سلسلة
النشرات
التدريبيّة

حلّ المشكلات
خطوة بِخطوة

العدد ٢٢ آب/٢٠٢٣

تصدر عن مفوضية البرامج في جمعية كشافة الإمام المهدي
www.montadamahdi.net/books
كشافة الإمام المهدي

بسم الله الرحمن الرحيم

حل المشكلات خطوة بخطوة

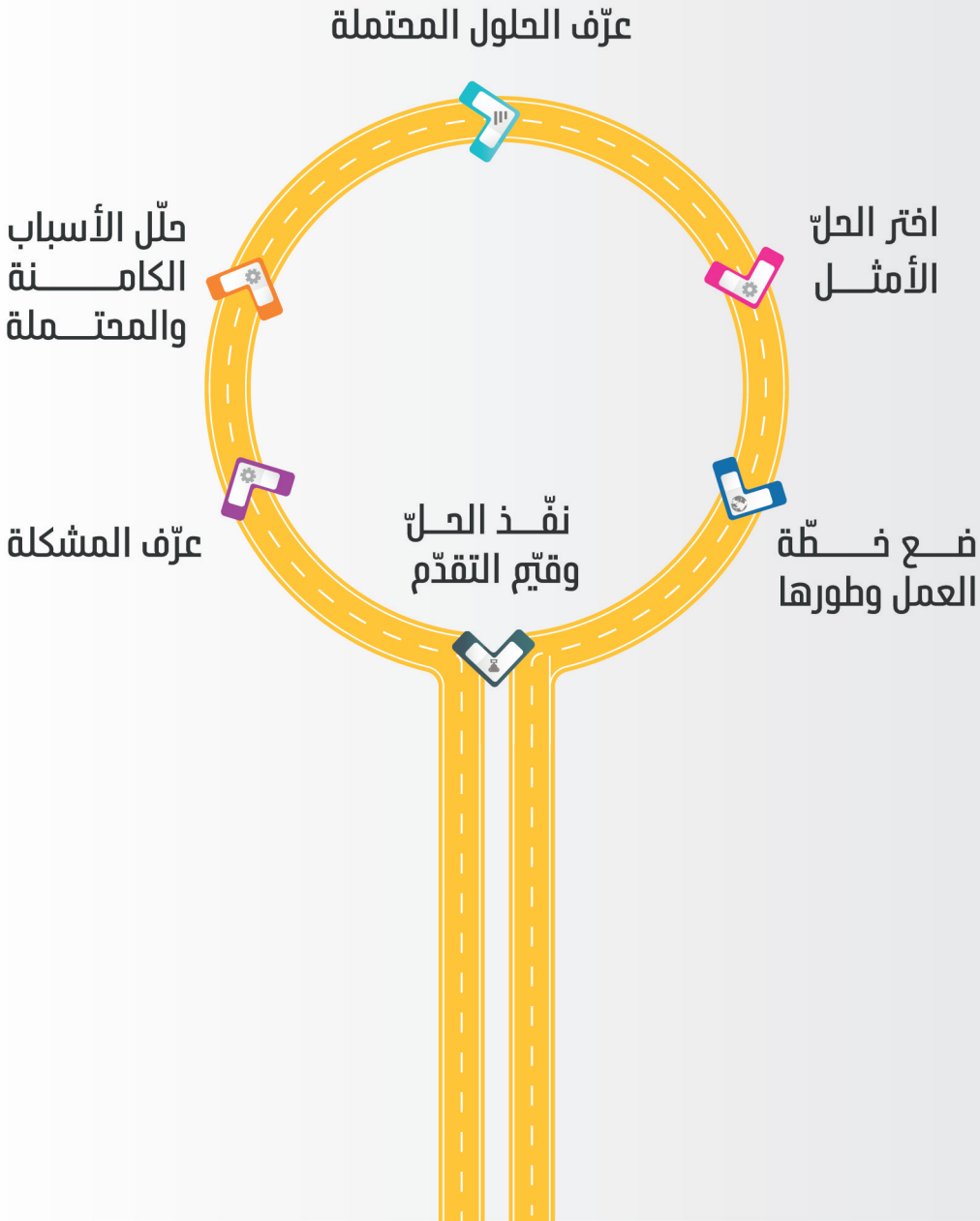
من منّا لا يكاد يقع في مشكلة يوميّة أو غيرها. الحياة مليئة بالورطات والأزمات والمشاكل من حولنا وفي داخلنا. فهل نضع الكفّ على الخدّ ونجلس نندب الحظّ؟ أو نتحرّك ونحلّ المشكلة ونحرص على عدم تكرارها؟

إن كنّا لا نميل إلى الدخول إلى أطوار الحلول، فهذا لأنّنا نميل إلى الحدّ من قدراتنا، ونفضّل أن لا ننظر بعيدًا بما يكفي لنجد الجواب.

فإن كنت ترغب في الحصول على مفاتيح الحلول، فتفضل معنا؛ مع ملخص كتاب "حل المشكلات خطوة بخطوة" للكاتبين: ب. كيث كيللي و ريتشارد شانغ.

و"بالقلم نشرح"..

أنت تحتاج إلى نموذج نظام لحلّ المشكلات كي لا تخمن طريقًا (فعلاً خاطئًا لهدفك) للحل، فما هو هذا النموذج؟



الخطـــــوة الأولى: عـــــــــرّف المشـــــكلة

ضع إفادة تعـــــرض فيها المشكلة كأنّك تحكـــيها، ولا تذكر في هذه المرحلة استنتاجات حول الســـبب ولا استنتاج للحلّ.

عرّف المشكلة كما حصلت، وذلك بأقل عدد كلـــمات مكتوبة على ورقة مـن ١٠ إلى ١٥ سطرًا.

عرّف الحالة أو النتيجة التي تريد الوصول إليها حين تخرج من المشكلة، أو حدّد هدفًا مرغوبًا لك بعد إنهائها؛ بمعنى أين تحبّ أن تكون؟ تستطيع أن تسأل نفسك، ماذا لو لم تكن هذه المشكلة؟ والإجابة ستكون هي الحالة المرغوبة. ويجب عرضها بطريقة محدّدة وقابلة للقياس زمنيًا وكيفيًا.

قم باختبارات للعرض الجيّد للمشكلة؛ كما بإمكانك رسم الأسباب والنتائج وتسمية المشكلة، وذلك بعد أن تسأل:

أ-هل تضمّن عرض المشكلة الحقائق فقط؟

ب-هل مجال المشكلة محدود؟

ج-هل يفهم كل من يقرأ سطورك العشرة بيان المشكلة؟

د-هل يتضمّن عرض المشكلة أي سبب أو حلّ؟

(لكي تكون قد نجحت في عرض المشكلة؛ يجب أن تكون الإجابات على أول ثلاثة أسئلة "نعم" والإجابة على السؤال الرابع " كلا").

الخطـــوة الثانية: حلل الأسباب الكامنة والمحتملة:

١. عرّف الأسباب المحتملة للمشكلة، وبإمكانك ان تضع أكثر من عشرين سببًا (ربما تكمن الأسباب في أشخاص، أساليب، مال، سوء فهم، فعل، حدث عام، سوء تصرف، وقت غير كافي، ضياع وقت، فعل موظف ما من دون مراجعة او موافقة، ..)

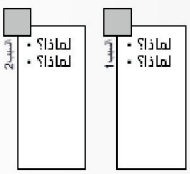
٢. حدّد الأسباب الأكثر احتمالًا، وبإمكانك اعتماد الرسوم البيانيّة، إن كنت تعمل مع فريق بتحليل الأسباب وذلك لإعطاء ترجيحات لهذا السبب أو ذاك.

٣. لكي تعرف الأسباب الجذرية الحقيقية للمشكلة صنف وفق الآتي:

أولًا- الأسباب المباشرة وغير المباشرة قبل وقوع المشكلة،

ثانيًا- صنف ما هو السبب الذي له أيضا سبب، هذا الأخير سيكون هو السبب الجذري.

بإمكانك الاستفادة من الصورة التالية في فهم الأسباب الحقيقية، خصوصًا إن كنت تعمل على الحلّ مع فريق. ثم استنتج أي منها هي الأسباب الأساسية، أو الأكثر جذرية؛ وابقها في لائحة الأسباب حتى لو بلغت أكثر من خمسة .



الخطـــوة الثالثة: عرّف الحلول المحتملة:

١- أعصف أفكارك، ثم ضع قائمة طويلة فيها حلول محتملة أنت تتصورها. إن البدء بقائمة أطول من الاحتمالات تحسن فرصتك لاكتشاف حلول مبتكرة وغير عادية.

٢- اختصر القائمة بأن تُحدد أفضل أربعة أو خمسة حلول مثلى من كلّ ما مرّ في احتمالاتك.

٣- بإمكانك اعتماد الرسوم البيانية إن كنت تعمل مع فريق في البحث في الحلول، وذلك لإعطاء ترجيحات لهذا الحل أو ذاك. وانتبه إذا كان هناك حلولا يمكن دمجها في حل واحد، فافعل.

٤- هنا تذكر أن لا تدخل تجاربك الشخصية المختلفة، او مزاجك، ولا تعطي حلولا سابقة من دون تأمل.

الخطـــوة الرابعة: اختر الحلّ الأمثل:

١- طوّر وعيّن أوزانا لمعايير كل حل من القائمة المختصرة للحلول. والمعايير هي أشبه بصفات للحل المقترح هل هو سهل التنفيذ؟ هل نسبة نجاحه هي الأعلى؟ هل فعالية الحل كبيرة؟ هل ستوجد معارضات أكثر؟

٢- طبّق المعايير عمليًا على كلّ حل لتشاهد أي حلّ يحظى بالمعايير الأفضل. بإمكانك الاستفادة من الجدول أدناه.

المعايير	الحل١	الحل٢	الحل٣
نسبة سهولة التنفيذ			
نسبة النجاح			
فعالية النجاح			
نسبة المعارضات والعقد			

٣- لا بد أن تتثبت من أن المعايير متساوية الأهميّة وواضحة لكل من يقرأها، وأنها قابلة لأن يقتنع بها الأطراف المشاركة بالبحث عن حل أو الأطراف الواقعة في المشكلة، ويمكن إيجاد حلولًا بديلة لكل حلّ في حال كانت معاييره قابلة للقياس والحلّ أيضا!

٤- بعد الإجراءات السابقة في الخطوة الرابعة: اختر الحلول المثلى.

الخطـــوة السادسة: نفّذ الحلّ وقيّم التقدّم:

١- اجمع البيانات وفقاً لخطة العمل التي بدأتها للحل (هل نجح هذا الإجراء؟ كيف؟ لماذا؟ متى؟ كم كلف؟ ما هي القوى المحركة الدافعة؟ ما هي القوى المانعة؟).

٢- نفّذ خطط الطوارئ في حال تغلبت القوى المانعة على تنفيذ الخطة الأساس للحل الأمثل.

٣- قيم النتائج، بعد حرصك على تنفيذ كل ما خططته للحل في مكانه الملائم، ثم أجب على الأسئلة الآتية:

- ماهي النتيجة حين نفذت كل إجراءات الحل؟

- هل نجحت؟ هل حققت الحالة المرغوبة؟

الخطـــوة الخامسة: طوّر خطّة العمل:

١- **قسم الحل إلى أعمال متوالية،** فالحل الأمثل الذي وصلت إليه يحتاج إلى تنفيذ؛ أيّ إجراءات يجب ان تضع لها خطة عمل وجدول زمنيّ وموازنة وتكليف لأشخاص بعد نفسك.

(يتضمّن جدول إجراءات الحلول: تاريخ البدء مدّة العمل، التكاليف الماديّة، تاريخ الإنهاء.)

٢- **طوّر خطط طوارئ محتملة:** إذ لا بد من وضع وترسيم حلول بديلة، هذا إن لم يعمد الواقع بالمشكلة إلى تنفيذ كل إجراء من إجراءات الحلول. وهنا يجب أن تجيب خطة الطوارئ على الأسئلة الآتية: ما المناسبات والأخطار التي قد تطرأ؟ كيف التعامل معها؟ ماذا نفعل لكي لا تقع هذه الأخطار؟

تـــذكـــر

- إن لم **تُعرّف** المشكلة بوضوح؛ فإن جميع النيات والجهود لن تضمن أنك ستجد حلولاً ناجعة.
- لا تقفز إلى الاستنتاجات بسرعة فهذا يوقعك في مـــأزق.
- لا تتجاهل صانعي القرار أو المتأثرين في المشكلة عند تحليلك لها وللحلول المحتملة.
- لا تبادر إلى حل عشوائي.
- لا تتجاهل وضع السبب لكل حل محتمل.
- لا تفقد التنظيم في دراسة المشكلة.

تصدر عن مفوضية البرامج في جمعية كشافة الإمام المهدي
www.montadamahdi.net/books
كشافة الإمام المهدي