دور العلاقات العامة فى تطبيق المعاملة العقابية

دراسة تطبيقية على الجهات المعنية بتطبيق المعاملة العقابية*
بالقاهرة الكبرى

إيمـــان نـــدا **

موضوع الدراسة وأهميتها

لقد صارت العلاقات العامة وفقاً للاساس الذى تقوم عليه ، ألا وهو "التفاهم الإنسانى" ، قوة هائلة فى المجتمع الحديث ، وإحدى دعائم الإدارة الناجحة ، حيث أصبحت مبادئها والركائز التى تقوم عليها من الضروريات اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة .

وبات من الواضح أن مسئولية العلاقات العامة كسياسة ومبدأ وفكر إدارى تقع على عاتق الإدارة والعاملين بأكملهم . وانطلاقاً من هذا المبدأ يمكن أن نقول إن كافة تطبيقات العلاقات العامة ماهى إلا فروع لشجرة واحدة تتغذى من جذع واحد ذات قواعد ومبادئ عامة محددة ، مع مراعاة الظروف والأحوال فى المجال الذى تطبق فيه .

* ملخص رسالة ماچستير ، كلية الإعلام ، جامعة القاهرة ، ٢٠٠٦ .

** باحث مساعد ، المركز القومى للبحوث الاجتماعيه والجنائية .

وبقول آخر ، فإن العلاقات العامة فكر وفلسفة ومبدأ إدارى قبل أن تصبح وظيفة إدارية . كما تتأتى أهمية هذه الدراسة فى ظل تعدد المذاهب والفلسفات العقابية التى تعتنقها السجون والبحث عن الأسلوب الأفضل والأمثل لتطبيق المعاملة العقابية ذاتها ، لتصبح هذه الدراسة إسهاماً متواضعاً وأحد الإرهاصات الفكرية المساعدة فى بلوغ هذا الأسلوب الأفضل والأمثل .

كما دل التراث العلمى حول الموضوع أن السجون فى ظل السمة التطورية التى تشهدها ، وتحول أغراضها إلى أغراض اجتماعية وإصلاحية فى المقام الأول ، صارت بمثابة مؤسسات خدمية فى مجال العمل الاجتماعى ، تسعى هى الأخرى إلى أن تحقق أهدافها المنشودة ، ويسودها مناخ من التوازن والانسجام العام ؛ ليساعد فى تحقيق أهدافها .

وعلى هذا النحو ، فإن دراسة دور العلاقات العامة فى هذا النمط من المؤسسات المجتمعية لا تعد بمثابة محاولة لتحقيق الرفاهية داخل السجون ، أو محاولة لإعطاء الامتيازات المفقودة للسجناء ، بقدر ماتسعى هذه الدراسة إلى مد يد العون للإدارة العقابية ، والبحث معها عن مختلف المبادئ والسياسات الهامة التى تقوم عليها العلاقات العامة وتحتاجها الإدارة العقابية أسلوباً وممارسةً ، كسبيل لمساعدتها فى تحقيق أهدافها الإصلاحية المنشودة .

وبالرغم من أن العلاقات العامة تقوم بالعديد من الأدوار والواجبات فى الجهات المختلفة المعنية بمكافحة الجريمة ، وعلى الأخص القطاع الشرطى كوظيفة لايستهان بها فى مساندة أجهزة الشرطة لبلوغ أهدافها مع الجماهير العامة ، فإن هذا البحث يتناول مرحلة لايجب أن يستهان بها أيضاً كإحدى مراحل مكافحة الجريمة متمثلة فى التنفيذ العقابى ، وإصلاح الفرد ذى السلوك المنحرف داخل المؤسسة العقابية ، وتحديداً السجون .

وعلى هذا النحو ، يتلخص موضوع هذه الدراسة فى محاولة الكشف عن مبادئ العلاقات العامة وأصولها وركائزها داخل نظم المعاملة العقابية وبرامجها بالجهات الإشرافية والتنفيذية لها ، من منظور رجال الإصلاح والقائمين عليه كقائمين بالاتصال ، والكشف عن مدى ظهور وانعكاس هذه المبادئ والأسس فى صورة ممارسات فعلية لها عند تطبيق البرامج الإصلاحية والتأهيلية بالسجون . وتأسيساً على ذلك ، يمكن الوصول إلى الوظيفة الحقيقية للعلاقات العامة بمفاهيمها ومبادئها فى المنظومة العقابية كممارسات عملية تساهم فى تحقيق رسالة السجون ، واقتراح التوصيات لتطويرها مستقبلاً .

تقسيم الدراسة

وفى ضوء موضوع الدراسة تم تقسيم الدراسة إلى خمسة فصول أساسية : الفصل الأول ويتناول موضوع الدراسة والإجراءات المنهجية لها ، والفصل الثانى يتناول مبحثاً موجزاً حول تطور الفكر العقابى للسجون ، وآخر حول المضمون الاجتماعى للعلاقات العامة . أما الفصل الثالث فيضم مجموعة المبادئ المؤسسية للعلاقات العامة فى الأنظمة العقابية للسجون . والفصل الرابع حول مجموعة المبادئ الجماهيرية للعلاقات العامة فى الأنظمة العقابية للسجون . أما الفصل الخامس فيعرض نتائج الدراسة الميدانية ، وتحليلا لأهم هذه النتائج ، والتوصيات الختامية للدراسة .

وعلى الرغم من إدراك الباحثة الكامل لمدى إمكانية تداخل هذه المبادئ من حيث مدى تعلقها باحتياجات مؤسسية وجماهيرية فى آن واحد ، فهما يتشابكان فى حلقة دائرية فى معظم الحالات ، ويصعب الفصل بينهما ، إلا أن الباحثة انتهجت هذا التقسيم التعسفى من منطلق حجم النفع الأكبر الذى يتحقق لأحد الطرفين عن الآخر (المؤسسة والجماهير) ، ولدواعى تقسيم الدراسة على نحو علمى سليم .

تساؤلات الدراسة

١ - إلى أى مدى تحتوى نظم المعاملة العقابية المصرية بالسجون على مبادئ وفلسفات للعلاقات العامة ؟

٢ - ما أوجه التشابه والاختلاف فى اتجاهات العاملين القائمين على برامج الإصلاح نحو تلك المبادئ ؟ وما مدى انعكاسها فى صورة ممارسات فعلية لها ؟

٣ - هل هناك تأثير ما لمتغير المكان أو الجهة من حيث كونها جهة إشرافية تمثلت فى مصلحة السجون بإداراتها ، أو جهة تنفيذية تمثلت فى السجون التابعة لها ؟

٤ - هل هناك تأثير ما لمتغير المهنة وطبيعة الدور الذى يقوم بها القائم بالإصلاح على اتجاهاته نحو تلك المبادئ وانعكاس ذلك فى ممارساته داخل نظم المعاملة بالسجون ؟

٥ - هل هناك تأثير ما لمتغير نوع السجن من حيث كونه ليماناً أو سجناً عمومياً على تلك الاتجاهات والممارسات ؟

٦ - ما أهم المشكلات والمعوقات الموجودة فى ممارسات وتطبيقات العلاقات العامة فى نظم المعاملة بالسجون ؟ وما أهم التوصيات والمقترحات للتغلب عليها ؟

الإجراءات المنهجية للدراسة

اعتمدت الدراسة على استخدام منهج المسح الاجتماعى لعينة من المؤسسات العقابية المصرية ، تحديداً السجون العمومية والليمانات وإدارات مصلحة السجون .

وقد اضطرت الباحثة إلى الاعتماد على مايسمى بالعينة المتاحة عند اختيار العينة الأساسية للدراسة من سجون المنطقة المركزية ، وهو مجتمع الدراسة ، وكان إجمالى عينة السجون ١٦٢ مفردة ، و ٥٣ مفردة من إدارات مصلحة السجون .

أما عن اختيار مفردات العينة ذاتها من القائمين على برامج الإصلاح ، فقد تم اختيارها من خلال الاعتماد على العينة الطبقية العشوائية ، حيث قامت الباحثة بتقسيم فئات العاملين بالسجون أو فى قطاع المصلحة إلى أربع فئات مختلفة تمثلت فى : ضباط ، وعساكر وحراس ، وفنيين ، وإداريين .

وقد استخدمت الباحثة صحيفة الاستقصاء من خلال استخدام المقابلة الشخصية . وقد تمثلت خطة المعالجة الإحصائية فى استخراج الجداول التكرارية البسيطة ، سواء بالنسبة لعينة السجون ، أو الليمانات ، أو بالنسبة لعينة المصلحة ، هذا إلى جانب استخراج العلاقات الارتباطية بين استجابات مفردات العينة فى الاستبيان ، وبعض المتغيرات المستقلة التى أرادت الباحثة معرفة تأثيرها على اتجاهات المستجيبين ، وهى : متغير المكان أو الجهة إشرافية أو تنفيذية ، متغير نوع السجن ، ومتغير المهنة وطبيعة العمل من حيث كونه فنياً أو إدارياً ، أو شرطياً .

وقد اجتهدت الباحثة فى وضع مجموعة من الأسئلة التى من المفترض أنها تغطى كل قاعدة أو مبدأ من مبادئ العلاقات العامة ، وذلك فى ضوء طبيعة السجن كمنشأة ، وأنظمة حياته اليومية ، وبرامجه الإصلاحية الموجودة .

موجز النتائج العامة للدراسة

١ - إن السياسات الإصلاحية للسجون وبرامجها صارت تحتوى بالفعل فى طياتها على دعائم وأسس العلاقات العامة المختلفة ، والتى ظهرت فى صورة ممارسات وتطبيقات فعلية لها .

٢ - صارت السجون فى ظل المفهوم الحديث للإصلاح نموذجا مختلطا من المؤسسات الخدمية العاملة فى أكثر من مجال اجتماعى جميعها تحت سقف واحد ، وفى ظل الجماهير النوعية المختلفة التى تتعامل معها الإدارة العقابية . وهو ما فرض معه ظهور مختلف تلك الممارسات لمبادئ العلاقات العامة التى لاغنى للإدارة عنها .

٣ - تعد العلاقات العامة بالفعل "ممارسة" لعدة أدوار وفكر وفلسفة تحكم الإدارة والعاملين ، قبل أن تصبح مجرد إدارة رسمية مقننة لها ، لأنه ومن العجيب أن تجلت ممارسات مبادئ وقواعد العلاقات العامة بشكل أوضح داخل السجون عنه داخل مصلحة السجون ، بالرغم من افتقاد الأولى لجهاز إدارى للعلاقات العامة !

٤ - ظلت إشكالية تضارب الأهداف المؤسسية للسجون عائقا واضحا أمام الإدارة والعاملين أثناء القيام ببعض ممارسات وتطبيقات مبادئ العلاقات العامة .

٥ - كما برزت إشكالية استمرار الصفة الاحتجازية والتحفظية للسجون التى حكمت فكر العاملين بالسجون واتجاهاتهم بعض الشئ عند بعض الممارسات الفعلية لمبادئ العلاقات العامة .

٦ - ومن العجيب أن يتراجع دور كل من الإخصائى الاجتماعى أو النفسى والحارس كقائمين بالاتصال أمام دور الضابط لدى بعض الممارسات

لمبادئ العلاقات العامة ، مثلما ظهر ذلك فى تطبيقات مبدأ الوضوح والتبصير ، أو مبدأ احترام الرأى ومعرفة شكوى السجناء وآرائهم ، أو مبدأ الإقناع وبذل الجهود الإقناعية المختلفة مع السجناء .

٧ – كشفت النتائج عن أن الإدارة العقابية المصرية مازالت فى حاجة إلى توفير المزيد من القنوات والوسائل الاتصالية مع الجماهير النوعية المختلفة التى تتعامل معها ، كل منهم وفقا لاحتياجاته الاتصالية معها .

وكذا الحال بشأن الاتصال التنظيمى الداخلى ، حيث يحتاج نظام العمل وممارساته داخل الإدارات – سواء على مستوى المصلحة أو السجون – توجيه المزيد من الاهتمام بتوفير القنوات والأنشطة الاتصالية الكافية التى تمكن العاملين من أداء أعمالهم .

كما لا يفوتنا أن ندعو الإدارة العقابية المصرية بتوجيه المزيد من الاهتمام بفكرة رجع الصدى Feedback ، سواء بين الإدارة والعاملين أو بين العاملين والسجناء ، فيتحقق ما يطلق عليه علماء الاتصال وخبراء العلاقات العامة بالاتصال المتوازن ذى الاتجاهين Two Way Symmetrical Communication . ولا تصبح الجهود الإصلاحية محاولات تأثيرية إقناعية فحسب تسير فى اتجاه واحد من الإدارة أو العاملين نحو السجناء أو من الإدارة نحو العاملين ، وإنما أيضاً من العاملين نحو الإدارة ومن السجناء نحو العاملين .

٨ – يلعب الاتصال الشخصى والتفاعل المباشر دورا لايستهان به داخل المؤسسة العقابية عن غيرها من المؤسسات والمنشآت ، وهو أمر بالطبع تُحسد عليه السجون عن غيرها من المؤسسات ؛ لما يتسم بالفعل بالعديد من الفوائد ، ويتعين على الإدارة العقابية تطويعه للاستفادة المثلى من نتائجه الإيجابية .

٩ - تحتاج السجون المصرية إلى أن تؤمن بمدى أهمية التعرف على الرأى العام تجاهها ، والكشف عن مستوى القبول العام والتأييد الجماهيرى لسياساتها Public Acceptance . فهو أمر لايستهان به بالفعل ، كشفت العديد من الكتابات والدراسات عواقب تجاهله فى بلوغ السجن أهدافه الإصلاحية .

١٠- وكما كان لدى توقعات الباحثة أن الأداء العقابى فى مصر مازال يفتقد الثقة الجماهيرية الكافية المدعمة لدوره ورسالته الإصلاحية . وعلى هذا النحو يمكن البحث عن مختلف الوسائل والأنشطة الاتصالية المختلفة التى تمكنه من تنمية هذه الثقة وتفعيل دورها .

١١- صارت السجون كغيرها من المنظمات والمؤسسات تتبع مراحل الأسلوب العلمى المنظم فى مشروعها الاتصالى مع المذنب من بحث ، وتخطيط ، واتصال ، وتقويم .

١٢- وكما يعترف رجال العلاقات العامة والقائمون بالاتصال بضرورة مراعاة وجود اختلاف وتباين فى خصائص وطبائع واتجاهات عملائهم أو الجمهور المتلقى عموما . فقد اتفقت اتجاهات رجال الإصلاح كقائمين بالاتصال مع تلك القاعدة الاتصالية الهامة من خلال عمليات الفحص والتصنيف وأسلوب المعاملة ، ومن ثم اختلاف طبيعة الجهود الإقناعية والتأثيرية المبذولة حيال السجناء . وهو أصبح يطلق عليه علماء الفكر العقابى "بالتفريد العقابى" .

١٣- انطلاقا من مبدأ "أن فاقد الشئ لا يعطيه" ، فإن الإدارة العقابية المصرية مازال أمامها جهود تبذلها حيال جمهورها العاملين ، إشرافا وتنفيذا ، على حد سواء ، وذلك سواء من أجل رفع مستوى الرضا الوظيفى لديهم ،

أو الانتماء الوظيفى والولاء المؤسسى عندهم ، على اعتبار أن الاقتناع بالعمل ذاته أمرا ضروريا قبل القيام به . فمن الملاحظ أن العاملين فى القطاع عموماً يحتاجون إلى أمور عديدة ، منها على سبيل المثال :

- الفرصة الحقيقية للمشاركة وتحقيق الإندماج الوظيفى Job-Involvement .
- خلق الوعى الكافى برسالة المؤسسة وسياساتها وأهدافها .
- رفع مستوى الكفاءة الوظيفية لديهم .
- النهوض بمختلف الخدمات الإنسانية المقدمة ، والتى من شأنها رفع مستوى الرضا الوظيفى لديهم Job-Satisfaction .

١٤- صارت السجون مؤسسة اجتماعية تقوم بدور اجتماعى حقيقى فى المجتمع ، وهو ما يجعلها تطبق مفهوم المسئولية الاجتماعية الذى تسعى إليه المنظمات بالمعنى الصحيح .

وبالرغم من الصعوبة البالغة التى تواجه السجون المصرية – شأن غيرها من سجون العالم – فى التوفيق بين الاهتمامات والمصالح ؛ نظرا لإشكالية التناقص والتضارب الموجودة فى أهدافها المؤسسية ، فإن محاولة التوفيق وسعى الإدارة الدائم لتحقيق التوازن بين الاهتمامات والأهداف ليس بالأمر المستحيل .

١٥- ترى الباحثة – فى ضوء نتائج الدراسة – أن المجال مازال فى حاجة شديدة إلى تفعيل دور وسائل الإعلام عموما فى النهوض بأوضاعه ، والحرص على تطوير الاتصال والمعاملات مع رجال الإعلام للمساهمة فى تحسين أوضاع السجون ، والتغلب على العديد من المشكلات والصعوبات التى تواجهها ، وتعرقل من تحقيق رسالتها الإصلاحية ، والاستفادة من

تجارب الحملات الإعلامية فى الدول الغربية ، والدور الإيجابى الذى لعبته فى تحسين أوضاع السجون ، وحل بعض مشكلاتها ، من خلال التأثير على صانع القرار والتطوير من التشريعات القانونية البالية .

كما أن التطوير من تلك المعاملات والاتصالات سيساعد كثيرا فى التغلب على الصور المناهضة لواقع السجون – فى بعض الأحيان – فى بعض الرسائل الإعلامية ، وعلى الأخص الأعمال الدرامية .

١٦- أوضحت النتائج – بما لا يدع مجالا للشك – أن السجون المصرية صارت تؤمن بمدى أهمية قاعدة أو مبدأ التطوير والابتكار فى نظم المعاملة بها فى ضوء الإمكانات المتاحة لها ، هذا علاوة على أنه قد أصبح هناك العديد من صور التعاون والتنسيق مع مختلف الجهات والقطاعات كسبيل لتيسير العمل وحل مشكلاته .

١٧- تعد هذه الدراسة بمثابة دعوة صريحة للعديد من الجهات والقطاعات ، تمثل أهمها فى الجهات الحكومية والأهلية ووسائل الإعلام ؛ لمد يد العون لمثل هذا القطاع ، ومساعدته فى تذليل الصعوبات التى تواجهه ، مادية كانت أو معنوية .

١٨- جاءت نتائج الدراسة لتكشف عن أن لمتغير المهنة وطبيعة الدور أو العمل الذى يقوم به القائم بالإصلاح بعض التأثيرات الواضحة على اتجاهات العاملين نحو مبادئ العلاقات العامة وممارستها فى نظم المعاملة بالسجن ، ولكنه يتعين على الباحثة أن توضح أن مثل هذه التأثيرات ظلت تتأرجح وتتباين بالإيجاب تارة ، وبالسلب تارة أخرى بين الفئات الأربع القائمة على الإصلاح من فنيين وإداريين وضباط وعساكر على مدار أسئلة الاستمارة وبنودها .

١٩- كشفت الدراسة عن أنه لم يكن هناك تأثير واضح أو ملموس لمتغير نوع السجن من حيث كونه ليمانا أو سجنا عموميا إلا فى أمور بسيطة للغاية .

٢٠- أما بشأن متغير الجهة أو المكان من حيث كونه جهة إشرافية أو تنفيذية ، فقد ظل تأثيره يتأرجح أيضا بالإيجاب تارة ، وبالسلب تارة أخرى على مستوى أسئلة الاستمارة جميعها وممارسات العلاقات العامة . ففى بعض الحالات كان للطبيعة الإشرافية والإدارية للمصلحة ووجود إدارة للعلاقات العامة بها أثر على ظهور تلك الممارسات للعلاقات العامة بها ، وحالات أخرى تجلت مبادئ وممارسات العلاقات العامة بالسجون عن المصلحة ذاتها ، بالرغم من افتقادها للعلاقات العامة فى صورتها الإدارية المقننة .

خاتمة

وفى ضوء كل ما سبق ، يتضح جليا أن ثمة مشاركة عملية ودور فعلى تقوم به تلك المنظومة المتداخلة والمتشابكة من مبادئ وقواعد العلاقات العامة فى ظل تطبيقات مبادئ الفكر العقابى الحديث ونظم المعاملة بالسجون ، والتى ظهرت بشكل واضح مع شتى جماهير الإدارة العقابية ، سواء كان متمثلا فى :

الجمهور السجناء .

الجمهور العاملين .

الجمهور المحلى المشارك فى المجال ، والمستفيد منه .

وأخيرا الجماهير والمجتمع بأكمله .

ويفسر ذلك الأمر أن المجال الإصلاحى صار كغيره من مجالات العمل ، ويحتاج هو الآخر إلى مثل هذه المبادئ العلمية فى تطبيقاته ؛ ليحقق أغراضه المؤسسية .