



Namatek
True Education

www.namatek.com

**problem
solving skills**

۴ مرحله اساسی پیاده
سازی مهارت حل مسئله

فهرست مطالب

۱. مهارت حل مسئله چیست؟ (problem solving skills)
۲. مراحل مهارت حل مسئله

مهارت حل مسئله به عنوان حوزه ای که متأثر از موانع و مشکلات ارگان ها و سازمان های مختلف است، افراد را به خوبی برای مقابله با هر نوع مشکلی آماده خواهد کرد؛ زیرا هر اتفاقی در این جهان مشکلات خاص خود را به همراه دارد و شاید دلیل آن را باید در این حقیقت جستجو کرد که هیچ سیستمی در این جهان نمی تواند بی نقص بوده و کارایی کاملی داشته باشد. پس ما نیاز به مهارتی برای مقابله با تمامی این چالش ها خواهیم داشت.

در این مطلب همراه با شما به بررسی این مهارت و کلیه مسائل پیرامون آن خواهیم پرداخت. پس در ادامه با ما باشید.

#1 مهارت حل مسئله چیست؟ (problem solving skills)

مهارت حل مسئله را در ساده ترین حالت می توان راهی برای درک هرچه بهتر آن چه که در پیرامون ما اتفاق می افتد دانست. آن چه که اتفاق می افتد شناسایی مشکلات ایجاد شده و سپس تغییر روش های اجرایی برای رسیدن به نتیجه ای مطلوب است. به عبارتی این مهارت، فرآیندی کاربردی برای رسیدن به راه حل مطلوب در حل هر نوع مسئله محسوب می شود؛ اما آن چه که ما را به حل مسئله می رساند، طی نمودن مراحل

مختلف اعم از شناسایی مسئله، علت آن و در نهایت یافتن راهی جایگزین برای رسیدن به هدف است.



به جرأت می توان گفت مهارت حل مسئله سرچشمه رسیدن به بسیاری نوآوری ها و اختراعات جدید است. این مهارت همچنین عاملی در ایجاد تحولی شگرف در حوزه اجتماع و فرهنگ بوده و می تواند زیربنای اقتصادی بر پایه بازار باشد.

در واقع این مهارت به ما خواهد آموخت:

- چه نیرویی مناسب انجام چه کاری است.
- چه اطلاعاتی برای حل مسئله مورد نیاز است.
- برای رسیدن به هدف به چه ابزاری نیاز داریم.
- نیاز به ایجاد رابطه با کدام سازمان ها و یا افراد احساس می شود و تمامی این اتفاقات در چه بازه زمانی باید به وقوع بپیوندد.

بد نیست در این جا با یک مثال ساده کمی بیشتر با مفهوم این مهارت آشنا شویم. به عنوان مثال آموزگاری را تصور کنید که به دنبال آموزش مهارت های نوشتاری به دانش آموخته های خود است. این آموزگار نحوه عملکرد خود را بر مبنای آموزش شیوه های تحریر مقاله و یا چگونگی استفاده از جملات مرکب و زمان استفاده از آن ها پایه ریزی خواهد کرد. رسیدن به این هدف مستلزم شناسایی نقاط قوت و ضعف این دانش آموزان و بررسی ابزاری نظیر آزمون های نوشتاری متناسب با نیاز آن ها و شناسایی عوامل پیشرفت آنان خواهد بود.

#۲ مراحل مهارت حل مسئله

گاه ممکن است مشکل ایجاد شده اهمیت چندانی نداشته باشند و به راحتی به راه مقابله با آن ها برسیم؛ اما بعضاً مسائل و مشکلات به وجود آمده در سیستم چندان سهل و آسان نیست و پیچیدگی های خاص خود را به همراه دارد. پس در این حالت ما نیاز به وجود یک تیم حل مسئله، متشکل از اعضای مختلف خواهیم داشت. این تیم با استفاده از ابزار و ترفندهای گوناگون و البته با طی مراحل به حل مسئله خواهند رسید. پس مهارت حل مسئله به عنوان راهی برای حل مسائل و مشکلات پیرامون و شناخت کامل آن، از مراحل مختلفی تشکیل شده است:

۲-۱# تعریف مشکل (Defining the problem)



مرحله تعریف مشکل در مهارت حل مسئله به عنوان گام نخست، به منزله ارزیابی شرایط موجود برای رسیدن به دید کلی درباره مشکل پیش آمده است. بسیاری از اقدامات مؤثر در راستای رسیدن به نتیجه مطلوب در این مرحله صورت خواهد گرفت.

تعریف مشکل خود در دو مرحله خلاصه می شود:

- نمودار جریان فرآیند و آغاز مسئله
- نمودار علت و معلول

این مراحل به خوبی به احاطه کامل بر مسئله و علل اصلی ایجاد آن و در نهایت ریشه کن نمودن آن کمک خواهد کرد. در این مرحله به داده هایی بر مبنای واقعیت نیاز داریم تا به نمایی واقعی از انتظاراتی که از نتیجه حاصله داریم برسیم. بررسی موارد تأثیرگذار بر کل سیستم مورد نظر نیز از جمله مؤلفه های مهم در مرحله نخست و یا همان تعریف مسئله است.

۲-۲# یافتن گزینه های جایگزین (Generating the alternatives)



منطقاً بعد از ارزیابی مشکل مورد نظر در فرآیند مهارت حل مسئله و شناخت کامل آن نوبت به یافتن راه حلی برای مشکل است؛ اما به این نکته نیز باید توجه نمود که رسیدن به یک راه حل کاربردی یقیناً کار آسانی نخواهد بود. این اتفاق مستلزم صرف زمان و البته انرژی زیادی است؛ اما احتمالاً یک سؤال در ذهن شما ایجاد خواهد شد. برای رسیدن به راه حل مناسب به چه نکاتی باید توجه کرد؟

در جواب باید گفت استفاده از ایده دیگر پرسنل یکی از بخش های مهم در فرآیند حل مسئله است. سعی کنید از افکار و ایده های آن ها کمک بگیرید تا بتوانید از مجموع آن ها به ایده اصلی خود برسید. بهتر است در

این مرحله به اصطلاح چند ایده راهبردی در جیب خود داشته باشید! با این ترفند در صورت شکست یک ایده، بلافاصله شما به سراغ راه حل و ایده دیگر خواهید رفت و این چرخه تا زمان رسیدن به نتیجه مطلوب ادامه خواهد داشت.

#۲-۳ انتخاب گزینه مناسب (Evaluating and selecting alternatives)



در مرحله قبل به این نتیجه رسیدیم که ما برای رسیدن به بهترین گزینه نیاز به ایده های مختلفی داریم. برای انتخاب بهترین راه حل با استفاده از مهارت حل مسئله باید چندین سؤال را مطرح کنیم:

- آیا راه حل و یا گزینه انتخابی می تواند بدون ایجاد مشکلات جدیدتر به حل مشکل به وجود آمده بپردازد؟

- گزینه انتخابی از دید کلیه پرسنل و به ویژه ذینفعان مورد قبول واقع خواهد شد؟
 - آیا راه حل پیشنهادی به شکلی آسان اجرایی خواهد بود و خارج از دایره خط قرمزهای سازمان محسوب نخواهد شد؟
- در نهایت با رسیدن به جواب این سؤالات و عبور از تمامی این فیلترها ما به بهترین گزینه خواهیم رسید.

۴-۲# اجرای گزینه نهایی (Implementing the solutions)



در این جا به مرحله آخر فرآیند مهارت حل مسئله رسیدیم. ما اکنون تمامی راه حل های مورد نیاز و حتی گزینه های جایگزین را داریم و

فقط یک قدم دیگر باقی مانده و آن هم اجرایی کردن گزینه مورد نظر است؛ اما اشتباه نکنید. این مرحله هم چندان آسان نخواهد بود! برای رسیدن به حداکثر کارایی و مطلوب ترین نتیجه ما نیاز به رعایت نکات دیگری خواهیم داشت:

- در مرحله اجرای راه حل انتخابی تک روی نکنید و سعی کنید از مشارکت دیگران به نحو احسن استفاده کنید. این همدلی و مشارکت علاوه بر این که تأثیر چشمگیری بر کاهش تنش ها و اضطراب های ایجاد شده برای شما خواهد داشت، می تواند شما را به ایده های مضاعف زاییده ذهن دیگران برساند. این به معنای افزایش کیفیت راه حل مسئله خواهد بود.
- یافتن راه حل و آغاز اجرای آن به معنی پایان کار شما نیست. از این جا به بعد شما نیاز به نظارت مستمر بر عملکرد این راه حل در سیستم خواهید داشت. این نظارت باید با تست نحوه عملکرد راه حل در وضعیت ها و موقعیت های مختلف همراه باشد. در این صورت می توانید از کارایی راه حل و عملکرد مطلوب آن اطمینان حاصل کنید.
- به بازخورد حاصل از اجرای راه حل در مهارت حل مسئله توجه کنید. به این ترتیب ضمن مشاهده بازخورد و یا به بیانی فیدبک آن، به نتایج خوبی از تأثیر آن بر افراد و در نهایت کیفیت عملکرد آن خواهید رسید.