

فصل ششم. حل مسئله

ما معمولاً بیش از حد به کودکانمان بی‌اعتمادیم و ابراز این بی‌اعتمادی، باعث می‌شود آن‌ها نتوانند مشکلاتشان را حل کنند. بارها و قبل از اینکه اصلاً به کمک ما نیاز داشته باشند، کمکشان می‌کنیم اما غافلیم که فرصت دادن و تشویق کردن کودکان (حتی کودکان پنج ساله) آن‌ها را توانمند می‌کند تا جنبه‌های گوناگون یک موضوع را درک کنند و مشکلات شخصی و غیرشخصی ساده و پیچیده را حل کنند. تجربه حل مشکلات و تشویق و تمجید بزرگ‌ترها بابت حل آن‌ها، باعث افزایش اعتمادبه‌نفس و اتکا به خود در کودکان می‌شود.

مهارت حل مشکل اجتماعی

* تشخیص رفتارهای مشکل‌زا

ما گاهی با رفتار دیگران مشکل داریم. چرا؟ چون نگاه ما به مسائل متفاوت است. ممکن است دو نفر نسبت به یک رفتار مشابه، واکنش متفاوتی داشته باشند. گاهی نیز دیگران با رفتار ما مشکل دارند. رفتار ما ممکن است مشکل‌آفرین یا در راستای سازگاری با دیگران باشد؛ انتخاب با خود ماست!

* تمرکز بر رفتار

بعضی از مردم فکر می‌کنند مشکلات جدی و زیادی دارند و بعضی اصلاً این‌طور فکر نمی‌کنند! درک افراد از خودشان به نگرش و دیدگاه آن‌ها درباره خودشان بستگی دارد. البته بعضی‌ها مشکلات جدی جسمی، خانوادگی یا آموزشی دارند اما نکته این است که با افکار و نگرش مثبت (با وجود مشکلات جدی)، یافتن راه‌حل آسان‌تر است.

* تبادل افکار

معمولاً هر مشکلی، چند راه‌حل دارد اما فکر کردن به راه‌حل‌های دیگر و تبادل نظر، همیشه راحت نیست. تبادل نظر یعنی هر چیزی را که به ذهنتان می‌رسد بگویید، بدون اینکه نگران واکنش دیگران باشید. با تبادل نظر از حصار الگوهای فکری همیشگی بیرون می‌آییم و روش‌های جدیدی برای مواجهه با مسائل پیدا می‌کنیم.

* راه‌حل جایگزین

موقع بروز مشکل، خوب است که به راه‌حل‌های گوناگونی فکر کنیم. البته شاید اولین راه‌حل، عالی و کامل نباشد و مشکل را حل نکند اما وقتی به راه‌حل‌های گوناگون فکر می‌کنیم، می‌توانیم گزینه بهتر را انتخاب کنیم.

* بهترین راه‌حل

بهتر است برای حل مشکل، دو یا سه راه‌حل داشته باشیم اما در نهایت باید یکی را (که بهتر است) انتخاب و برآورد کنیم چه پیش خواهد آمد. فکر کردن به راه‌حل و برنامه‌ریزی برای اجرای آن، مفید است.

* درس گرفتن از اشتباه

چه کنیم اگر یک راه‌حل مشکلمان را برطرف نکند؟ یعنی راه‌حل درست باشد اما نتیجه ندهد یا حتی شرایط را بدتر کند. اگر چنین شد و فهمیدیم اشتباه کردیم، ناراحت و خجالت‌زده نشویم. فقط فکر کنیم بینیم کجای کار غلط بوده است و چه می‌توان کرد. یادمان باشد که همه اشتباه می‌کنند و خب مهم این است که از اشتباهمان درس بگیریم و سعی کنیم تکرارش نکنیم.

* درنگ، سپس اقدام

درنگ و اندیشه قبل از هر کاری، یعنی کنترل خود و این، برای حل مشکل مفید است. قبل از این‌که با عصبانیت و بی‌اختیار کاری کنید، همه‌چیز را در ذهنتان جمع‌وجور و درباره‌اش فکر و بعد اقدام کنید. این کار فقط چند ثانیه طول می‌کشد.

* تصمیم عاقلانه

قبل از انجام کاری که احتمال می‌دهید اشتباه باشد، باید نتیجه احتمالی، مصدوم احتمالی و خرابی احتمالی را در نظر بگیرید. تصمیم و انتخاب خوب برای حل مشکل مفید است و مانع ایجاد مشکلات جدید می‌شود؛ اما اگر تصمیم و انتخاب غیرعقلانه باشد، باید برای پذیرش نتایج نیز آماده بود. شاید فکر کنید می‌توانید از عواقب تصمیم اشتباه خلاص شوید اما نهایتاً یک نفر یا یک چیز آسیب می‌بیند.

*** پذیرش عواقب**

نتیجه یا پیامد، دنباله طبیعی کنش‌ها و رفتارهاست. اگر تکالیف را انجام ندهید، در درس قبول نمی‌شوید و احتمالاً به دردسر می‌افتید. اگر با دوستان بد رفتاری کنید، از دست شما عصبانی می‌شود و احتمالاً دیگر نمی‌خواهد دوستان باشد. این‌ها، نتیجه رفتارهای شماست. اینکه بفهمیم و بدانیم که رفتارهای ما پیامدهایی دارند، کمک می‌کند تا در روابطمان با دیگران مشکلات را حل کنیم یا حتی مانع ایجاد مشکل شویم.

از آنجا که احتمالاً دو نفر یک چیز را متفاوت می‌بینند، شاید فکر کنید نتیجه کار عادلانه نیست یا اصلاً کار اشتباهی نکرده‌اید. فکر کردن و حرف زدن درباره اتفاقی که افتاده است به شما و دیگران کمک می‌کند تا بتوانید مشکلات را حل کنید. اگر کسی فکر می‌کند شما مرتکب اشتباه شده‌اید، می‌توانید این کارها را انجام دهید:

* بررسی کنید که آیا واقعاً کار شما اشتباه بوده است.

* اگر اشتباه بود، اشتباهتان را بپذیرید.

* سعی کنید توضیح دهید چرا چنین کاری کرده‌اید (شاید واقعاً ندانید که چرا چنین کاری کرده‌اید اما فکر کردن به آن و توضیح درباره آن، کمک می‌کند تا بفهمید).

* نتایج را بدون گله و شکایت بپذیرید. این کار کمک می‌کند تا دیگر چنین اشتباهی را تکرار نکنید.

*** حل گروهی مشکل**

حل گروهی مشکلات، فرآیندی است تا مردم بتوانند با هم کار کنند. این شیوه با دو قانون اصلی هدایت می‌شود. اول این که بحث متمرکز بر حل مشکل است و نه شخص خطا کار. دوم این که، گروه سعی می‌کند دیدگاه‌های متفاوت را بفهمد، محترم بشمارد، با احساسات و خواسته‌های افراد ارتباط برقرار کند و برای حل مشکل همکاری کند.