تحقيق

تريز الخوري
khourytherese@hotmail.com

أهمية تعزيز المهارات في القضايا الحسّاسة ورشة عمل لمساندة الناجيات من العنف

في إطار الجهود المبذولة لتعزيز قدرات العاملين في حماية الفئات الاكثر ضعفا، نظمت المديرية العامة للأمن العام، بالتنسيق مع منظمة "عدل بلا حدود"، بالتعاون مع صندوق الامم المتحدة للقضاء على العنف ضد المرأة، دورة تدريبية متخصصة عن الوساطة والتواصل، بهدف التعامل مع القضايا الحساسة المتعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي

امتدت ورشة العمل على مدى 4 أيام، شددت على اهم وأعمق الركائز التي يقوم عليها بناء الانسان عبر مختلف العصور، لكي يستطيع المرء ان يعبر عن ذاته، ويكشف عن احتياجاته، وينقل افكاره ومشاعره، ويستقبل في المقابل آراء الاخرين وتجاربهم، مما يخلق حالة من التعاون المستمر الذي يسهم في تطوير الفرد والمجتمع معا. كما شدد المحاضرون على اهمية التخاطب في كونه الجسر الذي يربط بين البشر على اختلاف خلفياتهم، لكونه اداة للتفاهم وتقليل الفجوات الفكرية والنفسية بينهم. فكلما كان التشاور أكثر وضوحا وفعالية، قلت فرص سوء الفهم والصراعات، كما يمثل أداة اساسية في بناء العلاقات وتعزيز الروابط داخل الاسرة والمدرسة ويساعد ايضا في تنمية مهارات الحوار والاستماع والقدرة على الاقناع والتفاوض، وحل المشكلات بطريقة سلمية وبناءة. فمن دونه تصبح العلاقات ضعيفة، ويزداد احتمال وقوع النزاعات وسوء الفهم.

"الامن العام" حاورت رئيس دائرة حقوق الانسان والمنظمات والهجرة العقيد رواد سليقة، العقيد المتقاعد في قوى الأمن الداخلي حسين أحمد، رئيسة منظمة "عدل بلا حدود" بريجيت شالبيان، والمدربة في القيادة والتواصل نيكول عبود بخاش.

سليقة: ملفاتنا تتطلب القدرة على الاصغاء

■ ما هي اهمية هذا النوع من الدورات بالنسبة الى العاملين في مجالكم؟

□ ان طبيعة دورنا تقوم بشكل اساسي على التخاطب مع اشخاص ومؤسسات وجهات مختلفة، سواء داخل لبنان او خارجه. نحن نتعامل يوميا مع ملفات انسانية واجتماعية معقدة تتطلب القدرة على الاصغاء والفهم وبناء الثقة وادارة الحوار. لهذا السبب، ارى ان هذه الورشة جاءت في توقيت مهم جدا. فقد تناولت مواضيع اساسية يحتاجها كل شخص يعمل في المجال الانساني او الحقوقي او الامني او القضائي، وفهم المشاعر، والوساطة، والتيسير. لكن ما اود قوله، ان من بين الامور التي لفتت انتباهي بشكل خاص موضوع الامان النفسي، ففي كثير من الاحيان لا يستطيع المرء الافصاح عن آرائه او مشكلاته إذا لم يشعر بأنه في مكان تحفظ فيه كرامته. عندما نتحدث عن فئات هشة او عن اشخاص مروا بتجارب صعبة، تصبح هذه المسألة أكثر اهمية. لقد تم تزويدنا بأدوات عملية، تساعدنا على منح الآخر الشعور بالأمان وهو ما ينعكس ايجابا على جودة العمل وفعاليته. اما في الامور الحساسة، فان الاهمية تتضاعف

رئيس دائرة حقوق الانسان والمنظمات والهجرة العقيد رواد سليقة.

بشكل كبير، خاصة في حالات العنف والنزوح والازمات والصراعات، حيث يصبح وسيلة ضرورية، ليس فقط لنقل المعلومات، بل ايضا لحماية الافراد، تهدئة التوترات، وبناء الصدقية بين الاطراف المختلفة. في مثل هذه الظروف، ان تقريب وجهات النظر بين الافراد يلعب دورا اساسيا في جمع الافكار المتباعدة، وفتح قنوات لإيجاد حلول سلمية تقلل من آثار النزاعات ومع التطور التكنولوجي الهائل الذي يشهده العالم اليوم، أصبح التنسيق أكثر اتساعا من أي وقت مضى، حيث وفرت الوسائل الحديثة فرصا غير مسبوقة لتبادل المعلومات عبر مختلف القارات. غير ان هذا التقدم، رغم إيجابياته الكبيرة، فرض تحديات جديدة تتعلق بكيفية استخدامه بشكل مسؤول وواع بهدف بناء الفهم لا لنشر التضليل أو تعزيز الانقسام. ومن هذا

> **المحتوى كان له طابع تفاعلي لشرح الافكار**

المنطلق، يمكن القول ان التفاهم لم يعد مجرد مهارة اختيارية أو جانب ثانوي في يومياتنا بل اصبح ضرورة وجودية لا غنى عنها لتحقيق التوازن، فكلما كان التنسيق فاعلا، اصبح الفرد اكثر قدرة على التعايش والتكيف والاسهام في بناء عالم اكثر تفاهما بعيدا من المشاكل.

■ ما الذي يميز هذا التدريب وعلى ما تم التركيز فيه؟

□ ما جعل هذه الورشة مختلفة عن غيرها هو عنصر التنوع الذي شكل جوهر التجربة، واعطاها قيمة مضافة واضحة على المستويين المهني والمعرفي. فقد ضمت ضباطا وقضاة ومتخصصين وخبراء من مجالات مختلفة، يمتلك كل واحد منهم خبرات متراكمة ومتباينة، لكنها في الوقت نفسه متكاملة. نتيجة لذلك، لم يكن النقاش احادي الاتجاه، بل كان متعدد الابعاد، مما اضفى على المحتوى طابعا حيا، كما ان جمع هذا الطيف من الخبرات ساعد على كسر الحواجز التقليدية، وفتح المجال لفهم أعمق لطبيعة عمل كل طرف والتحديات التي يواجهها في ميدانه. ففي كثير من الاحيان، نتحدث عن اهمية التعاون، لكن هذا لا يمكن ان يكون مثمرا من دون وجود فهم متبادل حقيقي، قائم على التعاطي المباشر وتبادل الكفاءات.

أحمد: نجاح التحقيق مرتبط بالقدرة على التفاعل

■ ما الذي دفعكم للاهتمام بإعطاء هذه المحاضرات، وما هي القيمة التي وجدتموها فيها؟

□ على امتداد مسيرتي الطويلة في قوى الامن الداخلي، عملت في عدد كبير من الملفات الحساسة، واجريت مئات جلسات الاستماع والاستجواب مع اشخاص من خلفيات مختلفة. خلال هذه السنوات، اكتشفت ان نجاح أي تحقيق لا يرتبط فقط بالأدلة والوقائع والاجراءات القانونية، بل يعتمد بشكل كبير على قدرة المحقق على التفاعل مع الشخص الذي يجلس امامه. ففي كثير من الاحيان، يدخل الى دائرة الاستجواب وهو خائف أو متوتر أو متردد في الحديث، وقد يكون قد تعرض لصدمة او لضغط نفسي كبير. في هذه الحالات، تصبح الطريقة عاملا حاسما في خلق مساحة تسمح للشخص بالتعبير عن نفسه بحرية ووضوح. لذلك وجدت ان هذه الدورة

العقيد المتقاعد في قوى الامن الداخلي حسين احمد.

مهمة جدا لأنها سلطت الضوء على جوانب غالبا ما يتم تجاهلها، مثل فهم المشاعر، لغة الجسد، وكيفية قراءة الاشارات التي لا يتم شرحها بالكلمات. فهذه المهارات تساعدنا ◄

◄ على معرفة الاشخاص بصورة أعمق. فما يثير الانتباه ايضا هو ان هذا التدريب لم يكتف بالجانب النظري فحسب، بل اتاح لنا فرصة مناقشة حالات واقعية مستمدة من الخبرات.

■ كيف يمكن ان يساعد التواصل غير اللفظي العاملين في القضايا المثيرة للجدل؟

□ عندما نتحدث عن التفاعل، يعتقد كثيرون ان الامر يتعلق بالكلمات فقط، بينما الحقيقة ان جزءا كبيرا من الرسائل التي ينقلها الشخص تتم عبر تعابير الوجه ونبرة

قراءة الاشارات تساعدنا على معرفة الاشخاص

شالبيان: الاستثمار في الانسان هو الاساس

■ ما هو الدافع وراء تنظيم هذا النوع من ورش العمل، وإلى مَ تطمحون الى الوصول؟

□ نحن في جمعية "عدل بلا حدود"، نؤمن بأن الاستثمار في الانسان هو اساس في اي عملية تطوير او تغيير ايجابي. خلال السنوات الاخيرة، لمسنا حاجة متزايدة الى

نركز على الناجيات لبناء حياة أفضل

رئيسة منظمة عدل بلا حدود بريجيت شالبيان.

الصوت وحركة اليدين وطريقة الجلوس والنظر. احيانا قد يقول المرء انه بخير، لكن ملامحه وحركاته تكشف انه يشعر بالخوف او التوتر. والمستقصي يصبح أكثر قدرة على التقاط الاشارات التي قد لا يتم فهمها بشكل مباشر. وهكذا فان الامر يكتسب اهمية أكبر عندما نتعامل مع ضحايا العنف او الاشخاص الذين مروا بتجارب مؤلمة. هؤلاء، قد يجدون صعوبة في الافصاح عن مشاعرهم لكن سلوكهم، لذلك فان فهم التقارب غير اللفظي يمكن ان يساهم في تحسين جودة الاستماع إليهم وتقديم الدعم المناسب لهم.

تعزيز مهارات الوساطة لدى العاملين في القطاعات القضائية والامنية والاجتماعية، خصوصا في ظل المشاكل التي يواجهها المجتمع اللبناني. من هنا جاءت فكرة لتنظيم هذا التدريب الذي استمر اربعة ايام، وشارك فيه مجموعة من القضاة وضباط الاجهزة الامنية وممثلين عن جهات متخصصة في مجالات الحماية والعدالة. لم يكن هدفنا فقط نقل المعرفة، بل خلق مساحة للتفكير المشترك وتبادل الخبرات. فقد أردنا المساعدة على اكتساب ادوات جديدة للتنسيق، لأننا نؤمن بأن الحلول الاكثر اهمية تنشأ غالبا من التفاعل. كما اريد التأكيد ان أحد اهدافنا كان مفهوم الوساطة كأداة لبناء الجسور بين الاشخاص والمؤسسات، لإضفاء جو من اليقين باعتبارها الركيزة الاساسية لأي علاقة ناجحة، بين كل الاطياف بهدف بناء بيئة ملائمة للجميع.

■ كيف يمكن ان ينعكس هذا التدريب على التعامل مع قضايا العنف والنزوح بشكل خاص؟

□ عندما نتحدث عن هذه الامور، فإننا نعني بذلك اشخاصا مروا بتجارب صعبة جدا وتركت اثارا عميقة على حياتهم. هؤلاء لا يحتاجون فقط الى خدمات قانونية او اجتماعية، بل ايضا الى من يستمع إليهم ويفهمهم ويتعامل معهم باحترام ويتعاطف معهم، لهذا السبب ركزنا على فهم المشاعر وعلى تطوير مهارات الاصغاء الفعال. كما شددنا على كيفية التعامل مع الذين تعرضوا لصدمات، بهدف توفير مساحة تسمح لهم بالتكلم عن أنفسهم من دون خوف او تردد. نحن نأمل ان نتساعد على تقديم خدمات أكثر حساسية للكرامة. على المدى البعيد، نطمح الى ان ينعكس ذلك على الحماية وتحسين الوصول الى دعم الفئات الاكثر هشاشة. كما نركز أيضا على الناجيات بشكل خاص لنقف الى جانبهم لبناء حياة أفضل.

بخاش: التواصل عنصر جوهري في نجاح العمل

■ كيف تقيمين تجربة جمع قضاة وضباط ومتخصصين من مؤسسات مختلفة في دورة واحدة؟

□ ما نقوم به هو من اهم نقاط القوة، فكل فئة من تمتلك خبرة مختلفة ورؤية لطبيعة العمل والتحديات التي تواجهها. وعندما يجتمع هؤلاء الاشخاص في مساحة واحدة، تتولد فرصة حقيقية للفهم مشترك وتطوير مقاربات أكثر تكاملا. فخلال الايام التي جرت فيها التدريبات، لاحظنا كيف بدأت الحواجز التقليدية بين الاختصاصات المختلفة تتراجع، وكيف أصبح الحاضرون أكثر قدرة على فهم ادوار بعضهم البعض والعقبات التي تعترضهم. كما ساهمت هذه الورشة في مساعدة الجميع لكي يصبحوا أكثر استعدادا لمشاركة تجاربهم والتعلم من الآخرين، وهذا ما لمسناه بشكل واضح من خلال التمارين العملية التي قمنا بها.

■ ما هي الرسالة التي تودون ايصالها من خلال هذه المبادرة؟

□ ان الهدف الاساسي من كل ذلك، هو ان التواصل ليس مجرد مهارة اضافية، بل هو عنصر جوهري في نجاح أي عمل يقوم به الفرد. كلما استطعنا ان نتفهم الامور بشكل أفضل وان نقوم باستخدام الحوار كأداة للتقارب، ازدادت قدرتنا على

المدربة في القيادة والتواصل نيكول عبود بخاش.

ملفاتنا تتطلب اعلى مستويات من السرية

المواجهة وايجاد حلول مستدامة لها. كما نريد التأكيد على ان التكاتف بين الجميع يبدأ من الحوار. عندما يمتلك المتخصصون القدرة على التفاهم، عندئذ يصبح العمل اداة أفضل واكثر تأثيرا خاصة في الامور الخاصة والمرتبطة بحماية الضحايا، حيث تتطلب هذه الملفات اعلى مستويات السرية والدقة والتنسيق بين مختلف الجهات. كما لا بد لي من التأكيد بضرورة اعتماد اجراءات صارمة تضمن عدم كشف الهوية او تعريض هؤلاء لأي مخاطر اضافية، وصون حقوقهم بشكل كامل.