

طفلك والتفكير النقدي

كيف تعلم طفلك

مهارات التفكير النقدي؟

كل الناس تفكر .. هذا شيء طبيعي في حياة الإنسان. لكننا إذا تركنا تفكيرنا لنفسه فهو غالباً منحاز، كما أنه يمكن أن يكون مشوشاً وجزئياً. ويمكن أيضاً أن يكون جاهلاً ومتحاملًا. ومن ناحية أخرى، فلا شك أن جودة حياتنا تعتمد على تصرفاتنا وسلوكياتنا وردود أفعالنا، وهذه كلها تعتمد على جودة تفكيرنا. في الحقيقة أن سوء التفكير يكلفنا الكثير جداً سواء مالياً أو معنوياً (جودة الحياة). وعلى ذلك، فالتفكير السليم الجيد هو شيء يجب غرسه في النفوس منذ الصغر.

لماذا يحتاج الإنسان منا للتفكير النقدي؟ يمكننا التفكير النقدي من التعبير عن أفكارنا وآرائنا ومعتقداتنا. هذا التعبير هو جزء مهم جداً من مهارات التواصل مع الآخرين فهو يساعد على أن يحسنوا فهمنا، مما ينتج عنه في النهاية تقليل فرص الإحباط لكلا الطرفين. كما يعزز التفكير النقدي كثيراً عملية الإبداع والتفكير خارج الصندوق. وهو يمكن استخدامه وتطبيقه في كل مناحي الحياة.

طه عبد الباقي الطوخي كاتب ومترجم من مصر

من تكملة صورة البازل إلى اختيار طريق الذهاب للعمل.
في أي عمر يتم تطوير التفكير النقدي؟
ينادي الخبراء بأنه يجب البدء في بناء التفكير النقدي لدى الطفل في سن 5 - 9 سنوات. ومع أن الأطفال في هذا العمر لم يستعدوا بعد للتفكير المعقد أو صياغة الحجج بالتفصيل، إلا أن الآباء عليهم مساعدة أطفالهم على وضع أسس التفكير النقدي لديهم.

وماذا عن التفكير النقدي في

سن الحضانه؟ يشمل التفكير النقدي في سنوات ما قبل المدرسة القدرة على التفكير بوضوح وعقلانية حتى يمكن للأطفال فهم العلاقة بين الأفكار. وحتى يمكنهم التفكير المستقل يجب تشجيعهم على التعلم النشط وليس مجرد استقبال المعلومات فقط.

وبصرف النظر عن المهنة التي يحلم بها الطفل أو يخطط لاتخاذها يوماً ما، فهو يحتاج لمعرفة كيف يفكر بشكل نقدي، ويحل مشكلاته ويتخذ قراراته في مستقبل أيامه. ومن المهم جداً لنا نحن كأباء أن نضمن

تتوالى على أطفالنا كل يوم الأحداث والمعلومات والرسائل والصور كما تتعدد وتنوع مصادرها. وسواء كانت تلك المصادر هي المدرسة أو الإنترنت أو التلفيزيون أو الأصدقاء، أو حتى الشارع أو غيرها، يحتاج الطفل في الواقع، ومن المهم جداً له، أن يعرف كيف يقيم ما يسمعه ويراه التقييم الصحيح حتى يتمكن من تشكيل آرائه ومعتقداته على نحو سليم. ويشكل التفكير النقدي أساساً مهماً من أسس التعليم، كما يعتبره المربون وعلماء الاجتماع وعلماء النفس مهارة حياتية هامة. فيدون امتلاك القدرة على التفكير بشكل نقدي في مرحلة مبكرة من عمر الأطفال، ستشكل الحياة الأكاديمية والعملية فيما بعد صعوبات وتحديات كبيرة لهم.

ما الدور الذي يلعبه التفكير النقدي في

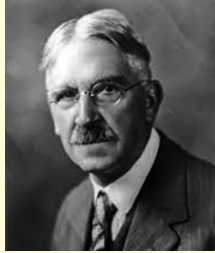
الحياة اليومية؟ يساعدنا التفكير النقدي على التعامل مع مشكلات الحياة اليومية التي لا مفر من حدوثها. وكثيراً ما تتم عملية التفكير النقدي هذه دون وعي، وهي تساعدنا على التفكير باستقلال وتجعلنا أكثر ثقة بمشاعرنا الغريزية. نحن نستخدم مهارات التفكير النقدي كل يوم. فهي تساعدنا في اتخاذ قراراتنا وتقدير نتائج أفعالنا كما تساعدنا في حل المشكلات التي تعترضنا. وهي مهارات مهمة جداً لنا حيث نستخدمها يومياً في كل شيء، ويتراوح ذلك



ونؤكد من أن أطفالنا يستطيعون التفكير لأنفسهم بأنفسهم وأن نغرس في نفوسهم العقلية النقدية الصحية قبل أن يفادرونا إلى حياتهم الخاصة.
إننا بذلك نساعدهم ليس فقط على النجاح الأكاديمي والعملية فيما بعد، بل أيضاً ليتمكنوا من الاستفادة من علاقاتهم المستقبلية.
ما هو التفكير النقدي؟

عرّف البعض التفكير النقدي على أنه ذلك النمط من التفكير في أي شيء أو موضوع أو مشكلة - الذي يحاول المفكر من خلاله أن يحسن كفاءة تفكيره أخذاً في الاعتبار الهياكل المتأصلة في التفكير وفرض المعايير الفكرية عليها. ويمكن، للتبسيط، تعريف التفكير النقدي على أنه عملية تفكير نشيطة يتم بها تقييم وتحليل المعلومات حتى يمكن تحديد أفضل تصرف أو سلوك أو رد فعل ممكن. ويشمل التفكير النقدي مهارات معينة مثل التحليل والتفسير والاستنتاج والتأويل والتنظيم الذاتي وسعة الأفق وحل المشكلات.

من أشهر من تناولوا التفكير النقدي حديثاً الفيلسوف وعالم النفس الأمريكي جون ديوي John Dewey، ويعتبره كثيرون أبو التفكير النقدي الحديث، وقد ساهمت أفكاره في الإصلاح الاجتماعي وفي إصلاح التعليم بوجه خاص، ويعتبر من أبرز العلماء الأمريكيين في النصف الأول من القرن العشرين. يعرف جون ديوي التفكير النقدي على أنه «التقدير الدقيق النشط والمستمر لمعتقد أو شكل مفترض من المعرفة في ضوء عوامل داعمة والخروج بالنتائج التي تميل إليها».



جون ديوي

فوائد مهارات التفكير النقدي:

تفيد مهارات التفكير النقدي طفلك بعدة طرق تتراوح بين القدرة على حل المشكلات المعقدة في المدرسة، وبين تحديد أحاسيسهم ومشاعرهم تجاه موضوع ما، وبين بناء علاقات صداقة، وبين التعامل مع ضغط الأقران، فالتفكير النقدي يَعدُّ طفلك ويجهّزه للتعامل مع تحديات الحياة وعقباتها.

- ويتضمن التفكير النقدي طرح الأسئلة وخصوصاً (لماذا؟)، فإجابات هذه الأسئلة تساعد كثيراً، وتحديد المشكلة، وفحص الأدلة أو المعطيات، وتحليل الافتراضات، والانحيازات، وتجنُّب التفكير العاطفي، وتقادي التبسيط الزائد، والنظر في تفسيرات أخرى، وتحمل الغموض.

وتقول الدكتورة/ بيكيريل: «تفيد مهارات التفكير النقدي في حل المسائل الحسابية/ الرياضية، وفي المقارنة والتناقض بين الأشياء، كما تفيد أيضاً عند تشكيل وصياغة الحجج»، وهي تضيف: «كطبيبة نفسية، أرى أن مهارات التفكير النقدي تفيد أيضاً في التأمل الذاتي. فعندما يكافح الإنسان لتحقيق هدف شخصي له أو ليحافظ على علاقة مُرضية فمن المفيد جداً تطبيق التفكير النقدي».

- التفكير النقدي أيضاً يعزز الاستقلال، ويقوي الإبداع، ويشجع على حب الاستطلاع. والأطفال الذين يتعلمون استخدام التفكير النقدي لا ينفكون يسألون عن الأشياء ولا يأخذون الأمور بظواهرها - فهم يريدون أن يعرفوا (لماذا) التي تكمن وراء كل شيء - أهم سؤال في العالم (لماذا؟).

- إن مهارات التفكير النقدي العالية يمكن أيضاً أن تقود إلى علاقات أفضل مع الناس، كما أنها يمكن أن تخفف الضغوط، وتحسّن الرضا بالحياة. فالشخص الذي يتمكن من حل مشكلات حياته اليومية هو أكثر ثقة في قدرته على التعامل مع ما تلقّيه الحياة في طريقنا من مصاعب أو عقبات أو مشكلات.

- الأشخاص المتمكنون من التفكير النقدي يستطيعون الإبقاء على موضوعيتهم في الحكم على الأمور أو المعلومات أو المواقف. فهم يركزون على الحقائق والتقييم العلمي المتجرد لما لديهم من معلومات. وهم يسعون إلى تحييد عواطفهم (وعواطف الآخرين أيضاً) والنأي بها عما يقررونه أو يحدّدونه أو يحكمون به.

فعلى سبيل المثال، تحلّى عالم الفيزياء العالمي (الألماني/ الأمريكي) الشهير ألبرت أينشتاين، صاحب نظرية النسبية، الذي ساهم بقوة في الوصول لنظرية ميكانيكا الكم، وأحد أعظم الفيزيائيين في كل العصور، تحلّى دائماً بالنظرة النقدية للأمور، وكانت قدرته على التشكيك في الأمور التقليدية زوّده بالشرارات الإبداعية التي قادت في النهاية لكثير من الاختراقات العلمية.

عليها أو ليقرر ما إذا كان الأنسب أن يلجأ لتسوية خارج المحكمة.

ما أهمية التفكير النقدي في تحقيق النجاح؟ عندما تستخدم التفكير النقدي، فأنت لا تقبل تلقائياً كل الحجج والنتائج. وبدلاً من ذلك فإنك تبحث في كل النتائج والحجج الممكنة. أنت بالتفكير النقدي تريد استكشاف الأشياء في العمق لإيجاد أدلة على إمكان التوصل إلى حلول وتحقيق نتائج.

وطبقاً للبرنامج الدولي لتقييم لطلاب، الذي قام بتقييم طلاب من عمر ١٥ عاماً من ٤٤ دولة مختلفة، وُجد أن أكثر من واحد من كل ستة طلاب في الولايات المتحدة غير قادر على حل مشاكل التفكير النقدي. والأكثر من ذلك، تشير الأبحاث إلى أن الأطفال الذين يفتقدون التفكير النقدي يواجهون مخاطر عالية لمشاكل سلوكية.

وعلى ذلك، إذا لم يتم تعليم الطفل مهارات التفكير النقدي فلن يتمكن من التفكير السليم، وهذا ما توضحه الدكتورة/ أماندا بيكيريل، من مدرسة ولاية أوهايو للمكفوفين في كولومبوس.

وهي تقول: «إن عدم التفكير السليم يمكن أن يؤدي إلى سوء تفسير المعلومات، وبالتالي تؤدي المعلومات المساء تفسيرها إلى حدوث مشاكل في المدرسة وفي العمل وفي العلاقات مع الناس».

ويسمح التفكير النقدي أيضاً للأطفال باكتساب فهم أعمق للعالم وكيف يرون أنفسهم في هذا العالم. بالإضافة إلى أن الأطفال الذين يفكرون بشكل نقدي هم غالباً ملتزمون ومنتهون ومنفتحون/ واسعو الأفق.

وتقول أمي مورين (صاحبة الكتابين أعلاه): «يمكن للتفكير النقدي أن يساعد الناس على فهم أنفسهم بشكل أفضل وكذلك فهم الآخرين والعالم من حولهم. كما يمكن أن يساعد الناس في حل مشكلات حياتهم اليومية وفي تمكينهم من الإبداع والارتفاع بإنتاجيتهم».

وإلى ذلك، يمكن شرح التفكير النقدي بأنه عملية منضبطة فكرياً للتصور والتطبيق النشط والماهر والتحليل والتركيب و/ أو تقييم المعلومات المجمعة من خلال الملاحظات والخبرات والتأملات والاتصالات كمرشد للمعتقدات والأفعال.

هذا، وتشمل مهارات التفكير النقدي القدرة على التخيل والتحليل وتقييم المعلومات حتى يمكن تحديد صلاحيتها وجدارتها وما إذا كانت حقيقية أم لا. هذه المهارات تساعد الناس على تشكيل آرائهم وأفكارهم كما تساعد على معرفة من هو الصديق الجيد ومن هو غير ذلك. وغني عن القول أن الصداقة الجيدة تتميز ب تعامل الأصدقاء مع بعضهم على قدم المساواة، والأمانة والثقة، والاحتفال بنجاحات الآخر، ودفاع الأصدقاء عن بعضهم البعض، ودعم الصداقات الأخرى، والأصالة، وعدم الانخراط في أو الانصياع لضغوط الأقران.

وكما توضحعالجعالنفسيةأمي مورين Amy Morin، مؤلفة كتابي: «١٣ شيئاً لا يفعلها الأقوياء نفسياً» و«١٣ شيئاً لا يفعلها الأقوياء نفسياً»: «يمكن أن يشمل التفكير النقدي أيضاً التعامل مع المشكلات المعقدة والوصول إلى حلول واضحة».

إن التفكير النقدي في الحقيقة هو جزء أساسي من حل المشكلات واتخاذ القرارات وتحديد الأهداف. كما أنه أيضاً أحد الأسس المهمة في التعليم وخصوصاً إذا افترق بـ «القراءة بفهم». وتسمح هاتان مهارتان معاً للأطفال بإتقان فهم المعلومات والتمكن منها.

وكمثال على التفكير النقدي: ممرضة فرز تقيّم الحالات الموجودة لديها ثم تقرر ترتيب علاج المرضى. وكمثال آخر: يقدر السباك أي الأدوات هو الأنسب ليستخدمها في العمل المحدد الموكل إليه.

كذلك، يراجع المحامي ما لديه من قرائن ويُعد خطة المرافعة لكسب القضية التي يعمل





ما هي موانع / محددات التفكير النقدي؟
 - عدم القدرة على تقبل الأفكار أو وجهات النظر التي تختلف عما لديك (ضيق الأفق)
 - افتراضات لا مبرر لها
 - نقص المعلومات ذات العلاقة
 - الخوف من أن يكون المرء على خطأ
 - القلق من أن يتم إخراجك من وضعك الحالي (المرج)
 - ضعف مهارات التواصل
 - اللامبالاة

كيف يبدو المفكر النقدي؟
 - لا يأخذ المفكر النقدي الأمور على ظواهرها وهو لا يتوقف عن طرح الأسئلة
 - كما أنه يتمتع باستكشاف كل جوانب الموضوع والحقائق الخفية وراء كل أنواع البيانات
 - المفكر النقدي أيضاً يميل بالغيرة لحل المشاكل

كيف تعلم طفلك التفكير النقدي؟
 فيما يلي تجد عزيزي القارئ بعض أفكار يمكن أن تساعد طفلك على بناء تفكير نقدي:
 - وفر له فرصاً للعب
 - توقف وانتظر
 - لا تتدخل بسرعة
 - اطرح أسئلة مفتوحة النهايات
 - ساعد الطفل على وضع افتراضات
 - شجعه على التفكير بطرق جديدة ومختلفة
 - إن تشجيع الطفل على التفكير النقدي هو من صميم واجبات الآباء. فنحن عندما نعلم أطفالنا التفكير النقدي فإننا نعلمهم الاستقلال أيضاً. فهم يتعلمون منا تكوين آرائهم الخاصة، والخروج من المواقف المختلفة بنتائجهم الخاصة المستقلة دون مؤثرات خارجية. وفيما يلي بعض الطرق التي يمكن أن تساعد على أن يكون طفلك مفكراً نقدياً:

الاستقلال في أبسط مظاهره:

ضع نظام/ روتين:

معظم الأطفال يكونون أفضل عندما يتم وضع نظام لهم. سيساعد روتين جيد الطفل على أن يعرف ما يحتاج عمله بترتيب محدد، ومن أمثلة ذلك: الحمام الصباحي اليومي أو الوضوء بالماء والصابون في زمن الكورونا، تسريح الشعر، ارتداء الملابس، تناول طعام الفطور، غسيل الأسنان، تضييب حقيبة المدرسة ...

ومن أمثلة الروتين بعد العودة من المدرسة - من الطبيعي أن تختلف هذه الأنظمة من أسرة لأسرة حسب عوامل كثيرة: تناول وجبة خفيفة، التمتع بقضاء بعض الوقت أمام/ مع الشاشات (٣٠ دقيقة على الأكثر)، أداء الواجبات المدرسية، القيام ببعض الأعمال المنزلية، تناول طعام العشاء، بعض الألعاب، الحمام المسائي اليومي أو الوضوء بالماء والصابون في زمن الكورونا، غسيل الأسنان، ارتداء ملابس النوم (البجاما أو الجلابية)، القراءة في كتاب، النوم.

القوة/ دور جيد كمثال يُحتذى:

عند الكلام عن القوة أحب دائماً ترديد هذا القول: «على الأهل القلقين على مال الجيل الناشئ أن يتذكروا من أين هو آب». من أفضل طرق تعليم الأطفال المهارات المهمة في الحياة أن يمثل سلوكك وتصرفاتك قدوة لهم. وفي جميع الأحوال يتعلم الطفل بتقليد الأفعال أكثر مما يتعلم عن طريق الكلام وإلقاء النصائح. تأكد من أنك تقدم لطفلك المثل الصحيح، وذلك بالبحث أمامهم عما يبدو غير حقيقي أو غير أصيل، وتحذري أي صياغات (لأخبار أو أفعال أو أقوال) تبدو غير أخلاقية أو غير عادلة، وتضيدها.

ومن أقوال الدكتورة/ بيكيريل في هذا الصدد: «يمكن للآباء ممارسة دورهم كمفكرين نقديين من اليوم الأول باستخدام التعبيرات اللفظية لمهارات التفكير النقدي»، وتستطرد: «من الرائع أن يسمع الطفل بأذنيه ويشاهد ويلحظ كيف يفكر والده نقدياً. وهذا المثل يسمح للأطفال بملاحظة كيف تجري عمليات التفكير لدى الوالدين بما يُفسح المجال أمام الطفل لتقليد ما لاحظته. كيف تضرب مثلاً جيداً؟ قم بلعب دور السلوك الذي ترغب أن يتميز به الطفل. ما فعله هو أهم كثيراً وأكثر تأثيراً مما تقوله.

العب معهم:

يتعلم الأطفال دائماً عن طريق المحاولة والتجربة والخطأ. واللعب طريقة عظيمة لتطبيق هذه الحقيقة. وتوضح الدكتورة/ بيكيريل أن اللعب بانتظام مع الطفل وخصوصاً في السن الصغيرة يؤسس للتفكير النقدي وسيطور عمق التفكير النقدي لديهم مرحلياً مع التقدم في العمر.

تقول الدكتورة/ بيكيريل: «ستجد أن تفكير الطفل في سنه الصغيره يصبح أكثر وضوحاً، ومع نموه عبر السنين، سيكون تفكيره أكثر تجرداً»، وتضيف «اللعب مع الأقران مفيد أيضاً في تطوير مهارات التفكير النقدي، لكن الآباء يجب أن يكونوا حاضرين للمساعدة في

حالة نشوب أي نزاع يمكن أن يأخذ منعطفاً غير مرغوب.»

وفي مراحل لاحقة، عندما يتقدم الطفل في العمر يمكن أن يأخذ اللعب شكل ألعاب الطاولة/ المجتمعات، أو ببساطة يمكن قضاء الوقت في التحدث عن أشياء تهم الطفل. والمهم قضاء وقت جيد معاً مما يسمح بتوفر الفرص لمناقشة أشياء أعمق والبحث في القضايا/ الأمور بشكل نقدي.

علمهم حل المشكلات عن طريق العصف الذهني:

إحدى وسائل تعليم الطفل التفكير النقدي هو أن تعلمه كيف يحل المشكلات. فمثلاً، اطلب من أطفالك القيام بعصف ذهني لإيجاد ثلاث طرق مثلاً لتفسير موقف ما أو حل مشكلة ما.

■ بعد امتحانات آخر العام مباشرة ذلك الصيف، اشترك الأب لابنته الشابة في نشاط رياضي وثقافي، بأحد الأندية بهدف استغلال أيام العطلة الصيفية في نشاط مفيد للفتاة. تضمن النشاط تمارين حيوانية (أيروبيكس Aerobics)، وكورسا تدريبياً على برامج الكمبيوتر: وورد، وإكسيل، وباور بوينت، وفوتوشوب. كانت أيام نوعي النشاط هي السبت والإثنين والأربعاء. ولما كان الأب يأخذ على عاتقه توصيل ابنته إلى النادي في طريقه لعمله صباحاً، فقد بادرها بالسؤال صباح الخميس ١٤ يونيو عما إذا كان النشاط الصيفي معطلا في النادي أيام الانتخابات التي كانت مجدولة لتتم يومي السبت والأحد ١٦ و١٧ يونيو، فأجابت بأنها لا تعرف، ولكنها وعدت أباه بالاستفسار هاتفياً من النادي.

تحققت هناء من النادي بأن برامج الأنشطة الصيفية مستمرة أثناء الانتخابات، وهانفت أباه في عمله بالإجابة بعد حوالي ساعة، وكان ذلك من دواعي سروره بطبيعة الحال حيث رأى أنها فرصة عظيمة للأسرة جميعها، ذلك أن العطلة الرسمية ستمكنه من اصطحاب الجميع لقضاء يوم كامل بالنادي فتم ترتيب

النهاية.

بإجاباتهم أو بإشراكهم في الإجابة سوف يتعلم الأطفال ليس فقط التعبير عن أنفسهم، لكن أيضاً سيتمكنون من التعرف على المعلومات غير الحقيقية أو المضللة التي يتصادف مواجهتها. يمكنك أيضاً أن تضرب المثل بطرح أسئلة عن سلوكيات معينة وأن تسمح للطفل بالتساؤل معك ثم دعه يجيب أو شاركه في الإجابات.

التمرين على أخذ خيارات:

يتعلم الأطفال، كما سبق ذكره عن طريق المحاولة والتجربة والخطأ. ويتضمن جزء من تعليم الطفل التفكير النقدي أخذ القرارات. وأحد الطرق التي يمكن بها للطفل أن يأخذ خيارات معينة هي أن تدعه يقرر كيف يمكنه أن يقضي وقته.

اسمح له بأن يقول لزميل: «آسف، لا أستطيع حضور هذه الحفلة لأن ...» يمكنك أيضاً أن تعطيه بعض المال واسمح له بأن يقرر كيف ينفقه. تتطلب مثل هذه الخيارات وغيرها من الطفل أن يفكر نقدياً عن خياراته والنتائج المحتملة لكل قرار يتخذه قبل أن يتخذه.

وعندما يتقدم في العمر بعض الشيء، تكلم معه عن طرق تناول موضوعات محددة كالتمتر مثلاً أو الخداع أو أي من ضغوط الأقران الأخرى. ودربه على كيفية قيامه باختيارات صحية في مجالات مثل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أو الإنترنت عموماً .. كل هذه الأشياء تحتاج من طفلك أن يمارس التفكير النقدي.

شجع على افتتاح الفكر:

قل لطفلك: حتى تنظر للأشياء بفكر منفتح، يلزمك أن تتخى حكمك الخاص جانباً، وكذلك أي افتراضات أو تهيؤات. ومن بين بعض المفاهيم التي يمكنك التحدث فيها معه التي يمكن أن تسهم في سعة الأفق: التنوع والشمولية والإنصاف.

من أهم مهارات الحياة التي يجب تعليمها للأطفال زرع عقلية التفكير النقدي في نفوسهم. في عالم اليوم المشبع بالمعلومات يحتاج أطفالنا هذه المهارات حتى يمكنهم أن يعيشوا حياة غنية وناجحة. ستساعد مهارات التفكير النقدي طفلك على أن يحسن اتخاذ القرارات التي تتنوع بين العلاقات الصحية السليمة، وبين تقرير ما يقدرونه ويؤمنون به في حياتهم.

إضافة إلى أنك عندما تعلم طفلك مهارات التفكير النقدي فإنك تساعد على اكتشاف حقيقة العالم من حوله، كما أنك تمنحه ميزة تخدمه في سنواته المقبلة - وهي ستفيدة كثيراً سواء في مرحلة التعليم، أو في حياته المهنية لاحقاً، أو في علاقاته مع الناس. وهكذا فسوف يتمكن طفلك ليس فقط من التفكير المستقل، لكنه أيضاً سيصبح إن شاء الله رجلاً أكثر قدرة في مستقبل الأيام. والله أعلم.

الأعضاء بالأرقام الجديدة فور حدوث التغيير في الأسبوع السابق. كان الواجب أن يرسل النادي رسالة معقمة إلى جميع الأعضاء (عملاء النادي) تفيدهم بالأرقام الجديدة، و٢) لم تكلف موظفة خدمة العملاء نفسها عناء السؤال عن شخصية المتحدثة (هنا). فهذه المعلومة كانت كفيلاً بأن تستدرك الأمر بعد العصر وتتصل بهنئاً لتعلمها بأن الأنشطة متوقفة في يومي الانتخابات.

ملاحظة: كان الكلام أصلاً في الفقرة السابقة عن أهمية قواعد البيانات في خدمة العملاء.

■ وكمثال آخر: ربما تستطيع تحدي أبنائك لإيجاد طريقة أو طرق لتحريك شيء ما بالغرفة دون استخدام الأيدي. قد يبدو للجميع في البداية أن هذا غير ممكن، لكن بإصرارك وبعض المساعدة منك يمكن أن يتوصل أحدهم لاستخدام الأرجل مثلاً أو جوارب (جوانتيات) مثلاً. ساعد عملية العصف الذهني باختلاق حلول مختلفة لنفس المشكلة ثم اختر أحد الحلول لمعرفة إمكانية تطبيقه.

وبمرور الوقت يمكنك مساعدة أطفالك على إيجاد أكثر من طريقة للنظر في الموضوع وحل المشكلة.

شجعهم على طرح أسئلة:

كما ذكرت سابقاً في أكثر من مقالة: أهم سؤال في العالم هو «لماذا».

من المرهق أحياناً إجابة وابل مستمر من الأسئلة، لكن من المهم أيضاً تشجيع الطفل على السؤال. إن الأسئلة هي أساس مهم من أسس التفكير النقدي. قد يعتقد البعض أن مزيداً من الانشغال بإجابة أسئلة الطفل هو ضياع للوقت، لكن الحقيقة أن إيجاد إجابات عن أسئلة الطفل أو الاشتراك معه في الإجابات سوف يأتي بأطيب الثمار في

البرنامج ليوم السبت حيث يذهب هو ووالدته مبكراً للإدلاء بصوتيهما ثم يعودان ليجدا الأولاد جاهزين. استيقظا مبكراً، وفي الثامنة وعشرين دقيقة كانا في أوائل الصفوف وتم لهما الإدلاء بصوتيهما بعيد التاسعة وفي التاسعة والنصف عادا إلى المنزل، حيث وجدا الأولاد مستعدين وتوجهوا جميعاً إلى النادي، وبإلها من صدمة .. فلقد فوجئوا بأن كافة الأنشطة معطلة ليومي الانتخابات.

اندهش الأب وأراد أن يعرف أين الخطأ، فواجه ابنته: كيف هذا؟ اشرح لي ما حدث بالضبط أثناء مكالمة الخميس، فأجبت: عانيت كثيراً في البداية لأن كل الأرقام تغيرت الأسبوع الماضي، وسألت صاحباتي نورهان على هاتفها الجوال ولكنها كانت لا تعرف، ولأنها كانت في النادي بالصدفة فقد وعدت بالتحقق من أن الأرقام عندي هي الأرقام الصحيحة، والرجوع لي، وحصل فعلاً أن رجعت لي نورهان بالأرقام الجديدة. قمت حينئذ بالاتصال بالنادي وسألت عاملة السنترال فردت بأنها لا تعرف وأن علي الاتصال بمكتب خدمة العملاء. فاتصلت وكان الرد أن كافة أنواع الأنشطة الصيفية مستمرة يومي الانتخابات، وأن الجدول مستمر بدون انقطاع. بعد ذلك قمت بالاتصال بحضرتك يابابا في الشغل وعرفتكم.

توجه الأب من فوره لمكتب خدمة العملاء وفي ذهنه السؤال المنطقي، فقالوا: «إجابتنا عليكم صباح الخميس كانت إجابة صحيحة ولكن بعد العصر عرفنا أنه سيتم تعطيل الأنشطة يومي السبت والأحد». فكان السؤال التالي من الأب: لماذا لم يتم تعريفنا؟ وهنا بيت القصيدة:

في حديقة النادي، قام الأب بعمل عصف ذهني محدود بين أبنائه وتناقشوا جميعاً فيما حدث. توصل الأولاد إلى أن التقصير قد أصاب ناحيتين: ١) لم يتم إعلام جميع

