

الجزء الأول

نموذج تطبيقي في تحديد ومعالجة مشكلات التفاعل الاجتماعي

الفصل الأول

مدخل إلى مشكلات التفاعل الاجتماعي

في ميدان العمل الاجتماعي

مقدمة

تزخر المكتبات العالمية والمحلية بعدد من الكتابات اتجه بها كاتبوها الى بيان الكيفية التي يمارس بها الأخصائى الاجتماعى عمله . وليس من شك فى أن للكثير من هذه الكتابات البراعة الفائقة فى تجسيم معالم الاطار الذى يتحرك الأخصائى الاجتماعى فى نطاقه وهو يؤدى دوره ، كما أن للكثير منها أيضا فضل التنويه الى أن رسم معالم اطار العمل لا يعنى بالضرورة مسيرة غير عثرة عند الممارسة العملية فى حدود هذا الاطار . ومع ذلك ، فهناك ندرة شديدة - ان لم يكن هناك افتقار - فى الكتابات التى تنتج الى بيان المشكلات النوعية التى يواجهها الأخصائى الاجتماعى فى عمله . . بل وندرة أشد فى الكتابات التى تعالج هذه المشكلات . (Timms, 1962, p.v.)

وربما كان من أهم الأسباب وراء الافتقار الى الكتابات التى من هذا النوع تشعب جذور المشكلات التى عادة ما يواجهها العاملون فى الميدان الاجتماعى فضلا عن امتداد شعب الحلول الممكنة الى ميادين لا تقع جميعها فى نطاق التخصص الدقيق .

واحد الجهود التى يمكن بذلها فى هذا الاتجاه هو أن يقوم كل صاحب تخصص يتصل بشكل أو بآخر بميدان العمل الاجتماعى ، بالاستبصار بطبيعة هذه المشكلات ، وأن يقدم منظوره فيها - وهذا ما يشكل بواعث هذه المحاولة .

فهى محاولة اذن لاستكشاف ما يواجهه العاملون فى حقل الرعاية الاجتماعية من مشكلات ، هذا من ناحية وتقديم استبصارات تتسنى من خلالها امكانية معالجة هذه المشكلات ، من ناحية أخرى . والمحاولة بشقيها : استكشاف المشكلات من جانب ، والاستبصار بإمكانية معالجتها من جانب

آخر ، هي محاولة ذات طبيعة سيكولوجية بحكم تخصص القائم بها ، ولذا فهي محتمة بالضرورة للقيام بمحاولات مماثلة من جانب ذوى التخصصات الأخرى كما سبقت الإشارة ، حتى يمكن للعاملين في مضمار الشؤون الاجتماعية أن يلموا الماما كافياً بأبعاد المشكلات التى يواجهونها وزواياها المختلفة .

وحيث أن العاملين في حقل الرعاية الاجتماعية ، بحكم ممارستهم وخبرتهم في مواقع العمل المختلفة ، هم أكثر الأشخاص قدرة على إيضاح أهم ما يواجهونه من مشكلات مما قد لا تلتقطها عين من يتصدى للكتابة عنها دون معايشة ، فقد ارتكزت هذه المحاولة على دعامتين أساسيتين :

١ - استيضاح ما يواجهه في ميدان العمل الاجتماعى من مشكلات ، كما يعبر عنها العاملون في هذا الميدان أنفسهم .

٢ - محاولة الاسهام في تقديم حلول لهذه المشكلات اما عن طريق اعادة النظر فيها كمشكلات وذلك من خلال ترسم منهج تحيلى لها ، أو إيضاح ما يمكن طرقة من مسارات لحلها (أنظر الفصل الرابع وما بعده من فصول)

العاملون في ميدان العمل الاجتماعى وما يرونه من مشكلات

واسترشادا بالدعامة الاولى لهذه المحاولة طلب مركز الخدمة الاجتماعية المتكاملة بطنطا * من كل دارس من الدارسين فيه - وجميعهم من العاملين في مجال الخدمة الاجتماعية - أن يرصد أربع مشكلات يراها كمشكلات جديرة بالاهتمام وتستلزم حلا حتى يتسنى له أداء عمله بقدر أكبر من الفاعلية . وقد تم ذلك من خلال توزيع ورقة على كل دارس مطبوع في اعلاها هذه التعليمات :

(*) بتوجيه وإشراف كاتيب هذه السطور .

الدارس العزيز :

لا شك أنك تتعامل من خلال عملك في الوحدة الاجتماعية مع فئات مختلفة من الأفراد والجماعات ، وهؤلاء إما أن يكونوا من زملاء العمل أو من المستفيدين من خدمات الوحدات الاجتماعية أو من المجتمع المحلى لذى تعمل في اطاره أو ممثلين لهيئات تتعامل معها الوحدة الاجتماعية . والمطلوب منك أن تطرح لنا أربع مشكلات تراها من وجهة نظرك مشكلات جديدة بالواجهة حتى يمكن لك أن تنجز عملك باكبر قدر ممكن من الفاعلية . والمطلوب منك أيضا أن تصور لنا هذه المشكلات الأربع في صورة وقائع معينة برزت لك من خلالها هذه المشكلات .

وقد قام كل دارس بتدوين ما ارتآه من مشكلات مصورا اياها في خبرة عمل عايشها ، وجدير بالذكر أن هذا الاجراء لم يكن الغرض منه الوقوف على صورة كمية لما يشيع من مشكلات يتكرر ورودها لدى الدارسين ، او الوقوف على الأهمية النسبية لكل مشكلة على الأخرى وبالتالي التركيز على أكثر المشكلات أهمية على حساب الأقل أهمية ، ولكنه بالأحرى كان موجها نحو وضع الأيدي على جميع المشكلات ثم تصنيفها في أبعاد تقف كمجاور للتناول الحالى .

وبعد أن قام الدارسون بهذا تم حصر تلك المشكلات في فئات تحددت على النحو التالى :

(١) مشكلات مع رؤساء العمل :

وتتمثل هذه المشكلات في :

١ - تسلط بعض الرؤساء على مرؤسيهم بصورة يبدون فيها بمثابة متصيدين للأخطاء أكثر منهم موجهين ومرشدين للعمل فضلا عن الفهم غير الدقيق لمعنى التوجيه والاشراف ، فغالبا ما يفهم كسلطة رئاسية أكثر منه مسئولية اشرافية . ومثال هذا أن يتجاوز الرؤساء مرؤسيهم وهم بصدد اتخاذ القرارات المختلفة .

٢ - تفضيل الرؤساء لبعض المرعوسين على حساب البعض الآخر ،
وانعكاس ذلك على المرعوسين من حيث شعورهم بتمييز بعض زملائهم عليهم ..
وتأثير كل ذلك بالتالى على أدائهم للعمل .

٣ - إتاحة بعض الرؤساء الفرصة لبعض المرعوسين لأن ينقلوا اليهم
أخبارا قد لا تكون صادقة عن زملائهم .. وتأثير هؤلاء الرؤساء بما ينقل
اليهم مما يدفع بهم الى تكوين اتجاهات سلبية نحو مرعوسيهم .

٤ - عدم مساندة الرؤساء لمرعوسيهم عند تعرضهم لبعض المتاعب الناتجة
عن ممارستهم العمل أو احتكاكهم بموظفين في هيئات أو وزارات أخرى وفقا
لما تقتضيه طبيعة العمل .

٥ - طغيان العلاقات غير الرسمية على العلاقات الرسمية مما يجعل
حدودها غير واضحة ودقيقة وانعكاس ذلك على العمل وكفاءة أداء الموظفين
له .

٦ - شعور بعض المرعوسين أن رؤساءهم يفضلون عليهم زملاء آخرين
لأنهم الا لأن هؤلاء على درجة أعلى من التعليم .

(ب) مشكلات مع زملاء العمل :

ويتمثل أهم ما ورد من هذه المشكلات في :

١ - محاولة بعض المرعوسين تجاوز زملائهم والتقرب للرؤساء على
حسابهم .

٢ - عدم تعاون الزملاء مع بعضهم البعض .

٣ - تعالى الزملاء قوى الدرجة الأعلى من التعليم على زملائهم ذوي
الدرجة الأقل منه .

٤ - نظرة بعض زملاء العمل الى زميلاتهم على أنهم لا يرقين الى
مستوى زملائهن الذكور فيما يؤدي من أعمال حيث يتصورون إمكانية للرجل
لا تتوفر لزميلته الأنثى .

د) المشكلات تختص بالعجز عن التعامل الفعال مع ما يواجه من مشكلات :

ويندرج هذا النوع من المشكلات التي طرحها العاملون في فئتين أساسيتين

هما :

١ - مشكلات تختص بكيفية ادارة التفاعل السوي بين الأفراد سواء تمثل هذا التفاعل في علاقة بين الزملاء بعضهم مع البعض الآخر أو في علاقة بين المرعوسين والرؤساء . ومن أمثلة هذه المشكلات لجوء المرعوسين ازاء تعرضهم لبعض الغبن من جانب رؤسائهم المباشرين الى الشكاية للرئاسات الأعلى مهددين بذلك أية بادرة أمل في خلق مناخ صحي للعمل بينهم وبين رؤسائهم المباشرين .

٢ - مشكلات تختص بممارسة بعض مهام العمل وخاصة عندما تلتقى حدود هذه المهام مع مهام آخرين ذوي تخصصات مختلفة ، وكمثال على ما يواجه من مشكلات من هذا القبيل ما قد يبرز عند تعامل الأخصائي الاجتماعي مع المتخلفين عقليا . فهو بحكم وجوده في وحدات اجتماعية كثيرا ما يرد اليه أطفال من المتخلفين عقليا . وبحكم ما تحتمه طبيعة عمله من القيام بمهام وأنشطة تقدم لهؤلاء المتخلفين ، يثور في الذهن التساؤل التالي :
« ما هو دوره مع المتخلفين عقليا في مقابل ما يمكن أن يقوم به الأخصائي النفسي من دور آخر ؟ » * .

الحل الذاتي للمشكلات ومقتضياته

لقد تناول عدد كبير من الباحثين موضوع حل المشكلات بالبحث والتحليل ، وقدموا رؤاهم في اطار عدد من النظريات المختلفة أو في اطار معالجات امبريقية (تستند الى تجارب ميدانية أو معملية) ، وإذا حاولنا:

(*) حيث يقتصر تناول الحالي على مشكلات التفاعل الاجتماعي فاننا لا نتعرض فيه للمشكلات الفنية الخاصة بممارسة المهنة والتي يمثلها النوع الثاني من هذه الفئة الثالثة من المشكلات . كما تجدر الاشارة الى أن هناك عملا آخر يجري اعداده يختص بهذا الجانب .

أن نصنفَ رؤاهم كما قدموها نجدها تندرج في واحدة أو أخرى من هذه الفئات
الثلاث :

١ - المراحل المختلفة التي يمر بها الفرد وهو بصدد النظر في مشكلة معينة .

٢ - التمييز بين المشكلات المختلفة استنادا الى ما تقتضيه من توظيف لقدرات مختلفة لكي يكون بالمستطاع حلها .

٣ - تدريب الأفراد على كيفية حل المشكلات وتنمية قدراتهم في هذا .

وكمثال على ما قدم من أفكار في إطار الفئة الأولى ما توصل اليه الباحثون من أن هناك أربع مراحل تقريبا يمر بها الفرد منذ تعرضه لمشكلة معينة حتى توصله الى حل معين لها . وهذه المراحل الأربع هي : ١ - مرحلة الاعداد ، ب - مرحلة الاختمار ، ج - مرحلة الالهام ، وأخيرا د - مرحلة التفصيل والتفقيح .

ويمثل قوام مرحلة الاعداد ذلك الجهد الذي يبذله شخص معين يتعرض لمشكلة ما في جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن المشكلة موضع اهتمامه . والهدف من ذلك بطبيعة الحال هو محاولة فهم المشكلة والوقوف على عناصرها المختلفة حتى تتسنى إمكانية إيجاد الحل .

وتلى ذلك المرحلة الثانية المسماة بمرحلة الاختمار . وهي مرحلة يكون الفرد فيها قد جمع ما استطاع من معلومات عن المشكلة . ولكنه لم يتوصل الى الحل بعد . فهي أذن مرحلة من التفكير العميق والتوتر الزائد . ويرى الباحثون أن ما يحدث في هذه المرحلة هو أن عناصر المعلومات المختلفة التي تم جمعها عن المشكلة وأبعادها إنما تتشابك فيما بينها وتدخل في تركيبات وتكوينات من خلال تفاعل بعضها مع البعض الآخر . وأحيانا ما يتم هذا بطريقة إرادية من قبل المهتم بالمشكلة ، وبطريقة لا إرادية في أحيان أخرى . كما يرى الباحثون أيضا أنه ليس محتما أن يكون باستطاعة الفرد الوصول الى حل للمشكلة في هذه المرحلة . فقد يعجز عن ذلك في أحيان كثيرة .

وعندما يحدث هذا فغالبا ما يستتبعه طرح للمشكلة جانبا اما عن ياس من
امكانية التوصل الى الحل او كتنحية مؤقتة للمشكلة الى ان تتوفر للشخص
عناصر جديدة عنها مازالت عنه شاردة او غائمة .

وجدير بالذكر ان طرح المشكلة جانبا سواء عن ياس من حلها او كخطه
تكتيكية للعمل لا يعنى ان الفرد قد خلد للراحة بل ان المشكلة تظل مؤرقة
اياها وخاصة اذا كانت تمس جانبا هاما لديه . كما تستمر عناصر المشكلة
في تفاعلها مع بعضها البعض (وهذا مبعث تسمية هذه المرحلة بمرحلة الاختمار)
انى ان يجد الفرد نفسه فجأة قد اهتدى الى حل لها . وعندما يحدث هذا
يكون ذلك بمثابة الانتقال من المرحلة الثانية الى المرحلة الثالثة المسماة
بمرحلة الالهام .

وأهم ما يسم هذه المرحلة الثالثة هو التوصل الى حل معين للمشكلة
بعد جهد دؤوب في سبيل هذا الحل . كما ان من خصائصها أيضا ما يتبدى
به الحل على أنه ثمرة الهام واشراق . . فضلا عما يسمها أيضا من أن الفرد
عندما يصل الى هذه المرحلة يتخلص من توتره الذى عايشه في المرحلة
الثانية .

وأخيرا تأتي المرحلة اربعة وهى مرحلة التنقيح التى اشرفنا ايتها .
وفيهما يصاغ الحل بطريقة تتواءم وطبيعة المشكلة . وعلى الرغم من أن
هذه المرحلة تعد بمثابة تنمة للمرحلة الثالثة الا انها مرحلة هامة للغاية
حيث أنها تصيغ الحل المهتدى اليه في شكل ورقة عمل تنفيذية .

اما فيما يتعلق بالفئة الثانية من البحوث ، والتي تركز على التمييز
بين المشكلات المختلفة في ضوء ما تقتضيه من استراتيجيات مختلفة في
التفكير وبالتالي وجود حاجة الى درجة أكبر من توظيف قدرات معينة عن
قدرات أخرى ، فهى تركز على مسلمة أساسية مفادها « أن لكل مشكلة
معينة مقتضيات متميزة في التعامل » . فالمشكلة التطبيقية التى تجد حلها
من خلال الاستناد الى وعاء الخبرة السابقة لابد مختلفة عن مشكلة جديدة
ليس في وعاء الخبرة السابقة ما يعين على حلها .

ولذا يميز علماء النفس بين القدرات التي يحتاجها المرء وهو بصدده حل مشكلة تقليدية وتلك التي هو بحاجة إليها وهو بصدده حل مشكلة جديدة . فالمشكلة التقليدية من الممكن حلها عن طريق الذكاء التقريبي (القدرة على تحصيل الخبرات المختلفة والاستفادة منها في الموقف المماثلة التي يواجهها المرء) . وصيغة التعامل مع هذا الضرب من المشكلات التقليدية تتشكل على محاور هذه الأسئلة :

١ - ما هي المشكلة التي واجهها الآن ؟

الاجابة : المشكلة هي « » (حدد المشكلة) .

٢ - ما هي المشكلات التي واجهتها من قبل ، والمخترنة الآن في وعاء

خبرتي ؟

الاجابة : « أ » ، « ب » ، « ج » ، « د » .

٣ - هل المشكلة التي واجهها حالياً متشابهة مع أي من المشكلات التي

واجهتها ؟

لا

نعم

الاجابة هي : « نعم » لأن المشكلة التي واجهها الآن مشكلة تقليدية .

٤ - مع أي المشكلات السابقة تتشابه المشكلة التي واجهها الآن ؟

الاجابة : اما « أ » أو « ب » أو « ج » أو « د » .

فاذا كانت المشكلة المواجهة حالياً متماثلة مع مشكلة سابقة ولتكن

هنا هي « أ » على سبيل المثال - فمن السهل علينا الآن أن نحدد طبيعة

المشكلة المواجهة على أنها « أ » حيث أنها نسخة من « أ » . وبإمكانك الآن

أن تلغى علامة الاستفهام الأولى وتضع مكانها « أ » عند اجابة السؤال

الأول .

يسهل عليك الآن بعد المثال التجريدي السابق الذي أوردناه أن تدرك

أن المشكلة التقليدية عندما تواجه لا تحمل لك جيديداً عن موقف سابق مرتت.

به . ولذا فهي لم تكلفك عناء البحث عن عناصر جديدة من الخبرة بغية حلها . . كل ما أملته عليك أنها استدعت منك البحث عما يشابهها فيما مررت به من خبرات سابقة ثم وقفت على تلك الخبرة السابقة المشابهة واستندت إليها في حلك للمشكلة التي أنت بصدها الآن .

قارن موقفك من هذه المشكلة بموقفك من مشكلة أخرى من الممكن أن تتعرض لها . . مشكلة جديدة ليس في خبرتك السابقة ما يماثلها . موقفك من المشكلة الجديدة لا بد وأن يختلف ، كما أن ما تحتاجه من طريقة جديدة في التفكير يملى عليك الى جانب التعامل مع قدراتك التقريرية كالذاكرة والفهم وما شابههما من قدرات (والمثلة للذكاء التقريرى السابق الاشارة اليه) التعامل مع قدرات أخرى ابداعية * .

ولكى تتضح لك الصورة المثلة لموقف المشكلة المواجهة من النوع الثانى ، عليك أن تنظر في موقفك منها كما تمثله الأسئلة التالية :

١ - ما هي المشكلة التي أواجهها الآن ؟

الاجابة : المشكلة هي « » (حدد المشكلة) .

٢ - ما هي المشكلات التي واجهتها من قبل والمختزنة الآن في وعاء خبرتى ؟

الاجابة : « أ » ، « ب » ، « ج » ، « د » .

٣ - هل المشكلة التي أواجهها حالياً متشابهة مع أى من المشكلات السابقة التي واجهتها ؟

لا

نعم

الاجابة « لا » لأن المشكلة التي أواجهها الآن مشكلة غير تقليدية ، والسبب في ذلك أنها لا تتشابه مع « أ » أو « ب » أو « ج » أو « د » . من الواضح الآن أنه ليس في استطاعتك أن تستبدل علامة الاستفهام الموضوعه أمام السؤال الأول بأى من « أ » أو « ب » أو « ج » أو « د » .

* سيرد الحديث عنها بعد قليل .

له الا يهتدى الى الحل اذا ما كانت زاوية رؤيته هي الزاوية غير الملائمة .

٣ - الأصالة : وهي القدرة على تقديم أفكار متميزة بمعياري الجودة وعدم الشبوع . بمعنى آخر ، قدرة الفرد على أن يجيد عما هو تقليدي، ودرج (والذي لا يناسب الا ما هو تشيدي من المشكلات) لكي يقدم لنا ما هو غير مالوف أو شائع ولكنه مناسب للمشكلة (وبالتالي يلائم المشكلات غير التقليدية وغير الشائعة) . ويمكننا بطبيعة الحال أن نتبين الصلة بين هذه القدرة والقدرتين السابقتين . فكلمنا قدما عددا كبيرا من الافكار (طلاقة فكرية) وتعاملت أفكارنا هذه مع زوايا متعددة من زوايا الموضوع (مرونة فكرية) زاد احتمال وقوعنا على فكرة أصيلة بمعيار التميز والجودة وعدم الشبوع أيضا . ويعنى عدم الشبوع هنا تقدر الشخص بما قدمه من فكرة اذا ما قارناه بأخرين يهتمون بذات المشكلة .

٤ - الحساسية للمشكلات : والمقصود بهذه القدرة هو تبين الفرد لأكبر عدد من المشكلات المرتبطة بموضوع معين . بمعنى آخر ، اذا ما عرضنا عليك موضوعا معينا من الموضوعات لتتنظر فيه - فكم عدد النقاط التي تراها فيه كنقاط اهتمام وتحد ؟ (ومقصود بالتحدي هنا أنها نقطة تستحق النظر والاهتمام) ، و جدير بالذكر أننا نختلف كأفراد في قدرتنا على تبين المشكلات المرتبطة بموضوع ما . فقد يرى بعضنا أن الموضوع لا تغلفه مشكلات عديدة في حين يرى البعض الآخر أن الموضوع مليء بالمشكلات .

وقد يبدو مفيدا أن نتبين الصلة بين هذه القدرة والقدرات الثلاث السابقة . ونحن نراها على النحو التالي : كلما زادت حساسية الفرد للمشكلات المرتبطة بموضوع معين زادت أفكاره المرتبطة بهذا الموضوع (طلاقة فكرية) وزادت أيضا امكانية تنقله من زاوية الى زاوية أخرى من زوايا النظر للموضوع (مرونة فكرية) .

وربما يبدو مفيدا أيضا أن نشير الى أنه على الرغم من أهمية هذه القدرة في عملية حل المشكلات ، فانها لم ترل من الباحثين القدر من الاهتمام.

الذى أولى لسابقتها من القدرات الثلاث . هذا على الرغم من وقوفها - كما رأينا - بمثابة القادحة الزناد للقدرات الأخرى . فضلا عن أنها القدرة التى تحدد لك طبيعة المشكلة وحجمها . ولكى يتجسم لك المعنى الأخير الخاص بهذه القدرة دعنا فننظر فى حالة اثنين من الموظفين يشكو كل منهما من اضطهاد رئيسه له ، فسألناهما عن مشكلتيهما ، فأجاب أولهما « رئيسى يضطهدنى » وتوقف عند هذا . وأجاب الثانى بنفس الشيء « رئيسى يضطهدنى ، . . . الا أنه استطرد بعد ذلك الى بيان الوقت الذى عادة ما يحدث فيه هذا الاضطهاد (متى) ، ومكان حدوث ذلك (أين) والكيفية التى يحدث بها هذا الاضطهاد (كيف) ، وما يتصوره سببا وراء هذا الاضطهاد (لماذا) . . . الخ . . . نقول اذا حدث ذلك فأننا أمام درجة أكبر من القدرة على الحساسية للمشكلات يفوق بها الموظف الثانى زميله الأول ، هذا من ناحية ، كما أننا أمام امكانية اتاحتها لنا الموظف الثانى تساعدنا وتساعدنا على أن نرى الى أى حد يقف سلوك الرئيس مع مرعوسه كسلوك دائم أو عابر ، وبذلك نستطيع أن نحدد حجم المشكلة وحدتها . . هذا من الناحية الأخرى .

وعلىنا أن نذكر أن مجرد طرح المشكلة دون توضيح لسياقها (كما قدمها لنا الموظف الأول) هو أمر شائع فى حياتنا كأفراد - فقلما نقوم بعملية تحليل للسلوك كما فعل الموظف الثانى ، الأمر الذى يجعلنا نبالغ فى حجم المشكلة ومداهما . . كما يجعلنا فى موضع لا ييسر لنا امكانية تناول المشكلة بالحل . (للتدريب على تحليل المشكلة ، انظر الفصل الثانى)

٥ - الاحتفاظ بالاتجاه : ونعنى بها قدرة الفرد على التفكير فى المشكلة لفترة زمنية معينة دون أن تحول المشتتات بينه وبين التفكير فى هذه المشكلة الى أن يتمكن من الوصول الى الحل . ويختلف الأفراد فيما بينهم اختلافا كبيرا فى هذا ، فهناك من لا يستطيع أن يداوم على التفكير فى مشكلة معينة لفترة طويلة وهناك من يستطيع ذلك .

وحرى الاشارة الى أن ما نقصده بالتفكير فيما يواجه من مشكلات ليس هو تفكير المهموم بمشكلاته دون سمي من جانبه نحو حلها ، ولكنه تفكير من يريد أن يجد مخرجا ايجابيا يهديه الى الحل الأمثل لهذه المشكلات . وبحكم هذا المعنى تقف القدرة على الاحتفاظ بالاتجاه كقدرة مولدة للطاقة تساعد الفرد على الاستمرار في مسعاا الايجابي الى أن يهتدى الى ما يراه حلا مناسباً لما يواجهه من مشكلات .

أما الفئة الثالثة من البحوث ، والتي اخصت بتدريب الأشخاص على حل المشكلات ، فقد أولت اهتمامها الى تنشيط القدرات المسابق الاشارة اليها بغية التمكين من التعامل الفعال مع ما يواجهه من مشكلات ، مهتدية في ذلك بما أتت به الفئة الأولى من البحوث التي اخصت بالمراحل التي يمر بها الفرد وهو بصدد حل مشكلة معينة . وقد بدأت البحوث التي نحن بصدد الحديث عنها الآن في جامعة بافلو بالولايات المتحدة الأمريكية على يد أحد علماء النفس وهو أوسبورن . فقد صاغ أوسبورن عددا من المبادئ الأساسية رأى أن الاحتكام اليها من شأنه أن يتيح إمكانية الاهتداء الى حلول لما يواجهه من مشكلات . ولعل من أهم المبادئ التي أرساها في هذا مبدأ التفكير الحر الطليق دون ممارسة أى نوع من أنواع الكف على الذات إبان سعيها نحو ايجاد حلول معينة وخاصة في المراحل الأولى من التفكير في المشكلات .

ولقد تلى أوسبورن عدد آخر من الباحثين أخذوا على عاتقهم تطبيق المبادئ عينها في اطار عدد من البرامج التدريبية التي قاموا بها في مجالات مختلفة ك مجال الادارة والصفاعة والتعليم .

وحرى بنا في هذا المقام أن نؤكد أن جميع برامج التدريب على حل المشكلات قد ركزت على ضرورة البدء في التعامل مع المشكلة بتطليل هذه المشكلة الى عناصرها الأساسية . وقد حكم منطقتها في هذا مسلمة مقادها أو تحليل المشكلة الى عناصرها الأساسية هو بمثابة المدخل الشرعى للوصول الى الحل . وهذا ما سنوليه اهتمامنا في الفصل الثانى نظرا لما له من أهمية خاصة .

الا أننا قبل ان نتقدم الى هذا علينا ان نورد تساؤلا ربما كانت له أهميته وهو « هل يقتضى الأمر عندما نتصدى لمشكلة معينة ان نقرر بداهة ما اذا كانت هذه المشكلة مشكلة تقليدية أو غير تقليدية حتى نرى اى القدرات بحاجة الى التوظيف لكي نتوصل الى حل المشكلة ؟ » الاجابة بالطبع هي « لا » . فعندما ميزنا بين المشكلات المختلفة استنادا الى محك التقليدية – عدم التقليدية شئنا بذلك فقط ان نبين ان هناك مشكلات يتعذر حلها دون اللجوء الى التفكير الخلاق (الابداعي) وهناك مشكلات أخرى قد يسهل حلها من خلال الاستناد الى خبراتنا السابقة . ولكي نؤمى هذا التحوط حقه يلزمنا ان نهيى هذه المقدمة بعدد من التحفظات. نحدد ما على النحو التالي :

١ – انه لا يمكن التعامل مع الفرد من منظور الانشطار بحيث نقول ان هذه القدرات هي التى تعمل فقط عند النظر الى هذه المشكلة ، وتلك التى تعمل مع مشكلة أخرى . فعند النظر الى مشكلة معينة تشحذ قدرات الفرد المختلفة في اطار بنائه النفسى ، وما يفرق بين فرد وآخر هو مقدار الارتكاز على قدرات معينة أكثر من أخرى غيرها . والذى يحدد ذلك بالطبع هو طبيعة تنشئة الفرد وسياقه الاجتماعى الذى يعيش فيه وبالتالي خبرة الفرد التى تهيىء له السبيل الى التعامل مع قدرات معينة أكثر من غيرها .

٢ – ان الفرد ، حتى وهو يتعامل مع مشكلات تقليدية ، بحاجة الى تنشيط خياله المبدع . وربما كان في اعتماده على قدراته الخلاقية ما يساعده على التوصل الى حل جديد (أكثر فاعلية) لمشكلة تقليدية .

٣ – ان نقطة البدء في التعامل مع المشكلة (ايا كان نوعها) هي تحليل تلك المشكلة الى عناصرها الأساسية في اطار سياقتها والظروف التى برزت من خلالها .