

الفصل الثالث

أنماط التفكير وعقليات البشر

أشتمل هذا الفصل على:

أولاً: أنماط التفكير. 

- 1- التفكير التحليلي والتفكير الابتكاري.
- 2- التفكير المرئي والسمعي والحسي.
- 3- التفكير العلمي والتفكير غير العلمي.
- 4- التفكير الفردي والتفكير الجماعي.
- 5- التفكير الملموس والتفكير المجرد.
- 6- التفكير الإيجابي والتفكير السلبي.
- 7- التفكير المبني على الحقائق أو على الشكل أو على المشاعر أو المتجه إلى المستقبل.

ثانياً: القبعات الست للتفكير. 

ثالثاً: أنماط عقليات البشر: 

- 1- العقلية الرقمية.
- 2- العقلية البحتة أو النظرية.
- 3- العقلية السمعية.
- 4- العقلية البصرية.
- 5- العقلية الحركية.

أنماط التفكير وعقليات البشر

أولاً: أنماط التفكير:

للتفكير أنماط عديدة سوف نعرض في هذا الكتاب لبعضها كالتالي:

- 1- التفكير التحليلي والتفكير الابتكاري.
- 2- نمط التفكير المرئي أو السمعي أو الحسي.
- 3- التفكير العلمي والتفكير غير العلمي.
- 4- التفكير الفردي والجماعي.
- 5- التفكير الملموس والتفكير المجرد.
- 6- التفكير الإيجابي والتفكير السلبي.
- 7- التفكير المبني على الحقائق أو على الشكل أو على المشاعر أو المتجه إلى المستقبل.

التفكير التحليلي والتفكير الابتكاري:

التفكير التحليلي هو عمليات منطقية من الفكر، يعتمد على التحليل والترتيب وحساب الرياضيات. إن التفكير التحليلي - كما هو واضح من اسمه - يمكننا من تفتيت الأشياء إلى مكوناتها، سعياً إلى تحديد طبيعة هذه المكونات، ومعرفة أجزاء الموقف

أو الموضوع أو الشيء محل الاهتمام. والتفكير التحليلي يبحث عن حل واحد صحيح للموقف أو المشكلة. والفص الأيسر من المخ هو المسئول عن هذا النوع من التفكير، بينما التفكير الابتكاري هو عمليات تحتاج إلى تصور وخيال وانطلاق فكري بلا قيود أو حدود. والتفكير الابتكاري يبحث عن حلول عديدة مبتكرة ليست مألوفة أو شائعة أو قديمة أو تقليدية. والفص الأيمن من المخ هو المسئول عن هذا النوع من التفكير.

التفكير المرئي والسمعي والحسي:

النمط المرئي للتفكير Visual :

يهتم بالصور والأشكال سواء في الماضي أو في الحاضر أو يتخيل الصور والأشكال في المستقبل...

النمط السمعي للتفكير Auditory:

يهتم بدراسة هل المشكلة لها صوت أو ضوضاء؟ وما هي أصوات أطراف المشكلة والمتأثرين بها؟ ودراسة خصائص هذه الأصوات من حيث النمط والدرجة والمستوى والنغمة. وتفسير هذه الخصائص.

النمط الحسي للتفكير Feeling:

يهتم بدراسة هل المشكلة لها رائحة أو طعم أو ملمس؟ ومستويات ذلك. وهل هي مقبولة أم لا؟. ويتمثل التفكير هنا في شكل أحاسيس والتي قد تكون مشاعر داخلية...

ومتى أدركت الفروق بين هذه الأنماط واستكشفت تلك الأنماط المفضلة لديك.. فسوف تستطيع أن تديرها بشكل أفضل.. وبالتالي:

- يزداد فهمك لنفسك..

- يزداد فهمك للآخرين..
- يزداد قدرتك في التأثير على الآخرين..

هذا ويمكن الاستفادة من هذه الأنماط الثلاثة في تحليل المشكلات الخاصة لديك أو مشكلات العمل التي تواجهك.

تقييم ذاتي

- 1- ما هو نمط التفكير الغالب لديك؟
أ - المرئي ()
ب - السمعي ()
ج - الحسي ()
د - أ+ب+ج ()
- 2- ما هي طبيعة الوظائف التي تناسب الأشخاص الذين يفضلون نمط التفكير المرئي؟
- 3- ما هي طبيعة الوظائف التي تناسب الأشخاص الذين يفضلون نمط التفكير السمعي؟
- 4- ما هي طبيعة الوظائف التي تناسب الأشخاص الذين يفضلون نمط التفكير الحسي؟
- 5- استرجاع النتائج الناجحة لأحد الاجتماعات التي حضرتها / أدرتها.
ما هو نمط تفكيرك لما استرجعته؟. هل هو صورة؟. هل تسمع صوتاً أو حديثاً؟

التفكير العلمي والتفكير غير العلمي:

التفكير العلمي يدور حول حقائق لها وجود حقيقي في حياة الفرد.. وهو يستخدم المنهج العلمي في الوصول إلى النتائج. وببساطة تتمثل خطوات المنهج العلمي في الآتي: الملاحظة/ تحديد مشكلة البحث/ وضع التساؤلات أو الفروض/ جمع البيانات/ الإجابة عن التساؤلات أو اختبار الفروض/ تحليل البيانات وتفسيرها/ الوصول إلى النتائج.

ويتصف التفكير العلمي بأنه تفكير منطقي Logical وتنبؤي (إثباتي) Predicate وانتقادي Critical. أما التفكير غير العلمي فهو عكس ذلك، بل أحياناً يكون خرافي Magical.

التفكير الفردي والتفكير الجماعي:

التفكير الفردي Individual Thinking: هو التفكير الذي يقوم به الفرد بمفرده، دون استشارة أحد.

وهذا النمط من التفكير يعتمد عليه الإنسان بشكل رئيسي في حياته وعمله لاتخاذ معظم القرارات المطلوبة منه. إلا أن هناك مواقف تواجه الإنسان سواء في حياته أو في عمله تتطلب منه استشارة الآخرين والتعاون معهم لاتخاذ القرارات المطلوبة منه. والقاعدة هنا «لا خاب من استشار».

أما التفكير الجماعي Group Thinking: فهو تفكير الجماعة والقاعدة هنا: «يد الله مع الجماعة» والتفكير الجماعي أفضل من التفكير الفردي في كثير من المواقف، من منطلق أن هناك أكثر من فرد يفكر، وأن كل فرد يرى جزءاً من الموضوع أو المشكلة، فتكون الرؤية أفضل والتفكير أرشد.

والإنجليز في الأمثال الشعبية يقولون: رؤوس كثيرة أفضل من واحدة Many heads are more better than one، وهناك مثل لاتيني يقول: العيون الكثيرة ترى ما لا تراه العين الواحدة. وهو يذكرنا بقول العرب المعاصرين: رأيان خير من رأي واحد.

ومع أن للتفكير الجماعي مميزات عديدة إلا أنه لا بد من التحذير من الانقياد الأعمى للجماعة وراء وجهة نظر القائد أو المدير أو الرئيس.

ويوضح دونالد ويز Donald Weiss ذلك بقوله: «إن المنظمات الفعالة عادة ما يحاول القائد فيها إيجاد سلوك عام من التفكير الجماعي، والذي يجمع مختلف أفراد الجماعة حول فكر واحد، وعادة ما يكون فكر قائد الجماعة. وقد يستخدم بعض القادة المتنورين الحكم بالأغلبية. والذي يبدو صالحاً في بعض الأوقات، ولكن عادة ما ينتهي الأمر بتحول العديد من هؤلاء الأشخاص إلى طغاة».

ولتجنب حكم الأغلبية أو التفكير الجماعي، يحاول القادة المؤثرون تشجيع الخلافات والنزاعات أو الاختلاف في الآراء، ثم بعد ذلك يسهلون الحصول على الإجماع. والقائد هنا يستخدم الإجماع في الرأي ليسمح للجماعة بالوصول إلى اتفاق حول الحلول البديلة للمشكلة.

التفكير الملموس والتفكير المجرد:

التفكير الملموس يدور حول موضوعات يراها الفرد ويسمعها ويلمسها. بينما التفكير المجرد يدور حول موضوعات غير محسوسة. وهذا النوع من التفكير يتميز به البالغون لأنه يدور حول المفاهيم المجردة مثل: التعاون والديمقراطية والحرية والمساواة..

التفكير الإيجابي والتفكير السلبي:

الإنسان قادر على أن يوجه تفكيره وجهة إيجابية أو سلبية، فعندما ينظر إلى الأمور والأشياء والناس المحيطين به نظرة عادلة ومتفائلة، مع محاولة التطوير والتحسين لنفسه ولأسرته ولعمله، بل ولمجتمعه، فإنه يفكر بإيجابية وله نظرة تقدمية، وفي هذا الشأن ننصحك بالآتي:

- اجعل عقلك يفكر بإيجابية ولا يعمل ضدك.
 - استخدم كلمات إيجابية للتعبير عن مشاعرك وأفكارك.
 - انظر للأشياء بإيجابية.
 - اقنع نفسك بأنك قوي في كذا وضعيف في كذا، ولكنك سوف تتحسن في هذا الجانب إذا أردت ذلك.
 - التفكير الإيجابي يركز على النجاح.
 - التفكير الإيجابي لا يفكر بالفشل ولكنه يصر على الفوز.
 - التفكير الإيجابي يتسم باليقظة.
 - التفكير الإيجابي يهتم بالناس وبالأشياء.
 - التفكير الإيجابي تفكير تفاؤلي.
 - التفكير الإيجابي يساعد على تحقيق الأهداف.
 - ابدأ بالممكن ولا تفكر في المستحيل.
 - تخيل النجاح وتصور نفسك وأنت تجني ثماره.
 - التفكير الإيجابي يؤدي إلى النجاح، بينما التفكير السلبي يؤدي إلى الفشل.
- ويمكن عقد مقارنة بين الشخص الناجح والشخص الفاشل كما يلي:

جدول رقم (1)

مقارنة بين الشخص الناجح والشخص الفاشل

الشخص الناجح	الشخص الفاشل
- يفكر في الحل.	- يفكر في المشكلة.
- لا تنضب أفكاره.	- لا تنضب أعذاره.
- يساعد الآخرين.	- يتوقع المساعدة من الآخرين.
- يرى حلاً في كل مشكلة.	- يرى مشكلة في كل حل.
- يقول: الحل صعب لكنه ممكن.	- يقول: الحل ممكن لكنه صعب.
- يرى في العمل أملاً.	- يرى في العمل ألماً.
- لديه أحلام يحققها.	- لديه أوهام يبدها.

التفكير المبني على الحقائق أو على الشكل أو على المشاعر أو المتجه إلى المستقبل:

قسّم نيد هيرمان Ned Herman أنواع التفكير إلى أربعة أنواع هي كالتالي:

النوع «أ»: التفكير المبني على الحقائق:

الفرد الذي يفكر كثيراً بهذا الأسلوب سوف يبحث عن الحقائق. وعن المنطق الذي يربط هذه الحقائق معاً. وكما يقول نيد «هؤلاء الأشخاص يفضلون تبسيط الأشياء المعقدة، وتوضيح الأشياء الغامضة، وتحويل الأشياء المعوقة إلى أشياء فعّالة ودافعة».

النوع «ب»: التفكير المرتكز على الشكل:

وهذا النوع من التفكير يشبه النوع «أ» ولكنه أكثر تنظيماً، وتوجيهاً نحو العمل واهتماماً بمضاعفة نجاحات الماضي. والأشخاص الذين ينجذبون بشكل طبيعي إلى هذا النوع من التفكير غالباً ما يحبون القواعد والقوانين، والأشياء الموثوق فيها والتي

يمكن التنبؤ بنتائجها. والأشخاص الذين يستخدمون هذا الأسلوب في التفكير، مثلهم مثل الأشخاص الذين يستخدمون النوع السابق في التفكير، لا يستمتعون كثيراً بالعواطف أو البديهة.

النوع «ج»: التفكير المرتكز على المشاعر:

وهذا النوع من التفكير يختلف تماماً عن النوعين «أ» أو «ب»، وهذا هو الأسلوب الذي يحتفي كثيراً بالعواطف، وبالأشخاص في أي موقف. والأشخاص الذين يميلون كثيراً إلى هذا النوع من التفكير يتحدثون عن المزاج والجو والموقف ومستويات الطاقة.

النوع «د»: التفكير المتجه إلى المستقبل:

الأسلوب «د» هو أسلوب الأشخاص الملهمين ذوي الرؤية المستقبلية. والأشخاص الذين يفكرون بهذا الأسلوب لا يجعلون الافتراضات والتوقعات تقيد تفكيرهم ولا يضعون حدوداً تحد من إمكانياتهم. وقد لا تفهم الكثير مما يقوله الأشخاص الذين يتحدثون بهذا الأسلوب، ولكن عندما تدرك لمحة مما يرونها فإنها تكون في الغالب شيئاً مبتكراً، وبعيداً عن المؤلف أيضاً.

فكر أولاً في نفسك؛ ما هو الأسلوب الذي تحبه أكثر من غيره من هذه الأساليب؟ فأسلوب سوف يؤثر بشده في كيفية أدائك لمهمة توثيق الخطة وكتابتها. لذا يجب عليك أن تتأكد من أنك لا تكتب شيئاً قد تعتقد أنه رائع وشديد الذكاء، ولكنه قد يكون غير مفهوم بالنسبة للآخرين لأن أسلوب تفكيرك يختلف عن أسلوب جمهورك. وإذا خيرت بين الكتابة بأسلوب ممتع بالنسبة لك، أو أسلوب يفهمه الآخرون، فعليك أن تختار الأسلوب الأخير دائماً.

ثانياً: القبعات الست للتفكير:

صدر كتاب بعنوان القبعات الست للتفكير The Six Thinking Hats للمؤلف إدوارد دي بونو Edward DeBono، حدد فيها ست قبعات كل قبعة لها لون محدد.

وعلى الإنسان الناجح، يلبس القبعة المناسبة لطبيعة الموقف الذي يواجهه، وللدور المناسب الذي يجب أن يقوم به تجاه هذا الموقف.

أسلوب القبعات الست للتفكير هو أسلوب سهل وبسيط وعملي، ويهدف إلى إعطاء دليل للمدربين، في كيفية تشجيع الأفكار الابتكارية والاستفادة منها، وخلق المناخ الملائم للابتكار. وقد استخدم هذا الأسلوب في شركات عالمية عديدة منها شركة IBM والتي تضم 40,000 مدير في فروعها في دول العالم المختلفة، وأيضاً شركة NTT اليابانية والتي يعمل بها 35,000 موظف بمدن اليابان، وغيرها من الشركات الكبرى. وقد استخدمت هذه الشركات هذا الأسلوب من خلال تدريب مديريها على كيفية تشجيع ورعاية الأفكار الجديدة وخلق المناخ الملائم لها.

والقبعات الست تشير إلى ستة أنواع من التفكير لدى الإنسان، هي كالتالي:

- 1- القلعة البيضاء: تشير إلى الحيدة والتفكير الواقعي والموضوعي.
- 2- القبعة الحمراء: تشير إلى التفكير الانفعالي أي التفكير القائم على المشاعر والعواطف أو الأحاسيس؟.
- 3- القبعة السوداء: تشير إلى المعارضة والنقد والتفكير الحذر السلبي، أي التفكير القائم على النظر إلى الأمور بحذر.
- 4- القبعة الصفراء: تشير إلى التفكير الإيجابي البناء القائم على الأمل والانفتاح والإقبال على الحياة.
- 5- القبعة الخضراء: تشير إلى الإبداع والتفكير الخلاق القائم على النمو والانطلاق وابتكار الأفكار الجديدة.
- 6- القبعة الزرقاء: تشير إلى المراقبة والإدارة والتفكير القائم على التخطيط والتنظيم.

وسوف نتحدث كنموذج على هذه القبعات عن كل من القبعة الحمراء والقبعة الصفراء.

القبعة الحمراء: The Red Hat

عندما دخلت المشاعر والعواطف عالم الأعمال اكتمل المعمار الإنساني للمنظمات. فأصبحت كيانات حية، تنمو وتمتد وتقوى وتشيوخ وتموت أيضاً.

ولا يمكن المحافظة على رأس المال الاجتماعي دون الارتقاء بالذكاء العاطفي Emotional Intelligence للعاملين وتدريبهم على إدارة عواطفهم وحثهم على التعبير عنها في أماكن العمل. فمن المستحيل أن يترك الإنسان منظومة عواطفه في منزله قبل الذهاب إلى عمله كل صباح.

كما لا يعقل أن يعطل الإنسان إحساسه بعواطفه ومشاعره في أوقات العمل الرسمية.

واللون الأحمر من الألوان الدافئة الساخنة، ولذلك يتم ارتداء القبعة الحمراء حينما نريد أن نعبر عن المشاعر والعواطف تجاه موقف أو موضوع أو فكرة أو مشكلة دون تبرير لهذه المشاعر والعواطف.

فالقبعة الحمراء لا تهتم بالحقائق، ولكن تهتم بمشاعر الناس فقط.

ويشير سعد الدين خليل عبدالله إلى أن المشاعر والأحاسيس تمثل جزءاً هاماً من التفكير. فالمشاعر تدخل في التفكير في كل الأوقات. فنحن نبحث عن الموضوعية ولكننا (خارج الرياضيات) نادراً ما نكون موضوعيين وفي النهاية تكون جميع الاختيارات أو القرارات معتمدة على المشاعر.

إن هدف القبعة الحمراء هو السماح لنا بطريقة تضع مشاعرنا أمامنا. لذلك فهي تحتل جزءاً من التفكير.

إن الحدس أو البديهة تعتمد غالباً على الخبرة في أمر ما، فلدينا حدس ما بأن

شيئاً ما هو أفضل ما نؤديه. لكننا لا نستطيع أن نشرح بدونه كيف توصلنا إلى ذلك الاستنتاج. فالحدس غالباً ما يكون ذا قيمة عالية. وفي بعض الأحيان يكون الحدس متشائماً (فيما يتعلق بالاحتمالية).

القبة الصفراء Yellow Hat:

القبة الصفراء تشير إلى الشمس والتفاؤل والسرور، وارتداؤها للتحدث عن المزايا والمنافع عن هذه الفكرة حتى ولو تم رفضها، إنه التفكير في الإشراق والتفاؤل. إن القبة الصفراء مملوءة بالأمل - ولكن حيث أنها قبة منطقة فيجب إعطاء الأسباب وراء هذا الأمل. وبصفة عامة فإن القبة الصفراء تتطلع إلى المستقبل: (إذا فعلنا ذلك، فإن هذه الفوائد ستظهر...).

ويشير سعد الدين خليل عبدالله إلى أن المفكر بالقبة الصفراء يسأل نفسه التساؤلات الآتية:

ما هي الفوائد:

- إن المفكر بالقبة الصفراء يبحث عن إيجاد وإظهار الفوائد.. ما هي الفوائد؟ ولمن هذه الفوائد؟ وكيف تظهر هذه الفوائد؟
- ما هي هذه المميزات؟ ولماذا تستحق الأداء والتنفيذ؟ وما هي طبيعة هذا التحسن؟
- قد تكون هناك تكلفة عالية، وقد تكون هناك تحسينات في الوظيفة، وقد تكون هناك فرصاً جديدة تفتح مجالات واسعة.
- ما القيم والتقييمات الموجودة هنا؟ ومن الذي سيتأثر بهذه القيم والتقييمات؟

ويجب أن نتذكر دائماً أن المفكر بالقبة الصفراء ينظر فقط إلى الفوائد أو التأثيرات

الإيجابية. والسبب في ذلك هو أننا نحتاج إلى التزود بجزء من تفكيرنا حيث نجعل هذا التأمل والدراسة والتأني جهداً إيجابياً. إن التفكير بالقبعة الصفراء ليس تقييماً لجميع القيم ولكن للقيم المفيدة فقط.

ومن الأفضل ملاحظة أنه إذا لم يحضر التفكير بالقبعة الصفراء فوائد كافية فإن الشيء لا يستحق الفعل بأية طريقة، وإذا لم يكن ممكناً إيضاح مثل هذه الفوائد، فإن الأمر مازال يجب تقييمه باستخدام القبعة السوداء.

فوائد أسلوب القبعات الست:

يمكن حصر الاستفادة من أسلوب القبعات الست في النقاط الآتية:

- 1- توفير الوقت الملائم للتفكير الابتكاري.
- 2- الحصول على الأفكار الابتكارية من خلال طرح أسئلة على الآخرين.
- 3- الحد من تأثير الاتجاهات السلبية للأفراد نحو الابتكار.
- 4- تشجيع الغير على الاستفادة من أي فكرة ابتكارية.

ثالثاً: أنماط عقليات البشر:

قسمت أفا بتلر Ava S. Butler في كتابها «تفكير الفريق» عقليات البشر تبعاً لصفاتهم إلى الأنماط التالية:

1- العقلية الرقمية:

الأشخاص الذين لديهم عقلية رقمية هم من يفكرون أفضل باستخدام الأرقام والحسابات، وينفرون من التفكير المجرد البحت. والمطلوب من يحسن التعامل مع هؤلاء أن يوفر لهم ما يحتاجونه من أرقام وإحصائيات ومقارنات ونسب.

2- العقلية البحتة أو النظرية:

الأشخاص الذين لديهم عقلية بحتة أو نظرية هم من يتوصلون إلى حلول أفضل إذا لم تثقلهم بالأرقام. ومن الأنسب على من يحسن التعامل معهم أن يستخدم الشرح النظري في النقاش أو الحوار معهم..

3- العقلية السمعية:

الأشخاص الذين لديهم عقلية سمعية هم من يحبون أن يسمعوا منك، ويهملون ما يرسل إليهم من أوراق وتقارير. والمطلوب من يحسن التعامل معهم أن يتناقش ويتحاور معهم مباشرة.

4- العقلية البصرية:

الأشخاص الذين لديهم عقلية بصرية هم من يفضلون التعامل مع التقارير والأوراق المرسلة لهم أكثر من السماع، وهم يفكرون في الصور والأشكال والمجسمات وألوان الصور. وحتى يمكن الاستفادة من هؤلاء الأشخاص عليك أن توزع عليهم المستندات والبيانات الخاصة بالموضوع محل البحث، وأن يرفق أيضاً بعض الرسومات التوضيحية.

5- العقلية الحركية:

الأشخاص الذين لديهم عقلية حركية تهبط قدراتهم العقلية والبدنية نتيجة للجلوس دون حراك لفترات طويلة، فيشعرون بالملل والنعاس. لذلك عليك إذا اتصلت بهؤلاء الأشخاص أن تملأ المكان بالحركة والمشي.