

با مسئله مسئله دارم

چگونه با مشکلات روبه‌رو شویم؟

پرتوسیف‌اللهی

دوست خوبم سلام
در این شماره از مجله می‌خواهم تو را با
مهارت «حل مسئله» آشنا کنم.
شاید با شنیدن کلمه «مسئله»، تصویری از یک
مسئله ریاضی یا علوم به ذهنت راه یابد که کافی
است درس را خوانده باشی تا بتوانی آن را به راحتی
حل کنی! اما در این جا منظور از «مسئله»، کمی با
این تصور متفاوت است و به نوعی از «مسئله» اشاره
می‌شود که تلاش برای حل آن از آغاز با
انسان بوده است؛ حتی از زمانی که
انسان غارنشین پرسید: «چگونه
خود را گرم کنم؟»!
امروزه مهارت حل مسئله
پایه و اساس تمام زمینه‌های
دانش مانند ریاضیات، علوم و هنر
است. چه آن کودک خردسالی که
می‌خواهد بفهمد تکه یخ درون لیوان
آبش چطور غیب شده و چه دانشمندی
که می‌خواهد درمانی برای بیماری
سرطان کشف کند، هر دو
در مسیر تفکر و حل
مسئله حرکت
می‌کنند.

مراحل حل مسئله

۱. پذیرش موقعیت

اول باید یادگیری با مشکلات روبه‌رو شوی، آن‌ها را بپذیری و از زیربارشان شانه خالی نکنی. خیلی مهم است که نگرشی درست به مشکلات داشته باشی. یعنی بدانی که در زندگی وجود مشکل طبیعی است و همه با مشکل روبه‌رو می‌شوند. سپس باید قدرت آن را داشته باشی که از خودت بپرسی حالا که با این مشکل روبه‌رو شده‌ام، برای حل آن چه کار می‌توانم بکنم؟ حفظ خونسردی و آرامش هم مهم است، یعنی نباید وجود مشکل را فاجعه بدانی و از آن برای خودت غولی بسازی که در برابرش احساس عجز و ناتوانی کنی. سرانجام اگر باورهای غلطی درباره مشکلات داری، باید آن‌ها را شناسایی و اصلاح کنی؛ باورهایی مثل:
- نباید در زندگی با مشکل روبه‌رو شد.
- من همیشه بد می‌آورم و کلاً بدشانسم.
- وجود مشکل نشانه ضعف و بی‌لیاقتی من است.

آیا روبه‌رو شدن با «مسئله»، اتفاقی بد و ناگوار در زندگی است؟

آیا تا حالا کنار رودی نشسته‌ای و صدای گوش‌نواز آن را شنیده‌ای؟ این صدا بر اثر برخورد آب به سنگ‌ها و موانع ایجاد می‌شود! زندگی هم مثل رود خروشان است که اگر در مسیر آن سد و مانعی نباشد، یکنواخت و کسل کننده می‌شود. هر مشکلی در زندگی فرصتی به تو می‌دهد تا رشد کنی و بزرگ شوی، تجربه‌های تازه پیدا کنی و برای روبه‌رو شدن با مسئله‌های بعدی آماده‌تر و قوی‌تر باشی.

۲. تعریف مسئله

تا زمانی که ندانی با چه مشکلی روبه‌رو هستی، نمی‌توانی راه‌حلی برای آن پیدا کنی. باید تا جای ممکن در مورد مسئله‌ای که برایت پیش آمده است اطلاعات جمع کنی، ابهام را برطرف کنی و هدف‌های واقع‌بینانه‌ای برای حل آن تعیین کنی.

در این مرحله باید به چنین پرسش‌هایی پاسخ بدهی:

- مشکل چیست؟
- در کجا ایجاد شده است؟
- چرا ایجاد شده است؟
- چه زمانی رخ داده است؟
- چه کسانی درگیر آن هستند؟

سعی کن برای تعریف مسئله تا جای ممکن از جملات کلی یا مبهم استفاده نکنی، بلکه تعریفی واضح و گویا از شرایط داشته باشی. مثلاً جمله «مشکل من افت تحصیلی در سال جاری است» تعریفی کلی است. ولی اگر بگویی «ساعت‌های طولانی که مشغول بازی یا دیدن برنامه‌های تلویزیونی می‌شوم، باعث شده است که نتوانم به خوبی گذشته درس بخوانم و در نیم‌سال اول کارنامه قابل قبولی داشته باشم»، به سادگی می‌توانی به راه‌حل‌های احتمالی این مسئله دست پیدا کنی.

وقتی هم با مشکل پیچیده‌ای روبه‌رو می‌شوی، باید آن را به بخش‌های کوچک‌تر و ساده‌تر خرد کنی. به این ترتیب، چند مسئله فرعی و مرتبط به هم پیدا می‌کنی که یافتن راه‌حل مناسب برای آن‌ها بسیار ساده‌تر خواهد بود.

در این جا یک نکته مهم وجود دارد و آن «تعیین نقش خودت» در مشکل است. گاهی ممکن است به قدری تحت استرس و فشار باشی که سریعاً شروع به سرزنش و توبیخ اطرافیان کنی و هیچ مسئولیتی را متوجه خودت ندانی. گاهی هم ممکن است عکس این حالت پیش بیاید و تو در برابر مشکل ایجاد شده آن قدر احساس گناه کنی که مسئولیت دیگران را نادیده بگیری و تمام تقصیر را به گردن خود بیندازی. در هیچ یک از این موارد تعریف صحیحی از مسئله ارائه نمی‌شود و حل آن سخت است. پس بهترین حالت آن است که بتوانی نقش واقعی خود را در ایجاد مشکل درک کنی.

۳. بارش فکری راه‌حل‌ها

در این مرحله تا جایی که می‌توانی به راه‌حل‌های متفاوت فکر کن. اهمیتی ندارد که بعضی راه‌حل‌ها غیر واقعی یا حتی ساده‌لوحانه باشند، هیچ راه حلی را حذف نکن و تمام آن‌ها را یادداشت کن. هر چیزی می‌تواند به عنوان یک راه‌حل در نظر گرفته شود، حتی اگر تخیلی یا جادویی باشد. مثل این که راه‌حل یک مشکل مالی را در این ببینی که «کیسه‌ای پر از پول از آسمان بر زمین بیفتد»!

این کار بارش فکری نام دارد و با این منطق انجام می‌گیرد که «کمیت، تولید کیفیت می‌کند»؛ یعنی هر چه تعداد راه‌حل‌های پیشنهادی بیشتر باشد، احتمال آن که بتوانی از بین آن‌ها به راه حل مؤثری دست پیدا کنی بیشتر می‌شود. پس در این مرحله می‌توانی از دوستان هم بخواهی به تو کمک کنند و هر راهی به نظرشان می‌رسد بگویند تا یادداشت کنی. ولی به خاطر داشته باش که در نهایت این خود تو هستی که باید بهترین راه را انتخاب کنی.

۴. انتخاب راه حل مناسب

فهرست راه‌حلهایی را که تهیه کرده‌ای پیش رویت بگذار و هر راه حلی را که تصور می‌کنی قابل اجرا نیست، حذف کن. راه‌حل‌های باقی‌مانده را از نظر پیامدهای احتمالی مثبت یا منفی بررسی و مطالعه کن. در انتخاب بهترین راه‌حل به موارد زیر هم توجه کن:

- آیا این راه‌حل شدنی است؟
- آیا این راه‌حل مشکل من را حل می‌کند؟
- کدام راه‌حل می‌تواند مشکل من را همیشه و نه به طور موقت حل کند؟
- اکنون از عهده انجام کدام راه‌حل برمی‌آیم و آیا برای انجام آن به قدر کافی زمان داریم؟
- پیامدهای منفی یا جنبه‌های ناخوشایند این راه‌حل کدام‌اند و آیا حل مسئله موجود ارزش آن را دارد که آن‌ها را بپذیری؟ (بدیهی است که برای رسیدن به هر چیز با ارزش باید بهایی بپردازی، ولی همیشه دقت کن ارزش چیزی که به دست می‌آوری بیشتر از ارزش چیزی باشد که از دست می‌دهی.)

۵. اجرای بهترین راه‌حل

بعد از انتخاب بهترین راه حل، ابتدا آن را در ذهن خود مرور کن و اگر برای انجامش به کمک شخص یا اشخاصی نیاز داری، نقش هر کسی را به درستی مشخص کن و فقط به این که «خودم باید سخت‌تر تلاش کنم» اکتفا نکن. گام بعدی، اجرای راه حل است.

۶. ارزیابی نتایج

خیلی مهم است که بعد از اجرای راه‌حل، نتایج را ارزیابی کنی و به پرسش‌های زیر پاسخ دهی:

• آیا راه‌حل موفقیت‌آمیز بوده و مشکل حل شده است؟

• آیا شرایط تو بهبود پیدا کرده است؟

• آیا می‌توانی با استفاده از راه‌حلی دیگر، به نتایج بهتری برسی؟

اگر با استفاده از راه‌حل انتخابی مشکلات حل شده است، به خودت تبریک بگو! ولی اگر مشکل هنوز پابرجاست، باید کار را از مرحله ۴ (انتخاب راه حل) دوباره تکرار کنی. این بار از فهرست راه‌حل‌ها، گزینه دیگری را انتخاب کن. ممکن است اکنون با تجربه‌ای که به دست آورده‌ای، راه‌حل بهتری به ذهنت برسد. پس از انتخاب راه حل جدید، سایر مراحل را دوباره انجام بده و تا رسیدن به نتیجه نهایی، همین روش را، هر چند بار که لازم بود، تکرار کن.

به خاطر داشته باش که مهارت حل مسئله، اگرچه به نظر ساده می‌رسد، اما در زندگی تو نقش و اهمیت فراوانی دارد. این مهارت را خوب یاد بگیر و در موقعیت‌های گوناگون زندگی به کار ببند.

موفق باشی!