

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



مهارت حل مسئله



➤ حل مسئله همواره با انسان همراه بوده است زمانی که انسان غار نشین از خود می پرسید چگونه خود را گرم کنم در صدد حل یک مسئله بود. زمانی که انسان از خود می پرسید :

چگونه جلوی شیوع طاعون را در شهرم بگیرم نیز با یک مسئله روبرو بود . و بالاخره وقتی انسان از خود پرسید چگونه روی کره ماه قدم بگذارم نیز باید مسئله ای را حل می کرد. بنابراین حل مسئله مهارتی است که بقای فرد و بقای نسل در گروی آن است . به نظر میرسد انسان ها خیلی اوقات میتوانند مشکلات خویش را حل نمایند بی آنکه حل مسئله را به صورت مدون ویا در کارگاه مهارتهای زندگی آموخته باشند اما از سوی دیگر خیلی اوقات نیز انسانها نمی توانند مسئله خود را حل کنند چون حل مسئله را به صورت یک مهارت به طور اختصاصی نیاموخته یا تمرین نکرده اند . افرادی در مسائل اجتماعی خود موفق ترند که در این حوزه به صورت اختصاصی آموزش دیده وتمرین کرده اند.

مسئله

➤ وقتی با موقعیت یا تکلیفی روبرو شویم که نمی توانیم از طریق اطلاعات و مهارتهایی که در آن لحظه در اختیار داریم به انجام سریع آن تکلیف پردازیم و یا در انجام آن تکلیف دچار دردسر شویم گفته میشود که با مسئله ای روبرو هستیم . به عبارت دیگر به هر پدیده یا مسئله ای که در طول زندگی برای ما رخ دهد و سازگاری و تعادل ما را به هم زند مشکل گویند . خواه این پدیده گم شدن مداد باشد خواه ضعف شدید مالی .

حل مسئله

يك فرایند آگاهانه، منطقی، تلاش بر و هدفمند است.

که توسط خود فرد هدایت می‌شود و فرد سعی می‌کند با کمک آن راه‌حل‌های مؤثر یا سازگارانه‌ای برای مسایل زندگی روزمره خویش پیدا کند.

➤ وجود مشکل در زندگی طبیعی
و عادی است. هنر زندگی در
توانایی و مهارت کنار آمدن با
مشکلات و حل آنهاست.

فعالیت

➤ الف) مسائل و مشکلاتی را که در طول هفته گذشته با آن ها مواجه شده اید را فهرست کنید .

➤ ب) تصمیم هایی را که در طول هفته گذشته گرفته اید را فهرست کنید .

زندگی مملو از مشکلاتی است که باید حل
شوند و تصمیم‌هایی که باید گرفته شوند
بنابراین مهم است که ما در مواجهه با
موقعیت مسئله برانگیز یا تصمیم برانگیز
دارای روش و شیوه‌ای صحیح باشیم .

فعالیت

الف) بنویسید که هر کدام از مشکلات خود را به چه شیوه‌ای حل کردید .

ب) بنویسید که در هر کدام از موارد به چه شیوه‌ای تصمیم نهایی را اتخاذ کردید .

یافته‌ها دال بر آن است که مهم نیست افراد در زندگی با مشکل-در-در-گرفتاری-انتخاب و... روبرو نشوند بلکه مهم آن است که در مواجهه با اینگونه موقعیت‌ها بتوانند به شیوه‌ای صحیح عمل کنند. بعضی از افراد حتی قادر به بر طرف کردن مسایل روزمره خود نیستند و در مقابل کوچکترین مساله یا انتخاب دچار پریشانی دستیابی آشفتگی و ناراحتی می‌شوند. در مقابل این گروه افراد دیگری نیز وجود دارند که در حل مسائل و مشکلات متنوع و مواجهه با موقعیت‌های مستلزم تصمیم‌گیری نه تنها دچار آشوب نمی‌شوند بلکه به این سطح از خودآگاهی دست می‌یابند که نقاط ضعف خود را بهبود بخشند. عمده‌ترین علت موفقیت این افراد آن است که به هنگام روبرو شدن با مشکلات و گرفتن یک تصمیم از روشی منظم و مرحله به مرحله استفاده می‌کنند حال آنکه افراد گروه اول فاقد این توانمندی هستند.

بارش فکری

➤ به نظر شما ویژگی افرادی که در موقعیت‌های متعدد مشکل برانگیز و تصمیم برانگیز ضعیف عمل می‌کنند چیست؟

ویژگی افراد فاقد توان حل مسئله و تصمیم گیری

- وجود مشکل را دلیل بر ضعف - بی کفایتی - بی لیاقتی بی استعدادی نادانی خود می دانند.
- خود را مرتب سرزنش می کنند.
- معتقدند که یک دنیای خوب، دنیای بدون مشکل است .
- روش معمول این افراد اجتناب یا فرار است .
- معمولاً بدون اندیشیدن کافی و با عجله عمل می کنند .
- در مقابل مشکلات و موقعیت های تصمیم برانگیز احساس درماندگی و ناامیدی می کنند.
- قادر به پیش بینی پیامد راه حل ها و نتیجه تصمیم گیری های خود نیستند.

نکته مهم

➤ مهارت حل مسئله و مهارت تصمیم‌گیری یکسان است

علت اینکه با وجود این شباهت حل مسئله و تصمیم‌گیری تحت دو نام مطرح می‌شود به تفاوت موقعیت‌های این دو

برمی‌گردد :

ما در مواجهه با یک مسئله باید یک راه حل پیدا کنیم حال آن‌که در هنگام تصمیم‌گیری باید از بین گزینه‌های مختلف یکی را انتخاب کنیم .

به عبارت دیگر تفاوت مسئله و تصمیم‌گیری آنقدر نیست که لازم باشد برای هر کدام شیوه‌ای مجزا اندیشیده شود .

مهارت تصمیم‌گیری و حل مسئله یک فرایند چند مرحله‌ای است .

➤ آیا میدانید که اولین مرحله مهارت‌های حل مسئله و
تصمیم‌گیری چیست ؟

مرحله اول: خودآگاهی هیجانی

وقتی ما با مشکلی مواجه هستیم و می‌خواهیم تصمیمی بگیریم باید در ابتدا با خود فکر کنیم:

- من با یک مشکل مواجه شده‌ام

- من در حال تصمیم‌گیری هستم

خودآگاهی هیجانی به این معناست که ما خودمان آگاهانه بدانیم دارای چه احساس و هیجانی هستیم. بکار بردن این جزء از خود آگاهی به شکل گفتار درونی فوق باعث می‌شود که ذهن ما معطوف به مسئله یا تصمیمی شود و بدین ترتیب آگاهی ما نسبت به وضعیت باعث می‌شود که تمرکز لازم جهت ادامه سایر مراحل این دو مهارت فراهم گردد.

از طرف دیگر این امکان هم وجود دارد که در مواجهه با یک مشکل یا تصمیم گفتار درونی زیر در ذهنمان فعال شود:

➤ هرچه بلاست سر من نازل می‌شود.

➤ من بی عرضه ام وگر نه دچار دردسر نمی‌شدم.

➤ من آدم به درد نخوری‌ام.

جملات فوق به شکل گفتار درونی در رویارویی با مشکلات روزمره باعث می‌شوند که ما نتوانیم به خوبی از پس حل یک مشکل و یا اخذ یک تصمیم برآییم .

بنابراین اولین و مهم ترین مرحله مهارت‌های حل مسئله و تصمیم‌گیری این است که به جد سعی کنیم گفتار درونی خود را کارآمد کنیم:

- مشکل برای هر کسی پیش می‌آید و برای من هم پیش آمده است .
- این یک تمرین است و باعث می‌شود قوی‌تر شوم.
- قدرت من خیلی بیشتر از این چیزها است .

بنابر این آنچه ما باید در اولین مرحله حل مسئله یا تصمیم‌گیری (خودآگاهی هیجانی) انجام دهیم این خواهد بود که:

- اولاً آگاهی داشته باشیم که باید مشکلی را حل کنیم یا تصمیمی بگیریم .
- ثانياً این‌گونه گفتار درونی در ذهنمان فعال شود که مشکلات واقعیات زندگی‌اند و بسیاری از مواقع راه حل دارند .
- ثالثاً با بکار انداختن گفتارهای درونی مثبت مانع از فعال شدن افکار ناکار آمد شویم.

فعالیت

- ۱- جملاتی را بنویسید که حاکی از گفتار درونی مثبت شخصیت باشد .
- ۲- جملاتی را بنویسید که حاکی از گفتار درونی منفی شخصیت باشد .

موقعیت	گفتار درونی مثبت	گفتار درونی منفی
الف- هاشم به بازار رفت تا کفش بخرد اما نمی دانست که چه کفشی بخرد.		
ب- هامون شدیداً مایل بود که نواختن سنتور را یاد بگیرد ولی از عهده هزینه کلاس و خرید ساز بر نمی آمد.		

سوال

➤ به نظر شما دومین مرحله مهارت حل مسئله و تصمیم گیری چیست؟

مرحله دوم – تعریف دقیق مسئله

➤ مشکلات عمدتاً به دو طبقه واضح و مبهم طبقه بندی میشوند:

۱- **مشکلات واضح** : فقط دارای یک راه حل صحیح هستند (هدف روشنی داشته و نقطه شروع جهت حل آنها مشخص بوده و تقریباً به راحتی می توان گفت که چه موقع مشکل حل شده است)

مثال: شرط پاس کردن یک واحد درسی (مشکل) نمره ده به بالاست (راه حل) بدین منظور لازم است که مطالعه کافی و صحیح داشته باشید (نقطه شروع) اگر نمره کمتر از ده گرفتید نشان دهنده آن است که موفق به پاس کردن آن درس نشده اید (روش ارزیابی حل موفقیت آمیز)

➤ **۲- مشکلات مبهم :** به مشکلاتی گفته میشود که برای رفع آن گزینه های صحیح محتمل متعددی وجود دارد. اغلب اوقات هدف در این دسته از مشکلات کلی بوده و شفاف نیست. مشخص کردن چندین هدف با عبارتهای واضح که بتوان برای هر کدام راه حل هایی را در نظر گرفت نقش مهمی در تعریف صحیح مشکل دارد.

مثال: من با پدرم ارتباط خوبی ندارم :

برای رفع آن لازم است که آنرا به اهداف عینی و شفاف تری تقلیل دهیم تا بدین ترتیب ضریب حل صحیح آن افزایش یابد :

هدف اول: به علت مشکل ارتباطی مان پی ببریم.

هدف دوم: فعالیت های مشترک با پدرم را افزایش دهم .

هدف سوم: با پدرم بیشتر صحبت کنم .

جملات فوق اهداف عینی و شفاف جهت غلبه بر مشکل ارتباطی با پدر هستند.

➤ پس:

مشکل واضح: یک هدف دارد و آن هدف دستیابی به تنها راه حل است

تعریف دقیق یک مشکل واضح

برای مشروط نشدن باید طوری درس بخوانم که معدل نمراتم کمتر از ۱۴ نشود.

حال آنکه **مشکل مبهم** دارای یک هدف کلی است. شکستن این هدف کلی به اهداف عینی تر موجب میشود که **تعریف دقیقی از مشکل** بیابیم.

من با پدرم ارتباط خوبی ندارم (هدف مبهم و تا حدودی کلی است)

۱- باید به علت مشکل ارتباطی خودم و پدرم پی ببرم

۲- باید فعالیت های مشترک را با پدرم افزایش دهم.

۳- باید بیشتر با پدرم صحبت کنم.

تعریف هر مشکل و مورد تصمیم گیری
منتشکل از اهداف عینی و شفاف در جهت
رفع آن مشکل میباشد.

فعالیت

➤ مشکلات و موقعیت های تصمیم گیری که در طول هفته گذشته با آن مواجه شدید را به یاد آورده و هر کدام از آنها را به دقت تعریف کنید.

ایام هفته	مشکل	تصمیم
	۱-	۱-
	۲-	۲-
	۳-	۳-

سوال

➤ به نظر شما سومین مرحله مهارت حل مسئله و تصمیم گیری چیست؟

مرحله سوم- بارش فکری

➤ آنچه که طی بارش فکری صورت می گیرد این است که ما ذهن خودمان را به اندیشیدن وا میداریم . طی بارش فکری برای تحقق یافتن هر یک از این اهداف تا آنجا که ممکن است گزینه طرح میکنیم . موضوع مهم در این مرحله کمیت راه حل ها و تصمیم ها است نه کیفیت آنها . به این شکل که بدون ایجاد محدودیت برای ذهن هر راه حل یا تصمیمی که به ذهنمان آمد بدون در نظر گرفتن درست یا نادرست بودن و مثبت یا منفی بودن آن را یادداشت میکنیم

دو دلیل وجود دارد که چرا نباید ذهن را در مرحله بارش فکری سانسور کرد.

➤ ۱- هنگامی که ما ذهن خود را راحت و باز بگذاریم ممکن است راه حل های مناسبی بیابیم که ممکن در حالت معمول و ایجاد سانسور اصلا به آنها نزدیک نشویم.

➤ ۲- هدف این مرحله فقط دستیابی به راه حل ها و گزینه های انتخابی زیادتر است و آنچه اهمیت دارد تعداد راه حل یا گزینه ها است نه اینکه کدامیک بهتر است. ارزشیابی راه حل ها مربوط به مرحله بعدی است.

منطق بارش فکری این است که کمیت تولید کیفیت میکند. ما وقتی راه حل ها یا گزینه های متعددی را در نظر بگیریم احتمال یافتن بهترین راه حل یا تصمیم بالاتر می رود.

فعالیت

➤ برای موقعیت زیر تا آنجا که می توانید گزینه بنویسید.

کیانوش با خیالی راحت سوار بر تاکسی به
نزدیکی های مقصد رسیده بود که متوجه شد
کیف خود را به همراه نیاورده است.

سوال

➤ به نظر شما چهارمین مرحله مهارت حل مسئله و
تصمیم گیری چیست؟

مرحله چهارم – ارزیابی گزینه ها و انتخاب بهترین راه حل

➤ طی این مرحله ما موظفیم که هر یک از گزینه های مرحله سوم را مورد قضاوت و ارزشیابی قرار دهیم آنچه در مرحله سوم مهم بود گزینه های متعدد بود و آنچه در این مرحله مهم است اندیشیدن به مزایا و معایب گزینه ها و کشف بهترین راه حل است .

برای ارزیابی هر کدام از گزینه های بارش فکری لازم است :

- ۱- ملاحظاتی را در نظر داشته باشید . هر چقدر ملاحظات بیشتری را فهرست کنید دست شما برای ارزیابی دقیق تر بازتر خواهد بود . متخصصان معتقدند در نظر نگرفتن ملاحظات دقیق از جمله علل شایع شکست در حل مسئله یا تصمیم گیری می باشد .
- ۲- با استفاده از یک مقیاس پنج درجه ای (که یک به معنای اهمیت جزئی – پنج به معنای بیشترین اهمیت و اعداد دو- سه و چهار منعکس کننده درجات دیگر اهمیت است) اهمیت نسبی هر یک از ملاحظات را تعیین می کنیم . تعیین نمره برای ملاحظات یک موضوع شخصی است . این امکان وجود دارد که نمره دهی هر کدام از ما به ملاحظات در نظر گرفته شده متفاوت باشد . اگر می خواهید با ارزشهای خود بیشتر آشنا شوید نمره دهی ملاحظات به شما کمک میکند .

۳- هر کدام از گزینه های بارش فکری را در نظر گرفته و تعیین کنید که هر کدام چه اندازه هر یک از ملاحظات شما را بر آورده می سازد . برای این کار از اعداد $+2$ ، $+1$ ، 0 ، -1 ، -2 استفاده کنید . $+2$ نشانه حداکثر تاثیر گذاری و -2 بالعکس نشانه حداقل تاثیر گذاری است . صفر نیز وقتی به کار برده می شود که آن راه حل تاثیر مثبت یا منفی بر آن ملاحظه نداشته باشد .

۴- برای ارزیابی کلی هر راه حل کافی است که نمره هر ملاحظه (اعداد ۱ تا ۵ که برای هر کدام از ملاحظات تعیین شد) را در درجه بر آورده سازی هر راه حل (اعداد $+2$ تا -2) ضرب کنیم . عدد حاصل اثر بخشی راه حل مربوطه بر آن ملاحظه را تعیین میکند .

بواسطه جمع اعداد این ستون ارزیابی کلی گزینه مشخص میشود .
راه حلی که جمع اعداد ستون ملاحظات آن (حاصل ضرب نمره ملاحظه و درجه بر آورده سازی) بالاترین عدد باشد بهترین راه حل است .

برای آنکه بیشتر متوجه مراحل ارزیابی راه حل
ها شوید به مثال زیر دقت کنید .

➤ نیما دانشجوی ترم ششم مقطع کارشناسی است و مصمم است که با
اخذ یک تصمیم مناسب تکلیف دوره پس از تحصیل خود را مشخص
کند . نیما با تعریف دقیق مورد تصمیم گیری و یافتن گزینه های
متعدد با ارزیابی آنها بهترین راه حل های ممکن را پیدا کرد .

بعد از فارغ التحصیلی چکار کنم؟

نوازندگی گیتار	ادامه شغل پدرش	حق التدریس در آموزش و پرورش	ادامه تحصیل	گزینه ها ملاحظات
۴ +۱	۴ +۱	۴ +۱	۴ . .	درآمد
-۴ -۲	. .	۲ +۱	۴ +۲ ۲	نظر والدین
۴ ۲	۴ ۲	. .	۲ ۱ ۲	نظر نامزدش
۱۰ ۲	-۱۰ -۲	۵ ۱	۱۰ ۲ ۵	علاقه
۵ ۱	. .	۵ ۱	۱۰ ۲ ۵	احتمال موفقیت
۳ ۱	. .	۳ ۱	۳ ۱ ۳	تاثیر بر جامعه
۲ ۱	۴ ۲	۲ ۱	۴ ۲ ۲	مرخصی
۲ ۱	. .	۲ ۱	۲ ۱ ۲	اعتبار
۲۶	۲	۲۳	۳۵	جمع

فعالیت

موقعیتی را بنویسید و بر اساس
مرحله چهارم – ارزیابی گزینه ها و
انتخاب بهترین راه حل – بهترین راه
حل را انتخاب کنید.

دو نکته مهم در ارزیابی یک گزینه

➤ ۱- در نظر گرفتن نفع خود و نفع دیگران و اجتناب از راه حلهای مخرب - بی فایده و مضر

➤ ۲ - منظور از بهترین راه حل راه حلی است که دارای بیشترین نقاط قوت و کمترین نقاط ضعف می باشد.

سوال

➤ به نظر شما آخرین مرحله مهارت حل مسئله و تصمیم گیری چیست؟

مرحله پنجم- اجرا و بازبینی راه حل ها

➤ چنانچه راه حل یا تصمیم رضایت بخش باشد به پایان خوش داستان رسیده ایم و در صورتی که راه حل یا تصمیم موثر نباشد از راه حل های دیگری که در مرحله سوم و چهارم یافته ایم استفاده میکنیم.

ذکر ۲ نکته مهم :

فرایند حل مسئله یا تصمیم گیری زمانی پایان می یابد که موقعیت برای ما اشتغال ذهنی ایجاد نکند.

ممکن است ما با موقعیت هایی مواجه شویم که لازم باشد برای حل آنها مجدداً از ابتدا شروع کنیم.

فعالیت گروهی

➤ با توجه به هر یک از موقعیت ها بهترین راه حل یا تصمیمی که شخصیت اول میتواند در نظر بگیرد را بنویسید:

- ۱- کورش به جشن فارغ التحصیلی یکی از دوستانش رفته است و در آنجا یکی از همکلاسی های سابقش رحیم را می بیند و در حین گپ و گفت گو رحیم به او سیگار تعارف میکند .
- ۲- به علت کمبود جا قرائت خانه خوابگاه به اتاق های نشیمن تبدیل شد . قبل از این موضوع رویا بعلت شلوغ بودن اتاقش برای مطالعه به آنجا میرفت .
- ۳- همه نقاشی های منظر را تحسین می کردند ولی او از اینکه در شهرستان آموزشگاه نقاشی نبود تا بیشتر و اصولی تر نقاشی را یاد بگیرد ناراحت بود .
- ۴- دوست مرضیه از او خواسته بود که در جلسه امتحان جواب ها را به او برساند.

نکته پایانی -مشورت

➤ یک فرد توانمند کسی نیست که خود توانایی های عدیده ای داشته باشد بلکه کسی است که میتواند از توانایی های دیگران استفاده کند. بدین ترتیب یک فرد ماهر در حل مسئله و تصمیم گیری کسی است که در هر کدام از مراحل حل مسئله و تصمیم گیری می تواند با مشورت از دیگران ضریب حل موثر مشکل یا اخذ تصمیم صحیح را افزایش دهد.

موفق باشید

