

صنع القرارات وحل المشكلات . أساليب حل المشكلات

أساليب حل المشكلات:

- 1- العصف الذهني (Brainstorming).
- 2- تحليل نقاط القوة والضعف (SWOT Analysis).
- 3- تقدير المخاطر (Risk Assessments).
- 4- المخططات البيانية (Flowcharts).
- 5- ماذا لو...؟ (What if...؟).
- 6- الخرائط الذهنية (Mind maps).
- 7- تحليل القوى المؤثرة (Forces Acting Analysis).
- 8- الخطوط الزمنية (Time Lines).
- 9- تحليل التكلفة والعائد (Cost – Benefit Analysis).

1- العصف الذهني:

هناك عدد من التعاريف للعصف الذهني يمكن أن نذكر منها مايلي:

- العصف الذهني هو عملية توليد أفكار جديدة.
- العصف الذهني هو أسلوب أشبه بالمؤتمر الذي من خلاله تحاول مجموعة أفراد إيجاد حلاً لمشكلة معينة عن طريق جمع كل الأفكار التلقائية لأفراد المجموعة.
- العصف الذهني هو استخدام مجموعة قوانين وأساليب تشجع وتطلق أفكار جديدة ما كان لها إن توجد تحت الظروف العادية.
- فالعصف الذهني يساعد الوصول إلى أفكار جديدة وليس ذلك فحسب ولكن أيضاً بأقل جهد فهو يسهل توليد الأفكار الجديدة. كما انه طريقة مجربة وناجحة.

فوائد العصف الذهني:

ويمكن أن نذكر بعض فوائد العصف الذهني للفرد والمؤسسة التي يعمل بها فيما يلي:

- تقليل الصراعات والخلافات بين زملاء العمل
- تعزيز الترقي الوظيفي.
- علاقات عمل جيدة بين الزملاء.
- بيئة عمل أفضل.
- منتجات وخدمات جديدة للمؤسسة.
- أسواق جديدة للمؤسسة.
- منتجات وخدمات أفضل للمؤسسة.
- إدارة أفضل للمؤسسة.

كيف يتم تنفيذ جلسة العصف الذهني؟

(1) يتم جمع مجموعة أشخاص (من 4 إلى 10 شخصاً) في غرفة واحدة.

يقوم أحد أعضاء المجموعة بعمل المنسق حيث يقدم الهدف من جلسة العصف الذهني ويوضح بشكل عام القوانين التي ستتبع أثناء الجلسة. ويقوم المنسق بالتأكد من أن الجلسة تنفذ وفقاً للقوانين وأن كل عضو من أفراد المجموعة يجد فرصته في المشاركة.

(2) يتم في البداية عمل تهيئة للمشاركين في جلسة العصف الذهني وإيجاد الوضع النفسي والذهني المساعد على المشاركة بحماس في الجلسة. ويمكن البدء في الموضوع بمناقشة موضوع مختلف تماماً عن موضوع الجلسة الرئيسي في البداية كتهيئة لعملية العصف الذهني.

(3) يقوم بعد ذلك منسق الجلسة بتحديد الهدف من الجلسة ومن ثم يبدأ الجميع في الإعلان عن أفكارهم حيث يتم تسجيلها لتحليلها في وقت لاحق.

2- تحليل نقاط القوة والضعف:

كلمة SWOT مكونة من الأحرف الأولى للكلمات التالية :

Strengths نقاط القوة - Weaknesses نقاط الضعف

Opportunities الفرص - Threats المهددات

وأصبحت هذه الكلمة (SWOT) تدل على طريقة لتقييم كيفية حل مشكلة ما ومن ثم تحسين طريقة الحل.

كيف نستخدم SWOT ANALYSIS :**(1) أبدأ بالتركيز على طريقتك في الحل:**

- ما هي نقاط القوة (Strengths) فيما قمت به . ما هي الأشياء التي نفذت بطريقة جيدة ؟ وما هي الأساليب التي يمكنك استخدامها مرة أخرى.
- ما هي نقاط الضعف (Weaknesses) فيما قمت به. ما هي الأشياء التي لم يكن تنفيذها جيداً ؟ ما هي الأشياء التي ستقوم بفعلها بطريقة مختلفة المرة القادمة.

(2) الآن أنظر بطريقة أشمل أخذاً في الاعتبار المؤثرات الخارجية:

- ما هي الفرص (Opportunities) المتاحة للتعرف على المشكلات وحلها في المستقبل ؟، كيف يمكنك استغلال هذه الفرص بأكثر قدر ممكن ؟.
- ما هي التهديدات (Threats) التي تعترض نشاطك في حل المشكلات ؟ ماذا يمكن أن يحدث بطريقة غير صحيحة ؟ ما الذي يجب أن تأخذ حذرك منه ؟.

<ul style="list-style-type: none"> ■ إننا نعمل معاً بطريقة ممتازة كفريق. ■ لقد توصلنا إلى حلول كثيرة. ■ استطعنا التوصل إلى اتفاق حول ما سنفعله. 	<p>نقاط القوة (Strengths)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ أحياناً نتسرع في التوصل إلى الحلول. ■ توقفنا ولم نستطع المضي قدماً عند مرحلة حرجية في عملية التوصل إلى حل. 	<p>نقاط الضعف (Weaknesses)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ يمكننا أن نجتمع مرة أخرى كفريق. ■ يمكننا إضافة شخص آخر إلى قرار حول أي الخيارات تأخذ بها. ■ المرة القادمة سنأكد من أن يكون لنا وقت كاف لمناقشة المشكلة بشكل أفضل. 	<p>الفرص (Opportunities)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ قد لا تحصل على الموارد المطلوبة للعمل والتي تم الاتفاق عليها. ■ العلاقة مع فريق آخر يشارك في حل المشكلة ليست جيدة. ■ أننا نتوقع مواجهة مشاكل إضافية وقد توقف عملنا. 	<p>المهددات (Threats)</p>

3- تقدير المخاطر:

تقدير المخاطر طريقة مهمة لمقارنة وتقويم واختيار الخيار المناسب لحل مشكلة ما فكل خيار له مخاطر **تُشمل:**

- مخاطر تتعلق بالموارد (المال أو الوقت.....الخ).
- مخاطر تتعلق بالصحة والسلامة.
- مخاطر تتعلق بتأثيرات سلبية على أنشطة أخرى.

كيف تستخدم طريقة تقدير المخاطر:

تقدير المخاطر يتضمن خمس خطوات كالتالي:

- (1) التعرف على كل المخاطر المحتملة لخيار ما بما في ذلك تلك المتعلقة بالصحة والسلامة والتكلفة والوقت..... الخ. ويتم هذا عن طريق العصف الذهني أو التحدث إلى أشخاص آخرينالخ.
- (2) حدد ماذا أو من سيتعرض للخطوة ، زملاء في العمل ، أشخاص آخرين ، معداتالخ.
- (3) خذ في الاعتبار حجم المخاطر :
 - ✓ ما احتمال حدوثها؟
 - ✓ ما مدى خطورتها إذا حدثت؟
- (4) حدد ما ذا عليك أن تفعل لتقليل المخاطر ، ما هي الاحتياطات التي يمكن اتخاذها لتقليل تأثيرها ؟
- (5) قم بتقييم درجة المخاطر عن طريق الأسئلة التالية :
 - ✓ هل تعرفت على كل المخاطر المهمة ؟
 - ✓ ما مدى فعالية الاحتياطات التي تم اتخاذها ؟
 - ✓ كم من الوقت والجهد والمال ستتطلبه الاحتياطات؟

ملاحظة:

الدكتور اكنفى بشرح اول 3 اساليب لحل المشكلات اما بقية الأساليب مو معنا.