

# گام به گام تا حل مسئله

محسن آریزی، دانشجوی دکترای روان‌شناسی تربیتی

زندگی همواره با مسئله‌ها و مشکلات کوچک و بزرگی همراه است؛ به‌گونه‌ای که می‌توان گفت، زندگی سراسر حل مسئله است. مسئله‌ها تنش‌ها و چالش‌هایی برای افراد ایجاد می‌کنند که اگر آن‌ها در حل مسئله مهارت نداشته باشند، با مشکلاتی مرتبط با سلامت روان، همچون اضطراب و افسردگی مواجه می‌شوند. فرد با داشتن مهارت در حل مسئله و استفاده از روش‌های کارآمد برای رویارویی با مسئله‌ها، از بهداشت روانی بهتری برخوردار خواهد بود. لذا فراگیری مهارت حل مسئله ضرورتی قابل توجه است. مهارت حل مسئله، مانند هر مهارت دیگری، ابتدا به آموزش نیاز دارد و سپس با تمرین و تکرار در فرد نهادینه می‌شود. این نوشتار کوشیده است گام‌های اساسی حل مسئله و نکات مرتبط با آن را شرح دهد.



مهارت حل مسئله

کلیدواژه‌ها: مهارت حل مسئله، بهداشت روانی، نگرش مبتنی بر حل مسئله، مدیریت گفت‌وگوهای درونی، تحلیل «هزینه‌فایده»

هنگام مواجه شدن با مشکلات و چالش‌ها، غالباً گفت‌وگوهای درونی منفی در فرد شکل می‌گیرد؛ جمله‌هایی همچون: «من بی‌عرضه‌ام! چرا من این قدر بدبختم! چرا من در این خانواده به دنیا آمده‌ام! و...». لازم و ضروری به نظر می‌رسد که فرد این گفت‌وگوهای درونی منفی و خودکار را تغییر دهد و از جمله‌های مثبت و روحیه‌بخشی همچون: «مشکلات بخشی از زندگی هستند؛ وقتی مشکلی پیش می‌آید باید آرامش و خونسردی‌ام را حفظ کنم؛ باید به دنبال بهترین راه‌حل باشم و...» بهره بگیرد. بنابراین «مدیریت گفت‌وگوهای درونی» نیز بخشی از اتخاذ نگرش حل مسئله است که برای حل موفقیت‌آمیز مسئله نیاز است که فرد به آن توجه ویژه‌ای داشته باشد. پس از اینکه فرد در مواجهه با مسئله، نگرش‌های مثبت و

**پس از اینکه فرد در مواجهه با مسئله، نگرش‌های مثبت و سازنده‌ای اتخاذ کرد، لازم است که در گام دوم به «تعریف دقیق و جزئی مشکل» بپردازد**

مهارت حل مسئله از شش گام ضروری تشکیل شده است: اولین گام «اتخاذ نگرش مبتنی بر حل مسئله» است. بدین معنا که فرد به مشکلات پیش‌آمده به‌عنوان مسئله‌ای بنگرد که می‌تواند از عهده حل آن برآید؛ نه اینکه مشکلات را چالش‌ها و فاجعه‌هایی بداند که نمی‌توان برای رفع آن‌ها کاری انجام داد. برخورداری از این نگرش که: «من می‌توانم این مسئله را حل کنم»، آرامشی به فرد می‌دهد که می‌تواند در سایه آن به تحلیل مسئله و چاره‌اندیشی برای آن بپردازد. در نقطه مقابل، چنانچه فرد مشکل پیش‌آمده را فاجعه‌ای پندارد، حاصلی جز اضطراب، دستپاچگی و مشغولیت ذهنی برای او در پی نخواهد داشت. لذا پرورش نگرش مبتنی بر حل مسئله نسبت به مشکلات زندگی، اولین و مهم‌ترین گام در حل مسئله به‌صورت سازنده است.





سازنده‌ای اتخاذ کرد، لازم است که در **گام دوم** به «تعریف دقیق و جزئی مشکل» بپردازد. در تعریف مشکل باید توجه شود که جنبه‌های متفاوت آن، زمان، موقعیت و مکان به وجود آمدن مشکل و عوامل یا افرادی که در رخ دادن آن دخیل بوده‌اند، مرقوم شود.

در **گام سوم**، به «فهرست کردن تمامی راه‌حل‌های ممکن برای مسئله» پرداخته می‌شود. هر چه تعداد راه‌حل‌های

تولید شده بیشتر باشد، بهتر است. همچنین

می‌توان از افراد قابل اعتماد همچون

والدین، مشاوران و معلمان آگاه و

دلسوز درخواست کرد، آن‌ها نیز

به ارائه راه‌حل‌هایی بپردازند.

سپس در مرحله چهارم، با

استفاده از فنون (تکنیک‌های)

متفاوت، همچون «اگر...»

آن وقت...»، می‌توان پیامدهای

استفاده از هر راه‌حل را

پیش‌بینی کرد و دست به

انتخاب بهترین راه‌حل زد. این

فن (تکنیک) بدین صورت است

که: «اگر از راه‌حل شماره ۳، یعنی ...

استفاده کنم، آن وقت پیامدهای استفاده از

آن راه‌حل چنین است که ...». به این ترتیب می‌توان

پیامدهای مثبت و منفی هر راه‌حل را پیش‌بینی کرد.

نکته قابل توجه این است که یک راه‌حل تنها یک پیامد

ندارد، بلکه پیامدهای متفاوتی دارد که باید همه آن‌ها را

مشخص کرد. شیوه دیگر برای برگزیدن بهترین راه‌حل

استفاده از تحلیل «هزینه-فایده» است. در این روش،

هزینه‌ها و فایده‌هایی که هر راه‌حل می‌تواند در پی داشته

باشد، شناسایی و ثبت می‌شود. سپس راه‌حلی را انتخاب

می‌کنند که فایده‌هایی بیشتر از هزینه‌هایش برای فرد

به ارمغان آورد. علاوه بر آن، ارزش و اهمیت هزینه‌ها نیز

باید برای فرد چندان زیاد نباشد. ممکن است یک راه‌حل

فایده‌هایی بیشتر از هزینه‌هایش داشته باشد، اما فرد به

لحاظ کیفی از صرف آن هزینه‌ها ناراضی باشد و لذا تمایلی

به استفاده از آن راه‌حل نداشته باشد. به بیان ساده، در

تحلیل «هزینه-فایده» باید راه‌حلی را انتخاب کرد که به

لحاظ کمی و کیفی برای فرد مقرون‌به‌صرفه باشد.

در **گام چهارم**، با تهیه دقیق نقشه راه به اجرای راه‌حل

می‌پردازیم. در نقشه راه لازم است که به سؤال‌هایی همچون:

«چه کسی؟ کجا؟ چه موقع؟ توسط چه کسی؟ چه چیزهایی؟

و...»، پاسخ داده شود. همچنین بازه زمانی که راه‌حل موردنظر

اعمال گردد نیز مشخص شود. علاوه بر آن روشی برای نظارت بر

اجرای راه‌حل تعیین گردد.

در **گام پنجم**، راه‌حل انتخاب شد اجرا

می‌شود، و بر اجرای صحیح راه‌حل نظارت

صورت می‌گیرد.

در **گام ششم**، از اثربخشی راه‌حل

به‌کار گرفته شده ارزیابی صورت

می‌گیرد که آیا راه‌حل استفاده

شده در حل مشکل کارساز بوده

است یا خیر؟ در صورت کسب

نتیجه موردنظر، تداوم استفاده از

راه‌حل مورد نظر در صورت بقای

مسئله ضرورت می‌یابد.

پس از اجرای راه‌حل انتخاب شده

لازم است که ارزیابی صورت گیرد که

آیا راه‌حل موردنظر مؤثر و رضایت‌بخش

بوده است یا خیر؟ در صورت کسب نتیجه

رضایت‌بخش، تداوم استفاده از راه‌حل در صورت بقای

مسئله ضرورت می‌یابد. در صورت حاصل نشدن نتیجه مطلوب

لازم است که شیوه اجرای راه‌حل نیز مورد ارزیابی قرار گیرد تا

معلوم شود راه‌حل به درستی اجرا شده است یا خیر.

با استفاده از مهارت حل مسئله می‌توان مشکلات و

چالش‌های زندگی را از حالت اضطراب‌زا خارج کرد و به‌صورت

سازنده به حل آن‌ها پرداخت که این موضوع سبب افزایش

آرامش و اعتمادبه‌نفس در فرد می‌شود. همان‌طور که گفته شد،

برای رسیدن به مهارت در حل مسئله، تمرین و تکرار و انجام

اصلاح‌های لازم عنصری اساسی به شمار می‌رود.

#### منابع

۱. رادفر، شکوفه و حمیدی، فریده (۱۳۸۷). راهنمای آموزش مهارت‌های زندگی

(ویژه مدرسین).

۲. محمدخانی، شهرام؛ نوری، ربابه؛ موتابی، فرشته (۱۳۹۶). مهارت‌های زندگی

(مهارت‌های رفتاری - ویژه دانش‌آموزان). انتشارات طلوع دانش. تهران.

