

حل المشكلات problem solving

إن المشاكل التي لا يمكن إيجاد حلول لها ينتج عنها ضغط نفسي مزمن ويتولد إحساس متزايد بالعجز يجعل البحث عن حلول جديدة أمر أكثر صعوبة فتبدد إمكانية الشعور بالارتياح والتخلص من المشكلة ، كما يمكن إن يزداد القلق أو اليأس إلى مستويات معيقة ..

لقد قام " توماس دي زوريللا" و " مارفن جولد فرايد" ، بتعريف المشكلة على أنها :
"الفشل في إيجاد استجابة فعالة للأمور" ، و في عام 1971م قاما بابتكار إستراتيجية من خمس خطوات لحل المشكلات وهي كالتالي :

- 1 - التعبير عن المشكلة
- 2 - تحديد الأهداف
- 3 - إعداد قائمة بالبدائل
- 4 - استعراض النتائج
- 5 - تقييم النتائج

مدى فعالية الإستراتيجية :

- فعالة في الحد من القلق المرتبط بالتسويق.
- فعالة في اتخاذ القرارات .
- مفيدة في إزالة مشاعر العجز أو الغضب المرتبط بمشاكل مزمنة لم تكتشف لها حلول بديلة .

** لا ينصح باستخدامها في حل المشكلات لعلاج المخاوف المرضية أو حالات القلق العام التي ليس لها سبب واضح ..

التعليمات :

الخطوة الأولى : التعبير عن مشكلتك

- أي تحديد المواقف الإشكالية في حياتك
- مرفق قائمة تتضمن مشاكل في عدة مجالات ستساعد على تحديد المجال الذي تعمل فيه بأقل قدر من الكفاءة و تواجه فيه أكبر قدر من المشاكل وهذا هو المجال الذي ستركز عليه أثناء تطويرك لمهارات علاج المشكلة . " انظر مرفق 1"
- بعد تعبئة النموذج و نموذج قائمة تصنيف المشكلات :
- 1 - قم بتحديد الفئة العامة التي تسبب أكبر قدر من التشوش في حياتك
- 2 - من هذه الفئة اختر أحد المواقف التي تشوش حياتك بصورة متوسطة أو كبيرة
- 3 - من خلال الموقف المختار قم بتعبئة نموذج تحليل المشكلة . " مرفق 2"

الخطوة الثانية : تحديد أهدافك

- بعد إكمال النموذج تحليل المشكلة الخاص بك يترتب عليك الآن تحديد هدف أو اثنين للتغيير ..وذلك بالتركيز على نموذج تحليل المشكلة من خلال تفحص البيانات التالية :
"رد فعلك للمشكلة ، ماذا تفعل ، بم تشعر " فهذه مفيدة لوضع أهداف محددة ..
- قائمة الأهداف ، "مرفق 3"

الخطوة الثالثة : إعداد قائمة بالبدائل

- في هذه المرحلة ينبغي أن تقوم بعملية "عصف ذهني" لخلق إستراتيجية تساعدك في تحقيق أهدافك التي وضعتها .
- العصف الذهني خلال هذه المرحلة يجب أن يكون مقتصرًا على إستراتيجية عامة جيدة لتحقيق الأهداف أما الخطوات السلوكية الخاصة فتأتي في المرحلة التالية .
- وقد وضع "أوسبورن" في عام 1963م أسلوب العصف الذهني وله أربعة قوانين رئيسية :

أ. الابتعاد عن النقد : وهذا يعني أن تكتب أي فكرة جديدة أو حل محتمل دون الحكم عليه بالجودة أو السوء ،حيث ينبغي تأجيل التقييم إلى مرحلة صنع القرار التي ستأتي لاحقًا.

ب. التحرر من الروتين : كلما كانت فكرتك أكثر انفتاحًا وأكثر غرابة ، كانت أفضل و إتباعك لهذا القانون يمكن أن يساعدك من التخلص من الروتين الذهني والنظر إلى مشكلتك في ضوء مختلف تماما.

ج. الأفضلية للكم : كلما أوجدت أفكارًا كثيرة ، كانت فرصتك أكبر في إيجاد أفكار جيدة من بينها . فقط اكتبها واحدة تلو الأخرى دون تفكير كثيرًا ، ولا تتوقف إلى أن تكون لديك قائمة طويلة من الحلول الجيدة

د. الدمج والتطوير : ارجع إلى قائمتك لترى مدى إمكانية دمج بعض الأفكار أو تطويرها.

- قوائم الاستراتيجيات البديلة ، "مرفق 3"

الخطوة الرابعة : استعراض النتائج

- في هذه المرحلة من المفترض إن تكون لديك العديد من الأهداف و لكل منها 10 استراتيجيات لتحقيقها .
- الخطوة التالية يتطلب أدائها بروية و إخلاص حيث يتم فيها اختيار أكثر الاستراتيجيات النافعة و تخيل نتائجها في حال تطبيقها .
- اختر الهدف الأكثر جذبًا
- تفحص استراتيجياته مع حذف أي أفكار سيئة واضحة
- حاول اختزال القائمة إلى ثلاث استراتيجيات تحتل أفضل أفكارك
- استخدم نموذج تقييم النتائج ، وذلك :

1- وضع جميع النتائج الايجابية والسلبية المحتملة

- 2 - كيف يمكن أن يؤثر تطبيق الإستراتيجية على مشاعرك ، أو رغباتك , أو احتياجاتك.
 - 3 - كيف يمكن أن تؤثر على الأشخاص الموجودين في حياتك؟ وكيف يمكن أن تؤثر ردود أفعالهم تجاهك ؟
 - 4 - كيف يمكن أن تؤثر على حياتك الآن أو الشهر القادم أو العام القادم ؟
- نموذج تقييم النتائج ، "مرفق 4"

الخطوة الخامسة : تقييم النتائج

- الخطوة الأخيرة وهي الأصعب، لأنها تتطلب منك بأن تتحرك باختيار ردود أفعال جديدة لمواقف قديمة.
- تبدأ بتجربة رد الفعل الجديد، راقب النتائج (هل تحدث الأشياء كما توقعتها؟ هل أنت راض عن النتائج؟) والرضا هنا معناه أن رد الفعل الجديد يساعدك على الوصول لأهدافك بطريقة لم تكن تساعدك بها حلولك القديمة .
- إذا لم تصل إلى أهدافك، عد إلى قائمة استراتيجياتك البديلة .

قائمة تصنيف المشكلة

التعليمات :

- ضع علامة على أكثر المربعات التي تصف إلى أي مدى يسبب لك هذا الموقف مشكلة
- إذا واجهت مشكلة في تحديد ما إذا كان موقف ما يمثل مشكلة كبيرة لك ، تخيل نفسك في ذلك الموقف ، جاعلا إياه متضمنا العديد من المشاهد و الأصوات و الحركات لكي يبدو حقيقيا في ذلك الموقف هل تحس : بالغضب ؟ بالحزن ؟ بالقلق ؟ بالارتباك ؟ عن جميع هذه الانفعالات تعد بمثابة خطوط حمراء فعندما تشعر بتلك المشاعر فإنك على الأرجح في موقف يمثل مشكلة بالنسبة لك ..

ضع علامة أمام المربع المناسب :

-لا يوجد : هذا الموقف لا ينطبق علي أو لا يزعجني

- قليل : هذا الموقف يؤثر على حياتي بصورة طفيفة و لا يستنزف طاقتي إلا بشكل محدود

- متوسط : هذا الموقف له تأثير ملحوظ على حياتي

- كبير : هذا الموقف يعوق مسيرة حياتي اليومية إلى حد كبير ، ويؤثر على إحساسي بالسعادة و الاستقرار بشكل قوي .

قائمة تصنيف المشكلة

<u>الصحة</u>			
لا يوجد	قليل	متوسط	كبير

<u>الأحوال المالية</u>			
لا يوجد	قليل	متوسط	كبير

<u>الأوضاع المعيشية</u>			
لا يوجد	قليل	متوسط	كبير

<u>العمل</u>			
لا يوجد	قليل	متوسط	كبير

<u>الترفيه</u>			
لا يوجد	قليل	متوسط	كبير

الظروف النفسية				
لا يوجد	قليل	متوسط	كبير	
				وجود عادة سيئة معينة
				مشاكل دينية
				أهداف بعيدة أو صعوبة المنال تسيطر عليك
				نقص الحافز
				الإحساس باكتئاب شديد في بعض الأوقات
				الإحساس بالعصبية في بعض الأوقات
				الإحساس بأن هناك ما يعوقك عن تحقيق أهدافك
				الإحساس بالغضب كثيرا
				القلق

العلاقات الاجتماعية				
لا يوجد	قليل	متوسط	كبير	
				الجبين أو الخجل من الآخرين
				قلة الأصدقاء
				الإحساس بالوحدة
				علاقة زواجه فاشلة أو طريقها للفشل
				الإحساس بأنك مهمل
				الافتقار إلى الحب أو العاطفة
				قابلية التعرض للنقد
				الحاجة إلى الاقتراب من الناس بشكل أكبر
				عدم فهمك من قبل الآخرين
				عدم المعرفة بكيفية التمازج مع الآخرين

الأسرة				
لا يوجد	قليل	متوسط	كبير	
				الإحساس بأنك مرفوض من الأسرة
				شجار في المنزل مع شريك الحياة
				عدم الانسجام مع أحد أفراد المنزل
				الإحساس بأنك في موقف عائلي محزن
				عدم القدرة على الانفتاح والصدق مع أفراد الأسرة
				شجار مع الوالدين
				التدخل من قبل الأقارب
				الانفصال
				مرض أحد أفراد الأسرة
				شجار متواصل في المنزل
				الاستياء أو الغضب من أحد أفراد الأسرة
				القلق بشأن أحد أفراد الأسرة

تحليل المشكلة

التعليمات :

* حاول أن تضع كلمة واحدة على الأقل في كل فراغ .

الموقف (من قائمة تصنيف المشكلات أو بكلماتك الخاصة باختصار) :

.....
.....
.....

من الأطراف الآخرون في الموقف ؟

.....
.....

ماذا يحدث؟ (ما الذي يتم فعله ، أو لا يتم فعله ويزعجك ؟)

.....
.....

أين يحدث ذلك ؟

.....
.....

متى يحدث ؟ (في أي وقت من اليوم ؟ كم مرة ؟ إلى متى يستمر ؟)

.....
.....

كيف يحدث ؟ (ما القواعد التي يتبعها حسبما يترأى لك ؟ ما الحالات المزاجية المصاحبة له؟)

.....
.....

لماذا يحدث ؟ (ما الأسباب التي تُعزى أنت- أو الآخرون – المشكلة إليها في ذلك الوقت؟)

.....
.....

ماذا تفعل ؟ (ما رد فعلك الحقيقي للمشكلة؟)

.....
.....

بم تشعر؟ (غضب ؟ حزن؟ ارتباك؟)

.....
.....

ماذا تريد؟ (ما الأشياء التي تريد تغييرها؟)

.....
.....

قوائم الاستراتيجيات البديلة

*استخدم هذه الاستمارة لإعداد قائمة بعشر إستراتيجيات بديلة على الأقل لتحقيق كل هدف من أهدافك

الهدف أ :

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

الهدف ب :

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

الهدف ج :

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

تقييم النتائج

* استخدم نموذج تقييم النتائج لوضع جميع النتائج الإيجابية و السلبية التي يمكن أن تفكر بها ، ومن ثم امنح درجة لكل نقطة ، اجمع النقاط لكل إستراتيجية لترى ما إذا كانت النتائج الإيجابية تفوق النتائج السلبية ، ثم اختر الإستراتيجية التي تتفوق فيها النتائج الإيجابية على النتائج السلبية.

الإستراتيجية :

النقاط	النتائج السلبية	النقاط	النتائج الإيجابية
()	()
()	()
()	()
()	()
الإجمالي : _____		الإجمالي : _____	

الإستراتيجية :

النقاط	النتائج السلبية	النقاط	النتائج الإيجابية
()	()
()	()
()	()
()	()
الإجمالي : _____		الإجمالي : _____	

الإستراتيجية :

النقاط	النتائج السلبية	النقاط	النتائج الإيجابية
()	()
()	()
()	()
()	()
الإجمالي : _____		الإجمالي : _____	