

# دعم سلامة الضابط عبر عافية عائلته: التواصل في عائلة الضابط

التواصل الفعال هو حجر الزاوية لعائلة سليمة. تنطوي مهنة الشرطة على تحديات فريدة من نوعها قد تخلق التوتر والارتباك والخوف وسلسلة متنوعة من العواطف الأخرى التي يمكن أن تسبب حواجز أمام التواصل السليم بين الضباط وأحبائهم. فيما يلي استراتيجيات للتغلب على التحديات وبناء التواصل السليم في أسر الشرطة:

## كيف يختلف التواصل باختلاف عائلات ضباط الشرطة

**ثقافة الشرطة:** قد يخشى الضباط انتقادات من أقرانهم لمشاركة عواطفهم في العمل، وترك المنزل كبيئة رئيسية لمعالجة الضغوطات المتعلقة بالعمل.



**التركيز على الحقائق:** إن إعطاء الأولوية للتفاصيل المهمة وجمع جميع الحقائق والظروف بسرعة هي استراتيجيات مشتركة. في عمل الشرطة. هذا النمط من التواصل يمكن أن يجعل الضابط يبدو رافضاً أو غير مهتماً بالمحادثات. التي تقع في المنزل.



**اليقظة المفرطة:** قد يشعر الضباط باليقظة المفرطة بسبب زيادة الوعي بالمخاطر المحتملة<sup>1</sup>. ويرجع ذلك إلى زيادة مستوى الكورتيزول، مما يتسبب في زيادة الضغط والوعي في الجسم. هذه السمة هي سلوك مشروط ويمكن أن تظهر في مواقف خارج الخدمة.



**نغمة الصوت:** مع الحفاظ على السيطرة في المواقف أثناء العمل، قد تبدو لهجة الضابط جديّة أو مباشرة. يمكن أن تمتد هذه النغمة عن غير قصد إلى المناقشات خارج الخدمة وتساء تفسيرها.



**درع عاطفي:** يستخدم الضباط أحياناً "الدروع العاطفية" لحماية أنفسهم من الإجهاد والتأثير الفسيولوجي لعملهم. يمكن لهذا السلوك أن يجعل الضابط يظهر وكأنه مغلقاً في المنزل.



## ما هو الاستماع النشط؟

- الاستماع النشط هو وسيلة اتصال تنطوي على الاستماع باهتمام، والمشاركة، وإظهار مختلف الإشارات غير لفظية مع الشخص الذي يتحدث. الاستماع النشط لا يجعل المتحدث يشعر بالسماع والقيمة فحسب، بل يقلل من خطر سوء التواصل.
- **لغة الجسد:** الإيماء برأسك، والنظر إلى الشخص، وإظهار الاهتمام.
- **الخطاب:** طرح أسئلة مفتوحة، وتلخيص ما تسمعه، والتناوب على التحدث.
- **إقترح حلول للمشكلة فقط إذا سأل الفرد الآخر.** ركز على ما يريد المتحدث مشاركته وإجمع كل المعلومات.
- **إستخدم جمل بالضمير الشخصي "أنا" بدلاً من الضمير الشخصي "أنت".** يمكن أن تخلق الجمل التي فيها "أنت" دفاعية، وتلقي اللوم، وغالباً ما تكون سلبية. أمّا الجمل التي تحتوي على "أنا" تضع المسؤولية على المتحدث، وتقدم الأساس المنطقي، وتولد أقل تهديداً. قد يتضمن استخدام الضمير الشخصي "أنا" في أفعال مثل "أنا" أشعر/أفكر/ [أحس/شعور] عندما [الأساس المنطقي]. أنا أود/أفضل/بدلاً من ذلك [الحل].

1 آثار اليقظة المفرطة على صنع القرار أثناء الحوادث الحرجة. مجلة مركز NPS للدفاع والأمن الداخلي. سبتمبر 2018.

## إستراتيجيات التواصل الفعال للضباط وعائلاتهم

يتضمن المخطط التالي إستراتيجيات الاستماع. يتم تضمين الاعتبارات لأفراد الأسرة، ولكن العديد منها يمكن استخدامها بصفة متبادلة.



فرد العائلة	الضابط	إستراتيجية التواصل
مناقشات	استمع بفاعلية إلى ما يقوله الشخص الآخر بدلاً من الاستماع إليه وأنت تفكر في الجواب. تجنب عبارة "نعم، ولكن..." عند الرد لأنها تشير إلى الرفض المسبق.	إستمع
تأكد من أن ضابطك قد يبدو مباشرًا أو صارمًا، بدلاً من التوافق على القول عاطفيًا. ممارسة مهارات الاستماع النشط عندما يتحدث أحد أفراد عائلتك ويتحدث بصدق عن عواطفك أثناء المحادثة.	تأكد من أن المتحدث يشعر بالموافقة مع ما يقوله. كرر ما يقوله المتحدث لإثبات أنك تلقيت الرسالة ويتم سماعها.	كن وافقًا مع قول الآخر
تواصل مع ضابطك عندما تشعر بسوء الفهم أو العزلة العاطفية. قد يواجه تجارب صعبة أو مؤلمة أثناء العمل. على الرغم من أنك قد لا تتعرف مباشرة على الوضع، إظهار أنك تسمع المتحدث وترغب في الاستماع.	حدد الإشارات الاجتماعية للآخرين وكن حذرًا من استخدام التعاطف بشكل غير لائق. لا تقل من مشاعرهم أو تقارن تجاربك الخاصة مباشرة بمشاعرهم إذا لم تكن التجارب بنفس الحجم.	كن متعاطفًا

## وضع حدود واحترامها

من المهم فهم الفرق بين حواجز الاتصال والحدود.

يمكن أن تساعد الحدود المحددة بشكل متبادل الأشخاص على فهم الملاءمة فيما يتعلق بالمواضيع والتوقيت والأماكن لإجراء مناقشة. وهذا من شأنه أن يخفف من الصراع أو الضائقة العاطفية غير المقصودة خلال محادثة صعبة بالفعل. في حين أن الحدود يمكن أن تكون مفيدة، فإن وضع الحواجز يمكن أن يعزل نفسك ومن حولك عاطفيًا.

- تحديد متى وأين يكون من المناسب التحدث عن المواضيع المتعلقة بالعمل و/أو الضغوطات المحتملة. يجب أن تكون المحادثات خارج سماعه الطفل عند الاقتضاء.
- يمكن أن يكون شركاؤك وأفراد عائلتك مستمعين فعالين، ولكن يجب أن يكون لديهم آليات التكيف الخاصة بهم والدعم في مكان للمواضيع التي يحتمل أن تكون مجهدة.
- قد تظهر سلوكيات الشرطة أو جوانب عملك في المواقف الاجتماعية مع الأصدقاء و/أو أفراد العائلة. فكر في تحديد إستراتيجيات لتحريف المحادثة بأدب إذا لم تكن مرتاحًا في الحديث عنها.

## تحقيق التوازن عن طريق المشاركة

على الرغم من وجود فائدة في مشاركة المعلومات حول يومك، أفهم أنه من المهم تقييم طبيعة علاقة المحتوى مع مشاركة الأفراد الآخرين مع أولئك الذين خارج المهنة.



مواضيع المحادثة	الضابط	فرد العائلة
معالجة المواضيع الصعبة	فكر في إجراء محادثات يحتمل أن تكون ثقيلة مع أفراد العائلة مع "تسجيل الوصول". اسأل إذا كانوا على استعداد للسمع حول التفاصيل التي قد تكون مرهقة أو إذا كان وقت آخر سيكون أكثر ملاءمة.	يتم تشجيع أفراد الأسرة على إنشاء أشكالهم الخاصة من المعالجة والدعم من خلال مجموعات الدعم الاجتماعي، وممارسات الذهن، والهوايات منخفضة الضغط.
معالجة العواطف	كن صادقاً بقدرتك على مناقشة مواضيع خاصة بالعمل مع أفراد العائلة. اشرح أنه يجوز لك أن تكون منفتحاً لمناقشة عملك في المستقبل عندما تكون في وضع عقلي أكثر إيجابية.	البحث إذا كانت الوكالة توفر موارد الموظفين مثل دعم الأقران وبرامج مساعدة الموظفين لأفراد الأسرة.
إستبعاد من حولك	إدرك أن إستبعاد أحد أفراد العائلة تماماً قد يكون ضاراً بالعلاقة والصحة العقلية للفرد الآخر، حتى إذا كنت ترغب في حمايته.	تحلى بالصبر مع ضابطك عندما يبدو مغلقاً عاطفياً. إذا كان الضابط لا يرغب في الحديث، فاقترب منه في وقت لاحق.

## التأقلم والاتصال

في حين أن التواصل أمر لا غنى عنه، فإن الشعور بالاتصال والقيمة له نفس القدر من الأهمية لتشجيع ودعم علاقة سليمة.

- تحديد أنشطة الترابط التي تعزز الإيجابية والامتنان بين أفراد الأسرة.
- خطط للأنشطة في البيئات التي تساعدك على الاسترخاء والتخلص من التوتر.
- خصص وقتاً محدداً طوال الشهر للمضي مع أعضاء شبكة الدعم الخاص بك.

## موارد إضافية

صفحة السلامة والعافية الخاصة بالجمعية الدولية لقادة الشرطة