

University of Nizwa

Foundation Institute



جامعة نِزْوَى

معهد التأسيس

الدرس السادس

# مهارة تحليل المشكلات واتخاذ القرار

اعداد /معهد التأسيس

يناير 2017

# أولاً: تحليل المشكلات

## مقدمة

تعد مهارة مواجهة المشكلات والتصدي لها ومحاولة حلها من المهارات الأساسية التي ينبغي أن يتعلمها ويتقنها الانسان العصري ويعد حل المشكلات أسلوباً تعليمياً راقياً وبخاصة في هذا العصر الذي كثرت فيه المتغيرات واصبح الانسان يعيش في مجتمع تتسارع فيه وتيرة الاحداث .

إن مواجهه المشكلات وحلها من حيث أنه أسلوب تعليمي تعليمي يتناول ثلاثة انواع من المشكلات التي تواجه المتعلم في حياته التعليمية الجامعية وهذه الانواع هي:

- المشكلات التعليمية التعلمية ( المعرفية ).
- المشكلات الشخصية الذاتية.
- المشكلات الاجتماعية العلائقية .

## تعريف المشكلة

تعرف المشكلة بأنها سؤال أو موقف يتطلب إجابة أو تفسير أو حل وهذا التعريف ينطبق على المشكلات كموقف صفي تعليمي تعليمي أما تعريفها بشكل عام فهي حالة من الشك أو الحيرة تتطلب القيام بعمل يرمي الي التخلص من هذه الحالة أو هي موقف غامض يواجه الفرد ولا يستطيع التغلب عليه في ضوء خبراته الحالية ، يثير التفكير ويدفعه للبحث عن خبرات جديدة تمكنه من إزالة غموض الموقف والتغلب عليه للوصول الى الحل .

## مفهوم " حل المشكلات "

يرى الباحثان كروليك ورودينك أن مفهوم حل المشكلات هو عملية تفكيرية يستخدم فيها الفرد ما لديه من معارف مكتسبة ومهارات من أجل الاستجابة لمتطلبات موقف ليس مألوفاً له ، وتكون الاستجابة بعمل يستهدف حل التناقض أو اللبس أو الغموض الذي يتضمنه الموقف .

## العقل اللاواعي ودوره في عملية تحليل المشكلات

عندما يواجه الكثير من الأشخاص موقفاً سيئاً أو مشكلة ما، فانهم يميلون للشكوى والتذمر، ودائماً ما يسألون: لماذا؟ ولماذا حدثت هذه الكارثة؟ لماذا يلاحقني سوء الحظ؟ لماذا أفشل دائماً

عندما تفكر بلغة لماذا، فأنت ودون أن تدري تدمر نفسك وروحك، وتصل بعقلك اللاواعي الى طريق مسدود، فهو لا يقبل الفشل فقط، ولكنه أيضاً لا يبذل أي جهد لحل المشكلة القائمة، ونتيجة لذلك تظل عاجزاً أولاً تستطيع تحقيق أي شيء.

في المقابل، فإن أكثر كلمة يعتمد عليها الأشخاص الناجحون هي كيف؟

فالأشخاص السعداء الناجحون دائماً ما يسألون أنفسهم: كيف يمكنني حل هذه المشكلة على مواجهة الأفضل؟ كيف يمكنني التغلب على هذه الصعوبات؟ كيف يمكنني أن أجتاز هذه العقبات؟

كيف يمكنني أن أستمر في تحقيق أهدافي بدون أن تؤثر علي هذه المشكلة

إن من إحدى المبادئ المهمة لحل المشكلات أن تتصف بالهدوء وعدم التهور أو التسرع في معالجة المواقف والمشاكل وحتى يتحقق هذا الأمر لا بد أن تطرح على نفسك الاسئلة المناسبة.

### الاسئلة الذهنية:

عندما تواجهنا مشكلة في حياتنا الشخصية او العلمية أو العملية فإن الطريقة التي نواجه بها المشكلة و أنواع الاسئلة التي نطرحها على انفسنا تعد أمور مهمة للغاية.

فلا بد للشخص أولاً ان يسأل نفسه على الأقل أربعة أسئلة أساسية كما بين ذلك أنتوني روبينز، حيث إن طرح أسئلة كهذه سيرمج عقلك اللاواعي بشكل يمكنه من خلق روح الأمل و الهدوء بداخلك وبشكل يمكنه من التواصل مع الخلق والكون والعيش بهدوء وسعادة.

وإليك هذه الأسئلة الأربعة الأساسية التي يجب عليك التفكير بها:

السؤال الأول: ما الرسالة الإيجابية التي يحملها هذا الموقف لي؟

السؤال الثاني: ما الدرس القيّم الذي يمكنني تعلمه من خلال حل هذه المشكلة؟

السؤال الثالث: ما الذي يجب علي فعله لحل هذه المشكلة بشكل ملائم؟

السؤال الرابع: ما الخطوات التي يجب ان أتخذها فوراً حتى يمكنني الاستمتاع أثناء حلها؟

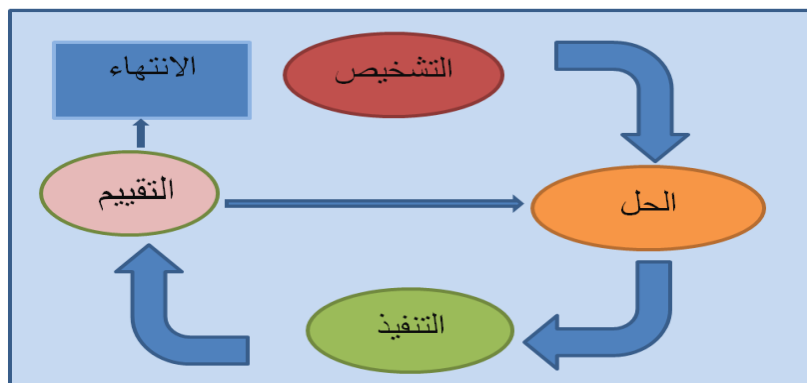
## أساليب حل المشكلات:

1. أسلوب سلمي: من خلال الهروب من الموقف كله.
2. أسلوب التجربة والخطأ: باستدعاء بعض الخبرات السابقة.
3. أسلوب التجزئة: أي إيجاد احتمالات تدخل في أجزاء متتالية بحيث يؤدي الانتهاء من جزء أو مرحلة منها إلى الانتقال للجزء أو المرحلة التالية حتى اتخاذ القرارات، وهذا الأسلوب هو الأسلوب العلمي الصحيح الذي يجب أن يتبع عند حل أي مشكلة.

## خطوات حل المشكلات:

يتطلب حل المشكلات سلسلة من الخطوات المنظمة التي تساعد في التوصل إلى الحل المنشود وتشكل هذه الخطوات بمجموعها استراتيجية (حل المشكلات ، وهي مرتبة كما يلي :

- أولاً: الاحساس بالمشكلة ، وهو ادراك وجود عقبة أو عقبات تحول دون الوصول للهدف المحدد أو تؤدي الى القلق وعدم الاستقرار ويترتب عليها وجود حل لها
- ثانياً: تحديد المشكلة، يعني رسم صورة واضحة للمشكلة وحدودها وأبعادها.
- ثالثاً: تحليل المشكلة، وهي معرفة عناصر وجوانب المشكلة الاساسية.
- رابعاً: جمع البيانات، وفيها نقوم بتحديد المصادر الخاصة لجمع المعلومات والبيانات ومن خلال هذه المصادر تتجمع لدينا المعلومات والبيانات التي تعيننا على حل المشكلات.
- خامساً: اقتراح الحلول، وذلك بوضع الفروض الخاصة لحل المشكلة.
- سادساً: دراسة الحلول المقترحة، فإن كان الحل واضحاً فيسار إليه، وإن كانت الحلول متعددة فيتم المفاضلة فيما بينها للوصول للحل الأمثل والافضل للمشكلة.
- سابعاً: متابعة وتقويم الحل بعد الشروع فيه، حيث يلزم بعد اختيار الحلول المناسبة متابعتها واستمرارها حتى تنتهي المشكلة.



## ثانياً: صنع القرار

### مفهوم صنع القرار:

هي عملية تفكير عميقة الهدف منها اختيار أفضل الحلول المتاحة للفرد في موقف معين، للوصول للهدف والحل الافضل.

### خطوات صنع القرار:

المرحلة الاولى: تحديد الهدف بوضوح، لأنه بذلك يوجه خطواتنا نحو اتخاذ القرار

المرحلة الثانية: التفكير بأكبر عدد من الامكانيات فمنها نستخلص وينبثق القرار.

المرحلة الثالثة: فحص الحقائق مهم جداً، فعدم توفر المعلومات قد يقودنا الى قرار غير صحيح.

المرحلة الرابعة: التفكير في الايجابيات والسلبيات للقرار الذي تم اتخاذه، فيجب فحص كل امكانية وما ينتج عنها، وقياس مدى كونها مناسبة او غير مناسبة.

المرحلة الخامسة: مراجعة جميع المراحل مرة أخرى، والانتباه فيما اذا أضيفت معطيات جديدة أو حدث تغيير ثم نقرر بعد ذلك واذا لم يكن القرار مناسباً يمكن عمل فحص جديد.

### أنواع القرارات:

#### 1. القرارات الفردية:-

هناك قرارات فردية وأخرى جماعية ، ومن امثلة ذلك على الطالب الجامعي ان يحدد الجامعة التي سيدرس فيها او السيارة التي سوف يشتريها ، واما القرارات الجماعية فتخص جمعاً من الناس او تخص الامة كقرار الرئيس في مصلحة الامة او قرار جماعة البلدة في تحديد موقع بناء مكتبة للبلدة أو مجلس لهم.. وهكذا.

#### 2. القرارات الدورية:-

هناك قرارات دورية وأخرى طارئة ، ومعنى دورية أنها تتكرر دائماً ومن أمثلة ذلك الاختبارات المقررة على الطالب ، فيحتاج أن يقرر هل يبدأ بدراسة الكتاب أو دراسة المذكرة ومن أمثلة القرارات الدورية أيضاً توظيف الموظفين والعمال في الشركات والمؤسسات وأحياناً فصلهم .وأما الطارئة فهي التي تحدث بشكل طارئ ويتطلب فيها اتخاذ قرار معين .

### 3. القرارات المصيرية: -

هناك قرارات مصيرية وأخرى عادية، ومن أمثلة القرارات العادية هدية لأخيك، وموعد زيارة الأقارب، وأما القرارات المصيرية فترتب عليها عواقب ونتائج ينبغي أن يكون فيها القرار بعد تفكير عميق واتخاذ خطوات صحيحة لاتخاذ القرار ومن أمثلته، هل تريد أن تدرس أو تعمل؟ وهل تريد أن تبقى في هذه البلاد أو ترحل إلى بلاد أخرى.

## مبادئ اتخاذ القرار:

### 1. لا للمجاملات في اتخاذ القرار: -

إذا أتاك من يستشيرك وترى أنه لا يصلح لهذا الأمر لكنك تجامله وتقول له توكل على الله فتكون بالتالي قد غششته، والأولى أن تعرفه بالحق وإن كان مرأً. وكذلك هناك من يتأثر بمن حوله فيقول: ماذا سيقول الناس عني الآن وبالتالي يترك القرار الصائب والصحيح مجاملة للآخرين.

### 2. لا للعواطف: -

لأن العواطف عواصف ، وهذا نراه كثيرا بين الآباء والأبناء ، كم تغلب العاطفة على الآباء والأمهات فيتخذون لأبنائهم قرارات أو يساعدونهم على اتخاذ قرارات يكون فيها الضرر عليهم نتيجة لتدخل العواطف .

### 3. لا للتردد والتراجع: -

*إذا كنت ذا رأي فكن ذا عزيمة \* فإن فساد الرأي أن تترددا*

ولننظر في سيرة رسولنا الكريم ﷺ عندما كان رأيه في غزوة أحد أن يبقى في المدينة وأما الشباب المتحمسون وخاصة الذين لم يشاركوا في معركة بدر فكانوا يلحون على الرسول بالخروج ودخل الرسول ولبس لباس الحرب وعندما خرج عليهم ، تراجع أولئك الذين قد ألحوا كثيرا على الرسول ﷺ فقالوا له: رجعنا عن رأينا يا رسول الله فأفعل ما بدا لك ، فقال ﷺ : ( ما كان لنبي إذا لبس لامة الحرب أن يضعها حتى يفصل الله بينه وبين عدوه ) ، فعندما يكون هناك قرار ثم بعد أسبوع يتم إلغاء القرار ، ويتخذ قراراً ثانياً ثم يبدله بثالث ، تصبح الأمور فوضى ، ولا تحصل المصلحة المنشودة .

#### 4. لا للعجلة:

العجلة كثيرا ما يصاحبها الندامة، وأيضاً البطء الشديد غير المطلوب. نعم نحتاج إلى رفع الكفاءة في اتخاذ قراراتنا، لكن العجلة المفرطة التي لا تعطي للزمن قدره، كثيراً ما تأتي بعواقب وخيمة وبأمور لا تحمد عقبها في غالب الأحوال.

#### 5. لا للإذاعة والنشر:

عن معاذ بن جبل قال: قال رسول الله ﷺ: (استعينوا على قضاء حوائجكم بالكتمان). رواه الطبراني فإذا أردت أن تتخذ قراراً في أمر من الأمور فعليك بالكتمان فإن كثرة الكلام وإشاعة الأخبار لا يحصل منها في غالب الأحيان فائدة. وإذا كان الأمر يحتاج إلى مشورة فعليك أن تستشير من هو أعلم منك وأن يكون أميناً وناصحاً ومتصفاً بصفات تؤهله إلى أن يكون له رأي ومشورة.

#### نشاط طلابي /

#### - ابحث في أحد الأسئلة التالية:

1. أحد زملائك صادفته مشكلة في مسيرة دراسته الأكاديمية، حيث انخفض معدله التراكمي، فكيف تساعد للخروج من هذا الوضع في ضوء ما تعلمته في هذا الدرس؟
2. ابحث عن قرارات حاسمة اتخذتها مؤسسات أو أشخاص وكان لها دور في تغيير مجرى حياتهم؟
3. واجهت اليونان مشكلة اقتصادية كادت أن تؤدي إلى إفلاسها، فما هي التدابير والإجراءات التي اتخذتها لمواجهة تلك الأزمة؟

#### المراجع:

1. مرعي توفيق وآخرون ، التربية العملية ، طبعة 1 1985 م.
2. علي أمين سليمان، حل المشكلات وتعلمها 1992 م
3. مقيبيل نداء ، منهج البحث العلمي 2009 م
4. توفيق مرعي وآخرون ، إدارة الصف وتنظيمه ، 1990 م