

سوالوں کا حل مسئلہ

۲

+



?!



مهارت حل مسئلہ

عنوان : مهارت حل مسئله

مولفان: علی حیدری

کارشناس روانشناس بالینی - کارشناس آسیب های اجتماعی اداره کل آموزش و پرورش استان البرز

طراحی و صفحه آرایی : علی حیدری

مطالب بیشتر رادرمینه موضوعات مختلف دروبلاگ ALIHI1353.BLOGFA.COM بخوانید .

مهارت حل مسئله

شاید خیلی به این موضوع توجه نداشته باشیم، ولی ما در روز تعداد زیادی مسئله حل می‌کنیم. مسائل ریز و درشتی که در زندگی فردی، خانوادگی و اجتماعی گریبان‌گیرمان هستند. ما ناگزیر هستیم برای هر یک از مسائل و مشکلاتی که در فعالیتهای مختلف زندگی اعم از تحصیلی، شغلی، اقتصادی و ... پیش می‌آید، راه‌حلی بیابیم.

حل مساله، مهارتی کاربردی است که امروزه از ضرورت‌های روزمره زندگی به حساب می‌آید. با این دیدگاه تمام افراد در تمام سنین لازم است این مهارت را یاد بگیرند تا بتوانند در مقابله با مسائل مختلف زندگی آن را به کار برند.

ولی نکته مهمی که در حل مسائل وجود دارد این است که همه افراد یک جامعه از روشی یکسان برای حل مسائل مشابه استفاده نمی‌کنند. هر کس براساس دانستنی‌ها، مهارت‌ها، پیشینه، شخصیت، نگرش و اهمیتی که برای آن مسئله قائل است؛ روش خاص خود را در حل مسائل به کار می‌برد و البته مسلماً نتیجه حاصل نیز متمایز از سایر روش‌ها خواهد بود.

نکته دوم: درست است که همه مردم یک جامعه از روش دقیقاً یکسانی برای حل یک مسئله خاص استفاده نمی‌کنند، ولی اکثریت جامعه روش کم و بیش مشابهی برای حل یک مسئله خاص بکار می‌برند و فقط تعداد معدودی از جامعه برای حل مسائل مشابه از روش‌های کاملاً متمایز استفاده می‌کنند. به همین دلیل در هر جامعه معمولاً افراد به صورت دو گروه عمده کاملاً متمایز دیده می‌شوند. یک گروه که اکثریت عامه مردم را تشکیل می‌دهند و در مقابل، گروه دیگری که اقلیتی از جامعه بوده و جزو افراد خاص هستند. اقلیتی با طرز تفکر، منش و سطح زندگی متفاوت.

نکته سوم: همه افراد گروه اخیر یک نقطه مشترک دارند. آنها از خلاقیت بالا و توانایی نوآوری برخوردارند. همان گونه که در مقاله «تعریف خلاقیت به زبان ساده» نیز ذکر شد: «خلاقیت یعنی توانایی تولید ایده‌ها و راه‌حلهای متعدد، جدید و مناسب برای حل مسائل و مشکلات». در تعریف دیگری از خلاقیت که توسط Weisberg ارائه شده نیز به همین موضوع اشاره میشود: «خلاقیت یعنی توانایی حل مسایلی که فرد قبلاً حل آنها را نیاموخته است». از این‌رو این گروه

از افراد جامعه، علاقه‌مند به استفاده از روش‌های کهنه و ناکارآمد قدیمی نیستند. آنها به دنبال ابداع و بکارگیری روش‌های نو و متمایز، در حل مسائل هستند.

نکته چهارم: تفاوت روش‌های حل مسئله در افراد مختلف هر جامعه، باعث تنوع کیفیت زندگی آنها می‌شود. در واقع حل مسئله یک مهارت است که میزان این مهارت در افراد مختلف، عامل مهمی در تعیین کیفیت زندگی و موفقیت آنها در جنبه‌های مختلف زندگی اعم از فردی، تحصیلی، شغلی و اجتماعی است.

نکته مهم آخر این که، این مهارت نیز مانند هر مهارت دیگری قابل یادگیری است و البته نیاز به آموزش دارد. یادگیری مهارت حل مسئله در سطوح مختلف می‌تواند به حل خلاقانه یک مسئله ساده و یا در سطوح بالاتر منجر به ابداع و اختراع شود.



چگونه در حل مسائل مهارت پیدا کنیم؟

برای کسب مهارت در حل مسائل ابتدا باید وجود مسائل و مشکلات در زندگی را یک امر طبیعی و حتی لازمه زندگی بشر بدانیم. بعضی از مردم این موضوع را امری غیرطبیعی می‌دانند و بنابراین در رویارویی با کوچکترین مشکلات، دچار ناراحتی و استرس می‌شوند. و بدیهی است که با وجود استرس و نگرانی نمی‌توان انتظار برخورد مناسب با مشکلات را داشت. به همین دلیل این افراد معمولاً در مواجهه با مسائل حالت انفعالی دارند و حتی قادر به حل اصولی ساده‌ترین مسائل نیز نیستند و اغلب از حل مسائشان طفره می‌روند و آنها را به تعویق می‌اندازند.

ولی افرادی که مسائل و مشکلات را جزیی از زندگی روزمره می‌دانند، خود را برای مواجهه با آنها نیز آماده کرده‌اند. این افراد با بروز هر مشکلی، بدون دغدغه و با فکری باز و مسلط، نسبت به حل آن اقدام می‌کنند.

موضوع دیگری که در حل مسائل، نقش کلیدی دارد، توانایی تولید ایده‌های متعدد برای هر مسئله است. باید توجه داشت که هر چه تعداد ایده‌ها و راه‌حل‌های تولید شده بیشتر باشد، احتمال رسیدن به یک راه‌حل کارآمدتر، بیشتر خواهد بود. بنابراین نباید در تولید و ارائه ایده خساست به خرج داد. حتی اگر برخی از ایده‌ها غیرمنطقی و غیرعملی به نظر برسند. اتفاقاً در برخی از موارد همین ایده‌های به ظاهر غیرمنطقی و غیرعملی برای حل بعضی از مشکلات کارسازتر بوده و نتیجه بهتری می‌دهند!

اما چگونه توانایی تولید ایده‌های متعدد را کسب کنیم؟ بدیهی است که برای کسب مهارت در هر زمینه‌ای، آموزش و تمرین مستمر لازم است. در زمینه کسب مهارت برای تولید ایده‌های متعدد نیز برخورداری از تفکر خلاق و تمرین تکنیکهای خلاقیت و به خصوص تکنیک بارش فکری می‌تواند بسیار راه‌گشا باشد.

پس از تولید راه‌حل‌های فراوان برای حل مسئله، نوبت به انتخاب بهترین و کاراترین ایده‌ها، با کمک تفکر منطقی می‌رسد. در این مرحله ممکن است لازم باشد، بعضی از ایده‌ها تعدیل و یا با هم ترکیب شوند و ایده‌های جدیدی به وجود آیند. در هر صورت مهارت فرد در تفکر خلاق، ایده‌پردازی و بالاخره تفکر منطقی، موجب رسیدن به راه‌حل‌های منحصر به فرد و کارآمد می‌شود.

شما جزو کدام گروه هستید؟ آیا مانند اکثریت جامعه روشهای معمول و روتین را برای حل مسائل روزمره‌تان بکار می‌برید؟ و یا ترجیح می‌دهید فراتر از جامعه فکر و عمل کنید؟ و البته از نتایج آن هم بهره‌مند شوید؟!



در تعریف از این مهارت می توان گفت، مهارت حل مشکل، یکی از مهارت های اساسی زندگی است که به ما این امکان را می دهد تا با برنامه ریزی مشخص، مشکلاتمان را حل کنیم. این مهارت فقط برای مشکل خاصی نیست و می تواند در حل انواع مسائل و مشکلات کاربرد داشته باشد. مهم ترین فایده یادگیری مهارت حل مساله این است که به فرد کمک می کند تا هنگام رویارویی با مشکلات راه حل های متعددی را جستجو کرده آنها را بررسی نموده و پس از تجزیه و تحلیل بهترین راه حل را انتخاب نماید.

در واقع یادگیری مهارت حل مشکل (مساله) افراد را قادر می سازد با مشکلات موجود و مختلف به قدری مواجه شوند تا چیزی به اسم مشکل باقی نماند و فرد بتواند در جهت رسیدن به اهداف، موانع را به آرامی و با برنامه ریزی حذف کرده و سلامت زندگی خود را حفظ و تثبیت کند. مشکلات موجود افراد عمدتاً شامل مسائل شخصی، امور روزانه، تحصیلی، شغلی، اجتماعی، ارتباط با دوستان، خانواده و جامعه، محیط کار و دیگر موقعیت هایی است که به تناسب زندگی و ایفای نقش های اجتماعی، فرد ناگزیر مواجهه با آنها است. برخی افراد در زندگی روزمره خود حتی قادر به برطرف کردن مسائل آسان خود نیستند و در مقابل کوچک ترین مساله و مشکل دچار پریشانی، دستپاچگی و ناراحتی می شوند. این افراد در مقابل کوچک ترین ناملايمات زندگی آسیب پذیرند و احتمال این که به بیماری های مختلف روانی و جسمانی مبتلا شوند نیز بسیار زیاد می باشد.

افراد دیگری وجود دارند که دشوارترین و ناراحت کننده ترین مشکلات را پشت سر گذاشته و نه تنها دچار آسیب نمی شوند، بلکه پس از تحمل آن مشکل به سطح بالاتری از توانمندی و قدرت نیز می رسند. می توان گفت از دلایل موفقیت این افراد آن است که هنگام مواجهه با مشکلات از روش های عقلانی منظم و صحیحی استفاده می کنند و برخلاف افراد دسته قبل که فاقد این توانمندی هستند با تمرین و تکرار و مواجهه منطقی با مسائل، سطح آمادگی فردی خود را ارتقا می بخشند. این گونه افراد به دلیل کسب این توانمندی بخوبی از عهده مسائل زندگی خویش برمی آیند.

معمولاً افراد فاقد توانایی بنا به این دلایل قادر نیستند برای مسائل و مشکلات زندگی خود راه حل مناسبی بیابند:

- ۱- وجود مشکل را دلیل بر ضعف، بی کفایتی، بی استعدادی، بی لیاقتی، نادانی و... خود می دانند.
- ۲- به هنگام رویارویی با مشکل مرتباً خود را سرزنش و ملامت می کنند.
- ۳- معتقدند وجود مشکل در زندگی، امری غیرطبیعی است و نباید وجود داشته باشد.

- ۴- به جای مواجهه منطقی با مشکل و حل آن سعی می‌کنند از مشکلات فرار کرده یا آن را به تعویق بیندازند.
- ۵- زمان حل مشکل بدون تفکر و عجولانه اقدام کرده و تصمیمات ناگهانی و احساسی می‌گیرند.

مساله‌گشایی در روابط اجتماعی

مساله‌گشایی روشی است که شما می‌توانید هنگام برنامه‌ریزی برای برخورد با مشکلات زندگی از آن استفاده کنید. این مهارت مقابله‌ای عملی است که از نظر روان‌شناختی موثر و مفید است. استفاده از روش‌های مساله‌گشایی موجب اعتماد به نفس در شما می‌شود. وقتی شما بدانید که از این مهارت به خوبی برخوردارید احساس شایستگی و تسلط در شما تقویت می‌شود. مهارت‌های موثر مساله‌گشایی با سازگاری شخصی خوب، ارتباط دارد. پژوهشگران دریافته‌اند که مساله‌گشاهای موفق به این واقعیت واقفند که غلبه بر مشکلات زندگی مستلزم تلاش و کوشش است. در مورد مساله‌گشایی توجه به چند نکته ضروری است، اول آن که اغلب افرادی که در حل مشکل خود درمانده و ناتوان می‌شوند، به این دلیل است که به طور انعطاف‌ناپذیری تنها از یک راه حل برای مشکلات مختلف استفاده می‌کنند و وقتی این راه حل موثر واقع نمی‌شود، آنها راه‌حل‌های دیگر را امتحان نمی‌کنند. نکته دومی که باید به آن توجه کنیم این است که گاهی استفاده از یک راه حل جدید و کاملاً متفاوت در برخورد با مشکلات بسیار سودمند و موثر است، این امر بخصوص در برخورد با دیگران صدق می‌کند. درواقع بهترین مساله‌گشاها کسانی هستند که خلاقند و از زوایای مختلف به مشکل می‌نگرند. نکته سومی که لازم است بدانید این است که مساله‌گشایی نیازمند رویکردی فعال و نه منفعل است.

مراحل مساله‌گشایی

- ادراک خویشتن
- فهرست کردن راه‌حل‌های مختلف
- تصمیم‌گیری

- امتحان کردن

نکته: کسی که باهوش تر است تعریف بهتری از مشکل ارائه می کند، راه حل های بیشتری را به ذهن می آورد آنها را دقیق تر ارزیابی می کند و بهترین راه حل را انتخاب می کند

اگر راهکار شما موفقیت آمیز بود چه بهتر، در غیر این صورت باید مراحل حل مساله را مجدد مرور کنید. شما باید پذیرای همه راه حل ها باشید و همیشه به خاطر داشته باشید که یک مشکل گشا هستید. زمانی که از مشکلاتی که در پیش رو دارید شناخت کامل داشته باشید و فهرستی از راه حل های مختلف نیز تهیه کرده باشید، تصمیم گیری بسیار ساده و آسان تر خواهد شد. اگر اولین انتخاب شما موثر واقع نشد باید انعطاف پذیر باشید و طرح های دیگر را امتحان کنید. قبل از انتخاب یک شیوه کار، بهتر است که تمام راه حل های احتمالی را بررسی کنید. برای ایجاد طرح های خوب باید انعطاف پذیر و خلاق باشید و تا آنجا که می توانید راه حل های بیشتری را مطرح نمایید. قدم اول در حل مشکل به طور موفقیت آمیز این است که شخص این ادراک را در خود پرورش دهد که: «تو می توانی مشکل را حل کنی.» برای ایجاد جهت گیری مساله گشایی در خود باید بتوانید به خودتان بگویید: «بخشی از زندگی مواجه شدن با مشکلات است و وقتی با مشکلی مواجه می شوم باید آرام و خونسرد باشم.» ۲ - تعریف مساله: اولین کاری که در موقع مواجه شدن با یک مشکل می توانید انجام دهید، شناخت دقیق مساله است. مشکلات و تعارضات اساسی را مشخص و سپس فهرستی از اهداف خودتان را تهیه کنید.

مثال:

پیرمردی تنها در یکی از روستاهای آمریکا زندگی می کرد. او می خواست مزرعه سیب زمینی اش را شخم بزند اما این کار خیلی سختی بود. تنها پسرش بود که می توانست به او کمک کند که او هم در زندان بود. پیرمرد نامه ای برای پسرش نوشت و وضعیت را برای او توضیح داد:

«پسر عزیزم من حال خوشی ندارم چون امسال نخواهم توانست سیب زمینی بکارم. من نمی خواهم این مزرعه را از دست بدهم، چون مادرت همیشه زمان کاشت محصول را دوست داشت. من برای کار مزرعه خیلی پیر شده ام. اگر تو اینجا بودی تمام مشکلات من حل می شد. من می دانم که اگر تو اینجا بودی مزرعه را برای من شخم میزدی... دوستدار تو: پدر»
طولی نکشید که پیرمرد این تلگراف را دریافت کرد:

«پدر، به خاطر خدا مزرعه را شخم نزن، من آنجا اسلحه پنهان کرده ام»

ساعت ۴ صبح فردا ۱۲ مأموران زندان و افسران پلیس محلی در مزرعه پدر حاضر شدند و تمام

مزرعه را شخم زدند بدون اینکه اسلحه ای پیدا کنند. پیرمرد بهت زده نامه دیگری به پسرش نوشت و به او گفت که چه اتفاقی افتاده و می خواهد چه کند؟ پسرش پاسخ داد: «پدر! برو و سیب زمینی هایت را بکار، این بهترین کاری بود که می توانستم از زندان برایت انجام بدهم.»

چگونگی آموزش این مهارت

به طور کلی مهارت‌های زندگی و از جمله مهارت حل مشکل در همه افراد می‌تواند کاربرد مثبتی داشته باشد ولی طبیعتاً هر چه ضریب هوشی و توانایی فرد بالاتر باشد استفاده بیشتری می‌تواند از این مهارت ببرد. هوش و خلاقیت فرد در تمام مراحل این مهارت تاثیرگذار است. کسی که باهوش‌تر است تعریف بهتری از مشکل ارائه می‌کند، راه‌حل‌های بیشتری را به ذهن می‌آورد، آنها را دقیق‌تر ارزیابی می‌کند و بهترین راه‌حل را انتخاب می‌کند. از طرف دیگر می‌توان گفت تنها بخشی از مهارت حل مساله به دانش و اطلاعات فرد بستگی دارد. بنابراین فقط با مطالعه یا کسب دانش بیشتر ما به مهارت نمی‌رسیم بلکه به تمرین و تکرار نیز نیازمندیم. بنابراین لازم است آموزش و تمرین این مهارت از دوران کودکی آغاز شود تا با تجربه حاصل از آن قادر شویم در بزرگسالی با مسائل عمده‌تر زندگی، راحت‌تر مواجه شویم.

نحوه آموزش این مهارت تا حد قابل توجهی وابسته به سن افراد است. در بزرگسالی به راحتی می‌توان با بیان اهداف این آموزش به طور صریح و مستقیم تعلیم مهارت را شروع کرد، اما برای کودکان آموزش مستقیم این مهارت تقریباً غیرعملی است.

لذا در این سنین نحوه آموزش عموماً مبتنی بر «بازی» یعنی به شکل غیرمستقیم است.

به فرزندانمان هم این مهارت را آموزش دهیم ما به عنوان پدر و مادر همیشه نمی‌توانیم برای فرزندانمان ایمنی را ایجاد کنیم. آنها باید خودشان قادر باشند با مسائل و مشکلات بالقوه با آرامش و به صورتی کارآمد برخورد کنند. ما احتیاج به بچه‌هایی داریم که شروع به فکر کردن درباره موضوعات جدی کنند. آنها می‌توانند با تشویق و کسب مهارت‌های اساسی این کار را انجام دهند. معمولاً دستورالعمل برای حل مشکلات از ۲ قسمت اصلی تشکیل شده است. یکی این که پرسش و پاسخ را تمرین کنید و دیگری آن که تصمیم‌گیری‌ها یا درست تصمیم‌گرفتن را تمرین نمایید. در واقع این فعالیت‌ها مختص گروه سنی خاص یا توانایی‌های خاص نیستند. پرسیدن و پاسخ دادن خود مستلزم تمرین و صرف وقت زیاد است که بچه‌ها در مدرسه آنچنان تمرینی در

این زمینه ندارند و دقت کافی نیز برای سوالات و پاسخ‌های دقیق و متفکرانه نیز وجود ندارد. بچه‌ها به سوالات صحیح یا غلط و سوالاتی که تنها یک پاسخ صحیح دارند، پاسخ می‌دهند. می‌توان گفت آنچه بچه‌ها نیاز دارند و مدارس نمی‌تواند فراهم کند، سوالاتی است که مستلزم فکر کردن باشند، مانند «درباره... چه فکر می‌کنی؟» یا «چطور می‌توان این مساله را حل کرد»؟

والدین می‌توانند برای بچه‌های کوچک‌تر سوالات آسان‌تری را در نظر بگیرند مثلاً این که «به نظرت این داستان چطور تمام می‌شود؟» یا «چرا این طور فکر می‌کنی؟» از بچه‌هایی که بزرگ‌تر هستند، می‌توانیم سوالاتی درباره موفقیت‌هایی که پیش می‌آید، بپرسیم مثلاً زمانی که یک برنامه تلویزیونی را می‌بینید می‌توانید بپرسید: «این برنامه به ما چه می‌گوید؟» یا «چه برداشتی از این برنامه داری؟» تقریباً تمام مراحل مشکلات با خلاقیت همراهند، اما برخی از سوالات، خلاقیت بیشتری ایجاد می‌کنند. وقتی از بچه‌ای می‌پرسید که «آرزو داشتی چه اتفاقی بیفتد؟» می‌توانید منتظر شنیدن پاسخ‌های ذهنی‌تری باشید. از بچه‌ها بخواهید برای چاره‌مشکلی که خودشان ایجاد کرده‌اند، نظر بدهند با این روش به جای آن که راه‌حلی را به بچه‌ها تحمیل کنیم، خود آنها سهمی را در پیدا کردن راه‌حل خواهند داشت و امید آن می‌رود که با راه‌حلی که خود پیدا می‌کنند، مشکل حل شود. در بیشتر موارد برای تقویت مهارت حل مشکل می‌توانید از فرزندتان سوالاتی با پاسخ‌های نامحدود بپرسید. در اینجا هیچ پاسخ صحیحی وجود ندارد، شما هم در کلاس درس نیستید و هیچ بچه دیگری مشتاق به دادن پاسخ درست نیست. در خانه فضای آرامی برای یاد دادن و یاد گرفتن وجود دارد. ساعت حضور در خانه تبادل نظرات، احساسات، امیدها و آرزوهاست و این اوقات را تنها در یک خانواده «متفکر» می‌توان ایجاد کرد.

به طور کلی می‌توان گفت عدم برخورد درست با مشکلات و عدم توانایی حل مساله ممکن است مشکل را پیچیده‌تر نماید. بنابراین به منظور افزایش سطح سلامت روان افراد و پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی لازم است آموزش این مهارت مهم برای تمامی افراد در سنین مختلف در نظر گرفته شود تا با فراگیری آن توانایی لازم برای برخورد منطقی با مسائل را داشته باشیم.

آرزو نکن کار آسانتر باشد، آرزو کن توبهتر باشی

مهارت حل مساله را بیاموزید

روش حل مساله فرایند تفکر منطقی و منظمی است که به فرد کمک می کند تا هنگام رویارویی با مشکلات راه حل های متعددی را جستجو کند و سپس بهترین راه حل را انتخاب نماید.

زندگی یک فرصت بزرگ و شاید یک مسئله بزرگ است که روزانه مسایل کوچک را برای ما به ارمغان می آورد که ما آن ها را مشکلات می نامیم. دنیای واقعیت های ما انسان ها مملو از مسایل و مشکلاتی است که هر روز با آن مواجهه می شویم و یا آنها با ما مواجهه می شوند. **زندگی را می توان روند پیاپی مواجهه شدن با مسایل و تلاش برای حل آنها دانست.** حل مشکلات فراروی انسان تاثیر سازنده ای در ایجاد اعتماد به نفس و کسب آرامش دارد و به انسان نیروی ویژه و انگیزه ای مناسب برای مواجهه سازنده با مشکلات هدیه می نماید. حل موفقیت آمیز مسایل زندگی به اعتماد به نفس بیشتر و آرامش فرد منجر می شود، در حالی که حل ناقص یا گره های ناگشوده بهداشت روان شخص را به طور جدی تهدید خواهد کرد. به نظر می رسد انسان ها خیلی اوقات می توانند مشکلات خویش را حل نمایند بی آنکه حل مسئله را به صورت مدون و یا در کارگاه مهارت های زندگی آموخته باشند. اما از سوی دیگر خیلی اوقات نیز انسان ها نمی توانند مسئله خود را حل کنند، چون حل مسئله را به صورت یک مهارت نیاموخته یا تمرین نکرده اند. **حل مساله از نظر اندیشمندان در بالاترین سطح از فعالیت های شناختی انسان قرار دارد. و نیازمند یک سلسله فعالیت های تخصصی و داشتن بسیاری از توانمندی های شخصیتی است.**

با تعریف حل مساله آشنا شویم

روش حل مساله فرایند تفکر منطقی و منظمی است که به فرد کمک می کند تا هنگام رویارویی با مشکلات راه حل های متعددی را جستجو کند و سپس بهترین راه حل را انتخاب نماید. به این ترتیب حل مساله یک فرایند آگاهانه-منطقی-تلاش بر و هدفمند است. حل مساله عبارت است از فرایند شناختی-رفتاری که توسط خود فرد هدایت می شود و فرد سعی می کند با کمک آن راه حل های موثر یا سازگارانه ای برای مسایل زندگی روزمره خویش پیدا کند. مسئله می تواند ناشی از یک مشکل بیرونی (مثل یک امتحان سخت) و یا ازدرون فردنشات گرفته باشد (مثل اهداف، نیازها، تعهدات شخصی).

حل مساله ماهرانه مستلزم عبور گام به گام از این مراحل است

انتخاب رویکرد صحیح نسبت به مشکلات

در این مرحله لازم است باورهای غلط نسبت به مشکل شناسایی و اصلاح گردد مثلاً این باور (نباید در زندگی با مشکل روبرو شد). (مشکل نشانه ضعف، بی لیاقتی و ناتوانی است.) زندگی بدون مشکلات انسان را به آب راکدی تبدیل می کند که می ماند، می گندد و متعفن می شود. هر مشکلی در زندگی در حکم فرصتی است برای ارتقاء، بزرگ شدن، برای با تجربه شدن و برای استوار کردن وجود راست قامتی برای مواجهه با مسایل آتی زندگی.

یک روش عینی و عملی برای پیدا کردن راه حل ها، روش بارش ذهنی است. روش بارش ذهنی یعنی سعی کنیم بدون هیچ نوع قضاوت، بازداری، ارزش گذاری خوب و بد و یا جلوی فکر خود را گرفتن، راه حل های متعدد، متنوع و غیر قضاوتی برای مسئله ارایه بدهیم

تعریف دقیق مسئله

معمولاً وقتی مشکلی در زندگی پیش می آید آدم ها آن را خیلی گنگ، مبهم، پراکنده و غیر دقیق ادراک می کنند. در این مرحله باید به سوال های زیر پاسخ داده شود. مشکل چیست؟ کی مشکل شروع شد؟ مشکل کجا شروع شد؟ چه کسی در این مشکل نقش دارد؟ هدف این گام ارایه تعریف مشخص و دقیق از مسئله است تا آنجا که ابهامات و نامفهومی های فوق ذکر تا جای ممکن از بین برود.

تولید، خلق و پیدا کردن راه حل های متعدد و متفاوت

یک روش عینی و عملی برای پیدا کردن راه حل ها، روش بارش ذهنی است. روش بارش ذهنی یعنی سعی کنیم بدون هیچ نوع قضاوت، بازداری، ارزش گذاری خوب و بد و یا جلوی فکر خود را گرفتن، راه حل های متعدد، متنوع و غیر قضاوتی برای مسئله ارایه بدهیم. نکته بسیار مهم در این مرحله آن است که کمیت و تعداد راه حل ها مهم تر از کیفیت آن هاست.

ارزیابی سود و زیان و معایب و محاسن راه حل ها و انتخاب از بین راه حل ها

در این مرحله راه حل های ارایه شده در گام ۳ را مورد ارزیابی قرار دهید و سود و زیان هر کدام را بررسی کنید. سپس بر اساس غلبه نسبی مزایا و معایب در مورد آن راه حل تصمیم گیری

کنید. یعنی در نهایت راه حلی را انتخاب کنید که بیشترین سود و کمترین زیان را داشته باشد.

اجرای راه حل و بازبینی

در این مرحله راه حل انتخابی خود را اجرا کنید و آثار و نتایج آن را بر خودتان و دیگران نظاره کرده و آثار واقعی روش انتخابی را با پیامدهای پیش بینی شده مقایسه کنید. در این مرحله زمان بندی از اهمیت خاصی برخوردار است. بعد از اجرای راه حل و مفید بودن آن به خودتان پاداش دهید و اگر مسئله حل نشد، موانع را شناسایی کرده و برطرف کنید. در صورت لزوم می توانید مراحل حل مساله را مجدداً تکرار کنید. احتمالاً اشکالی در جریان حل مساله پیش آمده است. مثلاً ممکن است مشکل به خوبی و دقیق تعریف نشده، اهداف واقع بینانه نبوده و...

شکست یک راه حل پایان همه راه حل ها نیست



ما در زندگی روزمره خود به طور مداوم در حال حل مسئله هستیم. برخی از این مسائل ساده هستند، ولی برخی دیگر به فعالیت های فکری پیچیده ای نیاز دارند. مسائل مهم زندگی چنانچه حل نشده باقی بمانند، استرس روانی ایجاد می کنند که در نهایت به فشار جسمانی منجر می شوند. توانایی حل مسئله ما را قادر می سازد تا به طور مؤثرتری مسائل زندگی را حل کنیم. حل مسئله اجزایی دارد که عبارتند از:

- تشخیص علل مشکلات و ارزیابی دقیق آنها
- درخواست کمک
- مصالحه (برای حل تعارض)
- آشنایی با مراکزی برای حل مشکل
- تشخیص راه حل های مشترک برای جامعه

ممکن است بپرسید که ضعف در توانایی حل مسئله چه مشکلاتی ایجاد می کند واقعیت آن است که تحقیقات بی شماری در سطح جهان نشان می دهند که ضعف یا ناتوانی در مهارت حل مسئله با مشکلات و مسائل مهم بهداشتی و اجتماعی مرتبط است. برخی از این مسائل عبارتند از خودکشی، اعتیاد، بی بند و باری، ابتلا به ایدز و بزهکاری. حجم وسیعی از تحقیقات نشان می دهد که هرچه فرد توانایی بیشتری در حل مسئله داشته باشد، به همان اندازه در زندگی خود موفق تر و سالم تر خواهد بود.

مهارت حل مسئله به افراد کمک می کند تا به صورت منطقی و منظم به حل مسائل و مشکلات خود بپردازند. در حل مسئله باید به نکاتی توجه داشت:

(۱) رویکرد صحیح نسبت به مسئله

برخی از افراد زمانی که با مشکل یا مسئله ای مواجه می شوند، شروع به سرزنش دیگران می کنند. معمولاً این افراد اعتقاد دارند که:

- انسان قوی در زندگی خود دچار مشکل نمی شود.
- روبه رو شدن با مشکلات نشان دهنده ضعف و ناتوانی است.
- اگر انسان درست عمل کند، هیچ گاه در زندگی خود با مشکل روبه رو نمی شود.
- اگر مشکلی وجود دارد، حتماً مقصری هم وجود دارد، باید مقصر را پیدا و تنبیه کرد.
- مشکلات یا بعضی از مشکل ها را نمی توان حل کرد.
- در زندگی باید سعی کرد که اصلاً مشکلی پیدا نشود.

نکته مهم آن است که همه باورهای بالا اشتباه هستند و باعث می شوند فرایند حل مسئله از همان ابتدا به بیراهه برود. در فرایند حل مسئله اولین قدم آن است که نگرش درستی به مسئله داشته باشیم، یعنی با خود بگوییم: روبه رو شدن با مسئله در زندگی یک امر طبیعی است و هر کسی در زندگی با مشکل روبه رو می شود، مهم این است که بدانم حالا که با این مشکل روبه رو شده ام، چه کار باید بکنم تا این مشکل حل شود.

(۲) تعریف دقیق مسئله

یکی دیگر از مراحل مهم حل مسئله که گاهی مورد غفلت قرار می گیرد، مرحله تعریف دقیق مسئله است. در واقع تا صورت مسئله به درستی روشن و آشکار نباشد، نمی توان آن را حل کرد. بیان کلی مشکلات به صورت مبهم و کلی برای حل مسئله کافی نیست، بلکه باید دقیقاً روشن کرد که مشکل چیست و چرا به وجود آمده است در بیشتر مواقع مشکلات روشن و قابل تشخیص نیست و فرد باید تلاش کند تا بتواند دقیقاً ابعاد مشکل یا مسئله را تعریف کند.

۳) پیدا کردن راه حل های متعدد و فراوان

در این مرحله فرد باید تلاش کند تا برای مسئله، راه حل های متعددی به دست آورد. در این مورد لازم است فرد از تکنیکی به نام «بارش فکری» استفاده کند، به این معنا که هر راه حلی که به ذهنش می رسد را روی کاغذ بنویسد، حتی راه حل های غیرمفید و بی اهمیت. این تکنیک موجب سیال شدن ذهن می شود. برای پیدا کردن راه حل های زیاد و متنوع، فرد باید از منابع اطلاعاتی زیادی استفاده کند یعنی هر چه فرد اطلاعات زیاد و متنوعی در رابطه با مشکل خود به دست آورد، راه حل های بیشتری به ذهن او می آید. یکی از منابع اطلاعات می تواند افراد متخصص و با تجربه در زمینه همان مسئله باشد. مثلاً اگر مشکل فرد بهداشتی یا درمانی است، بهتر است اطلاعات دقیق را از پرسنل بهداشت و درمان مثل پزشکان یا پرستاران به دست آورد.

۴) ارزیابی و انتخاب راه حل ها

بعد از این که فرد راه حل های زیادی به دست آورد، باید با استفاده از تفکر نقاد، آنها را ارزیابی کند. مهم آن است که هر کدام از راه حل ها ارزیابی، بررسی و سنجیده شود. بهتر است فرد از روش «اگر ... آنگاه ... خواهد شد» استفاده کند. این تکنیک باعث می شود قبل از آنکه فرد اقدامی کند، بتواند پیامدهای اقدامات خود را ارزیابی کند، سپس یکی از راه حل های مفید و کم هزینه تر را برای اجرا انتخاب کند.

۵) اجرای راه حل ها

بعد از انتخاب بهترین راه حل، مراحل اجرای آن باید روشن شود. بهترین راه حل ها اگر اجرا نشوند، فایده ای نخواهند داشت. راه حل ها را برای حل مسئله به ترتیب اولویت باید اجرا کرد. نشانه بهترین راه حل، کم هزینه تر بودن، مفید تر بودن و نزدیک ترین راه برای حل مسئله است. اگر از یک راه حل امکان برطرف شدن مشکل میسر نشد، نباید ناامید شد بلکه باید راه حل های دیگر را امتحان کرد.

والدین باید برای تقویت مهارت حل مسئله در فرزندان اقداماتی انجام دهند، از جمله:

- ۱) کمک کنند تا فرزندان به کسب توانایی مهارت حل مسئله در زندگی خود بیشتر احساس نیاز کنند.
- ۲) برای تقویت مهارت حل مسئله در فرزندان باید به خصوصیات شخصیتی، احساسی و رفتاری آنان به طور ویژه توجه کنند.
- ۳) در طرح حل مسئله به شرایط زمان و مکان نیز توجه داشته باشند که آیا شرایط برای بیان آن مسئله آماده است یا خیر.
- ۴) از طریق همدلی با فرزندان می توانند آنان را در حل مسئله کمک کنند.
- ۵) برای حل مسئله ضروری است اطلاعات دقیق و لازم را از منابع مطمئن به دست آورند.
- ۶) با ایجاد باور و نگرش مثبت در فرزندان می توان در حل مسئله گام های مؤثرتری برداشت.
- ۷) اگر فرزندان برای حل مسئله از آنها کمک خواستند، بلافاصله راه حل ارائه نکنند، بلکه ابتدا از او بپرسند خودت چه راه حل هایی به ذهنت می رسد و بعد به صورت غیرمستقیم او را در حل مسئله یاری کنند.
- ۸) از طرح مسئله از سوی فرزندان استقبال کنند.
- ۹) از به کار بردن جملاتی مانند «مشکل خودت است» و «به من ربطی ندارد» خودداری کنند.
- ۱۰) به فرزندان یاد دهند که همیشه اولین راه حل بهترین راه حل نیست و حتماً نیاز به بررسی بیشتر و دقیق تری دارد.
- ۱۱) به فرزندان آموزش دهند که همیشه کوتاه ترین راه، بهترین راه نیست.
- ۱۲) به فرزندان یاد دهند که در مواجهه با انبوهی از مشکلات به هم تنیده سعی کنند تا مشکلات را از نظر اهمیت و مهم بودن اولویت بندی کنند.
- ۱۳) به فرزندان بیاموزند که اگر راه حلی را انتخاب کردند ولی به نتیجه نرسیدند، مأیوس نشوند و به دنبال راه حل های دیگری برای حل مشکل باشند، چراکه شکست یک راه حل، پایان تمام

راه حل ها نیست.

۱۴) اگر اجازه دهند فرزندان پاسخ سؤالاتشان را خود کشف کنند، در سنین بالاتر توانایی حل مسئله در آنها قوی تر خواهد بود.

۱۵) تمسخر راه حل های اولیه در فرزندان، کسب توانایی حل مسئله را در آنها به تأخیر می اندازد.

قانون های زندگی و تصمیم گیری های شما

۱. یا موفق می شوید یا نمی شوید.

تصمیم شما: در شمار موفق ها قرار بگیرید، به طبیعت کار انسان توجه کنید. چرا شما و دیگران کاری را انجام می دهید و کاری را انجام نمی دهید؟

۲. شما سرنوشت خود را رقم می زنید .

تصمیم شما: پاسخ گوی زندگی خود باشید. به نقشی که در خلق نتایج داشته اید، توجه کنید. پیامزید که بهتر انتخاب کنید تا به نتایج بهتری برسید.

۳. هر کس از کارش سود می برد.

تصمیم شما: دلایل پشت پرده رفتار خود و دیگران را بشناسید و با کنترل این دلایل، زندگی تان را در اختیار بگیرید.

۴. به جای انکار، به واقعیت ها توجه کنید .

تصمیم شما: به حقایق زندگی خود و اشخاص موجود در آن توجه کنید. مشکلات زندگی را تصدیق نمایید. عذر و بهانه را کنار بگذارید، توجیه نکنید و نتیجه بگیرید.

۵. زندگی به عمل پاداش می دهد.

تصمیم شما: تصمیمات دقیق بگیرید و بعد ماشه را بکشید. بدانید دنیا به اندیشه ای که به عمل درنیاید، بها نمی دهد.

۶. هر کس در دنیای نیت ها و افکار خود زندگی می کند و دنیا را از عینک خود می بیند .

تصمیم شما: فیلترهایی که از پشت آنها دنیا را سیاحت می کنید، بشناسید. به تاریخچه زندگی خود توجه کنید، ولی تحت سلطه آن قرار نگیرید.

۷. مشکلات زندگی تمام‌شدنی نیستند .

تصمیم شما: سررشته امور زندگی تان را به دست بگیرید. راه بلندی در پیش دارید. شما راننده همه روزه زندگی خود هستید. مهم نیست زمین بخورید؛ مهم این است که از زمین بلند شوید.

۸. به دیگران می‌آموزیم که چگونه با ما رفتار کنند .

تصمیم شما: از رفتار دیگران شکایت نکنید. شما هستید که رفتار دیگران را سبب می‌شوید. بیاموزید تا درباره خواسته‌هایتان مذاکره کنید تا به آنها برسید.

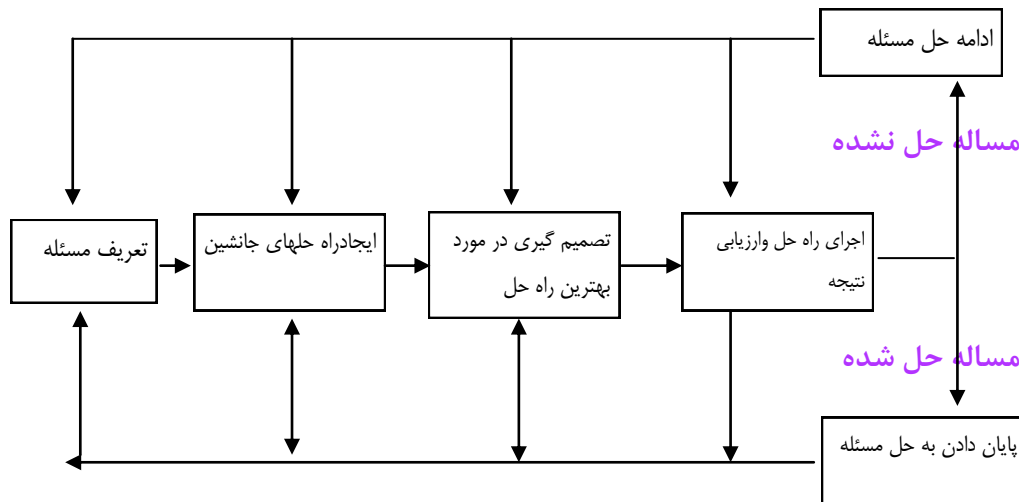
۹. بخشودن، نشانه قدرت است .

تصمیم شما: چشمانتان را باز کنید و ببینید خشم و رنجش با شما چه می‌کند. قدرت خود را از کسانی که شما را رنج داده‌اند، پس بگیرید. هر چه با خشم شروع شود، با احساس خجالت تمام می‌گردد.

۱۰. تا ندانید چه می‌خواهید، به خواسته‌های خود نمی‌رسید .

تصمیم شما: بدانید چه می‌خواهید تا به خواسته‌هایتان برسید.

فرایند حل مساله:



فرایند مقابله

منظور از مقابله، کوششها و تلاشهایی است که فرد انجام میدهد تا استرس را از میان بردارد، برطرف کند، یا به حداقل رساند و یا تحمل کند.

منظور از مقابله کردن تلاش هایی است که برای اداره کردن و مدیریت موقعیتهایی که به نظر خطرناک و تنش زا می رسند، به عمل می آید.

سه ویژگی مهم فرایند مقابله:

۱- مستلزم تلاش و برنامه ریزی است

۲- نتیجه نهایی واکنش های مقابله ای همیشه مثبت نیست

۳- فرایندی است که در طول زمان رخ می دهد

کوشش های مقابله ای گاه به صورت انجام دادن کار، فعالیت و اقدام خاصی است و گاه به صورت انجام دادن فعالیت های ذهنی و درون روانی است. به این ترتیب می توان گفت که دو نوع مقابله وجود دارد: **مقابله های مسئله مدار** و **مقابله های هیجان مدار**. در اکثر موارد ضروری و سالم است که هر دو نوع مقابله باهم مورد استفاده قرار گیرند.

مقابله های مسئله مدار - در مقابله های مسئله مدار فرد سعی می کند کاری انجام دهد تا استرس را از میان بردارد، کاهش دهد یا آن را تحمل کند.

نمونه هایی از مقابله مسئله مدار عبارتند از:

اقدام به عمل نمودن، فعالیت خاصی انجام دادن، راهنمایی گرفتن، مشورت کردن، برنامه ریزی کردن، فکر کردن و....

مقابله های هیجان مدار - در مقابله های هیجان مدار فرد کار خاصی انجام نمی دهد بلکه فقط سعی می کند خود را آرام سازد و ناراحتی خود را کاهش دهد. زیرا، هنگامی که انسان با استرس رو به رو می شود تعادل و آرامش خود را از دست می دهد و هنگامی که فرد آرامش و تعادل روانی نداشته باشد نمی تواند به خوبی از عهده برخورد صحیح برآید. این نوع مقابله به کمک فرد می آید تا بتواند ابتدا آرامش و تعادل روانی خود را بازیابد و سپس به مقابله های مسئله مدار بپردازد.

نمونه هایی از مقابله هیجان مدار عبارتند از:

دعا و نیایش، تخلیه و ابراز احساسات مانند گریه کردن، بی قراری کردن، ابراز خشم (به طور سالم)، گفتگوی درونی مانند دل داری دادن به خود، مثبت اندیشی، دادن معنی مثبت به آنچه رخ داده، درد دل کردن با دوستان و آشنایان و....

مقابله های هیجان مدار در بسیاری از موارد بسیار سالم و کمک کننده اند. این مقابله ها کمک میکنند تا فرد آرامش خود را بازیابد و هنگامی که فرد آرامش داشته باشد بهتر میتواند فکر کند، برنامه ریزی کند، از مهارت حل مسئله استفاده کند. در غیر این صورت ممکن است فرد به علت نداشتن آرامش و تعادل روانی مناسب از مقابله های ناسالم و خطرناک استفاده کند یا راه حل های عجولانه و تکانشی برای بیرون آمدن از موقعیت استرس زا استفاده کند. در این صورت نه تنها مشکل اصلی حل نشده بلکه مشکلات دیگری نیز به دنبال خواهد داشت که گاهی این مشکلات ثانوی بسیار مخرب تر و زیانبار تر از مشکل اولیه است.

مقابله سالم و ناسالم

هر کدام از مقابله های مسئله مدار و هیجان مدار می توانند سالم یا ناسالم باشند. **نمونه ای از مقابله های مسئله مدار ناسالم عبارتند از:**

دزدی کردن، فرار از منزل، به زور متوسل شدن، استفاده از زور و تهدید، استفاده از پر خاش و خشونت، بزه کاری، استفاده از نیرنگ و حيله برای رسیدن به هدف و....

نمونه ای از مقابله های هیجان مدار ناسالم عبارتند از:

اعتیاد و پناه بردن به مواد مخدر، بدگویی، خشونت و پر خاشگری به دیگران، انجام دادن رفتارهای تکانشی (رفتارهایی که بدون فکر و به صورت ناگهانی انجام میشود و معمولاً همراه با پشیمانی است)، درمانده و ناامید شدن، دست از کوشش و تلاش برداشتن، پناه بردن به خرافات و فال و فالگیری و مواردی از این قبیل.

بیشتر اوقات آنچه دوست دارید آن چیزی نیست که نیاز دارید.

منابع :

آسیب شناسی اجتماعی - اکبری ابوالقاسم - انتشارات رشد
مهارتهای زندگی بزرگسالان - ساداتیان سید اصغر - انتشارات ما و شما
راهنمای آموزش مهارتهای مقابله ای به دانش آموزان دبیرستانی - رفیعی فر، شهرام. ۱۳۹۰