

فَنُ التُّعَامُلِ مَعَ الشُّكْلَاتِ

المدرّب د. خالد السلطان

نموذج تعارف



الاسم :

الوظيفة:

الحالة الاجتماعية

الخبرات السابقة.....

العمل الحالي.....

الاهتمامات الخاصة والهوايات :

.....

الهدف العام

- التعرف علي مفهوم المشكلات وكيفية حلها بطرق ابداعيه.

اهداف الخاصة

- التعرف علي المشكلات وانواعها ومعرفة اهم مشاكلنا.
- كيف نستطيع دراسة المشكلات.
- معرفة انماط الناس في التعامل مع المشكلات.
- كيف نتعامل مع المشكلات.
- كيف نستطيع حل المشكلات.

مفهوم المشكلة

تعرف المشكلة بأنها وضع غير مرغوب فيه يؤدي إلى حالة عدم توازن لسبب عدم وضوح الهدف أو وجود بعض العوامل أو المؤثرات السلبية التي تؤدي إلى وجود مفارقة بين الواقع والمتوقع أو انحراف عن الهدف المحدد.

التشخيص

تمرين

حدد اهم المشاكل التي توجهها في حياتك؟

أنواع المشكلات حسب درجة ظهورها

النوع (أ)
المشكلات البارزة

النوع (ب)
المشكلات الظاهرة
نوعاً ما

النوع (ج)
المشكلات الكامنة

الجزيرة

جبل الجليد

الصخور والشعب المرجانية

انواع المشكلات

❖ ذاتية (شخصية)

❖ اسرية

❖ ادارية

❖ مالية

مشكلات ذاتية

- شخصية
- اخلاقية
- فكرية
- مشاعرية

أنواع المشكلات وفقاً لدرجة صعوبتها

٢. صعبة

- * محددة ذات أبعاد معروفة أو غير معروفة.
- * متداخلة مع مشكلة أخرى.
- * أسبابها محددة ومعروفة أو غير محددة وغير معروفة.

١. سهلة

- * محددة ذات أبعاد معروفة.
- * غير متداخلة مع مشكلة أخرى.
- * أسبابها محددة ومعروفة.

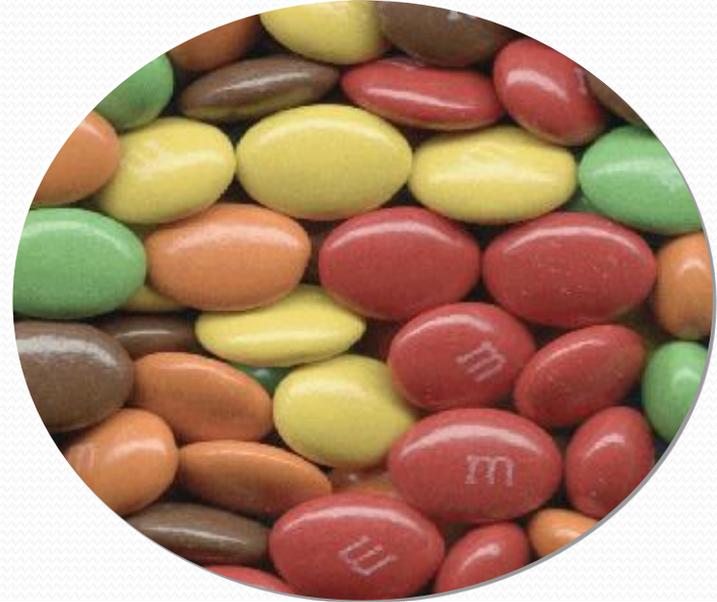
٣. مركبة

- * غير محددة وذات أبعاد غير معروفة.
- * متداخلة مع أكثر من مشكلة أخرى.
- * متشعبة الأطراف.
- * أسبابها غير محددة وغير معروفة.

اسباب المشكلة

- داخلية
- خارجية

أبحث عن السبب

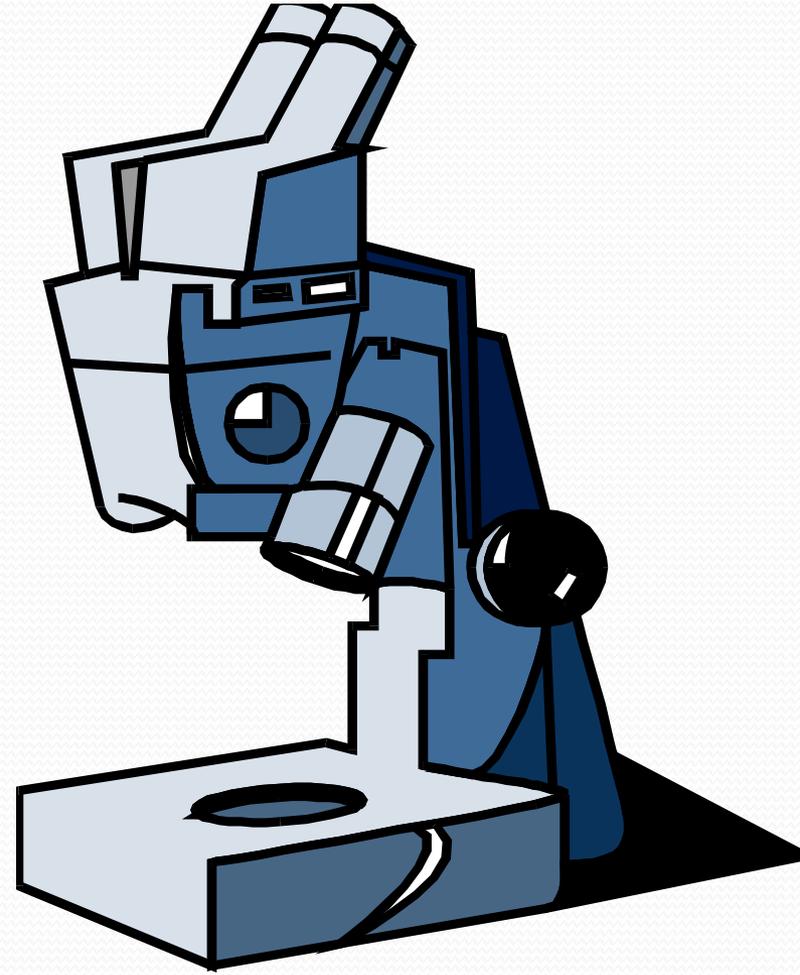


“إذا عرف السبب بطل العجب“

تحليل الأسباب السبب والأثر

تهرين

ما هي الطرق و الوسائل
التي تستخدمها للوصول
إلى الأسباب عند
معالجتك لمشكلة معينة.



انماط الناس نحو المشكلة

- المواجهة.
- الاختفاء.
- التفويض.

أهداف حل المشكلات

تنمية عدد من المهارات التفكيرية أو الأدائية ، وتحديد خطوات عامة تبدأ بالتفكير الجاد حول المشكلة وتنتهي بحلها

الأسلوب العلمي لحل المشكلات

١ إدراك المشكلة

٢ تحديد المشكلة

٣ اختيار المعايير للحلول

٤ حصر وتحديد البدائل

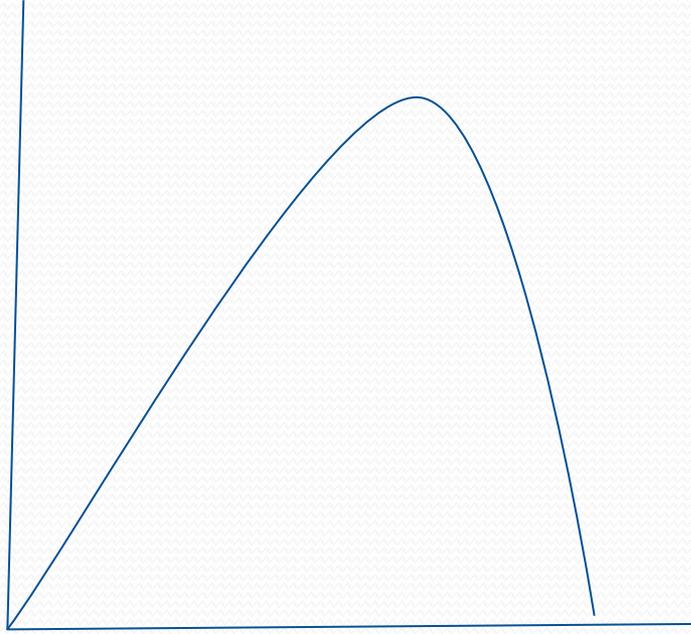
٥ اختيار البديل الأنسب

٦ تحديد خطة تنفيذ

٧ تنفيذ الخطة

٨ التقييم والمراقبة

الاجل



بداية المشكلة ونهايتها

خصائص الخبير بحل المشكلات

١- الاتجاه الإيجابي ((السلبيون لا يقدمون الحلول بل يقتلونها))

٢- الحرص على الدقة ((العشوائية تهدر الوقت))

٣- تجزئة المشكلة ((فرق تسد))

٤- التأمل وتجنب التخمين

٥- الحيوية والنشاط

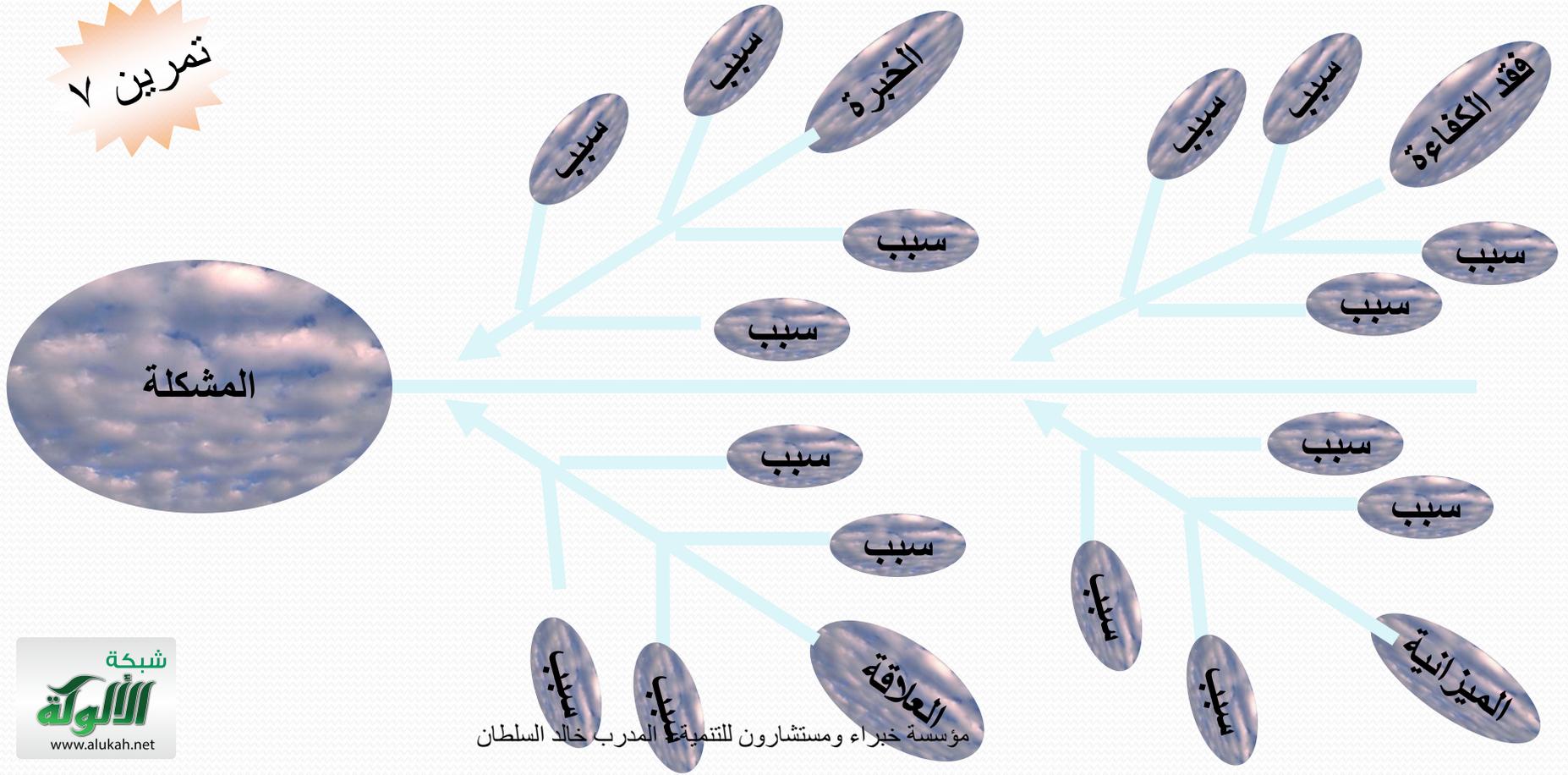
٦- القاعدة المعرفية الواسعة ((ضيق المعلومة يوصل إلى ضيق الحلول))

٧- معرفة استراتيجية حل المشاكل

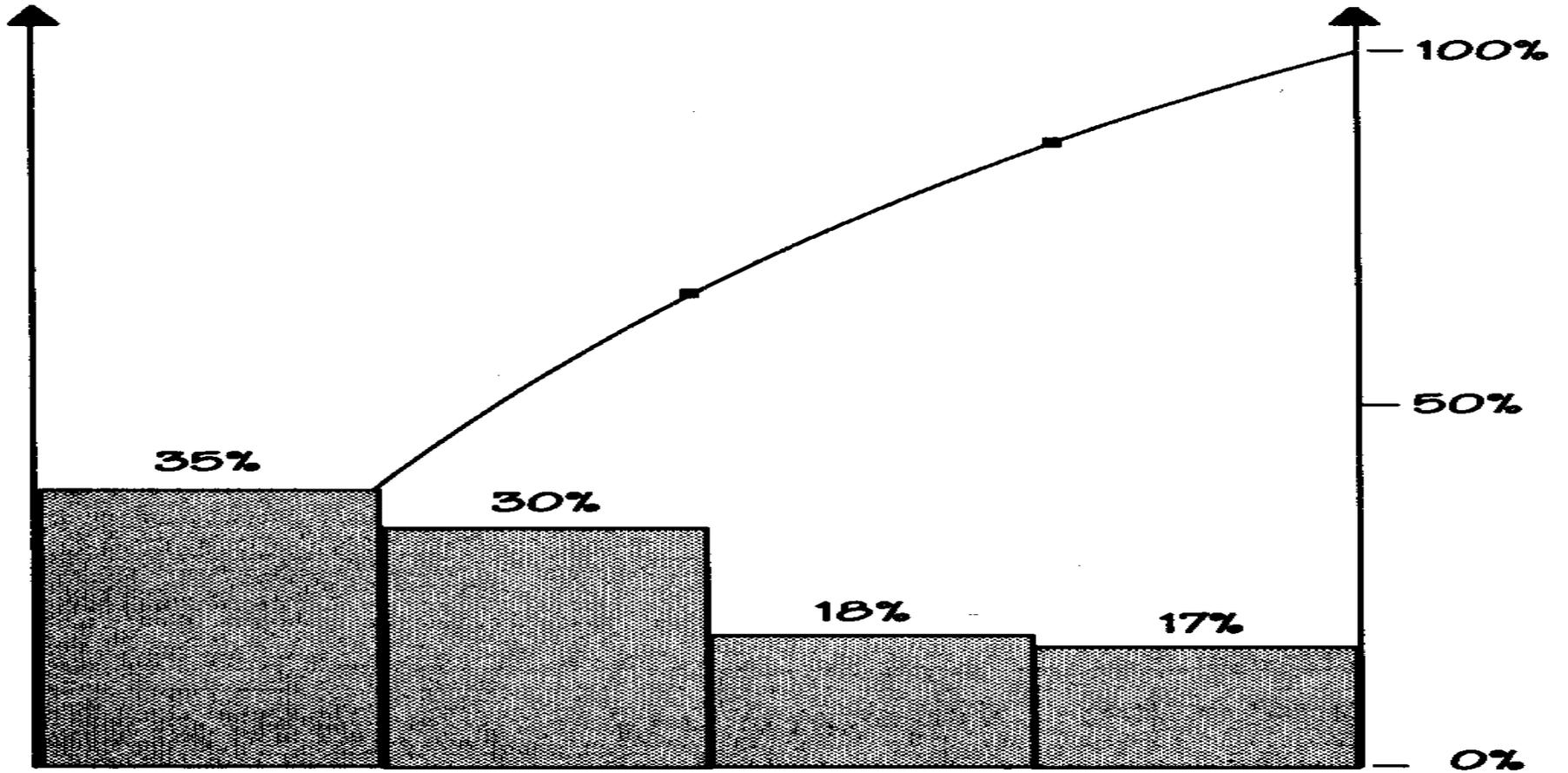
أولاً // تحديد أسباب المشكلة

لتحديد أسباب المشكلة يستخدم استراتيجيات العصف الذهني لتوليد أفكار الأسباب . ويمكن توجيه عملية العصف عن طريق تحديد مجالات الأسباب باستخدام طريقة عظم السمكة مثلًا (الإيشيكاوا) .

تمرين ٢



رسم باريتو البياني المُعد من فريق (ب. ت. ب.)



السبب 1

السبب 2

السبب 3

جميع
الأسباب
الأخرى

مثال /التحديد الأسباب الجوهرية

قناعة مدير المدرسة بعدم أهمية وجود مقر للنشاط		
٣٠%	عدم مشاركته في الأنشطة	١
٣٠%	لا توجد الموزانة في الصرف	٢
١٥%	عدم الفهم للنشاط	٣
٥%	النفسية المضربة	٤
٥%	تأثير أصدقاء	٥
١٠%	الضييق في الغرف	٦
٥%	سوء تعامل الرائد	٧
١٠٠%	المجموع	

جدول تقويم الأفكار

معايير التقويم				الفكرة
المجموع	عامل (٣) درجته ()	عامل (٢) (الجدوى) درجته ()	عامل (١) الشرع درجته ()	
				الحل رقم ١
				الحل رقم ٢
				الحل رقم ٣

الأفكار الممتازة : (يمكن تطبيقها بسرعة) من (رقم - رقم) .

الأفكار المثيرة : (فيها احتمالية العمل والتطبيق ولكن تتطلب مزيدا من البحث وقد يعمل بها مستقبلا) . من (رقم - رقم) .

الأفكار غير المجدية : (لا يمكن العمل بها) من (رقم - رقم)

مؤسسة خبراء ومستشارون للتنمية - المدرب خالد السلطان

خطة العمل

لعمل خطة عمل ينبغي :

أولاً - تقسيم الحل إلى مهام متعددة .

ثانياً - تقييم خطة طوارئ مصاحبة للخطة العامة .

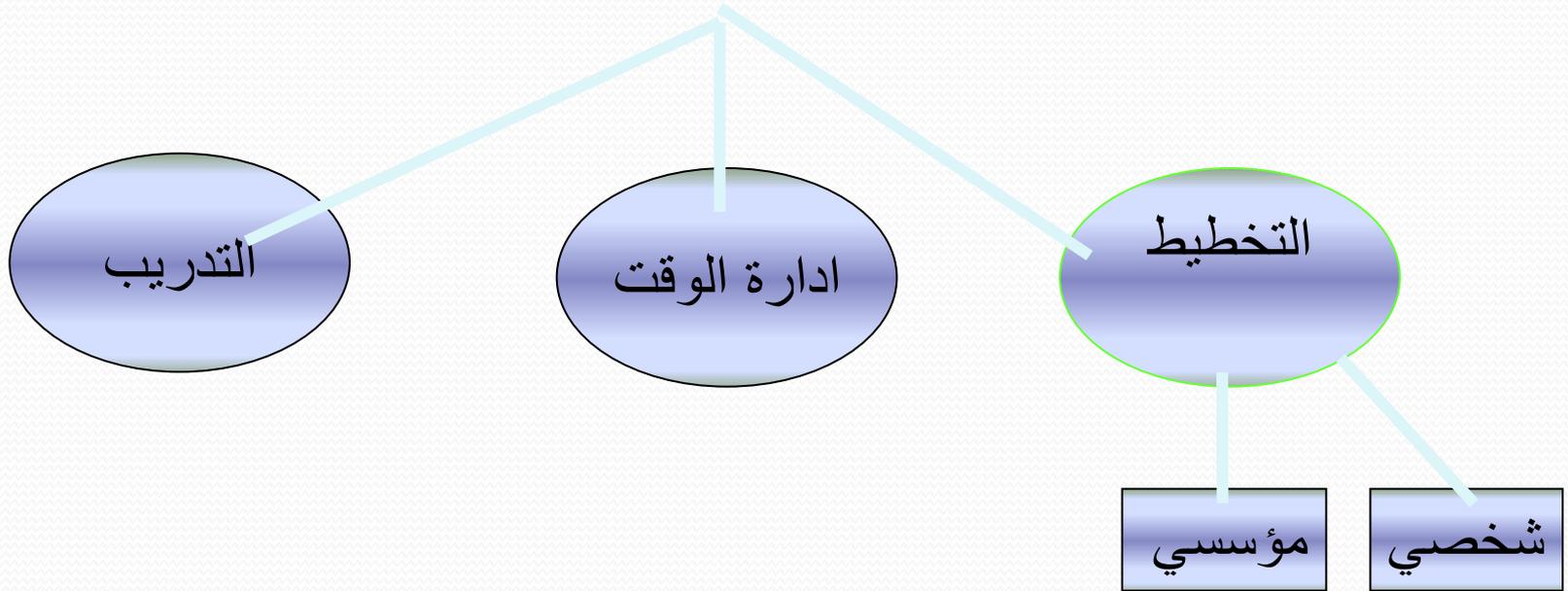
أولاً - تقسيم الحل إلى مهام

المهام	الفريق المسؤول	تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	عدد الساعات	التكلفة

الوقاية من الوقوع في المشاكل

تمرين
١٢

الحلول



المراجع

- الانترنت.
- كتب متخصصة في علوم الادارة.

شكرا لكم

للتواصل

فيس بوك / المدرب خالد السلطان

التلفون (٠٠٩٦٧٧٧٧٣٤٢٥٩٧)

الايمل (abuwill@gmail.com)