

مدیریت خشم

"کتاب مرجع"

تدوین: دکتر فهیمه فتحعلی لواسانی

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

دفتر سلامت روانی اجتماعی و اعتیاد

بخش اول- ماهیت خشم

فصل اول- تعریف و علل خشم

فصل دوم- سبک های ابراز خشم و آثار آن

بخش دوم- مدیریت خشم

فصل سوم- پیشگیری از بروز خشم

فصل چهارم- استراتژی های آرام سازی

فصل پنجم- استراتژی های شناختی

فصل ششم- استراتژی های ارتباطی: ابراز احساسات

فصل هفتم- استراتژی های حل تعارض

فصل هشتم- چالش های مدیریت خشم

خشم، یک هیجان طبیعی بوده که هر انسانی آن را تجربه می کند. خشم معمولاً پاسخی به ناکامی است که تقریباً در تمام موقعیت های زندگی روزمره مانند خانه، مدرسه یا دانشگاه، محیط کار و مکان های عمومی و در سطح جامعه آن را تجربه می کنیم. خشم، به خودی خود نه خوب است و نه بد و کسی که احساس خشم می کند فرد خوب یا بدی نیست. چیزی که مهم است شیوه ابراز خشم است. خشم، احساسی است که اگر کنترل نشود و به شیوه درستی ابراز نشود ممکن است پیامدهای منفی جدی برای خود فرد و یا دیگران به همراه داشته باشد. اما وقتی از خشم آگاهانه و برای رسیدن به یک هدف ارزشمند استفاده می شود می تواند مثل یک ابزار قوی عمل می کند که به اصلاح و بهبود اوضاع کمک می کند..

هدف این کتاب آن است که به افراد کمک کند تا با ماهیت خشم و چگونگی مدیریت موثر آن آشنا شوند. این کتاب مربوط به این است که خشم چگونه در زندگی روزمره ایجاد می شود ، چگونه تجربه می شود و چه اثراتی بر سلامت جسمی و روانی فرد دارد. همچنین در این کتاب، به افراد آموزش داده می شود که چگونه به جای نشان دادن واکنش کور و تکانه ای که می تواند رفتاری مخرب باشد خشم خود کنترل و مدیریت کنند. هدف نهایی توانمند سازی افراد برای برای کنترل خشم به جای کنترل شدن توسط آن است.

بخش اول

ماهیت خشم

فصل اول - تعاریف و علل خشم

خشم یک یک حالت هیجانی ناخوشایند است که می تواند بوسیله ترکیبی از حوادث درونی و بیرونی ایجاد شود. معمولاً، خشم یک واکنش هیجانی به ناکامی یا برآورده نشدن نیازهای ادراک شده است که می تواند شدت های متفاوتی از دلخوری تا غضب داشته باشد..

خشم ، افسردگی و اضطراب هیجان های منفی نامیده می شوند نه به این دلیل که آنها بد هستند بلکه چون تجارب ناخوشایندی هستند. آنها تقریباً شبیه درد هستند که بدون آن احتمالاً زنده نمی ماندیم. همانطور که درد نشان می دهد یک چیزی در بدن درست عمل نمی کند و باید به پزشک مراجعه کنیم، خشم نیز در غالب موارد علامتی است که یک چیزی درست نیست و انگیزه و انرژی لازم را برای انجام دادن کاری در مورد آن را نیز فراهم می کند.. بنابراین، خشم، هیجانی است که نه خوب است و نه بد و کاری که با آن انجام می دهیم است که مهم است.

در اینجا کلمات کلیدی مرتبط با خشم تعریف شده است. این کار می تواند به شناخت و تفکیک بهتر چیزی که تجربه می شود، کمک کند.

خشم، یک پاسخ هیجانی به ناکامی، تهدید، بی عدالتی و آسیب دیدن است

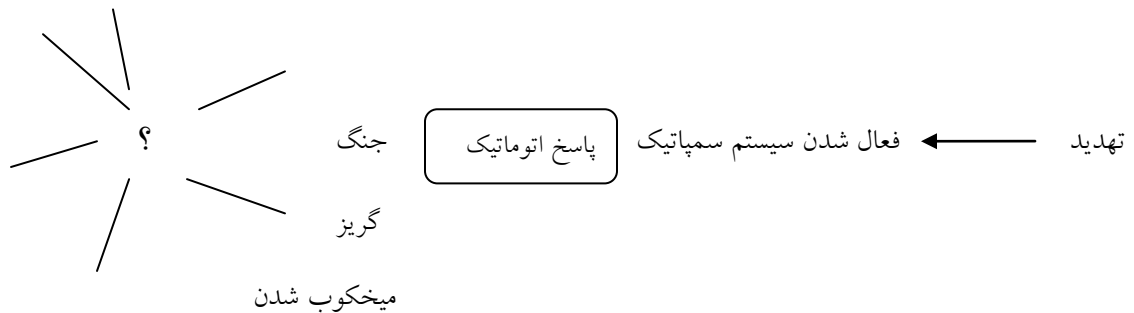
خصومت باوری است که در آن دیگران، منبع تهدید و دنیا ناعادلانه ادراک می شود. به عبارت دیگر، خصومت ارزیابی شناختی منفی از حوادث و افراد است که معمولاً شامل مخالفت جویی، عدم اعتماد، بدبینی و نگرش انتقادی است.

پرخاشگری رفتاری است که موجب صدمه جسمی یا روانی می شود. پرخاشگری یک عمل است که هدف آن ایجاد صدمه و آسیب است، در حالیکه خشم یک هیجان است. لازم به ذکر است که پرخاشگری همیشه پیامد خشم نیست. گاهی افراد بدون تجربه خشم و کاملاً عامدانه از آن استفاده می کنند که پرخاشگری ابزاری نامیده می شود، زیرا از آن به عنوان یک ابزار یا وسیله برای به دست آوردن چیزی که فرد می خواهد استفاده می شود.

هر کسی عصبانی میشود ولی موضوع مهم عصبانی شدن از فرد درست، به میزان درست، در زمان درست ، برای اهداف درست و به شیوه درست است و این البته کار آسانی نیست.

وقتی عصبانی می شوید چه اتفاقی در بدن و ذهن می افتد

وقتی خشم رخ می دهد یک سری واکنش های ذهنی و بدنی اتفاق می افتد که به پاسخ جنگ و گریز معروف است. لحظه ای که ادراک می کنیم یک چیزی بقاء یا امنیت ما را تهدید می کند کرتکس مغز یک سیگنال هشدار به هیپوتالاموس می فرستد و سیستم عصبی سمپاتیک فعال می شود. بدین ترتیب ما قدرت انجام دو عمل را که به بقاء کمک می کند، پیدا می کنیم: جنگ یا گریز (احتمال سوم میخکوب شدن در موقعیت است). در چنین موقعیتی ما کاری را انجام می دهیم که برای زنده ماندن ضروری است. جنگ، انتخاب درستی است اگر دفاع از خود واقعا ضروری است. فرار انتخاب صحیحی است اگر باید به سرعت از خطر واقعی دور شویم. و فریز شدن بهترین کار است اگر با بی حرکت ماندن در امن ترین شرایط قرار داریم.



*علامت سوال انتهای این زنجیره به این معنی است که پیامد ناشناخته است

فرایند آمادگی برای جنگ و گریز با فرستادن پیام هایی از مغز به غدد آدرنال شروع می شود تا یک سری مواد شیمیایی را ترشح کند. دو تا از مهمترین آنها کورتیزول و آدرنالین است. این مواد شیمیایی سطح قند خون را افزایش می دهد تا انرژی لازم را برای عضلات فراهم کند. برای تامین این انرژی، اکسیژن لازم است و به همین دلیل است که تنفس سریع تر می شود تا اکسیژن بیشتری را برای بدن فراهم کند. همچنین کورتیزول موجب می شود که قلب سریع تر پمپاژ کند، فشار خون افزایش می یابد تا اکسیژن که بوسیله خون حمل می شود به سرعت به عضلات برسد. از آنجایی که عضلات به اکسیژن زیادی نیاز دارند بنابراین، خون از قسمت هایی از بدن که در آن لحظه مورد نیاز نیست مانند سیستم هاضمه و بخش های حل مساله مغز به سمت عضلات سرازیر می شود. همچنین، تعریق افزایش می یابد تا بدن که بخاطر افزایش سوخت و ساز گلوکز داغ شده است، خنک شود. و نهایتا اتساع مردمک ها باعث می شود فرد بتواند به دقت حرکات ناگهانی طرف مقابل را رصد کرده تا عمل فوری مناسب را انجام دهد. بنابراین در خلال تجربه خشم، تغییرات فیزیولوژیک قابل ملاحظه ای در بدن روی می دهد که انرژی را افزایش داده و بدن را برای مقابله با تهدید آماده می کند.

ریشه تکاملی این واکنش به وقتی برمی گردد ما غارنشین بودیم و با استرس های تهدید کننده زندگی مانند حمله حیوانات درنده مواجه می شدیم. پاسخ جنگ و گریز برای حوادث تهدید کننده زندگی خیلی مفید است چون ما را نسبت به تهدید هوشیار می کند و ذهن و بدن را در حالت هوشیاری قرار می دهد. اما ما دیگر در غار زندگی نمی کنیم و در اغلب اوقات یک موقعیت تهدید کننده واقعی وجود ندارد. در واقع، اکثر تهدید هایی که با آن مواجه می شویم زندگی ما را به خطر نمی اندازد بلکه بیشتر حس امنیت یا عزت نفس ما را تهدید می کند. سایر تهدیدات ما را می ترساند، نگران می کند، سوگوار می کند، احساس ما را جریحه دار می کند و یا ما را دلسرد و مایوس می کند. در واقع، خشم پاسخ طبیعی به تهدید است. البته اگر فرد خود را قویتر از تهدید ببیند خشم را تجربه خواهد کرد ولی اگر تهدید از فرد قویتر باشد ترس تجربه خواهد شد.

خشم می تواند یک پاسخ به احساس تهدید شدن باشد که ما را برای جنگ آماده می کند. احساس خشم به لحاظ بیولوژیک مربوط به جنگ و پرخاشگری است درست مثل اضطراب که پاسخ بیولوژیک به احساس ترس است: فرار

مراحل خشم

خشم به یک باره اتفاق نمی افتد اگرچه گاهی اینطور به نظر می رسد. آشنایی با مراحل خشم به ما کمک می کند تا متوجه شویم چه موقع باید مداخله مناسب را انجام دهیم. سیکل خشم ۵ مرحله دارد:

- ۱) مرحله شلیک کننده - حادثه ای فیوز را آتش می زند و افکار و احساساتی را که منتهی به خشم می شود تحریک می کند. این مرحله ای است که در آن فرد، حادثه یا واقعه ای را تهدید کننده ادراک می کند، تصور می کند.
- ۲) مرحله تشدید- زمانی است که بدن از نظر فیزیولوژیک خود را برای جنگ و یا گریز آماده می کند. در این حالت آدرنالین در بدن ترشح می شود، تنش عضلانی ایجاد می شود، تنفس سریع می شود و فشارخون بالا می رود.
- ۳) مرحله بحران- وقتی است که فرد به حدی برانگیخته است که قادر به قضاوت منطقی و یا همدلی با دیگران نیست.
- ۴) مرحله پس از بحران/ افسردگی- وقتی است که در آن بدن نیاز به استراحت و بهبود از برانگیختگی دارد.

عوامل برانگیزنده خشم

عوامل بسیار مختلفی برای خشم وجود دارد که می توان آن را به عوامل درونی و بیرونی و یا ترکیبی از آنها تقسیم کرد. عوامل درونی شامل تیپ شخصیت، فقدان مهارت های حل مساله، خاطرات ناخوشایند، اثرات هورمون ها، اضطراب، مشکلات سیستم عصبی و غیره باشد. عوامل بیرونی شامل حوادثی است که بوسیله دیگران و یا محیط ایجاد می شود مانند گیر کردن در ترافیک و یا عصبانیت از کار و یا حرف دیگران. در واقع، اکثر عوامل برانگیزنده خشم، عواملی هستند که موجب ناکامی می شوند، یعنی یا نیازهای فرد را ارضا نمی کنند و یا مانع رسیدن فرد به اهدافش می شوند. در زیر به برخی عوامل اصلی که خشم را تحریک می کند اشاره شده است:

• عوامل اجتماعی اقتصادی

عوامل اجتماعی اقتصادی یک منبع مهم تجربه خشم است. خشم بوسیله موضوعات اجتماعی مانند بی عدالتی و محدودیت های اجتماعی بوجود می آید که در دنیای امروز فراوان دیده می شود. بی عدالتی و نابرابری همیشه منتهی به خشم در افراد محروم اجتماعی می شود. برخی از چنین عواملی شامل فقر، تورم، بیکاری، عدم امنیت شغلی، نقض حقوق شهروندی، انگ و تبعیض و یک سری از تصمیم های سیاسی اجتماعی است. تجلی این خشم به شکل اعتراضات، اعتصاب و غیره است.

نابرابری و محرومیت اجتماعی روی باور افراد در مورد دنیا و توانایی شان برای مقابله با مشکلات اثر می گذارد. عدم وجود امکانات تفریحی کافی، خانه نامناسب/ محیط اجتماعی نامناسب، عدم وجود حمایت های اجتماعی و وجود موانع بسیار در سر راه موفقیت و پیشرفت این افراد، آنها را به شکل مزمنی عصبانی کرده که ممکن است منجر به انفجار خشم شود. علاوه براین، چنین افرادی بیشتر ممکن است در گیر فعالیت های ضداجتماعی مانند سرقت، مصرف و فروش مواد و خشونت شوند که ریشه آنها در هیجان خشم ناشی از بی عدالتی قرار دارد.

• موضوعات بین فردی

خشم، عمدتاً محصول زندگی اجتماعی است و روابط بین فردی در سطح خانوادگی، کاری و حتی جهانی می تواند یک منبع بزرگ استرس و خشم باشد. همانطور که ذکر شد همانطور که ذکر شد یکی از مهمترین عوامل خشم، ناکامی نیازهاست. انسان ها علاوه بر نیازهای اساسی یک مجموعه بسیار پیچیده از نیازها دارند، برای مثال نیاز به تایید، محبت،

قدردانی، احترام که ارضای آنها در سلامت روان نقش زیادی دارد. وقتی این نیازهای اساسی برآورده نمی شود فرد احساس صدمه دیدن و خشم می کند. برای مثال طرد شدن ارتباط قوی با هیجان های منفی شامل خشم در کودکی، نوجوانی و بزرگسالی دارد. علاوه براین، ناکامی وقتی پیش می آید که یک چیزی مانع از رسیدن ما به اهدافمان می شود. بنابراین، اگر دیگران مانع از انجام دادن کاری که می خواهیم شوند، ممکن است از آنها عصبانی شویم.

علاوه براین مورد خشونت و بدرفتاری قرار گرفتن نیز یکی از عوامل برانگیزنده خشم است که می تواند شکل های مختلفی داشته باشد خشونت می تواند جسمی و روانی باشد. خشونت جسمی شامل مشت زدن، هل دادن، لگد زدن کشیدن مو و ... بوده و خشونت روانی شامل تهدید، توهین، تحقیر، و تمسخر است که از لحاظ روانی به طرف مقابل صدمه می زند.

• عوامل شناختی

عوامل شناختی شامل افکار، باورها و انتظارات است که به میزان زیادی بر احساسات ما اثر می گذارد و سپس این احساسات است که رفتار را تعیین می کند. نظریه پردازان شناختی معتقدند این خود موقعیت یا حادثه نیست که فرد را عصبانی، غمگین و یا افسرده می کند بلکه تفسیر فرد از آن حادثه است که واکنش وی را تعیین می کند.

پس چیزی که مهم است کیفیت تفکر و باورهای ما است. کسانی که معمولاً هیجان های منفی را تجربه می کنند به شیوه های خاصی فکر می کنند که آرون بک آن را تفکر تحریف شده و آلبرت ایس آن را تفکر غیر منطقی می نامید. برای مثال ادراک های عدل و انصاف ارتباط نزدیکی با خشم دارند. باور فرد در مورد اینکه چه چیز منصفانه است تعیین می کند افراد چه انتظاری دارند، چگونه حوادث را تفسیر می کنند و چه چیز را منصفانه و عادلانه و یا غیر منصفانه ادراک می کنند. بنابراین اگر افراد چیزی را غیرمنصفانه یا ناعادلانه توصیف کنند به لحاظ فیزیولوژیک برانگیخته میشویم. این برانگیختگی با میل هیجانی قوی برای جنگ همراه می شود. به عبارت دیگر احساس خشم می کنیم .

همچنین، انتظارات نیز یک منبع مهم هیجان خشم در انسان ها است. انتظارات چیزی است که تمایل داریم اتفاق بیفتد. آن در نتیجه مقایسه خود با دیگران ، قول ها و تعهداتی که دیگران می دهند و اصول و قواعد شخصی ما - بایدها و نبایدها- رشد می کند. انتظارات ممکن است در مورد آینده، نیازهایی مثل دوست داشته شدن و پذیرفته شدن ، احساس امنیت و غیره باشد. وقتی این انتظارات برآورده نمی شود، افراد با خشم واکنش نشان می دهند.

• وضعیت سلامت

سلامت جسمی با خشم ارتباط دارد. خشم یک پیامد شایع بیماری‌ها و درد مزمن است. درد چه جسمی و یا هیجانی، تحمل ناکامی را کاهش می‌دهد و موجب بروز خشم می‌شود. علاوه بر این، عوامل بیولوژیک نیز مهم است. برای مثال نقائص ژنتیک، وراثت، فشارخون بالا، هیپوگلیسمی (قند پایین خون) تستسترون بالا، آسیب مغزی و بی‌نظمی انتقال دهنده‌های عصبی می‌تواند عامل عصبانیت و یا یک سرشت عصبانی و پرخاشگر شود.

• مصرف الکل و مواد

الکل و مواد بر پردازش اطلاعات در مغز اثر گذاشته و می‌تواند موجب تحریک پذیری و پایین آمدن آستانه خشم شود. بویژه بین مقدار مصرف الکل و فراوانی و شدت اعمال خشونت بار شامل حمله جنسی، کودک آزاری، خشونت برعلیه همسر و قتل ارتباط وجود دارد. همچنین الکل و مواد سطح کنترل فرد را روی رفتار کاهش داده و احتمال بروز پرخاشگری متعاقب خشم را افزایش می‌دهد.

• مشکلات و اختلالات روان پزشکی

برخی از اختلالات روان پزشکی و مشکلات روان شناختی یک عامل خطر برای خشم بشمار می‌روند. بیماران مبتلا به اختلالات روان پریشی، اختلالات دوقطبی و برخی اختلالات اضطرابی مانند پانیک، اضطراب اجتماعی و اختلال استرس پس از سانحه و نیز برخی اختلالات شخصیت بویژه اختلال مرزی، ضداجتماعی و پارانوئید ممکن است سطوح بالاتر خشم و پرخاشگری را نشان دهند.

برخی مشکلات روان شناختی مانند تکانه ای بودن و یا ادراک تهدید نیز مهم است. تکانه ای بودن به معنای عمل کردن بر اساس هیجان‌ات و بدون توجه به پیامدهای رفتار است. بین تکانه ای بودن، خشم و پرخاشگری ارتباط قوی وجود دارد. علاوه بر این، خشم وقتی برانگیخته می‌شود که فرد احساس می‌کند مورد تهدید قرار گرفته است. برخی افراد در حس کردن تهدید بسیار گوش‌بزننگ هستند و سریع پاسخ می‌دهند. آنها تهدید غیر ضروری ادراک می‌کنند و آن منتهی به دعوا و خشونت میشود. افراد عصبانی اغلب معتقدند مورد تهدید قرار گرفته و این توجیهی برای پرخاشگری نسبت به دیگران می‌شود. این خود یک سیکل معیوب را تشکیل می‌دهد

• استرس

تجربه خشم با سطح بالای استرس ارتباط دارد. آنها مثل دوقلوهای همسان هستند. اگر خشم برانگیخته شود، استرس نیز بوجود می آید و وقتی خشم خاموش شود استرس هم کم می شود. کسانی که بصورت سرشتی تجربه خشم بالایی دارند، استرس بیشتری را در محیط شان تجربه می کنند و معمولا مقابله ضعیف تری هم دارند. آنها علاوه بر اینکه به موقعیت های استرس، با واکنش بیشتر پاسخ می دهند بلکه همچنین موقعیت های استرس زای بیشتری را نیز خلق می کنند. یکی از این استرس های شایع که موجب خشم می شود ضرب الاجل های زمانی و فقدان مهارت مدیریت زمان است. افرادی که مدیریت زمان ضعیفی دارند و یا جدول زمانی غیرواقع بینانه ای را برای خود، همکاران یا خانواده وضع می کنند همیشه عصبانی هستند چون مداوم تحت استرس ضرب الاجل های برآورده نشده قرار دارند.

• سایر هیجانات

هیجان های منفی زیادی مثل ترس، سرخوردگی، غمگینی و افسردگی، طرد، درماندگی، سرخوردگی، حسادت، نفرت و احساس حقارت می تواند به صورت خشم تظاهر یابد. افرادی که به طور مداوم با سایه این هیجان ها زندگی می کنند آسیب پذیر به احساسات خشم و ابراز آن هستند. ولی چرا اغلب این احساسات را نیز به خشم تبدیل می کنیم؟ چون خشم احساس بهتری از اضطراب، سوگ، صدمه دیدن و سرخوردگی است. آن احساسات ضعیف را با هیجانی که به فرد احساس قدرت می دهد جایگزین می کند. با خشم، فرد از درون به بیرون حرکت می کند و شروع به سرزنش دیگران برای پیدا کردن راه حلی برای ترس درونی اش می کند. این احساسات فرد را منفعل و درمانده می کند و از طریق خشم فرد احساس قدرت می کند.

چه چیز خشم را بدتر می کند؟

در حالی که عوامل فوق، شلیک کننده های فوری برای خشم هستند، عوامل دورتری هم وجود دارد. این ها عواملی هستند که بیشتر فرد را مستعد به تجربه خشم می کنند و تعیین می کنند که آیا در صورت بروز عوامل فوق، فرد عصبانی می شود یا خیر. این عوامل شامل خستگی، کم خوابی یا بد خوابی، مصرف زیاد مواد محرک مانند کافئین، نیکوتین و استروئیدها هستند. علاوه بر این عوامل محیطی شامل سرو صدا، عدم وجود استانداردهای بهداشتی، درجه حرارت بالا و گرمای زیاد، آلودگی هوا، زندگی در یک منطقه شلوغ، خیابان ها و کوچه های کثیف، ازدحام و ترافیک سنگین نیز می تواند استرس را افزایش داده و احتمال عصبانی شدن را افزایش دهد

آیا خشم هیجان خوبی است؟

خشم یک واکنش هیجانی طبیعی است که همه افراد گاهی آن را تجربه می کنند و کارکرد انطباقی دارد. آن در شکل سالم خود به مغز هشدار می دهد که یک چیزی غلط است و برای اصلاح موقعیت، نگیزه و انرژی فراهم می کند. بنابراین، کارکرد انطباقی خشم، تجهیز انرژی برای انجام یک عمل و اقدامی برای حل یک مشکل و یا اصلاح یک چیز غلط است. در واقع، وقتی از خشم به شکل موثری استفاده می شود می توان منجر به نتایج مفیدی شده و فرد را به سوی رشد، انطباق و اصلاح روابط بین فردی و یا یک موقعیت اجتماعی سوق دهد. تاریخ نشان می دهد که خشم نیروی محرکه اصلی انقلاب های اجتماعی و مدنی بوده است. بنابراین خشم می تواند یک عامل انگیزه بخش برای ایجاد تغییر باشد.

اما گاهی خشم تبدیل به یک مشکل می شود و موجب بروز پیامدهای منفی زیادی مانند مشکلات ارتباطی، مشکل با مراجع قدرت، شکست در رسیدن به اهداف و بیماری می شود. یک راه ساده برای اینکه مشخص کنیم آیا خشم برای شما یک مشکل است یا خیر آن است که هزینه های آن بر فواید آن می چربد یا خیر. تفاوت بین خشم مناسب و نامناسب در دو مورد اصلی است: (۱) ماهیت خشم و (۲) شیوه ابراز آن. به طور کلی، خشم یک مشکل است "اگر خیلی طول می کشد، خیلی شدید است، مکرر اتفاق می افتد و شدت آن متناسب با موقعیت برانگیزنده نیست و یا منتهی به پرخاشگری می شود." وقتی افراد به دلایل ساده و کم اهمیت، عصبانی می شوند و شدت خشم آنها متناسب با اوضاع و شرایط نیست، هر روز و یا دو تا سه بار در روز عصبانی می شود، خشم آنها بیش از چند دقیقه طول می کشد و یا اشکال پنهان تر خشم مانند دلخوردی و رنجش را را ماه ها و یا حتی سال ها با خود حمل می کنند، با مشکل خشم مواجه هستیم. و در نهایت سبک ابراز خشم مهم نیز اهمیت اساسی دارد. ابراز خشم به شیوه پرخاشگری و یا سرکوب آن یک عامل تعیین کننده مناسب بودن خشم است (این موضوع در فصل بعد توضیح داده می شود).

تفاوت اصلی بین خشم مناسب و نامناسب آن است که خشم طبیعی و مناسب، مشکلات را حل می کند ولی خشم نامناسب مشکلات بیشتری را خلق می کند. خشم نامناسب ممکن است در به دست آوردن منافع خیلی کوتاه مدت خیلی موثر باشد ولی هزینه های زیادی به همراه دارد.

انواع سبک های ابراز خشم

شیوه ابراز خشم، به تجارب و ارزش ها و باورهای قبلی فرد بستگی دارد. افراد براساس تجارب قبلی خود در خانواده، دوستان و اجتماع، پاسخ های اجتماعی یا فرهنگی مناسب برای ابراز خشم را یاد می گیرند. البته شیوه ابراز خشم ممکن است در موقعیت های مختلف و یا در رابطه با افراد مختلف متفاوت باشد ولی معمولا یک الگوی ابراز خشم غالب است. در زیر به مهمترین سبک های ابراز خشم اشاره شده است:

۱. سرکوب خشم

اشاره به خشمی دارد که از آن آگاه هستیم ولی آن را بیان نمی کنیم. چنین افرادی معمولا وانمود می کنند که اصلا هیچ احساس تنشی ندارند و نمی پذیرند که عصبانی هستند. گاهی سرکوب خشم شیوه ای برای اجتناب به صدمه زدن به کسانی است که برای ما مهم هستند و از این یادگیری ناشی می شود که بیان هیجان های منفی غیرقابل پذیرش است. بنابراین، این افراد در پذیرش خشم خود مشکل دارند و در صورت آگاهی و یا ابراز آن احساس گناه می کنند. ولی سرکوب خشم سالم نیست چون از بین نمی رود و فقط پنهان و مخفی باقی می ماند. احساسات قوی که ابراز نمی شوند ممکن است روی هم انباشته شده و ممکن است در موضوعات بی اهمیت جاری شود یا به شکل نامناسب بروز کند. علاوه براین، عدم پذیرش و سرکوب خشم می تواند اثرات منفی درازمدتی روی سلامت جسمی و روانی شامل بیماری قلبی عروقی، سرطان، فشارخون بالا و افسردگی داشته باشد.

۲. جابجایی خشم

خشم ممکن است به شخص یا ابژه ای جابجا شود که هدف خشم نیست. این کار معمولا به این دلیل صورت می گیرد است هدف اصلی خشم، خطرناک و تهدیدآور ادراک می شود. این شیوه ابراز خشم ممکن است در کوتاه مدت به دلیل رها شدن تنش هیجانی و جسمی احساس بهتری در فرد ایجاد کند ولی در درازمدت به روابط فرد صدمه زده و ممکن است در وی احساس گناه و افسردگی ایجاد کند

۳. پرخاشگری

خشم ممکن است به شکل پرخاشگری ابراز می شود که ممکن است به صورت انفجار خشم در شکل جسمی و کلامی باشد. این شکل ابراز خشم ممکن است در کوتاه مدت خوب باشد چون تنش را رها می کند و یک احساس قدرت را ایجاد می کند و گاهی هم ممکن است فرد را به چیزی که می خواهد برساند، ولی موجب پیامدهای منفی زیادی برای خود و دیگران می شود. آن در درازمدت به روابط صدمه زده، موجب آسیب دیدن دیگران شده و خصومت را در آنها افزایش می دهد. از طرف دیگر، این شکل از ابراز خشم موجب احساس پشیمانی و گناه در خود فرد شود.

۴. پرخاشگری منفعل

در این روش فرد پرخاشگری خود را به شیوه های منفعل ابراز می کند برای مثال لجبازی، کج خلقی و ترشرویی، اهمال کاری و یا ناکارآمدی. روش دیگر کناره گیری اجتماعی و رفتار غیرهمکارانه است. علت این نوع ابراز خشم معمولاً نیاز برای کنترل یا برنده شدن با حداقل ریسک است.

۵. خشم قاطعانه

این شیوه مناسب ابراز خشم است. در این روش، هدف خشم که صیانت ذات است برآورده می شود در حالیکه نیازها و احساسات دیگران نیز در نظر گرفته می شود. ابراز سازنده خشم مستلزم بیان احساسات و نگرانی ها بدون حمله به طرف مقابل و آشفته کردن خود یا دیگری است. در این روش، احساسات و تقاضای تغییر رفتار با احترام به طرف مقابل و دیدگاه ها و حقوق وی بیان می شود. معمولاً وقتی خشم به شکل مناسبی ابراز می شود فرصتی را برای یادگیری و تغییر فراهم می کند.

اثرات خشم

خشم نامناسب اثرات شایعی روی سلامت جسمی و روانی و حوزه های مختلف زندگی شامل خانوادگی، شغلی و اجتماعی دارد. آن روی همه اندام های بدن اثر می گذارد و حتی یک حمله شدید خشم می تواند موجب حمله قلبی و حتی مرگ شود. همچنین خشم مزمن می تواند منجر به مشکلات هیجانی مانند اضطراب و افسردگی، فقدان اعتماد بنفس، درماندگی و نوسانات خلقی شود.

الف- اثرات خشم بر بدن

همانطور که ذکر شد خشم تغییراتی را در بدن ایجاد می کند که به پاسخ جنگ و گریز معروف است. این تغییرات شامل افزایش ضربان قلب، فشارخون و نرخ تنفس؛ کوتاهی تنفس، خشکی عضلات و غیره است. وقتی این تغییرات فیزیولوژیک طولانی شده و یا مکرر اتفاق می افتد می تواند آثار منفی روی بدن داشته باشد. علاوه براین، سبک های نادرست ابراز خشم نیز اثرات مضر روی سلامت دارند. در زیر به مهمترین این اثرات اشاره شده است:

• فشار خون و بیماری قلبی - عروقی

بین سرشت عصبانی، فشار خون بالا و بیماری قلبی عروقی رابطه قوی وجود دارد. خشم صرف نظر از نوع ابراز آن می تواند در بروز و تداوم بیماری فشارخون نقش داشته باشد. علاوه براین، شواهد بالینی نشان می دهد خشم، پاسخ های فیزیولوژیکی را ایجاد می کند که در افراد مبتلا به بیماری عروق کرونر می تواند تهدید کننده زندگی باشد. گاهی نیز خشم و خصومت و پرخاشگری می تواند عامل آشکارساز بیماری های قلبی عروقی باشد.

• استروک

خشم با خطر استروک ارتباط قوی دارد. مردانی که همیشه عصبانی هستند حتی با کنترل سایر عوامل خطر، دوبرابر بیشتر در خطر استروک قرار دارند. همچنین شواهد نشان می دهد سبک برون ریزی خشم ریسک استروک را بیش از ۷ برابر می کند.

• بیماری های ریوی و آسم

آسم یک بیماری روان شناختی نیست ولی هیجان هایی مانند خشم در بروز علائم آسم در افراد مبتلا نقش دارد. خشم و بویژه صفت خشم یک عامل خطر بیماری آسم است. همچنین، خشم و خصومت موجب بروز مشکلاتی در کارکرد ریوی افراد مبتلا به بیماری های تنفسی مانند آسم و یا بیماری انسدادی ریه می شود.

• دیابت

دیابت یکی از مشکلات اصلی سلامت همگانی است. مطالعات نشان می دهند اشخاصی که سرشت خشم دارند در خطر بالاتر دیابت نوع دوم و چاقی قرار دارند.

• سرطان

بین عوامل روان شناختی متعدد که منجر به آسیب دیدن کارکرد اندوکراین و سیستم ایمنی می شود و آسیب پذیری به بروز سرطان ارتباط وجود دارد. خشم سرکوب شده یکی از این عوامل است که احتمال بروز و پیشرفت سرطان شامل سرطان سینه را افزایش می دهد. از طرف دیگر ابراز خشم برای سرطان مفید است. بیماران سرطانی که قادر به ابراز خشم و سایر هیجان ها هستند از کسانی که خشم خود را کم و یا اصلا ابراز نمی کنند عمر طولانی تری دارند. در واقع، یکی از خصوصیات شخصیت موسوم به C که مستعد به سرطان هستند، سرکوب خشم یا ناتوانی در ابراز آن است.

• آرتریت ها

آرتریت بیماری است که به دلیل التهاب بافت مفاصل ایجاد می شود. دو نوع از شایع ترین آرتریت ها، آرتروز و روماتوئید است. خشم می تواند یکی از عوامل آرتریت های مستمر باشد. همچنین، خشم، شدت و مدت زمان درد را در بیماران مبتلا به آرتریت افزایش می دهد.

• چاقی و مشکلات خوردن

یکی از علل شایع چاقی، تجربه و نوع ابراز خشم است. نوجوانانی که نمی توانند خشم خود را مدیریت کنند اغلب اضافه وزن دارند. در واقع فرد عصبانی ممکن است خشم خود را با غذا قورت دهد. همچنین مشکلات خوردن نیز با خشم ارتباط دارد. خشم درون فکنی شده و بازداری خشم از مهمترین عوامل در سبب شناسی اختلال خوردن شامل انورکسیا و بولیمیا است.

• سندرم روده تحریک پذیر

این بیماری یکی از شایع ترین بیماری های معدی روده ای است و عوامل مختلف مربوط به سبک زندگی، عوامل محیطی و روانی در رشد و تداوم آن نقش دارد. خشم و پرخاشگری یکی از این عوامل است زیرا فعالیت معده را افزایش داده و موجب انقباض عضلانی فزاینده دیواره روده و تسریع ترشح نورواندوکراین ها می شود.

• درد

درد پدیده پیچیده است که مولفه های فیزیکی و هیجانی دارد. هیجان های منفی مثل خشم و افسردگی در تجربه درد نقش دارند. در واقع، خشم ابراز نشده می تواند به درد تبدیل شود. در بیماران با درد مزمن، بازداری ابراز خشم، قوی ترین پیش بینی کننده شدت درد است. همچنین خشم می تواند شدت و مدت زمان درد را در بیماری های گوناگون افزایش دهد.

همچنین خشم در بروز سردرد نیز نقش دارد. افراد مبتلا به سردردهای میگرنی و تنشی معمولاً خشم خود را بیشتر سرکوب می کنند. بیماران میگرنی در صورت ابراز خشم، اضطراب و احساس گناه بیشتری را تجربه کرده که به نوبت موجب شدت بیشتر سردرد و نیز بازداری بیشتر ابراز خشم می شود.

ب- اثرات روی سلامت روان

خشم های مکرر و طولانی اثرات مضری بر سلامت روان دارند. هرچه افراد زودتر و بیشتر عصبانی شوند موضوعات کوچک و کوچک تری آنها را عصبانی می کند. این می تواند تا آنجا پیش برود که دنیا خصمانه و ناکام کننده به نظر می رسد. علاوه بر این، خشم می تواند موجب بروز مشکلات رفتاری شامل پرخاشگری می شود. خشم بازداری در مقابل پرخاشگری را کاهش می دهد (از طریق فراهم آوردن توجیه برای پرخاشگری و تداخل در فرایند تفکر منطقی) و از طرف دیگر، انرژی لازم برای انجام آن را نیز فراهم می کند.

اثرات پس از انفجارهای خشم نیز پیامدهای منفی به همراه دارند. رها شدن مواد شیمیایی مانند آدرنالین و نورآرنالین در انفجارهای خشم، اغلب موجب احساس افسردگی و گناه می شود. مطالعات نشان می دهند سطوح بالای سرکوب خشم با احتمال بالاتر افسردگی و با بهبودی کمتر افسردگی همراه است. علاوه بر این، خشم بویژه صفت خشم با مصرف سیگار، الکل و مواد ارتباط دارد.

ج- اثرات روی زندگی خانوادگی

خشم وقتی خشم یک هیجان غالب در خانواده می شود روی همه اعضای خانوادهاثیر منفی می گذارد. در این خانواده ها، اغلب خشونت خانگی به صورت بد رفتاری با همسر و یا فرزندان و یا هر دو وجود دارد. این خشونت می تواند اشکال مختلفی داشته باشد که به دو دسته کلی خشونت روانی و جسمی تقسیم می شود. قربانیان چنین خشونتی از انواع مشکلات سلامت روان شامل اضطراب، افسردگی رنج می برند. علاوه بر این، والدین عصبانی اغلب بچه های عصبانی و پرخاشگر دارند و حتی خود آنها ممکن است تبدیل به والدین عصبانی شوند.

د- اثرات روی دوستی ها

روابط بین فردی خوب یکی از پیش بینی کننده های سلامت فیزیکی و روانی است. واضح است که فقدان کنترل خشم مانع از شکل گیری دوستی های پایدار می شود. ویژگی روابط خوب، اعتماد، صمیمیت و مراقبت است و این ویژگی ها در افرادی که نمی توانند خشم خود را کنترل کنند بصورت ضعیفی رشد می کند. افراد عصبانی قادر به حفظ دوستی ها نیستند و از سوی دیگر، امنیت دیگران را بخاطر پرخاشگری فیزیکی و کلامی تهدید می کنند و معمولاً از جمع دوستان بیرون رانده می شوند.

ه- اثرات روی تحصیل و کار

خشم و پرخاشگری معمولاً رابطه فراگیر و آموزش دهنده را تهدید کرده و بنابراین در یادگیری تداخل ایجاد می کند. از طرف دیگر، موفقیت در هر چیزی مستلزم کار و تلاش روی اهداف آتی است و هیجان های شدید، تفکر و حل مساله را تضعیف کرده و باعث تمرکز روی زمان حال و نادیده گرفتن آینده می شود. بنابراین تعجب آور نیست بچه های عصبانی پیشرفت تحصیلی خوبی ندارند.

همچنین تجربه مکرر خشم و پرخاشگری در محیط کار که ممکن است به دلیل رفتار غیرمنصفانه، استرس شغلی، کار زیاد و خصومت ادراک شده ایجاد شود روی روابط کاری، رضایت شغلی و عملکرد کاری، اثر منفی گذاشته و موجب افت عملکرد، پرخاشگری در محیط کار و حتی از دست دادن کار شود. همچنین، خشم در محیط کار ممکن است با کاهش بهره وری، تخریب لوازم و دست گاه ها نیز همراه باشد.

د- اثرات قانونی و اقتصادی

بسیاری از جرائم جدی مانند حمله فیزیکی، قتل و سایر جرائم در حالت خشم انجام می شود. علاوه بر این، خشم یکی از عوامل مهم در تخلفات رانندگی است که روز به روز در حال افزایش است و یکی از علت اصلی مرگ و میر در دنیا محسوب می شود. مطالعات نشان می دهند خشم یکی از علل رانندگی بد و سرعت بالا بویژه در نوجوانان و جوانان است. رانندگانی که خشم بالایی دارند دو برابر بیشتر احتمال دارد که وقتی تحت استرس هستند تصادف کنند. علاوه بر این، افراد عصبانی بیشتر احتمال پرخاشگری در هنگام رانندگی نسبت به موقعیت های غیر رانندگی دارند. افراد عصبانی ممکن است در طی خشونت، وسایل خانه و یا محیط کار را تخریب کنند و این هزینه مالی بالایی برای خرید مجدد، تعمیر و یا دادن غرامت به فرد تحمیل می کند.

بخش دوم

مدیریت خشم

مقدمه

همانطور که در بخش اول ذکر شد احساس خشم یک واکنش طبیعی است ولی وقتی منتهی به رفتارهایی مثل پرخاشگری و خشونت می شود دیگر طبیعی نیست و به خود فرد و دیگران آسیب می زند. خشم می تواند یک ارتباط خوب را که سال ها وقت و زمان برده تا ایجاد شود در عرض چند ثانیه یا دقیقه تخریب کند. خشم مانع رشد و پیشرفت در حوزه های مختلف تحصیلی، کاری و اجتماعی شده و کارآیی و عملکرد فرد را کاهش می هد. علاوه براین، آن مانع از دیدن موضوعات از منظر درست و به شکل منطقی و واقع بینانه می شود

از اینرو یادگیری مدیریت خشم برای هر انسانی لازم است. هدف مدیریت خشم، سرکوب آن نیست بلکه یادگیری مقابله با خشم با استفاده از شیوه هایی است که فرد را توانمند می کند تا هیجان ها و پاسخ های منفی را قبل از اینکه موجب ناراحتی برای خود و یا دیگران شود، کنترل کند. یادگیری آن باعث رشد حس خود-کنترلی در پاسخ به موقعیت های گوناگون می شود و فرد قدرت شخصی مثبت بیشتری را تجربه خواهد کرد. این کار مستلزم شناخت و پذیرش احساس خشم، کنترل واکنش جنگ-گریز با آرام سازی خود، فکر کردن در مورد علل خشم و بهترین گزینه پاسخ دادن و در نهایت ابراز خشم و حل تعارض در یک شیوه سالم و سازنده است.

برخی از موقعیت ها و یا افرادی که ممکن است موجب بروز عصبانیت شود، قابل پیشگیری است. در چنین مواردی بهترین کار، اجتناب از چنین موقعیت هایی است البته به شرط اینکه این کار فرد را از موقعیت های رشد و پیشرفت محروم نکند.

یکی از مهمترین موقعیت هایی که موجب بروز خشم میشود، روابط بین فردی است. ارتباطات می تواند حمایتی و یا یک منبع استرس باشند. ارتباطات خوب معمولا می توانند انگیزه لازم را برای کنترل خشم ایجاد کند و به مدیریت خشم کمک کنند. از سوی دیگر ارتباطات ضعیف می تواند یک منبع خشم باشد و حتی موجب بروز پرخاشگری و خشونت شود. بنابراین، مهارت های برقراری ارتباطات موثر می تواند هم در پیشگیری از بروز خشم و متعاقب آن پرخاشگری و هم در مدیریت خشم موثر باشد. از سوی دیگر، یکی از علل خشم، ناکامی در رسیدن به اهداف شخصی است. در این رابطه، مهارت هدف گذاری مناسب و واقع بینانه و حل مسئله برای رفع مشکلات و موانعی که در مسیر رسیدن به اهداف پیش می آید، نیز می تواند از بروز خشم پیشگیری کند. در این فصل، مهارت های ارتباطی و هدف گذاری و حل مساله از منظر پیشگیری از خشونت مورد بحث قرار می گیرد.

الف- ارتباطات بین فردی و پیشگیری از خشم

ارتباطات بین فردی، تاثیر زیادی روی کیفیت زندگی دارند. ارتباطات خوب در سلامت جسمی و روانی نقش مهمی داشته و از سوی دیگر ارتباط ضعیف ممکن است موجب از دست رفتن دوستی ها و روابط حمایت کننده، فروپاشی زندگی زناشویی، از دست دادن کار، تعارض والدین و فرزندان و پیامدهای روان شناختی ناشی از آن شود. اما حقیقت این است وقتی که افراد بتوانند ارتباط خوبی با هم برقرار کنند و بر مبنای اصول ارتباط درست، روی تعارض های بین فردی خود کار کنند می توانند از این مشکلات اجتناب کنند.

توانایی رشد ارتباط با دیگران تا حدی بستگی به ژن ها داشته و برخی افراد ذاتا راحت تر از بقیه با دیگران ارتباط برقرار می کنند. ولی شیوه اصلی رشد آن، براساس یادگیری است که سپس تبدیل به عادت می شود. در هر حال ما فرصت های یادگیری زیادی در خانواده و روابط بین فردی خود داشته و می توانیم از اطلاعات و یادگیری مهارت های ارتباطی سود ببریم. علاوه براین هیچ کس در ارتباط بی نقص و کامل نیست و ممکن است عادات ارتباطی غیر مفیدی داشته باشیم که از آن آگاه نباشیم. بنابراین، همه می توانند از یادگیری مهارت های ارتباطی سود ببرند.

در این قسمت تمرکز روی مهارت های ارتباطی است تا ارتباطات قوی و مثبتی را خلق کنیم که به نوبت از بروز خشم و تعارض های غیرضروری پیشگیری می کند.

تعریف ارتباط و انواع آن

ارتباط فرایند ارسال و دریافت پیام های کلامی و غیرکلامی است، یعنی فرایندی که از طریق آن افکار، عقاید، احساسات و نیازهای خود را ابراز کرده و افکار، احساسات و نیازهای دیگران را دریافت می کنیم. توانایی برقراری ارتباط موثر در روابط صمیمانه و نزدیک، نقش مهمی ایفا می کند و فقدان آن موجب بروز بسیاری از سوء تفاهم ها، تنش ها و تعارض ها می گردد.

ارتباط مولفه های متعددی دارد. آن شامل فرستنده ای است که پیامی را از طریق رسانه ای به دریافت کننده می فرستد. برای مثال کتابی را که در دست دارید، در نظر بگیرید. نویسنده (فرستنده) از طریق متن (رسانه) به خواننده (دریافت کننده) توضیح می دهد که چگونه خشم خود را مدیریت کنید (پیام). ارتباط موثر مستلزم توجه به تمامی مولفه های ارتباط است.

هر پیامی دو جزء دارد: محتوای پیام و چگونگی ارسال آن. محتوای پیام معمولا مستقیم و روشن بوده و معمولا از طریق صحبت کردن بیان می شود ولی چگونگی ارسال آن، به وضوح محتوا نیست و غالبا به صورت غیرکلامی یعنی زبان بدن ارسال می گردد. اگرچه محتوای پیام ممکن است مستقیم و روشن باشد ولی همیشه در سایه چگونگی ارسال آن است که تفسیر می شود. بنابراین، می توان ارتباط را به دو بخش کلامی و غیر کلامی تقسیم کرد. مهمترین کانال های ارتباط کلامی، صحبت کردن و گوش دادن و ارتباط غیر کلامی، زبان بدن است.

ارتباط غیر کلامی

معمولا صدای اعمال بلندتر از کلمات است. هر بار که با دیگران ارتباط برقرار می کنید بدن سیگنال هایی را می فرستد که موجب می شود مردم پیام هایی را از آن دریافت کنند. معمولا مردم بدون اینکه آگاه باشند بیشتر به پیام هایی که از زبان بدن شما دریافت می کنند اتکاء می کنند تا زبان گفتاری شما. همچنین ممکن است آگاه نباشید که برخی پیام های غیر کلامی را می فرستید که واقعا قصد ارسال آن را نداشتید. شکل گیری عادات غیر کلامی غیر مفید آسان است. آگاه شدن از مولفه های ارتباط غیر کلامی اولین قدم برای حذف عادات غیر مفید و جایگزین کردن آنها با عادات مفید است.

مهمترین مولفه های ارتباط غیر کلامی عبارتند از:

- **تماس چشمی** - ممانعت از تماس چشمی معمولا پیام های منفی شامل توهین، بی احترامی، نفرت و یا کسالت را می فرستد و گاهی هم ممکن است ناشی از خجالت و شرم باشد. علت آن هر چه باشد وقتی اتفاق می افتد یک مانع ارتباطی بین افراد ایجاد می کند. البته در برخی فرهنگ ها تماس چشمی طولانی غیرمودبانه است.

- **حالت صورت- حالت صورت، احساسات، افکار و خلق را نشان می دهد و افراد می توانند از روی حالت صورت شما، مثل یک کتاب شما را بخوانند. شما می توانید تقریباً هر چیزی را به اندازه کلمات - و شاید هم بیشتر- با حالت صورت خود منتقل کنید. وقتی حالت صورت و تماس چشمی ترکیب می شود سیگنال های روشنی را در مورد نگرش های شما نسبت به دیگران می فرستد.**
- **وضعیت بدنی- شیوه ایستادن و یا نشستن، چیزهای زیادی در مورد فرد بویژه احساس وی در مورد خودش می گوید. کسی که صاف می ایستد و یا می نشیند، یک حس اعتماد بنفس را به دیگران ابلاغ کرده و در دیگران حس احترام را ایجاد می کند و در مقایسه با کسی که بدنش شل و خمیده است حرف هایش جدی تر گرفته می شود. از طرف دیگر افرادی که با وضعیت بدنی خوب به حرف های دیگران گوش می دهند به نظر می رسد با دقت و احترام در حال انجام گوش دادن هستند.**
- **حرکت- نگاه کردن مستقیم به افرادی که با آنها صحبت می کنیم در حالیکه ساکت باقی می مانیم، پیام غیر کلامی صمیمیت را ارسال می کند. این کار دیگران را در وضعیت راحتی قرار می دهد و مکالمه را مفید می سازد. روبرگردادن، دور شدن و حرکت در اطراف، حواس کسانی را که با شما صحبت می کنند پرت می کند و گیج می شوند آیا به مکالمه با شما ادامه دهند یا آن را قطع کنند.**

ارتباط کلامی

ارتباط کلامی شامل ارسال و دریافت پیام های کلامی است که مهمترین کانال های آن صحبت کردن و گوش دان است. از طریق صحبت کردن است که افراد عقاید و افکار، احساسات و خواسته های خود را بیان می کنند و ابراز مناسب آن در شنیده شدن و ارضای آنها نقش زیادی دارد. در زیر ابتدا موانع ارتباط توضیح داده خواهد شد و سپس شیوه مناسب بیان خواسته ها و نیازها که می تواند در پیشگیری از ناکامی و بروز خشم موثر باشد مورد بحث قرار می گیرد.

موانع ارتباط

مکالمه خوب گفتن چیز درست در زمان مناسب و نگفتن چیز غلط در زمان نامناسب است. برخی عادات ضعیف ارتباط این پیام را منتقل می کند که من دستور جلسه خودم را دارم و علاقه ای به شنیدن حرف های تو ندارم. شایع ترین موانع ارتباط عبارتند از:

۱. قطع کردن صحبت - این کار شایع ترین و احتمالاً آسان ترین متوقف کننده ارتباط است.
۲. کنکاش کردن - سوال پرسیدن برای افزایش فهم مطلب کار مفیدی است ولی سوال پرسیدن مکرر و پشت سر هم برای گرفتن اطلاعاتی که ارتباطی با قصه طرف مقابل ندارد و یا برای وی مهم نیست، کنکاش کردن است. این کار شامل قطع کردن صحبت دیگری و بمباران کردن وی با سوالات نامربوط است.
۳. سلطه - برخی افراد عادت دارند که مکالمه را در دست بگیرند و به نظر می رسد کاملاً ناآگاه هستند که طرف مقابل هم ممکن است دوست داشته باشد چیزی بگوید. آنها اول صحبت دیگری را قطع می کنند و سپس جملات خود را یکی پس از دیگری مثل بهمن بر سر دیگری نازل می کنند
۴. قضاوت کردن - افراد قضاوتی احساس می کنند وظیفه شان قضاوت در مورد درستی و نادرستی حرف ها و یا کارهای دیگران است. آنها دیگران و هر چیز دیگری را ارزیابی می کنند و اغلب از برچسب هایی مانند خوب، بد، کافی، ناکافی و غیره استفاده می کنند. البته شکل گیری عقاید، طبیعی و حتی ضروری است. ولی قضاوت کردن - حتی وقتی مثبت است - می تواند در مکالمه یک مانع ایجاد کند چون قضاوت کردن یک احساس نابرابری ایجاد می کند. آن مثل گفتن این جمله است " من از تو برتر هستم، من قاضی هستم "
۵. توصیه و نصیحت - برخی افراد نمی توانند با فهم و همدلی به حرف های دیگران گوش دهند. آنها ترجیح می دهند به دیگران بگویند چطور مشکلات خود را حل کنند. آنها فکر می کنند این کار است که مفید است ولی این موضوع را درک نمی کنند که شاید طرف مقابل فقط می خواهد به حرف هایش گوش داده شود. وقتی به افراد توصیه درخواست نشده داده در آنها احساس شنیده نشدن ایجاد می شود.
۶. سوء تفسیر - به نظر می رسد برخی افراد نمی توانند خوب و بقدر کافی طولانی گوش دهند تا متوجه پیام شوند. آنها سریع نتیجه گیری می کنند و در مورد چیزهایی که دیگران می گویند فرض های غلطی درست می کنند و معانی به آنها می دهند که اصلاً منظور طرف مقابل نبوده است. در اغلب موارد هم وقتی طرف مقابل سعی می کند تفسیر آنها را اصلاح کند اوضاع بدتر می شود
۷. اتهام / انتقاد - برخی مردم به نظر می رسد میل دارند وقتی از دست کسی سرخورده و یا عصبانی هستند قبل از اینکه قصه او را بشنوند، سرزنش و انتقاد کنند. حتی وقتی کسی کار اشتباهی انجام داده، اتهام و انتقاد به مکالمه مفید در مورد علت کار اشتباه یا چگونگی اصلاح آن منتهی نمی شود.
۸. تحقیر و تمسخر / اسم گذاشتن - حتی وقتی در حال و هوای شوخی هستید، تمسخر و برچسب های ناخوشایند می تواند صدمه زننده باشد. وقتی این کار با قصد صدمه زدن انجام می شود واقعا می تواند آسیب زننده باشد. برخی

افراد به این دلیل دیگران را تحقیر می کنند و دست می اندازند، چون خودشان مکرر تحقیر شده اند. صرف نظر از دلیل چنین رفتاری، این کار روابط را تخریب و افراد را از هم دور می کند

بیان نیازها و خواسته ها

همانطور که ذکر شد یکی از علل خشم، ناکامی است. ناکامی وقتی اتفاق می افتد که دیگران نیازهای ما را ارضا نمی کنند، انتظارات ما را برآورده نمی کنند و یا مانع رسیدن به اهداف و خواسته هایمان می شوند. بنابراین، یکی از راه هایی که می تواند از بروز خشم پیشگیری کند بیان قاطعانه نیازها و خواسته ها است. شیوه ای که با دیگران ارتباط برقرار می کنیم و نیازهای خود را بیان می کنیم می تواند در پاسخی که می گیریم تفاوت مهمی ایجاد کند و بیان قاطعانه آنها بهترین روش برای این کار است. در این روش، فرد احساسات، نیازها، حقوق و عقاید خود را ابراز می کند و به دیگران کمک می کند آنها را بفهمند. قاطع بودن ممکن است همیشه موجب به دست آوردن چیزی که می خواهید، نشود ولی به شما کمک می کند برای خودتان احترام قائل شده و احترام دیگران را نیز به دست آورید. البته قاطعیت با احترام قائل شدن برای احساسات، نیازها، حقوق و عقاید دیگران انجام می شود.

وقتی یک نیاز و یا خواسته جدی دارید و می خواهید دیگران آن را برآورده کنند، باید به شکل سازنده ای آن را ابراز کنید. برای این کار، رعایت اصول ارتباط سالم الزامی است. این مهارت شامل چند قسمت است که در زیر آمده است:

اول- توصیف موقعیت- بخش اول ابراز نیاز، قادر بودن به توصیف عینی موقعیتی است که احساس نیاز را بوجود آورده است. یعنی واقعیت ها باید بدون قضاوت کردن، سرزنش کردن و یا حدس زدن قصد و منظور دیگری بیان کنید. برای مثال قبض برق که قرار بود هفته پیش پرداخت شود هنوز روی تلویزیون است. چنین توصیفی که عاری از قضاوت و سرزنش است، احتمال شنیده شدن و دریافت واکنش مناسب را افزایش می دهد.

دوم- بیان احساس: ما باید قادر باشیم احساسات را از حقایق جدا کنیم. ما باید احساسات خود را تشخیص داده و به طرف مقابل اجازه دهیم بداند رفتارش چه اثری روی ما می گذارد. این کار باید به شیوه ای انجام شود که طرف مقابل دفاعی نشود. بنابراین، باید از دادن پیام های سرزنش کننده و ایجاد احساس گناه در دیگران اجتناب کنیم. وقتی احساسات خود را توصیف می کنید مفید است از زبان "من احساس می کنم" به جای "تو در من این احساس را ایجاد می کنی"، استفاده کنید. انسان ها مسئول احساسات خود هستند و باید مسوولیت آن را بپذیرند و و آن را با ضمیر من بیان کنند. ولی وقتی این مسوولیت را نمی پذیریم و احساس خود را با ضمیر تو ابراز می کنیم بیشتر نوعی وارد کردن اتهام است تا بیان احساس و این کار موجب دفاعی شدن طرف مقابل می شود

سوم- بیان تقاضا: بخش نهایی بیان یک تقاضای منصفانه است. ما باید به طرف مقابل بگوییم چه می خواهیم. یعنی بگویید می خواهید دیگری چه کار کند و یا چه کار نکند. شیوه هایی وجود دارد که انجام این کار را موثرتر می سازد:

- ✓ تقاضا را اختصاصی کنید
- ✓ تقاضا را عملی کنید
- ✓ هر بار فقط یک تقاضا را مطرح کنید وگرنه طرف مقابل زیر بار تقاضاهای، احساس له شدن خواهد کرد
- ✓ دنبال تغییر رفتار باشید و نه نگرش، ارزش و یا احساسات

پس ابزار موثر نیازها و خواسته ها شامل بیان حقایق، احساسات و خواسته شماست. این یک روش ساده قاطع بودن است. شما نیاز دارید هر سه این ها را در یک جمله قاطعانه کنار هم قرار دهید.

کنار آمدن با نه شنیدن به نیازها و خواسته ها

گاهی اوقات نتایجی را که می خواهیم به دست نمی آوریم حتی اگر آن را با رعایت اصول ارتباط سالم بیان کرده باشیم. ممکن است طرف مقابل انگیزه ای برای ارضای نیازهای ما نداشته باشد. در چنین مواردی شاید مفید باشد که برخی پیامدها را به جمله خود اضافه کنیم. اگر می خواهید این کار را انجام دهید به برخی چیزها دقت داشته باشید.

۱. پیامدها باید اختصاصی باشد- در مورد پیامد دقیق باشید و به روشنی در مورد آنچه که اتفاق خواهد افتاد توضیح دهید و تهدیدهای مبهم نکنید
۲. پیامدها باید منطقی و معقول باشد- پیامدهای منطقی وضع کنید و از وضع پیامدهایی که شامل خشونت یا تحقیر است اجتناب کنید. این کار معمولا طرف مقابل را عصبانی خواهد کرد و افراد عصبانی کمتر احتمال دارد با شما همکاری کنند.
۳. پیامدها را اجرا کنید -اگر می گوئید می خواهید یک کاری انجام دهید مهم است آن را انجام دهید. اگر انجام ندهید طرف مقابل آن را جدی نخواهد گرفت.

اما گاهی علی رغم وضع پیامدها، باز هم طرف مقابل خواسته شما را عملی نمی کند. در واقع، نه شنیدن برای هر کسی در برخی مواقع پیش می آید و بخشی از زندگی است. اما در اغلب موارد، کنار آمدن با آن دشوار است و در ما احساس تحریک پذیری و خشم ایجاد می کند. در چنین مواردی از مهارت های آرام سازی (فصل بعد را ملاحظه کنید) استفاده کنید. در چنین مواردی، بخاطر داشته باشید هر کسی نیازها و الویت های خود را دارد و کسی با شما دشمنی ندارد بلکه آدم ها در وهله اول به فکر خودشان هستند.

ملاحظات در بیان نیازها و خواسته ها

در بیان نیازها ممکن است دو اتفاق بیفتد که توجه به آن اهمیت ضروری دارد:

(۱) خودخواهی افراطی و

(۲) از خودگذشتگی افراطی

در مورد اول فرد ممکن است فقط به فکر نیازها و خواسته های خود بوده و بدون در نظر گرفتن نیازها و خواسته های طرف مقابل، از وی انتظار داشته باشد تا آنها را برآورده کند. این کار علاوه بر اینکه احتمال پاسخ مثبت دیگران را کاهش می دهد برخلاف اصول یک ارتباط سالم است. از طرف دیگر گاهی فقط از یک نفر انتظار داریم تمام نیازهای ما را برآورده کند. چنین کاری، بار سنگینی را روی دوش طرف مقابل می گذارد و احتمالاً هم سرخورده و ناامید می شویم. در مورد دوم، فرد ممکن است تمام انرژی و وقت خود را صرف برآورده کردن نیازهای متعدد دیگران کرده و نیازهای و خواسته های خود را نادیده بگیرد. چنین کاری علاوه بر اینکه نوعی از خودگذشتگی افراطی و ناسالم محسوب می شود، باعث می شود فرد زیر بار تقاضاهای زیاد احساس فشار زیادی کرده، احساس کند مورد سوء استفاده قرار می گیرد و وقت و انرژی برای الویت ها و نیازهای خود نداشته باشد. همه این موارد در درازمدت منجر به احساسات منفی از جمله خشم می شود. برای مقابله با این شرایط، یادگیری مهارت نه گفتن به تقاضاهای زیاد دیگران ضروری است. این مهارت شامل سه مرحله است:

۱. اذعان به نیازهای دیگری

ابتدا باید یک سری اطلاعات در مورد چیزی که شخص مقابل از شما می خواهد، جمع آوری کنید. سوالات اختصاصی پرسید. وقتی فهمیدید از شما چه می خواهد آن را تکرار کنید تا به او نشان دهید به حرف های او گوش داده اید و کاملاً متوجه درخواست آنها شده اید.

۲. بیان موضع خود

دلیل خود را برای عدم برآورده کردن تقاضای او بیان کنید. این ها ممکن است شامل احساسات، نیازها، اهداف یا دیدگاه ها یا ارزش های شخصی شما و یا محدودیت های زمانی و مالی باشد. در هر حال، دلیل- یا دلایل- خود را با اعتماد بنفس و قاطعانه و بدون عذرخواهی بیان کنید.

۳. نه گفتن

این بخش اصلی نه گفتن است. شیوه های مختلف نه گفتن وجود دارد که ممکن است برای موقعیت های مختلف، مفید باشد. هریک از این موارد را تجربه کنید و ببینید کدامیک برای شما مناسب تر است:

✓ نه صریح: نه، من قادر نیستم در این مورد به تو کمک کنم

- ✓ همدلانه: نه، می دانم که امیدوار بودی به تو کمک کنم ولی نمی توانم
- ✓ نه، دلیل آوردن: نه، آخر هفته باید روی ... کار کنم
- ✓ نه، اگر - فقط: نه، اگر فقط یک کم زودتر گفته بودی می توانستم به تو کمک کنم
- ✓ نه با حسن نیت: واقعا دوست دارم به تو کمک کنم ولی نمی تونم چون....
- ✓ نه بدون نه گفتن: اینقدر سرم شلوغه که نمی دونم کدوم کارم را انجام بدم

ب- هدف گذاری و حل مساله

همانطور که در فصل اول ذکر شد یکی از دلایل اصلی خشم، ناکامی در رسیدن به اهداف است. هدف گذاری و رفع موانع رسیدن به اهداف، مهارت مهمی است که اگر فرد به خوبی آن را بلد نباشد، امکان ناکامی و به تبع آن خشم افزایش می یابد. در زیر به دو مهارت هدف گذاری و رفع موانع - حل مساله - اشاره شده است:

هدف گذاری

تعیین اهداف و برنامه ریزی برای رسیدن به آن یکی از عوامل موثر در یک زندگی موفق است که موجب می شود افراد به آرزوهای خود دست یافته و زندگی فعال، سازنده و مثبتی داشته باشند. مراحل مختلف هدف گذاری عبارت است از:

۱. تعیین هدف

تعیین هدف اصلاً کار ساده و راحتی نیست و برای انجام درست آن توجه به نکات زیر ضروری است:

- هدف باید کاملاً روشن و مشخص تعریف شود.
- هدف باید متناسب با توانایی ها و استعداد های فرد باشد.
- هدف باید با توجه به امکانات و محدودیت های بیرونی تعیین شود.
- دستیابی به هدف باید عمدتاً بستگی به اعمال خود فرد داشته باشد.

۲. برنامه ریزی برای رسیدن به هدف

در این مرحله، باید در قالب یک نقشه عملی تمام کارهایی که برای رسیدن به هدف لازم است مشخص شود. نکته مهم در این مرحله آن است که اگر هدف تعیین شده یک هدف دراز مدت است، باید به اهداف میان مدت و کوتاه مدت تقسیم شود و سپس برای رسیدن به هر یک از آنها یک نقشه عملی ریخته شود.

۳. مشخص کردن موانع احتمالی و راه های غلبه بر آن

در این مرحله باید کلیه مشکلاتی که ممکن است مانع از رسیدن به هدف شود، روشن شده و سپس راه های برطرف کردن آنها با استفاده از مهارت حل مسئله (در زیر توضیح داده شده است) مشخص شود.

۴. تعیین یک تاریخ نسبتاً دقیق برای رسیدن به هدف

در آخرین مرحله هدف گذاری، یک تاریخ نسبتاً دقیق برای رسیدن به هدف تعیین می شود. انجام این کار، انگیزه فرد را برای شروع کار افزایش داده و مانع از آن می شود که انجام کارهای لازم برای رسیدن به هدف را به تاخیر بیندازد.

مهارت حل مسئله

دست یابی به اهداف کار آسانی نیست و وجود موانع در این فرایند امری طبیعی و اجتناب ناپذیر است. برخی از این موانع، مسایل کوچک و ساده بوده و نیاز به تجزیه و تحلیل پیچیده ای ندارند ولی برخی دیگر، مسایل دشوار و بغرنجی هستند و فعالیت فکری منظم و پیچیده ای را می طلبند. حل مسئله مهارتی است که به افراد کمک می کند تا با تفکر منظم و منطقی، مشکلات و موانعی را که در مسیر رسیدن به خواسته ها و اهداف خود تجربه می کنند به صورت مؤثر و سازنده ای حل کنند. مراحل حل مساله عبارت است از:

۱. پذیرش مسئله

پذیرش مسئله شامل (۱) اعتراف به وجود مسئله و (۲) متعهد کردن خود به تلاش برای حل آن است. استراتژی هایی که می توانند تعهد فرد را برای حل مسئله افزایش دهند شامل فهرست کردن مزایای حل مشکل، تصور کردن بدترین پیامدهای حل نکردن مشکل و تصور رسیدن به بهترین پیامدهای رسیدن به اهداف می باشد.

۲. تعریف مشکل

تعریف مشکل نه تنها چگونگی حل آن بلکه احساس فرد را نسبت به قابل حل بودن آن را نیز تعیین می کند. تعریف دقیق و اختصاصی مشکل، موجب می شود که مشکل قابل حل در نظر گرفته شده و به درستی شناخته و حل شود.

۳. پیدا کردن راه حل های مختلف

در این مرحله باید با استفاده از روش بارش فکری و مشورت با دیگران راه حل های مختلف برای حل مشکل پیدا شود. نکته مهم در این مرحله آن است که نباید هیچ گونه قضاوت و ارزیابی در مورد راه حل ها صورت بگیرد چون مانع جریان آزاد ایده ها می شود. ارزیابی مربوط به مرحله بعد است.

۴. ارزیابی راه حل ها و انتخاب بهترین راه حل

در این مرحله، راه حل های مختلف براساس پیامدهای مثبت و منفی و میزان مؤثر بودن آنها در حل مسئله ارزیابی می شوند. راه حل انتخابی راه حلی است که بیشترین فواید و کمترین معایب را دارد.

۵. ارزیابی مؤثر بودن راه‌حل

در این مرحله میزان مؤثر بودن راه‌حل در حل مشکل مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. در صورتی که در انتهای این مرحله مشخص شد که راه‌حل انتخابی مؤثر نبوده باید به مراحل قبلی برگشت و بررسی کرد که در کدام مرحله، مشکل وجود داشته است. در هر حال نکته مهمی که باید به آن توجه داشت این است که برای حل مشکلات، فقط یک راه‌حل وجود ندارد و راه‌حل انتخابی فقط یک راه‌حل موقتی و آزمایشی است. بنابراین اگر راه‌حلی مؤثر نبود می‌توان راه‌حل دیگری را انتخاب کرد.

همانطور که در فصل اول ذکر شد، هنگام عصبانیت، یک سری تغییرات فیزیولوژیک در بدن اتفاق می افتد که علاوه بر اینکه موجب تنش می شود توانایی تفکر منطقی را به شدت کاهش می یابد. ترکیب این دو با هم امکان انجام یک واکنش درست و منطقی را کاهش می دهد. بنابراین، قبل از انجام هر عملی ابتدا باید متوقف شویم، خود را آرام کنیم، سپس خوب فکر کنیم و بعد عمل کنیم. این استراتژی اساس مدیریت خشم است: توقف و آرام سازی - فکر - عمل در زیر مهمترین استراتژی های آرام کردن خود که بدن و ذهن را آرام کرده و مانع از انجام یک اقدام غیر منطقی می شود، آماده است.

• تکنیک های تنفس

وقتی تحت استرس و خشم قرار دارید تنفس سریع و سطحی می شود و تغییرات بدنی را که در این حالت اتفاق می افتد، تشدید می کند. این همچنین باعث می شود اکسیژن کافی به مغز نرسد و فکر کردن سخت تر شود. تکنیک های تنفس شبیه آرمیدگی هستند ولی سریع تر کار می کنند. اساساً، این تکنیک ها یک شیوه سریع آرام کردن بدن است. بنابراین، اصلاح تنفس می تواند سطح برانگیختگی را به سرعت کاهش داده و فرد را از وضعیت واکنش جنگ و گریز خارج کند. علاوه بر این، با تنفس درست، نه تنها بدن آرام می شود بلکه توانایی فکر کردن و کنترل خود نیز بر می گردد.

برای شروع، این تکنیک را در وضعیت راحتی تمرین کنید. بهتر است دراز بکشید. مکانی را انتخاب کنید که در آن احساس راحتی می کنید. یک تنفس طبیعی کند انجام دهید (نه تنفس عمیق) و همانطور که نفس را بیرون می دهید به "عدد ۱" و وقتی آن را بیرون می دهید به کلمه "آرام باش" فکر کنید. نفس را دوباره به درون ببرید و به عدد ۲ فکر کنید و سپس آن را بیرون دهید و به کلمه آرام باش فکر کنید. این کار را تا ۱۰ ادامه دهید. وقتی به عدد ۱۰ رسیدید، این کار را برعکس انجام دهید تا به ۱ برسید. سعی کنید هر چیزی دیگری را از ذهنتان دور کنید. ممکن است تصور کردن "اعداد" و یا عبارت "آرام باش" کمک کننده باشد. اگر احساس گیجی می کنید متوقف شوید احتمالاً یک جای کار درست نیست. این تکنیک را آنقدر تمرین کنید تا اعتماد بنفس کافی را برای استفاده از آن در هر موقعیتی که احساس می کنید دارید عصبانی می شوید، به دست آورید

• تنفس دیافراگمی

برای انجام این تکنیک، یک دست را روی قفسه سینه و دست دیگر را روی شکم در قسمت ناف قرار دهید. همانطور که نفس را به درون می برید، باید دستی که روی شکم قرار دارد بالا بیاید در حالی که دست روی قفسه سینه، حرکت نکند و ثابت بماند. همانطور که نفس را بیرون می دهید شکم شما باید پایین برود ولی قفسه سینه نباید حرکت کند.

سعی کنید نفس را از بینی به درون ببرید، لب هایتان جمع کنید و به کندی نفس را از طریق دهانتان بیرون دهید. اگر نمی توانید این کار را در حالت ایستاده یا نشسته انجام دهید، به پشت روی زمین دراز بکشید و تمرین کنید چون انجام آن در این وضعیت، راحت تر است.

این دو تمرین را با هم دو بار در روز انجام دهید. وقتی در آن مهارت پیدا کردید، سر کار، در مترو و اتوبوس، هنگام تماشای تلویزیون و غیره، آن را انجام دهید. هدف این است که قادر شوید از این تکنیک در هر موقعیتی که هستید استفاده کنید. هیچ کس متوجه نخواهد شد در حال انجام آن هستید.

• آرام سازی عضلانی پیشرونده

خشم، موجب تنش عضلات می شود. آرام سازی عضلانی پیشرونده به شما آموزش می دهد تا این تنش را با (۱) آموزش کنترل عضلات و (۲) آموزش کنترل تنفس مدیریت کنید. این دو مهارت به شما آموزش می دهد چگونه بدنتان را کنترل کنید. آسانترین شیوه برای یادگیری استفاده از سی دی آموزشی است. آرام سازی عضلانی پیشرونده به سه بخش تقسیم می شود:

۱. آرامیدگی عمیق

۲. آرامیدگی سریع

۳. پیشگیری

بخش اول- آرامیدگی عمیق

این تکنیک به شما آموزش می دهد چطور ذهن و بدن خود را آرام کنید. با این تکنیک، ابتدا از شیوه ای که خشم روی بدنتان اثر می گذارد آگاه می شوید و سپس آن را کاهش دهید. وقتی در انجام این کار مهارت پیدا کردید می توانید هر وقت احساس کردید دارید عصبانی می شوید، در همان ابتدا آن را خاموش کنید.

مثل هر مهارت دیگری، یادگیری این مهارت هم زمان می برد و چند هفته وقت لازم است تا شروع به احساس آرمیدگی کنید. وقتی این تکنیک را تمرین می کنید یادتان باشد شما در حال یادگیری یک چیز جدید هستید و لذا باید صبور باشید.

این مهارت را در جایی تمرین کنید که فضای کافی وجود داشته باشد و آرام، گرم و راحت باشد. مکان های مختلف را امتحان کنید تا ببینید کجا از همه برای شما بهتر است. بهترین موقعیت، ممکن است رختخواب یا کاناپه باشد. برخی افراد کف اتاق را ترجیح می دهند. اگر یک صندلی یا مبل راحت دارید می توانید از آن استفاده کنید. اگر در طی آرمیدگی، ممکن است خوابتان ببرد، بهتر است بنشینید تا اینکه دراز بکشید. زمانی را برای انجام آن انتخاب کنید که برای شما مناسب تر است. بهتر است با ۴-۷ بار در هفته آن را شروع کنید.

در این تکنیک، شما طبق دستور العمل، ابتدا عضلات خود را دچار تنش و سپس شل خواهید کرد. ایده این است که از تفاوت بین تنش و آرمیدگی در عضلات خود آگاه شوید. پس از پایان کار، بهتر است چند دقیقه ای همانطور در حالت ری لکس بمانید. بخاطر داشته باشید آرمیدگی، هیپنوز نیست پس نگران رفتن به حالت خلسه نباشید. شما در کنترل کامل خواهید بود.

نکاتی که به انجام راحت تر و موثر تر آرمیدگی کمک می کند در زیر آمده است:

۱. قبل از شروع، تا جایی که می توانید خود را در وضعیت راحتی قرار دهید. کفش هایتان را درآوردید و لباس راحت و گشاد بپوشید. مطمئن باشید اتاق گرم است. تلفن را از پرز بکشید. مطمئن شوید وقتی در حال ری لکس کرن خود هستید هیچ کس وارد اتاق نمی شود.
۲. در آغاز باید وقتی در حالت آرامش قرار دارید تمرین آرمیدگی را شروع کنید. این به شما اجازه می دهد سریع تر مهارت را یاد بگیرید.
۳. وقتی شروع به تمرین می کنید ممکن است به کارهای دیگری که باید انجام دهید فکر کنید. این تجربه شایعی است. اما فقط سعی کنید به کاری که انجام می دهید توجه کنید. ممکن است مجبور باشید چندین بار این کار را انجام دهید
۴. مثل یادگیری هر مهارتی، تمرین موجب یادگیری بهتر می شود. پس هر روز تمرین کنید و سعی کنید آن را در زمان خاصی از روز انجام دهید. به خودتان زمان بدهید تا آرمیدگی بطور طبیعی اتفاق بیفتد و سعی نکنید آن را سرعت بخشید. وقتی احساس می کنید دارید ریلکس می شوید از آن لذت ببرید
۵. از مهارت های تنفس برای تقویت ری لکسیشن استفاده کنید. کند کردن تنفس تان را با ۱۰-۱۲ بار نفس در هر دقیقه در زمان های مختلف روز تمرین کنید (از عقربه ثانیه شمار ساعت مچی خود استفاده کنید). این به شما کمک می کند بدنتان در سرتاسر روز آرام بماند

۶. این تکنیک ممکن است احساس خواب آلودگی خوشایندی را در شما ایجاد کند. برخی به خواب می روند. اگر شما هم چنین هستید نگران نباشید. فقط بخاطر داشته باشید شما در هر حال یادگیری یک مهارت هستید. پس هرچه هشیارتر باشید، بهتر است.. اگر نیاز به هوشیار ماندن پس از تمرین دارید مثلا رانندگی، مطمئن شوید که قبل از انجام آن کار، کاملا هوشیار هستید.
۷. ممکن است متوجه شوید وقتی عضلاتتان را دچار تنش می کنید، نفس تان را نگه می دارید. نگران نباشید. اکثر مردم در آغاز همین کار را می کنند. سعی کنید تنش عضلات را حفظ کنید و تنفس را جداگانه کنترل کنید.
۸. یک دفتر ثبت روزانه درست کنید. این کار کمک می کند تا متوجه پیشرفت خود شوید. نمونه آن در انتهای این کتاب آمده است. آن را بعد از هر بار تمرین پر کنید

- اگر هر مشکلی مثل صدمه به کمر و ... دارید ری لکسیشن عمیق ممکن است آن را بدتر کند. پس قبل از تمرین حتما با پزشک خود صحبت کنید.
- اگر در حین تمرین، هرگونه حس عجیب و غریبی را تجربه کردید که در شما احساس ناراحتی ایجاد می کند تمرین را متوقف کنید و با یک متخصص مشورت کنید.
- در موقع رانندگی به سی دی ری لکسیشن گوش ندهید

بخش دوم - یادگیری آرمیدگی سریع

این تکنیک مثل آرمیدگی پیشرونده است به جز اینکه حالا می توانید این کار را سریع تر انجام دهید. این فقط یک نسخه سریع کاری است که قبلا یاد گرفته اید. قواعد، همان است: انجام تمرین در یک زمان ثابت در هر روز. مثل قبل، انتظار نداشته باشید با یک بار تمرین آن را یاد بگیرید. بنابراین اگر بار اول کار نکرد، آن را کنار نگذارید.

بخش سوم - پیشگیری

همانطور که نسبت به بروز خشم هوشیارتر می شوید می توانید آن را در همان ابتدا قبل از اینکه فرصت شدت گرفتن را داشته باشد، کنترل کنید. لازم نیست همه بخش های آرمیدگی پیشرونده را انجام دهید. به آن قسمت هایی که برای شما از همه بهتر است بچسبید. این می تواند کنترل تنفس، شل کردن شانه ها و غیره باشد. اگر با دیگران هستید هیچ کس متوجه آن نخواهد شد.

بطور خلاصه باید:

- ✓ با آرمیدگی عمیق شروع کنید / از یک دفتر ثبت روزانه استفاده کنید
- ✓ هر روز آن انجام دهید تا آن را یاد بگیرید
- ✓ سپس ری لکسیشن سریع را انجام دهید
- ✓ هر روز تمرین کنید تا بتوانید سریع ری لکس شوید
- ✓ از ایجاد و تشدید خشم با کنترل آن در همان ابتدا، پیشگیری کنید

• ورزش

ورزش مرتب علاوه بر اینکه مزایای زیادی برای سلامت داد به مدیریت خشم کمک می کند. ورزش برای مصرف انرژی که در طی پاسخ جنگ و گریز ایجاد شده، مفید است. سعی کنید ۳۰ دقیقه در روز ورزش کنید. ورزشی را انتخاب کنید که از آن لذت می برید. لزوماً نباید لباس یا وسایل ورزشی گران قیمت بخرید و یا به سالن ورزشی بروید. یک پیاده روی مرتب هم می تواند کمک کننده باشد. سعی کنید یک ورزش متوسط را انتخاب و ادامه دهید و از ورزش های سنگین استفاده نکنید. همچنین ورزش های انفجاری مانند بوکس و قایقرانی نیز مناسب نیست. این ورزش ها در کوتاه مدت احساس خوبی ایجاد می کند ولی پس از مدت کوتاهی، برانگیختگی فیزیکی را افزایش داده و احتمال عصبانی شدن را افزایش می دهد. همچنین باید مطمئن شوید که در انتهای ورزش، زمانی را برای آرام شدن بدن دارید. این بویژه مهم است اگر عصرها ورزش می کنید.

• شمارش اعداد

شمارش یکی از روش هایی است که به آرام شدن شما کمک می کند. این کار برای میلیونها نفر موثر بوده است و ممکن است برای شما هم کار کند. تا ۱۰ بشمارید و یا اگر می توانید برعکس از ۱۰۰، ده تا ده تا یا ۵ تا ۵ تا بشمارید. در عین حال، نفس عمیق بکشید. این کار خشم شما را تحت کنترل نگه می دارد و بیشتر قادر به فکر کردن خواهید بود

• استفاده از خودگویی ها

در فصل بعد به طور مفصل به این روش پرداخته شده است. به طور کلی، برخی مردم به جای شمارش، ترجیح می دهند در حالی که نفس عمیق می کشند چیزهای آرام بخش به خود بگویند. "مانند تو آرام هستی"، "خونسردی ات را حفظ کن"، "حالا آرام باش، تو در کنترل هستی"، و هر جمله دیگری که برای شما کار می کند

برخی از این تکنیک ها ممکن است برای شما جدید نباشد و یا قبلاً از شیوه های دیگری استفاده کرده باشید. نکته کلیدی این است که اگر آن خشم شما را متوقف می کند و یا کاهش می دهد پس آن را دوباره انجام دهید

فصل پنجم - استراتژی های شناختی

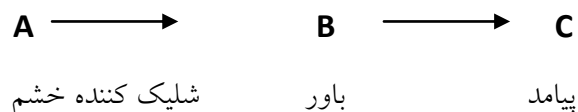
در این فصل تمرکز روی افکار، باورها و انتظارات است. افکار و باورها روی احساسات اثر می گذارد و از آنجایی که خشم نیز نوعی احساس است هم در ایجاد و هم تداوم آن تاثیر می گذارد. ادراک ها و باورهای ما در مورد چیزهایی که اتفاق می افتد تعیین می کند چگونه آن را تجربه می کنیم و آیا عصبانی می شویم یا خیر. البته افکار ما تحت تاثیر چیزهای زیادی شامل تجارب قبلی، موقعیت فعلی که در آن هستیم، اعمال اطرافیان و محیطی که در آن زندگی می کنیم قرار می گیرد.

اما نکته مهم این است که ما بیشتر از یک انتخاب در مورد اینکه چگونه فکر و احساس کنیم داریم. در فصل حاضر، ابتدا ارتباط افکار و احساسات و شیوه های متوقف کردن افکار اتوماتیک منفی و جایگزین کردن آنها با افکار مفید تر توضیح داده شده است. این استراتژی ها به ما کمک می کند تا تفکر تحریف شده و انتظارات غیرواقع بینانه را به چالش بکشیم و بدین ترتیب خشم خود را مدیریت و از عمل کردن براساس افکار و باورهای نادرست اجتناب کنیم. در بخش دوم این فصل روش های مقابله با نشخوارهای فکری، یعنی افکاری که پس از حادثه موجب تداوم دلخوری و خشم می شود، توضیح داده شده است. مقابله با این افکار مانع از آن می شود که روزها، ماه ها و یا حتی سال ها، خشم را با خود حمل کنیم و هم به خود و هم به روابط مهم خویش صدمه بزنیم.

بخش اول - مقابله با افکار برانگیزنده خشم

ارتباط افکار، احساسات و رفتار (مدل ABC)

نظریه پردازان شناختی معتقدند خشم به وسیله خود حادثه ایجاد نمی شود بلکه شیوه تفسیر آن است که موجب عصبانیت - و یا سایر احساسات می شود. یک موقعیت واحد می تواند برای افراد متفاوت و در زمان های متفاوت معانی مختلفی داشته باشد و این حاکی از نقش افکار در ایجاد احساسات است. این را مدل ABC می نامند که در زیر توضیح داده شده است.



A شلیک کننده خشم است. این می تواند یک حادثه واقعی باشد که در دنیای خارجی اتفاق افتاده (مثل یک کسی از پشت به ماشین شما می زند) یا حادثه ای که درون ذهن اتفاق می افتد مثل یک تصویر، حس یا خاطره (برای مثال یادآوری زمانی که یک کسی شما را مسخره کرده بود).

B باورهاست. باورها شامل افکار، اصول و قواعد شخصی فرد برای زندگی کردن و معانی است که به حوادث بیرونی و درونی (شلیک کننده ها) متصل می کند. B بین A و C (پیامدهایی که پس از باورها می آید) قرار می گیرد

C پیامدهاست. پیامدها می تواند احساسات (خشم) و رفتارها (کاری که برای مقابله با احساسات انجام می دهید) باشد. خشم ممکن است فقط یکی از چندین احساسی باشد که تجربه می کنید.

این مدل بخوبی نشان می دهد چگونه افکار (B) منتهی به پاسخ های هیجانی و رفتاری (C) می شود.

مضامین شایع در افکار خشم

در حالی که افکار بسیار متفاوتی ممکن است خشم را تحریک کند ولی مضامین شایعی نیز وجود دارد که معمولاً در افراد موجب تجربه خشم می شود. آنها شامل این موارد است:

- ادراک وجود بی عدالتی - غیرعادلانه، غیر منصفانه و ناحق
- ادراک عمدی بودن - او عمداً این کار را با من کرد (و لذا سزاوار سرزنش است)
- نقض یک قاعده - این درست نیست، او نباید این کار را می کرد
- ادراک تهدید یا مورد حمله قرار گرفتن - او واقعاً به من صدمه می زند یا می خواهد به من صدمه بزند
- ادراک مانع تراشی - یک کسی یا یک چیزی مانع از انجام کاری که می خواهم انجام دهم، می شود
- انتظارات بالا و گاه غیرواقع بینانه از خود یا دیگران - چرا اوضاع آنطور که انتظار داشتم پیش نمی رود

موارد بالا نشان می دهد وقتی عصبانی می شویم یک چیزی اتفاق می افتد - و یا می تواند اتفاق بیفتد - که فکر می کنیم " نباید" اتفاق بیفتد. در همه این موقعیت ها، خشم می تواند یک پاسخ بسیار طبیعی انسان باشد. ولی مشکل خشم وقتی پیش می آید که هر یک از این موقعیت ها را افراطی تفسیر می کنیم. برای مثال باورها و قواعد می تواند خیلی متحجر و بیش شمول باشد و هیچ استثنایی برای آن قائل نباشیم و یا تبدیل به ضرورت هایی می شوند که همه باید آن را رعایت کنند

در چنین وضعیتی فرد قادر نیست انعطاف پذیر باشد حتی وقتی انعطاف پذیری بیشتر می تواند به ما کمک کند به چیزهایی که می خواهیم دست پیدا کنیم. بنابراین وقتی شروع به پاسخ دادن اتوماتیک به شلیک کننده های خشم خود می کنیم، حق انتخاب هایمان محدود خواهد بود. اگر قادر باشیم یک قدم به عقب برگردیم و از باورها، احساسات و اعمال خود آگاه شویم می توانیم درستی افکارمان را ارزیابی کنیم و پاسخ هایمان را انتخاب کنیم.

استراتژی های مقابله با افکار برانگیزنده خشم

همانطور که ذکر شد این خود حادثه نیست که ما را عصبانی می کند بلکه آنچه که در مورد حادثه فکر می کنیم و معنی که به آن الصاق می کنیم ما را عصبانی می کند. برای مثال اگر یک چیز بد اتفاق می افتد و شما آن را شخصی می گیرید احتمالاً عصبانی می شوید. بنابراین یک راه کنترل خشم، مقابله با افکاری است که پشت خشم قرار داشته و آن را سوخت می دهد. برای انجام این کار دو راه وجود دارد:

(۱) مقابله با خودگویی های منفی و

(۲) به چالش کشیدن افکار برانگیزنده خشم

مقابله با خودگویی های منفی

افکار از طریق چیزهایی که در سرمان به خود می گوئیم - یعنی همان خودگویی ها - روی احساسات ما تاثیر می گذارد. برای شروع سعی کنید خودگویی های مقابله ای را تمرین کنید و آنها را جایگزین خودگویی های برانگیزنده خشم کنید. وقتی اعتماد به نفس لازم را در این کار به دست آوردید سپس می توانید افکار غیر مفید را به چالش بکشید استفاده از خودگویی های مقابله ای می تواند یک شیوه مفید برای مدیریت خشم و هدایت رفتار باشد. مثال ها عبارت است از: "آرامش را حفظ کن" "آرام باش"، "داد زن" "این موضوع ارزشش را ندارد". برای استفاده موثرتر از این استراتژی، بهتر است خشم را به مراحل متعدد تقسیم کرده و برای هر مرحله یک سری خودگویی های مقابله ای را آماده کنید. در زیر چند مثال از خودگویی برای ۴ مرحله خشم آمده است:

۱. آمادگی برای موقعیت تحریک کننده- وقتی می دانیم با چیزی مواجه می شویم که ما را عصبانی خواهد کرد.

- او می خواهد من را به هم بریزد ولی من می دانم چطور با آن مقابله کنم
- به موضوع بچسب و آن را شخصی نکن
- آن را خیلی جدی نگیر
- حالا زمان تنفس عمیق و ری لکس شدن است
- آسان بگیر، شوخ طبعی ت را حفظ کن

۲. در طی حادثه: وقتی متوجه نشانه های اولیه خشم می شوید:

- آرام بمان، فقط به ری لکس بودن ادامه بده
- در مورد چیزی که می خواهی به دست بیاوری، فکر کن
- عصبانی شدن هیچ فایده ای ندارد

- اگر عصبانی شوم فقط سرم را به دیوار می کوبم
- چیزی که او می گوید اهمیت ندارد ، موقعیت تحت کنترل است

۳. **مقابله با استرس** - وقتی تلاش های اولیه برای مدیریت خشم مفید نبوده است:

- عضلاتم دارند سفت می شوند زمان ری لکس شدن است
- ارزش این همه عصبانیت را ندارد
- زمان تنفس عمیق است
- سعی کن عاقلانه رفتار کنی، با احترام با دیگران رفتار کن
- او احتمالا دوست دارد من را عصبانی کند، خوب من او را نا امید می کنم

۴. **پس از حادثه:** وقتی موقعیت خشم می گذرد و در مورد اثر آن را روی خود فکر می کنید

- آن گذشت، سعی کن فراموشش کنی. اجازه نده در کارت تداخل ایجاد کند
- ری لکسیشن را بخاطر داشته باش، آن خیلی بهتر از خشم است
- من خیلی خوب آن را مدیریت کردم ، آن موثر بود

به چالش کشیدن افکار منفی و غیر مفید

تکنیک دوم، به چالش کشیدن افکار غیر مفید است. این در آغاز کار دشواری به نظر می رسد ولی با تمرین در آن مهارت پیدا می کنید. این کار شامل تشخیص شلیک کننده های خشم و افکار پشت آن، به چالش کشیدن افکار غیر منطقی و غیر مفید و جایگزین کردن آن با افکار منطقی تر و مفید تر است. مراحل انجام این کار در زیر آمده است:

۱. افزایش خودآگاهی - (از فرم ABC استفاده کنید)

۲. تشخیص افکار غیر منطقی

۳. به چالش کشیدن این افکار

۴. جایگزین کردن افکار مفیدتر

۱. افزایش خودآگاهی

همانطور که ذکر شد این حادثه نیست که ما را عصبانی می کند بلکه آنچه که در مورد حادثه فکر می کنیم و معنی که به آن الصاق می کنیم ما را عصبانی می کند. برای مثال اگر یک چیز بد اتفاق می افتد و شما آن را شخصی می گیرید احتمالا عصبانی می شوید. بنابراین باید از افکار خود که پشت احساساتان قرار دارد، آگاه شوید. برای این منظور لازم

است بفهمید کی عصبانی می شوید و چه چیز شما را عصبانی می کند و سپس مدل ABC را برای آن اجرا کنید. بنابراین، یک دفترچه ثبت روزانه حوادث خشم را درست کنید و موارد زیر را با استفاده از فرم ABC ثبت کنید:

✓ موقعیت و شناسایی شلیک کننده خشم (A)

✓ چیزی که در ذهنتان می گذرد: افکار و باورها (B)

✓ تشخیص پیامدهای افکار و باورها: احساسات و رفتارها (C)

یکی از مهمترین شیوه ها برای فهم افکار و باورها، توجه به چیزهایی است که در نتیجه افکارتان در سرتان به خود می گویند. این همان خود گویی هاست.

۲. تشخیص افکار غیر منطقی و غیر مفید

الگوهای غیر منطقی و غیر مفید تفکر روی قضاوت ما در مورد موقعیت ها اثر می گذارد و موجب بروز احساسات منفی می شود. منظور از الگو این است که این شیوه تفکر، شیوه معمول تفسیر و قضاوت شما در مورد وقایع و حوادث مختلف است. برخی از الگوهای غیر مفید شایع در خشم عبارت است از:

- تفکر همه یا هیچ: وقتی چیزها را به مقوله های سفید و سیاه بدون هیچ سایه خاکستری در بین آنها تقسیم می کنیم.
- پرش به نتایج (نتیجه گیری شتابزده): وقتی حدس می زنیم مردم چه فکر می کنند بدون اینکه حقایق، از فرض های ما حمایت کند. برای مثال او از من متنفر است
- جملات باید دار: ابدا، بایدها، اشکال متحجر تفکر هستند و می توانند منتهی به احساس خشم و گناه شوند. برای مثال من هرگز نباید چیزی را فراموش کنم
- سرزنش کردن: وقتی خود یا دیگران را مسئول چیزی که اتفاق افتاده و خارج از کنترل شما بوده، فرض می کنید.
- برچسب زدن: وقتی که خیلی سریع به خود یا دیگران یک برچسب کلی می زنیم. مثلا او احمق است
- تعمیم بیش از حد: وقتی حادثه واحدی را بخشی از یک الگوی معمول می بینیم. برای مثال او همیشه دیر می رسد
- فیلتر ذهنی: این اشاره به ندیدن چیزهای خوب و تمرکز روی چیزهای بد است
- بزرگ نمایی: وقتی که در اهمیت مشکل اغراق می کنیم.
- استدلال هیجانی: وقتی هیجان خود را شاهدهی بر حقیقت می گیریم. مثلا من عصبانی هستم و این ثابت می کند تو باید با من بد رفتار کرده باشی

۳. به چالش کشیدن افکار

افکاری که ما را عصبانی می کند اغلب نادرست و غیر واقع بینانه هستند و به اشتباه، موقعیت را تهدید کننده تفسیر می کنند. برای کنترل خشم ضروری است که افراد متوجه دیالوگ های درونی خود شوند یعنی چیزهایی که در نتیجه این افکار به خود می گویند بشوند و سپس آنها را به چالش بکشند. این کار را می توان با پرسیدن یک سری سوالات خاص از خود انجام داد:

سوالات کلیدی که می توانیم از خود پرسیم:

- ۱) چه شواهدی وجود دارد که افکار من درست باشد/ چه شواهدی وجود دارد که نشان می دهد افکار من درست نیست؟
- ۲) این افکار چه فایده های برای من دارد؟/ این شیوه فکر کردن چه ضررهایی دارد؟
- ۳) چرا او باید طبق میل و خواسته من رفتار کند؟
- ۴) چرا همیشه همه چیز باید آنطور که من می خواهم - یا انتظار دارم - پیش برود؟
- ۵) آیا واقعا او می خواست به من صدمه بزند؟
- ۶) آیا من هیچوقت در رابطه با او اشتباه نکردم؟
- ۷) آیا این حادثه در ۵ سال آینده باز هم برای من مهم است؟
- ۸) آیا این حرف یا رفتار واقعا ارزش این همه عصبانی شدن را دارد؟

۳. جایگزین کردن افکار مفیدتر

پس از اینکه اعتبار افکار خود را با سوالات فوق به چالش کشیدید و متوجه شدید که درست، مفید و واقع بینانه نبودند، افکار مفیدتر و واقع بینانه تری را جایگزین آن کنید. برای این منظور می توانید این سوال کلیدی را از خود پرسید: " آیا می توانم در مورد این موقعیت جور دیگری فکر کنم؟" و سپس سعی کنید در پاسخ به آن افکار منصفانه تر و مفیدتری را جایگزین افکار قبلی کنید.

بخش دوم - مقابله با افکار تداوم بخش خشم: نشخوارهای فکری

واژه نشخوار از یک کلمه لاتین می آید که اشاره به بلعیدن غذا توسط گاوها و برگرداندن و دوباره جویدن آن دارد. افراد نیز نشخوار می کنند ولی به جای برگرداندن و جویدن دوباره غذا، چیزهایی را به ذهن می آورند (افکار، خاطرات و تصور حوادث) و آنها را دوباره و دوباره می جویند. در حالیکه نشخوار کردن به هضم غذای گاو کمک می کند ولی برای سلامت روان افراد کار مفیدی نیست. آن می تواند منتهی به اضطراب، افسردگی و خشم شود و از طرف دیگر، به انگیزه، تمرکز، حافظه و حل مساله صدمه زده و استرس را نیز افزایش می دهد.

نشخوار در حالت های هیجانی مختلف اضطراب، افسردگی و نیز خشم وجود دارد. در خشم، نشخوار می تواند متمرکز بر بی عدالتی، خاطرات خشم، افکار انتقام، حوادث پس از خشم و یا علل آن باشد. در نشخوار خشم، سطح کورتیزول و آدرنالین به عنوان بخشی از سیستم جنگ و گریز افزایش می یابد و کورتیزول و آدرنالینی که در بدن باقی می ماند و صرف جنگ یا گریز نمی شود روی سیستم ایمنی، خواب و بهزیستی هیجانی اثر می گذارد. این هورمون ها هم با بیماری قلبی و هم افسردگی ارتباط دارند. تحقیقات نشان می دهد که افزایش فشار خون و ضربان قلب نه تنها در هنگام حادثه ای که فرد را عصبانی می کند بلکه بعدا وقتی در مورد آن تجربه فکر می کند نیز رخ می دهد و این ممکن است در بروز بیماری قلبی عروقی نقش داشته باشد. همانطور که فکر کردن و یا تصور غذا هنگام گرسنگی باعث تحریک مناطقی از مغز می شود، تصور و یا نشخوار در مورد یک چیزی که شما را عصبانی کرده، پاسخ جنگ و گریز را شلیک کرده و بدن را دچار برانگیختگی می کند. یکی از بدترین چیزها در مورد نشخوار این است که هرچه آن را بیشتر تغذیه کنید، حجیم تر شده و تغییر آن سخت تر می شود.

در زیر تکنیک های مقابله با نشخوار آمده است. البته، اگر نشخوار یک عادت شده باشد انجام آن کار آسانی نخواهد بود و مستلزم صبر و تمرین رفتارهای جدید است:

۱. **تشخیص نشخوار** - مثل مقابله با افکار برانگیزنده خشم، تکلیف اولیه تشخیص وقتی است که این کار را انجام می دهید. بنابراین هر وقت شروع به جویدن مکرر و مکرر یک چیزی که شما را عصبانی کرده، می کنید به خودتان یادآوری کنید که در حال نشخوار هستید و هر چه زودتر باید این کار را متوقف کنید.

۲. با استفاده از تکنیک های مختلف آرام سازی خود را آرام کنید.

۳. هدف و ارزش نشخوار را زیر سوال ببرید:

✓ آیا نشخوار در مورد این موضوع، کمکی هم به من می کند؟

✓ آیا این کار را به یک دوست توصیه می کنم؟

✓ این چه تاثیری روی کار و زندگی و سلامت می گذارد؟

✓ آیا واقعا این موضوع این همه مهم است؟

✓ در مورد آن در ۵ سال آینده چه فکر خواهیم کرد؟ آیا همینقدر مهم خواهد بود؟

۴. به چالش کشیدن درستی و اعتبار نشخوار

✓ آیا من حقایق را درست درک کرده ام؟

✓ آیا ممکن است دلیل دیگری برای این موقعیت وجود داشته باشد

✓ آیا دچار سوء تفاهم نشده ام؟

✓ آیا خیلی سریع نتیجه گیری می کنم؟

✓ آیا من از یک مجموعه قواعد یا استانداردهای سخت گیرانه برای خودم یا دیگران استفاده می کنم؟

✓ آیا خسته و تحریک پذیر هستم؟

۵. ذهن آگاهی

وقتی مردم نشخوار می کنند تمایل دارند بی عدالتی های گذشته را دوباره مرور کنند و یا به آینده بروند و در مورد انتقام خیالپردازی کنند. بنابراین تمرکز روی لحظه حاضر می تواند یک استراتژی موثر باشد. پس وقتی متوجه شدید که ذهنتان به نشخوار کردن مشغول شده خودتان را به حال حاضر برگردانید و به خود بگویید " اینجا باش و روی اینجا اکتون تمرکز کن". برای این منظور، روی حواس تان تمرکز کنید و از آنچه که اطراف شماست، مانند مناظر، بوها و صداها آگاه شوید. گاهی هم تمرین های تنفسی کمک کننده است چون موجب تمرکز روی زمان حال می شوند.

۶. زمان نشخوار

تکنیک دیگر برای مقابله با نشخوار، اختصاص دادن زمان معینی به آن است. برای این منظور کارهای زیر را انجام دهید:
قدم اول- یک زمان ثابت در هر روز را به نشخوار اختصاص دهید - در حدود ۱۵-۲۰ دقیقه در روز و نه بیشتر.
بنابراین ساعت را برای آن موقع کوک کنید. زمانی را انتخاب کنید که کاری برای انجام دادن ندارید.

قدم دوم- مکانی را برای نشخوار انتخاب کنید- جایی را انتخاب کنید که با ری لکسیشن مثل رختخواب تداعی نمی شود. برخی مردم روی پله یا پشت میز یا یک صندلی رسمی می نشینند. این تنها مکانی است که باید نشخوار را در آنجا انجام دهید.

قدم سوم- روی یک تکه کاغذ افکار منفی را بنویسید ، همه چیزهایی که مکرر و مکرر در مورد آن فکر می کنید.

قدم چهارم- مطمئن شوید وقتی که زمان تمام می شود، نشخوار را متوقف می کنید. بهتر است برای این کار ساعت را کوک کنید.

قدم پنجم- اگر هر فکر منفی در طول روز به ذهنتان رسید آن را روی یک تکه کاغذ بنویسید و سپس به خودتان بگویید فکر کردن در باره آنها را متوقف کن تا اینکه زمان آن برسد

۷. قاطعیت

اگر یک بی عدالتی واقعی و یا صدمه وجود دارد پس به طرف مقابل توضیح دهید چه احساسی دارید و نیاز دارید چه چیز تغییر کند (در فصل بعد این موضوع آمده است).

۸. فهم عمیق تر خشم

هیجان ها نه خوب است و نه بد بلکه سیگنال هایی هستند که یک مشکلی وجود دارد. بنابراین از خود بپرسید این دلخوری و یا خشم طولانی، سعی دارد به من چه بگوید. سپس از خودتان سوال کنید:

• آیا خشم من احساس های ترس ، حقارت، طرد شدن ، ازدست دادن و ... را پنهان می کند؟ اگر بله، پس باید با این احساسات مقابله کنید

• اگر نه ، پس چه بخشی از اصول و قواعد و یا یاورهای من نقض شده است؟

در مورد قواعد زندگی تان فکر کنید. احتمالا آنها خیلی متحجر و غیر قابل انعطاف هستند. سعی کنید آنها را بازنگری کرده و با قواعد مفیدتر، انعطاف پذیرتر و مهربانانه تر، جایگزین کنید.

۹. تحلیل هزینه- فایده

این استراتژی به شما کمک می کند تا مزایا و معایب انجام چیزی را سبک و سنگین کنید. دو ستون روی کاغذ بکشید و در یک ستون هزینه های ادامه نشخوار و در ستون دیگر مزایای آن را بنویسید. احتمالا هزینه های آن به مزایایش می چربد. دفعه بعد که شروع به نشخوار کردید به ستون هزینه ها نگاه کنید و از خودتان سوال کنید آیا این نوع فکر کردن ارزشی دارد؟

۱۰. حل مساله موثر

نشخوار نه تنها شکل ضعیفی از حل مساله است بلکه به توانایی حل مساله منطقی نیز صدمه می زند. بنابراین از روش حل مساله برای بیرون کردن نشخوار از ذهن تان استفاده کنید. حل مساله مستلزم عبور از چند مرحله است که در زیر آمده است:

از خودتان سوالات زیر را پرسید:

۱. چه چیز من را آزار می دهد؟
۲. چه احساسی در من ایجاد می کند؟
۳. من نیاز دارم آرام شوم و به خودم چیزهای آرام بخش بگویم:
✓ "حالا اگر مشکلی برای حل کردن وجود دارد آن را حل خواهم کرد ولی وقتی آرام شدم"
✓ "اگر لازم است خودم را ابراز کنم این کار را انجام خواهم داد ولی وقتی که آرام شدم"
✓ "حالا آرام هستم...پس به آن فکر می کنم"
۴. آیا واقعا این موضوع نیاز به مقابله دارد
اگر بله : این مشکلی است که باید حل شود و سرزنش کردن دیگران آن را حل نمی کند. سرزنش کردن، تحریک کننده است
اگر نه : آن ارزش عصبانی شدن را ندارد و فقط باید خودم را آرام کنم.

۵. می خواهم چه اتفاق بیفتد: اختصاصی و واقع بین باشید

۶. چه می توانم انجام دهم؟ چند راه حل را فهرست کنید

۷. پیامدهای راه حل ها (مزایا و معایب) را در نظر بگیرید

۸. تصمیم من چیست؟ بهترین راه حل را انتخاب کنید

۹. چگونگی اجرای راه حل را طراحی کنید و آن را انجام دهید.

۱۰. نتیجه چه بود؟

بخاطر داشته باشید حل مساله در ابتدا ممکن است کار دشواری به نظر برسد ولی با صبر و تمرین، مهارت شما بیشتر و بیشتر خواهد شد.

آرام سازی خود فقط یک بخش از مدیریت خشم است، بخش دیگر آن ابراز این احساس به کسی است که آن را برانگیخته است. برخی افراد فکر می کنند آرام شدن، پایان داستان است و لازم نیست دوباره با صحبت کردن در مورد موضوعی که موجب عصبانیت شده، آتش خشم را شعله ور کنند و یا خود را به دردمسازند. ولی این باور غلطی است و بویژه در روابط دوستانه و صمیمانه لازم است. اگر احساسات شامل خشم بیان نشود ممکن است به شکل دلخوری در فرد باقی بماند و جمع شدن این دلخوری های کوچک منجر به یک انفجار خشم شود. از سوی دیگر در همانطور که در فصل اول مطرح شد خشم یک علامت است که نشان می دهد مشکلی وجود دارد و یک جای کار درست نیست بنابراین اگر مشکلی که موجب عصبانیت شده مطرح نشود، حل نیز نخواهد شد و بتدریج روابط افراد را تخریب خواهد کرد. و در نهایت، ابراز احساسات یکی از حقوق اساسی هر انسانی است و همه افراد حق دارند احساسات خود را البته به صورت سازنده و سالم بیان کنند.

ابراز سازنده خشم

ابراز خشم شامل چند مرحله و مهمتر از همه مستلزم رعایت اصول ارتباط سالم و سازنده است که در فصل ۳ به آن پرداخته شد. در زیر مراحل ابراز خشم آمده است.

۱. فکر کردن در مورد علت خشم - قبل از ابراز عصبانیت، فرد باید ابتدا خوب در مورد مشکلی که موجب عصبانیت شده فکر کند تا بتواند آن را درست ابراز کند. برای این منظور پرسیدن سوالات زیر کمک کننده است:
 - واقعا چرا عصبانی شدم؟
 - صرف نظر از کاری که کرد و یا حرفی که زد چرا عصبانی شدم؟ آیا دلم از جای دیگری پر بود؟ آیا خسته، گرسنه و ... بودم؟
 - پشت این خشم، چه احساس های دردناکی ممکن است وجود داشته باشد؟ سرخودگی، ترس، حقارت و ...؟
 - هدفم چیست و چه می خواهم؟ آیا می خاهم تلافی کنم و به او صدمه بزنم و یا مشکل را حل کنم؟
۲. بیان حرف و یا رفتاری که موجب خشم شده است - پس از اینکه فرد به موضوع عصبانیت فکر کردد حالا می تواند احساس خود را بیان کند. در این مرحله، باید به حرف و رفتاری که او را عصبانی کرده است اشاره کند. البته باید این موضوع را فقط توصیف کرده و آن را با رعایت قواعد زیر انجام دهد تا طرف مقابل آن را حمله به خود تلقی نکند و دفاعی نشود

- رفتار به صورت خنثی و عاری از قضاوت و برجسب زدن توصیف شود
- فقط روی موضوع فعلی تمرکز شود و از پیش کشیدن موضوعات قدیمی اجتناب شود
- از آهنگ خصمانه و یا طعنه آمیز برای توصیف موقعیت استفاده نشود

۳. **توصیف احساس** - در این مرحله فرد باید دوباره بارعایت قواعد زیر ، احساس خشم خود را توصیف کند:

- مسوولیت احساس خود را بپذیرد و به جای زبان " تو " از زبان " من " استفاده کند
- از کلمات تحریک کننده استفاده نشود
- شدت احساس درست توصیف شده و از بزرگ نمایی پرهیز شود
- از آهنگ و لحن خصمانه و یا زبان بدن تهاجمی اجتناب شود

۴. **توصیف علت احساس** - در این مرحله افراد باید توضیح دهند چرا چنین احساسی پیدا کردند. آیا حرف یا رفتار طرف مقابل، خاطره دردناکی را بیاد آنها آورده است؟ آیا احساس شرم، دوست داشته نشدن، حقارت و ... کرده اند؟ آیا فرض های خاصی در مورد علت رفتار طرف مقابل دارند که موجب چنین احساسی شده است. وقتی افراد علت احساس خود را توضیح می دهند، طرف مقابل می تواند بفهمد چرا حرف یا رفتارش، چنین احساسی را در دیگری ایجاد کرده است.

۵. **گوش دادن به حرف های طرف مقابل** - وقتی افراد احساس خشم خود را ابراز کردند باید به طرف مقابل فرصت دهند تا او نیز نظرش را بگوید و به دقت به حرف های او گوش دهند. چیزی که یک نفر می گوید فقط نیمی از داستان است و ممکن است شامل فرض ها و تفسیرهای منفی و اشتباه باشد. به همین دلیل گوش دادن به حرف های طرف مقابل ضرورت دارد زیرا می توان به اصلاح آنها کمک کند و علاوه براین امکان حل مساله همکارانه را افزایش دهد.

۶. **بیان تقاضا** - مرحله آخر، در واقع نوعی راهبرد پیشگیری از وقوع مجدد موقعیتی است که موجب عصبانیت شده است. برای این منظور فرد باید رفتاری را که دوست ندارد طرف مقابل انجام دهد و یا دوست داند انجام دهد ، توصیف کند. این کار نیز باید بر اساس اصولی انجام شود که احتمال شنیده شدن و پذیرش را از سوی طرف مقابل افزایش دهد (این موضوع در فصل سوم توضیح داده شد)

گاهی چیزها پیچیده تر از آن است که با آرام سازی و بیان سازنده احساسات برطرف شود در چنین مواردی باید علاوه بر این موارد، از استراتژی حل تعارض استفاده کنید. تعارض یک بخش اجتناب ناپذیر از زندگی بوده که می تواند در سطوح مختلف فردی، خانوادگی، گروهی و یا حتی بین ملت ها پیش بیاید. تعارض ناشی از نیازها، خواسته ها، علائق و نقطه نظرات مختلف است و مثل خشم اجتناب ناپذیر و طبیعی است. علاوه بر این، تعارض مانند خشم به خودی خود بد نیست و در واقع اگر به شکل سازنده ای حل شود می تواند موجب تقویت روابط و درک بهتر عقاید، احساسات و نیازهای دیگران و افزایش توانایی حل مسئله شود. ولی اگر به شکل موثری حل نشود ممکن است موجب بروز خشم و خشونت شود. پس تعارض درست مثل خشم، می تواند پیامدهای سازنده یا مخرب داشته باشد که به سبک حل تعارض برمی گردد. وقتی افراد، صادقانه به دنبال یک پیامد منصفانه بوده و قاطعانه فکر و عمل می کنند، هیچ کس صدمه نخواهد دید و حتی گاهی شرایط بهبود می یابد. این وقتی رخ می دهد که افراد درگیر، هشیارانه خشم خود را کنترل می کنند و از استراتژی های سازنده حل تعارض استفاده می کنند

سبک های مختلف حل تعارض

وقتی افراد با هم دچار تعارض می شوند از سبک های مختلفی استفاده می کنند که پیامدهای مختلفی به همراه خواهد داشت. در مجموع، سبک های حل تعارض را می توان به چهار دسته تقسیم کرد:

۱. سبک رقابتی / جنگ و دعوا

هدف چنین سبکی، کسب قدرت و برنده شدن به قیمت زیرپا گذاشتن حقوق و نیازها و خواسته های دیگری است. و معمولاً هم از روش های پرخاشگری - کلامی و جسمی - و گاه هم پرخاشگری منفعل برای رسیدن به اهداف خود استفاده می شود.

۲. سبک اطاعت / تسلیم

ویژگی چنین سبکی، رفتار غیرقاطعانه و سلطه پذیر است. هدف، حفظ رابطه و آرامش به قیمت دست کشیدن از خواسته ها و امیال خود و ارضای نیازها و خواسته های دیگری است.

۳. سبک اجتنابی

ویژگی چنین سبکی، اجتناب از مواجهه با تعارض است. افرادی که چنین سبکی دارند رفتار منفعلانه ای داشته و نه به فکر برآورده کردن نیازها و خواسته های خود هستند و نه دیگران.

۴. سبک همکاری کننده

ویژگی چنین سبکی، احترام به حقوق و نیازها و خواسته های یکدیگر و هدف، دست یافتن به راه حلی است که مورد توافق طرفین باشد.

استراتژی های حل تعارض سازنده

چرا برخی افراد دوستان زیادی دارند و بندرت با هم دعوا می کنند؟ علت آن این نیست که هیچوقت دلخور یا عصبانی نمی شوند. آنها نیز گاهی با دیگران تعارض پیدا می کنند اما وقتی این اتفاق می افتد از شیوه های سازنده برای حل و فصل آن استفاده می کنند. در زیر استراتژی سبک سازنده حل تعارض که همان سبک همکاری کننده است، توضیح داده شده است.

قواعد اساسی برای حل تعارض

برای حل سازنده تعارض رعایت یک سری اصول الزامی است. این اصول به افراد کمک می کند در فرایند حل تعارض ارتباط خوبی با هم داشته و رابطه خود را از اثرات سوء تعارض حفظ کنند. این اصول عبارتند از:

- ۱) تعارض، طبیعی و اجتناب ناپذیر است
- ۲) دیدگاه ها و نیازهای طرفین، به یک اندازه مهم است
- ۳) برای حل تعارض، رعایت اصول ارتباط سالم ضروری است
- ۴) برای حل تعارض، کار کردن مثل دو همکار ضروری است
- ۵) راه حل خوب و منصفانه، راه حلی است که برای هر دو طرف قابل پذیرش باشد
- ۶) وقتی بحث بالا می گیرد و علائم عصبانیت در هر دو و یا یکی از طرفین دیده می شود، متوقف کردن بحث و موکول کردن آن به زمان دیگر ضروری است
- ۷) حل تعارض باید در زمان و مکان مناسبی که برای هر دو طرف مناسب است صورت گیرد.

از بین قواعد فوق، ارتباط سالم و موثر نقش کلیدی داشته و بدون آن، حل تعارض با شکست مواجه خواهد شد. مهمترین اصول ارتباط سالم در حل تعارض، انجام گفتگوی همکارانه- و نه مخالفت جوینانه-، با تون صدای آرام، استفاده از جملات من برای بیان احساسات و افکار و نیازها و به نوبت حرف زدن و گوش دادن است. علاوه بر این، تکنیک گوینده شنونده نیز در حل تعارض کمک کننده است. این تکنیک به افراد کمک می کند تا در مورد موضوع

تعارض و احساسات درونی خود بدون صدمه زدن به یکدیگر صحبت کنند. در این تکنیک هر یک از طرفین به نوبت نقش گوینده و شنونده را بازی می کند و قواعد مربوط به هر نقش را رعایت می کند:

قواعد نقش گوینده:

- از کلمات مسموم استفاده نکنید
- متکلم وحده نباشید
- فقط از طرف خودتان صحبت کنید
- به طرف مقابل اجازه فهم صحبت هایتان را با سوال کردن و یا بازگویی بدهید

قواعد نقش شنونده:

- کاملاً به صحبت های گوینده توجه کنید
- به نکاتی که در حرف های او درست و قابل فهم است، گوش دهید
- به او نشان دهید که به حرف هایش گوش می دهید
- برای فهم بهتر، سوال کنید و یا نکات کلیدی را بازگویی کنید
- به احساسات طرف مقابل نیز گوش دهید و همدلی خود را بیان کنید

مراحل حل تعارض

در واقع، حل تعارض نوعی حل مساله بین فردی است و به همین دلیل مراحل آن شباهت زیادی به مهارت حل مساله دارد. اما چون در اینجا مشکل، اختلاف بین دو - یا چند نفر- است، مهارت های ارتباطی و تعامل مثبت که در بالا توضیح داده شد، حرف اول را می زند. در زیر مراحل حل تعارض توضیح داده شده است:

مرحله اول- تعریف مشکل و توافق روی آن

اولین مرحله، تعریف مشکل و توافق روی آن است زیرا اگر دو طرف دقیقاً ندانند چه چیز را می خواهند حل کنند و یا سر چه چیزی می خواهند به توافق برسند، حل آن غیر ممکن می شود. برای این منظور، هر یک از طرفین باید دقیقاً بدانند و بگویند چه می خواهند و به خواسته ها و نیازهای طرف مقابل نیز گوش دهد. این کار دشوارتر از چیزی است که به نظر می رسد و حتماً باید تا جای ممکن نظرات متفاوت و یا خواسته های متعارض، به صورت روشن، اختصاصی و دقیق تعریف شده و از بیان جملات و یا خواسته های کلی و مبهم اجتناب شود

مرحله دوم- گفتگو در مورد مشکل

حل تعارض در بستری از احساس فهمیده شدن و درک متقابل راحت تر صورت می گیرد و این چیزی است که در این مرحله اتفاق می افتد. در این مرحله، طرفین باید بدون اینکه قصد حل کردن سریع مشکل را داشته باشند افکار، احساسات و ترس ها و نگرانی های خود را در رابطه با موضوع بیان کرده و به دقت به افکار و احساسات طرف مقابل گوش دهند و صادقانه به او نشان دهند که حرف های او را شنیده و فهمیده اند.

مرحله سوم- پیدا کردن راه حل های مختلف

در این مرحله افراد باید راه های مختلفی را که ممکن است تعارض را حل کند، شناسایی و بیان کنند. یکی از روش های مفید، پرسیدن سوالات زیر از خود است:

✓ راه حل ایده آل من چیست؟

✓ به چه راه حلی می توانم راضی شوم؟

✓ چه راه حلی برایم قابل قبول است؟

این روش به افراد کمک می کند تا علاوه بر راه حل هایی که فقط خواسته آنها را برآورده می کند، به راه حل هایی که می تواند مورد پذیرش دو طرف باشد هم فکر کرده و آن را بیان کنند.

مرحله چهارم- ارزیابی راه حل های پیشنهادی

پس از اینکه فهرستی از راه حل ها از سوی هر دو طرف پیشنهاد شد، این راه حل ها باید مورد ارزیابی قرار بگیرند. برای این کار ابتدا باید راه حل هایی که از نظر هر دو طرف، غیر قابل پذیرش است حذف شده و راه حل هایی باقی بمانند که هر دو، تا اندازه ای با آن موافقتند. بدین ترتیب فهرستی از راه حل های احتمالی خوب باقی می ماند. سپس این راه حل ها باید براساس تکنیک "تحلیل هزینه- فایده" هر راه حل برای دو طرف، مورد ارزیابی قرار بگیرند. برای این کار، طرفین باید در یک ارزیابی مشترک سعی کنند به سوالات زیر پاسخ دهند:

✓ فایده- فواید- این راه حل برای ما چیست؟

✓ ضرر- ضررهای- این راه حل برای ما چیست؟

✓ چقدر این راه حل عملی و قابل اجراست؟

لازم به ذکر است که مرحله گفتگو در مورد مشکل، به تسهیل این فرایند کمک می کند.

مرحله پنجم- انتخاب بهترین راه حل و برنامه ریزی برای اجرای آن

پس از ارزیابی راه حل ها به شیوه فوق، یک راه حل و یا ترکیبی از راه حل ها که بیشترین فایده و کمترین هزینه را برای هر دو طرف دارد، با توافق هم انتخاب می شود. توافق، بسیار مهم است چون اگر راه حل انتخابی، مورد توافق هر دو طرف نبوده و توسط یکی بر دیگری تحمیل شده باشد، امکان اجرای راه حل و لذا حل تعارض کاهش می یابد. انتخاب یک طرفه راه حل، به ندرت به حل سازنده تعارض منجر می شود. به چنین راه حل هایی برنده- بازنده

می گویند چون فقط به نفع یکی است. اگرچه در درازمدت، طرف برنده هم بازنده خواهد شد چون ارتباط صدمه خواهد دید.

استراتژی های زیر برای انتخاب یک راه حل که مورد توافق طرفین باشد، کمک کننده است:

• مصالحه

در این روش، هر یک از طرفین از بخشی از خواسته خود می گذرند تا بتوانند با هم به توافق برسند. این راه بویژه وقتی مفید است که هر دو طرف یک چیز را در یک زمان می خواهند. در چنین شرایطی، مصالحه اجازه می دهد هر یک از طرفین، بخشی از چیزی را که می خواهد، به دست آورد. این چیزی شبیه تقسیم کردن یک ساندویچ است! در این استراتژی فرد باید از یک چیزی صرف نظر کند و آن را به دیگری بدهد در حالی که طرف مقابل هم دقیقا همین کار را برای او انجام می دهد. نکته کلیدی این است که وقتی اول شما پیشقدم می شوید و از بخشی از خواسته خود می گذرید و آن را به دیگری تقدیم می کنید، معمولا طرف دیگر هم همکاری کرده و همین کار را می کند.

• نوبت گرفتن

گاهی چیزی که طرفین هم زمان می خواهند قابل تقسیم نیست. در چنین شرایطی آنها می توانند با هم قرار بگذارند که به نوبت هر بار خواسته یک نفر برآورده شود

• دوره آزمایشی

در این روش افراد می پذیرند برای یک مدت زمان مشخص از راه حل یکی از آنها استفاده شود تا نتیجه آن معلوم شود. و در نهایت وقتی راه حل نهایی با توافق هم انتخاب شد، باید برای اجرای آن یک برنامه ریزی مشترک صورت گیرد ، یعنی در آن دقیقا مشخص شود چه کاری، توسط چه کسی، کجا و چگونه اجرا خواهد شد و چارچوب زمانی آن هم مشخص شود. در اغلب اوقات، شکست یک راه حل، به دلیل موثر نبودن آن نیست بلکه از عدم برنامه ریزی دقیق و پیش بینی موانع و ارزیابی پیشرفت اجرای راه حل ناشی می شود.

نکته مهم:

دعواها و شکست حل تعارض معمولا وقتی اتفاق می افتد که یکی از افراد یا هر دو عصبانی، گرسنه یا خسته است. در چنین شرایطی بهتر است که بحث در مورد موضوع را به تعویق انداخته شود. البته بخاطر داشته باشید که بعدا در زمان توافق شده حتما در مورد موضوع صحبت شود.

فصل هشتم - چالش های مدیریت خشم

مدیریت خشم بویژه برای کسانی که زود عصبانی می شوند و یا ابراز آن به شکل پرخاشگری برایشان تبدیل به یک عادت شده است، کار آسانی نیست. در فصل آخر این کتاب به مشکلاتی که ممکن است در مدیریت خشم پیش بیاید و چگونگی مقابله با آنها پرداخته می شود.

چه چیز می تواند خشم را بدتر کند؟

در فصل اول، موقعیت هایی توصیف شد که می تواند خشم را برانگیزد و می توان آنها را "شلیک کننده های فوری" خشم نامید. همچنین عوامل دیگری هم هستند که می تواند روی این موضوع اثر بگذارد که آیا یک "شلیک کننده فوری"، خشم را تحریک می کند - و یا تشدید می کند- یا خیر. این عوامل اغلب چیزهای پنهانی هستند که ممکن است خیلی مورد توجه قرار نگیرند و عدم آگاهی از آنها کنترل خشم را دشوار می کند. برخی از این عوامل در زیر آمده است:

۱. خواب بد
۲. الکل و مواد
۳. ارتباطات تنش زا
۴. استرس، افسردگی، داغدیدگی
۵. اوضاع و شرایط بد زندگی

➤ خواب

خواب بد می تواند فرد را تحریک پذیر تر کرده و باعث شود که زود از کوره در برود. خواب بد شبانه ممکن است دلایل مختلفی شامل اضطراب و ناراحتی، افکار منفی و یا مشکلات خواب داشته باشد. در اغلب موارد، خواب تحت تاثیر عادات بدی قرار می گیرد که در طی دوره استرس ایجاد شده و پس از گذشت استرس، ادامه می یابد.

ترک عادات بد و پیروی از یک روتین خواب، به بهبود خواب شبانه کمک می کند. وقتی سعی می کنید یک خواب شبانه خوب داشته باشید موارد زیر را در نظر بگیرید:

- (۱) کافئین - کافئین که در چای، قهوه، شکلات و کولاها وجود دارد یک محرک است. اگر قبل از رفتن به رختخواب، کافئین می‌خورید ممکن است در به خواب رفتن مشکل داشته باشید. عدم مصرف کافئین ۲-۳ ساعت قبل از رفتن به رختخواب و یا مصرف کمتر چای می‌تواند کمک کننده باشد
- (۲) سیگار- نیکوتین موجود در سیگار هم یک محرک است و خوابیدن را دشوار می‌کند. بهتر است در عصرها کمتر سیگار بکشید و یا اصلا سیگار نکشید و اگر در نیمه‌های شب از خواب بیدار می‌شوید، قطعا سیگار نکشید.
- (۳) الکل- برخی فکر می‌کنند الکل به بهبود خواب کمک می‌کند ولی الکل مثل کافئین و نیکوتین، یک محرک است که احتمال بی‌خوابی را افزایش داده و کیفیت خواب را کاهش می‌دهد. بنابراین از مصرف الکل برای خوابیدن اجتناب کنید.
- (۴) غذا و نوشابه- بعد از ساعت ۷ یا ۸ شب کمتر غذا بخورید زیرا وقتی بدن سرگرم هضم یک وعده غذای بزرگ است خوابیدن دشوار می‌شود. بدن تقریباً ۳ ساعت وقت لازم دارد تا یک غذای حجیم را هضم کند. همچنین، به نظر می‌رسد که توصیه‌های قدیمی درست است. خوردن شیرداغ و شکلات داغ می‌تواند در به خواب رفتن کمک کننده باشد.
- (۵) اتاق خواب- اتاقی را برای خوابیدن انتخاب کنید که بقدر کافی گرم/خنک و راحت باشد و سرو صدای بیرون کمتر وارد آن شود.
- (۶) ورزش- ورزش می‌تواند به مشکلات خواب کمک کند. البته توصیه می‌شود یک ورزش متوسط را در عصرها انجام دهید و نه ورزش سنگین. علاوه براین، پس از ساعت ۸ شب ورزش نکنید.
- (۷) روتین خواب- نهایتاً داشتن یک روتین خواب قبل از رفتن به رختخواب، مفید است چون شما را برای خواب آماده می‌کند. روتین خواب برای هر فردی، شخصی است ولی کارهایی مانند دوش آب گرم، مطالعه، گوش دادن به موسیقی که دوست دارید می‌تواند مفید باشد. البته گوش دادن به موزیک خیلی محرک، تماشای یک فیلم مهیج و بازی کامپیوتری پرهیجان قبل از خواب مفید نیست.

➤ الکل و مواد

برخی افراد ممکن است برای گذر از موقعیت‌های دشوار و یا فراموش کردن اتفاقات بد، الکل و مواد مصرف کنند ولی این کار در درازمدت، احتمال خشم را بیشتر می‌کند. وقتی فردی الکل مصرف می‌کند بدنش در حالت برانگیختگی قرار گرفته و ممکن است با کوچکترین موضوعی عصبانی شود و از طرف دیگر امکان کنترل خشم نیز کمتر می‌شود زیرا فرد کمتر قادر به کنترل رفتار خود است. تحقیقات نشان می‌دهند الکل اغلب در مشکلات مربوط به خشم- شامل خشونت خانگی- نقش دارد زیرا الکل احتمال پرخاشگری و خشونت شدید را افزایش می‌دهد. موادی مانند حشیش، هروئین، آمفتامین‌ها و غیره همه روی خشم اثر گذاشته و بهترین کار اجتناب از مصرف و یا ترک آنهاست.

هچنین موادی مانند کافئین و نیکوتین موجود در سیگار نیز محرک بوده و ممکن است سطح برانگیختگی را افزایش دهد. بنابراین کاهش مقدار مصرف این دو - و یا به بهترین شکل ترک سیگار- علاوه براینکه مزایای زیادی برای سلامت فرد به همراه دارد، احتمال خشم را نیز کاهش خواهد داد.

➤ ارتباطات

روابط دشوار با دیگران می تواند پشت مشکلات خشم قرار داشته باشد. برخی افراد ممکن است ارتباطات پر تنش و تعارضی داشته و یا در رابطه ای توأم با بد رفتاری قرار داشته باشند. چنین روابطی مشکلات خشم را تشدید می کند. البته برخی روابط هم می تواند حمایتی بوده و به عنوان یک تکنیک کاهش خشم عمل کرده و اثر آرام کننده داشته باشد. بنابراین برای مدیریت خشم ، افراد باید یک بار دیگر روابط خود را مورد بررسی قرار دهند و از خود سوال کنند آیا این ارتباط، خشم را بدتر می کند؟ اگر فکر می کنید روابط دشوار پشت خشم شما قرار دارد، می توانید از یک مشاور کمک بگیرید. مشاوره می تواند به حل مشکلات ارتباطی کمک کند.

➤ مشکلات روان شناختی

مشکلات روان شناختی مشکل خشم را بدتر می کند و گاهی نیز خود مشکل روان شناختی می تواند علت خشم باشد. این مشکلات عبارتند از:

- ✓ استرس : خانوادگی، کاری، مالی، بیماری و ...
- ✓ اضطراب: سطوح بالای نگرانی و ترس
- ✓ افسردگی: خلق پایین، فقدان انگیزه
- ✓ داغدیدگی: از دست دادن یک فرد مهم و یا تجربه از دست دادن چند نفر در ظرف یک مدت کوتاه
- ✓ بد رفتاری: کودکی یا اخیر؛ جسمی، جنسی و روانی

اگر هر یک از مشکلات فوق وجود دارد. بهترین کار مراجعه به یک متخصص یعنی پزشک مرکز و روان شناس است.

➤ اوضاع و شرایط زندگی

یک سری چیزها وجود دارد که می تواند زندگی را بغرنج تر و دشوار تر کند. این ها شامل بدهی ها و قبوض پرداخت نشده، ازدحام، زندگی در یک محله بد، خشونت خانگی و مشکلات شغلی و یا بیکاری است. گاهی برای بهبود فوری

این عوامل هیچ کار خاصی نمی توان انجام داد. در چنین مواردی، پذیرش موقت آنها و آرام ساختن خود بهترین کاری است که می توان انجام داد. در سایر موارد امکان تغییر وجود دارد و در چنین مواردی اتخاذ رویکرد حل مساله مفید خواهد بود.

موانع تغییر سبک ابراز خشم

ممکن است در مسیر کنترل خشم و تغییر سبک ابراز آن یک سری موانع وجود داشته باشد. در فصول قبل، اهداف مدیریت خشم و استراتژی های مدیریت آن توضیح داده شد و سوال بعدی این است که چرا این استراتژی ها ممکن است کار نکنند. اگر مدیریت خشم به آسانی نوشتن آن بود، خیلی خوب بود! بنابراین لازم است در مورد موانع احتمالی و راه های غلبه بر آن توضیحاتی داده شود. اینجا برخی از این موانع آمده است:

۱. شکست های قبلی
۲. عدم تمایل برای دست کشیدن از سبک ابراز قبلی خشم - گاهی ممکن است خشونت و پرخاشگری مزایایی داشته باشد و فرد نخواهد این مزایا را از دست بدهد و یا نگران از دست دادن آن باشد.
۳. ترس از ناشناخته - بسیاری از مردم می ترسند وقتی که تغییر اتفاق بیفتد کنترل خود را از دست بدهند. اگر این درست بود هیچ تغییری اتفاق نمی افتاد
۴. ترس از شکست - احتمال شکست در هر تغییری وجود دارد ولی اگر کاری انجام نشود هیچ پیشرفتی حاصل نخواهد شد
۵. نگرانی در مورد قضاوت دیگران - برخی ممکن است فکر کنند اگر تغییر کنم مردم ممکن است فکر کنند آدم ضعیفی شده ام و سبک ارتباط شان را با من تغییر دهند. اما باید بخاطر داشت مدیریت خشم، فرد را انسان قوی تری می سازد.
۶. ترس از موفقیت - اگر من تغییر کنم چه تغییرات دیگری به من تحمیل خواهد شد؟ آیا می توانم این موفقیت را حفظ کنم؟ این یک نگرانی و دغدغه طبیعی است. اگرچه، این کار شما را برای چالش های آتی آماده تر می کند.

حالا به این فکر کنید چگونه می توان بر این موانع غلبه کرد. بهترین کار این است که آنها را به عنوان چالشی در نظر بگیرید که می توانید در مورد آن با یک فرد مورد اعتماد مانند یک دوست یا مشاور و روان شناس صحبت کنید. همچنین می توانید با استراتژی به چالش کشیدن افکار غیر مفید که در فصل چهارم آموزش داده شد، با آنها مقابله کنید.

لغزش ها و عودها

حفظ تغییر می تواند دشوار باشد و گاهی ممکن است لغزش و یا عود (برگشت به شیوه های قدیمی) اتفاق بیفتد. اما نباید عود را یک شکست ببینید. آن ممکن است به دلایل مختلفی رخ دهد. در اغلب موارد، عود به شکل اتوماتیک اتفاق نمی افتد بلکه بتدریج و پس از چند لغزش اولیه رخ می دهد. حتی ممکن است تمایل زیادی را برای برگشت به رفتار قبلی ابراز خشم خود تجربه کنید و در مقابله با آن شکست بخورید.

برای مقابله با عود می توانید استراتژی های مدیریت خشم را مرتب تمرین کنید ولی اگر عود اتفاق افتاد:

- ✓ خودتان را شکست خورده فرض نکنید
- ✓ به رفتار پرخاشگری و خشونت ادامه ندهید
- ✓ عود را به عنوان یک لغزش ببینید که کاملاً قابل اصلاح است
- ✓ کتاب اطلاعات و استراتژی های مدیریت خشم را دوباره مطالعه کنید
- ✓ با یک فرد مورد اعتماد صحبت کنید
- ✓ کمک تخصصی بگیرید

یادگیری از تجربه

در حالی که شناخت خشم و اثرات آن مهم است، تمرین و امتحان کردن استراتژی های مدیریت خشم نیز به همان اندازه مهم است. یادگیری از تجربه اغلب بسیار مفید است. در مورد مهمترین درس های زندگی خود - چه خوب و چه بد - فکر کنید. آنها را چگونه یاد گرفتید؟

برای شروع، مهم است که بفهمید سبک غالب ابراز خشم شما چیست و چه اثری روی شما و اطرافیانتان دارد. سپس استراتژی های و تکنیک های مدیریت موثرتر خشم را امتحان کنید. گام بعدی، یادگیری از تجربه است:

۱. برای استفاده از استراتژی های مدیریت خشم برنامه ریزی کنید
۲. برنامه خود را اجرا کنید - یعنی از استراتژی استفاده کنید
۳. در مورد چیزی که اتفاق افتاد فکر کنید. آیا موثر بود؟ چه کاری می توانست متفاوت انجام شود؟
۴. دفعه بعد چه کاری - کارهایی - را می توانید انجام دهید تا موثر تر واقع شود؟

کارهایی که شانس موفقیت را افزایش می دهد

یک سری کارها وجود دارد که به شما کمک خواهد کرد که در مدیریت خشم موفق شوید:

- تمرین: باید استراتژی هایی را که تصمیم دارید از آن استفاده کنید تمرین کنید
- استمرار و پشتکار: تلاش خود را ادامه دهید حتی اگر موفقیت فوری را تجربه نمی کنید
- صبر و شکیبایی: شکل گیری مشکلات خشم زمان برده است، یادگیری مدیریت آن هم زمان می برد
- برنامه ریزی: برنامه ریزی کنید قصد دارید چه کار کنید
- عزم و قصد: شما برای موفقیت نیاز به اراده دارید
- تفکر خوش بینانه: به مدیریت خشم از منظر خوش بینانه نگاه کنید. قرار است در این کار موفق شوید
- پذیرش مسئولیت: دیگران می توانند کمک کنند ولی نهایتاً شما مسئول تغییر رفتار خود هستید
- کنترل: شما می توانید کنترل رفتارتان را در دست بگیرید و آن را به نحوی که می خواهید تغییر دهید
- بخاطر داشته باشید به ندرت در بار اول موفق می شویم، بار دوم، سوم، چهارم و پنجمی هم وجود دارد

تغییر می تواند کار دشواری باشد ولی ادامه دان رفتارهای مشکل ساز نیز ممکن است پیامدهای مضر و غیرقابل جبرانی به همراه داشته باشد. اگر به این نتیجه رسیدید که تغییر مهم است، واقع بین باشید. تغییر رفتار کار دشواری است و زمان می برد. علاوه براین به موانع نیز فکر کنید و برای رفع آنها از قبل فکر و برنامه ریزی کنید. در ماه های بعد، چیزهایی را که یادگرفتید ارزیابی کنید و اگر احساس کردید نیاز به کمک بیشتری دارید حتماً با مشاور و یا روان شناس صحبت کنید

