

۱۴۲۱.۵۶
۹۵ - ۵۶

مهارت های مسئله یابی و تصمیم گیری

مؤلفین:

بهاره بدری

کارشناس ارشد روانشناسی بالینی

نورالدین کاظمی

شماوفا

دانشجوی دکتری روانشناسی تربیتی

کامران ترابی

عنوان و نام پدیدآور	: مهارت‌های مسئله‌یابی و تصمیم‌گیری / مولفین شیما وفا... او دیگران.
مشخصات نشر	: تهران: گسترش علوم پایه، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۱۴۵ ص: مصور (رنگی)، جدول (رنگی).
شابک	: ۱۰۰۰۰۰ ریال 7-681-490-964-978
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: مولفین شیما وفا، بهاره بدری، کامران ترابی، نورالدین کاظمی.
یادداشت	: کتابنامه: ص. [۱۴۴-۱۴۵].
موضوع	: تصمیم‌گیری -- راهنمای آموزشی (عالی)
موضوع	: (Higher) Study and teaching -- Decision making
موضوع	: حل مساله -- راهنمای آموزشی (عالی)
موضوع	: (Higher) Study and teaching -- Problem solving
موضوع	: مهارت‌های زندگی -- راهنمای آموزشی
موضوع	: Life skills -- Study and teaching
شناسه افزوده	: وفا، شیما، ۱۳۶۵ -
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۵ ۸۸/۳۰۲۲۲HD
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۴۰۳
شماره کتابشناسی مل	: ۴۲۸۹۳۹۷

نام کتاب: مهارت‌های مسئله‌یابی و تصمیم‌گیری

مؤلفین: شیما وفا - بهاره بدری - کامران ترابی - نورالدین کاظمی

ناشر: انتشارات گسترش علوم پایه

مدیر فنی: مهدی زنگنه

صفحه‌آرایی: سیما ابویی

طراحی جلد: حاتمی کیا

لیتوگرافی: مهرشاد

چاپخانه: کوثر

سال نشر: ۱۳۹۵

نوبت چاپ: اول

شمارگان: ۱۰۰ جلد

قیمت کتاب: ۱۰۰۰ ریال

شابک ۷-۶۸۱-۴۹۰-۹۶۴-۹۷۸ 7-681-490-964-978

حق چاپ و نشر محفوظ و مخصوص ناشر می‌باشد.

دفتر انتشارات و پخش شهرستان: میدان انقلاب، ابتدای کارگر جنوبی، کوچه مهدی‌زاده، پلاک ۹، طبقه همکف

تلفکس: ۰۲۱-۶۶۹۰۵۳۱۶

تلفن: ۱۵ ~ ۶۶۹۰۵۳۱۲

دفتر سفارشات تهران: خ آزادی، خ جمال‌زاده جنوبی، خ دیلمان، پلاک ۱۴ واحد ۲

تهران: ۱۴ ~ ۶۶۵۹۵۵۱۳

نمایندگی تهران: خ انقلاب، نبش ۱۲ فروردین، پ ۱۴۴۴، کتابفروشی الیاس-۶۶۴۰۵۰۸۴

Email: gostareshtop@yahoo.com

www.gostareshtop-pub.com

توجه) فروشنده و خواننده گرامی: این کتاب دارای برجسب اصالت کالا (هولوگرام) در روی جلد است که ضمن دقت در این مورد ما را در صورت عدم وجود هولوگرام مطلع سازید. با تشکر

پیشگفتار

دانشگاه جامع علمی کاربردی با هدف تولید دانش و مهارت مورد نیاز بازار کار با عمری بالغ بر دو دهه، سابقه فعالیت در عرصه نظام آموزش عالی نقش چشمگیری در دانش اندوزی و مهارت‌آموزی دانش‌پذیران این عرصه داشته است. اما فارغ از دستاوردهای این نظام آموزشی، چالش‌ها و خلاءهای بسیاری نیز فرآوری آن بوده که شناخت صحیح این چالش‌ها در راستای راهبری مناسب این نظام تولید مهارت امری لازم و ضروری می‌نماید. بر این اساس توازن بین محتوای نظری و قواعد عملی بازار کار از ملزوماتی است که تلاش مضاعف‌تر این سیستم آموزشی را طلب می‌کند و از آنجایی که همت این نظام آموزشی بر پایه تولید دانش کاربردی و مهارت‌های بازار کار استوار گردیده تدوین محتوای آموزشی کیفی و قابل انطباق با تغییرات سریع دانش و تکنولوژی عرصه بازار کار از اولویت‌های این سیستم مهارت محور و دانش محور است. تلفیق دانش با نیاز بازار کار به منظور بهینه‌سازی محصول، خدمات و خروجی‌های آن وظیفه‌ای است که نظام علمی کاربردی آن را بر شانه خود احساس می‌کند. پس از آن جایی که الزامات بازار کار در سنیای پر سرعت تکنولوژی و ارتباطات به طور مستمر در حال بروز رسانی و نو شدن است، چرخه نفعاً تغذیه این سیستم هم باید همزمان با این اقتضائات به رشد و بالندگی هسته دانش خود بیندیشد و هم گام به هرچند که گام نهادن در این مسیر به واسطه خلاءهای عظیم آن، حرکتی دشوار و همراه با کندی است. اما پس از اولویت‌های اصلی این نظام در ورود به سومین دهه عمر فعالیت خود است. بر این مبنا موسسه فرهنگی رهیافت فناوری در راستای کیفیت بخشی امر آموزش، در مرحله نخست، تولید محتوای مناسب، استاندارد و متناسب با رئوس برنامه‌های نظام آموزش علمی کاربردی با اتکا به تجربه اندوخته شده بالغ بر یک دهه فعالیت آموزشی و با بهره‌گیری از دانش اساتید مجرب را در رئوس برنامه‌های خود قرار داده و در این مسیر دست یاری تمام محققین، اساتید و صاحب‌نظران را جهت اعتلای امر آموزش به گرمی می‌فشارد. بدیهی است شاخص‌های مهم دیگر در راستای عمق بخشی کیفیت آموزشی مدنظر دست اندرکاران این مؤسسه آموزشی می‌باشد که توجه شما مخاطب گرامی را به موازات به آن‌ها جلب می‌نمائیم.

محمد رفیعی

عضویت علمی دانشگاه علم و صنعت

رئیس اسبق دانشگاه جامع علمی کاربردی

رئیس موسسه فرهنگی رهیافت فناوری

مقدمه

امروزه به رغم ایجاد تغییرات عمیق فرهنگی و تغییر در شیوه زندگی و تجدد گرایی، بسیاری از افراد در رویارویی با مسائل زندگی فاقد توانایی‌های لازم و اساسی هستند و همین امر آنان را در مواجهه با مشکلات و مسائل روزمره زندگی ناتوان و آسیب‌پذیر ساخته است.

پژوهش‌های بی‌شماری نشان داده‌اند که بسیاری از مشکلات بهداشتی و اختلالات روانی، عاطفی، ریشه‌های روانی و اجتماعی دارند. حل مسئله یکی از مهمترین فرآیندهای تفکر است که به افراد کمک می‌کند تا مقابله مؤثری با مشکلات و چالش‌های زندگی داشته باشند و در سلامت روانی و اجتماعی افراد نقش مهمی بازی می‌کند.

یک عامل مهم که هنگام رویارویی با مسائل، توجه بدان ضروری است، آگاهی از فرآیند حل مسئله است. واقعیت این است که بسیاری از ما انسان‌ها نمی‌دانیم چگونه باید با مشکلات مقابله کنیم. به عبارت دیگر راهکار مشخصی برای حل مسئله خود نداریم. روانشناسان معتقدند که حل مسئله، یک فرآیند است و اگر فرد بخورد درستی با مسئله خود داشته باشد بهتر است مراحلی را در این فرآیند طی کند.

متخصصان علوم رفتاری معتقدند که می‌توان به پیچیدگی مسائل به هر اندازه که باشد به کمک یک ساختار طبقه‌بندی شده، برخورد کرد. ساختار چهار مرحله‌ای، به افراد کمک می‌کند تا به هنگام مواجهه با مشکل، مسئله را از قالب کلی خارج ساخته و آن را به اجزایش تقسیم کنند. بدین صورت مسئله از حالت کلی، رعب‌آور و غیرقابل حل بودن خارج گشته و به اجزاء قابل فهم و قابل حل، تفکیک می‌شود.

همه ما در زندگی فردی و اجتماعی خودمان با مسایل و مشکلات متعددی مواجه می‌شویم. در واقع زندگی چیزی جز روند پیاپی مواجه شدن با مسایل و مشکلات و تلاش برای حل و فصل آن‌ها نیست. بنابراین وجود مشکل در زندگی طبیعی است و هرکسی در زندگی خود، با مشکلاتی روبرو می‌شود. وجود مشکلات کوچک و بزرگ در زندگی، عادی است و ما خواه، ناخواه با مشکلات متعددی در زندگی خود مواجه می‌شویم. بنابراین به جای اینکه متفعلاً عمل کرده و آرزو کنیم که ای کاش هیچ مشکلی در زندگی ما پیش نیاید بهتر است یاد بگیریم

که چطور مشکلات خود را حل کنیم. برخورداری از توانایی لازم برای حل موفقیت آمیز مسایل موجب می شود تا اعتماد به نفستان بیشتر شده و احساس ارزشمندی بیشتری پیدا کنید. ولی اگر فاقد مهارت های لازم برای حل مشکل باشید یا از روش های نامناسب و معیوب برای حل مسایل خود استفاده نمایید، در سازگاری با محیط اطرافتان دچار مشکل شده و بهداشت روانی شما تهدید خواهد شد. کسب مهارت حل مسأله شما را قادر می سازد تا به طور سازنده با مشکلات زندگی برخورد کنید. حل مساله مهارتی است که می توان آن را آموخت و بکار بست.

در نهایت باید این نکته را خاطر نشان ساخت که، انسان ها به میزان زیادی خود سرنوشت خود را رقم می زنند و تصمیم گیری نیز ابزاری است که این کار را برای آنها انجام می دهد. تصمیم گیری، فرآیند پیچیده ای است و شامل انواع مختلف توانایی های فکری و نیز آگاهی از عوامل مختلفی که بر این مقوله تأثیر می گذارد. تصمیم گیری های درست، در ارتقاء رفتارهای سالم، مثبت و بل برقرار و به طور کلی یک آینده مثبت نقش مهمی دارد و تصمیم گیری های اشتباه ممکن است بر جنبه های مختلف زندگی و آینده فرد تأثیر منفی بگذارد. توجه به این نکته ضروری است که تصمیم گیری به دلیل اهمیت خاصی که دارد خود می تواند به عنوان یک مهارت جداگانه مورد بررسی قرار گیرد. اما به دلیل شباهت بسیار زیاد بین فرآیند حل مسئله و تصمیم گیری، این دو مهارت در یک کتاب آورده شده و تنها به ذکر تفاوت های ظریف و مهم بین این دو فرآیند پرداخته ایم.

فهرست مطالب

۱۱	فصل اول: مهارت مسئله یابی
۱۳	مسئله و حل مسئله چیست؟
۱۳	چگونه می توان مسائل را حل نمود؟
۱۳	انواع مسئله
۱۴	دسته بندی مسائل:
۱۴	چگونگی برخورد با مسائل:
۱۸	تعریف مهارت حل مسأله
۱۹	روش هایی برای حل مسئله:
۲۰	علل شکست پروهای حل مسئله:
۲۰	اعضای مختلف تیم حل مسئله:
۲۱	فرآیند حل مسئله منطقی
۲۲	مراحل فرآیند حل مسئله
۲۶	خودآگاهی و نقش آن در چگونگی حل مسئله
۳۲	عوامل بازدارنده حل مسئله
۳۷	خلاقیت و نوآوری در حل مسئله:
۳۹	تعریف خلاقیت
۳۹	تعاریف نوآوری
۳۹	تفاوت خلاقیت و نوآوری
۴۰	مراحل تفکر خلاق:
۴۰	ضرورت و اهمیت خلاقیت و نوآوری
۴۱	انواع تفکر
۴۲	کاربردهای تفکر خلاق در سازمان
۴۳	ویژگی های افراد خلاق
۴۴	تاثیر خلاقیت فردی روی سازمان

- شرایط ایجاد خلاقیت و نوآوری ۴۴
- موانع تفکر و خلاقیت گروهی در سازمان ۴۵
- نقش مدیر در پرورش خلاقیت ۴۶
- تکنیک‌های خلاقیت (فردی و سازمانی) ۴۷

فصل دوم: مهارت تصمیم‌گیری ۵۱

- تصمیم چیست؟ ۵۳
- سطوح تصمیم‌گیری ۵۴
- روش‌های معمول در تصمیم‌گیری ۵۵
- گونه‌های تصمیم‌گیری ۵۶
- سه جاذبه این نوع تصمیم‌گیری ۵۷
- مقایسه ۴ نوع تصمیم‌گیری ۵۸
- تصمیم‌گیری منطقی ۵۹
- مراحل تصمیم‌گیری منطقی ۶۰
- سوالات مهم در هنگام تصمیم‌گیری ۶۶
- سوالاتی برای روشن کردن دلایل تصمیم‌گیری ۶۸
- تجزیه و تحلیل «استنتاجی» در برابر تجزیه و تحلیل «استنباطی» ۷۵
- احتیاط در برابر شجاعت ۷۷
- تجزیه و تحلیل ارزش مورد انتظار ۷۸
- ماتریس ارزیابی گزینه‌ها ۸۰
- پراکندگی و تطبیق اهداف ۸۱
- پراکندگی و تطبیق اهداف (کلید) ۸۲
- تصمیم‌های اخلاقی یا معنوی ۸۳
- مرور و بازنگری تصمیم ۸۴
- تصمیم خودکار ۸۵
- اجرای تصمیم ۸۶

۸۷.....	دستیابی به توافق.....
۸۸.....	سه مرحله تجزیه و تحلیل پشتیبانی از تصمیم.....
۸۹.....	قواعد تجزیه و تحلیل.....
۸۹.....	تصمیم‌گیری گروهی در برابر تصمیم‌گیری انفرادی.....
۹۰.....	مشخصات تصمیم‌گیر.....
۹۰.....	تجزیه و تحلیل و حل مسئله.....
۹۱.....	مهارت‌های قضاوتی.....
۹۲.....	الزامات تصمیم‌گیری.....
۹۲.....	مزایای تصمیم‌گیری مؤثر.....
۹۴.....	چرا برخی از تصمیم‌ها از دیگر تصمیم‌ها دشوارترند.....
۹۴.....	تعریف تصمیم‌ها، دشوا.....
۹۵.....	مزایای به کارگیری روش سطح.....
۹۶.....	خطاهای تصمیم‌گیری.....
۹۷.....	تصمیم‌گیری در سازمان‌ها.....
۱۰۳.....	تعصبات و خطاهای رایج در تصمیم‌گیری.....
۱۰۹.....	تفاوت‌های فردی در تصمیم‌گیری.....
۱۱۳.....	اخلاق در تصمیم‌گیری چه نقشی دارد؟.....
۱۱۳.....	سه معیار تصمیمات اخلاقی.....
۱۱۶.....	تصمیم‌گیری گروهی.....
۱۱۶.....	گروه در مقایسه با فرد.....
۱۲۰.....	تکنیک‌های تصمیم‌گیری گروهی.....

فصل سوم: مهارت‌های مؤثر در تصمیم‌گیری و حل مسئله منطقی ۱۲۵

۱۲۷.....	مهارت کنترل خشم.....
۱۲۷.....	خشم.....
۱۲۷.....	غلبه بر خشم.....

۱۲۸	چرا بعضی از افراد خشمگین‌ترند؟
۱۲۸	راهبردهای کاهش خشم
۱۳۵	مهارت مقابله با استرس
۱۳۶	مقابله با استرس و اهمیت آن
۱۳۷	ویژگی‌های افراد مقاوم در برابر استرس
۱۴۰	روش‌های افزایش مقاومت در برابر استرس
۱۴۰	شناسایی منابع فشارآور و مقابله با آن‌ها
۱۴۰	تعدیل یک زندگی
۱۴۱	تمرین رات ورزشی
۱۴۱	افزایش سطح سلامت جسمی و روانی
۱۴۱	افزایش مهارت‌های ذهنی
۱۴۱	گفت‌وگوی مثبت با خود
۱۴۲	تنفس شکمی
۱۴۲	آرام‌سازی عضلانی
۱۴۴	منابع