تقنية التجزئة

عندما ننظر إلى المشكلة ككتلةٍ واحدةٍ صلبة، يصعب أن نرى فيها شيئاً جديداً. وقد وصف إدوارد دي بونو، المفكر الذي قدّم لنا مصطلح التفكير الجانبي، أداةً بسيطةً لذلك في كتابه «التفكير الجانبي» الصادر عام 1970. وتُسمّى هذه الأداة التجزئة، أي تقسيم الشيء إلى أجزاءٍ أو قطع. فنحن نقسّم المشكلة أو المنتج أو الموقف إلى أجزاء، ثم نستخدم هذه الأجزاء لبناء أفكارٍ جديدة. وهي أداةٌ إبداعية للفرق التي تحتاج إلى خياراتٍ جديدة بدلاً من الإجابات القديمة نفسها.

1. ما هي التجزئة

تبدأ التجزئة بخطوةٍ بسيطة: نقسّم الكل إلى أجزائه. وقد تكون الأجزاء قطعاً مادية، أو خصائص، أو خطوات، أو أشخاصاً معنيين، أو أفكاراً مرتبطة بالموقف. وقد أوضح دي بونو أن الهدف ليس إيجاد الأجزاء الحقيقية أو الصحيحة. بل الهدف هو صنع قطعٍ حرة يستطيع عقلنا تحريكها بسهولة. وحين تنكسر الكتلة الثابتة، تصبح ترتيباتٌ جديدة ممكنة.

مثال: يمكن تقسيم فنجان القهوة إلى الفنجان، والقهوة، والحرارة، والسكر، ولحظة الاستراحة، والشخص الذي نشاركه إياها.

في العمل: تريد داليا، وهي مديرة في فندقٍ مزدحم، تحسين إجراءات تسجيل الوصول. وبدلاً من النظر إلى تسجيل الوصول كطابورٍ طويلٍ واحد، تكتب أجزاءه: الوصول، والانتظار، والأوراق، والدفع، ومفتاح الغرفة، والترحيب.

2. التقسيم ثم التقسيم من جديد

بعد التقسيم الأول، نأخذ كل جزءٍ ونقسّمه أكثر. ومن الطرق البسيطة لذلك تقسيم كل عنصرٍ إلى اثنين، ثم تقسيم كل نصفٍ إلى اثنين من جديد. وكل مستوى جديد يعطينا قطعاً أصغر وأكثر غرابة. ولا يوجد عددٌ محدد للأجزاء، ولا طريقةٌ مثالية للتقسيم. والقاعدة الوحيدة هي الاستمرار حتى يظهر شيءٌ مثير للاهتمام.

مثال: تنقسم حفلة عيد الميلاد إلى الضيوف والمكان؛ ثم ينقسم الضيوف إلى العائلة والأصدقاء، وينقسم المكان إلى داخل البيت وخارجه.

في العمل: تقسّم داليا الأوراق إلى الاستمارة والتحقق من الهوية. ثم تقسّم الاستمارة إلى الأسئلة التي يجيب عنها الضيوف واللحظة التي يملؤونها فيها.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)

3. إعادة تركيب القطع

وتأتي القيمة الحقيقية عندما نعيد تجميع القطع بطرقٍ جديدة. فيمكننا دمج قطعتين، أو نقل قطعةٍ إلى مكانٍ أو وقتٍ آخر، أو حذف قطعة، أو ربطها بقطعةٍ من موقفٍ آخر. وكثيرٌ من التركيبات لن يكون مفيداً، وهذا أمرٌ طبيعي تماماً. فنحن نبحث عن التركيبة المفاجئة التي تفتح اتجاهاً جديداً. والأفكار الجيدة تأتي غالباً من ربط قطعٍ لم يربط بينها أحدٌ من قبل.

مثال: ظلت الحقائب والعجلات منفصلةً سنواتٍ طويلة، وعندما جُمعت هاتان القطعتان وُلدت الحقيبة ذات العجلات التي يستخدمها معظم المسافرين اليوم.

في العمل: تنقل داليا لحظة ملء الاستمارة إلى ما قبل وصول الضيوف، وتربط مفتاح الغرفة بهاتف الضيف. فأصبح الضيوف يملؤون الاستمارة عبر الإنترنت ويتلقّون مفتاحاً رقمياً، فصار الطابور أقصر بكثير.

4. التجزئة ليست تحليلاً

تبدو التجزئة شبيهةً بالتحليل، لكن هدفها مختلف. فالتحليل يقسّم المشكلة إلى أجزائها الحقيقية ليفهمها ويجد السبب. أما التجزئة فتقسّمها إلى أي أجزاءٍ تساعد، حتى لو كانت غريبةً أو غير دقيقة، من أجل صنع أفكارٍ جديدة. فالتحليل يسأل عن الأجزاء الصحيحة، بينما تسأل التجزئة عن الترتيبات الجديدة الممكنة. وكلاهما مفيد، وهما يعملان معاً بشكلٍ جيد.

مثال: يفكّك الميكانيكي المحرك ليجد العطل، بينما يقسّم المصمم السيارة إلى أفكارٍ ليتخيل نوعاً جديداً من السيارات.

في العمل: أظهر التحليل الأول الذي أجرته داليا أن الطابور الطويل سببه بطء الأوراق. ثم منحتها التجزئة طرقاً جديدة لتغيير تجربة تسجيل الوصول بأكملها.

الخاتمة

وخلاصة القول، إن التجزئة تساعدنا على الخروج من الطريقة الثابتة التي نرى بها المشكلة. فنحن نقسّم الكل إلى أجزاء، ثم نقسّم الأجزاء من جديد، ثم نعيد تركيب القطع في ترتيباتٍ جديدة. ولا يلزم أن تكون الأجزاء صحيحة؛ بل يكفي أن تكون مفيدةً للتفكير. وعلى عكس التحليل الذي يبحث عن السبب الحقيقي، تبحث التجزئة عن احتمالاتٍ جديدة. وفي المرة القادمة التي تبدو فيها مشكلةٌ عالقة، قد يفيد تقسيمها إلى قطعٍ واللعب بها.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)