

# مهارات حل المشاكل والتفكير النقدي

# نبذة عن الدورة

نناقش في هذه الدورة الاساليب العلمية والعملية لكيفية حل المشكلات وصناعة القرار و التفكير النقدي. لا يمكنك حل مشكلة ما لم تتمكن من الوصول إلى السبب - وأحيانًا يكون هناك أكثر من مشكلة.

في هذه الدورة ، سوف ستتعلم تقنيات تحديد السبب الجذري للمشكلة ، وإنشاء الخيارات ، واختيار الحل الأفضل. يأخذك أحمد كريم عبر عدة طرق لتحديد سبب المشكلة بالفعل، بما في ذلك النظر إلى النظام بأكمله عندما تكون المشكلة في الواقع أحد أعراض مشكلة أكبر. يشرح أيضًا كيفية إنشاء حلول محتملة باستخدام الخرائط الذهنية وأشجار القرار، وكيفية تعزيز إبداعك لمساعدتك على التوصل إلى المزيد من الخيارات الثاقبة، وكيفية استخدام كل من المنطق والحدس الخاص بك لتحديد الحل المناسب لمشكلتك.

منهج المادة

---

كيفية تحديد المشاكل

---

كيفية اكتشاف حلول

---

كيفية اختيار حلول

---

التطبيق العملي لحل المشكلات

# المخرجات المتوقعة

---

- تحديد المشكلة الحقيقية
- إيجاد الحلول الممكنة
- فهم عملية العصف الذهني
- تعزيز إبداعك باستخدام حدسك ومنطقتك
- اختيار الحل الأفضل
- فهم كيفية التنفيذ في بيئة محاطة بالمخاطر

# أهمية مهارة حل المشكلات

مهارة حل المشكلات هي مهارة حياتية أساسية،  
نستخدمها لحل المشاكل بين الناس وفي حياتنا وفي العمل  
و مختلف المواقف في الحياة

# أهمية مهارة حل المشكلات

---

لكل مهارة اطار عمل يمكن من خلاله تطبيقها والحصول على النتائج المرجوة منها لحل مشاكل تقنية وادارية وتسويقية

# الابتداع و صناعة القرار

---

# كيفية التبديل بين الحدس والمنطق



ليس كل المشاكل مشاكل

بمعنى اخر

الفرصة تصنف مشكلة

يمكن استغلالها

المشكلة

≠

السبب الجذري

# محاوَر مهارة حل المشكلات

# اهم مهارات حل المشاكل

اختيار وتنفيذ  
الحل الأمثل

تقديم حلول  
عملية

تحديد السبب  
الجزري للمشكلة

# حجر الأساس الأول

---

تحديد وتعريف المشكلة

# حجر الأساس الأول – تحديد المشكلة

- حينما نتجه للحل بدون العثور على السبب الاساسي للمشكلة، فان المشكلة سوف تظهر مرة اخرى
- لا تكن ضحية العقلانية المحدودة bounded rationality
- يجب ان تفهم المشكلة باجزائها المختلفة لادراك ما هو المسبب الرئيسي لها
- ان تحل مشكلة ما يتسبب في شعور مزيف بالانجاز ولكنه ليس حل لسبب المشكلة الرئيسي ولن يقضي عليها
- حل المشكلة ايضا لا يجب ان يكون عدم الاعتراف بها
- في بعض الاحيان ممكن ان يسبب المشكلة اكثر من سبب واحد
- وفي احيان اخرى سبب واحد ممكن ان يتسبب في اكثر من مشكلة
- دائما تجنب الحلول الظاهرية الا لاغراض التسخين
- فهم المشكلة هو نصف الحل – فلا ضرر في تخصيص الكثير من الوقت لفهم اجزاء المشكلة بشكل جيد

# حجر الأساس الأول – تحديد المشكلة

- استعمل أسلوب ال5 لماذا للحصول على جذر المشكلة
- كلما سألت لماذا كلما اكتشفت السبب التالي
- لماذا اتى لنا احمد يوم التصوير وهو غضبان؟
- لماذا يوجد رقم غير صحيح في اجندة ارقام الهاتف؟
- لا تحل مشكلة عارضة ولا تكن رد فعل فقط
- في بعض الاحيان لو المشكلة تحمل في طياتها اكثر من سبب، وفي هذا الوقت نحتاج الى شجرة الأسباب
- في هذه الحالة سنطبق اسلوب ال5 لماذا بالحث عن جميع الجذور
- استعن باستشاري اداء شركات حتى تضمن الحياد في التعامل مع المشاكل

# مثال -

- 
- اتى احمد اليوم الى التصوير في مزاج عكر
  - لماذا؟
  - لانه لم ينل قسط جيد من الراحة
  - لماذا؟
  - لاني تاخرت في النوم مساء واضطرت ان استيقظ مبكرا
  - لماذا؟
  - لاني سهرت للقيام بانهاء بعض الاعمال في المكتب
  - لماذا؟
  - لاني اهدرت كثير من الوقت صباحا في لعب العاب الكترونية



# حجر الأساس الأول – تحديد المشكلة

□ في جميع الأحوال تأكد ان تصل بأصل المشكلة للسبب الحقيقي

□ حتى في حال كان سبب المشكلة انت او الادارة

# حجر الأساس الأول – تحديد المشكلة

- كينر-تريجو
- الموقف او السياق
- المشكلة
- السبب
- الحلول
- الاختيار
- المخاطر المتعلقة بالحل

# حجر الأساس الأول – تحديد المشكلة

- 
- في بعض الاحوال الحل يكمن في معرفة متى تحدث المشكلة ومتى تختفي؟
  - مع تغيير اجزاء كثيرة من ال puzzle يمكنك معرفة ما الذي يسببها
  - ما ينطبق على الأشياء ينطبق على الأشخاص
  - التغيير سيساعدك على تحديد المشكلة

# حجر الأساس الأول – تحديد المشكلة



- تحليل باريتو
- ابحث عن السبب او الاسباب التي تحدد او تقرر 80% من المشكلة
- في حل هذا السبب ستتجاوز جزء كبير جدا من المشكلة
- لا تستسلم للاسهل في الحل ولكن ابحث عن الاكثر تاثيرا في حل المشكلة
- ادوارد تينر كتب في كتابه Why Things Bite Back عن اهمية النظر الى الصورة الكاملة
- في حل جزء من المشكلة واهمال الاخرى في حالة ان الاثنين لهما تاثير كبير ستقوم المشكلة بالظهور مرة اخرى
- لا تكن ضحية لل lag او التأخير في الآثار
- تغيير اسباب كثيرة ستسبب فشل الحل

# حجر الأساس الأول – تحديد المشكلة

- لا تخلق لنفسك حلقة مفرغة ويجب كسر الحلقة لحل المشكلة
- في بعض الحلول تسبب في مشاكل اكبر
- لن ننفق على التدريب ترشيدا للنفقات – النتيجة ستكون انتاجية اقل
- سوف اخضم من الاجور لمن يتاخر – النتيجة ستكون بيئة احباط لا يوجد بها تحمل مسئولية
- فكر على المدى القصير والمعتدل والطويل

# حجر الأساس الثاني

---

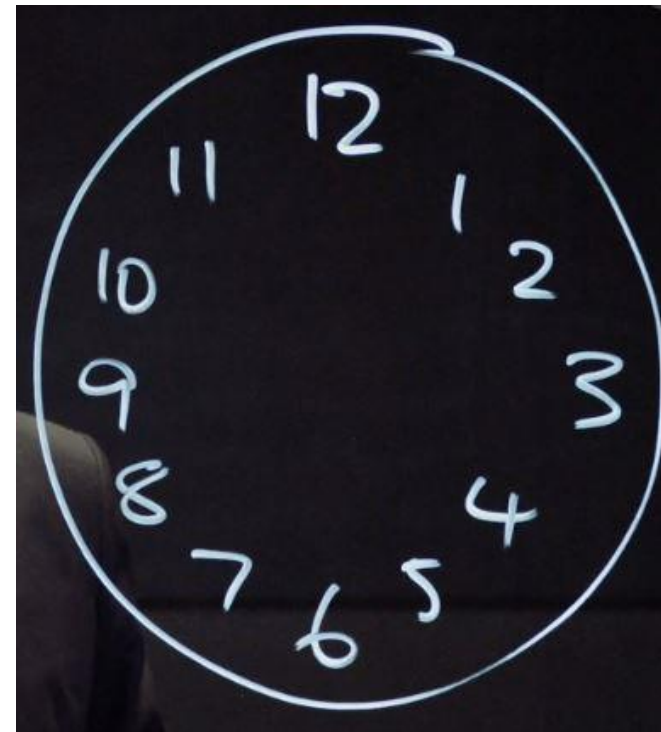
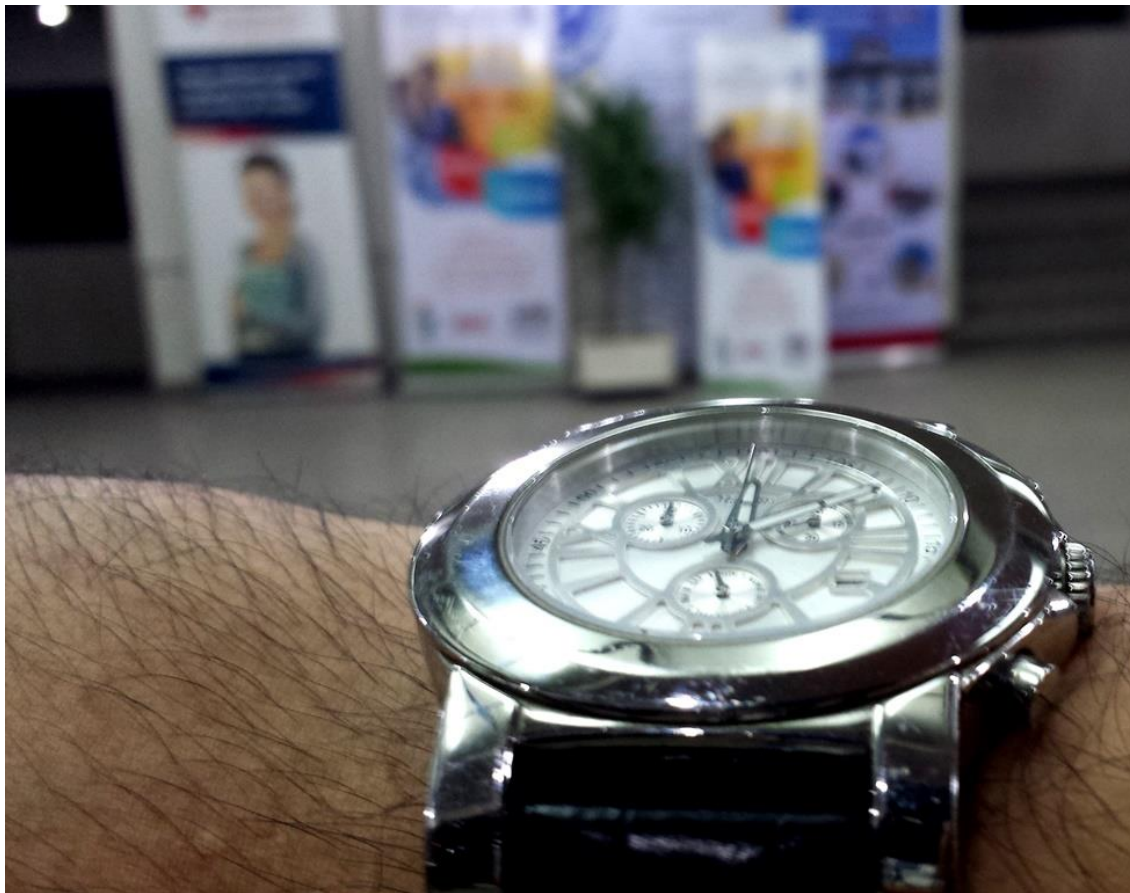
ايجاد حلول

# حجر الأساس الثاني – ايجاد الحلول

□ فعل دور الحدث والمنطق

□ ابحث عن اشخاص بطرق تفكير مختلفة

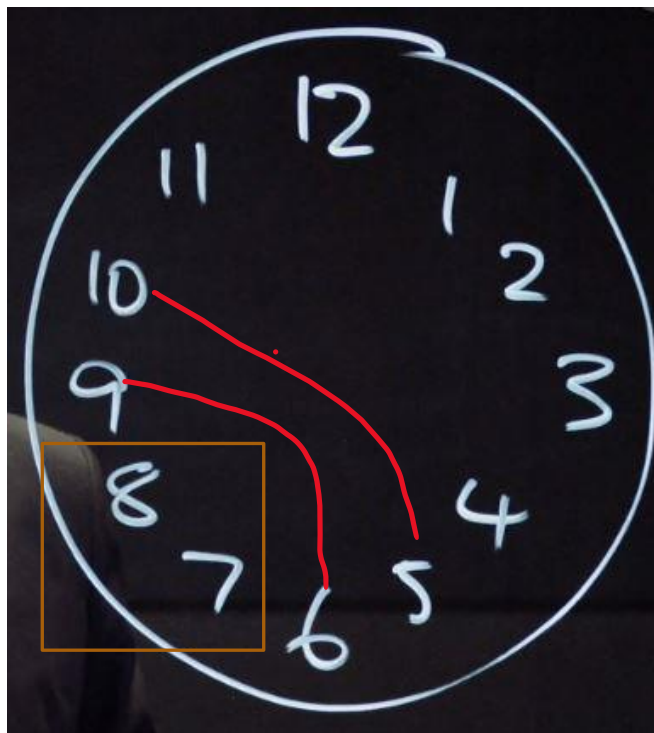
# ايجاد الحلول -حجر الاساس الثاني



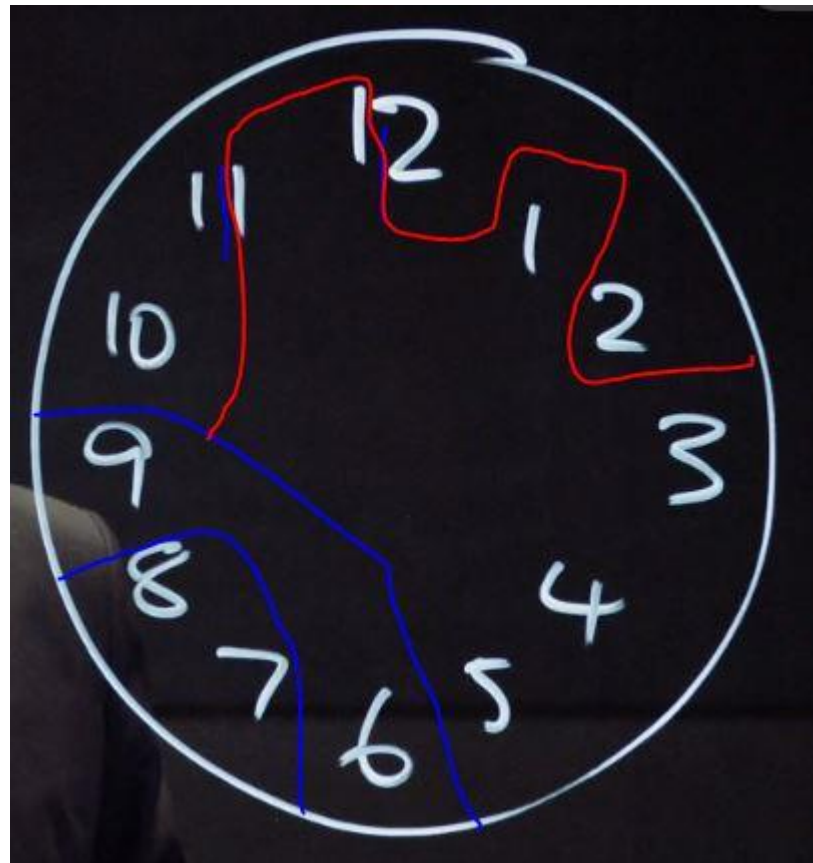


# ايجاد الحلول -حجر الاساس الثاني

---



# ايجاد الحلول - حجر الاساس الثاني





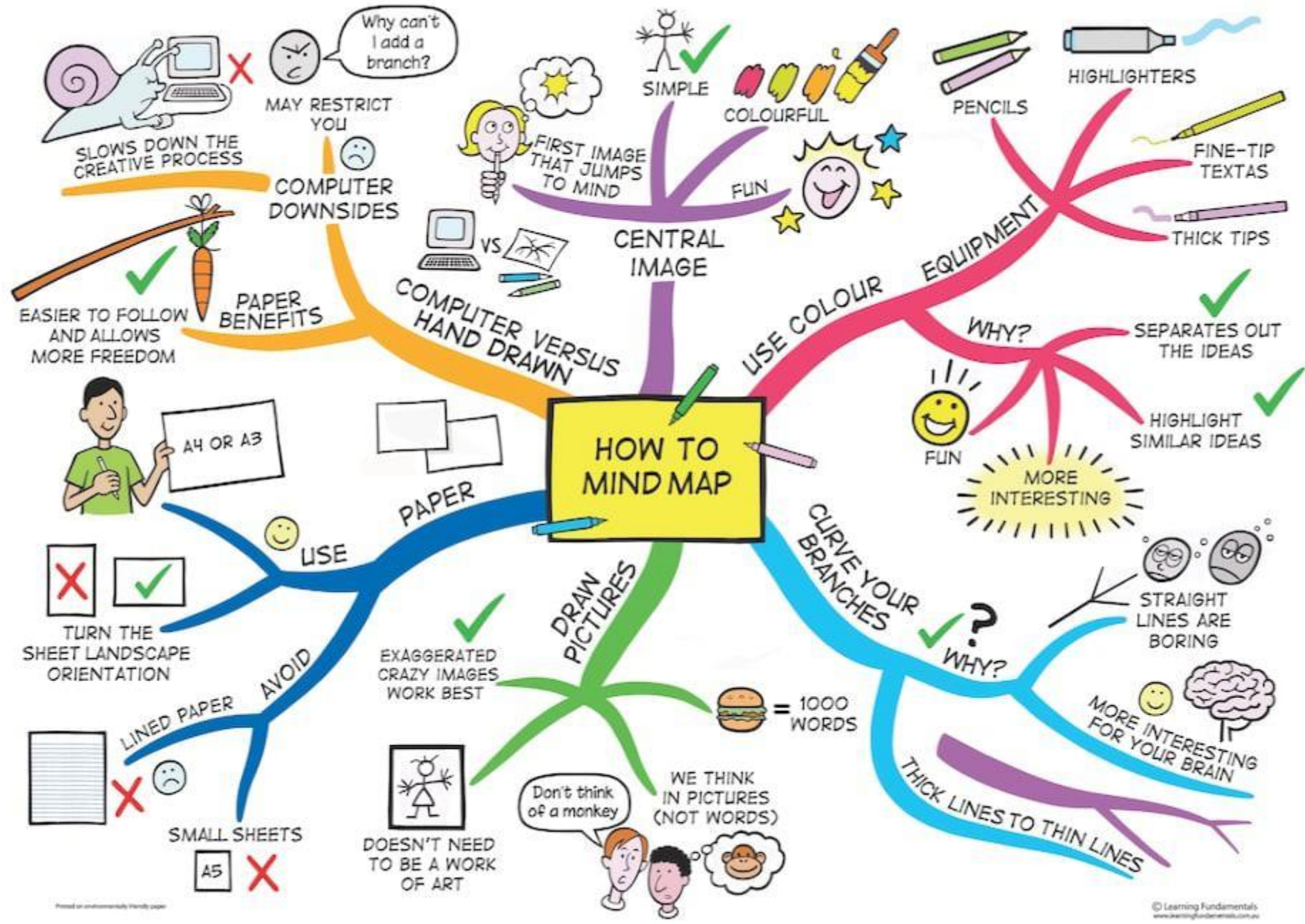
# حجر الأساس الثاني – ايجاد الحلول

- فعل دور الحدث والمنطق
- ابحث عن اشخاص بطرق تفكير مختلفة
- فكر بشكل بطيء وسريع
- الجأ الى العصف الذهني
- ركز على الكم لا الجودة
- التفكير الناقد والابداعي لا يلتقوا في نفس اللحظة
- لا تكتب اسماء الاشخاص

# حجر الأساس الثاني – ايجاد الحلول

□ طريقة الخرائط الذهنية

□ هي اداة تنظيمية واداة توليد افكار



# حجر الأساس الثاني – ايجاد الحلول

## SCAMPER □

- بدل: ازالة شيء ووضع شيء اخر
- جمع: ضع اكثر من شيء في نفس المكان
- أقلم: خذ فكرة من شيء واقلمها لمنتجك
- كبر، صغر، عدل: تكبير او تصغير او تعديل شكل المنتج او الخدمة
- استعمله استعمال اخر: Slinky – Lego
- الغي: ازالة شيء من المنتج او الخدمة
- اعكس: اعكس تسلسل الخدمة او تسلسل تقديم المنتج

# حجر الأساس الثالث

---

انتقاء وتنفيذ الحلول



# حجر الأساس الثالث – انتقاء وتنفيذ الحلول

---

- التفكير هنا ناقد اكثر
- كم سيكلفني؟
- كم من الوقت
- هل يمكن تطبيقه؟
- اختيار المعيار

# حجر الأساس الثالث – انتقاء وتنفيذ الحلول

---

- الجو
- الأمان
- القدرة على التحمل
- الشكل
- الراحة
- الركنة
- الهروب من الزحمة

# حجر الأساس الثالث – انتقاء وتنفيذ الحلول

5/5	3/5	10%	الجو
1/5	1/5	3%	الامان
1/5	4/5	2%	القدرة على التحمل
1/5	2/5	20%	الشكل
3/5	3/5	50%	الراحة
1/5	4/5	15%	الركنة
2/5	3/5	20%	الهروب من الزحمة

# حجر الأساس الثالث – انتقاء وتنفيذ الحلول

سهل التنفيذ وعالي الاثر

صعب التنفيذ و عالي الاثر

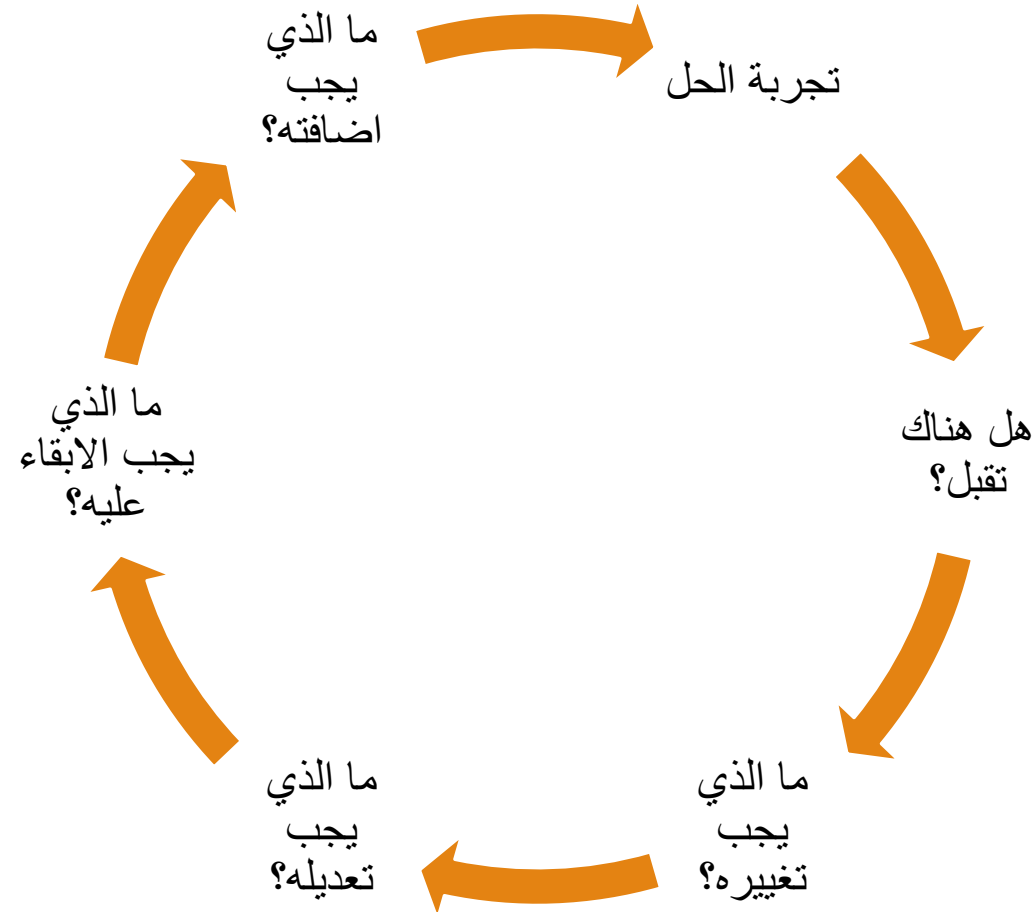
سهل التنفيذ وقليل الاثر

صعب التنفيذ وقليل الاثر

# حجر الأساس الثالث – انتقاء وتنفيذ الحلول



# حجر الأساس الثالث – انتقاء وتنفيذ الحلول



# حجر الأساس الثالث – انتقاء وتنفيذ الحلول

---

ابدا بتحديد الفرضية التي ترغب في اختبارها

نفي الفرضية او تاكيدها في الحالتين مفيد لحل المشكلة

ان انتفت الفرضية فتجرب غيرها وان تحققت فابمكانك التعامل بها

استعمل اطار عمل SMART لتحديد المشكلة

استعمل اطار MECE – Mutually Exclusive and Collectively Exhaustive

حصرية ومتكاملة بشكل جماعي

# المخلص

---

- تحديد جذر المشكلة
- توليد حلول مناسبة
- تجربة الحلول بشكل اختباري
- انتقاء واختيار الحل الافضل
- تطبيق الحل على ارض الواقع
- التعديل المستمر



# Thank you

- Ahmed Korayem
- 201277137575+
- aakorayem@gmail.com
  
- Stay awesome!