

الأدوار المهمة في الفريق الفعال

يعتبر فريق العمل مسرّحاً لقيام العلاقات، وحل المشكلات التي تتطلب عدة مهارات لا تتوفر جميعها وبنفس القدر في فرد واحد، أو في إدارة واحدة. لذلك تلجأ منظمات اليوم إلى تكوين فرق العمل من كافة التخصصات والإدارات التي قد تحتاج إليها المنظمة، أو الشركة في خدمة العملاء، والمحافظة عليهم خصوصاً وأن العميل أصبح أكثر إلحاحاً ووعياً وبواجه مشكلات معقدة ويطلب حلولاً لها.

القائد

هو الذي يتمتع بروح الفريق والقادر على الانسجام مع أعضاء الفريق وهو الذي يتحمل الاختلاف وينصت إلى غيره ويحاول فهمهم، وهو الذي يعدل من مواقفه إذا ما اقتنع بالحاجة لذلك ويسارع إلى الاعتراف بأخطائه، هو امرؤ واسع الأفق، لا يتعامل مع الناس على إنهم قوالب ثابتة، ذو همّة عالية ومقدرة على مواجهة التحديات (بكل ذلك وغيره يستطيع إدارة الفريق نحو الهدف) ومهما كان مستوى نبوغ القائد أو براعته فإنه يحتاج مساعدة غيره لتقديم أقصى ما عنده.

المبادر

هو الذي يقدم أفكاراً وأساليب وطرق مختلفة لتطوير العمل، أو المبادرة إلى تولي المسؤوليات الأكثر صعوبة التي لا يقبل عليها معظم الدعاة لأسباب مختلفة.

المحرك المشجع

يعمل على تحفيز الدعاة في الفريق ويبعث النشاط فيهم لتحقيق الإنجازات، فيثني على الجهود جامعاً بين الحث والتشجيع.

الموفق المنسق

يسعى إلى توضيح العلاقة بين الأفكار والمقترحات التي يتقدم بها الدعاة في الفريق، ويقوم بإزالة سوء الفهم الذي قد يحدث بين الأخوة في العمل، ويقوم بصياغة منظومة متكاملة ومترابطة بين الأفكار والمقترحات.

الناقد البناء

يقوم بتقييم النتائج التي توصل إليها الفريق بنزاهة وموضوعية مع الاستدراك والتعديل بأسلوب تشجيعي يساعد على استدرار مزيد من الأفكار.

الفوائد

العمل الجماعي يحقق الأهداف ويختصر المسافات ويوفر الوقت، فعندما ترى الأفراد يعملون مجتمعين تراهم أقدر على تحقيق أهدافهم، كما أنهم يوفرّون على أنفسهم وقتاً وجهداً كانوا سيتكبّدونه لو عملوا فرادى متفرقين .

حل المشاكل: العقل الواحد لا يمكن أن يجعل أفكار مختلفة تخرج من بعضها البعض. كل عضو في الفريق لديه مسؤولية المساهمة المتساوية وتقديم وجهة نظرهم الفريدة من نوعها بشأن المشكلة للوصول إلى أفضل الحلول الممكنة. العمل الجماعي يمكن أن يؤدي إلى قرارات أفضل، منتجات، أو خدمات.

نوعية العمل الجماعي قد تكون فعالة من خلال تحليل **العناصر الستة** التالية من التعاون بين **أعضاء الفريق**: التواصل والتنسيق والتوازن من مساهمات الأعضاء والدعم المتبادل والجهد والترابط.

• العمل الجماعي وسيلة لتبادل الخبرات والمعارف؛ فحين يجتمع عدد من الأفراد ليعملوا عملاً جماعياً ترى كل واحد منهم يستفيد من أخيه، فيتعلم منه ويستفيد من خبراته ويتبادل معه المهارات والمعرفة في إطار من مشاعر المحبة والأخوة المتبادلة.

• تنمية المهارات الاجتماعية وتنمية روح العمل ضمن الفريق الواحد؛ فالعمل الجماعي يجعل من الإنسان اجتماعياً يحب الناس ويتفاعل معهم، كما يسعى لاكتساب مهارات اجتماعية من خلال تفاعله مع الناس، ومن يخوض تلك التجربة بلا شك لن يعمل بعدها لوحده بسبب معرفته لقيمة العمل الجماعي وفوائده .

• في الرعاية الصحية: يرتبط العمل الجماعي مع زيادة **سلامة المرضى**.

الاتصال الفعال

1- الاتصال الفعال تعريف الاتصال يُعرف الاتصال بأنه أي تفاعل بين شخصين أو جهتين مختلفتين لأجل إيصال معلومات أو أفكار أو عواطف محددة، أو لتغيير المواقف وتحريك الجهات الأخرى تجاه تنفيذ حاجة ما.

2- تعريف الاتصال الفعال هو الاتصال القادر على إيصال أي رسالة أو معلومة أو طلب أو أمر ذي هدف وغاية بشكل سلس وبسيط؛ بحيث يتمكن كلا الطرفين من استيعاب الرسالة وتقبل كل ما يصدر عن الطرف الآخر من أفعال أو أقوال لأجل الهدف الذي جاء لأجله هذا الاتصال، وهو اتصال يتميز بأنه مريح ومُجد لكل من الطرفين، ويساهم في تفويض جميع العقبات والحواجز بينهما؛ لكونه لا يتم إلا في أجواء من التصالح والتفاهم. ويتطلب جهد كل من الطرفين في إنجازه.

3- أهمية الاتصال الفعال للاتصال الفعال أهمية كبيرة. منها: يُعزى النجاح بحسب بعض الدراسات بنسبة 85% منه إلى مهارات الاتصال والتواصل. و15% إلى إتقان مهارات العمل. ولأجل ذلك ارتبط نجاح المرء في حياته بمقدار تمكنه من مهارات الاتصال الفعال.

4- تسير سلوك الأفراد وتوجيهها نحو الأمور المرغوب فيها.

5- المواءمة والتقريب بين وجهات النظر والمفاهيم والأفكار وتوحيد أساليب العمل.

الحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة وتحويلها لمراكز اتخاذ القرارات.

توصيل أفكار ووجهات نظر الأفراد إلى جهات اتخاذ القرارات؛ مما يؤدي إلى الربط بين أفكار الأفراد ومراكز صنع السياسات والقرارات؛ مما يحقق المشاركة والانسجام.

إكساب الفرد صفة الهدوء والتآني وسعة الصدر؛ مما يفوده إلى أن يكون حكيماً في إطلاق قراراته وأحكامه

6- اتخاذ قرارات صحيحة وإطلاق أحكام ملائمة وسليمة دون أن يكون هناك تعصب أو إجبار في الرأي.

العمل على نجاح العلاقات سواء أكانت على مستوى العائلة أو العمل أو غيرها.

العمل على إكساب الفرد مهارات مهمة كالاستماع للطرف الآخر بمصداقية وحيادية؛ مما يجعل منه مؤثراً وقائداً ناجحاً.

العمل على تقليل الخلافات والمشاكل وزيادة الصداقات في بيئة الفرد؛ لأن سوء الاتصال مع الناس هو ما يسبب الخلافات، والاتصال الفعال هو ما ينتج العلاقات.

أدوات الاتصال الفعال للاتصال الفعال ثلاثة أدوات أساسية، لا يتم إلا بتوافرها، وهي:

المرسل: وهو الجهة أو الشخص الذي يبدأ بعملية الاتصال إما عبر التحدث أو السؤال والجواب أو إلقاء المحاضرات أو الخطبة، أو غيرها، وحتى يكون المرسل فعالاً يلزمه أن يقتنع بفحوى ما يرسله، وعارفاً لكيفية إرساله. **المستقبل:** وهو الجهة أو الشخص الذي يتلقى محتوى معين من المرسل، وعليه ليكون فعالاً أن يتفاعل مع المرسل لتكون عملية التواصل فعالة ومحقة لهدفها. **الوسيلة:** وهي الأداة أو الأسلوب الذي يستعمله المرسل في عملية نقل محتوى رسالته، كلفة الجسد واللغة التي ينطق بها؛ حيث تتنوع الوسيلة وتختلف باختلاف طبيعة المستقبل، وخلفيته الثقافية، ومستواه العلمي، وبحسب ما يتطلبه الموقف كذلك.

أشكال الاتصال الفعال يستخدم الناس غالباً ثلاثة أنماط من وسائل الاتصال، وهي:

الوسائل المكتوبة: كالكتب المطبوعة والصحف والمطبوعات.

الوسائل السمعية: كالراديو، والتسجيلات الصوتية.

الوسائل البصرية: كالرسوم التوضيحية والصور الفوتوغرافية، والصور الثابتة والمتحركة. وقد تشترك الوسائل السمعية والبصرية في إيصال رسالة واحدة؛ كالأفلام السينمائية والمسلسلات والبرامج التلفزيونية.

الاتصال الفعال في الحياة اليومية حينما نعود لمفهوم الاتصال الفعال، نلاحظ أنّ غالبية ما يُرسله الناس ويتلقّوه خلال حياتهم عديم النفع والمعنى، إذ بإمكانهم وبكل بساطة أن يحذفوا معظم أحاديثهم وما يستمعون له دون أن يكون لهذا الحذف تأثير عظيم عليهم؛ لكونه يصل لهم دون غاية أو هدف، فحين يتلقّى أحد ما أكثر من عشرة أسئلة من قبل طرف آخر في ذات الوقت ودفعة واحدة دون أي نية في انتظار الجواب، فهنا يصبح الاتصال غير فعال، إذ يمكن اختصار كل هذا بسؤال واحد وحذف التسعة الباقية، وعلى هذا يمكن القياس في جميع حالات الناس وحواراتهم ونقاشهم؛ إذ يعتمد الكثير على الإسهاب المفرط والخوض في التفاصيل غير المهمة.

لكن هذا لا ينفي وجود الاتصال الفعال في حياة الناس ولو بنسبة قليلة حيث نرى جماليته عند بعضهم؛ إذ إنّ هناك أموراً تميز أساليب الناس عن بعضها في التواصل؛ حيث يكون بعضها جميلاً منسجماً بذاته ومتوازناً جاذباً لمن يسمعه، ويكون آخر سيئاً منفراً لمتلقيه، في حين يستثير بعضها الضحك أو الحزن أو البكاء أو الشفقة، وغيرها.

ليس خافياً على أحد مقدار أهمية لغة الجسد في دعم الاتصال الفعال؛ كونها تساعد الإنسان على التعبير عن نفسه، ولغة الجسد هي كل الحركات التي يقوم بها الإنسان أثناء حديثه واستماعه ابتداءً من رأسه حتى أخمص قدميه بوعي أو بدون وعي، وتشمل كل ما يقعله الجسد من إيماءات وأوضاع وأصوات وحركات تعبر عن الوضع النفسي والمزاجي للإنسان، ويعاني الكثير من مشاكل في تواصلهم مع الآخرين حولهم بشكل فعال؛ لعدم معرفتهم المعرفة الصحيحة بلغة الجسد ومن الأمثلة التي توضح جهل المرسل بلغة الجسد مما يسبب عدم وصول محتوى الرسالة بشكل جيد للمستقبل؛ ذلك المحاضر الذي يبقى على مستوى الإلقاء الصوتي ذاته طيلة المحاضرة، والثبات في مكانه دون أن يتفاعل مع من حوله، وإذا تم الالتفات للحضور سيرى منهم من ينام أو من يتململ ويتحدث مع من يجاوره، ومن يعبت بجهازه النقال، وعكس ذلك صحيح أيضاً، فمن يتحدث طول الجلسة بحمايس وانفعالات زائدين يلقي الملل والنعاس والانشغال ذاته من المتلقين، ولذا على المرسل الإلمام بأساسيات لغة الجسد مهما كان بارعاً وعارفاً بمحتوى الرسالة التي يقدمها لكي يكون اتصاله فعالاً.

معوقات الاتصال:

معوقات الاتصال هي التأثيرات التي تقوم بالتأثير والتشويش على عناصر الاتصال من أجل عدم قيامها بدورها في توصيل الرسالة ونقلها، أو نقلها بصورة مشوشة، أو تتسبب في تأخير وصولها مما يمنعها من تحقيق الهدف الذي وجدت من أجله، ومن معوقات الاتصال ما يلي: معوقات نفسية واجتماعية: وهي معوقات تتعلق بأفكار وتقاليد الفرد ومعتقداته، فهي تؤثر على طريقة فهم المرسل والمستقبل للرسالة، فقد يفهم المستقبل رسالة من المرسل بشكل خاطيء لاعتقاده أن ما قام بفهمه هو ما يعنيه المرسل، مما يؤدي إلى سوء فهم بين الطرفين قد تنتج عنه ردة فعل غير متوقعة. معوقات بيئية: يتعلق هذا النوع من المعوقات ببيئة الاتصال وتؤدي إلى خلل في عملية الاتصال الفعال، وتؤدي لعدم تحقيق الغاية المرجوة منه، مثل نقص عناصر التكنولوجيا في المؤسسة، كذلك حجم المؤسسة الكبير أو وجود تفرعات لها فهذا أيضاً يؤثر على عملية الاتصال، كذلك التغيرات الإدارية المستمرة التي تحدث للنظام الإداري في المؤسسة وعدم التجانس والانسجام بين أفرادها، كذلك هناك من المؤسسات التي تعتمد أسلوب اتصال باتجاه واحد فقط ولا يوجد اتصال مباشر بين أفرادها، فهذا يعيق نقل الرسالة ويعيق تفسيرها وفهمها من الطرفين. معوقات معنوية: تتعلق هذه المعوقات بوقت كتابة الرسالة أو الهدف منها أو طريقة الاتصال التي تمت أثناء التعبير عنها، فمثلاً قد يكون الهدف لكتابة الرسالة غير واضح أو يختلف مفهومه بالنسبة للمرسل عنه للمستقبل، كذلك فإن عملية الاتصال تمت في وقت غير مناسب لها، أو تمت في وقت محدد لا يمكن تغييره، أيضاً طريقة جلوس الأفراد وأسلوب حديثهم أثناء نقل الرسالة وتعبيرات الوجه السلبية تشكل عائقاً أمام عملية الاتصال. معوقات تنظيمية: تتعلق بالهيكل التنظيمي للمؤسسة، فهناك بعض المؤسسات تعتمد على هيكل تنظيمي ضعيف، أو ليس لديها هيكل تنظيمي محدد داخل المؤسسة، أيضاً تعدد المستويات الإدارية داخل المؤسسة يؤدي إلى صعوبة تحديد الصلاحيات وصعوبة تحديد الهدف مما يؤدي إلى صعوبة الاتصال. معوقات لغوية: تتعلق باللغة المستخدمة والإشارات وكذلك المصطلحات المتفق عليها داخل المؤسسة، وطريقة ترتيب كل منها وهل تؤدي المعنى المتفق عليه أم لا.

الحوار

يعرف الحوار بأنه نشاط عقلي ولفظي متبادل بين عدة أطراف، يقوم فيه المتحاورون بتقديم الأدلة، والبراهين التي تؤيد وجهات نظرهم، ويهدف الحوار إلى حل مشكلة، أو توضيح قضية، إلا أن الواقع أحياناً يظهر خلاف ذلك، فقد تبقى بعض الأمور والمشاكل عالقة لبضع سنين، كما أن بعضها الآخر قد ينتهي به الحوار إلى مشاكل أكبر، لذا على الأطراف المتحاور أن تلتزم بمبادئ الحوار وآدابه حتى لا ينحول الأمر إلى جدال، وسنستعرض هنا أسباب فشل الحوار، وسنتعرف إلى ما يسمى بمعوقات الحوار.

معوّقات الحوار اختلاف اللغة و المصطلحات:

عندما تريد أن تحاور شخصاً مُختلفاً عنك في اللغة، أو البيئة لابدّ لك حينها من أن تبقى الحوار عامّاً لا تفصيليّاً، وأن تستخدم الكلمات الشائعة المعروفة، وكثيراً ما يحدث ذلك أثناء التنقل والسفر، في الطائرة، أو الباهرة، إذ إن الخوض في حوار إقناعي دون أن يجيد كلا الطرفين لغة الآخر سيؤدّي إلى انتهاء الحوار على غير المطلوب.

الثرثرة: هي الرغبة في الكلام من أجل الكلام دون هدف محدد، وربما يكون الهدف من ورائها إبراز شخصية المتكلّم، وتراه في الحقيقة يتنقل بين طرح المواضيع الفكرية، والسياسية، والأدبية، والاقتصادية دون أن يتطلب الحوار هذا الانتقال في الكلام. الصمت: يعتبر الصمت من التصرفات التي تقتل الحوار، حيث يطول زمن الكلام، وتنشئ الأفكار.

غياب الأدلة والبراهين: هو إطلاق الكلام دون أدلة علمية، أو حجج منطقية، فإذا لم يتضمّن الحوار فكرة، أو وجهة نظر، ولم يمتلك المحاور حقيقة علمية أو واقعة مشاهداً، فإن ذلك يعد من أكبر معيقات الحوار.

عدم مراعاة آداب الحوار: كأن يبيّث أحد الأطراف عدم إرادة الحق، أو التعصب لرأيه، أو رفع صوته.

التسرع في اتخاذ القرار: هو أن يقوم أحد الأطراف بالاستنتاج السريع، وبيان ردة فعل غير مناسبة، ويفضّل أن يقول: هل انتهيت يا أبا فلان؟ كما فعل النبي (صل الله عليه و سلم) مع عتبة بن ربيعة.

الصوت غير الواضح: لا بد في الحوار من أن يكون الصوت مسموعاً واضحاً، مع مراعاة اختيار الوقت والمكان المناسبين.

الإطناب في الكلام: هو أن يهتم المتكلّم ببنية الكلمة، وبيانها أكثر من أن يهتم بالفكرة وصياغتها.

عدم الوضوح: أو ما يسمى بالغموض، وهو إما أن يكون نوعاً ناتجاً عن عمق أفكار المتكلم أو فلسفة غير مناسبة لموضوع الحوار.

الغضب والانفعال: عادة ما يفشل الحوار لعدم فطرة الأطراف على ضبط النفس، والمحافظة على هدوء الأعصاب، وهنا يتوجب على طرفي الحوار تأجيل الكلام إلى وقت آخر.

الضوضاء والتشويش: قد يعتبر هذا المعوّق متعلقاً بالبيئة المحيطة، وذلك يشمل الإضاءة، والصوتيات، ومكبرات الصوت، ولا شك بأن أحد هذه العوامل كفيل بإيقاف الحوار أو تأجيله.

اختلاف الأجيال: إن اختلاف وتباين عقلية الأجيال تحمل اختلافاً في المصالح، والأفكار، والفلسفات، لذا يتوجب على الأطراف مراعاة آداب الحوار ومقوماته بهدف إنجاحه.

الإيثار

هو صفة لتصرف قام به شخص لا يعود بالفائدة عليه بل على غيره. تفضيل راحة ورفاهية الآخرين على الذات، تعتبر تقليد راسخ في عديد من الأديان: في الإسلام والمسيحية واليهودية والبوذية والكنفوشية والهندوسية وغيرها من الثقافات. الإيثار هو عكس الأنانية و يختلف معنى الإيثار عن الولاء أو الواجب. و يتمركز مفهومه حول الدوافع التي تقود لعمل الخير للآخرين دون مقابل أو جائزة أو منافع أخرى، بينما يتمركز مفهوم الواجب حول الإلتزام الأخلاقي تجاه شخص ما أو منظمة أو مفهوم مجرد (كالواجب الوطني). قد يشعر البعض بمزيج من الإيثار والواجب، بينما قد لا يدمج آخرون بين الإثنين. الشعور بالإيثار المجرد هو عبارة عن العطاء.

والإيثار أيضاً بمعنى في الاصطلاح هو تقدم الانسان غيره على نفسه في نفع أو فيما هو في حاحه اليه وتقدم مصلحة الآخرين على المصلحة الخاصة رغبة فيما هو عند الله تعالى من الثواب الجزيل.

الإيثار في العلم

في تجربة حديثة اقامها باحثان من جامعتي زيورخ وسانت غالين تم تقسيم المشاركين فيها إلى مجموعتين بهدف قياس دوافع الإيثار وطلب من المشاركين ان يقوموا بصنفين من الالفعال لقياس تأثير دافعين وهما المعاملة بالمثل والتعاطف. ثم قيس من مقدار القيام بهذه الالفعال اي الفريقين هو الاناني وايهما الأكثر ايثارا. في طور ثاني من التجربة اعيدت نفس الالفعال لقياس تأثير الدافعين على فريقين الأول من الانانيين والآخر من الغيريين او المؤثرين. وقد وجدوا ان حافز التعاطف يزيد من مشاعر الإيثار عند الناس الانانيين لكن ليس عند الناس المانحين. بينما وجدوا ان حافز المعاملة بالمثل يزيد من مشاعر الإيثار عند الناس المانحين ولا يوجد له اي تأثير على الانانيين. كما شملت التجربة دراسة تأثير هذين الدافعين على الدماغ بجهاز الرنين المغناطيسي الوظيفي فوجد أن الدافعين وهما المعاملة بالمثل والتعاطف يقعان في منطقتين متقاربتين.[1]

الإيثار عند الخاصة

الإيثار عند الخاصة هو بمعنى: بذل المعروف، والجود ولو بالقليل، عندما يكون الشخص الباذل بحاجة إلى هذا الشيء.
الإيثار في الإسلام لقد حلل الإسلام الإيثار
الإيثار يزيد من مشاعرنا الإيجابية
عالم نفس أميركي يدرس طبيعته وخصائص الأشخاص الذين يتصفون به



حظيت سمة الإيثار بالكثير من الدراسات والأبحاث، واكتشف العلماء أن هناك منطقة في الدماغ ترتبط شدة نشاطها ارتباطاً مباشراً بدرجة الإيثارية لدى كل فرد، كما وجد العلماء أن الإيثار يرتبط بالسعادة والصحة الجسمية والنفسية للفرد، حيث يقلل الضغوط النفسية والتوتر، ويزيد إفراز مسكنات الألم الطبيعية (الإندورفينات).

ومن بين الكتب المهمة الصادرة حديثاً حول موضوع الإيثار، كتاب «**الإيثار عند البشر**»، من تأليف عالم النفس الأميركي دانيال باتسون أستاذ علم النفس الاجتماعي التجريبي في جامعة كانساس الأميركية، وأحد أبرز المتخصصين في مجال الإيثار، فقد ركزت أبحاثه على مدى 30 عاماً على دافعية الإيثار، ونشر أكثر من 100 بحث وفصل حول هذا الموضوع، وله نظرية «**التعاطف يؤدي إلى الإيثار**»، والتي أسهمت بشكل كبير في فهم طبيعة الإيثار والدوافع المحيطة به.

ويعد كتاب باتسون مراجعة شاملة للكثير من الدراسات والنظريات والتجارب المعملية المتعلقة بالإيثار والتي أجريت على مدى الـ 35 عاماً الماضية، كما يعرض بالتفصيل لنظرية الدافع للإيثار والبحوث ذات الصلة بعلم الأعصاب، وينقسم الكتاب إلى ثلاثة أجزاء، حيث يتناول في الجزء الأول نظرية الدافع للإيثار، والجزء الثاني للأدلة التجريبية، أما الجزء الثالث فيتناول فوائد الإيثار ومسؤولياته في المجتمع البشري.

وتتلخص فروض نظرية باتسون «**التعاطف يؤدي إلى الإيثار**» (Empathy - Altruism) في أن البشر قادرين على إبداء التعاطف، الذي يمكن تعريفه على أنه ملاحظة أن هناك شخصاً ما في حاجة والاهتمام به ورعايته، أو القدرة على قراءة مشاعر الأشخاص الآخرين، أو أن تضع نفسك مكان شخص آخر، وهذا التعاطف يؤدي إلى الإيثار، الذي يمكن تعريفه على أنه حالة دافعية هدفها الأساسي زيادة سعادة ورفاهية الأشخاص الآخرين.

يقول عالم النفس «**دانيال ستيرن**»، إن التعاطف يبنى على أساس الوعي بالذات، فبقدر ما نكون قادرين على تقبل وإدراك مشاعرنا، نكون قادرين على قراءة والتعرف على مشاعر الآخرين. فجزور الرعاية والاهتمام بالآخرين تنبع من القدرة على التعاطف، وانعدام أو النقص في مشاعر التعاطف مع الآخرين يؤدي للكثير من الاضطرابات النفسية والسلوكيات والانحرافات الاجتماعية غير المقبولة.

ومن خلال دراسات علماء علم نفس النمو على التعاطف وجدوا أن جذور التعاطف يمكن غرسها في الإنسان منذ مرحلة الطفولة، فالأطفال منذ اليوم الأول لولادتهم يشعرون بالاضطراب والتوتر عند سماع طفل آخر يبكي، ومثال ذلك ما جاء في دراسة عالم النفس مارتين هوفمان، المختص في التعاطف، بأن طفلاً عمره عام قام بجذب أمه نحو صديقه الطفل الذي يبكي لتواسيه وتخفف عنه، متجاهلاً أم صديقه الطفل الموجودة بالحجرة، وطفلة أخرى عمرها عام تضع إصبعها في فمها إذا جرح إصبع طفلة أخرى، لتتبين هي أيضاً إن كانت ستشعر بالألم والأسى أم لا. ويرى هوفمان أن جذور الفضيلة أو الأخلاق موجودة في القدرة على إبداء مشاعر التعاطف، بمعنى أن تتصور نفسك في مكان الآخرين، وهذه القدرة هي التي تدفع الأفراد لمشاركة الآخرين في محنتهم والتحرك لفعل أي شيء لمساعدتهم. ويرى هوفمان أن التعاطف مع الآخرين ينمو بشكل طبيعي منذ السنوات الأولى لمرحلة الطفولة ويستمر مع امتداد العمر.

ويبدي **باتسون** في كتابه اهتماماً كبيراً بما إذا كان التعاطف يؤدي فعلاً إلى سلوك الإيثار لدى البشر أم لا، كما يؤكد على أهمية وجود قاعدة عاطفية قوية لدينا لتحقيق سلوك الإيثار، فهذه القاعدة هي التي تحثنا على رعاية وتحقيق السعادة للآخرين، ويشير إلى أن مشاعر التعاطف ومساعدة الآخرين تؤدي على ما يبدو إلى مزيد من المشاعر الإيجابية في أنفسنا. ويرى أن جذور السلوك الإيثاري تكمن في كيفية رعاية واهتمام الوالدين بتنشئة أطفالهما عليه والذي سيؤدي لميل وانخراط أطفالهم في أعمال الإيثار.

ويبيدي **باتسون** في كتابه اهتماما كبيرا بما إذا كان التعاطف يؤدي فعلا إلى سلوك الإيثار لدى البشر أم لا، كما يؤكد على أهمية وجود قاعدة عاطفية قوية لدينا لتحقيق سلوك الإيثار، فهذه القاعدة هي التي تحثنا على رعاية وتحقيق السعادة للآخرين، ويشير إلى أن مشاعر التعاطف ومساعدة الآخرين تؤدي على ما يبدو إلى مزيد من المشاعر الإيجابية في أنفسنا. ويرى أن جذور السلوك الإيثاري تكمن في كيفية رعاية واهتمام الوالدين بتنشئة أطفالهما عليه والذي سيؤدي لميل وانخراط أطفالهم في أعمال الإيثار.

خلاصة القول، إن الإيثار من الأخلاق والسلوكيات الحميدة التي أكدت عليها مختلف الأديان والثقافات. وحتى لا تصبح حياتنا صحراء قاحلة من المشاعر والأحاسيس وحتى لا نفقد إنسانيتنا ولا نعيش لأنفسنا فقط، ومن أجل دوام علاقات الألفة والمحبة بين البشر، علينا إحياء الإيثار من خلال مفردات الخطاب الديني. كما يمكن من خلال أساليب التنشئة الاجتماعية وبخاصة في الأسرة والمدرسة، ومنذ المراحل الأولى لنمو الطفل، أن ننمي لدى أجيالنا الناشئة سلوك الإيثار والتعاطف وغيرهما من مشاعر وسمات إنسانية إيجابية يمكن أن تساعدنا على فهم أنفسنا وإدراك مشاعرنا ومشاعر الآخرين، وأن نضع أنفسنا مكانهم ونتبنى مشاعرهم وأحاسيسهم وآلامهم، ومساعدتهم والتعاون معهم على وقف شعورهم بالألم، بهدف تحسين العلاقات الاجتماعية وحل الصراعات بين البشر والإسهام في اعتدال موازين المجتمعات.

ماسلو للاحتياجات الانسانية

تدرج الحاجات أو تدرج ماسلو للحاجات أو هرم ماسلو **(بالإنجليزية: Maslow's hierarchy of needs)** هي نظرية نفسية قدمها العالم **أبراهام ماسلو** في ورقته البحثية "نظرية الدافع البشري" عام 1943 في مجلة Psychological Review العلمية. [1] ثم وسع ماسلو فكرته لتشمل ملاحظاته حول الفضول البشري الفطري. تتبع نظريته فرع **علم النفس التنموي** الذي يدرس تطور ونمو الإنسان خلال المراحل المختلفة من حياته. وتناقش هذه النظرية ترتيب حاجات الإنسان ووصف الدوافع التي تحركه، وتتلخص هذه الاحتياجات في: الاحتياجات الفسيولوجية، وحاجات الأمان، والاحتياجات الاجتماعية، والحاجة للتقدير، والحاجة لتحقيق الذات.

درس ماسلو عينات بشرية وصفها بأنها "مثالية" مثل **ألبرت أينشتاين**، **وجين آدمز**، **إليانور روزفلت**، **وفريدريك دوغلاس** وذلك بدلا من دراسته لأشخاص **مضطربين** أو **مرضى**. [2] كما درس ماسلو 1% من طلاب الجامعات الأصحاء. [3] وقد شرح نظريته بالكامل وبشكل تفصيلي في كتابه **"الدافع والشخصية"** عام 1954. [2] وبمرور الوقت، اشتهرت النظرية واستخدمت بنطاق واسع في أبحاث علم الاجتماع والإدارة والتدريس في المراحل الثانوية والتعليم العالي. [4]

هرم الاحتياجات لدى الإنسان

تتدرج الحاجات حسب أهميتها في شكل هرمي، ويتكون هذا الهرم من:

- الاحتياجات الفسيولوجية.
- احتياجات الأمان
- الاحتياجات الاجتماعية
- الحاجة للتقدير
- الحاجة لتحقيق الذات

الاحتياجات الفسيولوجية

وهي الاحتياجات اللازمة للحفاظ على الفرد وهي:

- الحاجة إلى التنفس
- الحاجة إلى الطعام
- الحاجة إلى الماء
- الحاجة إلى ضبط التوازن
- الحاجة إلى الجنس
- الحاجة إلى الإخراج
- الحاجة إلى النوم



والفرد الذي يعاني لفترات من عدم إشباع الحاجات الفسيولوجية، قد يرغب في المستقبل عندما يصبح قادراً أن يشبع هذه الحاجات في أن يشبعها بشكل مفرط، فمثلاً قد نجد أن الفقير عندما يصبح غنياً، تنجّه معظم نفقاته إلى الأكل والشرب والزواج.

حاجات الأمان

وفق هرم ماسلو، فإنه بعد إشباع الحاجات الفسيولوجية، تظهر الحاجة إلى الأمان وهي تشمل:

- السلامة الجسدية من العنف والاعتداء
- الأمن الوظيفي
- أمن الإيرادات والموارد
- الأمن المعنوي والنفسي
- الأمن الأسري
- الأمن الصحي
- أمن الممتلكات الشخصية ضد الجريمة

الاحتياجات الاجتماعية

بعد إشباع الحاجات الفسيولوجية والأمان، تظهر الطبقة الثالثة وهي الاحتياجات الاجتماعية، وتشمل:

- العلاقات العاطفية
- العلاقات الأسرية
- اكتساب الأصدقاء

والبشر عموماً يشعرون بالحاجة إلى الانتماء والقبول، سواء إلى مجموعة اجتماعية كبيرة (كالنوادي والجماعات الدينية، والمنظمات المهنية، والفرق الرياضية) أو الصلات الاجتماعية الصغيرة (كالأسرة والشركاء الحميمين، والمعلمين، والزملاء المقربين)، والحاجة إلى الحب (الجنسي وغير الجنسي) من الآخرين، وفي غياب هذه العناصر الكثير من الناس يصبحون عرضة للقلق والعزلة الاجتماعية والاكتئاب.

الحاجة للتقدير

هنا يتم التركيز على حاجات الفرد في تحقيق المكانة الاجتماعية المرموقة والشعور باحترام الآخرين له والإحساس بالثقة والقوة.

الحاجة لتحقيق الذات

وفيها يحاول الفرد تحقيق ذاته من خلال تعظيم استخدام قدراته ومهاراته الحالية والمحتملة لتحقيق أكبر قدر ممكن من الإنجازات.

نقد النظرية

تعرضت هذه النظرية لبعض الانتقادات يمكن إيجازها فيما يلي:

- تفترض النظرية ترتيباً وتدرجاً للحاجات، إلا أن بعض الناس قد تختلف في ترتيبهم لهذه الحاجات، فمثلاً الشخص المبدع قد يبدأ السلم من الحاجة لتحقيق الذات، وقد يهتم آخرون بالحاجات الاجتماعية.
- قد يصر بعض الناس على مزيد من الإشباع لحاجة معينة بالرغم من إشباعها بالفعل وهذا خلافاً لما تفترضه النظرية بأنه في حال إشباع حاجة معينة يتم الانتقال إلى إشباع حاجة أعلى منها في السلسلة.
- لم تهتم النظرية بتحديد حجم الإشباع اللازم للانتقال إلى الحاجة الأعلى منها مباشرة، بل إنها افترضت أن هناك إشباع فقط دون أن تحدد مقداره.
- تفترض النظرية أننا ننتقل من إشباع إحدى الحاجات إلى إشباع حاجة أخرى فور إشباع الحاجة الأدنى، ولكن يمكن المجادلة بأننا في الواقع نقوم بإشباع أكثر من حاجة في نفس الوقت.

• كما يمكن اعتبار ان هذه النظرية (نظرية ابراهيم ماسلو) غير دقيقة او مرتبة بشكل صحيح إلى حد كبير، وذلك إذا اخذنا بعين الاعتبار انها اغفلت الجانب الديني (او الروحي) على اساس ان للدين او العقيدة اهمية كبيرة لدى الكثير من البشر بغض النظر عن تلك الديانة او العقيدة.

وحيث ان هذه النظرية قد ركزت بشكل اساسي على الجوانب المادية او المحسوسة واغفلت الجوانب الروحية او العقدية، فبالنظر إلى إمكانية اعتبار ان اغفال مثل هذه الحاجة يقدح في صحة هذه النظرية الامر الذي يوجب إعادة النظر من جديد في ترتيب الحاجات الفسيولوجية للإنسان.

التفكير

تعريف موسوعة علم النفس (1977).

يعرف التفكير بمفهومه العام: هو (كل نشاط ذهني أو عقلي يختلف عن الإحساس، و الإدراك الحسي أو يتجاوز الاثنين إلى الأفكار المجردة).

او هو البحث عن المعنى سواء أكان هذا المعنى موجودا بالفعل ونحاول العثور عليه والكشف عنه او استخلاص المعنى من أمور لا يبدو فيها المعنى ظاهرا ونحن الذين نستخلصه او نعيد تشكيله من متفرقات موجودة

الإبداع :

لغة ابتداء الشيء او صنعة على غير مثال سابق . اذ جاء تعبير (**يَدِيعُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ**) فِي الْقُرْآنِ الْكَرِيمِ فِي كُلِّ مِنْ سُورَتِي ، الْبَقَرَةِ وَسُورَةِ الْأَنْعَامِ (**يَدِيعُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَإِذَا قَضَىٰ أَمْرًا فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُنْ فَيَكُونُ**) الْبَقَرَةِ 117 (**يَدِيعُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ أَنَّىٰ يَكُونُ لَهُ وَلَدٌ وَلَمْ تَكُنْ لَهُ صَاحِبَةٌ وَخَلَقَ كُلَّ شَيْءٍ وَهُوَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ**) الْأَنْعَامِ 101. وفسرت كلمة " البديع " بالمحدث العجيب . والبديع : مبدع .

أي ان الله سبحانه وتعالى خالقها ومبدعها ، فهو الذي أنشأها على غير مثال سابق (ابن منظور ، 1956) .

ويبدو هنالك تقاربا بين مصطلحي (الإبداع) و (الابتكار) . حيث جاء معنى الابتكار في مختار الصحاح " ابتكر الشيء ... استولى على ياكورته " . " كل من بادر إلى الشيء فقد أكر إليه " (الرازي ، 1983) . وجاء في المعجم الوسيط ، " ابتكر الشيء : ابتدعه على غير مسبوق اليه .

في اللغة الانجليزية تشق كلمة إبداع (Creativity or Creativeness) من كلمة الخلق (Creation) ، والفعل يخلق (Create) أصله اللاتيني (Creare) ومعناها يخرج الى الحياة او يصمم او ينشئ او يبتكر او يبتدع او يكون سببا . (عيسى ، 1993) .

ويرى كاتينا (Khatena, 1975) ، ان اصل كلمة إبداع (Creativity) كما ورد في قاموس ويبستر (Webster, 1962) يعود الى المصطلح اللاتيني " Kere " الذي يعني النمو او سبب النمو . والفعل الانجليزي يبدع (Create) يعني يوجد او يصنع او يؤصل (Originate) . ومن يتصف بهذا الوصف يكون مالكا للقدرة الإبداعية .

أنواع التفكير

تشير مراجع التفكير إلى ان هناك أنماط وأنواع وأشكال متعددة من التفكير ومن تصنيفات أشكال التفكير إلى الأشكال الأولية والأشكال المركبة او الأشكال السطحية والعميقة وقد تبين ان العلماء والباحثين يؤكدون على ان للتفكير أنواعا عديدة ، لذا يجب عليهم التمييز بين كل نوع عن الآخر وهذه الخطوة ما هي إلا دليل الاهتمام بدراسته وفك رموزه .

سوف نستعرض بشكل موجز لبعض هذه الأنواع لإعطاء القارئ العزيز فكرة عنها وهي كما يأتي :

1- التفكير العلمي : Scientific Thinking

هو نشاط عقلي منظم قائم على العمل والبرهان والتجربة ويستخدمه الإنسان في معالجة مواقف مجبرة واستقصاء المشكلات بمنهجية سليمة منظمة في نطاق مسلمات عقلية واقعية .

هو ذلك النوع من التفكير المنظم الممكن استخدامه في حياتنا اليومية من عمل او غيره او في العلاقات مع العالم المحيط وهو مبني على مجموعة من المبادئ التي يطبقها الفرد وهو ينبثق من المعرفة ويتضمن المنطق وحل المشكلات والتفكير بأحداث الحياة اليومية بشكل منظم وتراكمي وهو تراكمي

وهو تفكير هادف يوصل الفرد الى الفهم وتفسير الظواهر المختلفة والتنبؤ بحدوثها .

أي بمعنى آخر هو عملية ذهنية تعتمد على العلم ونتائجه وعلى العقل والبرهان ويهدف الى فهم الظواهر وتفسيرها والتنبؤ بها أيضا ويهدف الى حل المشكلات وتفسيرها ومعرفة أسبابها عن طريق تحليلها ويقوم على الملاحظة والاستنتاج والاستنتاج ويستطيع الكشف عن القوانين التي تنحكم في الظواهر المختلفة ويؤدي إلى ولادة معارف جديدة

2- التفكير الناقد Critical Thinking.

يعتبره البعض تفكيراً شاملاً معقولا يعتمد على ما يعتقد به الفرد او يقوم بأدائه ويتضمن قابليات ومقدرات ويعتبره البعض استدلالاً منطقياً وهو يعتمد على الدقة في ملاحظة الوقائع التي لها علاقات بموضوعات معينة من أجل مناقشتها وتقويمها ومن ثم استخلاص النتائج بطريقة منطقية سليمة والاعتماد على الموضوعية العلمية والابتعاد عن العوامل الذاتية كالأفكار السابقة والعاطفية ويعتبره البعض بأنه قرار مدروس بشكل جيد من الفرد لقبول او رفض موقف ما بحيادية تامة .

او هو اتخاذ القرار الجيد المدروس لرفض أو قبول أو تعليق الحكم على شيء ما

3- التفكير الإبداعي أو الابتكاري Creative Thinking

هو مظهر سلوكي في نشاط الفرد يظهر من خلال تعامله مع أفراد المجتمع ويتسم بالحدثة وعدم النمطية او جمود الفكر مع انتاج يتصف بالجدة وتكلم بالتفصيل عنها بعد قليل

هو عملية صب عدة عناصر يتم استدعاؤها في قالب جديد يحقق حاجة محددة أو التوصل الى نواتج أصيلة لم تكن معرفة سابقا.

يعني قدرة الإنسان على إبداع ما هو فريد من نوعه أو خارق للعادة الأمر الذي يدفع الإنسان الى ابتكار الجديد.

4- التفكير الخرافي (Superstitious Thinking).

وهو ربط أفكار الفرد بروابط غير حقيقية فبعض الأفراد يصطنعون أحداث أسبابا لا تبدو مسببة او تحدث صدفة بطريقة عشوائية حيث يقيمون بينها سببية تفتقر الى علاقة مفهومة وهو تطبيق وهمي لترايط المعني عن المشابهة والاتصال يقوم على أمور غير عقلانية وهو يفسر الحوادث بتفسير ترتبط بحقائق واقعية ملموسة بل يعزوها الى أسباب فوق طبيعية وعلى أساس عقلائي غامض يعتمد الخيال غير القابل للتبرير على أساس عقلي

وهو ربط أفكار الفرد بروابط غير حقيقية فبعض الأفراد يصطنعون أحداث أسبابا لا تبدو مسببة او تحدث صدفة بطريقة عشوائية حيث يقيمون بينها سببية تفتقر الى علاقة مفهومة وهو تطبيق وهمي لترايط المعني عن المشابهة والاتصال يقوم على أمور غير عقلانية وهو يفسر الحوادث بتفسير ترتبط بحقائق واقعية ملموسة بل يعزوها الى أسباب فوق طبيعية وعلى أساس عقلائي غامض يعتمد الخيال غير القابل للتبرير على أساس عقلي

5- التفكير الاستدلالي :

يقوم صاحبه على استنتاج صحة حكم معين من أحكام أخرى

يعتمد هذا الأسلوب على المنطق من حيث أن تطبيقه لقواعد عامة صحيحة في البرهنة على صحة القضايا الخاصة . فنظريات الهندسة تعتبر قواعد عامة صحيحة لأن صحتها تثبت بالبرهان ويعتبر كل تمرين قضية خاصة. وعند استخدام التفكير الاستدلالي يجب ملاحظة أن كل خطوة من خطواته لابد وأن تستند إلى قاعدة صحيحة . وأي خطوة ليس لها هذا السند لا تعتبر صحيحة

6- التفكير المنطقي: Logical Thinking:

يتضمن هذا النوع من التفكير عمليات ذهنية راقية يكون فيها الفرد حيويًا فاعلاً ويتطلب مخزوناً معرفياً منظماً مدمجاً في بناء الفرد المعرفي كما يتطلب انتباهاً مستمراً لتحقيق الهدف، ويبدأ التفكير المنطقي بخبرات حسية ثم يتطور الى خبرات متدنية التجريد ثم الى خبرات أكثر تجريداً ويسمى هذا النمط من التفكير بالتفكير الصندوق الزجاجي .

ويحدث التفكير المنطقي عندما يواجه الفرد مشكلة ما لا يجد لها حلاً جاهزاً أو أسلوباً تجريبياً، لأنه يمارسه لمحاولة معرفة الأسباب والعلل التي تكمن وراء الأشياء وهو يقوم على أدلة وبراهين نظرية يوصف بأنه تفكير قصدي موجه ويتضمن بذل مجهود فكري كبير .

وبعد التفكير المنطقي النوع الأكثر تعقيداً من بين أنواع التفكير الأخرى إذ يجمع بين التفكير الذي هو عبارة عن نشاط ذهني يستخدمه الفرد كلما جد لديه سؤال يتطلب إجابة أو مشكلة تحتاج إلى حل أو قرار يجب أن يتخذ، والمنطق (الذي يقصد به علم النفس الواضح) ومن ثم فالتفكير المنطقي هو الذي يمارس عند محاولة تبين الأسباب والعلل التي تكمن وراء الأشياء ومحاولة معرفة نتائج ما قد نقوم به من أعمال. ولكنه أكثر من ذلك إذ يعني الحصول على أدلة تؤيد أو تثبت صحة وجهة نظر معينة أو تنفيها

ويؤكد كلوز ماير Klooz mayor على أن استخدام مفهوم التفكير المنطقي The logical Thinking يرتبط بتطور التفكير الإجرائي المجرد أو الشكلي ويصبح الفرد قادراً على تطبيق القواعد المنطقية التي تقوده إلى الإبداع في مجالات مختلفة

أما سولسو Solso 1988 أشار إلى أن التفكير المنطقي يتضمن:

البحث عن الأسباب الكامنة وراء الأشياء والأحداث.

دراسة نتائج الأعمال قبل أداؤها من الفرد.

تحليل المقدمات و تفسيرها ثم توحيدها مع تخفيف الانسجام فيما بينها و اختبار الرموز ألفتضية لوصفها. وبعد التفكير المنطقي أحد أشكال التفكير العلمي السليم وله منهج واحد في أي مادة من مادة العلم لا فرق في ذلك بين علوم طبيعية وعلوم إنسانية فهو محكوم بقواعد وقوانين ومعايير خاصة. كما أن التفكير المنطقي يتأثر بالثقافة التي يعيش ضمنها الفرد

7- التفكير التأملي أو تفكير حل المشكلة

Reflective Thinking or Problem Solving

بعد التفكير التأملي أحد أنماط التفكير التي يلجأ إليها الفرد عندما يواجه موقف أو مشكلة تحتاج إيجاد حل مناسب. إن هذا النوع من التفكير من العمليات العقلية العليا والتي تطرق إليها جون ديوي في كتابه كيف نفكر منذ عام (1910) إذ أكد على أن نماذج التعليم التي تقدم للطلبة سوف تساعدهم على تطوير طرائقهم الخاصة والتأمل عند النظر إلى العالم والقدرة على مواجهة أي موقف مفترض أو حل أية مشكلة تواجههم. وقد استخدم جازلز هابارد (Charles Hubbard, 1920) مفهوم التفكير التأملي عندما ركز على حل المشكلات الاجتماعية. وفي عام 1960 أكد كوردول وفيليب أن التفكير التأملي يجب أن يستخدم كأحد طرائق التعليم

8- التفكير الترابطي

وهو ربط صاحب هذا النوع من التفكير بين المثيرات والاستجابات في المواقف المختلفة التي تواجهه ويأتي هذا النوع من التفكير نتيجة التكرار والمحاولة والتعلم.

9- التفكير الشامل

وهو تفكير موجه يتم فيه توجيه العمليات التفكيرية إلى أهداف محددة ويعتمد على الاستنباط والاستقراء لكي يصل الفرد لحل مشكلته

10- التفكير الاستبصاري

وهو نوع من التفكير يصل فيه الفرد إلى حل فجأة وذلك من خلال قيامه بالتفكير بالمشكلة بشكل جاد وإدراك العناصر فيها والعلاقات حتى تأتي مرحلة الاستبصار

11- التفكير عالي الرتبة: Higher Order Thinking

بأنه التفكير الغني بالمفاهيم والذي يتضمن تنظيمًا ذاتيًا لعملية التفكير ويسعى إلى الاستكشاف والتساؤل خلال البحث والدراسة أو التعامل مع مواقف الحياة المختلفة

12- التفكير التسلسلي

وهو تفكير يحكم على الفورية والتلقائية والنقد والإبداع بالإعدام وقد يرجع سبب تبنيه إلى أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة وهو تفكير مغلق ويتمسك صاحبه بالأفكار المتطرفة التي يتصف بالجمود والثبات والميل إلى القبول المطلق أو الرفض المطلق مع مقارنة التغيير وعدم تحمل الغموض أو الضغوط النفسية ويمتاز صاحبه بنظرة سطحية للحياة وعدم التساؤل إزاء المعتقدات وهو معادي للتفكير العلمي ويسود هذا التفكير بين العسكريين كالقول (نفذ ثم ناقش) ما أنه لا يساعد على التكيف لأنه يخلق الخوف في نفوسهم ويقتل الثقة بالنفس والجرأة والمبادرة .

13- التفكير المسير أو التوفيق

ويتصف صاحبه بالمرونة وعدم الجمود والقدرة على استيعاب ويظهر صاحبه ثقلاً للأفكار الآخرين ويغير من أفكاره ليجد طريقاً وسيطاً يجمع بين طريقتيه في المعالجة وأسلوب الآخرين فيها وهو يفق الفجوات الذهنية بين الأفراد في القرارات لحل مشكلة ما ويميل إلى ربط أفكار الفرد بأفكار الآخرين الأمر الذي يساعد الفرد على التخلص من الصعوبات التي يواجهها وتبني سياسة الأخذ والعطاء في كل موقف .

14- التفكير التصوري

يعتمد صاحبه على استخدام وسائل رمزية للتفاعل مع العالم الخارجي من أجل تكوين المفاهيم ويرتبط بقدرة الفرد على التفكير المجرد .

15- التفكير ما وراء المعرفي : Meta Cognitive Thinking

وبعد هذا النمط من التفكير من أعلى مستويات التفكير حيث يتطلب من الفرد أن يمارس عمليات التخطيط والمراقبة والتقويم لتفكيره بصورة مستمرة كما يعد من أنماط التفكير الذاتي المتطور والذي يتعلق بمراقبة الفرد لذاته وكيفية استخدامه لتفكيره أي أنه التفكير في التفكير .

- خصائص التفكير :

سبقت الإشارة إلى أن التفكير عملية معقدة ، ومستوي التعقيد فيها يعتمد بصورة أساسية على مستوى الصعوبة أو التجريد في المثير أو المهمة المطلوبة ، فعندما يسأل المرء عن اسمه مثلاً أو عن رقم هاتفه فإنه يجيب بسرعة دون أن يشعر بالحاجة إلى بذل جهد عقلي ، ولكن إذا طلب من نفس الإنسان أن يقدم تصوراً لمجتمع بدون مدارس ، فإنه بلا شك سيجد نفسه أمام مهمة صعبة تتطلب بذل نشاط عقلي أكثر تعقيداً .

- خصائص التفكير الإبداعي

- 1- يعكس التفكير الإبداعي ظاهرة متعددة الأوجه والجوانب حيث أنه قدرة على الإنتاج الجديد .
- 2- يمكن وصفه بجدّة إلا ينتصف بالمرونة والطلاقة الفكرية أو الأصالة والحساسية للمشكلات
- 3- يفصح عن نفسه في شكل إنتاج جديد يمتاز بالتنوع ويتصف بالفائدة والقبول الاجتماعي بشكل عام

- أشار المجلس العربي للموهوبين والمتفوقين عام 2002 إلى أن التفكير الإبداعي يقوم على عدد من الافتراضات الأساسية الآتية وهي :

- 1- الإبداع مهارة يمكن لكل فرد لديه الاستعداد أن يتعلمها من خلال مادة تعليمية أو تدريبية مثلاً موقف نص أو درس
- 2- الإبداع ليس حكراً على الطلبة المتفوقين أو الأشخاص ذوي الذكاء العالي كما أنها تعتمد على أهداف الفرد وعملياته الذهنية وخبراته وخصائصه الشخصية
- 3- الإبداع يعني التحرر من الخوف والمنع لذلك فإن إيجاد الفرد المبدع يعتمد على الوسط البيئي المناسب والمعلم الجيد
- 4- الفكرة المبدعة فكرة ضعيفة هشة لا تصمد للنقد في بدايتها وإذا أصدرت عليها حكماً سريعاً فإنك ستقتلها
- 5- الفرد المبدع يفترض أن الآخرين مبدعون . (العتوم وآخرون ، 2007)

الدليل العملي



الجلسه الأولى : التعارف وإذابه الجليد

وقت الجلسة : 30 دقيقة

- الهدف من الجلسة :

- 1 - الترحيب بالمتطوعين والتعرف عليهم وخلق لهم فرصة للتعبير والنمو فيما بينهم
- 2 - التعرف على أهداف التدريب
- 3 - التعرف على قواعد التدريب

- الأدوات المستخدمة :

- 1 - عدد من الصور يساوي نصف عدد الحاضرين
- 2 - يتم قص الصور نصفين بشكل متناسق
- 3 - ورق قلاب مكتوب عليه أهداف التدريب
- 4 - ورق قلاب مكتوب عليه قواعد التدريب
- 5 - سيلوتيب و ماركرز ولاصق صمغ

- الخطوات :

- 1 - عرف نفسك و ابدأ بالترحيب بالمتطوعين
- 2 - اعرض عليهم أن تبدأ بالتعارف على بعضنا البعض واعطى لكل واحد منهم نصف صوره واطلب منهم في اقل من دقيقه على كل متطوع أن يجد من معه نصف الصوره الآخر ويكمل معه الصوره كامله
- 3 - بعد أن ينتهي المشاركون من ايجاد شريكه الذي يملك نصف الصوره الآخر , يجلس كل 2 مشاركين سويا ويبدأوا في خمس دقائق التعارف على بعض كالاتى :
- 1- الاسم
- 2- التعليم
- 3- السن
- 4- المهنة
- 5- أحب عمل تطوعى على قلبه قام به من قبل
- 6- لماذا جاء المتطوع لهذا التدريب
- 7- اللون المفضل له واكلته المفضله
- 4 - ثم يقوم كل مشارك بتعريف زميله أمام كل المجموعه من خلال إجابات زميله له على الاسئلة السابق ذكرها

اهداف التدريب :

- 5 - ثم يقوم المدرب بعرض الورقه القلابه التى بها اهداف التدريب :

- 1- التعرف على العمل التطوعى
 - 2- التعرف على فلسفة العمل التطوعى
 - 3- التعرف على مجالات العمل التطوعى واليه اختيار المتطوعين
 - 4- التعرف على دائره التطوع ومتابعه اداء المتطوعين
 - 5- التعرف على صفات المتطوع الفعال
- اسال المتدربين عن رأيهم بالاهداف و اذا كان لديهم اضافات

قواعد التدريب

- 6 - ثم يقوم المدرب بشرح للمتطوعين اهميه عمل قواعد للتدريب كى يحقق التدريب اقصى استفاده واقصى استمتاع ونمو للمجموعه المتدربه
ثم يعرض عليهم الورقه القلابه المكتوب عليها قواعد التدريب
 - 1- الاستماع الجيد والانصات
 - 2- احترام الآراء المختلفه عن آرائى وعدم الهجوم أو السخرية أو الجدال
 - 3- التعبير عن الرأى بشكل موضوعى وفى صياق الموضوع وعدم التطرق لموضوعات خارج التدريب
 - 4- المشاركة بالرأى والانشطه والتعاون
 - 5- ابداء الرأى والاقتراحات اليوميه التى تساعد على تحقيق اقصى استفاده من التدريب وراحه المشاركين
 - 6- الالتزام بمواعيد بدايه ونهايه اليوم التدريبى يوميا
 - 7- انتخاب متطوعين يكونوا مسئولين عن جمع الآراء و المساعدة فى التيسير الجلسات
- ثم يشكر المدرب المشاركين على حضورهم وتعارفهم ويعلن عن الجلسه الثانيه وتوقيتها ويطلب من اثنين متطوعين تعليق لوحه اهداف التدريبى ولوحه قواعد التدريب فى اماكن واضحه بالقاعه حتى اخر ايام التدريب

الجلسه الثانيه : المواطنه

- الهدف من الجلسه :

- 1 - التعرف على مفهوم المواطنه
- 2 - التعرف على نماذج من معايشه مفهوم المواطنه وعلاقته بالتطوع
- 3 - التعرف على اهمية ترسيخ المواطنه فى أداثنا اليومى كمتطوعين ومواطنين
- 4 - التعرف على علاقته المواطنه بالتطوع

- الأدوات المستخدمه :

- 1 - تصوير عدد دراسات الحاله ال4 بعدد المتدربين
- دراسه الحاله "1" , "2" , "3" , "4"
- 2 - ورق قلاب وماركرز (أو سبوره بيضاء)
- 3 - يمكن أيضا استخدام ال power point وعرض على البروجكتور (المفهوم , نماذج للمواطنه , المواطن الصالح , علاقته المواطنه بالتطوع)

- الخطوات :

- 1 - يقوم المدرب بالترحيب بالمتدربين يطلب منهم أن تنقسم الى 4 مجموعات والعمل مع بعض كل مجموعه على حده لمدته 5 دقائق على الحاله المكتوبه فى الدراسه الموزعه عليهم
- 2 - يقوم المدرب بتوزيع دراسه حاله لكل مجموعه ويطلب منهم التوصل الى حل واحد لهذه الحاله ويرشحوا قائد للمجموعه لعرض الحل المقترح ويعطى للمجموعه 10 دقائق للعمل الجماعى لحلها
- 3 - يقوم كل قائد بمجموعه بعرض دراسه حاله والحل المقترح فى المجموعه أمام باقى المجموعات
- 4 - يفتح المدرب المناقشه بعد كل عرض لمجموعه لمدته 5 دقائق لتعليق باقى المجموعات على الحل المقدم من المجموعه التى تعرض
- 5 - بعد انتهاء عرض دراسات الحاله للمجموعه يقوم المدرب بسؤال المتدربين عن مفهوم المواطنه ويبدأ العصف الذهنى مع المجموعه وكتابه المفاهيم التى أقترحتها المشاركون ثم يقوم بعرض مفهوم المواطنه على البروجكتور ونماذج من المواطنه الصالحه
- 6 - ثم يسأل المدرب السؤال الثانى : "ماهى التحديات والصعوبات التى يمكن أن اواجهها فى معايشه المواطنه ؟" , ويدون

المدرّب كل ما يقوله المشاركون على الورق القلاب ثم يقوم بعرض على البروجكتور أهميه ترسيخ المواطنه فى تعاملاتنا اليوميّه على البروجكتور

7 - ثم يسأل المدرّب السؤال الأخير : "ما علاقه المواطنه بالتطوع؟" . ثم يلخص معهم علاقه المواطنه الحقيقيه بالتطوع

8 - ثم يلخص المدرّب الدروس المستفاده من الجلسه فى النهايه.

دراسه حاله "1" : "الاتوبيس"

- ذهبت الى عملك اليوم بالاتوبيس . وطلع اثنان فتيان وجلس واحد بجانبك والآخر على الناحيه المقابله . واثناء حديثهما يقوم الفتى الذى بجانبك بتقشير الجلد فى ظهر الكرسي الذى أمامه اثناء حوارهم مع صديقه يكتب اسمه وأسم صديقه على ظهر الكرسي ماذا ستفعل؟ وتخيّل لنا "3" سيناريوهات يمكن حدوثها بينك وبين الفتى وباقي الراكبين.

دراسه حاله "2" : "الضرائب"

- قمت بشراء شقه جديده لزواجك القريب . وجاء لك خطاب من الضرائب العقاريه للتقدم الى مقر الضرائب العقاريه لدفع قيمه الضريبه المفروضه على الشقه التى تمتلكها . وعندما ذهبت للمقر قابلت موظف وشرح لك قيمه الضريبه وطريقه الدفع وعرض عليك أن الخطاب الضريبى يمكنه أن يخفيه كأنه لم يكن وكأنه لم يصلك وكخدمه لك ولتقليل نفقاتك ومساعدتك على تقليل معاناتك ومساعدتك للزواج. وطبعاً بدأت تفكر فى المقابل الذى يجب أن تقدمه لهذا الموظف نظير مساعدته لك . ماذا تفعل ؟

دراسه حاله "3" : "القمامه"

- أنت فى رحله مع الأصدقاء وعند الرجيل كانت بقايا الأكياس والعلب والمأكولات مازالت فى مكانها . ولم يقم أحد من أصدقاءك بأقتراح تنظيف المكان أو التخلص من بقايا مآذبه النزهة وعندما بادرت للتنظيف قال لك باقى زملائك لا داعى "هما ينظفوها" يالا أحنأ مستعجلين . ماذا ستفعل ؟

دراسه حاله "4" : "منع الاهدار"

أنت تعمل أو تتطوع فى مؤسسه حكوميه وتم طلب منك أن تحدد لقسم التوريدات عدد الورق والاقلام والمستلزمات المكتبية اللازمه للقسم لمدته شهر . وقد لاحظت أن مخزنك ملئ أصلاً بالورق والاقلام والكثير من الادوات المكتبية وقررت أنت أن تقلل الطلب لهذا الشهر من ما تم طلبه الشهور الماضيه . وفعلت قمت بهذا واستلمت فعلاً الادوات المكتبية وفوجئت أن 2موظفين فى القسم تفاجئوا بقله كميّه الادوات المكتبية المطلوبه و وجهوا لك تعليق أن هذه الادوات تتم توزيعها على كل موظفين القسم وكل موظف يمكنه أن يستعملها فى عمله والزياده يمكنه أن يأخذها معه للبيت وتوزيعه وتوفيره على أولاده !! وتعجب الموظفون من تصرفك . ماذا تفعل ؟

الجلسه الثالثه : العمل الجماعي

وقت الجلسه : ساعه وربع

الهدف من الجلسه :

- 1 - أن يتعرف المتدربون على مستوى مهاراتهم واستعدادهم وقدراتهم فى العمل الجماعى داخل اى فريق .
- 2 - أن يتعرف المتدربون بالتجربه على الفرق بين الانجاز على مستوى الفرد وحجم الانجاز على مستوى المجموعه .
- 3 - أن يتدرب المشاركون على تقسيم الأدوار والتفكير والتخطيط الجماعى داخل الفريق ونمو روح الفريق .

الادوات المستخدمه :

- نشاط "البحث عن التطوع" بعدد المشاركين
- سبوره بيضاء وأقلام ماركرز

الخطوات :

- 1 - يبدأ المدرّب بعصف ذهني حول العمل الجماعي و أهمية العمل الجماعي و روح الفريق داخل أى مؤسسه بها متطوعين ولأنجاح أى عمل تطوعى .
- 2 - يبدأ المدرّب بتوضيح للمتدربين أن النشاط القائم سيوضح مدى قدرات كل منا فى العمل داخل فريقه والتعاون والتفتح والبعد عن الانفراديه فى العمل .
- 3 - يوزع المدرّب التدريب على المتدربين "نشاط البحث عن التطوع" .

- 4 - يطلب من المتدربين القيام بحل هذا النشاط كلاً على حدى . كل متدرب وحده دون مشاركته زملائه . ويعطى لهم 5 دقائق لحل النشاط .
- 5 - ثم يقسم المدرب المشاركين الى 3 مجموعات ويطلب من كل مجموعة أن تقوم بحل النشاط فى 5 دقائق . بعد تعيين قائد ومساعد قائد لكل مجموعة .
- وعلى كل مجموعة ايجاد حل واحد فقط للمجموعة فى أقل وقت ممكن .
- 6 - بعد انتهاء المجموعات من الحل الجماعى للنشاط ، يقوم بسؤال المجموعات الاسئلة التالية ويفتح النقاش .
 - أ. كيف اخترتم القائد ؟ على أى أساس؟
 - إ. كيف اخترتم مساعد القائد؟ على أى أساس؟
 - إ. كيف كان العمل داخل المجموعة؟
 - إ. كيف كان أداء القائد ؟ كيف كان أداء المساعد؟
- 7 - يقوم المدرب بكتابه كل الإجابات الإيجابية على السبورة البيضاء فى ناحية . والإجابات السلبية فى ناحية ويقوم بالتوضيح للمتدربين طرق اختيار القائد وصفاته . ومساعد القائد وصفاته. ثم يوضح أهميه تحديد الادوار وديناميكيات العمل الجماعى الناجح .
- 8 - ثم يعرض على المتدربين نتائجهم فى الحل الفردى للنشاط . وثم يعرض عليهم نتائج الحل الجماعى لكل فريق او مجموعة ويفتح النقاش :
 - أ. ماذا تلاحظون ؟
 - ب. ما الفرق بين النتائج الفردية والجماعية ؟
 - ت. ماذا تلاحظون علي روح الفريق التي كانت في المجموعات أثناء العمل ؟
 - ث. ما الذى جعل هناك مجموعات كان بها روح فريق ممتازة ، ومجموعات أخرى بها روح فريق أقل؟
- 9 - ثم يدون المدرب آراء المجموعات على السبورة والتوصل للخلاصة وأهميه ومميزات العمل فى الفريق وكيف أن أنجاز الفريق أعلى من أنجاز الفرد .
- 10 - ثم يشكر المدرب المجموعات ويطلب منهم العمل كفريق ثانياً فى النشاط التالى ومحاولة الإستفادة مما حدث فى النشاط الاول .
- كل مجموعة تحدد اسم لمؤسسه غير هادفه للربح تعمل بها ويشرح المدرب لهم أن هذه المؤسسه سيستمرروا فى التدريب بداخلها خلال الـ 3 أيام تدريب.
- تحديد كل مجموعة الهدف فى المؤسسه والانشطه والمشروعات التى ستقوم بها المؤسسه التطوعيه
- تحدد كل مجموعة قائد ومساعد قائد للمؤسسه .
- 11 - يعطى المدرب للمجموعات 15 الى 20 دقيقه عمل ويقوم بتدوين ملاحظاته على أدائهم . لغه جسدهم . مستوى تعاونهم . أسلوب اعتراضهم ، ويرد على أى استفسارات لهم أثناء التجول وسط المجموعات .
- 12 - تقوم كل مجموعة بعرض عمل المجموعه : يقوم قائد المجموعه والمساعد بعرض اسم مؤسستهم ونشاطها والمشروعات المقترحه منهم .
- 13 - يفتح المدرب النقاش بعد عرض كل المجموعات ثم يعرض عليهم
 - _ ويسألهم هذه الأسئلة :
 - على أى أساس وكيف اخترتم قائد مجموعتكم ؟
 - كيف اخترتم مساعد القائد ؟
 - كيف اخترتم اسم ونشاط مؤسستكم الغير ربحيه ؟
 - كيف كان العمل داخل المجموعه ؟
 - كيف كان القائد ومساعد القائد ؟
- 14 - يوضح المدرب للمتدربين مدى تحسن أو مدى تعثر المجموعات فى نمو روح الفريق ومهارات العمل الجماعى لديهم . ويعرض عليهم مهارات العمل الجماعى والقياده الإيجابيه .

ظ	ا	ق	ط	ب		ش	ل	ص	ا	و	ت
ة	ى	ع	م	ج	ث	خ	ذ	ب	ش	م	ط
ش	ج	ك	ع	م	ش	ص	ت	د	و	س	و
ع	ا	د	ب	ا	ص	ى	ش	ى	ل	م	ع
ظ	ب	ث	ه	ع	ج	ث	ل	ز	ك	ط	ن
ض	ى	ج	ف	ة	ك	ط	أ	ش	ن	ه	ث
ب	ج	ظ	ر	خ	ل	ع	ل	ق	م	ع	ت
فا	غ	م	س	م	ض	ن	س	ه	د	ر	ف
ب	ي	ر	د	ت	ه	ط	م	ض	ش	ص	ر
ش	ر	ذ	ع	ط	د	أ	و	ظ	ف	س	ى
ر	م	أ	م	و	ظ	ز	ر	ج	ذ	ض	ق
ت	ن	و	ا	ع	ت	خ	ك	ة	و	ى	ن

..... : 16 : 11 : 6 : 1

..... : 17 : 12 : 7 : 2

..... : 18 : 13 : 8 : 3

..... : 19 : 14 : 9 : 4

..... : 20 : 15 : 10 : 5

أوجد ال 20 كلمة الموجودين فى هذا المربع .

ظ	ا	ق	ط	ب		ش	ل	ص	ا	و	ت
ة	ى	ع	م	ج	ث	خ	ذ	ب	ش	م	ط
ش	ج	ك	ع	م	ش	ص	ت	د	و	س	و
ع	ا	د	ب	ا	ص	ى	ش	ى	ل	م	ع
ظ	ب	ث	ه	ع	ج	ث	ل	ز	ك	ط	ن
ض	ى	ج	ف	ة	ك	ط	أ	ش	ن	ه	ث
ب	ج	ظ	ر	خ	ل	ع	ل	ق	م	ع	ت
فا	غ	م	س	م	ض	ن	س	ه	د	ر	ف
ب	ي	ر	د	ت	ه	ط	م	ض	ش	ص	ر
ش	ر	ذ	ع	ط	د	أ	و	ظ	ف	س	ى
ر	م	أ	م	و	ظ	ز	ر	ج	ذ	ض	ق
ت	ن	و	ا	ع	ت	خ	ك	ة	و	ى	ن

16 : تمويل

17 : بشر

18 : السمو

19 : ابداع

20 : ايجابى

11 : تواصل

12 : حب

13 : تعاون

14 : نشاط

15 : دعم

6 : شخص

7 : جماعه

8 : فريق

9 : عمل

10 : مهاره

1 : تطوع

2 : متطوع

3 : جمعيه

4 : فرد

5 : تدريب

1 - 5 : يحتاج للتركيز / مجموعه غير متناغمه

5 - 10 : جيد / مجموعه قابله للنمو

10 - 15 : جيد جدا / مجموعه بها روح فريق

15 - 20 : ممتاز / روح فريق ممتاز

الجلسه الرابعه : العمل الجماعى , العمل التطوعى , فلسفته ومبادئه

الهدف من الجلسة :

- 1 - أن يتمكن المتدرب أكثر من مهاراته فى العمل الجماعى .
- 2 - أن يتعرف المتدرب على تعريف التطوع وأنواعه وأهميته .
- 3 - أن يتعرف المتدرب على فلسفة العمل التطوعى وحقوق وواجبات المتطوع .

الادوات المستخدمه :

- 1 - Power Point عرض يحتوى على تعريف التطوع , أنواع التطوع , وأهمية التطوع .
يتم تحضير هذا العرض من الدليل النظرى الباب الأول .
- 2 - عرض تقديمى آخر به فلسفه , مبادئ , أهداف التطوع , وحقوق و واجبات المتطوع .
- 3 - يتم تصوير النشاط " مسابقه المعلومات " بعدد المتدربين .
- 4 - بروجكتور وشاشه عرض .
- 5 - سبوره بيضاء وماركرز .

الخطوات :

- 1 - يقوم المدرب بعمل عصف ذهنى عن تعريف التطوع . ثم يعرض على المتدربين التعريفات العلميه عن التطوع من خلال عرض عرض تقديمي
- 2 - ثم يقوم بعرض عليهم أنواع التطوع وأهميته لدى المجتمع , الفرد , المؤسسه .
- 3 - ثم يطلب المدرب من المتدربين بالرجوع للمجموعات و المؤسسات الغير ربحيه التى تم تشكيلها من خلال عمل المجموعات فى الجلسات السابقه .
- 4 - يوزع المدرب على المتدربين نشاط " مسابقه المعلومات " . ويطلب منهم فى 5 دقائق حل الأسئلة كل متدرب على حدى
- 5 - يطلب المدرب من المتدربين التجمع فى مجموعاتهم و التعاون مع بعض لإيجاد حل جماعى مؤسسى للفريق .
ويعطى لهم 5 دقائق للحل .
- 6 - يوضح المدرب أن كل فريق يمكنه تغير القائد ومساعد القائد لو أرادوا في أي وقت من خلال أيام التدريب .
- 7 - يفتح المدرب النقاش بعد إنتهاء وقت عمل المجموعات .
1- كيف كان العمل داخل الفريق ؟
- 8 - يقوم المدرب بعرض الإجابات الصحيحه لمسابقه المعلومات .
وعرض على ال Power Point مبادئ التطوع , أهداف التطوع , حقوق و واجبات التطوع وكل شريحة عرض يعرضها عند مجيء السؤال فى المسابقه التى تتواجد إجابته فى الشريحة .
- 9 - يناقش المدرب مع المتدربين الفرق بين حلولهم الفرديه والحل الجماعى للفريق ويؤكد على نمو مهارات روح الفريق والعمل الجماعى لديهم .

أجب بعلامه (صح) أو (خطأ) على الجمل الآتيه :

- 1 - لا داعى للتطوع مادام هناك فى أدياننا مبادئ الموده و الزكاه و الصدقات و مساعده الآخرين . ()
- 2 - تجهزنا التطوع إلى أن نصبح مجتمعنا أكثر تماسكاً ، وديموقراطيه ، وأكثر إنتاجية . ()
- 3 - لايمكن للفرد ممارسه التطوع بدون أجر وفى نفس الوقت العمل بأجر فى جهات اخرى . ()
- 4 - يسمح العمل مل التطوعى للمؤسسات أن تقلل من نفقاتها وتوفر ميزانيتها لعمل مشروعات أكثر . ()
- 5 - على كل طالب جامعى أو فى معهد التطوع على التوازي مع تعليمه . ويجب على الحكومات فرض التطوع بين الشباب والمراهقين فى المدارس والجامعات والمعاهد كشكل من أشكال إيجاد أنشطة هادفه للشباب والمراهقين ()
- 6 - يساعدنى التطوع فى إبداء الرأي ومشاركتى فى حل أزمة مجتمعيه أو مشكله . ()
- 7 - تواجه الجمعيات والمؤسسات الغير هادفه للربح مشكله مع المتطوعين الذين يطالبون ببدايات كى يتمكنوا من أداء دورهم التطوعى . ()
- 8 - لايجب على المتطوع إستغلال فرصه تطوعيه فى أى مؤسسه ويزيد من معارفه أو مهاراته أو يستفيد أى إستفاده أخرى من المؤسسه غير دوره التطوعى . ()
- 9 - ليس بالضرورة أن يرفع العمل التطوعى مستوى الكفاءات فى الدوله . ()
- 10 - لايجب على المتطوع أن يكون لديه أى خبرات مؤلمه أو تجارب سابقه فى النشاط التطوعى الذى أنضم إليه . ()
- 11 - يساهم العمل التطوعى فى زياده الشعور بالرضا عن النفس ولكن لايزيد فى قدراتنا على التعامل مع الأزمات . ()
- 12 - من إحدى مساوئ العمل التطوعى أن معدلات التغيب وعدم المسئوليه فى الحضور قد يكون عالى . ()
- 13 - يزيد العمل التطوعى فى الشعور بالانتماء والمواطنه . ()
- 14 - قد تزيد الأنشطة التطوعيه المتطوعين إحباطاً عندما يرون حجم المشاكل المجتمعيه . ()
- 15 - الفئات الأكثر فعاليه فى التطوع هم الشباب . ()
- 16 - ليس من حق المتطوع الحصول على أى إثباتات لتطوعه فى المؤسسه ولا إستخدام هذه الشهادات للحصول على أى عمل لاحقاً فى مؤسسات أخرى . ()
- 17 - ليس هناك فرقاً كبيراً أو مكسباً كبيراً للدوله إذا قل عدد المتطوعين بها أو كثر . ()
- 18 - لايجب على الدوله دعم الجهات التطوعيه . وإلا كيف تكون تطوعيه ؟ . ()
- 19 - على الطبقات الغنيه والمتعلمه التطوع . الطبقات المعدمه والمحدوده الدخل يصعب عليها التطوع والتحرك والتكلفه . ()
- 20 - من أحد مميزات العمل التطوعى أن المتطوع غير مرتبط بإطار زمنى محدد لمهامه أو أدواره . ()
- 21 - لابد ان يكون التطوع من خلال جمعيه أهليه او منظمة محليه أو دوليه ()
- 22 - يعد مساعده الآخرين فى أنشطة تفيد المجتمع الذى أنتمى اليه (الجامعه ، الشارع ، الجامع ، الكنيسة) تطوعاً ()
- 23 - ساعدت جارى فى تعريفه ببرامج الكمبيوتر المختلفه لا يعد هذا عمل تطوعى ()

الجلسة الأولى: مهارات التواصل في العمل التطوعي

وقت الجلسة : ساعة وربع

الهدف من الجلسة :

- 1 - أن يستكمل المتدربون تنمية مهاراتهم في العمل الجماعي و بناء روح الفريق .
- 2 - أن يتعرف المتدربون على مستوى مهارات التواصل لديهم .
- 3 - أن يتعرف المتدربون على مكونات الرسالة والتواصل الفعال .

الأدوات المستخدمة :

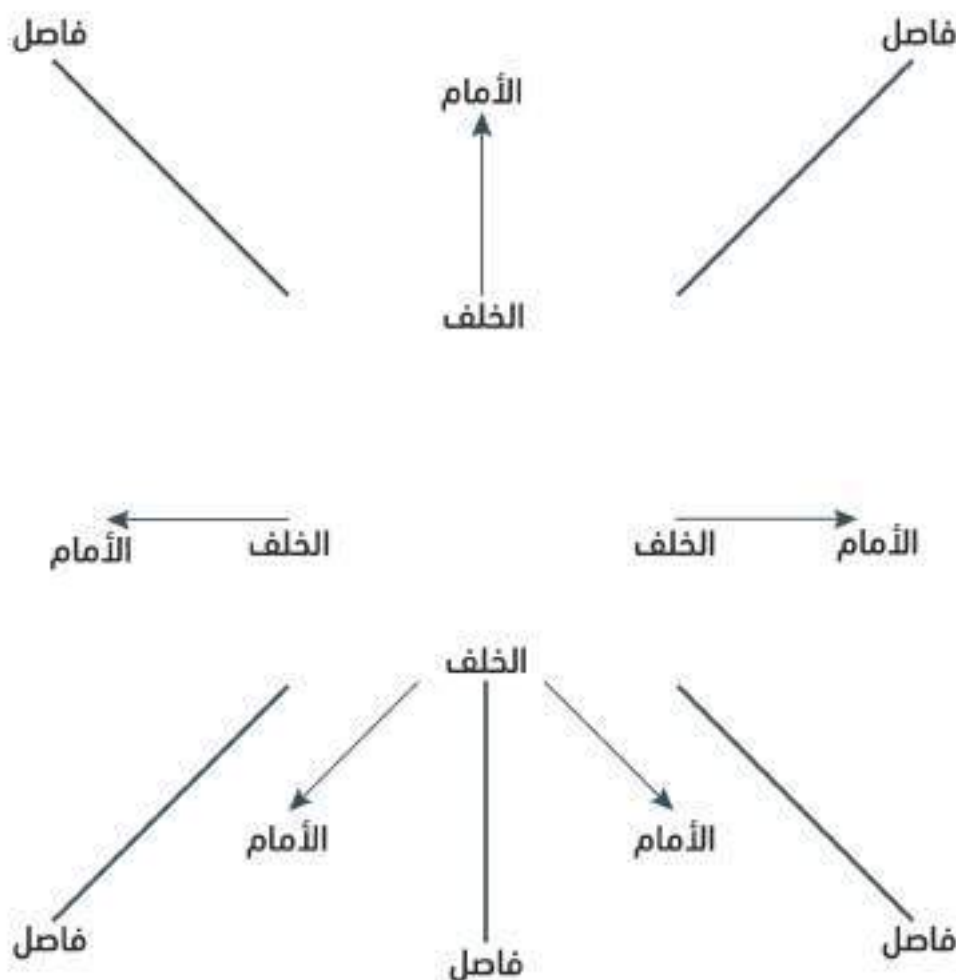
- 1 - تصوير نشاط "التواصل بالرموز" . كل شكل مرتين (2 نسخة) .
- 2 - تصوير نشاط مكونات الرسالة ومعوقات الإتصال بعدد المتدربين .
- 3 - سابوره بيضاء وأقلام ماركرز .
- 4 - كروت مربعة وأقلام .
- 5 - عرض power point عن مهارات التواصل (يمكن إستخدامه أو لا)

الخطوات :

- 1 - يوضح المدرب في مقدمه الجلسة أن من أهم المهارات التي يجب أن نتحلي بها وتزيد فرصنا في التطوع في أى مؤسسات وأى أعمال محترفه لاحقا في حياتنا . هي مهارات العمل داخل فريق والتواصل الإيجابي والفعال مع الزملاء .
- 2 - يبدأ المدرب بأختيار 5 متطوعين للعبه . يجلس الخمس متطوعين على الكراسى ويظهر كل متطوع مقابل ل ظهر زميله على شكل دائره كما موضح في الشكل الملحق بالجلسه وبينهم وبين بعضهم فاصل . بحيث إنهم لا ينظروا إلى بعض ولا يتواصلو ببعض إلا بكروت يرسل به المتطوع رسائل إلى زميله الذى على يمينه فقط.
- 3 - يتأكد المدرب أن المتطوعين في جلستهم الدائرية لا يمكنهم رؤية بعضهم البعض ويسمح بالاتصال بينهم عن طريق كتابه ما يريدون على كروت. ودفع هذه الكروت حيث يستطيع أن يرسل المتطوع رساله الي المتطوع الذى على يمينه فقط الكروت . ويتسلم من المتطوع الذى على يساره أي كروت بها رسائل .
- 4 - يسلم المدرب المتطوعين المربع الخاص بكل متطوع .
- 5 - يوضح المدرب للمتطوعين أن مهمتهم هي معرفه الرمز الوحيد المتكرر لديهم جميعاً في المربع الذى تم توزيعه عليهم .
- 6 - يؤكد عليهم أن بإمكان كل متطوع إرسال رساله مكتوبه على الكارت إلى زميله الذى على يمينه فقط . ويسلم كل متطوع 5 كروت وقلم . وأن ممنوع التواصل مع بعض الا بالكروت وممنوع التحدث سوا.
- 7 - يعطى المدرب المتطوعين 5 دقائق لحل النشاط . ويطلب من باقى المتدربين بالمتابعه الهادئة وأبداء ملاحظاتهم بعد إنتهاء النشاط .
- 8 - يفتح المدرب النقاش مع المتطوعين والمتدربين :
 - 1 - كيف وجدت اللعبه ؟
 - 2 - كيف وجدت التواصل مع زميلك سهله أو صعبه ؟
 - 3 - لماذا كان التواصل مع زميلك سهلا ؟
 - 4 - لماذا كان التواصل مع زميلك به تعثر ؟
 - 5 - ماهو أفضل وأسرع حل لهذا النشاط ؟
 - 6 - كيف يكون التواصل بين الزملاء أفضل فى أى عمل جماعى ؟
 - 7 - ما هي الطرق الجديدة و المبتكرة للتواصل الفعال ؟
- 9 - يدون المدرب السلبي والإيجابي للمتدربين في ناحيتين متقابلتين على السابوره . ويدون الوقت الذى أخذته مجموعه المتطوعين لحل النشاط .

- 10 - يبدأ المدرب بعرض عليهم مكونات الرسالة إما على Power Point أو ورق نشاط مكونات الرسالة ويشرح لهم خطوات إرسال رساله فعاله سواء لفظيه أو كتابيه .
- 11 - يكرر المدرب النشاط مع 5 متطوعين آخرين ويعطى لهم نفس الوقت لحل النشاط مع استخدام مربعات جديدة غير المربعات التي تم استخدامها مع المجموعة الأولى .
- 12 - يفتح المدرب النقاش مع المتدربين بعد إنتهاء اللعبة .
- 1 - ماذا تلاحظون على الوقت الذى أخذته المجموعة الثانية لإنهاء النشاط وحل اللعبة ؟
- 2 - ماذا حدث فى مهارات التواصل والعمل كفريق لديهم ؟
- 13 - ثم يؤكد المدرب على نقاط التواصل الفعال ومعوقات الاتصال وكيفية التغلب عليها .
- ويؤكد المدرب أيضاً على مبدأ تكران التفكير الفردي وتفضيل التعاون وروح الفريق في السلوك وتقديم كل مايمكن لإنجاح المجموعة هو الحل الوحيد لكى نحل هذه اللعبة فى أسرع وقت .

نشاط التواصل بالرموز : شكل يوضح موقع المتطوعين ال 5 فى نشاط التواصل بالرموز



- ويستطيع كل متطوع أن يسلم رسالة مكتوبة على كارت لزميله الذى على يمينه فقط .
- عزيزي المتطوع اليك بعض الرموز في المربعات الخاصة بك المربعات الخاصة بزملاءك تحتوي ايضا علي رموز. هناك رمز واحد فقط متكرر لديكم أنتم الخمسة. مهمتكم أن تعرفوا سوا في أسرع وقت ماهو هذا الرمز بدون تواصل لفظي

متطوع 3

4	ب	ض
هـ	3	ك
2	6	ج

متطوع 2

9	ج	أ
ك	1	؟
6	3	هـ

متطوع 1

؟	2	9
ك	ج	ب
6	م	ض

متطوع 5

4	أ	؟
هـ	2	3
ج	ل	ض

متطوع 4

م	1	هـ
4	9	ج
أ	2	ك

التواصل الفعال / معوقات التواصل

التغذية المرتجعة



عوامل مؤثرة (نفسية، إجتماعية، دينية)

- التوقيت
- التواصل الغير لفظي
- لغة الجسد
- تعبيرات الوجه
- اللغة
- الادب
- غياب الادله والبرهان
- او تواجدهم في الرسالة

عوامل مؤثرة (بيئية)

- نقص عوامل التكنولوجيا
- داخل المؤسسة
- نقص الاجتماعات
- الدوري
- الضجيج
- بعد المسافات
- وجود تفرعات داخل المؤسسة
- كثرة التغيرات والقرارات
- الادارية

عوامل مؤثرة (نفسية، إجتماعية، دينية)

- التوقيت
- التواصل الغير لفظي
- لغة الجسد
- تعبيرات الوجه
- اللغة
- الادب
- غياب الادله والبرهان
- او تواجدهم في الرسالة

الجلسه الثانية : مجالات العمل التطوعى

وقت الجلسة : ساعة

الهدف من الجلسة :

- 1 - أن يستكمل المتدربون تنمية مهاراتهم فى العمل داخل فريق و التواصل الفعال .
- 2 - التعرف على مجالات العمل التطوعى المتوفرة فى الدولة .
- 3- كيفية الالتحاق للأنشطة التطوعية
- 4- الفائدة التي تعود على المتطوع من مشاركته فى العمل التطوعى

الأدوات المستخدمة :

- 1 - تصوير نشاط " أخبارنا التطوعيه " نسخه لكل خبر وكتابتهم على كارتين منفصلين .
- 2 - سابورة بيضاء وماركرز .
- 3 - تصوير نسخ من الدليل النظرى الباب الثالث جدول مجالات العمل التطوعى أ و عرضه على ال power point

الخطوات :

- 1 - يرحب المدرب بالمتدربين ويطلب 5 متطوعين للنشاط القادم والذي سيزيد تدريبنا على مهارات التواصل ويزيد معلوماتنا فى مجالات العمل التطوعى .
- 2 - يعطى المدرب الكارت المكتوب عليه الخبر ويطلب من المتطوع الأول أن يقرأه جيداً ويحفظه كاملاً لأنه مطلوب منه توصيل هذا الخبر إلى المتطوع الثانى فى أذنه دون أن يسمع المتطوعين ال 3 الآخرين .
- 3 - يقف المتطوعين ال 5 صف بالعرض أمام باقى المتدربين يقرأ المتطوع الأول الخبر على الكارت جيداً ثم يسلم الكارت للمدرب ويبدأ بتريد ما فى الكارت فى أذن المتطوع الثانى على يمينه .
- 4 - يطلب المدرب من المتطوع الثانى أن يسمع جيداً وينصت لأن مطلوب منه بعد ذلك نقل ما سمعه من المتطوع الاول إلى المتطوع الثالث فى أذنه أيضاً وهكذا حتى يسمع المتطوع الخامس الخبر من المتطوع الرابع .
- 5 - يطلب المدرب من المتطوع الخامس ترديد الخبر أمام كل المتدربين كما سمعه من زميله .
- 6 - يطلب المدرب من المتطوع الأول ترديد ما قراءه على الكارت .
- 7 - يردد ويعرض المدرب على المتدربين الخبر المكتوب على الكارت . ثم يفتح النقاش .
 - 1 - مارأيكم ؟
 - 2 - ماذا حدث ؟
 - 3 - لماذا هناك فرق بين الخبر المكتوب على الكارت وتوصيل الرساله عبر المتطوعين ال 5 ؟
- 8 - يراجع المدرب مع المتدربين ثانية معوقات التواصل ومهارات الإنصات والإستماع الجيد.
- 9 - يدعو المدرب 5 متطوعين آخرين ويعطى المتطوع الأول الكارت الخاص بالخبر الثانى ويعيد النشاط ثانية . ويدعو المتدربين بالملاحظه والتعليق فى آخر النشاط .
- 10 - يجمع المدرب آراء المتدربين كما حدث فى التكرار الثانى للنشاط ؟ ومستوى التواصل اللفظى بين المتطوعين
- 11 - ثم يعرض المدرب عليهم مجالات العمل التطوعى المتاحة فى مصر والعالم .
- 12 - يدعو المدرب المجموعات السابق عملها كمؤسسات فى اليوم التدريبى الأول . يقوم فرد من أفراد كل مجموعه ويحدد مجال العمل التطوعى الخاص بالمؤسسه التى أختارتها مجموعته منذ اليوم الأول .
- 13 - وأخيرا يعرض المدرب على المتدربين جدول مجالات العمل التطوعى إما نسخه فى الدليل النظرى أو عرض ال power point .

نشاط 1 : "أخبارنا التطوعية"

يوم الثلاثاء الساعة 5 عصراً ، قابل عصام مسؤول المتطوعين فى مؤسسه مصر الخير وشرح له المسؤول أن المؤسسه تعمل فى مجال الصحة والتعليم والدعم والأدارى والتثقيفى وأنهم محتاجين متطوعين 3 أيام فى الإِسبوع يشتغلو 6 ساعات كل يوم وهياخدو بعد 3 شهور شهاده تقدير وخبره بعدد الساعات التى تطوعو بها .

نشاط 2 : " أخبارنا التطوعية "

يوم الأحد الساعة 10 صباحاً ، ركبت ريم سيارتها السوداء وراحت قابلت زملائها المتطوعين فى مشروع تثقيف وتنمية قدرات أطفال مساكن الزلزال . وهناك بدأت تشرح للأطفال إن مؤسسه تحيا مصر ، لديها مجالات عمل تطوعي فى العمل الإنسانى والإغاثة والبيئة والعمل الإجتماعى والصحة .

الجلسه الثالثه : أليه جذب المتطوعين

وقت الجلسة : ساعه

الهدف من الجلسة :

- 1 - أن يستكمل المتدربون تنمية مهاراتهم فى العمل الجماعى والتواصل اللفظى والأسلوب الموضوعى لحل المشكلات
- 2 - أن يتعرف المتدربون على كيفية جذب المؤسسات المتطوعين للعمل بها .
- 3- أهمية المتطوعين للمؤسسات المختلفة
- 4- كيفية تحديد المؤسسات لاحتياجاتها من المتطوعين

الأدوات المستخدمه :

- 1 - تحضير من الدليل النظرى الباب الرابع أليه جذب واختيار المتطوعين لتوزيعها على المتدربين أو عرضها على ال power point .
- 2 - ساپوره بيضاء وأقلام ماركرز.

الخطوات :

- 1 - يوضح المدرب للمتدربين أن فى النشاط القادم ستتعلم مهارتنا فى العمل كفريق وتزيد مهارتنا فى التواصل اللفظى ونتعرف على كيف تحدد المؤسسات احتياجاتهم من المتطوعين وكيف تجذبهم للعمل لديها .
- 2 - يدعو المدرب المتدربين للرجوع إلى مجموعات ال3 والمؤسسات التى إختاروها من اليوم التدريبى الأول يدعو المجموعه 1 , 2 , 3 أن تعمل كل مجموعه سويا كمؤسسه فى تحديد التالى : من وجهة نظرهم كمؤسسه .
 - أ - اختيار مشروع للمؤسسة فى مجال العمل التى تم إختياره فى اليوم الأول والثاني .
 - ب - تحديد الإحتياجات التطوعيه فى هذا المشروع .
 - ج - تحديد الإحتياجات التطوعيه فى عمل المؤسسه اليومى .
 - د - تحديد الوصف الوظيفى للمتطوعين .
 - هـ - مواصفات المتطوعين .
 - و - المميزات التى يمكن للمؤسسة تقديمها للمتطوعين لجذبهم .
 - ي - كيفية الوصول للمتطوعين .
- 3 - يعطى المدرب كل مجموعه 20 دقيقه للعمل الجماعى والتواصل بينهم لإنهاء النشاط لكل مؤسسة .
- 4 - يقوم قائد ومساعد قائد كل مجموعه بعرض المشروع الخاص بمؤسسة المجموعه وإحتياجاتها من المتطوعين وكيفية جذبهم والوصول إليهم .
- 5 - يفتح المدرب النقاش بعد عرض ال3 مجموعات .
- 6 - يعرض المدرب عليهم الباب الرابع إما فى نسخ موزعة عليهم أو على power point ويكمل لهم باقى الخبرات والتجارب فى جذب المتطوعين .
- 7 - يفتح النقاش ويعلق المدرب على مدى تقدمهم فى العمل داخل الفريق وتواصلهم اللفظى والجسدى سوياً .

الجلسه الرابعة : التفكير الموضوعي والإبداعي، ودوائر التطوع

وقت الجلسة : ساعة

الهدف من الجلسة :

- 1 - أن يستكمل المتدربون تدريبهم على مهارات العمل داخل فريق ويتعرفوا على أنواع التفكير الموضوعي والإبداعي
- 2 - أن يتعرف المتدربون على دور المؤسسة في تعريف نفسها للمتطوعين ودور المتطوع في تعريف المؤسسة للآخرين
- 3 - كيفية جذب المتطوع للمتطوعين آخرين و شركاء جدد من كيانات مختلفة

الأدوات المستخدمة :

- 1 - سابورة بيضاء وماركرز .
- 2 - عرض power point او تصوير نسخ من الباب الخامس في الدليل النظري عن تعريف وتوجيه المؤسسات للمتطوعين.
- 3 - تصوير نسخ من الباب الثامن في الدليل النظري عن أنواع التفكير أو عرض power point عن أنواع التفكير من الباب الثامن من الدليل النظري .
- 4 - جوائز لعدد 6 من المتدربين

الخطوات :

- 1 - يعرض المدرب على المتدربين أنواع التفكير ومثال على كل نوع من أنواع التفكير كما في الدليل العلمي . (إما من خلال توزيعهم نسخ ويتم قراءتها ومناقشتها سوبا وإما على ال power point) .
- 2 - ثم يعرض على المتدربين كيف تعرف كل مؤسسة نفسها للمتطوعين و كيف يعرف المتطوعين مؤسستهم .
- 3 - ثم يطلب المدرب أن تجتمع مجموعات العمل والمؤسسة التي أسستها كل مجموعة وتعمل كل مجموعة في 15 دقيقة على الآتي :
- 1 - كل مؤسسة أو مجموعة تستخدم 2 أسلوب من أساليب التفكير وحل المشكلات للإعلان والتعريف عن المؤسسة في التلفزيون بأسلوب لعب الأدوار .
- 2 - كل مجموعة تقوم باستخدام ما تم عرضه من أساليب التفكير وتقوم بتعريف نفسها للمتطوعين جدد على شكل لعب الأدوار .
- 4 - تقوم كل مجموعة بعرض الإعلان الخاص بمؤسستهم ويقوم المدرب بتقييم مدى إستخدام التفكير الإبداعي والعلمي والإبتكاري لكل مؤسسة .
- 5 - تقوم كل مجموعة بعرض أداء الأدوار عن كيفية التعريف عن المؤسسة للمتطوعين جدد .
- 6 - يقوم المدرب بفتح النقاش بعد العروض ولعب الادوار .
- 1 - ما رأيكم ؟ من يستحق جائزة أفضل إعلان عن مؤسسته ؟
- 2 - لماذا إستحقت المجموعة جائزة أفضل إعلان وتعريف بالمؤسسة ؟
- 3 - كيف أفاد التفكير الإبداعي ، الإبتكاري ، العلمي ، والنقدي في التعريف بالمؤسسات ؟
- 7 - يشكر المدرب المتدربين والمؤسسات في المجموعات ويسلم الجوائز على أحسن مؤسسة في الإبداع .

الجلسة الأولى : متابعة أداء المتطوعين

مدة الجلسة : ساعة

- الهدف من الجلسة :

- 1 - أن ينمو المتدربون بمهاراتهم في حل المشكلات أثناء عملهم التطوعي بالاسلوب الحديث والموضوعي لحل المشكلات .
- 2- ان يتعرف المتدربون على طرق متابعة المتطوعين وتحسين ادائهم .
- 3 - طرق توجيه المتطوعين و تحديد نقاط القوة و الضعف في ادائهم

- الأدوات المستخدمة :

- 1- تصوير نسخ من المدخل الحديث والموضوعي لحل المشكلات أو عرض power point في الباب الثامن من الدليل النظري
- 2 - التحضير وقراءة الباب السادس من الدليل النظري متابعة المتطوعين وتصوير صفات المسؤول عن المتطوعين بعدد المشاركين .
- 3 - نسخة من نشاط مشكلة المتطوع 1 ومشكلة المتطوع 2 الملحقة بالجلسة .

- الخطوات :

- 1- يقوم المدرب بعرض المدخل الحديث والموضوعي لحل المشكلات على المتدربين . وفتح المناقشة على كل خطوة ويوزع عليهم نسخه " المدخل الحديث والموضوعي لحل المشكلات " .
- 2- يقوم المدرب بعرض عليهم صفات المسؤول عن المتطوعين في المؤسسة . وآليات متابعة أداء المتطوعين داخل المؤسسة وتوزيع ورق " صفات المسؤول عن المتطوعين في المؤسسة " .
- 3 - يقوم المدرب بتقسيم المتدربين إلى المجموعات اليومية والمؤسسات التي صممها المتدربون .
- 4 - يطلب من كل مجموعة من خلال عرض المدخل الحديث والموضوعي لحل المشكلات ومن خلال آليات متابعة الأداء داخل المؤسسة ، أن تقوم كل مجموعة بحل المشكلة الخاصة بالمتطوع .
- 5 - يسلم المدرب لكل مجموعة (أو مؤسسة) نشاط مشكلة واحدة من مشكلات المتطوعين الملحقة بالجلسة .
- 6 - يطلب من كل مجموعة العمل الجماعي لمدة 10 دقائق وإستخدام الأسلوب الموضوعي الحديث لحل المشكلات لمساعدة المتطوع الموجود في المشكلة التي سلمها لهم المدرب .
- 7 - تعرض كل مجموعه مشكلة المتطوع الخاصة بها وتعرض حلها لمساعدة المتطوع .
- 8- يفتح المدرب النقاش بعد عرض كل مجموعة ويضيف لهم من الماده العلمية ما لم يذكروه.
- 9 - وفي النهاية يلخص المدرب معهم آليات متابعة ومساعدة المتطوعين داخل المؤسسة .

المدخل الحديث لتحليل المشكلات

- المرحلة الأولى : التعرف على المشكلة وتحديد ابعادها .
- المرحلة الثانية : التعرف على المسببات الحقيقية للمشكلة .
- المرحلة الثالثة : التعرف على البدائل المختلفة للعلاج .
- المرحلة الرابعة : تحليل كل بديل والتعرف على الجوانب الايجابية والسلبية فيه .
- المرحلة الخامسة : اتخاذ القرار بالبدل المناسب .
- المرحلة السادسة : تقييم القرار .

النشاط مشكلة متطوع

مشكلة متطوع

تطوع " يوسف " منذ شهر فى مؤسستك. تم تعريفه بكل إدارات المؤسسة والمشروع الذى سيعمل به وعدد ساعات تطوعه . يتطوع يوسف بتعليم أطفال الشوارع فى المؤسسة مادة الحساب . وبعد مرور 3 أسابيع مع مجموعة الأطفال التى بدأ معهم يوسف , أصاب بالأحباط لأنه عمل إمتحان للأطفال ولم يحل معظم الأطفال المسائل الحسابية . فقد يوسف الحماس وبدأ يتأخر فى المجيء فى أيام تطوعه وينهى عدد ساعات تطوعه ويرحل سريعاً بعد ما كان يحب اللعب والجلوس مع الأطفال وزملائه المتطوعين بعد العمل . أنت مسؤول التطوع بالمؤسسة كيف تحل مشكلة يوسف ؟ .

مشكلة متطوع 2

" رامى " طالب فى الجامعات الخاصة بمصر وتطوع فى مؤسسة خيرية ذات طابع دينى تعمل فى مجال الصحة والتعليم بالقرب من منزله . رامى يحب اللبس على الموضة وشعره طويل وله (دبل حصان كأسلوب جمعه لشعره الطويل) . لاحظ رامى فى أول أسبوع من تطوعه فى المؤسسة كثره نظر الموظفين والعاملين والمتطوعين الآخرين له ولهيئته وملابسه . إنزعج رامى و زاد أحساسه بالحرج وعدم الراحة يوماً بعد يوم وذهب لعرض مشكلته على مسؤول التطوع بالمؤسسة . أنت مسؤول التطوع بالمؤسسة كيف تساعد رامى فى حل مشكلته ؟ .

الجلسة الثانية: تحقيق الذات والنمو بالدوافع الذاتية

مدة الجلسة : ساعة

- الهدف من الجلسة :

- 1 - التعرف على الدوافع التي تحرك كل متطوع أو متدرب في حياته الشخصية وعمله داخل المؤسسة .
- 2 - التعرف على كيفية النمو بالدوافع الذاتية وتحقيق ذاتهم من خلال العمل التطوعي .

- الأدوات المستخدمة :

- 1 - تصوير نشاط " الدوافع الذاتية " بعدد المشاركين .
- 2 - سابورة بيضاء وأقلام ماركرز .
- 3 - تحضير نمو الدوافع الذاتية وتحقيق الذات من الباب الثامن في الدليل النظري وعمل نسخ منه بعدد المشاركين أو عرض على ال power point .

- الخطوات :

- 1 - يبدأ المدرب بمقدمة أن من أحد فوائد العمل التطوعي الرائعة هي مساعدتنا على النمو الشخصي وتحقيق ذاتنا و تغير وتطوير دوافعنا الشخصية .
- 2 - ينبه المدرب المتدربين أن هذا النشاط سيساعدنا على اكتشاف دوافعنا الذاتية وما يحرك كل فرد منّا في تعاملاته مع الآخرين .
- 3 - يوزع المدرب النشاط " الدوافع الذاتية " على المتدربين . ويطلب منهم في 10 دقائق حل النشاط بشكل فردي .
- 4 - يشرح المدرب للمدربين من خلال العرض ال power point أو الملاحظات في الدليل النظري . نظرية تحقيق الذات والدوافع التي تحركنا للحياة والعمل .
- 5 - يقترح على المتدربين لو هناك من يريد عرض نتائجه على المجموعه ويشارك المجموعه ما وصله عن نفسه ويشارك المجموعه مشاعره بعد أن اكتشف هرم تحقيق ذاته كيف يجرى داخله .
- 6 - بعد المشاركة بالأراء ، ينوه المدرب أن قاعدة الهرم والسعى إلى النمو وتحقيق الذات يختلف من شخص إلى آخر . وأن التطوع يشارك في تغير الدوافع الذاتية نحو الدوافع المعنوية.
- 7 - يقوم المدرب سؤال المشاركين :
 - 1 - كيف يؤثر التطوع على تغير دوافعنا الذاتية؟
 - 2 - كيف يساعد التطوع على تحقيق الذات ؟
- 8 - وبضيف المدرب من الخلفية العلمية ما لا يذكره المتدربين ثم يشكر المتدربين علي الحضور وتنتهي الجلسة بتلخيص أهمية الدوافع في إنجاح عملنا التطوعي .

كل واحد من العبارات التاليه لها سبع استجابات مختلفه تتراوح بين :-

يرجي وضع علامه (✓) امام كل عباره طبقا للاستجابه المناسبه لرأيك شخصيا .
أمامك عشر دقائق للأنهاء من ذلك .

3- 2- 1- 0 1+ 2+ 3+

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

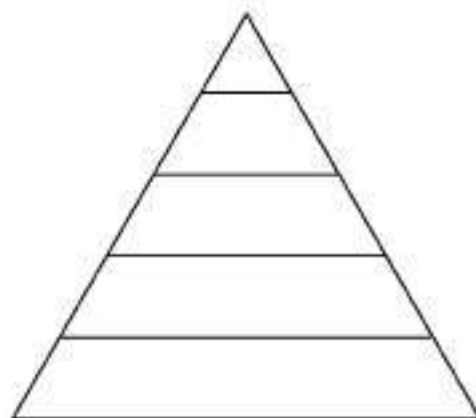
- 1) يجب منح زيادات الاجور للعاملين الذين يؤدون أعمالهم بشكل طيب
- 2) الصياغه الجيده لبطاقه وصف الوظيفه تساعد الموظف في فهم العمل بدقه والتوقعات منه
- 3) يحتاج العاملون الي من يذكرهم دائما بأن استمرارهم في العمل مرهون بتقديم الشركه
- 4) يجب علي المدير أن يعطي اهتماما كافيا لظروف العمل الماديه للعاملين معه
- 5) يجب علي المدير أن يبذل جهدا كبيرا في تنميه مناخ عمل ودي مع رؤسياه
- 6) الاعتراف بالانجاز فوق العادي يعني الكثير بالنسبه للعاملين
- 7) المدير الغير مبالي يؤذي مشاعر العاملين معه
- 8) يريد العاملون أن يشعروا أن مهاراتهم الحقيقيه مستغله في العمل بشكل أمثل
- 9) يمثل نظام مكافأه نهايه الخدمه اعتبارا هاما في الاحتفاظ بالعاملين في وظائفهم .
- 10) كل الوظائف تقريبا يمكن جعلها مشجعه ومثيره لاهتمام العاملين .
- 11) الأغلبيه من العاملين يودون إعطاء افضل مالدتهم في كل مايقومون به من أعمال .
- 12) يمكن للإداره إظهار اهتمام اكبر بالعاملين بتوفير مناسبات إجتماعيه بعد ساعات الدوام .
- 13) الشعور بالفخر والاعتزاز بالعمل يمثل مكافأه هامه لكل من يعمل .
- 14) يريد العاملون أن يشعروا بأنهم أفضل من يؤدي أعمال وظائفهم .
- 15) أن جوده العلاقات غير الرسميه في العمل لها أهميه كبيره .
- 16) الحافز المادي الفردي يحسن من أداء العاملين .
- 17) شعور العاملين بوضوح جهودهم أمام الاداره العليا له أهميه عندهم
- 18) يفضل العاملون أن يخططوا ويتخذوا القرارات بأقل قدر من إشراف رئاسته
- 19) ضمان إستقرار الوظيفه له أهميه كبيره عند العاملين .
- 20) أن جوده الأدوات التي يعمل بها العاملون لها أهميه خاصه لديهم .

يرجى نقل الأرقام المقابلة لاستجابتك للعبارات المختلفه كل في مكانه من الجداول الخمسه التاليه مع الاحتفاظ بالاشارات (+) (-) ثم استخراج حاصل الجمع الجبري لكل جدول .

الحاجات الاساسيه		الحاجات الاجتماعيه		حاجات الامن	
رقم العبارة	الدرجه	رقم العبارة	الدرجه	رقم العبارة	الدرجه
1		5		2	
4		7		3	
16		12		9	
20		15		19	
مجموعه		مجموعه		مجموعه	

حاجات المركز والمكانه		حاجات إثبات الذات	
رقم العبارة	الدرجه	رقم العبارة	الدرجه
6		10	
8		11	
14		13	
17		18	
مجموعه		مجموعه	

ينقل مجموع درجات الجداول الخمسه الي هرم الحاجات وبحيث يوضع الرقم الموجب الاكبر في قاعده الهرم ثم نترج بالارقام الأقل في اتجاه القمه , يمكنك التعرف علي دوافعك الحاليه ثم مناقشتها مع المجموعه



هل

رأيت ترتيب دوافعك

شكرا

الجلسة الثالثة: التعاقد مع المتطوع وسياسات التطوع

مدة الجلسة : ساعة

- الهدف من الجلسة :

- 1 - أن يتعرف المتدربون على أسلوب التعاقد مع المتطوع .
- 2 - أن يتعرف المتدربون على سياسات التطوع وكيف تساهم هذه السياسات في تحقيق ذاتهم .
- 3 - توضيح اللوائح و القوانين التي تتحدث عن التطوع و اعطاء نماذج ناجحة عن التطوع ب

- الأدوات المستخدمة :

- 1 - أوراق قلابة وأقلام ماركز لعمل المجموعات .
- 2 - تحضير الباب السابع من الدليل النظري "متابعة التطوع وسياسات التطوع" نسخ بعدد المشاركين .

- الخطوات :

- 1 - يرحب المدرب بالمتدربين ويلخص لهم ما تم التدريب عليه في الجلستين الماضيتين في اليوم الثالث وأهمية تطوير دوافعنا الذاتية كي نصبح أكثر كفاءة في مجالنا التطوعي والمحترف.
 - 2 - يوضح المدرب كيف ساعدنا تدريب "الدوافع لذاتية" في الجلسة الثانية على معرفة أين نحن من دوافعنا والجلسة الحالية الآن سنتعرف سوياً كيف تساهم المؤسسة والسياسات التطوعية على نمو دوافعنا الذاتية وكفاءتنا .
 - 3 - يوزع المدرب على المتدربين نسخة من "أسلوب التعاقد مع المتطوعين" ونسخة من "سياسات التطوع" (الباب السابع "الدليل النظري") .
 - 4 - يطلب المدرب أن ينقسم المتدربين إلى مجموعات العمل المعتادة (المؤسسات التي تديرها المتدربين) ويطلب من كل مجموعة (مؤسسة) قراءة أساليب التعاقد وسياسات التطوع جيداً داخل المجموعة والتفكير سوياً في 10 دقائق . أياً من هذه الأساليب والسياسات تنمي الدوافع الذاتية لدى المتطوع وأياً من هذه الأساليب التعاقدية والسياسات تنظم وتنمي دوافع المؤسسة .
 - 5 - يطلب المدرب من كل قائد ومساعد قائد مجموعة عرض ما توصلت إليه المؤسسة من نتائج ثم يفتح المدرب النقاش :
- 1 - ما رأيكم في سياسات تنمية المتطوع ؟
 - 2 - أياً في رأيكم من هذه السياسات تنمي حاجة المتطوع الإجتماعية ؟
 - 3 - أياً من هذه السياسات تنمي حاجة المتطوع الأساسية والأمنية ؟
 - 4 - أياً من هذه السياسات تنمي حاجة المتطوع للمركز والمكانة ؟
 - 5 - أياً من هذه السياسات تنمي حاجة المتطوع لإثبات الذات ؟
 - 6 - وفي النهاية ، يؤكد المدرب على أن سياسات التطوع تم الاتفاق عليها للنمو بدوافع المؤسسات ولتطوير دوافع وقدرات المتطوعين وأن التطوع هو مرحلة مهمة جداً في حياتنا العملية وتجهزنا للمراحل الإحترافية .

الجلسة الرابعة: السمو و الإيثار

مدة الجلسة : ساعة

- الهدف من الجلسة :

- 1 - أن يتعرف المتدربون على أهمية الإيثار والجانب الدينى والإجتماعى والنفسى للإيثار .
- 2 - أن يتعرف المتدربون كيف أثر إيثار الفرد على إنجازات المؤسسات التطوعية والغير هادفة للربح .

- الأدوات المستخدمة :

- 1 - تحضير نسخ من الباب الثامن , الدليل النظرى الخاصة بالإيثار ونماذج الإيثار والسمو فى المنظور الدينى , المنظور النفسى , والمنظور الإقتصادى والإجتماعى .
- 2 - أوراق قلابة وأقلام ماركرز .

- الخطوات :

- 1 - يرحب المدرب بالمتدربين فى آخر جلسة فى اليوم الثالث التدريبى و الأخير .
- 2 - وينوه أن موضوع الجلسة اليوم لا ينجح أى عمل تطوعى ولا تتطور وتنجح أى مؤسسة تطوعية دونه و دون تواجده داخل أى فريق عمل .
- 3 - يطلب المدرب من المتدربين الرجوع إلى الـ 3 مجموعات المعتادة وعمل 3 مؤسسات داخل المجموعات .
- 4 - يسلم المدرب ورق " الإيثار والسمو فى منظور دينى " إلى مجموعة 1 ويسلم ورق " الإيثار والسمو فى منظور نفسى " إلى مجموعة 2 ويسلم ورق " الإيثار والسمو فى منظور إجتماعى وإقتصادى " إلى مجموعة 3
- 5 - يطلب المدرب من مجموعة 1 العمل لمدة 10 دقائق داخل المجموعة على الآتى :
 - نماذج لقصص شهيرة عن الإيثار من المنظور الدينى .
 - كيف يمكنك فى مؤسستك إستخدام المنظور الدينى للإيثار لزيادة عدد متطوعيك والدعم المادى والمعنوى لمؤسستك .
- 6 - يطلب المدرب من مجموعة 2
 - نماذج لقصص شهيرة للإيثار من المنظور النفسى
 - كيف يمكن فى مؤسستك إستخدام المنظور النفسى للإيثار لزيادة عدد متطوعيك والدعم المادى والمعنوى لمؤسستك .
- 7 - يطلب المدرب من مجموعة 3
 - نماذج لقصص شهيرة للإيثار من المنظور الإجتماعى و الإقتصادى .
 - كيف يمكن فى مؤسستك إستخدام المنظور الإجتماعى والإقتصادى لزيادة عدد متطوعيك والدعم المادى والمعنوى لمؤسستك .
- 8 - تعرض كل مجموعة (أو مؤسسة) عمل المجموعة .
- 9 - يفتح المدرب المناقشة والأسئلة لباقي المجموعات لمناقشة المجموعة التى تعرض عملها .
- 10 - ثم يبدأ المدرب بسؤال المتدربين الأسئلة التالية :
 - 1 - ما رأيكم فى المشاريع الخاصة بكل مؤسسة عملتم بها من خلال التدريب فى الـ 3 أيام الماضية ؟
 - 2 - ما الذى يميز المتطوع الفعال ؟
 - 3 - من خلال تدريبنا على العمل داخل فريق , القيادة , التواصل , التفكير الإبداعى والموضوعى , والمواطنة والإيثار وتطوير دوافعنا هل تشعرون إنكم مستعدين لبدء العمل داخل مؤسساتكم ؟
 - 4 - من خلال تعرفنا على المؤسسات التطوعية كيف تشعرون تجاه المجالات والسياسات والأساليب التى تنظم التطوع فى المؤسسات ؟
 - 11 - يشكر المدرب المتدربين على حضورهم وتفاعلهم ويتملي لهم الإستفادة ويدعوهم دائماً للقراءة والرجوع للدلائل التدريبية خلال العمل التطوعى حتى ينجح بأذن الله .

مراجع :

(1) " أبراهام ماسلو (1943). " : (4) 50. Psychological Review. "A theory of human motivation". 370-96. معرف الوثيقة الرقمي: 10.1037/psychclassics.yorku.ca/10.1037/h0054346 – via

(2) ^ تعدي إلى الأعلى ل:

"Maslow, A" (1954). Motivation and personality. New York, NY: Harper" رقم دولي معياري للكتاب 3-041987-0-06.

(3) ^ "Mittelman, W." (1991). "Maslow's study of self-actualization: A reinterpretation". Journal of Humanistic Psychology. 31 (1): 114-135. معرف الوثيقة الرقمي: 10.1177/0022167891311010.

(4) ^ "Abraham Maslow" (31 August 2013). "William Kremer"; Hammond, Claudia "and the pyramid that beguiled business". BBC news magazine. Retrieved 1 September 2013.

فريق عمل الدليل الوطني للتطوع

إعداد :

د / رانيا ممدوح

كريم بلال

تصميم الجرافيك

شركة إيمرج للتسويق و الدعاية و الإعلان

أحمد أبوعميرة

مراجعة فنية

منظمة الأمم المتحدة للمتطوعين

منظمة بلان إنترناشيونال - مصر

إصدار :

مبادرة بينا - وزارة التضامن الاجتماعي

مصر

نشر و طباعة

منظمة بلان إنترناشيونال - إيجيبت

