

الأمن العام أول مؤسّسة أمنيّة تطلق برنامج مهارات التواصل

خلال شباط الفائت، أطلقت المديرية العامة للأمن العام برنامجاً تدريبياً بعنوان "كيفية التعامل مع المواطنين والاجانب وتطبيق مدونة قواعد السلوك ومعالجة الحالات الخاصة"، يهدف الى تطوير مهارات العسكريين في التواصل الانساني الفعال، تحليل شخصية وافكار الشخص عبر لغة جسده وغيرها من المهارات، كما يتضمن التعمق في آليات تطبيق مدونة قواعد السلوك في الامن العام



اللغة او النوع الاجتماعي او الرأي السياسي او الاصل الوطني.

- حماية الحقوق والحريات والدفاع عنها من اي انتهاك.

- الحرص على تأمين الامن والامان والخدمة لجميع المواطنين والمقيمين على الاراضي اللبنانية.

- بذل اقصى الجهود الاستعلامية وتنفيذ المهمات الميدانية، ومكافحة الارهاب والجريمة، وتحقيق الامن.

مبادئ الامن العام

اهم مبادئ الامن العام:

- احترام الكرامة الانسانية.

- العدالة والمساواة في تطبيق القانون.

- حماية الفئات الضعيفة.

- القدوة في القيادة.

- الاحتراف والمهنية والموضوعية.

- النزاهة والاستقامة.

التواصل الفعال

الحوار والاصغاء هما من اهم تقنيات التواصل الفعال، وهذه اهم قواعد انجاح كل منهما:

* في ما خص الحوار:

- التكلم بلغة بسيطة ومفهومة واستعمال جمل قصيرة.

- الانفتاح نحو الآخر وتفادي الاحكام المسبقة.

- تحويل العنف او التواصل العنفي الى تواصل لاعنفي.

- استعمال الجسم والوجه بشكل ايجابي (الابتسامة، الایماءات...).

- الصدق والشفافية.

- عدم اهمال التواصل البصري.

- الحزم ولا العنف (في حل الخلافات، في اتخاذ القرار...).

- صياغة الجمل بـ "رسالة الانا" او "نحن" (انا اشعر... انا اعرف... بدل من اللوم وتوجيه الانتقادات.

* في ما خص الاصغاء:

- محاولة الاستماع اكثر من التكلم.

- تفادي الرسائل للشخص الاخر (انت لا تفهم... لا تعرف...)

رسالة الامن العام
رسالة الامن العام شاملة وهي تتضمن الاتي:
- خدمة المواطن وارضاهه، المحافظة على امنه وسلامته، واطهار وجه لبنان المشرق.
- تطبيق القوانين والانظمة من دون مس حرية وحق المواطنين والرعايا العرب والاجانب.
- عدم التمييز على اساس العرق او اللون او



لا تعطى اكاديميا الا للمتخصصين في مجال علم النفس.

- يرتكز في القسم الاكبر منه على جانب الشق التعليمي النظري، على اعتماد نهج التدريب التجريبي، اي الواقعي والتفاعلي، الذي بدأت تنتهجه رسميا منذ سنوات اهم المؤسسات التعليمية في العالم. بالتالي، يسجل للمديرية العامة للأمن العام في هذا السياق انها من اولي المؤسسات الرسمية اللبنانية التي تدخل نهج التدريب التجريبي وعلم نفس التواصل الفعال ضمن برامج التدريب التي تشمل افرادها كافة.

استطردا، يحتوي البرنامج على مواد غير تقليدية، كقراءة لغة الجسد ونبرات الصوت وتحليل الشخصية وسواها، وهي تتمحور حول القدرات الذاتية للمتدربين وتقنيات ومهارات تعاملهم مع الاخرين سواء في علاقاتهم الاجتماعية او الوظيفية. بالتالي هي مفيدة لهم جدا في حياتهم اليومية سواء على صعيد فهمهم لذاتهم بالدرجة الاولى او فهمهم للاخرين وتطوير مهارات التواصل الفعال معهم بما ينعكس ايجابا على كل نواحي حياتهم الاجتماعية والوظيفية على السواء.

القسم الثاني من البرنامج يتمحور حول مختلف مواضيع التواصل الانساني، التي نذكر منها على سبيل المثال:

- مهارات مهنية ومهارات التواصل الفعال: التواصل، مستوى التواصل اللفظي وغير اللفظي، مستويات التواصل حسب طبيعة كل نوع، معوقات التواصل، نظرية القمع، تقنيات التواصل الفعال كمهارات الحوار ومهارات الاصغاء وغيرها، الخ.

- قراءة لغة الجسد: حركات الجسد، نبرة الصوت، وضعية الجسم في حالة الوقوف او الجلوس او غيرها، ايماءات الوجه، الخ.

- طرق حل النزاعات: تعريف النزاع، انواعه، خصائص كل نوع، جميع مراحل وطرق المواجهة وتحديد المشكلة وحلها في كل مرحلة، تقنيات حل النزاع اي الحوار والمفاوضة والوساطة والتحكيم واستعراض افضل الطرق والمهارات لانجاح كل نوع منها، الخ.

مضمون البرنامج
يتألف برنامج تطوير مهارات التواصل الانساني من قسمين رئيسيين، يتمحور الاول حول مدونة قواعد السلوك في الامن العام التي سبق وانجزتها المديرية العامة للأمن العام بالتعاون مع مكتب المفوض السامي لحقوق الانسان في الامم المتحدة. من ابرز المواضيع التي يتضمنها هذا القسم، نذكر على سبيل المثال لا الحصر:

رسالة الامن العام ومبادئه، الصفات التي

لا تعطى اكاديميا الا للمتخصصين في مجال علم النفس.

يرتكز في القسم الاكبر منه على جانب الشق التعليمي النظري، على اعتماد نهج التدريب التجريبي، اي الواقعي والتفاعلي، الذي بدأت تنتهجه رسميا منذ سنوات اهم المؤسسات التعليمية في العالم. بالتالي، يسجل للمديرية العامة للأمن العام في هذا السياق انها من اولي المؤسسات الرسمية اللبنانية التي تدخل نهج التدريب التجريبي وعلم نفس التواصل الفعال ضمن برامج التدريب التي تشمل افرادها كافة.

استطردا، يحتوي البرنامج على مواد غير تقليدية، كقراءة لغة الجسد ونبرات الصوت وتحليل الشخصية وسواها، وهي تتمحور حول القدرات الذاتية للمتدربين وتقنيات ومهارات تعاملهم مع الاخرين سواء في علاقاتهم الاجتماعية او الوظيفية. بالتالي هي مفيدة لهم جدا في حياتهم اليومية سواء على صعيد فهمهم لذاتهم بالدرجة الاولى او فهمهم للاخرين وتطوير مهارات التواصل الفعال معهم بما ينعكس ايجابا على كل نواحي حياتهم الاجتماعية والوظيفية على السواء.

القسم الثاني من البرنامج يتمحور حول مختلف مواضيع التواصل الانساني، التي نذكر منها على سبيل المثال:

- مهارات مهنية ومهارات التواصل الفعال: التواصل، مستوى التواصل اللفظي وغير اللفظي، مستويات التواصل حسب طبيعة كل نوع، معوقات التواصل، نظرية القمع، تقنيات التواصل الفعال كمهارات الحوار ومهارات الاصغاء وغيرها، الخ.

- قراءة لغة الجسد: حركات الجسد، نبرة الصوت، وضعية الجسم في حالة الوقوف او الجلوس او غيرها، ايماءات الوجه، الخ.

- طرق حل النزاعات: تعريف النزاع، انواعه، خصائص كل نوع، جميع مراحل وطرق المواجهة وتحديد المشكلة وحلها في كل مرحلة، تقنيات حل النزاع اي الحوار والمفاوضة والوساطة والتحكيم واستعراض افضل الطرق والمهارات لانجاح كل نوع منها، الخ.

لا تعطى اكاديميا الا للمتخصصين في مجال علم النفس.

يرتكز في القسم الاكبر منه على جانب الشق التعليمي النظري، على اعتماد نهج التدريب التجريبي، اي الواقعي والتفاعلي، الذي بدأت تنتهجه رسميا منذ سنوات اهم المؤسسات التعليمية في العالم. بالتالي، يسجل للمديرية العامة للأمن العام في هذا السياق انها من اولي المؤسسات الرسمية اللبنانية التي تدخل نهج التدريب التجريبي وعلم نفس التواصل الفعال ضمن برامج التدريب التي تشمل افرادها كافة.

استطردا، يحتوي البرنامج على مواد غير تقليدية، كقراءة لغة الجسد ونبرات الصوت وتحليل الشخصية وسواها، وهي تتمحور حول القدرات الذاتية للمتدربين وتقنيات ومهارات تعاملهم مع الاخرين سواء في علاقاتهم الاجتماعية او الوظيفية. بالتالي هي مفيدة لهم جدا في حياتهم اليومية سواء على صعيد فهمهم لذاتهم بالدرجة الاولى او فهمهم للاخرين وتطوير مهارات التواصل الفعال معهم بما ينعكس ايجابا على كل نواحي حياتهم الاجتماعية والوظيفية على السواء.

القسم الثاني من البرنامج يتمحور حول مختلف مواضيع التواصل الانساني، التي نذكر منها على سبيل المثال:

- مهارات مهنية ومهارات التواصل الفعال: التواصل، مستوى التواصل اللفظي وغير اللفظي، مستويات التواصل حسب طبيعة كل نوع، معوقات التواصل، نظرية القمع، تقنيات التواصل الفعال كمهارات الحوار ومهارات الاصغاء وغيرها، الخ.

- قراءة لغة الجسد: حركات الجسد، نبرة الصوت، وضعية الجسم في حالة الوقوف او الجلوس او غيرها، ايماءات الوجه، الخ.

- طرق حل النزاعات: تعريف النزاع، انواعه، خصائص كل نوع، جميع مراحل وطرق المواجهة وتحديد المشكلة وحلها في كل مرحلة، تقنيات حل النزاع اي الحوار والمفاوضة والوساطة والتحكيم واستعراض افضل الطرق والمهارات لانجاح كل نوع منها، الخ.

مضمون البرنامج
يتألف برنامج تطوير مهارات التواصل الانساني من قسمين رئيسيين، يتمحور الاول حول مدونة قواعد السلوك في الامن العام التي سبق وانجزتها المديرية العامة للأمن العام بالتعاون مع مكتب المفوض السامي لحقوق الانسان في الامم المتحدة. من ابرز المواضيع التي يتضمنها هذا القسم، نذكر على سبيل المثال لا الحصر:

رسالة الامن العام ومبادئه، الصفات التي

لا تعطى اكاديميا الا للمتخصصين في مجال علم النفس.

يرتكز في القسم الاكبر منه على جانب الشق التعليمي النظري، على اعتماد نهج التدريب التجريبي، اي الواقعي والتفاعلي، الذي بدأت تنتهجه رسميا منذ سنوات اهم المؤسسات التعليمية في العالم. بالتالي، يسجل للمديرية العامة للأمن العام في هذا السياق انها من اولي المؤسسات الرسمية اللبنانية التي تدخل نهج التدريب التجريبي وعلم نفس التواصل الفعال ضمن برامج التدريب التي تشمل افرادها كافة.

استطردا، يحتوي البرنامج على مواد غير تقليدية، كقراءة لغة الجسد ونبرات الصوت وتحليل الشخصية وسواها، وهي تتمحور حول القدرات الذاتية للمتدربين وتقنيات ومهارات تعاملهم مع الاخرين سواء في علاقاتهم الاجتماعية او الوظيفية. بالتالي هي مفيدة لهم جدا في حياتهم اليومية سواء على صعيد فهمهم لذاتهم بالدرجة الاولى او فهمهم للاخرين وتطوير مهارات التواصل الفعال معهم بما ينعكس ايجابا على كل نواحي حياتهم الاجتماعية والوظيفية على السواء.

القسم الثاني من البرنامج يتمحور حول مختلف مواضيع التواصل الانساني، التي نذكر منها على سبيل المثال:

- مهارات مهنية ومهارات التواصل الفعال: التواصل، مستوى التواصل اللفظي وغير اللفظي، مستويات التواصل حسب طبيعة كل نوع، معوقات التواصل، نظرية القمع، تقنيات التواصل الفعال كمهارات الحوار ومهارات الاصغاء وغيرها، الخ.

- قراءة لغة الجسد: حركات الجسد، نبرة الصوت، وضعية الجسم في حالة الوقوف او الجلوس او غيرها، ايماءات الوجه، الخ.

- طرق حل النزاعات: تعريف النزاع، انواعه، خصائص كل نوع، جميع مراحل وطرق المواجهة وتحديد المشكلة وحلها في كل مرحلة، تقنيات حل النزاع اي الحوار والمفاوضة والوساطة والتحكيم واستعراض افضل الطرق والمهارات لانجاح كل نوع منها، الخ.

تحقيقا لاعلى درجات التواصل البناء والودي بين المديرية العامة للأمن العام والمواطنين، وبعد اطلاقها سابقا برامج واقساما عدة تسهل وتفعّل هذا التواصل كاستراتيجية الشرطة المجتمعية وقسم خدمة الاتصالات وغيرها، يأتي اطلاقها اليوم برنامج تطوير مهارات التواصل الانساني بهدف تعزيز مهارات عسكريها بشكل علمي نفسي اكاديمي ومحترف في مجالات التواصل، الاصغاء، الحوار، التفهم، ادارة الضغط والازمات، حل النزاعات، وغيرها من المهارات. كل ذلك بهدف تقديم افضل خدمة عامة للمواطن، وفق ارقى معايير حقوق الانسان وقواعد علم النفس

التواصل، ولأن المواطن "هورب علمنا ويجب ان نكون في خدمته على اكمل وجه"، كما يؤكد دائما المدير العام للأمن العام اللواء عباس ابراهيم.

ما اهمية وخصائص برنامج تطوير مهارات التواصل الانساني الذي اطلقته المديرية العامة للأمن العام؟ ماذا يتضمن من مواضيع تدريبية؟ ما هي ابرز انواع وسائل التواصل الانساني غير اللفظي، اي ما يعرف بلغة الجسد؟ وماذا عن معاني بعض حركات الجسد، نبرات الصوت، طريقة الكلام، الخ...

الاصغاء وسواها، وهي تتمحور حول القدرات الذاتية للمتدربين وتقنيات ومهارات تعاملهم مع الاخرين سواء في علاقاتهم الاجتماعية او الوظيفية. بالتالي هي مفيدة لهم جدا في حياتهم اليومية سواء على صعيد فهمهم لذاتهم بالدرجة الاولى او فهمهم للاخرين وتطوير مهارات التواصل الفعال معهم بما ينعكس ايجابا على كل نواحي حياتهم الاجتماعية والوظيفية على السواء.

القسم الثاني من البرنامج يتمحور حول مختلف مواضيع التواصل الانساني، التي نذكر منها على سبيل المثال:

- مهارات مهنية ومهارات التواصل الفعال: التواصل، مستوى التواصل اللفظي وغير اللفظي، مستويات التواصل حسب طبيعة كل نوع، معوقات التواصل، نظرية القمع، تقنيات التواصل الفعال كمهارات الحوار ومهارات الاصغاء وغيرها، الخ.

- قراءة لغة الجسد: حركات الجسد، نبرة الصوت، وضعية الجسم في حالة الوقوف او الجلوس او غيرها، ايماءات الوجه، الخ.

- طرق حل النزاعات: تعريف النزاع، انواعه، خصائص كل نوع، جميع مراحل وطرق المواجهة وتحديد المشكلة وحلها في كل مرحلة، تقنيات حل النزاع اي الحوار والمفاوضة والوساطة والتحكيم واستعراض افضل الطرق والمهارات لانجاح كل نوع منها، الخ.

مضمون البرنامج
يتألف برنامج تطوير مهارات التواصل الانساني من قسمين رئيسيين، يتمحور الاول حول مدونة قواعد السلوك في الامن العام التي سبق وانجزتها المديرية العامة للأمن العام بالتعاون مع مكتب المفوض السامي لحقوق الانسان في الامم المتحدة. من ابرز المواضيع التي يتضمنها هذا القسم، نذكر على سبيل المثال لا الحصر:

رسالة الامن العام ومبادئه، الصفات التي

لا تعطى اكاديميا الا للمتخصصين في مجال علم النفس.

يرتكز في القسم الاكبر منه على جانب الشق التعليمي النظري، على اعتماد نهج التدريب التجريبي، اي الواقعي والتفاعلي، الذي بدأت تنتهجه رسميا منذ سنوات اهم المؤسسات التعليمية في العالم. بالتالي، يسجل للمديرية العامة للأمن العام في هذا السياق انها من اولي المؤسسات الرسمية اللبنانية التي تدخل نهج التدريب التجريبي وعلم نفس التواصل الفعال ضمن برامج التدريب التي تشمل افرادها كافة.

استطردا، يحتوي البرنامج على مواد غير تقليدية، كقراءة لغة الجسد ونبرات الصوت وتحليل الشخصية وسواها، وهي تتمحور حول القدرات الذاتية للمتدربين وتقنيات ومهارات تعاملهم مع الاخرين سواء في علاقاتهم الاجتماعية او الوظيفية. بالتالي هي مفيدة لهم جدا في حياتهم اليومية سواء على صعيد فهمهم لذاتهم بالدرجة الاولى او فهمهم للاخرين وتطوير مهارات التواصل الفعال معهم بما ينعكس ايجابا على كل نواحي حياتهم الاجتماعية والوظيفية على السواء.

القسم الثاني من البرنامج يتمحور حول مختلف مواضيع التواصل الانساني، التي نذكر منها على سبيل المثال:

- مهارات مهنية ومهارات التواصل الفعال: التواصل، مستوى التواصل اللفظي وغير اللفظي، مستويات التواصل حسب طبيعة كل نوع، معوقات التواصل، نظرية القمع، تقنيات التواصل الفعال كمهارات الحوار ومهارات الاصغاء وغيرها، الخ.

- قراءة لغة الجسد: حركات الجسد، نبرة الصوت، وضعية الجسم في حالة الوقوف او الجلوس او غيرها، ايماءات الوجه، الخ.

- طرق حل النزاعات: تعريف النزاع، انواعه، خصائص كل نوع، جميع مراحل وطرق المواجهة وتحديد المشكلة وحلها في كل مرحلة، تقنيات حل النزاع اي الحوار والمفاوضة والوساطة والتحكيم واستعراض افضل الطرق والمهارات لانجاح كل نوع منها، الخ.

صار فيك تدفع بالبطاقة المصرفية بكل مراكز الأمن العام

الآن أصبح بإمكانك تسديد مدفوعاتك في مراكز الأمن العام كافة بواسطة بطاقتك المصرفية الصادرة عن أي مصرف في لبنان والعالم، أكانت فيزا أو ماستركارد. وتهدف هذه الخدمة الجديدة والمميزة الناتجة عن تعاون ما بين بنك لبنان والمهجر والمديرية العامة للأمن العام إلى تحصين الأمن وتطوير الإدارة.



بنك لبنان
والمهجر
راحة البال

عاطفية، كالفرح او الغضب او القلق، يكون من الاشخاص المتوترين في كل علاقاتهم، يشعرون بالوحدة بسهولة، يجدون صعوبة في التعبير عن مشاعرهم الحقيقية، وما الى هنالك.

- من يتحدث ببطء شديد ويحدد كلماته بالضبط وبحرص شديد قبل ان ينطق بها، يكون انسانا لا يزال يحلم بالمثالية في العلاقات بين الناس، ويتمسك عادة بافكاره القديمة ويرفض كل ما يعارض هذه الافكار، الخ.

- من يطلق كلامه بنعومة شديدة وكان فيه حنان ونغم، يكون شخصا متميزا بالهدوء في علاقاته مع الاخرين، الانفتاح، التفاؤل، الخ.

تحليل الشخصية

يميز علم النفس بين العديد من انواع الشخصيات كالشخصية الزجسية، المنطوية، العصبية، الجذابة وسواها، ولكل منها صفات وخصائص تميز صاحبها. على سبيل المثال نتوقف عند الامثلة التالية:

- الشخصية الزجسية: هي بشكل عام تمثل الشخص الذي يهتم بنفسه بشكل مفرط، او الشخص الذي يكثر من تقدير ذاته. من اهم صفات اصحابها التعامل بسطحية مع الامور، محاولة استغلال نقاط ضعف الاخرين والتسلط عليهم والاستفادة منها لتحقيق مكاسب شخصية وخاصة، الخ...

- الشخصية المنطوية: من ابرز صفات اصحابها الرغبة في العزلة والانفراد، حيث يفضلون الاستمتاع الفردي على الاستمتاع الجماعي، انحسار العواطف، قسوة القلب، برودة المشاعر، ضعف الانفعالات النفسية، وعدم المبالاة بمشاعر الاخرين، الخ...

- الشخصية الجذابة: من اهم صفاتها الثقة بالنفس، المرح والايجابية، التمتع بروح الالفة والتواصل مع الاخرين، الخ... استطرادا، يمكن ايضا تحليل صفات شخص ما من خلال شكل رأسه، جبينه، عينيه، انفه، ذقنه وسواها من اعضاء رأسه وهذا ما يطلق عليه عرفا اسم علم الفراسة.



UNITED NATIONS
HUMAN RIGHTS
OFFICE OF THE HIGH COMMISSIONER

◀ - استخدام اسئلة الاستيضاح واعادة الصياغة (تقصد كذا... افهم انك تقول...) - التعاطف واحترام مشاعر الاخر (افهم تخوفك، اقدر مشاعرك...)

لغة الجسد

يؤكد علماء النفس ان 7% فقط من التواصل بين شخصين يكون بالكلمات، و38% بنبرة الصوت و55% بلغة الجسد. اذا كان هناك اختلاف مثلا بين ما قيل بالكلمات وما تم التعبير عنه بلغة الجسد، فان المستمع يميل، ضمنا ونفسيا، الى تصديق لغة الجسد اكثر من الكلمات. في ما خص التعريف، تعبّر لغة الجسد عن شكل من اشكال التواصل غير اللفظي التي يمكن ان يقوم بها الفرد عن وعي تام او بشكل "لا واع". يتضمن التواصل غير اللفظي بلغة الجسد واحدا او اكثر مما يلي: حركات الجسد، وضعية الجسم في حالة الوقوف او الجلوس او غيرها، حركات اليدين، نبرة الصوت، درجة الصوت (مرتفع او منخفض)، ايماءات الوجه، تعابير الوجه الدقيقة او Micro-expressions التي تظهر لفترة قصيرة جدا، وسواها من الامور المشابهة.

اسلوب التحدث

بحسب علم النفس، ان الطريقة التي يتحدث بها الشخص تكشف الكثير من خفايا شخصيته ومكونات نفسه. وهي تعد مثابة مؤشر الى درجة حبه، غضبه، ثقته بنفسه وغيرها من الحالات. على سبيل المثال:

- من يتحدث بسرعة بشكل متعمد، ويزيد من السرعة عندما يكون في حالة اثارة

اذا جلس الشخص وقدماه فوق بعضهما البعض يحركهما باستمرار، فهذا يدل على انه يشعر بالملل.
- الاكتاف: عندما يهز الشخص كتفه، هذا يعني انه لا يدري او لا يعلم ما تتحدث عنه وقد يعني ايضا اللامبالاة.
- الفم: حينما يكذب الطفل على والديه، يضرب يديه على فمه في اشارة الى اخفاء الحقيقة عنهما، وعندما يكذب المراهق يلمس او يحك فمه بخفة.
- هز الاكتاف علامة اللامبالاة.
- الغمز بالعين علامة التودد.

حركات الجسد

في ما خص المعاني النفسية لحركات الجسد، سنتوقف عند الامثلة التالية: