

## چگونه بر مشکلات غلبه کنیم

یکی از مهمترین توانمندی های انسان قدرت مقابله با مشکلات روزمره زندگی است . منظور از مقابله تلاشی است که برای کنترل و اداره کردن موقعیت های حساس و تنش زا انجام می دهیم هر کس در مقابله با مشکلات از روشی استفاده می کند. یکی از اشکال مقابله که سودمندترین نتایج را در برخورد مناسب با مشکلات در بر دارد، تمرکز بر مشکل (یعنی بررسی کردن مسائل و یافتن راه حل ) است. این مهارت ، فرایند تفکر منطقی و منظمی است که به فرد کمک می کند تا هنگام رویارویی با مشکلات، راه های متعددی را جست و جو و بهترین راه حل را انتخاب کند.

### مراحل حل مسئله

حل مسئله مراحل متوالی و پیوسته و مبتنی بر تفکر منطقی دارد که عبارتند از:

۱- انتخاب رویکردی صحیح نسبت به مشکل

۲- تعریف دقیق مشکل

۳- یافتن راه حل های متعدد

۴- ارزیابی راه حلها

۵- انتخاب بهترین راه حل

۶- عمل به بهترین راه انتخابی

بسیاری از افراد دیدی منفی نسبت به مشکل دارند . چنین دیدگاهی مانع هر گونه اقدام موفقیت آمیز برای حل مسئله می شود. این دیدگاهها حاوی افکار غیرمنطقی،

انعطاف ناپذیر و غیر واقعی نسبت به مشکل است. قدم اول در حل مشکل پرورش ادراک « تو می توانی » است. مسئله گشایان موفق موقعیت مشکل را بخشی از زندگی تلقی می کنند. آنها به این واقعیت واقف هستند که مقابله منطقی و آرام با چالشها مهمتر و بهتر از برخورد تکانشی با آن است. برای رسیدن به این منظور باید بتوانید به خودتان بگویید بخشی از زندگی مواجه شدن با مشکلات است، وقتی با مشکلی مواجه می شوم باید آرام و خونسرد باشم و برای انتخاب بهترین راه حل بر مهارت های مسأله گشایی خود تکیه کنم.

تعریف دقیق مشکل راه دیگری برای حل مشکلات است. هدف این مرحله تعریف دقیق، روشن و مشخص از مشکلی است که مایل به حل آن هستید. پس لازم است که ابتدا مشکل را مشخص کنید و سپس به صورت اختصاصی به تعریف آن بپردازید و تا حد امکان آن را به ابعاد کوچکتر و ساده تر تقسیم نمایید.

پس از آنکه مشکل به طور دقیق و روشن تعریف شد، فهرستی طولانی از راه حل های مختلف تهیه کنید. و به ارزیابی آنها بپردازید. مرحله ارزیابی بسیار سخت است؛ زیرا باید هر یک از راه حل ها را از نظر سودمندی و پیامدهای آن برای خود و دیگران ارزیابی کنیم و در نهایت پس از بررسی تمام راه حل های پیشنهادی، راه حل های مفید و سودمند را با توجه به این که کدام یک جنبه های مثبت بیشتر و منفی کمتری دارند. انتخاب کنید. ممکن است در بررسی به این نتیجه برسید که ترکیبی از دو یا چند راه حل مناسب تر است. سپس با تعیین و انتخاب بهترین راه حل و یا اولویت بندی آنها، برنامه زمان بندی را مشخص کنید و به اجرای راه حلی که اولویت دارد و

مناسب است، پردازید. شاید اگر مسائلی را که تا کنون پشت سرگذارده اید، بررسی کنید، به این نتیجه برسید که در بسیاری از موارد راه حل مناسب را تشخیص داده اید، اما به آن عمل نکرده اید. چرا؟ این امر نشان دهنده این است که: انتخاب، مسأله مهمتر دیگری است که از اهمیت بالایی برخوردار می باشد. در پاسخ دادن به چرایی بالا جواب دادن به یک سؤال شخصی می تواند ما را به عمل نزدیکتر سازد تا چه میزان خود را شایسته رسیدن به موفقیت، پیروزی و شادکامی می بینید و برای رسیدن به آن تلاش می کنید؟ شما اغلب به نتایجی می رسید که به طور ناخود آگاه معتقدید شایسته آنها هستیم. به همین دلیل باید بررسی کنید که آیا اعمال شما نشانگر آن است که به شایستگی بیشتر خود در تمام زمینه های زندگی عقیده دارید؟ اگر می خواهید چیزی را که باعث کشف شایستگی در خودتان شده بیابید، ببینید تصمیم گرفته اید چه کار کنید. مخصوصاً ببینید بیشتر اوقات چه کار می کنید. اگر اجرای راه حل مناسبی که انتخاب کرده اید مشکل به نظر می رسد، راه حل مورد نظر را به گام های کوچکتر و ساده تر تقسیم کنید. نکته بسیار مهم در این قسمت آن است که پس از اجرای راه حل مورد نظر به خود پاداش دهید. بدین ترتیب جریان مسئله پایان می یابد. اما چنانچه اولین راه حل مناسب، موثر واقع نشد، با بررسی این نکات که آیا مشکل به خوبی و دقیق تعریف شده؟ اهداف واقع بینانه بوده، مراحل اجرای راه حل سخت تر از توان نبوده، و یا مشکل دیگری پیش نیامده؟ به سایر راه حل هایی که در اختیار دارید، همچنین راه حل های جدیدی که در پی تجربه کنونی به آن رسیده اید پردازید و مسیر را دوباره طی نمایید.

امروزه بسیاری از افراد در سیر تفکر خود به دلیل عدم آشنایی با اصول تفکر منطقی و صحیح ، ناخواسته دچار خطای شناختی می شوند. عدم اطلاع از خطاهای شناختی ورطه ای بسیار خطرناک و سهمگین می داند. شاید بسیاری از گرفتاری های مردم ما به دلیل آلوده بودن افکار ما به این نوع خطا ها باشد. به نظر می رسد افسردگی ، بی قراری ، رقابت های ناصحیح، خشونت، پرخاشگری و بسیاری از رفتارهای غیر عادی ما بی ارتباط با خطاهای شناختی نباشند. آلبرت ایس روان شناس معروف این خطاها را شناسایی و در قالب ده خطای شناختی معرفی نموده است. انسانهایی که تفکر غیر منطقی دارند و یا خطاهای شناختی در افکارشان هویدا است، در بسیاری از موارد اطلاع چندانی از این خطاها ندارند. شاید عدم اطلاع، باعث آلودگی این افکار با خطاهای شناختی می شوند. در این نوشتار سعی بر آن است که خطاهای شناختی به صورت ساده و در قالب مثال های روشن و واضح بیان شوند. امید است بسیاری از نگرانی ها، حالات و افکار نامطلوب که در پشت این خطاهای شناختی وجود دارند، با اطلاع رسانی از بین بروند.

**خطای اول: تفکر همه یها هیچ**

در این نوع افکار قانون همه یا هیچ حاکم است . فرد یک رفتار، فکر، موفقیت ، پدیده یا موضوع را کلا سفید یا سیاه می بیند. هر چیز کمتر از کامل ، شکست بی چون و چراست. عدم قناعت به مقدار و یا بخشی از یک کار ، یک

فعالیت و یا یک امتیاز ، آنها را از مزایای آن امر محروم می کند. به طور مثال عده ای این نوع تفکر را دارند که یا باید فلان ماشین را داشته باشند یا اصلا هیچ ماشینی را نمی خواهند. این نوع تفکر در بسیاری از قسمت های زندگی دیده می شود. در مثالی دیگر مدرس دانشگاه بیان می دارد که اگر این تعداد دانشجو بود و با این شرایط به طور مثال من این درس را خواهم داد. در مثال دیگر خانمی که رژیم لاغری گرفته بود، پس از خوردن یک قاشق بستنی گفت: برنامه لاغری من دود شد و به هوا رفت. با این طرز تلقی به قدری ناراحت شد که یک ظرف بزرگ بستنی را تا به آخر نوش جان کرد.

خطای دوم: تعمیم مبالغه آمیه \_\_\_\_\_  
افرادی که این نوع خطا را در افکار دارند حقایق زندگی را پرننگ تر از مقدار واقعی آن می بینند. شدت و مقدار واقعی خیلی کمتر از مقدار و شدتی است که در ذهن فرد قرار دارد. فردی که دچار این خطای شناختی است ، هر حادثه منفی و از جمله یک ناکامی شغلی را شکستی تمام عیار و تمام نشدنی تلقی می کند و آن را با کلماتی چون هرگز و همیشه توصیف می کند. فروشنده دوره گرد افسرده ای که فروش خوبی نداشته و در حال رانندگی پرنده ای به شیشه اتومبیلش خورده بود گفت: چه بد شانس هستم، پرنده ها همیشه به شیشه اتومبیل من می خورند. شاید بتوان این طور بیان کرد که این افراد به دلیل مبالغه در بخشی از افکار ، نمی توانند جوانب مثبت زندگی را ببینند.

شاید در مثال ذکر شده بتوان این طور بیان کرد که این فروشنده دوره گرد از خیلی مواهب که دارد غافل است و این که او ماشینی دارد که خیلی از فروشندگان دیگر ندارند .

خطای سوم: فیلتر ذهنی  
افرادی که دارای این نوع افکار هستند تحت تاثیر یک حادثه منفی همه واقعات را تاریک می بینند. به جزئی از یک حادثه منفی توجه می کنند و بقیه را فراموش می کنند. عدم توانایی در دیدن بخش های مهمتر این حوادث ، عاملی است که ذهن ما را درگیر می کند. شبیه چکیدن یک قطره جوهر که بشکله آبی را کدر می کند. به مثالی توجه کنید: به خاطر طرز برخورد شایسته خود با همکاران اداره، از طرف رئیس اداره تشویق می شوید، اما در این میان و در حین دریافت جایزه یکی از همکاران کلمه ای نه چندان جدی در مقام انتقاد به شما می گوید. روزهای طولانی در حالی که همه گفته های مثبت و مراسم با ارزش تشویق را فراموش می کنید، تحت تاثیر این انتقاد بسیار جزئی یک همکار، رنج می برید.

خطای چهارم: بی توجهی به امر مثبت  
افرادی که دارای این نوع تفکر غیر منطقی هستند، توجه زیاد و با ارزشی به جنبه های مثبت زندگی خود ندارند و همیشه نکات مثبت را برای خود بی اهمیت جلوه می دهند. با بی ارزش شمردن تجربه های مثبت، اصرار بر مهم

نبودن آنها دارند. کارهای خوب خود را بی اهمیت می خوانند، معتقدند که هر کسی می تواند این کار را انجام دهد. بی توجهی به امر مثبت شادی زندگی را می گیرد و شما را به احساس ناشایسته بودن سوق می دهد. به طور مثال نگهبان ساختمان تجاری با تیز هوشی موفق به شناسایی یکی از سه سارقی شده بود که در هفته قبل از یکی از مغازه های این ساختمان دزدی کرده بودند. مسئول ساختمان ضمن قدردانی از نگهبان که بعد از چند روز موفق به کشف این گره شده بود از نگهبان خواست که یکی از روزهای هفته زمانی را مشخص کند که در جلسه ای با حضور افراد و مالکین ساختمان از زحمات وی قدردانی شود. نگهبان امروز و فردا کرده و یکسره میگفت کار مهمی نکرده ام و از تعیین وقت سرباز می زد.

خطای پنهان: نتیجه گیری شتابزده  
بی آنکه زمینه محکمی وجود داشته باشد نتیجه گیری شتابزده می کنید. ذهن خوانی: بدون بررسی کافی نتیجه میگیرید که کسی در مورد شما منفی فکر می کند. پیشگویی: پیش بینی می کنید که اوضاع بر خلاف میل شما در جریان خواهد بود. بدون هر گونه بررسی می گوید «آبرویم خواهد رفت، از عهده انجام این کار برنخواهم آمد». و اگر افسرده باشید ممکن است به خود بگویید «هرگز بهبود نخواهم یافت».

خطای ششم: در اشتباهت نمایی از یک سو در باره اهمیت مسایل و شدت اشتباهات خود مبالغه می کند و از سوی دیگر ، اهمیت جنبه های مثبت زندگی را کمتر از آنچه هست برآورد می کند. به دلیل اعتماد به نفس پایین، این افراد چون خود را نسبت به دیگران دست کم می گیرند، در صورت انجام کاری خطا ، این اشتباه خود را خیلی پررنگ تر از حد و حدود واقعی آن اشتباه می بیند. به طور مثال شخصی دوست قدیمی خود را می بیند و به او سلام می گوید، دوست قدیمی مانند همیشه سلام او را به گرمی جواب نمی دهد. او از این مسئله ناراحت می شود و این واقعه را برای خود فاجعه تلقی می کند. این درحالی است که شاید دلایل مختلفی برای سرد برخورد کردن وجود داشته باشد. از طرفی این قدر هم مهم نباشد ولی ساعتها این مسئله ذهن فرد را درگیر خود می کند.

خطای هفتم: استدلالات احساسی افرادی که دارای استدلال احساسی هستند فکر می کنند که احساسات منفی ما لزوما منعکس کننده واقعیت ها هستند. این نوع استدلال احساسی ما را از بسیاری واقعیت ها دور نگه می دارد. به طور مثال : «از سوار شدن در هواپیما وحشت دارم، چون پرواز با هواپیما بسیار خطرناک است.» یا احساس گناه می کنم پس باید آدم بدی باشم.» یا «خشمگین هستم، پس معلوم می شود با من منصفانه برخورد نشده است.» یا «چون احساس حقارت می کنم، معنایش این



است که فرد درجه دومی هستیم». یا «احساس نومییدی می کنم، پس حتما باید نومیید باشم».

خطای هشتم: باید هـ

انتظار دارید که اوضاع آن طور باشد که شما می خواهید و انتظار دارید همیشه این انتظار محقق نمی شود و یا با درصد کمتری محقق می شود. به طور مثال نوازنده بسیار خوبی پس از نواختن یک قطعه دشوار پیانو با خود گفت: «نباید اینهمه اشتباه می کردم». آنقدر تحت تاثیر این عبارت قرار گرفت که چند روز متوالی حال و روز بدی داشت. انواع و اقسام کلماتی که «باید» را به شکلی تداعی می کنند، همین روحیه را ایجاد می نمایند. آن دسته از عبارت های «باید» دار که بر ضد شما به کار برده می شوند، به احساس تقصیر و نومییدی منجر می گردند. اما همین باورها، اگر متوجه سایرین و یا جهان به طور کلی شود منجر به خشم و دلسردی می گردد «نباید این قدر سمج باشد». خیلی ها می خواهند با «باید» ها و «نباید» ها به خود انگیزه بدهند. «نباید آن شیرینی را بخورم». این نوع فکر اغلب بی تاثیر است زیرا «باید» ها تولید تمرد می کنند و اشخاص تشویق میشوند که درست برعکس آن را انجام دهند.

خطای نهم: م: برچ سب زدن

برچسب زدن شکل حاد تفکر همه یا هیچ چیز است. به جای اینکه

بگویید «اشتباه کردم». به خود برچسب منفی می زنید: «من بازنده هستم». گاه هم اشخاص به خود برچسب «احمق» یا «شکست خورده» و غیره می زنند. برچسب زدن غیر منطقی است، زیرا شما با کاری که می کنید، تفاوت دارید. انسان وجود خارجی دارد اما «بازنده» و «احمق» به این شکل وجود ندارد. این برچسب ها تجربه های بی فایده ای هستند که منجر به خشم، اضطراب، دلسردی و کمی عزت نفس می شوند. گاه برچسب متوجه دیگران است. وقتی کسی در مخالفت با نظرات شما حرفی می زند ممکن است او را متکبر بنامید. بعد احساس می کنید مشکل به جای رفتار یا اندیشه بر سر «شخصیت» یا «جوهر و ذات» او است. در نتیجه او را به کلی بد قلمداد می کنید و در این شرایط فضای مناسبی برای ارتباط سازنده ایجاد نمی شود.

خطای دهیم: شخصی سازی و سرزنش  
در این خطا، فرد خود را بی جهت مسئول حادثه ای قلمداد می کند که به هیچ وجه امکان کنترل آن را نداشته است. وقتی زنی از آموزگار پسرش شنید که او در مدرسه خوب درس نمی خواند با خود گفت «این نشان می دهد که من مادر بدی هستم» و چه بهتر که این مادر علل واقعی درس نخواندن فرزندش را می جست تا او را کمک کند. شخصی سازی منجر به احساس گناه، خجالت و نا شایسته بودن می شود. بعضی ها هم عکس این کار را می کنند و سایرین و یا شرایط را علت مسائل خود تلقی می کنند و توجه ندارند که ممکن است خود

در ایجاد گرفتاری سهمی داشته باشند « علت زندگی زناشویی بد من این است  
که همسر من منطقی نیست». سرزنش به خاطر ایجاد رنجش اغلب موثر واقع  
نمی شود.

منبع: روانشناس برای همه