

التفكير النقدي وحل المشكلات لقادة الخدمة العامّة



GENTEX®
TRAINING CENTER



المقدمة:

يتخذ قادة الخدمة العامة قرارات تؤثر على المجتمعات والموارد وثقة الجمهور. تتيح القدرات القوية في التفكير النقدي وحل المشكلات لهؤلاء القادة تقييم القضايا المعقدة بموضوعية والاستجابة بحكم سليم. تساعد هذه الدورة المشاركين على تعزيز التفكير التحليلي، وتقييم الأدلة، واتخاذ قرارات مدروسة تحت رقابة الجمهور. صمم مركز جينتكس للتدريب هذا البرنامج للمسؤولين الحكوميين ومديري الوكالات ومشرفي القطاع العام الراغبين في تعزيز قدرتهم على اتخاذ القرار. يستكشف المشاركون أطر التفكير المنطقي، وتقنيات التعرف على التحيز، ونماذج حل المشكلات المنظمة.

أهداف دورة التفكير النقدي وحل المشكلات لقادة الخدمة العامة:

- تطبيق أطر التفكير المنطقي لتقييم القضايا العامة المعقدة
- تحديد التحيزات المعرفية التي تؤثر على اتخاذ القرار
- استخدام أدوات تحليل الأسباب الجذرية، بما في ذلك تقنية الأسئلة الخمسة "لماذا"
- تطبيق مبادئ اتخاذ القرار القائم على الأدلة في تحديات السياسات
- صياغة الحجج باستخدام تفكير منطقي سليم
- تقييم وجهات نظر أصحاب المصلحة باستخدام أساليب تحليل منظمة
- تطبيق تحليل TOWS لتقييم تحديات الخدمة العامة
- استخدام مصفوفات القرار لمقارنة خيارات السياسات أو الموارد



- تطبيق أطر التفكير الأخلاقي في معضلات القطاع العام
- التواصل بشأن الاستنتاجات المدروسة بوضوح مع أصحاب المصلحة المختلفين

منهجية الدورة:

- ورش عمل تفاعلية باستخدام دراسات حالة من القطاع العام
- نقاشات جماعية حول معضلات السياسات وتوزيع الموارد
- تمارين مناظرة منظمة لاختبار مهارات التفكير المنطقي
- التدريب على تحليل الأسباب الجذرية باستخدام سيناريوهات واقعية
- محاكاة اتخاذ القرار تحت رقابة الجمهور
- جلسات تغذية راجعة من الأقران حول الحلول المقترحة

الفئات المستهدفة:

- المسؤولون الحكوميون ومديرو القطاع العام
- رؤساء الأقسام البلدية والوكالات
- محللو ومستشارو السياسات
- مديرو المشاريع والبرامج في القطاع العام
- مشرفو الخدمات المجتمعية والرعاية الاجتماعية
- القادة الناشئون في المؤسسات الحكومية



محتوى دورة التفكير النقدي وحل المشكلات لقادة الخدمة العامة:

اليوم الأول: أساسيات التفكير النقدي

- تعريف التفكير النقدي ضمن سياقات الخدمة العامة
- تحديد التحيزات المعرفية الشائعة التي تؤثر على اتخاذ القرار
- تطبيق مبادئ التفكير المنطقي لتقييم المعلومات
- التمييز بين الحقائق والافتراضات والآراء
- استكشاف تأثير التفكير النقدي على ثقة الجمهور
- مراجعة دراسات حالة لقرارات مدروسة مقابل قرارات معيبة
- التدريب على تحديد المغالطات المنطقية في الحجج

اليوم الثاني: تقنيات حل المشكلات المنظمة

- تطبيق تقنية الأسئلة الخمسة "لماذا" لتحديد الأسباب الجذرية
- استخدام مخططات عظم السمكة لتحديد العوامل المساهمة
- صياغة بيانات المشكلات لتحليل أوضح
- تطبيق تحليل TOWS على تحديات الخدمة العامة



- التدريب على تحليل الأسباب الجذرية باستخدام سيناريوهات حكومية
- التمييز بين الأعراض والقضايا النظامية الكامنة
- توثيق النتائج باستخدام نماذج تحليل منظمة

اليوم الثالث: اتخاذ القرار القائم على الأدلة

- تطبيق مبادئ اتخاذ القرار القائم على الأدلة
- تقييم جودة البيانات ومصادقية المصادر
- استخدام مصفوفات القرار لمقارنة خيارات السياسات
- تطبيق معايير مرجحة لتحديد أولويات توزيع الموارد
- التدريب على تقييم الأدلة المتضاربة في دراسات الحالة
- تقييم المخاطر والمقايضات في القرارات العامة
- صياغة التوصيات بناءً على الأدلة الداعمة

اليوم الرابع: تحليل أصحاب المصلحة والتفكير الأخلاقي

- تقييم وجهات نظر أصحاب المصلحة باستخدام أساليب منظمة
- تطبيق أطر التفكير الأخلاقي في المعضلات العامة
- موازنة المصالح المتنافسة في القرارات المجتمعية
- تطبيق مبادئ الشفافية في التفكير العام
- التدريب على مناظرة منظمة حول قضايا السياسات المتنازع عليها



- تحديد المخاطر الأخلاقية في الحلول المقترحة
- تيسير نقاشات جماعية حول اهتمامات أصحاب المصلحة

اليوم الخامس: التواصل بشأن الاستنتاجات المدروسة

- صياغة توصيات واضحة قائمة على الأدلة
- تطبيق مبادئ اللغة البسيطة للتواصل العام
- التدريب على تقديم استنتاجات مدروسة لأصحاب المصلحة
- معالجة اهتمامات الجمهور باستخدام تفكير شفاف
- تطبيق حلقات التغذية الراجعة لتحسين القرارات بمرور الوقت
- تقييم نتائج القرارات المنفذة
- إجراء محاكاة ختامية للتفكير النقدي

الخاتمة:

من خلال إتمام دورة التفكير النقدي وحل المشكلات لقادة الخدمة العامة بنجاح، سيكتسب المشاركون تقنيات عملية في التفكير المنطقي، وتحليل الأسباب الجذرية، واتخاذ القرار القائم على الأدلة. كما سيكتسبون الثقة في تقييم القضايا العامة المعقدة، وإدارة اهتمامات أصحاب المصلحة، والتواصل بشأن استنتاجات مدروسة بوضوح. يواصل مركز جينتكس للتدريب التزامه بمساعدة المهنيين في القطاع العام على تعزيز مهارات اتخاذ القرار التي تحسّن مباشرة الحوكمة والنتائج المجتمعية.



الأسئلة الشائعة:

السؤال الأول: ما هي دورة "التفكير النقدي وحل المشكلات لقادة الخدمة العامة"؟

تُعَلِّم هذه الدورة متخصصي القطاع العام كيفية تقييم القضايا المعقدة، والتعرف على التحيز، واتخاذ قرارات قائمة على الأدلة. تجمع الدورة بين التفكير المنطقي، وأساليب حل المشكلات المنظمة، والأطر الأخلاقية لمساعدة القادة على معالجة تحديات السياسات بوضوح ومساءلة.

السؤال الثاني: ما هي أبرز فوائد الالتحاق بدورة "التفكير النقدي وحل المشكلات لقادة الخدمة العامة"؟

يحسّن المشاركون دقة اتخاذ القرار، ويقللون من التحيز في الحكم، ويعززون التواصل مع أصحاب المصلحة. تعزز الدورة ثقة الجمهور، وتدعم توزيعاً أفضل للموارد، وتزوّد القادة بأدوات تحسّن الحوكمة ونتائج السياسات بشكل عام.



السؤال الثالث: ما هي المهارات التي سأكتسبها من دورة "التفكير النقدي وحل المشكلات لقادة الخدمة العامة"؟

يطوّر المشاركون مهارات التفكير المنطقي، وتحليل الأسباب الجذرية، واتخاذ القرار القائم على الأدلة، والتواصل مع أصحاب المصلحة. تساعد هذه الكفاءات الأربع القادة العاملين على تقييم القضايا بموضوعية، وصياغة حجج سليمة، والتواصل بشأن استنتاجات مدروسة بفعالية.

السؤال الرابع: ما هي الأدوات أو المنهجيات أو المعايير التي تغطيها دورة "التفكير النقدي وحل المشكلات لقادة الخدمة العامة"؟

تغطي الدورة تقنية الأسئلة الخمسة "لماذا"، ومخططات عظم السمكة، وتحليل TOWS، ومصفوفات القرار. كما يطبّق المشاركون مبادئ اتخاذ القرار القائم على الأدلة وأطر التفكير الأخلاقي ذات الصلة بتحديات القطاع العام طوال فترة التدريب.



السؤال الخامس: كيف يتم تطبيق ما تتضمنه دورة "التفكير النقدي وحل المشكلات لقادة الخدمة العامة" في بيئة العمل الفعلية؟

يطبّق المشاركون هذه الأطر عند تقييم خيارات السياسات، ومعالجة اهتمامات المجتمع، وتوزيع الموارد العامة. تدعم هذه المهارات المهام اليومية مثل تحليل الأدلة، وتيسير نقاشات أصحاب المصلحة، والتواصل بشأن القرارات المدروسة مع الجمهور.