

# ۴ قدم ساده برای حل مسائل بفرنج به صورت تیمی - دیجیاتو

پیام ادیب | چهارشنبه، ۱۹ اسفند ۱۳۹۴

ما بخش بزرگی از دوران کودکی و اوایل بزرگسالی خود را در کلاس درس می گذرانیم. اما مهارت هایی که در آنجا فرا می گیریم لزوماً به زندگی شغلی مان ارتباطی پیدا نمی کنند؛ برای مثال مهارت در حل مسائل جبر کمک چندانی به جذب سرمایه یا استخدام نیروی کار نخواهد کرد.

دیوید جوناسن، روانشناس فقید آموزش از دانشگاه میسوری، می تواند به ما کمک کند علت این امر را بفهمیم. او بخش اعظم زندگی حرفه ای خود را به پژوهش در زمینه ی پرورش توانایی حل مسئله در افراد گذراند.

شاید بهتر باشد با تعریف او از مسئله شروع کنیم: «مسئله موضوعی ناشناخته و زاییده ی موقعیتی است که فرد در آن به دنبال برطرف کردن یک نیاز و یا محقق کردن یک هدف باشد. با این حال، مسئله تنها زمانی معنا پیدا می کند که نیازی حس شود؛ نیازی که فرد را به جستجوی راه حلی برای حذف ناهمخوانی ها ترغیب می کند».

بخش دوم تعریف او به ویژه در کسب و کار معنای بیشتری می یابد. همه ی ما با کسب و کار های متعددی آشنایی داریم که به خاطر عدم وجود نیازی واقعی، با شکست مواجه شده اند.

یکی از تمایز های جالب تری که جوناسن قائل می شود میان مسائل ساخت یافته و مسائل ساخت نیافته است: «رایج ترین مسئله ها، به ویژه در مدارس و دانشگاه ها، مسائل ساخت یافته هستند. این مسائل نیازمند مطالعه ی تعداد مشخصی ایده، قانون و قاعده هستند. مسائل یادشده تحت عنوان مسائل تحولی نیز شناخته می شوند که از یک حالت اولیه ی تعریف شده، یک حالت نهایی مطلوب و مجموعه ای متناهی از عوامل منطقی تشکیل می شوند».

جوناسن از طرف دیگر مسائل ساخت نیافته را اینگونه تعریف می کند: «این مسائل نوعاً چند راه حل مختلف می توانند داشته باشند، که هر یک از این راه حل ها برای افراد و بافتار های مختلف، مزیت ها و معایبی خواهند داشت».

بسیاری از مسائل کسب و کاری، مسائل ساخت نیافته محسوب می شوند. ما برای شناسایی بخش بندی های مشتریان هدف یا مذاکره بر سر قرارداد های کسب و کاری، از یک سری قانون از پیش تعیین شده تبعیت نمی کنیم. در عوض کار ما پیدا کردن راه حل هایی است که در مقایسه با رقبا، هم به نفع مشتریانمان باشند و هم به نفع کسب و کارمان.

اغلب مدارس و دانشگاه‌ها نحوه‌ی پیدا کردن پاسخ صحیح مسائل خاصی را به ما یاد می‌دهند. اما دانشجویان بعد از فارغ التحصیلی به دنیایی پر از مسائل ساخت نیافته قدم می‌گذارند که پاسخ درست یا غلط در آن معنایی ندارد و در عوض برای هر مسئله‌ای راه حل‌های گوناگون با مزایا و معایب مختلف می‌توان یافت.

چیزی که موضوع را از این هم مبهم‌تر می‌کند این است که پژوهش‌ها نشان می‌دهند توانایی در حل مسائل ساخت یافته، به توانایی در حل مسائل ساخت نیافته منجر نمی‌شود.

خوشبختانه جونا سن می‌تواند به ما کمک کند در حل مسائل ساخت نیافته مهارت بیشتری کسب کنیم. او می‌گوید: «از لحاظ مفهومی، حل مسائل ساخت نیافته را می‌توان به مثابه فرایند طراحی در نظر گرفت، نه جستجوی نظام مند به دنبال راه حل‌های یک مسئله». این، تمایز بسیار جالبی است. اگر شغل شما صرفاً یادداشت برداری از تمام راه حل‌های ممکن و انتخاب بهترین راه حل از بین آنها بود، نوآوری چندانی رخ نمی‌داد. کار شما به عنوان یک کارآفرین، انتخاب بهترین راه حل نیست، بلکه خلق گزینه‌ای متقاعدکننده است.

جونا سن برای این کار راهنمایی‌هایی ارائه کرده است:

## ۱- پیکر بندی مسئله

نحوه‌ی پیکربندی مسئله بر راه حل‌هایی که ممکن است به آنها برسیم تأثیر می‌گذارد. ما گواه این موضوع را در استفاده از شیوه‌ی «چطور می‌توانیم» شرکت IDEO و گفتگوهایی که در مورد اهمیت تعریف مسئله در می‌گیرد شاهد هستیم.

## ۲- بررسی زوایای مختلف

هر زاویه به ما کمک می‌کند مسئله را از نگاه متفاوتی مورد بررسی قرار دهیم. این یکی از مزیت‌های تیم‌های چند مهارتی و کار گروهی است. هر یک از تخصص‌های موجود در تیم با نگاه متفاوت خود به ما کمک می‌کنند آنچه با آن روبرو هستیم را بهتر بشناسیم.

## ۳- جمع آوری شواهد

جونا سن توصیه می‌کند به جای بحث بر سر اینکه کدام زاویه بهترین زاویه‌ی نگاه به مسئله است، به جمع آوری شواهد و مدارکی بپردازیم که به ما در ارزیابی هر یک از این دیدگاه‌ها کمک می‌کنند. این می‌تواند چیزی شبیه تجربه‌گرایی مطرح شده توسط تفکر استارت‌آپ ناب باشد و یا می‌تواند تحقیقات بازار یا مشتری را در بر بگیرد.

## ۴- خلق درکی تازه

به ندرت پیش می‌آید که یک زاویه‌ی نگاه درست باشد. در عوض، یک تیم باید دورنمای تازه‌ای

نسبت به مسئله خلق کند که بهترین عناصر هر یک زوایا را در خود داشته باشد. تیم مذکور سپس می تواند با درک مشترک تازه ای که حاصل کرده است به کار خود ادامه دهد.

[دیجیاتو](#)