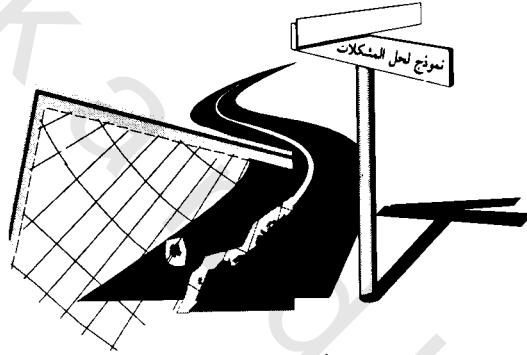


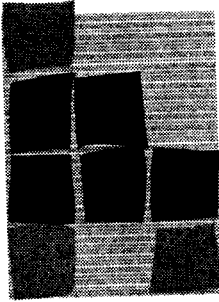
نموذج الخطوات الست لحل المشكلات

ربما اختبَرْتَ حل المشكلات في عملية ذات خطوة واحدة لحل المشكلة. لكن هناك خطوات عديدة. عليك أن تعرف كمبتدئ، حقيقة المشكلة، ما سببها؟ وأن تبحث بعناية عن طرائق جديدة ومبتكرة لحلها. وتغطي الصفحات التالية هذه المجالات، حيث توفر نموذج خطوة خطوة - لحل المشكلة، وحيث يمكنك استخدامه في مؤسستك.



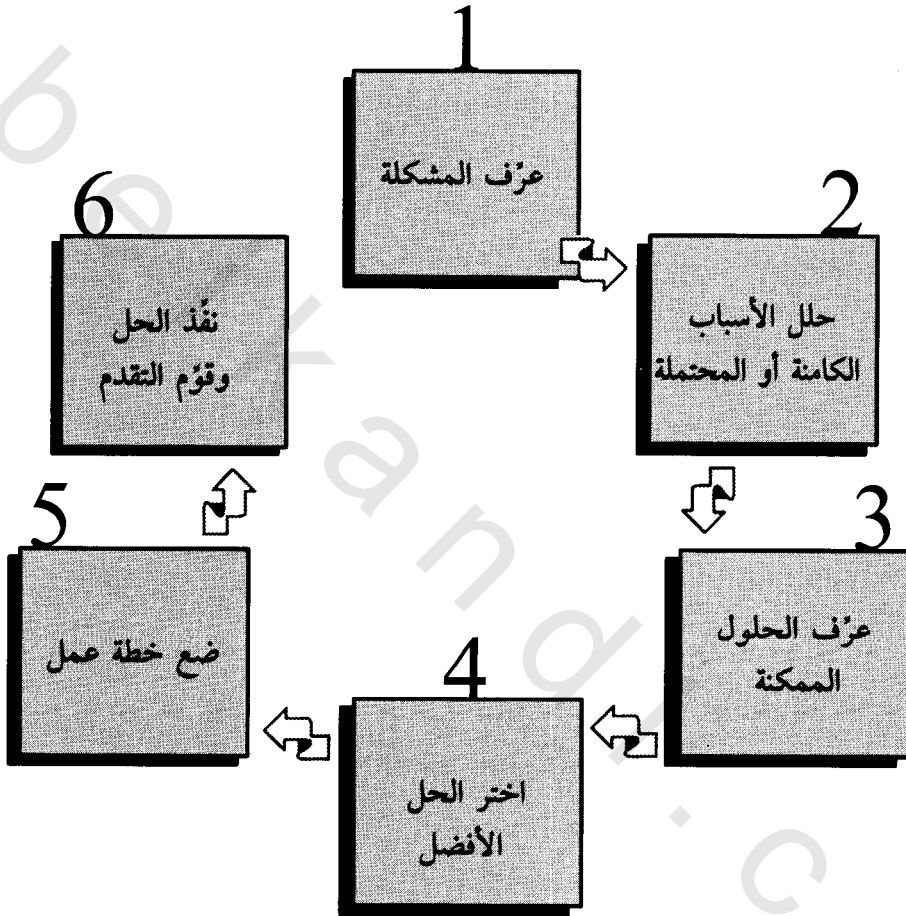
يمكنك أنت والفريق العامل معك أن تتبع نموذجاً لحل المشكلة كخريطة الطرقات. وسيساعدك على إيجاد الحلول المناسبة وتجنب بعض المآزق التي ربما وقعت فيها من قبل.

لقد أُعِدَّ هذا النموذج لِيَتَّبَعَ اتباعه كخطوة واحدة في وقت واحد، وقد لا تحتاج اتباع كل خطوة إلى متنها كلما أردت أن تحل مشكلة.



فإذا كانت مشكلتك معروفة بوضوح (الخطوة الأولى)، يمكنك الانتقال مباشرة إلى الخطوة الثانية. وربما تكون الأسباب الأساسية للمشكلة حَلِيَّة (الخطوة الثانية)، عندها يمكنك الانطلاق بسرعة إلى خطوة تحليل الأسباب.

عندما تُطبّق النموذج قد تصل إلى خطوة، وتجد أن عليك أن تراجع خطواتك وتبدأ ثانية. قد تبدأ مثلاً بتحليل الأسباب، وتلاحظ أن عليك أن تعود وتعرّف المشكلة الحقيقية مرة أخرى.



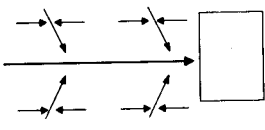
نموذج الخطوات الست لحل المشكلة

عندما تستخدم نموذج حل المشكلات، ستجد أنك انغمست في «طورين من التوسع» و«طورين من الانكماش». ينتقل النموذج من نقطة الانطلاق، ويمتد عبر قائمة طويلة من الأسباب والحلول المحتملة. وفي أوقات أخرى يُقلّص النموذج هذه القوائم الطويلة إلى أسباب وحلول أساسية قليلة.

لماذا لا نفعل ذلك؟ لأننا نميل إلى الحدّ من قدراتنا، ولا ننظر بعيداً بما يكفي لنجد الجواب. فإذا جعلت هدفك اكتشاف الأسباب العديدة لمشكلتك، فسيكون لديك مجال أوسع من المعلومات ومزيد من التبصّر النافذ في المشكلة.

فيما يلي شرح مقتضب لما يجري في كل الخطوات الست لحل المشكلة.

الخطوة	الطريقة	الوصف
1 - عرّف المشكلة	التعريف عرض المشكلة الحالة المرغوبة	اكتب عرضاً مقنعاً للمشكلة القائمة، ثم لخص بإيجاز أين تُحب أن تكون، أو النتيجة التي ترغب في الوصول إليها بعد حل المشكلة.

الخطوة	الطريقة	الوصف
2 - حلل الأسباب الكامنة والمحتملة		عرّف الأسباب الكامنة المحتملة، وحدد الأسباب الجذرية للمشكلة والأكثر احتمالاً.
	شكل السبب والنتيجة	

الخطوة	الطريقة	الوصف
3 - عرّف الحلول المحتملة	عَصَفُ الأفكار 	ضع قائمة طويلة من الحلول الممكنة للمشكلة دون تقويم الفعالية؛ ثم اختصر القائمة إلى بضعة حلول محتملة

الخطوة	الطريقة	الوصف		
4 - اختر الحل الأفضل	نموذج تقويم المعايير			
	المعايير	الحل	الحل	الحل
		×	×	×
			×	
	×	×		

الوصف	الطريقة	الخطوة
اكتب خطة مفصلة تسرد خطوات العمل والإجراءات والأشخاص المسؤولين، وتاريخ البدء والانتهاء، وتقدير عدد الساعات اللازمة والتكلفة	خطة العمل	
	متى	من ماذا

الوصف	الطريقة	الخطوة
تابع باستخدام الخطة لتضمن تحقيق خطوات العمل	خطة العمل	
	متى	من ماذا
	✓	
	✓	
	✓	

الآن دعونا نُلقي نظرة على حالة كمثال سنستخدمه فيما تبقى من هذا الدليل، لشرح (كيف يعمل نموذج حل المشكلة؟).