

دانشگاه صنعتی شاهرود



تصمیم گیری و فرآیند حل مسئله

ارائه دهنده

دکتر مهدی وحدتی

مقدمه

- زندگی، چیزی جز روند پیاپی مواجه شدن با مسائل و مشکلات و تلاش برای حل و فصل آن ها نیست.
- وجود مشکل در زندگی، امری عادی است و ما خواه ناخواه با مشکلات متعددی در زندگی خود مواجه می شویم.
- **کسب مهارت تصمیم گیری و حل مسئله، شما را قادر می سازد تا به طور سازنده با مشکلات زندگی روبرو شوید.**

باورهای غلطی که در جامعه وجود دارد

- انسان قوی در زندگی خود دچار مشکلی نمی شود.
- دچار مشکلات شدن، نشان دهنده ضعف و ناتوانی است.
- اگر انسان درست عمل کند، هیچ گاه در زندگی خود با مشکلی مواجه نمی شود.
- اگر مشکلی وجود دارد، حتماً مقصری هم وجود دارد و باید مقصر را شناخت و تنبیه کرد.
- به مشکل برخوردن، نشان دهنده بی لیاقتی و ناتوانی فرد است.
- مشکلات یا برخی از مشکلات را نمی توان حل کرد.
- در زندگی باید سعی کرد که اصلاً مشکلی پیدا نکنی تا نیازی به حل کردن آن نداشته باشی!!!

تعاریف

○ تصمیم‌گیری

- شما با موقعیتی روبرو هستید که برای آن چندین پاسخ وجود دارد و شما باید مهارت انتخاب بهترین گزینه را داشته باشید.



○ حل مسئله

- شما با موقعیتی روبرو هستید که با اطلاعاتی که دارید، هیچ جوابی برای آن ندارید. لذا نیازمند فرآیندی به نام حل مسئله می باشید.

شیوه های مختلف تصمیم گیری

○ تصمیم گیری احساسی

○ تصمیم گیری اجتنابی

○ تصمیم گیری تکانه ای

○ تصمیم گیری مطیعانه

○ تصمیم گیری اخلاقی

○ تصمیم گیری منطقی



تصمیم‌گیری احساسی

- مبنای این انتخاب این است که احساس فرد چه چیزی را درست می‌داند؟
- در اینجا تاکید بر حس درونی، ترجیحات ذهنی و ارزش‌های شخصی فرد است، نه اینکه چه فکری می‌کند؟!



تصمیم گیری اجتنابی

- فرد، لزوم تصمیم گیری را انکار می کند.
- امیدوار است همه چیز خود به خود درست شود.
- از تکنیک به تأخیر انداختن کارها استفاده می کند.
- **هدف فرد:** آسایش روانی کوتاه مدت اما به هزینه گزاف می باشد.



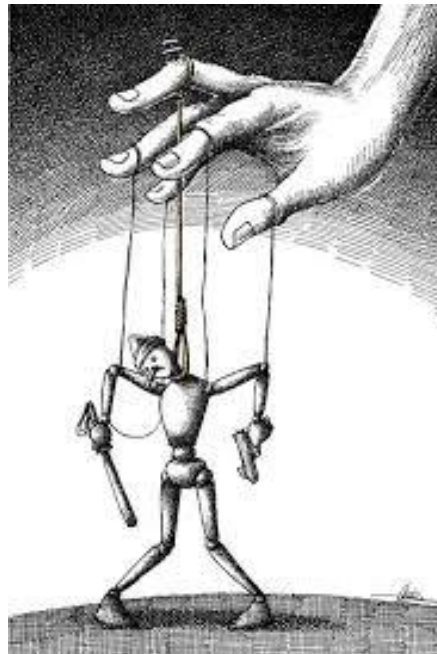
تصمیم گیری تکانه ای

○ فرد به سرعت و بر مبنای اتفاقات ناگهانی، تصمیم می گیرد و هیچ گونه ارزیابی منطقی از حقایق ندارد.



تصمیم گیری مطیعانه

- فرد بر اساس انتظارات دیگران، تصمیم می گیرد.
- ویژگی اصلی این روش، انفعال است.
- فرد اجازه می دهد دیگران برای وی تصمیم بگیرند.



تصمیم گیری اخلاقی

- مبنای تصمیم گیری یک منبع اخلاقی است که می تواند به تعلیمات مذهبی مربوط باشد یا بر اساس اصول اخلاقی شخصی تصمیم بگیرد.



تصمیم گیری منطقی

○ فرد به طور بی طرفانه و منطقی تمامی اطلاعات مهمی که به تصمیم مربوط است را ارزیابی می کند و سپس با توجه به اهداف خود، بهترین تصمیم را می گیرد.



مراحل فرآیند حل مسئله

۱. خود آگاهی هیجانی
۲. تعریف دقیق مسئله یا تصمیم
۳. تهیه فهرستی از راه حل ها یا تصمیمات مختلف
۴. ارزیابی گزینه ها و انتخاب بهترین راه حل
۵. اجرای راه حل انتخاب شده
۶. ارزیابی

۱- خود آگاهی هیجانی

○ **خود آگاهی هیجانی:** آگاهی نسبت به احساسات و هیجانات در موقعیت های مختلف

○ شاید به نظر شما خنده دار باشد که وقتی با مشکلی مواجه هستید یا می خواهید تصمیمی بگیرید، در ابتدا با خود فکر کنید:

((من با یک مشکل مواجه شده ام))

((من در حال تصمیم گیری هستم))

○ اما به کار بردن این جزء از خود آگاهی به شکل **گفتار درونی** باعث می شود که ذهن ما معطوف به مسئله یا تصمیمی شود که با آن مواجهیم.

افکار ناکارآمد

○ با به کار بردن گفتارهای درونی مثبت، مانع از فعال شدن افکار ناکارآمد شویم:



۱. هر چه بلاست بر سر ماست.
۲. هر چه سنگه پای لنگه!
۳. من بی عرضه ام.
۴. من آدم به درد نخوری هستم.

افکار مثبت و کارآمد

۱. مشکل برای هر کسی پیش می آید و برای من هم پیش آمده است.
۲. این یک امتحان الهی است.
۳. قدرت من خیلی بیشتر از اینهاست.
۴. این تمرین است و باعث می شود که قوی تر شوم.



۲- تعریف دقیق مسئله یا تصمیم

○ خوب تعریف کردن مسئله، نیمی از حل آن است.

○ برای تعریف مسئله باید به ۶ سوال توجه کنیم:

۱. مشکل چیست؟ (WHAT)
۲. مشکل از چه زمانی ایجاد شده است؟ (WHEN)
۳. مشکل در کجا به وجود آمده است؟ (WHERE)
۴. چه کسانی در ایجاد مشکل نقش داشته اند؟ (WHO)
۵. چرا مشکل ایجاد شده است؟ (WHY)
۶. چگونه مشکل ایجاد شده است؟ (HOW)

طبقه بندی مشکلات

۱. **واضح (Well-Defined):** به مشکلاتی گفته می شود که فقط یک راه حل صحیح دارند. مثلاً برای قبولی در یک امتحان، نمره بالای ۱۰ لازم است.

۲. **مبهم (Ill-Defined):** به مشکلاتی گفته می شود که برای رفع آن ها، راه حل های صحیح متعددی وجود دارد و شما باید بر اساس هدفی که دارید، تصمیم بگیرید که کدام راه حل شما را در رسیدن به هدف، بیشتر کمک می کند.



۳- تهیه فهرستی از راه حل ها یا تصمیمات مختلف

- در این مرحله **باید خوب فکر کنید** و تمامی راه حل های ممکن را فهرست نمایید.
- سعی کنید ذهن خود را باز نگه داشته و **بدون اعمال خود سانسوری**، هر راه حلی را که به ذهنتان رسید، یادداشت کنید.
- در این مرحله، **کمیت راه حل ها و تصمیمات مختلف مهمتر از کیفیت آنهاست**. چون به این شکل بدون ایجاد محدودیت برای ذهن، هر راه حل یا تصمیمی که به ذهنتان آمد، بدون در نظر گرفتن درست یا نادرست بودن یا منفی یا مثبت بودن، آن را یادداشت می کنید.

۴- ارزیابی گزینه ها و انتخاب بهترین راه حل

بهترین راه حل کدام است؟



از کجا می فهمیم کدام راه حل از همه بهتر است؟

- در این مرحله مهم است که به **مزایا و معایب گزینه ها** بیندیشید!
- از خود پرسید که اگر از این راه حل استفاده کنم، **چه اتفاقی خواهد افتاد؟**
- به عبارتی قبل از انجام هر کاری سعی کنید، **نتیجه آن کار را پیش بینی کنید.**

۵- اجرای راه حل انتخاب شده

❑ مشکلات مرحله اجرا

❖ هجوم افکار ناکارآمد:

۱. این مشکل پیچیده تر از آن است که با این کارها حل شود.
۲. من هیچ وقت نتوانسته ام کاری را به خوبی انجام دهم.
۳. من می دونم که این کار به نتیجه نمی رسد!

❑ این افکار می تواند بر توانایی ما اثر منفی بگذارد.



❑ من میدونم، کارمون تمومه...

برای مبارزه با این افکار ناکارآمد باید چه کرد؟؟؟



○ اعتماد به نفسمان را بالا ببریم.

○ پیامدهای راه حل را پیش بینی کنیم.

○ با افراد دیگر مشورت کنیم:

❖ یک فرد توانمند کسی نیست که توانایی های متعددی دارد، بلکه کسی است که می تواند از توانایی های دیگران استفاده کند.

○ به طور دقیق مشخص کنید که چه کاری، کجا، چه موقع و توسط چه کسی باید انجام شود.

۶- ارزیابی

- پس از اجرای راه حل انتخاب شده، باید ارزیابی انجام شود که آیا راه حل مورد نظر، موثر و رضایت بخش بوده یا خیر؟
- اگر راه حل انتخاب شده موثر بوده، چه بهتر.
- در غیر این صورت، باید مراحل حل مسئله را مرور کنید و ببینید در کجا اشکال وجود داشته که مشکل حل نشده است.



عقل حذر از عشق به میداد درس حذر از عشق دلها

زیر لب گفت دلم خسته نباشید استلا...

