

مقدمه:

ما هر روز با مسائل زیادی مواجه می شویم که بعضی ساده و بعضی پیچیده هستند. در برخورد با این مسائل، اگر یاد نگرفته باشیم که چگونه به روشی درست و منطقی، آنها را پشت سر بگذاریم، مشکلات ساده هم تبدیل به استرس های جدی می شوند. این مسائل متفاوت هستند. اینکه با دوستان و اطرافیان خود چه طور ارتباط برقرار کنیم؟ چه طور مسئولیت های جدید را قبول کنیم؟ چه طور تصمیم بگیریم؟ چه طور با ترس، ناکامی و فشارهای روانی مقابله کنیم و ... رفتار کردن در این موقعیت ها نیاز به یادگیری دارد. یعنی باید چگونه رفتار کردن را آموخت و تمرین کرد. نتایج بررسی ها گواه این است که مهم نیست افراد در زندگی با مشکل، دردسر و گرفتاری مواجه شوند بلکه مهم آن است که در مواجهه با این موقعیت ها بتوانند به شیوه ای درست، رفتار کنند. توانایی حل مساله به ما کمک می کند که مسائل زندگی خود را به شکل مطلوب حل کنیم. اگر مسائل مهم زندگی حل نشده باقی بمانند. سلامت روانی و جسمانی ما تهدید می شود.

فایده آموزش مهارت حل مساله

افراد در طول زندگی بارها با مشکلاتی روبرو می شوند که نیاز به اتخاذ تصمیم و عمل مناسب دارد اما آنها غالباً نمی توانند آن را به خوبی انجام داده و یا اساساً راه حل های نادرستی را انتخاب می کنند که به شکست منتهی می شود. برای مثال در مورد انتخاب رشته تحصیلی، شغل یا انتخاب همسر و ... یکی از روشهایی که با آموزش آن می توان افراد را در برخورد با مسائل و مشکلات یاری داد، مهارت حل مساله است.

مهارت حل مساله رویکردی منظم و متوالی است که به فرد کمک می کند تا به طور موثری مسائل زندگی خود را حل کند. حل مساله مهارتی است که می توان آن را آموخت و بکار بست. حل مساله مستلزم چند فعالیت است. ابتدا باید مشکل را به دقت تعریف کنید، سپس راه حل های متفاوت حل مشکل را مطرح کرده و مورد بررسی قرار دهید و در نهایت مناسب ترین و موثرترین راه حل را انتخاب و اجرا کنید.

مراحل حل مساله

۱. **شناسایی یا طرح مسئله:** مرحله ای است که در آن ذهن (افکار یا احساس) شخص با مسئله یا مشکلی روبرو می شود.
۲. **موضوع جمع آوری اطلاعات:** برای اینکه مشکل یا مسئله دقیقاً مشخص و معلوم شود، ضروری است طریق گفتگو با دیگران، خصوصاً متخصصین، تجارب، کتاب ها و سایر منابع رسانه ای را جمع آوری کند. هرچه اطلاعات دقیقتر و مناسب تر باشد، برای رسیدن به حل مسئله موفق تر خواهد بود.
۳. **ماهیت مشکل تعریف دقیق مسئله:** در این مرحله شخص با بررسی اطلاعات جمع آوری شده به ریشه مسئله پی می برد.
۴. **تولید و خلق راه حل های مختلف:** در این مرحله شخص سعی می کند راه حل های مختلف را از طریق بارش فکری، تعامل و هم اندیشی با دیگران به دست آورد، همه ی راه حل های مختلف را از طریق بارش فکری، تعامل و هم اندیشی با دیگران به دست آورد، همه ی راه حل های مختلفی که به ذهنش خطور می کند را بنویسد. هدف در این مرحله، فقط پیدا کردن راه حل های گوناگون است، نه اینکه کدامیک از راه های انتخاب شده بهتر و قابل قبول تر است.

۵. **بررسی راه حل های گوناگون انتخاب بهترین راه حل:** در این مرحله فرد هر یک از راه حل هایی که در مرحله ی قبل یادداشت شده بود را با نمره ارزش گذاری می کند تا دریابد کدامیک از راه حل ها کارایی بهتر و قابلیت اجرایی بیشتری دارد و به نوعی زودتر و بهتر می تواند مشکل یا مسئله را حل نماید. هدف در این مرحله برخلاف مرحله ی قبل، قضاوت و داوری است و به بررسی کیفیت و محتوای راه حل ارائه شده را انتخاب کرده و به مرحله ی اجرا می گذارد.

۶. **اجرا و ارزیابی:** پس از انتخاب بهترین راه حل و اجرای آن، ارزیابی از مشکل یا مسئله، آغاز می شود. اگر راه حل انتخاب شده موفقیت آمیز باشد، مشکل خاتمه پیدا می کند. اگر موفقیت آمیز نبود اولویت بعدی را به مرحله ی اجرا می گذارد.

بیشتر بدانیم (راهکار)

۱. کمک کنیم تا دیگران به کسب توانایی مهارت «حل مسئله» در زندگی خود بیشتر احساس نیاز نمایند.
۲. برای تقویت مهارت «حل مسئله» در خود یا دیگران باید به خصوصیات شخصیتی، احساس و رفتاری خود و آنان توجه ویژه داشته باشیم.
۳. در طرح «حل مسئله» به شرایط زمان و مکان نیز توجه داشته باشیم که، آیا شرایط برای بیان آن مسئله آماده است یا خیر؟
۴. از طریق همدلی با دیگران می توانیم آنان را در «حل مسئله» کمک کنیم بدون آنکه در آنان مقاومت ایجاد نماییم.
۵. برای «حل مسئله» ضروری است اطلاعات دقیق و لازم را از منابع مطمئن کسب نماییم.

آشنایی با

مهارت‌های زندگی

«حل مسئله»

تهیه کننده:

ف - بخشی

کارشناس مددکاری اجتماعی

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 فرآیند حل مسئله از همان ابتدا به بیراهه برود. در فرآیند 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 هرکس در زندگی با مشکل روبرو 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.

۶. با ایجاد باور و نگرش مثبت می توان در «حل مسئله» گام های موثرتری برداشت.

۷. اگر کسی برای حل مسئله ای از ما کمک خواست، بلافاصله راه حل ارائه ندهیم، بلکه ابتدا از او بپرسیم: خودت چه راه حل هایی به ذهنت می رسد؟ و بعد او را در مسیر «حل مسئله» راهنمایی کنیم.

۸. از طرح مسئله یا مشکل از سوی فرزندان یا دوستان و نزدیکان استقبال نماییم.

۹. از به کار بردن کلماتی مانند «مشکل خودت است»، «به من ربطی ندارد»، خودداری کنیم.

۱۰. همیشه اولین راه حل بهترین راه حل نیست، حتماً نیاز به بررسی بیشتر و دقیق تری دارد.

۱۱. به یاد داشته باشیم که همیشه کوتاه ترین راه، بهترین راه نیست.

۱۲. در مواجهه با انبوهی از مشکلات به هم تنیده سعی کنیم تا مشکلات را از نظر اهمیت و مهم بودن اولویت بندی کنیم.

۱۳. اگر راه حلی را انتخاب کردیم ولی به نتیجه نرسیدیم، مأیوس نشده، به دنبال راه حل های دیگری برای پیدا کردن حل مشکل یا مسئله باشیم، چرا که شکسته یک راه حل، پایان تمام راه حل ها نیست.

۱۴. اگر اجازه دهیم کودکان پاسخ سوالاتشان را خودشان کشف کنند، در سنین بالاتر توانایی حل مسئله ی بیشتری را خواهند داشت.

۱۵. تمسخر راه حل های اولیه در کودکان، کسب توانایی «حل مسئله» را در آن ها به تاخیر می اندازد.

شکست یک راه حل،

پایان همه راه حل ها نیست ...