

مهارت‌های مسأله‌یابی

و

تعمیم‌گیری

سیده طاهره کریم‌پور

سرشناسه	: کریم پور، سیده طاهره، ۱۳۵۹ -
عنوان و نام پدیدآور	: مهارت‌های مسأله‌یابی و تصمیم‌گیری / سیده طاهره کریم پور .
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات قیطاسی، ۱۳۹۵ .
مشخصات ظاهری	: ۱۲۰ ص.: مصور، جدول، نمودار .
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۹۶۸۳۶-۱-۱
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیا
موضوع	: حل مسأله
موضوع	: Problem solving
موضوع	: تصمیم‌گیری
موضوع	: Decision making
رده‌بندی کتبه	: BF ۴۴۹/ک۴م۹ ۱۳۹۵
رده‌بندی دیویدی	: ۱۵۳
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۵۱ ۸۹



✧ نام کتاب :	مهارت‌های مسأله‌یابی و تصمیم‌گیری
✧ مؤلف :	سیده طاهره کریم پور
✧ حروفچینی و صفحه‌آرایی :	انتشارات قیطاسی
✧ طراح جلد :	زینب رحمانی
✧ نوبت چاپ :	چاپ اول
✧ ناشر :	انتشارات قیطاسی
✧ تیراژ :	۱۰۰۰ جلد
✧ قیمت :	۱۲۰,۰۰۰ ریال
✧ شابک :	۹۷۸-۶۰۰-۹۶۸۳۶-۱-۱

آدرس ناشر: تهران، میدان انقلاب، ابتدای خیابان منیری جاوید (اردیبهشت) پلاک ۷۱

تلفن: ۶۶۴۹۸۷۳۸ - ۶۶۹۵۰۵۷۰ - ۶۶۶۹۷۲۴۰

gheitasi_14@yahoo.com

۱۱	پیشگفتار
----	----------

فصل اول: مفاهیم اصلی مسأله‌یابی

۱۵	مقدمه
۱۶	تعریف مسأله
۱۸	مسأله‌یابی
۲۱	روش غیر ساختاری
۲۲	روش ساختاری
۲۳	فراگرد مسأله‌یابی
۲۳	الف) مسأله‌یابی رسمی
۲۵	ب) مسأله‌یابی غیر رسمی
۲۵	انواع مسأله
۲۵	۱- از نظر موضوع و زمینه
۲۶	۲- از نظر الگو و روش حل کردن
۲۷	۳- از نظر شکل و ساختار
۲۷	فرایند مقابله با مسأله
۲۹	حل مسأله
۳۱	روش‌ها و راهبردهای حل مسأله
۳۳	عوامل بازدارنده حل مسأله
۳۵	حل مسأله و توصیه‌های دین مبین اسلام
۳۷	شش اصل الزامی حل مسأله
۳۷	۱- اصل ایجاد ذهنیت (نوآوری)
۳۷	۲- اصل دانستن قلمرو (کاشف)
۳۷	۳- اصل ایجاد روابط (برقرار کننده ارتباط)
۳۸	۴- اصل مدیریت
۳۸	۵- اصل ایجاد راه حل‌ها (خالق)

۳۸	۶- اصل ارایه نتایج (اجرا کننده).....
۴۰	چگونگی اخذ تصمیم برای حل مسأله.....
۴۲	فنون علمی مدیریت در مسأله یابی.....

فصل دوم: مهارت های حل مسأله

۴۷	مقدمه.....
۴۷	خودآگاهی و نقش آن در چگونگی حل مسأله.....
۴۹	اولویت بندی کردن مسائل و تأثیر آن در چگونگی حل مسائل.....
۵۰	ضرورت و فواید مهارت حل مسأله.....
۵۳	پیش نیازهای مهارت حل مسأله.....
۵۳	تعریف مهارت حل مسأله.....
۵۴	فرایند حل مسأله.....
۵۶	مراحل فرایند حل مسأله.....
۵۷	مرحله اول: شناسایی و بررسی وضعیت موجود.....
۵۷	۱- تعریف مسأله.....
۵۸	۲- تعیین اهداف تصمیم.....
۵۹	۳- تشخیص علل.....
۶۰	مرحله دوم: راه حل یابی.....
۶۱	مرحله سوم: ارزیابی و انتخاب بهترین راه حل.....
۶۳	مرحله چهارم: اجرا و پیگیری (ارزشیابی).....

فصل سوم: فرایند تصمیم گیری

۶۷	مقدمه.....
۶۷	اهمیت تصمیم گیری در مدیریت.....
۶۹	تعریف تصمیم گیری.....
۷۰	انواع تصمیم گیری.....
۷۱	تصمیمات از حیث مراحل و چگونگی اخذ آن ها.....
۷۱	۱- تصمیمات برنامه ریزی شده «معمول».....
۷۱	۲- تصمیمات برنامه ریزی نشده (غیر معمولی).....
۷۲	تصمیمات از حیث موقعیت ها و شرایط تصمیم گیری.....

۷۲	۱- موقعیت اطمینان «تعیین»
۷۲	۲- موقعیت عدم اطمینان
۷۲	۳- موقعیت مخاطره «ریسک»
۷۴	تصمیمات از حیث سطوح مدیریتی مرتبط با آن
۷۴	۱- تصمیم‌های استراتژیک
۷۴	۲- تصمیم‌های اداری یا رده‌مبانی
۷۴	۳- تصمیم‌های عملیاتی
۷۴	تصمیمات از حیث تصمیم‌گیرندگان
۷۵	۱- تصمیمات فردی
۷۵	۲- تصمیمات گروهی
۷۶	تصمیمات از حیث میزان فعالیت
۷۶	۱- تصمیم‌گیری غیرفعال (نگرایی)
۷۶	۲- تصمیم‌گیری انفعالی (گذشته‌نگر)
۷۷	۳- تصمیم‌گیری فعال یا (آینده‌گرا)
۷۷	۴- تصمیم‌گیری فوق‌فعال (آینده‌ساز)
۷۷	رویکرد عقلانی به تصمیم‌گیری
۷۸	فراگرد تصمیم‌گیری عقلانی
۸۱	مشخصه‌های تصمیم‌گیری مؤثر و کارآمد در مدیریت غربی
۸۲	مشخصه‌های تصمیم‌گیری مؤثر در مدیریت اسلامی
۸۲	موانع و مشکلات اتخاذ تصمیم در مدیریت غربی
۸۲	۱- اجتناب آرام
۸۳	۲- تغییر آرام
۸۳	۳- اجتناب دفاعی
۸۳	۴- ترس «هراس»
۸۴	موانع و مشکلات تصمیم‌گیری در مدیریت اسلامی

فصل چهارم: تکنیک‌های کمی و کیفی کاربردی تصمیم‌گیری

۸۷	مقدمه
۸۷	۱- رویکرد هنجاری

۸۸	۲- رویکرد توصیفی.....
۸۸	تفکر خلاق.....
۸۸	تحقیق در عملیات.....
۸۹	تعاریف خلاقیت و نوآوری.....
۹۰	نقش و اهمیت خلاقیت و نوآوری از جنبه فردی و سازمانی.....
۹۱	دسته‌بندی تکنیک‌های خلاقیت و حل مسأله.....
۹۱	۱- تکنیک‌های تحلیل محیط.....
۹۲	۲- تکنیک‌های مسأله‌یابی.....
۹۲	۳- تکنیک‌های شباهتی مسأله.....
۹۳	۴- تکنیک‌های خلق راه‌حالی.....
۹۳	۵- تکنیک‌های انتخاب بهتر، راه‌حل.....
۹۴	تکنیک چرا.....
۹۵	تکنیک نوهم خلاق.....
۹۶	روش کوه یخی.....
۹۷	تکنیک درهم شکستن مفروضات.....
۹۸	تکنیک اسکمپر (هفت کلمه و ۱۴ سؤال).....
۹۸	۱- جانشین کردن Substitute.....
۹۸	۲- ترکیب کردن Combine.....
۹۸	۳- اقتباس، تطبیق یا سازگاری Adapt.....
۹۹	۴- تغییر دادن، اصلاح کردن و یا بزرگ کردن (Modify) Magnify.....
۹۹	۵- کاربردهای دیگر Put to Other Uses.....
۹۹	۶- حذف یا کاهش Eliminate.....
۹۹	۷- بازآرایی یا معکوس کردن Reverse - Rearrangement.....
۹۹	تکنیک (P.M.I).....
۱۰۰	تکنیک Doit.....
۱۰۰	تکنیک تجزیه و تحلیل مورفولوژیک.....
۱۰۱	تکنیک طوفان ذهنی.....
۱۰۲	تکنیک دلفی.....
۱۰۴	تکنیک درخت تصمیم (روش کمی حل مسأله).....

- ۱۰۵ تکنیک شش کلاه تفکر
- ۱۰۶ تکنیک سینکینکس
- ۱۰۷ روش مبتنی بر ایجاد گروه اسمی
- ۱۰۷ روش میزگرد از راه دور
- ۱۰۸ تصمیم‌گیری چند معیاره
- ۱۱۲ فرایند تحلیل سلسله مراتبی
- ۱۱۲ گام اول: مدل‌سازی
- ۱۱۲ گام دوم: فضاوت ترجیحی
- ۱۱۳ گام سوم: محاسبات وزن‌های نسبی
- ۱۱۳ گام چهارم: ادغام وزن‌های نسبی
- ۱۱۷ فهرست منابع

www.ketab.ir

پیشگفتار

همه انسان‌ها در زندگی کم و بیش با مسائل و مشکلات متعددی روبه‌رو می‌شوند و برای حل مشکلات خود نیاز به تصمیم‌گیری عاقلانه و عمل هوشمندانه دارند. برخی از مشکلات، خیلی سخت و پیچیده نیستند و با کمی تجربه می‌توان آنها را حل کرد، اما برخی از مسائل به قدری پیچیده و دشوارند که افراد به تنهایی از عهده آن بر نمی‌آیند، لذا نیازمند کمک دیگران و یادگیری مهارت‌ها و تکنیک‌های خاص می‌باشند.

برخی از افراد در مواجهه با مشکلات پیچیده، گاهی بدون تفکر و تأمل و به کارگیری روش علمی و هوشمندانه اقداماتی انجام می‌دهند که نه تنها مشکل آنها حل نمی‌شود، بلکه گره و مانع جدیدی بر سر راه مشکلات قبلی خود ایجاد می‌کند که بی‌تردید جز احساس پشیمانی، خسران و درماندگی نتیجه دیگری به دنبال ندارد.

همه ما در زندگی فردی و اجتماعی خودمان با مسائل و مشکلات متعددی مواجه می‌شویم. در واقع زندگی چیزی جز روند پیاپی مواجه شدن با مسایل و مشکلات، تلاش برای حل و فصل آنها نیست. بنابراین وجود مشکل در زندگی طبیعی است و هر کسی در زندگی خود با مشکلاتی روبه‌رو می‌شود.

وجود مشکلات کوچک و بزرگ در زندگی عادی است و ما خواه‌ر یا نخواه با مشکلات متعددی در زندگی خود مواجه می‌شویم. بنابراین به جای این که منفعلانه 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 موفقیت‌آمیز مسایل موجب می‌شود تا اعتماد به نفس‌تان بیشتر شده و احساس ارزشمندی بیشتری پیدا کنید. ولی اگر فاقد مهارت‌های لازم برای حل مشکل باشید یا از روش‌های 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 می‌سازد تا به طور سازنده با مشکلات زندگی برخورد کنید.

فراگیری «مهارت حل مسأله» به ویژه در عصر حاضر که هر روز با مشکلات بیشتر و موانع جدید و فراوانی روبرو می‌شویم، یک ضرورت اساسی است.

اگر به کودکان و نوجوانان این مهارت مهم آموزش داده شود، آنها در زندگی از موفقیت‌های بیشتری برخوردار خواهند شد. فرزندان با کسب این مهارت، از اعتماد به نفس بالاتری برخوردار می‌گردند و در امل، محیط؛ قدرت ابتکار، خلاقیت، حسن همکاری و استقلال بیشتری احساس خواهند نمود و تمندی ارتباط مؤثر با دوستان و درخواست کمک از آنها در مواقع لزوم افزایش پیدا می‌کند و در نهایت به سهولت و آرامش، مشکلات خود را بر طرف خواهند کرد.

اولین قدم برای موفقیت در حل مسئله، پذیرش وجود یک مسئله و استقبال از آن است. می‌توانیم همین ابتدا به خود بگوییم، بار هم یک مانعیت برای این که تأثیرگذار باشیم و تغییر ایجاد کنیم. بسیاری از موارد، مسائل پیش‌رو ابتدایی، روزمره و ساده یا جالب و هیجان‌انگیز هستند ولی درصدی از مسائل هم وجود دارند که بسیار حساس، مهم و اهمیت دارند و نیاز به دقت بالایی دارند و معمولاً در مواجهه با این دسته مسائل ممکن است دچار تنش و مشکل شویم. حل مسئله و تصمیم‌گیری در فرایند پی‌در پی هستند. گاه به خاطر ترس از روبرو شدن با مسائل یا ترس از تصمیم‌گیری در موردشان، آنها را انکار می‌کنیم. در این مواقع در واقع زمان و شرایط محیطی نیز نمی‌توانند راه‌حل مناسبی را مطرح کنند و فقط باعث تجمع مسائل و ایجاد مشکل بزرگ‌تر و پیچیده‌تر می‌شوند. بنابراین شناسایی یک مسئله و تعمیم درست موقعیت می‌تواند گام ابتدایی برای ایجاد و تغییرات مطلوب در جهت اهداف و ارزش‌های ما باشد پس تعیین دقیق صورت مسئله بسیار مهم است.

کتاب حاضر تحت عنوان «مهارت‌های مسأله‌یابی و تصمیم‌گیری» بر اساس سرفصل دانشگاه علمی کاربردی نگاشته شده تا راهنمای دانشجویان جهت رسیدن به حل مشکلات و تصمیم‌گیری مؤثر در مورد مسائل پیش روی زندگیشان باشد. امید است تا با یادگیری و کاربرد آن در زندگی به موفقیت و آرامش دست یابند.