

Разрешение проблемных ситуаций

Операция по принятию решения в проблемной ситуации состоит из 5 компонентов.

1. Ориентация в проблеме

Здесь важно помнить: проблемы есть у всех. Если у вас есть проблема - вы нормальный человек! Многие люди имеют сходные проблемы, вы не одиноки. Не избегайте столкновения с проблемами, пытайтесь их решать - это в ваших силах! Первая идея не всегда самая лучшая; прежде чем начинать действовать, остановитесь и подумайте. При желании вы можете изменить себя и разрешить любые проблемы. Прислушивайтесь к своим чувствам, они первые дадут сигнал о том, что что-то идет не так. Чем раньше вы обнаружите проблему, тем оперативнее сможете ее решить.

2. Определение и формулирование проблемы

Для того чтобы лучше понять суть проблемы, опишите ее по следующим характеристикам: *кто, что, почему, где и как*. Остановитесь, подумайте и опишите проблему и свои цели. Ясно и конкретно опишите все доступные факты. Отделите доступную информацию от скрытой и факты от предположений. Исследуйте факторы и обстоятельства, создающие проблемную ситуацию (препятствия и конфликты). Точно определите свои цели, разделив их на рациональные и иррациональные.

Для прояснения цели можно использовать вопросы. Например: «Какие ресурсы есть для достижения...?», «Какие попытки делались?», «Какие препятствия возникали?», «Делает ли кто-то какие-то оценки? А вы?», «Что беспокоит в этой ситуации?», «Какие помехи существуют?», «Какие ошибки могли или могут быть допущены?» И т. д.

3. Генерирование альтернатив

Не критикуя и не оценивая, выдвигайте как можно больше вариантов решения проблемы - они должны быть конкретными и логичными! Пробуйте комбинировать и улучшать идеи.

4. Принятие решения

Оценка возможных решений

Критерии:

1. Какова вероятность того, что этот вариант поможет добиться цели?

2. Какова вероятность, что я смогу воспользоваться этим решением наилучшим образом?

Оценка последствий

Личные последствия - время, усилия, эмоциональные издержки или выигрыши, соответствие морально-этическим ценностям, физическое состояние и т. д.

Социальные последствия: эффект в семье, у друзей и т. д.

Краткосрочные и долгосрочные последствия: как это решение повлияет на меня сейчас? В будущем?

5. Выбор наиболее эффективных альтернатив и преобразование их в оптимальное решение

Если имеет место расхождение между целью и наблюдаемым последствием, сделайте попытку определить, в чем источник трудностей: в процессе решения проблемы или в претворении решений в жизнь. В первом случае можно еще раз пройти весь алгоритм решения, во втором следует подумать, как улучшить способ реализации решения.

Помните! Наличие проблем свидетельствует, что вы человек, а умение их решать - что вы счастливый человек. Кризис может стать шансом

