JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في مهارات الإقناع والتأثير في العمل الشرطي

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في مهارات الإقناع والتأثير في العمل الشرطي

مهارات الإقناع والتأثير في العمل الشرطي دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لضباط الشرطة والمشرفين وقادة الشرطة المجتمعية الذين يحتاجون إلى كسب التعاون دون اللجوء إلى القوة، وتنتهي باستراتيجية التأثير الشرطي لموقف واقعي. فتوقعات الجمهور للإنصاف وتسجيل المواجهات بالكاميرات وهشاشة ثقة المجتمع باتت تحدد نجاح العمل الشرطي. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لضباط تحمل كلماتهم الاستجابة الأولى.

لماذا تهم مهارات الإقناع والتأثير في العمل الشرطي الآن

ثلاث قوى تشكل التأثير الشرطي اليوم: مجتمعات تحكم على الضباط بمدى عدالة معاملتهم بقدر ما تحكم على النتائج، وكاميرات الجسد وهواتف المارة التي تحول كل مواجهة إلى دليل علني، وحوادث تتعلق بالاضطراب النفسي والحشود والنزاعات حيث تزيد القوة من الضرر. والجهاز الذي يحسن الإقناع يكسب الامتثال الطوعي وتعاون الشهود والمعلومات المجتمعية، أما الذي يعتمد على السلطة وحدها فيفقد الثقة ويواجه مزيدا من الشكاوى والمواجهات. وتستند الدورة إلى أبحاث العدالة الإجرائية وشرعية الشرطة، فتطبق مبادئ إتاحة الصوت والحياد والاحترام وحسن النية في كل تعامل.

المستفيدون من مهارات الإقناع والتأثير في العمل الشرطي

- ضباط الدوريات والاستجابة الذين يحلون النزاعات ويكسبون الامتثال في الميدان
- ضباط التوقيف والاستجواب الذين يبنون الألفة للحصول على إفادات دقيقة
- المشرفون الذين يوجهون الفرق في المواجهات ويراجعون الحوادث المثيرة للجدل
- قادة الشرطة المجتمعية الذين يبنون الشراكات مع السكان والمجموعات المحلية
- أعضاء فرق الأزمات والتفاوض الذين يتعاملون مع أشخاص متوترين أو متحصنين

يستفيد فريق الحي أكثر حين يحضر ضباط الدوريات ومشرفهم وقائد الشرطة المجتمعية معا، إذ يتفقون على نهج واحد في المواجهات والشكاوى والتواصل مع السكان في القطاع نفسه.

قدرات مهارات الإقناع والتأثير في العمل الشرطي

ينتقل المشاركون من إصدار الأوامر إلى صناعة التعاون، فيقرؤون المقاومة مبكرا ويختارون أسلوب التأثير الذي يناسب الشخص والخطر والموقف.

- تطبيق مبادئ العدالة الإجرائية من إتاحة الصوت والحياد والاحترام في الإيقاف والتفتيش — ثقة الجمهور في التعاملات اليومية
- تقييم الحالة الانفعالية ودوافع الشخص المقاوم قبل اختيار الكلمات — قرار الضابط بالتراجع أو التدخل
- تصميم تسلسلات تهدئة المواقف التي تتيح الوقت والمسافة والخيارات — مراجعة المشرفين لقرارات استخدام القوة
- بناء الألفة في المقابلات للحصول على إفادات دقيقة وطوعية — المحققون وجهات الادعاء المعتمدة على الأدلة
- إيصال الرسائل الصعبة إلى الضحايا والأسر والحشود بوضوح — فرق القيادة التي تدير ردود فعل الجمهور
- الموازنة بين مخاوف المجتمع ومصالح الشركاء عند رسم التواصل المجتمعي — قادة الأحياء في تحديد الأولويات المحلية

مصطلحات مهارات الإقناع والتأثير في العمل الشرطي الأساسية

- العدالة الإجرائية — مبدأ يرى أن الناس يقبلون قرارات الشرطة بسهولة أكبر حين يشعرون أن الإجراء منصف ومحترم ومحايد.
- شرعية الشرطة — قناعة الجمهور بأن للشرطة حق ممارسة السلطة وأن طاعتها واجبة.
- تهدئة المواقف — تواصل وتموضع مقصودان يخففان التوتر ويقللان احتمال الحاجة إلى استخدام القوة.
- الإصغاء الفعال — الانتباه إلى الكلمات والانفعال والمعنى ثم عكسها للمتحدث ليشعر بأنه مسموع.
- الألفة — علاقة عمل قائمة على الثقة تشجع الشخص على الحديث بانفتاح مع الضابط.
- الامتثال الطوعي — تعاون يقدمه الشخص لأنه يقبل الطلب لا لأن القوة تجبره عليه.

مهارات الإقناع والتأثير في العمل الشرطي يوما بيوم

اليوم 1: مشهد التأثير في العمل الشرطي الحديث

- أبحاث العدالة الإجرائية — أثر المعاملة المنصفة في تعاون الجمهور
- نماذج شرعية الشرطة — أسباب منح المجتمعات رضاها أو حجبه
- المواجهات المسجلة والرقابة العامة — سلوك يشاهده الملايين
- السلطة مقابل التأثير — حين تأتي لغة الأمر بنتيجة عكسية
- التقييم الذاتي للتأثير — خط أساس لأهداف التطوير الشخصي

اليوم 2: مبادئ الإقناع للضباط

- المعاملة بالمثل والاتساق في المواجهات — كسب الموافقات الصغيرة أولا
- إشارات المصداقية والثقة — الزي ونبرة الصوت ولغة الجسد
- صياغة الطلبات والخيارات — زيادة القبول دون تهديد
- شرح أسباب القرارات — تقليل الإحساس بالتعسف
- الحدود الأخلاقية للإقناع — تجنب الخداع والتلاعب

اليوم 3: التواصل مع الجمهور

- الإصغاء الفعال والعكس — خفض الدفاعية في التعاملات
- التعليمات بلغة واضحة — توجيهات مفهومة تحت الضغط
- الوعي الثقافي واللغوي — تعامل محترم مع مختلف المجتمعات
- التواصل مع الفئات الضعيفة — التكيف مع الضيق والإعاقة
- إبلاغ الأسر بالأخبار السيئة — الرحمة مع دقة المعلومات

اليوم 4: تهدئة المواقف في المواجهات المتوترة

- قراءة التهديد والانفعال — العلامات المبكرة لتصاعد الهياج
- أساليب الوقت والمسافة والساتر — إتاحة المجال للحوار
- تسلسلات التهدئة اللفظية — الانتقال من المواجهة إلى الحوار
- التعامل مع أزمات الصحة النفسية — التنسيق مع الشركاء الصحيين
- استخلاص الدروس من التهدئة — مراجعة الخيارات قبل استخدام القوة

اليوم 5: التفاوض في المواقف الشرطية

- التفاوض القائم على المصالح — فصل المواقف المعلنة عن الاحتياجات الكامنة
- مراحل التفاوض في الأزمات — التواصل والألفة والحل
- التعامل مع الطلبات والمطالب — إبقاء الحوار متحركا بأمان
- التفاوض مع المجموعات والحشود — العمل عبر الممثلين
- أدوار فريق التفاوض — مهام المفاوض الأول والثاني والمنسق

اليوم 6: الألفة في المقابلات

- المقابلة القائمة على الألفة — كسب المعلومات بدل المواجهة
- تخطيط أهداف المقابلة — تحديد ثغرات الأدلة قبل الحديث
- الأسئلة المفتوحة والاسترجاع الحر — الحصول على إفادات أوفى
- التعامل مع المستجوبين المقاومين — العكس والتلخيص والصمت
- مقابلة الضحايا والشهود — تقليل الصدمة وتلوث الذاكرة

اليوم 7: التأثير داخل الجهاز الشرطي

- التأثير في القيادات والوحدات الأخرى — كسب الدعم للمبادرات المحلية
- توجيه الضباط في المواجهات — ملاحظات من المقاطع المسجلة
- محادثات معالجة الشكاوى — إصلاح الثقة بعد الحوادث
- أساليب تدخل الزملاء — إيقاف الزميل قبل وقوع المخالفة
- الإحاطات المقنعة — كسب التأييد للتغييرات التشغيلية

اليوم 8: التواصل المجتمعي والشراكات

- رسم خريطة المجتمع — تحديد القادة والمجموعات والمخاوف
- شراكات حل المشكلات — عمل مشترك مع المدارس والبلديات
- الاجتماعات واللقاءات العامة — التعامل بهدوء مع الأسئلة العدائية
- التواصل مع الشباب — بناء الثقة قبل نشوء النزاع
- قياس ثقة المجتمع — الاستبيانات وحلقات التغذية الراجعة

اليوم 9: التأثير في الأحداث العامة البارزة

- التواصل مع الحشود — رسائل تخفف التوتر في الفعاليات
- بيانات الإعلام ووسائل التواصل — الدقة والتوقيت بعد الحوادث
- الاستجابة للشائعات والمعلومات المضللة — استعادة ثقة الجمهور بسرعة
- العمل مع الوسطاء المجتمعيين — تهدئة النزاعات قبل تصاعدها
- طمأنة المجتمع بعد الحادث — متابعة مرئية وتفسير واضح

اليوم 10: ممارسة استراتيجية التأثير الشرطي

- تطبيق فحوص العدالة الإجرائية — مراجعة موقف مختار
- تطبيق تسلسلات التهدئة — مواجهة متوترة بلعب الأدوار
- تطبيق المقابلة القائمة على الألفة — تمرين مقابلة شاهد مخططة
- تطبيق خريطة التواصل المجتمعي — أصحاب المصلحة في المشكلة المختارة
- استراتيجية التأثير الشرطي — جمع النهج والرسائل والمقاييس

تطبيق مهارات الإقناع والتأثير في العمل الشرطي بعد الدورة

- قيادة مراجعة لخمس مواجهات مسجلة من فريقك وفق مبادئ العدالة الإجرائية، والاتفاق على تغييرين في طريقة شرح الضباط لقراراتهم.
- إدارة جلسة لرسم خريطة التواصل المجتمعي حول مشكلة محلية متكررة، ثم الاتفاق على إجراءات مشتركة ومقاييس للثقة مع مجموعتين شريكتين.

أسئلة حول مهارات الإقناع والتأثير في العمل الشرطي

ما مهارات الإقناع والتأثير في العمل الشرطي ولماذا تهم الآن؟

مهارات الإقناع والتأثير في العمل الشرطي هي الأساليب التي يكسب بها الضباط التعاون عبر المعاملة المنصفة والإصغاء وتهدئة المواقف والتفاوض. وتهم الآن لأن تسجيل المواجهات والرقابة العامة يكافئان الضباط الذين يحلون المواقف دون قوة.

ما الأدوار الأكثر استفادة من مهارات الإقناع والتأثير في العمل الشرطي؟

يستفيد ضباط الدوريات والتوقيف والاستجواب أكثر من غيرهم من مهارات الإقناع والتأثير في العمل الشرطي، ومعهم المشرفون الذين يوجهون المواجهات وقادة الشرطة المجتمعية وأعضاء فرق التفاوض.

كيف تختلف مهارات الإقناع والتأثير في العمل الشرطي عن تدريب القيادة الشرطية؟

تركز مهارات الإقناع والتأثير في العمل الشرطي على التعامل مع الجمهور والمشتبه بهم والشهود والشركاء. أما تدريب القيادة الشرطية فيركز على قرارات القيادة والنزاهة والأداء والتغيير المؤسسي داخل الجهاز.

ماذا تعود به من تدريب مهارات الإقناع والتأثير في العمل الشرطي؟

تعود باستراتيجية التأثير الشرطي لموقف واقعي، تجمع فحوص العدالة الإجرائية وتسلسلات التهدئة والمقابلة القائمة على الألفة وإجراءات التواصل المجتمعي.

مهارات الإقناع والتأثير في العمل الشرطي: الطريق إلى الأمام

تحدد استراتيجية التأثير الشرطي أولا طريقة تعامل الفريق مع المشكلة المختارة: الكلمات التي يستخدمها الضباط والشركاء الذين يشركونهم وعلامات الثقة التي يتابعونها. ويستخدمها المشرفون وقادة الشرطة المجتمعية في إحاطة النوبات ومراجعة المواجهات. وبعد الشهر الأول تكشف المقاطع المسجلة والشكاوى وآراء السكان مدى نجاح النهج، سواء في وسط مدينة مزدحم أو حي سكني هادئ.