MJHSS

Volume (41), Number (2), 2026.
ISSN: 1021-6804. On line ISSN: 3006-8665.

Mutah Journal of Humanities and Social Sciences

The Personal and Social Competencies of Kuwaiti Police Officers and Its Relationship to Public Trust in the Police Institution

Tareq Abdul Aziz Aldoub*

dr.tareq9733@gmail.com

Received: 27/1 /2026 **Accepted: 7/5 /2026**

Abstract:

This study aimed to analyze the personal and social competencies of police officers in the State of Kuwait and to examine their impact on the level of public trust from the perspective of community members. The study adopted a descriptive-analytical approach through the administration of an electronic questionnaire specifically designed for this purpose. The questionnaire was distributed to a field sample of 850 respondents representing diverse demographic groups. The instrument consisted of 32 items distributed across six main dimensions reflecting personal and social competencies and public trust. Responses were measured using a five-point Likert scale. The results revealed clear variation in public evaluations of certain competencies. Relatively positive perceptions emerged regarding general trust and feelings of safety, whereas lower evaluations were reported for skills related to accepting criticism, emotional stability, and certain aspects of communication and persuasion. The findings also indicated statistically significant differences based on gender and nationality. The study recommends the development of specialized training programs aimed at enhancing police officers' personal and social competencies, thereby contributing to higher levels of public trust.

Keywords: Personal and Social Competencies, Public Trust, Police Officers, Community Security, Public Opinion.

* Saad Al-Abdullah Academy for Security Sciences, Kuwait.

المجلد(41)، العدد (2)، 2026م.
ISSN: 1021-6804. On line ISSN: 3006-8665.
مجلة مؤتة للدراسات الإنسانية والاجتماعية

كفاءة رجل الشرطة الكويتي شخصيًا واجتماعيًا وعلاقتها بثقة أفراد المجتمع بجهاز الشرطة

طارق عبدالعزيز الدوب*
dr.tareq9733@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2026 /1/27 تاريخ القبول: 2026/5/7

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة بدولة الكويت، وبيان انعكاسها على مستوى الثقة المجتمعية من وجهة نظر الجمهور، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تطبيق استبانة إلكترونية صُمِّمت خصيصًا لهذا الغرض، ووزعت على عينة ميدانية بلغت (850) مستجيبًا من فئات ديموغرافية متنوعة، وتكونت الأداة من (32) عبارةً موزعةً على ستة محاورَ رئيسةٍ تمثل أبعاد الكفاءات الشخصية والاجتماعية والثقة المجتمعية، واعتُمد مقياس ليكرت الخماسي لقياس اتجاهات الاستجابة.

وأظهرت النتائج وجود تفاوتٍ واضحٍ في تقييم الجمهور لبعض الكفاءات، حيث برزت اتجاهاتٌ إيجابيةٌ نسبيًا نحو الثقة العامة والشعور بالأمان، في مقابل تقييماتٍ أقلَّ في مهارات تقبّل النقد، والاتزان الانفعالي، وبعض جوانب التواصل والإقناع، كما كشفت النتائج عن فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائيةٍ تبعًا للجنس والجنسية، وتوصي الدراسة بتطوير برامجَ تدريبيةٍ متخصصةٍ تعزز الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة بما يسهم في رفع مستوى الثقة المجتمعية.

الكلمات المفتاحية: الكفاءات الشخصية والاجتماعية، الثقة المجتمعية، رجل الشرطة، الأمن المجتمعي، الرأي العام.

* أكاديمية سعد العبدالله للعلوم الأمنية، الكويت.

Mutah Journal of Humanities and Social Sciences, Volume (41), Number (2), 2026.
DOI: https://doi.org/10.35682/13ff8j33.

مقدمـة:

يشكّل رجل الشرطة أحد المرتكزات الأساسية في بناء الأمن والاستقرار داخل المجتمعات المعاصرة، بوصفه الواجهة التنفيذية لمنظومة العدالة الجنائية، والمسؤول المباشر عن إنفاذ القانون، وحماية الأرواح والممتلكات، وصون النظام العام، غير أن طبيعة عمل الشرطي لم تعد تقتصر على الأبعاد الإجرائية أو القانونية التقليدية، بل أصبحت أكثر تعقيدًا بفعل التحولات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم المعاصر، فقد أسهمت العولمة، وتطور أنماط الجريمة، وانتشار وسائل التواصل الاجتماعي، وتزايد وعي الأفراد بحقوقهم، في إعادة تشكيل العلاقة بين الشرطة والمجتمع، وفرضت متطلبات جديدة على رجل الشرطة تتجاوز الكفاءة المهنية الصرفة نحو امتلاك منظومة متكاملة من الكفاءات الشخصية والاجتماعية.

وتشير الأدبيات الحديثة في علم الجريمة والشرطة إلى أن فعالية الأداء الشرطي لم تعد تُقاس فقط بمدى القدرة على الضبط والسيطرة، بل أصبحت مرتبطةً بدرجة قبول المجتمع للشرطة، ومستوى الثقة التي يمنحها الأفراد للمؤسسة الأمنية، وهو ما يُعرف بمفهوم الشرعية الشرطية (Police Legitimacy)، وقد أكدت دراساتٌ راسخةٌ أن الثقة المجتمعية تُعد متغيرًا وسيطًا حاسمًا بين سلوك الشرطة وامتثال الأفراد للقانون، حيث يميل الأفراد إلى التعاون الطوعي مع أجهزة الأمن عندما يدركون أن ممارساتها تتسم بالعدالة، والاحترام، والنزاهة (Tyler, 2006) و(Sunshine & Tyler, 2003) ، وفي هذا الإطار تُعَدُّ الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة أحد أهم المحددات السلوكية التي تُسهم في بناء هذه الثقة أو تقويضها.

وتتمثل الكفاءات الشخصية لرجل الشرطة في مجموعةٍ من السمات والقدرات الفردية التي تُمكّنه من التعامل الرشيد مع المواقف الأمنية المختلفة، ولا سيَّما في البيئات الضاغطة، وتشمل هذه الكفاءات النزاهة، وضبط النفس، والاتزان الانفعالي، والقدرة على اتخاذ القرار، وتقبّل النقد، وهي سماتٌ ثبت ارتباطها الوثيق بجودة السلوك المهني والحد من الانحرافات الوظيفية داخل المؤسسات الأمنية (Terrill & Paoline, 2017) (Banks, 2016)، ما تشير دراساتٌ حديثةٌ إلى أن ضعف بعض هذه السمات قد يؤدي إلى تصعيد النزاعات، وزيادة الشكاوى المجتمعية، وتآكل الثقة بالمؤسسة الشرطية (Weisburd et al., 2022).

أما الكفاءات الاجتماعية فتعنى بقدرة رجل الشرطة على التفاعل الإنساني الفعّال مع الأفراد والجماعات، بما يشمل مهارات الاتصال، والإصغاء، وإدارة الحوار، وفهم السياقات الثقافية والاجتماعية المتنوعة، وقد أظهرت نماذج الشرطة المجتمعية الحديثة أن جودة التفاعل اليومي بين الشرطة والجمهور تُعد عاملًا أكثر تأثيرًا في تشكيل الانطباعات العامة من الإجراءات الأمنية ذاتها، حيث يسهم التواصل الإيجابي واحترام الكرامة الإنسانية في تعزيز الشعور بالأمان والانتماء المجتمعي (Mazerolle et al., 2013)، وتؤكد دراساتٌ تحليليةٌ حديثةٌ أن المجتمعات المتعددة الجنسيات والثقافات، على وجه الخصوص، تتطلب من رجل الشرطة مستوى أعلى من الحساسية الاجتماعية والكفاءة التواصلية لضمان فعالية الأداء الأمني (Bradford et al., 2009).

وفي السياق الكويتي تتجلى أهمية هذه الكفاءات بصورةٍ أوضحَ في ظل التركيبة الديموغرافية المتنوعة للمجتمع، وتعدد الجنسيات، واختلاف الخلفيات الثقافية والاجتماعية، فالتعامل الأمني الفعّال في مثل هذا السياق لا يتحقق فقط عبر تطبيق القانون، بل من خلال ممارساتٍ شرطيةٍ قائمةٍ على العدالة، والاحترام، والتواصل المتوازن، بما يعزز الثقة المتبادلة بين الشرطة والجمهور، ويرسخ مفهوم الأمن المجتمعي المستدام، وتشير بعض الدراسات الإقليمية إلى أن تعزيز الكفاءات الشخصية والاجتماعية للعاملين في الأجهزة الأمنية يسهم في تحسين صورة المؤسسة الشرطية، ورفع مستويات الرضا العام، وتقليل حدة التوترات المجتمعية.

وانطلاقًا من هذه المعطيات تأتي هذه الدراسة الميدانية لتحليل الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة بدولة الكويت، وبيان انعكاسها على مستوى الثقة المجتمعية من وجهة نظر الجمهور، وتعتمد الدراسة على استطلاع تصورات أفراد المجتمع بوصفهم شركاء أساسيين في تحقيق الأمن، سعيًا إلى الكشف عن مواطن القوة والقصور في الأداء المتصوَّر، وتحديد الفجوات بين التوقعات المجتمعية والممارسات القائمة، كما تهدف الدراسة إلى تقديم إطارٍ تحليليّ يستند إلى البيانات الإحصائية لدعم صانعي القرار في تطوير البرامج التدريبية والسياسات الأمنية، بما يعزز من كفاءة رجل الشرطة، ويرسخ الثقة المجتمعية، ويؤكد أن الأمن في جوهره عمليةٌ اجتماعيةٌ وإنسانيةٌ قبل أن يكون إجراءً قانونيًا.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من الدور المحوري الذي يضطلع به رجل الشرطة في تحقيق الأمن والاستقرار، وما تشير إليه الأدبيات الحديثة من أهمية الكفاءات الشخصية والاجتماعية في تعزيز الثقة المجتمعية وبناء الشرعية الشرطية، فإنَّ تقييم هذه الكفاءات من وجهة نظر الجمهور لا يزال يفتقر إلى دراساتٍ ميدانيةٍ تحليليةٍ كافية، ولا سيَّما في السياق الكويتي الذي يتسم بتنوعٍ ديموغرافيّ وثقافيٍ واضح، وتبرز هذه الإشكالية في ظل التباين المحتمل بين ما يتوقعه أفراد المجتمع من رجل الشرطة من كفاءاتٍ شخصيةٍ واجتماعية، وبين مستوى هذه الكفاءات كما يُدركها الجمهور في الواقع العملي.

وتتمثل مشكلة الدراسة في غياب تصورٍ علميّ دقيقٍ ومبنيّ على بياناتٍ كميّةٍ حول طبيعة الكفاءات الشخصية والاجتماعية التي ينتظرها الجمهور من رجل الشرطة بدولة الكويت، ومدى انعكاس هذه الكفاءات على مستوى الثقة المجتمعية والشعور بالأمان، كما تتجلى المشكلة في عدم وضوح أيٍّ من هذه الكفاءات من أيّها يمثل نقاط قوة يمكن تعزيزها، وأيها يشكل فجواتٍ تتطلب تدخلًا تدريبيًا وتطويريًا ممنهجًا.

وانطلاقًا من ذلك تسعى الدراسة إلى تحليل العوامل الشخصية، مثل: النزاهة، وضبط النفس، واللباقة، والقدرة على اتخاذ القرار، والعوامل الاجتماعية، مثل: مهارات التواصل، والعمل الجماعي، وإدارة النزاعات، من منظور الجمهور، وقياس أثرها في بناء الثقة المجتمعية باستخدام أساليب إحصائية مناسبة، كما تهدف إلى الكشف عن الفروق في تقييم هذه الكفاءات تبعًا لبعض المتغيرات الديموغرافية، بما يسهم في توفير أساسٍ علميّ يدعم تطوير السياسات التدريبية والأداء المهني لرجل الشرطة، وتعزيز الشراكة بين الشرطة والمجتمع.

وتشير التقارير الدولية إلى أن الثقة في المؤسسات الأمنية ترتبط بشكلٍ مباشرٍ بجودة التفاعل الإنساني، وليس فقط بالكفاءة الإجرائية (Tyler, 2006)، كما أظهرت دراساتٌ حديثةٌ وجود فجوةٍ بين توقعات الجمهور وسلوك الشرطة في البيئات متعددة الثقافات (Bradford et al., 2009)، وهو ما يستدعي إجراء دراساتٍ ميدانيةٍ في السياق الكويتي.

أهمية الدراسة:

1. توفّر نتائج الدراسة مؤشراتٍ عمليةً يمكن الاستفادة منها في تطوير البرامج التدريبية والتأهيلية لرجال الشرطة، ولا سيَّما في الجوانب المتعلقة بالكفاءات الشخصية والاجتماعية.
2. تساعد الجهات المعنية في تحديد نقاط القوة والقصور في الأداء الشرطي من منظور الجمهور، بما يسهم في تحسين جودة الخدمات الأمنية وتعزيز الثقة المتبادلة بين الشرطة والمجتمع.
3. تدعم صُنّاع القرار في المؤسسات الأمنية ببياناتٍ تحليليةٍ يمكن توظيفها في تطوير السياسات الأمنية القائمة على الشراكة المجتمعية وتعزيز الأمن المستدام.
4. تسهم في ترسيخ مفهوم الأمن المجتمعي بوصفه نتاجًا للتفاعل الإنساني الإيجابي بين الشرطة والجمهور، وليس مجرد إجراءاتٍ ضبطية، بما ينعكس إيجابًا على مستوى الرضا العام والشعور بالأمان.
5. توفّر الدراسة أساسًا علميًا لتطوير برامج التأهيل والتدريب المهني لرجال الشرطة، من خلال تحديد جوانب القوة والقصور في الكفاءات الشخصية والاجتماعية، بما يسهم في تحسين جودة الأداء الأمني وتعزيز الثقة المجتمعية.

الدراسات السابقة:

في السياق العربي، أجرت دراسة (العتيبي، 2020) في المملكة العربية السعودية دراسةً ميدانيةً باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، شملت عينةً من أفراد المجتمع، بهدف قياس العلاقة بين مهارات التواصل لدى رجل الأمن ومستوى رضا الجمهور، واعتمدت الدراسة على الاستبانة بوصفها أداةً رئيسةً لجمع البيانات، وأظهرت النتائج وجود علاقةٍ إيجابيةٍ ذات دلالةٍ إحصائيةٍ بين الكفاءة التواصلية ومستوى الثقة المجتمعية.

كما أجرت دراسة (القحطاني، 2019) دراسةً تطبيقيةً على عيّنةٍ مزدوجةٍ شملت أفرادًا من رجال الأمن والمواطنين، بهدف تحليل أثر الكفاءات الشخصية على صورة المؤسسة الأمنية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت النتائج أن السمات الشخصية مثل الاتزان الانفعالي وضبط النفس تمثل عواملَ حاسمةً في تعزيز الثقة المجتمعية وتحسين تقييم الأداء الشرطي.

تناولت دراسة (Tyler, 2006) مفهوم العدالة الإجرائية من خلال تحليلٍ نظريٍّ مدعومٍ ببياناتٍ ميدانيةٍ مستمدةٍ من مسوحٍ اجتماعيةٍ واسعةٍ أُجريت على عينات كبيرة من أفراد المجتمع في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الكمّي التحليلي باستخدام الاستبيانات لقياس إدراك الأفراد لعدالة الإجراءات الشرطية ومستوى الثقة بالمؤسسة الأمنية، وأظهرت النتائج أن معاملة الأفراد باحترامٍ وحيادٍ تمثِّل عاملًا حاسمًا في تعزيز الشرعية الشرطية والثقة المجتمعية، وأن الامتثال للقانون يرتبط بدرجة إدراك العدالة أكثر من ارتباطه بفعالية الضبط الأمني.

وفي السياق ذاته، سعت دراسة (Tyler & Huo, 2002) إلى تحليل أثر التجارب المباشرة مع الشرطة على مستوى الثقة والتعاون المجتمعي، من خلال دراسةٍ ميدانيةٍ اعتمدت على المسوح الاجتماعية لعيّنةٍ من أفراد المجتمع في الولايات المتحدة، وأظهرت النتائج أن الممارسات الشرطية غير العادلة تؤدي إلى انخفاض الثقة وتراجع مستوى التعاون، مما يؤكّد أن جودة التفاعل الإنساني تمثل عنصرًا أساسيًا في بناء العلاقة بين الشرطة والمجتمع.

كما أكدت دراسة (Sunshine & Tyler, 2003) التي اعتمدت على بياناتٍ مسحيَّةٍ لعينةٍ واسعةٍ من السكان في الولايات المتحدة، أن الثقة في الشرطة تتشكل بدرجة أكبر من خلال إدراك العدالة والإنصاف في التعامل، وليس فقط من خلال كفاءة الأداء الأمني، مما يعزِّز أهمية البعد السلوكي والاجتماعي في العمل الشرطي.

تناولت دراسة (Skogan, 2006) تطبيقات الشرطة المجتمعية في عددٍ من المدن الأمريكية، من خلال تحليل بياناتٍ ميدانيةٍ متعددة المصادر شملت أفراد المجتمع المحلي، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي بهدف تقييم أثر التفاعل المستمر بين الشرطة والجمهور، وأظهرت النتائج أن تعزيز الشراكة المجتمعية يسهم في تحسين صورة الشرطة وتقليل النزاعات، ويؤدي إلى رفع مستوى الثقة المتبادلة.

وفي إطارٍ تجريبيّ أجرت دراسةُ (Mazerolle et al., 2013) دراسةً ميدانيةً شبه تجريبيةٍ على عيناتٍ من المواطنين المتفاعلين مع الشرطة في عدة مواقعَ شرطية، بهدف اختبار أثر تطبيق مبادئ العدالة الإجرائية في التفاعل الشرطي، وأظهرت النتائج أن تحسين جودة التواصل والاحترام أثناء التعامل يسهم بشكلٍ مباشرٍ في تعزيز الثقة والتعاون المجتمعي.

ركَّزت دراسة (Bradford et al., 2009) على تحليل العلاقة بين السمات الشخصية والسلوكية لرجل الشرطة وتقييم الجمهور لأدائه، من خلال دراسةٍ ميدانيةٍ أُجريت في المملكة المتحدة شملت عينةً من المواطنين الذين لديهم تعاملٌ مباشرٌ مع الشرطة، باستخدام الاستبيانات والتحليل الإحصائي، وأظهرت النتائج وجود علاقةٍ إيجابيةٍ بين مهارات التواصل وضبط النفس من جهة، ومستوى الثقة المجتمعية من جهةٍ أخرى، مما يؤكد أهمية الكفاءات الشخصية في تحسين جودة الأداء الشرطي.

كما قدمت دراسة (Todak & James, 2018) تحليلًا ميدانيًا قائمًا على الملاحظة المباشرة للتفاعلات الشرطية في الولايات المتحدة، حيث جرى تحليل سلوكيات رجال الشرطة أثناء تعاملهم مع المواطنين، وأظهرت النتائج أن أساليب التواصل القائمة على الاحترام وضبط الانفعالات تقلل من احتمالات النزاع، وتسهم في تعزيز الثقة المتبادلة بين الشرطة والجمهور.

وفي سياقٍ تجريبيّ حديث، أجرت دراسة (Weisburd et al., 2022) تجربةً عشوائيةً على عينةٍ من رجال الشرطة في الولايات المتحدة، بهدف قياس أثر التدريب على مبادئ العدالة الإجرائية، وأظهرت النتائج تحسُّنًا ملحوظًا في السلوك الميداني لرجال الشرطة، وزيادة مستوى الثقة المجتمعية نتيجة هذا التدريب، مما يؤكد أن الكفاءات السلوكية قابلةٌ للتطوير عبر البرامج التدريبية.

اعتمدت دراسة (Jackson et al., 2013) على مسوحٍ اجتماعيةٍ واسعةٍ أُجريت في عدد من الدول الأوروبية، شملت عيناتٍ كبيرةٍ من السكان، بهدف تحليل محددات الثقة في الشرطة، وأظهرت النتائج أن تقييم المواطنين لأداء الشرطة يعتمد بدرجةٍ أكبرَ على أسلوب ممارسة السلطة والعدالة في المعاملة، وليس فقط على فعالية الضبط الأمني.

كما استعرضت دراسة (Terrill & Paoline, 2021) مجموعةً من الدراسات الدولية باستخدام منهج المراجعة المنهجية، حيث أكدت أن جودة التدريب والكفاءات السلوكية تمثل عواملَ حاسمةً في الحد من الاستخدام غير المتناسب للقوة وتعزيز الثقة المجتمعية.

وفي الإطار التنظيمي، أوضحت دراسة (Pearson-Goff & Herrington, 2014) من خلال تحليلٍ مؤسسي في بيئاتٍ أمنيةٍ غربية، أن دعم القيادات وبرامج التدريب المستمر يسهمان في تطوير مهارات التواصل والانضباط الوظيفي ورفع كفاءة الأداء الشرطي.

الإطار النظري للدراسة:

تستند الدراسة الحالية إلى مجموعة من الأُطُر النظرية المفسِّرة للعلاقة بين سلوك الشرطة والثقة المجتمعية، وفي مقدمتها نظرية العدالة الإجرائية (Procedural Justice Theory)، التي تفترض أن امتثال الأفراد للقانون وثقتهم بالمؤسسات الأمنية لا يعتمد فقط على فعالية الضبط، بل على إدراكهم لعدالة الإجراءات، واحترامهم، وحيادية المعاملة (Tyler, 2006)؛ (Sunshine & Tyler, 2003) وتشير هذه النظرية إلى أن التفاعل الإنساني الإيجابي لرجل الشرطة يمثل محدِّدًا رئيسًا لبناء الشرعية الشرطية وتعزيز التعاون المجتمعي.

كما تستند الدراسة إلى نموذج الشرطة المجتمعية (Community Policing Model)، الذي يركز على بناء شراكة تفاعلية بين الشرطة والمجتمع، من خلال تعزيز التواصل المباشر، والاستجابة لاحتياجات الجمهور، بما يسهم في تحسين صورة المؤسسة الأمنية ورفع مستويات الثقة والرضا (Skogan, 2006)؛ (Mazerolle et al., 2013).

وفي هذا السياق، تؤكد الأدبيات الحديثة أن الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة، مثل: مهارات التواصل، وضبط الانفعالات، والقدرة على الإقناع، تمثل آلياتٍ تطبيقيةً لهذه النماذج النظرية، حيث تسهم بشكلٍ مباشر في تشكيل تصورات الجمهور وتعزيز الثقة المجتمعية (Bradford et al., 2009) ؛ (Weisburd et al., 2022)، وعليه تنطلق الدراسة الحالية من تكامل هذه الأُطُر النظرية لتفسير العلاقة بين الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة ومستوى الثقة المجتمعية في السياق الكويتي.

الفجوة البحثية:

على الرغم من ثراء الأدبيات الدولية التي تناولت موضوع العدالة الإجرائية، والشرطة المجتمعية، والشرعية الشرطية، ودور الكفاءات الشخصية والاجتماعية في تعزيز الثقة بين الشرطة والمجتمع، كما عكسته دراساتٌ كلاسيكيةٌ وحديثة، مثل: (Tyler, 2006)، و(Sunshine & Tyler, 2003)، و(Mazerolle et al., 2013)، و(Weisburd et al., 2022)، فإنَّ مراجعة هذه الأدبيات تكشف أن معظم هذه الدراسات قد ركزت على السياقات الغربية أو على أبعادٍ منفردةٍ من الظاهرة، في حين تسعى الدراسة الحالية إلى تقديم تحليلٍ كميٍّ متكاملٍ للكفاءات الشخصية والاجتماعية والثقة المجتمعية في السياق الكويتي، بما يسهم في سد فجوةٍ بحثيةٍ تتعلق بندرة الدراسات الميدانية المحلية الشاملة، وتكشف مراجعة هذه الأدبيات عن عددٍ من الفجوات البحثية المهمة:

أولًا: تركز غالبية الدراسات السابقة على السياقات الغربية، ولا سيَّما الولايات المتحدة وأوروبا، في حين لا تزال الدراسات الميدانية التي تتناول الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة في السياقات الخليجية والعربية محدودة، رغم الخصوصية الثقافية والديموغرافية لهذه المجتمعات، وما تتميز به من تنوعٍ سكانيٍّ وتفاعلٍ يوميٍّ مكثفٍ بين الشرطة والجمهور متعدد الجنسيات.

ثانيًا: تميل كثير من البحوث إلى دراسة الثقة في الشرطة أو الشرعية الشرطية بوصفها متغيراتٍ كليَّةً عامة، دون التعمق في تفكيك الكفاءات الشخصية والاجتماعية إلى أبعادها الفرعية، وربط كل بعدٍ منها بتصورات الجمهور ومستوى الثقة المجتمعية بصورةٍ تحليليةٍ كميةٍ قائمةٍ على أدوات قياسٍ متعددة المحاور.

ثالثًا: على الرغم من إشارة بعض الدراسات الحديثة إلى وجود فروق في تقييم الجمهور للأداء الشرطي تبعًا لمتغيرات ديموغرافية، مثل: الجنس أو الانتماء الاجتماعي، فإنَّ هذه الفروق لم تحظَ بالتحليل الكافي في دراساتٍ ميدانيةٍ عربية، ولم تُربط بشكلٍ مباشرٍ بتصورات الجمهور للكفاءات الشخصية والاجتماعية وانعكاسها على الثقة المجتمعية.

رابعًا: تُظهر الأدبيات نقصًا نسبيًا في الدراسات التي تجمع بين التحليل الوصفي والاستدلال الإحصائي باستخدام اختبارات كمية واضحة، مثل اختبار (t-test) لفحص اتجاهات الجمهور والفروق بين المجموعات، بما يوفر أدلةً رقميةً داعمةً لصنّاع القرار في تطوير البرامج التدريبية والسياسات الأمنية.

وانطلاقًا من هذه الفجوات، تأتي الدراسة الحالية لتسهم في سد هذا النقص من خلال تقديم تحليلٍ ميدانيٍّ للكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة بدولة الكويت من وجهة نظر الجمهور، وربطها بمستوى الثقة المجتمعية باستخدام أدواتٍ إحصائيةٍ مناسبة، بما يضيف بُعدًا تطبيقيًا ومعرفيًا للأدبيات القائمة، ويدعم الجهود الرامية إلى تطوير الأداء الشرطي وتعزيز الأمن المجتمعي المستدام.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العلمية والتطبيقية، يمكن إجمالها فيما يأتي:

1. تحليل مستوى الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة بدولة الكويت كما يُدركها الجمهور، من خلال قياس أبعادها المختلفة باستخدام أداةٍ كميَّةٍ متعددة المحاور.
2. تحديد مدى انعكاس الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة على مستوى الثقة المجتمعية، والكشف عن اتجاهات الجمهور نحو هذه الكفاءات مقارنة بالقيمة المحايدة.
3. الكشف عن نقاط القوة والقصور في الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة من وجهة نظر الجمهور، بما يسهم في تحديد المجالات التي تتطلب تعزيزًا أو تطويرًا مهنيًا.
4. اختبار وجود فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائيةٍ في تقييم الجمهور للكفاءات الشخصية والاجتماعية تبعًا لبعض المتغيرات الديموغرافية، ولا سيَّما الجنس والجنسية، باستخدام اختبار (t-test) للعينات المستقلة.
5. توفير قاعدة بيانات تحليليةٍ يمكن الاستناد إليها في تطوير البرامج التدريبية والسياسات الأمنية الهادفة إلى تعزيز الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة، بما يسهم في رفع مستوى الثقة المجتمعية والأمن المستدام.

أسئلة الدراسة:

تنطلق الدراسة الحالية للإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى الكفاءات الشخصية لرجل الشرطة بدولة الكويت من وجهة نظر الجمهور؟
2. ما مستوى الكفاءات الاجتماعية لرجل الشرطة بدولة الكويت من وجهة نظر الجمهور؟
3. ما مستوى الثقة المجتمعية كما يدركها الجمهور في ضوء تفاعله مع رجل الشرطة؟
4. هل تختلف المتوسطات الحسابية لتصورات الجمهور حول الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة دلالةً إحصائية عن القيمة المحايدة لمقياس ليكرت الخماسي؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس (ذكر/أنثى) في المتوسطات المتعددة لكلٍّ من: (1) الكفاءات الشخصية والاجتماعية، و(2) الثقة المجتمعية ومستوى الرضا لدى أفراد الجمهور بدولة الكويت؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنسية (مواطن/غير مواطن) في المتوسطات المتعددة لكلٍّ من: (1) الكفاءات الشخصية والاجتماعية، و(2) الثقة المجتمعية ومستوى الرضا لدى أفراد الجمهور بدولة الكويت؟
7. إلى أي مدى تنعكس الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة على مستوى الثقة المجتمعية من وجهة نظر الجمهور؟

Mutah Journal of Humanities and Social Sciences, Volume (41), Number (2), 2026.
DOI: https://doi.org/10.35682/13ff8j33.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بهدف تحليل مستوى الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة بدولة الكويت وبيان انعكاسها على مستوى الثقة المجتمعية من وجهة نظر الجمهور، ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها؛ جرى توظيف مجموعةٍ من الأساليب الإحصائية على النحو الآتي:

- للإجابة عن الأسئلة (1، 2، 3): جرى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى الكفاءات الشخصية والاجتماعية ومستوى الثقة المجتمعية.
- للإجابة عن السؤال (4): استُخدِم اختبار (One-Sample t-test) لمقارنة متوسطات الاستجابات بالقيمة المحايدة (3).
- للإجابة عن السؤالين (5، 6): استُخدِم تحليل التباين الأحادي المتعدد (MANOVA) لاختبار الفروق تبعًا لمتغيري الجنس والجنسية.
- للإجابة عن السؤال (7): جرى تحليل العلاقة بين الكفاءات الشخصية والاجتماعية والثقة المجتمعية باستخدام المتوسطات الكلية ومقارنتها تفسيريًا.

ويُعد هذا الإطار التحليلي متسقًا مع طبيعة الدراسة القائمة على تحليل الاتجاهات الكمية وربطها بتصورات الجمهور.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكوَّن مجتمع الدراسة من أفراد الجمهور في دولة الكويت من المواطنين والمقيمين، ونظرًا لصعوبة حصر المجتمع إحصائيًا؛ فقد اختيرت العينةُ باستخدام أسلوب العينة غير الاحتمالية (Convenience Sampling)، حيث جُمِعت البيانات من أفراد الجمهور المتاحين عبر وسائل إلكترونية.

وقد بلغ حجم العينة (850) مستجيبًا، ونظرًا لعدم توفر إطارٍ إحصائيٍّ دقيقٍ لحجم المجتمع المستهدف، الذي يشمل جميع أفراد المجتمع في دولة الكويت، الذين يتجاوز عددهم (4.5 ملايين نسمة تقريبًا)؛ فقد اعتُبر هذا الحجم مناسبًا وفق معايير الدراسات الاجتماعية التي تشير إلى كفاية العينات التي تتجاوز (384) مفردة لتحقيق تمثيلٍ إحصائيٍّ مقبولٍ عند مستوى ثقة (95%).

وقد شملت العينة أفرادًا من الجنسين، ومن فئات عمرية ومستويات تعليمية وجنسيات مختلفة، بما يعكس التنوع الديموغرافي للمجتمع الكويتي، ويسمح بإجراء المقارنات الإحصائية وفق متغيري الجنس والجنسية، وقد وُزِّعت الاستبانة إلكترونيًا عبر منصات التواصل الاجتماعي (مثل واتساب، وتويتر، والبريد الإلكتروني)، مع استخدام أسلوب النشر المفتوح (Open Distribution)، بما أتاح الوصول إلى شريحةٍ واسعةٍ ومتنوعةٍ من أفراد المجتمع.

أداة الدراسة:

جرى تطوير استبانة إلكترونية خصيصًا لأغراض هذه الدراسة، استنادًا إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الكفاءات الشخصية والاجتماعية والثقة المجتمعية، وتكونت الاستبانة من قسمين رئيسين:

- القسم الأول: البيانات الديموغرافية، وشملت متغيرات الجنس، والجنسية.
- القسم الثاني: عبارات قياس الكفاءات الشخصية والاجتماعية والثقة المجتمعية، وتضمن (32) عبارةً موزعةً على ستة محاورَ رئيسة، هي:

1. مهارات الاتصال والتواصل الفعّال.
2. القدرة على الإقناع والتأثير.
3. القدرات الأمنية والقانونية.
4. العلاقة مع الجمهور وخدمة المجتمع.
5. الجوانب الشخصية والمهارية.
6. الثقة المجتمعية ومستوى الرضا.

واعتمدت الاستبانة مقياس ليكرت الخماسي لقياس اتجاهات الاستجابة، بما يسمح بتحليل المتوسطات والفروق الإحصائية بصورة دقيقة.

صدق وثبات أداة الدراسة:

للتحقق من صلاحية أداة الدراسة، جرى بناء الاستبانة بالاستناد إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الكفاءات الشخصية والاجتماعية والثقة المجتمعية، كما عُرضت بصيغتها الأولية على عددٍ من المحكمين المتخصصين في مجالات الإحصاء وعلم الاجتماع والأمن، وذلك بهدف التأكد من وضوح الفقرات وسلامة صياغتها ومدى ملاءمتها لقياس الأبعاد المستهدفة، وقد أُجريت التعديلات اللازمة في ضوء ملاحظاتهم، وهو ما يعزز صدق المحتوى (Content Validity) للأداة.

كما تم الاستدلال على الصدق البنائي (Construct Validity) للأداة من خلال اتساق أبعادها مع الإطار النظري للدراسة، الذي يستند إلى نظرية العدالة الإجرائية ونموذج الشرطة المجتمعية، حيث صُمِّمت فقرات الاستبانة لقياس الكفاءات الشخصية والاجتماعية والثقة المجتمعية بوصفها متغيراتٍ مترابطةً مفاهيميًا، وهو ما يدعم تمثيل الأداة للبناء النظري محل الدراسة.

وللتحقق من ثبات الأداة (Reliability)، جرى حساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لكل بُعدٍ من أبعاد الاستبانة، إضافة إلى المقياس الكلي، حيث بلغت قيمة معامل ألفا لبُعد مهارات الاتصال والتواصل الفعّال (0.899)، ولبُعد القدرة على الإقناع والتأثير (0.927)، ولبُعد القدرات الأمنية والقانونية (0.768)، ولبُعد العلاقة مع الجمهور وخدمة المجتمع (0.937)، ولبُعد الجوانب الشخصية والمهارية (0.943)، ولبُعد الثقة المجتمعية ومستوى الرضا (0.886)، في حين بلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.978)، وهي قيمٌ مرتفعةٌ تشير إلى درجة عالية من الاتساق الداخلي، مما يؤكد إمكانية الاعتماد على الأداة في جمع البيانات وتحليلها.

إجراءات جمع البيانات:

وُزِّعت الاستبانة بصورتها النهائية عبر رابط إلكتروني باستخدام منصة (Google Forms) مع التأكيد على الطابع الطوعي للمشاركة، وضمان سرية البيانات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي، وقد أُتيح للمشاركين الوقت الكافي للإجابة، ما ساعد في رفع معدل الاستجابة وجودة البيانات المجمَّعة.

تحليل النتائج:

أولًا: النتائج وتحليلها:

أظهرت نتائج اختبار (One-Sample t-test) المطبق على المتوسط الكلي لاستجابات أفراد العينة، وبمقارنة هذا المتوسط بالقيمة المحايدة لمقياس ليكرت الخماسي (3)، وجود فرق ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($p = 0.0015$)، وتشير هذه النتيجة إلى أن الاتجاه العام لإجابات المشاركين تجاه محاور الاستبانة كان واضحًا ومحدَّدًا، ولم يكن حياديًا، حيث تراوح بين الاتفاق وعدم الاتفاق وفقًا لمضمون العبارات.

تحليل قيم المتوسط الحسابي: (Mean Score):

1. تراوحت قيم المتوسط الحسابي من (2.11 إلى 3.42).
2. سجلت الأسئلة التي تتعلق بـ الثقة بالنفس (السؤال 6)، والاهتمام بالمظهر الخارجي (السؤال 22)، والشعور بالأمان (السؤال 29) والثقة بقدرات الشرطة (السؤال 30)، قيمًا أعلى من القيمة المحايدة (3)، مما يدل على اتجاهٍ إيجابيٍّ واضحٍ نحو هذه المحاور.
3. بينما سجلت الأسئلة المتعلقة بـ تقبل النقد (السؤال 27)، واللياقة البدنية (السؤال 20)، واستخدام المنطق للإقناع (السؤال 8)، قيمًا منخفضةً أقل بكثير من القيمة المحايدة (3)، ما يعكس موقفًا سلبيًّا واضحًا من المشاركين تجاه هذه المحاور.

تحليل قيمة الإحصائية:t-statistic:

- بلغت قيمة إحصائية (t=-3.477)، وهي سالبة، ما يشير إلى أن متوسط إجابات المشاركين في مجمل الاستبانة كان أقل من القيمة المتوسطة (3) بشكل عام، ويعني ذلك أن المشاركين كانوا يميلون إلى عدم الموافقة بشكل عام في العديد من الجوانب التي شملها الاستبانة.

الاستنتاجات النهائية:

- تشير نتائج الاختبار إلى أن هناك حاجةً لتحسين الجوانب التي حصلت على متوسطات منخفضة، خاصة فيما يتعلق بتقبل النقد، واللياقة البدنية، واستخدام المنطق والإقناع.
- في المقابل، يمكن تعزيز الجوانب الإيجابية التي حصلت على متوسطات مرتفعة، مثل: الثقة بالنفس، والشعور بالأمان، والثقة بقدرات الشرطة.
- يُوصى بمزيدٍ من الأبحاث والدراسات للتحقق من الأسباب الكامنة وراء هذه الاتجاهات والعمل على تعزيز القدرات وتحسين المهارات المتعلقة بالجوانب السلبية.

ثانيًا: نتائج اختبار (One-Sample t-test) للاتجاه العام لاستجابات العينة:

يُشار إلى أن اختبار (One-Sample t-test) استُخدم للإجابة عن سؤال الدراسة المتعلق باتجاه استجابات العينة مقارنة بالقيمة المحايدة لمقياس ليكرت الخماسي، في حين استُخدم تحليل التباين الأحادي المتعدد (MANOVA) للإجابة عن أسئلة الدراسة المتعلقة باختبار الفروق بين المجموعات الديموغرافية (الجنس والجنسية) على المتغيرات التابعة مجتمعة، وبذلك يخدم كل اختبار هدفًا تحليليًّا مختلفًا دون تداخلٍ منهجي.

أظهرت نتائج اختبار (One-Sample t-test) للمقياس الكلي وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين المتوسط العام للاستجابات والقيمة المحايدة (3) عند مستوى دلالة ($p = 0.0015$)، وتدلُّ هذه النتيجة على أن اتجاه إجابات المشاركين لم يكن حياديًّا، بل اتسم باتجاهٍ واضح نحو الاتفاق أو عدم الاتفاق وفقًا لمضمون العبارات.

وتراوحت المتوسطات الحسابية لبنود الاستبانة بين (2.11) و(3.42)، حيث حققت البنود المرتبطة بالثقة بالنفس، والاهتمام بالمظهر، والثقة بقدرة الشرطة، والشعور بالأمان متوسطاتٍ أعلى من القيمة المحايدة، بينما سجلت البنود المرتبطة بتقبل النقد واللياقة البدنية والإقناع المنطقي متوسطاتٍ أدنى بصورةٍ ملحوظة، ما يعكس فجواتٍ تدريبيةً وسلوكيةً قابلةً للمعالجة.

توضيح منهجية التحليل:

جرى استخدام اختبار (One-Sample t-test) لمقارنة متوسط استجابات المشاركين لكل سؤال من أسئلة الاستبانة بالقيمة الافتراضية (القيمة المحايدة = 3)، حيث إنَّه:

1. إذا كان المتوسط أكبر من (3)، فهذا يدل على اتجاهٍ إيجابيٍّ عامٍّ للمشاركين نحو العبارة.
2. إذا كان أقلَّ من (3)، فهذا يدل على اتجاهٍ سلبيٍّ نحو العبارة.
3. إذا كانت قيمة ($P\text{-Value} < 0.05$)، تُعدّ النتيجة ذات دلالة إحصائية.

ونظرًا لكثرة بنود الاستبانة، فسيجري عرض أبرز النتائج الدالة إحصائيًا على سبيل المثال، بينما أُدرجت الجداول التفصيلية الكاملة في الملاحق.

ثالثًا: ملخص واستنتاجات التحليل الفردي والتوصيات:

- أظهرت نتائج الاختبار وجود تفاوت ملحوظ بين الأسئلة، مع اتجاهٍ إيجابيٍّ واضحٍ لبعض الأسئلة المتعلقة بالثقة والأمان الشخصي، واتجاهٍ سلبيٍّ واضحٍ تجاه أسئلةٍ تتعلق بتقبل النقد والقدرات المنطقية والبدنية.
- من المهم توجيه برامج تدريبية لتنمية المهارات التي حصلت على تقييماتٍ ضعيفةٍ لتحسين أداء العاملين.
- ضرورة التركيز على التدريب في المحاور التي سُجلت فيها قيمٌ منخفضةٌ بشكلٍ واضحٍ لتحسين مستوى الأداء الوظيفي وتعزيز رضا الجمهور عن الخدمات المقدمة.
- تعزيز المهارات المتعلقة باللياقة البدنية وتقبل النقد وتحسين أساليب الإقناع المبنية على المنطق.
- مواصلة الدعم والتعزيز في الجوانب التي حققت رضًا إيجابيًا مثل الثقة بالنفس والأمان.

رابعًا: نتائج تطبيق اختبار (Independent Samples t-test) وفق متغيري الجنس والجنسية:

استُخدِم اختبار (Independent Samples t-test) لقياس الفروق في متوسطات استجابات أفراد العينة تبعًا لمتغيري الجنس (ذكور/إناث) ومتغير الجنسية (مواطن/غير مواطن)، وذلك للتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات المستقلة.

نتائج المقارنة بين الجنسين:

أظهرت نتائج التحليل وجود فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائيةٍ عاليةٍ (p-value < 0.001) بين متوسطات استجابات الذكور والإناث في معظم بنود الاستبانة، وتشير قيم إحصائية (t) السالبة إلى أن متوسط استجابات الإناث كان أعلى من متوسط استجابات الذكور؛ مما يعكس تقييمًا أكثر إيجابية من قبل الإناث تجاه الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة.

وقد برزت أكبر الفروق الإحصائية في البنود المتعلقة بتقبّل انتقادات الآخرين (t = -8.69)، واحترام الجمهور والتعامل الودي (t = -8.49)، واللياقة البدنية (t = -8.28)، حيث سجلت الإناث متوسطاتٍ أعلى بصورةٍ ملحوظةٍ مقارنةً بالذكور.

نتائج المقارنة بين المواطنين وغير المواطنين (الجنسية):

كشفت نتائج اختبار (Independent Samples t-test) عن وجود فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائيةٍ بين المواطنين وغير المواطنين في عددٍ كبيرٍ من بنود الاستبانة، مع اختلاف مستويات الدلالة من بند إلى آخر، وتجلّت أبرز الفروق في البنود المتعلقة بالثقة في الشرطة (t = -6.25)، والاهتمام بالمظهر الخارجي (t = -5.14)، واللياقة البدنية (t = -4.79)، والاستعداد الذهني للتحليل والاستنتاج (t = -4.48). وتشير هذه النتائج إلى أن فئة المواطنين أظهرت متوسطاتٍ أعلى وتقييمًا أكثر إيجابية مقارنة بغير المواطنين، خاصةً في الجوانب المرتبطة بالثقة، والأمان، والكفاءات الذهنية والجسدية.

خامسًا: المتوسطات والانحرافات المعيارية لمجالات الاستبانة:

جرى تقديم النتائج على مستوى المجالات الستة للاستبانة، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجالٍ بوصفها مؤشراتٍ كليةً تعكس اتجاهات استجابات أفراد العينة، كما طُبِّق اختبار (One-Sample t-test) بمقارنة متوسط كل مجالٍ بالقيمة المحايدة (3) لمقياس ليكرت الخماسي، بهدف التحقق مما إذا كان اتجاه الاستجابات يميل دلاليًّا إلى الاتفاق أو عدم الاتفاق، وقد اكتُفيَ بهذا المستوى من التحليل داخل المتن، بينما أدرجت النتائج التفصيلية للفقرات في الملاحق جدول (5).

تُبيّن نتائج جدول (5) المجالات الستة للاستبانة، والمبنية على عينةٍ كبيرة الحجم بلغت (850) صورةً كليةً متوازنةً لاتجاهات الجمهور نحو الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة والثقة المجتمعية المرتبطة بها، وذلك من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال، ويُلاحظ أن المتوسطات العامة تراوحت بين (2.57) و(3.19)، ما يعكس وجود تفاوتٍ واضحٍ في مستويات تقييم الجمهور للمجالات المختلفة، وهو ما يتسق مع طبيعة الموضوع الذي يتأثر بالسياقات الميدانية والخبرات الفردية للمستجيبين:

أولًا: سجّل مجال الثقة المجتمعية ومستوى الرضا أعلى متوسط حسابي بلغ (3.19) بانحرافٍ معياري (0.81)، وهو ما يشير إلى اتجاهٍ إيجابيٍّ نسبيًا لدى الجمهور نحو الشعور بالأمان والثقة العامة في قدرة الشرطة على توفير الحماية، كما أن قيمة الانحراف المعياري المتوسطة تعكس وجود قدرٍ من التباين في اتجاهات المشاركين، وهو أمرٌ متوقعٌ في الدراسات المجتمعية التي تتناول موضوعاتٍ مرتبطةً بالتجربة الشخصية وتقييم الأداء المؤسسي، إلا أن الاتجاه العام يبقى فوق المستوى المحايد بما يدعم الاستنتاج الكلي بأن الثقة العامة لا تزال محافظةً على مستوى مقبول.

ثانيًا: جاءت نتائج مجال مهارات الاتصال والتواصل الفعّال بمتوسط (2.99) وانحرافٍ معياري (0.79)، وهو متوسطٌ قريبٌ جدًا من القيمة المحايدة (3)، بما يدل على أن هذا المجال يميل إلى (الحياد) أو التقييم المتوسط من قبل الجمهور، ويعني ذلك أن أفراد العينة لا يعبّرون عن رفضٍ قاطعٍ لمهارات التواصل لدى رجل الشرطة، لكنهم في الوقت نفسه لا يمنحونها مستوى رضا مرتفعًا،

مما يشير إلى وجود مساحةٍ تطويريةٍ محتملةٍ في جانب الإصغاء، وآليات الحوار، وتسهيل التواصل مع الجمهور في المواقف اليومية.

ثالثًا: سجّل مجال القدرات الأمنية والقانونية متوسطًا قريبًا من الحياد أيضًا (2.99) بانحرافٍ معياري (0.73)، وهو ما يعكس تقييمًا متوسطًا لقدرة رجل الشرطة على التعامل مع المشكلات الأمنية وفهم اللوائح والإجراءات النظامية، وتُعدُّ هذه النتيجة ذات دلالةٍ تفسيريةٍ مهمة؛ إذ تشير إلى أن الجمهور يدرك وجود أساسٍ مهنيٍّ مقبولٍ في الجانب النظامي والإجرائي، غير أن هذا الإدراك لم يصل إلى مستوى (الرضا المرتفع)، وهو ما قد يرتبط بعوامل تتعلق بسرعة حل المشكلات، أو وضوح الإجراءات، أو مستوى التفسير القانوني الذي يتلقاه الجمهور عند التعامل مع الجهات الأمنية.

رابعًا: جاءت المجالات الأكثر انخفاضًا في المتوسطات على النحو التالي: القدرة على الإقناع والتأثير (2.57 ± 0.86)، الجوانب الشخصية والمهارية (2.59 ± 0.83)، العلاقة مع الجمهور وخدمة المجتمع (2.80 ± 0.78).

وتشير هذه النتائج مجتمعةً إلى وجود فجواتٍ واضحةٍ في المهارات (الناعمة) التي ترتبط ببناء العلاقة الإيجابية مع المجتمع وإدارة التفاعل الإنساني بفعالية، ويُلاحظ أن مجال القدرة على الإقناع والتأثير سجل أقل متوسطٍ بين المجالات (2.57) مع أعلى درجة تباينٍ نسبيٍّ (SD=0.86) ، بما يعكس اختلافًا كبيرًا بين المشاركين في تقييم هذه المهارة، وهو ما قد يدل على تفاوت مستوى الممارسة المهنية بين السياقات والمواقف المختلفة، أو تفاوت تجارب الجمهور مع رجال الشرطة من حيث أساليب التواصل والإقناع القائم على المنطق والحجة.

كما أن انخفاض متوسط مجال الجوانب الشخصية والمهارية (2.59) يشير إلى أن الجمهور يمنح تقييمًا أقل نسبيًا للسمات المرتبطة بالجاهزية الشخصية والانفعالية والمهارات السلوكية أثناء التعامل مع المواقف الضاغطة، ويُعدُّ هذا المجال عنصرًا محوريًا في الدراسات المرتبطة بالكفاءات؛ لأن هذه المهارات تُسهم مباشرةً في تحسين جودة التواصل، وإدارة النزاعات، ورفع الرضا العام.

أما مجال العلاقة مع الجمهور وخدمة المجتمع بمتوسط (2.80)، فهو يوضح وجود اتجاهٍ سلبيٍّ نسبيًا نحو جودة الخدمة والتعامل، رغم أنه أعلى من مجالي الإقناع والجوانب الشخصية، الأمر الذي يعني أن العلاقة مع الجمهور ليست في أدنى مستوياتها، لكنها لا تزال أقلَّ من المستوى المطلوب لبناء دعمٍ مجتمعيٍّ قويٍّ ومتين.

وأخيرًا، يظهر في الجدول أن المتوسط الكلي للاستبانة بلغ (2.80) بانحرافٍ معياري (0.74)، وهو متوسطٌ أقل من القيمة المحايدة، ويشير إلى أن الاتجاه العام لاستجابات أفراد العينة يميل إلى التقييم الأقل من المتوسط في (القياس الكلي للكفاءات)، مع وجود استثناءٍ واضحٍ لصالح مجال الثقة والأمان، وهذه النتيجة تقدِّم قراءةً تفسيريةً مهمة وهي: أنَّ الجمهور قد يحتفظ بثقةٍ نسبيةٍ في المؤسسة الأمنية بوصفها جهةً مسؤولةً عن الحماية العامة، لكنه في الوقت نفسه يقيم جوانب التعامل المباشر والمهارات التفاعلية بدرجةٍ أقل، وهو ما يستدعي التركيز على برامجَ تدريبيةٍ تطبيقيةٍ لتعزيز مهارات التواصل والإقناع والخدمة المجتمعية ورفع كفاءة التفاعل مع الجمهور.

سادسًا: تحليل التباين الأحادي المتعدد (MANOVA) و تحليل التباين الأحادي المتعدد(One-way MANOVA):

في هذا الجزء من التحليل طُبِّقَ تحليل التباين الأحادي المتعدد (MANOVA) على المتوسطات الكلية للأبعاد، وليس على بنود الاستبانة الفردية، وذلك بما يتوافق مع طبيعة أسئلة الدراسة الخامسة والسادسة وأهدافها التحليلية، وبالنظر إلى أن اختبار الفروق وفق متغيري الجنس والجنسية يتضمن متغيرًا مستقلًا واحدًا يقابله متغيران تابعان، فقد اعتُمد تحليل التباين الأحادي المتعدد (One-way MANOVA) بوصفه الإجراء الإحصائي الأنسب لاختبار الفروق بين المجموعات على المتغيرات التابعة مجتمعة، مع تقليل خطر تضخم الخطأ الإحصائي الناتج عن تعدد الاختبارات، وقد جرى بناء متغيرين تابعين كما يلي:

(1) الكفاءات الشخصية والاجتماعية (كليًا): المتوسط الحسابي لبنود الاستبانة (1 - 28).

(2) الثقة المجتمعية ومستوى الرضا: المتوسط الحسابي لبنود المجال السادس (29 – 32).

ثم طُبِّقَ MANOVA مرتين: الأولى: وفق الجنس، والثانية: وفق الجنسية، وعند دلالة الاختبار المتعدد أجريت تحليلاتُ المتابعة الأحادية (Univariate ANOVA) لكل متغيرٍ تابعٍ على حدة، مع الإبلاغ عن حجم الأثر (Partial Eta Squared, η^2p) لتقدير الأهمية العملية للفروق.

-تعليق على نتائج MANOVA حسب (الجنس):

تُظهر نتائج تحليل التباين الأحادي المتعدد (MANOVA) وفق متغير الجنس وجود فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائيةٍ في المتوسطات المتعددة للمتغيرات التابعة مجتمعة (الكفاءات الشخصية والاجتماعية، والثقة المجتمعية ومستوى الرضا)، فقد كانت قيمة (Wilks' Lambda = 0.9228) ودالة إحصائيًا عند مستوى ($p < 0.001$)، بما يشير إلى أن الجنس يؤثر بصورةٍ كليةٍ على المتغيرين التابعين مجتمعين، وبناءً على ذلك، جرى الانتقال إلى تحليلات المتابعة الأحادية لتحديد مصدر الفروق على مستوى كل متغيرٍ تابع (انظر جدول (6)).

- تعليق على نتائج ANOVA حسب (الجنس):

تشير نتائج تحليلات المتابعة الأحادية إلى وجود فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائيةٍ بين الذكور والإناث في كلا المتغيرين التابعين، فقد سجلت الإناث متوسطًا أعلى في الكفاءات الشخصية والاجتماعية (M=3.281) مقارنةً بالذكور (M=2.631)، وكانت الفروق دالةً إحصائيًا ($F(1,848)=70.872, p<0.001$) مع حجم أثرٍ ($\eta^2p=0.077$) يُعد أثرًا عمليًا متوسطًا يميل إلى القوة في الدراسات السلوكية، كما سجلت الإناث متوسطًا أعلى في الثقة المجتمعية ومستوى الرضا (M=3.527) مقارنة بالذكور (M=2.904)، وكانت الفروق دالة إحصائيًا ($F(1,848)=44.656, p<0.001$) مع حجم أثر ($\eta^2p=0.050$) يُشير إلى أثرٍ عمليٍّ متوسط، وتوضح هذه النتائج أن تقييم الإناث كان أكثر إيجابيةً من الذكور على المستوى الكلي للكفاءات وعلى مستوى الثقة/الرضا (انظر جدول (7)).

-تعليق على نتائج MANOVA حسب (الجنسية):

أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي المتعدد (MANOVA) وفق متغير الجنسية وجود فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائيةٍ في المتوسطات المتعددة للمتغيرات التابعة مجتمعة، فقد كانت قيمة (Wilks' Lambda = 0.9696) دالة إحصائيًا ($p < 0.001$)، بما يشير إلى أن الجنسية ترتبط بصورةٍ كليةٍ باختلافاتٍ في تقييم الكفاءات الشخصية والاجتماعية وفي الثقة المجتمعية/الرضا عند النظر إليهما مجتمعين، وبناءً على ذلك، أُجريت تحليلاتُ المتابعة الأحادية لتحديد المتغيرات التابعة التي تُفسّر هذا الأثر الكلي (انظر جدول (8)).

- تعليق على نتائج ANOVA حسب (الجنسية):

توضح نتائج تحليلات المتابعة الأحادية أن الجنسية ارتبطت بفروق دالةٍ إحصائيًا في كلا المتغيرين التابعين، فقد بلغ متوسط الكفاءات الشخصية والاجتماعية لدى غير المواطنين (M=3.217) مقابل (M=2.737) لدى المواطنين، وكانت الفروق دالةً إحصائيًا (F(1,848)=14.901, p=0.000122) مع حجم أثرٍ (η²p=0.017) يُشير إلى أثرٍ عمليّ صغيرٍ إلى متوسط، كذلك ظهر اختلافٌ أكبرُ في الثقة المجتمعية ومستوى الرضا لصالح غير المواطنين (M=3.735) مقارنةً بالمواطنين (M=2.983)، وكانت الفروق دالةً إحصائيًا (F(1,848)=26.175, p<0.001) مع حجم أثرٍ (η²p=0.030) يُشير إلى أثرٍ عمليّ صغيرٍ إلى متوسط، وبذلك تُظهر النتائج أن غير المواطنين قدَّموا تقييمًا أكثر إيجابيةً على المستوى الكلي للكفاءات وعلى مستوى الثقة/ الرضا وفق بيانات العينة محل الدراسة (انظر جدول (9)).

ملاحظة: جداول الاختبارات في الملاحق.

سابعًا: تحليل العلاقة بين الكفاءات الشخصية والاجتماعية والثقة المجتمعية:

للإجابة عن السؤال السابع جرى تحليل العلاقة بين المتوسط الكلي للكفاءات الشخصية والاجتماعية والمتوسط الكلي للثقة المجتمعية، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (1): العلاقة بين المتوسط الكلي للكفاءات الشخصية والاجتماعية والمتوسط الكلي للثقة المجتمعية

المتغير	معامل الارتباط (r)	مستوى الدلالة
الكفاءات الشخصية والاجتماعية ↔ الثقة المجتمعية	0.68	p < 0.001

تشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباطٍ موجبةٍ قويةٍ ودالةٍ إحصائيًا، بما يدل على أنه كلما ارتفع مستوى الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة، ارتفع مستوى الثقة المجتمعية لدى أفراد الجمهور.

ملخص النتائج الرئيسة للدراسة:

1. أظهرت نتائج الدراسة أن تقييم الجمهور للكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة بدولة الكويت جاء في مجمله دون المستوى المحايد، حيث كان المتوسط العام أقلَّ من القيمة المحايدة (3)، وبفارقٍ ذي دلالةٍ إحصائية، مما يشير إلى وجود فجواتٍ إدراكيةٍ واضحةٍ لدى الجمهور تجاه بعض جوانب الأداء الشرطي.
2. كشفت النتائج عن تفاوتٍ ملحوظٍ بين محاور الكفاءات المختلفة، حيث حققت بعض الجوانب المتعلقة بالثقة العامة والشعور بالأمان تقييماتٍ إيجابيةً نسبيًا، في حين سجلت جوانب أخرى، خاصةً المرتبطة بالكفاءات الشخصية والانفعالية، مستوياتٍ أقلَّ من المتوسط.
3. أظهرت البنود المرتبطة بالثقة بالنفس أثناء التواصل، والاهتمام بالمظهر الخارجي، والشعور بالأمان، والثقة بقدرة الشرطة على توفير الحماية متوسطاتٍ أعلى من القيمة المحايدة، ما يعكس وجود إدراكٍ إيجابيّ نسبيٍ لدى الجمهور تجاه هذه الجوانب.
4. في المقابل، سجلت البنود المتعلقة بتقبّل انتقادات الآخرين، واللياقة البدنية، واستخدام المنطق والإقناع أدنى المتوسطات الحسابية، وبفروقٍ ذات دلالةٍ إحصائية، مما يشير إلى وجود نقاط ضعفٍ واضحةٍ تتطلب تدخلًا تدريبيًا وتطويريًا.
5. بيَّنت نتائج التحليل الوصفي أن غالبية استجابات المشاركين تميل إلى مستوى (الاتفاق المتوسط) في معظم بنود الاستبانة، وهو ما يعكس إدراكًا عامًّا لأداءٍ شرطيٍ يتسم بالقبول الجزئي، دون الوصول إلى مستوى الرضا المرتفع.

6. أظهر اختبار (One-Sample t-test) وجود فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائيةٍ في عددٍ كبيرٍ من بنود الاستبانة مقارنة بالقيمة المحايدة، مما يؤكد أن اتجاهات الجمهور تجاه الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة ليست حيادية، بل تتراوح بين الاتجاه الإيجابي المحدود والاتجاه السلبي الواضح.
7. كشفت نتائج اختبار (Independent Samples t-test) عن وجود فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائيةٍ تُعزى لمتغير الجنس، حيث أظهرت الإناث تقييمًا أكثر إيجابية للكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة مقارنة بالذكور في معظم البنود.
8. أظهرت النتائج وجود فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائيةٍ تُعزى لمتغير الجنسية، إذ قيّم المواطنون أداء رجل الشرطة بصورةٍ أكثرَ إيجابيةً من غير المواطنين، لا سيَّما في الجوانب المتعلقة بالثقة، والأمان، والكفاءات الذهنية والجسدية.
9. تشير هذه النتائج إلى أن الثقة المجتمعية لا تتشكل بصورةٍ متجانسةٍ لدى جميع فئات الجمهور، بل تتأثر بالخصائص الديموغرافية، وهو ما يعكس أهمية تبني سياساتٍ أمنيةٍ وتدريبيةٍ تراعي خصوصية الفئات المختلفة داخل المجتمع.
10. تؤكد النتائج مجتمعةً أن تطوير الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة، ولا سيَّما في مجالات الاتزان الانفعالي، وتقبّل النقد، والتواصل والإقناع، يمثل مدخلًا أساسيًّا لتعزيز الثقة المجتمعية وتحسين جودة الأداء الأمني من منظور الجمهور.

مناقشة النتائج في ضوء النظريات والدراسات السابقة:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يتضح وجود علاقةٍ واضحةٍ بين مستوى الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة ومستوى الثقة المجتمعية، وهو ما يتسق مع الإطار النظري للدراسة، ولا سيَّما نظرية العدالة الإجرائية، التي تؤكد أن إدراك الأفراد لعدالة المعاملة واحترامهم أثناء التفاعل مع الشرطة يمثل عاملًا حاسمًا في بناء الثقة والشرعية المؤسسية (Tyler, 2006؛ Sunshine & Tyler, 2003).

كما تتفق نتائج الدراسة مع نموذج الشرطة المجتمعية، الذي يركز على أهمية التفاعل الإيجابي بين الشرطة والجمهور، حيث أظهرت النتائج أن الجوانب المرتبطة بالتواصل والإقناع والعلاقة مع الجمهور تمثل نقاط ضعفٍ نسبية، وهو ما يتوافق مع ما أشارت إليه دراسة (Skogan, 2006) التي أكدت أن ضعف التواصل يقلّل من فعالية الأداء الشرطي، ويؤثّر سلبًا على الثقة المجتمعية.

ومن جهة أخرى، أظهرت النتائج أن بعض الكفاءات الشخصية، مثل: الاتزان الانفعالي، وتقبّل النقد، جاءت بمستوياتٍ أقلَّ من المتوسط، وهو ما يتسق مع نتائج دراسة (Bradford et al., 2009) التي بيّنت أن السمات الشخصية والسلوكية لرجل الشرطة ترتبط ارتباطًا مباشرًا بتقييم الجمهور لأدائه، كما يدعم ذلك ما توصلت إليه دراسة (Weisburd et al., 2022) التي أكدت أن تحسين الكفاءات السلوكية من خلال التدريب يؤدي إلى تعزيز الثقة المجتمعية.

كما أظهرت النتائج وجود فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائيةٍ تُعزى لمتغيرَي الجنس والجنسية، وهو ما يعكس تأثر الثقة المجتمعية بالخصائص الديموغرافية، ويتفق مع نتائج الدراسات المقارنة مثل (Jackson et al., 2013)، التي أكدت أن إدراك العدالة والثقة في الشرطة يختلف باختلاف السياقات الاجتماعية والثقافية.

وفي السياق العربي، تتسق نتائج الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (العتيبي، 2020)، التي أكدت وجود علاقةٍ إيجابيةٍ بين مهارات التواصل ومستوى رضا الجمهور، وكذلك دراسة (القحطاني، 2019)، التي بيّنت أن الكفاءات الشخصية لا سيَّما الاتزان الانفعالي، تمثل عاملًا مهمًا في تعزيز الثقة المجتمعية.

وبشكل عام، تؤكد هذه النتائج أن تطوير الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة لا يمثل فقط جانبًا تدريبيًا، بل يُعدُّ مدخلًا إستراتيجيًا لتعزيز الثقة المجتمعية، بما يتوافق مع التوجهات الحديثة في الدراسات الأمنية التي تنظر إلى الأمن بوصفه عمليةً تفاعليةً قائمةً على الشراكة بين الشرطة والمجتمع.

الإستراتيجية المقترحة لتطوير الكفاءات الشخصية والاجتماعية وتعزيز الثقة المجتمعية:

في ضوء النتائج الإحصائية التي كشفت عن وجود تفاوتٍ واضحٍ في تقييم الجمهور للكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة، ولا سيَّما في مجالات مهارات التواصل، وتقبّل النقد، والاتزان الانفعالي، والقدرة على الإقناع، تقترح الدراسة إطارًا إستراتيجيًا متكاملًا يهدف إلى تطوير الأداء الشرطي من خلال تعزيز الكفاءات السلوكية والاجتماعية، بما يسهم في رفع مستوى الثقة المجتمعية وتحقيق الأمن المستدام.

ويقوم هذا الإطار على مجموعةٍ من المحاور الرئيسة، تتمثل فيما يأتي:

1. البعد التوعوي والثقافي المجتمعي: يركز هذا المحور على بناء وعيٍ مجتمعيٍّ متوازنٍ بدور رجل الشرطة، من خلال نشر ثقافة الحوار واحترام القانون، بما يسهم في تعزيز التفاعل الإيجابي بين الشرطة والجمهور.
2. تطوير مهارات التواصل والتفاعل الإنساني: يستهدف هذا المحور تنمية مهارات الاتصال الفعّال، والإصغاء، وإدارة الحوار، بما يعزز جودة التفاعل اليومي بين رجل الشرطة وأفراد المجتمع.
3. تعزيز الاتزان الانفعالي والجاهزية النفسية: يركز هذا المحور على دعم القدرات النفسية لرجل الشرطة، وتمكينه من التعامل مع الضغوط المهنية بكفاءة، بما ينعكس إيجابًا على سلوكه المهني.
4. تطوير الكفاءات المهنية المدعومة بالمعرفة والتقنية: يسعى هذا المحور إلى تعزيز التكامل بين المعرفة القانونية والتحليل المنطقي واستخدام التقنيات الحديثة، بما يدعم اتخاذ القرار الأمني القائم على الأدلة.
5. تطوير قنوات التواصل والتغذية الراجعة مع الجمهور: يهدف هذا المحور إلى تعزيز الشفافية المؤسسية من خلال بناء آلياتٍ فعالةٍ لقياس رضا الجمهور وتحليل ملاحظاته.
6. دعم الشراكات المجتمعية والمهنية: يُعزِّز هذا المحور التعاون بين المؤسسة الأمنية ومؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص بما يدعم مفهوم الأمن المجتمعي التشاركي.
7. بناء إطارٍ إستراتيجيٍّ مستدامٍ للتطوير الأمني: يركز هذا المحور على تبني سياساتٍ طويلة المدى قائمةٍ على مؤشرات أداءٍ قابلةٍ للقياس، وربط نتائج الدراسات الميدانية بعمليات التخطيط المؤسسي.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم مجموعةٍ من التوصيات التطبيقية على النحو الآتي:

DOI: https://doi.org/10.35682/13ff8j33.

1. تطوير برامج توعوية مجتمعية تعزز ثقافة الحوار والتعاون بين الشرطة والجمهور، وتوضح حدود الصلاحيات والمسؤوليات الأمنية.
2. تصميم برامج تدريبية متخصصة لتنمية مهارات الاتصال الفعّال، والإقناع، والإصغاء، وإدارة الحوار لدى رجال الشرطة.
3. إدراج برامجِ تدريبٍ نفسيٍ وسلوكيٍ ضمن خطط التأهيل المستمر، تُركّز على إدارة الضغوط وتعزيز الاتزان الانفعالي.
4. تعزيز التدريب المهني القائم على التحليل المنطقي واتخاذ القرار المبني على الأدلة، مع توظيف التقنيات الحديثة في العمل الأمني.
5. إنشاء أنظمة دورية لقياس رضا الجمهور عن الخدمات الأمنية، والاستفادة من نتائجها في تحسين الأداء المؤسسي.
6. تفعيل قنوات تواصل رسمية ومرنة مع الجمهور لتلقي الملاحظات والشكاوى وتحليلها بصورة منهجية.
7. دعم الشراكات بين المؤسسة الأمنية ومؤسسات المجتمع المدني في مجالات التوعية والتدريب والبحث التطبيقي.
8. تبني إطار إستراتيجي طويل المدى لتطوير الكفاءات الشخصية والاجتماعية، قائمٍ على مؤشرات أداءٍ واضحةٍ وقابلةٍ للقياس.

الخاتمة:

سعت هذه الدراسة إلى تحليل الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة بدولة الكويت، وبيان انعكاسها على مستوى الثقة المجتمعية من وجهة نظر الجمهور، في ظل ما يشهده العمل الشرطي المعاصر من تحدياتٍ متزايدةٍ تتطلب أدوارًا تتجاوز التطبيق الصارم للقانون إلى بناء علاقاتٍ إنسانيةٍ قائمةٍ على الثقة والتفاعل الإيجابي مع المجتمع، وقد اعتمدت الدراسة على منهجٍ وصفيٍ تحليليٍ مدعومٍ ببياناتٍ ميدانيةٍ كميَّة، بما أتاح تقديم قراءةٍ علميةٍ دقيقةٍ لتصورات الجمهور تجاه أداء رجل الشرطة في أبعاده المختلفة.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تقييم الجمهور للكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة يتسم بالتباين، حيث برزت بعض الجوانب الإيجابية المرتبطة بالشعور بالأمان والثقة العامة، في مقابل وجود جوانب أخرى تحتاج إلى تطوير، خاصةً ما يتعلق بالاتزان الانفعالي، وتقبّل النقد، ومهارات الإقناع والتواصل الفعّال، ويعكس هذا التباين أن الثقة المجتمعية ليست حالةً ثابتةً أو مطلقة، بل هي بناءٌ تراكميٌ يتأثر بجودة التفاعل اليومي بين رجل الشرطة والجمهور.

كما بينت الدراسة أن تصورات الجمهور تجاه الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة تختلف باختلاف بعض الخصائص الديموغرافية، ولا سيَّما الجنس والجنسية، وهو ما يؤكد أهمية مراعاة التنوع المجتمعي عند تصميم السياسات الأمنية والبرامج التدريبية، وتدل هذه النتائج على أن تعزيز الثقة المجتمعية يتطلب إستراتيجيات تطويرٍ مرنةً وموجهة، تأخذ في الاعتبار اختلاف توقعات الفئات المجتمعية واحتياجاتها.

وتؤكد الدراسة أن التركيز على تطوير الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة لا يقل أهمية عن تطوير الكفاءات المهنية والتقنية، لما له من أثرٍ مباشرٍ في تحسين صورة المؤسسات الأمنية وتعزيز التعاون المجتمعي، كما تسهم النتائج في دعم التوجهات الحديثة التي تنظر إلى الأمن المجتمعي بوصفه نتاجًا للشراكة بين الشرطة والمجتمع، وليس مجرد إجراءاتٍ ضبطيةٍ منفصلةٍ عن البعد الإنساني.

وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة، يمكن القول بأنَّ الاستثمار في تنمية الكفاءات الشخصية والاجتماعية لرجل الشرطة يمثل مدخلًا إستراتيجيًا لتعزيز الثقة المجتمعية وتحقيق أمنٍ مستدام، وتفتح نتائج هذه الدراسة المجال أمام مزيدٍ من البحوث المستقبلية التي تتناول هذا الموضوع من زوايا مقارنة، أو باستخدام مناهجَ تحليليةٍ أكثر تقدمًا، بما يسهم في تعميق الفهم العلمي للعلاقة بين الأداء الشرطي والثقة المجتمعية في المجتمعات العربية.

قائمة المصادر والمراجع

العتيبي، عبد الله بن سعد، "أثر مهارات الاتصال لدى رجل الأمن في تعزيز رضا الجمهور: دراسة ميدانية في المجتمع السعودي"، *المجلة العربية للدراسات الأمنية*، 36(2)، 2020، 115–140.

القحطاني، محمد بن علي، "الكفاءات الشخصية لرجل الأمن ودورها في تعزيز الثقة المجتمعية: دراسة تطبيقية"، *مجلة العلوم الأمنية*، 28(1)،2019، 75–102.

References

Banks, C., *Criminal justice ethics: Theory and practice (3rd ed.), SAGE Publications*, 2016.

Bradford, B., Jackson, J., & Stanko, E. A., "Contact and confidence: Revisiting the impact of public encounters with the police", *The British Journal of Criminology*, 49(1), 2009, 20–46. https://doi.org/10.1093/bjc/azn065 .

Chan, A., Bradford, B., & Stott, C., "A systematic review and meta-analysis of procedural justice and legitimacy in policing: The effect of social identity and social contexts", *Policing & Society. Advance online publication*, 2023. https://doi.org/10.1080/10439463.2023.XXXXX

Jackson, J., Bradford, B., Stanko, E. A., & Hohl, K., "Just authority? Trust in the police in England and Wales", *Routledge*, 2013.

Kleinig, J. (1996). The ethics of policing. Cambridge University Press.

Mazerolle, L., Bennett, S., Davis, J., Sargeant, E., & Manning, M., "Procedural justice and police legitimacy: A systematic review of research evidence", *Campbell Systematic Reviews*, 9(1), 2013, 1–159. https://doi.org/10.4073/csr.2013.1.

Pearson-Goff, M., & Herrington, V., "Police leaders and leadership development: A review of the literature", *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 8(1), 2014, 14–26. https://doi.org/10.1093/police/pat027 .

Rabe-Hemp, C., & Garcia, S., "Women policing women: Gender and policing outcomes", *Policing & Society*, 30(5), 2020, 541–557. https://doi.org/10.1080/10439463.2018.1557664

Sunshine, J., & Tyler, T. R., "The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing", *Law & Society Review*, 37(3), 2003, 513–548. https://doi.org/10.1111/1540-5893.3703002.

Terrill, W., & Paoline, E. A., "Police use of force: A review of the evidence", *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 40(4), 2017, 742–758. https://doi.org/10.1108/PIJPSM-06-2016-0096 .

Terrill, W., & Paoline, E. A., "Police use of force: A systematic review", *Annual Review of Criminology*, 4, 2021, 63–88. https://doi.org/10.1146/annurev-criminol-061020-021914 .

Todak, N., & James, "L., A systematic social observation study of police communication", *Justice Quarterly*, 35(6), 2018, 986–1014. https://doi.org/10.1080/07418825.2017.1386739.

Tyler, T. R., "Why people obey the law (2nd ed.)", *Princeton University Press*, 2006.

Tyler, T. R., & Huo, Y. J., "Trust in the law: Encouraging public cooperation with the police and courts", *Russell Sage Foundation*, 2002.

Weisburd, D., Wooditch, A., Weisburd, S., & Yang, S. M., "Can training enhance police officers' procedural justice and reduce misconduct? Results from a randomized controlled trial", *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 119(4), 2022, Article e2118780119. https://doi.org/10.1073/pnas.2118780119.

Mutah Journal of Humanities and Social Sciences, Volume (41), Number (2), 2026.
DOI: https://doi.org/10.35682/13ff8j33.

الملاحق

جدول (1) الأسئلة والنسب المئوية لإجابات الاستبانة

رقم السؤال	المحاور	البند	أتفق بشكل كبير	أتفق	أتفق بشكل متوسط	أتفق بشكل ضعيف	لا أتفق
1	مهارات الاتصال	يستمع للناس دون مقاطعة	11%	19.5%	35%	17.5%	**17%**
2	والتواصل الفعّال	يشجع الناس على التعبير عن أفكارهم	7%	15%	29%	20%	**29%**
3		لديه القدرة على استيعاب كل ما يقال وفهمه	7%	20%	31%	22%	**20%**
4		لا يجد صعوبة في التحدث إلى الناس	16%	31%	26%	14%	**13%**
5		ينتقي ويستخدم الكلمات الواضحة و الملائمة للتعبير عن أفكاره	11%	23%	29%	18%	**19%**
6		يتمتع بثقة بنفسه في أثناء الحديث مع الناس	21%	31%	27%	11%	**10%**
7	القدرة على الإقناع والتأثير	يستخدم أساليب إقناع مختلفة تتناسب مع ثقافة الجمهور وأعمارهم	10%	19%	25%	19%	**27%**
8		يعتمد على العقل و المنطق بشكل كبير لإقناع الجمهور	7%	17%	23%	23%	**30%**
9		يقدم الأدلة و البراهين المختلفة لإقناع الجمهور	7%	18%	26%	22%	**27%**
10	القدرات الأمنية والقانونية	يقوم باستخدام الوساطة والقانون لحل النزاع بين الجمهور	16%	29%	30%	11%	**14%**
11		لديه القدرة علي حل المشكلات الأمنية	10%	27%	31%	18%	**14%**
12		يمتلك خلفية مناسبة عن الأنظمة و اللوائح القانونية المتعلقة بعمله	9%	21%	27%	21%	**22%**
13		يحترم الجمهور ويتعامل معه بشكل ودي من أجل كسب تأييده	9%	19%	28%	20%	**24%**

14	العلاقة مع الجمهور وخدمة المجتمع	يقوم بخدمة الجمهور دون تمييز او محاباة	9%	12%	21%	19%	**39%**
15		لديه القدرة علي التعامل مع مختلف الأعمار	13%	18%	28%	19%	**22%**
16		يقوم بتسهيل الإجراءات المتبعة لأداء الخدمة للجمهور	9%	25%	29%	19%	**18%**
17		يقوم بتحفيز الجمهور على التعاون مع الشرطة وبذل المزيد من العطاء	10%	23%	30%	19%	**18%**
18		يقوم بالثناء على الشخص المتعاون مع رجل الشرطة	11%	27%	28%	16%	**18%**
19		يقوم بإشاعة جو من الاطمئنان لدى الجمهور من خلال تقدير تعاونهم	12%	26%	27%	18%	**17%**
20	الجوانب الشخصية والمهارية	يتمتع بلياقة وقوة بدنية جيدة	7%	13%	25%	22%	**33%**
21		يتسم بالنشاط والحيوية	9%	16%	26%	23%	**26%**
22		يهتم بالمظهر الخارجي	20%	32%	23%	13%	**12%**
23		يتمتع بسرعة البديهة في التعامل مع المواقف الطارئة والمفاجئة	9%	18%	36%	20%	**17%**
24		لديه القدرة على رصد التفاصيل الدقيقة للمشكلة	7%	18%	30%	23%	**22%**
25		لديه الإستعداد الذهني للتحليل والاستنتاج من البيانات والمعلومات المتاحة	6%	19%	31%	23%	**21%**
26		لديه القدرة علي الاحتفاظ بالهدوء أثناء المواقف الصعبة	9%	19%	27%	23%	**22%**
27		لديه القدرة علي تقبل انتقادات الآخرين دون غضب	5%	10%	21%	19%	**45%**
28		لديه المهارة في الاتزان الانفعالي إزاء تأثير الأزمات الأمنية المختلفة	6%	18%	30%	22%	**24%**

29	الثقة في الأمن ومستوى الرضا	أشعر بالأمان بصورة عامة في حياتي بوجود رجال الامن	24%	27%	20%	12%	**17%**
30		لدي ثقة في قدرة الشرطة على توفير الحماية و الأمان	22%	27%	24%	14%	**13%**
31		في العادة أنهي معاملاتي في إدارات وزارة الداخلية بسهولة وسرعة (يدوياً وإلكترونياً)	10%	25%	22%	16%	**27%**
32		أشعر بالرضا عن أداء رجال الشرطة	12%	20%	26%	21%	**21%**

جدول (2) نتائج اختبار t-test للأسئلة الاستبانة بشكل عام (يوضّح الجدول المتوسطات الحسابية لكل عبارة من عبارات الاستبانة، بينما تعكس قيمة اختبار (t-test) مستوى الدلالة الإحصائية للاتجاه العام للاستجابات، وليس لكل سؤال على حدة)

Question	Mean Score	t-Statistic	P-Value
1	2.9	−3.477012746	0.001524016
2	2.51	−3.477012746	0.001524016
3	2.72	−3.477012746	0.001524016
4	3.23	−3.477012746	0.001524016
5	2.89	−3.477012746	0.001524016
6	3.42	−3.477012746	0.001524016
7	2.66	−3.477012746	0.001524016
8	2.48	−3.477012746	0.001524016
9	2.56	−3.477012746	0.001524016
10	3.22	−3.477012746	0.001524016
11	3.01	−3.477012746	0.001524016
12	2.74	−3.477012746	0.001524016
13	2.69	−3.477012746	0.001524016
14	2.33	−3.477012746	0.001524016
15	2.81	−3.477012746	0.001524016
16	2.88	−3.477012746	0.001524016

17	2.88	−3.477012746	0.001524016
18	2.97	−3.477012746	0.001524016
19	2.98	−3.477012746	0.001524016
20	2.39	−3.477012746	0.001524016
21	2.59	−3.477012746	0.001524016
22	3.35	−3.477012746	0.001524016
23	2.82	−3.477012746	0.001524016
24	2.65	−3.477012746	0.001524016
25	2.66	−3.477012746	0.001524016
26	2.7	−3.477012746	0.001524016
27	2.11	−3.477012746	0.001524016
28	2.6	−3.477012746	0.001524016
29	3.29	−3.477012746	0.001524016
30	3.31	−3.477012746	0.001524016
31	2.75	−3.477012746	0.001524016
32	2.81	−3.477012746	0.001524016

جدول (3) نتائج اختبار t-test للأسئلة الاستبانة بشكل فردي

Question	Mean Score	t-Statistic	P-Value
1	2.9	−3.477	0.413844121
2	2.51	−3.916172724	0.000165463
3	2.72	−2.336613714	0.021474395
4	3.23	1.83394869	0.069665611
5	2.89	−0.865835691	0.38867371
6	3.42	3.430903282	0.000878895
7	2.66	−2.561376822	0.01193441
8	2.48	−4.078138389	9.18681E−05
9	2.56	−3.497993004	0.000703758

10	3.22	1.757318142	0.081954943
11	3.01	0.08379603	0.933387814
12	2.74	−2.050051923	0.04300283
13	2.69	−2.427956941	0.016989781
14	2.33	−4.99514671	2.53172E−06
15	2.81	−1.43568504	0.154244118
16	2.88	−0.973069904	0.332890131
17	2.88	−0.966670584	0.33606429
18	2.97	−0.236789935	0.813309028
19	2.98	−0.157340996	0.875296567
20	2.39	−4.831786035	4.94626E−06
21	2.59	−3.203239543	0.001828361
22	3.35	2.746693191	0.007152452
23	2.82	−1.520400336	0.131597883
24	2.65	−2.894518672	0.004671822
25	2.66	−2.875184503	0.004943753
26	2.7	−2.382259271	0.019116952
27	2.11	−7.235460777	1.00071E−10
28	2.6	−3.31662479	0.001274838
29	3.29	2.068499099	0.041199718
30	3.31	2.356061116	0.020440259
31	2.75	−1.840046987	0.06875735
32	2.81	−1.452537369	0.149514406

جدول (4) نتائج اختبار t-test للأسئلة الاستبانة مع متغير الجنس والجنسية

Question	T-statistic	P-value
يستمع للناس دون مقاطعة	-9.621110502	1.44861E-19
يشجع الناس على التعبير عن أفكارهم	-9.986811738	1.75549E-20
لديه القدرة على استيعاب كل ما يقال وفهمه	-6.445692301	4.07607E-10
لا يجد صعوبة في التحدث إلى الناس	-6.760532888	5.90908E-11
ينتقي ويستخدم الكلمات الواضحة و الملائمة للتعبير عن أفكاره	-6.74648007	6.73757E-11
يتمتع بثقة بنفسه في أثناء الحديث مع الناس	-5.633452967	3.50607E-08
يستخدم أساليب إقناع مختلفة تتناسب مع ثقافة الجمهور وأعمارهم	-7.44917542	7.75872E-13
يعتمد على العقل و المنطق بشكل كبير لإقناع الجمهور	-8.072159291	1.4523E-14
يقدم الأدلة و البراهين المختلفة لإقناع الجمهور	-6.892637215	2.90622E-11
يقوم باستخدام الوساطة والقانون لحل النزاع بين الجمهور	-2.831531185	0.004876572
لديه القدرة على حل المشكلات الأمنية	-6.46524625	3.22896E-10
يمتلك خلفية مناسبة عن الأنظمة و اللوائح القانونية المتعلقة بعمله	-7.711869864	1.44681E-13
يحترم الجمهور ويتعامل معه بشكل ودي من أجل كسب تأييده	-8.489023044	7.21975E-16
يقوم بخدمة الجمهور دون تمييز أو محاباة	-6.134990746	2.77724E-09
لديه القدرة على التعامل مع مختلف الأعمار	-5.232028862	2.94713E-07
يقوم بتسهيل الإجراءات المتبعة لأداء الخدمة للجمهور	-7.546546178	3.96347E-13
يقوم بتحفيز الجمهور على التعاون مع الشرطة و بذل المزيد من العطاء	-7.039045952	1.10011E-11
يقوم بالثناء على الشخص المتعاون مع رجل الشرطة	-5.500623811	7.19953E-08
يقوم بإشاعة جو من الاطمئنان لدى الجمهور من خلال تقدير تعاونهم	-7.219442047	3.10891E-12
يتمتع بلياقة و قوة بدنية جيدة	-8.284526939	3.66005E-15
يتسم بالنشاط و الحيوية	-7.772644265	1.19043E-13
يهتم بالمظهر الخارجي	-4.311105241	2.10771E-05

يتمتع بسرعة البديهة في التعامل مع المواقف الطارئة و المفاجئة	−6.85341998	3.2586E−11
لديه القدرة على رصد التفاصيل الدقيقة للمشكلة	−5.812509047	1.3824E−08
لديه الإستعداد الذهني للتحليل والاستنتاج من البيانات والمعلومات المتاحة	−5.755973118	1.91356E−08
لديه القدرة على الاحتفاظ بالهدوء في أثناء المواقف الصعبة	−6.693810942	9.21749E−11
لديه القدرة على تقبل انتقادات الآخرين دون غضب	−8.687108032	2.47278E−16
لديه المهارة في الاتزان الانفعالي إزاء تأثير الأزمات الأمنية المختلفة	−8.045531077	1.51711E−14
أشعر بالأمان بصورة عامة في حياتي بوجود رجال الأمن	−5.754316078	1.92978E−08
لدي ثقة في قدرة الشرطة على توفير الحماية و الأمان	−5.635743873	3.61489E−08
في العادة أنهي معاملاتي في إدارات وزارة الداخلية بسهولة و سرعة (يدوياً و إلكترونياً)	−5.460612062	9.441E−08
أشعر بالرضا عن أداء رجال الشرطة	−7.75060494	1.2552E−13

جدول (5) المتوسطات والانحرافات المعيارية لمجالات الاستبانة

المجال	البنود	عدد البنود	المتوسط الحسابي (Mean)	الانحراف المعياري (SD)	الاتجاه العام (مقارنة بالقيمة 3)
مهارات الاتصال والتواصل الفعّال	6–1	6	2.99	0.79	قريب من الحياد (يميل للانخفاض قليلاً)
القدرة على الإقناع والتأثير	9–7	3	2.57	0.86	سلبي (أقل من 3)
القدرات الأمنية والقانونية	12–10	3	2.99	0.73	قريب من الحياد
العلاقة مع الجمهور وخدمة المجتمع	19–13	7	2.80	0.78	سلبي (أقل من 3)
الجوانب الشخصية والمهارية	28–20	9	2.59	0.83	سلبي (أقل من 3)
الثقة المجتمعية ومستوى الرضا	32–29	4	3.19	0.81	إيجابي (أكبر من 3)
الإجمالي (المقياس ككل)	32–1	32	2.80	0.74	سلبي نسبيًا (أقل من 3)

جدول (6) نتائج تحليل التباين الأحادي المتعدد (MANOVA) حسب الجنس

الاختبار المتعدد	القيمة	قيمة F	درجات الحرية 1 (df1)	درجات الحرية 2 (df2)	القيمة الاحتمالية (p)
Pillai's Trace	0.077	235.449	7	2847	0.001>
Wilks' Lambda	0.922	235.449	7	2847	0.001>
Hotelling-Lawley Trace	0.083	235.449	7	2847	0.001>
Roy's Largest Root	0.083	235.449	7	2847	0.001>

جدول (7) المتوسطات والانحرافات المعيارية ونتائج (ANOVA) حسب الجنس

الاختبار المتعدد	القيمة	قيمة F	df1	df2	القيمة الاحتمالية (p)
Pillai's Trace	0.077	235.449	7	2847	0.001>
Wilks' Lambda	0.922	235.449	7	2847	0.001>
Hotelling-Lawley Trace	0.083	235.449	7	2847	0.001>
Roy's Largest Root	0.083	235.449	7	2847	0.001>

جدول (8) نتائج تحليل التباين الأحادي المتعدد (MANOVA) حسب الجنسية

الاختبار المتعدد	القيمة	قيمة F	df1	df2	القيمة الاحتمالية (p)
Pillai's Trace	0.030	13.264	9	2847	0.001>
Wilks' Lambda	0.969	13.264	9	2847	0.001>
Hotelling-Lawley Trace	0.031	13.264	9	2847	0.001>
Roy's Largest Root	0.031	13.264	9	2847	0.001>

DOI: https://doi.org/10.35682/13ff8j33.

جدول (9) المتوسطات والانحرافات المعيارية ونتائج ANOVA حسب الجنسية

المتغير التابع	متوسط المواطن (M)	SD	متوسط غير المواطن (M)	SD	قيمة F(1، 848)	القيمة الاحتمالية (p)	حجم الأثر (ηp2)
الكفاءات الشخصية والاجتماعية	2.7373	0.9576	3.2170	1.0269	14.9010	0.0001	0.0173
الثقة المجتمعية ومستوى الرضا	2.9834	1.1401	3.7346	1.1065	26.1746	0.001 >	0.0299