



حقيية المتدرب قيمة التيسير

مقدمة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا ومولانا محمد بن عبد الله الصادق الأمين صلاة وسلاماً دائمين متلازمين إلي يوم الدين. ،، أما بعد ،،

فقد راعت الشريعة الإسلامية رفع الحرج عن الناس في جميع تشريعاتها وأحكامها، وجاءت بتكاليف ليست كثيرة من حيث مقدارها ولا مرهقة من حيث طبيعتها، بل كانت بالقدر اللازم لصالح الإنسان وفي حدود استطاعته وقدرته.

ومن مظاهر الرحمة في دين الإسلام أنه دين يدعو إلى التيسير وينهى عن التعسير، يدعو إلى الرفق وينهى عن العنف، وشريعته مبنية على جلب المنافع والمصالح للعباد، ودرء المفاسد والمضار عنهم.

وانطلاقاً من هذه المبادئ الإسلامية السليمة ولأن جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية أحد أبرز قيمها التيسير على من تقدم لهم الخدمة ، لذا كان من الأهمية أن تكون قيمة التيسير ممارسة وسلوكاً لدى جميع العاملين في الجمعية ، ولترسيخ مثل هذه القيمة كان وجود مثل هذه الحقبة أمراً رائعاً يجب القيام به وتصميمه وفق منهجية تدريبية تحقق الأهداف.

وما نود الإشارة إليه في ختام هذه المقدمة هو أن تنفيذ هذه الدورة سيتطلب من المشارك بذل قصارى الجهد ليتمكن بعد نهايتها - بإذن الله - من تلمس أهمية هذه القيمة ممارسة وسلوكاً في كل أعماله.

هذا والله الموفق.

أهداف البرنامج

الهدف العام من البرنامج:

✦ يكتسب المشارك قيمة التيسير ممارسة وسلوكاً في العمل الصحي التطوعي.

✦ الأهداف التفصيلية للبرنامج التدريبي:

بنهاية البرنامج التدريبي يُتوقع من المشارك أن:

يتعرف على مفهوم التيسير ومظاهر في العمل الصحي التطوعي. 

يتلمس فوائد تبسيط الإجراءات. 

يقف على مواصفات الموظف الميسر. 

يمارس تيسير وصول الخدمة للمستفيد. 

يعمل بالخيار الأسهل للمستفيد. 

يتقن قياس طرق رضا المستفيد. 



الرموز المستخدمة بهذا الدليل

الرمز	الدلالة	الرمز	الدلالة
	الفيديوهات التدريبية		الاتجاهات
	حالات عملية		فكر تكسب
	الصوتيات		ورشة عمل
	الألعاب التدريبية		أنشطة التفكير وكسر الجليد
	دراسة الحالة		الأوقات
	المحاضرة والشرح		عدد المجموعة
	العصف الذهني		الهدف
	الجانب المعرفي		المكان
	الجانب المهاري		المفهوم أو التعريف
	المناقشات الجماعية		لاحظ أن أو هل تعلم أو الأقوال والحكم



إرشادات المتدرب

أخي وزميلي المتدرب:

إن هذا الدورة التدريبية تهدف إلى مساعدتك على اكتساب قيمة التيسير ممارسة وسلوكاً ومعرفة من خلال تزويدك بالعديد من المفاهيم والأساليب والتطبيقات التي تساعدك تلمس أهميتها.

وقد صُمم هذا البرنامج مشتملاً على تنوع في أساليب التنفيذ، حيث يشتمل على مجموعة من النشاطات العملية التي تتطلب منك المشاركة الفاعلة الفردية والجماعية حيث يتم احترام خبرات الجميع واتخاذها منطلقاً للحوار الجاد والمناقشة المفيدة والأفكار التي تكمل بعضها والآراء التي تسهل الوصول إلى الأهداف المرجوة بالطرق والكيفيات التي تجعل كل فرد قادراً على تحصيل الفائدة.

ولتحقق الفائدة المرجوة من تلك الحقيبة نأمل منك مراعاة التالي:

من المتوقع أن تكون جاداً في مشاركتك مدركاً لدورك في عملية التدريب فكل برنامج تدريبي مهما كان محكماً ودقيقاً ومهما كان القائم على تنفيذه جاداً ومتمكناً لا يمكن أن يحقق أهدافه عند غياب رغبة المتدربين ودافعيتهم ومشاركتهم الفاعلة فاحرص على أن تكون عنصر نجاح لهذا البرنامج من خلال مراعاتك للجوانب التالية :

- ✪ المتدرب الجاد هو الذي يحرص على الحضور قبل بداية البرنامج كما أنه يحرص على عدم تفويت أي جزء من البرنامج بالخروج والاستئذان المتكرر.
- ✪ إن انصراف المتدرب أثناء التدريب بالأحاديث الجانبية أو استخدام أجهزة الاتصال يخرج عن جو التدريب والتواصل مع بقية زملائه والمدرّب .
- ✪ حاول أن تباشر النشاطات الفردية بنفسك لما في ذلك من فائدة في تنمية وإثارة تفكيرك واستثارتك لتحصيل الفائدة وتحقيق الأهداف .
- ✪ حاول أن تشارك زملائك بالحوار والنقاش بذهن متفتح بهدف الوصول إلى الفائدة المرجوة ، وتقبل الرأي الآخر وتفحصه وأضف إليه من خبراتك .

- ✧ احرص على الاستجابة للمدرب عند تشكيل المجموعات لأن الهدف من ذلك إتاحة الفرصة لك للاحتكاك الفكري مع الجميع للاستفادة من الخبرات و المهارات الفردية لكل الأفراد المشاركين لك في الدورة التدريبية.
- ✧ العمل على التفاعل مع الأنشطة بطريقة إبداعية.
- ✧ التفاعل مع المجموعة عند إسناد مهمة لك بفاعلية.
- ✧ العمل على التطبيق العملي وربطه بالواقع الميداني.
- ✧ إثراء حلقات المناقشة والمشاركة بفاعلية في ورش العمل.
- ✧ حفّز أفراد مجموعتك على المشاركة في النشاطات .
- ✧ احرص على بناء علاقات طيبة مع الزملاء .
- ✧ احرص على إتقان ما تعلمته في الدورة وطبقه في الميدان.



الأساليب التدريبية

سيتم تقديم البرامج التدريبية باستخدام الأساليب المتنوعة في مجال التدريب، ومنها:



المستلزمات والوسائل والتقنيات التدريبية:

(حاسب آلي - جهاز داتا شو- سبورة ورقية - أقلام ملونه - لاصق - أقلام رصاص - أقلام جافه - ورق ملون - ورق A4 - أوراق عمل كبيرة (Flip Chart).)

المستهدفون: منسوبي جمعية زمزم



الجلسات التدريبية

م	موضوعات الجلسة الأولى
١	تعارف وافتتاح للبرنامج ١/١/١ .
٢	فيديو تدريبي .
٣	مفهوم التيسير ومظاهره في العمل الصحي الخيري ٢/١/١
٤	أهداف التيسير في الإسلام . (مادة اثرائية) عرض من المدرب
٥	فوائد تبسيط الإجراءات ٣/١/١
٧	مكتب الاستقبال ودوره في التيسير . (مادة اثرائية) عرض من المدرب
٨	مواصفات الموظف الميسر . ٤/١/١

م	موضوعات الجلسة الثانية
١	فيديو تدريبي .
٢	تيسير وصول الخدمة للمستفيد ١/٢/١ .
٣	العمل بالخيار الأسهل للمستفيد ٢/٢/١
٤	مادة اثرائية - قياس رضا المستفيد
٥	ترسيخ وثبيت فوائد البرنامج التدريبي ٣/٢/١
٧	استبانات تقييم البرنامج

جدول التعلم الذاتي - KWL

الجدول الذاتي التالي يساعدك على أن تتأمل فيما تعرفه حول موضوع التدريب، وما تريد معرفته، وما تتعلمه خلال التدريب بعد كل نشاط تدريبي.

- في بداية التدريب سجل في أول عمود ما تعرفه عن موضوع التدريب (know)، وما تريد أن تعرفه (want to know).
- خلال التدريب وبعد كل نشاط اكتب في العمود الثالث ماذا تعلمت (learned).
- في حالة وجود أسئلة لديك لم يُجِب عنها التدريب أو أنها خطرت في بالك، اكتبها أسفل الجدول (question) حتى تقوم بطرحها على المدرب، أو البحث عن إجاباتها.

ماذا أعرف؟	ماذا أريد أن أعرف؟	ماذا تعلمت؟

أسئلة مازالت لديك:



الجلسة الأولى



الوحدة	الأولى	الموضوع	أهداف التيسير
ترميز المادة العلمية		٢-١-١	
مادة إثرائية - أهداف التيسير			

أهداف التيسير

لليسر في الإسلام أهداف عظيمة ومقاصد سامية، ويمكن تقسيم هذه الأهداف إلى عدة أقسام. تكون على النحو التالي:

الأهداف العقديّة

الأهداف التعبدية

الأهداف الاجتماعية

الأهداف الجنائية

الأهداف السلوكية

الأهداف الفكرية

ديبر المدرّب

١ - الأهداف العقديّة:

إن الإسلام دين السماحة واليسر، شُرعت أحكامه ليعتنقها أكبر قدر ممكن من البشر، وقد سلك الإسلام في سبيل تحقيق هذا الهدف أسلوب الترهيب تارةً، وأسلوب الترغيب تارةً أخرى.

وتمثل أسلوب الترهيب في التحذير من عقاب الله الصارم يوم الحساب.

أما أسلوب الترغيب فمن أبرز معاملة (اليسر) الذي تنطوي عليه معظم أحكام الشريعة الغراء.

والشريعة الإسلامية بسلوكها هذا الطريق، إنما تتمشى مع الطبيعة البشرية التي تنفر من الصعب، وتمتقت التعقيد، وذلك بسبب ما فطرت عليه من الضعف كما قال تعالى: "يُرِيدُ اللَّهُ أَنْ يُخَفِّفَ عَنْكُمْ وَخُلِقَ الْإِنْسَانُ ضَعِيفًا"

وعن يسر العقيدة وُخلوها من التعقيد، يقول الشاطبي -رحمه الله-: (ومنها أن تكون التكاليف الاعتقادية والعملية مما يسع الأمي تعقلها ليسعه الدخول تحت حكمها، أما الاعتقادية فأن تكون من القرب للفهم والسهولة على العقل، بحيث يشترك فيها الجمهور، من كان منهم ثاقب الفهم، أو بليداً، فإنها لو كانت مما لا يدركه إلا الخواص لم تكن الشريعة عامة، ولم تكن أمية، وقد ثبت كونها كذلك).

ومن تتبع أبواب الفقه الإسلامي وجد الترغيب في الدخول إلى الإسلام، ومن ذلك: أن الداخل في الإسلام يُعذر بالجهل بالتحريم، ويكون ذلك شبهة تمنع ثبوت الحدود، ومنه سقوط العبادات وسائر حقوق الله تعالى السابقة على الإسلام، فلا يطالب بقضائها- حتى على قول من يرى أن الكفار مخاطبون بفروع الشريعة - ترغيباً لهم في الإسلام، ولئلا تكون مشقة القضاء حائلاً بينهم وبين الإسلام.



دليل المتدرب

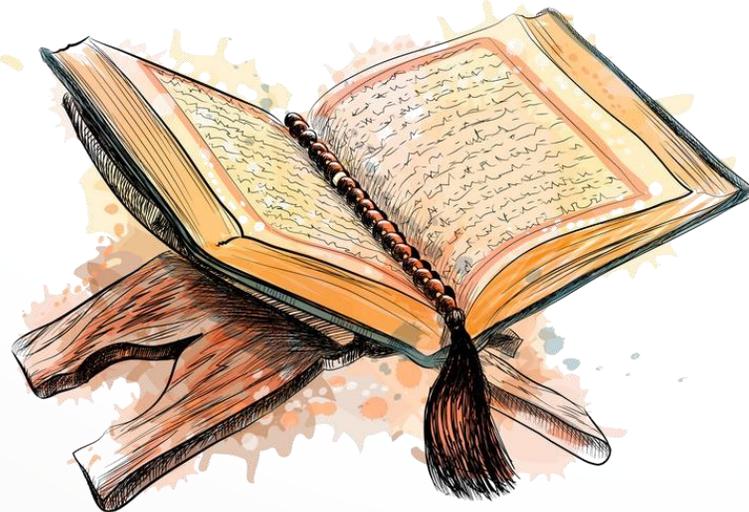
ومن ذلك يتبين: إن مهمة أهل الإسلام أن يحسنوا عرض هذا الدين للبشر من جهة أساليب الدعوة وطرائقها، ومن جهة التمثل بتعاليم الإسلام في السلوك.

إن التأثير بالسلوك من أبلغ وسائل الدعوة، فلربما دخل الإنسان في الإسلام بسبب حسن سلوك مسلم عايشه، وفي أحاديث النبي صلى الله عليه وسلم ما يشهد بوضوح الأمر بتزغيب الناس إلى الإسلام، وتأليف قلوبهم، والمنع من تنفيرهم عن هذا الدين الحنيف، فمن تلك الأحاديث: - قول النبي صلى الله عليه وسلم لمعاذ لما أطال بالناس الصلاة: (أفتان أنت يا معاذ) قال الإمام النووي - رحمه الله - (أي منفر عن الدين وصاد عنه)

وفي حديث آخر وفي السبب نفسه قال - عليه الصلاة والسلام -:

(يا أيها الناس إن منكم منفرين، فمن أمّ الناس فليتنجوز)

إن هذه الأحاديث وغيرها كثير، تحذر من الغلو والتشديد على الناس حتى لا ينفروا من الدين.



الأهداف التعبدية:-

إن المتتبع لأبواب الشريعة يرى أنها تهدف من وراء يسر التكاليف وسهولتها إلى تمكين المسلم من أداء العبادة بحسب ظروفه، سواءً أكانت هذه الظروف خاصة بالجهل، أم بالإكراه، أم بالعجز وعدم القدرة. ويدل على ذلك الأمثلة الحية التي نطبقها في حياتنا اليومية أكثر من مرة.

فإذا نظرنا مثلاً إلى عملية الوضوء، فإننا نرى الهدف التعبدية الجلي في ذلك، الذي منه أن الإسلام لم يوجب غسل الرأس، وإنما اكتفى بمسحه، مراعاةً لما قد يكون عليه من شعر ومن مراعاة الشريعة للمسلم في عبادته ما يتعلق بالتييم، فقد (كانت الشرائع السابقة لا تجوز قربان الصلاة بدون تطهر بالماء مهما كانت الظروف والملابسات.... فجاء الإسلام دين اليسر والسماحة، فخفف من وطأة تلك الأحكام، وراعى جميع الأحوال التي قد يتعرض لها المسلم، فأباح له أن يتيمم عند عدمه للماء، أو خوفه على نفسه باستعماله لبرد أو مرض شديد، والعاجز عن الفعل على تمامه يفعل حسب استطاعته، كمن لا يستطيع الصلاة قائماً، فيصلبها قاعداً، بل إن العاجز عن أصل الفعل معفو عنه، كمن لا يستطيع الهجرة من دار الكفر، إلى دار الإسلام، يقول تعالى: "(إِلَّا الْمُسْتَضْعَفِينَ مِنَ الرِّجَالِ وَالنِّسَاءِ وَالْوِلْدَانَ لَّا يَسْتَطِيعُونَ حِيلَةً وَلَا يَهْتَدُونَ سَبِيلًا فَأُولَئِكَ عَسَى اللَّهُ أَنْ يَعْفُوَ عَنْهُمْ وَكَانَ اللَّهُ عَفُورًا)".

كذلك تهدف الشريعة من وراء يسر التكاليف المحافظة على النفس، فالمريض الذي يخشى أن يزيد الصوم من مرضه، أو يؤخر من شفائه، جائز له الفطر، وعليه الإعادة إن عادت له القدرة، قال تعالى:

(فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَرِيضًا أَوْ عَلَى سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِنْ أَيَّامٍ أُخَرَ)

كما أن المجاهد في الميدان تباح له الصلاة على أي وضع كان، قال تعالى:

"فَإِنْ خِفْتُمْ فَرِجَالًا أَوْ رُكْبَانًا فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَأَذْكُرُوا اللَّهَ كَمَا عَلَّمَكُمْ مَا لَمْ تَكُونُوا تَعْلَمُونَ"



الأهداف الاجتماعية:

اقتضت حكمة الله سبحانه أن تكون رسالاته للبشر على النهج الذي يصلح أحوالهم، وبالأمر الذي تشتد إليه حاجتهم، وبالقدر الذي يتناسب مع قدرتهم، وقد تضمنت رسالة محمد صلى الله عليه وسلم كل ما يؤهلها للشمول في الأحكام، والصلاحية لجميع الأمكنة والأزمنة، والانسجام مع الأحوال التي تعيشها المجتمعات، وذلك بما اشتملت عليه من قواعد تجلب التيسير، وترفع الحرج، وتبعد الشدة.

ومن ذلك قاعدة (العرف) ، وهو ما تعارف الناس وساروا عليه من قول أو عمل، مما لا يخالف دليلاً شرعياً، فإن رعاية العرف نوع من التيسير، إذ من التيسير على الناس أن يقرروا على ما ألفوه وتعارفوه، واستقر عليه أمرهم على مر السنين والأجيال.

كما يهدف الإسلام في تشريع المعاملات المالية إلى سد حاجات الناس، وقضاء حوائجهم، ذلك أن موقف الإسلام في ميدان المعاملات يختلف عن موقفه في ميدان العقائد والعبادات، فليست الشريعة هي التي أنشأت للناس صوراً للتبادل والتبايع والتعاون، ولكنها وجدت صوراً يتعامل بها الناس، فوقفت منها موقف الإقرار أو التعديل أو الإلغاء، ولم تتدخل الشريعة إلا بمقدار ما تحمي به مقاصدها الشرعية من العدل والتيسير والرحمة، ومنع أسباب التشاحن والتباغض.

كما يهدف الإسلام من تيسيره التعاملية: ضمان السرعة، والمرونة، لأنهما عنصران لازمان لنجاح الكثير من التعاملات المالية، فإذا كانت الإجراءات بطيئة معقدة لا تسائر ظروف الناس ومتطلباتهم في أحوالهم المختلفة، فإن كثيراً من الفرص السائخة ستضيع، ويشيع الكساد والتعطيل، ومن أجل ذلك حرصت الشريعة الإسلامية على مراعاة التيسير من الناحيتين الشكلية والموضوعية فيما تنظمه من العقود المالية والتجارية، ويظهر ذلك واضحاً في آية الدين من سورة البقرة.

وهي قوله تعالى: { يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ وَلَا يَأْبَ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا وَلَا تَسَاءَمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ذَلِكُمْ أَفْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُوهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ وَكُلَّ شَيْءٍ عَلِيمٌ }- {٢٨٢} فاشتترط الآية الكتابة لإثبات الدين، سواءً كان صغيراً أو كبيراً، ولكنها استثنت من هذا المبدأ العام الدين التجاري، فأباحته من غير كتابة، وذلك في قوله تعالى (إلا أن تكون تجارة حاضرة تُديرُوها بينكم فليس عليكم جناح ألا تكتبوها). والعلة في استثناء الديون التجارية من شرط الكتابة والله أعلم أن الصفات التجارية تقتضي السرعة، ولا تتحمل الانتظار، ولأن المعاملات التجارية أكثر عدداً وتكراراً وتنوعاً، فاشتراط الكتابة فيها يؤدي إلى الحرج، وقد تضيع فرصة الكسب على المشتري، أو يعرض البائع للخسارة.



الأهداف الجنائية:-

سلك الإسلام - كما هو دأبه - مسلك اليسر في التشريعات الجنائية، ونستطيع أن نلمس ذلك فيما

يلي:

الرحمة بالمجتمع، وحقن الدماء

تحقيق أكبر قدر ممكن من العدالة

استصلاح الجاني

➤ **الرحمة بالمجتمع، وحقن الدماء:** (إذا كانت العقوبات بكل صورها أذى لمن تنزل به، فهي في آثارها رحمة بالمجتمع، وليست الرحمة في هذا المقام هي الشفقة والرأفة التي تنبعث من النفس الإنسانية نحو المستضعفين والأطفال والأقربين، وإنما نريد الرحمة العامة بالناس أجمعين، والتي لا تفرق بين ضعيف ولا شريف، ولا رئيس، ولا مرؤوس ولا جنس وجنس) فلا رأفة ولا رحمة مع المعتدين، إن الرحمة الحقيقية هي التي لا تطوي في ثناياها ظلمًا، والتسامح الحق هو الذي يكون عن قدرة وطيب نفس، غير مقيم ظلمًا أو ساكت عن باطل. (والذي يشرف على إقامة حدود الله لا بد أن تملأ قلبه الرحمة والشفقة على أفراد المجتمع، وهو ينفذ حدًا من حدود الله، ولكن ليس من الرحمة العفو عن المجرمين ليعتوا في الأرض مفسدين).

➤ **تحقيق أكبر قدر ممكن من العدالة:** إن الشريعة الإسلامية تتبّع سبيل التيسير حتى مع المتهمين، فلا تأخذ المتهم بمجرد التهمة حتى تثبت إدانته يقينًا، ولذلك أمر الله تعالى جماعة المؤمنين بالتبين والتثبت في إصدار أحكامهم على الناس، قال تعالى: { يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا ضَرَبْتُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَتَبَيَّنُوا وَلَا تَقُولُوا لِمَنْ أَلْقَى إِلَيْكُمُ السَّلَامَ لَسْتَ مُؤْمِنًا تَبْتَغُونَ عَرَضَ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا فَعِنْدَ اللَّهِ مَغَانِمٌ كَثِيرَةٌ كَذَلِكَ كُنْتُمْ مِنْ قَبْلُ فَمَنَّ اللَّهُ عَلَيْكُمْ فَتَبَيَّنُوا إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا } {٩٤} ويقول تعالى: { يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَنْ تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْبِحُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ } - {٦}.

➤ **استصلاح الجاني: يقول أحد الباحثين:** (كانت القوانين الوضعية حتى أواخر القرن الثامن عشر تنظر إلى المجرم نظرة تفيض حنقًا وقسوة، وكان أساس العقوبات المبالغة في الإرهاب والانتقام والتشهير... وكان القانون الفرنسي - مثلًا - يعاقب بالإعدام على ٢١٥ جريمة، معظمها جرائم بسيطة). أما الشريعة الإسلامية فلم تترك الجاني يستسلم لليأس، ظنًا أنه قد هوى في أعماق سحابة، لا سبيل له للخلاص منها، بل على العكس، أخذت بيده وفتحت له أبواب التوبة والأمل، ليقف على قدميه مرة أخرى، وليستعيد احترام المجتمع له، ويتبوأ مكانته من جديد. إن تقويم اعوجاج الناس، وكف أذى بعضهم عن بعض من رحمته والاشفاق عليهم، فقد يتوب المحدود توبة نصوحًا، ويصبح عضوًا صالحًا في مجتمعه.

الأهداف السلوكية:-

إن منهج اليسر في الإسلام منهج متكامل، يُعنى بالحياة من جميع جوانبها، ومن ذلك مراعاة الجوانب السلوكية، مما يضمن له الشمول والبقاء، من ذلك:-

إبعاد السامة والملل

أ

ضمان الاستمرار وعدم الانقطاع

ب

قطع الأعذار، وعدم الخلل

ت

- أ- إبعاد السامة والملل:- وقد أشار إلى ذلك النبي صلى الله عليه وسلم بقوله: (خذوا من الأعمال ما تطيقون، فإن الله لا يمل حتى تملوا) ، إن من الغايات المرجوة من ممارسة العبادة؛ إقبال المسلم عليها عن حب لها، واشتياق إليها، فلا يعتريه ملل أو سأم في بدء أدائها ولا في أثنائها. ضمان الاستمرار وعدم الانقطاع
- ب- : (إن الدوام على الأعمال الصالحة مقصد من مقاصد الشريعة، وهدف من أهدافها العامة، يدل على ذلك مجمل التكاليف الشرعية، فإن الأعمال فيها مقسمة إلى فرائض ونوافل.

ت - قطع الأعدار، وعدم الخلل: كما أرسل الله الرسل لئلا يكون للناس على الله حجة بعد ذلك، فكذلك هنا شرع الله الأحكام سهلة ميسرة، لئلا يكون لأحد عذر في ترك العمل بمقتضى أحكام الشريعة.

الأهداف الفكرية:

لما كان التيسير من القواعد الأساسية التي قام عليها التشريع الإسلامي كان معنى ذلك أن التشريع الإسلامي قائم على مراعاة قدرة المكلف وحاجته، وحكمة الله تعالى اقتضت تفاوت الناس في الفهم والمدارك والقدرات، قال تعالى: (وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيُبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَحِيمٌ) وقال تعالى: (وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَكِنْ لِيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ) وما دام الأمر كذلك، فليس من المعقول أن يطلب الناس جميعهم العلم، كما أنه لا يعقل أن يتساوى العلماء منهم في التحصيل وفي الإدراك؛ ولذلك أوجب الله طلب العلم والفقهاء على المسلمين وجوباً كفايياً، ليقوموا بمهمة التبليغ، ونشر العلم بين الناس، وتبيينه لهم، قال تعالى: {وَمَا كَانَ الْمُؤْمِنُونَ لِيَنْفِرُوا كَافَّةً فَلَوْلَا نَفَرَ مِنْ كُلِّ فِرْقَةٍ مِنْهُمْ طَائِفَةٌ لِيَتَفَقَّهُوا فِي الدِّينِ وَلِيُنذِرُوا قَوْمَهُمْ إِذَا رَجَعُوا إِلَيْهِمْ لَعَلَّهُمْ يَحْذَرُونَ} فلا يتصور أن جميع الخلق سياتركون أعمالهم وحاجتهم الدنيوية اللازمة لقيام حياتهم، ويتفرغون للعلم ثم للاجتهاد، ولو حصل ذلك لتعطلت المنافع، وصارت الحياة إبطاً الزوال، وهذا هدف فكري جلي.

ثمة هدف آخر، أن الأئمة الجهابذة الذين نذروا أنفسهم في خدمة الأمة بتعلم العلم، وتولي الإفتاء والقضاء، ولم يألوا جهداً في إمعان النظر، والتوصل إلى كل ما فيه صلاح الأمة في العاجل والآجل، كان هدفهم المنشود هو الحق، وتبليغ الناس رسالة الإسلام، فكان من الطبيعي أن يقع بينهم اختلاف في الاستنتاج والاستنباط من نصوص الكتاب والسنة، وما دام هذا الاختلاف مضبوطاً بالضوابط الشرعية من الاجتهاد وصدق النية والتجرد، فهو من التوسعة على الأمة، ومن ذلك إقرار النبي صلى الله عليه وسلم الصحابة الذين اختلفوا في فهم قوله عليه الصلاة والسلام: (لا يصلين أحدكم

العصر إلا في بني قريظة، فأدرك بعضهم العصر في الطريق فقال بعضهم: لا نصلي حتى نأتيهم وقال بعضهم: بل نصلي، لم يرد منا ذلك، فذكر ذلك للنبي صلى الله عليه وسلم فلم يعنّف واحداً منهم).

تبسيط الإجراءات		الموضوع	الأولى	الوحدة
٢٥ د	الزمن	فردى جماعى	اسلوب التنفيذ	٣-١-١
يتلمس المشاركون فوائد تبسيط الإجراءات				الهدف من النشاط

(حالة دراسية) :

(كانت هناك طبيبة تدعى الدكتورة (فلورنس) زارت أحد المستشفيات العسكرية في جبهة القتال لمساعدة الجرحى أثناء الحرب العالمية الثانية , وعندما لاحظت أن بعض الجرحى لا يموتون بسبب الإصابة وإنما بسبب البرد الشديد أرسلت برقيه تطلب فيها كميات كبيره من الملابس الصوفية والبطانيات . وعندما وصلت المواد المطلوبة أحست بالارتياح إلا أن ضابط العهدة رفض فتح الأكياس وتوزيع الملابس والأغطية على المصابين, وعندما احتجت السيدة (فلورانس) على تصرفه قال لها : (سيدتي إنه طبقاً لدليل الحرب , الباب التاسع عشر , الفصل الحادي عشر , البند السابع والثلاثين , الفقرة الثانية , فإنه لا يجوز توزيع المواد قبل فحصها من قبل مندوب الشركة الموردة وبحضور مسئول المراجعة والتدقيق في الجيش , لنفرض أن هناك قطعتين تالفتان أو مفقودتان فمن سيتحمل المسؤولية ؟ فردت السيدة (فلورانس) قائلة : حسناً ليحضر ممثل الشركة والمراجع ويفحصا الشحنة , فقال : لقد أرسلت برقية أطلب حضورهما من لندن في الحال , فسألته (فلورنس) بغضب : وماذا لو مات الجنود بسبب التأخير ؟

فرد مأمور العهدة بأسف : سيدتي القوانين هي القوانين .

أهداف و فوائد تبسيط الإجراءات:

الوحدة	الأولى	الموضوع	ممارسات تبسيط الاجراءات
ترميز المادة العلمية		٤-١-١	
مادة إثرائية - مكتب الاستقبال ودوره في تبسيط الاجراءات			

مكتب الاستقبال وأهميته في تيسير الخدمات المقدمة

بالرغم من أهمية الإجراءات كوسيلة فعالة لترتيب العمل وتقديم الخدمات بشكل أكثر ترتيباً، إلا أن هناك عيوب تجعل الإجراءات من أكثر سلبيات التنظيمات البيروقراطية، حيث تستخدم الإجراءات استخداماً سيئاً وغير سليم في بعض الحالات. فتصبح الإجراءات مع مرور الزمن طويلة ومعقدة وتؤدي إلى تأخير إنجاز الأعمال وإلى تدمير المواطنين منها. ويطلق على الإجراءات الطويلة اصطلاح الإجراءات الروتينية أو الروتين. وكلمة روتين أصبح لها مفهوماً عند المواطنين والموظفين غير المفهوم الحقيقي والعملي لها. فروتين العمل ما هو أساساً إلا إجراء العمل، والروتين يعني سلسلة الخطوات التي تمر فيها المعاملة عند القيام بالعمل، وتؤدي كل خطوة من الخطوات التي تمر فيها المعاملة بنفس الترتيب، وبنفس الطريقة، في كل مرة تتكرر فيها المعاملة.

والروتين حسب المفهوم الشائع والسلبى عند الموظفين والمرضى يؤدي إلى تأخير المعاملات تأخيراً غير طبيعي، لذا فإنه يعتبر من الأمراض الإدارية التي تعاني منها الكثير من الإدارات الحكومية والروتين بتوحيده للعمليات والقرارات لكل نوع من الأعمال المتشابهة يقلل من التفكير بالنسبة للموظفين الإداريين في الأعمال التي يقومون بها، وهذا قد يؤدي إلى بعض الأخطاء عند تطبيق إجراءات معينة. والروتين قد يؤدي إلى تدمير المرضى ونفورهم من الإدارات الحكومية، وخاصةً عندما تطول الإجراءات وتتعقد.

وإذا صممت الإجراءات بطريقة غير سليمة، واستخدمت على نحو غير سليم، فسيترب على ذلك نتائج سلبية تلحق الضرر بالمنظمة، وبالعاملين فيها، وبالمتفاعلين من خدماتها. وليس من غير المألوف أن نجد إجراءات مطوّلة ومعقدة في بعض المنظمات، وفي البعض الآخر قد تكون هناك إجراءات متقادمة، وضعت منذ فترة طويلة، ولم يتم



فوائد وجود مكتب خدمات الاستقبال في

الطوعي:

- ١- تسريع الخدمات للمرضى.
- ٢- نقل الوثائق إلكترونياً بشكل أكثر فاعلية.
- ٣- تقليل الوقت والجهد على العميل .
- ٤- استقبال الزوار .
- ٥- الإجابة على الأسئلة المتعلقة بالمنشأة، مثل ساعات العمل .
- ٦- تقديم موجز عن الخدمات التي تقدمها المنشأة.
- ٧- مساعدة العميل في التواصل مع الطبيب .
- ٨- توجيه الزائرين إلى وجهاتهم.
- ٩- تقليص الإجراءات المطلوبة لكل عملية .
- ١٠- تسريع إجراءات قبول المستفيد .
- ١١- يلبي احتياجات العميل بدون تدمير .
- ١٢- ييسر وصول الخدمة للعميل .
- ١٣- المبادرة بمساعدة الحالات العاجلة .
- ١٤- تخفيف أعباء العمل على أقسام الجمعية.



مواصفات الموظف الميسر

- ١- أن يكون لديه المعرفة بموارد المجتمع.
- ٢- أن تكون لديه القدرة والمهارات الخاصة التي تمكنه من تحمل مسؤولياته التطوعية .
- ٣- حسن التعامل مع الآخرين، والتحلى بالتواضع ولين الجانب.
- ٤- الشعور بالانتماء لبيئة العمل.
- ٥- أن يكون متعاون، يجيد المبادرة والإعداد للعمل.
- ٦- تنظيم الوقت والأولويات بحسب جدول أسبوعي.
- ٧- احترام الناس وتقبل فروقهم الفردية والرغبة في مساعدتهم.
- ٨- النضج العقلي والانفعالي الذي يمكنه من العمل مع الآخرين.
- ٩- القدرة على تحمل المسؤولية والاعتماد عليه في القيام بالأعمال التي في حدود طاقته.



١٠- الالتزام بالعمل كالالتزام بالوظيفة الرسمية.

١١- إخلاص العمل لله وحده، واحتساب الأجر من عنده عز وجل.

الجلسة الثانية



رضا المستفيد	الموضوع	الأولى	الوحدة
٥-١-١			ترميز المادة العلمية
مادة إثرائية - قياس رضا المستفيد			

طرق معرفة رضا المستفيد

المستفيدون: وهم الجمهور المتلقي والمستفيد من خدمات أو منتجات الجمعية الأهلية. إلى جانب الجهات الرقابية والجهات المانحة وغيرها. ويجب الوصول إلى هؤلاء وسؤالهم عن الخدمات المقدمة وعن مخرجات المشروعات ومدى رضائهم عنها ولن يحدث ذلك إلا عن طريق القياس.

ويتوقع كل من هؤلاء من القائمين على الجمعية الأهلية ومشروعاتها أن يقوموا بتوفير الخدمة أو المنتج بأسهل طريقة وعلى أعلى قدر من الجودة والكفاءة.

قبل بدء عملية قياس رضا العميل الداخلي والخارجي يجب أن يقوم فريق العمل بالإجابة عن الأسئلة التالية:

١. هل يتم القياس في بداية الخدمة؟ أم في منتصفها؟ أم في نهايتها؟

٢. هل يتم القياس بصفة مستمرة؟ أو شهرية؟ أو كل ثلاثة شهور؟

٣. هل يتم بعد انتهاء الخدمة؟ ومتى؟



كما يجب أن يقوم فريق العمل بمناقشة النقاط التالية:

- المعلومات المطلوب معرفتها لإجراء القياس؟ (هناك مثلاً المنافع التي تستفيد منها الفئات المستهدفة من المشروع أو الخدمة).
- ما مصادر تلك المعلومات؟ (عينات عشوائية من المنتفعين أو استقصاء رأي كل متلقي الخدمة).
- ما هي الطرق التي يجب استخدامها للحصول على المعلومات؟ (المناقشات الجماعية أو الزيارات والمقابلات الشخصية).
- ما هي الأدوات اللازمة للحصول على المعلومات؟ (استمارة الاستبيان، الملاحظة.. إلخ).
- كيف يجب تحليل المعلومات؟ (هناك مثلاً: حساب نسبة المشاركين في القياس إلى عدد المستفيدين من المشروع الخدمة).
- كيف سيتم استخدام نتائج القياس؟ هل سيتم استخدامها لإحداث تغييرات في السياسات المتبعة أو في أساليب التنفيذ أو في تغيير المفاهيم أو في تنمية وتدريب القائمين على العمل أو حتى تغييرهم.

لماذا يجب قياس رضا العملاء؟

- للوقوف على مدى رضا المرضى عما تقدمه لهم الجمعية من خدمات.
- تقديم النتائج الشركاء الجمعية من الممولين المحليين والأجانب.
- الوقوف على أسباب عدم تحقق أهداف الجمعية حسب التصور المبدئي للعمل. ومعرفة ما إذا كانت الفئات المستهدفة قد استفادت بالفعل من العوائد المتوقعة من الخدمة
- حتى يتبين للمشرفين على تنفيذ أنشطة الجمعية مدى إمكانية توسيع نطاق الأنشطة والخدمات لتشمل مجتمعات أخرى.
- تجنب تكرار نفس الأخطاء في المشروعات والأنشطة التالية.
- معرفة ما إذا كان نمط الإدارة المتبع يحقق رضا المرضى في الداخل والخارج أم يحتاج الأمر إلى مراجعة.

- صعوبات وحلول
- هناك العديد من المشكلات التي قد تواجه عملية قياس رضا المرضى خاصةً في مجال العمل الأهلي والتنموي من بينها.

صعوبة القياس:

هناك مجالات يصعب فيها، من حيث المبدأ إستطلاع رأي المستفيدين أو الجمهور المستهدف حول الخدمة التي قدمت أو تقدم لهم، وتتبع صعوبة القياس عادة من ص عوبة التعامل مع الجانب الكيفي المتعلق بأسلوب تقديم الخدمة. فعلى سبيل المثال، قد يسهل حصر عدد المستفيدين من الخدمة الطبية المقدمة لقرية، ولكن يصعب معرفة إلى أي مدى كان أسلوب تقديم هذه الخدمة لائقاً؟

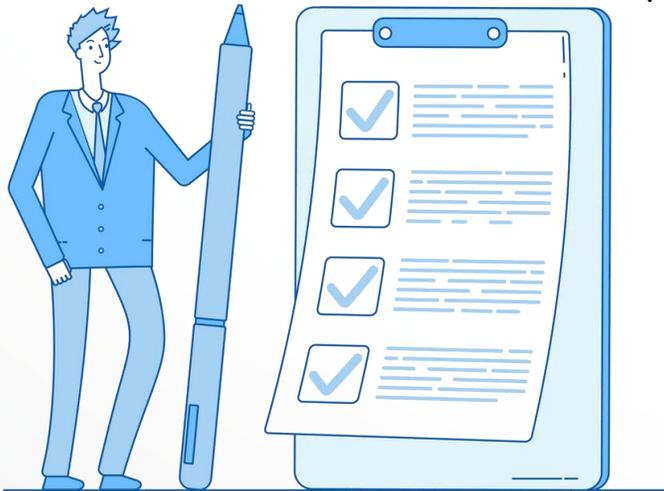
في هذا الصدد يمكن الاستعانة بما يعرف بالمؤشرات الكيفية أو الاجتماعية **Social indicators** وتعني وضع استبيان يشمل أسئلة تنصب في الأساس على الأبعاد الكيفية في تقديم الخدمة. مثال:

من كان في استقبالك عند دخول الجمعية أو العيادة؟

ما المدة التي كنت تنتظرها قبل أن تقابل المسئول أو الطبيب؟

ما المدة التي تستغرقها لقاءك بالمسئول أو الطبيب؟.... إلخ.

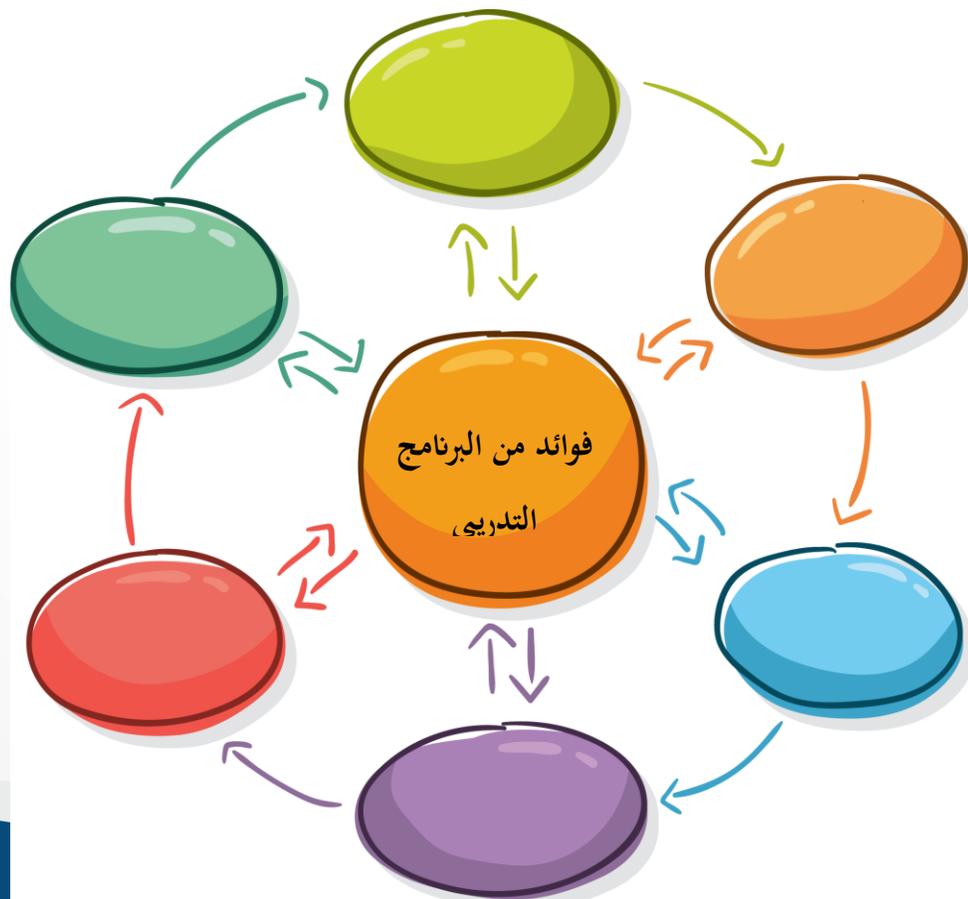
هذه الأسئلة تساعد على معرفة أسلوب تقديم الخدمة، ولكن عن طريق غير مباشر ودون السؤال مباشرةً عن الخدمة تحقيقاً لأقصى قدر ممكن من الموضوعية.



مخرجات البرنامج التدريبي		الموضوع	الأولى	الوحدة
الزمن	فردى جماعى	اسلوب التنفيذ	٣-٢-١	ترميز النشاط
ترسيخ وثبيت الفوائد من البرنامج التدريبي				الهدف من النشاط

النشاط

- ١- دون رأيك حول ما استفادته من الدورة التدريبية مستخدما الخريطة الذهنية المرفقة
- ٢- دون اسمك على الورقة وقم بتعليقها داخل القاعة التدريبية.



استبانة تقييم الجلسة

عزيزي المشارك: من المهم جدًا الاسترشاد بآرائك ومقترحاتك حول كل جلسة لذلك نرجو منكم الفضل بالإجابة عن أسئلة هذا الاستبيان، وذلك بوضع إشارة صح أمام الفقرة في العمود الذي يناسب رأيك، وسيتم الأخذ بهذه الاستبانة لتحسين الأداء في الجلسات القادمة وفي تطوير محتوى الجلسة، ولك جزيل شكري وامتناني.

م	الفقرة	نعم	إلى حدِّ ما	لا
١	الجلسة شاملة للمعلومات التي تحقق أهدافها			
٢	الأنشطة مناسبة لموضوعات الجلسة			
٣	تميزت الجلسة بوجود تفاعل بين المشاركين والمدرّب.			
٤	موضوعات الجلسة مناسبة للعنوان			
٥	المعلومات كثيرة جدًا			
٦	الجلسة مملة بسبب أسلوب المدرّب.			
٧	المحتوى غير متناسق			
٨	عرض الموضوعات كان جذابًا			
٩	استمتعتُ بالجلسة			
١٠	أتمنى أن تكون باقي الجلسات مثل هذه الجلسة			
١١	لم استوعب شيئًا من محتوى الجلسة			
١٢	الوقت غير كافٍ للموضوعات والأنشطة			
١٣	عدد المشاركين كبير			
١٤	لا يوجد تنظيم جيد أثناء الجلسة			

			المدرّب لا يمتلك مهارة ضبط المحاضرة	١٥
--	--	--	-------------------------------------	----

بطاقة ملاحظة أداء المشاركين في كل جلسة

بطاقة ملاحظة أداء المشاركين في كل جلسة

م	التقييم	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة
١.	ركز على المحاور التي عرضت بالجلسة			
٢.	طرح عدد من الأسئلة حول المحاور التي عرضت بالجلسة			
٣.	تفاعل أثناء الحوارات والنقاشات التي دارت أثناء الجلسة			
٤.	تعاون مع المجموعة في تنفيذ الأنشطة			
٥.	تميز أثناء تنفيذ الأنشطة			
٦.	قدم مقترحات جيدة أثناء تنفيذ الأنشطة			
٧.	ورقة العمل الخاصة به كانت ذات تنسيق وعرض جيد			

استبانة تقييم البرنامج التدريبي

عزيزي المشارك : من المهم جداً الاسترشاد بآرائك ومقترحاتك حول البرنامج التدريبي لذلك نرجو منكم التفصيل بالإجابة عن أسئلة هذا الاستبيان، وذلك بوضع إشارة صح أمام الفقرة في العمود الذي يناسب رأيك، ولك جزيل شكري وامتناني.

م	الفقرة	نعم	إلى حد ما	لا
١	الحقيبة شاملة للمعلومات التي تحقق أهدافها			
٢	الأنشطة مناسبة لموضوعات الحقيبة			
٣	تميزت الحقيبة بوجود تفاعل بين المشاركين والمدرّب			
٤	موضوعات الحقيبة مناسبة للعنوان			
٥	المعلومات كثيرة جداً			
٦	الحقيبة مملة بسبب أسلوب المدرّب			
٧	المحتوى غير متناسق			
٨	عرض الموضوعات كان جذاباً			
٩	استمتعت بالحقيبة			
١٠	لم استوعب شي من محتوى الحقيبة			
١١	المدرّب لا يمتلك مهارات كافية للتدريب.			
١٢	الوقت غير كافي للموضوعات والأنشطة			
١٣	عدد المشاركين كبير			
١٤	لا يوجد تنظيم جيد.			

المراجع

- ١) هند بنت حميد الجهني، الإجراءات ودورها في تأخير تقديم الخدمة في القطاع الحكومي (دراسة ميدانية على إدارة الأحوال المدنية بمدينة جدة)، بحث مقدم كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز، ٢٠٠٩ م.
- ٢) محمد بن يحيى مفرح، آفاق التدريب الإداري في الجهات الخيرية (نماذج واقعية وأفكار عملية)، السعودية، ١٤٢٥ هـ.
- ٣) آلاء يوسف جمعة سلامة، اليسر والعسر في ضوء القرآن الكريم، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة، ٢٠٠٧ م.
- ٤) مركز خدمات المؤسسات غير الحكومية، قياس رضا العملاء من أجل بناء قدرات مؤسسية فعالة.
- ٥) د. أبو عبيدة أحمد محمد، القاعدة الفقهية "المشقة تجلب التيسير"، جامعة تبوك، ٢٠١٧.
- ٦) د. نبيهه جابر، مقاله " مبادئ ضرورية لسكرتير تنفيذي ممتاز "
- ٧) موقع مهارات النجاح.

