

إستراتيجية حل المشكلات وإتخاذ القرارات

استراتيجية حل المشكلات واتخاذ القرار هي خطوات يتم اتباعها لحل المشكلات وتختلف بحسب اختلاف الموقف والشخصية أيضاً؛ فالتجارب الشخصية والخبرات السابقة والمؤثرات الداخلية والخارجية التي يخوضها المرء ويؤثر فيها ويتأثر بها، كلها عوامل تؤثر على استراتيجيات حل المشكلات وطريقة تطبيقها أيضاً. لذلك سنأخذك في رحلة شاملة حول هذا الموضوع من خلال رحلتنا التي سنتناول بشيء من التفصيل كل من المحاور الآتية:

- ما المقصود باستراتيجية حل المشكلات؟
- ما هي مهارات حل المشكلات
- ما هي أهمية مهارات حل المشكلات؟
- ما هي أنواع المشكلات؟
- خصائص حل المشكلات
- ما هي استراتيجيات حل المشكلات؟
- كيف تقوم باكتساب مهارة حل المشكلات؟

ما المقصود باستراتيجية حل المشكلات؟

يعتبر إيجاد طريقة لحل المشكلة التي تواجهنا بمثابة استراتيجية؛ هذه الاستراتيجية تعتمد على مجموعة من الخطوات المنظمة، قد يقوم البعض بتطبيقها دون حتى أن يدري، وقد يجهلها البعض متممداً متسبباً في الدخول في متاهة من الأزمات التي لا تنتهي.

استراتيجية حل المشكلات يمكن تعريفها بكونها عدة خطوات منظمة تقوم بها لحل أي مشكلة اعتماداً على مجموعة من المعارف والخبرات السابقة للشخص؛ هذه المعارف قد يكون جزء منها خاضع لتجارب شخصية تعرض لها الشخص، أو تجارب خضع لها المحيطين به وتعلم منها أسلوب جديد للتعامل.

ويختلف هذا الأسلوب سواء كان قراراً أو فعلاً أو سلوكاً؛ طبقاً لنوع المشكلة ذاتها والنتيجة المترتبة عليها، فأحياناً ما يكون حل المشكلة ذاته يكمن في فقدان السيطرة عليها والتأني فيها، بدلاً من التعامل معها والتسبب بمشكلة أكبر وأكثر تأثيراً.

استراتيجية حل المشكلات واتخاذ القرار تتكون من عدة خطوات منظمة، لكن قبل أن نلقى الضوء عليها بشيء من التفصيل، علينا أولاً أن نفهم بعضاً من النقاط الآتية:

- المشكلة يمكن أن يكون لها أكثر من طريقة حل فقط تحتاج إلى سعي وتركيز عند البدء في حلها
- طرق حل لمشكلة أهم من مواجهتها وأيضاً التدريب على هذه الحلول يكون في صالحنا لمواجهة المشكلة.
- المشكلة لا تنتهي بشكل دائم فمن الممكن أن تتجدد في أي وقت
- تكرار التعرض لنفس المشكلة يتيح لنا الفرصة بتجربة أكثر من استراتيجية لحلها.

لذلك فإن المشكلات جزء لا يتجزأ من يومنا ولتخفيف الآثار الناتجة عنها يجب وضع استراتيجيات قوية واتباعها في حل المشكلات، لكن أولاً علينا أن نعرف ما هي المهارات الخاصة بحل المشكلات وما هي أهميتها، بالإضافة إلى أي نوع من المشكلات نواجه؟

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 أيضًا 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 تلقائيًا 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 أهمية مهارات حل المشكلات؟

تعد مهارة حل المشكلات من المهارات المطلوبة وبقوة في سوق العمل، وذلك لأن إمتلاكها يساعد لا فقط صاحبها، بل أيضًا العمل والفريق بنسبة كبير؛ فطبقًا للإحصائيات تعد مهارة حل المشكلات أكثر المهارات المطلوبة بقوة لعام 2023، وذلك بنسبة تبلغ 86% مقارنة بباقي المهارات الأخرى.

تعد مهارة حل المشكلات بمثابة المهارة الأساسية التي يجب أن يظهرها كل شخص أو متقدم للوظيفة في سيرته الذاتية، وخاصة لأن بيئة سوق العمل الجديدة والتي يتم إدارة معظمها عن بعد، تتطلب من الموظف أن يكون قادرًا لا على معرفة المشكلة فحسب، بل قادر على حلها باستقلالية وفي أسرع وقت، بدون أن يحتاج إلى مساعدة من فريق العمل أو إنتظار الوقت أو الأدوات.

الشخص الذي يمتلك مهارة حل المشكلات في الفريق، يتم معاملته معاملة النجم أو الجوكر الذي يمكن اللجوء إليه في أي وقت لبحث الاطمئنان مرة أخرى في الفريق، وبالنسبة لقائد الفريق فهذا الشخص يكون بمثابة خلفيته الذي يجب عليه أن يؤهله ويصقل مهاراته وخبراته بما يلزم، بحيث يصبح مستعد لأخذ مكانه في وقت ما.

بالنسبة للأشخاص الذين يمتلكون مهارة حل المشكلات، فإن امتلاكهم لهذه المهارات يجنبهم الوقوع في الأزمات من البداية، فقدرتهم على تحليل الموقف ومعرفة المخاطر والنتائج المترتبة على كل موقف، تجعلهم يمتلكون بمثابة مستشعر للخطر، يجعلهم في منأى عن ارتكاب أى خطأ بنسبة كبيرة.

والآن بعدما تحدثنا عن مهارة حل المشكلات وأهميتها، دعنا الآن ننقل إلى جزئية أهم هي التعريف بأنواع المشكلات التي يمكن أن تقابلها في حياتك وخصائصها، وكيفية اكتساب مهارة حل المشكلات بسهولة.

ما هي أنواع المشكلات؟

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

1. مشكلات تفتقر إلى وضوح الأهداف والمعطيات.
2. مشكلات لها إجابة صحيحة، ولكن ينقصها الإجراءات اللازمة للانتقال من الوضع.
3. مشكلات تحدد فيها المعطيات والأهداف بوضوح تام.
4. مشكلات أهدافها محددة وواضحة، ومعطياتها غير واضحة.
5. مشكلات توضح فيها المعطيات، والأهداف غير محددة بوضوح.

لذلك قبل التفكير في الخطوات المناسبة لحل أي مشكلة، عليك أولاً أن تحدد طبيعة الأزمة التي تتعرض لها وخصائصها، من ثم تستطيع تطبيق الاستراتيجية الصحيحة لحلها بسهولة.

خصائص حل المشكلات

1. تجزئة المشكلة إلى فروع أصغر والعمل على حل كل على حدي.
2. البحث بشكل دائم عن حلول للمشكلة وعدم الاكتفاء بالحلول التقليدية.
3. على الفرد أن يكون إيجابيًا وغير متشائم عند اتخاذ القرار في حل المشكلة حتى لا يتأثر بالسلب.
4. الابتعاد عن العشوائية في حل المشاكل واختيار الدقة.
5. التعرف جيدا على جميع معطيات المشكلة والهدف النهائي المرجو من حلها.
6. تطبيق عدة خطوات منظمة تقوم بها لحل أي مشكلة كانت، أساسها هو الملاحظة العلمية الدقيقة، والتنظيم والحيادية في تناول الموضوع.
7. الاعتماد على الخبرات والمعارف السابقة، دون التعرض لفخ التحيز أو إعماء البصيرة.
8. التقييم المبكر لكل خطوة، تجنبًا لتفاقم النتائج السلبية وازدياد الوضع سوءًا.

مما سبق يمكن تلخيص خصائص الشخص القادر على حل المشكلات في كونه شخص: محايد، متفائل، تفكيره علمي، منظم، اجتماعي، سريع الملاحظة ومبتكر، وهي خصائص يمكن تطويرها وتنميتها بسهولة من خلال الدراسة الأكاديمية لها أو من خلال الممارسة والخضوع لتجارب شخصية ومهنية والتعلم منها بشكل مستمر.

كيف تقوم باكتساب مهارة حل المشكلات؟

كما ذكرنا سابقاً فإن هناك مجموعة من الخطوات يتم اتباعها لحل المشكلات وتختلف بحسب اختلاف المشكلات نفسها وكذلك المواقف والأشخاص، لكن هذا الاختلاف لا يؤثر بشكل كبير في الخطوط العريضة التي يتم تطبيقها لحل المشكلة ذاتها؛ فمهما اختلفت المشكلة، هناك مجموعة من الخطوات المنظمة المتشابهة، والتي تساعد في حل أي مشكلة أي كانت كالآتي:

الملاحظة المبكرة:

تعد الملاحظة المبدئية المبكرة واحدة من أهم الخطوات التي يتم اتخاذها في حل أي مشكلة كانت؛ فالبعض قد يمضي دهوراً دون أن يشعر حتى إنه هناك خطأ ما في حياته أو أن هناك ضرراً قادم من إهمال لبعض النقاط؛ لذلك فإن الملاحظة المبدئية والمبكرة لوجود مشكلة والاعتراف بها، تعد أساس الخطوات الصحيحة لحل أي مشكلة أي كانت.

تحديد المشكلة والتعرف عليها:

تأتي الخطوة الثانية من خطوات حل المشكلات، وهي خطوة تحديدها بدقة والتعرف عليها، حيث يتعمق الشخص في دراسة الموضوع بدقة، بحيث يفهم أي جوانبه هي المؤثرة في حدوث المشكلة وأي الأفعال هي التي تسببت بوجود الأزمة من الأساس؟ هل المشكلة تكمن في الفعل أو الفكرة أو السلوك كله، أو في جزء من أجزائه؟ هل المشكلة ذات تأثير قريب أم بعيد؟ من الأطراف المتضررة فيها وإلى أي مدى قد يصل الضرر؟

التعرف على مسببات المشكلة بدقة واضحة.

بعد ملاحظة المشكلة والتمكن من التعرف عليها بوضوح، تأتي الخطوة الأهم وهي العمل على تقسيمها إلى أجزاء والوصول إلى المسببات الفعلية لها، وتعد هذه الخطوة من أخطر الخطوات التي يتم تطبيقها، حيث عادة ما تتأثر بالرغبات الداخلية والتأثيرات النفسية المحيطة بالشخص؛ وهو ما يجعلها تخضع للعديد من التحيز والاعتبارات الخاطئة والغير محايدة.

فمثلاً إذا قام شخص بتحليل المشكلة بشكل علمي، وتوصل أن المشكلة حدثت بسبب سوء تصرف منه، وهذا التصرف قد ينتج عنه معاقبة كبيرة من إدارة الشركة أو تأثير سلبي على المحيطين به، فحينها قد يحاول الشخص لوي الأسباب لكي لا تظهره كونه المسبب الوحيد لها أو تجاهل ذكر اسمه على الإطلاق. لذلك يجب على هذه العملية أن تتسم بالحيادية المطلقة، وأن تعتمد على مؤشرات قياسية غير قابلة للتلاعب بحيث يمكن الاعتراف بسهولة على وجود مشكلة والتعامل معها على الفور.

إنشاء قائمة بالحلول المناسبة لحل المشكلة

بعد التفكير في المسببات الرئيسية الخاصة بالمشكلة، يجب إنشاء قائمة تتضمن جميع الحلول المناسبة لها، حتى تلك الحلول التي لا تتناسب مع الوضع الحالي لصاحب المشكلة؛ فهذه الحلول يمكن تحويلها بعد ذلك إلى مجموعة من الإقتراحات الإصلاحية والتي تساعد على تجنب تكرار الأزمة فيما بعد.

عند إنشاء قائمة بالحلول المناسبة والفعالة لحل المشكلة، يتم تصفية هذه الإقتراحات والاستقرار على أفضل حل مناسب لتنفيذه في الوقت الحالي، مع التفكير في التأثير القريب والبعيد لهذا الحل على المشكلة ذاتها، وإذا ما كان هذا الحل يساعد فعلاً في حصر نتائجها بشكل نهائي أم إنه مجرد مخدر مؤقت لها؟!

اتخاذ القرار النهائي بشأن حل المشكلة.

بعد الوصول إلى الاقتراح النهائي والمناسب لحل المشكلة، يجب على صاحب المشكلة أن يمتلك الشجاعة الكافية لتنفيذ هذا القرار؛ فقد يكون تنفيذ القرار سينتج عنه تأثير سلبي على المحيطين بيه ولا يرغب الشخص في تحمل هذه المسؤولية، وقد ينتج عنه إجراءات صارمة لا يرغب في تحملها، أو قد يكلفه هذا القرار خسارة معنية لا يقوى على تكلفتها في الوقت الحالي.

لذلك بجانب القدرة على التعرف على المشكلة وإيجاد الحل المناسب لها، يجب على صاحب المشكلة أن يمتلك القوة والقدرة على تطبيقه أيضًا.

المراجعة وتقييم النتائج

أحيانًا ما تتعارض الحلول مع الواقع، وهو أمر لا يعنى بالضرورة أن هناك خطأ ما بالحل أو أن صاحب المشكلة قد أساء التقدير، لكن عادة ما تتدخل ظروف خارجية لتجعل الحلول غير قابلة للتطبيق؛ لذلك على صاحب المشكلة أن يتمعن في التفكير في كل خطوة يقوم بتطبيقها، وأن يقوم بمراجعة وإعادة تقييم نتائج كل خطوة، بحيث إذا ساء الوضع أو تسبب الحل في ظهور مشاكل جانبية أخرى يسارع في حلها واتخاذ الموقف المناسب منها.

الخطوات السابقة هي خطوات منظمة تقوم بها لحل أي مشكلة كانت، وبسبب كفاءتها وفعاليتها في حل مختلف الأزمات، تمكن الخبراء من استنباط بعض الاستراتيجيات الفعالة منها بحيث يمكن تطبيقها بسهولة ويسر.

أنواع استراتيجيات حل المشكلات

من الطبيعي أن نتعرض خلال يومنا إلى لأكثر من مشكلة بأكثر من شكل، وعند التعرض لها فأول ما قد يخطر على بالنا هو ما الاستراتيجية الصحيحة لحلها؟ وبما إن حل المشكلات لا يتم بطريقة عشوائية أو اعتمادًا على الحظ، سنمدك في هذا الجزء بعده استراتيجيات تساعدك في حل أي مشكلة أي كانت.

• استراتيجية المحاولة لحل المشكلة

في هذه الاستراتيجية يتم اقتراح أكثر من حل للمشكلة وثم يتم البدا في اختيار الحل فإذا لم ينجح فحاول في الحل الآخر إلى أن نصل إلى الحل المناسب وهناك بعض خطوات يجب اتباعها عند القيام بهذه الاستراتيجية:

1. البحث عن الاحتمالات كلها التي تخص حل المشكلة
2. اختبار كل حل من الحلول التي تم وضعها على حدى لمعرفة الحل المناسب للوصول إلى حل المشكلة
3. تجميع الحلول المناسبة سويًا ومعرفة عددها وطرق الاستفادة منها
4. تخمين الحل المناسب من بين الحلول

• استراتيجية التبسيط لحل المشكلة

تحويل المشكلة من التعقيد إلى التبسيط. تجزئة المشكلة أمر يسهل فيما بعد على صاحب المشكلة حلها، فكلما تم تبسيط المشكلة أدى ذلك إلى الوصول للحل المثالي بشكل أسرع وأسهل.

بعض الخطوات التي يجب اتباعها عند القيام بهذه الاستراتيجية:

1. التفكير بالمشكلة جيدًا
2. حل الأجزاء التي يمكن حلها أولاً
3. بعد حل أجزاء من المشكلة العمل على حل الأجزاء الصعبة الأخرى
4. العمل على الوصول إلى الحل المناسب

• استراتيجية التفكير الإبداعي لحل المشكلة

الاعتماد في التفكير على الإبداع للوصول لحل للمشكلة، ففي هذه الاستراتيجية يتم التفكير في كافة عناصر المشكلة والعمل على حلها جميعًا وابتكار طرق جديدة في حل المشكلات.

الخطوات التي يتم تطبيقها عند استخدام هذه الاستراتيجية:

1. التفكير بكافة جوانب وتفاصيل المشكلة.
2. النظر للمشكلة بمنظور أشمل ومن الممكن الاعتماد على تجربة سابقة أو رأي شخص
3. إيجاد طرق جديدة لحل المشكلة
4. حصر الحلول واختيار الحل المناسب منهم

مما سبق نعرف أن عند حل المشكلة لا يجب اتباع طرق عشوائية حتى لا تقع بنا في ضرر أكبر أو تسبب مشكلة أخرى ويجب السير على خطوات واضحة ومنظمة لحل المشكلات التي تواجهنا أي كان نوعها أو طبيعتها أو الاستراتيجية المستخدمة لحلها.

