



آشنایی با
مدیریت
خشم

خشم را زیبا کن

مقدمه

خشم، یک هیجان طبیعی بوده که هر انسانی آن را تجربه می‌کند. خشم معمولاً پاسخی به ناکامی است که در بیشتر موقعیت‌های زندگی روزمره مانند خانه، مدرسه، دانشگاه، محیط کار و مکان‌های عمومی و در سطح جامعه آن را تجربه می‌کنیم. نمی‌توانیم بگوییم خشم خوب است یا بد و کسی هم که خشمگین می‌شود، الزاماً فرد خوب یا بدی نیست. چیزی که مهم است شیوه ابراز خشم است. خشم، احساسی است که اگر کنترل نشده و به شیوه درستی ابراز نشود ممکن است پیامدهای منفی جدی برای خود فرد یا دیگران به همراه داشته باشد. اما خشم، آگاهانه می‌تواند مانند یک ابزار باشد و به ما برای رسیدن به یک هدف ارزشمند کمک کند. خشم، افسردگی و اضطراب، هیجان‌های منفی نامیده می‌شوند نه به این دلیل که بد هستند بلکه چون تجارب ناخوشایندی به حساب می‌آیند. آن‌ها تقریباً شبیه درد هستند که بدون آن احتمالاً زنده نمی‌ماندیم. همان‌طور که درد نشان می‌دهد چیزی در بدن درست عمل نمی‌کند یا خطری متوجه ماست و باید به پزشک مراجعه کنیم، خشم نیز در بیشتر موارد علامتی است که چیزی درست نیست و مشکلی وجود دارد. در نتیجه، خشم می‌تواند انگیزه و انرژی لازم را برای انجام دادن کاری که مشکل را رفع می‌کند فراهم کند.



منصوره آخوندی

رئیس گروه روانی اجتماعی و اعتیاد دانشگاه علوم پزشکی قم



علیرضا شفیعی

کارشناس سلامت روان دانشگاه علوم پزشکی قم

اهداف آموزشی

امید است خوانندگان محترم پس از مطالعه مقاله:

- مراحل خشم را شرح دهند.
- عوامل برانگیزاننده خشم را توضیح دهند.
- انواع سبک‌های ابراز خشم را بیان کنند.
- مهارت ابراز خشم قاطعانه را شرح دهند.

مراحل خشم

مهارت‌های حل مسأله، خاطرات ناخوشایند، اثرات هورمون‌ها، اضطراب، مشکلات سیستم عصبی و غیره است. عوامل بیرونی شامل حوادثی است که به وسیله دیگران یا محیط ایجاد می‌شود. مانند گیرکردن در ترافیک یا عصبانیت از کار یا حرف دیگران. در واقع، بیشتر عوامل برانگیزاننده خشم، عواملی هستند که موجب ناکامی می‌شوند، یعنی یا نیازهای فرد را ارضا نمی‌کنند یا مانع رسیدن فرد به اهدافش می‌شوند.

برخی از عوامل اصلی برانگیزاننده خشم شامل: عوامل اجتماعی، اقتصادی، موضوعات بین فردی، عوامل شناختی شامل افکار، باورها، وضعیت سلامت، مصرف الکل و مواد، مشکلات و اختلالات روان‌پزشکی و استرس هستند.

انواع سبک‌های ابراز خشم

شیوه ابراز خشم، به تجارب، ارزش‌ها و باورهای قبلی فرد بستگی دارد. افراد براساس تجارب قبلی خود در خانواده، دوستان و اجتماع، پاسخ‌های اجتماعی یا فرهنگی مناسب برای ابراز خشم را یاد می‌گیرند. البته شیوه ابراز خشم ممکن است در موقعیت‌های مختلف یا در رابطه با افراد مختلف متفاوت باشد ولی معمولاً یک الگوی ابراز خشم غالب است. در ادامه به مهم‌ترین سبک‌های ابراز خشم اشاره شده است:

خشم یکباره اتفاق نمی‌افتد اگرچه گاهی این‌طور به نظر می‌رسد. آشنایی با مراحل خشم به ما کمک می‌کند تا متوجه شویم چه موقع باید مداخله مناسب را انجام دهیم. سیکل خشم ۵ مرحله دارد:

۱. مرحله شلیک کننده: انگار حادثه‌ای فتیله را آتش می‌زند و افکار و احساساتی را که منتهی به خشم می‌شود تحریک می‌کند. این مرحله ای است که در آن فرد، حادثه یا واقعه‌ای را تهدید کننده ادراک می‌کند.

۲. مرحله تشدید: زمانی است که بدن از نظر فیزیولوژیک خود را برای جنگ یا گریز آماده می‌کند. در این حالت آدرنالین در بدن ترشح می‌شود، تنش عضلانی ایجاد می‌شود، تنفس سریع می‌شود و فشارخون بالا می‌رود.

۳. مرحله بحران: وقتی است که فرد به حدی برانگیخته است که قادر به قضاوت منطقی یا همدلی با دیگران نیست.

۴. مرحله پس از بحران / افسردگی: وقتی است که در آن بدن نیاز به استراحت و بهبود دارد.

عوامل برانگیزاننده خشم

عوامل بسیار مختلفی برای خشم وجود دارد که می‌توان آن را به عوامل درونی و بیرونی یا ترکیبی از آن‌ها تقسیم کرد. عوامل درونی شامل تیپ شخصیت، فقدان



۱. سرکوب خشم

اشاره به خشمی دارد که از آن آگاه هستیم ولی آن را بیان نمی‌کنیم. چنین افرادی وانمود می‌کنند که هیچ احساس تنشی ندارند و نمی‌پذیرند که عصبانی هستند.

۲. جابه‌جایی خشم

خشم ممکن است به اشخاص یا اشیایی منتقل شود که اصلاً هدف خشم نیستند. این جابه‌جایی یک مکانیسم دفاعی روان‌شناختی است که در آن فرد احساسات منفی را از منبع اصلی خود به گیرنده کمتر تهدیدکننده هدایت می‌کند. یعنی اگر فردی عصبانی باشد اما نتواند خشم خود را به عامل اصلی آن معطوف کند، ممکن است خشم خود را روی شخص یا چیزی که خطر کمتری دارد، اعمال کند.

۳. پرخاشگری

خشم ممکن است به شکل پرخاشگری ابراز شود. این ابراز خشم ممکن است به شکل جسمی و کلامی باشد.

۴. پرخاشگری منفعل

در این روش فرد پرخاشگری خود را به شیوه‌های منفعلانه ابراز می‌کند. برای مثال لج‌بازی، کج‌خلقی و ترش‌رویی، اهمال کاری یا ناکارآمدی است. روش دیگر هم کناره‌گیری اجتماعی و رفتار غیرهمکارانه است.

۵. خشم قاطعانه

این شیوه مناسب‌ترین شیوه ابراز خشم است. در این روش، هدف خشم که صیانت ذات است برآورده می‌شود در حالی که نیازها و احساسات دیگران نیز در نظر گرفته می‌شود. ابراز سازنده خشم مستلزم بیان احساسات و نگرانی‌ها بدون حمله به طرف مقابل و آشفته کردن خود یا دیگری است.

مهارت ابراز خشم قاطعانه شامل مراحل زیر است:

۱. توصیف موقعیت: تعریف و توصیف عینی موقعیتی

است که احساس خشم را به وجود آورده است.

۲. بیان احساسی: 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 می‌گذارد.

۳. بیان تقاضا: بخش‌هایی بیان یک تقاضای منصفانه است.

ما باید به طرف مقابل بگوییم چه می‌خواهیم. یعنی بگویید می‌خواهید دیگری برای شما چه کار کند یا چه کار نکند.

نتیجه‌گیری

خشم یک واکنش هیجانی در همه انسان‌ها است، همه هیجانات، مفید و سازنده هستند و در طول زمان برای ما کارکردهای تکاملی داشته‌اند، مشکلات، زمانی ایجاد می‌شوند که هیجانات از کنترل خارج شده و کارکرد مفید خود را از دست بدهند. شیوه ابراز هیجانات می‌تواند با عوامل زیستی، تربیتی، اجتماعی و فرهنگی افراد مرتبط باشد. افزایش آگاهی و شناخت نسبت به هیجانات به ویژه هیجان خشم به ما کمک می‌کند، روش‌های کارآمد و ناکارآمد ابراز آن‌ها را شناسایی کرده و تغییر دهیم و به واسطه این تغییرات سازگاری بهتری با زندگی و محیط اطراف خود ایجاد کنیم.

پیشنهادها

باتوجه به آنچه گفته شد، پیشنهاد می‌شود دوره‌های آموزشی با موضوع مهارت‌های شناخت و مدیریت هیجانات در محیط کار برگزار کنیم و خودآگاهی هیجانی را در افراد افزایش دهیم.

منابع

- لارنس، ارنی، ۱۳۹۴، از خشم تا بخشش، ترجمه: سحر عزتی، تهران، زهره وند، چاپ اول.
- آلن، رابرت، ۱۳۹۲، کنترل خشم، ترجمه: بهزاد رحمتی، تهران، قاصدک صبا، چاپ اول
- گلمن، دانیل، ۱۳۸۹ «هوش هیجانی: توانایی‌های محبت کردن و محبت دیدن»، ترجمه: نسرين پارسا، تهران. رشد، ۱۹۹۵
- شکوهی یکتا، محسن، زمانی، نیره، پرند، اکرم، اکبری زردخانه، سعید، «اثربخشی مدیریت خشم بر و مهار خشم والدین»، روانشناسی تحولی: روانشناسان ایرانی، سال ۷، شماره ۲، ۱۳۹۰