

حل المشكلات

أن المشكلات جزء طبيعي من الحياة اليومية، وأن كل فرد يواجهها بطرق مختلفة بناءً على خصائصه وإمكاناته. كما يبرز أن هناك عوامل متعددة تؤثر على طريقة حل المشكلات، وأن هذه العوامل تختلف في تأثيرها تبعاً للظروف والمتغيرات.

من الجدير بالذكر أن حل المشكلات ليس عملية تلقائية، بل يتطلب تفكيراً منهجياً ومهارات معينة. كما أن شخصية الفرد تتأثر بعوامل عدة مثل استعداداته الطبيعية ونوع الخبرات التي مر بها، وهذه العوامل تشمل الجوانب المعرفية والاجتماعية، التي تساعده في التكيف مع بيئته. في سعي الفرد لتحقيق التوافق والنجاح، يواجه تحديات وعقبات متنوعة تتطلب منه إيجاد حلول فعّالة.

يمكن النظر إلى حل المشكلات باعتباره عملية تتطلب مهارات فكرية ومهارات اجتماعية، مثل التفكير النقدي، والقدرة على اتخاذ القرارات، والإبداع في توليد حلول بديلة.

1- مفهوم حل المشكلة:

يعد مفهوم حل المشكلة من المفاهيم الأساسية في علم النفس المعرفي، حيث يتم تعريفه على أنه نشاط عقلي معرفي يُستخدم للتعامل مع مواقف تتطلب تجاوز عقبات أو صعوبات لتحقيق هدف معين. تختلف التعريفات بناءً على السياقات النظرية المختلفة:

***العتوم (2004)** عرف المشكلة على أنها: "حالة من التوتر والقلق يواجهها الفرد نتيجة وجود عائق يمنعه من تحقيق هدف محدد"، وبالتالي فإن حل المشكلة يتطلب استراتيجيات منظمة للتعامل مع هذه العقبات.

***سولسو (2000)** أشار إلى أن حل المشكلة هو: "تفكير موجه نحو التوصل إلى استجابات محددة أو حلول لموقف معين". ويعتبر هذا التعريف أكثر تركيزاً على العمليات العقلية المرتبطة بتحليل المشكلة وتوليد الحلول.

*ستيرنبرغ (Sternberg, 2003) عرف حل المشكلة بأنه: "عملية معرفية تهدف إلى التغلب على العوائق من أجل تحقيق هدف محدد". يتميز هذا التعريف بتركيزه على مفهوم العائق كجزء لا يتجزأ من المشكلة.

2. أنواع المشكلات:

تم تصنيف المشكلات بناء على طبيعتها ومتطلبات الحل إلى عدة أنواع:

أ. مشكلات التحويل:

تتضمن هذه المشكلات أهدافاً واضحة ومعطيات محددة، ولكنها تتطلب سلسلة من الخطوات أو التحويلات للوصول إلى الهدف. مثال ذلك حل مسائل الرياضيات المعقدة.

يوضح ستيرنبرغ (2003) أن هذا النوع يعتمد على التفكير التسلسلي للوصول إلى الحل النهائي.

ب . مشكلات التنظيم:

تتميز بضرورة إعادة ترتيب العناصر المتاحة بطريقة تحقق الهدف. مثالها الألغاز التي تعتمد على ترتيب القطع. وفقاً لـ سولسو (2000) ، يعتبر هذا النوع من المشكلات تحدياً للذاكرة العاملة وقدرة الفرد على استخدام التفكير المنطقي.

ج . مشكلات الاستقراء:

تتطلب استنتاج قاعدة أو نمط عام من مجموعة من الأمثلة المحددة. مثالها التعرف على القواعد في المسائل الرياضية. أشار الزيات (1995) إلى أن هذا النوع يعتمد بشكل كبير على قدرة الفرد على تحليل العلاقات.

د. مشكلات الاستنباط:

تبدأ من مقدمات أو معطيات للوصول إلى نتائج أو استنتاجات محددة. مثالها القضايا القانونية التي تعتمد على تطبيق القوانين على الحالات.

أكد ستيرنبرغ (2003) أن هذا النوع يعتمد على التفكير المنطقي الصارم واستراتيجيات التحليل

3. نظريات حل المشكلات

أ. النظرية السلوكية:

يرتكز هذا الاتجاه السلوكي على مبدأ المحاولة والخطأ الذي تمثله نظرية ثورنديك. يشير هذا الاتجاه إلى أنه عندما يواجه الفرد موقفًا أو مشكلة، فإنه يسعى لإيجاد حل لها عن طريق إجراء عدة محاولات وخطأ من خلالها، حتى يصل إلى الحل الصحيح. تُعتبر المشكلة موقفًا غامضًا أو صعوبة في فهم علاقات معينة تحتاج إلى تفسير، مما يدفع الفرد للعمل على تفسيرها وحلها. وتتشكل هذه المشكلة من مجموعة من المثيرات التي تحتاج إلى حل أو مجموعة من الأفكار المرتبطة ببعضها البعض، حيث تقوم على ارتباط المثيرات والاستجابات التعليمية التي يظهرها الفرد عندما يواجه مشكلة. يحاول الفرد حلها باستخدام الاستجابة التي توظف ما لديه من معلومات ومفاهيم وعادات فكرية سبق له تعلمها، وهذا ما يسمى بجانب الخبرة في السلوك الذي يعتمد على التعليم من خلال ارتباط سلسلة من المثيرات. بحسب هذه النظرية، يرتبط السلوك باستجابات تأتي نتيجة لمجموعة من المثيرات، وبالتالي يتم التعميم ومن ثم التمييز. تعتبر هذه النظرية أن السلوك في مواجهة المشكلة هو استجابة لموقف أو وضع مثير، وينطوي على استخدام معارف تم تعلمها سابقًا، حيث يستفيد الفرد من العادات وأنماط السلوك المكتسبة التي يعتمد عليها، ويستمر في تطبيقها بناءً على النتائج المتوقعة.

ب. النظرية المعرفية:

تركز على معالجة المعلومات وتنظيم الخبرات السابقة للتعامل مع المشكلة. فقد أكد نيويل وسيمون (Newell & Simon, 1972) أن حل المشكلة هو عملية معالجة معلومات تهدف إلى تقليل الفجوة بين الوضع الحالي والهدف. فقد عرف المفكرون حل المشكلة على أنه ذلك النشاط الذهني الذي يتم فيه تنظيم التمثيل الذهني للخبرات السابقة ومكونات مواقف المشكلة معًا، وذلك

بهدف تحقيق الهدف المنشود. فموقف حل المشكلة هو الموقف الذي يواجهه الفرد ويتفاعل معه، حيث يستحضر ما لديه من خبرات سابقة في محاولة للارتقاء بمعالجته الذهنية للموقف الذي تدور حوله المشكلة، ليتمكن بذلك من الوصول إلى خبرة أو حل مناسب للمشكلة المرغوب حلها.

ج. النظرية الجشطالتيّة:

تعتمد النظرية الجشطالتيّة في حل المشكلة على "الاستبصار" والفهم، حيث تركز على معالجة الأجزاء من خلال الكل. وفقاً لهذه النظرية، فإن الإدراك الكلي للمشكلة هو الأساس في فهم الأجزاء التي تؤدي إلى حل المشكلة. هذه النظرية ترى أن الفرد القادر على حل المشكلات هو الذي يمتلك القدرة على إدراك الظواهر الرئيسية للمشكلة، ويمكنه تحديد المثيرات أو الأوضاع المرتبطة بالمشكلة. إذ أشار **كوهلر (Köhler)** إلى أن الاستبصار يحدث عندما يدرك الفرد العلاقات بين عناصر المشكلة فجأة.

د. نظرية معالجة المعلومات:

أنصار هذا الاتجاه يحاولون تفسير عمليات التفكير وحل المشكلات باستخدام بعض التصاميم المتبعة في برامج الكمبيوتر، وذلك من خلال تحديد الخطوات التي يتبناها أي نشاط تفكري. ويتم من خلال هذه التصاميم اختبار مدى قدرة الكمبيوتر على محاكاة النشاط التفكري للإنسان. ويرى أصحاب هذا الاتجاه أن قدرة الفرد على حل المشكلة تعتمد على قدرته على التعرف على المعلومات، وترميزها، وتفسيرها، وإدراك العلاقات القائمة بين العناصر في الموقف، بالإضافة إلى قدرته على استرجاع الخبرات السابقة من الذاكرة وربطها بالموقف الحالي للوصول إلى الحل المناسب. فقد أوضح **ستيرنبرغ (2003)** أن هذه النظرية تركز على خطوات التفكير وتسلسلها.

4. خطوات حل المشكلة

حل المشكلة يتضمن مجموعة من الخطوات المتسلسلة التي تساعد على تحقيق الهدف:

أ. الإحساس بوجود المشكلة: يبدأ حل المشكلة بالشعور بوجود عائق يمنع تحقيق هدف معين.

أشار العتوم (2004) إلى أن الوعي بالمشكلة يُعتبر نقطة الانطلاق لأي عملية حل.

ب. تحديد المشكلة: يشمل هذا التعرف على المشكلة بوضوح وتحديد أسبابها.

وقد أكد سولسو (2000) أن تحديد المشكلة بدقة يساعد على اختيار الاستراتيجية المناسبة للحل.

ج. وضع خطة للحل: تتضمن هذه الخطوة وضع استراتيجيات محددة بناءً على فهم المشكلة.

وأشار ستيرنبرغ (2003) إلى أن التخطيط المسبق يساعد على تقليل الأخطاء أثناء التنفيذ.

د. تنفيذ الخطة: يشمل ذلك تطبيق الخطوات المحددة في الخطة.

فقد أكد الزيات (1995) على أهمية مراجعة الأداء أثناء التنفيذ لضمان تحقيق الهدف.

هـ. مراجعة النتائج: تتضمن تقييم الحل المُنفذ للتأكد من فعاليته.

أشار سولسو (2000) إلى أن المراجعة تساعد على التعلم من التجربة وتحسين الأداء في المستقبل

5. استراتيجيات حل المشكلة:

تتنوع استراتيجيات حل المشكلات بين عدة أنواع، ومنها:

أ. استراتيجية تحليل الوسائل والغايات:

تقوم هذه الاستراتيجية على تحليل حدود المشكلة في صورتها المقدمة والغايات المستهدفة. تنطوي هذه الاستراتيجية على استخدام الوسائل المتاحة وتوظيفها للوصول إلى الغايات، بالإضافة إلى الحكم على مدى ملاءمة كل من الوسائل المتاحة والغايات التي يجب الوصول إليها أو تحقيقها. تتباين أهمية هذه الاستراتيجية في تحليل الوسائل والغايات وفقاً لطبيعة المشكلة التي يتم حلها، حيث تصلح هذه الاستراتيجية للمشكلات التي تتطلب المرور بعدة خطوات منطقية للوصول إلى الحل.

ب. استراتيجية العمل بين الأمام والخلف:

تعد هذه الاستراتيجية من أكثر الاستراتيجيات فعالية، حيث تعتمد على البحث عن أفضل الأساليب التي يمكن من خلالها الوصول إلى الحل، مما يساعد على تقليل الضغط على الذاكرة قصيرة المدى، وبالتالي يسمح باشتقاق أكثر الأساليب فاعلية وتوظيف البنية المعرفية للفرد ومواردها بشكل فعال ومنتج.

ج . استراتيجية تعميم البدائل:

تقوم هذه الاستراتيجية على بحث إمكانية تعميم الحلول والبدائل التي ثبتت فعاليتها أو صلاحيتها في حل المشكلات المحددة، وذلك لتطبيقها على مشكلات مشابهة. تتأثر هذه الاستراتيجية بتجربة الفرد ومحتوى بنيته المعرفية ومدى تدريبه على حل المشكلات. كما أن التعلم السابق يلعب دورًا في هذا النمط من الاستراتيجيات.

6 . العوامل المؤثرة في حل المشكلات:

إن هناك عدة عوامل تؤثر في قدرة الفرد على حل المشكلات، ومن أبرزها:

أ. الانتباه: يؤثر ضعف الانتباه بشكل كبير في قدرة الفرد على حل المشكلات. فعندما يُطلب من الفرد حل مشكلة وهو غير منتبه لعناصرها، فإنه يواجه صعوبة في إيجاد الحل، مما يؤدي إلى شعوره المستمر بالعجز والصعوبة.

ب . الإدراك: تؤثر الواجهة الذهنية للفرد على نوعية وكفاءة التنبهات التي يتلقاها. إذ أن الاضطرابات الإدراكية تؤثر سلبًا في قدرة الفرد على حل المشكلات بشكل فعال، حيث لا يتم تسجيل بيانات المشكلة بطريقة صحيحة.

ج . الذاكرة: ترتبط مهارات الذاكرة بحل المشكلات على مختلف المستويات. على سبيل المثال، يتعلق الأمر بقدرة الفرد على استرجاع المعلومات الأساسية من ذاكرتهم المعرفية، واستدعاء الاستراتيجيات التي تم استخدامها في مواقف مشابهة سابقًا، وكذلك استرجاع الفروض التي تم وضعها. كل هذه العمليات تتطلب مهارات ذاكرة فعّالة، التي تسهم في إيجاد الحلول المناسبة للمشكلات.