

باید مشکلات را به ترتیب اهمیت دسته‌بندی کنیم

اولویت‌بندی مشکلات: گاهی وقت‌ها ممکن است چند مسأله مختلف هم‌زمان بر ایمان پیش بیاید و مجبور باشیم همه آنها را در طول یک ماه، یک هفته یا حتی یک روز حل کنیم. این جور وقت‌ها ذهنمان آن قدر درگیر دغدغه‌های مختلف است که نمی‌دانیم کدام مشکل مهمتر است و کدام ضروری‌تر. وقتی نتوانیم اولویت مسائل را تعیین کنیم، مقدار زیادی از توان و انرژی مان صرف بررسی تردیدهای می‌شود. ممکن است برای حل یک مسأله دست به کار شویم و تعدادی از مراحل را هم انجام دهیم و تازه به این نتیجه برسیم که مسأله دیگری مهمتر بوده و باید به سراغ حل آن برویم. برای جلوگیری از این تردیدها و دوباره کاری‌ها بهتر است قبل از شروع مراحل حل مسأله، مشکلاتمان را اولویت‌بندی کنیم؛ یعنی آنها را بر اساس اهمیت و ضرورتشان طبقه‌بندی کنیم.

ارزیابی راه‌ها

کدام راه عملی است؟

در این مرحله می‌توانید از روش «گر... آن‌گاه...» استفاده کنید. یعنی در مورد هر کدام از راه‌هایی که روی کاغذ نوشته‌اید، از خودتان پرسید: اگر این کار را انجام بدهم آن‌گاه چه پیامدهایی به وجود می‌آید. پیامدها را هم باید از جنبه‌های مختلف بررسی کرد:

✓ آیا انجام این راه حل خاص باعث ضرر یا دردمن می‌شود؟

✓ آیا این راه حل سبب ضرر یا دردمن فرد دیگری می‌شود؟

✓ این راه حل ممکن است باعث ضرر یا دردمن جامعه شود؟

✓ می‌توانم به خانواده یا نزدیکیانم بگویم که چنین کاری کرده‌ام؟

✓ آیا این راه حل عملی است؟

اگر حتی جواب یکی از سه سوال اول، بله یا جواب یکی از دو سوال آخر خیر باشد، آن راه حل مفید نیست و باید حذف کنید.



مهارت‌های حل مسأله کمک می‌کند با مشکلات روزمره و شرایط بحرانی زندگی منطقی برخورد کنیم

حل مشکلات در ۷ گام



انتخاب راه حل و طراحی برنامه اجرایی آن

واقع‌بین باشید

حالا راه‌حل‌های نامناسب حذف شده است و فهرستی از راهکارهای مفید دارید که باید آنها را اولویت‌بندی کنید. بعد از انتخاب راه حل نهایی برای آن یک برنامه اجرایی بنویسید که به این سوالات پاسخ دهد:

✓ چه زمانی راه حل را به کار بگیرم؟

✓ برای اجرای راه حل از چه کسانی باید کمک بگیرم؟

✓ اطلاعات مورد نیاز را از کجا به دست آورم؟ و ...

مهم این است که برنامه اجرایی واقع‌بینانه باشد. خیلی وقت‌ها راه‌حل‌های مناسب به دلیل اینکه برنامه اجرایی ندارد یا بیش از حد کمال‌گرایانه و غیرواقع‌بینانه است، شکست می‌خورد.

جهت‌گیری صحیح نسبت به مسأله

مشکل را ببینیم

از نظر روانشناس‌ها بهترین رویکرد برای برخورد با مسائل این است: مهم نیست دلیلش چه بوده، باید بپذیریم که با این مشکل روبه‌رو شده‌ایم و حالا باید حلش کنیم. فقط به این ترتیب می‌شود وارد مرحله دوم، یعنی تعریف مشکل شد. البته این کار زیاد هم آسان نیست. آدم‌ها وقتی دچار مشکل می‌شوند آرامش معمولشان را از دست می‌دهند و فکری که به ذهنشان می‌رسد و واکنش‌هایی نشان می‌دهند که باعث می‌شود ناراحتی‌شان بیشتر شود و نتوانند مشکل را ببینند. شاید شما هم این احساسات را تجربه کرده باشید:

سرزنش خود: این احساس، عزت نفس و اعتماد به نفس فرد را پایین می‌آورد و تشویش و ناراحتی او را بیشتر می‌کند. سرزنش دیگران: این کار غیر از متهم کردن دیگران و ایجاد کینه و خشم حاصل دیگری ندارد و فقط احساسات منفی را تشدید می‌کند.

دنبال مقصر گشتن: بهتر است قبل از هر کاری به مشکلی که پیش رویتان است فکر کنید و بعد از حل آن دنبال مقصر بگردید. در حوادث و بحران‌ها هم از همین روش استفاده می‌شود؛ مثلاً وقتی یک آتش‌سوزی اتفاق می‌افتد ابتدا آتش را خاموش می‌کنند و بعد به جست‌وجوی مقصر می‌روند.

به دنبال عامل یا علت مشکل گشتن: بهتر است اول مشکل را از جلوی پایتان بردارید و بعد علت‌ها و عوامل آن را بررسی کنید. مثلاً وقتی در یک شهر سیل می‌آید ابتدا خسارات را برطرف می‌کنند و بعد به دنبال عامل آن می‌گردند.

فاجعه‌آمیز کردن مشکلات: این کار یعنی از کاه کوه ساختن. اگر به بخت و اقبال بدتان لعنت بفرستید یا مشکلات را نشانه بی‌کفایتی و نالایق بودن خودتان بدانید، مسائل حل نمی‌شوند و فقط بیشتر احساس ناراحتی و آشفتگی می‌کنید.

شاید مواردی که گفتیم به نظر تان بدیهی بیاید؛ ولی خیلی از پدر و مادرها وقتی می‌بینند فرزندشان دچار مشکلی شده از همین روش‌ها استفاده می‌کنند تا بیشتر مراقب باشد. ولی واقعیت این است که این کارها نه تنها هیچ فایده‌ای برای حل مشکل ندارد، بلکه فرد را فرآیند حل مسأله دور می‌کند و او بیشتر و بیشتر توانایی‌اش را برای حل کردن مشکلات از دست می‌دهد.

تینا صفاهیبه ایساید برای شما هم پیش آمده باشد که وقتی گره‌ای در کار تان می‌افتد، دچار استرس می‌شوید و اصلاً نمی‌دانید از چه راهی با مشکلاتتان برخورد کنید. خیلی وقت‌ها هیجانانگیز است که استرس‌ها توان فکر کردن را از ما می‌گیرد و اجازه نمی‌دهد شرایط را مدیریت کنیم. این جور وقت‌ها فقط ناراحت و عصبی می‌شویم و نمی‌توانیم کاری از پیش ببریم. البته این ضعف را می‌شود یاد گرفتن مهارت‌های حل مسأله و تمرین زیاد برطرف کرد و بهتر است اگر تا به حال هم مشکلی در حل مسائلتان نداشته‌اید، مراحل حل مسأله را یاد بگیرید. چون احتمال دارد در آینده نزدیک و وقتی بیشتر درگیر پیچ‌وخم‌های زندگی می‌شوید به کار تان بیاید.

چرا باید مهارت حل مسأله را یاد بگیریم؟

کاربردهای حل مسأله

تحقیقات نشان می‌دهد خیلی از مشکلات مهم بهداشتی و اجتماعی به دلیل ناتوانی در حل مسأله به وجود می‌آید. افرادی که راه و روش روبه‌رو شدن با مشکلات را نمی‌دانند، بیشتر در معرض خودکشی، اعتیاد، بی‌بندوباری، بزهکاری و ابتلا به ایدز هستند. در عوض هر چه توانایی بیشتری در حل مسأله و تصمیم‌گیری داشته باشید، به همان اندازه در زندگی موفق‌تر و سالم‌تر خواهید بود. حل مسأله هم در مشکلات کوچک و فردی کاربرد دارد و هم در سطح جامعه و حتی بین‌المللی. چند کاربرد مهم این مهارت عبارت است از:

✓ کاهش مشکلات زندگی و به ویژه مشکلات اجتماعی و ارتباطی

✓ درمان انتخابی خودکشی

✓ پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی - روانی

✓ روشی برای حل بحران‌های بین‌المللی، کشوری، استانی، محلی، شخصی و ...

حل مسأله و اعتماد به نفس

یاد گرفتن مهارت‌های حل مسأله و تصمیم‌گیری بر احساسی که نسبت به خودمان و دیگران داریم هم تأثیرگذار است. با کمک حل مسأله درک در دست‌تری از توانایی‌هایمان به دست می‌آید و اعتماد به نفسمان بیشتر می‌شود. این مهارت بهداشتی و سلامت روان را هم بالا می‌برد و انگیزه افراد را برای مراقبت از خود و دیگران و پیشگیری از بیماری‌های روانی، مشکلات بهداشتی و رفتاری افزایش می‌دهد.

ارایه راه‌حل‌های متعدد و فراوان

ذهنتان را محدود نکنید

وقتی مسأله دقیقاً مشخص شد باید راه‌حل‌های مختلفی برای آن پیدا کنید. در این مرحله کیفیت راهکارها مهم نیست و فقط باید سعی کنید تعداد آنها بیشتر و بیشتر شود. ذهنتان را کاملاً باز نگه دارید و محدود نکنید و هر راه‌حلی که به ذهنتان می‌رسد، چه خوب و چه بد، بنویسید. با افرادی که در زمینه مشکل شما تخصص دارند هم مشورت کنید.

این مرحله کمکتان می‌کند که مشکل را به صورت ساختار یافته و هدفمند حل کنید و دنبال راه‌حل‌های ناگهانی و دمدستی نباشید. بعضی‌ها تصور می‌کنند بهترین راه‌حل همانی است که ابتدا به ذهنشان می‌رسد؛ در حالی که طی کردن فرآیند حل مسأله راه‌حل‌های منطقی‌تر و موثرتری در اختیار مامی‌گذارد.

بارش مغزی

یکی از روش‌های پیدا کردن راه‌حل، «بارش مغزی» است؛ یعنی بعد از تعریف دقیق مسأله و پیدا کردن علت‌های آن، همه افکار و راه‌حل‌های تان را یک‌جا جمع کنید و بنویسید. مشکلات مشابهی که قبلاً داشته‌اید، صحبت‌های مشاور و نظرات دیگران را هم در این مجموعه بیاورید. با این کار تصویری از مسأله و راه‌حل‌ها روی صفحه کاغذ شکل می‌گیرد.

یکی از فایده‌های روش بارش مغزی این است که باعث می‌شود تجربه‌های قبلی تان را به خاطر آورید و به کار ببرید. ممکن است یک راه‌حل را قبلاً یاد گرفته باشید، ولی چون خیلی وقت است به کارتان نیامده، فراموش کرده باشید. وقتی ذهنتان را باز بگذارید، این راه‌حل‌ها از نهانخانه مغزتان بیرون می‌آید و می‌توانید آنها را دوباره به همان صورت یا به شکلی جدید و منطقی‌تر به کار ببرید.

تعریف دقیق مسأله

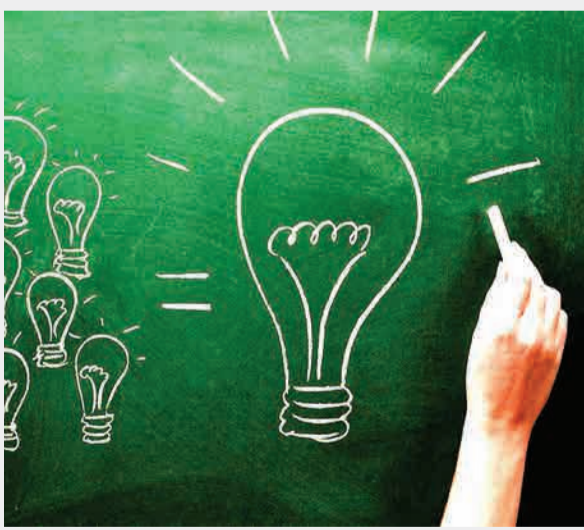
مشکل را بنویسید

برای تعریف مسأله ابتدا باید درباره آن فکر کنیم تا بر ایمان روشن شود مشکل دقیقاً چیست. در گام بعدی باید تعیین کنیم مشکل از چه زمانی شروع شده و دلیلش چه بوده است. بدون انجام این مرحله مسأله همچنان مبهم باقی می‌ماند و نمی‌توانیم در مراحل بعدی راه‌حل‌های خوبی برایش آرایه دهیم. حتی ممکن است وقت زیادی را برای حل مشکل بگذرانیم و بعد تازه متوجه شویم که مسأله را از اول اشتباه تعریف کرده‌ایم.

برای رسیدن به یک تعریف مناسب این چند نکته را رعایت کنید:

اگر وقت دارید بهتر است صورت مسأله را بنویسید. این کار کمکتان می‌کند روشن و دقیق فکر کنید و بتوانید بعداً دوباره نوشته‌هایتان را بخوانید.

روشن، ساده و دقیق بنویسید. تعریف مسأله باید تا جایی که ممکن است دقیق باشد. جملات در هم و مبهم باعث می‌شود نتایجی که به دست می‌آید غیر موثر و نامنظم باشد. برای موفقیت بیشتر در این مرحله بهتر است مهارت‌های خود آگاهی را هم یاد بگیرید. هر قدر شناخت شما از خودتان بیشتر و عمیق‌تر باشد، بهتر می‌توانید دلایل و ریشه‌های مشکلاتتان را پیدا کنید. در ادامه کار گاه در باره خود آگاهی بیشتر صحبت می‌کنیم.



ارزیابی

مشکل حل شده یانه؟

اگر مشکل تان حل شده، فرآیند حل مسأله به پایان می‌رسد. اگر در مواردی بعد از گذراندن این مراحل موفق به حل مشکل نشدید، یکبار دیگر دستورات حل مسأله را از اول انجام دهید. معمولاً یا صورت مسأله را خوب تعریف نکرده‌اید یا با گذشت زمان مشکل شما تغییر کرده و مسأله تازه‌ای به آن اضافه شده است.

اجرای راه‌حل

طبق برنامه عمل کنید

در این مرحله، راه‌حلی که انتخاب کرده‌اید را طبق برنامه اجرایی و زمان‌بندی عملی کنید. اگر راه‌حل اول موثر نبود، به سراغ راه‌حل دوم بروید و به همین ترتیب اگر راه‌حل دوم، سوم و ... هم مفید نبود راه‌حلی بعدی را انجام دهید.