



تقنية "ريد" (٤٤) للمقابلات الاستقصائية للعاملين في مجال منع الخسارة والأمن

الأهداف

وتتميز ورشة العمل (تقنية ريد للمقابلات الاستقصائية للعاملين في مجال منع الخسارة والأمن) كونها تستمر لمدة أربعة أيام، وهي مصممة خصيصاً للمتخصصين في أعمال أمن الشركات ومنع الخسارة وحماية الأصول، بالإضافة إلى العاملين في مجال شؤون الموظفين.

في كل عام يقوم آلاف الأشخاص العاملين في قطاعات الأعمال التجارية وتطبيق القانون والمؤسسات الحكومية باستخدام خدمات مؤسسة جون إيه. ريد وشركاه لتنفيذ برامج تطبيق القوانين، وبفضل هذه الدورات يصبح بإمكان المشاركين:

- اختيار الموظفين الجدد
- القيام بأعمال الاستقصاء والتحقيق
- تطوير مهارات إجراء المقابلات والاستنتاج

ومن خلال ورشة العمل هذه يتوصل المشاركون إلى تعلم تقنية ريد لإجراء المقابلات والقيام بأعمال التحقيقات وقد تمكنت هذه التقنية من تحقيق سمعة عالية كونها من أكثر الوسائل المتاحة للتحقق من براءة البريء وتحديد المذنب. وهذه الورشة مصممة على أساس تقنية ريد التي تقوم بتدريسها مؤسسة جون إيه. ريد وشركاه والتي تنص على ضرورة تعريف الشخص المحتجز بحقوقه قبل القيام باستجوابه عن أي نشاط إجرامي.

اليوم الرابع مخصص لزيادة المعلومات التي حصل عليها المشاركون، مع التركيز بشكل خاص على الطريقة الأفضل للحصول على معلومات من المشبوه خلال مرحلة المقابلة والتي من شأنها أن تكون الأساس اللازم لتطوير طريقة متميزة ومصممة بحسب طبيعة الشخص للاستجواب، على أساس معلومات وخصائص المشبوه. وبدون أي استثناء، أشاد جميع المشاركين في هذه الدورة بالقيمة العالية للتقنيات المتقدمة التي تعلموها والتي بفضلها حصلوا على فهم أفضل لمجريات الاستجواب، وتمكنوا من تعزيز مهاراتهم من خلال هذه التقنيات الجديدة.

دواعي إقامة هذه الندوة

95% من المشاركين أفادوا بأن تقنية ريد ساعدتهم في تحسين معدلات الحصول على اعترافات. ومعظم المشاركين أفادوا بأن هذه التقنية ساعدتهم في زيادة معدلات الاعترافات بأكثر من 25%، وربع المشاركين تقريباً أفادوا بأن هذه التقنية أدت إلى زيادة معدلات الاعترافات بحوالي 50%.

97% من المشاركين أفادوا بأن استخدام تقنية ريد أدى إلى زيادة معدلات حل القضايا.

99% من المشاركين أفادوا بأن استخدام تقنية ريد أدى إلى زيادة مقدرتهم في التأكد من صدق أو كذب المشتبه بهم.

98% من المشاركين أفادوا بأنهم أوصوا محققين آخرين بضرورة حضور الندوات التدريبية لتقنية ريد.

100% من المشاركين أفادوا بأنهم يعتقدون بأن المنافع التي حصلوا عليها نتيجة حضور ندوة تقنية ريد كانت تستحق الاستثمار الكبير لحضور هذه الندوة.

أهداف الدورة

- الغرض من هذه الدورة هو توفير أفضل مجريات التدريب للمشاركين حول أساليب الاستجواب والاستنتاج. وبنهاية هذه الدورة يحصل المشاركون على العديد من المزايا ومنها:
- القواعد الأساسية اللازمة للقيام بالمجريات الصحيحة للمقابلات والاستنتاج تمثيلاً مع توجيهات المؤسسة أو الشركة.
 - تكوين إطار عمل مرجعي للمحققين المالكين لبعض الخبرات إلا أنهم يمكن أن لا يكونوا حاصلين على تدريب رسمي في هذا المجال.
 - إظهار تحسن فعالية التوصل إلى الحقيقة من المشبوهين والشهود والضحايا بطريقة قانونية ومقبولة.
 - توفير تقنيات متقدمة إضافية مصممة للحصول على اعتراف من المشبوه المخادع بطريقة أسرع
 - توفير تقنيات لبقة وحثقة للتعامل مع نفسية المشبوه أثناء الاستجواب لتعزيز مقدرة المحقق في الحصول على اعتراف لا يمكن الحصول عليه بغير هذه الطريقة.
 - توفير توجيهات منطقية يمكن استخدامها لتصنيف أنواع المشبوهين للاستجواب.

محتويات الدورة

الاستعداد لإجراء مقابلات والاستجواب

- التمييز بين المقابلة والاستجواب
- البيئة المناسبة في الغرفة
- العوامل المؤثرة على تصرفات وسلوكيات الأشخاص
- تحليل العوارض السلوكية
- تقييم الحالة النفسية
- تقييم السلوكيات غير الصوتية
- تقييم السلوكيات الصوتية
- تقييم السلوكيات اللغوية
- تقنية ريد لتحليل السلوكيات خلال المقابلة
- تقنية الإغراء
- تحليل المعلومات الفعلية قبل المقابلة
- طرح الأسئلة المثيرة للغضب

تسع خطوات للاستجواب

- المواجهة الإيجابية
- تطوير الفكرة
- التعامل مع الإنكار
- التغلب على المعارضة
- جذب انتباه المشتبه به والمحافظة عليه
- التعامل مع الحالة النفسية السلبية للمشتبه به
- طرح أسئلة بديلة
- عرض تفاصيل الجريمة
- عوامل الإفادات الشفهية والخطية

الاستجاب المتقدم

- مرحلة اللامبالاة
- المرحلة المحايدة
- مرحلة القبول
- تصنيف المشبوهين
- تحديد الدوافع
- جرائم الاحتياجات الفعلية
- الجرائم الانفعالية
- جرائم نمط معيشة
- جرائم الكرامة

معلومات إضافية

- استجاب الأحداث المخالفين
- طرق الحصول على المعرفة
- إغراء مشبوه ضد مشبوه آخر
- استجاب مشبوه في جرائم متعددة
- زيادة الاعتراف الأولي للمشبوه

تفاصيل الدورة

اليوم الأول

8.30 – 9.00 تعريف (أغراض وأهداف الدورة)

9.00 – 9.30 مراجعة محتويات الدورة

9.30 – 9.45 التمييز بين المقابلة والاستجواب

9.45 – 10.00 النواحي القانونية للمقابلات الاستقصائية

10.00 – 10.15 مزايا المستنطق الجيد

10.15 – 10.30 استراحة

10.30 – 1.00 تحليل العوارض السلوكية

- المقدمة
 - المصطلحات
 - كيفية استخدام العوارض السلوكية خلال المقابلات
 - مبادئ تحليل العوارض السلوكية
- العوامل الخارجية
 - مدى أهمية الموضوع للشخص المعني
 - نوع الأشخاص الذين نتعامل معهم
 - الخوف من العواقب بالنسبة للشخص المعني
- العوامل الداخلية
 - الذكاء
 - الاستقرار العاطفي
 - الأحداث
 - الاختلافات الثقافية
 - الحالة الطبيعية
- خمسة عوامل أساسية يتم تطبيقها عند تقييم السلوك
- 1.00 – 2.00 الغداء
- 2.00 – 3.00 الحالة السلوكية للشخص الصادق / المخادع
 - وضعية الجسم
 - صادق
 - مخادع
 - الحركات الدالة على الخداع
 - الانسحاب من الحالات المهددة
 - الأنشطة الجسدية للتخفيف من الضغط المصاحب للكذب
 - تغيير الوضعية
 - حركات شخصية والعناية بالهنادام
 - حركات دفاعية
 - حركات خارجية
 - تعابير الوجه
 - الاتصال البصري
- 3.00 – 3.15 استراحة
- 3.15 – 4.15 عوارض السلوك الصوتي الدالة على الحقيقة / الكذب
 - المبادئ
 - التوجيهات
 - تحليل الأجوبة الصادقة أو الكاذبة

اليوم الثاني تحليل السلوك

8.30 – 8.45 الاستعدادات قبل المقابلة

- تجميع وتحليل الحقائق
- "ورقة بيانات الشخص"
- اختيار القائم بالمقابلة
- تحضير الشخص للمقابلة
- "ورقة جدول المقابلة"

8.45 – 10.15 تحليل سلوكي لأسئلة المقابلة (الجزء 1)

- سبب المقابلة
- معلومات تاريخية / عنك
- معرفة / الشك بالآخرين
- كفاءة الآخرين
- الحالة النفسية
- المصادقية

10.15 – 10.30 استراحة

10.30 – 1.00 تحليل سلوكي لأسئلة المقابلة (الجزء 2)

- الفرصة
- الحافز
- التفكير
- الاعتراض
- العقاب
- نتائج التحقيق
- الفرصة الثانية
- حجة الغياب – تفاصيل

1.00 – 2.00 الغداء

2.00 – 3.30 تحليل سلوكي لأسئلة المقابلة (الجزء 3)

- تقنيات الترغيب
 - الإجراءات
 - استخدامات محددة لكسر حجة غياب الشخص
 - مقترحات إضافية للترغيب للتحقيقات الفريدة من نوعها

3.30 – 3.45 استراحة

3.45 – 4.15 أسئلة اختيارية للمقابلات

- الأسئلة السابقة
- الاقتراب من أي شخص
- الاستعارة
- تقنيات تحديد المستوى
- نسبة السلوكيات المشابهة
- المناقشة مع الأحياء

اليوم الثالث

- 9.00 – 8.30 الخطوة 1: إعلام الشخص مباشرة بمشاركته في الموضوع
- التفكير السلوكي لتقييم ردة الفعل
 - الحالة الانتقالية
- 10.15 – 9.00 الخطوة 2: تطوير الفكرة (الجزء 1)
- الحوار الفردي
 - طريقة غير عدوانية وغير مزعجة
 - القاعدة العامة
 - تطوير الفكرة حول لماذا تم ارتكاب الجرم
- 10.30 – 10.15 استراحة
- 1.00 – 10.30 الخطوة 2: تطوير الفكرة (الجزء 2)
- 2.00 – 1.00 الغداء
- 2.15 – 2.00 الخطوة 3: التعامل مع الإنكار
- تعريف الإنكار بجمل موافقة
 - إقحام الكلام
- 2.30 – 2.15 الخطوة 4: التغلب على الاعتراضات
- مصطلحات
 - جمل تعريفية
 - إفادة الموافقة أو الفهم
- 2.45 – 2.30 الخطوة 5: جذب انتباه المشتبه به والمحافظة عليه
- عندما يكون الشخص في حالة من الدفاع والانسحاب
 - جذب انتباه الشخص مرة ثانية
 - حركات تدل على النصح والتصديق
- 3.00 – 2.45 الخطوة 6: التعامل مع الحالة السلبية للشخص
- عندما يبدو الشخص مغلوباً على أمره
 - تعزيز الفكرة
 - تقديم مكونات الأسئلة البديلة
- 3.15 – 3.00 استراحة
- 3.30 – 3.15 الخطوة 7: تقديم أسئلة بديلة
- توفير خيارين يوقعان في الجرم
 - التباين بين تصرف غير مرغوب مع تصرف مرغوب
- 3.45 – 3.30 الخطوة 8: تشجيع الشخص على إخبار مختلف تفاصيل الجرم
- استخدام إفادات تعزيزية
 - استخدام أسئلة مفتوحة الإجابة
 - الحصول على تأييد
- 4.15 – 3.45 الخطوة 9: تحويل الإفادات الشفهية إلى إفادات خطية
- استخدام شاهد آخر
 - شرح وتوجيهات حول تدوين الإفادات
 - إثبات الطوعية والبراهين المؤيدة الكاملة والتفصيلية

اليوم الرابع

8.30 – 9.00 الأعراض والمحتويات

- مفاهيم متقدمة عن تحليل العوارض السلوكية، والمقابلات السلوكية وطريقة ريد للاستجواب
- مشبوهين صعبين يسببون مشاكل للمحقق وتقنيات محددة لجعلهم يعترفون
 - مشبوه غير مبالي
 - مشبوه محايد
 - مشبوه قابل
- تصنيف المشبوهين للاستجواب
- تقنيات إضافية للاستجواب

9.00 – 10.30 مرحلة اللامبالاة – تقنيات لتغيير الموقف اللامبالي للمشبوه

- طريقة الشخص الثالث – قصة حقيقية أو مختلقة عن المحقق، أو صديق للمحقق، أو حالة أخرى تحتوي على جريمة من طبيعة مشابهة، والظروف التخفيفية التي أدت إلى الفعل.
 - طريق الشخص المتكلم – أسباب وأعداء يوفرها المحقق والتي تنطبق مباشرة على السبب الذي أدى إلى ارتكاب الجريمة. وهذه الأعداء يجب أن تسمح للمشبوه الاحتفاظ بكرامته.
 - عكس الأدوار – السماح للمشبوه القيام بدور صاحب القرار لمحاكمة شخصين ارتكبا جريمة مشابهة.
 - التعامل مع التحديات الجدلية التي يثيرها المشبوه
 - الإنكار المحدد – الإدراك والمعايير المقابلة الشفوية
 - تغيير مفهوم المشبوه حول المحقق
 - مناقشة ضد المصلحة الشخصية
 - عبارات للتودد
 - عبارات للتعاطف
 - عبارات للإحساس والشعور
 - التخفيف من حالة الإنكار الشديد والمستمر
- 10.30 – 10.45 استراحة

10.45 – 12.00 متابعة حالة اللامبالاة

12.00 – 12.30 المرحلة المحايدة – تقنيات لتغيير الموقف المحايد للمشبوه

- تحدي قيم وخصائص المشبوه
 - الثناء على السلوك المرغوب للمشبوه ضمن التحقيق
 - التأكيد على الخصائص الإيجابية الظاهرة في حياة المشبوه
 - الإيحاء بأن خصائص المشبوه معرضة للخطر
- التعامل مع خوف المشبوه من العواقب
- التعامل مع عدم جدوى الإنكار المستمر
- معلومات تؤدي إلى الاتهام – حقيقية وافتراضية
 - استخدام تقنيات الإغراء للتحدي الافتراضي
 - استخدام الأدلة الفعلية لإقناع المشبوه على الاعتراف

12.30 – 1.00 مرحلة القبول – تقنيات للحصول على أول اعتراف بالذنب من المشبوه

- تطوير إفادات وتصورات
 - وصف النواحي السلبية لحياة المشبوه
 - توقع التأثيرات المستقبلية للخداع
- جعل المشبوه يوافق شفويًا مع المحقق – كلما زادت موافقة المشبوه شفويًا مع مفاهيم وعبارات وكلمات وقصص المحقق، كلما كان أسهل على المشبوه الموافقة شفويًا على البدائل.
- تطوير البديل السلبي إلى خطة – استخدام البديل السلبي كخطة لمناقشة الأسباب الفطرية التي أدت لارتكاب الجريمة

1.00 – 2.00 استراحة الغداء

2.00 – 4.00 تصنيف المشبوهين للاستجواب

• العوامل المميزة التي تحدد الاحتياجات الفعلية للجرائم

• الخصائص

• الخطط

• البدائل

• العوامل المميزة التي تحدد احتياجات نمط الحياة للجريمة

• الخصائص

• الخطط

• البدائل

• العوامل المميزة التي تحدد الاحتياجات الحافزة على الجريمة

• الخصائص

• الخطط

• البدائل

• العوامل المميزة التي تحدد جرائم احتياجات المكانة الاجتماعية

• الخصائص

• الخطط

• البدائل

مواد إضافية تقنيات إضافية للاستجواب (دراسة منزلية)

• استجواب المخالفين الأحداث

• خطط للحصول على المعرفة

• إغراء مشبوه ضد آخر

• استجواب مشبوه بجرائم متعددة

• زيادة الإقرار الأولي للمشبوه

الشركة

"عند السؤال حول أي من الشركات التي يعتمدون عليها لتطوير مهارات العاملين والمديرين، 80% من خبراء الأمن أفادوا بأنهم يعتمدون على مؤسسة جون إيه. ريد وشركاهم". (دليل إدارة أي. أو. إم. أي إصدار ديسمبر 2002)

تأسست مؤسسة جون إيه ريد وشركاه عام 1947 لغرض توفير خدمات وبرامج تدريب لاكتشاف الكذب والخداع لمختلف العملاء في قطاعات التجارة والشرطة والهيئات القانونية. وبفضل النجاح الذي حققته المؤسسة في حل القضايا التي تفتقر إلى الأدلة فقد تمكنت من سمعة عالية في مجال التخصص بأعمال المقابلات والاستجواب وتقنيات الكشف على الكذب. وفي كل عام يقوم العاملون بهذه المؤسسة بإجراء أكثر من 4000 مقابلة في مختلف أنحاء الولايات المتحدة، بالإضافة إلى تنظيم أكثر من 250 برنامج تدريبي بالسنة.



وقد أصبحت تقنية ريد للمقابلات والتحقيق من أكثر التقنيات الشائعة والمستخدمة لاستنتاج الأشخاص في أنحاء العالم. وخلال السنوات الماضية تابعت المؤسسة تطوير وتغيير المحتويات التدريبية بحيث أصبحت المؤسسة الوحيدة التي يمكنها تنفيذ الإصدار الحالي لبرامج التدريب على التقنية.

وقد تمكنت المؤسسة من تجميع خبرات متراكمة لأكثر من 250 سنة عمل، وخلال الفترة الماضية قامت المؤسسة بإجراء أكثر من 75000 مقابلة وجلسة استنتاج واستجواب. معظم العاملين في المؤسسة هم من الحاصلين على درجة الماجستير في علوم اكتشاف الكذب والخداع. ولدى المؤسسة عقود لتوفير خدمات يومية للقيام بإجراء مقابلات للمؤسسات والشركات التجارية ومؤسسات تطبيق القوانين والوكالات الحكومية.

وقد حصلت المؤسسة على عقد تدريب مع حلف الناتو، والهيئات القانونية في كل من بافاريا وبرلين بألمانيا، وقامت بتنظيم برامج تدريبية في كل من بوسنيا والهرسك، وجمهورية التشيك، ودولة الإمارات العربية المتحدة، وسنغافورة، واليابان، والمكسيك، وكندا، وبلجيكا، وكوريا الجنوبية. وتمت ترجمة دليل التدريب إلى اللغة الأسبانية والألمانية.

وتنظر المحاكم ومكاتب المحاماة إلى كتاب "التحقيقات والاعترافات الجنائية" (الطبعة الرابعة 2001) على أنه المعيار الأساسي لتقنيات المقابلات والتحقيقات. وتمت ترجمة الكتاب إلى اللغة الصينية واليابانية والتركية، وفي شهر يونيو 2004، في قضية ميسوري ضد سيبيرت أشارت المحكمة العليا الأمريكية إلى الكتاب على أنه مثال عن مصادر تطبيق القانون التي توفر التدريب الصحيح. في عام 1994 أشارت المحكمة العليا الأمريكية إلى هذا الكتاب للتوصل إلى قرارها في قضية ستاسبوري ضد كاليفورنيا. وقد أقرت المحاكم في جميع أنحاء الدولة بأن تقنية ريد هي التقنية الرائدة بين طرق الاستجواب المستخدمة حالياً من قبل كل من الهيئات القانونية والشركات التجارية.

وبفضل الخبرة الكبيرة للمؤسسة في مجال تحليل العوارض السلوكية وتقنيات إجراء مقابلات واستجواب قامت وكالة الأمن الوطني بمنح المؤسسة (بالتعاون مع جامعة ولاية متشيجان) صفة المورد الوحيد للدراسة العلمية حول استخدام العوارض السلوكية لاكتشاف الخداع والكذب وتم نشر نتائج الدراسة في مجلة العلوم الشرعية.

تتلقى المؤسسة بشكل مستمر اتصالات من عقود مع الادعاء العام لتوفير خدمات الخبرة والاستشارات حول التقنيات الصحيحة لإجراء المقابلات والاستجواب. ومن خلال موقعها الإلكتروني توفر المؤسسة معلومات مكثفة للمحامين وأعضاء الهيئات القانونية حول مختلف المواضيع ومنها الاعترافات الكاذبة، وأمثلة عن الاعترافات، وقرارات القضايا والبحوث المعنية وغيرها.

بعض المؤسسات والهيئات التي استخدمت خدماتنا:

- شركة ابو ظبي للاستثمار
- انتينا للحياة والإصابات
- القوات الجوية (OSI)
- مؤسسة الدي فودز
- اميركان اكسبريس
- اميركان هوندا
- اموكو للنفط
- أي تي اند تي
- دائرة شرطة مقاطعة بالتيمور
- بنك مسقط، سلطنة عمان
- باكستر دياجنوستيكس
- باوش اند لومب
- بلو كروس / بلو شيلد
- بوينج
- برينكس
- مؤسسة بيرجر كينج
- برج العرب، دبي
- مركز برجمان، دبي
- وكالة الاستخبارات المركزية
- مدينة او بلير
- بنك شيفي تشايس
- بنك أبو ظبي التجاري
- كراون بلازا دبي
- وزارة التربية والتعليم
- وزارة الطاقة
- وزارة الأمن الداخلي
- وزارة العمل
- وزارة الداخلية
- ديت نورسك فيريناس، دبي
- داو كيميكالز
- دبي للألمنيوم
- دبي القابضة
- دويون
- تيستمان كوداك
- كلية عفة، السعودية
- امريل، دبي
- مكتب التحقيقات الفدرالي
- إدارة الطعام والشراب
- فدرال اكسبريس
- مركز تدريب تنفيذ القانون الفدرالي
- شركة فورد للسيارات
- شركة جنرال موتورز
- جراند حياة دبي
- اي بي ام
- انتركونتيننتال أبو ظبي
- جي سي بيني
- أبراج جميرة الإمارات، دبي
- جميرة الدولي، دبي
- مستشفى الملك فيصل التخصصي، السعودية
- كروجر
- كيمينسكي الإمارات، دبي
- كي مارت
- إدارة ترانزيت ميريلاند
- مؤسسة مايو للدراسات والبحوث الطبية
- شركة مزون للكهرباء ش م ع م
- فندق موفمبيك
- خطوط شاحنات ميلتون
- وزارة التعليم العالي، سلطنة عمان
- نخيل، دبي
- دائرة نيويورك الإصلاحي
- نيوكليير ريج كوميشون
- عدد كبيرة من مراكز الشرطة الأميركية
- مكتب المدعي العام – ولاية ميريلاند
- مكتب مدير شؤون الموظفين
- الطيران العماني
- شركة عمان والهند للسماد
- الشركة العمانية للغاز الطبيعي المسال
- شركة نفط عمان
- اوشا
- خدمات التفتيش البريدي
- شركة قلهاات للغاز الطبيعي المسال
- ريثون كوربوريشن
- هيئة الطرق والنقل، دبي
- شركة اكسبريس للسيارات المصفحة
- شركة مصفاة صحار
- جامعة السلطان قابوس
- شركة تمويل، دبي
- تيلينور، باكستان
- مركز شرطة كابيتول، أمريكا
- مكتب مراقبة السلوك
- الشرطة السرية الأميركية
- جامعة ويسكونسن – ستوت
- جامعة ولونجونج، دبي
- سجن فيرجينيا
- حديقة الوادي الطبيعي المائية، دبي

معلومات عن المحاضر

دانييل إس. مالوي

دانييل هو من خريجي جامعة دي بول وحاصل على شهادة تخصص علم الاجتماع، ولديه شهادة الماجستير في علوم الاكتشاف والخداع. يعمل دانييل لدى مؤسسة جون إيه. ريد وشركاه منذ عام 1974 وهو مدير قسم الندوات بالإضافة إلى أنه من أعضاء مجلس إدارة المؤسسة.

قام دانييل بتنظيم وإجراء أكثر من 8000 جلسة فعلية للمقابلات والاستجواب، وقام بتقديم ندوات دولية عن تقنية ريد. وبفضل معرفته المباشرة بطرق المجرمين والمشتبه بهم تمكن دانييل من تقديم مساهمات كبيرة لتطوير مواد الدورات والبرامج التي تقدمها المؤسسة، وغالباً ما يفيد المشاركون بهذه الندوات والدورات إلى المهارات الرائعة والالتزام الكامل بجودة هذه البرامج والندوات التي يقدمها دانييل.