JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة التفكير النقدي وحل المشكلات في القطاع العام

25 – 29 أكتوبر 2027

الدار البيضاء

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة التفكير النقدي وحل المشكلات في القطاع العام

المرجع: 1503_55585 **التاريخ:** 25 – 29 أكتوبر 2027 **المكان:** الدار البيضاء **الرسوم:** GBP 4500

التفكير النقدي وحل المشكلات في القطاع العام دورة تدريبية مدتها أسبوع للمديرين والمحللين والمشرفين في الجهات الحكومية، وتنتهي بمذكرة قرار يعدها كل مشارك حول مشكلة خدمية حقيقية. فتقلص الموازنات وتشدد رقابة جهات التدقيق يفرضان أن يصمد كل استدلال أمام المساءلة العامة. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في التفكير النقدي وحل المشكلات في القطاع العام.

لماذا يهم التفكير النقدي وحل المشكلات في القطاع العام الآن

تشكل ثلاثة ضغوط التفكير النقدي وحل المشكلات في القطاع العام اليوم. فالمواطنون يشتكون سريعا حين تطول الطوابير أو تتكرر الأخطاء. وتتوقع جهات الرقابة والتدقيق أن تعرض كل توصية أدلتها وافتراضاتها وبدائلها. كما تتجاوز مشكلات السياسات العامة، مثل فترات الانتظار في المستشفيات أو تراكم طلبات التراخيص البلدية، حدود جهة واحدة فلا تملك وحدة بعينها السبب. الجهات التي تستدل بعناية تنفق المال العام على الأسباب لا الأعراض، أما التي تقفز إلى الحلول المألوفة فتكرر إخفاقاتها. وتستند الدورة إلى إطار Paul-Elder للتفكير النقدي، ورسم خرائط الحجج، وأسلوب الأسئلة الخمسة، وتحليل Ishikawa للسبب والنتيجة، وتحليل القرار متعدد المعايير MCDA.

المستفيدون من التفكير النقدي وحل المشكلات في القطاع العام

- الموظفون الذين يعدون التوصيات ومذكرات الإحاطة للمديرين واللجان
- المحللون الذين يدرسون مؤشرات أداء الخدمات وشكاوى المواطنين
- المشرفون الذين يعالجون المشكلات التشغيلية المتكررة في وحدات الخدمة الأمامية
- موظفو السياسات الذين يقارنون خيارات القواعد أو البرامج أو تغييرات الخدمة الجديدة
- المديرون المتوسطون الذين يدافعون عن قراراتهم أمام مراجعي التدقيق والرقابة

تستفيد مجموعات العمل المشتركة بين الجهات أكثر عندما يحضر عدد من أعضائها معا، فيتقاسمون لغة واحدة لتعريف المشكلات.

قدرات التفكير النقدي وحل المشكلات في القطاع العام

يتدرب المشاركون على فصل الادعاءات عن الأدلة، وتتبع إخفاقات الخدمة إلى أسبابها، واختيار بدائل يمكن الدفاع عنها علنا.

- تقييم الاستدلال وراء مقترح سياسة باستخدام عناصر التفكير — مذكرات الإحاطة للمديرين
- بناء خرائط حجج تكشف المقدمات والاعتراضات والثغرات — توصيات اللجان
- اختبار الافتراضات بحثا عن التحيزات المعرفية مثل الارتكاز والتأكيد — اعتراضات التدقيق
- تطبيق الأسئلة الخمسة ومخطط عظم السمكة على إخفاقات الخدمة المتكررة — المعالجات التشغيلية
- موازنة الخيارات وفق معايير صريحة باستخدام مصفوفة القرار — قرارات الموازنة والموارد
- إيصال توصية مسببة في مذكرة قرار موجزة — كبار المسؤولين وجهات الرقابة

مصطلحات التفكير النقدي وحل المشكلات في القطاع العام الأساسية

- التفكير النقدي — تقييم منضبط للمعلومات والحجج والافتراضات للوصول إلى استنتاجات مسببة يستطيع الآخرون فحصها.
- خريطة الحجة — رسم يوضح الاستنتاج والأسباب الداعمة له والاعتراضات عليه وطريقة ارتباطها ببعضها.
- التحيز المعرفي — نمط منتظم من الخطأ في الحكم، مثل تحيز الارتكاز أو التأكيد، يشوه القرارات.
- السبب الجذري — الحالة الكامنة التي يمنع إزالتها تكرار المشكلة بدلا من تخفيف أعراضها فقط.
- بيان المشكلة — وصف قصير ومحدد للفجوة بين الأداء الحالي والمرغوب، خال من الحلول المفترضة مسبقا.
- تحليل القرار متعدد المعايير MCDA — أسلوب لتقييم الخيارات وفق معايير مرجحة يجعل المفاضلات صريحة وقابلة للمقارنة.

التفكير النقدي وحل المشكلات في القطاع العام يوما بيوم

اليوم 1: الاستدلال في بيئة المساءلة العامة

- عناصر التفكير في إطار Paul-Elder — اختبار منطق مقترحات السياسات
- الادعاءات والأدلة والاستنتاج — فصل الرأي عن الحقائق الموثقة
- عدسة القيمة العامة — تأطير المشكلات حول نتائج المواطنين
- رسم وجهات نظر أصحاب المصلحة — رؤية القضايا من منظور جهات متعددة
- صياغة بيان المشكلة — تحديد الفجوات دون حلول مفترضة

اليوم 2: الحجج والأدلة والتحيز

- تقنية رسم خرائط الحجج — كشف المقدمات والاعتراضات والثغرات
- فحص مصداقية المصادر — الحكم على التقارير والإحصاءات والشهادات
- دليل التحيزات المعرفية — رصد الارتكاز والتأكيد والتفكير الجماعي
- التعرف على المغالطات المنطقية — مواجهة الاستدلال الضعيف في الاجتماعات
- تمرين التحليل الاستباقي للإخفاق — كشف الافتراضات الخفية قبل اتخاذ القرار

اليوم 3: الوصول إلى الأسباب الجذرية لإخفاقات الخدمة

- أسلوب الأسئلة الخمسة — الانتقال من الأعراض إلى الأسباب الكامنة
- مخطط Ishikawa عظم السمكة — تنظيم الأسباب عبر الأفراد والإجراءات
- جولة الإجراء ومخطط الخدمة — تحديد نقاط التأخير والخطأ
- تحليل باريتو للشكاوى — ترتيب الأسباب الأكثر تأثيرا
- تفكيك شجرة القضايا — تجزئة المشكلات المشتركة بين الجهات

اليوم 4: توليد الخيارات واختيارها

- العصف الذهني المنظم وأداة SCAMPER — توسيع نطاق المعالجات الممكنة
- معايير تقييم الخيارات — الاتفاق على التكلفة والعدالة والجدوى والمخاطر
- مصفوفة القرار MCDA — موازنة المفاضلات بشفافية
- اختبار حساسية الأوزان — التحقق من متانة الخيار المختار
- فرز مخاطر التنفيذ — توقع المقاومة والآثار الجانبية

اليوم 5: ممارسة مذكرة قرار الخدمة العامة

- تعريف مشكلة الحالة — تطبيق بيانات المشكلة من اليوم 1
- تحليل الأسباب في حالة حقيقية — تطبيق عظم السمكة والأسئلة الخمسة من اليوم 3
- لجنة تقييم الخيارات — تطبيق مصفوفة القرار من اليوم 4
- جولة اعتراض الأقران — الدفاع عن الاستدلال أمام فحوص التحيز من اليوم 2
- مذكرة قرار الخدمة العامة — عرض توصية مسببة قائمة على الأدلة

تطبيق التفكير النقدي وحل المشكلات في القطاع العام بعد الدورة

- عقد جلسة عظم السمكة والأسئلة الخمسة مع الزملاء حول أكثر شكاوى المواطنين تكرارا في الوحدة.
- إعادة صياغة توصية معلقة في صورة خريطة حجة ومصفوفة قرار قبل رفعها إلى المدير.

أسئلة حول التفكير النقدي وحل المشكلات في القطاع العام

ما التفكير النقدي وحل المشكلات في القطاع العام، ولماذا يهم الآن؟

هو الاستخدام المنضبط للأدلة والمنطق والأساليب المنظمة لتعريف مشكلات الخدمة العامة وحلها. ويهم الآن لأن المواطنين والمدققين والمسؤولين المنتخبين يتوقعون أن تعرض كل توصية استدلالها وبدائلها.

من يستفيد أكثر من تدريب التفكير النقدي وحل المشكلات في القطاع العام؟

يستفيد أكثر المديرون والمحللون والمشرفون في الجهات الحكومية، وخاصة من يكتبون مذكرات الإحاطة أو يعالجون إخفاقات الخدمة المتكررة في مجالات مثل الخدمات الصحية والتراخيص البلدية.

كيف يختلف التفكير النقدي وحل المشكلات في القطاع العام عن دورة عامة في حل المشكلات الإبداعي؟

يركز على الاستدلال الخاضع للمساءلة في بيئة عامة: جودة الأدلة وفحوص التحيز والتقييم الشفاف للخيارات. أما دورة حل المشكلات الإبداعي فتركز على توليد الأفكار.

ماذا تعود به من تدريب التفكير النقدي وحل المشكلات في القطاع العام؟

تعود بمذكرة قرار حول مشكلة حقيقية من جهتك، تتضمن تحليل الأسباب ومقارنة مرجحة للخيارات.

التفكير النقدي وحل المشكلات في القطاع العام: الطريق إلى الأمام

تعرض مذكرة قرار الخدمة العامة مشكلة محددة وأسبابها والخيارات التي درست والاختيار المسبب. أول استخدام لها هو دعم قرار مدير أو لجنة في قضية خدمية قائمة. وبعد القرار الأول تستحق المراجعة معرفة ما إذا كانت أوزان المعايير قد عكست ما يقدره المواطنون ومراجعو الرقابة فعلا.