

مقاله

در طول زندگی، همهی ما با مسائل و مشکلات کوچک و بزرگی روبه‌رو هستیم. بعضی از مسائل کوچک و ساده هستند و بدون کوشش و تلاش حل می‌شوند، بعضی از مشکلات هم بسیار پیچیده و بزرگ هستند و با تلاش فراوان قابل حل می‌باشند. وقتی ما با موقعیت یا تکلیفی روبه‌رو شویم که نمی‌توانیم از طریق اطلاعات و مهارت‌هایی که در آن لحظه در اختیار داریم به انجام آن تکلیف پردازیم، گفته می‌شود که با مسئله‌ای روبه‌رو هستیم. لذا ضروری است که نحوه‌ی حل صحیح مسئله را بیاموزیم تا از به وجود آمدن مشکلات بیشتر پیشگیری کنیم و توانمندی ما در حل مسئله نیز آشکار گردد. لذا در این راستا آموزش مهارت حل مسئله به دانش‌آموزان یکی از اهداف مهم برنامه‌های آموزشی به‌شمار می‌رود. بنابراین آنچه که در ذیل آمده راهبردهایی است که مشاوران می‌توانند برای آموزش حل مسئله به دانش‌آموزان ارائه دهند.

معصومه یوسفی لویه
کارشناس ارشد روان‌شناسی

راهبردهای حل مسئله

به دانش‌آموزان بیاموزید و به آن‌ها بگویید:

۱. هنگام مواجهه با مشکلاتی که سبب نگرانی و دستپاچگی می‌شوند، ابتدا خود را آرام کنید
مثال: «نفس عمیق بکشند و بدن خود را سفت کنند و هنگام بازدم بدن خود را شل نمایند»
«تا ۲۰ بشمارند»
«آب خنک بخورند» یا «به صورت خود آب خنک بزنند»
۲. خود را در آن وضعیتی که هستند، ببینند.
۳. به گفتار و صدای درونی خود (چه مثبت، چه منفی) گوش دهند و آن‌ها را بنویسند.
مثال: هنگامی که نمره‌ی خوبی نگرفته‌اید و یا برنده نشدید به خودتان چه گفتید؟ این صدای درونی شماست، صدای درونی هنگام مواجهه با مشکلات با من حرف می‌زند». صدای درونی مثبت به شما می‌گوید: «نگران نباش، درست می‌شه، مشکل برای هر کس پیش می‌آید»

صدای درونی منفی به شما می‌گوید: «تنبلی، بی‌عرضه‌ای، بدشانس هستی، همیشه برای تو مشکل پیش می‌آید».

۴. از دانش‌آموزان بخواهید که بر صدای درونی مثبت تمرکز کنند با به کار بردن گفتار درونی مناسب صدای درونی منفی را به مثبت تبدیل نمایند.
۵. به خودگویی‌های مثبت پردازند و آن‌ها را برای خود فهرست کنند، از این طریق برای مواجهه با مشکلات و روبرویی با آن‌ها آماده می‌شوند.
مثال: «احتمالاً مشکل جدی است، اما به هر حال از عهده‌اش برمی‌آیم»
«تجربه‌ی خوبی برای من خواهد بود»
«احساس اضطراب می‌کنم، اما در این شرایط طبیعی است»
«آرامش خود را حفظ می‌کنم و توچه‌م را به کاری که باید انجام دهم جلب می‌نمایم»
۶. با استفاده از مشارکت گروهی، فهرستی از جملات مثبت را انتخاب کنند و برای تریزین

کلاس به کار گیرند.

۷. برای خود بنویسند که مشکل چیست؟
۸. معنا و مفهوم مسئله را با زبان خودشان بیان کنند و آن را بنویسند و برای چند بار برای خود بخوانند.
۹. مسئله را برای خود خرد کنند سپس آن را بنویسند.
مثال: «دوست ندارم مدرسه بروم»
«هر وقت وارد کلاس می‌شوم بچه‌ها مرا مسخره می‌کنند»
«فکر می‌کنم چون بچه‌ها مرا دوست ندارند، مسخره می‌کنند»
«دیروز که وارد کلاس شدم حسن مرا مسخره کرد» (مسئله‌ی اصلی)
۱۰. برای حل مسئله، ابتدا برای خود سؤال طراحی کنند.
مثال: «چرا این مسئله به وجود آمد؟»
«چه راه‌هایی برای حل این مسئله وجود دارد؟»

«برای حل این مسئله چه چیزی را می‌توان تغییر داد؟»

۱۱. برای حل مسئله زمان بگذارند.
۱۲. دقت نمایند، آیا مسئله‌ای مشابه با این داشته‌اند یا نه؟ اگر بوده چگونه آن را حل کرده‌اند.
۱۳. چه دانش و اطلاعات و تجربه‌هایی برای حل این مسئله دارند؟ آن‌ها را برای خود بنویسند و عینی کنند.

۱۴. از خود بپرسند که یک مسئله می‌تواند چند راه حل داشته باشد؟
مثلاً:

«از دانش‌آموزان بخواهید که برای رفتن به خانه از چند راه می‌توانند بروند؟ اگر یک راه خراب شد یا بسته شد از چند راه دیگر می‌توانند بروند؟»
۱۵. فهرستی از راه‌حل‌های متفاوت و مختلف را برای خود بنویسند.

۱۶. برای این که راه‌حل‌های بیشتری پیدا شود می‌توانند از دوستان یا والدین یا اطرافیان کمک بگیرند.

۱۷. پیامد هر مسئله را بنویسند و پیش‌بینی کنند با استفاده از:

اگر آن وقت
مثال:

«مریم از زهرا خواسته که بعد از مدرسه به پارک بروند.» (مسئله)

پیش‌بینی پیامدها
پیامدهای منفی:

اگر با دوستم بروم، آن وقت دوستم خوش حال می‌شود، ولی مادرم ناراحت می‌گردد.

اگر با دوستم بروم، آن وقت مادرم مرا کنترل می‌کند.

اگر با دوستم بروم، آن وقت برخلاف مقررات خانه عمل کرده‌ام.

پیامدهای مثبت:
اگر از مادرم اجازه بگیرم، آن وقت با خیال راحت به پارک می‌روم.

اگر بر طبق مقررات خانه عمل کنم، آن وقت به من اعتماد می‌کند و خوش حال می‌شود.

۱۸. انتخاب‌هایی که پیامدهای منفی دارد کنار بگذارند.

۱۹. راه‌حلی را که پیامد مثبت بیشتری دارد

انتخاب کنند.

۲۰. به راه‌حل‌های خود امتیاز دهند و راه‌حلی که بالاترین امتیاز را گرفته انتخاب کنند.

۲۱. اگر مطمئن نیستند که پیامد منفی یا مثبت دارد سوالات زیر را از خود بپرسند.

– آیا برخلاف مقررات و قواعد خانه، مدرسه و یا جامعه است؟

– آیا به سلامتی من یا دیگری صدمه می‌زند؟

– آیا برای من یا دیگران مشکل و دردسر به وجود می‌آورد؟

– آیا باعث نگرانی و ناراحتی من یا دیگران می‌شود؟

۲۲. مسئله و راه‌حل انتخابی را از نظر شخص دیگری نگاه کنند.

۲۳. راه‌حل انتخابی را به طور ذهنی تا پایان کار بروند.

۲۴. راه‌حل انتخابی را امتحان کنند.

۲۵. وقتی یاد بگیرند که قبل از انجام در کاری پیامد و نتیجه‌ی آن را پیش‌بینی کنند و برای خود بنویسند کمتر اشتباه می‌نمایند.

۲۶. راه‌حل انتخابی را بررسی کنند که چقدر خوب از آب درآمد.

۲۷. در پایان درباره‌ی چیزهایی که آموخته‌اند خودگویی داشته باشند.

مثال:
«آن قدرها هم که فکر می‌کردم سخت نبود.»

«عملکرد خوبی در این وضعیت داشتم، آفرین به خودم.»

«از این که توانستم بر مشکل فائق آیم، از خود راضی‌ام.»

«من تمام تلاشم را کردم، خیلی از شرایط دست من نبود، دوباره تلاش می‌کنم.»

۲۸. به دانش‌آموزان پیام‌ویزید که بعد از حل مسئله به خود پاداش دهند.»

حل مسئله بین دو نفر

۱. برای حل مسئله با دوستان و اطرافیان خود، ابتدا آن را مشخص کنند و واضح بیان نمایند.

۲. دو طرف احساس، خواسته و نیاز خود را بگویند

۳. وقتی طرف مقابل در حال گفتن نظر خود است موارد زیر را رعایت کنند.

الف) به او نگاه نمایند.
ب) به حرف او خوب توجه کنند.

ج) حرف او را قطع نکنند و هر وقت حرف‌های او تمام شد، شروع به صحبت نمایند.

۴. وقتی خودشان در حال صحبت کردن هستند موارد زیر را رعایت کنند.

الف) به طرف مقابل نگاه کنند.
ب) با صدای آرام و مؤدبانه صحبت نمایند.

ج) طرف مقابل را سرزنش نکنند.
۵. دو طرف تأکید بر علایق و نیازهای

مشترک داشته باشند.

۶. دو طرف مشکلات را در قالب نیازها تعریف کنند نه راه‌حل‌ها.

۷. راه‌حل‌های ممکن را بررسی کنند و به پیامدهای آن اشاره نمایند.

۸. برای پیدا کردن راه‌حل، نقطه نظرها و خواسته‌ی طرف مقابل را نیز در نظر بگیرند.

۹. راه‌حلی را انتخاب کنند که نیازهای هر دو طرف را به بهترین وجه برآورده کند و پیامدهای احتمالی را کنترل نماید.

۱۰. نظر خود را درباره‌ی این که کدام راه‌حل‌ها بهتر است اعلام کنند، توجه داشته باشند راه‌حلی مناسب است که نیازشان را برآورده کند.

۱۱. در مورد این که چه کسی، چه کاری را در کجا و چه موقع باید انجام دهد، برنامه‌ریزی کنند.

۱۲. بهترین راه‌حل را انتخاب و اجرا کنند.

۱۳. فرایند حل مسئله را ارزیابی کنند که چقدر نتیجه خوبی داد.

۱۴. اعضای گروه یا طرفین اظهار دارند که در طول فرایند حل مسئله چه احساسی داشتند؟ چه مواردی را بیشتر دوست داشتند؟ چه کسی را آزار داد؟ چه چیزهایی را کاش نمی‌گفتند؟ دفعه‌ی بعد چه کاری را می‌توانند بهتر انجام دهند؟

۱۵. اگر افراد یا اعضای گروه نتوانستند مسئله‌ی خود را حل کنند از نفر سوم یا کس دیگری کمک بگیرند.

۱۶. در هنگام حل مسئله به جزئیات اصلی توجه کنند.

۱۷. پی‌گیری و بررسی کنند که تمام مراحل حل مسئله اجرا شده است یا نه؟