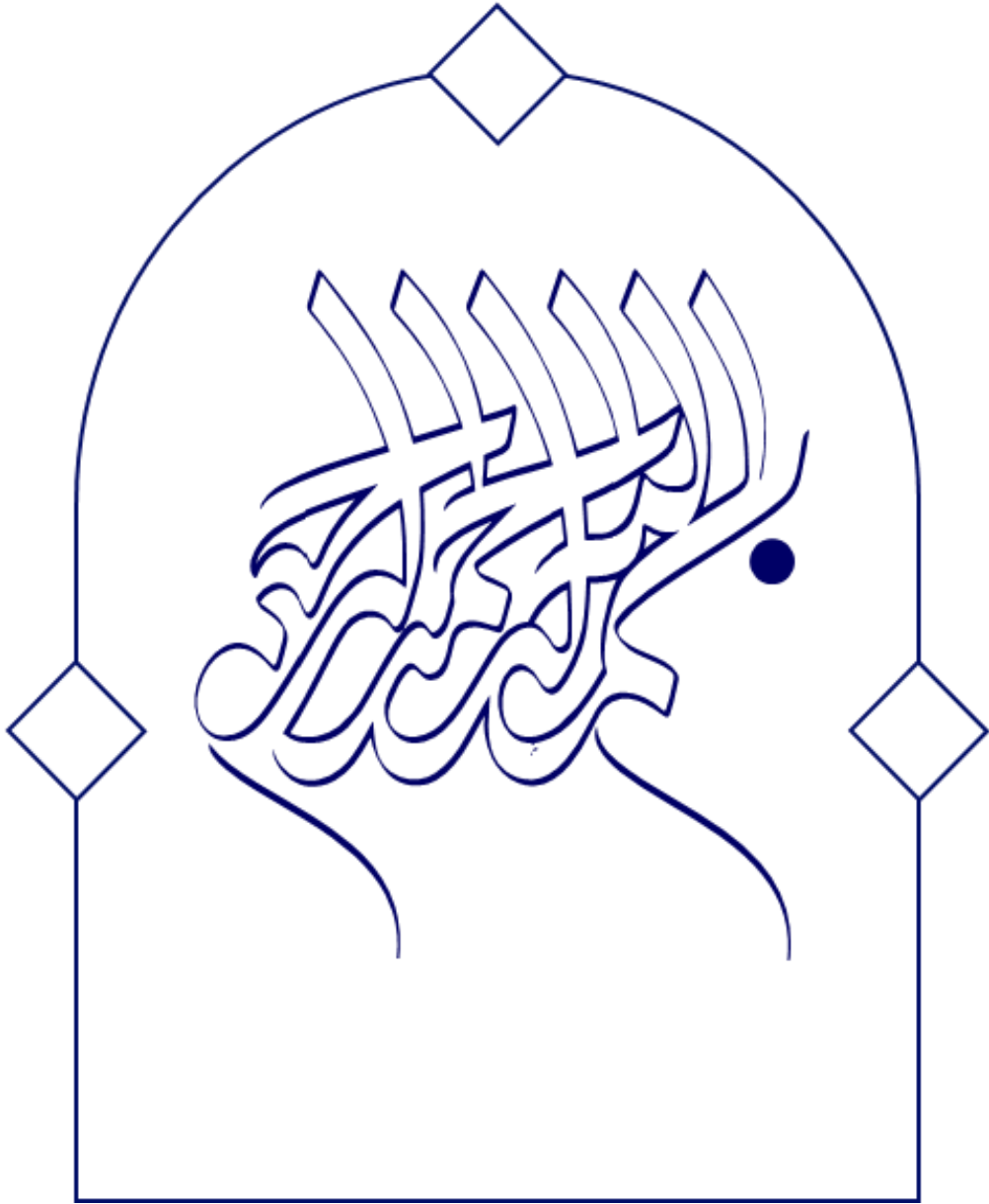




مهارت حل مساله



مقدمه

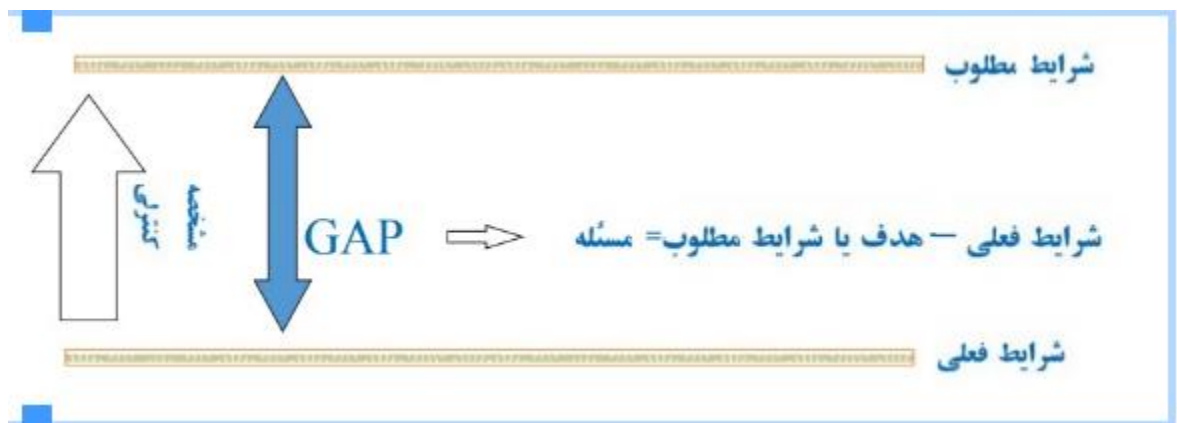
بسیاری از افراد علی رغم ایجاد تغییرات عمیق فرهنگی و تغییر بارز شیوه زندگی و تجدد گرایی، فاقد توانایی های لازم و اساسی در رویارویی با مسائل زندگی هستند و این موضوع باعث ناتوانی و آسیب پذیری ایشان در مواجهه با مشکلات و مسائل روزمره زندگی شده است. پژوهش های صورت گرفته حاکی از این است که بسیاری از مشکلات بهداشتی و اختلالات روانی، عاطفی، ریشه های روانی - اجتماعی دارند.

لذا برای مقابله سازگاران با موقعیتهای تنش زا و کشمکشهای زندگی، نیاز داریم مهارت های لازم را فراگیریم. دانستن این مهارت ها، به افراد کمک خواهد کرد خود را بهتر بشناسند، روابط بین فردی مناسب و مؤثرتری داشته باشند، کنترل بیشتری بر هیجانات خود داشته باشند، شرایط تنش زا را راحت تر کنترل و حل نمایند. در نتیجه تواناییهای روانی - اجتماعی افراد افزایش پیدا میکند.

حل مسئله یکی از مهمترین فرآیندهای تفکر است که به افراد کمک میکند تا مقابله مؤثری با مشکلات و چالشهای زندگی داشته باشند و از سوی دیگر در سلامت روانی و اجتماعی افراد نقش مهمی بازی می کند. واقعیت این است که بسیاری از ما انسان ها راهکار مشخصی برای حل مسأله خود نداریم و نمی دانیم چگونه باید به مقابله با مشکلات بپردازیم. به عقیده روانشناسان حل مسئله، فرایندی است که اگر فرد بخواهد برخورد درستی با مسئله خود داشته باشد بهتر است مراحل آن را بداند. در واقع حل مسئله طی یک فرآیند چند مرحله ای به افراد کمک می کند تا در مواجهه با مشکل، آن را به اجزایش تقسیم کنند. بدین صورت مسئله از حالت کلی، رعب آور و غیرقابل حل بودن خارج گشته و به اجزاء قابل فهم و قابل حل، تفکیک میشود.

مسئله چیست؟

بر اساس فرهنگ لغت آکسفورد، مسئله به صورت «موضوعی شکبرانگیز که مانع رسیدن به اهداف باشد و نیاز به راه حل داشته باشد» تعریف می گردد. مسئله در واقع شکاف بین وضع مطلوب (هدف) و وضع موجود است.



اگر از دید کارآفرینی به این مفهوم بنگرید، متوجه می‌شوید که هر کسب و کار نوپایی برای پاسخ به نیازی ایجاد می‌شود. به این معنی که گروهی از مردم در زندگی خود با مشکلی مواجه شده‌اند که پاسخی برای آن نداشته‌اند و کارآفرین توانسته با فکر خلاق خود راه‌حلی برای مشکل آن‌ها پیدا کند و محصول یا خدمتی ارائه دهد.

در تعریفی دیگر مسئله به عنوان موقعیتی که در آن با دشواری و سرگشتگی مواجه می‌شویم، تعریف شده است. مسائل در شکل‌ها و ابعاد مختلفی ظاهر می‌شوند.

مسائل عموماً از جنبه‌های انسان و ماشین یا از طبیعت ناشی می‌شوند. برخی مسائل را نیز ما خودمان ایجاد می‌کنیم. برخی دیگر از مسائل توسط عواملی که در کنترل ما نیستند ایجاد می‌شوند. مسائل، اموری طبیعی و

بخشی از زندگی روزمره ما هستند. برای این‌که از تنش و فشاری که این مشکلات ایجاد می‌کنند آسیب کمتری ببینیم، باید بیاموزیم چطور با آن‌ها به شکلی عقلانی و منطقی کنار بیاییم.

اگر بپذیریم مسائل مرتباً و با دلایل مختلف و از منابع متعدد ایجاد می‌شوند آن‌گاه می‌توانیم:

یاد بگیریم که با علم و بی‌طرفانه به مسئله نزدیک شویم، برخی از مسائل را پیش‌بینی کنیم و از بزرگ‌تر شدن برخی از آن‌ها جلوگیری کنیم. برای انجام این موارد لازم است فرآیند حل مسئله را بیاموزید.



• مسائل عادی (ساده)

مسئله‌ای است که الگو، قواعد، فرمول یا روش حل آن شناخته شده و مشخص می‌باشد.

مثال: واکنش شیمیایی اسید و باز، چگونگی درمان سرماخوردگی، محاسبه مشتق یا تعویض یک لامپ سوخته.



• مسائل غیرعادی (پیچیده)

مسئله ای است که راه و روش حل آن ناشناخته است، چنانچه همه یا تعدادی از مراحل اصلی فرایند حل یک مساله ناشناخته و نامشخص بوده و نیاز به ابداع یا کشف داشته باشد.

مثال: درمان یک بیماری ناشناخته، ساخت یک خودرو کامل زیست سازگار

تفاوت میان مسئله و مشکل چیست؟

مشکل، مسئله ای است که تمام عوامل و متغیرهای مؤثر در آن برای ما مشخص نیست. وقتی اطلاعات، دانسته‌ها و آگاهی ما از عوامل ایجاد کننده، مؤثر و غیرمؤثر در یک مسئله کافی نباشد، با مشکل روبه رو هستیم. مسئله یک گام از مشکل جلوتر است. وقتی می دانیم مشکل چیست و ریشه های آن کدام است ما با مسئله روبه رو هستیم. مسئله به موضوعی گفته می شود که باید باشد ولی نیست و یا نباید باشد ولی هست. مسئله، مشکل تعریف شده است. مشکلات حل نمی شوند بلکه ابتدا به مسئله تبدیل می شوند و بعد مسئله حل می شود.



مفهوم حل مسئله (Problem Solving)

در زندگی روزمره، در محیط کار و یا در خانواده مسائل متفاوتی وجود دارد و همه افراد روزانه با مسائل متفاوتی روبه رو هستند. اما موضوع مهم این است که هر فردی چگونه با مسائل مختلف زندگی اش برخورد می کند و چگونه آن‌ها را حل می کند. در واقع زندگی چیزی جز مواجهه پی در پی با مسائل و مشکلات و تلاش برای حل و فصل آن‌ها نیست.

بنابراین، وجود مشکل در زندگی طبیعی است و هرکسی در زندگی خود با مشکلاتی اجتناب ناپذیر روبه‌رو می‌شود. پس یاد گرفتن چگونگی حل این مشکلات کاملاً الزامی می‌نماید. برخی در برابر مشکلات، راه حل‌های نامناسبی را بر می‌گزینند. اما باید به خاطر داشت که با اندکی تأمل و اندیشه می‌توان از میان ده‌ها راه حل ممکن، بهترین آنها را انتخاب کرد تا کمترین آسیب را در برابر مشکل ایجاد شده، تجربه نمود.



این تصور غیرمنطقی و خلاف واقعیت که "همه مشکلات قابل حل هستند" را باید از بین برد. با این وجود ایمان داشته باشید که اگر زمان کافی به بررسی جامع، منطقی و خلاقانه مشکلات اختصاص دهیم، اغلب آنها قابل حل بوده و استرسی برای ما ایجاد نخواهند کرد. عموم مردم برای حل مشکل خود خیلی وقت نمی‌گذارند در نتیجه بسیاری از راه حل‌های موجود را نادیده می‌گیرند. با اندیشه سطحی و تصمیم‌گیری‌های سریع و عجولانه، مسائل عمیق و مهم از نظر دور می‌مانند لذا به حل کارآمد مشکل نمی‌انجامد. حل مساله فرآیندی است که نیاز به تجربه‌های عملی و توانمندی‌های ذهنی دارد که با شناخت و رفتار هدایت شده و با کمک راه حل‌های مؤثر یا سازگارانه به نتیجه مطلوب می‌رسد.

در واقع حل مسئله یک مهارت است. در فرایند "حل مسأله" فرد باید ابتدا راه حل‌های زیادی در رویارویی با مشکلی ایجاد شده پیدا کند و سپس با در نظر گرفتن پیامدهای هر یک از این راه حل‌ها برای یافتن بهترین آنها را در جهت رفع مشکل حاضر تصمیم‌گیری نماید.



بعضی افراد در مقابل کوچکترین مشکلی که برایشان پیش می آید، به سرعت پریشان، نگران، آشفته و ناراحت می شوند و توان حل مسائل و مشکلات خود را ندارند، زیرا معمولاً:

- ۱- وجود مشکل را دلیل بر ضعف، بی کفایتی، بی لیاقتی و یا بدشانسی خود می دانند.
- ۲- مسئولیت ایجاد مشکل را به گردن دیگران انداخته و برای حل آن قدمی بر نمی دارند
- ۳- به هنگام مواجهه با مشکل به جای اندیشیدن برای حل آن، مدام خود یا دیگران را سرزنش و ملامت می کنند.
- ۴- معتقدند یک دنیای خوب، دنیای بدون مشکل است.
- ۵- روش معمول این افراد، اجتناب یا فرار است.
- ۶- معمولاً بدون اندیشه کافی و با عجله و تکانشی عمل می کنند.
- ۷- خودشان را باور نداشته و در مقابل مشکلات احساس درماندگی و ناامیدی می کنند.
- ۸- قادر به پیش بینی پیامد رفتارهای خود و تشخیص راه حل بهینه نیستند.



در مقابل افرادی نیز وجود دارند که نه تنها رویارویی و حل مسائل و مشکلات متنوع درون آنها آشوبی ایجاد نمی کند، بلکه آنها رابه این سطح از خودآگاهی می رساند که با پشت سر گذاشتن هر مشکل، درس جدیدی از زندگی گرفته و نقاط ضعف خود را بهبود بخشند. این افراد به هنگام روبرو شدن با مشکلات، از روشی منظم و مرحله به

مرحله استفاده می کنند و این عمده ترین علت موفقیت این افراد است. در حالی که گروه اول فاقد این توانمندی هستند.

بطور خلاصه مهارت حل مسئله رویکردی منظم و متوالی است که به فرد کمک می کند تا:

- به طور موثری مسائل خود را حل کند.
- مسئله خود را تعریف و دقیقاً بشناسید.
- بتواند جوانب مختلف مسئله را ارزیابی کند.
- بتواند راه حل های مناسب را ارزیابی کند و معایب و مزایای هر راه حل را بررسی نماید.

- بتواند از میان راه حل های مناسب یکی را که بیشترین فایده و کمترین ضرر را دارد، انتخاب کند.
- بتواند راه حل انتخاب شده را اجرا و تا حل کامل مسئله آن را پیگیری کند.

ضرورت مهارت حل مسئله

میزان خوشحالی و موفقیت ما در زندگی تا حد زیادی به توانایی ما در حل مسئله بستگی دارد. اگر مشکلات را حل نشده باقی بگذارید ممکن است به شیوه‌های زیر ضرر کنید:

در تعاملات میان فردی مشکلات بی‌شمار، پیچیده و مبهمی بوجود آید. اگر مهارت حل مسئله نداشته باشیم، به سختی می‌توانیم سوء تفاهم‌ها را در ارتباطات از بین ببریم و با اطرافیان مان رابطه‌ی نزدیکی برقرار کنیم. ما در محیط کار یاد می‌گیریم از عهده‌ی انواع مشکلات غیرمنتظره برآییم. اگر به دنبال راهکارهای جدید نباشیم، عملکرد ما به تدریج ضعیف خواهد شد و با تجمع مشکلات، احساس ناتوانی خواهیم کرد.

ما معمولاً فقدان سلامت ذهنی خود را به تجربه‌های شخصی ناخوشایند یا عوامل ژنتیکی نسبت می‌دهیم اما در واقع ناتوانی در غلبه بر مشکلات زندگی است که به سلامت ذهنی ما آسیب می‌زند. براساس یک مطالعه در سال ۱۹۸۳، دانشمندان دریافتند افرادی که توانایی کمتری برای کنار آمدن با مسائل و مشکلات میان فردی دارند، بیشتر مستعد افسردگی هستند.

مهارت حل مسئله می‌تواند به فرد کمک کند تا در موقعیت های دشوار به تفکر پرداخته و منطقی ترین راه حل را برای مقابله با تجارب استرس زای زندگی برگزیند.

کاربرد مهارت حل مسئله

مطالعات نشان داده اند که افرادی که با مهارت حل مسئله آشنا بوده و آن را در زندگی روزمره شان بکار می‌بندند، استرس یا فشار روانی کمتری را در زندگی روزمره شان تجربه می‌کنند. همچنین یافته‌ها دال بر آن است که بسیاری از افراد در زندگی با مشکل، دردسر، گرفتاری، بحران و ... روبرو می‌شوند، اما همه آنها به طور یکسان از این تجارب استرس زا آسیب نمی‌بینند. چون آنچه مهم است آن است افراد در مواجهه با این گونه موقعیت های دشوار چگونه می‌توانند به شیوه ای صحیح عمل کنند و با نیروی فکر خود با مشکلات غیر قابل اجتناب زندگی کنار بیایند. در واقع توانایی حل موفقیت آمیز مسائل، ارتباط نیرومندی با سلامت روان افراد دارد.

برخی افراد به اشتباه معتقدند که آنها مهارت های حل مسئله را ندارند اما واقعیت آن است که آنها از مهارت های لازم برای حل مسائل برخوردارند فقط کافی است نحوه بکارگیری این مهارت در موقعیت های واقعی زندگی را تمرین کنند. یک راه برای اثبات این موضوع آن است که به گذشته خود فکر کنید و ببینید تا کنون برای حل



مشکلاتی که پیش رو داشته اید، از چه راهکارهایی استفاده کرده اید. پس همواره به خاطر داشته باشید که مشکل حادی که در حال حاضر برایتان پیش آمده، اولین مشکلی نیست که با آن روبرو شده اید. شما مشکلات بسیار دیگری از این قبیل را در زندگی با موفقیت پشت سر گذارده اید، پس می توانید از عهده این یکی هم برآیید. فقط کافی است به اندازه کافی برای آن وقت گذاشته و آن را به شیوه ای منطقی حل کنید.

فصل دوم



مراحل حل مسئله

حل مسأله زمانی مطرح می‌شود که یک موجود زنده نداند که برای رفتن از یک موقعیت به موقعیت دیگر باید چه مسیری را بپیماید که این نیز خود بخشی از روند یک مسأله بزرگ‌تر است که یافتن مسأله و شکل‌دهی مسأله بخشی از آن می‌باشد .

در واقع حل مسئله (Problem solving) فرآیندی آگاهانه، منطقی، تلاش‌بر و هدفمند است در جهت یافتن راه‌حل‌های مؤثر یا سازگارانه برای مسائل و مشکلات زندگی. بنابراین می‌توان گفت یکی از مهارت‌هایی که می‌تواند در مسیر رسیدن به هدف، رضایتمندی بیشتر از زندگی و پیشگیری از آسیب‌های روانی-اجتماعی به ما کمک کند مهارت حل کردن مسئله و سازگاری با مشکلات است .



تکنیک های حل مسئله راه حلی جهت برطرف کردن مشکل ارائه نمی کنند، بلکه وسیله ای هستند برای شناسایی علل به وجود آمدن مشکلات. تحلیلگر با استفاده از قدرت نوآوری و خلاقیت خود و تیم حل مسئله نسبت به برطرف نمودن مشکل راه حل ارائه می نماید.

برای رسیدن به بهترین راه حل لازم است از مراحل زیر به شکل گام به گام عبور کرد:

۱. کشف و تعریف مسئله
۲. تعیین علل بروز مسئله
۳. تعیین راه حل های مسئله
۴. ارزیابی راه حل های مختلف مسئله و انتخاب راه حل برتر

۱- شناخت مسئله

اغلب وقتی که با مسئله ای روبرو می شویم تمرکز خود را بر روی روش ها و تکنیک هایی که برای حل مسئله وجود دارد می گذاریم اما لازم است قبل از آن ابتدا با تعریف مسئله تکلیفمان را مشخص کنیم. چرا که چگونگی طرح یک مسئله تاثیر زیادی بر مسیر انتخابی ما می گذارد. بنابراین اگر روش بیان مسئله غلط باشد خشت اول را کج گذاشته ایم و بنابراین مسیر غلطی را آغاز خواهیم کرد. اما با شناخت درست مسئله شما می توانید به شکلی عقلانی وارد فرآیند حل مسئله شوید.

لذا تا زمانی که برای فرد روشن نگردد که با چه مشکلی روبرو است، نخواهد توانست راه حل مناسبی برای آن برگزیند. علت اصلی اینکه برخی افراد در رویارویی با مشکلات، اغلب مصیبت زده و حیران شده و از زیر آن فرار می کنند، نیز همین است که درک صحیحی از مشکل ندارند و در مواجهه با آن سردرگم می شوند. برخی نیز علی رغم آزمودن راه حل های بسیار هنوز در حل مشکل خود ناتوانند، چون اینان بدون آنکه مشکل پیش آمده را تعریف کرده و ابعاد آن را مشخص سازند، سریعاً در برابر آن واکنش نشان داده و از همین رو بسیاری از جنبه های آن غفلت کرده و لذا راه حل های آنان نیز جامع و کارآمد نخواهد بود و با شکست روبرو خواهند شد. بنابراین، بسیار حائز اهمیت است که مشکل به روشنی و به طور کامل تعریف شده و وسعت آن مشخص گردد.



۱-۱ پذیرش موقعیت

در وهله اول افراد باید یاد بگیرند که مشکلات خود را پذیرفته و از زیر آنها شانه خالی نکنند. بسیاری از افراد وقتی با مشکل حادی روبرو می شوند، ممکن است آن را خیلی دشوار و غیر قابل تحمل ببینند و حتی از فکر کردن به آن ناتوان باشند.

۲-۱ تعریف مشکل

پس از پی بردن به وجود مشکل، باید به تعریف مسئله و فهمیدن این نکته که مسئله چگونه ایجاد شده است، پرداخت. سپس باید میزان اهمیت و جدی بودن مسئله را تشخیص دهید. بر اساس میزان جدی بودن مسئله شما تصمیم می گیرید که فکری برای آن بکنید یا خیر.



ترس:

ترس می تواند توانایی شما برای درست فکر کردن را کاهش دهد، اما اگر شما:

۱. از یک رویه قابل اجرا برای پیدا کردن راه حل استفاده کنید.
۲. این واقعیت را بپذیرید که نمی توانید همه چیز را پیش بینی کنید.
۳. این فرض را داشته باشید که راه حلی که انتخاب کرده اید بهترین انتخاب شما در آن لحظه بوده است.
۴. بپذیرید که شرایط ممکن است تغییر کند و راه حل شما شکست بخورد.
۵. آنگاه شما می توانید به شکلی عقلانی وارد فرآیند حل مسئله شوید. باید به این مهارت مانند یک تمرین ذهنی نگاه کنید.

۱-۳ اولویت بندی مسائل

در صورتی که با چند مشکل فرعی مرتبط به هم روبرو شدید، باید ببینید که چه مشکلاتی در این میان اهمیت بیشتری دارند و سریعتر باید مورد رسیدگی قرار بگیرند. توجه داشته باشید که باید بین "اهمیت" و "ضرورت" تفاوت بگذارید. اغلب ما برای مشکلات "مهم تر"، "ضرورت" چندانی قائل نمی شویم و رسیدگی به آنها را به تعویق می اندازیم. در حالیکه مشکلاتی که از "اهمیت" بیشتری برخوردارند، باید بیشتر از مشکلات "فوری یا ضروری" مورد توجه قرار بگیرند.



اولویت بندی مسائل به ۴ دسته زیر تقسیم بندی می گردند:

- مسائل مهم و غیرفوری:

مسائلی که حل آنها برای ما ضروری است، ولی برای حل اینگونه مسائل محدودیت زمانی نداریم.

- مسائل فوری و غیر مهم:

مسائلی که شاید مهم نباشند، اما در یک محدوده زمانی حتماً باید حل شوند و اگر آن زمان بگذرد، امکان حل مشکل بسیار سخت و حتی غیرممکن خواهد بود.

- مسائل مهم و فوری:

مسائلی که هم برای خود فرد مهم است و هم برای حل آن محدودیت زمانی وجود دارد.

- مسائل غیرمهم و غیرفوری:

مسائلی که نه برای فرد مهم هستند و نه حل آن دارای محدودیت زمانی است. تشخیص صحیح اولویتها جهت حل مسائل با سطح خودآگاهی ما ارتباط مستقیم دارند.

۱-۴ بازبینی درک خود از مشکل حاضر

امکان دارد شما مشکل را آن گونه که واقعاً هست نبینید و در ادراک شرایط حاضر دچار سوگیری یا خطا شده باشید. از همین رو بهتر است درک خود را از مشکلی که پیش آمده را با کمک نظرخواهی از دیگران و مشورت با افراد آگاه، مورد بازبینی و (در صورت لزوم) اصلاح قرار دهید.

۱-۵ تعیین نقش خود در مشکل

گاهی افراد به قدری تحت استرس و فشار ناشی از ایجاد مشکل هستند که سریعاً شروع به سرزنش و توبیخ دیگران و اطرافیانشان کرده و هیچ مسئولیتی را متوجه خود نمی بینند. گاهی نیز افراد به قدری در برابر مشکل ایجاد

شده احساس گناه می کنند که مسئولیت دیگران را نادیده گرفته و تمام تقصیرات را متوجه خود می بینند. مسلم است که در هیچ یک از موارد فوق، تعریف صحیحی از مشکل ارائه نشده و حل آن به سختی امکان پذیر خواهد بود.

۱-۶ تعریف مشکلات پیچیده

گاهی اوقات برخی مشکلات به قدری پیچیده و مبهم هستند که نمی توان آنها را به گونه ای تعریف کرد که مشخص و قابل درک باشند. در این مواقع باید مشکل اصلی را به چند مشکل فرعی مرتبط با هم تقسیم کرده و روند تعریف مشکل را برای هریک از آنها اعمال نمایید.

۲- تعیین علل بروز مسئله

زمانی که متوجه شدید مسئله ای وجود دارد، گام بعدی شما تشخیص علل بروز مسئله است. به این معنی که باید بفهمید مسئله چگونه ایجاد شده است. سپس شما باید ماهیت مسئله را بشناسید؛ در گام بعدی شما باید تشخیص دهید که مسئله چقدر جدی است. بر اساس میزان جدی بودن مسئله شما تصمیم می گیرید که فکری برای آن بکنید یا خیر. نهایتاً شما باید نوع مسئله را محدود کنید.

برای اینکه به درستی، مسئله و دلیل آن را پیدا کنید، باید قدری تحقیق کنید. برای این منظور تا جایی که می توانید اطلاعات جمع آوری کنید. بعد از اینکه اطلاعات را جمع آوری و مرور کردید، شما درک درستی از مسئله و مهمترین عاملی که آن را به وجود آورده است خواهید داشت. اکنون شما باید مسئله را تا جایی که ممکن است، خلاصه کنید. تمام عواملی که پیدا کرده اید و تمام حوزه هایی را که احتمال می دهید این مسئله آنها را تحت تأثیر قرار دهد فهرست کنید.

۳- پیدا کردن راه حل های مختلف:

هنگامی که مسئله یا مشکل دقیقاً مشخص و معلوم شد، فرد باید بکوشد تا راه حل های مختلفی را برای مشکل خود پیدا کند. آموختن حل مسئله و تصمیم گیری، بر احساس فرد از خود و دیگران اثر میگذارد. حل مسئله، 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 ارتقاء سطح بهداشت روان، انگیزه های فرد در مراقبت از خود و دیگران، پیشگیری از بیماری های روانی، پیشگیری از مشکلات بهداشتی و مشکلات رفتاری افزایش مییابد .



یکی از روش های پیدا کردن راه حل برای مشکلات، روش «بارش مغزی» است.

۳-۱ بارش فکری

بارش فکری یعنی اینکه فرد ذهن خود را باز بگذارد تا ذهن بدون سانسور هر راه حلی را که به نظرش می آید، چه خوب و چه بد، چه سازگارانه و چه ناسازگارانه، آزادانه بیان کند . در این روش پس از مشخص شدن دقیق مسئله، فرد باید فهرستی طولانی از راه حل های مربوط به مسئله را تهیه کند . موضوع بسیار مهم در این مرحله کمیت راه حل هاست و نه کیفیت آن ها.

در این مرحله می توان از نظرات و تجربیات دیگران نیز استفاده نمود و سپس این راه حل ها را بر روی کاغذ بنویسید. نکته بسیار مهم در این مرحله از مهارت حل مسئله فهرست کردن راه حل های متعدد بدون ارزیابی آنهاست. قضاوت و ارزشیابی راه حل ها مربوط به مرحله بعد است.

پس از تهیه لیستی از کلیه راه حل ها، نگاهی به این لیست کرده و راه حل هایی که احمقانه یا غیر ممکن به نظر می رسند را فوراً خط بزنید. با استفاده از راه حل های باقیمانده در لیست، پیامدهای کوتاه مدت و بلند مدت هر انتخاب را تصور کنید. کدام راهکارها امکانپذیرند؟ کدام یک ممکن است عملی تر باشند؟

سه مورد از راه حل های مطلوب را به ترتیب اولویت، انتخاب و یادداشت کنید:

- ۱-
- ۲-
- ۳-

۳-۲- فواید استفاده از تکنیک بارش فکری:

- رسیدن به راه حل‌هایی که در حالت معمول به ذهن فرد خطور نمی‌کند.
- فرد درمی‌یابد که برای حل مشکلات راه حل‌های بسیاری وجود دارد و به حل مسئله امیدوار می‌شود.

۴- ارزیابی راه حل‌ها و انتخاب بهترین راه حل:

در این مرحله هریک از راه حل‌های به دست آمده مورد ارزیابی قرار می‌گیرند و فرد سودمند بودن یا نبودن آن‌ها را برای رسیدن به راه حل مناسب ارزیابی نموده و پیامدهای آن را با خود و دیگران مورد قضاوت قرار می‌دهد. در این مرحله می‌توان از تکنیک دو ستونی برای هر یک از راه حل‌ها استفاده نمود. در یک ستون محاسن و در ستون دیگر معایب آن راه حل در کوتاه مدت و دراز مدت نوشته می‌شود.

تصمیم‌گیری و حل مسئله:

تصمیم‌گیری، فرآیند پیچیده‌ای است شامل انواع تواناییهای فکری و نیز آگاهی از عوامل مختلفی که بر این مقوله تأثیر می‌گذارد. تصمیم‌گیری‌های درست، در ارتقاء رفتارهای سالم، مثبت و قابل پذیرش و به طور کلی یک آینده مثبت نقش مهمی دارد و تصمیم‌گیری‌های اشتباه ممکن است بر جنبه‌های مختلف زندگی و آینده فرد تأثیر منفی بگذارد.

در این مرحله تک‌تک راه حل‌هایی که در مرحله قبل شناسایی شده بودند، مورد قضاوت و ارزشیابی قرار می‌گیرند. برای این کار، افراد باید پیامدها و قابلیت دسترسی هر راه حل را قبل از استفاده از آن، پیش‌بینی کنند. چنین کاری احتمال استفاده از راه حل‌هایی را که پیامدهای قبلی و خطرناک به همراه دارد، کاهش می‌دهد.



مراحل تصمیم گیری منطقی

۱- مشخص کردن موقعیت تصمیم گیری برای تصمیم گیری درست

۲. شناسایی حق انتخاب های موجود

۳- ارزیابی انتخاب های موجود

۴- انتخاب بهترین حق انتخاب و برنامه ریزی برای اجرای تصمیم

۵- اجرای تصمیم و ارزیابی آن

روش های تصمیم گیری:

متخصصان علوم رفتاری به منظور تصمیم گیری، روش های مختلفی را پیشنهاد می کنند اما مهمترین آنها عبارتند

الف) روش "اگر ... آنگاه" یکی از روش های پیشبینی پیامدهاست. مقصود از این روش آن است که در مورد راه حل خوب فکر کنیم و به خود بگوییم اگر از این راه حل استفاده کنم آنگاه آن اتفاق خواهد افتاد. ب) جداول تصمیمگیری، جدول هایی هستند که به شما کمک میکنند کیفیتها را به کمیت تبدیل کنید و با عدد و رقم به شما جواب میدهند. هنگام استفاده از جدول تصمیم گیری، شما باید مزایا و معایب هر راه حل را بنویسید و به هر گزینه امتیازی اختصاص دهید. امتیازات میتوانند هم مثبت باشند و هم منفی.



انواع فنون تصمیم گیری

فنون تصمیم گیری را با توجه به ماهیت، شرایط و معیارهای موثر در تصمیم گیری به شیوه های رایج کلی می توان تقسیم بندی کرد.

• **تصمیم گیری های کیفی**: تصمیم گیری های هستند که در آنها قضاوت، تجربه و بینش مدیر یا تصمیم گیرنده مبنای تصمیم گیری است.

• **تصمیم گیری های کمی**: تصمیم گیری هایی هستند که مبنای تصمیم گیری در آنها الگوریتم ها و توابع ریاضی است.

• **تقسیم بندی فنون بر مبنای شرایط تصمیم گیری**: که خود به چهار دسته تقسیم می شود: تصمیم گیری در شرایط اطمینان کامل، تصمیم گیری در شرایط احتمالی (ریسک)، تصمیم گیری در شرایط فازی، تصمیم گیری در شرایط عدم اطمینان کامل،

• **تقسیم بندی فنون بر مبنای نوع مدل سازی**: که خود به سه دسته تقسیم می شود: فنون تصمیم گیری سخت، نرم و ترکیبی

• **فنون تصمیم گیری تک معیاره**: این فنون به دنبال ارزیابی راه حل های ممکن موجود و انتخاب بهترین راه حل بر اساس یک معیار ارزیابی می باشند. مثل برنامه ریزی خطی

• **فنون تصمیم گیری چند معیاره**: این فنون به دنبال ارزیابی راه حل های ممکن موجود و انتخاب بهترین راه حل بر اساس چند معیار ارزیابی می باشند. مثل AHP, TO

• **مدل تصمیم گیری عقلایی کلاسیک** (این الگو تصمیم گیری را در یک فرایند عقلی و منطقی بیان می کند)
• **مدل تصمیم گیری رضایت بخش** (سایمون به دنبال جرح و تعدیل الگوی عقلایی است)

راه کارهای پیدا کردن بهترین راه حل:

روش های زیادی برای پیدا کردن راه حل وجود دارد که در ادامه ۵ روش ذهنی را برای حل مسئله معرفی می کنیم؛ اما به شما توصیه می کنیم از آن ها استفاده کنید. چهار روش اولی که معرفی می شوند ابتکاری هستند و با روش های سنتی فرق دارند و این امکان را به شما می دهند که به راه حل های تازه ای دست یابید. روش پنجم قدری معمولی و سر راست تر است.



۱- ربط دادن:

سه شیوهی مختلف برای ارتباط دادن وجود دارد که می‌تواند شامل شباهت، تفاوت یا مجاورت باشد. برای مثال در روش مجاورت راه حل از چیزهایی که با مسئله‌ی ما نزدیکی، توالی و رابطه علت و معلول دارند، به دست می‌آید.

تفکر ارتباطی ذهن شما را بیدار می‌کند و گزینه‌هایی را برای شما مطرح می‌کند که اگر مستقیم به مسئله فکر کنید ممکن است هرگز آنها را در نظر نگیرید. نتیجه‌ی تفکر ارتباطی می‌تواند این باشد که روابط دیگری که به مسئله‌ی شما مربوط می‌شود را کشف کنید و در نتیجه به راه حل بهتری برسید.

۲- قیاس:

این روش به شما کمک می‌کند که از طریق مقایسه کردن راه حل مناسب را پیدا کنید. روش کار به این صورت است که شما جنبه‌های مختلف مسئله‌ی خود را با مسائل دیگری که می‌تواند شباهت داشته باشند یا نداشته باشند مقایسه کنید.

۳- طوفان فکری:

طوفان فکری یعنی فکر کردن بر اساس تفکر آزاد و شجاعانه به هرچیزی که به ذهن می‌رسد. شما می‌توانید این کار را به تنهایی یا با گروهی از افراد انجام دهید. در اکثر مواقع گروهی از افراد که تجربیات و پس‌زمینه‌های متفاوتی دارند برای این کار بهتر هستند. فرآیند کار به این صورت است: مسئله برای گروه توضیح داده می‌شود و از آنها درخواست می‌شود که تمام ایده‌هایی که برای حل مسئله به ذهنشان می‌رسد بیان کنند، هر چند که ایده‌هایشان احمقانه و دور از دسترس به نظر برسد. تمام ایده‌ها در گروه بحث و بازبینی می‌شود و با تشخیص گروه به دور انداخته می‌شود یا بسط پیدا می‌کند. با توجه به تحلیل گروه و با توجه به جمع‌بندی گروه از اثرگذاری هر یک از ایده‌ها، بهترین ایده‌ها برای بررسی دقیق‌تر انتخاب می‌شوند.

۴- شهود:

این شیوهی فکر کردن مبتنی بر حدس و پیش‌بینی است و آن‌طور که بعضی فکر می‌کنند غیرعقلانی نیست. شهود و پیش‌بینی بر پایه‌ی محکمی از حقایق و تجربه بنا شده است که در جایی درون ناخودآگاه شما قرار دارد. تمام چیزهایی که شما به تجربه آموخته‌اید ممکن است شما را به این باور برساند که چیزی که هرگز تجربه نکرده‌اید ممکن است درست باشد. تا جایی که می‌توانید از شهود خود استفاده کنید اما آن را با توجه به واقعیتی که در آن قرار دارید بررسی کنید.



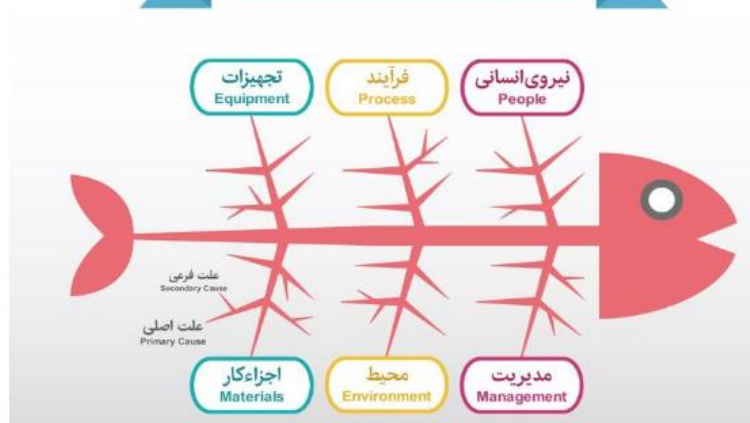
۵. تفکر تحلیلی:

این شیوهی تفکر مبتنی بر تحلیل است. این روش سنتی‌ترین و منطقی‌ترین روش در میان همه‌ی روش‌ها است و از الگویی گام به گام پیروی می‌کند.

الف. هر یک از علت‌های مسئله را بیازمایید. سپس با توجه به دانش و تجربه‌تان برای هر علت راه حل‌های منطقی که به نظر می‌رسد می‌تواند مسئله را حل کند، بنویسید.

ب. راه‌حلهایی که به آنها رسیده‌اید را بررسی کنید و ببینید چطور می‌توانید به کمک آن‌ها مسئله را حل کنید. هر یک از این فنون را برای پیدا کردن راه حل به کار بگیرید و فهرستی از راه حل‌های ممکن تهیه کنید، حتی آن‌هایی که غیر معمول، بسیار ساده یا غیرممکن به نظر می‌رسند. این کار به شما کمک می‌کند مجموعه‌ای از ایده‌ها را داشته باشید که می‌تواند به بهترین راه حل منجر شود.

نمودار استخوان ماهی برای حل مسئله



فصل سوم

موانع حل مسئله



هرم کلی موانع حل مسئله

موانع حل مسئله



اجتناب آرام

ممکن است مدیر این سوال را مطرح کند که:

آیا اگر اقدامی انجام ندهم، با وضعیت وخیمی مواجه می شوم؟ اگر پاسخ منفی باشد تصمیم می گیرد که اقدامی انجام ندهد.

تغییر آرام

اگر مدیر به این نتیجه برسد که در صورت عدم انجام اقدام، با عواقب وخیمی مواجه خواهد شد، تصمیم با اقدام میگیرد، در این صورت، بجای تحلیل کامل وضعیت، اولین راه حل در دسترس را که به ظاهر کم خطر است را انتخاب می کند. و از کنکاش بیشتر اجتناب می ورزد.

اجتناب دفاعی

اگر مدیر با مسئله ای جدید مواجه شود و قادر به یافتن راه حل خوبی برای آن -با توجه به تجربه گذشته خود- نباشد و در صدد یافتن راهی برای فرار از مسئله برآید، ممکن است بررسی عواقب را به تعویق اندازد. یا تلاش کند آنرا از سر خود باز کند یا اجازه دهد فرد دیگری در مورد آن تصمیم بگیرد، یا بسادگی مخاطره ها را نادیده بگیرد و یا واضح ترین راه حل را انتخاب کند. در چنین وضعیتی ممکن است راه حل های بهتری وجود داشته باشد، ولی مورد توجه مدیر قرار نگیرد.

ترس (هراس)

اگر مدیر احساس کند که علاوه بر خود مسئله، زمان نیز وی را در تنگنا قرار داده است، ممکن است با تنیدگی روحی شدیدی مواجه شود و به عوارضی نظیر بی خوابی، زودرنجی و اضطراب شدید دچار گردد. حتی ممکن است سلامت جسمی وی نیز به خطر بیافتد. در این گونه مواقع فرد ممکن است نتواند وضعیت را به درستی ارزیابی نماید.

عوامل بازدارنده حل مسئله

وجود برخی از عوامل مانع صحیح فکر کردن و حل مسئله می شود و نتیجه کلی حل مسئله را تحت تأثیر قرار می دهد و باعث اخذ تصمیمات و راه حل های اشتباه میگردند؛ از این عوامل به عنوان عوامل بازدارنده حل مسئله یاد میشود .



از جمله عوامل بازدارنده حل مسئله:

شتاب در حل مسئله

زیان های غیرقابل جبرانی را میتواند در پی داشته باشد. اگر در فرآیند حل مسئله به مراحل ذکر شده توجهی نشود و تمام دغدغه ذهنی ما این باشد که سریع ترین راه حلی را که به ذهن ما رسیده عملی کنیم، مسلماً راه حل اتخاذ شده کاستیهای فراوانی خواهد داشت و در معرض تهدید خطرات غیرقابل جبرانی خواهیم بود.

احساسات هنگام رویارویی با مسائل

ممکن است احساسات ناخوشایندی داشته باشیم. ترس و اضطراب آشنا ترین آنها هستند. رویارویی با مسئله میتواند اضطراب را باشد؛ چرا که فرد در موقعیتی ناشناخته قرار می گیرد. این عدم آگاهی، تولید اضطراب میکند.

از سوی دیگر ما انسان ها از رویارویی با مسائل ناشناخته بیم داریم، ریشه های این بیم و نگرانی میتواند عوامل زیر باشند:

ترس از تغییر: راهحلهای جدید در پاره های اوقات مستلزم انجام تغییراتی در سبک زندگی فرد میباشد و این نیاز به تغییرات میتواند ایجاد رعب و وحشت کند

ترس از شکست: فرد می ترسد که راه حل اتخاذ شده در عمل به شکست انجامد و در نتیجه از رویارویی و حل مسئله فرار میکند

ترس از طرد شدن: فرد می ترسد که با اجرای راه حل به دست آمده، اطرافیان را دلخور کند و محبت و توجه آنها را از دست بدهد
این ترسها و اضطرابها میتواند به صورتی جداگانه یا توأم با هم اتفاق بیفتند و مانعی در یافتن راه حل مناسب برای مسائل شوند.

تعصب:

تعصب نیز از عوامل بازدارنده حل مسئله است. گاهی اوقات ما حاضر نیستیم قبول کنیم که نظر ما 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 هر چه می توانیم از تعصبات کم کنیم و خصلت هایی 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 و هرگز درگیر موضع گیری نشویم. یکی از شایعترین موارد تعصب نادرست در مورد موضوع، راه حلی است که اول از همه به ذهن ما می رسد.

بکار بردن اولین راه حل

بعضی از افراد فکر می کنند اولین راه حلی که به ذهنشان میرسد همان راه حل درست است و با اصرار زیاد از آن دفاع میکنند. طبیعی است، بسیاری از مواقع این اولین راه حل ها اشتباه خواهند بود و توسط دیگران قابل قبول نیستند.

خستگی ذهن

این حالت ممکن است بر اثر تفکر طولانی درباره موضوع مورد نظر یا در اثرانجام کارهای متعدد ذهنی به طور همزمان ایجاد شود. هر مسئله 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 زمان فرق میکند

توجه زیاد به موانع اجرا:

حل یک مسئله اجرای راه حل آن، در واقع دو امر جداگانه هستند و نباید روی هم اثر زیادی بگذارند. برای حل مسئله نیز به پشتوانه گامهایی که قبلاً برداشته شده، سرنخهایی وجود دارد و فرد

با کمک این سرنخها میتواند راه حلی برای مشکل جدید خود پیدا کند. از طرف دیگر، شاید بهتر این باشد که انتظار نداشته باشیم تمامی راه حل ها عملی شوند. چون در عمل، در اجرای بعضی از آنها دچار اشکال میشویم. اما تفاوت وجود دارد بین وقتی که انسان برای مسئله ای راه حلی پیدا میکند و تصمیم به اجرای آن میگیرد ولی در عمل موفق به اجرای آن نمیشود با وقتی که فرد به خاطر ترس از مشکلات اجرایی اصلاً به موضوع نزدیک نمی شود و فکر کردن درمورد آن را امری بیهوده می پندارند. 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 تصمیم گیری جداگانه دارند و وقتی شروع به درگیر شدن با آنها میکنیم میبینیم آن طور که قبلاً فکر میکردیم، غیرقابل حل نیستند و کفایت که زمان بیشتری را به آنها اختصاص دهیم تا حل شوند. برخی موانع دیگر عبارتند از:

• عدم وجود هر گونه اطلاعات

• وجود داده ها و اطلاعات نادرست

• فرایند تصمیم گیری نادرست

• تصمیم گیری درست ولی اجرا نادرست یا ناقص

• تغییرات غیر منتظره

• عدم همکاری

• نداشتن برنامه و ابزار کافی

برای اینکه از موفقیت راه حل و برنامه ی عمل مطمئن شوید، موارد زیر را در نظر داشته باشید:

۱- تا جایی که می توانید مدیران و کارمندان مختلف را در فرایند حل مسئله درگیر کنید.

۲- راه حل خود را با استفاده از یادداشت، خبرنامه و پوستر برای کارمندان تبلیغ کنید و مزایا و معایب راه حل را برای

آنها توضیح دهید و برای آنها اثبات کنید که راه حل شما از وضعیت کنونی که در آن قرار دارید بهتر خواهد بود.

۳- یک برنامه ی زمانی ترتیب دهید که بر اساس آن گروه های مختلف کارمندان می توانند با راه حل آشنا شوند و پس از آن بازخورد آنها را بپرسید.

۴- اگر لازم می‌دانید یک برنامه آموزشی ترتیب بدهید، در نتیجه مدیران و کارمندان احساس می‌کنند برای اجرا کردن راه حل توانایی لازم را دارند.

۵- مدیران اصلی که قادرند اثر خوبی روی دیگران بگذارند را درگیر کار کنید.

نکاتی که به حل مسئله کمک می‌کند:

۱- نگرستان را به مسئله تغییر دهید

در مواردی مسائلی وجود دارند که به هیچ عنوان قابل حل نمی‌باشند و فرد باید آن را بپذیرد. در این صورت برای سازگاری هرچه بیشتر با مسئله مورد نظر فرد باید بتواند از زوایای مختلف مسئله مورد نظر را بررسی نماید. به این نگاه نکنید که یک موقعیت چقدر بد و ناخوشایند به نظر می‌رسد، از خود بپرسید در این موقعیت چه فرصتی برای من نهفته است؟

۲- مدیریت هیجانات منفی

تغییر نگرش‌های منفی در مورد مسئله به نگرش‌های خوش بینانه می‌تواند در مدیریت هیجان منفی مؤثر باشد. غلبه بر این هیجانات منفی و تسلط و کنترل احساسات می‌تواند فرد را برای ارزیابی و دیدن صحیح مسئله یاری نماید.

۳- پذیرش رنج

انسان‌ها باید بپذیرند که زندگی بدون رنج فاقد معنای واقعی می‌باشد و مشکلات حاوی تجربه‌هایی هستند که انسان می‌تواند به وسیله آن در جهت رشد شخصی خویش گام بردارد. انسان‌های کمال طلب و آنان که خواهان زندگی برتر بدون رنج و مسئله هستند تنها خود را فریب داده و قدرت مدیریت مسائل خود را از دست می‌دهند.

۴- استفاده از خلاقیت

برای پرورش خلاقیت در حل مسائل ابتدا باید الگوهای نوعی که هر فرد در مواجهه با مسائل قبل خود به کار برده است را شناسایی و میزان اثر بخشی آن را مشخص کرد. گاهی اوقات استفاده از روش‌های قبلی و قدیمی برای حل مسائل جدید کارساز نخواهد بود. روش‌های سنت شکن و تغییر الگوهای قبلی به وسیله تغییر نگرش به موضوع و دیدن آن از زوایای متفاوت امکان‌پذیر می‌باشد.

موفقیت راه حل خود را ارزیابی کنید

پس از اینکه مراحل حل مسئله را اجرایی نمودید، از خود بپرسید: آیا اهدافی که دنبال می‌کردید محقق شدند؟ این اهداف چقدر خوب محقق شدند؟ و آیا راه حل شما به خوبی کار کرد؟

برای اینکه درک خودتان از نتایج را بررسی کنید، تا جایی که ممکن است از مدیران و کارمندان بازخورد بگیرید. چیزی که در نظر شما ممکن است به خوبی کار کرده باشد، ممکن است در نظر دیگران خوب نباشد. همیشه به یاد داشته باشید که کارمندان با ارزش‌ترین ابزاری هستند که شما برای اجرای موفق راه حل‌هایتان در اختیار دارید.

معیارهایی برای انتخاب راه حل مناسب

برای انتخاب مناسب‌ترین راه حل، آنها را با معیارهای زیر بسنجید:

- مقرون به صرفه بودن
- محدودیت‌های زمانی
- در دسترس بودن نیروی انسانی، اجناس و غیره
- شهود خودتان

برنامه‌ی عمل

پیدا کردن راه حل به معنای حل شدن مسئله نیست. اکنون شما نیاز دارید که یک برنامه‌ی عمل طراحی کنید تا راه حل به درستی اجرا شود. طراحی کردن و اجرایی کردن برنامه‌ی عمل، به اندازه‌ی پیدا کردن راه حل اهمیت دارد. بهترین راه حل‌ها ممکن است به علت اینکه به درستی پیاده‌سازی نمی‌شوند، شکست بخورند. هنگامی که برنامه‌ی عمل را طراحی می‌کنید موارد زیر را در نظر بگیرید:

- چه کسانی در راه حل شما دخیل خواهند بود
- راه حل شما بر چه کسانی اثر خواهد گذاشت
- راه حل چه زمانی، کجا و چگونه اجرا می‌شود
- برای اجرایی شدن راه حل چه چیزهایی نیاز است
- وقتی مشکل حل شود، وضعیت چگونه خواهد بود؟
- چه گام‌هایی باید برداشته شوند تا راهکار انتخاب شده به عمل در آید؟
- چطور باید تشخیص دهید که آیا گام‌ها به درستی طی می‌شوند یا خیر؟ (اینها همان شاخص‌های موفقیت طرح شما

برای حل مشکل هستند).

- چه منابعی اعم از هزینه، افراد یا تسهیلات برای اجرای راه حل نیاز دارید؟

• برای اجرای راه حل چقدر وقت نیاز است؟ (برنامه ای تهیه کنید که در آن زمان آغاز کار و زمانی که انتظار می رود شاخص های موفقیت حاصل شوند، مشخص شده باشد).

پاسخ سؤالات فوق را یادداشت کرده و طرح خود را با کسانی که به نوعی در آن دخیل هستند، مطرح نمایید.

یک نمودار برای برنامه‌ی عمل تهیه کنید که شامل جزئیات کامل اتفاقاتی که باید بیفتد، باشد تا مشخص شود که هر مرحله در چه زمانی باید اجرا شود. توجه داشته باشید که بهترین برنامه‌ها هم به علت شرایط ناخواسته‌ای که ممکن است پیش بیاید، مانند بیماری بعضی افراد کلیدی یا به موقع آماده نبودن مواد مصرفی، تغییر کرده و عقب و جلو می‌شوند. پس در نظر داشته باشید که زمان‌بندی شما ممکن است تغییر کند. راه حل‌ها و برنامه‌ی عمل باید انعطاف‌پذیر باشند. انتظار این را داشته باشید که بعضی چیزها مورد بازبینی قرار بگیرند.

اجرای آزمایشی راه حل و یا برنامه‌ی عمل

قبل از اینکه برنامه عمل را به‌طور کامل اجرایی کنید، باید گروه کوچکی از کارمندان و مدیران را انتخاب کنید و راه حل را در محیط کار بازی کنید. هنگامی که گروه در حال اجرای راه حل است آن را مشاهده کنید و نکات زیر را یادداشت کنید:

۱- چگونه راه حل را اجرا می‌کنند

۲- واکنش آنها به راه حل

۳- فهمی که از راه حل دارند

۴- کارایی ابزاری که برای انجام دادن راه حل به کار می‌برند

۵- مقاومت آنها در برابر راه حل و تمایلشان برای بازگشت به رفتار پیشین

بر اساس آنچه مشاهده می‌کنید، ممکن است لازم باشد تغییراتی در برنامه ایجاد کنید.

اجرای راه حل و بازبینی:

پیش از آنکه خود را به اجرای راه حلی متعهد کنیم، لازم است یک بازنگری نهایی انجام شود. در این مرحله به اجرای راه حلی که اولویت دارد و متناسب با سیستم ارزشی فرد است پرداخته می‌شود. بعد از اجرای راه حل به پیامدهای آن راه حل توجه می‌شود، چنانچه پیامد رضایت بخش بود مسئله حل شده و فرآیند حل مسئله پایان

می‌یابد. چنانچه راه حل مؤثر نبود فرد باید از راه حل‌های دیگری که در اختیار دارد استفاده نماید. این روند زمانی پایان می‌یابد که دیگر موقعیت برای فرد مشکل آفرین نباشد و فرد به اهداف خود دست پیدا کرده باشد. اگر اجرای هیچکدام از راه حل‌ها مؤثر نبود این مراحل مجدداً از ابتدا شروع می‌شود. احتمالاً اشکالی در جریان هرکدام از مراحل ممکن است وجود داشته باشد. مثلاً ممکن است مسئله به خوبی تعریف نشده باشد و اهداف غیر منطقی باشند و...



نتیجه گیری:

حل مسئله یک مهارت و بخشی از فرایند تفکر است. در زندگی روزمره، تعاملات میان فردی، محیط کار و خانواده مسائل و مشکلات بی شمار، پیچیده، مبهم و متفاوتی وجود دارد و همه افراد روزانه با مسائل متفاوتی روبه‌رو هستند. اما موضوع مهم این است که هر فردی چگونه با مسائل مختلف زندگی و کاری اش برخورد می‌کند و چگونه آن‌ها را حل می‌کند. اگر مهارت حل مسئله نداشته باشیم، به سختی می‌توانیم سوء تفاهم‌ها را از بین برده و با اطرافیان مان رابطه‌ی نزدیکی برقرار کنیم. گاهی اوقات به دلیل اینکه راه حل مشکلات و مسائل را نمی‌دانیم، نسبت به آن‌ها بی تفاوت می‌شویم و به جای حل مسئله، تصمیم می‌گیریم که مشکل را به حال خود رها کنیم و برای آن تلاشی نکنیم. علت اصلی این نوع نگرش ها نداشتن مهارت کافی در برخورد و رو در رو شدن با مسائل می باشد. همه‌ی مسئله‌ها از یک جنس نیستند. بعضی از آنها دقیق‌تر تعریف شده‌اند و برخی مبهم‌تر هستند؛ بسیاری از مسئله‌ها هم صرفاً به این علت حل نمی‌شوند که صورت آنها به درستی تعریف نشده است. در صورت بروز یک مسئله، ما مبداء و مقصد را به صورت دقیق (یا تقریبی) می‌دانیم و حل مسئله به معنای جستجوی مسیر مناسب است. پس از شناخت مسئله و یافتن راه حل های کاربردی، با در نظر گرفتن موانع، براحتی میتوان به وضعیت مطلوب (حل مسئله) رسید.

میزان خوشحالی و موفقیت ما در زندگی تا حد زیادی به توانایی ما در حل مسئله بستگی دارد. اگر به دنبال راهکارهای جدید نباشیم، عملکرد ما به تدریج ضعیف خواهد شد و با تجمع مشکلات، احساس ناتوانی خواهیم کرد اما اگر مهارت حل مسئله داشته باشیم، یاد می‌گیریم در محیط کار از عهده‌ی انواع مشکلات غیرمنتظره برآییم.