



مهارت حل مسئله و مواجهه مثبت با مسائل

# «میم» مشکلات را برداریم!

■ **مطهره تنگستانی**

زندگی در دنیای کنونی چالش‌های زیادی را پیش پای هر انسانی قرار می‌دهد. هر فرد در زندگی خود روزانه با مسائل مختلفی روبه‌روست. از تباطؤ با فرزند، همسر، همسایه، پدر و مادر، همکار و... خصوصاً در عصر حاضر که ر سانه و مدرنیته و شیوه استفاده از آنها خود به بزرگ‌ترین مسئله و چالش امروز تبدیل شده‌است. حال به واقع آیا همه انسان‌ها با وجود این چالش‌ها توانایی نحوه صحیح برخورد با آنها را در خود می‌بینند؟ انسان امروز، صبح که از خواب بلند می‌شود تا شنب در رفت و آمدهای خود نیاز ویژه‌ای را به مسئله‌یابی و حل مسئله در خود احساس می‌کند که پاسخگویی به آنها برای هر شخصی متفاوت است. همان‌گونه که افراد می‌توانند برخی مهارت‌ها را در زندگی برای بهتر زیستن کسب کنند، حل مسئله نیز به عنوان یک مهارت می‌تواند با تمرین عملی در گام برداشتن افراد در مسیر موفقیت تأثیر گذار باشد.

■ **شناخت و حل مسئله**

برای حل هر مسئله‌ای، افراد نیاز به دو بخش دارند؛ یکی شناخت مسئله و دوم بخش عملی کار که حل مسئله است. همه ما می‌دانیم مشکلات بخش جدایی ناپذیر زندگی ماست. هر انسانی از ابتدای زندگی تاکنون مسائلی را پیش‌رو داشته‌ است. اینکه چه ببوشد؟ چگونه ببوشد؟ چه بخورد... ابتدایی‌ترین مسائل پیش‌روی انسان‌ها بوده است. شاید اگر انسان‌ها نمی‌توانستند پاسخگوی مسائل خود باشند حتی نسل انسانی نیز به خطر می‌افتاد. همه انسان‌ها به دانستن این مهارت نیازمندند، چراکه داشتن این مهارت علاوه بر رفع مشکلات فردی و اجتماعی افراد به کاهش اضطراب و افزایش اعتماد به نفس آنان کمک می‌کند. علاوه بر آن، وقتی یک فرد بتواند مسائل موجود در ارتباط با همسر، خانواده و همکار را پیدا و بازخوانی کند، در بهبود روابط اجتماعی او نیز به طرز چشمگیری مؤثر خواهد بود.

■ **تبدیل مسئله به فرصت**

معجزه حل مسئله در عمل بروز پیدا خواهد کرد، آنجا که فرد می‌داند مشکلتش با رئیس اداره در محل کار چیست و به حل آن می‌پردازد. افراد زمانی که به این مهارت دست می‌یابند سعی می‌کنند خود با مشکلات

### سبک جوانی

# سبک زندگی

سبک زندگی ۸۸۶۹۸۴۷۱

## د

معجزه حل مسئله در عمل بروز پیدا خواهد کرد، آنجا که فرد می‌داند مشکلتش با رئیس اداره در محل کار چیست و به حل آن می‌پردازد. افراد زمانی که به این مهارت دست می‌یابند سعی می‌کنند خود با مشکلات به صورت مستقیم دست و پنجه نرم کنند و برای آنها به دنبال راه حل باشند و به توانایی‌های خود اعتماد کنند. زیبایی این مهارت آنجا جلوه پیدا می‌کند که یک فرد می‌تواند هنگام مواجهه با مشکل خود، مشکل و مسئله را به یک فرصت تبدیل کند

## د

فراوان از رسانه در منزلشان و عدم فرصت کافی برای تربیت و بازی با فرزند، حال دیگر فرزند نیز به او توجه نمی‌کند. ابتدا پس از یافتن مسئله باید با آن مواجهه مثبت داشته باشیم. مثلاً در مثال بالا والدین فرزند می‌توانند فکر کنند که فرزندشان دیگر قابلیت تغییر ندارد و مشکلتشان قابل حل نیست و همین می‌شود منفی‌ترین نقطه و انسان را از حرکت وا می‌دارد.
مواجهه مثبت با مسائل و مشکلات یعنی اینکه بدانیم و به خود بقبولانیم که این مسئله یک راه حل خواهد داشت و من باید آن را بیابم. سپس باید مسئله را برای خود موشکافی کنیم. یعنی تمام جنبه‌های آن را در نظر بگیریم.
هدف از خلی مشکلات عدم توجه فرد به والدین است و به چه شکل این عدم توجه صورت گرفته؟ از چه زمانی آغاز شده؟ چه مواقعی بدتر می‌شود؟ و چه مواقع بهتر است؟ و...

بهتر است بدانیم که برای حل این مسئله، خود به دنبال یک هدف هستیم. این هدف را از ابتدا باید برای خود معین کنیم تا باعث انگیزه بخشی در حل مشکل و طی مسیر شود. مثلاً در مثال بالا وقتی پدر و مادر بدانند که هدفشان بازگشت فرزند به مسیر صحیح تربیت است، پس انگیزه و جدجانی در مسیر حل مشکل پیدا خواهند کرد. البته سعی کنیم اهداف را جز، اهداف در دسترس قرار دهیم تا با رسیدن به آن دچار سرکشتگی نشویم. یعنی هدف را خیلی آramنی در نظر بگیریم. در مرحله بعد باید دنبال راه حل بگردیم، از افراد آگاه بپرسیم، کتاب مطالعه کنیم، از هر کجا که می‌توانیم تفکر کنیم و... راه‌حل‌های مختلف را جمع آوری کنیم و از بین آنها بهترین را انتخاب و آغاز به کار کنیم. گاهی افراد در حل مسئله همه این مراحل را به صورت ذهنی انجام می‌دهند و خود نیز متوجه نمی‌شوند اما به نظر می‌رسد برای مسائل اساسی و پیچیده پرداختن به آنها به این شیوه بتواند راهگشای مناسبی برای حل آن باشد.

نشان می‌دهیم.»

بدون تردید یکی از عوامل مهم موفقیت و کامیابی، بهره‌برداری صحیح و اصولی از شرایط و فرصت‌های مناسب است که فرصت جوانی از اساسی‌ترین آنها به شمار می‌رود.

نیروی معنوی و قوای جسمانی، گوهر گرانگینی است که خداوند متعال در اختیار نسل جوان قرار داده است. به این اساس پیشوان دین همواره بر اعتقاد فرصت جوانی تأکید کرده‌اند.

امام علی(ع) می‌فرماید: «لانس صحتک وقوتک و فراغک و شبایک و نشاطک ان تطلب بها الاخره: سلامتی، قدرت، فراغ نال، جوانی و نشاط خود را فراموش مکن، از آنها در راه آخرت استفاده کن.»

آن حضرت درباره کسانی که از نعمت جوانی بهره صحیح و کافی نبرده‌اند، می‌فرماید: «آنها در ایام سلامت بدن سرمایه‌های مهیا نکردند و در اولین فرصت‌های زندگی درس عبرت نگرفتند، آیا کسی که جوان است جز بیری انتظار دارد.»

بهترین زمان برای تربیت و خودسازی، دوره جوانی است، زیرا صفحه‌حل جوان بازشته‌ای و خصلت‌های ناپسند شکل گرفته و چراغ فطرت در دلش خاموش نشده‌است. امام علی(ع) به فرزندش امام حسن(ع) چنین می‌فرماید: «عما قلب الحدت کالارض الخالیه ما القی فیها من شیء» قلبه نوجوان مانند زمین خالی است که هر چه در آن بپاشنی آن را می‌پذیری، پس پیش از آنکه قلبت سخت و فکرت به امور دیگر مشغول شود، به تعلیم و تربیت تو مبادرت کردم و همت خود را بر تربیت تو گذاشتم.»

❖ **تلخیص از تبیان /مهناز وکیلی**

### سبک رفتار



زندگی بدون مشکل بی‌معناست!

## مسئله را معضل نبینیم

■ **مریم قندانی**

حل مسئله عبارت است از فرآیند شناختی – رفتاری که توسط خود فرد هدایت می‌شود و فرد سعی می‌کند با کمک آن راه حل‌های مؤثر یا سازگارانه‌ای برای مسائل زندگی روزمره خویش پیدا کند. به این ترتیب حل مسئله یک فرآیند آگاهانه، منطقی، تلاش بر و هدفمند است. حل مسائل مالی، مسائل شخصی (شناختی، هیجانی، عاطفی، رفتاری و سلامتی) بین فردی (زناشویی و خانوادگی) و مسائل اجتماعی (جرم و آسبیدهای اجتماعی) همه مستلزم دانستن مهارت حل مسئله است. مسئله می‌تواند ناشی از یک مشکل بیرونی باشد (یک امتحان سخت) یا از درون فرد نشئت گرفته باشد(اهداف، نیازها یا تعهدات شخصی).

وقتی ما با مسئله‌ای روبه‌رو می‌شویم، طبیعی است که استرس را تجربه کنیم اما همه آدم‌ها با این استرس به یک شکل مقابله نمی‌کنند. گاهی اوقات احساس ما به قدری منفی و شدید است که مانع از تفکر منطقی و حل مسئله می‌شود. مثلاً در برخورد با مسئله عصبانی می‌شویم، گریه یا قهر می‌کنیم. گاهی هم احساس ما آن قدر شدید و منفی نیست اما در هر حال رفتار ما فقط یک برخورد احساسی – هیجانی است و منجر به حل مسئله نمی‌شود. مثلاً سناکت می‌شویم و مسئله را به عنوان یک مسئله غیر قابل حل می‌پذیریم و تنها خود موشکافی می‌کنیم. یعنی تمام جنبه‌های آن را در نظر بگیریم. هدف از خلی مشکلات عدم توجه فرد به والدین است و به چه شکل این عدم توجه صورت گرفته؟ از چه زمانی آغاز شده؟ چه مواقعی بدتر می‌شود؟ و چه مواقع بهتر است؟ و...

بهتر است بدانیم که برای حل این مسئله، خود به دنبال یک نوع مقابله دیگر در برابر مسائل، مقابله مسئله مدار است. وقتی ما به حل مسئله می‌پردازیم، نوعی مقابله انجام می‌دهیم. مقابله مسئله مدار می‌تواند مؤثر یا نامؤثر باشد. زمانی مقابله مؤثر است که مسئله حل شود و البته مسئله به گونه‌ای حل شود که حداکثر نتایج مثبت به دست آمده و حداقل عواقب منفی به بار آید. باید به خاطر داشت مقابله سازگارانه به معنای دستیابی به حداکثر نتایج مثبت، نه تنها برای خود فرد که با کمترین آثار سوء برای دیگران و نیز دستیابی به آثار مثبت نه تنها در کوتاه مدت که در

دراز مدت است. زمانی که آدم‌ها با یک مسئله روبه‌رو می‌شوند، همواره آن را به شکل یک مسئله نمی‌بینند. گاهی اوقات افراد مسئله خود را به صورت یک مشکل یا یک معضل غیر قابل حل می‌بینند. چنین رویکردی به مسئله نخستین مانع بر سر راه حل مسئله است. چون به محض اینکه فرد مانع، ایهام، پیش‌بینی ناپذیری و در هر صورت مسئله‌ای را که مقابل او قرار دارد، به صورت یک معضل غیر قابل حل دید، انگیزه خویش برای مقابله مؤثر را از دست می‌دهد. هدف ما از مقابله هیجان مدار، مدیریت هیجان‌های ایجاد شده در اثر موقعیت استرس آفرین است. وقتی از مقابله مسئله مدار استفاده می‌کنیم بر این باوریم که موقعیت قابل تغییر و مسائل قابل حل هستند، در حالی که وقتی از مقابله‌های هیجان مدار استفاده می‌کنیم، بر این باوریم که شرایط قابل تغییر و غیر قابل کنترل هستند و تنها می‌توان در مقابل آنها واکنش هیجانی نشان داد. مقابله‌های مسئله مدار و هیجان مدار انواع مختلفی دارند. از جمله: مقابله‌های فعال (مثل اقدام عملی یا تلاش در جهت برطرف کردن مسئله)، برنامه‌ریزی

## د

همیشه دوست داریم از وضع موجود

به وضعیت مطلوب برسیم و برای این منظور ناچاریم مسائل را حل کنیم.

با کسب مهارت، تجربه و توانمندی برای حل درست مسائل احساس

ارز شمنندی و اعتماد به نفس در ما

بیشتر خواهد شد. در صورتی که

توانیم مسائل و مشکلات زندگی

را به روش مناسب و درستی حل

کنیم، زندگی بر ایمان دشوار

خواهد شد. حل مسئله مهارتی

است که می‌توان آن را آموخت و به

کار بست و به دیگران نیز آموخت

(مثل فکر کردن در مورد اینکه چگونه می‌توان با

مسئله روبه‌رو شد یا برنامه‌ریزی در مورد اقدامات فعالانه‌ای که باید برای مقابله صورت گیرد)، تلاش در جهت یافتن منابع حمایت اجتماعی که می‌توانند عملاً مؤثر واقع شوند(مثلاً کمک گرفتن، کسب اطلاعات، یا نظر مشورتی گرفتن در مورد آنچه باید در جهت حل مسئله صورت گیرد)، در بی حمایت اجتماعی عاطفی بر آمدن (حس دلسوزی و حمایت عاطفی کسی را به نکردن بسه دیگر فعالیت‌هایی که فرد انجام می‌دهد تا به این ترتیب بتواند با تمام قوا و با تمرکز کامل به حل مسئله بپردازد)، پناه بردن به معنویت (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 جنبه‌های مثبت و سازنده آن دیدن)، بازداري مقابله (مقابله منفعلانه به صورت عقب‌نشینی و دست از تلاش برداشتن تا زمانی که شرایط به شکلی درآید که راهبردهای مقابله‌ای فرد بتوانند مؤثر واقع شوند). در هر حال بدون مسئله و مشکل، زندگی مفهومی ندارد.

همیشه دوست داریم از وضع موجود به وضعیت مطلوب برسیم و برای این منظور ناچاریم مسائل را حل کنیم. با کسب مهارت، تجربه و توانمندی برای حل درست مسائل احساس ارز شمنندی و اعتماد به نفس در ما بیشتر خواهد شد. در صورتی که نتوانیم مسائل و مشکلات زندگی را به روش مناسب و درستی حل کنیم، زندگی بر ایمان دشوار خواهد شد. حل مسئله مهارتی است که می‌توان آن را آموخت و به کار بست و به دیگران نیز آموخت. مهم‌ترین فرآیند یادگیری حل مسئله، دورنی شدن روند و گام‌های حل مسئله است. مهارت حل مسئله فرآیندی است که نیاز به تجربه‌های عملی و توانمندی‌های ذهنی دارد که با شناخت و رفتار هدایتی شده و با کمک راه‌حل‌های مناسب یا سازگارانه به نتیجه مطلوب می‌رسد. هر مسئله، نوعی استرس به فرد وارد می‌کند و راه‌حل مسئله، یک نوع رویارویی با استرس ناشی از مشکلات است. استرس یعنی وارد شدن فشار بر یک سیستم، بدون آمادگی قبلی برای پذیرش آن فشار.

گام حل مسئله شامل شناسایی یا طرح مسئله، شناسایی به علت یا دلیل به وجود آمدن مسئله، انتخاب چند راه حل برای حل مسئله، گزینش بهترین راه حل از میان راه حل‌ها با استفاده از روش حذف منفی، به اجرا گذاشتن راه حل، ارزیابی اثربخشی راه حل و تدوین روش کاری است که پس از این، چنین مشکلاتی پیش نیاید.

دلایل شکست حل مسئله عبارتند: ناتوانی در تعقیب مسئله و حل آن، ناتوانی در فهم دقیق و درست مسئله، ناتوانسی در دریافت اطلاعات لازم برای حل مسئله، ناتوانسی در پیش‌بینی ناشناخته‌ها، انتخاب راه‌حل ضعیف یا غلط از ابتدای کار، برخورد هیجان مدار که منجر به راه‌حل غلط شود و کار کردن بر اساس اطلاعات نادرست.

ختم کلام اینکه مهارت حل مسئله فرآیندی ذهنی است که شامل کشف، آنالیز و حل مشکلات می‌شود. هدف نهایی حل مسئله غلبه بر موانع و پیدا کردن بهترین راه‌حل برای حل موضوعات است. بهترین راه‌حل برای رفع مشکلات را نمی‌توان به صورت تعریف کلی ارائه داد. در واقع بسته به موقعیتی که فرد در آن قرار دارد، راه‌کارها متغیر است. در بعضی از مسائل بهترین روش این است که افراد اطلاعات خود را بالا ببرند و دانسته‌های قبلی خود را به کار بندند. گاهی نیز بهتر است تا افراد از خلاقیت خود به صورت بادهه استفاده کنند. یادگیری مهارت‌های حل مسئله به شما کمک می‌کند در مواجهه با تعارضات راه‌حل‌های گوناگون را در نظر بگیرید و بهترین آنها را انتخاب کنید. مهم‌ترین معیار و گزینه برای حل مسئله بینش است.