

一、问题解决的模式：

1. **传统观点**认为问题解决模式是桑代克的试误说（trial and error theory）与苛勒的顿悟说（insight theory）。

2. **信息加工的观点**，信息加工论者把问题解决看作信息加工系统（大脑或计算机）对信息的加工，把最初的信息转换成最终状态的信息。

3. 现代认知派模式，

1) 杜威五阶段论，①开始意识到难题的存在；②识别出问题；③收集材料并对之分类整理，提出假设；④接受和拒绝试探性的假设；⑤形成和评价结论。

2) 基克的问题解决模式

二、一般问题的解决过程：基克的问题解决模式

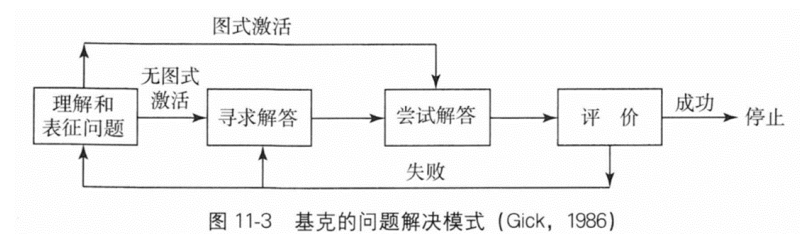


图 11-3 基克的问题解决模式 (Gick, 1986)

三、结构不良问题的解决过程：

- 1) 厘清问题及其情境限制；
- 2) 澄清、明确各种可能的角度、立场和利害关系；
- 3) 提出可能的解决方法；
- 4) 评价各种方法的有效性；
- 5) 对问题表征和解法的反思监控；
- 6) 实施、监察解决方案；
- 7) 调整解决方案。