

زندگی مسئله است!

معلم و مهارت حل مسئله در کلاس درس



لیلا سلیقه‌دار
مشاور آموزشی

حتماً شما هم شنیده‌اید زندگی سرشار از مسئله‌های گوناگون است و هر لحظه در حال رویارویی با سؤالاتی هستیم که نیازمند پاسخ هستند. همین موضوع به کلاس درس نیز تعمیم می‌یابد. فرایند یاددهی یادگیری و مواجهه با دانش‌آموزان از این موضوع مستثنا نیست. از این رو، لازم است مهارت معلم در زمینه‌ی پاسخ‌دهی و حل مسئله در ردیف مهارت‌های ضروری قرار گیرد. این مهارت علاوه بر اینکه راهگشای تدریس مؤثر و سازنده است، می‌تواند ارتباط معلم و یادگیرندگان را ارتقا دهد و تقویت کند. در عین حال الگوی مناسبی از توانایی حل مسئله را برای دانش‌آموزان ایجاد کند.

مسئله و حل مسئله

به تفاوت وضعیت موجود و وضعیت مطلوب یا فاصله‌ی بین آن‌ها مسئله می‌گویند. بدیهی است در حل مسئله به دنبال راهی هستیم که به وضع مطلوب نزدیک شویم و پاسخ روشنی برای موقعیت مبهم یا سخت خود بیابیم.

نست نزدیک حل مسئله با مهارت تصمیم‌گیری

هنگامی که بدانید حل مسئله نسبت نزدیکی به مهارت «تصمیم‌گیری» و نیز توانایی «انتخاب» دارد، پیچیدگی ظاهری آن برای شما کم می‌شود، در عین حال نگران ناکامی در حل برخی مسئله‌ها نیستید، زیرا حل مسئله به‌نوعی انتخاب راه‌حل‌های گوناگون است و از طریق توانمندسازی در زمینه‌ی تصمیم‌گیری تقویت می‌شود.

مراحل حل مسئله در یک قاب

تعریف دقیق مسئله

جست‌وجوی راه‌های گوناگون

انتخاب و اجرای بهترین راه‌حل

بازنگری

تجربه

روزی مادر یکی از دانش‌آموزان آشفته و نگران به من مراجعه کرد. او نگران این مسئله بود که فرزندش به حرف و نظر او توجهی نشان نمی‌دهد و مادر نمی‌تواند بر عملکرد فرزند تسلط داشته باشد و... این در حالی بود که اتفاقاً فرزند او از جمله افراد موفق کلاس به حساب می‌آمد. با هم کمی در مورد روند ارتباط و برخورد با آن دانش‌آموز صحبت کردیم. ریشه‌ی مسئله در همین گفت‌وگو روشن شد؛ من در تصمیم‌گیری و حل مسئله‌ها اقدام لازم را می‌کنم و ترس از اینکه مبادا چنین‌وچنان شود، مانع عمل من نمی‌شود، اما مادر در نقطه‌ی مقابل من همواره با نگرانی از اینکه شاید اقدامش درست نباشد، شاید راهی که پیدا کرده است به نتیجه نرسد و... بیشتر در مرحله‌ی تعلل می‌ماند و کودک هم بالطبع به او اعتماد ندارد. این امر موجب همراه‌نشدن مادر و فرزند می‌شود.

خرده‌مهارتی مهم؛ تعریف و درک مسئله

اولین و مهم‌ترین مهارت در راستای حل مسئله، درک و فهم مسئله است. به این معنا که بدانید با چه چیزی مواجه هستید. برای مثال دانش‌آموزی در کلاس مجازی به سؤال شما پاسخ نمی‌دهد، از او پیام، تصویر یا صدایی دریافت نمی‌کنید، در این صورت مسئله فقط یک چیز است: دانش‌آموز پاسخ نمی‌دهد.

گاهی برای درک بهتر مسئله، برداشت‌های فردی هم به آن اضافه و منجر به اشتباهاتی دیگر می‌شود. در مثالی که ذکر شد، ممکن است معلم از پاسخ‌گونی‌بودن دانش‌آموزش برداشت‌های متفاوتی درباره‌ی او داشته باشد:

- شاید در کلاس حاضر نیست؛
 - ممکن است صدا و تصویر معلم را دریافت نمی‌کند؛
 - از دانش‌آموزانی است که نسبت به کلاس و معلم بی‌تفاوت است؛
 - مشغول خوردن و آشامیدن است؛
 - در حال تماشای تلویزیون یا بازی رایانه‌ای و ... است؛
 - اینترنت ضعیف است و دانش‌آموز صدای معلم را با تأخیر می‌شنود، صدایش نیز با تأخیر می‌آید.
- در تمام موارد گفته‌شده، برداشت‌های



مهارت حل مشکل



تمرین دهید، پس از تحلیل برداشت‌ها و پیامدهای آن، برداشتی را برگزیند که به نتیجه‌های سازنده‌ای منجر شود. چنانچه در مثال قبل، گزینه‌های دوم و سوم به‌گونه‌ای است که می‌تواند به واکنش و رفتار مفیدی بینجامد.

یادآوری اول: در این مرحله مقصود فریب‌دادن خود یا ساده‌لوحی نیست. بلکه تلاش بر این است معلم بتواند دست به تحلیل بزند و به انتخاب درست و برداشت مناسب برسد. تصور کنید اگر برداشت منفی انتخاب شود، تنها نتیجه این است که با آشفتگی و حال بد مسئله دنبال می‌شود، اما در برداشت‌ها با پیامد مفید، می‌توان انتظار داشت که رفتار تحت کنترل معلم است و سازنده‌ترین اقدام را برمی‌گزیند.

یادآوری دوم: برداشت دقیق آن است که با توجه به اطلاعات درست ایجاد شود. بنابراین لازم است تا قبل از حصول اطلاعات، معلم برای انتخاب برداشت سازنده و مفید جهت‌گیری کند.

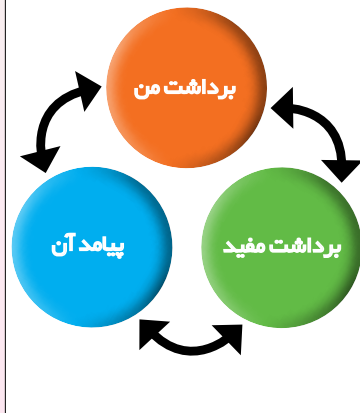
در ادامه‌ی حل مسئله

در ادامه‌ی مسیر برای حل مسئله، خرده‌مهارت‌های مهمی مانند جست‌وجو، مقایسه، انتخاب، اجرای راه‌حل و در نهایت بازنگری جلوه‌نمایی می‌کنند. بسیار اهمیت دارد معلم برای رفع و حل مسئله‌های پیرامون و رخداد‌های گوناگون، به دانش‌آموزانش نشان دهد او در این موقعیت چنین رفتارهای مناسبی را انجام می‌دهد:

- دست به مشورت می‌زند و حتی در صورت نیاز دانش‌آموز را هم مخاطب مشورت خود قرار می‌دهد؛
 - از منابع گوناگون مانند خواندن کتاب استفاده می‌کند؛
 - راه‌حل‌ها را با هم مقایسه می‌کند؛
 - نتیجه و عاقبت هر راه را با دیگری می‌سنجد؛
 - برای انتخاب عجله نمی‌کند؛
 - پس از انتخاب راه و انجام آن دست به بازنگری می‌زند و آن را رها نمی‌کند.
- در این کلاس مهارت معلم به دانش‌آموزان منتقل می‌شود و آن‌ها از چنین الگویی بهره می‌گیرند.



سه گام طلایی در برداشت‌های فردی



پیامد مثبت است یا منفی؟

در مثال ذکرشده در دو مورد اول، برداشت به پیامد منفی منجر می‌شود. اینکه تصور کنیم او بی‌خیال است یا فراموش کرده است، حس بدی ایجاد می‌کند و رفتار ناخوبی هم در پی دارد، اما در دو مورد بعدی، برداشت به رفتار یا پیامد منفی منتهی نمی‌شود، برعکس می‌تواند به پیامد سازنده‌ای منجر شود.

۳. تلاش کنید برداشتی مفید و سازنده را انتخاب کنید، به این معنا که ذهن خود را

فردی که ممکن است از راه‌های گوناگون برای معلم ایجاد شود، هم‌زمان با تعریف مسئله به وجود می‌آید. سؤال اینجاست که برداشت‌های فردی تا چه اندازه در تعریف دقیق‌تر مسئله تأثیرگذارند و چگونه لازم است به آن‌ها جهت داده شود؟

بدیهی است نوع برداشت فردی هر معلم می‌تواند به رفتار و واکنش خاصی منجر شود و در نهایت مسئله را به حل مناسب یا نامناسب هدایت کند. به همین منظور، تلاش معلم برای داشتن آگاهی در این زمینه، همراه با روش سه مرحله‌ای مرتبط با آن، ضروری است.

۱. به برداشت خودتان توجه کنید و متوجه باشید هر رخداد چه برداشتی در ذهن شما ایجاد می‌کند. ممکن است دانش‌آموز تکلیف را نفرستاده باشد، در این صورت برداشت شما چیست؟
 - فراموش کرده است؟
 - بی‌توجه است؟
 - متوجه تکلیف‌هایش نشده است؛ زیرا اطلاع‌رسانی به‌درستی صورت نگرفته است؟
 - مشکلی در فرستادن داشته است؟
۲. حالا به این موضوع بیندیشید که برداشت شما چه پیامدی دارد؟ آیا این