****

**الجامعة المستنصرية**

**كلية الادارة والاقتصاد**

**قسم ادارة الاعمال**

**الدراسات العليا**

**دور التفكير الابداعي في ادارة الازمات**

**الاستاذ المساعد الدكتور**

**سمية عباس الربيعي**

**دور التفكير الابداعي في ادارة الازمات**

**المقدمة :**

التفكير الابداعي يمكن تعريفه علي انه عمليه ذهنيه مصحوبه بتوتر وانفعال صادق ينظم بها العقل خبرات الانسان ومعلوماته بطريقه خلاقه تمكنه من الوصول الي الجديد والمفيد ويتميز صاحب التفكير الابداعي في معالجة الازمات بمزايا عقليه ونفسيه كثيره من حيث التلمس والاحساس بالمشكلات او الازمات.

التفكير عبارة عن سلسلة من الناشاطات العقلية التي يقوم بها العقل عندما يتعرض الى مثير يستقبله عن طريق واحدة او اكثر من الحواس الخمسة ويتميز بخصائص :

1. مجرد :. فلا احد يستطيع ان ينكر وجود التفكير لكنه مجرد او بمعنى اخر انه غير مرئي
2. غير ملموس :. فالتفكير كما انه غير مريء فهو ايضا غير ملموس وان كان ببعض التدريب تستطيع –معنويا- ان تستخرج الفكرة ممن راسك وتتعامل معها ككيان ملموس .

**اعراض التفكير غير المنظم :.**

1. الارتباك والتردد
2. صعوبة اداء العمل
3. غياب نقطة بداية التفكير
4. الدوران في حلقة مغلقة
5. عدم معرفة ما تريد الوصول اليه

**ادوات التفكير المنظم:.**

1. **الحقائق المرتبطة بالهدف** :. يقصد بها تلك الحقائق الثابتة التي يمكن الاعتماد اليها , حقاقئق ثابتة وليست تخمينات وبالتاليي يمكن من خلالها تحديد نقطة الانطلاق , وهذه الحقائق يراعى ات تكون مناسبة من حيث الزمان والمكان .
2. **وسائل انتقاء المعلومات** :. هي تلك الواسئل التي تساعدنا في حالة وجود سيل من المعلومات على انتقاء المعلومات التي من الممكن ان تكون ذات اهمية بالنسبة لي في وقت ما وازاء قضية ما ومن اهم هذه الواسائل :
3. المقارنة
4. النسب
5. الاحتمالات
6. تقدير الاهمية

ج- **خريطة التفكير** :. هو وضع مايشبه الخريطة التوضيحية لتفكيرنا ازاء موقف معين ليكون كما بالشكل الموضح , وبالتالي نفرق بين ما هو واقع وما هو نظرية , وبين ما هو ماض وبين ماهو مستقبل .

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | الماضي | المستقبل |
| النظرية | 2- التشخيص | 3- الاتجاه |
| الواقع | 1-المعلومات | 4- خطوات التنفيذ |

د-  **وسائل التدوين والايضاح** :.

(القلم – الورقة – الخرائط – الرسومات – الالة الحاسبة ) وكل هذه من الوسائل المساعدة , والتي يمكن الاعتماد عليها كاحد ادوات التفكير المنظم .

**اما الابداع فهو** :. ان ترى المألوف بطرييقةة غير مألوفة , وان ترى ما لا يراه الاخرون .

**الصفات الابداعية في الفرد :.**

1. المعرفة والاستطلاع الشخصي وفي التجمعات يميل المبدعون غالبا الى الفضول الايجابي وعدم الرضا عن الاوضاع الراهنة طلبا للتجديد والتطوير .
2. الالتزام بهدف سام والتفاني في العمل من اجل الوصول اليه .
3. القدرة على تقديم االافكار والاقتراحات المقنعة اوالخطط البديعة.
4. التلقائية والمرونة في التعامل والثقة في النفس في العلاقة مع الافراد والتعاطي مع الازمات .ز
5. تشجيع تبادل الراي والمشاركة فيه والنقد الذاتي , ويتنزه الفرد المبدع في الغالب عن السلبية والتزلف والنفاق , لذلك فان المبدعين في الغالب يتسمون بالصدق والبحث عن الحقيقة .
6. قراءة الماورائيات لدى الاستماع الى محاظرة او خطبة او قراءة فكرة ومراقبة عمل او سلوك وعدم الوقوف الى حد الظاهر من دون تحليل وتعمق .
7. الاستقلالية , اذ ان المبدعين يتميزون - في الغالب – بالتحرر من النزعة التقليدة والتصورات الشائعة ليس حبا بالخروج عن المالوف دائما بل لتطلعهم الدائم وطموحهم العالي في التفكير والتعبير ورسم الاهداف ومن الواضح ان لبعض التقاليد والنمطية اهميتها وحكمتها التي تستدعي احترامها وعد تجاوزها .
8. القدرة العالية على تفهم المشكلات ومناقشتها بسعة الصدر والتعامل معها بايجابية وحكمة فلا تعود الازمات المستعصية على المبدعين بالاحباط او الشعور بالفشل والنقص في اغلب الاحيان .
9. وضوح الرؤية وصلابة الموقف وثبات القدم .

عليه ، فالتفكير الابداعي هو الاسلوب الذي يستخدمه الفرد في انتاج اكبر عدد ممكن من الافكار حول المشكلة التي يتعرض لها (الطلاقة الفكرية ) ,وتتصف هذه الافكار بالتنوع والاختلاف ( المرونة و عدم التكرار او شيوع الاصالة ) , كما يعرف بانه نشاط عقلي مركب وهادف توجهه رغبة قوية في البحث عن حلول او التوصل الى نواتج اصيلة لم تكن معروفة سابقا .

ويتميز التفكير الابداعي بالشمولية والتعقي – فهو من المستوى الاعلى المعقد من التفكير – لانهينطوي على عناصر معرفية وافعالية واخلاقية متداخلة تشكل حالة ذهنية فريدة.

**اهمية التفكير الابداعي في ادارة الازمات**

1. الابداع يقود الى التجديد , والتجديد يقود الى التميز والتقدم على الغير في ادارة الازمة التسويقية . الناس والؤسسات وحتى الدول يمكن ان نصنفهم ضمن قسمين : قسم متقدم وسائر في ركب التطور , وهؤلاء هم المبدعون , وقسم وقف وقنع ورضى بما عنده , وهؤلاء الاتباع المقلدون , فالمنظمة تبغي في ان تكون ضمن الفئة الاولى لمواجهة الازمات التسويقية .
2. حاجة المؤسسة الدائمة الى التطوير وتحسين الاداء ورفع الكفاءة ليكون لديها القدرة على المنافسة , ولا شك ان الافكار والحلول الابداعية تساهم في ذلك باكبر نصيب في حل او مواجهة الازمات التسويقية .
3. تجدد المشكلات الادارية باستمرار وتنوعها يجعل الحاجة ماسة الى التفكير الابداعي لطرح افكار جديدة لحل تلك المشتكل بطريقة مبتكرة فعالة في معالجة الازمات التسويقية .

**مراحل ومميزات التفكير الابداعي**

تتكون عملية التفكير الابداعي من اربع مراحل متتالية هي :.

1. مرحلة التحضر او الاعداد Preparation : هي الخلفية الشاملة في الموضوع الذي يبدع فيه الفرد .
2. مرحلة الاحتضان Incubation : هي حالة من القلق والخوف اللاشعوري والتردد بالقيام بالعمل والبحث عن حلول .
3. مرحلة الاشراق Illumination : هي الحالة التي تحدث بها الومضة او الشرارة التي تؤدي الى فكرة الحل والخروج من المازق ، وهذه الحالة لا يمكن تحديدها مسبقا فهي تحدث في وقت ما ، ومكان ما.
4. مرحلة التحقيق Verification : وهي مرحلة الحصول على على النتائج الاصلية والمفيدة والمرضية في معالجة الازمات التسويقية .

**مميزات التفكير الابداعي :**

اولا :. الخصائص العقلية وتشمل :.

1. الحساسية في تلمس المشكلات.
2. الطلاقة : هي القدرة على استدعاء اكبر عدد من الافكار في فترة قصيرة ، وتسم الى الطلاقة الفكرية وطلاقة الكلمات .
3. المرونة : هي القدرة على التفكير بطرق مختلفة مع تغيير زوايا التقكير .
4. الاصالة :هي القدرة على انتاج الافكار الجديدة .
5. الذكاء : وليس شرطاَ في الابداع الذكاء المرتفع ، بل ممكن الذكاء الاعتيادي ان يولد الابداع .

ثانيا :. الخصائص النفسية :.

1. الثقة بالنفس واظهارها ولكن بلا غرور .
2. قوة العزيمة والارادة وحب المغامرة .
3. القدرة العالية على تحمل المسؤوليات .
4. تعدد الميول والالاهتمامات .
5. عدم التعصب.
6. الميل الى الانفراد في اداء اعماله .
7. الانصاف بالمرح وقدرة عالية على اكتساب الاصدقاء .
8. القدرة على نقد الذات والتعرف على عيوبها .

ثالثا :. خصائص متفرقة :.

1. حب الاستكشاف والاستطلاع بالقراءة و الملاحظة والتامل .
2. الميل الى النقاش الهادىء .
3. الايامان غالبا بانه في (( الامكان ابدع مما كان )) .
4. القدرة على التغلب على عائق الابداع التي تصرفه عن الانتاج .
5. العمال باخلاص وتفان وعدم التطلع الى الوجاهة والنفوذ.

**المصادر :**

* **اللامي ، غسان قاسم داوود ، العيساوي ، خالد عبدالله ابراهيم ، ادارة الازمات الاسس والتطبيقات ، ط 1 ،دار المنهجية للنشر والتوزيع ، عمان الاردن ، 2016.**
* **صادق ، نرمان سلمان ، دور التفكير الابداعي في معالجة الازمات التسويقية ،https://hrdiscussion.com/hr23059.html**