

## روش های مدیریت خشم

دکتر شهرام محمدخانی

عضو هیئت علمی گروه روانشناسی دانشگاه تربیت معلم

**تعریف خشم:** خشم یک احساس پیچیده است که به صورت جسمانی و هیجانی ابراز می شود. خشم واکنش طبیعی ارگانیسم نسبت به شرایط و موقعیت هایی است که در آن دچار ناکامی می شویم و احساس تهدید می کنیم، یا معتقدیم صدمه خواهیم دید یا فردی در مورد ما دچار اشتباه شده است. این احساس می تواند از یک احساس خفیف ناخوشایند تا یک احساس شدید عصبانیت را در برگیرد.

### خشم و پرخاشگری

یک رفتار است که هدف آن صدمه زدن به (Aggression) پرخاشگری یک فرد دیگر یا اموال اوست. پرخاشگری می تواند به شکل سوء استفاده کلامی، تهدید کردن یا اعمال آسیب زننده باشد. ولی خشم یک احساس است که الزاما منجر به پرخاشگری نمی شود. بنابراین یک فرد ممکن است خشمگین شود، بدون اینکه الزاما رفتار پرخاشگرانه داشته باشد.

### خصومت

خصومت یک اصطلاح مرتبط با خشم و پرخاشگری است. خصومت به مجموعه ای از نگرش ها و قضاوت های برانگیزاننده رفتارهای پرخاشگرانه اطلاق می شود. بنابراین خشم یک هیجان و پرخاشگری یک رفتار است در حالی که خصومت نگرشی است که شامل دوست نداشتن دیگران و ارزیابی منفی آنان است.

چه موقع خشم مشکل ساز می شود؟

زمانی که شدت آن بیش از حد باشد.

به طور مکرر رخ دهد

به شیوه نامناسب ابراز شود.

### عوامل برانگیزاننده خشم

خشم توسط رویدادهای درونی و بیرونی برانگیخته می شود.

ممکن است از یک فرد مثل همکار یا رئیس تان (یا رویداد

) گیر افتادن در ترافیک ، لغو پرواز خشمگین شوید.

• همچنین خشم ممکن است از نگرانی یا اشتغال ذهنی

درباره مشکلات شخصی ناشی شود.

• خاطرات رویدادهای ناراحت کننده و خشم برانگیز

نیز می تواند موجب بروز خشم گردد.

۱۰ علت خشم افراد را به این شکل ( مابل ) ۱۹۹۴ توصیف می کند:

۱. جلوگیری از رفتار هدفمند

۲. تحقیر شدن یا مورد تبعیض قرار گرفتن

۳. مورد پیشداوری یا بی مهری قرار گرفتن

۴. مورد فریب کاری یا عهد شکنی قرار گرفتن

۵. تحقیر شدن احساسات ، ارزشها ، یا اقتدار واقعی فرد از سوی دیگران

۶. مورد بدرفتاری و بی توجهی قرار گرفتن از سوی دیگران

۷. صدمه دیدن در نتیجه بی توجهی نسبت به خود

۸. رفتار حاکی از بی توجهی دیگران

۹. مورد تجاوز و حمله u۱۵۷۶ بدنی یا کلامی قرار گرفتن

۱۰. قربانی شدن

دکتر شهرام محمدخانی

### خشم به منزله یک رفتار عادت شده

- ابراز خشم یک رفتار آموخته شده است.
- ابراز خشم می تواند به صورت یک پاسخ معمول، آشنا و پیش بینی پذیر به طیف وسیعی از موقعیت ها در آید.
- زمانی که خشم به طور مکرر و به شیوه پرخاشگرانه ابراز می شود، به دلیل نتایج منفی آن به شکل یک عادت ناسازگارانه در می آید.

### علائم هشدار دهنده نشانه های خشم

- دومین جنبه مهم بازنگری خشم شناسایی نشانه هایی است که در پاسخ به یک رویداد خشم بر انگیز رخ می دهند.
- این نشانه ها علائم هشدار دهنده ای هستند که به شما نشان می دهند دارید خشمگین می شوید و خشم تان در حال افزایش است.

### نشانه های خشم:

- نشانه های جسمی
- نشانه های رفتاری
- نشانه های هیجانی
- نشانه های شناختی ذهنی

### نشانه های جسمانی همراه با خشم:

- افزایش ضربان قلب
- افزایش فشار خون
- گشاد شدن مردمک چشم

- منقبض شدن عضلات
- تغییر رنگ چهره سرخ شدن یا رنگ پریدگی
- داغ شدن یا یخ کردن
- بیحس شدن برخی قسم تهای بدن
- تغییر تنفس
- احساس درد در قفسه سینه

### نشانه های رفتاری خشم:

- مشت کردن دست ها
- عقب و جلو رفتن
- کوبیدن در
- بالا بردن صدا

### نشانه های هیجانی:

- عصبانیت
- خشونت
- خصومت
- کینه توزی
- غضب
- تنفر
- تحریک
- رنجش
- غرض
- احساس ترک شدن
- ترس

- تحقیر شدن
- بی حرمتی
- احساس گناه
- بی صبری
- نا امنی
- حسادت
- طرد شدگی

### نشانه های شناختی

- نشانه های شناختی به افکاری اطلاق می شود که در واکنش به موقعیت خشم بر انگیز به ذهن افراد خطور می کنند.
  - وقتی فرد عصبانی می شود معمولا رویدادها را به شیوه خاصی تفسیر می کند.
  - به این افکار " خود گویی " می گویند .خودگویی افراد خشمگین معمولا انتقادی و خصمانه است و منعکس کننده باور او نسبت به جهان، افراد ، مکان ها و اشیا است.
- نشانه های شناختی :

- کاهش تمرکز
  - اشتغال ذهنی با حرف یا رفتار طرف مقابل
  - خودگویی های منفی مانند سرزنش طرف مقابل
  - تحریف های شناختی مثل بزرگ نمایی
  - افکار بایددار
- نحوه واکنش به خشم :

• افراد از فرایصندهای خودآگاه و ناخود آگاهانه مختلفی برای برخورد با خشم استفاده می کنند.

• سه رویکرد مهم در برخورد با پدیده خشم عبارتند از:  
ابراز خشم

سرکوب خشم فرو خوردن خشم

خشم جا به جا شده

چرخه پرخاشگری:

بر اساس دیدگاه مدیریت خشم هر دوره خشم شامل سه مرحله است:  
مشخصه این مرحله وجود نشانه (**Escalation**):

۱. مرحله افزایش تدریجی خشم های حاکی از شروع خشم است.

این مرحله با تخلیه کنترل نشده خشم به (**Explosion**):

0. مرحله برون ریزی شکل پرخاشگری کلامی یا غیر

1. کلامی مشخص می شود این تخلیه خشم منجر به

2. پیامدهای منفی می شود. این مرحله مترادف نمره

3. ۱۰ در مقیاس خشم است.

این مرحله با پیامدهای منفی (**Postexplosion**):

۳. مرحله پس از برون ریزی ناشی از پرخاشگری کلامی

و غیر کلامی نشان داده شده در مرحله قبل مشخص می شود.

مدیریت خشم:

• هدف مدیریت خشم کاهش احساسات هیجانی و

برانگیختگی فیزیولوژیکی ناشی از خشم است.

• شما نه می توانید از چیزها یا افرادی را شما را عصبانی

می کنند، رها شوید یا اجتناب کنید و نه می توانید آنها

را تغییر دهید ولی می توانید یاد بگیرید واکنش های خود را کنترل کنید.

### هدف مدیریت خشم:

• هدف بلند مدت آموزش مدیریت خشم کسب مجموعه ای از راهبردها است که شما می توانید متناسب با رویدادهای خشم برانگیز خاص از آنها استفاده نمایید.  
اتخاذ نگرش مقابله ای:

"من احساس .... می کنم ، این به نفع من نیست ، چگونه می توانم به شیوه ای مفید با این احساسات مقابله کنم."

• در اغلب موارد واکنش فوری شما به احساس خشم بهترین پاسخ ممکن نیست، پس اندکی تأمل کنید و با استفاده از مهارتهای مسئله گشایی خود یک روش مقابله ای انطباقی پیدا کنید.  
اجازه ندهید هیجان شما را کنترل کند ، بلکه از هیجان خود به عنوان فرصتی برای رسیدن به تجارب خلاق و جدید استفاده کنید.

### نگرش مقابله ای به خشم:

۱. این واقعیت را بپذیرید که عصبانی هستید
۲. تصمیم بگیرید که چه کاری می توانید درباره آن انجام دهید.
۳. بدانید که حق انتخاب و مسئولیت یک شیوه پاسخ دهی مناسب در هنگام عصبانیت با شماست.
۴. نباید به بهانه عصبانیت دست به اعمال پرخاشگرانه بزنید.  
زیرا این کار شیوه نامعقولی برای فرار از مسئولیت است.
۵. به یاد داشته باید این خشم نیست که موجب می شود به شیوه خاصی عمل کنیم ، بلکه این ما هستیم که عصبی می شویم و تصمیم می گیریم که یا به شیوه اجتماع پسند یا به شیوه

غیر اجتماعی واکنش نشان دهیم.

### راهبردهای کنترل خشم:

• راهبردهای فوری:

– ترک موقعیت

– تمرین تنفس عمیق

– توقف فکر

• راهبرد های پیشگیرانه:

– یادگیری و تمرین مهارت‌های خاص

– تغییر باورهای غیر منطقی

رعایت قواعد ترک موقعیت

• پس از اینکه یک چیز خصمانه و انتقادی گفتید،

موقعیت را ترک نکنید.

• از ترک موقعیت برای امتناع از صحبت کردن در مورد

یک موضوع خاص استفاده

نکنید.

• بدون مقدمه، موقعیت را ترک نکنید، بلکه آن را

بصورت پیشنهاد مطرح کنید.

• هر کدام به یک مکان جداگانه بروید.

• وقتی موقعیت را ترک می کنید، وظیفه شما آرام کردن

خود است، پس در موضوعی که شما را عصبانی کرده، فکر نکنید.

• در انتهای یک ساعت، دوباره پیش هم برگردید.

• اگر باز هم آماده صحبت کردن در مورد موضوع نیستی

د آن را به ۲۴ ساعت بعد محول کنید.

• اگر در موقعیتی هستید که ترک آن امکانپذیر نیست

با هم توافق کنید ب رای یک

ساعت با هم حرف نزنید.

صحبت کردن با فرد مورد اعتماد

• یک راهبرد موثر برای کنترل خشم صحبت کردن با یک

دوست مورد اعتماد یا عضوی از خانواده است که در ایجاد

رویداد خشم برانگیز دخالتی نداشته است.

• در نتیجه صحبت کردن شما می توانید از احساسات اولیه

زیربنای خشم خود آگاه شده و مشخص کنید که آیا افکار

و انتظارات شما منطقی است یا خیر.

### آرام سازی و تنفس عمیق

• همان طور که اشاره شد هیجان خشم با یکسری تغییرات

و پاسخ های فیزیکی از جمله طپش قلب، درد معده، انقباض

عضلانی، لرزش و... همراه است. این نوع نشانه های جسمی

نمونه هایی از واکنش استرس می باشند.

• در واکنش استرس سیستم عصبی تحریک می شود و در این

حالت تحریک شدگی بازگشت فرد به سطح پایینی از مقیاس

خشم سنج دشوار است.

• همچنین در حالت تحریک شدگی سیستم عصبی، سایر

موقعیت ها و رویدادهای خشم برانگیز می توانند به تحریک

بیشتر و افزایش شدت خشم منجر شوند.

شمارش :

• وقتی عصبانی هستید قبل از اینکه پاسخی بدهید تا ۱۰ بشمارید

این کار به شما فرصت می دهد تا با استفاده از مهارت های حل

مسئله خود بهترین راه حل را انتخاب کنید.

• می توانید از احساس خشم خود به عنوان نشانه ای برای شروع

خود آرام سازی استفاده کنید.

آموزش تنفس شکمی

• شما می توانید با استفاده از مهارت های تنفس آرام و عمیق در مدت

کوتاهی خود را کاملا آرام سازید . سپس در وضعیت بهتر و آرام تر راه

حل های خود را بررسی کنید.

شناسایی و تغییر خودگویی های منفی :

• به دو طریق می توان از خود گویی مثبت در مقابله با خشم استفاده کنید:

• در زمان ارزیابی اولیه رویدادهای خشم بر انگیز

• در زمان ارزیابی ثانویه توانایی های خود مان برای مقابله با خشم.

• همچنین با استفاده از خود گویی های مثبت می توان قبل از مواجه

شدن با رویداد خشم بر انگیز از طریق آرام سازی و حرف زدن با خود

در مورد آن رویداد به صورت تجسمی نیز استفاده کنید

افکار برانگیزاننده خشم

• افکار برانگیزاننده خشم دو نوع هستند:

• افکار سرزنش آمیز

— برچسب زدن کلی به طرف مقابل

— نسبت دادن قصد بد ذهن خوانی کردن

— بزرگنمایی کردن و تعمیم بیش از اندازه

• باید ها:

— خطای استحقاق داشتن

—خطای منصف بودن

—خطای تغییر

چگونه؟

• با طرح سوالات خاص:

• شواهد کدامند؟ چه شواهدی در تائید این فکر وجود دارد؟

• آیا به طریق دیگری می توان به موقعیت نگاه کرد؟

• آیا تبیین دیگری وجود دارد؟

• موقعیت را شخص دیگر چگونه می نگرد؟

• محاسن و مزایای این نوع شیوه تفکر چیست؟

• خطاهای منطقی من کدامند؟

مقابله با باید ها و الزام های غیر منطقی :

• بهترین راه برای مقابله با باید ها و الزام های غیر منطقی

پذیرش مسئولیت خود است . شش گام اصلی پذیرش مسئولیت خود عبارت است از:

۱ . پیدا کردن راهبردهای موثرتری برای تقویت شریک زندگی خود

۲ . بر آورده ساختن نیازهای خود توسط خویشتن

۳ . یافتن منبع جدید حمایت ، محبت و توجه

۴ . تعیین حد و مرز

۵ . مذاکره جراتمندانه

۶ . پذیرش واقعیت

ارزیابی مجدد منطقی بودن باورهای زیربنایی خود

— چون من شدیداً میل دارم افراد با من منصفانه و با ملاحظه

— رفتار کنند ، پس آنها باید حتماً این گونه با من عمل کنند".

"چون من شدیداً میل دارم افراد با من منصفانه و با ملاحظه رفتار کنند و چون من فرد خاصی هستم پس آنها باید حتماً با من خوب رفتار کنند."

"چون من شدیداً میل دارم افراد با من منصفانه و با ملاحظه ۱۱۵۸۵ رفتار کنند، بنابراین در هر زمان و تحت هر شرایطی باید این گونه برخورد کنند."

استفاده از حل مسئله

• گاهی علت خشم ما یک موضوع واقعی است و خشم واکنشی طبیعی نسبت به آن می باشد. ولی اگر تسلیم خشم خود شویم، ممکن است رفتارهایی انجام دهیم که مشکل را پیچیده تر کند.

• مهارت حل مسئله، یافتن بهترین راه حل برای چنین مشکل هایی را به افراد می آموزد. در مهارت حل مسئله ابتدا باید مشکل و مسئله را مشخص کنی و راه حل های مختلفی برای حل آن ارائه دهید و نهایتاً بهترین راه حل را انتخاب و اجرا کنید.

• فردی که بتواند راه حل های مختلف برای حل یک مسئله پیدا کند احتمال بیشتری هست که یک اختلاف و تعارض را به روش مثبت تری حل کند.

• وقتی خشمگین می شوید یک نگرش مقابله ای اتخاذ نموده و از خود پرسید:

دکتر شهرام محمدخانی

آموزش جراتمندی

• یکی دیگر از شیوه هایی که در کاهش خشم بسیار مؤثر است ابراز قاطعانه خشم است. کنترل خشم به

این معنی نیست که اصلاً خشم خود را نشان ندهید  
& بلکه شامل ابراز خشم به شیوه ای سازگارانه است.  
• رفتار قاطعانه (جرات مندانه) رفتاری است که شما به  
وسیله آن می توانید بدون انجام رفتارهای پرخاشگرانه  
& به دیگران نشان دهید که از آنها رنجیده یا عصبانی شده اید.  
• یک شیوه مهم رفتار جراتمندانه استفاده از مدل حل تعارض  
است که شامل ۵ گام اساسی است.

#### شوخی کردن

• شوخی یک پاد زهر خوب برای خشم است. در صورت  
امکان سعی کنید حتی در موقعیت های سخت و دشوار بعد  
شوخی قضیه را هم ببینید  
• پاسخ دادن به یک انفجار خشم به یک روشی آرام با یک  
لبخند مهربان اغلب کمک خواهد کرد تا خشم طرف مقابل  
آرام شود. در صورتی که شما به خشم خود بخندید یا آن  
را به جوک تبدیل کنید طرف مقابل نیز این دید را پیدا می کند.

#### مقابله با فرد عصبانی

• سه شیوه برخورد:

—منفعلا نه

—پرخاشگرانه

—جراتمندانه

#### منابع پیشنهادی

• مهارت های زندگی ترجمه شهرام محمدخانی (جلد ۱ و ۲) انتشارات اسپند هنر  
• تکنیک های مصاحبه و مشاوره ترجمه محمدخانی انتشارات و رای دانش

• مهارت‌های اجتماعی در روابط بین فردی ترجمه خشایار

بیگی انتشارات رشد

• روانشناسی روابط انسانی ترجمه سهرابی انتشارات رشد.

• راهنمای درمان شناختی رفتاری سوء مصرف مواد . ترجمه

محمدخانی و بخشی پور انتشارات اسپند

هنر.

• فراتر از اعتماد به نفس

• فرهنگ تفاهم در خانواده