



مهارت تقسیم گیر و حل مسئله

"حل مسئله" عبارت است از فرایند شناختی- رفتاری ای که توسط خود فرد هدایت می‌شود و فرد سعی می‌کند با کمک آن راه‌حل‌های مؤثر یا سازگارانه‌ای برای مسایل زندگی روزمره خویش پیدا کند. به این ترتیب حل مسئله يك فرایند آگاهانه، منطقي، تلاش بر و هدفمند است.

راه حل مسئله، يك "پاسخ مقابله‌اي" است. وقتی فردي به حل مسئله می‌پردازد، نوعي مقابله انجام می‌دهد. مقابله‌ي فرد می‌تواند مؤثر یا نامؤثر باشد. زمانی مقابله مؤثر است که مسئله حل شود و البته مسئله به‌گونه‌اي حل شود که حداکثر نتایج، مثبت به‌دست آمده و حداقل عواقب منفي به بار آید.

مقابله‌ي مسئله‌مدار و مقابله‌ي هیجان‌مدار

هدف مقابله‌ي مسئله‌مدار، تغییر شرایط استرس‌آفرین در جهت بهبود وضعیت و کاهش فشار و حل مسئله است.

هدف مقابله‌ی هیجان‌مدار، مدیریت هیجان‌های ایجادشده در اثر موقعیت استرس‌آفرین است.

انواع مقابله‌ها:

- مقابله‌های فعال (مثل اقدام عملی یا تلاش در جهت برطرف نمودن مسئله)
- برنامه‌ریزی (مثل فکر کردن در مورد این که چگونه می‌توان با مسئله یا مشکل روبرو شد یا برنامه‌ریزی در مورد اقدامات فعالانه‌ای که باید برای مقابله صورت گیرند)
- تلاش در جهت یافتن منابع حمایت اجتماعی که می‌توانند عملاً مؤثر واقع شوند (مثلاً کمک گرفتن، کسب اطلاعات، یا نظر مشورتی گرفتن در مورد آنچه که باید در جهت حل مسئله صورت گیرد).
- در پی حمایت اجتماعی عاطفی برآمدن (حس دلسوزی و حمایت عاطفی کسی را به دست آوردن).
- کنار گذاشتن سایر فعالیت‌ها (توجه نکردن به سایر فعالیت‌هایی که فرد انجام می‌دهد تا به این ترتیب بتواند با تمام قوا و با تمرکز کامل به حل مسئله بپردازد).
- پناه بردن به مذهب (افزایش فعالیت و رفتارهای مذهبی).
- تفسیر مجدد مسئله به سبکی مثبت و آن را به عنوان فرصتی برای رشد و بلوغ اجتماعی دیدن (از موقعیت نهایت استفاده را

برای رشد کردن و مسئله را از جنبه‌های مثبت و سازنده‌ی آن دیدن).

● **بازداری مقابله** (مقابله‌ی منفعلانه بتوانند مؤثر واقع شوند) به‌صورت عقب‌نشینی و دست از تلاش برداشتن تا زمانی که شرایط به شکلی در آید که راهبردهای مقابله‌ای فرد کار آمد باشد.

● تسلیم شدن، دست از تلاش کشیدن و پذیرش شرایط (مثلاً پذیرفتن این واقعیت که استرس اتفاق افتاده‌است و مسئله واقعی است).

● تمرکز بر تخلیه احساسات (توجه زیاد به ناراحتی و فشار روانی‌ای که فرد تجربه می‌کند و تمایل به تخلیه این هیجانات).

● انکار (تلاش برای نادیده گرفتن رویداد مسئله‌آفرین).

● پرت کردن حواس خویش (فکر نکردن به هر آنچه که یادآور مسئله است مثلاً خیال‌پردازی، خوابیدن یا سرگرم کردن خود با موضوعات دیگر).

● انجام رفتارهایی غیر از حل مسئله (مثلاً دست از تلاش کشیدن، تسلیم شدن و به دنبال هدفی که مسئله‌آفریده است نرفتن).

● مصرف الکل و مواد مخدر (استفاده از الکل و مواد مخدر یا دارو به عنوان راهی برای فراموش کردن مسئله).

● شوخی (مسئله را به شوخی گرفتن یا طنز پردازی در مورد آن).

مقابله‌ی هیجان مدار سازگاران و ناسازگاران

مقابله‌های هیجان‌مدار ناسازگارانه نه‌تنها منجر به حل مسئله نمی‌شوند بلکه آسیب‌های اجتماعی و روانی نیز به‌دنبال می‌آورند، درحالی‌که مقابله‌های هیجان‌مدار سازگارانه منجر به کاهش موقت استرس و ناراحتی ناشی از رویارویی با شرایط بغرنج می‌شوند ولی در هر حال چون هیجان‌مدار هستند باعث تسکین فرد می‌شوند اما اقدامی عملی در جهت حل مسئله نیستند و در نتیجه مسئله را حل نمی‌کنند.

به‌منظور اتخاذ یک مقابله‌ی مسئله‌مدار سازنده (به‌جای مقابله هیجان‌مدار غیر مؤثر) فرد باید:

- متوجه شود مسئله‌ای به‌وجود آمده است و وجود مسئله را انکار نکند.
 - آنچه را که اتفاق افتاده است به شکل یک مسئله ببیند و نه به عنوان یک مشکل غامض یا لاینحل.
 - توجه داشته باشد که حل مسئله برای سلامت روانی و رفاه اجتماعی او حایز اهمیت است.
 - به این باور رسیده باشد که خودش قادر به حل مسئله است و مسئله نیز قابل حل شدن است.
 - بداند که حل مسئله نیاز به زمان و تلاش دارد و مایل باشد وقت یازمان کافی را به حل مسئله اختصاص بدهد.
- مقابله‌ی مسئله‌مدار مستلزم عبور از چهار مرحله است:**

۱. تعریف و فرمول‌بندی مسئله

۲. تولید و خلق راه‌های متعدد

۳. ارزیابی سود و زیان یا بررسی معایب و محاسن هر راه حل

۴. به‌کارگیری راه‌حل و ارزیابی و بازنگری آن

"حل مسئله‌ی ماهرانه، مستلزم عبور گام‌به‌گام از این مراحل است"