



الوحدة الأولى

الدرس التاسع: خطوات حل المشكلات (٢) تحديد الأسباب المحتملة للمشكلة

موضوعات الدرس:

- أهمية التعرف على أسباب المشكلة.
- كيف نتعرف على أسباب المشكلة؟

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تبين أهمية تحديد أسباب المشكلة.
- تحدد أسباب المشكلة المتوقعة.

تمهيد



خلال مقابلة تلفزيونية مع أحد المسؤولين في وزارة البيئة والمياه والزراعة تم طرح عدد من الأسئلة حول أسباب ارتفاع الأسعار الملحوظ لبعض المنتجات الزراعية خلال فصل الشتاء الماضي.

كانت إجابات المسؤول تتلخص في قوله:

إن هناك عدة أسباب لارتفاع المفاجئ في الأسعار، فقد كان الشتاء هذا العام قارساً لدرجة أن شدة البرد في بعض المناطق أفسدت المحاصيل الزراعية، كما كانت الأمطار بحمد الله غزيرة هذا العام، وقد تسببت السيول في جرف العديد من المزارع القريبة من الأودية في البلاد.

ما المشكلة التي كانت تتناولها المقابلة التلفازية؟

كيف تم جمع المعلومات من المسؤول حول المشكلة؟

ما الأسباب التي أدت لحصول المشكلة؟

لماذا يتم عادة البحث عن أسباب المشكلة؟

سنقوم في هذا الدرس بالتعرف على أهمية تحديد أسباب المشكلة، كما سنقوم بتناول أحد النماذج التي يمكن من خلالها أن نشخص المشكلة.

- ما المشكلة التي كانت تتناولها المقابلة التلفزيونية؟
- كيف تم جمع المعلومات من المسؤول حول المشكلة؟
- ما الأسباب التي أدت لحصول المشكلة؟
- لماذا يتم عادة البحث عن أسباب المشكلة؟



• المشكلة التي تتناولها المقابلة التلفزيونية هي الارتفاع الملحوظ في الأسعار.

• تم جمع المعلومات عن المشكلة بعد التعرف عليها، وتحديد أبعادها وذلك من خلال الأخبار التلفزيونية وأخبار الصحف ومواقع الانترنت ومن خلال تقصي الحقائق.

• الأسباب التي أدت لحدوث المشكلة هي: انخفاض درجة الحرارة التي أدت لإفساد المحاصيل الزراعية، وغزارة الامطار التي تسببت في السيول التي أدت لجرف العديد من المزارع القريبة من الودية في البلاد.

• يتم عادة البحث عن اسباب المشكلة توفيراً للجهد والوقت اللذين عادة ما يُستهلكان في التركيز على الأسباب غير الحقيقية للمشكلات، ويمكن من خلال هذه الخطوة ايضاً جمع المعلومات اللازمة حول المشكلة.

أهمية التعرف على أسباب المشكلة :

بعد أن يتم التعرف على المشكلة، ونقوم بتحديد أبعادها، تأتي الخطوة الآتية، وهي أن نعرف ما الأسباب التي أدت لوجود هذه المشكلة.

لماذا نريد أن نعرف أسباب مشكلة؟

يتطلب الوصول لحل المشكلة معرفة أسبابها الحقيقية، وذلك توفيراً للجهد والوقت للذين عادة ما يستهلكان في التركيز على الأسباب غير الحقيقية للمشكلات، ويمكن من خلال هذه الخطوة أيضاً جمع المعلومات اللازمة حول المشكلة.

كيف يمكننا أن نتعرف على أسباب المشكلة؟

للتعرف على أسباب المشكلة قام العديد من الباحثين بوضع نماذج مختلفة من الأسئلة التي تساعد في التعرف على الأسباب التي أدت لحصول المشكلة، وهذه النماذج تختلف في عدد الأسئلة المطروحة حول المشكلة، ونوعية الأسئلة المطروحة والتي قد نستفيد منها في بعض المشكلات، وفي بعضها الآخر قد لا نحتاج إليها ولا نستطيع أحياناً إيجاد إجابة لها.

ولتوضيح كيفية التوصل لأسباب المشكلة من خلال طرح عدد من الأسئلة نقدم النشاط الآتي :

ما أسباب ازدياد حوادث السيارات في المملكة؟

من خلال الأسئلة والإجابات في الجدول الآتي، قم بتحديد الأسباب المتوقعة لمشكلة ازدياد حوادث السيارات :

السؤال	الإجابة	السبب المتوقع للمشكلة
هل يتقيد السائقون بالسرعة النظامية؟	لا يتقيد السائقون بالسرعة النظامية
هل تتم القيادة من أشخاص لا يحملون رخصة قيادة؟	نعم هناك أشخاص لا يحملون رخصة قيادة يقومون بقيادة السيارات
هل يتقيد السائقون بوسائل السلامة؟ (الإطارات - الكوابح - مساحات الزجاج)	كثير من السائقين لا يتقيدون بوسائل السلامة في السيارات

نموذج (كبروتريجو) لتشخيص المشكلات

يقوم هذا النموذج على طرح عدد من الأسئلة التي من خلالها تتمكن من تحديد المشكلة وتعرّف عليها بشكل جيد يتيح لنا استنتاج الأسباب المحتملة لوقوع هذه المشكلة، ويتضمن هذا النموذج الأسئلة الآتية:

- ١) ما المشكلة؟
- ٢) أين تكون المشكلة؟
- ٣) ما السمات المميزة للمشكلة؟
- ٤) من المعني بالمشكلة؟
- ٥) متى حدثت - أو تحدث - المشكلة؟
- ٦) ما الذي يبقى ثابتاً؟ وما الذي يتغير؟
- ٧) هل المشكلة تكبر أم تصغر؟
- ٨) ما الوضع الطبيعي؟
- ٩) أين الوضع الطبيعي؟
- ١٠) ما سمات الوضع الطبيعي؟
- ١١) من الذي لا تعنيه المشكلة؟
- ١٢) متى لا تحدث المشكلة؟

ومن خلال المعلومات التي نحصل عليها من إجابات هذه الأسئلة، نقوم باستنتاج الأسباب المحتملة للمشكلة.

ليس بالضرورة أن نستخدم جميع هذه الأسئلة لجميع المشكلات، وذلك لأن المشكلات تختلف حسب أنواعها وطبيعتها.



التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية:

١ - ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (X) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

- ١ معرفة أسباب المشكلات يساعد كثيراً في جمع المعلومات اللازمة حول المشكلات (✓)
- ٢ يتم حل المشكلة بعد استخدام نموذج كبنر وتريجو مباشرة (X)
- ٣ يمكننا عن طريق بعض نماذج الأسئلة من تحديد الأسباب التي أدت لحصول المشكلة (✓)
- ٤ حل المشكلة لا بد من الإجابة عن جميع الأسئلة الواردة في نموذج (كبنر وتريجو) (X)
- ٥ معرفة الأسباب الحقيقية للمشكلة يوفر الوقت والجهد في طريقنا لحل المشكلات (✓)

٢ - لماذا نريد أن نعرف أسباب المشكلة؟

لأن تحديد الأسباب يوفر الوقت والجهد

٣ - ما الطريقة المناسبة لتتعرف على أسباب المشكلات؟

يمكننا استخدام نماذج حلول المشكلات (كبنر وتريجو) .

٤ - اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية):

٣	نموذج « كبنر وتريجو »
١	ليس بالضرورة الإجابة على جميع الأسئلة
٢	توفير الجهد والوقت لحل المشكلة
٤	سبباً لزيادة حوادث السيارات

١	تشخيص المشكلات
٢	أسباب المشكلة الحقيقية
٣	النماذج الجاهزة لتشخيص المشكلات
٤	عدم التقيد بالسرعة النظامية