



مهارت حل مسئله



بیمارستان شهدای پاکدشت



بیمارستان تخصصی شهدای پاکدشت به عنوان اولین بیمارستان شهر پاکدشت، تحت الطاف خداوند با هدف تامین و گسترش سلامت مردم منطقه بدون توجه به عوامل نژادی، قومی و جنسیتی و با تکیه بر دانش و فن آوری روز و با بهره گیری از مدیران خلاق و حضور کارکنان کارآمد و دلسوز در زمینه درمان انواع بیماری ها با مهربانی و حفظ احترام بیمار و همراهان در حد توان خدمت می نماید. این مرکز به پذیرایی بیماران از سراسر کشور اقدام می نموده و با رعایت استانداردها مراقبت بالینی، خدمات بهداشتی-درمانی و آموزشی با کیفیت و موثر ارائه می نماید و در این راستا ایمنی، امنیت و رضایت بیماران و کارکنان را مد نظر قرار می دهد.

آدرس: تهران - کیلومتر ۱۸ جاده خاوران - پاکدشت

بعد از خاتون آباد

تلفن: ۰۳۶۴۴۲۰۵۵ - فکس: ۰۳۶۴۴۲۰۹۱

وب سایت: shpmc@sbmu.ac.ir

برای پیش بینی پیامدهای یک راه حل می توانید از روش [] اگر ... آن وقت ... " استفاده کنید . در مورد هر کدام از راه حل ها فکر کنید و از خود بپرسید اگر از این راه حل استفاده کنم ، آن وقت کدام اتفاق خواهد افتاد

توجه داشته باشید که یک راه حل فقط یک پیامد ندارد لذا باید خوب فکر کنید و تمامی پیامدهای یک راه حل را پیش

بینی کنید. **(تحلیل هزینه - فایده)**



اجرای راه حل

پس از آن که راه حلی انتخاب شد باید مراحل اجرای آن روشن شود . بهترین راه حل هم اگر اجرا نشود فایده ای نخواهد داشت . قدم های اجرایی راه حل باید مشخص شوند از جمله زمان اجرا ، نحوه جمع آوری اطلاعات در آن زمینه ، افرادی که می توانند کمک کنند ، آنگاه فرد شروع به اجرای راه حل می کند . در صورتی که مشکل با استفاده از این روند حل شده باشد، فرایند حل مسئله پایان می یابد. در غیر اینصورت باید به مرحله قبل بازگشته و از بین لیست راه حل ها، گزینه دیگری را انتخاب کنید. ممکن است با استفاده از تجربه ای که در این میان کسب کرده اید، راهکار بهتری به ذهنتان برسد که در ابتدا به آن فکر نکرده اید. پس از انتخاب راه حل جدید، سایر مراحل را در مورد آن اجرا کنید.

مهارت حل مسأله



وجود مشکلات کوچک

و بزرگ در زندگی عادی است و ما خواه نا خواه با مشکلات متعددی در زندگی خود مواجه می شویم . بنابراین به جای اینکه 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 .

حل مساله منعکس کننده یک رویکرد مثبت نسبت به زندگی است و نقطه مقابل درماندگی محسوب می شود.

حل مساله یک فرایند است نه نتیجه .

• "حل مسئله" عبارت است از فرایند شناختی- رفتاری ای که توسط خود فرد هدایت می شود و فرد سعی می کند با کمک آن راه حل های مؤثر یا سازگارانه ای برای مسایل زندگی روزمره خویش پیدا کند.

• حل مسئله یک فرایند آگاهانه، منطقی، تلاش برو هدفمند است.

• حل مسئله، یک پاسخ مقابله ای است.

• وقتی فردی به حل مسئله می پردازد، نوعی مقابله انجام می دهد. مقابله ای فرد می تواند مؤثر یا نامؤثر باشد. زمانی مقابله مؤثر است که مسئله حل شود و البته مسئله به گونه ای حل شود که حداکثر نتایج مثبت به دست آمده و حداقل عواقب منفی به بار آید.

• منظور از مقابله ، کوششها و تلاشهایی است که فرد انجام میدهد تا استرس را برطرف کند

• یا به حداقل رساند و یا تحمل کند.

مقابله

مسئله مدار

هیجان مدار

مسئله مدار

فرد سعی میکند کاری انجام دهد تا استرس را از میان بردارد، کاهش دهد یا آن را تحمل کند.

اقدام به عمل، مشورت، برنامه ریزی، جمع آوری اطلاعات، مطالعه، فکر کردن و....

هیجان مدار

- فرد کار خاصی انجام نمی دهد بلکه فقط سعی می کند خود را آرام سازد.
- دعا و نیایش، تخلیه و ابراز احساسات مانند گریه کردن، بی قراری، ابراز خشم، دل داری دادن به خود، مثبت اندیشی، توکل، صبر، درد دل کردن و....

مقابله مسئله مدار



- تعریف مشکل و فرمول بندی مسئله
- خلق راه حل های متعدد (روش بارش افکار)
- ارزیابی سود و زیان هر راه حل
- به کارگیری راه حل و ارزیابی و بازنگری آن

تعریف مشکل

- برای حل یک مشکل اول باید بدانیم که مشکل ما چیست. زیرا تا وقتی که ندانیم مشکل ما دقیقاً چیست، نمی توانیم آن را حل کنیم.

برای تعریف مشکل چهار سوال زیر را در نظر داشته باشید:

مشکل چیست؟

مشکل از چه زمانی ایجاد شده است ؟

مشکل در چه موقعیت مکانی و در کجا بوجود آمده است؟

چه کسانی در ایجاد مشکل یا گسترش آن دخالت دارند؟

فهرست کردن راه حل ها

در این مرحله باید خوب فکر کنید و تمامی راه حل هایی ممکن را برای حل مشکل مورد نظر فهرست کنید. یک روش خوب استفاده از تکنیک **بارش افکار** است .

- برای استفاده از این روش باید ذهن خودتان را سیال سازید و تمامی راه حل هایی را که به ذهنتان می رسد چه خوب و چه بد، چه سخت و چه آسان یادداشت کنید.
- هر چقدر بتوانید راه حل های بیشتری را پیدا کنید در حل مشکلات موفق تر خواهید بود .
- برای اینکه به راه حل های بیشتری دست پیدا کنید می توانید از افراد دیگری که قابل اعتماد هستند بخواهید که راه حل های پیشنهادی خود را به شما ارائه دهند .

ارزیابی راه حل ها

- در این مرحله لازم است راه های فهرست شده در مرحله قبل را مورد ارزیابی قرار داده و بهترین راه حل را انتخاب کنید.
 - بهترین راه حل کدام است ؟
 - از کجا می فهمیم کدام راه حل از همه بهتر است ؟
- برای انتخاب بهترین راه حل باید راه حل های مختلف را با هم مقایسه کنید تا بفهمید که کدام یک از همه بهتر است.