

الوحدة الخامسة

مهارات حل المشكلات واتخاذ القرار

■ تعرّف المشكلة بأنها؟

✓ شعور بوجود صعوبة ولا بد تجاوزها لتحقيق الأهداف او تجاوز المواقف التي نواجهها .

■ مفهوم مهارة حل المشكلات.

✓ عملية تفكير يقوم بها الفرد باستخدام المعلومات والمهارات لديه للتغلب على الموقف.

■ مفهوم عملية صنع القرار

● يعرف القرار بأنه:

✓ البت النهائي والإرادة المحددة لصانع القرار بشأن ما يجب وما لا يجب فعله للوصول لوضع معين والى نتيجة محددة ونهائية .

■ مفهوم صناعة القرار

✓ عملية طرح بدائل أو حلول محتملة ومناقشتها لحل المشكلة.

■ مفهوم اتخاذ القرار

✓ اختيار خطة عمل من بين عدة خيارات متاحة بقصد حل المشكلة

■ الفرق بين عملية صناعة القرار واتخاذ القرار

اتخاذ القرار	صناعة القرار
إصدار حكم معين لما يجب أن نفعله في موقف معين بعد دراسة البدائل المختلفة، وفق معايير محددة سلفاً بهدف تحقيق هدف معين.	عملية واسعة وشاملة تتضمن أنشطة عديدة تبدأ في التفكير الشامل بالمشكلة: (إدراكها وتعريفها تحليلها جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بها)، وتنتهي بإيجاد البدائل والحلول الممكنة وإجراءات
تعتبر المرحلة النهائية التي يتم بها ترشيح البديل الأفضل والعمل به والانتقال بالبديل من المرحلة العقلية إلى المرحلة العملية ومن ثم ينتهي اتخاذ القرار بإعلانه أو إصداره	دراسة تحليل وتمييز للبدائل المتوفرة والمستندة إلى قيم ودلالات لاختيار بديل واحد.
تمثل مرحلة من مراحل عملية صنع القرار فهي عملية متممة لصنع القرار، وليست مرادفة لها .	عملية معقدة تتداخل فيها عوامل متعددة نفسية سياسية، اقتصادية واجتماعية

■ أهمية اكتساب مهارة حل المشكلات واتخاذ القرارات.

- 1) تعد من المهارات الأساسية لتحقيق النجاح في حياة الإنسان.
- 2) تثير الدافعية الذاتية لدى الفرد وتشجعه على الاستقلالية.
- 3) تمكنه من تغيير أنماط تعامله مع المشكلات وتجديد الحلول.

■ خطوات حل المشكلات وصنع القرارات

○ توجد عدة نماذج والنموذج الذي سنعتمده هو الذي يتضمن الخطوات الاتي:

- إدراك المشكلة.
- جمع بيانات والمعلومات.
- تحديد البدائل.
- تقييم البدائل.
- اختيار البديل المناسب.
- التخطيط والتنفيذ.
- المتابعة والتقييم.

■ إدراك وتعريف المشكلات.

المشكلة المعرفة جيداً شبة محلولة فلا بد من تعريف المشكلة تعريفاً جيداً وتحديد الهدف من حلها وهذه أهم خطوة من خطوات حل المشكلات واتخاذ القرارات وتعتمد عليها الخطوات الأخرى.

يتم إدراك المشكلة من خلال ظهور أعراض ومظاهر خلل تستجوب الانتباه وتعرف الأعراض (المظاهر) بأنها: الدلائل أو المؤشرات التي تدل على وجود مشكلة ما في أحد مجالات الحياة من الخطأ أن نبحث عن حل المشكلة دون معرفتها وتحديدتها تحديداً دقيقاً، لأن ذلك يقود تفكيرنا لتقديم حلول بعيدة عن الهدف الحقيقي لحل المشكلة

■ جمع المعلومات وتحليلها

في هذه الخطوة يتم جمع جميع البيانات والمعلومات التي قد تسهم في تفهم جوانب المشكلة وابعادها والوصول الى اسبابها الفعلية وتسهم في وضع البدائل المناسبة.

يمكن الحصول على هذه المعلومات من خلال الإجابة على تساؤلات العناصر الأساسية التي تتكون منها المشكلة وهي:

(1) **اين** حدثت المشكلة؟

(2) **متى** حدثت؟

(3) **كيف** حدثت؟

(4) **لماذا** حدثت بهذه الكيفية وهذه التوقيت؟

(5) **لمن** حدثت هذه المشكلة؟

■ تحديد البدائل

هي المخزون الابتكاري لعملية حل المشكلات تختص بإفراز أكبر قدر من الأفكار مما يؤدي الى زيادة احتمالات الوصول الى الحل الأمثل.

تتم هذه الخطوة من خلال عقد جلسات العصف الذهني ودراسة الحالات السابقة والمثابة للمشكلة والاستعانة بأهل الخبرة والاختصاص.

■ تقييم البدائل

يجب على متخذ القرار بعد طرح البدائل والأفكار ان يقوم بتقييم هذه البدائل للاختيار من بينها وفق معايير محددة تلي الهدف من اتخاذ القرار سواء كانت تلك المعايير اقتصادية او سياسية او اجتماعية او مالية او غيرها .

○ عند تقييم البدائل ينبغي مراعاة التالي

- انها تهدف الى اختيار البديل الأمثل
- مراجعة الهدف من حل المشكلة
- وضع معايير للتقييم ودراسة كل بديل وفقاً لهذه المعايير

■ اختيار البديل المناسب:

إن إيجاد البديل المناسب لحل المشكلة المعنية في هذه الخطوة يمثل بالفعل اتخاذ القرار حيث إننا نقرر هنا اختيار الحل الذي نعتقد انه مقبول في إطار المشكلة الموضوعة.

وفي هذه الخطوة نقوم بحذف جميع البدائل غير المناسبة، ونختار بديلاً أو بديلين إن تعذر، ويكون الاختيار على مجموعة أسس:

- (1) إمكانية التطبيق.

- (2) لإيجابيات المتوقعة والسلبيات المحتملة.

■ التخطيط والتنفيذ:

تتضمن هذه الخطوة تطبيق ما تم اختياره لحل المشكلة ومما يجيب مراعاته في هذه الخطوة أن يتم إسناد مهمة تنفيذ الحل إلى الأشخاص الذين لديهم المهارات الكافية للتنفيذ مع إعطائهم فرص الصلاحية التي تمكنهم من تنفيذ الحل بما يتلاءم مع ظروف التنفيذ.

بعد تحديد البديل/القرار المناسب نقوم بوضع خطة للتنفيذ ولضمان وضع خطة فعالة يجب أن تتضمن الإجابة على الأسئلة الآتية:

- ماهي الأهداف المتوقع تحقيقها؟
- ماهي المهام أو الإجراءات أو المراحل الخاصة بتحقيق تلك الأهداف؟
- من المسؤول عن التنفيذ؟
- ما هو الزمن الكلي لتحقيق تلك الأهداف والزمن الخاص بتنفيذ كل مهمة أو مرحله فرعيه؟
- ماهي الموارد المطلوبة لتنفيذ تلك الأهداف والمهام؟

■ المتابعة والتقييم:

تشمل هذه الخطوة مراقبة الأداء والوقوف على السلبيات والإيجابيات عند تنفيذ ما خططنا له وتعتمد هذه المرحلة على:

- تحقق الاهداف
- التقييم الذاتي الأداء
- التداعيات غير المتوقعة لتنفيذ البديل

اسماء المجموعة

واثق اليوسفي	نايف بازهير
عبد العزيز الواغلة	سالم الزهيري
حسين باقيس	عبود العمودي
رائد باشويه	ناصر الجعيدي