الفصل السابق

# تحليل المشـــكلة

## معنى المشكلة سلوكيا

المشكلة كما يدركها علماء السلوك هى اما ممارسة لسلوك غير سوى أو عجز عن اداء سلوك سوى • فالموظف الذى يضطهده رئيسه انما يواجه سلوكا غير سوى ، كما أن الرئيس الذى يفتقد تعاون مرءوسيه انما يفتقد قدرة هؤلاء المرءوسين على السلوك السوى •

وقد أوضحنا فى الفصل الأول أن نقطة البدء فى التعامل مع أية مشكلة هى تحليل هذه المشكلة • فتحليل المشكلة هو بلا شك المدخل الصحيح الى حلها • والعاملون فى مجال الشئون الاجتماعية هم أحوج ما يكونون الى فهم الكيفية التى يتم بها تحليل المشكلات ، وذلك لسببين أساسيين :

١ ـ انهم بحكم كونهم عاملين فى جهاز حكومى لا محالة مواجهون بعدد من المشكلات يمليها موقف التفاعل بينهم وبين الآخرين سواء أكان الآخرون زملاءهم أو رؤساء لهم أو عملاء يتعاملون معهم ، وقد ظهر هذا واضحا فيما وقفنا عليه من مشكلات لديهم •

٢ ـ أنهم بحكم عملهم فى مجال الشئون الاجتماعية ، حيث الغالبية العظمى من عملائهم هم أفراد يعايشون مشكلات معينة ، لابد وأن يعرفوا الطريقة الصحيحة التى يتم بها تحليل مشكلات هؤلاء العملاء •

وجدير بالذكر أن معظم ما يتم من مقابلات شخصية يقوم بهـا الأخصائيون الاجتماعيون انما هو موجه اساسا لفهم أبعاد مشكلة ما •• واليك على سبيل الايضـاح مثـال الأخصائى الاجتماعى الذى يقوم بمقابلة أحد الجانحين فى احدى مؤسسات الجناح •• ما الذى يبغيه الأخصائى من اجراء مثل هذه المقابلة ؟ الاجابة هى فهم مشـكلة الجانح : كيف بدأت ،

وأية صورة تأخذ ، والظروف التى غالبا ما يحدث فيها سلوك الجناح ، وما هو غير ذلك من جوانب أخرى • أو أنظر فيما يقوم به الأخصائى الاجتماعى عندما يجرى مقابلة مع عميل له ، وما يهدف اليه من هذا ـ الهدف كما هو واضح هو فهم مشكلة هذا العميل : أسبابها ، وما يترتب عليها من نتائج ، وكيفية مساعدة العميل على التغلب عليها •

لكل هذا يبدو ضروريا تفهم الكيفية التى يتم بها جمع مادة المشكلة ( عناصرها ) • وهذا ما نرمى الى ايضاحه فى هذا الفصل •

## التحليل المبدئى للمشكلة

ان نقطة البداية فى تحليل المشكلة هى القيام بعملية تحليل مبدئى لموقف المشكلة • والمقصود بالتحليل المبدئى لموقف المشكلة هو الوقوف على :

١ ـ مدى الافراط فى حدوث سلوك غير مرغوب ( الافراط السلوكى ) أو

٢ ـ ندرة حدوث السلوك المرغوب ( العجز السلوكى ) أو

٣ ـ ما يستطيع الفرد أداءه ، وبالامكان اذا ما أسعفتنا قريحتنا فى حسن استغلاله أن يسهم فى حل المشكلة ( مواطن قوة الفرد ) •

**١ ـ الافراط السلوكى :**

ومقصود بهذا أن نعين تلك الفئة من ضروب السلوك التى خلقت ، كنتيجة للافراط فيها ، مشكلة لنا • ويتسنى لنا ذلك من خلال تحديد ١ ـ تكرارها المفرط أو ٢ ـ شدتها أو ٣ ـ استمرارها لفترة طويلة حال حدوثها أو ٤ ـ حدوثها فى ظل ظروف لا يتوقع أن تحدث فى ظلها • فالحدث الجانح الذى يعتدى على زملائه بصفة مستمرة ( سلوك مشكل نظرا لتكراره المستمر ) ، اعتداء شديدا ( شدة ) ، ولفترات طويلة ( استمرار ) ، ودون مناسبة أو دون سبب قوى ( ظروف لا تستدعى هذا السلوك ) هو نموذج لما نعنيه بالافراط السلوكى •

**٢ ـ العجز السلوكى :**

ومقصود بهذا أن نحدد ضروب السلوك التى خلقت نتيجة عدم حدوثها مشكلة لدينا · بمعنى آخر أن السلوك لايحدث ١ ـ بالتكرار الكافى أو ٢ ـ بالشدة المطلوبة أو ٣ ـ بالصورة الملائمة أو ٤ ـ فى ظل الظروف التى يتوقع أن يحدث فى ظلها ·· ومثال هذا ، الانسحاب من المواقف الاجتماعية أو النسيان المتكرر أو عدم التكيف مع بيئة جديدة ينتقل اليها الشخص مثلما يحدث عندما ينتقل الشخص من مكان ريفى الى مكان حضرى ، والعكس صحيح ، أو ينتقل من مستوى اقتصادى واجتماعى معين الى مستوى اقتصادى واجتماعى آخر ·

**٣ ـ مواطن القـوة :**

ان التحليل السليم للمشكلة لا يقف عند مجرد تحديد ضروب السلوك غير السوى بل يتعدى ذلك الى تبين مواطن القوة سواء أكانت فى الموقف أو لدى الفرد ، بمعنى آخر ، ان مجرد الوقوف على ضروب العجز والضعف ، وان أفادت فى بيان مواطن الداء فانها بمفردها لا تمكن من بيان مواطن القوة التى قد تساعد فى اطار استراتيجية فعالة على حل المشكلة وذلك باستغلالها كمصادر عون فى هذا الصدد · فالمرءوس الذى يشكو من اضطهاد رئيسه له وبالتالى يحدد هذا المرءوس ـ من خلال تحليله للمشكلة ـ هذا الاضطهاد كنقطة ضعف فى رئيسه ·· أقول ان هذا المرءوس ربما أفاده فى التغلب على هذه المشكلة أن يرى ما لرئيسه من مواطن قوة مثل مساندة الرئيس لمرءوسيه فى وقت عسرتهم ، أو قدرة هذا الرئيس على أن يتفهم وجهة نظر مرءوسيه اذا ما استطاع هذا المرءوس أن يجد المدخل الملائم لعرض شكواه · هذه الجوانب الأخيرة اذا ما توفرت فى شخصية رئيس العمل وأمكن تبينها لديه ، وأمكن فى الوقت نفسه استغلالها استغلالا سليما انما تمكن المرءوس من التغلب على مشكلته مع رئيسه ·

وحرى الاشارة الى أن هذا المنطق انما يحكم الى حـد كبير بعض استراتيجيات العلاج النفسى · فالشخص الذى يفتقد الثقة فى نفسه نظرا

لعجز شخصى معين لديه ، بالامكان مساعدته على التغلب على مشكلته من خلال توجيه نظره الى ما يتمتع به من مميزات فى جوانب أخرى ( مواطن قوة ) خلافا للجانب الذى يمثل نقطة ضعفه ٠

## تحليل سياق المشكلة

بعد القيام بالتحليل المبدئى للمشكلة والذى يمكن من خلاله أن نحدد ــ كما اسلفنا القول ــ طبيعة المشكلة ، وما اذا كانت داخلة فى نطاق الافراط السلوكى أو فى نطاق العجز السلوكى ، وبعد القيام بتحديد الاستجابات ( ضروب السلوك ) الداخلة فى كلتا هاتين الفئتين ، فان الأمر يستلزم الوقوف على الجوانب الأخرى المكونة لسياق المشكلة ، والتى يمكن تحديدها كموضوع تساؤلات على النحو التالى :

١ ــ من هم الأشخاص المعترضون على ما يصدر من ضروب معينة للسلوك ( مشكلة ) ؟ ــ هــل انت بمفردك الذى تعترض على هذا أم أن هناك آخرين غيرك ؟ ٠٠ ومن هم ؟

٢ ــ هل هناك من يساعدون على تفاقم المشكلة من خلال تأييدهم لان يصدر السلوك المشكل ؟ ٠٠ ومن هم هؤلاء ؟

٣ ــ ما هى النتائج المترتبة على وجود هذه المشكلة ، سواء بالنسبة لك أو بالنسبة لغيرك ؟

٤ ــ ما هى الطريقة التى يمكن بها للشخص صاحب المشكلة أن يسير أموره اذا لم تتسن امكانية حل المشكلة بالطريقة المأمولة ؟

٥ ــ هل من الممكن لحل المشكلة أن يخلق مشكلات أخرى جانبية ؟ ــ واذا كان الأمر كذلك فما هى هذه المشكلات ؟

٦ ــ هل من الممكن للشخص أن يعتمد على نفسه فقط فى حل المشكلة أم أنه بحاجة الى آخرين يعاونونه على الاهتداء الى الحل ؟

هذه التساؤلات لابد من الاجابة عليها لكى يتسنى لنا الوقوف على سياق المشكلة واطارها ٠ فضلا عن هذا فانه بالامكان ، من خلال الاجابة

على هذه التساؤلات ، أن نلقى الضوء على ما يبدو مدعما للمشكلة وبالتالى يساعد على استمرارها ، ولكى تتضح هذه النقطة الأخيرة بجلاء علينا أن ندرك أن أى سلوك يصدره الفرد سواء كان هذا السلوك مرضيا أو غير مرض ، سويا أو شاذا انما يناط به أن يحقق عائدا معينا لمن يصدر هذا السلوك • وهذا هو مبعث استمرار ما نراه أحيانا من سلوك غير مقبول •• فان لم يكن الشخص القائم بالسلوك متوقعا لعائد معين ( احراز نتيجة معينة ) من هذا السلوك ، لما أصدر السلوك على الاطلاق • وفى هذا يستوى السلوك المقبول وغير المقبول •

## الاثابـــات

وتجرنا هذه النقطة الأخيرة الى جانب آخر هام فى تحليلنا للمشكلة وهو جانب الحوافز وأهميتها فى تعديل السلوك • فما دام السلوك عندما يصدر انما يصدر فى اطار توقع التدعيم ( أن يحقق السلوك فائدة معينة للشخص ) ، فمحتم علينا اذا ما رمينا الى تعديله أن نجد طريقنا الى ذلك من خلال صيغة التدعيم • ولا يتسنى التدعيم الا اذا كانت الاثابة ( مايعود على الشخص من نفع أو أثر ايجابى معين نتيجة لصدور سلوك ما ) مرغوبة من جانب الشخص الذى يتلقاها • ولهذا وجب أن يتضمن تحليل المشكلة الوقوف على الاثابات التى يمكن أن تساعد على تعديل السلوك ، والصيغ التى تعمل فى ظلها هذه الاثابات بأكبر قدر من الفاعلية • ومن الممكن الوفاء بهذا اذا ما تلقينا اجابات على التساؤلات التالية :

١ ـ ما هى الأشياء التى تمثل أهمية بالنسبة للشخص الذى نرمى الى تعديل سلوكه : هل هى الحصول على التقدير من الآخرين ، أم المـال ، أم الترقى ، أم التحكم فى الآخرين ، أم أشياء أخرى ؟ واذا كان كل ذلك فكيف نرتبها بحسب أهميتها لـه ؟ والمسلمة الأساسية التى تحكم هذا التساؤل وضرورة تلقى الاجابة عليه هى أن من سنتناول سلوكه بالتعديل سوف يتكبد جهدا أو طاقة بدنية أو نفسية كما سينفق وقتـا معينا فى تعديل سلوكه • ولذا فمن المحتم علينا أن نعرف ما يروقه من أشياء لكى

نقدمها كاثابات له حتى يجد من خلال هذه الاثابات معنى لما سيبذله من جهـــد ٠

٢ ــ الى أى حد تنبض خبرة الفرد الذى نبغى تعديل سلوكه بامكانية الحصول على الاثابات ؟ بمعنى آخر هل مر هذا الفرد بخبرات سابقة اتجه فيها سلوكه الى ما نريده منه وحقق عائدا من ذلك ؟

٣ ــ ما هى أنسب الظروف التى يمكن فى ظلها تقديم الاثابات لمن نرمى الى تعديل سلوكه حتى تحقق ما نرجوه منها ؟

٤ ــ هل بامكان الفرد أن يربط بين ما يصدر عنه من سلوك وما يحصل عليه من اثابة بحيث يتأتى له من ذلك فهم حقيقة الموقف المتمثل فى أنه قد حصل على الاثابة لأنه قام بسلوك معين نريده منه ؟

٥ ــ ما هى أفضل صيغة ملائمة يمكن اتباعها للربط بين ما نريده من الفرد الذى نرمى الى تعديل سلوكه ( اصدار السلوك الجديد ) وما يريدة هو منا ( المكافأة أو ــ الاثابة ) ؟

٦ ــ هل هناك جوانب معينة منفرة فى حياة الفرد الحالية او يتوقعها فى حياته المستقبلة قد تكون مسئولة عما يحدثه من سلوك ، وبالتالى من الواجب أخذها فى الاعتبار ونحن بصدد تعديل سلوكه ؟

٧ ــ من هم الأشخاص ذوو التأثير على الفرد الذى نرمى الى تعديل سلوكه ، فمعرفة هؤلاء الأشخاص واللجوء اليهم كثيرا ما تعين على حل مشكلة الفرد الهدف ٠

## التحليل الارتقائى للمشكلة

ان تحليل المشكلة فى ضوء ما تبدو عليه فى حينها وان كان معينا لنا على فهم المشكلة وعلى كيفية التعامل معها ، فانه ليس بالتحليل الكافى ٠ فمن الضرورى الى جانب هذا التحليل أن نقوم بتحليل آخر للمشكلة فى سياقها التاريخى ــ بمعنى آخر القيام بعملية تحليل ارتقائى للمشكلة ٠

ويعنى التحليل الارتقائى للمشكلة أن نقف على بداية ظهور المشكلة والمراحل التى مرت بها حتى صارت الى ما صارت اليه ، بالاضافة الى الوقوف على المتغيرات التى أسهمت فى تطور المشكلة عبر مراحلها المختلفة ٠

ويرى علماء النفس أنه من الضرورى عند القيام بعملية تحليل ارتقائية أن نتناول ثلاثة جوانب أساسية بالايضاح : أ ـ التغيرات البيولوجية ( أو البدنية ) ب ـ التغيرات السوسيولوجية ( الاجتماعية ) جـ ـ التغيرات السيكولوجية أى التى تركز على سلوك الفرد ) ٠

**( أ ) التغيرات البيولوجية :**

وبامكاننا فى اطار اهتمامنا بهذه التغيرات اثارة هذه التساؤلات :

١ ـ ما هى ضروب القصور فى بناء الفرد البيولوجى التى قد يكون لها أثرها على سلوكه الحالى ، كمرض سابق على سبيل المثال ، وما هو احتمال تأثير هذا على استمرار السلوك غير المرغوب أو تعديله ؟

٢ ـ كيف حدثت هذه الضروب ؟ وما الذى اتخذ بصددها ؟

**( ب ) التغيرات السوسيولوجية :**

ويمكن هنا اثارة ما يلى من تساؤلات :

١ ـ ماهى الملامح المتميزة الخاصة بالوسط الاجتماعى للفرد ( بيئة حضرية فى مقابل بيئة ريفية ، انتماء دينى ما ، وضع اجتماعى واقتصادى معين ، مستوى تعليمى ٠٠٠ وما الى ذلك من ملامح آخرى ) ٠

٢ ـ هل تتسق اتجاهات الفرد مع ظروفة الاجتماعية التى يعيشها ؟

٣ ـ هل حدثت تغيرات فى الوسط الاجتماعى الخاص بالفرد وانعكست بشكل أو باخر على سلوكه الحالى ؟ ، واذا كان الأمر كذلك ـ فما هى طبيعة هذه التغيرات ؟ ، ومتى حدثت ؟ ، وماهى الفترة الزمنية التى استغرقتها ؟ ( بمعنى آخر مدى دوامها أو عدم دوامها ) ، وماهى الآثار

المباشرة وغير المباشرة التى ترتبت على هذه التغيرات من حيث تأثيرها على سلوك الشخص .

٤ ـ الى أى حد تتسق أدوار الفرد ( ما يتوقع منه أداؤه فى المواقف المختلفة ) مع بعضها البعض ، والى أى حد تتصارع عندما يكون على الفرد أن يؤديها فى اطار اجتماعى معين ؟ واذا كانت تتصارع مع بعضها فمـا هو الشكل الذى أخذه هذا الصراع منذ أن بدأ وحتى لحظة رصدنا له ؟

**( د ) التغيرات السيكولوجية :**

من أهم التساؤلات التى يمكن اثارتها فى هذا الصدد ما يلى :

١ ـ هل يعتبر السلوك الذى يصدره الفرد سلوكا شاذا اذا ما قارناه بسلوك سابق له أو اذا ما قارناه بما هو سائد من معايير ومواضعـات اجتماعية ؟

٢ ـ ما هى العوامل النفسية والاجتماعية التى تقف وراء ما يبدو لنا ، خلال فترة معينة سلوكا غير مرض ؟ وما هو المنظور الذى ينظر الفرد من خلاله الى هذه العوامل ؟ ، بمعنى آخر ، كيف يراها ؟ وكيف يرى تأثيرها عليه وعلى الآخرين المحيطين به ؟

٣ ـ فى ظل أية مواقف يمكننا أن نتوقع هذا السلوك غير المرغوب ؟ وفى ظل أية ظروف أخرى يمكن أن نتوقع سلوكا آخر مختلفا ؟

٤ ـ هل هناك أفراد معينون يقتدى بهم الفرد ، ومن ثم ينسج سلوكه غير المرغوب على غرارهم ؟ .. ومن هم هؤلاء الأفراد ؟ .

**( تحليل امكانات التعامل مع المشكلة )**

ان قدرا كبيرا من امكانية تحقيق النجاح فى التعامل مع المشكلة انما يتوقف على نجاحنا ـ نحن المواجهين للمشكلة ـ فى الاجابة على هذا التساؤل.

« كيفَ يمكننا التحكم فى المشكلة ؟ وكيفَ يمكن لنا معالجتها ؟ » ، واجابتنا على هذا التساؤل لابد وأن تحوى فى طياتها اجابة على تساؤل آخر هو : « هل يمكن حل المشكلة من خلال اعتمادنا على انفسنا فقط أم أنه من الضرورى أن يتضمن برنامج حل المشكلة مشاركة الفرد المسبب للمشكلة حتى ولو بطريقة غير مباشرة ؟ وهل من الملائم ان نشرك آخرين فى حل هذه المشكلة أم أن هذا غير محبذ ؟ » .

بالاضافة الى هذا يبدو ضروريا أن نبين الحد الذى يمكن أن نبدأ به فى حل المشكلة ، والحدود الأخرى التى يمكن الوصول اليها بعد ذلك .

كما أنه من الأهمية بمكان أن نبين فى اطار مسار حل المشكلة الكيفية التى يمكن أن نعزز بها خطواتنا المبدئية فى حل المشكلة سواء تأتى هـذا التعزيز من قبل آخرين أو من قبل انفسنا .

وربما بدا هاما ايضا فى هذا المقام أن نستشفَ حتى ولو بشكل تقريبى شكل استجابة مسبب المشكلة لمـا يزمع القيام به من خطوات فى حلها . وهل يمكن أن تختلفَ استجابة الفرد اللفظية عن استجابته الفعلية أم أن الاثنتين تلتقيان مع بعضهما البعض بحيث لا يقتضى الأمر منا التمييز بينهما ؟

## تحليل السياق الاجتماعى الذى نوضع فى اطاره خطة الحل

ان مجرد وضع خطة لحل المشكلة ، مهما بدت ملاءمتها ، دون دراية بالسياق الاجتماعى الذى تنفذ فى اطاره لهو أمر كفيل باجهاضها . فتأثيرك الايجابى على حدث جانح لن يعمر طويلا اذا ما التقى هذا الجانح بآخرين يشجعونه على السلوك بطريقة مضادة لمـا تريده له ، أو كان على هـذا الجانح أن يعايش ظروفا اجتماعية لن تمكنه من أن يسير وفق ما ترسمته له اسلوبا فى الحياة .

ومن ثم ، فانه يبدو ضروريا عند تحليلك للمشكلة أن تفسح مكانا

لمعرفة الأفراد الذين بامكانهم ـ نظرا لطبيعتهم الخاصة وبحكم ما يعايشونه من ظروف معينة ـ أن يدعموا الاتجاه الذى تريده • كما انه من الضرورى أيضا أن تحدد الأفراد الذين لا يدعمون ما تريده من اتجاه أو الذين قد يقفون ضده أحيانا •

كما اننا لسنا بحاجة الى أن نذكر بانه من الضرورى الى جانب هذا وذاك أن نتعرف على الظروف التى يمكن تطويعها لصالح ما نقترحه من حل ، والظروف التى علينا أن نتغلب عليها حتى نضمن مناخا ميسرا لحل المشكلة •

## ملخص اجمالى

**ومجمل القول من هذا كله** أن الفرد عندما يواجه مشكلة معينة فان عليه أن يقوم **بعملية تحليل كاملة للمشكلة** حتى يتسنى له الوقوف على الحجم الحقيقى للمشكلة كما **تتسنى له امكانية وضع الحلول الملائمة لها** •

وتحليل المشكلة كما أوردناه لا يخرج عن دائرة تحديد المشكلة اما فى صورة الافراط فى سلوك معين أو فى العجز عن القيام به • ولكى يلقى المزيد من الضوء على طبيعة هذا السلوك فان الأمر يستوجب الوقوف على من يتأثر بهذه المشكلة ، ومن الذى يساعد على تفاقمها ، كما يستوجب أيضا تعيين المراحل التى مرت بها المشكلة حتى صارت الى ما صارت اليه ـ بمعنى آخر الوقوف على تاريخ المشكلة فى اطار التغيرات البيولوجية والاجتماعية والنفسية •

ومن المنطقى بعد أن حددنا المشكلة فى سياقها الراهن وسياقها التاريخى أن نتبين مداخل التعامل معها من خلال ما يتاح من امكانيات مختلفة ـ بمعنى آخر الوقوف على منافذ لحلها ، ثم نتبين أيضا السياق الاجتماعى الذى توضع خطة الحل فى اطاره •

وفى ضوء كل هذا فان التساؤل الذى ربما نطرحه عليك هو : « هل عندما طرحت علينا مشكلاتك المختلفة كنت قد اتبعت هذه الصيغة من التحليل ، أم كان تصورك للمشكلة وحكمك عليها اجماليا ؟ بمعنى آخر كان تصورك للمشكلة وليد معايشتك الانفعالية لها ؟

فان كان الأمر على هذا النحو الأخير ·· فلا عليك ·· فجميعنا فى خبرات الحياة المختلفة معايشون للمشكلات أكثر منا محللين لها · الا انه مطلوب منك الآن ، ونحن نحاول أن نبتكر صيغة ملائمة للتعامل مع مشكلاتنا، أن تحاول اعادة صياغة مشكلاتك التى طرحتها ـ أو التى لم تطرحها ولكنك تشعر بها الآن ـ فى ضوء الهاديات التحليلية التى أوردناها ·

وعندما يتم لك ذلك أخالك سائلا هذا التساؤل « كيف أتلمس طريقى الى حل المشكلة بعد جمع كل هذه المعلومات ؟ » · وعلى تساؤلك سنورد الاجابة فى الفصل الثالث ·