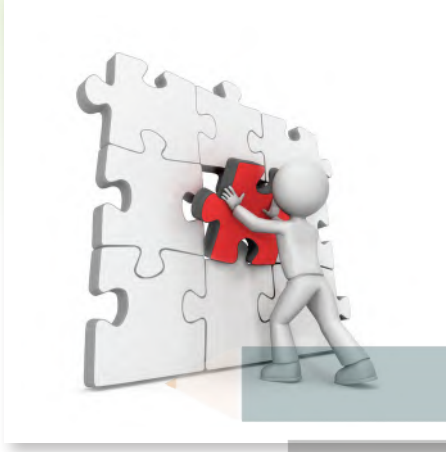




www.ien.edu.sa

## الدرس الثاني: مهارة حل وإدارة المشكلات



### ماذا سنتعلم من الدرس؟

- مفهوم حل المشكلات.
- خطوات حل المشكلة.
- تطبيق مهارة حل المشاكل في الحياة.
- مبادئ ميسرة لاكتساب المهارة.

### المقدمة

يدفعنا واقعنا المتغير إلى التفكير في إيجاد طرائق جديدة تجعلنا نستجيب بشكل أفضل لمطالب هذا الواقع المتغير والتعامل معها بفعالية. قال تعالى: ﴿وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا ۖ وَيَرْزُقْهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ﴾ [الطلاق: ٢].

مواجهة المشكلات والتصدي لها يتطلب مقدرة على التفكير والتماسك النفسي، وهذا مهم لكل فرد. ولكن الفرد المسلم يتميز عن غيره أن إيمانه يمدّه بطاقة عالية من الدافعية تجعله مؤهلاً لمواجهة المصاعب، كما أن المسلم يحتسب أمره كله لله؛ فإذا صبر وكابد فهو لله وهو يطمع في رضوانه وحبّه، فهدفه وغايته عالية وسامية وإن لم تتحقق في الدنيا.

### تعريف حل المشكلات:

نشاط حيوي يقوم به الإنسان ويمارسه للتغلب على مشكلة أو صعوبة أو معوق حياتي عبر اتخاذ قرار مناسب.

### ما المقصود بالمشكلة؟

- (١) شعور وإحساس بوجود صعوبة لا بد من تخطيها لتحقيق هدف أو تجاوز موقف.
- (٢) علاقة مع أشخاص أو مواقف ينتج عنها حالة تناقض وارتباك وعدم ارتياح.

(مريم) طالبة في الجامعة ، لديها مشكلة في فهم محاضراتها في إحدى المواد ، وتصف مريم هذه المادة بالصعبة والجامدة ، وقد أظهرت رغبتها المتكررة في عدم حضور المحاضرات .  
قد تكون مريم :

● لا تقوم بالتدوين وتسجيل الملاحظات المهمة .

● لا تقرأ المحاضرات بعد خروجها من القاعة .

وعندما سألتنا مريم أجابت :

● أنا أقوم بالتدوين لكل ما يرد من المحاضرة .

● أعيد قراءة المحاضرات ولكنني أفقد التركيز وأجد المادة صعبة ومملة وأتوقف عن القراءة .

نستطيع القول : إن مشكلة مريم هي في القراءة وصعوبة المعلومات وسنحاول وضع بدائل لها للتعامل

مع هذا الموقف . أمام (مريم) البدائل الآتية :

● تحذف المادة .

● تجزئ المحاضرات بفقرات تسهل قراءتها ، ومن ثمّ فهمها .

● تقارن ما تسجله مع ما تسجله زميلاتها .

● التردد على مكتبة الجامعة للتزود بمراجع ميسرة .

● تنمية قدراتها على التركيز وتقوية الذاكرة بالالتحاق بدورات تخصصية في هذا المجال .

**كيف تساعد/ي (مريم) في إيجاد حل لمشكلتها؟**

يمكن لمريم هنا أن تجزئ المحاضرات لفقرات تسهل قرائتها ومن ثمّ فهمها، ومقارنة ما تسجله مع ما تسجله زميلة أخرى لها، والتردد على مكتبة الجامعة للتزود بمراجع ميسرة، أما في حال إخفاق كل ما سلف ذكره تقوم بالالتحاق بدورات تخصصية في هذا المجال.

## خطوات حل المشكلات:



## ما نحتاج إليه لاكتساب هذه المهارة:

- قدرة على النقد.
- إعطاء بدائل لحل المشكلة.
- قدرة على التأمل.
- قدرة على التوقع.



بالتعاون مع مجموعتك ناقش/ي مشكلة سوء استخدام مواقع التواصل الاجتماعي  
مستفيداً من المخطط الآتي :

١

استخدام القنوات الفضائية	تحديد المشكلة وطبيعتها
جمع كافة المعلومات عن القنوات الفضائية المراد مراجعة قرارات مشاهدتها	تحديد الخطوات التي سيتم اتباعها لحل المشكلة
جمع آراء فريق العمل بها حتى يتسنى تكوين فكره أصيلة يدور حولها سبب الرفض، والتأكد من دقة المعلومات المطروحة وسالفة الذكر	استثمار الخبرات السابقة والمعلومات
طرح حلول للمشكلة وبدائل لهذه القنوات	وضع فرضيات تسهم في الحل
الوصول للمرحلة الأخيرة وهي قرار بأسماء – التي سوف يتم إزالتها من شبكة القنوات المرئية	اختيار الفرضية المناسبة
مواجهة الأمر بدقة وهدوء وطرح الأمر على أفراد الأسرة بشكل منطقي ومنهجي لعدم وجود مواجهات عنيفة تؤدي إلى الصراع	ما الحل المقترح؟

١

٢

٣

٤

٥

في الصفحة التالية

ما الحل المقترح؟

بعد دراستك مهارة حل وإدارة المشكلات ناقش/ي مع مجموعتك قضية (تكاليف الزواج في مجتمعك) .



٢

إن تكاليف الزواج لا تكمن حقيقة بارتفاع قيمة المهر، بل بالتكاليف الأخرى المصاحبة عادة لإجراءات الزواج، والتي تُفرض عادة على الشاب المقبل على الزواج، نتيجة للتفاخر الاجتماعي أو مساهرة الآخرين في الملبس والمأكل وحفل الزفاف.

### وعليه فإن الدراسة توصي:

- 1- بعدم التدخل بتحديد المهر؛ لأنه أولاً ليس بمشكلة، ثم إن مسألة المهر محسومة منذ عهد عمر بن الخطاب رضي الله عنه وقصته مع المرأة التي ردت على رأيه في تحديد المهر، فضلاً عن أن أحداً لا يرغب ببقاء ابنته دون زواج بسبب غلاء مهرها.
- 2- التركيز على مسببات ارتفاع التكاليف وهي غالباً (تكاليف أجور قصور الأفراح، حفلة الزفاف، ثياب العروس، وهدايا الأقارب... وغيرها) من هنا تقترح الدراسة العمل على زيادة وعي الناس بعدم المبالغة بتلك المصاريف عن طريق الإعلام بأنواعه، وفي المدارس وخاصة في المراحل المتقدمة (الثانوية والجامعة) كونها أقرب المراحل لفترة الزواج، وفي خطب الجمعة، على أن يتم بعملية رفع الوعي والتقليل من أهمية هذه القيمة (قيمة التفاخر) مستعينين بما ورد في الكتاب والسنة حول بركة المرأة ذات المهر الأقل وعن عاقبة الإسراف ونحوها مما يخدم غاية هذا الغرض.
- 3- الاستفادة مما يمكن أن يتلاءم مع واقع المجتمع السعودي من تجارب الدول الخليجية المماثلة في هذا الشأن. ففي تجربة للإمارات حدد الفرح بيوم واحد وعدد من الذبائح لا يجوز تجاوزها لحفلة العرس الواحدة، كما حددت غرامات على المخالفين لمثل هذه القوانين.
- 4- حث الناس على الاستمرار ومضاعفة فكرة الأعراس الجماعية.
- 5- توعية الناس بأهمية تخفيض قيمة المهر، والاستعاضة عنه بمؤخر الصداق في حال الطلاق.

## تقويم

- هي شعور أو إحساس بوجود صعوبة لا بد من تخطيها لتحقيق هدف أو تجاوز موقف.  
أو هي علاقة مع أشخاص أو مواقف ينتج عنها حالة تناقض وارتباك
- (١) اكتب/ي مرادفات لكلمة (مشكلة).  
(٢) هات/ي أمثلة لمشكلات في المجالات الآتي ذكرها:

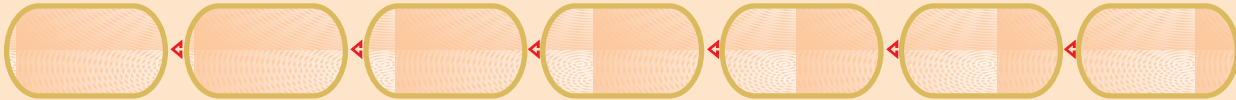
المجال	المشكلة
تربوي	عدم قدرة الطالبة على التكيف مع المواد الغير مطابقة لميولها العلمية
بيئي	التلوث البيئي
اقتصادي	ارتفاع الأسعار العالمية
أسري	الطلاق الصامت

- (٣) صل/ي من العمود ( أ ) بما يناسبه من العمود ( ب ) :

( أ )	( ب )
١ إدراكي المشكلة يتمثل في 4.	١ تقديم وسيلة أو فرض .
٢ تصوري المشكلة يعني 3.	٢ اتخاذ قرار بالتنفيذ .
٣ اختياري خطة للحل هو 1.	٣ التخيل وتقديم صورة من الموضوع
٤ تنفيذي الخطة يُعدّ 2.	٤ تحديد وتشخيص سبب حدوث المشكلة

- (٤) تحقق/ي من فهمك خطوات حل المشكلة مستخدم/ة الخريطة المعرفية الآتية :

### خطوات حل المشكلة



- (٥) بين/ي مهارة حل المشكلات ومهارة اتخاذ القرار من حيث :

- ( أ ) خطوات كل منهما.  
الحل في الصفحة التالية  
( ب ) العلاقة والترابط بينهما.

إن عملية اتخاذ القرار عملية مستهلكة بشكل يومي نقوم بها كأفراد طوال حياتنا، وتكمن فائدة هذه القرارات في تلبية حاجة أو تحقيق هدف.

وتعد مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات مهارة متضمنة مجموعة من القواعد والاجراءات والخطوات التي لو تعلمها الفرد لأمكنه أن يحسن من عملية اتخاذ القرارات لديه وأن يطور مهاراته ويصقلها.

### من حيث الخطوات

#### خطوات اتخاذ القرار:

- تحديد الموقف.
- استدعاء المعلومات من الخبرات السابقة.
- تشخيص الخيارات.
- اختيار البديل والأفضل.
- اتخاذ إجراءات لتنفيذ القرار.

#### خطوات حل المشكلات:

- تفكير نقدي في المعلومات.
- خطة أو أكثر لحل المشكلة.
- مراجعة الخطط الموضوعة.
- ترجيح الفرضية المحققة للأهداف واستبعاد غيرها.
- التواصل للحل واتخاذ القرار.

#### العلاقة بينها:

إن كلاهما يستخدمه الفرد في حياته اليومية، ويترتب عليهما خطوات قبل الاختيار.