نشاطات

تريز الخوري
khourytherese@hotmail.com

دورات تدريبيّة وورش عمل في الأمن العام: تعزيز مجتمع آمن ومتماسك قائم على الإحترام

يقوم مركز التدريب الوطني في الامن العام بدورات تهدف الى تحسين مهارات التواصل والتعامل مع المواطنين والاجانب، اضافة الى تدريبات في الاسعافات الاولوية بهدف تعزيز الامن المجتمعي وتحقيق العدالة في التعامل مع جميع الافراد

التدريبات التي يقوم بها الامن العام هي احدى اهم العوامل التي تساهم في تعزيز العلاقة بين الاجهزة الامنية والمواطنين، كما تساهم في تطوير قدرة العاملين مع مختلف المواقف الاجتماعية بكفاية عالية. تشمل مجموعة من المهارات الاساسية التي تتعلق بكيفية التعامل مع الحالات الطارئة، بشكل ايجابي خصوصا مع الافراد من مختلف الجنسيات والخلفيات الثقافية. وتقول احدى المشاركات ان الدورة جعلتها تخفف من مواقف التوتر وتبني جسور الثقة والتفاهم، ويعقب عليها مَن شارك في الاسعافات الاولوية قائلا: "ان التدريبات في هذا المجال، كانت مفيدة جدا، حيث اكتسبت مهارات حيوية قد انقذت حياة اشخاص في لحظات حاسمة. وقد شاركت في تمارين عملية كانت واقعية وشجعتني على التعامل مع مختلف المواقف بثقة".

"الامن العام" حاورت رئيس المركز الوطني للتدريب المقدم رشيد كفوري، والمدرب في دورة الاسعافات الاولية المؤهل اول رامي سمرجي.

كفوري: همنا ان يشعر المواطن بالامان

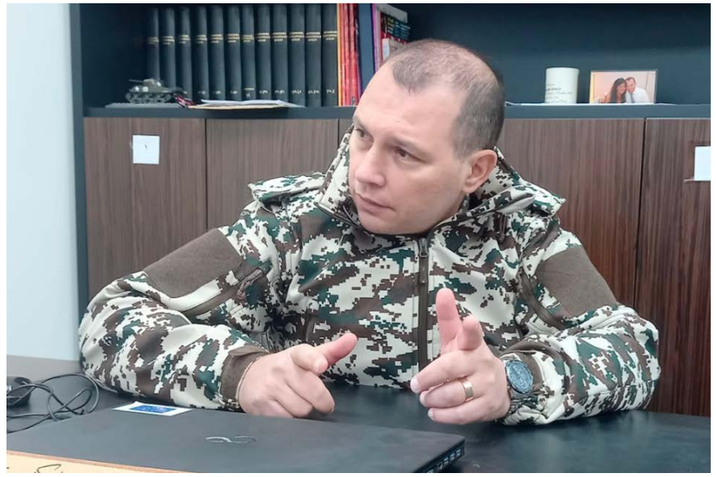
■ ماذا تضمنت دورة مهارات التواصل مع المواطنين؟

□ شملت القدرة على التفاعل بشكل ايجابي وفعال مع الجمهور، كما تضمنت فهم اساسيات الاصغاء وكيفية التعبير عن الافكار بوضوح. كذلك تعرف المتدربون على انواع التواصل المختلفة، سواء اللفظي او غيره، وهكذا تم تعليم المشاركين كيفية استخدام لغة الجسد وتعابير الوجه بشكل مناسب. تطرقنا ايضا الى مواجهة التحديات مثل المواقف الصعبة والشكاوى، مع الحد من التوتر والمشاعر السلبية مع المواطنين. ما اود الاشارة اليه ان الدورة شملت تقنيات الاقناع والتأثير واستخدام اساليب مهنية تحترم حقوق الاخرين وتحقق الاهداف المشتركة. من الجوانب المهمة التي قمنا بها بناء الثقة والصدقية، حيث علمنا كيفية تكوين علاقة مع المواطن، وضمان تقديم خدمة ذات جودة عالية. كما عززنا بشكل لافت العمل الجماعي والتعاون مما ساعد على تقديم الافضل والمشاركة في الافكار والتطلعات. اذن، ان اهم استراتيجيات حل النزاعات والخلافات قد قمنا باستعمالها بطريقة تساهم في تحقيق الحلول المثلى لجميع البشر، كما عززنا التفاعل الايجابي والمهني وتحسين الاداء الوظيفي في تقديم الخدمة العامة بشكل يرضي الجميع ويحقق اهداف بناء المؤسسات.

■ ما هي التحديات التي تواجهكم في التعامل مع المواطنين؟

□ بعض المواطنين قد يكونون احيانا في حالة توتر عاطفي او نفسي شديد، مثل الاشخاص الذين يعانون من اضطرابات نفسية او الذين يتعرضون لمواقف صادمة، مما يجعل التعامل معهم يتطلب مهارات خاصة. ففي غياب التدريب الكافي على فهم هذه الحالات وكيفية التعامل معها بشكل انساني وآمن، قد يتخذ بعض رجال الامن اجراءات قاسية او غير متناسبة مع الوضع، مثل استخدام القوة المفرطة او الرد العدائي، مما يؤدي الى تصعيد النزاع. من المهم ان يكون لدينا القدرة على تحديد الاشارات التي تدل على ان الشخص في حالة نفسية غير مستقرة بهدف استخدام اساليب تهدئة بدلا من التصعيد. التفاعل الفعال مع هذه الحالات ندعمه في تدريب متخصص، يشمل مهارات التفاوض بشكل هادئ، وادارة المواقف الحساسة، وهو ما قد يغيب في بعض الاحيان ويؤدي الى صعوبة الحلول السلمية في المواقف المتوترة.

دورة التعامل مع المواطنين والاجانب مع المقدم رشيد كفوري.


رئيس المركز الوطني للتدريب المقدم رشيد كفوري.

■ هل تؤثر التصرفات الفردية غير المنضبطة على العلاقات بين الامن العام والمواطنين؟

□ اشدد على تفادي التصرفات الفردية غير المنضبطة وهي احدى الصعوبات الكبيرة التي تؤثر سلبا على العلاقة بيننا وبين الناس. في حالات معينة، قد يقوم بعض الافراد بأعمال غير لائقة، مثل استخدام القوة المفرطة او التهديدات اللفظية، مما يخلق بيئة غير سليمة مشحونة بالسلبيات، فمثل هذه التصرفات قد تبين رجل الامن بمظهر مستبد او قاس، وهذا ما يعزز مشاعر العداء. اضيف ايضا، ان مثل هذه الامور قد تؤدي الى تدهور سمعة الاجهزة الامنية بشكل عام، حتى وان كانت هذه التصرفات نادرة. كما اؤكد ضرورة تعزيز الانضباط والالتزام بالقيم المهنية لضمان عدم تأثير التصرفات الفردية السلبية على العلاقات مع مجتمعنا.

■ هل تواجهون مشاكل في تطبيق القوانين؟

□ نواجه بعض المواقف، خاصة اذا كانت القوانين غير واضحة او يتم تفسيرها بطرق مختلفة. في بعض الحالات، قد يكون لدينا الفهم الجزئي او غير الدقيق لبعض المواد، مما يؤدي الى اتخاذ قرارات قد تكون غير قانونية او غير عادلة. لكن القوانين التي تنظم التعامل مع الافراد، فنحن ننفذها بدقة ولا استثناءات ولا نفرق بين حالة واخرى. وفي هذا السياق، نعامل الجميع بمساواة وبطريقة متساوية، ومن المهم الاستماع بعناية ومعرفة الاحتياجات والتوقعات. هذا الامر يساعد على فهم القضايا بشكل دقيق، ويسمح بتوفير الحلول المناسبة. اهم ما نصر عليه، هو الشفافية في تقديم المعلومات بشكل واضح وصريح حول كيفية اتخاذ القرارات والاجراءات، مع تفسير المعايير المتبعة في تقديم الخدمة او التعامل مع الشكاوى.

■ كيف يؤثر التطور التكنولوجي على تعاملكم مع مجتمعكم؟

□ يساهم في تسهيل عملنا في كثير من الاحيان، لكنه يعرضنا ايضا لمشاكل جمة. ان استخدام الكاميرات الامنية وتسجيلات الفيديو على الهواتف المحمولة ووسائل التواصل الاجتماعي، يمكن ان يكون له تأثير كبير في بعض الامور. في الحالات التي تحصل فيها المشاكل، يسجل المواطنون الحادثة باستخدام هواتفهم المحمولة، مما قد يؤدي الى نشر مقاطع فيديو او صور قد تفسر بطريقة غير دقيقة او مغرضة، ويؤدي ذلك الى تصعيد التوترات. فقد قمنا بتعليم استراتيجيات لتسوية الامور بطريقة عادلة وفعالة، مما يضمن الوصول الى حلول مرضية من دون تصعيد. اؤكد اهمية التعاون والعمل الجماعي الذي يعتبر المفتاح لتقديم افضل خدمة، وتحقيق نتائج ايجابية في اي بيئة عمل. فقد زودنا الجميع بالمعرفة والمهارات اللازمة لتحسين تفاعلنا مع الاخرين، وتقديم افضل الخدمات لمجتمعنا الذي يعوّل اهمية كبيرة على ادائنا.

سمرجي: نتعامل مع الحالات الطارئة

■ ماذا تضمنت دورة الاسعافات الاولوية في الامن العام؟

□ هدفت دورة الاسعافات الاولية الى تعليم المشاركين المهارات الاساسية التي يحتاجونها للتعامل مع الحالات الطارئة، وتقديم المساعدة لهم. تتضمن بشكل خاص مواضيع عدة مثل مفاهيم الاسعافات واهميتها، طرق التعامل مع الاصابات مثل الحروق والكسور والنزيف، كذلك طريقة انعاش القلب والرئتين (CPR) والتعامل مع حالات التسمم.

■ ما هي الاهداف التي اردتم تحقيقها؟

□ اردنا الوصول الى اهداف متنوعة، اولا تمكين الافراد من تقديم الرعاية الاولية في حالات الطوارئ من خلال تعليمهم كيفية التعاطي مع الحوادث والاصابات بشكل فوري قبل وصول الفرق الطبية. كذلك رفع الوعي الطبي بين المشاركين حول اهمية وكيفية التصرف بشكل ◄

المؤهل اول رامي سمرجي.

◄ صحيح. من خلال التدريب على العمل تحت الضغط. في هذا السياق لا بد من الاشارة الى اننا عملنا على تحسين قدرة الافراد على التعامل مع الحوادث في بيئات مرهقة. اضافة الى ذلك، سعينا الى تعزيز سلامة المجتمع من خلال اعداد الافراد، مما يساهم في تقليل المضاعفات الصحية وزيادة الامان في اماكن العمل.

■ ما هي التحديات التي تمت مواجهتها؟

□ من ابرز ما تمت مواجهته، على الرغم من الاهمية الكبيرة في تدريب الافراد على مهارات قد تنقذ الارواح في حالات الطوارئ، هو التعامل مع الخوف او القلق في المواقف الحرجة، اذ قد يشعر البعض بالتوتر او عدم اليقين في كيفية التصرف بالشكل الصحيح. للتغلب على هذه المشكلة، قمنا كمدربين على التركيز على بناء الثقة من خلال العمل المكثف، مما يساعد على مواجهة الحالات. كما لا بد من الاشارة هو ان صعوبة تطبيق ما قمنا بدراسته اعتبر تحديا آخر، حيث اختلف الواقع عن التمارين التدريبية، وواجهنا مشكلة في ترجمة ما تعلمناه من تصرفات حقيقية في الحالات الصعبة. لكننا عملنا على استخدام محاكاة حية لحالات استثنائية مما اتاح للمتدربين فرصة للتفاعل مع الواقع وتعزيز المهارات. كما اود القول ان التفاوت في مستويات الخبرة بين المشاركين شكل تحديا آخر، حيث قد يكون لدى البعض خلفية او معرفة سابقة بالاسعافات الاولية، بينما قد يكون البعض الاخر حديث العهد بهذه المهارات. الا ان الدورة تخطت المعوقات وكانت مصممة بطريقة تدريجية، تبدأ من الاساسيات وتنتقل الى الامور المتقدمة، مع توفير وقت لمراجعة المفاهيم الضرورية للافراد الاقل خبرة.

دورة الاسعافات الاولية.

■ ما هي التحديات في التقنيات الحديثة؟

□ التحديات في تعلم التقنيات الجديدة مثل انعاش القلب والتحكم بالنزف قد شكلت صعوبة للبعض. لتجاوز هذه المشكلة، قمنا بتقديم المعطيات بشكل مبسط، مع استخدام الوسائل التعليمية المناسبة مثل الفيديوهات والرسوم التوضيحية، اضافة الى التدريبات العملية المستمرة لتثبيت الكفايات. ما اود الاشارة اليه، هو وجود تحديات لوجستية قد تتعلق بنقص المعدات التدريبية او المساحات المناسبة لممارسة التقنيات، مثل رفع المصابين او استخدام الاجهزة الطبية. لكننا قمنا بتجهيز البيئة التدريبية بكل الادوات اللازمة واستخدمنا المحاكاة لضمان تجربة تعليمية واقعية. اللافت في هذا السياق، هو التفاعل مع متدربين من خلفيات ثقافية متنوعة شكل تحديا آخر، حيث قد لا يكون لدى بعض المشاركين القدر نفسه من الاستيعاب للأساليب المتبعة. كما عملنا بشكل فعال على تكييف اسلوب التدريس ليتناسب مع احتياجات الجميع مهما اختلفت طريقة فهمهم للامور. في هذا السياق، قمنا بالتحفيز والحفاظ على الانتباه، مع بعض الذين شعروا بالملل. لكننا على الرغم من كل شيء، خرجنا بنتائج مرضية، ونوّعنا اساليب استخدام الانشطة التفاعلية، مثل الالعاب التعليمية او التمارين الجماعية، مما ساعد على تعزيز المشاركة وادى الى مزيد من التفاعل.

■ هل تتوقعون الوصول الى نتائج مرضية بعد انجازكم الدورة؟ وكيف تقيمون مرحلة التدريب؟

□ الافتقار الى التدريب المستمر في مثل هذه الدورات الطبية، يعد من التحديات التي قد تؤثر على قدرة المتدربين على الاحتفاظ بالمهارات التي اكتسبوها. لذلك، من الضروري القيام دائما بدورات جديدة او جلسات اضافية، وذلك بهدف ضمان تحديث المهارات والمعلومات بشكل مستمر. كما نصر على تقديم مصادر تعليمية عبر الانترنت او تطبيقات تساعد على مراجعة النقاط الاساسية في الدورة. في اختصار يجب استكمال عملنا بشكل مهني، ويمكنني ان اؤكد ان التعاون طور قدراتنا.