

# مدیریت خشم در موقعیت های دشوار

"کتابچه مطالعه"

## مقدمه

گاهی ممکن است با موقعیت های دشواری مواجه شوید که مدیریت خشم در آن دشوار باشد. در چنین موقعیت هایی اگر اجازه دهید خشم، ترس و نا امنی بر شما مستولی شود، می تواند هزینه زیادی داشته باشد. در اینجا بعضی از این موقعیت ها و روش هایی که به شما کمک می کند تا خشم خود را کنترل کنید، توضیح داده شده است. البته هر شخصیتی و موقعیتی متفاوت است ولی در مجموع این روش ها برای کنترل خشم در موقعیت های بین فردی دشوار مفید است.

در اغلب موارد شنیدن انتقاد دشوار است و احساسات دردناکی را ایجاد می کند. در چنین شرایطی گوش دادن و مقاومت در برابر وسوسه دفاع از خود یا حمله به طرف کار سختی است ولی این دقیقا کاری است که باید انجام شود. قبل از هر چیز بخاطر داشته باشید انتقاد طرف مقابل الزاما ممکن است درست نباشد و او فقط دیدگاه و نظر خود را بیان می کند، نظری که البته قابل احترام است. کارهایی که باید در این زمان انجام دهید عبارت است از:

۱) دقیقا به حرفهای طرف مقابل گوش دهید و سعی کنید آن را بفهمید و یاد صورت لزوم اطلاعات بیشتری را درخواست کنید

۲) به او نگاه کنید و تماس چشمی تان را قطع نکنید

۳) متقابلا انتقاد نکنید

۴) حواستان به علائم هشدار دهنده اولیه خشم باشد و سطح برانگیختگی خود را پایش کنید.

۵) از روش های آرام سازی و خودگویی ها برای کاهش برانگیختگی استفاده کنید

۶) یک زمانی درخواست کنید تا فکر کنید و ببینید آیا انتقاد توجیه دارد یا خیر

الف- اگر انتقاد درست است:

✓ موافقت کنید و اشتباه تان را بپذیرید

✓ دلایل تان را توضیح دهید ( بهانه نیاورید)

✓ اگر لازم است معذرت خواهی کنید

ب- اگر انتقاد درست نیست

✓ مودبانه ولی محکم مخالفت کنید

✓ اگر دلیلی وجود دارد، دلیل خود را بیان کنید

✓ نظر آنها را بپرسید

وقتی یک نفر عصبانی است، دیگری ممکن است فقط توهین و انتقاد بشنود و این صدمه زننده است. ولی افراد صرف نظر از کاری که فرد عصبانی می کند، می توانند انتخاب کنند به خشم او چطور واکنش نشان دهند و این انتخاب روی بدتر یا بهتر شدن اوضاع اثر می گذارد. فرد می تواند انتخاب کند در مقابل این خشم، دفاعی شود و یا شروع به حمله کند و یا آرام بماند و در صورت لزوم موقعیت را ترک کند. روشن است این واکنش ها، پیامد یکسانی نخواهند داشت. معمولا دفاعی شدن و یا حمله متقابل، عصبانیت طرف مقابل را تشدید کرده، بیشتر حمله می کند و اینجاست که یک دعوای تمام عیار شروع می شود. ولی وقتی آرامش خود را حفظ می کند، خشم او نیز بتدریج فروکش می کند و سپس می تواند در فرصت مناسبی در مورد موضوعی که موجب خشم شده، صحبت کند. در زیر استراتژی های مفید مقابله با خشم دیگران آمده است:

### ۱. حفظ آرامش

اولین کاری که باید در مواجهه با خشم دیگران انجام دهید، این است که متقابلا عصبانی نشوید و آرامش خود را حفظ کنید. این کار پیش شرط انجام سایر کارهاست. برای این منظور می توانید از روش هایی که در فصل ۴ گفته شد استفاده کنید. برای مثال:

- ابتدا نفس خود را بیرون دهید و سپس دو نفس عمیق بکشید
- یک لیوان آب خنک بخورید
- آرامیدگی سریع را انجام دهید
- حرکت ناگهانی نکنید چون ممکن است تهدید کننده به نظر برسد
- از خودگویی برای حفظ آرامش خود استفاده کنید

### ۲. به حرف های طرف مقابل گوش دهید

وقتی یک کسی عصبانی است طرف مقابل باید به حرف های او گوش دهد تا بفهمد دقیقا چه احساسی دارد و چرا؟ البته این کار سختی است. چون گوش دادن به کسی که فقط سرزنش و انتقاد می کند دشوار است. برای این منظور، استفاده از روش های زیر کمک کننده است:

• برای فهم طرف مقابل گوش دهید

وقتی کسی تصمیم می گیرد به حرف های یک فرد عصبانی گوش دهد باید هدفش این باشد که ناراحتی و عصبانیت او را بفهمد و متوجه شود چرا عصبانی است. به عبارت دیگر باید به چیزی که وی در مورد خودش و احساسش می گوید گوش دهد و نه چیزهایی که در مورد او گفته می شود

• برای پیدا کردن نقش خود گوش دهید

پس از آن که برای فهم صحبت و احساس طرف مقابل گوش دادید و احساس او را درک کردید آن وقت باید از خود پرسید نقش من در ناراحتی او چیست؟ این تقدم و تاخر مهم است چون به فرد کمک می کند بدون احساس گناه یا شرم، به عصبانیت طرف مقابل گوش دهد

• از حرف های طرف مقابل سم زدایی کنید

وقتی فردی عصبانی است ممکن است توهین کند، برچسب بزند و یا از سایر کلمات مسموم استفاده کند. بنابراین برای اینکه بتوانید واقعا به حرف های طرف مقابل گوش دهید ابتدا باید کلمات مسموم را موقتا نادیده بگیرید. برای این کار، کلمات مسموم را به کلمات خنثی تبدیل کنید، برای مثال "تو" های اتهام آمیز را به "او" تبدیل کنید و شکایت ها را به نقاضا تبدیل کنید.

۳. موافقت کنید

اگر افراد واقعا بتوانند به حرف های هم گوش دهند می توانند نکاتی را که در حرف های یکدیگر درست و قابل درک است پیدا کنند و با آن موافقت کنند. موافقت کردن با آن بخشی از حرف های فرد عصبانی که درست و قابل فهم است، یکی از موثرترین کارها در مقابله با خشم دیگران است.

۴. عذر خواهی کنید

وقتی با گوش دادن، متوجه نقش خود در عصبانیت طرف مقابل شدید، برای آن عذرخواهی کنید و از او پرسید آیا کاری هست که بتوانید انجام دهید تا او احساس بهتری کند. معذرت خواهی می تواند صدمه ای را که ایجاد شده التیام دهد. البته به شرطی که پس از گوش دادن دقیق به حرف های طرف مقابل باشد و از همه مهمتر صادقانه باشد. عذرخواهی ساختگی که فقط برای خاتمه دادن قائله صورت می گیرد ممکن است فقط عصبانیت طرف مقابل را بیشتر کند

۵. دیدگاه خود را بیان کنید

وقتی برای نقشی که در ایجاد مشکل داشتید عذرخواهی کردید اگر مناسب است می توانید نظر و دیدگاه خود را بیان کنید. این کار را با رعایت اصول ارتباط سالم انجام دهید و از کلمات مسموم استفاده

نکنید و همچنین عذر و بهانه نیاوردید. شما می توانید در مورد اوضاع و شرایطی که باعث شد رفتار خاصی را انجام دهید توضیح دهید ولی نباید بهانه بیاورید. موافقت، عذرخواهی و بیان نظر خود می تواند گفتگوی سازنده ای را بین افراد ایجاد کند و احتمال تشدید عصبانیت و بروز مشاجره و دعوا را کاهش دهد. علاوه بر این می تواند یک حادثه ناراحت کننده را تبدیل به فرصتی برای بهبود ارتباط و صمیمیت بیشتر کند.

یکی از دشوارترین موقعیت ها این است که یک کسی قصد دارد به شما حمله کند و با حرف ها و نظرات خود شما را تحقیر می کند و یا دست می اندازد. بویژه وقتی این کار جلوی دیگران انجام می شود می تواند صدمه زنده بوده و موجب عصبانیت شود. مدیریت این موقعیت ها به دو دلیل سخت است: اول- شما باید با احساسات قوی خود مقابله کنید و دوم- به شیوه ای پاسخ دهید که طرف مقابل را وادار کنید به حمله خود خاتمه دهد.

اما چرا افراد این کار را می کنند؟ این کار معمولا به دو دلیل انجام می شود: اول- آنها حس خوبی نسبت به خود ندارند- اگرچه در ظاهر ممکن است اینطور به نظر نرسد- و با تحقیر دیگران می خواهند احساس اعتماد بنفس کنند. دوم- آنها معتقدند زبان تهدید و تحقیر موجب قدرت، کنترل و تسلط بر دیگران می شود.

در هر حال، وقتی در معرض حمله کلامی قرار می گیرید، برای مدیریت خشم خود باید دو کار انجام دهید:

۱. **کنترل خود**- اول باید خود را کنترل کنید بطوری که پاسخ تان کاملا تحت کنترل کامل شما باشد. بسیاری از مردم دوست دارند به حمله با حمله پاسخ دهند. این یک تمایل طبیعی است ولی این کار فقط اوضاع را بدتر می کند و شما را به دردسر می اندازد. برخی هم ممکن است دوست داشته باشند از وضعیت فرار کنند، ولی این کار به طرف مقابل می گوید برنده آنها هستند و آنها را به حمله بیشتر تشویق می کند. کنترل خود را با تنفس عمیق حفظ کنید، محکم و راست بایستید و به خودتان بگویید می توانید این موقعیت را مدیریت کنید. سپس مستقیم به چشمان حمله کننده نگاه کنید و یک جواب قاطعانه بدهید. به تنفس عمیق ادامه دهید و آماده صحبت کردن باشید.

۲. **کلمات خود را با انگیزه حمله کننده متناسب کنید**- اگر فکر می کنید او می خواهد با تحقیر یا ترساندن شما احساس بهتری در مورد خودش پیدا کند به او نگاه کنید و چیزی مثل این را بگویید: "واقعا با این حرف ها چی را می خواهی در مورد خودت ثابت کنی، به چی می خواهی برسی؟". اگر فکر می کنید او می خواهد و سعی می کند قدرت و کنترل و تسلط به دست آورد محکم و قوی بایستید. در حالیکه به او خیره شده اید با قاطعیت چیزی مثل این را بگویید "من از تو نمی ترسم، می دانم هدف چیست و اهمیت نمی دهم در مورد (خودم، قدم، سوادم، خانواده ام و ...) چه فکر می کنی".

شما می توانید بیش از یک پاسخ بدهید. گاهی وقتی افراد واکنشی را که می خواهند به دست نمی آورند کار خود را تکرار و با شدت بیشتری انجام می دهند. پس آماده باشید که ممکن است اوضاع حتی بدتر شود. همان وضعیت بدنی محکم را حفظ کنید، به وی خیره شوید و بگویید من گفتم ..و) جمله قبلی خود را تکرار کنید). شاید لازم باشد این جمله را چند بار تکرار کنید. این کار موثر واقع خواهد شد. یادتان باشد هیچ کس حق ندارد به شما حمله کند و البته هیچ کس حق ندارد دیگران را مورد حمله قرار دهد. پس باشد متقابلا حمله نکنید.



موقعیت دشوار دیگر وقتی است که طرف مقابل آشکارا خصمانه است و به نظر می رسد در شرف خشونت جسمی است. صرف نظر از علت آن - شاید شما به او صدمه زده باشید- خصومت، بالقوه خطرناک است. مهمترین چیزی که باید در این موقعیت به آن توجه داشته باشید حفظ امنیت خودتان است.

در اینجا برخی پیشنهادات برای اجتناب از مورد خشونت قرار گرفتن و کاهش خصومت طرف مقابل آمده است:

۱. آرامش خود را حفظ کنید- به جز تنفس عمیق هیچ کاری انجام ندهید. این کار به شما زمان فکر کردن می دهد

۲. به آرامی به طرف مقابل نگاه کنید و نفس بکشید. ترس خود را نشان ندهید، جرو بحث نکنید یا سعی نکنید چیزی را توضیح دهید. وقتی افراد خیلی عصبانی هستند نمی توانند خوب بشنوند. اگر جرو بحث کنید، آن شخص را بیشتر عصبانی می کنید و نتیجه آن خشونت است

۱. کمی عقب بروید و فاصله بگیرید، تماس چشمی را حفظ کنید. سرتان را بالا نگه دارید ولی یک ظاهر عادی را حفظ کنید

۲. ممکن است قبل از فاصله گرفتن، بخواهید با طرف مقابل ارتباط برقرار کنید. اگر چنین است:

- ✓ به آرامی سوال کنید " خیلی ناراحت و عصبانی به نظر می رسی. بگو مشکل چیست؟"
- ✓ سپس گوش دهید و گوش دهید. به او نشان دهید که به حرف های او گوش می دهید و آن را می فهمید. برای مثال "تو عصبانی هستی چون فکر می کنی من تو را دست انداختم"
- ✓ صرف نظر از اینکه فکر می کنید چیزی که او می گوید چقدر منطقی و مستدل است صادقانه تاسف خود را بیان کنید. " من متوجه شدم منظورت چیست. خیلی متاسفم که این اتفاق افتاد" و اگر لازم است معذرت خواهی کنید
- ✓ صحبت کردن را متوقف کنید و اجازه دهید او حرکت بعدی را انجام دهد. اگر او معتقد است شما او را می فهمید و به او اهمیت می دهید احتمالا عصبانیت او کمتر می شود.
- ✓ اگر هنوز خصمانه است، کنید، کمی عقب بروید، تماس چشمی را حفظ کنید، سرتان را بالا نگه دارید ولی یک ظاهر عادی را حفظ کنید

افراد قلدر به دنبال احترام هستند ولی می خواهند آن را با ایجاد ترس و وحشت به دست آورند. آنها ممکن است قوی و ترسناک به نظر برسند ولی این فقط ظاهر قضیه است. آنها سعی می کنند شما را متقاعد کنند که می توانند به شما آسیب برسانند در حالیکه عمدتاً سعی می کنند سعی می کنند با ایجاد ترس و وحشت در دیگران و آسیب زدن به آنها، قدرت شان را ثابت کنند آنها معمولاً بدون توجه به اینکه طرف مقابلشان کیست بای به دست آوردن احساس قدرت او را اذیت و آزار می کنند، روی او اسم می گذارند که زشت، بچه، احمق و .. هستند و یا ممکن است یک چیزی را به زور از وی بگیرند. البته در اغلب مواقع، وقتی در یک گروه از دوستان مثل خود هستند این کار را انجام می دهند. آنها ممکن است شما را تحریک کنند وارد دعوایی شوید که بعید است در آن برنده شوید و این کار را برای به دست آوردن قدرت انجام می دهند.

روشن است که قاعده اول این است که تا جای ممکن از این افراد دوری کنید. اما وقتی با چنین موقعیتی مواجه می شوید، بهترین کاری که می توانید انجام دهید خاتمه دادن قائله، بدون قربانی شدن و احساس حقارت است. در زیر برخی پیشنهادات آمده است:

۱. اولین و مهمترین کار این است که در بازی آنها نیفتید؛ یعنی جرو بحث نکنید، توهین نکنید، و یا سعی نکنید با آنها شروع به بحث منطقی کنید

۲. نفس عمیق بکشید، به آرامی به آنها نگاه کنید و ترس خود را نشان ندهید.

۳. موافقت کنید: اگر شما را ترسو، بچه و .... خطاب می کنند، می توانید با یک لبخند بگویید " ممکن است حق با تو باشه و درست بگی ولی من چنین تصویری در مورد خودم ندارم". سپس در حالیکه تماس چشمی را حفظ می کنید دور شوید.

۴. آنچه را که می خواهند به آنها بدهید- اگر چیزی از شما می خواهند، بدهید ولی شان خود را حفظ کنید و چیزی مثل این را بگویید: "بیا، اگر دوست داری مال تو". اگر بیش از یک نفر هستند و یکی از وسایل شما را به عقب و جلو پرت می کنند و سعی می کنند شما را طعمه کنند تا آن را بگیرد این کار را نکنید. فقط بگویید اگر آن را خیلی دوست داری می توانی آن را داشته باشی" این کار، بازی آنها را خاتمه می دهد و احتمالاً آنها وسیله را پرت می کنند و بعداً می توانید آن را بردارید. اگر کارشان واقعاً یک سرقت است بگذارید آن را بردارند و سپس به پلیس اطلاع دهید.

۵. هرگز با آنها وارد دعوی فیزیکی نشوید مگر اینکه مورد حمله قرار بگیرید. در چنین شرایطی، هدف شما باید دفاع از خودتان باشد. متأسفانه این تنها زبانی است که آنها می فهمند
۶. به آرامی، با حفظ تماس چشمی و یک وضعیت بدنی محکم از موقعیت دور شوید

