



مدیریت عدم قطعیت

نگاهی به مفهوم‌سازی و برخی دلالت‌های تربیتی تحمل ابهام و پذیرش عدم قطعیت

جلیل اعتماد، دکترای روان‌شناسی تربیتی دانشگاه شیراز

مسعود حسینی‌چاری، رئیس دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شیراز

تلاش برای آشنایی با محیط و فهم و حل مجهولات و معضلات نشان می‌دهد که بشر، حتی به بهای خرافات هم که شده، تلاش کرده است ذهن خود را آرام کند و به نحوی از انحا امور را به «همان» فرو بکاهد. این سازوکار روان‌شناختی این‌همانی‌سازی یا غریبه‌زدایی بر نوعی «نیاز به خاتمه»^۱ برای رفع اضطراب مبتنی است و کارکرد نظم‌بخشی هیجانی دارد. از طریق این سازوکار بشر کوشیده است خیال خود را راحت و در ذهن خود جهان وحشی را مفهوم‌سازی کند و از این طریق از مواجهه بی‌واسطه که اضطراب‌آور و حیرت‌آور است امتناع کند. و هم از این طریق امور پیش رو را با ارجاع به همان‌های ذهنی خود، «این همان» سازد که به نوعی، امساک شناختی^۲ در جست‌وجو و پردازش اطلاعات نیز تلقی می‌شود. آنچه در نقطه مقابل نیاز به قطعیت قرار می‌گیرد، عبارت است از قدرت تحمل عدم قطعیت یا تحمل ابهام. ناگاساوا (۲۰۲۰) با تمرکز بر مفهوم تحمل عدم قطعیت، آن را لازمه مواجهه نظری و عملی با چالش‌های روانی-اجتماعی روزگار کرونایی دانسته است. این نوشتار تلاش دارد به اختصار مفهوم تحمل عدم قطعیت را معرفی کند. کلیدواژه‌ها: ابهام، عدم قطعیت، مفهوم‌سازی

قدرت تحمل ابهام به‌منابۀ قابلیت روان‌شناختی

قدرت تحمل ابهام سازه‌های روان‌شناختی است که در ابتدا فرنکل-برونسویک (۱۹۴۸) به نقل از فونهام و مارکس، (۲۰۱۳) آن را مطرح کرد. این موضوع در ۶۷ سال اخیر تحقیقات بسیاری را به خود اختصاص داده است. فرنکل برونسویک

ابهام را به‌منابۀ یک متغیر شخصیتی و عامل تفاوت فردی قلمداد کرد. با توجه به اینکه تحمل ابهام و تحمل‌نکردن ابهام به نحوی متضایف، به یکدیگر پیوند دارند، پیشینه موجود گاهی آن را به شکل تحمل ابهام و گاهی به شکل تحمل‌نکردن ابهام مدنظر قرار داده و تعریف کرده است. به‌طور مثال، تحمل‌نکردن

(۱۹۴۸)، به نقل از فونهام و مارکس، (۲۰۱۳) تحمل ابهام را یک متغیر شخصیتی ادراکی و هیجانی تعریف کرد. او تحمل ابهام را به دامنه‌ای از متغیرهای فردی و بینافردی، شناختی و ادراکی، همچون حل مسئله، سبک‌های شناختی و عملکرد اجتماعی مرتبط دانست. در ادامه، بادنر (۱۹۶۲)، به نقل از فونهام و مارکس، (۲۰۱۳) تحمل

ابهام این گونه تعریف شده است: «تمایل به طبقه‌بندی راه‌حل‌ها به‌عنوان سیاه و سفید، و رسیدن به نتیجه‌گیری و خاتمه غیربالغانه در ارزیابی، که با نادیده گرفتن واقعیت و پذیرش کلی، بدون ابهام و بی‌کیفیت آن همراه است (فونهام و مارکس، ۱۹۹۵). تحمل ابهام به فرد کمک می‌کند وجود ابهام را به‌عنوان جزئی جدایی‌ناپذیر از ذات هر مسئله فرض کند (بادنر، ۱۹۶۲).

هیلن و همکاران (۲۰۱۷) به این نتیجه رسیدند که مفهوم‌سازی و اندازه‌گیری قدرت تحمل ابهام در نظر محققان رشته‌های گوناگون تفاوت دارد و ماهیت این مفهوم روشن نیست. به اعتقاد آنان، تعریف‌های صریح و ضمنی در این زمینه نامنسجم است و نیازمند نوعی تحلیل مفهومی برای پیشنهاد یک مدل نظری منسجم هستیم. آن‌ها برای مفهوم‌سازی تحمل ابهام یک مدل منسجم پیشنهاد کردند که در ادامه به آن پرداخته می‌شود. مطابق با این مدل، برای تعریف و اندازه‌گیری تحمل ابهام، هم به منابع فراخوان نبود قطعیت و هم به پاسخ به نبود قطعیت توجه شده است و افزون بر آن، پاسخ‌های مثبت و منفی در مؤلفه‌های شناختی، هیجانی و رفتاری تفکیک شده‌اند. این مدل تعریف‌های ضمنی^۲ و آشکار^۳ منابع و پاسخ‌ها را از طریق تحلیل مفهومی و روایتی ارائه کرده است.

این پژوهشگران منابع نبود قطعیت و تعریف هر منبع را به شرحی که در ادامه می‌آید، برشمرده‌اند. منبع اول، نبود انسجام به معنای واگرایی اطلاعات، داده‌های تاییدنشده، شواهد غیرشبهه، نامنسجم، ضد و نقیض و نامتقارن است. منبع بعد، تنوع به معنای گوناگونی، چندگانگی، تعدد و فراوانی اطلاعات پیرامون یک موضوع است. پیش‌بینی‌ناپذیری، منبع دیگری برای نبود قطعیت است که مراد از آن، نبود تعیین یا نامعلومی پیامدهای آینده است. منبع بعدی، لاینحل بودن مسئله‌ای است که درباره آن ابهام داریم و بیشتر به معنای مقاومت آن مسئله نسبت به توضیح و حل شدن آورده شده است. چندمعنایی بودن به‌مثابه مستعد به معنای چندگانه یا تفسیرهای متعدد، دو یا چند پهلویی بودن است. منبع دیگر، فهم‌ناپذیری است که به معنای مقاومت به فهم و شناخته‌شدن تعریف شده است.

همچنین، تعریف‌ناپذیری را به معنای مقاومت به یک جواب دقیق، واحد و یکسان، تردید، و ناتمامی به‌عنوان منبع دیگری برای نبود قطعیت ارائه کرده‌اند. موقتی (عجالتی) بودن موضوع، با تعریف مقاومت آن نسبت به پاسخ‌های نهایی، تغییرناپذیر و تعریف‌پذیر و آشفته بودن منبع دیگری است. منبع بعدی، پیچیدگی به معنای بفرنج بودن، چندبعدی و چندسطحی بودن است. نبود شباهت منبع دیگری است که به معنای ناآشنایی، بیگانگی، تازگی و ناشناس بودن است. «اختلال»، با تعریف نبود قاعده، ساختار، سازمان و تعادل، «ناکاملی»، با تعریف نارسایی و کافی نبودن اطلاعات، «غیرشفاف بودن»، با تعریف وجود اطلاعات غیرواضح، گمنام و پنهان، «ناپایداری» به معنای بی‌ثباتی، تغییرپذیری و موقتی بودن، از منابع نبود قطعیت ذکر شده‌اند (هیلن و همکاران، ۲۰۱۷).

مطابق این نظر، هرگونه محرک یا موقعیت یا معضلی که واجد یک یا چند مورد از این صفت‌ها باشد، به‌عنوان منبع نبود قطعیت تلقی می‌شود. در ادامه و در جدول زیر، پاسخ به نبود قطعیت تحلیل شده است. این تحلیل، چنانکه جدول نشان می‌دهد، پاسخ‌ها را در سه بعد شناختی، هیجانی و

رفتاری، و دو جنبه مثبت و منفی تفکیک کرده است.

مطابق با جدول، ممکن است ما در بعد شناختی، نبود قطعیت را بپذیریم و به‌طور کنجکاوانه و همراه با حیرت در آن غوطه‌ور شویم و ممکن هم هست آن را انکار کنیم یا نسبت به آن با شک و بی‌زاری برخورد کنیم و آن را فاجعه بدانیم. در بعد هیجانی نیز ممکن است با اشتیاق و هیجان زدگی با آن برخورد کنیم و ممکن هم هست پاسخ نگرانی، اضطراب و پریشانی در کسی فراخوانی شود. در نهایت، در بعد رفتاری ممکن است پاسخ گرایش، انطباق و افشاگرانه از فرد سر بزند و ممکن هم هست پاسخ اجتنابی، کناره‌گیری و تعویق در افراد فراخوانی شود.

براساس نتیجه‌گیری هیلن و همکاران (۲۰۱۷)، می‌توان منابع نبود قطعیت را در سه مؤلفه خلاصه کرد که عبارت‌اند از: پیچیدگی، ابهام و احتمالاتی بودن. برای توضیح بیشتر می‌توان گفت، موقعیت‌های فراخوان کننده نبود قطعیت معمولاً واجد سه جنبه ابهام، پیچیدگی و احتمالاتی بودن هستند. منظور از پیچیدگی، چندگانگی فاکتورهای به‌اصطلاح علی و یا نشانه‌های تفسیری هستند. منظور از ابهام، سروکار داشتن با اطلاعات متعارض، غیرصریح، از

اقتباس از هیلن و همکاران، ۲۰۱۷، مبتنی بر مرور ابزارهای موجود

جنبه‌ها		ابعاد
منفی	مثبت	شناختی
انکار، بی‌زاری، سوء ظن، خودبی‌ارزش‌سازی، گیجی، شک، فاجعه‌پنداری	تصدیق کشش کنجکاوی (شگفتی، افسون، جذب)	
ناخوشی (احساس پریشانی، آشفتگی هیجانی، طاقت‌فرسایی)، استرس، نگرانی/ اضطراب (عصبانیت، احساس بی‌ارادگی و تهدید)، ترس، افسردگی، خشم (تهییج، آزدگی، ناکامی، رنجش)	راحتی (رفاه، آرامش) لذت (خوشی) هیجان‌زدگی (اشتیاق، برانگیختگی)	هیجانی
اجتناب (از منابع نبود قطعیت)، بدکار کردی (ضعف)، عجز (اجتناب از تصمیم، تردید، تعویق، احتیاط)، عدم افشاگری (بی‌میلی به تصدیق) کناره‌گیری (نداشتن ثبات)، جهت‌گیری کنترل	گرایشی کارکردی انطباقی قصدی افشاگری	رفتاری



دست‌رفته و نبود اعتبار اطلاعات است و منظور از احتمال نیز، غیرمتعین و تصادفی بودن پیامدهای آینده و پیش‌بینی‌ناپذیری ذاتی موقعیت یا مسئله است.

هیلن و همکاران (۲۰۱۷) برآن‌اند که محرک‌های دارای ویژگی ابهام، پیچیدگی و احتمال، می‌توانند به ادراک نبود قطعیت منجر شوند که البته متغیرهای تعدیل‌گری همچون خصوصیات محرک، خصوصیات فردی، خصایص موقعیتی، فاکتورهای فرهنگی و فاکتورهای اجتماعی در میزان ادراک نبود قطعیت نقش دارند. ادراک نبود قطعیت می‌تواند سه حیطه از ارزیابی/ پاسخ را پیش رو قرار دهد که در سطوح مثبت و منفی شناختی، هیجانی و رفتاری دسته‌بندی می‌شوند. بخشی از چرایی فرار از نبود قطعیت، ریشه در تاریخ نوع انسان دارد. آنجا که بشر همواره با پرهیز از ابهام و فیصله دادن به ابهاماتش، خود را از نوعی اضطراب، ترس و تعلیق رها ساخته است، اجتناب از ابهام، با نوعی سازوکار تقویتی نیرومند همراه بوده است.

در راستای بسترسازی برای پرورش فضیلت پذیرش نبود قطعیت و دادن واکنش‌های مثبت شناختی-هیجانی و رفتاری به محرک‌ها و منابع نبود قطعیت، لازم است آموزش-پرورش را از شیوع لجام‌گسیخته رفتاری-نگری و رفتارگرایی بی‌قاعده نجات داد و حق رویکردهای پدیدارشناختی و ساختن‌گرایی‌رانه به‌عنوان تزئین و تشریفاتی سطحی، بلکه به‌عنوان یک جهت‌گیری عمیق با رعایت لوازم آن و در عین حال اجتناب از نسبی‌گرایی رادیکال، ادا کرد. لازم به تأکید است، چنین جهت‌گیری‌ای باید در بطن گفتمان معلم-معلم و معلم-شاگرد و شاگرد-شاگرد جایی بیابد تا بتوان پیامدهای آن را انتظار کشید. در ادامه به برخی رهنمودهای تربیتی که متضمن پرورش فضیلت تحمل نبود قطعیت است، اشاره می‌شود.

● در کلاس‌های درس ما معمولاً کسانی که زود دستشان را بلند می‌کنند و جوابی آماده برای سؤالی دارند، تشویق می‌شوند و کسی که دیرتر جواب می‌دهد، چندان تقویت نمی‌شود. در این سطح از رابطه معلم-شاگردی باید به لوازم پرورش تحمل نبود قطعیت توجه کرد و از شتاب‌زدگی

شناختی در حل مسائل اجتناب کرد.

● فرایندنگری و طرح پرسش‌های باز، به‌جای فرآورده‌نگری و تأکید بر مسائل انتزاعی، مورد توجه قرار گیرد و معلمان در این زمینه آموزش‌های لازم را دریافت و احراز صلاحیت شوند. ● کاربرد عبارتهای نمی‌دانم یا هنوز به نتیجه نرسیده‌ام در گفتمان‌های تربیتی افزایش یابد و سؤال‌های دارای پاسخ‌های بله/خیر، برای مسائل پیچیده طرح نشوند. از ادبیاتی همچون «علم ثابت کرده است» یا «این است و جز این نیست» یا «واقعیت فلان مطلب چیزی نیست جز...» پرهیز شود.

● بحث‌های گروهی و گفت‌وگوهای سقراطی، با هدف به چالش کشیدن قطعیت دانسته‌ها در زمینه‌های گوناگون در برنامه‌های متنوع مورد توجه قرار گیرد.

● مبانی زیربنایی روش تجربی و محدودیت‌های آن، همراه با آموزش هر نوع درسی که برگرفته از علوم تجربی انسانی و غیرانسانی است، ارائه و مورد تأکید قرار گیرد.

● روش‌های آموزش و یادگیری ساختن‌گرایی که متضمن تحمل نبود قطعیت هستند، به‌طور جدی و همراه با آموزش و توجیه نیروی انسانی کارآمد، مورد توجه قرار گیرند.

● این انگاره ضمنی که «ترسیدن به قطعیت ناشی از ناتوانی و ضعف ماست» مورد آماج و مداخله برنامه درسی قرار گیرد.

● این انگاره ضمنی و آشکار که در محافل خانوادگی و حتی مدرسه‌ها وجود دارد، مبنی بر اینکه «علوم تجربی روش‌هایی قطعی برای شناخت همه امور دارند»، مورد آماج برنامه درسی قرار گیرد.

● باور مبنی بر «فضیلت یقین‌گرایی» بازفهمی شود و به‌جای آن بر تلاش برای کشف واقعیت و در راه رسیدن به واقعیت بودن، تأکید شود. می‌توان ایمان داشت، ولی به قول حافظ «چو بید بر سر ایمان خویش» لرزید.

● به آشنایی‌زدایی که خود راهی است برای مقابله با قطعیت، در درس‌های ادبیات و فلسفه، بیش از پیش و با کاربری جدید توجه شود.

● از طریق کمک به ارتقای احساس خودپیروی، خودتعیین‌گری و خودکارآمدی، به درگیر کردن دانش‌آموزان با مسائلی که خودصورت‌بندی کرده‌اند کمک و هیجان‌ات کنج‌کاو و لذت‌ناشی از فرایند یادگیری را از این طریق بیشتر کنیم.

● از رهیافتهای فیلسوفان پدیدارشناسی برای سوق دادن تعلیم‌وتربیت معطوف به پرورش حیرت و آشنایی‌زدایی بهره گرفته نشود و نگاه پدیدارشناسی به‌جای نگاه کاهش‌گرایانه در فلسفه تربیتی ما جا باز کند.

● با توجه به شواهد تأییدکننده مبنی بر اهمیت قدرت تحمل ابهام در تصمیم‌گیری‌های سلامت و مراقبت‌های بهداشتی، این مفهوم به‌عنوان یک مفهوم محوری در برنامه درسی بهداشت و سلامت با عنوان «مهارت‌های سلامت» مورد توجه و پرورش قرار گیرد.



در این نوشتار تلاش شد به‌اختصار تمام مفهوم تحمل نبود قطعیت یا قدرت تحمل ابهام بررسی شود و از طریق یک مدل جامع روزآمد در این زمینه، چالش‌های مفهومی و مفهوم‌سازی آن تا حدی مورد توجه قرار گیرد. افزون بر آن، به برخی دلالت‌های تربیتی این مفهوم اشاره شد.

پی‌نوشت‌ها

1. needs for closure
2. cognitive parsimony
3. Implicit
4. Explicit

۵. شایان یادآوری است که پرورش فضیلت پذیرش نبود قطعیت و تحمل ابهام به معنای ترویج نسبی‌گرایی معرفت‌شناختی نیست، شرح این نکته به مجال دیگری محتاج است

منابع

1. Budner, S. (1962). Intolerance of ambiguity as a personality variable. *J. Pers.* 30, 29-50.
2. Hillen et al (2017). Tolerance of uncertainty: Conceptual analysis, integrative model, and implications for healthcare / *Social Science & Medicine* 180, 62e75 73.
3. Furnham, A. & Marks, J. (2013). Tolerance of Ambiguity: A Review of the Recent Literature. *Psychology*, 4, 717-728.
4. Nagasawa, S. (2020). Tolerance for uncertainty: a COVID-19 workbook. *PSYCHOLOGY*. online published.