



تقيم عمادة شؤون الطلاب بجامعة المجمعة
وبالاشتراك مع كلية التربية (أقسام الطالبات)
في قسم اللغة العربية دورة

التفكير العلمي لحل المشكلات واتخاذ القرار

للدكتورة / عبير عبد الصادق محمد بدوي
الأستاذ المشارك بالقسم

وذلك يوم الاثنين

الموافق ٦/٣/١٤٣٨ هـ

الساعة العاشرة بالمبنى الإضافي

نتائج اللقاء

- التعرف على أساسيات التخطيط لحل المشكلات .
- التعرف على مراحل حل المشكلات .
- التعرف على مراحل اتخاذ القرار.



أهداف الدورة :

- أسس تعريف المشكلات.
- تطبيق نموذج حل المشكلات بمراحله الثلاث.
- طرق تحديد المشكلة بدقة.
- استخدام أساليب بحث وتحليل الأسباب الجذرية للمشكلات.
- طرق التفكير الإبداعي في اتخاذ القرارات وألية تنفيذها.
- معايير اتخاذ القرارات الفعالة.
- كيفية تنفيذ الحل المقترح وتقييم نتائجه لاحقاً.

عناصر الدورة :

- ✓ تعريف مفهوم "المشكلة" بلغة واضحة.
- ✓ تعرف مفهوم "مهارات حل المشكلات" وتحديد الخصائص والسمات التي تميزها.
- ✓ تحليل مهارات حل المشكلات لهذا الأسلوب.
- ✓ تحديد خطوات ومراحل مهارات حل المشكلات، ووصف كل منها بصورة منطقية تظهر العلاقة الترابطية التكاملية بينها، معززا ذلك بأمثلة واضحة.
- ✓ توظيف برنامج مهارات حل المشكلات في تنظيم إرشاد الطلبة وتنمية قدراتهم على ممارسة التفكير العلمي والمنطقي في حل المشكلات المتنوعة التي تواجههم ذاتيا لتصبح جزءا حيويا من منظوماتهم المعرفية وخبراتهم العملية.



مقدمة :

حل المشكلات واتخاذ القرارات من أهم الموضوعات التطويرية التي تنظم طريقة تفكير الأفراد عند مواجهة المشكلات في جميع نواحي الحياة العملية والشخصية .

من خلاله يتدرب المتعلم على الطرق العلمية المنظمة لحل المشكلات واتخاذ القرارات بداية من ظهور المشكلة بأعراضها الظاهرية ومعرفة أدوات تحديد المشكلة ، ثم كيفية العمل على تحليل الأسباب الجذرية لتواجد المشكلة بتطبيق أدوات تحليل المشكلات المختلفة للوصول إلى تحديد أكثر عمقا للمشكلة، وكيفية وضع الحلول المناسبة للسيطرة على الأسباب الجذرية إلى أن يتم الاتفاق على أفضل القرارات لتطبيقها ووضع ورقة عمل لتنفيذها ومتابعتها وتقييم فاعليتها.

أهمية تطبيق نموذج حل المشكلات واتخاذ القرارات

ترجع إلى تكرار ظهور المشكلات في الحياة العملية بنفس أعراضها مما يكلف الكثير الوقت والجهد والمال دون فائدة ؛ لذلك ظهرت الحاجة الى تطبيق طرق علمية منظمة تساعد في حل المشكلات جذريا وتمنع معاودة ظهورها في المستقبل.



- مفهوم المشكلة:-

❖ سؤال أو موقف يتطلب إجابة أو تفسيراً أو معلومات أو حلاً
لوضع يحتوي على عائق يحول بين المرء وتحقيق غرضه أو
هدفه المتصل بهذا الوضع.

❖ موقف معين يحتوي على هدف محدد يراد تحقيقه.

❖ موقف يؤدي إلى الحيرة والتوتر واختلال التوازن المعرفي
والانفعالي.

❖ حالة من عدم الاتزان تحتاج إلى إشباع تحول دون تحقيق
الفرد لأهدافه وغاياته، وتظهر مشكلات أو صعوبات الأداء إذا
حصل تفاوت بين الأداء الفعلي وبين معيار متوقع أو نمطي
نريد المحافظة عليه، أو عندما يكون هناك انحراف عن مسار
متوقع نرغب في المحافظة عليه.

❖ موقف ينشأ عندما يواجه الفرد عقبات أو صعوبة أو أمراً
يحول بينه وبين وصوله إلى هدف معين، أو لا يتمكن الفرد
بما لديه من وسائل ومعلومات وخبرات من تخطي العقبات أو
اجتيازها أو التغلب عليها، مما يخلق حالة من عدم الاتزان
والقلق في مواجهة المشكلة.

د/ عبير عبد الصادق محمد بدوي



مهارات حل المشكلات:

مهارات حل المشكلات نشاط ذهني معرفي تسير في خطوات معرفية ذهنية مرتبة ومنظمة في ذهن الفرد (التفكير العلمي لحل المشكلات) ويستطيع أن يسير فيها بسرعة آلية إذا ما تمت له السيطرة على كل عناصرها وخطواتها، بهدف الوصول إلى حالة اتزان معرفي تزود الفرد بالمهارات الأدائية لمواجهة الضغوط والمعوقات بكفاءة عالية.



IDEAL

مهارات حل المشكلات (الاسلوب المثالي)

I = Identification

١. تحديد المشكلة

D = Definition

٢. تعريف المشكلة وصوغها

E = Exploring strategies

٣. استكشاف الاستراتيجيات (البحث عن حل)

A = acting on ideas

٤. تطبيق الأفكار

A = looking effects

٥. البحث عن النتائج أو آثار الحل

مهارة حل المشكلات لسيرت (Syert)

- انظر إلى الصور الكلية، لا تنظر إلى التفاصيل.
- لا تتسرع بإصدار الحكم، لا تلزم نفسك بالموقف مبكراً.
- اطرح أسئلة شفهية ذات أشكال متنوعة.
- كن مرناً، وتفحص مرونة فرضياتك.
- ارجع للخلف، عد من الخلاصة إلى المقدمة (من آخر المشكلة إلى أولها).
- تقدم بطريقة تتيح لك العودة لحلولك الجزئي

العلاقة بين مهارتي اتخاذ القرار حل المشكلات

أوجه الشبه :

- كلاهما تتضمن سلسلة من الخطوات تبدأ بمشكلة ما وتنتهي بحل.
- كلاهما تتضمن إجراء تقييم للبدايل .
- حلول متنوعة في ضوء معايير مختارة .
- كلاهما تهدف الوصول إلى قرار نهائي.



الفروق من مهارة حل المشكلات ومهارة اتخاذ القرار:

إدراك الحل، ففي مهارة حل المشكلات يبقى الفرد دون إجابة شافية ويحاول أن يصل إلى حل علمي ومعقول للمشكلة.

أما في اتخاذ القرار قد يبدأ الحل بحلول ممكنة وتكون مهمته الوصول إلى أفضل هذه الحلول المحققة للهدف.

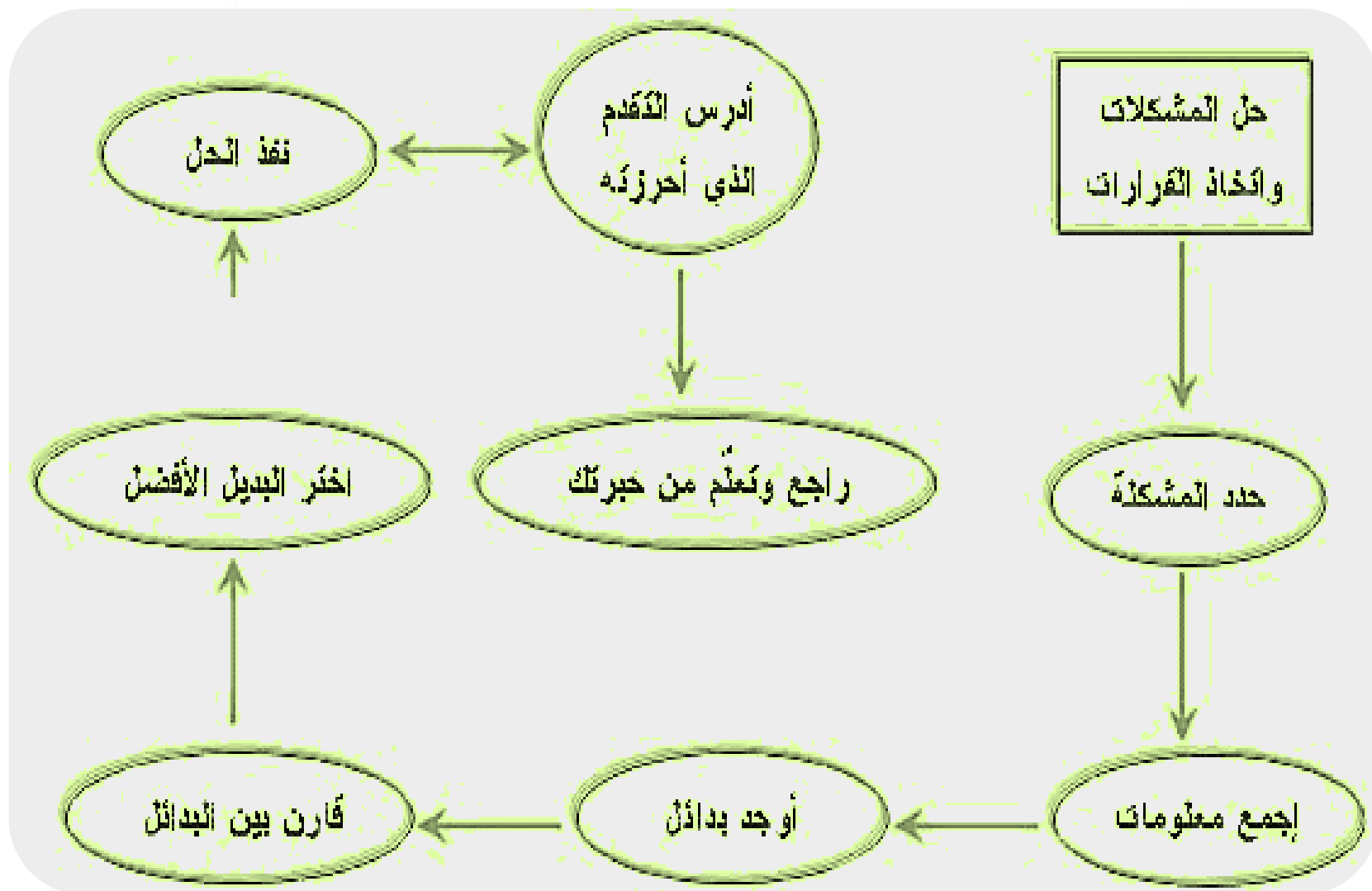
يتم تقييم الإبدال في عملية اتخاذ القرار بصورة متزامنة أو دفعة واحدة.

لا يوجد في عملية اتخاذ القرار بديل صحيح - من الناحية الموضوعية - وقد يكون هناك أكثر من بديل واحد مقبول.



توضيح بياني مفصل حل المشكلات واتخاذ القرارات :

نحن نقوم بحل المشكلات واتخاذ القرارات في كل يوم / طوال اليوم : في البيت ، في العمل ، أثناء اللعب ، وحتى في أماكن التسوق .
إن بعض المشكلات والقرارات تضعنا فعلاً أمام تحديات كبيرة ، وتتطلب الكثير من التفكير ، والعاطفة ، والبحث . إن الخطوات المقترحة أدناه مصممة لكي تساعدك على اتخاذ قرارات جيدة . حظاً سعيداً !



المرونة :

إن هذه العملية تبدو وكأن الشخص ينتقل بترتيب من خطوة لأخرى ، إلا أن الواقع غير ذلك . إن هذه الخطوات توفر ببساطة هيكلًا للعمل على حل المشكلة . وهي قد تتداخل ، وقد تضطر إلى الرجوع إلى خطوات سابقة ، أو قد تستعملها معا بينما أنت تبحث عن الحل الأمثل .

المرونة هي أن تغيّر طريقتك لتكمل في نفس الطريق،
أن تتغلب على الواقع بالتفكير بالبدائل المتاحة لديك لتصل لهدفك.



أمثلة على المرونة :

يتم جمع المعلومات في جميع الخطوات ؟ بدءاً من
تحديد المشكلة وحتى تطبيق الحل الخاص بها .
إن ظهور معلومات جديدة قد يجبرك على إعادة
تحديد المشكلة .
قد تكون البدائل غير قابلة للتطبيق وعند ذلك
عليك أن تجد بدائل جديدة .
قد تدمج بعض الخطوات وقد تختصر بعضها
الآخر .

توظيف مهارات حل المشكلات من خلال الإرشاد الجماعي

- ❖ خفض الضغط النفسي لدى المشاركين.
- ❖ يعطى للطلبة الأقل ثقة بأنفسهم الفرصة للمشاركة.
- ❖ استخدام الأسئلة والحوار والمناقشة يرفع من كفايات الطلبة في تحديد المشكلة وتعريفها والخطوات اللازمة لحلها.
- ❖ تشجيع الطلبة بعضهم للعمل بأقصى طاقاتهم والاستفادة من بعضهم كنماذج حية.
- ❖ الاستفادة من خبرات النجاح السابقة.



أسئلة تساعد الطالب على
تحديد مشكلته بنفسه

من صاحب المشكلة؟ بم أشعر؟ وبم أفكر
أو ماذا أفعل عندما تواجهني المشكلة؟
ما مدى تكرارها؟
هل توجد مشكلة فعلا؟
ما الذي يؤدي إلى حدوث المشكلة؟ أين
حدثت المشكلة ومتى؟
ما الذي نتج عن المشكلة؟

مهارات توليد الأبدال

في هذه المرحلة يجب أن يتمتع الفرد الفعال بالمرونة ولا يجمد تفكيره عند أبدال محددة، كما يجب أن يتحرر من الشحنات الانفعالية ومشاعر الإحباط ويفكر بأكبر عدد ممكن من الأبدال دون إخضاعها للتقويم في هذه المرحلة، ويستخدم أسلوب العصف الذهني كطريقة لتوليد الأبدال.

الأهداف:

- تعريف الطلبة بمفهوم توليد الأبدال.
- تمليك الطلبة مهارات توليد الأبدال.
- توضيح الأهمية الشخصية لانتقاء الأبدال وانسجامها مع الذات.

الأهداف:

- بيان مفهوم وزن الأبدال.
- توضيح أهمية مهارات اتخاذ القرار.
- تحديد أهمية تحسين مهارات اتخاذ القرار.
- تمليك الطلبة مهارات اتخاذ القرار.

موازنة الأبدال واتخاذ القرار:
اتخاذ القرار هو اختيار أحد الأبدال التي يكون الفرد قد ولدها سابقاً، حيث يكون هذا الاختيار على أساس موازنة الإيجابيات والسلبيات لكل بديل، إضافة إلى تقويم احتمالية نجاح كل بديل وتفضيل الطالب لذلك البديل.
وترتبط عملية اتخاذ القرار بعملية حل المشكلات ويمكننا التحدث عن حل المشكلات فقط وبعض علماء النفس يتحدثون عن تحليل المشكلات، وآخرون يتحدثون عن اتخاذ القرار فقط، وبعضهم يجمع بين طرفي الموضوع: حل المشكلات واتخاذ القرارات، على أن ثمة باحثين يعدون اتخاذ القرارات كعملية جزءاً من حل المشكلات، فحل المشكلات أوسع في معناه من اتخاذ القرارات.

النموذج الخاص بالتقويم

- من صاحب المشكلة؟
- ما مدى تكرارها؟
- هل توجد مشكلة حقيقية؟
- ما سبب حدوث المشكلة؟
- ما الذي قد ينتج عن
المشكلة؟ المشكلة؟

التوجه العام
وتحديد المشكلة

الخطوة الأولى

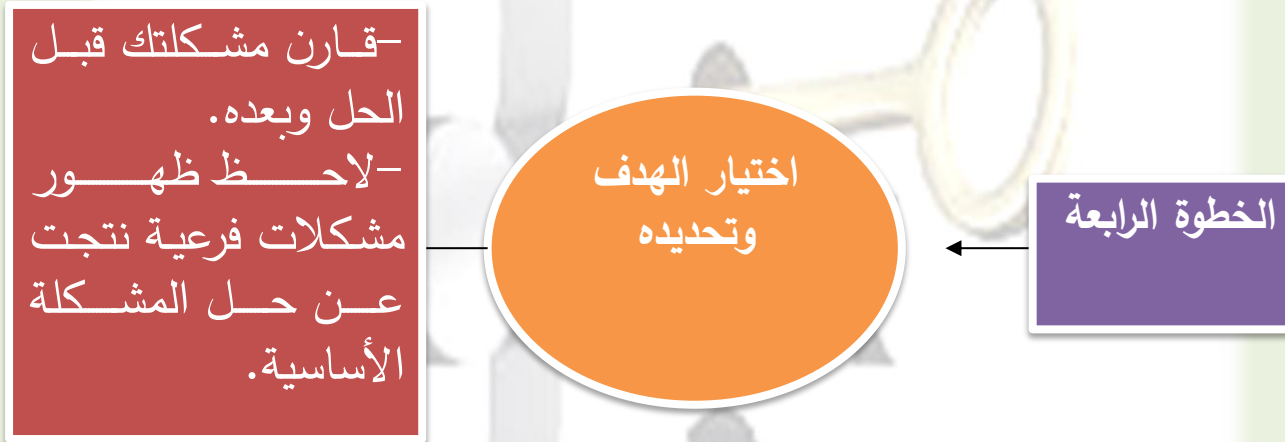
- إذا توافرت
الإجابات الكافية
عما سبق تقدم
إلى الخطوات
التي تليها.
وإلا تعود إلى
تعديل ظروف
تحديد المشكلة.



- إذا كانت البدائل كافية ومناسبة انتقل إلى الخطوة التالية.
- إذا لم تكن البدائل كافية ومناسبة راجع الخطوتين الأولى والثانية.



- إذا تم القرار انتقل إلى الخطوة التالية.
- إذا لم يكن ممكناً راجع الخطوات السابقة أو ما يستحق أن يعاد.



- إذا تم اختيار الهدف وتحديد انتقل إلى الخطوة التالية.
- إذا لم يكن من الممكن اختيار الهدف أعد ما يستحق أن يعاد.

- إذا تم اختيار الهدف وتحديده انتقل إلى الخطوة التالية.
- إذا لم يكن من الممكن اختيار الهدف أعد ما يستحق أن يعاد.



- إذا أظهر التقييم وجود تحسن تابع التنفيذ.
- إذا أظهر التقييم أن الحل غير مناسب راجع الخطوات السابقة.
- إذا ظهرت مشكلات فرعية أعد ما يستحق أن يعاد.

-قارن مشكلتك قبل
الحل وبعده.
-لاحظ ظهور مشكلات
فرعية نتجت عن حل
المشكلة الأساسية.

التقييم

الخطوة السادسة

إن عمليات اتخاذ القرار قد تكون مهمة صعبة جداً ،
ومن أصعب المهام الإدارية خاصة إذا كانت قرارات
تتعلق بمواضيع حاسمة ويترتب عليها نتائج كبيرة ،
وتقوم على تحديد الخيار الأنسب واختياره لمعالجة
الموضوع الرئيسي وليس هوامش المشكلات ،
ولذلك تتطلب عمليات اتخاذ القرار العناية والتأني
في جميع مراحلها ، بدءاً من تحديد المشكلة
الرئيسية و مروراً بدراسة الحلول واختيار الأنسب
منها ، وحتى متابعة الحلول وتقييم النتائج .
فالقرارات الصحيحة والسليمة العلمية لا تخرج من
الارتجال والتسرع ، بل من التعقل والمعرفة
والحكمة التي تأتي بالدراسة المتأنية

نماذج اتخاذ القرار



نموذج تقويم مهارة حل المشكلات

يتضمن هذا التقويم مهارة حل المشكلات عبارات تصف الطريقة التي يستخدمها الأفراد عادة في التعامل مع مشكلات الحياة اليومية. يرجى قراءة كل عبارة وبيان مدى انطباقها على طريقتك الخاصة في حل المشكلات وذلك بوضع إشارة (✓) مقابل العبارة في العمود المناسب.

الفقرة	تنطبق بدرجة كبيرة	تنطبق بدرجة متوسطة	تنطبق بدرجة بسيطة
١- أنظر إلى المشكلات كشيء طبيعي في حياة الفرد			
٢- أعمل على جمع المعلومات حول المشكلة التي تواجهني			
٣- أفكر بالجوانب الإيجابية والسلبية للحلول المقترحة كافة			
٤- أركز على جميع البدائل التي قد تصلح لحل المشكلة			
٥- أركز انتباهي على النتائج الفورية للحل وليس على النتائج البعيدة			
٦- لدي القدرة على التعامل مع مشكلات الحياة اليومية			
٧- أحاول تحديد المشكلة بشكل واضح			
٨- أجد من الصعب التفكير في حلول متعددة للمشكلة			
٩- أحصر تفكيري بالجوانب الإيجابية للحل الذي أميل إليه			
١٠- أختار الحل الأسهل بغض النظر عما يترتب على ذلك			
١١- أستخدم أسلوباً منظماً في مواجهة المشكلات			
١٢- عند إحساسي بوجود مشكلة فإن أول شيء أفكر به هو تعرف المشكلة بالضبط			
١٣- أجد تفكيري محصوراً في حل واحد للمشكلة			
١٤- أحصر تفكيري بالجوانب السلبية للحل الذي لا أميل إليه			
١٥- أحرص على تقويم الحلول بعد تجربتها في الواقع			
١٦- أجد صعوبة في تنظيم أفكاري عندما تواجهني مشكلة			
١٧- أحرص على استخدام عبارات محددة في وصف المشكلة			
١٨- أجد نفسي منفجلاً حيال المشكلة إلى درجة تعيق قدرتي على التفكير			
١٩- أحاول التنبؤ بالنتائج قبل أن أتبنى حلاً معيناً			
٢٠- أعيد النظر في الحلول بعد تطبيقها بناء على مدى نجاحها			
٢١- عندما تواجهني مشكلة فإنني أتصرف دونما تفكير			

الفقرة	تنطبق بدرجة كبيرة	تنطبق بدرجة متوسطة	تنطبق بدرجة بسيطة
٢٢- أتفحص العناصر المختلفة للموقف المشكل			
٢٣- أسأل الآخرين عن رأيهم لكي أتعرف الاحتمالات المختلفة للحل			
٢٤- أختار الحل الذي يرضي الآخرين بغض النظر عن فاعليته			
٢٥- عندما يكون حلي للمشكلة غير ناجح فأبني أحاول معرفة سبب ذلك			
٢٦- أحرص على تأجيل التفكير في أية مشكله تواجهني			
٢٧- عندما تواجهني مشكلة لا أعرف بالضبط كيف أحدها			
٢٨- لدي القدرة على التفكير بحلول جديدة لأية مشكلة			
٢٩- أفكر بما يمكن أن يترتب على الحل في المدى القريب والبعيد			
٣٠- أصر على استبدال الحل عندما يثبت فشله في حل المشكلة			
٣١- أتجنب الحديث في الموضوع الذي تواجهني فيه المشكلة			
٣٢- أواجه صعوبة في وصف محددات المشكلة.			
٣٣- عندما تواجهني مشكله أفكر بالحلول الممكنة كافة قبل أن أتبنى واحداً منها.			
٣٤- أضع خطة لتنفيذ الحلول المناسبة.			
٣٥- ينتابني شعور بالغضب والعصبية عندما أجد أن الحل الذي توصلت إليه كان فاشلاً.			
٣٦- ينتابني شعور باليأس إذا واجهتني أية مشكله معقدة.			
٣٧- عندما تواجهني مشكلة لا أعرف من أين أبدأ حلها.			
٣٨- عندما تواجهني مشكلة فأبني استخدم في حلها أول فكرة تخطر ببالي.			
٣٩- عندما تواجهني مشكلة فأبني أختار الحل الأكثر احتمالاً للنجاح.			
٤٠- عندما تواجهني مشكلة فأبني لا أشغل نفسي بتقويم الحلول التي أتوصل إليها.			

نموذج تقويم ذاتي لفاعلية الحل

الرقم	الفقرة	الإجابة	
		نعم	لا
١	هل يقلل الحل من الصعوبة التي تتركز حلولها المشكلة؟		
١. ٢	هي ينمي الحل تغييرات في المشاعر والاتجاهات لدى الأطفال؟		
١. ٣	هل للحل قدرة الاستمرار والبقاء لفترة طويلة؟		
١. ٤	هل ينطبق الحل على الجميع الحالات المشابهة للمشكلة؟		
١.	هل للحل تأثير ايجابي على تفكير الطفل؟		
١.	هل تم التوصل إلى الحل عن طريق معارف الطفل ومهاراته؟		
١.	هل يحقق الحل نتائج مريحة؟		
١.	هل يتفق الحل مع إمكانيات ومستوى واستعداد الطفل؟		
١.	هل تعتبر حدود الحل واضحة المعالم أمام الطفل؟		
١.	هل يمنع الحل ظهور مشكلات ثانوية ناتجة عن استخدامه؟		
	هل للحل نتائج مثيية بحيث يستعمله الطفل في مواقف جديدة؟		
	هل يسهم الحل في تطوير الطفل لأفكار إيجابية فيما يتعلق بنفسه وإمكاناته؟		

للتواصل

د. عبير عبد الصادق محمد بدوي

a.abdeasatk. mu.edu.sa

drabirbadwy@yahoo.com

تحويلة رقم : ٣٨٢١

رقم الجوال : ٠٥٩٠٠٧٣٥٧٤