



Chương 2: TÂM LÝ HỌC TRONG CÁC HOẠT ĐỘNG THƯỜNG NGÀY

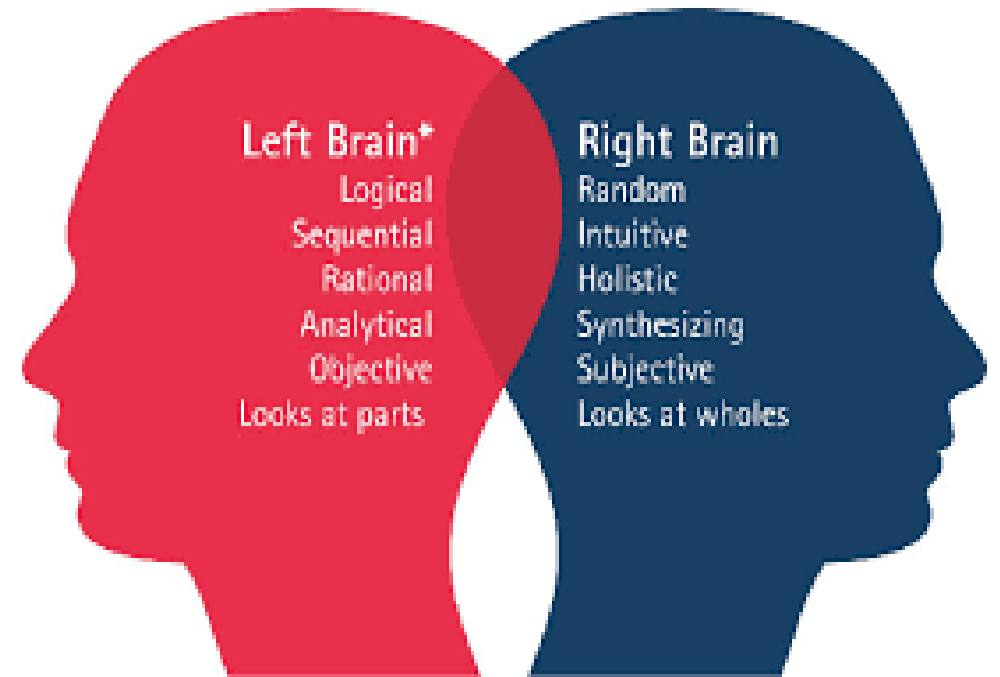
Trình bày: Đinh Thị Lại

Đinh Văn Ngọc

Nguyễn Thị Thúy Hương

Chủ đề:

- Chúng ta vận hành các đồ dùng, thiết bị như thế nào?
- Điều gì sẽ xảy ra nếu sản phẩm đó gặp trục trặc? Chúng ta phải làm gì?
=> Vai trò của hiểu biết và cảm xúc, các bài học áp dụng vào nguyên tắc thiết kế.



Vận hành các
đồ dùng,
thiết bị

VẤN
ĐỀ
THỰC
HIỆN

*Tôi làm việc
này thế nào?*

*Chuyện gì đã
diễn ra?*

MỤC TIÊU

*Tôi có thể làm
gì?*

*Đây có phải là
điều tôi muốn
không?*

VẤN
ĐỀ
ĐÁNH
GIÁ

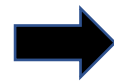
THỰC TẾ

Vấn đề thực hiện: con người cố tìm hiểu cách sử dụng thiết bị đó



Sử dụng các công cụ chỉ dẫn, các giới hạn, sơ đồ liên hệ và mô hình khái niệm

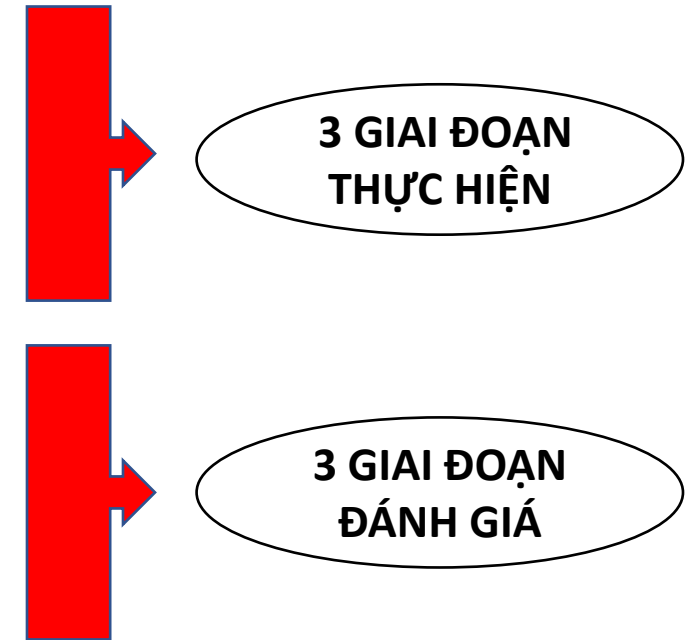
Vấn đề đánh giá: Phản ánh nỗ lực con người cần bỏ ra để tìm hiểu tình trạng thực tế của thiết bị và xác định xem các tính toán và dự định đáp ứng ở mức độ nào



Sử dụng phản hồi và mô hình khái niệm

BẢY GIAI ĐOẠN CỦA HÀNH ĐỘNG

1. **Mục tiêu** (Đề ra mục tiêu)
2. **Lên kế hoạch** (Hành động cần làm)
3. **Cụ thể hóa** (một chuỗi các hành động)
4. **Thực hiện** (chuỗi hành động đã định)
5. **Nhận thức** (tình hình thực tế sau hành động)
6. **Diễn giải** (diễn giải kết quả)
7. **So sánh** (Kết quả so với mục tiêu)



SUY NGHĨ CỦA CON NGƯỜI

VÔ THỨC	CÓ Ý THỨC
Nhanh	Chậm
Tự động	Có kiểm soát
Nhiều nguồn khác nhau	Nguồn bị giới hạn
Kiểm soát các hành vi đã thành thạo	Cần thiết cho các tình huống mới lạ: khi học hỏi, gặp nguy hiểm hay khi gặp chuyện trục trặc

CẢM XÚC VÀ NHẬN THỨC CỦA CON NGƯỜI

CẤP ĐỘ NỘI TẠİ

CẤP ĐỘ HÀNH VI

CẤP ĐỘ SUY NGHĨ

Cấp độ nội tại

- Là một phần của các cơ chế tự vệ cơ bản trong hệ thống cảm xúc của con người, đưa ra các đánh giá nhanh chóng về môi trường xung quanh.
- Phản ứng nội tại liên quan đến nhận thức tức thời;
- Không liên quan đến tính hữu dụng, hiệu quả, dễ hiểu của sản phẩm mà liên quan đến vấn đề hấp dẫn hay bị ghét bỏ.

CẤP ĐỘ HÀNH VI

- Là nơi xuất phát của những kỹ năng được học hỏi, được kích hoạt bởi các tình huống tương thích với các mô hình phù hợp
- Một hành động đã được rèn luyện kỹ lưỡng, chúng ta chỉ cần nghĩ đến mục tiêu, cấp độ hành vi sẽ thực hiện tất cả các chi tiết của hành động đó.

CẤP ĐỘ SUY NGHĨ

- Là nguồn gốc của nhận thức có ý thức, là nơi diễn ra quá trình đào sâu hiểu biết, lập luận và ra quyết định một cách có ý thức.
 - Diễn ra sau khi các sự kiện đã xảy ra
- => đánh giá hoàn cảnh, hành động, kết quả và chỉ ra nguyên nhân cùng trách nhiệm.

MỤC TIÊU

LÊN KẾ HOẠCH

CỤ THỂ HÓA

THỰC HIỆN

Suy nghĩ

Hành vi

Nội tại

SO SÁNH

DIỄN GIẢI

NHẬN THỨC

THỰC TẾ

SỰ LIÊN KẾT
BẢY GIAI ĐOẠN
CỦA HÀNH ĐỘNG
VÀ BA CẤP ĐỘ CỦA
QUÁ TRÌNH XỬ LÝ

CON NGƯỜI
VỚI TƯ
CÁCH LÀ
NHỮNG
NGƯỜI KỂ
CHUYỆN

Luôn đi tìm nguyên nhân
của sự kiện nhằm đưa ra
các lý giải và câu chuyện

Kể chuyện là một phương
tiện đầy tính thuyết phục

ĐỔ LỖI KHÔNG ĐÚNG CHỖ

Luôn tìm nguyên nhân để đưa ra một quan hệ nhân quả cho bất cứ khi nào có hai sự kiện diễn ra liên tiếp nhau

Ví dụ: khi đẩy cửa, hoặc khi thao tác máy tính phản hồi chậm

- Khi khó xác định nguyên nhân con người bắt đầu đổ lỗi:

+ Xác định mối quan hệ nhân quả giả định (cho rằng nó tồn tại)

+ Xu hướng đổ lỗi cho bản thân

+ Đổ lỗi cho môi trường bên ngoài/cá tính vì những điều không may

+ Khi gặp điều tốt lành thì lại là do khả năng và trí thông minh/may mắn

SỰ BẤT LỰC ĐƯỢC KIỂM CHỨNG

- Khi lặp lại nhiều lần ở 1 công việc => thất bại
=> bất lực => trầm cảm
- Khi tự giả định là không còn ai khác gặp vấn đề tương tự như mình => đổ lỗi cho bản thân. Nếu nhiều vấn đề như vậy xảy ra nhiều lần => bất lực và không thể làm được việc gì

TÂM LÝ HỌC TÍCH CỰC

Học cách phản ứng
một cách tích cực và
lạc quan trước cuộc
sống

Bỏ từ “thất bại” thay
bằng từ “trải
nghiệm học hỏi”

Có thể coi thất bại là
công cụ hữu dụng
bởi mỗi thất bại dạy
cho họ những điều
đúng đắn cần phải
làm

ĐỔ LỖI OAN CHO BẢN THÂN

- Xóa bỏ thuật ngữ “lỗi của con người”

⇒ Lỗi do kết nối

⇒ Lỗi do tương tác không tốt



BẢY NGUYÊN
TẮC CƠ BẢN
CỦA QUÁ
TRÌNH THIẾT
KẾ



BẢY NỘI DUNG CỦA QUÁ TRÌNH THIẾT KẾ

- Đặc tính có thể khám phá được
 - Phản hồi
 - Mô hình khái niệm
 - Tính năng đáp ứng
 - Công cụ chỉ dẫn
 - Sơ đồ các mối liên hệ
 - Giới hạn
-

Thank you...

