



گفت‌وگو برای شناخت مسئله

محمدعلی اسماعیل‌زاده‌اصل، مدرس دانشگاه

تصویر ساز: سید میثم موسوی

مدرسه‌ها با مسئله‌های پیچیده‌ای مواجهند که شناخت و حل آن‌ها به همراهی تمام گروه‌های مرتبط با آن مسئله نیاز دارد. مدیر و معاونان مدرسه، معلمان، دانش‌آموزان، اولیا، مسئولان و کارشناسان اداره‌های آموزش و پرورش و افراد دیگر، به تناسب مسئله‌های موجود، باید دست به دست هم بدهند و با هم همکاری کنند تا بتوانند وضعیت موجود را بهبود بخشند. با وجود این، به دلیل پیچیدگی این مسئله‌ها و ابهام‌های موجود، افراد در مورد اینکه دقیقاً چه مسئله‌ای وجود دارد و برای حل آن چه کاری باید انجام داد، نظر یکسانی ندارند. ابزارهایی که در این مقاله معرفی می‌شوند، به شناخت بهتر مسئله، رفع ابهام‌ها و ایجاد ذهنیت مشترک در مورد مسئله کمک می‌کنند.

نمودار وابستگی

نمودار وابستگی یکی از ابزارهای بارش فکری است که برای شناخت مسئله توسط گروهی از افراد مرتبط با مسئله استفاده می‌شود. برای دعوت از افراد، سعی کنید نمایندگان از هر گروه، مرتبط با مسئله، وجود داشته باشند؛ مثلاً نمایندگان از معلمان، نمایندگان از دانش‌آموزان، و نمایندگان از اولیا.

یک سؤال کلی بدون بیان توضیحات زیاد برای مسئله مورد نظر انتخاب کنید؛ مثلاً: چگونه می‌توانیم کیفیت آموزش مجازی را در مدرسه‌مان بهبود دهیم؟ چگونه می‌توانیم با چاقی دانش‌آموزان مقابله کنیم؟ چگونه می‌توانیم در شرایط آموزش مجازی، ارتباط مدرسه‌ها و خانواده‌ها را بهبود دهیم؟

برگه‌هایی با ابعاد حدود ۶ در ۱۰ سانتی‌متر در اختیار افراد قرار دهید.

از آن‌ها بخواهید پاسخ خود به سؤال مطرح‌شده را در یک جمله روی برگه بنویسند. اگر پاسخ دومی به سؤال هم در ذهنشان هست و می‌خواهند مطرح کنند، از برگه دیگری استفاده کنند.

تمام برگه‌ها را روی یک میز بگذارند، یا اگر از برجسب استفاده می‌کنند، برگه‌ها را روی دیوار بچسبانند.

از افراد بخواهید برگه‌ها را در چهار گروه دسته‌بندی و برای هر گروه از پاسخ‌ها نامی انتخاب کنند که معرف آن گروه باشد. دسته دیگری هم با عنوان «سایر دلایل» در نظر بگیرید.

از افراد بخواهید پاسخ‌های موجود در هر دسته را به گونه‌ای بازنویسی کنند که ضمن حفظ نکات مطرح شده، خلاصه‌نویسی شده باشند و تکراری نباشند.

نتیجه را در یک برگه بنویسید. بالای برگه سؤال را بنویسید و زیر آن عنوان‌های دسته‌ها را، زیر هر عنوان،

پاسخ‌های خلاصه‌شده را بنویسید و دور آن‌ها خط بکشید. این برگه را در اختیار افراد حاضر و دیگر افراد مرتبط با مسئله قرار دهید تا نکاتی را که در مورد آن دارند، بیان کنند.

برای برگزاری جلسات طراحی نمودار وابستگی، هم از فضاهای مجازی مانند وبسایت miro.com می‌توان استفاده کرد و هم از ساختارهای جلسات حضوری مانند «کافه گفت‌وگو» که در بخش بعدی توضیح داده می‌شود.

کافه گفت‌وگو

کافه گفت‌وگو یکی از ابزارهای مؤثر یادگیری جمعی و ایجاد ذهنیت مشترک در مورد مسئله‌هایی است که گروهی از افراد با آن‌ها مواجه هستند و برای حل آن‌ها به همراهی و مشارکت این گروه نیاز داریم. از کافه گفت‌وگو می‌توانیم به شکل‌های متنوع و با اهداف متفاوتی استفاده کنیم. مثلاً می‌توانیم از آن برای طراحی نمودار وابستگی استفاده کنیم یا خروجی نمودار وابستگی را در جلسات کافه گفت‌وگو تحلیل کنیم. برای برگزاری کافه گفت‌وگو:

از افرادی که در مسئله مشارکت دارند یا نمایندگان از گروه‌های آن‌ها، دعوت کنید.

فضای جلسه را به گونه‌ای طراحی کنید که افراد در گروه‌های پنج نفری دور هم بنشینند. مثلاً میزگردهای کوچکی مانند کافه‌ها که پنج صندلی در اطراف آن‌ها باشد یا فضایی مانند نمازخانه مدرسه که گروه‌های پنج نفری در آن‌ها دور هم می‌نشینند.

در هر میز یک نفر را به عنوان میزبان مشخص کنید. وظیفه میزبان مدیریت فضای گفت‌وگو و مستند کردن نتایج است. اگر میزبان‌ها با ابزارهای تفکر نظام‌دار آشنا باشند، می‌توانید از آن‌ها بخواهید نتایج گفت‌وگو را

به صورت نمودارهای علت و معلولی یا نقشه‌های نرخ و حالت مستند کنند.

برای هر میز یک موضوع مشخص کنید و از افراد بخواهید طی زمان مشخصی، مثلاً ۳۰ دقیقه، در مورد آن گفت‌وگو کنند. این موضوع‌ها را تیم برگزاری یا خود افراد گروه تعیین می‌کنند. همچنین، ممکن است موضوع هر میز عنوان‌های کلی به دست آمده در نمودار وابستگی باشد.

در پایان زمان گفت‌وگو، از تمام شرکت‌کنندگان، به غیر از میزبان‌ها، بخواهید از جایشان بلند شوند و به گونه‌ای در گروه‌های دیگر پخش شوند که با هم گروه‌های قبلی خود همراه نباشند. پنج دقیقه برای این جابه‌جایی و احوال‌پرسی اولیه به افراد فرصت دهید.

از میزبان‌ها بخواهید در مورد گفت‌وگوهای قبلی که در آن میز انجام شده، حداکثر طی پنج دقیقه، توضیح مختصری ارائه کنند و بعد فضای گفت‌وگو را در اختیار افراد جدید قرار دهند. میزبان‌ها باید مراقبت کنند که فضای گفت‌وگو از موضوع میزی که میزبانی آن را به عهده دارند، خارج نشود.

چند بار دیگر این فرایند را تکرار کنید تا تمام افراد در گفت‌وگوهای تمام میزها شرکت کرده باشند.

در پایان جلسه از میزبان‌ها بخواهید خلاصه‌ای از نتایج گفت‌وگوی هر میز را طی حداکثر پنج دقیقه برای جمع ارائه کنند.

برای برگزاری کافه گفت‌وگو در فضای مجازی، به اتاق‌های گفت‌وگوی موازی نیاز است که در آن افراد بتوانند در گروه‌های پنج نفری با هم گفت‌وگو کنند و به تناوب، در فاصله‌های زمانی مشخص شده، گروه خود را تغییر دهند. بعضی از نرم‌افزارهای ارتباطی مدرسه‌ها چنین امکانی را فراهم می‌کنند.



اگرچه کافه گفت‌وگو ابزاری توانمند برای شناخت مسئله و ایجاد ذهنیت مشترک در مورد آن است، اثربخشی جلسات کافه گفت‌وگو به مهارت‌های گفت‌وگوی شرکت‌کنندگان هم بستگی دارد. برای پشتیبانی از فرایند گفت‌وگو و افزایش مهارت‌های شرکت‌کنندگان، می‌توانیم آن‌ها را با ابزارهای ساده‌ای آشنا کنیم. اگرچه طرز کار این ابزارها ساده است، اما تسلط بر آن‌ها به تمرین و به کارگیری در طول زمان نیاز دارد.

نردبان استنتاج^۳

نردبان استنتاج ابزاری برای توجه‌دادن به فرایند ادراک و استنتاج انسان‌هاست و پلی بین تفکر سیستمی و گفت‌وگو برقرار می‌کند. تفکر سیستمی به ما می‌آموزد تصمیم‌گیری‌هایی که ما انجام می‌دهیم، نه بر مبنای اطلاعات واقعی، بلکه بر اساس تصویری است که از دنیای واقع در ذهن ما ایجاد می‌شود.

معمولاً فقط بخشی از اطلاعاتی که در مورد یک مسئله وجود دارد، در دسترس ما قرار دارد.

ما بر مبنای مدل ذهنی خودمان در مورد مسئله، به تمام اطلاعاتی که در دسترسمان هست، توجه یکسانی نداریم و فقط بخشی از آن‌ها را برای تحلیل انتخاب می‌کنیم. افرادی که با مسئله مرتبط هستند، بخش‌های متفاوتی از این اطلاعات را انتخاب می‌کنند.

در مرحله بعد به این اطلاعات معنی داده می‌شود. افراد بر مبنای ذهنیتی که نسبت به مسئله دارند و بر مبنای تجربه‌های گذشته‌شان، معانی متفاوتی به این اطلاعات می‌دهند.

در قدم بعدی، ذهن ما فرضیاتی به این اطلاعات اضافه می‌کند که در اطلاعات دریافت‌شده وجود ندارد و صرفاً از مدل ذهنی گذشته ما ناشی

می‌شود. افراد گوناگون فرضیات متفاوتی را مدنظر قرار می‌دهند.

در مرحله بعد، با استفاده از مجموعه ادراکی که برای ذهن ایجاد شده، استنتاج انجام می‌شود. کیفیت این استنتاج هم بسته به شناختی که افراد از علم منطق دارند، ممکن است کم یا زیاد باشد.

بر مبنای این استنتاج، در ذهن ما تصویری نسبت به مسئله شکل می‌گیرد که مبنای تصمیم‌گیری و اقدام‌های ما خواهد بود.

استفاده درست از ابزار نردبان استنتاج می‌تواند کیفیت گفت‌وگو را به شکل قابل توجهی ارتقا دهد. در گفت‌وگو انتظار داریم افراد از تصمیم‌های خود پشتیبانی^۴ کنند. فردی که از تصمیمی پشتیبانی می‌کند، باید مسیر بالارفتن از نردبان استنتاج را مرحله به مرحله برای دیگران شرح دهد و نشان دهد بر مبنای چه اطلاعاتی، با در نظر گرفتن چه مفروضاتی، و با چه استدلالی، به این تصمیم رسیده است.

همچنین، در گفت‌وگو انتظار داریم افراد برای فهم نظر دیگران پرسشگری^۵ کنند. در پرسشگری در واقع از دیگران می‌خواهیم از نردبان استنتاج خودشان پایین بیایند و نشان دهند چگونه به این تصمیم رسیده‌اند.

چشم سوزن^۶

چشم سوزن ابزاری برای تأمل^۷ در مورد گفت‌وگوهای انجام شده است. در بسیاری از موارد، به دلایل متعدد چیزی که می‌گوییم، با چیزی که منظورمان است یا چیزی که به آن فکر می‌کنیم، متفاوت است. از بین بردن این تفاوت به تمرین نیاز دارد. چشم سوزن برای چنین تمرینی بستر مناسبی فراهم می‌کند.

بعد از انجام گفت‌وگو، زمانی را

برای تأمل در مورد آن اختصاص دهید. این گفت‌وگو ممکن است با همسر و فرزندان، در محل کارتان یا در هر موقعیت دیگر، بوده باشد.

یک برگه کاغذ بردارید و با خطی عمودی صفحه آن را به دو قسمت تقسیم کنید.

در سمت راست برگه حرف‌هایی را که در گفت‌وگو مطرح کرده‌اید، به صورت جمله به جمله بنویسید؛ هر جمله در یک سطر.

بعد از تکمیل سمت راست برگه، در سمت چپ برگه، مقابل هر جمله، احساسی را که در آن زمان داشتید یا چیزی را که در آن زمان به آن فکر می‌کردید اما مطرح نکرده‌اید، بنویسید.

بعد از تکمیل ستون سمت چپ، به این دو سؤال پاسخ دهید: چرا مطالب ستون سمت چپ را مطرح نکرده‌اید؟ اگر این مطالب را مطرح می‌کردید چه اتفاقی می‌افتاد؟

وسط برگه، بین ستون سمت چپ و ستون سمت راست، یک بیضی بزرگ عمودی رسم کنید. این بیضی می‌تواند مانند سوراخ یک سوزن باشد که از آن می‌توانید به دنیای اطرافتان به شیوه جدیدی نگاه کنید.

به جملات جایگزینی فکر کنید که ضمن حفظ احترام و حس خوب خودتان، و حفظ احترام و حس خوب برای طرف گفت‌وگویتان، بتواند احساسات و منظوری را که در آن زمان داشته‌اید، منتقل کند. این جملات را درون بیضی بنویسید و آن‌ها را با صدای بلند بخوانید.

پی‌نوشت‌ها

1. Affinity Diagram
2. World Cafe
3. The Ladder of Inference
4. Advocacy
5. Inquiry
6. The eye of the Needle
7. Reflection