

Επίλυση προβλήματος και Λήψη Απόφασης



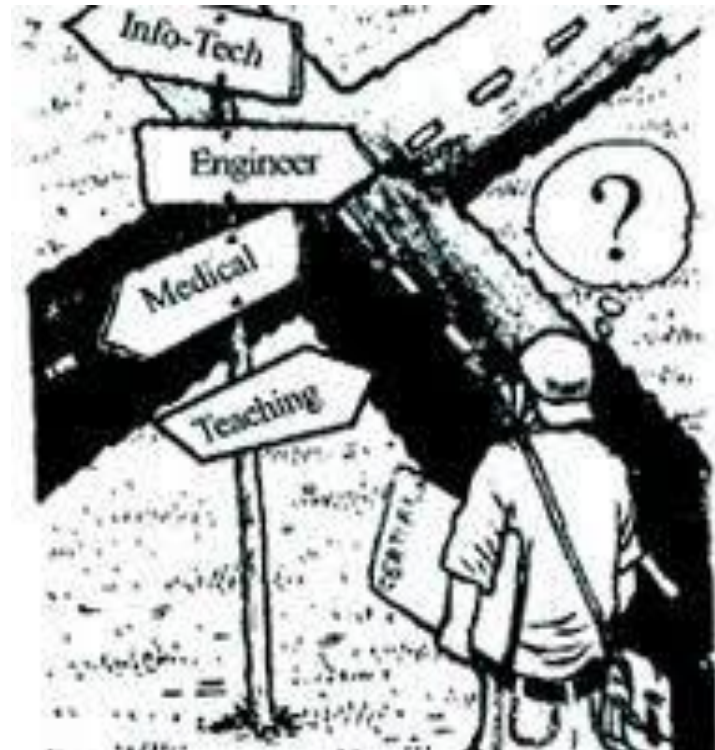
Τρόποι Λήψης Απόφασης (Arroba, 1970)

- 1) «λογικός» τρόπος
- 2) «χωρίς σκέψη» τρόπος
- 3) «διστακτικός» τρόπος
- 4) «συναισθηματικός» τρόπος
- 5) «συμβιβαστικός» τρόπος
- 6) «διαισθητικός» τρόπος



Τρόποιι Λήψης Απόφασης (Harren, 1979)

- 1) ορθολογικός τρόπος
- 2) διαισθητικός τρόπος
- 3) εξαρτημένος τρόπος



Αποφάσεις...

- Ποσότητα πληροφοριών:
Πολλές εναλλακτικές, πολλοί παράγοντες → η πληροφόρηση είναι σχεδόν χωρίς όρια
- Ποιότητα πληροφοριών:
υποκειμενικές, όχι ακριβείς, προκατειλημμένες
- Αβεβαιότητα σχετικά με:
μελλοντικές προτιμήσεις του ατόμου, μελλοντικές προοπτικές, απρόβλεπτες αλλαγές και ευκαιρίες, πιθανότητα εφαρμογής της επιλογής
- Μη γνωστικοί παράγοντες:
συναισθηματικοί παράγοντες, ανάγκη για συμβιβασμό, εμπόδια και προκαταλήψεις

Ενστάσεις:

- Μήπως γίνεται η συμβουλευτική διαδικασία
 - υπερβολικά «λογική»;
 - υπερβολικά «ποσοτική»;
 - υπερβολική για τις ανθρώπινες δυνατότητες επεξεργασίας πληροφοριών;

Όμως: η απλή παρατήρηση του τρόπου λήψης αποφάσεων δείχνει ότι συνήθως υπάρχουν προκαταλήψεις, γνωστικά λάθη, περιορισμένη δυνατότητα επεξεργασίας πληροφοριών και, επομένως, οι σύμβουλοι οφείλουν να ασχοληθούν με τη λήψη απόφασης.

Τι μπορεί να γίνει στην πράξη;

- Προσαρμογή της συμβουλευτικής διαδικασίας, ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί στα μοναδικά χαρακτηριστικά των αποφάσεων (Gati, 2001)
- Να βοηθήσουμε τα άτομα να παίρνουν **καλύτερες αποφάσεις** (όχι απαραίτητα λογικές) (Gati, 2001)

Διαδικασία επίλυσης προβλημάτων

1. Αποσαφήνιση και ορισμός του προβλήματος
2. Περιγραφή ενός ρεαλιστικού στόχου
3. Δημιουργία πολλαπλών λύσεων
4. Αξιολόγηση και σύγκριση λύσεων
5. Επιλογή μιας εφαρμόσιμης λύσης
6. Υλοποίηση της λύσης
7. Αξιολόγηση του αποτελέσματος



Στάδια στη διαδικασία λήψης απόφασης

Το μοντέλο PIC (Gati & Asher, 2001):

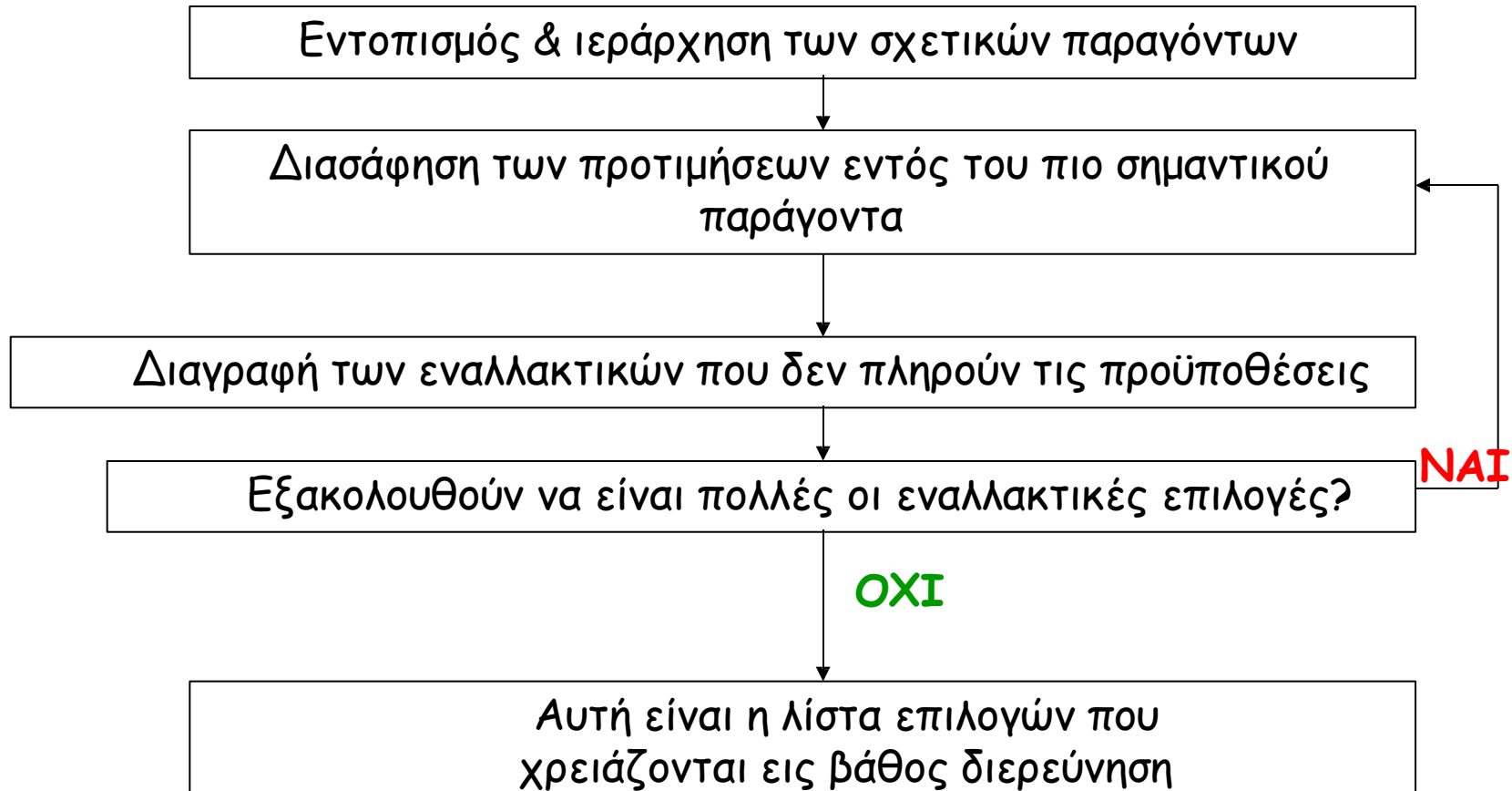
- Προσάρωση (Prescreening)
 - Εις βάθος εξερεύνηση (In-depth exploration)
 - Επιλογή (Choice)

Προσάρωση (Διαφάνεια 1)

- **Στόχος:** Εύρεση ενός αριθμού πιθανών εναλλακτικών επιλογών που χρειάζονται επιπλέον διερεύνηση
- **Μέθοδος:** Σταδιακή μείωση
 - Εντοπισμός και ιεράρχηση των σχετικών παραγόντων
 - Διασάφηση των προτιμήσεων εντός των παραγόντων
 - Διαγραφή των εναλλακτικών που δεν πληρούν τις προϋποθέσεις
- **Αποτέλεσμα:** Κατάλογος επιβεβαιωμένων εναλλακτικών επιλογών που απαιτούν εις βάθος διερεύνηση

Προσάρωση (Διαφάνεια 2)

Βήματα στη σταδιακή μείωση



Προσάρωση (Διαφάνεια 3)

Πώς μειώνουμε τις εναλλακτικές επιλογές;



Προσάρωση (Διαφάνεια 4)

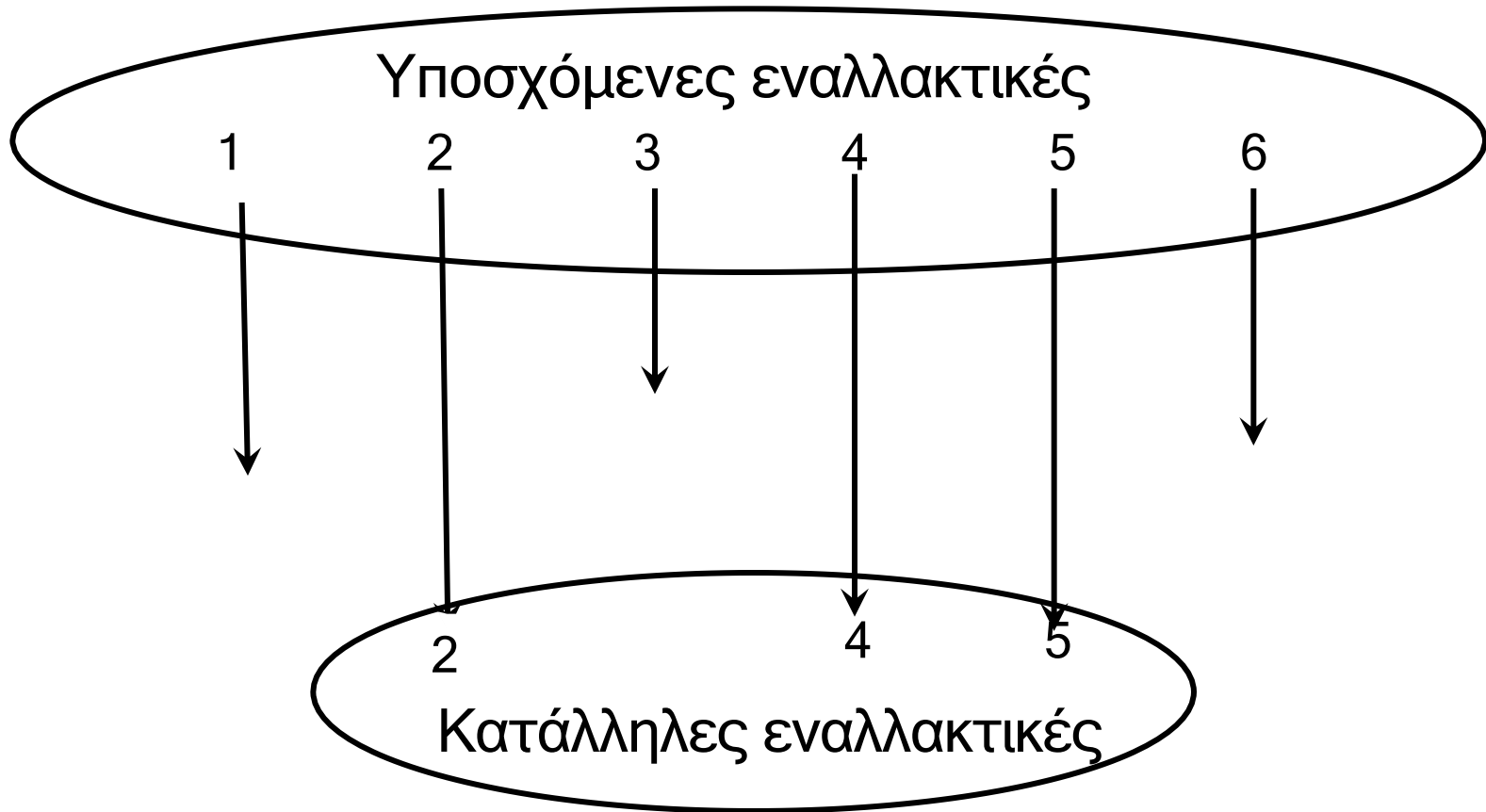
Εν συνεχεία:

- Γιατί όχι;
- Και αν ναι;

Εις βάθος εξερεύνηση (Διαφάνεια 1)

- **Στόχος:** Εύρεση των πραγματικά κατάλληλων εναλλακτικών
- **Μέθοδος:** συλλογή επιπλέον πληροφοριών (για κάθε εναλλακτική επιλογή)
Αποτέλεσμα: Λίγες κατάλληλες επιλογές (3-4)

Εις βάθος εξερεύνηση (Διαφάνεια 2)



Επιλογή (Διαφάνεια 1)

- **Στόχος:** Επιλογή της πιο κατάλληλης επιλογής και ιεράρχηση των υπολοίπων εναλλακτικών
- **Μέθοδος:**
 - Σύγκριση και αξιολόγηση των εναλλακτικών επιλογών
 - Επικέντρωση στην πιο κατάλληλη
 - **Μπορώ να την επιτύχω;**
 - Αν όχι, μήπως να πάω στην δεύτερη καλύτερη;
 - Αν ναι, είμαι σίγουρος για την επιλογή μου;
 - » Αν όχι, μήπως να ξαναγυρίσουμε στην εις βάθος εξερεύνηση;
 - » Αν ναι: Έφτασες στην επιλογή!
- **Αποτέλεσμα:** Η καλύτερη εναλλακτική επιλογή – ιεράρχηση των καλύτερων εναλλακτικών επιλογών

Κινητοποιητική συνέντευξη

1. Ενσυναίσθηση
2. Ανάπτυξη απόκλισης
3. Αποδοχή ή συμπόρευση με την αντίσταση
4. Αυτονομία του πελάτη



ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ: Είναι πολύ μεγάλη απόφαση αυτή για σένα. Έχω την αίσθηση ότι αισθάνεσαι μεγάλη πίεση και ότι αυτό το άγχος δεν σε βοηθά να καταφέρεις να είσαι σίγουρη για το τι είναι καλύτερο να κάνεις (ενσυναισθητική αντίδραση που αντανakλά την κατανόηση της κατάστασης της πελάτισσας χωρίς να προσπαθεί να την πείσει για μια συγκεκριμένη επιλογή).

ELEANOR: Όντως – αισθάνομαι τελείως τσακισμένη.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ: Από ό,τι μου έχεις πει για το ζήτημα αυτό, καταλαβαίνω ότι ιδανικά σκέφτεσαι πως το καλύτερο για τον Stephen θα ήταν να έρχεται σε επαφή με άλλα παιδιά, και ότι θα έχανε καλό και σ' εσένα να συναντάς άλλους ανθρώπους σε έναν εργασιακό χώρο και να έχεις περισσότερα χρήματα, αλλά δεν είσαι σίγουρη αν είναι έτοιμος ακόμη για τον παιδικό (αναγνώριση της απόκλισης). Αυτός είναι ο τρόπος που το βλέπεις ή υπάρχουν κι άλλες πλευρές της κατάστασης που είναι εξίσου σημαντικές; (αναγνώριση της πελάτισσας ως «ειδικού» – ενίσχυση της αυτονομίας της πελάτισσας)

ELEANOR: Ναι, αυτά είναι τα βασικά θέματα.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ: Αυτό σημαίνει ότι υπάρχουν και άλλες πλευρές; (επιβεβαίωση της αυτονομίας της πελάτισσας)

ELEANOR: Ναι, ίσως. Δεν ξέρω αν θα τα βγάλω πέρα σε περίπτωση που ταραχτεί. Ξέρεις, να τον αφήνω εκεί ενώ κλαίει ή τσιρίζει.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ: Γιατί αυτό θα σε ταραξεί... και ίσως να σε κάνει να ανησυχείς ότι μπορεί να αποκτήσει κάποιο τραύμα; (ενσυναίσθηση)

ELEANOR: Ακριβώς.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ: Μπορώ να σου πω τι νομίζω; (προσωπική ανατροφοδότηση). Αναρωτιέμαι αν υπάρχουν δύο πλευρές εδώ. Σε ένα επίπεδο ξέρεις ότι ο παιδικός σταθμός είναι η σωστή απόφαση και για σένα και για τον Stephen. Αλλά σε ένα άλλο επίπεδο, φοβάσαι όταν σκέφτεσαι τι συνεπάγεται αυτό σε πρακτικό επίπεδο, για πράγματα, όπως π.χ. «θα τα βγάλω πέρα αν είναι ταραγμένος;» (αναπλαισίωση)

ELEANOR: Έχεις δίκιο: βαθιά μέσα μου ξέρω όντως τι θέλω (παράδειγμα «έκφρασης δέσμευσης»).

Ένα από τα π...

...είναι ότι

“Ακριβώς”, είπε ο Ντάμπλντορ με ένα πλατύ χαμόγελο. “Είναι οι επιλογές μας, Χάρι, που δείχνουν πολύ πιο ξεκάθαρα από τις ικανότητες μας ποιοι είμαστε πραγματικά.”



J. Rowling στο
“Ο Χάρι Πότερ και η Κάμαρα
με τα μυστικά”

