

نشاطات

الأمن العام أطلق برنامج تطوير مهارات التواصل الإنساني

بقدر ما تحرص المديرية العامة للأمن العام على تطوير قدرات عسكريها في المجالات العسكرية، الامنية، الادارية، والقانونية التي تعد من صلب المهام التقليدية لمختلف المؤسسات الامنية، تحرص ايضا على رفع مستوى معارفهم في الاختصاصات الاخرى كالاقتصاد، التكنولوجيا، مهارات التواصل الانساني وسواها، لان القوانين تخصها بصلاحيات واسعة في مجالات الامن الاجتماعي والاقتصادي

خلال شباط الفائت، اطلقت المديرية العامة للأمن العام برنامج تدريب حول كيفية التعامل مع المواطنين والاجانب، وتطبيق مدونة قواعد السلوك العسكري ومعالجة الحالات الخاصة. هذا البرنامج الذي يتمحور حول اختصاصات متنوعة وغير تقليدية في معظمها، كتطوير مهارات التواصل الانساني الفعال، ادارة الضغط والانفعالات، حل النزاعات وسواها، اضافة الى شموله شرح كل احكام مدونة قواعد سلوك عسكري الامن العام، ستتضمن دوراته تبعا لجميع عسكريي المديرية، والتي تنجز في مقر مركز التدريب الوطني الخاص بالامن العام.

"الامن العام" التقت المديرية الرئيسية لهذا البرنامج الجديد التي شاركت في وضع البرنامج والتمارين الخاصة به، رئيسة شعبة رقابة النصوص المسرحية والتلفزيونية والسينمائية في دائرة المطبوعات التابعة لمكتب شؤون الاعلام في المديرية العامة للأمن العام الملازم اول جووي البستاني، المجازة في الحقوق والحائزة ديلوما في مناهضة العنف القائم على النوع الاجتماعي في المؤسسات الامنية، وكان هذا الحوار.

■ ما ابرز عناوين المواضيع التي يركز عليها البرنامج في كل المجالات التي تم ذكرها؟
□ من ابرز العناوين او المواضيع التي شملها البرنامج، نذكر الاتي:

■ ما ابرز عناوين المواضيع التي يركز عليها البرنامج في كل المجالات التي تم ذكرها؟
□ من ابرز العناوين او المواضيع التي شملها البرنامج، نذكر الاتي:

■ ما اهمية هذا البرنامج الجديد؟
□ اهميته نوعية على اكثر من صعيد:
• البرنامج مبتكر وشامل لعلوم عدة بحيث يجمع بين علم النفس، علم الاجتماع، علم القانون، والعلوم العسكرية.
• يتضمن في ان واحد اختصاصات عدة تساهم في تطوير قدرات العسكريين ومهاراتهم على كل الصعد، كالتواصل الانساني الفعال، مهارات الاستخدام الامثل لحركات الجسم ونبرة الصوت في التعبير، تقنيات حل النزاعات، فهم الانفعالات الشخصية، انفعالات الاخرين وتقنيات التعاطي

■ ما ابرز عناوين المواضيع التي يركز عليها البرنامج في كل المجالات التي تم ذكرها؟
□ من ابرز العناوين او المواضيع التي شملها البرنامج، نذكر الاتي:

■ ما اهمية هذا البرنامج الجديد؟
□ اهميته نوعية على اكثر من صعيد:
• البرنامج مبتكر وشامل لعلوم عدة بحيث يجمع بين علم النفس، علم الاجتماع، علم القانون، والعلوم العسكرية.
• يتضمن في ان واحد اختصاصات عدة تساهم في تطوير قدرات العسكريين ومهاراتهم على كل الصعد، كالتواصل الانساني الفعال، مهارات الاستخدام الامثل لحركات الجسم ونبرة الصوت في التعبير، تقنيات حل النزاعات، فهم الانفعالات الشخصية، انفعالات الاخرين وتقنيات التعاطي

معها، وغيرها من الاختصاصات. اضافة الى الثقافة القانونية في مختلف مجالات حقوق الانسان، لاسيما تلك التي ترعى التواصل بين الافراد في المجتمع عموما، وبين عسكريي الامن العام والمواطنين بشكل خاص.
• يرتكز، وهنا الالم، في القسم الاكبر منه على الشق التعليمي النظري على اعتماد نهج التعلم التجريبي، اي الواقعي والتفاعلي، الذي بدأت تنتهجه رسميا منذ سنوات اهم المؤسسات التعليمية في العالم.
في هذا السياق، يسجل للمديرية العامة للأمن العام انها من اولي المؤسسات الرسمية اللبنانية التي اعتمدت هذا المسار التعليمي بشكل محترف ومععمق. اضافة الى العديد من الخصائص الاخرى التي لا تقل اهمية عن تلك التي اشرنا اليها على سبيل المثال لا الحصر.

■ ما تعريف التواصل وابرز التقنيات المعتمدة لانجاحه؟

□ يعرف التواصل بأنه عملية تبادل الرسائل بين مرسل ومتلق او اكثر، تصدر بدرجات متفاوتة من الوضوح وتتأثر بعوامل عدة تؤثر على محتوى الرسالة. يكون لفظيا او غير لفظي، عنفيا او لاعنفيا. اما ابرز تقنيات التواصل الفعال فهي: الحوار والاصغاء.

■ ما ابرز عناوين المواضيع التي يركز عليها البرنامج في كل المجالات التي تم ذكرها؟
□ من ابرز العناوين او المواضيع التي شملها البرنامج، نذكر الاتي:

■ ما اهمية هذا البرنامج الجديد؟
□ اهميته نوعية على اكثر من صعيد:
• البرنامج مبتكر وشامل لعلوم عدة بحيث يجمع بين علم النفس، علم الاجتماع، علم القانون، والعلوم العسكرية.
• يتضمن في ان واحد اختصاصات عدة تساهم في تطوير قدرات العسكريين ومهاراتهم على كل الصعد، كالتواصل الانساني الفعال، مهارات الاستخدام الامثل لحركات الجسم ونبرة الصوت في التعبير، تقنيات حل النزاعات، فهم الانفعالات الشخصية، انفعالات الاخرين وتقنيات التعاطي

■ ما اهمية هذا البرنامج الجديد؟
□ اهميته نوعية على اكثر من صعيد:
• البرنامج مبتكر وشامل لعلوم عدة بحيث يجمع بين علم النفس، علم الاجتماع، علم القانون، والعلوم العسكرية.
• يتضمن في ان واحد اختصاصات عدة تساهم في تطوير قدرات العسكريين ومهاراتهم على كل الصعد، كالتواصل الانساني الفعال، مهارات الاستخدام الامثل لحركات الجسم ونبرة الصوت في التعبير، تقنيات حل النزاعات، فهم الانفعالات الشخصية، انفعالات الاخرين وتقنيات التعاطي



رئيسة شعبة رقابة النصوص المسرحية والتلفزيونية والسينمائية في دائرة المطبوعات الملازم اول جووي البستاني.

الرياضة للتخلص من الضغط المتراكم بفعل نمط حياتنا السريع، وسماع الموسيقى وسواها من الامور التي تمنحنا طاقة ايجابية كون هذه الطاقة تجعلنا اقوى وانضج عموما.

■ سبق واشترتم الى موضوعي مهارات قراءة حركات الجسم او التعبير بواسطتها وتقنيات استخدام نبرة الصوت، ماذا يمكن ان تحدثنا في هذا الاطار؟

□ ان موضوعي حركات الجسم ونبرة الصوت يدخلان ضمن نطاق درس التعبير اللفظي وغير اللفظي في برنامج التعلم. فالتعبير اللفظي يشمل مثلا الكلمات، المفردات، اللفظ السليم. اما التعبير غير اللفظي فيشمل تعابير الوجه، حركات التي تدعم او تعوّق الرسالة، النظرات، نبرة وايقاع الصوت، وغيرها. بالتالي، يمكننا عبر قراءة حركات جسم الشخص الذي نقابله مثلا ان نعرف الى حد كبير، نوع شخصيته ونقاط قوتها او ضعفها، بما يسهل علينا فهمه اكثر واختيار طريقة التعاطي الانسب معه. كما ان استخدامنا لتلك التقنيات مجتمعة مع بعضها البعض، هي الطريقة الافضل، ما يساعدنا في ايصال الرسائل الى الاخرين بافضل اسلوب.

■ كيف يمكن توضيح مفهوم التعلم التجريبي

طرفين او اكثر يتصور كل منهم عدم توافق اهدافه مع الاخر، او عدم كفاية الموارد لكليهما وعرقلة تحقيق اهدافهم. تجدر الاشارة الى ان المقصود بالنزاع الخلافات الفردية في المجتمع او العمل، لا النزاعات السياسية او الاقتصادية بين الدول مثلا او ما شابه. اما ابرز التقنيات التي تعتمد في حله فهي الحوار، المفاوضة، الوساطة، التحكيم، ولكل منها اصول وتقنيات خاصة.

■ ماذا عما يسمى ادارة الضغط والانفعالات؟
□ من جهة اولي، يمكن تعريف الضغط النفسي بأنه رد فعل ضمني ودخلي على موقف يشعر المرء انه يهدد استقراره في مجال معين او في مجالات عدة. اما الانفعالات فهي عبارة عن حالات نفسية ووجدانية تتملك الفرد بشكل مفاجيء نتيجة تعرضه لموقف يتسم مثلا بطابع الاستفزاز او الاعتداء، او يتسبب له بصدمة او خوف قوي ومباغت مثلا. ثمة وسائل وتقنيات عدة لادارة الضغط والانفعالات، بعضها ذات طابع فكري-نفسى، كضبط النفس والمحافظة على الهدوء والعد قبل اصدار اي رد فعل، الاعتراف بالمشاعر وادراكها والتحكم بها والتعبير عنها، التدريب على تقنيات التفكير الإيجابي في حياتنا عموما، منها ما هو ذات طابع جسدي كالتنفس بطرق وتقنيات معينة تساعد على الهدوء والاسترخاء، كتمارسة

الذي يشكل القسم الاكبر من برنامج التدريب كما اشترتم؟

□ التعلم التجريبي عبارة عن تطبيق واقعي وتفاعلي لكل ما تم اعطاؤه في الدروس النظرية. لتوضيح الفكرة نورد بعض الامثلة: القيام بمواجهة احد المتدربين مع متدرب آخر، يمثل دور مواطن ينجز معاملة ما، وهو في حالة غضب وانفعال شديدين، ومراقبة كيفية تعاطيه مع انفعالات المواطن المفترض، ومن ثم تقييم التجربة وتحليلها عبر حوار مشترك مع المتدربين كافة. او ان يقف المتدربون مثلا في دائرة ويبدأ المدرب بتمرير هدية خيالية، اي من دون ان يتكلم. يستمر في المحاولة حتى يستطيع كل متدرب معرفة ما هي الهدية التي تلقاها، ثم يطلب من المتدربين عدم التكلم وايصال الرسالة من دون استعمال الكلمات، وغيرها من الامثلة المشابهة على صعيد مختلف الاختصاصات التي يشملها برنامج التعلم.

■ كم دورة انجزت حتى الان، وما تقييمكم لها؟
□ بسبب ظروف جائحة كورونا، اعتمدنا موقتا

انجاز دورة واحدة كل شهر، مع اتخاذ اقصى اجراءات الوقاية الصحية. حتى الان انجزنا دورتين، في شباط واذار، غير ان الدورات ستصبح متواصلة مبدئيا في المرحلة المقبلة. نخضع البرنامج التدريبي لعملية تطوير مستمرة، خاصة على ضوء تقييم الاداء في كل دورة، وذلك بمساعدة رئيس مركز التدريب الوطني المقدم طارق الحلبي وباشرافه، وهو يملك خبرات كبيرة في مختلف مجالات التدريب، فضلا عن كونه يدرّب احدى اهم مواد البرنامج وهي مادة التميز والجودة في التعامل مع المواطنين. اما بالنسبة الى موضوع تقييم الدورات المنجزة، فيعد ممتازا كون المتدربين تفاعلوا بشكل كبير وحيوية لافتة مع كل مواد البرنامج، على اساس انها مجموعة مواد غير تقليدية تتمحور حول قدراتهم الذاتية وتقنيات ومهارات تعاملهم مع الاخرين، سواء في علاقاتهم الاجتماعية او الوظيفية، وكونها من جهة اخرى ترفع من مستوى ثقافتهم في مجال حقوق الانسان الذي يأتي في اعلى سلم اهتمامات المديرية العامة للأمن العام. كذلك بات جميع المواطنين يعلمون ويتحسسون ذلك، كما يؤكد دائما المدير العام اللواء عباس ابراهيم.