



الوحدة الأولى

الدرس الثامن: خطوات حل المشكلات - (1) إدراك وجود المشكلة وتحديدتها

موضوعات الدرس:

- إدراك المشكلة والشعور بها.
- تحديد المشكلة.
- قانون جبل الجليد.
- معايير تحديد المشكلة.

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تطبيق الخطوة الأولى من خطوات حل المشكلة.
- تحدد الفرق بين أعراض المشكلة وبين المشكلة.
- تُعدّد بعض المعايير التي تمكنك من تحديد المشكلة.

تمهيد

خالد وفهد زميلان في الفصل، حصل كل منهما على درجة متدنية في مقرر الرياضيات. تحدث خالد مع والده بخصوص تدني مستواه وقرر الاشتراك في مجموعات التقوية بالمدرسة، أما فهد فلم يبادر بالقيام بأي تصرف إزاء هذا التدني في مستواه، على الرغم من أن اهتمامهم بالدراسة متقارب وبنفس المستوى.

كيف تقيم تصرف خالد؟ وما الذي جعله يبادر بالتسجيل في مجموعات التقوية؟

لماذا لم يحذو فهد حذو زميله في مناقشة تدني مستواه مع أبيه ويتخذ موقفاً من ذلك؟

* تصرف خالد تصرف سليم وذلك لأنه أدرك المشكلة وحددها وبدأ بأول خطوة في حلها.
* تصرف فهد غير سليم لأنه لم يدرك المشكلة بعد وتلك مصيبة.

سنتعرف في هذا الدرس على عدة موضوعات هامة في طريق حل المشكلات وهي:

- إدراك المشكلة والشعور بها.
- تحديد المشكلة.
- قانون جبل الجليد.
- معايير تحديد المشكلة.

العرض

إدراك المشكلة والشعور بها

قد يتعرض عدد من الأشخاص لنفس المشكلة، فيشعر بها بعضهم، ويحاول أن يقوم بحلها، بينما بعضهم الآخر لا يدركون أن هناك مشكلة، ولا يشعرون بها إلا بعد أن تستفحل ويصعب حلها.

كيف يمكننا أن نعرف إن كان هناك مشكلة؟

نشعر في العادة بأن هناك مشكلة إذا:

لا يمكن أن نقوم بحل مشكلة،
مالم نشعر أن هناك مشكلة.

لاحظنا أن هناك شيئاً ما يزعجنا أو يقلقنا.

بدأنا نعيد عن المسار الذي كنا قد قررنا أن نسير عليه.

تعرضنا لموقف معين يحتاج منا للاختيار ما بين أكثر من خيار.

والمشكلات قد تبرز فجأة في بعض الأحيان، وفي أحيان أخرى تظهر المشكلة بصورة تدريجية دون أن نلاحظها أو نشعر بها.

والشعور بالمشكلة يُعدُّ الخطوة الأولى من خطوات حل المشكلة، وهو خطوة مهمة جداً.

تحديد المشكلة

بعد أن نشعر بوجود المشكلة يكون لدينا قدر من المعلومات عن تلك المشكلة، ولكن مازال الأمر مبهماً وغير واضح تماماً.

فما الذي نحتاجه؟؟؟

لكي نستطيع أن نقوم بحل المشكلة التي تواجهنا، فلا يكفي أن نشعر بها وحسب، بل علينا أن نحددها ونبين أبعادها، ونتعرّف عليها جيداً، لأننا في حالة عدم تحديد المشكلة بشكل جيد وصحيح، قد نسلك طريقاً خاطئاً في الحل، وعند وصولنا لآخر الطريق نجد أنفسنا في المكان الخطأ، ونجد المشكلة التي نريد أن نعالجها ونقضي عليها ما زالت موجودة.

عندما لا نستطيع أن ننام من ألم في أسنانك؛
فتأخذ أقراصاً مسكنة للألم وتنام، هل تكون
حددت المشكلة؟ وهل الأقراص المسكنة هي
حل المشكلة؟



والذي نقصده هنا هو أن نفرق بين المشكلة الأساسية،
وبين أعراض تلك المشكلة.

ما الفرق بين المشكلة، وبين أعراض المشكلة؟؟؟

لتوضيح الفرق بين المشكلة، وبين أعراضها وما قد ينتج من

الخلط وقت حل المشكلة، بينهما نقوم بعرض: قانون الجبل الجليدي!!!



قانون الجبل الجليدي:

انظر إلى هذه الصورة:

ما هو الجزء الأكبر من الجبل الجليدي؟

الظاهر فوق سطح الماء؟

أم الذي لا يظهر فوق سطح الماء؟

قارن بين حجم الجزء الذي يظهر فوق الماء من الجبل الجليدي، وبين الجزء الذي لا يظهر فوق سطح الماء منه.

تقوم فكرة الجبل الجليدي على أن المشكلة الأساسية (أو الحقيقية) هي الجزء غير الظاهر لنا، والذي يظهر لنا عادة هي العوارض الناتجة من هذه المشكلة، ويقوم الكثير عند محاولة حله للمشكلة بمعالجة هذه العوارض وإهمال السبب الحقيقي أو المشكلة الأساسية.

كيف نتعرف على المشكلة الأساسية؟؟؟

لكي نتمكن من معرفة المشكلة الأساسية، فلا بد لنا من تحديد المشكلة بشكل دقيق من خلال عدد من الأسئلة، التي توضح لنا حدود هذه المشكلة، وتدلنا على الطريق الصحيح الذي سنسلكه، وتمهده لنا للوصول إلى حل للمشكلة.

معايير تحديد المشكلة:

لكي نتعرف على المشكلة بكامل حدودها، الظاهر منها وغير الظاهر كما مر معنا في قاعدة الجبل الجليدي، يتوجب علينا الإجابة عن تساؤلات مثل:



ما الأسئلة التي تتوقع أن تصاغ من هذه الاستفهامات، لتحدد لنا المشكلة بشكل جيد؟

إذا حددت المشكلة تحديداً جيداً...
فإننا نكون أمام مشكلة نصف محلولة.



التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية:

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

- ١ جميعنا يقع في المشاكل، ولكن لا نشعر بها حتى تستفحل ويصعب حلها. (X)
- ٢ التصرف السليم عندما نشعر بالمشكلة أن لا نبدأ بحلها حتى نعرّفها ونحدد أبعادها. (✓)
- ٣ قانون الجبل الجليدي يفترض أن الجزء الظاهر من المشكلة أكبر من الجزء الخفي منها. (X)
- ٤ عندما نقوم بإزالة أعراض المشكلة نكون قد قضينا على المشكلة الأساسية. (X)
- ٥ للتعرف على المشكلة وتحديد أبعادها نقوم بطرح عدد من الأسئلة التي تدور حول المشكلة. (✓)

٢ - اشرح الفكرة التي يقوم عليها قانون (الجبل الجليدي).

القانون يفترض أن الجزء الظاهر في الجبل هو العوارض.. والجزء غير الظاهر هو المشكلة الأساسية

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

3	نحيد عن المسار الذي قررنا أن نسير عليه
1	مشكلة نصف محلولة
5	الإجابة عن عدة تساؤلات حول المشكلة
4	نتائج للمشكلة الأساسية
2	الجزء غير الظاهر لنا من المشكلة

١	تحديد المشكلة تحديداً جيداً
٢	المشكلة الأساسية
٣	الشعور بأن هناك مشكلة
٤	أعراض المشكلة
٥	التعرف على المشكلة بكامل حدودها