

# مهارت

## حل مساله

**فصل سوم کتاب خودمراقبتي در سلامت رواني اجتماعي:**

نوشته دكترسيامك طهماسبى، دكتر نقى دشتى، دكتر منيژه فيروزي و زهرا دلير تقى ديزج (زير چاپ)

خودسنجی:

- وقتی برای شما مشکلی پیش می آید، کدام روش را انتخاب می کنید؟ فرار از حل مشکل، تلاش برای حل فوری و لحظه ای، تفکر و حل منطقی مساله؟
  - آیا می دانید حل کردن یک مساله چه مراحل دارد؟
  - برای حل مساله تان از چه منابع و افرادی کمک می گیرید؟
- قرار است درباره پاسخ این سوالات در این فصل مطالب تازه ای بیاموزیم

## مقدمه

اجداد ما در طول تاریخ برای زنده ماندن و زندگی بهتر با مشکل مواجه بوده و همیشه باید راه حلی پیدا می کردند تا از جنگ ها جان سالم به در برده یا از مشکلات و بیماری های مختلف در امان بمانند. امروزه هم مسائل و مشکلات بشر تمام نشده اند؛ مشکلات مالی، مسائل شغلی، نیازهای رفاهی، تعارض های خانوادگی، بیماریهای مختلف و بسیاری مسائل دیگر که باید از پس حل کردن آنها بر بیاییم. [۱۱]

واقعیت این است که خیلی از ما فقط با آزمون و خطا تلاش می کنیم تا مشکلی که با آن روبرو هستیم را برطرف کنیم و راهکارهای مشخصی برای حل مسأله خود نداریم. درحالی که حل مسأله یک مهارت و فرایند می باشد و اگر فرد می خواهد مشکلات مختلف خود را به صورت منطقی و با کمترین تبعات و بیشترین دستاورد برطرف نماید، بهتر است مراحل حل مساله را مورد توجه قرار دهد. [۴] حل کردن این مشکلات فرایندی است که طی آن مسأله در محیط طبیعی یا دنیای واقعی حل می شود و با حل کردن یک معادله ریاضی یا مساله فیزیک و شیمی و... که در مدرسه یاد گرفته ایم تفاوت هایی دارد. [۵]

اگرچه حل مسائل درسی می تواند باعث تجربه بهتر شده و تاثیر مثبتی بر حل مشکلات زندگی نیز داشته باشد. اما این قبیل مشکلات اصطلاحاً مسائل اجتماعی محسوب می شوند و متأسفانه کسی به ما یاد نداده است که چگونه آنها را حل کرده و سالم تر زندگی نماییم. حل مسأله یا مسأله گشایی، مهارتی می باشد که می توان آنرا آموزش داد و یاد گرفت و افرادی در حل مساله اجتماعی موفق ترند که در این حوزه به صورت اختصاصی آموزش دیده و یا تمرین کرده اند. [۳]

## مسأله چیست؟

زمانی که یک فرد با موقعیتی روبرو می شود که نمی تواند با استفاده از اطلاعات و مهارتهایی که در آن لحظه در اختیار دارد به آن موقعیت سریعاً پاسخ درست بدهد یا وقتی که هدفی دارد و هنوز راه رسیدن به آن را نیافته است می گوئیم وی با یک مسأله روبروست. [۶]

**مسئله چیست؟**

به هر چیزی که تعادل زندگی فرد را بهم بزند مسئله گفته می شود.

- مسئله نوعی تعامل بین شخص و محیط است در آن بین تقاضاها و خواسته های محیط و امکانات و پاسخ های در دسترس فرد ناهماهنگی و عدم تعادل ادراک می شود و روش فوری برای کاهش این عدم تعادل در دسترس نیست.

البته آنچه در نگاه یک شخص به عنوان مسأله محسوب می گردد. ممکن است از دیدگاه فردی دیگر به عنوان یک پدیده طبیعی تلقی شود. به عنوان مثال خرید و یا فروش یک خودرو ممکن است برای کسی که تجربه این کار را ندارد یک مسأله باشد، اما برای یک نمایشگاه دار خودرو کار عادی تلقی شود. همچنین آنچه برای یک شخص واحد در یک زمان مشخص مسأله محسوب می شود ممکن است در زمان دیگر برای او مسأله محسوب نگردد.

## انواع مسائل

مسأله‌ها از این نظر که راه حل قاطع و روشن دارند و راه حل آنها در دسترس می‌باشد یا خیر، به دو گروه تقسیم میشوند:

- مسائل خوب تعریف شده: مسائلی هستند که حالت هدف روشن می‌باشد و یک راه حل قاطع و روشن برای آن مسائل در دسترس می‌باشد. برای مثال وقتی کودکی بعد از دیدن حادثه ترسناکی مثل پریدن گربه به او دچار شب ادراری شده است، مسئله واضح است و راه حل آن حل کردن ترومایی است که با آن مواجه شده است.
- مسائل بد تعریف شده: مسائلی هستند که کیفیت و ابعاد موضوع به صورت واضح و روشن نیست. برای مثال چه شغلی انتخاب کنیم؟ علل ترافیک چیست؟ علت بیکاری چه چیزی می‌باشد؟ و... در مسائل بد تعریف شده راه حل‌های بسیاری ممکن است وجود داشته باشد در نتیجه حل‌کننده مسأله از ماهیت هدف خود کاملاً مطمئن نیست. [۴] اکثر مشکلاتی که ما باید با روش حل مساله آنها را برطرف کنیم از این جنس هستند.

### اگر حل مساله بلد نباشیم چه مشکلاتی پیش می‌آید؟

مهمترین اثر حل مساله، حل شدن مشکلات زندگی می‌باشد. کسی که بلد نیست مشکلات و مسائل زندگی را از طریق روشهای منطقی حل کند، نتایج خوبی در رفاه و آرامش خود کسب نخواهد کرد. پژوهش‌های زیادی اثر منفی مشکل در حل مساله را سلامت جسمی و روانی از قبیل افسردگی، شکست تحصیلی، پرخاشگری، آشفتگی‌های شدید رفتاری یا عاطفی، انزوای اجتماعی نوجوانان، افزایش تنیدگی، عزت نفس کمتر، اضطراب و حتی افزایش خطر بیماریهای قلبی عروقی، بیماریهای روان تنی، سرطان و فشار خون نشان داده‌اند.

## روشهای رایج ما در مقابل مسائل چیست؟

### ۱ تصمیم گیری احساسی

- مبنای این انتخاب این است که احساس فرد چه چیزی را درست می داند؟ در اینجا تاکید بر حس درونی، ترجیحات ذهنی و ارزشهای شخصی فرد است، نه اینکه چه فکری می کند؟!

### ۲ تصمیم گیری تکانه ای / آنی

در این سبک افراد به صورت تکانشی (واکنش لحظه ای و بدون فکر) و یا به صورت سهل انگارانه با مساله مواجه شده و لذا واکنش مناسبی جهت حل مساله از خود نشان نمی دهند. کسانی که در حل مسائل ناموفق ترند معمولاً بیشتر افراد تکانشی هستند که اگر فوراً راه حلی روشن پیدا نکنند بلافاصله دست از تلاش بر می دارند. فرد به سرعت و بر مبنای اتفاقات ناگهانی تصمیم می گیرد و هیچگونه ارزیابی منطقی از حقایق ندارد.

### ۳ واگذاری تصمیم گیری به دیگران

- فرد بر اساس انتظارات دیگران تصمیم می گیرد.
- ویژگی اصلی این روش انفعال است.
- فرد اجازه می دهد دیگران برای وی تصمیم بگیرند

### ۴- پشت گوش انداختن / روش اجتنابی

- برخی افراد از درگیر شدن و حل مساله اجتناب می کنند و یا برای حل مساله، منفعل عمل کرده و دچار تعلل ورزی می گردند. این افراد با احتمال بیشتری، برای حل مساله به دیگران وابسته می شوند .
- فرد لزوم تصمیم گیری را انکار می کند.
  - امیدوار است همه چیز خود به خود درست شود.
  - از تکنیک به تاخیر انداختن کارها استفاده می کند.
  - هدف فرد آسایش روانی کوتاه مدت اما به هزینه گزاف می باشد.

## ۵ تصمیم گیری منطقی

فرد به طور بی طرفانه و منطقی تمامی اطلاعات مهمی که به تصمیم مربوط است را ارزیابی می کند و سپس با توجه به اهداف خود بهترین تصمیم را می گیرد. (روش حل مساله)

### شیوه های مقابله با مساله:

وقتی با یک مساله چالش برانگیز روبرو می شویم طبیعی است که دچار استرس شویم و نگران این باشیم که آیا قادر به حل مشکلات و مسائل پیش آمده خواهیم بود یا نه؟ هرکسی با استرس ناشی از مشکلات با روشهای خاصی به مقابله بر می خیزد. اما مقابله چیست؟ مقابله واکنشی است که بر اساس تجربه های خود از موقعیتهای استرس زای قبلی آموخته ایم. (آدینه، ۱۳۸۹)

روشهای مقابله ای به نظر لازاروس و فالکمن به دو دسته تقسیم می شوند:

#### • الف) مقابله هیجان محور: در این حالت فرد قادر به تغییر شرایط ناگوار زندگی نبوده و صرفاً

می تواند استرس ناشی از این شرایط را مدیریت نموده و تعدیل نماید. مثلاً در برخورد با مساله عصبانی می شویم گریه می کنیم یا قهر می کنیم. گاهی هم احساس ما آن قدر شدید و منفی نیست و مثلاً ساکت می شویم و مساله را به عنوان یک مساله غیر قابل حل می پذیریم و تنها دعا می کنیم مساله به خودی خود حل شود. در هر دو حالت مقابله ما با مساله "هیجان مدار" است. فقط در مورد اول مقابله ی هیجان مدار غیر سازگارانه و در مورد، دوم مقابله ی هیجان مدار سازگارانه است. [۳]

#### • ب) مقابله مساله محور: شامل روشهایی می باشد که به واسطه آنها فرد فعالانه می کوشد تا

رویدادهای استرس زای زندگی را مدیریت نموده و محیط را جهت بهتر شدن شرایط تغییر دهد. مقابله ی مساله مدار می تواند مؤثر یا نامؤثر باشد. زمانی مقابله مؤثر است که مساله ما به گونه ای حل شود که حداکثر نتایج مثبت به دست آمده و حداقل عواقب منفی به بار آید. وقتی از مقابله های مساله مدار استفاده می کنیم براین باوریم که موقعیت قابل تغییر و مسایل قابل حل هستند.

مقابله های مساله مدار و هیجان مدار انواع مختلفی دارند برخی از این روشها موثر هستند و باعث کاهش استرس به صورت مثبت می شوند و برخی عملاً خودشان به یک مشکل جدید تبدیل خواهند شد.

هدف ما نباید صرفاً تاکید بر مقابله مساله مدار باشد بلکه برای حل مساله می توان از مقابله مساله مدار موثر یا مقابله هیجان مدار سازگارانه استفاده نمود. اگر فعلاً توانایی لازم برای حل مساله را نداریم بهتر است از مقابله هیجان مدار اما از نوع سازگار استفاده نماییم

### در مقابله های مسئله مدار از راهکارهای زیر استفاده می شود:

- **مقابله های فعال** : مثل اقدام عملی یا تلاش در جهت بر طرف نمودن **مسئله**.
- **برنامه ریزی** : مثل فکر کردن در مورد این که چگونه می توان با **مسئله** یا مشکل روبرو شد یا برنامه ریزی در مورد اقدامات فعالانه ای که باید برای مقابله صورت گیرند.
- **تلاش در جهت یافتن منابع حمایت اجتماعی که می توانند عملاً موثر واقع شوند** : مثلاً کمک گرفتن ، کسب اطلاعات ، یا نظر مشورتی گرفتن در مورد آن چه که باید در جهت **حل مسئله** صورت گیرد.
- **حمایت اجتماعی – عاطفی برآمدن** : حس دلسوزی و حمایت عاطفی کسی را به دست آوردن.
- **کنار گذاشتن سایر فعالیت ها** : توجه نکردن به سایر فعالیت هایی که فرد انجام می دهد تا به این ترتیب فرد بتواند با تمام قوا و با تمرکز کامل به **حل مسئله** بپردازد.
- **پناه بردن به مذهب** : افزایش فعالیت و رفتارهای مذهبی.
- **تفسیر مجدد مسئله به سبکی مثبت و آن را به عنوان فرصتی برای رشد و بلوغ اجتماعی دیدن** : از موقعیت نهایت استفاده را برای رشد کردن و **مسئله** را از جنبه های مثبت و سازنده ی آن دیدن

- **بازداری مقابله** : مقابله ی منفعلانه به صورت عقب نشینی و دست از تلاش برداشتن تا زمانی که شرایط به شکلی در آید که راهبردهای مقابله ای فرد بتواند موثر واقع شوند.
- **تسلیم شدن ، دست از تلاش کشیدن و پذیرش شرایط** : مثلاً پذیرفتن این واقعیت که استرس اتفاق افتاده است و **مسئله** واقعی است.
- **تمرکز بر تخلیه احساسات** : توجه زیاد به ناراحتی و فشار روانی ای که فرد تجربه می کند و تمایل به تخلیه این هیجانات.
- **انکار** : تلاش برای نادیده گرفتن رویداد مسئله آفرین.
- **پرت کردن حواس خویش** : فکر نکردن به هر آن چه که یادآور **مسئله** است مثلاً خیال پردازی ، خوابیدن یا سرگرم کردن خود با موضوعات دیگر.
- **انجام رفتارهایی غیر از حل مسئله** : مثلاً دست از تلاش کشیدن ، تسلیم شدن و به دنبال هدفی که **مسئله** آفریده است نرفتن.
- **مصرف الکل و مواد مخدر** : استفاده از الکل و مواد مخدر یا دارو به عنوان راهی برای فراموش کردن **مسئله** .
- **شوخی** : **مسئله** را به شوخی گرفتن یا طنز در مورد آن .

مقابله ی سازگارانه به معنای دست یابی به حداکثر نتایج مثبت ، نه تنها برای خود فرد که با کمترین آثار سوء برای دیگران و نیز دست یابی به آثار مثبت نه تنها در کوتاه مدت که در دراز مدت است



به عنوان مثال یک جوانی از دختر مورد علاقه اش خواستگاری کرده اما جواب مخالف از خانواده او شنیده است. در زیر تعدادی از روشهای مقابله ای که ممکن است وی انجام بدهد را ذکر می کنیم. شما در جدول بعدی نوع مقابله ها را مشخص کنید:

تفکر در مورد اینکه چگونه پاسخ مثبت خانواده را دریافت کند	برنامه ریزی
مراجعه مجدد برای خواستگاری	اقدام عملی
کمک گرفتن از اعضای فامیل و دوستان برای واسطه شدن	جستجوی منابع حمایتی
شنیدن جواب رد، چه آسیبی به ارزش های من می زند؟ از این جواب رد چه چیزهایی می توانم بیاموزم؟ اشکالاتم چی بوده؟	تفسیر مجدد مساله
از یک روانشناس یا آشنایان با تجربه می پرسد برای حل مشکل چکار کنم	مشورت گرفتن
غرق در اندوه شده و روزها را با گریه و آه کشیدن سپری می کند	تمرکز بر تخلیه احساسات
برای راحت شدن از شر مشکلات به فکر آسیب رساندن به خودش می افتد	افکار خودکشی
خود را با ورزش و تفریحات و ... سرگرم می کند	پرت کردن حواس
برای فراموش کردن مشکل، به الکل و مواد مخدر یا داروهای غیر مجاز رو می آورد	مصرف الکل و مواد مخدر
مساله را به شوخی گرفته یا درباره آن طنز پردازی می کند	شوخی
برای فراموش کردن، محلش را عوض می کند	فرار کردن
دختر و یا خانواده اش را تهدید جانی می کند	استفاده از زور و تهدید
برای فراموش کردن، زیاد می خوابد یا غرق در رویا پردازی می شود	خواب و خیال

<b>لطفاً مقابله های فوق را بخوانید و در جدول زیر دسته بندی کنید</b>	
	مقابله مساله مدار موثر:
	مقابله مساله مدار غیر موثر
	مقابله هیجان مدار سازگارانه
	مقابله هیجان مدار غیر سازگارانه

## چه نوع جهت گیری نسبت به مساله داشته باشیم؟

با تشخیص جهت گیری فرد نسبت به یک مساله، می توان پیش بینی کرد که آیا او توانایی مقابله موثر با مساله را خواهد داشت یا نه؟ در واقع دو نوع جهت گیری در مقابل مساله را می توان نام برد [۹]

۱) جهت گیری مثبت به مساله : کسانی موفق به حل مساله می شوند که جهت گیری مثبت به مساله داشته باشند. نشانه های جهت گیری مثبت به مساله :

- ادراک فرد از مساله به صورت تکلیفی باشد که چالش انگیز بوده اما تهدیدی برای سلامت او نمی باشد.

- فرد در رابطه با قابل حل بودن مساله خوشبین باشد.

- فرد احساس خودکارآمدی بالایی داشته و به توانایی خود جهت فائق آمدن بر مساله ایمان داشته باشد.

- فرد به این باور رسیده باشد که زمان و انرژی کافی برای حل مساله در اختیار دارد.

- فرد بتواند هیجانهای منفی خود را شناسایی کرده و آن را به عنوان منبع مهم اطلاعات قلمداد کند.

۲. جهت گیری منفی به مساله : زمانی می توان گفت، جهت گیری فرد نسبت به مساله مورد نظر منفی است که شرایط زیر برقرار باشد:

- فرد مساله را به عنوان تهدیدی برای سلامت خود تصور کند.

- تصور فرد مبتنی بر غیر قابل حل بودن مساله باشد.

- فرد در مورد توانایی خود جهت مقابله موثر با مساله تردید داشته باشد.

فرد به هنگام مواجهه با مساله دچار ترس و دلهره شده و نیز هیجانهای منفی را به عنوان تهدیدی برای خود قلمداد کند .

## تعریف حل مساله؟

"حل مسئله" عبارت است از فرایند شناختی - رفتاری که توسط خود فرد هدایت میشود و فرد سعی می کند با کمک آن راه حل های مؤثر یا سازگارانه ای برای مسایل زندگی روزمره خویش پیدا کند. به این ترتیب حل مسئله یک فرایند آگاهانه، منطقی، تلاش بر و هدفمند است. حل مسایل مالی، مسایل شخصی (مثلاً شناختی، هیجانی / عاطفی / رفتاری و سلامتی) بین فردی (مثلاً زناشویی، خانوادگی) و مسایل اجتماعی (مثلاً جرم و آسیب های اجتماعی) همه مستلزم دانش تن مهارت حل مسئله است. مسئله میتواند ناشی از یک مشکل بیرونی باشد (مثل یک امتحان سخت) و یا از درون فرد نشأت گرفته باشد (مثل اهداف، نیازها یا تعهدات شخصی).

# مراحل حل مساله

کنار آمدن و سازگاری موفقیت آمیز با محیط اجتماعی، مستلزم مجموعه ای از مهارتهای حل مساله است. در حل مساله یادگیریهای قلبی فرد بویژه قواعد یا اصولی که او قبلاً آموخته، باید از راهی تازه با هم ترکیب شوند. برای اینکار چند اصل را در نظر داشته باشید:

۱. متوجه باشیم که مساله ای به وجود آمده است و وجود مساله را انکار نکنیم.
۲. آنچه را که اتفاق افتاده است به شکل یک مساله بینیم و نه به عنوان یک مشکل پیچیده و غیرقابل حل.
۳. توجه داشته باشیم که حل مساله برای سلامت روانی و رفاه اجتماعی ما حایز اهمیت است .
۴. به این باور رسیده باشیم که قادر به حل مساله هستیم و مساله نیز قابل حل شدن است.
۵. بدانیم که حل مساله نیاز به زمان و تلاش دارد و مایل باشیم وقت یا زمان کافی را به حل مساله اختصاص بدهیم [۳].

برای اینکه یک مساله را بصورت منطقی و درست حل کنیم باید مراحل را سپری نماییم که در ادامه به صورت مفصل توضیح داده می شود.

یک مشکل خاصی که با آن دست به گریبان هستید و مایل به تصمیم گیری و حل آن می باشید و در عین حال راه حل آن را نمی دانید را در نظر بگیرند (اسم این مشکل را می گذاریم الف) سپس این مراحل را در مورد آن به دقت اجرا کنید.

خاطرنشان می شود که افراد برای موفقیت در این مراحل باید:

- جهت گیری مثبت به مساله داشته باشند
- موانع حل مساله که در انتهای فصل ذکر شده را نداشته باشند
- جزو مسائل نسبتاً قابل حل باشند

- سبک حل مساله درستی انتخاب کنند
- درك درستی از هر مرحله داشته باشند
- مراحل را به ترتیب طی کنند

## ۱- تشخیص و تعریف دقیق مساله

خوب تعریف کردن مسئله ، نیمی از حل آن است.

اولین قدم در حل مسأله این است که تعریف درستی از مساله داشته باشیم. در این مرحله هر چقدر فرد امید بیشتری داشته باشد که می تواند بطور مستقل بر مشکلاتش غلبه کند حتی اگر فوراً معلوم نباشد که چه اقداماتی باید انجام دهد، احتمال توفیق او در یافتن راه حل مناسب بیشتر می شود. [۱۲]

برای تعریف مسئله باید به ۶ سوال توجه کنیم:

۱. مشکل چیست؟ (WHAT)
۲. مشکل از چه زمانی ایجاد شده است؟ (WHEN)
۳. مشکل در کجا به وجود آمده است؟ (WHERE)
۴. چه کسانی در ایجاد مشکل نقش داشته اند؟ (WHO)
۵. چرا مشکل ایجاد شده است؟ (WHY)
۶. چگونه مشکل ایجاد شده است؟ (HOW)

**برای شروع بهتر حل مساله، باید چهار کار مهم را انجام بدهید [۱۱]**

۱. مشکلات پیچیده را به قسمت های ساده تر تقسیم کنید.
۲. مسایل را اولویت بندی کنید.
۳. مشکلات کلی را به مسایل جزئی تر تجزیه کنید
۴. مسایل مبهم را روشن نمایید.

اغلب موقعیت های مسأله آفرین «درهم و برهم» هستند. یعنی مبهم و فاقد اطلاعات لازم اند. برای حل مساله مناسب باید تمام جنبه های موقعیت را از لحاظ عملیاتی مشخص کرده و به شکلی مناسب فرمول بندی یا طبقه بندی کنید. باید تا حد ممکن در مورد مساله به جمع آوری اطلاعات پردازیم. نقاط مبهم را روشن سازیم و اهداف واقع بینانه تعیین نماییم. با این روش، آن شرایط مبهم و درهم را به صورت یک پرسش یا صورت مساله در می آوریم و راهی کوتاه و کاربردی برای تعریف عینی مساله پیدا می کنیم.

برای آشنایی با گام اول حل مساله، لطفاً به مشکل خودتان (مساله الف) فکر کنید و این جدول را تکمیل نمایید:

	مشکل چیست : تعریف دقیق و قابل فهم مشکل به صورت یک مساله
	می خواهم چه کنم : هدف خود از حل مساله را می نویسیم. بنویسید که چه موقع می توان گفت مساله حل شده است؟
	مشکل از چه زمانی ایجاد شده است ؟
	مشکل در چه موقعیت مکانی و در کجا بوجود آمده است؟
	چه کسانی یا موضوعاتی در ایجاد مشکل یا گسترش آن دخالت دارند؟

## ۲- تولید یا پیدا کردن راه حل های مختلف

گام دوم حل مساله این است که راه حل های جایگزین وضعیت فعلی را باید پیدا کنید. یافتن راهکار، هسته اصلی فرایندی است که شما برای حل مسأله انجام خواهید داد. وظیفه اصلی در این مرحله عبارتست از آماده کردن طیفی از پاسخهای احتمالی که احتمالاً بتوانید پاسخهای موثر را در میان آنها پیدا کنید. در این روش تأکید بر تعداد راه حل ها می باشد نه بر کیفیت آنها. فرض بر این است که اگر برای یک مشکل راه حل های مختلفی داده شود بالاخره یکی از آنها درست خواهد بود .

در این مرحله برای پیدا کردن راه حل ها از روش "بارش مغزی" یا "طوفان فکری" استفاده نمایید. یعنی بدون هیچ نوع قضاوت و ارزش گذاری خوب و بد و یا بدون اینکه جلوی فکرتان را بگیرید، راه حل های متعدد و متنوعی برای مساله ارائه بدهید. در روش بارش مغزی یا "طوفان فکری" هدف عمده این است که فرایند تولید پاسخها از فرایند ارزشیابی آنها مجزا بشود. زیرا اگر به قضاوت پاسخها در این مرحله پردازیم، تولید پاسخهای متنوع، سرکوب می شود و ارزشیابی ها از بروز خلاقیت جلوگیری می کند [۴].  
حالا درباره آن مساله (الف) ۱۰ راه حل برای آن بنویسید. برای اینکار می توانید از دیگران هم، نظر بخواهید:

(۱)	(۲)
(۳)	(۴)
(۵)	(۶)
(۷)	(۸)
(۹)	(۱۰)

### ۳- ارزیابی سود و زیان راهکارها و انتخاب راه حل مساله

گام بعدی در روش حل مسأله اینست که هر یک از راه حل ها به دقت امتحان شود و راه حل های غیر معقول یا نامناسب، یکی بعد از دیگری کنار گذاشته شوند تا بالاخره راه حل مناسب پیدا شود. در مرحله قبلی تعداد و فراوانی راه حل ها مهم بود اما در این مرحله اندیشیدن به مزایا و معایب گزینه ها و کشف بهترین راه حل مهم می باشد [۴]

راه حل های ارائه شده را مورد ارزیابی قرار دهید و سود و زیان هر کدام را بررسی کنید و در نهایت راه حلی را انتخاب نمایید که بیشترین سود و کمترین زیان را داشته باشد. **برای بررسی سودمندی هر راه حال می توانید از جدول هزینه - فایده یا جدول ارزیابی سود و زیان استفاده کنید.**

جدول زیر را رسم نمایید و هر یک از راه حل ها را در یکی از این جدولها ارزیابی کنید. به این صورت که در بالای هر جدول یک راه حل را بنویسید. این جدول چهار ستون دارد در ستون اول سودها یا امتیازهای راه حل و در ستون دوم میزان اهمیت هر امتیاز یا سود نوشته می شود. در ستون سوم معایب یا ضررهای هر راه حل و در ستون چهارم میزان اهمیت هر یک از معایب یا ضررها نوشته می شود جمع ستون های دوم و چهارم تعیین می کند که هر راه حل چقدر امتیاز مثبت و چقدر جنبه های منفی دارد. [۳]

در این مرحله ۱۰ راه حلی که برای مساله (الف) به ذهنتان رسیده بود را در جدول زیر مورد ارزیابی قرار دهید. برای هر راه حل یکی از این جدولها را تکمیل کنید و در نهایت راه حلی را انتخاب می شود که بیشترین سود و محاسن و کمترین زیان و معایب را داشته باشد.

راه حل:			
میزان اهمیت این معایب چقدر است؟ (از صفر تا ۱۰)	معیب و زیانهای این راه حل چیست؟	میزان اهمیت این محاسن چقدر است؟ (از صفر تا ۱۰)	محاسن و مزایای این راه حل چیست؟



هر کاری که انجام می دهیم یک یا چند نتیجه و پیامد دارد. بنابراین اگر یاد بگیریم که قبل از انجام هر کاری پیامدهای آن کار را پیش بینی کنیم آن وقت کمتر اشتباه می کنیم.

**برای پیش بینی پیامدهای یک راه حل** می توانید از روش "اگر... آن وقت..." استفاده کنید. به این ترتیب که در مورد هر کدام از راه حل های فهرست شده در مرحله قبل فکر کنید و از خود پرسید اگر از این راه حل استفاده کنم، آن وقت چه اتفاقی خواهد افتاد. توجه داشته باشید که یک راه حل فقط یک پیامد ندارد لذا باید خوب فکر کنید و تمامی پیامدهای یک راه حل را با استفاده از این روش، پیش بینی کنید. **چهار ملاک برای انتخاب یک راه حل می توانید داشته باشید. [۱۱]**

- این راه حل چقدر به حل و فصل مساله کمک می کند؟
- این راه حل چقدر در راستای ارزش های من است؟
- این راه حل چقدر به سلامت و هیجان خوب من کمک می کند؟
- اجرای این راه حل به چقدر زمان و تلاش، نیاز دارد؟
- اجرای این راه حل نسبت به هزینه و انرژی که می گذارم چقدر فایده دارد؟

## ۴- بکارگیری و ارزیابی راه حل ها (اثبات)

در این مرحله بهترین راهکارهایی که در ارزیابی و نمره گذاری انتخاب شده بود را اجرا نموده و آثار آن را مورد ارزیابی قرار دهید. سپس پیامدهای راه حل انتخاب شده مشخص می شود. در این مرحله مشخص کنید که راه حل انتخاب شده چه نتیجه و آثاری برای خودتان و دیگران داشته است؟ هدف این است که پیامدهای عمل خودتان را مشاهده و اگر از این پیامدها راضی بودید به خودتان پاداش بدهید. از اینکه با یک روش منطقی و به دور از هیجان و... توانستید راه حل خوبی را برای مساله تان انتخاب کنید خوشحال باشید. در این صورت می توانید به فرایند حل مسأله خاتمه داد. اما اگر این راه حل نتوانست در حل قطعی مشکل موفق باشد باید برای رسیدن به پاسخ بهتر فرایند حل مسأله را از سر بگیرید. [۱۳]

## مشکلات مرحله اجرا

[?] هجوم افکار ناکارآمد:

۱. این مشکل پیچیده تر از آن است که با این کارها حل شود.

۲. من هیچ وقت نتوانسته ام کاری را به خوبی انجام دهم.

۳. من میدانم که این کار به نتیجه نمی رسد!

[?] این افکار می تواند بر توانایی ما اثر منفی بگذارد

**برای مبارزه با این افکار ناکارآمد باید که:**

۱. اعتماد به نفسمان را بالا ببریم.

۲. پیامدهای راه حل را پیش بینی کنیم.

۳. با افراد دیگر مشورت کنیم (یک فرد توانمند کسی نیست که تواناییهای عدیده ای دارد بلکه کسی است

که میتواند از تواناییهای دیگران استفاده کند)

۴. به طور دقیق مشخص کنید که چه کاری، کجا، چه موقع و توسط چه کسی باید انجام شود.

## عواملی که حل مسأله را با مشکل روبرو می کند [۴]

- جهت گیری منفی: اگر مشکلی که پیش آمده است را نتوانید به عنوان یک مسأله قابل حل ببینید و به عنوان یک معضل و بدبختی به آن نگاه کنید، در حل مسأله موفق نخواهید شد.
- ناتوانی در تعریف مسأله: اگر توانایی کافی در تعریف کردن مسأله نداشته باشید یا مسایل را بطور ناقص تعریف بکنید در برخورد با مسأله و حل آن با مشکل مواجه می شوید.
- نتیجه گیری سریع: کسانی که تجربه کافی در حل کردن مسایل مختلف ندارند، پیش از شناسایی کامل مسأله اصطلاحاً عجولانه به یک راه حل می پرند. هرچه بیشتر وقت صرف تعریف مسأله و طرح ریزی برای حل کردن آنها بشود به همان نسبت حل مسأله موفق تر خواهد بود.

- تثبیت کاربردی: افرادی که می توانند از اشیاء یا ابزارها در راههای تازه ای استفاده کنند در واقع از مشکل تثبیت گذشته اند به عنوان مثال دانش آموزی که در نبود چکش، از کفشش برای کوبیدن یک میخ استفاده می کند در واقع تثبیت کارکردی را پشت سر گذاشته و می تواند در حل مساله موفق باشد. شخصی که همواره می کوشد تا مساله های تازه را به راههایی که قبلاً مورد استفاده بوده اند حل کند، به آزمودن راه حل های تازه و ناآشنا اقدام نکرده و در حل مساله با مشکل مواجه خواهد شد.
- اضطراب زیاد: در همه انواع فعالیتهای ذهنی از جمله حل مساله، اندکی اضطراب مفید می باشد اما اضطراب سطح بالا فعالیت حل مساله را با مشکل روبرو می سازد. به طور کلی یکی از مانع هایی که راه را بر حل مساله سد می کند ناتوانی یادگیرنده در کنترل هیجانی خویش می باشد.
- کمبود انگیزش: مانند خیلی از کارها، یادگیری حل مساله نیز نیازمند انگیزش سطح بالاست اگر فردی برای یادگیری حل مساله از انگیزش لازم برخوردار نباشند، در اختیار داشتن بهترین راهبردهای حل مساله نیز کارساز نخواهد بود.

### **برای حل بهتر مساله، تفکر انتقادی را یاد بگیرید**

مهارت مهمی که در کنار هوش فرد به او کمک می کند تا مسائل پیش روی خودش را خوب حل کند، تفکر انتقادی است. در مهارت تفکر انتقادی، فرد ترغیب می شود آنچه را که می شنوند مورد سوال قرار دهد و تفکر خود را در رابطه با متغیرهای منطقی یا مغلطه ها بررسی کند. متأسفانه سیستم آموزشی امروزه صرفاً به انباشت اطلاعات فرد کمک می کنند و بدلیل یاد ندادن تفکر انتقادی و تاکید مستقیم بر راههای درست به جای ارزیابی راه حل های مختلف، افرادی با اطلاعات نظری فراوان تحویل جامعه می دهند که از حل مسائل اجتماعی خود عاجز می باشند، در واقع روش آموزش سنتی در بیشتر مواقع مخلوطی از اطلاعات و مفاهیم را به دانشجو و دانش آموزان ارائه می دهد اما آنان را در تجزیه و تحلیل اولویت بندی و سازماندهی دانش نو ظهور که لازمه تفکر انتقادی بوده و منجر به یادگیری مؤثر و با معنی خواهد گشت به

حال خود می گذارد [۱۴]. جریان حل مسأله و تفکر انتقادی با خلاقیت سروکار دارد؛ زیرا که هر یک از آنان فرد را به موقعیتهای پیش بینی نشده و غیر متداول در عین حال قابل استفاده و معنی دار سوق می دهد.

[۱۵]

## معرفی یک منبع کمکی مهم برای حل مساله

بسیاری از مشکلاتی که ما با آنها مواجه می شویم، در کوتاه مدت و توسط خود ما قابل حل بوده و برخی از مشکلات خارج از کنترل ما و در کوتاه مدت قابل حل نمی باشند. حتی منابع حمایتی و دیگر انسانها نیز در حل آن مسائل توانایی کمک به ما را نخواهند داشت. به عنوان مثال از دست دادن نزدیکان و یا شبیه آنچه در همه گیری کرونا پیش آمد. در چنین شرایطی انسانها بدون تکیه بر منابع حمایتی قوی، قادر به حل و یا مقابله با مسائل خود نمی باشند. اما این منابع کمکی مهم، چیست؟

پارگامنت معتقد است که عقاید ما مهمترین چیزی است که بر نحوه رویارویی با موقعیت های دشوار تأثیر می گذارد. شخصی که ایمان مذهبی نیرومندی دارد و دچار آسیبی توان فرسا شده است راهی می یابد تا از کلیات عقیده اش به جزئیاتی برسد که وی را در مواجهه با آن آسیب، یاری می دهد. [۱۷]

هسته اصلی مقابله و سازگاری موفقیت آمیز با مشکلات این است که فرد توانایی فهمیدن فاجعه را داشته باشد. به این معنی که بتواند معنی این درد و رنج و مسائل پیش آمده را بفهمد و برای بیشتر مردم، دین این نقش را به ویژه به هنگام بحران شخصی کاملاً خوب ایفا می کند. فرد دیندار یک مساله را حتی اگر بسیار رنج آور و بزرگ هم باشد نوعی آزمون الهی یا دارای حکمتی می داند که برای رشد او مفید است.

[۱۸]

آموزه های دین دو مسیر را برای مدیریت موقعیتهای استرس زای شدید ترسیم می کند؛ مدیریت موقعیت های "چاره پذیر" که فرد خردمند برای برون رفت از مشکل چاره پذیر، با چاره اندیشی، راه غلبه بر مشکل را می یابد، اما در برابر مشکل "چاره ناپذیر"، با افزایش سطح تحمل و تاب آوری مبادرت می کند. در این مسیر مهمترین توصیه دین، صبر و بردباری است. [۱۹]

سه نوع مقابله دینی موثر را به لحاظ زمانی معرفی کرده اند:

۱. برای استرس ها و مشکلات مربوط به گذشته بخشایش را در کنار **صبر و حلم و وقار** قید کرده اند.
۲. برای مشکلات و استرسهای زمان حال بهترین راهبرد مقابله از نظر اسلام را **سپاسگزاری و شکر در کنار حلم و مدارا** دانسته اند.

۳. برای استرسهای آینده نیز **امید و توکل** مناسب ترین پیشنهاد دین می باشد. اما پیامدهای مقابله دینی چه چیزی می تواند باشد؟ نتیجه این نوع رویارویی با مسائل را می توان در سه مقوله "آرامش"، "تاب آوری" (شامل صبر، استقامت و شرح صدر) و "رشد دینی" در اثر مقابله خوب با استرسها معرفی کرد. [۱۹]

## معرفی یک روش کاربردی دیگر: تکنیک پنج چرا

تکنیک ۵ چرا (Five Whys Techniques) یکی از تکنیک‌های خلاقیت و ابزاری قدرتمند در تحلیل مشکلات و بهبود فرآیندهاست. تکنیک ۵ چرا توسط «ساکیشی توئودا» و «توشیواکی کیشیو» در شرکت توئوتا توسعه یافت و به دلیل سادگی و اثربخشی آن به سرعت در صنایع مختلف محبوب شد. این تکنیک در عین سادگی بسیار کاربردی و موثر است.

شما می‌توانید از این تکنیک برای شناسایی مشکلات، بهبود کیفیت و حل مسأله استفاده کنید، اما این روش برای مسائل متوسط و نسبتاً سخت کاربرد بهتری دارد. برای مسائل پیچیده و دشوار، شما باید روند مربوط به آن را بررسی کنید تا بتوانید به منشأ و علت‌های آن پی ببرید.

تکنیک ۵ چرا می‌تواند شما را برای رسیدن به ریشه مسائل کمک کند. در نتیجه، هر زمان که سیستم یا فرایند به طور مناسب عمل نکند، قبل از این که مجبور به استفاده از راهکار سخت‌تری شوید، می‌توانید از این روش استفاده کنید. سادگی این تکنیک باعث انعطاف آن شده، به نحوی که می‌توان آن را با روش‌های دیگری نیز ترکیب کرد. به عنوان مثال، در مرحله روش بهبود کیفیت شش سیگما نیز می‌توان از این تکنیک استفاده کرد.

### تعریف تکنیک ۵ چرا

تکنیک ۵ چرا به معنای تحلیل عمقی یک مشکل از طریق پرسش مکرر «چرا؟» برای شناسایی علت اصلی آن است. این روش بر این اصل استوار است که مشکلات عمیق‌تر و بنیادی‌تر معمولاً در لایه‌های زیرین مشکل قابل شناسایی هستند و با پرسیدن چرا برای حدود پنج بار متوالی، می‌توان به علت واقعی مشکل رسید و آن را حل کرد. با این رویکرد در مواردی حتی می‌توان از بروز مشکلات مشابه در آینده نیز جلوگیری کرد.

### نحوه کارکرد تکنیک

فرایند کار با تکنیک ۵ چرا بسیار ساده است. در اینجا مراحل انجام این فرآیند را بررسی می‌کنیم:

۱. شناسایی مشکل: ابتدا مشکل یا خطای مشخصی که نیاز به تحلیل دارد، شناسایی می‌شود.

۲. پرسیدن چرا: سپس با پرسیدن «چرا» برای هر پاسخی که به دست می‌آید، تلاش می‌شود تا علت اصلی

مشکل پیدا شود.

۳. تکرار پرسش: این فرایند تا زمانی ادامه می‌یابد که به علت اصلی مشکل برسید. معمولاً پنج بار پرسیدن «چرا» کافی است، اما بسته به پیچیدگی مسئله ممکن است نیاز به پرسش‌های بیشتری باشد. این تکنیک نه تنها به یافتن علت اصلی کمک می‌کند، بلکه به تیم‌ها و سازمان‌ها این امکان را می‌دهد که به صورت سیستماتیک و منظم به تحلیل مشکلات پردازند و راه‌حل‌های مؤثرتری ارائه دهند. روش ۵ چرا تنها به ارائه راه‌حل اکتفا نکرده بلکه به ارزیابی و پیشگیری مسائل نیز می‌پردازد. در واقع ارزیابی و پیشگیری، مجموعه‌ای از اقدامات و راهکارهایی است که برای جلوگیری دوباره از مسأله به کار می‌رود و فقط یک راه‌حل موقتی پیشنهاد نمی‌دهد. با توجه به این که این روش کارساز است، از وقوع دوباره مسائل جلوگیری می‌کند.

زمانی که سؤال «چرا» از خود می‌پرسید، به دنبال جوابی مناسب برای آن نیز باشید. ممکن است این پاسخ مجموعه‌ای از چیزهایی باشد که واقعا اتفاق افتاده اند و نه صرفاً حوادثی که احتمال رخ دادنشان وجود داشته است. این روش باعث می‌شود که تکنیک ۵ چرا صرفاً استنباط نباشد و از ابهام احتمالی نیز پیشگیری شود. تا زمانی پرسیدن را ادامه دهید که مطمئن شوید دلیل اصلی مسأله را شناسایی کرده‌اید و دیگر نکته‌ای نمانده است. در این حالت، باید راهکارهای مناسبی برای مسأله موجود باشد.

## تحلیل مراحل تکنیک ۵ چرا همراه با مثال

### شناسایی مشکل

اولین مرحله از تکنیک ۵ چرا شناسایی دقیق مشکل است. این مرحله شامل توصیف روشن و واضح مشکلی است که باید حل شود. مشکل باید به گونه‌ای تعریف شود که همه اعضای تیم به طور یکسان آن را درک کنند. شناسایی صحیح مشکل پایه و اساس مراحل بعدی تکنیک است.

مثال: اگر در یک کارخانه تولیدی خط تولید به طور مکرر متوقف می‌شود، مشکل به این شکل شناسایی می‌شود: «خط تولید به طور مکرر متوقف می‌شود».

### پرسیدن چرا (مرحله اول)

در این مرحله، برای اولین بار سوال «چرا» پرسیده می‌شود. پاسخ به این سوال باید به شناخت علت‌های اولیه مشکل کمک کند. توجه داشته باشید که پاسخ‌ها باید دقیق و مبتنی بر شواهد باشند.

مثال: «چرا خط تولید به طور مکرر متوقف می‌شود؟» پاسخ ممکن است این باشد: «زیرا موتور نوار نقاله به طور مکرر خراب می‌شود».

### پرسیدن چرا (مرحله دوم)

پس از دریافت پاسخ به سوال اول، سوال «چرا» برای این پاسخ جدید پرسیده می‌شود. این مرحله به شناسایی علل و مشکلاتی که ممکن است به مشکل اصلی کمک کرده باشند، کمک می‌کند.

مثال: «چرا موتور نوار نقاله به طور مکرر خراب می‌شود؟» پاسخ ممکن است این باشد: «زیرا روغن کاری موتور به درستی انجام نمی‌شود».

### پرسیدن چرا (مرحله سوم)

مرحله سوم شامل پرسیدن سوال «چرا» برای پاسخ جدیدی است که در مرحله دوم به دست آمده است. این مرحله به عمق بیشتر در تحلیل مشکل و شناسایی علل اساسی تر کمک می‌کند.

مثال: «چرا روغن کاری موتور به درستی انجام نمی‌شود؟» پاسخ ممکن است این باشد: «زیرا برنامه‌ریزی برای نگهداری و تعمیرات به درستی اجرا نمی‌شود».

### پرسیدن چرا (مرحله چهارم)



در این مرحله، سوال «چرا» برای پاسخ جدید دیگری که در مرحله سوم به دست آمده است، پرسیده می‌شود. این مرحله به بررسی دلایل و عوامل نهایی که ممکن است به مشکل کمک کرده باشند، کمک می‌کند.

مثال: «چرا برنامه‌ریزی برای نگهداری و تعمیرات به درستی اجرا نمی‌شود؟» پاسخ ممکن است این باشد: «زیرا برنامه‌ریزی منظم برای نگهداری و تعمیرات وجود ندارد.»

### **پرسیدن چرا (مرحله پنجم)**

آخرین مرحله شامل پرسیدن سوال «چرا» برای آخرین پاسخ دریافت شده است. این مرحله به شناسایی علت اصلی مشکل کمک می‌کند و به حل مشکل به طور مؤثرتر منجر می‌شود.

مثال: «چرا برنامه‌ریزی منظم برای نگهداری و تعمیرات وجود ندارد؟» پاسخ ممکن است این باشد: «زیرا نیاز به یک سیستم مدیریتی مؤثر برای نگهداری و تعمیرات وجود دارد که در حال حاضر وجود ندارد.»

### **جمع‌بندی مراحل**

پس از شناسایی علت اصلی مشکل از طریق پنج مرحله پرسش «چرا»، تیم‌ها می‌توانند بر اساس یافته‌های خود راه‌حل‌های مؤثرتری ارائه دهند و برنامه‌هایی برای جلوگیری از بروز مشکلات مشابه در آینده ایجاد کنند. این تکنیک به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد که با تحلیل عمیق‌تر مشکلات، به راه‌حل‌های دائمی و اساسی دست یابند.

- ل. فتی و م. کاظم زاده, آموزش مهارت های زندگی (حل مساله), تهران: میانکوشک, ۱۳۹۱. [۱]
- [۲] ۱۳۹۵, نوزان: تهران, روانشناسی پرورشی و روانشناسی یادگیری, سیف. ا. ع. [۲]
- [۳] "fa, ۱۵۴-۱۴۷: (۲۶) ۱۳۸۹۴۷. [Internet]. ویژگیهای روان سنجی فرم کوتاه سیاهه حل مساله اجتماعی", بیانی. ا. ع. [۳]  
روانشناسی تحولی, pp. ۱۴۷-۱۵۴, ۱۳۸۹.
- [۴] مقایسه اثربخشی آموزش مهارت های هیجانی اجتماعی و آموزش حل مساله اجتماعی بر بهزیستی روانی و "مکرم. ف. پایان نامه دکتری روانشناسی دانشگاه "۱۳۹۹, در دانش آموزان دختر تک والد دوره دوم متوسطه -شایستگی هیجانی اجتماعی اردبیل, آزاد اسلامی, ۱۳۹۹.
- [۵] S. Jackson and B. Dritschel, "Modeling the impact of social problem-solving deficits on depressive vulnerability in the broader autism phenotype. ۲۰," *Research in Autism Spectrum Disorders*, pp. ۱۲۸-۱۳۶, ۲۰۱۶.
- [۶] ن. محمدی, "رابطه سبک های حل مساله با سلامت عموم," *مجله روانشناسی (پیاپی ۳۲)*, pp. ۳۳۶-۳۲۲, ۱۳۸۳.
- [۷] ل. کیلیایی, "طراحی برنامه آموزش حل مساله اجتماعی و بررسی اثربخشی آن بر افزایش مولفه های کفایت اجتماعی و کاهش قربانی شدن دانش آموزان قربانی قلدری," پایان نامه دکتری روانشناسی تربیتی دانشگاه تبریز, تبریز, ۱۳۹۶.
- [۸] D. Laurillard, *Styles and approaches in problem-solving. ۲, The experience of learning*, ۱۹۹۷.
- [۹] B. Bloom and F. Engelhart, *Handbook I: cognitive domain ۱۹۵۶*, New York: David McKay, ۱۹۵۶.
- [۱۰] ۱۳۹۲, تهران, "کارگاه مهارت حل مساله", محمد خانی. ش. [۱۰]
- [۱۱] T. D'zurilla and G. Marvin, "Problem solving and behavior modification," *Journal of abnormal psychology* ۷۸, ۱, p. ۱۲, ۱۹۷۱.