



دورة التفاوض في الأزمات واحتجاز الرهائن: إدارة فريق التفاوض والتنسيق مع القيادة والاستجابة لحالات الاختطاف



دورة التفاوض في الأزمات واحتجاز الرهائن: إدارة فريق التفاوض والتنسيق مع القيادة والاستجابة لحالات الاختطاف

مقدمة:

دورة التفاوض في الأزمات واحتجاز الرهائن هذه مدتها 5 أيام، وتعنى بإدارة فريق التفاوض والتنسيق مع القيادة والاستجابة لحالات الاختطاف، وتستهدف مفاوضي الشرطة والأجهزة الأمنية وقادة فرق التفاوض وقادة الحوادث ومديري الاستجابة للاختطاف في المنشآت، وينتهي فيها كل مشارك بإعداد استراتيجية تفاوض وخطة لنشر الفريق لحادثة افتراضية. حين تعمل خلايا التفاوض دون هيكل واضح ينقطع الاتصال بالشخص المستهدف، ويتعارض المفاوضون مع القيادة حول المهل وقرارات الإفراج، وتبقى الأسر ووسائل الإعلام وشركات التأمين دون إدارة. يعمل المرشحون في فرق التفاوض والاستجابة للحوادث أو يقودونها، وتقدم الدورة بأسلوب لعب الأدوار المتدرج، وتقدم كور كونسبت الدورة في التفاوض مع محتجزي الرهائن.

أهداف الدورة:

- تصنيف حوادث التحصن واحتجاز الرهائن والتدخل في الأزمات والاختطاف بطلب الفدية وتحديد أولويات التفاوض لكل منها
- تنظيم فريق التفاوض بمواقع المفاوض الرئيس والمفاوض المساند وقائد الفريق ومسؤول المعلومات ومسجل الوقائع مع خطوط رفع واضحة إلى القيادة
- تطبيق نموذج Behavioural Change Stairway Model لتغيير السلوك تدريجياً ومهارات الإنصات الفعال لبناء الألفة مع شخص تحت الضغط
- إدارة المطالب والمهل والوسطاء من الأطراف الثالثة وترتيبات الاستسلام أو الإفراج بالاتفاق مع قائد الحادثة
- تنسيق التواصل مع الأسر والتعامل مع وسائل الإعلام وإشراك شركات التأمين والمستشارين في استجابة المنشأة لحالات الاختطاف
- قيادة جلسات استخلاص الدروس للمفاوضين ودعم سلامتهم النفسية وإعداد استراتيجية التفاوض وخطة نشر الفريق لحادثة افتراضية

الفئة المستهدفة:

- مفاوضو الأزمات الذين يشغلون موقعي المفاوض الرئيس والمساند في وحدات التفاوض الشرطية والأمنية
- قادة فرق التفاوض الذين ينسقون خلايا التفاوض وجمع المعلومات وقنوات الاتصال بالقيادة
- قادة الحوادث الذين يعتمدون استراتيجية التفاوض والمهل وترتيبات الإفراج في الحوادث الحرجة
- مدبرو الأمن والأزمات في المنشآت الذين يوجهون استجابة المنشأة للاختطاف بطلب الفدية والابتزاز
- مدبرو مخاطر السفر ورعاية الموظفين الذين يعملون مع شركات التأمين ومستشاري الاستجابة للأزمات لحماية الموظفين

محاوِر الدورة:

اليوم 1: أسس التفاوض في الأزمات وتصنيف الحوادث

- دور التفاوض في الأزمات في حل الحوادث الحرجة
- تصنيف حوادث التحصن واحتجاز الرهائن والاختطاف بطلب الفدية
- لمحة عن التدخل في الأزمات من قبل المستجيبين الأوائل
- تقييم دوافع الشخص المستهدف بين التعبيرية والأدائية
- خط الأساس لجاهزية وحدة التفاوض ومراجعة فجوات القدرات

اليوم 2: هيكل فريق التفاوض ونماذج التأثير والعلاقة مع القيادة

- مواقع فريق التفاوض من المفاوض الرئيس إلى مسجل الوقائع
- مراحل نموذج Behavioural Change Stairway Model وقواعد تسلسلها
- الفصل بين صلاحيات المفاوض وقائد الحادثة في اتخاذ القرار
- موقع خلية التفاوض ضمن منظومة قيادة الحادثة
- شبكة جمع المعلومات وتصميم لوحة الموقف

اليوم 3: الإنصات الفعال والألفة والتواصل مع الشخص المستهدف

- مهارات الإنصات الفعال بإعادة الصياغة وتسمية المشاعر والتشجيع اللفظي
- الأسئلة المفتوحة والتلخيص والصمت المقصود في الحوار مع المستهدف
- بناء الألفة مع الأشخاص المنفعليين تحت ضغط الوقت
- قنوات الاتصال ومنها الهاتف الملقى والرسائل النصية
- إجراءات التحقق من الوسطاء من الأطراف الثالثة وإحاطتهم

اليوم 4: المطالب والمهل وديناميكيات الاحتجاز والاستجابة للاختطاف

- سجل المطالب وأساليب تمديد المهل
- تخطيط تسلسل الاستسلام والإفراج بالاتفاق مع القيادة
- لمحة عن متلازمة ستوكهولم والحالة النفسية للمحتجزين
- الاستجابة للاختطاف بطلب الفدية مع شركات التأمين ومستشاري الأزمات
- التواصل مع الأسر وإدارة البيانات الإعلامية المؤقتة

اليوم 5: لعب الأدوار لإعداد استراتيجية التفاوض لحادثة افتراضية

- إحاطة الحادثة الافتراضية وتعبئة لوحة الموقف
- لعب أدوار تفاوض حي مع تناوب المفاوض الرئيس والمساند
- مداخلات نقاط القرار من القائد بشأن المطالب والمهل
- استخلاص الدروس الفوري وترتيبات دعم السلامة النفسية للمفاوضين
- استكمال استراتيجية التفاوض وخطة نشر الفريق ومراجعتها

المهارات التي ستكتسبها:

- تقييم دوافع المستهدف
- تنسيق خلية التفاوض
- الإنصات التعاطفي
- بناء الألفة تحت الضغط
- إدارة المطالب والمهل
- إدارة الوسطاء
- تنسيق الاستجابة للاختطاف
- استخلاص الدروس بعد الحوادث

لماذا تحضر هذه الدورة:

- إعداد استراتيجية التفاوض وخطة نشر الفريق لحادثة افتراضية وتسليمها إلى قائد الحادثة ورئيس وحدة التفاوض
- تحديد توقيت الانتقال إلى التأثير في المستهدف، ومتى يستعان بوسيط، ومتى يوصى القائد بشروط الاستسلام
- تجنب تفويت المهل والتواصل غير المنضبط مع الأسر والإعلام وتعارض القرارات بين المفاوضين والقيادة
- نقل ممارسات لوحة الموقف وتمارين الإنصات الفعال وإجراءات استخلاص الدروس إلى أعضاء الفريق

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشاركون استراتيجية التفاوض وخطة نشر الفريق على رئيس وحدة التفاوض وقادة الحوادث، وفي المنشآت على فريق الأزمات ومسؤول التنسيق مع شركة التأمين، فيعتمدون عليها في الاتفاق على مواقع الفريق وخطوط الرفع إلى القيادة وقواعد الاستعانة بالوسطاء والتعامل مع الأسر والإعلام قبل الحادثة التالية. ويطبق المفاوضون إجراءات الإنصات وبناء الألفة في الاستدعاءات والتمارين. وبعد أول استخدام للخطة في تمرين أو حادثة فعلية تراجع الوحدة سجلات الاتصال وطريقة إدارة المهل ونتائج استخلاص الدروس، ثم تحدث الخطة.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة التفاوض في الأزمات واحتجاز الرهائن؟

ينبغي أن يعمل المشارك في فرق التفاوض أو الأمن أو الاستجابة للأزمات أو يقودها. ولا يشترط تأهيل سابق بوصفه مفاوضاً، لكن الإلمام بترتيبات الاستدعاء والقيادة في وحدته يفيد. وتدعم ملخصات حوادث مجهولة المصدر من وحدته تمارين لعب الأدوار.

بم تختلف دورة التفاوض في الأزمات واحتجاز الرهائن عن دورات التفاوض التجاري أو خفض التصعيد؟

تتناول هذه الدورة التفاوض مع الأشخاص في حوادث التحصن واحتجاز الرهائن والاختطاف، عبر فريق منظم يرفع إلى قائد الحادثة. أما المساومة التجارية وحوكمة الأزمات التنفيذية وأساليب تهدئة المراجعين في مكاتب الاستقبال فتظهر بإيجاز للمقارنة فقط.

لماذا يعتمد التفاوض في الأزمات واحتجاز الرهائن على نموذج Behavioural Change Stairway Model؟

يرتب النموذج مراحل الإنصات الفعال والتعاطف والألفة والتأثير وتغيير السلوك. ومحاولة التأثير في المستهدف قبل نشوء الألفة تزيد مقاومته عادة، لذلك يتقدم المفاوضون عبر المراحل بالترتيب ويتابعون التقدم على لوحة الموقف.

ماذا يعود به المشارك من دورة التفاوض في الأزمات واحتجاز الرهائن إلى عمله؟

يعود المشارك باستراتيجية تفاوض وخطة لنشر الفريق لحادثة افتراضية، تضم مواقع الفريق وخطوط الرفع إلى القيادة وتصميم لوحة المعلومات وقواعد الوسطاء والتعامل مع الأسر والإعلام وجهات الاتصال في حالات الاختطاف وترتيبات استخلاص الدروس، جاهزة للتكييف مع وحدته.