

مهارت حل مسئله چیست؟

مهارت حل مسئله به عنوان برخورد فعالانه در جستجو و تشخیص مسئله‌ها، مشکلات و فرصت‌ها، استفاده از منطق و مهارت قضاوت در جمع آوری و تحلیل اطلاعات و جستجو و خلق راهکارها، مقایسه‌ی راهکارهای مختلف و انتخاب بهترین شیوه برای مواجهه با یک مسئله تعریف می‌شود.

لزوم بهره‌مندی از مهارت حل مسئله

حل مسئله از جمله مهارت‌های زندگی است که بهره‌مندی از آن منجر به پیشرفت در زندگی و بهبود روابط اجتماعی می‌شود. ممکن است مشکلات مدام به سمت شما هجوم بیاورند و شما را به زحمت بیندازند. در صورتی که توان مقابله با آن‌ها را به شیوه‌ای مؤثر نداشته باشید آسیب‌های روحی فراوانی به سراغ شما می‌آیند. به کارگیری مهارت حل مسئله از این موضوعات جلوگیری می‌کند.

در چه شرایطی، مهارت حل مسئله اهمیت پیدا می‌کند؟

- در صورتی که تمایل دارید برای بهبود مهارت تصمیم‌گیری خود وقت و انرژی صرف کنید.
- در صورتی که قصد دارید وارد دنیای کارآفرینی شوید و به ایجاد یک کسب و کار جدید فکر می‌کنید. چون هر کسب و کاری، به وسیله‌ی راهکاری که برای یک مسئله مطرح می‌کند تعریف می‌شود.
- در صورتی که قصد دارید مهارت مدیریت تعارض خود را تقویت کنید.
- در صورتی که قصد دارید در سمت مشاور (مشاور مدیریت، مشاور کسب و کار، مشاور خانواده یا هر نوع دیگری از مشاوره) فعالیت کنید.
- در صورتی که در زندگی شخصی یا محیط کار خود، شکستی را تجربه کرده‌اید و اکنون می‌خواهید آن را تحلیل کرده و از تکرار آن جلوگیری کنید (به عنوان زیرمجموعه‌ای از مهارت بازیابی پس از شکست).

مهارت حل مسئله در چه سطوحی قابل تعریف است؟

سطح پایه: می‌توانم مشکلات خودم را تشخیص دهم. شاید نتوانم آنها را حل کنم. اما حداقل می‌دانم چه مشکلاتی دارم و می‌توانم در میان اطرافیان یا دوستان و آشنایان و متخصصان و کارشناسان، فرد یا افرادی که می‌توانند به حل مشکلاتم کمک کنند را تشخیص دهم.

سطح میانی: نه تنها در تشخیص مشکلاتم توانمند هستم. بلکه معمولاً می‌توانم راهکار مناسب برای آنها را نیز انتخاب و اجرا کنم. اگر هم به دیگران مراجعه می‌کنم، صرفاً برای بهبود کیفیت تحلیل و تصمیم‌گیری است. اما در نهایت خودم از قدرت ریشه‌یابی و تحلیل و انتخاب راه‌حل بهره‌مند هستم.

سطح پیشرفته: می‌توانم به دیگران در تشخیص مشکلاتشان کمک کنم. گاهی اوقات که انسان‌ها در محیط کار یا خانه، در میانه‌ی مشکلات هستند و به همین علت، به سادگی نمی‌توانند وجود این مشکلات را تشخیص داده یا آنها را ریشه‌یابی کنند، می‌توانم نقش یک نگاه بی‌طرف با سوگیری کمتر، برای کمک به آنها تبدیل شوم.

سطح خبره: می‌توانم به دیگران کمک کنم تا مهارت حل مسئله‌ی خود را بهبود دهند. به عبارتی بتوانند در زمینه تشخیص مسائل و جستجوی راهکارها و اقدام برای رفع آنها، به سمت استقلال از دیگران گام بردارند و اگر هم دیگران را به کار می‌گیرند، مسئولیت نهایی راهکار انتخاب شده را آگاهانه بر عهده بگیرند.

انواع راهبردهای حل مسئله:

راهبردهای حل مسئله به دو شکل مسئله مدار و هیجان مدار می‌باشد. راهبرد حل مسئله به شکل مسئله مدار شامل: تلاش و کوشش برای حل مشکل، برنامه‌ریزی، جمع آوری اطلاعات و مشورت همراه با صبر و حوصله می‌باشد که به حل مسئله منتهی می‌شود و سازگارانه است. این نوع راهبرد، یک مهارت است که باید با تمرین آن را یاد بگیریم. راهبرد حل مسئله به شکل هیجان مدار شامل: برخورد با مسئله بر اساس هیجان‌ها و

احساسات می‌باشد و به دو شکل سازگارانه (رفتاری هیجانی موثر) و ناسازگارانه (رفتاری هیجانی غیر موثر) است. هدف راهبرد هیجان مدار، تغییر موقعیت استرس زا و کاهش فشار است نه حل مشکل. راهبرد مقابله ای هیجان مدار سازگارانه به خودی خود بد نیست و شاید گاهی لازم هم باشد. عصبانی شدن، مصرف سیگار یا مواد یا دست به پرخوری زدن مثال‌هایی از راهبردهای ناسازگار و و در برخی موارد ساکت شدن و مسئله را به عنوان یک مسئله غیر قابل حل پذیرفتن مثالی از راهبرد هیجان مدار سازگارانه محسوب می شوند.

حل کردن مسائل به صورت مرحله‌ای

برای حل کردن مسائل به شیوه صحیح و بهینه، لازم است مراحل را به صورت پیوسته طی کنید. بسیاری از محققان از مجموعه این مراحل با عنوان روش حل مسئله «دایره‌ای» یاد می‌کنند. این روش شامل بهبود استراتژی‌ها و طبقه بندی دانش می‌شود. گاهی افراد مراحل را به صورت جدی طی نمی‌کنند و سریع از آن عبور می‌کنند؛ به همین دلیل موفق به یادگیری و به کارگیری این مهارت نمی‌شوند. در وضعیتی دیگر ممکن است فرد برای مدت زیادی در هر کدام از مراحل باقی بماند و یا به مراحل قبلی بازگردد تا در نهایت راه حل متناسب را بیابد.

چگونه مهارت حل مسئله را در خود پرورش دهیم؟



انجام مراحل زیر به صورت پیوسته به شما کمک می‌کند تا مهارت حل مسئله را در خود پرورش دهید و به راه حل‌های مناسب در مواجهه با مشکلات برسید.

۱. شناسایی مسئله:

این مرحله ممکن است بسیار ساده و پیش پا افتاده به نظر برسد اما همیشه شناسایی مسئله کاری ساده به شمار نمی‌رود. در پاره ای از اوقات، افراد درگیر در یک مسئله ممکن است به اشتباه تنها بخشی از مسئله را به عنوان مشکل در نظر بگیرند. این امر باعث می‌شود تا تلاش‌های افراد ناکافی و یا بی ثمر باشد.

۲. تعریف مسئله:

پس از این که مسئله شناخته شد، حال نیاز است تا مسئله به طور کامل تعریف شود تا بتوان برای حل آن اقداماتی کرد. توجه داشته باشید که تعریف مسئله باید قابل سنجش، عینی و اختصاصی باشد. مسئله را به گونه‌ای برای خود شرح دهید که رسیدن به هدف در آن امکان پذیر باشد.

۳. شکل دادن استراتژی:

قدم بعدی برای حل مسئله، پرورش دادن یک راه حل است. طبیعتاً نمی‌توان یک استراتژی و روش کلی را در این مرحله به کار گرفت؛ چرا که این استراتژی بسته به شخصیت فرد و موقعیتی که در آن قرار دارد، متفاوت است. از مشکلاتی که باعث می‌شود فرد در این مرحله به طور موفقیت آمیز عمل نکند، ابتلا به اختلالات شخصیتی است.

۴. سازماندهی اطلاعات:

پیش از به کارگیری راه حل مورد نظر اطلاعات بهتر است اطلاعات خود را طبقه بندی کنید. آگاهی شما از مسئله چقدر است؟ چه چیزهایی برای شما مبهم هستند؟ اطلاعات دیگری که در دسترس هستند و برای انتخاب بهترین راه حل لازم‌اند را سازماندهی کنید.

۵. اختصاص منابع:

در صورتی که از منابع نامحدود مالی، زمانی و منابع مورد نیاز دیگر برای حل مسئله، برخوردار نیستید، پیش از شروع به حل کردن مسائل، اولویت آن‌ها را تعیین کنید. اگر مسئله مهمی نیست، نیازی به هدر دادن منابع زیاد برای آن ندارید. پس بیشتر انرژی و منبع خود را بر روی مسائل مهمتر متمرکز کنید.

۶. نظارت بر پیشرفت:

یک روش حل مسئله کارآمد، میل به ارائه نظارت بر نوع پیشرفت را به همراه دارد. اگر روش پیش رو موجب پیشرفت نمی‌شود، نیاز است تا روش و یا هدف مورد بازبینی قرار گیرد. این نکته را در نظر داشته باشید که میزان اعتماد به نفس شما در بینش‌تان نسبت به پیشرفت تأثیر می‌گذارد.

۷. ارزیابی نتایج:

پس از رسیدن به یک راه حل، نیاز است تا نتایج را ارزیابی کرده و تعیین کنید که آیا مسیر انتخاب شده برای حل مشکل مسیر مناسبی است یا خیر. ارزیابی ممکن است سریع صورت گیرد، مثل چک کردن پاسخ یک مسئله ریاضی برای پی بردن به صحیح بودن آن، یا می‌تواند آهسته صورت گیرد، مثل ارزیابی جلسات روان درمانی پس از چندین ماه.

تقویت مهارت حل مسئله با آگاهی از موانع آن

در حل مسئله موانع و مشکلاتی که بر سر راه فرد قرار می‌گیرند بررسی می‌شود. موانع بسیاری وجود دارند که گاهی فرد را در رسیدن به راه حل مناسب دچار مشکل می‌کنند. در صورتی که نسبت به موانع شناخت کافی داشته باشید می‌توانید با تلاش برای از بین بردن آن‌ها مهارت حل مسئله را نیز در خود پرورش دهید. در ادامه مهم‌ترین موانع وجودی را شرح داده شده است:

۱. اضطراب:

اضطراب از عواملی است که می‌تواند پتانسیل حل مسئله را در افراد کاهش دهد. علائم اضطراب در زمان حل مسئله مانند یک ویروس می‌تواند در مراحل مختلف نفوذ کرده و باعث شود تا حل کردن مسئله مختل شود. درمان اضطراب و تمرین‌های کاهش استرس برای بالا بردن توانایی فرد لازم می‌باشد.

۲. تجربه شکست:

تجربه شکست می‌تواند به دو طریق عمل کند، یا می‌تواند در زمان مسئله جدید اضطراب فرد را بالاتر ببرد و اجازه رفتار موثر ندهد و یا می‌تواند باعث شود تا فرد به طرق دیگر سعی در تخلیه هیجانی کند و کمتر وارد مسئله و روش‌های حل آن شود. شکست عشقی و یا هر شکستی دیگری که فرد با آن مواجه می‌شود ممکن است در او اثر کرده و اعتماد به نفس او را تحت شعاع قرار دهد.

۳. رفتار تکانشی:

رفتار تکانشی موجب می‌شود فرد برای انتخاب اولویت و یا اختصاص دادن به منابع منطقی فکر نکند و نتواند راه و روش مناسبی برای حل کردن مسئله بیابد. رفتار تکانشی بازده حل کردن مسائل را پایین می‌آورد. این رفتارها می‌تواند به دلایل مختلف مانند فشار عصبی، اختلالات شخصیت و یا تربیتی ایجاد شود.

۴. ویژگی‌های شخصیتی:

افراد با سبک‌های شخصیتی گوناگون به طرق مختلفی سعی در حل کردن مسائل مختلف می‌کنند. آن‌ها با اختصاص دادن منابع نامناسب به مسائل و یا اتخاذ روش‌های نامناسب معمولاً در حل کردن مسائل به مشکل بر می‌خورند و نمی‌توانند رفتاری کارآمد را نشان دهند. فراگیری مهارت‌های حل مسئله نیاز به تمرین و گذاشتن زمان دارد.

سکینه طاهری کارشناس ارشد روانشناس بالینی