

解難能力(一)

釐清問題(Defining the Problem)

問題天天都多？

問題當然多啦！堆積如山的工作、艱深難明的功課、子女升學教養的問題等等，全都等着我們去解決。面對每日數不清的問題，你如何解決呢？你會如廣告中那主角採取鴛鴦政策，避而不見日積月累的信用卡結算單？還是披荊斬棘，只顧向前衝，把問題草草解決算了？

不論你是何者，我相信你都希望有效率地解決問題。有效解決問題之道與智力的高低並無直接的關係，而是在於你是否掌握解難的步驟。而從今期開始，我會介紹3項解難的步驟，分別是：

- 檢視問題 (Identifying the Problem)
- 訂立優先次序 (Prioritizing)
- 制訂策略 (Decision Making)

第1個步驟——檢視問題 (Identifying the Problem)

解難第1個步驟，就是清楚問題的所在，例如問題所涉及的範圍、性質、類別等等，以及解難的方向，都是十分重要。這看似簡單，但身在局中的我們往往不能夠輕易觀察問題的徵結在哪兒。以下這個故事是我學生的親身經歷，相信你也不會陌生，因為你可能曾是當中的主角。

聰聰是小學六年級的學生，他的數學成績一向都是名列前茅。不知何解，由小五下學期開始，考試成績一直向下滑，甚至幾乎不合格。但是在家中做數學練習時，沒有一題可以難到他。如果你是聰聰的父母，你會怎麼辦呢？

當時聰聰的父母買下大量的補充練習，抱着越做得多成績越好的心態。但問題是就算他取得滿分的成績，但他在大考時的數學成績仍然很差。久而久之，孩子開始害怕數學。

那末，我們應如何幫助聰聰呢？

你還記得剛才提及到解難是有步驟可尋的嗎？我們不妨根據以下的步驟，檢視聰聰在數學上的問題所在吧！（我們可以運用思考組織圖協助檢視問題所在。）

檢視問題的思考步驟：

1. 觀察現況
2. 盡量列出可能導致現況的問題
3. 把因素分類及刪除無關連者



思考組織圖

數學成績退步
(觀察現況)

日常的功課練習太淺易， 對應付艱深的考試沒有大幫助		學校禮堂燈光不足，考試時 有其他噪音，如「揭紙」 聲音和老師走路時的腳步聲	
功課練習		學校因素	
我如何才能令數學回復水準？			
生理因素		心理因素	
做卷時特別感到疲倦		聽到同學做卷時的「揭紙」 聲音，感到比人落後， 因而緊張	

聰聰的數學成績一落千丈，這是顯然易見的事實，所以第一步觀察現況並不難做。較為花功夫的是第2步：尋找導致現況出現的原因。通過向孩子發問「建設性問題」(Constructive Questions)，除了引導孩子講出導致現況出現的原因，還可以讓孩子從正面和建設性的角度理解事情。然後進行第3個步驟：把因素分類及刪除無關連者。如原來聰聰自從小五下學期開始，所有的考試全都在禮堂舉行。禮堂內嚴肅的氣氛，同學做卷時連連不斷的「揭紙」聲，為他徒添了不少的壓力。這一切令他覺得自己做卷的速度很慢，不及同學們。而且更喪失往時計算準確的自信，導致心情急躁，出現了許多不小心的錯誤。原來這才是令他成績倒退的最大原因。最後，通過運用「重塑觀念」(Reframing)的技巧，把孩子的視線轉移到建設性的層面上，才令他回復考試時計算的自信。

解難其實有如醫女長今看病一樣，要先把脈，了解病人日常生活習慣和病徵，才施針落藥；解難也需要認清問題所在，才能解決問題。胡亂下「對策」，更可能令事情變得越來越糟呢！

下期我將會介紹解難的第2個步驟「訂立準則及優先次序」(Establishing Criteria and Prioritizing)，再見！

如對課程有任何查詢，請致電 2957 6493 與香港童軍總會綜合教育中心職員聯絡。