

»» מדריך מיוחד ««

ששת המפתחות לתקשורת מונעת הסלמה בעבודת השוטרים והפקחים העירוניים.
מדריך זה יעזור לך לנהל קונפליקטים בצורה אפקטיבית ולמנוע התנהגות אלימה.



מאת תום ברנע

כל הזכויות שמורות © לתום ברנע - ייעוץ ארגוני ופיתוח אישי

תום ברנע - ייעוץ ופיתוח ארגוני | הפרדס 62 כפר מרדכי
אתר - WWW.TOMBARNEA.CO.IL : דוא"ל: TOM.BARNEA@GMAIL.COM

המגפה החדשה

עלייה במקרי האלימות במרחב הציבורי בישראל..

מערך הפיקוח והאכיפה העירוני ניצב בחזית ההתמודדות עם מצבי קונפליקט במרחב הציבורי, אתגר שהפך משמעותי עוד יותר בעקבות אירועי ה-7 באוקטובר והשפעותיהם על החברה הישראלית.

מאז המתקפה והשלכותיה, חלה עלייה ברמת המתח, החרדה והרגישות בציבור, מה שהוביל גם לעלייה במקרי האלימות המופנית כלפי פקחים ושוטרים עירוניים. מצב זה מקשה על האכיפה, מגביר עימותים ומציב אתגר משמעותי לשמירה על הסדר ולביטחונם האישי של אנשי האכיפה.

מחקרים מראים כי עימותים עם הציבור מתרחשים לרוב במצבים של מתח גבוה, תחושת אי-צדק או חוסר תקשורת ברורה בין גורמי האכיפה לבין האזרחים.

בעידן שבו הרגישות הציבורית בשיאה, שליטה בכלים של תקשורת אפקטיבית וניהול קונפליקטים חיונית יותר מתמיד להפחתת מקרים של אלימות וליצירת אינטראקציות רגועות ומכבדות יותר.

המדריך **"ששת המפתחות לתקשורת מונעת הסלמה בעבודת השוטרים והפקחים העירוניים"** פותח במיוחד עבור פקחים ושוטרים עירוניים, מתוך הבנה שמניעת אלימות מתחילה קודם כל בתקשורת אפקטיבית.

המדריך כולל טכניקות מבוססות מחקר וקלות ליישום, המסייעות בזיהוי מוקדם של מצבים מסלימים, בניהול יעיל של עימותים ובהפחתת מתחים – תוך שמירה על סמכות מקצועית ושיח מכבד, גם בתקופה מורכבת זו.

בעזרת הכלים המעשיים במדריך זה - תוכלו להפחית אירועי אלימות, לשפר את הביטחון האישי שלכם ושל התושבים וליצור סביבה שבה תוכלו להתמקד במטרה המרכזית שלכם – לתת שירות לתושבים ולשמור על הסדר הציבורי.





«« מפתח ראשון - השתמשו בתקשורת לא מילולית מרגיעה

במצבי לחץ ואכיפה, חוסר הלימה בין המסר המילולי לבין שפת הגוף עלול ליצור בלבול, אי-אמון ולהוביל להסלמה.

לדוגמה - כאשר פקח או שוטר אומרים דבר מה בטון רגוע, אך שפת הגוף שלהם משדרת מתח, עצבנות או סמכותיות יתר, האזרחים והסובבים נוטים להגיב לשפת הגוף יותר מאשר למילים עצמן. מצב זה נפוץ במיוחד במצבי חיכוך, כמו אכיפת חוקים עירוניים, הטלת קנסות או התמודדות עם קהל לא מרוצה, שבהם המתיחות גבוהה והתגובות עלולות להיות רגשיות ולא רציונליות.

לכן, חשוב להקפיד על **עקביות** בין המסר המילולי לשפת הגוף.

אם אתם אומרים "אני מבקש שתחנה את הרכב בצורה מסודרת", ודאו שהעמידה שלכם משדרת פתיחות (ידיים לצדי הגוף ולא משולבות), שטון הדיבור שלכם רגוע אך החלטי, ושפת הגוף שלכם אינה משדרת איום או נוקשות.

התאמה זו בין המילים, הטון ושפת הגוף תגביר את האמון של הציבור, תפחית התנגדויות וחששות, ותסייע במניעת הסלמה של עימותים – תוך שמירה על סמכותכם ועל ניהול סיטואציה מקצועי ורגוע.



מפתח שני - למדו להציב גבולות ברורים בצורה אסרטיבית



הגדרת גבולות ברורים באכיפה - מפתח למניעת עימותים.

במצבים רגישים, חוסר גבולות ברורים עלול לגרום לבלבול, לתסכול ואף להסלמה מצד אזרחים, במיוחד כאשר אינם מבינים מה מותר ומה אסור, או כאשר הכללים אינם מוצגים בצורה מכבדת.

פקחים ושוטרים עירוניים שמתמודדים עם התנגדות או התנהגות תוקפנית עלולים למצוא את עצמם **במאבקי כוח מיותרים**, בעיקר כאשר הציפיות וההנחיות אינן מועברות בצורה ברורה ונכונה.

מחקרים מצביעים על כך **שהגדרת גבולות ברורה ומכבדת מפחיתה באופן משמעותי את הסיכון להסלמה**. אנשים נוטים לשתף פעולה יותר כאשר הכללים מועברים באופן פשוט, ענייני ומתחשב ברגשותיהם.

כיצד להגדיר גבולות מבלי לעורר התנגדות?

- **בהירות ופשטות** - מסרו את המסר ישירות ובשפה מובנת.
- **טון רגוע ומכבד** - הדגישו את הצורך באכיפה, אך בגישה שקולה ולא מאיימת.
- **מתן אפשרויות בחירה** - למשל: "אנחנו לא יכולים לאפשר לחנות במקום הזה, אבל אפשר לחנות ברחוב ליד או במתחם החניה הקרוב."
- **הסבר ההשלכות בצורה ברורה** - "אם תמשיכו להרעיש, נצטרך לפנות אתכם מהמקום.."

דוגמה ליישום באכיפת חוקי סדר ציבורי:

במקום לומר "אסור לך לחנות כאן, תזיז את הרכב מיד!", עדיף לומר: "המקום הזה מיועד למעבר חופשי. אני מבקש שתחנה את הרכב שלך בהמשך הרחוב או בצד השני, כדי שנוכל לשמור על הסדר."

גבולות ברורים, המוצגים בגישה עניינית ומכבדת, יסייעו להפחית התנגדויות, לשמור על סמכותכם, ולמנוע עימותים מיותרים.



מפתח שלישי - שמרו על מרחב אישי - הגבול שמונע הסלמה

חדירה למרחב האישי של אדם יכולה להיות טריגר משמעותי לתחושת איום, ולעיתים אף להוביל לתגובה תוקפנית.

במצבי מתח גבוה, כאשר אזרחים מרגישים חוסר שליטה או תסכול, הפרת המרחב האישי שלהם עלולה להיתפס כחדירה לפרטיות ולכבודם, מה שמגביר את הסיכון להסלמה.

מצבים כאלה מוכרים היטב בעבודת הפקחים והשוטרים העירוניים – בין אם מדובר באכיפת חוקי חניה, פינוי ממקומות ציבוריים או טיפול בהפרות סדר ציבורי.

הבנה של הגבולות המרחביים יכולה לשפר משמעותית את אופן ניהול האינטראקציות ולמנוע עימותים מיותרים.

ארבעת המרחבים האישיים וכיצד להתנהל מולם באכיפה:

אזור אינטימי (15-45 ס"מ) – שמור לקרובים בלבד. הימנעו מכניסה לאזור זה ללא צורך ברור, במיוחד במצבים רגישים.

אזור אישי (46 ס"מ-1.22 מטרים) – טווח אינטראקציה רגילה עם אזרחים. שמרו על מרחק זה בעת אכיפה שגרתית כדי להימנע מיצירת לחץ מיותר.

אזור חברתי (1.22-3.6 מטרים) – רלוונטי בעת פנייה לקבוצת אנשים או כאשר יש מתח באוויר. עמידה במרחק זה מאפשרת לאנשים תחושת שליטה ומפחיתה את הסיכון לתגובות אימפולסיביות.

אזור ציבורי (מעל 3.6 מטרים) – אידיאלי כאשר יש צורך לדבר אל קבוצה גדולה ולשלוט בסיטואציה מבלי ליצור תחושת איום מיותרת.

שמירה על מרחב אישי מותאם תשדר ביטחון ושליטה במצב, תאפשר לכם לשמור על סמכות מבלי לעורר התנגדות מיותרת, ותפחית את הסיכון להסלמה.



מפתח רביעי - שינוי תפיסה וגמישות מחשבתית

פקחים ושוטרים מוצאים את עצמם מתמודדים מדי יום עם אזרחים במצבי מתח ולחץ, שעלולים להוביל לעימותים, התנגדות מילולית ואף לאלימות פיזית.

במצבים כאלה, קל מאוד להגיב מתוך רגש, אך תגובה אימפולסיבית עלולה להחריף את המצב.

לעיתים, חוסר הבנה של רגשות האזרח או פרשנות מוטעית של התנהגותו גורמים להסלמה מיותרת.

איך ניתן למנוע הסלמה? ניתוח המצב לפי מודל אפר"ת.

הגישה הקוגניטיבית, שבמרכזה מודל אפר"ת (אירוע - פרשנות - רגש - תגובה), מסבירה כי איננו מגיבים ישירות לאירועים עצמם, אלא לפרשנות שלנו אותם.

מחקרים מראים שזיהוי מחשבות מגבילות ותיקון יכול להפחית משמעותית תחושות של לחץ, חרדה וכעס, מה שמסייע לשוטרים ולפקחים לשמור על תפקוד מקצועי גם בסיטואציות מורכבות.

שלב ראשון - ניהול עצמי: לעצור ולבחון את המחשבות

- זכרו שהתגובה שלכם מושפעת מהפרשנות שלכם למצב - ולא מהמצב עצמו. לדוגמה: במקום לחשוב "האזרח הזה מתגרה בי בכוונה", נסו לחשוב: "הוא כנראה עצבני כי קיבל קנס או מרגיש חוסר צדק."
- עצרו רגע ושאלו את עצמכם: האם המחשבות שלי מבוססות על עובדות, או שהן נובעות מפרשנות אישית?

שלב שני - להבין את הצד השני ולנטרל התנגדות

👁️ נסו לראות את המצב מנקודת מבטו של האזרח - אולי הוא לחוץ כי הוא ממהר, אולי הוא כועס כי הוא לא מכיר את החוק, או מרגיש שהוא מופלה לרעה.

🗣️ השתמשו במשפטים שמראים שאתם מבינים אותו, כמו:

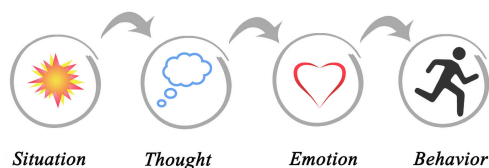
- "אני מבין ויודע שזה לא נעים לקבל דו"ח, אבל חשוב לי להסביר לך למה קיבלת את הדו"ח."
- "אני רואה שאתה כועס, בוא ננסה לפתור את זה יחד."

מודל אפר"ת - כלי חשוב מאוד לניהול מצבי לחץ באכיפה -

שמירה על קור רוח ושליטה עצמית במצבי עימות דורשת מודעות ותרגול מתמשך.

מודל אפר"ת מסייע למנוע תגובות אוטומטיות מתוך כעס ולשפר את היכולת להתמודד עם אזרחים שנמצאים בסערת רגשות.

המפתח להצלחה הוא להזכיר לעצמנו שגם בעיצומם של עימותים - יש לנו שליטה על הדרך שבה אנחנו מפרשים ומגיבים למצב.





«« מפתח חמישי - התמקדו בפתרונות ולא בבעיות..

במצבי לחץ ואכיפת חוקים בשטח, אינטראקציה עם אזרחים עלולה להפוך במהירות למאבק כוח מיותר. שאלות מאתגרות, ביקורתיות או שיפוטיות מצד האזרח עלולות להסלים את המצב ולהוביל לעימותים שאינם תורמים לפתרון.

טעות נפוצה: התמקדות בקבועיה (למשל, עבירת חניה או הפרת סדר) מגבירה תחושת חוסר האונים והתסכול של האזרח, מה שעשוי להחריף את ההתנגדות וליצור עימות מיותר.

מה אומר המחקר?

- מתן אפשרויות בחירה לאזרחים במצבי קונפליקט מגביר תחושת שליטה ומפחית התנגדות.
- התמקדות בפתרונות ולא בבעיות מפחיתה מתחים ומקדמת שיתוף פעולה.
- תגובה לא-שיפוטית מונעת הסלמה ומסייעת לשמור על תקשורת מכבדת.

צרו שיח שמוביל לשיתוף פעולה -
כאשר נותנים תחושת שליטה, מציעים פתרונות ומדברים בכבוד, מונעים התנגדות ומקדמים תקשורת אפקטיבית.

כשמתמקדים בפתרונות - ולא בבעיות - כולם יוצאים מרוויחים.



מפתח שישי - גלו אמפתיה וולידציה <<<

אזרחים שנמצאים באינטראקציה עם גורמי אכיפה עשויים לחוות רגשות עזים של כעס, **תסכול או חוסר אונים** – במיוחד כאשר הם מרגישים שהמצב אינו בשליטתם. כאשר רגשות אלו אינם זוכים להכרה, האזרח עלול לחוש לא מובן, מה שעלול להוביל להסלמה ואף לעימות מיותר.

טעות נפוצה:

לעיתים, איש האכיפה עשוי לשפוט את תחושות האזרח כלא הגיוניות ולנסות להפריכן, אך תגובה כזו רק מעצימה את הכעס ומחריפה את המצב.

מה אומר המחקר?

- אזרחים מגיבים בשיתוף פעולה רב יותר כאשר גורמי האכיפה מפגינים אמפתיה ומכירים ברגשותיהם.
- ולידציה רגשית (מתן תוקף לרגשות) מפחיתה עימותים ויוצרת תקשורת יעילה יותר.
- הימנעות מביטול רגשות מונעת הסלמה ושומרת על שליטה בסיטואציה.

איך למנוע עימותים באמצעות אמפתיה?

גלו אמפתיה והכירו בתחושות האזרח:

- הקשיבו באופן פעיל והשתמשו במשפטים שמראים הבנה, כמו:
"אני מבין שזה מצב מתסכל עבורך."
"אני רואה שאתה לחוץ מהמצב הזה."
- תנו תוקף לרגשות, גם אם אינכם מסכימים איתם:
לדוגמה:

"זה הגיוני שאתה מרגיש ככה במצב כזה."

"אני מבין למה אתה מתוסכל, בהתחשב בנסיבות."

זכרו: מתן תוקף לרגשות אינו אומר שאתם מסכימים עם האזרח, אלא רק שאתם מכירים בכך שהוא מרגיש כפי שהוא מרגיש.

בשורה התחתונה..

אמפתיה וולידציה הם כלים קריטיים למניעת עימותים ולשיפור שיתוף הפעולה. כשאזרחים מרגישים שמבינים אותם ומכבדים את רגשותיהם, הם פחות מתגוננים – ושיתוף הפעולה עולה.

מה זה ולידציה? ואיך היא קשורה להפחתת אלימות?

ולידציה = מתן תוקף לרגשותיו של האדם מבלי לשפוט או להסכים עימם. הולידציה נמצאה כמשפרת את שיתוף הפעולה בין הצדדים ומפחיתה משמעותית תחושות של כעס ותסכול.

זכרו תמיד - לפעמים מספיק משפט אחד קטן שמביע הבנה כדי למנוע הסלמה גדולה.

כיועץ ארגוני (מומחה לתקשורת מונעת הסלמה) וכיזם **המרכז המיוחד למניעת אלימות SVP - CENTER**

השקעתי את כל הידע והניסיון המקצועי שלי במדריך זה כדי להעצים אתכם ולסייע לכם לשמור על שליטה, חוסן נפשי וביטחון אישי.

ששת המפתחות שבמדריך זה אינם רק תאוריה - הם כלים מחקריים שנמצאו יעילים בהפחתת עימותים ובהפחתת התנהגות אלימה.

אך חשוב מכך - **אל תסתפקו רק בקריאה!**

התחילו ליישם את הכלים כבר עכשיו.

השינוי מתחיל בצעדים קטנים - כל מפתח שתיישמו יכול לשפר משמעותית את התמודדותכם עם מצבי קונפליקט והסלמה.

זכרו - אתם לא לבד!

אני והצוות שלי כאן כדי לתמוך בכם בכל שלב בדרך.

נ.ב.

רוצים לקבל עוד כלים לשיפור התקשורת הבין אישית שלכם?
אני מזמין אתכם להצטרף לניוזלטר שלי "**אימונים קצרצרים לפיתוח חוסן אישי**" ולקבל בכל שבוע כלים מעשיים מעולם החוסן, מעולם התקשורת הבין אישית - כלים שיכולים לשנות את מערכות היחסים שלכם לטובה.. - **להצטרפות לניוזלטר - לחצו כאן!**



דרכי התקשורת:

אמייל: TOM.BARNEA@GMAIL.COM ✉

אתר: WWW.TOMBARNEA.CO.IL 🌐

וואטסאפ: 050-4465501 📞

מקרב לב,

תום ברנע