٢٠١٤) ، ويفسر ذلك خضر (٢٠١١) بأن الفساد قد يوجد فى جميع أجهزة الدولة ولكن لحساسية جهاز الشرطه فإن ذلك يحظى بأهتمام اكبر من الناس والاعلام ، ويؤكد ذلك Fitch(2011) انه اذاأخطأ رجل الشرطه أو سلك مسلكآ معيباً فإن ذلك يؤدى إلى أنعكاسات سلبية على المواطنين ويترك لديهم أثرآ سلبياً وفقدان للثقه وينعكس ذلك من خلال تناول وسائل الاعلام ، ويشير سرحان (٢٠٠٦) ان ذلك ينعكس على صورة جهاز الشرطه فى ذهنية المواطن ،. ولذلك سعى الباحثين إلى البحث عن الاسباب الكامنه وراء هذه المشكله والتى يمكن تحديدها فيما يلى :

- ان الضباط يتعلمون سوء السلوك من بعضهم البعض من خلال النمذجه والتدعيم الاجتماعى ليشعروا بالمقبوليه من قبل أقرانهم ، ولتعزيز مفهوم الذات لديهم ومن ثم تنتقل هذه المعقدات والسلوكيات من جيل إلى جيل (see : Chappell & piquero;2004; Fitch ,2011)
- التدعيم للسلوك العدوانى من خلال القيادات حيث يكافأ الضابط حين يعرف بالقسوه فى التعامل مع المتهمين ، وهذا من شأنه يرسل برسائل سلبيه للضباط الاكفاء (see : E.J usA,2011,p8,Fitch)
- عدم تدريب الضابط على مهارات الاتصال والتعامل مع المواطنين من تحدث، انصات، اقناع والتعامل بحكمه حيث يتم اهمال البعد الانسانى والاخلاقى فى تحقيق الامن (أنظر : الذويبى ،٢٠٠٥ ;الزنط ،٢٠١٣
- ;الطنانى ،٢٠١٠ ; علام ، ٢٠٠١ ; الغانم ، ٢٠٠٦ ; المصرى ، ٢٠١١) وأيضآ : (see: E J,USA2011; Fitch , 2011 , Jurkanin,2011; Nila & sharpe,2012)
وعندما يتم العلاج يتم بصورة نظريه من خلال محاضرات نظرية (Fitch , 2011) .
- تستر الضباط على أخطاء زملائهم وهو ما يسمى فى الولايات المتحدة الامريكية بقانون الصمت أو الستار الازرق (E J,USA,2011)
- عدم إتباع الضابط لقواعد السلوك الموضحه بالمدونات الخاصه بعملهم (crawshaw,2013)
- عدم الاهتمام بالظروف المعيشيه للضباط وعائلتهم (EJ,uSA,2011)
- الضغوط المهنية والنفسيه التى يتعرض لها الضباط أثناء عملهم (Fitch ,2011)
- الارتباط بين أجهزة الشرطة والنظام السياسى أو الصوره النمطيه عن ممارسات الشرطة أثناء الاستعمار (هلال ،٢٠٠٧)
- طبيعة الوظيفة الشرطيه وما تمنحه من إمكانيات وقيود وسيادات تؤدى إلى إستغال الوظيفه(Fitch ,2011 ;المصرى، 2011)

ومن ثم وبناء على هذه الاسباب أشتق العلماء والباحثين سبل العلاج التى تتحدد فى الحد من هذه الاسباب و التى يمكن من خلالها الحد أو القضاء على هذة المشكلة .

وكان من ضمن سبل العلاج التى حددها العلماء والباحثين هى : ضرورة تدريب الضابط على مهارات التعامل مع المواطنين وإتخاذ قرارات أخلاقيه ، وحكمة فى الاتصال وقدره على التحدث والاقناع للحد من العنف وأحتواء مشاعر المواطنين ومن ثم أستخدام مهارات الاتصال الاخلاقى لإصدار رسائل إلى المواطنين فحواها ان الشرطة ستقوم بإنفاذ القانون باخلاق واحترام وعليكم أيضآ تنفيذ القانون واحترام الشرطة (See: EJ, U.SA, 2011, Fitch, 2011, jurkanin, 2011; Nila &Sharpe, 2012)

وأنظر أيضآ: (الزويبى ، ٢٠٠٥ ; الزنط ، ٢٠١٣ ; الطنانى ، ٢٠١٠ ; علام ،٢٠١٠ ; الغانم ، ٢٠٠٦) وتأسسآ على ذلك رأت الباحثه كتربويه أن عليها واجب المساهمه فى الحد من مشكله سوء سلوك ضابط الشرطة فى مصر من خلال بناء وتنفيذ برنامج تدريبى لضباط البحث الجنائى على مهارات الاتصال

الاخلاقى فى التعامل مع المواطنين حيث يلجأون إلى استخدام العنف اللفظى والمعنوى والجسدى للحصول على الادلة القولية والاعترافات خلال بحثهم عن مرتكبى الجرائم (أنظر : قطب& صلاح ، ٢٠١٤ ; المصرى ، ٢٠١٢)

لذا فإن هؤلاء الضباط يكونوا فى مقدمة الاولويات لتلاشى أخطاء الماضى وتحسين علاقتهم مع المواطنين، ومن ثم سيهتم البرنامج المقترح بتطوير مهاراتهم الاتصاليه ليتمكنوا من أداء عملهم بكفاءة وفعاليه بحيث يتمتع هؤلاء الضباط بالحزم والهيبه دون لجوء إلى العنف اللفظى أو المعنوى أو الجسدى مما يحفظ كرامة وحقوق وانسانية المواطنين ويشعرهم بالثقة فى الشرطة ونزاهة العدالة الجنائية.

ومن أجل ذلك سيركز البرنامج على أمدادهم بمهارات الاتصال الاخلاقى التى تمكنهم من التحدث والانصات والاقناع وفهم وتفسير لغة الجسد للمواطنين الذين يتعاملون معهم خلال عملهم فى الكشف عن الجرائم ومرتكبيها من مقدمى بلاغات وشهود وضحايا ومتهمين أو مشتبه بهم " لأن الضباط فى إطار عملهم هذا يكونوا مدفوعين بغريزة التحدى التى تحفزهم لتقديم أفضل ما لديهم لمساعدة الضحية بإلقاء القبض على الجانى " Home) (office , 2005، ومن ثم يربطوا القضية بمجموعة من الناس للحصول على معلومات تساهم فى القبض على المتهم (Dean& Staines, 2011) وهنا تكمن المشكلة اذ قد يحدث احياناً نوعا من تجاوز القانون فى إطار الحصول على الادلة القولية من شهادات او اعتراف..... إلخ ، ومن ثم لا ينبغى ان يفترض الضابط الإدانه لكل الافراد ، فالمتهم برئ حتى تثبت إدانته (الدسوقى ، ٢٠٠٧ ص ٧٣ ; المصرى ، ٢٠١١ ، ص ١١ ص ١٢) وإذا كان استخلاص الادلة القولية عملية صعبة لأنها تستخلص من النفس الانسانية ، ولايخفى صعوبة الغور فى النفس الانسانية لبيان ما تحتويه من مكر وخداع ، لذا يجب أن يتدرب الضابط على الحصول على الادلة بأسلوب مشروع (أنظر : الجمال ، ١٩٩٩ ص ، ٤٩)

لأن بعض الدراسات قد أكدت ان الضباط وخاصه الجدد يلجأون إلى القسوه لإنتزاع الاعترافات او الشهادات نتيجة لنقص تدريبهم على التعامل مع المواطنين ، وضعف خبرتهم فى الحصول على الادلة ، وتسرع القيادات فى الحصول على النتائج (أنظر : الدسوقى ٢٠٠٧ ، ص٢٧٥)

ومن ثم فإن التدريب سيهتم بالمهارات التى تعينهم على أداء عملهم دون قسوة أو عنف ، خاصة وأن من سمات الاستجواب الشرطى أنه لعبة ذهنية ومهارة (خليفة ، ٢٠١٤) تتم لفظياً شفاهياً على شكل محادثة

بين الضابط والشاهد والمتهم والضحية (المهوس ٢٠١٣ ، ص١٣٠) حيث لكل منهم أسلوب فى المناقشة فالتحدث مع مقدمى البلاغات يتطلب ضبط النفس والانصات الجيد ، بينما التعامل مع الشهود يتطلب إشعارهم بالأمان وحسن المعاملة ، ومن ثم استخدام كلمات مناسبة للسياق وإيماءات وتعبيرات توضح الاهتمام والانصات الجيد ، وأستخدام الحكمة فى التعامل (see: Nila & sharpe , 2012) وفهم وتفسير حركات الجسد بالنسبة للشهود لمعرفة مدى الصدق أو الكذب ، أو الشعور بالخوف (أنظر: حافظ ، ٢٠١٠ ، ص١١٥) وعدم

المقاطعه حتى يتمكن من الحديث بعفوية (القيس ٢٠١٣) حيث يعتمد إصدار القرار الصحيح على الانصات الجيد (الطنانى ، ٢٠١٠ ، ص٨) مما يمكن المواطنين على التقدم بلا رهبه او خوف بالإدلاء بالمعلومات ، ولكى يقوموا بذلك لابد من وجود علاقة جيدة مع الشرطة (Junkanin,2011;Nila & sharpe,2011) حيث أكد بعض الدراسات فى المجال الشرطى ان الضباط يواجهون صعوبات فى الحصول على المعلومات لإحجام المواطنين وخوفهم من التعامل مع الشرطة (أنظر: بدر،٢٠٠٩ ، ص٢٤٩ ; سرحان، ٢٠٠٦ ، ص٣٢) حيث تنشأ حالة من التردد فى التوجه نحو القسم أو الامتناع عن تقديم المساعدة للشرطة ،و فيما يتعلق بالضحايا فأن البرنامج المقترح سوف يساعد الضباط فى الحرص على أختيار كلماتهم بعناية عند مناقشة الضحايا ومراعات حالاتهم النفسية والصحية وعدم السخرية منهم أو توجيه كلمات التأنيب او النقد أو الشماته لأنهم يتوقعون من الشرطة الكثير ويعتمدون على قبول الضباط لسردهم للأحداث وتفهمهم أوجه قلقهم ومعاناتهم (النفيعى ٢٠١٠) ومن ثم تمكن مهارات الاتصال الضباط من القيام بهذه الامور بسلاسة ويسر .

وبالنسبة لتعامل الضابط مع المشتبه بهم او المتهمين فأن البرنامج سوف يساعد الضابط على الوعى بأنه يوجد فرق بينه وبين المجرم الذي ينشد الافلات من العقاب ، وأن معتادى الاجرام لديهم خبرة فى أستدراجه وتوريطه فى العنف (أنظر : المهوس ، ٢٠٠٣ ، ص٣١) ومن ثم لابد ان يتدرب الضابط على إبلاغ المتهم بالتهمة المنسوبه إليه بلغة صحيحة واضحة دون تهديد أو وعيد ، و وأستخدام الدور النفسي للأسئله لمحاصرته نفسياً وعدم إعطائه الفرصة لإعادة ترتيب أولوياته للأستمرار بالكذب وتفسير الاشارات النفسية (لغة الجسد) الصادره عنه (القيس ، ٢٠١٣) وسيتدرب الضابط أيضاعلى أهمية عدم أستخدام ألفاظاً نابيه أو وصف الجريمة بأنها قذرة أو غير إنسانية حتى لايرفض المتهم التعاون ويجتهد فى إخفاء المعلومات (أنظر: المهوس ، ٢٠٠٣ ، ص١٤٩ ، ١٤٠) وعلى فهم معنى الصمت (أنظر : عبد الله ،ب . ت ، ص ٢٨٩) وأستخدام المساحه للطمانه او التخويف (كول ، ٢٠١٠ ، ص ١١٧) والانصات الجيد للمتهم ليعبر عن رأيه بعفويه وهذا لن يتم إلا إذا شعر بالأطمئنان وعدم الخوف ، ومن ثم يتطلب ذلك من الضابط ضبط النفس حيث يتطلب الأنصات قدراً كبيراً من ضبط النفس (see: Cohen , 2002 p 7) فإذا أتى المتهم بما يبرئه أوجب ذلك يفرج الأفراج عنه ، وإذا لم يأتى بما يثبت برائته يتم أرساله للنيابه فى غضون ٢٤ ساعة . (انظر : المهوس ، ٢٠٠٣ ، ص ٩) لذلك كانت مرحلة الاستدلال والاستجواب الشرطى مرحلة هامة لأنها توفر الوقت والجهد على سلطة التحقيق المختصة (النيابة) (أنظر : الدسوقى ٢٠٠٧) ومن ثم سوف يساهم البرنامج المقترح فى توعية الضباط الجدد بكل هذه المهارات والأخلاقيات من خلال المعضلات القيمية والقضايا الاخلاقية والسيناريوهات المختلفة ودراسة الحالة والمناقشات لتوضيح المعايير السلوكية للأتصال الاخلاقى ، بحيث يمكن تجنب التحيزوسوء المعاملة ، والاتصال الجيد والقدرة على وأستخدام الحكمة والمنطق عند إتخاذ القرار نتيجة للإنصات الجيد (see: Fitch, 2011; Jurkanin, 2011; Nila&Sharpe ,2012) وتوعينهم بأنه حتى الافراد الخارجين على القانون هم بشر ولهم مشاعر ولابد من احترامها (مخامرة ، ٢٠١١) وعليهم كما أشار

Donnell (EJ.uSA,2011)حمايه بدقه متناهية كرامه حتى هؤلاء الاكثر مدعاة للأحتقار (p10) وإن الشجاعه التى يجب ان يتصفوا بها الضباط هى نقطة التوازن بين التهور والجبن وهذا هو الشرطى الحكيم (Nila & Sharpe, 2012)

وتأسيساً على ذلك ترى الباحثه أن البرنامج المقترح سيمكن الضابط من الحصول على الادلة القولية والاعترافات والشهادات ، والمعلومات دون اللجوء إلى العنف والقسوة ، وسيجعل الضباط أكثر تمكناً من أدوات عملهم " مهارات الاتصال "مما ينتج عنه مرونه فى التعامل ويقلل الضغط النفسى الذى يتعرض له الضباط أثناء ممارستهم لعملهم وما يشاهدونه من ضحايا ودماء وصراخ او مراوغه وكذب إلى جانب ضغوط الرؤساء فى العمل والرأى العام ومن ثم ستجعلهم مهارات الاتصال اكثر شعوراً بقيمه وتقدير الذات لأحساسهم بالقدرة على الإنجاز وتحقيق الاهداف وهذا سيجعلهم أكثر أتزاناً وضبطاً للنفس .(أنظر : Fitch,2011 ; حمدان ، ٢٠١٠ ، ص١٦٤) ومن ثم تؤكد الباحثه ان ذلك يمكن أن يساهم فى أسقاط احدى أهم خرافات الثقافة الشرطية التقليدية : بأن ضابط الشرطة الشرس يقضى على الجريمة (See: EJuSA (3p, 2011, وستحل محلها الثقافة الشرطية الجديدة تدريجياً مع التدريب المستمر وهى : ضبط الامن وأنفاذ القانون بطريقة أنسانية وأخلاقية ، وسيغلق ذلك باب التدخلات الاجنبية بذريعة حمايه حقوق الانسان نتيجة لآنتهاكات الشرطة ، وستكون لدينا شرطه عصريه تصلح لمرحلة التحول الديمقراطى .

- **الاحساس بالمشكلة** :

نبع الاحساس بمشكلة البحث مما يلى :

- ماعصرناه جميعاً خلال عام ٢٠١١ من أحداث ورصدته البحوث العلمية والتى أكدت ان من اهم اسباب إندلاع أحداث يناير ٢٠١١ هو سوء سلوك ضباط الشرطة وقمعهم للمواطنين (أنظر : حموده ، ٢٠١٢ ;خضر ، ٢٠١١ ;مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار ، ٢٠١٢ ;المصرى ، ٢٠١١) وخاصة ضباط البحث الجنائى وأمن الدولة (أنظر : الاسوانى ، ٢٠١١ ;المصرى ، ٢٠١١) حيث يلجأ هؤلاء الضباط إلى أستخدام العنف بأنواعه وأحياناً التعذيب للحصول على الاعترافات والادلة القولية (أنظر : الدسوقى ; ٢٠٠٧ ;قطب وصلاح ، ٢٠١٤ ;مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار ، ٢٠١٢ ;المصرى ، ٢٠١١)
- الاطلاع على الدراسات العلمية فى مجال العمل الشرطى ، علم النفس و علم الاجتماع والتى أكدت ضعف مهارات الاتصال لدى ضباط الشرطة و ضرورة تدريبهم على مهارات الاتصال والتعامل مع الاخلاقى وخاصة الذين يتعامل منهم مع المواطنين بصورة مباشرة ، وتغيير الثقافة الشرطية التقليدية ، بحيث يتم حماية حقوق المواطنين وصيانة كرامتهم وفى نفس الوقت الحفاظ على هيبة الضباط والثقة فى جهاز الشرطة (حموده ، ٢٠١٢ ;خضر ، ٢٠١١ ;الزنط ، ٢٠٠٣ ;الذويبى ، ٢٠٠٥ ;الطنانى ، ٢٠١٠ ;علام ، ٢٠٠١ ;الغانم ، ٢٠٠٦ ;المصرى ، ٢٠١١) وكذلك (EJ ,u , S.A, 2011 ; Fitch , 2011 , Jurkanin, 2011 ,Nila & Sharpe, 2012):
- الدراسة الاستطلاعية والتى تمت على عدة خطوات :

- ✓ المقابلة الشخصية التى أجرتها الباحثة مع المسئولين بوزارة الداخلية وهم : اللواء مدير الاداره العامه للتواصل المجتمعى ، وكذلك اللواء مدير الاداره العامه لحقوق الانسان وذلك يوم ٢٠١٢/١١/٢٤ بهدف عرض موضوع البحث وأخذ التصريح بإجرائه والتعرف على مدى حاجة ضباط البحث الجنائى للتدريب على مهارات الاتصال والتعامل مع المواطنين من شهود – ومشتبه بهم – وضحايا .... إلخ ، وقد أسفرت نتائج المقابلة عن تأكيد هؤلاء المسئولين على الحاجة للبحث والتصريح بإجرائه وتسهيل مهمة الباحثة من خلال مخاطبة اللواء مدير معهد العلوم الجنائية بمصلحة الامن العام حيث أنه المسئول عن الفرق التدريبية لضباط البحث الجنائى والذى أكد حاجة الضباط للبرنامج المقترح والعمل على تسهيل المهمه .
- ✓ اعداد وتطبيق استنابه مفتوحه تضمنت سؤالين بهدف تعرف الاحتياجات التدريبية اللازمه لضباط البحث الجنائى الجدد لتحسين معاملتهم وعلاقتهم مع المواطنين من مقدمى بلاغات ، وشهود وضحايا ومتهمين – وقد تم تطبيقها على ٢٠ ضابطآ يوم ٢٠١٢/١٢/١ فى مقر إدارة التدريب بمصلحة الامن العام بالعباسية ، وقد أسفرت النتائج عن تأكيد ٧٠٪ من العينه عن حاجتهم للتدريب على مهارة التحدث والاقناع وفهم لغة الجسد ، بينما أكد ٣٠٪ من العينة على حاجتهم للتدريب على مهاره فهم وتفسير لغة الجسد .

- ◄◄ عدم وجود أبحاث تربوية مصرية أو عربية (فى حدود علم الباحثه) فى هذا الموضوع على الرغم من ان نتائج وتوصيات الدراسات والبحوث السابقة تنادى بأهميته (أنظر : الاصبعى ، ٢٠٠٦ ;حموده ، ٢٠١٢ ;خضر ، ٢٠١١ ;خليفه ، ٢٠١٣;الدسوقى ، ٢٠٠٧ ;الزنط ، ٢٠١٣ ;الذويبى ، ٢٠٠٥ الطنانى ، ٢٠١٠ ;المصرى ، ٢٠١١) ومن ثم كانت أهمية اجراء البحث الحالى

- **مشكلة البحث** :

تأسيسآ على ما سبق تتحدد مشكلة البحث الحالى فى ضعف مهارات الاتصال الاخلاقى لدى ضباط البحث الجنائى فى تعاملهم مع المواطنين خلال عملهم فى البحث والكشف عن الجرائم ومرتكبيها وهذا يترتب عليه أستخدام الضباط أساليب القسوة والعنف اللفظى والجسدى والمعنوى الى حد التعذيب للحصول على الادلة القولية والاعترافات ممايهدر كرامة وحقوق المواطنين ويفقد الثقه فى الشرطة ونزاهة العدالة الجنائية ، ويؤدى الى سلبية العلاقة بين الشرطة والشعب يتطور الى حد الصدام ،وللتصدى لدراسة هذه المشكلة يحاول البحث الحالى الاجابة عن السؤال الرئيسى التالى :

ما فعالية برنامج تدريبى مقترح لضباط البحث الجنائى لتنميةمهاراتهم على الاتصال الاخلاقى فى التعامل مع المواطنين وعلاقته بتحقيق الاتزان الانفعالي لديهم .

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس الاسئلة الفرعية التالية :

- ◄◄ ماهى مهارات الاتصال الاخلاقى فى التعامل مع المواطنين اللازمه لضباط البحث الجنائى والتى تمكنهم من أداء مهامهم دون ممارسة للاكراه أو العنف اللفظى أو البدنى لحماية حقوق المواطنين وصيانة كرامتهم؟
- ◄◄ ما أسس البرنامج التدريبى المقترح ؟

- ما صوره البرنامج التدريبى المقترح لتنمية مهارات الاتصال الاخلاقى فى التعامل مع المواطنين لضباط البحث الجنائى ؟
- ما فعالية البرنامج التدريبى المقترح فى تنمية مهارات الاتصال الاخلاقى فى التعامل مع المواطنين لدى ضباط البحث الجنائى (فى المهارات ككل ، وفى كل مهاره على حدى)؟
- ما فعالية البرنامج التدريبى المقترح فى تحقيق الاتزان الانفعالي لضباط البحث الجنائى ؟
- ما العلاقة بين تنمية مهارات الاتصال الاخلاقى وتحقيق الاتزان الانفعالي لدى ضباط البحث الجنائى ؟

- **أهداف البحث** :

يهدف البحث الحالى إلى : أكساب ضباط البحث الجنائى الجدد مهارات الاتصال الاخلاقى فى التعامل مع المواطنين خلال عملية البحث عن الجرائم ومرتكبيها سواء كانوا مقدمى بلاغات – شهود – ضحايا – مشتبه بهم – متهمين – مرشدين ..... إلخ لأن أمتلاك الضباط لهذه المهارات يساعدهم على أن يكونوا أكثر ثقه فى النفس وقدره على الحصول على الاعترافات والادلة القولية بأساليب علمية فنية ومن ثم لا يلجأون الى العدوانية وما ينتج عنها من عنف لفظى أو جسدى أو معنوى ، مما يجعلهم أكثر قدرة على الاتزان الانفعالي ويحقق لهم الهيبه والاحترام من المواطنين .

- **مصطلحات البحث** :

وتتحدد فى التعريفات الاجرائية التالية :

- ضابط البحث الجنائى : ومسماه القانونى : الباحث الجنائى وهو ضابط الشرطه الذى تم أختياره بناء على الكفاءة والانضباط ليقوم بالبحث عن الجرائم ومرتكبيها وجمع الاستدلات التى تلزم للتحقيق فى الدعوى الجنائية ، ومن أجل أعداده للعمل يتم إلحاقه بالفرقة التدريبية (التأهيلية) لتأهيله فنياً وعلمياً لاداء عمله بكفاءة .
- مهارات الاتصال الاخلاقى لضباط البحث الجنائى فى التعامل مع المواطنين : ويقصد بها مجموعة الأدأءات والأخلاقيات التى يستخدمها الضابط اثناء تعامله مع المواطنين خلال الكشف عن الجرائم ومرتكبيها والتى تتضمن التحدث والمخاطبة بأدب وأحترام وإنصات جيد بحياد وتعاطف مع الحاله الانسانية وحفظ سرية المعلومات والأقناع بصدق وشجاعة وضبط للنفس وعدم أستخدام القسوه والعنف اللفظى أوالجسدى وعدم اللجوء للقوة إلا بصورة قانونية والمظهر اللائق بطبيعة العمل .
- الاتزان الانفعالي : ويقصد به تحكم ضابط البحث الجنائى وسيطرته على الانفعالات وقدرته على ضبط النفس والثقة فى الذات والتعامل بمرونة وتروى مع المواقف والاحداث الانفعالية المختلفة أثناء قيامه بمهامه المهنية المتعلقة بالاتصال والتعامل مع المواطنين .
- البرنامج التدريبى : ويقصد به مجموعة الجلسات التدريبية التى وضعت وفق مجموعة من الخبرات والاجراءات المنظمة والمخطط لها وذلك من خلال توظيف محتوى وأنشطة وأساليب تدريبية متنوعة بهدف تنمية مهارات

الاتصال الاخلاقى لضباط البحث الجنائى بما يحفظ للمواطنين كرامتهم ويصون حقوقهم ويحقق للضباط الاحترام والهيبه ويشعرهم بالاتزان الانفعالي ، ومن ثم يؤدوا عملهم بكفاءة وفعالية .

- **فروض البحث** :

يسعى البحث الحالى للتحقق من صحة الفروض التالية :

- يوجد فرق دال إحصائياً عند مستوى ٠,٠١ بين متوسط درجات مجموعة البحث فى التطبيق القبلى والبعدى لمقياس مهارات الاتصال الاخلاقى لصالح التطبيق البعدى للمقياس ككل وفى كل مهارة على حدى .
- يوجد فرق دال إحصائياً عند مستوى ٠,٠١ بين متوسطى درجات مجموعة البحث فى التطبيق القبلى والبعدى لمقياس الاتزان الانفعالي لصالح التطبيق البعدى .
- توجد علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائيه عند مستوى ٠,٠١ بين درجات مجموعة البحث فى التطبيق البعدى لمقياس مهارات الاتصال الاخلاقى ككل وكل مهارة على حدى والبرنامج التدريبى فى مهارات الاتصال .
- توجد علاقة إرتباطية موجبه ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١ بين متوسطى درجات مجموعة البحث فى التطبيق البعدى كل من مقياس مهارات الاتصال الأخلاقى والاتزان الانفعالي .

- **منهج البحث** :

تم أستخدام المنهج الوصفى التحليلى فى إعداد الاطار النظرى والادوات والمنهج التجريبى فى إجراء التجربة وكذلك المنهج الاحصائى فى تحليل النتائج وتفسيرها .

- **حدود البحث** :

يقتصر البحث الحالى على :

- تدريب ضباط البحث الجنائى الجدد وعددهم ٤٧ ضابطاً من رتبة ملازم أول وحتى رتبة رائد واللذين يتاهلون للعمل من خلال إلتحاقهم بالفرقة التأهيلية رقم (١٠٩) بمصلحة الامن العام .
- بعض مهارات الاتصال الاخلاقى فى مجال التعامل بين ضباط البحث الجنائى والمواطنين وتتحدد فى :
  - ✓ مهارات الاتصال اللفظى (اللغوى الشفهى) وتشمل مهارات التحدث – الانصات – الاقناع وما تتضمنه كل مهارة من مهارات فرعية وأخلاقيات مناسبة للطبيعة الوظيفية لعينة البحث
  - ✓ مهارات الاتصال غير اللفظى (لغة الجسد) وما تتضمنه من مهارات فرعية وأخلاقيات مناسبة للطبيعة الوظيفية لعينة البحث
- قياس مدى تمكن الضباط من مهارات الاتصال الاخلاقى من خلال مقياس مهارات الاتصال الاخلاقى .
- قياس مدى تحقق الاتزان الانفعالي للضباط نتيجة إكتسابهم مهارات الاتصال الاخلاقى من خلال مقياس الاتزان الانفعالي .
- قياس مدى الارتباط بين إكتساب الضباط لمهارات الاتصال وتحقيق الاتزان الانفعالي لديهم .

- فترة التدريب على البرنامج المقترح تستغرق ٥ أسابيع وهى الفترة الزمنية المقررة للفرقة التدريبية التأهيلية للضباط الجدد وتبدأ فى ٢٠١٢/١٢/٨ وتنتهى فى ٢٠١٣/٣/١٤ .

- **خطوات البحث وإجراءاته: سار البحث وفقاً للإجراءات التالية :**

- أولاً : بالنسبة للأجابة على السؤال الاول من تساؤلات البحث تم عمل ما يلى
  - ✓ إجراء مقابلة شخصيه بهدف التعرف على الاحتياجات التدريبية لضباط البحث الجنائى على المهارات وكانت مع السيد اللواء مدير الإداره العامة للتواصل المجتمعى واللواء مدير الإدارة العامة لحقوق الانسان بوزارة الداخلية .
  - ✓ تطبيقة إستبانة مفتوحه للتعرف على إحتياجات ضباط البحث الجنائى التدريبية من مهارات الاتصال الاخلاقى لتحسين علاقتهم مع المواطنين .
  - ✓ إعداد قائمة بأهم مهارات الاتصال الاخلاقى فى التعامل مع المواطنين اللازمه لضباط البحث الجنائى ، وعرضها على الخبراء وتعديلها فى ضوء أرائهم ثم صياغتها فى صورتها النهائية يهدف بناء البرنامج التدريبى المقترح ا .
- ثانياً : بالنسبة للسؤال الثانى : الخاص بأسس البرنامج تم ما يلى :
  - ✓ تحديد ملامح جهاز الشرطة من حيث التعريف والاهداث والوظيفة وطبيعتها – كيفية إعداد ضابط الشرطة المصرية – أسس أختياره للعمل فى البحث الجنائى – مهامه وضوابطها القانونية .
  - ✓ تقديم رؤية واضحة عن الاتصال الاخلاقى فى التعامل مع المواطنين لضباط البحث الجنائى من خلال تحديد التعريف والمهارات الرئيسية والفرعية اللازمه لهم فى ضوء معايير أصول العمل الشرطى.
  - ✓ عرض نبذه عن التدريب فى جهاز الشرطة واهميته وكيفية تحديد الاحتياجات التدريبية للضباط ثم الفرق التدريبية المخصصة لضباط البحث الجنائى والتى يمكن استخدامها لتدريبهم على البرنامج المقترح .
  - ✓ أكتساب مهارات الاتصال الاخلاقى وعلاقتها بتحقيق الاتزان الانفعالي لضباط البحث الجنائى .
- ثالثاً : للإجابة على السؤال الثالث الخاص بصورة البرنامج المقترح فإن ذلك تطلب :
  - ✓ تحديد وصياغة أهداف البرنامج – تحديد الموضوعات – المحتوى – الانشطة – أساليب التدريب – أساليب التقويم .
  - ✓ أعداد دليل المدرب وتخطيط الجلسات .
  - ✓ إعداد أوراق العمل للمتدربين .
  - ✓ عرض كل من البرنامج ودليل المدرب وأوراق العمل على الخبراء وإجراء التعديلات اللازمة وأعداد البرنامج فى صورته النهائية
- للإجابة على كل من السؤال الرابع والخامس والسادس فيما يتعلق بفاعلية البرنامج المقترح قامت الباحثة بما يلى :
  - ✓ إعداد وتصميم أدوات التقويم (مقياس مهارات الاتصال الاخلاقى ومقياس الاتزان الانفعالي) .

- ✓ عرض أوات التقويم على الخبراء وإجراء التعديلات ووالتجريب الاستطلاعى لتحديد الصدق والثبات والزمن للمقاييس
- ✓ أختيار مجموعة الدراسة والتصميم التجريبى وأجراء التجربة .
- ✓ رصد النتائج والمعالجة الأحصائية ثم مناقشة النتائج وتحليلها وتفسيرها ثم تقديم التوصيات والمقترحات .

- **الإطـــار النظـــرى** :

- **ضباط البحث الجنائى والتدريب على مهارات الاتصال الاخلاقى فى التعامل مع المواطنين** :

يستهدف الإطار النظرى للبحث فى ما يلى أستعراض عناصر الموضوع والأسانيد العلمية التى تؤسس له ولأفتراضاته ، وتوضح كل عنصر من عناصره والتى تتحدد فى المحاور التالية :

- **المحور الاول** :**ضباط البحث الجنائى وأسس الترشح للعمل والمهام المنوطة بهم ومدى خطورتها** :

تتناول الباحثة فيما يلى المحور الاول للبحث ويتضمن التعريف بالشرطة لغة وأصطلاحآ ، ثم التعريف بالشرطة المصرية ووظيفتها واهدافها وكيفية أعداد ضابط الشرطة المصرى ، وذلك تمهيداً للتعريف بكيفية أختيار ضابط البحث الجنائى وأسس ترشحه للوظيفة وطبيعة هذه المهام وخطورتها وذلك بهدف توضيح مدى حاجة هؤلاء الضباط للتدريب على مهارات للاتصال الاخلاقى لتعاملهم المباشر مع المواطنين .

- **تعريف الشرطة** :

نتناول فيما يلى كلا من التعريف اللغوى ، والتعريف الاصطلاحى للشرطة من الناحية اللغوية : يذكر قاموس مختار الصحاح أن أشرط فلان نفسه لكذا أعلمها له ، وأعدها ومنه سمى الشرط لأنهم جعلوا لنفسهم علامة يعرفون بها (الرازى ، ١٩٧٦ ،ص٣٣٤)

وفى الاصطلاح : الشرطة هيئة نظاميه مدنيه تؤدى واجبها فى خدمة الشعب وتكفل للمواطنين الأمن والطمأنينة وتختص بالمحافظة على النظام والاداب وحماية الارواح والاعراض ومنع الجريمة وضبطها وتنفيذ ما تفرضه القوانين واللوائح والواجبات (أنظر: هلال ، ٢٠٠٧ ص١٥) .

- **الشرطة المصرية ووظيفتها وأهدافها** :

الشرطة المصرية هيئة نظامية مدنية ووظيفتها هى : حماية الارواح والممتلكات وانقاذ القانون ومنع الجريمة ونشر الامن فى الوطن وهى جزء من الشعب المصرى ومؤسسه من مؤسسات الوطن ، ومن ثم يهدف جهاز الشرطة المصرية إلى تحقيق كل من: حماية الحقوق والواجبات – إنفاذ القانون والعمل على منع الجرائم وضبط مرتكبيها – محاربة الظلم والفساد ونشر الامن والامان – حماية الارواح والممتلكات العامة والخاصة – مشاركة المجتمع فى حل المشكلات التى تؤثر على الامن والسلم العام – كفالة الحق فى التعبير السلمى عن الرأى وفقآ للدستور والقانون (أنظر : مكتب الوزير لقطاع حقوق الانسان ، ٢٠١٣ ص٨) .

ولما كان ضابط الشرطة هو الذى يقع عليه عبء العمل لأنه يمثل حلقة الوصل بين جهاز الشرطة والمواطنين حيث يتم من خلاله إنفاذ القانون ومن ثم فأن تعامله مع المواطنين يؤثر مباشرة فى أتجاهاتهم نحو الشرطة (EJ,uSA, 2011;Fitch,2011) ، لذا كان لابد من التعرف على كيفية أعداه وأسس أختياره للعمل فى البحث الجنائى ووطبيعة مهامه و مدى خطورتها وضوابطها القانونية وتفصيل ذلك فيما يلى:

- **إعداد ضباط الشرطة المصرية** :

يتم إعداد ضابط الشرطة المصرية وأسمه القانونى هو : مأمور الضبط القضائى فى مصر من خلال إلتحاقه بكلية الشرطة لمدة أربع سنوات يتعلم خلالها العلوم القانونية والشرطية ويحصل عند تخرجه على ليسانس القانون والعلوم الشرطية (أنظر : يسرى ، ٢٠٠٩ ص٢٨،٢٥) وبمجرد تخرجه برتبة ملازم أول يتم إلحاقه بإحدى المؤسسات الشرطية بهدف أنفاذ القانون وحفظ الامن

ويعرف ضابط الشرطة فى كل دول العالم بأنه المفوض من قبل المجتمع والمسؤل عن إنفاذ القانون وحفظ الامن (أنظر:

- **تعريف أو وصف وظيفة ضابط البحث الجنائى** :

حددت المادة ٢١ من قانون الاجراءات الجنائية مهمة مأمور الضبط القضائى كباحث جنائى " بأنه من يقوم بالبحث عن الجرائم ومرتكبيها وجميع الاستدلات التى تلزم للتحقيق فى الدعوى " (بدر ، ٢٠٠٩ ص٢٢٩)

- **أسس ومعايير أختيار ضابط الشرطة للعمل فى البحث الجنائى** :

يتم أختيار الضابط لعمل فى البحث الجنائى من قبل رؤسائه طبقآ لمعايير الكفاءة والإنضباط ويتم تأهيله للعمل من خلال إلحاقه بفرقة تدريبية (أنظر : موسى ، ٢٠٠٨ ص١٣ ; بدر ، ٢٠٠٩ ص٢٣٢) ومن ثم يمكن أنشقاق التعريف الاجرائى لضابط البحث الجنائى بأنه : ضابط الشرطة الذى تم أختياره بناء على الكفاءة والانضباط ليقوم بالبحث عن الجرائم ومرتكبيها وجمع الاستدلات التى تلزم للتحقيق فى الدعوى الجنائية ومن أجل تأهيله للعمل يتم إلحاقه بالفرقة التدريبية التأهيلية لتأهيله نفسيآ وعلميآ لأداء عمله بكفاءة (أنظر : إدارة التدريب بمصلحة الامن العام ٢٠٠٣ / ٢٠٠٤ ص٢٠) .

- **المهام التفصيلية التى حددها القانون لضابط البحث الجنائى** :

حدد قانون الاجراءات الجنائية فى المادة ٢٤ ، ٢٩ هذه المهام فيما يلى :

- **أولآ : مرحلة الاستدلال ويتفرع منها عدة مهام هى** :

- تلقى البلاغات والشكاوى من المواطنين وإرسالها للنيابة .
- إجراء التحريات ويقصد بها جمع الأدلة والقرائن التى تفيد فى التوصل إلى الحقيقة إما إثباتآ أو نفيآ لوقوع الجريمة ونسبتها إلى الفاعل .
- التفتيش : يوجب القانون للضابط طلب الاذن بتفتيش المنازل إذا كان هناك قرائن تدل على حيازة أشياء متعلقة بالجريمة ، كما يمكن التفتيش بدون إذن جهة التحقيق فى حالة التلبس فقط (بدر ، ص ٢٢٩ ، ٢٤٠ ، ٢٤١) .
- الحصول على الايضاحات وإجراء المعاينات اللازمة ويقصد بها جمع المعلومات من جميع الاشخاص المتصلين بالواقعة سواء كان المبلغ – الشهود – المشتبه فى أمرهم ، وتتعدد خطوات هذه المرحلة كما يلى :

- ✓ سؤال المشتبه به عن عموم التهمة المنسوبة إليه دون مناقشة تفصيلية فإذا أعترف تم أثبات ذلك وإذا حدث العكس يتم أخلاء سبيله
- ✓ إجراء المعاينات : ويقصد بها إثبات حالة الاشخاص والامكنة والاشياء ذات الصلة بالجريمة قبل أن تنالها يد العبث والتخريب على ان يقتصر ذلك على الاماكن العامة ، أما إذا إستطالت المساكن فلا يمكن إجرائها إلا بإذن من سلطة التحقيق أو برضاء حائز المسكن (أنظر : الدسوقى ،٢٠٠٧ ص ٣١٨ ٣٢٢) .
- ✓ أتخاذ الاجراءات التحفظية على الاشخاص والاشياء ويجوز له التحفظ على المتهم إذا وجدت دلائل كافية على أرتكابه للجريمة وأن يطلب من النيابة أن تصدر أمراً بالقبض عليه (الدسوقى ، ص ٣٣٠)

- **ثانياً : مرحلة التحقيق :**

أناط المشرع لضابط البحث الجنائى وبصفة أستثنائية سلطة أجراء التحقيق إذا ما توفرت حالة التلبس أو أن يتم ندبه من سلطة التحقيق كبعد موقع الجريمة وعدم وصول سلطة التحقيق بسرعة والخوف من العبث باللادلة ،

ومن ثم يقوم الضابط بأستجواب المتهم تفصيلياً والإنصات له ، وإجراء المواجهه بينه وبين الشهود والمشاركين لهم فى الجريمة (أنظر : المهوس ، ٢٠٠٣ ص ١٠٠) .

- **الطبيعة الوظيفية لضابط البحث الجنائى وخطورتها والضوابط القانونية لها :**

نظراً أن وظيفة ضابط البحث الجنائى تمنحه السلطة والقوة وتعتمد على التعامل مع فئات واعداد كبيرة من المواطنين ومن ثم فأن قانون الاجراءات القانونية فى جميع دول العالم يضع ضوابط وحدود يجب أن يلتزم بها الضابط عند قيامه بمهام عمله فى مجال تعامله وإتصاله مع المواطنين أى كان موقفهم القانونى بما يضمن صون كرامتهم وحماية حقوقهم (أنظر: الدسوقى ، ٢٠٠٧)

وبالنسبة للحالة المصرية فأن الضوابط تتحدد فيما يلى :

- ◄◄ بالنسبة لمقدمى البلاغات : ليس من حق الضابط رفض البلاغ وإلا تعرض للمسائلة و عليه تسجيل البلاغ فى محضر .
- ◄◄ بالنسبة للمشتبه به أو المتهم : أوجب القانون إبلاغه وأعلامه بالتهم المنسوبه إليه بلغة صحيحة و واضحه ، كما أعطى القانون المتهم الحق فى الصمت وعدم أكراهه على الاعتراف ، ومن يلجأ لذلك من الضباط يتعرض للعقاب .
- ◄◄ بالنسبة للشهود : أوجب القانون عدم إلزامهم بحلف اليمين أمام الشرطة والادلاء بالمعلومات دون أكراه
- ◄◄ (أنظر : الدسوقى ، ٢٠٠٧ ص ٣١٧ ، ٣٣٣) .
- ◄◄ بالنسبة للضحايا : ليس من حق الضابط تأنيبهم أو السخرية منهم ويجب حسن معاملتهم ومساعدتهم
- ◄◄ (أنظر : النفيعى ، ٢٠١٠) .

ومما سبق يتضح لنا الضوابط التى تحدد عمل ضابط البحث الجنائى بهدف حفظ وصيانة كرامة وحقوق المواطنين خلال إنفاذ القانون .

إلا أنه رغم ذلك ولعدم ألمام الضباط بذلك، بالاضافة إلى عدم تدريبهم على كيفية معاملة المواطنين يتم التجاوز وسوء المعاملة (أنظر : الدسوقى ، ٢٠٠٧ ص ٢٧٥) ومن ثم تتفق الباحثة مع أراء الخبراء والدراسات السابقة فى ضرورة تدريب ضابط البحث الجنائى على مهارات الاتصال فى التعامل مع المواطنين وسيتم تناول ذلك فى المحور التالى تفصيلياً .

- **المحور الثانى :الاتصال الاخلاقى لضابط البحث الجنائى فى التعامل مع المواطنين** :

نتناول فيما يلى أستعراضاً للإتصال الاخلاقى من حيث تعريفه بصفه عامه ، ثم تحديده فى مجال العمل الشرطى ، وكيف يتم ، ونوعية المواطنين الذين يتعامل معهم ضابط البحث الجنائى ، وأنواع الرسائل الاتصالية التى تتم بينهم ، ثم مهارات الاتصال الاخلاقى اللازمة لهؤلاء الضباط للتعامل مع المواطنين ، وأخيراً العلاقة بين الاتصال الاخلاقى والاتزان الانفعالي .

وتستهدف الباحثة من عرض هذا المحور تحديد مهارات الاتصال الاخلاقى اللازمة لضابط البحث الجنائى فى التعامل مع المواطنين ، ومن ثم بناء البرنامج المقترح وأداتى التقويم (مقياس مهارات الاتصال الاخلاقى ومقياس الاتزان الانفعالي) ، وتفصيل ذلك فيما يلى :

- **تعريف الاتصال الاخلاقى** :

تعرف الجمعية الوطنية (The national communication association [NCA], 2000) " الأتصال الأ خلاقى بانه عملية التفاعل التى تتم بين الافراد أثناء جمع وتبادل المعلومات والحقائق والافكار بيما يعزز قيمة الانسان وكرامته من خلال الصدق والنزاهه والمسئولية وأحترام الذات والحرص على تفهم و أحترام أراءالاخرين حتى قبل تقييم أو الاستجابة إلى رسائلهم ، وعدم التحيز أو الكراهيه أو العنف ".

و يلاحظ من هذا التعريف أن الاتصال الاخلاقى لا يرتكز على مهارات فقط بل يرتكز على الاخلاقيات كمعيار للتفاعل بين البشر، وبالنسبة للاتصال الاخلاقى فى العمل الشرطى فأنه يمكن تعريفه بأنه عملية التفاعل التى تتم بين رجل الشرطة والمواطنين و التى تتحدد فى تبادل المعلومات والحقائق بطريقة أنسانية وأخلاقية خلال عملية ضبط الامن وأنفاذ القانون (EJ,uSA,2011,Filkin,2011 ; مخامرة ، ٢٠١١) ويتم ذلك من خلال معايير لاصول العمل الشرطى فى التعامل مع المواطنيين تتحدد فيما يلى : (FDLE ,n.d; JicpE,n.d;Nila&Sharpe,2012 ;الماحى ، ٢٠٠٦ ; مخامرة ، ٢٠١١ ;المصرى ٢٠١١)

التزام الضابط اثناء انفاذه للقانون : بالتحدث بأدب و أستخدام لغه سليمه وواضحه عند االتعامل مع المواطنين والانصات الجيد لهم أى كان موقفهم القانونى ،مع حفظه لسرية المعلومات والتعاطف مع الحالات الانسانية و الحياد التام والنزاهة والشجاعة والحزم والصدق عند قيامه بعملية الاقناع والامتناع عن التعذيب وعدم استخدام القوه الابصوره قانونيه وضبط النفس والحفاظ على المظهر اللائق . ومن ثم يمكن من خلال هذه المعايير أسشتقاق التعريف الاجرائى لمهارات الاتصال الاخلاقى اللازمه لضباط البحث الجنائى : بأنها

مجموعة الأداءات والاخلاقيات التى يستخدمها الضابط أثناء تعامله مع المواطنيين خلال عمله فى الكشف عن الجرائم ومرتكبيها من تحدث ومخاطبه بادب وأحترام وانصات جيد بحياد وتعاطف مع الحاله الانسانيه وحفظ لسرية المعلومات ، والاقناع بصدق وشجاعه ، وضبط النفس وعدم استخدام القوه والعنف اللفظى او الجسدى وعدم اللجوء الى القوه إلابصوره قانونيه والحفاظ على المظهر اللائق .

- **كيف تتم عملية الاتصال خلال تعامل ضابط البحث الجنائى مع المواطنين ؟**

تتم عملية الاتصال بين ضابط البحث الجنائى والمواطنيين اى كان وضعهم القانونى من خلال اللغه المنطوقه اى من خلال الاتصال اللغوى الشفهى حيث يتم توصيل ونقل المعلومات من خلال الكلمات وكذلك نبرة الصوت وتفاعلها مع الكلمات ، كما يتم الاتصال ايضا من خلال اللغه غير الملفوظه اى من خلال حركات الجسد والايماءات والاشارات ويرى بعض العلماء ان الكلمات تمثل ٧٪من حجم الرساله بينما يساهم الصوت من حيث النبره وقوتها ونوعها بنسبة ٣٨٪ من معنى الرسالة وتساهم لغة الجسد بنسبة ٥٥٪ من تأكيد الرسالة ، الا أنه لايمكن الفصل بين الرسالة اللفظية وغير اللفظية لأنهما يكملا المعنى معآ (الزنط ،٢٠١٣)

فيما يلى يمكن توضيح لأنواع الرسائل الاتصالية التى تتم بين ضابط البحث الجنائى والمواطن خلال الكشف عن الجرائم ومرتكبيها :

- **أولآ : رسائل الاتصال اللغوى الشفهى :**

طبقآ لمهام ضابط البحث الجنائى ، فإن الجزء الاكبر من مهامه يعتمد على الاتصال اللفظى الشفهى بينه وبين المواطنين ، وهذا الاتصال يرتكز على : الكلمة المنطوقة سواء فى أرسال أو أستقبال المعلومات حيث يصبح الضابط مرسلآ ومستقبلآ للمعلومات منذ تلقيه البلاغات والشكاوى من المواطنين وخلال عملية المناقشة والسؤال للمشتبه بهم والمتهمين والشهود والضحايا (See: Nila&Sharpe ,2011) وكذلك خلال عملية الاستجواب التى يقوم بها فى بعض الحالات الاستثنائية ، أضافة إلى ذلك عملية الاتصال التى يقوم بها خلال قيامه بعملية البحث والتحرى مع كل من له علاقه بالحادث أوالجريمةأو يحيط بها (أنظر : المهوس ، ٢٠٠٣ ص ١٣٠) ومن ثم فأن هذه الرسائل اللفظية الشفاهية تحتاج إلى أن يكون الضابط ممتلكآ لمهارات الاتصال من تحدث ، إنصات ، إقناع وفهم للغة الجسد ، والتى تجعله يقوم بمهامه بكفاءة وبطريقة اخلاقية ، وتتحدد هذه المهارات فيما يلى :

- **مهارة التحدث :**

مفهوم التحدث : التحدث هو الكلام المنطوق الذى يعبر به الفرد عن رأى أو معلومات أو مشاعر ويتضمن القدرة على التفكير وأستخدام الاشارات المختلفة فى توضيح المعنى (ابراهيم و عبد الحافظ ، ٢٠١٠ ص٨٠) وهذا هو لب عمل ضابط الشرطة عامة وضابط البحث الجنائى خاصة حيث يقوم بإجراء عملية الاستدلال عن القضايا وتتضمن تلقى البلاغات من المواطنين والتحدث معهم لاستجلاء الامور وتوجيه الاسئلة ، ومناقشة المشتبه بهم والمتهمين والشهود وكذلك الضحايا وأستخدام اللهجة أو نبرة الصوت المناسبة للموقف والكلمات

المناسبة للسياق (Nila& Sharpe , 2011) وكذلك إجراء الاستجواب فى بعض الحالات الاستثنائية ، وكل ذلك يتم شفهياً على شكل محادثة ومناقشة بين الضابط والمواطنين محل الاشتباه أو الشهود .... إلخ (المهوس ، ٢٠٠٣ ص ١٣٠) ومن ثم فإن مهارة التحدث ضرورة للضابط للقيام بعمله بكفاءة وكلما نجح فى أجادة فن الحديث كان أقدر على التأثير (Nila & Sharpe)

- **المهارات الفرعية لمهارة التحدث اللازمة لضباط البحث الجنائى** :

تتضمن مهارة التحدث عدة مهارات فرعيه هى :

- التفكير قبل البدء فى الكلام والتخطيط للموقف (ابراهيم و عبد الحافظ ، ٢٠١٠ ص٩٦) حيث مناقشة الشهود تختلف عن مناقشة المشتبه بهم أو ذويهم فلكل منهم أسلوب وطريقة فى الحوار والمناقشة Staines , 2011; Nila &Sharpe , 2012) See Dean) وكذلك بالنسبة لطريقة الحوار مع الضحايا (النفيعهى ، ٢٠١٠) .
- أنتقاء الكلمات المناسبة التى تعبر عن الفكرة بوضوح لأن عدم وضوح الافكار وضعف القدرة على التعبير عنها يجعل من يقف أمام الضابط (شاهداً – ضحية – مشتبه به .... إلخ) لا يفهم مقصوده بالتحديد ، ومن ثم يقوم بالاستجابة بناء على ما تم فهمه وليس على النحو المقصود ، مما قد يترتب عنه غضب ثم عنف (Nila& Sharpe , 2012) .
- التحدث بسرعة مناسبة ليتمكن من أمام الضابط بالاستيعاب .
- استخدام نبرات صوت تعبر عن معانى الكلمات (وكول ، ٢٠١٠ ، ص٧٨) .
- الثقة فى النفس (مخامرة ، ٢٠١١) .
- الانتباه لمدة الحديث وأختيار الوقت المناسب للنطق بالكلمة أو السؤال (حلمى ، ٢٠٠٩ ص ٢٢) .
- الانتباه لحركات الجسد الصادرة ممن يستقبل الرسالة ، وتعديل صيغة الحوار فى ضوء ذلك (See: Adubato,2006,p13)
- حفظ سرية المعلومات.
- الالتزام بأداب وأخلاقيات المجتمع (See: JI CPE , n . d ; FDLE , n .d)

- **مهارة الإنصات** :

مفهوم الاستماع والإنصات : يؤكد بعض الباحثين أن هناك فرق بين كل من الاستماع والإنصات ، حيث الاستماع هو أعطاء المستمع أهتماماً خاصاً ومقصوداً لما تتلقاه أذناه ، بينما الإنصات يعد أكثر تركيزاً وأنتباهاً ويكون من أجل هدف محدد ، والسماع هو بداية الإنصات الذى لابد أن يشمل السماع (أنظر: عزب ، ٢٠١٤ ،ص١٠ ; عبدالله ، ب . ب ، ص٩١) . ويعد الإنصات وسيلة إلى الفهم والتفكير كما أنه مثابة تركيز الانتباه لأداء وفكر ومشاعر وتعبيرات المتحدث اللغوية والجسدية (عزب ، ص ٥١١)

- **المهارات الفرعية لمهارة الإنصات اللازمة لضباط البحث الجنائى** :

تتعدد المهارات الفرعية لمهارة الإنصات فيما يلى :

- الانتباه الذى يشعر من يتحدث بأن يسترسل بعفوية ، ومن ثم يجب عدم الانشغال بمكالمات هاتفيه او امضاء او تصفح اوراق ،اى مقاومه عوامل التشتت (عبدالله ، ب . ت ، ص٩٣)

- ضبط النفس والاتزان الانفعالي ، حيث يتطلب الانصات قدراً كبيراً من ضبط النفس والاهتمام بالاخرين (Cohen, 2002 , p 87) ومن ثم السيطرة على الانفعالات وما ينتج عنها من قرارات
- (حمدان ، ٢٠١٠ ، ص٤٠) وبناء عليه يتمكن المتهم او المشتبه به من أبداء اقواله دون تهديد أوأكراه او عنف (المهوس ، ٢٠٠٣ ، ص١٨٣ ;القيس ، ٢٠١٣ ;خليفه ، ٢٠١٤) .
- التعاطف مع الحالة الانسانية لمن يدلى بأقواله (Nila & Sharpe , 2012) حيث أكدت مجلة الدرك الفرنسية (القيس ، ٢٠١٣) أن المتهم يكون أكثر تعاوناً ويدلى باعترافات واسعة فى حالة التعاطف معه ، مما يساهم فى أبتعاد الضابط عن أستخدام العنف .
- الحياد وعدم تجاهل المعلومات التى تتنافى مع المعتقدات الشخصية للضابط (See: Martinelli , 2012)
- عدم القفز بالاستنتاجات (Dean & Staines , 2011) .
- التحليل والتمييز بين الحقيقة والرأى (أنظر : كول ، ٢٠١٠ ص ٨٣) .
- الإنصات لمضمون الحديث دون طريقة توصيله (الطنانى ، ٢٠١٠ ، ص ٢٠) وأعادة تنظيم أفكار المتحدث طبقاً للطريقة التى تناسبه (عبدالله ، ب . ت ، ص ٩١) .
- أستخدام إيماءات وكلمات تعبر عن الاهتمام مثل : نعم – صحيح .
- معرفة النظام التمثيلى للمتحدث من كلماته (أنظر : الفقى ، ٢٠١١ ، ص ٩٠، ٩١) .
- تقديم التغذية الراجعة من خلال توجيه أسئلة قصيرة فى الوقت المناسب مثل : أين حدث هذا – هل هناك أحداث أخرى (أنظر : عزب ، ٢٠١٤ ، ص ٧٢) .

- **مهـــارة الإقناع** :

وتعد هذه المهارة من المهارات الهامة التى يجب أن يتقنها ضابط البحث الجنائى لأنه يستخدمها مع الضحايا ليدلوا بمعلومات صادقة تفيد فى الكشف عن الجانى ، وكذلك مع الشهود بالأضافة إلى المتهمين والمشتبه بهم حيث يلجأ كثير منهم للصمت أو المكر والخداع (أنظر : القيس ، ٢٠١٣ ;المهوس ، ٢٠٠٣ ، ص ٣١)

ويعرف الإقناع بأنه : عملية تغيير أو تعزيز المواقف أو المعتقدات أو السلوك (زايد ، ٢٠٠٧ ، ص ١٣٥) كما يعرف بأنه حث الأخرين على فهم وجهة نظرك وتأييدك فيما تحاول نقله إليهم من معلومات وكسب مواقفهم وثقتهم ، وقد تنقل إليهم حقائق أو وقائع وقد تبين لهم نتائج وتأكيدات حقيقية عن طريق أعطائهم أدلة وحجج وبراهين وأثبات (مصطفى ، ٢٠٠١ ، ص ١٨٨) والباحثة تتبنى هذا التعريف لمناسبته للبحث الحالى .

- **المهارات الفرعية التى تتضمنها مهارة الإقناع واللازمه لضباط البحث الجنائى** :

- أستخدام الاستراتيجية المناسبة للإقناع أو الاستمالة سواء من خلال العاطفة أو الحجج والبراهين المنطقية ، وهنا يمكن أستخدام وتوظيف أسئلة المناقشة للمتهم أو المشتبه به بحيث تحاصر المتهم (القيس ، ٢٠١٣) أو أستخدام درجة من التخويف حيث تؤكد التجارب ان نسبة كبيرة من المجموعات التى

تتعرض لدرجة معقولة من التخويف تتأثر بالنصائح التى تستمع إليها وتقل هذه النسبة كلما ذادت درجة التخويف ، حيث تعمل الرسالة على أثارة تقل تأثيرها كلما ذادت درجة التخويف (السكارنه ، ٢٠٠٩ ، ب ، ص١٨٣) وهذا لا يعنى استخدام العنف أو أكراه وإنما التخويف من عدم الادلاء بالمعلومات الصحيحة بالنسبة للضحايا مثلاً قد يتسبب فى ضياع حقوقهم ، أما التخويف بالنسبة فى حالة الشهود (عدم الإدلاء بالشهادة أو بمعلومات صادقة) يخل بالدين والاخلاق ... إلخ .

- مرعاة خصائص شخصية من يتم توجيه الرساله له فالكل منهم طريقة فى الحوار (انظر : الجمال ،١٩٩٩ ،ص٥٦) فالبنسبه للمرشدين يحتاج تجنيدهم الى براعه وقوة اقناع كل شخص حسب ظروفه ووصفه (جاد ، ١٩٩٩ ، ص١٧٤) اما المتهمين والمشتبه بهم فلهم الاعيب تورط الضابط فى المشكلات (انظر : المهوس ، ٢٠٠٣ ، ص٣١) ومن ثم يجب معرفة دوافع الشخصية وحيلها والاعيبها حتى لايقع الضابط فى شركها (انظر : سليمان ، ٢٠٠٨ ، ص١١٨) وكذلك الشهود حيث تتعدد خصائصهم ومستوياتهم وثقافتهم
- عدم استخدام اللوم أو التانيب أو السخريه سواء كان ذلك للضحايا (النفيعى ، ٢٠١٠) او المشتبه بهم او المتهمين (المهوس ، ٢٠٠٣ ، ص١٤٣)

- **الاتصال غير اللفظى (لغة الجسد)** :

نستعرض فيما يلى الاتصال غير اللفظى من حيث تعريفه ، مهاراته الرئيسيه وما تتضمنه من مهارات فرعية لازمه لضباط البحث الجنائى وتفصيل ذلك كالتالى :

- **التعريف** :

يقصد بالاتصال غير اللفظى : بأنه نوع من الاتصال غير الشفهى يتم بدون كلمات من خلال استخدام تعبيرات الوجه والايماءات ونظرات العين والمسافه (عمران وأخرون ، ٢٠٠١ ، ص٢٣)

والاتصال غير اللفظى أو لغة الجسد تمثل ٥٥٪ فى ترتيب العناصر المكونه لمعنى الرساله ، فهى المخرج للاحاسيس والافكار التى تناسب الانسان ولا ينطق بها (الزنط ، ٢٠١٣ ، ص٣٨) ، ومن ثم يصعب تزييفها حتى مع محاولة الفرد اخفائها ، فحركات جسده تشى بمكنون النفس ، ومن ثم يؤكد العلماء أنه من الخطأ تجاهل لغة الجسد لانها اقوى بخمس مرات من الكلمات (حافظ ، ٢٠١٠ ن ص٧٧)، ومن ثم كانت مهارة فهم لغة الجسد ضرورة لضابط البحث الجنائى

- **مهارة فهم وتفسير حركات الجسد** :

تتعدد الحركات والاشارات والايماءات التى تصدر عن الفرد ومن ثم لابد من فهمها وتفسيرها وأهم أشارات هذه اللغة يتضح فيما يلى :

- نظرات وتلميحات العيون: بلا شك أن العيون توضح ما يدور فى النفس البشرية فالعين تهدد كما تهدد بندقيه معبأة ومصوبة كما يمكن أن تهين أو تعبر عن الصدق والاخلاص (السكارنه ، ٢٠١٠ ، ص ٣٩٦) ، كما أن تلميحات العين تحدد لنا أنماط البشر التمثيلية فمنهم من هو حسى ومن هو بصرى

ومن هو سمعى ، ولكل منهم طريقته فى أستخدام تلميحات العين عند التفكير قبل النطق بالكلمات (الفقى ، ٢٠١١ ، ص ١٠٠) ، كما يلعب التواصل البصرى دورآ مهمآ فى عملية الاتصال حيث يمكن أن يؤكد به الفرد أعتراضه أو موافقته أو رغبته فى مواصلة الحوار (كول ، ٢٠١٠ ، ص ١٢٠)

- تعبيرات الوجه : وهى من أكثر الاشياء التى توضح عواطف الانسان ومشاعره كالخوف أو الدهشه (أنظر : حافظ ، ٢٠١٠ ، ص ٦٨) .
- ويؤكد الخبراء أنه يمكن معرفة الابتسامة المزيفة من الابتسامة الصادقة حيث يرتفع جانبا الشفتين وتظهر الاسنان مع ارتفاع الخدين وتقلص العضلات حول العينين فى الابتسامة الصادقة ، بينما الابتسامة المزيفة تحدث من خلال شد فى عضلات زاويتى الفم وترخى فى الاتجاه الاعلى .
- الإيماءات والاشارات : ويقوم بها الفرد لتوصيل معنى معين ، وقد تكون لا إراديه أو مقصودة (عبدالله ، ب . ت ، ص ٢١٦ ، ٢٧٤) .
- حركات اليدين والقدمين والكتفين والجلوس والمشى : وهى تعطى أنطباعآ عن الحالة النفسية والعصبية للفرد ومدى ثقته بنفسه أو وضوحه أو تعاونه أو تشككه .
- المظهر والملبس : حيث يجب أهتمام الضابط بمظهره اللائق (الطنانى ، ٢٠١٠ ص ١٧ ، ١٨) .
- الحيز والمسافة : توجد أربع مسافات تنقسم إلى : مسافة شخصية – مسافة صديقة – مسافة إجتماعية – مسافة غريبة ولا يسمح لأى شخص بالاقتراب من المسافة الشخصية وإذا حدث يصبح تهديدآ (كول ، ٢٠١٠ ، ص ١١٧)
- الصمت : يتم إستخدام الصمت وتوظيفه لأنه قد يحمل من المعانى أكثر من تحمله للكلمات (عبدالله ، ب.ت ، ص ٢٨٩)

- **المهارات الفرعية للغة الجسد اللازمة لضابط البحث الجنائى** :

تتعدد المهارات الفرعية للغة الجسد وتتحدد فيما يلى :

- أستخدام المسافة الشخصية حيث يؤكد الخبراء أنه يمكن الاقتراب من الشخص فى حالة الكذب أو المراوغه ، وهذا معناه أنك تقول له بدون كلمات (لاأصدقك أنت تكذب) كما يمكن أستخدام المسافة إيضآ للطمأنه .
- التواصل البصرى : ويمكن من خلاله أرسال رسائل لطمأنه أو التعاون أو التشكيك أو الانذار : سواء عند التحدث أو الإنصات أو الإقناع (أنظر : كول ،٢٠١٠ ص ص١٢٩ ، ١٢٠) .
- إنتباه الضابط لتوافق لغة المنطوقة مع لغة الجسدية (See: Adubato, p,13) فإذا تحدث بحزم فليكن ذلك لفظآ وحركة (أنظر : كول ص ١٢٢)
- المعرفة بالنظام التمثيلى للفرد (حسى – سمعى – بصرى) (الفقى ، ٢٠١١ ، ص ١٠٠) .
- فهم معنى الصمت الذى قد يستخدمه المتهم أو الضحية .
- أستخدام الصمت كتكنيك أبلغ من الكلمات فى توصيل الرسائل (أنظر: عبدالله، ب . ت ، ص٢٨٩ ; حلمى ٢٠٠٩ ، ص ٤٨) .
- القراءة الصحيحة للغة الجسد : فمن المهم قراءة عدة جمل من الإيماءات والحركات وليس واحدة بحيث أن عدة إيماءات ذات دلالة واحدة تؤكد المعنى

المقصود لأنه من الخطأ تفسير كل حركة على حدى دون ربطها مع باقى الحركات ، الامر الذى يؤدى إلى سوء الفهم وإصدار أحكام خاطئة (الزنط ، ٢٠١٣ ، ص ٣٠٩)

- الانتباه والاهتمام بالمظهر (الطنانى ، ٢٠١٠ ، ص ١٧ ، ١٨)

مما سبق يتبين لنا أهم المهارات الاتصالية التى يجب أن يتدرب عليها ضابط البحث الجنائى من تحدث وأنصات وأقناع وفهم وتفسير للغة الجسد ومن ثم يمكن بناء البرنامج التدريبى المقترح وأداتى التقويم فى ضؤ هذة المهارات

- **المحور الثالث : الفرق التدريبية لضباط البحث الجنائى وإمكانية تطويرمهاراتهم فى الاتصال الاخلاقى :**

يعد التدريب هو أحد الوسائل الاساسية فى تنمية مهارات وقدرات ضباط الشرطة لمواجهة المتغيرات على الساحة الدولية والمحلية (Fitch,2011; Jurkanin, 2011;Martinelli,2011;Nila&Sharpe,2012) وفى هذا المحور يتم تناول ملامح العملية التدريبية لضباط الشرطة فى مصر من حيث التعريف بمفهوم التدريب ، وانواعه بهدف تحديد التعريف الاجرائى الخاص بالبحث وتحديد الفرق التدريبية المخصصة لضباط البحث الجنائى ومدى إمكانية أستخدامها لتدريبهم وتطوير مهارتهم على الاتصال الاخلاقى ، وتفسير ذلك فيما يلى :

- **مفهوم التدريب :**

تتناول الباحثة فيما يلى مفهوم التدريب ، ثم أنواعه لأشتقاق التعريف الاجرائى اللازم لهذا البحث :

يعرف عبد الجليل (٢٠٠٠) التدريب بأنه عملية تزويد الافراد والجماعات بالمعلومات والمهارات وطرق الاداء والسلوك بحيث يكونوا قادرين على القيام بوظائفهم بفعالية وكفاءة . وكذلك السكارنه (٢٠٠٩ ، أ) الذى يشير الى أنه عملية مخططه ومنظمة ومستمرة تهدف إلى تنمية مهارات وقدرات الفرد وزيادة معلوماته وتحسين سلوكه وإتجاهاته على نحو ما يمكنه من إداء وظيفته بكفاءة وفاعلية . ومن ثم نلاحظ أن عملية التدريب مقصوده ومخططة تستهدف تنمية كل من معارف ومهارات وإتجاهات الفرد لتمكينه من إداء وظيفته بكفاءة وفعالية .

- **أنواع التدريب :**

يتم تسمية التدريب بحسب وقت تنفيذه وينقسم إلى ثلاث أنواع هى :

- التدريب قبل الخدمة : ويهدف إلى إعداد الفرد وتهيئته ليتقبل ظروف العمل ، وهذا النوع يتم فى كلية الشرطة للطلاب (أنظر : يسرى ، ٢٠٠٩ ، ص ٢٩)
- التدريب بعد التعيين مباشرة : بهدف إعطاء معارف ضرورية ومعلومات ومهارات تتصل بطبيعة العمل
- (السكارنه ، ٢٠٠٩ ، أ ، ص ١٣٦) ويتم ذلك فى جهاز الشرطة من خلال الفرق التدريبية .
- وبالنسبة لضباط البحث الجنائى يتم فى مصلحة الامن العام (إدارة التدريب قطاع مصلحة الامن العام ٢٠٠٣ ، ٢٠٠٤)

- التدريب أثناء الخدمة : ويتم طوال الخدمة وحتى الانتهاء منها (السكارنه ص ١٣٧) ويتم ذلك لضباط الشرطة من خلال الفرق التدريبية داخل مصر وخارجها (أنظر : الاداره العامة للاعلام بوزارة الداخلية ، ب ، ت ، ص ١٧) .

ومن ثم ومن خلال إستعراض تعريفات التدريب وأنواعه يمكن اشتقاق التعريف الاجرائى للبرنامج التدريبى المقترح بأنه : مجموعة الجلسات التدريبية التى وضعت وفق مجموعة من الخبرات والاجراء ات المنظمة والمخطط لها وذلك من خلال توظيف محتوى وأنشطه واساليب تدريبية متنوعة بهدف تنمية مهارات الاتصال الاخلاقى لضباط البحث الجنائى بما يحفظ ويصون كرامة وحقوق المواطنين ويحقق للضابط الاحترام والهيبه والحزم ويشعره بالاتزان الانفعالي

- **فوائد التدريب وأهميته لكل من الضباط وجهاز الشرطة** :

لاشك ان للمؤسسة الشرطية طبيعتها الخاصة وبنيتها المختلفة عن باقى المؤسسات حيث يواجه العاملون بها مستجدات خاصة تحتاج إلى تصرفات فوريه على مستوى التدريب والتاهيل ومعرفة كافيه بالمهارات الفنية والسلوكية والذهنية ، ومن هنا تظهر أهمية العملية التدريبية فى تكوين رجال الشرطة لتنمية قدراتهم ومهارتهم لتنفق مع الظروف التى يواجهونها (Nila& Sharpe , 2012) فالتدريب يرفع كفاءة جهاز الشرطة ويجعله يستفيد من أخطاء الماضى وأصلاحها بأسلوب علمى ، ويساعد على تزويد الضباط الجدد بالمهارات والمعارف اللازمة للعمل وكسر حاجز عدم الثقه من خلال تعزيز الثقة بالنفس لتنمية القدرات (أنظر : حموده ، ٢٠١٢ ;المصرى ، ٢٠١١ ;الزنط ، ٢٠١٣)

- **الفرق التدريبية الخاصة بضباط البحث الجنائى وأمكانية استخدامها لتدريبيهم على مهارات الاتصال الاخلاقى** :

نظراً لخطورة وحساسية مهام هؤلاء الضباط يتم تدريبهم وفقاً لمعايير جهاز الشرطة من خلال الفرق التدريبية التالية (أنظر : إدارة التدريب بقطاع مصلحة الامن العام ، ٢٠٠٣ ، ٢٠٠٤ ، ص ١٤٠ ، ٢٠)

- الفرقة التأهيلية : تهدف إلى تأهيل الضباط الجدد العاملين فى البحث الجنائى فنياً وعلمياً لإداء عملهم بكفاءة ومدة الدورة خمسة أسابيع عدد الدارسين ٣٠ – ٥٠ ضابط من رتبة ملازم أول إلى رائد .
- الفرقة التأسيسية : وتهدف إلى أعداد رؤساء أقسام وفروع البحث الجنائى لتولى الوظائف القيادية ومدتها ثلاثة شهور .
- الفرقة المتخصصة : وتكون فى مجال البحث الجنائى مثل : الأدلة الجنائية . تنفيذ الاحكام . تزيف وتزوير ..... إلخ .
- وبناء على ما سبق ترى الباحثة إمكانية تدريب الضباط الجدد على البرنامج المقترح خلال الفرقة التاهيلية ، خاصة ، وأن جميع المدربين خلال الفرقة يؤكدون بصفة عامة على أهمية الالتزام بحسن العلاقة مع المواطنين شفاهه فقط (انظر : ادارة التدريب بقطاع الامن العام ، ص٧)

- **المحور الرابع** : **العلاقة بين الاتصال الاخلاقى و الاتزان الانفعالي** :

تتناول الباحثه هنا فرضية يقوم عليها البحث الحالى وتقدم التبرير العلمى لها من خلال توضيح أشارات وتوصيات ونتائج الدراسات السابقة العربية

والأجنبية التى أكدت أن ضباط البحث الجنائى اذاما تدربوا على مهارات الاتصال الاخلاقى اصبحوا أكثر قدرة على ضبط النفس و الاتزان الانفعالي فى تعاملهم مع

المواطنين حتى الخارجين عن القانون فما بالنا بالضحايا والشهود وأصحاب البلاغات، ومن ثم تؤكد الباحثة أن العدوانية والعنف ستتوارى ويتحقق ضبط الامن بطريقة إنسانية وأخلاقيه فلا يتم التفريط فى حق المجتمع فى العقاب ، ولا التفريط فى صون كرامة وأدمية المواطن . لذا تتناول الباحثة ذلك تفصيلاً من خلال توضيح تعريف الاتزان الانفعالي ، وكيف يتحقق من خلال أكتساب ضباط البحث مهارات الاتصال الاخلاقى فى التعامل مع المواطنين فيما يلى :

- **تعريف الاتزان الانفعالي** :

يعرف المزينى (٢٠٠١) الاتزان الانفعالي بأنه : التحكم والسيطرة على الانفعالات والتعامل بمرونة على المواقف والاحداث الجاريه فيها والجديدة مما يزيد من قدرته على قيادة المواقف والأخرين(ص٦٩). ويرى ريان (٢٠٠٦) أنه حالة التروى والمرونة الوجدانية حيال المواقف الانفعالية المختلفة التى تجعل الافراد الذين يميلون لهذه الحالة الاكثر سعادة وهدوآ وتفائلاً وثباتآ للمزاج وثقة فى النفس ، أما الافراد الذين يعزفون عن هذه الحالة فلديهم مشاعر الدونيه وتسهل أثارتهم ويشعرون بالانقباض والتشاؤم ومزاجهم متقلب (ص ٣٨) .

ومن ثم ومن خلال التعريفات السابقة يتضح إتفاق الباحثين على بعض النقاط بشأن الاتزان الانفعالي مما يمكن للباحثة من اشتقاق تعريفآ أجرائياً للاتزان الانفعالي يتحدد فيما يلى :

الاتزان الانفعالي هو تحكم وسيطرة ضابط البحث الجنائى على إنفعالاته وقدرته على ضبط النفس والثقة فى الذات والتعامل بمرونة وتروى مع المواقف والاحداث الانفعالية المختلفة أثناء قيامه بمهامه الاتصالية فى التعامل مع المواطنين .

- **مهارات الاخلاقى الاتصال وتحقيق الاتزان الانفعالي**:

بلا شك ان ضابط البحث الجنائى انسان لديه مشاعر و إنفعالات ومهنته تحتم عليه التعامل مع مواطنين أغلبهم خارجين عن القانون ، خاصة أن كثير منهم من معتادى الاجرام تكون لديهم خبرة لاستدراج الضابط أو توريطه فى عمل عنيف (المهوس ، ٢٠٠٣ ، ص ٣١) بالضافة إلى الشهود وأختلافهم من حيث المستوى الثقافى والاجتماعى ، وخوف بعضهم من الأدلاء بالمعلومات أو ترددهم اوكذبهم وكتمانهم للشهادة يزيد على ذلك الضحايا وما يصاحبهم من دماء وألام وموت ، وهم دائمآ وأقاربهم يتوسمون فى الشرطة والضباط أن يساندوهم ويستمعوا إليهم ويتفهموا وجهة نظرهم (أنظر : النفيعى ، ٢٠١٠) ومن ثم فإن الضابط تواجهه كثير من الضغوط النفسية والاجتماعية والمهينة (Fitch , 2011) والمعضلات القيمية (Crawshaw , 2013) والانفعالات التى تؤثر فيه (Fitch , 2011) وبلا شك ان أداء الفرد يتأثر كثيرآ بأنفعالاته ، فالانفعالات اما تدفعه إلى سلوك إيجابى فعال أو تجعله هداماً ، فالانفعال يوجه التفكير ، والتفكير يقود السلوك . ومن ثم فالانفعال هو الذى يقود السلوك (على ، ٢٠٠٩ ،

ص ٤) ويؤثر سلبياً على التفكير خاصة عند إتخاذ القرارات الهامه (العبيدان ، ٢٠٠٨ ، ص ١٣) ومن ثم قد يلجأ الضابط إلى التهور والاندفاع وإتخاذ قرارات غير صائبة حيث تسهل أثارته ويكون أقل ثقة فى ذاته وقدراته وغير قادر حتى على مواصلة العمل(Fitch , 2011) لذا ترى الباحثه أن الضابط اذا تملك مهارات الاتصال الاخلاقى من حيث القدره على التحدث واختيار سليم للكلمات المناسبة للموقف ، وإنصات جيد مع أبراز نوعاً من التعاطف مع الحاله الانسانية لمن أمامه ، وفهم وتفسير صحيح للغة الجسد وتوافق لغة جسد الضابط نفسه مع كلماته ، وفهم لمعنى الصمت والقدرة على صياغة أسئلة مناسبة وأستخدام صوته كأداه ، وقدرة على تأجيل التعبير المباشر عند الانفعال مما يتيح له التفكير وأختيار انسب إستجابة ، وهذا يمنحه الثقة فى نفسه لتمكنه من أداء عمله ، ومن ثم سيكون أقدر على أداء هذا العمل لفترات طويلة مناسبة ، وأكثر مرونة (Nila & Sharpe , 2012) ولن يستطيع المتهم أو المشتبه به توريطه فى أى عمل عنيف وسيتعامل بطريقة أخلاقية حتى مع اكثر الناس مدعاة للأحتقار (EJ,uSA, 2011,p10) لأنه عند ئذ يكون على وعى كيف يكون حازماً حاسماً ، غير عنيف وموجهاً نحو الهدف ، مسيطرا على أفعاله وأعصابه (أنظر : الفقى ، ٢٠١٢ ، ص ٥٤ ، ٥٥) ولن يستخدم حتى العنف اللفظى أو المعنوى فلا تتخلل كلماته أو أسئلته ألفاظاً نابية أو تحقيراً أو تأنيباً أو حتى وصف الجريمه بأنها قذرة أو غير أنسانية مما يساهم فى تعاون المتهم ، ولايجتهد فى إخفاء الحقيقة (المهوس ،٢٠٠٣،ص ص١٣٩، ١٤٣) ، كما ان وعى الضابط بأ همية توافق لغتة اللفظية وغير الفظية وفهمه لحركات الجسد الصادرة من المتهم أو الشاهد او حتى الضحيه الدالة على الكذب أو المراوغة تجعله أقدر على التوصل إلى الحقيقة (أنظر : حافظ ، ٢٠١٠ ، ص ص ٧٧ ١١٥) ومن ثم لا يلجأ إلى العنف ويكون لديه أساساً أخلاقياً واضحاً للغضب ولا يتعدى على الحقوق الجسدية او المعنوية ، ولا يستخدم سلطتة للقهر فيتحمل مسئولية أفعاله ، ويتحمل الضغط العضلى والعصبى (أنظر : الفقى ٢٠١٢ ، ص ٦٧) .

و بالنسبة للضحايا فإن قدرة الضابط على الاتصال الاخلاقى معهم من خلال أختياره لكلماته قبل ان ينطق بها وعدم توجيه إى لوم أو سخريه لهم وتفهم وجهة نظرهم وطريقتهم فى سردهم للأحداث تجعلهم يشعرون بالطمأنينة والثقة ويكونوا أكثر تعاوناً (النفيعى ، ٢٠١٠) ومن ثم يتحقق للضابط من خلال مهارات الاتصال ان يكون أكثر قدره على ضبط النفس والاتزان الانفعالي ، وعدم الاندفاع والامانه والنزاهة و الانصاف ، ويقول المقصود قوله بالضبط ويستخدم لغة جسد معبره ويكون حيادياً ولا يقهر أحد (أنظر : الفقى ، ٢٠١٢ ، ص ٦٧ ، ٦٨) و سيتمكن من أن يكون قادراً على ضبط النفس والاتزان الانفعالي وعدم المغالاه فى الإستجابة للمواقف الانفعالية ، ومن ثم تتحقق أهدافه فى الحصول على الادلة القولية والمعلومات التى تقوده للحقيقة بأسلوب مشروع ، كما يتمكن من المثابرة على عمله أطول فترة ممكنة و يكون أقدر على تكوين عادات أخلاقية ثابته بفضل تحكمه فى أنفعالاته لأمتلاكه مهارات الاتصال الاخلاقى فى التعامل مع المواطنين Fitch,2011; Nila &Sharpe,2012)) وهذا هو هدف البحث الحالى .

- **الدراسة الميدانية** :

للإجابة عن أسئلة البحث والتحقق من فروضه أتبعت الباحثة ما يلى :

- **أولاً : تحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة لضباط البحث الجنائي لتحسين علاقاتهم مع المواطنين خلال عملية البحث عن الجرائم ومرتكبيها من مقدمى بلاغات وشهود وضحايا ومشتبه بهم .... إلخ .**

وقد تم ذلك من خلال :

- الاطلاع على الدراسات العلمية السابقة فى مجال العمل الشرطى ، وعلم النفس وعلم الاجتماع التى يتعلق بموضوع البحث .
- الدراسة الاستطلاعية والتى تمت على عدة خطوات :
  - ✓ المقابلة الشخصية التى أجرتها الباحثة مع المسئولين بوزارة الداخلية وهما : اللواء مدير الادارة العامة للتواصل الاجتماعى ، ومدير الادارة العامة لحقوق الانسان .
  - ✓ إعداد أستبانة مفتوحة تتكون من سؤالين فى ضوء أراء السادة المسئولين بوزارة الداخلية والدراسات السابقة وعرضها على الخبراء فى العمل الشرطى ، والمناهج وطرق التدريس ثم تطبيقها على ٢٠ ضابطاً (من غير عينه البحث الاصلية) والاجابة عليها من خلال أسلوب التداعى الحر يوم ٢٠١٢/١/٨ (أنظر : ملحق ٢)
- أعداد قائمة بمهارات الاتصال الاخلاقى اللازمة للضباط وأعتمدت الباحثة فى بنائها على الدراسات السابقة ونتائج الدراسة الاستطلاعية من أراء الخبراء فى مجال العمل الشرطى ، و نتائج الاستبانه التى طبقت على الضباطا وبذلك تم تحديد المهارات الرئيسية والفرعية وإعداد القائمة فى صورتها الاوليه ثم عرضها على
- الخبراء فى مجال العمل الشرطى ، علم الاجتماع وعلم النفس ، والمناهج ومن ثم ضبط القائمة فى ضوء أراء الخبراء وتم الابقاء على المهارات التى حصلت على (٨٠٪) فأكثرمن موافقة العدد الكلى من المحكمين وجدول (١) يوضح القائمة فى صورتها النهائية حيث تكونت من ٤ مهارات رئيسية و ٢٨ مهارة فرعية وهى :
- مهارة التحدث وأشتملت على ٩ مهارات فرعية ، ومهارة الإنصات وأشتملت على ١٠ مهارات فرعية ، الاقناع وأشتملت على ٣ مهارات فرعية ، مهارة فهم وتفسير لغة الجسد وأشتملت على ٦ مهارات فرعية.

- **ثانياً : بالنسبة للإجابة على السؤال الثانى والثالث من أسئلة البحث فيما يتعلق ببناء البرنامج التدريبى المقترح تم ما يلى :**

- **بناء البرنامج المقترح وقد تم فى ضوء الخطوات التالية :**

- أسس بناء البرنامج : حيث أستند البرنامج على الأسس التاليه:
  - ✓ التركيز على الاحتياجات التدريبية للمتدربين وخصائصهم الوظيفية .
  - ✓ إرتكاز البرنامج على أهداف واضحة ومحددة .
  - ✓ مرعاة واقعية الموضوعات والأمثلة والتدريبات للعالم الحقيقى لعمل ضباط البحث الجنائى .
- تحديد عناصر البرنامج بحيث تضمن : أهداف – محتوى – أساليب – تدريب – أساليب مساعده على التدريب (وسائط إيضاح) أنشطة وأساليب تقويم .

جدول (١) : قائمة مهارات الاتصال الاخلاقى اللازمه لضباط البحث الجنائى فى تعاملهم مع المواطنين

المهارات الفرعيـــة	المهارة الرئيسية : التحـــدث ١- التفكير قبل البدء بالتحدث . ٢- أنتقاء الكلمات المناسبة التى تعبر عن الفكرة بوضوح . ٣- التحدث بسرعة مناسبة . ٤- أستخدام نبرات الصوت بطريقة تعبر عن معانى الكلمات . ٥- الثقة فى النفس عند الحديث . ٦- الانتباه لمدة الحديث والوقت المناسب للكلام . ٧- الانتباه لحركات جسد من ينصت وتعديل صيغة السؤال أو الحوار . ٨- الحفاظ على سرية المعلومات ٩- الالتزام بأخلاقيات وأداب المجتمع .
المهارات الفرعيـــة	مهـــــارة الإنصات ١- الانتباه والتركيز حتى فى وجود مشتتات . ٢- التعاطف وتفهم وجهات نظر المتحدث . ٣- ضبط النفس . ٤- الحياد وعدم تجاهل معلومات تتنافى مع المعتقدات الشخصية . ٥- عدم القفز إلى أستنتاجات . ٦- التمييز بين الحقيقة والرأى . ٧- الإنصات لمضمون الحديث دون طريقه توصـيله وتلخيصـه بأسـلوب يفهمـه المتحدث . ٨- أستخدام إيماءات وكلمات تعبر عن الاهتمام . ٩- معرفة النظام التمثيلى للمتحدث من كلماته . ١٠-تقديم التغذيةالراجعه من خلال توجيه أسئلة قصيره فى الوقت المناسب
المهارات الفرعيـــة	مهـــــارة الأقناع ١- أستخدام الاستراتيجية المناسبة للإقناع . ٢- مراعاة خصائص شخصية من توجه الرسالة له . ٣- عدم أستخدام اللوم أو التأنيب أو السخرية .
المهـــــارات الفرعيـــة	مهارة فهم وتفسير لغة الجسد ١- أستخدام وتوظيف المسافة الشخصية للطمأنة أو التخويف ٢- الانتباه لتوافق اللغة اللفظية مع حركات الجسد . ٣- الفهم والتفسير الصحيح للغة الجسد . ٤- الانتباه والاهتمام بالمظهر – وطريقة الجلوس والوقوف . ٥- فهم وتفسير معنى الصمت . ٦- أستخدام وتوظيف الصمت فى أرسال الرسائل .

- تحديد أهداف البرنامج وتنقسم إلى : أهداف عامة وأخرى سلوكية وروعى فيها بحيث تشمل على الابعاد الثلاث لعملية التدريب وتتضمن :
  - ✓ أهداف معرفية : تستهدف تكوين خلفية معرفية للمتدربين ترتبط بمهارات الاتصال .
  - ✓ أهداف مهارية : تستهدف تنمية أداءات وسلوكيات يتصف بها سلوك المتدربين .
  - ✓ أهداف وجدانية : وتستهدف أكتساب المتدربين للقيم الاخلاقية المرتبطة بمهارات الاتصال .
- أختيار محتوى البرنامج وكيفية تنظيمه : تم أختيار المحتوى فى ضوء الاهداف المرجو تحقيقها وتم تنظيمه فى صورة وحدات (٧ وحدات) تتحدد فيما يلى :
  - ✓ الوحدة الاولى : ماهو الاتصال الاخلاقى فى مجال العمل الشرطى ؟
  - ✓ الوحدة الثانية : الاتصال الاخلاقى يبدأ من داخلك .

- ✓ الوحدة الثالثة : أسس عملية الاتصال الاخلاقى .
- ✓ الوحدة الرابعة : فهم لغة الجسد وكيف تساعدك فى كشف الحقائق .
- ⏪ الوحدة الخامسة : الوصول للحقيقة من خلال الاستخدام الصحيح والصياغة الجيدة للأسئلة .
- ⏪ الوحدة السادسة : كيف تستفيد من البرمجة اللغوية العصبية فى فهم الاشخاص .
- ⏪ الوحدة السابعة : كيف تكون حازماً بأسلوب أخلاقى .

وروعى ان تشتمل الوحدات على جميع جوانب الخبرة والمهارات المطلوب تنميها مهنياً لدى الضباط ، وان تشتمل موضوعاتها على مواقف حياتية واقعية طبقاً للحالة المصرية من تعامل الضباط مع المواطنين وكذلك دراسات الحالة وتدريبات . كما روعى فيها التسلسل المنطقى والسيكولوجى – وفارق الخبرة بين الضباط من مرتبة ملازم وحتى رتبة رائد .

- **طرق واساليب التدريب** :

نظراً للطبيعة الوظيفية للمتدربين فقد تم أختيار اساليب تدريب تساعد على دافعية المتدربين وتراعى الفروق الفردية بينهم ومساعدتهم على التفاعل والمشاركة دون تقيد أو إحراج ، وتحددت هذه الاساليب فى : العصف الذهنى – الحوار والمناقشة الموجهه – لعب الدور – المحاضرات القصيرة – ورش العمل من خلال المجموعات – العروض المرئية – دراسات الحالة – القصة .

- **الانشطة التدريبية** :

تم اعداد أوراق عمل للمتدربين

- **دليل المدرب ويتضمن** :

⏪ تخطيط الجلسات التدريبية لوحدات البرنامج :

⏪ خططت الجلسات التدريبية على نموذج واحد تضمنت كل جلسة العناصر التالية : عنوان الجلسة - زمن الجلسة - الهدف العام للجلسة - الاهداف الإجرائية – موضوعات الجلسة .

⏪ إجراءات التدريب وتتضمن عنوان النشاط والوقت الذى يستغرقه بحيث يعطى صورة لجدول الجلسة – المساعدات التدريبية – انشطة التدريب وتضمن شرح وإرشادات المدرب وما سيطلبه من المتدرب – تقويم الجلسة وتضمن التغذية الراجعة الشفهية وأستمارة تقويم البرنامج فى نهاية الجلسات (ملحق٦).

- **بالنسبة للمتدرب** :

⏪ راعت الباحثة ان يتم مد كل متدرب بالمحتوى التعليمى لكل جلسة فى نهاية اليوم التدريبى ، حتى لا ينشغل عن اداء الانشطة فى تصفح اوراق المحتوى ، كما راعت الباحثة أعطاء كل متدرب CD لمحتوى البرنامج ككل بعد الانتهاء من البرنامج تضمن انشطة يقوم بها المتدربين ، فردى ومجموعات من خلال مجموعات العمل حيث تشمل على :

⏪ التدريب على استخدام الصوت كاداه – أستخدام لغة الجسد – المسافة الشخصية – صياغة الاسئلة .

- مقاييس لأكتشاف النظام التمثيلى للشخصية – دراسات حالة .... إلخ .

- **المساعدات التدريبية (وسائط الإيضاح) :**

وتضمنت أنواع متعددة مثل : أوراق العمل – نصوص المواثيق الدولية لحقوق الانسان . مدونة السلوك واخلاقيات العمل الشرطى المصرية ٢٠١٣ ـ جهاز كمبيوتر محمول – جهاز داتا شو (للعروض المرئية) .

- **زمن البرنامج** :

تحدد زمن البرنامج بواقع جلسة يومياً مدتها ساعتين ، اى ١٨ جلسة بواقع ٣٦ ساعة تدريبية لمدة خمسة أسابيع (هى مدة الفرقة التأهيلية للضباط) (أنظر : دليل المدرب ، ملحق ٦)

- **مكان التدريب على البرنامج** :

مصلحة الامن العام بالعباسية .

- **اساليب التقويم للبرنامج** :

أستخدم فى تقويم البرنامج ما يلى :

- التقويم المبدئى : ويتمثل فى مقياس مهارات الاتصال الاخلاقى ومقياس الاتزان الانفعالي .
- التقويم التكوينى : وتم أستخدامه فى كل نشاط وجلسة تدريبياً ومن خلال التغذية الراجعه فى نهاية كل جلسة.
- التقويم النهائى : ويتمثل فى تطبيق كل من مقياس مهارات الاتصال الاخلاقى والاتزان المعرفى .

- **التاكد من صدق البرنامج (تحكيمه) :**

تم عرض الصورة الاولية للبرنامج على الخبراء فى المجال الامنى وطرق التدريس وعلم الاجتماع وعلم النفس وذلك للتحقق من مدى مناسبته للمتدربين ومدى صحته العلمية .ومن ثم تعديله فى ضوء أرائهم(ملحق ٥).

- **ثالثاً : أعداد أدوات التقويم وتضمنت :**

- **أعداد مقياس مهارات الاتصال الاخلاقى :**

بهدف قياس مدى إكتساب ضباط البحث الجنائى لمهارات الاتصال نتيجة تدريبهم على البرنامج (فعالية البرنامج) ، وقد تم صياغة بنود المقياس فى ضوء قائمة مهارات الاتصال الاخلاقى بحيث يتضمن المقياس مؤشرات الاداء لهذه المهارات ، ومن ثم كان على هيئة مواقف واقعية تحدث خلال عملية التعامل بين الضابط والمواطن (٥٠ موقفاً) يلى كل موقف ثلاث بدائل تعبر عن أحتمالات السلوك التى يمكن أن يسلكها الضابط ، وتتضمن : إستجابه محايدة هى الصحيحه وتأخذ عند التصحيح (٣ درجات) وإستجابه سلبيه (درجة واحده) أو خاطئه وإستجابه محايده (درجتين) (أى يستخدم فيها الضابط أو يجرب الاسلوبين ربما ينجح فى الحصول على أدلة أو معلومات) وتم أعداد صفحة بالتعليمات للمقياس ، وعرضه على الخبراء وتعديله فى ضوء أرائهم . وتم تجريبه أستطلاعياً على (٢٠) ضابطاً من ضباط البحث الجنائى (غير عينة البحث الاصليه) وحساب الثبات بأستخدام التجزئه النصفيه وكان

= ٠,٨٨ كما تم حساب الصدق الذاتى وكان = ٠,٩٤ كما تم حساب زمن المقياس وكان ٦٠ دقيقة (أنظر، ملحق٣)

وجدول (٢) يوضح مواصفات مقياس الاتصال الاخلاقى

جدول (٢) : مواصفات مقياس مهارات الاتصال الاخلاقى

المهارة الرئيسية	مؤشرات الاداء / المهارات الفرعية	رقم الموقف المعبر عن الاداء	المجموع
التحدث	١- التفكير قبل البدء بالتحدث .	١٢ - ٣٣	٢
	٢- إنتقاء الكلمات المناسبة التى تعبر عن الفكرة بوضوح (القدرة على التعبير) .	٥	١
	٣- التحدث بسرعة مناسبة تمكن المستمع من الاستيعاب .	٧	١
	٤- أستخدام نبرات صوت تعبر عن معانى الكلمات .	١	١
	٥- الثقة فى النفس .	٢-١٦-١٨	٣
	٦- الانتباه لمدة الحديث واختيار الوقت المناسب للنطق بالسؤال أو الكلام .	١٠	١
	٧- الانتباه لحركات جسد من ينصت وتعديل صيغة السؤال أو الحوار فى ضوء ذلك .	٢٤ - ٣٠	٢
	٨- حفظ سرية المعلومـــــات .	٣٨ - ٤٧	٢
	٩- الالتزام بأخلاقيات واداب المجتمـــع .	٣٩ - ٤٨	٢
الإنصـــات	١- الانتباه والتركيز حتى فى وجود مشتتات .	٨ - ٢٦	٢
	٢- ضبط النفس .	١٩-٢١-٢٣-	٤
	٣- التعاطف وتفهم وجهات نظر الضحايا – الشهود أو حتى المتهمين .	٤٠	٢
	٤- الحياد وعدم التميز وعدم تجاهل معلومات تتنافى مع المعتقدات الشخصية .	٢٨ - ٤٢	٤
	٥- عدم القفز إلى أستنتاجات .	١١-١٤-٣٤-	١
	٦- التحليل والتمييز بين الحقيقة والرأى .	٣٥	٢
	٧- الإنصات لمضمون الحديث دون طريقة توصيله وتلخيصه بأسلوب يفهمـــه المـــتهم – الشاهد ..... إلخ .	٩ ٢٠ - ٤٩	١ ١
	٨- أستخدام إيماءات تعبر عن الاهتمام وكلمات مثل نعم – صحيح .	٤٦	١
	٩- معرفة النظام التمثيلى للمتحدث من خلال كلماته .	٢٢	١
	١٠- تقديم التغذية الراجعه من خلال توجيه أسئلة قصيره فى الوقت المناسب مثـــل : أيـــن حدث هذا ؟ متى ؟	٣٦ ٤٥	
الإقنـــــاع	١- أستخدام الاستراتيجيه المناسبه للإقناع والاستمالة من خلال: العاطفـــه – المنطـــق – درجه من التخويف دون عنف لفظى أو جسدى .	١٣ - ٤٤ ١٧ - ٤١	٢ ٢
	٢- مراعاة خصائص شخصيه من يتم توجيه الرساله له – متهم – شاهد – ضحيه ..... إلخ .	٤	١
	٣- عدم أستخدام اللوم أو التأنيب أو السخريه للمتهم أو المشتبه به او الضحيه .		
فهـــــم وتفسير لغة الجسد	١- أستخدام وتوظيف المسافة الشخصية للطمأنه – أو التخويف	٣	١
	٢- أنتباه الضابط لعلاقة لغته اللفظيه بحركات جسده .	٦ - ١٥	٢
	٣- القراءة الصحيحة للغة الجسد من خلال قراءات عدة جمل من الإيمـــاءات والحركـــات تؤكد المعنى المقصود .	٢٩-٣١-٣٧- ٤٣	٤
	٤- إنتباه واهتمام الضابط بمظهره وكل ما يعبر عن شخصيته – جلوســـه – وقفتـــه .... إلخ .	٢٥ - ٣٢	٢
	٥- فهم وتفسير معنى الصمت للمتهم او الضحيه ... إلخ .	٥٠	١
	٦- أستخدام وصف الضابط للصمت فى ارسال رسائل محدده للشاهد أو المتهم أو الضحيه .	٢٧	١
المـجـمـــــــوع			٥٠

- **مقياس الاتزان الانفعالي** :

ويستهدف قياس قدرة ضابط البحث الجنائى على ضبط النفس والسيطره على انفعالاته والتعامل بمرونه خلال المواقف الانفعالية المختلفه اثناء اداء عمله ومهامه الاتصاليه مع المواطنين ، وقد اعتمدت الباحثة فى تحديد أبعاد المقياس على كل من الدراسات العربيه والاجنبيه السابق ذكرها وتكون المقياس من ٤٤ مفرده تم صياغها على طريقة ليكرت (رباعى الفئات) بحيث تعطى أفضل اجابة (٤ درجات واقل اجابة درجة واحدة) وتضمن المقياس عبارات سلبيه وأخرى إيجابيه ضماناً لعدم (الجاذبية الاجتماعية) وروعى ان تعكس العبارات الانفعالات والمشاعر التى يمكن أن يشعر بها الضابط فى الواقع وتم أعداد صفحة بالتعليمات وعرضه على الخبراء وتعديله ، ثم تطبيعة أستطلاعيا وحساب الثبات بأستخدام التجزئة النصفية ، وكان = ٠,٨٦ وكان الصدق الذاتى = ٠,٩٢ (أنظر: ملحق ٤) وتحدد زمن المقياس بـ ٣٠ (ق) وجدول (٣) يوضح المواصفات

جدول (٣) : مواصفات مقياس الاتزان الانفعالي

م	البعد	العبارات	المجموع
١	السيطرة على الانفعالات وضبط النفس	٦-٧-٨-٩-١٨-١٩-٢٠-٢٢-٢٣-٢٥-٢٦-٢٨-٢٩-٣٠-٣١-٣٣-٣٦-٣٨-٣٩-٤١-٤٣-٤٤	٢٢
٢	التروى والمرونة فى المواقف والأحداث	١-٢-٣-٤-٥-١٠-١١-١٢-١٣-١٤-١٥-١٦-١٧-٢١-٢٤-٢٧-٣٢-٣٤-٣٥-٣٧-٤٠-٤٢	٢٢
المجموع			٤٤

- **الاجراء التجريبى** :

التصميم التجريبى وخطوات التجريب: استخدام التصميم التجريبى ذو المجموعة الواحدة (٤٧ ضابطآ) الملتحقين بالفرقة (١٠٩) وقياس قبلى وبعدى لأدوات التقويم ، وبدأت التجربة بشرح الهدف منها ثم تطبيق أدوات التقويم قبلياً يوم ٢٠١٢/١٢/٨ ثم التدريب حتى ٢٠١٣/٣/١٦ وتطبيق أدوات التقويم بعدياو أستغرقت التجربة ٥ أسابيع (هى مدة الفرقة التدريبية ١٠٩) .

- **نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها** :

- **النتائج**

بالنسبة للتحقق من صحة الفرض الاول وهو : يوجد فرق دال أحصائياً عند مستوى ٠,١ بين متوسطى درجات مجموعة البحث فى التطبيق القبلى والبعدى لمقياس مهارات الاتصال الاخلاقى لصالح التطبيق البعدى للمقياس ككل وفى كل مهارة على حدى ، والنتائج كما يوضحها كل من جدول (٤) ، (٥)

جدول(٤) : قيم ت لدلالة الفروق بين متوسط درجات مجموعة البحث فى التطبيق القبلى والبعدى لمقياس مهارات الاتصال الاخلاقى

البيان	العينة	متوسط الفروق	ت / المحسوبة	ت / الجدولية	الدلالة
قبلى بعدى	٤٧	٣٥	٧,٣٠	٤٢,٢	لها دلالة عند مستوى ٠,١

جدول (٥) : قيمة ت لدلالة الفروق بين متوسطى درجات مجموعة البحث فى التطبيق القبلى والبعدى لمقياس مهارات الاتصال الاخلاقى فى كل مهارة على حدى

المهارات	التطبيق	العينة	متوسط الفروق	ت المحسوبة	ت الجدولية	الدلالة الاحصائية
التحدث	قبلى بعدى	٤٧	8, ٥	١٥,٣١	٢,٦٨	لها دلالة عند مستوى ,٠١
الإنصات	قبلى بعدى	٤٧	١٢,٧	٢٤,٤٩	٢,42	
الاقناع	قبلى بعدى	٤٧	٤	٢٥,٣١	2,42	
فهم لغة الجسد	قبلى بعدى	٤٧	٩	١٧,33	٢,42	

جدول (٦) : نسبة اكتساب كل مهارة طبقاً للتطبيق البعدى لمقياس المهارات مرتبة تنازلياً

البيان / المهارة	متوسط الدرجات	النهاية العظمى لكل محور	النسبة المئوية للدرجات البعدية
التحدث	٤٢,٣٣	٤٥	%٩٤,١٠
لغة الجسد	٣٠,٨٣	٣٣	%٩٣,٤
الإنصات	٥١,٧٢	٥٧	%٩٠,٧

يتضح من جدول (٤) وجود فرق دال احصائياً فى التطبيق القبلى والبعدى لمقياس مهارات الاتصال لصالح التطبيق البعدى ، ومن ثم قبول الفرض الاول فيما يتعلق بأكتساب مجموعة البحث لمهارات الاتصال الاخلاقى ككل وبالنسبة لجدول (٥) يبين وجود فرق دال أحصائياً فى التطبيق القبلى والبعدى لمقياس مهارات الاتصال لصالح التطبيق البعدى فى كل مهارة على حدى .

كما يوضح جدول (٦) أن مهارة التحدث كانت الاولى بين مهارات الاتصال من حيث النسبة المئوية لدرجة أكتسابها لغة الجسد ، ثم الإنصات ثم الإقناع ، مما يشير إلى أكتساب الضباط مهارة التحدث بدرجة كبيرة يليها المهارات الاخرى تنازلياً ، ومن ثم قبول الفرض الاول فيما يتعلق بأكتساب مجموعة البحث لكل مهارة من مهارات الاتصال الاخلاقى إلى جانب المهارات ككل .

بالنسبة للفرض الثانى وهو : يوجد فرق دال أحصائياً عند مستوى ٠١, بين متوسطى درجات مجموعة البحث فى التطبيق القبلى والبعدى لمقياس الاتزان الانفعالي لصالح التطبيق البعدى ، وجدول (٧) يوضح النتائج:

جدول(٧) : قيمة ت لدلالة الفرق بين متوسط درجات مجموعة البحث فى التطبيق القبلى والبعدى لمقياس الاتزان الانفعالي

البيان	العينة	متوسط الفروق	ت المحسوبة	ت الجدولية	الدلالة
قبلى بعدى	٤٧	٤١	٤٢,١٩	٢،٤٢	لها دلالة عند مستوى ,٠١

يتضح من جدول (٧) وجود فرق دال أحصائياً فى التطبيق القبلى والبعدى لمقياس الاتزان الانفعالي لصالح التطبيق البعدى ، وبذلك نقبل الفرض الثانى مما يدل على تحسن وتحقق الاتزان الانفعالي لدى مجموعة البحث .

بالنسبة للفرض الثالث توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة أحصائية بين درجات مجموعة البحث فى التطبيق البعدى لمقياس مهارات الاتصال الاخلاقى ككل وكل مهارة على حدى والبرنامج التدريبى فى مهارات الاتصال .

وقد كانت النتائج كما يلى : بالنسبة لمهارات الاتصال ككل كان حجم التأثير للبرنامج5,. ٩ وهو حجم تأثر كبير وبالنسبة لمهارة التحدث كان٥. , ٤ ومهارة الانصات 2 .,٧ والاقناع٥. ,٧ و مهارة فهم لغة الجسد1 .,٥ مما يدل على أن حجم تأاثير البرنامج التدريبى كبير وانه حقق الاهداف التى وضع من اجلها

بالنسبة للتحقق من صحة الفرض الرابع وهو : توجد علاقة أرتباطية موجبة ذات دلالة أحصائية عند مستوى ١.,بين متوسطى درجات مجموعة البحث فى كل من مقياس الاتصال الاخلاقى والاتزان الانفعالي البعدى .

فأنه بحساب معامل الارتباط (معادلة بيرسون) كان ٣٧. , وهو دال عن ١ .,مما يدل على أنه يوجد ارتباط طردى بين أكتساب مهارات الاتصال وتحقق الاتزان الانفعالي ، وهذا يدل على تحقق هدف البحث .

- **تحليل النتـــائج** :

- يتضح من النتائج ان البرنامج ذو فاعلية كبيرة وحجم تاثير كبير فى أكتساب الضباط لمهارات الاتصال الاخلاقى ككل وكل مهارة على حدى ، وان مهارة التحدث كانت الاعلى لأنها مهارة أساسية لاتتم بدونها عملية الاتصال ، تليها لغة الجسد اللازمة لكشف كذب ومراوغة المتهمين .... إلخ ، ثم مهارة الإنصات ، فالاقناع وهذا يتفق ويحقق مع مانادت به نتائج وتوجيهات بعض البحوث العربية للقضاء على مشكلة سؤ سلوك ضباط الشرطة فى الاتصال مع المواطنين مثل (الدسوقى ، ٢٠٠٧ ;الذويبى ، ٢٠٠٥ ;لزنط ، ٢٠١٣ ;الاصبعى ، ٢٠٠٦ ;الطنانى ، ٢٠١٠ ;الغانم ، ٢٠٠٦ ;المصرى ،٢٠١١) وكذلك بعض البحوث الأجنبيةمثل : EJ,u.SA,2011; Fitch, (2011; Nila&Sharpe, 2012)
- أن البرنامج ذو فاعلية كبيرة فى تحقيق الاتزان الانفعالي لدى الضباط وأنه توجد علاقة أطرادية موجبه بين أكتساب مهارات الاتصال الاخلاقى وتحقق الاتزان الانفعالي لدى الضباط لأن هذه المهارات تساعدهم على أداء عملهم دون توترمع الوعى بضرورة ضبط النفس فلا يلجأون للقسوة أو العنف وهذا يتفق مع مانادت به نتائج وتوصيات بعض الدراسات مثل : (حمدان ، ٢٠١٠ ;الزنط ، ٢٠١٣ ومخامرة ، ٢٠١١ وكذللك كل من: EJ,u.SA,2011, Fitch; (2011; Nile&Sharpe,2012)

- **تفسير النتائج** :

يمكن تفسير هذه النتائج فيما يلى : ساهم البرنامج بما يتضمنه من محتوى قائم على مواقف ودراسات حالة و قصص ومعضلات تعكس الاشكالية المصرية بين الشرطة والمواطنين فى تقريب الصورة ليدركها الضباط ببصيره وعقل حيث تم وضعهم فى إختيارات أما نصحح الاخطاءأو نستمر فيها، ومن ثم كان لابد من الاختيار وتبنى اتجاهات إيجابية جديدة نتيجة الشعور بالمشكلة مما

نتج عنه حماس للمعرفة خاصة فى ظل حالة الاحباط التى كان يشعر بها الضباط نتيجة لظروف البلاد وحالة جهاز الشرطة ، كما ساعدت الانشطة المختلفة والمقدمة وأوراق العمل مع استخدام اساليب تدريس متعددة وحوار وعصف ذهنى ومناقشة فى رفع الحرج عنهم أوحتى أظهار التعالى أو أى شعور لدى أى ضابط بالتردد أو عدم المشاركة ، ومن ثم مارس الضباط التفكير الناقد الذى صحح لهم مسارات تفكيرهم عن علاقتهم بالمواطنين ، كما ساهمت وسائط الايضاح فى توضيح حجم تجاوزات الشرطة مما عدل الاتجاهات وصحح مسارات التفكير ، ومن ثم كانت التجربة مثمرة ومفيدة للباحثة وللمتدربين واثارت حب الاستطلاع حتى للعينه الاستطلاعية وكذلك العينه التجريبية ، وطالبوا بما يلى: ضرورة وجود فرق تدريبية متخصصة لمهارات الاتصال ، وأمدادهم بالمراجع المتخصصة ، وأملهم فى تجاوز اللازمه وتغيير اتجاهات المواطنين نحوهم وأعداد دراسات لتعديل اتجاهات المواطنين نحو الشرطة وأهمية عملها .

- **توصيات ومقترحات** :

فى ضوء النتائج توصى الباحثه وتقترح ما يلى :

- اعداد برنامج مقترح فى مهارات الاتصال الاخلاقى لدى ضباط البحث الجنائى فى التعامل مع ضحايا الجرائم والحوادث .
- اعداد برنامج مقترح فى أخلاقيات واداب المهنة الشرطية وأثرها على الاتصال والتعامل مع المواطنين .
- اعداد برنامج تدريبى مقترح لمساعدة ضباط الشرطة عامة وضباط البحث الجنائى وامن الدولة خاصة على رفع مستوى الاتزان الانفعالي وضبط النفس .
- إعداد دراسة بحثية لتطبيق البحث الحالى على عينة أكبر من ضباط البحث الجنائى.
- الكشف عن مهارات الاتصال الاخلاقى لدى القيادات الوسطى والعليا من ضباط الشرطة فيما يتعلق بأساليب وطريقة تعاملهم مع مرؤسيهم ، والمواطنين .
- تدريب القيادات العليا والوسطى من ضباط الشرطة على مهارات الاتصال الاخلاقى فى تعاملهم مع مرؤسيهم (حيث فاقد الشيئ لا يعطيه) وهم القدوه فى تعليم الضباط الجدد .
- ضرورة اهتمام مقرر التربية الوطنية أو المدنية بتوضيح أهمية دور الشرطة وكذلك دور المواطن فى تحقيق الأمن بصورة أخلاقية وأنسانية فى مرحلة التحول الديمقراطى

- **المراجع العربية** :

١- ابراهيم ، وجيه المرسى وعبد الحافظ ، محمود (٢٠١٠) الاتجاهات الحديثة فى تعليم اللغة العربية ، المملكة العربية السعودية ، النادى الادبى بالجوف .

٢- إدارة التدريب بقطاع مصلحة الامن العام (٢٠٠٣ / ٢٠٠٤) ، منظومة التدريب فى مجال البحث الجنائى ، وزارة الداخلية ، مطابع الشرطة .

٣- الاسوانى ، علاء (٢٠١١) أرفع رأسك فأنت ضابط شرطة ، (نسخة ألكترونية) جريدة المصرى اليوم
http: //www.almasry alyoum.com/node/386434

٤- الاصبعى ، محثد (٢٠٠٦) واقع تعامل الشرطة مع المواطنين ، ورقه مقدمه لندوة الاساليب الحديثة فى تقييم الاداء الشرطى فى مجال التعامل مع المواطنين من ١١- ١٣ أبريل ، جامعة نايف للعلوم الامنية وشرطة رأس الخيمة بالامارات العربية .

٥- بدر ، أسامه محمد (٢٠٠٩) تحريات الشرطة ومدى جديتها لاستصدار أذن تفتيش صحيح ، مجلة مركز بحوث الشرطة ، أكاديمية مبارك للأمن ، ٢٦ ص ٢٢١ ، ٢٦٧ .

٦- جاد ، نبيل عبد المنعم (١٩٩٩) تحريات جرائم المخدرات واجراءات ضبطها ، مجلة مركز بحوث الشرطة ، أكاديمية الشرطة ، مصر ، عدد٦ ، ص ١٦١ ، ١٩٥ .

٧- الجمال ، محمد على (١٩٩٩) الدليل القولى وقوته فى الاثبات الجنائى ، مجلة مركز بحوث الشرطة ، أكاديمية الشرطة ، مصر ، عدد ٦ ، ص ٤٦ ، ٨٢ .

٨- حافظ ، احمد (٢٠١٠) لغة الجسد ، مصر ، فاروس للنشر والتوزيع .

٩- حلمى ، يوسف (٢٠٠٩) فن الحديث أساسيات الحوار ومهارات الالقاء ،المصرية للنشر والتوزيع .

١٠- حمدان ، محمد كمال (٢٠١٠) الاتزان الانفعالي والقدرة على إتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة الفلسطينية ، رسالة ماجيستير " غير منشورة ، الجامعة الاسلامية ، غزه ، كلية التربية " .

١١- حموده ، حسين (٢٠١٢) معضلة الامن ، مؤسسات الامن الداخلى بين أعادة الهيكلة والبناء فى مصر ، مجلة السياسية الدولية ، العدد ١٨٨ .

١٢- خضر ، احمد ابراهيم (٢٠١١) ظاهرة الفساد فى جهاز الشرطة : خلاصة الخبرة العالمية ، الالوكه وردت ٢٣ مارس ٢٠١١ على موقع http: //.www.alukah.net/web /k.hechd10863/305011

١٣- خليفة ، دعاء (٢٠١٣) علام بألف يد ، جريدة الاهرام بتاريخ ٢٠١٣/٦/٢٩ ، العدد ٤٦ ، السنة ١٣٧ ، ص ٢٠ .

١٤- الدسوقى ، احمد عبد الحميد (٢٠٠٧) الحماية الموضوعية والاجرائية لحقوق الانسان فى مرحلة ما قبل المحاكمة " دراسة مقارنة " القاهرة ، دار النهضة العربية .

١٥- الذويبى ، فهد بن محمد (٢٠٠٥) المهارات الادارية والشخصية وعلاقتها بالتعامل مع الجمهور ، دراسة مسحية على الضباط العاملين بشرطة القيم ، الرياض ، رسالة ماجستير " غير منشورة " جامعة نايف للعلوم الامنية.

١٦- الرازي ، ابو بكر (١٩٧٦) مختار الصحاح ترتيب : محمود خاطر ، الهيئة المصرية العامة للكتاب

١٧- الرشودى ، محمد بن على (٢٠٠٢) المهارات القيادية لدى ضباط الشرطة وعلاقتها بفاعلية أدائهم الوظيفى ، دراسة مقارنة بين ضباط مدينتى الرياض والدمام ، ماجستير " غير منشورة " جامعة نايف للعلوم الامنية .

١٨- ريان ، محمود (٢٠٠٦) الاتزان الانفعالي وعلاقته بكل من السرعة الإدراكية والتفكير الابتكارى لدى طلبة الصف الحادى عشر محافظة غزه ، ماجستير " غير منشورة " جامعة الازهر ، كلية التربية .

١٩- زايد ، فهد خليل (٢٠٠٧) فن الحوار والاقناع ، عمان ، دار النفائس للنشر والتوزيع .

٢٠- الزنط ، سعد (٢٠١٣) الوطن ، رؤية غائبة وقرار مأزوم والشرطة تدفع الثمن ، محاضرات ودراسات وأبحاث فى ذكرى ما جرى ، ج أ ، القاهرة ، أمون للطباعة .

٢١- سرحان ، هاشم عبد الله (٢٠٠٦) المعايير الحديثة فى تقييمم الاداء الشرطى ورقة عمل مقدمه لندوة الاساليب الحديثة فى تقييم الاداء الشرطى فى مجال التعاون مع المواطنين فى الفترة من ١١ – ١٣ أبريل – جامعة نايف للعلوم الامنية وشرطة رأس الخيمة .

٢٢- سليمان ، هبة الله صبرى (٢٠٠٨) فن الاقناع ، تحدث أولاً لتقنع الاخرين بوجهه نظرك ، القاهرة ، مكتبة النافذة .

٢٣- السكارنه ، بلال خلف (٢٠٠٩ أ) التدريب الادارى ،عمان ،دار وائل للنشر

٢٤- - - - - - - - - - - - - - - - (٢٠٠٩ ب) أخلاقيات العمل الادارى ، عمان دار المسيره .

٢٥- - - - - - - - - - - - - - - - (٢٠١٠) القيادة الادارية الفعالة : عمان دار المسيرة .

٢٦- الطنانى ، رامى عمر (٢٠١٠) مهارات رجل الشرطة فى التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الامنية " دراسة تطبيقية على رجال الشرطة بمحافظة غزه ، ماجستير " غير منشورة " الجامعة الاسلامية بغزه ، كلية التجارة .

٢٧- عبد الجليل ، راشد محمد (٢٠٠٠) إدارة الموارد البشرية (مدخل استرتيجى تكاملى) : القاهرة ، دار النسر الذهبى للطباعة .

٢٨- العبيدان ، منى مشارى (٢٠٠٨) فعالية برنامج تدريبى لبعض مهارات الذكاء الوجدانى فى تعزيز أساليب المواجهة الايجابيه والتفكير الناقد لدى الفائقين من طلبة وطالبات المرحلة الثانوية بدولة الكويت ،دكتوراه " غير منشورة " ، جامعة القاهرة .

٢٩- عبد الله ،احمد محمد (ب . ت) الاتصالات الادارية ، الاسس والتطبيقات ،المكتبة العربية للإدارة ، ماس للطباعة .

٣٠- عزب ، شريف كمال (٢٠١٤) فن التواصل والحوار الفعال ، من روائع إبراهيم الفقى ، القاهرة ، الروضة للدراسات الانسانية .

٣١- علام ، عبد الرحمن عباس (٢٠٠١) مهارات رجل الامن فى التعامل مع الجمهورفى المنافذ النظامية كما يراها بعض العاملين فى مينائى الملك فهد الصناعى وينبع التجارى ، ماجستير " غير منشورة "

٣٢- على ، زينات يوسف (٢٠٠٩) الصفحة المعرفية وعلاقتها بمتغيرات الذكاء الوجدانى فى المجال ، دكتوراه " غير منشورة " جامعة عين شمس .

٣٣- عمران ، تغريد والشناوى ، رجاء وصبحى ، عفاف (٢٠٠١) المهارات الجنائية ، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق .

٣٤- الغانم ، احمد بن محمد (٢٠٠٦) العوامل الشخصية والوظيفية للعاملين بوحدة خدمات الجمهور ، دراسة مسحية على العاملين بمرور بمنطقة الرياض ، ماجستير " غير منشورة " جامعة نايف للعلوم الامنية ز

٣٥- الفقى ، ابراهيم (٢٠١١) البر مجة اللغوية العصبية وفن الاتصال اللا محدود ، دار سهى للنشر والتوزيع .

٣٦- - - - - - - - - - - (٢٠١٢) كيف تسيطر على اعصابك : القاهرة ، ثمرات للنشر والتوزيع .

٣٧- قطب ، نرمين & صلاح ، هاجر (٢٠١٤، ٢٦أبريل) الشعب : الممارسات الظالمة لاتزال قائمة فى محمد جمال الدين (اشراف) أيد واحدة حقيقة أم خيال ، الاهرام ص ٦ .

٣٨- القيس ، عبد القادر (٢٠١٣ ، ٨ أيلول) رجل الشرطة والمحقق وفن الاستجواب بالمنظور النفسى فى أياد الزاملى (محرر) وردت ١٠ أكتوبر ٢٠١٣ على موقع

http:www.ketabat.com./ar/print /16467.html

٣٩- كول ، كريس (٢٠١٠) التواصل بوضوح وشفافيه " مهارات لتحقيق التفاهم المتبادل بين الافراد ، السعودية ، مكتبة جرير ، ط ١ .

٤٠- الماحى ، ابراهيم عبد الله (٢٠٠٦) السلوك الاخلاقى لرجل الامن فى التعامل مع الجمهور ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية .

٤١- مخامرة ، فتحى (٢٠١١) أولويات عمل الشرطة ، السلوك الاخلاقى لرجل الشرطة " إتجاه الجمهور " الحالة الاولى والثانيه وردت يوم ١٢ أكتوبر ٢٠١٣ على موقع

http//:www.palpolice.ps/ar/?p-_29051

٤٢- مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار (٢٠١٢) عام على ثورة ٢٥ يناير ،أراء شعب أراد الحياة (.تقرير بحثى) ج.م.ع

٤٣- المزينى ، اسامه (٢٠١١) القيم الدينية وعلاقتها بالاتزان الانفعالي ومستوياته لدى طلبة الجامعه الاسلامية بغزه ، ماجستير " غير منشور " كلية التربية .

٤٤- المصرى ، سعيد (٢٠١١) كيف تصبح الشرطة فى خدمة الشعب ؟ وثيقة مرجعية (محرر) مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار .

٤٥- مصطفى ، وفاء محمد (٢٠٠١) مهارات التميز ، بيروت دار ابن حزم .

٤٦- مكتب الوزير لقطاع حقوق الانسان والتواصل المجتمعى ، (٢٠١٢) ، وزارة الداخلية .

٤٧- (٢٠١٣) مدونة قواعد سلوك وإخلاقيات العامل ا لشرطى ، مطابع الشرطة ، وزارة الداخلية .

٤٨- المهوس، خالد (٢٠٠٣) الاستجواب الجنائى وتطبيقاته فى النظام الاجرائى السعودى ، ماجستير " غير منشور " اكادمية نايف للعلوم الامنية .

٤٩- النفيعى ، عواض (٢٠١٠) الشرطة وحماية حقوق ضحايا الجريمة ، دكتوراه " غير منشورة " أكاديمية نايف للعلوم الامنية .

٥٠- هلال ، ناجى محمد (٢٠٠٧) واقع العلاقة بين الجمهور والشرطة ، دراسة أجتماعية ، مركز بحوث الشرطة بالشارقة .

٥١- يسرى ، طارق (٢٠٠٩) الاستثمار الأمثل لودائع بنك التنمية لتحقيق الانضباط اللازم لمسيرة العمل الوطنى (إطار أستراتيجى) مجلة مركز بحوث الشرطة ، أكادمية مبارك للأمن العدد ٣٦ ، ص ٢٣ ، ص ٣٢ .

- **المراجع الاجنبية** :

52- Adubato, S. (2006) make the connection improve your communication at work and at home, NJ: Rutgers university press.

53-Chappell ,A.T., & Piquero, A. L. (2004) Applying social learning theory to police Misconduct [electronic version] Journal of Deviant Behavior , 25 , 89 – 108 .

Cohen, S (2002) Negotiating skills for managers, NY: Mc craw. Hill. 54-

55- Crawshaw,R.(2013, October, 26) Human rights and policing [electronic version] The journal Turkish weekly.

56- Dean, G & Stains ,Z (2011) capturing investigative Knowledge methodological scaffolding for measuring thinking styles of police investigators , [special edition] home time journal(3)1-17 Retrieved March 10,2012 from http: //eprints.qut.edu.au /47753/1/ 47753A.pdf

57- E journal , U S A . (2011,april,26) Ethical and effective policing . retrieved October 29 , 2013 , from http://iipdigetal.usembassy gov/st/English/publication/2011/4/2011046121502suo. 481679.1.

58- Filkin , A (2012) The ethical issues arising from the relationship between police and media . Retrieved December 8 , 2012 from

http://content.met.police. UK/CS /satellite /?blobcol = urldata & blobeadernamel = content. Type &b

59- Fitch, B.D (2011) understanding the psychology of police misconduct.[electronic version] Journal of police chief .78, 24-27 .

60- Florida department of law enforcement (n.d) officer requirements, law Enforcement officer ethical standards of conduct. Retrieved March 5, 2012 http://www.Fdle.state.fL.us/ content/cjst/menu/ officer. Requirements main. page /le .ethical-stand

61- Gottschalk, p(2011)police misconduct behavior: An empirical study of court Cases [electronic version] policing and practice, 5(2)172-179 .

62- Home office (2005) Guidance on statutory performance indicators for policing

2005/2006 police standards unit .Home office of the UK Government . Retrieved December 10.2012 from www.policereform .gov.uk .

63- Josephson institute canter for policing ethics (n.d) Ethics and policing . Frequently as ked question. Retrieved April 25,2012, pen onhttp://Jasephsoninstitute.ony /policing / overview/fey.html.

64- Jurkanin,T.J.(2011) police education and training: An intelligence . Led future

[electronic version] Journal of police chief .

65- The national communication association (2000) communication in small group, MCG raw-Hill companies, Retrieved September 9, 2012 from http://www.mhhe.com/sogcence/comm/ group/ ethics. htm .

66- Nila . M.J & Sharpe, k. (2012)Education the 21 the century cop developing blue courage and practice wisdom [electronic version] Journal of police chief .

❋❋❋❋❋❋❋