

روش‌های کاربردی

مدیریت خشم

سید جعفر قوامی

ما می‌توانیم با پذیرش تفاوت‌ها، کنار هم شاد باشیم!



روش‌های کاربردی

مدیریت هشتم

سید جعفر قوامی

کارشناس ارشد روان‌شناسی

1397

مدیریت خشم، سید جعفر قوامی، تهران، امید فردا، چاپ اول 1394

شابک : 978-964-8698-95-4

فهرست نویسی براساس اطلاعات فیپا

شماره کتاب شناسی ملی: 3858561

انتشارات امید فردا

روش‌های کاربردی مدیریت خشم

سید جعفر قوامی

چاپ دوم 1397

شمارگان: 1000 نسخه

قیمت: 20000 تومان

نشانی: تهران - میدان انقلاب - ابتدای خ آزادی - ابتدای جمالزاده جنوبی

کوچه دانشور - پلاک 2 - واحد 5

تلفن : 66917449 - 66949575 تلفکس: 66913568

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

به یاد روح پاک مادرم،

مادری که پاییز شد تا مرا بهاری کند...



الحمد لله رب العالمين

خدای بزرگ را بسیار سپاسگزارم که به من توفیق داد تا بتوانم نتیجه سال‌ها مطالعه و تجربه خود را در اختیار علاقمندان عزیز قرار دهم. این کتاب با زبانی ساده و قابل استفاده عموم تهیه شده است و مطالب آن بسیار کاربردی می‌باشد. در طی سال‌هایی که مسئولیت آموزش مدیریت خشم را در کارگاه‌های مختلف بر عهده داشتم و نیز طی مشاوره‌های انفرادی، همواره شاهد تأثیرات مثبت و سازنده محتوای این کتاب بر افزایش کنترل خشم حاضرین بودم. از خوانندگان محترم تقاضا می‌شود مرا از دیدگاه اصلاحی خود بهره‌مند سازند و با پیشنهادات و انتقادات خود، موجبات ارتقای هرچه بیشتر این اثر را فراهم آورند. در صورتی که این اثر را مفید و موثر یافتید، لطفاً فقط مرا دعاگو باشید. ممنون

سید جعفر قوامی

کارشناس ارشد روان‌شناسی

ghavamijafar@yahoo.com

09123457470

- 9 احساسات و هیجانات چه نقشی دارند؟
- 10 آیا احساس غم برای انسان مفید است؟
- 11 چگونه می‌توانیم میان اندوه سالم و افسردگی تمایز قایل شویم؟
- 12 آیا احساس ترس و نگرانی برای انسان مفید است؟
- 12 مشخصه‌های غم، ترس و نگرانی سالم و سازنده چیست؟
- 13 آیا احساس خشم برای انسان مفید است؟
- 15 مشخصه‌های خشم سالم و سازنده چیست؟
- 16 علائم و تغییرات فیزیولوژیک به هنگام خشم
- 17 علائم و تغییرات روان‌شناختی به هنگام خشم
- 21 در برابر افراد خشمگین چگونه رفتار کنیم؟
- 25 مهارت‌های خودآرام‌سازی
- 39 وقتی خشمگین می‌شوید چگونه رفتار می‌کنید؟
- 40 پرخاشگری فعال و مستقیم
- 41 پرخاشگری غیرفعال و غیرمستقیم
- 43 سرکوب خشم
- 44 عوارض سرکوب خشم چیست؟
- 45 علل سرکوب خشم چیست؟
- 49 ابراز وجود جرأت‌مندانه
- 51 شرایط لازم برای ابراز وجود جرأت‌مندانه

62 دلایل خشم ناسالم چیست؟
64 سه دلیل شناختی بروز خشم ناسالم
65 باورهای غلط
66 انتظارات غیرمنطقی
68 خطاهای شناختی
79 روش‌های پیشگیری از خشم
84 مهارت حل مساله
86 فهرست منابع



خشم اسیدی است که به ظرف خود بیشتر آسیب می زند.

مهاتما گاندی

➤ احساسات و هیجانات چه نقشی دارند؟

خداوند احساسات و هیجانات را در وجود انسان آفریده است تا از سلامت جسم و روان و نیز روابط ما مراقبت و محافظت کنند. احساسات صدای درون ما هستند که همانند چراغ راهنمای، ما را راهنمایی می‌کنند. وقتی می‌گوییم :

خسته‌ام. گرسنه‌ام. تشنه‌ام. نگرانم. ناراحتم. غمگینم. نا امیدم. می‌ترسم. دلشوره دارم. حالم خوب نیست. حوصله ندارم. کسل هستم. دلم درد می‌کند. دندان درد دارم. از زندگی لذت نمی‌برم. شدیداً عصبانی هستم. احساس استرس و اضطراب دارم. احساس پوچی می‌کنم. ...

این علائم به ما خبر می‌دهند که باید مشکلی را شناسایی و رفع کنیم. هیجانات منفی همانند چراغ راهنما یا هشدار عمل می‌کنند و از وجود اختلال یا اشکالی خبر می‌دهند؛ آنها زنگ خطری برای بیدار شدن، اقدام کردن، رسیدگی به نیازها و رفع اختلالات هستند. ما باید به این علائم و هشدارها توجه کنیم و درصدد حل مسأله و رفع اشکالات باشیم.

ما کلیه احساسات و هیجانات خدادادی را در وجود خود می‌پذیریم. احساسات برای مراقبت، محافظت و دفاع از ما خلق شده‌اند. احساسات برای بقای زندگی انسان نقش مهمی بازی می‌کنند و لازمه زندگی و ادامه حیات هستند. آن‌ها در اصل انگیزشی برای عمل کردن و اقدام کردن هستند. هر احساسی در جای خود ارزش و اهمیت خاص خود را دارد. احساس گرسنگی به ما خبر می‌دهد که بدن نیاز به تغذیه دارد. احساس ترس ما را از وجود خطر یا تهدید مطلع می‌سازد. احساس درد یا تب یک نعمت خدادادی است که ما را از وجود مشکلی مانند بیماری، عفونت یا جراحت باخبر می‌کند و به ما برای اقدام کردن در جهت رفع مشکل و رسیدگی به بیماری هشدار می‌دهد.

هیجانات منفی مانند بی‌حوصلگی، غمگینی، خشم، تنفر، ترس، نگرانی، استرس، اضطراب، ناامیدی، ناامنی، نارضایتی و غیره نیز علائمی هستند که همانند چراغ راهنما، ما را در مورد وجود اشکال، اختلال یا کاستی باخبر می‌سازند و به ما برای حل مشکل هشدار می‌دهند.

هیجانات مثبت مانند خوشحالی، خشنودی، رضایت، امیدواری، عشق، علاقه، لذت، آرامش، امنیت، نشاط و غیره اغلب نشانگر قدرت سازگاری و حل مسأله، باورهای سالم و سلامت روان می‌باشند که موجب افزایش انرژی مثبت، انگیزش، شور و شوق برای تلاش و لذت از زندگی می‌گردند.

البته ما نباید انتظار داشته باشیم که همیشه خوشحال و پرانرژی باشیم بلکه در شرایط مختلف، به‌طور طبیعی هیجانات منفی را نیز تجربه می‌کنیم. مهم آن است که بتوانیم هیجانات را مدیریت کنیم و از خود رفتار سازنده بروز دهیم.

➤ آیا احساس غم برای انسان مفید است؟ چرا خداوند احساس غم را آفریده است؟

وقتی به حوادث تلخ گذشته، شکست‌ها، ناکامی‌ها یا فقدان‌ها فکر می‌کنیم، ممکن است احساس غم و اندوه کنیم. احساس غم سالم ما را از تفریح، نشاط و زندگی عادی به‌طور موقت خارج می‌کند. به ما فرصت می‌دهد تا در برابر مشکلات گذشته تفکر کنیم، به دنبال علت‌ها باشیم، درس بیاموزیم، تجربه کسب کنیم، حرکت یا اقدامی انجام دهیم و یا به راه‌حل‌ها فکر کنیم.

وقتی فرزندمان بیمار می‌شود، دوستان فوت می‌کند، در کاری شکست می‌خوریم، شغل خود را از دست می‌دهیم، طلاق می‌گیریم، عزیزمان تصادف می‌کند، اخبار ناگوار در مورد زلزله یا جنگ و خونریزی به گوشمان می‌رسد... به نظر شما در این شرایط اگر ما احساس ناراحتی یا نگرانی نکنیم، چه خواهد شد؟ در این شرایط احساس نگرانی یا اندوه موقت، سالم و طبیعی می‌باشد و نشانگر مهر، محبت و عشق به خود و دیگران است. ما نمی‌توانیم در برخورد با چنین مشکلاتی بی‌احساس، بی‌تفاوت، بی‌حرکت یا آدم‌آهنی باشیم؛ بلکه باید واکنش هیجانی داشته باشیم؛ تا حدی از زندگی عادی فاصله بگیریم، در آن مورد فکر کنیم، کمک برسائیم، ابراز ناراحتی و همدلی کنیم و برای حل مسأله اقدام کنیم.

لازم به تذکر است که ما همه گاهی دچار غمگینی می‌شویم. ولی ماندن در غم را خود ما انتخاب می‌کنیم. غمگینی پایدار (افسردگی) موجب اختلال در زندگی، شغل و روابط ما می‌گردد.



اگر برخشم خود مسلط نباشید، اسیر آن می‌شوید.

➤ چگونه می‌توانیم میان اندوه سالم و افسردگی تمایز قائل شویم؟

ویژگی‌های افسردگی	ویژگی‌های اندوه سالم
احساس اندوه پایدار و ادامه‌دار بوده و موجب اختلال در زندگی و روابط میان فردی می‌گردد.	احساس اندوه موقتی و کوتاه مدت است.
فراوانی و شدت غم زیاد است.	فراوانی و شدت غم کم است.
مشکلات غیرواقعی بوده و افکار منفی شما مبالغه‌آمیز هستند. احساس اندوه شما با حادثه ناراحت‌کننده بی‌تناسب است.	مشکلات واقعی بوده و افکار منفی شما واقع‌بینانه هستند. احساس اندوه شما واکنشی مناسب به یک حادثه ناراحت‌کننده است.
احساس کمبود عزت‌نفس می‌کنید.	اندوهگین هستید اما از عزت‌نفس شما کاسته نشده است.
مشکلات زندگی را غیرطبیعی، دائمی، همیشگی و غیرقابل حل می‌دانید و مسئولیت‌پذیر نیستید.	مشکلات زندگی را طبیعی، موقتی، زودگذر و قابل حل می‌دانید و مسئولیت‌پذیر هستید.
روحیه خود را از دست داده‌اید و معتقدید که شرایط هرگز بهتر نخواهد شد.	با آن‌که اندوهگین هستید، به آینده امیدوارید.
منفعل و درمانده هستید، از زندگی خسته شده‌اید و علاقه‌تان به دیگران را از دست داده‌اید.	با وجود احساس غم، رفتاری مولد، مفید و سازنده دارید و به حل مسأله فکر می‌کنید.

➤ آیا احساس ترس و نگرانی برای انسان مفید است؟

احساس ترس سالم به ما این هشدار را می‌دهد که خطری در کمین است و باید برای مراقبت از خود با توجه به شرایط تصمیم منطقی بگیریم و اقداماتی را انجام دهیم. احساس ترس به ما در مورد وجود ناامنی و خطرات واقعی مانند حیوانات وحشی، تصادف، زلزله، سرقت، جرم و جنایت خبر می‌دهد. احساس ترس سالم موقتی و موردی می‌باشد و به ما هشدار می‌دهد تا در برابر خطرات و آسیب‌ها از خود محافظت کنیم. به نظر شما چه اتفاقی خواهد افتاد اگر ما در شرایط فوق احساس ترس نکنیم؟

➤ آیا احساس نگرانی مفید است؟

گاه حوادث تلخی را در آینده پیش بینی می‌کنیم و نگران می‌شویم. بطور مثال:

- مدت زیادی است که از فرزند خود بی‌خبرید و او جواب تلفن شما را نمی‌دهد.
- فردا موعد چک شماسهت ولی هنوز حساب شما کامل نیست.
- دو ماه دیگر تا کنکور وقت دارید ولی شما هنوز آماده نیستید.
- چنانچه ما در این شرایط بی‌احساس و بی‌تفاوت باشیم، چه اتفاقی خواهد افتاد؟

احساس نگرانی در این شرایط امری طبیعی و سالم است. احساس نگرانی و استرس به ما هشدار می‌دهد تا در برابر مشکلات یا حوادث درصد راه‌حل و تلاش بیشتر باشیم و برای پیشگیری از ناملایمات دست به اقدامات سازنده بزنیم.

➤ مشخصه‌های غم، ترس و نگرانی سالم و سازنده چیست؟

این هیجانات زمانی سالم و سازنده هستند که فراوانی، شدت و طول مدت آن‌ها کم باشد، به‌درستی ابراز شوند و به حل مسأله کمک کنند.

- اگر بارها و بارها طی روز یا هفته دچار احساس غم یا خشم می‌شوید،
- اگر شدت خشم یا نگرانی شما آن‌قدر زیاد باشد که قدرت عقل و منطق خاموش گردد،
- اگر ماه‌ها قبل از رفتاری خشمگین شدید و هنوز کینه به دل دارید،
- اگر دو سال قبل در اثر فوت شخصی غمگین شدید و هنوز افسرده هستید،

این علائم نشانگر هیجانات ناسالم و تخریب‌کننده می‌باشد و موجب اختلال در روند طبیعی زندگی می‌گردد.

➤ آیا احساس خشم برای انسان مفید است؟

همه ما در زندگی درجاتی از خشم را تجربه کرده‌ایم. خشم هیجانی طبیعی و خدادادی است. خشم پاسخی طبیعی و هیجانی سالم در برابر تهدیدها، بی‌حرمتی‌ها، ناکامی‌ها و بدرفتاری‌ها می‌باشد. هیجان خشم به ما نیرو، قدرت و انگیزه می‌دهد تا از خود در برابر مشکلاتی مانند ظلم، حق‌کشی، بی‌انصافی، توهین و تجاوز دفاع کنیم. اگر به حقوق یا حد و مرز شما تخطی شده باشد، اگر در معرض بدرفتاری یا بی‌احترامی واقع شده باشید، در این شرایط، خشم هیجانی سالم و طبیعی است.

خشم همانند زنگ خطر یا هشدار عمل می‌کند و از وجود مشکلاتی مانند تهدید، تجاوز و توهین خبر می‌دهد. به کمک خشم می‌توانیم از حریم شخصی و حقوق خود دفاع کنیم. می‌توانیم برای ارضای نیازهایمان اقدام کنیم و به انتظارات نابجای دیگران پاسخ منفی دهیم. خشم فقط یک علامت بیدارباش برای رسیدگی به مشکلات و اقدام کردن است ولی خود راه‌حل نیست. ما باید به این علائم توجه کنیم و درصدد حل مسأله باشیم.

به هنگام خشم در بدن ما تغییرات فیزیولوژیکی و زیست‌شناختی رخ می‌دهد، ضربان قلب و فشار خون افزایش می‌یابد، سطح هورمون‌های محرک مانند آدرنالین و نورآدرنالین بالا می‌رود، سیستم دفاعی سمپاتیک فعال می‌گردد و بدن در حالت آمادگی دفاعی یا جنگ و گریز قرار می‌گیرد تا بتوانیم از ارزش‌ها و هویت خود دفاع کنیم.

ما همه گاهی دچار خشم می‌شویم. مهم آن است که بعد از احساس خشم، چگونه رفتار کنیم تا بدون آسیب به خود و دیگران بتوانیم مسأله را به‌درستی و با منطق حل کنیم.



با جر و بحث هیچ مسأله‌ای قابل حل نیست.

➤ چراغ‌های داخل ماشین چه نقشی دارند؟

داخل ماشین و جلوی راننده، چراغ‌های ریز با رنگ‌ها و اشکال مختلفی وجود دارد. هر کدام از آن‌ها به‌عنوان چراغ راهنما، زنگ خطر و هشدار عمل می‌کند و به راننده پیامی را می‌رساند. مثلاً اگر چراغ زرد روشن شود، راننده این پیام را دریافت می‌کند که بنزین رو به اتمام است؛ و یا چراغ قرمز نشانگر آن است که دینام خراب است و غیره. این چراغ‌ها برای حفاظت و مراقبت از ماشین نصب شده‌اند و نقش آگاهی‌دهنده دارند. راننده باید به خوبی بداند که هر چراغ مربوط به کدام اشکال ماشین بوده و نشانگر چیست. او باید به این علائم و هشدارها توجه کند و دست به اقدام بزند تا اشکال ماشین برطرف شده و مسأله حل شود. چه اتفاقی می‌افتد اگر راننده این علائم و چراغ‌ها را نادیده بگیرد؟ مسلماً تخریب بیشتر و اوضاع بحرانی می‌گردد.

این چراغ‌ها چه نقش سازنده‌ای دارند؟

1. آن‌ها از وجود اشکال در ماشین خبر می‌دهند.
 2. آن‌ها به عیب‌یابی و حل مسأله کمک می‌کنند.
- هیجان‌ات سالم نیز در وجود انسان همانند این چراغ‌ها عمل می‌کنند. وقتی چراغ خشم، غم، ترس، نگرانی ... در انسان روشن می‌شود؛ نشان می‌دهد که اشکالی وجود دارد. اگر ما به‌درستی و با قدرت منطق به حل مسأله و رفع اشکال بپردازیم، به احساس آرامش می‌رسیم. ولی اگر هیجان‌ات خود را اغلب سرکوب کنیم و یا با چراغ روشن خشم تصمیم‌گیری کنیم، معمولاً تخریب بیشتر و اوضاع بحرانی می‌گردد.



در زمان خشم، تصمیم نگیرید.

➤ مشخصه‌های خشم سالم و سازنده چیست؟

در اصل خشم سالم و سازنده برای مراقبت، محافظت و دفاع از ما خلق شده و همانند یک چراغ راهنما به ما در مورد وجود مشکلی هشدار می‌دهد. زمانی خشم سالم و سازنده است که **فراوانی، شدت و طول مدت آن کم باشد، به‌درستی ابراز شود و به حل مسأله کمک کند.**

- آیا شما به ندرت احساس خشم می‌کنید؟ شما در طول هفته یا ماه چند بار احساس خشم می‌کنید؟
 - معمولاً احساس خشم در شما چقدر **طول** می‌کشد؟ چند دقیقه؟ چند ساعت؟
 - اگر **شدت** خشم را بین صفر تا صد در نظر بگیریم، آیا **شدت** خشم شما اغلب کمتر از 40 است؟
 - آیا پس از احساس خشم، توانسته‌اید به‌درستی به آرام‌سازی بپردازید تا چراغ خشم خود را خاموش سازید و بعد با قدرت عقل و منطق به رفع مشکل و **حل مسأله** بپردازید؟
- مشخصه‌های خشم سالم عبارتند از:

1. **فراوانی یا بسامد** خشم کم باشد: هر چه دفعات کمتری احساس خشم کنید، به این معنی است که از خشم سالم‌تری برخوردار هستید.
2. **طول مدت** خشم کوتاه باشد: هر چه طول مدت خشم کوتاه‌تر باشد، خشم سالم‌تر است.
3. **شدت** خشم متناسب با مشکل یا محرک باشد: هر چه شدت خشم کمتر باشد، قدرت عقل و منطق بیشتر است.

➤ مشخصه‌های خشم ناسالم و مخرب چیست؟

1. **فراوانی** خشم بسیار زیاد باشد. 2. **طول مدت** خشم بسیار زیاد باشد. 3. **شدت** خشم بسیار بالا باشد.
- خشم ناسالم به حل مسأله کمک نمی‌کند بلکه موجب تخریب بیشتر و بحرانی شدن اوضاع می‌گردد. خشم ناسالم انرژی زیادی را از شما سلب می‌کند و به مرور به جسم، روان و روابط شما آسیب می‌زند.
- آیا اغلب **تکرار** خشم در شما زیاد است؟ آیا شما **مکرراً** خشمگین می‌شوید؟
 - آیا اغلب رنجش‌ها و دلخوری‌های **ماه‌ها و سال‌های** گذشته همچنان در ذهنتان زنده است و شما را آزار می‌دهد؟
 - آیا اغلب **شدت** خشم شما آنقدر بالا می‌رود که کنترل خود را از دست می‌دهید و به خود یا دیگران آسیب می‌زنید؟
- پاسخ مثبت به هر یک از این سوالات نشانگر خشم ناسالم می‌باشد و لازم است که با مطالعه بیشتر روی **افکار، عقاید، انتظارات و باورها و سلامت** خود کار کنید. از متخصصان کمک بگیرید تا بتوانید خشم سالم را تجربه کرده و احساس نشاط و آرامش نسبی را بدست آورید.

➤ علائم و تغییرات فیزیولوژیک به هنگام خشم

به هنگام خشم، وضعیت بدن از حالت طبیعی خارج می‌گردد و در بدن تغییرات فیزیولوژیک و زیست‌شناسی رخ می‌دهد. شدت تغییرات فیزیولوژیک بستگی به شدت خشم دارد. این علائم در افراد مختلف، متفاوت است. برای کنترل خشم، بهتر است علائم فیزیولوژیک خشم و ترتیب آن‌را در خود شناسایی کنید.

- خشکی دهان
- لرزش دست و پا
- تپش قلب
- گر گرفتگی
- کوتاه و تند شدن تنفس
- افزایش ضربان قلب
- عرق سرد روی بدن
- بالا رفتن فشار خون
- تند شدن نبض
- مشت شدن دست‌ها
- بزرگ شدن مردمک چشم
- فشردن دندان‌ها
- تغییر رنگ چهره
- شتاب در حرکات و رفتارها
- گرفتگی و انقباض عضلات بدن
- میل به خالی کردن مثانه
- احساس سنگینی در قفسه سینه
- بی‌حس شدن بدن
- فعال شدن دستگاه سمپاتیک
- آمادگی بدن به حالت جنگ و گریز
- افزایش سطح آدرنالین، نورآدرنالین، کورتیزول و کلسترول خون

علائم فیزیولوژیک خشم شما کدامیک از موارد بالاست؟

➤ علائم و تغییرات روان‌شناختی به هنگام خشم

به هنگام خشم، وضعیت روانی انسان نیز از حالت طبیعی خارج می‌گردد. ما ممکن است در حالت خشم، بعضی از تغییرات زیر را در خود تجربه کنیم. هر قدر فراوانی، مدت و شدت خشم بیشتر باشد (خشم ناسالم)، ویژگی‌های زیر بیشتر نمود می‌کند.

1. در حالت خشم، افراد معمولاً کم صبر و حوصله می‌شوند. آن‌ها به دنبال بهانه، ایراد و اشکال می‌گردند تا خشم و پرخاشگری خود را به‌جا جلوه دهند. چهره‌ای اخمو دارند. زبان بدن و لحن کلام تند و خشن، نشانگر خشم درونی آنان می‌باشد. حرکات پرشتاب دارند. مثلاً با شتاب راه می‌روند، با سرعت رانندگی می‌کنند، تندتند حرف می‌زنند، با سروصدا کار می‌کنند، در را محکم می‌کوبند، ...

2. زمان اوج‌گیری خشم توانایی گوش کردن، فکر کردن و منطقی عمل کردن ضعیف می‌گردد. هرچه شدت خشم بیشتر باشد، قدرت عقل و منطق ضعیف‌تر می‌گردد. در نتیجه رفتار و گفتار آنان ناشی از شدت هیجان خشم است و نه عقل و منطق. در این حالت قدرت تصمیم‌گیری صحیح و تشخیص درست از نادرست را از دست می‌دهند و قادر به حل مسأله نیستند و فقط خود را طلبکار می‌دانند.

3. افراد خشمگین گوش شنوا ندارند و حاضر نیستند به توضیحات، دفاعیات، راه‌کارها و دلایل منطقی شخص مقابل گوش دهند. به دلیل هیجانات بالا، آنان قادر نیستند پیام‌ها را دقیق و درست دریافت کنند. ممکن است پیام‌ها را وارونه و تحریف شده دریافت کنند و خشمگین‌تر شوند. آن‌ها نمی‌توانند به آرامی گفتگو کنند. فقط تمایل دارند انرژی خشم خود را با پرخاشگری و بهانه‌جویی تخلیه کنند.

4. به علت شدت خشم و خطاهای شناختی، اهل بخشش و چشم‌پوشی نیستند و این‌گونه شکایت می‌کنند:

- تو همیشه بد رفتاری می‌کنی! دیگه ولم کن. دست از سرم بردار!
- بعد از آن بلایی که به سرم آوردی، چطور می‌تونم ببخشم؟!
- چرا آن حرف را زدی؟ با عذرخواهی هیچی درست نمیشه. چطور می‌تونی جبران کنی؟!
- دیگه گول تو را نمی‌خورم! بی‌خود فیلم بازی نکن!
- فکر می‌کنی یادم رفته چه بلاهایی به سرم آوردی؟ یادته 25 سال پیش...؟ یادته 12 سال پیش...؟
- اصلاً نمی‌تونم فراموش کنم یا ببخشم!

5. این افراد به هنگام خشم شدید معمولاً در ذهن خود دادگاه تشکیل داده و حق را به خود می‌دهند و طرف مقابل را کاملاً مقصر و گناه‌کار می‌دانند. آنان شرایط، احساسات و نیازهای طرف مقابل را درک نمی‌کنند. فقط به حقانیت خود فکر می‌کنند و به قضاوت‌ها و افکار منفی خود می‌چسبند. آنان در ذهن خود تمام اشتباهات، ایرادات و ضعف‌های گذشته طرف مقابل را نشخوار فکری می‌کنند در نتیجه در گرداب خشم غوطه‌ور می‌مانند. دقیقاً مطرح نمی‌کنند که از چه رفتاری ناراحت هستند بلکه بیشتر کلی‌گویی کرده و دیگران را با برچسب‌های منفی قضاوت می‌کنند. آنان به خود مجوز پرخاش می‌دهند.

نمونه‌هایی از کلی‌گویی، مقصریابی، برچسب منفی:

- تو ذاتاً شیطان صفت هستی! من حق دارم تو را زیر پا له کنم، توهین کنم، نابود کنم...
- همش تقصیر اوست. من هیچ تقصیری ندارم! او خیلی نفهم، بی‌شعور و بی‌ملاحظه است!
- او خیلی به من ظلم کرده! دائم توهین و لجبازی می‌کنه!
- چرا با من این‌طور رفتار می‌کنه؟ چرا این‌قدر منو عذاب می‌ده؟
- تو عمداً آن کار را کردی! عمداً می‌خوای منو آزار بدی. فقط لجبازی بلدی!
- هیچ‌وقت به من محبت نکردی! دیگه هیچ امیدی ندارم!
- تو پر از ایرادی! هیچ نقطه مثبتی نداری! تو هیچ‌وقت همسر خوبی نبودی! همیشه منفی بودی!
- تو خیلی دروغ‌گو، کلک، حقه‌باز، بی‌ملاحظه، از خودراضی، خودخواه، ... هستی!

6. آنان تمایل به تهدید، تحقیر، توهین، انتقام‌جویی، خصومت، لجبختی، تهاجم، صدمه‌زدن دارند و پیامدهای بعدی را در نظر نمی‌گیرند.

- تو آدم نمیشی! تو هم مثل مادرت خودخواه و یک‌دنده‌ای!
- می‌دونم چی کار کنم! بلایی به‌سرت می‌آرم که...
- بالاتر از سیاهی رنگی نیست! هنوز منو نشناختی. بچرخ تا بچرخیم!
- من هم مثل خودت رفتار می‌کنم! چیزی که عوض داره، گله نداره!
- اگه تو آن حرف را نمی‌زدی، من هم توهین نمی‌کردم! کتک نمی‌زدم! حفته که توهین بشی...
- اول تو شروع کردی! جواب‌های، هوی است! چیزی که عوض داره، گله نداره!
- هر وقت تو آدم بشی و خوب بشی، من هم خوب می‌شوم!
- تو خیلی نفهم، بی‌شعور، کثافت، آشغال، عوضی، حیوان، دروغ‌گو، مارموزی، شیطان‌صفت، ... هستی!

7. آنان قادر نیستند سهم، نقش و مسئولیت خود را در ایجاد مشکل ببینند. فقط دیگران را مسئول خشم و پرخاشگری خود می‌پندارند. اشتباه آنان را عمدی و آگاهانه تلقی می‌کنند و بدین ترتیب به خود مجوز پرخاشگری می‌دهند.

- تقصیر خودته! تو منو عصبی کردی! تو باعث شدی که من شیشه را بشکنم، کتک بزنم...
- تو منو به این روز انداختی! تو منو داغون کردی! تو مسبب همه شکست‌ها و گرفتاری‌های من هستی!
- کاری نکن که من عصبی بشم! بهانه به دست من نده که دهنم باز بشه، توهین کنم یا کتک بزنم...
- همیشه تو اول شروع می‌کنی! تو منو عصبی می‌کنی! تو همه چیز را خراب می‌کنی! تو آدم نمیشی!
- ذات تو پلیده! حق دارم سرت داد بزنم و توهین کنم چون خودت باعث میشی! تو لج منو در می‌آری!
- آنها عمداً منو آزار میدن! آنها منتظر زمین خوردن من هستند!
- همش تقصیر همسرمه که منو عذاب می‌ده! او منو افسرده و پرخاشگر کرده!

8. ذهن آنان آلوده به خطاهای شناختی، بایدها، نبایدها، چراها، توقعات، باورهای غلط و افکار منفی است. قادر نیستند جنبه‌های مثبت زندگی یا خوبی‌های طرف مقابل را به یاد آورند. تا جایی که حتی پیام‌های مثبت، محبت‌ها و خوش رفتاری‌های فعلی او را نیز فریب کاری و نمایشی تلقی می‌کنند. گاه پیام‌ها را وارونه و تحریف شده دریافت می‌کنند یعنی آنچه گفته می‌شود با آنچه آنان می‌شنوند، متفاوت است. هر قدر ذهن افراد بیشتر به خطاهای شناختی، باورهای غلط و افکار منفی آلوده باشد، فراوانی، مدت و شدت خشم در آنان بیشتر است و نیز احتمال افسردگی قوی‌تر است.

- چرا اون حرف را زدی؟ نباید اون کار را می‌کردی؟ چرا با من مخالفت و لجبازی می‌کنی؟!
- ذات تو خرابه! تو هیچ خوبی نداری! تو پر از ایرادی! از اول منفی بودی!
- او عمداً جواب تلفن منو را نمی‌ده چون می‌خواد منو حرص بده و با من لجبازی کنه!
- چیه؟ چی شده که مهربون شدی؟ عذرخواهی می‌کنی؟! داری نمایش بازی می‌کنی؟
- داری چرب زبانی و خودشیرینی می‌کنی تا مرا فریب بدی؟! سلام گرگ بی‌طمع نیست!
- حتماً کاسه‌ای زیر نیم کاسه است که قربون صدقه من میری! می‌خوای از من سوءاستفاده کنی؟!
- تو اصلاً منو دوست نداری! هیچ وقت به من محبت نکردی! همیشه منو تنها گذاشتی!
- تو اصلاً مرا دوست نداری! فقط از من سوءاستفاده می‌کنی! به تو اعتماد ندارم. فقط ظاهرسازی می‌کنی!
- دیگه گول نمی‌خورم. بی خودی فیلم بازی نکن. چی فکر کردی؟ فکر می‌کنی من خرم؟ ساده‌ام؟
- دنیای بدی شده. به هیچ کس همیشه اعتماد کرد! همه دروغ میگن!
- چرا... باید... نباید... اصلاً... همیشه... همه... هیچ وقت... هیچ کس...

➤ دانستن تغییرات روان شناختی، چه کمکی به ما می‌کند؟

وقتی ما بدانیم که افراد به هنگام خشم چه تغییرات روان‌شناختی دارند، می‌توانیم واکنش بهتری در برابر آنان از خود نشان دهیم و نیز خود را بهتر مدیریت کنیم. ما می‌دانیم که به هنگام خشم، وضعیت روانی انسان از حالت طبیعی خارج می‌گردد. آنان کم صبر و حوصله می‌شوند، نمی‌توانند منطقی رفتار کنند، گوش شنوا ندارند، تمایل به تهدید، تحقیر، توهین، لجاجت دارند، اهل بخشش نیستند و فقط حق را به خود می‌دهند، قادر نیستند سهم، نقش و مسئولیت خود را در ایجاد مشکل ببینند و ممکن است رفتارهایی از خود بروز دهند که بعداً پشیمان شوند.

با توجه به این اطلاعات، هنگامی که خودمان خشمگین می‌شویم، می‌توانیم خود را بهتر مدیریت کنیم یعنی سکوت کنیم و یا بموقع محل را ترک کنیم و به آرام سازی خود بپردازیم. یا هنگامی که در برابر فرد خشمگین قرار می‌گیریم، می‌توانیم واکنش بهتری در برابر آنان از خود نشان دهیم. در نتیجه ما از خود دفاع نمی‌کنیم. آنان را قضاوت یا سرزنش نمی‌کنیم، پرخاشگری آنان را تأیید نمی‌کنیم، فقط با همدلی و گوش دادن فعال و مؤثر، به آنان کمک می‌کنیم تا آرام شوند.

البته ما نباید منفعل یا سلطه‌پذیر باشیم. لازم است روزهای بعد در شرایط مناسب با آنان گفتگو و ابراز وجود کنیم. نباید به آنان اجازه دهیم تا به شخصیت ما حمله کنند و یا از پرخاشگری به عنوان سلاحی برای رسیدن به اهداف و خواسته‌هایشان استفاده کنند.



زمانی که شما خشمگین هستید، از دیگران انتظار دارید با شما چگونه رفتار کنند؟

➤ در برابر افراد خشمگین چگونه رفتار کنیم؟

ممکن است طرف مقابل ما همسر، فرزند، والدین یا سایر عزیزانی باشند که بنا به هر دلیلی خشمگین هستند. بهتر است ما درصدد حفظ اصل رابطه باشیم و نه تحقق حقانیت خود. بهتر است بیشتر به فکر **مراقبت از خود، دیگری و رابطه** باشیم و یکدیگر را آرام سازیم. با خود بگویید: مهم نیست حق با کیست. الان همسر ناراحت است و من باید کمک کنم تا او آرام شود. بعداً می‌توانیم در آرامش با هم صحبت کنیم. گاه عزیزان ما ترجیح می‌دهند هنگام خشم، مدتی را تنها باشند تا به آرام‌سازی خود بپردازند. پس اگر بطور مثال متوجه خشم یا ناراحتی همسر خود شدید، می‌توانید از او سؤال کنید:

- عزیزم، حالت چگونه؟ طوری شده؟ از چیزی ناراحتی؟
 - از این موضوع عصبانی هستی؟
 - آیا از دست من کاری بر می‌آید؟ می‌خواهی با من حرف بزنی؟
- اگر همسرتان مایل به صحبت بود، با او **همدلی** کنید و اگر انکار کرد یا خواست تنها باشد، به خواسته‌اش **احترام** بگذارید و رهاش کنید و بگویید:
- باشه. اگه کاری داشتی، منو صدا کن.
 - هر وقت بخوای من حاضرم به حرف‌هایت گوش کنم.
 - منو کنار خودت بدون.
- معمولاً وقتی فردی از شما یا از جایی دیگر شدیداً خشمگین باشد، مایل است فقط با فریاد گله‌ها، دلخوری‌ها و رنجش‌هایش را مطرح کند. به علت شدت هیجان خشم و ضعف قدرت عقل، فرد خشمگین ممکن است مسائل را غلط ارزیابی کند. او قادر نیست به توضیحات منطقی شما گوش دهد. فقط نیاز دارد که فشارهای درونی و هیجان خشم خود را تخلیه کند تا کم‌کم آرام شود و بعد بتواند به ارزیابی منطقی مسائل بپردازد. در این شرایط بهتر است آرامش خود را حفظ کنید و برای کمک به تخلیه هیجانی همسرتان، **مشخصه‌های افراد خشمگین (ص 17)** را به یاد آورید و طبق موارد زیر رفتار کنید:

1. کلام او را قطع نکنید. نشان دهید که به حرف‌هایش گوش می‌دهید.

2. از خود دفاع نکنید و هیچ توضیحی ندهید چون گوش او نمی‌شنود و منطقی او فعلاً خاموش است.

- تو اشتباه می‌کنی. اینطوری نبوده.
- من هیچ خطایی نکردم.
- نه این درست نیست. گوش کن توضیح بدم.

3. راه کار ارائه ندهید. مگر این که خودش تقاضا کند.

- به نظر من تو باید این کار را بکنی.
- از این به بعد باید...

4. از سرزنش یا قضاوت پرهیز کنید. درصدد مقصریابی نباشید.

- خودت مقصری. تقصیر خودته که ...
- باز چی کار کردی؟ باز هم با کسی دعوا کردی؟
- چرا حرف منو گوش ندادی؟ من قبلاً گفته بودم که ...
- اشتباه کردی. تو نباید آن کار را می کردی. چرا اون حرف را زدی؟
- چند بار بگم؟ تو آدم نمیشی. همیشه خرابکاری می کنی.
- تا تو باشی که دیگه حرف گوش کنی.
- حالا بکش. حفته. تقصیر از خودته. اشتباه کردی که ...
- به من چه که ناراحتی؟! خودت باعث شدی که ...

5. احساسات او را سرکوب نکنید.

- مگه چی کار کردی که خسته شدی؟! کوه کندی؟!
- بسه دیگه. فهمیدم! بی خودی حرف نزن. لازم نیست چیزی بگی!
- بی خودی عصبانی هستی. مگه چی شده؟!
- فقط بلدی ناراحت بشی؟! مگه بچه ای؟!
- تو یک مردی! نباید ضعیف باشی! نباید گریه کنی!
- این که مشکلی نیست! تو خیلی حساس و زود رنجی!
- مگه چی شده؟ این که ناراحتی نداره!
- بچه خوب عصبانی نمیشه، گریه نمی کنه!
- اگه گریه کنی، دیگه دوستت ندارم!
- یک آدم فهمیده، روی حرف بزرگتر هیچ حرفی نمی زنه!

6. باورهای غلط را به ذهن خود راه ندهید.

- نباید کم بیاورم. باید به او بفهمانم که...
- اگه سکوت کنم، فکر می کند حق با اوست! باید جوابش را بدم!

7. **همدلی و حمایت عاطفی کنید.** با گوش دادن فعال و مؤثر، او را درک و همراهی کنید. خود را به جای او بگذارید و از دریچه چشم او به مسائل نگاه کنید. به احساسات او احترام بگذارید. **همدلی به معنی تأیید نیست** بلکه همراهی و درک شخص مقابل جهت تخلیه روانی و رسیدن به آرامش است. به رابطه **برنده-برنده** معتقد باشید. به او **امنیت و فرصت** لازم را بدهید تا به راحتی احساسات خود را تخلیه کند و گله‌ها، رنجش‌ها و خواسته‌هایش را مطرح کند تا بعداً بتواند با آرامش و منطق بیدار به حرف‌هایتان گوش دهد.

- عزیزم، حالت چگونه؟ چه احساسی داری؟
- طوری شده؟ از چیزی ناراحتی؟ از این موضوع ناراحتی؟
- ناراحتم که تو را ناراحت می‌بینم!
- منو کنار خودت بدون کاری هست که من بتونم انجام بدم؟
- می‌خوای با من حرف بزنی؟ هر وقت مایل باشی، می‌تونم با من حرف بزنی.
- می‌تونم به من اعتماد کنی. حاضرم به حرفهات خوب گوش کنم.
- می‌دونم چی میگی. می‌فهمم که چقدر عصبانی هستی.
- حق داری ناراحت بشی. شرایط سختیه.
- شرایط تو را درک می‌کنم. می‌فهمم چه دردی را تحمل می‌کنی.
- راحت باش، گریه کن، فریاد بزن... پیش من امنیت داری.
- می‌دونم خیلی اذیت شدی. خیلی سختی کشیدی.
- متوجه‌ام که منظورت چیه. منظورت اینه که... می‌خوای بگی که...

8. **او را خلع سلاح کنید.** در گفته‌ها و شکایات او حقایق را بیابید و فوراً حق را به او دهید. انتقادهای منطقی او را تصدیق کنید. از کلمه **بخشید** استفاده کنید. تا از شدت خشم او کاسته شود ولی عذرخواهی افراطی نکنید و خود را تحقیر نکنید چون فرد عصبانی حمله را شدیدتر می‌کند. مثلاً نگویند: من یک احمقم. غلط کردم.

- راست میگی. من نباید اون حرف را می‌زدم.
- بخشید. حق با توست. نمی‌دونم چرا این کار را کردم. اصلاً نمی‌خواستم تو را عصبانی کنم.
- به تو حق میدم که ناراحت بشی. اشتباه کردم که... عذر می‌خوام که...
- آره این رفتارم اشتباه بود. من سهم خودم را می‌پذیرم که...
- درسته دیر آمدم. حق داری نگران بشی.

9. به فریادهای، رفتارهای غلط، موارد ناحق و یا توهین‌های او توجه نکنید. این‌ها را به حساب خشم او بگذارید. هم‌بازی او نشوید. مقابله به‌مثل نکنید چون نتیجه‌ای نمی‌گیرید. جواب انتقاد را با انتقاد یا توهین را با توهین ندهید. ولی حتماً روزهای بعد، در حالت آرامش و شرایط مناسب و با منطق بیدار در مورد بدرفتاری‌ها و توهین‌های او ابراز وجود کنید. تحمل پرخاشگری تنها امکان وقوع این اعمال را تشدید می‌کند. ما نباید اجازه دهیم که افراد از پرخاشگری به‌عنوان ابزاری برای سلطه‌گری استفاده کنند.

نمونه‌هایی از مقابله به‌مثل و هم‌بازی با فرد خشمگین:

- من هم می‌تونم صدایم را بلند کنم!
- آگه توهین کنی، من هم توهین می‌کنم!
- چرا ایرادات خودتو فراموش می‌کنی؟ تو خودت پر از ایرادی!
- صحبت با تو بی‌فایده است!
- خودتی. تمام فامیل‌تون عوضی هستن!
- من هم بلدم چی کار کنم! حالا می‌بینی!
- من هم مثل خودت رفتار می‌کنم! چیزی که عوض داره، گله نداره!

10. هدف فوری شما باید محافظت از خود و آرام کردن همسر باشد. اگر پرخاشگری او شدید است و شما احساس خطر می‌کنید، احساس ترس خود را بیان کنید. با این کار نشان می‌دهید که رفتار او ناخوشایند است. به او خیره نشوید. نگاهی خصمانه یا خشمگین نداشته باشید. نگاهی مهربان داشته باشید. فاصله خود را از فرد پرخاشگر حفظ کنید. هر قدر نزدیک‌تر باشید، بیشتر در معرض تهدید هستید. برای ترک محل در وضعیت مناسبی قرار بگیرید

- حاضرم به تمام حرف‌هایت گوش کنم. فقط داد زن.
- من اینجا کنار تو هستم. لطفاً آرام حرف بزن.
- وقتی فریاد می‌زنی، من می‌ترسم. اصلاً نمی‌فهمم چی می‌گی.
- بهتره بعداً حرف بزنیم. الان حال خوب نیست. بهتره برم بیرون.
- بگذار بعداً که آرام شدی، حرف می‌زنیم.

آیا روش‌های ده‌گانه فوق را می‌پسندید؟ آیا دوست دارید هنگام خشم، با شما این‌گونه رفتار شود؟