

الاستراتيجيات الحديثة
في
تحليل وحل المشكلات



المحاضرة الأولى

تعريف المشكلة

تعرف المشكلة بشكل عام بأنها التباين بين الواقع الحالي والحالة المرغوبة والاختلاف بينهما يسمى الانحراف وهو ما يمثل طبيعة المشكلة

تعريف المشكلة

أيضا المشكلة هي :

- وضع غير مرغوب فيه يؤدي إلى حالة عدم توازن لعدم وضوح الهدف أو وجود بعض العوامل أو المؤثرات السلبية
- سؤال يحتاج إلى إجابة
- حاجة لم تشبع
- هو تحليل الوضع الحالي للتعرف على مسببات الانحراف مما يمكنها من تجنبه في المستقبل

• في جميع الأحوال عندما نواجه مشكلة علينا أن نركز على :

1- تحديد المشكلة أكثر من تعريف المشكلة فتحديد المشكلة يمثل نصف الحل

2- التفرقة بين الظاهرة والمشكلة على سبيل المثال ارتفاع درجة حرارة الجسم عن معدلاتها الطبيعية ظاهرة لوجود مشكلة وايضا الازدحام المروري ظاهرة لوجود مشكلة

3- لابد من مناقشة المشكلة مع الآخرين وخاصة ذوى الارتباط بالمشكلة فقد تجد الحل عند شخص لم تتوقعه فالحكمة تقول نصف عقلك عند أخيك

أنماط الناس في مواجهة المشكلات

1- النمط الضائع :

ينتظر حتى تتحقق الكارثة ثم يبدأ في اتخاذ القرارات

2- النمط التقليدي :

يتخذ القرارات عندما تظهر المشكلة

3- النمط الإداري :

يتخذ القرار عندما يتأكد من استمرار الأعراض لمنع ظهور المشكلة

4- النمط ذو النظرة الثاقبة :

يتوقع المشكلات قبل حدوثها

أنواع المشكلات

1- مشكلات النظم :

يشتمل هذا التقسيم على مجموعة المشكلات الناتجة عن سوء تصميم نظم العمل أو ناتجة عن عوامل خارجية تؤدي بالتالي إلى عدم فعالية نظم التشغيل.

وتأخذ مشكلات النظم عدة صور منها ضعف نظم المعلومات، وجود مشكلات وتعطيل في إجراءات العمل، وضعف الرقابة على الجودة وكذلك وجود مشكلات في ظروف العمل.

ومشكلات النظم بطبيعتها عملية ويمكن قياسها والتعرف عليها بسهولة مما يمكن محلل النظم من حل تلك المشكلات بسهولة

أنواع المشكلات

2- المشكلات الإنسانية :

ويشمل هذا التصنيف مشكلات عديدة حيث أنها تتعامل مع الجانب الإنساني المعقد وكذلك العلاقات الإنسانية ويمكن ملاحظة المشكلات الإنسانية التالية ضعف الشعور بالانتماء، مشكلات التحفيز، الصراعات بين الأفراد، ضعف التعاون والتنسيق، ضعف الانضباط، ظهور الشللية.

أنواع المشكلات

3- المشكلات الاقتصادية :

وتأخذ المشكلات الاقتصادية عدة صور ولها طابع غالب وهو المحددات المالية وإستغلال الموارد الاقتصادية.

وتشمل المشكلات الاقتصادية عدم كفاية المخصصات في الموازنة، وزيادة مستوى المصروفات والتكاليف، وضعف معدلات السيولة، وأخيرا ضعف استغلال موارد المنظمة.

ويمكن للمشكلة أن تأخذ طبيعة مركبة من أكثر من نوع من المشكلات، أي أن المشكلة بطبيعتها لها بعد إنساني وبعد اقتصادي، أو ناتج عن خلل في نظام العمل

أنواع المشكلات من منظور الحلول

1- المشكلات ذات الحل الواحد :

يرى الكثيرون أن المشكلة ذات الحل الواحد ليست مشكلة أصلا فليست هناك بدائل وليس هناك تقييم وليس هناك اختيار بين بدائل

2- المشكلة ذات الحلول الغير المتوقعة:

ومثال ذلك من يذهب إلى منزله ولا يعثر على أحد بالمنزل ويحاول العثور على المفتاح وعندما يأتي أحد أفراد أسرته يكتشف أن المفتاح تحت الدواسة الموضوعة أمام الباب .

أنه يصرخ عادة : ياه لم اكن أتصور أن المفتاح (الحل) أمامي بهذه البساطة

أنواع المشكلات من منظور الحلول

3- مشكلة مستعصية:

وهى المشكلة التي لا يمكن إثبات صحة حل لها إلا بعد تنفيذه

4- مشكلة مفرغة خبيثة :

هذا النوع من المشكلات المعقدة التي تحوى بشر وسلوكيات وعلاقات وتبدو حلولها واضحة .

ولكن غالبا ما تؤدي حلولها إلى خلق مشكلات أكبر من المشكلة الأصلية

5- مشكلة معالمها غير واضحة :

وهذه عادة ما تتطلب حولا إبداعية

الأخطاء الشائعة المصاحبة لحل المشكلات

- (1) الاندفاع في التوصل إلى نتيجة قبل تحليل كافه أوجه المشكلة
- (2) الفشل في تجميع البيانات الهامة سواء تلك المتعلقة بالمشكلة أو المتعلقة بالحلول المقترحة
- (3) معالجة مشكلات تخرج عن نطاق سيطرة أو تأثير أعضاء الجماعة

الأخطاء الشائعة المصاحبة لحل المشكلات

4- التعرض لمشكلات شديدة التعميم أو غير محددة تحديدا جيدا .

5- الفشل في إرساء الأسس الكافية لأي حل .

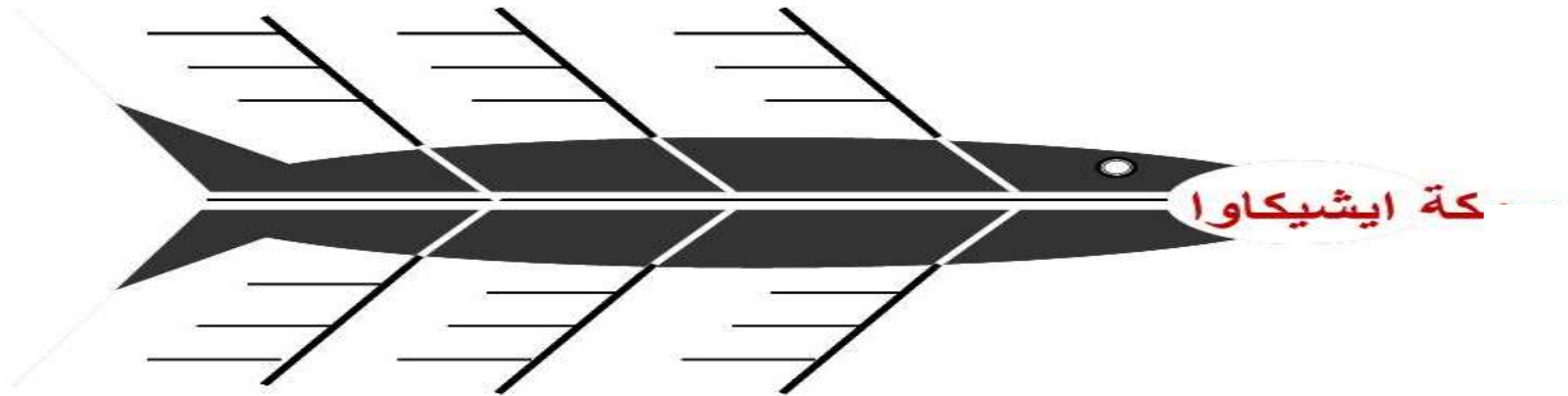
6- إغفال أفراد على جانب كبير من الأهمية – خاصة من خارج المجموعة – عند البحث عن الحلول .

7- الفشل في التخطيط الكافي لكيفية تنفيذ الحل الذي يوصى به

الأساليب الحديثة في تحليل المشكلات

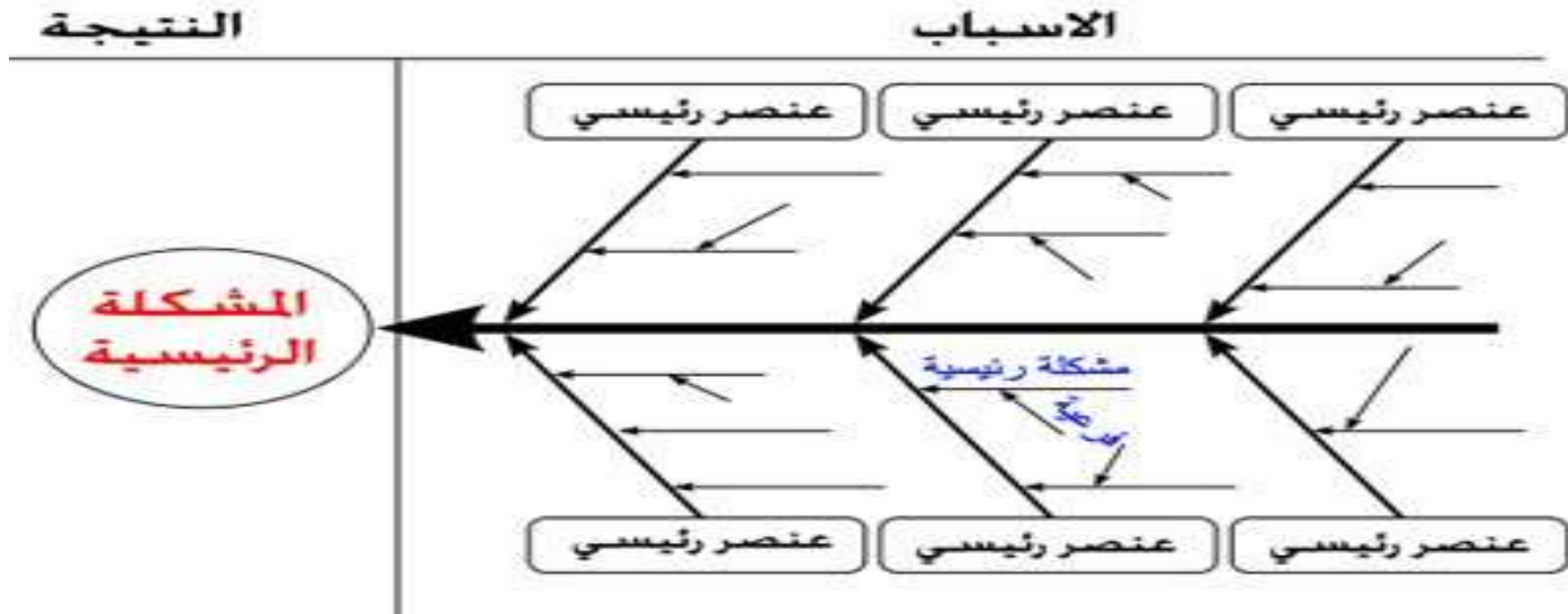
أولاً: نموذج إيشيكاوا (نموذج عظمة السمكة)

عظم السمك fish bone: لبحث الأسباب
استراتيجية تعاونية مخططة بشكل منظم صممت لمساعدة الطلبة
على تمييز التأثيرات المنفصلة واستخدمت في العمل لحل المشكلات
كي توضح أسباباً محتملة في حدوث مشكلة ويتم فيها تقسيم الصف
إلى مجموعات رباعية ويضع المعلم المشكلة الرئيسة في رأس
السمكة ويمتد من رأس السمكة إلى العمود الفقري الذي يتشعب منه
العظم الصغير



الأساليب الحديثة في تحليل المشكلات

يعتبر هذا الأسلوب من الأساليب السهلة التي تستخدم في تحليل المشكلة ويساعد في تجزئة المشكلة وتوضيح أبعادها الرئيسية ثم أبعادها الفرعية الدقيقة



تابع نموذج إيشيكاوا (نموذج عظمة السمكة)

• مميزات هذا النموذج :

- 1- يساعد على تناول المشكلة بتركيز وبالتالي استبعاد العناصر الغير جوهرية وتوفير الوقت في دراسة المشكلة
- 2- يساعد في جمع معلومات تفصيلية عن المشكلة وأطرافها
- 3- يمكن استخدام هذا النموذج في تحليل جميع أنواع المشكلات

خطوات تصميم النموذج

1- تحديد المشكلة موضوع الدراسة:

يقول تشارلز ليزنج (أن المشكلة حين ندون تفاصيلها نكون قد حصلنا على نصف حلها)
لذلك يجب أن تكون المشكلة محددة وواضحة لأن حل المشكلة يحتاج إلى فريق عمل حتى تكون هناك أفكار
متنوعة وبدائل مطروحة تتناول المشكلة من عدة زوايا

خطوات تصميم النموذج

2- البدء في تحليل المشكلة:

- ارسم مثلث على يمين أو يسار الصفحة ويكتب بداخله المشكلة التي تم تحديدها من خلال فريق العمل
- ثم ارسم خط أفقي من قاعدة هذا المثلث يمثل العمود الفقري للمشكلة (جسم السمكة)

خطوات تصميم النموذج

3- تحديد الأسباب الرئيسية للمشكلة :

في هذه الخطوة يتم تحديد الأسباب الرئيسية للمشكلة من خلال رسم خطوط مائلة في شكل زاوية حادة وبالتالي يظهر الشكل كأنه جسم السمكة

4- دراسة الأسباب الفرعية للمشكلة :

من تحديد الأسباب الرئيسية للمشكلة يتم التساؤل ما الذي أدى إلى حدوث هذا السبب ثم تسجيل الإجابة كتفرعات أو أسباب فرعية

خطوات تصميم النموذج

5- تحليل الأسباب :

في هذه المرحلة يتم حذف العناصر الغير مؤثرة أو الغير متعلقة بالمشكلة بشكل مباشر ثم صياغة الحلول
والبدائل لحل المشكلة

المنهج العلمي في تحليل وحل المشكلات

يُساعد فهم المشكلات بصورة علمية وتطبيق هذا الفهم بشكل صحيح وكامل على حلها، أو على التصدي لبعض العوائق المادية التي يواجهها الأفراد، فلا يُمكن إلقاء مهمة حل المشاكل على عاتق العلم وحده؛ حيث تُسهم المعرفة العلمية المرتبطة بفهم المشكلات ومسبباتها بإيجاد الحلول المناسبة لها.

المنهج العلمي في تحليل وحل المشكلات

لكن الحل الحقيقي يكون ناتجاً عن تطبيق هذه الحلول بصورة عملية وليس نظرية فقط، بمعنى أن التصرفات والسلوكيات البشرية الناتجة عن هذا الفهم العلمي هي المحرك الأساسي لحل المشكلات.

ومن جهة أخرى فإنه يوجد بعض المشكلات التي يصعب على العلم التعامل معها، ومن ذلك المشكلات المتعلقة بالمجالات غير المادية كالروحانية، والعلاقات، والعواطف من حب أو كره أو غير ذلك.

مراحل حل المشكلة بطريقة علمية

1- الفهم:

يشكل فهم الجوانب المختلفة للمشكلة المرحلة الأولى من مراحل التغلب عليها، فتتطوي هذه المرحلة على تحديد المعطيات أو البيانات الموجودة حول مشكلة ما، وتحديد ما هو مجهول

2- وضع خطة:

في المرحلة الثانية لحل المشكلة يقوم الفرد بابتكار خطة تعمل على الربط ما بين المعطيات والمجهول بطريقة توضح آلية السير في اتجاه حل المشكلة

المنهج العلمي في تحليل وحل المشكلات

3- تنفيذ الخطة:

تقوم المرحلة الثالثة من مراحل حل المشكلات على تنفيذ الخطة التي تم وضعها في المرحلة السابقة، بهدف التأكد من عملها.

4- المراجعة:

تُعتبر مراجعة ما تم القيام به خلال مراحل حل المشكلات حتى الوصول للحل الصحيح هي المرحلة النهائية، وتهدف هذه المرحلة لتعزيز المعرفة عند الأفراد والتعلم مما تم القيام به أثناء البحث عن الحل.

معوقات التفكير الإبداعي لحل المشكلات

1- المعوقات التي يفرضها الفرد على نفسه :

عادة ما يضع المرء على نفسه قيوداً عندما يفكر من خلال خبراته السابقة

مثال :

اجمع 1+1

يرى البعض أنها تساوي 2 (تفكير تقليدي حيث تم النظر إليها على أنها اضافة حسابية)

ويرى البعض الآخر أنها تساوي 11 (تفكير ابتكاري حيث نظر إليها أنها اضافة مكانية وليست اضافة حسابية)

معوقات التفكير الإبداعي لحل المشكلات

2- القوالب أو الأنماط أو الإجابة الوحيدة التي يفرضها المفكر على نفسه.

3- التقييم المتعجل للغاية

أظهرت التجارب أن الناس عادة يقومون بحل المشكلات بشكل متعجل للغاية دون تأني

4- الانصياع وراء الآخرين :

يتأثر الناس عادة بآراء الآخرين

معوقات التفكير الإبداعي لحل المشكلات

5- عدم تحدى الأمور الواضحة :

من معوقات التفكير الابتكاري الاعتماد على مقولة " ما نعرفه أفضل مما لا نعرفه " ولذلك ترى الناس يخافون من الخروج عن المألوف ويرون في ذلك مخاطرة كبيرة

6- رفض كل جديد :

معظم الناس العاديين عندما يتم طرح أفكار جديدة عليهم نجدهم يظهرون رد فعل رافض ليس لأن الفكرة لا تستحق الدراسة ولكن لأنها اقتراح جديد ولذلك نجد أن من كلماتهم عادة كلمة لا ولذلك يقترح " دى بونو " بدلا من الرفض لا يقول الشخص " لا " وهى نوع من تأجيل تقييم الأفكار المقدمة بهدف التوصل إلى فكرة أفضل

معوقات التفكير الإبداعي لحل المشكلات

7- الخوف من الظهور في صورة شخص أحمق :

يخشى كثير من الناس أن يبتكروا طرقا جديدة خوفا أن تفهم من قبل الغير بأنهم أغبياء



المحاضرة الثانية

المدخل الابتكاري في تحليل وحل المشكلات

تعريف التفكير الابتكاري:

يمكن تعريف الابتكار بأنه قدرة عقلية ، يحاول فيها الفرد أن يتيح (فكرة ، وسيلة ، أداة ، طريقة) لم تكن موجودة من قبل ، أو تطوير رئيسي لها دون تقليد ، بما تحقق نفعاً للمجتمع وفي ضوء هذا التعريف يمكن تحديد ثلاثة أبعاد للتفكير الابتكاري.

أصبح الاهتمام بالابتكار innovation ضرورة تحتمها طبيعة العصر الحديث . ويرجع ذلك إلى أهمية الابتكار في كل مجالات الحياة وإلى دور المبتكرين في تغيير التاريخ وإعادة تشكيل العالم أو الواقع. وتتنافس الدول المتقدمة فيما بينها لتشجيع الابتكار ورعاية المبتكرين ، بينما الجهود المبذولة في الدول النامية (ومنها الدول العربية) في هذا المجال ما تزال قليلة ومحدودة

المدخل الابتكاري في تحليل وحل المشكلات

يتلخص مفهوم المدخل الابتكاري في الخروج من القوالب الجامدة في التفكير، والتركيز على إفراز أكبر عدد من الأفكار مما يزيد من احتمال وجود حلول فعالة.

والمدخل الابتكاري في تحليل وحل المشكلات يتكون من ثمانية خطوات متكاملة بحيث تؤدي في النهاية إلى تحليل المشكلة وحلها وبناء القرارات على أساس سليم

العوامل الأساسية للتفكير الابتكاري

1- الطلاقة:

(القدرة على إنتاج أكبر قدر من الأفكار الإبداعية) (القدرة على سيولة الأفكار وسهولة توليدها)

2- المرونة:

(القدرة على تغير الحالة الذهنية بتغير المواقف) (القدرة على تقديم أفكار حول استجابات لا تنتمي لفئة واحدة)

3- الحساسية للمشكلات:

(القدرة على الإحساس المرهف ورؤية الكثير من المشكلات في الوقت الواحد)

المدخل الابتكاري في تحليل وحل المشكلات

4- الأصالة:

(التفكير الأصيل الذي لا يكرر أفكار المحيطين به أو يقلدهم)

5- الاحتفاظ بالاتجاه ومواصلته:

(القدرة على الاحتفاظ بالاتجاه دون تشتت الإسهامات)

6- التخيل

7- العتاد العلمي

8- القدرة على التقييم

صفات الشخصية الابتكارية

1- الثقة في النفس

2- الطلاقة الفكرية

3- الطلاقة اللفظية

4- الاطلاع الواسع

5- القدرة على تقييم (وزن) الأفكار

6- المخاطرة

صفات الشخصية الابتكارية

7- الأصالة

8- المرونة

9- المثابرة

10- التفاني في العمل

11- الاستقلال وعدم التبعية

12- حب القراءة والاطلاع

المدخل الابتكاري في تحليل وحل المشكلات

والمدخل الابتكاري في تحليل وحل المشكلات يتكون من ثمانية خطوات متكاملة بحيث تؤدي في النهاية إلى تحليل المشكلة وحلها وبناء القرارات على أساس سليم

خطوات المدخل الابتكاري في تحليل وحل المشكلات

1. إدراك المشكلة :

ظهور أعراض مرضية في مجال العمل يلفت نظر متخذي القرار ومحلي النظم على وجود خلل في مكان ما يستوجب التحليل وسرعة التلبية.

أي أن الإدارة تبدأ آلية تحليل وحل المشكلات بناء على ظهور مظاهر خلل في النظام الإداري يستوجب الانتباه حيث أن تعريف المشكلة هو وجود انحراف عما هو مخطط، ومثلما تدرك الأم بوجود مشكلة لطفلها عند ظهور أعراض مرضية له

خطوات المدخل الابتكاري في تحليل وحل المشكلات

ومثلما تدرك الأم بوجود مشكلة لطفلها عند ظهور أعراض مرضية له مثل ارتفاع درجة الحرارة، كذلك يدرك الفرد أن بؤادر مشكلة معينة ستلوح في الأفق فتبدأ بتحليلها والتعامل معها.

وأهمية الخطوة الأولى تكمن في أن عدم وجود آلية لإدراك المشكلة قد يؤدي إلى تداعيات خطيرة تتمثل في عدم قدرة الإدارة على التعامل مع المشكلات المحيطة لأنها لم تستعد لها جيداً. وأبلغ مثال على أهمية تلك الخطوة في المجال العسكري هو وجود جهاز الرادار الذي يكتشف أي أهداف معادية، وعدم وجوده يؤدي إلى عدم التمكن من التعامل مع الخطر الداهم

خطوات المدخل الابتكاري في تحليل وحل المشكلات

2- تعريف المشكلة :

يجب أولاً التعرف على هوية المشكلة، أي سبب الأعراض. والأسلوب العلمي لذلك هو تشخيص المشكلة بتصنيفها أولاً إلى التقسيمات السابق ذكرها للمشكلات (نظم . اقتصادية . وإنسانية)،

على سبيل المثال فمشكلة تكرر تغيب تلميذ عن المدرسة أو الجامعة تعالج بشكل أفضل عند معرفة الأسباب التي تجعله لا يحب المدرسة، ومشكلة تبديد الطفل لمصروفه لا تحل بمضاعفة المصروف ولكن بدراسة أسباب هذا الانفاق، ويجب في هذه المرحلة تحديد إطار زمني لحل المشكلة و البدء في تنفيذ الحلول

خطوات المدخل الابتكاري في تحليل وحل المشكلات

3 . جمع المعلومات والبيانات المرتبطة بالمشكلة :

في هذه المرحلة يتم جمع جميع البيانات والمعلومات التي قد تساهم في تفهم جوانب المشكلة وإبعادها وفي نفس الوقت تساهم في حلها ولا تقتصر عملية جمع البيانات والمعلومات على مرحلة من المراحل بل تتم في جميع مراحل تحليل وحل المشكلات.

خطوات المدخل الابتكاري في تحليل وحل المشكلات

الأسئلة التالية تساعد في تحديد الجوانب الهامة من المعلومات والبيانات المرتبطة بالمشكلة :

- ما هي العناصر الأساسية التي تتكون منها المشكلة ؟

- أين تحدث المشكلة ؟

- لماذا تحدث المشكلة في هذا الموقع ؟

- متى تحدث المشكلة ؟

- كيف تحدث المشكلة ؟

- لماذا تحدث المشكلة بهذه الكيفية وهذا التوقيت ؟

- لمن تحدث هذه المشكلة ؟

- لماذا تحدث المشكلة لهذا الشخص بالذات ؟

خطوات المدخل الابتكاري في تحليل وحل المشكلات

4- تحليل المعلومات :

يتم في هذه المرحلة تكامل المعلومات التي جمعتها في الخطوة السابقة وذلك لوضعها في إطار متكامل يوضح بصورة شاملة

ويشمل ذلك اختبار كل عامل من العوامل على حدة وكذلك علاقته بالمتغيرات الأخرى في المشكلة

خطوات المدخل الابتكاري في تحليل وحل المشكلات

5- تحديد بدائل حل المشكلات:

تعرف هذه المرحلة بأنها المخزون الابتكاري لعملية حل المشكلات ، حيث أنها تختص بإفراز أكبر عدد للأفكار مما يؤدي إلى تعظيم احتمالات الوصول إلى الحل الأمثل . وسيتم التعرض بالتفصيل إلى أسلوبين من أساليب تعظيم الابتكار وهما أسلوب " تعصيف الذهن " Brainstorming وكذلك "الجماعات الاسمية"

Nominal Group Technique

خطوات المدخل الابتكاري في تحليل وحل المشكلات

6- اختيار البديل الأمثل:

في هذه المرحلة يتم مقارنة البدائل من حيث مزايا وعيوب كل بديل على حدة وذلك في ضوء الوزن النسبي لكل من المزايا والعيوب

خطوات المدخل الابتكاري في تحليل وحل المشكلات

6- تابع اختيار البديل الأمثل :

فيما يلي قائمة بمواصفات البديل الأمثل :

ينتج من تطبيقه مستوى أعلى من الإنتاجية .

يساعد على تخفيض تكاليف التشغيل .

تسانده الإدارة العليا .

شارك فريق العمل في إعدادة .

يوفر في الوقت .

يحقق الهدف من تطبيقه .

بسيط في التطبيق وسهل في الفهم .

خطوات المدخل الابتكاري في تحليل وحل المشكلات

7- تطبيق البديل:

الطريق الوحيد لمعرفة درجة فعالية البديل والمحك الوحيد له هو وضعه موضع التنفيذ الفعلي . ويشمل التطبيق كل التعديلات الضرورية في الوظائف الإدارية من إعادة التخطيط والتنظيم وكذلك كل الإجراءات والمتغيرات التنفيذية

خطوات المدخل الابتكاري في تحليل وحل المشكلات

7- تابع تطبيق البديل :

وللتطبيق الفعال يجب وجود خطة تنفيذية تفصيلية لتنفيذ دقائق العمل بفاعلية . والخطة التنفيذية يجب أن تشمل ما يلي :

تحديد مراحل التنفيذ والخطوات في كل مرحلة بالتوالي .

تحديد توقيتات تنفيذ الخطوات والمراحل عن طريق Milestone chart .

تحديد من سيقوم بتنفيذ كل خطوة من الخطوات

تحديد من سيراقب على التنفيذ .

خطوات المدخل الابتكاري في تحليل وحل المشكلات

وتكون نتيجة المناقشة الجماعية أحد النواتج التالية :

استبعاد الفكرة نهائيا

تعديل الفكرة بإدخال بعض التعديلات

تطوير الفكرة لتكون أكثر قدرة على التطبيق

إعادة ترتيب للمتغيرات داخل البديل

تجميع أكثر من بديل في فكرة أعم



خطوات المدخل الابتكاري في تحليل وحل المشكلات

8- تقييم التنفيذ:

تعتمد مرحلة التنفيذ على المعلومات المرتدة عن التنفيذ في الجوانب التالية ؟

هل أنتج العاملين الكميات المطلوبة في التوقيتات المتوقعة ؟

هل أنتج العاملين بالكيف المطلوب في التوقيتات المتوقعة ؟

هل تم تطبيق مقاييس العمل بأسلوب سليم ؟

هل تم خفض تكاليف تنفيذ المهام ؟

هل تم رفع مستوى الروح المعنوية ؟

خطوات المدخل الابتكاري في تحليل وحل المشكلات

8- تابع تقييم التنفيذ:

وتمتد عملية التقييم لتشمل الجوانب التالية :

- درجة تحقيق أهداف المنشأة .

- التقييم الذاتي للأداء

- التداعيات الغير متوقعة لتنفيذ البدائل

بعد تجميع المجموعتين من العوامل للوصول إلى رؤية شاملة لتقييم البديل . في حالة وجود مراجعة منتظمة.

أما في حالة وجود تقييم سلبي ، يتم الرجوع إلى الخطوة الأولى

الابتكار في عملية تحليل وحل المشكلات

- كما ذكر من قبل فإن الابتكار يعتبر قيمة رئيسية وضرورية في عملية حل وتحليل المشكلات لما لها من أهمية قصوى في زيادة احتمالات الوصول إلى البديل الأكثر فعالية . ويوجد أسلوبين في هذا السياق يقود أن إلى زيادة كمية الأفكار وهما أسلوب

"تعصيف الذهن" Brainstorming وكذلك أسلوب المجموعة الاسمية Nominal Group

العصف الذهني وتعريفه

- ال Brain storming وهو يترجم بالعصف الذهني أو توليد الأفكار أو التفكير أو استمطار العقل فالعقل يعصف بالمشكلة ويفحصها بهدف التوصل إلى الحلول الإبداعية المناسبة للمشكلة
- وهو أسلوب يستخدم للوصول إلى أفكار جديدة لحل مشكلة قائمة أو إحداث تغيير وتطوير في وضع قائم
- كما يستخدم العصف الذهني كأسلوب للتفكير الجماعي أو الفردي في حل كثير من المشكلات العلمية أو الحياتية بقصد زيادة القدرات والعمليات الذهنية
- ويعرف العالم اسبورن العصف الذهني على أنه مؤتمر إبداعي ذا طبيعة خاصة من أجل إنتاج قائمة من الأفكار يمكن أن تستخدم كمفاتيح لحل المشكلة

تعصيف الذهن

يعتمد هذا الأسلوب على تعظيم عدد الأفكار التي تطرح بدائل لتنفيذ حل المشكلات عن طريق المجموعات .
وتعتمد هذه الطريقة على عدة أسس :

1. عدد أفراد مجموعة العمل الأمثل ما بين 4 – 9 أفراد
2. يتم التركيز في المرحلة الأولى بين عملية تعصيف الذهن على عدد (كمية) الأفكار والبدائل أكثر من الكيف.
3. يتم تلافي عوائق المشاركة الفعالة من أفراد مجموعة العمل بالا يتم التعليق في المرحلة الأولى على أي فكرة يتم طرحها وتأجيل ذلك إلى المرحلة التالية .
4. يتم في المرحلة الثانية تقييم كل فكرة جماعيا حتى يتم توسيع نطاق المناقشة مما يزيد من عملية كفاءة التقييم.

القواعد الأساسية للعصف الذهني

1- تجنب نقد وتقييم الأفكار المطروحة :

عدم النقد أو الحكم أو تقييم الأفكار التي تطرح أثناء جلسات العصف الذهني لأن التقييم والحكم على الأفكار يؤثر بشكل سلبي ويمنع المشاركين من الاستمرار في طرح أفكار وبدائل كثيرة كما أن إحساس المشارك بأن أفكاره ستكون موضعاً للنقد منذ ظهورها يكون عاملاً مانعاً ومثبطاً عن إصدار أفكار أخرى

القواعد الأساسية للعصف الذهني

2- إطلاق حرية التفكير وقبول كل الأفكار المطروحة مهما يكن نوعها :

ويقصد بالحرية هنا التحرر مما يعيق التفكير الإبداعي وعدم التحفظ مما يزيد من انطلاق القدرات الإبداعية على التخيل وتوليد أفكار جديدة

وهذا يعمل على إعطاء المزيد من الحرية بهدف الحصول على أكبر قدر ممكن من الأفكار حول الموضوع الذي من أجله تعقد جلسات العصف الذهني وبالتالي لابد من قبول جميع الأفكار مهما كان نوعها

القواعد الأساسية للعصف الذهني

3- التأكيد على زيادة كمية الأفكار المطروحة :

وهذه القاعدة تعني التأكد على توليد أكبر عدد ممكن من الأفكار المقترحة سواء كانت غريبة أو غير منطقية ويستند هذا المبدأ على أن الأفكار والحلول المبدعة للمشكلات تأتي بعد عدد من الأفكار الغير مألوفة لأنه كلما زاد عدد الأفكار المقترحة كلما زاد احتمال الوصول إلى أكبر قدر من الأفكار الأصلية والمعيّنة على الحل المبدع للمشكلة

القواعد الأساسية للعصف الذهني

4- تعميق أفكار الآخرين وتطويرها :

ويقصد بها إثارة حماس المشاركين في جلسات العصف الذهني ليضيفوا لأفكار الآخرين ويطوروها ويخرجوا بأفكار جديدة فمن حق أي مشارك تحويل وتوليد أفكار جديدة من الأفكار المقترحة

تابع تعصيف الذهن

ولتفادي مشكلة عدم تفضيل أو قدرة بعض الأشخاص على طرح أفكارهم أمام المجموعة ، تم ابتكار أسلوب جديد في تعصيف الذهن ويسمى " تعصيف الذهن الإلكتروني " Electronic Brainstorming لمحاسب إلى لكل فرد من الأفراد Terminal وتتلخص هذه الطريقة بأن يتم توفير وحدة طرفية (بحيث أن يكونوا كلهم مرتبطين)

ومن المتطلبات الأخرى وجود برنامج متخصص في الحاسب الآلي يسمح لكل فرد بأن يدخل أفكاره على الحاسب ويظهر له في حالة طلبه مجموعة من أفكار الآخرين بطريقة عشوائية على شاشة الوحدة الطرفية الخاصة به . وفي نفس الوقت تفادي الإحراج من طرح أفكاره أمام الآخرين أفكار الآخرين وبذلك يمكن أن يطور كل فرد

أسلوب الجماعة الأسمية Nominal group

طبقا لهذا الأسلوب يتم إدخال مدخلات أفراد المجموعة إلى عملية اتخاذ القرار بطريقة فردية . وتعتبر هذه الطريقة مناسبة في حالة عدم الاتفاق بصورة جماعية أو عدم المعرفة التامة بجوانب المشكلة وتتم عملية الجماعة الاسمية على خمس مراحل متصلة كما يلي

أسلوب الجماعة الأسمية Nominal group

1- إفراد الأفكار:

- طرح الأسئلة تساعد على إفراد المشكلة
- إفراد الأسئلة بصورة فردية وشخصية

2- تسجيل الأفكار:

- كل فرد يرى أفكار الآخرين
- لا يتم تعريف الآخرين بشخصية صاحب الفكرة

أسلوب الجماعة الأسمية Nominal group

3- توضيح الأفكار :

مناقشة الأفكار

توضيح الجوانب الغامضة في الأفكار

4- أخذ الأصوات على الأفكار :

يتم ترتيب الأفكار بصورة فردية حسب فاعليتها

5- التقييم :

مدى فاعلية هذا الأسلوب في حل المشكلات

القبعات الست في التفكير six thinking hats

المشكلة الرئيسية التي تمثل عقبة أمام تفكيرنا هي الحيرة وذلك لأننا في كثير من الأحيان نقوم بإنجاز أكثر من عمل في نفس الوقت وهنا تحدث المشكلة لأن المعلومات والمنطق والعواطف تتزاحم فنكون مثل شخص يقذف أكثر من كرة على نفس الهدف في نفس الوقت وربما لا يصيب الهدف ومن مشكلاتنا أيضا أن الكثير يفكر بطريقة روتينية وتلقائية وليست طريقة مدروسة

القبعات الست في التفكير six thinking hats

التفكير الروتيني :

عندما تقود سيارة عليك اختيار الطريق والسير عليه والابتعاد عن طرق المركبات الأخرى وقراءة الارشادات المرورية واللوح واتخاذ القرار لكنك لا تقوم برسم خريطة والمشي عليها

التفكير المدروس :

تستكشف الطريق وترسم خريطة بطريقة موضوعية ومحايدة من أجل ذلك يتوجب عليك النظر للأمور بوضوح وسعة أفق وهذا مختلف تماما عن التفكير الروتيني الذي يقوم على مجرد ردود الافعال عند رؤية اللوحات الارشادية

مفهوم القبعات الست

هى تقسم التفكير إلى ستة أنماط واعتبار كل نمط قبعة يرتديها الإنسان أو يخلعها حسب طريقة تفكيره في تلك اللحظة ولتسهيل الموقف فقد أعطى أدوارد لونا مميزا لكل قبعة لنستطيع تمييزه وحفظه بسهولة

الهدف من القبعات الست

1- تحديد الأدوار :

وذلك لمنع الخلط والتداخل والعشوائية لأنها تعتبر أكبر معوقات التفكير في مناقشة ودراسة الموضوعات

2- توجيه الانتباه :

فهي تساعد على تركيز الانتباه في التفكير وتتيح فرصة تناول الموضوع من ستة زوايا مختلفة وبالتالي يكون التفكير منطقيا وليس قائما على ردود الأفعال

3- الملائمة والتوافق والتجانس :

تعمل هذه الطريقة على تحقيق التوافق والتجانس حول الموضوع من خلال عرض الجوانب الإيجابية والسلبية

الهدف من القبعات الست

3- الملائمة والتوافق والتجانس :

تعمل هذه الطريقة على تحقيق التوافق والتجانس حول الموضوع من خلال عرض الجوانب الإيجابية والسلبية

4- وضع قواعد للتعامل مع الموقف :

ويقصد بها النظر لكل أمر من الأمور بزاوية مختلفة وعدم النظر للأمور كلها بزاوية واحدة على سبيل المثال هناك

مواقف تتطلب أن نكون عقلانيين ولا نهتم بالعاطفة وأمور أخرى تتطلب أن نكون عاطفيين إلى حد ما

آليات عمل القبعات الست

هذه الطريقة تعطيك الفرصة لتوجيه الشخص إلى أن يفكر بطريقة معينة ثم تطلب منه التحول إلى طريقة أخرى

هذا التوجه يجعل الآخرين يفكرون دون حواجز أو خوف وبنفس النوع من التفكير حتى يتم التغلب على السلبيات أثناء الحديث والتفكير مثل الهجوم على آراء وأفكار الآخرين

آليات عمل القبعات الست

- القبة البيضاء (وترمز إلى التفكير الحيادي)

تركز على التساؤل للحصول على أرقام وحقائق

- القبة الحمراء (وترمز إلى التفكير العاطفي)

أنه عكس التفكير الحيادي القائم على الموضوعية فهو قائم على ما يكمن في العمق من عواطف ومشاعر وكذلك يقوم على الحدس من حيث الفهم الخاطف أو الرؤية المفاجئة لموقف معين

آليات عمل القبعات الست

- القبعة السوداء (وترمز إلى التفكير السلبي)

أساس هذا التفكير النقد والتشاؤم والمنطق فإنه يعمل دائما في خط سلبي واحد في تصويره للأوضاع المستقبلية والماضية ورغم أنه يبدو منطقيا إلى أنه ليس عادلا باستمرار فهو غالبا ما يقدم منطق يصعب كسره وغالبا يركز على أشياء فرعية أو صغيرة ويرمز لها باللون الأسود كناية عن السلبية والتشاؤم

- القبعة الصفراء (وترمز إلى التفكير الإيجابي)

هذا التفكير معاكس تماما للتفكير السلبي ويعتمد على التقييم الإيجابي

آليات عمل القبعات الست

- القبعة الخضراء (وترمز إلى التفكير الإبداعي)

رمز إلى التغيير والخروج من الأفكار القديمة والمألوفة وله أهمية كبرى عن باقي أنواع التفكير وأعطى اللون الأخضر تشبيها للون النبتة التي تبدأ صغيرة ثم تنمو وتكبر

- القبعة الزرقاء (وترمز إلى التفكير الموجه)

يشير اللون الأزرق إلى اللون الشمولى وهو لون السماء وكذلك لون البحر الذي يرمز إلى الإحاطة والقوة والذي يميز هذا النوع من التفكير

الخرائط الذهنية في تحليل وحل المشكلات

هى الوسيلة التي يستعملها شخص ما للتعبير عن وجهة نظره الشخصية والمتعلقة بالمخططات، والأفكار المختلفة التي تدور في خلدّه؛ حيث تُستعمل عوضاً عن الاختصار على أسلوب الكلمات وحسب وتمتاز الخريطة الذهنية باستعمال التفرعات، والألوان، والصور ذات الدلالات، كما أنها تعتمد بشكل رئيسي على الذاكرة المتعلقة بحاسة الإبصار وذلك من خلال رسومات توضيحية بسيطة جداً يمكن استذكارها، واسترجاعها بكل سهولة ويسر.

تعريف الخرائط الذهنية

الخريطة الذهنية عبارة عن رسم توضيحي له فكرة رئيسية بالمنتصف وتنقسم منه فروع أخرى من الأفكار الفرعية، وتعتمد فكرة الخريطة الذهنية على ربط الأفكار ذات صلة مع بعضها البعض لسهولة تذكرها ولسهولة تحليل الموضوع ككل وهذه هي الفائدة الأقوى هنا

تعريف الخرائط الذهنية

وكما سبق فإن استخدام الخرائط الذهنية يتعدى من كونه مجرد وسيلة لسهولة تذكر الأشياء إلى أمور عملية أكثر، كإيجاد حلول للمشاكل وتحليل البيانات كذلك، فيمكنك إستخدامها في التعلم (كتعلم لغة جديدة) والتخطيط لحياتك المهنية أو حتى تكوين عادات جديدة، كما يمكنك إنشاء قاعدة بيانات كاملة عن شيء تقوم بعمل بحث عنه - باستخدام بعض التطبيقات وإرفاق الصور والفيديو - كما أنها جيدة كذلك في العمل الجماعي والعصف الذهني لفرق العمل والعروض التوضيحية التفاعلية

مميزات وفوائد الخريطة الذهنية

- 1- أداة مرئية يمكنها أن تشمل النصوص والألوان والأرقام والصور والفيديو ؛ لذا فإنها سهلة التذكر وممتعة في عملها ومراجعتها، كما أن خليط من الصور والنص أفضل للتذكر بست مرات من النصوص فقط.
- 2- الخرائط الذهنية تقوم بربط الأفكار بطريقة منطقية وسهلة للتعرف مما يساعدك على إيجاد أفكار أخرى وفهم أعمق للموضوع، وستلاحظ بطريقة سلسلة ما الحلقة المفقودة في خريطةك

مميزات وفوائد الخريطة الذهنية

- 3- بمجرد النظر للخريطة الذهنية ستتعرف على موضوعها من جوانب كثيرة حتى ولو كان موضوعاً صعباً، كما أنه من الممكن أن يشمل على معظم المعلومات عن هذا الشيء.
- 4- طريقة سهلة لتنظيم أفكارك لأنها تعتبر طريقة مماثلة لطريقة تفكيرنا.
- 5- يمكنك عن طريقها إيجاد أفكار كثيرة بسرعة عبر طرق إبداعية خلاقة إذا قمت بدمجها بالعصف الذهني

مميزات وفوائد الخريطة الذهنية

6- تساعد الخرائط الذهنية على إعطاء الإنسان صورة شاملة، وواقية، وتامة عن الموضوع قيد الدراسة؛ بحيث تساعد على رؤية الصورة الكلية بالشكل الأفضل، والطريقة المثلى.

7- تساعد على تكثيف كافة الأفكار، والمخططات حتى يكون بالمقدور وضعها في ورقة واحدة فقط، مما يساعد وبشكل كبير على جعل القرارات المختلفة أكثر صواباً وحكمة مما لو كانت مبعثرة في عدة أوراق، فالنظر إلى وجهة واحدة يختلف بالكلية عن النظر إلى وجهات مختلفة

مميزات وفوائد الخريطة الذهنية

- 8- يتفاجأ الإنسان عندما يشرع بإعداد هذه الخريطة من حجم الأفكار التي تنهال عليه دفعة واحدة، وربما يعزى السبب في ذلك إلى التشابه الكبير ما بين الخرائط الذهنية، والطريقة التي يعمل بها عقل الإنسان.
- 9- تساعد الخرائط الذهنية الإنسان على أن يبدع أكثر، وعلى أن يكون أقدر على حل المشاكل التي تعترضه، وعلى توفير الوقت، والتركيز، واجتياز المواقف الصعبة بنجاح، والدراسة بسهولة أكبر، والتواصل مع الآخرين، والتخطيط الناجح إلى جانب العديد من الأمور الأخرى

تصميم الخرائط الذهنية

1- ابدأ من المركز برسم الفكرة الرئيسية، لماذا؟ سيعطى عقلك الحرية للتفكير بجميع الإتجاهات والتعبير عن هذه الأفكار فيما بعد.

2- استخدم صورة أو شكل توضيحي للفكرة الرئيسية، لماذا؟ لأن الصورة بألف كلمة وستساعدك على التخيل أكثر، كما أن صورة ملفتة في الوسط ستبقى على تركيزك وستجعل عقلك أكثر يقظة.

3- استخدم الألوان، لماذا؟ لأن الألوان في عقلك هي عبارة عن صور، كما أنها ستضيف حيوية أكثر لخريطتك الذهنية وتجعلها تحفيزية

تصميم الخرائط الذهنية

4- قم بتفريع الفكرة الرئيسية إلى أفكار فرعية والأفكار الفرعية لأخرى وهكذا، وقم بربط الأفكار ذات صلة ببعضها البعض، لماذا؟ لأن عقلك يعمل بطريقة الروابط، فإذا قمت بربط أكثر من فكرة سيسهل هذا عملية التذكر والفهم لديك.

5- اجعل الروابط بين الأفكار عبارة عن خطوط ملتوية، لماذا؟ لأن الخطوط المستقيمة بالنسبة لعقلك (مملة)

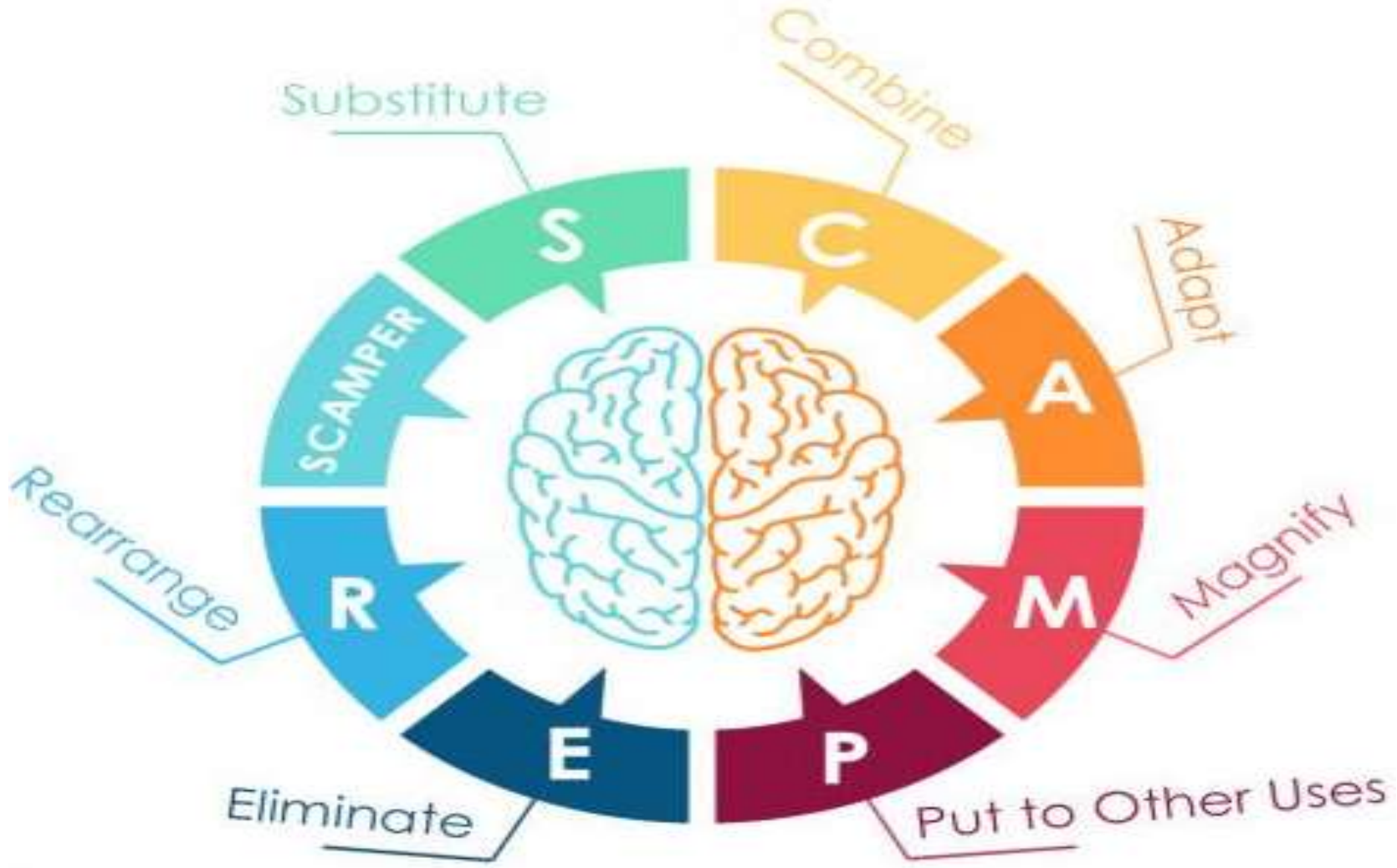
تصميم الخرائط الذهنية

6- استخدم كلمة مفتاحية واحدة لكل رابط، لماذا؟ لأن الكلمات المفتاحية ستجعل خريطتك أكثر قوة وأكثر مرونة.

7- استخدم الصور للأفكار الفرعية، لماذا؟ كما الأمر بالنسبة للصورة الرئيسية فإن الصورة تعادل ألف كلمة، فلو كان في خريطتك 10 صور فكأنك كتبت 10.000 كلمة

سكامبر للتفكير وحل المشكلات

يوصف برنامج سكامبر بأنه برنامج إجرائي يساعد على تنمية التفكير الإبداعي من خلال الخيال، باستخدام أسلوب التفكير التباعدي، ويتضمن مجموعة من الألعاب وعددها عشرون لعبة، تختلف في محتوياتها وتشارك فقط في طريقة التقديم وهذا البرنامج يتم استخدامه على نطاق واسع في الكثير من المدارس



" جميع الحقوق محفوظة – إعمل بيزنس 2019 "

ما هي هذه الأداة؟

SCAMPER هي طريقة يمكنك استخدامها لشحن قدراتك على الإبداع ومساعدك على التغلب على أي تحديات تواجه شركتك. هذه الطريقة مبنية على افتراض أن كل ما هو جديد هو في الأصل تعديل على شيء كان موجودًا من قبل، باستخدام قائمة من الأسئلة المختلفة.

SCAMPER طورها روبرت إيرلي في بداية السبعينات، من قائمة مبدئية بناها مؤصل فكرة العصف الذهني إليكس أوزبورن، ومن وقتها وهي تستخدم على نطاق واسع.

معنى كل حرف في هذه الكلمة

S = Substitute: بدل

C = Combine: أضف

A = Adapt: وفق

M = Magnify: كبر

P = Put to Other Uses: أعد استخدام

E = Eliminate: أزل

R = Rearrange or Reverse: أعد ترتيب

تاريخ الاستراتيجية

- 1- في البداية اقترح ألكس أوسبون قائمة بتوليد الأفكار وهي الكلمات أو الجمل الافتتاحية التي تشكل حروفها الأولى كلمة سكامبر لكي تصبح استراتيجية مساعدة خلال جلسات ضعف الذاكرة.
- 2- قدم ريتشارد دي مي كتابا بعنوان وضع أمك على السقف في عام 1967 ، وهذا الكتاب يهدف إلى تنمية الخيال لدى الناشئين.

تاريخ الاستراتيجية

- 3- وبعد مرور وقت من الزمن وتحديداً في عام 1970 قدم فرانك ويليامز وزملائه أثناء عمله كمدير لمشروع المدارس الوطنية مجموعة من الأساليب التي تهدف إلى تعزيز التعبير الإبداعي لدى الأطفال.
- 4- قد كانت هذه الأساليب تستند على بعدين رئيسيين وهما ما أسماه بالعمليات المعرفية وهي الأصالة والمرونة والطلاقة والميل إلى التفصيلات، وما أسماه بالعمليات العاطفية أو الوجدانية (حب الاستطلاع والاستعداد للتعامل مع المخاطر وتفضيل التعقيد والحدس)

إجراءات ما قبل تطبيق الاستراتيجية

- 1- لابد أن يكون المدرب متقناً للبرنامج وذلك بقراءة محتوى البرنامج وألعابه بشكل عميق.
- 2- يجب أن يكون مكان عقد اللقاءات التدريبية مناسباً ومريحاً للمدرب والمتدربين على حد سواء.
- 3- يمكن أن يقوم المدرب في أو لقاء تدريبي بعرض مختصر بشأن الإبداع وأهميته ويبسط المصطلحات والمفاهيم الخاصة به، ثم يتم استعراضه وبشكل سريع قائمة توليد الأفكار سكامبر.
- 4- لابد من التأكد من إتقان كافة المتدربين لتعليمات البرنامج بعد شرحه لهم، ومن ثم القيام بممارسة أحد الألعاب التدريبية.

كيف تستخدم هذه الأداة؟

- الخطوة الأولى: استعد

كي تستخدم أداة SCAMPER، حمل النموذج الذي جهزناه لك بالأسفل.
في الجزء العلوي من النموذج، ابدأ بتعريف المشكلة أو التحدي الذي يواجهك أو الفكرة التي تريد العمل عليها. يمكن لهذا أن يكون أي شيء؛ تحدي في العملية، أو المنتج، أو الخدمة التي تقدمها. أو حتى مشكلة شخصية تود حلها.

كيف تستخدم هذه الأداة؟

الخطوة الثانية: استخدم SCAMPER

الآن انتقل إلى توجيه أسئلة تتعلق بمشكلك واستخدم خطوات اختصار SCAMPER فيها. ستجد في النموذج عدة أمثلة للأسئلة التي يمكنك أن تسألها تحت كل خطوة، يمكنك أن توجه أسئلة أخرى وحاول أن تجد أكبر عدد ممكن من الإجابات.

1- بدل:

- ما الذي يمكنني استبداله في تركيب أو شكل المنتج؟

مثال: استخدام الأطباق وأدوات الطعام البلاستيكية في مطاعم الوجبات السريعة بدل الأطباق الخزفية والأدوات المعدنية التقليدية لتوفير التكلفة.

2- أضيف:

- ما الذي يمكنني أن أضيفه للمنتج لتحسينه؟

مثال: كانت سيمنز أول من أضاف خاصية الكاميرا للهاتف المحمول وأحدث هذا ثورة في الطريقة التي نستخدم بها هواتفنا حتى الآن.

3- وفق:

- هل يمكنني أن أنسخ فكرة ما للمنتج من قطاع آخر لا ينتمي للصناعة التي أعمل بها؟

مثال: عربات الأطفال الخفيفة التي يمكن طيها جاءت فكرتها بالأساس من عجلات هبوط الطائرة التي تتراجع داخل جسم الطائرة.

4- كبر / صغر / عدل:

ما الذي يمكنني تكبيره، أو تصغيره أو تعديله في المنتج؟

مثال: توفر شركات الصودا عدة أحجام من عبوات المشروبات لتتلاءم مع احتياجات الأفراد والعائلات والحفلات، وبهذا فهي تزيد من أرباحها بتغيير حجم المنتج. نفس الشيء يتم عندما تعرض شركة ما عبوتين من نفس المنتج بسعر واحدة.

5- أعدد استخدام:

هل يمكنني استخدام هذا المنتج لغرض آخر؟

مثال: بعض المنتجات لم تحصل على أي نجاح حتى تم استخدامها في غرض مختلف تمامًا عن الذي صنعت لأجله. فمثلاً؛ الصلصال الذي يلعب به الأطفال كان في الأصل مادة عجينية بيضاء تستخدم في تنظيف ورق الحائط. لكن بعد إنتشار ورق الحائط سهل التنظيف، أوشكت الشركة على الإفلاس حتى قرر المصنع إضافة الألوان للعجينة وتسويقها كلعبة للأطفال.

6- أزل:

ما الذي يمكنني استبعاده من خصائص المنتج لجعله يبيع أكثر؟

مثال: جهينة ولمار شركتان مصريتان قاموا ببناء خطوط إنتاج كاملة للعصائر الطبيعية بدون سكر وبدون مواد حافظة. فباستبعاد جزء من المنتج، استطاعت الشركتان اجتذاب قطاع كامل من المستهلكين المهتمين بصحتهم.

7- اعكس / أعد ترتيب:

هل هناك أي شيء يمكنني عكسه أو قلبه أو عمله بترتيب مختلف؟

مثال: الملابس التي يمكن ارتداؤها على الوجهين . وبالمثل فأن فيسبوك يقوم كل فترة بإعادة ترتيب الخصائص في شكل الصفحة الرئيسي والطريقة التي يعرض بها الأخبار للمستخدم.

الخطوة الثالثة: حلل

في النهاية؛ أنظر للإجابات التي كتبتها. هل يبدو أي منها كاختيار صالح للتطوير؟ هل يمكنك استخدام أي من هذه الأفكار لتطوير منتج جديد أو تحسين منتجك الحالي؟ إذا وجدت أي من هذه الأفكار صالحة يمكنك أن تناقشها مع فريقك.

نصائح لاستخدام هذه الأداة

بعض الأفكار التي تحصل عليها قد تكون غير عملية أو لا تناسب ظروفك. لا تقلق بهذا الشأن، فالهدف هو أن تأتي بأكبر عدد ممكن من الأفكار التي يمكنك البناء عليها لاحقًا.



- مثال

المثال الكلاسيكي لهذه الأداة هو قصة نجاح ماكدونالدز. فالكثير من الأفكار التي أدت لانتشاره بهذا الشكل يمكن رؤيتها عبر طريقة SCAMPER

- بدل:

استبدلت ماكدونالدز رقائق البطاطس التي كانت سائدة وقتها بالبطاطس المحمرة والتي صارت الآن الخيار الكلاسيكي مع أي وجبة برجر.

- أضف:

بدأت ماكدونالدز بالتعاون مع ديزني، إضافة هدية مجانية للأطفال في وجبة هابي ميل.

• غير:

استوحت ماكдонаلدز من سباقات فورميلا وان فكرة drive Through المرور بالسيارة داخل المطعم وشراء الوجبة وأنت في السيارة-. حيث تمر السيارة خلال السباق بعدة محطات لتبديل الإطارات أو التزود بالوقود وهكذا.

• كبر / صغر / عدل:

بهدف زيادة الأرباح، زادت ماكдонаلدز من حجم البرجر فابتكرت فكرة البيج ماك. في الشرق الأوسط غيرت من شكل البرجر لجعله أكثر جذبًا للجماهير العربية فأنتجت ماك أرابيا بخبز عربي بدل الخبز التقليدي الخاص بها.

• أعدد استخدام:

لتطوير مصادر دخل أخرى، استثمرت مكدونالدز في مجال العقارات.
فصارت تطور موقعًا ما، وتبني فيه مطعمًا ثم تؤجره لمستثمر يدفع الإيجار بجانب امتياز استخدام العلامة.
اليوم تأتي عشرة بالمائة من أرباح الشركة من الإيجارات.

• أزل:

في الألفيات قدم ماكдонаلدز فكرة (منيو الخمسة)، والتي تعتمد على استبعاد جزء من وجبة الكومبو التقليدية وبيع كل جزء منها على حدة في مقابل تقليل السعر.

• أعد ترتيب / اعكس:

قدمت ماكдонаلدز تجربة جديدة للمستهلكين في المطاعم بجعل الزبائن يدفعون ثمن الوجبة أولاً ثم يتناولونها.

إيجابيات وسلبيات هذه الأداة

- تفيد هذه الأداة كثيرا في العصف الذهني والتغلب على مشكلة توقف الإبداع. يمكنك إعادة تدوير الأفكار وصنع أفكار جديدة باستخدام قائمة الأسئلة تحت عناوين SCAMPER. لكن ضع في اعتبارك ألا تضع وقتك في البداية في مناقشة الأفكار وتفنيدها. وبدلا من ذلك ركز على الإتيان بأكثر عدد ممكن من الأفكار لأن هذا يضمن احتمالية أعلى في ظهور أفكار جيدة بل وعبقرية.

صفات يتميز بها من يقوم بحل المشكلات

1- حلالو المشاكل الاستثنائيين هم المفكرون القادرون على الجمع بين المشاعر الحقيقية وبين المنطق الصحيح لإتخاذ حل دقيق. وهم المدركون لحقيقة ما يحدث على أرض الواقع فيأخذون الإشكالات دائماً بموضوعية.

2- حلالو المشاكل الاستثنائيين هم الذين يعتبرون المشاكل تحديات وفرصاً جديدة. يتعلمون مما يصادفون وينظرون إليها بأنها تجربة جديدة رائعة في الحياة.

3- حلالو المشاكل الاستثنائيين يشجعون على التواصل بين موظفيهم وعلى قبول الحلول المقترحة من قبل الآخرين، وبالتالي إيجاد أفضل الاستراتيجيات لحل أي مشكلة .

صفات يتميز بها من يقوم بحل المشكلات

4- حلالو المشاكل الإستثنائيين يضعون الغرور جانبا، ولا يهتمون بمن يأتي بالحل ولكن المهم لديهم هو حل المشكلة بسرعة وفعالية.

5- حلالو المشاكل الإستثنائيين يشجعون الإبداع والأفكار الجديدة في ايجاد حلول للمشاكل التي تواجههم في العمل، وهم قادرون على رؤية ما اذا كانت هذه الحلول قادرة على تحقيق النتيجة المرجوة.

6- حلالو المشاكل الإستثنائيين قادرون على معرفة الجذور الحقيقية لأسباب المشكلة التي تواجههم وبالتالي استبعاد تكرارها.



شكراً لكم