

تمرين ملاحظة السلوك

هدف التمرين: التصرف حيال العلامات المنذرة المحتملة

الدروس المستفادة:

- ينبغي للإدارات المختلفة أن تسعى إلى التعاون وتبادل الشواغل والملاحظات وأية معلومات أخرى ذات صلة؛
- ينبغي جمع المعلومات؛
- يمكن لأجزاء صغيرة من المعلومات أن تشير إلى تهديد محتمل؛
- يجب وضع إجراءات لمعالجة المعلومات؛
- إنَّ التحدث مع الشخص ضروري، ولكن قد يحتاج ذلك إلى بعض التدريب؛
- للثقافة تأثير كبير على كيفية تحليل رد الفعل.

شرح التمرين (٣ دقائق)

ملخص: سيتم تقسيم المشاركين إلى ٦ مجموعات مختلفة. وستحصل كل مجموعة على دور محدد في مرفق افتراضي. ونطلب من كل مجموعة أن تربط هذا التمرين، قدر الإمكان، ببيئة عملها.

في الدور المُعطى للمجموعة، سينظر أفرادها إلى شخص معين، يُدعى أنتوني، ويعمل في نفس المنشأة. على ضوء المعلومات التي تتلقاها (من نفسك أو التي يضيفها آخرون)، ستفكر المجموعة في أسئلة معينة وسيتمكن الجميع من أن يقرروا بأنفسهم ما إذا كان ثمة ضرورة لاتخاذ مزيد من الإجراءات أم لا.

من المهم أن يُؤدى التمرين في ظل واقع المشارك، حيث ينبغي أن يحاول النظر إلى الأمارات كما لو كانت تحدث في منظمته الخاصة وحسب الخلفية القانونية الخاصة بها.

معلومات تعرفها مجموعة المشاركين بأسرها:

السيرة العامة لأنتوني: يتمتع أنتوني بملف جيد، ومؤهلاته إلى حد ما تفوق الوظيفة التي يشغلها حالياً. كان أنتوني واحداً من العديد من المرشحين لهذه الوظيفة، لكنه تمكن بطريقة ما من إقناع لجنة التوظيف بأنه الأنسب للوظيفة. لم يأت من نفس القطاع، لكنه يحمل شهادات معتمدة جيدة. خلال عملية التوظيف، كان يتمتع أنتوني بسلوك اجتماعي وكان منفتحاً جداً على الجميع.

بمجرد تعيينه، كان أول من ينجز العمل ويحقق إمكاناته ويعمل في المناطق التقنية للمنشأة. ومع ذلك، فإن أدائه الجيد لم يدم طويلاً. ليس لدينا معلومات حقيقية عن وضعه العائلي. بعد حوالي ٨ أشهر، عُرض على أنتوني وظيفة جديدة، والتي كانت تناسب شهادته أكثر من وظيفته الحالية وراتبها أعلى (ولكنها ضمن المباني الإدارية وذات صلاحية وصول أقل إلى المناطق التقنية)، ولكن أنتوني رفض المنصب الجديد وبدأ سلوكه وإنتاجه يتغيران. لقد أصبح هادئاً للغاية ويبدو متعباً جداً في الفترة الأخيرة، ولكن أصبحت تراه في كل مكان تذهب إليه، حيث أصبح يتجول دائماً في مناطق مختلفة من المنشأة.

التغيرات العامة الملحوظة:

- شوهد أنتوني في أماكن لا ينبغي له دخولها.
- ليس منفتحاً حيال حياته الشخصية.

معلومات لا تعرفها مجموعة المشاركين:

خضم داخلي؟ يطلع أنتوني على معلومات تتعلق بعمله الأصلي الذي توظف فيه. إذا تغيرت وظيفته، سوف يكون عمله ضمن الأماكن الإدارية، وستقل إمكانية تجوله في المنشأة وستكون صلاحية الوصول التي يتمتع بها محدودة.



ليس خصماً (أخضر): لطالما كان مفتوناً بالتكنولوجيا النووية، ولديه الآن وظيفة حيث يعمل في أماكن تقنية، ولا يريد التخلي عن ذلك. أيضاً، كان ولده مريضاً على مدى أسبوعين، لم يكن مرضه خطيراً، ولكن بسبب مرض طفله، لم يكن أنتوني ينام جيداً.

خصم محتمل (أصفر): إنه يعرف بالفعل أساسيات المنشأة بسبب اهتمامه بالمنشأة نفسها. إنه يحب وظيفته الحالية لأنها عملية للغاية. لقد سمع أيضاً من صديق أن هناك معلومات حساسة، ويساوره الفضول لمعرفة ما هي هذه المعلومات. سيكون من الجيد لو حظي بمعرفة مثل هذه المعلومات، فلن تُحْمَن أبداً ما يمكنك فعله بها. من ناحية أخرى، كان ولده مريضاً على مدى أسبوعين، لم يكن مرضه خطيراً، ولكن بسبب مرض طفله، لم يكن أنتوني ينام جيداً.

خصم (أحمر): يتجول عمداً داخل المنشأة كجاسوس لمنظمة خبيثة. إنه يقدم معلومات استخبار لهذه المنظمة على أساس أسبوعي.

عملي:

• حضر بوربوينت شرح التمرين

الجزء ١: ينقسم المشاركون إلى ٦ مجموعات مختلفة، حيث تم اختيار المجموعات مسبقاً للتأكد من احتواء كل مجموعة على خلفيات وثقافات مختلفة. تتلقى كل مجموعة أحد الأدوار الستة على النحو المحدد أدناه، وتتلقى جزءاً إضافياً من المعلومات إلى جانب الملف الشخصي العام. يجب أن تسترشد كل مجموعة بمعلم (شخص يمكنه توجيه المحادثة ومتابعة تسلسل الأفكار بشكل عام).

في نهاية المناقشة، ستعمل الردود على أسئلة الموقع التفاعلي "مينتيمتر" التي ستطرح على جميع المشاركين على توجيه سير بقية التمرين. ومن المهم جداً ربط هذه المعلومات بواقع المشاركين. إنهم بحاجة إلى تخيل الوضع في عملهم اليومي.

الأدوار المختلفة / ٦ مجموعات:

(1) الموارد البشرية

- أ. معلومات عامة عن أنتوني: مؤهلاته تفوق إلى حد ما متطلبات هذه الوظيفة. لقد تعين في هذه الوظيفة لأنه علم بوجود شاغر وظيفي محتمل وعلى المستوى "المناسب". أنتوني متزوج ولديه طفل صغير.
- ب. علامة منذرة محتملة: عُرض المنصب الجديد على أنتوني براتب أعلى، ولكنه رفضه. لم يبد أي سبب.

(٢) دائرة الأمن:

- أ. معلومات عامة عن أنتوني: إنه يتقيد ببروتوكولات الأمن، ولكنه لا يتمتع بسلوك استباقي.
- ب. علامة منذرة محتملة: ذات يوم وقع حادث مع زميل في العمل. كان أنتوني شاهداً على هذا الحادث، لكنه لم يرغب في أن ينجري للمساعدة في التحقيق.

(٣) زميل مباشر:

- أ . معلومات عامة عن أنتوني: إنه إنسان متحفظ جداً حيال حياته الشخصية، لدرجة أننا لا نعرف إذا كان متزوجاً أو لديه أطفال.
ب . علامة منذرة محتملة: ليس لديه أي علاقات اجتماعية مع أي زميل.

(٤) مدير/مشرّف مباشر:

- أ . معلومات عامة عن أنتوني: يعمل لساعات طويلة (يأتي مبكراً)، بما في ذلك العمل من المنزل خلال عطلات نهاية الأسبوع والوصول إلى الملفات الرقمية
ب . علامة منذرة محتملة: نتاج عمله غير ظاهر، بينما وفقاً للموارد البشرية فإنّ مؤهلاته تفوق متطلبات هذه الوظيفة.

(٥) حارس أمن:

- أ . معلومات عامة عن أنتوني: ملف أنتوني لا يدعو للقلق
ب . علامة منذرة محتملة: سوف يظل أنتوني تحت المراقبة

(٦) زميل من دائرة مختلفة

- أ . معلومات عامة عن أنتوني: إنّ هذا الزميل الذي يعمل في هذه الدائرة قد شاهد أنتوني مرتين في هذا القسم، لا نعرف لماذا كان متواجداً هناك.
ب . علامة منذرة محتملة: لم يكن الزميل يعلم أنّ هذا الشخص له صلاحية الوصول إلى هذا القسم من المنشأة، ويشك في أنه من المفترض أن يحق له الوصول.

نقاط للنقاش: (١٥ دقيقة)

- ما رأيك في هذه المعلومة الإضافية؛
- ما الذي يمكن أن يعنيه ذلك؟ خصم داخلي / ليس خصماً داخلياً؛
- هل ستفعل شيئاً، وكيف ستصرف حيال ذلك؛
- ماذا يمكن أن تكون النتيجة إذا فعلت شيئاً ما؛
- ماذا يمكن أن تكون النتيجة إذا لم تفعل أي شيء؛
- مع من ستواصل لتحصل على معلومات إضافية؛
- ما هي الإجراءات التي كان من الممكن أن تمنع توظيف أنتوني في هذا المنصب (ما قبل التوظيف، التدقيق الأمني،...)؟

• ما الذي سيدفعك للتصرف أو عدم التصرف حيال هذا الوضع؟

أسئلة موجهة للمجموعة بأكملها على منصة التفاعل "مينتي": (٢ دقيقة)

- هل في هذه المعلومات ما يدعو للقلق؟ نعم/لا
- هل ستتخذ إجراءات إضافية؟ نعم/لا
- أي من الإجراءات التالية سوف تتخذ حسب ترتيب الأولوية:
 - جمع المزيد من المعلومات
 - اتخاذ تدابير مباشرة
 - التحدث مع الشخص نفسه
- لجمع المزيد من المعلومات: ما هو الدور الذي تريد التحدث إليه أولاً (حدد الأولوية)؟ هل يمكن أن تلاحظ مثل هذا السلوك في مؤسستك؟ (يعتمد اعتماداً كبيراً على المعلومات التي لديك)
- هل تتوفر في مؤسستك إمكانية للإبلاغ عن هذه المعلومات بسهولة؟

عملي:

- تقسيم المشاركين إلى ٦ مجموعات مختلفة
- ضع باعتبارك إعداد ورقة تحتوي على معلومات لإعطائها للمجموعة
- ضع باعتبارك وجود ٧ معلمين/مدوني الملاحظات
- إعداد أسئلة على منصة التفاعل "مينتيمتر"

الجزء ٢: بناءً على الإجابات الواردة على سؤال منصة "مينتيمتر" " من هو الدور الذي ترغب بالتحدث إليه أولاً؟"، ستتاح معلومات هذا الدور للمجموعة بأكملها (بواسطة معلم هذه المجموعة). ولذلك ستضاف المعلومات المتعلقة بهذا الدور إلى المعلومات التي سبق أن عرفتها المجموعات الخمس الأخرى. سيتم إضافة أفراد مجموعة الدور الذي تم كشفه والإعلان عنه إلى المجموعات الخمس المتبقية لمناقشة هذه المعلومات الجديدة.

في نهاية المناقشة، ستعمل الردود على أسئلة الموقع التفاعلي "مينتيمتر" المطروحة على جميع المشاركين على توجيه سير بقية التمرين. ومن المهم جداً ربط هذه المعلومات بواقع المشاركين. يتعين على المشاركين تخيل الوضع في عملهم اليومي.

مثال على تقسيم المجموعة :

- لقد تقرر بأن يتم الإعلان عن المعلومات الخاصة بحارس الأمن (الدور هـ)
- يتولى معلم الدور (هـ) شرح المعلومات المكتوبة على الورقة التي تلقوها في بداية التمرين، وتقديم ملخص مختصر عن النتائج
- يتوزع المشاركون في المجموعة (هـ) على المجموعات أ، ب، ج، د، و

نقاط للنقاش: (١٥ دقيقة)

- ما رأيك في هذه المعلومة الإضافية؟
- ما الذي يمكن أن يعنيه ذلك؟ خصم داخلي / ليس خصماً داخلياً؟
- هل ستفعل شيئاً، وكيف ستصرف حيال ذلك؟
- ماذا يمكن أن تكون النتيجة إذا فعلت شيئاً ما؟
- ماذا يمكن أن تكون النتيجة إذا لم تفعل أي شيء؟
- مع من ستواصل لتحصل على معلومات إضافية؟
- ما الذي سيدفعك للتصرف أو عدم التصرف حيال هذا الوضع؟

أسئلة موجهة للمجموعة بأكملها على منصة التفاعل "مينتي": (٢ دقيقة)

- مقارنة بالمعلومات التي تلقيتها سابقاً، فإذا ما أضفت هذه المعلومات الجديدة لها (دور إضافي)، هل يدعو هذا الموقف للقلق؟ نعم/لا
- هل ستتخذ إجراءات إضافية؟ نعم/لا
- أي من الإجراءات التالية سوف تتخذ حسب ترتيب الأولوية:
 - جمع المزيد من المعلومات
 - اتخاذ تدابير مباشرة
 - التحدث مع الشخص نفسه
- لجمع المزيد من المعلومات: ما هو الدور الذي تريد التحدث إليه أولاً (حدد الأولوية)؟ هل يمكن أن تلاحظ مثل هذا السلوك في مؤسستك؟ (يعتمد اعتماداً كبيراً على المعلومات التي لديك)
- هل تتوفر في مؤسستك إمكانية للإبلاغ عن هذه المعلومات بسهولة؟

عملي:

• تحضير أسئلة منصة التفاعل "مينتيمتر"

الجزء ٢: بناءً على الإجابات الواردة على سؤال منصة "مينتيمتر" " من هو الدور الذي ترغب بالتحدث إليه أولاً؟"، ستتاح معلومات هذا الدور للمجموعة بأكملها (بواسطة معلم هذه المجموعة). ولذلك ستضاف المعلومات المتعلقة بهذا الدور إلى المعلومات التي سبق أن عرفتتها المجموعات الأخرى. سيتم إضافة أفراد مجموعة الدور الذي تم كشفه والإعلان عنه إلى المجموعات الأربع المتبقية لمناقشة هذه المعلومات الجديدة مرة أخرى.

في نهاية المناقشة، ستعمل الردود على أسئلة الموقع التفاعلي "مينتيمتر" المطروحة على جميع المشاركين على توجيه سير بقية التمرين. ومن المهم جداً ربط هذه المعلومات بواقع المشاركين. يتعين على المشاركين تخيل الوضع في عملهم اليومي.

مثال على تقسيم المجموعة :

- لقد تقرر بأن يتم الإعلان عن المعلومات الخاصة بالموارد البشرية (الدور أ)
- في هذه الأثناء، يتولى معلم الدور (هـ) شرح المعلومات المكتوبة على الورقة التي تلقوها في بداية التمرين، وتقديم ملخص مختصر عن النتائج
- يتوزع المشاركون في المجموعة (أ) على المجموعات الموجودة ب، ج، د، و (حيث تم توزيع المجموعة

(هـ) قبل ذلك على باقي المجموعات)

نقاط للنقاش: (١٥ دقيقة)

- ما رأيك في هذه المعلومة الإضافية؛
- ما الذي يمكن أن يعنيه ذلك؟ خصم داخلي / ليس خصماً داخلياً؛
- هل ستفعل شيئاً، وكيف ستصرف حيال ذلك؛
- ماذا يمكن أن تكون النتيجة إذا فعلت شيئاً ما؛
- ماذا يمكن أن تكون النتيجة إذا لم تفعل أي شيء؛
- مع من ستواصل لتحصل على معلومات إضافية؛
- ما الذي سيدفعك للتصرف أو عدم التصرف حيال هذا الوضع؟

أسئلة موجهة للمجموعة بأكملها على منصة التفاعل "مينتيمتر": (٢ دقيقة)

- مقارنة بالمعلومات التي تلقيتها سابقاً، فإذا ما أضفت هذه المعلومات الجديدة لها (دور إضافي)، هل يدعو هذا الموقف للقلق؟ نعم/لا
- هل ستتخذ إجراءات إضافية؟ نعم/لا
- أي من الإجراءات التالية سوف تتخذ حسب ترتيب الأولوية:
 - جمع المزيد من المعلومات
 - اتخاذ تدابير مباشرة
 - التحدث مع الشخص نفسه
- لجمع المزيد من المعلومات: ما هو الدور الذي تريد التحدث إليه أولاً (حدد الأولوية)؟ هل يمكن أن تلاحظ مثل هذا السلوك في مؤسستك؟ (يعتمد اعتماداً كبيراً على المعلومات التي لديك)
- هل تتوفر في مؤسستك إمكانية للإبلاغ عن هذه المعلومات بسهولة؟



عملي:

• تحضير أسئلة منصة التفاعل "مينتيمتر"

التمرين على الشرح

جميع الأمارات أصبحت متاحة للجميع. لدينا مناقشة جماعية صغيرة، قبل أن نطرح مرة أخرى بعض أسئلة على منصة "مينتيميتز" للحصول على ردود عامة.

- مناقشة ضمن المجموعة (٥ دقائق):
 - هل غير ذلك من طريقة تعاملك مع الأمر؟
 - ما الذي يمكن أن يعنيه ذلك: خصم داخلي / ليس خصماً داخلياً؟
 - هل ستفعل شيئاً، وكيف ستصرف حيال ذلك؟
 - ماذا يمكن أن تكون النتيجة إذا فعلت شيئاً ما ؟
 - ماذا يمكن أن تكون النتيجة إذا لم تفعل أي شيء؟
 - مَنْ هو الشخص الأنسب للتحدث إلى أنتوني؟
 - ما الذي سيدفعك للتصرف أو عدم التصرف حيال هذا الوضع؟
 - إذا كان قرارك عدم التحدث إلى أنتوني بعد تلقي أول معلومة، فهل كنت ستفقد حينئذ فرصة اكتشاف تهديد داخلي محتمل؟

أسئلة على منصة "مينتيميتز" موجهة لكامل المجموعة: (٢ دقيقة)

- هل ستتخذ خطوات فورية دون التحدث إلى الشخص؟ نعم/لا
 - هلا تحدثت مع الشخص؟ نعم/لا
 - مَنْ هو الدور الأنسب للتحدث إلى الشخص؟
- تأدية الدور: بناءً على نتائج الردود على أسئلة المنصة. سيتم اختيار دور محدد للتحدث إلى أنتوني. نطلب متطوعاً من المشاركين لكي يجري محادثة مع أنتوني (يُؤديه ممثل).
- نحاول القيام بهذه اللعبة مرتين على الأقل. وفي كل مرة يدخل فيها المشاركون إلى اللعبة بواقعه وخلفيته وثقافته. في كل لعبة يُحدد مسبقاً ما إذا كان الممثل خصماً - خصماً محتملاً - ليس خصماً (لا يتم الإعلان عن هذا للمجموعة إلا بعد إجراء المحادثة).

عملي:

- إعداد عرض تقديمي يحتوي على جميع الإشارات والنتائج المحتملة (ليس خصماً - خصم محتمل - خصم)
- إعداد أسئلة منصة التفاعل "مينتيميتز"

يُعتبر هذا التمرين بداية جيدة لتحفيز المناقشات أو تدريباً على كيفية إجراء مثل هذه المقابلات. في هذا القسم، يمكنك العثور على بعض الاقتراحات من المجموعة من أجل البناء على التمرين الحالي ولشرح التمرين نفسه أو الجزء التدريبي بعد التمرين.

تغيير الملف الشخصي

ثمة العديد من الاحتمالات لتغيير الملف الشخصي في هذا التمرين وتكيفه بشكل يتلائم مع واقع المشاركين
احتمالات التغيير:

- إنشاء ملف لسيدة
- إنشاء ملف يحدد سناً معينة
- إنشاء ملف فيه إشارات منذرة

الخطوات التالية

أساليب إجراء المقابلات:

يمكن إجراء هذا التمرين في بداية تعليم أساليب إجراء المقابلات أو التعرف على التعبيرات الدقيقة. ويمكن أن تساعد العروض أو حلقات العمل المتخصصة في إدارة النقاش بعد ذلك .

هناك أيضاً إمكانية لتسجيل المقابلات التي تجري أثناء التمرين بغية تقييم رد الفعل خطوة بخطوة.

كيفية تقييم التهديد:

يمكن أن يُشكل هذا التمرين أيضاً نقطة انطلاق لمزيد من النقاشات حول تقييم "العلامات المُندرة".

تمثيل سيناريوهات مختلفة

مع توفر المزيد من الغرف والوقت، يمكن ممارسة التمرين حسب سيناريوهات مختلفة. حيث توجد مجموعات تجري محاكاة مع ممثل الدور في وقت سابق من العملية إذا كانوا يرغبون في ملاحظة رد فعله. يمكن للمجموعة التي تجري محاكاة أن تبني أيضاً على ردود أفعاله خلال المقابلة. هذا يعني أنك بحاجة إلى توقع سيناريوهات وإمكانيات مختلفة لتقسيم المجموعة. بعد ذلك، سيكون من المثير للاهتمام معرفة ما إذا كانت المحادثة قد عملت على توجيه تصرفات اللاعبين.

إمكانية مشاركة ومقارنة الفرضيات خلال اللعبة

يتم ذلك عادة ضمن المجموعات الأصغر، وليس بين مجموعة وأخرى. عندما يُتاح وقت أطول للتمرين، فهذه إضافة يمكن القيام بها أثناء اللعبة. ومن أجل مقارنة النتائج المحتملة، فإن الاختلافات في ردود الفعل تجاه الشخص قد تظهر بشكل أكثر وضوحاً.

التهيئة والإعداد

اعتماداً على المجموعة، قد يكون من المفيد أيضاً تهيئة المشهد بإضفاء إطار قانوني محدد عليه. إذا كان هناك أشخاص من بلدان مختلفة، فإنهم يجلبون إطارهم القانوني معهم إلى هذا التمرين. إذا كنت تريد مشاهدة الاختلافات الثقافية، فيجب أخذ هذا الجانب في الاعتبار.