

**مادة تدريبية بعنوان:**

**حل المشكلات**

**اعداد المدرب:**

**أ. اياد أبو حجير**

**2014-2015**

حل المشاكلات

الأهداف التدريبية:

في نهاية الجلسة, سيتمكن المشاركون من:

* فهم الفوائد المترتبة على مواجهة المشاكلات بصورة مباشرة و العمل على حلها بعناية.
* فهم الخطوات المتبعة لحل المشاكلات و اتخاذ القرارات.
* تطبيق الخطوات لحل المشاكلات و اتخاذ القرارات.
* التعرف على طرق حل المشاكلات في بيئة العمل من خلال العمل مع فريق.
* تطوير مهارة حل المشكلات.

لمحة عامة عن الجلسة التدريبية:

* إجراء نشاط حل المشاكلات ضمن الفريق.
* تعريف العوامل التي تؤثر على حل المشاكل و تجعله صعباً أو سهلا.
* وصف وشرح الخطوات المتبعة في حل المشكلات.
* التدرب على استخدام الخطوات الخاصة بحل المشاكل
* وصف طرق لحل المشكلات واختيار الحلول لها أثناء العمل ضمن فريق
* تحديد المشاكل الشخصية و التي يمكن توظيفها لتطبيق آلية حل المشاكل.

المواد اللازمة

* وسائل إيضاح لتدون الأفكار ( ورق, ورق لوح قلاب ,لوح أبيض/طباشير أقلام تخطيط/طباشير).
* كرتون، مقصات أمنة (ستة أو سبعة)، شريط لاصق أو صمغ، طقما الوان كريون (ستة الوان)، غمائم أعين بعدد المشاركين

المهمام المطلوب استكمالها قبل مباشرة الجلسة التدريبية:

* للمعلومات المراد مشاركتها: قم بإعداد وسيلة إيضاح بعنوان " خطوات حل المشاكل " على ورقة لوح قلاب أو على اللوح الأبيض/ الطباشير. ضع تحت العنوان قائمة الخطوات الست المتبعة في عملية حل المشاكل. اعرضها أمام المشاركين بعد أن تقوم بتغطيتها بورقة حتى لا يظهر منها إلا العنوان.
* لنشاط/عمل المجموعات: قم بإعداد وسيلة إيضاح تبين كيف يمكن للشخص أن يساهم في حل المشاكلات في اطار فريق أو مجموعة.
* لنشاط/عمل المجموعات: قم بإعداد وسيلة إيضاح تُعَدد طرق اختيار حلول المشاكل كمجموعة.

متطلبات المهارة أو الجلسة التدريبية

* لا شيء

مدة الجلسة التدريبية:

90 دقيقة.

خطة الجلسة التدريبية:

لإثارة الاهتمام بالموضوع:

نشاط المجموعات الصغيرة (10 دقائق ) :

1. اختر عضوين من المجموعة ليكونا مساعداك في تسهيل النشاط
2. قَسم المشاركين إلى مجموعتين عبر العد المتتالي "واحد" اثنان". اطلب من أعضاء المجموعة رقم واحد أن يشكلوا دائرة في جانب من القاعة و كذلك الحال بالنسبة إلى المجموعة رقم اثنان على الجانب الاخر من القاعة.

ملا حظة للمدرب: من الأهمية بمكان أن تباعد ما أمكن بين المجموعتين، أنت ومساعداك ستتعاملون مع المجموعتين بطريقة مختلفة و من الأفضل ألا يعلم المشاركون بهذا.

1. اشرح لمساعديك مهمتهما وان كل مسهل سيرافق مجموعة من المجموعتين
2. أخبر المجموعتين بأنهم سيتنافسون و بان المجموعة التي ستنهي المهمة أولاً ستكون الفائزة.

مهمة مساعدا التسهيل:

أثناء محاولة المجموعة الأولى إنجاز المهمة على المسهل المساعد أن يتعامل مع أفرادها كالتالي:

* كن نقديا اتجاه عملهم
* مارس ضغطا عليهم لكي يعملوا اسرع\
* تجنب الإجابة على أي سؤال
* اخبرهم بان المهمة اصعب من أن يتسنى لهم إنجازها
* اخبرهم أن المهمة يستحيل إنجازها بدون حاسة البصر

في الجانب الآخر وأثناء محاولة المجموعة الثانية إنجاز المهمة على المسهل المساعد أن يتعامل مع أفرادها كالتالي:

* كن داعما ومشجعا لعملهم
* عبر عن ثقتك بقدرتهم على إيجاد الحل المناسب
* اجب على أي سؤال يطرحوه عليك
* اذا لم يتسنى للمجموعة إيجاد الطريقة الصحيحة لإنجاز المهمة بعد دقيقتين أو ثلاث، سلهم اذا ما كانوا يودون تلميحا حيال طريقة إنجاز المهمة وارشدهم إلى الألوان والأغراض المناسبة

ملاحظة للمدرب: لا ينبغي لأي من المجموعتين أن يعرف الدور الحقيقي للميسر المساعد

1. اشرح للمجموعة مهماهم كالتالي:

* على كافة المشاركين أن يرتدوا غمائم الأعين باستثناء المسهل المساعد.
* لتوقع كل مجموعة أن تصنع علبة من الكرتون .
* يجب أن تكون العلبة مزخرفة .

1. إذا تمكن أحد الفريقين من إيجاد الحل,فأوقف النشاط و أعلن عن المجموعة الفائزة.
2. أعد المجموعتين معاً و أخبرهم أنك عاملت كل مجموعة بطريقة مختلفة ثم ناقش الأسئلة التالية:

* مجموعة " واحد " ما الذي صعب عليكم حل المشكلة؟
* مجموعة " اثنان " ما الذي سهل عليكم حل المشكلة؟

1. لخص أفكار المشاركين مشيراً إلى ما يجعل من حل المشكلات أمراً سهلا أو صعباً. أضف إلى اقتراحاتهم بعضاً من الأفكار التالية إذا لم يذكرها المشاركون.

* عوامل يمكن أن تصعب حل المشكلة:
* لم تواجه مثل هذه المشكلة من قبل.
* الخوف من العواقب المترتبة على عدم حل المشكلة.
* ليست لديك أية فكرة عن كيفية حل المشكلة.
* يوجد أشخاص أخرون طرف في المشكلة.
* المشرف متواجد أثناء محاولتك حل المشكلة و/أو هو شخص ناقد حيال محاولاتك لإيجاد حلا قابلا للتطبيق
* عالق في اللوم و الإشارة بالبنان.
* التركيز على المشكلة لا على الحل.

* عوامل يمكن أن تسهل حل المشكلة:
* لك تجربة في حل هذا النوع من المشاكل.
* لديك ثقة في أنك قادر على إيجاد حل ايجابي.
* تعلم أن لديك معلومات جيدة تستخدمها لحل المشكلة.
* لديك دعم من الآخرين، الأصدقاء وأعضاء الفريق
* أنت عضو في فريق مما يجعل خيارات الحلول اكثر لان التفكير جماعي

1. أخبر المشاركين أن هذه الجلسة التدريبية صممت لكي تساعدهم على حل المشاكل بشكل أفضل. ذكرهم أن المشاكل هي جزء من الحياة وان الحياة لا تقف عندها و لهذا, فمن الضروري لن يتعلموا كيف يصبحوا اكثر مهارة في حل المشاكلات وان خيار التصدي لها بالحل أو البقاء فيها (في براثنها) هو خيارهم

. و يمكن تطبيق هذه المهارة التي سيتدربون عليها في حال مواجهة مشاكل في بيئة العمل أو مكان الدراسة أو المنزل.

المعلومات المراد مشاركتها:

مداخلة المدرب (30 دقيقة)

1. اشرح للمشاركين أنك ستعرض عليهم, طرق حل المشاكلات " خطوة بخطوة " , و لهذه الغاية, سوف تصف لهم موقفا محددا, ثم تطبق معهم آلية حل المشكلات.
2. صف أحد المواقف التالية أو مواقف مماثلة لها تكون أكثر مناسبة للسياق الذي تعمل به.

الحالة الأولى:-

استدعى المدير " ميس " إلى مكتبه، وبدا منزعجا جدا، شعرت " ميس" أن شيئا ما ليس على ما يرام أشار المدير إلى التقرير السنوي الذي أعدته و قال لها " ما الذي يحدث لقدرتك على كتابة التقارير ؟ هنالك فجوات مهولة بين الجداول الأصلية والوصف السردي. أين التوافق؟"

الحالة الثانية:-

قامت " هبة " بالتسجيل في برنامج محلي لتنمية المهارات في الخياطة, و كجزء من التدريب أنيطت لـ ( هبة ) مهمة محددة , لكنها لم تتمها كما ينبغي, استدعاها المدرب و أخبرها أنها خاطت القطعة بطريقة خاطئة.

الحالة الثالثة:-

خطط أصدقاء " محمد " لذهاب في رحلة استجمام بعد أسبوعيين, يرغب محمد بالذهاب معهم و لكنه لا يملك نقوداً لدفع تكاليف الرحلة، ينبغي لن يتوفر ل "محمد" (حدد مبلغ النقود).

1. قم بالعودة إلى وسيلة الإيضاح ( خطوات حل المشاكل ) و اكشف عن كل خطوة و أنت تقدمها للمشاركين.
2. اكشف عن الخطوة رقم (1) و اقرأها كالتالي: الخطوة الأولى – حدد المشكلة. اشرح أن الخطوة الأولى في حل المشكلة هي أن تحدد المشكلة و تعبر عنها.
3. اطلب من اثنين أو ثلاثة من المشاركين أن يشاركوا مع المجموعة الكبيرة كيفية تحديدهم للمشكلة في موقف (ميس).

ملاحظة للمدرب: شجع المشاركين على استخدام كلماتهم الخاصة في التعريف بالمشكلة. و قد تأتي الأجوبة متنوعة كالآتي:

* لم يكن المدير راضياً عن جودة عمل ( ميس ).
* كان المدير خائب الأمل.
* لم يكن التقرير دقيقا
* لم تفعل ما توقعه المدير منها.
* ينبغي لـ ( ميس ) أن تكسب بعضا من المال.

1. اختر واحدة من بين عبارات المشاكل التي ذكروها, و استمر في استخدامها طيلة مدة النشاط. أخبر المشاركين أنك ستتابع ألية حل المشكلات مستخدما تلك العبارة.
2. اكشف عن الخطوة رقم (2)، فكر في طرق كثيرة لحل المشكلة.
3. اشرح أن الخطوة التالية هي التفكير في العديد من الطرق المختلفة لحل المشكلة، خلال هذه الخطوة, كل الأفكار مرحب بها. وان على المشاركين أن يتجنبوا التعليق على جودة / ملائمة أو صحة أي من الأفكار. الغاية, من هذه المرحلة هي التفكير في أكبر عدد ممكن من الأفكار, اخبرهم أن تقييم الأفكار سيكون فيما بعد.
4. اطلب من كل مشارك أن يكون مجموعة ثنائية مع المشارك الجالس إلى جانبه. وانه ضمن المجموعات الثنائية, على المشاركين أن يعملوا معاً للتفكير في أكبر عدد مكن من الطرق لحل المشكلة. شجع أعضاء الفرق على أن يتذكروا الأفكار ويدونها على الورق حتى يشاركوها مع الآخرين. امنحهم ثلاثة دقائق.
5. بعد ثلاثة دقائق, اطلب من المشاركين أن يعطوك الأوراق التي دونوا عليها الأفكار المقترحة الصقها على اللوح القلاب واقرأها للمجموعة، عنون اللوحة بـ " أفكارنا لحل المشكلة".
6. اكشف عن الخطوة رقم (3) و اقرأها، قيم الأفكار.
7. اشرح للمشاركين أنه حان الوقت للنظر بإمعان إلى كل فكرة حتى يختاروا تلك التي تعطي أفضل الحلول. و انه من الضروري التعرف على الدوافع أو المعايير التي تجعلهم يختارون طريقة عوضا عن الأخرى عندما يكونوا بصدد أخذ قرار يتعلق بحل مشكلة.ما.
8. استعمال الموقف التالي كمثال لتوضيح المفهوم:

" عليك أن تقرر ما تلبسه للذهاب مأدبة, نظمتها شركتك على شرف اطلاق مشروعا مهم جدا".

اطلب من المشاركين أن يذكروا العوامل التي يأخذونها بعين الاعتبار لتقرير ما يلبسون كالطقس, أين ستكون المأدبة, من سيحضرها، ما هو نظيف ضمن ملابسهم. و ما المناسب ثقافيا.

1. اشرح أنهم حين يتخذون قرارات حول كيفية حل مشكلة, يجب أن تكون لديهم بعض الأسباب لاختيار قرار عوضاً عن الآخر. اكتب المعايير التالية لاختيار أحسن فكرة على اللوح القلاب أو لوح أبيض و انت تقدم كل نقطة.

معايير اختيار الحلول المناسبة:

* امكانية تنفيذ الفكرة. بعباة أخرى, هل الفكرة واقعية , هل ستطلب الكثير من الوقت أو المال و إلى غير ذلك.
* مدى قدرة الفكرة على حل المشكلة.
* لن تسبب هذه الفكرة ضررا أو أذية للآخرين .

1. عُد إلى الأفكار التي اقترحوها لحل مشكلة ( ميس ). اقرأ كل فكرة و سل المجموعة الكبيرة هل كل فكرة تطابق المعايير. احذف كل الأفكار التي لا تتوافق مع المعايير المقترحة.
2. اكشف عن الخطوة رقم (4) و اقرأها، اختر حلك. اشرح للمشاركين أنه بعد تقييم اختياراتهم ليتأكدوا من مطابقتها للمعايير, يجب عليهم اتخاذ القرار بشأن الحل المناسب.
3. بين أنه إذا ما كانوا يحاولون حل مشكلة مرتبطة بهم كأفراد فقط فعليهم أن يختاروا الأفكار التي تتوافق مع المعايير
4. سل المشاركين عن الفكرة التي سيختارونها لو كانوا مكان ( ميس ) في هذه الحالة.
5. اختر الفكرة التي حازت على أغلبية الأصوات لتستمر في توضيح آلية حل المشكلات.
6. اكشف عن الخطوة رقم (5) و اقرأها، افعلها (نفذها). اشرح أنه بعد اختيار الطريقة المثلى لحل المشكلة,عليهم أن يخططوا لكيفية وضعها محل التنفيذ, و إلا فلن يحلوا المشكلة.
7. سل مجموعة من المشاركين أن يتشاركوا مع المجموعة الكبيرة ببعض الأمثلة لخطوات منطقية يمكنهم أن يتخذوها بناءً على طريقة الحل التي اختاروها.
8. اكشف عن الخطوة رقم (6) و اقرأها، قيم, أخبرهم أنها الخطوة الأخيرة و التي كثيرا ما تنسى. اشرح أنه بعد قيامهم بمبادرة مبنية على أفكارهم, يجب أن يتأكدوا إن كانت قد مثلت حلا للمشكلة أم لا. إن الغاية من التقييم هي أن نكتشف إن كانت حلولنا فعالة, و أن نطور من مهاراتنا في حل المشكلات. إذا كان الحل غير فعال, يمكننا إعادة خطوات حل المشكلات و البحث عن حل أفضل.
9. شاركهم القول أن خطوات حل المشكلات يمكن أن تبدو طويلة جدا و معقدة, لكنهم يستعملون هذه الخطوات كل يوم لحل مشاكلهم. أعط مثالا عن مشكلة يمكنها أن تقع كل يوم, و كيف أنهم يطبقون الخطوات دون التفكير فيها, وبإيجاز مر على خطوات حل المشكلات كما لو انهم يحاولون حل مشكلة ماذا يفعلون في وقت الفراغ, بعد الدراسة أو العمل, اخبرهم بأنهم حين يواجهون مشاكل جديدة بالنسبة لهم, فالتفكير عبر خطوات حل المشكلات يمكن أن يساعد.

نشاط / عمل المجموعات

تدريب بمجموعات صغيرة ( 15 دقيقة )

1. كون مجموعات من أربعة أفراد, بدمج الأدوار داخل كل مجموعة صغيرة

* قائدا تكون مهمته أن تبقى مندمجة في إنجاز المهمة,
* تستطيع المجموعة أن ترشح ناطقا باسم مجموعته, و يقوم بتبادل أفكار مجموعته مع باقي المشاركين.

ملاحظة للمدرب: من المفيد تعيين مدون للمجموعة ليدون أفكارها.

1. أخبر المشاركين أنك ستصف موقف محدد, و تريدهم من خلال مجموعتهم أن يعملوا عبر الخطوات من واحد إلى ثلاثة في حل المشكلة.

أشر إلى الخطوات من 1 إلى 3 على وسيلة الإيضاح بعنوان " خطوات حل المشكلات " ذكر المشاركين باستعمال المعايير لإتمام الخطوة 3.

ملاحظة للمدرب: عوضاً عن استخدام الأمثلة أدناه,بإمكانك جعل كل مجموعة تختار مشكلة ما بناءاً على مجتمعها المحلي في المدرسة في العائلة أو الأصدقاء. لكن, إذا كانت عندك مجموعات مختلفة تعمل على مشاكل مختلفة, سيكون من الصعب أن تتأكد من أنهم يطبقون خطوات حل المشكلات بطريقة صحيحة.

1. اقرأ أحد المواقف التالية:

* لاحظ ثلاثة شبان(ن ا) أن مكان العمل لا يحتوي على حيز للاستراحة، لكن هناك مساحة مهملة, غير معتنى بها , و أوراق أشجارها طويلة جدا في الساحة الخلفية. وهم يعتقدون أن الشركة لا تملك ما يكفي من المال للاعتناء به. و عليه, يريدون أن يفكروا بإيجاد حل لهذه المشكلة.
* خمسة زملاء يضطرون للتنقل عبر عدة محطات للوصول إلى العمل من قريتهم النائية. هذا التنقل يسبب العناء لكل منهم.

1. أخبرهم أن لديهم ست دقائق لإتمام الخطوات من واحد إلى ثلاثة من خطوات حل المشكلة.
2. أوقف عمل المجموعات بعد ست دقائق و أطلب من احدى المجموعات أن تذكر عبارة المشكلة ثم سل المجموعات الأخرى إذا كان لديها جمل و أفكار أخرى.
3. اختر واحدة من عبارات المشكلة, اطلب من مجموعة آخري اقترحت عبارة مشكلة مشابهة أن تشارك بحلولها الممكنة. دون جميع الحلول على اللوح القلاب/ الأبيض، وسل المشاركين الآخرين اذا ما كانت لديهم أية أفكار أخرى.
4. راجع الحلول المقترحة لترى اذا ما كانت تلاءم المعايير.
5. خذ وقتا لتسأل إذا كانت أي من المجموعات قد وجدت صعوبة في إتمام الخطوات من واحد إلى ثلاثة و / أو لديها أسئلة. أوضح الخطوات إذا اقتضى الأمر.
6. أعط المجموعات مهمة أخيرة . أخبرهم ان لديهم دقيقتين أو ثلاثة لاختيار فكرة أخرى و تجربتها.
7. اطلب من كل مجموعة أن تشارك نتائح عملها مع المجموعة الكبيرة.

مداخلة المدرب و مناقشة اختياري (5 دقائق)

1. اشرح أنه عادة عندما تظهر مشكلة في المجتمع أو المدرسة أو العمل. يكون أكثر من شخص معني بإيجاد الحل المناسب لتلك المشكلة. في الواقع يستدعي حل مشكلة ما مساعدة و تعاون من قبل جميع المعنيين لأنها تؤثر عليهم جميعا .
2. اعرض وسيلة الإيضاح التالية المتعلقة بطرق مشاركة الفرد ضمن المجموعة في حل المشكلات. على كل عضو في المجموعة ما يلي:

* التفكير جيداً في المشكلة و الحلول الممكنة.
* اقتراح أفكار لحل المشكلة.
* الانصات بعناية للأفكار المقترحة من قبل الآخرين وأخذها جديا بعين الاعتبار.

1. اشرح أنه من المهم بالنسبة للناس المعنيين بحل المشكلة أن يتفقوا على أسلوب اختيار الأفكار التي سوف يتبعونها . أعرض وسيلة الإيضاح التالية و التي تتضمن الطرق الرئيسية الثلاثة لاختيار حل المشكلة كمجموعة:

* الإجماع
* تصويت بالأغلبية
* شخص ذو سلطة, مثل أستاذ , أحد الوالدين, صاحب عمل يتخذ القرار الأخير.

1. اشرح أن **الإجماع** يعني أن كل واحد في المجموعة يمكنه أن يتقبل الحل, حتى و إن كان لا يمثل اختياره الأول. في بعض الأحيان, يلزم وقت طويل قبل أن يصل الناس إلى إجماع , إلا انه من الضروري, أن يشعر الجميع بالراحة حيال للقرار النهائي .
2. اشرح أن **التصويت بالأغلبية** يعني أن يشارك المعنيين بالتصويت, و يتم اختيار الفكرة التي حازت على أكبر عدد من الأصوات.
3. اشرح انه يمكن أن تكون هناك حالات ينبغي أن يتخذ فيها شخص ذو سلطة عليا قرار بكيفية حل المشكلة. و عليه , فإن على المجموعة, أن تزود هذا الشخص بأفكار جيدة ليأخذها بعين الاعتبار و يدرسها قبل أن يتخذ القرار النهائي حول الفكرة التي سيتم تطبيقها.
4. سل المشاركين:

* اذا كنت تعمل في اطار مجموعة، فأي الطرق التي تود استخدامها في اختيار الحل لموقف (حديقة الحي العامة), و لماذا؟

1. لخص, بقولك اذا دعت الحاجة:

* لو كنتم تحلون مشكلة ما كمجموعة , فمن المهمأن تطبقوا خطوات حل المشكلات المطروحه في هذه الجلسة التدريبية. وأن تساهم في إيجاد حل, بتقديم اقتراحات وأفكار كما أنك تحتاج إلى الاتفاق حول كيفية القيام باختياركم النهائي لأي فكرة ترغبون بتطبيقها لحل المشكلة.
* اذا ما قدرت أمرا ما في إنسان ما فينبغي مشاركته بذلك
* اذا ما شاركك الآخرون التقدير، فدون أسمائهم، ولائحة المهارات، المعارف، والمواهب التي ذكروها

تطبيق فردي

مناقشة ( 5 دقائق )

1. هنئ المشاركين على عملهم الجاد خلال الجلسة التدريبية, و أذكر بأن حل المشكلات هي من المهارات المعقدة و التي يصعب تعلمها:
2. سل المشاركين:

* أي الخطوات في حل المشكلات تعتبر صعبة؟
* أي الخطوات تعتبر سهلة؟
* أيهما أسهل أم أصعب , استعمال الخطوات على انفراد أو في اطار مجموعة؟ لماذا ؟
* هل تطبيق خطوات حل المشكلات يكون أكثر فاعلية كأفراد أم كمجموعات و لماذا؟

1. اطلب من المشاركين أن يعددوا مواقف مشكلتين أو ثلاثة يواجهونها.
2. أخبرهم بأهمية التدريب على هذه الطريقة الجديدة في حل المشكلات لكي يصبحوا أكثر ثقة و فاعلية في تطبيق الخطوات.

شجع المشاركين على استخدام خطوات حل المشكلات خلال الأسبوع المقبل و تطبيقها على واحدة أو أكثر من مواقف المشكلات التي يواجهونها.