



الكتاب الأول

التدريب في الوطن العربي

PDF

2023

رابطة المدربين العرب

تأهيل - تحسين - تطوير قدرات المدربين في الوطن العربي



العنوان : 22 شارع الدكتور السبكي - الجيزة - جمهورية مصر العربية

الموقع الالكتروني: [/https://arabtrainersleague.com](https://arabtrainersleague.com)

هاتف: 00201116933336 - 00201501234004

الأمين العام

رئيس مجلس الإدارة

د. درع الدوسري

د. عبد المنعم عباس

المساعد الإداري

المدير التنفيذي

أ. هبة عبد الوهاب عبدالله

أ. محمد الشافعي

هيئة المراجعة والتحرير

- د. آية عصام الدين مبارك:

استشاري تنمية المهارات الحياتية ومدرّب ريادة الأعمال وتطوير الأداء
الوظيفي

رئيس اللجنة العلمية برابطة المدربين العرب

- د. سماح عبد الفتاح:

دكتوراه في إدارة الأعمال

أستاذة جامعية ومدرّبة دولية معتمدة

نائب رئيس اللجنة العلمية برابطة المدربين العرب

- د. جاسم محمد الفهاد:

مستشار التخطيط الإستراتيجي والتنمية الإدارية وقياس الأداء المؤسسي

- د. سعود عواض مبارك العتيبي:

المستشار الإداري وخبير التدريب

- د. أنس المغربي:

مدرّب معتمد من نقابة مدرّبي التنمية البشرية

ومقرر اللجنة العلمية لرابطة المدربين العرب

- د. عزة محمد العربي:

استشاري وعضو اللجنة القومية للتعليم والتدريب بهيئة المواصفات والجودة، مدرب معتمد بمركز إعداد القادة رئاسة مجلس الوزراء، مدرب مدربين معتمد بالاتحاد الأوروبي وجهات عديدة.

- د. أمل مسعد الهواري:

مدرس الكيمياء العضوية كلية التربية جامعة الإسكندرية ومدرب دولي معتمد، وعضو ومنسق رابطة المدربين العرب.

- د. سامي بن ناصر آل شقيح

مستشار قانوني - مدرب قانوني معتمد

عضو رابطة المدربين العرب

كلمة د. عبد المنعم عباس رئيس رابطة المدربين العرب

في ضوء المتغيرات السريعة والمتلاحقة في كافة الاتجاهات وكل مناحى الحياة تصبح قضية بناء الإنسان العربى مهمة إستراتيجية في غاية الخطورة والأهمية، بما يمكنه من التعامل مع متغيرات العصر بالكفاءة والمهنية اللازمة.

ونحن رابطة المدربين العرب، نعى أهمية الدور الملقى على عاتقنا بإعتباره الأكثر فاعلية في عرض القيم وتشكيل السلوك والاتجاهات والقناعات، الأمر الذي يدفعنا إلى تبنى فلسفة تدريبية عربية خاصة تهدف أساساً إلى هندسية الموارد البشرية بما يتطلبه ذلك من أساليب وأدوات حديثة ومختلفة وتساعد كل صناع القرار والراغبين في التطوير .
وتمثل قضية الموارد البشرية أحد التحديات الكبرى أمام الرابطة هذا الصرح والكيان الذى ولد لى يستمر وينمو من أجل تحقيق رسالته السامية في نشر الأبحاث العلمية التي تخدم المجتمعات العربية والارتقاء بالمدربين العرب فنياً ومهارياً بالشكل الذي يؤهله لقيادة البرامج التدريبية التى تساهم في تحقيق أهداف المؤسسات العربية .

رئيس مجلس الإدارة

د / عبد المنعم عباس

كلمة د. درع الدوسري الأمين العام لرابطة المدربين العرب

بمشيئة الله وبعون منه يصدر الكتاب الإلكتروني الأول لرابطة المدربين العرب تحت عنوان « التدريب في الوطن العربي » والذي يحتوي على مجموعة متميزة من الأبحاث العلمية وأوراق العمل والمقالات المحكمة من أعضاء اللجنة العلمية للرابطة، التي تهتم بمعالجة القضايا والتحديات في مجالات التدريب بالوطن العربي، وقد ضم هذا الكتاب بين دفتيه ثلاثة وعشرون بحثاً وورقة عمل ومقال علمي من نخبة المدربين أعضاء رابطة المدربين العرب.

يسعى القارئون على هذا الكتاب من الإدارة العليا والتنفيذية ولجنة المراجعة والتحرير من اللجنة العلمية الوصول بسلسلة كتب ودوريات رابطة المدربين العرب لمصاف الدوريات العربية المتميزة في مجال التدريب العربي، وهذا ما يدعو للفخر والاعتزاز برابطة تعد الأقوى في مجال التدريب بأعضائها وأعضاء لجانها المتفانين في العمل بدون أي مقابل ، ومجلس إدارتها الذين يقدمون كل الدعم المعنوي والمادي لإقامة هذا الصرح المعني بتأهيل وتحسين وتطوير المدربين في الوطن العربي، وإدارتها التنفيذية لأدائهم المتميز على الدوام ، سائلين من الله سبحانه وتعالى رفعة شأن الرابطة وتوفيق أعضائها.

وتقبلوا شكري وتقديري

د. درع الدوسري

الأمين العام لرابطة المدربين العرب

الدوحة في ٢٠٢٣/٧/١٥ م

د/عبدالمعزم عباس (جمهورية مصر العربية)



- مستشار بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة
- خبير تدريب وتنظيم وموازنة وظائف وإعادة الهيكلة بالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة.
- رئيس نقابة مدربي التنمية البشرية في مصر
- مؤسس رابطة المدربين العرب
- رئيس المركز العربي للتدريب والتنمية البشرية
- عضو لجنة إختيار القيادات بوزارة الموارد المائية والري
- رئيس هيئة التربية والتعليم والتدريب بالمجلس العربي الإفريقي للتكامل والتنمية (إيكاف)
- مدير مركز تدريب الاتحاد العام للجمعيات والمؤسسات الأهلية (سابقاً) .
- مدير عام التدريب والتنمية البشرية بمؤسسة القادة بمصر
- مدرب معتمد بمعهد تدريب الأمن العام المصري
- مدرب معتمد بأكاديمية الشرطة المصرية
- مدرب معتمد بالوكالة الأمريكية بمصر (DIASU)
- مدرب معتمد بمركز إعداد القادة لإدارة الأعمال
- مدرب معتمد بمركز إعداد القادة للقطاع الحكومي
- مدرب معتمد بمصلحة الضرائب المصرية
- مدرب معتمد بشرطة السلطان العمانية
- مدرب معتمد بقيادة أركان جيش السلطان العماني
- مدرب معتمد بوزارة الادارة المحلية

الأسلوب العلمي

لحصر وتحديد الاحتياجات التدريبية

الكلمات المفتاحية: تحديد - الاحتياجات- التدريبية

مفهوم الاحتياجات التدريبية:

هي مجموعة المتغيرات والتطورات المطلوب إحداثها في معلومات ومهارات واتجاهات العاملين لتحقيق أهداف الهيئة المحددة والتغلب على الصعوبات التي تعترض سير العمل.. وهي أيضاً الفرق بين الأداء الحالي والأداء المستهدف.

أهمية الاحتياجات التدريبية:

- هي الأساس التي تُبنى عليه النشاط التدريبي.
- هي المؤشر الذي يوجه التدريب إلى تحقيق الهدف العام للمنظمة.
- هي القاعدة الأساسية التي تُبنى عليه المناهج التدريبية.

مسئولية تحديد الاحتياجات التدريبية:

- ١- الرئيس الأعلى للمنظمة.
- ٢- الرئيس المباشر لشاغل الوظيفة.

٣- العامل نفسه شاغل الوظيفة ليعبر عن الاحتياجات التدريبية.

٤- مسئولية التدريب بما يقوم من جمع البيانات وتحليلها واستخراج مؤشرات التدريب من خلال تحديد العاملين المطلوب تدريبهم والبرامج التدريبية التي تلبى هذا الاحتياج.

الأساليب المستخدمة عند تحديد الاحتياجات التدريبية:

- الندوات والمؤتمرات حيث يتم من خلالها التركيز على أهمية الاحتياجات التدريبية باعتبارها المدخل الرئيسي للنشاط التدريبي.
- المقابلة الشخصية التي تتم بين مسؤولي التدريب والعاملين (رؤساء ومرووسين) بهدف التعرف على احتياجاتهم التدريبية.
- نماذج حصر وتحديد الاحتياجات التدريبية للتعرف على آراء العاملين والرؤساء المباشرين الخاصة بالاحتياجات التدريبية اللازمة لمختلف الوحدات الإدارية لمختلف الفئات والتخصصات.

العوامل التي تؤدي الى احتياج تدريبي:

- الترقية إلى وظيفة أعلى وهذا يحتاج إلى مجموعة من المعارف والمهارات المطلوب التدريب عليها من الشخص المرشح لشغل هذه الوظيفة.
- تعديل أو تغيير أحد القوانين أو أسلوب العمل.
- إدخال تكنولوجيا جديدة.
- انخفاض مستوى الأداء من خلال مؤشرات تقارير الكفاية السنوية

للمرؤوسين من قبل الرؤساء

- الشكاوى من قبل العملاء متلقى المنتج والخدمة، وهذا يدل على وجود احتياج تدريبي لمقدم الخدمة.
- تزايد المشكلات التي تواجه تنفيذ الأهداف والخطط والبرامج الخاصة بها.
- التقدم للحصول على تمويل من جهات لها شروط محددة.

خطوات حصر وتحديد الاحتياجات التدريبية:

الخطوة الأولى:

التعرف على الأساليب المستخدمة سلفا لحصر وتحديد الاحتياجات التدريبية بالمنشأة المتمثلة في قيام كل إدارة بتشريح عدد من العاملين للتدريب دون استخدام معايير لهذا الترشيح، وهذا قد يؤدي إلى بعض المؤشرات السلبية مثل:

- عدم وجود احتياج تدريبي لبعض المشاركين في البرامج التدريبية.
- تكرار التدريب لبعض العاملين في ذات البرنامج سنوياً.
- إلحاق بعضا لعاملين ببرامج تدريبية لا تتعلق بمهامهم الوظيفية.
- عدم تضمين الخطط التدريبية لبرامج تتعلق بأهداف المنظمة والبرامج الابتكارية، وكذا المتعلقة بحل المشكلات والتي يسهم التدريب في حلها.

الخطوة الثانية:

- عمل ندوة متخصصة للعاملين بوحدة التدريب في مجال حصر وتحديد الاحتياجات التدريبية.

الخطوة الثالثة:

- تحديد أهداف المنشأة الخاصة بالسياسات التدريبية.

الخطوة الرابعة:

- التعرف على المؤشرات العامة مثل:
 - ١- معدل الانتاجية.
 - ٢- معدل الأداء.
 - ٣- تحليل مشكلات المنظمة.
 - ٤- تقارير الكفاية.
 - ٥- تحليل أنماط سلوك بعض العاملين كالتأخير في الحضور وعدم المبالاة والميل إلى النقد الهدام.
 - ٦- خطة العمل للسنوات القادمة.

الخطوة الخامسة:

- قيام إدارة التدريب بتصميم برنامج التدريب من خلال المعلومات الآتية:

١- نموذج تحديد الاحتياج التدريبي للعاملين متضمناً (بيانات عامة - البرامج التي حصل عليها العامل خلال الثلاث سنوات السابقة - رأى العامل في احتياجاته التدريبية - رأى الرئيس المباشر في احتياجات العامل رأى مسئول التدريب وتحليله للبيانات السابقة للوقوف على احتياجات العامل التدريبية).

٢- نموذج لتحليل المهام الوظيفية ومعدل أداء العامل لكل مهمة مقارنة بالأداء المستهدف والوقوف على مدى احتياجات العامل للتدريب وتحديد المعلومات والمهارات المطلوب التدريب عليها.

٣- نموذج تجميعي لكل احتياجات العاملين متضمناً الموجود الفعلي موزعاً على التخصصات والوظائف الأساسية (قيادية - إشرافية - تخصصية - فنية مكتبية - حرفية - خدمات معاونة).

الخطوة السادسة:

- قيام إدارة التدريب بتوزيع النماذج التدريب على كل الإدارات لاستيفائها، وذلك قبل بداية العام التدريبي بوقت كاف.

الخطوة السابعة:

- القيام بإجراء مقابلات وزيارات مع مصادر جمع البيانات.

الخطوة الثامنة:

- تجميع نتائج تحليل البيانات الخاصة بالآتي:

- ١- أهداف المنظمة الخاصة بالسياسات التدريبية.
- ٢- المشكلات التي تواجه المنظمة.
- ٣- تجميع تحليل الجداول السابقة.

الخطوة العاشرة:

- إعداد نموذج إجمالي باحتياجات كل التخصصات التدريبية.

التوصيات الخاصة بتحديد الاحتياجات التدريبية:

- ١- إعطاء الأولوية لبرامج حل المشكلات مع التركيز على البرامج التخصصية في مجال عمل المنشأة.
- ٢- تنفيذ برامج في مجال الحاسب الآلي.
- ٣- أن يكون التدريب الداخلي للبرامج التي تستكمل احتياجاتها إلى ١٠ أفراد فأكثر وما دون ذلك يكون عن طريق التدريب الخارجي بالمراكز المتخصصة.
- ٤- إلحاق العاملين بإدارة التدريب بدورات متخصصة في مجال حصر وتحديد الاحتياجات التدريبية والتخطيط للتدريب.

د. درع معجب الدوسري (قطر)



- دكتوراه في المناهج وطرق التدريس
٢٠١٤ م - جامعة القاهرة
- ماجستير المناهج وطرق التدريس
جامعة وسط فلوريدا - اورلاندو
٢٠٠١
- مدرب دولي معتمد منذ عام ١٩٩٩ م
- ماستر كوتش دولي معتمد
- مدرب مدربين دولي معتمد
- رئيس المنتدى العربي للدبلوماسية المجتمعية
- عضو مجلس الإدارة للرابطة الأوروبية السويسرية للأكاديميين والعلماء العرب
- عضو البورد الكويتي للمدربين
- الأمين العام لرابطة المدربين العرب
- عضو الهيئة التنفيذية للاتحاد العام للخبراء العرب
- رئاسة العديد من المؤتمرات المحلية والإقليمية والدولية
- عضو في العديد من الجمعيات التربوية والعلمية
- وله العديد من الكتب والمؤلفات في مجال التدريب

أثر استخدام التكنولوجيا على الثقافة في زمن الكورونا

بعض دول مجلس التعاون الخليجي - نموذجًا

د. درع معجب الدوسري⁽¹⁾

الكلمات المفتاحية: كورونا - كوفيد ١٩ - الثقافة - المنصات الرقمية

مقدمة:

في سابقة لم نكن نتصورها إلا في أحداث روايات (دان براون)، أصبح فيروس كوفيد 19 (كورونا) هو التحدي الأكبر للإنسان على وجهه الأرض بعد أن تحوّل إلى جائحة أجبرت الجميع على إتباع أنماط معيشية استثنائية من تغيير لعادات الحياة اليومية، واعتماد أساليب للوقاية والحماية والعلاج، لم نكن نتصور أن نستخدمها يومًا ما، هذا بالإضافة على ما أحدثته الجائحة من إجبار الدول على التغيير في طبيعة

١- بكالوريوس التربية جامعة الملك سعود (١٩٩٤)، ثم الماجستير المناهج وطرق التدريس جامعة وسط فلوريدا (٢٠٠٤)، ثم الدكتوراه في المناهج وطرق التدريس - جامعة القاهرة (٢٠١٤)، مؤسس ورئيس مجلس إدارة مركز ميجا للتدريب الإداري، مدرب دولي معتمد منذ عام (١٩٩٩)، قام بتدريب أكثر من (١٢٠٠٠) موظفًا وقام بأكثر من (٤٢٠) برنامجًا تدريبيًا في القيادة والإدارة في دولة قطر والخليج العربي والدول العربية والإسلامية وبعض الدول الأوروبية في المراكز الإسلامية مثل: ألمانيا - هولندا - بلجيكا - إيطاليا، وفي الولايات المتحدة الأمريكية، ومقدم برامج تلفزيونية سابقًا في قناة قطر الفضائية وقناة الريان، وكاتب عمود صحفي بجريدة الشرق القطرية سابقًا

السياسات الاقتصادية والاجتماعية، فقد أشارت التقارير الصادرة عن صندوق البنك الدولي ومنظمة الأسكوا، ومنظمة العمل الدولية إلى أنَّ التداعيات الاقتصادية والاجتماعية ستكون لها آثار مستقبلية سلبية بسبب كورونا. وقد اتجهت الدول إجبارياً، مع التزايد المستمر في أعداد الإصابات والوفيات ، إلى الإغلاق الحدودي، سواء على الصعيد الإقليمي أو الدولي. وبالطبع أدى هذا إلى فرض إجراءات الانعزال والتباعد الاجتماعي المحلي تطبيقاً للإستراتيجية الرئيسية التي أوصت بها منظمة الصحة العالمية⁽²⁾.

وفرضت الحكومات آليات جديدة للتعامل اليومي بهدف السيطرة على انتشار الفيروس القاتل، وبالفعل تغيّر المشهد، واتّجه الأفراد والحكومات لاستخدام أدوات ووسائل جديدة فرضت على كلّ القطاعات، ومنها القطاع الثقافي، الذي كان يعاني من قبل كورونا من بعض المشكلات والتحديات. وعلى الرغم من أنَّ الثقافة هي الأداة الأكثر فعالية للحفاظ على الهوية، إلّا أنّها مازالت تعاني من تحديات ومعوقات شكّلت تهديداً للمنظومة الثقافية، نتيجة ضعف الموارد، وارتفاع معدلات الأمية، بالإضافة إلى عدم وجود خطط لزيادة الوعي الثقافي وخاصة لدى الشباب، وعدم الاهتمام بمجالات التثقيف ومجالات التنمية البشرية والذاتية في بعض الدول العربية والاستعداد لمرحلة ما بعد

٢- أزمة كورونا التداعيات على العالم ، مجلة دراسات شرق أوسطية، العدد ٩٢، مركز دراسات الشرق الأوسط بالتعاون مع المؤسسة الأردنية للبحوث والمعلومات ، الأردن ، ٢٠٢٠، ص ٨٤.

زمن الكورونا التي ستغيّر من بعض مفاهيم وأدوات تناول الثقافة.

وقد حاولت المنظمات والحكومات في كل دول العالم تقديم الحلول لتجاوز الصّعوبات، سواء على المدى القصير أو الطويل، ووضعت لذلك الاستراتيجيات والرؤى المستقبلية لثقافة تشكّل محوراً أساسياً في أهداف التنمية المستدامة 2030.

مُشكلة الدراسة:

” لقد تغيّر العالم .. وإنّ غداً لن يشبه اليوم“، جملة انتشرت على لسان رؤساء وملوك العالم بعد انتشار جائحة كورونا، وانتظار العالم لموجة ثانية من هذا الوباء، زاد الانعزال والانغلاق، وتوقّفت المنتديات والندوات والفعاليات والمعارض الثقافية. وتسبّبت الفيروس في انقطاع الدراسة على المستوى العالمي، لأكثر من ١,٦ مليار طفل وشاب في ١٦١ بلداً، أي ما يقارب ٨٠% من الطلّاب الملتحقين بالمدارس على مستوى العالم^(٣). وسوف تواجه الثقافة المزيد من التحدّيات، بل قد تواجه تهديداً سوف يؤثّر على مستقبل الثقافة على المستوى العالمي والعربي، ولا بدّ من توقّع هذه التحدّيات والاستعداد لها ووضع خطط إستراتيجية لمواجهةها، واستغلال كلّ الفرص المتاحة لتوفير الأدوات والآليات اللازمة لإنقاذ المنظومة الثقافية من الأزمة.

٣- خايمي، سافيدرا، التعليم في زمن فيروس كورونا - التحدّيات والفرص، تقرير صادر عن البنك الدولي، ٢٠٢٠م، منشور على الموقع الإلكتروني:

<https://blogs.worldbank.org/ar/education/educational-challenges-and-opportunities-covid-19-pandemic>

ومما سبق، يُمكن تحديد مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

- ما أثر استخدام التكنولوجيا على الثقافة في زمن الكورونا؟

وينبثق من هذا التساؤل عدّة تساؤلات فرعية، تتمثل في التالي:

س١: ما هي الآليات الجديدة المتبعة لنشر الثقافة في زمن الكورونا؟

س٢: ما هي نقاط القوّة والضعف في الثقافة العربية في زمن الكورونا؟

س٣: ما هو دور التجارب الشخصية في استخدام التكنولوجيا على الثقافة في زمن الكورونا ؟

أهداف الدراسة:

- التعرف على الآليات الجديدة المتبعة لنشر الثقافة في زمن الكورونا.

- تحديد نقاط القوّة والضعف في أدوات نشر الثقافة في زمن الكورونا.

- التعرف على دور التجارب الشخصية في استخدام التكنولوجيا على الثقافة في زمن الكورونا.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة العلمية والعملية في عدة نقاط:

أولاً: الأهمية العلمية:

تكمن الأهمية العلمية للدراسة في النقاط التالية:

- قد تساعد هذه الدراسة على أن تكون نواة لبحوث ودراسات أخرى تتعلق بالموضوع.

- تعتبر هذه الدراسة من أوائل الدراسات التي تهتم بموضوع الثقافة في زمن الكورونا كفرص وتحديات.

- الدراسة تبحث موضوعاً هاماً في وقت حدوثه، وبالتالي يرفع هذا من أهمية الدراسة العلمية.

ثانياً: الأهمية العملية:

تكمن الأهمية العلمية للدراسة في النقاط التالية:

- التعرض للتجارب الشخصية للباحث في مواجهة تحديات نشر الثقافة والتنمية في زمن الكورونا.

- تقييم الأدوات المستخدمة في التجارب الشخصية للباحث، والتي استخدمها الباحث في تجربته.

- وضع نقاط محدّدة للفرص والتحدّيات كبداية لدراسة التحدّيات والفرص للثقافة في زمن الكورونا.

مصطلحات الدراسة:

تتمثّل مصطلحات الدراسة في عرض المفاهيم والتعريفات المتعلّقة بموضوع الدراسة:

- الثقافة لغة: رجل ثقّف أي فطن- فهم - حاذق، والمراد هنا أي ثابت المعرفة بما يحتاج إليه، فثقف الشيء ثقّفًا وثقافًا وثقوفة أي حذقة الرجل، وثقف أي حاذقة الفهم، وقال اللحياني رجل ثقّف وتثقيف أي ليف بين الثقافة واللفافة، ونقال ابن السكيت رجل ثقّف لقف إذا كان ضابطًا لما يحويه قائمًا به، ورجل مثقّف أي سريع التعلّم⁽⁴⁾. وقد عرف المجمع اللغوي الثقافة على أنّها ” جملة العلوم والمعارف والفنون التي يطلب الحذق بها⁽⁵⁾ .

- الثقافة اصطلاحاً: كان التعريف الأقدم الذي وُضع للثقافة على يد (إدوارد تايلر) في عام 1871م، وعرفها على أنّها” ذلك المركّب أو المعقّد الذي يضمّ المعرفة والمعتقدات والقيم والأخلاق والقانون وكلّ العادات والقدرات التي يكتسبها الفرد بما أنّه عضو في المجتمع”. وقد عرّفها (هنري لاوست) على أنّها ” مجموعة الأفكار والعبادات الموروثة التي

٤- محمد، ابن منظور، لسان العرب، المجلد الثالث، دار المصري الأنصاري، مصر، ٢٠١٥م، ص ٩٢٢.

٥- علي، حجازي إبراهيم، الحملات الإعلامية وفن مخاطبة الجمهور، دار المعتز للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٧م، ص ١٠٧.

يتكوّن فيها مبدأ خلفي لأمة ما ، ويؤمن أصحابها بصحتها ونشأ منها عقلية خاصة بتلك الأمة وهي التي تميزها عما سواها^(٦)، ولعلّ التعريف الأعمّ، هو المفهوم الذي صدر عن إعلان مكسيكو والذي ينصّ على أنّ الثقافة هي «جميع السمات الروحية والمادية والعاطفية، التي تميّز مجتمعاً بعينه، أو فئة اجتماعية بعينها. وهي تشمل: الفنون والآداب وطرائق الحياة.. كما تشمل الحقوق الأساسية للإنسان، ونظم القيم والمعتقدات والتقاليد^(٧)»

وعرّفها العقاد بأنّها « مجموعة من القيم والعادات والتقاليد والمعارف التي تميّز جماعة ما». ومن المفاهيم الحديثة للثقافة، تعريفها بأنّها « مجموعة من الصفات الخلقية والقيم الاجتماعية التي يلقاها الفرد منذ ولادته كرأس مال أوّل في الوسط الذي ولد فيه^(٨).

- الكورونا: فيروسات كورونا هي سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تُسبّب المرض للحيوان والإنسان. ومن المعروف أنّ عدداً من فيروسات كورونا تُسبّب لدى البشر أمراضاً تنفسية تتراوح حدّتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشدّ وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرس) والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارس). ويسبّب

٦- إيمان، عبد المؤمن سعد الدين، الثقافة الإسلامية والتحديات المعاصرة، مكتبة الرشد ناشرون ، الرياض، ٢٠٠٣م ، ص ١٤.

٧- محمد، عبد العليم مرسي، الثقافة والغزو الثقافي في دول الخليج العربية، مكتبة العبيكان الرياض، ٢٠١٩، ص ٣٣.

٨- تركي، الحمد، الثقافة العربية أمام تحديات التغير ، دار مدارك للنشر، دبي، ١٩٩٣م، ص ١٦.

فيروس كورونا المكتشف مؤخراً مرض كوفيد-١٩^(٩).

- كوفيد ١٩: هو مرض معد يُسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا. ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس الجديد ومرضه قبل بدء تفشّيه في مدينة ووهان الصينية في كانون الأول/ ديسمبر ٢٠١٩. وقد تحوّل كوفيد-١٩ الآن إلى جائحة تؤثر على العديد من بلدان العالم.

لابدّ أن نفرّق بين الثقافة المجتمعيّة، وثقافة الفرد، ومع أنّ كلا المفهومين يتكاملان مع بعضهما لتكوين مفهوم المنظومة الثقافية، فالفرد يتشكّل وعيه الثقافيّ من المكتسبات التي يتحصّل عليها منذ ولادته من المجتمع والبيئة المحيطة به، فيتأثّر بها ويؤثّر فيها. وتشكّل الثقافة المجتمعية، من ثقافة الأفراد الذين يعيشون داخل المجتمع. وترتكز الثقافة على مجموع الأدمغة التي تؤلّف المجتمع، وما إن تختفي هذه الأدمغة حتى تظهر عقول جديدة لأفراد جدد. فثقافة المجتمع لا تموتُ بهرم الإنسان أو موته، وبناء على ذلك فالثقافة تُؤثّر في تكوين شخصيّة الفرد بشكلٍ أوّلي، ثمّ في تكوين المجتمع^(١٠)، وذلك من خلال الأدوات الثقافية الأساسيّة الإجباريّة، مثل الأسرة والتعليم و، أو من خلال

٩- مرض فيروس كورونا (كوفيد-١٩): أسئلة وأجوبة، منظمة الصحة العالمية،

<https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

١٠- معتمد زكي السنوي، أثر الثقافة في نشأة الشخصية، (مقال منشور) ، مجلة المدى الثقافي، العدد ١٨٥، العراق، ٢٠٠٤م، ص ٨.

الأدوات الثقافية الاختيارية كالقراءة وتذوق الفن والشعر، وكذلك من خلال أدوات جديدة مثل التنمية الذاتية للفرد والتي من خلالها يكتسب مهارات وثقافة مكّملة أو محدّثه للمكون الثقافي المتوارث لديه.

وعلى ما سبق، يتسنى وضع تعريف إجرائي للثقافة على أنّها " مجموعة المعتقدات والعادات والتقاليد التي يكتسبها الفرد من البيئة المحيطة به وتشكل سماته وهويّته، بالإضافة إلى الأدوات الثقافية التي يشبع بها حاجاته ورغباته الثقافية عن طريق التنمية الذاتية".

الجانب النظري

حال الثقافة ما قبل كورونا

إنّ الثقافة تعكس الحالة الاجتماعية والفكرية للمجتمعات بصفة عامّة، والمجتمعات العربية بصفة خاصّة. وتعدّ الثقافة بمثابة المرآة للفكر الأدبي العربي، الذي مرّ بمراحل تاريخية كثيرة من الجاهلية إلى العصر الإسلامي. فكلّ من الحضارة والثقافة هي التي تعطي الأبعاد التي تُشكّل طبيعة الثقافة العربية ومميّزاتها عن باقي الثقافات⁽¹¹⁾. ولمّا كانت الثقافة ما قبل زمن كورونا تُواجه العديد من التحدّيات التي كانت تتمثّل في أثار العولمة الثقافية على الثقافة والهوية العربية

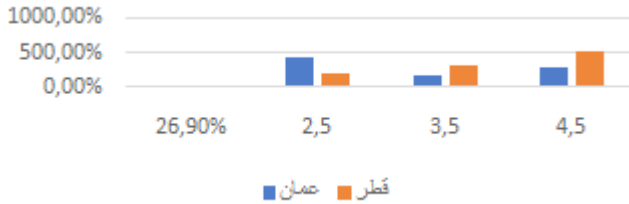
١١- محمود، عبد الواحد حجازي، الثقافة العربية ومستقبل الحضارة، دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية، ١٩٩٩م، ص ٦٣.

والإسلامية في ضوء ما تتضمنه الفضائيات وشبكات الإنترنت، والسينما والصحافة^(١٢) من بثٍّ أنماط مغايرة لثقافتنا وما تتركه من تأثيرات سلبية على الأفراد في مختلف المجتمعات. وفي هذا العصر الذي تضمّن جوانب واتجاهات متغيّرة نتيجة تأثير التكنولوجيا الرقمية، تحوّلت بعض المفاهيم الثقافية إلى مجرد مفاهيم رمزية ومعرفة فردية، واعتمدت على اتجاهين، الأول تراثي، ويتمثل في الموروثات والشعبيّات والعادات والتقاليد، والاتّجاه الآخر يتعلّق بجميع الموجودات الثقافية والمادية والروحية، والتي تعتمد في تطوّرها على توظيف ما توفّره تكنولوجيا المعلومات والاتّصال من إمكانيات، وخاصّة في مجال النّشر الرقميّ. ولكن بالرّغم من الإيجابيّات التي صاحبت هذا التّغيير، إلّا أنّها كانت غالباً في صالح الثقافات الغربية على حساب الثقافة العربية. فهل كان الإقبال على الثقافة العربية والخليجية قبل كورونا إقبالاً مرتفعاً أم منخفضاً؟

إنّ من أهمّ المظاهر الثقافية التي نقيس بها طبيعة الحالة الثقافية العربية بصفة عامّة والخليجيّة بصفة خاصّة، نذكر المتاحف والأماكن الأثرية والتاريخية وزوارها، بالإضافة إلى المسارح والعروض المسرحية، ودور السينما والأفلام السينمائية والوثائقية، والمهرجانات الترفيهية والثقافية، وكذلك معارض الفنّ واللوحات والرسومات المعروضة، ولا ننسى الكتب والمكتبات، والصحف والمجلات.

١٢- رمضان، توفيق عبّيد، الثقافة وأثارها على التنمية في مواجهة التحديات التي تواجهها العالم الإسلامي، مكتبة مدبولي، ٢٠١٣م، ص٧.

شكل رقم (1)



وتلعب الإحصاءات الثقافية دوراً أساسياً في وضع الخطط الإستراتيجية لتطوير القطاع الثقافي وتحقيق الأهداف التنموية في أي مجتمع⁽¹³⁾.

للقوف على مظاهر النشاط الثقافي في بعض بلدان مجلس التعاون الخليجي، تُفيد الإحصاءات حول الثقافة بالنسبة للفترة من عام 2013 إلى عام 2018، أنّ عدد زوّار المتاحف في دولة قطر، بلغ 639.280 فرداً، مقابل 108987 زائراً في دولة الكويت. وبالنسبة للأماكن الأثرية والتاريخية، فقد بلغ متوسط عددها في عام 2018م في سلطنة عمان 9403 مكاناً، في حين يصل العدد في دولة قطر 4682. وكان عدد زوار هذه الأماكن في تزايد مستمر خلال الفترة المذكورة، حيث بلغ عدد الزوار دولة الكويت (367 ألف زائر عام 2018 في دولة الكويت. ووصل في دولة قطر إلى 43.565 زائراً. والملاحظ أنّ عدد الزوّار منخفض قياساً بمجموع عدد سكان بلدان مجلس التعاون الخليجي. ومن جهة أخرى، بلغ عدد المسارح في سلطنة عمان 13 مؤسسة مسرحية، وفي

١٣- إحصاءات الثقافة في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربي، نشرة سنوية، ٢٠١٣-٢٠١٨، العدد رقم ٢،

قطر والكويت 4 مسارح لكل بلد. بينما كانت العروض المسرحية عام 2018م في سلطنة عمان 157 عرضاً، وفي دولة قطر 55 عرضاً مسرحياً، وفي دولة الكويت لم تتجاوز الأنشطة المسرحية 8 عروض.

شكل رقم (2)



نسب المهرجانات السنوية في بعض دول مجلس التعاون الخليجي

2013-2018م⁽¹⁴⁾

وبالنسبة للمهرجانات الترفيهية والفنية والثقافية السنوية، شهدت دولة قطر تنظيم 27 مهرجاناً في عام 2018م، وبلغ عدد دور السينما 90 داراً، وعدد المشاهدين 2806000 فرد. وشهد عام 2018م إقامة 1740 معرضاً فنياً في دولة الكويت، وفي سلطنة عمان وصل العدد 955، مقابل 400 معرض فني في دولة قطر. أما بالنسبة للمكتبات العامة في دول مجلس التعاون الخليجي، فسجل عددها في نفس السنة 149 مؤسسة، وصدرت 76 صحيفة.

١٤- إحصاءات الثقافة في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربي، المصدر السابق، ص ٩.

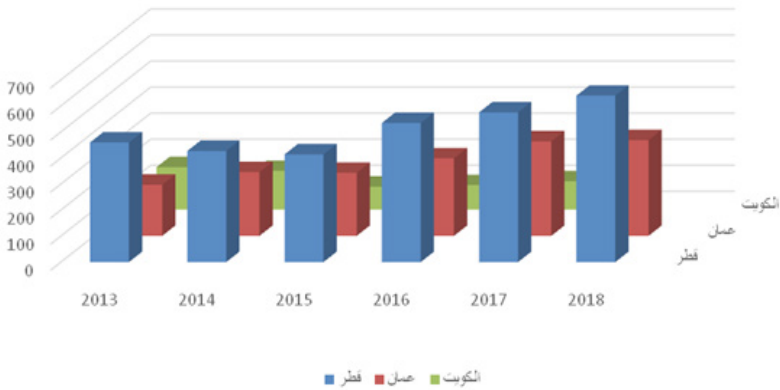
ومما سبق، نستطيع التعرف على حال وطبيعة الثقافة في الدول العربية بصفة عامة، ودول مجلس التعاون الخليجي بصفة خاصة، حيث أظهرت مؤشرات الممارسات الثقافية قبل كورونا، أنَّ الإقبال على الثقافة يتميز بالتفاوت على مستوى البلدان موضوع الدراسة، وهو يتراوح ما بين الإقبال المتوسط إلى الإقبال المنخفض، وما بين كثافة العروض وقلتها. ويقدم الجدول الموالي بعض مجالات العمل الثقافي ومؤسساته وعلاقته بالجمهور في ثلاث دول خليجية، هي قطر وعمان والكويت.

جدول رقم (1)

المجال	السنة / الدولة	قطر		عمان		الكويت	
		العدد	الزوار /	العدد	الزوار /	العدد	الزوار /
المتاحف	2013	11	459.587	12	196.305	08	163.350
	2018	11	639.280	12	367.622	08	108.987
الأماكن الأثرية والتاريخية	2013	-	67.975	5587	170.290	-	-
	2018	4682	43.565	9403	367000	-	-
المسارح	2013	01	06	07	11	08	97
	2018	04	55	13	157	-	-
المهرجانات	2013	03	-	07	-	-	-
	2018	27	-	05	-	04	-
السينما	2013	38	-	00	-	00	-
	2018	90	-	11	-	14	-
الفنون	2013	280	-	4500	-	1940	-
	2018	400	-	955	-	00	-
التشكيلية	2013	07	-	63	-	27	-
	2018	08	-	30	-	00	-
المكتبات	2013	07	-	63	-	27	-
العامة	2018	08	-	30	-	00	-

إحصاءات الثقافة في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربي، 2018 م

يلاحظ من خلال الجدول التفاوت في المؤشرات بين دول مجلس التعاون الخليجي من حيث المظاهر الثقافية ما بين دولة مرتفعة النسب ودولة منخفضة النسبة، وهذا يدل على عدم التكامل الثقافي بين دول مجلس التعاون الخليجي. ونجد أن عدد زوار المتاحف في الدول الثلاثة قطر وسلطنة عمان والكويت في تزايد مستمر منذ عام 2013م إلى 2018م، وقد حققت دولة قطر أرقاما مرتفعة في عدد زوار المتاحف، بالرغم من أن عدد هذه المؤسسات فيها أقل من عدد المتاحف الموجودة بالدول الخليجية الأخرى⁽¹⁵⁾.



رسم بياني رقم (1)

نسب زوار المتاحف في بعض دول مجلس التعاون الخليجي

2013-2018م⁽¹⁶⁾

١٥- إحصاءات الثقافة في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربي، المصدر السابق، ص ٩.

١٦^٠ المصدر السابق، ص ٢٠.

ويتّضح أيضاً أنّ الإقبال على زيارة الأماكن الأثرية والتاريخية في دولة قطر انخفض تدريجياً. أمّا عدد المسارح في الدول الثلاثة من دول مجلس التعاون الخليجي، فما زال محدوداً، بينما كان عدد العروض المسرحية التي أقيمت على هذه المسارح، في تزايد مستمر في سلطنة عمان، ومتذبذب بين الارتفاع والانخفاض في دولة قطر، ومن الارتفاع إلى الانخفاض من عام 2014م في دولة الكويت. كما يتبيّن أنّ المهرجانات المقامة سنوياً في دولة قطر زادت بصورة غير متوقعة ما بين عام 2013م إلى عام 2014م، ثمّ انخفضت هذه المهرجانات لترتفع من جديد عام 2017م، وفي سلطنة عمان كان عدد هذه المهرجانات متذبذباً ما بين الارتفاع والانخفاض، أمّا في دولة الكويت فكان اتجاه هذه المهرجانات إلى الانخفاض، في أغلب الأعوام، ويرجع هذا إلى عدم إقبال أغلب المواطنين لهذه الدول على المهرجانات السنوية المحليّة، والسفر لدول أخرى أغلبها دول أوروبية. وتبوّأت دولة قطر المرتبة الأولى في عدد دور السينما في دول مجلس التعاون الخليجي، وكذلك في عدد المشاهدين للأفلام السينمائية والوثائقية. ولم توضح لنا الإحصائيات نوعية الأفلام السينمائية المعروضة في هذه الدول فمن الممكن أن كون الإقبال على الأفلام الغربية أو التي تحتوي على ثقافات مغايرة لثقافتنا العربية والإسلامية أكثر من تلك التي ترسخ هويتنا وثقافتنا العربية والإسلامية. ، وأيضاً هناك تعطش لبعض أنواع الثقافة من الجمهور مثل العروض المسرحية.

ومن الملاحظ، كذلك، أنّ عدد المعارض الفنيّة واللوحات والرسومات المعروضة ارتفع في دولة قطر عام 2015م، ثمّ انخفض في الأعوام التالية. وتواصل هذا الارتفاع في سلطنة عمان من عام 2013م إلى عام 2015م، ثمّ انخفض عدد المعارض بنسبة أكثر من 80% في الأعوام السّابقة حتى عام 2018م، وكذلك الحال في دولة الكويت التي سجّلت انخفاضاً منذ عام 2017م

جدول رقم (2)

السنة	قطر	عمان	الكويت
2013	280	4500	1940
2014	374	4350	2021
2015	639	4000	3810
2016	360	800	0
2017	350	950	1740
2018	400	955	0

عدد اللّوحات والرسومات المعروضة في بعض دول مجلس التعاون الخليجي

2013-2018م⁽¹⁷⁾

وأوضحت الإحصائيات أنّ عدد المكتبات العامة 149 مكتبة فقط في كلّ بلدان الخليج، وهذا يدلّ على أنّه لا بدّ من وضع خطة إستراتيجية لتطوير المكتبات العامة وزيادة عددها وتنمية محتواها، وأيضاً وضحت لنا الإحصائيات أن الشباب الخليجي عازف عن الإقبال على الثقافة

١٧- إحصاءات الثقافة في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربي، المصدر السابق ، ص٩.

في زمن ما قبل كورونا. وفي دولة قطر، يرجع عزوف المواطنين عن زيارة المكتبات العامة إلى أن التكنولوجيا الحديثة كان لهما دور كبير في استقطاب اهتمام المطالعين. وتمثلت المكتبات العامة القطرية في دار الكتب القطرية ومكتبة الخور ومكتبة الشمال ومكتبة الخنساء ومكتبة الريان ومكتبة الوكرة ومكتبة الشيخ علي آل ثاني. وكانت بالإضافة الأحدث على صعيد المكتبات القطرية، تتمثل في مكتبة قطر الوطنية. فبعد افتتاح هذه المكتبة عام 2017م ارتفعت معدلات القراءة بنسبة (500%)، بالإضافة إلى تسجيل زيادة بنسبة 91% في عدد العاملين في المكتبات العامة القطرية، وإضافة مليون كتاب جديد زيادة للثروة الثقافية القطرية⁽¹⁸⁾.

جدول رقم (3)

السنة	قطر	عمان	الكويت
2013	7	63	27
2014	7	21	27
2015	7	26	27
2016	7	28	27
2017	8	29	28
2018	8	30	0

عدد المكتبات العامة في بعض دول مجلس التعاون الخليجية⁽¹⁹⁾

¹⁸ <https://lusailnews.net/article/politics/qatar/22/06/2018/500>

¹⁹ إحصاءات الثقافة في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربي، المصدر السابق، ص ٩.

أما بالنسبة للدول غير دول مجلس التعاون الخليجي، فقد اتخذت الدراسة نموذج لبعض الدول (تونس - الأردن) لعرض المؤشرات الثقافية لكل دولة على حدة، ولكن واجهت الباحث عدة صعوبات تمثلت في عدم توافر مثل هذه الإحصائيات بشكل كامل في المراكز الإحصائية الوطنية، والمؤشرات الموجودة مختلفة عن مثيلاتها من مؤشرات ثقافية، فمثلاً في تونس كانت المؤشرات الثقافية المسجلة عبارة عن المكتبات، السينما، المسارح، بينما كانت لهذه المؤشرات الثقافية المتوفرة كانت عبارة عن احصائيات عن المتاحف والأماكن الأثرية، كما اختلفت السنوات المسجلة لهذه الاحصائيات.

فتمثلت عدد المكتبات في تونس في عام 2000م (304 مكتبة)، وفي عام 2011م زادت إلى (351 مكتبة)، بينما في عام 2012م (352 مكتبة)، بينما اتسعت الطاقة الاستيعابية للمكتبات من عام 2000م بطاقة استيعابية (13697 مقعد)، وفي عام 2011م عدد المقاعد (18.576 مقعد)، بينما الطاقة الاستيعابية في عام 2012م (19.165 مقعد)، بينما بلغ عدد المشتركين الفعليين في عام 2000م (60.944 مشترك)، وفي عام (60.793 مشترك)، بينما بلغ عدد المشتركين في عام 2012م (61.364 مشترك)، فمن الملاحظ ان عدد الزيادة كانت طردية من عام 2000م إلى عام 2012م سواء في عدد المكتبات، وبالتالي زادت الطاقة الاستيعابية للمكتبات فضلاً عن زيادة عدد المشتركين الفعليين في هذه المكتبات، أما بالنسبة لدور السينما فبلغ عدد دور العرض في عام 2000م (47 سينما)، وفي عام 2011م دور العرض (21 سينما)، وفي عام 2012م (22 سينما)، وبلغ عدد الأفلام المعروضة في عام 2011م (18 فيلم)، وفي عام 2015م تم عرض (84 فيلم)، وبالنسبة لزوار السينما فبلغ

في عام 2000م بلغ عدد الزوار (1.298000 زائر)، وبلغ عدد الزوار في عام 2011م (400.000 زائر)، وفي عام 2015م بلغ (650000 زائر)، ومن الملاحظ انخفاض عدد قاعات السينما إلى 50% من عدد القاعات من عام 2000م، ومعه انخفاض عدد الزوار، بالرغم من عدد الأفلام السينمائية المعروضة^(٢٠)، أما بالنسبة للمسارح، فتستقبل تونس على مدار العام الاف الفنانين عموما والمسرحيين خصوصا من ارجاء الوطن العربي كافة والجاليات العربية في الخارج اضافة الى الفنانين الاجانب لتقديم عروضهم الفنية والثقافية والتي تتوزع على العاصمة التونسية وهي تحتضن اكثر من عشرة مسارح متوزعة على عموم العاصمة وضواحيها وتميزت تلك المسارح بالطراز العمراني وحسب المواصفات العالمية للمسرح واستيعاب الجمهور وكافة توابعه التي تؤهلها ان يستقبل العروض المسرحية والفنية.^(٢١)

بالنسبة للأردن فكانت المؤشرات الثقافية الرسمية المتوفرة عن عدد زوار المتاحف والأماكن الأثرية، فقد سجلت في عام ٢٠١٧م (٢٥٠٠,٠٠٠ زائر)، وفي عام ٢٠١٨م (٣٥٠٠,٠٠٠ زائر)، وفي عام ٢٠١٩م (٤٥٠٠,٠٠٠ زائر) فهي في زيادة مطردة كل عام وبزيادة كبيرة في عدد الزوار للمتاحف والأماكن الأثرية.

٢٠- المعهد الوطني للإحصائيات ، تونس، <http://www.ins.tn/ar/themes/culture>.

٢١- فائز جواد، البلدي أكبر مسارح تونس، مقال منشور، جريدة الزمان، 28/ يناير 2018م، <https://www.azzaman.com/%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%84%D8%AF%D9%8A>

نقاط القوّة والضعف لحال الثقافة العربية

أولاً: نقاط القوّة

1- اللغة العربية لغة الثقافة

لغة قيمة جوهرية كبرى في حياة كلّ أمة، فهي الأداة التي تحمل الأفكار، وتنقل المفاهيم، فتقيم بذلك روابط الاتصال بين أبناء الأمة الواحدة، وبها يتمّ التقارب والتّشابه والانسجام بينهم. ورغم الاختلافات الكثيرة في تحديد مفهوم اللّغة، فهي عند أهل الاختصاص من أهمّ مقوّمات الثّقافة، غنيّة بمفرداتها، وتراكيبها وأوزانها. فهي ذاكرة الأمة وأرشيفها عبر الزّمن، ووعاء الثّقافة وأساس الهويّة لأيّ شعب من الشّعوب، ذلك لأنّ اللّغة والهويّة وجهان لشيء واحد، أو بعبارة أخرى: أنّ الإنسان في جوهره ليس سوى لغة وهويّة، واللّغة فكّره ولسانه، وفي الوقت نفسه انتماؤه، وهذه الأشياء هي وجهه وحقيقته وهويّته، وشأن الجماعة، أو الأمّة هو شأن الفرد، لا فرق بينهما. ولأنّ اللّغة العربيّة هي إحدى أهمّ مقوّمات الهويّة العربيّة، فقد عملت هذه اللّغة على حماية التّاريخ والحضارة والثّقافة العربيّة عبر الزّمن. وكانت إحدى العوامل التي وحدت العرب بين شطري المحيط والخليج. ولا يخفي أنّ اللّغة العربيّة، استندت تاريخيا في قدرتها على البقاء، إلى العامل الديني والقومي باعتبارهما مقوّمات أساسيّان للهوية الثّقافية العربيّة الإسلامية. وبها يحفظ التّراث العربي عبر العصور والأجيال،

وهي لغة الأمة العربيّة واللّغة الرّوحية للمسلمين، تعطي بمقدار ما يعطيها أهلها من اهتمام وعناية، وتراجع بمقدار تراجعهم عن مجال العلم والحضارة^(٢٢). فعملوا على تطوير أبجديتهم الخاصّة للكتابة ليأخذها أهل الأمم الأخرى منهم فأنتجوا أبجدياتهم الخاصّة، كما نقلوا بعض الكلمات العربيّة إلى لغاتهم. إمّا عن طريق الشعر العربي والمعلقات، أو عن طريق تناول الآداب^(٢٣). وبذلك خدمت اللغة العربيّة تطوّر الثقافة العربيّة منذ نشأتها حتى عصرنا الحالي.

2- التطور التكنولوجي وتوظيف أدوات النشر الرقمي

إنّ التطور الهائل في الأساليب التكنولوجية وأدوات النشر الرقميّ منذ بداية تسعينات القرن الماضي، ساعد على انتشار الثقافة بصورة واسعة، وأتاح الوصول إلى كلّ ما كان بعيد المنال، مثل التفاعليّة، وتبادل المعلومات والبيانات، والكتب والدوريات على نطاق واسع دون التقيّد بالحدود الجغرافيّة والزمنيّة⁽²⁴⁾. وقد تنوّع المحتوى، وتدعّمت وسائل الأرشيف والحفظ الإلكتروني، واستطعنا أن نسترجع كلّ ما يتمّ تخزينه من معلومات في أيّ وقت ومن أيّ مكان، ممّا فتح مجالاً واسعاً أمام القارئ والباحث العربي للحصول على موادّ الثقافة بكلّ سهولة عبر

٢٢- محمد صالح، القادري. «مستقبل اللغة العربيّة: الهوية وثقل المقدّس ورهانات التطوّر. المجلّة العربيّة للثقافة، السنة الثالثة والثلاثون، تونس: المنظمة العربيّة للتربية والثقافة والعلوم، العدد ٦٢، ص ٣٧٣-٤١١.

٢٣- عباس، محمود العقاد، الثقافة العربيّة، مؤسسة هنداوي للنشر، القاهرة، ٢٠١٤م، ص ٨.

٢٤- نجم، عبود، الإدارة والمعرفة الإلكترونيّة، الإستراتيجية - الوظائف-المجالات، اليازوري العلميّة للنشر، عمان، ٢٠١٩م، ص ٣٠٦.

شبكات التواصل الاجتماعي، وغيرها من التطبيقات الرقمية لأجهزة الجوال والتي كانت من سماتها خلق واقع افتراضي خدم الثقافة في زمن الكورونا. فاستخدام الأدوات التكنولوجية أثبت جدواه في نشر الثقافة في البلدان العربية ومكّن من اختراق الحاجز الذي فرضه الوباء، وأتاح الفرصة للعاملين في مختلف مجالات الابتكار لمزيد استغلال طاقاتهم الإبداعية وتحويلها إلى أعمال تخفّف من وطأة الحجر الصحي الذي يعاني منه المجتمع في مثل هذه الظروف الاستثنائية.

وإذا كانت الحياة قد توقفت في الفضاء الخارجي، فإنّ الفضاء الافتراضي نشط بمحاكاة الواقع. فقد تحوّلت منصّات الفيسبوك والتويتّر إلى محطات فنية، يُقدّم فيها الفنانون موسيقاهم، والمبدعون إبداعاتهم، كما انفتحت كبريات المكتبات العالمية للعموم، وسّمت بالوصول إلى رفوفها، وعرض موادها المعرفية، وتقديم خدماتها بالمجان. كما فتحت كبريات المتاحف العالمية أروقتها الفنية للجمهور من كلّ أنحاء العالم، لزيارة معروضاتها. وقامت مكاتب بتفعيل خدماتها عبر موقعها على شبكة الانترنت. وظهرت مبادرات مؤسساتية للمكتبات الإلكترونية، ووضعت بعض دور النشر العربية على منصّة الفيسبوك روابط كتب وإبداعات للتحميل والقراءة. إلى جانب استمرار اللقاءات والندوات الثقافية افتراضياً.

ثانياً: نقاط الضعف

1- العولمة وأدواتها

تُمثّل العولمة تحدياً حقيقياً للثقافة والهوية الثقافية العربية، وقد أثّرت بشكل مباشر وغير مباشر على الثقافات العربية، وحوّلت العالم إلى قرية صغيرة⁽²⁵⁾، تتداخل فيها الثقافات العربية والغربية. ويعود التباين بين الباحثين حول تعريف العولمة لاختلاف زوايا النظر إليها، فالسياسيون يعتقدون أنها ظاهرة انتهاء الحدود الجغرافية السياسية بين الدول، وميلاد حكومة عالمية واحدة يمتد نفوذها على الناس وهم في دولهم المختلفة. ويرى الاقتصاديون أنّ العولمة تقوم على انتقال رؤوس الأموال والسلع والخدمات بين دول العالم دون قيود تذكر وبعث الشركات العملاقة بكلّ حرية. ويعتبرها أهل الثقافة تهديداً لثقافات الشعوب وعامل طمس لخصوصياتهم وعنوان تراجع الانتماء للأمة العربية لدى المواطن العربي من خلال إذابة هذا الانتماء واستبداله نظرياً بالانتماء للمجتمع الإنساني على معنى فرض ثقافة أمة على سائر الأمم، أو ثقافة الأمة القوية الغالبة على الأمم الضعيفة المغلوبة، بعبارة أخرى. ويعتقد علماء الاجتماع أنّها تكرّس الفروق بين الطبقات وتفقد الأسرة قدرتها على الاستمرار كمرجعية قيمية وأخلاقية للناشئة. ويعتبر الإعلاميون وأخصائيو تكنولوجيا المعلومات والاتصال أنّ العولمة

٢٥- صفية، عليّة، أفاق النص الأدبي ضمن العولمة، مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن، ٢٠١٨، ص ١٣.

أتاحت فرصة انتقال المعلومات عبر شبكة الانترنت. وبالرغم من هيمنة البعد الاقتصادي في فهم العولمة وتجلياتها، فإن دلالة المصطلح في تطورها، استقرت على أنها ظاهرة يتداخل فيها الاقتصاد والسياسة والثقافة والاجتماع والسلوك، ويكون الانتماء فيها إلى العالم عبر الحدود السياسية الدولية، بحيث تزيد من غربة الثقافات العربية، مقابل انتشار الثقافات الغربية، وأقرب مثال من الممكن أن نتأمله، هو خروج بريطانيا من الاتحاد الأوروبي من أجل الحفاظ على الهوية القومية لبريطانيا⁽²⁶⁾، فكيف الحال، ونحن نتقبل ما يُصدّر إلينا من ثقافة غربية ؟

لا شك أن الذين يؤيدون فكرة العولمة، والأخذ بإيجابياتها يستندون إلى أنها أحدثت نقلة نوعية في كل ميادين المعرفة، وقربت المسافات، واختصرت الزمن، وكما يقول الدكتور «حامد عمار»: لا مناص من وضع أنفسنا في توجهات العالم الذي نضطرب فيه ومعه، ومن الاشتباك مع القوى الحاشدة التي تشكّل حركته؛ وليس من المستغرب -بل إنه من المطلوب- أن يتساءل المرء مع تدفق تيارات العولمة، وما بعد التصنيع، وما بعد الحداثة، هل نحن -واقعا ووعداً- بإزاء عالم جديد حقاً؟ وهل هو عالم - كما يدّعي أقطابه - مبشّر في أحد وجهي عملته بالعيش المشترك وبحقوق الإنسان، وبالعدل الاجتماعي؟ وهل نحن متجهون

٢٦- محمد ، حسن البرغثي، الثقافة العربية والعولمة- دراسة سوسيولوجية لآراء المثقفين العرب، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، ٢٠٠٧م، ص ٤٦.

نحو التلاقح الخصب بين الحضارات؛ من أجل تأسيس ثقافة «التنوع الإنساني المبدع»^(٢٧). والعولمة بهذا المعنى تشبه القطار، وهو قطار برغماتي قويّ يحكم على من يمرّ به أن يركب فيه، وإلاّ بقي وحده منفردًا. وكأنّ الذي يتخلف عن الركب يتحدّى المعايير الدولية في سباق العولمة؛ بل يتحدّى ذلك الحلم الرأسمالي الذي يبدو في العقل الأميركي نبوءة إنسانية مقدسة^(٢٨). وقد يذهب بعضهم إلى أنّ العولمة أدّت إلى وحدة القيم الثقافية؛ فمن يقرأ «همنغواي» الأميركي، و«تشيكوف» الروسي، و«طاغور» الهندي، و«غونتر غراس» الألماني، و«برناردشو» الأيرلندي و«نجيب محفوظ» المصري؛ وكلهم أبدعوا في ظلّ مجتمعات وظروف ثقافية مختلفة، يُدرك على الفور أنهم اشتركوا في الدفاع عن قيم ثقافية واحدة رغم اختلاف اللغة والهوية والقومية^(٢٩).

إنّ أهمّ المخاطر التي تهدّد الثقافة العربية تتجلى أيضا في التأثيرات الثقافية الغربية التي تملك قوة هائلة على نشر ثقافتها. فالثقافة الغربية تريد فرض قيمها وتقاليدها وسلوكياتها على الثقافات السائدة في المجتمعات العربية، وإجبارها على التطور بعيدا عن جذورها التقليدية. وما العولمة إلّا شكلا من أشكال الهيمنة على الثقافات المحلية. فهي تظهر من مظاهر الغزو الثقافي، حتى أصبح النموذج الغربي نموذجًا مثاليًا لتحقيق أهداف سياسية واقتصادية واجتماعية.

٢٧- حامد عمار، مواجهة العولمة في التعليم والثقافة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، ٢٠٠٦، ص. ٣٦.

٢٨- السيد أحمد فرج، العولمة والإسلام والعرب، دار الوفاء، المنصورة، الطبعة الأولى، ١٤٢٤هـ- ٢٠٠٤، ص. ٣٩.

٢٩- فتحي عبد الفتاح، صناعة الغد بين العلم والخرافة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، ٢٠٠١، ص. ٤١.

ولم تستطع الثقافة العربية فرض قيمها ونموذجها، على الرغم من أنّ لها من القدرة أن تحقّق ذاتها، من منطلق قيمها الحضارية والإنسانية التاريخية. والمشكلة، هي أنّ الثقافة العربية أصبحت أسيرة للثقافة الغربية، ممّا جعلها منكشمة على ذاتها ومتوقّعة في دائرة ضيقة، تستهلك الأفكار ولا تبدعها. ولا يمكن لأيّ ثقافة أن تتطوّر وترقى ما لم تأخذ من مقومات وأسس الحضارات الأخرى^(٣٠).

وقد أكّد برهان غليون أنّ هناك عوامل مختلفة لعبت دورا في دفع العالم العربي إلى دخول عصر العولمة من دون استعدادات كافية ومن دون أجندة جماعية أو وطنية للتعامل مع التحديات والمخاطر الجديدة. ولهذا جاءت عولمة العالم العربي من الخارج، على شكل ضغوط متزايدة ومتعددة الأشكال والأهداف، قلصت إلى حد كبير من هامش الاستقلالية والمبادرة العربية الإقليمية، وعملت على تصدّع الكتلة العربية وتفاقم أزمة النّظم السياسية وانفلات المجتمعات وتذرر بنياتها^(٣١).

٣٠ - «أزمة الثقافة العربية»، مقال لخالل السموني، منشور بتاريخ 24 مارس ٢٠١٧، على الموقع: <https://www.shorouknews.com>، تمّ الاطلاع عليه، يوم ٢٦ نوفمبر ٢٠٢٠.

٣١ - «العولمة وأثرها على المجتمعات العربية»، ورقة مقدمة إلى : اجتماع خبراء اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا حول «تأثير العولمة على الوضع الاجتماعي في المنطقة العربية» (بيروت: ١٩-٢١ كانون أول/ ديسمبر ٢٠٠٥)، برهان غليون مدير مرآز دراسات الشرق المعاصر في جامعة السوربون باريس، فرنسا. <https://www.unescwa.org/sites/www.unescwa.org/files/events/files/19dec05ghalioun.pdf>، تمّ الاطلاع عليه ، يوم ٢٦ نوفمبر ٢٠٢٠.

2- انخفاض المستوى الثقافي للشباب، وخاصّة في الدول العربية⁽³²⁾.

بدأت الإنسانية مع مطلع الألفية الثالثة تشهد تطورات تقنية واقتصادية وثقافية سريعة، مع انتشار وسائل الاتصال والإعلام متعدّد الوسائط، الذي ألغى الحواجز بين الأمم والثقافات. وبهذه الإمكانيات الجديدة، تحول العالم إلى ما يشبه القرية الثقافية الكونية الواحدة. وتأتي أهمية البحث في ثقافة الشباب من كونها المصدر الذي يستمد منه الشباب مرجعياتهم لتنظيم سلوكهم وعلاقاتهم الإنسانية، وتنمية قدراتهم المختلفة، وفهم ما يجري في العالم من حولهم، ودورهم في عملية التغيير السياسي والاجتماعي والثقافي. وغنيّ عن البيان أنّ مفردات القرن الحادي والعشرين ومكوناته الثقافية في ظلّ مناح العولمة وما يطرحه من تحدّيات، باتت مختلفة تماماً عمّا تميّز به المراحل السّابقة، إذ يشهد العالم تحوّلاً في النّظم الثقافية المحليّة في فضاء إعلامي مفتوح مع تزايد وتيرة بثّ الأقمار الصّناعية بشكل يومي متواصل بيانات وصوراً ومعلوماتٍ مختلفة. ولئن أضحت الفرص أمام الشباب أكبر كمّاً ونوعاً في الوصول بحرية لما يريدون من معارف وأفكار⁽³³⁾، تثرى رصيدهم الثقافي وتساعدهم على حسن توظيفه، فإنّنا نسجّل تراجعاً للدور الثقافي في المجتمع العربي عامّة، ولدى الشّباب

٣٢ - داليا، أشرف، التفاعلية والهوية الثقافية لدى الشباب المصري - رؤية تحليلية، مجلة Arab Media & Society، مركز كمال أدهم للصحافة التلفزيونية والرقمية بكلية الشؤون الدولية والسياسات العامة بالجامعة الأمريكية، القاهرة، 2017م.

٣٣ - سمير الشيخ علي. «القراءة وثقافة الشباب السوري (دراسة ميدانية لعينة من طلاب جامعة دمشق)» مجلة جامعة دمشق-المجلد 27-العدد الأول+الثاني 2011. ص 469.

خاصة، مع انتشار ثقافة الاستهلاك، التي تمجد الوصول للثروة دون الحاجة للعلم والمعرفة، وهي ثقافة تشكّل خطراً على المجتمع العربي وعلى قيم الشباب واتجاهاتهم نحو العلم والثقافة والعمل.

3- نقص التكامل الثقافي بين البلدان العربية

يقوم التّكامل الثقافي بين البلدان العربية على مقوّمات موضوعية يؤكدها الاشتراك في اللغة الواحدة، وشواهد من الواقع، تفوق ما بلغته توجهات السياسات المعتمدة، وتصلح لها دليلاً لتصويب مسارها من التفتيت إلى بناء هوية واحدة تطلّ بها المنطقة على المستقبل من موقع قوي يمدّها بمقوّمات حياة لائقة ومنيعة. وللتكامل الثقافي أوجه وملامح متنوّعة هي تعبير تلقائي عن مختلف المراحل التي عاشتها وتعيشها المنطقة العربية، حيث تتجاوز الطموحات والأحلام والانكسارات والنكسات في أعمال فنية وأدبية، جنباً إلى جنب مع ما حفرت في الحياة اليومية من ثقب لا يحوها سوى التكامل في فعل إبداع جديد يبتكر لهذه المنطقة من إرثها الثقافي والإبداعي هوية متجددة⁽³⁴⁾. وقد وضّحت الإحصائيات السابقة ولو بشيء من الاختصار، التفاوت في امتلاك مقوّمات الثقافة بين الدول العربية بصفه عامة، من خلال عيّنة تتألّف من ثلاث دول تنتمي إلى مجلس التعاون الخليجي. فكل دولة من هذه الدول، تبدو وكأنّها منغلقة على نفسها تضع

34- pp 99 - 116 Nations Unies, 31 Décembre 2014. In: <https://doi.org/10.18356/51d52d07-ar>,

إستراتيجيتها الثقافية ضمن حدودها الجغرافية، دون النَّظر إلى التكامل أو وضع إستراتيجية لتطوير الثقافة العربية كمنظومة ثقافية عربية واحدة، بهدف تطويرها ومواجهة التحديات التي من الممكن أن تعوق مسيرة الثقافة العربية.

4- آليات الثقافة في زمن الكورونا

أظهرت الأزمة الصحيّة مدى هشاشة نظمنا البيئية الثقافية التي تأثرت بقرارات الإغلاق وتدابير الوقاية التي اتخذتها السلطات الحكومية في أغلب دول العالم، تجنباً لتفشي أكثر فداحة لجائحة فيروس كورونا، من ناحية، وأكدت مدى أهميّة الثقافة في حياتنا لأنها أصبحت المتنقّس الوحيد في ظلّ ظروف الغلق الشّامل، لما توفّره التقنيات الرقمية من فرص لربط الثقافة بال جماهير في الوقت الحالي وفي المستقبل، من ناحية أخرى. تقول أودري أزولاي، المديرة العامة لليونسكو، «إنّ الوباء كان مدمراً للثقافة والفنون. ففي الغالبية العظمى من دول العالم، أغلقت المؤسسات الثقافية كلياً أو جزئياً، ولا يزال العديد منها مغلقاً حتى يومنا هذا، وقد لا يفتح بعضها أبوابه مرة أخرى⁽³⁵⁾. والقضيّة الأكثر إلحاحاً هي أنّ أعداداً كبيرة من الفنانين تركوا دون أيّ دخل. وحُرم ملايين الأشخاص من عائدات السياحة التي تعتمد بشكل كبير على زيارة المعالم والمواقع الأثرية والتاريخية وترويج منتجات الصناعات

تمّ الاطلاع عليه ، يوم 27 نوفمبر ، 2020 - <https://www.aljazeera.net/news/cultureandart/2020/8/17> .
2020 .

الإبداعية.

إنَّ العلاقة بين التكنولوجيا والثقافة ساهم في زيادة التقارب الثقافي وإثمار التجارب البشرية بطريقة ناجحة على مدار السنوات السابقة⁽³⁶⁾، إلا أنَّها كانت تجارب تتصف بالمحدودية ومقتصرة على عدد محدود من الأفراد، استطاعت مواكبة التطور الهائل للأدوات والخدمات الرقمية، سواء على مستوى النشر الرقمي أو على صعيد التواصل الاجتماعي. ولكن في زمن الكورونا وعند اضطرار الكل (أفراد - مؤسسات) إلى تطبيق إجراءات العزل والتباعد الاجتماعي، بالإضافة إلى غلق كل مظاهر الثقافة من مسارح ودور سينما وحفلات فنية ومعارض ثقافية، اتَّجه الجميع إلى استخدام التقنيات الذكية سبيلا للتواصل. فنرى الحفلات الثقافية المذاعة على شاشات التلفاز وتسجيلات العروض التي يقدِّمها الفنانون ومحاضرات الأدباء والمثقفون تُبثَّ عبر شبكة الإنترنت ليستفيد منها أكبر قدر من المتابعين. ومن جانب آخر، اتَّجهت الشركات والمؤسسات إلى الاعتماد على التقنيات الرقمية وشبكات التواصل الاجتماعي لمواصلة تقديم خدماتها لاجتذاب زوار إلكترونيين أو للتفاعل مع موظفيها الذين يعملون وهم في منازلهم، بل وصل الأمر إلى تنظيم الاجتماعات عن بعد، هذا بالإضافة إلى استخدام المدارس والجامعات بمختلف أنواعها ومستوياتها على هذه الوسائل في تكييف نشاطها وربط الصلة بالدارسين. وارتفعت خلال أشهر قليلة

٣٦- فؤاد، زكريا، آراء نقدية في مشكلات الفكر والثقافة، دار المحرر الادبي للنشر والتوزيع، مصر، ٢٠٢٠م، ص٤٢.

نسب الاعتماد على هذه الأدوات والوسائل في كل البلدان العربية. فقد شاركت دولة قطر في الاجتماع الاستثنائي للوزراء المسؤولين عن الشؤون الثقافية في الوطن العربي الذي نظمته "الألكسو" عبر الاتصال المرئي، وقد تحدث السيد صلاح بن غانم العلي، وزير الثقافة والرياضة، عن تجربة دولة قطر في المجالات الثقافية والشبابية والرياضية من أجل مواجهة التحديات التي فرضتها أزمة كورونا "كوفيد - (37)"^{١٩}. وبين أن هذه الخطة تضمنت العديد من المبادرات، خصّ جزء منها لمواصلة الحراك الثقافي ما قبل الجائحة، فيما تعلّقت باقي المبادرات بتفعيل دور الجهات الثقافية والمثقفين والمبدعين في توعية المجتمع بمخاطر هذا الوباء وضرورة الالتزام بالإجراءات الاحترازية المعتمدة كمساهمة من وزارة الثقافة والرياضة والأذرع الثقافية والشبابية التابعة لها في هذه الظروف. وفيما يلي أبرز البرامج والمبادرات التي تمّ تنفيذها، منذ إقرار الإجراءات الاحترازية:

أ- البرامج والمبادرات لمواصلة الحراك الثقافي في الدولة: تمثّلت في تنفيذ مبادرة "كتابك نديك" بالشراكة مع ملتقى الناشرين والمؤرّعين القطريين وجمعية الهلال الأحمر القطري والتي استهدفت توزيع كتب على الأشخاص المتواجدين في الحجر الصحي بهدف تشجيعهم على القراءة

٣٧- ٢١، قطر تشارك في اجتماع استثنائي عن بعد لوزراء الثقافة العرب يبحث تداعيات أزمة كورونا، خبر منشور على جريدة الشروق القطرية، بتاريخ ٢٠ مايو ٢٠٢٠.

واستثمار وقتهم في المطالعة. هذا إلى جانب تنفيذ مبادرة بالشراكة بين ملتقى الناشرين والموّزعين القطريين ودور النشر القطرية، تتمثل في تنزيل 200 عنوان (كتب وروايات) على رابط الكتروني مجاني بهدف تشجيع كافة أفراد المجتمع القطري على القراءة والمطالعة أثناء فترة الحجر المنزلي. كما تمّ تنظيم مبادرة بعنوان "مبادرة كتابي صديقي" بالشراكة مع جمعية الهلال الأحمر القطري وجمعية قطر الخيرية ومركز دريمة تستهدف الأطفال في المنازل لتشجيعهم على القراءة في ظل الظروف الراهنة. وكذلك إطلاق الملتقى القطري للمؤلفين مبادرة تتمثل في بثّ مباشر لجلسات "كاتب وكتاب" وجلسة "كاتب في الحجر المنزلي" ضمن مبادرة تحدي الكتابة وسط الظروف الراهنة. وضمن مبادرة تحدي القراءة، تمّ بثّ مباشر لجلسات نقدية من تنظيم الملتقى القطري للمؤلفين بالتعاون مع المراكز الشبابية ومنها المركز الإعلامي للشباب والمركز الشبابي للهوايات الداعم للإعلام خاصة في إنتاج الأفلام وتجسيد الأفكار الإبداعية. كما نظّم الملتقى القطري للمؤلفين مسابقة حول كتابة نصّ لمسرح دمي الأطفال بالتعاون مع مركز شؤون المسرح. وأطلق فضاء الدمي مسابقة ترفيهية تثقيفية في شكل حلقات تبثّ كلّ يوم ثلاثاء وجمعة موجهة للأطفال والعائلة باستمرار لتواكب الوضع الراهن. أمّا المركز الثقافي الاجتماعي للمكفوفين، فبادر بإطلاق مسابقة ترفيهية تثقيفية تتمثل في استعراض عدد ثلاث (3) مكثبات أونلاين، توفّر كتباً صوتية ونصّية مجانية متوافقة مع قدرات المكفوفين،

واستعراض بعض التطبيقات التي تمكّنهم من الوصول لتلك الكتب وقراءتها والتحكّم بها بشكل سلس وقابل للنّفاذ. وتواصلت الأنشطة والفعاليات لتحديّ الطوق الذي ضربه فيروس كورونا، من خلال انتاج عدد أربعة (4) برامج ثقافيّة وأدبيّة، وبثّها على قناة الدّوحة 360 في شكل لقاءات تُبثّ على مدار الأسبوع طيلة شهر رمضان الكريم، وإطلاق قناة إذاعيّة ناطقة باللغة البنغاليّة ليصل بذلك عدد المحطّات الإذاعيّة الموجهة إلى الجاليات الأجنبيّة، وخاصّة البنغاليّة تسع (٩) محطّات تبثّ على مدار اليوم وتقدّم برامج ثقافيّة وترفيهيّة وإخباريّة لتلك الجاليات. ولتقديم رؤية ثقافيّة مستنيرة تساهم في رفع وعي المجتمع القطريّ وتقويته للتغلّب على الأزمة، تمّ انتاج مادّة معرفيّة عبر الوسائط المتعدّدة على وسائل التواصل الاجتماعي. ونفّذ مركز الفنون البصريّة، مبادرة تهدف لاستقطاب الهواة والفنانين للمشاركة عن بعد بأعمالهم الفنيّة من داخل البيوت. وأقام مسابقة «من كلّ بيت رسمه» لفئة الصّغار والكبار باللغتين العربيّة والانجليزيّة. كما تمّ نشر الأعمال الفنيّة الفائزة عبر وسائل الإعلام. ونظّم الملتقى القطريّ للمؤلّفين بالتعاون مع مركز الفنون البصريّة مسابقة أفضل قصّة مصوّرة مخصّصة للطلّاب بهدف نشر الوعي الثقافيّ وتحفيز الابداع الفنّي في ظلّ الوضع الرّاهن. ومن بين المبادرات التي اتخذتها وزارة الثقافة والرياضة في دولة قطر، إعداد وإطلاق ثمان (٨) مبادرات وورش تعليميّة وتثقيفيّة عن بعد موجهة للنشئ من قبل مركز نوماس

تناولت مواضيع مثل آداب المجلس والعرضة وآداب المقعد وإعداد الفوالة. كما تولّى المركز نفسه إطلاق برنامج يتضمّن ورشة عمل عن بعد للتحديث عن الموروثات الشعبية، وتقديم برنامج حوارى خصّص لمناقشة مواضيع المرحلة القادمة «ما بعد الأزمة» مع شخصيات بارزة ومشاركة عدد خمسة وثلاثين (٣٥) ممثلاً من المراكز التابعة للوزارة وإتاحة الفرصة لهم لعرض كافة المقترحات في كيفية الاستفادة من هذه المرحلة ضمن مبادرات مركز نوماس ومركز طموح لإدارة العمل التطوعي^(٣٨).

ب- مبادرات بتفعيل دور الجهات الثقافية والمثقفين والمبدعين في توعية المجتمع بمخاطر هذا الوباء وضرورة الالتزام بالإجراءات الاحترازية المعتمدة:

- تنظيم حملة توعوية بخطر انتشار فيروس كورونا، وسبل الوقاية منه بالتعاون مع وزارة الصحة العامة وموقع وزارة التجارة والصناعة ووزارة الداخلية لإعداد المحتوى والتأكد من صحته وتستهدف الحملة المواطنين والمقيمين، وتنظيم حملة توعوية أخرى من قبل جميع المراكز الثقافية والشبابية، تتمحور حول أهمية المسؤولية المجتمعية للأفراد للحدّ من انتشار وباء كورونا. وتستهدف المواطنين والمقيمين . يلامس

٣٨ - كلمات أصحاب المعالي الوزراء المسؤولين عن الشؤون الثقافية في الوطن العربي في الاجتماع الاستثنائي - عن بعد، يوم ١١ مايو ٢٠٢٠. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ٢٠٢٠. ص ٣٣-٣٥.

محتواها وجدان المجتمع. وضرورة مساهمة الأفراد والمؤسسات في الحفاظ على صحة المجتمع لضمان التنمية المستدامة للأجيال القادمة. ومكّن المشاركون في الخطة من تصميم ونشر عدد ثلاثمائة وأربعين (٣٤٠) معلّقة من قبل الأذرع التنفيذية للوزارة تهدف لتوعية الأفراد حول ضرورة تحرّي الدقة في كلّ ما يتمّ نشره وتداوله عبر منصات التواصل الاجتماعي ضمن الحملة التوعويّة التي تمّ تنظيمها بشأن الإجراءات القانونيّة المتخذة ضدّ مروجي الشائعات التي من شأنها نشر الخوف والهلع بين أفراد المجتمع. يضاف إلى ذلك إنتاج ونشر حوالي مائة وخمسين (١٥٠) فيديو خاصّة بالتوعية حول انتشار الفيروس والإجراءات الاحترازية. وتسجيل إعلانات إذاعيّة (عربي-انجليزي) ونشرها عبر الإذاعات الخاصّة. وقد شارك في إنتاج تلك الأعمال العديد من المثقّفين والمبدعين والفنانين والأدباء والشعراء، وقيام جميع المراكز الثقافيّة والشبابيّة بنشر إعلانات ونصائح لأفراد المجتمع وحثّهم على ضرورة الالتزام بالإجراءات الاحترازيّة تبثّ بصفة يوميّة عبر منصات التواصل الاجتماعيّ والمنصّات الإلكترونيّة^(٣٩).

ومع عدم وجود حلول سريعة أو نهائيّة للأزمة، فإنه من الواضح أنّ هذه الآليات لتناول ونشر الثقافة ستأخذ وقتًا أكثر من المتوقع. إنّ الإنسانيّة جمعاء مرّ بمرحلة عصيبة تتطلّب مزيد التنسيق والتعاون

٣٩- كلمات أصحاب المعالي الوزراء المسؤولين عن الشؤون الثقافية في الوطن العربي في الاجتماع الاستثنائي - عن بعد، المرجع السّابق.

بين كافة القطاعات من أجل دعم العمل العربي المشترك، وخاصة المجال الثقافي ووضع الآليات اللازمة للتغلب على الآثار السلبية التي ستخلفها الأزمة على قطاع الصناعات الثقافية والإبداعية، والخروج برؤية مشتركة وخطط إستراتيجية استشرافية للمستقبل لإدارة الشأن الثقافي في ظل هذه الظروف العصيبة، وضرورة قيام الدول بوضع إطار قانوني لتوفير الحماية الاجتماعية للعاملين في هذا المجال^(٤٠).

الجانب العملي

أولاً: حدود الدراسة

- الحد المكاني: تقتصر الدراسة العملية على دول قطر وعمان والكويت
- الحد الزماني: تقتصر الحدود الزمنية على أربعة أشهر بداية من شهر ٤/٢٠٢٠م إلى ٨/٢٠٢٠م.
- الحد الموضوعي: تقتصر الدراسة العملية على التجارب الشخصية التي قام بها الباحث في استخدام التكنولوجيا وتأثيرها على الثقافة في زمن الكورونا.

ثانياً: مجتمع الدراسة وعينتها

- مجتمع الدراسة: يتكوّن مجتمع الدراسة من برامج تمّ بثها بطريقة

٤٠- كلمة السيّد أحمد أبو الغيط، الأمين العام لجامعة الدول العربية في الاجتماع الاستثنائي - عن بعد لأصحاب المعالي الوزراء المسؤولين عن الشؤون الثقافية في الوطن العربي، يوم وم ١١ مايو ٢٠٢٠.

تفاعلية عبر منصات تكنولوجياية هدفها نشر الثقافة والتنمية الذاتية لمواجهة تحديات الكورونا. وتمّ اختيار هذه الأدوات بصورة قصدية، لانتشارها بين الأفراد ولتميّزهم بكفاءة وثبات مرتفعين في الاتصال والتواصل بالاعتماد على شبكة الإنترنت.

- عينة الدراسة: تكوّنت من (١٢) برنامجاً تمّ بثها بشكل مباشر تفاعلي عبر منصات (الانستغرام - zoom)

ثالثاً: التجربة العملية

1- سؤاا تنموية: تُعدّ تجربة تثقيفية مباشرة فريدة من نوعها، تمّ بثها من الحجر الصحي الفندققي عن الإجراءات المتّبعة في الحجر الصحي، وبث الطمأنينة في نفوس من يتخوفون من هذه الوضعية، وكيفية استغلال الأزمة في التنمية الذاتية من خلال الاجتماع عبر المنصات الرقمية تطبيقاً لإجراءات التباعد الاجتماعي، وكانت الوسيلة المستخدمة الفيديو بوسيلة الانستغرام، وكان الجمهور المستهدف كل المتابعين من الدول العربية والخليجية، بهدف كسر الحاجز النفسي الذي أصاب العديد بسبب الإجراءات المتبعة للحد من إصابات كورونا.

2- رسائل في التنمية: أنجزت بالاشتراك مع المدرب الدولي الأستاذ محمد المعتوق من دولة الكويت الشقيقة، وتمّ بثّ العديد من الرسائل التنموية والتثقيفية، وذلك باستخدام وسيلة الإنستغرام، وكان الجمهور المستهدف جمهور من الدول العربية والخليجية ، وكانت النسبة الأكبر

من المتواجدين من دولة قطر والكويت ، وقد حقق البرنامج هدفه من وصول هذه الرسائل الثقافية لعدد كبير من الأفراد، وكانت تجربة ناجحة في استخدام الأدوات التكنولوجية في زمن الكورونا.

3- الملتقى القطري للمدربين: كان من أهم البرامج التي تم بثها عبر المنصات الرقمية تحت شعار ” توعية من أجل الاستدامة“، ونشأ الملتقى للتباحث في آخر المستجدات في مجال التدريب ونقل أفضل مهارات التدريب والنهوض بالتدريب المحترف. يهدف الملتقى القطري للمدربين أن يكون المظلة الأولى في قطر للنهوض بالمدربين، والعمل على تأصيل مهنة التدريب، وتقديم الخدمات المتكاملة والتقنيات الحديثة في مجال التدريب^(٤١)

٤- فقرة بيني وبينك: استمر بثها يوم الاثنين من كل أسبوع، بالاشتراك مع العديد من المدربين والمثقفين في قطر البلدان العربية، وتم استخدام منصة لايف انستغرام، وقد حقق البرنامج هدفه الأسبوعي من خلال طرح الموضوعات الثقافية والتنموية الأسبوعية، ومناقشتها مع عدد من المشتركين الذين حرصوا على المشاركة الأسبوعية.

٥- ٣٠ دقيقة مع الدكتور درع الدوسري: أنجزت بالاشتراك مع الداعية الدكتور أحمد الفرجاني، والإعلامي والمدرّب الدولي الأستاذ محمد المعنوق، والأستاذ حمد النعيمي، عضو «مبادرة قطر تستاهل». وتم

^{٤١- ٠} <https://www.qaft.org/>

استخدام أداة زووم، وكان الهدف من هذا البرنامج تقريب المسافات بين الشخصيات الإعلامية والتنموية في البلاد العربية وبين مجموعات من الشباب المهتم بالموضوعات التي طرحت في البرنامج. وكان البرنامج مختلفاً من حيث الأداة التي استخدمت فقط تم استخدام برنامج جديد خاص بالاجتماعات عبر الواقع الافتراضي، وقد أثبت فاعليته بالخصائص التي تميز بها عن البرامج السابقة له.

٦- ٣٠ دقيقة مع الدكتور درع الدوسري: بالاشتراك مع الدكتور أيوب الأيوب ومواقف تدريبية من حياقي الشخصية، وتم البث عبر منصة زووم.

٧- ٣٠ دقيقة مع الدكتور درع الدوسري: بالاشتراك مع الدكتور أحمد بوزبر، وكان عنوان الحلقة « التدريب عن بعد: ترف أم استثمار»، وتم استخدام منصة زووم.

٨- المنتدى الرمضاني التدريبي الأول: بالاشتراك مع (١٢) مدرباً ومدربة تنمية ذاتية وبشرية وإدارية عبر منصة زووم، واستمر ساعة يومياً لمدة (١٠) أيام، كان هدف البرنامج زيادة التواصل الثقافي والتنموي، واستغلال فترة الحصار الاحترازي من مرض كورونا، وخاصة أننا كنا في شهر رمضان الكريم، الذي كنا نحي الجوانب الروحية له وإقامة صلاة التراويح في المساجد والتي منعنا عنها الجائحة هذا العام، فحقق البرنامج هدفه بلم شمل أثنى عشر مدرباً للت تنمية البشرية مع عدد

كبير من متابعيهم في الوطن العربي.

٩- محاضرة «هندسها»: بالاشتراك مع جمعية المهندسين القطريين، وتم استخدام منصة زووم، وكان الجمهور المستهدف منها المهندسين القطريين، لتقديم موضوع تنموي يهدف إلى نشر الثقافة التنموية لأكثر عدد من الفئات باستخدام الأدوات التكنولوجية.

١٠- الملتقى التدريبي القطري الرمضاني الأول: بالاشتراك مع (٨) مدربين ومدربات قطريين، عبر منصة زووم.

١١- المؤتمر الخليجي الأول لجمعية ريادة الأعمال: تحت شعار « الثورة الرابعة في مواجهة جائحة كورونا، ودور ريادة الأعمال في تمكينها»، بالاشتراك مع مدربين من جميع أنحاء دول مجلس التعاون الخليجي.

١٢- مؤتمر وباء كورونا - كوفيد ١٩ واضطراب ما بعد الصدمة PTSD، بالاشتراك مع مدربين ومدربات من جميع البلدان العربية، وكان عبارة عن مؤتمر افتراضي الكتروني عبر منصة زووم، وكان الجمهور المستهدف كل الفئات في كل الدول العربية والإسلامية ، بهدف تخفيف وقع الصدمة علينا من جراء استمرار وباء كوفيد 19 لمدة زمنية كبيرة، وخاصة مع زيادة عدد الإصابات والوفيات في العالم اجمع والتي صاحبها الكثير من الإشاعات التي سببت حالة نفسية لكثير من الأفراد.

مناقشة النتائج والتوصيات

1- نتائج الدراسة

بعد الانتهاء من جمع البيانات والمعلومات، قام الباحث بالتحليل الإحصائي لمتوسط أعداد المشتركين في الجلسات التفاعلية لنشر الثقافة والمواضيع التنموية. ومن خلال مناقشة النتائج والتوصيات، نستطيع أن نقيّم الجانب العملي (التجارب الشخصية) لتناول الثقافة في زمن الكورونا، ولتحديد أثر استخدام التكنولوجيا على نشر الثقافة في زمن الكورونا، من خلال الإجابة على السؤال الرئيس للدراسة وعن تساؤلاتها الفرعية. وتمثلت الإجابة عن التساؤل الأول حول الآليات الجديدة المتبعة لنشر الثقافة في زمن الكورونا، في الآتي:

عند اضطرار الكل (أفراد - مؤسسات) إلى تطبيق إجراءات العزل والتباعد الاجتماعي، بالإضافة إلى غلق كل مظاهر الثقافة من مساح ودور سينما وحفلات فنية ومعارض ثقافية، اتّجه الجميع إلى استخدام الأدوات والوسائل التكنولوجية التي تتيح تجمّع الأفراد من خلال واقع افتراضي للمنصات الرقمية، علاوة على استخدام الأدوات المساعدة من نشر رقمي، واستخدام الملفات والصور والفيديوهات الالكترونية، وبذلك تمثّلت الآليات الجديدة المتبعة لنشر الثقافة والتنمية في:

- اليوتيوب : أتاح نشر الفيديوهات وتسجيل البرامج التنموية والثقافية، وكذلك تسجيل ونشر المناهج التعليمية وشرحها من قبل المعلمين

لطلابهم.

- شبكات التواصل الاجتماعي: والمتمثلة في الفيس بوك وتويتر، التي أتاحَت نشر المواضيع المختلفة، وكذلك إرسال الملفات المرفقة، وكان أهمّ وظيفة لها هي التواصل الاجتماعي بين الأصدقاء وأفراد الأسرة مهما طال التباعد.

- نظام الفيديو عن بعد Video Conference: نظام يُستخدم لعقد المؤتمرات بالفيديو من بعد، على عدّة تكنولوجيات حتى تقوم بخلق الصورة والصوت والبيانات وتوصيلهم عبر شبكات الاتصال إلى الطرف الآخر، وكان أكثر استخدامه في الفترة الماضية لعقد المؤتمرات الدولية، واجتماعات أعضاء الحكومات.

- الانستغرام: منصّة لمشاركة الصور مع الآخرين، ولكن أهمّ أداها مدمجة معه هي خدمة LIVE، والتي استخدمها الباحث في التجربة العملية بنسبة 25% من إجمالي الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة.

- زووم ZOOM: منصّة اجتماعات افتراضية، وقد استخدمها الباحث في التجربة العملية في هذه الدراسة بنسبة 75% من إجمالي الأدوات المستخدمة.

- أدوات النشر الرقمي: منصّات نشر الكتب بصورة رقميّة، بالإضافة إلى المكتبات العامة والجامعية ومنصّات نشر الأوراق والدراسات البحثية.

وللإجابة عن التساؤل الثاني ونصّه ما هي نقاط القوّة والضعف في الثقافة العربية في زمن الكورونا؟

1- تمثّلت نقاط قوة الثقافة العربية في زمن الكورونا في عدّة مقوّمات، من أهمّها: اللغة العربية، والتطور التكنولوجي وأدوات النشر الرقمي، واستخدام الجانب الجيد والمميّز لأدوات العولمة في نشر الثقافات العربية والإسلامية، وتمثّلت نقاط الضعف في انتشار العولمة وأدواتها، وكذلك علاقة العولمة بالثقافة العربية، وانخفاض المستوى الثقافي للشباب، وخاصة في الدول العربية، بالإضافة إلى عدم التكامل الثقافي بين البلدان العربية، وبالطبع أثّرت هذه النقاط على الثقافة العربية وانتشارها.

وللإجابة عن التساؤل الثالث ونصّه: ما هو دور التّجارب الشخصية في استخدام التكنولوجيا على الثقافة في زمن الكورونا؟

إنّ التجربة العمليّة التي قام بها الباحث في بداية الجائحة، أدّت إلى الوقوف على أثر استخدام التكنولوجيا وأدواتها على الثقافة في زمن كورونا، واستخدم الباحث المنصات الإلكترونيّة (الانستغرام - زووم) في إقامة اللقاءات التنموية والتثقيفية. وبعد جمع البيانات والمعلومات من نتائج هذه اللقاءات وتحليلها إحصائيّاً، استطاع الباحث الوقوف على الإيجابيات والسلبيات من استخدام الأدوات التكنولوجية والمنصات الرقمية في نشر الثقافة والتنمية في زمن الكورونا، وتمثّلت في الآتي:

أ- إيجابيات استخدام التكنولوجيا لنشر الثقافة في زمن الكورونا

- سهولة الاستخدام، فهذه المنصات الرقمية ذات وجهات سهلة الاستخدام، ولا تتطلب خبرات سابقة كبيرة.

- جذبت اللقاءات التنموية والثقافية عبر المنصات الرقمية عددًا كبيرًا من الأفراد والشباب المهتمين بهذا الجانب من كل البلدان العربية، وسجلت إحصاءات هذه المنصات العدد المشترك. ففي المنتدى العربي جذبت (5000) مشترك، وسجلت إحصاءات المنتدى القطري (2000) مشترك، وتراوحت بقية البرامج من (100) إلى (150) مشتركًا في البرنامج الواحد، بإجمالي عدد مشتركين (8100) مشترك. وبالطبع، يدلّ هذا على نجاح تجربة نشر الثقافة والتنمية عبر المنصات الرقمية.

- تغلّبت المنصات الرقمية على تحديات التباعد الاجتماعي في زمن الكورونا.

- تميّز المنصات الرقمية بالتحكّم، فيستطيع منشئ المحتوى أن يسيطر على الجلسات ويتحكّم في التحدث والاستماع والسماح بدخول المشتركين أو منعهم، وذلك لأهداف تنظيمية.

- التفاعلية، فمن سمات المنصات الرقمية التفاعلية التي تتيح للمشاركين المساهمة الفعّلية أثناء الجلسات، وهذا رفع من جودة الجلسات، وإنماء روح المشاركة الفعّالة فيها.

- عابر للحدود، فالمنصات الرقمية وأدواتها عابره للحدود الجغرافية والزمانية فلا تتقيّد بهذه الحدود عبر واقع افتراضي يتيح تبادل الثقافات مع الحفاظ على الهوية العربية.
- المجانية، فالاجتماعات واللقاءات عبر المنصات الرقمية لا تحتاج لدفع اشتراكات أو رسوم ، وتعتمد على جودة شبكات الإنترنت.
- سهولة مشاركة المعلومات والبيانات، والعروض التقديمية أثناء اللقاءات.
- التغذية المرتدة، حيث تتيح المنصات الرقمية للمشاركين تغذية مرتدة تفيد الموضوع وتفيد القائمين على إنشاء المحتوى.
- يجذب فئات لا تهتم في الواقع الحقيقي بحضور اللقاءات الثقافية، مثل الفئات الشبابية.
- أصبح وسيطا اتصاليا هامًا لنشر الثقافة والتنمية في زمن كورونا.
- ب- سلبيات استخدام التكنولوجيا لنشر الثقافة في زمن الكورونا
- تشغيل المنصات الرقمية يعتمد على شبكة الإنترنت. فإذا كانت جودة الإنترنت سيئة، فذلك يؤثر على جودة اللقاءات بسبب انقطاع البث.
- في بعض الأحيان تحصل بعض الأعطال الفنية، سواء التي تقابل

المنشئ، أو تقابل المشترك، وتكون النتيجة هدرا للوقت المخصص للقاء.

- ضعف الضوابط الضرورية لضمان عدم المساس بالقيم الدينية والاجتماعية.

- القرصنة الإلكترونية التي قد تفسد أو توقف عمل المنصات الرقمية، أو سرقة البيانات والمعلومات.

- ظهور بعض الإعلانات المزعجة، بطريقة إجبارية، قد تُشتت انتباه المشتركين أو منشئ المحتوى.

- لابدّ من توافر شبكة الإنترنت، والجهاز الوسيط من حاسب آلي، أو جوال في وقت محدّد، وهو وقت اللقاء الثقافي أو التنموي.

وبناء على ما سبق، يمكن الإجابة على السؤال الرئيس للدراسة ونصّه:
ما أثر استخدام التكنولوجيا على الثقافة في زمن الكورونا؟

فبالمقارنة بين إيجابيات وسلبيات استخدام التكنولوجيا والمنصات الرقمية في تبادل ونشر الثقافة بأوجهها، ومنها التنمية فإنّ الإيجابيات هي الغالبة على السلبيات التي من الممكن تداركها وطرح حلول لها، وبذلك تمّ إثبات أنّ استخدام الأدوات التكنولوجية والمنصات الرقمية إيجابية في نشر الثقافة في زمن الكورونا. وهكذا، يمكن القول أنّ الثقافة الرقمية في ظلّ أزمة الفيروس التاجي تمنح فرصا متميزة لتدريب الفنانين، والباحثين خاصّة المبتكرين، والمهرة والمتطورين ليصبحوا قادة

ثقافيين، ناهيك عن تزويدهم بمهارات التفكير النقدي اللازمة لفهم التأثير الأوسع للتكنولوجيات على الثقافة والحياة. وفي الوقت نفسه، أنتج الفيروس التاجي نشاطا اجتماعيا، وثقافيا هائلا عبر الإنترنت، فلم يكن هناك بُدّا ضمن هذا الظرف العالمي الاستثنائي من البحث عن بديل يتيح للناس متابعة أعمالهم، ومشاريعهم، إلاّ الاستعاضة عن فضاءات العمل والتعليم، والتبادل التجاري والثقافي، ودور السينما والحفلات والمسارح وصالات العروض بمختلف وسائل الاتصال، والتواصل الرقميّة. فالخطر الواسع على السفر والتجمعات الكبيرة، أدّى إلى توقف الجولات والمهرجانات الموسيقية، والفعاليات الرياضية، وقلب الروتين اليومي من الاستمتاع بمشاهدة دوريات كرة القدم، وعروض السينما والمسرح، والمهرجانات الغنائية إلى وجهة الأنشطة الثقافية. إنّها مفارقة أن تعيش الثقافة اليوم أوضاعا غير مسبوقة، نجح فيها فيروس كورونا في إحداث كلّ هذا التغيير في المشهد العالمي. ورغم أنّ المنصّات الرقميّة الثقافية العربية المتاحة حاليا لا تتمتع بالخبرة الكافية، سواء في العرض، أو التسويق، أو على مستوى العاملين فيها، إلاّ أنّ هناك مبادرات عربية مشجعة، وهو ما لمسناه في سعي الدول العربية، ولو بخطوات محتشمة وبطيئة تعزيز الرقمنة في كلّ القطاعات بما في ذلك

القطاع الثقافي⁽⁴²⁾.

٤٢ - "الثقافة الرقمية في ظل أزمة الفيروس التاجي"، مقال لسامية بن يحي، منشور بتاريخ ١٢ نيسان ٢٠٢٠ على الموقع: <https://annabaa.org/arabic/informatics>، تمّ الاطلاع عليه يوم ٢٧ نوفمبر ٢٠٢٠.

ج- توصيات الدراسة

يوصي الباحث بعدة توصيات، وهي كالآتي:

- 1- الاهتمام بالتوسّع في استخدام المنصّات الرقميّة لنشر الثقافة والتنمية، والحسّ على استخدامها.
- 2- عمل لقاءات ثقافية عبر المنصّات الرقميّة والتكنولوجية تستهدف الشباب.
- 3- إنشاء منصّات وطنيّة تتيح التبادل الثقافي والتنموي بعيداً عن أدوات العولمة.
- 4- تطوير المكتبات الرقميّة، وإثراء محتواها بكلّ ما هو جديد، مع حفظ الحقوق المادية والأدبية للمؤلف، وتسهيل اشتراك المهتمين بالثقافة والباحثين بها.
- 5- الحفاظ على الهوية العربية والإسلامية عبر دعمها ببرامج ثقافيّة خاصّة بالشباب.
- 6- الاهتمام بالعروض المسرحيّة، وبثّها عبر الأدوات التكنولوجيّة، والمنصّات الرقميّة.

الخاتمة:

ان التكيف الإنساني مع الظروف المحيطة والطائرة لهو أمر بالغ في الأهمية والخطورة، إذ أنه يعتبر مظلة الحماية لنا، وفي التجربة الإنسانية والنفسية التي عايشناها الفترة السابقة بعد انتشار وباء كوفيد 19 وتحوله لجائحة في كل ادول العالم، ومع تصعيد الإجراءات الاحترازية كان لابد من الاتجاه لاستخدام أدوات ووسائل جديدة تتيح لنا الاستمرارية سواء للتواصل الاجتماعي أو المهني أو الثقافي ولهذا فقد مكّنت الدراسة من التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا على الثقافة في زمن الكورونا (كوفيد-19)، وعلى الآليات الجديدة المتبعة ونقاط القوة والضعف في أدوات نشرها. وقد تمّ الاعتماد على الدراسات والمراجع ذات الصلة بالموضوع وعلى إحصاءات الثقافة الصادرة من مجلس التعاون لدول الخليج العربي ورصد قطاعاتها قبل وبعد جائحة كورونا. كما اعتمدت الدراسة في جانبها العملي على استخدام الأدوات التكنولوجية والمنصات الرقمية في إنشاء لقاءات وجلسات رقمية ثقافية وتنموية وبرامج أخرى ذات واقع افتراضي. واقتصرت عينة البحث على الحدّ الجغرافي لدولة قطر، وبعض الدول الخليجية والعربية، من خلال (12) برنامجا تمّ بثها كبث مباشر تفاعلي عبر منصات (الانستغرام - zoom). وقد مكّنت هذه الطريقة من معرفة الآثار الإيجابية والسلبية لاستخدام الأدوات التكنولوجية والمنصات الرقمية في نشر المحتويات الثقافية زمن تفشّي وباء كورونا.

قائمة المراجع والمصادر

١ أزمة كورونا التداعيات على العالم ، مجلة دراسات شرق أوسطية، العدد ٩٢، مركز دراسات الشرق الأوسط بالتعاون مع المؤسسة الأردنية للبحوث والمعلومات ، الأردن ، ٢٠٢٠م.

2 قطر تشارك في اجتماع استثنائي عن بعد لوزراء الثقافة العرب يبحث تداعيات أزمة كورونا، خبر منشور على جريدة الشروق القطرية، بتاريخ 20 مايو 2020.

3- إحصاءات الثقافة في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربي ، نشرة سنوية، 2018-2013 ، العدد رقم 2 ، 2020م .

4- إيمان، عبد المؤمن سعد الدين، الثقافة الإسلامية والتحديات المعاصرة ،مكتبة الرشد ناشرون ، الرياض، 2003م .

5-المعهد الوطني للإحصائيات ، تونس، <http://www.ins.tn/ar/themes/culture>.

6- تريكي، الحمد، الثقافة العربية أمام تحديات التغير ، دار مدارك للنشر، دبي، 1993م.

٧- خايمي ، سافيدرا، التعليم في زمن فيروس كورونا - التحديات والفرص،

تقرير صادر عن البنك الدولي، ٢٠٢٠م، منشور على الموقع الإلكتروني:

<https://blogs.worldbank.org/ar/education/educational-challenges-and-opportunities-covid-19-pandemic>

8- داليا، أشرف، التفاعلية والهوية الثقافية لدى الشباب المصري - رؤية تحليلية، مجلة Arab Media & Society، مركز كمال أدهم للصحافة التليفزيونية والرقمية بكلية الشؤون الدولية والسياسات العامة بالجامعة الأمريكية، القاهرة، 2017م.

9- سيجريد، هونكه، شمس الله تشرق على الغرب - فضل العرب على أوروبا، ترجمة فؤاد حسنين علي، دار العالم العربي، القاهرة، 2018م.

10- صفية، عليّة، أفاق النص الأدبي ضمن العولمة، مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن، 2018م.

11- رمضان، توفيق عبيد، الثقافة وأثارها على التنمية في مواجهة التحديات التي تواجهه العالم الإسلامي، مكتبة مدبولي، 2013م.

١٢- علي، حجازي إبراهيم، الحملات الإعلامية وفن مخاطبة الجمهور، دار المعتمد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٧م.

١٣- عباس، محمود العقاد، الثقافة العربية، مؤسسة هنداوي للنشر، القاهرة، ٢٠١٤م.

- 14- فائز جواد، البلدي أكبر مسارح تونس، مقال منشور، جريدة الزمان،
28/ يناير 2018م، <https://www.azzaman.com/%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%84%D8%AF%D9%8A>
- 15- فؤاد، زكريا، آراء نقدية في مشكلات الفكر والثقافة ، دار المحرر
الادبي للنشر والتوزيع، مصر، 2020م.
- 16- محمد ، ابن منظور، لسان العرب ، المجلد الثالث، دار المصري
الانصاري، مصر ، 2015م .
- 17- محمد، عبد العليم مرسي، الثقافة والغزو الثقافي في دول الخليج
العربية، مكتبة العبيكان الرياض، 2019م.
- 18- محمد ، حسن البرغثي، الثقافة العربية والعولمة- دراسة
سوسيولوجية لآراء المثقفين العرب، المؤسسة العربية للدراسات والنشر،
بيروت، 2007م.
- 19- مرض فيروس كورونا (كوفيد-١٩): أسئلة وأجوبة، منظمة الصحة
العالمية،
<https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- ٢٠- معتصم زكي السنوي، أثر الثقافة في نشأة الشخصية، (مقال منشور)
مجلة المدى الثقافي، العدد ١٨٥، العراق، ٢٠٠٤م.

٢١-محمود، عبد الواحد حجازي، الثقافة العربية ومستقبل الحضارة، دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية، ١٩٩٩م.

22-نجم، عبود، الادارة والمعرفة الالكترونية، الاستراتيجية - الوظائف - المجالات، اليازوري العلمية للنشر، عمان، 2019م

23- <https://lusailnews.net/article/politics/qatar/22/06/2018/500>

24- <http://www.ins.tn/ar/themes/culture>

25- <https://www.qaft.org/>

أ.أمل محمد حيدر (جمهورية لبنان)



- استشاري تدريب معتمد -لايف
كوتش- مدربة في مجال تكنولوجيا
التعليم والتدريب

-مرشدة تربوية وأسرية معتمدة من
عدة مراكز عربية ودولية- مؤسس
لنادي المعرفة (منصة تعليمية).

-عضو مؤسس في مؤسسة idt للتدريب في لبنان

-رئيس لجنة العلاقات العامة والاعلام لرابطة المدربين العرب

-ممثل وعضو إداري لدى عدد من مؤسسات التدريب في مصر
والعراق وغيره

-رئيس تحرير مدينتي نيوز ورواد لبنان (لبنان) نائب رئيس مجلس
إدارة الكنانة نيوز (مصر) وكاتبة لدى عدة صحف عربية.

- عدد من المؤلفات في مجال التربية وتكنولوجيا التعليم والتدريب
(قيد الإصدار)

التدريب عن بُعد: تقنيات ومهارات!

المُدربة: أمل محمد حيدر

محتويات البحث:

المقدمة.

- التدريب (مفهوم التدريب وتعريفاته).
- مفهوم التدريب عن بُعد.
- أهدافه.
- أهميته.
- أدواته.
- أنواعه.
- مهارات المُدرِّب عن بُعد.
- جودة التَّدريب عن بُعد.

الخاتمة.

المقدمة:

مِمَّا يُمَيِّزُ عَصْرَنَا هَذَا هُوَ التَّبَدُّلُ السَّرِيعُ وَالْمُتَوَاصِلُ وَالْمُسْتَمِرُّ الْمُخَيِّمُ عَلَى الْعَدِيدِ مِنْ جَوَانِبِ حَيَاتِنَا الْحَالِيَّةِ، وَيَرْجِعُ ذَلِكَ كَنْتِيجَةَ طَبِيعِيَّةِ لِّلَاكْتِشَافَاتِ الْآخِرَةِ فِي مَجَالَاتِ تِكْنُولُوجِيَا الْمَعْلُومَاتِ الْمَتَطَوِّرَةِ وَالْاِتِّصَالَاتِ لَمْ تَشْهَدْهَا الْعَصُورُ السَّابِقَةُ، أَدَّتْ إِلَى تَقَدُّمٍ كَبِيرٍ عَلَى الْمُسْتَوِيَاتِ الْعِلْمِيَّةِ وَالْمَعْرِفِيَّةِ كَافَّةً.

وَكَانَ لِهَذِهِ التَّطَوُّرَاتِ عَلَى الصَّعِيدِ الْعِلْمِيِّ التَّأْثِيرُ الْمُبَاشِرُ عَلَى تَطْوِيرِ مَجَالَاتِ التَّدْرِيبِ، وَمِنْ ثَمَّ السَّعْيُ فِيهِ لِیُصْبِحَ أَكْثَرُ مُوَكَبَةً لِمَتَطَلُّبَاتِ التَّعْلِيمِ الْحَدِيثِ، لِيَفْتَحَ لَنَا هَذَا التَّطَوُّرُ آفَاقًا مِنْ التَّدْفُقِ الْكَبِيرِ فِي أَعْدَادِ الْمُتَعَلِّمِينَ وَالْمُتَدَرِّبِينَ، مَعَ تَرَاثُفٍ ذَلِكَ وَقِلَّةِ الْمُبَانِي وَالتَّقْلِيدِيَّةِ الَّتِي مَا تَزَالُ الْمَنَاهِجُ التَّدْرِيبِيَّةُ وَالتَّعْلِيمِيَّةُ غَارِقَةً فِيهَا، حَيْثُ أَحْدَثَتْ هَذِهِ التَّطَوُّرَاتِ التَّقْنِيَّةُ الْكَبِيرَةُ نَقْلَةً هَائِلَةً فِي مُخْتَلَفِ أَنْشِطَةِ وَعَمَلِيَّاتِ التَّعْلِيمِ وَالتَّدْرِيبِ.

إِذْ لَمْ يَعُدَّ يَكْفِي لِعَمَلِيَّةِ التَّدْرِيبِ أَنْ تَكُونَ مَجْرَدَ فُصُولٍ دِرَاسِيَّةٍ تَقْلِيدِيَّةٍ، بَلْ عَلَى التَّدْرِيبِ أَنْ يَتَجَاوَزَ حُدُودَ التَّعْلِيمِ إِلَى أْبْعَدِ مِنْ ذَلِكَ، فَيُصْبِحُ اسْتِثْمَارًا كَامِلًا لِلثَّرْوَةِ الْبَشَرِيَّةِ، فَالْمَوَارِدُ الْبَشَرِيَّةُ هِيَ الثَّرْوَةُ الْحَقِيقِيَّةُ لِكُلِّ الشُّعُوبِ، الَّتِي تُمَثِّلُ الْقَلْبَ بِالنِّسْبَةِ لِّلتَّنْمِيَةِ الْحَقِيقِيَّةِ الشَّامِلَةِ، مِنْ هَذَا الْمُنْطَلَقِ يَتَبَدَّى لَنَا التَّدْرِيبُ كَالِيَّةٍ مُسْتَمْرَةٍ لِمَوَاكِبَةِ الْحَدَاثَةِ وَمُجَابَهَةِ التَّحْدِيَّاتِ، مِمَّا يَجْعَلُ التَّدْرِيبَ يَتَبَوَّأُ مَكَانًا بَارِزًا فِي اسْتِرَاطِيَجِيَّاتِ التَّطْوِيرِ وَالتَّنْمِيَةِ.^{٤٣}

٤٣- كردي، أحمد، ٢٠١٦، مبادئ عملية التدريب الإداري، <http://kenanaonline.org/posts/3321166/9/2016>.

وقد ساهم دخول الإنترنت في مُجرياتِ حياتنا على فتح أساليب جديدة في التّدريب، وبرزت إلى جانب ذلك مُصطلحات جديدة أيضًا كالتدريب الإلكتروني والذي اصطلح على تسميته بـ «التدريب عن بُعد»، إذن التّدريب عن بُعد (الإلكتروني) هو نظامٌ من التدريب التفاعليّ النشط (Active Training) والذي يعتمد على توظيف تكنولوجيا الإتصالات الحديثة المُعزّزة بالإنترنت في تدريب المُتدربين عن بُعد باستخدام الشبكة العنكبوتية التي تُساعد في تخطّي قيود الزّمان والمكان كما كان ذلك سابقًا في التدريب التقليدي أي دون أي ضرورة لوجود المُدرّب والمُتدرب في الحيّز المكاني نفسه، مع إدارة فاعلة للعملية التدريبية بوقتٍ قياسيٍّ أسرع، وتكلفة أقل.

فالتدريب الإلكتروني يُساعدنا في تجاوزِ العوائق التقليدية للتدريب، وِبِرفع المستوى التّدريبي وتحديث محتواه، وأيضًا تسهيل إجراءات التدريب للمُدرّبين، والسّماح للمُتدرب بتكرار مُحاضرات وأنشطة التّدريب في الإطار الزّماني الأنسب له، مُستثمرين -إلى جانب ذلك- مختلف المواقع الإلكترونية في التدريب وتطوير وتحديث المعلومات.⁴⁴

فبات بذلك التّدريب الإلكتروني (عن بُعد) يُمثّل أرضًا خصبةً لتحقيق الأهداف المهنية للتنمية المُستدامة، حيث أنّه يتمتّع بالمرونة بما يختص في كُلّ من مكان وزمان التّدريب، ولما يُتيحه من تنوّع كبير في مصادر التّدريب المُتاحة وتوفيره للمُتدرب أكبر قدر من النشاط والتفاعلية أثناء التدريب.⁴⁵

٤٤- القادري، سليمان أحمد، ٢٠٠٦، التدريب الإلكتروني عبر الإنترنت، المؤتمر العربي الأوّل للتدريب وتنمية الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، الأردن، الجامعة الأردنية الهاشمية، ص: ٣-٢.

٤٥- أبو خطوة، السيد عبد المولى، ٢٠١٣، «أثر برنامج تدريب عن بُعد بمساعدة الفصول الافتراضية في تنمية مهارات التقويم الإلكتروني، والاتجاه نحو التدريب عن بُعد لدى أعضاء هيئة التدريس»، مجلة عجمان للدراسات والبحوث، المجلد: ١٣، العدد: ١.

١- التّدريب:

مهما اختلف الباحثون والمتخصّصون في التّدريب في وضع تعريف موحد للتدريب إلاّ أنّهم متفقون في معظم تعريفاتهم على الرّكائز الأساسية التي تقوم عليها عملية التدريب، من حيث أنّها تُسهم في التّحسين والتّغيير والتّطوير الذي يكتسبه المتدرّب، ممّا يحدو به إلى القيام بمهامه وإنجاز الأعمال التي تُطلب منه بكفاءة وفعالية أفضل تُساعده على تحقيق أهدافه الخاصّة أو أهداف مؤسّسته أو مجتمعه.

ومن أهم هذه التعريفات نوردُ منها ما يلي:

- التّدريب هو مجموع الجهود المبذولة في إطارها والتي تهدف لتزويد المتدرّب بمجموعة من المعارف وكذلك المعلومات التي تُسهم بإكسابه المهارات اللازمة لأداء عمله، وتنمية ما لديه من خبرات، بما يُطوّر من كفاءة هذا المتدرّب في أداء أعماله الحالية أو للقيام بالأعمال ذات المستوى الأعلى مُستقبلاً.⁴⁶
- ويمكننا تعريف التّدريب أيضًا على أنّه أنشِطة يُخطّط لها مُسبقًا وتُبدل لهدفٍ محدّد وهو إحداث تغييرات نوعيّة في المهارات والمعارف لتنمية خبرات المتدرّبين وصقل مهاراتهم وذلك بهدف رفع مستويات الاداء لديهم وبالتالي تغيير سلوكهم واتّجاهاتهم واهتماماتهم على النّحو المطلوب لصالح الفرد أو المؤسّسة أو المجتمع.⁴⁷

• كما يرى بعض المتخصّصين أيضًا أنّ التدريب هو تلك المجموعة

٤٦- الشّكر، بطرس، ٢٠٠٨، دور التدريب في تقويم كفاءة أداء العاملين ضمن القطاع الفندقي، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد: ٧١، بغداد، ص: ١٥٤.

٤٧- الصيرفي، محمد عبد الفتاح، ٢٠٠٩، إعداد وتدريب المعلمين، عمان، دار ابن الجوزي، ص:

من البرامج التي تهتمّ تحديدًا بالتَّعلُّم، حيث تقوم على تحسين أداء المتدرِّب وصقل مهاراته الفنيَّة.⁴⁸

بناءً على ما سبق من تعريفات، نستنتج ما للتدريب من أهميَّة كُبرى تعمل على بناء العنصر البشري وتطوير مهاراته، وعلى وجه الخصوص في عصرنا الحالي والذي يتميَّز بالتطوُّر والتقدُّم العلمي والمعرفي والتَّكنولوجي المتسارع في مختلف مناحي الحياة من حَوْلنا. ويستمدُّ التدريب هذه الأهميَّة لأنَّه يمثِّل رافعة لكفاءة الفرد وإنتاجيَّته، من خلال إمداده بأفضل الطُّرُق والممارسات في الميدان الذي يتخصَّص فيه. كما يتبيَّن لنا أيضًا أنَّ التدريب يساعد الفرد أن يتكيَّف مع تطوُّر التَّقنيَّات، وتغيُّر الظروف في مجالات عمله من خلال اكتساب المهارات الجديدة المطلوبة.⁴⁹

٢- التَّدريب الإلكتروني:

تختلف تعريفات التدريب عن بعد باختلاف الأساليب والوسائل والأهداف التي تدرج تحتها توجهات مدارس التدريب التي تتبنى هذا النوع من التدريب، وما ينتج عنها من تعريفات ومفاهيم للتدريب عن بعد. ومن أهم هذه التعريفات التي تم تقديمها للتدريب عن بعد نذكر ما يلي:

- التدريب عن بعد هو عملية اكتساب مجموعة من المعارف والمهارات والاتجاهات للمتدرِّب أو مجموعة من المتدرِّبين باستخدام الوسائط الإلكترونيَّة في الاتصال وتلقِّي المعلومات بهدف اكتساب

٤٨- الطالب، هشام يحيى، ٢٠٠٦، دليل التدريب القيادي، لبنان، الدار العربية للعلوم، ص: ١١.

٤٩- رشيد، مازن فارس، ٢٠٠٩، إدارة الموارد البشرية: الأسُس النظرية والتطبيقات العملية في المملكة العربية السعودية، الرياض، العبيكان للنشر والتوزيع، ص: ٦٧٨-٦٨٨.

المهارات والتفاعل الفعال بين المتدرب والمدرّب ٥٠.

- عرّف آخرون التدريب عن بعد على أنه نوع التدريب الذي يعتمد على الإنترنت، حيث تنشئ المؤسسة التدريبية موقعها الخاص على الإنترنت ويتضمن برامجها وموادها التي يمكن للمتدرب الوصول إليها من خلال جهاز كمبيوتر أو هاتف ذكي ٥١.
- يُعرّف التدريب عن بعد أيضًا بأنه نظام عملي تتم إجراءاته ضمن بيئة تفاعلية غير ثابتة وغير محددة بإطار مكاني، مشبع بالتطبيقات الإلكترونية القائمة على استخدام الإنترنت وأجهزة الكمبيوتر متعددة الوسائط المصممة لها بعرض الأجهزة الإلكترونية الدورات والحقائب التدريبية، لتحقيق أهداف التدريب وإتقان المهارات.⁵²

لذلك يعد التدريب عن بعد من أهم الوسائل التي يمكن للفرد أو المؤسسة أن يتبنّاها، بغض النظر عن نوع أو طبيعة عملها، بهدف تطوير المهارات العملية وقدرات الأداء لدى الأفراد العاملين فيها، من أجل الوصول إلى النمو الأخلاقي والمهاري والمعرفي للفرد، مما يؤدي إلى نمو مؤسسته ومجتمعه وبيئته.

لهذه الأسباب وغيرها، يكتسب التدريب الإلكتروني شعبية واهتمامًا متزايدًا في المؤسسات الحديثة، ويمتد هذا الاهتمام بهذا النوع من

٥٠- دويكات، معروف، ٢٠٠٧، بحث مقدّم إلى مؤتمر اقتصادات المعرفة، فلسطين، جامعة النجاح الوطنية، ص: ١٠.

٥١- الزنيقي، حنان سليمان، ٢٠١١، التدريب الإلكتروني، عمّان، الأردن، دار المسيرة، ص: ١١.

٥٢- الموسوي، علي بن شرف، التدريب الإلكتروني وتطبيقاته في تطوير الموارد البشرية في قطاع التعليم في دول الخليج العربي، مشاركة مقدّمة إلى الندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات وتكنولوجيا الاتصال في التعليم والتدريب، كلية التربية، جامعة الملك سعود، ص: ٣.

التدريب إلى الاعتراف بأهمية الدور الذي تلعبه الموارد البشرية في تعزيز وتطوير القدرات التنافسية الإيجابية بين الأفراد، من بين أنفسهم، وبين المؤسسات على حد سواء.

٣- أهداف التّدريب عن بُعد:

للتدريب الإلكتروني العديد من الأهداف التي يسعى الأفراد والمؤسسات على حد سواء إلى تحقيقها من خلال أساليب التدريب عن بعد، والتي يمكن تلخيصها من خلال النقاط التالية:

- التدريب والتأهيل دون الحاجة إلى جعل المتدرّب يترك عمله.
- تعديل وتطوير الأساليب التقليدية التي لطالما اعتمدتها المؤسسات للعمل على تنمية الموارد البشرية لديها.
- تدريب الأفراد على أحدث الطُّرُق وإكسابهم المهارات والكفاءات الملائمة للقيام بأعمالهم.
- رفع مستوى إنتاجية المتدرّبين باستخدام التقنيات الحديثة.
- تعزيز توسعة دائرة المشاركة في البرامج التدريبية وذلك بسبب مرونة أساليب التدريب عن بُعد.
- وضع المدرّب في حالة من التحديث المُستمر لمناهجه التدريبية لناحية تصاميمها ومحتوياتها وأساليبها.⁵³

٤- أهمية التّدريب عن بُعد:

من أهم مساهمات التدريب الإلكتروني (عن بعد) مساهماته المباشرة في تطوير خبرات الأفراد وصقل مهاراتهم بشكل فعال. يتميز بكونه

٥٣- الموسوي، علي بن شرف، مصدر سابق.

أقل تكلفة معنويًا وماديًا، وأسهل للمتدرب مكانيًا وزمانيًا. يتميز بسهولة التنقل والتصفح عبر الإنترنت مما يساهم في تحديث إجراءات العملية التدريبية. يمكننا تلخيص أهمية التدريب عن بعد من خلال النقاط التالية:

- التَّدرِيب عن بُعد هو أيضًا كالتدريب التقليدي، يقوم بتزويد المتدربين بالمعارف والمهارات التي قد لا تكون موجودة لديهم سابقًا، حتَّى يتمكَّنوا من أداء واجباتهم وأعمالهم بالكفاءة اللازمة^{٥٤}.
- يتيح التَّدرِيب عن بُعد للمتدرب تنظيم وقته، وجدولة تلقِيهِ لدَوْرَتِهِ التدريبية بالطريقة التي تتناسب وظروف عمله، كما وتجاوز المواد والأنشطة التي يعرفها سابقًا.
- مرونة التَّدرِيب عن بُعد، وسُرعة وسهولة وصول المتدرب للمحتويات والأنشطة والحقائب التدريبية في أي مكان وبأي وقت.
- كما يُتيح التدريب الإلكتروني إمكانية الاتصال والتفاعل المُباشِرَيْن فيما بين المُتدرب ومُدْرِبِهِ، كما يُتيح أيضًا إمكانية التفاعل الفوري الإلكتروني بين المتدربين عبر منتديات النقاش.
- الأساليب التدريبية المُبتكرة التي تُكسب العملية التدريبية نوعًا من المتعة والسهولة.
- سهولة متابعة المدرِّب للمتدربين مهما بلغ عددهم، وسهولة وصول آلاف الأفراد للمصدر نفسه من المعلومات، حيثُ أنَّ هذا الأمر غير

٥٤- ميا، علي يونس؛ وآخرون، ٢٠٠٩، قياس أثر التدريب في أداء العاملين، مجلَّة جامعة تشرين للبحوث والدِّراسات العِلْمِيَّة، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد: ٣١، العدد: ١، عمان، ص: ١٤٣.

ممكّن بالنسبة للمصادر الورقية.⁵⁵

- مراعاة التدريب عن بُعد للفروق الفردية بين المتدربين، ومن هذه الفروق قُدرة المتدرب على أن يتدرب بشكل سريع أو بطيء.
- قُدرة المدرب على تطوير المحتوى التدريبي الموجود عبر الإنترنت بسهولة ويسر.⁵⁶

٥- أدوات التّدريب عن بُعد:

وفقًا للتّوجهات التّدريبية الحديثة فقد فتح التطوّر التكنولوجي الباب على مصراعيه بما تقدّمه الشبكة العنكبوتية من خدمات كالعديد من البرمجيات والوسائط التي تمكّن المدربين والمؤسسات التدريبية من إنشاء بيئة تدريبية متكاملة وتفاعلية، ومن هذه الخدمات التي أسهمت بنمو هذه البيئة وانتشارها السريع عُرف المحادثة (chat room) والبريد الإلكتروني (e-mail) والشبكة العنكبوتية (world wide web) والمؤتمرات المرئية والمسموعة (audio and video conferencing) والمدوّنات (blogs) وغيرها من الأساليب والأدوات التي باتت تُبتكر بشكل متسارع بما أتاحه التطوّر التكنولوجي.⁵⁷

٥٥- الأسمر، معاذ، ٢٠٠٧، التدريب الإلكتروني في المؤسسات المالية والمصرفية العاملة في فلسطين، مؤتمر اقتصاديات المعرفة، فلسطين، جامعة النجاح الوطنية، ص: ٣-٤.

٥٦- عبود، زرقين؛ شوقي، جباري، ٢٠٠٩، التدريب الإلكتروني مفهوم جديد لتنمية الموارد البشرية، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد السابع، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة العربي بن المهيدي، أم البواقي، ص: ٣٠٣.

٥٧- Downes, S., ٢٠٠٥, "e-learning", Retrieved September ١, ٢٠١٥, from <http://www.downes.ca/post31741>.

٦- أنواع التّدريب عن بُعد:

ينقسم التّدريب الإلكتروني (عن بُعد) من حيث الطريقة المعتمدة في تطبيقاته الإجرائية إلى مَظَنٍّ أساسيين أو نستطيع تسميتهما بالأسلوب المتزامن والأسلوب غير المتزامن، ونستطيع شرحهما على الشكل التالي:

١- الأسلوب المتزامن Synchronous e-training:

حيث تتم عملية التدريب في هذا الأسلوب في وقت واحد ومن عدّة أماكن مختلفة، وبطريقة مباشرة وتفاعلية بين أطراف العملية التدريبية باستخدام الصورة، والصوت والنّص، وأي وسيلة إتصال أخرى متاحة، ويتمّ هذا الأمر عبر الوسائط التقنية المتعدّدة من خلال الأجهزة اللوحية أو الهواتف الذكية أو الحواسيب.

وفي هذا النوع من العمليات التدريبية يتمّ تقديم التّدريب من خلال المناقشات الفورية الشفهية أو الكتابية، وأيضاً من خلال توفير فصول وقاعات تدريب افتراضية يتمّ عبرها التفاعل بين المدرّب والمتدرّبين.

٢- الأسلوب غير المتزامن Asynchronous e-training:

ويتمّ التدريب في هذا النمط في زمانين ومكانين مُختلّفين، حيث يقوم المدرّب بتجهيز الخطط التدريبية من موضوعات واختبارات وحقائب تدريبية على بيئة التدريب التقنية، وفيما بعد يقوم المتدرّب بالاطلاع على هذه المواد في الوقت الذي يرغب فيه، أو وفقاً للجداول الزمنية المُسبقة التي يقوم بتحديدّها المدرّب، وتحديد أوقات لاحقة للتواصل بين المدرّب والمتدرّب عبر مُختلف الوسائط التقنية لتقييم التغذية الراجعة لمُحدّدات التدريب.

وتلجأ العديد من الجهات التدريبية إلى اعتماد النمط غير المتزامن في

التدريب لمواءمته للظروف المكانية والزمانية لمُعظم المتدربين، بالإضافة إلى مُراعاتهم ضعف بيئة الإتصالات في بعض البلدان مما يُشكّل لديهم عائقًا تقنيًا فلا يستطيعون تطبيق أسلوب التدريب المتزامن.⁵⁸

٧- مهارات المدرب عن بُعد:

من البديهي في جميع المجالات أن يتمتع ممارس الوظيفة بقدر كافٍ من المعرفة والخبرة في مجال عمله، لذلك يجب أن يمتلك المدرب المؤهلات العلمية التي تمكنه من القيام بدوره التدريبي على أكمل وجه وقبل ذلك. أن نجاح التدريب الإلكتروني يعتمد بالدرجة الأولى على قناعة المدرب بأهمية التدريب على التعلم الإلكتروني وحاجته إليه، ووجود متدربين يشاركونه نفس الأهداف والرؤى.⁵⁹

- التمكن والخبرة: إذ يجب على المدرب أن يكون متمكنًا وصاحب خبرة في تخصصه، أي أن يتمتع المدرب أو المحاضر المختص بمعرفة وخبرة متعمقة في مجال تخصصه، بحيث يكون لديه فهم قوي للموضوع، مما يمكنه من نقل المفاهيم المعقدة للمتدربين بوضوح ودقة.

- الدراية: أي دراية المدرب بأساليب التقييم الإلكترونية التي تعتمد على استخدام التقنيات التكنولوجية والتطبيقات الإلكترونية في إجرائها.

- الطموح والشغف: حيث يجب أن يتوافر لدى المدرب الطموح

٥٨- الشهري، عجلان، ٢٠١١، برامج التعلم والتدريب الإلكتروني: غياب النموذج يُبطئ من

التقدم، مجلة التدريب والتنمية، العدد: ١٥٥، . <https://hrdscussion.com>

٥٩- عودة، فراس محمد، ٢٠١٤، التدريب الإلكتروني وتنمية رأس المال الفكري، المجلة

الإلكترونية لمركز التميز والتعليم الإلكتروني، مجلة دورية، الجامعة الإسلامية بغزة، <http://www.edutrapedia.illaf.net>

والرغبة لتطوير نفسه وأساليبه التدريبية، ومُتابعته لكل جديد في مجال اختصاصه التدريبي.

- مهارات الاتصال: أي أن يمتلك المُدرِّب مهارات الاتصال الفعال التي تُعدُّ أمرًا حيويًا للمدربين والمحاضرين عن بعد. إذ يجب على المُدرِّب أن يكون قادرًا على التعبير عن الأفكار بوضوح واستخدام اللغة والنبرة المناسبة، وأن يقوم بتكييف أسلوبه ليتناسب والجمهور المختلفة، حيث تساعد مهارات الاتصال الشفهي والكتابي الممتازة المُدرِّب على الانخراط والتواصل بسهولة مع المتدربين.
- المرونة: وهي مهارة أساسية للمدرب عن بُعد، إذ يجب عليه أن يكون قادرًا على التكيف مع مُختلف أساليب التدريب واحتياجات المُتدربين، وأن يكون ذا خبرةٍ ومُتمكِّنًا تطبيق استراتيجيات تدريس متعددة واستخدام أدوات تفاعلية للتفاعل مع المُتدربين عن بُعد.
- القدرة على التكيف: أي التكيف مع بيئات التعلم المختلفة وتكييف الأساليب التدريبية مع هذه البيئات، إذ تُمثِّل هذه النقطة أمرًا بالغ الأهمية للمدرب أو المحاضر عن بعد، حيث أنه يجب أن يكون مرِنًا وسريعة الاستجابة، وأن يكون قادرًا على تعديل أسلوب التدريب ووتيرته ومحتواه ليتناسب مع مُختلف المتدربين ومنصات التكنولوجيا والظروف.
- التخطيط وإدارة الوقت: وهما من أهم الجوانب المُهمَّة التي على المُدرِّب مُراعَاتها في مجال التدريب عن بُعد، حيث يجب على المُدرِّب أن يكون قادرًا على تنظيم الجدول الزمني الخاص بالدَّورة التدريبية حتَّى تستوفي حقيقته التدريبية حقَّها الكامل بالشرح وإكساب المهارات للمُتدربين، كما وتحديد أهداف التدريب

ومحتوى الحقيبة التدريبية بشكل يتناسب وحاجات المُتدربين، وعليه أيضاً أن يعتني بتوزيع الوقت بين الشرح والمناقشة والتدريب العملي وتقديم التقييمات^{٦٠}.

- التصميم التعليمي: إذ يعرف المدرب الماهر كيفية تصميم خبرات تعليمية فعالة، حيث يُمكنه تقسيم المفاهيم المعقدة إلى وحدات يمكن إدارتها، ويستطيع أن يقوم بتسلسل المعلومات بشكل منطقي، وإنشاء أنشطة وتقييمات ومحتوى وسائط متعددة جذابة، تعمل مهارات التصميم التدريبي القوية على تعزيز فهم المتدرب والاحتفاظ به.

- تَقْنِيّ ماهر: كما أنّه على المدرب الذي يعمل عن بُعد أن يكون تقنياً ماهراً، أي أن يكون على دراية بالأدوات والتقنيات الحديثة التي يستخدمها في التدريب عن بُعد، مثل منصات التعليم عبر الإنترنت وبرامج الفصول الافتراضية وأدوات التفاعل المختلفة. وأن يكون مؤهلاً لحل المشكلات التقنية التي قد تنشأ خلال التدريب، وأن يكون مُستعداً لتقديم الدعم الفني للمتدربين عن الحاجة^{٦١}.

- التعلّم المستمر: يدرك المدرب الكفاء أو المحاضر عن بعد قيمة التطوير المهني المستمر، فيبقى على اطلاع بأحدث الاتجاهات والأبحاث والتطورات في مجاله التدريبي، وذلك من خلال توسيع معارفه بشكل مستمر وصقل مهاراته، بحيث يمكنه تزويد المتدربين بأحدث المعلومات وأكثرها صلة.

٦٠- Huggett, C. (2017). Virtual Training Tools and Templates: An Action Guide to Live Online Learning.

٦١- Boettcher, J. V., & Conrad, R.-M. (2016). The Online Teaching Survival Guide: Simple and Practical Pedagogical Tips.

٨- جودة التدريب عن بُعد:

لكل عملٍ مبادئٍ يقومُ عليها، تحفظُ عليه بُنيانه المعرفي والإجرائي، وتُقرَّرُ مستوى جودته، وكذلك التدريب عن بُعد، حيث أنه يقوم على عددٍ من المبادئ التي تُحدِّد مستوى جودته على صعيد التدريب نفسه وعلى صعيد المتدرب والتغذية الراجعة التي يُقدِّمها كعائد معرفيٍّ ومُحصَّلة نهائية للعملية التدريبية^{٦٢}، ومن هذه المبادئ:

- شمولية التدريب عن بُعد وترابط الخبرات التدريبية بهدف تطوير مهارات وكفاءات أفراد المجتمع وتوسع مداركهم وتعميق وعيهم وإلمامهم بكل ما هو حديث.
- استمرارية التدريب عن بُعد، حيثُ يقوم هذه النوع من التدريب على مبدأ «توفير التعلم مدى الحياة» للأفراد كافة، حيثُ أنه مُتاح في أي وقت وأي مكان.
- فعالية التدريب عن بُعد، من خلال نقل مجموع المعارف والمهارات المكتسبة في العملية التدريبية إلى مواقف العمل الحقيقية دون هدر.
- مرونة وتنوع التدريب عن بُعد، والتي تظهر من خلال البرامج والدورات التدريبية المختلفة والتي تُغطِّي العديد من التخصصات التي تتكيّف والتطورات التي تشهدها حياتنا العصرية، مُعتمدةً على كفاءة المدربين وجودة التجهيزات التقنية.
- كما يتميَّز التدريب عن بُعد بقابلية المتابعة، أي مراقبة الجودة

٦٢- صيام، محمد وحيد، ٢٠٠٥، التعليم عن بُعد كأحد نماذج التعليم العالي وبعض مجالات ضبط الجودة النوعية في أنظمتها، المؤتمر التربوي الخامس: «جودة التعليم الجامعي»، جامعة البحرين، المنامة، ص: ٨.

النوعية الخاصة به، ويتم ضبط الجودة عن طريق الإشراف المباشر للهيئات الأكاديمية -المُعترف بها- على جودة وفعالية ونجاعة البرامج التدريبية الإلكترونية عن بُعد.⁶³

الخاتمة:

احتل التدريب الإلكتروني المكانة الأهم في الموضوعات العلمية التي تتم مناقشتها في الساحة العلمية مؤخرًا، لما له من آثار إيجابية على نجاح الأفراد والمؤسسات في تحقيق أهدافهم العلمية والمعرفية والمهارية، حيث تسعى المؤسسات من خلال التدريب الإلكتروني للعمل على رفع قيمة مواردهم وكفاءاتهم من أجل تحقيق الأهداف ومواكبة التطورات التقنية.

ويعد التدريب الإلكتروني أحد المفاهيم الجديدة في تدريب الموارد البشرية، حيث أن الانتقال من النظام التقليدي في التدريب إلى النظام الإلكتروني الحديث (عن بعد) يتطلب تغيير وتطوير أنظمة التدريب ودفعها للتكيف مع التقنيات الحديثة، خاصة وأن التكنولوجيا ومتطلبات العمل الجديدة التي تفرض التغيير بشكل منتظم. دائم ومستمر.

كما يزيد استخدام التدريب عن بعد من كفاءة وفعالية التدريب، من خلال تمكين المتدرب من الحصول على مادته التدريبية في الزمان والمكان الذي يتناسب مع ظروفه الخاصة، وأيضًا لأنه يتيح للمتدرب التدريب في العديد من المجالات والموضوعات والتخصصات المختلفة، وذلك بما يتناسب مع اهتماماته ويحتاج إلى تنمية مهاراته ورفع

٦٣- عبد ربه، عاصم عبد الوهاب، ٢٠٠٤، «اقتصادات التعليم عن بُعد»، الاجتماع الثاني عشر للشبكة العربية لإدارة وتنمية الموارد البشرية، مسقط، عمان، ص: ٤.

مستوى قدرته على أن ينجز مهام وظيفته بأعلى مستوى من الجودة والإتقان.

المراجع:

المراجع العربية:

أبو خطوة، السيد عبد المولى، ٢٠١٣، «أثر برنامج تدريب عن بُعد بمساعدة الفصول الافتراضية في تنمية مهارات التقويم الإلكتروني، والاتجاه نحو التدريب عن بُعد لدى أعضاء هيئة التدريس»، مجلة عجمان للدراسات والبحوث، المجلد: ١٣، العدد: ١.

الأسمر، معاذ، ٢٠٠٧، التدريب الإلكتروني في المؤسسات المالية والمصرفية العاملة في فلسطين، مؤتمر اقتصاديات المعرفة، فلسطين، جامعة النجاح الوطنية، ص: ٣-٤.

الزنبقي، حنان سليمان، ٢٠١١، التدريب الإلكتروني، عمان، الأردن، دار المسيرة، ص: ١١.

الشُّكر، بطرس، ٢٠٠٨، دور التدريب في تقويم كفاءة أداء العاملين ضمن القطاع الفندقي، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد: ٧١، بغداد، ص: ١٥٤.

الشهري، عجلان، ٢٠١١، برامج التعلم والتدريب الإلكتروني: غياب النموذج يُبطئ من التقدم، مجلة التدريب والتنمية، العدد: ١٥٥،

<https://hrdscussion.com> .

الصيرفي، محمد عبد الفتاح، ٢٠٠٩، إعداد وتدريب المعلمين، عمان، دار ابن الجوزي، ص: ١٥.

الطالب، هشام يحيى، ٢٠٠٦، دليل التدريب القيادي، لبنان، الدار العربية للعلوم، ص: ١١.

القادري، سليمان أحمد، ٢٠٠٦، التدريب الإلكتروني عبر الإنترنت،

المؤتمر العربي الأول للتدريب وتنمية الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، الأردن، الجامعة الأردنية الهاشمية، ص: ٣-٢.

الموسوي، علي بن شرف، التدريب الإلكتروني وتطبيقاته في تطوير الموارد البشرية في قطاع التعليم في دول الخليج العربي، مشاركة مقدّمة إلى الندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات وتكنولوجيا الاتصال في التعليم والتدريب، كلية التربية، جامعة الملك سعود، ص: ٣.

الموسوي، علي بن شرف، مصدر سابق.

دويكات، معروف، ٢٠٠٧، بحث مقدّم إلى مؤتمر اقتصادات المعرفة، فلسطين، جامعة النجاح الوطنية، ص: ١٠.

رشيد، مازن فارس، ٢٠٠٩، إدارة الموارد البشرية: الأسس النظرية والتطبيقات العملية في المملكة العربية السعودية، الرياض، العيبكان للنشر والتوزيع، ص: ٦٧٨-٦٨٨.

صيام، محمد وحيد، ٢٠٠٥، التعليم عن بُعد كأحد نماذج التعليم العالي وبعض مجالات ضبط الجودة النوعية في أنظمتها، المؤتمر التربوي الخامس: «جودة التعليم الجامعي»، جامعة البحرين، المنامة، ص: ٨.

عبد ربه، عاصم عبد الوهاب، ٢٠٠٤، «اقتصادات التعليم عن بُعد»، الاجتماع الثاني عشر للشبكة العربية لإدارة وتنمية الموارد البشرية، مسقط، عمان، ص: ٤.

عبود، زرقين؛ شوقي، جباري، ٢٠٠٩، التدريب الإلكتروني مفهوم جديد لتنمية الموارد البشرية، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد السابع، كلية العلوم الاقتصادية التسيير والعلوم التجارية، جامعة العربي بن المهدي، أم البواقي، ص: ٣٠٣.

عودة، فراس محمد، ٢٠١٤، التدريب الإلكتروني وتنمية رأس المال الفكري، المجلة الإلكترونية لمركز التميز والتعليم الإلكتروني، مجلة دورية، الجامعة الإسلامية بغزة، <http://www.edutrapedia.illaf.net>.

كردي، أحمد، ٢٠١٦، مبادئ عملية التدريب الإداري، <http://2016/9/http://kenanaonline.org/posts/3321166>.

ميا، علي يونس؛ وآخرون، ٢٠٠٩، قياس أثر التدريب في أداء العاملين، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد: ٣١، العدد: ١، عمان، ص: ١٤٣.

المراجع الأجنبية:

Downes, S., 2005., "e-learning 2.0", Retrieved September 1, 2015, from <http://www.downes.ca/post/31741>.

Boettcher, J. V., & Conrad, R.-M. (2016). The Online Teaching Survival Guide: Simple and Practical Pedagogical Tips.

Huggett, C. (2017). Virtual Training Tools and Templates: An Action Guide to Live Online Learning.

د. محمد الرحالة (المملكة الأردنية الهاشمية)



المدرّب الدولي ومستشار التدريب
الحاصل على العديد من الشهادات
والرخص التدريبية المحلية والدولية
من الجمعية الأمريكية لاعتماد
المدرّبين بأمریکا AAA ومن المنظمة
العالمية بكندا للطيران الايكاو Ocao

ومن مالتى سيرف كوجنيك النيوزلندية ومن موزايكا البريطانية ومن
المجلس الثقافي البريطاني وعضو مجلس ادارة برابطة المدربين العرب
العديد من الدورات داخل وخارج دولة قطر للجهات الحكومية
وللقطاع الخاص وساهم بتخريج المئات من الخريجين كمدرّبين ويقدم
دورات وورش تدريبية في المجالات التربوية والادارية والتنمية البشرية

بحث إجرائي

تصميم برنامج تدريبي التعلم النشط في

الرياضيات

من خلال الاحتياجات التدريبية الفعلية

(المدارس الفلسطينية أُنموذج)

- مقدمة
- رؤية المدارس الفلسطينية
- موجهات البرنامج
- مفهوم الحاجة التدريبية
- الاحتياجات التدريبية
- أهمية تلبية الاحتياجات التدريبية
- مشكلة الدراسة
- حدود الدراسة
- أدوات الدراسة
- كيفية تلبية الاحتياجات التدريبية
- أنواع الاحتياجات التدريبية

- منهجية الدراسة
- أساليب تحديد الحاجات التدريبية في قسم الرياضيات
- أبرز الأمور الإيجابية عند المعلمين
- أبرز الأمور التي تحتاج تطوير عند المعلمين
- أمور أخرى
- تصميم تحليل الاحتياج التدريبي
- إجراءات البرنامج
- بيانات البرنامج التدريبي
- تنفيذ برنامج التعلم النشط في الرياضيات
- متابعة أثر التدريب
- التوصيات
- المقترحات

مقدمة:

أن الهدف الاستراتيجي الرئيس في كافة البرامج التدريبية، هو توسيع مدارك الفكرية للمتدربين المشاركين جنباً إلى جنب مع تحسين كفاياتهم التطبيقية بشكل ممنهج مبني على نهج ناجع ومنطقي للمؤامة ما بين متطلبات عملهم وتأهيلهم لأداء مهامهم حالياً ومستقبلاً على أكمل وجه الأمر الذي يساهم في رفع مستوى قدراتهم ومهاراتهم بشكل مستمر. وتشكل الاحتياجات التدريبية الفعلية الأساس لبدء برنامج البرنامج التدريبي الهادف إلى تطوير وتحسين كفايات المعلمين للارتقاء بمستوى تحصيل الطلبة وبناء الشخصية المثالية الكاملة والقيادية للطلاب في ضوء رؤية ورسالة المدارس الفلسطينية.

وتم تصميم هذا البرنامج في ضوء قيام موجه الرياضيات بتحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية من واقع بحث إجرائي قام به موجه عام الرياضيات استخدام به أساليب البحث العلمي. وقد باشر بتنفيذ ورش التعلم النشط في أيام اجتماعات قسم الرياضيات في كل مدرسة: البنين - المعلمات - المشتركة، اعتباراً من 8 يناير كما يتضح بجدول تنفيذ البرنامج، ونظراً لعدم وجود اجتماعات محددة مع معلمات مدرسة الروضة والتمهيدي فقد تم التنسيق مع مديرة المدرسة لزيارة المدرسة وأبدت تعاونها في قيام موجه عام الرياضيات بتقديم ورش للمعلمات حيث أنهن غير متخصصات في تدريس الرياضيات والمنهج الروضة والتمهيدي به بعض المشكلات وأبدت المعلمات رغبتهم لمزيد من التطوير للمشاركة بالبرنامج التدريبي.

رؤية المدارس الفلسطينية:

المدرسة الفلسطينية بدولة قطر امتداد طبيعي لمدارس فلسطين، وهي مؤسسة تربوية قائمة على صقل شخصية الطالب. وربطها بالوطن ربطاً ثقافياً وتعليمياً وتعلّماً. والمدرسة استندت في أجدتها على الأصالة والتجديد والإبداع والابتكار والتألق والانفتاح والخصوصية. وهي قادرة في نفس الوقت على بناء شخصية متكاملة خاكي الحاضر، وتبصر للمستقبل بكل غنماته. وخرّج شخصية قيادية فاعلة قادرة على ولوج الحياة بكل ثقة وثبات. مع الانتماء الوطني والقومي. من خلال رؤية متجددة. جهود إدارية وتعليمية وإشرافية متميزة .

موجهات البرنامج:

وفي هذا الصدد اقتبس مقتطف من كلمة المشرف العام*على المدارس الفلسطينية بدولة قطر ” ليس صعباً على أي إنسان طموح أن يبني لنفسه عالماً يحقق لغيره السعادة والأمل في مستقبل مشرق يخدم من خلاله مجتمعه، ووطنه“ ونعتبرها كعاملين بالمدارس الفلسطينية موجه رئيس لنا بتقديم الآراء والأفكار الإبداعية والمبادرات الرائدة التي نحقق بها التميز.

مفهوم الحاجة التدريبية:

يقصد بالتعريف الإجرائي للاحتياجات التدريبية هي مجموع العمليات، والبرامج، والأنشطة المحددة والمقدمة من قبل موجه مادة الرياضيات في المدارس الفلسطينية بهدف تحقيق التطور الوظيفي، وتحسين

كفاءة وفعالية معلمي ومعلمات الرياضيات انطلاقاً من رؤية ورسالة المدرسة الفلسطينية وتوجهات قياداتها من خلال أسس تحليلية لجوانب العملية التعليمية في الرياضيات والمقدمة نتيجة رغبة ملحة بتحسين الطرق والأساليب والوسائل وتنمية التفكير الرياضي والتفكير الناقد والتفكير الإبداعي لتحقيق الأهداف المطلوبة والارتقاء بكفايات المعلمين وتحصيل الطلبة.

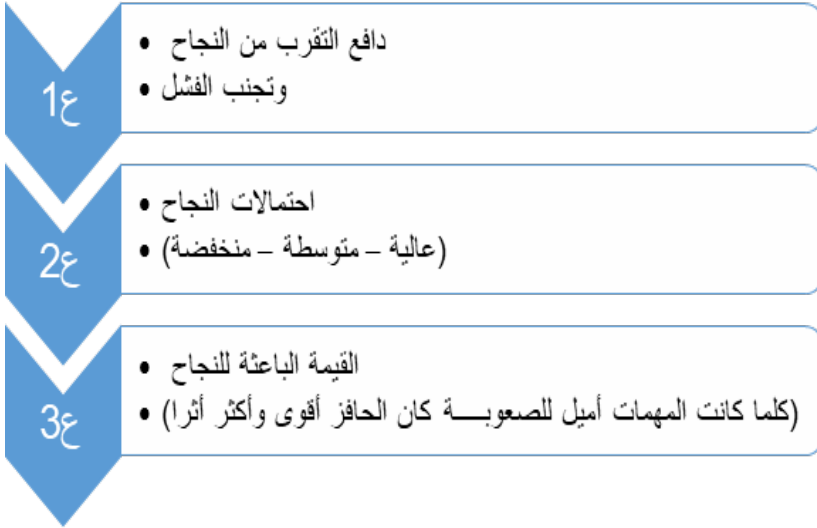
وهذا يعني أن الحاجة هي :-

- اختلال في توازن العضوية بين الإيجابية والسلبية.

- الفرق بين ما نحن عليه وما نسعى إلى تحقيقه من تطلعات وطموحات وتوقعات ومخرجات.

وللوقوف على تنوع الحاجات بين المادية قليلة التأثير والمعنوية عميقة التأثير والأكثر ديمومة، وهذا يعني عملياً (كلما كانت الدوافع نفسية ومعنوية (دوافع التقبل والاستحسان والشعور بالجدارة وتحقيق الرضا الرب العالمين... ..) كانت الإنجازات أعلى وأكثر إبداعاً).

وتختلف قوة الدوافع لتحقيق النجاح بين الأفراد باعتبارها متعلمة مكتسبة وهي تختلف لدى الفرد الواحد في المواقف المختلفة. وهذا يتأثر بعوامل رئيسية ثلاثة هي:



*كلمة المشرف العام على المدارس الفلسطينية بدولة قطر الدكتور
يحيى الأغا 2021م

الاحتياجات التدريبية:

مقدمة حول الحاجات وأهمية الكشف عنها وتلبيتها في أثناء الخدمة وأثرها على تمكين المعلم في أداءه لمهام دوره بكفاءة وفعالية، كما تشمل أنواع الحاجات وأكثرها أثرا واستمرار من واقع النظرية مقارنة بالممارسات في واقع العمل الميداني.

إن مفهوم الحاجات مفهوم مركب جامع ، تنضوي تحته حاجات الفئة المستهدفة التي تُمكنها من أداء أدوارها الجديدة باقتدار وتميز، وحاجات النظام التعليمي المتجددة التي يلزم إكسابها (معارف ومهارات واتجاهات) إلى الفئة المستهدفة ، وحاجات النظام التربوي على مستوى الوطن وما يتطلبه الأمر من تنشئة تحقق للوطن ريادته

وقوته ومنعته... هذا من جانب ومن جانب آخر فإن هذا التنوع في الحاجات يقابلها تعدد في الجهات التي تقرر هذه الحاجات لنفس الفئة المستهدفة ، ففي الوقت الذي يقرر أي فرد مستهدف حاجاته ، فإنه يحتاج أيضاً لمن يؤيد هذه الحاجات أو يُضيف إليها أو يحذف منها ممن هم يعملون معه في المدرسة أو من يشرفون على عمله من نفس النظام أو من يتعاملون معه ممن تخدمهم المدرسة . هذا فضلاً عن تنوع أشكال تحديد وتقييم هذه الحاجات وتقدير أوزانها وأولوياتها بين الاستبانة واستطلاع الآراء والملاحظة المنظمة ورصد الأداء والسجل التراكمي وتوظيف المقاييس وخاصة مقاييس الاتجاهات ورصد مناخ المؤسسة.

أهمية تلبية الاحتياجات التدريبية:

لتحديد وتلبية الاحتياجات التدريبية أهمية كبير للمؤسسات، والأفراد، أهمها ما يأتي:



الوقاية:

تقدم الاحتياجات التدريبية وسيلة وقائية تمنع حدوث المشكلات العملية الناتجة عن نقص المهارات، إذ يمكن اتباع خطوات استباقية تساعد على حل الأخطاء قبل تحولها إلى مشكلات من خلال توفير برامج تلبي الاحتياجات التدريبية.

تحديد مسار التدريب:

تحليل الاحتياجات التدريبية يساعد على الكشف عن الحاجات التدريبية الحقيقية وتقديمها للمعلمين بما يحقق التطور المطلوب في مجال العمل، من خلال التركيز على تطوير المهارات الضرورية مما ينتج عنه التحكم بالعوامل المُعيقَة للعمل ومنع ظهورها وتوفير الوقت، إذ أن التدريب دون وجود حاجات، وفجوات حقيقة بين المهارات والمعرفة الحالية وبين الناتجة عن التدريب سبب في هدر الوقت والجهد والمال.

تحقيق أهداف العمل:

تُعد تلبية الاحتياجات التدريبية سبب في تحقيق أهداف وغايات العمل من خلال تمكين الموظفين بالمعرفة والمهارات التي تقلل نسبة الوقوع في الخطأ، وتمكنهم من تحقيق النجاح، والتطوير على المستوى العام والشخصي.

كيفية تلبية الاحتياجات التدريبية:

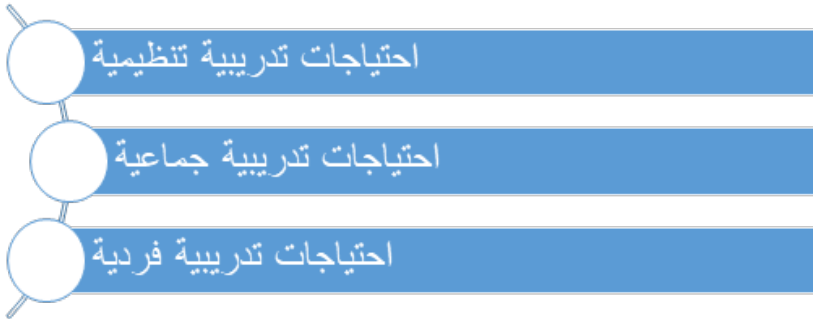
يتطلب تحديد الاحتياجات التدريبية وتقديمها عدة إجراءات كما يأتي:

تحديد المهارات الحالية:

يتوجب على الجهات المسؤولة تحديد المهارات المطلوب امتلاكها من الموظفين من أجل تحقيق أداء وظيفي مثالي، والجدير بالذكر أنه يجب تحديد الأدوار والمهارات في هذه المرحلة لكل قسم بشكل منفصل عن الآخر. تقييم المهارات الحالية: يشكل تقييم المستوى المهاري والمهني لدى الموظفين، ومقارنة المهارات مع المهارات المطلوبة التي تم تحديدها مسبقاً، الخطوة التالية في عملية تحديد وتقديم الاحتياجات التدريبية. تحديد المستوى المتوقع: تسليط الضوء في هذه المرحلة على نقاط الضعف والفجوة ما بين المهارات المطلوبة والمتوفرة وعليه يتم تحديد البرامج التدريبية والأنشطة والعمليات المحدثة لتغيير المطلوب الهادف لسد الفجوات مهارية والارتقاء بالمستوى الوظيفي للموظفين في كل قسم.

أنواع الاحتياجات التدريبية:

تنقسم الاحتياجات التدريبية إلى 3 أنواع أساسية وهي كما يأتي:



احتياجات تدريبية تنظيمية:

ترتبط الاحتياجات التدريبية التنظيمية بالمنظمة بصورة أساسية بحيث تلبي أهداف العمل، وتعزز نقاط قوة المؤسسة، وتعالج نقاط ضعفها، والتي تتضمن؛ تحديد مستويات التوافق بين القوى العاملة مع احتياجات العمل الفعلية، وتحديد مستويات الخبرة الحالية والمراد توافرها مستقبلاً، وتقييم الأهداف وتحديدها تفصيلياً، ودراسة قدرة تحقيقها بناء على مستوى فريق العمل.

احتياجات تدريبية جماعية:

الاحتياجات التدريبية الجماعية أو احتياجات فريق العمل، وتشمل هذه الاحتياجات كافة المتطلبات، والاستراتيجيات، وخطط التطوير المرادة لتلبية حاجات الموظفين الإداريين وغير الإداريين.

احتياجات تدريبية فردية:

ويقصد بالاحتياجات التدريبية الفردية جميع المتطلبات للأفراد في المنظمات والمؤسسات التي توفر التعليم الخاص والمهارات التي تحسن الأداء الوظيفي على المستوى الشخصي، وتلبي الطموحات المهنية، وأهدافهم الشخصية.

مشكلة الدراسة:

في ضوء توجهات المسؤولين بالمدرسة الفلسطينية لتنمية وصقل شخصيات الطلبة والارتقاء بتحصيلهم ورفع كفايات المعلمين يحتاج المستهدفون من معلمي ومعلمات الرياضيات إلى تلبية احتياجاتهم التدريبية الفعلية بعد الكشف عنها وتحديدها.

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة بالأسئلة البحثية الآتية: -

- ١- ما أساليب تحديد الاحتياجات التدريبية للمعلم التي تتطلبها خطة التطوير ومحتواها للبرنامج التدريبي لمعلمي ومعلمات الرياضيات؟
- ٢- ما الشكل الأنسب لتصميم البرنامج التدريبي للفئات المستهدفة؟
- ٣- ما أشكال التقويم الأنسب لتقييم أثر البرنامج التدريبي؟

حدود البرنامج:

- حدود زمنية: العام الدراسي 2022/2023م
- حدود مكانية: دولة قطر - الدوحة - المدارس الفلسطينية
- حدود بشرية: معلمي ومعلمات الرياضيات بالمدارس الفلسطينية

أدوات البرنامج:

- استمارة تقييم الحصة الصفية: تقييم أداء المعلم أثناء الحصة
- الملاحظة: ملاحظه موجه الرياضيات للبيئة الصفية والمدرسية
- المقابلة: مقابلة المعلم ونقاشه حول أبرز النقاط الإيجابية وما يحتاج إلى تحسين
- تقييم الطلبة خلال الحصة ومن خلال الاطلاع على تقييم نتائج الفصل الدراسي الأول هذا العام

منهجية الدراسة:

وللإجابة عن هذه أسئلة الدراسة تم اتخاذ المنهجية التالية:

أولاً: - أساليب تحديد الحاجات التدريبية الفعلية لمعلمي الرياضيات:

في ضوء مكونات الاحتياجات التدريبية أعلاه تم تحليل الاحتياج التدريبي للمعلمين بأحد الطرق الآتية: - تدريب كل المعلمين على جميع الاحتياجات التدريبية، حيث تصلح هذه الطريقة عندما تكون المناهج والكتب مطورة أو المعلم جديد بالمدرسة أو ذو خبرة لكنه بحاجة إلى مزيدا من الصقل للمهارات وتنمية الاتجاهات وفي ضوء توصية وتقدير الخبراء التربويون أن جميع المستهدفين بحاجة إليها، ومثل ذلك مهارات توظيف التعلم النشط الذي يجمع كثير من الاحتياجات التدريبية في بوتقة واحدة تتناول تفعيل دور المعلم والطالب وتوفير البيئة الشائقة للتعليم والتعلم وهذه الطريقة أسهل بحيث يتم رصد جميع المعلمين في كل مسار تعليمي مقابل الحاجات المقررة سواء كانت تخصصية مهارية أم معنوية قيمة أو اتجاهات لتنمية التفكير .

وقد يضاف للبرنامج حاجات خاصة إضافية في يوم تدريبي حددها المعلمون في أثناء التدريب إما لعدم التمكن من بعض الموضوعات أو المهارات في أثناء التدريب، أو إضافة مهارات لم تكن بالبرنامج وخاصة المهارات البيداغوجية والتكنولوجية. وقد تكون لتغير فئة المستهدفين من معلمين إلى مدرّبين حيث تظهر هنا الحاجات ذات الصلة بمهارات التدريب من خلال متابعة موجه الرياضيات لمعلمي ومعلمات الرياضيات بمدرسة البنين ومدرسة البنات والمدرسة المشتركة استخدم عدة أساليب لتحديد الاحتياجات التدريبية، وكلما تعددت الأساليب

وتداخلت نصل إلى دقة أكثر في تحديد الحاجات التدريبية وتشخيص الموجه لها ونقترب أكثر من تحديدها لتكون فردية أو زمريه. ونكتفي هنا بذكرها لأنها لازمة لوضع الأدوات والإجراءات للتدريب.

قيام موجه عام الرياضيات بالزيارات الصفية للمعلمين والمعلمات

تقييم الموجه للزيارة بنموذج خاص (مرفق) تضمن:

o البيانات الأساسية - أبرز الأمور الإيجابية -أبرز الأمور التي تحتاج إلى تطوير - أمور أخرى - توصيات مقترحة.

مناقشة المعلمين بتقييمهم خلال أدائهم في الحصة الصفية

الاطلاع على تحضيرات المعلمين والمعلمات

مناقشة الطلبة بعد انتهاء المعلم من تدريس الدرس

الاطلاع على كتب ودفاتر بعض الطلبة

مقابلة الموجه للمعلم وكذلك بغرض الاطلاع على ما حدده المعلم لنفسه من حاجات لتأكيدها أو نفي بعضها أو إضافة أخرى.

حاجات خاصة إضافية في يوم تدريبي يحددها المعلمون في أثناء التدريب إما لعدم التمكن من بعض الموضوعات أو المهارات في أثناء التدريب، أو إضافة مهارات لم تكن بالبرنامج.

مناقشة موجه الرياضيات للمدير والمديرة ببعض قضايا المعلمين .

ملاحظات الموجه حول البيئة الصفية والمدرسية

اطلاع الموجة على بعض كتب الرياضيات المدرسية ومناقشة
بعض المعلمين بسلامة المنهج

لقاء الموجة مع عدد من أولياء الأمور

أبرز الأمور الإيجابية عند المعلمين:

كتابة التاريخ اليوم والأهداف على السبورة

لدى أغلبية الطلبة كتاب رياضيات ودفتر

البعض يعزز القيم التربوية

البعض يعزز الهوية الفلسطينية

بعض يهدهد للدرس بتدريب او تمرين ام مراجعة مفاهيم سابقة

مناقشة الطلبة بتمرين حول مساحة شكل هندسي ومناقشة

كيفية حله مع الطلاب من خلال إجراء عمل تقسيم الشكل إلى مربع

- مستطيل - تحديد القاعدة - تحديد الارتفاع

معظم المعلمين يركزون على استخدام المعلم والطالب لكتاب

الرياضيات

تقييم المعلم لاستجابات بعض الطلبة

إعطاء أمثلة وتدريبات لتوضيح القاعدة - العملية

يتناول بعض المعلمين مسائل حياتية

متابعة حل الطلاب للتمارين ومناقشتهم فيه

يشجع المعلم طلابه على تبسيط الحل ويشارك طلابه

وجود تحضير للدرس

أبرز الأمور التي تحتاج إلى تطوير:

استخدام جميع المعلمين لكتاب الطالب باعتباره المصدر
الرئيس للمنهج

وجود دفتر حساب مربعات لدى جميع الطلبة وكتابة الأرقام
داخل كل مربع

استخدام المعلم وسائل تعليمية: أشكال ومربعات ومستطيلات
ومضلعات لشرح المساحة والحجوم

الإفادة من العروض التقديمية في شرح خصائص الأشكال متوازي
المستطيلات من مجسم ثلاثي الإبعاد إلى شكل ثنائي الإبعاد

حث المعلم الطلبة استخدام كتاب الطالب وتمارينه

تقييم المعلم لاستجابات معظم الطلبة

استخدام المعلم للسبورة البيانية أو شبكة المربعات

عمل أوراق عمل إيجاد المساحات: المربع - المستطيل - متوازي
المستطيلات

استخدام المسطرة / شبكة مربعات / رسم بياني في رسم الأشكال
الهندسية وإيجاد المساحات كما بالتحضير

مشاركة الطلبة قليلة ومقتصرة على إجابات الطلبة عن الأسئلة

بعض المعلمين لديهم الإدارة الصفية تحتاج إلى المزيد بضبط
سلوكيات بعض الطلاب والتأكيد عليهم بالانتباه أثناء الحصة والتصرف

في الحالات التي تستدعي ذلك

تفعيل خطة التحضير داخل الصف

أبرز الأمور التي تحتاج تطوير عند بعض المعلمين:

- مسح المعلم للسبورة مباشرة بعد إعطاء المعلم وقت مناسب لكتابة الطلبة
- استخدام حروف بدلا من الأعداد داخل الأشكال حتى لا يحدث لبس لدى الطلاب بين الأعداد وأجزاء الأشكال المرقمة
- التأكد من كتابة الطلاب وتقسيم السبورة لتحسين الكتابة عليها
- ضبط سلوكيات بعض الطلبة
- التأكيد على الطلاب إحضار دفتر رياضيات مربعات كبيرة ومسطرة لرسم الأشكال وفرجار لرسم الدائرة
- إعطاء تدريبات ومسابقات تحفز وتنمي ثقة الطلبة بأنفسهم
- النظر بشكل مستمر لمجموعة الطلبة وللطالب فترة ضئيلة
- استخدام التعلم الزمري والتعاوني وتنمية مهارات العمل الجماعي
- المرور بين الطلاب ومتابعة الحل وتصحيح الأخطاء
- ربط الرياضيات بالحياة من خلال تناول مسائل ومواقف وأدوات حياتية

- معالجة بعض المعلمين لأخطاء الطلبة الشائعة
- مراعاة الفروق الفردية
- الاهتمام بالتحضير الجماعي والتنسيق بين الجميع
- التأكد من صحة إجابات كتاب الطالب

أمور أخرى:

- ضرورة تعديل وضع السبورة إلى الأسفل وخاصة بصفوف المرحلة الابتدائية والإعدادية حيث أن الطلبة لا يستطيعون الكتابة عليها إلا على اسفلها فقط وكذلك المعلم يستفيد من نصف السبورة الأسفل الأمر الذي يعيقه عن تنظيم كتابته على اللوح.



- لا يوجد أدوات ووسائل خاصة لتعليم الرياضيات كالأدوات الهندسية والقطع والمعداد والمضلعات والمجسمات الهندسية التي تجعل الرياضيات محسوسة وليس علم مجرد.



- تصميم تحليل الاحتياج التدريبي الفعلي :

بحسب متطلبات برنامج تطوير معلمي ومعلمات الرياضيات يتبين أن هناك ثلاثة مكونات للحاجات التدريبية متفاوتة بالوزن ودرجة الأولوية وهي: -



1 - الحاجات البيداغوجية (أساليب التعليم والتعلم في الرياضيات) المرتبطة بمنهج الرياضيات المقرر، وأساليب تدريسه بمعنى كيف يصل هذا المحتوى للمتعلم ويفهمه ويتقن تعلمه له، وهي الأكثر أولوية ويصل وزنها بالبرنامج التدريبي وتشكل هذه الحاجات معا حوالي

70% من وزن البرنامج التدريبي.

2 - الحاجات الأكاديمية التخصصية في منهج الرياضيات باعتبار أن هناك مراحل ومحتوى تعليمي مطور، وهي مهمة ويصل وزنها بالبرنامج التدريبي إلى حوالي 20%.

3 - الحاجات المعنوية القيمة المرتبطة بأثر التمكن من متطلبات المعلم الجيد على النفس والطلبة والمدرسة والمهنة. وهنا يضاف لها بالنسبة لفئة المعلمين مهارات التدريب والتعامل مع الكبار وبالذات مهارات الأقناع والتواصل الإيجابي ويصل وزنها إلى 10%.

إجراءات البرنامج:

• إحاطة رئيس التوجيه بالمدارس الفلسطينية بالإجراءات التي قام بها موجة الرياضيات أولا بأول بتقارير الزيارات الصفية وأبرز النقاط الإيجابية وأبرز النقاط التي تحتاج مزيد من التطوير والتحسين ومقترح تقديم موجه الرياضيات لبرنامج تدريبي حول التعلم الذي يلبي حاجاتهم وتطلعات قيادة المدارس الفلسطينية بالارتقاء بتحصيل الطلبة وتنمية شخصياتهم وتطوير المعلمين والمعلمات وصولا لتحقيق تميز المدارس وقد أبدى المشرف العام ورئيس التوجيه ومدراء المدارس الاستحسان بقيام موجه الرياضيات ببرنامج التعلم النشط في الرياضيات.

• قيام موجه الرياضيات بتقديم برنامج تدريبي حول التعلم النشط لكل من معلمي ومعلمات الرياضيات ومعلمات رياضيات المدرسة المشتركة ومتابعة تنفيذ المعلمين لاستراتيجيات التعلم النشط داخل / خارج الصف.

• ضرورة أن يبنى المعلم التعلم النشط على الطالب باعتباره محورا

للمعملية التعليمية التعلمية.

ثانيا: الشكل الأنسب لتصميم البرنامج التدريبي للفئات المستهدفة

البرنامج التدريبي: التعلم النشط في الرياضيات:

الإطار العام للبرنامج:

ويتضح ذلك من بيانات البرنامج التدريبي:

اسم البرنامج التدريبي: التعلم النشط في الرياضيات باعتباره يحقق كثيرا من متطلبات واحتياجات المعلمين.

الغاية:

الغاية من هذا البرنامج تمكين معلمي ومعلمات الرياضيات من مهارات التعليم والتدريس بأسلوب تفاعلي يوسع مدارك المعلمين وينمي قدراتهم بتوظيف التعلم النشط لتحفيز وتنمية معارف ومهارات وتفكير طلابهم.

الهدف العام:

نتوقع من المشاركون تحقيق النتائج الآتية (بمشيئة الله):

تنمية كفايات وقدرات معلمي ومعلمات الرياضيات بتوظيف التعلم النشط في تنفيذ التعليم والتدريس بكفاءة وفعالية عالية من خلال تزويدهم بالمعارف والمهارات وأسس التعلم الذي يرفع مستوى

الأكاديمي الحقيقي للطلبة وينمي ويصقل شخصياتهم..

الأهداف التفصيلية:

- تهدف هذه الدورة إلى إكساب المعلمين والمعلمات الأهداف التالية:
- يتعرف المشاركون مفهوم التعلم النشط
- يميز المشاركون التعليم النشط عن التعليم التقليدي
- يحدد أهمية وفائدة التعلم النشط
- يحدد أدوار المعلم في التعلم النشط
- يحدد أدوار المتعلم في التعلم النشط
- يبين أدوات التعلم النشط في تدريس الرياضيات.
- يتعرف استراتيجيات التعلم النشط في تدريس الرياضيات.
- يوظف استراتيجيات التعلم النشط في تدريس الرياضيات.
- يصمم أنشطة في التعلم النشط في تدريس الرياضيات.
- يطبق التعلم النشط في تدريس الرياضيات.
- يذكر المعوقات في تنفيذ التعلم النشط في تدريس الرياضيات.
- يبين كيفية التغلب على المعوقات التي تواجهه في التعلم النشط في تدريس الرياضيات.
- يعدل الخطة الصفية لتلائم مع التعلم النشط

الفئة المستهدفة:

معلمي ومعلمات رياضيات المدارس الفلسطينية ويبلغ عددهم (28) معلم ومعلمة.

المكان: المدرسة الفلسطينية - قاعة مصادر التعلم (المكتبة الرئيسية) / صف دراسي

الزمان: خلال اجتماع القسم لكل مدرسة أو الحصة السادسة يوم الخميس

الزمن: حصة وبشكل دوري حتى 10 حصص

المدربين: - د. محمد يوسف الرحالة - موجه الرياضيات بالمدارس الفلسطينية

مع تدريب الأساتذة من معلمي ومعلمات الرياضيات بالمدرسة للقيام بالتدريب والمشاركة فيه.

الحدود الزمانية:

الفصل الدراسي الثاني 2022/2023م

التوقيت:

حصة دراسية (الحصة الأخيرة من يوم الخميس)

المحاور:

- مفهوم التعلم النشط

- أهمية وفائدة التعلم النشط
 - الفرق بين التعليم النشط والتعليم التقليدي
 - أدوار المعلم في التعلم النشط
 - أدوار المتعلم في التعلم النشط
 - أدوات التعلم النشط في تدريس الرياضيات.
 - أساليب التعلم النشط في تدريس الرياضيات.
 - استراتيجيات التعلم النشط في تدريس الرياضيات.
 - أعداد وتصميم أنشطة في التعلم النشط
 - تطبيق أنشطة في التعلم النشط في تدريس الرياضيات.
 - كيفية التغلب على معوقات في التعلم النشط في تدريس الرياضيات.
 - تعديل وتقييم الخطة الصفية لتلائم مع التعلم النشط في تدريس الرياضيات.
- أثر التدريب

تنفيذ برنامج التعلم النشط في الرياضيات:

- قيام قسم الرياضيات بتقديم برنامج تدريبي حول التعلم النشط لكل من معلمي ومعلمات الرياضيات ومعلمات رياضيات المدرسة المشتركة والروضة والتمهيدي ومتابعة تنفيذ المعلمين لاستراتيجيات التعلم النشط داخل / خارج الصف.

- ضرورة أن يكون الطالب محورا للعملية التعليمية التعليمية في التعلم النشط من خلال:



الجدول الزمني لتنفيذ البرنامج:

اليوم	المحتوى	الأهداف	المدرّب	معلمي الرياضيات	معلمات الرياضيات	معلمات الرياضيات المشتركة	معلمات رياضيات التمهيدي	ملاحظات
١	مفهوم التعلم النشط الفرق بين التعليم النشط والتعليم التقليدي	- يتعرف المشارك مفهوم التعلم النشط - يميز المشارك الفرق بين التعليم والتعليم والتعلم - يعدد فوائد التعلم النشط	د. محمد رحالة	٨ يناير	١٦ يناير	٨ يناير	٢٣ يناير بحضور أ. منال المديرية	تم الإنجاز

٢	أدوار المعلم في التعلم النشط أدوار المتعلم في التعلم النشط تطبيقات على دور المعلم والطالب	- يحدد أهمية وفائدة التعلم النشط - يحدد أدوار المتعلم في التعلم النشط - يميز دور المعلم عن دور الطالب - يطبق أدوار كل من المعلم والطالب في الحصة الصفية	د. محمد رحاحلة	١٥ يناير في المختبر نظرا لإشغال المكتبة	٢٦ يناير	١٥ يناير	٢٦ يناير	تم الإنجاز فقط للمعلمين وللمشركة

٣	أدوات التعلم النشط	- يتعرف أدوات التعلم النشط - يصمم أدوات التعلم النشط - يوظف أدوات التعلم النشط	٥. محمد رحالة	في المكتبة	٢ فبراير	تم الإنجاز
٤	أساليب واستراتيجيات التعلم النشط	- يتعرف أساليب واستراتيجيات التعلم النشط - يميز بين الأسلوب والاستراتيجية - يطبق أساليب واستراتيجيات التعلم النشط		في المكتبة	٩ فبراير	تم الإنجاز
٥	أعداد وتصميم أنشطة في التعلم النشط	- يتعرف أنشطة في التعلم النشط - يصمم أنشطة في التعلم النشط - يطبق التعلم النشط		في المكتبة	١٦ فبراير	تم الإنجاز
٦	كيفية التغلب على معوقات في التعلم النشط			في المكتبة	٢٣ فبراير	تم الإنجاز

٧	تعديل وتقييم الخطة الصفية لتتلائم مع التعلم النشط	- يقيم التحضير والخطة الصفية في ضوء التعلم النشط - يعدل التحضير والخطة - يطبق الخطة المعدلة في التعلم النشط بالحصة		٢ مارس ٧ مارس ١٦ مارس	
٨	أثر التدريب	- يتعرف أثر التدريب - يبين أثر التدريب على نفسه والمعلمين والطلبة	في المكتبة	مارس	

ملاحظات:

١- مفهوم التعلم النشط

الفرق بين التعليم النشط والتعليم التقليدي.

أهمية وفوائد التعلم النشط:

- يتعرف المشاركون مفهوم التعلم النشط

- يميز المشاركون الفرق بين التعليم والتعلم

- يميز المشارك التعليم النشط عن التعليم التقليدي

- يحدد فوائد التعلم النشط

- يحدد أهمية وفائدة التعلم النشط

2 - أدوار المعلم في التعلم النشط:

أدوار المتعلم في التعلم النشط:

تطبيقات على دور المعلم والطالب - يحدد أدوار المعلم في التعلم النشط

- يحدد أدوار المتعلم في التعلم النشط

- يميز دور المعلم عن دور الطالب

- يطبق أدوار كل من المعلم والطالب في الحصة الصفية

فقط للمعلمين وللمشاركة:

3 - أدوات التعلم النشط:

- يتعرف أدوات التعلم النشط.

- يصمم أدوات التعلم النشط.

- يوظف أدوات التعلم النشط.

4 - أساليب واستراتيجيات التعلم النشط:

- يتعرف أساليب واستراتيجيات التعلم النشط.

- يميز بين الأسلوب والاستراتيجية.

- يطبق أساليب واستراتيجيات التعلم النشط

5 - أعداد وتصميم أنشطة في التعلم النشط:

- يتعرف أنشطة في التعلم النشط.

- يصمم أنشطة في التعلم النشط.

- يطبق التعلم النشط.

6 - كيفية التغلب على معوقات في التعلم النشط

7 - تعديل وتقييم الخطة الصفية لتلائم مع التعلم النشط

- يقيم التحضير والخطة الصفية في ضوء التعلم النشط

- يعدل التحضير والخطة

- يطبق الخطة المعدلة في التعلم النشط بالحصّة

8 - أثر التدريب

- يتعرف أثر التدريب

- يبين أثر التدريب على نفسه والمعلمين والطلبة

هذا وسوف يتم اختيار المعلم المناسب في كل ورشة بعد نقاش الموجه معه وتقديم الدعم التدريبي له ليتمكن من كفايات التدريب وتقديم تدريب تفاعلي يرتقي بكفايات المعلمين وينمي شخصيات الطلبة ويرفع من مستوياتهم التحصيلية في الرياضيات.

ملاحظة:

نظرا للأقبال وحماس معلمي ومعلمات برنامج التعلم النشط والفائدة وتقييمات المعلمين فقط قررت إدارة المدارس تحديد يوم معين (الخميس) للتدريب وبحضور بعض المعلمين والمعلمات من أقسام أخرى.

متابعة أثر التدريب:

من خلال نقاش موجه الرياضيات للمعلمين والمعلمات وحضور الموجه للزيارات الصفية اتضح أن هنالك أثر واضح عند بعض المعلمين والمعلمات في الأخذ باستراتيجيات التعلم النشط وإثارة دافعية الطلبة وتنمية تفكيرهم وتغير واضح في دور كل من المعلم والطالب كما يلي:

المقترحات:

إعداد برنامج تدريبي شامل بمشاركة موجهي المواد الدراسية بالمدارس الفلسطينية يتضمن:

تحضير دروس نموذجية في كل صف بأسلوب التعلم النشط في تدريس الرياضيات.

توظيف التعلم النشط في كل مادة بأسلوب التعلم النشط.

المراجع:

- رؤية المدرسة الفلسطينية
- كلمة الدكتور يحيى الأغا المشرف العام
- محضر لقاء الدكتور يحيى الأغا المشرف العام بقسم الرياضيات
- د. فايد عاشور، توجهات الدكتور فايد عاشور رئيس التوجيه التربوي بالمدارس الفلسطينية.
- د. محمد الرحالة ورشة تدريب المدربين، مركز ميجا للتدريب الإداري، الدوحة، 2020م
- الإدارة العامة لمنطقة الجهراء التعليمية، استراتيجيات التعلم النشط، الكويت: وزارة التربية، دولة الكويت، صفحة 5-2.
- د. لمياء محمد أيمن خيري (2018)، التعلم النشط، جمهورية مصر العربية: دار يسطرون للنشر، صفحة 3-21.
- د. انتصار خليل عشا، د. فريال محمد أبو عواد، أيمن عيد، د. إلهام علي الشلبي (2012)، "أثر استراتيجيات التعلم النشط في تنمية الفاعلية الذاتية والتحصيل الأكاديمي لدى طلبة كلية العلوم التربوية التابعة لوكالة الغوث الدولية"، مجلة جامعة دمشق، العدد 1، المجلد 28، صفحة 520-526.
- د. سها أبو الحاج، د. حسن المصالحه (2016)، استراتيجيات التعلم النشط: أنشطة وتطبيقات عملية (الطبعة الأولى)، عمان-الأردن. بتصرف.
- Cynthia J. Brame, "Active Learning", -cft.vanderbilt.edu, Retrieved 31-10-2019. Edited

Active Learning”, www.blogs.nvcc.edu, Retrieved 2-11-2019.-”

Edited. “Active learning”, www.lo.unisa.edu.au, Retrieved
2-11-2019. Edited

مواقع على الأنترنت.

أحمد فتحي الفخراي (جمهورية مصر العربية)



مدرب معتمد محترف من المركز
العربي للتدريب وإتحاد المعلمين
العرب

لايف كوتش معتمد من أكاديمية
الخبراء الدولية للإدارة والتدريب
وإتحاد المعلمين العرب

عضو رابطة المدربين العرب ، أعضاء الأكاديمية الكندية للتطوير والتدريب
(CADT)

مشارك في عدد من الملتقيات التي تختص بالتدريب والكوتشينج ، وأعمل
حاليا محاسب بشركة الأسكندرية لتوزيع الكهرباء .

بعض صفات وأساليب الرسول ﷺ في التعليم والتدريب

المحاور الرئيسة:

● تمهيد.

بعض صفات المعلم ﷺ في التعليم والتدريب:

✓ الرحمة.

✓ الصبر.

✓ الفطنة.

✓ قوة الشخصية.

بعض أساليب الرسول ﷺ في التعليم والتدريب:

✓ أسلوب القصة.

✓ أسلوب طرح الأسئلة.

✓ أسلوب الإقناع.

✓ أسلوب ضرب الأمثال.

✓ أسلوب البيان العملي.

الآثار المترتبة من استخدام المعلم ﷺ للأساليب التدريبية والتعليمية.

✓ في حياة الرسول المعلم ﷺ.

✓ بعد وفاة الرسول المعلم ﷺ.

✓ في وقتنا الحالي.

● خاتمة.

تهيـد:

الحمد لله وكفى وسلام على عباده الذين اصطفى، الحمد لله الذي قال في محكم الآيات: «يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات»

والصلاة والسلام على رسولنا الكريم الذي بعثه ربنا رحمة للعالمين، الذي قال: ((من سلك طريقا يلتمس فيه علما سهل الله له به طريقا إلى الجنة))..

القراء الكرام.. السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

لكم مني كل المحبة والتقدير في تلك اللحظات الجميلة الرائعة التي تجمعننا.. دمتم نجوما عالية تتلأأ في سماء العلم والتعلم والتدريب.. وضياء ينير الدرب لمن ضل الطريق..

عندما نتحدث عن التدريب والتعليم في عالمنا العربي فلا يسعني إلا أن أتحدث عن كنوز تدريبية تتواجد بداخل هذا العالم وما علينا إلا استكشاف واستخراج هذه الكنوز ولعل أفضل هذه الروائع يمكن أن نحصل عليها عن طريق تتبع سيرة النبي العظيم محمد (صلى الله عليه وسلم) الذي قال الله سبحانه وتعالى عنه «هُوَ الَّذِي بَعَثَ فِي الْأُمِّيِّينَ رَسُولًا مِنْهُمْ يَتْلُو عَلَيْهِمْ آيَاتِهِ وَيُزَكِّيهِمْ وَيُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ» سورة الجمعة (٢)

وقد قال عن نفسه صلى الله عليه وسلم: (إن الله لم يعنني معنتاً ولا متعنتاً، ولكن بعثني معلماً ميسراً) رواه مسلم..

وأحببت أيضاً أن أذكر شهادة أحد كبار المؤرخين الأمريكيين ((في حق الرسول المعلم ﷺ)) المؤرخ الفيلسوف (ويل ديورانت - Will)

Durant مؤلف موسوعة قصة الحضارة.. حيث يقول المؤرخ الأمريكي (ويل ديورانت):

”إذا ما حكمنا على العظمة بما كان للعظيم من أثر في الناس قلنا: محمد ﷺ كان من أعظم عظماء التاريخ ..“

If we judge greatness by what the great had an effect on people, we say: Muhammad (may God's prayers and peace be upon him) was one of the greatest of the greats of history.

والذي قال أحد صحابته الكرام عنه ﷺ: ما رأيت معلما قبله ولا بعده أحسن تعليما منه..

فعن معاوية بن الحكم السلمي رضي الله عنه قال: «بيننا أنا أصلي مع رسول الله ﷺ إذ عطس رجل من القوم، فقلت: يرحمك الله، فرماني القوم بأبصارهم، فقلت: وأُكَلِّ أُمِّيَاهُ (واقفد أُمِّي لي)، ما شأنكم تنظرون إلي؟! فجعلوا يضربون بأيديهم على أفخاذهم، فلما رأيتهم يصمتونني لكني سكت، فلما صلى رسول الله ﷺ فبأبي هو وأمي ((ما رأيت معلما قبله ولا بعده أحسن تعليما منه))،

فوالله ما كهرني ما نهرني ولا عبس في وجهي، ولا ضربني، ولا شتمني، قال ﷺ: إن هذه الصلاة لا يصلح فيها شيء من كلام الناس، إنما هو التسبيح والتكبير وقراءة القرآن.. رواه مسلم..

فقد كان يعلم صحابته الكرام أمور دينهم في كل صغيرة وكبيرة فتنوعت أساليبه ﷺ لتناسب الحدث الذي قيلت فيه وتناسب أيضا الشخص أو الأشخاص الذي كانوا يعلمهم الرسول ﷺ.

فهيا بنا نبحر مع بعضنا البعض في رحلة مليئة بالعلم والمعرفة لتتعرف

على تلك الأساليب والمهارات كي تكون معينة لنا في حياتنا الشخصية والمهنية..

ولكن قبل نبحر ونتناول هذه الأساليب دعوني أحضر لهذه الرحلة وأتحدث عن بعض صفات هذا المعلم والمدرّب الفذ وكيف يمكن أن تُستخدم باختصار حتى نقتدي به ﷺ فقد قال الله سبحانه وتعالى لنا في كتابه الحكيم: «لقد كان لكم في رسول الله أسوة حسنة»
فهيا بنا نتعرف على بعض هذه الصفات

بعض صفات المعلم ﷺ في التعليم والتدريب:

الرحمة:

فعندما يكون المعلم أو المدرّب رحيمًا بمتدريه سيكون هذا حافزًا رائعًا لإقبالهم على التعلم والتدرب والاستزادة من كل ما يقوله المعلم أو المدرّب ومناقشته بكل حرية دون خوف من أي ردة فعل فتكون بيئة التدريب بيئة مشجعة على التدريب والتفاعل مما يجعل التدريب أكثر فاعلية ونفع..

تعقيب: لابد مع الرحمة أن يكون هناك حزم في نفس الوقت فيحدث التوازن المنشود في العملية التدريبية.

الصبر:

من الصفات الهامة جدًا للمدرّب، فيكون صبره في البداية على تعليم نفسه والبحث والاستكشاف والاستنباط والتحضير لبرامجه التدريبية حتى تخرج على الوجه المرجو.. بالإضافة لصبره على متدريه

وأُسئلتهم التي قد تكثُر في بعض الأحيان وغيرها من الأمور التي قد تقابله خلال العملية التدريبية وعدم استعجاله النتيجة التي يريجوها منهم.. وأيضاً صبره على النقد الذي قد يتلقاه من الغير، العمل على الإصلاح إن صحت بعض هذه الانتقادات. مما يكسبه قدرة أكبر على تقويم نفسه والتحسين المستمر..

الفطنة:

مما يساعده على التعامل مع الأنماط المختلفة للمتدربين.. وأيضاً مساعدته على فهم التغذية الراجعة من المتدربين ببراعة سواء كان من أسئلتهم أو لغة أجسامهم وغيرها.. بالإضافة إلى مساعدته في التعامل مع المواقف الاستثنائية التي قد تحدث خلال العملية التدريبية..

قوة الشخصية:

عندما يكون المدرب قوي الشخصية فإن هذا ينتقل للمتدربين بطريقة قد لا يشعر بها المتدرب، فيكون واثق مما يقول، رزين ومرح، ويعتذر إن أخطأ، ولا يجيب إلا بما يعلم، صوته قوي مسموع دون زيادة، حركاته واثقة داخل القاعة، تحضيره قوي، يملك نفسه إن حدث ما قد يغضبه، ملتزم بمواعيده، يحترم الجميع، يعطي قيمة حقيقية، ولا يضيع وقت الحضور مما قد يجعله قدوة لكثير من المتدربين..

مثال:

((كَانَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عِنْدَ بَعْضِ نِسَائِهِ، فَأَرْسَلَتْ إِحْدَى أُمَّهَاتِ الْمُؤْمِنِينَ بِصَحْفَةٍ فِيهَا طَعَامٌ، فَضَرَبَتْ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فِي بَيْتِهَا يَدَ الْخَادِمِ، فَسَقَطَتِ الصَّحْفَةُ فَأَنْفَلَقَتْ، فَجَمَعَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَلَقَى الصَّحْفَةَ، ثُمَّ جَعَلَ يَجْمَعُ فِيهَا الطَّعَامَ الَّذِي

كَانَ فِي الصَّحْفَةِ، يَقُولُ: غَارَتْ أُمُكُمْ، ثُمَّ حَبَسَ الْخَادِمَ حَتَّى أَتِيَ بِصَحْفَةٍ مِنْ عِنْدِ الَّتِي هُوَ فِي بَيْتِهَا، فَدَفَعَ الصَّحْفَةَ الصَّحِيحَةَ إِلَى الَّتِي كُسِرَتْ صَحْفَتُهَا، وَأَمْسَكَ الْمَكْسُورَةَ فِي بَيْتِ الَّتِي كُسِرَتْ)). رواه البخاري..

يا تُرى.. هل اجتمعت الصفات التي ذكرناها سابقا في هذا الحديث...؟

* * *

بعض أساليب الرسول ﷺ في التعليم والتدريب:

والآن هيا بنا لنبحر ونأخذ جولة ممتعة مع الأساليب النبوية في التعليم والتدريب.... ولعلنا نعلم أن التنوع في استخدام الأساليب حتى تناسب الأحوال المختلفة الخاصة بالمشاركين وبالعملية التدريبية يجعلها ممتعة سلسلة مشوقة نافعة إلى أبعد الحدود..

والآن مع المحطة الأولى والأسلوب الأول...

1.. أسلوب القصة:

ومن مميزات هذا الأسلوب..

- فيه إعمالا لخيال المتلقي.
- فيه الكثير من عامل التشويق.
- يعمل على جذب الانتباه.
- يعمل على طرح حلول واقعية، أو توجيه ذهن المشارك لأمر معين بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

ولابد من مراعاة أن تكون القصة ليست طويلة حتى لا يمل المدرب أو يُحدث تشتت لذهن المدرب، بالإضافة إلى التركيز على المغزى الأساسي للقصة حتى تعود على الجميع بالنفع المرجو، ومن الرائع جدا أن يكون أسلوب المدرب في سرد القصة مشوق وممتع. وتجدر الإشارة أن هناك أنواع كثيرة لهذا الأسلوب منه..

القصة الواقعية: هي التي عاصرها المدرب أو كان أحد أطرافها.

القصة التراثية: هي القصص التي حدثت بالماضي والتي ورثتها الأجيال السابقة للأجيال الحالية.

القصة الخيالية: هي القصة التي يكون عالمها وأحداثها وأطرافها خياليون.

القصة مفتوحة النهاية: هي التي تفسح المجال للمدرب لإعمال عقله وطرح نهايات مناسبة للقصة من وجهة نظره، مما يعمل على زيادة التفاعل أثناء العملية التدريبية.

مثال:

عن أبي هريرة رضي الله عنه أن النبي (صلى الله عليه وسلم) قال: ((يُنَمَّا كَلْبٌ يُطِيفُ بَرَكِيَّةٍ (بئر)، كَادَ يَقْتُلُهُ الْعَطَشُ، إِذْ رَأَتْهُ بَغِيٌّ مِنْ بَغَايَا بَنِي إِسْرَائِيلَ، فَتَزَعَّتْ مُوقَهَا (خفها) فَسَقَّتْهُ فَغَفَرَ لَهَا بِهِ)).. رواه البخاري..

👉 فيا ترى ما كان مغزى هذه القصة من وجهة نظرك...؟

* * *

2.. أسلوب طرح الأسئلة:

وتعني طرح الأسئلة على المشاركين بهدف:

(إقناعهم بأمر معين & الحصول على المعلومات & حفز الحضور على المشاركة والتفاعل & حل مشكلة معينة تم طرحها & استثارة ذهن المشاركين وجذب انتباههم & غيرها من الأهداف التدريبية..)

وقد تكون الأسئلة:

- (موجه) أي نوجه المشاركين بطرح الاسئلة نحو إجابات معينة..
- (غير موجهة) والتي قد يكون الهدف منها جمع المعلومات وحفز الحضور على المشاركة وغيرها من الأهداف..
- ويراعى توفر بعض المعايير (في الغالب) في الأسئلة المطروحة منها:
- أن يكون السؤال بسيطا (اكتشاف شيئا واحدا في كل مرة).
- أن يكون واضح ومحدد.
- ذو صلة بالموضوع المطروح.
- تنوع الأسئلة حسب مناسبتها للموضوع مثل:
- (استفسارية & استدراجية & استفزازية & توجيهية & مغلقة & غيرها من الأسئلة المتنوعة...)

مثال:

عن أبي هريرة رضي الله عنه أن رسول الله (صلى الله عليه وسلم)

قال: «أَتَذَرُونَ مِنَ الْمُفْلِسِ؟» قالوا: الْمُفْلِسُ فِينَا مَنْ لَا دِرْهَمَ لَهُ وَلَا مَتَاعَ.. فقال: «إِنَّ الْمُفْلِسَ مِنْ أُمَّتِي مَنْ يَأْتِي يَوْمَ الْقِيَامَةِ بِصَلَاةٍ وَصِيَامٍ وَزَكَاةٍ، وَيَأْتِي وَقَدْ شَتَمَ هَذَا، وَقَذَفَ هَذَا وَأَكَلَ مَالَ هَذَا، وَسَفَكَ دَمَ هَذَا، وَضَرَبَ هَذَا، فَيُعْطَى هَذَا مِنْ حَسَنَاتِهِ، وَهَذَا مِنْ حَسَنَاتِهِ، فَإِنْ فَنِيَتْ حَسَنَاتُهُ قَبْلَ أَنْ يَقْضِيَ مَا عَلَيْهِ، أُخِذَ مِنْ خَطَايَاهُمْ فَطُرِحَتْ عَلَيْهِ، ثُمَّ طُرِحَ فِي النَّارِ».. رواه مسلم..

➡ كيف ترى أسلوب طرح الأسئلة في هذا الحديث...؟

* * *

3.. أسلوب الإقناع العقلي:

حيث سنجد أن هناك بعض المتدربين لا يقتنع إلا بالدليل العقلي، والحكمة من هذا الأمر الخاص بموضوع التدريب، فيكون هذا الأسلوب هو الأنسب لهم في غالب الأمر.. ولكن هذا الأمر يتطلب من المدرب أن يكون (قوي التحضير & صبور & عنده فطنة وسرعة بديهة & ملم بمادته العلمية بالشكل الأمثل قدر المستطاع & يعلم شخصيات متدريه حتى يستخدم أسلوب الإقناع الأمثل حسب شخصياتهم).. وسنجد في المثال التالي كيف أقنع الرسول (صلى الله عليه وسلم) الفتى.. وهل كان يستخدم الرسول نفس الطريقة إذا حدث هذا الموقف مع شخص آخر...؟

مثال:

((عَنْ أَبِي أُمَامَةَ قَالَ: إِنَّ فَتًى شَابًا أَتَى النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَالَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، ائْذَنْ لِي بِالرَّثَا، فَأَقْبَلَ الْقَوْمُ عَلَيْهِ فَرَجَرُوهُ قَالُوا: مَهْ مَهْ.. فَقَالَ: اذْنُهُ، فَدَنَا مِنْهُ قَرِيبًا، قَالَ: فَجَلَسَ.. قَالَ: أَنْجِبْهُ لَأُمِّكَ؟

قَالَ: لَا وَاللَّهِ جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاءَكَ، قَالَ: وَلَا النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لَأَمَّهَاتِهِمْ..
 قَالَ: أَفْتُحِبُّهُ لَابْتَنِكَ؟ قَالَ: لَا وَاللَّهِ يَا رَسُولَ اللَّهِ جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاءَكَ،
 قَالَ: وَلَا النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لِبَنَاتِهِمْ.. قَالَ: أَفْتُحِبُّهُ لِأُخْتِكَ؟ قَالَ: لَا وَاللَّهِ
 جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاءَكَ، قَالَ: وَلَا النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لِأَخَوَاتِهِمْ.. قَالَ: أَفْتُحِبُّهُ
 لِعَمَّتِكَ؟ قَالَ: لَا وَاللَّهِ جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاءَكَ، قَالَ: وَلَا النَّاسُ يُحِبُّونَهُ
 لِعَمَّاتِهِمْ.. قَالَ: أَفْتُحِبُّهُ لِخَالَتِكَ؟ قَالَ: لَا وَاللَّهِ جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاءَكَ،
 قَالَ: وَلَا النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لِخَالَاتِهِمْ.. قَالَ: فَوَضَعَ يَدَهُ عَلَيْهِ وَقَالَ: اللَّهُمَّ
 اغْفِرْ ذَنْبَهُ، وَطَهِّرْ قَلْبَهُ، وَحَصِّنْ فَرْجَهُ، فَلَمْ يَكُنْ بَعْدُ ذَلِكَ الْفَتَى
 يَلْتَفِتُ إِلَى شَيْءٍ.. رواه أحمد..

👉 كيف كان الفتى يحدث نفسه عندما انصرف من عند رسول
 الله ﷺ؟

(من وجهة نظرك)..

* * *

4.. أسلوب ضرب الأمثال:

وأسلوب ضرب الأمثال من الأساليب بالغة التأثير يستخدم لتقريب
 المعنى وتوضيح المجهول وتبسيط المعقد فيجعل المتدرب يدرك المعنى
 المقصود ويجسم المعنى في خياله مما يجعل المعنى سهل الإدراك سهل
 الفهم، وأيضاً يعمل على إثارة ذهنه مما يجعل العملية التدريبية
 ممتعة سلسلة خالية من التعقيد..

مثال:

عن أبي موسى الأشعري رضي الله عنه أن رسول الله ﷺ قال: (إِمَّا مَثَلُ الْجَلِيسِ الصَّالِحِ وَالْجَلِيسِ السَّوِّءِ كَحَامِلِ الْمُسْكِ وَنَافِخِ الْكِيرِ، فَحَامِلُ الْمُسْكِ إِمَّا أَنْ يُخْذِيكَ وَإِمَّا أَنْ تَبْتَاعَ مِنْهُ وَإِمَّا أَنْ تَجِدَ مِنْهُ رِيحًا طَيِّبَةً، وَنَافِخُ الْكِيرِ إِمَّا أَنْ يُحْرِقَ ثِيَابَكَ وَإِمَّا أَنْ تَجِدَ رِيحًا خَبِيثَةً) متفق عليه..

يا ترى.. هل قمت بتخيل هذا المثل الذي ورد في الحديث...؟

* * *

5.. أسلوب البيان العملي

حيث يقوم المدرب بالأداء العملي للأمر المراد إيضاحه أمام المتدربين فيسهل عليهم أداءه فيما بعد، وهذا الأسلوب يحتاج لتركيز المتدربين حتى يستطيعوا أداء الأمر على الوجه الصحيح، ويمكن للمدرب إعادة الأداء أكثر من مرة إذا استدعى الأمر. ومن الرائع أيضا أن يقوم المتدربون بإعادة أداء الأمر المرغوب أمام المدرب حتى يقوم بعملية التقويم والتقييم حتى يصلوا لأفضل أداء ممكن..

مثال:

((عَنْ سَهْلِ بْنِ سَعْدٍ السَّاعِدِيِّ رضي الله عنهما قَالَ: لَقَدْ رَأَيْتُ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ قَامَ عَلَيْهِ (أَي عَلَى الْمَنْبَرِ) فَكَبَّرَ، وَكَبَّرَ النَّاسُ وَرَأَاهُ وَهُوَ عَلَى الْمَنْبَرِ، ثُمَّ رَفَعَ (أَي مِنَ الرُّكُوعِ) فَنَزَلَ الْقَهْقَرَى (مَشَى إِلَى الْخَلْفِ) حَتَّى سَجَدَ فِي أَصْلِ الْمَنْبَرِ (عَلَى الْأَرْضِ عِنْدَ أَسْفَلِ الْمَنْبَرِ)، ثُمَّ عَادَ حَتَّى فَرَعَ مِنْ آخِرِ صَلَاتِهِ، ثُمَّ أَقْبَلَ عَلَى النَّاسِ فَقَالَ: يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنِّي صَنَعْتُ هَذَا لِتَأْتُمُّوا بِي، وَلِتَعَلَّمُوا صَلَاتِي)). رواه البخاري ومسلم..

👉 يا تُرى.. لماذا صلى الرسول ﷺ على المنبر (وهو مكون من ثلاث درجات) ...؟

* * *

الآثار المترتبة من استخدام المعلم ﷺ للأساليب التدريبية والتعليمية:

في حياة الرسول المعلم ﷺ:

في البداية نجد أن استخدام الرسول ﷺ للأساليب التدريبية والتعليمية التي ذكرناها وغيرها من الأساليب لها بالغ الأثر في التأثير على الطرف الآخر. فتارة نجد الرسول يستخدم أسلوب طرح الأسئلة وتارة أسلوب البيان العملي وهكذا..

فلاحظ فطنة الرسول ﷺ في استخدام الأسلوب المناسب حسب معطيات الطرف الآخر وحسب الموقف والتوقيت، فتقع في قلب ووجدان وعقل المتلقي لهذا التدريب أو التعليم مما يكون له بالغ التأثير في حياة هذا الإنسان بتوفيق الله (عز وجل)..

👉 فنجد أعرابي قال عن الرسول المعلم ﷺ بعد أحد المواقف: "ما رأيت معلما قبله ولا بعده أحسن تعليما منه" ﷺ

👉 وتارة نجد صحابي من صحابة الرسول ﷺ يتحدث للرسول ﷺ ويقول له: نكون عندك تذكرنا بالنار والجنة كأننا رأي عين.

يا الله!! ما هذا التعبير الرائع؟! الذي يوضح كيف كانت أساليب الرسول ﷺ من الجمال والحكمة، مما جعل هذا الصحابي يقول "كأننا

رأي عين“ مع أنهما غيب ولكن أساليب الرسول ﷺ الرائعة كان لها بالغ الأثر حتى يصل هذا الأثر إلى أقصاه.

➡ وتارة أخرى نجد أحد أعداء الرسول ﷺ (ثمامة بن أثال) يشهد للرسول ﷺ بتلك الكلمات: ”ما كان على الأرض وجه أبغض إلى من وجهك، فقد أصبح وجهك أحب الوجوه إلي“

حيث تبدأ هذه القصة بأن

”بعث النبي ﷺ خيلاً قبل نجد، فجاءت برجل من بني حنيفة يقال له ثمامة بن أثال، فربطوه بسارية من سواري المسجد، فخرج إليه النبي ﷺ فقال: ما عندك يا ثمامة؟، فقال: عندي خير يا محمد، إن تقتلني تقتل ذا دم، وإن تنعم تنعم على شاكرك، وإن كنت تريد المال فسل منه ما شئت.. فترك حتى كان الغد فقال: ما عندك يا ثمامة؟، فقال: ما قلت لك، إن تنعم تنعم على شاكرك.. فتركه حتى كان بعد الغد فقال: ما عندك يا ثمامة؟، فقال: عندي ما قلت لك، فقال ﷺ: أطلقوا ثمامة، فانطلق إلى نخل قريب من المسجد فاغتسل ثم دخل المسجد فقال: أشهد أن لا إله إلا الله وأشهد أن محمداً رسول الله، يا محمد: والله ما كان على الأرض وجه أبغض إليّ من وجهك فقد أصبح وجهك أحب الوجوه إليّ“.

فيا ترى لماذا تعامل المعلم ﷺ مع (ثمامة) بهذا الأسلوب الحكيم، وتركه بالمسجد ثلاثة أيام؟

فنجد هنا أن (ثمامة) عندما رأي خلال الثلاثة أيام كيف يتعامل الرسول مع صحابته وكيف يتعامل الصحابة مع بعضهم البعض وكيف تعامل معه الرسول ﷺ بصفاته العظيمة وأساليبه الرائعة مما كان سبباً في أن يكون وجه الرسول ﷺ أحب الوجوه إليه.

وهناك الكثير والكثير من المواقف والمناسبات التي توضح كيف كان

الرسول ﷺ يستخدم أساليب متنوعة رائعة بها من الحكمة ما يسلب العقل ويخطف القلب ويداوي الجرح ويسعد الحزين ويفرج عن المكروب ويريح المحتار ويعلم من به جهل ويعدل المسار لمن حاد عن الطريق، بتوفيقه (سبحانه)، الذي قال عن رسوله ﷺ في كتابه الحكيم ”وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ“

فقد كان ومازال وسيظل أعظم القادة، بعد أن كان سببا في تحول أمة من الجهل والظلام إلى العلم والقوة والنور فأصبحت أمة قوية راقية تقود العالم.

وأختتم بهذه الكلمات لكارل ماركس (الفيلسوف الألماني) الذي قال: ”هذا النبي افتتح برسالته عصرًا للعلم والنور والمعرفة، حري أن تدون أقواله وأفعاله بطريقة علمية خاصة“

بعد وفاة الرسول المعلم ﷺ:

من الآثار العظيمة لأساليب الرسول ﷺ ، أنها كانت أحد الأسباب لنقل الصحابة للسنة الشريفة والأحاديث النبوية بهذه الدقة والأمانة فتفرقوا في البلاد حتى يعلموا الناس ما سمعوه ورأوه من النبي ﷺ ، أليس هو القائل ﷺ ”بلغوا عني ولو آية“، وهو الذي قال أيضا ”نضر الله امرأ سمع منا شيئا فبلغه كما سمعه ، فرب مبلغ أوعى من سامع“، إلى أن تم خروج كتب الأحاديث الصحيحة بهذه الروعة والدقة وعلى رأسها كتاب البخاري ، حيث سنجد أن هناك الكثير والكثير من الأحاديث التي يصف فيها راوي الحديث أسلوب وطريقة الرسول ﷺ بكل دقة ، فخرجت لنا الأحاديث تنبض بالحياة حيث تشعر في كثير من الأحاديث وكأنك من ضمن صحابة النبي ﷺ في المواقف التي كانت بينهم وبين المعلم ﷺ ، مما كان له بالغ

التأثير في النفوس على مر الأعوام والقرون إلى يومنا هذا وستممت بإذنه
(سبحانه) إلى ما شاء الله.

➡ يا ترى كم من الأساليب يمكننا استخراجها من كتب الأحاديث
الصحيحة، حتى نستخدمها في التدريب، حتى نجعله أكثر جمالا وإبداعا
ونبضا بالحياة؟

* * *

في وقتنا الحالي:

من الآثار العظيمة لأساليب النبي ﷺ في مجال التدريب أن العامل
في مجال التدريب لن يختار كثيرا للبحث عن طرق وأساليب لكي
يستخدمها في العملية التدريبية وإن تنوعت المواقف وتنوعت أحوال
المتدربين سواء من حيث الجنس أو العمر واختلاف القدرة على
الاستيعاب واختلاف أمماتهم الشخصية وغير ذلك من التنوع حيث
سيجد من الأساليب والطرق المتنوعة ما يسد به ظمئه التدريبي
فالسيرة النبوية مليئة بالأساليب التي تناسب الجميع , وهناك الكثير
من الكتب الرائعة التي صنفت تلك الأساليب بطريقة رائعة بحيث
يسهل عليه الاستعانة بها ويجعلها أحد المصادر الرئيسة ويعمل على
توظيفها بالطريقة التي تلائم بيئته التدريبية وأدواته المستخدمة والتي
تلائم جمهور المتدربين في الأساس.

خاتمة:

إذا نظرنا في حياتنا سنرى أننا إذا قمنا باستثمار والاستفادة من استخدام وتفعيل الصفات والأساليب التي تحدثنا عنها وغيرها مما لم يسعنا أن نتحدث عنها في حياتنا سواء كانت الخاصة بمجال التدريب والتعليم أو غيرها من جوانب الحياة الأخرى كالعلاقات مثلا ، سنجد أن حياتنا ستأخذ مسارا في التحسن والتطور والارتقاء وكلما زاد استثمارنا واستخدامنا لتلك الصفات والأساليب كلما زادت حياتنا تطورا وازدهارا ، حيث سنجد أننا يمكننا تفعيل تلك الصفات واستخدام تلك الأساليب في جوانب حياتنا المختلفة سواء كانت بطريقة مباشرة أو بطريقة غير مباشرة.

ومن الجميل والرائع أن نلاحظ أن رسولنا الكريم ﷺ الذي قال عن نفسه (إِنَّمَا بُعِثْتُ مُعَلِّمًا) كان يحمل رسالة ربه للناس أجمعين ونحن نحمل رسالتنا التدريبية بمختلف مجالاتها إلى الناس كل حسب مجاله.

وها نحن قد عدنا بعد أن بدأنا رحلتنا الممتعة بالتزود ببعض الصفات الهامة جدا التي يجب أن يتحلى بها المدرب المبدع في رحلته التدريبية.

وهي: (الرحمة مع الحزم & الصبر & الفطنة & قوة الشخصية) واستقرت سفينتنا على خمس من المحطات ”أساليب التدريب ”وهي:

(1 أسلوب القصة.. 2) أسلوب طرح الأسئلة.. 3) أسلوب الإقناع 4) أسلوب ضرب الأمثال.. 5) أسلوب البيان العملي

ثم تذوقنا حلاوة ثمار هذه الأساليب الرائعة وتعرفنا على بعض الآثار المترتبة على استخدام المعلم ﷺ لهذه الأساليب (في حياته ﷺ & بعد وفاته ﷺ & في وقتنا الحالي) في رحلة أتمنى أنها كانت مفيدة



وممتعة وقد نالت إعجابكم.

وفي الختام لا يسعني إلا أن أشكركم والسلام عليكم.

د.أمل الهواري (جمهورية مصر العربية)



مدرس الكيمياء العضوية كلية التربية
جامعة الإسكندرية

مدرب دولي معتمد من جامعة عين
شمس ومنظمة اليونسكو والشبكة
الأهلية للتعليم ومحلل ومدقق جودة
تدريب معتمد من جامعة عين شمس

عضو رابطة المدربين العرب وعضو بنقابة
التنمية البشرية وعضو بال VH دايركتوري

ومدرب تعليم الكتروني معتمد

التعليم الإلكتروني

المقدمة:

شهد العصر الحالي تقدماً تقنياً في مجالات متعددة ، وكان من أبرز ما شهدته هذا العصر هي الثورة المعلوماتية التي أحدثت انقلاباً كبيراً في طبيعة تلقي عامة المعلومة سواء على مستوى الدرس والمحاضرة أو على مستوى الثقافة والمعرفة المتداولة، وهذا ما يزيد في ترسيخ مفهوم التعليم الفردي أو الذاتي الذي يوفره التعليم الإلكتروني والتدريب الإلكتروني ويدعمه ، حيث يتابع المتعلم تعلمه حسب طاقته وقدراته وسرعة تعلمه ووفقاً لما لديه من خبرات ومهارات سابقة إلا أنه وبالرغم من هذه المزايا للتعليم الإلكتروني فإنه لا زال يعيش في بداياته ويواجه عقبات وتحديات كثيرة ولاسيما على مستوى توفر البنية التحتية.

إن محور نجاح التعليم الإلكتروني يتوقف على تطوير وانتقاء التعليم الإلكتروني المناسب الذي يلبي متطلبات التعليم كالتحديث المتواصل لمواكبة التطورات ومراعاة الضوابط والمعايير في نظام التعليم المختار ليكفل مستوى وتطوير المتعلم وتحقيق الغايات التعليمية والتربوية.

مشكلة البحث:

ما هو التعليم الإلكتروني وهل التعليم الإلكتروني لديه القدرة على تحسين التعليم والتدريب في مصر.

فرضيات البحث:

- يعاني التعليم التقليدي في مصر من مشاكل عديدة وهذا بالتالي يجعل من التعليم والتدريب الالكتروني محاولات ناجحة في حل الكثير من مشاكل التعليم والتدريب فيمصر والعالم العربي لاسيما وان الحياة المجتمعية تتمحور حول المعرفة.

- للتعليم والتدريب الالكتروني فوائد عديدة لاسيما للتعليم بشكل خاص وللمجتمع بشكل عام.

- إن التعليم والتدريب الالكتروني هي تقنيات واعدة لتحقيق مستقبل أفضل للأجيال القادمة، فهل يواجهان معوقات تقف بوجهيهما.

تعريف التعليم الإلكتروني:

فالتعليم الإلكتروني هو شكل من أشكال التعليم عن بعد، و يمكن تعريفه بأنه طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة آالحاسب و الشبكات و الوسائط المتعددة و بوابات الإنترنت من أجل إيصال المعلومات للمتعلمين بأسرع وقت و أقل تكلفة و بصورة تمكن من إدارة العملية التعليمية و ضبطها و قياس و تقييم أداء المتعلمين. و في مؤسسات التعليم العالي الجامعات تشتمل خطوات التحول نحو التعليم الالكتروني للمقرر على خطوات إعداد المحتوى التعليمي و تحديد خطة المحاضرات و تحديد مجموعات الطلاب المتلقية للتعليم الالكتروني و إدارة العملية التعليمية و تقويم الطلاب و إعداد التقارير والإحصائيات.

ومن هنا يمكن تعريف التعلم الإلكتروني على أنه نظام تفاعلي للتعليم عن بعد ويقدم للمتعلم وفقاً للطلب ويعتمد على بيئة إلكترونية رقمية متكاملة تستهدف بناء المقررات وتوصيلها بواسطة

الشبكات الإلكترونية والإرشاد والتوجيه وتنظيم الاختبارات أو إدارة المصادر والعمليات أو تقويمها.

وقد عرفت اليونسكو 2006 UNESCO التعليم الإلكتروني بأنه عملية اكتساب المعارف والمهارات من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (ICT). وعرف بـسيوني 2007 التعليم الإلكتروني بأنه تصميم المناهج التعليمية والدورات التدريبية عبر الوسائط الإلكترونية المتنوعة التي تشمل الأقراص بأنواعها وشبكة الانترنت بأدواتها في أسلوب متزامناً وغي متزامن وباعتماده مبدأ التعلم الذاتي أو التعلم بمساعدة المعلم.

وقد عرف إسماعيل 2009 التعليم الإلكتروني بأنه أسلوب التعلم المرن باستخدام المستحدثات التكنولوجية وتجهيزات شبكات المعلومات عبر الانترنت معتمداً على الاتصالات المتعددة الاتجاهات وتقديم مادة تعليمية تهتم بالتفاعلات بين المتعلمين وهيئة التدريس والخبرات والبرمجيات في أي وقت وبأي مكان.

ولقد عرفه فان 2005 التعليم الإلكتروني بأنه طريقة إبداعية لتقديم بيئة تفاعلية متمركزة حول المتعلم ومصممة مسبقاً وبشكل جيد وميسرة لأي فرد وفي أي مكان وفي أي وقت باستعمال مصادر الانترنت والتقنيات الرقمية وبالتطابق مع مبادئ التصميم التعليمي المناسبة لبيئة التعلم.

وعرف السيد علي 2009 التعليم الإلكتروني بأنه مجموعة الأساليب والاستراتيجيات التي يتم من خلالها تنمية المعلومات والمهارات والاتجاهات لدى الفرد أو مجموعة من الأفراد سواء أكان ذلك بشكل مقصود أو غير مقصود وذلك باستخدام الانترنت وأجهزة الحاسوب

وملحقاته بشكل متزامن أو غير متزامن.

المصطلحات المرتبطة بالتعليم الإلكتروني:

هناك بعض المصطلحات التي ترتبط بشكل كبير بالتعليم الإلكتروني ومنها مصطلح التعليم عن بعد والتعليم على الشبكة والتعليم الموزع والتعليم بالانترنت والتدريب على الكمبيوتر والاتصال بواسطة الكمبيوتر والتوجيه بواسطة الكمبيوتر والتعليم الواقعي والتعليم التخيلي والتعليم الغير متزامن والتعليم والتوجيه المتعدد النماذج.

١- التعليم بالاتصال المباشر:

يشير هذا المصطلح إلى التعلم الذي يتم من خلال مواقع الانترنت ولا يكون محور تركيزه على مكونات المواد الدراسية التي تقدم للمتعلم وتنظيمها ومحتواها بينما يكون محور تركيزه على عمليات الاتصال المتعددة الاتجاهات بين عناصر العملية التعليمية وتنوع أدوات الاتصال من بريد إلكتروني ومحادثات متنوعة الأشكال وبطبيعة التفاعل مع المادة الدراسية من بعد من خلال الانترنت.

٢- التعليم المدمج:

يقصد به توظيف المستحدثات التكنولوجية في الدمج بين كل من أسلوبي التعلم وجهًا لوجه والتعليم بالاتصال المباشر لإحداث التفاعل بين عضو هيئة التدريس بكونه معلم أو مرشد مع المتعلمين وجهًا لوجه أو من خلال تلك المستحدثات والتي لا يشترط أن تكون أدوات إلكترونية محددة أو ذات جودة محددة وذلك مع توافر مصادر التعلم المرتبطة بالمحتوى وأنشطة التعلم. ويمكن اعتبار التعلم

المدمج جيل جديد من أجيال التعليم وليس نوع تعلم جديد لكنه أحد مداخل التعليم التي يظهر فيها المزج بين التعليم الإلكتروني والتعليم التقليدي.

٣- التعليم عن بعد:

ويقصد به ذلك التعليم الذي يتم فيه استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من أجهزة كمبيوتر ومواقع انترنت وفيديو تفاعلي وبرامج محادثة واتصالات تليفونية وتليفزيون تعليمي لإحداث التفاعل بين بيئة التدريس والطالب حيث لا يستلزم تواجدهما في نفس المكان فهو يتصف بالفصل المكاني والزمني بينهما مما يكمن الطلاب من استكمال تعليمهم في أي وقت وأي مكان يريدوه.

٤- التعليم الشبكي:

هو التعليم الذي يمد المتعلمين بالمعلومات المتنوعة ويهتم بتمكين الطالب من أن يستكمل تعليمه في أي وقت يريد بتوفير أساليب الاستماع له والمشاركة والمشاركة في المحاضرات والتفاعل مع زملائه من هيئة التدريس وذلك عن طريق استخدام حاسبة الشخصي والاتصال بالانترنت وذلك من أي مكان يتواجد فيه.

٥- التعليم الموزع:

هو البيئة الإلكترونية التي يتم فيها التعلم عن طريق الانترنت ويتم اختيار موضوعات المنهج وفقاً لحاجات وأهداف المتعلمين.

٦- التعليم بالانترنت:

هو استخدام الانترنت في الدراسة والتعلم لإحداث تغييرات سلوكية مرغوب فيها لدى المتعلمين من بعد. ويمكن تعريف الانترنت بأنها شبكة الشبكات المتصلة بأجهزة الكمبيوتر العالمية وعند استخدامها للبحث عن موضوع معين تقوم بالاتصال بجميع أجهزة الكمبيوتر التي لديها معلومات عن هذا الموضوع وتحديد تلك المعلومات وعرضها.

مبادئ التعليم الإلكتروني:

ذكر عبد الحميد 2007 أن التعليم الإلكتروني يقوم على مبادئ نظرية برونر للتعليم من حيث:

١. مراعاة خصائص المتعلمين.
٢. مراعاة توافر قدر كبير من الحرية في مواقف التعلم بإعداد مواقف تعلم متعددة تسمح للمتبع للاختيار وفق قدراته وإمكاناته.
٣. مراعاة الفروق الفردية بين المتعلمين وذلك بتقديم المعلومات في أشكال متنوعة تناسب قدرات المتعلمين من حيث تقديمها في صورة لفظية مكتوبة أو مسموعة أو تقديمها في صور ورسوم ثابتة أو متحركة.
٤. التمرکز حول المتعلم حيث يتحول نمط التعليم من التمرکز حول المعلم كمصدر للمعلومة إلى التمرکز حول المتعلم ومهاراته في الحصول على المعلومات وتنمية المهارات.
٥. الاعتماد على نشاط المتعلم حيث يساعد على إيجاد بيئة تعليمية تساعد على إقبال المتعلم على التعلم والرغبة فيه،

مما يزيد من دافعيته للتعلم والسرعة في تحقيق الأهداف وبالإضافة إلى ذلك فإن فلسفة التعليم الإلكتروني تنبثق من عدة مبادئ وأهمها:

١. التعليم المستمر والتعليم الذاتي الذي يعتمد على قدرات الأفراد واستعداداتهم.
٢. المرونة في توفير فرص التعليم للمتعلمين ونقل المعرفة إليهم وتفاعلهم معها بصرف النظر عن الزمان والمكان.
٣. الفروق الفردية بين المتعلمين من خلال الفرص المتاحة وحق الفرد في التعلم مدى الحياة وفق ظروفه وإمكاناته.
٤. ديمقراطية التعليم وتكافؤ الفرص بين المتعلمين دون تفرقة بسبب الظروف الاجتماعية والاقتصادية وغيرها
٥. التعلم التشاركي أو التعاوني الذي يسمح بتبادل الخبرات بين المتعلمين وتناول المعلومات بحيث يستفيد كل المشاركين من بعضهم البعض.

خصائص التعليم الإلكتروني:

يتصف التعليم الإلكتروني بمجموعة من الخصائص جعلته منفردا بها والتي تتضح من خلالها. ومن أهم خصائص التعليم الإلكتروني ما يلي:

الاعتماد على وسائل الاتصال من بعد في تقديم التعليم:

يستخدم أسلوب التعليم الإلكتروني شبكة الانترنت وما تملكه من قدرات عالية في الانتشار والتغطية من أجل توصيل برامج التعليم والربط بين أطراف عملية الاتصال.

يتيح التواصل بتوظيف مجموعة متنوعة من الوسائط:

من خلال أسلوب التعليم الإلكتروني يتاح للمعلم تقديم أكبر قدر من الوسائط ومنها:

(صور متحركة وثابتة- صوت مسموع - رسوم متحركة وثابتة -كتابات مقروءة - ألوان وغيرها من الوسائط) ويدعم عملية التواصل والتفاعل من خلالها.

يحتاج إلى عدد قليل من المعلمين:

يستعين أسلوب التعليم الإلكتروني بأقل عدد ممكن من المعلمين لتقديم التعليم لأكثر عدد ممكن من المتعلمين، فقد يكون هناك معلم واحد لتعليم مجموعة كبيرة من الطلاب المنتشرين في جميع أنحاء البلاد وفي وقت واحد.

الإعداد المسبق لمحتوى البرامج التعليمية:

يعتمد أسلوب التعليم الإلكتروني على الإنتاج المسبق للبرامج التعليمية وتجهيزها مسبقا في الصورة الملائمة المناسبة مع وسيلة الاتصال المستخدمة وهذا الإعداد يدعم العملية التعليمية وذلك يوفر الوقت والجهد والمال.

الفصل الظاهري بين المعلم والمتعلم:

يعتمد أسلوب التعليم الإلكتروني على الفصل الظاهري بين المعلم والمتعلم فهو يحقق عملية الاتصال دون المواجهة بين المعلم والمتعلم. كما تختص عملية التعليم الإلكتروني التعليمية في نقلها وعرض المعلومات إلكترونيا

واستخدامها في مكونات وتشكيلات إلكترونية متنوعة بثلاث خصائص رئيسية هي كالتالي:

١. المرونة: المرونة في نقل وعرض المعلومات والمادة التعليمية وأنشطة التعلم وتنوع الاختيارات والبدائل المتاحة للطلاب هو محور التيسيرات المتوفرة عبر تكنولوجيا التعليم الإلكتروني والاهتمام بالوصول بالمحتوى الإلكتروني وتدعيمه أثناء التعلم وفق احتياجات الطالب ورغباته في أي مكان يتواجد فيه بقاعات الدراسة أو أماكن العمل أو في المنازل بدرجة أكبر من الاهتمام بظروف التعلم المتوفرة في المؤسسات التعليمية.

٢. العبور الإلكتروني للمادة التعليمية: العبور الإلكتروني يتمثل في حصول الطلاب على التعلم الخاص بهم من المصادر التربوية الإلكترونية المتاحة عبر سطح المكتب الخاص بالكمبيوتر Desktop وبما يسمح لكل طالب بإنجاز تعلمه بصورة فردية حيث تعمل تكنولوجيا التعليم الإلكتروني على نقل المحتوى الإلكتروني للمواد التعليمية من خلال العديد من الأوساط والخدمات والأدوات الإلكترونية وهو ما يصعب توفيره أو تنفيذه داخل حدود حقيقية للقاعات الدراسية التقليدية أو من خلال المحتوى الورقي المطبوع للمواد الدراسية بشكله التقليدي.

ومن أمثلة المصادر الإلكترونية المتاحة عبر تكنولوجيا التعليم الإلكتروني:

- تصميم وإنتاج المادة التعليمية كوصلات فائقة التداخل ومتكاملة مع الصور والرسوم الثابتة والمتحركة.
- تسجيل المواد التعليمية على اسطوانات فيديو رقمية. DVD و CD
- توظيف عناصر الوسائط المتعددة الفائقة التداخل بالمادة التعليمية.
- استخدام قواعد البيانات الإلكترونية للحصول على المادة التعليمية

عند الحاجة باستدعائها من مصادر متعددة ومن بينها المكتبات الإلكترونية على الانترنت ومحركات البحث.

- الحصول على التدريب والمساعدة عند طلبها بالاتصال المباشر من الموجه والمدرّب الإلكتروني والمجتمعات الإلكترونية.

توفير فرص التعليم والتعلم:

تحدد بتوفير وتوصيل واستخدام المادة التعليمية من مصادرها ومكوناتها الإلكترونية ومرونة زمانية ومكانية مدعومة بمصادر التعلم متعددة الوسائط التفاعلية كفرص تعليمية متنوعة في بيئات تعلم منتجة، تقوم على أطر فلسفية نظرية لتصميم المحتوى الإلكتروني لتستخدم طرق تدريس إلكترونية تعتمد على مداخل التمرّكز حول المتعلم والتعاون وحل المشكلات في سياق المحتوى التعليمي وبما يحقق ابتكار بيئات تعلم تعاونية تتيح لهيئة التدريس والطلاب فرص التعلم بالاكشاف مما يساعدهم على فهم المشكلات التي يواجهونها وعلى فهم مواقف التعلم المتاحة من خلالها والاتصال بالخبراء والمتخصصين في المجالات المختلفة لتبادل المعلومات ومساعدتهم على فهم وحل المشكلات التي تواجههم.

وبالإضافة إلى هذه الخصائص قد حدد (خميس 2010) خصائص نظام التعليم الإلكتروني فيما يلي:

١. الشمول: بمعنى أنه يشتمل على كل المكونات التي يتكون منها النظام.
٢. الكلية بمعنى أنه يشتمل على كل المكونات التي تعمل معاً بشكل كلي في بيئة تعليمي.

٣. تكنولوجيا إلكترونية وأن ما ينتجه هذا النظام ككل أكبر مما تتيحه هذه العناصر إذا عمل كل منها على حده وبشكل مستقل.

٤. التفاعل والتأثير والاعتماد المتبادل: إذ تعمل مكونات النظام مع بعضها بشكل متكامل ومتفاعل ومتناسق في بيئة تعليمية إلكترونية، فكل مكون يؤثر في المكونات الأخرى ويتأثر بها.

٥. الانفتاح على النظم الأخرى: هو نظام مفتوح يتفاعل مع النظم الأخرى التي يعمل معه في البيئة الخارجية فمهما يستمد مدخلاته وإليها تذهب مخرجاته.

٦. التطور والتكيف الذاتي: بمعنى أنه نظام ديناميكي وغير ثابت ويتطور ذاتياً ولديه القدرة على إعادة التوازن والضبط الذاتي لكي يتكيف مع الظروف الناتجة من تفاعله مع البيئة.

٧. الغرضية: أي أنه نظام له أغراض تربوية وأهداف تعليمية محددة يصمم من أجلها.

٨. النمذجة والتمثيل البصري: حيث يمكن التعرف على نظام التعليم الإلكتروني من خلال نماذج بصرية تعد لهذا الغرض.

أهداف التعليم الإلكتروني:

ويجد جون والان John & Alon 2004 أهداف التعليم الإلكتروني فيما يلي:

١. تحسين المدخلات.

٢. تحسين الجودة التعليمية.

٣. زيادة كفاءة كل من المؤسسات والطلاب.
 ٤. تحقيق رضا العملاء (المستفيدين من الخدمة التعليمية).
 ٥. توسيع الرقعة الجغرافية للمؤسسات ووصولها للمناطق النائية.
- وبالإضافة إلى هذه الأهداف فقد حدد الاتحاد الدولي واليونسكو 1997 العديد من أهداف التعليم الإلكتروني ومن أهمها:
١. يساهم في إنشاء بنية تحتية وقاعدة من تقنية المعلومات قائمة على أسس بغرض إعداد مجتمع جديد لمتطلبات القرن الحادي والعشرين.
 ٢. تنمية الاتجاه الإيجابي نحو تقنية المعلومات.
 ٣. محاكاة المشكلات والأوضاع الحياتية الواقعية داخل البيئة.
 ٤. منح الجيل الجديد متسع من الخيارات والتعليم الإلكتروني له أهدافا عديدة ومتنوعة منها إلي:
- سد النقص في أعضاء هيئة التدريس والمتدربين المؤهلين في بعض المجالات، أما يعمل على تلاشي ضعف الامكانيات.
 - جعل التدريب أكثر مرونة وتحريره من القيود المعقدة حيث تتم الدراسة دون وجود عوائق زمانية ومكانية ألالاضطرار للسفر لمراكز الجامعات ومعاهد التدريب.
 - تحقيق العدالة في فرص التدريب وجعل التدريب حقاً مشروعاً للجميع. خفض آلفة التدريب وجعله في متناول آل فرد من أفراد المجتمع بما يتناسب وقدراته ويتماشي مع استعداداته.

- الإسهام في رفع المستوى الثقافي والعلمي والاجتماعي لدى أفراد المجتمع.
- العمل على التدريب والتعليم المستمر.
- العمل على توفير مصادر تعليمية متنوعة ومتعددة مما يساعد على تقليل الفروق الفردية بين المتدربين، وذلك من خلال دعم المؤسسات بوسائط وتقنيات تعليم متنوعة وتفاعلية.
- كما يسعى أيضا التعليم الإلكتروني إلى تحقيق مجموعة من الأهداف كما حددها كل من سالم، ٤٠٠٢، وعبادات، ٥٠٠٢، والدليل وسلامة، ٤٠٠٢، والراشد ٣٠٠٢ في الآتي:

- 1- توفير بيئة تعليمية تعليمية غنية تفاعلية ومتعددة المصادر تخدم العملية التعليمية بكافة محاورها.
- 2- إعادة صياغة الأدوار في الطريقة التي تتم بها عملية التعليم والتعلم بما يتوافق مع مستحدثات الفكر التربوي.
- 3- إيجاد الحوافز وتشجيع التواصل بين منظومة العملية التعليمية كالتواصل بين البيت والمدرسة وبين المدرسة والبيئة المحيطة به.
- 4- تنمية مهارات الطلاب وإعدادهم إعداداً جاً يدا يتناسب مع المتطلبات المستقبلية باستخدام تقنية المعلومات في التعليم والاستفادة منها.
- 5- رفع مستوى قدرات المعلمين في توظيف تقنية المعلومات في الأنشطة

التعليمية كافة.

- 6- مُذجة التعليم وتقديمه في صورة معيارية فالدروس تقدم في صورة نموذجية والممارسات التعليمية المتميزة يمكن إعادة تكرارها.
- 7- تطوير دور المعلم والطالب في العملية التعليمية حتى يتواكب مع التطورات العلمية والتكنولوجية المستمرة والمتلاحقة.
- 8- تقديم التعليم الذي يناسب فئات عمرية مختلفة مع مراعاة الفروق الفردية بينهم.
- 9- توسيع دائرة اتصالات الطالب من خلال شبكات الاتصال العالمية والمحلية وعدم الاقتصار على المعلم كمصدر للمعرفة
- ١٠- المساعدة على نشر التقنية الحديثة في المجتمع وجعله مجتمعاً مثقفاً إلكترونيا ومواكباً للتطورات الحديثة.
- 11- توسيع الخيارات التي يمكن أن يختار منها المتعلم ما يناسب احتياجاته.
- 12- زيادة فرص الاستفادة من التعليم خاصة للمجتمعات الأقل حظاً، وذلك تسهيل استخدام تقنية الاتصالات وإلغاء الحواجز.
- 13- إزالة العقبات التي تقف في وجه التحصيل والإنجاز بتوفير طرق إبداعية جديدة تساعد على إثارة دافعية المتعلم.
- 14- تناقل الخبرات التربوية من خلال إيجاد قنوات الاتصال والمبادرات التي تمكن المعلمين والمدربين المشرفين وجميع المهتمين بالشأن التربوي من المناقشة وتبادل الآراء والتجارب.
- 15- إيجاد البيئة المعلوماتية محتواها العلمي الملائم لاحتياجات

الطلاب والمعلمين وإتاحة لهم مصادر التعلم المباشرة.

16- تحسين العملية التعليمية لتخريج جيل جديد يستفيد من تقنية المعلومات.

أهمية التعليم الإلكتروني:

يعتبر التعليم الإلكتروني ضرورة حتمية لكل المجتمعات سواء المتقدمة منها أو النامية وبخاصة في ظل المتغيرات المتسارعة والمتلاحقة فهذا النوع من التعليم يقدم فرصاً وخدمات تعليمية تتعدى الصعوبات المتضمنة في التعليم المعتاد.

إن كثير من دول العلم تولي اهتماماً بالتعليم الإلكتروني وتوجه إلى التوسع في تطبيقه وهذا التوجه يعكس أهمية هذا النوع من التعليم ويمكن إيجاز أهمية التعليم الإلكتروني في الآتي:

1. الاستفادة من مصادر التعليم والتعلم المتاحة على شبكة الانترنت التي قد لا تتوفر في العديد من الدول والمجتمعات
2. تدعيم طرق تدريس جديدة تعتمد على المتعلم وتركز على أهمية قدراته وإمكاناته.
3. المساعدة على تعلم اللغات الأجنبية.
4. إفادة الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة والغير قادرين على الحضور يومياً إلى المدرسة أو الجامعة بسبب ارتفاع تكلفة المواصلات أو تعطل وسائل المواصلات العامة.
5. في التعليم الإلكتروني لا توقف دور المتعلم عند اكتساب المعارف والمهارات التعليمية ولكن سيكتسب مهارات التعامل مع التقنيات الحديثة في الاتصال والمعلومات والتي أصبحت

ضرورة في هذا العصر ومقياساً للتطور.

٦. الإفادة لقطاع كبير من العاملين في المؤسسات المختلفة
٧. الإفادة لسكان المجتمعات النائية في مجال التعليم والتدريب باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

فوائد التعليم الإلكتروني:

١. يوفر التعليم الإلكتروني ثقافة جديدة هي الثقافة الرقمية التي تركز على معالجة المعرفة.
٢. يساعد التعليم الإلكتروني في إتاحة فرص التعليم لكافة فئات المجتمع.
٣. يوفر التعليم في أي وقت وأي مكان وفقاً لمقدرة المتعلم على التحصيل.
٤. يساهم في تنمية التفكير وإثراء عملية التعلم.
٥. يساعد على خفض تكلفة التعليم.
٦. يساعد الطالب على الاستقلالية ويحفزه على الاعتماد على النفس

ومن فوائد التعليم الإلكتروني أيضاً:

١. التعلم (التدريب): يتم في أي وقت وعلى مدار الساعة بمعنى توصيل المعلومة وفقاً لرغبة أو حاجة المتعلم فيمكنه تلقي المعلومات بغرض التعلم من خلال الويب أو في المنزل أو في المكتب أو في الشارع طوال الأسبوع وعلى مدار
- 24/7.

٢. التوفير والفعالية: فهو يوفر المال والوقت ويتعدى حدود المكان وفي هذا الصدد تشير نسبة التوفير التي تتحقق من التعلم الإلكتروني ما يقارب 60% من وقت التعلم حيث يكون الطلب على عدد محدد من البرامج بما يتوافق مع احتياجاتهم في الوقت الذي يناسبهم.
٣. المرونة: فالطالب يتعلم بالطريقة التي يختارها وبالأسلوب الذي يناسبه وبما يتوافق مع سرعته الذاتية في التعلم بالإضافة إلى إمكانية الاستفادة من المصادر الإلكترونية للمعلومات ومنها المكتبة الإلكترونية.
٤. القابلية للقياس: يمكنك تأسيس متعلمين وتسجيل نجاحهم وتقديمهم في البرامج التي حصلوا عليها في تقارير خاصة بذلك تستخدم بغرض تقييم معلوماتهم وبراعتهم في الانظمة المتخصصة.
٥. التخصيص: أي يكون كل متعلم بمثابة عميل خاص لديه فيمكنك أن يكون لك محتوى خاص بك لتنمية كيفما تشاء وبناء على رغبتك الشخصية أو بناء على احتياجات المجموعة وهو ما يتمشى مع موديلات التعلم لتأيلور في ضرورة ملائمة المحتوى لاحتياجات الطلاب وأهداف المهنة واحتياجات سوق العمل.
٦. استجابة المتعلم وامثاله: التعلم الإلكتروني والاختبارات المقترنة به تعطي دليل الراحة والرضا لدى الطالب أثناء التعلم فضلاً عما يوفره من اقتصاد في التكلفة وهو ما يغيب عن كثير من الأساليب الأخرى في التدريب والتعلم.
٧. جهد عضو هيئة التدريس: يعمل على تقليل مجهود عضو هيئة التدريس في إدارة الفصل وتحضير المواد العلمية

والسيطرة على الطلاب وذلك لأن التعامل يكون من خلال الانترنت ولا يكون تعامل مباشر كما في الفصل العادي.

٨. المؤسسة التي تقوم على التعليم الإلكتروني: يسهل التعليم الإلكتروني اشتراك عدد كبير من الطلاب وذلك بسبب أنه يناسب جميع الأعمار وتكاليف بسيطة.

مزايا التعليم الإلكتروني:

عند مقارنة أساليب التعليم الإلكتروني بالأساليب التقليدية للتعليم تبين لنا المزايا التالية للتعليم الإلكتروني:

١. تجاوز قيود المكان والزمان في العملية التعليمية
٢. توسيع فرص القبول في التعليم العالي تجاوز عقبات محدودية الأمان، وتمكين مؤسسات التعليم العالي من تحقيق التوزيع الأمثل لمواردها المحدودة.
٣. مراعاة الفروق الفردية بين المتعلمين وتمكينهم من إتمام عمليات التعليم في بيئات مناسبة لهم والتقديم حسب قدراتهم الذاتية
٤. إتاحة الفرصة للمتعلمين للتفاعل الفوري إلكترونيا فيما بينهم من جهة وبينهم وبين المعلم من جهة أخرى من وسائل البريد الإلكتروني.
٥. مجموعات النقاش وغرف الحوار ونحوها.
٦. نشر ثقافة التعلم والتدرب الذاتيين في المجتمع والتي تمكن من تحسين وتنمية قدرات المتعلمين والمتدربين بأقل تكلفة وبأدنى مجهود.
٧. رفع شعور وإحساس الطلاب بالمساواة في توزيع الفرص في العملية التعليمية وآسر حاجز الخوف والقلق لديهم وتمكين

الدارسين من التعبير عن أفكارهم والبحث عن الحقائق والمعلومات بوسائل آثر وأجدى مما هو متبع في قاعات الدروس التقليدية.

٨. سهولة الوصول الى المعلم الكترونيا حتى خارج أوقات العمل الرسمية

٩. تخفيض الأعباء الإدارية للمقررات الدراسية من خلال استغلال الوسائل والأدوات الالكترونية في إيصال المعلومات والواجبات والفروض للمتعلمين وتقييم أدائهم.

١٠. استخدام أساليب متنوعة ومختلفة آثر دقة وعدالة في تقييم أداء المتعلمين

١١. تمكين الطالب من تلقي المادة العلمية بالأسلوب الذي يتناسب مع قدراته من خلال الطريقة المرئية أو المسموعة أو المقروءة ونحوها.

١٢. توفير رصيد ضخم ومتجدد من المحتوى العلمي والاختبارات والتاريخ التدريسي لكل مقرر يمكن من تطويره وتحسين وزيادة فعالية طرق تدريسه.

١٣. عدم الاعتماد على الحضور الفعلي: لا بد للطالب من الالتزام بجدول زمني محدد ومقيد وملزم في العمل الجماعي بالنسبة للتعليم التقليدي، أما الآن فلم يعد ذلك ضروريا لأن التقنية الحديثة وفرت طرق للاتصال دون الحاجة للتواجد في مكان وزمان معين لذلك أصبح التنسيق ليس بتلك الأهمية التي تسبب الإزعاج.

١٤. تقليل الأعباء الإدارية بالنسبة للمعلم.

وسائل التعليم الإلكتروني:

١. الاتصال المباشر (المتزامن) من خلال هذا الأسلوب يتم التخابط في اللحظة نفسها بواسطة:
 - تخاطب الكتابي - حيث يكتب الشخص ما يريد قوله، والشخص المقابل يرى ما يكتب في اللحظة نفسها فيرد عليه بنفس الطريقة بشكل مباشر بعد انتهاء الأول من آتابة ما يريد.
 - التخابط الصوتي حيث يتم التخابط صوتيا في اللحظة نفسها عن طريق الانترنت.
 - التخابط بالصوت والصورة (المؤتمرات المرئية) حيث يتم التخابط بالصوت والصورة. - وتتم طريقة الاتصال المباشر عندما يقوم المدرس بتحديد ساعات معينه يتواجد بها على الخط المباشر مع طلابه. وسائل التعليم.

عناصر التعليم الإلكتروني:

- إن التعليم الإلكتروني مجموعة من العناصر المتفاعلة والتي ينبغي توافرها جميعاً أو توفر معظمها حتى تتحقق فلسفة التعليم الإلكتروني.
- المتعلم الإلكتروني: هو الطالب الذي يتعلم من خلال أسلوب التعليم الإلكتروني ولكن لن يتغير دوره بتغيير التقنية أو الأداء التي تستخدمها دأئاً ما بتغيير كيفية أو طريقة تعلمه.
 - المعلم الإلكتروني: هو المعلم الذي يتفاعل مع المتعلم إلكترونياً وهو المعلم الذي يشرف على عملية التعليم الإلكتروني ويتفاعل مع المتعلمين ويوجه تعلمهم ويقوم أدائهم ويتولى

أعباء الإشراف التعليمي لحسن سير عملية التعليم.
ويمتاز المع إلكترونيا ببعض السمات مثل:

- مدرب: يعمل على تدريب طلابه على استخدام التقنيات الحديثة في تعلمهم وتهيئة بيئة تعليمية جيدة لهم، وأن يقدم لهم التوجيهات والإرشادات.

- نموذج: بمعنى أن يكون مخطط جيد لاستخدام التقنيات الحديثة بنفسه.

- معلما جيداً: في طرق البحث عن المعلومات وليس الخبر في المعلومة نفسها .

معلماً: يستطيع إنجاز مهامه الاجتماعية والتربوية ويسهم في تطوير الجوانب الكيفية وينظم العملية التعليمية باتجاهاتها الحديثة من التمكن ومهارة التعليم المصغر والتعلم الذاتي.

- الفصل الإلكتروني: ويقصد بالفصول الإلكترونية القاعات الدراسية التي تم تجهيزها ببعض الأجهزة والوسائل التي تخدم عملية التعليم والتعلم الإلكتروني.

الكتاب الإلكتروني: الكتاب الإلكتروني هو المقرر التعليمي المشابه للكتاب المدرسية المعروف إلا أنه يختلف في شكله ويتفوق عليه في محتواه إذ قد يشتمل على نصوص مكتوبة وصور ومقاطع فيديو تجعل المحتوى التعليمي أكثر متعة وأوضح للطلاب ويمكن أن يكون الكتاب الإلكتروني موجوداً على صفحات الانترنت أو منسوخاً على اسطوانة ممغنطة.

- المكتبات الإلكترونية: المكتبة عنصر مهم في التعليم الجامعي،

ومن هذا المنطلق فإن من العناصر المهمة للتعليم الإلكتروني المكتبة الإلكترونية، والتي يتم من خلالها تقديم محتوى كبير من المجلات والكتب الإلكترونية التي يمكن تصفحها من خلال الانترنت أو من خلال الحصول على أجزاء منها خلال زيارة أمين المكتبة.

- نيالبريد الإلكتروني : وهو وسيلة مهمة وفعالة في التعليم الإلكتروني حيث يمكن من خلاله التواصل بالرسائل الإلكترونية بين الطلاب بعضهم بعضاً وكذا بينهم وبين معلمهم وأيضاً التواصل بين المؤسسات التعليمية والبحثية المختلفة.

- المؤتمرات التعليمية الإلكترونية : إن المؤتمرات التي تهم موضوعات تهم الطلاب والباحثين أمر يهتم به التعليم ويخصص له قدراً من الإمكانيات المادية والبشرية ويأخذ قدراً كبيراً من التنسيق إلا أن التقنية وكأحد تطبيقاتها في التعليم يمكن أن تسهل عقد مؤتمر تعليمي علمي يضم متحدثين وخبراء وحضور من أقطار مختلفة، ليحقق القدر الأكبر من الانتشار والفائدة وذلك من خلال شبكة الانترنت، إذ يكون كل من المتحدثين في جامعته أو حتى في منزله وكذلك الطلاب أو المهتمين قد يكونون في قاعة تبعد عنه آلاف الكيلومترات، أو حتى في منازلهم وهذه خدمة مهمة يتيحها التعليم الإلكتروني.

- الفصول الافتراضية: وهي عبارة عن فصل تخيلي يحاكي الفصل الحقيقي يتم برمجته ووضعه على صفحة خاصة على الانترنت بحيث يحضر الطلاب والمعلم في وقت محدد ويتم التفاعل فيما بينهم إلكترونياً.

- المعامل الافتراضية: وهي معامل تخيلية تحاكي المعامل الحقيقية

بحيث يتم برمجتها ونشرها على الانترنت أو على اسطوانات ممغنطة ويتم من خلالها تطبيق التجارب العملية بشكل يحاكي الواقع.

مكونات التعليم الإلكتروني:

نضوي منظومة التعليم الإلكتروني على المكونات التالية:
أ- المكون التدريسي (البيداغوجي): ويختص بأغراض التعليم الإلكتروني وأهدافه ومحتواه واستراتيجيات التعليم والتعلم المستخدمة في تقديم المحتوى والوسائط المستخدمة في هذا التقديم وغيرها من الجوانب التدريسية لهذا التعلم.

ب- المكون التقويمي: ويختص بتقدير وتحصيل المتعلمين وكذا تقويم التدريس وبيئة التعلم الإلكتروني.

ج- المكون التكنولوجي (التقني): ويختص بالبنية التحتية للتعلم الإلكتروني لأجهزة كمبيوتر وملحقاتها، الشبكات.

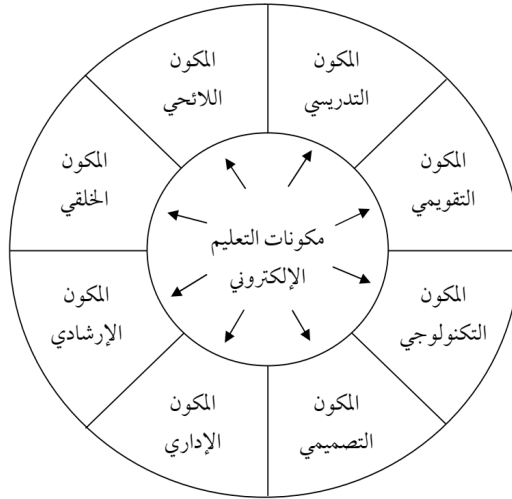
د- المكون التصميمي: ويختص بتصميم البرمجيات والمقررات والمواقع على الشبكات وبرامج التصفح وغيرها .

هـ - المكون الإداري: ويختص بإدارة التعلم الإلكتروني من حيث تقديم الخدمات الإدارية لمستخدمي التعلم الإلكتروني مثل القبول والتسجيل وإدارة الاختبارات وغيرها من الخدمات.

و- المكون الإرشادي: ويختص بتقديم الإرشاد والتوجيه والمشورة للمتعلمين سواء من الناحية التعليمية التي يقوم عليها المعلمون ومساعدتهم أو من الناحية الفنية المتعلقة بمشكلات التشغيل التي يقوم عليها فنيو التشغيل.

ز- المكون الخلفي: ويختص بالمبادئ والقواعد الأخلاقية لتعامل المتعلمين والمعلمين وغيرهم مع البرمجيات والاختبارات والمقررات وغيرها مما ينشر على المواقع في الشبكات.

ح- المكون اللائحي: ويختص بالقوانين واللوائح والتشريعات المنظمة للدراسة بالتعلم الإلكتروني وبالمعايير المطلوب توافرها



شكل يوضح مكونات التعليم الإلكتروني

د. أنس المغربي (جمهورية مصر العربية)



- مدرب معتمد من نقابة مدربي التنمية البشرية
- صيدلي إكلينيكي بهيئة الدواء المصرية
- مأمور ضبط قضائي -أخصائي الصحة النفسية لدى أكاديمية الخبراء الدولية.
- مقرر اللجنة العلمية لرابطة المدربين العرب
- مدرب معتمد من رابطة المدربين العرب.
- مدرب معتمد من منصة فيجن ٢٠٣٠ السعودية
- مدرب معتمد من أكاديمية المنتدى العالمي للتنمية البشرية والتدريب.

المدرّب المبتكر - وأساليب الجذب والتشويق

محاور الموضوع:

- أولاً: مقدمة وشكر وامتنان لمن لهم فضل علينا.
- ثانياً: الفرق بين المحاضر والمدرّب المحترف.
- ثالثاً: أهمية الابتكار والتطوير في العملية التدريبية.
- رابعاً: بعض الأساليب المبتكرة التي لا غنى عنها للمدرّب المحترف.
- صندوق العبارات التشجيعية والرسائل التحفيزية.
- دراسة الحالة (القصة).
- تقديم المشاركين للإلقاء.
- عقد ورش عمل بين المشاركين.
- اطلب من المشاركين قراءة بعض العبارات المكتوبة بالخط الجميل:
- كبسولات الخلاصة.
- اختبار مبدئي واختبار نهائي لقياس تطور المشاركين قبل وبعد التدريب.
- استبيان الحضور لتقييم العملية التدريبية وتقويم وتطوير الأداء.

مقدمة وشكر وامتنان لمن لهم فضل علينا

بسم الله نبداً وبه نستعين ومنه نستمد القوة ونستلهم الفكرة.

سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم، اللهم يا معلم آدم علمنا ويا مفهم سليمان فهمنا... اللهم آمين آمين.

أبدأ بحمد الله وأثني عليه وأشكره ثم أشكر والداي الكريمين رحمت الله عليهما أحياء وأمواتا وأشكر أسرتي وأولادي وأشكر كل من علمني وأرشدني ووجهني من المعلمين والمصلحين والمدرسين الذين كانوا - بفضل الله ولطفه - سببا كبيراً في الخير الذي وصلت إليه فمن لا يشكر الناس لا يشكر الله عز وجل ومن علمني حرفاً حفظت له عهداً.

يروق لي أن أشارك بهذا المقال (المدرّب المبتكر وأساليب الجذب والتشويق) نظراً لأهميته في مجال التدريب العربي وأرجو أن يكون ذخراً لي في الميزان ولكل من له فضل عليّ.

إن للتدريب في الوطن العربي شأنًا عظيمًا وتطويره أمانة في رقاب المعلمين والمدرّبين ذوي الكفاءة والتخصص ونحن جميعاً نرى التطور السريع في العملية التدريبية والانتشار الواسع للأكاديميات والمنصات التعليمية في ربوع الوطن العربي وهذا الأمر لا شك يسعدنا ويعطينا دفعة للأمام لتتكاثر وتتعاون سويًا ونبذل مزيداً من الجهد والعرق والبذل لنحدث تطوراً بطريقة أكثر قوة واحترافية.

ومن هنا جاءتني فكرة هذا المقال والله أسأل أن يكون نافعا وأن يكون خالصا لوجهه الكريم.

الفرق بين المُحاضر والمدرّب المحترف:

بادئ ذي بدءٍ فإنّه تجدُرُ الإشارةُ إلى أنّ التدريبَ ليس مجردَ تدريسٍ لمادة علمية وليس مجردَ قراءة للكلمات مكتوبة وكذلك ليس استعراضاً لشرائح عرض (Slides)) قد أعدت كما أنه لا ينحصر التدريب في حقيبة تدريبية يتم شراؤها للمشاركة بها في دورة تدريبية أو لعرضها خلال لقاء بين مجموعة من المدربين والمتدربين.

- إنّ التدريبَ روحٌ وإحساسٌ ومشاركةٌ فعالةٌ وتبادلٌ أفكارٍ بين المشاركين واستخدامٌ طرق عرض متنوعة خلال اللقاء التدريبي بالإضافة إلى مادة علمية سهلة وبسيطة ومفهومة ويتم صياغة كل هذا من خلال مدرّب محترف مبتكر يدير اللقاء التدريبي كمايسترو.

- ولعلَّ الفرقَ الواضح بين المحاضر الأكاديمي وبين المدرّب المحترف المتميز هو الابتكار في انتقاء الأسلوب المتبع في التدريب واختيار طريقة العرض المناسبة للمتدربين والتطوير المستمر بما يتلاءم مع المستجدات فليس من المنطقي أن تكون طريقة المدرّب هي نفسها التي يتبعها في مواضيع مختلفة ومع متدربين ذوي أعمار مختلفة أو متدربين مشاركين من قطاعات مختلفة فلكل مقام مقال وعلى المدرّب حسن الاختيار.

- فالتدريب لا بد أن يشارك فيه المدرّب بكل كيانه وبكل طاقته فهو يبحث فيما يتعلق بموضوع التدريب ويطلع على الجديد ويقرأ بعناية جمهوره من المتدربين ويعد الحقيبة التدريبية بنفسه ويراجعها مرات عديدة ثم يعد اختباراً مبدئياً ويجهز بعض الأساليب التي تزيد اللقاء تشويقاً.

- ويجب أن يبدأ التدريب بالتعارف بين المدرب والمشاركين لضمان المشاركة بحماس وإذابة الجليد واكتساب الألفة والمودة بين الحضور.
- ولا بد أن يتم اللقاء التدريبي بطريقة مبتكرة فلم تعد طريقة التلقين الأكاديمية جاذبة لأنها من جانب واحد بل قد توصل المتدربين للملل وربما نفرتهم وشتت أفكارهم وهي طريقة قديمة لا تتناسب مع المستجدات والتطورات التكنولوجية التي نعيشها.
- وأصبح من الضرورة أن يتضمن اللقاء التدريبي اقتباس عبارات خالدة من أقوال المشاهير والمتخصصين في نفس الموضوع بما يثري الموضوع ويجعله متسقاً مترابطاً.
- فمثلاً عند الحديث عن الصحة النفسية والضغوطات النفسية يجدر بالمدرّب أن يضمّن بعض الاقتباسات والكلمات المعبرة التي تكون عُدّةً للمتدربين بعد انتهاء اللقاء وخلال اللقاء يقتبس بعض هذه العبارات التي تلخص الموضوع:
- من يمتلك الصحة يمتلك الأمل، ومن يمتلك الأمل يمتلك كل شيء. (توماس كارليل)
- الفريق الذي يحسن التعامل مع الضغوط يملك المستقبل. (عمران خان)
- أي راحة نفسية وعلاج للتوتر والضغوط ذلك الذي يملكه المؤمن بأن هناك ربّاً يرعاه بيده ملكوت السماوات والأرض.. أمره بين الكاف والنون. (وليد فتحي طيب سعودي)
- الضغوط النفسية تغيّر الشخص من مرح إلى كتلة من الصمت.

(فرويد)

- الهوايات لها قوة علاجية رائعة، فهي تبعدك عن ضغوط الحياة اليومية وتأخذك الى الراحة والسعادة. (إبراهيم الفقي)
- طالما لا يزال لدي شيء من الصحة والقوة سأبقى أعمل بسرور كل يوم. (فريدريك شوبان)
- وعند الحديث عن المهارات المكتسبة يجدر بالمدرّب أن ينتقي من العبارات المناسبة التي سطرت في الكتب مثل:
- اكتساب المهارات يبدأ ببرمجة العقل بالخطوات ثم بالممارسة المتكررة. (ألفريد أينشتاين)
- الحكمة أن تعرف ما لذي تفعله، والمهارة أن تعرف كيف تفعله، والنجاح هو أن تفعله. (إبراهيم الفقي)
- الثقة بالنفس والمهارات المكتسبة جيش لا يقهر. (جورج هربرت)
- المهارة تصيب هدفا لا يمكن لأحد أن يصيبه، أما العبقرية فتصيب هدفا لا يمكن لأحد أن يراه. (آرثر شوبنهاور)
- مهاراتك في التعامل مع الآخرين على أساسها تتحدد طريقة الناس معك. (محمد العريفي)

أهمية الابتكار والتطوير في العملية التدريبية:

- إن الابتكار وتطوير العملية التدريبية بما يلائم ثقافة وعمر المتدربين أمرٌ ضروري فالمدرّب الناجح المحترف يتناول عملية إدارة اللقاء التدريبي كمايسترو قائد يحسن التنظيم ويتقن الاختيار ولا يصح أبداً أن يبدو للمتدربين كمحاضر أو مدرس يقرأ من ورقة أو يعرض مادة علمية بطريقة أكاديمية بحثة فليس هذا تدريباً بأي حال من الأحوال.

- المدرّب الناجح يتقن لغة الجسم ويحسن استخدامها (الأفضل استخدام مصطلح لغة الجسم وليس لغة الجسد إذ أن كلمة الجسد في اللغة تطلق على الجسم بلا روح)

- ولا شك أن الصحة النفسية مهمة جداً للمدرّب الناجح ومن أهم ما يميز المدرّب الناجح (الابتسامة الجميلة - الثقة بالنفس - عدم التكبر -سعة الأفق والاطلاع ولا بأس أبداً أن يقول نبحت ونتأكد - سؤال يحتاج إلى بحث - سأبحث وأوافيك بالرد وهكذا، فمن قال لا أدرى فقد أفتى وصدق الله العظيم القائل (فوق كل ذي علم عليم).

-إن المدرّب المحترف يلاحظ المتدربين خلال اللقاء -دون أن يحذر فيهم- ويختار ما يناسبهم في الوقت المناسب من (توقف بسيط - راحة - تغيير ريثم الحديث - وهكذا...) ويتقن مهارات الأداء والتلوين الصوتي (وهي قيام الشخص باستعمال تنوعات صوتية؛ ممّا يساهم في جعل الكلمات والجملة التي يقرؤها توحى للمتلقى بمعنى معين أو تؤكد معاني أخرى)

وأشهر محاور التلوين الصوتي:

١. التحكم في درجة الصوت (الدرجة الصاعدة العالية - الدرجة الهابطة - الدرجة المنحنية) على سبيل المثال كلمة «نعم» مثلا إذا جاءت من طبقة صوتية عالية تشير إلى السؤال والاستفسار، وإذا قيلت من طبقة هابطة فإنها تعني الفهم والموافقة، أما إذا نطقت من طبقة صوتية منحنية فإنها تعكس معنى السخرية. (جربها بنفسك!)

٢. المدة الزمنية لنطق الكلمة.

٣. الضغط الصوتي على بعض الكلمات الهامة في الجملة يشعر المتلقي بأهميتها.

- وخلال اللقاء التدريبي الناجح للمدرب المبتكر يسير اللقاء بسهولة ويسر وتناسق، بطريقة شيقة جذابة، لا يتسلل الملل للمتدربين فالمدرب ينتقل بين عناصر الموضوع باحترافية وانتقاء ما يناسب الحضور.

- وخلاصة الأمر فإنّ (المدرب غير المبتكر لا يعتبر مدربا محترفا) فالمدرب الناجح يبحث ويبتكر ويختار من أساليب الجذب والتشويق ما يجعل اللقاء التدريبي يخرج بصورة مميزة لا ينساها المتدربون.

بعض الأساليب المبتكرة التي لا غنى عنها للمدرب المحترف

- وإليك بعض الأفكار الابتكارية التي نحتاجها في التدريب:

- صندوق العبارات والرسائل التحفيزية ويمكن تسميته بصندوق المفاجآت.



وهو عبارة عن: (صندوق يحتوي على كلمات تشجيعية وعبارات تحفيزية ورسائل إيجابية للمشاركين ويناسب الإلقاء الحضوري المباشر وأيضا يناسب التدريب عن بعد) وإليك بعض العبارات والرسائل التحفيزية التي يكتبها المدرب بخط جميل ويجعلها في صندوق مزين بألوان مبهجة جذابة في قصاصات ورقية ملونة يكون لها أبلغ الأثر في نفوس المشاركين السرور والمرح:

١. لا تستسلم أبداً، ابتسم واستعن بالله ولا تعجز.
٢. ستصافح يديك النجوم يوماً، ستصبح قمراً مشعاً ذات يوم فقاوم.
٣. إذا آمنت بنفسك فلن يستطيع أحدٌ إيقافك.
٤. عش كل لحظة كأنها آخر لحظة في حياتك، عش بالإيمان، عش بالعمل، عش بالحب، عش بالكفاح، وقدر قيمة الحياة.
٥. إذا لم تصل سفينتك فاصبح متجها إليها.
٦. الأزهار تحتاج وقتاً لتزهر وكذلك أنت فلا تتعجل.

٧. لا حلم مستحيل إذا كنت على الله متوكلاً.
٨. لا تستسلم، فقط أعد ترتيب أوراقك.
٩. أنت رائع.. أنت مبدع.
١٠. كن إيجابياً واحذف كلمة «مستحيل» من قاموسك واستبدلها بكلمة «تحدي» فحينها تستطيع تجاوز أي مشكلة تواجهك بسهولة.
١١. النجاح ليس إنجازاً بقدر ما هو قدرة مستمرة على الإنجاز.
١٢. قف على ناصية الحلم وقاتل.
١٣. اعمل بجد وفي صمت ودع النجاح يصنع الضجيج.
١٤. ادفع نفسك للأمام كل يوم.
١٥. اجعل حياتك قصة جميلة تستحق أن تروى.
١٦. الحلم مجرد حلم أما الهدف فهو حلم له خطة معدة بدقة وموعد سيتحقق فيه ولا بد.
١٧. ما فاتك لم يخلق لك وما خلق لك لن يفوتك.
١٨. أفكارك المبتكرة هي واقعك وهي بداية نجاحك.
١٩. كن عالي الهمة ولا ترضى بغير القمة.
٢٠. وإن أماتوا زهرة في داخلك فبستانك لا زال حياً.
٢١. الإصرار يولد النجاح.

٢٢. بالطبع ستتعب في الحياة حتى تصل للنجاح فلو كان النجاح سهلاً لوصل إليه الجميع.

٢٣. كن صبوراً فالدروس التي تتعلمها اليوم ستفيدك غداً.

دراسة الحالة:

وهي عبارة عن (قصة قصيرة تتناول الموضوع بطريقة مرحلة تلخص فكرة الموضوع وتسمح في نهايتها بالمناقشة بين المدرب والمتدربين) وتعتبر مهارة من مهارات المدرب المحترف والتي لا يتقنها إلا أقل القليل.

مثال على دراسة حالة:

(أعرفكم بنفسني: اسمي د/ أحمد صبري مستشار تدريب في المركز العربي للتدريب والتنمية البشرية.

بعد انتهاء يوم عمل ممتع مع إحدى جروبات ورشة عمل جاءني اتصال هاتفي وأنا ألهلم أوراقتي وأجهز حقيقتي للانصراف من عملي، على الفور ودون تردد قمت بالرد ورحبت بالمتصل مرحباً وأهلاً تفضل أنا معك.

أجابني بصوت خافت « أعرفك جيداً يا دكتور وأثق فيك وأرجوك ساعدني ووجهني»

هدأت من روعه قدر استطاعتي وقلت له « من فضلك اجلس وارتاح وأنا معك وأسמעك جيداً »، وأنا أيضاً وضعت حقيقتي وجلست وقلت في نفسي « لعله خير، كل تأخيرة وفيها خيرة».

وبدأ هو في سرد قصته قائلا:

«اسمي حسن، عندي ٣٣ سنة وتقريبا لم أحقق شيئا في حياتي يذكر فقد تخرجت من كلية التجارة مثل الآلاف من الشباب، تخرجت وليس عندي شغف ولا طموح ولا خطة لشيء، اشتغلت في عدة أماكن ولم أحقق أي نجاحات تذكر وأيضا لا أستمر طويلا في العمل وسرعان ما أستسلم لما يعرض لي من مشكلات فإما أن أستقيل وإما أن تحدث مشكلة مع المدير أو صاحب العمل وبالتالي يقيلني.

أما عن تجربتي مع الجنس الآخر فحدث ولا حرج، فقد تقدمت لأكثر من عشرة فتيات وقوبلت في أغلبها بالرفض وعدم القبول بي مما سبب لي حرجا شديدا ويأسا كبيرا بل ودخلت في نوبة اكتئاب حادة لا يعلمها إلا الله.

تنهد تنهيدة تنم عن الحزن العميق بداخله فشجعتة على إخراج كل ما في جعبته وحاولت إيصال معاني الأمان والاطمئنان وبث الثقة في روحه وأن كل مشكلة ولها حل، وطلبت منه أن يأخذ نفسا ويرتاح ويتناول كوبا من الماء ثم يكمل.

وبالفعل أكمل بعد ما أحس براحة نفسية تسري في روحه وأن كلامه لم يقابل بالتقليل أو عدم الاهتمام.

واستمر الحديث الشيق بيننا قرابة نصف الساعة وسقت له البشري أن اتصاله ألهمني الكثير والكثير وكان بمثابة دردشة مفيدة لي.

وقلت له: اسمع يا صديقي كل مشكلة ولها حل وأرجو منك أن تسمعني جيدا.

// المناقشة //

١- إذا كنت في مكان د/أحمد صبري ماهي المحاور التي ستعمل على علاجها؟

٢- ما هي النقاط الإيجابية التي لمستها من طريقة تعامل د/ أحمد صبري؟ وهل يمكنه النجاح الفعلي مع هذه الحالة أم أنها حالة ميؤوس منها؟

٣- ما هو البرنامج العملي الذي تتوقع أن يتم وضعه للشاب (حسن) ليتجاوز أزمته بناء على نقاط القوة والضعف؟

وهكذا في كل لقاء تدريبي يجتهد المدرب الناجح في ابتكار قصة كحالة دراسية يعرضها على المشاركين وتتم المناقشة فيها إما بشكل فردي أو بتقسيم المشاركين إلى مجموعات.

• تقديم المشاركين للإلقاء كلمة أو عرض خبرته أو قص قصته بما يدعم ويثري المناقشة.

• عقد ورشة عمل بين المشاركين وتقسيمهم إلى مجموعات متكافئة لضمان تبادل الأفكار والخبرات (مناسبة للتدريب الحضوري المباشر فقط).

• اطلب من المشاركين قراءة بعض العبارات المكتوبة بالخط الجميل:



- كبسولات الخلاصة.
- وهي ترجمة لأهم ما تناوله اللقاء التدريبي حيث يختار المدرب بعض العبارات ويطلب من المشاركين كتابتها والاحتفاظ بها في مذكراتهم ليسهل رجوعهم إليها.
- وطريقة الكبسولات هذه استفدتها من الأستاذ الدكتور الوالد المرعي الفاضل د/ عبد المنعم عباس رئيس رابطة المدربين العرب ونقيب مدربي التنمية البشرية -مؤلف الطريقة العباسية في

التدريب- والذي أعتبره الأب الروحي للتدريب في الوطن العربي -
حفظه الله وبارك في جهده وعمره- وهذه من بعض الكبسولات
التي تعلمتها منه:

- المدرب عبارة عن مؤلف وسيناريست وبطل ومخرج لفيلم
والتدريب عبارة عن قصة فيلم ينسجها المدرب ويشاركها مع
المتدربين.
- قل من أعماقك (لا للقلق - لا للعُقد - لا للماضي المكبّل - لا
للغرور).
- أن تحقق هدفا صغيرا كل يوم يعلو بك خطوة على سلم النجاح
خير لك من الوقوف في مكانك وانتظار المجهول.
- لا بد من تحقيق التوازن بين (الروح - العقل - العاطفة - احتياج
الجسد - توزيع الوقت).
- النجاح جبل لا تستطيع صعوده ويداك في جيبك.
- لا تنتظر أن يأتيك النجاح بل ابحث عنه... فهو قريب منك جدا...
ليس حولك بل داخلك فأنت لا تتخيل كم من القدرات والمهارات
قد وهبها الخالق لك.
- لكي ننجح لا بد أن نؤمن أولاً أننا نستطيع أن نفعل ونكون أكثر
تأثيرا.
- لا يوجد إنسان ضعيف بل يوجد إنسان لم يدرك مواطن قوته.

الاختبار مبدئي والاختبار النهائي.

- كما تجدر الإشارة إلى أن المدرب المحترف المبتكر يهتم بعملية تقييم أدائه وتطويره والترقي في العملية التدريبية وفي سبيل ذلك يتبع أسلوب المتابعة وتطوير الأداء فيبدأ لقاءه بعد التعارف بين المشاركين باختبار مبدئي بسيط يتعلق بموضوع اللقاء التدريبي ومن خلاله يقيس قدرة المشاركين وثقافتهم ويحبذ أن يكون نفس الاختبار في آخر اللقاء التدريبي.

استبيان الحضور:

- لا شك أن استبيان رأي الحضور له أهمية في تطوير محاور التدريب وموضوع التدريب والأساليب المستخدمة مما يعود بالنفع على المدرب نفسه فالاستبيان هو مرآة المدرب.

- مثال لنموذج الاستبيان:

اسم المتدرب (اختياري):

المسمى الوظيفي وجهة العمل:

اسم البرنامج التدريبي: تاريخ انعقاد الدورة:

تقييم المُحاضر / المادة العلمية / طريقة العرض ممتاز جيد جدا جيد متوسط ضعيف درجات التقييم:	
١-	إلتزام المُحاضر بالوقت المحدد لبدء المحاضرة
٢-	إلمام المُحاضر بمواضيع البرنامج وانعكاس خبرته على أدائه
٣-	مهارة المُحاضر واستخدامه أساليب متنوعة في توصيل المعلومة
٤-	طريقة تنظيم العرض (الوضوح والكفاية والسهولة)
٥-	قدرة المُحاضر على إدارة المناقشات والمشاركات بين المتدربين وتلقي الاقتراحات والاستفسارات
٦-	تنوع الأنشطة والوسائل بين المتدربين (work shops)
٧-	محتوى البرنامج التدريبي وأهميته للمتدربين
٨-	التجهيزات والوسائل المستخدمة خلال الدورة
٩-	مدة البرنامج التدريبي
١٠-	مكان / موعد انعقاد الدورة

*هل تود المشاركة في دورات تدريبية مشابهة في المستقبل؟ ... نعم
بالطبع لا... لم أستفد

*هل يمكن القول بأن الدورة كانت ناجحة في إضافة الجديد لك؟ ...
نعم بالطبع لا... لم أستفد

*أهم المهارات التي اكتسبتها خلال المشاركة في الدورة التدريبية:

١ - ٢ -

*أهم المقترحات المناسبة لتطوير الدورات التدريبية فيما بعد:

١ - ٢ -

- وفي النهاية لا أنسى أن أوصي وصية عامة لنفسي ولزملائي المدربين
والمدربات أن ينوي المدرب نية صالحة للتدريب بابّ عظيم من
أبواب الخير وفيه من المعاني الجميلة مثل إرشاد الحائر وبذل النصيحة
وتعليم الغير وهو أيضا مجال للتعارف ومشاركة الخبرات.

والتدريب بطريقة صحيحة مبتكرة هو بحق متعة من متع الحياة
وسبب لتحقيق السعادة والصحة النفسية لأفراد المجتمع المدرب
والمتدرب.

نسألك اللهم أن تجعلنا أبوابا للنفع ومفاتيح للخير وأن تبارك في جهدنا
وأن تجعل عملنا صالحا ولوجهك الكريم خالصا إنك وليّ ذلك ومولاه.

آيه عصام الدين مبارك (جمهورية مصر العربية)



- ماجستير العلوم السياسية و العلاقات الدولية.
- رئيس اللجنة العلمية برابطة المدربين العرب.
- مدرب تنمية المهارات الحياتية.
- مدرب تطوير أداء وظيفي.
- مدرب قيادة الأعمال.

رسالة التدريب

يسعى الكثير من المهتمين بالتدريب والتعليم إلى معرفة كل ما يخص التدريب من أساليب ووسائل حديثة وكذلك آليات التحضير والتمكن من المادة العلمية..

ولكن يغفل البعض أنَّ للتدريب رسالة وهدفاً نبيلًا يجب أيضاً أن يسعى المهتمون إليه.

فالتدريب مسؤولية هامة جداً من مسؤوليات المحاضر أو المدرب يتحدث فيها عن موضوعات يراها مهمة...موضوعات تعزز القيم الإيجابية، ويكون الهدف منها تحقيق أقصى استفادة ممكنة للمستفيدين، عن طريق استخدام أساليب وطرق الدعم المناسبة والأسباب الصحيحة، وأن يشير إلى دوافعه الحقيقية الكامنة وراء كلماته، ويفكر بنتائج كلماته وأفعاله وردود الأفعال من جانب الحضور أيضاً، وأن يعمل دائماً على تحسين طريقة إلقاءه.

حتى لا يكون مربكاً للحضور أو يتسبب في فقدانهم للاختبار والشغف، إذا شعر بأن بعضاً من كلماته مربك فعليه أن يتذكر أن هذه المسؤوليات ليست على عاتق شخص واحد فقط (المدرب/المحاضر)، وإنما تقع على أفراد المستفيدين من الجمهور والحضور أيضاً.

فيجب مراعاة بعض الواجبات الأخلاقية مثل:

(١) البحث عن المتكلمين ذوي المعلومات الجيدة.

(٢) الاستماع دون إصدار الأحكام على المتكلمين أو على أفكارهم.

(٣) تقييم منطق ومصداقية المتكلم.

(٤) الحذر من نتائج عدم الإنصات بعناية.

ففي البداية: يبحث المستمعون الأخلاقيون عن المتكلمين القادرين على توسيع معارفهم وفهمهم وتقديم الأفكار الجديدة لهم، فعندما تلتقي بمتكلم مجادل، فإنه يوسع معارفك ويقوي مشاعرك حول موضوع ما، سواء كنت موافقا على وجهة نظره أو لا، حتى في الحالات التي يكون فيها المتدربون معجبين بخطابات المتدربين الآخرين، فإن الاستماع الأخلاقي يجب أن يكون هو المعيار.

ثانياً: على المستمعين الأخلاقيين الاستماع للمتكلم قبل إصدار الحكم عليه أو على أفكاره، وقد يكون من الصعب أن تسمع دون أن تعارض المتكلم، لأن ذلك يتطلب أن تؤجل انطباعتك الذي شكلته من تصرفاته، ولكن المكافأة ستكون كبيرة من قيامك بذلك. عندما تقوم بحضور أي محاضرة لابد أن تفترض أنك ستتعلم شيئاً مهماً من المحاضر، لذا عليك أن تستمع وتركز، لأن التشارك بالمعلومات والأفكار يتم بشكل أفضل ضمن هذا الجو من الاحترام المتبادل.

ثالثاً: يجب التأكد أن كل شخص من المتحدثين له وجهة نظر ربما تختلف أو تتفق معها ولكن في كل الأحوال عليك احترامها

فهناك بعض المشاركين لديهم رغبة في لفت انتباه الحضور أو لديهم حب الظهور حتى لو كانت معلوماتهم لا تمثل إضافة لك.

رابعاً عدم إنصاته وإعطائه الفرص للآخرين أو إحراجك لأحد نظراً لضيق الوقت مثلاً قد تؤدي إلى نتائج غير موفقة بالمرة وقد يصدر البعض أحكاماً عليك بالغرور والتعالي وغيرها من صفات لا تملكها

فعليك الحذر.

ومثلما تحدثنا عن حق المتدرب أو المشارك منك في التقدير يجب عليك عزيزي المدرب أن تعلم أن التدريب رسالة سامية، وليست تجارة وترقًا، أو مهنة من لا مهنة له، وجمعاً للشهادات الوهمية كما يحلو للبعض.

والمدرب المتمكن من مجاله يمنحك خلاصة تجربته، ويقدم لك عصارة فكره من خلال دورة أو ورشة عمل أو محاضرة، ربما لا تتجاوز سويعات، وربما تغنيك هذه الورشة أو الدورة عن عدة كتب ومقالات علمية في نفس المجال.

فمن المدربين من تشتاق إلى رؤيته، ولا تمل من الحديث إليه؛ لكونه يسعى إلى خدمة الإنسان وتطويره والارتقاء به، وتحفيزه وتذليل العقبات أمامه، وتقديمه للمهارات والمعلومات بأسلوب يتسم بالجمال والبساطة، والحب والشغف، والعناية والاهتمام.

ومنهم من تهمه أموالك أولاً، ويهرول وراء حفنة منها والمميزات والضيافة والاستقبال، ويرى أن التدريب تجارة وسلعة؛ فيستغل اسمه اللامع وشهرته البراقة على وسائل التواصل الاجتماعي في كسب المال، وزيادة رصيده البنكي.

• ومن عجائب التدريب ارتفاع سعر بعض الدورات وكأنك تسجل في إحدى الجامعات العالمية، ومنها أن معظم المراكز التدريبية المنتشرة في العالم العربي على وجه الخصوص، والتي تدعي أنها كندية وبريطانية، أو تابعة للبورد الأمريكي والفرنسي - هي في الحقيقة مراكز وهمية خيالية، وأن البلد الذي ينتمون إليه لا علم له بمثل هذه الشهادات والاعتمادات أصلاً.

وأخيراً عليك -عزيزي المدرب- أن تكون مسؤولاً عن اسمك وسمعتك
ولا تستغل ثقة المتدربين فيك ولا تبخل أبداً بأن تكون معطاءً وتذكر
دائماً قول رسول الله صلى الله عليه وسلم

((إذا مات ابن آدم انقطع عمله إلا من ثلاث.. صدقة جارية.. أو علم
يُنتفع به أو ولد صالح يدعو له))

صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم

رزقنا الله وإياكم العلم النافع ... فسنرحل ويبقى الأثر

أ/آية عصام الدين مبارك

مدرب تنمية المهارات الحياتية وريادة أعمال

دكتور / جاسم محمد الفهد (دولة الكويت)



- مستشار التخطيط الإستراتيجي والتنمية الإدارية وقياس الأداء المؤسسي
- مستشار النائب الأول لرئيس مجلس الوزراء ووزير الدفاع
- مستشار في الهيئة العامة للرياضة
- أستاذ مشارك في أكاديمية باشاك شهير - اسطنبول
- عميد الكلية التقنية - جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا (٢٠١٥-٢٠١٦)
- مساعد نائب رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية في الجامعة العربية المفتوحة (٢٠١٢-٢٠١٥)
- مدير برنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة العربية المفتوحة (٢٠١٠-٢٠١١)
- رئيس قسم إدارة الأعمال في الجامعة العربية المفتوحة (٢٠١٠-٢٠١٢)
- مقدم دكتور مهندس في وزارة الدفاع (١٩٨٦-٢٠١١)

قطاع التدريب وشماعة الجائحة

في صبيحة اليوم التالي لأحداث الحادي عشر من سبتمبر ٢٠٠١ كتبت صحيفة ذا إيكونوميست البريطانية (The Economist) العريقة في افتتاحيتها «الحدث الذي سيغير العالم». واقتباسا لهذه الافتتاحية أقول -كما قال آخرون - «الجائحة التي غيرت العالم للأبد».

يعيش العالم بأسره اليوم أزمة صحية غير مسبقة ، فقد أجمع المراقبون والمحللون أن جائحة كورونا أحدثت أضرارا جسيمة وأثارا مدمرة وتسببت في تحول جذري على كافة الأصعدة ، الاقتصادية والصحية والاجتماعية والتعليمية والنفسية وغيرها ، ولم يسلم من هذه الأضرار والأثار البلدان المتقدمة ، ناهيك عن البلدان النامية والأقل نموا.

ووفقا لتقرير التنمية البشرية الصادر عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (٢٠٢١) فقد طالت أيضا تداعيات الجائحة مجالات التنمية البشرية كافة ، حيث شهدت انخفاضا حادا في معدلات ومؤشرات التنمية قياسا بالعقود الثلاث الأخيرة.

لن أتطرق في مقالي هذا عن حجم وأثار هذه التداعيات على التنمية البشرية بمفهومها العام فقد سبر غورها وأمعن في تشخيصها وتحليلها

العديد من المختصين وأصحاب الشأن ، وإنما سأتناول بإيجاز آثار الجائحة من منظور التدريب وتأهيل رأس المال البشري في الدول العربية.

إن الأضرار البالغة التي ألحقتها الجائحة بالاقتصاد العالمي وأسواق العمل أرغمت الحكومات ومؤسسات القطاع الخاص في الدول العربية على إعادة صياغة أولوياتها وبرمجة موازنتها وترشيد نفقات قطاعات مختلفة لمواجهة أعباء الوباء العالمي، فكان لقطاع التدريب والتأهيل النصيب الأكبر من تقليص الموازنة وتجميد أنشطته وفعالياته. لا شك أن هذا الإجراء الاضطراري مقدر «نسبياً» في الوقت الراهن نظراً للظروف الاستثنائية التي فرضتها الجائحة ، لكن لا ينبغي ومن غير المنطوق أن تكون الجائحة «الشماعة» التي يتم تعطيل قطاع حيوي من قطاعات التنمية البشرية إلى أجل غير معلوم ، خاصة أن كافة التقارير والمؤشرات الصحية والطبية تكهنات بأن أفق انجلاء أزمة الجائحة في علم الغيب ، بل إن بعضها أكدت أنها ستكون موسمية ولا مناص من التكيف معها. هذه المعطيات تحتم على الحكومات ومؤسسات القطاع الخاص في الدول العربية إعادة النظر جدياً في سياساتها تجاه قطاع التدريب في ظل «الوضع الجديد» والتكيف مع تداعياته ، خاصة مع تطور تكنولوجيا وسائل التواصل الافتراضي وتوفرها بأسعار زهيدة. إن الجائحة لم تعد عائقاً للعديد من مؤسسات ومراكز التدريب الرائدة في المنطقة والتي استأنفت أنشطتها وبرامجها التدريبية عن بعد عبر

منصات إلكترونية ، مثل ”زووم“ ، ”مايكروسوفت تيمز“ ، »سكايب« وغيرها وهو مثال وواقع عملي جدير أن يحتذى به.

لقد اطلعت مؤخرا على بعض الدراسات والأبحاث ملخصها أن الجائحة كشفت عن أهمية زيادة وتنويع الاستثمار والتأهيل المستدام في رأس المال البشري ، لتعزيز وتطوير مهارات وقدرات القوى العاملة بمختلف مراكزهم ومستوياتهم الوظيفية لاحتواء الجائحة وتقليل أضرارها حاليا ومستقبلا ، خاصة فيما يتعلق ببرامج خطط الطوارئ وإدارة المخاطر والأزمات المحلية والدولية والتأهيل النفسي والاجتماعي.

إن السمة الأساسية لديناميكية عالم اليوم هي التكيف والتطور لتحقيق النمو والازدهار في جميع المجالات ، وإن الاستثمار السليم المستدام في رأس المال البشري هو العلاج الناجع للتحديات الاستثنائية التي أفرزتها جائحة كورونا وتوابعها مستقبلا.

د.سامي بن ناصر آل شقيح (المملكة العربية السعودية)



- دكتوراه قانون عام.
- دكتوراه تطبيق إجراءات.
- مشرف أكاديمي دراسات المسار المدفوع.
- مستشار تحكيم دولي وتسوية فض النزاعات.
- مستشار قانوني لدى المركز الدولي للشباب والتنمية إكفايد.
- عضو اتحاد المحامين العرب-عضو رابطته المدربين العرب
- عضو رابطته المدربين العرب مستشار تدريب قانوني

جودة الحياة

ماهي جودة الحياة ؟

لا يوجد تعريف معين للجودة ويمكن أن ألخص الجودة في (الحرية والعدل القانوني) على أن يتم تطبيقه على جميع أفراد المجتمع وحسب متطلبات الفرد أو المؤسسة أو المجتمع الذي هو بحاجة إلى وجود الجودة فيه .

فجودة الحياة هو برنامج يهدف إلى تحسين حياة الفرد والمجتمع ويعمل على تحسين علاقات الموظف ، وعلى الحياة الأسرية ، وعلى تحسين الفرد مع ذاته .

فالجودة في مقدمة اهتماماتنا العامة وفي حياتنا الخاصة وذلك لعدة أسباب :

١- تقدم علمي وتقني متلاحق

٢- تزيد من المنافسة بين المؤسسات الإنتاجية والخدمية

اختلف كثير من الباحثين حول تعريف الجودة ويمكن أن يكون معهد الجودة الفيدرالي قدم تعريف متميز داخل المؤسسات يتلخص (الجودة الشاملة منهج تطبيقي شامل يهدف إلى تحقيق احتياجات وتوقعات العميل إذ استخدام الأساليب الكمية من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات)

مثال من الواقع عن الجودة في بيئة العمل :

موظف تعرض لضغط في العمل (ظلم من زملاء العمل ، الكذب ، شهادة الزور ضده) التفكير الزائد في المشكلة خلق مشكلة أخرى لدى هذا الموظف أصبح العطاء داخل بيئة العمل محدود تراجع في مستواه العملي لجأ إلى شخص متمكن وذو خبره لتخليصه من مشكلته فأشار إليه بالتجاهل والإلتزام بالعمل والتركيز على هدف وجوده في المكان فقط لاغير.

مع مضي الوقت واعتياده على التجاهل. رفع من قيمة نفسه والحكمة في تصرفاته وحل المشكلات أو تجاهلها في أحيان كثيرة ، تأتي بنتيجة مرضية كيفما أرادها هذا الشخص .

هل جودة الحياة تؤثر على جودة الحياة العامة أو الشخصية وماهو الفرق ؟

مفهوم جودة الحياة Quality of Life مفهوم شامل وواسع يحوي بين جنباته ويضم ثلاثة مفاهيم فرعية هي:

- جودة البيئة المعيشة
- جودة الأداء
- ذاتية الاستمتاع بالحياة.

وهذا يعنى أن مفهوم الاستمتاع بالحياة يُعد أحد الأبعاد الفرعية الأساسية التي اشتمل عليها مفهوم جودة الحياة وأن الاستمتاع بالحياة جاء تحت مسمى الاستمتاع الذاتي بالحياة؛ لأنه يعكس تقييماً خاصاً للفرد بالحكم على مدى جودة الحياة التي يعيشها ويستمتع بها من

منظوره الذاتي والخاص.

جودة الحياة تتمثل في الإحساس الإيجابي بحسن الحال، كما يتم رصده بالمؤشرات السلوكية التي تدل على ارتفاع مستويات رضا الفرد عن ذاته وحياته بشكل عام، كذلك سعيه المتواصل لتحقيقه أهداف شخصية مقدرة، وذات قيمة ومعنى بالنسبة له لتحقيق استقلالته في تحديد وجهة ومسار حياته، وإقامته واستمراره في علاقات اجتماعية إيجابية متبادلة مع الآخرين.

وترتبط جودة الحياة النفسية بكل من الإحساس العام بالسعادة والاستمتاع بالحياة والسكينة والطمأنينة النفسية، وهي تعكس وعي الفرد بتحقيق التوازن بين الجوانب الجسمية والنفسية والاجتماعية لتحقيق الرضا عن الحياة والاستمتاع بها والوجود الإيجابي، ذلك لأن جودة الحياة تعبر عن التوافق النفسي كما يعكسه الشعور بالسعادة والرضا عن الحياة كنتاج لظروف الحياة المعيشية والحياتية للأفراد، والإدراك الذاتي لهذه الحياة، لكون هذا الإدراك يؤثر على تقييم الفرد للجوانب الموضوعية للحياة ك(التعليم والعمل، ومستوى المعيشة، والعلاقات الاجتماعية من ناحية، وأهمية هذه الموضوعات بالنسبة للفرد من ناحية أخرى)

وعلى الرغم من التداخل الواضح بين مفهوم جودة الحياة والمفاهيم الأخرى التي تشتمل عليها أو ذات الصلة بها إلا أن الأدبيات النفسية تزخر بعدد من التعريفات منها :

- أن جودة الحياة هي القدرة على تبني أسلوب حياة يشبع رغبات الفرد واحتياجاته.

- الشعور الشخصي بالكفاءة الذاتية وإجادة التعامل مع التحديات.

- أن جودة الحياة هي الاستمتاع بالظروف المادية في البيئة الخارجية والإحساس بحسن الحال وإشباع الحاجات، والرضا عن الحياة، وإدراك الفرد لقوى ومضامين حياته وشعوره بمعنى الحياة والسعادة وصولاً إلى العيش في حياة متناغمة متوافقة بين جوهر الإنسان والقيم السائدة في مجتمعه.

من هنا فإن قصر مصطلح جودة الحياة على الاستمتاع والمتعة من شأنه أن يجعل خبرات الفرد الشخصية بمثابة المؤشر الذي من خلاله نستطيع الحكم على جودة حياة الفرد واستمتاعه بها، وعندئذ يمكن تعريف الحياة الجيدة بأنها الحياة التي يحبها الفرد ويسعى ويجد من أجل أن يعيشها ويتمسك بها؛ لأنها تنطوي على معنى وهدف يسعى إليه يجعلها جديرة بأن تعاش، وبهذا نستطيع القول بأن الاستمتاع بالحياة هو شعور فردي نابع من الذات وناتج عن قيم الفرد وتوجهاته، وأفكاره الراقية التي يتحلى بها بصورة تجعله قادر على صناعة الاستمتاع بالحياة.

وبهذا لا يكون الاستمتاع بهذه الحياة هو مجرد انعكاس لمشاعر وقتية يحياها أو يعيشها الفرد، أو نتيجة لتحقيق الأهداف بإيجاد معنى للحياة وهدف أمثل أو أعلى يجاهد من أجله في سبيل الوصول إليه، رغبة في تحقيق الذات؛ وإنما هو بمثابة شعور ناتج ونابع من فهم عميق للحياة، وبهذا يصبح الاستمتاع بالحياة أطول عمراً وأدوم وأسمى وأرقى قيمة يرنوا إليها الفرد، هنا فقط تصطبغ حياة الفرد بصبغة السعادة فتجعل نظرتة للحياة أكثر بهجة واستمتاعاً وشعوراً بالمتعة

المستدامة، وهكذا يصبح الاستمتاع بالحياة هو نتاج ردود أفعال الفرد التقييمية تجاه حياته سواء أكان ذلك في ضوء الرضا عن الحياة من خلال هذا التقييم المعرفي أو الوجداني.

الفروقات بين الشخص المتزن والشخص الغير متزن مع ذكر طرق العلاج للشخص الغير متزن بما يتزامن مع جودة الحياة بصفة عامة..

نتعرف أولاً على الشخصية المتزنة:

هي الشخصية المحافظة على الاعتدال السلوكي والنفسي والفكري والشعوري، والبعيدة عن المبالغة في أيٍّ منها، ويعُدُّ صاحبها إنساناً سعيداً في حياته.

لا تفقد الشخصية المتزنة أعصابها عند الخطوب والمشكلات، بل تُحسن معالجتها والتعامل معها، وتتحدى بالصبر، وتتحمل المصاعب والآلام، وتعمل دائماً على تجاوز المحن والتحديات بهدوء وعقلانية وروية؛ لذلك فهي أبعد من غيرها عن الاستغراق في المشكلات المستعصية.

الشخص المتزن له عدة صفات من خلالها تم قياس اتزانه فقد يتصف الشخص المتزن ببعض هذه الصفات وليس جميعها ولا يشترط أن تكون كل الصفات موجوده فيه:

١- الصدق

يُعدُّ الصدق من مكارم الأخلاق والصفات التي أصبحت قليلة الوجود، ويحتل الصدق مكانة عظيمة عند جميع المجتمعات وجميع الأديان،

حيث إنّ نتائجه الإيجابية واضحة على الفرد والمجتمع، فالشخص الصادق دائماً ما يكون محبوباً بين الناس ويُفضّلون التعامل معه، والمجتمع الصادق بأفراده عادةً ما يكون من المجتمعات المتقدمة والحضارية، ولذلك يعتبر الصدق من الصفات المهمة في الشخصية المتزنة.

٢- الإحترام :

يعتبر الإحترام صفة مغروسة في الإنسان يكتسبها من تربيته والبيئة التي نشأ فيها ويتصف الإنسان المتزن بالإحترام بكافة أشكاله، حيث أن الإحترام صفة شمولية لا تقتصر على احترام الإنسان للإنسان ، فالإنسان المتزن يحترم عناصر البيئة مثل الأشجار لا يقطعها أو يحرقها ، والحيوانات لا يؤذيها وغيرها .

٣- تحمل المسؤولية:

تعدُّ المسؤولية صفةً عامّةً تنقسم إلى عدة أقسام، وهي:

- مسؤولية وظيفية : ونقصد بها قيام الشخص بالمهام الموكلة إليه كافةً دون ترك أيّ ثغرةٍ أو نقص، وأن يعمل كلّ ما يتوجب عليه دون طلب ذلك منه، وأن يتحمل تبعات أعماله بشكلٍ كامل.
- مسؤولية اجتماعية : من مظاهر المسؤولية الاجتماعية: الحرص على الممتلكات العامة، وعدم العبث بها، وعدم ترك أيّ مكانٍ تجلس فيه متسخاً بعد استخدامه.

٤- الولاء:

الولاء هو صفة أخلاقية تعني الإخلاص والتفاني، سواء للأصدقاء أو

العائلة أو العمل، حيث يتصف الشخص المُتزن بالولاء في جميع جوانب حياته، ويبذل أقصى ما لديه في العمل ولا يبخل في أي مجهود أو معلومة تصب في مصلحة العمل وتؤدي إلى نجاحه، كما يمتلك الولاء الكامل لعائلته ويحرص على تلبية جميع احتياجاتهم، وعلى مستوى العلاقة العاطفية فالشخص المُتزن مُخلص إلى أبعد الحدود لشريكه

٥- امتلاك الطموح:

يمتلك الشخص المُتزن رغبة كبيرة في تحقيق أهدافه وطموحاته، فهو شخص طموح يسعى دائماً للاستمرار في النجاح وتطوير حياته ومهاراته، ويحاول أن يُسخر كل الظروف التي تُساعده على تحقيق أهدافه، ولا يتوقف عند حدٍّ مُعين، فمجرد انتهائه من تحقيق هدف ما ينتقل إلى الآخر بكل حماس.

٦- المرونة:

قد يعتقد البعض أنَّ الشخص المُتزن صارم الشخصية وحاد الطباع وتسير حياته وفق قوانين حازمة، إلا أنَّ الشخص المُتزن مرن إلى حدٍّ كبير، ويتقبل التغيير طالما أنَّ هذا التغيير لا يتعارض مع معتقداته الأساسية ولا يتعارض مع المصلحة العامة ومع الهدف الأساسي، ولا مانع لديه من تغيير فكرته نحو أمر معين إذا اقتنع بوجهة النظر الأخرى، فالشخص المُتزن شخص منفتح على كل الثقافات ويتقبل الرأي الآخر.

٧- الدقة:

قد يتصف الشخص المُتزن بالدقة الشديدة، حيث إنَّه لا يقبل إلا بالكمال ويستحيل أن يغض طرفه عن التفاصيل التي قد يعتبرها غيره

غير مُهمة، ولا يتنازل عن شروطه ومعاييره الخاصة التي يضعها، فهو على استعداد لبذل المزيد من الوقت والجهد في سبيل إتمام عمله على أكمل وجه، فهو شخص دقيق في عمله، وحياته الشخصية مُنظمة إلى حدٍّ كبير، فلا يمكن أن يشرب قهوته إلا بكوبه الخاص، ولا يمكن أن يتأخر عن عمله دون سبب.

٨- التفهم:

الشخصية المتزنة شخصية تتصف بالتفهم، وهذا دليل على قدرته على الوصول إلى تفكير الآخرين أي أنه يمتلك القدرة على فهم الأشخاص وتحليل تصرفاتهم وأقوالهم والوصول إلى الدوافع التي أوصلتهم للتصرف بهذه الطريقة.

٩- المسامحة:

أظهرت الدراسات أن الشخصية المتزنة سجلت مستويات مُنخفضة من الحقد والكراهية

وهذا دليل على القدرة على المغفرة والتسامح، حيث إنَّ الشخص المتزن يتصف بالقدرة الكبيرة على الغفران دون أيِّ رغبة في ردِّ الأذى أو حمل مشاعر من الحقد والكراهية في داخله، فهو على يقين بأنَّ كلَّ إنسان مُعرض للخطأ وقد يخطئ هو يوماً ويحتاج إلى المغفرة.

١٠- التحفيز:

يتصف الشخص المتزن بقدرته على تحفيز من حوله بطرق فعّالة، وهو قادر على منح الأمل والعزيمة للآخرين بكلماته وأفكاره، وتقديم الدعم لأيِّ شخص يستطيع مساعدته ويعطيه القوة والحافز على الاستمرار بشخصيته الإيجابية ونظرته التفاؤلية، بالإضافة إلى امتلاكه

ذكاء عاطفي يجعل الآخرين ينجذبون إليه ويطلبون تشجيعه وإعطائهم جرعة من الأمل، فهو يبعث الروح الإيجابية في كل مكان يتواجد به وفي داخل كل شخص يتحدث معه.

١١- النزاهة:

يمكن تعريف النزاهة بأنها سلوك يتبعه الأفراد والمؤسسات وتعني الاستقامة والخلو من التناقض والليونة والسير وفق أحكام القوانين، وعند وصف شخص ما بأنه شخص نزيه فذلك يعني بأنه شخص مستقيم صاحب ضمير حي لا يخالف قوانين المجتمع الذي يعيش فيه، لذلك عند اختيار شخص لوظيفة في منصب حساس لمؤسسة ما فإن أول صفة يجب أن تتواجد به هي صفة النزاهة، لضمان حفاظه على أداء مهماته بالشكل الصحيح وعدم خضوعه للضغوطات التي قد يتعرض لها، وأن يحكم بالعدل ولا يتهاون في أي أمر.

الخلاصة:

الشخصية المتزنة لطالما كان موضوع شخصية الإنسان وتحليلها محط جدل ونقاش كبير بين علماء النفس، وقد كرس الكثير من العلماء حياتهم العلمية وأبحاثهم لدراسة هذا الشأن، وفي دراسة جديدة نُشرت في مجلة «الشخصية وعلم النفس الاجتماعي» درس بعض المحاضرين والأطباء في جامعة كاليفورنيا السمات الأساسية في شخصية الإنسان المتزنة من أجل الخروج بنموذج نهائي لهذه الصفات، ومن أبرز نتائج هذه الدراسة عدم وجود صفة مُعينة يتحتم وجودها بالضرورة حتى تكون الشخصية متزنة، إلا أن هناك بعض الصفات التي اتفق عليها العلماء وأظهرتها نتائج الدراسة، مثل وجود مستويات مُرتفعة من المشاعر الصادقة والعواطف الإيجابية في الشخصية المتزنة، بالإضافة إلى

تسجيل مُستويات مُنخفضة من التعصّب والتشدد.

ثانياً الشخصية غير المتزنة:

الشخص غير المتزن نفساً بعض الصفات يمكن عند ملاحظتها أن نقول بأن هذا الشخص غير متزن نفسياً وغالباً يجب أن تجتمع هذه الصفات بأكبر قدر عند الشخص فوجود صفه واحده قد تكون عارض لوجود سبب مؤقت ولا تعني بالضرورة أنه غير متزن نفسياً، وفيما يلي بيان ذلك:

- ١- قد يتصف الغير متزن نفسياً بكثير التذمر والشكوى في مختلف المواقف ومختلف الأوقات حيث لا يقوى على تحمل أي عارض يحدث له خلال اليوم .
- ٢- الإهتمام بتفاصيل اليوم والتفكير الدائم بما يترتب على كل تصرف من التصرفات التي يقوم بها والخوف الدائم من عواقب هذه التصرفات.
- ٣- الفشل في أمر معين يعني الفشل في جميع مجالات الحياه فهو غير قادر على التعامل مع هذا الإحباط.
- ٤- غير قادر على تحمل المسؤولية في أي جانب من جوانب الحياه فهي تشكل ضغط كبير لا يمكن التعامل معه.
- ٥- غير قادر على السيطرة على مشاعره سواء في الفرح في الغضب في الندم... إلخ فتكون ردة الفعل غير متناسبه مع قدر الفعل فقد يكون مبالغ بها أو أن تكون أقل من اللازم للتعامل مع الموقف.

٦- لا يمتلك ثقة بالنفس وبقدراته فهو خجول عاجز عن فعل أي شيء.

٧- مشاعره دائماً مرتبطه بالناس فسعادته مرتبطة بالناس وتعاسته أيضاً مرتبطة بالناس.

٨- يلجئ للعزله والإنسحاب الإجتماعي بشكل كبير عندما يتواجد بين مجموعه من الأشخاص فتواجهه بين مجموعه من الناس يشكل ضغط كبير عليه نفسياً.

هل جودة الحياة الصحية تؤثر على جودة الحياة العامة أو الشخصية وما هو الفرق؟

تعتمد جودة الحياة العامة على جودة الحياة الصحية بشكل كبير فكلما كان مؤشر قياس الجودة الصحية للفرد مرتفع كانت حياته العامة متوازنة.

الرعاية الصحية بشكل عام جوده الحياة أو (QOL) وهي الجودة المدركة والملموسة في حياة الشخص اليومية، أي تقييم للرفاهية أو عدمه وهذا يشمل جميع الجوانب العاطفية والاجتماعية والجسمية لحياة الفرد في مجال الرعاية الصحية، جودة الحياة المتعلقة بالصحة (HRQoL) هي تقييم لكيفية تأثير رفاهية الفرد بمرور الوقت بسبب مرض أو عجز أو اضطراب.

مقومات جودة الحياة وأسسها

طرق تطبيق الجودة بين الفرد والمجتمع.

طرق تطبيق الجودة بين الفرد والمؤسسات الحكومية والخاصة.

د. شريف الرئيس (جمهورية مصر العربية)



- محاضر ومدرّب مدربين دولي معتمد
بالأكاديمية الدولية للتدريب والتطوير
- مدير الإدارة العامة ببنك SAIB BANK
- رئيس هيئه الرقابة والمراجعة لرابطة
المدربين العرب الدولية.
- مدرب دولي معتمد من المؤسسة الكندية د/ ابراهيم الفقي.
- مدرب دولي معتمد من جامعة القاهرة.
- حاصل علي جميع دبلومات ودورات البنك المركزي المصري.
- المتحدث الرسمي لسفراء العلوم الإنسانية.
- خبير دراسات جدوى اقتصادية دولي معتمد.
- عضو مجلس إدارة رابطة المدربين العرب.

النمو والتنمية في التنمية الذاتية

الكلمات المفتاحية : النمو - التنمية - التنمية الذاتية

مما لا شك فيه بأن هذا الموضوع من الموضوعات الهامة في حياتنا ، ولذا سوف أكتب عنه السطور القادمة متمنيا من الله ان ينال اعجابكم ويحوز على رضاكم ، وأبدأ ممسكا بالقلم مستعينا بالله.

وفي البداية لماذا التنمية الذاتية والبشرية والأدارية والقيادية هامة في حياتنا ؟

كثيرا ما تحدث عنها اساتذتنا ومفكرينا من اوجه مختلفة من حيث الطرح وجميعها قيمة ومفيدة ، ولكن دعونا نأخذ منحى آخر وتعمق فيه لنوضح في معرض حديثنا عن ما هو النمو والتنمية وما هو الفرق بينهما ؟

التنمية ..من وجهة نظري هي زيادة الوعي والمهارات الخاصة بمجموعة من المعارف والأعمال بشكل متوازي وفعال وبشكل أفقى ينتج عنها زيادة في عوائد الإنتاج سواء الشخصي أو المهني أو المجتمعى أو الأسمى وبشكل افقى.

أما النمو من وجهة نظرى فهو زيادة في المهارة والوعي في نشاط محدد بشكل رأسى وتعطى صاحبها التميز المنحصر في مهاراته الوظيفيه فقط.

ولكن بالطبع فأن النمو الأحادى الرئيسى كما أسميه له مجموعة كبير من المخاطر حيث الإعتمادية الكاملة على نشاط واحد لاغير ، وهنا

نعطى مثال للتوضيح . عندم نتأمل في نمو زعره تقوم بتغذيتها بدون أن ترى الشمس وتستفاد منها فقط نرعاها من خلال الماء فقط بدون عناصر أضافيه فنها أمانا تكبر وتنمو ولكن بضعف شديد وتتكرس مع أول حركة ويكون أنتاجها اذا أنتجت يكون ضعيفا و عمرة قصير.

وعند اسقاط هذا الطرح على شخص تخرج بتفوق دراسي وعمل في مؤسسه بجد وطور نفسه في تخصصه ليترقى الى وظائف اعلى فنراه للأسف قد تمحور حول ذاته ووقف عند حد معين لا يستطيع بعده الترقى أو يقوم بإدارة فريق عمل على الرغم من تميزه في وظيفته والنتاج الشخصى الذي يخرج منه وهذه النوعيه من الاشخاص نراها كثيرا في مجتمعاتنا العربيه ويمثلون الاغلبيه ، واذا اعتمدت عليه المنشاه في الاداره او القيادة يسبب مشكلات كبرى مما يؤدي الى خسارة للمشروع ، ومن هنا يتبين المخاطر التي يمكن أن تعترضه وممكن أن نعددها ولا أحب أن أطيل عليكم فيها ويمكنكم أن تتبينوها بانفسكم.....

أما من يمتلك مهارات تنمويه حديثه من فنون التعامل في مجالات التواصل والقدرات التسويقية الشخصية والعلاقات العامة وقراءة الشخصيات وفنون التعامل الاجتماعي والأسري مع مهارات التحليل والتنبؤ وحل المشكلات واتخاذ القرار وايضا من خلال القراءات المختلفه سواء في الاقتصاد والإدارة والتكنولوجيا والتنمية الذاتية واتقان بعض اللغات والاهتمام الشخصى بالهوايات والرياضة والفنون وكثيرا من مختلف المهارات الحياتيه ، هنا يتضح بشكل جلي الفارق والتميز واعتماديه.

واستنتاجا مما سبق لابد من العمل على الاكتشاف الذاتي المبكر للذات والعمل على التطوير الشامل بصفة دوريه لان من لم يتطور يضمّر ويندسر ولنا عبره في علامات تجاريه كانت كبيره في يوم من الأيام ولكنها لم تستمر وقضى عليها ساروخ التقدم والتطوير .

و عليه يتضح بانه لابد من التدريب المستمر والاضطلاع على ما هو جديد ومفيد واستخدام تقنيات العصر والعصف الذهني والابتكارات وفي المقالات التالية ستعرض بالتفصيل قصص لبعض المشكلات وطرق حلها باستخدام احداث الطرق والدورات التدريبيه كدافع محفز فعال .

وهكذا لكل بداية نهايه وخير العمل ما حسن آخره، وخير الكلام ما قل ودل .. هذا جهد متواضع اتمني أن أكون موفقا في سردي لعناصره سردا لا ملل فيه ولا تقصر موضحا الايجابيات والسلبيات , وفقني الله واياكم لما فيه صالح الجميع .

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته..

د/عمرو شوقي أمين حلاوة (جمهورية مصر العربية)



- مدير عام شركة ادفانسد فيجن
للإستشارات الأقتصادية والمالية
 - مدير الشئون المالية الشركة العربية
للكهرباء القابضة
 - استشارى تدريب المركز العربي
للتدريب والتنمية البشرية
 - مدير و مستشارمالى معتمد
 - خبيرتمويل ومخاطر الائتمان
 - محكم ومستشار تحكيم تجارى دولى
- استشارى تدريب و ذو المعرفة الإستراتيجية لقطاع الأعمال والإدارة المالية .
وعلم تخطيط موارد المؤسسات المالية الحديثة ونظم المعلومات
الإدارية وتطبيقاتها الإستراتيجية ضمن المؤسسات الكبرى

التدريب التخصصي وأثره على المنهجية العملية

المحاور الرئيسية:

- تعريف الخبراء والباحثين للتدريب.
- أهمية التدريب.
- أنواع التدريب.
- أساليب التدريب.
- التدريب التخصصي وأهميته.
- أهداف التدريب التخصصي.
- أثر التدريب التخصصي على المنهج والأداء العملي للفرد.
- أثر التدريب التخصصي على المنهجية والأداء داخل المنظمات.
- دور المدرب التخصصي في وضع منهج عملي لتحسين الأداء.
- التدريب الإلكتروني ودوره في التدريب التخصصي.
- أهداف التدريب الإلكتروني لخدمة التدريب التخصصي.
- خطوات التحول من التدريب التقليدي إلى التدريب الإلكتروني.

مقدمة:

حينما نتحدث عن التدريب عموماً أو التدريب في إحدى المجالات، فينبغي أن نبدأ بتعريف التدريب من حيث الشمول فهناك العديد من التعريفات لمفهوم التدريب، إلا أنَّ هذه التعريفات جميعها، تهدف لتعريف التدريب على أنه «عملية تحسين أداء الفرد وبناء وزيادة قدراته وتنمية مهاراته وسلوكياته، بما يؤثر طردياً على أداء مهامه وأدائه على الوجه الأمثل.»

تعريف الخبراء والباحثين للتدريب:

عرّف الخبراء والباحثين التدريب بأنه «مجموعة الأنشطة التي تهدف إلى تحسين المعارف والقدرات المهنية، مع الأخذ في الاعتبار دائماً إمكانية تطبيقها في العمل.»

كما يُعرّف -أيضاً- على أنه «الجهود المنظم والمخطط له لتزويد الموارد البشرية في المنظمة بمعارف معينة، وتحسين وتطوير مهاراتها وقدراتها، وتغيير سلوكه واتجاهاته بشكل إيجابي بناء مما قد ينعكس على تحسين الأداء في المنظمة.»

ويُعرّف التدريب بأنه «عملية تعلم تتضمن اكتساب مهارات ومفاهيم وقواعد أو اتجاهات لزيادة وتحسين أداء الفرد.»

ويعرف التدريب بأنه «نشاط مخطط يهدف إلى تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات والمهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أداء الأفراد في عملهم.»

ويُعرّف بأنه «تطوير منظم للمعرفة والمهارات والاتجاهات التي يحتاج إليها الفرد حتى يتمكن من القيام بأداء واجباته بكفاءة وفاعلية.»

ويُعرّف بأنه «عملية تمكين الفرد من القدرة على استخدام التقنية

الحديثه وما يستجد من فنون العمل وأساليبه»، ولا يقتصر التدريب على اكتساب الخبرة والمهارة في مستوى معين، بل قد يشتمل على اكتساب المهارات البسيطة وتطويرها إلى مهارات على مستوى عال، ولذلك فهو عملية متواصلة تمتد طوال حياة الفرد العملية.

ويُعرّف أيضا بأنه «نقل محتوى تدريبي أو مهارة تدريبية من شخص (المدرّب) إلى شخص / أشخاص آخرين (متدربين) بحيث يتم فهم محتوى أو اكتساب المهارة بشكل صحيح من قِبَل المتدربين عن طريق نقل الخبرات التي يملكها المدرّب إلى المتدرب».

ويُعرّف التدريب- أيضا- بأنه «النشاط المستمر لتزويد الفرد بالمهارات والخبرات والاتجاهات التي تجعله قادرا رفع كفاءته الإنتاجية بما يعود على المؤسسة بالنفع وذلك عن طريق تلقينه معارف ومهارات وسلوكيات جديدة لتطوير كفاءته لأداء مهام محددة في الجهة التي يعمل بها.

ويُعرّف التدريب أيضاً على أنه «التعلّم الذي يتم تقديمه من أجل تحسين الأداء في الوظيفة الحالية ويتم تحسين أداء الشخص من خلال: أن نبين له كيف يتقن تكنولوجيا جديدة أو موجودة (قد تكون التكنولوجيا جزءاً من آلية ثقيلة، أو كمبيوتر، أو إجراء لإنتاج مُنتج، أو طريقة لتقديم خدمة).

وينص الجزء الأخير من التعريف على أن التدريب يُقدّم من أجل الوظيفة الحالية، وهذا يشمل تدريب مجموعة موظفين جدد لتأدية وظائفهم، أو تقديم تكنولوجيا جديدة، أو رفع مستوى العاملين إلى المستويات المعيارية للجودة في الوظيفة التي يمارسوها حالياً أو التي تم توظيفهم من أجلها، ويتم التدريب أيضا عندما يتم إدخال تكنولوجيا جديدة في مكان العمل.

- وندرك من خلال هذه التعريفات أن:
- ١- التدريب نشاط يحتاج له الفرد بصفته العنصر المكون للأسرة والمؤسسة والمجتمع.
 - ٢- التدريب نشاط مخطط له ومقصود.
 - ٣- التدريب هو القدرة على رفع كفاءة الأداء المؤسسي للقدرة على البقاء في المنافسة.
 - ٤- التدريب يهدف إلى إحداث تغييرات في جوانب مختارة لدى المتدربين حسب مايطرأ لهم من قصور في أدائهم.
 - ٥- التدريب من أفضل مجالات الاستثمار في الإنسان.
 - ٦- التدريب هدف استراتيجي للمؤسسة.

ومن هذه التعريفات نصل الى المُسَلَّمات الآتية:

- أ - أن التدريب يتنوع من حيث المجال، ومن حيث الهدف، فهناك تدريب فني، وتدريب إداري، وتدريب عسكري، إلى غير ذلك من الأنواع. وكل من هذه الأنواع تنقسم بدورها إلى تقسيمات خاصة.
- ب - أن التدريب - وإن اختلف عن التعليم- فإنه لا يمكن بأي حال من الأحوال أن يلغي التعليم النظري، وليس هناك ممارسة أو تطبيق لا تستند إلى المعرفة.
- ت- و يمكننا للحقيقة السابقة أن نقول أنَّ أثر التدريب وترجمته إلى تطبيق أو سلوك هو المعيار الحقيقي لقياس مدى تحقيق أهداف التدريب، فالموظف الذي يلتحق ببرنامج تدريبي يظل بعد انتهاء البرنامج بحاجة إلى الميدان العملي حتى يتمكن من معرفة جدوى التدريب لأن أهداف التدريب السلوكية المحددة تعني أهمية وجود معايير لقياس أداء الموظف

وتقييمه، قبل الحكم على الموظف أو على البرنامج بالنجاح أو الفشل. يجب أن نعترف بأن مفهوم التدريب لم يعد مفهوماً تقليدياً يقتصر على تنظيم الدورات التدريبية التقليدية ومنح شهادات الاجتياز، بل أصبح خياراً إستراتيجياً في منظومة استثمار وتنمية الموارد البشرية، و «الإنسان» لم يعد يطلق عليه اسم العامل أو الموظف، بل أصبح يطلق عليه اسم «المورد البشري»، ولذلك يعتبر «الإنسان» من أهم الموارد التي تقوم عليها التنمية والبناء في أي دولة وفي أي مكان في جميع المجتمعات.

أهمية التدريب:

انطلاقاً من تلك المفاهيم الأساسية للتدريب تبدو أهمية التدريب للموظف الجديد والموظف القديم على السواء. فالموظف الجديد الذي يلتحق حديثاً بالمؤسسة قد لا تتوافر لديه -بعد- المهارات والخبرات الضرورية لأداء واجبات الوظيفة بالكفاءة المطلوبة.

ومن هنا تبدو أهمية التدريب في إكساب الموظف الجديد المهارات التي تجعله قادراً على أداء الواجبات المتوقعة منه بطريقة مرضية وصحيحة وحتى الموظف ذو الخبرة السابقة الذي يلتحق حديثاً بالمنظمة لشغل وظيفة معينة قد لا تتوافر لديه كافة القدرات الضرورية للأداء الجيد، وهنا يفيد التدريب في استكمال له القدرات المطلوبة، فضلاً عن توجيهه وتكييفه للظروف والأوضاع القائمة بالمنظمة، وبالتالي يكون التدريب مسانداً ومدعماً لقدرات الموظف الجديد بما يكفل له التوافق مع متطلبات العمل ومن ثمَّ أداء العمل بطريقة جيدة. كما وأنه لا تقتصر أهمية التدريب وفوائده على العاملين الجدد الملتحقين حديثاً بالمنظمة، وإنما تشمل أهميته وفائدته أيضاً العاملين القدامى وذلك بما يكفل تطوير معلوماتهم وتنمية قدراتهم على أداء أعمالهم وذلك لأن هناك تطوراً مستمراً في العلوم والمعارف، الأمر الذي يستلزم إحداث

تطوير مستمر في نظم وأساليب العمل، وهذا الأمر يقتضي تسليح العاملين وتزويدهم بالمهارات والمعارف الجديدة والمساعدة لأداء العمل بكفاءة وفاعلية من خلال التدريب.

ومن جانب آخر فإن التدريب يكون مطلوباً بغرض إعداد العاملين لتولى تلك الوظائف ذات المستوى الأعلى من الصعوبة والمسئولية والتي تتطلب مستويات أعلى من المهارات والقدرات، وذلك من خلال المسار الوظيفي أو المهني ومن هنا تبدو أهمية التدريب في تنمية وتطوير قدرات العاملين لتولى الوظائف أو المناصب ذات المستويات الأعلى التي سيتم ترقيتهم إليها.

كما أنَّ أهمية التدريب لا تقتصر على تطوير قدرات العاملين من خلال تلك المعلومات والفنون والمهارات المرتبطة بأداء العمل فقط وإنما تمتد تلك الأهمية لتشمل تحسين وتطوير سلوكيات العاملين في العمل وتعاملهم مع المؤسسة ومع الزملاء والرؤساء والمرؤوسين وجمهور المؤسسة، بمعنى أنَّ التدريب هنا يفيد في ترشيد الأنماط والعادات السلوكية وتطوير القيم والاتجاهات النفيسة للعاملين ويكفل لهم المحافظة على توازنهم النفسي ومن هنا نلاحظ أن فوائد التدريب وأهميته تمتد لكي تشمل المؤسسة والموظف أو العامل المتدرب ومجموعة العمل.

فالمؤسسة تستفيد من التدريب باعتبار أن التدريب يهدف في النهاية إلى تحسين وتطوير قدرات العاملين وبالتالي تحسين أدائهم للعمل ومن ثم تحسين وتطوير وزيادة إنتاجية المؤسسة والموظف. والعامل المتدرب يستفيد من التدريب باكتسابه لمهارات جديدة تزيد من قدراته على أداء عمله الحالي وهو الأمر الذي يكسبه ميزات مادية ومعنوية فضلاً عن زيادة قدرته على أداء أعمال مستقبلية وإتاحة الفرص أمامه للترقي لمناصب ووظائف أعلى في مستقبل حياته الوظيفية.

كما أن التدريب يسهم بصورة فاعلة في تطوير العلاقات البشرية داخل بيئة العمل، وهذه العلاقات تكون أقوى وأكثر فاعلية عندما تتوافر لدى أفراد المؤسسة تلك المهارات والقدرات المطلوبة لأداء العمل، كذلك عندما يعملون داخل إطار جيد من العلاقات السلوكية فيما بينهم، بالإضافة إلى ذلك فإنَّ التدريب من الأهمية بمكان لزيادة قدرات ومعارف العاملين في المستويات التنفيذية والإشرافية على السواء، فإنه يكون لازماً لتنمية قدرات المديرين والرؤساء الحاليين في مختلف المستويات الإدارية بالمؤسسة، إلى جانب تهيئة القيادات القادمة بالمهارات الإدارية التي تمكنهم من شغل المناصب القيادية في المستقبل. ومردُّ ذلك إلى أنَّ التدريب الإداري قد أصبح لازماً لتعميق ورفع قدرات المديرين على مختلف مستوياتهم الإدارية والقيادية على الإدارة وفاعلية تحديد الأهداف ورسم السياسات والإستراتيجيات وتحليل المشكلات واستصحاب الأساليب العلمية في اتخاذ القرارات، إلى جانب تنمية قدراتهم على الإدراك الشامل لمؤسساتهم ولبيئات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والعادات وغيرها، كذلك تطوير وتنمية سلوكيات واتجاهات المديرين والمشرفين وأنماط تفكيرهم وإكسابهم المهارات السلوكية للإدارة الفاعلة. فضلاً عن ذلك فإنَّ التدريب يساهم في إشباع الحاجات الأساسية للمديرين وهي حاجات بطبيعتها سيكولوجية من خلال مقابلة التدريب الإداري لمستوى طموحاتهم وهذا الأمر ينعكس إيجاباً على تحسين وتطوير إنتاجية المنظمات. فالتدريب عملية مستمرة تشمل كافة العاملين وطوال حياتهم الوظيفية.

أنواع التدريب:

يُقسم التدريب بناءً على معايير معيّنة إلى العديد من الأنواع.

اولا: أنواع التدريب وفقاً للمرحلة الوظيفية:

- ١- توجيه الموظفين الجدد: هو التدريب الذي يهتم بتعليم الموظفين الجدد مجموعة من المهارات الأساسية؛ حتى يتمكنوا من أداء عملهم بطريقة صحيحة.
- ٢- التدريب أثناء العمل: هو التدريب الذي يساعد على تطوير المهارات والمعارف الخاصة بالموظفين الحاليين، ويساهم هذا التدريب في تطوير مهاراتهم لتناسب مع المتطلبات الجديدة للعمل.
- ٣- التدريب بهدف الترقية: هو التدريب المعتمد على تمييز الأفراد بكفاءة أكبر، والحصول مهارات جديدة؛ نتيجة للفرق بين المنصب السابق والمنصب الجديد؛ لذلك عندما ينتقل الفرد إلى منصب جديد يجب أن يحصل على تدريب كافٍ؛ بهدف اكتساب المهارات المناسبة للعمل الجديد.

ثانيا: أنواع التدريب وفقاً لنوع الوظيفة:

- ١- التدريب المهني: هو التدريب المرتبط مع الأفراد العاملين في مجال المهن الميكانيكية واليدوية والأعمال الحرفية، ويساهم بتزويدهم في الأساليب المناسبة للتعامل مع الحرف والمهن التي تعتمد على استخدام مهارات حركية ويدوية .
- ٢- التدريب التخصصي: هو نوع من أنواع التدريب يهتم بالمعارف المتخصصة والخاصة بالأفراد أصحاب التخصصات، مثل: المحاسبين، والأطباء، والمهندسين.
- ٣- التدريب الإداري: هو التدريب الذي يساهم بتوصيل المهارات الإدارية المناسبة للأفراد في أي مستوى من مستويات الإدارة.

ثالثاً: أنواع التدريب وفقاً للمكان:

- ١- التدريب داخل المنشأة: وهو ما يُعرف باسم التدريب الداخلي، ويعتمد على تصميم الشركات والمؤسسات لبرامج خاصة بالتدريب، أو السعي إلى شراء برامج جاهزة تُديرها المنشأة بشكل ذاتي، أو من خلال الاستعانة بمختصين بالتدريب من خارج المنشأة.
- ٢- التدريب خارج المنشأة: هو التدريب الذي تعتمد فيه المؤسسة على الاستعانة بمؤسسات أخرى، أو مراكز متخصصة بتقديم البرامج التدريبية، أو استخدام برامج التدريب التي توفرها العديد من الجهات، وتشمل: الندوات، والمؤتمرات، وغيرها من وسائل التدريب الأخرى.

أساليب التدريب:

توجد العديد من أساليب التدريب المختلفة؛ من خلال الاعتماد على اختلاف الهدف الخاص بكل منها، وفيما يأتي معلومات عن أهم أنواع أساليب التدريب:

أسلوب المحاضرات: هو عبارة عن كلام يعتمد على الكتابة أو غيرها، ويُقدّم هذه المحاضرات شخص صاحب خبرة في مجال ما لمجموعة من الأشخاص؛ بهدف نقل المعارف والأفكار إليهم.

أسلوب المناقشات: هو جمع عدد محدود من المشاركين بنדوة نقاشية، سواء من خلال الاعتماد على طريقة مُنظمة أو استخدام العصف الذهني، ومن ثمّ يحصل كلّ مشارك على فرصة المشاركة بموضوع النقاش المطروح.

أسلوب دراسة الحالة: هو استخدام المُدرب لمشكلات أو مواقف من الواقع، ومتّصلة مع موضوع المناقشة الذي يعتمد عليه الأداء التدريبيّ؛ من أجل صياغتها بأسلوب منهجيّ بهدف مناقشتها، ويُعدّ هذا الأسلوب من الأساليب المهمة في التدريب.

التدريب التخصصي:

نستطيع ان نعرف التدريب التخصصي عموماً بأنه هو "التدريب الموجه" لفئة محددة في مجال واحد من مدرب متخصص في نفس المجال.

أهمية التدريب التخصصي:

يعتبر التدريب التخصصي العامل الأقوى في تطوير المهارات للأشخاص والمنظمات من خلال تراكم المعرفة في مجال واحد.. والتدريب التخصصي يجنب الافراد والمنظمات التشتت في مجالات عدة دون تحقيق عمق علمي وتراكم معرفي.

أهداف التدريب التخصصي:

يهتمّ التدريب التخصصي بتحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- تعزيز تطبيق العمل بشكل فعال.
- السعي إلى حلّ الثغرات الموجودة بين المعايير المحدّدة وبين الأداء الحقيقي للموظفين.
- دعم انتماء الموظفين إلى وظائفهم؛ من خلال ربط زيادة الإنتاج مع الأداء الوظيفي.
- تطوير مهارات الموظفين، ودعمهم للحصول على المؤهلات المناسبة للترقية بوظائفهم.

أثر التدريب التخصصي على المنهج والأداء العملي للفرد:

- تتلاءم أهداف التدريب مع أهداف سلوكية محددة تجعل الفرد أكثر كفاءة وفاعلية داخل المساحة التي يشغلها في الحياة.
- يكون التدريب محتوى يتناسب مع حاجات الفرد العملية في مجال عمله.
- يكون التدريب على فترات قصيرة يتم فيها نقل نوع معين من الخبرة من المدرب إلى المتدرب.
- التدريب يعتمد على المشاركة في تطوير معارف ومهارات ونقل خبرات مهنية.
- من مكاسب التدريب: معلومات ومعارف وخبرات لتطوير مهارات وبناء قدرات وتغيير قناعات المتدربين.

أثر التدريب التخصصي على المنهجية والأداء داخل المنظمات:

- زيادة الإنتاج وجودته: وذلك بزيادة الكمية وتحسين الجودة من خلال تدريب العاملين على كيفية القيام بواجباتهم بدرجة عالية من الإتقان ومن ثمَّ زيادة قابليتهم للإنتاج.
- الاقتصاد في النفقات: حيث تؤدي البرامج التدريبية إلى خلق مردود أكثر من كلفتها وذلك عن طريق رفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين والاقتصاد في الوقت نتيجة للمعرفة الجيدة بأسلوب العمل وطريقة الأداء.
- رفع معنويات العاملين: فعن طريق التدريب يشعر العامل بجدية المؤسسة في تقديم المساعدة له ورغبتها في الاحتفاظ به لديها ورغبتها في تطويره وتوطيد علاقته مع مهنته التي يقتات

منها مما يؤدي إلى زيادة إخلاصه وتفانيه في أداء عمله.

- توفير القوة الاحتياطية في المؤسسة: بحيث يمثل مصدراً مهماً لتلبية الاحتياجات الملحة في الأيدي العاملة، فمن خلاله يتم تخطيط وتهيئة القوى العاملة المطلوبة.

- التقليل في الإسراف: لأن تدريب العاملين معناه تعريفهم بأعمالهم وطرق أدائها وبذلك يقوم التدريب بخلق معرفة ووعياً وقدرة على النقد الذاتي بشكل لا يحتاج معه المدرب إلى مزيد من الإشراف والرقابة في أدائه لعمله.

- تقليل نسبة حوادث العمل: إن التدريب معناه معرفة العاملين بأحسن الطرق في تشغيل الآلة وبحركة ومناولة المواد وغيرها ما يعد مصدراً من مصادر الحوادث الصناعية ويعمل التدريب على القضاء أو التقليل من تلك الحوادث المرتبطة بهذه العمليات.

دور المدرب التخصصي في وضع منهج عملي لتحسين الاداء:

يمثل دور المدرب الدور الأكبر في تحسين الأداء للمتدربين وتحقيق العائد من التدريب في المجال التخصصي حيث يقوم المدرب بنقل العلم والمنهج النظري بالإضافة لخبرته المهنية والعملية إلى المتدرب، ويصل به لتحقيق الأهداف الرئيسة للتدريب وتحقيق أعلى عائد من التدريب وأعلى كفاءة للمتدرب.

فينبغي أن يكون للمدرب منهج تدريبي جيد لعرض المادة الإثرائية وشرحها بصورة واضحة وسليمة مع التطبيق العملي والتدريب على التطبيق من خلال تدريبات عملية وورش عمل تحقق الهدف من العملية التدريبية، وحتى لا يقتصر التدريب ويتحول الى عملية تعليمية نظرية فقط دون تطبيق عملي وبالتالي لا يؤدي التدريب غرضه.

الشروط التى ينبغى أن تتوافر فى المدرب المتخصص لقيامه بالتدريب:

- أن يكون المدرب قد مارس المجال والتخصص عملياً ومُلمّ إلماماً تاماً ولديه خبرة عملية كبيرة بآليات العمل.
- وضع مادة إثرائية علمية ذات مراجع ومصادر موثوق بها.
- طريقة عرض وشرح جيدة للمادة الإثرائية تجذب المتدرب لها وليس العكس.
- نقل خبرة المدرب العملية للمتدربين وطرق تطبيق هذه الخبرات.
- التطبيق العملي والتدريبات فى الدورة التدريبية.
- عمل ورش عمل إذا تطلب الأمر لتحقيق أعلقدر من الكفاءة والفاعلية لعملية التدريب.

التدريب الإلكتروني ودوره فى التدريب التخصصي:

اتجه الكثيرون -مؤخراً- إلى التدريب الإلكتروني نظراً للظروف التي مرت بالعالم في الآونة الأخيرة بداية من جائحة كورونا ومروراً بالظروف التي يمر بها أغلب أعضاء المهنة المتخصصة من عدم توافر الوقت الكافي للحصول على الدورات التدريبية نظراً لتداخلها مع أوقات العمل خاصة لو كانت هذه الدورات ليست مسندة إليهم من جهة عملهم وكانت رغبة من الأشخاص أنفسهم لتطوير مهاراتهم، فيتم اللجوء إلى التدريب الإلكتروني توفيراً للوقت الضائع في الوصول إلى مقار التدريب واستثماره في الحصول على التدريب مباشرة في أي مكان يتواجد فيه الفرد أو المتدرب عامة، وقد أثمر ذلك زيادة الإقبال على التدريب

الذى يوفر الوقت ويتيح التدريب في أي وقت فزاد الإقبال على تنمية الافراد لمهاراتهم دون انتظار التدريب من جهة عملهم.

التدريب الإلكتروني:

هو عملية تدريبية تهدف إلى تقديم المحتوى التدريبي من خلال أي وسيط من آليات الاتصال الحديثة من أجهزة حاسوب وشبكة الإنترنت لتخطي المسافة الجغرافية بين المتدرب والمدرّب.

وهو التدريب الذي يختار فيه المتدرب متى يتدرب ومع من يتدرب وأين يتدرب وماذا يتدرب ضمن الحدود الممكنة المناسبة له.

والتدريب الإلكتروني خيار مناسب للمؤسسات التدريبية وللأفراد في حالات معينة، على سبيل المثال عندما تكون هناك حاجة للوصول إلى العديد من المتدربين المتناثرين جغرافيًا أو في الحالة الموجود عليها العالم الآن من تقييد التواصل المباشر وتقليل الازدحام والاتجاه إلى التباعد بسبب فيروس كورونا المستجد مثلاً.

في التدريب الإلكتروني، يمكن للمتدربين دراسة مواد الدورة التدريبية في أي وقت، وهذا يتطلب أن يكون لدى المتدربين حق الوصول إلى مجموعة من المواد التفاعلية والتي تحقق اكتفاءً ذاتياً تحت رعاية المدرّب أو الميسّر. ويتم التدريب الإلكتروني في وقت محدد. وعادة ما يتم الاستعانة ببعض الأنشطة التعاونية التشاركية مثل المناقشات أو العمل الجماعي.

يلعب المدرّب عبر الإنترنت دورًا حيويًا في تطوير التدريب عبر الإنترنت والحفاظ على البيئة التدريبية الإلكترونية، ويجب أن يمتلك مجموعة فريدة من الأدوات التي تمكنه ممن العمل بنجاح، ويجب عليه تطوير أدواته باستمرار للحفاظ على مستواه في هذا النطاق.

أنواع التدريب الإلكتروني:

التدريب الإلكتروني المدمج: يجمع هذا النوع بين مصادر التدريب التي يطلق عليها تقليدية مثل إلقاء المحاضرات التدريبية التي يحضرها المتدرب وتقدم له فيها بعض المطبوعات في صورة ورقية وأنشطة تدريبية وأوراق عمل وبعض المصادر التدريبية الأخرى المتوفرة على الشبكات الإلكترونية.

التدريب الإلكتروني عن بعد كاملاً: هي برامج تدريبية مرتبطة ارتباطاً كاملاً بالشبكات الإلكترونية، وجميع البرامج التدريبية التي يتضمنها هذا النوع تتم من خلال الشبكات الإلكترونية مثل شبكة الإنترنت.

- التدريب عن بعد: نوع من أنواع التدريب والذي يُستخدم فيه وسائل إلكترونية في التدريب، ويتصف بالبعد بين المتدربين أنفسهم، أو المدرب والمتدرب، أو بين مصادر التدريب والمتدربين ويكون البعد إما مكانياً خارج مقر التدريب أو بعد زمن التدريب أو هما معاً.

- القاعات الافتراضية: القاعات التي يتم التدريب فيها عن بعد، اعتماداً على تقنية شبكة الإنترنت أو وسائل الاتصال الإلكتروني الأخرى.

- الأسلوب المتزامن: طريقة التدريب التي تتم باتصال يتزامن (في نفس الوقت) بين المدربين والمتدربين من خلال الشبكات الدولية، أو أي شبكة اتصال إلكتروني أخرى.

- الأسلوب غير المتزامن: طريقة التدريب التي تتم باتصال غير متزامن بين المدربين والمتدربين من خلال الشبكات الدولية، أو أي شبكة اتصال إلكتروني أخرى.

أهداف التدريب الإلكتروني لخدمة التدريب التخصصي:

١. التدريب في أي مكان وزمان.
٢. زيادة ثقة المتدرب في نفسه.
٣. مساعدة المتدربين على استخدام تقنية المعلومات والاتصال والشبكات المتاحة للتعلم الإلكتروني لدراسة البرامج والمناهج والمقررات التدريبية ومراجعتها.
٤. إعداد المتدربين للحياة في عصر الثقافة المعلوماتية.
٥. التغلب على مشكلات أساليب التدريب التقليدية.
٦. تصميم برامج التدريب ومناهجه ومقرراته بطريقة رقمية.
٧. معرفة الأسس والمعايير التي يمكن من خلالها إجراء التعديلات لتطوير منظومة التدريب.
٨. ثقل مهارات المتدربين في التقنية الإلكترونية واستخدامها في العمل وبناء المعرفة ذاتيا.

خطوات التحول من التدريب التقليدي إلى التدريب الإلكتروني:

١- التخطيط لنظام التدريب:

إنَّ عملية التخطيط لنظام التدريب هي مسؤولية العديد من الجهات المستفيدة منه في المقام الأول، ويقوم بالتخطيط لتلك العملية المتخصصون في التدريب، ويدخل ضمن عملية التخطيط لمنظومة التدريب -أيضا- تقدير الحاجة الى التدريب الإلكتروني وتحديد الأهداف العامة والخاصة به.

٢- تنفيذ التدريب:

ويقصد به الكيفية التي يتم من خلالها ترجمة السياسات والاستراتيجيات والإجراءات التي تم وصفها في مرحلة التخطيط لتحقيق الأهداف الموضوعية للتدريب.

ويتم تنفيذ التدريب الإلكتروني في بيئة افتراضية تتيح نوعاً من المرونة والحرية في اختيار مكان التدريب وزمانه.

ويتطلب ذلك تجهيز مواقع التدريب بمتطلبات هامة من منظومة التدريب الإلكتروني ووسائلها التي تشمل: الانترنت، الوسائط المتعددة، الفصول الذكية، برامج التدريب الإلكتروني المناسبة.

بالإضافة إلى ذلك، يتم اختيار رئيس فريق التدريب بحيث تكون لديه القدرة والكفاءة لإدارة مثل هذا النظام.

٣- تقييم التدريب الإلكتروني:

تستند عملية تقييم التدريب على عدد من الأسس والمعايير والمؤشرات التي يمكن من خلالها إجراء التعديلات لتطوير نظام التدريب، ورسم استراتيجياته المستقبلية.

الخلاصة:

يرتكز التدريب كمفهوم على تأهيل وتنمية وصقل مهارات المتدربين ليؤدي المتدرب وينفذ بمقتضاه العمل المطلوب منه بصورة أفضل وبالتالي فالتدريب هادف بطبيعته وموجه في أسلوبه ومبرمج في تخطيطه أو تنظيمه، لأنه يهدف إلى إمداد المتلقي بمعلومات معينة لأداء عمل محدد، ويعتبر مستوى التدريب في أي مؤسسة أو مرفق عام أو جهة خاصة هو المقياس الحقيقي لقدرات هذه الجهة وكفاءة أعضائها، والتدريب التخصصي بدون منهج علمي جيد وطرق عرض جيدة في توصيل الخبرات ونقلها للمتدربين وتدريبات تحقق التطبيق وتثبيت المعارف والمعلومات لا يؤدي الهدف منه.

فالهدف الرئيسي للتدريب هو: الإعداد الفكري وصقل الأفراد بقصد رفع معدل الكفاءة والجاهزية تمهيداً لإحداث التغيير المطلوب والارتقاء بكفاءات الفرد لمصلحة المنظمات والمجتمع.

المصادر والمراجع:

1. ليلى بوحديد، وإلهام يحياوي، قياس عائد الاستثمار في تدريب رأس المال البشري في ظل اقتصاد المعرفة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ع10، 2013، ص32.
2. مقراني الهاشمي، التدريب كألية للاستثمار في رأس المال البشري مقارنة نظرية تأصيلية، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، مجلد1، ع10، 2017، ص94.
3. احمد مخلوف، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير منظمات الاعمال، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2010، ص29
4. أحمد إسماعيل حجي، (2016)، إدارة بيئة التعليم والتعلم النظرية والممارسة داخل الفصل والمدرسة، ط3، دار الفكر العربي القاهرة.
5. عبد العظيم صبري: (2016)، استراتيجيات وطرق التدريس العامة والإلكترونية المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.
6. محمد السيد النجار (2013م). استراتيجيات التنمية المهنية الإلكترونية، ط1، القاهرة أكاديمي للنشر.
7. محمد عطية خميس (2003م). منتوجات تكنولوجيا التعليم، دار الكلمة، القاهرة.
8. نبيل جاد عزمي: (2017)، بيئات التعلم التفاعلية، القاهرة، دار الفكر العربي.
9. نجوى فهمي ومها عبد المجيد: (2016)، العوامل المؤثرة على استخدام المواد الإخبارية من خلال الأجهزة الذكية، بحث مقدم للمؤتمر الدولي السنوي ال 20 للجمعية العربية الأمريكية لأساتذة

الاتصال.

10. معالي الحربي - المعهد العالي للخدمات الادارية - الهيئة العامة
للتعليم التطبيقي

أ/حسن محمد حسن ضوه (جمهورية مصر العربية)



- مساعد أول مدير إدارة بنك مصر.
- عضو مجلس إدارة صندوق التأمين والمعاشات بنك مصر (سابق).
- مدرب معتمد من العديد من الجهات المحلية والدولية.
- عضو رابطة المدربين العرب -مقرر نائب رئيس لجنه التدريب.
- حاصل على شهادات بالتدريب المهني والميداني والنظري تجاوزت ٣٠٠ ساعه تدريبيه.
- ١٣ سنة خبرة في مجال العمل المصرى- سنين خبرة في التدريب وإعداد الحقائق التدريبية.

السرد القصصي يضمن نجاحك كمدرّب

يتضمن المقال المحاور التالية:

- السرد القصصي وارتباطه بالعرض التقديمي.
- هرمونات نجاح وفشل المدرّب.
- قواعد أساسية لبناء قصة مثيرة لجذب الانتباه للمتدربين وتوصيل الأهداف التعليمية.
- نصائح هامة لتصميم قصتك.

- هل أنت مدرب ناجح؟

- هل اختيارك لمهنة التدريب اختيار صحيح؟

- هل تعتقد أن من قمت بتدريبه سيحضر لك أكثر من برنامج؟!

الكثير والكثير من الأسئلة تدور في ذهن المدرب الطموح والذي يرغب بأن يعتلي سلم النجاح حتى الاحترافية.

ولكن دعنا نلقى نظرة من قرب عن التدريب كمهنة من المهن الاحترافية فالتدريب ليس مجرد مهنة يتم مزاولتها بمجرد الحصول على شهادة وليس مهنة يتم اختيارك لأداء مهامها من آخرين تكون مضطراً أن تقوم بها.

إن مهنة التدريب من المهن السامية والاكثر نفعاً للبشرية فهي تنقل العلم والمهارة التي يحتاجها الأشخاص لتطوير أنفسهم فالشخص لا يسعه تحقيق نجاحاته المبهرة إلا من خلال التعلم وكما نعلم جميعاً أن الأداء مرتبط بما يتعلمه الشخص سواء كان في صورة معلومات أو مهارات هدفها الأساسي تحقيق الذات.

دعني يا صديقي وزميلي العزيز في مهنة التدريب أوضح لك أمراً وأنا على يقين أنك تعلمه تمام العلم وهو أن مهنة التدريب مهنة تتطلب المهارات والاستعداد الداخلي المصحوب بالدافعية لتعليم الآخرين وأن النجاح فيها ليس فقط بما تقدمه من محتوى ولكن بكيفية تقديمه.

نحن نعلم يقين العلم أن المحتوى التدريبي لابد وأن يتضمن عرضاً تقديمياً وأنشطة تدريبية وأساليب متنوعة ومختلفة ومحتوى علمياً. وكل هذا من الأساس الذي يجب أن يتم إعداده باحترافية ويتطلب الوقت والمجهود حتى يخرج أمام المتدربين محققاً النجاح المطلوب.

ولكن ما رأيك في الانشطة التدريبية؟

هل تبادر إلى ذهنك يوماً أن النشاط التدريبي على الرغم من أنه قاعدة اساسية في جلستك التدريبية لماذا يعتبر مهماً الى هذه الدرجة؟! دعني أقول لك انها «الهرمونات» زميلي العزيز، فالهرمونات لدى المتدربين هي العامل المستهدف من تلك الأنشطة لئتم تحفيزها حتى يتمكن من توصيل المحتوى بدرجات عالية من التركيز والإدراك والراحة من قبل المتدربين.

في هذا المقال والذي يعد من أهم مقالاتي في مجال التدريب دعني اصطحبك في رحلة تتضمن أهم أسلوب ونشاط تدريبي يمكنك استغلاله بقوة للوصول إلى أكبر النجاحات في مجال التدريب ويجعلك دائماً في مقدمة اختيارات المتدربين لك فيما تقدمه من برامج تدريبية فيها بنا...

هل تتذكر قصة الأرنب والسلحفاة؟

دارت أحداثها الأولية عن سباق بين أرنب وسلحفاة وعلى الرغم من أن الأرنب يعلم أنه الأسرع وتيقن أن السلحفاة هي الأبطأ عن باقي الحيوانات، إلا أن أحداث القصة تنقلب عكس الواقع... فغرور الأرنب يجعله الخاسر ومثابرة السلحفاة وحافزها الداخلي القوى يجعلانها المنتصرة.

ولكن لا تنتهي أحداث القصة بهذه النهاية بل تم إعادة صياغة الأحداث لتبلي أهدافاً تعليمية أخرى...

فتم روايتها بأن الأرنب تعلم من السباق الاول ونافس السلحفاة مرة أخرى ولكن في هذه المرة تمكن من الفوز لأنه لم يأن ولم يجعل الغرور

متملكاً منه كما كان في السابق وأصبح لديه هدفاً وعليه تحقيقه،
إلا أنه أيضاً لم تنتهي القصة على هذه النهاية بل تم إعادة صياغة
الاحداث وفي هذه المرة يتم تغيير أرض السباق وهنا كان الأرنب على
يقين بأنه سيفوز في أي مكان. وعندما بدأ السباق وجد أنّ في طريقة
نهر لا يمكنه عبوره وبالتالي تمكنت السلحفاة مرة أخرى من تحقيق
النصر لأنها تدرك وتعلم بالمكان الذي تنافس الأرنب عليه أكثر منه،
وبالتالي استطاعت أن تحقق النصر عليه مرة أخرى.

ودعني أقول لك زميلي- المدرب - أن القصة لم تنته بعد بتلك النهايات
ولكن تم تغيير الاحداث في كل مرة لتلبي في النهاية الهدف الذي
يسعى الراوي للوصول إليه ويكون هو المتحكم الأول والأخير فيما
يسرده من أحداث.

• من أهم الأساليب والأنشطة المستخدمة في الجلسات التدريبية
هي رواية القصص وأداء الأنشطة المختلفة والتي تهدف إلى كسر
حاجز الملل الذي قد يصيب بعض المتدربين أثناء الجلسة.

وهذه بعض التساؤلات الهامة: هل السرد القصصي له أهمية في
العرض التقديمي وبما تقدمه من محتوى تدريبي؟ هل السرد القصصي
من الأنشطة المستحدثة أم أنها أنشطة قائمة فعليه؟

يقول روجر شانك -رئيس مجلس إدارة شركة Socratic Arts وهي
شركة تقدم مناهج تركز على القصة للشركات والمدارس. وهو- أيضاً-
المدير التنفيذي ومؤسس Engines for Education- «البشر ليسوا
مهيئين بشكل مثالي لفهم المنطق، ولكن تم إعدادهم بشكل مثالي
لفهم القصص»

من المعروف أن البشر يتأثرون بشكل كبير بالأسلوب القصصي. بل إنه

يُعدُّ بمثابة عصاة سحرية تحرك هذه العقول تجاه هدف معين يحاول الراوي الوصول إليه. إذ يعدّه البعض السلاح السري لجذب الانتباه.

والقصة هي محورنا في عروضنا التقديمية كمدرّبين، فإذا كنت مدرّبا محترفا تستطيع أن تسخّر كافة الأدوات التي تمتلكها في إدارة الجلسات التدريبية، فهناك الكثير والكثير من الأنشطة والتي يسهل استخدامها ولكن لا يترك معظمها أثراً على المتدربين أكثر من سرد القصة، وعلى الرغم من أنها من أفضل طرق إيصال المعلومات للمتدربين ليسهل على المتدربين استرجاعها إلا أنها من الأدوات الصعبة والتي تتطلب مهارات عديدة وقواعد أساسية لاستخدامها.

إذا قارنت نشاطاً لكسر الجليد مع المتدربين فلن تجد نشاطاً أسهل من سرد قصة لجذب انتباههم إليك ولكن ما هي القصة التي يمكن أن تجذب الانتباه؟ هل هي مجرد قصة من وحي الخيال أم لا بد أن تكون قصة حقيقية؟ وهل لها علاقة بما تقوم بتقديمه؟ أم أنها يمكن أن تكون بعيدة عن المحتوى؟

ولكن دعنا نعرف أولاً «ما هو العرض التقديمي الذي نستخدم فيه القصة؟»

فالعرض التقديمي وبشكل عام هو أحد وسائل وأساليب التواصل التي يتم استخدامه في مختلف مواقف الحياة سواء أكنت أباً أو كنت أماً وسواء أكنت مدرّسا أو بائعا أو محاضرا أو مدرّبا تنقل من خلاله مجموعة معلومات وأفكاراً ومشاعر للآخرين، وفكرة العروض التقديمية موجودة ففي كل لحظة من حياتنا سواء كنا نحاول توصيل معلومة أو نقل فكرة أو مشاعر وهكذا، حتى بوست الفيسبوك فهو عرض تقديمي تقوم من خلاله بتوصيل فكرة للأصدقاء لتتلقى من خلالها

التفاعل المطلوب.

ونظرة لأهم الأنشطة التدريبية المستخدمة في العرض التقديمي فتجد منها:

المحاضرة- ورش العمل - لعب الأدوار - العصف الذهني - المناقشة - الألعاب -السرد القصصي إلخ.

ولكن هل القصة كانت تستخدم في العروض التقديمية قديماً أم أنها حديثة العهد؟

عندما نقول كلمة "Story Telling"أو الرواية يحضر في ذهن كل شخص منا

صور قديمة تتعلق بالأساطير والروايات القديمة والتي كنا نستمع إليها أو نقرأها في كتب وتحضرنا صور شخصيات لم نكن عاصرناها ولكن قمنا بتخيّلها ورسمها في خيالنا ونحن صغار، وكانت أحاسيسنا ومشاعرنا تغلب عليها شعور السعادة تارة والشعور بالخوف تارة أخرى، على الرغم -كما ذكرنا- أننا لم نكن قد عاصرنا تلك الأحداث ولكن كان من يروى تلك القصص سواء كان عن طريق السرد اللفظي أو عن طريق السرد المكتوب يستهدف من روايته هدفاً محدداً من كل قصة، فقد يهدف إلى تعليمنا سلوكاً حسناً أو سلوكيات سلبية معينة لزم علينا تجنبها.

ففكرة القصص واقعيًا موجودة من سنة ١٣٠٠٠ قبل الميلاد، منذ زمن بعيد جداً عندما بدأ الإنسان البدائي يعرف الرسم ويرسم على جدران الكهوف والمعابد صوراً لكي يروي لنا التاريخ ويوصل رسائل للآخرين عن الأزمنة والمواقف المختلفة التي عاصرها، ثم تتطور وتعلم الحروف

والكتابة وأصبح يرسم ويروي التاريخ باستخدام الرموز والصور لكي يعبر عن المواقف والأحداث المختلفة ثم بعد ذلك بدأ يظهر الحكايات على الورق وهكذا.

ورواية القصص في تطور مستمر ووجودها ليس حديثا ولكنه موجود من قديم الزمان ورواية القصص كانت الأفضل في إيصال المعلومات والمشاعر والأفكار.

ولكن ما أهمية القصة في عروضنا التقديمية؟

كإحدى التجارب في علم الإنسان (الأنثروبولوجي)، قام روب ووكر وهو صحفي أمريكي في سنة ٢٠٠٩ م بعمل فرضية تحت عنوان «هل السرد القصصي أفضل طريقة تصل بها المعلومات للأشخاص أم لا؟»

وقرر خلالها خوض تجربة علمية وواقعية حقيقية على أرض الواقع حيث قام بالدخول على موقع EBAY وقام بشراء مائتي قطعة من المقتنيات الرخيصة نوعاً ما من الموقع المشار إليه، كل قطعة-تقريباً- تساوي أقل من دولار أي أنه اشترى مائتي قطعة بمبلغ مائة وتسعة وعشرين دولاراً وكونه صحفياً اتفق مع مائتي صحفي آخرين مختلفين أن كل صحفي يأخذ منتج ويروي عنه قصة ويحاول كل منهم ان يستخدم في سرد قصصهم إثارة العواطف وجذب الانتباه وذلك تحت فرضية ان القصة لها افضل التأثيرات في بيع المنتجات، ثم بعد ذلك اعداد رفع المنتجات مصحوبة بالقصص على نفس الموقع EBAY مرة اخرى وبدأ يتابع الاسعار التي تجلبها تلك المنتجات .

ومن العجيب أن من بين تلك المقتنيات وكان تمثال رأس الحصان والذي قام بشرائه مقابل ٩٩ سنتاً، أضافت القصة المسلية له قيمة وتم بيعه بـ ٦٢,٩٥ دولاراً - بزيادة تقدر بـ ٦,٣٠٠%! (أكثر من ثلاثة

وستين ضعفاً)، هل لك أن تتصور هذا؟!

كل عنصر من تلك المقتنيات قد تم بيعه بهامش ربح كبير جداً، وبشكل عام فقد حقق المشروع ما يقرب من ٨٠٠٠ دولاراً مجمعة، لأشياء تم شرائها بـ ١٢٩ دولاراً!

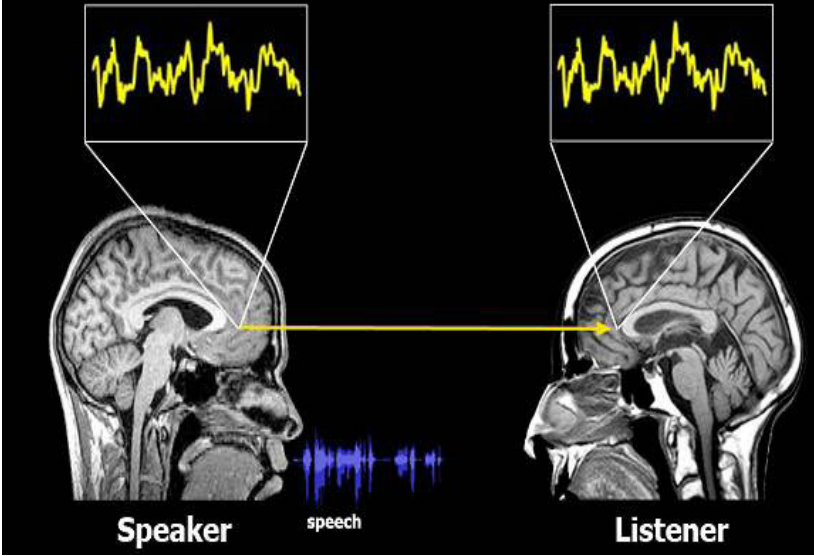
وهذا كله بسبب القصص التي تمت صياغتها. أمر عجيب للغاية! أليس كذلك؟

وهذا يؤكد أن وجود القصة في أي شيء يعطيه قيمة مادية ومعنوية كبيرة جداً.

في دراسة أجراها شاب يدعى يوري هاسن من جامعة برينستون، تبين أنه عند الاستماع إلى متحدث آخر يحكي قصة، فإن نفس المناطق لكل من المتكلم وأدمغة المستمعين سوف تضيء في الرنين المغناطيسي الوظيفي.

قال هاسن: «أظهرت النتائج أن المستمعين أنفسهم لم يُظهروا فقط نشاطاً مشابهاً للدماغ أثناء القصة، فقد كان للمتحدث والمستمع معاً نشاطاً مشابهاً جداً في الدماغ». وهذا ما يسمى «اقتران الدماغ»، أو توافق التفكير. لاحظ الصورة التالية والتي توضح تخطيط الدماغ لكل من الراوي والمستمع أثناء إلقاء القصة. تطابق تام وانسجام كامل عجيب!

Speaker-Listener Neural Coupling



وليس فقط سرد القصة هو الذي يبقى النشاط المترابط بين عقول الراوي والمستمع... لا بل التشبيهات أيضاً لها تأثير كبير في إيصال المعلومات والتأثير على الطرف الآخر سواء كانت تلك التشبيهات مكتوبة أو منطوقة فسوف يتأثر بها الطرف الثاني.

هذا هو السبب في أنه بمجرد قراءة جملة ولك أن تتخيلها: «إذ قامت الفتاة بتقليم أظافرها الجميلة وجعلتها مدببة مستخدمة إياها بالحك على مكتبها» فإن معظم الناس سيشعرون بالانزعاج فهل انت أيضاً احسست بهذا الانزعاج؟!

لهذا كله، احرص على استخدام القصة والتشبيهات في قصتك لتحرك حواس مستمعيك، فإن لها تأثيراً عجبياً.

إن فكرة القصص الأساسية هي استخراج الهرمونات من الطرف الآخر

-المستمع - للتفاعل مع ما تقدمه من محتوى وما تقدمه من أهداف تعليمية، فالقصة تركز على مصطلح (Emotional Investment) أي: الاستثمار العاطفي.

كل البشر تشعر وتحس عندما يتم إفراز مجموعة من الهرمونات بداخلها فهناك بعض الهرمونات يتم إفرازها وتختص بتعديل المزاج ونقصه قد يؤدي إلى الاكتئاب (هرمون السيروتونين) وهناك هرمون السعادة (هرمون الدوبامين) والهرمون الأشهر الذي نعرفه ويفرزه الجسم عند الشعور بالغضب أو الخوف (هرمون الأدرينالين) وهكذا...

وما يحدث معنا كبشر أنه إذا تم إفراز هرمون بشكل غير منتظم يصبح الشعور غير مسيطر عليه ولا نقدر على التحكم فيه، والذي سوف نناقشه في هذا المقال بإيجاز هو «كيفية استخدام القصص في إثارة الهرمونات لدى المتدربين» حتى تكون أنت المتحكم في نجاح جلستك التدريبية، وتقليل إفراز هرمونات أخرى (تسبب العصبية أو الغضب أو الخوف) والتي إذا تم إفرازها قد تفشل جلستك التدريبية في توصيل المحتوى للمتدربين.

• ما سوف نتناوله مجموعة من ست هرمونات يجب علينا إدارتها عند رواية القصص وعند عرض المحتوى التعليمي في جلسات التدريب وهي (nintoreS - nicotyxO - enimapoD - lositroC - nilanerDA - nihprodnE).

أحد علماء العروض التقديمية قسم تلك الهرمونات الى قسمين (كوكيتيل الملائكة - كوكيتيل الشياطين)

كوكيتيل الملائكة ويتضمن مجموعه من أربع هرمونات وتدعى هرمونات السعادة (Dopamine - Oxytocin Endorphin - Serotonin)،

والمجموعة الأخرى وتدعى كوكتيل الشياطين (Adrenalin – Cortisol). دعونا نتطرق لهذه الهرمونات ومعرفة كيفية إثارتها داخل الجلسة التدريبية ودون أن يشعر المتدربين حتى لا يقوموا بالسيطرة عليها. أولاً: المجموعة الأولى (كوكتيل الملائكة) = هرمونات السعادة.

١- هرمون Dopamine: هرمون التحفيز والنجاح والشعور بالإنجاز:

الهرمون الذي يجعلك سعيداً ومنتشياً ويفرز عندما يتلقى الشخص خبراً سعيداً أو أي حدث يسعده فيتم إفراز الدوبامين ويكون مسئولاً عن ثلاثة وظائف هامة:

(ينشط الذاكرة - يزيد الحماس والدافعية - يزيد من التركيز)

كيفية إثارته داخل الجلسة:

عليك أن تروي قصة قصيرة عن حدث مهم، وبعد أن تصل بالمتدربين إلى قمة التركيز عليك التوقف وعدم الاستكمال مشوقاً كل من يستمع إليك إلى معرفة باقي القصة مستغلاً ذلك في جلسات عصف ذهني عن الهدف من القصة، أو استنباط باقي الأحداث من المتدربين أو تطلب من المتدربين سرد توقعاتهم عن باقي الأحداث.

- إن توليد مشاعر التشويق والفضول عند المستمعين وهذا ما يحدث في أغلب المسلسلات حيث بنهاية الحلقة يثير تشويقك وفضولك فتنتظر بتلهف الحلقة المقبلة وما يحدث هو أن هرمون الدوبامين تم إفرازه والذي قد أدى الى زيادة التركيز والحماس لمعرفة ما سوف يحدث أو توقع باقي الأحداث.

وهذا هو المطلوب لجذب الانتباه وتحفيز الذاكرة والتركيز عند المدرب.

ودعني أقول لك إنَّ قدرتك على إثارة هذا الهرمون بمثابة (السنارة) التي تجذب بها المدربين إليك حتى يكون لديهم التركيز والحماس لسماع ما سوف تقوله وتشرحه.

٢- هرمون Oxytocin: هرمون الحب والتعاطف:

هذا الهرمون هو الهرمون البشري المسئول عن التعاطف ويفرز من داخل الغدة النخامية - في الرجال والنساء-وعندما يتم إفرازه يعمل على زيادة الشعور ب (الكرم -الترايط والالفة -العطف والحنان)

كيفية إثارته داخل الجلسة:

قم بسرد قصة تستحوذ بها على تعاطف المدربين لجذبهم إليك وليشعروا بأنهم أقرب إليك، فعند رواية مثل هذه القصص يتم إفراز هرمون الأوكسيتوسن في دماغ المستمعين ويحصل نوع من أنواع الترايط بينك وبينهم وهو أكثر هرمون محبوب في مجموعة الهرمونات لأنه يجعل الناس مترابطين مع بعض أكثر ويعزز المعاني الجميلة.

٣- هرمون Endorphin: هرمون الضحك والبهجة والمتعة

ومسكن الألم:

وهذا الهرمون يمكنك إثارته مستخدماً حس الدعابة والهزار داخل جلسة التدريب وعليك ألا تكون مبالغاً فيما تقوله أو تفعله فقد يكون للمبالغة تأثيراً سلبياً على ما تقدمه من برنامج بأكمله فعندما تروي شيئاً مضحكاً جداً يتم استفزاز هذا الهرمون في أدمغة المدربين

ويظلون يضحكون عند تذكر ما قد رويته.

وهناك مقولة تقول «هناك شيئا أكثر عدوى بين البشر هما الضحك والتأؤب»

فهرمون الاندورفين من الهرمونات المعدية جدا والجميلة جدا ومعظم المدربين والمحاضرين عندهم مقولة مهمة « حاول كسر الملل داخل الجلسة التدريبية من خلال الأنشطة أو أنك تقول حاجة دمها خفيف فتزود عند المتدربين هرمون الاندورفين»

٤- هرمون: SEROTONIN هرمون المزاج وتعديل الحالة المزاجية (الإدراك والذاكرة والتعلم)

هرمون السيروتونين يعد من أهم الهرمونات التي يجب عليك استفزازها داخل الجلسة التدريبية من خلال (عمل أنشطة رياضية - التعرض لفترة زمنية لأشعة الشمس - التأمل المصحوب بتمارين التنفس).

والذي عليك فعله لإثارة هذا الهرمون هو تهيئة المتدربين للتأمل بحيث تجعلهم يتخيلون ما تنوي روايته عليهم وتلاحظ إلى أي مدى شعروا بالارتياح المفاجئ دون أن يكون هناك أي مؤثر خارجي لزيادة هذا الشعور بالارتياح ويمكنك جعل سردك للقصة مصحوباً بموسيقى هادئة تحفيزية أو تمرين تركيز.

- نصيحة لك زميلي المدرب العزيز لاستحداث إفراز تلك الهرمونات يجب عليك عند سردك للقصص أن تكون مصحوبة بجزء من حس الفكاهة.

إنَّ الهدف من معرفة هذا الكوكيتيل من الهرمونات هو قدرتك على

خطف المدربین لأقصى مدى للتركيز معك حتى آخر كلمة، محاولاً التركيز على استغلال طرق إثارة تلك الهرمونات لكي تقوم باستفزازها وتنشيطها داخل جلسة التدريب ومن ثَمَّ الحصول على أفضل النتائج.

ثانياً: المجموعة الثانية (كوكتيل الشياطين) هرمونات الغضب والهروب:

أما هذه الهرمونات لابد أن تولي اهتماماً شديداً بها أثناء جلستك التدريبية وتعمل على عدم استحداث إفرازها لدى المدربین قدر ما يمكنك لأنه إذا تم إفرازها فقد تخسر هؤلاء المدربین وفقدانهم قد يكون إلى الأبد.

بالإضافة إلى أنه إذا تم إفرازها بكمية أكثر من اللازم قد تكون -بطريقة تشبيهية- قبلة موقوتة داخل جلسة التدريب وذلك لأنها تزيد الضغط العصبي للمتدرب ويبدأ بإصدار ردود فعل قد تدمر جلستك التدريبية ويكون المتدرب مترقباً ومتحفزاً ومتأهباً للهروب بأي شكل من الأشكال من هذا الضغط العصبي.

دعني أوضح لك ما يحدث عند إفراز تلك الهرمونات:

في أول الأمر يكون الشخص طبيعياً وهاذا إلى أن يتعرض لعنصر ضغط ما، قد يكون هذا العنصر سببه الخوف من الرد على الأسئلة أو الشعور بالإحراج ممن حوله أو عدم علمه بأمر ما... إلخ. وتقوم أنت -دون قصد منك- بإثارة هذا العنصر من خلال توجيه سؤال مباشر إليه، هنا يقوم المخ لديه بإشعال إنذار الطوارئ والذي يقوم بإرسال إشارات إلى الكلى لتفرز هرمونين هما الأدرينالين والكورتيزول وهما هرمونان مختصان بالهروب من الأحداث المفاجئة ورد فعل المتدرب إذا

تم إفراز تلك الهرمونات أن يقوم بعمل أي تصرف - مهما كان - للهروب من تلك الحالة.

والذي يحدث هو أن المتدرب يشعر بمجموعه من الشعور تتمثل في (عدم التسامح- سريع الغضب - غير بناء وغير هادف للاستكمال - ناقد بصورة واضحة - ضعف الذاكرة المفاجئ - قرارته سيئة وعنيف- متوتر وغير مرتاح على الإطلاق)

وبالتالي أن تجعل المتدرب في حالة ترقب أو ضغط نفسي فهو أمر مرفوض تماماً داخل جلستك، وهناك أيضاً حالات أخرى يمكن أن تفعلها أنت -دون قصد منك- فتثير هذه الهرمونات مثل عدم الانتقال التدريجي بين نقطة وأخرى أو الخوض في موضوع ثم الانتقال إلى موضوع آخر دون وجود أي روابط بين الموضوعين مما يجعل المتدرب يشعر بعدم التركيز محاولاً إيجاد جسور الترابط بين الموضوعات المختلفة وأيضاً يحاول فهم ما يحدث متجاهلاً تمام ما تقول وما سوف تقول، بالإضافة أيضاً إلى أي مؤثرات أخرى قد تجعله أكثر ترقباً أو انزعاجاً.

مثلاً ... شيء ما يقع على الأرض أو يحدث عطل مفاجئ أو أنك تتكلم بسوء عن المكان أو التنظيم عن التدريب أو عن موضوع معين أو أي موقف عارض قد يزعج بعض الحاضرين.

وإياك ثم إياك من ثلاث مهلكات (التحيز الديني - الانتماءات السياسية - الانتماءات الكروية) حاول أن تكون بعيداً عنها تماماً في سياق محتوى الجلسة.

وبالتالي عليك كمدرّب استغلال قدراتك لإثارة هرمونات السعادة (كوكيتيل الملائكة) وضبط قصصك وأنشطتك عليها فهي كنز مفتاح

النجاح داخل مجال التدريب والبعد كل البعد عن إثارة هرمونات الشياطين فهي هرمونات الفشل.

والآن بعد أن علمت بالمشيرات المطلوب عليك تهيئة قصتك في سياقها لكي تخدمك لتنفيذ جلسات تدريبية ناجحة فقد حان الوقت لكي تبدأ بسرد قصتك.

وبدايةً فإنّ القصص نوعان:

١- نوع حقيقي: وقعت أحداثها في حياتك أنت وما عليك سوى انتقاء واختيار بعض الأحداث بما يتوافق مع هدفك التعليمي، فعلى سبيل المثال اختيار قصة مشوارك من المنزل إلى العمل، تفاصيل قصتك تتضمن قيامك مبكراً من نومك، أديت فريضة الصلاة، قمت بارتداء ملابسك، تناولت مشروبك المفضل وإلخ... والكثير والكثير من التفاصيل، فليس مطلوباً منك أن تروى كل هذه التفاصيل على المدرب ولكن ما يهم هو ما تهدف إليه من روايتك.

٢- والنوع الآخر يكون من نسج الخيال أو قصة سمعتها فترويتها وهي لا تخصك ولا تخص أحداً تعرفها أي قصة أخرى ليست من واقع حياتك أنت.

وأؤكد عليك أنه لا يهم قص التفاصيل في سرد القصة سوى ما يخدم هدفك.

ولكي تعد قصة ناجحة اليك سبع نصائح لصنع قصتك:

١- قم بوصف المكان والناس

قبل أن تبدأ القصة حاول وصف الإطار العام للقصة (المكان والزمان

الذي حدثت فيه القصة الشارع - المنزل - مكان العمل - ... وهكذا) والهدف هو جعل المستمع مستعداً للدخول في القصة ويشعر أنه يعيشه أحداثها وينجذب لما ستقوله.

٢- أسرد قصة شخصية

سردك لقصص شخصية تخصك تساعدك على نجاح هدفك المراد الوصول إليه لأنك بالفعل قد عشت أحداثها ومشاعرها ومواقفها المختلفة مما يساهم في سرد تفاصيل أدق وأكثر فتجعل المستمع أشد حماساً وشغفاً.

٣- أخلق الإثارة والتشويق والفضول

والهدف إثارة هرمون الدوبامين- كما ذكرنا من قبل- فنحن كبشر لدينا عامل الفضول من الأمور القوية التي تدفعنا وتحركنا للسلوكيات المختلفة فيجب عليك خلق الفضول والتشويق لجعل المتدربين ينتظرون ما تقوله وينجذبون أكثر وأكثر إليك.

٤- أحضر الشخصيات للحياة

داخل أي قصة هناك شخصية تتمحور حولها الأحداث المختلفة وشخصيات مختلفة يجب عليك وصفها بمزيد من التفاصيل لاستحضارها داخل التدريب لكي تجعل المتدربين أكثر ملامسة لتلك الشخصيات فمزيد من التفاصيل عن الشخصيات تجعلها ملموسة ومحسوسة.

٥- أظهر ومثل ولا تكتف بالقول فقط

حاول أن تكون ممثلاً لما تقوله مستخدماً التمثيل الحركي والتشبيهات والصوت ونبراته أو استخدم الأدوات والعناصر التي تجعل المستمع يرى ما تريد وصفه بشكل أكثر واقعية فهذا سوف يجعل المتدرب

يستخدم حواس أكثر للوصول إلى هدف قصتك ولا تنس أنك الممثل الأول عند سرد أحداث قصتك الشخصية.

٦- قم ببناء لحظة نجمية

عليك أن تستهدف في قصتك شيئاً تجعل المستمع يتذكره دائماً ولا ينساه من سرك للقصة لأنها تشد انتباه المستمع، فعلى سبيل المثال في قصة السلحفاة كانت اللحظة النجمية في القصة الأولى هي انتصار السلحفاة على الأرنب (وهو الصدى الذي لا ينسى) وهي النقطة التي يجب على المستمع ألا ينساها.

٧ - قم بإنهاء قصتك بجمل وعبارات يستخدمها المتدرب في حياته

فيجب عليك أن تجعل المتدرب لا يغادر جلستك التدريبية إلا وقد حمل معه جملاً قصيرة وعبارات تتضمن رسائل إيجابية يستخدمها في حياته الشخصية والمهنية والتي تتضمن الدروس المستفادة من قصتك ولكن في جمل بسيطة فمثلاً «لا تنتظر مساعدة الآخرين ما لم تكن أنت الأسرع بالمساعدة» - «مشوار الالف ميل يبدأ من الآن» - «التعلم فرصة الآن ونجاح الحاضر وطموح المستقبل» وهكذا من العبارات الموجزة.

زميلي العزيز أنت تستطيع سرد القصة ولكن يجب عليك أن تنظر إلى قصصك مرة أخرى فإن راعيت تلك النقاط فهي قصة ناجحة مؤثرة.

خطوات إنشاء القصة:

القصة تنقسم الى ٣ عناصر أساسية:

العنصر الاول: البناء والتهيئة:

الهدف أن تقوم ببناء قواعد وأسس وبنية أساسية لقصتك تبني قصتك وتهيئ المستمع بحيث ينغمس داخل القصة بكل مشاعره. وتنقسم إلى خمسة أجزاء.

١. الخطاف: جذب الانتباه وهذا يمكن أن يظهر في أكثر من صورة إما من خلال صدمة شيء غير متوقع - إحصاء رقمي نسبة وارقام - قصة صغيرة داخل قصة - موقف صادم - أي شيء يهدف إلى جذب الانتباه.

٢. وصف العالم الطبيعي المؤلف لتفاصيل القصة من المكان والزمان والشكل وهو بداية دخول القصة.

٣. وصف الشخصية محور القصة إمكانياته ظروفه مؤهلاته - صفاته - شكله - كل ما يمكن إضافته لتصوير الشخصية.

٤. الحدث وهو بداية نهاية خطوة البناء للقصة الذي يغير مجرى العالم المؤلف والذي يتعرض له الشخصية والدخول الى عالم جديد اخر.

٥. الدخول الى العالم الخاص: وهو نهاية خطوة البناء والدخول الى تفاصيل العالم الجديد بعد حدوث الحدث ودخول الى مرحلة تطور الاحداث.

العنصر الثاني: تطور الاحداث:

وهنا تبدأ بالتركيز على المشكلات والتي كانت سبباً في وقوع الحدث وتصرفات الشخصية البدائية حين ظهرت تلك المشكلات، وتتطور تلك الأحداث حسب الراوي وهو المتحكم في المشكلات حسب وجهة نظره المستهدفة وتظل المشكلات التي يتم عرضها وتصرفات الشخصية تواجه تلك المشكلات بالتصرفات البديلة لحين ظهور ما يسمى بالنداء الأعلى.

النداء الأعلى هو نقطة التحول في تطور الأحداث لعرض الحلول وانتقاء أفضلها لمواجهة المشكلات التي حدثت وليس بالضرورة أن تتضمن الأحداث مشكلة واحدة فقط حيث من الممكن أن تتضمن أكثر من مشكلة وليس فقط من الضرورة أن يكون هناك حل واحد، بل من الممكن أن يكون هناك أكثر من حل.

العنصر الثالث: النتيجة النهائية والانتصار

وهذه هي نهاية القصة وما يجب عليك فعله هو أن تتضمن القصة لحظة نجمية ورسالة قوية مستهدفة يستخدمها المتدرب في حياته الشخصية والمهنية.

وهنا زميلي المدرب لقد سردت عليك في هذا المقال العديد من النقاط التي يجب عليك أن تمعن النظر فيها مرة أخرى فأمامك متدرب يمكنك استفزاز الهرمونات الخاصة به بما يطوع خدمة أهدافك التعليمية ونجاح جلستك التدريبية، وهناك أيضاً هرمونات يجب عليك الاهتمام بها وعدم إثارتها، ولديك بعض النصائح البسيطة لكي تعد قصتك،

وفي النهاية لا يسعني إلا أن أتمنى أن أكون قد وفقت في عرضي هذا وقدمت ما يمكنك الاستفادة منه حتى وإن كان بشيء بسيط.

دكتوراه نازلى صلاح الدين زعزوع (جمهورية مصر العربية)



- دكتوراه ادارة الاعمال كلية التجارة
جامعة عين شمس يونيو ٢٠٢٠
- ماجستير إدارة الجودة الشاملة-
الأكاديمية العربية للعلوم و التكنولوجيا
و النقل البحري مارس ٢٠١٢

خبرات العمل:

- مدير إدارة البحوث الفنيه قطاع العمليات - قطاع الطيران المدنى.
- مدير مشروع المنظمه الدوليه للسلامه و التدقيق- الايوزاIOSA
قطاع الطيران المدنى.
- رئيس قسم السلامه و الجوده - شركات الطيران العارض بقطاع الطيران
المدنى.

جودة التدريب وتحسين إنتاجية الفرد في المجتمع

اعداد:

د/ نازلي صلاح الدين عبد اللطيف زعزوع

- دكتوراه في فلسفة إدارة الاعمال - قسم إنتاج - كلية التجارة - جامعة
عين شمس عام ٢٠٢٠

- ماجستير إدارة الجودة الشاملة - الاكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا
والنقل البحري عام ٢٠١٢

- دكتوراه فخرية في إدارة الاعمال - معتمدة من البورد الأمريكي
ACTPS

- استشاري تدريب، مدرب معتمد - المركز العربي للتدريب والاستشارات
والتنمية البشرية

- عضو رابطة المدربين العرب وعضو لجنة الموارد المالية برابطة المدربين
العرب

- خبرة سنوات في مجال الطيران العارض:

- مدير مشروع المنظمة الدولية للسلامة والتدقيق - الايوزا IOSA

-رئيس قسم السلامة والجودة بشركات الطيران العارض

المحاور:

مقدمة

أهمية وأهداف التدريب الاستراتيجية

ما هي أسباب فشل التدريب في تحقيق النتائج المخططة له

مبادئ التدريب

أنواع التدريب

تحديات سوق التدريب

التدريب وطرح أهداف المنظمة

التدريب والقوى العاملة ومؤشرات الكفاءة

جودة التدريب

تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التدريب

العلاقة المتوازية بين جودة التدريب وتحسين الإنتاجية

علاقة إدارة الإنتاج والعمليات بإدارة الافراد

أهم المصادر والمراجع

الكلمات المفتاحية:

التدريب - جودة التدريب - إدارة الجودة الشاملة TQM - إدارة الإنتاج - تحسين الإنتاجية - إدارة الافراد - إدارة الإنتاج والعمليات

مقدمة:

بسم الله نبداً

التعليم والتدريب عاملان معنيان ببناء الانسان وتعزيز قدرته على معرفة الله تعالى والايمان به والالتزام برسائله والصالح والاصلاح وعمارة الأرض بالقيم الربانية والحضارة المدنية.

وعليه فمهنة التعليم والتدريب مهنة الأنبياء والرسل، لذلك لابد ان يكون هذا هو المنطلق الأساسي لكل من يعمل في مجال التدريب وعليه أن يعيش هذا المعني ويعمل في سياق هذه المسؤولية العظمي وما تتطلبه من استحقاقات أكاديمية وتدريبية وخبراتية لضمان تأهيله بشكل كافي يمكنه من الوفاء بهذه المهمة، والمحافظة على قيمة ومكانة المعلم والمدرّب في المجتمع فهو وريث شرعي للأنبياء والرسل.

إلى جانب أن التدريب يمثل أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات، لأن ما ينفق فيه يعتبر استثماراً في الموارد البشرية وخاصة في ظل التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية التي تؤثر بدرجة كبيرة على أهداف المؤسسة. وتبرز أهميته بالنسبة للفرد في أنه وسيلة لزيادة المعارف والمهارات، أما بالنسبة للمؤسسة فتظهر في عدة أشكال كانهخفاض معدلات حوادث العمل، تحسين الجودة، الخ...

وهناك أهمية وحتمية للدور الفعال الذي يقوم به التدريب في

مساعدة الأفراد والمؤسسات المهنية لحل الكثير من المشاكل التي تواجهها والعاملين فيها على مختلف المستويات الوظيفية ومختلف مجالات العمل سواء الفنية منها والخدمية. بالإضافة إلى أن التدريب يقوم بهذا الدور بالفاعلية والكفاءة ومستوي الجودة المطلوب ويكون العائد منه متوافقا مع الأهداف المخطط لها، كل هذا لن يتحقق إلا إذا تم تنفيذ التدريب بصورة علمية ومهنية مخططة ومدرسة ومحددة. حيث يبدأ بتحديد الاحتياجات التدريبية وينتهي بالتقييم العلمي الذي يحدد مدى نجاح التدريب في مقابلة الاحتياجات التي بدأ على اساسها.

وبالنسبة إلى التدريب وإنتاجية الفرد داخل المجتمع، فانهما عاملان اساسيان في جميع أوجه أنشطة الدولة، فالتدريب يلعب دورا هاما في اعادة هيكلة المنظمات والافراد واعادة هيكلة الصناعة وبقية الأنشطة، بل يعلو الدور هنا من خلال تثبيت دعائم دور التدريب فتزداد التنمية ودور المهنيون العاملون وذلك من خلال مواكبة منافسات السوق ومجاراة توقعات العملاء ومن ثم اشباع مطالب الافراد وحل المشكلات.

ومن ناحية اخرى، فإن الإنتاجية والجودة هما سلاح التنمية ومحاربة التضخم والتخلف، وتحقيق التقدم والعمل على التحسين المستمر. وعلى ذلك، فان كثير من ادارات التدريب وجهت نشاطها بالتركيز على الارتقاء بالعنصر البشري، فهي بالتأكيد خطوه نحو تحقيق النتائج وذلك بتطبيق مجموعة استراتيجيات الارتقاء بالعنصر البشري (الفرد) فيتحول العامل بمهنة التدريب إلى أخصائي في رفع الكفاءة الفردية.

وعليه، فان ظهور العديد من المتغيرات الدولية ادى إلى حتمية تطبيق مبدأ إدارة الجودة الشاملة TQM وضرورة لفت انتباه جميع انواع

المنظمات إلى أهمية اعتناق تلك الفلسفة (إدارة الجودة الشاملة) وبالأخص الاهتمام بإدارة التدريب وتوافر جميع عناصرها لتعميم شمولية هذا المبدأ. ومع إدراك أهمية هذه المتغيرات كان من الضروري مواكبة المراحل المستقبلية القادمة وتوجيه ذلك إلى العالم العربي.

أهمية وأهداف التدريب الاستراتيجية:

التدريب هو النشاط المخطط بهدف احداث تغييرات في الفرد العامل أو الجماعة العاملة وذلك بتزويدهم بالمعلومات والسلوكيات والمهارات والخبرات اللازمة للحصول على اعلى معدلات للأداء وتحسين مستوى الإنتاجية، وهو أحد المسؤوليات الأساسية للإدارة، سواء في قطاع الإنتاج أو الخدمات.

ايضا، فهو العملية التي من خلالها يتم تزويد العاملين بالمعرفة والمهارة لأداء وتنفيذ عمل معين. وعلى ذلك فان فئة معينه من الناس متعلمة ومدرّبة، لا يمكن أن تعيش فقيرة وذلك لأن الناس بالعلم والمعرفة والوعي والطموح والقدرة على العمل والإنتاج يستطيعون أن يستثمروا كل قوى الطبيعة ومصادرها لصالحهم بهدف الارتقاء بمستوى المعيشة وتوفير الحياة الكريمة للفرد والمجتمع.

أهمية التدريب تنحصر في النقاط التالية:

- اعداد وتأهيل العاملين الجدد لتحقيق متطلبات العمل والمهام المطلوبة منهم.
- تأهيل العاملين الحاليين وتعزيز قدرتهم على تأدية مهام جديدة للترقي الوظيفي.

- رفع مستوى الأداء وتحسين الإنتاجية وتقليل نسبة الهدر.
- مواكبة الجديد والحديث في مجال العمل من خلال التدريب المستمر أثناء العمل..
- الوسيلة الأكثر فاعلية والأقوى تأثيراً في تنمية وتأهيل الأفراد.
- توفير الكثير من الوقت والجهد في الحصول على المعارف والمهارات والخبرات المطلوبة.
- امداد وإكساب الفرد بالقيم والمعارف والخبرات اللازمة لأداء أعماله بنجاح.
- المساهمة في حل المشكلات التي يمر بها الموظف أو من المحتمل مواجهتها في المستقبل.
- المساعدة في تقليل نسبة المخاطر واصابات العمل.
- العمل على تحويل القدرات العادية إلى قدرات قيادية.
- المساعدة في علاج الظواهر السلوكية السلبية.
- تقليل نسبة الدوران الوظيفي.

الأهداف الاستراتيجية للتدريب:

- تطوير وتسليح المتدربين بالمعرفة والمهارات اللازمة وصولاً إلى الأهداف المنشودة لأي منظمة.
- تحقيق قفزه نوعية تسهم في احداث نهضة تنموية على مستوى جميع المسارات.

- تأهيل وإعداد كوادر مهنية جديدة قادرة على تسلم زمام القيادة في المستقبل.
- تحقيق نتائج ومردود له أثر عميق وممتد على الفرد والمنظمة.
- مواكبة التطورات والتقنيات والمفاهيم الحديثة.
- التركيز على النتائج والوفاء بالاحتياجات التدريبية.
- تبني الأساليب والطرق المبتكرة في التدريب بما يضمن تحقيق الأهداف.
- تحقيق أهداف المسارات الوظيفية لمختلف مسمياتها في المنظمة.

ملحوظة:

التدريب وحده لا يكفي، كيف؟

يعتقد البعض أن الدورات التدريبية المستنسخة أو المكررة التي تقدمها كثير من مراكز ومعاهد التدريب والتي تطلبها كثيرا من مؤسسات القطاع الخاص والعام وبشكل مكرر سوف تعالج معظم المشكلات وسوف تحقق تنمية مالية وإدارية وبشرية وخلافه، وهذا إجماليا غير صحيح، نظرا للآتي:

- التكرار الغير مدروس والاستنساخ لأسماء الدورات ومحتواها يؤدي إلى ضعف النتائج.
- التدريب حتى وان كان مدروساً ومنتقى ومعدا بعناية فانه لا يمثل ليس الا جزءا من متطلبات التنمية البشرية والإدارية والمالية وغيرها والتي تصب في صالح التنمية الاستراتيجية

الشاملة للدولة.

- هذا بالإضافة إلى أن التدريب لا يغني ابدا عن:
- رؤية واضحة لمؤسسات ومنظمات الأعمال.
- وجود اجراءات عمل واضحة ومحددة ومفهومة.
- تخطيط استراتيجي يشارك فيه جميع العاملين على مختلف مستوياتهم الوظيفية.
- خدمات ذات جودة عالية تراعي احتياجات ومتطلبات العملاء والمستفيدين.
- ضرورة المشاركة في اتخاذ القرارات وفي مواجهة المعوقات والمشاكل والصعوبات.
- اختيار موضوعي للكفاءات والمهارات خاصة القيادات الادارية.
- مستوي من الأجور يحقق الحد الأدنى من الاحتياجات.
- حاجة التدريب لتوحيد جهود مؤسسات الدولة والقطاع الخاص.

أصبح التدريب ذات ابعاد استراتيجية كثيرة ويحتاج إلى بنية اساسية تضمن جودته وفاعليته في تحقيق أهدافه التنموية المنشودة لكافة قطاعات ومؤسسات الدولة لبناء وتأهيل الكوادر البشرية القادرة على تنمية المجتمع والنهوض به، تتعاون فيها جهود الدولة مع القطاع الخاص، وتقدم الدولة فيها التسهيلات اللازمة للقطاع الخاص ليقوم بتحمل جزء من مسئولية ومهمة التدريب في المجتمع.

ما هي أسباب فشل التدريب في تحقيق النتائج المخططة له:

- اقامة برامج تدريبية لا تعالج المشكلات القائمة نتيجة ضعف في تحديد الاحتياجات التدريبية.
- عدم استقطاب ميول الموظفين نحو برامج تدريبيه مميزه تساعد على تنمية مواهبهم ومهاراتهم في وظائفهم.
- تقديم التدريب للجميع سواء من هم بحاجة اليه أو بدون حاجة مما يؤدي إلى هدر للموارد المالية.
- إهمال التغيير الذي يحدث في السلوك أو تحسين الأداء لدى المتدربين.
- عدم وجود تطبيق عملي للمشاركين في البرامج التي تدربوا عليها.
- كثافة التدريب احياناً وتلاحقه مما يمنع امكانية عودة الموظفين للتطبيق.
- ابتعاد المديرين المباشرين عن البرامج وقلة متابعتهم لموظفيهم.

مبادئ التدريب:

تخضع عملية التدريب إلى عدة مبادئ وأسس هامة في كل مرحلة من مراحلها المختلفة، وذلك حتى تتحقق فعالية التدريب. ومن أهم هذه المبادئ ما يلي:

- الشرعية: يتم التدريب وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها داخل المؤسسة.

- المنطقية: يجب أن يتم على فهم منطقي وواقعي ودقيق وواضح للاحتياجات التدريبية.
- الهادفية: تكون أهداف التدريب واضحة وموضوعية وقابلة للتطبيق ومحددة تحديدا دقيقا من حيث المكان والزمان والكم والكيف والتكلفة.
- الشمولية: يجب أن يشتمل على جميع ابعاد التنمية البشرية من قيم واتجاهات ومعارف، كما يجب أن يوجه إلى جميع المستويات الادارية في المؤسسة ليشمل جميع فئات العاملين فيها.
- التدريجية: يجب أن يبدأ بمراجعة الموضوعات البسيطة ثم يتدرج بصورة مخططة ومنظمة إلى الأكثر تعقيدا وهكذا.
- الاستمرارية: يبدأ التدريب مع بداية الحياة الوظيفية ويستمر معها خطوة بخطوة، وذلك بهدف تطوير وتنمية العاملين، وبالتالي يساعد العاملين على التكيف مع التطورات المستمرة والتغيرات الحالية المستقبلية.
- المرونة: يجب أن يتطور نظام التدريب وعملياته لمواكبة التطور والتزود بالوسائل والأدوات اللازمة لإشباع الاحتياجات التدريبية.
- توفير القيادة والاشراف من قبل الرؤساء والمشرفين الذين يحصل منهم الفرد على المعلومات الأساسية والتوجيه المستمر في أداء العمل.
- ضرورة خلق الدوافع لدى المتدرب، فكلما كان الدافع قويا

لدي المتدرب، كلما ساعد ذلك على سرعة التعلم واكتساب المهارات والمعارف، ولكي تتحقق الفعالية للمتدرب يجب أن يرتبط التدريب بحاجة حقيقية له يرغب في اشباعها مثل تحسين مستوي الأداء، أو زيادة مستوي الدخل، ولا يقتصر ذلك أثناء التدريب، وانما للمشرف دور في ذلك خاصة عندما يعود المتدرب إلى عمله حيث يتابعه ويشجعه ويعالج جوانب الضعف لديه.

أنواع التدريب:

تتعدد أنواع التدريب حسب المعايير التي يتم على أساسها، وإذا أردنا تقسيم نوع التدريب على حسب المكان فينقسم إلى نوعين رئيسيين:

- التدريب داخل المنظمة:

تعقد المنظمة برامج تدريبها سواء بمدرسين من داخل المنظمة أو من خارجها لذلك لابد ان تقوم المنظمة بتصميم برامج التدريبية أو استدعاء مدرسين من الخارج لتصميمها والاشراف على تنفيذها.

ويوجد نوع آخر من التدريب داخل المنظمة أي في مكان العمل، وصوره كالآتي:

التدريب عن طريق الرئيس المباشر: بموجب هذا النوع يتم تدريب الفرد في نفس مكان العمل خلال الوقت الرسمي للعمل ويقوم به مشرف أو رئيس العمال.

التدريب عن طريق الموظف القديم: وهنا يقوم بعملية التدريب أحد الموظفين القدامى حيث يكون له خبره طويله ومعلومات غزيره وفيه في العمل إلى جانب توفر القدرة لديه كمعلم يقدم المعلومة

والمعرفة من خلال الشرح والوصف والايضاح والتنفيذ، وبذلك تكون هناك فرصه كبيره للمدربين لاكتساب الخبرة منه.

- التدريب خارج المنظمة:

بعض المنظمات تفضل أن يكون نشاطها التدريبي خارج مكان المنظمة ذاتها، وذلك عن طريق الاستعانة بمراكز متخصصة في التدريب أو تقوم الدولة هنا بالدعم (في الحالات الاستثنائية).

تحديات سوق التدريب:

هناك بعض التحديات التي تعوق سوق التدريب:

- عدم وجود لائحة أو مرجعيه أو قائمة معايير الزامية سواء للمراكز أو المعاهد التدريبية أو للمدربين أي لجميع عناصر العملية التدريبية.
- تعدد وتنوع واختلاف جهات اعتماد المدربين للأفراد مما ينعكس بالسلب على مهنة التدريب.
- التفرد ببرامج اعداد واعتماد المدربين داخل وخارج الدولة هي نقطة ضعف وليست قوة.
- غياب دور الرقيب الرسمي عند تنفيذ البرامج
- عدم توافق بعض البرامج التدريبية المقدمة مع احتياجات السوق
- فطية وتكرار البرامج والدورات التدريبية

- عدم الربط بين البرامج التدريبية وبين المعايير الموضوعية بما يحتاجه سوق العمل من عناصر مؤهلة علميا وخبراتيا مما يخدم خطط التنمية والنمو الاستراتيجي.

التدريب وطرح أهداف المنظمة:

من وظائف نشاط التدريب تحليل المنظمة بالكامل من خلال إبراز أهمية أهداف المنظمة في كونها أساس وسبب وجود واستمراريتها، طالما ظلت هذه الأهداف تلبي احتياجات البيئة المحيطة والمجتمع ككل. ومن ناحية أخرى فإن تحديد الأهداف العامة ودراساتها وفهمها واستيعابها من قبل موظفي المنظمة يساعد كثيرا في تحقيقها وربطها بالأهداف الخاصة.

وتبرز أهمية أهداف المنظمة من ناحية كونها المعيار الذي بموجبه يتم توزيع الموارد البشرية والمالية للمنظمة. ويتم دراسة هذه الأهداف من حيث دقتها ووضوحها ومعايير قياسها، وتوزيع الموارد المتاحة اللازمة لتحقيقها.

وأیضا يتم دراسة كيفية تطوير المنظمة من حيث مواردها وأهدافها المطروحة واساليب العمل والإنتاج وأسواقها، بالإضافة إلى دراسة الأهداف المستقبلية والمشروعات المستهدفة تنفيذها والأسواق الجديدة التي ستدخل فيها المنظمة، واساليب العمل المتبعة من قبل منظمات مماثلة، وبالتالي تحديد خطة الاحتياجات التدريبية وطبيعتها ومواقعها.

التدريب والقوى العاملة ومؤشرات الكفاءة:

من وظائف نشاط التدريب تحليل المنظمة من خلال القوى العاملة بها والوقوف على طبيعة التركيب الحالي للقوى العاملة في توزيعها

داخل المنظمة، بالإضافة إلى التعرف على حاجة المنظمة من العمال في الفترة الحالية والمستقبلية وكذلك التعرف على العمالة المتوفرة في الأسواق لمعرفة حجم العمالة في المنظمة، وحتى يتقرر نوع التدريب المطلوب وعما إذا كان يشمل العاملين الحاليين لتحسين ادائهم أم عاملين جدد لتوفير الكفاءات المطلوبة، الخ.

ومن هذا المنطلق يمكن ان يتم تحديد مستوى كفاءه المنظمة في استخدام مواردها المختلفة بدقة من خلال دراسة وتحليل العديد من المؤشرات ومن أهمها ما يلي:

- تكاليف العمال اللازمة لإنتاج السلع أو الخدمات
- تكاليف المواد اللازمة لإنتاج السلع والخدمات
- نسبة التالف والفاقد من الوحدات المنتجة
- مؤشر الإنتاجية، الكلية أو الجزئية
- معدلات الغياب والتأخير والشكاوى.

جودة التدريب:

حيث أن الجودة هي أداء العمل الصحيح بشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء، لذلك فان جودة التدريب هي تقديم تدريب/ دوره تدريبيه / دورات تدريبيه تحقق للمتدرب الوصول إلى درجة من الامتياز أو الاستحقاق في اتقان المهارات المطلوبة في سوق العمل.

فائدة تطبيق الجودة:

تطبيق الجودة له اهميه وفوائد كالاتي:

- تطبيق نظام الجودة يمنح المؤسسة التقدير والاحترام والاعتراف العالمي.
- التحسين المستمر لأداء المدربين وتأهيلهم للحصول على شهادات الاعتماد الوطني والعالمي للجودة.
- انخفاض التكاليف المادية نتيجة تقليل نسبة الاخطاء بالتقريب.
- زيادة الكفاءة التدريبية ورفع مستوى الأداء لجميع الاداريين وأعضاء الهيئة التدريبية.
- تواجد بيئة تدريبية رسالتها التطوير المستمر.
- وضع اجراءات عملية واضحة ومحددة من أجل تحقيق معايير الجودة.
- تحسين مخرجات المؤسسة للارتقاء بمستوى توقعات أرباب العمل.
- زيادة حدة منافسة التدريب لخلق قيمة وميزه تنافسية.
- ربط خطط التدريب التقني والمهني بخطط التنمية الاقتصادية لمواجهة التحديات العالمية وتزويد السوق بكوادر عالية التأهيل.
- العمل على تأهيل المتدربين وفق قدراتهم وميولهم تبعاً

لحاجات القطاعات والمؤسسات الاقتصادية المختلفة في ضوء
المبادئ العلمية للتوجيه المهني.

- تدعيم التكامل بين الدراسة النظرية والتدريب العملي
التطبيقي لإكساب المتدربين طريقة التفكير العلمي والتعلم
الذاتي لمساعدتهم على تنمية قدراتهم والاستمرار في التجديد
والابتكار.
- إكساب المتدربين حب العمل في نفوسهم وإشعارهم
بأهميته في مجال الحياة العملية.
- تدريب المتدربين على اقتصاديات العمل بما يحقق الإنتاج
بأقل تكلفة ممكنة وأقصر وقت.
- تهيئة المتدربين للاندماج في سوق العمل والاسهام فيه من
خلال فهم صحيح لدور الفرد في المجتمع.

تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التدريب:

- ترتبط مفاهيم الجودة ومبدأ التطوير المستمر الذي يبني
على التقويم المستمر لأداء مؤسسات التدريب بجودة العملية
التدريبية، وجودة أداء المدربين، وجودة موضوعات التدريب
ومقارنة ذلك بأهداف التدريب وسياساته لتحقيق رغبة ورضا
المتدربين وأصحاب الأعمال تجاه التدريب.
- إدارة الجودة الشاملة تعني الكثير بالنسبة للمؤسسات
التدريبية والمدربين، كما تعني الكثير بالنسبة لعملائهم من
المؤسسات والأفراد في الأسواق المختلفة.

- أصبحت إدارة الجودة الشاملة استراتيجية ادارية تستهدف التطوير المستمر وصولاً لرضاء العميل، والعميل هنا يعتبر كل من له علاقة بمجال التدريب سواء كان المتدرب ذاته، أو المؤسسة التي يعمل لديها، أو رؤسائه ومرؤوسيه، أو العملاء الخارجيين الذين يحتك بهم لأن الجودة الشاملة تنظر إلى العميل نظرة أوسع من النظرة العادية.
- يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التدريب والتطوير عددا من الممارسات وذلك من أجل تحقيق النجاح النهائي المتمثل في رضاء العميل. هذه الممارسات يمكن إجمالها فيما يلي:
- الالتزام الجماعي نحو الأهداف الاستراتيجية.
- الفهم الكامل لأسس الجودة الشاملة، والعمل الجماعي نحو تحقيق الأهداف.
- يتم تحقيق الالتزام الجماعي نحو الأهداف الاستراتيجية من خلال اشراك جميع العاملين في المؤسسة التدريبية، أو المتعاونين مع المدرب المحترف.
- الجودة تعتبر العميل هو رقم واحد في جميع الأنشطة والأعمال، وأن رضاؤه عن مخرجات التدريب والتطوير هو المعيار الرئيسي في التقييم.
- يُعد نجاح إدارة الجودة الشاملة في مجال التدريب والتطوير مسئولية الجميع.

العلاقة المتوازية بين جودة التدريب وتحسين الإنتاجية:

لا شك ان تحقيق أهداف المنظمة من حيث الاستغلال الامثل للطاقة الإنتاجية المتوفرة وزيادة الارباح وتحسين نوعية الإنتاج يرتبط بشكل مباشر أو غير مباشر بعامل الإنتاجية في المنظمة. فالإنتاجية هي نتاج تفاعل كلا من الكفاءة والفاعلية بمعنى كيفية استخدام الموارد البشرية والمالية المتوفرة أقل استخدام ممكن من اجل تحقيق الأهداف، وعلى هذا الأساس فان أي تغيير في قيمة الإنتاجية يؤثر بطريقه مباشرة أو غير مباشرة على أداء المنظمة.

وعلى هذا الاساس فان الهدف لا يكمن في قياس الإنتاجية فقط، بل في كيفية تطويرها والحصول على النتائج المرجوة منها وتحديد العوامل المؤثرة فيها، واختيار انسب الحلول المطروحة لتحسينها.

أهداف إدارة الإنتاج والعمليات:

الإنتاجية أو الإنتاج هي عملية استخدام الموارد المالية البشرية والتقنية من أجل الوصول إلى سلع وخدمات مطابقة للمعايير المتعارف عليها والمتمثلة في الجودة، الكمية، الزمن، التكلفة.

وإدارة الإنتاج والعمليات هي الإدارة المسؤولة عن القيام بتوجيه وتنظيم جميع الأنشطة الإدارية بدءا من الموردين وحتى العميل النهائي أو المستخدم.

وتسعي إدارة الإنتاج والعمليات إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من أهمها ما يلي:

١- زيادة الإنتاج:

من أهداف المنظمة الرئيسية هي زيادة الإنتاج، لذلك يتم العمل على تحقيق هذه الأهداف بشكل آلي، وترتبط بعوامل عديدة من أبرزها:

- الاستراتيجية العامة للمؤسسة، المنافسة وحصة السوق.

- الاستراتيجية الخاصة بالإنتاج والبيع، فالإنتاج مرتبط بالبيع وبرامج المبيعات ومرتبطة كذلك ببرامج التمويل والطاقت الإنتاجية للمنظمة. وتتحقق زيادة الإنتاج بتحقيق الأهداف الآتية:

أ - زيادة عدد وحدات الإنتاج:

إن زيادة الطلب على المنتج سوف تؤدي إلى زيادة اشباع حاجات العملاء، ويمكن زيادة عدد الوحدات المنتجة من خلال اضافة خطوط إنتاجية مكملية لإنتاج منتجات أخرى بديلة أو مكملية، أو بإضافة خطوط إنتاجية جديدة لإنتاج سلع جديدة.

ب - تحقيق التكامل الراسي والاندماج العمودي:

التكامل الرأسي هو زيادة الإنتاج عن طريق اضافة خطوط إنتاجية جديدة ضرورية لإنتاج المنتج الأصلي. ومثال على ذلك، قيام شركة لتصنيع السيارات بإنتاج عجلات.

ج - تحقيق التكامل (الاندماج) الأفقي:

التكامل الأفقي هو زيادة الإنتاج عن طريق القيام بعمليات توسع بالمنظمة (التوسع الأفقي) وذلك من خلال إنشاء فروع جديدة للمنظمة بمناطق مختلفة تلبى احتياجات ورغبات العملاء. وتوجد طرق أخرى تؤدي إلى زيادة الإنتاج، كزيادة في عدد العمال، شراء آلات

جديدة أو زيادة ساعات العمل.

٢- تخفيض تكاليف الإنتاج:

تسعى المنظمة إلى تخفيض التكاليف التي تعتبر من أهدافها الأساسية والمستمرة في تحقيقها، فمثلا إنتاج السلع بتكاليف قليلة يؤدي إلى تقليل نصيب الوحدة الواحدة من التكاليف المتغيرة مما يعني زيادة الموارد المالية للمنظمة، هذا بالإضافة إلى إمكانية تقديم السلع والخدمات إلى العملاء بسعر أقل. بالإضافة إلى أن المنظمة يمكن أن تقوم بتخفيض تكاليف إنتاجها عن طريق زيادة الوحدات الإنتاجية ومن ثم تخفيض تكاليف الوحدة الواحدة من التكاليف الثابتة والمتغيرة.

٣- تطوير جودة المنتج:

حيث أن النظام الإنتاجي يقوم أساسا على إنتاج السلع وتقديم الخدمة إلى العملاء، فبذلك تكون التكلفة متوازنة ومناسبة فتقدم السلع أو الخدمات في الوقت المناسب، بمستوي الجودة المرغوب حسب المواصفات الموضوعة.

٤- تحسين أداء العاملين:

ومن الأهداف المستمرة لإدارة الإنتاج تحسين الأداء، فأغلب العمليات الإنتاجية تحتاج كثيرا إلى تعديلات أو تحسينات فيها حتى تزيد من تدفق العمل واستمراريته. ومن أجل تحسين أداء العاملين تلجأ معظم المنظمات إلى العديد من الأساليب من أهمها ما يلي:

أ - تطوير اساليب الحوافز المادية:

تطوير اساليب التحفيز المادي يعني اختيار الأساليب المناسبة والملائمة

لظروف ورغبات ومتطلبات العنصر البشري (العامل).

ب - تطوير برامج التنمية الإدارية والتدريب:

وذلك باتباع الأساليب وطرق العمل السليمة والمناسبة، كما يتضمن ذلك تطوير برامج تخفيض ورقابة التكاليف.

ج - تطوير العلاقات الانسانية واساليب الحفز المعنوي:

ويتضمن ذلك تطوير لأساليب الاتصال والمشاركة في الإدارة وفي اقرار الأهداف وتنفيذها والمشاركة في العوائد والمكافآت. كما أن تطوير العلاقات الإنسانية يتضمن العمل على تقليل الصراعات بين الافراد العاملين والاعتماد بحل المشاكل وتحسين العلاقات بينهم، وتهيئة مناخ مناسب وملائم للعمل مع الاهتمام بالحوافز المعنوية بخلق روح معنوية عالية بين الافراد العاملين.

٥- تطوير طرق الإنتاج:

يقتضي على نظام الإنتاج في تحقيق هذا الهدف، القيام بعملية فحص اجراءات وطرق العمل بشكل مستمر وذلك من أجل تطوير وتحسين بعض الطرق والإجراءات التي يمكن تحسينها. بالإضافة إلى ان تطوير طرق الإنتاج تؤدي إلى المساهمة الفعالة في زيادة الإنتاجية وتخفيض التكاليف. ولتطوير طرق الإنتاج توجد العديد من الاساليب التي تعتمد عليها المنظمة ومثال على ذلك دراسة الوقت والحركة، فهذه الدراسة تساهم في تحليل العمل إلى عناصره الرئيسية ودراسة الحركات الضرورية لأداء تلك العناصر بالإضافة أو التعديل أو الحذف.

علاقة إدارة الإنتاج والعمليات بإدارة الافراد:

إدارة الافراد هي الإدارة المسؤولة عن العنصر البشري (الفرد العامل) من حيث الاهتمام به، وذلك عن طريق ممارسة بعض الوظائف كالاختيار والتعيين والتدريب والنقل، الخ.

لذلك فإن أي تغيير يضاف إلى خطط الإنتاج بالمنظمة يقابله من الناحية الاخرى صدى مباشر في خطة إدارة الافراد. والعلاقة هنا بين إدارة الإنتاج وإدارة الافراد تقاس بمدى توفر وتدفق بيانات برامج الإنتاج، متطلبات برامج الإنتاج من القوى العاملة من حيث العدد المطلوب، المهارات اللازمة والتدريب اللازم لتنفيذ هذه البرامج.

وايضا، نوعية العاملين، طبيعتهم، خبراتهم ومؤهلاتهم الواجب توافرها تعتمد بدرجة كبرىه على طبيعة الأنشطة التي تمارسها إدارة الإنتاج والعمليات.

أهم المصادر والمراجع:

- صندوق تنمية الموارد البشرية - التقرير السنوي - ١٤٢٩ - ١٤٣٠هـ
- المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني - الدليل الإجرائي للمدرب نحو تحسين جودة التدريب
- استراتيجيات تحديث وتفعيل التدريب في المؤسسات التعليمية - ابراهيم رمضان الديب
- المؤتمر العربي الأول للتدريب وتنمية الموارد البشرية - ورقة عمل بعنوان «تحديد الاحتياجات التدريبية» - د. كمال يونس
- المعايير المهنية ودورها في تنظيم وتنمية القوى العاملة - د. أبو بكر عابدين
- آفاق جديدة للتدريب - د. عبد الرحمن توفيق
- الدليل المتكامل للجودة الشاملة - د. عبد الرحمن توفيق
- إدارة الجودة الشاملة والإنتاجية والتخطيط التكنولوجي - د. فريد النجار

المستشار الاداري وخبير التدريب الدكتور /سعود عواض العتيبي
(المملكة العربية السعودية)



- مدير ادارة العلاقات والتوجيه
المعنوي بأدارة مستشفيات القوات
المسلحة بمنطقة الطائف -عضو
الجمعية السعودية للإدارة.

- عضو الشبكة العربية للتواصل والعلاقات العامه المنظمة العربيه
للتنمية الاداريه جامعة الدول العربيه -عضو مجلس ادارة رابطة
المدربين العرب.

- رئيس لجنة التدريب برابطة المدربين العرب -مدرّب معتمد شهادة
دوليه البورد الامريكي الكندي للتدريب المهني.

- درجة الزمالة في ادارة الاعمال.

محاور الدراسة:

- الهدف العام من المقال
- أهم محاور المقال
- المقدمة
- مفهوم التدريب قديما وحديثا
- أساليب التدريب الحديثة
- الايمان بأهمية التدريب ومبادئ التدريب لدى العالم العربي
- أثر وتفاعل مدرّبين الماضي والحاضر مع هذه المبادئ
- المعوقات والتحديات التي تواجه العملية التدريبية ومبادئها في العالم العربي
- سبل وطرائق مواجهتها وعلاجها
- المبادئ والاستراتيجيات الحديثة للعملية التدريبية
- المقترحات والتوصيات
- الخاتمة
- قائمة المراجع والمصادر

الهدف العام من المقال:

معرفة المبادئ العامة والرئيسية للعملية التدريبية في العالم العربي والمعوقات والتحديات التي تواجهها وسبل وطرائق مواجهتها وإيجاد الحلول والاستراتيجيات الأنسب للتغلب عليها والمتغيرات والتغيرات التي طرأت عليها والتوصيات الكفيلة بسير العملية التدريبية في الطريق الصحيح والمميز والذي ينافس طرائق التدريب لدى دول العالم المتقدمة في هذا المجال.

أهم محاور المقال:

- ❖ مفهوم التدريب قديما وحديثا والمبادئ المشتمة عليها والايان بأهمية التدريب ومبادئ التدريب لدى العالم العربي.
- ❖ الايمان بأهمية التدريب ومبادئ التدريب لدى العالم العربي.
- ❖ أثر وتفاعل مدربين الماضي مع العملية التدريبية وتطبيق مبادئها.
- ❖ المعوقات والتحديات التي تواجه العملية التدريبية ومبادئها في العالم العربي.
- ❖ سبل وطرائق مواجهتها وعلاجها المبادئ والاستراتيجيات الحديثة للعملية التدريبية.
- ❖ المبادئ والاستراتيجيات الحديثة للعملية التدريبية.

مبادئ التدريب العربي

المقدمة:

جميل جدا ان يعد وينظم ويطلع كتاب موضوعاته ومحتواه بصفه عامه تتكلم عن مبادئ التدريب العربي ، والاجمل قبل ذلك الاطلاع على حال التدريب في العالم العربي كيف كان وماذا اصبح وماذا امسا عليه ، وماهي المبادئ التي ارتكز عليها هذا التدريب وماهي المتغيرات التي طرأت ، وهل هذه المبادي اعترها شي من التغير او شابها شي من النقص والضعف .

جميعنا في هذا العصر لدينا صورة ذهنية واضحة واشمل وادق من ذي قبل عن ماهية ودور وفائدة العملية التدريبية لاشك هذه الصورة تجلت وجلت من خلال فضل سهولة إيصال المعلومة والمعرفة من خلال ثورة تقنية المعلومات الحديثة استطعنا ان نعرف ونتأكد ونقف على الفضل والدور الذي لعبته العملية التدريبية في نقل دول وحكومات ومنظمات ومؤسسات من مصاف المستويات الأدنى في التقدم والازدهار الى مستويات اعلى ومن تحقيق نجاحات متواضعة الى نجاحات كباره وهائلة ، مكننا من التأكد من ذلك وبرهنته الأدلة والتجارب والاثباتات التي وفرتها لنا تقنية المعلومات بالصوت والصورة والأرقام وبواسطة وسائل التواصل والاتصال ونقل المعلومات السريعة والتكنولوجيا الحديثة والعملية التدريبية المرتكزة والمشتملة على مبادئ ذات جودة وقيمة وفعالية عالية من المؤكد انها ستأتي ثمار يانعها نافعها مؤثرة في جسد العطاء والتقدم الازدهار .

اصبح علينا في عالمنا العربي بل ويتوجب علينا المراجعة وإعادة النظر والتأكد من المبادئ التي تركز عليها العملية التدريبية وهل تلائم وتضمن تحقيق اهداف التدريب الحديثة وتحاكي المبادئ الناجحة والمدروسة والذكية في عصرنا الحالي وهل نحن نستفيد من تجارب ونجاحات الآخرين ونطورها ونسعى لتحقيق ما هو أبعد من ذلك ويصبح لنا بصمة مستقلة ونظريات نوعية وتجارب مختلفة ومميز وانفراد باستراتيجيات وأساليب ذكية وحقوق فكرية لمخرجات ملهمه وفريدة نعم وبلا أدنى شك فنحن شعوب عربية عظيمة وعريقة ملكت المعرفة والعلوم والخبرات والمهارات والعقول والهامة والقامات العظيمة منذ الأزل ، ولو اعترأها شي من التراجع والركود والجمود فترة من الزمن ولكنها نهضت من جديد لتقدم المزيد والمزيد ، نعم نطمح ان تكون العملية التدريبية لدينا ذات طابع جديد وبأسلوب متجدد وبجودة عالية ، وسنحقق ذلك بالتحقيق في ذلك والتخطيط لتنفيذه والعزيمة الصادقة بمبادئ راسخه وقوية بقوة أساسها ومنهجها المنبثقة من وعن مالا يأتيه الباطل من بين يديه ولا من خلفه كتاب رب العزة والجلال القرآن الكريم وهدى المصطفى صل الله عليه وعلى اله وصحبه ومن تبعهم بإحسان الى يوم الدين وسلم تسليما كثيرا .

مفهوم التدريب قديما وحديثا :

منذ زمن ليس بالبعيد كان المفهوم العام للتدريب مقتصر على انه (العملية التي تهدف الى تزويد الانسان بالخبرات والمعارف والمهارات التي يحتاج اليها ليستطيع تأمين ما يحتاج اليه وما يرغب في تحقيقه و تطوير إمكاناته وقدراته بهدف رفع مستوى الكفاءة لديه) ولم يكن هذا المفهوم واضح بالطريقة الصحيحة لكثير من الشعوب ومنها بعض شعوب العالم العربي ولم يعنى بالسابق إيصال هذا المفهوم للكثيرين

والاهتمام بنشر ثقافة الوعي بهذا المفهوم .

ذهب الكثيرون لتفسير وفهم العملية التدريبية وفضل التدريب انها العملية التي تمكنه من قضاء حاجياته وتحسين ظروف معيشته دون النظر الى أهمية تطويره وتقدمه وتحقيق سقف طموحه واماله الامر الذي انعكس على انعدام تقدم وازدهار مجتمعات بأسرها.

حديثا وفي عصر النهضة الحديثة والاتصالات الرقمية والتكنولوجيا الهائلة وأثر العولمة وتقارب الشعوب وتداخل ثقافات الأمم و ما تولد عن ذلك كله من خلق تنافس شرس عالمي بين الأمم والدول والحكومات والقطاعات الاهلية والشركات في جميع المجالات السياسية الاقتصادية الاجتماعية الصناعية الثقافية التكنولوجية الصحية وغير ذلك ، ذهب مفهوم التدريب وفضله واهميته ودوره الى بعد اعمق واشمل واكبر عنه بالسابق جراء هذا التنافس الشديد والرغبة والحاجة الماسة للتمكن والاكتفاء وخوض سباق التطور والتقدم وتحقيق التميز والتغلب على البقاء في المحيطات الحمراء والانتقال الى المحيطات الزرقاء الفسيحة والفوز بفرصة الكسب والثراء تحقيق امال وتطلعات الشعوب ورفاهيتها .

اصبح مفهوم التدريب حديثا وفضل العملية التدريبية ما يحقق هذا وهو (العملية التي يسبقها تحديد الهدف الذي وتحليل وتخطيط وبرمجة ذكية تحقق نقل الخبرات والمعارف والتجارب والمهارات والمتغيرات والمستجدات ذات الجودة العالية بكفاءة وقدرة عالية وباستراتيجيات وأساليب عالية من خلال مدربين مختارين بعناية فائقة وبجهد ووقت قياسي ومحدد) والمبادئ الراسخة للعملية التدريبية منذ القدم على سبيل الذكر لا الحصر هي:

مبدأ تحديد الهدف / ومبدأ التخطيط / ومبدأ التفرغ / ومبدأ التطبيق
/ ومبدأ المشاركة / ومبدأ الاحترام / ومبدأ الالتزام / ومبدأ الواقعية /
ومبدأ الشمول / ومبدأ التدرج / ومبدأ الاستمرارية.

كتبت الأستاذة لطيفه عيسى الكندري مقال يتعلق بالتدريب بين
الماضي والحاضر مقال جميل جدا جاء فيه:

«يختلف مفهوم التدريب من شخص لآخر، ولكن الجميع يتفق
على أن التدريب هو أن يكتسب المتدرب المعلومات و المهارات التي
تساعده على تطوير أدائه الوظيفي و تحسين سلوكه في بيئة العمل، و
بالتالي زيادة الإنتاج و رقي الأداء الذي يؤدي إلى تطور البلد و نموه».

أساليب التدريب الحديثة:

فما التدريب في الفترة الأخيرة بصورة سريعة جداً و ملحوظة، و هذا
إن دل فإنها يدل على أن له أهمية كبيرة ودور فعال ومهم لمواكبة
التطورات السريعة في سوق العمل.

لذا يجب علينا أن ندرك أن التدريب اليوم يختلف عن التدريب
في السابق، فقد كان يعتمد المدربون على طرق محدودة غير فعالة و
أساليب بدائية مملة لتوصيل الفكرة أو المعلومة و كانت تعتمد بشكل
كبير على المدرب دون إشراك المتدرب في العملية التدريبية ومن هذه
الوسائل : المحاضرة ، الإلقاء ، الندوات ، الحوار إلخ فالاعتماد عليها
اعتمادا كليا في العملية التدريبية يؤدي إلى الملل و الرتابة و طمس روح
الابتكار لدى المتدرب، فتلك الأساليب لها ظروفها فلا يجب الاعتماد
عليها طيلة فترة التدريب .

ولا ننكر أن لهذه الطرق التقليدية بعض المميزات ولكن سلبياتها أكبر

بكثير مما نعتقد ، فهي تعتمد على أسلوب التلقين الذي يجعل من المتدرب مستمعاً و الذي من خلاله يتم اهمال الأنشطة التي تُظهر الإبداعات و المواهب ، فهذا الأسلوب يهتم غالباً بالجانب النظري و العقلي للمتدرب ، إلى جانب أنه لا يراعي الفروق الفردية بين المتدربين ، كما أن تلك الأساليب بعيدة كل البعد عن الاستنتاج و التحليل و التفكير و الابتكار و الإبداع ، لذا فمن الواجب علينا نحن كمدرسين أن ننقل من تلك الطرق القديمة التقليدية إلى الطرق الحديثة و المتطورة التي تخدم العملية التدريبية ، فهي كثيرة و متنوعة لا يمكن حصرها ..

تتميز أساليب التدريب الحديثة باعتمادها على الجانب التطبيقي في استخدام الوسائل و الطرق المختلفة فهي تعزز التعلم الذاتي لدى المتدرب ، حيث يقوم باكتشاف المعلومات معتمداً على نفسه ، هذا إلى جانب إدخال الألعاب في العملية التدريبية ، يتم من خلالها تحويل التدريب إلى لعبة مسلية يستخدمها المدرب لإيصال فكرة معينة للمتدربين تطرد الملل و تضيف روح المرح و تثير نشاط المتدرب ، و هذه الألعاب متنوعة منها ما يعتمد على العقل و الفكر و منها ما يعتمد على القوة العضلية و الحركية و من الممكن أن تكون ألعاب فردية و جماعية و تناسب جميع الفئات و الأعمار.

هذا إلى جانب الأفلام التدريبية المتنوعة و العروض التعليمية و التربوية ، و تمثيل الأدوار ، و دراسة الحالة ، و الزيارات الميدانية ، و إدخال استراتيجيات التدريب النشط المختلفة و المتنوعة التي لا تعد و لا تحصى في العملية التدريبية يساعد بصورة أو بأخرى على تنمية مهارات الإبداع و التفكير لدى المتدربين ليصبح لهم دور فعال و نشط ، و هذا يؤدي إلى زيادة الشعور بالمرح و المتعة أثناء التدريب و تجعل المتدرب مبدعاً مبتكراً، و بالتالي ينتج لدينا متدرب يساهم إيجابياً في

الزيادة الإنتاجية و هي رفع معدل الإنتاج و تقليص التكلفة الإنتاجية ؛ يساهم في تطوير الجودة وتحفيز التحسين المستمر لجودة الإنتاج ؛ يساهم في التطور التكنولوجي وهو تأثير و تأثير التدريب بالتكنولوجيا ؛ و أيضا يساهم في تفعيل دور الإدارة الفعالة، فالتغيرات المطلوب إحداثها كمّا ونوعاً في معارف ومهارات وسلوكيات العاملين بغرض الوصول إلى مستويات الأداء المطلوبة و تهيئة بيئة العمل الجذابة، لا يتم إلا من خلال تحديد الهدف للخطة التدريبية و الاعتماد على طرق ووسائل التدريب الحديثة و المتطورة لتحقيق هذا الهدف فيجب علينا أن نبدأ بالتغيير.

أ. لطيفة عيسى الكندري

الايان بأهمية التدريب ومبادئ التدريب لدى العالم العربي:

هذه المبادئ تم تحقيق وتفعيل البعض منها في العملية التدريبية في العالم العربي والبعض منها ان صح القول لم تهمل بالكلية ولكن لم يتم فهمها والعمل بها العمل الصحيح وتحقيقه الامر الذي انعكس على جودة العملية ، وعلى سبيل المثال لو تطرقنا لاحد هذه المبادئ واخترنا مبدأ الاستمرارية والتحقيق في ذلك لاحظنا انه لم يكون لدينا الإصرار والرغبة القوية بالاستمرارية لتحقيق مبدأ الاستمرارية حيث ان الغير سبقونا وحققوا من خلال التدريب نجاحات لم نحققها بتطبيقهم هذا المبدأ ، ولا شك ان هناك معوقات وتحديات لها الأثر البالغ في الحد من تطبيقنا نحن لهذا المبدأ ومن هذه المعوقات والتحديات وما اعتبره المؤثر الأهم في نشوؤها ووجودها وعلى شكل مربع رؤوسه (دور الحكومات)، (دور المنظمات والمؤسسات التعليمية والتدريبية)، (افراد المجتمع)، (دور المدربين).

- لم تكن بعض الحكومات والمنظمات تؤمن بفضل العملية التدريبية اسوة بمن ليست من عالمنا العربي وبالتالي لم تدعم وتقدم ما يخدم العملية التدريبية بالكيفية والإمكانات المطلوبة وترتب عليه تعثر الاستمرارية.

- كذلك المؤسسات التعليمية والتدريبية لم تكن على قدر كافي لفهم متطلبات هذه العملية وفوائدها وعوائدها على المجتمع ولم يخطط لها التخطيط الصحيح ولم تعد لها الدراسات الكافية لضمان جودة المخرجات، بل البعض منها ذهب الى تحري الكسب والعائد المادي للعملية بغض النظر عن العائد المعنوي والاثار المهم للعائد التطويري وبناء امه عزيمة لديها ما يمكن تقدمها وتميزها وازدهارها وتحقيق رفاهية افرادها.

- لم تكن ثقافة الافراد والعاملين في العالم العربي حول هذه الأهمية والفضل للعملية التدريبية على القدر الكافي حيث ان الممانعة والمقاومة لقبول التدريب والالتحاق بالدورات والدبلومات التدريبية لديهم عالية جدا والقليل فقط منهم من لديه الرغبة في ذلك وذلك يؤكد عدم فهم ومعرف العائد من العملية التدريبية عليهم وعلى مجتمعهم وبالتالي على دولهم .

هذه المعوقات وغيرها لا يسمح المجال بذكرها جميعا أحبطت وجمدت الرغبة في الاستمرار في تحقيق المبدأ

- بعض وليس كل مدربين الماضي لم يكونوا على القدر والتمكن المطلوب وتطبيق مبادئ العملية التدريبية وهذا الامر من المعوقات المؤثرة جدا حيث انه احد اضلاع مثلث التدريب واساس في النجاح

وكتب إيمان بن سلما عن أهمية التدريب :

«يَحظى التّدريب بمكانةٍ مركزيّةٍ مهمّةٍ على مستوى العالم؛ إذ إنّهُ الطّريقة المُتبعة لتحقيق الأهداف وذلك تقسيمها إلى مهام أصغر ومتفرّعة؛ ويُشار إلى أنّ التّدريب مُصطلحٌ يدلّ على اكتساب الفرد للمعرفة والمهارات؛ للحصول على الكفاءات المؤهّلة إثر إخضاعها للتّدرّيس المهنيّ والمهارات العمليّة والمعرفيّة».

أثر وتفاعل مدربين الماضي والحاضر مع هذه المبادئ:

لو وقفنا وتأمّلنا دور المدرب في العملية التدريبية لوجدنا انه عنصر أساسي بالعملية ويعول عليه النسبة الأعلى في نجاحها والعملية التدريبية تقوم على مبادئ تضمن جودتها وسلامتها وتطبيق المدرب لهذه المبادئ جميعها امر في غاية الأهمية من الماضي الى الحاضر وبالأخص ما كان من تساهل في هذا الجانب في الماضي لا يقبل ابداء السكوت عنه والسماح بحدوثه في عصرنا الحالي، ونحن نذكر بعض السلبيات الناتجة عن عدم تطبيق سياسات وقوانين ومبادئ التدريب في الماضي لا يعني انه اسقاط على الجميع ولاكن نقول البعض منهم على النحو التالي :

❖ بعض مدربين الماضي لم يكونوا على القدر العالي من المعرفة اللازمة او المطلوبة للمدرب.

❖ البعض منهم لا يملك الحد الأدنى من مواصفات وصفات المدرب الناجح.

❖ البعض منهم وان تمكن من المعرفة والخبرة الا انهم اتصفوا بالتعالي واغفل كثير من مبادئ التدريب.

❖ البعض أيضا ذهب الى اتخاذ العملية التدريبية كا مصدر دخل مادي وكسب وتجارة واغفل العوائد الأهم والمبادئ المحققة للعملية التدريبية.

❖ لم تكن مدارس ومعاهد تدريب المتدربين تتدرج في ترتب وتنظم عملية تدريبهم.

❖ كثير من مدربين الماضي لم يفهموا ويعرفوا ويطبقوا مفاهيم ومبادئ التدريب جميعها.

❖ البعض لم يطوروا من اداءهم واتخذوا وضع الجمود والأداء الموحد.

❖ البعض منهم لم يواصل الرحلة ويقبل بمواجهة التحديات في عالم التدريب ويستمر بالعطاء.

❖ البعض منهم لم يغير من استراتيجياته وأسلوبه ولم يقبل بالمشاركة والاستفادة من التجارب.

❖ البعض منهم لا يملك المفاتيح الخمسة لنجاح العملية التدريبية ولا البعض منها أيضا.

❖ سادت الفوضوية في العملية التدريبية وتراكمت السلبيات بسبب عدم التخطيط والتنظيم من بعض المدربين وعدم الإحساس بالأهمية والمسئولية.

ولكن وبالمقابل لا ننسى ذكر القلة القليلة جدا اللذين قدموا للعملية التدريبية وتطبيق مبادئها واجتهدوا وبذلوا الكثير الكثير وللأسف كما ذكرت هم قلة لم يتمكنوا من اصلاح ما افسد غيرهم ولم يستطيعون

مواجهة المعوقات والسلبيات في حينها .

المعوقات والتحديات التي تواجه العملية التدريبية ومبادئها في
العالم العربي:

وحال بقية المبادئ شبيه لحد بعيد بهذا الحال من حيث المعوقات
التي حالت من تحقيقها حيث ان:

❖ الشمولية لم نفهمها الفهم الصحيح والتأكد من وضوح الأهداف
والتخطيط لها وتطبيق مبدأ الشمول للمحتوى التعليمي
والتدريبي وما يخدم تلك الأهداف ويحققها.

❖ لم نطبق مبدأ التدرج بالطريقة المطلوبة والتي تكفل الانتقال
من مرحلة الى المرحلة التي تليها في العملية التدريبية بتنظيم
وترتيب مجدول مبرمج يحقق جودة المخرجات بالنهاية.

❖ لم نكن أيضا بالواقعية المطلوبة حيث اننا نذهب الى منحى
الوهم في فهمنا لعوائد العملية التدريبية أكثر من منحى
الواقعية ونتغاضى عن ما يتلاءم مع واقعنا الحقيقي ويخدم
المصلحة العامة والسير بالعملية التدريبية في طريق صحيح
وواضح للجميع .

❖ لم يكن تخطيطنا صحيح لم يكن على أسس ثابتة بسبب عدم
كفاءة عملية تحديد الأهداف الرئيسة والاهداف الفرعية .

❖ لم نعطي العملية التدريبية الوقت الكافي والتفرغ المطلوب
لعمل الدراسات المطلوبة وتحليل المعلومات والاحتياجات
المطلوبة .

❖ لم نستفيد من خبرات وتجارب الآخرين ولم نطبق التعليمات والإجراءات المتعلقة بالعملية التدريبية التطبيق الصحيح أيضا .

❖ لم نفعل مبدأ المشاركة مع الآخرين مع خبراء المجال ومع المختصين في برمجة عملية التدريب ولا مع المتدربين والراغبين بالتدريب الامر الذي اسهم في تدني مستوى الثقة لديهم عن العائد من التدريب ورفع مستوى الممانعة التي ذكرناها لديهم.

❖ لم يكن لدينا الايمان والالتزام المطلوب المستحق للعملية التدريبية ،وعلينا الاعتراف بأن ما يشبه الفوضوية طغت على معظم تقديماتنا وبرامجنا التدريبية قديما ولاشك بأن المخرجات تأثرت جراء ذلك وكانت ضعيفة جدا والبعض منها عكسيه وسلبيه.

❖ نعم من الشجاعة ان نقول ان السليبيات في العملية التدريبية نتيجة عدم تطبيق المبادئ والركائز الرئيسة في العملية التدريبية قديما كثيرة جدا وتسببت في تأخرنا عن ركب الحضارات ونشر الجهل ونشر الفقر والصراعات نعم امر خطير جدا يتوجب علينا الوقوف عنده وتحليله ودراسته .

❖ لم نستطيع بالماضي رصد من اجرموا في حق العملية التدريبية ومن تلبسوا عباءة التدريب وهم لا ينتسبون اليه بأي حال من الأحوال ومارسوا عملية التدريب بدون رقابة وبدون مسألة وبدون تقييم الامر الذي انعكس على تدني رغبة المتدربين في عالمنا العربي في التدريب وثقتهم بالعملية التدريبية.

واحبيت ايضا إضافة ما ذكره المدرب ايمان بن سلما ويتعلق بالمعوقات وجاء في مقاله:

«إذا قامت المؤسسة بعقد دورات تدريبية للارتقاء بالجانب الإداري ثم لم يستخدم المتدربين ما تعلموه من مهارات في عملهم فإن الدورة التدريبية تكون قد فشلت»

❖ عدم وجود علاقة وثيقة بين الدورة التدريبية والعمل؛ إذ تتوجّه الكثير من المؤسسات إلى عقد دورات تدريبية للأفراد فقط لمجرّد استهلاك الميزانيّة الخاصّة بالتدريب، بغضّ النظر عن الدورات المنعقدة وأهميّتها وفائدتها.

❖ إهمال الجانب العمليّ من الدورة التدريبية؛ حيث من الممكن أن تقتصر معرفة المدرب فقط على الجانب النظريّ للموضوع؛ مع فقدانه للخبرة العمليّة في موضوع التدريب ما يؤدي إلى إفشال الدورة.

❖ المحسوبية في اختيار المتدربين؛ حيث يُنتقى المتدربون وفقاً لأهواء المدير وليس بما يتناسب مع حاجة العمل الفعليّة.

❖ عدم وجود الرغبة لدى المتدربين في التدريب والتعلّم؛ إذ إنّه لا بدّ من توفّر الرغبة لدى الأفراد للتدرب قبل الشروع به.

❖ سوء المادّة التدريبية؛ حيث تفتقر بعض الدورات التدريبية إلى إحداث أيّ تغيير أو تطوّر في مهارات الأفراد وقدراتهم، لذلك تُعدّ الدورة التدريبية سيئة.

❖ عجز المدرب عن إيصال المعلومات أو تنمية المهارات، لذلك قد تحدث فجوة كبيرة بين المُدرّب والمتدرب وما تهدف إليه الدّورة التّدريبية.

❖ عدم اهتمام المشرفين والقائمين على التدريب بالتدريب

والمتدربين.

- ❖ سوء بيئة العمل؛ حيث تفتقر إلى مساعدة المتدربين على تطبيق ما اكتسبوه من معلومات ومهارات.
- ❖ فشل المدراء في اختيار العناصر المناسبة للتدريب و ذلك لأن عملية اختيار المتدربين تتم في كثير من الأحيان وفقاً لرغبة المدراء وليس وفقاً لحاجة العمل، و هذا ما يؤدي بشكل أساسي إلى فشل عملية التدريب.
- ❖ تناول موضوعات غير مفيدة أثناء الدورات التدريبية، و هذا ما يؤدي إلى شعور المتدرب بالملل لأنه وقته يضيع دون جدوى.
- ❖ فقدان الموظفين الرغبة في حضور الدورات التدريبية، و ذلك لعدة أسباب على رأسها عدم رغبتهم في تطوير مهاراتهم و قدراتهم، و التقدم في السن، و عدم وجود تحفيز من جانب ادارة الشركة فيما يتعلق بعملية التدريب، و لذلك من الضروري تنمية الدوافع، و الرغبات لدى الموظفين قبل عقد الدورات التدريبية، و هذا من خلال نشر الوعي بأهمية الدورات التدريبية، و الربط بين حضور الدور التدريبية و انبائها بنجاح، و بين الحوافز، و المكافآت، و الترقية حتى يزداد حماس الموظف لحضور الدورات التدريبية.
- ❖ سوء اختيار المواد التدريبية، و هذا خطأ فالكثير من المدربين يقومون بنقل المواد التدريبية من الكتب أو المواقع الإلكترونية دون أن يحاولوا اضافة جزء جديد بجانب ذلك في كثير من الأحيان تكون مواد التدريب بعيدة تماماً عن شخصية المتدرب و ثقافته.

إعداد : إيمان بن سلما

سبل وطرائق مواجهتها وعلاجها :

وبعد استعراض المعوقات والتحديات التي تعيق تنفيذ العمليات التدريبية وتعيق ضمان جودة مخرجاتها يتوجب علينا دراستها وتحليلها وإيجاد الحلول المناسبة وذلك من خلال تفعيل وتطبيق كل مبدأ من مبادئ عملية التدريب التفعيل والتطبيق الصحيح على النحو التالي :

❖ تحديد الهدف العام والاهداف الثانوية للعملية التدريبية وتكون هذه الأهداف قابلة للتحقيق.

❖ بعد تحديد الأهداف يتم جمع المعلومات والبيانات والدراسات والخبرات المتعلقة بنوع وصفة الأهداف ثم اخضاعها لعملية تحليل دقيقة وحديثة.

❖ ثم الانتقال الى مرحلة التخطيط ورسم الطريق المؤدي والموصل الى تحقيق وتنفيذ الأهداف ووضع الاستراتيجيات والوسائل والأساليب التي تسير عليها العملية التدريبية بالترتيب والتنظيم المبرمج لكل مرحلة من مراحل العملية.

❖ يلي ذلك مرحلة التطبيق وتنفيذ الخطط ومتابعة سير العملية وتقييم الأداء خطوة بخطوة والاستعانة في ذلك بإجراءات وسياسات وتشغيليات نظام الجودة الشاملة.

❖ لا يكون لنا ان نمارس ونطبق جميع مبادئ العملية التدريبية وتحديد أدوار ومهام عناصرها الا من خلال الإيمان بأهمية هذه العملية وعوائدها المذكورة وبالتالي الإيمان بأهمية التفرع لها

واعطائها الوقت اللازم والمستحق ويخصص إدارات مستقلة وموظفون قادرين ومتكفون ومتخصصون ومتفرغون لهذه المهمة والعمل.

❖ يجب مراعاة تطبيق مبدأ الاستمرارية والنية الصادقة في تقديم كل ما يستجد وما يطرأ على العملية التدريبية ويرفع من قدرتها ويحقق إيصال المعارف والمهارات والخبرات للمتدربين والاستمرارية بالعمل والمراقبة والتقييم التي تضمن ازدهار وتتطور البرامج.

❖ كما يجب تحقيق مبدأ الشمولية في الأهداف والخطط والغايات والنتائج المرغوب الوصول إليها وتحقيقها وكذلك في المحتوى المقدم وفي أسلوب وطرائق التدريس والتعلم والتدريب لدى المدربين .

❖ ان مبدأ التدرج يضمن انسياب المعلومات والمعارف والخبرات والمهارات بالطريقة الصحيح للمتدربين وكذلك يضمن عند اعداد المحتوى يضمن عدم تراكم المعلومات وفي طريقة العرض من المدرب تضمن ترتيب ووضوح تلك المعلومات لدى المتدربين وعند رغبة منظمات او مراكز او أكاديميات يجب مراعاة التدرج في المستويات من الأساسيات الى البرامج المتقدمة .

❖ يجب ان تتسم العملية التدريبية وعناصرها بالواقعية ومراعاة كل الظروف المحيطة بها.

❖ يجب مراعاة مبدأ المشاركة والاحترام والالتزام والعدل والأمانة والصدق والرحمة في جميع مراحل وعمليات العملية التدريبية والتعامل مع المتدربين .

❖ **الآخذ بعين الاعتبار ضرورة متابعة مخرجات ونجاحات الآخرين وتجاربهم وتطويرها والسعي لتحقيق إبعاد من ذلك وهو العزيمة والمثابرة لخلق أساليب جديدة بصمة مختلفة.**

المبادئ والاستراتيجيات الحديثة للعملية التدريبية

طبيعي جدا ونتيجة لارتفاع مستوى المنافسة والسرعة لتحقيق الأفضل وعلاوة على ما تم استعراضه من مبادئ العملية التدريبية في العالم العربي والمثابرة تقريبا للمبادئ العامة انبثقت مبادئ وأساليب حديثة تمكن من استمرار العملية وتقديم الأفضل وما يتواءم مع المتغيرات والمتطلبات والحاجات في عالمنا الجديد بالجودة المطلوبة والوقت المطلوب والطريقة المناسبة المطلوبة. هناك عددا من المبادئ أو الأسس التي ينبغي مراعاتها عند ممارسة النشاط التدريبي بالمؤسسة، وذلك حتى تتحقق فعالية التدريب، ويحقق النتائج المستهدفة منه، ومن أهم هذه المبادئ ما يلي :

التدريب نشاط ضروري ومستمر وليس رفاهية لفترة معينة من الزمن:

القصد هنا أن التدريب ليس مسألة مالية تطلبها الإدارة الإدارية أو تتخلى عنها حسب اختيارها، ولكن يتم التدريب بعد ذلك. اختيار الموظفين المناسبين الأنشطة الضرورية. عندما يتولى الفرد وظيفة معينة، تأتي عملية الإعداد.

تهدف عملية الإعداد إلى تعريف الفرد بالوظيفة الموكلة إليه وتحسين جودة الفرد ، أي اتجاه الدور الذي تلعبه المنظمة لذلك ، من حيث تكراراته المتعددة في المهنة الشخصية ، يعد التدريب نشاطاً رئيسياً

ومستمرًا ، فهو ليس مجرد حدث يمكن التغلب عليه بسرعة ، ولكنه نشاط متأصل في التطوير المهني الشخصي

التدريب نظام متكامل:

أي أن العمل التدريبي متكامل ومترابط، والجانب التدريبي ليس نشاطًا عشوائيًا ولا مشتقًا من مساحة فارغة أو أخرى. يمكن تفسير الاندماج في نظام التدريب على النحو التالي:

❖ التكامل والتجانس والتفاعل النشط بين المكونات الأساسية للتدريب.

❖ الاندماج في أنشطة التدريب.

❖ تكامل نتائج التدريب، حيث يجب أن يكون هناك تكامل وتوازن كافيان بين النتائج

التدريب نشاط متغير ومحدد:

وهذا يعني أن التدريب يتضمن العديد من المتغيرات داخل وخارج المنظمة، لذلك فهو لا يسمح بوضع التجميد بل يجب أن يتميز بالتغيرات والتحديثات من السهل على المتدربين تغيير عاداتهم وسلوكياتهم ومهاراتهم، كما يتغير العمل الذي يقوم به المتدربون ليلبي المتطلبات المتغيرة للظروف الاقتصادية ومهارات العمل قسم التدريب مسؤول أيضًا عن تحديد وتنفيذ أنشطة التدريب.

التدريب هو نشاط إداري وفني:

يعتبر التدريب مهمة إدارية ويجب أن يوفر مختلف مكونات العمل الإداري الفعال، بما في ذلك وضوح الأهداف والسياسات، والتوازن بين

الخطط والخطط، وتوافر الموارد المادية والبشرية، ونهائي تتم مراقبة التوافر بشكل مستمر، كما يعتبر التدريب عملاً فنياً ويتطلب معرفة متخصصة أهمها الخبرة المتخصصة في تحديد الاحتياجات التدريبية وإعداد الدورات والمواد العلمية ، فضلاً عن الخبرة في تنفيذ خطط التدريب والمتابعة والتقييم .

المقترحات والتوصيات :

١- يجب على المنظمات والجامعات والأكاديميات والنقابات والشركات والمعاهد والمراكز التي تعمل في مجال التدريب في عالمنا العربي التواصل والاتصال والتنسيق مع الوزارات والجهات الرسمية ذات الصلاحية في دولها لشرح وافهام وتوثيق أهمية العائد على العملية التدريبية على المجتمعات وتطبيق مبادئها لضمان جودة مخرجاتها وبالتالي تزويد المؤسسات التعليمية والمنظمات الحكومية والشركات الرسمية والأهلية وسوق العمل بوجه عام بالكوادر البشرية المميزة والتي تعجل وتحقق دوران عجلة التقدم والتميز و الازدهار وتقديم كل دعم ممكن وتسهيلات تحتاجها العملية التدريبية وجهاتها ومؤسساتها.

٢- يجب على المنظمات والجامعات والأكاديميات والنقابات والشركات والمعاهد والمراكز التي تعمل في مجال التدريب في عالمنا العربي تجديد وتطوير أساليب وطرق ومبادئ العملية التدريبية وتطبيقها التطبيق الصحيح ودعم جميع عناصرها وتشجيع الابداع والابتكار في المجال وتتابع وتراقب وتقيم عملياتها.

٣- يجب على المنظمات والجامعات والأكاديميات والنقابات والشركات والمعاهد والمراكز التي تعمل في مجال التدريب في عالمنا العربي الاهتمام في كل ما يتعلق بالمدرسين من حيث تزويدهم بالبرامج والمهارات

والمعارف والعلوم المطلوبة وعمل الاختبارات الضامنة للوقوف على مستوياتهم وتمكنهم من العملية التدريبية وعدم السماح بالتجاوز أو الحيد أو إهمال المبادئ العامة والثانوية للعمليات التدريبية.

٤- توفير الأماكن والإمكانيات والمستلزمات والوسائل اللازمة لإقامة الدورات التدريبية وتحقيق المبادئ المتعلقة بهذه المتطلبات.

٥- عمل الاستبانات والمكاتبات والمراسلات مع المنظمات في مجال التعليم ومجال الأعمال لمعرفة الاحتياجات والمواد والمعارف والمهارات والخبرات والتطوير وكل ما هو جديد ومرغوب تعليمية والتدريب عليه وبالتالي تصميم الدبلومات والدورات التدريبية اللازمة لنقلها وإيصالها وتزويدها للفئات المستهدفة بالعملية التدريبية ومبادئ واضحة وثابتة وحديثة ومتطورة وضامنة لتحقيق الجودة .

٦- عمل ندوات وورش عمل ومؤتمرات تناقش وتراجع وتصحح وترصد وتقييم ما يتعلق بالعمليات التدريبية والبرامج وتشجع وتبني ما يطورها ويعالج كل ما يعيقها وتدعم كل ما يضمن استمراريتها.

الخاتمة :

مبادئنا العامة ومبادئ العملية التدريبية خاصة ومنذ القدم تتصف بالأصالة وتتصف بالثبات والقوة والتأكيد النابع من عقيدتنا الإسلامية وشريعتنا السمحة نستقيها ونهل من منبعها العظيم كتاب الله عز وجل وسنة المصطفى صل الله عليه وسلم الاخرى بناء تأكيد هذه الاصالة والعمل بها الاخرى والاجدر بنا ان نكون الأفضل ولا نرضى بأن نكون فقط المقلدين والتابعين والمتأخرين . لابد من رفع حس ومستوى المسؤولية لدى الجميع والايمان بحقنا في عالمنا العربي بأن نكون مميزين في جميع المجالات وما يتعلق بعالم التدريب. لدينا الإمكانيات لدينا العقول لدينا تراثنا الإسلامي الكنز الاغلى والتمين ومبادئنا هي الاجمل اذا نهضنا بهمة ونية وعزيمة صادقة وطبقنا تلك المبادئ في العمليات التدريبية لا شك سوف نحقق ما هو ابعد من ذلك ، دعونا ننقل مهارتنا ونرفع من جودتها دعونا ندرب مدربين التدريب المكثف والعالي ونزودهم بالمعارف والعلوم والأساليب الحديثة والتنوعية لنمكنهم من تدريب أجيال واجيال اجعلونا نؤمن ان ذلك ليس بالمستحيل وسيتحقق بعون الله تعالى وقدرته .

قائمة المراجع والمصادر:

الأستاذة لطيفه عيسى الكندري..... مقال

المدرّب إيمان بن سلما.....مقال

د. سلطان الهاجري (دولة قطر)



حاصل على درجة الدكتوراه في ادارة
الأعمال ..

حاصل على العديد الدورات الداخلية
والخارجية..

مستشار بالأمانة العامة لمجلس الوزراء..

مدرب ومحاضر في الادارة وتطوير الذات، ولديه خبره طويله في مجال
التدريب تمتد لعدة سنوات ..

واقع التدريب في المنظمات العامة العربية

د/سلطان الهاجري

مقدمة :

تواجه المنظمات العديد من التحديات والتغيرات المتسارعة التي أفرزتها العولمة وسماتها المختلفة، والتطورات السريعة والمتعاظمة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات... الأمر الذي دفع هذه المنظمات إلى إيجاد أساليب ومفاهيم إدارية حديثة من أجل البقاء أولاً ومن ثم المنافسة ثانياً.

وأوضحت المنظمات تولي الموارد البشرية المزيد من الاهتمام باعتبارهم أهم الموارد في المنظمة، كما أنهم مصدر للمعرفة والإبداع وهم محور العمل الإداري.

ومن صور هذا الاهتمام بالموارد البشرية: زيادة معارفهم ومهاراتهم وتطوير أفكارهم واتجاهاتهم باستمرار، وهنا يأتي دور التدريب. لقد أصبح التدريب خياراً استراتيجياً واستثماراً في الموارد البشرية، لأن التدريب هو الوسيلة السريعة والآلية المناسبة لنقل واستيعاب كل التغيرات المختلفة والتهديدات التي تحيط بالمنظمات. أدى كل ذلك إلى إعادة النظر في استراتيجيات وسياسات إدارة وتنمية المورد البشري المؤثر والمتأثر بتلك التغيرات كمورد استراتيجي متحكم في نجاح المنظمات واستمراريتها.

وفي هذه الورقة نحاول إلقاء الضوء على واقع التدريب في المنظمات العامة العربية:

من خلال النقاط الأساسية التالية:

أولاً: اتجاهات المنظمات والعاملين نحو التدريب.

ثانياً: اتجاهات مراكز التدريب نحو التدريب ووجهة نظر العاملين لها.

ثالثاً: واقع التدريب الإداري في البلدان العربية (تشخيص الوضع الحالي).

رابعاً: آفاق تطوير التدريب في المنظمات العربية (نظرة مستقبلية)

أولاً: اتجاهات المنظمات والعاملين نحو التدريب:

إذا أردنا التعرف على اتجاهات المنظمات والعاملين نحو التدريب في المنظمات العامة، نجد أن الدراسات التي أجريت في هذا المجال تشير إلى أن هذه الوظيفة على الرغم من أهميتها الحيوية مهضوم حقها إلى حد كبير سواء من الناحية التنظيمية أم من الناحية الفنية، وسواء كان إهمال هذه الوظيفة على مستوى المنظمات أم المعاهد والمراكز التي تمارس عقد الدورات المختلفة. كما أن هناك من وجهات النظر ما يثير الكثير من التساؤلات حول جدوى هذا النشاط، فلا زلنا نرى من ينظر إلى التدريب على أنه منحة لبعض العاملين في صورة راحة لهم لبعض الوقت، حتى أن بعض المنظمات قد درجت على ترشيح الذين يعانون من التوتر والقلق من العاملين على مختلف مستوياتهم لحضور الدورات التدريبية حتى ولو لم تكن مناسبة لهم، أو لم يكونوا

في حاجة لمحتواها. (توفيق، ٢٠٠٤)

كما نجد من ينظر إلى التدريب باعتباره محنة يوقعون فيها غير المرغوب فيهم من الأفراد، أي أنه وسيلة عقاب لبعض العناصر المشاكسة من العاملين، عن طريق التخلص منهم ولو لبعض الوقت، وأيضاً فإننا نجد من ينظر إلى التدريب نظرة حيادية، بمعنى أنه ليس منحة أو محنة، ومع ذلك فهو يرى أنه عنصر نفقة لا يبررها عائدها، ومع ذلك نجد من ينظر إلى التدريب نظرة إيجابية موضوعية إلى حد ما، فيرى أنه استثمار له عائده، ولا يمثل عنصر نفقة إلا أن هذه النظرة ترى أن العائد لن يتحقق إلا إذا روعيت الموضوعية في كل مراحل العملية التدريبية وأن يبدأ التدريب برجال الإدارة العليا، في نفس الوقت مع المستويات المختلفة، مع إجراء التعديلات اللازمة على اللوائح والقوانين المنظمة لعلاقات هذا النشاط وأبعاده.

هناك من ينظرون إلى التدريب نظرة إيجابية تماماً، حيث يرون أنه أحد المداخل الموضوعية لتطوير المنظمة، عن طريق تنمية الأفراد والجماعات العاملين بها، وأنه المدخل الصحيح لتحقيق الإصلاح والتطوير الإداري، ولكن ذلك كله لن يتأتى إلا من خلال التدريب الجيد.

ويمكن القول إن الممارسة العملية لمفهوم التدريب، بقدر ما أفادت بقدر ما أثارت من الشكوك حول فعاليته، وبقدر ما أكدت أن هذه الوظيفة من وظائف إدارة الموارد البشرية لم تجد حتى الآن الاهتمام الكافي بها سواء على مستوى المنظمات أو على مستوى المعاهد أو الأجهزة الممارسة للدورات أو للبرامج المختلفة.

(١) اتجاهات المنظمات نحو التدريب: (العضوي، ٢٠٠١)

أ- بعض المنظمات تنظر إلى وظيفة التدريب على أنها مجرد وظيفة ويمكن لأي فرد أن يمارسها دون أي خبرة خاصة، فمن المفارقات أن هذه الوظيفة تتولاها في بعض المنظمات إدارة عامة، في الوقت الذي لا يتولاها في منظمة أخرى ومن نفس القطاع النوعي، وعلى نفس المستوى تقريباً من حيث الحجم والإمكانات إلا شخص واحد في قسم أو وحدة إدارية صغيرة.

ب- وتنظر بعض المنظمات إلى التدريب على أنه عنصر نفقة لا عائد له، أو إذا كان له عائد فإنه لا يبرر هذا الانفاق، ويتضح ذلك من أن أي محاولة لترشيد الانفاق بأي منظمة، عادة ما تكون على حساب موازنة التدريب أولاً وقبل أي شيء آخر.

(٢) اتجاهات العاملين نحو التدريب:

اتجاهات العاملين نحو التدريب في المنظمات العامة يلاحظ عليها ما يلي:

أ- تتراوح المرتبة الوظيفية للمسؤولين عن التدريب ما بين مرتبة حديثي التخرج، من حملة المؤهلات العليا، أياً كان نوعها، أو حملة المؤهلات المتوسطة مع خبرة بسيطة في بعض المنظمات، إلى مرتبة تكاد تقترب من مستوى الإدارة العليا أو تصل إليها، في البعض الآخر وبكل ما تحمله تلك المفارقات من فروق في الخبرة والتجربة، سواء في مجالات التدريب أم في المجالات الأخرى الأمر الذي يدل على عدم

وضوح ماهية هذه الوظيفة أو عدم الاهتمام الموضوعي بها، وربما عدم إيمان القائمين بها أو المسؤولين عنها بجدواها، وحيث أن فاقد الشيء لا يعطيه، فإن المتوقع أن تكون نتائج الممارسة العملية لهذه الوظيفة عليها من المآخذ أكثر مما يكون لها من الإيجابيات في كثير من الأحيان.

ب- وأيضاً فإن هناك عدم وضوح للعلاقات الوظيفية بين مفهوم التدريب من ناحية وبين مفاهيم توصيف الوظائف وتخطيط القوى العاملة والاختيار وتقويم الأداء والترقية من ناحية أخرى، في معظم المنظمات، ويتضح ذلك من الانفصال التخصصي بين هذه المفاهيم جميعاً عند الممارسة العملية، حيث يعمل كل منها في واد منفصل، فضلاً عما قد يحدث من صراع بين التنفيذيين والاستشاريين.

ج - والعاملون في معظم المنظمات - وهم المستفيدون أولاً من التدريب - ينظرون إلى هذا النشاط باعتباره هدفاً في حد ذاته، وليس وسيلة لرفع كفاءتهم وفعالية منظماتهم، بمعنى أن هؤلاء العاملين إن لم تكن اتجاهاتهم سلبية نحو التدريب، فإنهم يعتبرونه أداة لمجرد الحصول على المعارف الجديدة (هدف) وليس أداة لتطوير منظماتهم.

د- وكذلك نجد أن الكثيرين من أفراد الإدارة العليا بالمنظمات والمستويات الأخرى ينقصهم الإيمان الحقيقي بأهمية التدريب وضرورته للأفراد وللمنظمات وللمجتمع بصفة عامة، على الرغم من مناداتهم بضرورة تنظيمه للعاملين على مختلف مستوياتهم، وهو ما يمكن ملاحظته من الاتجاهات السلبية، التي عادة ما يحملها أفراد الإدارة العليا والوسطى، تجاه التغيير الإيجابي الذي ينادى به العاملون في المنظمة، بعد تلقيهم

التدريب، وخصوصاً إذا كان هؤلاء العاملون من المستويات الدنيا، الأمر الذي يجعل القول بأن التدريب قد يؤدي إلى إحباط العاملين، لا إلى زيادة قوة دوافعهم على العمل قولاً صحيحاً.

هـ- وهناك علاقات غير واضحة- أو متضاربة - بين نظم العمل الداخلية وبين التدريب، في كثير من المنظمات، الأمر الذي يقلل من فعالية التدريب بشكل ملحوظ، خصوصاً بعد ربط التدريب بالترقية، حيث أصبح الحصول على البرامج التدريبية هدفاً في حد ذاته، كما تؤكد أنه إما منحة أو محنة- وأصبح هناك تكالب على حضور الدورات التدريبية لا لشيء إلا مجرد استيفاء أحد شروط الترقية وعليه أصبح مجرد ترشيح موظف ما لدورة ما، وانتظامه في هذه الدورة دليلاً قاطعاً على كفاءته، أو إمكان ترقيته، أما لماذا تم ترشيحه لهذه الدورة بالذات؟ وكيف استفاد من التدريب؟ وكيف أفاد المنظمة به؟ فهي أسئلة لا تجد حتى من يثيرها، أو يلتفت إليها.

و- وفي ظل كل ذلك نجد أن المسئول عن التدريب في معظم المنظمات قد يقوم بارتكاب سلسلة من الأخطاء التي تسيء إليه من ناحية، وتقلل من فعالية التدريب من ناحية أخرى، وذلك لأنه مطالب بإثبات ذاته في عمله، وقد يلجأ في سعيه لتحقيق ذاته- أحياناً- إلى الضغوط المختلفة على المديرين بضرورة ترشيح أعداد معينة لحضور دورات تدريبية، ودون دراسة موضوعية للاحتياجات الفعلية للتدريب، ويحاول في نفس الوقت تضخيم موازنة التدريب دون مبرر مقنع، وربما أقحم نفسه في صراعات مع باقي أعضاء الهيئة الإدارية. إلى غير ذلك من الأخطاء التي يرتكبها الكثير من المسئولين عن التدريب في مختلف

المنظمات.

ثانياً: اتجاهات مراكز التدريب نحو التدريب ووجهة نظر العاملين لها: (التويجري، ٢٠٠٦)

(١) اتجاهات مراكز التدريب:

أ- تهمل بعض المراكز والمعاهد محتوى البرنامج ذاته ولا تركز إلا على الانضباط (الحضور والانصراف) كما لو كان هو الهدف الأساسي.

ب- كثيراً ما تظهر المراكز والمعاهد برامجها التدريبية بشكل منمق وتحت عناوين براقية، مثل (برنامج المهارات القيادية، برنامج القيادة الإدارية الفعالة) وحينما نتمعن النظر في البرامج نجد تشابهاً كبيراً بين محتوياتها، حتى أن نفس المادة التدريبية يتداولها الجميع.

ج- تقع بعض المعاهد والمراكز في خطأ فادح يتمثل في استخدام الأساليب الحديثة للتدريب، دون أخذ في الاعتبار الفرق والاختلافات بين الدارسين، من حيث المستوى الثقافي والعلمي والخبرات والبيئة ذاتها (المنظمة التي رشحت المتدرب). ويمكن القول أن بعض الأساليب قد يكون جديداً أو متطوراً ولكنه قد يفقد قيمته العلمية تماماً، إذا ما استخدم مع المجموعة غير المناسبة، كما هو مشاهد في بعض المراكز التي تستخدم أساليب دراسة الحالات والمباريات الإدارية، معتمدة في ذلك على استثمار القدرات الإدارية للمتدربين، بهدف اكتشاف المبادئ العلمية من خلال هذه القدرات، ولكننا إذا تصورنا أن الخلفيات العلمية غير متوافرة أصلاً لدى هؤلاء المتدربين، أو أن القدرة

على العمل الجماعي غير موجودة، نتيجة لأن كل متدرب من منظمة مختلفة، لرأينا أن هذا الأسلوب يؤدي - بلا شك إلى سطحية بالغة في اكتشاف ما يجب اكتشافه، أو إلى عدم الانتباه وعدم المشاركة، أو إلى المشاركة الخادعة، حيث يقول كل منهم ما لا يفعل ويفعل ما لا يقول نظراً لكون الموقف نفسه افتراضياً، يبعد عن مكان العمل، بما فيه من رؤساء ومرؤوسين، وقد يختلفون تماماً عن الموجودين في الدورة.

د- لم تقدم معاهد التدريب ومراكزه على تجربة عقد دورات تدريبية لأعضاء من منظمة واحدة، ونظراً لأن المنظمات تعتبر أن التكلفة باهظة من ناحية، وأنه لا يمكن تفرغ العدد الذي تتطلبه الدورة من ناحية أخرى، وقد أدى ذلك إلى أن العملية التدريبية من خلال المراكز والمعاهد الخارجية لا تركز على المشاكل العملية، وتكتفى بمشاكل نظرية أو افتراضية وتدعى مع ذلك أنها مشاكل واقعية.

هـ- لا تقوم المعاهد بتقويم موضوعي للعملية التدريبية، بل تقتصر على مجرد استخدام عدد من النماذج التقليدية، المكونة من عدة عناصر، بهدف معرفة اتجاهات المتدربين تجاه البرامج فقط.

هذا في حين أن المعاهد يمكنها أن تقوم بتجارب التقويم خلال الدورات بعمق وموضوعية، حتى تتعرف على ما يجب توصيله للمتدربين من مواد تدريبية، وعلى أنسب وسائل العطاء، كأن تقسم أعضاء الدورة إلى مجموعتين مثلاً، وتقدم مادة التدريب إلى كل مجموعة بوسيلة مختلفة ثم يتولى المسئولون تقويم الوسيلتين، لمعرفة مدى مناسبة كل منهما، من خلال الربط بين الوسيلة وبين الخلفية العلمية والعملية للمتدربين.

وعلى الرغم من عدم وضوح الرؤية بالنسبة لمفهوم التدريب، ومن كل المآخذ التي أسفرت عنها الممارسة العملية، سواء على مستوى المنظمات (التدريب الداخلي)، أم على مستوى المعاهد والمراكز (التدريب الخارجي) إلا أنه يظل أحد المهارات الأساسية الفنية، التي يجب أن يكتسبها الرؤساء، كشأن باقي مجالات إدارة الموارد البشرية والتي هي وظيفة كل المديرين بالمنظمة، كما سبقت الإشارة، حتى يكونوا أكثر فعالية وكفاءة.

(٢) وجهة نظر العاملين:

بخصوص وجهة نظر العاملين وأرائهم نحو مراكز التدريب نلاحظ عليها ما يلي:

١- يفضل كثير من العاملين مراكز التدريب الخارجية (خارج الدولة) لما يتمتعون ويحصلون عليه من مزايا وبدلات سفر واعتبار مدة التدريب وكأنها فسحة أو نزهة خارجية وبعداً عن ضغوط العمل اليومية.

٢- لا يميل كثير من العاملين إلى عقد الدورات الداخلية التي يتم تنظيمها داخل البلد بالتعاون مع مراكز التدريب أو حتى التي تنظمها المنظمة نفسها داخل وحداتها التدريبية وذلك نظراً لما يلي:

أ- قد تعقد هذه الدورات في الفترة الصباحية خلال فترة دوام العاملين وبالتالي تعتبر - من وجهة نظرهم - عبئاً إضافياً لأنهم مطالبون إضافة إلى حضور الدورة القيام بمهام عملهم اليومي.

ب- قد تعقد هذه الدورات في الفترة المسائية بعد انتهاء الدوام أي في فترة راحتهم وبالتالي تعتبر وكأنها امتداداً لعملهم اليومي مما قد يصيبهم بالكسل والملل وعدم إقبالهم على الدورات بهمة ونشاط.

ثالثاً: واقع التدريب الإداري في البلدان العربية (تشخيص الوضع الحالي):

يساهم التدريب -كما أوضحنا سلفاً- في إرساء أسس ترشيد استخدام الموارد البشرية وذلك من خلال تزويد العاملين بمجموعة من الخبرات والمهارات تؤهلهم لمزاولة أعمالهم ولقد أصبحت أهمية التدريب لا تقبل الجدل أو المناقشة مما دعا المسؤولين إلى الاعتراف بأهمية التدريب في رفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين. (حسين أفندي، ٢٠٠٦)

ومن مظاهر هذا الاعتراف ما تضمنته قوانين الخدمة المدنية من نصوص تشريعية تستوجب ضرورة الاهتمام بالتدريب واعتباره شرطاً من شروط الترقية للوظائف العليا.

(قانون الموارد البشرية المدنية القطري رقم ١٥، ٢٠١٦)

هذا ويتم تدريب العاملين بالأجهزة المختلفة للمنظمات العامة العربية، في داخل الوحدات التي يعملون بها عن طريق تنظيم محاضرات تلقى على المتدربين عن طريق رؤساء الإدارات المختلفة أو أخصائي التدريب مع الاستعانة ببعض الخبرات الخارجية، أو يتم التدريب خارج هذه الوحدات عن طريق الاستعانة بمراكز التدريب الملحقة بمراكز البحوث الإدارية مثل مركز التدريب الخاص بالمركز العربي للبحوث والإدارة (آراءك)، مركز تدريب جمعية إدارة الأعمال العربية في جمهورية مصر

العربية ومعهد الإدارة العامة بدولة قطر.

وفي هذا الصدد يجب ألا تغفل الدور الحيوي الذي يلعبه كل من برنامج القادة الإداريين ومركز التدريب الإداري التابع للجهاز المركزي للتنظيم والإدارة - في تدريب وتنمية العاملين والقيادات المختلفة في وحدات الجهاز الحكومي ومراكز إعداد القادة في جمهورية مصر العربية وكذا معهد الإدارة العامة في دولة قطر وسلطنة عمان والمملكة العربية السعودية.

وبالرغم من الجهود التي بذلت وتبذل حالياً للنهوض بالتدريب ورغم نص التشريعات المختلفة على أهمية التدريب، إلا أن هناك بعض المشاكل والمعوقات التي تؤثر على كفاءة التدريب في المنظمات العامة العربية من بينها:

١- النظرة غير الموضوعية للتدريب من قبل الإدارة العليا فما زالت نظرة الإدارة العليا للتدريب في معظم القطاعات على أنه عامل ثانوي في تحسين أداء العاملين، أو أنه العامل الوحيد المتحكم في مستوى الأداء. وفي مثل هذه الحالات فإن محاولة تحسين مستوى الأداء عن طريق تنظيم برامج التدريب للأفراد يعتبر وسيلة غير مجدية. ومن الأسباب الحقيقية وراء ذلك هو عدم القدرة على تحديد الاحتياجات الحقيقية للتدريب.

٢- وعلى فرض أن هناك حاجة للتدريب وأن الإدارة مقتنعة بأهمية التدريب في رفع مستوى الأداء، فإن قصور اعتمادات التدريب في أغلب موازنات وحدات الجهاز الحكومي والقطاع العام يقف عقبة أمام مواجهة هذه الاحتياجات التدريبية، بل

أن بعض الوحدات تكاد تخلو موازاتها من هذه الاعتمادات مما يمثل عقبة رئيسية للعمل التدريبي.

٣- ومن أسباب قصور النشاط التدريبي أيضاً الأجهزة المسؤولة عن التدريب في الوحدات المختلفة، فقد تبين من خلال الدراسات الميدانية والمؤتمرات التي عقدت في هذا الصدد، أن كثير من الوحدات الإدارية لا يوجد بها وحدات خاصة بالتدريب، ويسند العمل التدريبي بها إلى أحد العاملين بإدارة شئون العاملين وحتى بالنسبة للوحدات التي يوجد بها أجهزة خاصة بالتدريب فإن معظم العاملين منهم من حملة المؤهلات المتوسطة، والجميع ليس لهم خبرة بأعمال التدريب، كما ينقصهم الخبرة والدراسة التي تمكنهم من إقناع المسؤولين بوحدهم بأهمية التدريب في رفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين عن طريق تزويدهم بالمعلومات وتنمية خبراتهم ومهاراتهم بما يساهم في تحسين مستوى الأداء.

٤- ويرتبط بصور الإمكانيات المادية والبشرية على النحو السابق عدم التخطيط العلمي السليم للبرامج التدريبية المختلفة سواء من ناحية تحديد الاحتياجات للتدريبية، أو اختيار أسلوب التدريب الملائم، أو اختيار المدربين أو المتدربين، أو تقييم برامج التدريب... إلخ.

إن سوء التخطيط للتدريب على النحو السابق يؤدي إلى عدم ارتباط البرامج التدريبية بمحتوياتها المختلفة بالواقع العملي للوحدات والاحتياجات التدريبية للمتدربين. فقد لوحظ من واقع الممارسة العملية أن كثيراً ما يرسل أحد العاملين أو القادة لحضور برنامج معين وهو في غير حاجة حقيقية إلى تدريب بل الهدف من حضور هو مجرد التخلص منه لفترة زمنية

أو مجاملة له لتحقيق بعض المزايا الشخصية من وراء حضور البرنامج والتي تتمثل في بدلات السفر وغيرها من المزايا، إلى غير ذلك من الأسباب التي لا تتعلق بالتدريب. كما أن معظم برامج التدريب والتنمية الإدارية تتخذ الطابع النظري والأكاديمي دون وجود تفاعل حقيقي مع مشاكل المنظمة والمجتمع ومشاكل العاملين وعلاقات العمل. كل ذلك يدعم ما ذكرناه بخصوص النظرة غير الموضوعية للتدريب من قبل الإدارة العليا.

٥- لقد أوضحت الخبرة العملية أيضاً عدم وجود تكامل وتنسيق بين أنشطة تدريب الوزارات والمؤسسات والوحدات التابعة لها. ففي الوقت الذي تعاني منه الوحدات المختلفة من نقص في الوحدات التدريبية المختلفة، نجد أن الوضع غير ذلك من الوزارات والمؤسسات التي تتبعها، حيث تتوافر فيها بعض الإمكانيات مثل القاعات التدريبية المجهزة بالوسائل السمعية والبصرية، وأيضاً توافر بعض الخبرات التي يمكن أن تساهم في تخطيط وتنفيذ البرامج التدريبية، وبالتالي قد يكون من الأفضل إيجاد نوع من التنسيق بين هذه الجهات المذكورة حتى يمكن تحقيق الاستفادة الكاملة من الخبرات والإمكانيات المتاحة.

كما أن هذا التنسيق معدوم أيضاً على مستوى المنظمة بين وحدة التدريب -إن وجدت- والوحدات الأخرى التنفيذية خاصة فيما يتعلق بإعداد البرامج التدريبية الخاصة بالتزيقات والتنقلات، وإعداد البرامج التدريبية الخاصة بالعاملين الجدد.

٦- كما أن أهم المشاكل التي تقف عتبة أمام انطلاق التدريب نحو تحقيق أهدافه المنشودة في المنظمات العامة العربية هو عدم وجود حوافز كافية سواء بالنسبة للمتدربين والمدربين.

فبالنسبة للمتدربين لا تهتم الوحدات المختلفة بإيجاد الحافز القوى لهم على تحسين الأداء وتعليمهم مهارات وقدرات أخرى جديدة تساعدهم على الأداء السليم أما بالنسبة للمدربين، فبالرغم من عدم وجود خطط لإعداد المدرب الناجح سواء على المستوى القومي أو مستوى المنظمة، فإن مشكلة حفز المدرب أيضاً على التدريب من المشاكل البارزة في هذا الصدد فما تعاني منه الوحدات المختلفة حالياً هو وجود المدرب المؤهل تأهيلاً جيداً والذي تكون لديه الرغبة القوية والحماس على التدريب.

٧- من الأمور الواضحة أيضاً أن غالبية المنظمات العامة لا تعطى أهمية لمتابعة وتقييم برامج التدريب التي تنفذها، وذلك حتى تبين مدى فاعليتها في تحقيق الأهداف المنشودة والمتعلقة بتغيير سلوك العاملين في الاتجاه المطلوب. وبالتالي يصعب في هذه الحالة معالجة أوجه القصور والضعف التي تقلل من فاعلية هذه البرامج في تحقيق أهدافها.

٨- انفصال التدريب عن عناصر ومكونات منظومة تنمية الموارد البشرية وتعاطي التدريب في جزئيات منفصلة ومتباعدة وعدم تكامله في ذاته كمنظومة، من أهم اسباب تواضع نتائجه وآثاره. (السلمي، ٢٠١٨)

٩- إن جانباً مهماً من إشكالية التدريب يعود إلى غياب «المنهج الاستراتيجي» في التعامل مع قضايا والانطلاق في انشطته دون وجود معايير وتوجيهات استراتيجية الموارد البشرية من جانب آخر، مضيفاً أنَّ ثمة بعد آخر لإشكالية التدريب يتمثل في افتقاد العلاقة بين التدريب ومبدأ «التمكين» الذي يتيح للمتدرب نقل خبرته وما استفادة من التدريب إلى مجال العمل ويترجمه في

شكل أداء فعلي أفضل مما كان قبل التدريب. (مايك، ٢٠٠٥)

١٠- يمكن القول إجمالاً أنّ لب إشكالية التدريب يتمحور في حقيقة أساسية هي اعتباره نشاطاً تكميلياً وتجميلاً وليس باعتباره ركناً جوهرياً في البناء الإداري الاستراتيجي للمنظمة. (السلمي، ٢٠١٨)

وقد ترتب على كل ما سبق من إشكاليات عدم مساهمة التدريب في علاج كثير من المشاكل التي تعاني منها المنظمات العامة العربية في مجال التوظيف مثل نقص بعض التخصصات مما يؤثر في النهاية على كفاءة استخدام الموارد البشرية بها على الوجه الأمثل.

رابعاً: آفاق تطوير التدريب في المنظمات العربية (نظرة مستقبلية):

من أجل تطوير التدريب في المنظمات العربية حتى يحقق أهدافه لأبد من اتخاذ الخطوات والإجراءات التالية:

- إنّ التدريب وجه لإدارة الجودة الشاملة من عدة جوانب أهمها تطور المفهوم حيث ينطبق مفهوم العملية في حالي إدارة الجودة الشاملة، والتدريب بمعنى أنّ النتائج المستهدفة من أيهما (مخرجات) لا تتحقق إلا من خلال سلسلة من الاعمال (الأنشطة) يستخدم فيها موارد مختلفة (مدخلات).

إنّ التدريب و باعتباره نظاماً مقترحاً، فإنّه يحصل على المدخلات من المناخ الداخلي والخارجي في صورة معلومات تستخدم لتنشيط وتحريك سلسلة مهمة من العمليات التي توفر مجمل الخدمات التدريبية

لعملاء النظام بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، وتضم تلك العمليات دراسة وتحليل المناخ الخارجي وتبين الفرص والمهددات للنشاط التدريبي ودراسة وتحليل المناخ الداخلي للمنظمة وتبين الإمكانيات المساندة للتدريب والمعوقات بالإضافة إلى تحديد الاستراتيجية العامة للتدريب في ضوء استراتيجية إدارة الموارد البشرية بالمنظمة وإعداد خطة التدريب العامة وتفصيلاتها التنفيذية، وكذلك تطوير المنتجات التدريبية وتخطيط وتصميم وتوقيت الفعاليات والموارد التدريبية.

- لابد من دراسة وتحليل المناخ الداخلي للمنظمة حيث أنه يتيح التعرف على مجمل الظروف والأوضاع التنظيمية، الإنتاجية، التكنولوجية، والمالية السائدة في المنظمة، وما يتوفر لها من إمكانيات مادية وبشرية كمّاً ونوعاً، وطبيعة وتوجهات الثقافة التنظيمية السائدة، وكذلك التعرف على أهداف وسياسات الإدارة العليا التي توجه مجمل عمليات وفعاليات المنظمة ومنها التدريب، وذلك بغرض معرفة الإمكانيات الذاتية المتاحة للمنظمة والتي يمكن الاعتماد عليها في إدارة التدريب، وما يقيد استخدام تلك الإمكانيات من قيود أو معوقات تنظيمية أو بشرية أو تقنية، كذلك التعرف على الثغرات أو المشكلات والاختناقات التي تعاني منها العمليات، لتحديد الاحتياجات التدريبية.

- إنَّ المنطق الذي تتعامل به الإدارة في المنظمات العربية بشكل عام وهو ما يعتبر الإنفاق على التدريب نوعاً من المصروفات التقليدية التي لا تدر عائداً وتعتبر مستغرقة بمجرد إنفاقها، لابد وأن يتغير حيث يتجه المنطق الحديث في التدريب إلى اعتباره نوعاً من «الاستثمار»

ينبغي أن يتحقق عنه عائد يمكن قياسه «العائد من الاستثمار» ويكون عنصراً مهماً في تحديد حجم ومدى الانفاق التدريبي مقدماً.

إنَّ التعامل مع التدريب على أنه استثمار سيؤدي إلى تغيير جذري في منطق وتوجهات وآليات إدارات الموارد البشرية ونظم تخطيط وتقويم التدريب.

- إنَّ تطبيق مفهوم «العائد على الاستثمار» في مجال التدريب يعتبر تحولاً جديداً في فكر القائمين على إدارة الموارد البشرية يهدف بالأساس إلى قياس كفاءة الأنشطة التدريبية وتبرير الاستمرار فيها، وإن كان يمثل أيضاً وسيلة لتوجيه التخطيط التدريبي نحو الأخذ بمفهوم «النتائج» وتقديرها مسبقاً كأساس للاختيار والمفاضلة بين التدخلات التدريبية المختلفة،

إن تطبيق مفهوم «العائد على الاستثمار» في التدريب يحقق هدفين:

الأول هدف تخطيطي، إذ يعتبر وسيلة للمقارنة بين أنشطة وفعاليات التدريب المختلفة واختيار تلك التي تعود بعائد أعلى (أي بنتائج أفضل من حيث استجابتها للاحتياجات التدريبية للمنظمة)

والثاني هدف تقويمي، إذ يستخدم معيار «العائد على الاستثمار» للحكم على كفاءة النشاط التدريبي وتقرير مدى نجاحه في تحقيق الأهداف التي كانت أساساً في الالتجاء إليه.

وتتمثل الخطوات التي تمر بها عملية قياس العائد على الاستثمار في

التدريب من خلال حصر وقياس نفقات التدريب كخطوة أولى يتبعها حصر وقياس العائد من التدريب ومن ثمَّ الخطوة التالية وهي تقدير العائد على الاستثمار.

- إعداد رؤية وصياغة استراتيجية تدريبية تتوافق مع استراتيجية المؤسسة.

- وضع خطط التدريب على أساس حصر وتحديد حقيقي للاحتياجات التدريبية الفعلية.

الكلمات المفتاحية:

التدريب - واقع التدريب - إشكالية التدريب - استراتيجية التدريب
- آفاق التدريب
- المنظمات العامة العربية.

المراجع:

- قانون الموارد البشرية المدنية القطري رقم (١٥) لسنة ٢٠١٦
- العوضي، عمر أحمد. (٢٠٠١). ثقافة التدريب في الوطن العربي، الإداري، السنة ٢٣ العدد ٨٥، يونيو ٢٠٠١، ص ص ٧١-٧٢.
- التويجري، محمد بن ابراهيم. (٢٠٠٦). التدريب الإداري وأفاق تطويره في البلدان العربية. المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- السلمي علي. (٢٠١٨). متطلبات تطوير الكفاءة وتحسين العائد على الاستثمار في التدريب، محاضرة نظمها غرفة التجارة والصناعة بالرياض. الرياض، المملكة العربية السعودية.
- توفيق، عبد الرحمن. (٢٠٠٤). التدريب الفعال، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة.
- حسين أفندي، عطية. (٢٠٠٦).، اتجاهات جديدة في الإدارة العامة، القاهرة: المؤلف نفسه.
- مايك، ويلز. (٢٠٠٥). إدارة عملية التدريب: وضع المبادئ موضع التنفيذ، ترجمة: محسن إبراهيم الدسوقي، الرياض: معهد الإدارة العامة، ١٤٢٦هـ - ٢٠٠٥م.

د/عزة محمد العربي (جمهورية مصر العربية)



- رئيس مركزية معهد الاستشارات والتعليم المستمر (وكيل وزارة) بوزارة التجارة والصناعة
- إستشارى وعضو اللجنة القومية للتعليم والتدريب بهيئة المواصفات والجودة
- مدرب معتمد بمركز إعداد القادة رئاسة مجلس الوزراء ،
مدرب مدربين معتمد بالاتحاد الأوروبي وجهات عديدة ،
مدرب ريادة أعمال معتمد بمنظمة العمل الدولية ،
مدرب معتمد وعضو المجلس الوطنى للتدريب والتعليم .
- عضو المجلس السعودى للجودة / الجمعية المصرية للأمم المتحدة .
- مرشد وموجه مهنى بالاتحاد الأوربي /عضو JICA اليابانية/
GIZ الألمانية.
- مستشار زميل وعضو مجلس تنفيذى بإتحاد المدربين العرب
مجلس الوحدة الاقتصادية بجامعة الدول العربية .
- مدرب معتمد و نائب رئيس لجنة التدريب برابطة المدربين العرب
- رئيس لجنة القوى العاملة والتدريب المهنى بمؤسسة القادة بالغربية.

المدرّب المحترف في عصر الميّنافيروس

المحاور:

- ١- التدريب (مفهومه، عناصره)
- ٢- المدرّب (أنواع المدرّبين، صفاتهم)
- ٣- مهارات المدرّب الشخصية
- ٤- إعداد المدرّب الناجح (المحترف) في عصر الميّنافيروس
- ٥- كيف يسوق المدرّب نفسه؟

المقدمة:

في ظل التطورات السريعة والتغيرات الشاملة المتلاحقة لكل جوانب الحياة في العالم كان لزاماً علينا أن نلحق بالركب الحضاري العالمي، والآن أصبح العالم متغيراً بصورة أكبر من التغيرات التي طرأت عليه بعد ظهور الإنترنت في بداياته حتى أطلقنا مصطلح (العالم أصبح قرية صغيرة) وكان البعض يعتبر الانترنت مجرد إضافة أو رفاهية يمكن العيش بدونها ولكن بعد ظهور العالم ما وراء التقليدي أي العالم الافتراضي (الميتافيرس) سوف يكون العيش خارجه أصعب بكثير من الحياة بلا إنترنت.

ولأن المنافسة أصبحت عالمية ومتسارعة والبقاء سيكون للأفضل والأكثر جودة فكان لابد من رفع كفاءة الأداء ولأن الاستثمار في البشر هو أفضل أنواع الاستثمار لأن الانسان هو القادر بعمله وكفاءته على إنجاز الاهداف وتحقيقها لذا يجب الاهتمام به ورفع مستوى أدائه وتنمية مهاراته ومعارفه بكل ما هو جديد لزيادة قدرته التنافسية ولن يتأتى ذلك إلا من خلال التنمية المهنية المستدامة والتدريب والتحسين المستمر لتحقيق الأهداف المنشودة بالجودة المطلوبة.

وهنا سنتعرف على التدريب الذي أصبح ضرورة حتمية لهذه التغيرات العالمية وعناصره الأساسية والتي أهمها المدرب المحترف.

أولا التدريب:

كلمة (تدريب) مشتقة من درب، والدرب هو الطريق، والمقصود هو وضع الأفراد على الطريق السليم كي يسيروا فيه ويحققوا الأهداف المرجوة.

-التدريب نشاط منظم وجهد وأداء مخطط لإكساب أو تعديل أو تطوير وتغيير المعارف والمهارات والاتجاهات الخاصة بالمستهدفين ويقوم على نقل المعلومات من أجل تطوير الأداء الخاص بهم ومساعدتهم على الوصول إلى مرحلة معينة من المهارات والمعارف، تمكنهم من اكتساب مجموعة من المعلومات والخبرات من أجل تنفيذ نشاط أو أداء عمل ما بأفضل صور الأداء بمستوى الجودة الذي يحقق الأهداف كما ينبغي.

عناصر التدريب (مكوناته):

لكي يحقق التدريب أقصى استفادة منه ولكي يكون فعالا لابد من تحديد مكوناته ثم الإعداد الجيد لها وجعلها متكامل وتتسق مع بعضها البعض لإشباع حاجات المتدرب وتحقيق الهدف من التدريب، وهذه المكونات هي: الهدف / المدرب / المتدرب / المادة التدريبية (الحقيبة التدريبية) / أساليب التدريب / أدوات التدريب / البيئة المناسبة الآمنة.

يجب أن تتكامل مكونات التدريب مع بعضها البعض لإنجاح العملية

التدريبية فيما بينها. فالمدرّب هو نواة أي عملية تدريب فعالة وهو بذات الوقت مسئول عن إعداد وتطوير باقي المكونات، وأيضا كل هدف مطلوب تحقيقه يحتاج إلى استخدام أسلوب يختلف عن غيره من الأهداف وذلك لتأكد من توصيله للمتدرب وتحقيقه، كل هدف له طريقه لقياس مدى تحقيقه وذلك يتم بمساعدة المتدرب المتحمس طالما توفرت الوسائل والبيئة المناسبة والملائمة لعملية التدريب.

ثانيا المدرب:

المدرّب هو الشخص القائم بإدارة الجلسة التدريبية داخل قاعة التدريب وهو الذي ينقل المعارف والخبرات والمعلومات للمتدربين بكفاءة وفعالية

المدرّب المتكامل هو الشخص الذي يحمل مقومات المدرّب الفعال ويستطيع القيام بكل الأدوار المطلوبة به كمدرّب، وهو القادر على مساعدة المتدرب خلال العملية التدريبية لإشباع حاجاته المعرفية والسلوكية والحركية وهو مسئول عن تحفيز المتدرب وإثارة اهتمامه وحماسه للتدريب.

نماذج لبعض أنواع المدربين:

- ١- المدرّب الأكاديمي: وهو المدرّب الذي يعتمد بشكل كبير على النظريات والدراسات والأبحاث والخبرة العلمية.

٢- المدرب المهني: وهو المدرب الذي يعتمد على التجربة والممارسة والخبرة العملية.

٣- المدرب التحفيزي: وهو المدرب الذي يعتمد على مجموعة من المهارات والفنون والأساليب بدون خبرة علمية أو ممارسة عملية.

٤- المدرب الرقمي: المدرب القادر على إعطاء محاضراته من خلال المنصات الإلكترونية ومواقع الانترنت الشهيرة (زووم - ميتينج - ويبينار، وأخيرا تقنيات الميتافيرس).

٥- المدرب النموذجي: وهو المدرب الذي يعتمد على التجربة العلمية والخبرة العملية، ويعتمد كذلك على الفنون والمهارات لنقل هذه التجربة العلمية والخبرة العملية وأيضا يتعامل مع التدريب الإلكتروني بتمكن واحترافية.

إذن التدريب الأمثل = علم + تجربة + فن.

ثالثا - مهارات المدرب الشخصية:

١-امتلاك مهارات العرض المتميز: يجب على المدرب أن يجيد مهارات العرض المختلفة باستخدام كل الوسائل المتاحة بالطريقة التي تشعر المتدرب بمدى الجهد الذي بذل لوضع هذه المادة التدريبية ويجعله قادرا على تقديرها واستيعابها.

٢-مهارات الشرح والتبسيط: القدرة على الشرح والتبسيط وتذليل

الصعوبات أمام المدربین.

٣- مهارات الاستماع والاتصال الفعالة: من أهم مهارات المدرب الفعالة مهارات الاستماع والإنصات الجيد وبناء طرق الاتصال الفعالة.

٤- الذكاء العاطفي: يجب أن يجيد المدرب إدارة عواطفه والسيطرة عليها ومعرفة متى يجب إظهارها ومتى ينبغي إخفاء ذلك تبعاً للشخص والمواقف.

٥- القدرة على التحفيز: يجب على المدرب بناء المناخ المحفز والذي يجعل المتدربين يشاركون بفعالية

٦- مهارات القيادة والتوجيه: يجب على المدرب امتلاك القدرة على تقديم الدعم لكل متدرب حسب طبيعة شخصيته، واختيار طريقة التوجيه المناسبة لقدراته واستعداداته الشخصي.

٧- القدرة على إدارة الأزمات: يجب على المدرب أن يتمتع بمهارة حل المشكلات وإدارة الأزمات وإزالة اختلاف وجهات النظر بين المتدربين ودوافعهم المختلفة تجاه التدريب.

-المدرّب الناجح المحترف هو الذي تجتمع فيه كل هذه المقومات السابقة بالإضافة الى رغبته المستمرة لتطوير مهاراته وصقل موهبته ومتابعة الجديد في طرق ووسائل التدريب أو في مجالات تخصصه التدريبي، بالإضافة الى تحديث المادة العلمية وتوثيق كل تحديث في كل مراحل الحياة التدريبية وفق أحدث المعايير.

ومن كل ما سبق يمكننا القول إن صفات المدرب المحترف تتلخص في

الآتي:

لديه كاريزما / قوة الشخصية / الثقة بالنفس / الثبات الانفعالي / الاهتمام بالمظهر / القدرة على التعامل مع الأنماط المختلفة من المتدربين / مواجهة المواقف الصعبة / الإبداع / الاطلاع الدائم / التحفيز / تحليل الشخصيات / الالتزام بالوقت / البشاشة والابتسام / استخدام وسائل العرض التكنولوجية الحديثة والأساليب / القدرة التفاعلية للتدريب الواجهي والإلكتروني من خلال المنصات.

رابعا- إعداد المدرب الناجح - المحترف:-

ما الذي يجب على المدرب عمله كي يكون مدربا ناجحا ومتميزا؟

أثناء التدريب: الذهاب إلى مكان التدريب مبكرا، للتأكد من ترتيب المكان وتجهيز الوسائل المساعدة وأدوات العرض وسلامتها لكي يكون هادئا عند بدء التدريب.

ارتداء ملابس لائقة بظروف ومكان وتوقيت التدريب وثقافة المتدربين،

وقد تختلف الملابس اللائقة حسب الموقف فقد يكون التدريب داخليا فيكون المناسب هو زي العمل الرسمي،

وقد يكون التدريب خارجيا فيكون المناسب ملابس نصف رسمية وقد

يكون المناسب ملابس رسمية جدا.

البداية:

ابدأ التدريب بالترحيب بالمتدربين وإذابة الجليد ثم التعريف بنفسك.

من الجيد أن تطلب منهم التعريف بأنفسهم كي تتعرف على خبراتهم ومراكزهم. حاول النظر إلى المتدربين باستمرار موزعا نظرك بين كل المتدربين وحاول ألا تكون عبوسا بل كن بشوشا. اعمل على كسر الحواجز بينك وبين المتدربين وبعضهم البعض وقد يكون تعريفهم بنفسك كافيا وقد تلجأ إلى القيام ببعض التمارين الجماعية في البداية وهذا يتوقف على وقت التدريب ومدى رسميته وسن ومراكز المتدربين.

- من المهم أن تتحدث في البداية عن نظام التدريب (الميثاق، التعليمات أو الاتفاقية) من حيث إمكانية طرح أسئلة أثناء الشرح، استخدام الهاتف المحمول، الخروج والدخول من القاعة ومواعيد الراحة، وأي خدمات أخرى متاحة للمتدربين. من المفضل بالطبع عدم السماح باستخدام الهاتف المحمول داخل القاعة ومن المعتاد السماح بالأسئلة أثناء الشرح. حاول الحفاظ على النظام في قاعة التدريب ولكن بشيء من اللطف والحكمة.

- تحدث عن موضوع التدريب وحدد ما سوف يتناوله (المحاور)

وحاول التعرف على ما يتوقعه المتدربون (التوقعات)

إن كانت توقعاتهم مشابهة لما أعدده فلهذا جيد وإن كانت مختلفة فإما ان يكون بالإمكان تلبيتها أو أن توضح أن هذا البرنامج التدريبي لن يغطي بعض التوقعات. فمثلا قد يُطلب منك إعداد دورة تدريبية عن مبادئ تخطيط الإنتاج ثم تجد من يتوقع أن تحدثه عن تخطيط المبيعات فلا يكون معقولا أن تغير الموضوع تماما.

ولكن في حالة عدم القدرة على تغطية بعض التوقعات فيكون من الجيد أن تدل المتدرب على مصدر مثل كتاب او موقع إلكتروني قد يجد فيه بعض المعلومات التي تهتمه أو أن تعطيه بعض المواد التدريبية التي قد تساعده.

- حاول توضيح أهمية الموضوع للمتدربين في البداية وأثناء التدريب. أحيانا يكون الموضوع هام جدا للمتدربين ولكن المدرب لا يوضح ذلك ولا يدرك المتدربين ذلك إلا بعد انقضاء التدريب ولذلك فإنهم لا يكونون متحفزين أثناء التدريب.

عند التعامل مع المتدربين فينبغي أن تحترم خبراتهم وعلمهم وألا تعاملهم كتلاميذة في المدرسة. لا أقول إن عليك أن تصطنع الاحترام ولكنني أعني أن تكون مقتنعا بذلك في نفسك فيكون الاحترام طبيعيا. من الممكن أن تصادف بعض المتدربين الذين يبدو آراء تبدو سفيهية ولكن عليك أن تعالج الأمر بدون أن تُسفه آراءهم. ركز على مهمتك

وهي التدريب وخروج المتدربين وقد اكتسبوا مهارات أو معارف جديدة.

- لا تخرج عن موضوع التدريب وحاول توجيه المتدربين الذين يخرجون عن الموضوع إلى موضوع التدريب مرة أخرى بشيء من اللطف. احذر الخروج عن الموضوع إلى مواضيع خارجية وخاصة المواضيع الدينية أو السياسية واحذر تحول الدورة التدريبية إلى مجرد شكاوى من العمل ومن المديرين. احرص على أن تتيح الفرصة للجميع بالمشاركة والاستفادة من التدريب. لاحظ المتدربين وتعبيرات وجوههم لمعرفة ما إذا كانوا متحمسين للتدريب أم لا. حاول أن تجعل التدريب خبرة ممتعة للمتدربين بخلق بيئة جيدة ومريحة في قاعة التدريب.

توقع أن تجد تفاوت بين المتدربين في الخلفية السابقة عن موضوع التدريب وفي الاستيعاب نظرا لوجود فروق فردية بين الأفراد وبعضهم. عليك أن تتعامل مع هذا الموقف بأن تظهر تقديرك لخبرات من له خبرة في الموضوع وبألا تجعل من يسمع الموضوع لأول مرة يشعر بالحرج ويتمنى لو لم يحضر التدريب أصلا. فمثلا قد تستخدم بعض العبارات التي تظهر تقديرك لمن له خبرة في الموضوع بأن تقول مثلا "ربما بعض حضراتكم له خبرة في هذا المجال" أو تقول عند مشاركة أحدهم "هذه معلومة هامة" قد تطلب ممن له خبرة أحيانا توضيح بعض المواقف التي استخدم فيها موضوع التدريب فهذا يضيف أمثلة

واقعية ويفيد المتدربين الآخرين ويشعر هذا المتدرب بأنه مشارك في عملية التدريب فمثلا تقول ”هل توضح لنا ما هي الصعوبات التي واجهتها عند تطبيق هذا الأسلوب“ أو ”ما هي الفوائد التي حصلت عليها المؤسسة من تطبيق هذا النظام“

- عليك أيضا أن تدعم الشخص الذي يسمع الموضوع لأول مرة بأن تشرح بحيث يستطيع أن يفهم هو بدون أن تظهره بمظهر التلميذ الفاشل فيمكن أن تقول مثلا ”ربما بعضكم يعلم معنى التسويق ولكن دعونا نسترجع الموضوع مع بعضنا ونتعرف على الجديد فيه“ وقد تسمح للمتدربين بالمشاركة وبالتالي فإن الشخص الذي لا يعرف معنى التسويق سوف يفهمه من شرحك ومن مداخلات الآخرين دون أن يشعر بحرج. عليك كذلك مساندة المتدربين أثناء القيام ببعض التمارين بأن تساعدكم بنفسك أو أن تشكل مجموعات تقوم بحل التمارين من اثنين فأكثر بحيث تكون كل مجموعة خليط من ذوي الخبرة في الموضوع ومن لا علم له بالموضوع من قبل. بهذه الطريقة تستفيد من ذوي الخبرة ولا تُخرج الأقل خبرة ولكن عليك متابعة التعامل بينهم لكي لا يقوم أحد المشاركين بازدياد الآخر.

التعامل مع الصعاب:

قد تجد ان بعض المتدربين لا يرغب في المشاركة وآخر يتحدث كثيرا وآخر يرفض التدريب أصلا. عليك أن تتعامل مع هذه المواقف بما

يؤدي إلى نجاح الدورة واستفادة أكبر عدد من المتدربين.

فالشخص الثثار يأخذ وقتاً أطول من الباقين وبالتالي يستهلك وقت التدريب ويؤثر على مشاركة الآخرين. لذلك فعليك أن تحاول تلخيص كلامه عندما يبدأ في النقاط أنفاسه ثم افتح الباب لمشارك آخر لتشعر المشارك الأول بتقديرك لكلامه. كذلك لا تكثر من طرح الأسئلة عليه ولا تكثر من النظر إليه عندما يتحدث لكيلا تشجعه على الاستمرار. بالطبع هذا لا يعني أن تهمله أو أن تتجنب النظر إليه لأن هذا يعني أن يشعر بأنه غير مرغوب فيه ويتحول إلى شخص رافض للمشاركة وللتدريب. يمكنك أن تستخدم اللطف والحكمة فتقول: السيد فلان لديه نقاط كثيرة جيدة ولكن أستأذنك لنتيح الفرصة للآخرين. قد يكون من المناسب أن تطلب من هذا الشخص إتاحة الفرصة للآخرين بالحديث ولكن انتبه إلى أن الشخص الثثار قد لا يستطيع اختصار أفكاره. هناك نوع آخر وهو الثثار الذي يتكلم في غير موضوع التدريب فهذا عليك أن توضح له أهمية ما يتحدث فيه وأن تطلب منه بلطف أن يعود لموضوع التدريب.

- قد تجد شخصاً كارهاً للتدريب نتيجة لشعوره بالضيق من أمر ما. استمع له لتتعرف على سبب ضيقه وإحباطه وبناء عليه تُحدد أسلوب التعامل مع المشكلة. فإما أن تكون المشكلة خارجية ولا دخل لك بها فقد تتعاطف مع مشكلته وتشجعه على الاستمرار بجدية في التدريب

وإما أن تحاول حل المشكلة إن كان لها علاقة بالتدريب نفسه كمكان جلوسه أو شعوره بأنك لا تهتم بمشاركته أو ما شابه ذلك.

- بعض المتدربين يكون خجولا أو يشعر بأن معلوماته أقل من الآخرين. تشجيعك لهذا الشخص بالحديث يبدأ بسلوكك مع المجموعة عموما ومعه خاصة. فكلما أظهرت احترامك ورغبتك في الاستماع للمتدربين ولآرائهم مهما كانت بسيطة كلما تشجع هذا المتدرب على المشاركة. تجنب أي تعليقات سلبية على رأي أي من المتدربين. إن كان السبب هو ضعف مستوى المتدرب مقارنة بالآخرين فحاول تنمية ثقته أو شعوره بمساندتك واهتمامك وذلك بمساعدته أثناء التمارين الفردية أو الجماعية والاهتمام بأسئلته.

لغة التدريب: استخدم اللغة المناسبة للمتدربين وثقافتهم وطبيعة عملهم. المقصود باللغة هنا لغة كتابة المادة التدريبية. كثيرا ما تستخدم اللغة الإنجليزية في التدريب بدون سبب وهو ما يتسبب في ضياع مجهود المتدربين في فهم الكلمات الغريبة عليهم بالإضافة إلى فهم موضوع التدريب نفسه. فمثلا ما الداعي أن تستخدم اللغة الإنجليزية في موضوع التحفيز أو التقييم أو التوظيف؟

في بعض الحالات تكون مصطلحات الموضوع معلومة لدى المتدربين بالإنجليزية أكثر منها بالعربية ففي هذه الحالة يكون التدريس باللغة الإنجليزية أفضل مثل أن تقوم بتدريب أطباء في موضوع متقدم في

الطب وكذلك الكثير من المواضيع الهندسية. بالطبع لغة الحوار تكون عادية بالعربية ويتم استخدام اللغة الإنجليزية في المصطلحات الخاصة. هذا إن كان لك حرية اختيار لغة الكتابة ولغة الحوار ولكن في بعض الأحيان يُطلب منك إعداد المادة التدريبية بلغة بعينها.

لغة الجسد والحركة أثناء التدريب:

اعلم أن المتدربين ينظرون اليك معظم الوقت فحاول أن تتعامل بلغة الجسد التي يفهمونها فهي أكثر تأثيراً من كلمات تتلفظ بها، حاول توزيع نظراتك على الجميع، كن مبتسماً بشوشاً، احفظ بعضاً من أسمائهم أثناء التعارف لتقرب المسافات وتكسر حاجز الرهبة في نفوسهم، تحرك داخل قاعة التدريب ولا تجلس خلف المكتب أو تقف ثابتاً لفترات طويلة. اقترب من المتدربين وتفاعل معهم. إن استخدمت الشرائح فلا تجعل كل جملة في الشرائح تظهر عند ضغطك على الماوس لأن هذا سيجعلك تقف بجوار جهاز العرض طوال الوقت. قبل بداية التدريب تأكد من وجود ممرات آمنة يمكنك التحرك بها بحرية بمعنى أن تكون هناك ممرات واسعة ولا يعوقك فيها أسلاك ممتدة في الهواء أو وضع عارض البيانات. إن اضطررت لاستخدام مكبر الصوت فحاول استخدام المكبر اللاسلكي لكي لا يعوق حركتك وإن اضطررت لاستخدام المكبر السلكي أي التقليدي فحاول أن يكون السلك طويلاً بحيث يسمح لك بالحركة.

فن التلوين الصوتي: من أهم الأشياء طريقة الكلام ومخارج الألفاظ والحروف ومستوى الصوت وتناغم الكلمات والتعبيرات التي تتفاوت بين الارتفاع والانخفاض والحزن والفرح والقوة والضعف وغيرها من المشاعر التي تحتاج التعبير عنها بكل الحواس. بحيث تنقل الصورة كاملة للمتلقى.

هناك أنواع مختلفة للصوت من حيث الخامة وبصمة الصوت التي لا تتغير ولكن يمكن بالتدريب التحكم بالدرجة والشدة وزمن اخراج الحروف إلى حد ما وتسمى (تناغم الكلمات، أوفن التلوين الصوتي) بالنسبة لدرجة الصوت فهي تتفاوت بين الحدة والغلظة، الحاد (جواب)، الغليظ (قرار)

شدة الصوت تتفاوت بين القوة والضعف، القوى (المرتفع)، الضعيف (المنخفض)

أنواع الوقفات: وقفة معلقة تجذب الانتباه / وقفة نصف معلقة / وقفة تامة للختام.

الأسئلة والمناقشات:

عليك أن تسعد بالأسئلة وأن تستمع لها باهتمام لأنها توضح اهتمام المتدربين وتساعد على توضيح الأمور للجميع. حاول الإجابة بوضوح والتأكد من أن السائل قد فهم الإجابة وذلك بسؤاله أو من خلال

تعبيرات وجهه وما إلى ذلك، بعض الأسئلة قد يكون بسيطاً أو تافهاً بعض الشيء ولكن على أي حال فإنه يوضح لك أن أحد المتدربين لم يفهم تلك المعلومة البسيطة فاستغل الفرصة للتوضيح. الأسئلة التي لا علاقة لها بالموضوع ينبغي تجنب الخوض فيها مع توضيح تقديرك لأهميتها. قد لا تعرف الإجابة على بعض الأسئلة فيمكنك أن تعدد السائل بأن ترد عليه لاحقاً بأي وسيلة من وسائل الاتصال أو أن تفتح المجال لكي يرد من يعرف من الحاضرين إن وجد.

الختام:

يتم إنهاء المحاضرة بتلخيص كل موضوعاتها بشكل نقاط سريعة مع إلقاء سؤال هل يريد أحد أي سؤال أو هل لديكم أي إضافة.. ثم يتم شكر المتدربين على مشاركتهم وتشجيعهم على الاستفادة من التدريب في عملهم.

يتبادل التحيّة مع المتدربين ويمكن أن تعلمهم بعنوان بريدك الإلكتروني لكي يتواصلوا معك بخصوص موضوع التدريب. يفضل أن تتعرف على رأي المتدربين عن طريق استبيان قصير لأن هذا يفيدك في إعداد الدورات التدريبية المقبلة. بعد التدريب يقوم المدرب بالتفكير في الأشياء التي نجحت وتلك التي لم تنجح. ويحلل أسباب فشل بعض أساليب التدريب لكي يستطيع التحسين في كل مرة. مع أخذ رأي المتدربين في الاعتبار محاولاً تدارك

الأخطاء في المستقبل.

إن كانت للمدرب صلة بالمتدربين بعد التدريب فيحاول معرفة ما إذا كانوا استطاعوا تطبيق شيء مما تدربوا عليه وإن لم يكن فيحاول معرفة ما إذا كان السبب راجع لعدم قدرتهم على التطبيق أم لظروف خارجة عن إرادتهم.

أهم النصائح:

بسؤال مجموعة من الزملاء الذين حضروا دورات تدريبية عديدة في الدول العربية والأجنبية عن أكثر ما يعجبهم وما لا يعجبهم في الدورات التدريبية وكانت إجاباتهم تدور حول ثلاث نقاط:

١- الدورات الناجحة تركز على التطبيق بمعنى أن يخرج المتدرب من التدريب وقد أتقن تطبيق شيء ما. أما الدورات الفاشلة فهي دورات يتحدث فيها المدرب عن أمور جميلة ولا يقوم بتمرين المتدربين على تطبيقها في واقع عملهم بل وأحيانا يخبرهم المدرب بأن عليهم اكتشاف كيفية تطبيقها في واقعهم.

٢- الدورات الناجحة يستطيع فيها المدرب أن يتفاعل مع المتدربين وإن يجعلهم يشتركون بحماس في التدريب ويكون ذلك من خلال أسلوبه ومن خلال تنوع طرق التدريب فيكون هناك أنشطة تفاعلية ومناقشات ودراسة حالات وتمثيل أدوار ومحاكاة ومحاضرات.

أما الدورات الفاشلة فتتسم باتباع أسلوب المحاضرة معظم الوقت.

٣- الدورات الناجحة يقوم فيها المدرب بضرب أمثلة واقعية ويكون لديه خبرة نظرية وعملية.

أما الدورات الفاشلة فتكون الامثلة فيها بعيدة عن الواقع ويكون المدرب لديه خبرة نظرية فقط. ولو تأملت في النقاط الثلاث لوجدت نقطة مشتركة بينهم وهي ”التطبيق“ أو ”الناحية العملية“.

وذلك قد يكون مرجعه إلى ضعف هذه النقطة في كثير من الدورات التدريبية المحلية. فيجب أن ينتبه المدرب لهذه النقطة ويستخدم كل الوسائل التي تمكنه من ربط التدريب بواقع عمل المتدربين ويتأكد من أن المتدربين أصبحوا ماهرين في استخدام ما تعلموه في واقعهم.

لذلك فإنه يمكن القول إننا نحتاج لزيادة استخدام التمارين والمحاكاة وقشيل الأدوار وكل وسائل التطبيق العملية. هذه النصيحة تلمس القصور المعتاد في الدورات التدريبية ولكنها لا تكفي وحدها لنجاح التدريب فلا بد من تضافر كل العوامل ومكونات العملية التدريبية لنجاح التدريب.

ومن أهم أساليب التدريب العملي التفاعلي بالإضافة لما سبق تطبيق نظرية فكر Think / زوج Pair / شارك Share

ومن أهم مميزاتها: تسمح بالمشاركة لجميع الحضور، تساعد على

جمع الأفكار بسرعة

ومن سلبياتها: قد تتسبب في الازعاج لضيق الوقت وإشاعة الفوضى أثناء المناقشة، إذا لم يحكم المدرب السيطرة على قاعة التدريب وإذا لم يتمكن من إدارة القاعة بشكل جيد لا داعي لاستخدامها.

المدرّب وخدمات ما وراء العالم التقليدي ما وراء الطبيعة (الميتافيرس):

من الطبيعي أن يشرح لنا من سوف يسبقنا إلى هذا العالم والخدمات الترويجية التي سوف تصل إلى كل مكان وبجميع الوسائل المعروفة والمبتكرة روعة تلك الخدمات وخصوصا مفاهيم عديدة ومنها الإدارة بالأرشفيف والذي سوف تخدم حياتنا اليومية كالتسوق ودفع الفواتير والتوفير بجميع أشكاله ومفاهيمه، وكذلك المنافع والخيارات الأفضل في التعليم والصحة والبرامج الترفيهية والاجتماعات والمراجعة الذكية للحوارات واللقاءات لاستخلاص أهم ما جاء فيها، على سبيل المثال: قد نحتاج لمعرفة عدد وتواريخ لقائنا بشخص ما أو مؤسسة ما، عندها سوف نستدعى الارشفيف صوتيا ليظهر لنا تقرير مرئي أو مسموع كامل عن البيانات المطلوبة، وهكذا يقاس على ما تقدم جميع التسهيلات أو الدعم المعلوماتي الذي يمكن للأرشفيف تقديمه لنا داخل العالم ما وراء التقليدي (الميتافيرس).

عالم الميترفيرس عالم متكامل يلغى قوانين المسافات مع المحافظة على الخصوصيات ودوافع الحركة والانتقال الرقمي، بحيث تتلاشى الكثير من المسافات مع بقاء طابعها البيئي المشابه لخصوصية العالم التقليدي باستثناء عامل الوقت، وذلك سيتأتى من خلال ربط جميع أنواع البيئات الرقمية، على عكس الواقع الافتراضي الحالي والذي يستخدم في أغلب الأعمال وخاصة الألعاب إذ تستقل عوامله عن بعضها ويمكن تصور ذلك إذا ما أدركنا أن العالم ما وراء التقليدي (الميترفيرس) عمليا سوف يستخدم أي شيء مما نفعله في حياتنا الواقعية مثل العمل واللعب والحفلات الموسيقية واللقاءات والاجتماعات والرحلات - أو مجرد التمشي مع الآخرين أو منفردا بحسب لرغبتنا وارادتنا، وأيضا الحرية في التدريب في أي مكان وتحت أي ظروف ييسر التسويق للبرنامج التدريبي والموعد المحدد وارسال دعوات للأشخاص الراغبين في الانضمام وهكذا.

إذن التدريب يعتبر فرصة للمدرب في تقديم أفضل ما عنده وهو في مكانه، ومن أكبر مزايا العالم ما وراء التقليدي الميترفيرس سهولة الوصول إليه وتحقيق الهدف من خلال تطبيقه بشكل احترافي يحاكي إيجابيات العالم التقليدي ويتلافى سلبياته، يمكن لهذه التقنية أن تسمح للأشخاص من جميع أنحاء العالم بالالتقاء في مكان واحد (وان كان أفضل منه عبر الانترنت المكلف) بطرق فعالة وبأقل تكلفة، وستكون ميزانيات السفر من المسائل التي لم تعد مدرجة في موازنات المؤسسات

مما يوفر لها ويمنحها مزايا تنمية مهارات العاملين لديها وتدريبهم بجميع الاماكن المتاحة بالعالم مما يرفع من جودة الاداء وكفاءة الانجاز،

ونجاح تطبيق هذه التقنية متوقف على مهارات المدرب واحترافيته وقدرته على التعامل باحترافية مع اللقاء التدريبي الذي ينقل الجميع لعالم محسوس رغم بعد المسافات.

رغم حديث البعض عن الخوف من المخاطر التي تواجه فكرة العالم ما وراء التقليدي (ميتافيرس) لكن الآفاق والمميزات الواعدة تفوق ذلك بأضعاف مضاعفة من المزايا خصوصا إذا أخذنا بعين الاعتبار الميزات والخصائص والمنافع التي سوف يقدمها هذا العالم، بالإضافة إلى حجم الاستثمارات الهائل الذي ستركز فيه.

ربما ظهر واضحا كيف باعدت الأزمة الصحية العالمية (كوفيد 19) بين الناس وعطلت الاعمال وأوقفت التجمعات وجعلت الخوف يسيطر عليهم حتى أن الجميع صار قلقا بشأن الاقتراب من الآخرين ومن هنا ظهرت الحاجات للبدائل حتى لا يتعطل الركب ودولاب العمل على مستوى التخصصات والتي من اهمها التدريب وظهر التدريب الإلكتروني واللقاءات من خلال المنصات والزووم والميتينج وغيرها ولكنها كانت مكلفة ومرتبطة بزمان محدود، وكل يوم يتقدم العلم وتزداد المعرفة والتكنولوجيا وهو ما يعني أن حاجة المجتمع الإنساني

مستقبلا لعالم يلجئون إليه في حال تكرر المشهد بحيث لا تتعطل أعمالهم ومشاريعهم وأنشطتهم وأيضا من خلال الترويج والتجارة الالكترونية والتسويق للتدريب على أعلى تقنيات... سبحان الله وفوق كل ذي علم عليم.

خامسا - كيف يسوق المدرب نفسه:

إن عملية تسويق المدربين بقدر أهميتها الكبيرة إلا أنها كالسهل الممتنع والمقصود (بالسهل) أن الطلب عليها كبير سواء البرامج المعتمدة لدى الجهات والمؤسسات أو البرامج التي من الممكن تصميمها وتطويرها.

و (ممتنع) فالمقصود أن كثير من المدربين لديهم قدرة ورغبة ولكن ليس لديهم الدراية والحكمة اللازمة لاقتناص الفرصة،

وسأعرض بعض وجهات النظر لبعض المدربين في هذا الأمر:

هناك شيء هام نلاحظه كثيرا وهو الزهد في المدرب عندما يعرض نفسه بينما إذا أشار آخر عليه فتتم الصفقة وبشكل سريع وقيمة عالية، إذا كنا لا يقتنع بنا كمدربين إلا إذا قام بالتسويق لنا الآخرون فيجب أن نعمل وفق هذه الاستراتيجية وبالفعل استطاع أحد المدربين التدريب في أماكن لم يكن يحلم أن يدرب بها من قبل، وكأنه حقق المستحيل. ومن هنا نخلص إلى أنه لابد لكل مدرب أن يعرف كيف يظهر نقاط قوته الحقيقية التي يتمتع بها ليستثمرها

وأن يغتتم الفرص الحقيقية المتاحة أمامه بل وأن يحاول أن يصنع تلك الفرص ويوجد لها.

- تذكر أن التسويق هو أن توجد منتجات لعملائك وليس أن توجد عملاء لمنتجاتك

لذا أعتقد النجاح هو أن يحدد المدرب الفئة المستهدفة ويتعرف على احتياجاتهم التدريبية وليس العكس والذكاء أن نركز على الفجوة والاحتياج ونلبى هذا الاحتياج.

إن المدرب الذي هو الذي يفهم احتياجات الجهة قبل أن يقدم لها التدريب حتى يكون ما يقدمه إضافة نوعية لها.

ولابد أن يكون المدرب صاحب رسالة ولا يكون هدفه ماديا فقط، وأن يكون مجددا وملاحظا ولماحا لكل جديد في مجاله وهو مؤمن فيما يقدمه.

وأن يكون مطلعاً ومواكباً ومتأقلاً مع المتغيرات والتحديات التكنولوجية العالمية.

لكي ينجح المدرب في تسويق نفسه عليه بالآتي:

- اجادة مادته وجودة التحضير لها.
- إتقانه لفن التدريب وتقنياته التكنولوجية الحديثة.
- ابتكار الأساليب والطرق التدريبية.
- احترام المتدربين وتقديم ما يروق لاحتياجاتهم.

- إتقان التقنيات الحديثة وإجادة التعامل الامثل مع وسائل التواصل الاجتماعي.

- أن يخلق لنفسه علامة شخصية وتجارية تيسر للمتعاملين الوصول إليه.

- أن يجعل لاسمه بصمة في عالم التدريب.

تذكر أن: التسويق ليس اعلانا للترويج فالعملية التسويقية عملية مترابطة وأهم خطواتها هي المنتج، وإذا تساءلنا ما هو منتجك أيها المدرب؟ ما الذي يميزه؟

هل هو ذو جودة، هل تراعى فيه التحسين المستمر؟ وهل السوق بحاجة له؟

هل به إضافة نوعية؟ وهذه أهم نقطة في صناعة المنتج...

ما الذي لديك وليس لدى الآخرين؟

- كن مرجعا في تخصصك ومميزا.

- اجمع أولوياتك، رتبها، ابدأ بالثلاثة الاولى واحذف الباقي، ثم ركز لأن التركيز هو الذي يجعلك مرجعا في تخصصك ومتميزا.

- الترويج لنفسك من خلال المقالات والإسهامات الإعلامية واللقاءات التلفزيونية ووسائل التواصل المتعددة والمشاركة في

الهاشتاجات الفاعلة.

- التسويق من خلال المواقع وتقديم الخدمات المجانية في مجال تخصصك .
- امتلك واصنع لك نظاما لإدارة كل عملياتك التدريبية ومهامك.
- لا تغتر بثناء الناس عليك ولا ترضى سوى بالمقدمة لأنك تستحقها بفضل جهدك وإخلاصك
- لا تنس أن التوفيق من عند الله وأن الأرزاق بيد الله.
- عليك الأخذ بالأسباب والرضا بما كتبه الله لك وأخيرا ضع بصمتك.

تم بحمد الله، خالص تحياتي وأطيب أمنياتي

١ مارس ٢٠٢٣

المراجع:

- ١- م- يحيى العبد، التدريب طريق التقدم - وزارة التجارة والصناعة
- ٢- د/عزة العربي عميرة، رسالة ماجستير (تأثير تطوير التعليم والتدريب المهني على جودة تنمية الموارد البشرية وزيادة القدرة التنافسية)
- ٣- د/ أشرف زيدان، د/ سيف السويدي، العالم ما وراء التقليدي -ميتافيرس
- ٤- د /فهد بن عبد العزيز - مبادرة إثراء

د • ليلي الألفي (جمهورية مصر العربية)



- دكتورة الادارة العامه والمحلية.
- مدير عام سابق بوزارة العدل.
- رئيس التدريب التكنولوجى بالاتحاد الأفريقى الآسيوى أفاسو AFASU مكتب مصر •
- عضو اللجنة العلمية، وعضو لجنة العلاقات العامة والإعلام برابطة المدربين العرب •
- مدرب دولي معتمد .
- مؤلف العديد من الكتب العلمية فى الإدارة وتنمية الموارد البشرية •

التدريب الإلكتروني

مبرراته، متطلباته، معوقاته من وجهة نظر

المتدربين

اعداد/ الدكتوراة ليلى الألفي

دكتوراه الإدارة العامة

● الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات ومبررات ومعوقات التدريب عن بعد من وجهة نظر المتدربين في جامعة السويس، معتمدة في ذلك على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم اختيار عينة بلغ عددها ٣٨٤ متدرب، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن من أبرز المتطلبات اللازمة للتدريب عن بعد هي إتقان استخدام الحاسب الآلي وملحقاته ووجود فريق يقوم بالدعم الفني عند الحاجة، وأن أبرز مبررات التدريب الإلكتروني هي ضرورة مواكبة التطور التكنولوجي والمعرفي، وكذلك حاجة المتدربين في الحصول على المعلومات التدريبية بصورة إلكترونية لمعالجة ما قد يعترضهن من مشكلات التدريب التقليدي، إضافة إلى التطور في التقنيات وضرورة إدماجها في عمليات التدريب، أما فيما يخص المعوقات التي قد

تواجه التدريب عن بعد فقد احتلت المرتبة الأولى المعوقات الإدارية، كما أشارت النتائج إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول متطلبات التدريب عن بعد وكذلك المعوقات التي قد تواجه استخدام التدريب عن بعد، إلا أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول المتطلبات الخاصة بالبيئة التدريبية. وتوصي الدراسة بضرورة الاهتمام بالبنية التحتية المتوافرة بالجامعة من أجهزة حاسب وشبكات إنترنت، كما توصي الدراسة أيضاً بزيادة تعزيز الاهتمام بهذا الجانب من أجل رفع كفاءة استخدام التدريب عن بعد وكذلك إنشاء وحدة تختص بالتدريب عن بعد ضمن عمادة تطوير المهارات.

- الكلمات المفتاحية: التدريب عن بعد، متطلبات التدريب عن بعد، معوقات التدريب عن بعد

Abstract

This study aims to identify the requirements, justifications and obstacles for distance training from the trainees' point of view at Suez University, based on the analytical descriptive trainees was selected, and the approach. A sample of 384 questionnaire was used as a tool for collecting information. The study reached a number of results, the most important of which are: that one of the most important requirements for distance training is to master the use of the computer and its peripherals and the presence of a team that provides technical support when needed, and that the most prominent

justifications for e-training are the need to keep pace with the technological and cognitive development of the trainees, and electronic training information to address what they may face from traditional training problems In addition to the development in technology and the need to integrate them into it. training operations. As for the obstacles that may face distance training, the administrative obstacles came in the first place, and the results showed that there are differences. Statistically significant differences between the average responses of the study individuals about the requirements of distance training, as well as the obstacles that may face the use of distance training, but there are statistically significant differences between the average responses of the study individuals about the requirements of distance training. Training Environment H. The study recommended the need to take care of the available infrastructure at the university, including computers and Internet networks. The study also recommended increasing attention to this aspect to raise the efficiency of using distance training, as well as establishing a specialized unit in distance training within the Deanship of Skills Development.

• Keywords:

distance training, distance training requirements,
distance training obstacles

المقدمة:

في عصر اليوم، تتغير جميع جوانب الحياة باستمرار وتتطور بسرعة بسبب أحدث الاكتشافات والتقنيات المتقدمة. التعليم من أجل التدريب، مما يساعد في حل العديد من مشاكله، مثل التنقل العالي للمتعلمين والمتدربين، ونقص المباني، وأنظمة التعليم والتدريب التقليدية. أدت هذه التطورات الدراماتيكية إلى تغييرات نوعية في جميع الأنشطة والعمليات التعليمية والتدريبية. لذلك لم تعد عملية التدريب مجرد ندوة تقليدية، بل أصبحت استثماراً كاملاً في ثروة البشرية التي أصبحت بلا شك الثروة الحقيقية لجميع البلدان والشعوب. وبالتالي يصبح التدريب بمثابة تطوير أساسي شامل حقاً. بينما أصبح التركيز على الأشخاص الأكفاء الذين يمكنهم التعامل مع التغيير والنمو والتطور، والثابت الوحيد في عالم اليوم والغد هو «التغيير».

وأدى ظهور شبكة الانترنت الى استحداث أساليب جديدة في التدريب؛ حيث أدت هذه التقنية الى ظهور مصطلحات جديدة كالتدريب الإلكتروني أو ما يطلق عليه التدريب عن بعد، والتي تعني توظيف شبكة الإنترنت في تدريب الأفراد عن بعد باستخدام الشبكة مع تخطي قيود الزمان والمكان مما يجعل تقدمهم في التدريب مبنياً على سرعتهم في الفهم والاستيعاب والتطبيق بحيث تستجيب هذه التقنية للفروق الفردية والثقافية والاجتماعية بين المتدربين.

أولاً: الإطار العام للدراسة:

أ. مشكلة الدراسة

للتدريب أهمية كبيرة وخصوصاً في الجهات التي تتطلع إلى إعداد كوادر بشرية قادرة على تلبية حاجات العمل ومواكبة

التطورات، كما إنه يهيئ للموظف الحصول على معارف ومهارات جديدة تتطلبها مهنته، أو التعرف على أفضل الحلول للمشكلات التي يواجهها أثناء ممارسته لمهنته مما يزيده تمكنا في أداء عمله ويساعده على تجنب الأخطاء، ليصل بذلك إلى المستوى المنشود الذي يطمح إليه.

ومن هنا تنطلق هذه الدراسة لمعرفة وتحديد متطلبات التدريب الإلكتروني من وجهة نظر المتدربين ووفقاً لطبيعة البيئة المصرية وتحديد ما قد يواجهه العملية التدريبية من معوقات في التطبيق حتى يكون تطبيق التدريب عن بعد أكثر جودة وفاعلية. ولهذا فإنه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

ما هي متطلبات التدريب الإلكتروني وما مبررات استخدامه وما هي معوقاته من وجهة نظر المتدربين في جامعة السويس بجمهورية مصر العربية؟

ب. تساؤلات الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة على الأسئلة التالية:

١. ما هي المتطلبات اللازمة للتدريب الإلكتروني في جامعة السويس؟
٢. ما هي مبررات استخدام التدريب الإلكتروني في جامعة السويس؟
٣. ما هي المعوقات التي قد تواجه استخدام التدريب الإلكتروني في تدريب الموظفين الإداريين في جامعة السويس؟

ت. أهمية الدراسة

تنبثق أهمية هذه الدراسة من أن موضوع التدريب الإلكتروني بشكل عام أصبح موضوعاً مهماً حيث قد لاقت الكثير من الاهتمام والتطبيق في كثير من القطاعات في جمهورية مصر العربية، وتظهر أهمية هذه الدراسة من انخفاض اعداد الدراسات التي تمت في البيئة المصرية، ونظراً لزيادة نسب تطبيق هذا النوع من التدريب بجمهورية مصر العربية

ث. أهداف الدراسة

١. تحديد متطلبات التدريب الإلكتروني في جامعة السويس بجمهورية مصر العربية

٢. تحديد مبررات استخدام مدخل التدريب الإلكتروني للمتدربين بجامعة السويس بجمهورية مصر العربية

٣. تحديد معوقات استخدام التدريب الإلكتروني في جامعة السويس بجمهورية مصر العربية

ج. مجتمع البحث وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع المتدربين الإداريين بجامعة السويس خلال فترة إعداد الدراسة والبالغ عددهن ٤٩٥٠ متدرب واستخدمت الباحثة أسلوب العينة بالمصادفة للاختيار عينة الدراسة.

وهذا وقد تم توزيع ٤٠٠ استبانة على المتدربين من الموظفين الإداريين، وكان عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل هو ٣٧٤ استبانة.

ح. أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Sciences Social for Package Statistical والتي يرمز لها SPSS

١. التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

٢. المتوسط الحسابي “Mean” وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسة

٣. الانحراف المعياري “Deviation Standard” للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي

خ. اهم الدراسات السابقة

١. دراسة: (Ramayah & other,2012) التي استهدفت الى معرفة فعالية التدريب الالكتروني في المؤسسات متعددة الجنسية الماليزية، ومعرفة أهم العوامل التي تزيد من كفاءة التدريب الالكتروني، فقد تم استطلاع آراء 163 موظف، وتوصلت الدراسة بأن تشجيع المؤسسات على التدريب الالكتروني يزيد من كفاءة التدريب والرضاء والاستمرارية في تطوير الذات، وقد أوصت بضرورة تقويم التدريب الالكتروني بكل مراحله ليتوافق مع متطلبات واحتياج المتدربين.

2. دراسة حسني ومخلوف (2013): سعت الدراسة إلى معرفة مستوى جودة التدريب الالكتروني في ضوء معايير ومؤشرات التدريب الالكتروني في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر المتدربين، البالغ عددهم (75) متدرب ومتدربة، توصلت الدراسة بأن مستوي جودة التدريب الالكتروني في ضوء معايير ومؤشرات التدريب الالكتروني جاء بدرجة كبيرة، وأوصت الدراسة بضرورة التركيز علي نبدأ فرق العمل في تصميم البرامج التدريبية، والعمل على تشجيع التدريب الموجه ذاتيا وغيرها من التوصايا الخاصة بدراسة.

3. دراسة البريكية (2018): أجريت تطبيقها في مركز التدريب التربوي بمحافظة شمال الباطنة بسلطنة عمان، هذه الدراسة استهدفت معرفة دور التدريب الالكتروني ومتطلباته ومعوقات تطبيقه، حيث تمثلت عينة الدراسة (302) من معلمات المجال الأول بمحافظة شمال الباطنة و (27) من العاملين بمركز التدريب التربوي، في ختام هذه الدراسة أكدت على ضرورة وضع معايير لضمان جودة التدريب الالكتروني ووضع رؤية لتطبيق التدريب الالكتروني، وكانت أبرز المعوقات التي توصلت إليها الدراسة هي عدم وجود قاعات مجهزة بالأجهزة اللازمة لاستخدام التدريب الالكتروني وارتفاع التكاليف الخاصة ببرامج التدريب الالكتروني، أوصت هذه الدراسة بنشر ثقافة التدريب الالكتروني من خلال الوسائط والقنوات المتاحة لدى المجتمع الدراسي.

4. دراسة حبيبه وفريدة (2018): هدفت الدراسة للتعرف على مدى فاعلية النشاط التدريبي في ظل الانتشار والتطبيق الواسع لتكنولوجيا المعلومات بمؤسستين مصرفيتين بسكيدة، وتحليل طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، اعتمدت هذه

الدراسة على أسلوب الحصر الشامل البالغ عددهم (40) فرد، وخلصت إلى نتائج عديدة أهمها وجود تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات على النشاط التدريبي الإلكتروني. وقد اقترحت الدراسة الاستثمار الأوفر والتطبيق الأوسع لتكنولوجيا المعلومات حتى تصبح وسيلة أكثر فعالية في تحقيق وتنمية التدريب الإلكتروني من خلال تخفيض التكاليف وإمكانية الوصول للبرامج التدريبية في الوقت والمكان المناسب بما يتلاءم مع احتياجات المتدربين.

5. دراسة الدهشاني (2019): تناولت الدراسة أهمية دور التدريب الإلكتروني وكيفية الاستفادة منه في تطوير منظومة التدريب في مصر والتغلب على المشكلات التي يعاني منها التدريب التقليدي، وذلك من خلال استعراض المبررات التي تدعو إلى ضرورة استخدام التدريب الإلكتروني، كذلك مفهومه وخصائصه وفوائده وتوضيح أهم الفروقات بينه وبين التدريب التقليدي، بالإضافة إلى إبراز دوره في تطوير منظومة التدريب في مصر، ومعرفة أهم المتطلبات والتحديات التي يمكن مواجهه. توصلت هذه الدراسة إلى ضرورة الأخذ بالتدريب الإلكتروني في جميع المؤسسات وتوفير كل المتطلبات اللازمة لتطبيقه، كما أوصت بضرورة استبدال التدريب التقليدي والتحول إلى التقنيات التكنولوجية المتطورة واستخدام برامج التدريب الإلكتروني.

6. دراسة (شايب، 2019)، استهدفت معرفة دور التدريب الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الصناعية الجزائرية، بلغت عينة الدراسة (60) فرد، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: أن هناك علاقة بين التدريب الإلكتروني والأداء الوظيفي في المؤسسة، وأن هذه المؤسسة تعتمد على التدريب الإلكتروني كوسيلة في تطوير منتجاتها، وليس أسلوباً لتنمية

ورفع كفاءة العاملين وتحسين أدائهم.

ثانياً: الإطار النظري.

يمكن تعريف التعلم عن بعد على أنه «تقديم محتوى تدريبي او تعليمي قابل للتفاعل النشط من خلال وسائط إلكترونية معتمده على الكمبيوتر وشبكات الانترنت والعديد من الأجهزة المتطورة، ويقدم هذا المحتوى إلى المتدرب سواء كان بمفرده أو كمجموعات تدريبية، إما بصورة متزامنة أو غير متزامنة، ويدير هذا التعلم المدرب إما بشكل مباشر من خلال بث فيديو مباشر أو من خلال تلك الوسائط وتسجيل بث مجموعة من الفيديوهات»

وقام الباحثين بتقسيم التعليم عن بعد او التعليم الإلكتروني الى نوعين هما :

- متزامن (المدرب والمتدربين متواجدون في نفس الوقت سواء كان على شكل فردي أو في مجموعات)
- غير متزامن (عدم تواجد المدرب والمتدربين معا في نفس الوقت ومثالا لذلك التعلم من خلال البريد الإلكتروني أو منتديات الحوار)

يعد التدريب ذا أهمية كبيرة لبناء الشخص وتنميته، خاصة في عصرنا الحالي حيث يتغير التطور العلمي مع مرور كل يوم وتقدم جميع جوانب الحياة. امتلاك أفضل الأساليب والممارسات والأساليب في مجالهم حيث يعتبر من أهم الوظائف في مجالهم. تمتلك قدرات تنفيذية فعالة متقدمة تلبي احتياجات المنظمات لتحقيق أهدافها، كما أنها تساعد الأفراد على التكيف مع الظروف المتغيرة والمستمرة للتكنولوجيا الحديثة وعالم الأعمال والتكيف مع التغيرات السريعة

في المهارات المطلوبة، ويساعد في إتقان العمل، والحد من الأخطاء والانضباط، وتقليل الرقابة والإشراف على الموظفين لمتابعة أعمالهم، كما يساعد في تحسين الروح المعنوية ورضا الأداء، وتحسين العلاقات بين الأشخاص، وإدارة أنظمة ولوائح العمل، ويقلل من معدلات الدوران والتسرب وترك العمل بسبب عدم التكيف. وكذلك يساعد على زيادة الفهم للقوانين والنظم واللوائح المنظمة للعمل.

وتمر العملية التدريبية بأربع مراحل رئيسة مترابطة تتلخص في التالي: تحديد الاحتياجات التدريبية، تحديد أهداف التدريب، تصميم البرامج التدريبية، وتقويم التدريب

أ. أهداف ومبررات التدريب الإلكتروني

للتدريب الإلكتروني أهدافا متعددة يسعى إلى تحقيقها، يمكن توضيحها فيما يلي:

١. تحسين جودة عملية التدريب، توافق معظم الأبحاث المنشورة على أن التدريب الإلكتروني خطوة مهمة نحو توحيد التدريب وبالتالي نحو جودة التدريب
٢. تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية والتدريبية لأفراد المجتمع دون تمييز ضدهم على أساس الوضع الاجتماعي أو الاقتصادي أو العرق أو الدين أو الجنس.
٣. تقديم خدمات التدريب لفئات خاصة مثل المعاقين والسجناء وبعض النساء والعاملين في المناطق النائية الذين لا يستطيعون المشاركة في التدريب التقليدي لظروف خاصة.
٤. دعم وتعزيز الدافعية للاستمرار في التعليم، لأن التدريب

الإلكتروني يهدف إلى تنمية مبادرة المتدربين واعتمادهم على الذات.

٥. تقليل ضغط المؤسسات التعليمية التقليدية القائمة وخلق ظروف تدريبية مناسبة، لأن التدريب الإلكتروني يتميز بخصائص المرونة والقدرة على التكيف.

٦. يساهم في جعل التدريب أكثر مرونة ويعمل على تحريره من القيود المعقدة حيث تتم الدراسة دون وجود عوائق زمانية ومكانية كالاضطرار للسفر لمراكز الجامعات ومعاهد التدريب.

٧. المساهمة في التنمية المجتمعية ورفع مستوى الأفراد الثقافي من خلال برامج تدريب وتثقيف.

٨. الاستجابة لمتطلبات خطط التنمية الوطنية من الكوادر البشرية المؤهلة والمدرّبة

وبناء على هذه الأهداف فإن هناك مبررات عديدة للتدريب الإلكتروني، يمكن إيجازها في التالي:

١. الزيادة الكبيرة في أعداد المتدربين الراغبين في التدريب، وهذا يجعل المؤسسات التدريبية عاجزة عن توفير التدريب لهذه الأعداد.

٢. الحاجة إلى السرعة في الحصول على المعلومات ومعالجتها والحاجة إلى المهارة والإتقان في أداء الأعمال وإيجاد الحلول المناسبة للمشكلات

٣. التطور في التقنيات وسرعة نقل المعلومات وضرورة إدماجها في
عليات التدريب.

ومن خلال الواقع العملي لتطبيق التدريب عن بعد، نجد أن هناك
مجموعة من الإيجابيات يمكن لنا تحديد بعضها فيما يلي:

١. يتمتع بالمرونة والملاءمة وسهولة وسرعة الوصول للمحتويات
والأنشطة بأي وقت وأي مكان مع إمكانية الاختيار بين
دورات مجموعة متعددة ومتوافرة وتتزايد باستمرار.

٢. يوفر تغذية عكسية فورية عند أداء الواجبات، والامتحانات،
والتمارين مع سهولة وسرعة المراجعة.

٣. مراعاة الفروق الفردية بين المتدربين، كما يقدم تسهيلات
وأساليب متنوعة تمنع الملل.

٤. يتيح للمتدرب تنظيم وقته بحيث يحدد جدول وقت حضوره
لدورته بما يتناسب مع ظروفه وظروف عمله، كما يتيح له
التخاطب الأنشطة والمواد التي يعرفها.

٥. يخفض تكلفة السفر، والتنقل، وكذلك يخفض تكلفة الإنتاج
والتوزيع للمواد التدريبية، وتكلفة تجهيز مكان التدريب،
بالإضافة إلى تقليص تكلفة ضياع الوقت للمدربين والمتدربين.

٦. إمكانية التدريب بأي مكان يتوفر فيه حاسوب وإنترنت.

٧. يشجع المتدربين على تصفح الإنترنت للوصول إلى معلومات
إضافية حول موضوع التدريب

وبالرغم من كثرة الإيجابيات إلا أن للتدريب عن بعد أو التدريب

الإلكتروني بعض السلبيات والتي تتمثل في التالي:

١. شعور بعض المتدربين بالعزلة عن المدرب أو زملائهم من المتدربين.
٢. الشعور بالملل للمتدرب وذلك بسبب كثرة توظيف التقنية.
٣. صعوبة تطبيق بعض المهارات والممارسات المرغوب في تعلمها من بعض البرامج التدريبية.
٤. صعوبة تقييم المتدربين، وكذلك صعوبة إيصال أفكار المدرب إلى المتدربين من خلال المقرر الإلكتروني.
٥. لن يتمكن المدرب من متابعة المتدرب النشط أو النائم أو الذي يظهر عليه الملل.
٦. الصعوبة في تبادل الآراء والأفكار بين المدرب ومع بقية المتدربين.

ب. مكونات التدريب الإلكتروني ومتطلباته ومعوقاته

تتكون منظومة التدريب الإلكتروني على المكونات التالية:

١. المكون التدريبي، ويختص بأغراض التدريب الإلكتروني وأهدافه ومحتواه، وكذلك الاستراتيجيات المستخدمة في تقديم المحتوى والوسائط المستخدمة.
٢. المكون التقويمي، ويختص بتقدير تحصيل المتدربين وكذلك تقويم التدريب وبيئة التدريب الإلكتروني.

٣. المكون التكنولوجي، ويختص بالبنية التحتية للتدريب الإلكتروني من أجهزة ووسائط وملحقات.

٤. المكون التصميمي، ويختص بتصميم البرمجيات والمواقع وبرامج التصفح ونحوها.

٥. المكون الإداري، ويختص بإدارة التدريب الإلكتروني من حيث تقديم الخدمات الإدارية لمستخدمي التدريب الإلكتروني مثل القبول والتسجيل وإدارة الاختبارات وغيرها من الخدمات الإدارية.

٦. المكون الإرشادي، ويختص بتقديم الإرشادات للمدرّبين سواء من الناحية التعليمية أو التشغيلية

ومن خلال هذه المكونات يمكن لنا تحديد متطلبات التدريب الإلكتروني والتي نذكرها فيما يلي:

١. توافر البنية التحتية المناسبة (شبكة الانترنت)

٢. توافر أجهزة الحاسب الآلي للمدرّبين والمتدربين، وشبكة إنترنت.

٣. توافر برمجيات مساعدة لمصادر التعلم.

اما اهم المعوقات التي تواجهه التدريب الإلكتروني فيمكن ذكرها فيما يلي:

١. عدم نشر الوعي الثقافي بأهمية التدريب الإلكتروني

٢. قلة المهارات اللازمة للاستخدام التدريب عن بعد سواء عند المدربين أو المتدربين

٣. مقاومة بعض الموظفين هذا النمط من التدريب بسبب عدم امتلاكهم مهارات التعامل مع الحاسب الأعلى

٤. سوء استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة

٥. ضعف البنية التحتية للاتصالات وشبكات المعلومات

٦. انخفاض الدعم المادي المخصص لبرامج التعليم عن بعد

ثالثاً: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

أ. تحليل نتائج عينة الدراسة حول المتطلبات اللازمة للتدريب الإلكتروني

يوضح الجدول التالي نتائج العينة نحو المتطلبات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
٠,٦	3.88	يوجد فريق يقوم بالدعم الفني عند الحاجة.
٠,٩٢	٣,٧	تتوفر وحدة خاصة بالتدريب الإلكتروني.
٠,٩٨	٣,٦	تم تجهيز البنية التحتية لخدمات الاتصالات وشبكات المعلومات.
٠,٩٩	٣,٤٤	توجد مكتبة غنية بالكتب الإلكترونية
٠,٨٩	٣,٥٥	المتوسط العام للمتطلبات

يبلغ المتوسط الحسابي العام للمتطلبات الخاصة بالبيئة التدريبية ٣,٥٥ وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على المتطلبات اللازمة للتدريب الإلكتروني والخاصة بالبيئة التدريبية

ب. تحليل نتائج عينة الدراسة حول مبررات التدريب الإلكتروني

فيما يتعلق بآراء عينة الدراسة حول مبررات استخدام التدريب الإلكتروني من وجهة نظر المتدربين، ووفق الجدول التالي فقد بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور ٣,٨٩، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة على مبررات استخدام مدخل التدريب الإلكتروني،

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
٠,٧٢	٤,٤٩	ضرورة مواكبة التطور المعرفي والتقدم التقني وإعداد الأفراد للتعامل معه
٠,٨٥	٤,٣٢	التطور في التقنيات وضرورة إدماجها في عمليات التدريب
٠,٨١	٣,٩	حاجة المتدربين في الحصول على المعلومات التدريبية لمعالجة ما قد يعترضهم من مشكلات بشكل عام
٠,٩٨	٣,٧	المساهمة في الحفاظ على أوقات العمل
٠,٨٩	٣,٨٩	المتوسط العام للمبررات

ت. تحليل نتائج عينة الدراسة حول معوقات التدريب الإلكتروني

فيما يتعلق بآراء عينة الدراسة حول معوقات استخدام

التدريب الإلكتروني من وجهة نظر المتدربين، موضح بالجدول التالي ترتيب المعوقات المختلفة للتدريب الإلكتروني من وجهة نظر المتدربين

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
٠,٦١	٣,٥٥	المعوقات الادارية
٠,٧٣	٣,٤٢	المعوقات المالية
٠,٦٥	٣,٢٨	المعوقات الفنية
٠,٦٩	٣,٣٦	المتوسط العام للمعوقات

نلاحظ من الجدول السابق أن هناك حيادية بين الموافقة والرفض بين أفراد الدراسة على المعوقات التي قد تواجه استخدام التدريب الإلكتروني بمتوسط عام ٣,٣٦ حيث تأتي المعوقات الإدارية بالمرتبة الأولى بمتوسط عام ٣,٥٥ يليها المعوقات المالية بمتوسط عام ٣,٤٢ وفي النهاية تأتي المعوقات الفنية بمتوسط عام ٣,٢٨

رابعاً: مناقشة نتائج الدراسة والتوصيات

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها ما يلي:

١. هناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة على متطلبات التدريب الإلكتروني، ومن أبرز تلك المتطلبات) إجادة تشغيل الحاسب الآلي وملحقاته، ووجود فريق يقوم بالدعم الفني عند الحاجة).

٢. أن هناك موافقة بشدة بين أفراد عينة الدراسة على مبررات استخدام مدخل التدريب الإلكتروني، ومن أبرز تلك المبررات (ضرورة مواكبة التطور المعرفي والتقدم التقني وإعداد الأفراد للتعامل معه، وكذلك حاجة المتدربين في الحصول على

المعلومات التدريبية لمعالجة ما قد يعترضهن من مشكلات بشكل عاجل، إضافة إلى التطور في التقنيات وضرورة إدماجها في عمليات التدريب).

٣. أن هناك حيادية بين الموافقة والرفض بين أفراد الدراسة على المعوقات التي قد تواجه استخدام التدريب الإلكتروني في تدريب الموظفين الإداريين في مجال التدريب، حيث تأتي المعوقات الإدارية بالمرتبة الأولى، يليها المعوقات المالية، وفي النهاية تأتي المعوقات الفنية.

وفي نهاية الدراسة وما توصلت إليه من نتائج فقد قامت الباحثة بوضع مجموعة من التوصيات التي نذكرها فيما يلي:

١. ضرورة انشاء إدارة خاصة بالتعليم عن بعد على ان يكون لها مخصصات مالية منفصلة تساهم في تطوير اليات هذا النوع من التدريب .

٢. تخصيص ميزانية خاصة بالتدريب الإلكتروني في مراكز التدريب، لتوفير التمويل اللازم لدعم برامج التدريب الإلكتروني في الجامعة.

٣. تشجيع مراكز التدريب بالجامعة على استخدام التدريب الإلكتروني، وإبراز أهميته والحاجة الملحة له، والتوجيه باستخدامه وفق إلية مدروسة بما يتضمن التوافق مع موضوع الدورة التدريبية ومتطلباتها وفق الأساليب العلمية للتدريب الإلكتروني.

٤. إجراء تقييم دوري للدورات التدريبية المقامة عن بعد وفق أهداف الدورة، وقياس أثرها على مستوى الأداء الوظيفي للمدربين.

قائمة المراجع:

أ. المراجع العربية

١. البريكية، شيخة بنت علي (٢٠١٨)، « دور التدريب الإلكتروني في التنمية المهنية لمعلمات المجال الأول والعاملين ومتطلباته ومعوقات تطبيقه في مركز التدريب التربوي بمحافظة شمال الباطنة بسلطنة عمان»، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية.
٢. بيتس، أ. و. طوني (٢٠٠٧)، التكنولوجيا والتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، ترجمة وليد شحادة، الرياض، شركة العبيكان للأبحاث والتطوير.
٣. حبييه، بلحاج وفريدة، بوغازي (٢٠١٨)، « مدى فاعلية النشاط التدريبي في ظل الانتشار والتطبيق الواسع لتكنولوجيا المعلومات»، دراسة ميدانية بمؤسستين مصرفيتين بسكيكدة، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد ٦، العدد ١٠، ص ١٠٣-١٢٨.
٤. حسن، شوقي محمد (٢٠٠٩)، « التدريب الإلكتروني وتنمية الموارد البشرية»، مجلة التعليم الإلكتروني، ٤، ص ١٠-١١.
٥. حسني، عوض ومخلوف، شادية (٢٠١٣)، « مستوى جودة التدريب الإلكتروني في ضوء معايير ومؤشرات التدريب الإلكتروني في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر المتدربين»، مجلة العربية الدولية للمعلوماتية، المجلد ٢، العدد ٣، ص ٤٦-٥٨.
٦. الدهشاني، جمال علي (٢٠١٩)، «التدريب الإلكتروني مدخلا

لتطوير منظومة التدريب في مصر، المجلة العربية لبحوث
التدريب والتطوير، المجلد ٢، العدد ٤، مركز تنمية قدرات
أعضاء هيئة التدريس، جامعة بنها، ص ١-١٦.

٧. رضية، الأستاذ (٢٠١٩)، «وسائل التدريب الالكتروني (التدريب
عن بعد)، مجلة كويت جديدة، وزارة التربية، الكويت.

٨. شايب، أكرام (٢٠١٩)، «دور التدريب الالكتروني في تحسين أداء
العاملين: دراسة ميدانية على مؤسسات الصناعية الجزائرية»،
رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد ضياف، الجزائر.

٩. صالح، صلاح الدين حسين (٢٠١٨)، «اتجاهات المتدربين
نحو» التدريب الالكتروني« دراسة استطلاعية في مركز التعليم
المستمر/الجامعة العراقية. مجلة الدنانير، ١(١٣)، ٣٧٤-٣٤٤.

١٠. عبد الله، عوض الكريم حاج المختار (٢٠١٣)، «برامج التدريب
الإلكتروني لأخصائي المكتبات والمعلومات في السودان»، المؤتمر
العلمي الثالث للجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات،
السودان، ص ٢.

١١. عبد المعطي، أحمد وذراع أحمد (٢٠١٢)، «التدريب الالكتروني
ودوره في تحقيق التنمية المهنية لمعلم الدارسات الاجتماعية»،
المجلة الدولية للأبحاث التربوية، جامعة الإمارات العربي
المتحدة، العدد ٣١، ص ٢٨٦-٣٢٣.

١٢. عودة، فراس، (٢٠١٤)، «التدريب الالكتروني وتنمية الرأس مال
الفكري»، المجلة الالكترونية لمراكز التميز والتعليم المستمر،
مجلة دورية، الجامعة الإسلامية، غزة.

١٣. مصطفى يوسف كافي، (٢٠٠٩)، التعليم الإلكتروني والاقتصاد المعرفي، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، ص ٧.

١٤. المطيري، حمد بن محيا (٢٠١٢)، «متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدربين»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

ب. المراجع الأجنبية

1. Abdul Karim, M. R., & Hashim Y., (٢٠١٤). The experience of the E-learning Implementation at the university Pendelikon Sultan Idris, Malaysia, [Electronic Version]. Malaysian Online Journal of Instructional Technology (MOJIT), Vol. ١, No. ١, pp.٥٩-٥٠.
2. Bartley, S. J., & Golek, J., H., (٢٠١٨). Evaluating the cost effectiveness of online and face-to-face instruction, Educational Technology & Society, ٧(٤), ١٧٥-١٦٧.
3. Bartly, Jeanette Marie (٢٠١١). Faculty training and development initiatives effective instruction in distance higher education. Pro Que s Dissertation Abstract. AA٣٠١٤٩٠٤
4. <http://www.smartbusinessmag.com/article/>
5. Maxwell, D. Jackson. (٢٠١٧). Connection: A Case Study



of Technology Training for Teachers. Tennessee, U.S.A
(ERIC Document Reproduction Service No. ED 416
193).

6. Training Magazine (2016). Training Magazine.
2016 Industry Report. December, 22-20. Retrieved,
September 9, 2019, from [http://www.trainingmag.com/
managesmarter/images/pdfs/IndRep06.pdf](http://www.trainingmag.com/managesmarter/images/pdfs/IndRep06.pdf)
7. Zornada, M. (2019). E-learning and the changing face
of corporate training and development (Doctoral
dissertation, Univerza na Primorskem, Fakulteta za
management).

السيد الفاضل/السيدة الفاضلة:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة ليلى الألفي بإجراء دراسة بعنوان /

(التدريب الإلكتروني)

مبرراته، متطلباته، معوقاته من وجهة نظر المتدربين

لهذا يرجى التكرم من سيادتكم بمليء الاستبيان وذلك بإبداء الرأي
بكل دقة وموضوعية لكل عبارة من عبارات الاستبيان مما ترونه
مناسبا، وذلك بوضع اشارة (√) في المكان المناسب

علما بأن المعلومات المقدمة لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي
فقط وشكرا لحسن تعاونكم معنا

الباحثة

ليلى الألفي

استمارة الاستقصاء

أولاً: البيانات الشخصية:

١-المسمى الوظيفي:

٢-النوع:

أنثى

ذكر

٣-العمر:

أقل من ٢٠ سنة من ٢٠ - أقل من ٣٠ من ٣٠ - أقل من ٤٠
٤٠ من ٤٠ - أقل من ٥٠

من ٥٠ - أقل من ٥٩ من ٦٠ فأكثر

٤- مدة الخدمة:

أقل من ٥ سنوات ٥- أقل من ١٥ سنة ١٥ - أقل من ٢٥
سنة ٢٥ فأكثر

٥- المؤهل العلمي

دكتوراة

ماجستير

بكالوريوس

دبلوم

ثانياً: يرجى وضع علامة (√) أمام كل عبارة من العبارات التالية في الخانة التي تعبر عن رأيكم كمدرّبين في العبارات التالية:

م	العبارات	موافق تماماً (٥)	موافق (٤)	موافق الى حد ما (٣)	غير موافق (٢)	غير موافق تماماً (١)
المحور الأول: متطلبات التدريب الإلكتروني						
	يوجد فريق يقوم بالدعم الفني عند الحاجة.					
	تتوفر وحدة خاصة بالتدريب الإلكتروني. تم تجهيز البنية التحتية لخدمات الاتصالات وشبكات المعلومات.					
	توجد مكتبة غنية بالكتب الإلكترونية					

المحور الثاني : مبررات التدريب الإلكتروني

					ضرورة مواكبة التطور المعرفي والتقدم التقني وإعداد الأفراد للتعامل معه	
					التطور في التقنيات وضرورة إدماجها في عمليات التدريب	
					حاجة المتدربين في الحصول على المعلومات التدريبية لمعالجة ما قد يعترضهن من مشكلات بشكل عام	

					المساهمة في الحفاظ على أوقات العمل	
المحور الثالث: معوقات التدريب الإلكتروني						
أ. المعوقات الادارية						
					لا يوجد ميزانية للتدريب الإلكتروني	
					لا يتوافر كفاءات تعمل بإدارة التدريب	
					لا يوجد اهتمام إداري بالتدريب الإلكتروني	
					لا تتوافر قاعات للتدريب الإلكتروني	
ب. المعوقات المالية						

					لا توفر الجامعة إمكانيات مادية للتدريب الإلكتروني	
					لا يوجد مخصصات للتدريب الإلكتروني	
					لا يتم صرف أي حوافز مادية للمتدربين الكترونيا	

ج. المعوقات الفنية

					لا توفر الجامعة أجهزة حديثه للتدريب	
					عن بعد لا تتوافر البنية التحتية لشبكة الانترنت في انحاء الجامعة	

					توفر الجامعة أحدث وسائل الاتصال التي تستخدم في التدريب الإلكتروني	

مها عبد الوهاب الجمل (جمهورية مصر العربية)



-دكتوراه فخرية من البورد الأمريكي
الكندي في قيادة وإدارة وتطوير الموارد
البشرية

-ماجستير إدارة أعمال جامعة بورسعيد

-دبلومة مهنية في إعداد قيادات المرأة
العربية من الاتحاد الأفروآسيوي (خبرة بقضايا المرأة العربية)

-نائب رئيس لجنة العلاقات العامة والإعلام برابطة المدربين العرب

-استشاري تدريب محترف من المركز العربي للتدريب والتنمية البشرية

-مدرب دولي معتمد من البورد الأمريكي الكندي للتدريب الاحترافي

-عضو اتحاد كتاب مصر - عضو الاتحاد الدولي للأدباء والشعراء العرب

-مراسلة ومحررة صحفية في جريدة شبكة أخبار مصر وجريدة نوبل
العالمية وجريدة أخبار العالم

سيكولوجية لغة الجسد والتواصل الفعال

في حياتنا لغة الجسد تلعب دوراً يفوق دور الكلمات وتأثيرها على علاقاتنا وتواصلنا كونها أحد أنواع التواصل غير اللفظي، إنها لغة جسدك والتي تمثل المخرج لهذا الكم الهائل من الأفكار والمشاعر والأحاسيس التي تنتابك ولا تنطق بها، تلك اللغة بكل حركاتها وإيماءاتها هي مرآتك التي تعكس شخصيتك، هي تأثيرك وبصمتك التي تتركها للآخر عنك، إنها وسيلة التواصل الإنساني التي يمكن بناء جسور للتواصل البشري الفعال مهما اختلفت الثقافات وتعددت وتعقدت اللغات، أو أنك تضع بها حائطاً سداً بينك وبين الآخر.

أما أن الألوان للانتباه إلى ما نقوله للآخرين بدون كلمات، وأن نجعل من صمتنا لغة تظهر جوانب شخصيتنا وأفكارنا ليفهمها الآخر وتصل إلى مداركه فتقنعه وتجذبه إلينا ولا تنفره منا؟ من المؤكد أنه أن الألوان أن ننتبه للحركات والإشارات والإيماءات الصادرة عن أجسادنا أثناء تواصلنا مع الآخر في حياتنا العامة أو الخاصة، من المؤكد أن هذه اللغة الصامتة هي أحد أهم العوامل الرئيسية لتحقيق التواصل الحقيقي والفعال بينك وبين الآخر، خاصة لو مركزك ومكانتك تؤهلك بأن تقوم بدور هام في حياة الآخرين.

لم يخلق الله الإنسان بمعزل عن بني جنسه، فالإنسان يرتبط بمن حوله ارتباطاً وثيقاً من أجل مواصلة الحياة بشكل طبيعي وتبادل الأفكار والمعلومات لإيجاد فهم مشترك حتى وإن اختلفت وجهات النظر، هذا ما نطلق عليه بالتواصل، ولكي يكون هذا التواصل فعالاً لابد أن يتأثر كل طرف بالآخر ويتقبله، وتصل الفكرة إلى الطرف المقابل

ويتحقق الهدف من عملية التواصل.

قد يكون التواصل ذاتيًا بين الإنسان ونفسه وقد يكون مع الآخرين، وهذا يقودنا إلى معرفة وظيفتين رئيسيتين للتواصل، الأولى وظيفة معرفية متمثلة في نقل المعلومة والثانية وظيفة وجدانية، ولكي يتم تحقيق تلك الوظيفتين فلا بد أن نلجأ إلى لغة تكون داعمة لهذا التواصل، ألا وهي لغة الجسد والمتمثلة في شكل حركات تقوم بها يداك وذراعاك ورأسك وتعابير وجهك ونبرات صوتك وباقي أجزاء جسدك، والتي سبق وقلنا إنها تمثل المخرج لهذا الكم الهائل من الأفكار والمشاعر والأحاسيس التي تنتابك ولا تنطق بها.

التواصل هو أكثر بكثير من مجرد كلمات نستخدمها ونتفوه بها، حيث تلعب نبرات الصوت وتعبيرات الوجه ولغة الجسد دورًا كبيرًا في الطريقة التي يتم فهم المواضيع بها.

نحن نؤثر على الآخرين من خلال ثلاثة أشياء ألا وهي الكلمات ونبرة الصوت وحركة الجسد وإيماءاته، وتأتي دراسة قام بها عالم النفس «البرت مهربيان» وفيها توصل إلى بعض النتائج التي توضح أن 7% فقط وهي أقل النسب في عملية التواصل كانت تأثير الكلمات بين أطراف الاتصال، و38% كانت تأثير نبرة الصوت، أما إيماءات الجسد وحركاته كان لها النسبة الأكبر من التأثير بين أطراف الاتصال وهي 55%، ولو حدث واختلفت الكلمات ولغة الجسد فإن الفرد يميل إلى تصديق لغة الجسد على الفور، ولكن هذه النسب في الدراسة لا يمكن تعميمها على جميع أنواع الاتصالات، فقد ذكر «البرت مهربيان» أن دراسته قمت على الاتصالات التي تنطوي على المشاعر والمواقف التي فيها إذا تم نقل كلمات الرسالة من دون ادخال تعبيرات الوجه ونبرات الصوت عليها سوف يكون من الصعب تفسيرها ومن الممكن أن يُساء

تفسير كلمات الرسالة، وهذا ما يجعلنا نضع بعض الرموز عندما نكتب رسائل بريد إلكتروني غير رسمية، كذلك في المكالمات الهاتفية يكون الاعتماد فيها على نبرة الصوت واختيار الكلمات أكثر أما تعبيرات الوجه فلا نحتاج إليها، وهذا ما يؤكد عليه «البرت مهربان».

في برامج التدريب، يتوقف نجاح عملية التواصل على مقدرة المدرب على تفهُم شخصية المتدربين وكيفية التعامل مع ردود أفعالهم وفهم سيكولوجية لغة الجسد وإجادة استخدامها ورفع درجة ثقة المتدربين في شخص المدرب نفسه، وقبل كل ذلك درجة وعيه ومعرفته بنفسه وشخصيته، فهذا ينعكس بدوره على طريقة تعامله معهم، لذلك على المدرب الناجح أن يفهم تلك اللغة، وليس فقط فهمها بل يجب عليه أن يوظفها بالشكل الذي يُمكّنه من نجاح عملية التواصل بينه وبين المتدربين.

يقول «بيتر كلينتون» (Peter Clinton) في كتابه «لغة الجسد، إن القدرة على فهم لغة الجسد وتفسيرها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بسمّة الذكاء الشعوري، أو كما يطلقون عليه أحياناً الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence).

هذا يعني القدرة على التعرف على مشاعرك الخاصة وفهم مغزاها وأثرها على الأشخاص الآخرين من حولك، كذلك القدرة على ملاحظة الآخرين، وأصبح يُنظر الآن إلى الذكاء العاطفي في محيط العمل على نفس الدرجة من الأهمية التي تكون للذكاء المنطقي (العقلي) والقدرات الفكرية وليست ميزة إضافية بل أحيانا يكون أكثر أهمية، فمهما كان الموقف الذي تمر به صعباً ومزعجاً نجد أن هؤلاء الأشخاص يدركون تماماً ما يقولون، فهم ينتقون ويختارون كلماتهم بعناية تضمن عدم شعور من يتعامل معهم بالضيق أو الانزعاج، لديهم من الإيماءات

والحركات ونبرات الصوت ما يجعل الشخص الذي أمامهم يطمئن إليهم وفي نفس الوقت يشعر بالحزم في تصرفاتهم، وهنا الحزم ليس معناه الشدة ولكن يحمل معنى الإلزامية في شخصيتهم وتصرفاتهم، هذا ما يميز الكثير من المدربين و الكوتش في كثير من الأماكن والتي تجعل اللجوء إليهم والتعامل معهم أمراً مُحبباً و ضرورياً، حتى لو لم يقدموا حلولاً لمشاكلنا، فإننا غالباً ما نشعر بحال أفضل بعد التحدث معهم والاستماع لكلماتهم.

التاريخ القديم يمتلك من الكنوز الثقافية التي تعكس أهمية لغة الجسد ودورها في فهم الإنسان، فكان أول من لاحظ إلى أي حد يتعلق الحديث والإيماءات بعضها ببعض هم الإغريق القدماء والرومان، كان ل «أبقراط وأرسطو» مقولة هامة وهي «شخصياتنا تبرز الاختلافات بيننا»، وأدرك الرومان أن الكلمات وحدها لا تصنع خطيباً عظيماً، لذلك وضعوا مجاًلاً كاملاً من الإيماءات المرافقة لإلقاء الخطب منذ ألفي عام، وتوصل الخطيب الروماني شيشرون الذي ولد (١٠٦ ق.م) إلى أن حركات الجسد تعبر عن مشاعر وانفعالات الروح، وأن الجسد والكلمات والإيماءات تستخدم ككل واحد لتعمل كوسيلة للتخاطب، فكتب رسائل طويلة في فن الخطابة ووضع فيها القواعد التي يجب اتباعها في تأليف الخطب وفي الإيقاع والإلقاء.

كذلك أول دراسة علمية وعمل أكاديمي باللغة الإنجليزية للغة الجسد تمت في القرن السابع عشر، فقد بحث كتاب علم قراءة اليد ل «جون بولوار» التاريخ الطبيعي لليد عام (١٦٤٤) في معنى أكثر من مئة إيماءة باليد، ثم ألف بعد ذلك كتاب «باثوما يوتامبا» عام (١٦٤٩)، حيث استلهم «جون بولوار» كتابه هذا من «فرانسيس بيكون» الذي كتب «تقدم التعلم» وربط بين الإيماءات والحركات وما يشعر به المتحدث

عندما يتحدث، حيث كان اعتقاد فرانسيس بيكون بأن الإصغاء والنظر هاما على قدم المساواة في الحوار.

وفي نهاية القرن الثامن عشر توصل «آبيه لبييه» في فرنسا إلى طريقة جديدة في تدريس لغة الإشارة للصم، ثم ظهر العمل الثاني باللغة الانكليزية "تشيرونوميا «ل» جيلبرت أوستن» في عام (١٨٠٦)، فقد ركز على الطريقة التي يمكن فيها استخدام الإيماءات لترافق الكلمات بحيث تصنع خطاباً أكثر تأثيراً، فأثر وقتها في تدريس فن الخطابة في المدارس.

في أوائل القرن التاسع عشر كان الاهتمام بين الممثلين لفن البانتومايم (التمثيل الإيمائي) بالنسبة للمشاعر التي يمكن إظهارها من خلال استخدام حركات اليد والوجه.

في نفس القرن عام (١٨٧٢) نشر عالم الطبيعيات «تشارلز داروين» كتابه «التعبير عن العواطف لدى البشر والحيوانات» مشيراً إلى الطريقة التي يعبر بها كلا النوعين عن عواطفهم من خلال التعابير الوجهية.

وفي القرن العشرين عام (١٩٢١)، تم نشر كتاب (لغة الإيماءات) لمؤلفه «ويلهلم فندت»، وفيه أظهر أن الإيماءات مرآة لعواطف المتحدث وعالمه الداخلي.

وفي النصف الثاني من القرن العشرين، ركز عالم الأنثروبولوجيا «غريغوري باتسون» على فكرة أن الكلمات تستطيع أن تصور أفكاراً مجردة بينما تمتلك لغة الجسد وظيفة مختلفة وهي إظهار العواطف التي تشكل تأثيراً حاسماً على الطريقة التي تكون بها العلاقات.

قد نتواصل بلغة الجسد منفردة أحياناً حين يتعذر التواصل اللفظي فيما بيننا، مثل لغة الإشارة بين الصم والبكم، وأحياناً أخرى تكون

لغة الجسد داعمة للتواصل اللفظي عندما تكون الألفاظ أحياناً عاجزة عن نقل الرسالة إلى المُتلقّي، فتأتي لغة الجسد لتساهم في إظهار معانيها وتوضح ما خفي فيها من دلالات، وقد تسدّ مسدّ الألفاظ في كثير من الأحيان.

إذا كنت كمدرّب تتمتع بقدرة عالية على التواصل مع الآخرين والاستماع إليهم جيّداً، فإنك لن تتمكن من ذلك بالشكل الجيد إلا إذا استطعت أن تجيد فهم لغة الجسد، وعلى الرغم من أهمية تعلّم أسرار لغة الجسد، إلا أنه في بعض الأوقات استخدامها المُتقن ومُكنك منها لن يساعدك في التحدث والتعامل مع الآخر بصورة أفضل إذا كانت أعصابك غير متماسكة، لكنك تستطيع مساعدة نفسك وتهيئة النفس قبل مخاطبة الآخرين.

قد يعتقد البعض أن فهمهم للغة الجسد أمراً ميسوراً لكن هذا يعتبر من الأخطاء الجسيمة، فكما أن اللغة المنطوقة عرضة لسوء الفهم، فذلك أيضاً ينطبق أكثر على لغة الجسد غير المنطوقة، بالتأكيد فهمها وتفسيرها ليس بالأمر الهين الذي يجعلنا نقوم بتفسير كل حركة من حركات الجسم على حدة، هناك مثلاً اعتقادٌ سائد بأن الشخص الذي يحك أنفه يكذب فيما يقول أو أن الشخص الذي يربع يديه أو يثني رجليه ينتابه الخوف أو القلق حيال شيء ما، هذه التفسيرات لا تكون صائبة في كثير من الأوقات وتعتبر التحليلات النفسية غير متمرسة لهذه الحركات.

حين تريد تفسير كل حركة من حركات لغة الجسد على حدة، فإن ذلك يعتبر غير صائب ومن الأخطاء الذي يقع فيها المدرّب كثيراً، وبالتالي يتسرع في الحكم على المتدربين ومن ثم تقييمهم التقييم الخاطئ، كذلك عدم القدرة على ملاحظة حركات الجسد خلال فترة

زمنية معينة يعتبر من الأخطاء الجسيمة الشائعة أيضاً.

فلو تخيلنا مثلاً شخصاً لديه موعد للمقابلة الشخصية الساعة الواحدة ظهراً، وذهب إلى مكان المقابلة في الموعد المحدد، ومرت الدقائق وأصبحت الساعة الواحدة وعشر دقائق، من المؤكد أن هذا الشخص ينتابه بعض القلق ويتوقع أن يُفتح الباب ويخرج منه شخص يطلبه للمقابلة، ولو افترضنا أن الساعة أصبحت الواحدة والنصف ولم يخرج أحد حتى ليعتذر له عن التأخير من المؤكد أن يزداد غضبه، وهكذا كلما مر الوقت ولم يأتِ أحدٌ للاعتذار فيزداد مستوى الغضب عنده إلى أن يُتوقع أنه يفكر في الخروج من المكان حتى يشعر بالارتياح وتهدأ أعصابه ومن ثمّ تعود حالته للمستوى الطبيعي ثم يرجع لمكان المقابلة.

لذلك نقول إنه للتعرف على لغة الجسد المستخدمة لهذا الشخص في الغضب يلزمك تحديد درجة الغضب عنده ورد الفعل الذي يؤدي إليه ذلك، حتى لا تقع في خطأ التفسير لحركات هذا الشخص.

وبفرض أنك ذهبت للمقابلة ولكن للأسف كانت تعريك مشاعر التوتر والقلق وعدم الاسترخاء لمدة أيام قبل الموعد، بالتالي من أول وهلة الشخص الذي سيقوم بالمقابلة سيرى عليك مظاهر هذا التوتر واضحة جلية، كحركة يديك مثلاً أو وضعية ساقيك أو حتى نظرات عينيك، فالمدرّب غير المتمرس في قراءة لغة الجسد وفهمها بالشكل الصحيح سيحكم عليك من أول وهلة بالرفض، لكنه لو كان واعياً بخبايا لغة الجسد وعلى دراية جيدة بحركات الأشخاص في الظروف المختلفة، فإنه سوف يتمكن من أن يخرجك من حالة التوتر التي أنت عليها أولاً لتعود لحالتك الطبيعية وتبدأ لغة جسدك في الهدوء والاسترخاء، ثم يبدأ معك في الأسلوب التقليدي لإجراء المقابلة، هكذا يكون المدرّب

الواعي بلغة الجسد.

لغة الجسد كالبصمة تميز كل شخص، يختلف مدلولها من شخص إلى آخر طبقاً لطبيعة الشخصية وكون الشخص مغلق أو منفتح على ذاته أو على الآخرين، بعض الشخصيات يمكن فهم لغة جسدهم بسهولة ومن خلال نظرة واحدة، ويمكن للبعض الآخر أن يتمكن من استغلال لغة جسده لإظهار عكس ما يضره داخلياً، فتكون لهم قناع شخصي يساعدهم في إخفاء شخصيتهم الحقيقية وعدم كشف أسرارهم للآخرين، لكنك تستطيع من بعض الحركات أن تفهم الشخص الذي أمامك، كحركة العينين مثلاً، مهما حاول الشخص إخفاء حركات جسده فإن حركة العينين لا يستطيع السيطرة عليها كاملة، مثلاً إذا اتجه بصر المرء إلى يمينه لأعلى أثناء حديثه فذلك يوحي بصدقه ومحاولته تذكر أقوال أو أفعال أو مشاعر محددة، أما إذا اتجه بصر الشخص الذي تحاوره أو تشاهده إلى يساره لأعلى، فاعلم أنه غير صادق فيما يقوله، أما إذا اتجه بصره إلى اليسار محدقاً بالأرض فاعلم أنه يحاور نفسه.

كما أن لغة الجسد تختلف من شخص لآخر، أيضاً تختلف من مجتمع لآخر ومن ثقافة لأخرى، فمثلاً يعتقد اليابانيون وغيرهم من قاطني قارة آسيا أن التحديق في العينين كثيراً يدل على العدوانية والوقاحة، بينما البعض لا يعتقد ذلك، هناك بعض الثقافات التي تعتبر ملامسة يد الشخص الذي تتحدث إليه أو وضع يدك على كتفه يشعره بالملهانة وقصد الإساءة ويرفض تلك الحركات، مثل إنجلترا واليابان وأمريكا وأستراليا ودول شمال آسيا، بينما هناك دول أخرى كالיוنان وروسيا وإيطاليا تعتبر حركة الملامسة دليل على الثقة أو الدعم والموافقة على الرأي.

لو حاولنا ذكر أهمية لغة الجسد في مجال التدريب فسينتهي المقال

ونحن مازلنا نخوض في أهميتها، لكن هناك بعض النقاط الرئيسية والتي لا يمكن تغافلها ونحن بصدد الحديث عن لغة الجسد.

لغة الجسد هي أحد أهم العوامل الرئيسية في تحقيق التواصل الفعال بين المدرب والمتدرب، حيث تمثل أحد سبل الإقناع دون كلام، ويحتاج إليها المدرب خصيصاً لما لها من أثر على المتدرب في استقبال المعارف والمهارات المستهدفة.

عندما تكون في حلقة تدريب من المؤكد أن هناك من العيون ترمقك ولا تتعامل مع كلامك، بل كل تركيزها ونظراتها تكون مع تفاصيلك (حركة اليدين، العينين، تعبيرات الوجه، الوقوف، التنقل..) أنت مطالب بالتحرك بتلقائية وسلاسة مع ضبط حركاتك وتحركاتك ونظراتك وإيماءاتك كلها وليس الوقوف ثابتاً خلف الطاولة وإلقاء المعلومات بطريقة جامدة، الانطباعات الأولى في اللقاء الأول بين المدرب والمتدربين تلعب الدور الحاسم في مسيرة العلاقة في قاعة التدريب حتى نهاية البرنامج التدريبي، المدرب الذي يتقن فهم لغة الجسد وإجادة استخدامها والتعامل بها وقدرته على السيطرة على الأعصاب يستطيع أن يخلق تواصلاً إيجابياً فعالاً مع المتدربين، فينجح في السيطرة عليهم، أثناء التدريب وشد انتباههم وإنهاء أي ملل أو تشتت فكري لديهم، وإيصال المعلومة لهم بكل سهولة وسرعة وترسيخها لديهم.

على كل مُدرب أن يتعلم أسرار لغة الجسد ليستطيع بناء جسر من التواصل الصحيح بينه وبين متدريه، ويترك في نفوسهم أفضل الأثر عنه وعن شخصيته المؤثرة، فيستطيع إثارتهم من خلال التمثيل الحركي الذي يصل إلى مداركهم أكثر من الكلمات، أضف إلى ذلك لغة الجسد كونها واحدة من أهم اللغات التي يجب أن يتعلمها كل شخص، فهي لا تساعد على قراءة الآخرين وفهم رسائلهم الاتصالية بوضوح فحسب،

بل تعمل على إضفاء الحيوية على المجلس وإبعاد الملل والسامة عن الحضور، أيضاً تساعد على تطوير التواصل البشرى وتحويله إلى واحدة من أدوات بناء الحضارات البشرية بكفاءة وتحضر.

لقد آن الأوان للانتباه إلى ما نقوله للآخرين بدون كلمات، وأن نجعل من صمتنا لغة تظهر جوانب شخصيتنا وأفكارنا ليفهمها الآخر وتصل إلى مداركه، لا شك أن تصرفاتنا وسلوكاتنا البسيطة قادرة على أن تكسو حياتنا بأجمل الألوان.

تَعلم لغة الجسد.. هذب لغة جسدك.. استعملها في صالحك وصالح الآخر، واستمتع بالاستماع والتعامل مع الأجساد المحيطة بك.

عليك أن تكون راقياً أمام نفسك ومعها أولاً قبل أن تكون أنيقاً أمام الناس.

الأديبة الدكتورة ناهد عبده أحمد (جمهورية مصر العربية)



- كاتبة صحفية وعضو اتحاد الكتاب
المصرى والدولى
- سفيرة السلام من الأمم المتحدة
- سفيرة السلام من الاتحاد الاوروبى
- نائب رئيس مجلس إدارة جريدة صوت
الجهامير
- مدير مكتب القاهرة لجريدة مصر اليوم العربية
- نائب رئيس مجلس إدارة جريدة الوطن لايف
- عضو جمعية المراسلين الاجانب
- مدير مكتب القاهرة بجريدة أخبار العالم - مصر بين يديك.

التغلب على الضغوط النفسية في الحياة والعمل

د. ناهد عبده أحمد

تعريف الضغوط النفسية:

(الحالة الناتجة عن عدم التوازن بين مطالب الموقف وقدرة الفرد على الاستجابة لهذا الموقف).

اعراض الضغوط النفسية

- ان تكون سريع الانفعال.
- قلة أو كثرة النوم.
- قلة أو كثرة الأكل.
- تجنب أماكن أو أشخاص.
- التدخين وتعاطي المخدرات وشرب الكحول

مراحل الضغوط النفسية

المرحلة الأولى

1- وتسمى استجابة الإنذار

2- مرحلة الصدمة

3- المرحلة المضادة للصدمة

المرحلة الثانية

وتسمى بمرحلة المقاومة

المرحلة الثالثة

في المرحلة الثالثة يمر الجسم بإحدى المرحلتين وهما الاستنفاد أو التعافي

1 / مرحلة التعافي

2 / مرحلة الإرهاق

أسباب الضَّغط النفسي

1 / الإفراط في العمل

2 / القلق

3 / التوتر

4 / الكافيين

5 / روتين حياة شديد الإشغال

6 / التغيرات والاحداث

7 / قلة النوم والأرق

أمثلة الضغوط النفسية

1 / اضطراب التكيف

2 / الاضطراب التحولي

3 / اضطراب استجابات الكرب الشديد

4 / الذهان المؤقت

مقاومة الضَّغط النَّفسي:

قال ديل كارنيجي مؤلف كتاب «دع القلق وأبدا الحياة»

«إنَّ عدم التَّربُّص للانتقام من الأعداء تزيل الكرب وتجنَّب الجسم الاضطرابات المهلكة»، وجاء في نصيحة الشرطة الأمريكية لأعضائها «نية الانتقام ستؤذيكَ أكثر إذا حاولت الاقتصاص من الذي أساء إليك».

1 / إزالة نية الانتقام

2 / صرف الغضب:

بالأنشطة اليدوية.

بالرمل (الرَّمْل في الغابة أفضل منه في البيت إذ الغابة غنيَّة بالأوكسيجين وتُرضي البال لأنَّها تشبع الغريزة الدَّفينة والأشعرورية للامتلاك أو (الجمي)

بالضحك أو بمشاهدة مباراة أو برياضة عنيفة أو بإرخاء عضلات المضغ (أظهرت الدَّراسات أنَّ هناك علاقة تصاعدية بين الغضب وبين انقباض عضلات المضغ >تجنَّب إذن مزاولة المضغ: العلكة..)

3 / تجنب هضم حقوق الجسم:

نوم كاف، وذلك بتجنب المنبهات (لا قهوة ولا شاي بعد الغروب)، لا عشاء وفير قبل النوم (حتى لا ينشغل الجسم بهضمه فيأرق)، لا ضوء ولا ضجيج عند النوم.. تغذية متوازنة أو ما يسمى بتدبير الغذاء؛ وذلك بمراعات الحصّة الغذائية والتي تختلف بحسب السن ومراحل العمر المختلفة

علاج الضغط النفسي:

أصعب ما في الضغط النفسي هو الاعتراف به ما ان يعترف الفرد في تعرضه لإحدى مسببات الضغط النفسي تصبح تحديد الأسباب ومعالجتها والتخلص منها أسهل

1 / حاول السيطرة على أسلوب حياتك

2 / التخلص من الأفكار السلبية والتي تدعو للقلق والتوتر والتركيز على التفكير الواقعي الإيجابي

3 / التخطيط وتنظيم الوقت وذلك يمنحك شعوراً بأنك تمسك زمام الأمور وتسيطر على حياتك

4 / تقبل التغيرات الحتمية والتعامل معها بأنها قضاء وقدر والعمل على حل المشكلة يساعد في علاج الضغط النفسي الناتج منها

5 / النشاط الجسدي وممارسة التمارين وتقنيات الاسترخاء مثل اليوجا والتأمل Meditation تساعد على التخلص من بعض الضغوط النفسية

خطوات العلاج النفسي الديني:

1 / الاعتراف بالذنب

2 / التوبة

3 / الدعاء

4 / الذكر

قال الله تعالى: (الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ * أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ) «الرعد:28

وقال تعالى: (وَمَنْ أَعْرَضَ عَنْ ذِكْرِي فَإِنَّ لَهُ مَعِيشَةً ضَنْكًا وَنَحْشُرُهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ أَعْمَى) «طه:124»

((فهو غذاء الروح))

5 / الصلاة

فالصلاة شفاء للقلب، وبهجة للروح، وبها تطمئن النفس، وذلك أثبتته كثير من الدراسات العلمية ومنها الدراسة التي أجريت على مرضى القلق والاكتئاب وقالت بأن المتدينين من هؤلاء المرضى استجابوا للعلاج واستفادوا منه بشكل كبير عند استخدامهم لأساليب العلاج النفسي الديني (إسباغ الوضوء، إطالة مدة الصلاة والخشوع فيها)

التكيف مع الضغط النفسي: النصائح المرتبطة بمكان العمل

يمكن أن يكون ضغط العمل مستهلكاً للطاقة؛ — لكن لا ينبغي أن يكون كذلك. واجه المسببات، واحتفظ بوجهة نظر واعرف متى يتعين عليك طلب المساعدة.

هناك العديد من الوسائل للتخلص من ضغوط العمل

مهما كانت الوظيفة التي تشغلها، فعلى الأرجح أنك تعاني أحياناً من ضغوطات العمل، حتى لو كنت تحب ما تفعله، إمّا بسبب التعامل مع عميل مزعج، أو رئيس صعب المراس، أو عند اقتراب مواعيد التسليم، فهذه كلها لحظات يكون ضغط العمل فيها في أوجه. ضغط العمل الخفيف ليس مشكلة، بل قد يكون مفيداً أحياناً لتحفيزك وإخراج أفضل ما فيك.

1 / ما هي ضغوطات العمل؟

2 / علامات وأعراض ضغوط العمل

3 / كيفية التعامل مع ضغوط العمل بشكل إيجابي

الإجهاد الذي يظهر عندما تصبح متطلبات العمل ومهامه أكثر من قدرتك على التعامل معها، ما يؤثر صحتك الجسدية والنفسية، وعلى علاقاتك وحياتك الشخصية

- الشعور بالقلق، أو العصبية، أو الاكتئاب
- اللامبالاة، والخمول وفقدان الاهتمام بالعمل
- مشاكل في النوم
- الإعياء
- صعوبة التركيز
- توتر العضلات أو الصداع
- مشاكل في المعدة

- الانطواء الاجتماعي
- مزاج مكتئب
- فقدان الثقة، أو الشعور بالغضب وتعكّر المزاج
- زيادة أو فقدان الوزن
- جَرش الأسنان (Teeth grinding)
- نوبات الهلع
- تعرّق اليدين أو القدمين
- الغثيان
- الوسواس القهري
- ضع الحدود

حدّد لمن حولك ما هو مقبول وما هو غير مقبول عندما يتعلق الأمر بالعلاقات في العمل. ضع حدوداً واضحة حتى لا يتطفل الآخرون على وقتك أو مساحتك الخاصة. ووضع الحدود لا يهّم الآخرين وحسب، بل إنّ أهم الحدود هي تلك التي تضعها لنفسك، ففي عالم اليوم المتشابك والمتواصل 24/24، أصبحت الحدود بين الحياة المهنية والشخصية ضبابيّة.

فإذا كان رئيسك في العمل وزملاؤك يتواصلون معك بخصوص العمل طوال اليوم، وربما حتى في الليل وفي العطل، فقد يشكل ذلك ضغطاً دائماً عليك، وستشعر بأنّ العمل يلاحقك أينما ذهبت. من المهم أن تكون واضحاً بخصوص حدود العمل، وأن تفصل بوضوح بين حياتك

الشخصية والمهنية.

مثلا

ابحث عن الدعم لدى العائلة والأصدقاء

احياناً كل ما تحتاج إليه لتخفيف الضغط هو مشاركة ما تشعر به مع شخص قريب منك. فوجود شبكة قوية من الأصدقاء وأفراد الأسرة الداعمين أمر مهم للغاية لمواجهة الضغط والتوتر في جميع مجالات حياتك. إنَّ التحدث عمّا تمرّ منه والحصول على الدعم والتعاطف وبخاصةٍ وجهًا لوجه- يمكن أن يكون وسيلة فعالة لمواجهة ضغوط العمل واستعادة هدوئك. الهدف هنا ليس أن يحلّ الشخص الآخر مشكلتك، بل أن يستمع إليك وحسب

أغذية يُنصح بها

الكربوهيدرات المعقدة، مثل خبز القمح، أو المعكرونة والخضروات.

الأغذية التي تحتوي على مضادات الأكسدة، والتي تساعد على تحسين المزاج، مثل: التوت الأزرق والشوكولاتة.

البروتينات الخالية من الدهن مثل: الدجاج.

أغذية يُنصح بتجنّبها

الأطعمة الغنية بالدهون، مثل: الجبن واللحوم الحمراء التي تؤدي إلى الخمول.

الأطعمة الغنية بالكربوهيدرات المكررة (refined carbs) أو السكر.

مشروبات تحتوي على الكافيين مثل: القهوة والصودا، التي تتسبّب في

الأرق.

حدد أولوياتك ونظم وقتك

إحدى طرق تخفيف ضغوط العمل هي تنظيم وقتك وتحديد أولوياتك. فذلك يجعلك أقدر على أداء المهام الموكلة إليك.

تجنب تعدد المهام

في وقت مضى كان يُحتَقَل بتعدد المهام، وكان الخبراء يوصون به، ثم بدأ الناس يدركون أنه عندما يعملون على شيئين في الوقت نفسه، فإن سرعة ودقة العمل تنخفض كثيراً (حاول أن تتحدث على الهاتف وتنجز عمليات حسابية في الوقت ذاته وسترى بنفسك). إن كانت هناك الكثير من المهام التي تنتظرك، فرتبها بحسب الأولويات، وأنجزها بالتتابع، فذلك سيكون أسرع وأسهل بكثير من أن تعمل على الكثير منها في الوقت نفسه.

لا تبحث عن الكمال

من الجيد أن تلزم نفسك بمعايير عالية، وأن تسعى لإتقان كل ما تفعله، فذلك سيشعرك بالرضا عن نفسك، والتميز في العمل. من ناحية أخرى، العقلية المثالية يمكن أن تدفعك للتنطع والهوس، ويمكن أن تؤثر عليك وعلى الأشخاص من حولك. خصوصاً في الوظائف السريعة، فمن المحال أن تنجز كل شيء بمثالية.

العقلية الكمالية

ستجعلك تعيش تحت ضغط دائم، حتى عند إنجاز المهام البسيطة.

بدلاً من أن تسعى إلى إنجاز العمل بشكل كامل ومثالي، فالأفضل أن تبذل قصارى جهدك، وأن تتقن عملك ما استطعت، وتضع لنفسك معايير مقبولة وواقعية، وسترى أنَّ إنتاجيتك وأداءك تحسناً، وأنَّ ضغوط العمل أصبحت أخف عليك

ابتعد عن المشاكل والصراعات في مقر العمل

إن كانت هناك صراعات بين زملائك في العمل، فلا تقحم نفسك فيها، فلن تنال إلا المشاكل وصداع الرأس والعداوات المجانية. تجنّب أيضاً كل ما من شأنه أن يدخلك في صدام مع الآخرين، أو يجعلك مكروهاً في مقر العمل، مثل: النميمة والغيبة والتجسس على الآخرين واقتحام خصوصياتهم.

تحدث مع زملائك الذين يعانون من الضغوط مثلك

إن كنت تعاني من ضغوطات العمل، فعلى الأرجح أنك لست الوحيد، وأنَّ بعض زملائك يجدون ما تجد، ويعانون مما تعاني. تحدث معهم، سواء في مقر العمل أو خارجه، فذلك سيوفر دعماً نفسياً لك ولهم. تحدثوا عن كيفية تعامل كل منكم مع الضغط، وعن مصادره، فإن وجدتُم أنَّ ضغوط العمل تأتي من مصادر مشتركة، فقد يكون من الحكمة أن تتوجَّهوا إلى صاحب العمل أو مدير فريق العمل وتحدثوا معه بصراحة حول الأمر لإيجاد حلول للمشكلة ومعالجة مصادر ضغوط العمل أو تخفيفه

تعلم أن تقول «لا»

الكثير من الناس يستحون من قول «لا» لشخص ما، ولكن أحياناً عليك

ذلك. فبعض الأشخاص لا يستحون، ويمكن أن يكثرُوا عليك ويستغلوك، لا تقبل فعل أي شيء يضرُّك، فذلك ليس من الأخلاق، بل هو من ضعف الشخصية.

هذا لا يعني أن تكون عنيدًا وغير متعاون، على العكس من ذلك، إن طلب منك أحد زملائك معروفًا يمكنك فعله فلا تردد في مساعدته. المقصود هنا أنه عندما يُطلب منا فعل شيء يضرُّك، أو خارج مسؤولياتك اليومية، أو طُلب منك فعل ما لا طاقة لك به فلا تستح أن تقول «لا»

طرق التعامل مع ضغوط العمل

1- كتابة الضغوط

كتابة وتسجيل المواقف الضاغطة من الممكن أن يساعدك على فهم مشاعرك، والتقليل من حجم توترك، وعلى سبيل المثال بعض أماكن العمل غير المريحة قد تشكل ضغطًا عليك.

2- خذ وقتك في استعادة طاقتك

خذ وقت في استعادة طاقتك في العمل، التوقف التام لبضع أيام قد يجعلك لا تصل لمرحلة الاحتراق، خلال تلك الفترة يمكنك الاستماع إلى اليوتيوب أو مشاهدة أفلام أو السفر للاسترخاء والاستجمام، هذه الخطوة مهمة في إعطاء نفسك متسع من الوقت لطرد الأفكار السلبية.

3- إدارة الوقت

يساعدك تطوير مهارة إدارة الوقت في التخلص من ضغط العمل،

ستعطيك هذه المهارة فرصة في عمل الكثير من المهام في وقت قصير، فضلاً عن تنظيم الأولويات، ما يقلل من حدة الضغط المستمر.

4- حدود بين وقت العمل والحياة الشخصية

البقاء متاحاً طوال الوقت قد يعرضك للاحتراق، من المهم الموازنة بين الحياة العائلية ووقت العمل، لذا قد يفيدك إنشاء حدود بين وقت العمل والحياة الشخصية، للوقاية من الإجهاد.

5- تقييم الأفكار السلبية

عندما تعاني من التوتر والقلق المزمن، من المهم أن تذكر نفسك كل صباح، بالإيجابية في المواقف، لأن هذه المهارة تفتقدها حين تشعر بالضغط، حيث يميل العقل إلى النظر بسلبية للأمور ونظر قد تتصف بالسوداوية، لذا يصل عقلك إلى قراءة غير صحيحة للمواقف التي تمر بها مع زملاء العمل واستنتاجات خاطئة.

مع تسارع وتيرة الحياة وما يرافقها من ضغوط في العمل، تبرز الحاجة إلى بعض الأساليب التي من شأنها التخفيف من هذه الضغوط وما يرافقها من نوبات غضب وتوتر واضطرابات نفسية.

وفي الوقت الذي يمتلك البعض القدرة على التحكم بأعصابهم والصمود في وجه الضغوطات اليومية، ينهار آخرون ويفقدون السيطرة على أنفسهم وردود أفعالهم، وهذه مجموعة من الأساليب البسيطة التي يمكن من خلالها التعامل بحكمة وهدوء مع تلك الضغوط بحسب موقع لايف هاك الإلكتروني.

1- ترتيب الأولويات

من الضروري قبل البدء بالعمل ترتيب المهام والأعمال اليومية على حسب الأولويات والبدء بالأمر الأكثر أهمية، وترك باقي المهام التي تحتمل التأجيل إلى وقت آخر، وينصح بتجنب أداء عدة مهام في نفس الوقت لأن ذلك يزيد من الإجهاد والتعب.

2- تعلم أن تقول "لا"

على الرغم من أن الموظف يجب أن يبدي مرونة في التعامل مع كافة المهام الموكلة إليه من قبل رؤسائه، إلا أن ذلك لا يجب أن يكون على حساب صحته ووقته، ولا يجب أن يشعر بالحرَج من أن يرفض بعض الواجبات الإضافية في حال لم يكن قادراً على تأديتها.

3- تقسيم العمل والحصول على استراحة

يجب الحصول على عدة استراحات أثناء العمل لاستعادة النشاط وتجنب الإرهاق الذي يقلل من إنتاجية الموظف ويزيد احتمال ارتكابه للأخطاء، كما أن العطلات والإجازات تساعد على الاسترخاء والتخلص من التوتر والعودة بنشاط وحيوية إلى العمل.

4- التحدث عن المشكلة

عند الشعور بالتعب والإرهاق الجسدي والنفسي من ضغوطات العمل ينصح بالتحدث عن هذه المشكلة لأحد الأصدقاء المقربين، ويساعد ذلك على تفريغ شحنات التوتر ويعطي فرصة لتبادل الآراء والأفكار وإيجاد الحلول المناسبة.

5- الحفاظ على هدوء الأعصاب

وذلك بالتعاطي الإيجابي مع الزملاء في العمل، وأداء المهام دون أي توتر أو قلق، ومحاولة تجنب الاصطدام المباشر مع الآخرين، وتفريغ شحنات الغضب بأخذ استراحة وتناول كوب من الشاي أو القهوة بعيداً عن مكان العمل.

6- التنظيم في العمل

ينصح خبراء علم النفس دائماً بوضع جدول زمني لأداء المهام والواجبات، والالتزام به قدر الإمكان وتجنب تراكم العمل الذي من شأنه أن يزيد من التوتر والضغط على الموظف.

7 - التقيد بالمواعيد والالتزامات

يجب دوماً التقيد والالتزام بمواعيد إنجاز العمل، وإخطار الزملاء والرؤساء بأي تغيير في الخطط أو أي تأخير محتمل، لأن ذلك يساعد على جدولة الأعمال من جديد ويخفف من الأعباء ويعطي مدى زمني لإنجازها.

8 - التعامل مع كل شخص وفق طبيعته

تختلف الميول والأهواء والطبائع من شخص لآخر، لذلك لا يمكن وضع معيار موحد للتعامل مع جميع الأشخاص بنفس الأسلوب، ومن المهم دوماً محاولة فهم طبيعة كل إنسان وإيجاد الأسلوب المناسب للتعامل معهم .

9- التحلي بروح العمل الجماعي

يجب دوماً الابتعاد عن الأنانية والعمل مع الزملاء كفريق واحد، لأن ذلك يساعد على توزيع المهام بالشكل الأنسب، كما أنه يوفر الفرصة للاستعانة بهم عند الحاجة.

نصائح عامة:

1/ تتبع مصادر الضغوطات

2/ - تطوير وسائل وأساليب استجابة إيجابية وفعالة

3/ ضع حدوداً لساعات العمل

4/ خذ وقتك لإعادة شحن طاقتك

5/ احصل على بعض الدعم

6/ ابدأ يومك بشكل صحيح

7/ ابتعد عن الصراعات

8/ حافظ على نظامك

9/ لا تجعل حلم الكمال والمثالية يتحكم فيك

اولا###

يتم السعي وراء بعض الجهات الحكومية والمؤسسات لتعيين وتدريب من يساعد الموظفين في المؤسسة على التدريب على اكتساب مهارة لتنظيم أداء العمل وترتيبه لتحقيق المكاسب الخاصة والعامة

ثانيا###

في الحياة تعلم ان تعتزل ما يؤذيك

وتعلم مهارة قول (لا) في الوقت المناسب لعدم وصولك لمرحلة
الاستنزاف مما ينتج عنه وصولك لمرحلة الضغوط والانفجار وما يترتب
عليه من عواقب فادحة

المراجع والكتب:

- 1 / ادارة الوقت بفاعلية ودوره في تطوير الوقت وتحقيق الأهداف
دكتورة ناهد المصري
- 2 / التغلب على ضغوط العمل لتحقيق التوافق المهني وزيادة الإنتاجية
دكتورة ناهد المصري
- 3 / كتاب السعادة الشخصية في عالم مشحون بالتوتر وضغوط الحياة
عبد الستار إبراهيم
- 4 / التعايش مع ضغوط العمل دكتور جون بي آردن
- 5 / الرضا الوظيفي ومهارات ادارة ضغوط العمل دكتور عصام عبد اللطيف عمر

د. نداء فريد حامد (جمهورية مصر العربية)



- دكتوراه في الخدمة الاجتماعية
جامعة حلوان
- عضو رابطة المدربين العرب
بالقاهرة
- إعداد حقائب وبرامج تدريبية /
محاضر وباحث اجتماعي/ استشاري اسري وتربوي/ مدرب معتمد
في عدة مجالات منها: العلاج المعرفي السلوكي _ تعديل سلوك
الأطفال والمراهقين _ التنمية البشرية _ مهارات التفوق الدراسي _
الإبداع والابتكار

ورقة عمل بعنوان:

دور التدريب الإلكتروني في تطوير منظومة التدريب

إعداد/

د. نداء فريد حامد أبوزيد

أخصائي فني بالإدارة العامة لإدارة وتنمية المواهب (وزارة التضامن
الاجتماعي)

(استشاري العلاقات الأسرية وتنمية مهارات الأطفال والمراهقين)

يناير ٢٠٢٣

مقدمة:

ألقت جائحة كورونا بظلالها الثقيلة على شتى مناحي الحياة في شتى بقاع العالم لا سيما التربوية منها، وما نتج عنها من ظروف الحجر المنزلي الإجباري عن شغف كبير لدى المعلمين ورغبة شديدة في التعلم، والتدريب عن بعد الأمر الذي أدى إلى استخدام الحكومات التعليم الإلكتروني كحل مؤقت للعملية التعليمية، ومن هنا برزت الحاجة إلى أهمية تدريب وتنمية قدرات العاملين في كافة مجالات الدول لتلبية متطلبات التعليم الإلكتروني؛ من أجل صقل خبراتهم في التعامل مع التطبيقات والبرامج الحاسوبية.

فالتدريب الإلكتروني أحد أشكال مواكبة المستجدات التكنولوجية التقنية الراهنة فيما يرتبط بعملية التدريب، حيث إن الاعتماد على الإنترنت في عملية التدريب يسهم في تزايد معدلات إنجاز المتدرب، ويطور من اتجاهاته وشخصيته المهنية.

فلقد أحدثت التطورات بمجالات التقنية المعلوماتية والاتصالات نقلة نوعية؛ أو ما يعرف بالتحولات العالمية التي أثرت في جميع العمليات التعليمية وبخاصة ما يتعلق بطرائق التدريس، وأساليب التدريب حيث أدت هذه التحولات إلى ظهور آليات حديثة في طرق اكتساب المعارف، والمهارات، وفي وسائل نقلها، واستراتيجيات توليدها، وأصبح من السهولة بمكان توظيف تقنية الاتصالات، والمعلومات وتطويرها؛ للحد من هوة الفوارق الاجتماعية والثقافية، وتخطي قيود الزمان والمكان، وندرة الموارد البشرية.

وعليه فالتدريب في العالم المعاصر أداة التنمية ووسيلتها، وإن التدريب في أثناء الخدمة هو الأساس الذي يحقق تنمية العاملين بصفة مستمرة

بشكل يضمن القيام بمهامهم ومسؤولياتهم، وواجباتهم بالشكل الذي يتناسب مع مستجدات أعمالهم التي لم تكن موجودة قبل الخدمة.

فالتدريب الإلكتروني هو نوع من أنواع التدريب المُقَدَّم للجمهور؛ ومن خلال آليات وتقنيات عصرية، وذلك في حد ذاته ساهم في توسيع دائرة إقبال المُتدربين؛ نتيجة للسهولة التي وفَّرتها الطرق الحديثة للتعليم والتدريب والتطوير.

ووفقاً لذلك تعددت أساليب التعلم والتدريب الإلكتروني، وتزايدت الحاجة إلى ضرورة رسم الرؤى المستقبلية لفلسفة التدريب الإلكتروني، المرتبط بتوظيف تقنية المعلومات والاتصالات واستخداماتها في جميع مجالات منظومة التدريب؛ لذا فهو مصدر هام في إعداد الكفاءات، وتطوير أدائهم بما ينعكس إيجاباً على أداء المنظمات، وتقدمها وتحقيق التنمية المستدامة في دول العالم.

أهمية الموضوع:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية قيمة العملية التدريبية نفسها، ومساهمتها في تطوير الأداء وبناء القدرات، بما يكسب مؤسسات الدولة القدرة على زيادة فعاليتها والرفع من مستوى الإنجاز والتطوير والتقدم وتتمثل الأهمية فيما يلي:

- ١- يكتسب هذا الموضوع أهمية كبيرة كونها تبحث في مفهوم التدريب الإلكتروني كأحد المفاهيم الحديثة في مجال الأدب الإداري المعاصر، والتي تساعد في تطوير وتنمية أداء المؤسسات.
- ٢- أهمية دور التدريب الإلكتروني في تطوير، وتنمية العملية التدريبية.

٣- حادثة موضوع التدريب الإلكتروني كمدخل من مداخل العلوم الإدارية المهمة والتي تساعد في التغلب على مشاكل التدريب التقليدي في المؤسسات التعليمية والتدريبية.

٤- تقديم الاقتراحات والتوصيات الملائمة في هذا المجال.

أهداف الموضوع:

١. التعريف بمفهوم التدريب الإلكتروني من خلال عرض للإطار النظري للتدريب الإلكتروني، وأنواعه وخصائصه ومزاياه وكل ما يتعلق به.

٢. توضيح المتطلبات اللازمة لنجاح التدريب الإلكتروني.

٣. عرض التحديات أو الصعوبات التي يمكن أن تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني.

٤. الوقوف على المقترحات التوصيات لتطبيق التدريب الإلكتروني ودوره في تطوير منظومة التدريب.

محتوي الموضوع:

التعليم والتدريب الإلكتروني كان لهما النصيب الأكبر من هذه التطورات حيث أصبحت سمة أساسية من سمات العصر، وجزء أساسي في حياة الشعوب المتقدمة حيث إن التقدم التكنولوجي الذي حدث مكّن الكثير من المؤسسات التعليمية من تقديم برامجها عبر شبكات الإنترنت الداخلية والخارجية والذي وفر عليها الكثير من الوقت

والجهد والتكلفة. (كافي، ٢٠٠٩)

فالعصر الحالي هو عصر التغير السريع، والمستمر والمرتبط بحداثة التطورات التكنولوجية، والذي شمل كل جوانب الحياة بما في ذلك التدريب الإلكتروني كأحد جوانب التدفق المعرفي، والاكتشافات التقنية الحديثة، والذي فتح آفاقاً واسعة للتطور والتغير على جميع الأصعدة. والتدريب الإلكتروني يعد أحد أساليب التدريب التي نالت حظاً من التطور التقني الذي حدث في مجال التعلم والتدريب منذ منتصف تسعينات القرن الماضي وحتى اليوم حيث استخدمت شبكة الإنترنت، وتطبيقات الحاسوب لخدمة عملية التعليم والتدريب وتطوير وتأهيل القوى البشرية. (صالح، ٢٠١٨)

أصبح مصطلح التدريب الإلكتروني متداولاً في الآونة الأخيرة خصوصاً في مجتمعات الطلاب، والمؤسسات التعليمية، بالإضافة إلى الشركات والأعمال؛ لتعدد استخدامه في تلك المجالات.

التدريب الإلكتروني أصبح وسيلة لخلق قيمة للمؤسسات ولم يعد مجرد تقنية عادية تستخدم في عملها، حيث أصبح شكلاً من أشكال التعليم اللا تقليدي الذي يتسم بالمرونة العالية، ولا يرتبط بحدود زمنية، أو مكانية والذي بدوره ساعد في تأقلمه مع الاعتبارات الجديدة للمعرفة وما نتج عنها من معطيات علمية، وثقافية وإنسانية وحتى الاجتماعية.

الفرق بين التدريب الإلكتروني والتدريب التقليدي:

يختلف التدريب الإلكتروني عن التدريب التقليدي في جوانب متعددة، يوضح الجدول التالي أهم الفروق بين هذين النوعين من التدريب (الأستاذ، ٢٠١٩):

التدريب الإلكتروني	التدريب التقليدي
المتدرب هو المتحكم في العملية التدريبية أما المدرب يكتفي بتوجيه المتدرب.	المدرب هو المتحكم في العملية التدريبية، وهو الناقل للمعلومة للمتدرب.
دور المتدربين إيجابي.	دور المتدربين سلبي.
المتدرب يتلقى المعلومات بالطريقة التي يريدها في المكان والزمان المناسبين له.	المكان والزمان محددان مسبقاً في قاعات التدريب.
تفاعل مستمر ونشط بين المتدربين والمدرّب.	تفاعل قليل بين المتدربين.
استخدام كل ما هو متاح من وسائل وروابط مساعدة واستخدام أنماط مختلفة للتدريب.	استخدام عدد قليل من الوسائل والاكتفاء بالشرح اللفظي.

كما أشار الدهشان (٢٠١٩) إلى الفروقات بين التدريب الإلكتروني، والتدريب التقليدي في عدة نقاط وهي:

- التدريب الإلكتروني تندفق منه المعلومات التفاعلية على اتجاهين المدرب والمتدرب بينما في التدريب التقليدي ذو اتجاه واحد فقط.

- التدريب الإلكتروني تعاوني بينما التقليدي فردي.
- المتدربون في التدريب الإلكتروني مشاركون في العملية التدريبية بينما في التدريب التقليدي المتدربون فقط متلقون للمعلومة.
- التدريب الإلكتروني المتدرب يتلقى المعلومة بالطريقة التي يريدتها في المكان والزمان المحددين، أما في التدريب التقليدي فالمكان والزمان محددان مسبقاً.
- استخدام كل ما هو متاح في التدريب الإلكتروني أما في التقليدي فالوسائل محدودة والاكتفاء بالشرح اللفظي.
- أخيراً في التدريب الإلكتروني التكلفة نسبية أما في التقليدي عالية.

مفهوم التدريب الإلكتروني:

التدريب الإلكتروني هو «العملية التي يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي، وشبكاته ووسائطه المتعددة، والتي تمكن المتدرب من بلوغ أهداف العملية التدريبية».

فالتدريب الإلكتروني عبارة عن عملية تفاعلية يتم من خلالها نقل التدريب، وإدارته عن بعد بين المدرب والمتدربين عبر وسائل الاتصال المناسبة بهدف توصيل الفكرة ومحتوى العملية التدريبية إلى أماكن تواجدهم.

وأشار (الدهشان، ٢٠١٩) أن التدريب الإلكتروني هو التدريب على الحاسوب وهو شكل من أشكال التعليم الذي يحدث على الإنترنت بشكل تام، والذي يشمل مجموعة متنوعة من الوسائط بما في ذلك الفيديو، والرسومات والصوت والتي تكون كبديل عن التدريب

التقليدي، وأكثر مرونة وتفاعلاً بين المدرب والمتدربين.

كما عرف حسن (٢٠٠٩)، بأنه الأسلوب التدريبي الذي يعتمد على وسائل الاتصالات، والتقنيات الإلكترونية المختلفة لإيصال المعلومات والمهارات للمتدربين بشكل متزامن أو غير متزامن بأقل جهد ووقت وتكلفة.

خصائص التدريب الإلكتروني:

أهم ما يميز التدريب الإلكتروني هو تقديمه لنمط تدريبي جديد متطور يعتمد بصورة أساسية على تقنية المعلومات، ويجعل المتدرب هو المتحكم في العملية التدريبية من حيث الوقت، والمكان، والمتابعة، والتكرار. كما يؤدي التدريب الإلكتروني بصورة تلقائية إلى زيادة معدلات التفاعل والمشاركين بين المتدربين الأمر الذي يعود بالفائدة وبشكل أعم وأشمل للجميع.

كما تتمثل خصائص التدريب الإلكتروني فيما يلي: (عبد الفتاح وعلاوي، ٢٠١٨):

١- سهولة التدريب في أي مكان أو زمان: حيث أتاح التدريب الإلكتروني إمكانية الحصول على المادة التدريبية في أي مكان وزمان عن طريق الوسائل التكنولوجية المتاحة مثل: الحواسيب، والكتب الإلكترونية وغيرها.

٢- تحقيق مبدأ المساواة بين الموظفين أو العمال: حيث تساهم عملية التدريب الإلكتروني في تحقيق مبدأ العدالة، وذلك لأن هذه العملية تتضمن الحقوق المشتركة لكل المتدربين للحصول على التدريب، وبطريقة عادلة والذي يختلف تماماً عن الطرق

التقليدية للتدريب.

٣- مُراعاة التنوع في التدريب الإلكتروني في المواد التدريبية وطريقة التدريب: والذي يتيح لبعض الموظفين ممن ليس لديهم القدرة على مواكبة زملائهم الفرصة للفهم والتواصل مع البقية وذلك باستخدام أبسط الطرق وأيسرها.

٤- التكلفة المالية الأقل: مقارنة بالتكاليف المالية التي تحتاجها عملية التدريب التقليدي فإن منظومة التدريب الإلكتروني تكون تكلفتها أقل وفي ذات الوقت الفائدة أكبر من خلال تأهيل الموظفين وبطريقة مباشرة من أجل تأدية وظائفهم بالطريقة المثالية.

٥- تجنب تعرض المتدربين لبعض المواقف النفسية الصعبة: حيث إن هناك الكثير من المتدربين ممن يعاني من ضغوط نفسية مثل: الفشل، والخجل، وعدم القدرة على العطاء أمام الحضور عند استخدام التدريب التقليدي، والذي يفرض على المتدرب الحضور الشخصي، على العكس فإن التدريب الإلكتروني يعطي الحرية التامة في تحديد الوقت للحضور عبر الوسيلة المستخدمة، والذي بدوره يحقق الفاعلية في التدريب لهذه الفئة.

مبررات التدريب الإلكتروني:

ولعل من أهم مبررات التدريب الإلكتروني ظروف الحجر المنزلي التي فرضتها علينا جائحة كورونا، فقد وجد المعلم والمدرّب أنفسهم أمام أوقات الفراغ الطويلة التي كان لا بد وأن يستثمر ساعاتها في الاستثمار الأمثل في عمليات التعلم المستمر وتطوير الذات، لا سيما في ظل توفر

شبكات الإنترنت، وأجهزة الهواتف الذكية؛ التي سهلت الانفتاح على العالم والحصول على المعلومات.

- كما أن متغيرات العصر الحالي فرضت الحاجة إلى تطوير المعلم، والمدرّب لذاتهما في البرمجيات الخاصة بالتعامل مع الحاسوب؛ لتلبية متطلبات التعلم الإلكتروني، والتمكن من استخدام الأدوات، والتقنيات الحديثة لكي يتمكن من إيصال المعلومة على أكمل وجه، وتحقيق تواصل فعال بينه وبين المستهدفين من خلال بيئة إلكترونية جاذبة، ومن المبررات الملحة التي تحفز على التدريب الإلكتروني: (المطيري، ٢٠١٢)

- التطور المعرفي والتقدم التقني، وضرورة مواكبته بإعداد وتهيئة الأفراد للتعامل مع متطلبات العولمة من خلال التعلم المستمر مدى الحياة.

- تقدم الاتصال وسرعة نقل المعلومات، والتطور في التقنيات الرقمية، وضرورة إدماجها في عمليات التدريب.

- الزيادة الكبيرة في أعداد المتدربين الراغبين في التدريب مما يجعل المؤسسات التدريبية عاجزة عن توفير التدريب لهذه الأعداد.

- الحاجة إلى السرعة في الحصول على المعلومات ومعالجتها.

- الحاجة إلى المهارة والإتقان في أداء الأعمال وإيجاد الحلول المناسبة للمشكلات.

مراحل التدريب الإلكتروني:

تتمثل مراحل التدريب الإلكتروني في مجموعة من المراحل

المتوالية والتي يمكن توضيحها كالتالي (عبد الرزاق، ٢٠١٣):

المرحلة الأولى (تخطيط التدريب الإلكتروني):

تتطلب هذه المرحلة تقدير الاحتياجات المستقبلية للمتدربين حتى يتم وضع الخطط والاستراتيجيات المناسبة؛ لإشباعها من خلال تصميم البرامج التدريبية ذات المحتوى المناسب لاحتياجاتهم.

المرحلة الثانية (تصميم التدريب الإلكتروني التفاعلي):

حيث تحتاج هذه المرحلة تحديد الطريقة التي من خلالها يمكن ترجمة الخطط والاستراتيجيات التي تم تصميمها في المرحلة الأولى؛ لتحقيق أهداف التدريب بالإضافة إلى تصميم أنشطة البرامج التدريبية.

المرحلة الثالثة (تنظيم التدريب):

تتطلب هذه المرحلة تحديد المدة الزمنية للتدريب المتضمن للمحتوى التدريبي، والموضوعات التي يجب أن يغطيها المدرب خلال هذه الفترة كما تتضمن هذه المرحلة مختلف المصادر والاختبارات التدريبية.

المرحلة الرابعة (تنفيذ التدريب الإلكتروني التفاعلي):

تتمثل هذه المرحلة في نظام التدريب الإلكتروني، وتحميل المحتوى التدريبي كما تشمل اختيار رئيس فريق التدريب ممن لديه القدرة، والكفاءة على العطاء، والتعامل مع المحتوى التدريبي المحدد سابقاً.

المرحلة الخامسة (تقويم التدريب الإلكتروني):

حيث يمكن من خلال هذه المرحلة تقويم المحتوى التدريبي بالاعتماد على مجموعة من الأسس، والمعايير التي يمكن من خلالها إجراء التعديلات اللازمة لتطوير نظام التدريب ورسم سياسته المستقبلية.

المتطلبات اللازمة لنجاح التدريب الإلكتروني:

دمج تقنية التدريب الإلكتروني في كل المؤسسات يعتمد على توفر بعض المتطلبات الضرورية اللازمة للتطبيق وهي (اطمئني، ٢٠١٤):

١- لابد من توافر خطط واضحة المعالم وواقعية تبين كيف يمكن دمج هذه التقنية، وما هي مراحلها وكم تحتاج من موارد مالية لتفعيلها.

٢- المتطلبات التقنية والتي تحتاج بنية تحتية تتعلق بالموارد التكنولوجية ذات سعة نطاق عالية وخادم قوي، بالإضافة إلى برامج إدارة المقررات وإدارة المحتويات.

٣- نخبة من خبراء التدريب والتنظيم والتقنية ممن لهم القدرة على التعامل مع المحتوى التدريبي.

٤- توافر برامج تدريبية تعتمد على الخدمات التدريبية والتنظيمية، والتقنية بالإضافة إلى خدمات الطباعة.

٥- تنفيذ البرنامج التدريب الإلكتروني يتطلب بيئة افتراضية تتيح نوعاً من المرونة، والتفاعل والحرية في اختيار مكان وزمان

التدريب.

- ٦- فريق عمل متخصص في إعداد المحتوى الإلكتروني، واختياره بطريقة تتناسب مع المحتوى التدريبي.
- ٧- التعرف على المعوقات، والتحديات التي يمكن أن تواجه تطبيق التدريب الإلكتروني.

أنواع التدريب الإلكتروني:

التدريب الإلكتروني هو الاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة، فإن ذلك فرض على مستخدمي هذه التقنية ضرورة اعتماد أنواع معينة، وأنماط محددة للتطبيق، وتمكين برامج التدريب الإلكتروني، وعليه يمكن حصر هذه الأنواع أو الأنماط في التالي: (عبد الرزاق، ٢٠١٣)

أولاً: التدريب الإلكتروني المتزامن:

هذا النوع من التدريب يتم مباشرة بين المدرب والمتدرب، ويشترط في ذلك التواجد من الطرفين؛ لإتمام العملية التدريبية من خلال استخدام وسيلة الاتصالات المتاحة أو المعتمدة في البرنامج التدريبي، هذا النوع من التدريب لديه مزايا تتمثل في:

١. هذا النوع من التدريب يعتمد على شبكة الإنترنت والتي تضم بعض الأدوات التقنية التفاعلية الخاصة بتحسين المهارات التكنولوجية للمتدربين.

٢. هذا النوع يوفر وينمي لدى عناصر التدريب الإحساس بالمشاركة الحية من خلال التفاعل المباشر بين المدربين والمتدربين الذي يضمن المحافظة على يقظة المتدربين، وتدريبهم

على الالتزام بالمواعيد، والمشاركة والتفاعل المستمر مع أدوات الاتصال المستخدمة.

٣. يوفر هذا النمط مصادر رقمية تفاعلية دون الحاجة إلى نسخها تبعاً لأعداد المتدربين، بالإضافة إلى إمكانية توضيح جوانب المحتوى التدريبي نظراً لمشاركة المدربين للمتدربين أثناء التدريب عن تصفح المحتوى، أو أثناء تشغيلهم للوسائط المتعددة.

٤. يساعد هذا النوع من التدريب في دعم العلاقات الإنسانية الإيجابية بين المتدربين فيما بينهم وبينهم وبين المدربين.

يصاحب هذا النوع من التدريب بعض الصعوبات تتمثل في ارتفاع التكاليف مقارنة بالتدريب الغير متزامن؛ لأنه يتطلب أدوات قد لا تكون متوفرة عند بعض المتدربين، أيضاً قد تواجهه عدم إمكانية توافر شبكة الإنترنت عند بعض المتدربين فضلاً عن عدم الرغبة في الانضمام لهذا النوع من التدريب.

ثانياً: التدريب الإلكتروني غير المتزامن:

هذا النوع من التدريب يتم بطريقة التباعد أي بمعنى أن المدربين والمتدربين متباعداً، ولا يشترط التواجد واللقاء المباشر بينهما، حيث تتم العملية التدريبية من خلال بث المحتوى التدريبي عبر الوسيلة التكنولوجية المعتمدة في هذا البرنامج والذي يساعد المتدرب في إمكانية الدخول إليه في أي وقت وفي أي زمان، هذا النمط من التدريب له ميزات تختلف عن النوع الأول حيث تجعل البعض يفضل على التدريب المتزامن، هذه الميزات هي:

١. هناك إمكانية لتنظيم وقت المتدرب والمدرّب في التعامل مع

البيئة الإلكترونية، والتحرر من قيود المكان والزمان الموجودة في النوع الأول، كذلك هناك مرونة في هذا النوع في اختيار الوقت، والمكان الملائم للتواجد والوصول إلى محتوى التدريب وذلك باستخدام وسائل تعليمية متعددة.

٢. توفير الكثير من الوقت حيث يستطيع المتدرب التحكم في تدفق المحتوى التدريبي، كذلك هذا النوع يتم بمعزل عن باقي المتدربين مما يعطي فرصة للمتدربين للتجربة والخطأ في جو من الخصوصية دون الشعور بالحرج أمام البقية.

٣. أكثر سهولة في الوصول إلى المتدرب دون التقييد بأوقات التدريب الرسمية.

بالإضافة إلى ما سبق فإن هناك الكثير من الصعوبات التي تواجه هذا النوع من التدريب مثل: صعوبة التعبير المباشر عن الأفكار عند عرض المحتوى التدريبي عن بعد لدى بعض المتدربين، بالإضافة إلى صعوبة التخاطب المباشر مع المدربين وخاصة عند توزيع المهام، والتكليفات على المتدربين ولذلك لا يمكن المدرب من متابعة العملية التدريبية، والتعرف على سيرها بجانب غياب التغذية العكسية التي تمكن المدرب من معرفة مدى استيعاب المتدربين للمحتوى التدريبي وبالتالي تصعب معها عملية التقييم.

أساليب التدريب الإلكتروني:

تتعدد أساليب التدريب الإلكتروني فمنها: ما يعتمد على الحاسوب فقط، والبعض الآخر يعتمد على شبكة الإنترنت بالإضافة إلى اعتماد البقية على الحواسيب وعلى شبكة الإنترنت، أيضاً هذه الأساليب منها

ما تم عن طريق التدريب المخطط الذي يتيح للمتدرب استخدام تقنيات سمعية، ومرئية يتم من خلالها الاطلاع على المواد التدريبية بالطريقة المخطط لها، وتحليلها وفقاً للقدرات الذهنية للمتدرب، كذلك في هذا المجال تم الاستفادة من التقدم المستمر في أجهزة الحواسيب والإنترنت والشبكات.

هناك مجموعة من الأساليب المعتمدة في التدريب الإلكتروني تتمثل في النقاط التالية (عمر، ٢٠١٦):

١- أسلوب التدريب بالاعتماد على الحواسيب:

يتم التدريب باستخدام هذا الأسلوب من خلال تصميم برنامج تدريبي، ويتم تشغيله في حواسيب المتدربين، هذا البرنامج يحتوي على الوسائط المتعددة المصممة وفق أحد النماذج التعليمية التي تتناسب مع قدرات المتدرب والمحتوى التعليمي، أو التدريبي بالإضافة إلى أجهزة الإدخال والإخراج المعروفة في الحواسيب مثل: المكروفون والسماعات، هذا بالإضافة إلى ضرورة أن يمتلك المتدرب الخبرة الكافية للتعامل مع الحواسيب.

٢- أسلوب التدريب الشبكي:

يعتمد هذا الأسلوب على تصميم مقرر تعليمي من خلال تحميله على موقع إلكتروني خاص بحيث يحتوي هذا المقرر على الوسائط المتعددة، من جانب آخر استخدام هذا الأسلوب يحتاج إلى جهاز حاسوب، وخط إنترنت بالإضافة إلى الخبرة البسيطة للتعامل مع الحواسيب.

٣- أسلوب التدريب المتنقل:

هذا الأسلوب يعتمد على الهواتف المحمولة الذكية وذلك باستغلال الخدمات التي تقدمها هذه التقنية مثل خدمة الرسائل القصيرة SMS وخدمة الوسائط المتعددة MMS وخدمة الواب بالإضافة إلى البلوتوث حيث إن هذا الأسلوب يحتاج إلى توفير متطلبات مثل: توافر بنية تحتية قوية لازمة للتدريب المتنقل وبرمجيات المحتوى التدريبي.

٤- أسلوب التدريب بالكتاب الإلكتروني التفاعلي:

وهو عبارة عن تغيير للكتاب العادي من الصورة العادية إلى الصورة الإلكترونية مع إضافة بعض الوسائط المتعددة والنصوص، هذا الكتاب يحمل ميزة البحث والتعامل مع المعلومات.

هذا الأسلوب يحتاج إلى محتوى تدريبي يتم تشغيله في جهاز القارئ الإلكتروني الخاص بالمتدرب.

التقويم الإلكتروني:

هو حزمة من الأدوات الرقمية المتطورة والحديثة المرتبطة بالتقنيات التعليمية الحديثة حيث تبنى على شبكات المعلومات عبر التواصل بين المدرب والمتدرب باستخدام منصات تعليمية مختلفة لتقييم أدوات التقويم المستمر، والحكم على مدى اكتساب المتدربين للمهارات الأساسية من المعارف، والمفاهيم التي تم تعلمها وقدرتهم على توظيف التقويم الإلكتروني.

- وتتعدد أساليب التقويم الإلكتروني ومنها:
- الاختبارات والواجبات الإلكترونية- الخرائط الإلكترونية- التقويم

- باستخدام الأقران من خلال الفصول.
- العروض التقديمية، والمشاركات أثناء الحصص في الفصول الافتراضية.
- اختبارات الكتاب المفتوح، والاختبارات القصيرة.
- الاختبارات الشفهية عن طريق المنصات والأنظمة التعليمية الإلكترونية.
- وتتمثل أهمية التقويم الإلكتروني فيما يلي:
- توفير الوقت والجهد للمدربين، ويمكنهم من اختبار المتدربين وتخفيف عبء العمل.
- تحديد مشكلات التدريب وتسهيل إعداد التقارير والتواصل بين المتدربين.
- ممارسة أساليب متعددة من التقويم الإلكتروني تعكس للمدرب مستوى أداء المتدربين بصورة واضحة.
- تقديم تغذية راجعة بصورة فورية من المدرب للمتدرب من خلال البريد الإلكتروني، أو وسائل التواصل الأخرى والتي تزيد من تحسين نوعية التعلم لدى المتدربين.
- توفير المرونة في اختيار وقت الإجابة لدى المتدرب، وتقديم الإجابة الصحيحة الفورية والتغذية الراجعة.
- خفض الموارد المادية والبشرية في عمليات التصحيح والتحليل.
- الاحتفاظ بسجلات المتدربين الخاصة بصورة إلكترونية وسهولة استخدامها.

- مساعدة المدرب على تقويم المتدربين من خلال تناول أساليب تقويم متعددة تتناسب مع كل فئة على حدي.

- صعوبات ومعوقات التدريب الإلكتروني:

عند إدخال أي تقنية جديدة لأي مؤسسة فإنها تواجه في البداية الكثير من الصعوبات، من هذه المعوقات (الدشاني، ٢٠١٩):

المعوقات الإدارية حيث إن أغلب إدارات التدريب في المنظمات مازالت تعتمد على الهياكل الهرمية التقليدية التي لا تتماشى مع التطورات الحديثة في العصر الرقمي التي تقف عقبة في تنفيذ التقنيات الحديثة.

١. المعوقات التقنية معظم المنظمات تواجه تحديات تقنية خاصة فيما يتعلق بضعف البنية التحتية اللازمة لتنفيذ عمليات التدريب الإلكتروني وصيانة تلك الأجهزة والمعدات، والمعوقات الخاصة بخدمة الإنترنت وقلة الوعي باستخدام الرشيد له، وعدم وجود قاعات مجهزة للقيام ببرامج التدريب الإلكتروني والعجز عن توفير برامج حماية الأجهزة من الاختراق الإلكتروني.

٢. المعوقات المالية من ضمن الاحتياجات التي يحتاجها التدريب الإلكتروني توافر الموارد المالية اللازمة لتغطية إدخال هذه التقنية إلى أي مؤسسة.

٣. المعوقات البشرية لكل محتوى تدريبي خصائص معينة بالإضافة إلى المتطلبات التقنية، من بين هذه المتطلبات البشرية القدرة على التعامل مع معطيات العصر الرقمي، والتي تعتبر من أكثر العوائق التي قد تواجه تنفيذ هذه التقنية بالمؤسسات.

٤. قلة الخبرة عند الكثير من المتدربين عند استخدام الحاسوب كذلك

عند استخدام بعض التقنيات الحديثة: كالتصفح على الإنترنت وغيرها.

٥. المقاومة الشديدة للتغيير، بالإضافة إلى صعوبة تطبيق الاختبارات الإلكترونية عن بعد ومنع الغش.

٦. عدم جاهزية أغلب المؤسسات وقابليتها على تبني ودعم التدريب الإلكتروني كأسلوب جديد في التعليم والتدريب.

٧. عدم وجود البنية التحتية المناسبة القادرة على تطبيق هذه التقنية في المؤسسات وتوفير أجهزة الحاسوب ومستلزماتها وتسهيل الاتصالات، وتوفير مراكز لصيانة الحواسيب والشبكات.

إيجابيات وسلبيات التدريب الإلكتروني:

أولاً: الإيجابيات

مع تعاظم ثورة المعلومات وتزايد كميتها والانتشار السريع لشبكات الإنترنت والكمبيوتر، نشأت فكرة التدريب الإلكتروني للاستفادة من الإمكانيات الهائلة للتكنولوجيا المعاصرة، مما يؤدي إلى التجديد في نظم التدريب التقليدية وتطويرها.

فالتدريب والتعليم المعتمد على الشبكات العالمية للمعلومات تتميز بالآتي: (نبيل، ٢٠١٢)

١- يعتبر طريقة جديدة في عملية التعلم حيث يعتمد أساليب مغايرة لتلك المستخدمة في التدريب التقليدي.

٢- عدم التقيد بالزمان والمكان حيث إن العملية التدريبية

يمكن أن تتم في الوقت والمكان الذي يتحدد من قبل المدرب، وذلك باستخدام وسائط تدريبية متعددة مثل: المادة المطبوعة، والأشرطة السمعية، والبريد الإلكتروني، والحاسوب وغير ذلك.

٣- اختصار وقت التدريب بما يعادل من ٢٠-٨٠٪ نظراً لأن المدرب يتحكم في سير العملية التدريبية التي تمكنه من تخطي المحتوى الغير ضروري.

٤- عند استخدام التدريب الإلكتروني يمكن مراعاة الفروق الفردية بين المتدربين، حيث إنه يتم بعزل عن الآخرين وذلك يمنح الفرصة للمتدربين بالمحاولة والخطأ في نوع من الخصوصية.

٥- استخدام التدريب الإلكتروني يساعد في توفير أساليب ووسائط تعليمية مغايرة لتلك المستخدمة في التدريب التقليدي.

٦- تطوير ورفع كفاءة المتدربين وتحسين قدراتهم الذاتية للتكيف مع هذه التقنيات، ويكونوا قادرين في المستقبل على التعامل مع كل أنواع التقنيات الحديثة.

بالإضافة إلى ذلك يمتاز التدريب الإلكتروني بكسر الحواجز التقنية، واللغوية والنفسية عند بعض المتدربين، وإمكانية تبادل الأفكار والخبرات مهما تباعدت المسافات، فضلاً عن مرونة النظم التدريبية الحديثة التفاعلية، وبناء علاقات اجتماعية متنوعة مع ضمان ديمومتها.

ثانياً: السلبيات

لا شك أن التدريب الإلكتروني كغيره من التقنيات الجديدة لا يخلو من السلبيات وتتمثل في الآتي:

١. قد يفتقر المتدرب إلى بعض الإيجابيات في تبادل الآراء والأفكار مع بقية المتدربين.
 ٢. بعض الصعوبات التي قد تواجه المتدربين عند رغبتهم في التواصل مع المدرب.
 ٣. صعوبات تتعلق بالمنهج الدراسي حيث من الممكن أن يواجه المدرب مثل هذه الصعوبات في عملية إيصال أفكارهم إلى المتدربين.
 ٤. التدريب الإلكتروني والذي يتم عن بعد لا ينمي في المتدرب الإحساس بشعور الآخرين بالإضافة إلى انعدام شعورهم بالمسؤولية.
 ٥. صعوبة تطبيق بعض الممارسات والمهارات التي قد يحتاجها المتدرب في البرنامج التدريبي.
 ٦. الصعوبة في السيطرة على إجراء الامتحانات، والتأكد من مصداقيتها بالإضافة إلى الصعوبة في عملية التقييم.
- ونظراً لحدثة الموضوع، وقلة عدد المتخصصين، وقلة الدراسات التي تتناول هذا الموضوع، فإن تطبيقه يسبب حالة من الارتباك الواضح في كيفية دمج ضمن العمل المؤسسي، وفي كيفية التحول من التدريب التقليدي إلى التدريب الإلكتروني.
- فبالتالي أصبح تطبيق التدريب الإلكتروني مطلباً أساسياً للنهوض بمستوي التدريب وحاجة ملحة للاستجابة للاحتياجات التدريبية للموارد البشرية علي اختلاف مستوياتهم وأماكن تواجدهم، ومن هنا تزايد الاهتمام بالتدريب الإلكتروني واتجهت دول العالم إلي استخدام

التدريب الإلكتروني، والاستفادة من مخرجات التقنية الحديثة، حيث يمثل التدريب الإلكتروني أحد أشكال مواكبة المستجدات التكنولوجية، والتقنية فيما يرتبط بالتدريب حيث تسعى الدول وراء التغيير في مجال التدريب وذلك عبر التدريب الإلكتروني لتحقيق التقدم والتطوير في جميع قطاعاتها.

بناء على ما سبق يعتبر التدريب الإلكتروني من التقنيات الحديثة التي فرضت نفسها كنوع من التحول الرقمي للتماشي مع العصر التقني في جميع مؤسسات الدول بصفة عامة.

المقترحات والتوصيات:

من خلال العرض السابق للتدريب الإلكتروني حيث يعتبر وسيلة تعليمية هامة وملحة ومتطورة تعمل على تحقيق جملة من الأهداف التي تنعكس على تطوير العملية التدريبية من خلال:

- الاعتماد على التدريب الإلكتروني له الكثير من الميزات المتعلقة باستخدام الوقت بكفاءة وفعالية حسب رغبة المتدرب ودون أدنى تأثير على العملية التدريبية من حيث المتابعة، والتقويم مما يجعل التدريب شيق، وممتع ويتحقق بأعلى كفاءة مع جودة تعليم عالية.

- اعتماد بعض المؤسسات على أساليب التدريب التقليدية، بالإضافة إلى نقص الوعي الثقافي والاجتماعي بأهمية الإنترنت وصعوبة التعامل مع البرامج التدريبية.

- الندرة في الإمكانيات المادية والبشرية، بالإضافة إلى الفنية ذات العلاقة بالمدرسين في مجالات التكنولوجيا الحديثة وعدم وجود

خطط استراتيجية لتطبيق برنامج التدريب الإلكتروني بالمؤسسات.

- تقوم فلسفة التدريب الإلكتروني على توفير فرصة التدريب لكل من يرغب بتوظيف تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات بغض النظر عن العمر أو مكان الإقامة، أو الظروف الاقتصادية أو الاجتماعية، وهي تعتبر خطوة نحو توضيح دور التدريب الإلكتروني في تطوير منظومة التدريب.

- كما يمكن التحول من التدريب التقليدي إلى التدريب الإلكتروني بالمؤسسات من خلال مجموعة من المراحل تتضمن التخطيط لنظام التدريب والتنفيذ بالإضافة إلى تقويم النظام التدريبي وفق أسس ومعايير ومؤشرات لتعديل وتطوير عملية التدريب.

وعليه يمكن من خلال ورقة العمل هذه طرح مجموعة من التوصيات لتطوير منظومة التدريب وهي كالآتي:

١. ضرورة تبني استراتيجية واضحة؛ لتتحول من التدريب التقليدي إلى التدريب الإلكتروني بالإضافة إلى استحداث وحدة للتدريب الإلكتروني بالمؤسسات الإدارية تقوم بالإشراف والمتابعة، وتوفير كل متطلبات استخدامه بهذه المؤسسات.

٢. إجراء الدراسات البحثية اللازمة التي من شأنها تحديد معوقات التدريب الإلكتروني، ومتطلبات تنفيذه بمؤسسات الدولة.

٣. تقييم شامل وكامل لأهداف التدريب الإلكتروني، والعمل على وضع خطط طويلة الأجل للتحول من التدريب التقليدي إلى التدريب الإلكتروني وفق أسس، ومعايير تكنولوجية حديثة وبها يتماشى مع واقع هذه المؤسسات.

٤. العمل على نشر ثقافة التدريب الإلكتروني واستخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات، والاهتمام بتطوير المحتوى الإلكتروني بتنظيم الدورات، والمحاضرات للتوعية بأهمية التقنية الحديثة.

٥. عقد المؤتمرات، والمحاضرات، وورش العمل بشكل دوري؛ لتحفيز العاملين بجميع القطاعات وتعريفهم بمزايا استخدام الإنترنت في العملية التدريبية بجميع المؤسسات.

٦. توظيف وتهيئة الكفاءات العلمية والمدربين المؤهلين القادرين على التعامل مع مختلف الوسائل التكنولوجية المستخدمة في التدريب الإلكتروني، بالإضافة إلى إتقان كيفية التعامل مع المقررات الإلكترونية ومحتوياتها بشكل خاص.

٧. العمل على دعم المؤسسات الإدارية؛ لتطبيق برامج التدريب الإلكتروني، وتوظيف الكفاءات العلمية لتتولى هذه العملية، والتي تتضمن الاهتمام بالعنصر البشري، والعمل على تنمية وتطوير مهارته بصفة مستمرة.

المراجع

- ١- حسن، شوقي محمد: «التدريب الإلكتروني وتنمية الموارد البشرية»، مجلة التعليم الإلكتروني، ٢٠٠٩، ص ١٠-١١.
- ٢- الدهشاني، جمال علي: «التدريب الإلكتروني مدخلا لتطوير منظومة التدريب في مصر»، المجلة العربية لبحوث التدريب والتطوير، المجلد ٢، العدد ٤، مركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس، جامعة بنها، ٢٠١٩، ص ١-١٦.
- ٣- رضية، الأستاذ: وسائل التدريب الإلكتروني (التدريب عن بعد)، مجلة كويت جديدة، وزارة التربية، الكويت، ٢٠١٩.
- ٤- سارة نبيل: (التدريب الإلكتروني، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، ٢٠١٢).
- ٥- صالح، صلاح الدين حسين: «اتجاهات المتدربين نحو التدريب الإلكتروني» دراسة استطلاعية في مركز التعليم المستمر، الجامعة العراقية، مجلة الدنانير، ٢٠١٨، (١٣)، ٣٤٤-٣٧٤.
- ٦- عبد الفتاح، علاوي: دور الإدارة الإلكترونية في تطوير وظيفة إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر مديري ومنسوبي شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين بجامعة نجران، (٢٠١٨).
- ٧- عبد الرزاق، السعيد السعيد: «أنماط بيئات التدريب الافتراضية»، موقع مجلة التعليم الإلكتروني، ٢٠١٣.
- ٨- محمد حميد حسن عمر: «أساليب التدريب الإلكتروني»، مدونة الإنترنت في التعليم، ٢٠١٦.

٩- مصطفى يوسف كافي: (التعليم الإلكتروني والاقتصاد المعرفي، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، ٢٠٠٩، ص ٧).

١٠- المطيري، حمد بن محيا: (متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المدربين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، السعودية، ٢٠١٢).

ندى محمد رضا فنري (جمهورية سوريا الديمقراطية)



- مستشارة بناء الشخصية وتطوير الذات
- مستشارة تربوية و أسرية
- مستشارة إعلامية و محررة صحفية معتمدة من النقابة العامة للصحافة و الإعلام في مصر -مدرب محترف-معتمد من البورد البريطاني -مدرب معتمد من قادة التطوير البريطانية -و الاكاديمية الكندية
- ومن عدد من المراكز التدريبية العربية المميّزة و من هيئة المعرفة دبي
- مدرب حياة شخصي معتمد -حاصلة على ماجستير مهني
- عنوانه « اتيكيت العمل والتواصل واثربهما في جودة البيئة التنظيمية للموظفين »
- مختصة في الاتيكيت و مهارات التواصل مع الآخرين -سفيرة السلام و الابداع و السعادة
- و الإيجابية -مدربة معتمدة بالذكاء العاطفي و التفكير الإيجابي و البرمجة اللغوية العصبية من إيلاف ترين -اهتم بالتخطيط الاستراتيجي الشخصي و الاتيكيت بأنواعه
- و HR وإدارة المشاريع الصغيرة و المتوسطة و ادارة الاعمال -اخترت مادة الاتيكيت

- لأن عمري و مسيرة حياتي الطويلة المتنقلة
 - من دمشق ، لندن ، الرياض ، جدة ، الخبر ، بيروت ، اسطنبول ، دبي
 - اكسبتني خبرات و تجارب من خلال التقائي المباشر مع مختلف الجنسيات و الأعراق و الشعوب
 - شاركت بعدد من المؤتمرات و اكتسبت من خلالها معرفة عدد لا بأس به من المعلومات الخاصة بالتدريب
 - شاركت بمؤتمرات و دورات عديدة
 - و مبادرات لأصحاب الهمم.
 - عضوة في توسماسترز العربي
 - و الإنكليزي في دبي
 - عضوة في جمعيات تطوعية في دبي
 - وحصلت على الدكتوراه الفخرية من أكاديمية السلام في ألمانيا
 - لي إطلالات تلفزيونية و إذاعية و مقالات صحفية
 - اهتم بالسعادة و الايجابية و نشر المفيد
 - بما يخص التنمية البشرية
 - هواياتي القراءة و الرسم و الكتابة
 - وحاصلة على شهادات تكريم و التميز
- نسأل الله التوفيق والخير للجميع.

اتكيت وآداب حضور الدورات التدريبية

الاتكيت هو فن التعامل مع الآخرين، وهو أحد آداب السلوكيات الاجتماعية، يشمل معايشة الناس، والتعامل معهم بلباقة، ومجاملة، وفقاً لقواعد تحكم في سلوكيات الإنسان، وتساعد على الظهور بشكل إيجابي، أمام الآخرين، يمكن لأي شخص الاستفادة من فن الاتكيت لتحسين ظهوره أمام الآخرين، والتصرف بطريقة لبقة ومما شك فيه أن حضور الدورات التدريبية والندوات من الأشياء المهمة في حياة كل دارس وموظف وعامل لتحسين مستوى الثقافي والمعرفي ولتغير نمط حياة أو عادات سيئة في شخصية الإنسان .

هناك اتكيت خاص للتعامل ما بين المدرب ونفسه وبين المدرب والمتدربين وبين المتدربين والمتدربين والمدرّب في الدورات والورش التدريبية.

-الاستعداد النفسي والجسماني للمدرّب:

- التدرب قبل العرض (الإلقاء أمام المرأة، أمام أفراد العائلة أو القاء أمام أصدقاء - تسجيل فيديو والتعديل بناء على ملاحظتك عن نفسك)

- أرسل رسائل إيجابية لعقلك الباطن بأنك مستعد وجاهز.

- اهتم بمظهرك العام.

- الوصول مبكراً قبل وصول المتدربين.

- تجهيز الحاسوب والتأكد من كافة التوصيلات الكهربائية.

- تجهيز العرض التقديمي.
- توزيع ملف المادة التدريبية الخاصة بالمتدربين.
- تجهيز الأوراق المناسبة لطرح الأسئلة والمناقشة.
- التأكد من وجود لوحات بأسماء المتدربين. لمناداتهم بأسمائهم.
- التأكد من جاهزية الدورة (التأكد من وسيلة العرض، السماعات، المقاعد، شكل الطاولات).
- يمكن تنسيق شكل الجلوس بشكل دائري أو حرف U أو شكل مقاعد الدراسة.
- في حال وجود لوحات أو ملصقات جدارية يرجى أخذ الموافقة عليها وأيضاً التأكد من صلاحية الجدران لوضعها
- التأكد من درجة حرارة غرفة التدريب أن تكون مناسبة للمتدربين.
- إلقاء التحية على المتدربين، الترحيب بهم، الحماس، الشغف، الإيجابية.
- التحلي بابتسامة وتعابير وجه مريحة.
- المرونة صفة مهمة للمدرب.
- اللباقة في الكلام، استعمال جمل متميزة.
- الأدب واحترام المتدربين وكسر الحاجز الجليدي.
- بعض المرح ضروري للمدرب على ألا يصل إلى حد فقدان الهيئة والجدية، خير الأمور أوسطها.
- توضيح مكان الحمامات

- توضيح مكان القهوة أو المشروبات من بداية الدورة ومدة الاستراحة.
- توضيح الوصول إلى مكان الصلاة.
- توضيح مكان الباركينغ.
- الإجابة على تساؤلات المتدربين بأجوبة مناسبة لعمر وعمل المتدربين ووصفهم الوظيفي.
- المشي داخل القاعة التدريبية بنشاط وحيوية
- دع المتدربين يشعرون باستمتاعك بما تقوم به
- في النهاية كن واثقاً من نجاحك، فالمدربون يقبلون على المدرب الواثق من نفسه.
- استخدام تفاصيل الهامة بدل من التعميمات غير المفيدة، أي إن التخصيص يكون أكثر فائدة، ويفضل استخدام الأرقام لتدل على الدقة وتعطي معلومة أكثر فائدة
- استخدام الحكايات والنوادر يعطي للمستمع الجانب الإنساني في شخصيتك، وهي تساعد في جذب اهتمام المتلقي، خاصة إذا كانت غير معتادة أو مضحكة أو مخيفة.
- أما إذا حدثت إحدى النقاط التالية أثناء حديثك مع المتدربين عليك مراجعة اسلوبك في الحديث أو معرفة مكامن الخطأ فيه:
- التعبير الغير واضح أو الدقيق عن الأفكار
- إنهاء الحديث من حيث بدأ
- تكرار المقاطعات أثناء الحوار

- ظهور مشاعر الضيق وعدم الارتياح لدى المتدربين
- غياب الاهتمام والتركيز على المتدربين
- إخفاء الحقائق وعدم التعبير بصدق عما في النفوس
- سيطرة الخمول واللامبالاة على الجميع

اتكيت المدربين:

الحديث بلباقة:

تعد نبرة الصوت من الوسائل المساعدة للتأكيد على موضوع الحديث، كما يمكنك كسب ثقة المتدربين إذا تجنبت العصبية في أول لقاء معهم كما تجنبت المصطلحات العامة والمتخصصة والغريبة إذا أمكن

انظر إلى وجوه المتدربين جيداً ولا تدع شيء يشتت انتباهك

تحدث بصوت معتدل واهتم بنظرة عينيك

هناك قاعدة تقول إنه: كلما نظرت إلى الأسفل فأنت تكذب وتجنب النظر في وجه محدثك كما أن النظر لأعلى أنك لا تعرف ماذا تقول وأنت تفكر في أي شيء كي تزيل الحرج عنك

عليك التحكم في سرعة كلامك حتى لا تكون سريعة تزعج المستمع ولا بطيئة مما يجعل المتلقي يشعر بالملل ويرغب في إنهاء الحديث

تذكر أنه إذا أردت أن تكون ما حدثاً لبقاً، عليك أن تكون في نفس الوقت مستمعاً جيداً، فالاستماع جزء من الحديث، عليك ألا تقاطع أحد في حديثه وهو ما يزيد احترام المتدربين لك

اترك الفرصة للمدربين التعبير عم آرائهم تجاه المادة المقدمة

في حال ظهر شخص يتكلم بموضوع مختلف يفضل تجاهله وكأنك لم تسمع شيء على الإطلاق كي لا تسبب له الحرج وبإمكانك تنبيهه بشيء من اللباقة

قدم رأيك دون خجل حتى لو لم يتفق مع رأي المدرب

تجنب المصطلحات اللغوية الصعبة أو الكلمات الأجنبية دون داع كي تستعرض مهاراتك في الكلام لأن ذلك لن يضيف لك شيئاً

حاول أن يكون حديثك متضمن كلمات إيجابية وتجذب انتباه الأشخاص، وقد وجد خبراء الاتيكيت أن من أكثر الكلمات التي تجذب الأشخاص وتجعلهم يهتمون بمضمون الحديث:

فائدة _ نتائج _ صحة _ مجاني _ ضمان _ توفير _ مسل _ حب _ أكيد _ أنت _ ملكك

اسلوبك الخاص: إذا لم يكن لديك أسلوب خاص، قم بتطوير أسلوب يتلائم مع شخصيتك

شخصيتك

مهما كانت شخصيتك جميلة إذا لم تكن ذا شخصية مقبولة اجتماعياً فلن تنجح في الحصول على إعجاب المدربين

لذلك عليك تعلم اتيكيت الحديث وأن تكون متواضع ومرح لكن بحدود

لا تنصرف بعجرفة أو تعال، سوف يحبك المدربين أكثر إذا كنت ذو

خلق ومتواضع وهذا ما سيجعلك جذاب في نظر الجميع.

كن هادئ الطبع

طريقة وقوفك:

لا تجعل شكل جسمك يعيق تقدمك، امشي بثقة بالنفس، حافظ على ظهرك مستقيم

تمرين:

قف وظهرك للحائط لمدة خمس دقائق كل يوم حتى تعتاد على الوقوف بطريقة صحيحة

- الحضور قبل الموعد المحدد بعشر دقائق على الأقل.

الأناقة:

أحد الأشياء المهمة التي يجب أن ينتبه إليها المدرب والمتدربين الأناقة، وهي شيء مهم ومن أسرار الجاذبية والتألق

كن على طبيعتك يحب المتدربين أن يكون المدرب على طبيعته

أول لحظات مقابلتك شخصاً ما هي إلا أهم وقت في إعطائه انطباعاً عن شخصيتك من مصافحتك

لا تسلم على أحد وانت لا تنظر إلى وجهه

لا تستهين بالمصافحة فهي وسيلة معتادة للتعبير عن التحية والاحترام

شد على يده دون قسوة

لا تصافح سيده إلا إذا هي مدت يدها

هل هناك حركات تقلل من جاذبية المدرب؟

نعم عليه الابتعاد عن

~ تحريك اليدين كثيراً أثناء الحديث

- مداومة وضع اليدين في الجيب

وبالنسبة للمرأة مداومة اللعب في السلسلة أو العقد بالرقبة

- الشعور بالتعب والنعاس أثناء التدريب

- من الخطأ الجسمي التحدث عن أسرارك وحياتك الخاصة، وضع في

اعتبارك أن المتدربين يهمهم موضوع الدورة وليس من اللائق التحدث

عن المشكلات الخاصة

إذا كنت تشعر بوجود صفة من صفات (الأنا العليا) كيف تتعامل

معه

- ترك الأنا العليا على باب قاعة التدريب

- عدم التحدث كثيراً عن نفسك

- الضحك مع الآخرين وليس الضحك عليهم والاستهزاء بهم

- عدم القاء اللوم على الآخرين

- الإخلاص في إعطاء المعلومات وليس التظاهر بالقوة

- الاهتمام بالمتدربين والإطراء عليهم

ماهي طريقة الحديث الصحيحة؟

- يتم الكلام أثناء حركة الزفير في التنفس حتى تخرج الألفاظ بصورة واضحة وجميلة، لذلك على المدرب أخذ نفس عميق حتى يطول الزفير
- أثناء الكلام على المدرب أن يكون هادئ بعيد عن الشد العصبي.
- يجب أن تكون طريقة الكلام هادئة وغير سريعة بحيث تكون كل كلمة واضحة.
- معاملة جميع المتدربين بنوع معاملة واحدة دون الميل لأحد أو مجموعة.
- الابتعاد كلية عن التدخل في الأمور الشخصية هذا يكفل لك الصورة المحترمة الراقية

اتكيت المتدربين:

- الدخول إلى قاعة التدريب بهدوء دون التسبب في إزعاج الحضور
- الاعتذار من المدرب في حال التأخير.
- عدم الأكل في قاعة التدريب
- الأكل خلال فترة الاستراحة.
- مراعاة القواعد التي أدلى بها المدرب وتنفيذها.
- وضع الهاتف الجوال على الصامت، وعدم استخدامه للرد إلا للضرورة والأفضل الاستئذان والاجابة على الهاتف خارج قاعة التدريب،

- عدم استعمال الكاميرا إلا بعد استئذان المدرب.
- لا تقاطع، لا تتحدث بدون إذن، ولا تدخل في مواضيع بعيدة عن موضوع الدورة.
- المهتم التركيز مع المدرب، وأن تتقن فن الاستماع.
- عند توزيع استمارة التقييم على ندوة أو محاضرة، يجب الإجابة على الأسئلة بكنهي الصدق والموضوعية.
- في نهاية الدورة حاول أن تشكر المدرب والمنظمين، وتحفيزهم وتشجيعهم للمضي قدماً.
- احترام مدربك حتى لو كان صغير السن وذلك تقديراً لمجهوداته.
- التدريب كأى مكان اجتماعي يجب أن يخضع بصورة كبيرة لما يسمى بفن المجاملة في العلاقات المتبادلة بين المدرب والمتدربين

كيف تكون مدرب جذاب

- الجاذبية هي مجموعة من الصفات التي تظهر على هيئة تصرفات..
- وهناك علاقة بين الجاذبية والاتكيت، لأن من أهم صفات الجاذبية هي طريقة الكلام، واختيار الموضوعات، ورشاقة الحركة، والمشي والجلوس.
- ومن أهم عوامل رشاقة الحركة بالنسبة للمدرب الاهتمام:
- بطريقة المشي
- الاستقامة الكاملة للظهر

- استرخاء الكتفين

- الحركة المعتدلة لليدين

- النظر باتجاه المتدربين

- الرأس لا يهتز ولا يتحرك يميناً ولا يساراً

يمكنك التدريب على طريقة المشي الصحيحة والوقوف الصحيحة

وأحياناً قد يطول الوقوف لذلك لابد من استرخاء الكتفين، واستقامة

الظهر مع عدم رفع الرأس أو الذقن عن المستوى الطبيعي

وبالنسبة للمرأة طريقة الجلوس الصحيحة:

استقامة الظهر

اعتدال الرأس

تلاصق القدمين

صفات المتحدث الجيد بشكل عام:

- يعرف متى يتحدث ومتى يتوقف

- يتحدث عن أشياء تخص الآخرين

- يتحدث اللغة اليومية السهلة

- يتحدث دون تفاخر

- يحافظ على التواصل مع المستمعين

تجنب عناصر التشثيت سواء كنت متحدث أو مستمع وهي:

- اللعب بأزرار القميص

- اللعب بالعملات في الجيب

- إبعاد الشعر عن الوجه - خلع النظارة أو ارتداؤها

- تحريك القدمين واحتكاكهما بالأرض

- اللعب بالأوراق التي توجد أمامك

وفي النهاية علينا أن نتذكر أن:

كلام رسول الله صلى الله عليه وسلم كان مفصلاً يفهمه كل من يسمعه.

والمهم: خير الكلام ما قل ودل

قل كلماتك واهتم بكلام الآخرين.

إذا أردت أن تكون مهماً فعليك أن تكون مهماً.

طريقة حديثك تعبير عن شخصيتك، وثقافتك، وبيئتك.

فكر بما تقوله قبل أن تنطق به.

ضع نفسك مكان الآخرين، ثم أسمعهم من الكلام ما تحب أن تسمع.

دع محدثك يحدثك بما يحب، وكن مستمعاً جيداً

كم من الناس أحببناهم من كلامهم وأناس ابتعدنا عنهم من كلامهم.

تكلم ببساطة وبدون تكلف.

د. هيفاء محمد حسن الطيب (جمهورية السودان العربية)



- ماجستير ودكتوراه جامعه الخرطوم.. قسم اللغة الانجليزية
- شهادة DELTA CELTA. جامعه كامبردج
- مدرب عالمي محترف من ICPP
- مدرب مواهب مستشار لدي الجمعيه الأمريكية لادراه المواهب
- كدير من البحوث في مجال الحضاره والدراسه النوبيه في كتب.
Merowatica. British journal

كسب حرب المواهب من خلال التعلم المستمر

Winning the War for Talents

In the Agile Learning

ضربت جائحة Covid-19 العالم بشكل لا مثيل له. أدى الانكماش الاقتصادي الناجم عن عمليات الإغلاق lockdown، والتركيز على التنوع والإنصاف والإدماج Diversity, Equity/Inclusion (DEI) الناجم عن الاضطرابات العرقية مثال للبناء البشري دولة رواندا في التدريب النوعي والتقني، والوتيرة المتسارعة التي أدت إلى خلق العاصفة المثالية اليوم، بينما نواصل توجيه حياتنا وأعمالنا عبر الوباء، نعلم أن المستقبل سيظل غامضاً ومجهولاً. التغييرات المحتملة هي كيف وأين ومع من نعمل؛ كيف نستخدم التكنولوجيا، وكيف نتواصل، وكيف نكتسب العملاء ونحتفظ بهم، وكيف نقود وكيف نفكر في مكان وبيئة العمل نفسه؟

عندها نبدأ في التركيز على الازدهار بدلاً من البقاء على قيد الحياة، تعتمد استراتيجياتنا على ما إذا كانت التغييرات مؤقتة أو تحويلية مستمرة temporary or transformational and continuous.

تم تغيير العقد الاجتماعي بين الموظفين وأصحاب العمل بسبب التأثير الهائل للوباء على الحياة الشخصية والمهنية وصحة ورفاهية الأفراد وأسرهم إلى إعادة تعريف العلاقة بين العامل وصاحب العمل.

فيما يلي بعض المجالات التي شهدنا فيها تحولات هائلة:

١/ الصحة النفسية Mental Health: هناك حالة عمل قوية للاستثمار في البرامج والخدمات اللازمة لخلق قوة عاملة مرنة تتمتع بصحة نفسية جيدة.

2/ الثقافة: Culture: الثقافة مهمة الآن أكثر من أي وقت مضى، وتواجه معظم المنظمات تحديات لبناء ورعاية ثقافات شاملة، وتشجيع الابتكار والتأثير بشكل إيجابي على الإنتاجية فيجب على كل موظف تقبل واستيعاب كافة الثقافات والأفكار والديانات.

3/ القيادة: Leadership: يجب أن يكون القادة أكثر وعياً وأن يلقوا نظرة أكثر شمولية لموظفيهم من أجل فهم أفضل للعوامل المتعددة التي تؤثر في النهاية على الأداء والإنتاجية. ويتعين عليهم أيضاً توفير مكان آمن نفسياً يشعر فيه الموظفون بالاحترام والتقدير.

تحتاج البيئة الهجينة إلى نموذج محورة الإنسان Hybrid Environment
need a human centric

أجبرت جائحة COVID-19 معظم القوى العاملة العالمية على الانتقال إلى بيئة العمل عن بعد بين عشية وضحاها تقريباً الآن، بينما تخطط المؤسسات لاستراتيجية العودة إلى المكتب، يتفق العديد من العاملين في مجال المعرفة المختلطة أو المعرفة عن بُعد على أن توقعاتهم لجداول العمل المرنة قد زادت، يجب أن يتضمن التصميم الجديد للعمل المرونة التي يحركها الموظف والتعاون المتواصل والإدارة القائمة على التعاطف والفهم empathy based management هل يتوافق هذا التعاطف مع عالمنا العربي في الموارد البشرية؟

4/ توفير خبرات مرنة: Flexible Experiences يُعد تزويد الموظفين بالمرونة التي تتيح لهم فرصاً متساوية للنجاح أمراً ضرورياً في بيئة

مختلطة، حيث ستمكّن المرونة الأفراد من تحقيق التوازن بين أهدافهم الشخصية والمهنية، وهو أمر حيوي بالنسبة للنساء ومقدمي الرعاية الذين يتعين عليهم تقليديًا الاختيار.

5/ التعاون المتزامن وغير المتزامن: Synchronous and Asynchronous
يعد توسيع الوصول إلى نماذج التعاون المختلفة أمرًا ضروريًا للتضمن. حيث أظهرت الأبحاث أن قطاعات المواهب المختلفة تزدهر في كل وضع.

الانطوائيون... على سبيل المثال: ازدهروا أثناء الوباء عندما لم يضطروا إلى التفاعل وجهًا لوجه مع الآخرين. من ناحية أخرى، كافح الأفراد الاجتماعيون للغاية لعدم تغذية طاقة الآخرين في نفس المكتب معهم. أن تصبح أكثر اعتمادًا بشأن مكان وكيفية ومتى نستخدم كل من هذه الأوضاع سيكون ضروريًا لتحقيق الابتكار في البيئة الهجينة في المستقبل القادم حتى تندمج المواهب مع بعضها.

6/ الإدارة المتعاطفة: Emotional management يجب على المنظمات تجهيز المديرين لوضع الأداء في سياق بيئة منخفضة الرؤية من خلال جعل التعاطف أولوية رئيسية.

وهناك 6 سمات رئيسية تحدد المديرين الذين يحركهم التعاطف هي :

1/ إعطاء الأولوية للموظفين حسب المهام.

2/ تبني عقلية النمو.

3/ خلق الشفافية.

4/طريقة السؤال.

5/الحفاظ على السرية.

6/تحديد سياق عقلية موظفيهم.

المهارات: قد لا يمتلك المديرون المهارات اللازمة ليكونوا متعاطفين.

العقلية: قد يقاوم المديرون شرط أن يكونوا عطوفين، معتقدين أنها ليست وظيفتهم.

القدرة: قد لا يكون لدى المديرين الوقت الكافي لإعطاء الأولوية للتعاطف.

إذا تحولت المنظمات حقًا إلى فلسفة الإدارة القائمة على التعاطف، فيجب عليها إنشاء استراتيجية شاملة تعالج كل هذه الحواجز الثلاثة وتستثمر بالتساوي في كل منها.

يمكن فصل الطبيعة الجديدة للعمل أو توسيعها

مع ظهور الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence) والقدرة على إتمام المهام المتكررة، كانت هناك فرصة لإعادة تعريف الوظائف مما يتيح فصل العمل عن الوظيفة وتقسيمها إلى أجزاء أصغر قدرًا أكبر من التنقل من خلال السماح للموظفين بمواجهة تحديات أو فرص أو مشاريع أو مهام قصيرة الأجل تغطي المسميات الوظيفية والإدارات.

إن إخراج الأشخاص من الوظائف وتفكيكهم إلى مجموعة كاملة من المهارات والخبرات والاهتمامات يمكنهم من أن يُنظر إليهم على أنهم أفراد فريدون بخلاف توصيفاتهم الوظيفية، مع تداعيات كبيرة على

.DEI

من ناحية أخرى وفقاً لشركة Deloitte، يتمثل البديل في توسيع نطاق الوظيفة للتركيز على النتائج العريضة التي يتعين تحقيقها أو المشكلات التي يتعين حلها. مع الحرية في تحديد "كيفية" العمل في السعي لتحقيق أهداف واسعة، يحصل الموظفون على فرصة لتولي أدوار ومسؤوليات أكثر بروزاً وتكاملاً والتي غالباً ما تتخطى الحدود الوظيفية ويمكنهم من تطوير مهارات جديدة واكتساب الخبرة. ينصب التركيز أقل على المهارات الصعبة المحددة وأكثر على القدرات البشرية الواسعة، مثل حل المشكلات والفضول والإبداع الضروريين لتحديد المشكلات والفرص - ثم تطوير الحلول واختبارها وتكرارها.

تحتاج جميع اتجاهات العمل الرئيسية في المستقبل إلى حتمية اكتساب مهارات جديدة.

أدى انتشار أدوات التعاون والاتصال إلى جعل الانتقال إلى العمل عن بُعد والتعلم ممكنًا. لكن التغييرات السلوكية المطلوبة لتحسين نماذج العمل الجديدة ووسائل الراحة للتغيير في توقعات الموظفين تتجاوز ما يمكن أن تقدمه التكنولوجيا. يتطلب الازدهار في حقبة ما بعد الجائحة مجموعة مهارات تكيفية وعقلية منفتحة على التعلم المستمر وعدم التعلم. العامل الوحيد الأكثر أهمية والذي سيقود النجاح المؤسسي والشخصي خلال العقد هو القدرة على الجمع بين التطورات التكنولوجية المستمرة واستراتيجيات المواهب، مما يخلق ثقافة أوسع للبراعة الرقمية للقوى العاملة.

يزيد العدد الإجمالي للمهارات المطلوبة لوظيفة معينة عامًا بعد عام. في الوقت نفسه، لن تكون هناك حاجة إلى المهارات الموجودة في متوسط نشر الوظائف من 2017 بحلول عام 2021 (سنة كتابة البحث) في هذه البيئة الديناميكية حيث قد يكون للشخص نفسه أدوار مختلفة في

مشاريع مختلفة والحاجة إلى التبديل بشكل متكرر، ليس من السهل القيام بذلك واكتساب معرفة جديدة.

تعد القدرة على التعلم وإلغاء التعلم وإعادة التعلم أمراً حيوياً لتحقيق الصلة والنجاح على المدى الطويل. لقد أتقنت المنظمات ذات الثقافة التعليمية السليمة فن تضمين التعلم في تدفق العمل، لذلك فهو ليس نشاطاً متحفظاً ولكنه شيء يحدث حسب الحاجة في الوظيفة. التعلم السريع هو الانضباط لتحقيق ذلك.

التعلم السريع هو عقلية وطريقة لتنمية المهارات، من خلال دفعات متكررة قصيرة، يتم تطبيقها في تدفق تحقيق النتائج التي يمكن أن تتكيف ديناميكياً مع الاحتياجات المتغيرة. يربط التعلم السريع المتعلمين المتحمسين والموجهين ذاتياً بالنتائج الإستراتيجية للمؤسسة. يتكون البيان، كما حددته شركة Gartner، من مجموعة من القيم والمبادئ.

لدفع ثقافة تعلم فعالة، تحتاج المؤسسات إلى تحديد قيم الثقافة وإنشاء عمليات يمكن من تنفيذها. يمكن اتخاذ الخطوات الثلاث التالية لتفعيل تنفيذ بيان التعلم السريع:

1- قم باستثمارات هادفة في الأشخاص (قم بتوصيل منحنى التعلم والتعلم): يجب تخصيص تمرين بناء القدرات للمؤسسة لكل موظف. تبدأ هذه العملية بمجرد للمهارات الحالية، وفهم احتياجات المهارات المستقبلية، ورسم خريطة لرحلة التعلم بناءً على أوجه التوافق أو الفجوات. إن الإثارة حول تطوير مهارات جديدة ومعرفة جديدة تساعد على تعزيز إنتاجيتهم على طول مسار حياتهم المهنية ستحافظ على الحافز للتعلم على قيد الحياة.

2- اتبع نهجاً ديناميكياً لتحولات المهارات: توقف عن محاولة التنبؤ بالمهارات واستثمر في المهارات الأساسية بدلاً من ذلك. ستشمل المهارات العليا لعام 2025 التفكير النقدي وحل المشكلات والمرونة والتعلم النشط. تساعد سرعات التعلم التي تقدم التدريب في الوقت المناسب من خلال الاستفادة من المهارات الحالية كنقطة انطلاق في ضغط الجدول الزمني للمهارات وتمكين الطبقات التدريجية للمهارات للفرد.

3- اعمل على تعزيز التعاون متعدد التخصصات بين أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين: التعاون مع اكتساب المواهب، والاستراتيجية، والعمليات، والتعويضات، وDEI ومجموعات موارد الموظفين لتطوير ذكاء المهارات في الوقت الفعلي اللازمة لاتخاذ قرارات أفضل بشأن المهارات.

وهذه بعض النصائح الهامة:

* ضرورة تمكين الموظفين من البحث عن الفرص في أجزاء مختلفة من المؤسسة لإنشاء مجموعة متنوعة من المهارات التي يدعمها مجتمع متعدد الوظائف من الأقران.

* تمكين الموظفين ليكونوا ملائمين لمستقبل عالم العمل... حيث يجب أن يكون الجزء الأساسي من استراتيجية التعلم لأي مؤسسة حول تمكين الموظفين الذين لا يتناسبون مع المستقبل مؤسستهم فحسب، بل يتناسبون مع عالم العمل بشكل عام. مع تطور سوق العمل ليصبح أكثر آلية ورقمية وديناميكية، سيستفيد الجميع من امتلاك مجموعة من المهارات الأساسية التي تدعم ما يلي:

*تقديم قيمة تتجاوز ما يمكن أن توفره التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي
تعمل بشكل فعال في بيئة رقمية.

*تعلم باستمرار مهارات جديدة والتكيف مع طرق العمل الجديدة.

يمكن أن يرتبط بناء الكفاءة في المهارات المعرفية والرقمية والشخصية والقيادية بمرور الوقت بزيادة احتمالية التوظيف وارتفاع الدخل والرضا الوظيفي. كيف؟ سيبدو عالم العمل في المستقبل غير معروف. لكن الاستثمار في قدرتنا على التعلم والمخاطرة وتجربة أشياء جديدة يساعدنا في بناء المرونة في مواجهة الاضطراب الحتمي الذي لا مفر منه والذي هو قباب قوسين أو أدنى.



Deloitte مثلاً: هي من اكبر شركات المحاسبة العالمية وقد اعتمدت هذه الشركة في إدارتها على جمع المواهب والخبرات وفي عام 2019 - 2021 لقيت بالشركة الاولى للاستشارات المالية.

الفهرس

8.....	الأسلوب العلمي لحصر وتحديد الاحتياجات التدريبية
	أثر استخدام التكنولوجيا على الثقافة في زمن الكورونا
15.....	بعض دول مجلس التعاون الخليجي - نموذجًا
69.....	التدريب عن بُعد: تقنيات ومهارات!
89.....	تصميم برنامج تدريبي التعلم النشط في الرياضيات
122.....	بعض صفات وأساليب الرسول ﷺ في التعليم والتدريب
141.....	التعليم الإلكتروني
166.....	المدرّب المبتكر - وأساليب الجذب والتشويق
184.....	رسالة التدريب
189.....	قطاع التدريب وشماعة الجائحة
193.....	جودة الحياة
205.....	النمو والتنمية في التنمية الذاتية
209.....	التدريب التخصصي وأثره على المنهجية العملية
230.....	السرد القصصي يضمن نجاحك كمدرّب
252.....	جودة التدريب وتحسين إنتاجية الفرد في المجتمع
278.....	مبادئ التدريب العربي
300.....	واقع التدريب في المنظمات العامة العربية
320.....	المدرّب المحترف في عصر الميّاافروس

- التدريب الإلكتروني.....347
- سيكولوجية لغة الجسد والتواصل الفعال.....378
- التغلب على الضغوط النفسية في الحياة والعمل.....389
- دور التدريب الإلكتروني في تطوير منظومة التدريب.....407
- اتكيت وآداب حضور الدورات التدريبية.....436
- كسب حرب المواهب من خلال التعلم المستمر.....448



WWW.arabtrainersleague.com



WWW.arabtrainers.co

المنصة التدريبية

2023

أبحاث علمية
مقالات علمية
أوراق عمل

رابطة المدربين العرب

