

آشنایی با اصول پایه مهارت‌های ارتباطی (۲)

مهارت های پایه تفکر علمی
شناسایی و کنترل خطاهای شناختی و استدلال



کتابخانه دانشکده پزشکی خرم آباد

تابستان ۱۳۹۹

خطاهای شناختی (**Cognitive Errors**) یکی از بحث‌های مهم در حوزه مهارت‌های ارتباطی بحساب می‌آید. خطاهای شناختی هنگام رویارویی با مسائل مختلف ممکن است فراد را دچار قضاوت‌های اشتباه کند و باعث شود که فرد نتواند شرایط موجود را به درستی ارزیابی نموده و بهترین گزینه‌ی پیش رو را انتخاب نماید.

امروزه بسیاری از افراد در سیر تفکر خود به دلیل عدم آشنایی با اصول تفکر منطقی و صحیح، ناخواسته دچار خطای شناختی می‌شوند. عدم اطلاع از خطاهای شناختی و ربطی ای بسیار خطرناک و سهمگین است. تحقیقات و مطالعات نشان داده که بسیاری از معضلات و مشکلات افراد به دلیل آلوده بودن افکارشان به این نوع خطاها می‌باشد.

خطاهای شناختی افکاری هستند که باعث میشوند فرد درک درست و منطقی از مسائل نداشته باشد. خطاهای شناختی احساسات منفی را در فرد تقویت می‌کند.

وقتی به دنیا نگاه میکنیم گاهی آنچه واقعا هست را نمیبینیم. گویی عینکی رنگی به چشم داریم که اجازه نمیدهد واقعیت زندگی به درستی در ذهن ما منعکس شود. در واقع همه ما دنیای اطراف، مردم و حتی خودمان را از طریق این عینک نامرئی قضاوت میکنیم که معمولاً نمیدانیم چگونه ولی بر اثر تجربیات گذشته روی چشم ذهن ما قرار گرفته است و به اصطلاح به آن تحریفات یا خطاهای شناختی گفته میشود.

خطاهای شناختی چگونه عمل می‌کنند؟

- خطاهای شناختی مثل آینه و یا دوربینی هستند که اشکال را به همانگونه که هستند بازنمایی نمی‌کنند، بلکه شکل‌های عجیب و غریبی از اشیاء را نشان می‌دهند. برای مثال فردی را تصور کنید که دچار یک شکست می‌شود و به خاطر آن خود را آدم بدبخت و شکست خورده‌ای خطاب می‌کند. در نتیجه احساس منفی‌اش نسبت به خود و دنیای اطرافش تقویت می‌گردد. در حالی که برداشت منطقی و تفسیر درست از آن اتفاق این بود که فرد بگوید: من در یک جا شکست خوردم. در واقع این فرد از عینک تفکر همه یا هیچ (یا موفقیت یا شکست، یا دوست داشتن یا تنفر) استفاده کرده است.
- به نظر می‌رسد بیقراری، رقابت‌های ناصحیح، خشونت، پرخاشگری و بسیاری از رفتارهای غیر عادی افراد بی ارتباط با خطاهای شناختی نباشد. انسانهایی که تفکر غیر منطقی داشته و یا خطاهای شناختی در افکارشان هویدا است، در بسیاری از موارد اطلاع چندانی از این خطاها ندارند. تحریف شناختی و سوگیری شناختی دو دسته اصلی و مهم از خطاهای شناختی بوده که در این مطالب سعی بر آن شده به صورت ساده و در قالب مثال‌های روشن و واضح بیان شوند.

خطاهای شناختی به دو قسمت تقسیم میشوند :

الف: تحریف شناختی Cognitive Distortion

در تحریف شناختی مغز فرد او را متقاعد می کند که چیزی حقیقت دارد که در واقع اینطور نیست. معمولا برای محافظت از فرد در برابر افکار و احساسات منفی این اتفاق می افتد. آلبرت الیس ، (Albert Ellis) روان شناس این خطاها را شناسایی و در قالب ده خطای شناختی معرفی نموده است.

خطای اول: تفکر همه یا هیچ

در این نوع افکار قانون همه یا هیچ حاکم است. فرد یک رفتار، فکر، موفقیت، پدیده یا موضوع را کلاً سفید یا سیاه می‌بیند. هر چیز کمتر از کامل، شکست بی‌چون و چراست. عدم قناعت به مقدار و یا بخشی از یک کار، یک فعالیت و یا یک امتیاز، آنها را از مزایای آن امر محروم می‌کند. به طور مثال عده‌ای این نوع تفکر را دارند که یا باید فلان ماشین را داشته باشند یا اصلاً هیچ ماشینی را نمی‌خواهند. این نوع تفکر در بسیاری از قسمت‌های زندگی دیده می‌شود. در مثالی دیگر مدرس دانشگاه بیان می‌دارد که اگر این تعداد دانشجو بود و با این شرایط به طور مثال من این درس را خواهم داد. در مثال دیگر خانمی که رژیم لاغری گرفته بود، پس از خوردن یک قاشق بستنی گفت: برنامه لاغری من دود شد و به هوا رفت. با این طرز تلقی به قدری ناراحت شد که یک ظرف بزرگ بستنی را تا به آخر نوش جان کرد. در مثالی دیگر گاهی مرد دیر به منزل می‌آید یا زنی غذایش می‌سوزد. زن می‌گوید: تو همیشه دیر می‌آیی. مرد می‌گوید: تو همیشه غذا را می‌سوزانی.

افرادى كه اغلب در گفت‌وگوهايشان از كلماتى مانند: هميشه، هرگز، همه، هيچ، هيچ وقت و... استفاده مى‌كنند افرادى هستند كه جايى براى اشتباه ديگران و خودشان نمى‌گذارند. گويى در ذهنت چنين اشخاصى همه امور به دو دسته تقسيم مى‌شود، خوب يا بد، زشت يا زيبا، خوشبخت يا بدبخت، سياه يا سفيد. افرادى كه دچار اين تحريف مى‌شوند، هيچ چيزى را نمى‌توانند بطور نسبي ارزيايى كنند. همه چيز بايد عالى باشد، در غير اينصورت بد است و حد ميانه‌اى وجود ندارد. همه چيز سفيد است يا سياه و رنگى به نام خاكستري وجود ندارد. يا من آدم موفق و لايقى هستم و يا فرد شكست خورده و نالايق هستم. كسانى كه اين طرز فكر را دارند، از هر اشتباهى مى‌ترسند. وقتى كه قادر نيستيد مسائل را خاكستري ببينيد. اصطلاح "يا اين يا آن ديدن امور" نيز براى اين نوع تفكر بكار برده شده است. اگر كسى خوب نباشد، حتماً بد است. اگر خوشبخت نباشد، حتماً بدبخت است. اگر صلاحيت ندارد، حتماً بى صلاحيت است. كمال گرايى نيز از لحاظى شبيه به همين طرز تلقى است. براى فرد كمال گرا، اگر كارى صد در صد كامل و بى عيب نباشد، به كلّى بد و خراب است. راه ميانه‌اى وجود ندارد. واقعيت ان است كه در طبيعت چيزى به نام سفيد مطلق وجود ندارد و تنها در عالم ذهن و خيال بايد آن را جستجو كرد. آن چه در واقعيت وجود دارد، آميزه‌اى از سفيد و سياه (خاكستري) است.

خطای دوم: تعمیم افراطی یا مبالغه آمیز

■ افرادی که این نوع خطا را در افکار دارند حقایق زندگی را پَررنگ تر از مقدار واقعی آن می بینند. شدت و مقدار واقعی خیلی کمتر از مقدار و شدتی است که در ذهن فرد قرار دارد. فردی که دچار این خطای شناختی است ، هر حادثه منفی و از جمله یک ناکامی شغلی را شکستی تمام عیار و تمام نشدنی تلقی می کند و آن را با کلماتی چون هرگز و همیشه توصیف می کند.

■

زمانی که فرد دچار خطای شناختی تعمیم افراطی می‌شود هر حادثه منفی را شکستی همیشگی می‌پندارد. وی صرفاً براساس یک رویداد خاص، یک الگوی کلی (فراگیر) منفی‌گرایانه را استنباط می‌کند و این خطا منجر به ناامیدی او می‌شود.

در تعمیم بیش از حد فرد هر حادثه ناخوشایند و منفی از جمله شکست شغلی و یا شکست در موضوع ازدواج را شکستی تمام‌عیار و تمام‌نشدنی تلقی می‌کند و آن را با کلماتی نظیر هرگز و همیشه توصیف می‌کند و طوری رفتار می‌کند که گویی دنیا به آخر رسیده است. چنانچه در انجام دادن یک کار شکست بخورد آن را به سایر کارها تعمیم خواهد داد و می‌گوید: "من نمی‌توانم در هیچ کاری موفق شوم و همواره در همه کارها شکست می‌خورم. من چقدر بدبختم. از من بدبخت‌تر وجود ندارد. این اتفاق همیشه فقط برای من پیش می‌آید. فردبا این خطای شناختی اگر که در حال رانندگی پرنده‌ای به شیشه اتومبیل او خورده بود گفت: «چه بد شانس هستم، پرنده‌ها همیشه به شیشه من می‌خورند.» یا دانش آموز دبیرستانی ممکن است نتیجه بگیرد که: «به دلیل این که در امتحان اول خود ضعیف کار کرده‌ام، نمی‌توانم در درس ریاضی هم خوب باشم». بنابراین یک تجربه منفی از چند حادثه، می‌تواند به صورت قانونی که رفتار آینده را تحت تاثیر قرار می‌دهد، تعمیم داده شود. در این تحریف، افراد یک کلاغ را چهل کلاغ می‌کنند یا از گاه کوه می‌سازند.

-
- افرادى كه خطاى شناختى تعميم افراطى را در افكار خود دارند حقايق زندگى را پررنگتر از مقدار واقعى آن مى بينند. شدت و مقدار واقعى خيلى كمتر از مقدار و شدتى است كه در ذهن فرد قرار دارد. شايد بتوان اين طور بيان كرد كه اين افراد به دليل مبالغه در بخشى از افكار، نمى توانند جوانب مثبت زندگى را ببينند.
- تعميم افراطى همچنين موجب پيشداورى ما در مورد ديگران مى شود چرا كه بدون تجارب كافى، شتاب زده مسائل را به يكديگر تعميم مى دهيم.
- خانمى را فرض كنيد كه همسرش در زمان مقرر به منزل نمى آيد. به شدت عصبانى شده و اين افكار در ذهن او مى گذرد: «او هرگز سر وقت به منزل نمى آيد. راستى كه خجالت آور است. چقدر نامنظم است. اگر به من توجه داشت اين همه دير نمى كرد. بايد تا به حال آمده بود.» با بررسى اين افكار متوجه مى شويد كه خطاى شناختى اين خانوم تعميم مبالغه آميز مى باشد زيرا به اعتقاد او حادثه منفى، انگاره اى پايان ناپذير و تمام ناشدنى بود. ممكن است همسر اين خانم در موافقى دير به منزل بيايد شايد هم معمولاً دير بکند اما هميشه دير نمى کند.
- اشكال خطاى شناختى تعميم افراطى يا مبالغه آميز اين است كه حادثه را بدتر از آنچه هست معرفى مى كند. با اين اوصاف بعيد نيست وقتى همسرش به منزل برسد مشاجره بى حاصلى ميان آنها صورت بگيرد. ممكن است همسرش را متهم كند كه تو هميشه دير مى كنى و همسرش به درستى در مقام رفع اتهام به گويد كه من هميشه دير نمى كنم بحث بالا مى گيرد و موضوع اصلى فراموش مى شود. و زن و شوهر يكديگر را به درك نكردن يكديگر متهم مى سازند.

خطای سوم: فیلتر ذهنی

خطای شناختی فیلتر ذهنی یکی از خطاهای شناختی است که موجب میشود فرد به جنبه های منفی بیاندیشد و از کنار جنبه های مثبت بی تفاوت بگذرد. افراد دارای این نوع خطا در واقع به جزئی از یک حادثه منفی توجه می کنند و بقیه را فراموش می کند. عدم توانایی در دیدن بخش های مهمتر این حادثه ، عاملی است که ذهن افراد را درگیر می کند. شبیه چکیدن یک قطره جوهر که بشکه آبی را کدر می کند. بطور مثال به خاطر طرز برخورد شایسته خود با همکاران اداره، از طرف رئیس اداره تشویق می شوید، اما در این میان و در حینی که دارید احساس غرور و نشاط می کنید یکی از همکاران کلمه ای نه چندان جدی در مقام انتقاد به شما می گوید. روزهای طولانی در حالی که همه گفته های مثبت و مراسم با ارزش تشویق را فراموش می کنید، تحت تاثیر این انتقاد بسیار جزئی یک همکار، رنج می برید. در واقع فرد فقط بر روی انتقادات تمرکز می کند و خشمگین می شود و تعاریف مثبت را نادیده می گیرد .

-
- هنگام استفاده از فیلترهای منفی فرد تقریباً منحصرأ بر جنبه‌های منفی متمرکز می‌شود و به ندرت به جنبه‌های مثبت توجه می‌کند. هنگامی که به افرادی که دوستتان ندارند، اهدافی که به آنها نرسیده‌اید و یا شکست‌هایی که خورده‌اید فکر می‌کنید دچار این تحریف شناختی هستید. این سوگیری و توجه به سمت منفی‌ها ممکن است منجر به اضطراب و بیقراری شود.
- در مثال دیگر خانمی که از دیر آمدن همسرش به منزل بسیار ناراحت است ممکن است از خطای شناختی فیلتر ذهنی استفاده کرده باشد زیرا دیرآمدن‌های همسرش را به خاطر سپرده اما سر وقت آمدن‌های او را فراموش کرده است. و این خود می‌تواند منجر به ناخوشنودی در روابط زناشویی آنها شود.


خطای چهارم: بی توجهی به امر مثبت

■ افرادی که دارای این نوع تفکر غیر منطقی هستند، توجه زیاد و با ارزشی به جنبه های مثبت زندگی خود ندارند و همیشه نکات مثبت را برای خود بی اهمیت جلوه می دهند. بی ارزش شمردن تجربه های مثبت، اصرار بر مهم نبودن آنها دارند. کارهای خوب خود را بی اهمیت می خوانند، معتقدند که هر کسی می تواند این کار را انجام دهد. بی توجهی به امر مثبت شادی زندگی را می گیرد و شما را به احساس ناشایسته بودن سوق می دهد. به طور مثال نگهبان ساختمان تجاری با تیز هوشی موفق به شناسایی یکی از سه سارق شده بود که در هفته قبل از یکی از مغازه های این ساختمان دزدی کرده بودند. مسئول ساختمان ضمن قدردانی از نگهبان که بعد از چند روز موفق به کشف این گره شده بود از نگهبان خواست که یکی از روزهای هفته زمانی را مشخص کند که در جلسه ای با حضور افراد و مالکین ساختمان از زحمات وی قدردانی شود. نگهبان امروز و فردا کرده و یکسره میگفت کار مهمی نکرده ام و از تعیین وقت سرباز می زد. یا فردی که دچار این نوع خطا باشد مثلا پروژه ای را با موفقیت به پایان رسانده ، با خود می گوید: «درست است که آن پروژه را به انجام رساندم، ولی بدان معنا نیست که فرد با کفایتی هستم، چرا که در این مورد شانس آوردم.»

■

- ❖ خیلی از مواقع احساسات منفی ما ناشی از خطاهای شناختی است که موجب درک نادرست و غیر منطقی ما از موقعیت و اتفاقات اطرافمان می‌شود. از آنجا که تفکر منفی موجب احساس ناخوشایند می‌شود بنابراین اصلاح افکار و جایگزین کردن افکار منطقی و مثبت به جای خطاهای شناختی می‌تواند حالمان را خوب کند. یکی از تعاریفات شناختی، خطای شناختی بی‌توجهی به امر مثبت است که در ادامه آن را بیشتر بررسی می‌کنیم

- ❖ اگر کسی با وجود خطای شناختی بی‌توجهی به امر مثبت به موفقیتی دست پیدا کند، فکر می‌کند که سزاوار این موفقیت نبوده و تعریف دیگران را چالوسی می‌داند و خود را مستحق تعریف و تمجید نمی‌داند. از جمله این افکار، تمایل شدید بعضی از این افراد که تجربه‌های خنثی و حتی مثبت را منفی ببینند. نه تنها تجربه‌های مثبت نادیده گرفته می‌شود، بلکه به تجربه‌های منفی و کابوس نیز تبدیل می‌شوند. نمونه بارز این موقعیت وقتی است که به خاطر کاری که کرده‌ایم یا لباسی که پوشیده‌ایم، از ما تعریف می‌کنند، چه بسا پیش خود می‌گوییم: «نه واقعا این طور نیست، می‌خواهند که لطفی کرده باشند» و با یک جمله از کنار تعریف می‌گذریم. گاهی می‌گوییم: «نه، اصلا چیز مهمی نبود». اگر به طور دائم روی حوادث خوب آب سرد بپاشید، جای تعجب نیست که زندگی این همه سرد و به نظر برسد.



■

■ شخصی را در نظر بگیرید که قبل از شرکت در مصاحبه استخدامی به شدت نگران است. یکی از افکار منفی غالب بر ذهنی وی این است که با خود می‌گوید: حرف جالبی ندارم که بزنم. مسلماً سایر داوطلبان استخدام وضعیتشان از من به مراتب بهتر است. در واقع او دچار خطای شناختی بی توجهی به امر مثبت شده و توانایی‌های خود را دست کم گرفته است و فرض را بر این گذاشته که سایرین از او واجد شرایط تر هستند.

خطای پنجم: نتیجه گیری شتابزده (ذهن خوانی و پیش گویی کردن)


- خطای شناختی نتیجه گیری شتابزده یا ذهن خوانی و پیش گویی کردن موجب میشود که فرد بی دلیل واکنش دیگران را منفی پنداشته یا واقعه ای را پیش بینی کند .
- خیلی از مواقع وقتی در یک موقعیت ناخوشایند قرار می گیریم بدون آنکه شواهد و دلایل کافی داشته باشیم، با یک نتیجه گیری شتابزده و غیر منطقی موجب می شویم تا احساسات منفی در ما تقویت شود. برای مثال قبل از امتحان خود را رد شده فرض می کنیم همین پیش گویی منفی موجب دلسردی و اضطراب در ما می شود. یا فردی را تصور کنید که بدون اینکه نظر واقعی طرف مقابل در مورد خودش را شنیده یا پرسیده باشد او را نسبت به خودش بی علاقه فرض می کند گویی می تواند ذهن افراد را بخواند. این تصورات نادرست از خطای شناختی نتیجه گیری شتابزده ناشی می شود که می تواند منجر به اختلال در روابط ما شود.

■

در این خطای شناختی فرد بدون آنکه دلایل و زمینه محکمی وجود داشته باشد نتیجه‌گیری شتابزده می‌کند. خطای شناختی نتیجه‌گیری شتابزده را می‌توان به خطاهای شناختی ذهن خوانی و تحریف شناختی پیشگویی تقسیم کرد:

خطای شناختی ذهن خوانی: ذهن خوانی به معنای استنتاج کردن از افکار احتمالی طرف مقابل می‌باشد. در واقع شما بدون بررسی کافی نتیجه می‌گیرید که کسی در مورد شما منفی فکر می‌کند و واکنش منفی نشان خواهد داد. شما فرض را بر این می‌گذارید که می‌دانید آدم‌ها چه فکر می‌کنند بی‌آنکه شواهد کافی در مورد افکارشان داشته باشید.

ذهن‌خوانی به این عقیده برمی‌گردد که می‌دانیم فرد دیگری در مورد ما چه فکر می‌کند یا آنان می‌دانند ما درباره آنان چه فکری می‌کنیم. برای مثال فردی ممکن است نتیجه‌گیری کند که دوستش از او خوشش نمی‌آید، به دلیل این که او با وی خرید نرفته است. در حقیقت، دوست این شخص ممکن است دلیل دیگری برای عدم قبول دعوت وی داشته باشد. مثلاً ممکن است به دیگری قول داده باشد. مثلاً نویسنده یک مقاله تصور کند که خوانندگان از قبل درباره آنچه خواهد نوشت به اندازه کافی اطلاعات دارند بنابراین او تصور می‌کند که کار بی‌فایده‌ای می‌کند.



■

■ در ذهن‌خوانی فرد تلاش می‌کند افکار، احساسات و تمایلات دیگران را حدس بزند و از جایی که چنین شخصی به فرد مقابل اجازه دفاع و حرف زدن نمی‌دهد، بنابراین دچار قضاوت‌های عجولانه می‌شود. «او هیچ علاقه‌ای به من ندارد.»، «او قصد مسخره کردن مرا داشت.»، «او به من حسادت می‌ورزد، حتماً از من بدش می‌آید» و... متأسفانه یکی از مشکلات عمده ارتباطی ما قضاوت کردن نابجا و عجولانه است که اغلب بدون این‌که سوال کنیم قضاوت کرده و باعث آزار خود و دیگران می‌شویم.

خطای شناختی پیش‌گویی کردن: فرد پیش‌بینی می‌کند که اوضاع برخلاف میل او در جریان خواهد بود و بدون هرگونه بررسی و تلاش، و بدون شناخت و باور توانمندی‌های خود می‌گوید، ابرویم خواهد رفت. از عهده انجام این کار برنخواهم آمد و اگر افسرده باشید ممکن است به خود بگویید هرگز بهبودی نخواهم یافت. در تحریف شناختی پیش‌گویی، فرد آینده را با عبارتهای منفی مرتبط با شکست یا خطر پیش‌بینی می‌کند. مثلاً «در امتحان قبول نخواهم شد» یا «این شغل را به دست نخواهم آورد». پیامد رفتاری این خطا بدون شواهد، ناامیدی است که ثمره آن افسردگی، ترس و اضطراب می‌شود.

بطور مثال خانمی را فرض کنید که همسرش در زمان مقرر به منزل نمی‌آید. او به شدت عصبانی می‌شود و یکی از افکاری که از ذهن او می‌گذرد این است: «اگر همسرم به من توجه داشت اینقدر دیر نمی‌کرد.» خطای شناختی در مورد این فکر بخصوص ذهن خوانی است. وی بدون هرگونه دلیل منطقی دیر آمدن همسرش را به بی‌توجهی و بی‌علاقگی او نسبت به خودش نسبت می‌دهد. ممکن است همسرش توجه کافی به او نداشته باشد اما ممکن است دیر آمدن او دلایل دیگری مانند اضافه کاری در محل کار داشته باشد تا به درآمد خانواده کمک کند یا...

شخص دیگری را در نظر بگیرید که قبل از شرکت در مصاحبه استخدامی به شدت نگران است. یکی از افکار منفی غالب بر ذهنی وی این است که با خود می‌گوید: «احتمالاً خراب خواهم کرد. مطمئناً مغزم کار نخواهد کرد. حرفم را فراموش خواهم کرد.» این یک نمونه بارز پیش‌گویی است. زیرا او پیش‌بینی می‌کند که اتفاقی بدی خواهد افتاد. پیش‌گویی از جمله مهمترین خطاهای شناختی است که به نگرانی ختم می‌شود.

سائنس

