





سازمان بهزیستی کشور

بسته ارتقای توانمندی های شناختی-رفقاری

تدوین: مرکز توسعه پیشگیری و درمان اعتیاد

ناشر: سازمان بهزیستی کشور

سرشناسه	: امامی نائینی، نسرین، ۱۳۵۱ -
عنوان و نام پدیدآور	: بسته ارتقای توانمندی‌های شناختی - رفتاری (کتاب مطالعه مخاطب)/نویسندگان نسرین امامی نائینی، مهسا عابدی؛ همکاران نویسنده ناهید بیا، سیده هاجر لاله‌پرور؛ تدوین مرکز توسعه پیشگیری و درمان اعتیاد. اجرا اداره کل روابط عمومی و امور بین‌الملل.
مشخصات نشر	: تهران: سازمان بهزیستی کشور، انتشارات، ۱۴۰۲.
مشخصات ظاهری	: ۷۱ص: جدول.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۹۳۵۵۹-۷-۸
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۷۱.
موضوع	: اعتیاد -- پیشگیری -- راهنمای آموزشی Drug addiction -- Prevention -- Study and teaching اعتیاد -- جنبه‌های روان‌شناسی Drug addiction -- Psychological aspects خطر کردن (روان‌شناسی) در نوجوانی -- پیشگیری Risk-taking (Psychology) in adolescence -- Prevention
شناسه افزوده	: عابدی، مهسا، ۱۳۶۴ -
شناسه افزوده	: بیا، ناهید، ۱۳۷۵ -
شناسه افزوده	: لاله‌پرور، سیده هاجر، ۱۳۶۸ -
شناسه افزوده	: سازمان بهزیستی کشور. مرکز توسعه پیشگیری و درمان اعتیاد
شناسه افزوده	: سازمان بهزیستی کشور. اداره کل روابط عمومی و امور بین‌الملل
شناسه افزوده	: سازمان بهزیستی کشور
شناسه افزوده	: State Welfare Organization of Iran
رده بندی کنگره	: HV۵۸۰۱
رده بندی دیویی	: ۳۶۲/۲۹۳
شماره کتابشناسی ملی	: ۹۲۸۹۰۸۵
اطلاعات رکورد کتابشناسی: فیبا	



انتشارات سازمان بهزیستی

عنوان: بسته ارتقای توانمندی‌های شناختی - رفتاری (کتاب مطالعه مخاطب)

ناشر: سازمان بهزیستی کشور

تدوین: مرکز توسعه پیشگیری و درمان اعتیاد

اعضای کمیته مشورتی: لیلا ارشد، میترا جاسک

نویسندگان: نسرین امامی نائینی، مهسا عابدی

همکاران نویسنده: ناهید بیا، سیده هاجر لاله‌پرور

اعضای کمیته مشورتی: لیلا ارشد، سیده هاجر لاله‌پرور، رکسانا میر کاظمی و میترا جاسک

اجرا: حوزه امورفرابخشی و ارتباطات

مدیر هنری: شرکت نیک اندیشان آبان

ناظر چاپ: حسین محبی خراطی

تاریخ انتشار: ۱۴۰۲

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۳۵۵۹-۷-۸

ISBN: 978-622-93559-7-8



آدرس: تهران، خ شهید فیاض بخش، ضلع شمالی پارک شهر، سازمان بهزیستی کشور، طبقه ششم

کد پستی: ۷۵۱۵۷۳۷۷۱۵ **تلفن:** ۶۶۷۰۹۲۸۵۰۲۱ **دورنگار:** ۶۶۷۴۸۹۶۹۰۲۱

کلیه حقوق مادی و معنوی برای سازمان بهزیستی کل کشور محفوظ است و هرگونه سوء استفاده و فروش به غیر پیگرد قانونی دارد.

سپاس‌گزاری

هم‌اینک که تدوین "بسته ارتقای توانمندی‌های شناختی- رفتاری" با موفقیت به پایان رسیده است، با کمال افتخار و احترام، نهایت قدردانی و سپاس خود را از حمایت‌های بی‌ دریغ جناب آقای دکتر فرهاد اقطار، معاون محترم پیشگیری و درمان اعتیاد؛ همدلی و همراهی کلینیک مددکاری یارا و خانه خورشید با مدیریت سرکار خانم لیلا ارشد، و همکاران‌شان که تمام زحمات حمایتی تدوین بسته مذکور را تقبل فرموده‌اند، به عمل می‌آورم. همچنین از خانم‌ها رومینا نگاری و شیدرخ قائمی که در ویرایش و تنظیم متن همکاری نمودند، نهایت تشکر و قدردانی به عمل می‌آید. نظرات و پیشنهادات این عزیزان باعث غنی‌ تر شدن و روان‌ تر شدن متن حاضر گردیده است.

به نام خداوند جان و خرد
کزین برتر اندیشه برنگذرد
خداوند نام و خداوند جای
خداوند روزی ده رهنمای
فردوسی

پیشکش :-

تمامی نوجوانان و
جوانان این سرزمین

فهرست

۱۳	آشنایی با توانمندی‌های شناختی- رفتاری
۱۷	مهارت خودآگاهی
۱۷	مهارت خودآگاهی
۱۸	شناخت ویژگی‌ها
۱۸	ویژگی‌های جسمانی
۱۸	ویژگی‌های هیجانی
۱۹	ویژگی‌های رفتاری
۲۰	تفاوت در دیدگاه‌ها
۲۰	شناخت افکار و گفت‌وگوهای درونی
۲۱	الگوهای فکری ناکارآمد
۲۲	الگوی فکری قربانی بودن
۲۲	الگوی فکری سرزنش
۲۲	الگوی فکری درماندگی
۲۲	الگوی فکری نادیده گرفتن امور مثبت و توجه بیش از حد به منفی‌ها
۲۳	الگوی فکری فاجعه‌سازی
۲۳	شناخت پیشرفت‌ها
۲۳	شناخت نقاط قوت و ضعف
۲۴	پذیرش خود
۲۷	مهارت برقراری ارتباط مؤثر
۲۷	مهارت برقراری ارتباط مؤثر
۲۸	اصول حاکم بر ارتباط
۲۹	الگوهای فکری ناسالم ارتباط
۳۱	مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباط کارآمد (مؤثر)
۳۷	مهارت تنظیم هیجان
۳۷	نمونه‌هایی از هیجانات و احساسات فردی
۳۷	مهارت تنظیم هیجان
۳۸	شناخت چهار هیجان اصلی و اولیه
۳۸	شناخت نشانه‌های هیجانات
۴۰	عصبانیت و مدیریت آن
۴۹	مهارت تفکر نقاد
۴۹	آگاهی از تفاوت میان واقعیت و عقیده (نظر)
۴۹	آگاهی از تفاوت میان مشاهده و قضاوت
۵۰	تفکر نقاد

۵۳	 حقوق و مسئولیت ها
۵۷	 مهارت حل مسئله و تصمیم گیری
۵۷	 تعریف مسئله
۵۸	 انواع مسئله: مسئله ساده و مسئله پیچیده
۵۸	 اولویت بندی کردن مسائل
۵۹	 الگوهای فکری ناکارآمد و مخرب در حل مسئله:
۶۱	 تعریف تصمیم گیری و تفاوت آن با حل مسئله:
۶۱	 انواع روش های حل مسئله و تصمیم گیری نامناسب
۶۲	 هزینه و فایده تصمیم گیری ها در بلندمدت و کوتاه مدت
۶۳	 فرایند حل مسئله
۶۴	 پیدا کردن راه حل های مختلف
۶۴	 تصمیم گیری
۶۵	 تکنیک های حل مسئله:
۷۰	 جمع بندی
۷۱	 فهرست منابع

فصل اول:

آشنایی با
توانمندی‌های
شناختی-رفتاری



آشنایی با توانمندی‌های شناختی-رفتاری

با وجود تغییراتی که در زندگی امروزی ایجاد شده، بسیاری از افراد همچنان براساس شیوه‌های ناکارآمد با مشکلات برخورد می‌کنند. مواجهه‌ی درست و منطقی با مسائل و مشکلات نیازمند برخورداری از توانمندی‌ها و مهارت‌هایی است که می‌تواند به طور مستقیم و غیرمستقیم بر زندگی فردی و اجتماعی افراد تأثیر گذاشته و باعث کاهش فشارها و استرس‌های روانی در زندگی روزمره شود. اما منظور از توانمندی و مهارت چیست؟ یادگیری چه مهارت‌هایی می‌تواند به افراد در برابر مشکلات زندگی کمک کند؟ تمام افراد از ابتدای زندگی خود مهارت‌های مختلفی را یاد می‌گیرند که بخشی از این مهارت‌ها در طول زندگی به صورت تجربی و راحت‌تر آموخته می‌شود؛ اما برای یادگیری برخی مهارت‌ها، مخصوصاً اگر در محیطی رشد کنیم که اطرافیانمان هم خیلی آن مهارت را نداشته باشند، دیگر فرصتی برای آموختن آن به شکل ساده و تجربی نیست، و در نتیجه فرد باید ابتدا آن مهارت را یاد بگیرد و بعد با تکرار و تمرین در آن خصوص مهارت پیدا کند. مثلاً دویدن یا بستن بند کفش، مهارتی است که فرد آن را در جریان رشد خود یاد می‌گیرد و شاید نیاز به تلاش زیادی برای یادگرفتن نداشته باشد. اما مهارت‌هایی مثل مهارت برقراری ارتباط مؤثر و حل مسئله از جمله مهارت‌هایی نیستند که در فرایند و جریان رشد به راحتی آموخته شوند، یعنی همه افراد این شانس را ندارند که از کودکی والدین و اطرافیان داشته باشند که این مهارت‌ها را بلد بوده و به آنها یاد بدهد، در نتیجه آنها همان‌طوری رفتار می‌کنند که والدین خود رفتار کرده‌اند. طبیعی است افرادی که مهارت کافی برقراری ارتباط را ندارند در روابط بین فردی خود ناکامی‌های متعدد و متنوعی را تجربه کنند و افرادی که مهارت حل مسئله را یاد نگرفته‌اند هنگام مواجهه با مشکلات دچار چالش‌های بیش از معمول شوند. افرادی که مهارت حل مسئله را بلد نیستند در برابر مشکلات خیلی زود ناامید و عصبی می‌شوند، و شاید به ابتدایی‌ترین راه حل‌ها بسنده کنند. اما افرادی که مهارت بیشتری در حل مشکلات خود دارند، در این مواقع صبر می‌کنند، فکر کرده و به دنبال بهترین راه حل می‌گردند. همان‌طور که گفته شد، ممکن است همه افراد با توجه به شرایط زندگیشان، مهارت‌های لازم برای زندگی بهتر را نیاموخته باشند؛ اما این بدان معنا نیست که این افراد هیچوقت نمی‌توانند مهارت‌ها را یاد بگیرند. کتاب مهارت‌های زندگی به دنبال آن است که به افراد کمک کند در حوزه‌ی سلامت

روان دانش و مهارت خود را ارتقاء ببخشند. با یادگیری مهارت‌های زندگی، افراد می‌توانند شناخت‌شان از خود و عزت نفس‌شان را افزایش داده، الگوهای فکری خود را اصلاح کرده و نوع نگاه‌شان را نسبت به خود، دیگران و محیط پیرامون وسیع‌تر و واقع بینانه‌تر سازند. همچنین آموزش مهارت‌های زندگی به افراد کمک می‌کند روابط بهتر و کارآمدتری با اطرافیان خود برقرار کنند، توان جرأت‌مندی و ابراز وجود را در خود افزایش دهند و بتوانند هیجانات خود را بشناسند و آنها را مدیریت کنند. همچنین این جنس کتاب‌ها به افراد کمک می‌کند بتوانند مسائل خود را بهتر بشناسند و فرایند حل مسئله را یاد بگیرند و در نتیجه بتوانند تصمیمات بهتری در زندگی‌شان بگیرند، مهارت مدیریت استرس، مهارت همدلی و مهارت تفکر خلاق و نقاد نیز از دیگر مهارت‌هایی هستند که در این مجموعه جای می‌گیرند. در این کتاب ما فقط به پنج مهارت از مجموعه مهارت زندگی می‌پردازیم که عبارتند از: مهارت خودآگاهی، مهارت برقراری ارتباط مؤثر، مهارت تنظیم هیجانات، مهارت تفکر نقاد و مهارت حل مسئله و تصمیم‌گیری.

مهارت "خودآگاهی" برای شناخت و آگاهی از ویژگی‌ها و خصوصیات خود است و کمک می‌کند فرد نقاط ضعف و قوتش، افکار و رفتارهایش را بهتر بشناسد؛ با شناخت بیشتر از خود بتواند خود را بهتر پذیرفته و رابطه بهتری با خود و دیگران داشته باشد. مهارت "برقراری ارتباط مؤثر" برای داشتن ارتباط بهتر با دیگران است؛ ارتباط مؤثر همان‌طور که از نام آن مشخص است مهارتی است که به ما کمک می‌کند روابط بهتری با دیگران داشته باشیم، گوینده و شنونده بهتری باشیم و بتوانیم در موقعیت‌های مختلف نظرات، خواسته‌ها و نیازهای خود را به طور منطقی با دیگران در میان بگذاریم و حس رضایت‌مندی بیشتری از خودمان در ارتباط با دیگران داشته باشیم.

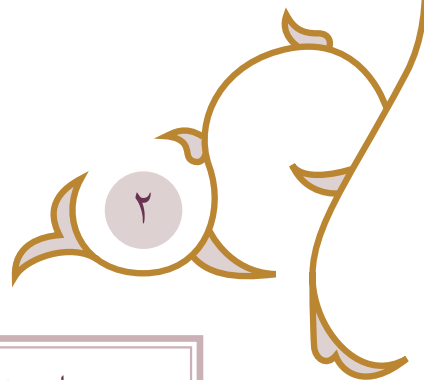
در مهارت "تنظیم هیجانات" به آموزش شناخت بیشتر احساسات و هیجانات و نشانه‌های آنها پرداخته شده، و روش‌های تنظیم هیجانات آموزش داده می‌شود. مهارت "تفکر نقاد" برای آن است که هیچ حرف و خبری را بدون بررسی درستی منبع خبر قبول نکنیم؛ این مهارت کمک می‌کند فرد هر چیزی را به راحتی و بدون دلیل قابل قبول، باور نکند. در نهایت هم به مهارت حل مسئله و تصمیم‌گیری پرداخته شده است که به ما کمک می‌کند مسائل مان را بهتر بشناسیم و بدانیم چگونه آنها را حل کرده و درست‌تر تصمیم بگیریم.

فصل دوم:

مهارت خودآگاهی

سایه‌دل طلب جام جم از مای کرد
آنچه خود داشت زیگانه تمنای کرد
کوهری کز صدف کون و مکان بیرون بود
طلب از کمشدگان لب دریای کرد

حافظ



مهارت خودآگاهی

تا به حال از خود پرسیده‌اید "من کیستم؟ چه ویژگی‌ها و خصوصیتی دارم؟ در شرایط سخت یا به هنگام خوشحالی چه رفتارهایی از خود نشان می‌دهم؟". شاید تصور کنید که به راحتی می‌توان به چنین سؤال‌هایی پاسخ داد و خودتان را به خوبی می‌شناسید، اما کمی صبر کنید. زمانی که با مهارت خودآگاهی آشنا شوید، ممکن است متوجه شوید که خیلی هم خودتان را خوب نمی‌شناسید. مهارت خودآگاهی کمک می‌کند با نگاهی واقعی‌تر و دقیق‌تر به خودتان و سؤال‌هایی که مطرح شده، فکر کنید و پاسخ دهید. خودآگاهی یعنی افراد در کنار شناخت خصوصیات و ویژگی‌های ظاهری و جسمی‌شان مانند رنگ چشم، قد، رنگ پوست، قدرت جسمی و...، بتوانند احساسات، رفتار، خواسته‌ها، افکار و نقاط ضعف و قوت خود را هم بشناسند. به راستی ویژگی‌های جسمانی شما چیست؟ چه افکاری نسبت به دنیای بیرون در ذهنتان وجود دارد؟ چه ویژگی‌های مثبت و چه خصوصیات منفی‌ای دارید؟ پیشرفت و موفقیت‌های زندگی شما کدامند؟ در چه مرحله‌ای از زندگی خود و چطور ناکامی را تجربه کرده‌اید؟ و در نهایت نقاط قوت و ضعف شما چه هستند؟ اولین نکته در خودآگاهی آن است که کمی بیشتر به خودتان و رفتارهایتان فکر کنید. هر چه در مورد افکار، رفتار و ویژگی‌ها و خصوصیات خود بیشتر بدانید، بهتر و دقیق‌تر می‌توانید خودتان را ارزیابی کنید. خودآگاهی کمک می‌کند تأثیر افکارتان را بر احساسات، رفتار و حتی گفتارتان تشخیص دهید و متوجه شوید که چه افکار و احساساتی باعث ایجاد مشکلات و مسائل مختلف در زندگی‌تان شده‌اند. همچنین خودآگاهی باعث می‌شود بتوانید احساساتتان را دقیق‌تر بشناسید. همین طور که پیداست خودآگاهی اجزای مختلفی دارد که برخی از مهمترین آنها شامل این موارد است:

- ▲ شناخت ویژگی‌ها
- ▲ شناخت افکار و گفت‌وگوهای درونی
- ▲ شناخت پیشرفت‌ها و ناکامی‌ها
- ▲ شناخت نقاط قوت و ضعف

■ شناخت ویژگی‌ها

تمام افراد ویژگی‌هایی دارند که خودشان و دیگران آنها را براساس آن ویژگی می‌شناسند یا خود را براساس آن ویژگی‌ها به دیگران معرفی می‌کنند. هر فرد ممکن است ویژگی‌هایی داشته باشد که مورد علاقه‌اش نباشند یا برعکس برخی ویژگی‌هایش را دوست داشته باشد. مثلاً ممکن است فردی از چاقی یا قد کوتاه خود راضی نباشد اما از این که مثلاً چشمان درشتی دارد احساس رضایت کند. از سوی دیگر اکثر افراد ویژگی‌هایی دارند که خودشان از وجود آنها خبر ندارند؛ یعنی آن ویژگی را دارند و بقیه می‌بینند، اما خودشان از آن آگاه نیستند. به‌طور کلی می‌توان ویژگی‌های افراد را به سه گروه تقسیم کرد:

▲ ویژگی‌های جسمانی

▲ ویژگی‌های هیجانی

▲ ویژگی‌های رفتاری

■ ویژگی‌های جسمانی

ویژگی‌های جسمانی یعنی تمام چیزهایی که به بدن فرد مربوط است. ساده‌ترین و قابل مشاهده‌ترین ویژگی، ویژگی‌های جسمانی و ظاهری ما می‌باشد. ویژگی‌هایی مثل رنگ چشم، قد، رنگ پوست، رنگ مو و.... ویژگی‌های جسمانی هستند.

واقعیت این است که ویژگی‌های جسمانی افراد فقط به ویژگی‌های ظاهری آنها محدود نمی‌شود. این که وضعیت سلامت جسمانی فرد چگونه است نیز شامل این موضوع می‌شود. مثلاً وضعیت فشار خون فرد چگونه است؟ چربی خونس چقدر است؟ و.... همه این موارد هم تعیین‌کننده سلامت جسمانی افراد است که باید به آن‌ها نیز توجه شود.

■ ویژگی‌های هیجانی

ویژگی‌های هیجانی، هیجانات و احساساتی هستند که فرد در زندگی خود تجربه می‌کند. مسلماً برخی از ویژگی‌های احساسی در ما بارزتر و پررنگ‌تر هستند. مثلاً فردی که در مورد هر موضوعی به سرعت عصبانی می‌شود، عصبانیت برای او یک ویژگی احساسی بارز است. ویژگی‌هایی مانند غم، ترس، خشم، شادی و ناامیدی، همگی از ویژگی‌های احساسی محسوب می‌شوند که برخی از این احساسات خوشایند و برخی ناخوشایند هستند. باید پذیرفت که احساسات منفی و ناخوشایند می‌تواند در هر فردی وجود داشته باشد و نمی‌توان کسی را یافت که تاکنون احساس خشم، ناامیدی، عصبانیت و غم را تجربه نکرده باشد. تجربه احساسات مثبت و منفی کاملاً طبیعی است؛ اما ما حق نداریم هر طور دلمان می‌خواهد این احساس را بروز دهیم، یعنی حق نداریم چون عصبانی هستیم داد بزنیم، پرخاشگری کنیم و به اموال و اشیاء آسیب بزنیم و باعث آزار و اذیت خودمان و دیگران شویم.

■ ویژگی‌های رفتاری

ویژگی‌های رفتاری، رفتارهایی هستند که افراد از خود بروز می‌دهند. مجموعه‌ای از ویژگی‌های رفتاری می‌توانند یک خصلت را در افراد شکل بدهند. مثلاً فردی که زیاد حرف می‌زند، دوست دارد مدام به میهمانی برود یا میهمان داشته باشد، به بیرون رفتن و خرید کردن علاقه زیادی دارد؛ خصلت برون‌گرایی دارد. اما فردی که ترجیح می‌دهد در خانه بماند، کم حرف است و بیشتر فکر می‌کند، از میهمانی رفتن و میهمانی دادن لذت نمی‌برد و ترجیحش خلوت با خودش است، خصلت درون‌گرایی دارد.

برای شناخت هر چه بهتر خود باید هم به رفتارهایی که انجام می‌دهیم توجه کنیم و هم به برداشت‌هایی که دیگران از رفتارهای ما دارند. گاهی اوقات دیگران متوجه نکاتی در رفتارهای ما می‌شوند که ما خودمان از آن‌ها آگاه نیستیم.

واقعیت این است که در پاره‌ای اوقات برداشت ما از رفتارمان با قضاوتی که دیگران از آن رفتار دارند، متفاوت است. هر یک از ما ممکن است یک ویژگی خاص یا خصلتی داشته باشیم که خود از آن آگاه نباشیم اما دیگران آن ویژگی را در ما می‌بینند. مثل مادری که فرزندش به او می‌گوید؛ "مامان چقدر مرا کنترل می‌کنی" اما مادر می‌گوید "من تو را کنترل نمی‌کنم من چون دوست دارم از تو مراقبت می‌کنم". در اینجا فرزند است که متوجه خصلت کنترل‌گری مادرش می‌شود، اما خود مادر از این خصلت خود آگاه نیست و پیش خود تصور می‌کند مادر دلسوز و مراقبی است. توجه داشته باشید که برداشت‌های دیگران از رفتار افراد، فقط یک برداشت است و قرار نیست هر برداشتی صحیح باشد. شما می‌توانید به برداشت‌های دیگران از رفتارهایتان فکر کنید و ببینید آیا واقعاً آن ویژگی‌ها را دارید یا خیر؟ یادتان باشد، قرار نیست هر حرفی که دیگری در مورد رفتارهای شما می‌زند، درست باشد و شما ملزم نیستید که آن را قبول کنید. شما می‌توانید به بازخورد دیگران از رفتارهایتان، فکر کنید. اگر درست بود، بپذیرد و اگر نه قبولش نکنید. توجه کنید که، تفاوت زیاد میان برداشت فرد از رفتارهای خود با قضاوت دیگران از آن رفتار، می‌تواند موجب ایجاد و یا افزایش مشکلات میان افراد شود.

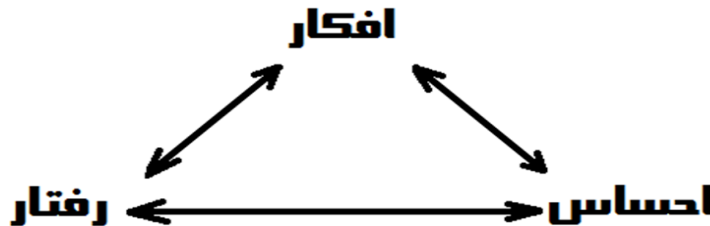
از ابتدای فصل خودآگاهی تا بدین جا پی بردیم که هر یک از ما مجموعه‌ای از ویژگی‌های جسمانی، هیجانی و رفتاری داریم که برخی را دوست داریم و برخی دیگر از این ویژگی‌ها را دوست نداریم. مهمترین موضوع در برخورد با ویژگی‌هایی که داریم اما آنها را دوست نداریم، پذیرش آنهاست. فرد باید خود را همان‌طور که هست و با همان ویژگی‌هایی که دارد، بپذیرد. بعد از پذیرش ما می‌توانیم در صدد اصلاح و رفع آن ویژگی‌ای که دوستش نداریم، برآییم. مثلاً فردی که زود عصبانی می‌شود و از عصبانیت زود هنگام خود ناراحت است، بهتر است با این احساس نجنگد؛ ابتدا باید بپذیرد که او فردی است که زود عصبانی می‌شود و بعد سعی کند عصبانیت خود را به مرور کاهش دهد.

■ تفاوت دیدگاه‌ها

واقعیت این است که هر یک از ما بر اساس کشوری که در آن به دنیا آمده‌ایم، محله‌ای که در آن زندگی کرده‌ایم، خانواده‌ای که در آن بزرگ شده‌ایم، مدرسه‌ای که در آن درس خوانده‌ایم و... دیدگاهی نسبت به خودمان و زندگی پیدا کرده‌ایم و طبیعی است که زاویه‌ی دید و دیدگاه افراد مختلف با یکدیگر متفاوت باشد. به همین دلیل هم افراد مختلف از یک پدیده‌ی واحد، برداشت‌های متفاوتی دارند. همین موضوع در برخی موارد باعث ایجاد اختلاف میان افراد می‌شود. چرا که هریک از زاویه‌ای به موضوع نگاه می‌کنند که با دیگری متفاوت است و گاه نگاه‌هایشان در تقابل و تعارض با هم قرار دارد. هر وقت اختلاف نظر و تعارض با دیگران پیدا می‌کنیم بهتر است اولاً آگاه باشیم که زاویه دید افراد به موضوعات با یکدیگر متفاوت است و سپس سعی کنیم از زاویه دید دیگری هم به موضوع نگاه کرده و به اصطلاح خود را جای او گذاشته و ببینیم او چگونه نگاه می‌کند که این گونه می‌بیند؟ واقعیت این است که زمانی که افراد با قضاوت‌ها و تعصبات خود به مسائل نگاه کنند، کمتر دیگران را درک می‌کنند. بنابراین کنار گذاشتن قضاوت‌ها و تعصبات و نگاه کردن به موضوعات از زاویه دید دیگران باعث می‌شود افراد بتوانند همدیگر را بهتر درک کرده و اختلاف نظر و تعارضاتشان را با یکدیگر بهتر حل کنند.

■ شناخت افکار و گفت‌وگوهای درونی

اصولاً میان افکار، احساس و رفتار ارتباطی، متقابل وجود دارد و هر کدام از این‌ها روی دیگری تأثیر می‌گذارد.



زمانی که به چیزی فکر می‌کنید، احساساتی نسبت به آن موضوع در شما ایجاد می‌شود و براساس آن احساس، رفتاری را انجام می‌دهید. یعنی بین افکار (آنچه که به آن فکر می‌کنید) و احساساتتان (آنچه که آن را احساس می‌کنید) و رفتارتان (آنچه انجام می‌دهید)، ارتباط متقابل وجود دارد. برای مثال از مدرسه فرزندان زنگ می‌زنند و می‌گویند فردا صبح اول وقت باید مدرسه باشید، این تماس تلفنی شما را به شدت مضطرب می‌کند (احساس) و پیش خود فکر می‌کنید حتماً فرزندان در مدرسه با بچه‌ها دعوا کرده یا نمره‌ی بدی گرفته است (فکر) و به محض دیدن فرزندان شروع می‌کنید به دعوا کردن او (رفتار). همان‌طور که ملاحظه کردید، تلفن از مدرسه (اتفاق) می‌تواند در شما افکار ناکارآمد، احساس ناخوشایند و به دنبال آن رفتار نامناسب

ایجاد کند. به فکریایی که باعث ایجاد احساسات و رفتارهای منفی و ناخوشایند می‌شوند، "افکار ناکارآمد" می‌گویند. افکار ناکارآمد اتوماتیک وار و بدون اینکه فرد بخواهد، به سرعت در ذهن او فعال می‌شود. افکار ناکارآمد از طریق "گفت‌وگوهای درونی منفی" خودشان را نشان می‌دهند. همان‌طور که شما افکارتان را از طریق کلمات بیان می‌کنید، افکار ناکارآمد هم خودشان را به شکل گفتگوهای درونی منفی، نشان می‌دهند. شبی که نمی‌توانید به خواب بروید را تصور کنید، اتفاق ناخوشایندی برای شما افتاده، افکار ناکارآمد به سراغتان آمده و شروع می‌کنید به فکر کردن و صحبت کردن با خود. افکار ناکارآمد بدون آنکه خودتان بخواهید به سراغتان می‌آیند و احساسات ناخوشایندی را ایجاد می‌کنند و این افکار باعث می‌شوند تا ساعت‌ها نتوانید بخوابید. پس از اینکه به سختی خواب رفتید احتمالاً صبح که از خواب بلند می‌شوید به خود می‌گویید؛ حالا این قدر هم این مسئله بزرگ نبود که من بخاطرش کلی وقت نتوانستم بخوابم و این قدر خودم را اذیت کردم. چرا؟ چون خواب به شما فرصت داده، کمی از موضوع جدا شوید و به ذهنتان یک توقف فکر کردن چند ساعته بدهید. واقعیت این است که شما می‌توانید وقتی احساس ناخوشایندی را تجربه می‌کنید به خود بگویید "ایست"؛ و از خود پرسید چه فکری ناکارآمدی در ذهنتان فعال شده که منجر به ایجاد این احساس ناخوشایند شده؟ آنها را شناسایی کنید و سعی کنید افکار واقع بینانه را جایگزین افکار ناکارآمد کنید. فکر واقع بینانه از شدت عصبانیت شما کاسته و باعث می‌شود بتوانید رفتار مناسب‌تری از خود نشان دهید. ریشه‌ی این افکار ناکارآمد، الگوها یا عادت‌های فکری ناکارآمد هستند. اصولاً مقابله کردن با این الگوها سخت و زمان‌بر است و به راحتی نمی‌توان از آنها رها شد؛ اما با تلاش و ممارست می‌توان از شدت آنها کاست و زندگی آرام‌تری داشت. در قسمت بعد به معرفی چند الگوهای فکری ناکارآمد و روش‌های مدیریت آنها پرداخته شده است.

■ الگوهای فکری ناکارآمد

همان‌طور که گفته شد، افکار ناکارآمد ریشه در الگوها یا عادت‌های فکری ناکارآمد و ناسالم دارند. تمام افراد الگوها و عادت‌های فکری خاص خودشان را دارند که براساس آن الگوها فکر می‌کنند. یعنی فرد بر اساس نقشه ذهنی و الگوهای فکری که دارد، به موضوعات مختلف فکر می‌کند و در مورد آنها تصمیم می‌گیرد. این عادت‌ها یا الگوهای فکری ممکن است سالم یا ناسالم باشند. داشتن الگوهای فکری ناسالم می‌تواند باعث ایجاد احساسات ناخوشایند و رفتارها و تصمیمات نادرست شوند و به مشکلات افراد در زندگی دامن بزنند. اولین کار برای مواجهه با الگوهای فکری ناکارآمد، شناخت آنها است. با شناخت و آگاهی یافتن از این الگوها فرد بهتر می‌تواند آنها را اصلاح کند. برخی از مهمترین الگوهای فکری ناکارآمد (ناسالم) عبارتند از:

▲ الگوی فکری قربانی بودن

▲ الگوی فکری سرزنش

▲ الگوی فکری درماندگی

▲ الگوی فکری نادیده گرفتن امور مثبت و توجه بیش از حد به منفی‌ها

▲ الگوی فکری فاجعه‌سازی

■ الگوی فکری قربانی بودن

در این الگوی فکری فرد خود را قربانی وضعیت و شرایطی می‌داند که به‌خاطر خانواده، اطرافیان و جامعه در آن قرار گرفته و خودش نقشی در ایجاد آن نداشته است. براین اساس فرد دیگران را مقصر تمام مشکلات، سختی‌ها و اشتباهات خود می‌داند، و خود را محکوم به سوختن و ساختن با این شرایط می‌داند. مثلاً مهرزاد معتاد شده و فکر می‌کند؛ "روی آوردن او به مواد فقط و فقط بخاطر شرایط سخت زندگیش بوده، دعوای پدر و مادرش و احساس تنهایی و بی‌کسی او باعث شده به سمت مصرف مواد برود. او پدر و مادرش را مقصر همه این اتفاقات می‌داند."

مهرزاد هیچ تلاشی برای تغییر موقعیتی که در آن قرار دارد انجام نمی‌دهد، مسئولیت هیچ کدام از رفتارها و اشتباهات خود را نمی‌پذیرد و والدینش را مسئول شرایط کنونی زندگی خود می‌داند. واقعیت این است که شاید شرایط خانوادگی مهرزاد یکی از دلایل گرایش او به اعتیاد باشد، اما این همه‌ی ماجرا نیست و قرار نیست بخاطر گذشته‌اش در زندگی، احساس قربانی بودن داشته باشد، او می‌تواند به خودش کمک کند و برای تغییر شرایط زندگیش کاری انجام دهد.

■ الگوی فکری سرزنش

این الگوی فکری تا حدودی مشابه الگوی فکری قربانی بودن است. در این الگوی فکری فرد مدام دیگران را سرزنش می‌کند. در واقع فرد مسئولیت رفتارهایش را نمی‌پذیرد و دیگران را برای مسائل به‌وجود آمده، سرزنش می‌کند و آنها را علت تمام مشکلاتش معرفی می‌کند. مثلاً می‌گوید «اگر من معتاد شدم تقصیر همسر است که مواد مصرف می‌کرد و من هم به همین خاطر شروع به مصرف مواد کردم؛ شوهرم یک فرد ذلیل و ناتوان بود و مرا هم با خودش پایین کشید».

■ الگوی فکری درماندگی

در این الگوی فکری فرد در برابر مسائل و مشکلات پیش آمده احساس درماندگی کرده و خود را در حل آن مسائل ناتوان می‌داند. فرد با این تصور که هیچ کاری از دستش برنمی‌آید، از قبول مسئولیت‌های کوچک و بزرگ شانه خالی می‌کند. او فکر می‌کند: «من نمی‌توانم این کار را انجام دهم»، «نمی‌تونم حرفم را بزنم». چنین فردی برای تغییر و بهتر کردن شرایط خودش هم تلاشی نمی‌کند.

■ الگوی فکری نادیده گرفتن امور مثبت و توجه بیش از حد به منفی‌ها

افراد با این الگوی فکری تنها به آن چیزهایی که ندارند و چیزهایی که از دست داده‌اند فکر می‌کنند. این باعث می‌شود هیچگاه به چیزهایی که دارند توجه نکرده و نتوانند از فرصت‌هایی که برایشان ایجاد می‌شود استفاده کنند. نادیده گرفتن امور مثبت و توجه بیش از حد به امور منفی فرد را غمگین و افسرده می‌کند و تمام

کارها و فعالیت‌های مختلف او را تحت تأثیر قرار می‌دهد. برای مثال دختری که گلدوزی و خیاطی خوبی دارد به نظرش این توانمندی‌ها چیز مهمی نیست اما این که صورتش جوش دارد خیلی بد و ناراحت‌کننده است.

■ الگوی فکری فاجعه‌سازی

در این الگوی فکری، فرد آن قدر مشکلات و گرفتاری‌هایش را برای خود بزرگ می‌کند که تصور می‌کند دیگر هیچ‌کاری از دستش برنمی‌آید و بدبخت شده است. در واقع فرد از هر مسئله بدترین نتیجه را گرفته و بدترین شرایط را برای خودش تصور می‌کند. این الگوی فکری باعث می‌شود او برای تغییر شرایط تلاشی نکند و در حل مشکلاتش ناتوان باشد. مثلاً آرش فکر می‌کند حالا که مینا جواب رد به خواستگاریش داده دیگر به غیر از مینا هیچ‌کسی را نمی‌تواند دوست داشته باشد و زندگی بدون دوست داشتن، ارزش زندگی کردن ندارد. همانطور که گفته شد این الگوهای فکری ناکارآمد و ناسالم، نه تنها باعث ایجاد احساس ناراحتی، غم، سرخوردگی و کاهش اعتماد به نفس در افراد می‌شوند؛ بلکه جلوی تلاش آنها برای تغییر شرایط و حل مشکلاتشان را هم می‌گیرند. این الگوهای فکری ناکارآمد روی احساس و رفتار فرد نسبت به خود و دیگران تأثیر منفی می‌گذارند و می‌تواند روابط او با دیگران را دچار مشکل کند. الگوهای فکری ناکارآمد باعث می‌شوند گفت‌وگوهای درونی منفی در ذهن فعال شوند. با شروع گفت‌وگوهای درونی منفی در ذهن تان (فکر کردن به موضوعات منفی) سریع به خودتان بگویید "ایست"؛ سعی کنید چند لحظه خود را آرام کنید و بعد از آرام شدن تلاش کنید که واقع‌بینانه‌تر فکر کنید. با آگاهی نسبت به این موارد می‌توان به مرور الگوهای فکری ناسالم را به الگوهای فکری سالم تبدیل کرد و تأثیرات منفی آنها را در زندگی کاهش داد.

■ شناخت پیشرفت‌ها

همه‌ی افراد از توانایی‌ها و استعدادهایی برخوردار هستند که براساس آن در برخی کارها و فعالیت‌ها موفق‌تر عمل می‌کنند و باعث پیشرفت خود می‌شوند. پیشرفت چیزی است که هر کسی در زندگی خود آن را تجربه می‌کند. پیشرفت به معنای انجام دادن کارهای خیلی بزرگ و عجیب نیست، زمانی که اولین بار تنهایی به خرید می‌روید، اولین باری که به خوبی آشپزی می‌کنید، اولین باری که موفق به حل مشکلی می‌شوید، اولین باری که به اعضای خانواده خود مشورت خوبی می‌دهید، همه این‌ها موفقیت‌ها و پیشرفت‌های شما محسوب می‌شوند. شناخت و آگاهی از پیشرفت‌هایی که فرد در زندگی به دست آورده، به افزایش اعتماد به نفسش کمک کرده و به او انگیزه حرکت بیشتر می‌دهد.

■ شناخت نقاط قوت و ضعف

تمام افراد براساس توانایی‌های خود کارهایی را بهتر انجام می‌دهند و بر اساس ضعف‌های خود کارهایی را ضعیف‌تر انجام می‌دهند. نقاط قوت و توانمندی‌های هر فرد محدود است و در مقابل داشتن نقطه ضعف و ناتوانی یک امر عادی و طبیعی است. قرار نیست تمام انسان‌ها به یک اندازه توانایی داشته باشند و کسی وجود

ندارد که هیچ نقطه ضعف و ویژگی منفی‌ای نداشته باشد. برخی از نقاط ضعفی که افراد ممکن است داشته باشند عبارتند از این که، فرد نتواند در مقابل خواسته دیگران به راحتی "نه" بگوید، یا اینکه فرد خیلی زود عصبانی شود و نتواند عصبانیت خود را کنترل کند، یا اینکه فردی بسیار زودرنج باشد. مسئله‌ی مهم آن است که فرد ابتدا نسبت به نقاط قوت و ضعف خود آگاه باشد و وجود آنها را بپذیرد و پس از آن به دنبال کاهش نقاط ضعف خود باشد. زمانی که فرد نقاط ضعفش را بزرگ می‌کند، با خودش دچار مشکل شده و راه را برای از بین بردن ضعف‌هایش می‌بندد. آگاهی از نقاط ضعف و قوت به ما کمک می‌کند تا خود را واقعی‌تر شناخته و متناسب با توانمندی واقعی خود، برای رسیدن به اهدافمان حرکت کنیم.

■ پذیرش خود

باتوجه به تمام مطالبی که در فصل خودآگاهی به آن اشاره شد، مشخص شد که هر فرد ممکن است ویژگی‌ها و خصوصیتی داشته باشد که آن‌ها را دوست ندارد. اولین گام در مواجهه با ویژگی‌هایی که داریم اما آنها را دوست نداریم "پذیرش" آن است، هر چند که ممکن است کار آسانی نباشد، یعنی خودتان را همانطور که واقعا هستید ببینید و بپذیرید نه آن‌طور که آرزو دارید. باید دانست که برخی ویژگی‌ها و رفتارها، در فرد وجود دارند و واقعی هستند، حتی اگر آن ویژگی‌ها را دوستشان نداشته باشند. دیدن تمام ویژگی‌ها و پذیرش آنها گام مهمی برای شناخت و دوست داشتن "خود" است. اما رسیدن به پذیرش خود نیاز به زمان دارد. مهارت خودآگاهی به همراه سایر مهارت‌هایی که در فصل‌های آینده با آنها آشنا می‌شوید، به شناخت بیشتر و پذیرش بهتر از خودتان کمک خواهد کرد.

فصل سوم:

مهارت برقراری ارتباط مؤثر

بر این دیار ز برجد نوشته اند به زر
که جز نکویی اهل کرم نخواهد ماند

حافظ

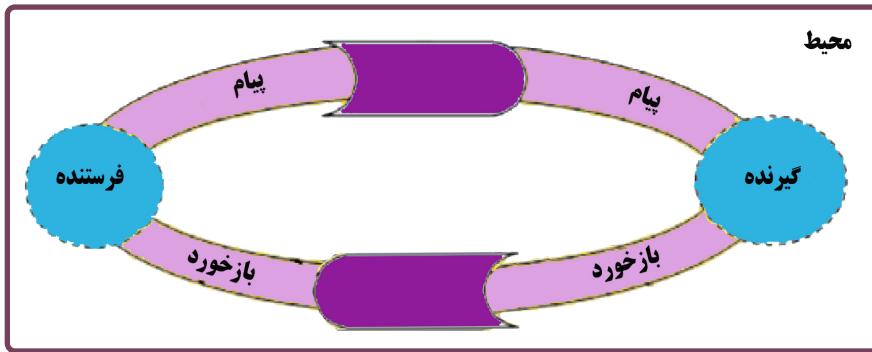


مهارت برقراری ارتباط مؤثر

تمام افراد در طول زندگی خود با دیگران ارتباط برقرار می‌کنند. یکی از نخستین و مهمترین روش‌های برقراری ارتباط با دیگران به صورت چهره به چهره و از طریق صحبت کردن با آنها است. ارتباط رودررو و چهره به چهره یک عمل دو طرفه است که در جریان آن پیامی مشخص میان افراد منتقل می‌شود؛ یعنی فردی حرف یا مطلبی را می‌گوید و فرد دیگر آن را می‌شنود. برقراری ارتباط به افراد کمک می‌کند تا بتوانند نیازهای مختلف روانی، اجتماعی و ... خود را تأمین کنند. ارتباط با دیگران از اجزاء و بخش‌های مختلفی تشکیل می‌شود که عبارتند از:

- ▲ فرستنده یا گوینده: فردی که پیامی را می‌فرستد یا حرفی را بیان می‌کند.
- ▲ گیرنده یا شنونده: فردی که پیام را دریافت می‌کند یا حرفی را می‌شنود.
- ▲ پیام: مطلب یا اطلاعاتی که بین افراد رد و بدل می‌شود، که این پیام هم می‌تواند به صورت کلامی باشد و هم به صورت غیرکلامی. (مثلاً گفتن سلام یک پیام کلامی است و سر تکان دادن هنگام گفت‌وگو، پیام غیرکلامی است).
- ▲ محیط: محلی است که ارتباط و گفت‌وگوی میان افراد در آنجا صورت می‌گیرد که شرایط آن محل در انتقال درست پیام میان افراد تأثیر دارد.

▲ سؤال کردن و بازخورد دادن: هنگام برقراری ارتباط کلامی با دیگران یا در جریان انتقال پیام (گفت‌وگو میان افراد)، ممکن است حرفی به درستی منتقل نشود. یعنی ممکن است فرد حرفی بزند اما شنونده به دلایل مختلف متوجه حرف‌های او نشود. در این زمان می‌توان با سؤال در مورد حرفی که گفته شده، متوجه منظور واقعی گوینده شد. شنونده با سؤال از گوینده، متوجه می‌شود که تا چه اندازه پیام (حرف) گوینده را به درستی فهمیده است. همچنین ممکن است گاهی طرف مقابل حرفی بزند اما ما منظور او را اشتباه متوجه شویم، برای جلوگیری از برداشت اشتباه، می‌توانیم حرفی را که شنیده‌ایم برای گوینده بازگو کنیم تا مطمئن شویم برداشت ما از صحبت‌هایش درست بوده یا خیر. این کار باعث می‌شود پیام و حرف گوینده به شکل درست‌تری منتقل شود.



■ اصول حاکم بر ارتباط

در برقراری ارتباط با دیگران، اصول و قوانینی وجود دارد که دانستن آنها کمک می‌کند افراد توجه و دقت بیشتری به خود و رفتارهایشان به هنگام ارتباط با دیگران داشته باشند. در اینجا به برخی از مهمترین اصول حاکم بر ارتباط اشاره می‌شود:

مانمی‌توانیم ارتباط برقرار نکنیم

زمانی که افراد در یک جمع قرار می‌گیرند خواسته یا ناخواسته با دیگران ارتباط برقرار می‌کنند. باید توجه داشت سکوت کردن و حرف نزدن هم نوعی ارتباط است، زیرا دیگران می‌توانند از سکوت فرد برداشت‌های مختلفی داشته باشند. مثلاً ممکن است از سکوت او برداشت شود مغرور یا خجالتی است.

ارتباط غیرقابل برگشت است

زمانی که حرفی می‌زنید یا رفتاری انجام می‌دهید باید تبعات و نتایج آن را در نظر بگیرید، زیرا نمی‌توان آن حرف را پس گرفت؛ آن رفتار انجام شده و آن حرف گفته شده و اثر خودش را روی فرد مقابل گذاشته است. گاهی وقتی حرف نامناسبی زده می‌شود، می‌توان با ابراز پشیمانی و معذرت خواهی از میزان تأثیر آن کم کرد اما باید توجه داشت که این به معنای از بین رفتن اثر حرف پشیمانی نیست. بهتر است قبل از آنکه حرفی گفته شود، به آنچه می‌خواهد گفته شود و نحوه گفتن آن فکر کرد. وقتی حرفی گفته شود، دیگر آن حرف گفته شده و کار از کار گذشته است.

در ناکارآمدی ارتباط هر دو طرف سهم دارند

وقتی مشکل یا اختلاف نظری بین افراد پیش می‌آید، هر فرد تلاش می‌کند به جای قبول کردن سهم و مسئولیت خودش، دیگری را مقصر بداند و مدام بگوید «همه‌اش تقصیر تو بود». این در حالی است که غالباً در هر اختلاف نظر و تعارضی که بین افراد پیش می‌آید، هر دو طرف سهم دارند و مقصر هستند؛ فقط ممکن

است سهم یکی بیشتر و سهم دیگری کمتر باشد. زمانی که افراد از سهم خودشان در مشکلات ارتباطی شان آگاه باشند و این سهم را بپذیرند، آن وقت می توانند بنشینند با همدیگر صحبت کرده و مسائل و موضوعات را حل کنند.

مهارت برقراری ارتباط کارآمد اکتسابی (آموختنی، یادگرفتنی) است

افراد از هنگامی که متولد می شوند و در طول زندگی خود، به یک اندازه مهارت ارتباط برقرار کردن با دیگران را یاد نمی گیرند. به همین دلیل، ممکن است تمام افراد به یک اندازه در داشتن ارتباط مناسب و مؤثر با دیگران موفق نباشند. باید دانست که برقراری ارتباط مناسب و کارآمد با دیگران، یک مهارت آموختنی است و می توان با تمرین و تکرار، آن را یاد گرفت.

■ الگوهای فکری ناسالم ارتباط

الگوهای فکری ناسالم، در روابط بین فردی مداخله کرده و باعث ایجاد سوء تفاهم می شود. همانطور که در فصل خودآگاهی گفته شد، میان افکار، احساس و رفتار فرد رابطه‌ی متقابل وجود دارد و این سه بر یکدیگر تأثیر می گذارند. براین اساس، داشتن الگوی فکری ناسالم باعث ایجاد افکار ناکارآمد و گفتگوهای درونی منفی می شود. این افکار، احساسات منفی را شدت می بخشند و احساسات شدیداً منفی احتمال بروز رفتارهای نامناسب را افزایش می دهد. برای مثال علی الگوی فکری تفکر سیاه و سفید دارد؛ او امروز به خانه‌ی عمویش می رود و پسر عمویش مهرداد، جلوی زن عمویش به او می گوید امروز چه کاری کرده بودی که آقای معلم این قدر از دستت عصبانی بود؟ که یکدفعه علی خیلی عصبانی شد و با خودش گفت دیگر من با مهرداد حرف نمی زنم، او حق نداشت جلوی مادرش این حرف را بزند. یعنی مهرداد با یک اشتباه در ذهن علی صفر شد. در اینجا به برخی از الگوهای مخرب فکری اشاره می شود:

تفکر سیاه و سفید

در این تفکر همه چیز تنها به دو دسته کلی تقسیم می شوند؛ یا خوب خوب هستند و یا بد بد و هیچ حد وسطی برای آن وجود ندارد. افراد با این تفکر معتقد هستند که همه چیز باید کاملاً بی عیب باشد و اگر کامل نباشد پس بد است. این نوع تفکر بر ارتباط فرد با دیگران تأثیر می گذارد. مثلاً فردی می گوید: «همسرم هیچگاه با من خوش رفتاری نکرد، او بدترین مرد دنیا است» یا «مهران به من سلام نکرد خیلی آدم پررویی است، دیگر با او حرف نمی زنم».

نتیجه گیری شتاب زده

در این نوع تفکر، فرد بدون در دست داشتن هیچ گونه شواهد و مدارکی یا حتی بدون توجه به زاویه های

مختلف اتفاقی که افتاده، به سرعت برای خود نتیجه‌گیری می‌کند؛ و نتیجه گرفته شده را مبنای فکری خود قرار می‌دهد. مثلاً فردی به دوستش پولی قرض می‌دهد و روزی که قرار بوده قرض را برگرداند خبری از او نیست و جواب تلفن را هم نمی‌دهد. فرد ممکن است سریع پیش خود فکر کند که حتماً نمی‌خواهد پول او را پس بدهد که تلفنش را جواب نمی‌دهد. چند روز بعد متوجه می‌شود که دوستش آن روز در بیمارستان بستری بوده و در این مدت تلفنش را نگاه نکرده.

درشت‌نمایی

در این الگوی فکری فرد اهمیت یک موضوع، یک اتفاق و یا رفتارهای دیگران را به شدت در ذهنش بزرگ می‌کند. در این تفکر وقتی فرد با مشکلی روبرو می‌شود، مسائل مرتبط با آن و نتایجش را در ذهنش بزرگ می‌کند. مثلاً آقای بعد از مدت‌ها برای خودش یک پیراهن خریده اما همسرش این کار او را ولخرجی می‌داند و با او دعوا می‌کند که چرا در شرایطی که اوضاع اقتصادی خوبی ندارند او رفته و برای خودش پیراهن خریده است.

همان‌طور که می‌بینید، داشتن الگوهای فکری ناکارآمد و مخرب می‌تواند روی رابطه‌ی فرد با دیگران تأثیر منفی بگذارد. بنابراین باید الگوهای فکری ناکارآمد خود را بشناسیم، افکار منفی و گفتگوهای درونی منفی‌مان را بشناسیم و سپس افکار واقع‌بینانه را جایگزین افکار منفی و الگوهای فکری سالم را جایگزین الگوهای فکری ناکارآمد کنیم.

یار چشم تو ست ای مرد شکار از خس و خاشاک او را پاک دار
 هین به جاروب زبان کردی مکن چشم را از خس رهوردی مکن
 یار چشم تو ست ای جان در حزن برج آینه‌ای جان دم مزین
 آن در حتی کوشود یار جفت از هوای خوش ز سرتاپا کسفت

مولانا

■ مهارت‌های لازم برای برقراری ارتباط کارآمد (مؤثر)

انسان نیازمند برقراری ارتباط با دیگران است، اما چگونگی و نوع این ارتباط موضوع بسیار مهمی است. زمانی که فرد بتواند با دیگران ارتباط خوب و سالمی برقرار کند، آنها نیز با او ارتباط خوبی خواهند داشت. برقراری یک ارتباط کارآمد، خوب و سالم نیازمند داشتن مهارت است؛ مهارت‌هایی که کمک می‌کند فرد گوینده و شنونده‌ی بهتری باشد و بتواند آن چیزی را که در ذهن دارد، به خوبی به دیگران منتقل کند و آنچه دیگران می‌گویند را به درستی بشنود. در اینجا به برخی از مهمترین مهارت‌های لازم برای ارتباط کارآمد اشاره می‌شود:

▲ مهارت‌های غیرکلامی

▲ مهارت صحبت کردن

▲ مهارت گوش دادن فعال

مهارت غیرکلامی

وقتی فرد صحبت می‌کند سعی دارد حرف یا پیام خود را به وسیله‌ی کلمات بیان کند. اما ارتباط با دیگران تنها با حرف زدن انجام نمی‌شود. برخی از حرکات بدن نیز پیام یا اطلاعاتی را به سایر افراد منتقل می‌کند. برخی حالت‌های چهره مثل نوع نگاه کردن، حرکات دست و دهان، می‌توانند بدون آنکه فرد حرفی بزند منظور او را به دیگران منتقل کند. مثلاً وقتی صورت فرد اخم‌آلود و ناراحت است، نشان می‌دهد که چیزی باعث ناراحتی و رنجش او شده است. افرادی که نزدیکی بیشتری با یکدیگر دارند، بهتر از دیگران متوجه رفتارهای غیرکلامی یکدیگر می‌شوند؛ مثلاً فرد بدون اینکه حرفی زده شود، از چهره‌ی همسرش می‌فهمد که او شاد و سر حال است یا عصبانی و خشمگین.

مهارت صحبت کردن

صحبت کردن معمولی‌ترین و مهمترین روش برای ارتباط با دیگران است. هر چقدر فرد بتواند حرف‌های خود را بهتر بگوید، در روابط خود با دیگران موفق‌تر خواهد بود. برای داشتن یک گفت‌وگوی خوب و برقراری ارتباط مؤثر، باید بتوان خوب صحبت کرد که این کار نیازمند مهارت‌های خاصی است. در واقع باید خوب صحبت کردن را یاد گرفت. مهمترین اصولی که برای خوب صحبت کردن لازم است، عبارتند از:

▲ زمان و مکان مناسبی را برای صحبت کردن با دیگران انتخاب کنید. صحبت کردن در زمان نامناسب باعث می‌شود حرف شما خیلی مورد توجه قرار نگیرد، یا وقتی در مکان شلوغ، پر سر و صدا و نامناسبی قرار دارید، آنجا را برای حرف زدن در مورد مسائل مهم انتخاب نکنید.

▲ وقتی با کسی صحبت می‌کنید به او نگاه کنید. زمانی که هنگام حرف زدن با دیگران به آنها نگاه می‌کنید، آنها بهتر و دقیق‌تر به حرفی که می‌زنید گوش می‌دهند و حرفتان را می‌فهمند. برخی افراد ممکن است هنگام صحبت کردن، به دلیل خجالتی بودن به طرف مقابل خود نگاه نکنند یا سرشان را پایین بیندازند، این موضوع می‌تواند باعث شود

حرف شما به خوبی منتقل نشده و تأثیر حرفتان روی آنها کم باشد.

▲ با صدای مناسب صحبت کنید. نه تندتند حرف بزنید نه خیلی کند. با صدای خیلی بلند یا خیلی آرام حرف نزنید. کند و آرام حرف زدن می‌تواند باعث شود دیگران به خوبی حرف‌های شما را نشنوند یا از حرف‌هایتان خسته شوند. تند و بلند حرف زدن هم می‌تواند دیگران را ناراحت کند.

▲ برخی افراد مدام می‌خواهند خودشان صحبت کنند و اجازه حرف زدن به دیگران را نمی‌دهند، حتی خیلی وقت‌ها وسط حرف زدن دیگران می‌پرند و نمی‌گذارند حرفشان را تمام کنند. اصولاً این افراد حس خوبی در دیگران ایجاد نمی‌کنند، زیرا به دیگران احترام نمی‌گذارند. هنگام صحبت کردن نوبت را رعایت کنید.

▲ هنگام صحبت کردن پراکنده‌گویی نکنید. گوش دادن به حرف افرادی که مدام از این شاخه به آن شاخه می‌پرند ناخوشایند است و طرف مقابل را خسته می‌کند. روی صحبتی که می‌خواهید داشته باشید تمرکز کنید و فقط در مورد همان موضوع حرف بزنید. وقتی می‌خواهید حرف بزنید حرفای خود را قسمت بندی کنید که ابتدا می‌خواهید چه چیزی را بگویید "وقتی می‌خوای حرف بزنی حرف‌ها رو تو یک دو سه کن"

▲ برخی افراد برای گفتن یک مطلب ساده، مقدمه‌چینی طولانی می‌کنند و وسطش داستان می‌گویند. صحبت کردن طولانی، شنونده را خسته و بی‌حوصله می‌کند و حتی ممکن است متوجه موضوع اصلی نشود. حرف‌های خود را مختصر، کامل و کوتاه بگویید. این کار نیازمند تمرین است.

▲ واضح و شفاف صحبت کنید. گاهی افراد آنقدر کلی و نامشخص حرف می‌زنند که شنونده اصلاً متوجه منظور حرف‌هایشان نمی‌شود. واضح حرف زدن باعث می‌شود حرف‌های فرد دقیق‌تر و بهتر شنیده شود. مبهم و نامشخص صحبت کردن می‌تواند باعث شود دیگران برداشت‌های نادرستی از حرف شما کنند.

▲ کلمات معنای مشخصی دارند و احساسات متفاوتی ایجاد می‌کنند. استفاده از کلمات و جملات مناسب تأثیر زیادی بر ارتباط فرد با دیگران دارد. برخی کلمات مفاهیم مؤدبانه‌ای دارند و برخی برعکس. استفاده از کلمات مثبت و مناسب تأثیر بهتری روی شنونده می‌گذارد.

▲ به این نکته توجه داشته باشید که رعایت بهداشت فردی تأثیر مهم و مستقیمی بر روابط مان با دیگران می‌گذارد. بوی بد دهان و بدن هنگام صحبت کردن، اثر بد و ناخوشایندی در ارتباط با دیگران می‌گذارد. همچنین سعی کنیم هنگام صحبت کردن، فاصله مناسب با دیگران را حفظ کنیم و بیش از اندازه به افراد نزدیک نشویم.

در پایان به یاد داشته باشید که هر حرفی را هر زمانی نمی‌شود زد و وقتی می‌خواهیم چیزی را بیان کنیم باید به شرایط شنونده هم توجه داشته باشیم: "چی می‌گم، به کی می‌گم، کی می‌گم و کجا می‌گم، چطوری می‌گم اثر کنه بره تو مخش عمل کنه".

مهارت گوش دادن فعال

همان‌طور که باید خوب صحبت کردن را تمرین کرد و یاد گرفت، باید برای خوب گوش دادن هم تلاش کرد. مهارت گوش دادن در برقراری ارتباط مؤثر میان افراد تأثیر مهمی دارد و می‌تواند به انتقال کامل و درست مطلب کمک کند. در این خصوص باید توجه داشت که گوش دادن با شنیدن متفاوت است. ممکن است در طول

روز صداهای زیادی را بشنوید، مثل صدای رفت و آمد خودروها یا صدای هیاهوی کودکان در پارک، اما به آن توجه و دقت خاصی نمی‌کنید. گوش دادن زمانی است که شما توجه‌تان را به موضوعی که در موردش صحبت می‌شود اختصاص می‌دهید، مثل وقتی که معلم سر کلاس صحبت می‌کند و شما به حرف‌های او گوش می‌دهید. خوب گوش دادن به حرف‌های دیگران نشان می‌دهد که به فرد مقابل‌تان احترام می‌گذارید. همچنین خوب گوش دادن باعث می‌شود افراد گفت‌وگوی موفق‌تر و بهتری با یکدیگر داشته باشند. این مهارت را می‌توان با تمرین کردن یاد گرفت. مهمترین مواردی که برای خوب گوش دادن لازم است، شامل این موارد می‌شود:

- ▶ هنگام گوش دادن هم مانند وقتی که صحبت می‌کنید به طرف مقابل خود نگاه کنید. نگاه کردن به افراد هنگام گوش دادن، احساس خوبی در آنها ایجاد کرده و تصور نمی‌کنند که حرف‌شان برای شما بی‌اهمیت است.
- ▶ زمانی که فردی صحبت می‌کند، حرفش را قطع نکنید. به حرفش گوش کنید و صبر کنید حرفش تمام شود و بعد شما صحبت کنید.

- ▶ هنگام گوش دادن به حرف دیگران به موضوعات دیگر فکر نکنید یا کار دیگری انجام ندهید که باعث شود حواستان به حرف‌های طرف مقابل نباشد. وقتی با شما صحبت می‌کنند، با دقت گوش کنید.
- ▶ هرگاه متوجه منظور حرف‌های طرف مقابل نشدید از او سؤال بپرسد و بخواهید در مورد بخشی که متوجه آن نشدید، توضیح دهد. مثلاً می‌توان از این جملات استفاده کرد که "ممکن است این قسمت را بیشتر توضیح دهی؟"، "منظورت از این جمله چه بود؟"
- ▶ شما می‌توانید وقتی فردی صحبت می‌کند برداشت‌تان از حرف‌های گوینده را به او برگردانید تا مطمئن شوید که حرف او را درست متوجه شده‌اید.
- ▶ برخی مواقع می‌توانید برای آنکه نشان دهید منظور حرف افراد را فهمیده‌اید و به او خوب گوش داده‌اید، سرتان را به نشانه‌ی تایید تکان دهید. این کار باعث می‌شود فرد متوجه شود شما به حرف‌هایش گوش می‌دهید.

موانع برقراری ارتباط مؤثر

موانع برقراری ارتباط عواملی هستند که باعث می‌شود رنجش، آزرده‌گی و مشکلات فراوانی بین انسان‌ها بوجود آید. این موانع در روابط بین افراد به وفور دیده می‌شود. در اینجا به معرفی برخی از مهمترین آنها می‌پردازیم.

- ▶ تحقیر کردن
- ▶ قضاوت کردن
- ▶ مسخره کردن
- ▶ برچسب زدن (نام گذاشتن)
- ▶ تهدید کردن
- ▶ بی‌توجهی کردن به احساسات دیگران
- ▶ انتقاد کردن

شناخت موانع برقراری ارتباط (مواردی که در بالا اشاره شد) و تلاش برای فاصله گرفتن از چنین رفتارهایی، می‌تواند به ایجاد و حفظ ارتباط مناسب با دیگران کمک کند. همان‌طور که ما دوست نداریم، دیگران ما را تحقیر، تهدید، مسخره و قضاوت کنند، تحقیرها، تهدیدها، تمسخرها، قضاوت‌ها و بی‌توجهی‌های ما هم دیگران را آزار می‌دهد. پس به رفتارهای خود دقت کنیم و تلاش کنیم از موانع ارتباطی در ارتباطات خود استفاده نکنیم و با بکارگیری مهارت‌های ارتباط مؤثر زندگی فردی و اجتماعی بهتری داشته باشیم.

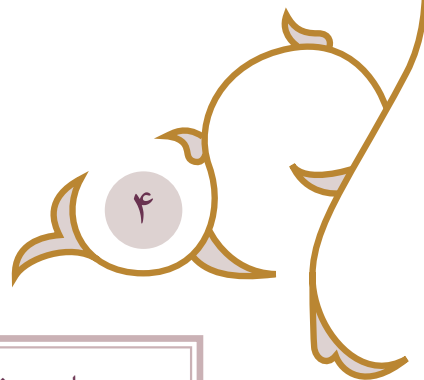
فصل چہارم:

مہارت تنظیم

سیحان

چو پر خاش بینی تحمل بیار
که سہلی بیند در کارزار
لطافت کن آنجا کہ بینی ستیز
نبرد قز نزم رو تیغ تیز
به شیرین در آید به لطف و خوشی
چه حاجت به تندی و کردن کشی

سعدی



مهارت تنظیم هیجان

هر فرد در زندگی روزانه خود احساسات و هیجانات مختلفی مانند خشم، اضطراب، غم، لذت، خوشحالی، ترس و..... را تجربه می‌کند، که تمام این احساسات و هیجانات بر زندگی او و ارتباطش با دیگران تأثیر می‌گذارد. هیجانات بخشی از زندگی ما هستند و به زندگی ما معنا می‌بخشند. نمی‌توان فردی را یافت که در زندگی خود هیچ هیجانی را تجربه نکرده باشد. وجود احساسات و هیجانات در زندگی، یک امر طبیعی است. هر فردی یکسری از هیجانات را بیشتر تجربه می‌کند و یکسری را کمتر، مثلاً یکی ممکن است بیشتر غم را تجربه کند، دیگری عصبانیت و فردی ممکن است هیجان شادی و ترس را زیاد تجربه کند. تجربه‌ی همه‌ی این احساسات طبیعی است. اما برخی اوقات این هیجانات می‌توانند دردسر ساز شوند. به‌نظر شما هیجانات چه موقع دردسر ساز می‌شوند؟ زمانی که تعداد دفعات تکرار یک هیجان در فرد زیاد باشد، مدت زمان آن طولانی شود، شدت آن هیجان متناسب با موقعیت نباشد و باعث انجام رفتارهای نامناسب شود، هیجان تبدیل به یک "هیجان دردسر ساز" شده و نتایج ناخوشایندی برای خود فرد و دیگران به همراه خواهد داشت. مثلاً وقتی فردی که خیلی زود عصبانی می‌شود، عصبانیت او مدت زیادی طول می‌کشد، شدت عصبانیتش متناسب با موقعیت پیش آمده نیست و در زمان عصبانیت به خودش یا دیگران آسیب می‌زند، این یک هیجان دردسر ساز محسوب می‌شود.

■ نمونه‌هایی از هیجانات و احساسات فردی

شادی	نفرت	عشق	شور و شوق
غم	حسادت	ناکامی	وحشت
ترس	آرامش	خشم	نالامیدی
رضایت	تنهایی	اضطراب	لذت
اندوه	علاقه	خصومت	شرم

■ شناخت چهار هیجان اصلی و اولیه

خشم، غم، ترس و شادی، چهار هیجان اصلی هستند که تمام افراد از ابتدای زندگی خود آنها را تجربه می‌کنند. یعنی فردی وجود ندارد که هیچگاه غمگین یا شاد نشده باشد، اما ممکن است برخی از این چهار هیجان اصلی در فردی بیشتر و در دیگری کمتر باشد.

خشم: زمانی که فرد در شرایطی قرار می‌گیرد که نمی‌تواند به هدف و خواسته‌ی خود دست پیدا کند دچار خشم می‌شود. خشم یک حالت احساسی و هیجانی است که گاهی خطرناک هم هست. مثلاً وقتی برای رسیدن به جایی عجله دارید اما در شلوغی خیابان می‌مانید و فرصت انجام کارتان از دست می‌رود، شما ممکن است عصبانی شوید و دست‌تان را بگذارید روی بوق ماشین یا به ماشین جلویی ناسزا بگویید که چرا تند حرکت نمی‌کند.

غم: احساسی است که فرد به دلیل از دست دادن، قرار گرفتن در شرایط نامناسب یا رخ دادن اتفاقی ناخوشایند، دچار آن می‌شود. در واقع غم حالتی است که فرد احساس ناراحتی می‌کند. مثلاً فردی که یکی از عزیزان و اعضای خانواده خود را از دست می‌دهد دچار غم می‌شود.

ترس: زمانی که فرد احساس خطر می‌کند، دچار ترس می‌شود. ترس یک احساس ناخوشایند است که براساس آن فرد احساس می‌کند در موقعیت خطرناک قرار دارد و ممکن است آسیب ببیند. این احساس باعث ایجاد رفتارهایی در فرد می‌شود، مثلاً گاهی فرد در هنگام ترس فرار می‌کند یا پنهان می‌شود.

شادی: یکی از هیجانات مثبت است و فرد در آن احساس و حالت روانی خوبی را تجربه می‌کند. زمانی که فرد به آنچه که می‌خواسته یا دوست داشته، دست پیدا می‌کند، شاد و خوشحال می‌شود. افراد وقتی شاد هستند، توانایی بیشتری در خود احساس کرده و تلاش بیشتری برای رسیدن به آنچه که می‌خواهند، می‌کنند.

■ شناخت نشانه‌های هیجانات

هر احساس و هیجانی که فرد در زندگی خود تجربه می‌کند (هیجانات مثبت یا منفی)، با نشانه‌ها و علائم جسمانی یا فیزیولوژیک، رفتاری و ذهنی همراه است. یعنی وقتی هیجانی را درون خود احساس می‌کند، آن احساس با نشانه‌هایی در ظاهر و رفتارش همراه می‌شود، که ممکن است دیگران نیز متوجه آن بشوند. مثلاً وقتی فرد دچار خشم و عصبانیت می‌شود، ممکن است صورتش سرخ شود (نشانه‌ی جسمانی)، فریاد بزند (نشانه‌ی رفتاری) و افکار منفی بیشتری به سراغش بیاید (نشانه‌ی ذهنی). یا فردی که از موضوعی احساس شادی و خوشحالی می‌کند، ممکن است ضربان قلبش تندتر شود (نشانه‌ی جسمانی)، بخندد (نشانه رفتاری) و همه چیز را مثبت نگاه کند (نشانه‌ی ذهنی).

برخی نشانه‌های جسمانی، رفتاری و ذهنی هیجان			
اضطراب	ترس	غم	خجالت
لرزش دست‌ها	افزایش ضربان قلب	کاهش ضربان قلب	قرمز شدن صورت
تپش قلب	لرزیدن بدن	زودرنجی	سکوت کردن
خشک شدن دهان	فراموشی	بی‌حرکی	جمع کردن بدن
کاهش تمرکز	دستپاچگی	گریه کردن	دستپاچگی
راه رفتن تند	کاهش تمرکز	کاهش اعتماد به نفس	تپش قلب

همان‌طور که گفته شد، تمام افراد در طول زندگی‌شان احساسات و هیجانات مختلفی را تجربه می‌کنند. شناخت این هیجانات کمک می‌کند فرد بتواند آنها را مدیریت کرده و آسیب‌های ناشی از آنها را در زندگیش کمتر کند.

همچنین هر فردی لازم است که بتواند تفاوت بین احساسات و افکار خود، و تفاوت بین احساسات و رفتارهای خود را بشناسد.

(۱) تفاوت بین احساس و فکر

هیجان یا احساس تجربه‌ای است که می‌توان آنها را با یک کلمه توصیف کرد، مثلاً غمگینم، خوشحالم، ناامیدم. اما زمانی که برای توضیح حالتی در خود از جمله استفاده می‌کنید، شما در حال بیان فکر خود هستید، مثلاً در جمله‌ی احساس می‌کنم او مرا دوست ندارد؛ اگرچه این جمله با واژه احساس می‌کنم شروع شده، اما شما دارید فکر خود را بیان می‌کنید. بنابراین شما به جای احساس می‌کنم او مرا دوست ندارد می‌توانید بگویید من فکر می‌کنم او دوستم ندارد. همچنین جمله من فکر می‌کنم هیچ کاری از دستم بر نمی‌آید بیانگر فکر شماست.

(۲) تفاوت بین احساس و رفتار

بین احساس و رفتار هم تفاوت وجود دارد. عصبانیت یک احساس است؛ ولی داد زدن، کتک زدن و پرت کردن اشیاء یک رفتار است. احساس یک تجربه‌ی درونی است، اما رفتار آن عملی است که شما به دلیل تجربه آن احساس، انجام می‌دهید. برای مثال مهشید می‌گوید: عصبانی شدم و داد زدم. مهشید در این جا یک احساس را تجربه کرده و به دنبال عصبانیت رفتار دادن زدن را انجام داده است.

■ عصبانیت و مدیریت آن

شناخت عوامل عصبانیت

یکی از احساساتی که افراد آن را زیاد تجربه می‌کنند، عصبانیت است. همانطور که اشاره شد، عصبانیت اگر شدید و نامتناسب با موقعیت باشد، یک هیجان در دسرساز محسوب می‌شود که می‌تواند آسیب‌های مختلفی به همراه داشته باشد. برای شناخت عصبانیت، ابتدا باید دانست که چه رفتارها چه موقعیت‌ها و چه شرایطی، شما را عصبانی می‌کند. یعنی فرد باید بداند چه چیزی باعث خشم و عصبانیتش می‌شود. در بسیاری مواقع موفق نشدن فرد در رسیدن به اهداف و آنچه که می‌خواسته و ناکامی‌ها، باعث عصبانیت او می‌شود. مسخره یا تحقیر شدن، مورد توهین و پرخاش قرار گرفتن، نارضایتی، مورد بی‌توجهی و بی‌اعتنایی بودن، از دیگر مواردی هستند که می‌توانند باعث عصبانیت افراد شوند.

تفاوت بین عصبانیت و پرخاشگری

افراد هنگام عصبانیت رفتارهای متفاوتی از خود نشان می‌دهند. یکی از رفتارهای رایج هنگام عصبانیت، پرخاشگری است، مثلاً در چنین موقعیت‌هایی افراد ممکن است فریاد بزنند، طرف مقابلشان را کتک بزنند یا اشیاء دم دست خود را پرتاب کنند و بشکنند. به همین دلیل برخی فکر می‌کنند عصبانیت همان رفتار پرخاشگرانه است، در حالی‌که بین این دو تفاوت‌هایی وجود دارد. عصبانیت یک حالت و هیجان ناخوشایند درونی است که تمام افراد آن را تجربه می‌کنند؛ اما پرخاشگری یک رفتار است و رفتاری طبیعی محسوب نمی‌شود. پرخاشگری برای صدمه زدن به دیگران انجام می‌شود که می‌تواند کلامی باشد؛ مثل فریاد زدن و فحش دادن و یا به صورت عملی باشد؛ مثل کتک زدن یا شکستن و پرتاب کردن وسایل.

مراحل تبدیل عصبانیت به پرخاشگری

برای این‌که عصبانیت به پرخاشگری تبدیل شود، چهار مرحله طی می‌شود که این مراحل عبارتند از: عصبانیت اولیه: در این مرحله عصبانیت در حال ایجاد شدن است و با یکسری علائم و نشانه‌های اولیه همراه است، که به آن علائم هشداردهنده می‌گویند. برخی از این علائم عبارتند از:

▲ افزایش ضربان قلب

▲ افزایش فشار خون

▲ منقبض شدن عضلات

▲ تغییر حالت چهره (سرخ شدن یا رنگ‌پریدگی)

▲ داغ شدن یا یخ شدن بدن

▲ بی‌حس شدن برخی قسمت‌های بدن

▲ کم یا زیاد شدن تنفس

تشدید: در این مرحله عصبانیتی که ایجاد شده بود بیشتر شده و علائمی که در مرحله قبل شکل گرفته بود افزایش پیدا می‌کند.

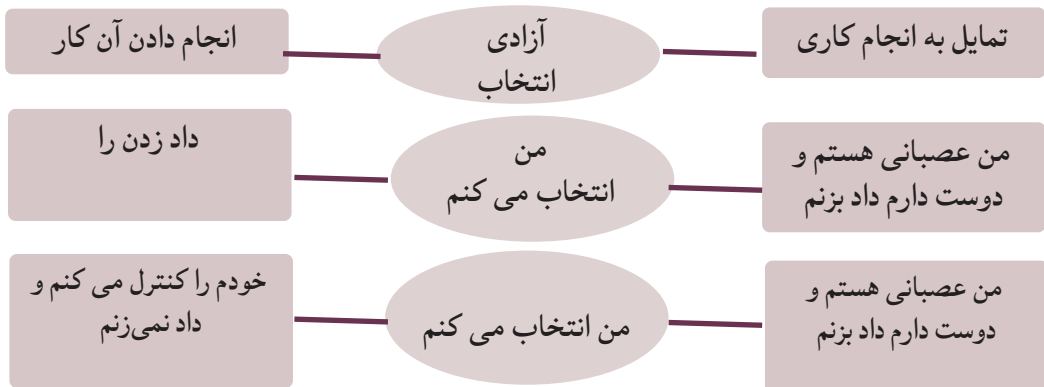
انفجار: اگر روند عصبانیت ادامه پیدا کند، ممکن است فرد کنترل خود را از دست داده و شروع به پرخاشگری کند. مثلاً داد و بیداد کرده، کتک بزند، چیزی را پرتاب کند و....

پس از انفجار: در این مرحله فرد متوجه نتایج و پیامدهای ناخوشایند عصبانیت و پرخاشگری خود شده و احساس گناه، شرم و پشیمانی، رنجش دیگران و از دست دادن اطرافیان می‌کند.

طول مدت تبدیل عصبانیت به پرخاشگری و انفجار می‌تواند در افراد، متفاوت باشد. در برخی افراد مدت زمان تبدیل شدن عصبانیت به پرخاشگری و انفجار خیلی کوتاه است و آنها ظرف چند دقیقه به مرحله انفجار می‌رسند؛ اما برای برخی دیگر، زمان بیشتری طول می‌کشد تا عصبانیت تبدیل به انفجار و پرخاشگری شود. و این بین، تجربه‌ی مهم آن است که افراد با شناخت بیشتر خود و آگاهی نسبت به علائم بروز عصبانیت، بتوانند هنگام عصبانیت خود را کنترل کنند تا به مرحله پرخاشگری و انفجار نرسند.

ازادی انتخاب

مدیریت عصبانیت کار آسانی نیست، اغلب اوقات عصبانیت در افراد منجر به پرخاشگری می‌شود. اما بین زمانی که فرد احساس می‌کند عصبانی شده تا بخواهد پرخاشگری کند، یک فضایی وجود دارد به نام "ازادی انتخاب". به عبارت دیگر بین عصبانی شدن و تمایل به داد زدن؛ تا داد زدن یک فاصله وجود دارد به نام "انتخاب و تصمیم". من می‌توانم به این فاصله توجه کرده، چند دقیقه مکث کنم و به خودم بگویم، در این شرایط چه رفتاری را بهتر است انجام دهم؟ واقعیت این است که همین مکث کوتاه می‌تواند جلوی بسیاری از رفتارهای نامناسب هنگام عصبانیت را بگیرد. پس می‌توان گفت این خود فرد است که تصمیم می‌گیرد، چگونه رفتار کند و چون تصمیم می‌گیرد پس مسئول رفتارهای خودش هم هست. مثلاً وقتی فردی عصبانی است و دوست دارد فریاد بزند، چند لحظه صبر کرده و انتخاب می‌کند که خودش را کنترل کند و فریاد نزند. واقعیت این است که همین چند لحظه صبر کلی ماجرا را عوض کرده و از بسیاری از رنجش‌ها و کدورت‌ها و اعصاب خوردی‌های بعدی پیشگیری می‌کند؛ اما فرد دیگری ممکن است همان لحظه که عصبانی شد بخواهد داد زده و بد و بیراه بگوید. در هر دوی این موقعیت‌ها خود فرد است که تصمیم می‌گیرد چگونه عمل کند و چون خودش تصمیم می‌گیرد پس مسئولیت رفتارش هم با خودش هست.



مقابله با عصبانیت

پیش از این گفته شد که عصبانیت یک احساس طبیعی است و تمام افراد آن را تجربه می‌کنند. اما آیا می‌توان به هنگام عصبانیت هر حرفی زد یا هر رفتاری از خود نشان داد؟ برخی افراد در زمان عصبانیت اقدام به پرخاشگری می‌کنند؛ فریاد می‌زنند، فحش می‌دهند و کتک می‌زنند. این‌ها رفتارهای منفی و دردسرساز عصبانیت هستند که براساس آن فرد هم به خود و هم به دیگران آسیب می‌زند و می‌تواند نتایج بدی نیز به همراه داشته باشد. اما در مقابل، رفتارهایی هم وجود دارد که فرد می‌تواند بدون صدمه زدن به خود و دیگران، عصبانیت خود را ابراز کرده و به اصطلاح عصبانیتش را بیان کند. هنگام عصبانیت باید به سه مورد مهم توجه داشته باشید:

- ▶ نباید به خود صدمه بزنم
- ▶ نباید به دیگران صدمه بزنم
- ▶ نباید به اموال و وسایل خود و دیگران صدمه بزنم

شیوه‌های ابراز عصبانیت

همه‌ی افراد عصبانی می‌شوند اما همه عصبانیت خود را به یک شکل نشان نمی‌دهند. برخی از رایج‌ترین شیوه‌های بروز عصبانیت عبارتند از:

▶ برخی افراد هنگام عصبانیت شروع به پرخاشگری کرده؛ فریاد می‌زنند، وسایل را پرتاب می‌کنند و کتک کاری می‌کنند. این افراد نمی‌توانند خشم و عصبانیت خود را مدیریت کنند و در نتیجه در روابطشان با دیگران رنجش و کدورت را زیاد تجربه می‌کنند.

▶ افراد دیگری هم هستند که سعی می‌کنند عصبانیت خود را نشان نداده و آن را پنهان کنند. آنها عصبانیت‌شان را درون خود می‌ریزند که این کار باعث می‌شود غمگین و مریض شوند یا اینکه عصبانیت‌شان روی هم انباشته شده و یکدفعه منفجر شوند و رفتارهای نامناسبی از آنها سر بزنند.

▶ گروه دیگر آنهایی هستند که هنگام عصبانیت، ابتدا تلاش می‌کنند خود را آرام کرده و حرفی نزنند و کاری نکنند که بعداً از انجام آن پشیمان شوند. آنها پس از آنکه عصبانیت‌شان فروکش کرد و آرام شدند، در زمان مناسب علت عصبانیت خود را توضیح می‌دهند و در مورد آن با طرف مقابل صحبت می‌کنند. به این شیوه بیان عصبانیت، شیوه بیان جرأت‌مندانه گفته می‌شود.

به نظر شما کدامیک از روش‌های ابراز عصبانیت مناسب‌تر است؟

طبیعتاً شیوه‌ی بیان جرأت‌مندانه از بقیه مناسب‌تر است. یعنی در زمان عصبانیت مقداری صبر کنید تا آرام شوید و سپس در مورد موضوعی که باعث عصبانیت شما شده با طرف مقابل خود صحبت کنید.

بسیاری از افراد می‌گویند که هنگام عصبانیت کنترل‌شان را از دست می‌دهند و نمی‌توانند خود را کنترل کنند. شاید بدین دلیل باشد، که آنها راه‌های درست و سالم مدیریت و بروز عصبانیت را یاد نگرفته‌اند و چون از آن آگاه نیستند، رفتارهای نادرست و مضر را به هنگام عصبانیت انجام می‌دهند. اما حالا می‌دانید که راه‌های بهتری هم برای بیان عصبانیت و انجام رفتارهای درست وجود دارد که می‌توان با تمرین و تکرار، آن را

جایگزین رفتارهای نادرست کرد. تصمیم با شماست، این شما هستید که باید تصمیم بگیرید هنگام عصبانیت چگونه رفتار کنید. بهترین تصمیم هنگام عصبانیت آن است که به جای رفتارهای پرخاشگرانه، بدون آنکه قصد صدمه زدن به کسی را داشته باشید، با دیگران در مورد موضوعی که شما را عصبانی کرده صحبت کنید. برای انجام این کار، توجه به موارد زیر ضروری است:

(۱) هنگام صحبت کردن در مورد موضوعی که باعث عصبانیتتان شده، با صدای آرام و مؤدب حرف بزنید.
(۲) وقتی می‌خواهید دلیل عصبانیت خود را بگویید، فقط در مورد حرف یا کاری که شما را عصبانی کرده حرف بزنید و هرگز با اسم گذاشتن روی طرف مقابل او را تحقیر یا سرزنش نکنید. مثلاً نگویید، تو پررو هستی و من به این دلیل از دستت عصبانی هستم.

(۳) هنگام صحبت کردن فقط به موضوعی اشاره کنید که در حال حاضر باعث عصبانیت شما شده و به مسائلی که در گذشته بین شما پیش آمده اشاره نکنید. مثلاً نگویید تو یک ماه قبل هم چنین کاری انجام داده بودی. این کار نه تنها باعث حل مشکل نمی‌شود بلکه مشکل را شدیدتر می‌کند.

(۴) به فردی که باعث عصبانیت شما شده به صورت شفاف بگویید که از او چه می‌خواهید و چه انتظاری دارید. این مسئله مهم است که هنگام صحبت کردن از موضوعی که باعث عصبانیت شما شده، از یک موقعیت مشخص، یک احساس مشخص و یک رفتار مشخص صحبت کنید.

مثلاً: امروز صبح سر صبحانه وقتی از خانواده‌ام صحبت کردم فکر کردم از حرف من خوش نیامده.

یعنی به طرف مقابل گفته شود که دقیقاً در چه زمانی و به دلیل کدام رفتار یا حرف او، ناراحت و عصبانی شده‌اید.

تکنیک‌های مدیریت عصبانیت

همانطور که گفته شد، برای جلوگیری از نتایج منفی عصبانیت و انجام ندادن رفتارهایی که باعث صدمه زدن به خود یا دیگران شود، می‌توان در لحظه‌ی عصبانیت کمی صبر کرد و خود را آرام کرد. هر فرد با توجه به شناختی که از خود دارد می‌تواند هنگام عصبانیت به روش‌های مختلفی خود را آرام کند. در اینجا به برخی از روش‌هایی که هنگام عصبانیت می‌تواند فرد را کمی آرام کند، اشاره می‌شود:

- ▲ کمی صبر کنید و از یک تا ۱۰ بشمارید و اگر آرام نشدید برعکس از ۱۰ تا یک بشمارید.
- ▲ نفس عمیق بکشید و هوا را در ریه‌هایتان نگه دارید و بعد از چند لحظه آرام‌هوا را از ریه‌های خود خارج کنید.
- دوباره کمی صبر کرده و یک نفس عمیق دیگر بکشید. این کار را ۴ تا ۵ مرتبه انجام دهید.
- ▲ اصولاً هنگام عصبانیت بدن سفت و محکم می‌شود. در این شرایط به آرامی نفس عمیقی بکشید و سعی کنید با هر نفسی که می‌کشید بدن خود را شل و رها کنید. این کار باید طوری انجام شود که شل شدن بدن کاملاً حس شود. این کار را ۴ تا ۵ مرتبه انجام دهید.
- ▲ اگر خیلی عصبانی هستید، جایی که در آنجا قرار دارید را ترک کنید و به محل دیگری بروید و به خودتان فرصت دهید که کمی آرام شوید.

▶ هنگام عصبانیت به موضوعی که باعث ناراحتی‌تان شده فکر نکنید، این کار باعث می‌شود شدت عصبانیت شما بیشتر و بیشتر شود. در این لحظه سعی کنید به چیزهای دیگر فکر کنید و ذهن‌تان را از فکر کردن به آنچه که باعث عصبانیت‌تان شده دور کنید. در واقع سعی کنید حال و هوای روانی خودتان را تغییر دهید و جلوی افزایش فکرهای منفی و ناکارآمد در ذهن‌تان را بگیرید. برای این کار روش‌هایی وجود دارد که برخی از آنها شامل موارد زیر می‌شود:

▶ به خودتان بگویید: "ایست"، "بس است". برای چند لحظه احساس کنید ذهن‌تان خالی است و به چیزی فکر نمی‌کنید.

▶ به خودتان یک جمله‌ی مثبت بگویید؛ مثلاً "این هم می‌گذرد".

▶ به یک تصویر زیبا یا به عکس یکی از عزیزانتان نگاه کنید.

▶ یک لیوان آب خنک بنوشید.

▶ زیر دوش آب بروید.

▶ کاری که آرام‌تان می‌کند انجام دهید؛ مثلاً کمی راه بروید، تلویزیون تماشا کنید، چند حرکت ورزشی انجام دهید.

▶ موقعیتی که در آن هستید را تغییر دهید. مثلاً اگر ایستاده‌اید، بنشینید یا اگر نشسته‌اید بلند شوید و راه بروید.

▶ به خودتان کمی حرف‌های آرام‌کننده بزنید. مثلاً "صبر کن، آرام باش".

▶ با یکی از اعضای خانواده یا دوستانی که به او احساس خوبی دارید صحبت کنید. اگر کسی نبود که با او صحبت کنید، در مورد احساس‌تان روی کاغذ بنویسید یا یک نقاشی بکشید.

▶ جمله‌های امیدبخشی که دوستان‌تان دارید را درشت روی کاغذ بنویسید و در مکان‌هایی که بیشتر آنها را می‌بینید بچسبانید که هر وقت عصبانی هستید آنها را بخوانید.

▶ در زمانی که آرام هستید و زندگی روال عادی خود را دارد، لیستی از فعالیت‌ها و کارهایی که برای شما لذت‌بخش و خوش‌آیند است تهیه کنید و برای خود نگه دارید. هنگام عصبانیت به لیست نگاه کنید و یک یا چند فعالیتی که قبلاً نوشته‌اید را انجام دهید. این لیست باتوجه به ویژگی‌های هر فرد متفاوت است، مثلاً ممکن است برای یک نفر آشپزی کردن آرام‌بخش باشد و برای دیگری تلفنی حرف زدن با یک دوست. هنگام عصبانیت این کارها را انجام دهید و نگذارید عصبانیت‌تان شدت بگیرد.

▶ گفت‌وگوهای درونی مثبت را جایگزین گفت‌وگوهای درونی منفی کنید.

باید توجه داشت که هنگام ناراحتی و عصبانیت، "گفت‌وگوهای درونی منفی" به سرعت به ذهن می‌آیند و ادامه دادن آنها باعث می‌شود حال فرد بدتر و بدتر شود. گرچه کمی سخت است اما بهترین کار در این شرایط آن است که بتوان به سرعت "گفت‌وگوهای درونی واقع‌بینانه" را جایگزین افکار منفی کنید. همانطور که در فصل خود آگاهی گفته شد، گفت‌وگوهای درونی منفی، ناشی از الگوهای فکری ناسالم و نادرستی است که می‌تواند در افراد وجود داشته باشد. یکی از این الگوهای فکری ناسالم؛ تفکر سیاه و سفید یا "الگوی تفکر همه یا هیچ" است که براساس آن تصور می‌شود همه چیز یا خوب خوب است یا بد بد. مثلاً فرد از کوچکترین حرف نزدیکانش ناراحت شده و با آنها قطع ارتباط می‌کند. الگوی فکری ناسالم دیگر "الگوی تفکر باید دار" است که فرد تصور می‌کند همیشه، همه جا، همه کس باید صحیح رفتار کنند. بنابراین همه باید، همیشه و همه جا آن‌طور که او دوست دارد حرف بزنند و رفتار کنند و اگر خلاف آن رفتار کنند از آنها عصبانی می‌شود. مثلاً مادری که فرزندش

آن طور که او دوست داشته رفتار نکرده و به این دلیل به او پرخاش می کند. پیش از این و در فصل های قبل گفته شد که میان افکار، احساس و رفتار افراد ارتباط وجود دارد و افراد می توانند با شناخت بیشتر نسبت به خود و احساس شان، گفت وگوهای درونی خود را بشناسند و تلاش کنند تا گفت وگویی درونی منطقی و واقع بینانه را جایگزین گفت وگویی درونی منفی و ناسالم کنند. این مسئله بر کاهش شدت عصبانیت در افراد تأثیر می گذارد.

تکنیک چراغ راهنمای عصبانیت



این روش بسیار ساده و فوری برای کاهش احساس عصبانیت است که با توجه به موضوعاتی که تاکنون گفته شد، می توان آن را انجام داد. این روش به افراد کمک می کند تا بتوانند خشم خود را تا میزان زیادی کنترل کنند.

چراغ قرمز: ایست. وقتی عصبانی هستید چند نفس عمیق بکشید، هیچ حرفی نزنید و کاری انجام ندهید. همانطور که وقتی چراغ قرمز است، حرکت اتومبیل ها می تواند باعث تصادف آنها شود، هنگام عصبانیت نیز هر حرف و رفتاری می تواند احتمال درگیری و ایجاد رفتارهای نامناسب و حتی خطرناک را افزایش دهد. در این مرحله می توان با استفاده از برخی مواردی که پیش از این به آنها اشاره شد مثل؛ نفس گیری، شمارش اعداد و...، خود را آرام کرد.

چراغ زرد: احتیاط کنید. این نشان می دهد که هنوز کاملاً آرام نشده اید و باید مراقب باشید که رفتاری نکنید یا حرفی نزنید که به خود و دیگران صدمه بزنید. در این مرحله باید فکر کنید که چرا عصبانی شدید و چطور می توانید ناراحتی و عصبانیت خود را به شکل درست بیان کنید. قبل از هر کاری به نتایج و تبعات آن فکر کنید. در اینجا می توانید ذهن خود را مشغول مسائل دیگر کنید تا کمی از موضوع فاصله بگیرید و آرام شوید. باز هم از تکنیک های مرحله قبل استفاده کنید، نفس عمیق بکشید، راه بروید، هر کاری که شما را آرام تر می کند انجام دهید.

چراغ سبز: نشان می دهد که آرام شده اید و می توانید با فردی که باعث عصبانیتتان شده صحبت کنید. اگر زمانی که عصبانیتتان از بین رفته در مورد آن صحبت نکنید و آن را درون خود بریزید، می تواند در آینده باعث افزایش تنش و ایجاد سوء تفاهم شود.

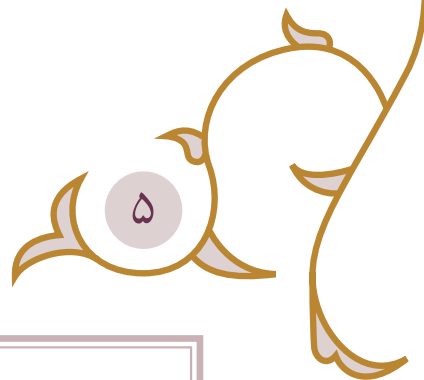
شناخت احساسات و هیجانات کمک می کند تا فرد به هنگام تجربه ی هر هیجانی، در مرحله ی اول بتواند نسبت به آن هیجان، و رفتارهای ناشی از آن، آگاهی پیدا کند. این آگاهی به فرد فرصت می دهد که در مواجهه با هیجانات در دسرساز مانند خشم و عصبانیت، به نتایج و تبعات منفی ناشی از آن فکر کرده و تلاش کند تا رفتارهای خود را مدیریت کند. مدیریت خشم و کنترل هیجانات منفی، باعث می شود آسیب های فردی و اجتماعی ناشی از این هیجانات، کاهش پیدا کرده و سلامت روان افراد حفظ شود.

۵

فصل پنجم:

مهارت تفکر نقاد

خرد بهتر از هر چه اینرود باد
ستایش خرد را به از راه داد
خدا ره‌نمای و خرد دلکشی
خرد دست گیرده هر دو سرای
از او شادمانی و راویت غمی
وز اویت فزونی و زاویت کمی
فردوسی



مهارت تفکر نقاد

● مهارت تفکر نقاد

تفکر یا فکر کردن، یک عمل ذهنی است که در مغز اتفاق می‌افتد. فرد هنگام تفکر، از اطلاعاتی که از قبل در مغز خود دارد استفاده می‌کند و اطلاعات جدیدی را هم که بدست می‌آورد در کنار سایر اطلاعات خود می‌گذارد تا نتیجه‌ی بهتری بگیرد. تفکر باعث می‌شود بتوان برخی مسائل را پیش‌بینی و برنامه‌ریزی کرد. برای درست فکر کردن باید به دو نکته توجه داشت:

■ آگاهی از تفاوت میان واقعیت و عقیده (نظر)

واقعیت آن چیزی است که اطلاعات مشخصی در مورد آن وجود دارد و می‌توان درست یا غلط بودن آن را ثابت کرد. مثل اینکه چشم و گوش از اعضای بدن هستند یا برگ درخت انگور در تابستان سبز است. اما عقیده، نظر یا قضاوت شخصی هر فرد است که نمی‌توان درست یا غلط بودن آن را ثابت کرد. مثل اینکه چشم زیباترین عضو بدن است یا پاییز بهترین فصل سال است.

■ آگاهی از تفاوت میان مشاهده و قضاوت

مشاهده بیان دقیق و مشخص یک اتفاق، براساس آنچه که رخ داده است، می‌باشد. مثلاً علی با همسایه دعوا کرد، یا لیوان آب از دست مریم افتاد و شکست، اینها مشاهده هستند. اما قضاوت برداشت و ارزیابی فرد از اتفاقات و آنچه که رخ داده، می‌باشد. مثلاً علی آدم پرخاشگری است یا مریم آدمی دست و پا چلفتی است. توجه کنید که در این فصل منظور ما از قضاوت، قضاوت‌هایی این چنینی است. یعنی ما افراد را بدون داشتن دلایل لازم و کافی قضاوت می‌کنیم. مثلاً امروز من خانه مریم بودم و دیدم که لیوان آب از دستش افتاد و شکست؛ ولی چند روز پیش که مهمان داشتم و کلی ظرف‌ها را گذاشته و برداشته و جمع و جور کرده من در خانه‌اش نبودم که ببینم؛ اما به خودم اجازه می‌دهم با همین یک مشاهده او را قضاوت کنم و بگویم دست و پا چلفتی است.

■ تفکر نقاد

تفکر نقاد، تفکری منطقی است که برای قضاوت و نتیجه‌گیری به دنبال شواهد، دلایل و مدارک است. تفکر نقاد، تفکری است که براساس آن هر چیزی به سادگی و بدون دلیل منطقی مورد قبول قرار نمی‌گیرد و در مورد مسائل سؤال پرسیده می‌شود. به عبارت دیگر، تفکر نقاد، تفکری است که برپایه‌ی سؤال کردن و بررسی کردن بنا شده است. در این نوع تفکر افراد نه بی‌دلیل چیزی را می‌پذیرند و نه بی‌دلیل آن را رد می‌کنند. واقعیت این است که وقتی با خبر و گفته‌ای مواجه می‌شویم، دو دسته سؤال می‌تواند در ذهن ما شکل بگیرد:

- ۱- سؤالاتی که به بررسی درستی و نادرستی خبر و پیدا کردن منبع خبر می‌پردازد.
- ۲- سؤالاتی که بدون تحقیق و بررسی، خبر را پذیرفته و براساس همان اطلاعات سعی در تصمیم‌گیری دارد. بهتر است وقتی خبری می‌شنویم، اول از همه برای آگاهی از درست بودن منبع خبر، سؤال کنیم و به راحتی حرف دیگران را نپذیریم، به اینگونه رفتار کردن در مواقع شنیدن یک خبر، تفکر نقاد می‌گویند.

برای درک بهتر این مفهوم به خبر زیر توجه کنید:

خبر دارید در این هفته قرار است فروشگاه‌های در همین محله افتتاح شود و به مناسبت افتتاحیه، تا سه روز محصولات خوراکی خود را نصف قیمت بفروشد؟

به منظور بررسی درستی این خبر باید دو کار انجام دهیم:

الف) اول از همه باید بررسی کنیم آیا این خبر درست است؟ آیا فرد یا منبعی که این حرف را زده قابل اطمینان و قابل استناد (مثل رادیو، تلویزیون، یا مشاهده خودمان) است؟

ب) حالا وقتی مطمئن شدیم منبع خبر درست است، دسته دوم سؤالات نقادانه مطرح می‌شوند، سؤالاتی از جنس بررسی چرایی آن.

چرا خوراکی‌هایش را ارزان کرده؟ تاریخ مصرف دارد یا نه؟ این‌ها همه سؤالاتی با هدف نقد و بررسی هستند و در زمره سؤالات در حوزه تفکر نقاد قرار می‌گیرند.

در آخر وقتی مطمئن شدیم منبع خبر قابل اعتماد است و بررسی کردیم و دیدیم اجناس فروشگاه تاریخ مصرف دارد و مشکل خاصی ندارد، حالا می‌توان در جهت خرید آن کالا قدم برداشت و سؤالاتی را مطرح کرد که مربوط به این است که برویم دنبالش و انجامش دهیم. سؤالاتی مثل اینکه دقیقاً چه چیزهایی نیاز دارم که می‌شود از این فروشگاه خرید؟ تخفیف آن تا چه زمانی هست؟ و....

توجه کنید که اگر قبل از نقد و بررسی درستی و چرایی هر خبری به دنبال آن باشیم که به دستش بیاوریم ممکن است ضررهای زیادی را متحمل شویم؟ مثلاً وقتی می‌شنویم فلان مغازه نان را ارزان می‌دهد و می‌رویم می‌بینیم اینطور نیست کلی وقت مان را تلف کرده ایم یا وقتی می‌بینیم وانت باری تعدادی لباس بسته بندی کرده و ارزان می‌فروشد و اجازه نمی‌دهد بسته بندی را باز کنیم ممکن است تعدادی لباس پاره و بدرد نخور بخریم.

تفکر نقاد دارای ویژگی‌هایی است که از مهمترین آنها می‌توان به این موارد اشاره کرد:

■ فکر کردن به صورت مستقل

▶ با دقت موضوع و موقعیت را بررسی کردن و پرسیدن سؤالات مناسب و دقیق در مورد آن موضوع یا موقعیت

▶ ارزیابی موضوع از زاویه‌های مختلف

▶ فکر کردن به موضوع بدون قضاوت و تعصب

▶ نپذیرفتن و رد نکردن موضوع بدون دلیل و تفکر

تفکر نقاد باعث می‌شود فرد در مورد موضوع یا موقعیتی که در آن قرار می‌گیرد، سؤال‌های مشخص و دقیقی بپرسد تا اطلاعاتش را در مورد آن موضوع کامل کند. هر چه سؤالاتی که پرسیده می‌شوند نقادانه‌تر و دقیق‌تر باشند، فرد بهتر می‌تواند اطلاعات درست و غلط را از هم تفکیک کند. تفکر نقاد به عنوان یک تفکر پرسشگرانه، در موقعیت‌های مختلف زندگی کاربرد دارد. در اینجا به برخی از مهمترین موقعیت‌ها اشاره می‌شود:

▶ تفکر نقاد در برخورد با موقعیت‌هایی که خبری را از دیگران می‌شنوید

▶ تفکر نقاد در برخورد با موقعیت‌هایی که با مشکلاتی مواجه می‌شوید

▶ تفکر نقاد در خصوص باورها و عقاید خود

تفکر نقاد در برخورد با موقعیت‌هایی که خبری را از دیگران می‌شنوید

هر روز خبرهای متعددی به افراد می‌رسد که این خبرها از طریق دوستان، خانواده، رادیو، تلویزیون و فضای مجازی (واتساپ، تلگرام، ایتا، بله و...) به آنها منتقل می‌شود. ممکن است برخی از این اخبار درست و برخی نادرست باشند؛ اما همه‌ی این اخبار چه درست و چه نادرست، به طور مستقیم و غیرمستقیم بر زندگی افراد تأثیر می‌گذارند. مهارت تفکر نقاد کمک می‌کند تا فرد به صورت نقادانه به موضوعات فکر کرده و با بررسی بیشتر، بتواند اطلاعات درست را از نادرست تشخیص دهد. مثلاً ممکن است دوستی به شما بگوید که قرار است یارانه‌ها حذف شوند، در این خصوص فرد با برخورداری از مهارت تفکر نقاد سؤال‌های مختلفی مطرح می‌کند تا از درستی یا نادرستی این خبر مطمئن شود. سؤال‌هایی مثل اینکه؛ منبع این خبر کیست؟ آیا منبع خبر قابل اطمینان است؟ در صورت صحت خبر، سؤالات خود را این چنین ادامه می‌دهد؛ اگر واقعاً قرار است یارانه‌ها قطع شود، یارانه چه افراد و گروه‌هایی قطع می‌شود؟ اما علاوه بر این هر روزه خبرها و مطالب زیادی از طریق اینترنت و شبکه‌های مجازی مثل واتساپ یا تلگرام، ایتا، بله و... برای افراد فرستاده می‌شود و ممکن است برخی بدون آگاهی از درستی یا نادرستی این مطالب، این پیام‌ها را برای دیگران هم بفرستند. قبل از ارسال خبرها و پیام‌های شبکه‌های مجازی، کمی صبر کرده و با خود فکر کنید که؛ منبع این خبر کیست؟ این مطلب چقدر معتبر است؟ آیا این خبر جدید است یا در گذشته اتفاق افتاده است؟ بعد از بررسی و اطمینان از درستی آن، می‌توانید برای دیگران ارسال کنید.

تفکر نقاد در برخورد با موقعیت‌هایی که با مشکلاتی مواجه می‌شوید

تمام افراد در طول زندگی خود با مسائل و مشکلاتی روبرو می‌شوند. نخستین اقدام در این شرایط، بررسی دقیق موقعیت و عواملی است که در شرایط پیش‌آمده نقش دارند. با بررسی دقیق موقعیت می‌توان به انتخاب‌های بیشتر و فرصت‌های بهتری برای حل آن مشکل دست یافت. اگر با مسئله‌ای مواجه می‌شویم و جوابی برای آن نداریم باید در آن مورد اطلاعات به دست بیاوریم و از دیگران سؤال بپرسیم و کمک بگیریم. مثال: مادر مریم تصادف کرده و پایش از سه جا شکسته و دکتر گفته نیاز به جراحی دارد، مریم برای انجام مقدمات جراحی مادرش به یک بیمارستان رفت؛ اما مسئول صندوق بیمارستان گفت این عمل تحت پوشش بیمه سلامت نیست و هزینه عمل و مراقبت‌های بیمارستانی آن حداقل پنج میلیون تومان است. درآمد مالی خانواده در حدی نیست که بتواند از پس مخارج این عمل برآید. مریم به شدت مستاصل و نگران است، اگر نتواند پول عمل را فراهم کنند، آن وقت مادرش چه می‌شود؟ او کمی روی صندلی نشست و با خودش فکر کرد چرا این عمل نباید تحت پوشش بیمه‌ی سلامت باشد به یک باره یاد درس تفکر نقاد افتاد و به خودش گفت ناامید نشو، بیشتر پرس، سؤال کن و دنبال راه حل‌های دیگر بگرد، حتماً راه‌های دیگری هم هست. یاد مددکارش در سازمان بهزیستی افتاد و با او تماس گرفت و از او راهنمایی خواست. مددکار به او گفت برای این که بتواند از بیمه سلامت استفاده کند باید به بیمارستان‌های دولتی مراجعه کند و قبل از آن هم یک درخواست در سازمان بهزیستی ثبت کند تا بتواند از خدمات بخش مددکاری بیمارستان و سازمان بهزیستی بهره‌مند شود. مریم خیلی خوشحال شد و به خودش گفت آفرین که به حرف صندوق‌دار بسنده نکردی و دست از پرس و جو برداشتی و برای پیدا کردن راه حل‌های بهتر تلاش کردی و از مددکارت مشورت گرفتی.

تفکر نقاد در خصوص باورها و عقاید خود

باورهای افراد در خصوص اتفاقات محیط پیرامون‌شان بسیار متفاوت است. در این جا به معرفی دو دسته از این باورها می‌پردازیم. یک عده معتقدند هر اتفاقی در زندگی می‌افتد خواست خداست و باید آن را بپذیرند و تسلیم آن شوند. مثلاً وقتی خانواده‌ای چند فرزند دارد و با اینکه از پس مخارج آن‌ها بر نمی‌آید، باز هم بچه‌دار می‌شود، حتماً این خواست خدا بوده است یا فرزند خانواده‌ای به دلیل عدم رعایت بهداشت و تغذیه مناسب بیمار می‌شود و می‌میرد، این خواست خدا بوده است.

گروه دیگر افرادی هستند که معتقدند خودشان مسئول و مقصر هر اتفاقی هستند که در زندگی‌شان رخ می‌دهد و تمام مسائل و اتفاقات زندگی‌شان دست خودشان است. هر دو نوع این تفکرات به طور جداگانه ناقص هستند. چه اینکه فرد تصور کند همه چیز دست خداست و او هیچ اختیاری ندارد، و چه اینکه تصور کند، همه چیز فقط با اراده و اختیار فرد صورت می‌گیرد. باید پذیرفت که برخی شرایط و اتفاقات در کنترل افراد است و بخشی خارج از اراده و کنترل اوست. مثلاً فرد نمی‌تواند انتخاب کند که در چه خانواده‌ای و در چه شهر و کشوری متولد شود؛ اما می‌تواند تصمیم بگیرد وقتی چند فرزند دارد ولی توان تأمین نیازهای آن‌ها را ندارد، فرزند دیگری به دنیا نیاورد. یا فردی که در سن کودکی به اجبار مجبور به ازدواج با مردی میانسال شده

است و اختیاری در تصمیم به آن ازدواج نداشته است، اکنون که او از معایب ازدواج زود هنگام آگاه است و آن را تجربه کرده است، می تواند مانع ازدواج اجباری و زود هنگام دختر خود شود.

افرادی که تمام اتفاقات و مسائل را به «خواست خدا» و یا «قسمت» نسبت می دهند، اصولاً تلاشی برای تغییر و بهبود زندگی و حل مسائل و مشکلات خود نکرده و مسئولیت آنچه برایشان اتفاق می افتد را نمی پذیرند؛ حال آن که در قرآن کریم حدود ۴۰۰ آیه در تشویق به کار و تلاش و بیان ارزش و اهمیت کار و تلاش آمده است. برای مثال در آیه ۳۹ سوره نجم می فرماید: «وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى»: و اینکه برای انسان جز حاصل تلاش او چیزی نیست.

بدون شک برخی اتفاقات و وقایع قابل کنترل و مدیریت هستند و برخی دیگر در کنترل فرد قرار ندارد. فرد باید بداند چه چیزهایی را می تواند مدیریت کند و چه چیزهایی را نمی تواند. یکی از دلایلی که برخی افراد سهم و مسئولیت خود را در اتفاقات زندگی نادیده گرفته و خواست خدا یا تقدیر و قسمت را مسئول و دلیل همه چیز می دانند، ناآگاهی آنها از حقوق و مسئولیت های خودشان در زندگی است.

■ حقوق و مسئولیت ها

ناآگاهی از حقوق و مسئولیت ها باعث می شود افراد متوجه سهم خود در اتفاقات و مشکلات پیش آمده نباشند. زمانی که فرد از حقوقی بهره مند می شود، در قبال آن مسئولیت هایی هم دارد. این حقوق و مسئولیت ها هم فردی و هم اجتماعی هستند. مثلاً همه افراد «حق» دارند که شناسنامه و برگه هویت داشته باشند، به مدرسه بروند، به آب آشامیدنی سالم دسترسی داشته باشند، حق دارند از وسایل حمل و نقل عمومی استفاده کنند و در محله شان پارک و فضای سبز داشته باشند. اما افراد در مقابل این حقوق، مسئولیت نگهداری و استفاده درست از آنها را نیز دارند. مثلاً مسئولیت دارند آب آشامیدنی سالمی را که دارند هدر ندهند، به وسایل حمل و نقل عمومی آسیب نزنند، در پارک و فضای سبز محله شان آشغال نریزند و آن را تخریب نکنند. بنابراین افراد هر چقدر به حقوق و مسئولیت های فردی و اجتماعی خود آگاه تر باشند، احساس مسئولیت شان بیشتر می شود، سهم و نقش خودشان را در اتفاقات پیش آمده بهتر متوجه می شوند و برای ایجاد شرایط بهتر در زندگیشان بیشتر تلاش می کنند.

به گفتن من تفکر پیشه کردم

در این معنی بسی اندیشه کردم

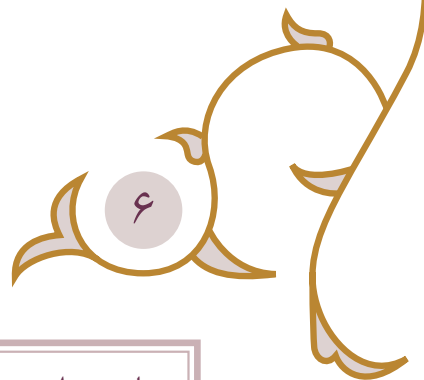
جایی

فصل ششم:

مهارت حل مسئله و
تصمیم گیری

اہل کام و ناز را در کوی زندگی راہ نیست
رہروی باید جہان سوزی نہ خامی بی غمی

حافظ



مهارت حل مسئله و تصمیم‌گیری

در زندگی همیشه مسائلی وجود دارد که باید حل شوند، همه‌ی آدم‌ها، در همه‌ی سنین با مسائل مختلفی مواجه هستند، حال برخی از این مسائل کوچک و پیش‌پا افتاده هستند و نیاز چندانی به تفکر ندارند، اما برخی دیگر سخت و پیچیده‌اند و راه حل ساده و روشنی برای آنها نداریم. بیشتر ما از مواجه شدن با مسائل پیچیده و گرفتن تصمیم‌های سخت، وحشت داریم، چون وقتی با سختی‌ها روبرو می‌شویم، نگرانی، سردرگمی، تردید و ترس از شکست و قضاوت دیگران به سراغ ما می‌آید. در چنین مواقعی گاه پیش می‌آید که بر اثر نگرانی، عجلولانه تصمیم می‌گیریم، گاه به قدری این پا و آن پا می‌کنیم که کار از کار می‌گذرد و فرصت‌ها می‌سوزند، گاه به طور اتفاقی تصمیم می‌گیریم و گاه اجازه می‌دهیم شخص یا اشخاص دیگری هر زمان که بخواهند برای ما تصمیم بگیرند.

یکی از مهمترین دلایل دشوار بودن تصمیم‌گیری در مواجهه با مسائل، این است که اغلب ما روش حل مسئله و تصمیم‌گیری درست را یاد نگرفته‌ایم و در این زمینه آموزش کافی ندیده‌ایم. برای آشنایی با مفهوم حل مسئله، ابتدا باید بدانیم مسئله چیست و چه انواعی دارد.

■ تعریف مسئله

وقتی فرد در مواجهه با یک موقعیت نمی‌داند از چه مسیری برود یا چه اقدامی انجام دهد که به نتیجه مناسب برسد، با مسئله‌ای روبرو شده است. ویژگی مهم مسئله آن است که با اولین پاسخی که به ذهن می‌رسد نمی‌توان آن را حل کرد، بلکه برای حل آن باید از دانش و اصولی که قبلاً آموخته استفاده کرد.

مثال:

فرض کنید، شما در اطاقی قرار دارید که در آن دو طناب با فاصله زیاد از سقف آویزان شده است و از شما خواسته شده که آن طناب‌ها را به هم گره بزنید، اما دو طناب کوتاه بوده و هر چه تلاش می‌کنید به هم نمی‌رسند،

این موضوع برای شما یک مسئله ایجاد می‌کند. زیرا نمی‌توانید بلافاصله آن را حل کنید. این تنها یک مثال بسیار ساده بود؛ همه ما می‌دانیم که مسائل می‌توانند از ساده تا سخت، دامنه وسیعی داشته باشند و می‌تواند در هر زمان و مکانی پیش بیایند.

■ انواع مسئله: مسئله ساده و مسئله پیچیده

مسئله‌ی ساده: برای بعضی از مسائل، به راحتی می‌توانیم راه حل پیدا کنیم. چنین مسئله‌ای، یک مسئله‌ی ساده است.

مثال: تصور کنید جلسه‌ی اولیاء و مربیان مدرسه دختر و پسرمان هم زمان می‌شود و با این که در آن روز کار دیگری نداریم، نمی‌توانیم در هر دو شرکت کنیم. اگر با کمک همسرمان برنامه‌ریزی کنیم تا هر کدام، در یک مدرسه حضور پیدا کنیم، مسئله‌ی ساده‌ای را حل کرده‌ایم.

مسئله‌ی پیچیده: برخی مسائل به راحتی حل نمی‌شوند و باید برای پیدا کردن راه حل آن‌ها بیشتر فکر کرد و زمان بیشتری گذاشت.

مثال: فرض کنیم همسرمان با موتوری که با آن کار می‌کند، تصادف کرده و موتور در تعمیرگاه است، هزینه‌ی تعمیر موتور نسبتاً زیاد خواهد شد و از طرف دیگر، دو ماه است که اجاره خانه‌مان عقب افتاده و صاحب خانه اخطار داده که باید تا آخر هفته، مبلغ اجاره بهای دوماه را پرداخت کنیم. در این صورت، مسئله به راحتی مثال قبل، حل نمی‌شود.

■ اولویت‌بندی کردن مسائل

هریک از ما ممکن است در طی روز با مسائل مختلفی رو به رو شویم، مسائلی که هرکدام نیاز به صرف وقت و انرژی دارند. مسلماً برخی از آن‌ها ضروری‌تر هستند و برخی دیگر از اهمیت کمتری برخوردارند. گاهی اوقات افراد در تشخیص اولویت مسائل خود دچار اشتباه می‌شوند و نمی‌دانند کدامیک در اولویت قرار دارد. مقصود از اولویت‌بندی کردن مسائل، این است که فرد بتواند مسائل خود را براساس اهمیت و ضرورت آن‌ها طبقه‌بندی کند.

مسائل را بر این اساس، می‌توان به ۴ دسته طبقه‌بندی کرد:

۱. مسائل مهم: به مسائلی گفته می‌شود که حل آن‌ها برای ما ضروری است ولی برای حل این‌گونه مسائل محدودیت زمانی نداریم.

مثال: برای یک دانش‌آموز سال اول دبیرستان مسئله قبول شدن در کنکور یک مسئله مهم است اما فوری نیست.

۲. مسائل فوری: به مسائلی گفته می‌شود که شاید مهم نباشند اما در یک محدوده‌ی زمانی حتماً باید حل

شوند و اگر آن زمان بگذرد، امکان حل مسئله بسیار سخت و حتی غیرممکن خواهد بود.

مثال: این که تماس بگیرید و روز تولد دوستان را تبریک بگویید، ممکن است برای شما مسئله‌ی

خیلی مهمی نباشد اما فوریت دارد.

۳. مسائل مهم و فوری: مسائلی هستند که هم برای خود فرد مهم است و هم برای حل آن محدودیت زمانی وجود دارد.

مثال: پیدا کردن خانه جدید وقتی صاحب‌خانه خواستار تخلیه خانه تا پایان ماه شده هم یک مسئله مهم است و هم فوری.

۴. مسائل غیرمهم و غیرفوری: مسائلی هستند که نه برای فرد مهم هستند و نه برای حل آن محدودیت زمانی وجود دارد.

مثال: دو ماه دیگر عروسی دختر همسایه‌مان هست و نمی‌دانم برای عروسی او کدامیک از لباس‌هایم را بپوشم.

از میان چهار نوع مسئله‌ای که در بالا بیان شد، حل مسائلی در اولویت قرار دارند که مهم و فوری هستند. هنگام رویارویی با مسائل مختلف ابتدا باید برای حل مسئله‌ای تلاش کرد که اولین اولویت را دارد. یعنی مسئله‌ای که در مقایسه با بقیه مسائل برای ما بالاترین اهمیت و بیشترین فوریت را دارد.

تشخیص این که کدام مسئله برای حل کردن اولویت دارد، بسیار مهم است. هرچه شناخت ما از خودمان دقیق‌تر باشد مسائل مهم زندگیمان را هم بهتر و سریع‌تر می‌توانیم تشخیص دهیم. پس از اینکه توانستیم اولین اولویت خود را شناسایی کنیم، باید حل آن مسئله را آغاز کنیم.

تا اینجا با هم در مورد تعریف مسئله، انواع آن و نحوه اولویت‌بندی کردن مسائل صحبت کردیم. اکنون می‌خواهیم در باره حل مسئله صحبت کنیم. اما حل مسئله یعنی چه؟

تعریف حل مسئله: افراد برای حل مسائلی که با آن مواجه می‌شوند، مسیری را طی می‌کنند؛ در این مسیر آن‌ها نیاز دارند هم فکر کنند و هم گام‌هایی عملی برای حل مسئله بردارند. در واقع حل مسئله یک مهارت است که می‌توانیم آن را بیاموزیم و با کمک آن چه آموخته‌ایم، با در نظر گرفتن شرایط موجود تصمیمی منطقی و قابل قبول بگیریم.

وقتی با مسئله‌ای روبرو می‌شویم، ناراحت شدن و نگران بودن طبیعی است. ولی باید یادمان باشد که اگر جلوی احساسات و افکار منفی را نگیریم، نگرانی‌ها و ترس‌های ما بیشتر و بیشتر می‌شود.

■ الگوهای فکری ناکارآمد و مخرب در حل مسئله:

همان‌طور که در خاطرتان هست در فصل‌های قبل در خصوص الگوهای فکری ناسالم صحبت کردیم. الگوهایی که موجب احساسات ناخوشایند می‌شوند و ما باید بتوانیم آن‌ها را مدیریت کنیم.

اکنون به سه مورد از الگوهای فکری غیر سالم و ناکارآمدی که در برخورد با مسائل ممکن است در ذهن ما شروع به فعال شدن کنند و در فرآیند حل مسئله ما را دچار مشکل کنند، اشاره می‌کنیم:

۱- الگوی فکری درماندگی:

در این الگوی فکری شما فکر می‌کنید که درمانده و ناتوان هستید، حال به هنگام مواجه شدن با مسائل مختلف این الگو فعال شده و به خود می‌گویید: «من نمی‌توانم»، «من از عهده این مسئله بر نمی‌آیم»، «من نمی‌توانم این مشکل را حل کنم»، «من موفق نمی‌شوم». این‌ها همه باعث می‌شود که شما واقعاً احساس درماندگی و ناتوانی کنید، در برخورد با مسئله به شدت نگران شوید و در نهایت واقعاً نتوانید آن را حل کنید.

۲- الگوی فکری فوریت:

در این الگوی فکری فرد به دنبال آن است که هرگاه با هر سؤال و مسئله‌ای مواجه شد، سریعاً جواب را پیدا کند و یا جوابش را از قبل بداند، تحمل فضاهاى مبهم و پراز پرسش را ندارد و در موقعیت‌هایی که نمی‌داند چه اتفاقی ممکن است بیفتد به شدت مضطرب و نگران شده و نمی‌تواند مسئله پیش آمده را حل کند. در چنین شرایطی محیط کاملاً مساعد است که گفتگوهای درونی منفی با شدت هر چه تمام‌تر در ذهن شما فعال شوند و گسترش پیدا کنند، این افکار مثل یک ویروس در قسمت‌های مختلف ذهن شما خانه کرده و جلوی فعالیت‌های سالم و سازنده شما را بگیرند.

«وای حالا چکار کنم؟»، «من باید هر چه سریعتر جواب این سؤال را پیدا کنم»، «تحمل ندانستن را ندارم»، «این سؤال ذهنم را به هم می‌ریزد»، «تحمل ابهام و نمی‌دانم را ندارم بهتره به دوستم مهسا زنگ بزنم او شاید بتواند به من کمک کند»، «به منیر هم زنگ بزنم ببینم او چه می‌گوید»، «وای چقدر بد است که من بلد نیستم» این الگوی فکری ناکارآمد باعث می‌شود شما در شروع کارها و انجام فعالیت‌هایی که احتیاج به تلاش دارد و زمان‌بر است، دچار مشکل شوید.

مهمترین هنر شما این است که اجازه ندهید این افکار و صحبت‌های درونی منفی به فعالیتشان ادامه دهند. به خود بگویید «ایست»، «صبر کن»، «یک لیوان آب بخورید» و... سعی کنید گفتگوهای درونی واقع بینانه را جایگزین افکار منفی نمایید:

«طبیعی است که الان جواب آن را ندانم، اصلاً مسئله یعنی همین»

«سعی خودم را برای حل این مسئله می‌کنم»

«باید ببینم چه راه‌های مختلفی برای حل این مسئله وجود دارد»

«چقدر خوب که مهارت حل مسئله را یاد گرفتم، الان می‌نشینم و بر طبق آن عمل می‌کنم»

۳- الگوی فکری فاجعه‌سازی:

فرد در چنین الگوی فکری‌ای مسائل کوچک یا معمولی را بزرگ کرده و آن‌ها را تبدیل به فاجعه و مصیبت می‌کند و در نتیجه در حل مشکلات احساس ناتوانی می‌کند. در حالی که پاسخ آن مسئله نیز مانند هر مسئله‌ای دیگر می‌تواند با کمک مهارت حل مسئله، پیدا شود.

■ تعریف تصمیم‌گیری و تفاوت آن با حل مسئله:

در تصمیم‌گیری، ما با موقعیت یا تکلیفی روبرو می‌شویم که برای آن، چندین جواب وجود دارد و باید این جرأت و جسارت را داشته باشیم که از بین جواب‌های موجود یکی را به عنوان مناسب‌ترین گزینه انتخاب کنیم.

در حقیقت، در حل مسئله فرد با موقعیت یا تکلیفی روبروست که هیچ جوابی برای آن ندارد و باید جواب را پیدا کند. اما در تصمیم‌گیری، فرد با موقعیت یا تکلیفی روبروست که برای آن موقعیت چندین جواب وجود دارد و فرد باید از بین گزینه‌های موجود یک گزینه را به عنوان مناسب‌ترین گزینه انتخاب کند.

■ انواع روش‌های حل مسئله و تصمیم‌گیری نامناسب

(۱) تصمیم‌گیری وسواسی:

همه ما آدم‌ها دوست داریم بهترین تصمیم را بگیریم. همین باعث می‌شود گاهی در تصمیماتمان دچار شک و دودلی شویم و با ترس از اشتباه، آن قدر بیش از حد فکر کنیم که نتوانیم به موقع تصمیم بگیریم.

(۲) تصمیم‌گیری هیجانی

وقتی با مسئله‌ای مواجه هستیم، یعنی جوابی روشن نداریم؛ خیلی از ما تحمل فضای پر از سؤال را نداریم و می‌خواهیم هرچه سریع‌تر جواب را پیدا کنیم. در چنین مواقعی مهم‌ترین موضوع این است که از شر بلا تکلیفی و ناراحتی رها شویم و به همین دلیل ممکن است به اولین راه کاری که به ذهنمان می‌رسد بسنده کنیم. اما واقعیت این است که همیشه اولین راه حل‌هایی که به ذهن می‌رسد بهترین راهکار نیستند، بلکه پیش‌پا افتاده‌ترین و دم دست‌ترین راه حل‌ها هستند.

(۳) پشت گوش انداختن

گاهی اوقات وقتی با سؤالی مواجه می‌شویم چون جوابش را نمی‌دانیم ترجیح می‌دهیم به آن فکر نکنیم. بنابراین مسئله را پشت گوش می‌اندازیم و به دنبال پیدا کردن جواب نمی‌گردیم. در نتیجه مسئله به قوت خود باقی می‌ماند تا وقتی که یا زمان از زمان لازم برای حل مسئله می‌گذرد و مسئله به مرور کم اهمیت می‌شود یا این که مجبور می‌شویم در آخرین لحظات جوابی سریع برای آن پیدا کنیم. مسلماً جواب‌های دقیقه ۹۰ و آخرین لحظه‌ای، جواب‌های خوبی نیستند چون برای یافتن پاسخ به اندازه کافی فکر نکرده‌ایم.

طبیعی است که تصمیماتی که بر این اساس گرفته می‌شود تصمیمات مناسبی نباشند. بعضی از این تصمیمات هم در کوتاه مدت و هم در بلند مدت به ضرر ما هستند و بعضی از آنها اگرچه ممکن است در کوتاه مدت پاسخ مناسبی به نظر برسند اما در بلند مدت به ضرر ما بوده و به مرور زمان متوجه اشتباه خود می‌شویم.

۴) واگذاری تصمیم‌گیری به دیگران

تصمیماتی که می‌گیریم، می‌توانند تأثیر زیادی بر زندگی‌مان داشته باشند. هر فرد مهم‌ترین انسان زندگی خودش است و بهتر از دیگران نسبت به خود شناخت دارد. گاهی پیش می‌آید که در یک مورد خاص یا حتی مسائل معمولی‌تر، نمی‌توانیم به راحتی تصمیم بگیریم و احساس کلافگی می‌کنیم و از دیگران می‌خواهیم به جای ما تصمیم بگیرند؛ این یک انتخاب نادرست است. در واقع ما با فرار کردن از گرفتن تصمیم، از پذیرفتن مسئولیت نسبت به خود شانه خالی می‌کنیم و آن را به دیگران می‌سپاریم؛ این کار اشتباه است. در واقع ما به هنگام مواجهه با تصمیمات سخت زندگی، می‌توانیم از دیگران مشورت بگیریم (افرادی که به آنها اعتماد داریم) اما گرفتن تصمیم نهایی با خود ماست.

۵) تصمیم‌گیری برای دیگران

برخی افراد به دلیل نقش و جایگاه خود، میزان صمیمیت، دوری و نزدیکی با دیگران، خود را در جایگاهی می‌بینند که به جای دیگری تصمیم می‌گیرند. افرادی همچون، پدر، مادر، خواهر، برادر، همسر، دوستان نزدیک و...، گاهی ممکن است به خودشان اجازه دهند که به جای شما تصمیم بگیرند، این در حالی است که خود شما باید برای مسائلتان تصمیم بگیرید. وقتی که به دیگران اجازه می‌دهید به جای شما تصمیم بگیرند شما با این کار فرصت رشد و یادگیری را از خودتان دریغ می‌کنید.

■ هزینه و فایده تصمیم‌گیری‌ها در بلندمدت و کوتاه‌مدت

تصمیماتی که می‌گیریم می‌توانند تأثیر زیادی بر زندگی ما و حتی اطرافیانمان داشته باشد. گاهی این تصمیمات مربوط به مسائل ساده‌ی روزانه است و اهمیت آن در زندگیمان اندک است (مثلاً قرار است برایمان میهمان بیاید و نمی‌دانیم چه غذایی برای میهمانان آماده کنیم)، گاهی هم با مسائلی روبرو می‌شویم که تصمیم گرفتن در مورد آنها اهمیت بیشتری دارد (مثلاً تصمیم برای تغییر محل زندگی). درخصوص هر مسئله‌ای که با آن روبرو شده و باید برای آن تصمیم بگیریم، توجه به نتایج کوتاه‌مدت و بلندمدت آن تصمیم، بسیار اهمیت دارد. ممکن است ما تصمیمی بگیریم که در کوتاه‌مدت به نظر تصمیم مناسبی باشد اما همان تصمیم می‌تواند در آینده دور، بر زندگی ما تأثیر نامطلوبی داشته باشد. به هنگام مواجهه با مسائل نباید صرفاً برای اینکه از حالت تعلل و تردید خارج شویم، تصمیمی آنی و لحظه‌ای بگیریم، بلکه باید به نتایج کوتاه مدت و بلند مدت آن تصمیم فکر کنیم.

قبلاً در مورد تعریف مسئله، انواع آن و اهمیت حل مسئله در زندگی صحبت کردیم. اکنون با هم به مهارت حل مسئله می‌پردازیم و خواهیم گفت که قدم به قدم، چگونه می‌توانیم یک مسئله را حل کنیم.

■ فرایند حل مسئله

فرایند حل مسئله، مرحله‌ای دارد که با دنبال کردن گام به گام آن می‌توانیم مسئله خود را حل کنیم. این مراحل، به شرح زیر هستند:

۱. تعریف کردن مسئله به صورت دقیق و مکتوب:

در این قدم، باید مسئله‌ی اصلی را به طور روشن و دقیق تعریف کنیم و آن را برای خود روی کاغذ بنویسیم، تا موضوع کاملاً برای ما مشخص شود.

۲. پیدا کردن راه حل‌های مختلف:

در این مرحله، تمام راه حل‌هایی که به ذهنمان می‌رسد را برای خود یادداشت می‌کنیم. در این مرحله، نیازی نیست راه حل‌ها حتماً درست باشند، کافیست هر آن چه به ذهنمان می‌رسد را روی کاغذ بیاوریم.

۳. تصمیم‌گیری:

حال که راه حل‌های مختلف را روی کاغذ نوشته ایم، باید با کمک تکنیک‌های حل مسئله، راه حل مناسب را از میان آن‌ها انتخاب کنیم.

الف: تکنیک «اگر... آن وقت...»

در این تکنیک، نتیجه‌ی به کار بردن هر راه حل را بعد از عبارت «آن وقت» می‌نویسیم تا نتیجه آن راه حل را پیش‌بینی کنیم و راه حل‌هایی که نتایج مناسبی ندارند را حذف کنیم.

ب: جداول تصمیم‌گیری

در این جدول، مزایا و معایب هر راه حل را به شکل جداگانه می‌نویسیم.

ج: جداول ارزش‌گذاری

در این جدول، به مزایا و معایب هر راه حل امتیاز می‌دهیم و در نهایت، با توجه به امتیازها، یک راه حل را به عنوان راه حل نهایی انتخاب می‌کنیم.

در ادامه، یک نمونه از طی کردن فرایند حل مسئله که در کلاس همراه با تسهیلگر انجام دادیم، آمده است: سعید در یک کارگاه جوشکاری شاغل است و با همسر و دو فرزندش در خانه‌ای اجاره‌ای زندگی می‌کند. چند روز قبل صاحب خانه با سعید تماس گرفت و گفت که باید مبلغ اجاره را افزایش دهد و اگر نمی‌تواند، باید هرچه سریع‌تر خانه را تخلیه کند. این در حالی است که اجاره بهای اضافه شده برای سعید خیلی زیاد است، اما از طرف دیگر، این خانه به محل کار او و مدرسه‌ی فرزندانشان بسیار نزدیک است که موجب کاهش هزینه‌های خانواده می‌شود. بعد از تماس صاحب خانه، سعید بسیار آشفته و ناراحت است و مدام به این موضوع فکر می‌کند و افکار مختلفی به ذهنش می‌رسد. امروز سعید تصمیم گرفت که به جای ناراحتی، راه حلی برای مسئله پیش‌آمده پیدا کند. او اول از همه باید مسئله‌ی اصلی را به طور روشن و دقیق تعریف کند و آن را برای خود روی کاغذ بنویسد سپس بدنبال راه حل مناسب بگردد. بعد از کمی فکر با خود گفت، مسئله این است که «من چگونه اجاره ماهیانه جدید خانه را تأمین کنم؟»

■ پیدا کردن راه حل‌های مختلف

در این مرحله، برای پیدا کردن راه حل‌های مختلف، از روش بارش فکری استفاده می‌کنیم. یعنی ذهن را آزاد می‌گذاریم تا مانند ابر شروع به باریدن کند و فرد هر راه حلی که به ذهنش می‌رسد را روی کاغذ بنویسد. درست یا غلط بودن راه حل‌ها مهم نیست و تنها هدف ما این است که بیشترین راه حل‌ها نوشته شود. تمام راه حل‌هایی (اعم از خوب یا بد) که ممکن است به ذهن یک فرد برسد را می‌نویسیم. سعید شروع به فکر کردن درباره راه‌های تمديد اجاره نمود. راه حل‌های زیادی به ذهنش رسید، خوب و بد، مناسب و نامناسب و...، همه را یادداشت کرد.

سعید با خود فکر کرد که:

- ▲ شغل دومی پیدا کند تا درآمدش بیشتر شود.
- ▲ با همویش که آشنای صاحب خانه است، صحبت کند تا از طریق او تخفیف بگیرد.
- ▲ از صاحب کارش، درخواست اضافه حقوق کند.
- ▲ با صاحب خانه صحبت کند تا به جای اجاره ماهیانه، پول پیش را افزایش دهد و با فروش موتورش، آن را بپردازد.
- ▲ به همسرش کمک کند که کاری پیدا کند تا درآمد ماهیانه خانواده‌شان بیشتر شود.
- ▲ خانه را تخلیه نکند و دیگر هم جواب تلفن صاحب خانه را ندهد.
- ▲ صاحب خانه را تهدید کند که اگر اجاره را اینقدر زیاد کند، به محل کار او می‌رود و آبرویش را می‌برد.
- ▲ از صندوق مسجد محل، وام بگیرد.
- ▲ از صاحب خانه شکایت کند.

■ تصمیم‌گیری

همه‌ی این راه حل‌ها به ذهن سعید رسید، اما او نمی‌داند که کدام راه حل درست است و واقعا مسئله را حل خواهد کرد.

سعید تصمیم گرفت، راه حل های مختلفی که در بالا آمده را بررسی کند، تا از بین آنها، راه حل مناسب را انتخاب کند.

■ تکنیک های حل مسئله:

الف: تکنیک «اگر..... آن وقت...»:

سعید با این روش شروع کرد تا پیش بینی کند که هر راه حل، چه پیامدی خواهد داشت و راه حل هایی که به ذهنش رسیده بود را همراه با پیامدهایشان به شکل زیر نوشت:

- ▲ اگر شغل دومی پیدا کند تا درآمدش بیشتر شود؛ آن وقت خیلی دیر به خانه خواهد رسید و خسته است و نمی تواند وقتی برای خانواده اش بگذارد.
 - ▲ اگر با عمویش که آشنای صاحب خانه است، صحبت کند تا از طریق او تخفیف بگیرد؛ آن وقت، عمویش ممکن است در رودریایی قبول کند.
 - ▲ اگر از صاحب کارش درخواست اضافه حقوق کند؛ آن وقت، چون به تازگی حقوق سعید افزایش پیدا کرده، احتمالاً صاحب کارش قبول نخواهد کرد.
 - ▲ اگر با صاحب خانه صحبت کند تا به جای اجاره ماهیانه، پول پیش را افزایش دهد و با فروش موتورش، آن را بپردازد؛ آن وقت، تنها وسیله حمل و نقل خانواده را از دست خواهند داد.
 - ▲ اگر به همسرش کمک کند که کاری پیدا کند تا درآمد ماهیانه خانواده شان بیشتر شود؛ آن وقت، باید برای نگهداری از بچه ها، از پدر و مادر خودش و همسرش کمک بگیرند.
 - ▲ اگر خانه را تخلیه نکند و دیگر هم جواب تلفن صاحب خانه را ندهد؛ آن وقت، صاحب خانه از او شکایت خواهد کرد و حکم تخلیه خانه را خواهد گرفت.
 - ▲ اگر صاحب خانه را تهدید کند که اگر اجاره را اینقدر زیاد کند، به محل کار او می رود و آبرویش را می برد؛ آن وقت، دعوا و مشاجره بین سعید و صاحب خانه، بیشتر خواهد شد.
 - ▲ اگر از صندوق مسجد محل وام بگیرد؛ آن وقت، باید میزان بازپرداخت وام مشخص شود تا سعید فکری برای آن بکند.
 - ▲ اگر از صاحب خانه شکایت کند؛ آن وقت، چون افزایش اجاره خانه بیشتر از درصد قانونی نیست، شکایت رد خواهد شد.
- سعید، بعد از در نظر گرفتن پیامد هر راه حل، تعدادی از راه حل ها را که پیامد مناسبی نداشتند حذف کرد و راه حل های زیر باقی ماندند:

(۱) شغل دومی پیدا کند تا درآمدش بیشتر شود.

(۲) با عمویش که آشنای صاحب خانه است، صحبت کند تا از طریق او تخفیف بگیرد.

۳) با صاحب خانه صحبت کند تا به جای اجاره ماهیانه، پول پیش را افزایش دهد و با فروش موتورش، آن را بپردازد.

۴) به همسرش کمک کند که کاری پیدا کند تا درآمد ماهیانه خانواده‌شان بیشتر شود.

۵) از صندوق مسجد محل، وام بگیرد.

ب: تکنیک جداول مزایا و معایب

حالا سعید می‌خواهد با کمک تکنیک جدول مزایا و معایب، از بین راه حل‌های باقی مانده راه حل مناسب را انتخاب کند. در این تکنیک، به نتیجه‌ی انجام هر راه حل فکر می‌کنیم و مزایا و معایب آن را یادداشت می‌کنیم. طبیعی است که هر چه تعداد مزایا و معایب یادداشتی بیشتر باشد، تصمیم‌گیری ما از دقت بیشتری برخوردار خواهد بود.

برای این کار، سعید راه حل‌های باقی مانده را در جدول‌هایی نوشت و مزایا و معایب هر کدام را در یادداشت کرد.

راه حل: شغل دومی پیدا کند تا درآمدش بیشتر شود.	
مزایا	معایب
- می‌توانند در همین خانه که به محل کار سعید و مدرسه بچه‌ها نزدیک است بمانند. - درآمد خانواده بیشتر خواهد شد.	- زمان کمتری با خانواده اش خواهد گذراند. - سعید همیشه خسته خواهد بود. - رفت و آمد با آشنایان کم خواهد شد. - دیگر امکان سفر و گردش رفتن نخواهد بود.

راه حل: با عمویش که آشنای صاحب خانه است، صحبت کند تا از طریق او تخفیف بگیرد.	
مزایا	معایب
به احتمال زیاد، صاحب خانه قبول خواهد کرد و تخفیف خواهد داد.	- ممکن است موجب شرمندگی عموی سعید شود. - ممکن است عموی سعید فکر کند مجبور است خودش به سعید کمک کند. - ممکن است صاحب خانه، نسبت به عموی سعید، توقع جبران این لطف را پیدا کند.

راه حل: با صاحب خانه صحبت کند تا به جای اجاره ماهیانه، پول پیش را افزایش دهد و با فروش موتورش، آن را بپردازد.

مزایا	معایب
- حداقل تا یک سال خیال سعید از اجاره خانه راحت خواهد بود. - از کسی خواهش نکرده است و رونداخته است. - هزینه های سوخت و قطعات از مخارج حذف خواهد شد. - دیگران از سعید توقع قرض دادن موتور را نخواهد داشت.	- دیگر نخواهد توانست با موتور، خانواده اش را به گردش ببرد. - با توجه به گرانی ها ممکن است دیگر نتواند موتور بخرد. - دیگر نخواهد توانست با موتور خیلی سریع به کارها برسد.

راه حل: به همسرش کمک کند که کاری پیدا کند تا درآمد ماهیانه خانواده شان بیشتر شود.

مزایا	معایب
- پول اجاره ی خانه فراهم خواهد شد. - درآمد ماهیانه خانواده بیشتر خواهد شد. - همسر سعید وارد جامعه خواهد شد. - خانواده می تواند پس انداز داشته باشد.	- سعید و همسرش هر دو خسته خواهند بود. - سعید و همسرش باید باید برای نگهداری از بچه ها فکری بکنند. - سعید و همسرش باید برای رسیدگی به کارهای منزل، فکری بکنند.

راه حل: از صندوق مسجد محل، وام بگیرد.

مزایا	معایب
- سودی در بازپرداخت وام وجود ندارد. - چون تا به حال وام نگرفته است، حتماً به او وام خواهند داد.	- باید یک ضامن معرفی شود و سعید ضامن ندارد. - پیگیری اداری و رفت و آمد زیادی لازم است و سعید مرخصی هایش را استفاده کرده. - وام را بعد از ۶ ماه پرداخت می کنند که دیر خواهد بود.

سعید پس از بررسی مزایا و معایب همه‌ی راه حل‌ها، به این نتیجه رسید که "پیدا کردن شغل دوم" و "پادرمیانی عمو"، نمی‌توانند راه حل‌های مناسبی باشند. بنابراین این دو راه حل حذف می‌شوند و باید سراغ مرحله‌ی بعد رفت تا با حذف چند راه حل دیگر، در نهایت یک راه حل باقی بماند.

ج: جداول ارزش گذاری

پس از تکمیل جداول مزایا و معایب، سعید برای پیدا کردن مناسب‌ترین راه حل، نیاز دارد بداند کدام راه حل مناسب‌تر است و مزایای آن، به معایب آن می‌چربد. برای این کار، سعید نمی‌تواند فقط تعداد مزایا و معایب هر راه حل را بشمارد، چون این مزایا و معایب، ارزش یکسانی ندارند. به عنوان مثال، ممکن است یکی از راه حل‌ها تنها یک عیب داشته باشد و دیگری سه عیب، اما آن یک عیب، آنقدر مخرب باشد که تأثیر منفی آن بیشتر از تأثیرات منفی سه عیب راه حل دیگر باشد. بنابراین برای تصمیم‌گیری، لازم است سعید بداند که میزان تأثیر مثبت و تأثیر منفی هر مزیت و هر عیب چقدر است. برای این کار از جداول ارزش گذاری استفاده می‌کند:

سعید ابتدا راه حل را در بالای جدول می‌نویسد، سپس مزایا و معایب هر راه حل را در جدول تکمیل می‌کند. در قدم بعدی، به هر مزیت یا عیب، از عدد ۱ تا ۱۰، امتیاز می‌دهد: هر چقدر مزیت و عیب مهم‌تر باشد، امتیاز بیشتری می‌گیرد. اولویت بندی مزایا و معایب هر جدول، بر اساس امتیاز ۱ تا ۱۰ صورت می‌گیرد. بنابراین مزیت یا عیبی که بیشترین اهمیت را برای سعید دارد، نمره‌ی ۱۰ را می‌گیرد و آن مزیت یا عیبی که کمترین اهمیت را دارد، نمره‌ی ۱ را می‌گیرد. سعید نمی‌تواند در یک جدول، به دو گزینه، یک امتیاز را بدهد؛ ترتیب اولویت‌های او باید بر اساس امتیازهایی که می‌دهد مشخص باشد، یعنی سعید نمی‌تواند در یک جدول، دو تا امتیاز ۱۰، ۴، یا ۳ داشته باشد.

سپس امتیازهای مزایا را با هم جمع می‌کند و در پایین جدول (زیر امتیازهایی که به مزیت‌ها داده است) می‌نویسد، امتیاز معایب را هم با هم جمع می‌کند و در پایین جدول (زیر امتیازهایی که به عیب‌ها داده است) می‌نویسد.

در نهایت، اعداد بدست آمده را در فرمول پایین جدول جاگذاری می‌کند. جوابی که به دست می‌آید، امتیاز کلی آن راه حل است. هر چقدر عدد بزرگتر باشد، راه حل مناسب‌تر خواهد بود.

نکته: توجه کنید که ممکن است در جداول ارزش گذاری، جدولی وجود داشته باشد که یک مزیت و چندین عیب داشته باشد، اما امتیاز آن یک مزیت، بیشتر از مجموع امتیازات آن سه عیب باشد.

راه حل: با صاحب خانه صحبت کند تا به جای اجاره ماهیانه، پول پیش را افزایش دهد و با فروش موتورش، آن را پردازد.

امتیاز	معایب	امتیاز	مزایا
۶	۱. دیگر نخواهد توانست با موتور، خانواده اش را به گردش ببرد.	۱۰	۱. حداقل تا یک سال خیال سعید از اجاره خانه راحت خواهد بود.
۹	۲. با توجه به گرانی ها ممکن است دیگر نتوانم موتور بخرم.	۵	۲. از کسی خواهش نکرده است و رو ننداخته است.
۸	۳. دیگر نخواهد توانست با موتور خیلی سریع به کارها برسد.	۳	۳. هزینه های سوخت و قطعات از مخارج حذف خواهد شد.
	۴.	۲	۴. دیگران از سعید توقع قرض دادن موتور را نخواهد داشت.
	۵.		۵.
جمع امتیاز معایب:		جمع امتیاز مزایا:	
۲۳		۲۰	

امتیاز نهایی جدول = جمع امتیاز معایب - جمع امتیاز مزایا

$$۲۰ - ۲۳ = -۳$$

راه حل: به همسرش کمک کند که کاری پیدا کند تا درآمد ماهیانه خانواده شان بیشتر شود.

امتیاز	معایب	امتیاز	مزایا
۵	۱. سعید و همسرش هر دو خسته خواهند بود.	۱۰	۱. پول اجاره ی خانه فراهم خواهد شد.
۸	۲. سعید و همسرش باید باید برای نگهداری از بچه ها فکری بکنند.	۹	۲. درآمد ماهیانه خانواده بیشتر خواهد شد.
۲	۳. سعید و همسرش باید برای رسیدگی به کارهای منزل، فکری بکنند.	۷	۳. همسر سعید وارد جامعه خواهد شد.
	۴.	۶	۴. خانواده می تواند پس انداز داشته باش.
	۵.		۵.
جمع امتیاز معایب:		جمع امتیاز مزایا:	
۱۵		۳۲	

امتیاز نهایی جدول = جمع امتیاز معایب - جمع امتیاز مزایا

$$۳۲ - ۱۵ = ۱۷$$

راه حل: از صندوق مسجد محل، وام بگیرد.

امتیاز	معایب	امتیاز	مزایا
۸	۱. باید یک ضامن معرفی شود و سعید ضامنی ندارد.	۱۰	۱. سودی در بازپرداخت وام وجود ندارد.
۲	۲. پیگیری اداری و رفت و آمد زیادی لازم است و سعید مرخصی هایش را استفاده کرده.	۷	۲. چون تا به حال وام نگرفته است، حتماً به او وام خواهند داد.
۶	۳. وام را بعد از ۶ ماه پرداخت می کنند که دیر خواهد بود.		۳.
	۴.		۴.
	۵.		۵.
جمع امتیاز معایب:		جمع امتیاز مزایا:	
۱۶		۱۷	

امتیاز نهایی جدول = جمع امتیاز معایب - جمع امتیاز مزایا

$$۱۶-۱۷=۱$$

در نهایت و با توجه به امتیازات راه حل های باقی مانده، سعید از میان راه حل های موجود، انتخاب خود را انجام داد و تصمیم گرفت که بهترین راه، یافتن شغلی برای همسرش است.

■ جمع بندی

همانطور که دیدیم، حل کردن یک مسئله، نیاز به انجام کارهایی دارد که به ترتیب انجام می شوند. به مجموعه ی این کارها (از ابتدا تا انتها) فرآیند حل مسئله می گوئیم. آن چه برای حل یک مسئله از ابتدا با هم انجام دادیم این موارد بودند:

- ▶ ابتدا مسئله را به صورت ساده، عینی و دقیق برای خودمان تعریف کردیم، سپس مراحل زیر را دنبال کردیم:
- ▶ پیدا کردن راه حل های مختلف
- ▶ استفاده از تکنیک "اگر.....؛ آن وقت....."
- ▶ استفاده از جداول مزایا و معایب
- ▶ استفاده از جداول ارزش گذاری
- ▶ انتخاب بهترین راه حل

● فهرست منابع

۱. امامی نائینی، نسرین؛ شهبازی، محمد؛ علیزاده، سپیده. ۱۳۸۹. بسته آموزشی توانمندسازی روانی-اجتماعی در فرزندان زندانیان (ویژه مشاوران زندان‌ها)، دفتر مقابله با مواد و جرم سازمان ملل متحد در ایران (UNODC).
۲. امامی نائینی، نسرین. ۱۳۸۸. مهارت‌های زندگی ویژه بزرگسالان شاغل. انتشارات هنر آبی، تهران.
۳. امامی نائینی، نسرین. ۱۳۸۵. خودآگاهی. انتشارات: سازمان بهزیستی کشور، معاونت امور فرهنگی و پیشگیری. تهران.
۴. امامی نائینی، نسرین. ۱۳۸۵. ارتباطات. انتشارات: سازمان بهزیستی، معاونت امور فرهنگی و پیشگیری، تهران.
۵. امامی نائینی، نسرین. ۱۳۸۵. استرس. انتشارات: سازمان بهزیستی کشور، معاونت امور فرهنگی و پیشگیری، تهران.
۶. امامی نائینی، نسرین. ۱۳۸۵. احساسات و هیجانات. انتشارات: سازمان بهزیستی، معاونت امور فرهنگی و پیشگیری، تهران.
۷. امامی نائینی، نسرین. ۱۳۸۵. مهارت حل مسئله و تصمیم‌گیری. انتشارات: سازمان بهزیستی کشور، معاونت امور فرهنگی و پیشگیری، تهران.
۸. استفان کاوی هفت عادت خوب خانواده. ۱۳۸۷. ترجمه سوسن مالکی.
۹. جولیانی وود. ۱۳۷۹. ارتباطات میان‌فردی روان‌شناسی تعامل اجتماعی، ترجمه مهرداد فیروزبخت. انتشارات: مهتاب، تهران.
۱۰. غیاث فخری، عاطفه. ۱۳۸۳. مهارت‌های زندگی سال سوم راهنمایی. انتشارات: هنر آبی، تهران.
۱۱. فتحعلی لواسانی، فهیمه. ۱۳۸۷. مهارت‌هایی برای زندگی کلاس چهارم دبستان. انتشارات: هنر آبی.
۱۲. فتحعلی لواسانی، فهیمه و همکاران. ۱۳۸۸. جزوه آموزش مهارت‌های زندگی ویژه زندانیان.
۱۳. فتی، لادن؛ موتابی، فرشته. ۱۳۸۵. مهارت مدیریت استرس: کتاب کار دانشجوی. نشر دانه تهران.
۱۴. فتی، لادن؛ موتابی، فرشته. ۱۳۸۵. مهارت مدیریت خشم: کتاب کار دانشجوی. نشر دانه تهران.
۱۵. مستشاری، گلاره‌امامی؛ نائینی، نسرین؛ نوری‌زاده، مریم؛ نرسی، مهنوش؛ مردی، مجید. ۱۳۹۵. گام به گام تا سلامت روان، پیشگیری از آسیب‌های روانی-اجتماعی دانشجویان. معاونت دانشجویی، مرکز مشاوره دانشگاه تهران، تهران.
۱۶. نیک‌پرور فرد، ریحانه. ۱۳۸۷. مهارت‌هایی برای زندگی ویژه معلم. اول دبستان، انتشارات: هنر آبی.
۱۷. رایت، جسی؛ بسکو، مونیکا؛ تیز، مایکل. ۱۳۹۰. آموزش درمان شناختی-رفتاری. ترجمه حبیب‌الله قاسم‌زاده. انتشارات ارجمند. تهران.
۱۸. گرین‌برگ، برگز؛ پدسکی، کریستین. ۱۳۸۸. آنجا که عقل حاکم است. ترجمه حبیب‌الله قاسم‌زاده. انتشارات: ارجمند. تهران.