

الفصل الرابع...

الخطوة الثانية:

تعريف وتحديد المشكلات وأبعادها المختلفة:

- أهمية التعريف.
- التحديات ليست صنفاً واحداً.



بعد إتمام الخطوة الأولى يجب أن يتوافر لديك كم هائل من البيانات التي تتعلق بالمشكلة، قد يكون الأمر ما زال مثيرا للحيرة، أو أنك لا تعرف إلى الآن نوعية المشكلة التي تواجهك؛ فقد يكون لكل فرد من المشاركين في المجموعة تفسير مختلف للموضوع نفسه.

وستختلف المشكلة عند النظر إليها من زوايا مختلفة، وهؤلاء الذين ينظرون إلى المشكلة قد يطلقون عليها أسماء مختلفة على الرغم من أنهم يتحدثون جميعا عنها، وسواء كان الاختلاف في الآراء منشؤه الاختلاف في التفاصيل أم الموضوعات الأساسية؛ فإن هذا الاختلاف يعوق العمل الجماعي لحل هذه الأمور.

تهدف الخطوة الثانية إلى تعريف وتحديد جوانب التعارض بطريقة يمكن للجميع قبولها، والتعريف يجب أن يكون في عبارة تركز على القضية الأساسية، أو العقبة الرئيسية، يجب أن يصف هذا التعريف الكيفية التي تتأثر بها الأمور بهذه المشكلة والأشياء التي تحتاج إلى تغيير، بالإضافة إلى تحديد بؤرة المشكلة، ويزج عن عملية تعريف المشكلة بيان بسيط متفق عليه للجوانب العامة من المشكلة، فهناك حاجة إلى تحديد القضية المحورية التي تحتاج إلى حل، ويتمثل هذا التحديد في بيان موحد عن المشكلة الأساسية.

أهمية التعريف

ما هي الفائدة المرجوة من عملية تحديد المشكلة ووضع تعريف لها؟ يعتبر التعريف مثل العلم الذي يمكن لجميع قوارب النجاة أن تراه من أي اتجاه.

المشكلات ليست صنفاً واحداً

تتباين المشكلات التي نواجهها في الحياة والعمل، ولذلك في مرحلة التحديد والتعريف للمشكلة لابد من إضافة التصنيف لها حتى يسهل التعامل معها.

١ - المشكلات جيدة التحديد مقابل المشكلات سيئة التحديد:

فالمشكلات جيدة التحديد هي ذلك النوع من المشكلات الواضحة الجوانب التي لها حلول واستراتيجيات وقواعد حل واضحة؛ بحيث يمكن التأكد من صحة حلولها ب. الرجوع إلى معايير محددة واضحة، أما المشكلات سيئة التحديد فهي المشكلات التي ليس لها حلول واضحة ولا يوجد استراتيجيات أو قواعد محددة يمكن الرجوع إليها لحل مثل هذه المشكلات.

٢- مشكلات متعلقة بالأفراد:

هناك ثلاثة أنماط من المشكلات المتعلقة بالأفراد هي كما يلي:

أ- مشكلتك تتعلق بك أنت.

ب- مشكلة تتعلق بصراع مع آخر.

ج- مشكلة داخل جماعة.

نوع المشكلة	الش رح
مشكلتك أنت	مشكلات تتعلق بقدراتك أذ . ت م . مع التعامل . ل م . مع متغيرات العمل مثلاً، أو فهم دورك كمدير أو زوج، مما يعيقك عن التكيف مع الوضع، ويك . ون ل . ذلك ظواهر سلبية، وتذكر أن مشكلاتك الشخصية المالية والعائلية تذهب معك إلى العمل والعكس صحيح. مثال ذلك: أن تتقدم لعمل جديد ويتم قبولك كرج . ل مبيعات ثم تكتشف أنك غير متوائم مع حجم العمل . ل الكثير، وأن طبيعة شخصيتك لا تتواءم مع م . ديرك وأن لديك نقص في التدريب على مه . ارات اليد . مع وبذلك تكون المشكلة: (عدم توافق شخصيتك م . مع بيئة العمل أو نقص تدريبك و ل . ذلك فإنك عذ . دما تعرف مكان المشكلة فستعرف بسهولة أين تبد . ث عن الحل).

هذا النوع من المشكلات يتعلق بتنافسك مع آخر على مركز ما أو مهنة ما أو هدف م.ا، سد.واء كاذت المنافسة شريفة أو غير ذلك، وتعرفك على ذ.وع المشكلة من شأنه مساعدتك على التعامل م.ع ه.ذا الصراع، فعندما تتيقن أن المشكلة تتعلق بعدم قدرتك على تحمل فلان أو لم تستطيع التعامل ل.م.ع ه.ذه الشخصية من أجل التصارع على شيء ما، ولك أن تستمع إلى كلمة لينك.ولن عذ.دما ق.ال: "لا تنتقد الآخرين، إنهم تماما مثلنا تحت نفس الظروف" وتأكد أن الصراع لن يكون آثاره عليكما فقط ب.ل.على منافع العمل والمنزل وكل حياتك.	صراع مع آخر
قد تتعلق المشكلة بمجموعة من الأفراد فشلوا في تجميع رؤيتهم و جهودهم نحو شيء ما، وبالت.الي تنشأ مجموعة من المعارك الخفية والظ.اهرة ب.ين أصحاب المصالح والأه.داف المتعارضة وه.ذا يتطلب نوعا مختلف من الحل.	مشكلات جماعة

• أمثلة ونماذج لمشكلات الأفراد:

○ نقص الرغبة في عمل شيء.

- قلة التأهيل والتدريب.
- مناقشات غير صحية بين فردين.
- عدم تفاعل الجماعة.
- فقد الثقة المتبادل.

٣- مشكلات تتعلق بتنظيم العمل:

قد تعمل في شركة أو هيئة متوسطة ثم تفاجأ بأذ.ك لا تعلم بالتحديد ما هو المطلوب منك - مثل - رغم إسراعهم بتعيينك، أو أن تجد أن حجم الأعمال المطلوبة منك لا يتناسب وسلطاتك في العمل، أو أنك تتلقى أوامر من رؤساء عدة تتضارب آراءهم وتوجهاتهم وقراراتهم وهذا يؤدي إلى خلل دائم في أداء العاملين.

● أمثلة من المشكلات التي تتعلق بتنظيم العمل:

- نقص الموارد.
- عدم وضوح السلطات والمسؤوليات وتداخلها.

٤- المشكلات الفنية:

وتتعلق بأي أجهزة أو معدات تتعرض للتلف، أو عدم العمل بالطاقة المطلوبة في الأوقات المحددة مثل أجهزة التليفون، الفاكس، الغسالة، الثلاجة، أجهزة الكمبيوتر وتر والبرامج، خط الإنتاج، وهذا دائما ما يؤثر على نفسية العنصر البشري وأداءه إلى حد بعيد.

• نماذج من المشكلات الفنية:

- عطل في جهاز.
- عدم صلاحية برنامج.

٥- مشاكل وعادات:

وهي مجموعة المشكلات التي تواجهنا يوميا في حياتنا وتصل في بعض الأحيان إلى الروتين في الد. دوث حيد. ث لا يق. وم الإنسان بعلاجها أو التعامل معها، ولكن القيام باحتوائها وقتي. ا فقط ولا تزال المشكلة الحقيقية قائمة.

• نماذج من المشاكل والعادات:

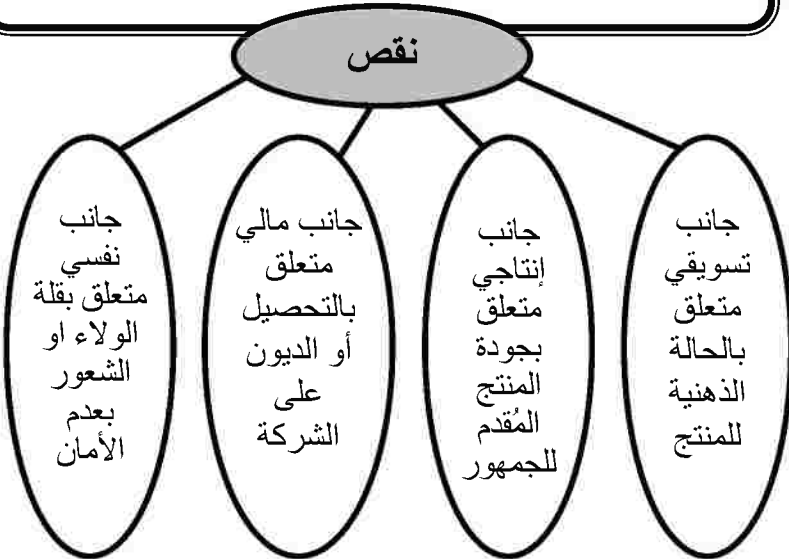
- التأخر الدائم عن العمل.
- عدم القدرة على التوازن بين أدوار مختلفة.
- دائما ما أنسى مفاتيحي.
- دائما ما أتردد في اتخاذ قرار حتى لو كان بسيطا.
- أعاني من بطيء دائم في التفاعل مع الأزمات.

٦- المشكلات متعددة الجوانب:

إن كثيرا من التحديات التي تواجهها في الحياة والعمل لا يمكن تصنيفها بشكل أحادي فقط ولكن سنجد أن لكل مشكلة جوانب متعددة، وهذا ما يصعب التعامل معها واله. دف م. ن تحديد. د جوانبها المتعددة مراعاة ذلك في طرح الحلول، دعني أطر. رح لك هذا المثال:

من واقع حياة الأعمال...

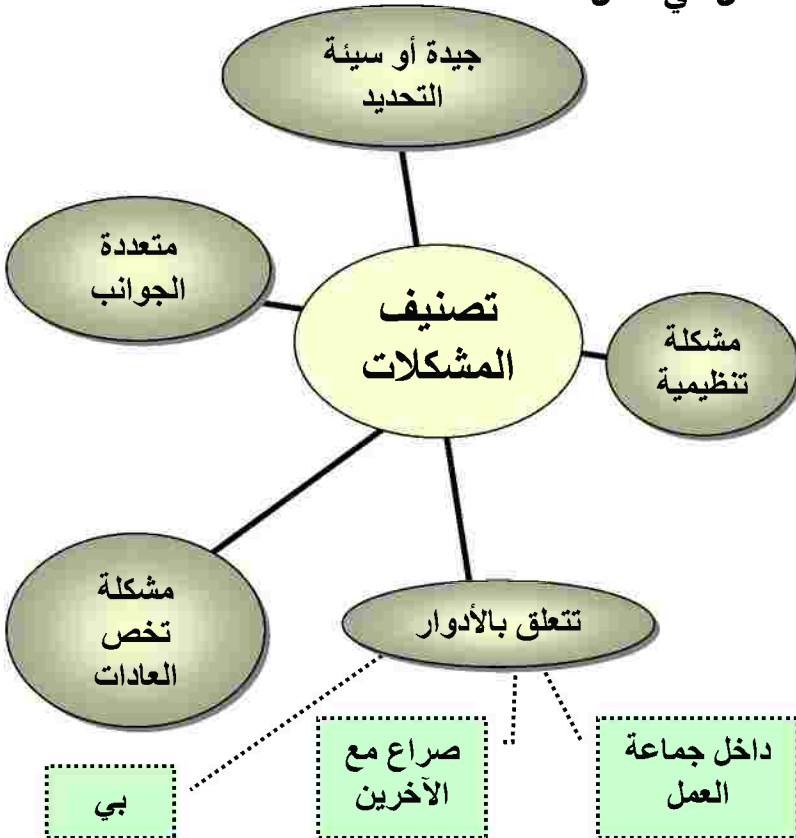
شركة XYZ تعمل في مجال البرمجيات، يقود هـ. ذه الـ. شركة المهندس/ محيي السيد، والذي يتقن أعمال النطـ. وير والبـ. ث، وبعد سنوات متتالية من النجاح بدأ التدهور في جوانب الشركة المختلفة بنقص المبيعات بشكل متتالي خلال السنوات الخمـ. س السابقة ومن أجل البحث عن الحل لابد مـ. ن تحديد الجوانب المتعددة للموقف الحالي، أي إن عملية نقص المبيعات بـ. شكل متوالي ليست نقطة بل مساحة، فيجب من أجل تحليل المـ. مشكلة الكشف عن أبعادها حيث يمكن توضيح ذلك كما يلي:



استراحة الفصل الرابع

الإحاطة والتصنيف لجميع جوانب المشكلة هي مفتاح
الحل الكامل..

الفصل في شكل:



أفكارك الشخصية

نقاط أعجبتك في الفصل الرابع:

.....

.....

.....

.....

نقاط تود القيام بها:

.....

.....

.....

.....

نقاط تود التعديل أو الإضافة عليها:

.....

.....

.....

.....

.....