

بظريكية الأقباط الأرثوذكس
أسقفية الشباب
الكورسات المتخصصة
صيف 2006

مدخل إلى... تنمية المهارات

إعداد

المركز القبطي لتنمية الموارد البشرية
بأسقفية الخدمات

تقديم

نيافة الأنبا موسى

المحتويات

تقديم.....	5
1- رسالة تنمية قطاع.....	8
2- الإتصال.....	10
3- أنواع الإتصال.....	18
4- تحديد الإحتياجات.....	29
5- تعريف الفريق.....	33
6- تعريف المشورة.....	43
7- التفكير الإبداعي.....	50

رسالة قطاع التنمية

قطاع التنمية بأسقفية الخدمات العامة والاجتماعية والعلاقات المسكونية:

? يقوم بالعمل التنموى المتأصل فى فكر وروحانية الكنيسة القبطية الأرثوذكسية، يشارك فى تنمية المجتمع (أخوة وأخوات الرب) وبخاصة الفقراء والمهمشين.

? يهدف إلى تمكين المستهدفين من إكتشاف طاقتهم وتنمية ذواتهم والنهوض بمجتمعهم من كافة الجوانب الفكرية والاجتماعية والإقتصادية للوصول إلى حياة أفضل للجميع وذلك من خلال:

– محبة الله التى تملأ قلب كل خادم وتقوده فى العمل.

– الاشتراك مع من يعملون فى نفس المجال.

القيم:

1- الله الذى هو محبة هو قائدنا.

2- سكنى الروح القدس داخلنا هو مصدر قوتنا لخدمة أخوتنا وأخواتنا فى الرب من خلال محبة باذلة.

3- الإنسان هو محور العملية التنموية.

4- تحقيق العدالة الإجتماعية للوصول إلى الحياة الكريمة للإنسان.

5- المشاركة فى الموارد والإشتراك فى اتخاذ القرار على كافة المستويات.

6- التحرر من الخوف والقلق والأنانية وتنمية روح المسؤولية والانتماء.

7- احترام الإختلاف والتنوع بين البشر والسعى مع الآخرين من أجل الوصول لحياة أفضل للجميع.

الدور:

1- دور روحى.

2- دور تنفيذى.

3- دور تنظيمى واستشارى.

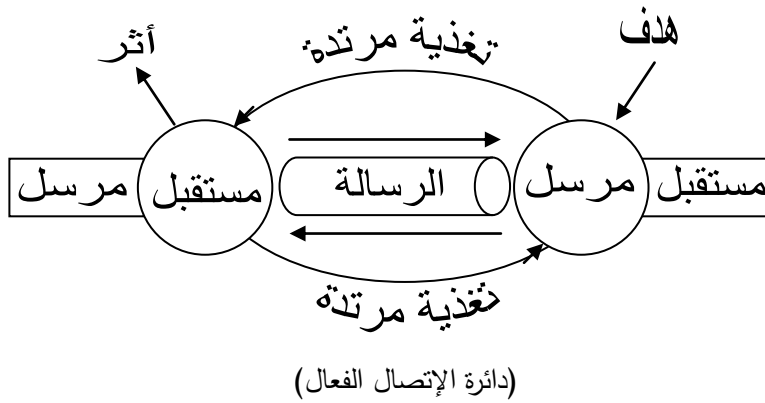
4- دور تدريبى.

5- دور علاقات واتصالات.

6- دور دراسة ومؤازرة تعضيد.

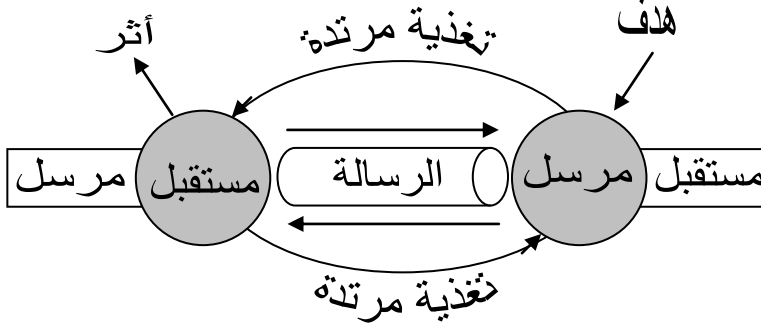
الإتصال

الإتصال هو عملية تواصل مستمر بين طرفين تحكمها عوامل ومؤثرات كثيرة لذلك سنبدأ بالتعرف على العناصر المختلفة المكونة لدائرة الإتصال الفعال والعوامل التي يتوقف عليها فاعلية ونجاح كل عنصر.



عناصر دائرة الإتصال

العنصر الأول: طرفا الإتصال (المرسل - المستقبل):

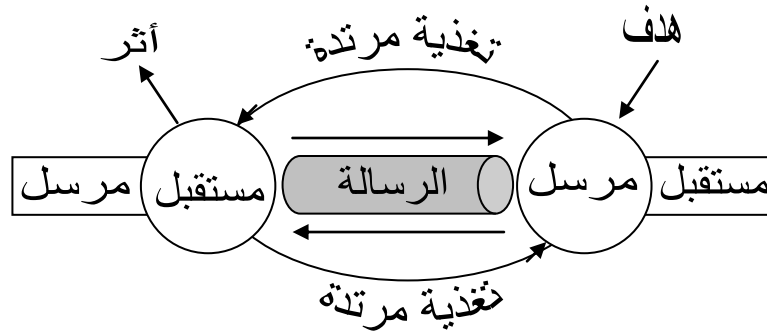


لكي تبدأ عملية الإتصال لابد أن يكون هناك طرفان للإتصال، طرفاً منهم يبدأ الإتصال بإرساله لمعلومة معينة للطرف الآخر ويسمى هذا الطرف (المرسل) ويقوم الطرف الآخر بإستقبال هذه الرسالة والإستجابة لها إذا كانت ملائمة له ويسمى هذا الطرف (المستقبل).

وفى حياتنا العملية نجد أن المرسل من الممكن أن يكون مدرساً، مدرباً، طبيباً، محاضراً أو أى شخص آخر لديه معلومات وخبرات ويريد أن ينقلها لفئة أخرى من الناس لتستفيد منها.

ولكن المرسل لا يظل مرسلًا طوال الوقت لأن عملية الإتصال عملية تبادلية، فعندما يصمت المرسل ويتحدث المستقبل فإن الوضع فى هذه الحالة ينعكس فيصير المستقبل مرسلًا والمرسل مستقبلًا لرسالة الطرف الآخر مستجيباً ومتفاعلاً معها.

العنصر الثانى: الرسالة:



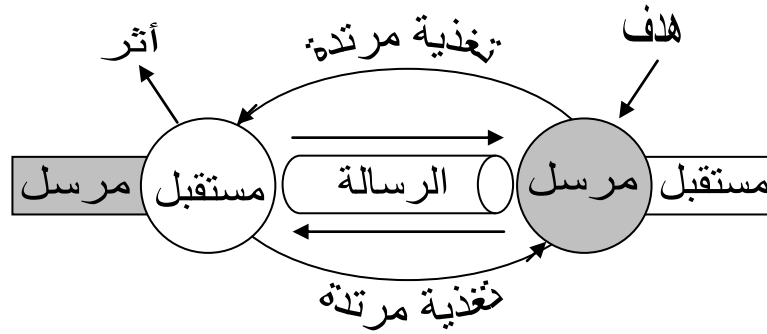
الرسالة هي محور عملية الإتصال، وهي التي تتم من أجلها عملية الإتصال بين طرفي الدائرة فالرسالة ممكن أن تكون معلومات متوافرة في مجال معين لدى شخص معين ويريد أن يفيد بها فئة معينة من الناس أو قد تكون خبرات في عمل أو وظيفة أو مشاعر كالخوف والقلق وعدم المعرفة مثلما يحدث في حالات تقديم المشورة.

ويوجد نوعان من الرسائل:

الرسائل اللفظية: وتشمل كل ما ينطق به من كلمات وألفاظ.

الرسائل غير اللفظية: ويشمل كل ما هو غير منطوق مثل حركات الجسم وتعبيرات الوجه والإيماءات وغيرها وستعرض بالتفصيل فيما بعد لهذين النوعين من الإتصال.

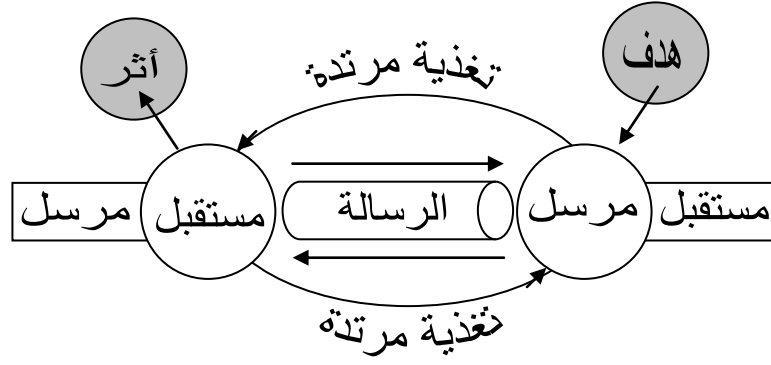
العنصر الثالث: التغذية المرتدة:



التغذية المرتدة هي: رد فعل المستقبل للرسالة التي يتلقاها من المرسل لذلك فإتجاه التغذية المرتدة دائماً يكون في عكس إتجاه الرسالة، وقد سميت بذلك الإسم لأنها تترد من المستقبل للمرسل لتغذيته بالمعلومات التي تجعله قادراً على الإستمرار في عملية الإتصال.

وكما كانت الرسائل لفظية وغير لفظية من الممكن أن تكون التغذية المرتدة كذلك، والتغذية المرتدة غير اللفظية لا يمكن أن يراها أو يتفاعل معها طرفي الإتصال إلا إذا كان الإتصال وجهاً لوجه لأن الإتصال غير اللفظي لا يتم إلا عن طريق الملاحظة بالعين ولهذا ترجع أهمية الإتصال وجهاً لوجه لتبادل المشاعر والأحاسيس حيث أنهما يعتمدان اعتماداً كبيراً على الإتصال الغير لفظي.

العنصر الرابع: الهدف - الأثر:



الهدف:

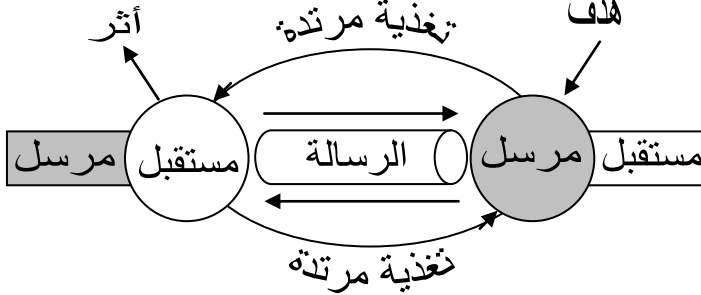
لا يمكن أن تبدأ دائرة الإتصال الفعال بدون تحديد مسبق لهدف المرسل من عملية الإتصال إذ أنه لا بد أن يسأل نفسه لماذا يريد أن ينقل هذه المعلومة ولمن، وما هي النتيجة التي ينتظرها بعد إنتهاء إتصاله مع الفئة المستهدفة؟

الأثر:

يجب أن يلاحظ المرسل أثناء وبعد إنتهاء الإتصال الأثر الذي طرأ على الفئة المستهدفة وهل حصل على نتيجة أم لا؟ لأنه لا فائدة من إتصال لا يؤدي لتغيير معلومة أو سلوك أو إضافة شئ جديد لشخصية المستقبل.

العوامل التي يتوقف عليها الإتصال الفعال

? المرسل: يجب أن يكون:



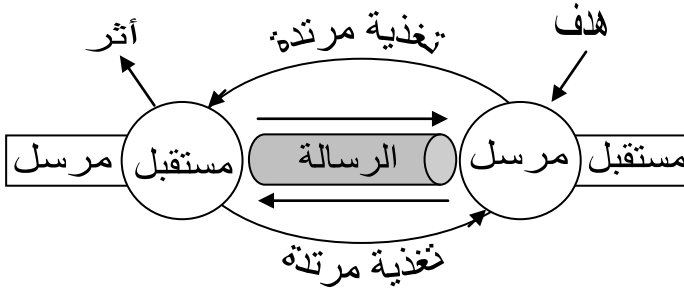
– ملماً بالموضوع لكي يستطيع محاورة المشتركين والرد على إستفساراتهم.

– لديه القدرة على تقديم الموضوعات بصورة جيدة جذابة تقنع المشتركين وتشجعهم على المشاركة.

– قادراً على إختيار الموضوعات التي تهم المشتركين وتلمس مشكلاتهم.

– قادر على تطوير طريقة العرض بما يتناسب مع الثقافة والمستوى التعليمي للمشاركين.

? الرسالة: يجب أن تكون:

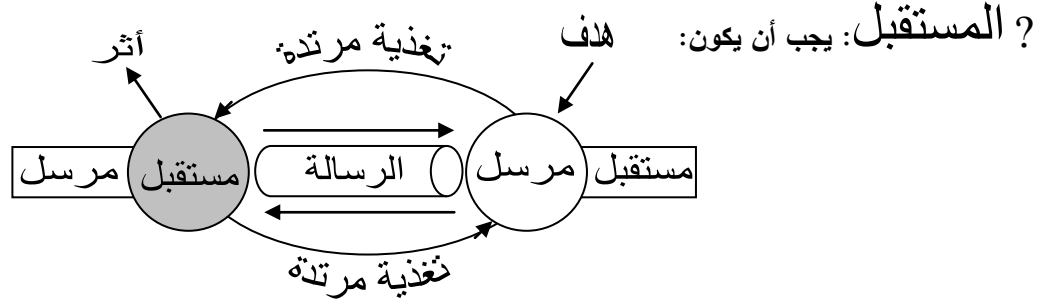


– واضحة – بسيطة – مفهومة للمشاركين.

– ملائمة لمستواهم الثقافي والتعليمي.

– تلمس وتحل بعض مشكلاتهم.

لذلك على المرسل تحضير موضوع الرسالة وطريقة عرضها جيداً قبل البدء في التنفيذ حتى تتجح عملية الإتصال.

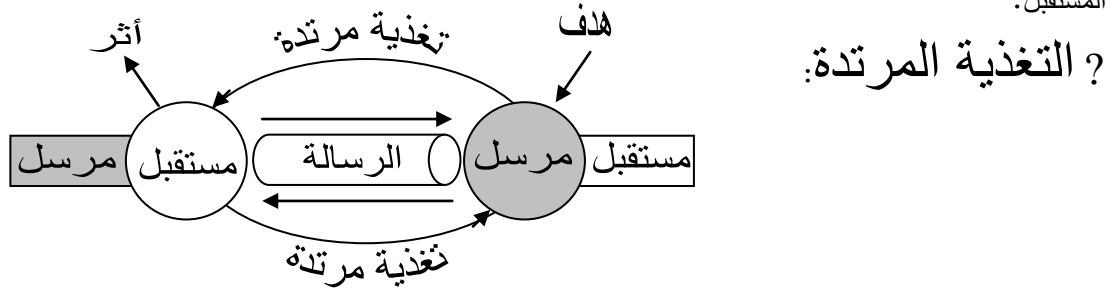


– أن يكون مهتماً بالموضوع.

– أن يكون لديه الرغبة في المشاركة والإستفادة.

– أن يشعر بإستفادة وإنجذاب لطريقة العرض والمناقشة.

لذلك على المرسل أن يهتم بإختيار المستقبلين لكل موضوع كل حسب إهتمامه ومجاله وأن يهتم بطريقة العرض ومشاركة المستقبل.



التغذية المرتدة: هي المؤشر الذى يدل على مدى مشاركة وإستيعاب المشتركين للموضوع.

لذلك يجب أن يهتم المرسل بها ويتعامل معها ويعدل من طريقة عرضه إذا إنتطى الأمر ذلك.

? الهدف - الأثر:

يجب أن يحدد المرسل الهدف قبل البدء في عملية الإتصال حتى يستطيع إجراء عملية الإتصال بطريقة تناسب تحقيق ذلك الهدف وحتى يستطيع فى نهاية الإتصال أن يُقيّم عمله ويرى هل إستطاع أن ينجح أم لا وما مدى نجاحه أو فشله.

ملحوظة هامة:

مما سبق نرى أن كل عوامل نجاح الإتصال تقريباً تقع على عاتق المرسل لذلك إذا فشلت عملية الإتصال فلا تُلمن غير نفسك.

– هناك عامل هام جداً يحيط بعملية الإتصال ككل وهو المناخ التدريبي ويشمل مكان التدريب والأدوات المستخدمة فى التدريب ومكان إقامة المتدربين وقربه أو بعده عن مكان العمل. كل هذه العوامل تؤثر تأثيراً كبيراً بالإيجاب أو السلب على نجاح عملية الإتصال.

أنواع الإتصال

ينقسم الإتصال لنوعين وهما:

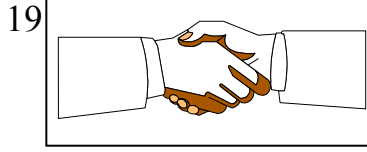
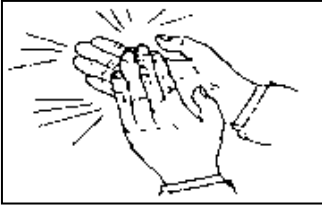
أ- الإتصال اللفظي

– وهو الإتصال الذى يتم عن طريق الألفاظ والكلمات والعبارات، وأيضاً الأصوات مثل (ياه - آه)، لذلك فى هذا النوع من الإتصال يستخدم المرسل الفم واللسان ويستخدم المستقبل الأذن لسمع هذه الأصوات.

– وقناة الإتصال هنا من الممكن أن تكون المواجهة المباشرة بين المرسل والمستقبل كما يحدث فى الإتصال الشخصى، ومن الممكن أيضاً أن تكون الوسائل السمعية وأيضاً البصرية إذا استخدم فيها الشرح والمناقشة لأن هذا يعد نوعاً من الإتصال اللفظي المصحوب ببعض الوسائل الإيضاحية.

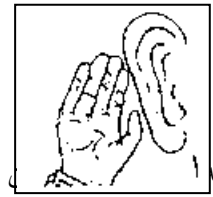
من عوامل نجاح الإتصال اللفظي فى الإتصال الشخصى:

1- المجاملات والتشجيع:



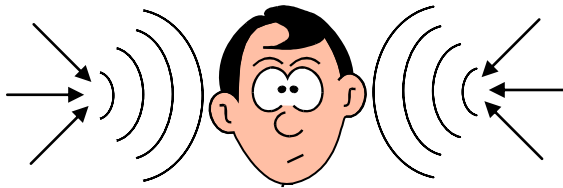
– إن استخدام كلمات المجاملات والتشجيع بين الحين والآخر فى الإتصال الشخصى لها عامل هام وكبير فى نجاح عملية الإتصال حيث أنها تكسر أى حاجز نفسى بين المرسل والمتلقى وتجعل الكلام والإتصال بينهما سهلاً وتشجع المتلقى على الأسئلة والإستفسار لذلك إهتم بتشجيع المتدربين ومجاملاتهم عندما يذكرون معلومات جيدة ولا تهاجمهم عندما يخطئون فإن هذين العاملين يجعلون التغذية المرتدة غنية ومستمرة.

2- الإنصات:

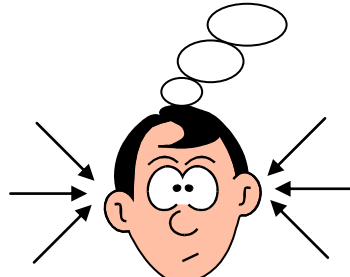


– الإنصات والإستماع الجيد للمستقبل يجعله يشعر بأهمية ما يقوله ويشجعه على المزيد من المشاركة والحديث والإفتتاح وهذا هام جداً فى عملية الإتصال.

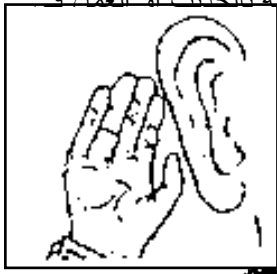
– إن الإنصات بالرغم من عدم إستخدام الألفاظ أو الكلمات به إلا أنه هام جداً فى الإتصال اللفظي لأننا نستطيع المرسل أن يتفهم كلام المستقبل ويستجيب له. الإستماع هو: وصول أصوات لأذن المستمع فقط.



الإنصات هو: وصول أصوات لأذن المستمع يفكر فيها بعد ذلك يستجيب لها فى صورة رد فعل بعد ذلك.



إن تواصل العينين بين المرسل والمستقبل هام جداً لإستمرار الحديث بين الاثنين حيث أن هناك مقولة شهيرة تقول أن هناك أشخاص يسمعون من خلال عينيهم وهذا يحدث في حياتنا العملية كثيراً عندما يحدثنا شخص وننشغل عنه بالحديث أو العمل في شئ آخر ولا ننظر إليه سنجد بعد فترة أن الحديث توقف لحين إنتهائنا من العمل الآخر والنظر للشخص الآخر

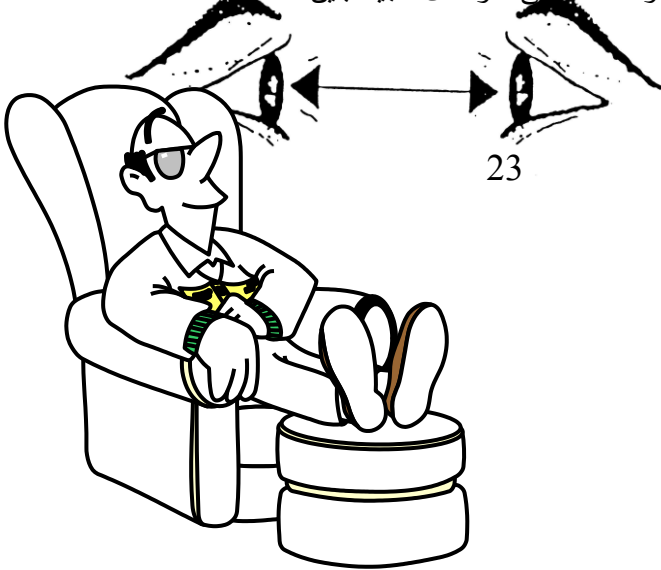


3- الإنصات:

إن الإنصات الجيد من العوامل غير اللفظية التي تشجع وتساعد على التواصل الجيد بين الطرفين كما وضحنا من قبل.

4- الإسترخاء والتلقائية:

إن الإسترخاء والتلقائية في التعامل مع الناس وعدم التكلف في التعامل هام جداً لنجاح الإتصال وفاعليته لأن الإسترخاء والتلقائية تجعل المستقبل يشعر بالراحة والرغبة في التحدث والإفصاح عن مشاعره.



5- إظهار الإهتمام بالمستقبل:

يجب أن يظهر المرسل الإهتمام بالمستقبل في جميع تصرفاته معه حتى في طريق الجلوس حتى يشعر المستقبل تقبل بأن المرسل قد تفرغ له ولمشاكلته تماماً مما يشجعه على



الحديث والرغبة في طريقة التواصل المستمر مع المرسل.

عوامل نجاح الإتصال الغير اللفظي:

أ	الإبتسامة
ت	تواصل العينين
أ	الإنصات
ت	الإسترخاء والتلقائية
أ	إظهار الإهتمام

الإتصال اللفظي وغير اللفظي لا ينفصلان ولا يمكن الإستغناء عن أحدهما. فمثلاً عندما نتحدث بالتليفون مع شخص آخر فإنه بالرغم من أن الشخص الآخر لا يراك ويسمع صوتك فقط إلا أنك تستخدم يديك وتعبيرات وجهك رغماً عنك.

تذكر دائماً:

- ? الإتصال عملية تبادلية مستمرة بين طرفين لهما هدف، ويجب أن يكون لها أثر وإلا كانت عملية الإتصال فاشلة.
- ? إذا فشلت عملية الإتصال فإن جزء كبير من أسباب هذا الفشل يقع على عاتق المرسل.
- ? الإتصال اللفظي وغير اللفظي كلاهما هام ولا تستطيع فصلهما عن بعضهما لأن كل منهما يزيد من فاعلية الآخر.

? إذا شعرت بأن إتصالك لم ينجح، فعليك مراجعة عناصر دائرة الإتصال لتجد ما هو السبب، وأين كان الحل لتستطيع معالجته في المرات القادمة.

يقسم الإتصال تبعاً لعدد المستقبلين إلى:

إتصال شخصي: بين شخص وشخص آخر.

إتصال تدريبي: بين شخص ومجموعة.

إتصال تلقيني: بين معلم وتلاميذ.

إتصال جماهيري: من خلال وسائل الإعلام المختلفة لأنها تخاطب مئات بل آلاف الأشخاص.

والإتصال يضم العديد من المهارات منها:

? فن الإستماع. ? فن إقامة حوار.

? فن طرح الأسئلة. ? الإقناع.

? المقابلة. ? الملاحظة.

? التفاوض.

ومن أبرز تلك المهارات هي فن الإستماع وفن الحوار فهما الركيزة الأساسية لإقامة أى إتصال ناجح ولذا أوردنا بعض الإرشادات التي تساعد على التدريب لإكتساب هاتين المهارتين.

أولاً: فن الإستماع (الإنصات)

الإستماع فن ولكنه أيضاً نظام والتزام. فهو مثل أى مهارة يحتاج لنوع من ضبط النفس. فعلى الشخص الذى يريد أن يصبح مستمع جيد أن يتعلم كيف يصمت ليستمتع للآخرين. عليه أن يتعلم أن يضع أولوياته جانباً وأن يركز كل إهتمامه على أولويات وإهتمامات الآخر بروح من التواضع.

أهداف تساعد على الإستماع الجيد:

يجب أن يكون استماعنا دائماً ذو أهداف واضحة. فنحن حينما نستمع إلى الآخرين جيداً نريد:

1- أن نساعد الناس أن يتكلموا بحرية وصراحة.

2- أن نعرف منهم عن بعض الموضوعات والمشاكل التي تهمهم شخصياً.

3- أن نساعدهم لكي يعطونا كل ما يستطيعون من المعلومات.

4- أن نساعدهم على اكتشاف وتفهم مشاكلهم وعلى الوصول إلى رؤية أشمل عن هذه المشاكل.

5- أن نساعدهم على رؤية أسباب هذه المشاكل وإمكانات الحلول.

بعض النصائح التي تساعد على الإستماع الجيد:

إفعل: 1- أظهر اهتمامك بما تستمع إليه.

2- تفهم موقف الآخر.

3- عبر عن تعاطفك معه.

4- اذكر المشكلة في حالة وجودها (لخص الموضوع لتعلن أنك تتابع).

5- ساعد المتكلم على ربط المشكلة بأسبابها.

6- ساعد المتكلم على إبراز إمكانياته من حل المشكلة.

7- إلتزم الصمت عند الإحتياج إلى ذلك.

لماذا لا نصت؟؟

? لا نهتم ما يقال لسبب أو لآخر يجعلنا في غير حاجة للإنصات إليه.

? نحن نفكر بأسرع مما نتكلم بسبب أضعاف وهذا يجعلنا نشغل بأحكامنا على حديث المتحدث.

? نلتفت لمتحدث جديد أثناء الإستماع لمن يحدثنا.

? ليس لدينا إستعداداً نفسياً لإستقبال الرسالة من المتحدث.

? لا ننتبه إلى الحديث (الأحاديث الجانبية - الموضوعات الخارجية.. إلخ).

? لدينا الرغبة في التعبير عن أنفسنا بدلاً من الإنصات (عايز فرصة أتكلم...).

الوصايا العشر للإنصات الجيد:

? جهز نفسك لعملية الإنصات "استرخ وهيئ ذهنك".

? اكتب نقاط تتذكرها إذا طال حديث من يحدثك.

? لا تبعد وجهك عن محدثك "العين تنصت أيضاً".

? استفسر من محدثك في حالة عدم وضوح حديثه.

? لا تدع مشاعرك تؤثر على إنصاتك إذا اختلفت مع محدثك.

? رتب المعلومات التي تسمعها منطقياً في ذهنك أولاً بأول.

? لا تتسرع في الحكم بل دع محدثك يكمل حديثه "لا تقاطع".

? هيا الظروف الملائمة لتقادي التشتت "الموضوعات... إلخ".

? تأكد من أن محدثك يقصد المعنى الذي فهمته من حديثه وإسأله "هل تقصد...؟".

? استمع للأفكار كاملة وليس للكلمات فقط... ولا تهمل تعبيرات ونظارات المتحدث.

ثانياً: فن الحوار

مقومات الحوار الجيد:

? بساطة في طرح الأسئلة. ? الإستماع الجيد.

? أن يكون الحوار في مستوى فكر المتحاور.

? الشعور أن جميع الناس على قدم المساواة في المضمون الإنساني.

? الحوار هو الحب المتبادل بين الناس.

? الحوار عمل إبداعى يستخدمه الناس من أجل تحقيق وتحرير أنفسهم.

? أن يكون ممزوج بالعطف والمودة.

- ? أن يقبل المتحاورين بعضهما. ? إظهار التشجيع اثنا الحوار.
- ? المشاركة فى الحوار. ? عدم التوجيه بطريقة قطعية.
- ? إتاحة الفرصة للتعبير عن الآراء.
- ? احترام الآراء التى تطرح.
- ? سرية ما يقال أثناء الحوار (الثقة).
- ? احترام العادات والتقاليد أثناء الحوار.
- ? استخدام تعبيرات من البيئة.
- ? عدم اللجوء لفرض الآراء.
- ? عدم التأثر بالأفكار المسبقة عن الذين نتحاور معهم.
- ? عدم الخروج عن موضوع الحوار إلى جزئيات وأمور فرعية حتى يمكن التوصل إلى نتائج وحلول وإتفاق.
- ? عدم استخدام الأسئلة المخرجة.

تحديد الإحتياجات

تتبع أهمية تحديد الإحتياجات من أنها الأساس الذى تبنى عليه تحديد الأهداف وكلما كانت الإحتياجات دقيقة كانت الأهداف واضحة وممكنة التحقيق وتمثل تحديد الإحتياجات نقطة البداية فى سلسلة حلقات عملية لرفع الأداء والمهارة.

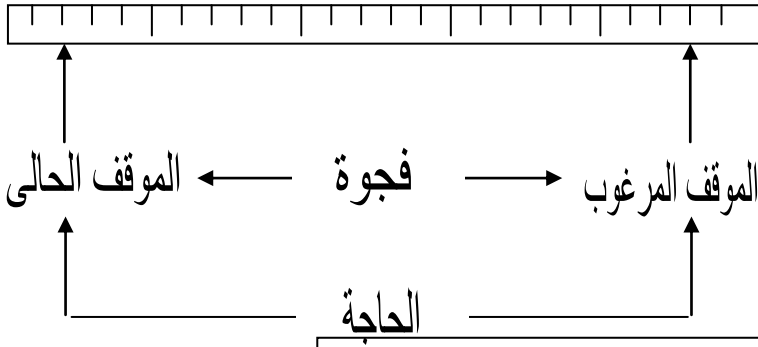
فمثلاً على المستوى الكنسى على الخادم أن يتعرف على إحتياجات مخدميه فبذلك يستطيع أن يضع هدف واضح لرفع أدائهم ومهاراتهم الروحية والحياتية مثال "خادم مرحلة إعدادى" عليه أن يستوعب جيداً سمات مرحلة المراهقة فبذلك يستطيع أن يحدد إحتياجات هذه الفترة العمرية ومن خلال تحديد الإحتياجات يستطيع أن يضع هذه الإحتياجات فى أولوياته حتى يتمكن من رفع أداء المخدمين ويعبر بهم هذه الفترة.

بعد التعريفات للحاجة

? الحاجة هى نقص فى أحد متطلبات الحياة.

? هى حالة تظهر عندما يكون هناك "فجوة" بين الوضع الحالى أو "ما هو كائن؟" ووضع مأمول أو مرغوب فيه أو "ما يجب أن يكون؟".

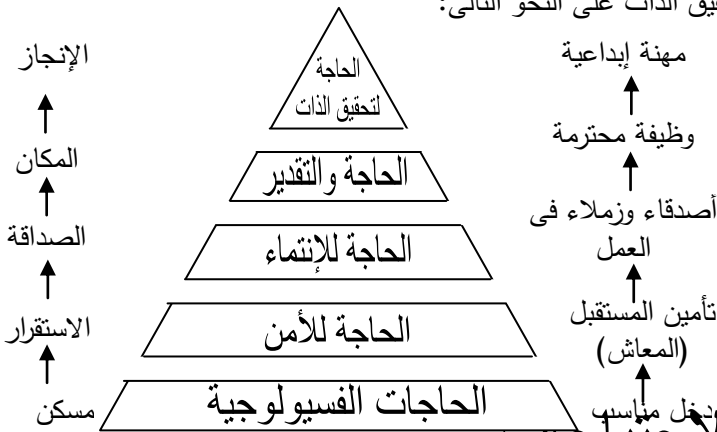
يجب الإشارة إلى أن مفهوم الحاجة يستخدم تبادلياً مع مفهوم المشكلة أى يمتد اعتبارهما وجهين لعملة واحدة.



ترتيب الحاجات أو سلم الحاجات

من أشهر التقسيمات المعروفة للحاجات الإنسانية ترتيب (مازلو) والذى قسم فيه الحاجات على شكل هرم قاعدته الحاجات

الفسولوجية من مأكّل ومشرب ومسكن... وقمته الحاجة إلى تحقيق الذات على النحو التالى:



العوامل المؤثرة على تحديد الإحتياجات

معرفة العوامل التى تؤثر على تحديد الإحتياجات تساعدنا فى فهم أسباب كثيرة من المواقف فى مجتمعاتنا (سواء الأسرة - الكنيسة - الجامعة...). وبالتالي معرفة طبيعة الإحتياجات التى نتعامل معها وعلى هذا الأساس يمكن أن نصنف الحاجات وفقاً إلى:

? حاجات محسوسة بواسطة فئة المخدمين ويدركها الخادم (حاجات محسوسة ومدركة).

- ? حاجات محسوسة بواسطة فئة المخدمين ولا يدركها الخادم (حاجات محسوسة وغير معبر عنها).
 ? حاجات يدركها الخادم وغير معروفة أو مدركة لدى فئة المخدمين (حاجات غير محسوسة).
 ? حاجات يدركها فئة المخدمين ولا وجود لها في المجتمع (حاجات مفترضة).

أسئلة هامة عند تحديد الاحتياجات

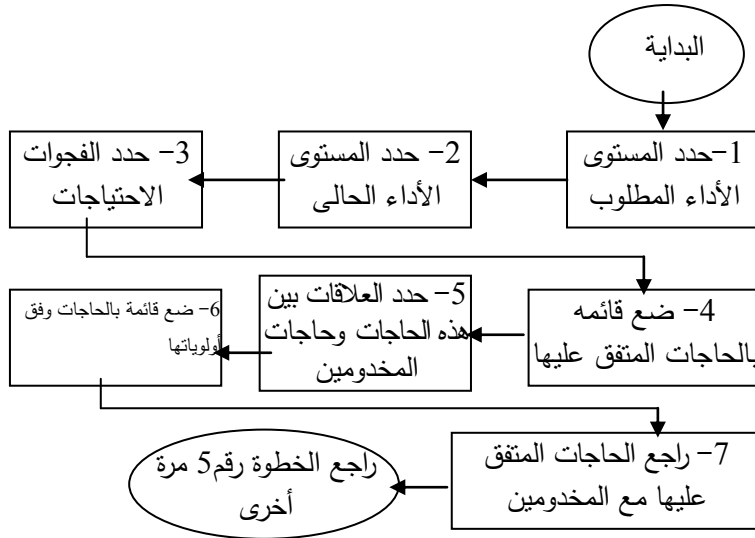
- 1- مدى اشتراك فئة المخدمين في المراحل الأولى لعملية تحديد الاحتياجات.
 2- حجم الموارد البشرية المتاحة.
 3- ملائمة أسلوب تحديد الاحتياجات (الطريقة التي تجمع بها المعلومات والبيانات) الطبيعة الموضوع... نفسى - روحى - تربوى...
 4- التوقيت الزمنى المتاح والملائم لكل من المخدمين والخادم.
 5- هل لدى المخدمين تفضيلات محددة.
 6- هل لدى الخدام تفضيلات محددة.

معايير وضع أولويات الحاجات

- 1- علاقة هذا الإحتياج بأهداف الاجتماع أو الخدمة.
 2- مدى إلحاح هذا الإحتياج وضرورة القيام بسده حتى لا تستفحل الأمور وتتراكم المشاكل أو الحاجات.
 3- حجم الفجوة أو المشكلة أى المسافة بين ما هو كائن وما يجب أن يكون.
 4- حجم المتأثرين بهذه المشكلة.

أساليب وأدوات حصر الاحتياجات

- ? الإستبيانات. ? حجم الشكاوى من موضوع معين.
 ? الملاحظة. ? العينات العشوائية. ? تقارير.
 ? المسوح. ? المقابلات. ? الاقتراحات.
 ? تقييم الآراء.



تعريف الفريق

مجموعة من الأفراد يشتركون في أداء عمل واحد ويعتبر كل واحد منهم مسئولاً عن جزئية معينة من جزئيات هذا العمل ولديه تعاطف وإلتئام لهذا العمل مما ينتج عنه سهولة في الأداء ورضاء عن هذا العمل.

تعريف الجماعة

هي مجموعة من الأفراد تتم فيما بينهم تفاعلات وقوى وتأثيرات متبادلة في المواقف الإجتماعية المختلفة التي يمرون بها. لذا فلا تعتبر أى مجموعة من الناس بالضرورة فريق.

? يوجد 3 شروط أساسية لبناء الفريق.

- 1- يجب أن يتحد الفريق في الهدف والرؤية.
 - 2- يجب أن يتعاون الفريق لتحقيق هذا الهدف.
 - 3- يتفق الفريق أنه يجب أن يتعاون بكفاءة لإنجاز العمل.
 - 4- الإحساس بالإلتئام للمجموعة وللعمل.
 - 5- الثقة والإنتفاع في الإتصالات والعلاقات بين أفراد الفريق.
 - 6- فحص طرق عملها كفريق من حين إلى آخر حتى تحسن نفسها كفريق. 34
- ويهدف بناء الفريق إلى:

- 1- تأكيد مناطق القوة في الفريق وتطوير إمكانياته.
- 2- زيادة فاعلية الفريق.
- 3- زيادة قدرة الفريق على تشخيص وعلاج مشكلاته.

بناء الفريق

الفرق بين الجماعة والفريق:

وجه المقارنة	الجماعة	الفريق
1- وحدة الهدف.	الهدف واحد مشترك لكل الأعضاء في الحاليتين	
2- العمل نحو الهدف.	+ قد يعمل كل عضو مستقلاً عن الآخر للوصول إلى نفس الهدف. + يعمل الأعضاء معاً للوصول إلى الهدف ويعتمد بعضهم على بعض (الاعتماد المتبادل) في سبيل ذلك.	
3- أهداف الأعضاء.	+ قد تتفق وقد تتعارض مع الأهداف الكلية للعمل. ومن ثم قد يحدث تنافس (تتاجر) لتحقيق منفعة ذاتية.	+ تتفق أهداف الفريق مع أهداف الأعضاء في نسيج متكامل وتأثير متبادل بين النوعين من الأهداف.

وجه المقارنة	الجماعة	الفريق
4- تحديد الهدف.	+ تحدد الإدارة. + وقد يشارك الأعضاء فى ذلك وقد لا يشاركون.	+ يشارك الأعضاء بإيجابية فى تحديد أهداف الفريق وألويات تحقيقها.
5- خطة العمل.	+ تضعها الإدارة وتبلغها للجماعة. + قد يشترك الأعضاء فى وضعها.	+ يضع الأعضاء معاً مع قائد الفريق خطة العمل ويحددون دور كل عضو فيها.
6- اتخاذ القرارات.	+ قد يشارك الأعضاء فى اتخاذ القرارات المتعلقة بالجماعة.	+ يشارك الأعضاء فى جميع خطوات اتخاذ القرار.
7- الإتصالات	+ مفتوحة أحياناً. + مقيدة أحياناً.	+ مفتوحة. + الفرصة واحدة للجميع.
8- المعلومات	+ متاحة للجميع. + قد تتمركز عند بعض الأعضاء.	+ متاحة للجميع. + يتم تبادلها بين الأعضاء.
9- الرغبة فى العمل	+ متوافرة. + قوية أحياناً.	+ طوعية. + يشوبها الحماس.
10- قيمة العمل	+ داخلية (الرغبة). + أو خارجية.	+ داخلية أولاً. + الرغبة قوية للمساهمة.
11- المناخ السائد	درجات متفاوتة من الثقة المتبادلة والصراحة والانفتاح، ومشاعر الود والتماسك.	

المرحلة الأولى: التكوين:

وهنا تحدث أولى خطوات التحول من الفردية إلى الجماعة.

? من كون الشخص فرداً إلى كونه عضواً.

? من كونه وحيداً إلى كونه متفاعلاً.

? من كونه مستقلاً إلى مشارك (ومعتمد على غيره).

- وهى مرحلة اختبار يكتشف خلالها الفرد العلاقات الملائمة مع أعضاء الفريق.

- كما أنه يكتشف البيئة الاجتماعية والنفسية (التركيب الجديد) للفريق.

1- الشعور الذى ينتاب الأفراد فى هذه المرحلة: إنه خليط من:

? الفرح للانضمام لجماعة عمل.

? التوقع (الواضح أو الغامض).

? التفاؤل: القدرة على النجاح.

? الفخر لإختيار الفرد لعضوية الفريق.

? القلق والخوف من الفشل أو عدم التمكن من إنجاز المهام المطلوبة.

? الشك: فى المهمة المقبلة.. وربما فى الآخرين.

? الاضطراب الفكرى.

? العاطفة المبدئية (التشوق) تجاه الفريق.

2- السلوك الذى يبيديه الأفراد فى هذه المرحلة: إنه خليط من:

? الأدب، المجاملة. ? العلاقة الرسمية مع الآخرين.

? محاولة فهم المهمة المطلوبة.

? التعرف على طرق إنجاز المهمة.

? التعرف على جوانب السلوك المرغوب والسلوك الغير المقبول من جانب الفريق.

? البحث عن المعلومات اللازمة.

? مناقشة بعض البنود (المفاهيم، الأهداف) مع أعضاء الفريق.

? استطلاع المشكلات، ومناقشة طرق التعرف عليها.

? بعض الضيق والتبرم.

? الشكوى من الصعوبات (الحقيقية أو الوهمية) التى تواجه أداء المهام المطلوبة.

? التردد والإحجام.

3- كيف تساعد الأعضاء فى هذه المرحلة؟ يجب أن يكون هناك وضوح فى:

? رسالة الفريق. ? أهداف الفريق.

? المشروع المطلوب إنجازه. ? المهام اللازمة.

? معايير النجاح. ? إبراز أوجه السلوك المرغوبة.

? تدريب الأعضاء (فى الجوانب الفنية والسلوكية... وربما كانت الأخيرة أهم).

? تقديم التوجيه الملائم.

المرحلة الثانية: العاصفة:

? وهى أصعب المراحل على الفريق.

? وهى مرحلة حرجة، هامة لبناء الفريق.. يبحث فيها كل عضو عن مكانه.

? تبدو الأهداف صعبة فى هذه المرحلة، وتبدو المهام كما لو كانت غير قابلة للإنجاز.

? قد ينفذ صبر الأعضاء فى هذه المرحلة.

? وقد يفقد بعضهم أعصابه ويثور... ويعترض... ويجادل... ويقوم.

? وقد ينشأ نزاع (بدرجات مختلفة) بين الأعضاء.

? وقد يترك بعضهم الفريق ويمضى.

? وقد ينحشر الفريق فى هذه المرحلة ولا يحقق تقدماً يذكر.

1- شعور الأفراد فى هذه المرحلة:

? وجهات نظر متضاربة وربما متناقضة مع بعضها.

? مقاومة، ورفض. ? حيرة.

? عدم التمكن من التفكير السليم.

? ارتياح، طاقة أمل فى النجاح.

2- سلوك الأفراد فى هذه المرحلة:

? الجدل والمناقشة والتحدى. ? التنافس والصراع.

? الوسائل الدفاعية (الهجوم، الإنسحاب، التبرير، أحلام اليقظة، الإسقاط).

? التشكيك والمساءلة عن الأهداف والمهام.

? وضع أهداف غير عملية.

? الثورة وفقدان السيطرة على الأعصاب.

? الدفاع عن وجهة النظر الشخصية.

3- كيف نساعد الأفراد فى هذه المرحلة:

? التوضيح وتقديم المعلومات.

? أساليب حل النزاع وهى:

أ- التوفيق. ب- القوة/ السلطة. ج- التجنب/ التحاشى.

د- التنازل/ التكيف. هـ- التعاون والمشاركة.

المرحلة الثالثة: وضع القواعد:

بعد إنقضاء العاصفة فى المرحلة السابقة تبدأ مرحلة قبول الأعضاء:

? لبعضهم بعضاً. ? للأدوار التى سيلعبونها.

? للفريق ككل.

? وتتميز هذه المرحلة بـ: ? إنخفاض النزاع.

? بدء التعاون. ? زيادة التعاون تدريجياً.

1- شعور الأفراد:

? قبول العضوية فى الفريق. ? قبول الهدف المشترك.

? الراحة النفسية بعد حل النزاعات.

? الالتزام، والعزم على المشاركة.

2- سلوك الأفراد:

? العمل على تسوية الخلافات. ? تبادل المعلومات.

? الصراحة والتعبير عن المشاعر.

? علاقات شخصية واجتماعية "مرحة" "مسترخية".

3- كيف نساعد الأفراد؟

? تشجيع المشاركة بين الأعضاء.

? تنمية الإلتزام الذاتى والشعور بالمسئولية.

? تحديد الأهداف وتوضيحها. ? إعطاء المعلومات اللازمة.

? إعداد "خطة" أو جدول عمل ومراجعتة.

? توفير التدريب اللازم.

المرحلة الرابعة: الأداء:

- ? وهنا يبدأ الأعضاء فى القيام بأدوارهم.
- ? ويمارسون تخصصاتهم المهنية... كل فى مجاله.
- ? وكل دور يرتبط بالأدوار الأخرى ويعتمد عليها.
- ? يتعرف كل عضو على أبعاد دوره (توقعات الآخرين).
- ? يتقهم كل عضو نواحي القوة والضعف لديه ولدى الآخرين... ويبحث عن نواحي الإستفادة من الأولى وعلاج الأخيرة.
- ? يأخذ تفكير الأعضاء بعداً عميقاً، حيث يمدون أنظارهم للمستقبل... لصالح الفريق... لكيفية الإنجاز... لطرق زيادة الفاعلية.
- ? يعمل قائد الفريق هنا موجهاً، مدرباً ناصحاً... ويساعد الأعضاء على إجراء تقويم ذاتى لأدائهم... وعلى القيام كذلك ببعض المجهودات القيادية حين يتطلب الأمر منهم ذلك.

1- شعور الأفراد:

- ? الرضا: حيث تبدأ خطوات التقدم على الطريق.
- ? الثقة بالآخرين: استقرت الأمور الآن، وتعرف الأعضاء على بعضهم بعضاً.
- ? الثقة بالنفس: تنمو الرغبة هنا فى أداء الدور المطلوب لمساعدة الفريق على تحقيق أهدافه.

2- سلوك الأفراد:

- ? القدرة على التنبؤ بالمشكلات.
- ? التعاون على تفاديها أو علاجها عند حدوثها.
- ? تحمل المخاطرة: مواجهة نتائج الأداء.
- ? الإلتزام بالعمل نحو الهدف.
- ? الإلتحام فى عمليات (ديناميكية) الفريق.

3- كيف تساعد الأعضاء؟

- ? التوجيه. ? التدريب. ? التشجيع. ? المؤازرة.

دورك فى عضوية الفريق الفعال

- 1- استعد للتعاون مع الآخرين.
- 2- قدم الأفكار الجديدة النافعة.
- 3- فكر بمنطق الجماعة، لا تأخذ المديح كله وحدك.
- 4- اعط للفريق المعلومات المفيدة المتوافرة لديك.
- 5- قدم التعضيد المعنوى - العاطفى - المطلوب.
- 6- شارك بجدية فى التدريب الجماعى.
- 7- ابذل مجهوداً مخلصاً لحل الصراعات.
- 8- اعرف أن عمل الجماعة أكبر من المجهودات الفردية وأن ما لا يستطيع الفرد إنجاز، ينجزه الفريق.
- 9- تعمد كلمة "نحن" بدلاً من "أنا".

- 10- ناقش القضايا التي تهم الفريق.
- 11- قدم خبرتك التخصصية المهنية.
- 12- استفد من تجارب وخبرات الأعضاء الآخرين.
- 13- كن عضو "حلول" لا عضو "مشاكل" اعرض ما تفكر فيه من حلول للمشكلات المطروحة.
- 14- ساعد الآخرين على إتمام مهامهم وإنجاز أدوارهم.
- 15- اطلب المساعدة من الآخرين... لا تخجل... المرء قليل بنفسه كثير بإخوانه.
- 16- شارك الآخرين مشكلاتهم.. تعاطف معهم.
- 17- ناقش مع الأعضاء الاقتراحات التي تنوى تقديمها لقائد الفريق أو للإدارة.
- 18- ثق بالآخرين واجعلهم يثقون بك.
- 19- شارك جدياً في اجتماعات الفريق... اعرض آراءك الموضوعية الصريحة.
- 20- نم قدرتك على اتخاذ القرارات وحل المشكلات.
- 21- كن مجاملاً... ودوداً.
- 22- اجر تقييماً ذاتياً لأدائك.

23- شارك فى إجراء تقييم أداء الفريق.

24- النظرة المستقبلية للغد.

25- شارك فى اجتماعات الفريق وأنشطة المرح والترفيه.

تعريف المشورة

- ? إتصال شخص بآخر من خلال الإصغاء والتجاوب بطريقة تحدث تغييراً في الشخص الطالب للمساعدة.
? إن المشورة ليست مجرد حرفة - إنما هي فن التعامل مع الأشخاص.
? كلمة مأخوذة من الشور وهو استخراج العسل. بما يعنى أن استخلاص الرأى الصائب من خلال التشاور... هو عملية شديدة الشبه بإستخراج العسل بحلاوتها ومتاعبها.
? "وقال ابشالوم لاختيوفل اعطوا مشورة ماذا تفعل" (2صم16:20)، "لى المشورة والرأى. أنا الفهم. لى القدرة" (أم 14:8).
? "ونظرت فليس إنسان ومن هؤلاء فليس مشير حتى اسألهم فيردون كلمة" (إش 28:41).
? "الدهن والبخور يفرحان القلب وحلاوة الصديق من مشورة النفس" (أم 9:27).
? "أما المشيرون بالسلام فلهم فرح" (أم 12:20).
رأيت رهباناً كثيراً، قد وقعوا فى دهشة عقل وذلك بعد تعب كثير والسبب فى ذلك. هو أنهم توكلوا على معرفتهم وحدهم ولم يصغوا إلى الوصية القائلة: "اسأل أباك فيخبرك، وشيوخك فيقولون لك".
وهنا يقصد المشورة (الأبنا أنطونيوس).
? علم المشورة المسيحية يؤمن أن شفاء النفس ورعايتها هو عمل الله وعملية تغيير روى وتلمذة للسيد المسيح أكثر منها تحليل وطب نفسى "اعترفوا بعضكم لبعض بالزلات وصلوا بعضكم لأجل بعض لكى تشفوا طلبه البار تقندر كثيراً فى فعلها" (بع 16:5).
? الكتاب المقدس يحوى أكثر من 50 وصية تشمل كلمة "بعضكم بعضاً".
? يقول القديس يوحنا ذهبى الفم عن الكنيسة أنها مستشفى وهذه حق لأننا فى الكنيسة نشعر بقبول الله لنا وقيمتنا لديه حيث أن الكثير يعانى من الرفض فى العالم والإحساس بصغر النفس.
? المشورة هى الطريق للحكمة "طريق الجاهل مستقيم فى عينيه أما سامع المشورة فهو حكيم" (أم 15:12).
"اسمع المشورة وأقبل التأديب لكى تكون حكيماً فى آخرتك" (أم 20:19).
بالمشورة تثبت مقاصد الإنسان (أم 18:20) أى تتحقق خطته ومن غيرها تباد "مقاصد بغير مشورة تبطل وبكثرة المشيرين تقوم" (أم 22:15).

من أهداف المشورة من وجهة نظر مسيحية

- ? إكتشاف الإنسان لنفسه من خلال إكتشاف حياته الجديدة كتلميذ للسيد المسيح وبالتالي تكوين علاقة حية مع الله تتقدم النفس من خلالها ومن خلال المصالحة مع الله والاتحاد معه يتجدد الذهن فيتغيب الشكل (رو 2:12).
? خدمة المشورة المسيحية تشمل تعزية صغيري القلوب - تقوية الضعفاء - تشجيع البائسين - وعظ المؤمنين - إرشاد الضالين - تحذير المتهاونين "تكميل القديسين لعمل الخدمة لبنيان جسد السيد المسيح" (أف 4:12). "لكى نحضر كل إنسان كاملاً (ناضجاً) فى المسيح يسوع" (كو 28:1).
? الهدف قصير المدى للمشورة المسيحية هو حل المشكلة المطروحة والهدف طويل المدى هو البناء الروحى والنضوج.
- تهيئة الإنسان لكى ما يكون قادراً على التعامل مع كل أمر من أمور حياته بإيجابية ونظرة أكثر شمولية.
- إزالة أسباب التوتر من جذورها.

? أن يحيا الإنسان حياة أفضل من خلال أن:

- 1- يكون أكثر فاعلية وإيجابية تجاه نفسه ومجتمعه.
- 2- أن يعيش الإنسان فى سلام مع نفسه ومع الآخرين متحرراً من صراعاته الروحية والنفسية.
- 3- أن يعيش الإنسان فى سلام وشركة مع الله.

أهداف المشورة من وجهة نظر عملية:

1- فهم الذات:

تقول الفلسفة اليونانية "الذى يعرف نفسه يستطيع أن يعرف الآخر والذى يجهل نفسه يجهل الآخرين". هذه هى أول وأهم خطوة فى طريق العلاج حيث أن الكثير يعانى من إحساس مدمر نحو ذواتهم.

2- التواصل:

محاولة إيجاد مناخ صحى وملائم لطرفى الإتصال المرسل والمستقبل للوصول⁴⁶ إلى التوافق فى الأفكار والمشاعر والتعبير عن الذات.

3- التعلم وتعديل السلوك:

شخصية الفرد تنمو وتتطور داخل الإطار الإجتماعى والثقافى الذى يعيش فيه الفرد لذلك فالمشورة تساعد الفرد على استبدال السلوك الغير مناسب بما هو صحيح نفسياً وجسدياً وروحياً. وذلك من خلال الإقتداء والمحاكاة والممارسة والإجتهد وتحليل أسباب الفشل إن وجدت فى إكتساب السلوك الجديد.

4- تحقيق الذات:

عن طريق الإستثمار الأفضل لقدرات وإمكانيات الأفراد فى الحياة لمستوى مناسب يجعله يثبت وجوده ويحقق ذاته فى المجتمع. ويكتشف أعماق نفسه ولمعرفة مواطن القوة والضعف.

سمات يجب أن يتحلى بها المشير

يقول د/ لارى كراب: إن ما يؤهلنا لتقديم المشورة الفعالة هو ما حصلنا من حكمة ومن شخصية أكثر مما حصلنا عليه من تدريب ودرجات علمية متخصصة ويقول أيضاً أن هناك ثلاثة مستويات متدرجة فى المشورة نستطيع جميعاً أن نشترك فى تقديمها ولكن كل حسب إمكانياته:

- 1- المشورة بواسطة التشجيع (يستطيع أى شخص أن يقوم بها).
- 2- المشورة بالإرشاد (تحتاج لبعض القدرات والخبرات الإضافية).
- 3- المشورة بالتنوير أو التبصير (وهى التى تستطيع أن تدعو من يقوم بها المتخصصين فهى تحتاج لحكمة أكثر وعلم وبصيرة).

كل مؤمن يستطيع تقديم نوعاً ما من المشورة على المستويين الأول والثانى من خلال الدعاية والتلمذة والصدقة ولكن ليس كل قادر على الخوص المنهجى العميق، بمواصفاته الخاصة لكن يستلزم ذلك مواصفات وخبرات خاصة فى الخادم وحيثيات خاصة فى نوعية العلاقة بينه وبين المستشير وهذا ما تطلق عليه عملية المشورة المنهجية المتخصصة. وإليك بعض السمات التى يجب أن يتحلى بها المشير.

أ- الإتران:

لا توجد شخصية ليس بها نقاط ضعف لكن ينبغى أن تخلو شخصية المشير من الصراعات الإنفعالية بقدر الإمكان.

فالشخص الذى لا يستطيع التوافق مع نفسه كيف يمكنه مساعدة الآخرين ليتوافقوا مع أنفسهم.

ب- التعاطف:

أى تفهم المشير لمشاعر المستشير وطريقة تفكيره وما يدور داخله من معتقدات وصراعات والتعاطف يختلف عن العطف.

ج- عدم التعالى:

فلا ينطق بنصائح أو أقوال كمن يلقى مقطوعة من المحفوظات بل يكون متضع وغير متكلف.

د- حرارة العلاقة:

هذه الحرارة التى تُشعر المستشير بأهميته لا بإعتباره حالة مرضية بل بإعتباره إنساناً صديقاً ويبدوا ذلك فى طريقة المقابلة - المصافحة ملامح الوجه - الاحترام مهما كان حساسية الموقف كذلك متابعة المستشير والإهتمام به.

هـ- أمين على المعلومات:

يحفظ الأسرار مهما كانت ولا حتى أن يقولها على سبيل الأمثال للآخرين.

مفهوم جلسة المشورة

يقول عالم النفس كارل روجرز: مساعدة الفرد لى ينمو حتى يستطيع بطريقة كاملة وبناءة مواجهة هذه المشكلة الحاضرة أو ما سوف يقابله فيما بعد من مشاكل.

إذن هى جلسة لإكساب المستشير سلوكاً جديداً يستطيع من خلاله أن يتقبل ذاته أو يتقبل الآخرين ويسعى إلى تنمية معرفته

رغبة فى تغيير الواقع وتحقيق وضوع أفضل له محتملاً مسئولية تكيف حياته بحيث يتطابق سلوكه مع المبادئ القيم والوصايا الكتابية (مفهوم مسيحى).

مخاطر يجب أن يجتنبها المشير فى عملية المشورة:

1- التعلق العاطفى.

2- اقتحام النفسى.

لابد من تجنب الأسباب الأساسية وأن المداخل مختلفة للدخول إلى النفس.

3- العنف والتسلط فى التوجيه.

خطوات فى عملية المشورة

1- المقابلة.

2- بناء الثقة وهذا مبنى على التشجيع دون خوف أو تردد والسرية التامة.

3- الإهتمام بالإنتباه التام لكل كلمة مع ملاحظة تعبيرات الوجه.

4- الإنصات ليس مجرد السمع بل السمع مع التركيز والفهم.

وأخيراً المشورة ليس لقاء بين الأب الكاهن أو الخادم والمخدوم بل هى علاقة تنشأ عندما يلجأ شخص ما إلى شخص آخر يرى فيه الشخصية الناضجة والحكيمة والروحانية والمختبرة القادرة على تقديم النصيحة والإرشاد الروحى والنفسى معاً

التفكير الإبداعي

ما هو الإبداع؟

1- قدرة:

الإبداع هو القدرة على تخيل أو اختراع شئ جديد.

إنها ليست القدرة على الخلق من لا شئ (الله فقط يستطيع هذا)، والقدرة على تخليق أفكار جديدة بدمج وتغيير وإعادة تطبيق الأفكار الموجودة بالفعل. بعض الأفكار الإبداعية مذهشة وعبقرية، والبعض الآخر بسيط وجيد وعملي لم يفكر فيه أحد من قبل. صدق أو لا تصدق؟ كل واحد لديه قدرة إبداعية ضمنية فقط تأمل كم يكون الأطفال مبدعون في البالغين أقمع الإبداع من خلال التعليم، ولكنه مازال موجوداً ويمكن إيقاظه (إحيائه) مرة أخرى. كل ما يحتاجه المرء لكي يكون مبدعاً هو الإلتزام بالإبداع وأن يأخذ الوقت الكافي لذلك.

2- سلوك وإتجاه:

الإبداع هو:

? قبول التغيير والجدة.

? الرغبة في اللعب بالأفكار والإحتمالات.

? المرونة في النظر للخارج (الرؤية).

? عادة الإستمتاع بالشئ الجيد بينما تبحث عن طرق لتحسينه.

لقد دربنا اجتماعياً لكي نقبل عدداً صغيراً من الأشياء المسموح بها أو العادية، الشخص الإبداعي يدرك أن هناك احتمالات أخرى مثل زبدة الفول السوداني، وسندوتشات الموز أو بلح مغطى بالشيكولاتة.

3- عملية:

إن الناس المبدعين يعملون بجدية وبإستمرارية لتحسين الأفكار والحلول بعمل تغييرات وتحسينات تدريجية لأعمالهم. وعلى عكس الأساطير التي تحيط بالإبداع فالقليل القليل جداً من أعمال التميز الإبداعي هي التي تنتج عن ضربة واحدة من العبقرية أو في نبضة نشاط سريع.

الأقرب إلى الحقيقة هو قصص الشركات التي أضطرت أن تأخذ الإختراع بعيداً عن المخترع لتسويقه، لأن المخترع كان سيحتفظ به ليداعبه ويقبله محاولاً دائماً أن يجعله أفضل قليلاً. إن الشخص المبدع يعرف أنه يوجد دائماً مجالاً للتحسين.

الوسائل الإبداعية

تم التعرف على طرق عديدة للحصول على نتائج إبداعية. سنشرح هنا الخمسة طرق الكلاسيكية:

1- التطور والنشوء (Evolution):

هذه هي طريقة "زيادة التحسين" الأفكار الجديدة قد تنشأ من أفكار أخرى قبلها، والحلول الجديدة من حلول سابقة، والجديدة تم تحسينها قليلاً عن القديمة.

الكثير من الأشياء المتحدقة التي نتمتع بها اليوم تطورت خلال فترة طويلة من "زيادة التحسين". تضيف شيئاً صغيراً أفضل هنا وهناك مما يجعل الشيء تدريجياً أفضل بكثير، حتى يمكن أن يصبح مختلفاً تماماً عن الشيء الأصلي. وهذه الطريقة من الإبداع تذكرنا أيضاً بالمبدأ النقدي القائل: "كل مشكلة حُلّت، يمكن أن تحل مرة أخرى بطريقة أفضل". المفكرون المبدعون لا يلتزمون بفكرة أن "مجرد أن مشكلة قد حُلّت مرة تنسى" أو بالمثل القائل: "ما لم تنكسر... لا تصلحها". إن فلسفة المفكر المبدع هي "لا يوجد شيء يمكن أن نطلق عليه تحسن غير مهم".

2- التخليق (Synthesis):

بهذه الطريقة (الهيكلية) يمكن دمج فكرتين موجودتين بالفعل أو أكثر في فكرة ثالثة جديدة.

على سبيل المثال، دمج فكرة مجلة مع شريط (Audio - Magazine) يعطى فكرة مجلة يمكن أن تستمع لها، قد تصلح للمكفوفين أو لمن يقودون على طريق سريع باستمرار.

فكرة أخرى مثل ضم مطعم للمسرح (Dinner - Theater) حيث يرغب أغلبية الناس في تناول العشاء قبل الذهاب للمسرح.

3- إعادة التطبيق (Reapplication):

هذه الطريقة تعنى أن ننظر لشيء قديم بطريقة جديدة، تعنى أن نذهب أبعد من المسميات (التحديدات) وتعنى أيضاً أن ننخلص من التحذيرات والتوقعات والافتراضات واكتشاف كيف يمكن إعادة تطبيق شيء.

المفتاح: عليك أن ترى أبعد من التطبيقات السابقة أو الثابتة لفكرة أو حل أو شيء، لتستطيع أن ترى أية تطبيقات أخرى محتملة.

على سبيل المثال:

ديوس الورق	يمكن أن نخرج به مسمار قلاووظ.
البوية	يمكن إستعمالها لتثبيت صامولة.
الصابون السائل	يمكن استخدامه كسائل للتخلص من النمل.

4- الثورة (Revolution):

أحياناً تكون أفضل فكرة جديدة، هي الفكرة المختلفة تماماً، الفكرة التي تختلف بشدة عن الأفكار السابقة.

بينما فلسفة التحسن الإرتقائي تجعل أستاذاً يتساءل: "كيف يمكن أن أجعل محاضراتي أفضل وأفضل؟". قد تكون الفكرة الثورية: "لماذا لا أتوقف عن إعطاء المحاضرات، وأجعل الطلبة يعلمون بعضهم البعض من خلال العمل في مجموعات أو تقديم تقارير؟".

5- تغيير الإتجاه (Changing Direction):

تحدث إختراقات إبداعية كثيرة عندما ينتقل الإلتباه من زاوية للمشكلة إلى زاوية أخرى. وهذا يطلق عليه أحياناً "البصيرة الإبداعية".

(على سبيل المثال: منع الأولاد من التزلق في حفرة صرف صحنى مغطاة بالأسمنت). هذا المثل يوضح حقيقة جوهرية في حل المشاكل: "الهدف هو حل المشكلة وليس تنفيذ حل معين".

عندما تتعطل طريقة للحل، تحول إلى أخرى.

ليس هناك إلتزام بطريقة معينة، الإلتزام هو بهدف معين.
تثبيت الطريقة قد يصبح مشكلة لمن لا يفهمون هذا، فإنهم يصبحون ملتزمين بدرجة مبالغ فيها لطريقة لا تؤدي لنتيجة، والذي ينتج فقط هو الإحباط.

إتجاهات خاطئة تمنع الإبداع

1- ياه... مشكلة (Oh no, a problem):

إن رد الفعل للمشكلة غالباً ما يكون مشكلة أكبر من المشكلة ذاتها. كثيرون يتجنبون أن ينكرون وجود المشاكل إلى أن يصبح الوقت لحلها متأخراً. وغالباً ما يكون السبب أن هؤلاء الناس لم يتعلموا الإستجابات العاطفية والنفسية والعملية الملائمة للمشاكل. المشكلة هي فرصة. إن أسعد الناس هم أولئك الذين يرحبون وبيحثون عن المشاكل ويقابلونها على أنها تحديات وفرص لتحسين الأشياء.

سؤال: ما هي المشكلة؟

جواب: المشكلة هي:

1- رؤية الفرق بين ما لديك وما تحتاجه.

2- إدراك أو الاعتقاد بأن هناك شيء أفضل من الموقف الحالي.

3- فرصة لعمل إيجابي.

البحث عن المشاكل بعنف سوف يبني الثقة ويزيد السعادة ويعطي إحساساً أفضل بالتحكم في حياتك.

2- ليس من الممكن عملها (أو حلها) (It can't be done)

هذا الإتجاه - في تأثيره - هو الاستسلام قبل المعركة.

إذا افترضنا أن لا شيء هناك يمكن عمله، أو أن هناك مشكلة لا تحل، هذا يعطي للمشكلة قوة لم تكن تملكها قبلاً. والاستسلام قبل البدء - بالطبع - يشبع الذات (self fulfilling).

انظر إلى تاريخ الحلول والشكوك المصاحبة:

لن يطير الإنسان أبداً. لا يمكن التغلب على الأمراض أبداً. لا يمكن للصواريخ أن تخرج من المجال الجوي أبداً. إن الإتجاه الملائم يمكن تلخيصه في العبارة التي تقول: "إن الصعب نصنعه على الفور، والمستحيل يأخذ وقتاً أطول".

3- أنا لا أستطيع أن أفعلها أو لا يوجد شيء أستطيع أن أفعله:

"I can't do it" or "there's nothing I can do"

بعض الناس لديهم الاعتقاد "حسناً... يمكن أن تحل المشكلة بواسطة بعض الخبراء"، ولكن ليس بواسطة لأنى لست:

أ- ذكياً بالدرجة الكافية. ب- مهندساً.

ج- أبيض اللون (سواء متعلماً أو خبيراً أو...).

على الرغم من ذلك انظر إلى تاريخ حل المشاكل.

? من كان "الإخوة رايت" الذين اخترعوا الطائرة، أكانوا مهندسين طيران؟ لا كانوا مجرد ميكانيكيين لإصلاح العجل.

? طفاية الحريق اخترعها أحد قادة المليشيات "جورج مانبي" فى الحقيقة، هناك نقطة مهمة توصل إليها كتاب معاصرون عن "التميز الجمعى" وهى (إن أغلب التجديدات فى الصناعة تأتي دائماً من أشخاص - وليس مجموعات بحثية - خارج نطاق الاختراع).

? لقد اخترعت شركة General Motors الفريون الذى يستخدم فى التكييف والرصاص رباعى الإيثيل الذى يضاف للبنزين.

? اخترع Kodachrome بواسطة إثنان من الموسيقيين.

? كل التطويرات الكبيرة فى الغوصات كانت إضافات من ج. دبليو. جاريت وهو موظف إنجليزى وجون بى. هولاند وهو مدرس إيرلندى.

بالإختصار: أى عقل جيد وله إتجاه إيجابى وبعض مهارات حل المشاكل الجيدة يمكن أن يودى ببراعة فى حل أية مشكلة.

? المفتاح هو الاهتمام والإلتزام بالمشكلة.

? الدافعية وهى "الرغبة فى تمديد الجهد" مهم أيضاً أكثر من الأدوات/المعملية.

وتذكر دائماً أنه يمكن أن تصنع شيئاً.

حتى إذا لم تتمكن من أن تنهى المشكلة تماماً من على وجه الأرض، يمكنك دائماً أن تفعل شيئاً لجعل الوضع أفضل.

4- ولكنى لست مبدعاً (But I'm not creative):

كل شخص مبدع إلى حد ما، كل الناس قادرون على الوصول إلى درجات عالية من الإبداع. فقط انظر إلى الأطفال الصغار عندما يلعبون ويتخيلون.

المشكلة أن الإبداع أقمع بواسطة التعليم. كل ما تحتاجه هو أن تجعله يطفو مرة أخرى إلى السطح. سوف تكتشف أنك مبدع بدرجة مذهلة.

5- هذا طفولى (That's childish):

فى محاولتنا دائماً لنظهر بأننا ناضجون ومتزنون، فعادة ما نسخر من الاتجاهات الإبداعية واللعبية التى تميز سنين طفولتنا وشبابنا.

ولكن إذا حلت مشكلة سوف تتقذ زواجك أو تجعلك تترقى أو تمنع صديقك من الإنتحار، هل ستهتم بوصف الناس لطريقتك فى حل المشكلة بالطفولية؟!

وبالإضافة إلى هذا أليس اللعب ممتعاً؟!

تذكر أن الناس يسخرون - أحياناً - عندما يكون هناك بالفعل شئ مضحك، ولكنهم يضحكون بالأكثر عندما يفتقرون إلى الخيال الذى يمكنهم من فهم الموقف.

6- ماذا سيعتقد الناس؟ (What will people think):

هناك ضغط إجتماعى شديد لكى نساير المجموع ولكى نكون عاديين وليس إبداعيين.

الناس بالفعل يتكلمون عنك ويقولون أن أنفك كبير أو أن حذائك مضحك أو أنك تخرج من أناس غريبى الأطوار. فيما أن الناس يتكلمون عليك بطريقة فيها ذم على كل حال، فيجب عليك أن تسترخى وتدع إبداعك وتميزك يظهران.

كل من شاركوا فى مسيرة الحضارة سخر منهم الآخرون وبعضهم سجنوا. تذكر جاليليو وماذا حدث ليسوع.

إن التقدم يصنعه - فقط - أولئك الأقوياء "بدرجة كافية" ليتحملوا أن يضحك منهم الآخرون. الحلول هي أفكار جديدة والأفكار الجديدة لأنها غريبة فداً ما تقابل بالضحك أو الحقد أو كليهما. هذه حقيقة من حقائق الحياة، فلا تجعل هذا يؤثر على عقلك. السخرية يجب أن ينظر إليها على أنها نيشان للتفكير الإبتكارى الحقيقى.

7- قد أفشل (I might fail):

إن توماس إديسون - خلال بحثه للوصول إلى الفتيلة المثالية للمصباح - جرب كل شئ أمكنه التفكير فيه، حتى أنه جرب بعض الشعيرات من تقن صديق له. قد جرب 1800 شيئاً، وبعد حوالى 1000 محاولة سأله واحد إن كان قد أحبط من إنعدام النجاح، فقال له: "لقد إكتسبت كماً هائلاً من المعرفة.. والآن أعرف ألف شئ لا ينفع". 59

أحد العوائق الرئيسة للإبداع وحل المشاكل هو الخوف من الفشل.

العلاج هو أن تغير إتجاهك تجاه الفشل. إن الفشل خلال الطريق يجب أن يتوقع وأن يُقبل. ما الفشل إلا أداة للتعلم والتي تساعد على التركيز على الطريق للنجاح؛ ليس فقط أنه ليس هناك عيب فى الفشل ولكن الفشل هو علامة على الفعل والكفاح والمحاولة، وهذا أفضل بكثير من عدم الفعل.

إن الذهاب مع التيار (الإستسهال) قد يكون بلا فشل ولكنه بالضرورة غير مفيد للبشرية، وسوف لا يستمتع - على الإطلاق - أصحاب هذا الإتجاه بشعور الإنجاز الذى يأتى بعد الجهاد والكفاح الطويل (نوم المشتغل لذيذ).

إفترض أنك تجعل خوفك من الفشل هو الذى يقود ركوبك للمخاطر ومحاولاتك العديدة.

سوف تجرب ثلاث طرق فى السنة لأنك واثق من نجاحها. فى النهاية النجاح 3 والفشل صفر.

إفرض أنك فى العام التالى لن تقلق بسبب الفشل، ولهذا ستجرب 100 شئ. وسوف تفشل فى 70 عند نهاية العام

ستكون النتيجة النجاح 30 والفشل 70

وهكذا سيكون النجاح عشرة أضعاف العام السابق، وسيكون لديك رصيماً من 70 فشلاً علموك الكثير. إن الأخطاء

ليست لذيذة ولكنها بالضرورة تعليمية.

العوائق العقلية للتفكير الإبداعى وحل المشاكل

1- الأحكام المسبقة (التحيز) (Prejudice):

كلما كبرنا كلما أصبح لدينا أحكاماً مسبقة عن الأشياء؛ هذه المفاهيم المسبقة غالباً ما تمنعنا عن رؤية أبعد مما نعرف أو نؤمن بالفعل أنه ممكن. إنها تمنعنا من قبول التقدم والتغيير.

2- التثبيت الوظيفى (Functional Fixation):

أحياناً ما نبدأ فى رؤية شئ فقط بحسب اسمه، وليس بحسب ما يستطيع أن يفعل (يفعله) يوديه. وهكذا نرى فقط أن المكنسة هي أداة لتنظيف الأرضية ولا نفكر أنها قد تكون نافعة فى التخلص من نسيج العنكبوت بالسقف أو لغسيل السيارة أو لأداء بعض التمرينات الرياضية.. وهكذا.

(اختبار: فيما يستعمل كذا؟...).

وهناك أيضاً تثبيت وظيفى للعمل. فى نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين، رأى أصحاب السكك الحديدية أنفسهم هكذا فقط (أصحاب السكك الحديدية)، وعندما بدأت العربات والطائرات فى الظهور لم يستطيعوا أن يتكيفوا، وهكذا قالوا: "هذا ليس عملنا". ولكن لو كانوا قد رأوا أنفسهم كمسؤولين عن نقل الناس وليس مجرد رؤية أنفسهم مسؤولين عن السكك الحديدية لكانت أمامهم فرصة كبيرة لتحسين وضعهم.

وهناك أيضاً تثبيت للناس. فكر دقيقة كيف تتفاعل عندما ترى القسيس يقص الحشائش أمام منزله، أو عندما ترى ميكانيكى سيارتك فى برنامج تليفزيونى وهو يتحدث عن كتاب.

تكرار الأفعال: قد يكون نوعاً من التثبيت الوظيفى. كم من الناس سيضحكون على تلك الشقراء التى تقتبس من أرسطو. عادة ما نسمح فقط بمجال ضيق من الاتجاهات والسلوكيات للناس الآخرين، وهذا مؤسس على تحيز أو أحكام مسبقة أو تعميم سريع أو خبرة ماضية محدودة.

فكر فى العبارات التى تقول: "أنا لا أعتقد أنه قال هذا".

"تخيل... أنها تفعل هذا".

ولكن تذكر المثل القائل: "إن هدف حياتى ليس أن أحيأ من أجل توقعاتك".

3- الضعف المتعلم أو المكتسب (لا حول ولا قوة) (Learned Helplessness):

هذا هو الإحساس بأنك لا تمتلك الأدوات أو المعرفة أو المواد أو القدرة لتصنع شيئاً، ولهذا لن تحاول أيضاً. لقد درينا أن نعتمد على الآخرين فى كل شئ تقريباً. نحن نفكر بمحدودية ونحد أنفسنا. ولكن يمكن للمرء أن يتفاعل مع العالم. إذا احتاجت إلى معلومات لديك المكتبات ومحلات بيع الكتب والأصدقاء والأساتذة وبالطبع الإنترنت. وتوجد أيضاً بالمجتمع هيئات كثيرة لتمتلك بالمعلومات. إتصل بمنتج سلعة ما لتعرف ما تريد أن تعرفه عن المنتج.

لو كنت فقيراً تقنياً يمكنك أن تتعلم. يمكنك أن تتعلم أن تفعل أى شئ أنت تريد حقاً أن تفعله. كل ما تحتاجه هو الدافع والإلتزام يمكنك أن تتعلم قيادة طائرة أو قيادة قاطرة... أى شئ.

4- موانع نفسية (Psychological Blocks):

بعض الحلول لا تؤخذ بعين الاعتبار أو حتى ترفض - ببساطة - لأن رد فعلنا لها هو "يى..يه". ولكن حتى الحلول المقرفة نفسها قد تكون مفيدة أو حسنة إذا حلت مشكلة حسناً أو أنقذت حياتك. أكل السحالى أو الجراد لا يبدو شيئاً عظيماً، ولكن إذا كان سيقيك حياً فى البرارى فهو حل جيد.

والأكثر أهمية من هذا أن حتى الحلول المقرفة قد تقود إلى حلول أفضل، حلول مماثلة للحل الأسمى ولكن نزع منها القرف. عندما لاحظ الأطباء أن بعض السكان الأصليين السذج يستعملون النمل الضخم لتخييط الجروح، ابتدأوا فى تقليد هذه التقنية بإختراع الدبابيس الجراحية.

إن الموانع النفسية تمنعك من فعل شئ لأنه لا يبدو صواباً أو حسناً، وهذا شئ مضحك فعلاً. التغلب على هذه الموانع يمكن أن يكون مفيداً.

لقد تغلب الجنود الأمريكين فى حرب فيتنام على أحد هذه الموانع النفسية عندما قرروا لبس الكولون الحريمى أثناء عبورهم المستنقعات لتحميهم من الإحتكاك بفروع الأشجار ولسهولة التخلص من عشرات الديدان العالقة بهم بعد إنتهاء المهمة. مثل آخر هو التغلب على العائق النفسى الذى يمنعك من استخدام دمك فى كتابة طلب إستغاثة قد تنقذ حياتك فى حالة إختطافك.

خرافات حول التفكير الإبداعى وحل المشكلات

1- كل مشكلة لها حل واحد (حل واحد صحيح):

إن الهدف من حل المشكلة هو حل المشكلة، وجميع المشاكل يمكن أن تحل بأى عدد من الطرق. إذا اكتشفت حلاً يصلح فهو حل جيد ويمكن أن يكون هناك حلولاً أخرى فكر فيها أناس آخرون، وهذا لا يجعل حلك خطأ.

سؤال: ما هو الحل لوضع كلمات على ورقة؟

الحلول: قلم رصاص - قلم حبر - قلم جاف - printing press - copier - printer - typewriter - marker

2- الإجابة (الحل - الطريقة) الأفضل قد وجد بالفعل:

انظر إلى تاريخ أى حل وسوف ترى تحسينات، حلول جديدة، إجابات صحيحة جديدة.

سؤال: ما هو الحل للانتقال البشرى؟

الجواب: Pneumatic tubes, Hovercraft

سؤال: ما هو الحل لكتابة كلمات على الورقة؟

الجواب: Voice recognition, Thought wave input

3- إن الحلول الإبداعية معقدة تكنولوجياً:

فقط القليل من المشاكل تتطلب حلولاً تكنولوجية معقدة.

أغلب المشاكل تتطلب فقط حلاً معقولاً يتطلب فعلاً شخصياً وربما بعض الأدوات البسيطة.

السؤال: كيف يمكن للعميل أكل المقاتق بدون إتساخ الأصابع؟

الجواب القديم: ليس جوانتى يمكن رميه بعد الأكل.

الحل الجديد السهل: لف المقاتق فى لفائف من الخبز يمكن أكلها مع المقاتق.

4- الأفكار إما أن تأتى أو لا تأتى: لن يساعدنى شئ:

هناك تقنيات كثيرة ناجحة لتنشيط توليد الأفكار.

إتجاهات إيجابية للإبداع

1- الفضول:

إن الناس المبدعين يرغبون فى معرفة أشياء (جميع أنواع الأشياء) - فقط - للمعرفة. المعرفة لا تتطلب سبباً. السؤال الذى يقول: "لماذا تريد أن تعرف هذا؟" يبدو غريباً للشخص المبدع والذى قد يجيب: "لأنى لا أعرف الإجابة". المعرفة ممتعة وغالباً ما تكون مفيدة بطرق غريبة وغير متوقعة.

ثانياً: أن المعرفة وخصوصاً المعرفة المتسعة المجال ضرورية لكى يزدهر الإبداع إلى كماله. إبداعات كثيرة تتبع من تغييرات لما هو معروف أو دمج لشيئين معروفين. أفضل الأفكار تتبع من عقل معد جيداً. لا شئ يأتى من لا شئ.

بالإضافة إلى المعرفة الأشخاص المبدعين يريدون أن يعرفوا "لماذا؟". ما هى الأسباب وراء القرارات أو المشاكل أو الحلول أو الأحداث أو الحقائق وهكذا. لماذا هذه الطريقة ولما لا الأخرى؟ ولما لا نجرب هذا أو ذلك؟

إن الإتجاه التساؤلى للشخص الفضولى تجاه الحياة هو إتجاه إيجابى، وليس مدمراً يعكس سلبية أو تشكيك. غالباً ما يبدو هذا الإتجاه مهدداً لأنه عادة ما لا يكون هناك سبباً جيداً وراء كثير من الأشياء التى تؤخذ على أنها مسلمات، أى لا يوجد "لماذا؟" وراء ما هو كائن.

لهذا اسأل كل أحد واسأل نفس الأسئلة لأشخاص مختلفين لكى تستطيع مقارنة الإجابات. ابحت فى مناطق المعرفة التى لم تكتشفها قبلاً أبداً مثل صباغة الأقمشة والتنبؤ بالطقس والمضيفات الغذائية...

2- التحدى:

إن الناس الفضوليين يحبون أن يتعرفوا على وأن يتحدوا الافتراضات خلف الأفكار والاقتراحات والمشاكل والمعتقدات والتصريحات. كثر من الافتراضات بالطبع نكتشف أنها ضرورية ولها ما يدعمها، ولكن أيضاً افتراضات كثيرة افترضت بدون ضرورة وعند فحص هذه الافتراضات نخلص إلى فكرة جديدة أو طريق جديد أو حل جديد.

3- عدم الرضا البناء:

إنه ليس مجرد التنهد النابع من عدم الرضا، ولكنه القدرة على رؤية الإحتياج للتحسين واقتراح طريقة لتحقيق هذا التحسين. عدم الرضا البناء هو شئ إيجابي وحماسي ويعكس الفكر القائل: "إنى أعرف الطريق لجعل هذا الشئ أفضل". إن شئ ضرورى لحل المشاكل الإبداعى، لأنك إذا كنت سعيداً بكل شئ على ما هو عليه، فلن تحتاج لتغيير شئ. فقط عندما تصبح غير راضياً عن شئ وعندما ترى مشكلة فستحتاج أن تحل المشكلة وتحسن الوضع.

هذا الشخص يتمتع برؤية باحثة عن المشاكل. وكلما كثرت المشاكل كلما كثرت الحلول وهكذا التحسينات التى ستصنعها. وحتى المشاكل التى حلت قبلاً يمكن أن تحل ثانية بطريقة أفضل. فالشخص الذى يفكر بهذه الطريقة قد يفكر قائلاً: "هذا حل رائع، ولكنى أتعجب ألا يوجد حل آخر يعمل بطريقة أفضل أو يكلف أقل... إلخ".

وعلاوة أخرى لعدم الرضا البناء هو الاستمتاع بالتحدى.

إن الأشخاص المبدعين يتوقون لإختبار حدودهم وحدود المشكلة آمليين أن يعملوا بجدية ومثابرة ولا يستسلمون بسهولة. وأحياناً ما يكون عدم الرضا مزيماً. إنهم ليسوا غير سعداء - حقيقة - بما هو موجود بالفعل، ولكنهم يريدون أن يجدوا شيئاً أفضل لمجرد التحدى ولأنها فرصة لتحسين حياتهم وحياة الآخرين.

4- الإيمان بأن معظم المشاكل يمكن أن تحل:

بالإيمان أولاً وبالخبرة ثانياً يؤمن المفكر المبدع بأنه يمكن دائماً عمل شئ للتخلص أو المساعدة فى تقليل تقريباً كل مشكلة. المشاكل تحل بالإلتزام فى الوقت والطاقة، وعندما يوجد هذا الإلتزام تكون أشياء قليلة مستحيلة.

الإعتقاد فى إمكانية حل المشاكل غالباً ما يكون مفيداً فى الهجوم على أية مشكلة. لأن الكثير من المشاكل - فى البداية - تبدو مستحيلة الحل تماماً، وتخيف القلب الضعيف. أولئك الذين يتناولون المشكلة بثقة سوف يكونون أولئك الذين يفكرون من خلال أو حول إستحالة المشكلة.

5- إمكانية إيقاف الحكم والنقد:

كثير من الأفكار الجديدة - لأنها جديدة وغير معتادة - تبدو غريبة وشاذة وحتى منفرة. ولكن بعد ذلك - فقط - يصبح من الواضح أنها أفكار عظيمة. وأفكار أخرى فى تجسدها الأصلية هى حقاً غريبة، ولكنهم يقودون إلى أشياء عملية وجميلة ورائعة. ولهذا من المهم للمفكر المبدع أن يكون قادراً على إيقاف الحكم عند وصول الأفكار الجديدة وأن يتخذ موقفاً متفائلاً نحو الأفكار بصورة عامة وأن يتجنب إدانتهم بالإستجابات السببية المعتادة مثل: "هذا لن يصلح أبداً، هذا ليس حسناً، يالها من فكرة حمقاء، هذا مستحيل" وهكذا.

التطهير والتعقيم بالمستشفيات والتلفزيون والراديو وماكينه زيروكس والحديد الغير قابل للصدأ كلهم قوبلوا بالتعجب وحتى الرفض العدائى قبل أن يبيع المخترعون المثابرون أفكارهم لآخرين.

بعض من الأدوات التى نستعملها يومياً ونحبها عورضت عندما قدمت لأول مرة:

الحلل الألمونيوم لا أحد يريد هذا

الطاسات التيفلون لن تباع

أستيكة مع القلم هذا سيشتج فقط الإهمال

الكمبيوتر لن يكون هناك سوق إلا لقليل القليل، فلماذا نصنعه؟

تذكر هذا:

1- إن فكرة ما تبدأ في أن تبدو حسنة فقط بعد أن تصبح معتادة بعض الشيء أو عندما تُرى في سياق مختلف قليلاً أو ظروف مختلفة.

2- حتى الأفكار الصعبة والشرسة جداً يمكن أن تخدم كخطوة إلى فكرة عملية وكفاء. إذا حكمت حكماً سريعاً فهذه الأفكار المبدئية الهشة ومصدرهم يمكن أن يتحطموا.

القاعدة الأولى للعصف الذهني هي إيقاف الحكم إلى أن تصبح الفكرة المولدة للقوى حرة للخلق بدون قيود أو خوف من النقد. مثل: "إن الشخص الغريب هو عبقرى لم يلحق بفكرته بعد".

6- رؤية الجيد فى السئ:

إن المفكرين المبدعين عندما يواجهون بطول فقيرة (ضعيفة) فإنهم لا يلقون بها بعيداً. على عكس ذلك فإنهم يتساءلون: "ما هو الحسن فى هذا؟" لأنه يمكن أن يكون هناك شيئاً مفيداً حتى فى أسوأ الأفكار، ومهما كان هذا الحسن صغيراً فقد يتحول إلى تأثير جيد أو يمكن جعله أعظم. مثال: ضرب الطلبة بسبب الأخطاء.

نحن بسقط - بسهولة - فى التفكير "إما.. أو"، "إما حلو.. أو وحش". ونعتقد أن الحل السئ هو حل سئ دائماً وفى جميع الجوانب، بينما فى الحقيقة أنه قد يكون به بعض الأجزاء الحسنة التى يمكن أن نستعيرها فى حل جيد. وغالباً ما يكون للحل السئ جانب واحد لامع والذى إذا عولج ينتج عنه حلاً جيداً. مثال: تحويل الضرب البدنى إلى ضرب لفظى.

7- مشاكل قد تقود لتحسينات:

إن إتجاه "عدم الرضا البناء" يبحث عن المشاكل والمساحات الممكنة للتحسين، ولكن مرات كثيرة تأتي المشاكل من ذاتها. ولكن هذه المشاكل الغير متوقعة والغير مرغوب فيها ليست بالضرورة سيئة، لأنه غالباً ما تسمح بحلول تجعل العالم أفضل من قبل ظهور المشكلة.

مثال: السمن الهولندى من مصادر نباتية (طعمه أذ وصحى أكثر).

فكر فى الإمتحانات وأوراق الأسئلة. عندما لا تجيب كما كنت تريد وتقول: "يا.. هذا سئ". ولكن بالفعل أصبح لديك إستبصار (بصيرة) جيد فيما لا تعرفه وما تحتاج أن تتعلمه أكثر. لقد أصبحت مدركاً لجغرافية معرفتك بطريقة أكثر تفصيلاً عن قبل ظهور الأخطاء.

8- مشكلة ممكن أن تصبح حلاً:

حقيقة يصفها شخص على أنها مشكلة يمكن أن يعتبرها آخر حلاً. لقد عرفنا قبلاً أن المفكرين المبدعين يمكن أن يجدوا أفكاراً جيدة فى حلول سيئة، وأيضاً إنهم ينظرون إلى المشاكل ويتساءلون: "هل هناك شئ جيد فى المشكلة؟".

مثال: الصمغ الأمريكى (Super glue - Cyanoacrylate adhesives) الذى يلصق الصوابع عند عدم الاحتراس فى إستعماله، استخدمه الجراحون الأمريكيون فى فييتام لقفل مكان العمليات الجراحية فى حالة نقص الخيوط الجراحية.

9- المشاكل مشوقة ومقبولة وجدانياً (عاطفياً):

كثير من الأشخاص يواجهون المشاكل بإستياء وتحويل للرأس. إنهم لا يرون حتى إمكانية أن يعترفوا بوجود مشكلة (مع سيارتهم - زوجتهم - ابنهم - معلمهم - منزلهم.. إلخ). وكنتيجة لذلك غالباً ما تستمر المشكلة أو تتطور إلى أزمة وتقودهم إلى الجنون. إن المفكرين المبدعين يرون أن المشاكل مشوقة وتستحق التعامل معها. إن المشاكل ليست حيوانات مخيفة لكى نخاف منها ونتجنبها، إنها مقاومات تستحق أن نقاتلها ونسقطها من فوق جوادها. إن حل المشاكل ممتع ومعلم ومجزى ويبنى الثقة بالذات ويساعد المجتمع.

إتجاهات حسنة متنوعة

1- المثابرة: معظم الأشخاص يفشلون لأنهم يقضون تسع دقائق فى حل مشكلة تحتاج إلى عشرة دقائق لحلها. إن التفكير الإبداعى وحل المشاكل عمل مضمئ ويتطلب تطبيق عنيف للوقت والجهد. لا يوجد ما يسمى بالسر السريع والسهل. تحتاج إلى معلومات تحصل عليها بالدرس والبحث ويجب أن تستخدم معلوماتك بالتفكير العميق والتجريب الطويل المستمر. إن التخطيط للمثابرة هو التخطيط للنجاح.

2- تخيل مرن: إن المفكرين المبدعين يرتاحون للتخيل وللتفكير الذى يمكن أن يسمى غريب أو متوحش أو حتى الأفكار التى لا يفكر فيها أحد (Unthinkable thoughts) - فقط - لأجل الإثارة.

3- الاعتقاد بأن الأخطاء مرحب بها: إن المجتمع الحديث لسبب ما يرحب بالفكرة "الشئ الوحيد الذى لا يغفر هو أن تقشل أو تصنع خطأ". والحقيقة أن الفشل هو فرصة والأخطاء تُظهر أن هناك شئ قد عُمل. ولهذا فالمبدعون قد أدركوا وقبلوا وجدانياً أن صنع الأخطاء ليس بالشئ السلبى المهم والمؤثر على الشخص. إن الأخطاء تعليمية ويمكن أن تقود إلى النجاح لأنها تعنى أنك تفعل شيئاً. "إنه يستطيع... من يعتقد أنه يستطيع". أن يكون لديك الإتجاه الصحيح الإيجابى بخصوص توليد أفكار جديدة ونافعة لحل المشاكل هو بالحقيقة الجزء الأكبر من العملية كلها.

صفات المبدع

- | | |
|----------------------------------|----------------------------|
| ? فضولى. | ? يبحث عن المشاكل. |
| ? يستمتع بالتحديات. | ? متقائل. |
| ? قادر على تأجيل أو إيقاف الحكم. | ? يرتاح للتخيل. |
| ? يرى المشاكل فرص. | ? يرى المشاكل شئ مشوق. |
| ? المشاكل مقبولة لديه وجدانياً. | ? يتحد الإفتراضات المسبقة. |
| ? لا يبيأس بسرعة - مثابر. | ? يعمل بجدية. |

عشرة مفاتيح للإبداع

- 1- يجب أن تؤمن بأنك يمكن أن تكون مبدعاً.
- 2- ابحث عن حلول كثيرة محتملة - لا تقترض أن الحل الأول هو الأفضل.
- 3- كن مستعداً للنظر خارج "الممارسات القياسية" المعروفة.

- 4- تلاعب بالموضوع وتمتع.
- 5- كن مستعداً لقبول الغموض ولو لبعض الوقت.
- 6- لا تخف أن تقول شيئاً خطأ.
- 7- تحد "القواعد" و"الافتراضات" التي بداخلك.
- 8- لا تعتمد على الخبراء - أحياناً يكون تفكيرهم محدوداً بخبرتهم.
- 9- لا تكن دائماً منطقياً، فأحياناً تفكر بالأفكار السخيفة إلى أفكار جديدة.
- 10- كن مستعداً للخطأ أحياناً.