



بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

مهارت حل مسئله

مقدمه

در زندگی ما انسان‌ها واقعیت‌های زیادی وجود دارند که ما ناگزیر با آنها مواجه خواهیم شد. مسائل و مشکلات زندگی از جمله این واقعیت‌ها هستند که اگر ما یاد نگیریم چگونه به شیوه‌ای صحیح آنها را رفع نماییم، مشکلات حتی جزئی می‌تواند منجر به ایجاد مشکلات و استرس‌های دیگر گردند.

نتایج بررسی‌ها گواه این است که مهم نیست افراد در زندگی با مشکل، دردسر، گرفتاری و... روبرو شوند، بلکه مهم آن است که در رویارویی با این گونه موقعیت‌ها بتوانند به شیوه‌ای صحیح عمل کنند. مهارت حل مسئله ما را قادر می‌سازد تا به طور مؤثرتری مسائل زندگی را حل نماییم. مسائل مهم زندگی چنانچه حل نشده باقی بمانند، استرس روانی ایجاد می‌کنند که به فشار جسمی و روحی و روانی منجر می‌شود.

زندگی سرشار از مسائل ساده و پیچیده است. با کسب این مهارت بهتر می‌توانیم مشکلات و مسائلی را که هر روز در زندگی برایمان رخ می‌دهند، از سر راه زندگی مان برداریم.

همه ما در زندگی فردی و اجتماعی خودمان با مسایل و مشکلات متعددی مواجه می‌شویم. در واقع زندگی چیزی جز روند پیاپی مواجه شدن با مسایل و مشکلات و تلاش برای حل و فصل آنها نیست. بنابراین وجود مشکل در زندگی طبیعی است و هر کسی در زندگی خود با مشکلاتی روبرو می‌شود.

وجود مشکلات کوچک و بزرگ در زندگی عادی است و ما خواه ناخواه با مشکلات متعددی در زندگی خود مواجه می‌شویم. بنابراین به جای اینکه منفعلانه عمل کرده و آرزو کنیم که ای کاش هیچ مشکلی در زندگی ما پیش نیاید بهتر است یاد بگیریم که چطور مشکلات خود را حل کنیم.

برخورداری از توانایی لازم برای حل موفقیت آمیز مسایل موجب می‌شود تا اعتماد به نفس تان بیشتر شده و احساس ارزشمندی بیشتری پیدا کنید. ولی اگر فاقد مهارت‌های لازم برای حل مشکل باشید یا از روش‌های نامناسب و معیوب برای حل مسایل خود استفاده نمایید، در سازگاری با محیط اطرافتان دچار مشکل شده و بهداشت روانی شما تهدید خواهد شد.

مهارت حل مسئله و مسئله‌گشایی روشی است که در برنامه ریزی برای مقابله با مشکلات زندگی می‌توان از آن بهره برد. این مهارت یک مهارت مقابله‌ای است که اعتماد به نفس فرد را بالا می‌برد و احساس شایستگی و توانایی او را تقویت می‌کند.

کسب مهارت حل مسئله شما را قادر می‌سازد تا به طور سازنده با مشکلات زندگی برخورد کنید. این مهارت در ابتدا برای حل مسائل خود و در نهایت، برای حل مشکلات دیگران مؤثر است.

تعریف مهارت حل مسئله:

«مهارت» در لغت به معنای زیرکی و رسایی در کار، استادی و زبردستی است (ر.ک؛ دهخدا، بی‌تا: ۱۶۱) و در فرهنگ عمید به معنای «ماهر بودن در کاری، استادی، زیرکی، چابکی و زبردستی در کار» آمده است (ر.ک؛ عمید، ۱۳۸۰: ۱۱۸۰).

مهارت حل مسئله یک فرایند شناختی - رفتاری - عاطفی است که در آن فرد یا گروه تلاش می‌کند راه حل یا شیوه مقابله موثری برای یک مسئله خاص شناسایی یا کشف نماید.

مسئله تعامل بین شخص و محیط است. در آن بین تقاضا و خواسته محیط و امکانات و پاسخ‌های در دسترس فرد ناهماهنگی و عدم تعادل ادراک می‌شود و روش فوری برای کاهش این عدم تعادل در دسترس نیست.

مهارت حل مسئله رویکردی منظم و متوالی است که به فرد کمک می‌کند تا به طور موثری مسائل زندگی خود را حل کند.

مفاهیم کلیدی در حل مسئله

حل مسئله مهارتی است که می‌توان آن را آموخت و بکار بست. حل مسئله مستلزم چند فعالیت است. ابتدا باید مشکل را به دقت تعریف کنید و سپس راه‌های متفاوت حل مشکل را مطرح کرده و مورد بررسی قرار دهید و در نهایت مناسب‌ترین و موثرترین راه حل را انتخاب و اجرا کنید.

• حل مسئله منعکس‌کننده یک رویکرد مثبت نسبت به زندگی است و نقطه مقابل درماندگی محسوب می‌شود.

• حل مسئله یک فرایند است نه نتیجه.

• حل مسئله یک فرایند تجویزی است که در موارد گسترده کاربرد دارد.

اجزای مهارت‌های حل مسئله:

• تشخیص مشکلات، علل و ارزیابی دقیق آنها

• درخواست کمک از دیگران

• مصالحه (برای حل تعارض)

• آشنایی با مراکز مرتبط جهت حل مشکلات

• تشخیص راه‌های مشترک برای حل مشکلات جامعه.

• جهت‌گیری مسئله‌گشایی

• اتخاذ یک شیوه مقابله‌ای مبتنی بر حل مسئله

• استفاده و کنترل هیجان در فرایند حل مسئله

- بررسی موانع نگرشی (شناختی) حل مسئله و راه‌های رفع این موانع
- انتخاب نوع رویکردی که به حل مسئله کمک می‌کند.

مراحل و گام‌های حل مسئله

حل مسئله دارای ۶ گام اساسی است :

۱. اتخاذ نگرش حل مسئله

قدم اول در حل موفقیت آمیز مشکل این است که این ادراک را در خودتان پرورش دهید که «تو می‌توانی مشکل را حل کنی».

معمولا وقتی مشکلی برای ما پیش می‌آید مخصوصا اگر آن مشکل مهم باشد، دچار نگرانی و دستپاچگی می‌شویم. در چنین حالتی نمی‌توانیم خوب فکر کنیم و بنابراین نمی‌توانیم راه حل خوبی برای مشکل خود پیدا کنیم. پس اولین کاری که باید انجام دهیم این است که آرامش خود را حفظ کنیم.

به یاد داشته باشید همه ما یک ندای درونی داریم که مرتب با ما حرف می‌زند که به آن "گفتگوی درونی" می‌گویند. به عنوان مثال زمانی که در یک درسی نمره بد می‌گیرید و یا در یک مسابقه مهم شکست می‌خورید، به خودتان چه می‌گویید؟

این ندای درونی در برخی افراد مثل یک دوست مهربان است که سعی می‌کند به ما دلداری دهد و می‌گوید: «نگران نباش مشکل برای هر کسی پیش می‌آید، من می‌توانم آن را حل کنم، همه چیز درست خواهد شد و...».

ولی در عده ای دیگر این ندای درونی بیشتر منفی و سرزنش کننده است و وقتی مشکلی پیش می‌آید می‌گوید: «من آدم بی عرضه، تنبل و بد شانسی هستم، همیشه مشکلات برای من پیش می‌آید، من نمی‌توانم آن را حل کنم، هر چه بلاست بر سر من نازل می‌شود و...».

• چند نمونه از افکار اتوماتیک منفی را در هنگام مواجه شدن با مسایل به ذهنتان خطور می کنند، بیان و آلترناتیوهای مثبت را در مقابل آن ها ثبت نمایید.

نمونه های افکار اتوماتیک منفی :

- موانع شناختی حل مسئله موثر،
 - تفسیر وجود مشکل به عنوان نشانه ضعف درونی،
 - بی کفایتی و بی استعدادی خود،
 - سرزنش خود،
 - اجتناب از مشکلات به جای حل آن،
 - رفتار تکانشی،
 - ناامیدی و درماندگی،
 - ناتوانی در پیش بینی رفتارها و پیامدهای آن.
- بنابراین وقتی با مشکلی مواجه می شوید اولین قدم اتخاذ یک نگرش حل مسئله و شناسایی خودگویی های منفی و مبارزه با آنها از طریق گفتگوی درونی مثبت است. مثلا می توانید به خودتان بگویید که : "بخشی از زندگی مواجه شدن با مشکلات است وقتی با مشکلی مواجه می شوم باید آرام و خونسرد باشم و برای انتخاب بهترین راه حل ممکن بر مهارت های حل مسئله خود تکیه کنم...
- "یا خود سرزنشی کمکی به حل مسئله نمی کند باید ببینم برای حل مشکل پیش آمده چه کار می توانم بکنم"

لزوم داشتن خودآگاهی هیجانی

خودآگاهی هیجانی به معنای آگاهی داشتن نسبت به احساسات و هیجانات در موقعیت های مختلف است. از آنجا که در مواجهه با مسائل و مشکلات، ناگزیر دچار هیجان ها و احساس های منفی می شویم، آگاهی داشتن به این حالات، نقش مهمی در حل مشکلات خواهد داشت. با استفاده از

جمالاتی که می‌گوییم، ذهن ما معطوف به مسئله یا مشکل شده و بدین ترتیب آگاهی داشتن ما به موقعیت باعث می‌شود که تمرکز لازم جهت رفع مشکل فراهم گردد:

«مشکل برای هر کس پیش می‌آید و برای من هم پیش آمده است...»

۲. تعریف دقیق مسئله و مشکل

مرحله دوم حل مسئله تعریف مشخص و واضح مسئله و مشکل است. برای حل یک مسئله و مشکل اول باید بدانیم که مسئله و مشکل ما چیست. زیرا تا وقتی که ندانیم مشکل ما دقیقاً چیست، نمی‌توانیم آن را حل کنیم.

برای تعریف مشکل چهار سوال زیر را در نظر داشته باشید:

(الف) مشکل چیست؟

(ب) مشکل از چه زمانی ایجاد شده است؟

(ج) مشکل در چه موقعیت مکانی و در کجا بوجود آمده است؟

(د) چه کسانی در ایجاد مشکل یا گسترش آن دخالت دارند؟

پس از بررسی سوالهای راهنمای فوق، باید مشکل خود را به طور روشن و مشخص تعریف کنید:

۱. مشکلات پیچیده را به قسمت‌های ساده تر تقسیم کنید

۲. مسایل را اولویت بندی کنید

۳. مشکلات کلی را به مسایل جزئی تر تجزیه کنید

۴. مسایل مبهم را روشن نمایید .

• فرمول بندی مسئله

• فرمول بندی متمرکز بر مسئله

• فرمول بندی متمرکز بر هیجان

یکی از مسائلی که بعضی از ما در رویارویی با مشکلات با آن مواجه می‌شویم این است که حالت استرس‌زای اینگونه موقعیت‌ها موجب می‌شود خود مشکل زیر سایه استرس و هیجان‌های ناخوشایند در ابهام باقی بماند و در نتیجه به علت اینکه ما ذهنیت روشنی به مسئله نداریم، به احتمال زیاد نخواهیم توانست که به طور مؤثری عمل کنیم.

بنابراین آنچه که در مرحله دوم مهارت حل مسئله رخ می‌دهد این است که مشکل را به وضوح برای خود تعریف کنیم.

۳. بررسی و ارائه راه‌های مختلف (تهیه فهرستی از راه‌های مختلف)

• پس از آنکه مشکل را به طور دقیق و روشن تعریف کردید وارد مرحله سوم حل مسئله می‌شوید. در این مرحله باید خوب فکر کنید و تمامی راه‌های ممکن را برای حل مشکل مورد نظر فهرست کنید.

بنابراین سومین مرحله مسئله‌گشایی، بررسی راه‌های مختلف و فهرست کردن آن برای ارزیابی بهتر و انتخاب راه حل مناسب است. ابتدا همه راه‌های احتمالی را بررسی کنید. در بررسی راه‌ها شما به دو شاخص نیازمندید: هم باید خلاق و هم باید انعطاف پذیر باشید. با این دو شاخص، شما راه‌های فراوانی را پیدا خواهید کرد. آن‌گاه راه‌ها را با یکدیگر مقایسه کنید و از افراد باتجربه و پخته در مقایسه آنها و مزایا و محدودیت‌های هر یک گفت‌وگو کنید. برای آمادگی در این زمینه لازم است چیزی را به خودتان القا کنید و فکر کنید و با خودتان حرف بزنید. با استفاده از این توانایی، می‌توانید خود را برای مقابله با مشکلات آماده کنید.

سه روش زیر به شما کمک خواهد کرد که این کار را به طور مؤثر انجام دهید:

– آماده شدن در مقابل مشکلات،

– مواجه شدن با آنها

– تأمل کردن در چیزهایی که آموخته اید.

الف. آماده شدن در مقابل مشکلات

شما می توانید به شیوه ای که کنترل شما را بر اوضاع افزایش دهد، خودتان را برای مبارزه با مشکلات آماده کنید. تهیه فهرستی از جملات تقویت کننده می تواند به شما کمک کند. باید این نکات را مرور کرد که نشستن و نگران شدن هیچ کمکی نمی کند، و خود را ناراحت کردن کاری احساسی است. با استفاده از مهارت مسئله گشایی می توان نقشه ای برای مقابله تهیه کرد، تجربه در زندگی آموزگار خوبی است. بسیاری از مشکلات چیزی نیست که بتواند انسان را از پای درآورد و در برابر شرایط سخت تر از این نیز انسان باید مقاومت کند.

ب. مواجه شدن با مشکلات

وقتی مشکلی پیش می آید، آن قدر خود را از نظر روانی تقویت کنید تا احساس کنید تمام تلاش خود را برای انجام وظیفه، استخدام کرده و از عملکرد خود راضی هستید. به خود تلقین کنید که می دانید چگونه باید از مهارت های مقابله ای خود استفاده کنید. با خود بگویید: من می دانم و می توانم مقاومت کنم، نمی گذارم اضطراب و خشم بر من مسلط شود، اگر طوری عمل کنم که انگار بر همه چیز کنترل دارم، راه حل مشکل را پیدا می کنم، من با مواجهه با موقعیت های دشوار، توان مقابله ای خود را افزایش می دهم و ناآرامی در برابر مشکلات، کار را از اینکه هست بدتر می کند.

ج. تأمل کردن درباره آموخته شده ها

هنگامی که مشکلی را از سر راه برداشتید، برای مدتی درباره آنچه از آن آموخته اید، تأمل کنید. بهتر است به اشتباه های خود پی ببرید و از خودتان بپرسید که چه طور می توانید از اشتباه های خود کمال استفاده را ببرید. با ارج نهادن به کارهای درست و نیز با تصحیح خطاهای خود، می توان تجربیات را شکل داد. مدتی بر روی عملکردتان با گفتن این عبارات تأمل کنید: زندگی پر از مشکلات است و من می توانم یاد بگیرم با آنها مقابله کنم، عملکرد من نسبتاً خوب بود و می توانم دفعه های بعد بهتر از این عمل کنم و مشکلات زندگی فرصتی به من می دهد تا مهارت های مقابله ای خود را به کار ببرم.

حل مسئله زمانی اتفاق می افتد که پاسخ مقابله ای فرد مؤثر واقع شود؛ به گونه ای که بیشترین پیامد مثبت و کمترین آثار منفی را به همراه داشته باشد تا مسئله حل گردد. این دست یابی می تواند کوتاه مدت یا درازمدت باشد. پیدا کردن راه حل، از به کار بستن آن متفاوت است. ابتدا باید راه حل را پیدا کرد و آن گاه نحوه به کار بستن آن را در مقابله با فشارهای روحی حاصل از مسئله، با سایر مهارت‌ها آموخت. برای رویارویی با فشار روانی، هم باید میزان فشار ارزیابی و هم توان مقابله با آن شناسایی گردد. گاهی بعضی افراد راه حل را می یابند، اما در به کارگیری آن ضعیف هستند. این بدان جهت است که از سایر مهارت‌ها محروم هستند.

فهرست کردن، زمینه ای می شود برای اینکه فرد تلاش کند از میان راه حل های موجود، راه حل های مؤثر و سازگارانه را برای زندگی روزمره خویش پیدا کند. وقتی فرد با مسئله ای روبه رو می شود، بسیاری از اوقات پاسخ آماده ای در اختیار ندارد و باید با فهرست کردن راه حل های مختلف، بهترین راه حل را آماده سازد. مسئله ای که پیش می آید، می تواند نیازهای درونی فرد یا مشکلات بیرونی او باشد و فرد نتواند از پاسخ های سازگارانه قبلی استفاده کند؛ چراکه بعضی از مسائل از تازگی یا ابهام برخوردار است و به طور طبیعی قابل پیش بینی نیست.

در زمینه بررسی و فهرست راه حل‌ها و انتخاب بهترین راه حل، توجه به نکات زیر ضروری است:

- بررسی راه حل یک سویه نباشد؛

یعنی تنها به یک بعد توجه نشده باشد. در بیشتر تصمیم گیری های افراد در جامعه، توجه به جنبه های مادی بیش از توجه به جنبه های معنوی خود را نشان می دهد. این باعث می شود انسان با به دست آوردن متاع اندکی خیر عظیمی را از دست بدهد، در حالی که پیش خود به اشتباه فکر می کند راه حل خوبی را انتخاب کرده است. این نوع انتخاب دور از فطانت و زیرکی است. به همین دلیل، امام صادق علیه السلام می فرماید: برای آخرت خود کار کنید و به فکر خود باشید.

انسان‌ها گاهی برای دنیا زیرکی به خرج می دهند و مردم می گویند: چقدر فلانی زیرک و سیاستمدار است، در حالی که زیرک واقعی کسی است که فطانت خود را درباره آخرت به نمایش بگذارد.

- در انتخاب راه حل، به نظرات و آرای دیگران آگاه باشد و آنها را در نظر بگیرد.

بی توجهی و ناآگاهی به آرای دیگران، انسان را از تصمیم گیری و چاره اندیشی بازمی دارد.

- در انتخاب راه حل، صرفاً به غالب شدن و فایق آمدن بر مشکل به هر قیمت و بهایی که باشد، فکر نکند.

راه‌های کاذب و باطل گرچه می‌تواند چند روزی مشکل را حل یا آثار آن را به تأخیر اندازد، ولی مشکلات بیشتری را برای انسان به وجود می‌آورد. به همین دلیل، تدبیر صحیح آن است که از حق صرف نظر نکنیم و به باطل رو نیاوریم.

- در اندیشیدن صحیح برای پی بردن به راه حل مناسب از دوراندیشی بهره بگیریم، ولی آرزوهای طولانی نداشته باشیم.

آرزوهای طولانی دور از دسترس است و باعث می‌شود انسان با ناامیدی روبه رو شود.

- در پیدا کردن راه حل، عنان شهوت را به دست گیریم و مواظب باشیم هوای نفس و مشتیهات نفسانی در انتخاب راه حل بر ما غالب نشود.

- در بررسی راه حل، به عقل به عنوان یک اصل، به مروّت به عنوان یک خلق و به دین به عنوان خمیرمایه و پیشینه و پشتوانه اصلی باید توجه نماییم.

انتخاب راه حل چنان که عاقلانه نباشد، با مروّت همراه نباشد یا دین در آن جایگاهی نداشته باشد، حقیقت این است که به راه حل مناسبی دست نیافته ایم.

لذا با توجه به نکاتی که مطرح شد می‌توان گفت که اغلب افرادی که در مقابله با مشکلات درمانده می‌شوند، به این دلیل است که برای حل مسئله خود تنها یک راه حل را در نظر می‌گیرند و به راه حل های مختلف نمی‌اندیشند، در حالی که باید بدانند راه حل های مختلف قابل امتحان هستند. برای ورود به بحث مسئله گشایی توجه به این نکته که یک مسئله می‌تواند چندین راه حل داشته باشد، ضروری است.

گاهی استفاده از بعضی راه حل های تازه بسیار مؤثرتر از سایر راه حل هاست و بهترین افراد در مسئله گشایی کسانی هستند که خلاقیت دارند و از زوایای مختلف به مسئله نگاه می کنند.

- برای حل یک مشکل راه حل های مختلفی وجود دارد و هر چقدر بتوانید راه حل های بیشتری را پیدا کنید در حل مشکلات موفق تر خواهید بود .
- اگر راه حل های بیشتری برای حل مشکل خود پیدا کنیم آن وقت می توانیم از بین آنها بهترین راه حل را انتخاب کنیم و اگر یک راه حل موثر نبود از راه حل دیگری استفاده کنیم .
- یک روش خوب برای پیدا کردن راه حل های مختلف برای حل یک مشکل استفاده از تکنیک "بارش فکر" است .
- برای استفاده از این روش باید ذهن خودتان را سیال سازید و تمامی راه حل هایی را که به ذهنتان می رسد چه خوب و چه بد، چه سخت و چه آسان، یادداشت کنید .
- بنابراین در این مرحله هیچ نوع قضاوتی در مورد مناسب بودن یا نبودن راه حل ها، انجام نمی دهیم .
- برای اینکه به راه حل های بیشتری دست پیدا کنید، می توانید از افراد دیگر مانند پدر و مادر، معلمان، مشاوران و دوستان خود که قابل اعتماد هستند، بخواهید که راه حل های پیشنهادی خود را به شما ارایه دهند .
- برای اینکه بتوانید راه حل های مطرح شده را مورد ارزیابی قرار دهید، بهتر است آنها را روی یک برگ کاغذ یادداشت نمایید .

مزایای بارش فکر :

هنگامی که فرد ذهن خود را راحت و باز می گذارد ممکن است راه حل های مناسبی به دست آورد که در حالت معمول ممکن است اصلا به آنها نزدیک نشود.

هدف مرحله سوم حل مسئله فقط رسیدن به راه حل های زیادتر است و کمیت راه حل ها مهم است نه کیفیت آنها .

بنابراین هدف این مرحله دستیابی به راه حل ها و گزینه های انتخابی زیادتر است و آنچه اهمیت دارد تعداد راه حل هاست نه اینکه کدام یک بهتر است . منطق «ارائه راه حل های مختلف» این است که

احتمال پیدا کردن بهترین راه حل از بین مجموعه‌ای از راه حل‌ها افزایش می‌یابد. به همین خاطر لازم است که در این مرحله ذهن خود را باز نگه داشته و بدون اعمال خودسانسوری هر راه حلی را که به ذهنمان می‌رسد، یادداشت کنیم.

۴. ارزیابی راه حل‌های مطرح شده و انتخاب بهترین راه حل

• در این مرحله لازم است راه‌های فهرست شده در مرحله قبل را مورد ارزیابی قرار داده و بهترین راه حل را انتخاب کنید .

• بهترین راه حل کدام است ؟

• از کجا می‌فهمیم کدام راه حل از همه بهتر است ؟

• برای انتخاب بهترین راه حل باید راه حل‌های مختلف را با هم مقایسه کنید تا بفهمید که کدام یک از همه بهتر است .

• برای این کار باید از خود سوال کنید اگر از این راه حل استفاده کنم چه اتفاقی خواهد افتاد و پیامد یا نتیجه آن چه خواهد بود؟

• به یاد داشته باشید هر کاری که انجام می‌دهیم یک نتیجه و پیامد دارد. بنابراین اگر یاد بگیریم که قبل از انجام هر کاری پیامد و نتیجه آن کار را پیش بینی کنیم آن وقت کمتر اشتباه می‌کنیم و مشکلات کمتری برای خود و دیگران بوجود می‌آوریم. در این مرحله از حل مشکل قبل از استفاده از یک راه حل نتیجه و پیامد هر راه حل را پیش بینی می‌کنیم و سپس با مقایسه پیامدها و نتایج راه حل‌های مختلف، بهترین راه حل را انتخاب می‌کنیم.

• برای پیش بینی پیامدهای یک راه حل می‌توانید **از روش «اگر...آن وقت...» استفاده کنید.** به این ترتیب که در مورد هر کدام از راه حل‌های فهرست شده در مرحله قبل فکر کنید و از خود پرسید **اگر از این راه حل استفاده کنم، آن وقت این اتفاق خواهد افتاد.**

توجه داشته باشید که یک راه حل فقط یک پیامد ندارد لذا باید خوب فکر کنید و تمامی پیامدهای یک راه حل را با استفاده از روش «اگر... آن وقت...» پیش بینی کنید. به این روش «**تحلیل هزینه - فایده**» هم گفته می شود.

- به این ترتیب که شما باید هزینه‌ها و مضرات هر کدام از راه‌های مطرح شده و فواید احتمالی آنها برای خود و دیگران را مورد بررسی قرار دهید و راه حلی را که کمترین هزینه و بیشترین فایده را دارد، انتخاب کنید.
- علاوه بر ارزیابی پیامدهای کوتاه مدت و بلندمدت راه‌های مختلف، باید به هماهنگی این راه‌ها با ارزشهای فردی و خانوادگی خودتان نیز توجه داشته باشید.
- برخی راه‌ها ممکن است پیامدهای مثبتی داشته باشند ولی چون با اعتقادات و ارزش‌های ما متناسب نیستند، انتخاب نمی‌شوند.
- همچنین در انتخاب راه‌ها باید به امکان عملی بودن آنها نیز توجه نمایید و راه‌هایی را انتخاب کنید که می‌توان آن را به عمل درآورد.

• **لزوم غربال‌گری کلی و کنار گذاشتن راه‌های ضعیف**

• ملاک‌های مورد نظر:

• حل و فصل مسئله

• سلامت و رفاه هیجانی

• زمان و تلاش مورد نیاز

• نسبت هزینه - فایده.

آنچه در این مرحله مهم است اندیشیدن به مزایا و معایب راه‌هاست.

بدین منظور می‌توان از جدول زیر استفاده کرد:

• **راه حل مزایا جمع مزایا**

- ۱

- ۲

- ۳

• **معایب جمع معایب**

- ۱
- ۲
- ۳

۵. انتخاب، اجرا و بازبینی راه حل ها

در مرحله پنجم انتخاب و اجرای بهترین راه حل مورد توجه می باشد.

هر کدام از ما می داند که بهترین راه حل آن است که بیشترین مزایا و کمترین عیب را داشته باشد. ضمن اینکه باید همواره سعی کنیم در مقابله با یک مشکل بیش از یک راه حل مناسب در نظر داشته باشیم تا اگر اولی جواب نداد از دومی استفاده کنیم.

بعد از انتخاب بهترین راه حل به اجرای آن می پردازیم.

اجرای راه حل انتخاب شده

• پس از انتخاب بهترین راه حل از بین راه حل های ممکن باید آن را به اجرا بگذارید و در عمل نتیجه آن را مورد ارزیابی قرار دهید.

• برای اجرای درست راه حل انتخابی به طور دقیق مشخص کنید که اجرای نقشه شما مستلزم چه چیزهایی است، چه کاری، کجا، چه موقع و توسط چه کسی باید انجام شود و چه موادی لازم است، اگر این مسایل رعایت نشود اجرای برنامه با مشکل مواجه می شود.

۶- ارزیابی نتایج اجرای راه حل ها

• پس از اجرای راه حل انتخاب شده باید ارزیابی شود که آیا راه حل مورد نظر موثر و رضایت بخش بوده یا خیر.

• اگر راه انتخاب شده در رفع مشکل موفقیت آمیز بود چه بهتر و فرایند حل مسئله پایان می‌یابد، در غیر این صورت باید مراحل حل مسئله را مرور کنید و ببینید در کجا اشکال وجود داشته که به حل مشکل منجر نشد.

- آیا مشکل را به درستی مشخص کردید؟

- آیا تمام راه حل‌های ممکن را در نظر گرفتید؟

- آیا راه حل انتخابی شما واقعا بهترین راه حل بود؟

- آیا راه حل انتخاب شده را درست اجرا کردید؟

- پس از بررسی سوالات فوق فرایند حل مسئله را از سر بگیرید .

• در صورت موفقیت آمیز بودن فرایند حل مسئله باید خودتان را مورد تقویت قرار دهید. فرایند حل مسئله زمانی پایان می‌یابد که دیگر موقعیت برای فرد مسئله ساز نباشد.

• اجرای راه حل

• خودبازنگری

• خودارزیابی

• خود تقویتی

آزمون و ارزیابی راه حل‌ها

اگر راه حل به کارگرفته شده موفقیت را به دنبال داشت، نتیجه مطلوب حاصل شده است، وگرنه لازم است مراحل مختلف حل مسئله مجدداً مرور شود تا ببینیم :

آیا مسئله درست تعریف شده است؟

آیا همه راه حل‌ها درباره مسئله بررسی شده است؟

آیا در قضاوت و رتبه بندی راه حل‌ها سوگیری منفی وجود داشته است؟

و آیا حل مسئله ارتباط واقعی با مقصود ما داشته است؟

طبیعی است که راه حل در مرحله اول با همه دقتی که در آن اعمال می‌شود، با نواقصی همراه باشد و به نحوی حالت آزمایش و خطا در آن راه پیدا کند.

افزون بر امتحان کردن راه حل، ضروری است درباره کسانی که آنان را مأمّن خود به حساب می‌آوریم و از آنها راه حل می‌گیریم، نیز دقت بیشتری به خرج دهیم. برای اینکه احتمال خطا را کاهش دهیم، در صورتی می‌توانیم از راه حل‌ها استفاده کنیم که با افراد شایسته و دانا نسبت به موضوع، بهره گرفته باشیم.

در این زمینه، حضرت علی علیه السلام می‌فرماید: «به افراد پیش از آنکه از اوضاعشان با خبر شویم و وضعیتشان را بررسی کنیم، تکیه و اعتماد کردن نشانه کم عقلی است.»

بررسی و دقت درباره افرادی که راه حل‌ها را از آنها کسب می‌کنیم، معیاری است که دوست و دشمن را از یکدیگر جدا می‌کند و باعث دوام و پایداری در وصول به مقصود می‌شود. کسی که بدون بررسی اقدام کند، به ناچار به بیگانه تکیه خواهد کرد، بیراهه خواهد رفت و از راه حل درست باز خواهد ماند. پس یک بررسی مجدد ضروری است تا انسان از خطاهای پیش آمده جلوگیری کند.

در روایتی، از امام علی علیه السلام نقل شده است که حضرت فرمودند:

زیرک کسی است که افزون بر برنامه ریزی برای بهبودی امروزش نسبت به دیروز، عقل مذمت از خود داشته باشد و کارهای خود را امتحان کند و در تصمیمات نامناسب، خود را مذمت نماید.

نتیجه گیری

در میان انواع تفکر، بهترین تفکر به عنوان پیش نیاز حل مسئله، همان است که از آن در روایات به عنوان تفکر لطیف، سودمند، عمیق، باطن‌گرا و عاقبت‌اندیش یاد شده است. امام صادق علیه السلام می‌فرماید: «فکر خود را لطیف قرار دهید و از عبرت‌ها پند بگیرید.»

آن گاه حضرت در توضیح فکر لطیف می فرمایند:

فکری لطیف است که به باطن بیندیشد. در حالی که دیگران به ظاهر می اندیشند، به آخر و عاقبت کار فکر کند، در حالی که دیگران به اول آن می اندیشند. مهم آن است که انسان عاقبت اندیش باشد و حلاوت آخر کار را فدای شیرینی اول کار نکند، همان گونه که مرارت آخر کار را به دلیل شیرینی اول آن نادیده نگیرد. برای اینکه به این نوع تفکر دست یابیم، ضروری است با انواع دیگر تفکر که مانع دست یابی به حل مسئله است، مقابله کنیم.

موانع حل مسئله :

با وجود مهارت فوق، گاهی به خواسته‌های خود نمی‌رسیم که ممکن است به دلایل زیر باشد:

۱. **خواسته‌ها واضح نیست؛** جزئی‌ترین شکل هدف‌تان را در نظر بگیرید.
۲. **نسبت به رسیدن به آرزوهای‌مان تردید داریم.** در آن واحد چند چیز می‌خواهیم اما نمی‌دانیم که کدام را می‌خواهیم.
۳. **پندارها و باورهای غلط** مثلا: اگر معتقد باشید که عالم، مکان رنج کشیدن است، رنج برای شما به ارمغان می‌آید.
۴. **عدم فراگیری تکنیک‌ها و عدم ایجاد مهارت در استفاده از آنها.**
۵. **اگر در هدفی متمرکز شوید، همه چیز به خدمتان در می‌آید.**
۶. **افکار، گفتار، احساسات و رفتارتان با هم هماهنگ نیستند.** در ذهنتان به انجام شدن یک مسئله می‌اندیشید ولی عملتان با آن مغایر است.
۷. **پیگیری نکردن مسئله.**
۸. **زیاد درباره اموری که در دست دارید صحبت می‌کنید.** سخن برخی از افراد در ناهشیار شما یک عکس‌العمل منفی ایجاد می‌کند که یک موج انرژی است.
۹. **شکرگزار نیستید.** وقتی شکر می‌کنیم در ما ایجاد انرژی می‌کند و سبب جذب موهبت‌های بعدی می‌شود.
۱۰. **بهای چیزی را که به دست می‌آوریم پردازیم. (کفران نعمت نکنیم)**

۱۱. نسبت به موهبت‌هایی که دیگران به دست می‌آورند، **حسود نباشیم**.
۱۲. **عصبی، تند خو و ناآرام بودن**، باعث از بین رفتن انرژی ذهنتان می‌شود.
۱۳. **در مورد هدف‌تان، دانش و مهارت کافی کسب کنید**.
- ۱۴- **گاهی غرور و تکبر زیاد موجب عدم موفقیت در حل مسئله می‌شود**. خودش را باسوادتر و برتر از دیگران می‌بیند و فکر می‌کند به نظر و کمک دیگران نیازی ندارد.

منابع :

- ۱- باقریان، محمد، تصمیم‌گیری حکیمانه، تهران، مرکز آموزش دولتی، ۱۳۸۰.
- ۲- فتی، لادن و همکاران، آموزش مهارت‌های زندگی، تهران، دانژه، ۱۳۸۵.
- ۳- کلینکه، کریس ال، مهارت‌های زندگی، تکنیک‌های مقابله با اضطراب، افسردگی، تنهایی، کم‌رویی، شکست و...، ترجمه شهرام محمدخانی، تهران، اسپند
- ۴- کنث، دیویس، خانواده راهنمای مفاهیم و فنون برای متخصص‌های یوری، ترجمه فرشاد بهادری و دیگران، تهران، تزکیه، ۱۳۸۲.
- ۵- خنیفر، حسین، مژده پورحسینی، مهارت‌های زندگی، ناشر: مرکز نشر هاجر(وابسته به مرکز مدیریت حوزه‌های علمیه خاوران) ۱۳۹۲

تهیه و تنظیم : مرکز مشاوره جامعه الزهرا(س)

۲۲ خرداد ۱۴۰۰

موفق و سرفراز باشید.