

مهارت مسئله‌گشایی و نقش آن در زندگی

علی حسین‌زاده*

چکیده

مسئله‌ای که در این پژوهش مورد بحث قرار گرفته، مهارت مسئله‌گشایی است. بررسی دقیق مسئله و ابعاد آن و راه‌حل‌های مختلف برای حل مسئله، به انسان کمک می‌کند تا به بهترین راه برای نیل به اهداف خویش دست یابد. این مهارت برای انسان نگاه جامع و گسترده‌ای فراهم می‌آورد تا در برخورد با مسائل، خود را برنده احساس کند، بدون اینکه در این میان دیگری بازنده تلقی شود. به کارگیری این مهارت، هیچ‌یک از کسانی که با یکدیگر ارتباط دارند و به دنبال موفقیت هستند، احساس باخت نمی‌کنند. مراحل مختلف فرایند حل مسئله برای انسان آمادگی طبیعی ایجاد می‌کند تا با واقع‌بینی مسائل را بررسی کند و با استرس کمتری راه‌حل مسئله را بیابد.

این مقاله به روش تحلیل محتوا، از مبانی روان‌شناختی بهره گرفته و با استفاده از آیات و روایات، مراحل گوناگون مهارت مسئله‌گشایی را توضیح داده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که ناتوانی در حل مسئله، پیامد ناآگاهی از خویشتن است. چنان‌که فرد نسبت به خویش و توانایی‌هایش آگاه باشد، می‌تواند با تعریف دقیق مسئله، راه‌های مختلفی که برای حل آن وجود دارد، فهرست کند و با تنظیم راه‌حل‌ها، تصمیم قطعی برای اجرای آن بگیرد و در نهایت، با بررسی و ارزیابی مجدد راه‌حل انتخابی، مسائل مختلف زندگی خویش را حل نماید.

کلیدواژه‌ها: مسئله‌گشایی، خویشتن‌شناسی، برنامه‌ریزی، ارزیابی، تصمیم‌گیری.

مقدمه

خارج از کنترل آنهاست، «بیرونی‌ها» نامیده می‌شوند.^(۱) برای دستیابی به مهارت مسئله‌گشایی، ما باید بیش از اینکه به بیرون از خویش فکر کنیم به خویش بیندیشیم.

در زوایای مختلفی از زندگی، می‌توان «درونی‌ها» را با «بیرونی‌ها» مقایسه کرد:

الف. درونی‌ها از پیشرفت بیشتری برخوردارند؛ زیرا آنها در مقابل شکست‌ها و محرومیت‌هایشان واکنش کمتری از خود نشان می‌دهند و از موفقیت‌هایشان نیز احساس رضایت شخصی بیشتری دارند، اما بیرونی‌ها به دلیل انتظاراتی که از دیگران دارند و آنها را مسئول شکست‌ها می‌دانند، واکنش منفی بیشتری نشان می‌دهند و موفقیت‌ها را نیز از خودشان نمی‌دانند تا احساس فوق‌العاده‌ای داشته باشند.

ب. درونی‌ها وقتی با رویدادهای تنش‌زای زندگی روبه‌رو می‌شوند، برای مقابله با آن، تمایل دارند که خودشان با روش مسئله‌گشایی با رویدادهای تنش‌زای در معرض کنترل مقابله کنند، در حالی که بیرونی‌ها عمدتاً حتی نسبت به رویدادهای قابل کنترل از طریق تخیل و تفکر آرزومندانه و انتظار از دیگران واکنش نشان می‌دهند.

ج. درونی‌ها بیشتر مستقل هستند و در قبال رویدادهای زندگی و سلامت جسمی و روانی خود مسئولیت بیشتری را می‌پذیرند، در حالی که بیرونی‌ها نقش تأمین سلامت را برای دیگران قابل هستند و بر این اساس، خودشان احساس مسئولیت نمی‌کنند.

د. درونی‌ها در ارزیابی اولیه که به بررسی رویداد می‌پردازند، رویدادهای تنش‌زا را به عنوان

مسئله‌گشایی روشی است که در برنامه‌ریزی برای مقابله با مشکلات زندگی می‌توان از آن بهره برد. این مهارت یک مهارت مقابله‌ای است که اعتماد به نفس فرد را بالا می‌برد و احساس شایستگی و توانایی او را تقویت می‌کند. این مهارت در ابتدا برای حل مسائل خود و در نهایت، برای حل مشکلات دیگران مؤثر است.

اغلب افرادی که در مقابله با مشکلات درمانده می‌شوند، به این دلیل است که برای حل مسئله خود تنها یک راه‌حل را در نظر می‌گیرند و به راه‌حل‌های مختلف نمی‌اندیشند، در حالی که باید بدانند راه‌حل‌های مختلف قابل امتحان هستند. برای ورود به بحث مسئله‌گشایی توجه به این نکته که یک مسئله می‌تواند چندین راه‌حل داشته باشد، ضروری است.

گاهی استفاده از بعضی راه‌حل‌های تازه بسیار مؤثرتر از سایر راه‌حل‌هاست و بهترین افراد در مسئله‌گشایی کسانی هستند که خلاقیت دارند و از زوایای مختلف به مسئله نگاه می‌کنند. مسئله‌گشایی نقطه مقابل پاسخ‌های سرکوبگرانه و پاسخ‌های هیجانی است و برخلاف آن دو، در حل مسائل بسیار مفید و مؤثر است. به جای اینکه سرکوبگرانه یا هیجانی برخورد کنیم، بهتر است اعتماد به نفس خود را با مسئله‌گشایی دنبال کنیم. در این زمینه، ضروری است ویژگی‌های افراد را در اعتقاد به کنترل اتفاقات شناسایی کنیم. کسانی می‌توانند از مهارت حل مسئله برخوردار شوند که مسئولیت‌پذیر باشند. افرادی که مسئولیت وقایعی را که برایشان اتفاق می‌افتد، می‌پذیرند، «درونی‌ها» نامیده می‌شوند؛ زیرا آنها دارای کانون کنترل درونی هستند و بعکس، کسانی که معتقدند بیشتر مسائلی که برایشان اتفاق می‌افتد،

حال سؤال این است که آیا ما می‌توانیم خویشتن را بشناسیم؟ راه شناخت خویشتن چیست؟ چگونه می‌توانیم راه‌حل‌های مختلف را ارزیابی کنیم؟ در این زمینه، پژوهش‌هایی انجام گرفته است که به بخشی از آنها اشاره می‌کنیم:

رویا رویی با چالش‌های زندگی اثر کریس کلینک که در بخشی از آن به تفکرات مختلف اشاره شده است. تفکر زائد نوشته محمدجعفر مصفا که به بخشی از موانع حل مسئله پرداخته است. تفکر مذهبی تألیف محمدباقر نجفی، به پیدا کردن راه‌حل‌ها از نگاه دینی توجه کرده است. مهارت در اندیشیدن از ادوارد بونو که زمینه‌های تفکر صحیح را بررسی کرده است.

آنچه در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است، عبارت است از بررسی مراحل مختلفی که ما در مهارت حل مسئله به آن نیازمندیم.

مراحل رسیدن به حل مسئله

برای رسیدن به حل مسئله باید به ادراک خویشتن، تشخیص و تعریف مسئله، فهرست کردن راه‌حل‌های مختلف، تصمیم‌گیری و اجرای آن و در نهایت، نگاه به عقب و ارزشیابی نتایج فعالیت‌ها و آزمودن آن رو آورد.

۱. ادراک خویشتن یا خودآگاهی

خودآگاهی از مهم‌ترین عواملی است که به انسان کمک می‌کند زندگی خوب و سعادت‌مندی داشته باشد، احساس خوبی درباره خود پیدا کند و از آنچه دارد، شاد و رضایتمند باشد. موضوع احساس نسبت به خود بسیار پراهمیت است و با شناخت آنها و عوامل مؤثر بر آن، می‌توان به مهارت خودآگاهی رسید. احساسی که فرد از خود دارد، نقش مهمی در

تهدیدکننده‌ها نمی‌نگرند، بلکه آنها را مشکلات حل‌شدنی تلقی می‌کنند و در ارزیابی ثانویه که به بررسی حل مشکل مربوط است، امیدبخش می‌نگرند؛ چراکه می‌دانند مهارت‌های مقابله‌ای را خود در اختیار دارند، به خلاف بیرونی‌ها که رویدادها را به عنوان تهدید می‌نگرند و در برابر آن واکنش هیجانی (عصبانیت) یا اجتنابی (دوری از روابط) را انتخاب می‌کنند. آنها به دلیل اینکه نسبت به زندگی نگرش مقابله‌ای ندارند، به دشواری می‌توانند به طور فعال و با اتکا به خود به مشکلات زندگی واکنش نشان دهند. وقتی درونی‌ها را با بیرونی‌ها در بخش باورهایشان مقایسه می‌کنیم، می‌بینیم درونی‌ها معتقدند: سرانجام افراد در دنیا احترامی را که شایسته آن هستند، به دست می‌آورند، موفقیت نتیجه تلاش زیاد است و شانس نقش کمتری در موفقیت افراد دارد، بدبختی و محرومیت افراد غالباً نتیجه اشتباه خود آنهاست، میان تلاش و نتیجه مطلوب رابطه مستقیمی وجود دارد و کسانی که نمی‌توانند کاری کنند تا دیگران آنها را دوست داشته باشند، نمی‌دانند چگونه با دیگران همراه شوند. اما در مقابل، بیرونی‌ها بیشتر بر این باورند که بیشتر اوقات، ارزش فرد هر قدر هم که تلاش و کوشش کند، ناشناخته می‌ماند، به دست آوردن یک شغل خوب بیشتر به شرایط زمانی و مکانی بستگی دارد، بسیاری از رویدادهای ناخوشایند زندگی مردم به علت بدشانسی است، ما هر قدر هم که سعی کنیم، باز هم دیگران از ما خوششان نمی‌آید و سعی و تلاش برای راضی کردن مردم چندان فایده‌ای ندارد. اگر قرار است آنها از ما خوششان بیاید، به طور اتفاقی خوششان می‌آید.^(۲)

عزت نفس با عملکرد، موفقیت، توانایی، ظاهر فرد و قضاوت افراد شناخته شده و سرشناس درباره فرد پدید می آید. عزت نفس بالا باعث می شود انسان تحت تأثیر موانع، مشکلات و دیدگاه های منفی قرار نگیرد و دارای اعتماد به نفسی باشد که تصمیم گیری های عاقلانه، مستقل و مناسب با تعرضات را تسهیل نماید. در مقابل، عزت نفس پایین از عوامل بازدارنده رشد اجتماعی در انسان است. برای برخورداری از عزت نفس، ابتدا لازم است بدانیم چه چیزهایی احساسات خوب را در ما به وجود می آورد و سپس به گونه ای برنامه ریزی کنیم که رویدادهای دلخواه در زندگی نمود پیدا کند.

عزت نفس در پس یک رویداد نگران کننده، می تواند در فردی که قدرت تاب آوری بالایی دارد، او را به کارکرد طبیعی اش بازگرداند. چنین افرادی با استقلال، اختیار، کفایت اجتماعی و استفاده از مهارت های مختلف، خود را از موقعیت استرس خارج می سازند. داشتن بینش، احساس ارزشمندی، نظم، توانمندی، خوش بینی، شوخ طبعی و همدلی از ویژگی های چنین افرادی است.

برای رسیدن به خود آگاهی، باید خصوصیات مثبت و منفی خود را شناخت و در جهت پذیرش و اصلاح آنها تلاش کرد، موفقیت ها و شکست های خود را شناسایی و به موفقیت ها افتخار کرد و از شکست ها درس گرفت، به خود و دیگران احترام گذاشت، برای رسیدن به اهداف خود تلاش کرد و مسئولیت رفتارهای خویش را پذیرفت.

آثار خود آگاهی

مهارت خود آگاهی زمینه خوبی است برای اینکه

سلامتی روانی او دارد. این احساس را «خودپنداره» می گویند. تصویری که ما از خود داریم، خودپنداره ماست و چنان که مثبت نباشد، شکست هایی را برای ما به دنبال دارد؛ زیرا اولاً، انسان ها نوعاً به گونه ای عمل می کنند که فکر می کنند آن گونه هستند. دانشجویی که فکر می کند در درس آناتومی زحمت فراوانی می کشد و درس او خوب است، معمولاً از این درس نمره بهتری می آورد. ثانیاً، خودپنداره مثبت باعث می شود فرد از اعتماد به نفس بیشتری برخوردار باشد و این در روانی کاری که انجام می دهد و رضایتی که پس از آن به دست می آورد، مفید واقع می شود. برای پیدا کردن چنین خودپنداره ای لازم است تا آنجا که می توانیم واقع بینانه نگاه کنیم و مسائل را تحلیل کنیم؛ با یکی دو تجربه تلخ، خودپنداره منفی پیدا نکنیم و تلاش کنیم نقاط ضعف خود را اصلاح نماییم تا خودپنداره خود را تغییر دهیم.

خود آگاهی به انسان کمک می کند تا نسبت به خود، ویژگی ها، نیازها، خواسته ها، اهداف، نقاط قوت و ضعف، احساسات و ارزش هایش شناخت بیشتری داشته باشد. ضعف در خود آگاهی با بسیاری از بیماری ها و آسیب های روانی و اجتماعی همراه است. خود آگاهی ضعیف می تواند افسردگی، اضطراب، احساس حقارت، اعتماد به نفس پایین، مشکلات ارتباطی، احساس تنهایی، مصرف مواد مخدر و مشکلات دیگری را به دنبال داشته باشد.

یکی از مؤلفه های اصلی خود آگاهی، عزت نفس است. عزت نفس پیامد مجموعه ای از عوامل فردی، اجتماعی و خانوادگی است. این گونه نیست که تنها یک عامل بتواند این پیامد را به دنبال داشته باشد.

انسان بتواند:

- احساسات خود را شناسایی و آنها را کنترل کند؛ زیرا ناآگاهی از خود زمینه ناتوانی در کنترل احساسات است و می‌تواند به بزه‌کاری، اعتیاد، خشونت، درگیری با دیگران و بدرفتاری با آنان بینجامد.
- پس از آشنایی از نقاط ضعف و قوت خود، با تکیه بر نقاط قوت، نقاط ضعف را کاهش دهد و بر خود تسلط بیشتری پیدا کند.

- برای زندگی خود اهداف واقع‌بینانه‌ای ترسیم کند و از دنبال کردن اهداف خیالی، بسیار ایده‌آل و کمال‌گرایانه افراطی دوریگزیند.

- از نیازهای خویش آگاه شود و از مسیر صحیح، به رفع نیازهای خود بپردازد؛ زیرا شناخت نیازها راه و روش بهتری را برای تأمین آنها در اختیار انسان می‌گذارد.

- ارزش خود را در زندگی پیدا می‌کند و از ملاک‌ها و شاخص‌های ارزشمندی خود آگاه می‌گردد. این پیامد باعث می‌شود که انسان از دنبال کردن ارزش‌های کاذب خودداری کند و رضایتمندی بیشتری از زندگی داشته باشد.

- در فرایند زندگی، به مرور زمان و به طور سالم هویت خود را به خوبی پیدا می‌کند. این هویت مبنای محکمی را در بنای زندگی فراهم می‌آورد.

مرحله ادراک خویشتن اولین گام در حلّ موفقیت‌آمیز مسئله است. یکی از پیش‌فرض‌های اساسی تصمیم‌گیری حکیمانه، شناخت خویشتن هر انسان است.^(۳) انسان باید بداند که موجودی هدفمند، مختار و مسئول است و دربردارنده استعدادهای گوناگونی است که از جانب خداوند منان در او به ودیعه گذاشته شده است. استعدادهای مادی او ضامن حفظ او به عنوان یک موجود زنده

است و استعدادهای معنوی او در سایه تعلیم و تربیت به فعلیت می‌رسد. اساس وجود او را فطرت الهی تشکیل می‌دهد و به حکم فطرت، بد و خوب را درک می‌کند. او همان‌گونه که خود را دارای حقوقی می‌بیند، مکلف نیز می‌داند و در برابر حضرت حق پاسخگوست. نیازها و استعدادهایش دارای مراتب است و بر حسب انطباق با ارزش‌ها و دستورات دینی در تکامل وجودی او نقش ایفا می‌کند. او از خزاینی که نزد حق است، می‌تواند به گونه‌ای بهره بگیرد که جلوه اسمای خداوندی شود. پندار، گفتار و کردار هر انسانی ساختار وجودی او را شکل می‌دهد. چنان‌که خود را دقیق محاسبه کند، میزان انطباق خود با دستورات الهی را محاسبه کند و فرمان‌پذیر باشد، در سیر به سوی تکامل سرعت می‌گیرد. انسان طبیعت و جهان مادی را بستر و گذرگاهی برای تحقق مأموریت الهی خود می‌داند. در سایه این نگاه، نظام هستی یکپارچه، تجزیه‌ناپذیر، سازگار با یکدیگر و تحت اراده خداوند حکیم، علیم و قدیر است، بر پایه خیر، رحمت و عدل برپا است و از او و به سوی او است. روابط دو سویه میان هستی و موجودات برقرار است و همه در جهت رشد انسان، در خدمت او هستند. منبع تغذیه و عامل ادامه حیات همه موجودات فیض هستی مطلق است.

منظور از خودشناسی، شناختن انسان است از آن جهت که دارای استعدادها و نیروهایی برای تکامل انسانی است؛^(۴) شناختی که همواره بستر حرکت به سوی مقصدی برتر را فراهم آورد. شناخت انسان از خویشتن چنان جایگاهی دارد که نزدیک به سی روایت برای اهمیت آن، در کتاب شریف *غررالحکم* از حضرت علی علیه السلام نقل شده است. حضرت

۲. تعریف مسئله

پس از اینکه ما خود را شناختیم و با توانایی‌ها و دارایی‌هایمان واقعاً آشنا شدیم، به هنگام مواجهه با مسئله یا مشکلی، ابتدا باید آن را دقیق بشناسیم، جایگاه آن را مشخص نماییم، مشکلات اصلی و فرعی را از یکدیگر بازشناسی کنیم و آنها را با توجه به اهدافی که داریم، رتبه‌بندی کنیم تا بدانیم کدام یک به اهداف ما بیشتر ضربه می‌زند. در این زمینه، می‌توان از افراد مختلفی که حامی فکری فرد باشند، استفاده کرد.

بررسی هر راه‌حلی به این نکته بستگی دارد که ما در ارزیابی و تشخیص مسئله چگونه عمل کرده‌ایم، و مطمئن شویم و یقین کنیم که در تشخیص مسئله دچار اشتباه نشده‌ایم.

ما باید با آنچه رویه‌رو می‌شویم، مسئله‌مدار مقابله کنیم و از مقابله‌های هیجان‌مدار فاصله بگیریم. برخوردی که در آن مشکل به صورت یک مسئله تعریف می‌شود، مقابله مسئله‌مدار به حساب می‌آید، اما مقابله هیجان‌مدار برخوردی احساسی است که انسان را از فکر کردن باز می‌دارد. این برخورد گاهی سازگارانه است؛ یعنی رفتاری که عارضه منفی تازه‌ای ایجاد نمی‌کند و دیگران را به مقابله نمی‌خواند؛ مثل اینکه کسی برای مقابله با رفتار نامناسب همسر خود دیگر با او مشاجره نمی‌کند، به خدا رو می‌آورد و به دعا متوسل می‌شود، و گاهی هم ناسازگارانه است؛ مثل اینکه فرد به مواد مخدر پناه می‌برد.

هدف مقابله مسئله‌مدار، تغییر شرایط اضطراب‌آفرین در جهت بهبود وضعیت، کاهش فشار و حل مسئله است.^(۱۰) مقابله مسئله‌مدار باعث

می‌فرماید: «کسی به اوج خوشبختی می‌رسد که به خودشناسی رسیده باشد. برترین شناخت، شناخت انسان نسبت به خویش است و عارف کسی است که خود را بشناسد و از هرچه او را پست می‌کند، پاک سازد.»^(۵) در جای دیگر، حضرت می‌فرماید: «من تعجب می‌کنم از کسی که به دنبال وسایل گمشده خود می‌گردد، در حالی که خودش را گم کرده است و به دنبال آن نمی‌گردد.»^(۶)

«اتحسب أنك جرم صغير و فيك انطوى العالم الأكبر / و أنت الكتاب المبين الذى بأحرفه يظهر المضمرة.»^(۷)

انسان همانند عالم، دارای ملک و ملکوت و ظاهر و باطن است و برای ارتباط با ملکوت عالم باید از ملکوت خویش استفاده کند.^(۸) ملاک سعادت و شقاوت در بینش انسانی و اسلامی، لذت و رنج ابدی است.^(۹) این موجود زنده دارای مراتبی از حیات است که نوع ارتباط با ملکوت، و نیز تلاش‌های او برای رسیدن به اهداف و خواسته‌هایش مرتبه او را مشخص می‌کند.

با این معرفت، هر فردی باید این درک را داشته باشد که «می‌تواند مشکل را حل کند.» این فکر باید در گشایش مسئله تقویت شود. زمانی شما می‌توانید به خوبی این مرحله را طی کنید که موقعیت‌ها و مسائل ناخواسته را بخشی از زندگی بدانید و پس از آن، معتقد باشید مقابله منطقی با موقعیت‌های مختلف بهتر و مفیدتر از برخوردهای تکانشی است. همواره باید با خود بگویید: «مواجه شدن با مشکلات بخشی از زندگی است و من باید آرام و منطقی با آن رویه‌رو شوم و تمام توان خود را برای انتخاب بهترین راه‌حل به کار گیرم.»

چنان‌که مؤثر واقع شود، مسئله حل می‌شود. کوتاهی در رفتارهای مقابله‌ای منشأ فشار روانی و پیامدهای نامطلوب دیگر است.

برای اینکه از این مهارت استفاده کنیم، اولین شرط آن است که ما به لحاظ ذهنی محلّ بحث را کاملاً به عنوان یک مسئله مورد توجه قرار دهیم. گاهی فرد مسئله را به صورت مشکلی در ذهن خود تصور می‌کند که به سختی می‌تواند آن را حل کند.

این اولین مانع برای حلّ مسئله است؛ چون با این تصوّر، فرد انگیزه خود را برای مقابله مؤثر و صحیح از دست می‌دهد. رفتارهای مقابله‌ای ناصحیح و بی‌تأثیر، باعث به وجود آمدن استرس و عوارض نامطلوب دیگر می‌شود؛ زیرا تصوّر مسئله به صورت یک مشکل، فرد را با قضاوتی ناصحیح روبه‌رو می‌سازد و او فشارهای موجود را تهدیدکننده سلامت خود می‌بیند و حلّ آن را فراتر از توانایی‌های خود ارزیابی می‌کند.

پس ما باید در ارزیابی مسئله و ارزیابی توانایی خود برای مقابله با آن صحیح عمل کنیم. ارزیابی مسئله را «ارزیابی اولیه» و ارزیابی فرد از توانایی‌ها و منابع در دسترس را «ارزیابی ثانویه» می‌گویند^(۱۱) و ارزیابی ثانویه در مقابله با مسئله بسیار مؤثر است.

ارزیابی اولیه

فرض کنید مردی هنگام ورود به منزل رفتاری را از همسرش می‌بیند که طبیعی نیست. حالت چهره، نوع نگاه و سردی کلام او کاملاً نشان می‌دهد که او امروز عادی نیست. در برابر این رفتار، مرد می‌تواند چندین ارزیابی داشته باشد که همه آنها ارزیابی اولیه است: - ممکن است فکر کند این برخورد از ناحیه همسر

می‌شود فرد نگاه خود را به مسئله‌ای که پیش آمده است، متمرکز سازد تا مسئله را حل کند و به دنبال آن، نگاه مثبت داشته باشد. هیجان منفی باعث می‌شود فرد از حلّ مسئله پرهیز کند، تلاش نکند، نگرانی بیمارگونه پیدا کند و تحمل خود را در برابر ناکامی از دست بدهد. برای اینکه بتوانیم مقابله مسئله‌مدار داشته باشیم، باید فرایند زیر را در ذهن خویش مرور کنیم:

- آنچه پیش آمده، یک مسئله است و با همین عنوان باید دیده شود و در ابتدا، نباید به عنوان یک مشکل یا معضلی که قابل حل نیست، تصور گردد.
- در زمان حادثه، باید این‌گونه فکر کنیم که هم مسئله حل شدنی است و هم ماقادربه حلّ مسئله هستیم.
- معتقد باشیم که حلّ مسئله آرامش روانی و آسایش اجتماعی را به دنبال دارد.

- معتقد باشیم که حلّ مسئله به زمان و تلاش نیاز دارد. بنابراین، انتظار نداشته باشیم هر مسئله‌ای به سرعت حل شود.

- در نهایت، بدانیم مسائلی وجود دارد که باید با کمک گروه‌های دیگر یا در برخی موارد، به کمک نهادها حل شود و انتظار حل آن به صورت انفرادی انتظاری نابخاست.

در طول تاریخ زندگی بشر، انسان‌ها همواره از این مهارت به صورتی غیر مدوّن بهره می‌برده و بقای خود و نسل خویش را در گرو آن می‌دانسته‌اند. این فرایندی شناختی است که فرد تلاش می‌کند به کمک آن، مسائل زندگی و روزمره خویش را حل نماید. همیشه در مقابل حوادثی که پیش می‌آید و با زندگی ما رابطه دارد، باید پاسخ سازگارانه‌ای داشته باشیم؛ حال این پاسخ مقابله‌ای ما مؤثر یا بی‌تأثیر باشد.

ارزیابی ثانویه

با توجه به ارزیابی اولیه، نیاز به ارزیابی ثانویه و نحوه آن متفاوت می‌شود. در مثال بالا، اگر ما ارزیابی اول را داشته باشیم، ارزیابی ثانویه ما این خواهد بود که تهدید خارج از کنترل ماست و ما باید به امید قضا و قدر یا شانس، منتظر بمانیم و فقط غصه بخوریم و دلهره داشته باشیم.

اگر ارزیابی اولیه شماره دو را داشته باشیم، در ارزیابی ثانویه به دلیل اینکه تهدید احتمالی را تصور کرده‌ایم به فکر یک طرح مقابله‌ای مناسب می‌افتیم و در بیشتر مواقع، برای مهار موقعیت و مقابله با تهدیدهای احتمالی، گام‌هایی برمی‌داریم و موقعیت را به سمت مطلوب سوق می‌دهیم و چنانچه فکر کنیم موقعیتی در اختیار ما نیست اجازه می‌دهیم کارها روال عادی خود را داشته باشد و به صورت انعطاف‌پذیر با موقعیت روبه‌رو می‌شویم. این واقع‌بینی به ما اجازه می‌دهد با مسئله به گونه‌ای مواجه شویم که نه دچار وحشت و ترس شویم و نه واقعیت را نادیده بگیریم. در این فرایند، ما مقابله را زمان‌مند در نظر می‌گیریم، آن را مستلزم برنامه‌ریزی و تلاش می‌دانیم و نتیجه نهایی را همیشه مثبت فرض می‌کنیم.

اگر ارزیابی اولیه شماره سه را داشته باشیم اصلاً تهدید بالقوه‌ای را حس نمی‌کنیم و در نتیجه، نیازی به ارزیابی ثانویه نمی‌بینیم. اما همان‌گونه که گفتیم، این ارزیابی در نهایت می‌تواند بهای سنگینی را برای ما به همراه داشته باشد؛ چون می‌تواند ما را یک مرتبه با بحران شدید مواجه سازد.

نکته مهمی که در ارزیابی مطلوب، یعنی ارزیابی شماره دو، باید مورد توجه قرار گیرد، این است که

بسیار وحشتناک است، نشانه این است که من کاری انجام داده‌ام که او ناراحت شده است، حتماً خطایی مرتکب شده‌ام. اکنون نیز کاری از من ساخته نیست و تمام شب را باید مضطرب باشم که بالاخره ادامه این رفتار چه خواهد شد. این یک نوع ارزیابی اولیه است. - ممکن است فکر کند درست است که همسرش ناراحت است و برخوردهای سردی دارد، اما این بدان معنا نیست که من مشکلی داشته‌ام، شاید ناراحتی او از جای دیگری نشئت می‌گیرد. بهتر است فعلاً صبر کنم و اطلاعات خودم را مرور کنم تا در زمان مناسب نقش بهتری ایفا کنم.

- ممکن است فکر کند رفتار غیرطبیعی همسرش مشکل خود اوست و ربطی به من ندارد. من اصلاً حاضر نیستم فکر کنم که شاید اتفاق خاصی از ناحیه من رخ داده است و او به خاطر رفتار من ناراحت است. من کاملاً وانمود می‌کنم که چیزی اتفاق نیفتاده است و به روال عادی به زندگی خود ادامه می‌دهم.

در ارزیابی اول، مرد برخورد همسر را یک تهدید واقعی تلقی کرد. در ارزیابی دوم، آن را یک تهدید احتمالی به حساب آورد و در ارزیابی سوم، رفتار همسر را به دور از هر خطر یا تهدیدی ارزیابی کرد.

به نظر می‌رسد ارزیابی شماره دو بسیار معقول و منطقی است؛ چراکه ارزیابی اول از مسئله یک فاجعه ساخت و با مشکل و وخیم قلمداد کردن آن، فرد را از آمادگی برای مقابله با فشار روانی محروم ساخت و ارزیابی سوم که به انکار واقعیت انجامید، گرچه در حال حاضر هیچ تنشی برای فرد ایجاد نمی‌کند، اما این ارزیابی می‌تواند بهای سنگینی برای او به همراه داشته باشد. اما ارزیابی دوم باعث می‌شود فرد ناراحتی خود را با برنامه‌ریزی صحیح و منطقی کنترل نماید.

گواه قطعی بر امر مکروهی وجود نداشته باشد، نباید به دیگران بدبین شود و آثار بدبینی را آشکار سازد، هیچ‌گاه از دشمن پیروی نمی‌کند. البته در بعضی موارد خوش‌بینی و بدبینی به صورت طبیعی شکل می‌گیرد. در چنین مواردی، باید برای خوش‌بینی بسترسازی و برای بدبینی بسترسوزی کرد.

بسترهای خوش‌بینی و بدبینی ما به دیگران

در زمینه خوش‌بینی و بدبینی ما به دیگران، بسترهایی وجود دارد که به مهم‌ترین نمونه‌های آن اشاره می‌کنیم:

- **هم‌نشینی:** عامل بدبینی و خوش‌بینی ما به دیگران عمدتاً کسانی هستند که ما با آنها نشست و برخاست می‌کنیم. حضرت علی علیه السلام می‌فرماید: هم‌نشینی با بدان باعث بدگمانی به خوبان می‌شود و هم‌نشینی با خوبان بدان را خوب می‌گرداند. (۱۳)

- **فضاسازی:** همچنین توصیه شده است که زمینه‌های مثبتی برای قضاوت دیگران ایجاد کنید و از فضاسازی منفی و ایجاد زمینه‌های اتهام پرهیزید. حضرت علی علیه السلام می‌فرماید: کسی که خود را در موضع تهمت قرار دهد نباید کسی را که به او گمان بد برده است، نکوهش کند. (۱۴)

آثار خوش‌بینی به دیگران

- **آسایش خاطر و تخفیف آلام:** فردی که نسبت به دیگران خوش‌گمان است و رفتارهای سؤال‌برانگیز آنان را توجیه و حمل بر صحت می‌کند، مهم‌ترین دستاورد را برای خود کسب می‌کند و آن اینکه آسوده‌خاطر بوده و از افکار منفی که آسایش او را مختل می‌کند، به دور خواهد بود. در مقابل، فرد بدگمان چون

برای مهار تهدیدهای احتمالی نباید با سوءظن به دیگران احتمالات را بررسی کنیم، بلکه مناسب است ابتدا رفتارهای خودمان را که می‌توانسته مشکل‌ساز شود، بررسی کنیم و کمتر به بدبینی به دیگران روآوریم، مگر اینکه شواهد کافی وجود داشته باشد. از دستورات دینی که تأکید فراوان بر آن صورت گرفته، آن است که افراد جامعه اسلامی باید نسبت به دیگران گمان بد نبرند و همان‌گونه که به خود خوش‌گمان هستند، به سایر مؤمنان نیز خوش‌گمان باشند. اسلام تنها بد رفتاری درباره دیگران را مذمت نکرده، بلکه مسلمانان را از فکر بد درباره یکدیگر باز داشته و به آنان اجازه سوءظن نیز نداده است.

حسن ظن به عنوان یک دستور اخلاقی در خانواده و روابط میان همسران از اهمیت بیشتری برخوردار است و لازم است همسران از هرگونه گمان بد نسبت به یکدیگر اجتناب کنند تا زمینه آرامش و سازگاری آنان هرچه بیشتر فراهم شود.

ملا احمد نراقی می‌فرماید: گمان بد چیزی است که شیطان القا می‌کند و به دل انسان می‌اندازد. آنچه را که آدمی گمان برده است، همان است که شیطان خبر داده است، و گرنه انسان نه آن را دیده و نه شنیده است. خداوند می‌فرماید: اگر فاسقی برای تو خبر آورد، به گفته او تکیه نکن و شیطان از هر فاسقی فاسق‌تر است. (۱۲)

گاهی انسان بر اثر زینت‌های شیطان، آن‌قدر فریب می‌خورد که از گمان خود راضی می‌شود و خود را باهوش‌تر از دیگران می‌پندارد و برای گمان بد خود توجیهاتی می‌کند و به دلیل‌های نادرست و غیرقابل قبول استدلال می‌کند. این نیز خود نیرنگ شیطانی است. اگر کسی بداند شیطان دشمن است و تا

از دست اندرکاران بهداشت به معنای هر شکاکیتی به کار می‌رود. (۱۸)

برخی روان‌شناسان علایم فراوانی را برای این بیماری ذکر کرده‌اند که مهم‌ترین آنها عبارت است از: حساسیت منفی فراوان، توجیه بدگمانی، به خود گرفتن حالت دفاعی، گریز از هرگونه انتقاد، بی‌اعتمادی، انتظار حوادث خائنانه، ناسازگاری با شرایط حاکم، تطابق همیشگی نتیجه‌گیری‌ها با انتظارات، تبدیل بحث‌های معمولی به مشاجره، تنش فکری و عضلانی، برخوردهای سرد و دور از عواطف، بیش از حد جدی بودن، خودخواهی و خودبزرگ‌بینی، خشکی و لجاجت، انتقام و دوری از گذشت، حسادت نسبت به اقویا و تنفر از ضعیفان، بی‌تفاوت نسبت به هنر و خوب جلوه دادن خود. (۱۹)

بر اساس این بیماری، شخص بدگمان افکار و خاطره‌های زشت و دردآور را در روان خود انبار می‌کند و از این طریق مرض روانی پیدا می‌کند و در نتیجه این ذخیره‌سازی، ناسازگاری‌ها به وجود می‌آید و تشدید می‌شود.

- افزایش محبت: خانواده‌ای که بدگمانی در میان آنان رایج است، دل‌هایشان پریشان و خالی از مهر و محبت است. اعضای چنین خانواده‌ای، امنیت و عطوفت را خارج از محیط خانواده، جست‌وجو می‌کنند. چه بسا پسران و دخترانی که متنفر از خانه و خانواده به خارج از این کانون پناه برده‌اند و در دام بلاها و خطرهای جبران‌ناپذیری افتاده و بدبخت شده‌اند و چه بسا زنان و مردانی که به دنبال پیدا کردن محبت به کارهایی تن داده‌اند که جز گسست و فروپاشی ارکان خانواده نتیجه‌ای در پی نداشته است. پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله زمانی که به امر خداوند مأمور شد

همواره منفی‌نگر است و جنبه نامطلوب رفتار دیگران را می‌پذیرد، آرامش و آسایش خود را از دست می‌دهد و همیشه پریشان‌خاطر، مضطرب و نگران خواهد بود. از پیامدهای روانی آن، ایجاد ترس، وحشت و اضطراب است. پیدایش این حالات باعث می‌شود توازن و تعادل روحی شخص از بین برود و فرد از تصمیم‌گیری، قاطعیت و حلّ مسائل خود باز بماند. حضرت علی علیه السلام می‌فرماید: کسی که گمانش نیکو نباشد و به دیگران بدگمان باشد، از هر کسی وحشت می‌کند. (۱۵) همچنین حضرت می‌فرماید: کسی که بدگمان است، کسی را که خائن نیست، خائن می‌پندارد. (۱۶)

انسان به دلیل اضطراب و ناامنی حاصل از بدگمانی، در مقابله با حوادث، ضعیف و ناتوان می‌گردد. در عین حال، از دیگران نیز کمک طلب نمی‌کند و به دلیل بدگمانی، اگر کسی به او کمک کند نیز ترس و اضطرابش بیشتر می‌شود.

از آن‌رو که شخص بدگمان گفتار و کردار دیگران را با اهداف و اغراض زشت آلوده می‌بیند و نمی‌تواند آنان را خالی از غرض‌ورزی تصور کند، همواره در رنج و عذاب روحی به سر می‌برد و از این طریق شخصیت او اختلال پیدا می‌کند. این بیماری در میان روان‌شناسان به «پارانویید» معروف است. این اصطلاح، در ابتدا به معنای دیوانگی، سپس به معنای هذیان و در مرحله بعد به معنای بدگمانی به کار رفته است. (۱۷) البته بعضی معتقدند: اختلال هذیانی را در گذشته پارانویید می‌گفتند، اما کاربرد جدید این اصطلاح، شکاکیتی افراطی را می‌رساند که معمولاً بر ارزیابی واقع‌بینانه مبتنی نیست، گرچه امروزه هم اصطلاح پارانویید در میان عوام و بعضی

می‌توانید خود را برای مقابله با مشکلات آماده کنید. سه روش زیر به شما کمک خواهد کرد که این کار را به طور مؤثر انجام دهید: آماده شدن در مقابل مشکلات، مواجهه شدن با آنها و تأمل کردن در چیزهایی که آموخته‌اید.

الف. آماده شدن در مقابل مشکلات

شما می‌توانید به شیوه‌ای که کنترل شما را بر اوضاع افزایش دهد، خودتان را برای مبارزه با مشکلات آماده کنید. تهیه فهرستی از جملات تقویت‌کننده می‌تواند به شما کمک کند. باید این نکات را مرور کرد که نشستن و نگران شدن هیچ کمکی نمی‌کند، و خود را ناراحت کردن کاری احساسی است. با استفاده از مهارت مسئله‌گشایی می‌توان نقشه‌ای برای مقابله تهیه کرد، تجربه در زندگی آموزگار خوبی است. بسیاری از مشکلات چیزی نیست که بتواند انسان را از پای درآورد و در برابر شرایط سخت‌تر از این نیز انسان باید مقاومت کند.

ب. مواجهه شدن با مشکلات

وقتی مشکلی پیش می‌آید، آن‌قدر خود را از نظر روانی تقویت کنید تا احساس کنید تمام تلاش خود را برای انجام وظیفه، استخدام کرده و از عملکرد خود راضی هستید. به خود تلقین کنید که می‌دانید چگونه باید از مهارت‌های مقابله‌ای خود استفاده کنید. با خود بگویید: من می‌دانم و می‌توانم مقاومت کنم، نمی‌گذارم اضطراب و خشم بر من مسلط شود، اگر طوری عمل کنم که انگار بر همه چیز کنترل دارم، راه‌حل مشکل را پیدا می‌کنم، من با مواجهه با موقعیت‌های دشوار، توان مقابله‌ای خود را افزایش

چهل روز از همسرش خدیجه رضی الله عنها فاصله بگیرد، برای اینکه همسرش بدگمان نشود و آرامش خانواده محفوظ بماند، عمّار یاسر را به سوی خدیجه رضی الله عنها فرستاد و فرمود: «به خدیجه بگو که گمان نکنی من از تو بریده‌ام. نیامدن من به سوی تو از روی کراهت و عداوت نیست، بلکه پروردگارم مرا به چنین کاری امر فرموده است. پس ای خدیجه جز گمان خیر مبر.» (۲۰)

توجه به این نکته لازم است که برخی گمان‌های بد در اختیار انسان نیست و ناخودآگاه به سراغ انسان می‌آید. روشن است که این‌گونه امور تحت اختیار انسان نیست و گناه محسوب نمی‌شود، اما اگر انسان بدگمانی در این مرحله را ادامه دهد و بر بدگمانی خویش صحّه گذارد یا درصدد تجسس، غیبت و... برآید، این سوءظن مصداق روشن بدگمانی حرام خواهد بود و زمینه مقابله هیجان‌مدار را به جای مقابله مسئله‌مدار فراهم خواهد ساخت.

۳. فهرست کردن راه‌حل‌های مختلف

سومین مرحله مسئله‌گشایی، بررسی راه‌حل‌های مختلف و فهرست کردن آن برای ارزیابی بهتر و انتخاب راه‌حل مناسب است. ابتدا همه راه‌حل‌های احتمالی را بررسی کنید. در بررسی راه‌حل‌ها شما به دو شاخص نیازمندید: هم باید خلّاق و هم باید انعطاف‌پذیر باشید. با این دو شاخص، شما راه‌حل‌های فراوانی را پیدا خواهید کرد. آن‌گاه راه‌حل‌ها را با یکدیگر مقایسه کنید و از افراد باتجربه و پخته در مقایسه آنها و مزایا و محدودیت‌های هر یک گفت‌وگو کنید. برای آمادگی در این زمینه لازم است چیزی را به خودتان القا کنید و فکر کنید و با خودتان حرف بزنید. با استفاده از این توانایی،

می‌دهم و ناآرامی در برابر مشکلات، کار را از اینکه هست بدتر می‌کند.

ج. تأمل کردن درباره آموخته‌شده‌ها

هنگامی که مشکلی را از سر راه برداشتید، برای مدتی درباره آنچه از آن آموخته‌اید، تأمل کنید. بهتر است به اشتباه‌های خود پی ببرید و از خودتان پرسید که چه طور می‌توانید از اشتباه‌های خود کمال استفاده را ببرید. با ارج نهادن به کارهای درست و نیز با تصحیح خطاهای خود، می‌توان تجربیات را شکل داد. مدتی بر روی عملکردتان با گفتن این عبارات تأمل کنید: زندگی پر از مشکلات است و من می‌توانم یاد بگیرم با آنها مقابله کنم، عملکرد من نسبتاً خوب بود و می‌توانم دفعه‌های بعد بهتر از این عمل کنم و مشکلات زندگی فرصتی به من می‌دهد تا مهارت‌های مقابله‌ای خود را به کار ببرم. (۲۱)

حل مسئله زمانی اتفاق می‌افتد که پاسخ مقابله‌ای فرد مؤثر واقع شود؛ به گونه‌ای که بیشترین پیامد مثبت و کمترین آثار منفی را به همراه داشته باشد تا مسئله حل گردد. این دست‌یابی می‌تواند کوتاه‌مدت یا درازمدت باشد. پیدا کردن راه‌حل، از به کار بستن آن متفاوت است. ابتدا باید راه‌حل را پیدا کرد و آن‌گاه نحوه به کار بستن آن را در مقابله با فشارهای روحی حاصل از مسئله، با سایر مهارت‌ها آموخت. برای رویارویی با فشار روانی، هم باید میزان فشار ارزیابی و هم توان مقابله با آن شناسایی گردد. گاهی بعضی افراد راه‌حل را می‌یابند، اما در به کارگیری آن ضعیف هستند. این بدان جهت است که از سایر مهارت‌ها محروم هستند.

فهرست کردن، زمینه‌ای می‌شود برای اینکه فرد

تلاش کند از میان راه‌حل‌های موجود، راه‌حل‌های مؤثر و سازگارانه را برای زندگی روزمره خویش پیدا کند. وقتی فرد با مسئله‌ای روبه‌رو می‌شود، بسیاری از اوقات پاسخ آماده‌ای در اختیار ندارد و باید با فهرست کردن راه‌حل‌های مختلف، بهترین راه‌حل را آماده سازد. مسئله‌ای که پیش می‌آید، می‌تواند نیازهای درونی فرد یا مشکلات بیرونی او باشد و فرد نتواند از پاسخ‌های سازگارانه قبلی استفاده کند؛ چراکه بعضی از مسائل از تازگی یا ابهام برخوردار است و به طور طبیعی قابل پیش‌بینی نیست.

در زمینه بررسی و فهرست راه‌حل‌ها و انتخاب بهترین راه‌حل، توجه به نکات زیر ضروری است:
- بررسی راه‌حل یک‌سویه نباشد؛ یعنی تنها به یک بعد توجه نشده باشد. در بیشتر تصمیم‌گیری‌های افراد در جامعه، توجه به جنبه‌های مادی بیش از توجه به جنبه‌های معنوی خود را نشان می‌دهد. این باعث می‌شود انسان با به دست آوردن متاع اندکی خیر عظیمی را از دست بدهد، در حالی که پیش خود به اشتباه فکر کند راه‌حل خوبی را انتخاب کرده است. این نوع انتخاب دور از فطانت و زیرکی است. به همین دلیل، امام صادق علیه السلام می‌فرماید: برای آخرت خود کار کنید و به فکر خود باشید. انسان‌ها گاهی برای دنیا زیرکی به خرج می‌دهند و مردم می‌گویند: چقدر فلانی زیرک و سیاستمدار است، در حالی که زیرک واقعی کسی است که فطانت خود را درباره آخرت به نمایش بگذارد. (۲۲)

- در انتخاب راه‌حل، به نظرات و آرای دیگران آگاه باشد و آنها را در نظر بگیرد. بی‌توجهی و ناآگاهی به آرای دیگران، انسان را از تصمیم‌گیری و چاره‌اندیشی باز می‌دارد. (۲۳)

زندگی، نباید از قانون «این است و جز این نیست» استفاده کرد؛ چراکه ممکن است راه‌حل‌های صحیح فراوانی برای یک مسئله وجود داشته باشد. اگر با یک راه‌حل نتوانستیم نتیجه بگیریم، نباید ناامید شویم، بلکه باید از راه‌حل‌های دیگر بهره بگیریم. برای دستیابی به تصمیمی مناسب، ضرورت دارد مشورت را پشتوانه کار خود قرار دهیم.

مشورت خانوادگی

لجاجت و یک‌دندگی در موارد بسیاری ناشی از آن است که همسر احساس می‌کند که در فرایند تصمیم‌گیری جایی ندارد و همسرش از باب خودرأیی رأساً به اتخاذ تصمیم‌هایی درباره زندگی مشترک اقدام می‌کند. در این شرایط، او نیز که خود را بر حق می‌داند، بر موضع خویش پافشاری می‌کند. (۲۸)

مشورت خانوادگی راهی است که از بروز چنین احساسی جلوگیری می‌کند و این فرایند در جلسه‌ای که با حضور تمام اعضای خانواده در یک خانه به منظور بحث و گفت‌وگو درباره موضوع یا مشکل خاصی تشکیل می‌شود، تحقق می‌یابد. هر عضو خانواده نظر خود را درباره مشکل و اقداماتی که لازم است انجام شود تا راه‌حل مورد نظر تحقق یابد، بیان می‌کند. تمام نظرات مدنظر قرار می‌گیرند تا خانواده تصمیم بگیرد کدام مسیر بهترین راه است. زوج‌هایی که با هم نه صرفاً درباره اختلاف نظرها، بلکه درباره چگونگی بروز ناسازگاری‌هایشان صحبت می‌کنند، اوقات کمتری را به جرّ و بحث می‌گذرانند.

۱۸ درصد از زوج‌هایی که افکار و تصورات خود را با هم در میان می‌گذارند و اغلب گفت‌وگو درباره اختلاف نظرشان به راه‌حلی می‌رسد، به میزان ۱۲

- در انتخاب راه‌حل، صرفاً به غالب شدن و فایق آمدن بر مشکل به هر قیمت و بهایی که باشد، فکر نکند. راه‌های کاذب و باطل گرچه می‌تواند چند روزی مشکل را حل یا آثار آن را به تأخیر اندازد، ولی مشکلات بیشتری را برای انسان به وجود می‌آورد. به همین دلیل، تدبیر صحیح آن است که از حق صرف‌نظر نکنیم و به باطل رو نیاوریم. (۲۴)

- در اندیشیدن صحیح برای پی بردن به راه‌حل مناسب از دوراندیشی بهره بگیریم، ولی آرزوهای طولانی نداشته باشیم. آرزوهای طولانی دور از دسترس است و باعث می‌شود انسان با ناامیدی روبه‌رو شود. (۲۵)

- در پیدا کردن راه‌حل، عنان شهوت را به دست گیریم و مواظب باشیم هوای نفس و مشتتهای نفسانی در انتخاب راه‌حل بر ما غالب نشود. (۲۶)

- در بررسی راه‌حل، به عقل به عنوان یک اصل، به مروّت به عنوان یک حُلق و به دین به عنوان خمیرمایه و پیشینه باید توجه نماییم. انتخاب راه‌حل چنان‌که عاقلانه نباشد، با مروّت همراه نباشد یا دین در آن جایگاهی نداشته باشد، حقیقت این است که به راه‌حل مناسبی دست نیافته‌ایم. (۲۷)

۴. تصمیم‌گیری و اجرای آن

پس از بررسی راه‌حل‌های متعدد، در چهارمین مرحله، شما باید برای شیوه کار تصمیم بگیرید. چنانچه راه‌حل‌ها به خوبی ارزیابی شده باشند و با موقعیت منطبق باشند، شما خواهید توانست تصمیم بگیرید تا مؤثرترین و کم‌هزینه‌ترین راه‌حل را به کار بگیرید. در این زمینه، نتایج کار را بررسی کنید و جامع‌الاطراف مسئله را در نظر بگیرید و بدانید که در مسائل روزمره

- درصد از رابطه خود احساس رضایت بیشتری دارند.^(۲۹)
- تدابیر فردی و اجتماعی دارای ارتباطی دو سویه با اجزا و عوامل پیرامون است و به میزان شناخت صحیح از آنها، تصمیمات و تدابیر انسان از درجه و تکامل بالاتری برخوردار است. البته تصمیمات باید حکیمانه باشد. خداوند حکیم برای هر مسئله‌ای راه حلی قرار داده است و هر چه فرد در هماهنگی بیشتری با نظام احسن هستی قرار گیرد، تقدیر الهی را که بر پایه رحمت و خیرخواهی است، تجربه خواهد کرد و به هر میزان که تناسب تصمیم با موقعیت بیشتر رعایت گردد، اثر تصمیم ماندگارتر و پربرکت‌تر خواهد بود. جهت کلی تصمیمات را هماهنگی با قواعد و اصول حاکم بر هستی روشن می‌سازد و اجرای صحیح تصمیمات به شناخت درست از واقعیت‌ها وابسته است؛ وقتی انسان معتقد باشد ارتباط با دیگران، فکر آنها و رفتار آنها می‌تواند در حل مسئله تأثیر داشته باشد. انسان در تصمیمات خود به میزان انطباق تصمیم با اصول و مبانی، موجب خشنودی خداوند متعال می‌گردد و در طول زمان موجب بروز آثار مثبت در زندگی می‌شود. نظام ارزشی محور تصمیمات و عامل حکیمانه بودن آنهاست. هر تدبیری سمت و سوی آرمانی خود را از اصول و مبانی می‌گیرد، واقعیت خود را از شناخت صحیح موضوع کسب می‌کند و تعامل درست این دو، تدابیر و تصمیمات را حکیمانه می‌سازد و آن را از تصمیمات تکلیف‌گرایانه و مصلحت‌گرایانه متمایز می‌سازد. در نهایت، تصمیم‌گیرنده بر اساس بازتاب تصمیمات، به اصلاح و ارتقای آنها اقدام می‌نماید.
- در زمینه تصمیم‌گیری صحیح به نکات زیر باید توجه کرد:
- هر تصمیم درستی باید متقن، محکم و پایدار باشد. اساساً مبنای هر تصمیمی حزم و دوراندیشی است که نتیجه آن پیروزی و موفقیت است.^(۳۰)
- تصمیم متقن تصمیمی است که با مشورت صاحبان عقل همراه باشد.^(۳۱)
- تصمیم‌گیرنده قوی کسی است که انعطاف‌پذیر باشد و بنای مدارا با مردم زمان خود را داشته باشد.^(۳۲)
- نعمت‌ها و دارایی‌های موجود نباید انسان را از تلاش برای آینده باز دارد. تصمیمی صحیح است که انسان را به وضعیت موجود مشغول نسازد.^(۳۳)
- تصمیم درست برای آینده زمانی رخ می‌دهد که به وظیفه امروز عمل شده باشد. بنابراین، اگر کسی با تأخیر کار امروز به فردا برای فردا تصمیم می‌گیرد، با شکست حتمی روبه‌رو خواهد شد.^(۳۴)
- تصمیم‌گیرنده خوب کسی است که به هنگام غضب، کیفر ندهد و پیش از فرا رسیدن زمان پاداش، فرصت را برای پاداش غنیمت شمارد.^(۳۵)
- زمان‌شناسی برای تصمیم‌گیری بسیار مهم است. کسی که زمان خود را خوب بشناسد، برای حوادث آینده خود را آماده می‌سازد و خوب تصمیم می‌گیرد.^(۳۶)
- کسی که حکیمانه تصمیم بگیرد و دیگران او را به حکمت بشناسند، برای تصمیمات او ارزش قایل می‌شوند و بدان تن می‌دهند.^(۳۷)
- کسی که به احکام شریعت آشنا باشد، می‌تواند تصمیم درست بگیرد، وگرنه به گمراهی کشیده می‌شود و دیگران را نیز گمراه می‌کند.^(۳۸)
- تصمیم‌گیرنده باید بداند آنچه می‌فهمد در برابر آنچه نمی‌فهمد، بسیار کم است. بنابراین، باید با دقت و با توکل بر خدای مٔان تصمیم بگیرد و همواره از خداوند برای تصمیمی مناسب استمداد بجوید.^(۳۹)

وصول به مقصود می‌شود. کسی که بدون بررسی اقدام کند، به ناچار به بیگانه تکیه خواهد کرد، بیراهه خواهد رفت و از راه حل درست باز خواهد ماند.^(۴۲) پس یک بررسی مجدد ضروری است تا انسان از خطاهای پیش آمده جلوگیری کند.

در روایتی، از امام علی علیه السلام نقل شده است که حضرت فرمودند: زیرک کسی است که افزون بر برنامه‌ریزی برای بهبودی امروزش نسبت به دیروز، عقل مذمت از خود داشته باشد و کارهای خود را امتحان کند و در تصمیمات نامناسب، خود را مذمت نماید.^(۴۳)

نتیجه‌گیری

در میان انواع تفکر، بهترین تفکر به عنوان پیش‌نیاز حل مسئله، همان است که از آن در روایات به عنوان تفکر لطیف، سودمند، عمیق، باطن‌گرا و عاقبت‌اندیش یاد شده است. امام صادق علیه السلام می‌فرماید: «فکر خود را لطیف قرار دهید و از عبرت‌ها پند بگیرید.»^(۴۴) آن‌گاه حضرت در توضیح فکر لطیف می‌فرماید: فکری لطیف است که به باطن بیندیشد. در حالی که دیگران به ظاهر می‌اندیشند، به آخر و عاقبت کار فکر کند، در حالی که دیگران به اول آن می‌اندیشند. مهم آن است که انسان عاقبت‌اندیش باشد و حلاوت آخر کار را فدای شیرینی اول کار نکند، همان‌گونه که مرارت آخر کار را به دلیل شیرینی اول آن نادیده نگیرد. برای اینکه به این نوع تفکر دست یابیم، ضروری است با انواع دیگر تفکر که مانع دست‌یابی به حل مسئله است، مقابله کنیم.

یکی از تفکراتی که مانع وصول به مهارت مسئله‌گشایی است، تفکر بسته است. در این تفکر،

تصمیم‌گیرنده چنانچه تفاوت‌های فردی و اجتماعی را نشناسد، از نظر فکری مستضعف است و برای رفع استضعاف باید با گوناگونی و تفاوت‌هایی که میان آحاد مردم وجود دارد، آشنایی پیدا کند.^(۴۰)

۵. آزمون و ارزیابی

اگر راه حل به کارگرفته شده موفقیت را به دنبال داشت، نتیجه مطلوب حاصل شده است، وگرنه لازم است مراحل مختلف حل مسئله مجدداً مرور شود تا ببینیم آیا مسئله درست تعریف شده است؟ آیا همه راه‌حل‌ها درباره مسئله بررسی شده است؟ آیا در قضاوت و رتبه‌بندی راه‌حل‌ها سوگیری منفی وجود داشته است؟ و آیا حل مسئله ارتباط واقعی با مقصود ما داشته است؟ طبیعی است که راه حل در مرحله اول با همه دقتی که در آن اعمال می‌شود، با نواقصی همراه باشد و به نحوی حالت آزمایش و خطا در آن راه پیدا کند.

افزون بر امتحان کردن راه حل، ضروری است درباره کسانی که آنان را مأمّن خود به حساب می‌آوریم و از آنها راه حل می‌گیریم، نیز دقت بیشتری به خرج دهیم. برای اینکه احتمال خطا را کاهش دهیم، در صورتی می‌توانیم از راه‌حل‌ها استفاده کنیم که با افراد شایسته و دانا نسبت به موضوع، بهره گرفته باشیم. در این زمینه، حضرت علی علیه السلام می‌فرماید: «به افراد پیش از آنکه از اوضاعشان با خبر شویم و وضعیتشان را بررسی کنیم، تکیه و اعتماد کردن نشانه کم‌عقلی است.»^(۴۱) بررسی و دقت درباره افرادی که راه‌حل‌ها را از آنها کسب می‌کنیم، معیاری است که دوست و دشمن را از یکدیگر جدا می‌کند و باعث دوام و پایداری در

تفکر دیگری که مانع موفقیت در حل مسئله است، تفکرات خرافی است. در این سبک تفکر، فرد حس می‌کند که وامانده است، قادر بر تصمیم‌گیری برای ساختن سرنوشت خود نیست و نمی‌تواند حوادث را کنترل کند، مگر اینکه از علوم غریبه برخوردار باشد و به طور غیرطبیعی و با سحر و جادو مقابل حوادث بایستد. چنین افرادی به عقاید و باورهایی رو می‌آورند که با هیچ منطقی قابل دفاع نیست. اینها اعتقادات خاصی دارند. همه چیز را به شانس مربوط می‌دانند، برای حل مسئله، به فال‌گیری رو می‌آورند و اعتقادات نادرستی دارند. این تفکر فرد را بسیار محدود می‌سازد، آن هم محدودیتی که بر اساس عواملی غیراختیاری و بی‌مناست و هیچ منطق صحیحی آن را تأیید نمی‌کند. چنین فردی هیچ راهی برای تغییر مسیر ندارد و با این تفکر، کمتر می‌توان راهی را برای زندگی مناسب انتخاب کرد. از آثار این تفکر که انسان را از پیدا کردن راه حل باز می‌دارد، این است که انسان همه چیز را به گونه‌ای در محدوده قضا و قدر می‌بیند که خودش هیچ سهم و نقشی در پیدایش آن ندارد. تفکر دیگری که از موانع دسترسی به حل مسئله به حساب می‌آید، تفکر منفی است. در این سبک تفکر، فرد بر نکات منفی تأکید می‌کند، بدبینی بر خوش‌بینی غالب است، اضطراب جای آرامش را می‌گیرد و اوضاع زندگی بسیار بد پیش‌بینی می‌شود. امید به پیدا کردن راه حل در این نوع تفکر، بسیار ضعیف است. انسان با هر کاری که روبه‌رو می‌شود، بدترین نتیجه، اولین تصویری است که به ذهن او خطور می‌کند. وقتی کاری را از کسی درخواست می‌کند، پیش‌بینی او این است که پاسخ منفی خواهد

مرزبندی‌ها شدید است، انعطاف در آن بسیار ضعیف است، دایره احتمالات بسیار محدود است و انسان در انتخاب و تصمیم‌گیری با گزینه‌های فراوانی روبه‌رو نیست. افرادی که دارای این تفکر هستند، یا تصمیم نمی‌گیرند یا تحت هیچ شرایطی از تصمیم خود منصرف نمی‌شوند، اهل مدارا نیستند، همه چیز را سفید یا سیاه می‌بینند و رنگ دیگری نمی‌شناسند. روشن است این سبک تفکر، راه‌حل‌های وسیعی را در اختیار انسان قرار نمی‌دهد و انسان نمی‌تواند به راه‌حل‌های مختلف بیندیشد. در تفکر بسته، انسان به طور طبیعی منافع خود را محور قرار می‌دهد، خودپسند و خودرأی می‌شود و با خودرأیی عوامل هلاکت خود را فراهم می‌آورد.^(۴۵) به همین دلیل، خودرأیی سرسلسله نادانی و حماقت قلمداد شده است.^(۴۶) در زندگی افراد، این نوع تفکر فاصله میان انسان‌ها در یک جامعه را زیاد می‌کند و در حالی که انتظار آنها نزدیکی و انس بیشتر است، زمینه وحشت در آنان زیاد می‌شود^(۴۷) و تنش، عصبانیت و تنفر در میان آنان افزایش می‌یابد.^(۴۸) احساس رضایتمندی از زندگی چنین کسانی محو می‌شود؛ زیرا آن‌گونه که خودشان درباره تفکراتشان قضاوت می‌کنند، دیگران قضاوت نمی‌کنند. اینان خود را بزرگ می‌بینند و از دیگران انتظاراتی دارند که با فکرشان همخوان نیست. این افراد تنها می‌مانند و از رسیدن به خواسته‌های خویش ناتوان می‌شوند^(۴۹) و برخلاف انتظار، از افزایش و کمال باز می‌مانند.^(۵۰) به همین دلیل، اگر انسان خطایی را مرتکب شود، اما توجه پیدا کند و از کرده خویش ناراحت شود، از اینکه فکر خوبی داشته باشد، اما خودرأی و مغرور گردد، بهتر است.^(۵۱)

- متخصص‌یاوری، ترجمه فرشاد بهادری و دیگران، ص ۱۰۷.
- ۲۲- محمدبن یعقوب کلینی، کافی، ج ۴، ص ۵۵۷.
- ۲۳- عبدالواحدبن محمد تمیمی آمدی، همان، ص ۴۴۳.
- ۲۴- همان، ص ۳۱۱.
- ۲۵- همان.
- ۲۶- همان.
- ۲۷- همان.
- ۲۸- دیوبیس کنت، همان، ص ۱۵۳.
- ۲۹- دیوبید نیون، صد راز موفقیت در زندگی زناشویی، ترجمه نفسیه معتکف، ص ۵۸.
- ۳۰- عبدالواحدبن محمد تمیمی آمدی، همان، ص ۴۷۶.
- ۳۱- همان.
- ۳۲- همان.
- ۳۳- همان.
- ۳۴- همان.
- ۳۵- همان، ص ۴۷۴.
- ۳۶- محمدبن علی صدوق، من لا یحضره الفقیه، ج ۴، ص ۴۰۶.
- ۳۷- محمدباقر مجلسی، همان، ج ۱، ص ۱۸۳.
- ۳۸- همان، ج ۶۵، ص ۳۷۰.
- ۳۹- همان، ج ۷۴، ص ۲۰۵.
- ۴۰- همان، ج ۶۹، ص ۱۶۲.
- ۴۱- عبدالواحدبن محمد تمیمی آمدی، همان، ص ۴۱۶.
- ۴۲- همان.
- ۴۳- محمدباقر مجلسی، همان، ج ۷۰، ص ۱۱۱.
- ۴۴- همان، ص ۴۴۳.
- ۴۵- محمدبن علی صدوق، امالی، ص ۴۴۷.
- ۴۶- عبدالواحدبن محمد تمیمی آمدی، همان، ص ۳۰۹.
- ۴۷- محمدبن یعقوب کلینی، همان، ج ۸، ص ۲۰.
- ۴۸- عبدالواحدبن محمد تمیمی آمدی، همان، ص ۳۰۹.
- ۴۹- همان، ص ۳۰۸.
- ۵۰- همان.
- ۵۱- همان.

بود. وقتی روال زندگی پیچ می‌خورد، حس می‌کند به پایان زندگی نزدیک می‌شود و همین که مانعی سر راهش قرار می‌گیرد، دیگر نمی‌تواند به بدی کار فکر نکند. نتیجه این طرز فکر، یأس، بدبینی، اضطراب و افسردگی است. تفکر منفی برخلاف مسئله‌گشایی، فرایند خلاقیتی نیست که براساس آن راه‌حل‌های ممکن آزموده شوند و راه‌حل مناسب انتخاب گردد. تفکر منفی ناخشنودی شخص، انتظارات منفی، عزت نفس پایین و درماندگی را به همراه دارد.

پی‌نوشت‌ها

- ۱- کریس. ال. کلینکه، مهارت‌های زندگی: تکنیک‌های مقابله با اضطراب، افسردگی، تنهایی، کم‌رویی، شکست و... ترجمه شهرام محمدخانی، ج ۱، ص ۱۰۲.
- ۲- همان، ص ۱۰۳.
- ۳- محمد باقریان، تصمیم‌گیری حکیمانه، ص ۲۹.
- ۴- محمدتقی مصباح، خودشناسی برای خودسازی، ص ۱۱.
- ۵- عبدالواحدبن محمد تمیمی آمدی، غررالحکم و دررالکلم، ج ۲، ص ۴۱۹.
- ۶- همان، ص ۱۳۳.
- ۷- دیوان‌الامام علی علیه السلام، ترجمه جمعه نعیم زر زور، ص ۱۷۹.
- ۸- یوسف ابراهیمیان، خودشناسی در تربیت اسلامی، ج ۱، ص ۱۹۰.
- ۹- محمدتقی مصباح، اخلاق در قرآن، ج ۱، ص ۳۱.
- ۱۰- لادن فتی و همکاران، آموزش مهارت‌های زندگی، ص ۱۸۶.
- ۱۱- همان.
- ۱۲- ملّااحمد نراقی، معراج السعاده، ص ۱۶۳.
- ۱۳- محمدباقر مجلسی، بحارالانوار، ج ۷۱، ص ۱۹۷.
- ۱۴- نهج‌البلاغه، حکمت ۱۵۹.
- ۱۵- عبدالواحدبن محمد تمیمی آمدی، همان، ص ۲۶۴.
- ۱۶- همان.
- ۱۷- جی ایروین و دیگران، روان‌شناسی مرضی، ترجمه بهمن نجاریان و دیگران، ج ۱، ص ۵۱۰.
- ۱۸- ای. کاپلان هارولد و دیگران، خلاصه روان‌پزشکی، ترجمه عباس رفیعی، ص ۹۱.
- ۱۹- سعید شاملو، آسیب‌شناسی روانی، ص ۲۳۸.
- ۲۰- شیخ عباس قمی، منتهی‌الامال، ص ۱۵۶.
- ۲۱- دیوبیس کنت، خسانواده راه‌نمای مفاهیم و فنون برای

منابع

- معتکف، تهران، درسا، ۱۳۸۳.
- ابراهیمیان، یوسف، *خودشناسی در تربیت اسلامی*، آمل، چاپ شهر، ۱۳۷۸.
- ایروین. جی و دیگران، *روان‌شناسی مرضی*، ترجمه بهمن نجاریان و دیگران، تهران، رشد، ۱۳۷۳.
- باقریان، محمد، *تصمیم‌گیری حکیمانه*، تهران، مرکز آموزش دولتی، ۱۳۸۰.
- تمیمی آمدی، عبدالواحدبن محمد، *غورالحکم و دررالکلم*، قم، دفتر تبلیغات اسلامی، ۱۳۶۶.
- *دیوان الامام علی علیه السلام*، ترجمه جمعه نعیم زرزور، بیروت، دارالکتب العلمیه، ۱۴۱۶ق.
- شاملو، سعید، *آسیب‌شناسی روانی*، تهران، رشد، ۱۳۷۳.
- صدوق، محمدبن علی، *امالی*، بیروت، اعلمی، ۱۴۰۰ق.
- —، *من لایحضره الفقیه*، قم، جامعه مدرسین، ۱۴۱۳ق.
- فتی، لادن و همکاران، *آموزش مهارت‌های زندگی*، تهران، دانژه، ۱۳۸۵.
- قمی، عباس، *منتهی الامال*، تهران، کتابفروشی اسلامی، ۱۳۳۲.
- کلینکه، کریس ال، *مهارت‌های زندگی، تکنیک‌های مقابله با اضطراب، افسردگی، تنهایی، کم‌رویی، شکست و...*، ترجمه شهرام محمدخانی، تهران، اسپند هنر، ۱۳۸۲.
- کلینی، محمدبن یعقوب، *کافی*، تهران، دارالکتب الاسلامیه، ۱۳۶۵.
- کنت، دیویس، *خانواده راهنمای مفاهیم و فنون برای متخصصان یافوری*، ترجمه فرشاد بهادری و دیگران، تهران، تزکیه، ۱۳۸۲.
- مجلسی، محمدباقر، *بحارالانوار*، بیروت، مؤسسه الوفاء، ۱۴۰۴ق.
- مصباح، محمدتقی، *اخلاق در قرآن*، قم، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی، ۱۳۷۷.
- —، *خودشناسی برای خودسازی*، قم، مؤسسه آموزشی، پژوهشی امام خمینی، ۱۳۸۳.
- نراقی، ملااحمد، *معراج السعاده*، قم، هجرت، ۱۳۸۱.
- نیون، دیوید، *صلوات موفقیت در زندگی زناشویی*، ترجمه نفیسه