

گفت‌و گو با **محمد رضا سرگلزایی** روان‌پزشک، درباره علل اجتماعی و فردی سرپیچی از قانون

چرا مردم به توصیه‌های ایمنی و سلامت توجه نمی‌کنند؟

مرجان یشایایی
آسیب‌شناسی رفتار مردمی که با سرپیچی از قانون یا بی‌توجهی به توصیه‌های بهداشتی به ضرر خود و دیگران عمل می‌کنند، موضوعی است که با دکتر محمدرضا سرگلزایی، روان‌پزشک، درباره آن گفت‌وگو کرده‌ایم.



سلاست: آقای دکتر! ریشه قانون‌شکنی یا بی‌توجهی به توصیه‌های سلامت و بهداشت را در چه می‌دانید؟

بہتر است کمی عمیق‌تر به این موضوع نگاه کنیم. روان‌پزشکی به نام «اریک برن» در رویکرد تحلیلی خود به نام «تحلیل رفتار متقابل»، درباره مراحل رشد انسان‌ها نظریه جالبی دارد و می‌گوید: «ما وقتی متولد می‌شویم در وضعیت کودک طبیعی هستیم که این کودک طبیعی سرشار از شور و شوق و خلاقیت است. همین موضوع باعث می‌شود در مدتی کوتاه بتوانیم بسیاری از موارد را بیاموزیم و به صورت فعال با دنیای اطرافمان ارتباط برقرار کنیم اما این میزان شور و شوق و انرژی و خلاقیت ممکن است برای کودک یا اطرافیان او خطرناک باشد بنابراین اطرافیان مجبورند کودک طبیعی را مهار کرده و او را به کودک تربیت‌شده، تبدیل کنند. در واقع، همه مادر وضعیت وحشی و غریزی متولد می‌شویم و مراقبان به تعبیری ما را اهلی و اجتماعی می‌کنند و از حالت وحشی و غریزی تبدیل می‌شویم به کودک اجتماعی و اهلی. کودک اجتماعی و اهلی به تعبیری کودک مطیع یا کودک پذیرنده است. این کودک تا زمانی که خود نتواند خطرات اطرافش را بشناسد و ارزیابی کند، مثلاً تا وقتی نداند نباید دستش را داخل پریز برق کند یا با کتری پر از آب جوش بازی کند یا نباید از بالکن خم شود، پدر و مادر به عنوان کانون اقتدار نقش ولی را برایش بازی می‌کنند و این ولایت و سرپرستی تا سنی ادامه پیدا می‌کند اما وقتی بچه به حدی از رشد می‌رسد که می‌توان او را درباره خطرات و آسیب‌های پدیده‌های اطرافش متقاعد کرد، پدر و مادر باید به‌تدریج دست از اعمال اقتدار بردارند و با مذاکره منطقی حق انتخاب را به فرزندشان بدهند تا رفتار سالم را انتخاب کند.

به این ترتیب کودک وحشی که در سیر رشد خود به کودک اهلی تبدیل شده بود، حالا تبدیل به بالغ می‌شود که خود می‌تواند در هر موقعیتی با درنظر گرفتن هزینه-فایده نیازهای خود را شناسایی و به شکلی موثر و مسوولانه آنها را برآورده کند.

سلاست: حق انتخاب چه نقشی در یادگیری رفتارهای اجتماعی دارد؟

در «نظریه انتخاب» ویلیام گلاسر تاکید بر این است که باید با آدم‌ها مذاکره و کمکشان کنیم تا اول نیازهای خود و دوم روش‌های ارضای موثر و مسوولانه این نیازها را بشناسند و رفتار سالم را انتخاب کنند. در کتاب‌های گلاسر مانند «والدین بدون شکست» یا «مدرسه بدون شکست» یا «مدیریت بدون زور و اجبار»، نویسنده بر اصل فضیلت انسانی حق انتخاب تاکید می‌کند و اینکه باید به انسان‌ها کمک کرد تا از حق انتخاب خود استفاده درست بکنند. در واقع انسان برای رعایت سرعت مجاز و بستن کمر بند، مسواک زدن یا مسواک زدن یا سیگار کشیدن یا سیگار نکشیدن، باید به بینشی مبتنی بر حق انتخاب آگاهانه برسد یا بخش بالغ فرد رشد کرده باشد و حق انتخاب خود را به سمتی رهبری کند که نیازهایش به شکل موثر و مسوولانه برآورده شود.

سلاست: شیوه تربیتی اقتدارمآب چه عوارضی دارد؟

یکی از نتایج نظام تربیتی اشتباه این است که کودکی که نتوانسته از حق آزادی و انتخاب خود برخوردار شود و درست استفاده کند، عصبان می‌کند و تبدیل به کودک عصبانگر یا کودک لجباز می‌شود. در واقع نظام تربیتی قادر نیست این کودک را در شرایط واجد امنیت و محبت قانون‌پذیر کند، بلکه محیط اقتدار نامنی و تعارض و اضطراب و خشم در کودک ایجاد می‌کند که او تبدیل به کودک لجباز یا کودک سرکش شود. چنین کودکی در برابر هر قانونی «نه» می‌گوید. در کلاس درس حاضر نمی‌شود، دست‌هایش را با صابون نمی‌شوید، حاضر نیست درست و به موقع غذا بخورد و... این کودک در بزرگسالی هم وقتی ببیند جایی ورود ممنوع است، درحالی که می‌تواند برای عبور از کوچه بعدی برود، راه ممنوع را انتخاب رعایت سرعت مجاز و بستن کمر بند، مسواک زدن یا مسواک زدن یا سیگار کشیدن یا سیگار نکشیدن، باید به بینشی مبتنی بر حق انتخاب آگاهانه برسد یا بخش بالغ فرد رشد کرده باشد و حق انتخاب خود را به سمتی رهبری کند که نیازهایش به شکل موثر و مسوولانه برآورده شود.

این فرد در ۵۰ سالگی همچنان در وضعیت کودک لجباز باقی مانده است. او می‌داند چه چیز برایش مضر است اما به عنوان یک کودک سرکش حتی زمانی که عقل حکم می‌کند رفتاری به نفع خود در پیش بگیرد به دلیل خشمی که نسبت به نهادهای بالادستی دارد، برخلاف اصول رفتار سالم نقش ضدقهرمان را در فیلم زندگی‌اش بازی می‌کند تا خشم و قدرت خود را ابراز کند. اگر از سمت روان‌شناسی فردی به سوی روان‌شناسی جمعی برویم، مشاهده می‌کنیم کودکان لجبازی که بالغ نشده‌اند، بین مردم ما کم نیستند. بخشی از بزرگسالان کودک‌مانده، کودکان مطیعی هستند که قوانین و مقررات و محدودیت‌هایی که هیچ منبای منطقی ندارد به صرف اینکه از طرف نهادهای بالادستی مانند نیروی انتظامی یا نهادهای مذهبی وضع شده‌اند را بی‌چون‌وچرا اطاعت می‌کنند و از طرف دیگر کودکان لجبازی هستند که با هر برنامه‌ریزی و توصیه نهادهای بالادستی حتی توصیه‌های پزشکی و مدیریت بهداشتی لج می‌کنند.

سلاست: به این ترتیب، به نظر شما دلیل قانون‌شکنی یا بی‌توجهی به توصیه‌های سلامت به موضوعاتی وسیع‌تر از روان‌شناسی فردی مربوط می‌شود. استفاده بیش از حد از قدرت از سوی



یکی از نتایج نظام تربیتی اشتباه این است که کودکی که نتوانسته از حق آزادی و انتخاب خود برخوردار شود و درست استفاده کند، تبدیل به کودک عصبانگر یا کودک لجباز می‌شود. در واقع نظام تربیتی قادر نیست این کودک را در شرایط واجد امنیت و محبت قانون‌پذیر کند



نهادهای بالادستی که مسوولیت سیاست‌گذاری و اجرا را در جامعه برعهده دارند، چه اثری بر مردم می‌گذارند؟
 استفاده از اقتدار بیش از حد؛ چه در خانواده، چه مدرسه یا اجتماع سبب بروز خشم در افراد می‌شود. در این شرایط آدم‌هایی خواهند انتقام بگیرند و عصبان کنند و اگر میدان خالی نباشد، جای دیگری آن را تلافی می‌کنند. وقتی کودک قادر به مذاکره نیست، پدر و مادر در نقش اولیای او عمل می‌کنند و بدون اجازه گرفتن از او برایش تصمیم می‌گیرند. کودک را واکسن می‌زند یا داروی تلخ به خوردش می‌دهند... اما وقتی بچه به‌تدریج بزرگ می‌شود، پدر و مادر باید برای قانع کردن او از ابزار اعمال قدرت کم کنند و به روش گفت‌وگو و متقاعدسازی منطقی و عقلانی رویآورند و او را به سمت انسان بالغ پیش ببرند. همین روند در اجتماع هم وجود دارد؛ یعنی به طور طبیعی استفاده زیاد از قدرت و گفت‌وگو اقتدار باعث خشم ملت نسبت به نهادهای قدرت می‌شود. این خشم و عدم اعتماد سبب می‌شود در هر موقعیتی که بتوانند زوری درمیان نباشد، قانون‌شکنی کنند، حتی اگر این کار به ضرر خود آنها باشد.

سلاست: از نهادهای بالادستی که بگذریم، این

مهارت‌ها چگونه باید آموزش داده شوند؟
 اساساً ما آدم‌ها اگر به حال خود رها شویم، مهارت‌های زندگی اجتماعی در یک جامعه پیچیده و کلاشهر را نداریم. مغز انسان به صورت بالقوه مغزی اجتماعی است، نه به صورت بالفعل؛ یعنی اگر ما مغز انسان را به حال خود رها کنیم، نمی‌تواند خودبه‌خود مهارت‌های زندگی اجتماعی را در خود ایجاد کند. این مهارت‌ها باید آموخته شوند. به بیان دیگر، امکان یادگیری برای ما به خودی‌خود فعال نمی‌شود. در این باره نیز باید باز هم به نهاد مادر یعنی آموزش و پرورش بازگردیم. متأسفانه موضوع آموزش مهارت‌های زندگی در نظام آموزشی رسمی مابحث بسیار کم‌رنجی است، در صورتی که در نمونه موفق مانند ژاپن، هدف اصلی دبستان آموزش مهارت‌های زندگی است؛ یعنی خودکنترلی و تنظیم روابط با دیگران و یادگیری قواعد جمعی. آموزش این مهارت‌ها که می‌توان گفت جایشان در آموزش و پرورش ما خالی است، باعث می‌شود ما خودکنترلی یا مهار خشم را نیاموخته باشیم. اضطراب و عجله خود را نتوانیم کنترل کنیم و قواعد اجتماعی را رعایت نکنیم. این بی‌مهارتی حتی در جاهایی مانند صف عابر بانک هم به چشم می‌خورد که به محض اضافه شدن چند نفر، صف به هم می‌ریزد و تنش ایجاد می‌شود. برخی در صف ایستادن را بلد نیستند. در صورتی که یکی از اولین مهارت‌هایی که در دبستان برای زندگی شهری باید آموزش داده شود، در صف ایستادن است. در واقع، ما با مغزهای بدوی و غارنشین در یک کلاشهر رها شده‌ایم تا با آزمون و خطا مدیریت خود و روابطمان را یاد بگیریم. گروهی از مردم به شدت طرفدار زندگی طبیعی هستند و زندگی طبیعی را موجب سلامت و طول عمر بیشتر می‌دانند. این افراد فراموش کرده‌اند مسواک زدن و واکسیناسیون که به طور قطع سلامت و طول عمر را بیشتر می‌کند به هیچ وجه طبیعی نیستند. به همین صورت هم گروهی از نظریه پردازان باور دارند مردم بدوی و ایلیاتی خردمندتر و حقیقت‌بین‌تر هستند چون به طبیعت نزدیک‌ترند و ذهن‌شان به تمدن آلوده نشده اما داده‌های میدانی نشان می‌دهند مردم قرون و هزاره‌های گذشته که طبیعتی تازه‌مانندگی می‌کردند طول عمری کوتاه‌تر از ما داشته‌اند و مردمان بدوی ایلیاتی نیز از شهرنشینان حکیم‌تر و خردمندتر نیستند. مجموعه آدم‌ها که سبب می‌شود، آدم‌ها هم تخلف کردند از دوست داشته باشند، هم قوانین را درونی نکنند و هم قدرت کنترل خود را برای رعایت قوانین و حقوق دیگران نداشته باشند. در چنین مجموعه‌ای نمی‌توان از انسان‌ها انتظار داشت یا چند تابلو یا برشورو چرتخی ۱۸۰ درجه‌ای در رفتار خود به وجود بیاورند. ■

راهکارهایی برای رویارویی با مسائل و کنترل اضطراب و خشم

چگونه وقایع ناخوشایند اطرافمان را مدیریت کنیم؟

«ماجرای یک پیامک شروع شد که خبر می‌داد پرواز من ۷ ساعت به تاخیر افتاده است. موجی از خشم و ناکامی وجود دارد فراگرفت و ما مرا تا از استیصال پیش برد. تقصیری در این میان نداشتم، در عین حال نمی‌توانستم هیجانات خود را آرام کنم.»
این وضعیت است که هر انسان شهرنشینی در جهان صنعتی امروز بی‌تردید تجربه کرده است. چگونه می‌توانیم خشم و اضطرابمان را کنترل کنیم؟ راهکارهایی که کمک می‌کند هیجانات و خشممان را مدیریت کنیم، چیست؟



فرشید مرادیان
 دکترای روان‌شناسی

معنی که واقعه‌ای را تجربه می‌کنیم و به جای اینکه اول واقعه باشد بعد انتخاب و سپس پاسخ، به صورت خودکار دست به واکنش می‌زنیم. در کل، هر انسانی در زندگی روزمره با ۲ گروه وقایع روبرو می‌شود؛ یک گروه وقایع که ما کنترل‌هایی بر آنها داریم و می‌توانیم تغییراتی در آنها ایجاد کنیم، مثلاً مدیر ما نسبت به برخی عملکردهایمان اعتراض‌هایی دارد یا نایب‌اسامی‌هایی در محل کار روبرو هستیم و می‌توانیم تغییراتی در این شرایط ایجاد کنیم. از سوی دیگر، وقایعی وجود دارد که ما نه بر آنها کنترل داریم و نه می‌توانیم تغییری در آنها ایجاد کنیم و در زندگی ما کم نیست. اگر بخوایم از شدید‌تر نشان شروع کنیم، مرگ‌ها و بیماری‌های غیر مترقبه و بعد از آنها حوادث طبیعی مثل سیل و زلزله قرار می‌گیرند، تا اینکه وقتی قرار کاری مهمی داریم، به ترافیک سنگینی برخورد می‌کنیم یا وسط راه مترو خراب می‌شود یا در سالن انتظار فرودگاه متوجه می‌شویم هواپیمای چند ساعت تاخیر دارد. اینجا با وقایعی روبرو هستیم که نمی‌توانیم کنترل خارجی بر آنها داشته باشیم. این وقایع با وقایعی که می‌توانیم کنترلی بر آنها داشته باشیم تفاوت زیادی دارند.

آگاهی، تفاوت انسان‌ها و حیوانات در مواجهه با وقایع ناخوشایند

اگر بخوایم از ابتدا شروع کنیم، انسان هم مثل همه گونه‌های دیگر جانداران در مواجهه با وقایع غیر مترقبه و ناخوشایند و تهدیدکننده دو مکانیسم دارد که این مکانیسم‌ها خیلی بدوی و خودکار هستند؛ جنگ و گریز. این دو مکانیسم بین انسان و سایر گونه‌ها مشترک‌اند. تمام احساسات انسان در حمایت از این دو ساز و کار شکل گرفته‌اند؛ بعضی سازوکار جنگ را فعال می‌کنند و بعضی سازوکار گریز حمایت می‌کنند که نتیجه‌اش انفعال فرد می‌شود. هر دو اینها نه فقط در انسان، بلکه در گونه‌های دیگر باعث سازگاری با محیط می‌شود اما تفاوت این است که انسان نسبت به این واکنش‌ها یا احساسات می‌تواند آگاهی پیدا کند. سایر گونه‌ها وقتی محرکی همراه با واقعه‌ای پیش می‌آید، بلافاصله نسبت به این واقعه واکنش نشان می‌دهند اما در انسان این امکان وجود دارد که بعد از مواجهه با واقعه به جای واکنش پاسخ دهد. تفاوت واکنش با پاسخ این است که در پاسخ‌های انسان عنصری از انتخاب وجود دارد؛ یعنی از میان چند واکنش فرد می‌تواند یکی را انتخاب کند که تبدیل می‌شود به پاسخ. ما باید تفاوت انسان با سایر گونه‌ها را ببینیم و این را هم بدانیم که در مواجهه با رویاروهای ممکن است به جای پاسخ به واکنش متوسل شویم؛ به این

چطور وقایع را مدیریت کنیم؟

صاحب‌نظران برای مدیریت وقایعی که بر آنها کنترل داریم یا آنهایی که وقوعشان خارج از کنترل ماست، دو گروه راهبردی را پیشنهاد می‌کنند که به آنها «راهبردهای سازواری» می‌گویند. این دو شامل «راهبردهای مسأله‌مدار» و «راهبردهای هیجان‌مدار» یا «راهبردهای متمرکز بر مسأله» یا «راهبردهای متمرکز بر هیجان» هستند. برای هر موقعیتی یکی از این گروه راهبردها را می‌توان به کار گرفت. راهبردهای مسأله‌مدار بر حل مسأله متمرکز دارند، در صورتی که راهبردهای هیجان‌مدار درباره هیجان‌هایی که در ارتباط با موضوع ایجاد می‌شوند، چاره‌جویی می‌کنند. در رویارویی با هر موقعیتی هر کدام از این گروه راهبردها یا ترکیبی از هر دو می‌تواند کمک‌کننده‌ترین سازواری را داشته باشیم. در واقع آنچه که افراد را در رویارویی با وقایع متمایز می‌کند، همین مجهز بودن و انتخاب درست میان سازواری‌های

مسأله را به فرصت تبدیل کنیم

باید ببینیم چه امکاناتی پیش رو داریم و بین چند راه‌حلی که به آنها دسترسی داریم کدام را می‌توانیم انتخاب کنیم. **سرگرم شویم.** می‌توان در این ۷ ساعت تاخیر پرواز در شهر گشتی زد و خرید کرد یا از فضایی که وجود دارد برای یکی از فعالیت‌های مرتبط با حرفه و کار استفاده کرد، مثلاً با افرادی که زمینه‌های کاری مشترکی دارند ارتباط برقرار کرد. **سیستم حمایتی داشته باشیم.** مهارت دیگر از راهبردهای هیجان‌مدار و یکی از انواع سیستم‌های حمایتی سیستم حمایت

عاطفی است. در آن فضا برای اینکه هیجانات ناخوشایندی مانند عصبانیت، بی‌قراری، اضطراب و... را مدیریت کنیم، می‌توانیم احساساتی را که داریم با بقیه افرادی که وضعیتی مانند خود ما دارند، در میان بگذاریم. حتی وقتی در ترافیک گیر افتاده‌ایم پنجره ماشین را پایین بکشیم و با ماشین بغلی صحبت کنیم. این کاری است که ما به آن «غر زدن» می‌گوییم، روش طبیعی که وقتی احساساتمان را با دیگری در میان می‌گذاریم به تنظیم هیجانات ما کمک می‌کند. گاهی سهمیم کردن افراد در احساسات یا سهمیم شدن در احساسات آنها به ایجاد دوستی‌ها و رابطه‌های عمیق‌تر کمک می‌کند.

حمایت‌های عملی کمکمان می‌کند. می‌توانیم علاوه بر حمایت‌های عاطفی دنبال حمایت‌های عملی باشیم. شاید شهر را بلد نباشیم اما نیاز به دارویی داشته باشیم یا اگر خانمی باشیم یا بچه خردسال می‌توانیم برای نگهداری از بچه از بقیه مسافران کمک بگیریم. **حمایت اطلاعاتی از جمله دیگر حمایت‌هاست که در این موقعیت می‌تواند به ما کمک کند.** مثلاً سوال کنیم که این پروازها قبلاً به تاخیر داشته‌اند یا چندم ممکن است تاخیر داشته باشند یا امکان دارد از فرودگاه بیرون برویم؟ اطلاعات می‌تواند دایره حل مسأله را وسیع‌تر کند و گزینه‌های دیگری ارائه دهد که در این ساعات تاخیر چه کارهایی می‌توان انجام داد. علاوه بر آن اطلاعات کمک می‌کند موقعیت پیش‌بینی‌پذیر شده و از حالت ابهام خارج شود.

تمرین‌های درونی سومین راهبردی مدیریت هیجانات درونی است. اینها از جمله راهبردهای هیجان‌محور هستند که به آن «تن آگاهی»، «هوشیاری» یا «مراقبه» می‌گویند. در این روش فرد به هیجاناتی توجه می‌کند که درونش ایجاد شده. به جای اینکه احساس خشمش را دائم بیرون کند، با لحظه‌ای سکوت به درون خود توجه کند و به تغییرات فیزیولوژیکی که در نتیجه خشم یا هیجان تجربه می‌کند، مثل گرم شدن بدن یا افزایش ضربان قلب، با رجوع به اینها و آگاهی از تغییرات و البته پذیرش آنچه در حال وقوع است، فرد به خود می‌گوید من عصبانی هستم و حق دارم عصبانی باشم و می‌توانم بدون اینکه این عصبانیت را بیرون برتاب کنم، آن را درون خودم بپذیرم یا من از دیر رسیدن نگرانم و دلشوره دارم.

به این ترتیب می‌توانیم با توجه به تغییر حالات درونی، شاهد باشیم توانان درونمان به تدریج فروکش می‌کند. این مهارتی است کاملاً معطوف به درون فرد که کنار سهمیم کردن احساسات

با دیگران به تجربه‌های درونی می‌پردازد. **حرف زدن با خود از دیگر مهارت‌های مدیریت هیجان است که غالباً قدرت آن را دست‌کم می‌گیریم.** این تکنیک را بسیاری از ما در دوران کودکی به کار می‌بریم ولی متأسفانه در دوران بزرگسالی فراموش می‌کنیم. خیلی مواقع با خود صحبت کردن، لزوماً به فواید بلند، می‌تواند هیجانات ما را تنظیم کند. **پادشاه به خود هم مهارت دیگری برای مدیریت هیجانات است.** هر کسی پادشاه‌های مخصوصی به خود را دارد. یک نفر از موسیقی لذت می‌برد و نفر دیگر از مطالعه. گاهی حتی خوردن بستنی یا لواشک یا انجام بعضی حرکات بدنی می‌تواند خوشایند باشد و پادشاه محسوب شود. برای خیلی از ما این امکان وجود دارد که در شرایط دشوار خود را به پادشاه مهمان کنیم. پادشاه‌های کوچکی مثل رفتن به کافی‌شاپ فرودگاه‌های خردن میان‌وعده مورد علاقه‌مان یا گوش دادن به موسیقی محبوبمان وقتی وسط و بزرگراه گیر کرده‌ایم. این پادشاه‌ها که جزو راهبردهای هیجان‌مدار هستند، کمک می‌کنند آرام شویم. **شوخی‌خوب هم از ابزارهای دیگر مدیریت هیجان است.** واقعه موجود را به شکلی طنزآلود ببینیم و سعی کنیم به جنبه‌های بامزه هر واقعه‌ای توجه داشته باشیم. شاهکار فرد این است که هم خودش بخندد و هم بتواند دیگران را بخنداند. **نوشتن تجربیات شخصی هم می‌تواند کمک‌کننده باشد.** مثلاً الان در فرودگاه هستم و اتفاقی افتاده است. به همین ترتیب هیجانات در پشت قلم ما قرار می‌گیرند و در شکل پیشرفته‌تر آن قلمی کردن موضوعی انتقادی و انعکاس آن حتی ممکن است منجر به اصلاح کمبودی در صحنه اجتماعی شود و به همین دلیل حسنی خوب در انسان ایجاد کند. اثر بخشی این راهبردها در افراد گوناگون تفاوت دارد و فرد می‌تواند با دقت و تمرین مجموعه بهترین راهبردی را مناسب با حال خود انتخاب کند. این مهارت‌ها در واقع مثل جعبه ابزاری هستند که در هر موقعیتی با توجه به حال و احوالمان می‌توانیم یکی از آنها را انتخاب کنیم. توجه داشته باشیم آنچه برای ما اتفاق افتاده تنها یک واقعه است، نه بیشتر و هیچ معنای خاصی ندارد. معنای خاصی بر وقایع بار نکنیم، مثل آنکه «من همیشه بدشانسم یا قسمت نبوده که برسم با...» بار کردن معنای که اغلب معنای منفی هستند روی یک واقعه خاص ما را فالج می‌کند بنابراین پادمان نرود هر واقعه‌ای تنها یک اتفاق است و معنادار کردن آن نه فقط کمکی به مدیریت بحران نمی‌کند، بلکه می‌تواند حالمان را بدتر کند. ■