DCAF ديكاف ـ مركز جنيف لحوكمة قطاع الأمن

Ministry of Foreign Affairs of the Netherlands

دليل مرجعي سريع:

نقاط الدخول لمعالجة الصدمات النفسية في برامج إصلاح الشرطة

مقدمة

إن الصدمات والمحن هي مجالات دقيقة ومتعددة الطبقات ولا توجد حلول واحدة تناسب الجميع. يجب أن تتكيف أي جهود لمعالجة جوانب محددة من الصدمات النفسية ، لتتناسب مع السياق المحدد والثقافة الخاصة بالمنظمة (المنظمات) التي يتناولها إصلاح قطاع الأمن. ومع ذلك، يقدم هذا الدليل المرجعي السريع ملخصًا للمسائل التي يجب على ممارسي إصلاح قطاع الأمن النظر فيها عند تصميم وتنفيذ برامج إصلاح الشرطة في أي سياق.

ويهدف الدليل إلى أن يكون مكملاً لدراسة منفصلة لمركز جنيف لحوكمة قطاع الأمن حول النهج الواعية بالصدمات في إصلاح الشرطة («معالجة الصدمات كعنصر مفقود في حوكمة قطاع الأمن وإصلاحه: وجهات نظر حول العمل الشرطي الواعي بالصدمات»). وقد حللت الدراسة ثلاثة عناصر للصدمات النفسية في العمل الشرطي (الأفراد، التنظيمية والجماعية)، مما يسلط الضوء على أهمية فهم أين تتوفر الاستجابات الممكنة للتخفيف من هذه العناصر، سواء من داخل المؤسسة أو خارجها.

على سبيل المثال، على الصعيد الداخلي، تقع على عاتق المنظمة مسؤولية رعاية موظفيها، الأمر الذي يتطلب قادة على دراية وسياسات متطورة وموارد عملية. أما خارجيًا، فيمكن أن يؤدي التواصل والتفاهم المشترك مع المجتمعات المحلية إلى مزيد من الاستقرار للمنظمة وموظفيها. كما يمكن أن يساعد النظر في العوامل الخارجية ومعالجتها، بما في ذلك الضغوط السياسية أو عدم الاستقرار، في التخفيف من مخاطر الصدمات التنظيمية وآثارها على عملية صنع القرار التنظيمي وفعاليته.

داخلياً:

- ✓ هل هناك اعتراف ووعي بـ
  - الانتشار الواسع لحدوث الصدمات والضغوط والتوترات والمحن التي يواجهها ضابط الشرطة الفردي (والتي قد تشمل الصدمات المرتبطة بالعمل وكذلك الصدمات الشخصية).
  - جوانب مثل الصدمة الثانوية أو غير المباشرة والإجهاد الناتج عن التعاطف والإصابة المعنوية والإرهاق؟
  - الطرق التي يمكن أن تؤثر من خلالها ثقافة مكان العمل والروايات على شعور الناس تجاه رفاهيتهم العاطفية؟
- ✓ هل يتم تشجيع الموظفين على التحدث عن مجموعة تجاربهم وطلب المساعدة عند الحاجة؟
- ✓ هل هناك تدريب وموارد ومساحات للتفكير تعمل على التثقيف وزيادة الوعي حول علامات الصدمة وتأثيرها على كل من الخبرات المهنية والشخصية في مجالات متنوعة مثل استخدام القوة، وإدراك المخاطر، واتخاذ القرارات، والتحكم في الاندفاع، واستعادة الذاكرة، والعلاقات الأسرية، وأنماط الحياة (مثل تعاطي الكحول)؟
- ✓ هل هناك قائمة بخيارات الدعم، وهل يتم نشرها ومناقشتها على نطاق واسع على جميع مستويات المنظمة؟
- ✓ هل يتوفر للموظفين إمكانية الوصول إلى مختصين في الصحة النفسية والعاطفية ممن لديهم الخبرة في معالجة جميع أشكال الصدمات، وليس فقط المصابين باضطراب ما بعد الصدمة؟
- ✓ تم وضع مبادئ توجيهية (بدعم من ممارسي الصحة النفسية عند الحاجة) من أجل إدارة:
  - كيف يتم اتخاذ القرارات المتعلقة بنوع الدعم الذي يحتاجه الفرد، ومتى قد تكون هناك حاجة لإبعاده عن العمل مؤقتًا وكيف يتم التعامل مع هذا الموقف الصعب المحتمل ومناقشته مع الفرد وزملائهم؟
  - ما هي التدابير المتخذة لدعم العائدين إلى العمل بعد وقوع حادث؟
  - كيف يتم استيعاب الدروس المستفادة وإدماجها في الممارسة اليومية، سواء من حوادث محددة أم استقالة ضباط الشرطة؟
- ✓ هل يتلقى القادة:
  - تدريب ودعم مصمم خصيصًا لمساعدتهم على التعرف على الصدمات والضيق العاطفي في منظمتهم والاستجابة له، وعند الحاجة، لعب دور فعال في إزالة الوصمة المرتبطة بطلب المساعدة؟
  - تدريب محدد حول طرق إجراء محادثات مستنيرة حول الصدمات النفسية ومناقشة الصدمات المحتملة مواضيع غير مريحة تتعلق بالصحة النفسية؟
  - التدريب على كيفية خلق شعور بالانتماء لدى جميع أعضاء المنظمة ليشعر رجال الشرطة بالتواصل والدعم داخل مجتمع عملهم؟
- ✓ هل لدى القادة طرق منتظمة ومتنوعة لرصد ومراجعة رفاهية الموظفين؟ أمثلة على ذلك قد تشمل استطلاعات الرأي والاستبيانات مجهولة المصدر ومجموعات التركيز والمحادثات الفردية ومساحات التفكير الخارجية (مثلًا مع طبيب أو مدرب أو مرشد مؤهل)، واستخدام مقاييس موحدة لرصد مستويات الصدمات الثانوية والغير مباشرة ورفاهية الموظفين.
- ✓ هل هناك سياسات وموارد متوفرة لدعم القيادة في ضمان استخلاص المعلومات بعد وقوع الحادث؟ هل المراجعات والعمليات التأديبية مستنيرة بالصدمات؟ (يمكن أن يلعب الفيديو والأمثلة المكتوبة دورًا مهمًا في مساعدة القادة على وضع النظرية موضع التنفيذ).
- ✓ هل يتجاوز التدريب التنظيمي التجارب الفردية للاعتراف بـ:
  - حيث قد تكون المنظمة نفسها قد تعرضت لصدمة (من خلال فقدان الضباط، الضغط السياسي المستمر أو النقد العام أو عوامل أخرى)؟
  - كيف يمكن أن تكون الصدمة قد أثرت على السياسات التنظيمية والثقافة وصنع القرار؟
  - كيف تؤثر الصدمات بين الأجيال والأشكال الثقافية وغيرها من أشكال الصدمات على العمل الشرطي؟

خارجي:

- ✓ هل هناك تدريب وموارد ومحادثات مفتوحة تقر بتأثير الصدمة الجماعية والمجتمعية على علاقات الشرطة مع الجمهور؟ وقد يشمل ذلك الصدمات التاريخية والمتوارثة بين الأجيال، فضلاً عن مصادر الصدمات الأحدث عهداً مثل ارتفاع مستويات العنف والصراع.
- ✓ هل تمت تسمية التجارب المؤلمة للشرطة والمجتمع والاعتراف بها؟ هل تضمن ذلك، عند الاقتضاء، قبول المسؤولية والاعتذار الهادف وتطوير التزام مشترك لمعالجة العوامل التي أدت إلى هذه التجارب؟
- ✓ هل لدى الشرطة والوزارات/الوكالات الحكومية التي تشرف عليها وتراقبها:
  - التزام مقصود بفحص التحيزات وأوجه عدم المساواة التي تؤثر على مختلف المجتمعات، ويمكن أن تؤثر على التماسك الاجتماعي؟
  - الوعي بكيفية تأثير بعض السلوكيات، أو الكلمات، أو المعدات، أو الزي الرسمي، أو التصرفات على أفراد المجتمع وتشكيل ردود أفعالهم تجاه الشرطة؟
  - الأساليب الفعالة للاستماع إلى المجتمعات المحلية والتعلم منها ومن احتياجاتها ومخاوفها، الآمال والأفكار المتعلقة بالأمن والعلاقات بين الشرطة والمجتمع؟
  - المشاريع المجتمعية أو غيرها من وسائل تطوير وجود أكثر إيجابية للشرطة و «إضفاء الطابع الإنساني» للشرطة داخل مجتمعاتهم؟
  - الالتزام بضمان تمثيل الشرطة للمجتمعات التي تخدمها؟
- ✓ هل يتم إبلاغ المجتمع بقيم الشرطة بشكل واضح ويتم تجسيدها باستمرار من خلال الأفعال التي يقوم بها أفراد الشرطة؟
- ✓ هل توجد آليات للشرطة والمنظمات المجتمعية والحكومات الأخرى في مكانها الصحيح؟ الوكالات للعمل معًا من أجل:
  - تحديد احتياجات المجتمع المحلي ومعالجتها؟
  - المساهمة في الحملات العامة المتعلقة بالصحة النفسية، والعنف الأسري، وتعاطي المخدرات والكحول، والتحديات المجتمعية الأخرى التي قد تنشأ عن الصدمة الجماعية أو تسهم فيها.
- ✓ هل مكاتب العلاقات العامة في الشرطة وكذلك وسائل الإعلام المحلية ومنظمات المجتمع المدني مدركة لأهمية التوعية بالإبلاغ عن التطورات الإيجابية (مثل التقدم المحرز في تقليل الجريمة أو التعاون بين الشرطة والمجتمع) بالإضافة إلى المشاكل؟
- ✓ هل يتفهم القادة السياسيون وقادة الشرطة الآثار المحتملة للتحولات السياسية أو غيرها من الأحداث الكبرى على المنظمة؟ هل هم على استعداد للدخول في حوار بنّاء مع أصحاب المصلحة الحكوميين وغير الحكوميين لمعالجة هذه الآثار، ولضمان الاستمرارية في المنظمة عند الحاجة؟
- ✓ هل لجان الرقابة البرلمانية، ومؤسسات أمناء المظالم وغيرها من الجهات الرقابية الفاعلة الأخرى على دراية بـ وجود الصدمات النفسية وآثارها في الشرطة؟ هل لديهم طريقة لمحاسبة الشرطة على ضمان سلامة ورفاهية أفرادها؟
- ✓ هل تُظهر قوانين/لوائح العمل الوطنية وعيًا بتأثير الصدمات النفسية والإجهاد على القوى العاملة؟

ديكاف ـ مركز
جنيف لحوكمة
قطاع الأمن

دار السلام

شيمين أوجين ريغو 2E

CH-1202 جنيف، سويسرا

+41 (0) 22 730 94 00

info@dcaf.ch

www.dcaf.ch