



الوحدة الأولى

الدرس العاشر: خطوات حل المشكلات (٣) تحديد الحلول والبدايل

موضوعات الدرس:

- الحلول وعلاقتها بالخطوات السابقة .
- المشكلات المتكررة والمشكلات النادرة (أو الجديدة) .
- كيف يمكننا توليد بدائل عديدة ومبتكرة؟

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تستنتج عدداً من الحلول للمشكلة من خلال أسبابها .
- تبين الفرق بين حل المشكلات المتكررة والمشكلات النادرة .
- تشرح طريقة توليد الأفكار (العصف الذهني) .

تمهيد

انصرف فراس كعادته من المدرسة وتوجه للمكان الذي دائماً ما يجد فيه السيارة التي تنقله للمنزل ... ولكن هذه المرة لم تكن السيارة موجودة!!!

انتظر فراس لبعض الوقت لعل تأخر السيارة بسبب زحمة السير، ولكن طالت المدة ولم تصل السيارة. فكر فراس في إيجاد حل للموقف الذي هو فيه، وطرأ في خاطره عدد من الخيارات منها:

⬅ الانتظار مدة أطول لعل السيارة تكون على وشك الوصول.

⬅ الاتصال بوالده في العمل لإخباره بعدم وصول السيارة.

⬅ الاتصال بأخيه في الجامعة ويطلب منه أن يمر عليه بعد انتهائه من محاضراته.

⬅ إيقاف سيارة أجرة لتوصله إلى المنزل.

بفرض أن فراس سبق أن مر بهذا الموقف وقام وقتها بالاتصال بأخيه ومر عليه عند خروجه من الجامعة ...

هل سيقوم فراس بوضع عدد من الخيارات هذه المرة؟ ولماذا؟

نعم سيقوم فراس بوضع عدد من الخيارات هذه المرة , وذلك لأنه عندما تتأخر السيارة ربما يكون أخوه مشغولاً أو ربما والده خارج البلاد , وأيضاً سيحتفظ ببعض الأموال لإيقاف سيارة أجرة كبديل محتمل

العرض

علاقة الحلول بالخطوات السابقة :



ترتبط هذه الخطوة ارتباطاً وثيقاً بالخطوات التي سبقتها من خطوات حل المشكلة، ففي هذه الخطوة يتم تحليل المعلومات والبيانات التي تم التعرف عليها في الخطوات السابقة ومحاولة تحليلها والخروج بالحلول والبدائل التي يمكن أن تكون حلاً للمشكلة التي نقوم بعلاجها. ولا بد من وجود ذهن متوقد يستطيع القيام بالتحليل والمقارنة، والوصول لأكثر عدد من الحلول والبدائل الممكنة، ويمكننا توضيح ارتباط هذه الخطوة بما سبقها من خطوات بالمثال الآتي :

قمت مع زملائك في الدرس الماضي بتوضيح الأسباب المتوقعة لمشكلة ازدياد الحوادث في المملكة، قم مع زملائك باستنتاج حلول من خلال الأسباب التي حددتموها؛

إذاً نستطيع من خلال ما قمنا بجمعه من معلومات عن المشكلة ومن ثمّ تحديد الأسباب التي أدت لحصول هذه المشكلة أن نستنتج عدداً من الحلول المقترحة لتكون حلاً للمشكلة.

الفرق بين حل المشكلات النادرة والمشكلات المتكررة :

إن بعض المشكلات الإدارية المتكررة، لا يحتاج حلها إلى الاجتهاد لتوليد العديد من الحلول والبدائل للمشكلة، بل يكون هناك أنظمة ولوائح تحكم هذا الأمر، ولا يستطيع حتى الشخص المسؤول أن يحدد عن هذه اللوائح والأنظمة (والتي تكون عادة مكتوبة وإلزامية). أما المشكلات النادرة (أو الجديدة) والتي قد تكون معقدة ولها أبعاد متعددة ومتداخلة فمن الضروري أن يقوم المسؤول عنها بتوليد بدائل عديدة ومبتكرة لمواجهة المشكلة والوصول لحلها.

كيف يمكننا توليد بدائل عديدة ومبتكرة؟

لتوليد البدائل والحلول المبتكرة يمكننا أن نستخدم مهارات التفكير، ومن هذه المهارات التي يمكن أن تساعدنا في توليد الحلول والبدائل العصف الذهني :

العصف الذهني (Brain Storming) :

صمم هذا الأسلوب من قبل نظرية أوسبورن (Osborn) في أوائل الخمسينيات من القرن العشرين، ويُعدُّ من أكثر الأساليب شيوعاً في إطلاق التفكير، ويستخدم هذا الأسلوب أصلاً كأسلوب جماعي (ويمكن استخدامه من قبل شخص واحد)، ويتمثل في إتاحة الفرصة لجميع أفراد الجماعة المشاركة في طرح الأفكار، وعدم السماح لأي فرد بنقد أو تقييم

أي حل مقترح عند تقديمه من قبل فرد آخر في الجماعة، والسبب في ذلك هو تشجيع جميع المشاركين لإطلاق التفكير، وتوليد أكبر عدد ممكن من البدائل والحلول .

القواعد الأساسية للعصف الذهني:

- ١ (عدم التقييم المبكر للأفكار .
- ٢ (تشجيع الأفكار الجامحة .
- ٣ (الانطلاق من أفكار الآخرين .
- ٤ (طرح أكبر عدد ممكن من الأفكار .



حلول
الجلول اون لاين
hulul.online



التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية:

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

- ١ (✓) يمكننا استنتاج عدد من الحلول من خلال معرفة الأسباب التي أدت لحدوث المشكلة
- ٢ (X) مرحلة إيجاد البدائل والحلول هي الخطوة الأخيرة من خطوات حل المشكلات
- ٣ (X) من القواعد الأساسية للعصف الذهني عدم الأخذ بالأفكار الجامحة
- ٤ (X) جميع المشكلات الإدارية تحتاج إلى الاجتهاد لإيجاد حل لها
- ٥ (✓) أسلوب العصف الذهني صمم أساساً لاستخدامه كأسلوب جماعي

٢ - وضح العلاقة بين مرحلة إيجاد الحلول والبدائل وبين المراحل السابقة لحل المشكلة.

... ارتباط وثيق لأنه إن تمت الخطوات السابقة بشكل صحيح فإن الحلول المستنتجة تكون علي قدر كبير من التوفيق

.....

٣ - ضع علامة (✓) في المكان المناسب أمام كل مشكلة مما يأتي:

المشكلة	تحتاج إلى الاجتهاد وتوليد البدائل لحلها	لا تحتاج إلى الاجتهاد لأن هناك أنظمة تحكمها
انخفاض مستوى المبيعات لأحد المنتجات في الشركة	✓	
غياب أحد الموظفين بسبب مرضه		✓
اختيار إحدى المدن لفتح فرع جديد للشركة	✓	
إيجاد وسيلة مناسبة لتسويق منتجات الشركة	✓	
منح علاوات لبعض الموظفين لتقديهم معدلات أداء مرتفعة		✓