



دور منظمات المجتمع المدني في التفاعل الاجتماعي

أ.م.د. لبنى عبد رسول الصراف

الباحث علي عبود حياوي

كلية الآداب/ جامعة الكوفة

DOI: <https://doi.org/10.36322/jksc.v1i72.15720>

الملخص:

إن لبرامج منظمات المجتمع المدني دور متميز في تنمية قدرات الافراد وتحسين مستواهم من خلال زيادة المعرفة والمهارة في الاعمال الموكلة اليهم والتي بدورها تؤدي الى زيادة انتاجيتهم في العمل وتفاعلاتهم الاجتماعية, وحيث تعمل منظمات المجتمع المدني على تنظيم برامج مختلفة تساهم بحل مشكلات الناتجة عن تشغيل العاملين وبالتالي مما يؤدي الى ارتفاع الروح المعنوية لدى العاملين في المنظمات بالإضافة الى ان هنالك برامج اخرى هدفها الرئيسي هو التطوير العلمي والمعرفي وتوسيع الادراك لديهم الذي يمكنهم من الوصول الى اكتساب اسس ومعارف ومهارات جديدة , وهناك تصنيفات مختلفة لعمليات التفاعل الاجتماعي منها ما يكون ايجابي الذي يؤدي الى زيادة الروابط الاجتماعية وتقوية العلاقات بين الافراد ومنها ما يكون سلبي الذي يؤدي الى التنافر وازعاف العلاقات ما بين الافراد, وكذلك يهدف التفاعل الاجتماعي الى تعزيز التعاون وتحقيق اهداف مشتركة ما بين الافراد وخلق روح التنافس والصراع من اجل الوصول الى تحقيق الاهداف المرسومة للأفراد. الكلمات المفتاحية: منظمات المجتمع المدني، المجتمع المدني، التفاعل الاجتماعي.

Abstract:

The programs of civil society organizations have a distinct role in developing the capabilities of individuals and improving their level through increasing knowledge and skill in the work entrusted to them, which in turn leads to increasing their productivity at work and their

social interactions, and where civil society organizations work to organize various programs that contribute to solving problems arising from operations In addition to that there are other programs whose main objective is scientific and knowledge development and the expansion of their awareness that enables them to gain access to new foundations, knowledge and skills, There are different classifications of social interaction processes, some of which are positive, which leads to an increase in social bonds and strengthen relations between individuals, and what is negative, which leads to disharmony and weakening relations between individuals, as well as social interaction aims to enhance cooperation, achieve common goals among individuals and create a spirit of competition The struggle in order to achieve the goals set for individuals.

Keywords: civil society organization, Civil Society, Social interaction.

المقدمة:

يشكل الأفراد في المجتمع نظام اجتماعي، تترابط بينهم العلاقات الاجتماعية التي تعزز تواجدهم مع بعضهم البعض، وتتطلق العلاقة بينهم من علاقة ثنائية بين فردين وتمتد حتى تشمل غالبية أفراد المجتمع، وكلما ازداد عدد أفراد المجتمع تشابكت وتعقدت العلاقات الاجتماعية، ويتجلى التفاعل الاجتماعي القائم على التأثير في سلوك الأفراد بان يكون متوافقا مع قيم ومعتقدات المجتمع، ونتيجة نشوء التفاعلات الاجتماعية تنشأ العمليات الاجتماعية بين الأفراد مما ينعكس إيجابيا على تماسك الجماعات، ولمنظمات المجتمع المدني وبرامجها بمختلف أنواعها التنموية والتطويرية والتأهيلية دور كبير في تطور



المجتمع نحو الأفضل فهي تساهم بتطوير قدرات الافراد وتزويدهم بمعارف جديدة ومهارات كمهارات الاتصال والتنظيم, فجميع هذه البرامج مهمه ولا سيما تلك البرامج التي منها برامج تمكين الشباب وتطوير مواهبهم وتعليمهم على مهن وحرف جديدة تأهلهم للعيش وسط هذا المجتمع مما يساعد على اندماجهم, وتعمل منظمات المجتمع المدني على تنمية وتطوير مكونات التفاعل الاجتماعي ومنها الجانب الادراكي اي ادراك الفرد للأشياء والحاجات التي له علاقه بها والجانب الانفعالي اي عملية التأثير والتأثر بين الفرد والجماعة التي ينتمي اليها والذي يمثل الجانب التفاعلي ويؤثر على التفاعل والانصهار مع البيئة , ويؤدي الى تقدير الفرد ومعرفة اهميته وان منظمات المجتمع المدني تتكون من جمعيات ومؤسسات متنوعة الاهتمامات تطوعية وحررة مستقلة جزئياً أو كلياً عن الحكومة , وهذه المنظمات تتناول القضايا والمصالح العامة وتتسم بالعمل الإنساني والانمائي والتعاون المتبادل، ولا تستهدف الربح المادي في أعمالها بل خدمة المجتمع وتحسين أوضاع الفئات المحتاجة، ومن ثم تنمية المجتمع عن طريق تقديم خدمات صحية وتوعوية ودفاعية ودعائية ونوعية وتنموية.

المبحث الاول: التعريف بمفاهيم البحث:

١- مفهوم برامج منظمات المجتمع المدني

شهد العالم في الآونة الاخيرة تحولاً بارزاً نحو أدوار شركاء التنمية في المجتمعات، فلم تعد الحكومات هي المسؤولة الوحيدة عن التنمية، بل برزت أيضاً منظمات المجتمع المدني، فيما بين القطاع الحكومي المسؤول من خلال ولايته العامة، والقطاع الخاص القائم على الربح والكسب الشخصي، هناك قطاع ثالث تمثله منظمات المجتمع المدني، التي أدت دوراً مهماً في مختلف المجالات السياسية، والاقتصادية، والصحية، والتنموية، والثقافية، والاجتماعية، وهي ذو نفع عام في مجال الرعاية والإغاثة الإنسانية والبيئية، وحقوق الإنسان، والمرأة، والطفل، والعنف، والفقر والعمل الخيري، وتؤدي هذه المنظمات دوراً مهماً بالإسهام في عملية بناء المجتمع، من خلال ما تقدمه من خدمات ونشاطات مجانية لأفراد المجتمع مثل برامج تمكين الشباب التي تهدف الى تطوير مهارتهم في التيسير وكيفية تنمية مهارات التفاعل لديهم



وهناك برامج ايضا تهتم بتطوير اساليب الحوار لدى الافراد، إضافة لدعم الشباب وتشجيع مشاريع الزواج، وتمويل مشروعات صغيرة لإعالة الأسر التي دون عائل، كما توفر فرص عمل عن طريق المشروعات التي تنفذها الجمعيات الإنتاجية، والمشروعات الصغيرة، ومشروعات التدريب المهني، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة دخل الفرد، وأي مجتمع دون هذه المنظمات ونشاطاتها وفعاليتها سيواجه الكثير من التحديات، ولا شك أنها منذ نشأتها تقوم بأعمال التنمية، وتعمل جاهدة على توفير الخدمات الأساسية، وباتت منظمات المجتمع المدني إحدى أدوات التغيير الفعلية والناشطة، فلم يعد يقتصر دورها على تقديم الخدمات التنموية فحسب، بل أصبحت ناشطة أساسية في الدفاع عن الديمقراطية والحريات ومحاربة الفساد بكل أشكاله، والدفاع عن حقوق الإنسان من خلال مراقبة ورصد وتنظيم حملات المدافعة والمناصرة، والدعوة للمشاركة في صنع الخيارات والقرارات التي تؤثر في حياة المواطنين (الحمد، ٢٠٢٠، ص ١١٠) .

وتعرف برامج منظمات المجتمع المدني بأنها جميع الأنشطة التي تنفذها منظمات المجتمع المدني والتي تستهدف تطوير معارف وخبرات المتدربين من اجل رفع الكفاءة والحرفية في أداء الاعمال المنسوبة اليهم حيث ان هدف هذه المنظمات هو ملأ الفراغ الحاصل للمواطنين ويكون عملها مساند للدولة وتختلف باختلاف تخصصاتها فمنها ما يختص بالدفاع عن حقوق الانسان ومنها بالتنمية ومنها بمجال حماية الأطفال والنساء ولذلك فهي متنوعة ومتعددة بتعدد اهدافها المنصوص عليها بنظامها الداخلي والذي يعتبر هو الفيصل لعمل المنظمة.

ولقد عرفت التكريتي (٢٠١١) مجموعة من النشاطات ذات أهداف محددة ومحتوى معين، يتم أعدادها مسبقا وفقا لخطة معينة وسقف زمني محدد، هذا ويتم أعدادها من قبل متخصص او مجموعة من المتخصصين في المجال المعد فيه البرنامج، ليناسب فئة عمرية معينة، وفي بعض الأحيان يعد ليناسب أكثر من فئة عمرية معينة، وذلك لتزويدهم او لتنمية او لتطوير المعارف والخبرات التي يستهدفها البرنامج والتي من شأنها ان تعود بالفائدة على المتدربين (التكريتي، ٢٠١١، ص ٢٤).



وكذلك عرفها المساري (٢٠٢١) هي "قطاعات العمل الرئيسية الخاصة بالمنظمة والتي على اساسها يتم كتابة مقترحات المشاريع , وكثيرة هي البرامج منها ما يختص بالتعليم والنظافة والحماية والصحة والغذاء والمياه والصرف الصحي , وهناك فائدتين رئيسيتين لهذه البرامج الاول هو تنظيم الجوانب التي تعمل عليها المنظمة والثاني هو تحديد الأطر العامة لمقترحات المشاريع, وقد يختلف مسمى البرنامج من منظمة لأخرى ومن مانح لآخر، وكذلك قد يتم الدمج بين أكثر من قطاع ووضعه في برنامج واحد كبرنامج التعليم وحماية الطفل، وبالرغم من إمكانية اختلاف المسميات فما يهم هو تواجد احتياج معين أو قطاع معين تريد المنظمة العمل فيه" (ng.portal365.org/ar/articles) .

٢- مفهوم التفاعل الاجتماعي:

ان عملية التفاعل الاجتماعي تساعد الفرد على تعلم الادوار الاجتماعية منذ الطفولة فهو عملية دائمة ومستمرة تبدأ من الولادة وتستمر حتى الشيخوخة فهي عملية ديناميكية تلعب فيها التنشئة الاجتماعية دورا كبيرا في بيان ملامح شخصية الفرد, وتشكيل العادات والاتجاهات والقيم ونمو ميوله واستعداداته وتفتح قدراته, وتكوين المهارات واكتساب أنماطه السلوكية وخلالها أيضاً يتحدد مسار نموه العقلي والنفسي والاجتماعي والوجداني وفقاً لما تساهم به مؤسسات التنشئة الاجتماعية مثل (الأسرة والمدرسة والمساجد والأندية ووسائل الإعلام....) ومن ثم فكل منها أهميتها الخاصة بها كما ان النظم التعليمية تلعب أهم الأدوار واقواها تأثيراً في حياة الأفراد لذا يحرص القائلون عليها والعاملين فيها على توسيع دائرة التفاعل الاجتماعي للفرد من جميع أفراد النظام التعليمي وخاصة المعلمين باعتبارهم قوته والنموذج السلوكي فضلا عن انه يتأثر بالمناهج الدراسية فيزداد علما وثقافة بالمعايير والأدوار الاجتماعية وضبط النفس والتوفيق بين الحاجات وبالتالي يصبح فردا مكتمل النمو له شخصيته المميزة التي تمكنه من أن يستمتع بحياته في توافق مع نفسه ومجمعه, كما يكتسب الفرد من خلال عملية التنشئة الاجتماعية مع أسرته وغيرها من المؤسسات الأخرى, اللغة والعادات والمعاني والمواقف والاساليب المرتبطة بأنواع التعلم



واشباع الحاجات والرغبات كما ينشأ لدى الفرد في هذه العملية القدرة على توقع ردود فعل الآخرين تجاه بعض مطالبه وسلوكه (العلي, ٢٠١٥, ص ٢٢-٢٣) .

وان التفاعل الاجتماعي ضروري للمجتمع والفرد اذ تعد ثقافة المجتمع وحدة متكاملة من المعلومات والافكار والمعتقدات والموصفات الاجتماعية وطرق التفكير وطرق كسب الرزق يكتسبها الفرد من خلال الاتصال والتفاعل, والثقافة لها جانبان جانب مادي هو المحصلة المادية للتفاعل الاجتماعي, وجانب معنوي يتألف من المعتقدات والقيم والمعارف والمفاهيم (السالموطي, ١٩٨٠, ص ١١٣).

ويعرف التفاعل الاجتماعي وكما بينه سوانسون (Swanson, 1984) وهو مجموعة عمليات يرتبط من خلالها اعضاء الجماعة بعضهم ببعض وبالتالي يشتركون في جميع النواحي التي تمكنهم من الاندماج فيما بينهم من اجل سد وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وغاياتهم من خلال تزويدهم بمعارف ومهارات جديدة تساعدهم على هذا الترابط والاندماج (زهران, ١٩٨٤, ص ٢٠٣).

وكما عرفه عادل (٢٠٠٣) هو عملية مشاركة بين الأفراد من خلال مواقف الحياة اليومية، تفيد في إقامة علاقات مع الآخرين في محيط المجال النفسي (عادل, ٢٠٠٣, ص ١١) .

المبحث الثاني: نظريات التفاعل الاجتماعي:

أولاً: النظرية السلوكية (١٩١٣) للتفاعل الاجتماعي:

تعد من أشهر النظريات النفسية، التي تتبنى فكرة العلاج القياسي، مثل العلاج عن طريق الكلام، والتي تؤمن أنّ تحسين السلوك أو تحسين نوعية الحياة يمكن أن يتم من خلال التكيف، وقد ظهرت هذه النظرية لدراسة سلوك البشر على أساس أن السلوك البشري سهل الملاحظة والدراسة، النظرية السلوكية بمفهوم جون برودس واطسون (John Broadus Watson) والذي هو مؤسس النظرية السلوكية، فهو يلخص النظرية بقوله: "أعطوني اثني عشر من الأطفال الرضع الأصحاء، ذوي البنیان الجيد، وسوف أقوم بتربيتهم، وسأضمن أن أختار أي شخص منهم وأقوم بتدريبه، ليسلك اي من الاتجاهات التي اختارها لهم بغض النظر عن مواهبه وميوله وقدراته وعرقه، سواء كان طبيب أو محام أو فنان أو لص أو متسول"،



وهذا يعني أن أصحاب المدرسة السلوكية يعتقدون أن أي شخص يمكن تدريبه بغض النظر عن خلفيته وسماته وأفكاره، وبالتالي فهم يعتقدون أن كل السلوكيات تكون نتيجة التجربة، تسعى النظرية السلوكية إلى تفسير السلوك الإنساني من خلال الخبرات التي اكتسبها الفرد في حياته

(كفافي، ٢٠٢٠، <https://sotor.com>)

وقد قام العالم سكرن بعرض النظرية عن طريق استعراض ثلاثة مفاهيم أساسية في السلوكية الوصفية أو ما يسمى بنظرية الاشتراط الإجرائي وهي مفاهيم المثير والاستجابة والتعزيز أو الأثارة لأن هذه المفاهيم هي الأكثر التصاقاً بتحليل وتفسير عملية التفاعل الاجتماعي:

١ - المثير: أستخدم مفهوم المثير لدى ممثلي السلوكية بعدة معاني يهمننا منها المفهوم الذي قدمه سكرن ويعرف سكرن المثيرات على أنها أنواع الأحداث البيئية التي تسيطر على أساليب نشاط الكائن الحي تبعاً لمجموعة من القوانين ويجب التعبير عنها لفظياً في صورتها الوصفية وعلى هذا فالكلمات مثيرات إذ تصبح كمثيرات في السلوك المنظم أي أنها تعتبر وحدات ديناميكية للسلوك اللفظي .

٢ - الاستجابة : يميز سكرن بين نوعين من الاستجابات الأول من السلوك الاستجابي هو الرد السلوكي على مثير من البيئة وهذا النمو الاستجابي لا يمثل إلا قدراً ضئيلاً من سلوك الكائن الحي والسلوك الاستجابي الثاني هو ما يسميه بالسلوك الإجرائي وهو السلوك الذي لا يرتبط بمثير معين في البيئة بل إنه يستدل على مثيراته من نتائجه في البيئة الخارجية طبيعية كانت أو اجتماعية وقد ربط سكرن النمو الاستجابي الأول بالفيزيولوجيا العصبية أو ما أسماه بالفعل الانعكاسي أما النمط الاستجابي الثاني فيتمثل في الظاهرة النفسية من حيث أنها موضوعاً لعلم النفس.

٣- التعزيز: عندما تقترن الاستجابة الصحيحة بالمثير يأتي هنا التعزيز الإجرائي أو الإثابة الذي يعمل على تكرار الاستجابة المقترنة بالمثير، وقد قسم سكرن المدعمات أو المعززات إلى أولية وثانوية الأولية مثل الطعام وهي موجبة ان كان المثير حاضراً ، وسالبة ان كان المثير غائباً ، والثانوية هي ما يصاحب المعززات الأولية ولعل أهم ما يميز نظرية سكرن هو ناحيتها التحليلية التي جعلت من كتابات سكرن ذات



مساس كبير بالحياة اليومية عامة وبالسلوك الإنساني بشكل خاص نلخص الآن الحديث عن نظرية سكر في التفاعل الاجتماعي فنرى إن عملية التفاعل الاجتماعي تعود عند السلوكيين بشكل عام إلى نظرية المثير (م) والاستجابة (س) مع التعزيز (ع) :

م --- س --- ع

فالكائن البشري ليس سلبيا بل هو يستجيب للمثيرات أو المنبهات التي تصادفه في البيئة خلال عملية التنشئة الاجتماعية التي تقوم أساسا على التفاعل الاجتماعي وبسببه ويرى سكر إن الإنسان يكرر السلوك الذي يسبب له أو يجلب له راحة أو إشباع (الاستجابة المعززة) وعلى هذا فإن التعزيز ينشط عملية التفاعل الاجتماعي ويؤثر في تكوين العلاقات الاجتماعية والاتجاهات نحو الافراد (عقل، ١٩٨٥، ص ٨٩، ٩٠) .

وحسب وجهة نظر السلوكيين هناك شروط لحدوث عملية التفاعل الاجتماعي:

- ١- ان يكون التفاعل متبادلا أي ان تكون الاستجابات متبادلة.
- ٢- توفر وسط او موقف اجتماعي ليحدث فيه التفاعل.
- ٣- توفر نظام التعزيز السائد لضمان تكرار الاستجابة الهادفة.
- ٤- الدور والمركز.
- ٥- التوقعات المشتركة والاهداف.
- ٦- القيم الاجتماعية السائدة ، وقواعد السلوك المتعارف عليها.
- ٧- الخصائص الذاتية للمتفاعلين.
- ٨- القرب والبعد ونمط التواصل السائد.
- ٩- حصول عملية النماء الاجتماعي التي هي محصلة عملية التعلم لمختلف انماط السلوك (الشناوي، ٢٠٠١، ص ٧١-٧٢) .

ثانيا: نظرية التوازن عند نيوكومب (Newcombe) :



تستند نظرية نيوكومب في التفاعل الاجتماعي على دعامتين أساسيتين هما :

١- التشابه في القيم والعادات والتقاليد والأفكار والاتجاهات نحو الموضوعات والأشخاص .

٢- التوافق في تقييم الموضوعات والأشخاص بين طرفي التفاعل الاجتماعي .

ويمكن القول إن العلاقات الشخصية المتوازنة إيجابيا تتصف بالموافقة والمشابهة في وجهات النظر عن الأشخاص والحوادث والأشياء بين شخصين في تجربة أجراها نيوكومب Newcombe عام ١٩٦١، أحضر مجموعة من التلاميذ الذكور ليعيشوا فصلا دراسيا في سكن داخلي ، ولاحظ كيف تتكون لديهم علاقات المحبة والتفضيل وعلاقات عدم المحبة والنفور ، ووجد أنه بمرور الزمن وزيادة تعارف التلاميذ، تشكلت صداقات حول موضوع "من هم التلاميذ الجيدين ومن هم التلاميذ السيئين" ووجد أيضا إن علاقات الصداقة قد تكونت بفعل الاتفاق وعدم الاتفاق على من هم الطلاب الجيدين ومن هم الطلاب السيئون، والعلاقات المهمة في تجربته هي تلك العلاقات المختلة التوازن Imbalanced والتي تحدث عندما يحب الشخص (أ) الشخص (ب) لكنهما لا يتفقان في تقييم الموضوع (ج) فقد يكون لك صديق ولا تتفقان في نقاش على تقييم ، حقيقة ما، فإن مشاعر عدم الراحة تظهر فجأة وبسرعة وحين يلاحظ عدم الراحة فإن الشخص (أ) يندفع ليعمل شيئا لاستعادة الموقف العلائقي المتوازن وذلك يعني تعديل العلاقة بين (أ) ، (ب) ، (ج) بحيث يعود التوازن بين (أ) (ب) فإذا اقع الشخص (أ) الشخص (ب) أن يغير رأيه عن الموضوع (ج) فإن علاقة اختلال التوازن تختفي ليحل محلها علاقة التوازن وهناك طريقة ثانية لحل مشكلة اختلال التوازن في العلاقة وهي أن يعمد الشخص (أ) إلى تغيير اتجاهه نحو الموضوع (ج) لأنه عندما يعارضنا أحد أحبائنا أو أصدقائنا في رأي أو فكرة أو حقيقة فإننا غالبا ما نتوقف لمعاودة التفكير ومعاودة تقييم آرائنا وأفكارنا وقد وجد أحد الباحثين أننا نميل إلى تغيير أفكارنا باتجاه أفكار أولئك الناس المحبوبين لنا ولغيرنا بشكل عام وهناك طريقة ثالثة لتغيير العلاقة غير المتوازنة إلى متوازنة حين يدرك الشخص (أ) أنه لم يحسن فهم اتجاه الشخص (ب) عن الموضوع (ج) وهناك حل رابع لعلاقة التوازن المختل بين الشخصين ولكن هذا الحل بدل أن يعيد التوازن من حالة اختلال التوازن فإنه ينشئ نوعا



جديدا من العلاقات هي علاقة اللاتوازن (Nonbalance) وهذا النمط من العلاقات يحدث حين تكون العلاقة بين (أ)، (ب) سلبية سواء كانا موافقين أو غير موافقين على تقييم الموضوع (ج) (عقل، ١٩٨٥، ص ٩٠، ٩١).

أن العلاقة المتوازنة تقاس بمشاعر الفرح والسرور واختلال التوازن يقاس بالمشاعر غير المريحة بمشاعر اللامبالاة، فإن كان الشخص (أ) يحب الشخص (ب) وكان بينهما عدم موافقة على الموضوع (ج) فإنهما يحاولان ويناقدان لاستعادة حالة التوازن العلائقي بينهما وحين يفشلان يشعران أن علاقتهما قد انفرط عقدها وتتحول المشاعر غير المريحة إلى عدم مبالاة، ونستنتج مما تقدم أن نظرية نيوكومب Newcombe تقيم التفاعل الاجتماعي وفقا لخصائص التوازن و اللاتوازن والتي تعتمد على مبدئين اساسين هما التشابه والتوافق (الرشدان، ١٩٩٩، ص ٢٢١) .

المبحث الثالث: دور المنظمات في التفاعل الاجتماعي:

ان تنمية قدرات الافراد الفردية وتدريبهم من اجل الوصول إلى المعايير المطلوبة لتحقيق الأداء المتميز للموارد البشرية (اي الافراد المشاركين) وللمنظمة من هذا المنطلق يعتبر التدريب نشاطاً حيويًا مؤثراً في تحديد مستوى الكفاءة والفعالية في أية منظمة، وأساس هذا التدريب هو تنمية المهارات وأبرز مزايا التدريب هي:

أ- تحسين اداء الافراد، حيث يساعد التدريب المستمر للأفراد العاملين في زيادة أدائهم للأعمال الموكلة إليهم، بما يؤدي في النهاية إلى زيادة الإنتاج سواء في شكل كمي أو نوعي بسبب زيادة المهارة والمعرفة عن العمل.

ب- تكوين الاتجاهات إذ أنه من الامور الرئيسية المستخدمة في المنظمات تكوين اتجاه معين لدى الموارد البشرية (الافراد) عن المنظمة لتحقيق تأييد لأعمالها والسياسة المتبعة بها والحصول على تنسيق مشترك وأوسع وولاء من قبل العاملين .



ج - توفير الاحتياجات من العمال، من مشاكل المنظمات الأساسية هي عدم توفر الأشخاص الماهرين للعمل لديها لذا الحل الوحيد لهذه المشكلة هو من خلال تدريب الافراد ولمدة من الزمن من اجل ان يكون اكثر فائدة .

د- المساعدة في حل المشاكل الناجمة عن عمليات التشغيل، اي من خلال تشغيل الافراد في برامج معينة والمساهمة في تخفيض المشاكل الناتجة عن عمليات تشغيلهم فالتدريب ضروري ومهم للمشرف والعامل بالمنظمة لأنه يمكن أن يساعد على تخفيض معدل دوران العمل اي يصبح العمل ذو جهد عالي جدا ويصبح ممل وبالتالي تظهر مشاكل منها، عدم الالتزام بالدوام ، عدم القبول عن العمل، ومن بين المشكلات الاخرى التي مسؤول عنها تدريب الافراد ، تقادم طرق العمل ومنها الكثير (وحيد، ٢٠٠١، ص ٢٣١).

ج- تحقيق مزايا للعاملين أنفسهم، إذ أن استيعاب الشخص للمعارف والمهارات الجديدة بإمكانها من ان ترفع مكانته بين اقرانه أو خارج تنظيم (المجموعة) فاكسب مثل المهارة سيصبح افضل من البقية بما يحقق نسبة اكبر لبقائه في هذا المنصب ويمكن يرقية لعمل افضل ومنصب اعلى من الذي يشغله، وان كل برنامج تدريبي تنفذه المنظمة بإمكانه أن يحقق مجموعة من الأهداف والتي تقسم بدورها إلى أهداف على مستوى الموارد البشرية (الأفراد المشاركين) وأخرى على مستوى المنظمة نفسها :على مستوى الفرد: يهدف التدريب إلى تزويد الموارد البشرية بمجموعة من المعلومات والمهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أدائهم في عملهم، هذا ويمكن تقسيم هذه الأهداف إلى ثلاثة أهداف رئيسية، هي تنمية المعارف، وتنمية المهارات وتغيير الاتجاهات:

١- تنمية المعارف: ان تقادم المعرفة أو ظهور حصيلة جديدة من المعارف والعلوم، تبرر اللجوء إلى برامج تدريبية تهدف إلى تقديم أحدث ما وصل إليه التقدم العلمي، وهذا من أجل توسيع مدارك العاملين ومساعدتهم على توسيع طريقة تناولهم لأعمالهم، إذ أن إحاطة الموارد البشرية بموضوعات مثل القيادة، جماعات العمل، الاتصال وكثير من الامور التي لها علاقة بمجالات عملهم، تنفعهم أساسا في زيادة



معارفهم، وتمكنهم من الاطلاع على آخر التطورات ، ولا تهدف البرامج التدريبية الهادفة إلى مساعدة المورد البشري على اكتساب معارف وأسس علمية ونظرية معينة ومهارات محددة، بل إنها لا تخرج عن كونها تهدف إلى زيادة الحصيلة العلمية للمشاركين في هذا البرنامج بما يعود عليهم بالنفع مستقبلاً.

٢ -تنمية المهارات: قد يحتاج المتدربون إلى مهارات محددة بهدف مساعدتهم على تطوير أدائهم أو حل مشاكلهم، ويعتمد المسؤولون عن العملية إلى تصميم برامج تدريبية تهدف إلى تنمية المهارات، وتوسيع حقل الإمكانات والمبادرات لتمكين المستفيدين من العملية من الإلمام الجيد بمختلف المهام، وكذلك مواجهة مشاكل العمل، وتركز برامج التدريب التي تهدف تنمية المهارات على توضيح خطوات العمل، و بشيء من التفصيل، كما تركز على ما يجب عمله، وما لا يجب عمله، والتنبية إلى المواقف المختلفة وطبيعة التصرف في كل موقف بالتفصيل، هذا إضافة إلى تمكين المستفيدين من هذه البرامج من إحداث طرق القيام بوظائفهم .كما يدخل كذلك في نطاق تنمية المهارات، زيادة قدرة المورد البشري على التعبير وإدارة الاجتماعات وكذلك تنمية قدراته القيادية والقدرة على اتخاذ القرارات وتحليل المشاكل التي تصادفه، وكيفية التعامل معها (حيدر، ٢٠٢٠، ص٦).

٣-تغيير الاتجاهات: وهذا ما يشير إلى الرغبة في تغيير اتجاه الموارد البشرية إلى تفضيل العمل بالمنظمة، وتأييد سياساتها وأهدافها، ويسعى المسؤولون من خلال برامج التدريب إلى تطوير سلوك العاملين وتحريرهم من عادات العمل غير المرغوب فيها (كثرة الغياب، عدم الحرص على المواعيد...)، إضافة إلى تنمية شعورهم بأهمية التفوق والتميز في العمل لما له من منفعة عليهم وعلى منظماتهم، ومن أهم ما يهدف إليه التدريب، هو تنمية الاتجاه إلى التعاون مع الرؤساء والزملاء تحفيز الروح الجماعية للعمل وهذا ما يعطي للموارد البشرية دافعا أكبر نحو تقديم الأحسن لديهم، بالإضافة إلى تهيئتهم لآراء جديدة وظروف عمل مغايرة تملئها التحولات الكبيرة في بيئة المنظمة .اما على مستوى المنظمة: على ضوء ما تقدم من إشارة إلى أهداف التدريب على مستوى الموارد البشرية (الافراد المشاركين)، تبين لنا مدى أهمية هذا النشاط للمنظمة أيا كانت طبيعة ونوعية عملها، وإذا أردنا أن نلقي المزيد من الضوء على



التدريب كأحد أهم الأنشطة التي تمارسها إدارة الموارد البشرية علينا أن ننظر إلى الأهداف التدريبية على مستوى المنظمة، والتي يكمن أهمها هي:

١ -تحقيق ميزة تنافسية يلعب التدريب دورا مؤثرا في تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة، فزيادة استثمارات المنظمة في حقل التدريب يزيد من قابلية مواردها البشرية على الوقوف في وجه التحديات المتعددة والمتلاحقة ، وقد أكدت المنظمات الناجحة في الولايات المتحدة أن التدريب يلعب دورا حاكما في زيادة الإنتاجية وتدعيم القدرة التنافسية، كما أنه ساعد العديد من المنظمات التي عانت من حدة المنافسة من استعادة مراكزها التنافسية، فالتدريب يعمل إذن على مساندة التحولات المختلفة وهذا من خلال إعطائه الدفعة الجديدة لموارد المنظمة البشرية، وعمله على صقل المواهب المتميزة والقادرة على الابتكار والتجديد، وكذلك إكسابه للموارد البشرية بصفة عامة تلك المرونة والتي تعد كحتمية تمكن المنظمة من التعامل الفعال مع المتغيرات البيئية الخارجية (العولمة، تحدي الجودة، المنافسة....)(حيدر، ٢٠٢٠، ص٧).

٢ -تحسين المؤشرات الاقتصادية: تهدف المنظمة لتحقيق أهداف تنظيمية (تنظيم الشؤون الداخلية للمنظمة) وإنتاجية (زيادة انتاج العمل مما يساعده على ترك اثر بالأعمال المسندة اليهم) من وراء عملية التدريب، حيث ينصب الاهتمام عند تصميم البرامج على تحسين ورفع مؤشرات العمل الإنتاجية والتنظيمية ، ومن أبرز المؤشرات التي تسعى المنظمة إلى تتميتها من خلال نشاط التدريب ما يلي:

-زيادة الإنتاجية: (أي زيادة انتاج العمل) تحسين وصقل المهارات والقدرات لدى العاملين، سيؤدي إلى تحسين وزيادة إنتاجيتهم، وبالتالي يستمر نمو المنظمة وتحقيق أهدافها

-تخفيض التكاليف: فمن خلال تحسين وزيادة مهارة الفرد، تقل أخطاؤه التي يمكن الوقوع فيها ويقل كذلك التبذير في المواد و الآلات

- التخفيف من حدة الإشراف: إذ أن الموظف ذي المهارة العالية والمدرّب بشكل جيد تقل أخطاؤه ويمكن أن يمارس الرقابة الذاتية على عمله لأنه ماهر ومدرّب بشكل صحيح، وبالتالي تعمل المنظمة على



التخفيف من حدة الإشراف لما يشكله من استياء وارتباك لدى العاملين، وهذا ما ينعكس على أدائهم، وبالتالي أداء المنظم .

- السلامة المهنية للموارد البشرية: فالدورات التدريبية المتكررة تساهم بشكل كبير في حماية العاملين من أخطار الأعمال التي يزاولونها، وذلك عن طريق الإقلال من إصابات العمل التي تحدث غالبا بسبب ضعف الكفاءة (حيدر، ٢٠٢٠، ص٨).

النتائج:

١. تساهم منظمات المجتمع المدني بمختلف برامجها التنموية والتطويرية والتأهيلية في تطوير قدرات الافراد وتزويدهم بمهارات ومعارف جديدة تساعدهم على الاندماج والتفاعل داخل المجتمع .
٢. ان عمليات التفاعل الاجتماعي تكون ايجابية اذا سادها التعاون والتلائم والتكيف وتكون سلبية اذا سادها التنافر والصراع وضعف العلاقات الاجتماعية بين الافراد.
٣. التدريب المستمر للأفراد العاملين بالمنظمات يساهم وبشكل كبير في زيادة الانتاج والسبب الرئيس لهذه الزيادة هو تطور وزيادة المهارة والمعرفة لديهم .
٤. يساعد التدريب المستمر للأفراد بحل المشاكل التي تنتج عن عمليات التشغيل التي منها الغياب، والحوادث، والشكاوي، وانخفاض الروح المعنوية للعمال .
٥. ان المنظمات تساهم وبشكل كبير في زيادة التفاعل الاجتماعي لدى الأفراد من خلال المشاركة بالندوات والورش والبرامج التدريبية ستخلق نوع من التفاعل اجتماعي بين الأفراد انفسهم وبين المنظمة القائمة على مثل هكذا تدريبات.

المراجع:

١. التكريتي , جنان قحطان سرحان ٢٠١١، اثر برنامج تدريبي في تنمية مهارات التفكير وحب الاستطلاع المعرفي لدى طلبة المرحلة المتوسطة أطروحة دكتوراه، كلية التربية ابن رشد، جامعة بغداد .
٢. الحماد، خلف لافي، ٢٠٢٠، وسائل الإعلام ومنظمات المجتمع المدني، ط١، طبع بدعم من وزارة الثقافة، عمان.
٣. حيدر، عصام، ٢٠٢٠، التدريب والتطوير، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.



٤. الرشدان, عبد الله , ١٩٩٩ , علم اجتماع التربية, دار الشروق للنشر والتوزيع, عمان .
 ٥. زهران , حامد عبد السلام, ١٩٨٤ , علم النفس الاجتماعي , ط٥ , عالم الكتب , القاهرة.
 ٦. السمالوطي, نبيل, ١٩٨٠ , التنظيم المدرسي والتحديث التربوي, ط١, دار الشروق للنشر والتوزيع والطباعة.
 ٧. الشناوي, محمد حسن وآخرون , ٢٠٠١ , التنشئة الاجتماعية للطفل, ط١, دار صفاء للنشر والتوزيع, عمان.
 ٨. عادل ,محمد , ٢٠٠٣ , مقياس التفاعلات الاجتماعية للأطفال خارج المنزل , دار الرشاد, القاهرة.
 ٩. عقل , عبد اللطيف , ١٩٨٥ , علم النفس الاجتماعي , نابلس , جامعة النجاح الوطنية .
 ١٠. العلي, صالح محمد, ٢٠١٥ , مهارات التواصل الاجتماعي أسس مفاهيم وقيم, ط١, دار ومكتبة الحامد , عمان.
 ١١. وحيد, احمد عبد اللطيف, ٢٠٠١ , علم النفس الاجتماعي, دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة, عمان .
- المواقع الالكترونية :

١- المساري, عمر, (٢٠٢١), ويكيبيديا , تاريخ الدخول ٢٤/١١/٢٠٢١
<http://learning.portal365.org/ar/articles/3139840>.

٢- كفافي, ساره, ٢٠٢٠, تم التدقيق بواسطة رغد كلاب, بحث منشور على موقع سطور , تاريخ الدخول
<https://sotor.com> , ٢٠٢٢/٢/١٥

