



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة تكريت / كلية التربية للعلوم الانسانية

قسم العلوم التربوية والنفسية

الدراسات الاولى / بكالوريوس

**المحاضرة السادسة: حل المشكلات**

**المرحلة : الرابعة**

**مدرس المادة:**

**ا.د وفاء كنعان خضر**

**الايمل**

**[wafakanan@tu.edu.iq](mailto:wafakanan@tu.edu.iq)**

## تعريف حل المشكلات :

حل المشكلات هو عبارة عن طريقة بحث منهجية تتكون من مجموعة من الإجراءات التي يتم عملها للوصول لهدف معين، وهي تشمل نوعين من التفكير وهما:  
أولاً الاختلاف ويتم من خلال إنشاء مجموعة متنوعة من الحلول البديلة للمشكلة، ثانياً التقارب ويتم من خلال تضيق الإمكانيات المتعددة للعثور على أفضل طريقة لحل المشكلة، وتعرف أيضاً بأنها الطريقة التي يقوم الفرد في تحديد الوسائل واكتساب المعرفة والمهارات المختلفة وفهمها في محاولة لتلبية متطلبات مواقف غير مألوفة مثل اتخاذ قرار معين وحل المشكلات.

## ما هي مهارة حل المشكلات؟

تعرف مهارة حل المشكلات بكونها المهارة التي تجعل صاحبها قادر على فهم جوانب المشكلة بشكل موضوعي بحيث يتمكن من فهم أبعادها وأسبابها الحقيقية، ويتمكن من حلها من جذورها، بحيث يتجنب تكرارها مرة أخرى.

تعد مهارة حل المشكلات من المهارات الفطرية والمكتسبة في الوقت ذاته، فممكن أن يولد الشخص بها، ومن الممكن أيضاً أن يكتسبها من خلال التدريب والتعلم، وهذه المهارة تظهر بقوة من خلال حسن التصرف عند مواجهة المشكلات أو الأزمات، وإمكانية الوصول إلى حل سريع وحكيم في فترة وجيزة مقارنة بالآخرين.

تعد مهارة حل المشكلات أيضاً من المهارات الناعمة، إذا يمكن توارثها من خلال البيئة المحيطة بك، فمن خلال بيئة عمل داعمة أو تواجدك وسط أشخاص يتمتعون بنفس المهارة، ستجد نفسك تلقائياً تواكبهم في نفس استراتيجيات التصرف وطريقة التفكير ذاتها.

تعد مهارة حل المشكلات مهارة مركبة إذا تتكون من مجموعة من المهارات الأخرى كمهارة البحث والتدقيق الموضوعي، ومهارة التحليل الفعالة والبحث عن الأسباب الحقيقية للمشكلة، بالإضافة إلى القدرة على اتخاذ القرار والتواصل الفعال مع البيئة المحيطة والقدرة على اتخاذ الأفعال في الأوقات والأماكن المناسبة لها كذلك.

## ما هي أنواع المشكلات؟

"ريتمان" الخبير في التنمية الإدارية حصر أنواع المشكلات في خمسة أنواع استناداً إلى درجة وضوح المعطيات والأهداف:

١. مشكلات تفتقر إلى وضوح الأهداف والمعطيات.
  ٢. مشكلات لها إجابة صحيحة، ولكن ينقصها الإجراءات اللازمة للانتقال من الوضع.
  ٣. مشكلات تحدد فيها المعطيات والأهداف بوضوح تام.
  ٤. مشكلات أهدافها محددة وواضحة، ومعطياتها غير واضحة.
  ٥. مشكلات توضح فيها المعطيات، والأهداف غير محددة بوضوح.
- لذلك قبل التفكير في الخطوات المناسبة لحل أي مشكلة، عليك أولاً أن تحدد طبيعة الأزمّة التي تتعرض لها وخصائصها، من ثم تستطيع تطبيق الاستراتيجية الصحيحة لحلها بسهولة.

## خطوات حل المشكلات:

- يوجد عدة خطوات يمكن اتباعها من أجل حل المشكلات وهي:
- ١- تحديد المشكلة ، يجب تحديد المشكلة أولاً وإن كان ذلك قد لا يكون بالسهولة المطلوبة في بعض الأحيان، فقد لا يصل الشخص لجذور المشكلة.
  - ٢- تعريف المشكلة ، يجب أن يتم تعريف المشكلة وتحديد شكل كامل كي يتسنى حلها. تشكيل إستراتيجية ، يجب تطوير طريقة معينة لحل المشكلة وقد تختلف الطريقة وتفصيلاتها باختلاف الأشخاص.
  - ٣- تنظيم المعلومات ، يجب تنظيم المعلومات المتاحة حول المشكلة وكل ما يتعلق بها.
  - ٤- تخصيص الموارد ، يجب أن يتم فحص الموارد ومدى توافرها من وقت ومال وأية أمور أخرى، وتخصيص الموارد المحتاجة لحل المشكلة.
  - ٥- مراقبة التقدم ، يجب مراقبة سير العمل وملاحظة مدى تحقق الوصول للأهداف وذلك للعمل على إعادة تقييم النتائج للبحث عن استراتيجيات جديدة أثناء سير العمل.
  - ٦- تقييم النتائج، بعد التوصل لأفضل الحلول وتطبيقها يجب أن يتم عمل التقييم للتحقق من صحة الحل. تحديد المشكلة تعد تحديد المشكلة أهم خطوة من خطوات حلها بسبب تعدد الأعراض للمشكلات، لذا يجب محاولة الوصول إلى السبب الجذري لها، ويمكن القيام بالكشف عن الأسباب الحقيقية بوضع مجموعة من الأسئلة المساعدة على سبيل المثال (ما هي الحقائق والفرضيات التي يمكن اتخاذها أو استبعادها؟)

ما هي أحدث المعلومات والأبحاث والبيانات حول الموضوع؟ كم يلزم من الوقت كي لا تصبح المشكلة أكبر؟ هل بالإمكان تجاهلها؟ من وما الذي يمكن أن يساعد في حلها؟) بالإضافة للعديد من الأسئلة الأخرى والتي يتم إقترانها حسب نوع المشكلة. يمكن حل المشكلة عن طريق القيام بتحليل الأسباب أو العوامل التي أدت لظهور المشكلة وذلك من خلال جمع البيانات المختلفة وتحليلها، وتقصي الحقائق والبحث في تاريخ المشكلة، والأسباب والسلوكيات المحتملة وتحديد العمليات والإحتياجات المطلوبة، ويمكن استخدامها في تشخيص الأمراض، والكشف عن أسباب المشكلات الاجتماعية، والأنماط السلوكية التي تؤدي إليها.

### استراتيجيات حل المشكلات:

- يوجد عدة استراتيجيات يمكن عن طريق استخدامها حل المشكلات المختلفة وهي:
- ١- الخوارزميات ، هذه الطريقة تعني العمل خطوة خطوة لإنتاج حل صحيح دائماً، وغالباً تعطي الإجابات الصحيحة والدقيقة لكنها ليست من أفضل الطرق دائماً، ومشكلتها انها تستغرق وقتاً طويلاً دائماً.
  - ٢- الإستدلال ، هي طريقة تعتمد على الحكم العقلي ولكنها لا تتضمن الحل الصحيح دائماً، لكنها تبسط المشكلات المعقدة وتقلل عدد الحلول المقترحة.
  - ٣- التجربة والخطأ ، تشمل هذه الطريقة تجربة عدد من الحلول المختلفة واستبعاد الحلول التي لا تعمل منها، وبالعادة تكون مفيدة عند وجود عدد محدد من الخيارات المتاحة وذلك في محاولة لتضييق الإحتمالات المختلفة.
  - ٤- البصيرة ، قد تحدث بصورة مفاجئة لأنها تشبه مشكلة أو شيء ما تم التعامل معه في الماضي، فهي تمثل رؤية عقلية خارج الوعي.