لحل المشاكل اليومية بما يخدم مصلحتك الفضلى ولا يؤذي من يهتم لأمرك، عليك أن تكون مستعداً لـ :

- ☑ الخروج من المشكلة عاطفياً وتشغيل فكرك النقدي.
- ☑ طرح الأسئلة المناسبة لفهم وجهات النظر المختلفة.
- ☑ وزن الخيارات بحسب أهمية القضية وأهمية العلاقات المحيطة بها.

موقف من الحياة

كيف تقرر توجهاتك الأكاديمية ومن يحددها وماذا يؤثر في خياراتك، هل تلتزم بتوجيهات الأهل؟ هل تتأثر بما يرسمه المجتمع المحيط أو تتبع رغباتك؟ هل تحكم الإبداع والنقد في اتخاذ القرار الذي يشكل مستقبلك؟

ماذا لو كانت خياراتك مختلفة تماماً عن خيارات أهلك؟ كيف تتعامل مع الموقف؟ هل تذعن لهم أو تبحث عن مخرج يناسبك؟

كيف أكتسب القدرة على التعامل مع الموقف الحياتي؟

إذا اكتسبت مهارات التفكير النقدي والإبداعي، وامتلكت القدرة على تقيم القضية التي بين يديك من حيث أهميتها وأهمية العلاقات المرتبطة بها، فما عليك إلا أن تختار من بين الاحتمالات المطروحة ما يلبي مصلحتك الفضلى ويحافظ على مصلحة من يهمك أمرهم.

كيف أساعد الآخرين على اكتساب المهارة؟

تجاوز الخط

تمرين منشط للتدريب على كيفية فهم المشكلة وتحليلها والتفاعل معها.

- يستخدم شريط لرسم خط فاصل على الأرض ويقسم المشاركون إلى مجموعتين، يتوسطهم الخط ثم تعطى التعليمات التالية بصوت آمر يدعو للتنافس: «حسناً، حان وقت اللعب! سأعد للثلاثة، وعندها عليك أن تنقل الشخص المقابل إلى جهتك من الخط».

- سيقوم المشاركون في الغالب بسحب بعضهم البعض، دون أن يستخدموا طريقة سلمية، كأن يطلب من الشخص في المجموعة المقابلة بأن يتبادل معه المكان مثلاً أو يفكروا معاً بطريقة سلمية. علماً أن الميسّر لم يمنعهم من تنفيذ الطلب بالكلام وبإقناع الشخص الآخر على تبادل أماكنهم.
- يفكر المشاركون في ما حدث؟ ربما يذكرهم التمرين بدروس الرياضة أو مشكلة بين أفراد الأسرة، أو ربما أن بعضهم كان مستعداً لموضوع النشاط المتمحور حول المشاكل.
- يؤكد الميسّر أن المشاكل قد تكون إيجابية ومطلوبة إذ أن الخلاف ليس دائماً سيئاً، فهو طاقة يمكن تحويلها إلى منافسة واستخدامها بطريقة بناءة. إنها الطريقة الإيجابية للنظر إلى المشاكل في معظم المواقف في الحياة، وخاصة في دور الميسّرين والقادة في المجموعة.

تعريف المشكلة وفق الأبعاد الأربعة:

تؤدي المشاكل والخلافات إلى توتر داخل الشخص أو علاقته مع الآخرين. ويمكننا النظر إلى المشكلة وتصنيفها على أساس **أهميتها بالنسبة للشخص،** وأهمية المحافظة على **العلاقة المرتبطة بها.** ومن المهم قياس القضية وفق هذين المعيارين لأن ذلك يساعدك في تحديد موقفك وبالتالي الاستراتيجية التي ستعتمدها في حلّها.

- يطلب من المشاركين أن يحددوا قضايا وعلاقات إشكالية من خلال تجاربهم.
- تشرح الأبعاد الأربعة التالية للمشكلة والتي تعتمد عادة في تحليل المشكلة:

أبعاد المشكلة	موضوع المشكلة	طريقة اتعامل معها	الهدف المرجو
تتعلق بظرف ما	القضايا العملية، مثل الأساليب والإجراءات	**حلّ المشكلة**	إيجاد الحل (والمتابعة)
متعلقة بالمصالح	تخصيص الوقت والجهد والمال والمكان	**التفاوض**	التوصل إلى اتفاق
مرتبطة بالقيم	القيم السياسية أو الاخلاقية أو الدينية	**الحوار**	الفهم المتبادل
ذاتية/شخصية	الهوية واحترام الذات والولاء والرفض	**الحوار**	الفهم المتبادل

الأمثلة التالية ستساعدك في فهم هذه الأبعاد:

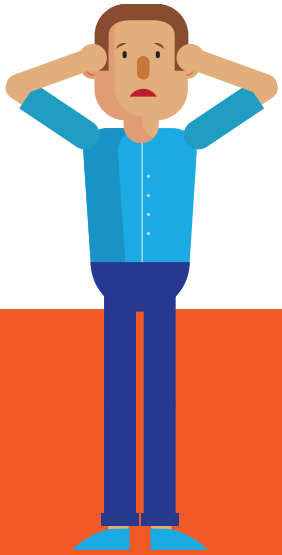
- **البعد الظرفي أو المرتبطة بالظرف (أي الوسيلة):** تختلف آراء المشاركين في المجموعة فيما إذا كانوا سيرفعون أيديهم لطلب الكلام أو يعتمدون أسلوباً آخر.
- **البعد المرتبط بالمصالح أو الإهتمامات:** نصف المجموعة ترغب باستخدام الجزء الأكبر من الميزانية للطعام، بينما الجزء الآخر من المجموعة يعتقد أن المشروبات هي الأهم.
- **البعد المعني بالقيم:** عندما يوجد لدينا مشارك ملتزم دينياً ولا يصافح الجنس الآخر، ومدت فتاة يدها لتصافحه ولم يقبل. ستشعر الفتاة حينها بالإهانة وقد يسبب هذا إشكالية في العلاقة.
- **البعد الذاتي أو الشخصي:** أحد المشاركين يأتي متأخراً على اجتماع المجموعة، مما يولد شعوراً بالامتعاض عند أعضاء المجموعة الآخرين الذين يفقدون ثقتهم به وبالتزامه بالوقت مرة أخرى.

- يعرض الميسّر تصنيف المشكلات وفق محورين، موضوع المشكلة وأهمية العلاقة، مستنداً إلى مادة المعلومات الإضافية، ثم يطلب من المشاركين أن ينقسموا إلى ٣ مجموعات، تناقش كل منها إحدى الحالات الثلاث الواردة أدناه، وتصنفها وفق هذا التصنيف – إذا كان ذلك ممكناً، ليحددوا تحت أي محور تندرج مشكلتهم.
- يقوم المشاركون بعدها بمناقشة محوري موضوع المشكلة وأهمية العلاقة في المشكلة.
- عادة ما تمتزج الأبعاد المختلفة في أي من المواقف الإشكالية. لذلك، يطلب من المشاركين محاولة تحديد البعد الذي يكمن الثقل الأساسي للصراع فيه، ومن ثم اختيار مقاربتهم للحل بناءً عليه، مع محاولة الحفاظ على التمييز بين الأبعاد المختلفة خلال التحليل والتدخل.
- ينوه الميسّر هنا إلى أن القمة في حل المشكلات هي في اعتماد استراتيجية الثعلب (ويقوم بتوضيحها) حيث يعمد المرء إلى اعتماد واحدة من الإستراتيجيات بحسب حاجته في الزمان والمكان.

الفكرة هنا هي عرض طرق جديدة للنظر في التحديات التي تولدها المشاكل، ومحاولة الحصول على صورة أكثر تفصيلاً من خلال مناقشة مختلف أنواع المشاكل وطرق مختلفة لمقاربتها.

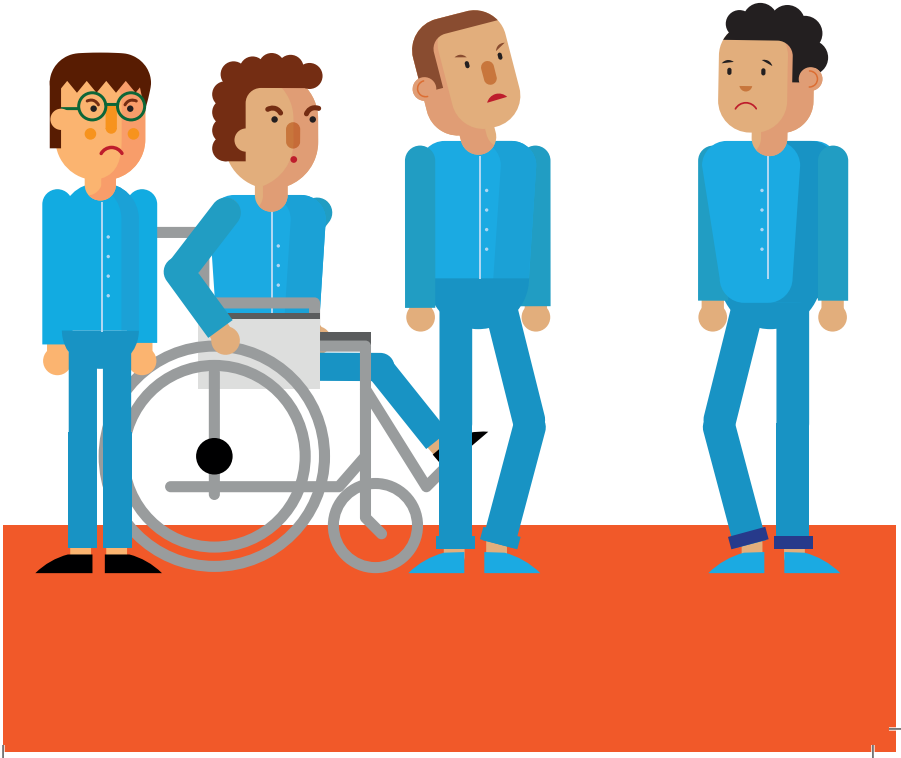
الحالات الثلاث

- أحمد طالب مجتهد حصل على معدل ٩٩٪ في الثانوية العامة. أراده والده أن يلتحق بالهندسة وأمه أرادت له الطب. كان أحمد يستمع إلى المشكلة تتصاعد في نقاش الوالدين الذي يزداد حدة مع مرور الوقت. (متعلق بالمصالح - مقاربة البوم).



- في ورشة عمل، يطلب الميسّر من المشاركين تقسيم أنفسهم إلى عدة مجموعات. فيبدأ المشاركون باختيار المجموعات التي تناسبهم من حيث الصداقة وقوة العلاقة مما يؤدي إلى إرباك كبير وواضح في غرفة التدريب، لا سيما عندما تحتدم المشاكل بين المشاركين. (ظرفي - مقاربة الدب).

- تبدأ المشكلة عندما يلتحق زهير، ابن مدير المدرسة في صف المعلم أشرف. لا يراعي زهير الأنظمة والقوانين ولا يهتم بمواعيد الحضور والانصراف وذلك على اعتبار أنه ابن المدير. بدأ ذلك يولد امتعاضاً لدى طلبة الأستاذ أشرف وبدأوا يتفادون الكلام مع زهير أو مصادقته. (ذاتي/شخصي مقاربة الحوت، من وجهة نظر الطلاب).



معلومات إضافية

خمس مقاربات مختلفة للنظر إلى المشكلة وحلها (موضوع المشكلة وأهمية العلاقة)

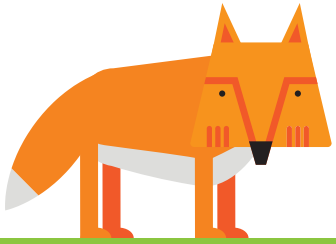
تصنف المشاكل بمعيارين هما: أهميتها بالنسبة للشخص، وأهمية المحافظة على العلاقة المرتبطة بها. من المهم قياس القضية وفق هذين المعيارين لأن ذلك يساعدك في تحديد موقفك وبالتالي الاستراتيجية التي ستعتمد. وتجدك تختار واحدة من 0 استراتيجيات وذلك بناءً على أهمية القضية وأهمية العلاقة لديك.

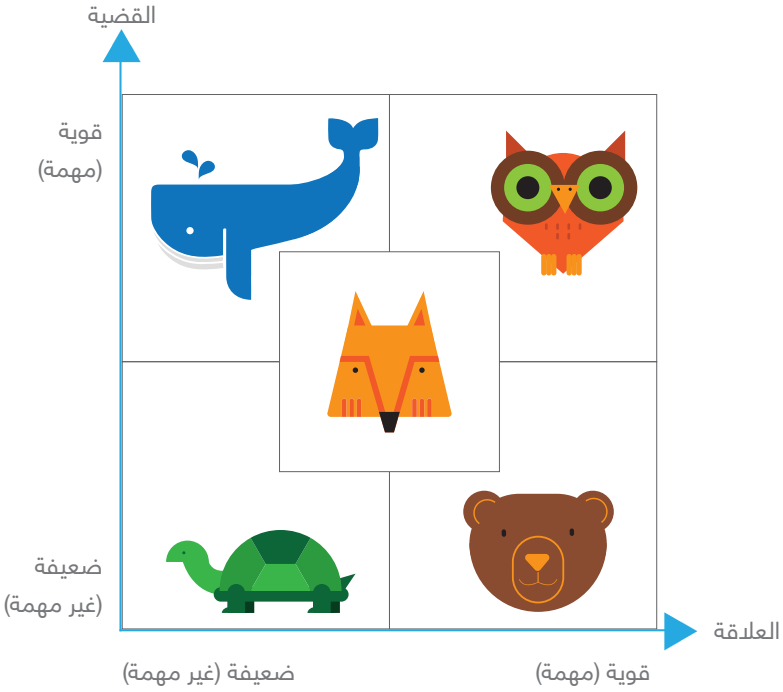
- **الحوت (الموضوع مهم والعلاقة ضعيفة):**
  يأخذ المرء عندها موقفاً وقراراً حازمَين. إذا رغب بعض المشاركين بإقامة حفل حتى الساعة الرابعة صباحاً، يتدخل القائد بحزم ويقرر أن تنتهي الحفلة باكراً.
- **الدب (الموضوع ضعيف والعلاقة قوية):**
  تهتم بالعلاقات أكثر من القضية. إذا فقد مشارك محفظته واتهم أحد أفراد المجموعة بسرقتها، يهتم القائد بإعادة بناء الفريق بدلاً من الاهتمام بالعثور على المحفظة.

- **السلحفاة (الموضوع ضعيف والعلاقة ضعيفة):**
  القضية غير مهمة، ينظر إليها المرء عن بعد خاصة وأن العلاقات غير مهمة أيضاً. مثال: لم يتفق الفريق على المكان الذي سيجلسون فيه. الحل ليس مهماً بالنسبة للميسّر فينظر إلى المشكلة عن بعد، ويترك المشاركين يحلون الخلاف بأنفسهم.

- **البوم (الموضوع مهم والعلاقة قوية):**
تحتاج للتيقظ لمعالجة القضية والمحافظة على العلاقة. مجموعة تريد إقامة حفل بينما يريد الآخرون النوم، لذلك على القائد أن يقرر إرضاء الطرفين. فيقرر أن تبدأ الحفلة مبكراً لتتمكن المجموعة الأولى من الاحتفال، وتأخذ المجموعة الثانية وقتها الكافي في النوم.

- **الثعلب:** يعمد إلى اختيار مزيج من المقاربات بحسب الظروف المحيطة بالمشكلة.




القضية
قوية
(مهمة)
ضعيفة
(غير مهمة)
العلاقة
ضعيفة (غير مهمة)
قوية (مهمة)