



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی تبریز

بیمارستان برکت امام خمینی (ره) میانه

مهارت حل مسئله



تهیه کننده: حکیمه نوچی

روانشناس بالینی

منبع: روانشناسی هیلکارد

واحد آموزش سلامت - ۱۳۹۸

BAREKAT-NC/C-PAM

فرایند حل مسئله

۱- داشتن نگرش مثبت نسبت به مشکل

برخی افراد وقتی با یک مسئله رو به رو می شوند آن را یک معضل غیر قابل حل می بینند. چنین رویکردی، نخستین مانع برسر راه حل مسئله است. زیرا وقتی فرد مسئله یا مشکلی را غیر قابل حل ببیند انگیزه لازم برای مقابله موثر با آن را از دست می دهد. در حالی که اگر مسئله را فرصتی برای رشد و بلوغ اجتماعی ببینیم با استقبال آن می رویم و به جای اجتناب و فرار آن را حل می کنیم.

به یاد داشته باشید که پیش آمدن مشکل، نشانه ضعف و بی کفایتی نیست. در حل مشکل و فرآیند تصمیم گیری و جایگزین کردن آن ها با افکار منطقی، بسیار مهم است. چند راه حل می تواند به کسب نگرش مثبت نسبت به مشکلات کمک کننده باشد.

اول اینکه که به هنگام بروز مشکلات به ذهنتون خطور می کند را یادداشت کنید.

بررسی این افکار منفی و اینکه چه قدر این افکار درست هستند و حتی جایگزین کردن این افکار با افکار مثبت در کسب نگرش مثبت نسبت به مشکل به شما کمک می کند.

در فرآیند حل مسئله مهم تر از هر چیزی داشتن نگرش مثبت به مشکلات است.

وقتی با مسئله یا مشکلی رو به رو می شویم، طبیعی است که استرس را تجربه کنیم. ولی همه افراد به یک شکل با استرس مقابله نمی کنند. برخی به حل مسئله اقدام می کنند و برخی به هم می ریزند.

در برخی موارد در مواجهه با مشکل، رفتاری هیجانی اما غیر موثر داریم. رفتاری که به حل مسئله منجر نمی شود. مثلا ساکت شویم و مسئله را به عنوان یک مسئله غیر قابل حل بپذیریم. این نوع مقابله هیجان مدار محسوب می شود. زیرا مبتنی بر احساسات و هیجانات است.

هدف مقابله هیجان مدار، تغییر موقعیت استرس زا و کاهش فشار است نه حل مشکل. مقابله هیجان مدار سازگارانه به خودی خود بد نیست و شاید گاهی لازم هم باشد.

نوع دیگری از مقابله، مقابله مسئله مدار است. این نوع مقابله به حل مسئله منتهی می شود و سازگارانه است. تلاش و کوشش برای حل مشکل، برنامه ریزی، جمع آوری اطلاعات و مشورت همراه با صبر و حوصله از انواع مقابله های مسئله مدار هستند. اما این نوع مقابله، یک مهارت است که باید با تمرین آن را یاد بگیریم. قبل از اینکه بتوانیم از این مقابله استفاده کنیم باید با فرایند حل مسائله به خوبی آشنا باشیم.

۲- تعریف مسئله یا مشکل

برای اینکه بتوانیم با مسائل به شیوه صحیحی مقابله کنیم باید بتوانیم به طور صحیحی آن‌ها را تعریف کنیم. تعریف درست یک مسئله، اینکه بدونیم مسئله چیست و می‌خواهیم به چه چیزی برسیم تا حد زیادی به حل مشکل کمک می‌کند. یک تعریف خوب از مسئله ۴ ویژگی دارد.

عینی باشد.

اختصاصی باشد.

قابل سنجش باشد.

دست‌یابی به هدف ممکن باشد.

۳. تولید راه حل

در این مرحله کیفیت راه حل‌ها مهم نیست. مهم این است که تا جایی که می‌توانیم ایده بدهیم و تعداد زیادی راه حل را یادداشت کنیم بدون اینکه آن‌ها را مورد قضاوت قرار دهیم.

در مرحله بعد هر راه حل را به طور اختصاصی مورد بررسی قرار می‌دهیم. مزایا و معایب هر راه حل را یادداشت می‌کنیم و اینکه این راه حل چه قدر امکان اجرایی شدن دارد.

و در آخر با توجه به مزایا و معایب هر راه حل تصمیم می‌گیریم که کدام را انتخاب کنیم.

دلایل ضعف در حل مسئله چیست؟

۱- اشتباه گرفتن نشانه‌ها با دلایل واقعی مشکلات

اکثر ما بیشتر انرژی خود را برای کنار آمدن با نشانه‌های مشکل صرف می‌کنیم، بدون اینکه دلیل واقعی آن را درک کنیم. برای شناخت دلایل ریشه‌ای یک مشکل، باید اولین نتیجه‌گیری ذهن خود را به چالش بکشیم و سؤالات صحیح بپرسیم تا در نهایت بتوانیم فراتر از مشکل را ببینیم.

۲- جست‌وجوی راه‌حل‌های سریع به جای راهکارهای مؤثر

ما اغلب تمایل داریم برای مشکلات راه‌حل‌های سریع پیدا کنیم. این کار باعث می‌شود اولین راه‌حل ذهن خود را بدون توجه به رابطه‌ی علت و معلولی پشت مشکل، باور کنیم. به همین دلیل است که ما به ندرت به هسته‌ی مشکلات می‌رسیم و اغلب راهکارهای غیرمؤثر را انتخاب می‌کنیم.

۳- تکیه‌ی بیش از حد به دانش خود

در نهایت ما مهارت حل مسئله ضعیفی داریم چون بیش از حد به دانش‌مان اتکا می‌کنیم. یک تصور غلط این است که هرچه بیشتر بدانیم، توانایی بیشتری برای غلبه بر مشکلات داریم. اما واقعیت این است که دانش محض، ما را به افرادی بامهارت در زمینه‌ی حل مسئله تبدیل نمی‌کند و چیزی که به آن نیاز داریم مهارت‌های تفکر منطقی است که به ما امکان می‌دهد منتقدانه و خلاقانه فکر کنیم.

به منظور تقویت مهارت حل مسئله، هنگام مواجهه با هر مشکلی در زندگی باید ۴ گام زیر را دنبال کنیم:

۱. تعریف مشکل

اولین و مهم‌ترین گام، شناسایی دلیل ریشه‌ای مشکل است.

۲. ایجاد گزینه‌ها

پس از اینکه مشکل ریشه‌ای را تعریف کردیم، زمان آن است که راهکارهای ممکن را پیدا کنیم. در اینجا می‌توانیم به جای تفکر عمودی که در بالا یاد گرفتیم، از تفکر جانبی استفاده کنیم. یعنی به جای اینکه تمام انرژی و زمان خود را برای تبدیل ایده‌ی اولیه به یک راهکار ایده‌آل صرف کنیم، باید حداقل به ۱۰ راهکار احتمالی فکر کنیم و آنها را بنویسیم.

با این کار، آن‌قدر زود به نتیجه نمی‌رسیم که انتخاب‌هایمان را به اولین فکری که به ذهن‌مان می‌رسد محدود کنیم، بلکه تصمیم‌گیری را به تعویق می‌اندازیم و از خلاقیت خود استفاده می‌کنیم تا گزینه‌های بهتری پیدا کنیم. گرچه این کار زمان بیشتری از ما می‌گیرد، ولی احتمال رسیدن به راهکارهای بهتر و مؤثرتر را افزایش می‌دهد.

۳. ارزیابی و انتخاب گزینه‌ها

پس از رسیدن به راهکارهای احتمالی، زمان آن است که بهترین‌شان را انتخاب کنیم. برای اطمینان از اینکه بهترین تصمیم را می‌گیریم، باید جنبه‌های مثبت و منفی هر گزینه را فهرست کنیم و سپس آنها را بر اساس مزایا و معایب با هم مقایسه کنیم. با این روش با احتمال بیشتری یک انتخاب عقلانی و مناسب خواهید داشت.

۴. اجرای راهکار

گرچه شما سه مرحله‌ی بالا را طی کرده‌اید و عوامل بسیاری را برای انتخاب بهترین راهکار در نظر گرفته‌اید، نباید امید واهی داشته باشید که راهکارتان کاملاً ایده‌آل باشد. بهتر است ابتدا آن را عملی کنید و سپس مؤثر بودنش را بسنجید و قضاوت کنید. در این صورت مسیر روشن‌تری برای حل مشکل در ذهن خود خواهید داشت.