



واکاوی مهارت حل مسئله از منظر روانشناسی

زندگی بدون مسئله، زندگی نیست

■ فرنگیس شریفی باستان*

وقتی صحبت از مهارت می‌شود، دیگر بحث از داشتن اطلاعات هر چند نامحدود نیست، بلکه مهارت یعنی اینکه چطور بتوانیم از دانش و اطلاعاتی که کسب کردیم، استفاده ماهرانه و به عبارتی آن را عملیاتی کنیم. با توجه به اینکه این عصر، عصر بمباران اطلاعاتی است، همه ما هر روز، به هزاران اطلاعات به واسطه انواع وسایل ارتباط جمعی و... دسترسی پیدا می‌کنیم اما آیا این همه اطلاعات به ما کمک هم می‌کند یا خیر؟ باید گفت فقط داشتن اطلاعات کمک

■ **تعریف و انواع مهارت‌های زندگی**

مهارت حل مسئله یکی از مهم‌ترین مهارت‌ها در بین انواع مهارت‌های زندگی است. به همین خاطر قبل از صحبت در مورد حل مسئله لازم است مروری بر تعریف و انواع مهارت‌های زندگی داشته باشیم. سازمان بهداشت جهانی (WHO)، مهارت‌های زندگی را این‌گونه تعریف می‌کند: توانایی انجام رفتارهای سازگارانه و مثبت به گونه‌ای که فرد بتواند با چالش‌های روزمره، مقابله سازگارانه داشته باشد. انواع مهارت‌های ده‌گانه زندگی عبارتند از: خودآگاهی -مهدلی -ارتباط مؤثر- روابط بین فردی - تصمیم‌گیری - مهارت حل مسئله - تفکر خلاق - تفکر انتقادی - مقابله با هیجان‌های ناخوشایند و مقابله با استرس.

تمام انواع مهارت‌های زندگی به یکدیگر وابسته‌اند و به یکدیگر کمک می‌کنند. به عبارتی برای اینکه فرد مهارت مدیریت استرس را به خوبی به کار گیرد نیاز است که مهارت حل مسئله را آموخته باشد. یعنی مهارت حل مسئله مقدم بر مهارت مدیریت استرس است. بنابراین انواع مهارت‌های زندگی، بدون ارتباط با مهارت حل مسئله مقدم بر مهارت مدیریت استرس است. بنابراین انواع مهارت‌های زندگی، بدون ارتباط با مهارت مدیریت استرس و در عین‌اینکه دارای استقلال نسبی از یکدیگر هستند اما به یکدیگر نیز وابسته‌اند. یکی از مهارت‌های مدیریت استرس، مهارت حل مسئله است چون در قالب پیشگیری از استرس است و این نشان‌دهنده این است که فردی که می‌خواهد به یک مهارتی دست یابد لزوماً باید با تمام مهارت‌های آشنا شود و آنها را عملی کند تا بتواند از دانستن آن مهارت مورد نظر استفاده کامل را ببرد.

■ **هر کس مسئله‌ای دارد**

حل مسئله همیشه با انسان همراه بوده و هست، هر چند شکل آن در سنین مختلف زندگی یک فرد متفاوت است. برای مثال مسئله ما در سنین کودکی شاید داشتن یک بستنی بوده‌است، در سنین نوجوانی اینکه چگونه به خواسته‌هایمان برسیم؟ در سنین جوانی چگونه یک ازدواج مناسب داشته باشیم؟ چگونه بچه‌های سالمی تربیت کنیم؟ و... به همین نحو مسائل در سنین مختلف به یک نحو خود را نشان می‌دهد اما چیزی که روشن است این است که همه ما به طور کلی در زندگی‌مان در تمام سنین با مسائل خاص آن سن مواجه هستیم که نیاز به حل مسئله دارد. همچنین اینکه ما در زمان‌های مختلف با مسائل مختلف مواجه می‌شویم و هر قدر سن مان بالاتر می‌رود، فکر می‌کنیم که مسائلی که قبلاً با آن مواجه بودیم سهل‌تر بود و الان با کوهی از مشکلات رو به رو هستیم و کوه قبلی قابل حل‌تر بوده‌است. بر این مثال با خود می‌گوییم بچه‌ها بودم خیلی خوب



ما در زمان‌های مختلف با مسائل مختلف مواجه می‌شویم و هر قدر سن مان بالاتر می‌رود، فکر می‌کنیم که مسائلی که قبلاً با آن مواجه بودیم سهل‌تر بود و الان با کوهی از مشکلات رو به رو هستیم و کوه قبلی قابل حل‌تر بوده‌است

بود، بی‌خیال بودم، تاب‌بازی می‌کردم و این همه مسوولیت نداشتم.

حتمی مسئله هر کشور یا کشور دیگر، هر فرهنگ یا فرهنگ دیگر با هم متفاوت است. مسائل انسان‌های اولیه برای مثال یک زمانی این بوده که چطور غار را گرم کنیم؟ کم‌کم که جلوتر رفت و پیشرفت کردند، نسل بشریت با این مسئله مواجه شد که چطور جلوی طاعون را بگیرد؟ چطور به ماه سفر کند؟ چطور در ماه خانه‌سازی کند؟ با وجود این، همواره وجود مسائل مختلف برای بشر غیر قابل اجتناب است. بنابراین انسان‌ها در زمان‌های مختلف، با مسائل متعدد و متناسب با سن خود روبه‌رو بوده، هستند و خواهند بود و این فکر که مسائل فقط برای من است نادرست است و بر گرفته از تصورات و برداشت‌های غلط است که فکر می‌کنیم همه در صحت و سلامت هستند و من فقط مشکل دارم. اینها برگرفته از خطاهای شناختی انسان‌ها هستند. پس اگر بپذیریم که همه انسان‌ها با مسائل مختلفی رو به رو هستند، در نتیجه به دنبال توانمند کردن خود می‌رویم و کمتر ناگامی و در ماندگی را احساس می‌کنیم.

بنابراین حل مسئله نه تنها اجتناب‌ناپذیر است بلکه بقای ما و بقای نسل انسان در گرو آن است چون اطلاعات دائماً به روز می‌شوند و ما باید بتوانیم خودمان را با این علم روز سازگار کنیم. مسائلی که یک فرد ممکن است با آن مواجه شود (ازدواج کنیا یا ادامه تحصیل دم؟ کلاس زبان بروم یا نکنم؟ و...) همه این مسائل با خود مقداری استرس به همراه دارد، بنابراین صرف داشتن اطلاعات به فرد کمک نمی‌کند و وی باید بتواند مهارت کسب کند.

همه ما انسان‌ها در واقعیت تا حدودی توانست‌ایم در زندگی مسائل‌مان را حل کنیم و گاهی اوقات هم نتوانست‌ایم. واقعیت این است که همه ما مقداری از علوم فیزیک، شیمی و جدول ضرب و ریاضیات را خوانده‌ایم و میانی حل مسئله در این علوم تقریباً شبیه به میانی حل مسئله در زندگی ما است. بنابراین همه ما در زندگی حل مسئله انجام می‌دهیم اما کیفیت این حل مسئله در ما انسان‌ها متفاوت است. یک فرد به دنبال ماهیگیری است و یکی به دنبال آموزش ماهیگیری، به واقع فردی به دنبال حل مسئله دیگری به دنبال آموزش حل مسئله است، بنابراین

چندانی به ما نمی‌کند و صرفاً داشتن اطلاعات نمی‌تواند باعث مهارت درونی شده و قابل استفاده شود. اینجاست که باید بین سه چیز تفاوت قائل شد: دانش عبارت است از اطلاعاتی که بر ما وارد می‌شود. بینش تفکر ما نسبت به آن اطلاعات است (اعمالی که روی اطلاعات انجام می‌شود مانند: مقایسات، پیش‌بینی‌ها و شباهت‌ها). مهارت استفاده عملی از اطلاعات است. بنابراین الزاماً داشتن اطلاعات موجب مهارت در ما انسان‌ها نمی‌شود و این اطلاعات نیاز به نهاد پنه

سبک زندگی

سبک زندگی ۸۸۴۹۴۷۱

گام به گام تا حل مسئله

من می‌توانم مشکلم را حل کنم

■ **کیمیا پیغان***

دلیل تفاوت انسان با دیگر موجودات در زمینه رشد فردی و اجتماعی، ذهن خلاق، جست‌وجوگر و پرسشگر اوست. بر اساس همین ویژگی انسان و تمایل او به یافتن مجهولات از درون معلومات، تفکر انسان به وجود آمده‌است و این تلاش ذهنی و فکری در پیدا کردن پاسخ برای مشکلات و مسائل جدید است که فرهنگ‌ها و تمدن‌ها ایجاد کرده‌است. ذهن انسان در راه رسیدن به پاسخ سوالاتش از چه مسیری‌هایی عبور می‌کند؟ آیا این مسیر به درستی طی می‌شود؟ یا اینکه چه میزان احتمال خطا وجود دارد؟ در اثر خطا چه نتایج و عواقبی در انتظار فرد یا جامعه خواهد بود؟ آیا راهی برای مدیریت فرآیندهای ذهنی از مراحل اولیه تا مراحل پایانی وجود دارد که بتوان فرد و جامعه را از خطاها مصون داشت؟

■ **مسئله فقط یک راه‌حل ندارد**

همه‌ما در زندگی فردی و اجتماعی‌مان با مشکلات زیادی رو به رو می‌شویم. در واقع زندگی یعنی روبه‌رو شدن با مسائل و مشکلات و تلاش برای حل آنها. برای همین، وجود مشکلات و مسائل در زندگی همه مردم امری عادی است و ما چه بخواهیم و چه نخواهیم با مشکلات کوچک و بزرگ مواجه می‌شویم که بخشی از آنها کوچک و بی‌اهمیت و به راحتی قابل حل و بعضی از آنها بزرگ و پیچیده‌است و مسائلی را برآیمان به وجود می‌آورد که به راحتی قابل حل نیستند و باید برای حل آنها تلاش زیادی کنیم. این مشکلات گاهی لاینحل باقی می‌ماند و ممکن است تعادل ما را مختل کند. کسانی که مهارت‌های مورد نیاز برای حل مشکل را ندارند، روش‌های نامناسبی برای حل مشکلاتشان به کار می‌برند و حتی از یک مشکل کوچک مشکل دیگری می‌سازند. این افراد غالباً نمی‌توانند به راحتی با محیط سازگار شوند و مستعد بیماری‌های روانی می‌شوند.

وقتی‌ما توانایی برطرف کردن مشکلات معمول زندگی‌مان را نداشته باشیم ممکن است در مقابل کوچکترین مشکلی دچار پریشانی و دستپاچگی شویم و حتی به خودمان آسیب بزنیم، اما اگر از روش‌های درست حل مسئله استفاده کنیم یعنی اگر مهارت حل مسئله را بلد باشیم در روبرویی با سختی‌ها موفق خواهیم بود و می‌توانیم سخت‌ترین مسائل را پشت سر بگذاریم و نه تنها دچار آسیب نشویم، بلکه پس از تحمل مشکلات به سطح بالاتری از تحمل برسیم.



پیامد راه‌حل‌ها باعث می‌شود کمتر دچار خطا و اشتباه شویم.

مثلاًز خود برسیم اگر از این راه‌حل استفاده کنیم آن وقت چه اتفاق یا اتفاقاتی خواهد افتاد؟ البته باید به عملی بودن راه‌حل نیز توجه کرد. یا اینکه معایب و مزایای هر راه‌حل را یادداشت کنیم و سپس با مقایسه معایب و مزایا در باره حذف یا انتخاب راه‌حل‌ها تصمیم‌گیری کنیم.

بعد از انتخاب بهترین راه‌حل باید آن را اجرا کنیم. برای اجرای درست راه‌حل باید دقیقاً مشخص کنیم به چه چیزهایی نیاز داریم، چه کاری، چه موقع، کجا و توسط چه کسی باید انجام دهیم. اگر به این موارد توجه کنیم ممکن است در اجرای برنامه با مشکل مواجه نشویم. بعد از اجرا، اگر راه‌حل انتخابی مؤثر واقع شد و موفقیت‌آمیز نبود، باید مراحل را بازبینی و اشکال کار را پیدا کنیم.

■ **موانع درست فکر کردن و حل مسئله**

زمانی‌که بخواهیم اولین راه‌حلی که به ذهنمان می‌رسد را اجرا کنیم دچار مشکلاتی در حل مسئله می‌شویم. در واقع زمانی که در حل مسئله عجله می‌کنیم خودمان را در معرض خطرات جبران‌ناپذیری قرار

می‌دهیم. یکی از مشخصه‌های راه‌حل‌های آتی، اجرای سریع راه‌حل است که منجر به رفتار تکانشی می‌شود. رفتار تکانشی یعنی واکنشی سریع و بدون تأمل و بررسی به مشکل ایجاد شده. وقتی ما در موقعیتی ناشناخته قرار می‌گیریم که با مسئله یا مشکلی روبه‌رو هستیم و راه‌حلی برای آن نداریم دچار اضطراب می‌شویم، همیشه رو به رو شدن با مسائل ناشناخته ما را نگران می‌کند که ریشه‌های این نگرانی می‌تواند ترس از تغییر، ترس از شکست، ترس از طرد شدن، تعصب، خستگی ذهن یا توجه بیش از اندازه به موانع اجرا باشد.

*روانشناس کودک و خانواده



حل مسئله همیشه با انسان همراه بوده و هست، هر چند شکل آن در سنین مختلف زندگی یک فرد متفاوت است. برای مثال مسئله ما در سنین کودکی شاید داشتن یک بستنی بوده‌است، در سنین نوجوانی اینکه چگونه به خواسته‌هایمان برسیم؟ در سنین جوانی چگونه یک ازدواج مناسب داشته باشیم؟ چگونه بچه‌های سالمی تربیت کنیم؟ و... به همین نحو مسائل در سنین مختلف به یک نحو خود را نشان می‌دهد

شدن در ما است. یعنی باید به سطح مهارت در ما برسند، در آن صورت جنبه عملی پیدا می‌کند و فرد به صورت ماهرانه‌ای در زندگی روزمره خود از آن بهره می‌برد. در بحث حل مسئله نیز چنین امری صدق می‌کند، لزوماً داشتن اطلاعات و دانش پیرامون حل مسئله، نمی‌تواند به کسب مهارت حل مسئله و تبدیل آن به یک الگوی رفتاری در افراد شود و این نیاز به تمرین و ممارست در به کارگیری این اطلاعات در زندگی روزمره و نهایتاً نهادینه‌سازی و تبدیل آن به یک الگوی رفتاری دارد.

شدن در ما است. یعنی باید به سطح مهارت در ما برسند، در آن صورت جنبه عملی پیدا می‌کند و فرد به صورت ماهرانه‌ای در زندگی روزمره خود از آن بهره می‌برد. در بحث حل مسئله نیز چنین امری صدق می‌کند، لزوماً داشتن اطلاعات و دانش پیرامون حل مسئله، نمی‌تواند به کسب مهارت حل مسئله و تبدیل آن به یک الگوی رفتاری در افراد شود و این نیاز به تمرین و ممارست در به کارگیری این اطلاعات در زندگی روزمره و نهایتاً نهادینه‌سازی و تبدیل آن به یک الگوی رفتاری دارد.

آموزش مهارت حل مسئله از ضروریات زندگی هر فردی محسوب می‌شود.

■ **انواع مسئله و حل آن**

حل مسئله یک فرآیند شناختی و رفتاری است که توسط خود فرد و در جهت یافتن راه‌حل‌های سازگارانه برای زندگی خود، هدایت می‌شود. بنابراین طبق این تعریف، حل مسئله یک فرآیند آگاهانه، منطقی، هدفمند است که توسط خود فرد هدایت می‌شود یعنی نیاز به تلاش و پشتکار خود فرد دارد، بنابراین مانند یک جدول ضرب که ابتدا برای کودک سخت‌است و نیاز به تکرار و تمرین و... دارد، حل مسئله هم نیاز به تکرار دارد تا نهادینه شود.

مسائلی می‌توانند درونی باشند یا بیرونی. مسئله درونی از درون فرد نشئت می‌گیرد مانند دانشجویی که با خود می‌گوید من باید شاگرد اول باشم. کسی از این دانشجو انتظار ندارد که شاگرد اول شود اما خودش برای خودش یک باید در نظر گرفته و به واسطه این باید‌ها دچار استرس شده‌است و نمی‌تواند به آن بایدها دست یابد. مسئله بیرونی از خارج از فرد نشئت می‌گیرد و ناشی از محیط بیرونی است که فرد با آن مواجه‌است مانند بیماری فرزند، دعوی خانوادگی و...

مسائلی می‌توانند واقعی باشند یا غیرواقعی، مسائل واقعی مانند دزدی از منزل، فوت‌اعضا، سیل و زلزله که برای همه مردم استرس ایجاد می‌کنند و ممکن است غیرواقعی باشند مانند اینکه فردی با خود فکر می‌کند که در چند سال آینده مادر خود را از دست می‌دهد. همچنین مسائل می‌توانند در حوزه‌های گوناگون باشند. مانند مسائل در حیطه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و... برای مثال فرد با خود می‌گوید که من باید تا سال آینده فلان ماشین را بخرم.

هر مسئله از نوع «درونی - بیرونی»، «واقعی - غیرواقعی» در تمام زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و... برای افراد استرس به همراه دارد، اما اینکه چطور و چگونه در مقابل این مسائل برخورد شود یا نحوه مواجهه فرد با این مسائل چگونه باشد، مقابله (coping) نام دارد. مقابله می‌تواند سازگارانه یا ناسازگارانه باشد.

مقابله سازگارانه و بر اساس مهارت‌های زندگی مقابله‌ای است که در آن فرد به دنبال حل مسئله

می‌رود. اطلاعات کسب می‌کند و مسئله را در مسیر حل قرار می‌دهد. این مقابله با کمترین آسیب به خود و دیگران همراه‌است و دارای بالاترین کیفیت ممکن است و به همین خاطر سازگاری فرد را افزایش می‌دهد چراکه فرد توانسته‌است مسائل مختلف را حل کند، بنابراین احساس رفاه اجتماعی و سلامت روان می‌کند، به دنبال آن عزت‌نفس فرد افزایش می‌یابد و کیفیت زندگی او بالا می‌رود.

در صورتی که این مقابله ناسازگارانه و مبتنی بر حل مسئله انجام نشود، فرد مقابله‌ای ناسازگارانه از خود نشان می‌دهد یعنی فرد بدون داشتن این توانمندی‌ها، توانایی سازگاری با مسائل را ندارد. این مقابله ناسازگارانه در خان‌ها و آقایان ممکن است متفاوت باشد. آقایان ممکن است بیشتر به سمت رفتارهای پرخطری چون اعتیاد، پر خاشاگری و... و خان‌ها به سمت خرید مد، وزن، اندام و... بروند. تمام این رفتارها ناسازگارانه محسوب می‌شوند چراکه در لحظه، استرس فرد را پایین می‌آورند اما کمکی به حل مسئله نمی‌کنند.

گاهی اوقات نیز فرد به انواع مکانیسم‌های دفاعی روانی متوسل می‌شود و بسته به اینکه از کدام یک از راهبردهای دفاعی استفاده کند، به سمت انواع اختلالات روانی سوق داده می‌شود. مثلاً فردی که کودکش را از دست داده از یک راهبردد مقابله‌ای ناسازگارانه استفاده می‌کند به نام انکار و به واسطه آن مرگ فرزندش را انکار می‌کند و اتاقش را همچنان دست نخورده باقی نگه می‌دارد. استفاده افراطی از این مکانیسم‌های دفاعی افراد را به سمت انواع اختلالات روانی می‌برد و اینها نشان‌دهنده این موضوع است که مهارت‌های زندگی و حل مسئله باید از قبل به افراد آموزش داده و آنها توانمند شوند.

■ **رابطه اضطراب و حل مسئله**

رابطه اضطراب و حل مسئله را می‌توان به این صورت تشریح کرد، به رغم اینکه افراد ممکن است مهارت حل مسئله را نیز داشته باشند، اگر سطح اضطراب از یک میزانی بالاتر باشد، میزان عواطف منفی به قدری بالاست که فرد نمی‌تواند از مهارتش استفاده کند. مغز را می‌توان به کامپیوتری تشبیه کرد که در عین‌اینکه اطلاعات در کامپیوتر است اما اگر سطح استرس فرد از حدی بالاتر باشد، مانع دستیابی به اطلاعات می‌شود. به عبارتی احساسات فرد به قدری شدید است که مانع از حل مسئله می‌شود. به عنوان مثال فرد واکنش‌های هیجانی از قبیل عصبانیت، ترس شدید، قهر و... را از خود نشان می‌دهد. لذا این هیجانات و عواطف منفی مانند ابری هستند که روی مغز شما سایه می‌اندازند و مانع از تفکر منطقی شما می‌شوند و گاهی اوقات با وجود داشتن مهارت حل مسئله، این هیجانات منفی به قدری شدید است که نمی‌توانید از مهارت خودتان برای حل استفاده کنید. یک راهسکار در این مورد می‌تواند این باشد که فرد در لحظه تصمیم‌گیری نکند تا زمان خشم او رافروشناند. هم هیجانات مثبت و هم هیجانات منفی هر کدام به نحوی باعث ایجاد وقفه در حل مسئله افراد می‌شود. در خاتمه باید تأکید کرد هیچ فردی در زندگی بدون مسئله نیست و در یک کلام زندگی بدون مسئله اصلاً زندگی نیست. منم، نحوه مواجهه ما با مسئله است، پس مهارت‌های حل مسئله را بیاموزیم.

*روانشناس بالینی