

مهارت حل مسئله



همه ما در زندگی فردی و اجتماعی خودمان با مشکلات و مسائل متعددی مواجه می شویم. در واقع زندگی چیزی جز روند پیاپی مواجه شدن با مسائل و مشکلات و تلاش برای حل آنها نیست. بنابراین وجود مشکل در زندگی طبیعی است و هر کسی در زندگی خود با مشکلاتی مواجه است بنابراین به جای این که منفعلانه عمل کرده و آرزو کنیم که ای کاش هیچ مشکلی در زندگی ما پیش نیاید بهتر است به این فکر کنیم که چطور می توانیم مشکلات خود را حل کنیم.

حل مسئله مهارتی است که می توان آن را آموخت و به کار برد و رویکردی است که به فرد کمک می کند تا به طور موثرتری مسائل زندگی خود را حل کند.

در کل مسائلی که با آن ها در زندگی مواجه می شویم به دو دسته کلی تقسیم می شوند:

- مسائل ساده یا عادی
- مسائل پیچیده یا غیر عادی
- ❖ مسائل ساده مسائلی هستند که الگو، قاعده، فرمول و روش های حل آن شناخته شده است مثلا درمان آنفولانزا، محاسبه جمع و تفریق و ...
- ❖ مسائل پیچیده به مسائلی گفته می شوند که راه و روش حل آن ناشناخته است و چنان چه همه یا تعدادی از مراحل اصلی فرایند حل یک مسئله نامشخص باشد نیاز به کشف یا ابداع راه حل آن مشکل داریم.

چگونگی برخورد با مشکلات

در هنگام برخورد با مشکلات دو کار می توان انجام داد:

- آن را پذیرفت و با آن زندگی کرد.
- آن را پذیرفت ولی برای رفع آن، راه حل یافت.



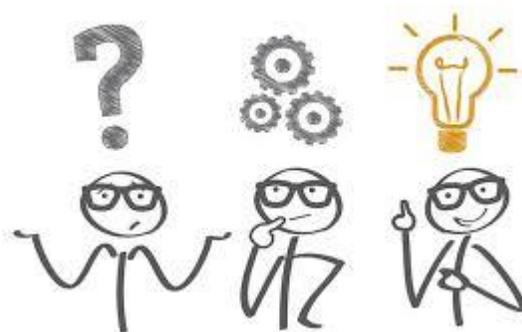
فرایند مقابله

منظور از فرایند مقابله، کوشش ها و تلاش هایی است که فرد انجام می دهد تا استرس را از بین ببرد یا به حداقل برساند. کوشش های مقابله ای گاه به صورت انجام دادن کار و اقدامی خاص است و گاه به صورت انجام دادن فعالیت های ذهنی و درون روانی است.

بر همین اساس دو نوع مقابله وجود دارد: مقابله مسئله مدار و مقابله هیجان مدار

در اکثر مواقع لازم و ضروری است که هر دو نوع مقابله را با هم مورد استفاده قرار دهیم .

در مقابله های مسئله مدار فرد سعی می کند بر اساس مشکل، کاری را انجام دهد تا استرس را از میان ببرد، کاهش دهد یا آن را تحمل کند. نمونه هایی از مقابله مسئله مدار سالم : مشورت کردن، راهنمایی گرفتن، جمع کردن اطلاعات، مطالعه کردن، فکر کردن و ...



در مقابله های هیجان مدار، فرد کار خاصی انجام نمی دهد فقط سعی می کند خودش را آرام سازد و ناراحتی خود را کاهش دهد. در هنگامی که فرد دچار استرس می شود تعادل و آرامش خود را از دست می دهد و هنگامی که آرامش نداشته باشد نمی تواند به خوبی برخورد کند. این نوع مقابله به کمک فرد می آید تا بتواند آرامش و تعادل روانی خود را حفظ کند و سپس به مقابله های مسئله مدار بپردازد. نمونه هایی از مقابله های هیجان مدار سالم: تخلیه و ابراز احساسات (گریه کردن، بی قراری کردن)، گفتگوی درونی (دلداری دادن به خود)، مثبت اندیشی (دادن معنای مثبت به آن چه رخ داده است)، درد و دل کردن با دیگران، صبر، توکل و ...

مقابله های هیجان مدار در بسیاری از موارد سالم و کمک کننده هستند. این مقابله ها کمک می کنند تا فرد آرامش خود را بازیابد و هنگامی که فرد آرامش داشته باشد بهتر می تواند فکر کند برنامه ریزی کند و از مهارت حل مسئله استفاده کند. در غیر این صورت ممکن است فرد به علت نداشتن آرامش روانی از مقابله های ناسالم و خطرناک استفاده کند یا راه حل های عجولانه ای را برای بیرون آمدن از موقعیت استرس زا استفاده کند. در این صورت نه تنها مشکل اصلی حل نمی شود بلکه مشکلات دیگری نیز به آن اضافه می شود که گاهی این مشکلات ثانویه بسیار مخرب تر و زیان بار تر از مشکل اصلی است.

هرکدام از مقابله های مسئله مدار و هیجان مدار می توانند سالم یا ناسالم باشند.

❖ نمونه هایی از مقابله های مسئله مدار ناسالم: دزدی کردن، فرار کردن از منزل، به زور متوسل شدن، استفاده از پرخاش، خودکشی و ...

❖ نمونه های از مقابله های هیجان مدار ناسالم: اعتیاد و پناه آوردن به مواد، بدگویی، انجام رفتارهای تکانشی (رفتارهایی که بدون فکر و به صورت ناگهانی انجام می شوند و معمولاً همراه با پشیمانی است)، دست از کوشش برداشتن، ناامید شدن، پناه بردن به خرافات و فال گیری و ...



ویژگی های افراد در رویارویی با مسائل

افراد در رویارویی با مسائل به چند دسته تقسیم می شوند:

برخی در زندگی روزمره خود حتی قادر به برطرف کردن مسائلی کوچک و آسان نبوده و در مقابل آن دچار پریشانی، دستپاچگی و ناراحتی می شوند. این افراد ظرفیت تحمل مشکلات را نداشته و احساس یاس و درماندگی می کنند و در صورتی که به آن ها کمک نشود ممکن است به بیماری های جسمی و روانی مبتلا شوند.

گروه دیگر افرادی هستند که تحمل و طاقت آن ها در مقابل مشکلات در حد بالایی است. این افراد نه تنها در زندگی موفق هستند و کوهی از مشکلات نیز نمی تواند آن ها را خسته کند بلکه به سطح بالایی از توانمندی و قدرتمندی نیز می رسند.

در واقع گروه اول به دلیل عدم آگاهی کافی و فقدان اعتماد به نفس و عزت نفس خیلی زود آزرده خاطر و ناامید می شوند. بنابراین لازم است مهارت های زندگی مانند حل مسئله را یاد بگیرند تا بتوانند در برابر مشکلات مقاومت کرده و هنگام مقابله با یک مشکل تصمیمی منطقی بگیرند.

معمولا افراد فاقد توانایی بنا به دلایل زیر قادر نیستند برای مسائل زندگی خود راه حل مناسب را بیابند:

- ✓ وجود مشکل را دلیل را بر ضعف، بی کفایتی و بی استعدادی خود می دانند.
- ✓ به هنگام رویارویی با مشکلات دائما خود را سرزنش می کنند.
- ✓ به جای روبرو شدن با مشکل دائما از آن فرار میکنند.
- ✓ معتقدند که وجود مشکل در زندگی غیرطبیعی است و نباید وجود داشته باشد.

برای حل مسائل نیاز است تا مراحل و گام های حل مسئله را اجرا کنیم.



حل مسئله شش گام اصلی دارد :

۱. اتخاذ نگرش حل مسئله: معمولا وقتی مشکلی برای ما پیش می آید مخصوصا اگر آن مشکل مهم باشد دچار نگرانی و دستپاچگی می شویم در چنین حالتی نمی توانیم خوب فکر کنیم و راه حل خوبی را برای مشکل خود پیدا کنیم . پس اولین کار این است که آرامش خود را حفظ کنیم و باید این نکته را به یاد داشته باشیم که همه ما یک ندای درونی داریم که مرتب با ما حرف می زند که گفتگوی درونی نام دارد.

این ندای درونی در برخی از افراد مانند یک دوست مهربان است که سعی می کند به ما دلداری دهد و میگوید نگران نباش، مشکل برای همه پیش می آید، من می توانم حلش کنم، همه چیز درست می شود و ... ولی در عده ای این ندای درونی منفی و سرزنشگر است و مدام می گوید من آدم بی عرضه ای هستم، من تنبلم، من بدشانسم، هر چی بلا هست سر من نازل می شود، نمی توانم آن را حل کنم و بنابراین وقتی با مشکلی مواجه می شوید اولین قدم این است که از گفتگوی درونی خود آگاه باشید و در صورتی که از کلمات منفی و سرزنشگری استفاده می کنید، باید آن را به گفتگوی مثبت و انرژی بخش تغییر دهید تا بتوانید به صورت موثر و مفیدی با مشکل روبرو شوید.

۲. تعریف دقیق مشکل

برای حل یک مشکل، اول باید بدانیم که مشکل ما چیست. زیرا تا وقتی که ندانیم مشکل چیست نمی توانیم آن را حل کنیم . برای تعریف مشکل باید چهار سوال را مد نظر قرار داد:

- مشکل چیست ؟
- مشکل از چه زمانی آغاز شده؟
- مشکل در چه موقعیت و مکانی ایجاد شده است ؟
- چه کسانی در ایجاد و گسترش مشکل دخالت دارند؟



پس از بررسی سوال های فوق مشکل برای ما روشن می شود . وقتی که مشکل مشخص شد باید مشکلات را دسته بندی کنیم تا بتوانیم آن ها را اولویت بندی کنیم.

۳. تهیه فهرستی از راه حل های مختلف

در این مرحله باید خوب فکر کنید و تمام راه حل های ممکن جهت حل مشکل را لیست کنید. برای حل یک مشکل راه حل های مختلفی وجود دارد و هرچه بتوانید راه حل های بیشتری پیدا کنید در حل مشکلات موفق تر خواهید بود.

برای پیدا راه حل های مختلف باید از تکنیک بارش فکری استفاده کرد. این تکنیک به این صورت است که باید ذهن خودتان را در حالت آزاد و رها قرار دهید و تمام راه حل هایی که به ذهنتان می رسد چه خوب، چه بد، چه سخت و چه آسان یادداشت کنید. بنابراین در این مرحله هیچ قضاوتی در مورد مناسب بودن یا نبودن راه حل ها انجام نمی دهیم.

برای بهتر ارزیابی کردن راه حل های مطرح شده بهتر است آن ها را روی یک کاغذ یادداشت کنید.

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

در این مرحله لازم است مراحل لیست شده در مرحله قبل را مورد ارزیابی قرار داده و بهترین راه حل را انتخاب کنید. برای انتخاب بهترین راه حل، باید راه حل ها را با هم مقایسه کنید و این کار از طریق مقایسه کردن پیامدهای آن راه حل ها انجام می شود. به این صورت که شما باید پیامدهای هر کدام از راه حل های مطرح

شده و فواید احتمالی آن ها را مورد بررسی قرار دهید و راه حلی را که کمترین هزینه و بیشترین فایده را دارد انتخاب کنید که برای این کار می توانیم از طریق مشورت کردن با افراد آگاه و جمع آوری اطلاعات بیشتر در آن حوزه زودتر به نتیجه برسیم.



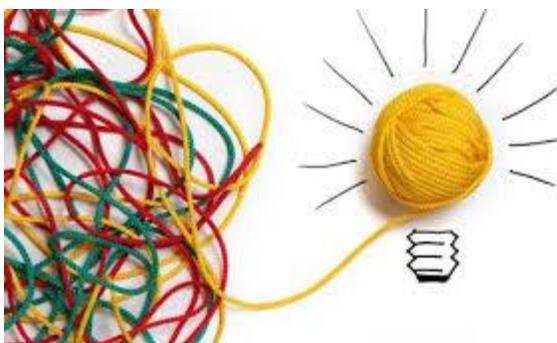
۵. اجرای راه حل انتخاب شده

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 بررسی قرار دهید.

۶. ارزشیابی

پس از اجرای راه حل انتخاب شده باید ارزیابی شود که آیا راه حل مورد نظر موثر و رضایت بخش بوده یا نه. اگر راه انتخاب شده در رفع مشکل موفقیت آمیز بود چه بهتر و فرایند حل مسئله پایان می یابد. در غیر این صورت باید مراحل حل مسئله را مرور کنید و ببینید در کجا اشکال وجود داشته که به حل مشکل منجر نشده و آن اشکال را برطرف سازید به این معنی که شاید مشکل به درستی انتخاب نشده یا تمام راه حل های ممکن در نظر گرفته نشده و یا شاید شما بهترین راه حل برای حل مشکل انتخاب نکرده اید. پس از بررسی این مسائل باید فرایند حل مسئله را از سر بگیرید.

زمانی مراحل حل مسئله پایان می باید که دیگر آن موقعیت برای فرد مشکل ساز نباشد.



عوامل بازدارنده

وجود برخی از عوامل، مانع صحیح فکر کردن و حل مسئله می شود و در کل، حل مسئله را تحت تاثیر قرار می دهد که عوامل بازدارنده هستند که به صورت زیر می باشند:

- احساسات: هنگام رویارویی با مشکلات ممکن است احساسات ناخوشایندی مثل ترس و اضطراب داشته باشیم. رویارویی با مسئله می تواند اضطراب را باشد چرا که فرد در موقعیت ناشناخته قرار می گیرد و راه حل آن را نمی داند. این عدم آگاهی می تواند تولید اضطراب کند. ترس ها و اضطراب ها می توانند به صورت جداگانه و توأم با هم اتفاق بیفتند و مانعی باشند در یافتن راه حل مناسب.
- تعصب: گاهی اوقات ما حاضر نیستیم قبول کنیم که نظر ما اشتباه است و نظر یک فرد کوچکتر از ما درست است. داشتن انعطاف پذیری در مورد قبول و رد نظرات مختلف از مواردی است که باید به تدریج در ما رخ دهد. هرچه می توانیم باید از تعصب کم کنیم و خصلت مشورت با دیگران را در خود پرورش دهیم. یکی از شایع ترین موارد تعصب نادرست این است که بعضی از افراد فکر می کنند اولین راه حلی که به ذهنشان می رسد همان راه حل درست است و از آن دفاع می کنند. طبیعی است که بسیاری از اولین راه حل ها اشتباه خواهند بود.
- رفتار تکانشی: این رفتار باعث می شود که فرد برای انتخاب اولویت و یا اختصاص دادن به منابع، منطقی فکر نکند و نتواند راه و روش مناسبی برای حل کردن مسائل بیابد. رفتار تکانشی بازده حل کردن مسئله را پایین می آورد. این مسائل می توانند به دلایل مختلف مانند فشار عصبی، اختلالات شخصیت و یا تربیتی فرد ایجاد شود.
- ویژگی های شخصیتی: افراد با سبک های شخصیتی گوناگون به طرق مختلفی سعی در حل کردن مسائل مختلف دارند. آن ها با اختصاص دادن منابع نامناسب به مسائل و یا اتخاذ روش های نامناسب معمولاً در حل کردن مسائل به مشکل برمی خورند و نمی توانند رفتار کارآمدی داشته باشند.

در نهایت

اگر سعی کنیم مراحل حل مسئله را تمرین کنیم و انجام آن‌ها را برای خودمان به صورت یک عادت در بیاریم و حواسمان به عوامل بازدارنده حل مسئله باشد می‌توانیم مسائل و مشکلات را به صورت موثرتر و مفیدتری حل کنیم.

❖ این مطلب در قالب کارگاه آموزشی مهارت‌های زندگی برای گروه خدمات بیمارستان در تاریخ ۱۴۰۰/۱/۲۳ برگزار گردید.

مهسا دهقانی (کارشناس ارشد روان‌شناس بالینی)





