

راه‌های شکوفایی استعدادهای حل مسئله



چگونگی صورت‌بندی مسئله بسیار مهم است. به گفته «اینشتاین»، اگر یک ساعت به من فرصت دهید که کره زمین را نجات دهم، ۵۹ دقیقه را صرف تعریف مسئله و یک دقیقه را صرف حل آن خواهم کرد. تعریف نادرست، ما را به سمت راه‌حل‌های ناکارآمد یا حتی مخرب سوق می‌دهد.



قدرت و مشارکت جمعی) نیز راه‌حلهایی برای حل مسائل انسانی بوده‌اند؛ بنابراین، تقویت مهارت حل مسئله، تنها بهبود یک توانایی ذهنی نیست، بلکه ارتقای کیفیت زندگی و مشارکت در شکل‌دادن به جهان است.

۱. تمایز مسئله و دردسر: طبیعی است که وقتی خودروی ما در جاده دچار نقص فنی می‌شود، احساس می‌کنیم دچار دردسر شده‌ایم. اینجا بیشتر بخش هیجانی-احساسی مغزمان (بخش لیمبیک) درگیر است و می‌خواهیم از این دردسر خلاص

/// همه ما کم‌وبیش با حل مسئله درگیریم. به گفته «کارل پوپر»، زندگی تمامش حل مسئله است. هر چیز که پیرامونمان ساخته شده، پاسخی برای مسئله‌ای بوده است. پنجره راه‌حلی برای این پرسش بوده که چگونه می‌توان هم‌زمان با داشتن حصار، بتوانیم از نور بیرون استفاده کنیم، هوا تهویه شود و غیره. راه‌حل‌ها به چیزهای ملموس ختم نمی‌شوند؛ مفاهیمی همچون بیمه (پاسخی به نیاز امنیت در برابر ریسک)، نظام پادشاهی (پاسخی به نیاز برای نظم و رهبری متمرکز) و مردم‌سالاری (پاسخی برای توزیع



رضا علوی

مشاور حوزه توسعه فردی

شویم، اما اگر موضوع را به سطح بالاتر مغز (کورتکس پیش پیشانی) ببریم، می‌توانیم مسئله‌ای طرح کنیم و در پی آن به جستجو یا طراحی راه‌حل پردازیم. اگر در سطح هیجانی-احساسی باقی بمانیم، کار چندانی نمی‌توانیم انجام دهیم و حتی ممکن است کار را خراب‌تر کنیم، اما با ورود به سطح بالاتر مغز می‌توانیم وضعیت را به‌خوبی مشاهده کنیم؛ تهدیدها، فرصت‌ها، توانایی‌ها و ضعف‌ها را ببینیم، راه‌حل‌های گوناگونی را پیدا و ارزیابی کنیم و در نهایت تصمیم مناسبی بگیریم. تمرین درنگ کردن و تنفس عمیق شکمی می‌تواند در این شرایط کمک کند که در دسر را به مسئله تبدیل کنیم.

۲. تعریف و طرح مسئله: چگونگی صورت‌بندی مسئله بسیار مهم است. به گفته «اینشتاین»، اگر یک ساعت به من فرصت دهید که کره زمین را نجات دهم، ۵۹ دقیقه را صرف تعریف مسئله و یک دقیقه را صرف حل آن خواهم کرد. تعریف نادرست، ما را به سمت راه‌حل‌های ناکارآمد یا حتی مخرب سوق می‌دهد. فرض کنید والدینی با بدرفتاری‌های مکرر فرزندشان روبه‌رو هستند. به شکل‌های متنوعی می‌توان مسئله را تعریف کرد؛ برای مثال، الف: چگونه فرزندم را کنترل کنم؟ ب: چگونه بستر رشد فرزندم را فراهم کنم؟ این دو شیوه طرح مسئله، دو فضای رویارویی بسیار متفاوتی با بدرفتاری فرزند به‌وجود می‌آورد. در تعریف اول دنبال ایجاد محدودیت، متوسل شدن به تنبیه و تشویق، محروم کردن فرزند و غیره هستیم؛ راه‌حلی که به رابطه عاطفی با فرزند و همچنین رشد او آسیب می‌زند، اما در تعریف دوم در پی ایجاد فرصت‌هایی برای افزایش توانمندی‌ها، میدان دادن برای یادگیری و تجربه، پذیرش خطا و غیره خواهیم بود.

۳. مشاهده‌گری و آشنایی‌زدایی: ما معمولاً به مشکلات و راه‌حل‌های موجود خو می‌گیریم و در نتیجه امکان تغییر و تحول و دگرگونی را از خودمان سلب می‌کنیم. اگر بتوانیم همچون غریبه‌ها، کودکان، افراد مبتدی، همچون کسانی که با اینجا آشنا نیستند،

دوباره به همه‌چیز نگاه کنیم، امکانات و فرصت‌های فراوانی پدیدار می‌شوند. نام‌ها باعث می‌شوند از هر چیزی تصویری منجمد داشته باشیم. باعث می‌شوند به‌جای خود چیزها و دگرگونی‌هایی که پیدا کرده‌اند به تصویر قدیمی‌مان از آن‌ها رجوع کنیم و در نتیجه تصویر روزآمدشان را نبینیم. با دیدن درخت، به‌سرعت شناسایی‌اش می‌کنیم و با خود می‌گوییم که درخت است و از توجه به جزئیات آن (رنگ دقیق برگ‌ها، بازی نور و سایه، شکل تنه و شاخه‌ها) محروم می‌شویم. بلکه آنچه دیدیم درخت است، اما این درخت با آن درخت فرق دارد و امروزش با دیروزش متفاوت است. کسی که می‌تواند آشنایی‌زدایی کند، نه‌تنها می‌تواند پرسش‌های تازه مطرح کند، بلکه می‌تواند به پرسش‌های قدیمی پاسخ‌های تازه دهد. این مهارت پایه نوآوری است.

۴. پرسش‌گری و تحمل ابهام: به‌طور معمول فرهنگ مجموعه‌ای از پاسخ‌های آماده برای زیستن را در اختیار جامعه قرار می‌دهد. افراد از همان زمان تولد به‌تدریج با روش‌های انجام کارها توسط پدر و مادر، مربی و غیره آشنا می‌شوند و ممکن است تا آخر عمر نیز به همین پاسخ‌های آماده، بسنده کنند و از طرح پرسش‌های جدید بپرهیزند. اگر اطرافیان کودک در کنار این گنجینه راه‌حل‌های موجود، به پرورش روحیه پرسش‌گری هم بپردازند، کودک می‌تواند از روش‌های معمول فراتر رود. البته که قرار نیست راه‌حل بلافاصله پس از پرسش‌گری پیدا شود. بسیار مهم است کودک بیاموزد که فاصله بین زمان پرسش و پیدا کردن پاسخ ممکن است ساعت‌ها، روزها، هفته‌ها و غیره طول بکشد و این ابهام را تحمل کند. این زمان در واقع زمان خیساندن پرسش است و نمی‌توان لحظه دست‌یابی به راه‌حل را پیش‌بینی کرد. مغز کسی که پرسش و مسئله‌ای دارد، همواره مترصد یافتن یا ساختن راه‌حل است. ممکن است این راه‌حل در حین پیاده‌روی، دوش گرفتن یا هر کار دیگری کشف شود. برای بسیاری، پیاده‌روی همواره الهام‌بخش است.

۵. مشارکت: تقریباً همه مسائل ما در خانه، سازمان و جامعه به دیگران گره خورده است؛ بنابراین بسیار مهم است که حل مسئله از طریق همکاری با دیگران به‌دست آید. دامنه راه‌حل‌هایی که در سطح «من» وجود دارد به‌مراتب محدودتر از راه‌حل‌های سطح «ما» است. وقتی که خواسته‌های دیگران را در تعریف و حل مسئله لحاظ می‌کنیم، ظرفیت‌ها و منابعشان نیز وارد عمل می‌شود. برای مشارکت دیگران در تعریف و حل مسئله ابزارهای گوناگونی همچون «بارش افکار» و «شش کلاه فکر» وجود دارد. در بارش افکار افراد به‌نوبت نظر می‌دهند و نظرات توسط تسهیلگر یادداشت می‌شود. یکی از قوانین این روش این است که در زمان جمع‌آوری نظرات، انتقاد ممنوع است. ابزار دیگر شش کلاه فکر است که توسط «ادوارد دو بونو» پیشنهاد شده. کلاه سفید نمایانگر نگاه واقع‌بینانه به موضوعات است؛ اعداد و ارقام و مشاهدات در اینجا اهمیت دارد. کلاه سیاه برای نگاه بدبینانه است. کسی که کلاه سیاه می‌پوشد به دنبال عیب و ایرادها می‌گردد. کلاه سبز نشان‌دهنده نگاه خلاقانه است. با کلاه سبز دنبال روش‌های جدید می‌گردیم. کلاه زرد مظهر نگاه خوشبینانه است. کسی که کلاه زرد می‌پوشد در پی جنبه‌های مثبت و خوشایند است. کلاه قرمز نگاه احساسی-شهودی را نشان می‌دهد و در پایان کلاه آبی، کلاه مدیریت و جمع‌بندی نگرش‌های دیگر کلاه‌هاست. هر یک از افراد سعی می‌کنند در رویارویی با موضوع از کلاه‌های گوناگون استفاده کنند. طبیعی است که هر یک از افراد در یکی از کلاه‌ها مهارت بیشتری داشته باشد؛ برای مثال کسانی هستند که در دیدن ضعف‌ها مهارت دارند، برخی دیگر در نگاه واقع‌بینانه. خوب است که در تیم از افرادی با مهارت در هر شش کلاه داشته باشیم.

۶. آموزش کودکان: فرض کنید فرزند خردسال شما اسباب‌بازی‌هایش را پس از بازی جمع نکرده و شما ناخواسته با پای برهنه روی یکی از قطعات می‌روید و آسیب می‌بینید. در این شرایط چه برخوردی با کودک می‌کنید؟

نگاه کوتاه‌مدت باعث می‌شود پیامدهای درازمدت راه‌حل را نبینیم؛ مثلاً مدیر سازمان برای کنترل کارکنان به ابزار هویج و چماق (تشویق و تنبیه) روی می‌آورد و ممکن است در کوتاه‌مدت به نتایجی هم برسد، اما در درازمدت کارکنان را به انگیزه‌های بیرونی وابسته می‌کند. علامت درمانی در نگاه به مسائل باعث می‌شود که شبکه علت و معلولی را در سیستم نبینیم و فقط با مُسکن، درد را تسکین دهیم.



روبه‌روست. برای اطلاع بیشتر در این باره به کتاب «تفکر کند و سریع» او مراجعه کنید. **۸. کل‌نگری:** در فرایند حل مسئله باید مراقب بود که در تله جزئی‌نگری، نگاه کوتاه‌مدت و علامت درمانی نیفتیم. نگاه جزئی باعث می‌شود راه‌حل‌هایتان برای بخش‌های دیگر دردسرساز شود؛ برای مثال در کارخانه، کارکنان بخش الف مشکیشان را با افزایش روغن حل می‌کنند، اما این راه‌حل برای کارکنان بخش ب مشکل‌ساز می‌شود. نگاه کوتاه‌مدت باعث می‌شود پیامدهای درازمدت راه‌حل را نبینیم؛ مثلاً مدیر سازمان برای کنترل کارکنان به ابزار هویج و چماق (تشویق و تنبیه) روی می‌آورد و ممکن است در کوتاه‌مدت به نتایجی هم برسد، اما در درازمدت کارکنان را به انگیزه‌های بیرونی وابسته می‌کند. علامت درمانی در نگاه به مسائل باعث می‌شود که شبکه علت و معلولی را در سیستم نبینیم و فقط با مُسکن، درد را تسکین دهیم.

کوتاه سخن اینکه حل مسئله مستلزم گذر از واکنش‌های هیجانی و برگرفتن نگاهی نظام‌مند و آگاهانه است. این فرایند با تبدیل «دردسر» به «مسئله» آغاز می‌شود و با تعریف دقیق و همه‌جانبه آن ادامه می‌یابد. پرورش مهارت‌هایی مانند مشاهده‌گری بی‌طرفانه، آشنایی‌زدایی، پرسش‌گری و تحمل ابهام، ذهن را برای خلق راه‌حل‌های نوآورانه آماده می‌کند. علاوه بر این، حل مسئله امری جمعی است و با بهره‌گیری از مشارکت دیگران می‌توان به راه‌حل‌هایی غنی‌تر و کارآمدتر دست یافت. نهایتاً، ارزیابی مستمر راه‌حل‌ها و داشتن نگاه کل‌نگر به‌جای تمرکز بر علائم، تضمین می‌کند که راه‌حل‌ها نه تنها مسئله را رفع می‌کنند، بلکه پیامدهای منفی بلندمدت ایجاد نمی‌کنند. ///

سپس به بررسی هر یک از آن‌ها پرداخت. کودک در این مسیر یاد می‌گیرد که به راه‌حل‌های مختلف بیندیشد، از آن‌ها دفاع کند، راه‌حل‌های دیگران را نقد کند و در پایان می‌آموزد که چگونه با مشارکت جمعی به تعریف و حل مسئله بپردازد. شایسته است که مدیران و آموزگاران نیز همین فرایند را در محیط کار و محیط آموزش انجام دهند.

۷. ارزیابی کارایی راه‌حل‌ها: راه‌حل‌هایی که به ذهنمان می‌رسد در بهترین حالت فرضیه‌هایی هستند که باید در بوته آزمایش قرار گیرند؛ در عمل و روی زمین باید دید که آن‌ها چقدر کارایی دارند؛ بنابراین آزمودن آن‌ها بسیار مهم است. بپذیریم که ممکن است راه‌حل‌مان نیاز به اصلاحاتی جزئی داشته باشد یا اینکه اصولاً باید تغییرش داد. گرچه شهود در زندگی ما نقش بسیار مهمی ایفا می‌کند، پژوهش‌های متعدد ازجمله پژوهش‌های «دانیل کانمن» نشان داد که اتکای صرف به شهود با خطاهای فراوانی

معمولاً وقتی این پرسش مطرح می‌شود، با چنین پاسخ‌هایی روبه‌رو می‌شویم: تنبیهش می‌کنم، برای جمع کردن تشویقش می‌کنم، از او می‌خواهم که جمعشان کند، خودم آن‌ها را جمع می‌کنم، از او می‌خواهم که با هم جمعشان کنیم، برایش توضیح می‌دهم که به چه دلیل باید اسباب‌بازی‌هایش را جمع کند یا قانون می‌گذارم که اسباب‌بازی‌هایش را پس از بازی جمع کند. دو ایراد در این پاسخ‌ها وجود دارد. هم مسئله و هم راه‌حل از سوی شما طرح‌ریزی شده است. هیچ‌یک از این کارها فرایند تعریف و حل مسئله را آموزش نمی‌دهد. کاری که باید کرد این است که با او و دیگر اعضای خانواده جمع شویم و آنچه اتفاق افتاده را توصیف کنیم، پس از آن ببینیم که چه باید کرد. ممکن است کودک پاسخ‌هایی بدهد که پختگی کافی نداشته باشد، اما باید با صبر و پاسخ‌های مختلف از طرف همه را شنید، پاسخ‌های احتمالی خود را هم مطرح کرد و

