

مهارت حل مسأله

شادی حاج حسینی

روانشناس بالینی، مرکز مشاوره دانشگاه علم و فرهنگ

تابستان ۱۳۹۹



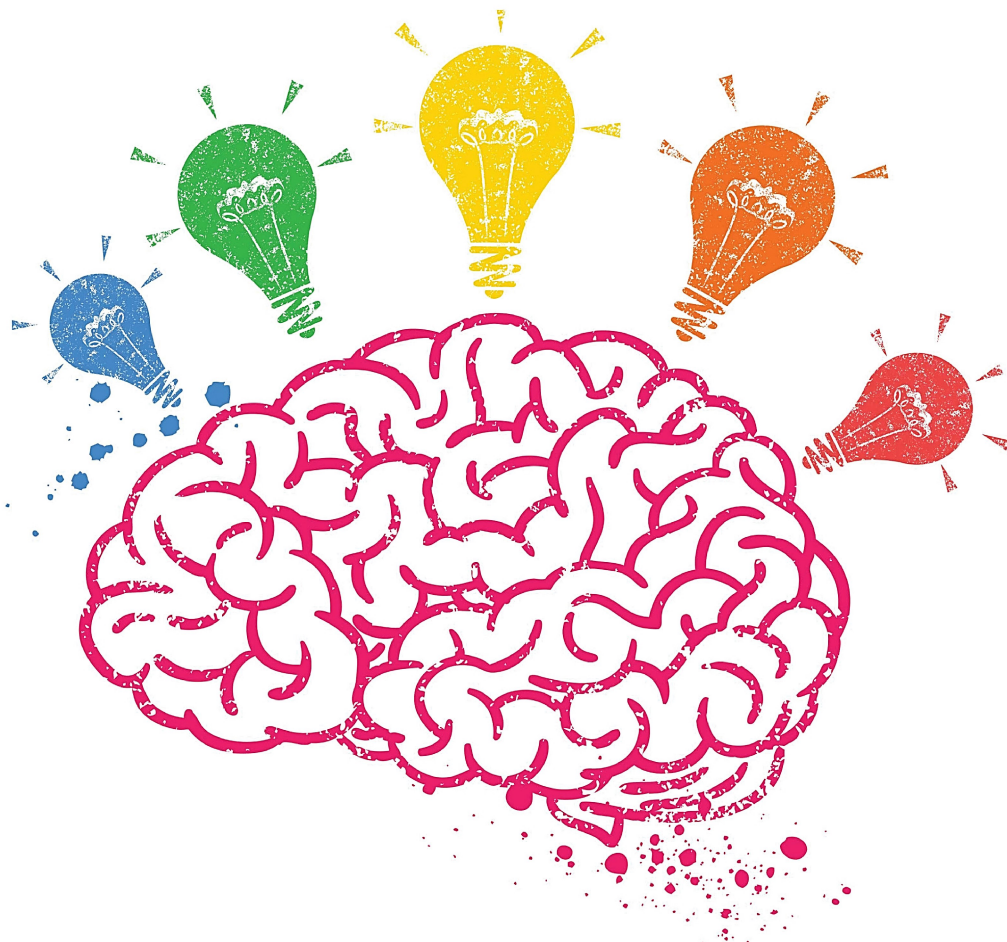
دانشگاه علم و فرهنگ

معاونت دانشجویی و فرهنگی

«حل مسئله» فرایندی است که توسط خود فرد هدایت می‌شود و فرد سعی می‌کند با کمک آن راه‌حل‌های مؤثر سازگارانه‌ای برای مسایل زندگی روزمره خویش پیدا کند. به این ترتیب حل مسئله یک فرایند آگاهانه، منطقی، تلاش بر و هدفمند است. راه حل مسئله، یک «پاسخ مقابله‌ای» است. وقتی فردی به حل مسئله می‌پردازد، نوعی مقابله انجام می‌دهد. مقابله‌ی فرد می‌تواند مؤثر یا نامؤثر باشد. زمانی مقابله مؤثر است که مسئله حل شود و البته مسئله به‌گونه‌ای حل شود که حداکثر نتایج، مثبت به‌دست آمده و حداقل عواقب منفی به بار آید.

مقابله مسئله مدار و مقابله هیجان مدار

- هدف مقابله‌ی مسئله‌مدار، تغییر شرایط استرس‌آفرین در جهت بهبود وضعیت و کاهش فشار و حل مسئله است (با ارائه راه کار به به حل شدن مسئله منجر می‌شود).
- هدف مقابله‌ی هیجان‌مدار، مدیریت هیجان‌های ایجادشده در اثر موقعیت استرس‌آفرین است (هدف این مقابله آرام کردن فرد است).



مقابله های هیجان مدار سازگارانه یا ناسازگارانه

مقابله های هیجان مدار ناسازگارانه نه تنها منجر به حل مسئله نمی شوند، بلکه آسیب های اجتماعی و روانی نیز به دنبال می آورند (مثل روی آوردن به الکل و مواد مخدر)، در حالی که مقابله های هیجان مدار سازگارانه منجر به کاهش موقت استرس و ناراحتی ناشی از رویارویی با شرایط بغرنج و تسکین فرد می شوند (مثل پناه بردن به مذهب، پرت کردن حواس و در پی حمایت عاطفی برآمدن)، اما اقدامی عملی در جهت حل مسئله نیستند و در نتیجه مسئله را حل نمی کنند و پس از آن ها باید مهارت حل مسئله نیز به کار گرفته شود.

مثال زیر را در نظر داشته باشید:

بابک سال چهارم رشته پزشکی است. وی دوست دارد از خانواده مستقل شود و ازدواج کند ولی اگر بخواهد مستقل شود باید کار کند و اخیراً نامزدش به او گفته است در صورتی که زودتر برای ازدواجشان فکری نکند، باید از هم جدا شوند. اما اگر بابک ازدواج نکند، باید کار کند، چون می خواهد از خانواده مستقل شود و در این حالت دیگر قادر به ادامه تحصیل نخواهد بود.

مهارت حل مسئله مستلزم عبور از چهار مرحله است:

۱. تعریف و فرمول بندی مسئله:

در این مرحله جزئیات مسئله با ظرافت و دقت باز می شود (گاهی تصور می کنیم که صرفاً با یک مسئله مواجه هستیم در حالی که بعد از باز شدن موضوع متوجه می شویم تعداد مسئله بیشتر است). در این مرحله تعریف مسئله بسیار حائز اهمیت است مسئله باید با یک جمله چطور یا چگونه آغاز شود و در آخر با به طوریکه به پایان برسد. به کمک این جمله ما در بخش نخست شرایط مبهم را به صورت یک پرسش یا صورت مسئله که با «چطور یا چگونه» آغاز می شود درمی آوریم و در قسمت

«به طوریکه» هدف خود از حل مسئله را می نویسیم (یعنی چه موقع می توان گفت که مسئله حل شده است). در مثال بالا صورت مسئله این است که:

چطور بابک مستقل شود طوریکه هم بتواند ادامه تحصیل دهد و هم ازدواج کند.

۲. تولید و خلق راه حل های متعدد:

در این مرحله با استفاده از روش بارش ذهنی که در آن سعی می کنیم بدون هیچ نوع قضاوت، بازداری، ارزش گذاری خوب و بد و یا جلوی فکر خود را گرفتن، راه حل های متعدد، متنوع و غیرقضاوتی برای مسئله ارائه دهیم. هرچه در این مرحله راه حل های بیشتر، ابتکاری و متنوع تر ارائه کنیم، رها از قضاوت و ارزشیابی (که باید در مراحل بعدی انجام شود)، احتمال یافتن راه حل موثر بیشتر می شود.

۳. ارزیابی سود و زیان یا بررسی معایب و محاسن هر راه حل:

در این مرحله راه حل های ارائه شده در گام دوم را مورد ارزیابی قرار می دهیم و سود و زیان هر کدام را به صورت جداگانه بررسی می کنیم و در نهایت راه حلی را انتخاب می کنیم که بیشترین سود و کمترین زیان را داشته باشد (برای هر راه حل در یک صفحه جدولی با دو ستون طراحی کنید که در یک ستون آن سودها و در دیگری زیان های راه حل مذکور نوشته شود).

۴. به کارگیری راه حل و ارزیابی و بازنگری آن:

در این مرحله راه حل انتخابی خود را اجرا کرده و آثار آن را نظاره می کنید و آثار واقعی راه حل انتخابی را با پیامدهای انتخابی مقایسه می کنید. در نهایت اگر مسئله با این روش حل شد، به خود پاداش دهید و اگر مسئله حل نشد، موانع را شناسایی کرده و برطرف کنید. در صورت لزوم می توانید مراحل حل مسئله را مجدداً تکرار کنید.

- مهارت حل مسئله هم مانند هر مهارت دیگری با تکرار و تمرین بهتر آموخته می شود. پس نا امید نشوید و تمرین کنید.

منبع: فتی، لادن و موتابی، فرشته (۱۳۹۱). آموزش مهارت های زندگی (۹): مهارت حل مسئله. تهران: انتشارات میانکوشک.

* راه های ارتباط با معاونت دانشجویی فرهنگی دانشگاه علم و فرهنگ:

 [Usc_elfarhang](#)

 [Usc_sca](#)

 Student.usc.ac.ir