

مهارت حل مسئله در محیط کار (چطور گره‌های کور را با دست باز کنیم؟)

مقدمه

فهرست سریع؛ در این مقاله به چه می‌رسیم؟

- چرا آدم‌هایی که بلدند مشکلات را حل کنند، بیشترین حقوق را می‌گیرند؟
- # قدم اول: ریشه مشکل را پیدا کنید (علف هرز را از ساقه قطع نکنید!)
- # قدم دوم: بارش فکری بدون قضاوت (حتی ایده‌های خنده‌دار)
- # بزرگترین اشتباه: پیدا کردن مقصر به جای حل کردن ماجرا

تصور کنید در یک روز شلوغ کاری هستید. ناگهان یک سفارش مهم اشتباه ارسال می‌شود، یکی از دستگاه‌های اصلی خراب می‌شود یا یک مشتری با عصبانیت تماس می‌گیرد و همه‌چیز به هم می‌ریزد! در این لحظه، آدم‌های داخل شرکت به دو دسته تقسیم می‌شوند: دسته اول کسانی هستند که دستپاچه می‌شوند، غر می‌زنند و منتظر می‌مانند تا یک نفر دیگر بیاید و آن‌ها را نجات دهد. دسته دوم کسانی هستند که یک نفس عمیق می‌کشند، آستین‌ها را بالا می‌زنند و می‌گویند: «بسیار خب، حالا چطور باید این ماجرا را درست کنیم؟»

دسته دوم کسانی هستند که مهارت ارزشمند «حل مسئله» را بلدند. مدیران عاشق این آدم‌ها هستند و همیشه بهترین جایگاه‌ها و بالاترین دستمزدها را به آن‌ها می‌دهند. در این مقاله می‌خواهیم خیلی ساده و خودمانی یاد بگیریم که وقتی همه‌چیز به هم گره می‌خورد، چطور ذهنمان را مرتب کنیم و مثل یک حرفه‌ای، مشکل را از سر راه برداریم.

چرا آدم‌هایی که بلدند مشکلات را حل کنند، بیشترین حقوق را می‌گیرند؟

شرکت‌ها کارمندان را استخدام نمی‌کنند تا فقط پشت میز بنشینند و کارها را در روزهای آفتابی و آرام انجام دهند! روزهای آرام که نیازی به مهارت ندارد؛ شرکت‌ها به کارمندان پول می‌دهند تا وقتی در جاده دست‌انداز و چاله‌ای پیدا شد، ماشین شرکت را به سلامت از آن عبور دهند.

«حل مسئله» یک استعداد مادرزادی نیست، بلکه یک مهارت است که دقیقاً مثل رانندگی یاد گرفته می‌شود. کسی که این مهارت را بلد باشد، به جای اینکه باری روی دوش مدیر و همکارانش باشد، تبدیل به ستون شرکت می‌شود. وقتی شما حلال مشکلات باشید، ناخودآگاه به یک رهبر و فرد قابل اعتماد در اداره تبدیل می‌شوید و همه برای تصمیم‌گیری‌ها به سمت شما می‌آیند.

💡 "در دنیای کار، کسی به خاطر تعداد ساعت‌هایی که روی صندلی نشسته‌اید به شما مدال نمی‌دهد؛ پاداش و احترام واقعی نصیب کسانی می‌شود که وقتی بقیه در حال ترسیدن و فرار کردن هستند، راه‌حلی روی میز می‌گذارند." — احسان جعفری

📌 **پیشنهاد ویژه مطالعه:** حل مسئله یکی از مهم‌ترین مهارت‌های نامرئی است. اگر دوست دارید بدانید مدیران حرفه‌ای به دنبال چه مهارت‌های دیگری در شما هستند، حتماً مقاله **مهارت‌های نرم که هر کارمندی باید بلد باشد** را بخوانید.

قدم اول: ریشه مشکل را پیدا کنید (علف هرز را از ساقه قطع نکنید!)

اولین و مهم‌ترین قدم وقتی یک مشکل پیش می‌آید، این است که هول نشویم و سریع دست به کار نشویم! بیشتر آدم‌ها به جای حل کردنِ «ریشه» مشکل، فقط سعی می‌کنند «ظاهر» آن را درست کنند.

فرض کنید در یک روز کاری، سه بار سیستم برقِ اتاق شما قطع می‌شود. اگر شما فقط بلند شوید و کلید برق را دوباره وصل کنید، مشکل را حل نکرده‌اید؛ شما فقط روی علف هرز خاک ریخته‌اید! برای حلِ اساسی، باید از تکنیک «چراهای پشت سر هم» استفاده کنید. از خودتان بپرسید:

- چرا برق قطع شد؟ (چون بار مصرفی بالا رفت).
- چرا بار مصرفی بالا رفت؟ (چون دو دستگاه پرمصرف همزمان روشن شدند). وقتی به این جواب می‌رسید، می‌فهمید راه‌حل اصلی این است که جای دوشاخه‌ی یکی از دستگاه‌ها را عوض کنید. قبل از هر کاری، دقیقاً بفهمید با چه غولی طرف هستید.

 **پیشنهاد ویژه مطالعه:** گاهی اوقات پیدا کردنِ ریشه و گرفتن یک تصمیم درست، بسیار سخت می‌شود. برای اینکه ذهنتان در این مواقع قفل نکند، پیشنهاد می‌کنیم مقاله **چگونه تصمیم‌گیری‌های سخت را آسان کنیم؟** را مطالعه کنید.

قدم دوم: بارش فکری بدون قضاوت (حتی ایده‌های خنده‌دار)

وقتی فهمیدید مشکل دقیقاً چیست، حالا وقت آن است که یک کاغذ و خودکار بردارید و هر راه‌حلی که به ذهنتان می‌رسد را بنویسید.

در این مرحله یک قانون بسیار مهم وجود دارد: **هیچ ایده‌ای را مسخره نکنید!** حتی اگر راه‌حلی که به ذهنتان می‌رسد خیلی گران، زمان‌بر یا خنده‌دار است، باز هم آن را روی کاغذ بیاورید. چرا؟ چون گاهی اوقات همان ایده‌های خنده‌دار و عجیب، جرقه‌ای در ذهن شما ایجاد می‌کنند تا به یک راهکار طلایی و ارزان برسید. اگر همان اول کار به خودتان بگویید: «نه، این ایده که جواب نمی‌دهد»، راهِ خلاقیت را در مغزتان سد کرده‌اید.

قدم سوم: انتخاب بهترین گزینه و اقدام شجاعانه

حالا که چند راه‌حل روی کاغذ دارید، باید بهترین را انتخاب کنید. بهترین راه‌حل همیشه گزینه‌ای است که این دو ویژگی را داشته باشد: ۱. در سریع‌ترین زمان ممکن، جلوی ضرر بیشتر را بگیرد. ۲. با امکانات فعلی (پول و زمان موجود در شرکت) قابل اجرا باشد.

وقتی گزینه‌ی مناسب را پیدا کردید، دیگر دو دل نباشید و منتظر نمانید تا بقیه کار را برایتان انجام دهند. مسئولیت آن را بپذیرید، به مدیر یا همکاران اطلاع دهید و با شجاعت آن را اجرا کنید. حتی اگر راه‌حل شما صد در صد جواب ندهد، شجاعت شما در برداشتن قدم اول، از شما یک قهرمان در محیط کار می‌سازد.

 **پیشنهاد ویژه مطالعه:** اگر در روزهای بحرانی و پر از مشکل، سریعاً ناامید می‌شوید و توان حل مسئله را از دست می‌دهید، خواندن مقاله **آیا در برابر مشکلات کاری زود تسلیم می‌شوید؟ (تقویت تاب‌آوری)** می‌تواند به شما روحیه‌ای پولادین ببخشد.

بزرگترین اشتباه: پیدا کردنِ مقصر به جای حل کردنِ ماجرا

یکی از بدترین و مخرب‌ترین رفتارها در محیط‌های اداری این است که وقتی مشکلی پیش می‌آید، افراد به جای اینکه بپرسند: «چطور این مشکل را حل کنیم؟»، می‌پرسند: «تقصیر چه کسی بود؟!»

شروع کردن به پیدا کردن مقصر و انگشت اتهام گرفتن به سمت همکاران، نه تنها مشکل را حل نمی‌کند، بلکه باعث می‌شود همه در حالت دفاعی قرار بگیرند و انرژی تیم صرف دعوا و بحث شود. یک حلال مسئله حرفه‌ای، اول با تمام توان سعی می‌کند آتش را خاموش کند و کار مشتری را راه بیندازد. بعد از اینکه همه چیز آرام شد و به حالت عادی برگشت، در یک فضای دوستانه و بدون سرزنش بررسی می‌کند که چرا این اتفاق افتاد تا در آینده تکرار نشود.

پیشنهاد ویژه مطالعه: استرس و فشار روزهایی که کارها گره می‌خورد، می‌تواند به سلامت جسمی شما آسیب برساند. برای محافظت از خودتان در این روزها، مقاله **استرس شغلی را چگونه مدیریت کنیم تا سکنه نکنیم؟** را از دست ندهید.

نتیجه‌گیری

مشکلات در محیط کار دقیقاً مثل وزنه در باشگاه بدنسازی هستند! اگر از آنها فرار کنید، هیچ‌وقت رشد نمی‌کنید و قوی نمی‌شوید. مهارت حل مسئله به معنی داشتن ضرب هوشی یک نابغه نیست؛ بلکه به معنی حفظ آرامش، پیدا کردن ریشه‌ی اصلی، بررسی گزینه‌ها روی کاغذ و اقدام جسورانه است. دفعه‌ی بعد که در شرکت بحرانی پیش آمد، به جای اینکه یک قدم به عقب بردارید، یک قدم به جلو بروید و اجازه دهید این مهارت، شما را به باارزش‌ترین فرد سازمان تبدیل کند.

۳ کاری که همین امروز باید انجام دهید (اقدام‌های عملی):

۱. یک مشکل یا گره کوچک که ماه‌هاست در کار شما وجود دارد و همیشه آن را نادیده گرفته‌اید را انتخاب کنید.
۲. امروز ۳ بار پشت سر هم از خودتان بپرسید "چرا این مشکل وجود دارد؟" تا به ریشه‌ی اصلی و واقعی آن برسید.
۳. فردا به جای اینکه فقط در مورد آن مشکل به مدیرتان شکایت کنید، دو راه حل پیشنهادی را روی کاغذ بنویسید و همراه با مشکل، به او ارائه دهید.

گاهی اوقات ما آنقدر در میان مشکلات و چالش‌های روزمره شرکت غرق می‌شویم که نمی‌توانیم راه‌حل‌های ساده و درمستی را ببینیم. صحبت کردن با یک فرد باتجربه که از بیرون به وضعیت کاری شما نگاه می‌کند، می‌تواند گره‌های ذهنی شما را در چند دقیقه باز کند و مسیر درستی برای مدیریت بحران‌های شغلی پیش پای شما بگذارد.

درخواست یک جلسه هم‌فکری و بررسی مسیر کاری

پرسش‌های متداول (FAQ)

۱. اگر مشکلی پیش آمد که اصلاً در تخصص و سواد من نبود چه کار کنم؟ مهارت حل مسئله فقط به معنی این نیست که خودتان همه‌کاره باشید! در چنین مواقعی، بهترین راهکار این است که خیلی سریع فردی که متخصص آن کار

است را پیدا کنید، مشکل را به درستی برای او توضیح دهید و شرایط را برای کار او فراهم کنید. هماهنگی درست هم نوعی حل مسئله است.

۲. وقتی چند مشکل بزرگ همزمان با هم اتفاق می‌افتند، از کجا باید شروع کنیم؟ در این زمان‌ها به هیچ وجه سعی نکنید همه را با هم حل کنید. یک کاغذ بردارید و بپرسید: «کدام یک از این مشکلات در حالِ ضرر زدنِ مستقیم به مشتری یا آبروی شرکت است؟» آن مورد را در اولویتِ اول قرار دهید و تمام انرژی را روی آن بگذارید؛ بقیه موارد می‌توانند چند ساعت صبر کنند.

۳. اگر راه‌حلی که انتخاب کردیم اوضاع را بدتر کرد چه؟ اشتباه کردن بخشی از مسیرِ کار کردن است. اگر راه‌حل شما جواب نداد، اصلاً آن را پنهان نکنید یا سعی نکنید روی آن سرپوش بگذارید. خیلی شفاف و با شجاعت اعلام کنید که این مسیر جواب نداد، درسِ آن را یادداشت کنید و بلافاصله به سراغِ راه‌حل و گزینه‌ی دومِ روی کاغذتان بروید.