تحليل المشاكل في المجتمع وإيجاد الحلول لها

◄لا يمكن حل المشاكل إلا من خلال العمل الجماعي، وذلك للأسباب التالية: 1- لا يملك الفرد الواحد في الغالب ما يتطلبه التغيير الحقيقي من الوقت والطاقة والمعرفة والنفوذ اللازم لإحداث التغيير المطلوب. 2- إنّ الأهداف والغايات الذي يعمل الفرد من أجل تحقيقها، غالباً ما تهم أفراداً ومجموعات أخرى في المجتمع. 3- يمكن لأعضاء مجموعات العمل أن يشكلوا قوة ضغط لا يمكن أن تأتي من خلال العمل الفردي. 4- تعتبر المشاكل جزءاً متكاملاً من كل عمل جماعي لأنّ المجموعات تتشكل بهدف تحقيق أهداف محددة تساهم في تحسين أوضاع معينة، وحل المشاكل يعني الوصول إلى أهداف جديدة عن طريق إيجاد مخارج للتخلص من المآزق، ويمكن حل المشكلة إما بالطريقة الروتينية، بإستخدام الإجراءات السائدة، وإما بالإبداع، وذلك بتطوير إجراءات جديدة. 5- تشتمل الإستراتيجية المثلى لحل المشاكل على خمسة مراحل: أ- تحديد المشكلة: يتطلب الحل الناجح لمشكلة ما، معرفة متى وجدت هذه المشكلة، إنّ المشاكل لا تظهر بوضوح دائماً، فعندما يشعر الناس بأنهم في وضع غير مريح، ويعانون من إرباك فكري، وأن لديهم تساؤلات عديدة لا يجدون إجابات عليها، فعندها غالباً ما تكون هناك مشكلة. ب- تعريف المشكلة: إنّه لمن المهم أن يتم تعريف المشكلة بعناية ودقة وبطريقة مناسبة، حيث أن تعريف المشكلة يقرر مدى استراتيجيات الحلول الممكنة. ج- إستكشاف الإستراتيجيات الممكنة: وهذا يتم تجميع المعلومات ذات العلاقة بالموضوع، ويتم بحث الإستراتيجيات المختلفة لإيجاد حلول، عندما تكون المشاكل صعبة أو غير إعتيادية،

فإنّه لا توجد طرق مضمونة النجاح، وعوضاً عن ذلك فإنّ الناس عادةً ما يستخدمون الإستكشاف، وهي في العادة إستراتيجيات لتجارب سابقةً، إن أكثر ما يساعدهم في إكتشاف الحلول ما يلي: تجزئة المشاكل الصعبة وتقسيمها إلى مشاكل فرعية يسهل التحكم بها. تجزئة المهام الكبيرة إلى مهام صغيرة. العمل أوّلاً على حل المشاكل الثانوية، للحصول على أفكار لحل المشكلات الأكثر صعوبة أو المشكلات العامة.

العمل بصورة عكسية في حل المشكلة، وهذا يعني أن نقرر أوّلاً ما هو الوضع المثالي، وبعد ذلك نحدد الخطوات التي تقودنا إلى هذا الوضع المثالي، ونحدد ما يمكن عمله قبل القيام بهذه الخطوات.

عملية تفكير جماعية (العصف الفكري)، وهي محاولة أعضاء المجموعة طرح أكبر عدد ممكن من الأفكار الجديدة والخلاقة، لإيجاد حلول للمشكلة، علماً بأنّه يتوجب علينا ألا نقيّم هذه الأفكار في هذه المرحلة، إنّ طرح هذه الأفكار الجماعية يقلل من الجمود في العمل والإتكال المفرط على الطرق القديمة في رؤية الأمور التي تعيق الحلول الجديدة للمشاكل المتغيرة معالجتها. وفي نهاية مرحلة الإستكشاف، على المجموعة أن تقيّم الإستراتيجيات المقترحة للحلول، وأن تتخذ القرار بإختيار الأفضل بينها لتكون موضع التطبيق، والأسئلة التالية هي أدلة مساعدة في عملية تقييم الحلول المقترحة: ما هي الإمكانات المتوافرة لتطبيق أي من هذه المقترحات بما فيها الأفراد والوقت والمال والوسائل؟ ما هي الفوائد المتوقعة من كل فكرة؟ وما هي سلبياتها؟ كيف يمكن الحد من هذه السلبيات؟ من خلال عملية إتخاذ القرار، على أعضاء المجموعة الأخذ بعين الإعتبار الأسئلة التالية: ما هي الأولويات التي يجب أن تحكم عملية إتخاذ القرار؟ كيف يمكن إختيار البديل الأفضل؟ هل يكون بتصويت الأغلبية، أو بقرار الخبراء في هذا المجال أو بالإجماع في الرأي، أم بتفويض قائد المجموعة بإتخاذ القرار؟ د. العمل وفقاً للأفكار: هذا يتم تطبيق الإستراتيجية المتفق عليها في النهاية لحل المشكلة، ومن المستحسن أن يضع أعضاء المجموعة مسودة لخطة عمل تحدد الخطوات العملية الواجب غتباعها، والوقت اللزم لتنفيذها، وعلى عاتق من تقع المسؤولية الكاملة، وكيفية التصرف في حال ظهور مشكلات غير متوقعة، وفي هذه المرحلة يجب القيام بتنفيذ الخطة الموضوعة على الفور، لأنّ الدوافع والشعور بالمسؤولية لدى أعضاء المجموعة تكون في ذروتها. هـ- النظر إلى النتائج: يحتاج إنجاز تنفيذ الخطة إلى الإشراف، وإلى مراقبة النتائج، بهدف منع وقوع أخطاء، أو العمل على إصلاحها قدر الإمكان في حال وقوعها، إن عقد جلسات تقييم مع كافة أعضاء المجموعة، يضمن كفاءة إنجاز الخطة، وربما يساعد على كشف

عراقيل غير متوقعة في المشكلة الأساسية، أو يكشف عن أخطاء في تحديد أو تعريف المشكلة منذ البداية، وفي هذه الجلسات يتوجب على كل عضو في المجموعة إبداء رأيه إعتماداً على الخبرات التي أكتسبها خلال عملية الإشراف والمراقبة، وربما يتطلب ذلك جولة أخرى من الإطلاع على الإستراتيجية المثالية لإيجاد حلول للمشاكل. أمّا المجموعات التي تعمل على تحقيق أهداف طويلة الأمد، مثل تحسين الظروف المعيشية للناس في مجتمعهم، فمن المستحسن أن تعقد لقاءات منتظمة، لحل المشاكل القائمة، وللتعرف على المشاكل التي قد تنشأ في مرحلة مبكرة، كما يتوجب على هذه المجموعات توثيق المعلومات المتعلقة بحل المشكلة بعناية، لتقليل فرص تكرار حدوث نفس المشاكل التي تعرضت لها.► المصدر: كتاب (كي نحيا/ دروس في فن التواصل وإدارة الذات)