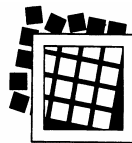


مهارت حل مسأله و تصمیم‌گیری

دفتر پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی

گردآوری و تألیف:

نسرین امامی نائینی



سازمان بهزیستی کشور
معاونت امور فرهنگی و پیشگیری



امامی نائینی، نسرين، ۱۳۵۱ -

مهارت حل مسأله و تصميم گيری / گردآوری و تأليف: نسرين امامی نائینی؛ [برای] دفتر پيشگيري از آسیب‌های اجتماعی. - تهران: سازمان بهزیستی کشور، معاونت امور فرهنگی و پيشگيري، ۱۳۸۳. ۲۹ ص.: مصور، نمودار.

ISBN: 9646769659

فهرستنویسی بر اساس اطلاعات فیپا.

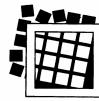
۱. مهارت‌های زندگی. ۲. تصميم‌گيري. ۴. راه و رسم زندگی. الف. سازمان بهزیستی کشور. دفتر پيشگيري از آسیب‌های اجتماعی. ب. سازمان بهزیستی کشور. معاونت امور فرهنگی و پيشگيري. ج. عنوان.

۶۴۶/۷

HQ۲۰۳۷/الف/۹م

۳۵۵۷۷ - ۸۳م

کتابخانه ملی ایران



سازمان بهزیستی کشور
معاونت امور فرهنگی و پيشگيري

مهارت حل مسأله و تصميم گيري

مؤلف: نسرين امامی نائینی

ويراستار: حسام نقره‌چی

حروفچين: محبوبه يوسفیان

صفحه‌آرا: محبوبه يوسفیان - ليلا سرپرست‌پور

سال انتشار: ۱۳۸۳

تيراژ:

ISBN: 964-6769-65-9

شابک: ۹۶۴-۶۷۶۹-۶۵-۹

ليتوگرافي، چاپ و صحافی: سازمان چاپ و انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	مقدمه
۳	تعریف مسأله و راه حل
۴	خودآگاهی و نقش آن در چگونگی حل مسأله
۹	اولویت بندی کردن مسایل و تأثیر آن در چگونگی حل مسأله
۱۴	فرایند حل مسأله
۱۵	مراحل فرایند حل مسأله
۱۵	۱- تعریف و شناسایی مشکل
۱۷	الف) چه کسی باید مسأله را حل کند؟
۱۸	ب) تعریف مسأله بصورت دقیق و مکتوب
۱۹	۲- پیدا کردن راه حل هایی مختلف
۲۳	۳- تصمیم گیری
۳۶	۴- بازنگری
۳۸	عوامل بازدارنده حل مسأله
۳۸	۱- شتاب
۳۹	۲- احساسات
۴۰	۳- تعصب

صفحه	عنوان
۴۲	۴- خستگی ذهن
۴۳	۵- توجه زیاد به موانع اجرا
۴۶	منابع

پیشگفتار:

امروزه علی‌رغم ایجاد تغییرات عمیق فرهنگی و تغییر در شیوه‌ی زندگی و تجددگرایی، بسیاری از افراد، در رویارویی با مسایل زندگی فاقد توانایی‌های لازم و اساسی هستند و همین امر آنان را در مواجهه با مشکلات و مسایل روزمره‌ی زندگی ناتوان و آسیب‌پذیر ساخته است.

پژوهش‌های بی‌شماری نشان داده‌اند، که بسیاری از مشکلات بهداشتی و اختلالات روانی - عاطفی ریشه‌های روانی - اجتماعی دارند. برای مثال بسیاری از آسیب‌های اجتماعی مانند خودکشی، اعتیاد، خشونت، رفتارهای بزهکارانه و اختلالات روانی ریشه در، عزت نفس پایین، ناتوانی در بیان احساس و فقدان مهارت‌های ارتباطی دارد.

انسانها برای مقابله سازگارانه با موقعیت‌های تنش‌زا و کشمکش‌های زندگی نیاز به آموختن برخی مهارت‌ها دارند.

متخصصان علوم رفتاری معتقدند، یکی از مؤثرترین برنامه‌هایی که به افراد کمک می‌کند تا زندگی بهتر و سالم‌تری داشته باشند، برنامه آموزش مهارت‌های زندگی است.

هدف از این برنامه کمک به افراد جهت شناخت هر چه بهتر خود، برقراری روابط بین فردی مناسب و مؤثر، کنترل هیجانات، مدیریت داشتن بر شرایط تنش‌زا و حل کردن هر چه بهتر مسایل و مشکلات افراد است. در سایه تأمین چنین هدفی، توانایی‌های روانی - اجتماعی افراد افزایش پیدا می‌کند. و با ارتقاء توانایی‌های روانی -

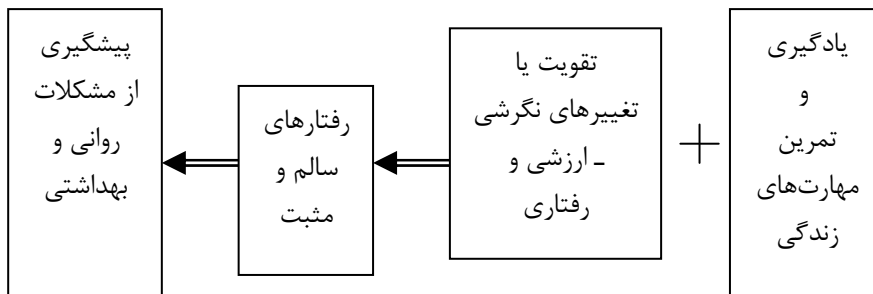
اجتماعی افراد یک جامعه، می‌توان سطح بهداشت روان را در آن جامعه بالا برد و از بروز آسیب‌های اجتماعی پیشگیری کرد.

به منظور ارتقاء سطح بهداشت روان افراد جامعه و پیشگیری از بروز آسیب‌های روانی - اجتماعی، دفتر پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی معاونت امور فرهنگی و پیشگیری کل کشور کتاب‌های آموزشی مختلفی را برای گروه‌های سنی مختلف تهیه کرده است و قصد دارد، به همین ترتیب کتاب‌های دیگری نیز تهیه کند. محور اصلی کار در این مرکز، ایجاد و افزایش توانایی‌های روانی - اجتماعی و ارتقاء سطح سلامت از طریق آموزش در هر یک از حوزه‌های زیر است.

۱. خودآگاهی و همدلی
۲. مقابله با هیجان‌ها و استرس‌ها
۳. ارتباطات اجتماعی و بین فردی
۴. تفکر خلاق و تفکر نقادانه
۵. تصمیم‌گیری و حل مسأله

برای ایجاد و افزایش توانایی‌های روانی - اجتماعی و ارتقاء سطح سلامت، آموزش هر یک از این حوزه‌ها ضروری است. تحقیقات نشان داده، که اگر ما دانش و اطلاعات لازم را در اختیار افراد قرار دهیم و موقعیت‌هایی را به وجود آوریم، که طی آن افراد بتوانند این دانش آموخته شده خود را به صورت عملی تجربه کنند، آن‌گاه این دانش و ارزش و نگرش به توانایی‌های بالفعل تبدیل خواهد شد. این توانمندی به افراد کمک می‌کند تا بدانند در هر موقعیت چه کاری باید انجام دهند و چگونه باید آن را

انجام دهند. آگاهی از این امر بر اعتماد به نفس و سلامت روان فرد می‌افزاید و این خود باعث تقویت انگیزه‌های سالم و سلامت رفتار فرد می‌شود.



علاوه بر این، آموختن مهارت‌های زندگی بر احساس فرد از خود و دیگران اثر می‌گذارد. مهارت‌های زندگی، بر ادراک افراد از کفایت خود، اعتماد به نفس و عزت نفس آنان اثر دارد و بنابراین تأثیر زیادی در سلامت روان دارد. همراه با ارتقای سطح بهداشت روان، انگیزه‌های فرد در مراقبت از خود و دیگران، پیشگیری از بیماری‌های روانی، پیشگیری از مشکلات بهداشتی و مشکلات رفتاری افزایش می‌یابد.

کتاب حاضر جهت آشنایی هر چه بیشتر شما آموزشگران عزیز با برنامه مهارت‌های زندگی تهیه شده. امیدوارم که با مطالعه این کتاب شما عزیزان با تسلط بر مفاهیم ارائه شده، هر چه بهتر بتوانید هنرجویان و دانش‌پژوهان خود را در جهت فراگیری مهارت‌های زندگی و ارتقاء سطح سلامتشان یاری نمایید.

مقدمه

زندگی بسیار آسان بود اگر مسایل مشکلات و گرفتاری‌های آن کمتر بودند. ولی وجود زندگی بدون دردسر، گرفتاری و مشکل رویارویی بیش نیست. زندگی در درون خود مسایل و مشکلاتی به همراه دارد که مستلزم وجود رقابت، تلاش و کشمکش است. در واقع آنچه به شکل سختی و یا مشکلات زندگی دیده می‌شود، چهره واقعی و منطقی زندگی است؛ و هنر زندگی در توانایی مقابله با مسایل، حل آن‌ها و یا کنار آمدن با مشکلات است.

از دیگر سو، سختی‌ها فرصت مناسبی به افراد می‌دهد تا خود، زندگی و روابطشان را مورد بازبینی قرار داده و با اطمینان بر نقاط قوت خود، در جهت بر طرف ساختن نقاط ضعف خویش همت گمارند. در واقع می‌توان گفت مشکلات به رشد روانی - اجتماعی افراد کمک می‌کند.

لحظاتی را به خاطر آورید که با مشکلی مواجه شده‌اید، مسأله‌ای سخت و طاقت فرسا. اما بالاخره، شما با تلاش و پشتکار خود آن را حل می‌کنید. احساسات خود را پس از حل مشکل به خاطر آورید، آیا احساس شادی و رضایت از خود نمی‌کنید؟ آیا حل مشکل، اعتماد به نفس را در شما افزایش نمی‌دهد؟

برعکس مسایل مهم زندگی چنانچه حل نشده باقی بمانند و یا به طرز صحیحی حل نشوند استرس و فشار روانی ایجاد می‌کنند، اعتماد به نفس فرد را کاهش می‌دهند و اینها همه از مهمترین عواملی هستند که جلوی ارتقاء سلامت و بهداشت روان فرد را می‌گیرد.

اما قبل از ادامه بحث لازم است به این سؤال پاسخ داده شود: "مقصود و منظور از مشکل چیست؟" "چه زمانی می‌توان گفت ما با مشکل یا مسأله‌ای مواجه هستیم؟" و "منظور از حل مسأله چیست؟"

تعریف مسأله و راه‌حل

روان‌شناسان معتقدند که وقتی فرد با موقعیت یا تکلیفی رو به رو می‌شود که نمی‌تواند از طریق کاربرد اطلاعات و مهارت‌هایی که در آن لحظه در اختیار دارد به آن موقعیت یا تکلیف سریعاً پاسخ دهد، گفته می‌شود که او با مسأله‌ای روبروست.

فرض کنید، شما در اطاقی قرار دارید که در آن دو طناب با فاصله از سقف آویزان شده و از شما خواسته شده است که آن دو طناب را به هم گره بزنید. این موضوع برای شما یک مسأله بوجود آورده است، زیرا نمی‌توانید بلافاصله آن را حل کنید. بنابراین ویژگی مهم مسأله آن است که با اولین پاسخی که به ذهن می‌رسد نمی‌توان آن را حل کرد، بلکه حل آن مستلزم استفاده از دانش و اصول آموخته شده پیشین در ترکیبی تازه است. به عبارت دیگر حل مسأله مهارتی است که طی آن فرد یک فرایند تفکر منظم و منطقی را دنبال می‌کند. این فرایند تفکر منطقی و منظم به فرد کمک می‌کند تا هنگام رویارویی با مشکل، راه‌حل‌های متعددی جستجو کند و سپس بهترین راه‌حل را انتخاب کند. به طور کلی می‌توان گفت که “مسأله عبارت است از تعارض یا تفاوت بین یک موقعیت موجود و موقعیتی که می‌خواهیم ایجاد کنیم.” در مثال فوق، وضعیت موجود، دو طناب گره نخورده است و موقعیتی که می‌خواهیم ایجاد کنیم، گره زدن آن دو طناب به یکدیگر است.

این مثال‌های بسیار ساده فقط به منظور هرچه بهتر فهمیدن مفهوم مسأله و حل آن عنوان شد. همان‌طور که همه‌ی شما می‌دانید مسایل می‌توانند دامنه بسیار

وسعی داشته باشند. از بسیار ساده گرفته تا بسیار پیچیده. همچنین می‌توانند در ابعاد مختلف زندگی ما خود را نشان دهند، از بعد جسمانی گرفته تا ابعاد روانی - اجتماعی و

به زندگی خود توجه کنید، هرروز با چند مسأله روبرو هستید؟ مطمئناً هر یک از ما در طول روز با مشکلات متعددی روبرو خواهیم شد، از مسایل ساده‌ای مثل این که امروز ظهر ناهار چه بخورم، از کدام مسیر بروم که با ترافیک کمتری روبرو شوم تا مسایلی همچون مشکلاتی که با همسرم دارم، با ریسم دارم والی آخر. مسلماً همه این مسایل باید حل شوند و اگر حل نشده باقی بمانند روز به روز از میزان کارایی و اعتماد به نفس ما خواهند کاست.

حال که می‌دانیم مشکلات تا بدین اندازه با زندگی ما عجین شده‌اند چگونه می‌توان به مقابله با آن‌ها پرداخت؟ و آیا آگاهی از خود و شناخت خود تأثیری بر چگونگی برخورد ما با مسایل خواهد داشت؟

خودآگاهی و نقش آن در چگونگی حل مسأله

همان‌طور که همه شما می‌دانید هیچ راهی برای فرار از مشکلات وجود ندارد و باید به مصاف مقابله با مشکلات رفت. به منظور برخورد موثر با مشکلات، آگاهی داشتن از خود شرط ضروری است. اگر به یاد داشته باشید در قسمتهای قبل گفتیم خودآگاهی بدین معناست که فرد آگاهانه بداند در چه وضعیتی به سر می‌برد.

توانمندی‌ها، نقاط قوت و استعداد‌های او کدامند؟ نقاط ضعف و ویژگی‌های منفی او چه هستند؟

علاوه بر این، آگاهی یافتن از افکار اتوماتیک و گفتگوهای درونی‌ای که به هنگام مواجهه با مشکلات در ذهن ما فعال می‌شود بسیار ضروری است. روان‌شناسان معتقدند در برخورد با مسایل سخت و شرایط دشوار زندگی افکاری بصورت خودکار در ذهن انسان‌ها فعال می‌شوند که ما آن را گفتگوی درونی می‌نامیم. این گفتگوهای درونی می‌توانند هم مثبت و هم منفی باشند.

برخی از گفتگوهای درونی مثبت عبارت‌اند از:

۱. من می‌توانم این مسأله را حل کنم.
۲. من انسان توانمندی هستم.
۳. باید به دنبال راه‌حل مناسبی بگردم.

برخی از گفتگوهای درونی منفی عبارت‌اند از:

۱. من خیلی بدبختم.
۲. هر چه بلاست سر من نازل می‌شود.
۳. من نمی‌توانم این مسأله را حل کنم.
۴. من خیلی ناتوان هستم.
۵. من به درد هیچ کاری نمی‌خورم.

به هنگام برخورد با مسأله اگر گفتگوهای درونی منفی در ذهن شما فعال شوند. شما نمی‌توانید به خوبی مسأله‌تان را حل کنید و ناتوانی در حل مسأله خود باعث تقویت و تشدید افکار منفی و کاهش اعتماد به نفس می‌شود. اما اگر به هنگام برخورد با مسأله گفتگوهای درونی مثبت در ذهن شما فعال شوند شما می‌توانید مسأله خود را حل کنید. توانمندی حاصل از حل مسأله به شما قدرت می‌بخشد و احساس اعتماد به نفس را در شما بالا می‌برد. بنابراین اولین گام در هنگام برخورد با مسایل زندگی شناخت گفتگوهای درونی خود می‌باشد. اگر در چنین مواقعی گفتگوهای درونی منفی در شما فعال می‌شوند باید آن‌ها را شناسایی کرده و سعی کنید گفتگوهای درونی مثبت را جایگزین آن نمایید.

تمرین:

هر یک از موقعیت‌های زیر را خوانده و به سؤالات مربوط جواب دهید:

الف) پرستو می‌خواهد برای ادامه تحصیل به خارج از کشور برود اما پول کافی ندارد.

- جملاتی بنویسید که حاکی از گفتگوی درونی مثبت باشد.

- جملاتی بنویسید که حاکی از گفتگوی درونی منفی باشد.

ب) حسن می‌خواهد ازدواج کند اما خانه ندارد.

- جملاتی بنویسید که حاکی از گفتار درونی مثبت باشد.

- جملاتی بنویسید که حاکی از گفتار درونی منفی باشد.

ج) شقایق می‌خواهد تعطیلات تابستان در کلاس‌های آموزشی ثبت نام کند. اما نمی‌داند چه کلاسی برود.

- جملاتی بنویسید که حاکی از گفتگوهای درونی مثبت باشد.

- جملاتی بنویسید که حاکی از گفتگوهای درونی منفی باشد.

اولویت‌بندی کردن مسایل و تأثیر آن در چگونگی حل مسایل

عامل دیگری که توجه به آن در هنگام برخورد با مسایل مختلف زندگی ضروری است اولویت‌بندی است. هریک از شما در طی روز با مشکلات مختلفی رو به رو هستید، مشکلاتی که هرکدام نیاز به صرف وقت و انرژی دارند. مسلماً برخی از آن‌ها ضروری‌تر و برخی دیگر از اهمیت کمتری برخوردارند. در پاره‌ای اوقات افراد در تشخیص اولویت مسایل خود دچار اشتباه می‌شوند و نمی‌دانند کدامیک در اولویت قرار دارد و کدامیک در اولویت قرار ندارد. در چنین مواقعی قسمت عمده‌ای از انرژی و توان افراد صرف کنترل تضادها و تردیدهایشان می‌شود به منظور حل این مشکل و استفاده بهینه از وقت و انرژی خود و جلوگیری از دوباره کاری‌ها و تردیدها، محققان مفهوم اولویت‌بندی را مطرح نموده‌اند. مقصود از اولویت‌بندی این است که فرد بتواند مسایل خود را براساس اهمیت و ضرورت آن‌ها طبقه‌بندی کند.

دانشمندان معتقدند که مسایل را می‌توان به ۴ دسته تقسیم نمود.

- | | |
|----------------------|----------------------------|
| ۱ - مسایل مهم | ۲ - مسایل فوری |
| ۳ - مسایل مهم و فوری | ۴ - مسایل غیرمهم و غیرفوری |

مسایل مهم به مسایلی گفته می‌شود که حل آن‌ها برای ما ضروری است

ولی برای حل این گونه مسایل محدودیت زمانی نداریم.

مثلاً: برای یک دانش‌آموز سال اول دبیرستان مسأله قبول شدن در کنکور یک مسأله مهم است اما فوری نیست.

مسایل فوری به مسایلی گفته می‌شود که شاید مهم نباشند اما در یک محدوده‌ی زمانی حتماً باید حل شوند و اگر آن زمان بگذرد امکان حل مشکل بسیار سخت و حتی غیرممکن خواهد بود.

برای مثال: این که تماس بگیرید و روز تولد دوستتان را تبریک بگویید، ممکن است برای شما مسأله‌ی خیلی مهمی نباشد اما فوریت دارد.

مسایل مهم و فوری مسایلی هستند که هم برای خود فرد مهم است و هم برای حل آن محدودیت زمانی وجود دارد.

مثلاً: برای دانش‌آموز مقطع پیش‌دانشگاهی مسأله‌ی پذیرفته شدن در کنکور هم یک مسایل مهم می‌باشد و هم فوری.

مسایل غیرمهم و غیرفوری مسایلی هستند که نه برای فرد مهم هستند و نه برای حل آن دارای محدودیت زمانی می‌باشند.

با توجه به ساختاری که ارائه شد به نظر شما کدامیک از مسایل در اولویت

قرار دارند؟

.....

.....

بله، درست حدس زده‌اید. مسایلی در اولویت قرار دارند که هم مهم هستند و هم فوری. به عبارت دیگر هنگام رویارویی با مسایل مختلف ابتدا باید درصد حل مسأله‌ای بود که اولین اولویت را دارد. یعنی مسأله‌ای که در مقایسه با بقیه مسایل برای ما بالاترین اهمیت و بیشترین فوریت را دارد.

تشخیص صحیح اولویت‌ها جهت حل مسایل با سطح خودآگاهی ما ارتباط مستقیم دارد. هرچه شناخت ما از خودمان دقیق‌تر باشد مسایل مهم زندگیمان را هم بهتر و سریعتر می‌توانیم تشخیص دهیم. پس از اینکه توانستیم اولین اولویت خود را شناسایی کنیم حال باید در جهت حل آن مشکل اقدام نماییم.

تمرین:

موقعیت‌های زیر را خوانده و مشخص کنید هر موقعیت از لحاظ اهمیت و فوریت چگونه است.

پریسا از مدرسه برگشته و فردا امتحان دارد اما به ناگاه متوجه می‌شود که کتاب ندارد.

دو هفته دیگر تولد مهسا دختر ناهید است. ناهید می‌خواهد برای تولد دخترش هدیه‌ای که او دوست دارد بخرد.

مریم خیلی دوست دارد، خوب لباس بپوشد آخر هفته به عروسی دوست دوستش دعوت شده اما نمی‌دونه چه باید بپوشد او لباس مناسبی ندارد.

علی ۲۰ روز دیگر یک مصاحبه تلویزیونی دارد که این مصاحبه نه چندان برای او مهم است و نه چندان راغب به این مصاحبه می‌باشد. اما اداره‌اش از او خواسته این کار را انجام بدهد و هنوز محتوایی تهیه نکرده است و نمی‌داند اصلاً چه چیزی بگوید.

عامل مهم دیگری که به هنگام رویارویی با مسایل توجه بدان ضروری است، آگاهی از فرایند حل مسأله است. واقعیت این است که بسیاری از ما انسان‌ها نمی‌دانیم چگونه باید به مصاف مقابله با مشکل رفت. به عبارت دیگر راهکار مشخصی برای حل مسأله خود نداریم. حال آن که روان‌شناسان معتقدند حل مسأله یک فرایند است و اگر فرد می‌خواهد برخورد درستی با آن داشته باشد بهتر است مراحل منظور شده در این فرایند را مورد توجه قرار دهد.

فرایند حل مسأله

متخصصان علوم رفتاری معتقدند که اهمیت و پیچیدگی مسایل به هراندازه که باشد، با کمک یک ساختار طبقه‌بندی شده می‌توان با آن برخورد کرد. ساختار چند مرحله‌ای الف - ب - ج - د به افراد کمک می‌کند تا به هنگام مواجهه با مشکل، مشکل را از غالب کلی خارج ساخته و آن را به اجزایش تقسیم کنند. بدین ترتیب مسأله از حالت کلی، رعب‌آور و غیرقابل حل بودن خارج گشته و به اجزاء قابل فهم و قابل حل تفکیک می‌شود.

این فرایند چند مرحله‌ای موجب می‌شود که فرد از تمایل به یافتن راه‌حل‌های ناگهانی و سریع صرف نظر کرده و مراحل ساختار یافته و هدفمندی را دنبال کند.

مراحل فرایند حل مسأله

مراحل فرایند حل مسأله عبارتند از:

- ۱ - تعریف و شناسایی مشکل
- ۲ - پیدا کردن راه‌حل‌های مختلف
- ۳ - تصمیم‌گیری
- ۴ - بازنگری

به منظور عملیاتی کردن مراحل حل مسأله به مثال زیر توجه کنید:

علی پسری است ۳۰ ساله و دانشجوی دوره دکتری، این روزها در حال انجام کارهای پایان نامه‌اش است. او به شدت کار می‌کند، شب‌ها کم می‌خوابد، و فشار جسمی و روانی زیادی را تحمل می‌کند. همه این عوامل باعث شده که از میزان کارایی او کاسته شود و کیفیت کاری‌اش پایین بیاید.

مراحلی را که علی باید برای حل مشکل خود طی کند عبارتند از:

۱ - تعریف و شناسایی مشکل

اولین مرحله از روند فرایند حل مسأله، تعریف مسأله می‌باشد. این مرحله خود شامل چندین مرحله است، در اولین گام از این مرحله فرد باید درخصوص مشکل خود فکر کند و دریابد که مشکل او چیست؟ برای نمونه، در مثال مطرح شده مشکل علی کاهش میزان کارایی و پایین آمدن کیفیت کاری او است.

پس از این که فرد توانست به تعریفی کلی از مشکل خود دست یابد، باید درخصوص مشکل خود به خوبی فکر کند و در یابد که چه عواملی باعث ایجاد آن شده‌اند. مشکل از کی شروع شده، دلیل آن چه بوده، در این مرحله مشکل باید به صورت دقیق مشخص شود. چنانچه مشکلی مبهم و یا پیچیده باشد نمی‌توان راه‌حل‌های موثری برای آن پیدا کرد. هر چقدر شناخت فرد از خود بیشتر و عمیق‌تر باشد، بهتر می‌تواند دلایل و ریشه‌های مشکلات خود را پیدا کند.

“علی” پس از تعمق و تفکر درخصوص مشکل خود بدین نتیجه می‌رسد که از ۶ ماه پیش، به خاطر انتخاب موضوع پایان نامه، پیدا کردن استاد راهنما، و ... کلی دردسر کشیده است. از طرف دیگر در همین دوران او باید امتحان جامع خود را هم می‌گذرانده، و بعد از همه این‌ها تازه باید برای کارهای اجرایی پایان نامه و مطالعات کتابخانه‌ای آن به شدت تلاش بکند. همه این کارها باعث شده که علی به شدت احساس خستگی کند.

در این مرحله علی متوجه می‌شود که به دلیل خستگی‌های کاری از میزان کارایی او کاسته شده است. پس از این که درخصوص مشکل به خوبی اندیشه شد حال مراحل زیر باید طی شوند.

الف) چه کسی باید مشکل را حل کند.

ب) تعریف مشکل به شکل واضح و مکتوب

الف) چه کسی باید مسأله را حل کند؟

برای حل مسایل اصولاً سه گروه درگیر می‌شوند:

الف) کسانی که مسأله را حل می‌کنند.

ب) کسانی که آن را اجرا می‌کنند.

ج) کسانی که از آن تأثیر می‌پذیرند.

در مثال ما، چنین به نظر می‌رسد که مسأله مخصوص علی است و «خود علی» کسی است که شخصاً مسأله‌اش را حل می‌کند، آن را به اجرا می‌گذارد و از نتیجه عملکرد خود بیشترین اثر را می‌پذیرد.

ولی در بیشتر موارد این ۳ گروه از هم متمایز هستند. طرح مهارت‌های زندگی را در نظر بگیرید. نداشتن مهارت‌های کافی برای برخورد مناسب با مسایلی که در زندگی ما انسان‌ها پیش می‌آید، توسط سازمان بهزیستی کشور به عنوان یک مشکل یا مسأله مطرح شد. کارشناسان پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی برای حل این مشکل به تدوین کتب آموزشی و آموزش چگونگی استفاده از این کتب پرداختند. گروهی که این برنامه را اجرا می‌کند وزارت آموزش و پرورش است. این وزارت خانه از طریق اولیاء مدارس به اجرای این برنامه می‌پردازد و شاخص‌ترین گروهی که از آن تأثیر می‌پذیرند دانش‌آموزان و معلمان مدارس می‌باشند.

پس در این راستا، جواب دادن به سه سؤال زیر ضروری است که:

- چه کسی باید مسأله را حل می‌کند یا راه کار ارائه دهد؟

- چه کسی باید آن را اجرا کند؟

- و چه کسانی از آن تأثیر می‌پذیرند؟

دانستن این مطلب که در ارتباط با موضوعی که پیش آمده من باید مسأله را حل کنم؟ یا من مجری این راه‌حل هستم و یا کسی هستم که تحت تأثیر اثرات این تصمیم قرار می‌گیرم مهم است.

ب) تعریف مسأله به صورت دقیق و مکتوب

هرچه تعریف مسأله‌ای که قرار است حل شود، دقیق‌تر باشد، شانس موفقیت آن بیشتر خواهد بود. اگر از همان ابتدا خطوط ذهنی خود را روشن نسازیم، با خطرات اتلاف وقت، دور شدن از موضوع، گیج کردن خود و دیگران و بالاخره اتخاذ تصمیمات نامناسب و غیرموثر روبرو خواهیم بود.

بنابراین برای رسیدن به یک تعریف مناسب

الف) تعریف باید نوشته شود

ب) روشن، ساده و دقیق باشد

مکتوب شدن تعریف کمک می‌کند که واضح و دقیق فکر کنیم و تعهدات خود را قوت بخشیم. راحت‌تر و موثرتر ارتباط برقرار کنیم و سوابقی برای مراجعات بعدی داشته باشیم.

از دیگر سو، توجه به این نکته ضروری است که تعریف مسأله باید تا آن جا که ممکن است دقیق باشد. لغات در هم و بر هم و مبهم، خطرات دستیابی به نتایج غیرموثر نامنظم را افزایش می‌دهد.

پس علی‌چنین می‌نویسد، مشکل من این است که کیفیت کاری‌ام به‌دلیل خستگی پایین آمده است. کسی که باید این مسأله را حل کند خودم هستم و کسی هم که باید این راه‌حل را به اجرا بگذارد خودم هستم.

۲) پیدا کردن راه‌حل‌های مختلف

هنگامی که مسأله یا مشکل دقیقاً مشخص و معلوم گردید فرد باید بکوشد تا راه‌حل‌های مختلفی را برای مشکل خود پیدا کند. یکی از مهمترین و بهترین روش‌ها برای پیدا کردن راه‌حل‌های مختلف، روش بارش فکری است.

بارش فکری:

در این روش، فرد ابتدا باید از خود بپرسد که چه راه‌حلهایی برای این مشکل وجود دارد و سپس سعی کند همه راه‌حلهایی را که به ذهنش می‌رسد بیان کند.

در این جا کمیت راه‌حل‌ها مهم هستند نه کیفیت آن‌ها. مهمترین مسأله در روش بارش فکری این است که فرد ذهن خود را آزاد بگذارد و از سانسور نمودن ایده‌هایی که به ذهن می‌رسد خودداری نکند. هرراه‌حلی که به ذهن می‌رسد، چه خوب و چه بد، چه مثبت و چه منفی، باید نوشته شود این امر به دو دلیل است.

اولاً هنگامی که فرد ذهنش را باز می‌گذارد، بسیاری از راه‌حلهایی را که قبلاً آموخته است ولی به دلیل این که مدت‌هاست آن‌ها را به کار نبرده فراموش کرده از قسمت نهان خانه مغز فرا خوانده می‌شود و دوباره آن‌ها را به همان شکل و یا در شکلی جدید به کار می‌برد. این خود منجر به افزایش اعتماد به نفس فرد می‌شود.

ثانیاً هدف این مرحله دست یافتن به راه‌حل‌های متعدد است. چستی و چگونگی راه‌حل‌ها مهم نیست: زیرا در این مرحله راه‌حل‌ها مورد قضاوت و ارزشیابی قرار نمی‌گیرند. ارزیابی و قضاوت در مورد کیفیت راه‌حل‌ها مربوط به مراحل بعدی است. فرض بر این است که کمیت تولید کیفیت می‌کند. راه‌حل‌های خوب در صورتی ظاهر می‌شوند که امکانات و یا راه‌حل‌های بسیاری در نظر گرفته شوند. اما در پایان توجه به این نکته ضروری است که در روش بارش فکری فرد مجاز به ارایه راه‌حل‌هایی می‌باشد که نه به خودش و نه به دیگران صدمه و آسیب برساند.

تمرین ۱:

به نظر شما علی چگونه می‌تواند مشکلش را حل کند، تا جایی که می‌توانید راه‌حل بدهید.

تمرین ۲:

موقعیت‌های زیر را خوانده و تا آن جا که می‌توانید برای هر یک راه‌حل بدهید.

الف) مریم می‌خواهد به سینما برود اما پدرش اجازه نمی‌دهد.

ب) علی می‌خواهد فرهنگ لغات معین را بخرد اما پول ندارد.

ج) مهسا می‌خواهد خورشید قرمه‌سبزی درست کند اما بلد نیست.

د) حسن کارمند است و می‌خواهد ماشین بخرد اما پول کافی ندارد.

۳ - تصمیم‌گیری

پس از آنکه راه‌حل‌های مختلف را بدست آوردیم باید از بین راه‌حل‌های موجود، بهترین راه‌حل را انتخاب نمود. در این مرحله باید راه‌حل‌های مختلف را باهم مقایسه کنیم تا بفهمیم کدامیک از همه بهتر است. برای این کار باید از خود سؤال کنیم که اگر از این راه‌حل استفاده کنم، چه اتفاقی خواهد افتاد و پیامد یا نتیجه آن چه خواهد بود؟

واقعیت این است که هرکاری ما انجام می‌دهیم نتایج یا پیامدهایی دارد و اگر یاد بگیریم که قبل از انجام کارها، پیامد و نتیجه آن را پیش‌بینی کنیم، آن وقت کمتر اشتباه کرده و با مشکلات و دردسرهای کمتری روبرو خواهیم شد. به گذشته خود برگردید، آیا قادرید لحظاتی را به خاطر آورید که به خود گفته باشید اگر می‌دانستم این اتفاق می‌افتد، هیچ‌وقت این کار را انجام نمی‌دادم؟

در مرحله تصمیم‌گیری، این فرصت به فرد داده می‌شود تا قبل از این که از یک راه‌حل استفاده کند، نتیجه و پیامد هر یک از راه‌حل‌ها را پیش‌بینی کند و سپس با مقایسه پیامدها و نتایج راه‌حل‌های مختلف، بهترین راه‌حل را انتخاب نماید. متخصصان علوم رفتاری به منظور انجام این مقایسه‌ها روش‌های مختلفی را پیشنهاد می‌کنند اما دو تا از مهمترین آن‌ها عبارتند از:

الف - روش اگر ... آن وقت

یکی از روش‌های پیش‌بینی پیامدها روش **اگر ... آن وقت** است. مقصود از این روش آن است که در مورد هر راه‌حل خوب فکر کنیم و به خود بگوییم اگر از این راه‌حل استفاده کنم آن وقت این اتفاق خواهد افتاد.

همان‌طور که قبلاً گفته شد، چهارمین مرحله از فرایند حل مسأله، مرحله‌ی تصمیم‌گیری است. شما در مرحله سوم به کمک روش بارش فکری راه‌حل‌های متفاوتی را پیدا کرده‌اید و می‌خواهید از بین همه راه‌حل‌ها یکی را انتخاب کنید. در اولین گام از مرحله تصمیم‌گیری شما می‌توانید به کمک روش **اگر ... آن وقت** اقدام به تصمیم‌گیری کنید.

اگر موفق به اتخاذ تصمیم مناسب شدید که تصمیم‌گیری به همین مرحله ختم می‌شود. و اگر نه، شما می‌توانید از جداول تصمیم‌گیری استفاده نمایید.

ب - جداول تصمیم‌گیری

جداول تصمیم‌گیری، جدول‌هایی هستند که به شما کمک می‌کند مزایا و معایب هر راه‌حل را لیست کنید و آنچه را در ذهن می‌گذرد به عینیت بدل کنید. محققان علوم رفتاری معتقدند نوشتن مزایا و معایب راه‌حل‌ها باعث می‌شود که ذهن در خصوص مسأله مورد نظر ساختار پیدا کند و اطلاعات به‌طور منظم در آن طبقه‌بندی شود. اما اگر به کمک این روش باز هم نتوانستید گزینه دلخواه خود را

انتخاب کنید، می‌توان به جداول تصمیم‌گیری عینیت بیشتری بخشید. برای انجام این کار بهتر است به هر کدام از گزینه‌های موجود در هر جدول نمره‌ای اختصاص داده شود و سپس جمع جبری نمرات با یکدیگر مقایسه شوند. برای نمره‌گذاری شما می‌توانید به هر کدام از مزایا و معایب به نسبت اهمیتی که برای آن قایل هستید از ۱ تا ۱۰ نمره دهید. (هر چه اهمیت بیشتر باشد، امتیاز آن هم بیشتر خواهد بود.)

تمرین:

به مثال علی برگردید؛ و فرض کنید راه‌حل‌هایی که او انتخاب کرده عبارتند از:

- ا. رفتن به مسافرت
- ب. ماندن در خانه و خوابیدن
- ج. رفتن به استخر
- د. انجام کارهای معوقه
- ه. گرفتن یک تور داخل شهری و بازدید از بناهای تاریخی
- و. استفاده از نوشابه‌های انرژی‌زا
- ز. کمتر کار کردن
- ح.
- ط.

الف) روش اگر ... آن وقت

- ابتدا علی در مورد هر یک از راه‌حل‌ها روش **اگر ... آن وقت** را به کار می‌گیرد و به ترتیب زیر عمل می‌کند.
- ا. **اگر** به مسافرت بروم **آن وقت** احتمالاً خستگی‌ام بر طرف می‌شود.
 - ب. **اگر** در خانه بمانم و بخوانم **آن وقت** ممکن است خستگی‌ام کمی بر طرف شود اما نمی‌خواهم تنها باشم.

- ج. اگر به استخر برم آن وقت ممکن است خستگی‌ام بر طرف شود.
- د. اگر کارهای معوقه‌ام را انجام دهم آن وقت خستگی‌ام بر طرف نمی‌شود.
- ه. اگر یک تور بگیرم آن وقت ممکن است خستگی‌ام بر طرف شود.
- و. اگر از نوشابه‌های انرژی‌زا مصرف کنم آن وقت خستگی‌ام برطرف نمی‌شود.
- ز. اگر آهسته‌تر کارهایم را انجام دهم آن وقت خستگی‌ام بر طرف نمی‌شود.

اگر علی بتواند با این روش بهترین گزینه را انتخاب کند، تصمیم‌گیری به همین مرحله ختم می‌شود. اما اگر نتوانست تصمیم نهایی خود را در این مرحله بگیرد، می‌تواند در ادامه این مرحله، راهکارهای دیگری را بکار ببرد. برای مثال علی ممکن است به کمک روش **اگر ... آن وقت** برخی از گزینه‌ها مثل گزینه ب، د، و، ز، را حذف کند و برای انتخاب یک گزینه از بین سه گزینه باقیمانده از جداول تصمیم‌گیری استفاده کند.

ب) جداول تصمیم‌گیری

با استفاده از جداول تصمیم‌گیری و نوشتن لیستی از مزایا و معایب می‌توانید ذهنیت خود را به عینیت بدل کنید و به کمک آن اقدام به تصمیم‌گیری نمایید.

(۱) جدول مزایا و معایب

راه حل اول: رفتن به مسافرت

مزایا	معایب
تغییر آب و هوا کسب آرامش تنوع دیدن اقوام	هزینه سفر درد سر رفت و آمد خستگی راه

راه حل دوم: رفتن به کوه

مزایا	معایب
ورزش آرامش هزینه دردسر رفت و آمد رفتن به قهوه خانه	دیدن اقوام زمان (کم) تغییر آب و هوا دیدن طبیعت زیبا

راه حل سوم: رفتن به استخر

مزایا	معایب
ورزش	دیدن اقوام
آرامش	زمان
هزینه	تغییر آب و هوا
در دسر رفت و آمد	دیدن طبیعت زیبا
دیدن دوستان قدیمی	

راه حل چهارم: ثبت نام در یک تور داخل شهری

جدول زیر را کامل کنید.

مزایا	معایب

اگر علی با استفاده از این جدول باز هم قادر به انتخاب بهترین گزینه نبود. می‌تواند از روش دیگری استفاده کند و آن به کمیت در آوردن داده‌های کیفی می‌باشد. بدین ترتیب علی به هر کدام از مزایا و معایب نمره‌ای را اختصاص داده و جمع جبری آن‌ها را به دست می‌آورد. بالاترین امتیاز بهترین راه حل را نشان می‌دهد.

۲) جدول نمره‌گذاری (ارزش‌گذاری) مزایا و معایب

راه‌حل اول: رفتن به مسافرت

امتیازات	معایب	امتیازات	مزایا
۷	هزینه سفر	۸	تغییر آب و هوا
۵	درد سر رفت و آمد	۱۰	کسب آرامش
۳	خستگی راه	۶	تنوع
		۹	دیدن اقوام
جمع: ۱۹-		جمع: ۳۳	

$$X = 33 - 15 = 18$$

راه‌حل دوم: رفتن به کوه

امتیازات	معایب	امتیازات	مزایا
۹	دیدن اقوام	۱۰	ورزش
۵	زمان (کم)	۶	آرامش
۸	تغییر آب و هوا	۷	هزینه
۲	دیدن طبیعت زیبا	۳	دردسر رفت و آمد
		۴	رفتن به قهوه خانه
جمع: ۲۴		جمع: ۳۰	

$$X = 30 - 24 = 16$$

راه حل سوم: رفتن به استخر

امتیازات	معایب	امتیازات	مزایا
۹	دیدن اقوام	۱۰	ورزش
۵	زمان	۶	آرامش
۸	تغییر آب و هوا	۳	هزینه
۷	دیدن طبیعت زیبا	۴	در دسر رفت و آمد
جمع: ۲۹		جمع: ۲۳	دیدن دوستان قدیمی

$$X = 23 - 29 = -6$$

راه حل چهارم: ثبت نام در یک تور داخل شهری

جدول زیر را شما پر کنید و امتیازات را محاسبه نمایید.

امتیازات	معایب	امتیازات	مزایا
جمع:		جمع:	

حال نمرات را با هم مقایسه کنید و بهترین راه حل را انتخاب کنید. $X =$

تمرین ب)

برای تمرین‌های صفحه ۱۵ فعالیت تصمیم‌گیری را انجام دهید.

در آخر توجه بدین نکته ضروری است که تصمیم‌گیری بدلیل اهمیت خاصی که دارد خود می‌تواند به عنوان یک مهارت جداگانه مورد بررسی قرار گیرد. اما بدلیل شباهت بسیار زیاد، بین فرایند حل مسأله و تصمیم‌گیری، این دو مهارت در یک مبحث آورده شده و تنها به ذکر تفاوت‌های ظریف و کلیدی بین این دو فرایند پرداخته‌ایم.

همانطور که ملاحظه کردید، در تصمیم‌گیری، فرد با موقعیت یا تکلیفی روبروست که برای آن تکلیف چندین جواب وجود دارد و فرد باید این جسارت و شهامت را داشته باشد که از بین گزینه‌های موجود یک گزینه را به عنوان مناسب‌ترین گزینه انتخاب نماید.

اما در حل مسأله فرد با موقعیت یا تکلیفی روبروست که هیچ جوابی برای آن ندارد و حل آن مستلزم استفاده از دانش‌ها و اصول آموخته شده پیشین در ترکیبی تازه است.

گرچه شجاعت و جسارت برای رویارویی و برخورد با مسایل ضروری است. اما به‌نظر می‌رسد این عنصر در تصمیم‌گیری نقش کلیدی‌تری را ایفا می‌کند.

تمرین:

موقعیت‌های زیر را بخوانید و بنویسید کدامیک نیاز به مهارت حل مسأله دارد و کدامیک یک موقعیت تصمیم‌گیری است.

الف) مریم ۵۰/۰۰۰ تومان عیدی جمع کرده است. او نمی‌داند با این پول کیف و کفش بخرد یا کت و دامن.

ب) محمد کارمند اداره بیمه در شهرستان فلاورجان است. او مبلغ ۱۰ میلیون تومان پول دارد او نمی‌داند یک خانه بخرد یا این که جایی را رهن کند و با باقیمانده پول یک پراید بخرد.

ج) مهسا می‌خواهد با علی ازدواج کند ولی خانواده او مخالف هستند.

ه) علی می‌خواهد تحصیلات دانشگاهی خود را در رشته نقاشی ادامه دهد اما خانواده او می‌خواهند که وی مهندس شود.

د) عاطفه می‌خواهد کار کند اما همسرش اجازه نمی‌دهد.

ه) ریحانه ماهیانه ۵ هزار تومان از پدرش پول تو جیبی می‌گیرد و باید همیشه پول خریدهای دوستش محبوبه را هم او بپردازد.

۴- بازنگری

پیش از آن که خود را به اجرای راه‌حلی متعهد کنید، لازم است یک بازنگری نهایی انجام شود. همچون سایر موارد مربوط به فرایند حل مسأله، طول مدت زمان بازنگری و شیوه‌هایی که به کار می‌گیریم، به اهمیت و فوریت مسأله بستگی دارد. ممکن است این بازنگری چند ثانیه یا چند ماه طول بکشد. ولی همیشه انجام این بازنگری با ارزش است. لازم است راه‌حل خود را از چند زاویه بازنگری کنیم.

تمرین:

در طول این هفته مسأله‌ای را که با آن روبرو هستید، مورد توجه قرار داده و سعی کنید با در نظر گرفتن فرایندی که ارایه گردید، در جهت حل مسایل خود گام بردارید.

عوامل بازدارنده حل مسأله

وجود برخی از عوامل مانع صحیح فکر کردن و حل مسأله می‌شود و نتیجه کلی حل مسأله را تحت تأثیر قرارداده و باعث اخذ تصمیمات و راه‌حل‌های اشتباه می‌گردند. از این عوامل به عنوان عوامل بازدارنده حل مسأله یاد می‌شود و عبارتند از:

۱- شتاب

تعجیل در حل مسأله زیان‌های غیرقابل جبرانی را می‌تواند در پی داشته باشد. اگر در فرایند حل مسأله به مراحل ذکر شده توجهی نداشته و تمام دغدغه ذهنی‌مان این باشد که سریع‌ترین راه‌حلی را که به ذهن رسیده عملی سازیم، مسلماً راه‌حل اتخاذ شده کاستی‌های فراوانی خواهد داشت و در معرض تهدید خطرات غیرقابل جبرانی خواهیم بود. برای مثال: پدری را در نظر آورید که وارد خانه شده و متوجه می‌شود که فرزندش در خانه نیست. وی ناراحت می‌شود، چون قرار نبوده که تا ساعت ۸ شب فرزند وی بیرون از منزل باشد، به انتظار می‌نشیند، تأخیر فرزند به درازا می‌کشد. با ورود فرزند به خانه، پدر به صورت ناگهانی و بدون تفکر به فرزند خود حمله می‌کند و او را کتک می‌زند.

در غیرمنطقی بودن این رفتار هیچ شکی نیست. ولی واقعیت این است که در زندگی روز مره در خانواده، اجتماع، محل کار و مدارس به کرات این قبیل رفتارها دیده می‌شود و متأسفانه همواره، این افراد دلایلی به ظاهر منطقی، برای توجیه

رفتارهای خود دارند. در مثال فوق در واقع پدر بدون تفکر دست به اقدام نزده است منتها آن قدر پیدا کردن راه حل مشکل، سریع و آنی بوده که به نظر می‌رسد این کار بدون تفکر قبلی صورت گرفته است. مشخصه دیگر راه‌حل‌های آنی، اجرای سریع آن راه حل است. بطور کلی راه‌حل‌های ناگهانی و سریع و اجرای سریع آن‌ها باعث ایجاد پدیده‌هایی می‌شوند که در روان‌شناسی از آن به عنوان رفتار تکانشی نام برده می‌شود. در این بخش سعی نشده که به شکلی جزئی وارد این مقوله شویم چون عوامل زیادی همچون تنوع شخصیت‌ها، هیجانات، رفتارشناسی و رفتار درمانی با موضوع ارتباط پیدا خواهند کرد. آنچه مربوط به ما می‌شود این است که اگر عادت کنیم همیشه بین راه‌حل‌های پیدا شده و اجرای آن درنگ کنیم به مرور زمان اینگونه رفتارهای تکانشی و غیرمنطقی کم‌رنگ‌تر و کم‌رنگ‌تر شده و به مرور به فردی تبدیل می‌شویم که تمام اقداماتمان حساب شده و از روی تفکر و طبیعتاً منطقی خواهد بود.

۲- احساسات

هنگام رویارویی با مسأله ممکن است احساسات ناخوشایندی داشته باشیم. ترس و اضطراب مهمترین آن‌ها هستند. رویارویی با مسأله می‌تواند اضطراب‌زا باشد، چرا که فرد در موقعیتی ناشناخته قرار گرفته است، موقعیتی که با مسأله یا مشکلی روبروست و راه‌حل آن را نمی‌داند. این ندانستن و اشراف نداشتن بر مشکل تولید اضطراب می‌کند.

از سوی دیگر ما انسان‌ها از رویارویی با مسایل ناشناخته بیم داریم، ریشه‌های این بیم و نگرانی می‌تواند عوامل زیر باشد.

۱ - ترس از تغییر: راه‌حل‌های جدید در پاره‌ای اوقات مستلزم یکسری

تغییرات در سبک زندگی فرد می‌باشد و این نیاز به تغییر می‌تواند ایجاد رعب و وحشت کند.

۲ - ترس از شکست: فرد می‌ترسد که راه‌حل اتخاذ شده در عمل به

شکست انجامد و در نتیجه از رویارویی و حل مسأله فرار می‌کند.

۳ - ترس از طرد شدن: فرد می‌ترسد که با اجرای راه‌حل بدست آمده،

اطرافیان را دلخور کند و محبت و توجه آن‌ها را از دست بدهد.

این ترس‌ها و اضطراب‌ها می‌تواند به صورتی جداگانه و یا توأم باهم اتفاق افتاده و مانعی در یافتن راه‌حل مناسب برای مسایل شوند.

۳ - تعصب

تعصب نیز از عوامل بازدارنده حل مسأله است. گاهی اوقات ما حاضر نیستیم

قبول کنیم که نظرمان اشتباه است و مثلاً نظر یک فرد کوچکتر از ما یا فرزند ما

درست است. داشتن انعطاف پذیری در قبول و رد نظرات مختلف از مواردی است که

باید به مرور زمان در ما ایجاد و تقویت شود. باید برخوردمان طوری باشد که هرچه

بیشتر بتوانیم از تعصبات کم کنیم و خصلت‌هایی چون مشورت با دیگران و تحمل نظر

دیگران را در خود رشد دهیم. اگر در مورد موضوعی نظر خاصی داشتیم و در آخر مشخص شد که نظر ما درست بوده است، هرگز آن را به رخ دیگران نکشیم. برعکس اگر دیدیم که نظر دیگری مناسب‌تر است، بهتر است ضمن قبول آن به آن فرد بگوییم که بله، نظر شما درست بود و شما صحیح می‌گفتید. اگر دیدید که نظر یک نفر درست بود و آن شخص دارد از این موضوع سوء استفاده می‌کند و مرتب آن را به رخ شما می‌کشد، سعی کنید با مختصری کم محلی موضوع صحبت را عوض کنید و هرگز درگیر موضع‌گیری مشابه نشوید.

یکی از شایعترین موارد تعصب نادرست در مورد موضوع یا راه‌حلی است که اول از همه به ذهن ما می‌رسد. وقتی درباره موضوعی فکر می‌کنیم بدیهی است که موارد و راه‌حل‌ها و موضوعات متعددی به ذهن ما می‌رسد. بعضی از افراد فکر می‌کنند اولین راه‌حلی که به ذهنشان می‌رسد همان راه‌حل درست است و با اصرار زیاد از آن دفاع می‌کنند. مثلاً در جمعی هستید و همه نظرشان را بیان می‌کنند، طبیعی است که اگر راه‌حلی به ذهن شما برسد آن را بیان دارید ولی اصلاً نباید تعصب داشته باشید که حتماً از طرف بقیه پذیرفته شود. در واقع شما به محض این که چیزی به ذهنتان رسیده آن را بیان کرده‌اید و حتی خودتان فرصت کافی نداشته‌اید که درباره آن فکر کنید. طبیعی است که بسیاری از مواقع این اولین راه‌حل‌ها اشتباه خواهند بود و توسط دیگران قابل قبول نیستند.

۴ - خستگی ذهن

این حالت ممکن است بر اثر فکر کردن‌های متوالی درباره موضوع مورد نظر و یا در اثر انجام کارهای متعدد ذهنی بطور همزمان، ایجاد شود. در هر دو صورت وجود آن از موانع مهم فکر کردن و حل مسأله محسوب می‌شود. برای جلوگیری از خستگی فکری باید زمان‌هایی برای استراحت در نظر گرفته شود.

هر مسأله به میزان متفاوتی فکر کردن نیاز دارد. بسته به اهمیت موضوع، شرایط موجود، قدرت و مهارت فکر کردن و وضعیت شخصی - اجتماعی شخص فکر کننده یا حل کننده مشکل، این مدت فرق می‌کند.

برای مثال، یک موضوع ممکن است یک ربع ساعت نیاز به فکر کردن داشته باشد و موضوع دیگر چند هفته. در چنین مواردی توصیه می‌شود که این مدت را باید به فواصل یک ساعته تقسیم کرد. در واقع در هر نوبت، فکر کردن بهتر است بیش از یک ساعت نباشد ولی در طول یک روز شما می‌توانید هفت الی هشت ساعت فکر کرده باشید به شرطی که آن را به فواصل یک ساعته تقسیم کرده و بین آن‌ها استراحت نموده یا به فعالیتهای دیگر پرداخته باشید. بهتر است استراحت بین ساعات فکر کردن ۲۰ دقیقه باشد. یعنی یک ساعت فکر کرده، ۲۰ دقیقه استراحت کنید یا کار دیگری انجام می‌دهید و دوباره یک ساعت دیگر فکر می‌کنید. فکر کردن‌های طولانی و ممتد شدیداً قدرت فکری را کاهش داده و عملاً توان درست فکر کردن را از ما می‌گیرد.

نوشیدن چای، قهوه، شیر کاکایو نیز بعلت داشتن مواد محرک مغزی (کافئین و تیین) برای کاهش یا رفع خستگی فکر مفید است.

۵ - توجه زیاد به موانع اجرا

اینکه ما بخواهیم مسأله‌ای را حل کنیم با این موضوع که اجرای آن راه‌حل چقدر مشکل است در واقع دو امر جداگانه هستند و نباید روی هم اثر زیادی بگذارند. شاید یکی از علل جدا بودن قوه قانون‌گذاری و اجرایی کشورها نیز همین موضوع باشد. برای مثال: فرض کنید شما با مسأله تأخیر در پرداخت اضافه کار ماهیانه‌تان روبرو هستید. به محض اینکه می‌خواهید راه‌حل برای این مشکل بیابید، تمام موانع و مشکلاتی احتمالی در نظر شما مجسم شده و باعث می‌شود کلاً صورت مسأله را پاک کنید و برای بر طرف کردن این مشکل هیچ تصمیمی نگیرید و یا تصمیمی غیرمنطقی بگیرید. در صورتی که راه مناسب، آن است که بدون توجه به اینکه اجرای این تصمیم یا راه‌حل چقدر می‌تواند مشکل ایجاد کند، مسأله، درست شناسایی شود و راه‌حل مناسب اتخاذ گردد. اگر بعداً در عمل اجرا نشد آن موضوع جداگانه‌ای است. از سوی دیگر، برای حل این مسأله اجرایی نیز به پشتوانه گام‌هایی که قبلاً برداشته شده سرنخ‌هایی وجود خواهد داشت و فرد با کمک این سرنخ‌ها می‌تواند راه‌حلی برای مشکل جدید خود پیدا کند.

از طرف دیگر شاید بهتر این باشد که انتظار نداشته باشیم تمامی راه‌حل‌ها عملی شوند. چون در عمل در اجرای بعضی از آن‌ها دچار اشکال می‌شویم. اما تفاوت وجود دارد بین وقتی که انسان برای مسأله‌ای راه‌حل پیدا می‌کند و تصمیم به اجرایی‌گیری ولی در عمل موفق به اجرای آن نمی‌شود با وقتی که فرد بخاطر ترس از مشکلات اجرایی اصلاً به موضوع نزدیک نمی‌شود و فکر کردن در مورد آن را امری بیهوده می‌پندارد. یکی از مهمترین علل اشتباه بودن این طرز برخورد هم این است که خود مشکلات اجرایی نیز برای حل شدن نیاز به فکر کردن و تصمیم‌گیری جداگانه‌ای دارند. و وقتی شروع به درگیر شدن با آن‌ها می‌کنیم می‌بینیم آن طور که قبلاً فکر می‌کردیم غیرقابل حل نیستند و یا کفایت که زمان بیشتری را به آن‌ها اختصاص دهیم تا حل شوند.

منابع:

- پیل، مالکوم، ۱۳۷۷، فن تصمیم‌گیری موفق در یک هفته، ترجمه مهنوش اسدیان، انتشارات شاد رنگ، ۱۳۷۷
- جانسون، اسپنسر، ۱۳۷۷، مدیر یک دقیقه‌ای و گفتگو با مدیر یک دقیقه‌ای انتشارات یاسمن تهران
- دیونو، ادوارد، ۱۳۷۹، شش کلاه تفکر، ترجمه آذین ایزدی فر، انتشارات پیک بهار تهران
- فتحعلی لواسانی، فهیمه، ۱۳۸۳، مهارت‌های زندگی “کلاس پنجم ابتدایی”، انتشارات معاونت امور فرهنگی و پیشگیری، انتشارات پیک بهار تهران
- مگ گرا، فلیپ، ۱۳۸۰، مهارت‌های عملی زندگی، ترجمه مهدی قراچه داغی، نشر پیکان، تهران
- مگ گرا، فلیپ، ۱۳۸۰، مهارت‌های عملی زندگی، ترجمه مهدی قراچه داغی، نشر پیکان، تهران
- ناصری، حسین، ۱۳۸۲، آموزش مهارت‌های زندگی “ویژه دانشجویان”: راهنمای مدرس، در دست چاپ
- نوری قاسم آبادی، ربابه، ۱۳۷۷، مهارت حل مسأله، انتشارات معاونت امور فرهنگی و پیشگیری کل کشور
- PoPer Kar, Rainund sir 1999, All life is problem solving, Landon, New york Routiedge 1999