

## مواجهة مشكلات الحياة والصناعة

هذه المقالة منشورة في مجلة الكيمياء، الجمعية الكيميائية السعودية، العدد 22، محرم 1425 هـ، مارس 2004 م، ص 54-56.

عزیز محمد أبوخلف  
باحث

مواجهة المشكلات والتغلب عليها أمر يحتاج إلى التفكير واستخدام مهارات التفكير، وهي المتعلقة بالإدراك الحسي، والمعلومات والخبرة، والمعالجة، وتجنب المعوقات والأخطاء. ومن أجل النجاح في هذه المهمة وتحقيق النتائج الملموسة فلا بد من التهيئة النفسية الصحيحة، والاستعداد الذهني الجيد، ووضوح الهدف، والتغلب على الموانع، ولا بد كذلك من التفكير اللاحق بالحلول والنتائج المترتبة عليها والاستفادة من الأخطاء.

إن مواجهة المشكلات واكتساب مهارات التغلب عليها لا يتأتى بمجرد المطالعة أو المشاهدة، بل لا بد من الممارسة والتمرين والصبر والمثابرة على حل المشكلات، واصطناعها إن لزم الأمر. التحلي بهذه الصفات وما سنعرضه من طرق ومهارات لحل المشاكل ينطبق على كل من الرجل والمرأة، فهما سواء من حيث التفكير، أي تتوافر لدى كل منهما نفس القدرات وطريقة التفكير، وإنما يختلفان في الفوارق الفردية.

### المشكلة وأنواعها

يمكن تعريف المشكلة بأنها الشعور أو الإحساس بوجود صعوبة لا بد من تخطيها، أو عقبة لا بد من تجاوزها، لتحقيق هدف. أو يمكن القول إنها الاصطدام بواقع لا نريده، فكأننا نريد شيئا ثم نجد خلافه.

تقسم المشاكل إلى نوعين: المغلقة والمفتوحة. أما المغلقة فهي التي تكون معلوماتها متوفرة، ولها جواب محدد، وطريقة حلها معلومة في الغالب. من أمثلتها المسائل التي تُواجه الطلاب والدارسين في المعاهد التعليمية والمدارس، وتشخيص الأعطال والأمراض العادية من أعراضها الظاهرة كالالتهاب مثلاً.

أما المفتوحة فهي التي تنقصها المعلومات وليس لها جواب محدد، وذلك كالمشاكل التي تواجهنا في حياتنا العملية، ومشاكل الصناعة. ولا بد في التعامل مع هذا النوع من المشاكل من وضع استراتيجية لبدء الحل، ثم تحديد الوجهة والطريقة، ومراقبة سير العمل والتقدم فيه، ثم اختيار الحل الأمثل الذي يحقق الأهداف المنشودة. مثل هذا النوع من المسائل يمكن أن تتنوع حلولها وتفي بالغرض، بمعنى أن أي واحد من هذه الحلول يمكن أن يحل المشكلة، بل ويمكن أحياناً أن تصل إلى حل وسط يرضي جميع الأطراف، أو أن يكون الحل هو تقبل الوضع القائم والتعايش معه.

## كيف نواجه المشكلات؟

1. الشعور بوجود المشكلة؛ فلا معنى للمشكلة ما لم يَحُسَّ بها الشخص أو يلتفت إليها، هو أو مَنْ له علاقة بها. فلا بد من الإحساس بوجود عقبة أو صعوبة تُدِلُّ على وجود المشكلة.
2. الثقة بالقدرة على مواجهة المشكلة أياً كانت، وتهيئة النفس لتقبل التغيير في الأهداف والخطط، ومنها ترك المشكلة لفترة حتى تختمر، ومقاومة موانع ومعوقات التفكير وأخطائه.
3. تحديد واقع المشكلة ومعرفة أبعادها. أي معرفة طبيعة المشكلة وتحديد أسبابها عن طريق استكشاف الواقع المتعلق بها والمعلومات ذات العلاقة. ويكون ذلك باستحضار أو جمع المعلومات (بيانات، أعراض، تعريفات، خلفية)، ثم استكشاف هذه المعلومات لمعرفة ما نحتاجه وما لا نحتاجه، والبحث عن الناقص منها. وقد نحتاج إلى التحدث مع الآخرين واستشارتهم بخصوص المشكلة، أو إجراء المزيد من الاستفسارات عن ظروف وملازمات المشكلة (ماذا حصل، وكيف، ومتى، وما الفرق بينه وبين الوضع الطبيعي السابق؟). ولا بد من تحسُّس أهمية الزمن ودرجة خطورة الوضع والمرونة المسموح بها. وهذا يمهد الطريق للتفكير في الأسباب المحتملة باستخدام أدوات التفكير المناسبة وأساليب السبر والحصر وغيرها.
4. التفكير في حلول ممكنة للمشكلة. ويكون بالبحث والتفكير في بدائل متنوعة يمكن أن تشكل حلولاً عملية للمشكلة. وهذا يتطلب استحضار أو تعلم المعلومات ذات العلاقة، والبحث عن حلول مشابهة يمكن تطبيقها، أو إعادة صياغة المشكلة بطرق مختلفة والنظر إليها من زوايا مختلفة في محاولة لاستكشاف شيء ما فيها. وهنا تجدنا في حاجة إلى استخدام أدوات وأساليب التفكير المتنوعة مثل: التحليل، التركيب، استكشاف الأنماط، القياس والتمثيل، العصف الذهني، أو عزل الشيء واستخدام بديل له. كما قد نحتاج إلى خرق الأساليب المعتادة والتعريفات والفرضيات السائدة أو الشائعة والخروج عليها لعلنا نجد الحل في ذلك. كما قد نحتاج إلى تقرير ما إذا كان بالإمكان حل المشكلة أو التعايش معها كما هي، والقبول بالأمر الواقع.
5. تطبيق الحل الملائم من بين الحلول والبدائل المتاحة. ويكون ذلك باختيار وتطبيق أفضل الحلول وأكثرها ملاءمة للحال، وقد يستند ذلك على أسس معينة اقتصادية أو اجتماعية أو أمنية أو غيرها. ولا بد من مراعاة أن يكون التطبيق بشكل تدريجي، وإعطاء الوقت الكافي للأمور لتأخذ مجراها. بعد ذلك يمكن متابعة الوضع بجمع المعلومات والبيانات الضرورية ومقارنة الأمور.
6. التفكير في المشكلة وأبعادها وتقييم نتائجها. وذلك بأن تستعرض المشكلة نفسها وطريقة حلها والإجراءات التي اتبعتها: كيف بدأت التفكير في الحل؟ ما هي أدوات وأساليب التفكير التي اتبعتها؟ هل كان الحل سريعاً أم بطيئاً؟ ما هي العوامل التي كان لها الحسم والتأثير؟ كيف تُصنف هذه المشكلة؟ ما الذي استفدته منها وكيف تعتبر منها في غيرها؟ كذلك ننظر في الوضع نفسه: هل عادت الأمور إلى طبيعتها؟ هل حُلَّت المشكلة أم يا ترى أن الأعراض هي فقط التي عولجت وأن المشكلة ما زالت قابعة؟ هل تحققت الأهداف التي وضعتها نصب عينيك؟ هل طرأت بالمقابل مشاكل جانبية جديدة وما الذي ترتب على الحل؟

يجدر التنبيه هنا على أن هذه الخطوات لا يُقصد بها التمسك الحرفي بتسلسلها، إذ ينبغي المحافظة على الوضع النفسي قبل وأثناء وبعد حل المشكلة. وقد يحصل أحياناً أن تتمكن من حل

المشكلة بمجرد تغيير نظرتك إلى الأمور؛ كأن يتهمك أحد الناس بأنك أنت الذي أخذت هذا الشيء فترد عليه بسرعة؛ ولماذا لا تكون أنت الذي أخذته؟ أو يعاتبك بعضهم أنك لا تتصل به، فترد ولماذا لم تبادر أنت؟ أو تُخبره أنك اتصلت فعلاً ولكنه لم يكن موجوداً. مثل هذه الأساليب تسمى بأساليب التفكير الجانبي وهو نوع من التفكير الإبداعي.

من المفيد أن نشير هنا إلى أن حل المشاكل يمكن استخدامه كوسيلة للتعلم، وذلك عن طريق استكشاف المعلومات السابقة، وتعلم أشياء جديدة بالممارسة واكتساب المهارات الضرورية، واستخدام التفكير لتطوير هذه المهارات والمعلومات. كما لا بد من التركيز على ضرورة التفاعل المتبادل ما بين الطالب والمشرف، أو ما بين الذي يحل المشكلة ومن يراعه كالوالدين مثلاً، فيكونا حافزاً ودافعاً له، لا عامل هدم وتثبيط. وهذا في حد ذاته يستلزم المتابعة والتقييم المستمرين للقدرات، والتفكير المتواصل بما توصل إليه الدارس والاستفادة منه لغيره.

### مواجهة المشكلات الصناعية

مشاكل الصناعة كثيرة ومتنوعة في واقعها وأسبابها، منها البسيط والمعقد بل والمدمر أحياناً. لكنها تنجم في الغالب عن الأفراد والأجهزة والعمليات والبيئة المحيطة. يفترض في العاملين على مختلف مستوياتهم، لا سيما في التشغيل، أن يكونوا على دراية وكفاءة في أداء مهامهم، وعلى علم بطرق التشغيل والتوقف وظروفها، وكذلك بإمكانيات الأجهزة التي يتعاملون معها.

لا تختلف الطريقة المتبعة في حل المشاكل في الصناعة من حيث المبدأ عما طرحناه فيما سبق، لكنها تتميز بأنها عملية وواقعية، إذ يقتضي الأمر إيجاد الحل السريع والفعال والاقتصادي في نفس الوقت. ويمكن تلخيص الطريقة المتبعة في التعامل مع المشاكل في الصناعة كالتالي:

- الانتباه إلى وجود المشكلة.
- استجلاء الموقف عن طريق جمع المعلومات وإجراء الاتصالات المناسبة.
- إيجاد الأسباب وطرق العلاج.
- تطبيق الحل المناسب.
- التأكد من عودة الأمور إلى نصابها.

ولا بد بالإضافة إلى ذلك من مراقبة الوضع النفسي والتفكير فيما جرى وجني الفائدة من ذلك.

### مقالات أخرى

عزيز محمد أبو خلف، "من الذرة إلى الأوتار الفائقة"، مجلة الكيمياء، الجمعية الكيميائية السعودية، العدد 26، صفر 1428 هـ، مارس 2007 م، ص 48-50.

عزيز محمد أبو خلف، "كيمياء العقل"، مجلة الكيمياء، الجمعية الكيميائية السعودية، العدد 27، ذو القعدة 1428 هـ، ديسمبر 2007 م، ص 44-46.

عزيز محمد أبو خلف، "كيف نتغلب على المشاكل التي تواجهنا في حياتنا العملية وفي الصناعة"، مجلة الكيمياء، الجمعية الكيميائية السعودية، العدد 22، محرم 1425 هـ، مارس 2004 م، ص 54-56.

عزيز محمد أبو خلف، "التوجهات الحديثة في تدريس المعامل: التركيز على اكتساب المهارات وعلى رأسها مهارة التفكير"، مجلة الكيمياء، الجمعية الكيميائية السعودية، العدد 19، ذو الحجة 1423 هـ، فبراير 2003 م، ص 38-40.

عزيز محمد أبو خلف، "تنمية مهارات التفكير"، مجلة الكيمياء، الجمعية الكيميائية السعودية، العدد 21، رمضان 1424 هـ، نوفمبر 2003 م، ص 48-51.

عزيز محمد أبو خلف، "نقص العقل أم نقص الثقافة: هل الإسلام يمنع المرأة من الإبداع؟"، مجلة إبداع، العدد 13، أبريل 2004 م، ص 38-40.

عزيز محمد أبو خلف، "عقل المرأة بين العلم والدين"، مجلة الشقائق، العدد 80، صفر 1425 هـ، أبريل 2004 م، ص 30.

عزيز محمد أبو خلف، "حديث ناقصات عقل يدل على أن الرجل ناقص عقل أيضاً"، مجلة المنار، العدد 79، صفر 1425 هـ، ص 26-27.