



الوحدة الأولى

الدرس الخامس: تحليل المشكلات - مفهوم المشكلة

موضوعات الدرس:

- مفهوم المشكلة.
- خصائص المشكلة.
- أنواع المشكلات.

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تشرح مفهوم المشكلة.
- تُحدِّد خصائص المشكلة.
- تُعدِّد أنواع المشكلات.

تمهيد

قام خالد مع مجموعة من زملائه برحلة خلوية إلى إحدى المناطق الصحراوية بالمملكة، وبعد ساعتين من مسيرتهم وسط الصحراء تعطلت السيارة التي يستقلونها.

1 هل يمكن وصف الموقف الذي حدث لهم بأنه مشكلة؟

2 هل كانوا يتوقعون ما حدث؟

3 هل يستطيعون إكمال رحلتهم بهذا الوضع؟

4 كيف يمكن أن يتطور الأمر إذا لم يقوموا بإصلاح السيارة؟

1- نعم يمكن وصف الموقف بأنه مشكلة.

2- لا، لم يتوقعوا ما حدث.

3- ان يستطيعوا إكمال رحلتهم بهذا الشكل فلا بد من احتواء المشكلة.

4- إذا لم تحل المشكلة الخاصة بإصلاح السيارة سيتفقم الوضع وربما يتحول إلى كارثة.

ستقوم في هذا الدرس بالتعرّف على عدد من الموضوعات وهي :

مفهوم المشكلة، خصائص المشكلة، أنواع المشكلات

المشكلة هي عبارة عن وضع صعب ومعقد يواجه الإنسان، وليس له حل واضح وبسيط. ويمكن أن تكون المشكلة عائقاً أمام ما نريد تحقيقه. وفي علم الإدارة تمثل المشكلة الإدارية معوقاً أو حاجزاً يحول دون تحقيق الأهداف المطلوبة بجودة عالية. ويمكن النظر للمشكلة الإدارية على أنها فجوة بين مستوى الإنجاز المتوقع والإنجاز الفعلي أو على أنها انحراف في الأداء.

ومفهوم حل المشكلات لا نستخدمه في المواقف السيئة والمكدره فقط، بل أن مفهوم المشكلة يتعدى ذلك ويساعدنا في أي عمل نريد أن نقوم به، وتواجهنا صعوبة في اختيار الأسلوب الأفضل لتحقيقه.

تتعدد تعريفات المشكلة بحسب طبيعتها، ومن تلك التعريفات أنها:

١- حاجة ضرورية لم تتحقق.

مثال النجاح، الحصول على عمل، الشعور بالسعادة، هات أمثلة من عندك.

٢- شيء ضار ويقف حائلاً أمام تلبية الاحتياجات الإنسانية.

مثال التدخين، هات أمثلة من عندك.

٣- موقف له تأثير سلبي، ويتضمن صعوبة ينبغي مواجهتها.

مثال التعرض للظلم والإجحاف، هات أمثلة من عندك.

٤- صعوبات أو معوقات تحول دون تحقيق الأهداف.

مثال العنصرية، عدم الالتزام بالنظام، هات أمثلة من عندك.

٥- ابتعاد عن السلوك المتوقع أو المطلوب.

مثال الحصول على معدل منخفض، هات أمثلة من عندك.

٦- حاجز بين الوضع المرغوب والوضع القائم.

مثال عدم بذل الجهد لرفع المعدل المتدني مع الرغبة في تحقيق تقدير امتياز، هات أمثلة من عندك.

٧- حالة عدم توازن.

مثال التطرف الديني (الغلو في الدين أو التساهل في الدين)، هات أمثلة من عندك.

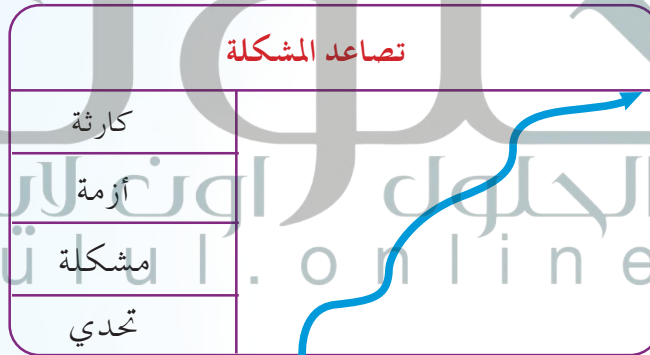
خصائص المشكلة

- ١- أنها متوقعة الحدوث : أي لا يوجد فرد أو جماعة أو منظمة أو مجتمع بدون مشكلات .
- ٢- أنها تاريخية: إن المشكلات كانت قائمة يعانيتها الإنسان والمجتمع في الماضي ، وما زالوا يعانونها في الحاضر وإن اختلفت صور وأشكال وأنواع ودرجات هذه المشكلات بين الماضي والحاضر، كذلك في المستقبل فإن الإنسان سوف يستمر في بذل الوقت والجهد والإمكانات لمواجهة المشكلات .
- ٣- أنها متغيرة: المشكلات تختلف من إنسان لآخر ومن جماعة لأخرى ومن منظمة لأخرى ومن مجتمع لآخر .
- ٤- أن أي مشكلة هي نتاج سوء التصرف بين الإنسان والبيئة أو المجتمع المحيط به : إن أي مشكلة هي نتيجة عوامل ذاتية (الإنسان) وعوامل مجتمعه (البيئة) .

أنواع المشكلات

١- تنقسم المشكلات من حيث مدى تطورها إلى:

- مشكلات متفاقمة - مشكلات متلاشبية - مشكلات ثابتة .
- فالمشكلة المتفاقمة هي المشكلات التي تتسع بسبب عدم الإسراع في حلها، وتتحول من تحدٍ إلى مشكلة ومن مشكلة إلى أزمة ومن أزمة إلى كارثة .



- ٢- تنقسم المشكلات من حيث توقع حدوثها إلى: مشكلات مفاجئة - مشكلات متوقعة .
- ٣- تنقسم المشكلات من حيث تكرار حدوثها إلى: مشكلات متكررة - مشكلات نادرة .
- ٤- تنقسم المشكلات من حيث فرديتها أو جماعيتها إلى: مشكلات جماعية - مشكلات فردية .
- ٥- تنقسم المشكلات من حيث زمن حدوثها إلى: مشكلات حديثة - مشكلات قديمة .



التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية:

١- هات تعريفاً من عندك لمفهوم المشكلة:

..... عبارة عن وضع معقد وصعب يواجه الإنسان ليس له حل واضح.

٢- نستخدم أسلوب حل المشكلات في المواقف السيئة والمكدر، ما رأيك في هذه العبارة؟

..... إن مفهوم المشكلة يتعدى ذلك، ويساعدنا في أي عمل نريد أن نقوم به وتواجهنا صعوبة في اختيار الأسلوب الأفضل لتحقيقه.

٣- تتعدد أنواع المشكلات حسب طبيعتها، هات مثلاً على كل نوع من الأنواع الآتية:

..... النجاح	(١) حاجات ضرورية لم تتحقق
..... التعرض للظلم	(٢) موقف له تأثير سلبي، ويتضمن صعوبة لا بد من مواجهتها
..... الحصول على معدل منخفض	(٣) ابتعاد عن السلوك المتوقع أو المطلوب

٤ - للمشكلات عدة خصائص، اذكرها:

..... متوقعة الحدوث . تاريخية . متغيرة

٥ - اختر لكل مشكلة من المشكلات الآتية نوع (أو أكثر) بوضع علامة (✓) أمامها:

فردية <input type="checkbox"/>	نادرة <input type="checkbox"/>	متكررة <input checked="" type="checkbox"/>	١ - ازدحام الطرق
ثابتة <input type="checkbox"/>	جماعية <input type="checkbox"/>	فردية <input checked="" type="checkbox"/>	٢ - حصولك على إنذار من المدرسة
متلاشية <input type="checkbox"/>	متكررة <input checked="" type="checkbox"/>	جماعية <input checked="" type="checkbox"/>	٣ - تأخر الطلاب في الصباح
فردية <input checked="" type="checkbox"/>	متوقعة <input type="checkbox"/>	مفاجئة <input checked="" type="checkbox"/>	٤ - الخسارة في سوق الأسهم
فردية <input checked="" type="checkbox"/>	مفاجئة <input checked="" type="checkbox"/>	جماعية <input type="checkbox"/>	٥ - حدوث عطل في محرك سيارتك الجديدة