

解決難題

Problem Solving

我們都會面對難題

We all face problems

— 我們偶然都會面對一些似乎不可克服的難題，我們應付難題的辦法，可能是避之則吉，也可能是憂心忡忡。這樣做往往於事無補，有時甚至會越弄越糟。

一個明顯有效的方法是有條不紊地解決難題。這個方法會引導我們找出所面對難題的解決方案。只需練習多幾次，你就會發覺它容易運用，有助你更得心應手地應付任何難題。

有條不紊解決難題有以下六個步驟。

1. 識別和界定難題 Identify and define the problem

— 識別難題通常並不太難，我們知道有難題，是因為我們感到壓力或覺得自己憂心忡忡。較為有點困難的，是如何準確界定難題。只需花一些時間去想想處境中的不同元素，你就可找出難題所在。如果你已花時間去想，但仍未能清楚界定有

關難題，那就應與可信賴的人談談，這往往有助取得預期效果。

2. 集思廣益，找出可行的解決方案 Brainstorm around possible solutions to the problem

— 在集中各人智慧猛攻難題時，盡可能想出最多的解決方案，並且把它們全部記下來。不要排斥任何主意，亦不要只是苦思苦想最佳辦法。你應該充分運用想像力，考慮到所有可能性。即使看來不切實際或不可能的主意都存在有用元素。

3. 仔細研究這些解決方案 Examine these solutions

— 充分考慮你想出的每個解決方案的利弊。你要就每個解決方案去問自己以下幾個問題：有沒有任何潛在的負面後果（即時或不久的將來）？推行這個方案要花多少時間？這個方案要花許多金錢嗎？我有沒有推行這個方案的技巧？我有沒有所

需的資源？是否需要其他人合作？如果需要，他們會合作嗎？在推行這個方案時我會遭遇困難嗎？

4. 決定你會嘗試何種方案 Decide which solution you will try

— 決定採用何種方案，將視乎難題的迫切性及你預期在推行不同方案時所遭遇的困難。在難題需要迅速處理時，你可選擇能夠即時應急的方案（即使這可能並非最理想的方案）。

5. 計劃一下你將如何推行這個方案 Plan how you will carry out this solution

— 爲了讓方案衝擊你的難題，你需要把方案付諸實行。許多解決方案都分爲好幾個步驟，你必須把選定方案細分爲多個步驟，然後決定如何及何時推行每一步驟。

6. 檢討進展

Review your progress

— 解決難題是一個不斷進行的過程，你需要定期檢討進展及修訂有關方案。你沒有可能想得出在推行方案時會面對的所有潛在困難。檢討進展有助你找出問題所在，有的步驟需要修訂，又或者需要增添新步驟。如果現時採用的方案未能奏效，你可能需要另行考慮不同的方案。

7. 祝賀自己的成績

Congratulate yourself

— 解決難題需要耐性，持之以恆。在付出努力取得進展之餘，不要忘記向自己祝賀。

解決難題的方法是一種工具，有助你應付所面對的多項難題。它不會令所有難題一掃而空，亦並非對付所有難題都萬應萬靈。不過，假以時日，你採用這種方法駕輕就熟，就會發覺自己在困難出現時能夠應付自如，壓力自然也減輕不少了。

Jan 2005