

أسلوب حل المشكلات كتقنية إرشادية

نبيلة بن الزين¹

¹ جامعة قاصدي مباح - ورقلة - (الجزائر)

ملخص:

يهدف المرشد النفسي عموماً إلى مساعدة المسترشدين في حل مشكلاتهم لإحداث التوافق النفسي لديهم، وهذا ما يؤثر إيجاباً على ذواتهم وإنجازاتهم وعلاقاتهم وتفاعلاتهم مع الآخرين المحيطين بهم ويتحقق ذلك من خلال حرص المرشد على احترام تطبيق خطوات العملية الإرشادية.

تعد خطوة اختيار التقنية المناسبة لحل المشكلة التي يعاني منها المسترشد من أهم الخطوات للوصول إلى علاج المشكلة المطروحة، ويُعتبر أسلوب حل المشكلات تقنية من تقنيات الإرشاد النفسي التي سيتم تناولها وإبرازها في هذه الورقة العلمية.

الكلمات المفتاحية: أسلوب حل المشكلات، الإرشاد النفسي، تقنيات الإرشاد النفسي.

1. مقدمة

يعد الإرشاد النفسي فرع من فروع علم النفس التطبيقي، وهو من المجالات التي لاقت اهتماما كبيرا من قبل المختصين والباحثين مما تمخض عنه تعاريف عديدة لهذا المفهوم، ومنها نذكر تعريف "الشناوي" و"التويجري" للإرشاد النفسي بأنه المساعدة التي يقدمها المرشد المؤهل لمسترشد لديه ظروف مؤقتة أو دائمة، ظاهرة أو متوقعة، بهدف مساعدته على التخلص من هذه الظروف أو التعامل معها، وذلك في إطار علاقة وجه لوجه (محمد بن عبد المحسن التويجري، 44، 2001).

وفي نفس السياق يرى "تايلور" أن الإرشاد النفسي هو «عبارة عن علاقة بين المرشد والعميل، يقوم فيها المرشد بمساعدة العميل على فهم وحل مشكلاته التي تواجهه في مختلف جوانب الحياة، سواء كانت دراسية أو مهنية أو شخصية أو اجتماعية، ويعمل الإرشاد على مساعدة الأفراد الأقرب إلى العاديين من المرضى» (طه عبد العظيم حسين، 2004، ص 15).

ويرى "حامد زهران" أن الإرشاد النفسي هو عملية بناءة تهدف لمساعدة الفرد على أن يفهم ذاته ويدرس شخصيته ويعرف خبرته، ويحدد مشكلاته وينمي إمكانياته ويحل مشكلاته في ضوء معرفته ورغبته لكي يصل إلى تحقيق أهدافه وتحقيق الصحة النفسية والتوافق النفسي (طه عبد العظيم حسين، 2004، ص 14).

مما سبق يتضح أن الهدف الجوهرى للإرشاد النفسي هو مساعدة الفرد على تحقيق حل مشكلاته لتحقيق الصحة النفسية، ولبلوغ ذلك وجب على المختص النفسي إحترام تطبيق كل خطوات العملية الإرشادية لاسيما خطوة التدخل والتي تعنى بإختيار وتطبيق تقنية من التقنيات الإرشاد المناسبة لشخصية المسترشد والملائمة لطبيعة المشكلة التي يعاني منها علما أنه لا توجد تقنية ارشادية مثلى وهذا ما يتطلب من المرشد أن يكون مرنا في اختيار التقنية المناسبة وألا ينحاز إلى تقنية محددة.

تختلف التقنيات الإرشادية باختلاف المرشدين وتوجهاتهم النفسية وخبرتهم المهنية، من بين هذه التقنيات نذكر على سبيل المثال تقنية سلب الحساسية من المثيرات المزعجة، تقنية الاسترخاء، تقنية تعديل أخطاء التفكير وأساليب التفسير، وتقنية أسلوب حل المشكلات التي سيتم تناولها في هذه الورقة.

تجدر الإشارة إلى أن الاهتمام بمفهوم أسلوب حل المشكلات كان في بدايات القرن العشرين من خلال أعمال الكثير من علماء النفس مثل "ثورانديك" الذي وصفه كأحد أنماط التعلم أما "كوهلر" فيرى أن

أسلوب حل المشكلات هو عملية إستبصارية تمر بخطوات محددة حيث أكد على الطبيعة المعرفية لحل المشكلات، وسنركز في هذا المقال على أسلوب حل المشكلات كتقنية إرشادية يستخدمها المرشد النفسي لمساعدة المسترشد على حل مشكلاته وفي ذات الوقت يعمل على إكسابه وتعليمه خطوات هذه التقنية ليعتمد على ذاته في حل مشكلاته المستقبلية بطريقة مناسبة، هذا ما يجنبه الاستسلام للمشاكل وللضغوط التي قد تؤثر عليه سلباً على صحته النفسية مما قد يوقعه ذلك في الاضطراب النفسي.

وعليه سيتم التطرق في هذه الوجة إلى توضيح مفهومي المشكلة وأسلوب حل المشكلات، خطوات هذا الأسلوب، العوامل المؤثرة فيه، وأهم النظريات المفسرة لهذا المفهوم.

وفي الأخير نتناول العلاقة بين أسلوب حل المشكلات والإرشاد النفسي، ومدى إمكانية تنمية هذا الأسلوب لدى الأفراد لما له من أهمية في جميع مجالات الحياة.

1- مفهوم المشكلة :

قبل التطرق إلى مفهوم أسلوب حل المشكلات لا مناص من التعرف على مفهوم المشكلة أولاً فلقد قدم الباحثين تعاريف مختلفة لها ، وسنعرض بعضها في النقاط التالية :

يرى "سيد خير الله" (1978) أن المشكلة هي «حالة من عدم الرضا والتوتر تنشأ عند إدراك وجود عوائق تعترض الوصول إلى الهدف أو عجز وقصور في الحصول على النتائج أفضل بالاستفادة من العمليات والأنشطة المألوفة على وجه أحسن وأكثر كفاية، ويمكن قياس حجم المشكلة بإيجاد الفرق بين المفروض والواقع» (سيد خير الله، 1978، 519) .

يشير هذا التعريف إلى أن المشكلة هي حالة من عدم التوازن النفسي نتيجة وجود عقبات تحول دون الوصول إلى الأهداف المرغوب فيها.

ويعرف "أحمد بلقيس" و"محمد خطاب" (1989) المشكلة بأنها « موقف يؤدي إلى الحيرة والتوتر وإختلال التوازن المعرفي والإنفعالي» (أحمد بلقيس ومحمد خطاب، 1989، 22).

يركز هذا التعريف على أن المشكلة هي حالة من التوتر وعدم التوازن المعرفي والإنفعالي.

يعرف "سميث SMITH" المشكلة بأنها «موقف يسعى فيه الفرد للبحث عن وسائل فعالة للتغلب على عائق أو عوائق تحول دون الوصول إلى الهدف ذي قيمة» (KINNICK BENARD، 1972، 29)

وفي نفس السياق يعرف "رافع النصير الزغلول" و"عماد عبد الرحيم الزغلول" المشكلة بأنها عبارة عن معطيات توضح الوضع الراهن، وهدف منشود يسعى الفرد إلى تحقيقه أو يطالب بالوصول إليه، وعقبات تواجهه وتحول بينه وبين الوصول إلى المطلوب « (رافع النصير الزغلول وعماد عبد الرحيم الزغلول، 2000، 268 - 269).

وهذا ما يتفق مع تعريف "ديركن DURKIN" الذي يرى أن المشكلة توجد عندما يكون لدى الفرد هدف لا يعرف كيف يمكن الوصول إليه» (Gilhooly KJ، 1989 202).

تؤكد التعاريف الثلاثة الأخيرة على أن المشكلة هي ذلك الموقف الذي يحول بين الفرد والهدف الذي يسعى إليه مما يجعله يسعى للبحث عن أساليب لحل العائق أو لبلوغ هدفه.

أما "النيزو NEZU" (1986) يعرف المشكلة بأنها موقف لا يتوفر للفرد فيه على حل فعال وفوري»

(NEZU ARTHUR)، 1986، 280)

يشير هذا التعريف على أن المشكلة هي عبارة عن موقف لا يتوفر على حل.

بعد عرضنا لبعض التعاريف عن مفهوم المشكلة يمكن القول أن المشكلة هي عبارة عن موقف يحتاج إلى حل ، كما أن هذا الموقف يقف دون تحقيق الفرد لأهدافه التي يسعى إليها مما يؤدي به إلى حالة من عدم التوازن النفسي والمعرفي.

للإشارة أن "وسكلجرين WICKELGREN" (1974) فرق بين نوعين من المشكلات هما المشكلات واضحة المعالم (جيدة التعريف) و المشكلات غير واضحة المعالم (سيئة التعريف)، «وتقع المشكلة التي يأتي بها الطلاب و حالات الإرشاد و المرضى في المجموعة الثانية، أي غير الواضحة المعالم حيث لا تكون البدائل و التصرفات المناسبة لحل هذه المشكلات واضحة بشكل مباشر» (محمد محروس الشناوي و محمد السيد عبد الرحمن، 1998، 128)، و ذلك عكس النوع الأول الذي يتضمن بدائل و حلول واضحة للمشكلات.

2- مفهوم أسلوب حل المشكلات:

يعتبر "ثوراندايك tharndite" و"كوهرل kohler" و "أندرسون Anderson" أوائل الباحثين المهتمين بمجال أسلوب حل المشكلات. ثم تواصل الاهتمام بهذا الموضوع لأنه يمثل جانبا جوهريا من المهمات المدرسية

التي يتعرض لها التلاميذ إذ أصبح تنمية أسلوب حل المشكلات من أهم غايات المدارس وهذا ما زاد اهتمام الباحثين بمفهوم أسلوب حل المشكلات ووضعوا له تعاريف كثيرة ومختلفة وذلك بناء على اختلاف توجهاتهم ودراساتهم، ومن بين هذه التعاريف نذكر ما يلي:

يعرف "قافنويكوفيش" GAGN AND YEKOVICH (1998) أسلوب حل المشكلات على أنه «عمل فكري يتم خلاله استخدام مخزون المعلومات والقواعد والمهارات والخبرات السابقة في حل تناقض وتوضيح أمر غامض أو تجاوز صعوبة تمنع الفرد من الوصول إلى غاية معينة» (رافع النصير الزغلول وعماد عبد الرحيم الزغلول، 2000، 268) .

وفي نفس السياق يرى "جروان" (2002) أن أسلوب حل المشكلات هو «عملية تفكيرية مركبة يستخدم بها الفرد خبراته ومهاراته من أجل القيام بمهمة غير مألوفة أو معالجة مشكلة أو تحقيق هدف لا يوجد حل جاهز له» (عدنان يوسف العنوم، 2004، 237) .

يؤكد هذين التعريفين على أن أسلوب حل المشكلات يعد نشاط فكري يستخدم الفرد خلاله المعلومات والمهارات والخبرات السابقة للوصول إلى غاية محددة.

يرى "البنجهام" أسلوب حل المشكلات على أنه «عملية التغلب على الصعوبات التي يقابلها الفرد في الوصول إلى هدف ما وهذه العملية تعتمد على إنهاء حالة من التوتر واستعادة الكائن الحي لحاله من الاتزان الداخلي عن طريق التكيف مع الظروف أو تحقيق العقبات» (أمل محمد العيد عبد الرزاق، 2004، 56) .

يؤكد هذا التعريف على أن أسلوب حل المشكلات يعتبر عملية تهدف إلى إيجاد حل للعقبات التي تعترض الفرد بهدف إحداث نوع من التوافق النفسي.

يعرف "أبو زينة" أسلوب حل المشكلات على أنه «قبول تحد، والعمل على حله أو التغلب عليه، وذلك عن طريق اختيار المفاهيم والتعميمات المناسبة، ورسم الخطط واستخدام المهارات المكتسبة سابقا» (وجيه محمود أبو لين، 1999، 37).

يؤكد هذا التعريف على أن أسلوب حل المشكلات عبارة عن قبول تحد والسعي نحو إيجاد حل له، واستخدام مجموعة من العمليات المتصلة في اختيار المفاهيم ورسم الخطط والمهارات السابقة.

يعرف "زايد الهويدي" (2006) أسلوب حل المشكلات بأنه «عملية تتضمن استبصار ومعالجة ذهنية وحسابية وتتطلب جهداً ذهنياً نشطاً وهادفاً ينتظر منها حل المشكلة، التي تثير في ذهن المرء تحدياً ما» (زايد الهويدي، 2006، 228).

يركز هذا التعريف على أسلوب حل المشكلات باعتباره عملية ذهنية تتطلب جهداً فكرياً للوصول في النهاية إلى حل المشكلة التي تعترض الفرد.

أما القطامي (1990) فيرى أن أسلوب حل المشكلات هو «ذلك النشاط الذهني المعرفي الذي يتم فيه التمثيل المعرفي للخبرات السابقة، ومكونات موقف المشكلة معاً وذلك من أجل تحقيق الهدف» (عبد الفتاح محمد السعيد الخواجة، 2004، 37).

يبين هذا التعريف أن أسلوب حل المشكلات يعتبر نشاطاً فكرياً يركز على عاملي الخبرات السابقة ومكونات موقف المشكلة في التمثيل المعرفي للوصول إلى الهدف.

يعرف "نيزو NEZU" أسلوب حل المشكلات بأنه «العملية المعرفية السلوكية التي يجدد الفرد بواسطتها استراتيجيات وجدانية لمواجهة المشكلات التي تقابلها في الحياة اليومية» (حسين فايد، 2008، 357)، ركز هذا التعريف على أن أسلوب حل المشكلات هو عبارة عن عملية معرفية وسلوكية تستخدم مجموعة من الاستراتيجيات الوجدانية لحل المشكلات في الحياة اليومية.

عرف "دزوريلا وجولد فرايد DZURILLA AND GOLFRIDE" أسلوب حل المشكلات بأنه «عملية معرفية سلوكية سواء ظاهرة أو ضمنية بطبيعتها، تقدم بدائل فعالة في التعامل مع الموقف المشكل، وتزيد من احتمالية الاستجابة الأكثر فعالية من بين البدائل» (رنا أحمد زواوي، 1993، 18).

يؤكد هذا التعريف أن أسلوب حل المشكلات هو عملية سلوكية ومعرفية تطرح مجموعة من البدائل للموقف المشكل وهذا ما يزيد من احتمالية نجاح هذه البدائل في حل المشكلة.

أما جيهولي "GILHOOLY" (1989) فيرى أن أسلوب حل المشكلات هو عبارة عن نظام يتكون من قاعدة معرفية تحتوي على معارف ومعلومات حول المشكلة، ثم تحويل هذه المعارف إلى طرائق وأساليب، ومن ثم خطة عمل لتقرير أنسب الطرق للحل وتقييم هذه الطريقة بالنهاية» (Gilhooly 1989 : 76)، (KJ).

يشير هذا التعريف إلى أن أسلوب حل المشكلات هو عبارة عن عملية معرفية والتي يتم تحويلها إلى سلوك فعلي من خلال تحديد طرائق وسبل حل المشكلة بناء على وضع خطة واضحة لذلك والتي يتم تقييمها فيما بعد.

بعد التطرق إلى بعض التعاريف الخاصة بمفهوم أسلوب حل المشكلات يمكن القول أن أسلوب حل المشكلات هو عبارة عن عملية معرفية سلوكية تتطلب استخدام المهارات والخبرات السابقة في إيجاد حلول للمشكلات المطروحة كما تمر هذه العملية بخطوات محددة ومنه الوصول إلى تحقيق الأهداف المرغوب فيها.

3- خطوات أسلوب حل المشكلات :

يعترض الناس يوميا الكثير من المشكلات في حياتهم ويحاولون إيجاد حلول لها ومن الطبيعي أنه لا توجد طريقة واحدة للوصول إلى حل كل المشكلات، فطريقة الحل تختلف من موقف لآخر، ولكن الحل مهما كانت طبيعته فلا بد أن يمر بخطوات محددة .

وهناك العديد من النماذج التي تقدم خطوات أسلوب حل المشكلات وهذا يعد مؤشرا على اهتمام الباحثين بهذا الأسلوب، وأهم هذه النماذج التي كان لها أثر قوي على العملية الإرشادية والتي وضعت لتطوير أسلوب حل المشكلات «هو نموذج "جون ديوي JOHN DEWEY" الذي يتكون من الخطوات التالية: عرض المشكلة، تعريف المشكلة و توليد افتراضات ، تقييم الافتراضات، انتقاء الافتراض الأكثر كفاءة» (رنا أحمد زواوي، 1993، 19) .

لقد قدم "ماهوني MAHONEY" سبع خطوات الأسلوب حل المشكلات والمتمثلة في: تحديد نطاق المشكلة بدقة، جمع المعلومات، تعريف النماذج أو المصادر، ثم اختيار البدائل والتجربة ومقارنة المعلومات وأخيرا التصحيح والاستبدال « (أسماء عبد الله عطية 2001، 55) .

في حين حدد "دي زوريلا وجولد فريد" (1971) خمس خطوات لأسلوب حل المشكلات، علما أن هذه الخطوات تعد النموذج الأصلي لهذا الأسلوب، وتتمثل هذه الخطوات في :

أ- التوجه نحو المشكلة.

ب- تحديد وصياغة المشكلة.

ج- إنتاج الحلول البديلة.

ح- اتخاذ القرار .

خ- اختبار الحل الذي تم اختياره .

يرى "ويس Weiss" (1980) أن هناك سبع خطوات لأسلوب حل المشكلات وهي «تقبل المشكلة، وتحليلها، وتعريفها وتكوين تصور عن الحل المقترح، واختيار الحل المناسب من بين الحلول المقترحة، وإنجاز الحل وتحقيقه، وفي النهاية تقييم الحل المقترح» (محمد عاطف حسن شواشرة، 2004، 11).

أما "الزيات" (1995) يؤكد على ثلاثة خطوات يمر بها الفرد عند حله للمشكلة وهي: الإعداد والتجهيز، توليد أو استحداث الحلول الممكنة، التقييم والحكم.

وفي نفس السياق تحدث "إلس ELLICE" وهنت "HUNT" (1980) عن ثلاثة خطوات لأسلوب حل المشكلات وهي فهم المشكلة، توليد الحلول، تقييم الحل .

لقد حدد 'ستاين STEIN' و "برانسفورد BRAUSFARD" (1984) خطوات أسلوب حل المشكلات والتي استخدمت كإستراتيجية علاجية في الإرشاد النفسي حيث «أطلقا عليها اصطلاحا النظام المثالي Ideal System حيث الحرف "T" يمثل تحديد المشكلة (Identificat)، والحرف (D) يمثل تعريف المشكلة أو وصفها (Difinition) والحرف (E) يمثل استكشاف إستراتيجيات الحل والبحث عن الحل (Exploring) أما الحرف (A) فيمثل تفعيل الأفكار أو الاستراتيجيات المستخدمة في الحل (vpon Acting) والحرف (L) يمثل البحث عن أثر الحل والاستراتيجيات المستخدمة في حل المشكلة (Looking for effects)» (عبد الفتاح محمد سعيد الخواجة، 2004، 38) .

لخص "أحمد عبد الحليم عريبات" (2005) خطوات أسلوب حل المشكلات في ست خطوات بناء على العديد من النماذج التي حددها الباحثين والمتمثلة في « تعريف المشكلة وتحديد شكل دقيق، جمع المعلومات، اشتقاق البدائل وتقييمها اختيار الحل الأمثل وتدريب الفرد على تطبيقه ، تقييم النتائج، إعادة العملية عند الضرورة» (أحمد عبد الحليم عريبات، 2005، 251) .

يتضح مما سبق اختلاف في عدد خطوات أسلوب حل المشكلات و اختلاف مسمياتها ولكن محتوى ما تتضمنه كان واحدا بالرغم من تعدد توجهات الباحثين، فقد أجمعت «النظريات والدراسات الحديثة إلى أن

الفرد الذي يريد أن يحل مشكلة من أي نوع يستخدم نفس الطريقة العامة» (رافع النصير الزغلول وعماد عبد الرحيم الزغلول، 2003، 277) .

وفي نفس السياق يرى كل من "بوتزينوباوروكروكر BOOTZIN et BOWER etCROKER (1991) «أنه سواء كانت المشكلة على درجة من السهولة أو على درجة من الصعوبة فإنه في واقع الأمر يتبع نفس الخطوات للبحث عن حل لها، وقد إتفقت معظم النماذج على الخطوات التالية لأسلوب حل المشكلات: (1) تعريف المشكلة، (2) جمع المعلومات، (3) توليد وتقييم البدائل (4) اختيار طريقة عمل، (5) تقييم النتائج، (6) إعادة العملية عند الضرورة» (Bootzin R and all، 1991، 41) .

وعلى العموم فإن النظرية المعرفية (معالجة وتجهيز المعلومات) قد شملت مضمون كل الخطوات السابقة حيث أكدت أن أسلوب حل المشكلات يمر بعدة خطوات وهي نفس الخطوات التي تبناها النشواتي "سنة (1996) و فخري عبد الهادي"سنة (2010)، وتتمثل هذه الخطوات التي افترضتها نظرية معالجة وتجهيز المعلومات في النقاط التالية :

3-1: الإعراف بالمشكلة وفهمها:

تعد هذه الخطوة الأولى لأسلوب حل المشكلات ونعني بها «شعور الفرد بنوع من التحدي والصعوبة والغموض، وفشل الاستراتيجيات السابقة في الوصول إلى الحل ، مما يقود الفرد إلى جمع المعلومات الضرورية والبحث عن حل » (عاطف حسن شواشرة، 2004، 10) .

فبعد اعتراف الفرد بوجود مشكلة في حياته كان لزاما عليه فهمها، ويتأتى ذلك من خلال جمع المعلومات عن المشكلة للوصول إلى فهم سليم لها .

وهذا ما يؤكد "جانيه" في قوله «يحتاج من يقوم بحل المشكلة إلى درجة من المعرفة بالموضوع، أي يجب أن يمتلك معلومات ومفاهيم ومبادئ لكي يستخدمها في حل المشكلة» (رافع النصير الزغلول وعماد عبد الرحيم الزغلول، 2003، 278) .

فالاعتراف بالمشكلة يوحى بضرورة إحساس الفرد بوجود مشكلة في حياته لأن هذا يولد الدافعية لديه للسعي نحو حل المشكلة، فورا حل أي مشكلة فلا بد أن يسبق ذلك الرغبة والدافع نحو ذلك، ونجاح الفرد في هذه الخطوة يترتب عليه نجاحه في الخطوات التالية .

تتضمن الخطوة الأولى لأسلوب حل المشكلات نموذج يتكون من خمسة أسئلة تساعد المسترشد على فهم وتحديد المشكلة والمتمثلة في :

_ من صاحب المشكلة ؟ وبما أشعر؟ وبما أفكر؟ وماذا أفعل عندما تواجهني المشكلة

_ ما مدى تكرارها ؟

_ ما سبب حدوث المشكلة ؟

_ ماذا قد ينتج عن المشكلة ؟

_ أين حدثت المشكلة ؟

3-2 : توليد الأفكار والفرضيات :

بعد اعتراف الفرد بوجود المشكلة و السعي نحو فهمها فإنه يحاول بعد ذلك ايجاد الحل المناسب لها«والعقل البشري في مثل هذه الحالة ينشط ليبتدع الحل، و يخلق في الخيال، و يجهد نفسه مستفيدة من خبراته السابقة و الحالية للوصول إلى احتمال أو أكثر، يصوغها على شكل جمل تسمى الفرضيات و يرى بعض المربين أن الوصول إلى الحل المؤقت أو الفرضية، هو عملية اكتشافية إبداعية للعقل البشري و مصدرها المعلومات التي قام بجمعها في المرحلة السابقة » (محمد محمود الحيلة، 2002، 207) ليقوم الفرد في هذه الخطوة بإيجاد أكبر عدد ممكن من الأفكار والفرضيات، أي إنتاج قائمة شاملة باحتمالات الحلول المناسبة لحل المشكلة دون النظر إلى فعالية أي بديل، ونموذج الخطوة الثانية لأسلوب حل المشكلات يتضمن النقاط التالية لنجاح المسترشد في هذه الخطوة:

_التنوع الكثير في البدائل (الكمية الكبيرة)

_ عدم إنتقاء الأفكار

_التفكير بحرية

_ دمج الأفكار

3-3: إتخاذ القرار بالفرضية المناسبة:

في هذه الخطوة يقوم الفرد بالعديد من المعالجات للمفاضلة بين الفرضيات المقترحة و يتخذ في النهاية القرار بفرضية واحدة التي ستخضع لتطبيق العمل، بمعنى آخر «أن الفرضية التي استقر الفرد عليها كبديل أو كحل مناسب يضعها موضع التنفيذ العملي، و قد توصله هذه الخطوة لحل المشكلة» (فخري عبد الهادي، 2010، 227) .

والمقصود بهذه الخطوة هو اختيار فكرة أو فرضية واحدة من مجموع الأفكار والفرضيات التي تم توليدها ، وهذا الاختيار يبني على أساس ما يلي : - الموازنة بين إيجابيات وسلبيات لكل فكرة أو فرضية. _ تقييم درجة احتمالية نجاح الفكرة أو الفرضية. تقييم درجة تفضيل الفرد للفكرة أو الفرضية المختارة. ونموذج الخطوة الثالثة لأسلوب حل المشكلات يوضح ذلك .

جدول رقم (01) يوضح نموذج الخطوة الثالثة

لأسلوب حل المشكلات

رقم الفرضية	الفرضية	تقييم البدائل		تقييم نسبة احتمالية نجاح كل فرضية	التفضيل الشخصي لكل فرضية
		إيجابيات كل فرضية	سلبيات كل فرضية		

3-4 : إختيار الفرصة :

يتم اختبار الفرضية من خلال تطبيقها، والتحقق من قدرتها على إنجاز الحل المرغوب»

(عاطف حسن شواشرة، 2004، 11).

وهذا يعني تحديد خطة معينة لتنفيذ الفرضية على أرض الواقع، ومن خلال هذه الخطة يتم اختبار مدى صلاحيتها للوصول وتحقيق الهدف المرغوب فيه قبل عملية إختيار الفرضية لابد من وضع خطة لتنفيذ

الفرضية المختارة ، ونموذج هذه الخطوة لأسلوب حل المشكلات التالي يساعد على وضع خطة مناسبة لتنفيذ الحل .

أ_ من ؟ (الأشخاص) :

_ من سيساعدك في تنفيذ الفرضية ؟

_ من ينبغي أن يحاط علما بالتنفيذ ؟

_ من الذي سينفذ الفرضية ؟

_ من المسؤول عن النتائج المترتبة؟

ب_ ما ؟ : _ ما الفوائد التي قد تنجم عن التنفيذ ؟

_ ما الأضرار التي قد تترتب على تطبيق الفرضية ؟

_ ما الخبرات والتجارب السابقة التي يمكن الإسترشاد بها في تنفيذ الخطة .

ج_ أين ؟ : _ أين مكان الحل وتطبيقه؟

د_ متى ؟ : _ متى يكون الوقت مناسباً لتنفيذ الحل ؟

_ متى يبدأ تطبيق الخطة وتنفيذها ؟

هـ_ كيف ؟ : _ ستنفذ الخطة ؟

بعدما يتم وضع خطة لتنفيذ الفرضية ، يتم بعدها إختبار الفرضية وفقاً للنموذج التالي :

_ صف الموقف الذي نفذت فيه الفرضية ؟

_ من كان موجوداً ؟

_ ما الذي شعرت به قبل التنفيذ ؟

_ كيف شعرت بعد التنفيذ ؟

_ أذكر فعالية كل خطوة مبيناً سبب ذلك ؟

_ إعطي درجة ختامية لفعالية تنفيذ الحل ؟

3_5 : تقويم الفرضية :

هي آخر خطوة من خطوات أسلوب حل المشكلات، ويرى "النايلسي" (1986) أن هذه الخطوة يمكن اعتبارها بأنها عملية «مراقبة وتنظيم النواتج الفعلية للحل بعد تطبيقه» (فداء سالم محمد الشافعي، 1998، (33

يتم في هذه الخطوة الحكم على مدى تحقيق إجراءات تنفيذ الفرضية في حل المشكلة فعلياً ولتقويم الفرضية يمكن الإستعانة بالنموذج الخاص بهذه الخطوة والمتمثل في الإجابة على السؤالين التاليين : _ هل الهدف كما حددته تحقق؟

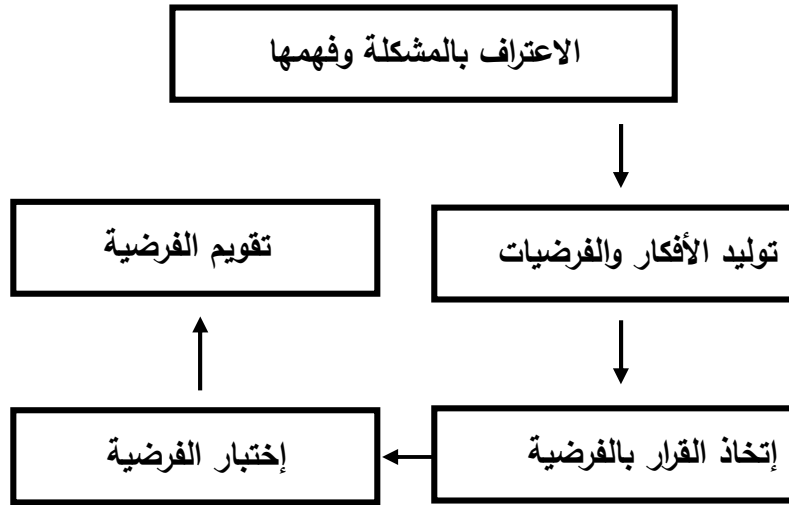
_ هل تحقيق الهدف أزال المشكلة ؟

تجدر الإشارة إلى أن الإجابة على السؤالين السابقين من قبل المسترشد له دلالاته الخاصة ، فإذا كانت الإجابة على السؤال الأول سلبية فهذا يعني إعادة الخطوة الخاصة بتوليد الأفكار والفرضيات .

أما إذا أجيب على السؤال الأول بالإيجاب والثاني بالسلب فهذا يعني أن المشكلة لم يتم فهمها بشكل جيد وعليه يجب إعادة الدخول في سلسلة أسلوب حل المشكلات من الخطوة الأولى .

فمن خلال عرضنا لخطوات أسلوب حل المشكلات نلاحظ أنها تسير بشكل دائري حيث أطلق "ستيرنبرغ Sternberg" (2003) تسمية دائرة حل المشكلة (Probleme Solving Cycle) وهذا يعني أن حل المشكلة قد يتطلب من الفرد العودة إلى خطوات سابقة، وفيما يلي مخطط يلخص لنا خطوات أسلوب حل المشكلات.

الشكل: يوضح مخطط خطوات أسلوب حل المشكلات



للعلم أن خطوات أسلوب حل المشكلات يمكن اعتبارها تقنية معرفية سلوكية في العملية الإرشادية حيث يستخدمها المرشد في مساعدة المسترشد للوصول إلى حل منطقي للمشكلات التي تعترضه ، وهذا ما يضيف على المسترشد نوع من الاتزان المعرفي ومنه الاتزان النفسي والشعور بالراحة النفسية .

4- أهمية أسلوب حل المشكلات :

يكتسي أسلوب حل المشكلات أهمية كبيرة في حياة الأفراد، ولقد حدد "فرحان" وآخرون أهمية هذا الأسلوب والتي نلخصها في النقاط التالية :

- يكسب الأفراد المهارات العلمية والعملية والمعرفية الأساسية اللازمة لتعلم الخبرات المختلفة ، وذلك عن طريق توظيف هذه المهارات في الوصول إلى حلول للمسائل والمشكلات التي تواجههم.
- يطور هذا الأسلوب الثقة بالنفس لدى الأفراد وذلك من خلال مواجهة المشكلات التي يريدون حلها وتنمو هذه القدرة تدريجيا لديهم حيث تصبح لهم الإمكانية لمواجهة المشكلات التي تواجههم بأنفسهم دون الاعتماد على الآخرين، وهذا ما ينمي لديهم الدافعية الذاتية (الداخلية) نحو المبادرة بالعمل المستقل.
- أن أسلوب حل المشكلات يمكن استخدامه في جميع المجالات الحياة (المدرسة، العمل ...).
- كما تكمن أهمية أسلوب حل المشكلات من خلال المتعة العقلية وما تقدمه من مساعدات في تحسين القدرات التحليلية وتعلم الحقائق والمهارات ونقلها إلى مواقف جديدة .

لقد أشارت "رنا أحمد زواوي" (1993) إلى أهمية أسلوب حل المشكلات والتي تكمن في «تزويد الأفراد بمهارة تكييفية عامة تمكنهم من التعامل بفعالية مع مجموعة واسعة متنوعة من المشكلات التي يتعرضون لها، كما يفيد هذا الأسلوب في التخلص من أحد أهم عناصر التوتر، وهو كيف يقيم الفرد أو يفسر الحوادث المسببة للتوتر وكيف يقيم قدرته على التعامل معها» (رنا أحمد زواوي، 1993، 31).

أوضح فولكمان ولازاروس " FALKMAN and LAZARUS (1988) أن الأسلوب حل المشكلات أثرا صحيا على الإستجابة الإنفعالية ... كما أن له أثر غير مباشر في تحسين علاقة الفرد بالبيئة مما يقود إلى تقييم معرفي إيجابي، وبالتالي إلى وظيفة تكييفية».

(Falkman Susan and، 1988، Lazarus Aichard P 466) .

أما "هينير وآخرون HEPPNER ET AL (1983) يؤكدون على أهمية أسلوب حل المشكلات في المجال الدراسي حيث يرون «أن من أجل زيادة فاعلية الطالب الناجح لابد من امتلاك استراتيجية حل المشكلات من أجل الحد من صعوبات الدراسة والتكيف معها، كما أن التوتر النفسي وصعوبات التكيف هما نتاج لعدم فاعلية الأسلوب الذي يستخدمه الفرد في حل المشكلات» (سرين حكمت عزيز دويكات، 2001، 8).

كما أن أسلوب حل المشكلات له أهمية كبيرة في تنمية التفكير الابتكاري لدى الأفراد وهذا ما أكدته دراسات شوندر "SHODNIRE K" وسيرافكا "SERAFICA" وميلر "MILLER"، حيث توصلوا إلى أن تدريب الأطفال على أسلوب حل المشكلات ينمي ويدعم التفكير الابتكاري لديهم.

وعليه نجد أن كل من "توارنس" و"عبد الغفار" و"جليفورد" و"فوكس" قد أكدوا على أن «عملية الابتكار هي نموذج لحل المشكلة وتتمر بنفس خطواتها» (اشرف سرج، 2009، 137). وعليه فأسلوب حل المشكلات له أهمية كبيرة في حياة الأفراد والمجتمعات وهذا ما يدعو إلى ضرورة تنميته لدى الأجيال وفي جميع مجالات الحياة.

5- بعض العوامل المؤثرة في أسلوب حل المشكلات :

أثناء قيام الفرد بحل مشكلة ما فإن ذلك قد يؤدي به إلى مواجهة بعض العوامل التي تحول بينه وبين حل المشكلة، ومن بين هذه العوامل المعيقة على حل المشكلات يمكن تلخيصها في النقاط التالية :

5-1 الدافعية :

اختلاف مستوى الدافعية لدى الفرد اتجاه حل مشكلة معينة قد يؤثر على الأداء، حيث أن انخفاض مستوى الدافعية يؤدي إلى أداء ضعيف في حل المشكلة بينما ارتفاع مستوى الدافعية قد يؤدي إلى أداء جيد في حل المشكلة.

تؤكد ذلك دراسة "سيري SIRY" (1990) التي هدفت إلى اختبار أثر دافعية الإنجاز على أسلوب حل المشكلات، والتي أسفرت على «أن الطلبة ذوي الدافعية العالية للإنجاز أظهروا تميزا واضحا في مستوى حلولهم للمشكلات مما عكس قدرات ذهنية عالية، وكانت الفروق في أسلوب حل المشكلات دالة إحصائيا بين ذوي الدافعية العالية للإنجاز وذوي الدافعية المنخفضة» (عاطف حسن شواشرة، 2004، 38).

5-2 الحالة النفسية:

تعد الحالة النفسية من العوامل المؤثرة على استخدام الفرد الأسلوب حل المشكلات، فشعور الفرد بالقلق الزائد أو بالإحباط أو التسرع نحو الحل قد يؤدي إلى تشتت الانتباه والإدراك لديه، وهذا ما يضعف مستوى الأداء في حل المشكلة.

5-3 الثبات الوظيفي:

حيث أن الثبات الوظيفي في التفكير قد يحد من الوصول إلى الحل فيرى "أندرسون ANDERSON" (1995) أن تفكير الفرد يجب أن يكون مرنا لتحريره | لينطلق من الجمود والثبات وتقديم الحلول الاعتيادية إلى الحلول الأكثر إبداعا.

5-4 التهيؤ الذهني:

نعني به استخدام الفرد لإستراتيجيات الحل الناجحة في الماضي وبصورة آلية للوصول إلى الحل، حيث أن التزام الفرد وتمسكه بالأساليب التي يعرفها في حل المشكلات من خلال تجاربه السابقة بشكل نمطي قد يعيقه في إيجاد حل سليم للمشكلات التي تعترضه، وهذا ما يؤثر على مستوى الأداء.

5 - 5 الافتراضيات الكامنة :

يعرفها "أبو عايش" (1993) بأنها «الافتراضات التي يفترضها الفرد عن المشكلة والتي ترتبط بتصورات غير صحيحة للموقف المشكل، وهي تصورات ناجمة عن آثار الخبرة السابقة» (فداء محمد السالم الشافعي، 1998، 37).

فالفرد يضع افتراضات عن المشكلة التي تواجهه، حيث تتضمن هذه الافتراضات معطيات وعناصر افتراضية غير دقيقة عن المشكلة وترتبط هذه التصورات بعامل الخبرة السابقة.

5-6 تأثيرات الكمون ومشكلات الإستبصار:

يشير "أندرسون" (1995) إلى أن الأفراد قد يفشلون في محاولاتهم الأولى في إيجاد حل لمشكلة ما ولكن بعد وضع المشكلة جانبا لفترة زمنية معينة، ثم يتم العودة إليها مرة أخرى حيث يستطيعون إيجاد حل للمشكلة بشكل سريع، ويفسر ذلك إلى استخدام الأفراد لبنى معرفية محددة في سياق ملائم وعليه يستندون إلى إجراءات غير ملائمة، ولكن بعد الابتعاد عن المشكلة لفترة معينة فإن تفعيل البنى المعرفية غير الملائمة يتبدد، ومنه فإن هؤلاء الأفراد يستطيعون التفكير في مدخل جديد للمشكلة التي تواجههم.

تجدر الإشارة إلى أن هذه الفترة الزمنية التي تستغرق للوصول إلى الحل قد تكون ساعات أو أيام أو أسابيع، فطول المدة قد يشكل عائق في حل المشكلة التي قد تتطلب وقتا محددا.

لقد حدد "ومبي و لوكهيد" (WHIMBEY and LOKHEAD) (1991) أسباب الخطأ في حل المشكلات والمتمثلة في: (رافع النصير الزغلول وعماد عبد الرحيم الزغلول، 2000، 305-306).

أ- عدم الدقة في قراءة المشكلة.

ب- عدم الدقة في التفكير.

ج- الضعف في تحليل المشكلة.

د- نقص المثابرة.

ر- الفشل في التفكير بصوت مرتفع، فالحديث إلى الذات أثناء عملية التفكير يساعد في توضيح خطوات الحل ويساعد على تسلسل الأفكار لدى الفرد.

وعلى العموم يرى "أوسيلوكليس مير" (AUSUBLE and KLUASMETER) (1974) أن هناك عوامل متعددة تؤثر في حل المشكلات منها عوامل بنائية مثل عدد العمليات اللازمة للحل، وعدد الخطوات وصعوبتها وترتيب البيانات ونوع الحل المطلوب، كما أن هناك سمات شخصية مثل الدافع ومستوى القلق ومعرفة الشخص بمجال المعرفة الذي تنتمي إليه المشكلة وخبرات الفشل والنجاح التي مر بها الفرد. وعليه فإنه من الضروري أخذ بعين الاعتبار هذه العوامل أثناء قيام الفرد بحل المشكلات التي تعترضه في الحياة.

6- النظريات المفسرة لأسلوب حل المشكلات :

يختلف علماء النفس في تفسير أسلوب حل المشكلات، وهذا ما سنوضحه من خلال الاتجاهات والنظريات التي فسرت ذلك، وفيما يلي أهم النظريات المفسرة لأسلوب حل المشكلات.

6-1 النظرية الارتباطية:

لقد حدد "مايبر" (MAYER) (1992) عناصر النظرية الارتباطية في تفسيرها لأسلوب حل المشكلات في ثلاثة نقاط أساسية هي :

ـ **المثير:** وهو الموقف الخاص بحل المشكلة.

ـ **الاستجابات:** وهي الاستجابة الخاصة بحل المشكلة.

ـ **الارتباطات:** والتي تكون بين المثيرات والاستجابات.

ووفقا لهذه النظرية "فإن مصطفى الزيات" (1995) يرى أن «الفرد يواجه الموقف المشكل بسلسلة معقدة من المثيرات والاستجابات المترابطة نتيجة الخبرات السابقة وتعمل المشكلة على إثارة بعض هذه الترابطات أكثر من غيرها، مع تضمين واضح هو أن صعوبة المشكلة سوف تعتمد على مدى قوة الترابطات المعقدة مع ميل إلى التمييز بين مواقف الفشل ومواقف النجاح والتي تعمل كعامل تعزيز»

(أمل محمد السعيد عبد الرزاق، 2004، 62) .

فهذه النظرية تؤكد على أهمية الخبرات السابقة والتعلم السابق والتعزيز في الموقف المشكل

ويرى "بريتمان" (1980) أن الفرد إذا تمكن من حل مشكلة معينة وحصل على المكافأة فإن احتمال حل مشكلات مشابهة يتزايد مستقبلاً مستخدماً في ذلك الحل السابق أي أن الفرد يضع الحلول في بناء هرمي لحل المشكلات وفقاً للحلول التي تمت سابقاً وهذا ما يؤكد "زايد الهويدي" ومحمد جهاد جميل " في قولهما أن تفسير أسلوب حل المشكلات «يؤكد على استحضار التعلم السابق لاستخدامه في حل الموقف المشكل» (زايد الهويدي ومحمد جهاد جميل، 2006، 231).

يؤكد "مايير" (1992) أن أسلوب حل المشكلات في النظرية الارتباطية يتضمن قانونين للتعلم وهما، قانون التدريب والذي يؤكد على الاستجابات التي سبق ممارستها عدة مرات مع موقف ما فإنها تستخدم عندما يقبل هذا الموقف مرة أخرى أما قانون الأثر فإنه ينص على أن الاستجابات التي تلقى نجاحاً في حل المشكلة تزيد قوتها داخل البناء الهرمي وترتفع درجتها داخل هذا البناء إلى غاية أن يصل إلى قمته والعكس صحيح .

وعلى العموم يرى الارتباطيون أن سلوك حل المشكلات يعتبر سلوك يمكن تعلمه من خلال تقسيم موقف المشكل إلى عدد من الخطوات التي يسير فيها الفرد بشكل تدريجي إلى غاية الوصول إلى الحل .

أما السيد "محمد خيرى" (1982) يرى أن سلوك حل المشكلات عن طريق المحاولة والخطأ يعني أن الفرد الذي يحل المشكلة لا يعمل كل ما بوسعه للوصول إلى إيجاد حل لها عن طريق المحاولة والخطأ ، يعني أن الفرد الذي يحل المشكلة لا يعمل كل ما في وسعه للوصول إلى إيجاد حل سليم لها

فطريقة المحاولة والخطأ في حل المشكلات يتطلب استخدام القليل من الأنشطة المعرفية ، كما أن الفرد قد يصل إلى الحل بسرعة وقد يستغرق وقتاً أطول مما تتطلبه المشكلة لحلها .

فهذه النظرية تؤكد على أهمية الخبرات السابقة والتعلم السابق والتعزيز في الموقف والمشكل.

بعد عرضنا لهذه النظرية الارتباطية تبين أن هذا التفسير لحل مشكلة ما يبعد خاصية النشاط الشعوري لدى الفرد ، فإيجاد حلول للمشكلات قد يصبح يتصف بالآلية مثير واستجابة.

ويرى "أون" (1981) أن النظرة الترابطية لأسلوب حل المشكلات تنطوي على فهم خاطئ لعملية الوصول إلى الحل والنظر إليه من جانب واحد على أنه خليط من الحركات العشوائية التي تنفصل عن الفهم المتعمق وبعد النظر والتنبؤ» (عاطف حسن شواشرة، 2004، 2).

6-2 النظرية الجشطالتيّة :

تعتمد النظرية الجشطالتيّة في تفسير أسلوب حل المشكلات على الاستبصار " حيث يرى "عبد المجيد نشواتي" (1991) أن الجشطالتيون يرون أن «الحلول المناسبة للمشكلة تنجم عن قدرة الفرد على الاستبصار وإدراك العلاقات المختلفة التي يمكن أن نقوم بين مثيرات أو مكونات الموقف المشكل ، أي التي تتطلب نوعاً من الحل الاستبصاري» (أمل محمد السعيد عبد الرزاق ، 2004 :66).

في نفس السياق يرى "أشرافت ASCHERAFT" (1994) أن الجشطالتيون اهتموا بعملية الاستبصار في تكوين حل المشكلة، والتأكيد على أهمية البنية التركيبية الموقف المشكل، وقدرات الفرد الاستبصارية في تكوين بنية جديدة من الأفكار القديمة والمعطيات الجديدة تتمثل بإعادة تنظيم المجال الإدراكي ثم مطابقتها على المهمة التي هو بصدد القيام بها وبالتالي التوصل إلى الحل» (ASCHERAFTM.H)، (1994:18).

وهذا يعني أن سلوك حل المشكلة عن طريق الاستبصار يكون من خلال إدراك العلاقات القائمة بين أجزاء الموقف، ومنه يصل الفرد إلى فكرة واضحة عن الحل الذي يصل به في الأخير إلى تحقيق هدفه قبل أن يصل فعلاً ، ويصاحب « سلوك الاستبصار حالة ترقب للنتيجة المتوقعة، كما يكون بعد النظر والتنبؤ هو الصفة الرئيسية لهذا السلوك». (عاطف حسن شواشرة، 2004، 2).

ويرى "مايبر Mayer " (1992) أن النظرية الجشطالتيّة تفسر أسلوب حل المشكلات على أنه قدرة الفرد على فهم كيف تتوافق أجزاء المشكلة مع بعضها البعض كي تشبع متطلبات الهدف ، أي أنها تسعى نحوى ربط كل جزء من الموقف المشكل من الأجزاء الأخرى .

وعلى العموم فإن النظرية الجشطالتيّة لم تقدم لنا تفسيراً عقلياً مقبولاً لعملية الربط بين أجزاء الموقف المشكل في حل المشكلات ، ويرى " الزيات " (1995) أن هذه النظرية ليس لديها الأدلة التجريبية الكافية لتشكيل إطار عمل لفهم نشاط حل المشكلات من خلال خصائص هذه النظرية.

6-3 النظرية المعرفية :

لقد تبلورت نظرية تجهيز ومعالجة المعلومات من خلال تطور نظم الحواسيب و الإتصال، حيث

بدأ « العلماء بدراسة الخطوات والمراحل التي يتم من خلالها معالجة المعلومات في الحاسوب وفق نظام

معالجة يتسم بالتسلل والتنظيم ويحاكي نظام معالجة المعلومات في الحاسوب ولذلك فإن العديد من المهتمين بالتفكير يحاولون النظر إلى الإنسان على أنه يعمل كالحاسوب من حيث تكوين المعلومات ومعالجتها » (عدنان يوسف العنوم، 2007، 32) .

وذلك يعني أن الإنسان والحاسوب يشتركان من حيث وجود مدخلات وعمليات ومخرجات من خلال التعامل مع العالم الخارجي ، ومع ذلك فإن هناك إختلافات جوهرية بين الحاسب الآلي والعمليات العقلية التي يقوم بها الإنسان ، فيرى "الزيات" (1995) و "الشافعي" (1998) وشيقات (1996) و "الصمادي" (1992) أن الإنسان لا يقتصر دوره على تسجيل المعلومات كما هو الشأن بالنسبة للإعلام الآلي، وإنما يتعدى ذلك إلى المعالجة والتعديل وتحويل المعلومات .

وعلى العموم يرى " أندرسون ANDERSON " (1995) أن المعرفيون ومنظرون تجهيز ومعالجة المعلومات يفسرون أسلوب حل المشكلة بأنه موقف تفكير يتطلب إستخدام الكثير من العمليات والمعالجات المعرفية التي تصبح نشطة وفي حالة تغير ديناميكي إلى أن يصل الفرد إلى حل المشكلة مما يعيده إلى حالة من التوازن المعرفي، إضافة إلى ذلك فإن موقف حل المشكلة يستحضر فيه الفرد خبراته السابقة التي تساعده في إيجاد الحل المناسب .

فالمعرفيون يرون أن أسلوب حل المشكلات لا يقتصر على مجرد الاستجابات المنبثقة عن ترابطات سابقة، وإنما يتعدى ذلك إلى المعالجة والتعديل والتحليل وتحويل المعلومات وإعادة صياغتها لتكوين بنية معرفية جديدة توصل إلى الحل.

تقوم نظرية تجهيز ومعالجة على مجموعة من الافتراضات الخاصة بأسلوب حل المشكلات والمتمثلة في : (عاطف حسن شواشرة، 2004، 36)

- أن أسلوب حل المشكلات عملية تتضمن هدفا ما وعقبات تحول دون تحقيق هذا الهدف وتتأثر محاولات الفرد للتغلب على العقبات والصعوبات بدافعيته لتحقيق التوازن المعرفي للفرد.
- يتأثر الأداء على حل المشكلات بعدد من المتغيرات، كنوعية البيانات المتاحة للفرد (المعطيات) وتنوع مصادر التجهيز والمعالجة والبناء المعرفي والمحتوى الكامن في مخازن الذاكرة.
- أن أسلوب حل المشكلات يمر بعدة خطوات تتضمن الاعتراف بالمشكلة وفهمها وتوليد الأفكار والفرضيات، واتخاذ القرار بالفرضية المناسبة، اختبار الفرضية وتقييمها.

- أن أسلوب حل المشكلات يتأثر بإمكانات الذاكرة قصيرة المدى لتخزين المخرجات السريعة للمعالجة المعرفية، وبالتالي فإن سعة الذاكرة العاملة (قصيرة المدى) تمثل محددا رئيسيا في الحل.

_ يتم تخزين المعلومات و إسترجاعها من الذاكرة طويلة المدى التي تتمتع بسعة غير محدودة وهذه المعطيات تتطلب إمكانات تجهيز معينة قد لا تتوفر لدى الفرد بمستوى تعقد المشكلة المطروحة .

_ أن الأفراد يختلفون فيما بينهم في سرعة إجراء المعالجات الذهنية المختلفة وقد يتأثر ذلك بالدافعية والسعة العقلية وحجم البناء المعرفي للفرد.

بناء على إفتراضات النظرية المعرفية (تجهيز ومعالجة المعلومات) المذكورة سابقا، يمكن الإشارة إلى أنه تم الإعتماد عليها في تحديد خطوات أسلوب حل المشكلات.

7 _ أسلوب حل المشكلات والإرشاد النفسي :

لقد إستخدم الباحثين أسلوب حل المشكلات كطريقة تدريس أمثال " بانيه " و "كندلر" و "سكينر"، في حين إستخدم باحثون آخرون هذا المفهوم المعرفي بطريقة إرشادية تساهم بشكل فعال في تحقيق التوافق النفسي، وفي إحداث تكييف الفرد مع البيئة ، من هؤلاء الباحثون : " ماكينوم " MEICHEN BAUM

، "هنشو HENSHAW " " هيمل HIMEL ، " هبner HEPPNER " و كروسكوف KRAUSKOPH .

يرى " فولكمر FOLKMAN " و " لازاروس LAZARUS " أن أسلوب حل المشكلات له « أثر غير مباشر في تحسين علاقة الفرد بالبيئة مما يقود إلى تقييم معرفي وإيجابي ، وبالتالي إلى إستجابة إيجابية إيجابية ، ومن هنا نستنتج أن حل المشكلات هو إستراتيجية لها وظيفة تكييفية» (FOLKMAN SUSAN and LAZARUS RICHARD 1988 ، 66) .

يمكن تفسير ذلك كون أن إقبال الفرد على حل مشكلة ما التي تسبب له الضيق والبدء بالتخطيط لحلها فإن ذلك يجعله يشعر بالإرتياح، وهذا ما يؤكد " جهودا " في قوله وان قدرة الفرد على حل المشكلات في مواقف الحياة الواقعية هي أحد المعايير التي تحدد الصحة العقلية الإيجابية، وقد دعمت العديد من الدراسات هذه الفكرة» (INTAGLIATE JAMES ، 1978، 492) .

لقد دعم هذه العلاقة بين أسلوب حل المشكلات والإرشاد النفسي "كرومبولتز KRUMBOLTZ" الذي يرى أن «الهدف الرئيسي للإرشاد يستند إلى حقيقة أن الناس يعانون من مشكلات وهم غير قادرين

على حلها لوحدهم وأن مساعدة المسترشد اعلى حل مشكلاته والتكيف معها أمر مركزي في الإرشاد والعلاج النفسي، ومن هنا ينظر إلى عملية الإرشاد بأنها عملية حل المشكلات»

HEPPNER pand ALL، 1982، (66).

في نفس السياق يشير " ديكسن و قلوهر DIXON AND GLOVER " (1984) إلى «أن النقص في مهارات حل المشكلات يزيد من احتمال التعرض للضغوطات النفسية والتي بدورها تؤدي إلى الشعور بالاكتئاب، ونظرا لأهمية أسلوب حل المشكلات كمهارة أساسية للتفكير العقلي المنتظم اهتمت برامج الإرشاد المختلفة في المجال النفسي بهذا الأسلوب» (نسرين حكمت عزيز دويكات، 2001، 8).

هذا ما ذهب إليه " ديزريلا و جولد فريد" في أن «الاضطراب السلوكي أو الانفعالي يكون نتيجة للتعامل غير الكفاء مع مواقف المشكلة التي تظهر نتائج شخصية واجتماعية والتي تتطلب المعالجة السيكولوجية، وهنا يأتي التدريب الفردي الذي يتيح للفرد التعامل بشكل مستقل مع المواقف المشكلة التي تواجهه في الحياة» (أسماء عبد الله عطية، 2001، 55) .

يعتبر أسلوب حل المشكلات كإستراتيجية إرشادية وأحد أشكال التحكم الذاتي التي تساعد المسترشد على تحقيق التكيف النفسي، حيث يعمل المرشد على «تشجيع تطور توجه عام مناسب أو إطار عقلي في حل المشكلة لدى المسترشد يتضمن التعامل مع المواقف المشكلة بوصفها تحدث بشكل طبيعي في حياة الإنسان، ويمكن بشكل عادي التكيف معها بفعالية ويعطي للمسترشد تعليمات بأنه من الضروري

أن يكون قادرا على التعرف على المشكلة عند حدوثها وعدم التصرف بان دفاعية... وبعد التشكيل هذا التوجه العام يتعلم المسترشد أن يستمر ويتقدم باستقلالية خلال سلسلة من العمليات العقلية المحددة والسلوكات الظاهرة الضرورية لحل المشكلات الفعال». (رنا أحمد زواوي، 1993 15-16).

انطلاقا مما سبق يتضح أن هناك علاقة قوية بين أسلوب حل المشكلات والتكيف حيث وجد أن أسلوب حل المشكلات يتنبأ بالتكيف الناجح في الحياة بسبب أثره المهم على التكيف اللاحق».

(TISDELLE DEBRA and LAWRENCE JANET، 1988، R. 176).

يصف " كازدين KAZDIN " (1978) أسلوب حل المشكلات في «أدب العلاج النفسي على أنه أسلوب معرفي سلوكي لأنه يحاول تطوير طرائق عامة في التعامل مع المشكلات» (جمال الخطيب، 1990، ص، 385) ،وهذا ما يشير إلى أن أسلوب حل المشكلات يصنف ضمن أساليب تعديل السلوك المعرفي، حيث

يتضمن تنمية هذا الأسلوب انطلاقاً من تطوير استراتيجيات عامة للتعامل مع المشكلات التي تواجه الفرد وإيجاد الحلول لها.

وعليه يمكن القول أن الإرشاد النفسي هو مساعدة الفرد على تحقيق التوازن النفسي ومساعدته على حل مشكلاته «ومن المهم أن نعرف أن عملية الإرشاد لا تهدف إلى حل مشكلات العميل التي جاء بها فحسب، ولكنها تهدف إلى تعليمه كيف يحل ما قد يطرأ عليه من حل مشكلات مستقبلاً» (حامد زهران، 1998، 192).

ومنه فإن أسلوب حل المشكلات يعتبر أداة وتقنية معرفية سلوكية مناسبة وملائمة لتحقيق الهدف الجوهرى من الإرشاد النفسي.

8- تنمية أسلوب حل المشكلات :

يتميز العصر الحالي بالثورة العلمية والمعلوماتية والتكنولوجيا الحديثة، وهذا ما يتطلب من المسؤولين بتنمية التفكير السليم لدى الطلاب لمساعدتهم على مواجهة المشكلات التي تعترضهم في الحياة بصفة عامة، وهذا ما أشار إليه "جاكسون" (1997) في قوله «أنه لكي تعيش في القرن الحادي والعشرين يجب على الطلاب أن يتسلحوا بمهارات التفكير اللازمة للتوافق مع متغيرات الحياة، وأن يتعلموا كيف يكونون قادرين على حل المشكلات التي تواجههم» (عبد المنعم أحمد الدريد، 2003، 137).

اهتم الباحثين بتنمية أسلوب حل المشكلات وذلك من خلال وضع برامج خاصة لتدريب الأفراد على هذا الأسلوب نظراً لأهميته البالغة في حياتهم.

فلقد أكد "شارب" و " سيفاك" (1980) أن الدراسات «دلت على أن تعليم الأفراد مهارات أسلوب حل المشكلات يعمل على تحسين الصحة وخفض سوء التكيف، فقد أظهرت الدراسات عبر الأعمار المختلفة والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية، وعينات إكلينيكية مختلفة أن الأفراد الأفضل في حل المشكلات هم الأفراد الأكثر تكيفاً، وقد حققت دراسات نتائج في تحسين مهارات حل المشكلات لدى ساء التكيف» (رنا أحمد زواوي، 1993، 21).

وعليه فإن تدريب الأفراد على أسلوب حل المشكلات قد استعمل في مجالات عديدة أثبتت فعاليتها فمن ضمن المجالات التي استخدم فيها التدريب على أسلوب حل المشكلات هي: استخدامه مع المرضى النفسيين، الجانحين لتحسين تكيفهم، ذوي الإضطرابات النفسية والعقلية، ذوي صعوبات التعلم، علاج

الصعوبات والمشكلات في العلاقات الاجتماعية، مساعدة الطلبة على النجاح الدراسي واتخاذ القرار المهني، مساعدة المراهقين في زيادة مفهوم الذات، العلاج الأسري، علاج الكرب الزوجي، كما استخدم أسلوب حل المشكلات لتدريب المدرسين ضمن برنامج لزيارة كفاعلهم التدريسية .

يشير "برانسفورد وشتاين BRANSFORD AND STEIN" (1984) أنه يمكن تعلم أسلوب حل المشكلات من قبل جميع الأفراد نظرا لأن هذا الأسلوب لا يختص به من يتقنه فقط دون غيره، بل إنه مجال مفتوح للجميع حيث تستطيع المدارس أن تلعب دورا مهما في تعليمه، وتعليمنا الطريقة التي نفكر بها بدلا من تعليمنا ما الذي نفكر فيه» (أيمن علي أحمد خليفة، 2001، 15).

وقد يكون ذلك من خلال العملية التعليمية أو الإرشاد المدرسي، وبغض النظر عن أهمية أسلوب حل المشكلات في تنمية القدرات العقلية العليا لدى الطلبة فلقد أثبتت فعالية هذا الأسلوب في الجانب الدراسي والتفوق الدراسي، حيث توصل "كندي وفينر KENNEDY and FEINER" (1988) إلى وجود ارتباط بين أسلوب حل المشكلات والنجاح الأكاديمي، ومن هنا جاء استخدام التدريب على هذا الأسلوب وكان له الأثر على السلوك والسلوك الدراسي، والنجاح الدراسي وخفض السلوكات السيئة وخفض التوتر المرتبط بالمدرسة وزيادة التفاعلات الإيجابية بين الأقران مما يحسن السلوك الصفي» (رنا أحمد زواوي، 1993، 25).

من بين الدراسات التي اهتمت بتنمية أسلوب حل المشكلات وتدريب الأفراد عليه وفق برامج إرشادية خاصة نذكر منها الدراسة التي قام بها "باسم محمد علي دحادحة" (1995) حيث أعد برنامج إرشادي حول تنمية أسلوب حل المشكلات لدى الطلبة في الصف سابع والثامن أساسي، وذلك في دراسة له المعنونة بـ "أثر التدريب على حل المشكلات والاسترخاء العضلي في ضبط التوتر النفسي" حيث تكونت عينة الدراسة من 30 طالب قسموا إلى ثلاث مجموعات: مجموعة ضابطة، ومجموعتين تجريبيتين حيث أظهرت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبيتين "والمجموعة الضابطة في القياس البعدي والقبلي لصالح المجموعة التجريبية، أي أن التحسن في ضبط التوتر النفسي كان أكثر انتظاما في المجموعتين التجريبيتين مما هو عليه في المجموعة الضابطة.

كما "أجرى سيسك CISEK" (1979) دراسة حول تأثيرات كل من ضبط الصراع ومهارات حل من ضبط المشكلات على السلوك ودرجة التوتر النفسي لدى عينة من طلاب المدارس الثانوية، حيث تكونت العينة من 63 طالبا وزعوا إلى مجموعتين الأولى تجريبية وعددها 31 طالبا حيث تلقوا تدريبا

على أسلوب حل المشكلات وضبط الصراع ،أما المجموعة الثانية (الضابطة) كان عددها 32 طالبا لم يتلقوا أي نوع من التدريب.

وفي الأخير أسفرت الدراسة إلى انخفاض مستوى التوتر النفسي لدى أفراد المجموعة التجريبية حيث كان هذا الانخفاض دالا مقارنة بأفراد المجموعة الضابطة وذلك نتيجة الأسلوب حل المشكلات.

قام " الوري وآخرون LAWRY ET AL" (1983) بدراسة هدفت إلى الكشف عن التدريب على أسلوب حل المشكلات عند الاندفاعيين والتأمليين، حيث شملت عينة الدراسة 69 طفلا في المستوى الابتدائي «وأظهرت الدراسة أن الاندفاعيين أحرزوا تقدما واضحا في حل المشكلات وخصوصا بعد نهاية برنامج التدريب بالمقارنة مع بدايته، وهذا يعني أن الاندفاعيين قد استفادوا من برنامج التدريب بشكل دال أكثر من التأمليين» (أحمد محمد علي الزعبي، 2000، 26).

أجرت "زواوي" (1992) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر التدريب على أسلوب حل المشكلات خفض التوتر النفسي وزيادة مهارة أسلوب حل المشكلات، حيث تألفت عينة الدراسة من 63 طالبا من ثانويتين، وقد أشارت الدراسة إلى أن «المجموعة التي تلقت برنامجا تدريبيا على مهارة حل المشكلات أصبحت أكثر كفاءة في حل مشكلات من المجموعة الضابطة، بينما لم تظهر فروق ذات دلالة بين المجموعة تجريبية والمجموعة الضابطة في مستوى التوتر النفسي» (سيف الدين فاروق زريقي، 2000، 36).

خلاصة:

يتضح مما سبق، أن أسلوب حل المشكلات يمكن اعتباره كتقنية إرشادية يستعين بها المرشد النفسي خاصة في المجال المدرسي بهدف مساعدة المسترشد في حل مشكلاته للوصول به إلى التوافق النفسي وبلوغ الصحة النفسية وذلك من خلال تتبع خطواته.

إضافة إلى ذلك فإن تطبيق المرشد لهذه التقنية تكسب وتعلم المسترشد مهارة حل المشكلات التي ستواجهه في الحياة مهما كان نوعها مستقبلا.

فمن خلال الجلسات الإرشادية يمكن تنمية أسلوب حل المشكلات لدى المسترشد ومن باب الوقاية يمكن تنمية وتدريب وتعليم خطوات أسلوب حل المشكلات لكل الأفراد بمختلف فئاتهم العمرية خاصة الفئة

المتدربة من خلال برنامج إرشادي ، وذلك قبل وقوعها ومعاناتها من المشاكل التي تؤدي بها إلى عدم التوافق النفسي ومنه طلب الإرشاد والمساعدة النفسية من المختصين في هذا المجال.

قائمة المراجع

- 1- أحمد محمد علي الزعبي (2000): أثر النمط المعرفي الإندفاعي والتأملي في الأداء على بعض إختبارات الذاكرة وحل المشكلات عند طلاب كلية العلوم التربوية، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة.
- 2- أسماء عبد الله عطية (2001): فاعلية برنامج إرشادي في خفض بعض اضطرابات القلق الشائعة لدى عينة من الأطفال بدولة قطر، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة عين شمس، القاهرة .
- 3 - أمل محمد السعيد عبد الرزاق (2004) : بعض الأساليب المعرفية و علاقتها بحل المشكلات لدى طلاب المرحلة الثانوية ، رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، القاهرة .
- 4-أحمد عبد الحليم عريبات (2005) : فعالية برنامج إرشادي يستند إلى إستراتيجية حل المشكلات في تخفيف الضغوط النفسية لدى طلاب المرحلة الثانوية، مجلة أم القرى للعلوم التربوية و الإجتماعية و الإنسانية ، المجلد 17 ، العدد الثاني .
- 5- حسين فايد (2001) : دراسات في الصحة النفسية، المكتب الجامعي الحديث،الإسكندرية.
- 6- رياض نايل العاسمي (2015) : التصميم الناجح لبرامج الإرشاد النفسي المدرسي الشاملة ، دار الإعصار العلمي، الأردن .
- 7- رافع النصير الزغلول وعماد عبد الرحيم زغلول (2003): علم النفس المعرفي ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، الأردن .
- 8-رنا أحمد زواوي (1993): أثر الإرشاد الجمعي للتدريب على حل المشكلات في خفض التوتر،رسالة ماجستير ، الأردن.
- 9-زايد الهويدي ومحمد جهاد الجميل (2006) : أساليب الكشف عن المبدعين والمتفوقين وتنمية التفكير والإبداع ، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة .

- 10- سيد خير الله (1979): علم النفس التربوي أسسه النظرية أوالتجريبية ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، بيروت .
- 11-سيف الدين فاروق (2000) : أثر التدريب على حل المشكلات في الضغط النفسي وتقدير الذات لدى المراهقين في مدينة عمان ، رسالة ماجستير ، الجامعة الأردنية .
- 12 -عدنان يوسف العنوم (2004) :علم النفس المعرفي النظرية والتطبيق ، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان .
- 13-عاطف حسن شواشرة (2004): إختبار نموذج سببي للقدرة على حل المشكلات، رسالة دكتوراه، اليرموك.
- 14-عبد الفتاح محمد سعيد الخواجة (2004) : برنامج إرشادي جمعي يستند إلى الإتجاه العقلاني الإنفعالي وأسلوب حل المشكلات في خفض الضغوط النفسية التي تواجه الطلبة الموهوبين في سن المراهقة وتحسين مستوى تكيفهم ، رسالة دكتوراه ، عمان .
- 15-فداء محمد الشافعي (1998) :علاقة مركز الضبط بالقدرة على حل المشكلات لدى طلبة جامعة النجاح الوطنية بنابلس بالضفة الغربية ، رسالة ماجستير غير منشورة، في فلسطين .
- 16-طه عبد العظيم حسن (2004) : الإرشاد النفسي ، دار الفكر الأردن .
- 17-محمد بن عبد المحسن التوبجري (2001) : إتجاهات المعلمين نحو برنامج التوجيه والإرشاد الطلابي ودور المرشدين الطلابيين في المدرسة السعودية ، مجلة علم النفس، الهيئة المصرية العامة للكتاب، العدد 59)، السعودية .
- 18-نسرین حکمت عزیز دویکات (2001): العلاقة بين إستراتيجية حل المشكلات أعراض الإكتئاب لدى طلبة الثانوية العامة في محافظة رام الله والبيرة ، رسالة ماجستير ، فلسطين .

19_ ASCHRAFT M.H (1994)، Human Memary and cognition ،Harper collins

College publishers ، Newyork

20_ Dixon David and John Glover A (1984)، counselling: problem solving approach ، john wiley sans.

21-Gilhooly k.J (1989) : Human machine problem solving، plenum press، Newyork.

22-Kinnick Bernard c (1972) :Group discussion and group counceeling applied

To student problem solving in Richard Dierdch Allan ، day (Eds) ، group procedures ، purposes and autc ames haughrlan wiffin company، boston.