

مهارات حل المشكلات واتخاذ القرار



حتمية وجود المشكلات

البحر الهادئ لا ينشئ بحّارا ماهرا

المشكلة جزء من الحياة

الحياة تحمل العديد من المتناقضات

الضيء مع الظلام ... الأفضل مع الأسوأ ...

المشكلات مع الحلول

الاضطراب والخوف من المشكلات و تجنبها

لن يخفف آثارها علينا ولكن علينا أن نبحث

في حلها

بكل ما لدينا من ابتكارات وإبداعات

لا تخلو حياة الإنسان من مشكلات عديدة يتعرض لها
ويقف عاجزا عن إيجاد الحل المناسب لها ،
ولكن بعض المشكلات لا يمكن حلها مهما
حاول الإنسان ومهما أوتي من مهارة حل المشكلات
مثل الوفاة والطلاق والعاهات والإعاقات ولكن هذه
الأمر

الحتمية يمكن التعايش معها وتكييف النفس على تقبلها
كقدر محتوم ولكن هناك مشكلات يمكن حلها عن
طريق استخدام الأسلوب العلمي في حل المشكلات

• حتمية المواجهة

- إن مواجهة المشكلة التي يتعرض لها الإنسان أفضل من الهروب منها ، بعد الاستعانة عليها بالله فهو المعين على جميع المصائب التي يتعرض لها الفرد في حياته ولدى الإنسان مهارة في حل المشكلات التي تواجهه ، إذا ما أحسن التعامل معها بتروي وتعقل وعدم المسارعة في الحكم حتى يتحقق له الفهم العميق لأسباب المشكلة وعندها يسهل عليه الحل ، عندها يشعر الفرد بالنصر والسعادة والثقة في النفس عندما يتصدى للمشكلة ويواجهها

مثال :

إذا كان لديك كتاب تريد أن تبيعه ولكن لم يجد هذا الكتاب رواجاً فمن الضروري تحديد العامل الحقيقي المؤثر في هذه المشكلة فقد يكون هذا العامل هو ارتفاع سعر الكتاب أو سوء التوزيع والنشر أو سوء الطباعة أو عدم الاهتمام بالجانب الإعلامي والدعائي أو غيرها من الأسباب الحقيقية المؤثرة على عدم رواج الكتاب وعندما يتم وضع اليد على هذا العامل (أو هذه العوامل) يمكننا أن نقول أنه تم تحديد المشكلة

ما معنى المشكلة ؟

هي موقف حياتي مر بك أو سؤال محير أو مدهش مفتوح
النهاية يواجه الفرد ويشعر بحاجة هذا الموقف للحل في
حين لا يوجد لديه إمكانيات أو خبرات مخزونة في بنيته
المعرفية ما يمكنه من الوصول للحل بصورة فورية أو
روتينية

© getalbyttan 3

مهارات حل المشكلات

هو نوع من مهارات التفكير المركب ينضوي
علي سلسلة من الخطوات المنظمة.

gettyimages

أهداف أسلوب حل المشكلات

يهدف أسلوب حل المشكلات إلى تنمية عدد من المهارات التفكيرية أو الأدائية ، وتتميط خطوات عامة تبدأ بالتفكير الجاد حول المشكلة وتنتهي بحلها ويهدف أسلوب حل المشكلات إلى تحقيق المطالب التالية :

المطالب التي يحققها أسلوب حل المشكلات

1- إثارة الدافعية لدى المتعلم :
إذا فقدت الدافعية لحل المشكلات فقد
الحل.

www.egyptian.com

2- تنمية المعلومات المعرفية :
عن طريق حل المشكلات تنمي
النواحي المعرفية لدى الفرد من
تقصي المعلومة والبحث عن
الحلول إلخ .

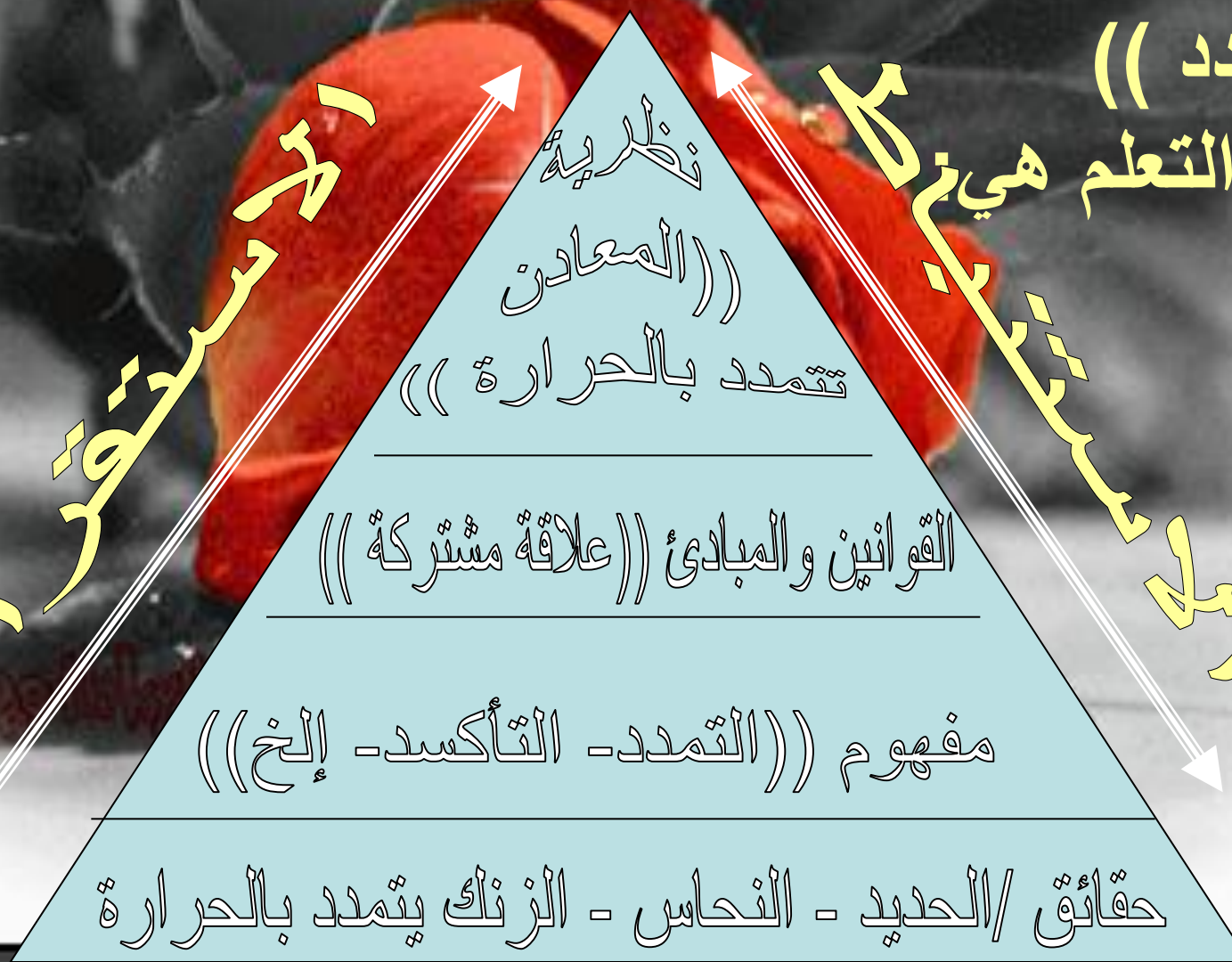
3- استخدام أساليب التفكير المختلفة
(الدنيا والعليا) في عملية التعلم :
الدنيا هي قضية واحدة وأسلوب واحد مثل
الاستنتاج - الاستقراء - الاستنباط -
التصنيف - التلخيص .
العليا هي أكثر من مهارة دنيا مثل
التفكير الإبداعي التخطيط

4- تعلم المفاهيم العلمية :

المفهوم هو مجموعة من المعلومات يربطها شئ واحد

((التمدد))

عملية التعلم هي



التغير

المفهوم

حقائق /الحديد - النحاس - الزنك يتمدد بالحرارة

5- تعديل الأطر المرجعية أو تغييرها

((عدم القناعة بجدوى النشاط الكشفي))

6 - توظيف الخبرات السابقة في حل
المشكلات .

7 - تعزيز الجانب الإيجابي الفعال
للمتعلم أثناء عملية التعلم .

خطوات حل المشكلة واتخاذ القرار

• الحياة قرار، والقرار فرصة لا تتكرر، والناجح هو من يتهز الفرصة بقرار صائب والأغتنام الفرص لا يتأتى إلا برؤية والجرأة والخبرة

• تحديد المشكلة

• جمع البيانات والمعلومات المتصلة بالمشكلة .

• اقتراح الحلول المؤقتة للمشكلة (بدائل للحل) .

• المفاضلة بين الحلول المؤقتة للمشكلة واختيار الحل /

الحلول المناسبة .

• التخطيط لتنفيذ الحل وتحديد

واتخاذ القرار

سهلات حل المشكل واتخاذ القرار

© 2014 by Hana S

مهارة المواجهة

إن مواجهة المشكلة التي يتعرض لها الإنسان أفضل من الهروب منها ، بعد الاستعانة عليها بالله فهو المعين على جميع المصائب التي يتعرض لها الفرد في حياته ولدى الإنسان مهارة في حل المشكلات التي تواجهه ، إذا ما أحسن التعامل معها بتروي وتعقل وعدم المسارعة في الحكم حتى يتحقق له الفهم العميق لأسباب المشكلة وعندها يسهل عليه الحل ، عندها يشعر الفرد بالنصر والسعادة والثقة في النفس عندما يتصدى للمشكلة ويواجهها .

مهارة -تحديد المشكلة ،

أي يحدد المشكلة ومعرفة أبعادها أحيانا تكون عدة مشكلات وعندما يفكر فيها يجدها مشكلة واحدة ، أحيانا تكون المشكلة سهلة جدا ولكن البعض منا مثلا يكبرها ويعظمها وهي لاتستحق ذلك ، لذا فإن تحديد المشكلة وتجزئتها إلى أجزاء بسيطة هو أولى النجاح في الحل ، وقد تكون المشكلة وهمية غير واقعية ، لذا قبل ما يتعب الفرد نفسه لابد من وزن المشكلة بميزانه الإكلينيكي ، هل هو أمام مشكلة فعلية أم لا؟؟ ، إن تحديد المشكلة يقودنا إلى الحل الصحيح ، فمثلا مشكلة التأخر الدراسي ، مشكلة عريضة طويلة تتدخل فيها عدة مشكلات ولكن لو حددنا المشكلة تماما لوجدنا أنه إنخفاض القدرات العقلية لدى الطالب ، هذا الانخفاض هو الذي أدى إلى تأخره الدراسي إلى جوانب أخرى يشكو منها الطالب كشعوره بالنقص أو عدم الثقة بالنفس

• **3- البحث عن أسباب المشكلة :** دائما عندما تواجهنا مشكلة ينبغي لنا أن نبحث عن أسبابها ، فالبحث عن السبب هو الموصل للحل والمشكلة الواحدة لها أسباب ذاتية وأسباب بيئية أما الأسباب الذاتية فهي التي تعود إلى ذات الفرد مثل الأسباب النفسية ، كعدم الثقة في النفس الشعور بالدونية ، الوسواس القهري أو الأسباب العقلية مثل بطء التعلم ، التخلف العقلي ، صعوبات التعلم ، التوحد ، أو الأسباب الاجتماعية كالانعزالية والانطواء وعدم وجود أصدقاء أو الأسباب الجسدية كعلة أو مرض جسمي أو إعاقة أما الأسباب البيئية فهي قد تكون أسباب تعود إلى الأسرة كمشاكل عائلية طلاق تفكك اسري فقر غنى فاحش أمية الوالدين سوء في التنشئة الاجتماعية ، دلال زائد ، فسوة زائدة -إهمال ، نبذ- ازدواجية في التربية تذبذب في المعاملة -تحميل الولد أكثر من طاقته - سوء العلاقة مع أحد أفراد أسرته -التفريق بين الولد والبنت في المعاملة - مقارنة الولد بغيره أو أسباب مدرسية : كفسوة المعلمين مع المسترشد كثرة تغيير الجدول المدرسي الإدارة الدكتاتورية أو الفوضوية إيذاء المسترشد من قبل الزملاء عدم فهم المادة العلمية سو بعض المعلمين وغيرها أو أسباب اجتماعية مثل عدم تنظيم الوقت مشاهدة بعض القنوات الفضائية وما تحوية من أفلام رعب أو أفلام إباحية ، الرفقة السيئة ، السهر خارج المنزل وغيرها .

• 4- البحث عن البدائل بعد الانتهاء من إجراءات
تشخيص وتحليل المشكلة تأتي مرحلة البحث عن
الحلول وتعتمد هذه المهارة عن قدرات عقلية مثل
الاستبطان والاستدلال والتخيل

• 5-تقييم هذه البدائل : المقصود بذلك تحديد
الايجابيات والسلبيات وفقا لمعاير محددة مثل

• 1- إمكانية تنفيذها

• 2- آثار تنفيذها

©Gothlytten 2

- 6- اختيار البدائل الأفضل: تعد هذه المهارة قمة في عملية حل المشكلة باتخاذ قرار حينما يستخدم الفرد القرار بشكل حكيم على اساس المفاضلة بين البدائل في ضوء نتائجها المتوقعة

©Gothlytten 2

جدول تقويم الأفكار

المجموع	معايير التقويم			الفكرة
	عامل (3) درجته ()	عامل (2) (الجدوى) درجته ()	عامل (1) الشرع درجته ()	
				الحل رقم 1
				الحل رقم 2
				الحل رقم 3

الأفكار الممتازة : (يمكن تطبيقها بسرعة) من (رقم - رقم) .

الأفكار المشيرة : (فيها احتمالية العمل والتطبيق ولكن تتطلب مزيدا من البحث وقد يعمل بها مستقبلا) . من (رقم - رقم) .

أفكار غير المجدية : (لا يمكن العمل بها) من (رقم - رقم) .

• **7-متابعة التنفيذ** أي تنفيذ حل المشكلة ، وهذه خطوة مهمة وهي خطوة تقويمية لمعرفة مدى نجاح في التطبيق ، وتتم هذه المرحلة بعد بدء حل المشكلة بوقت كافي ، فمثلا عندما يحاول معالج تحسين علاقة الأب بابنه ويسعى إلى ذلك بطريقته الخاصة وذلك بكسب ثقة الأب ومصارحته بسبب معاناة ابنه ويتم الاتفاق بين الأب والمعالج بتغيير معاملته لابنه ، يعود المعالج بعد فترة لسؤال الطالب عن مدى تحسن علاقته بأبيه فإذا لاحظ المعالج أن الوضع يسير إلى الأحسن وإلا سلك طريقة أخرى للتأثير في الوالد وهكذا ، كما أن على المعالج أن يتابع مدى تحسن الطالب دراسيا من خلال إطلاعهم على كتبه ومذكراته ودفاتره واختباراتهم ، فإذا كان قد تحسن معنى ذلك أن العمل مع الحالة يسير في الطريق الصحيح .

• تنفيذ القرار

- وهي مهارة مهمة يتم فيها المشاركة اهل الخبرة ولتطبيق الفعلى لقرار على ارض الواقع

تُخرج كل المشكلة

© 2014 by Hana S

تحديد المشكلة

انخفاض مستوى الطالب الاكاديمي

© 2014 by Hana S

أسبابها:

- الإهمال

- السهر

-- عدم تنظيم الوقت

- أسباب صحية

-- ضعف في القدرات العقلية

أهم الحلول المقترحة:

- أن يوجد الطالب لنفسه جدولاً ينظم فيه وقته
- عدم السهر .

- الاهتمام باستذكار المحاضرات في وقتها وسؤال المحاضر أو
المعلم عما يخفى على الطالب من أمور غامضة .

©GofalyHaw 3

الحل المناسب:

جدول تنظيم الوقت

© 2014 by [illegible]

تقويم نتائج الحل

- متابعة الطالب في الفصل .
- استدعاء الطالب لمكتب المرشد وسؤاله عن مستواه الدراسي .
- الاطلاع على كتبه ومذكراته وأوراق إجاباته .

© 2014 by Hana S

مثال تطبيقي على أسلوب حل المشكلات :

© 2014 by Hana S

المشكلة

طالب جامعي يستيقظ مبكرا ويحمل ملفه ذاهبا إلى مكتب العمل فهو يرغب في البحث عن عمل ، فقد تسلم بالأمس كشف الدرجات للفصل الدراسي المنصرم واتضح له كما توقع ، أن معدله منخفض للغاية ومن ثم هو معرض للطرد من الجامعة إذا استمر هذا الانخفاض في المعدل ، وهو لذلك يريد أن يحتاط ويبحث له عن عمل بمؤهله (الثانوية العامة) رغم أنه أنهى أكثر من نصف المواد لمرحلة البكالوريوس.

تطبيق أسلوب حل المشكلات على هذه المشكلة:

© 2014 by Khan 3

• أولاً بعد تطبيق الخطوة الأولى وهي الاستعانة بالله ومواجهة المشكلة

• للخطوة الثانية وهي تحديد المشكلة نلاحظ أن مشكلة هذا الطالب ليست في البحث عن عمل لم يجده الطالب إنما جوهر المشكلة هي انخفاض معدل الطالب الذي جعله يشعر بأنه على وشك الطرد من الجامعة إذا لم يرفع معدله 0،

© getalibrary 2

• الخطوة الثالثة فهي البحث عن أسباب المشكلة وهي تدني مستوى الطالب العلمي ، قد لايعرف الطالب أسباب مشكلته لذا فهو يستعين بالمرشد الأكاديمي ليبحث معه عن أسباب المشكلة فقد تكون أسبابا ذاتية أو أسبابا بيئية كما أسلفت عندها ننتقل للخطوة الرابعة: عند العثور على السبب الحقيقي للمشكلة ، مع أن الأسباب الذاتية والبيئية تتفاعل مع بعضها محدثة المشكلة فالمشكلة الاجتماعية تؤثر في المشكلة الصحية فالطالب الذي يعاني من مرض صحي قد يكون سبب عدم علاجه وجود مشكلة اجتماعية في أسرته وهي الفقر والطالب الذي يعاني من العدوانية أو الخجل قد يكون السبب قسوة أسرته عليه أما هذا الطالب الذي يعاني من انخفاض في مستواه العلمي فقد يكون إهماله وعدم تنظيم وقته سببا في تدني مستواه وعند معرفة السبب الحقيقي وراء المشكلة

• الخطوة الخامسة : التفكير في الحل ، وحل المشكلة لايقوم به المرشد فليس لدى المرشد حلول جاهزة إنما الذي يحل المشكلة المسترشد نفسه بمساعدة المرشد باستخدام العصف الذهني ، فبعد تبصير المسترشد بأسباب مشكلته ومعرفة السبب الحقيقي للمشكلة يبدأ المرشد بمناقشة المسترشد عن البدائل والحلول ، ولعل من أبرز الإشكالات والأسباب لهذه المشكلة إدراك المرشد بأن سبب تدني مستوى الطالب يعود إلى عدم تنظيم الوقت والإهمال والانشغال بأمور أخرى غير الدراسة ، وتتم مناقشة هذه الأمور مع الطالب في جلسة إرشادية يسودها الود والتفاهم والثقة ،

–الخطوة السادسة : بعد الاتفاق بين المرشد
والمسترشد على طبيعة حل المشكلة تبدأ
عملية تنفيذ ما اتفق عليه وذلك بأن يضع
الطالب لنفسه جدولاً لتنظيم وقته واستخدام
أسلوب العلاج الواقعي

©Goflyttar 5

• الخطوة السابعة : متابعة الحل ، بعد مضي فترة من الوقت يقوم المرشد باستدعاء الطالب إلى مكتبه ويسأله عن مدى تحسنه ويطلع على مستواه الأكاديمي لمعرفة مدى تحسنه كما يمكن للمرشد أن يسأل المعلمين أو الأساتذة عن وضع الطالب في الفصل أو المحاضرة ، وإذا لاحظ المرشد عدم تحسن الطالب يقوم بإعادة النظر في خطة العلاج ربما لم تكن مناسبة ثم يقترح بدائل أخرى وهكذا

gottalynkhan 2

الاختبار:

العديد منا يقع في الفخ في محاولته للعثور على الحلول والإجابات الصحيحة على الصعوبات والصراعات التي تحكم حياتنا اليومية. لتقييم مهارتك في حل المشكلات، حاول مع هذا الاختبار:

1. معظم المشكلات تحل نفسها بشكل أو بآخر.

صح خطأ

2. معروف عني أنني أنشد الكمال عندما أتعامل مع المشاكل.

صح خطأ

3. غالباً ما يصح الاعتقاد بأن الجواب الأول الذي يأتي على بالك يكون صحيحاً.

صح خطأ

4. غالباً ما أضع المشكلات المعقدة على الرف على أمل أن أكتشف الحل فيما بعد.

صح خطأ

5. غالباً ما أصبح قلقاً عندما تعترضني مشكلات صعبة.

صح خطأ

6. غالباً ما أَدع الآخرين يتخذون القرار نيابة عني .

صح خطأ

7. أفضل العمل الذي لا أتحمّل معه عناء اتخاذ قرارات صعبة.

صح خطأ

8. لم أكن أبداً قادراً على الحكم على أدائي في الامتحان.

صح خطأ

9. بصراحة، من الصعب علي الاعتراف بأن الحل الذي أقترحه غير مجدي.

صح خطأ

10. لدي صعوبة في قبول حل يأتي ممن هو أدنى مني كفاءة أو أصغر مني عمراً.

صح خطأ

النتيجة:

امنح نفسك علامة عن كل إجابة "صح".

النتيجة من: 0-3 أنت حلال مشاكل جيد، بل يمكن الاعتماد عليك عندما يحتاج أحدهم حل مشكلة... أنت ترى الأمور بشكل واضح، وتستخرج الحلول المنطقية.

النتيجة من : 4-6 مهاراتك في حل المشكلات عادية، ربما تحتاج إلى التمعّن في المشكلة من جميع الزوايا قبل أن تصل إلى النتيجة.

النتيجة من: 7-10 مهاراتك في حل المشكلات ضعيفة، أنت تعتمد على البديهة والافتراضات كثيراً عوضاً عن اعتمادك على الحقائق. تأكد من أنك تجمع أكبر قدر ممكن من الحقائق قبل اتخاذ قرار أو القفز إلى نتيجة.

الشرح:

درس الباحثون كيف نصل إلى حلول ووجدوا أن العديد من الأفراد يقعون في الفخ عندما يصلون إلى مرحلة حل المشكلات. الكثير منا يفضل دفن رأسه في الرمال عندما نواجه حالات صعبة. وهذا سلوك يعرف في الدوائر النفسية بـ "التفكير السحري". كذلك، تعتبر قدراتنا على حل الألغاز مهددة مما يمكن أن نطلق عليه "الفكر أو الاعتقاد" ويعني النظرة أحادية الجانب التي يمكن أن تدمر المرونة التي تعتبر حاجة أساسية لمواجهة المشاكل المعقدة.

مشكلة الجمود هذه يمكن أن تعيقنا عندما نتعامل مع صراعات العلاقات الإنسانية. بعض الأمثلة المتداولة هي الطفل الذي يتحاشى اللعب مع أصدقائه في ألعاب التحدي لأنه يشعر أنه ربما لا يفلح؛ المدير الذي يفترض أن الإنجازات المرضية التي يأخذها الموظف أيام الجمعة والاثنين إنما يأخذها لإطالة إجازة نهاية الأسبوع، أو الطالب الذي يفترض أن البروفسور الذي يتلمذ على يديه سوف يغضب إذا راجعه في علامة منخفضة. إن الاعتقاد، أو التفكير الثابت أحادي الجانب الذي يمنعنا من مراجعة أو مواجهة افتراضاتنا غير المختبرة، هو في الحقيقة لا يمثل

سوى العائق الذي يحول بيننا وبين اكتشاف الحقيقة.

الواجب

© 2014 by the author

مشكلة ارتفاع درجات الحرارة ، وينفق
الناس كثير من المبالغ في تبريد وتكييف
الجو . وتعتبر أشهر الصيف من أكثر شهور
السنة استهلاكاً للكهرباء . أقترح طرقاً جديدة
تسهم بفاعلية في حل هذه المشكلة وتخفيض
درجات الحرارة المرتفعة ؟ .

©Gofalyttaa 2

إعداد د عبد المرید
قاسم العبدالی استاذ
علم النفس المشارك
والمستشار الأكاديمی
بعمادة شؤون القبول
والسجیل:

© 2014 by Hana S