مهارة حلّ المشكلات

هل تواجه مشكلة خادعة في حياتك؟

تحتاج إلى المساعدة لإيجاد حل؟

نتعامل مع المشكلات تقريباً كل يوم في حياتنا ولحسن الحظ يمكننا حلّ معظم مشكلاتنا اليومية من خلال التفكير في حلّ مباشرة أو من خلال استخدام استراتيجية نفعت في الماضي.

لماذا تعتبر حلّ المشكلات مهارة مهمة للصحة النفسية؟

المشكلات التي لا تختفي قد تترك أثراً جمّاً على رفاهنا. وإن تُركت من دون حلّ، قد تصبح المشكلة الصغيرة مشكلة كبيرة. وقد ينتهي بنا الأمر بأن نشعر بالإحباط أو الضغط النفسي أو ربما بالاكتئاب واليأس حتى.

تتمتع مهارة حلّ المشكلات بفوائد عديدة، منها:

* أداء أفضل في العمل أو المدرسة
* علاقات مُرضية أكثر مع الأصدقاء والأسرة والزملاء
* تقدير عالي للذات
* رضا عالي بالحياة

ماذا عن المشكلات التي لا يسهُل حلّها؟

قد تخلق هذه الأنواع من المشكلات الضغط النفسي وتؤثر في صحتنا. وغالباً ما نتأقلم من خلال فعل ما فعلناه في الماضي للتأقلم. وحتى نأتي بحل فعّال، لن تختفي المشكلة وستستمر في خلق الضغط النفسي في حيواتنا.

إن خطوات حلّ المشكلات الصعبة واضحة ولكن غالبيتنا لم تتعلّم هذه المهارات

الخطوة الأولى

|  |
| --- |
| أعتقد أنني أواجه مشكلة. كيف أحلّها؟ |
| تنبّه لمشاعرك  غالباً ما تشير المشاعر السلبية لوجود مشكلات. فعندما تتنبّه لهذه المشاعر، غالباً ما تنتبه إلى المشكلات في وقت أبكر. على سبيل المثال، الشعور بالغضب في كل مرة تتحدث مع رئيس العمل قد تكون علامة على وجود مشكلة في العمل.  ضع قائمة  ضع قائمة بالمشكلات التي ترغب بحلّها قبل أن تصبح مشكلات كبيرة. بعض المشكلات تبدو وكأنها تلازمك وبعضها الآخر يبدو وكأنه يختفي ولكن يعود إلى الظهور لاحقاً.  ابحث عن فرص  لا تركّز على الجزء السلبي من الوضع ولكن ابحث عن أي فرص أو تحديات بالمقابل. إذا شعرت بخوف أقل حيال مشكلة ما فأنت على الأرجح ستحاول حلّها. على سبيل المثال، فقد تنظر إلى المشكلة مع رئيس العمل على أنها فرصة لكي تحسّن بيئة العمل الخاصة بك. |

الخطوة الثانية

|  |
| --- |
| ما هي المشكلة؟ |
| لا يمكن حلّ مشكلة ما حتى تعرف طبيعة هذه المشكلة. ولتحقيق ذلك، إسأل نفسك الأسئلة التالية:   1. ما هو الوضع حالياً؟   ما الذي يجعلني أشعر بالاستياء؟   1. كيف أود أن يكون الوضع؟   كيف ستكون الأمور أن لم أكن مستاءاً   1. ما هي العوائق؟   ما الذي يقف بيني وبين الوضع المثالي؟  المزيد من النصائح لإيجاد حلول محتملة:  **قم بأكبر قدر ممكن من التحديد**  إذا كان تعريفك للمشكلة غامض، من الصعب أن تعرف أين يجب أن يبدأ الحل. على سبيل المثال، سيكون من الصعب حلّ مشكلة بطاقة الإئتمان إذا قلت "لدي مشكلة مالية". فقد يكون التعريف الأكثر تحديداً على الشكل التالي "لا أملك المال الكافي لكي أدفع الدفعة الأدنى المطلوبة على بطاقة الإئتمان".  **التزم بالحقائق**  لا تضع الآراء في تعريفك، ضع الحقائق فقط. فالتعريف الأقل نفعاً للمشلكة المالية يكون على الشكل التالي"الموظفون في شركة البطاقة الإئتمانية حمقى!" وحتى لو كان ذلك صحيحاً ولكنه لا يساعد على حلّ المشكلة – فلا يمكنك أن تحوّلهم إلى أشخاص لطفاء!  **لا تكن محدوداً جداً**  عندما تحدّد المشكلة بشكل ضيّق، سيصعب عليك إيجاد الحلّ. على سبيل المثال، ترغب بالسفر هذا الصيف ولكنك لا تمتلك سيارة. يكون التعريف المحدود على الشكل التالي "كيف يمكنني أن أحصل على المال لأشتري سيارة في خلال شهر؟" وقد يكون التعريف الأفضل على الشكل التالي "كيف يمكنني أن أسافر هذا الصيف ضمن ميزانيتي؟" عندما تحدّد مشكلتك بهذه الطريقة، يكون شراء السيارة هو فقط أحد الحلول. فحلولك قد تتضمن أيضاً البحث عن عروض خاصة على تذكرة سفر أو استخدام الباص أو الذهاب مع أصدقاء. |

الخطوة الثالثة

|  |
| --- |
| كيف سأعرف متى أحقّق ذلك؟ |
| اختَر هدفاً لمشكلتك.  إن مبدأ SMART باللغة الإنكليزية قد يساعدك على وضع الأهداف:  ينبغي أن تكون الأهداف  محدّدة  قابلة للقياس  قابلة للتحقيق  واقعية و  محدّدة زمنياً  على سبيل المثال، "مشكلات عدم امتلاك المال" ليست عبارة عن هدف جيد لأنها لا تخبرك ماذا تفعل ومتى يمكنك فعل ذلك. فقد تكون العبارة الأنسب "سأقوم بتسديد ديون البطاقة الإئتمانية في مدة 12 شهرا. |

الخطوة الرابعة

|  |
| --- |
| ما هي بعض الحلول الممكنة؟ |
| من السهل التفكير بنفس الأفكار من جديد. فعندما يتعلق الأمر بمشكلات صعبة، الأفكار الأولى غالباً ليست الأفضل!  الكمية  من الأسهل إيجاد حلّ جيد عندما يكون لديك العديد من الحلول الممكنة. اكتب على الأقل ثلاث أو أربع حلول – أكثر يعني أفضل!  لا تحكم!  ليس الوقت مناسباً لتقرر إذا كانت الحلول جيدة أم لا. فمن المرجّح أن تفكّر بحلول جديدة إذا ضمّنت بعض الحلول الجنونية.  التنوّع  فكّر في العديد من أنواع الحلول المختلفة. على سبيل المثال، إذا كانت حلولك لمشكلتك المادية تتضمّن إستدانة المال من أصدقائك أو أهلك أو أشقائك فذلك يعني أنك قدّمت ثلاثة حلول ولكن بنفس الفكرة: استدانة المال. عوضاً عن ذلك، تريد أنواع مختلفة من الحلول مثل بيع بعض ممتلكاتك أو البحث عن عمل ثاني.  المزيد من النصائح لإيجاد الحلول الممكنة:  **اطلب المساعدة من الآخرين!**  اطلب الأفكار الجديدة من الأصدقاء أو الأسرة أو أشخاص مختصين. فهذه ناحية مهمّة من نواحي الدعم الاجتماعي التي من شأنها أن تساعد في تخفيف الضغط النفسي. للمزيد من المعلومات عن الدعم الاجتماعي، اطّلعوا على وحدة العافية الثالثة في هذه السلسلة: الدعم الاجتماعي.  **مزج الحلول**  قد تنفع الحلول التي تبدو سخيفة عند مزجها مع أفكار أخرى. على سبيل المثال، قد يحتاج الأهل إلى ممارسة مهارة حلّ المشكلات عندما يتعلّق الأمر بما يفعلون بأولادهم طوال عطلة الصيف. من خلال مزج "إرسالهم إلى القمر" مع "إحضار شخص آخر لرعايتهم" قد يكون الحل "إشراك الأولاد في المخيم الصيفي لمدة اسبوعيْن." |

الخطوة السادسة

|  |
| --- |
| حوّل حلولك إلى فعل |
| بعد أن تكون قد اخترت حلاً، عليك وضع خطة للتنفيذ! اكتب الخطوات التي يتطلبها تنفيذ حلّك. فعلى الأرجح، ستقوم بالتصرف إذا كنت تعرف ما عليك فعله بالتحديد. |

الخطوة السابعة

|  |
| --- |
| تحقّق من تقدمك |
| يعتبر تتبُّع ما مدى نفع حلّك فكرة جيدة. وإذا كانت مشكلتك تحلّ نفسها بنفسها، تأكد من مكافأة نفسك على عمل جيد.  إذا كان حلّك لا ينفع، يمكنك التحقّق لمعرفة ما هو الخطأ. تذكّر أنه حتى أفضل الخطط قد لا تعمل كما نتوقّع.  إذا بدا أن حلّك لا يعمل بشكل جيد، إسأل نفسك الأسئلة التالية:   * هل حدّدت مشكلتي بشكل صحيح؟ * هل كانت أهدافي غير واقعية؟ * هل كان هناك حلّ أفضل؟ * هل نفّذت الحلّ بالطريقة المناسبة؟   قد تضطر إلى العمل على هذه الخطوات أكثر من مرة حتى تصل إلى حلّ مُرضي. وهذا أمر طبيعي خصوصاً للمشكلات الأصعب. |

نصيحة: لمساعدتكم على العمل على هذه الخطوات، انظروا ورقة عمل حلّ المشكلات في [www.heretphelp.bc.ca](http://www.heretphelp.bc.ca)

مصادر وموارد إضافية

زوروا موقع: [www.comh.ca](http://www.comh.ca) للاطلاع على كتاب تمارين عن مهارات مضادات الاكتئاب من دان بيلسكر وراندي باترسون

زوروا موقع [www.heretohelp.bc.ca](http://www.heretohelp.bc.ca) للاطلاع على وحدة التواصل وحلّ المشكلات من كيف يمكنك المساعدة: حُزمة أدوات للأسر

زوروا موقع [www.moodjuice.scot.nhs.uk](http://www.moodjuice.scot.nhs.uk) لورقات عمل وكتيّبات عن حل المشكلات

McKay, M. &Fanning, P., (2002). Successful Problem-Solving. A workbook to overcome the four core beliefs that keep you stuck. Oakland, CA: New Harbinger.

إلى أين أتجه الآن؟

**جمعية أمي كيبك (amiquebec)**

زوروا موقع <https://amiquebec.org> أو اتصلوا على الرقم 514-486-1448 للحصول على معلومات وموارد تتعلّق بالصحة النفسية أو أي نوع من الأمراض النفسية

**رابط الصحة كيبك (معلومات عن الصحة 811)**

اتصلوا على الرقم 811 أو زوروا موقع <https://amiquebec.org> وموقع <https://sante.gouv.qc.cq/en/systeme-sante-en-bref/info-sante-8-1-1/> للحصول على معلومات عن الصحة مجانية ولا تتعلق بحالة طارئة لأي من أفراد أسرتكم بما فيها معلومات عن الصحة النفسية. من خلال الرقم 811 يمكنكم التحدث أيضاً إلى ممرض/ة عن أعراض تقلقكم أو التحدث إلى صيدلاني عن أسئلة تتعلق بالأدوية.

**خط الأزمات المحلي**

خطوط الأزمات ليست للأشخاص الذين يواجهون أزمات فقط. يمكنكم الاتصال للحصول على المعلومات عن الخدمات المحلية أو إذا كنتم تريدون التحدث إلى شخص فقط. إذا كنتم تشعرون بالضيق، اتصلوا على الرقم 1-866-277-3553 وهي خدمة متوافرة 24 ساعة يومياً للوصول إلى خط الأزمات الخاص بكيبك من دون الانتظار أو الحصول على رنة مشغول. تلقّى الأشخاص الذين يجيبون على خطوط الأزمات تدريباً على مسائل وخدمات الصحة النفسية.

**موارد للوقاية من الانتحار**

تصفّحوا موقع [www.suicideinfo.ca](http://www.suicideinfo.ca) للحصول على معلومات وطنية وأبحاث وروابط مهمة. ولمعرفة مراكز الوقاية من الانتحار في كيبك زوروا موقع <https://suicideprevention.ca/quebec-suicide-prevention-centres>

**المخدرات: مساعدة وإحالة**

للحصول على معلومات عن الدعم والإحالة للأشخاص الذين يتكيّفون مع الإدمان في مونتريال ومنطقتها، الرجاء الاتصال على 514-527-2626 ومن جميع أنحاء كيبك يمكنكم الإتصال على 1-800-265-2626

**مركز الخدمات الصحية والاجتماعية المدمجة ومركز الخدمات الصحية والاجتماعية الجامعية المدمجة**

للحصول على معلومات الاتصال بعيادة أسرتكم الطبية أو مركز الخدمات الصحية والاجتماعية المدمجة ومركز الخدمات الصحية والاجتماعية الجامعية المدمجة يمكنكم زيارة

البحث عن مورد

<https://sante.gouv.qc.ca/en/problemes-de-sante/sante-mentale/>

**نقابة المعالجين النفسيين في كيبك**

لإيجاد معالج أو طبيب نفسي يتكلم لغات مختلفة زوروا موقع [نقابة المعالجين النفسيين في كيبك](http://www.ordrepsy.qc.ca/en/)

أكسيس (**ACCÉSSS)**

أكسيس ([https://accesss.net](https://access.net)) هي مجموعة إقليمية مؤلفة من جمعيات مجتمعية هدفها تمثيل مصالح المجتمعات الإثنية والثقافية أمام الهيئات التي تتّخذ القرارات في مجال الصحة والخدمات الاجتماعية. هي جمعية لا تبغى الربح. أكسيس هي ملتقى للمجتمع والشبكة الصحية والمجتمع الجامعي. وبسبب فلسفة الإدارة لجمعية أكسيس ألا وهي العمل بالتشاور مع مختلف الشركاء، إضافة إلى طبيعة الملفات التي يتم التعامل معها، أكسيس منخرطة أكثر فأكثر في شبكات التشاور.

رقم الهاتف: 1-866-774-1106 (مجاني) و 514-287-1106

فاكس: 514-287-7443

بريد إلكتروني: accesss@accesss.net

**مركز موارد الصحة النفسية متعدّد الثقافات**

للحصول على معلومات تتعلّق بتوافر خدمات الصحة النفسية في كيبك أو في مقاطعات أخرى في كندا، زوروا موقع <https://www.multiculturalmentalhealth.ca/> للحصول على معلومات بلغات مختلفة مثل اللغة العربية. يعمل هذا الموقع تحت إشراف دائرة الطب النفسي الاجتماعي وعبر الثقافات لجامعة ماكغيل.

موارد إضافية للحصول على المساعدة أو المعلومات عن الصحة النفسية:

* جمعية الصحة النفسية الكندية
* حركة الصحة النفسية في كيبك (باللغة الفرنسية فقط)
* جمعية مجموعات التدخُّل للدفاع عن حقوق الصحة النفسية في كيبك (بالفرنسية فقط)
* تجمُّع الموارد البديلة للصحة النفسية في كيبك (بالفرنسية فقط)
* Les porte-voix du rétablissement – الجمعية الكيبكية للأشخاص المصابين أو الذين عانوا من مرض نفسي (بالفرنسية فقط)
* جمعية الأطباء النفسيين في كيبك
* زوروا موقع [WWW.HEALTHLINKBC.CA](http://WWW.HEALTHLINKBC.CA) للاطلاع على صحيفة عن الضغط النفسي ولمتابعة المُجهدات وكيف تتم الإستجابة لهاhis info sheet was written originally in English by the Canadi

Mental Health Association’s

* Maté, G. (2004). When the Body Says No: The Cost of Hidden Stress. Toronto: Vintage Canada.
* Paterson, R. J. (2000). The Assertiveness Workbook: How to Express Your Ideas and Stand Up for Yourself at Work and in Relationships. Oakland, CA: New Harbinger Publications.
* BC Partners for Mental Health and Addictions. (2009). Learn About…Stress [fact sheet]. Vancouver, BC: Author. <http://www.heretohelp.bc.ca/publications/factsheets/stress>
* Centre for Addiction and Mental Health. (2010). Info on Stress. Toronto, ON: Author.
* <http://www.camh.net/About_Addiction_Mental_Health/AMH101/info_stress.html>
* Ipsos-Reid. (2002). Canadians and Stress: A Special Report. Toronto, ON; Author. <http://www.ipsos-reid.com/search/pdf/media/mr020919-1.pdf>
* Statistics Canada. (2010). Perceived life stress 2008. Ottawa, ON: Author. <http://www.statcan.gc.ca/pub/82-625-x/2010001/article/11108-eng.htm>