

# 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

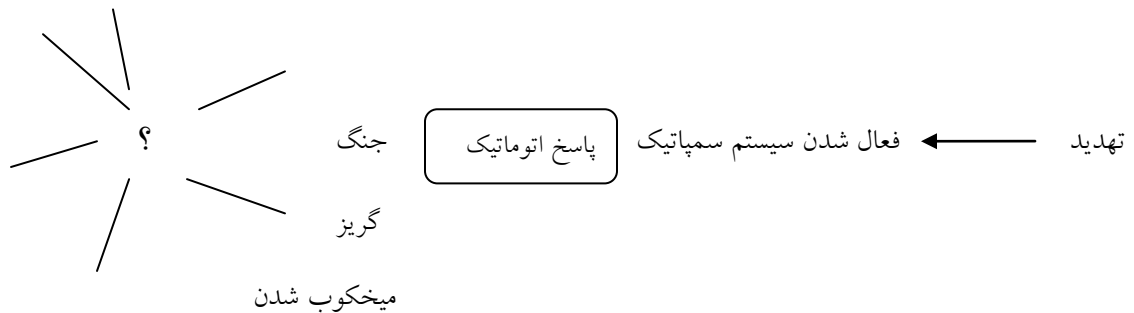
خصومت باوری است که در آن دیگران، منبع تهدید و دنیا ناعادلانه ادراک می شود. به عبارت دیگر، خصومت ارزیابی شناختی منفی از حوادث و افراد است که معمولاً شامل مخالفت جویی، عدم اعتماد، بدبینی و نگرش انتقادی است.

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 گوش بزنگ 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 براینکه 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 براین 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 خانواده تاثیر منفی می گذارد. در این خانواده ها، اغلب خشونت خانگی به صورت بدرفتاری 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. آرمیدگی عمیق

۲. آرمیدگی سریع

۳. پیشگیری

### بخش اول- آرمیدگی 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

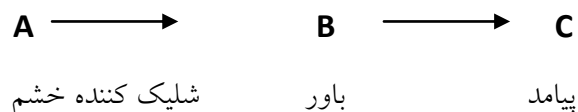
در این فصل تمرکز روی افکار، باورها و انتظارات است. افکار و باورها روی احساسات اثر می گذارد و از آنجایی که خشم نیز نوعی احساس است هم در ایجاد و هم تداوم آن تاثیر می گذارد. ادراک ها و باورهای ما در مورد چیزهایی که اتفاق می افتد تعیین می کند چگونه آن را تجربه می کنیم و آیا عصبانی می شویم یا خیر. البته افکار 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 براین، 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



# مدیریت استرس

"کتاب مرجع"

تدوین: دکتر فهیمه فتحعلی لواسانی

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

دفتر سلامت روانی اجتماعی و اعتیاد

بخش اول- کلیات استرس

فصل اول- تعریف استرس و انواع آن

فصل دوم- علل و اثرات استرس

بخش دوم- مدیریت استرس

فصل سوم- تعریف و اهداف مدیریت استرس

فصل چهارم - پیشگیری از وقوع استرس

فصل پنجم - تکنیک های آرام سازی

فصل ششم- استراتژی های بین فردی

فصل هفتم- استراتژی های معنوی

فصل هشتم - استراتژی های شناختی

فصل نهم - استراتژی های هیجانی

فصل دهم- استراتژی حل مساله

فصل یازدهم- استراتژی سبک زندگی سالم

بخش اول

ماهیت استرس

## فصل اول- تعریف استرس و انواع آن

برای استرس تعاریف زیادی ارائه شده است که در اینجا به دو تعریف معروف بسنده می شود. در تعریف اول، سلیه ( ۱۹۷۴) استرس را برانگیختگی ذهن و بدن در پاسخ به مطالباتی که به آن تحمیل شده تعریف می کند. در تعریف دوم لازاروس و فولکمن ( ۱۹۸۴) استرس را نوعی ارتباط بین فرد و محیط می دانند که فرد آن را فراتر از منابع خود ارزیابی کرده و رفاه و بهزیستی وی را به مخاطره می اندازد. به عبارت دیگر آنها نیز مانند سلیه استرس را نتیجه یک خواست و مطالبه ای می دیدند که به فرد تحمیل شده و آن را فراتر از منابع موجود خود، برای برآورده کردن می بیند. بنابراین، این خواست به عنوان تهدید ادراک می شود و لذا شکلی از مقابله مورد نیاز است.

تعریف ساده تر آن است که " استرس، تنش و برانگیختگی بدنی و ذهنی در واکنش به حوادث و تغییراتی است که سازگاری فرد را برهم می زند." برخی از این تغییرات کوچک و جزئی بوده و سازگاری چندانی را طلب نمی کند ولی برخی دیگر، تغییرات بزرگی را در زندگی بوجود آورده و مستلزم تلاش زیادی برای سازگاری مجدد است. روشن است که با این تعریف- و تعاریف فوق- استرس فقط شامل تغییرات منفی نمی شود بلکه تغییرات مثبت مانند ازدواج، ارتقاء شغلی نیز ممکن است ایجاد استرس کند که به آن استرس خوب یا یوسترس می گویند. .

در اینجا برای روشن شدن موضوع لازم است دو واژه محرک های استرس زا و واکنش به استرس را که غالباً با هم اشتباه گرفته می شوند از هم تفکیک کنیم:

### - عامل استرس زا:

محرکی است که پتانسیل ایجاد واکنش استرس- پاسخ جنگ و گریز- را که کارکرد آن حفظ امنیت فرد است، دارد. محرک های استرس زا می توانند واقعا تهدید کننده مثل مواجه شدن با یک حیوان خطرناک و یا احتمال تصادف با ماشین و یا سمبولیک مانند از دست دادن موقعیت، تهدید عزت نفس، از دست دادن یک ارتباط مهم، ازدحام و شلوغی باشد. این موارد نیز پتانسیل بیرون کشیدن پاسخ جنگ و گریز را دارند حتی اگر احتیاج به یک پاسخ فوری وجود نداشته باشد و یا حتی چنین پاسخی نامناسب باشد.

### - واکنش به استرس

پاسخ جنگ گریز، واکنش به استرس نامیده می شود. وقتی بدن تحت استرس قرار می گیرد، سیستم عصبی سمپاتیک چیزی را که پاسخ جنگ و گریز نامیده می شود ایجاد می کند. بدن همه منابع انرژی اش را به سوی جنگ با عامل تهدید کننده و یا فرار از آن جهت می دهد. سیستم سمپاتیک به غدد آدرنال سیگنال می دهد که

هورمون های آدرنالین و کورتیزول را ترشح کند. این هورمون ها- که هورمون های استرس نامیده میشوند- موجب تند شدن ضربان قلب، افزایش نرخ تنفس و اتساع عروق خونی در دست و پا می شود، فرایند گوارش تغییر می کند و سطح گلوکز برای مقابله با فوریت افزایش می یابد. این پاسخ سیستم سمپاتیک نسبتا فوری بوده و هدف آن آماده کردن بدن برای پاسخ به یک موقعیت اورژانسی یا استرس حاد است. وقتی بحران می گذرد بدن معمولا به حالت قبل بدون استرس بازمی گردد.

این واکنش، ریشه تکاملی دارد و وقتی یک خطر واقعی زندگی فرد را تهدید می کند، ضروری بوده و برای بقا حیاتی است. اما موضوع اینجاست که محرک های سمبولیک نیز این واکنش استرس و همین پاسخ های فیزیولوژیک را ایجاد می کنند.

یوسترس چیزهای خوبی است که شخص باید با آن انطباق پیدا کند و دیسترس چیزهای بدی است که شخص باید با آن سازگار شود. هر دو آنها منجر به واکنش استرس می شوند

## انواع استرس

استرس، انواع مختلفی دارد که برای مدیریت استرس باید به آنها توجه شود. چون ویژگی ها، علائم و مدت زمان متفاوتی داشته و مداخلات خاصی برای آن مناسب است.

### • استرس حاد

شایع ترین شکل استرس است که از فشارهای اخیر و مورد انتظار در آینده نزدیک ناشی می شود. استرس حاد در مقادیر کم هیجان انگیز است، ولی وقتی خیلی زیاد می شود فرسوده کننده شده و موجب تشویش روان شناختی، تنش، سردرد، مشکلات گوارشی و سایر علائم می شود. اکثر مردم علائم استرس حاد را تشخیص می دهند و خوشبختانه چون کوتاه مدت است زمان کافی برای آسیب رساندن به بدن را ندارند. شایع ترین علائم استرس حاد عبارت است از: تشویش هیجانی که ترکیبی از خشم و تحریک پذیری، اضطراب و افسردگی - سه هیجان اصلی استرس- است، مشکلات عضلانی شامل سردرد تنشی، کمر درد، درد در قسمت فک و تنش های عضلانی که منتهی به کشیدگی عضلات و تاندون ها و مشکلات در رباط ها می شود. مشکلات معده و روده مانند سوزش معده، اسهال، یبوست، نفخ شکم و سندرم روده تحریک پذیر و برانگیختگی بیش از حد فیزیولوژیک گذرا که منتهی به افزایش فشارخون، ضربان قلب، تعریق کف دست، تپش قلب، گیجی، سردردهای میگرنی، سردی دست ها و پاها، کوتاهی تنفس و درد در قفسه سینه می شود. استرس حاد می تواند در زندگی هرکسی پیش بیاید و قابل مدیریت است. اما یک نوع استرس حاد شدید به



نام تروما وجود دارد که شامل حوادثی است که در آن فرد با واقعه ای مواجه شده و یا شاهد آن بوده است که با خطر مرگ و یا آسیب جدی همراه بوده است مانند تجاوز جنسی، حمله فیزیکی، شکنجه و بلایای طبیعی مانند سیل و زلزله. این نوع استرس ممکن است موجب بروز علائم و یا اختلال استرس پس از سانحه (PTSD) در فرد شود که مستلزم درمان تخصصی است.

#### • استرس حاد اپیزودیک

این نوع استرس را بیشتر کسانی تجربه می کنند که شخصیت و سبک زندگی شان بگونه ای است که خود را در معرض استرس های مکرر قرار می دهند. آنها معمولاً بیش از حد برانگیخته، تحریک پذیر و مضطرب هستند. همیشه در عجله هستند و گاهی تحریک پذیری شان تبدیل به خصومت می شود. معمولاً برای این افراد روابط بین فردی و کار یک منبع مهم استرس است. شخصیت های تیپ A که در فصل بعد توضیح داده می شود یک نمونه از چنین افرادی هستند. مدیریت این نوع استرس، مستلزم مداخله در سطوح مختلف است.

#### • استرس مزمن

در حالیکه استرس حاد می تواند مهیج و هیجان انگیز باشد، استرس مزمن اینگونه نیست. این استرس، آزار دهنده و فرساینده است و روزها، ماه ها و حتی سال ها طول می کشد. استرس مزمن، بدن، ذهن و زندگی را فرسوده می کند. آن استرس فقر، خانواده پر تعارض، گیر افتادن در یک زندگی زناشویی و یا شغلی است که فرد از آن راضی نیست و آن را دوست ندارد. مشکلات مربوط به اقلیت های قومی، نژادی و دینی و انگ مربوط به برخی پدیده ها مانند اعتیاد و اچ آی وی / ایدز منبع دیگر چنین استرسی است. آن استرسی است که تمامی ندارد و فرد راه فراری از آن نمی بیند. این نوع استرس، فشارها و الزامات پی در پی و بی وقفه برای یک دوره زمانی ظاهراً بی پایان است و نهایتاً فرد بدون هیچ امیدی از جستجوی راه حل دست می کشد.

برخی از استرس های مزمن از تجارب تروماتیک اوایل کودکی ناشی می شوند که برای همیشه حی و حاضر و دردناک باقی می مانند. برخی تجارب، عمیقاً روی شخصیت اثر می گذارند و ممکن است موجب رشد دیدگاهی نسبت به دنیا شود که استرس بی پایانی را به فرد تحمیل کند ( برای مثال دنیا یک مکان تهدید کننده است، مردم متقلب هستند و باید همیشه مراقب بود). بدترین جنبه استرس این است که مردم به آن عادت می کنند و وجود آن را فراموش می کنند. مردم همیشه از استرس حاد آگاه می شوند، چون جدید است ولی استرس مزمن را نادیده می گیرند چون قدیمی و آشناست.

افراد ممکن است نهایتاً به فروپاشی برسند چون منابع فیزیکی و روانی آنها به خاطر طولانی مدت بودن استرس، تهی شده است. استرس مزمن ممکن است منجر به خودکشی، خشونت، حمله قلبی، استروک و شاید حتی سرطان شود. درمان علائم این نوع استرس، ممکن است مستلزم درمان طبی و روانی تخصصی باشد

### منابع استرس

عوامل مختلفی می‌توانند موجب استرس شوند که می‌توان آن‌ها را به حوادث اصلی زندگی، عوامل شخصیتی و سیستم باورهای فرد تقسیم کرد.

#### ۱. حوادث اصلی زندگی

شایع‌ترین عامل استرس از حوادث مهم زندگی هستند. هولمز و راهه برای اندازه‌گیری سطح استرس، فهرستی از حوادث اصلی زندگی را که از مرگ یک عزیز و طلاق تا تغییر در خواب و عادات غذایی متنوع است، تهیه کردند. هر یک از این حوادث براساس میزان استرسی که در فرد ایجاد می‌کنند، نمره ای می‌گیرند. آنها معتقد بودند که هرچه فرد حوادث بیشتری را تجربه کند سطح استرس او نیز بیشتر خواهد بود و بیشتر احتمال دارد که دچار بیماری شود. این حوادث می‌توانند منجر به استرس حاد و یا مزمن شوند. این حوادث ممکن است علل فیزیولوژیک (مانند ابتلا به یک بیماری) اجتماعی مانند مشکلات خانوادگی، بیکاری و فقر و یا محیطی مانند وقوع سیل و زلزله و یا زندگی در یک منطقه پر ترافیک و یا آلوده باشد.

#### ۲. دردهای روزانه

علاوه بر حوادث مهم زندگی، یک سری پیشامدهای معمول و روزانه نیز می‌توانند موجب استرس شود. برخی محققان معتقدند دردهای روزانه اگرچه ممکن است چندان مهم به نظر نرسند ولی روی هم انباشته شده و حتی ممکن است استرس بیشتری از حوادث اصلی زندگی ایجاد کنند. دردهای روزانه، تعاملات روزانه با محیط تعریف می‌شود که اثر منفی داشته و به دلیل ماهیت مزمنی که دارند می‌توانند بر سلامت فرد تاثیر منفی بگذارند. داشتن همسایه های پردردسر، ترافیک، همکاران سیگاری، گم کردن چیزها نمونه هایی از این موارد است. لازاروس معتقد است دردهای روزانه بیش از حوادث اصلی زندگی با بیماری ارتباط دارند.

### انواع متفاوت عوامل استرس زا:

- فیزیولوژیک ( بیماری، تغییرات فیزیولوژیک همراه با بلوغ یا سالمندی)
- خانوادگی و اجتماعی ( مرگ یک فرد مورد علاقه، بیکاری)
- روان شناختی ( تهدید به عزت نفس، احساس گناه)
- فلسفی ( هدف و معنای زندگی)
- محیطی: ( گرما، سرما، آلودگی هوا)

### ۳. شخصیت

عوامل شخصیتی نیز یکی از منابع استرس محسوب می شود. در این زمینه دو نوع تیپ شخصیتی بیش از همه با استرس ارتباط دارد: تیپ شخصیتی A و شخصیت مضطرب.

ویژگی های شخصیت تیپ A شامل جاه طلبی و رقابت جویی افراطی، پرخاشگری، ناشکیبایی و حس عجله و فوریت زمانی است. علاوه براین، آنها یک خصومت فراگیر - البته توجیه شده - داشته و تقریباً همیشه احساس نا امنی می کنند. چنین ویژگی های شخصیتی به نظر می رسد اپیزودهای مکرر استرس حاد را ایجاد می کنند. آنها معمولاً در مقایسه با تیپ B که خصوصیات متضادی را نشان می دهند در خطر بیشتر بیماری های قلبی عروقی قرار دارند.

تیپ شخصیتی دیگری که معمولاً با تجربه استرس اپیزودیک حاد همراه است افرادی هستند که از نگرانی مداوم رنج می برند. آنها افراد همیشه نگرانی هستند که در هر گوشه کناری بدبختی ها و مشکلات را می بینند و بدبینانه وقوع فاجعه را در هر موقعیتی پیش بینی می کنند. از نظر آنها دنیا مکانی خطرناک و غیرپاداش دهنده است و یک بلا و مصیبت در شرف وقوع است. این افراد معمولاً بیش از حد در تنش و برانگیختگی بوده ولی در مقایسه با تیپ A بیشتر مضطرب و افسرده هستند تا عصبانی و خشمگین.

### ۴. سیستم باورها

عوامل شناختی شامل دیدگاهی که فرد نسبت به خود، دیگران و دنیا دارد در تجربه استرس نقش مهمی بازی می کند. یک عامل استرس زا، فقط پتانسیل بیرون کشیدن یک واکنش استرس را دارد اما نوع واکنش فرد به آن به تفسیر وی از آن محرک و ادراکی که از خود دارد بستگی دارد. برای مثال کسی که از دست دان کار را یک فاجعه می بیند با کسی که آن را فرصتی برای یافتن شغلی مناسب تر تفسیر می کند، واکنش متفاوتی به استرس خواهند داشت. علاوه براین، ادراک فرد از توان مقابله خود نیز عامل مهمی است. بنابراین نگرش فرد نسبت به حوادث و خود، نقش مهمی در واکنش به استرس دارد. برای مثال افرادی که حوادث زندگی را بیشتر به عنوان

چالش تجربه کند تا تهدید، استرس کمتری را می‌کنند. این ویژگی که مثل سپری بین استرس و ابتلا به بیماری عمل می‌کند، "سرسختی" نامیده می‌شود.

## اثرات استرس

استرس در مواقعی که یک عامل واقعا امنیت فرد را تهدید می‌کند، خوب است و موجب بقاء فرد می‌شود. علاوه بر این، میزانی از استرس لازم بوده و موجب بهبود عملکرد فرد در حوزه‌های مختلف می‌شود. رابطه استرس و عملکرد مثل U برعکس است. وقتی فشار بسیار کمی برای انجام یک کار مهم وجود دارد، فرد انگیزه کمی برای توجه و تمرکز و صرف انرژی دارد، بویژه وقتی که کارهای دیگر برای وی جذاب تر و فوری تر است. اما وقتی فشار افزایش می‌یابد، فرد وارد منطقه بهینه عملکرد می‌شود. تمرکز بیشتر می‌شود و عملکرد وی بهبود می‌یابد. این فشار باید به اندازه کافی ادامه داشته باشد تا توجه همچنان متمرکز بماند و عملکرد قطع نشود.

اما اگر استرس افزایش یابد مشکلات حافظه، حواسپرتی و اضطراب پیش می‌آید و افکار منفی ذهن را اشغال می‌کند. این افکار تمرکز فرد را به هم می‌ریزد و عملکرد صدمه می‌بیند. بنابراین مقداری استرس مانند ضرب الاجل‌های کاری، بویژه برای کسانی که انگیزه کافی برای انجام کاری را ندارند لازم است.

استرس وقتی شدید یا درازمدت می‌شود علاوه بر عملکرد، می‌تواند روی سلامت جسمی و روانی تاثیر منفی بگذارد. بین استرس و بیماری رابطه قوی وجود دارد. البته در این زمینه تفاوت‌های فردی نیز وجود دارد. برخی افراد بیش از حد به یک موقعیت استرس‌زا واکنش نشان می‌دهند که طبعاً عوارضی برای سلامتی‌شان به همراه دارد. این افراد را "واکنش دهندگان داغ" می‌نامند. شواهد نشان می‌دهد ۲۰ درصد جمعیت، در این دسته قرار می‌گیرند و به استرس با افزایش شدید فشارخون پاسخ می‌دهند که احتمال حمله قلبی را افزایش می‌دهد. این افراد معمولاً زود عصبانی می‌شوند، اغلب مضطرب و افسرده هستند، تکرر ادرار دارند و یا مشکلات گوارشی مکرر مانند تهوع و استفراغ و یبوست و اسهال را نشان می‌دهند. این افراد ابتدا نیاز به معاینه پزشکی دارند تا اگر بیماری خاصی ندارند، مدیریت استرس به آنها آموزش داده شود. در اینجا، به اثرات مختلف جسمی و روانی استرس، اشاره شده است.

## الف- اثرات جسمی

### • سیستم عضلانی- اسکلتی

وقتی بدن تحت استرس قرار می گیرد عضلات دچار تنش می شوند. تنش عضلانی تقریباً یک واکنش رفلکسی به استرس است. وقتی عضلات برای مدت زمان طولانی در تنش قرار دارند ممکن است موجب بروز سردرد های تنشی، و نیز میگرنی و تنش در عضلات ناحیه شانه ها، گردن و سر شود.

### • سیستم تنفسی

استرس می تواند تنفس را سخت تر کند. این موضوع برای اکثر افراد، مشکلی خاصی ایجاد نمی کند ولی برای افراد مبتلا به آسم یا بیماری های ریوی مثال آمفیزم، که نیاز به اکسیژن کافی برای تنفس راحت تر دارند می تواند دشوار باشد. برخی مطالعات نشان می دهند که استرس حاد مثل مرگ یک عزیز می تواند موجب بروز حملات آسمی شود.

### • قلب و عروق

استرس مزمن یا طولانی مدت می تواند در بروز مشکلات قلبی عروقی نقش داشته باشد. افزایش مداوم ضربان قلب، سطوح بالای هورمون های استرس و فشارخون بالا می تواند خطر فشارخون، حمله قلبی و استروک را بالا ببرد. همچنین استرس حاد و مزمن در التهاب سیستم گردش خون، بویژه در عروق کرونر نقش دارد و به این ترتیب می تواند موجب بروز حمله قلبی شود. علاوه براین، استرس روی کلسترول خون نیز اثر می گذارد.

### • کبد

وقتی هورمون های استرس یعنی کورتیزول و اپی نفرین ترشح می شود کبد گلوکز بیشتری تولید می کند تا برای فرد انرژی کافی را برای جنگ یا گریز فراهم کند. در اکثر موارد از این انرژی اضافی استفاده نمی شود و بدن قادر است قند خون را دوباره جذب کند. اما قند اضافی خون در برخی افراد بویژه کسانی که آسیب پذیر به دیابت نوع ۲ هستند ممکن است موجب بروز دیابت شود. مطالعات نشان می دهند که یادگیری مدیریت استرس تقریباً به اندازه داروها می تواند سطح قند خون را کنترل کند.

### • سیستم معدی- روده ای

وقتی فرد تحت استرس قرار دارد ممکن است کمتر یا بیشتر از معمول غذا بخورد و یا الکل و سیگار مصرف کند. این تغییر در عادات غذایی و اثر خود استرس بر فیزیولوژی بدن ممکن است موجب سوزش معده، رفلاکس اسید معده، تهوع، استفراغ یا درد معده شود. اگر استرس مزمن شود زخم معده و یا دردهای شدید معده بدون زخم نیز ممکن است پیش بیاید. علاوه براین، استرس می تواند بر هضم و جذب مواد غذایی در روده اثر گذاشته و موجب اسهال و یا یبوست شود.

- سیستم تولید مثل

استرس موجب ترشح کورتیزول از غدد آدرنال می شود. مقادیر زیاد کورتیزول می تواند روی روی بیوشیمی و عملکرد سیستم تولید مثل مردان اثر بگذارد. استرس مزمن، می تواند روی تولید تستسترون، تولید اسپرم و قدرت باروری آن اثر گذاشته و حتی موجب اختلال کارکرد نعوظ یا ناتوانی جنسی شود. همچنین، استرس سیستم ایمنی را تضعیف می کند و این موضوع، خطر ابتلا به عفونت بیضه، غده پروستات و مجاری ادرار را افزایش داده و بر عملکرد تولید مثل مردان اثر منفی می گذارد.

علاوه بر این، استرس می تواند روی عادت ماهیانه دختران نوجوان و زنان اثر گذاشته و موجب قطع عادت ماهیانه و یا عادت ماهیانه نامرتب و دردناک شود. همچنین استرس سندرم پیش قاعدگی را در زنان تشدید می کند. علائم این سندرم شامل احتباس مایعات، دردشکم، خلق منفی ( تحریک پذیری و غمگینی) و نوسانات خلقی است. استرس شدید می تواند موجب سقط جنین نیز بشود.

## ب- اثرات روانی

- اضطراب

اضطراب یک هیجان طبیعی و ضروری است که وقتی ظاهر می شود که وجود یک تهدید و یا خطر پیش بینی می شود. اضطراب می تواند سودمند باشد زیرا به شخص کمک می کند تا به دنبال راهی برای رفع تهدید یا خطر باشد. ولی وقتی همین هیجان طبیعی، افراطی، شدید، مستمر و یا غیرقابل کنترل می شود و در عملکرد شغلی، خانوادگی و اجتماعی تداخل ایجاد می کند، تبدیل به اختلال می شود. دو اختلال اضطرابی که با استرس ارتباط دارند اختلال استرس پس از سانحه ( PTSD ) و حملات پانیک است. همانطور که در بالا توضیح داده شد PTSD اختلالی است که فرد مبتلا حادثه بسیار ترسناک و وحشت آوری را تجربه کرده که در آن زندگی اش مورد تهدید قرار گرفته و یا دچار آسیب جسمی و روانی شده است. علائم این بیماری شامل فلش بک های مکرر به حادثه مورد نظر و رویا ها و کابوس های شبانه مربوط به حادثه تروماتیک و اضطراب شدید متعاقب آن می باشد.

علاوه بر این، از آنجایی که استرس می تواند موجب تنفس سریع یا نفس نفس زدن شود ممکن است در افراد مستعد، موجب بروز حمله پانیک شود

- افسردگی

غمگینی، افسردگی و نومیدی نیز یک هیجان طبیعی است که در مواجهه با حوادث تلخ زندگی مانند مرگ یک عزیز، طلاق، از دست دادن شغل و غیره اتفاق می افتد. این افسردگی طبیعی معمولا مدت زمان کوتاهی طول می کشد و بتدریج کاهش می یابد، ولی اگر این احساسات استمرار داشته باشد ممکن است موجب مشکلات

جدی مانند اختلال افسردگی شود. استرس در افراد مستعد می تواند نقش عامل آشکار ساز را بازی کرده و موجب بروز اختلالات خلقی از جمله افسردگی اساسی شود.

بخش دوم

مدیریت جامع استرس



### مقدمه

در بخش اول اطلاعاتی در مورد ماهیت استرس و اثرات آن ارائه شد و در این بخش به موضوع مدیریت استرس پرداخته می شود. مدیریت استرس یک مجموعه از فعالیت هاست تا انجام یک یا چند فعالیت ساده، زیرا هیچ پاسخ ساده ای برای مقابله با استرس وجود ندارد. بنابراین یک سیستم جامع مدیریت استرس است که می تواند استرس و تنش را کاهش دهد. در این فصل، مداخلات مختلف برای مدیریت استرس آمده است. مداخلات، فعالیت هایی هستند که مانع از آن می شود که یک عامل استرس زا موجب پیامدهای منفی مانند علائم و بیماری های جسمی و روانی شود. مدیریت جامع استرس عملی و قابل اجرا بوده و می تواند به افراد کمک کند تا استرس خود را مدیریت کنند.

### تعریف و اهداف مدیریت جامع استرس

مدیریت جامع استرس برنامه ای است که شامل انواع مداخلات فیزیکی، هیجانی، شناختی، اجتماعی و معنوی برای کنترل و مقابله با استرس است. برخی از برنامه های مدیریت استرس فقط شامل آموزش چند تکنیک مانند آرمیدگی و مدیریت زمان است ولی این کافی نیست زیرا هر تکنیک به یک مولفه از استرس می پردازد و ممکن است روی سایر مولفه ها اثر نگذارد. پس برنامه هایی که فقط یک یا چند مهارت مدیریت استرس را آموزش می دهند فقط می توانند تا حدی موثر باشند. اما مدیریت جامع استرس شامل مداخله در همه مولفه های استرس بوده و امکانات لازم را برای مداخله در هر یک از این مولفه ها را فراهم می کند. این مداخلات در سطوح مختلفی قرار داشته و عبارت است از:

۱. پیشگیری از وقوع استرس
۲. راهبردهای آرام سازی
۳. راهبردهای تنظیم هیجان
۴. راهبردهای شناختی
۵. راهبردهای بین فردی
۶. راهبردهای معنوی

قبل از شروع باید یادآور شد که هدف مدیریت استرس، حذف کامل آن نیست. این کار نه عملی است و نه در بسیاری از مواقع مفید. زندگی بدون استرس های هیجان برانگیز و لذت بخش و یا استرس هایی که نیاز به پاسخ دارند حتما راکد و کسل کننده خواهد بود. علاوه براین، همانطور که ذکر شد یک حد بهینه استرس وجود دارد که اغلب محرک و برانگیزنده بوده و لذا می تواند موجب بهبود عملکرد شود. همچنین، استرس خوب و یا یوسترس هم داریم که قرار نیست آنها را از زندگی حذف کنیم. بنابراین نه می توان و نه لزومی دارد که همه استرس ها را از زندگی حذف کنیم. هدف باید محدود کردن اثرات مضر استرس و حفظ سلامت و سرزندگی و شادابی باشد. به عبارت دیگر هدف این است که کنترل استرس زندگی را به دست بگیریم. از طرف دیگر روش های غیر سازنده مدیریت استرس نیز شایع است. تلاش سخت برای کنترل استرس، به خودی خود موجب استرس می شود و تفکیک بین روش های سالم و سازنده از روش های ناسالم و غیر موثر اهمیت زیادی دارد. زیرا فرد ممکن است از روش هایی برای مقابله استفاده کند که اگرچه به شکل کوتاه مدت تنش او را برطرف می کند- مثل مصرف سیگار و مواد، پرخاشگری، ایجاد روابط ناسالم- ولی در درازمدت خود تبدیل به یک مشکل اساسی و یک منبع مهم استرس در زندگی فرد می شود، یعنی نه تنها استرس را برطرف نکرده و یا شدت آن را کاهش نمی دهد بلکه با ایجاد مشکلات جدید، موجب تنش بیشتری نیز می شوند. بنابراین هدف اصلی برنامه مدیریت استرس، کنترل استرس با استفاده از روش های سالم و سازنده است که تنش و برانگیختگی جسمی و روانی را که استرس ایجاد کرده کاهش داده و با روش های حل مسئله منطقی، راه حل موثر و سازنده ای را برای حذف و یا کاهش عاملی که موجب استرس شده پیدا می کند.

مقابله های سالم می توانند در فرد آرامش ایجاد کرده و سپس به وی کمک کنند تا موقعیتی را که موجب استرس شده به شکل سازنده و سالمی برطرف کنند ولی روش های ناسالم بر سلامت جسمی و روانی افراد تاثیر منفی می گذارند. علاوه براین، روش های مقابله ناسالم، موقعیت استرس آور را تغییر نمی دهند و فقط موجب آرامش موقتی در فرد شده و مشکلی را که موجب استرس شده برطرف نمی کند.

بهترین و اولین کار، پیشگیری از بروز استرس است، اگرچه همواره باید بخاطر داشت استرس غیرقابل اجتناب است. بنابراین در این فصل راه کارهای پیشگیری از استرس مورد بحث قرار می گیرد و در فصول بعد به مداخلات مقابله با استرس پرداخته خواهد شد.

هدف پیشگیری از استرس، حذف استرس های غیرضروری است. مثلا اگر رانندگی در یک اتوبان اصلی پر ترافیک شما را دچار استرس می کند می توانید با تمرکز روی یک صحنه جالب، استرس را کمتر کنید و یا مشغول انجام آرمیدگی شوید یا به موزیک و یا یک سی دی زبان گوش دهید. ولی کار بهتر این است که مسیر دیگری را برای رسیدن به مقصدتان انتخاب کنید تا اصلا دچار استرس نشوید. بنابراین یکی از مهمترین مداخلات در مدیریت استرس این است که تا جای ممکن چیزهایی که فرد را دچار استرس می کند، حذف کند. برای این منظور تکنیک هایی در این فصل معرفی می شود تا استرس های غیرضروری در زندگی شناسایی و سپس حذف شود.

### ۱. حوادث زندگی و استرس

همانطور که در فصل دوم ذکر شد حوادث زندگی یکی از مهمترین منابع استرس هستند و بر این اساس، هولمز و راهه برای ارزیابی میزان استرس افراد پرسشنامه ای را طراحی کردند که شامل ۴۳ حادثه یا تغییر شرایط زندگی است که در سال اخیر اتفاق افتاده است. این پرسشنامه علاوه بر اینکه به افراد کمک می کند تا استرس های زندگی خود را ارزیابی و نسبت به سطح استرسی که تجربه می کنند، بینش به دست آورند می تواند به آنها کمک کند تا از بروز یک سری عوامل استرس زا پیشگیری کنند. برای مثال غالبا وقتی افراد احساس می کنند خیلی تحت استرس قرار دارند، تصور می کنند رفتن به تعطیلات، میزان استرس آن ها را کاهش می دهد. اما بر اساس این پرسشنامه، تعطیلات- بویژه برنامه ریزی و رفتن به تعطیلات خانوادگی و یا گروهی- ۱۳ واحد استرس ایجاد می کند. همانطور که قبلا ذکر شد برخی حوادث خوشایند مثل تعطیلات هم می تواند استرس آور باشد. زیرا استرس وقتی رخ می دهد که روال معمول زندگی به هم می خورد و فرد باید سعی کند خود را با آن سازگار کند. همه سازگاری هایی که قبل، در حین و پس از تعطیلات لازم است اتفاق بیفتد گواهی براین است که چرا تعطیلات می تواند استرس زا باشد. پس به جای اضافه کردن استرس، شاید بهتر باشد که فرد فقط چند روزی خود را از عامل استرس زا جدا کند و زندگی معمول خود را دنبال کند تا نیاز به انطباق با تغییرات، کاهش پیدا کند. مثال دیگر ارتباط های دوستانه و یا کاری پرتعارض است. ایجاد یک ارتباط جدید خود یک عامل استرس زا است، ( در آغاز ممکن است یک استرس خوب و یا یوسترس باشد) اما اگر در انتخاب این فرد اشتباه کرده باشید و مجبور باشید آن را قطع کنید، قطع ارتباط نیز در فرد

استرس ایجاد می کند چون باید دوباره خود را با وضعیت قبل از این ارتباط سازگار کند. حالا فرض کنید با آن سازگار شدید ولی تصمیم می گیرید آشتی کنید و دوباره ارتباط را از سر بگیرید، این برقراری مجدد ارتباط باز هم استرس زاست چون یک بار دیگر باید خود را با این وضعیت انطباق دهید. نتیجه، تجربه مقدار قابل ملاحظه ای استرس در یک مدت زمان معین خواهد بود. نکته مهم داستان این است که اگر قبل از ایجاد ارتباط و یا قطع آن خوب فکر می کردید و تصمیم گیری منطقی انجام می دادید شاید لازم نبود استرس جدایی و قطع ارتباط و آشتی مجدد را تجربه کنید. بنابراین یک راه مهم پیشگیری از بروز استرس ها، تصمیم گیری منطقی و آگاهانه است، یعنی باید به آثار مختلفی که تصمیم های مختلف به دنبال دارد خوب فکر کرد و سپس تصمیم گرفت. برخی استرس ها مانند مرگ همسر و یا یک دوست نزدیک را نمی توان حذف کرد ولی بقیه را می توان تا حدودی کنترل کرد.

## ۲. دردهای روزانه و استرس مزمن

همانطور که ذکر شد دردهای روزانه یک بخش از زندگی هستند که فرد هر روز و بطور معمول آنها را تجربه کرده و حتی می تواند اثر منفی بیشتری نسبت به حوادث اصلی زندگی بر سلامت وی داشته باشند. برای ارزیابی این نوع عوامل استرس زا نیز پرسشنامه ای تهیه شده که افراد می توانند با استفاده از آن تعداد و شدت دردهای روزانه را که تجربه می کنند ارزیابی کنند. تحقیقات نشان می دهند ضرب الاجل ها، ترافیک، مسائل شغلی و وضعیت ظاهر بیشترین شدت را دارند. وقتی دردهای زندگی شناسایی شد، می توان با روش حل مساله، تا جایی که امکان دارد آنها را حذف کرد ولی این واقعیت را نیز باید پذیرفت که بسیاری از آنها یا زمان زیادی برای تغییر لازم دارند و یا غیر قابل تغییر هستند که در این صورت باید یاد بگیریم با آنها زندگی کنیم.

## ۳. تحلیل موفقیت

یکی از منابع استرس، شکست در انجام کارهاست که می تواند موجب کاهش اعتماد بنفس و عزت نفس شود. مهارت مهمی که به پیشگیری از وقوع این استرس کمک می کند خودآگاهی و تحلیل موفقیت هاست. برای این منظور فرد باید مهمترین موفقیت های خود و دلایل آن را یادداشت کند. و سپس نقاط قوتی را که موجب دست یابی به آنها شده، فهرست کند. البته موفقیت ممکن است برای افراد مختلف معانی متفاوتی داشته باشد. گاهی چیزی که برای کسی موفقیت محسوب می شود از نظر دیگری موفقیت نیست. برای مثال برای یکی

مستقل شدن، برای دیگری پیشرفت تحصیلی، ورزشی یا هنری و برای برخی دیگر یادگیری یک موضوع و یا مهارت دشوار، تایید دیگران، خوشحال کردن دیگران و... می تواند موفقیت محسوب شود. صرف نظر از تعریفی که هر فرد در مورد موفقیت دارد، وقتی از دیدگاه خود در مورد موفقیت و نقاط قوت خود آگاه شد می تواند از این اطلاعات برای پیشگیری از وقوع استرس استفاده کند، یعنی، برای خود تجارب زندگی را تجویز کند که احتمال موفقیت در آن بالاست و از تجاربی که متکی به استعدادها، مهارت ها و یا ویژگی هایی است که فاقد آن است، دوری کند. بدین ترتیب می تواند از شکست اجتناب کرده و یک عامل استرس زای دیگر تحت کنترل خود درآورد. البته، این به معنای عدم توجه به برطرف کردن نقاط ضعف و یا محروم کردن خود از فرصت های رشد و موفقیت نیست.

#### ۴. مدیریت زمان

همانطور که در بالا ذکر شد ضرب الاجل ها یا فشارهای زمانی برای انجام دادن کارها یکی از منابع شایع استرس محسوب می شود. معمولاً افرادی بیشتر تحت تاثیر این عامل استرس زا قرار می گیرند که حجم کارهایشان زیاد بوده و قادر به مدیریت مناسب زمان نیز نیستند. اما تکنیک های مدیریت زمان موثری وجود دارد که می توان از آن استفاده کرد و استرس ناشی از فشارهای زمانی را کاهش داد. در زیر گام های مختلف مدیریت زمان توضیح داده شده است:

#### ۱) ثبت برنامه روزانه

قدم اول در مدیریت زمان این است که اول مشخص کنید در حال حاضر زمان خود را چگونه می گذرانید. برای این کار، می توانید روز را به بخش های ۱ ساعته تقسیم کنید و کارهایی را که در هر ساعت انجام می دهید روی کاغذ ثبت کنید. سپس آن را مرور کنید تا متوجه شوید روز خود را چگونه می گذرانید و برای هر کار چقدر وقت می گذارید. برای مثال ممکن است متوجه شوید هر روز سه ساعت صرف تماشای تلویزیون می کنید، ۱ ساعت ورزش می کنید، ۱ ساعت مطالعه و دو ساعت خرید.

#### ۲) وضع اهداف

بر اساس ثبت برنامه روزانه که در قدم اول انجام دادید، سعی کنید تغییرات مورد نظر خود را به روشنی مشخص کنید. مهمترین چیزی که می تواند به این کار کمک کند، وضع اهداف و فعالیت های مربوط به آن است. این اهداف می تواند روزانه، هفتگی، ماهانه، سالانه و حتی طولانی مدت باشد. اگر ندانید به چه چیزی

می خواهید برسید، قادر به طراحی این برنامه نخواهید بود. استفاده از زمان باید برای به حداکثر رساندن شانس رسیدن به اهداف باشد.

### ۳) الویت بندی

وقتی اهداف تعیین شد، باید الویت بندی شود. همه اهداف اهمیت یکسانی ندارند و تمرکز، باید روی اهداف مهم بوده و برای سایر اهداف وقت کمتری بگذارید. بنابراین، ابتدا باید روی فعالیت هایی تمرکز کنید که بیش از سایر فعالیت ها شما را به اهداف اصلی خود می رساند. برای این کار می توان از یک فهرست الف، ب، ج استفاده کرد.

در فهرست الف، فعالیت هایی هستند که باید انجام شوند. آنها بقدری مهم هستند که اصلاً نمی توان آنها را حذف کرد حتی اگر خیلی نامطلوب باشند. در فهرست ب فعالیت هایی هستند که دوست دارید امروز انجام دهید و لازم است که انجام شود ولی اگر امروز انجام نشود مشکل چندانی ایجاد نخواهد کرد، برای مثال دیدن یک دوست. ولی اگر نتوانستید امروز او را ببینید، می توانید آن را به فردا و یا روزهای بعد موکول کنید. در فهرست ج، فعالیت هایی قرار دارد که دوست دارید انجام دهید ولی اگر هرگز هم انجام نشود، اتفاقی نمی افتد مانند رفتن به یک حراجی. اگر همه کارهای لیست الف و ب را انجام دادید می توانید به حراجی بروید و گرنه چیز مهمی را از دست نداده اید.

علاوه براین، باید فهرستی از کارهایی که نمی خواهید انجام دهید تهیه کنید. برای مثال اگر نمی خواهید وقت تان را با تماشای تلویزیون هدر دهید می توانید آن را در لیست کارهایی که نباید و یا نمی خواهید انجام دهید بگذارید. به این ترتیب یک یادآور برای تماشا نکردن تلویزیون دارید. سایر کارهایی که فقط اتلاف وقت است در این فهرست قرار دهید.

### ۴) زمان بندی

وقتی فعالیت هایتان را الویت بندی کردید سپس می توانید در برنامه روزانه تان وارد کنید. برای مثال "من فقط یک ساعت تلویزیون تماشا می کنم و ۲ ساعت مطالعه می کنم". راه خوبی که می تواند انگیزه شما را برای ایجاد این تغییر افزایش دهد این است که یک قرار داد با خودتان تنظیم کرده و در آن برای اجرای این برنامه زمان بندی جدید، پاداش هایی برای خود تعریف کنید.

برای اینکه مهارت مدیریت زمان را خوب یاد بگیرید علاوه بر انجام کارهای فوق، به نکات زیر نیز توجه کنید، زیرا آنها احتمال موفقیت شما را در اجرای تغییرات مورد نظر در استفاده از زمان افزایش خواهند داد.

- به حداکثر رساندن پاداش ها

حتماً بخاطر داشته باشید در برنامه روزانه فعالیت ها، فعالیت های لذت بخش را نیز بگنجانید. متخصصان مدیریت زمان می گویند، "ما ۸۰ درصد لذت هایمان را از فقط ۲۰ درصد فعالیت هایمان به دست می آوریم

بنابراین، ۲۰ درصد فعالیت هایتان را به فعالیت های لذت بخش اختصاص دهید تا ۸۰ درصد پاداش روزانه خود را به دست آورید.

- نه گفتن

اگر از جمله کسانی هستید که چون نمی توانید و یا به هر دلیلی دوست ندارید به دیگران نه بگویید، خود را در انبوهی از کارهایی که باید انجام دهید غرق می کنید، دوباره به فهرست الف، ب و ج و جدول بندی فعالیت ها رجوع کنید تا متوجه شوید چقدر زمان برای سایر فعالیت ها مانده است. این کار نه گفتن به دیگران راحت تر می کند.

- محول کردن کردن کارها

اگر با حجم زیادی از کارها روبرو هستید، در صورت امکان، انجام یک سری کارها را به دیگران محول کنید البته اگر علاقه شخصی خود شما نباشد. برعکس، از پذیرش مسئولیت ها و کارهایی که دیگران سعی دارند روی دوش شما بگذارند، اجتناب کنید. البته این توصیه به این معنا نیست که از دیگران سوء استفاده کنید و یا وقتی دیگران احتیاج به کمک دارند به آنها کمک نکنید. منظور این است که وقتی زمان کمی دارید و با حجم زیادی از کارها مواجه هستید، در گرفتن کمک تردید نکنید و فقط وقتی دیگران واقعا نیاز به کمک دارند به آنها کمک کنید.

- محدود کردن وقفه ها

احتمالا در طول روز چیزهایی پیش می آید که در انجام کارها وقفه ایجاد می کند. این واقعیت را قبول کنید و در زمان بندی خود آنها را پیش بینی کنید. از یک سو، خیلی سخت به برنامه زمانی خود نچسبید تا این وقفه ها شما را عصبی و مضطرب نکند و از سوی دیگر سعی کنید آنها را در سطح حداقل نگه دارید. راه های زیادی برای انجام این کار وجود دارد برای مثال می توانید از جواب دادن به تلفن در ساعات معینی اجتناب کنید. اگر در استفاده بهتر از زمانتان جدی هستید باید کارهایی را برای محدود کردن این حوادث انجام دهید

## ۵. تغذیه و استرس

تغذیه و استرس رابطه زیادی باهم دارند. مواد غذایی خاصی می توانند پاسخ شبه استرس بوجود آورند و برخی از بیماری های مربوط به استرس می توانند بوسیله عادات غذایی تشدید شوند. همچنین تجربه استرس می تواند منجر به عادات غذایی بد شود. در اینجا به نقش تغذیه در پیشگیری از استرس اشاره شده و در فصل بعد، تاثیر آن در کاهش تنش و برانگیختگی توضیح داده می شود.

برخی از مواد غذایی پاسخ شبه استرس ایجاد می کنند. این مواد شبه استرس زاها و یا مقلدهای سیستم سمپاتیک نامیده می شوند که موجب تحریک سیستم عصبی می شوند. انواع کولاها، کافئین، چای و شکلات که حاوی کافئین هستند نمونه هایی از این مواد هستند. این مواد متابولیسم را افزایش داده، شخص را هوشیار

می کند و موجب تولید هورمون استرس می شوند که ضربان قلب و فشارخون را افزایش می دهد. آنها علاوه بر ایجاد پاسخ های شبه استرس، سیستم عصبی را بیشتر آماده واکنش می کنند و لذا بیشتر احتمال دارد که یک عامل استرس زا موجب بروز واکنش استرس شود. نیکوتین نیز یک عامل مقلد سیستم سمپاتیک است. حالا که متوجه ارتباط تغذیه با استرس شدید می توانید از این اطلاعات را برای مدیریت بهتر استرس استفاده کنید. مصرف کولاها، قهوه، چای، شکلات و سایر محصولات حاوی کافئین را محدود کنید. همچنین سیگار نکشید و یا از سایر محصولات تنباکو استفاده نکنید. بخشی از حذف استرس های غیرضروری شامل حذف برخی مواد غذایی است که شما را بیشتر مستعد به استرس می کند و یا یک پاسخ شبه استرس را ایجاد می کند. این حوزه ای از زندگی است که می توانید کنترل آن را در دست بگیرید.

سبک غذایی ناسالم هم می تواند مستقیماً استرس ایجاد کند و هم از طریق افزایش احتمال ابتلا به بیماری ها - عمدتاً از طریق چاقی - موجب استرس شود.

## ۶. سرو صدا و استرس

زندگی یا کار در یک محیط پر سرو صدا می تواند روی سطح استرس اثر بگذارد. سرو صدا می تواند فشارخون را افزایش داده، ضربان قلب را بالا ببرد و منتهی به تنش عضلانی شود. سرو صدا معمولاً با ناراضیاتی شغلی ارتباط داشته و موجب تحریک پذیری و اضطراب می شود. همچنین سرو صدا موجب مشکلات خواب و سردرد نیز می شود. با گذشت زمان، فرد ممکن است به برخی سر و صداها عادت کند ولی این بدان معنا نیست که دیگر روی او اثر نمی گذارد. سرو صدا با واحد دسیبل اندازه گیری می شود. معمولاً صداهای با دسیبل ۸۵ پاسخ های استرس ایجاد می کند و سر و صدای مزمن بالای ۹۰ دسیبل می تواند منجر به آسیب شنوایی شود. البته با توجه به سطح تمرکز فرد و کاری که دارد انجام می دهد حتی سطوح پایین سروصدا نیز ممکن است مشکل ساز باشد. بنابراین یکی از راه های پیشگیری از استرس، زندگی و کار در محیط های آرام تر است. برای مثال می توانید با صدای کم تلویزیون نگاه کنید و یا به رادیو گوش دهید، از عایق صدا برای منزل یا محل کار خود استفاده کنید، دستگاه هایی را که تولید سرو صدا می کند، از اتاق نشیمن و خواب دور کنید و یا در صورت امکان، وقتی قصد خرید و یا اجاره منزل را دارید جایی را انتخاب کنید که دور از اتوبان، خیابان اصلی، مراکز خرید و مناطق صنعتی باشد و یا نهایتاً از پنبه یا تویی های گوش استفاده کنید.



## فصل چهارم - استراتژی های آرام سازی

کاهش تنش و برانگیختگی یک بخش مهم از برنامه جامع مدیریت استرس است که مانع از بروز آثار منفی استرس می شود. هدف این مداخلات، کاهش تنش و دست یافتن به آرامشی است که استرس آن را برهم زده است. فرد به هنگام استرس تنش و هیجان های ناخوشایند زیادی را تجربه می کند که علاوه بر اینکه سلامت جسمی و روانی وی را تهدید می کند، مانع از تفکر منطقی برای برطرف کردن عامل استرس زا نیز می شود. تکنیک های آرمیدگی و تنفسی از مهمترین مداخلات در این حوزه هستند. اگرچه ورزش، تغذیه مناسب و گوش دادن به موسیقی نیز در کاهش برانگیختگی نقش مهمی دارند.

### تکنیک های آرمیدگی

تکنیک های آرمیدگی یکی از بخش های اصلی تقریباً تمامی برنامه های مختلف مدیریت استرس است. آن مزایای فیزیولوژیک و روان شناختی زیادی دارد. این تکنیک ها موجب آرمیدگی سیستم معدی - روده ای، قلبی عروقی و عضلانی - اسکلتی می شود و این اثر می تواند به سایر عضلات نیز تعمیم یافته و موجب کاهش و درمان سردردها، کمر درد، بیخوابی، درد و فشار خون بالا شود. علاوه بر این آرمیدگی به کاهش افسردگی و اضطراب، و کاهش استرس عملکردی و لذا بهبود عملکرد در حیطه های مختلف تحصیلی و هنری نیز کمک کرده و از این طریق برای سلامت روان مفید است.

### احتیاط پزشکی:

تکنیک های آرمیدگی موجب تغییراتی در فرایندهای فیزیولوژیک می شوند. آن فشارخون، ضربان قلب، تنش عضلانی، کلاسترول و سایر پارامترهای فیزیولوژیک را کاهش می دهد. کسانی که داروهایی مصرف می کنند که روی این پارامترهای فیزیولوژیکی اثر می گذارد، باید قبل از استفاده از این تکنیک ها با پزشک خود مشورت کنند. برای مثال کسی که فشارخون بالا دارد و داروی ضد فشارخون مصرف می کند ممکن است با استفاده از تکنیک آرمیدگی افت شدید فشار خون را تجربه کند. بنابراین به کسانی که تحت مراقبت طبی هستند و یا دارو مصرف می کنند توصیه می شود در مورد استفاده از این تکنیک ها با پزشک مشورت کنند این توصیه بویژه برای افراد مبتلا به صرع، فشارخون و دیابت اهمیت دارد.

تکنیک های آرمیدگی متعددی برای کمک به افراد طراحی شده است. هر فردی ممکن است با یکی از این تکنیک ها راحت تر باشد. برای اینکه افراد متوجه شوند کدامیک برای آنها بهتر و موثرتر است یک مقیاس درجه بندی رفتار وجود دارد که پس از استفاده از هر تکنیک آن را پر می کنند و به این ترتیب متوجه می شوند کدام تکنیک را ترجیح می دهند. علاوه براین، محیط نیز در انتخاب روش آرمیدگی اهمیت دارد زیرا شرایط برخی محیط ها به گونه ای است که تنها می توان از تکنیک های سریع و کوتاه استفاده کرد.

#### • آرمیدگی پیشرونده

این تکنیک توسط یاکوبسن برای بیماران بستری در بیمارستان که دچار تنش بودند طراحی شد. وی برای کاهش تنش عضلانی بیماران، از آنها می خواست که یک گروه از عضلات را منقبض و سپس شل کنند و این کار را برای گروه های مختلف عضلات انجام دهند (پیشرونده). هدف انقباض عضلانی که در ابتدا انجام می شود این است که افراد متوجه شوند تنش عضلانی چطور احساس می شود و هدف شل کردن عضلات، آشنایی با حس راحتی و آرمیدگی است تا بتوانند به شکل ارادی آن را ایجاد کنند. پس، هدف حس کردن راحتی هنگام تنش عضلات و توانایی شل کردن آنها ست. کسی که مهارت شل کردن فوری عضلات خود را در مواجهه با یک استرس بدست می آورد به جای واکنش رفلکسی، می تواند مکث کرده، ماهیت تهدید را در نظر بگیرد، پیامدهای واکنش های احتمالی گوناگون را بالا و پایین کند و سپس موثرترین کار را انجام دهد. این تکنیک، آرمیدگی نورو عضلانی نیز نامیده می شود چون عصب های عضلات را کنترل می کنند. در هر حال، آرمیدگی پیشرونده با یک گروه از عضلات شروع می شود و وقتی گروه اول به حالت آرمیدگی رسید، همین کار برای گروه دیگری انجام می شود و به این ترتیب در سرتاسر بدن پیش می رود تا آرمیدگی برای کل بدن اتفاق بیفتد. این تکنیک، از عضلات پاها شروع شده و سپس به سمت عضلات تنه و سر حرکت می کند. آرمیدگی پیشرونده مثل سایر تکنیک های آرمیدگی باید مرتب تمرین شود تا فرد بتواند مهارت کافی را در آن به دست آورد. معمولاً این مهارت در عرض چند هفته با سه بار تمرین روزانه ۵ دقیقه ای حاصل می شود. امتیاز این تکنیک در آن است که نیازی به هیچ تجهیزات خاصی نداشته و به راحتی قابل اجراست. اجرای این تکنیک مستلزم مراحل مختلف و نیز پیش نیازهایی است که در پیوست آمده است.

#### • تمرین های آرمیدگی کوتاه

گاهی مواردی وجود دارد که ممکن است افراد نتوانند و یا نخواهند زمان زیادی را به آرمیدگی اختصاص دهد. در این موارد توصیه می شود از نسخه های ساده شده و سریع آرمیدگی پیشرونده استفاده شود. برای مثال ممکن است پشت میزتان نشسته باشید و متوجه شوید عضلات شانه های تان در تنش است. برای ایجاد

آرمیدگی، می توانید آنها را بیشتر در حالت تنش قرار دهید، یعنی شانه هایتان را تا جایی که می توانید بالا ببرید و سپس آنها را شل کنید و سپس روی حس های مربوط به آرمیدگی عضلات تمرکز کنید.

تمرین سریع دیگری که می توانید انجام دهید در مورد عضلات شکم است. این عضلات را با صاف ولی سفت و محکم نگه داشتن ناحیه شکم تان در تنش قرار دهید. توجه کنید با این عضلات در تنش چطور فقط با انبساط عضلات قفسه سینه تان نفس می کشید. حالا عضلات شکم تان را شل کنید و اجازه دهید منطقه شکم تان جلو بیاید. با انبساط و انقباض ناحیه شکم تان نفس بکشید تا قفسه سینه. برای کمک به این نوع تنفس، کف دست تان را روی شکم تان قرار دهید. اجازه دهید همانطور که شکم تان موقع دم بالا و هنگام بازدم پایین می رود، سرتان بالا و پایین بیفتد. به احساس آرمیدگی که با این نوع نفس کشیدن ایجاد می شود، توجه کنید.

شما می توانید این کار را با هر گروه از عضلاتی که در آن احساس تنش می کنید، انجام دهید. یعنی ابتدا آن را بیشتر در تنش قرار دهید و سپس آن را شل کنید و روی احساس آرمیدگی تمرکز کنید. پس از تقریباً ۵ دقیقه تمرین، کم کم احساس تنش کمتر و آرمیدگی بیشتری می کنید و بهتر قادر خواهید بود کارهایتان را انجام دهید. حتی می توانید این تمرین ها را براساس یک جدول زمانی روزانه انجام دهید. توجه داشته باشید که این ۵ دقیقه یک دوره استراحت است که در آن موقتا وظایف روزانه تان را کنار می گذارید و به یک حالت آرمیدگی دست پیدا می کنید. تکنیک های کوتاه آرمیدگی در پیوست آمده است.

#### • تنفس دیافراگمی

تنفس یکی از ریتم های اساسی زندگی است که روی قسمت های مختلف بدن اثر می گذارد. تنفس سریع بقیه بدن را نیز به سرعت وا می دارد و نفس های عمیق و کند یک اثر آرام بخش روی کل بدن دارد. استرس، تنفس را سریع و سطحی می کند و این موجب کاهش اکسیژن خون و افزایش تنش می شود. بنابراین، تنفس عمیق یک راه موثر برای کاهش تنش در هنگام استرس است.

"هوا را به آرامی به درون ریه هایتان بفرستید و تا چهار شماره بشمارید: یک، دو، سه، چهار. حالا به آرامی هوا را از ریه ها خارج کنید. چند بار این کار را تکرار کنید و هر بار یک دم و بازدم را انجام می دهید کلمه یا عبارتی مثل من آرامم را با خود تکرار کنید".

#### • تصویرسازی های ذهنی

تصویر سازی ذهنی خوشایند به کاهش تنش فیزیولوژیک کمک می کند و در کاهش دفعات و شدت سردردها و درد در نواحی مختلف بدن موثر است. علاوه بر این تصویرسازی مزایای روان شناختی نیز دارد. برای مثال موجب کاهش کابوس شبانه و بهبود خواب شده و به کاهش افسردگی و اضطراب در افرادی که افسردگی خفیف داشته و یا در مورد یک موضوع خاص اضطراب دارند مفید است. برای مثال در ورزشکاران

می توان از آن برای تصویر کردن رقابت موثر استفاده کرد و برانگیختگی فیزیولوژیک را که ممکن است در عملکردشان تداخل ایجاد کند، کاهش داد.

از تصاویر خوشایند زیادی برای انجام این تکنیک می توان استفاده کرد. برخی افراد ممکن است یک روز آفتابی را که در یک قایق بادبانی در دریاچه ای آرام گذرانده باشند، تصور کنند. برخی دیگر ممکن است پرندگانی را که در هوا پرواز می کنند و یا امواج اقیانوس یا دریا را که به ساحل برخورد می کند، تصور کنند. بهترین کار این است که خود فرد، تصویر و صحنه آرام بخش خود را انتخاب کند چون برای افراد مختلف چیزهای مختلف آرام بخش است. ولی این صحنه باید خیلی زنده باشد. بنابراین، صحنه ها را که تا جایی که می توانید واقعی بسازید. شما باید بوها را استشمام کنید، صداها را بشنوید، رنگ ها را ببینید و حتی مزه ها را بچشید. تصاویر می تواند یک ساحل آفتابی یا باران زده، ابرها، یک دشت از گل های وحشی، یک جنگل خنک، یک درخت بید، یک نهر زلال، یک تپه شیب دار و یا هر صحنه دیگری باشد که شما را آرام می کند. نکته مهم، انتخاب تصویری است که شما را آرام می کند. بخاطر داشته باشید تصویرسازی تاثیر زیادی در پاسخ آرمیدگی دارد. سوالات زیر به واقعی تر شدن صحنه هایی که برای تصویر سازی انتخاب می کنید کمک می کند:

۱. درجه حرارت آن صحنه چقدر است؟
۲. چه کسی آنجاست؟
۳. چه رنگ هایی در این صحنه وجود دارد؟
۴. چه صداهایی در صحنه وجود دارد
۵. چه بویی را در صحنه استشمام می کنید؟

تصور کنید در یک مکان زیبا و آرام بخش مثل ساحل دریا، دشت، جنگل و... هستید. به جزئیات این مکان فکر کنید و سعی کنید از همه حواستان استفاده کنید. برای مثال اگر تصور می کنید در طبیعت هستید، سعی کنید خنکی چمنی را که روی آن دراز کشیده اید، صدای پرندگان، طعم لذت بخش چایی را که می نوشید را تصور کنید.

## ورزش

ورزش علاوه بر اینکه به شکل کلی برای سلامت جسمی و روانی مفید است در کاهش استرس نیز نقش دارد. دو نوع ورزش وجود دارد، هوازی و ناهوازی. ورزش که از نظر مدت زمان، درگیری عضلات و میزان اکسیژن

مورد نیاز با هم فرق دارند. ورزش های آیروبیک یا هوازی شامل دو آهسته، دوچرخه سواری، شنای مسافت طولانی، پیاده روی و طناب زدن و ورزش های غیرهوازی شامل دو سرعت و شنای مسافت کوتاه است. اگرچه هر دو نوع ورزش در کاهش استرس موثر هستند ولی ورزش آیروبیک بویژه برای سیستم قلبی-عروقی مفید تر است.

ورزش با مصرف موادی که در نتیجه واکنش استرس تولید شده می تواند به مدیریت استرس کمک کند و مانع از بروز پیامدهای منفی استرس شود. علاوه براین، ورزش ذهن را از محرک استرس زا منحرف کرده و به آرام شدن ذهن کمک می کند. ورزش مزایای روان شناختی نیز دارد و موجب افزایش اعتماد نفس ( بواسطه جلوگیری از اضافه وزن و چاقی) احساس هوشیاری بیشتر، بهبود عملکرد و کاهش اضطراب و افسردگی می شود. یکی از دلیل مزایای روان شناختی ورزش، رها شدن مواد شیمیایی خاصی در بدن است که یکی از آنها انتقال دهنده عصبی به نام اندورفین است. اندورفین مثل مواد افیونی عمل کرده و درد را کاهش داده و خلق را بالا می برد. اندورفین تنها ماده شیمیایی نیست که در بدن در طی ورزش ترشح می شود. دوپامین نیز تولید می شود. دوپامین علاوه بر اینکه فعال کننده احساسات اروتیک و جنسی است، یک ضد افسردگی است. علاوه براین تحقیقات نشان می دهند ورزش می تواند عملکرد شناختی را نیز افزایش دهد. این ناشی از افزایش جریان خون مغز و افزایش گلوکز و اکسیژن برای کارکرد مغزی و نیز افزایش نوراپی نفرین، سروتونین و اندورفین است که بویژه نوراپی نفرین با بهبود حافظه ارتباط دارد.

### شیوه سالم ورزش کردن

درست ورزش کرن خیلی مهم است چون اگر غیرصحیح انجام شود می تواند پیامدهای مضر داشته باشد. آمادگی افراد برای ورزش کردن و شدت و سنگینی آن براساس ویژگی های شخصی و سابقه طبی تعیین می شود. کسانی که به بیماری خاصی مبتلا هستند قبل از شروع ورزش، حتما باید با پزشک خود مشورت کنند، ولی افرادی که ظاهرا سالم هستند می توانند ورزش با شدت متوسط را شروع کنند. ورزش "متوسط" فعالیت هایی مثل باغبانی، قدم زدن، پیاده روی سریع، دوچرخه سواری و شنا است. لازم نیست دونه دو ماراتون باشید تا مزایای ورزش را تجربه کنید، در واقع، تحقیقات نشان می دهند فعالیت فیزیکی متوسط برای ۳۰-۴۵ دقیقه در روز مزایای زیادی برای سلامتی به همراه دارد.

برای اینکه ورزش موثر واقع شود باید ۲۰-۳۰ دقیقه ۳-۴ بار در هفته ورزش کنید. شما می توانید ورزش کردن را مثل سایر کارهای تان، در برنامه روزانه تان بگنجانید. به این ترتیب آن را به عنوان یک تعهد می ببینید و بیشتر از وقتی که با خود می گوئید "هر وقت فرصت کردم آن را انجام می دهم" ( و مرتب آن را به تعویق می اندازید) برای آن وقت می گذارید و انجام می دهید.

## موسیقی

صداها علاوه بر پتانسیلی که برای ایجاد استرس دارند می‌توانند اثر آرام‌کننده نیز داشته باشند. تصور کنید چشم‌هایتان را می‌بندید و به برخورد امواج دریا به ساحل، پرندگان که در جنگل آواز می‌خوانند و یا بادی که لابلای برگ‌ها می‌وزد گوش می‌دهید. این صداها را "صدای سفید" می‌نامند چون می‌توانند صداهای ناراحت‌کننده را محو کند. گاهی از صدای سفید برای تمرین‌های آرمیدگی نیز استفاده می‌شود تا تاثیر منفی سروصدای محیط اطراف را که مانع از تمرکز می‌شود، کاهش دهد.

نوع دیگر صدا که می‌تواند آرام‌کننده باشد، موزیک آرام است. بخاطر داشته باشید موزیک می‌تواند برانگیزنده نیز باشد که بستگی به نوع، بلندی و ضرب آن دارد. موزیک آرام می‌تواند فشارخون را کاهش می‌دهد، شدت احساس افسردگی و اضطراب را کم کند و حتی معنویت را افزایش دهد. مطالعات نشان داده‌اند موزیک بقدری اثر عمیقی دارد که گوش دادن به آن می‌تواند کارکرد مغز را مانند مراقبه تغییر دهد.

معنویت به شیوه های مختلفی تعریف شده است. برخی آن را ایمان به وجود یک هستی برتر و پیروی از یک مذهب تعریف کرده و برخی دیگر به توانایی کاوش و کشف هدف و معنای زندگی شامل تجربه کامل زندگی، لذت بردن از صلح و آرامش و کمک به خود و دیگران برای تحقق کامل پتانسیل هایشان و یا خود شکوفایی اشاره می کنند. به عبارت دیگر معنویت حاصل رسیدن به پاسخ این سوال است که من چه کسی هستم؟ چرا اینجا هستم؟ و کجا می روم؟ سوالاتی که فرد را با حقیقت وجود خود و معنای زندگی مواجه می کند. نوع پاسخی که فرد به این سوالات می دهد می تواند احساس آرامش ایجاد کرده و استرس را با اعتقاد به اینکه زندگی فرد هدف و معنایی به غایت مهم تر و والاتر دارد، تخفیف دهد و یا فرد را آشفته کند. بنابراین خود فقدان معنویت می تواند یک عامل استرس زا باشد چیزی که در تقسیم بندی انواع استرس، آن را استرس فلسفی می نامند.

مذهب و معنویت تفاوت ها و شباهت هایی با هم دارند. هر دو به زندگی انسان معنی می دهند ولی در مذهب این معنا از اعتقاد به وجود یک هستی برتر و وجود زندگی پس از مرگ می آید ولی معنویت شخصی تر از مذهب است زیرا چیزی است که افراد برای خودشان تعریف می کنند و احکام و قواعد مذهب را ندارد. پس افراد ممکن است معنوی باشند ولی مذهبی نباشند.

در هر حال، مطالعات نشان می دهند هم مذهب و هم معنویت، روی سلامت اثر می گذارند. مذهب و معنویت با پارامترهای گوناگون سلامت مانند فشارخون ارتباط دارد و از معنویت به عنوان مداخلاتی برای بهبود سلامت و کاهش استرس استفاده می شود. برای مثال مطالعات نشان داده است که معنویت یا مذهب با سطح پایین تر تشویش روان شناختی، کاهش خطر بیماری های جسمی، نرخ پایین تر مصرف سیگار و مرگ و میر ارتباط دارد. همچنین معنویت به شکل کلی با رفتارهای سالم ارتباط داشته و در نتیجه افراد مذهبی یا معنوی معمولاً سالم تر هستند. همچنین، سلامت معنوی در کاهش استرس و اضطراب و افسردگی نقش دارد.

تبیین های مختلفی برای رابطه معنویت و سلامت ارائه شده است ولی بطور کلی مطالعات نشان می دهند وقتی کسی احساس می کند درجه ای کنترل بر عامل استرس زا دارد نسبت به کسی که تصور می کند کنترل کمی داشته و یا هیچ کنترلی ندارد کمتر دچار بیماری می شود. این کنترل می تواند به شکل تلاش برای تغییر موقعیت با دعا و نیایش ( کنترل اولیه که شبیه مقابله مساله مدار است) و یا دیدن موقعیت به عنوان تقدیر، خواست، مصلحت یا امتحان خداوند و یا انجام اعمال مذهبی برای ایجاد آرامش در خود ( کنترل ثانویه) باشد. نوع دوم بیشتر شبیه مقابله هیجان مدار است که واکنش هیجانی به استرس را کم می کند.

بطور کلی مذهب با افزایش احساس کنترل فرد، یک مکانیزم مقابله موثر است که می تواند شکل های مختلفی داشته باشد:

- اتکاء به خود و توکل - در این سبک مقابله، فرد خود را مسئول پیامدها می داند ولی خداوند (یا نیروهای طبیعت) را منبع لایزالی ادراک می کند که برای موفقیت به آن نیاز دارد. چنین فردی باور دارد که خداوند به کسانی که به خودشان کمک می کند، کمک می کند.
  - همکارانه - فرد خداوند را همه جا یار و یاور خود می بیند و با حس همراهی او با زندگی مواجه می شود.
  - تسلیم و رضا - کل موقعیت به خدا (و یا نیروهای طبیعت) واگذار می شود با این اطمینان خاطر که او موقعیت را مدیریت خواهد کرد
  - استغاثه - فرد، از خدا (یا نیروهای طبیعت) برای حل مشکلات در خواست کمک می کند
- دو رویکرد اول مقابله، با سلامت روان و اعتماد بنفس بیشتری همراه هستند اگرچه در موقعیت هایی که در آن فرد واقعا کنترل کمی دارد مانند ابتلا به یک بیماری صعب العلاج، تسلیم و رضا و استغاثه می تواند مفید باشد. در زیر به انواع تکنیک های مدیریت معنوی استرس اشاره شده است:

#### ۱. شرکت در مراسم مذهبی

بسیاری از اماکن مذهبی مثل مسجد، حسینیه و... که به افراد کمک می کنند تا استرس خود را با استفاده از دعا و نیایش و مراسم مذهبی مدیریت کنند از جمله روش های موثر مدیریت استرس هستند. اگر فردی مذهبی نیست می تواند در سازمان های مردم نهاد و گروه های خودیاری که فعالیت هایشان ماهیت معنوی دارد، شرکت کنند. اگرچه، شرکت در این گروه ها فقط خاص افراد غیر مذهبی نیست و افراد مذهبی نیز معمولا در ایجاد این گروه ها و انجام فعالیت های مربوط به آن نقش دارند.

#### ۲. دریافت حمایت اجتماعی

ارزش معنویت و مذهب برحسب بعد اجتماعی آن نیز هست. شرکت کنندگان در مساجد، حسینیه ها و یا سایر گروه های مذهبی با کسانی که احساس می کنند دیدگاه ذهنی مشابهی دارند، ارتباط نزدیکی پیدا می کنند. این حس اتصال و ارتباط، به کاهش تنهایی و احساس اضطراب کمک می کند و اثر مثبتی روی سلامت فرد دارد. علاوه براین، حضور در اماکن مذهبی ممکن است موجب آشنایی با فرد یا افرادی شود که می توانند انواع مختلف حمایت اجتماعی را فراهم آورد که خود یک ابزار بسیار مهم در مقابله با استرس است. در هر حال، مشارکت فعال در گروه های مذهبی و غیرمذهبی، شبکه اجتماعی قوی را می سازد که فرد می تواند در صورت نیاز از حمایت مالی، توصیه و یا حتی سرپناه آنها در طی زمان استرس بهره مند شود. این ها یک مداخله مساله مدار محسوب می شوند.



### ۳. کارهای خیریه و داوطلبانه

کمک به دیگران یک فعالیت معنوی است که مزایای زیادی نه تنها برای کسانی که این کمک را دریافت می کنند بلکه همچنین برای شخصی که آن را انجام می دهد، دارد. شاید یکی از زیباترین پاداش های زندگی این باشد که هیچ انسانی نمی تواند بدون کمک به خودش به دیگران کمک کند. این در مورد کار داوطلبانه نیز صادق است. تحقیقات نشان می دهد کار داوطلبانه مزایای جسمی و روانی زیادی دارد. کار داوطلبانه منجر به سطح بالاتر شادی، رضایت از زندگی، عزت نفس و حس کنترل بر زندگی می شود. آن همچنین شبکه حمایت اجتماعی را افزایش می دهد که مثل یک سپر در برابر استرس عمل می کند، خطر بیماری را کاهش می دهد، به مقابله با بیماری های مزمن و جدی کمک می کند و نرخ مرگ و میر را کم می کند. از نظر تاریخی، کار داوطلبانه و خیریه با مذهب گره خورده و از طریق موسسات مذهبی انجام می شده است ولی خارج از آن هم این کارها انجام می شود.

کار داوطلبانه باعث می شود که فرد احساس کند در زنجیره زندگی سهم داشته و وی را با نسل قبلی و نسلی که بعد از وی می آید متصل می کند و به این ترتیب زندگی را هدفمند و دارای معنا می سازد. این سلامت معنوی است. برخی افراد کارهای خیر و داوطلبانه را با اتکاء به یک باور مذهبی، اعتقاد به خدا و زندگی پس از مرگ و پاداش برای رفتار خوبشان انجام می دهند و برخی دیگر بواسطه باور به اینکه همه چیزها متصل به هم هستند و آنچه روی من اثر می گذارد روی دیگران نیز اثر می گذارد. در هر حال، سلامت معنوی موجب می شود افراد قویا احساس کنند باید از محیط شان محافظت کنند، به دیگران خدمت کنند و به فکر افراد ضعیف تر از خود باشند. این احساس که زندگی هدف و معنا دارد، بسیار ارزشمند است چون به عنوان یک تکنیک مقابله هیجان مدار عمل می کند که به فرد اجازه می دهد چیزهایی را که فراتر از کنترل اوست بپذیرد و روی چیزهای مثبت تمرکز کند و این وی را آرام می کند. علاوه براین، اعتقاد به اینکه زندگی یک هدف بزرگتر دارد می تواند به رفع عوامل استرس زا در زندگی دیگران کمک کند. چنین دیدگاهی معمولاً منجر به همکاری با سایرین در رسیدن به اهداف مشترک مانند انجام کارهای داوطلبانه برای زنان بی سرپناه، کودکان کار و یا سایر اقشار آسیب پذیر جامعه می شود.

### ۴. بخشش

بخشش یکی دیگر از تکنیک های مداخله معنوی است که می تواند در کاهش استرس های روان شناختی نقش داشته باشد. افراد با اعتقادات عمیق مذهبی و یا باور به وجود یک معنا و هدف کلی در هستی، بیشتر قادر به بخشش اشتباهات دیگران هستند.

وقتی کسی به نحوی به شما صدمه می زند طبیعی است هر وقت به حرف یا کار او فکر می کنید عصبانی شوید ولی خشم زیاد و طولانی مدت، سالم نیست و موجب بروز واکنش های استرس می شود که در فصل

اول توضیح داده شد. تحقیقات نشان می دهد عدم بخشش، فعالیت مغزی همراه با استرس، خشم و پرخاشگری را فرا می خواند، هورمون های استرس ترشح می شوند و فشار خون و سایر متغیرهای فیزیولوژیک شبیه زمانی می شود که فرد تحت استرس قرار دارد. همچنین، عدم بخشش اثر منفی روی سلامت روان و سیستم ایمنی می گذارد.

از طرف دیگر نگرش بخشش مزایای زیادی برای سلامت روان دارد. مطالعات نشان می دهند بخشش موجب کاهش استرس، اضطراب و افسردگی شده و با احساس خوب بودن معنوی همراه است. البته، بخشش، با توجیه و بهانه آوردن برای رفتار دیگران و یا فراموش کردن بدی دیگران فرق دارد، بلکه یک قصد صادقانه و خالصانه برای دنبال انتقام نبودن (و یا اجتناب از طرف مقابل) و جایگزین کردن هیجان های منفی مثل دلخوری، نفرت و خشم با هیجان های مثبت مانند شفقت، همدلی و همدردی (بخشش هیجانی) است.

چیزی که بخشش را راحت تر می کند این است که بپذیرید شما نیز کارهایی انجام داده اید که آرزو دارید به خاطر آن بخشیده شوید. همه ما چنین کارهایی را انجام داده ایم. حس خوبی که پس از بخشیده شدن به دست می آورید یا آرزوی بخشیده شدن - وقتی هنوز چنین اتفاقی نیفتاده است - به بخشیدن دیگران کمک می کند. این کار آسانی نیست ولی ارزش تلاش را دارد حتی اگر هیچ دلیلی غیر از اینکه برای سلامت خود شما مفید است، نداشته باشید. البته، این بدان معنا نیست که گذشته را فراموش کنیم بلکه به این معنی است که باید آن را بخاطر بسپاریم، از آن یاد بگیریم ولی اجازه دهیم بگذرد.

ما باید بتوانیم خودمان را هم ببخشیم. همه ما به عنوان انسان ممکن است گاهی چیزهایی بگوییم و یا کارهایی انجام دهیم و یا افکاری درمورد دیگران داشته باشیم که فکر می کنیم نباید می داشتیم، این بخشی از انسان بودن است و باید سعی کنیم خودمان را ببخشیم. توانایی بخشش خود نیز با بهبود سلامت جسمی و روانی ( برای مثال استرس و اضطراب کمتر و عزت نفس بالاتر) ارتباط دارد

## ۵. شکر گذاری

شکرگذاری به این معناست که در حالیکه واقعیت های تلخ و استرس آور زندگی را نادیده نمی گیرید و یا انکار نمی کنید، برای آنچه که دارید، شکر گزار هستید. در هر موقعیتی، یک چیزی وجود دارد که بتوانید شکر گزار باشید. مثلاً مادری با یک فرزند مریض می تواند بخاطر سلامتی سایر فرزندان و یک شوهر حمایت کننده، شکر گزار باشد. معمولاً در مواقع دشوار زندگی، چیزهای مثبتی را که در زندگی وجود دارد نمی بینیم،

این قابل فهم است ولی اصلاً سالم نیست. حتی گاهی در سختی‌ها و مشکلات، یک جنبه معنوی رشد می‌کند که در طی سال‌های آتی زندگی و سایر زمان‌های سخت زندگی به کمک ما می‌آید. البته، جنبه سخت موقعیتی که با آن مواجه هستیم از بین نمی‌رود و نمی‌تواند از بین برود بلکه فرد به این درک می‌رسد که واقعیت‌های مثبتی نیز در کنار و همزمان با واقعیت‌های استرس‌زا در زندگی وجود دارد. اگر یاد بگیرید قدر جنبه‌های مثبت زندگی‌تان بدانید، اوضاع بهتر خواهد شد. بنابراین، هر وقت چیزها بد به نظر می‌رسد بخاطر داشته باشید همیشه از آن بدتر نیز می‌تواند بشود. شکر گزار باشید که بدتر نیست. سپس همه چیزهای خوبی را که در زندگی‌تان وجود دارد به خود یادآوری کنید و بخاطر آنها خدا را شکر کنید.

## فصل هفتم - استراتژی های بین فردی

بخش مهمی از استرس ها را استرس بین فردی تشکیل می دهد. تعارض خانوادگی، مشکلات ارتباطی با دوستان، همکاران، کارفرما و یا روستا و همسایه ها، بخشی از استرس هایی است که فرد ممکن است در روابط بین فردی خود تجربه کند. اما ارتباطات در کاهش استرس نیز نقش مهمی دارند و هم می توانند موجب کاهش ناراحتی حاصل از استرس شده و هم به برطرف کردن مشکلی که موجب استرس شده، کمک کنند. در واقع، در حالیکه برخی از مداخلات مدیریت استرس را می توان به تنهایی و بدون مشارکت دیگران انجام داد ولی یک سری از آنها مستلزم کمک دیگران است. بنابراین، آموزش مهارت های ارتباطی با توجه به نقش مهم ارتباطات هم به عنوان یک عامل ایجاد کننده استرس و هم یک سپر محافظتی در برابر پیامدهای منفی آن، می تواند اهمیت زیادی در مقابله با استرس داشته باشد. مهارت های ارتباطی موضوع بسیار مفصلی است که در فضای این کتابچه نمی گنجد و در این فصل فقط به موضوعات محدودی که ارتباط مستقیم تری با مقابله با استرس دارند، یعنی ابراز وجود، حل تعارض و ایجاد و گسترش شبکه حمایت اجتماعی پرداخته می شود. البته، از آنجایی که این مهارت ها مبتنی بر مهارت های ارتباطی عمومی هستند، در آغاز به اختصار یک اشاره کلی به مهارت های ارتباطی می شود.

### ارتباط

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 استرس خود را مدیریت کنید ( پیام ). ارتباط موثر مستلزم توجه به تمامی مولفه های ارتباط است:

- فرستنده باید در مورد موضوع، اطلاعات داشته باشد و همچنین قابل اعتماد باشد
- پیام باید موثق و عاری از سم های کلام مانند طعنه و کنایه، کلمات قضاوتی و ... باشد
- رسانه نیز باید موثر باشد. مثلا اگر هدف حل تعارض است، بهترین رسانه ارتباط رو در رو است تا استفاده از ای میل و متن های گوشی همراه.

- برای اینکه پیام همانطور که قصد فرستنده بوده، دریافت شود، فرستنده باید اطلاعات خوبی در مورد دریافت کننده اطلاعات داشته باشد. چه چیزی برای او مهم است و برای آن ارزش قائل است، به چیزهایی حساس است، ترجیح میدهد پیام را از طریق چه رسانه ای دریافت کند، به چه کسی اعتماد دارد؟ پاسخ به این سوالات به فرستنده اجازه می دهد پیام را بگونه ای ارسال کند که درست فهمیده شود و امکان سوء تفاهم کاهش یابد.
- دریافت کننده باید یک شنونده فعال باشد. یعنی با دقت به پیام گوش دهد و در صورتی که ابهام و یا تردیدی در مورد معنای پیام دارد، به جای اتکاء به برداشت های ذهنی و یا پیش فرض های خود، در مورد آن از فرستنده سوال کند.

### ارتباط غیر کلامی

افراد با بدن شان نیز ارتباط برقرار می کنند. این زبان بدن نامیده می شود. زبان بدن اغلب به بلندی و به اندازه کلمات حرف می زند. گاهی وقتی افراد در بیان کلامی افکار و احساسات خود احساس راحتی نمی کنند، زبان بدن تنها شکل ارتباط است که وجود دارد. همچنین اهمیت ارتباط غیر کلامی از آنجایی است که افراد غالباً احساسات خود را با آن نشان می دهند، برای مثال خوشحالی با لبخند زدن، نگاه خیره برای نشان دادن خشم و درآغوش گرفتن برای نشان دادن علاقه و محبت.

متأسفانه فهم اشتباه و یا سوء تفاهم در بیان غیرکلامی افکار و احساسات راحت اتفاق می افتد و لذا خطر سوء تفاهم در ارتباط غیرکلامی بیشتر است. بنابراین، اگر شخصی به صورت غیرکلامی، احساسات خود را ابراز می کند این مسئولیت طرف مقابل است که با کلام از وی سوال کند تا درست متوجه پیام شود. بدون این واریسی، دو طرف ممکن است به غلط فکر کنند که ارتباط موثری داشته اند در حالیکه هر دو در اشتباه هستند. بنابراین، در ارتباط غیرکلامی، واریسی برداشت ها بسیار مهم است و موجب بهبود ارتباط و هماهنگی بیشتر ارتباط کلامی و غیر کلامی می شود.

مهارت های ارتباطی به شما کمک می کند تا با خانواده و اقوام، دوستان و همکاران تعامل بهتری داشته باشید و استرس کمتری را تجربه کنید. بنابراین، مهارت های ارتباطی یک تکنیک پیشگیری از وقوع استرس نیز محسوب می شود

## ابراز وجود

ابراز وجود یا رفتار قاطعانه به شکل های مختلفی با استرس ارتباط دارد. اولین ارتباط آن با ارضای نیاز است. اگر فردی قاطعانه عمل می کند، معمولاً نیازهایش ارضا می شود و در عین حال روابط بین فردی خود را نیز حفظ می کند. اما اگر منفعلانه رفتار می کند عموماً نیازهایش ارضا نخواهد شد و این نیازهای ارضا نشده، استرس ایجاد خواهند کرد. فردی که پرخاشگرانه عمل می کند نیازهایش برآورده خواهد شد ولی به بهای از دست دادن روابط و در اینجا، این روابط بین فردی ضعیف است که تبدیل به یک عامل استرس آور خواهد شد. پس رفتار قاطعانه به عنوان الگوی عمومی ارضای نیاز، موجب کاهش استرس خواهد شد

از طرف دیگر کسی که رفتار قاطعانه ندارد فکر می کند حق ندارد عقاید و احساس های منفی خود را ابراز کند و این احساسات منفی بازگو نشده تبدیل به یک استرس روان شناختی خواهد شد که سلامت روانی فرد را تهدید خواهد کرد. همچنین، برای چنین افرادی نه گفتن به تقاضا و خواسته دیگران دشوار است و لذا ممکن است کارها و مسوولیت های زیادی را به عهده بگیرند که استرس زیادی برای آنها به همراه خواهد داشت. و در نهایت، عدم توانایی نه گفتن به پیشنهادات و فشارهای دیگران برای انجام کارهایی که فرد می داند نادرست است و یا در درستی آن تردید دارد، ممکن است منجر به انجام رفتارهای پرخطر و ناسالمی شود که در آینده تبدیل به یک منبع بزرگ استرس برای فرد می شود.

بنابراین، ابراز وجود مهارت بسیار مهمی است و افراد باید بدانند که حق دارند قاطعانه رفتار کنند و بدانند چطور این کار را انجام دهند. گاهی افراد ممکن است بدانند چطور قاطعانه رفتار کنند ولی تصمیم بگیرند این کار را انجام ندهند. این تصمیم می تواند دلایل متعددی داشته باشد. ممکن است علت آن عزت نفس و اعتماد به نفس پایین باشد و یا عدم اطلاع و باور به حقوق شخصی خود به عنوان یک انسان. در هر حال، پیش شرط ابراز وجود این است که هر کس یک سری حقوق اساسی دارد و حق دارد از حقوق خود دفاع کند.

### سبک های مختلف رفتاری

رفتار قاطعانه- ابراز عقاید، احساسات و نیازها و ارضای نیازهای خود، بدون صدمه زدن به دیگران  
رفتار غیر قاطعانه- انکار و قربانی کردن آرزوهای خود به نفع ارضای آرزوی دیگری و ناراحت نکردن وی  
رفتار پرخاشگرانه- تلاش برای تسلط بر دیگران و وادار کردن آنها برای ارضای خواسته های خود به هزینه زیرپا گذاشتن حقوق آنان

## انتخاب و یادگیری رفتار قاطعانه

اگر انتخاب کردید رفتار قاطعانه داشته باشید باید آن را یاد بگیرید. ممکن است رفتار قاطعانه برای برخی سخت تر از بقیه باشد ولی تمرین کمک می کند تا بتدریج در آن مهارت بیشتری پیدا کنید. همانطور که ذکر شد پیش شرط رفتار قاطعانه باور به حقوق شخصی است. مهمترین حقوق شخصی هر انسانی عبارت است از:

- ✓ حق با احترام رفتار شدن
- ✓ حق بیان عقاید، احساسات و نیازهای خود
- ✓ حق داشتن الویت های خود
- ✓ حق جدی گرفته شدن
- ✓ حق رد کردن تقاضاها و پیشنهادهای دیگران
- ✓ حق فکر کردن قبل از تصمیم گرفتن
- ✓ حق نه گفتن

قاطعیت فقط چیزی که فرد می گوید نیست بلکه چگونگی گفتن آن نیز اهمیت زیادی دارد. حتی اگر پاسخ کلامی تان قاطعانه باشد، اگر زبان بدن حاکی از قاطعیت نباشد، ممکن است جدی گرفته نشود. بنابراین، یادگیری مهارت قاطعیت مستلزم تسلط بر دو مولفه کلامی و غیر کلامی است.

### الف- زبان بدن قاطعانه:

۱. راست و محکم ایستادن، مواجهه مستقیم با طرف مقابل ( یعنی ارتباط چهره به چهره) و حفظ تماس چشمی
۲. صحبت کردن با صدای محکم و روشن و با بلندی متوسط طوری که به راحتی شنیده شود
۳. روان و سلیس صحبت کردن بدون شک و تردید و با اطمینان و اعتماد بنفس

در مقایسه، کسانی که زبان بدن منفعلانه دارند، معمولاً به دیگران نگاه نمی کنند، نگاه شان به زمین است، مرتب پا به پا می شوند، تون صدایشان پایین است و من و من می کنند. برعکس آنها، افرادی که زبان بدن پرخاشگرانه دارند، نگاه شان خیره است، داد می زنند و وضعیت بدنی تهاجمی دارند. برای یادگیری رفتار قاطعانه، باید به زبان بدنتان توجه داشته باشید، رفتار غیر کلامی قاطعانه را تمرین کنید و در عین حال روی حذف نشانه های رفتار غیر کلامی رفتار منفعل و پرخاشگر کار کنید.

## ب- قاطعیت کلامی

فرمولی که به افراد کمک می کند تا قاطعانه رفتار کنند، شامل ۴ بخش است:

۱. توصیف کردن: رفتار دیگری و یا موقعیتی را که می خواهید در مورد آن صحبت کنید، توصیف کنید:  
"وقتی .....

۲. بیان کردن- احساسات خود را در ارتباط با رفتار دیگری یا موقعیتی که توصیف کردید، بیان کنید ( مثلا خشم یا سرخوردگی). از جمله ای استفاده کنید که با ضمیر من شروع می شود:  
"من احساس می کنم....."

۳. تصریح کردن- تغییراتی را که دوست دارید در رفتار طرف مقابل و یا موقعیت ایجاد شود، به شکل اختصاصی بیان کنید. به جای گفتن "تو باید....." از جملاتی استفاده کنید که با "من ترجیح می دهم یا من دوست دارم ...من می خواهم ..." شروع می شود.

۴. بیان پیامدها- پیامدهای ایجاد چنین تغییراتی را انتخاب کنید و آن را به طرف مقابل اطلاع دهید. اگر رفتار دیگری و یا موقعیت بنا به خواست شما تغییر کرد چه کار خواهید کرد؟ اگر هیچ چیزی تغییر نکند، پیامدها چه خواهد بود؟ یا اگر تغییرات ایجاد شده، نیازهای شما را برآورده نکند، پیامدها چه خواهد بود؟  
" اگر تو ..... من ....خواهم کرد."

" اگر تو .....نکنی، من ...."

## حل تعارض

اگر افراد در حل تعارض مهارت پیدا کنند، روابط بین فردی شان بهبود خواهد یافت و در نتیجه بخش قابل توجهی از استرس هایی که تجربه می کنند، کاهش می یابد. هر چه تعارض در فاصله زمانی کوتاه تری حل شود و با رضایت طرفین خاتمه پیدا کند، میزان استرس تجربه شده نیز کمتر خواهد بود.

حل تعارض می تواند کار نسبتا ساده ای باشد. معمولا چیزی که آن را پیچیده می کند فقدان گوش دادن، تلاش برای برنده شدن، عدم همدلی و فهم طرف مقابل و همچنین انعطاف نا پذیری است که مانع از در نظر گرفتن راه حل های مختلف می شود.

برای حل تعارض رعایت نکات زیر الزامی است:

۱. اختصاص دادن زمان کافی و مناسب برای صحبت کردن

۲. قطع تلفن و اجتناب از تمام چیزهایی که ممکن است جریان مکالمه را قطع کند

۳. پذیرش احساسات و حق شخصی خود برای بیان آنها



۴. توصیف دقیق احساسات و افکار با جملاتی که با ضمیر "من" شروع می شود - وقتی جملات با ضمیر من بیان می شود، تمرکز فرد روی احساسات، باورها و تفسیرهای خود بوده و طرف مقابل کمتر دفاعی می شود و احتمال گوش دادن وی افزایش خواهد یافت
۵. هدف اصلی حل تعارض باید بهبود رابطه باشد و با این پیش فرض شروع شود
۶. شروع صحبت با توافق - البته این کار مستلزم گوش دادن دقیق به صحبت های طرف مقابل است
۷. اجتناب از پرسیدن سوالات چرا- سوالاتی که با چرا شروع می شود طرف مقابل را دفاعی می کند زیرا اغلب بار قضاوتی داشته و طرف مقابل را یا وادار به توجیه می کند و یا او نیز متقابلاً همین سوال را می پرسد.

### فرایند حل تعارض

حل تعارض در واقع نوعی حل مساله بین فردی است و بنابراین مراحل آن شباهت زیادی به مهارت حل مساله دارد. البته چون در اینجا مشکل، اختلاف بین دو نفر است حل آن مستلزم تعامل مثبت بین طرفین است و از اینرو مهارت های ارتباطی نقش مهمی را در حل تعارض بازی می کند. مراحل حل تعارض عبارت است از:

۱. تعریف مشکل و توافق روی آن  
اولین مرحله حل تعارض، تعریف مشکل و توافق روی آن است. برای این کار هر دو طرف باید بپذیرند مشکلی وجود دارد و در مورد تعریف آن به توافق برسند. اگر مساله خوب تعریف نشود، یعنی دو طرف دقیقاً ندانند چه چیز را می خواهند حل کنند و یا در مورد آن به توافق نرسند، حل آن نیز غیر ممکن خواهد بود
  ۲. گفتگو در مورد مشکل  
شاید کمی عجیب باشد ولی دومین مرحله حل تعارض، توافق روی حل نکردن آن است. حل تعارض، در فضای احساس فهمیده شدن و درک متقابل آسان تر صورت می گیرد و این چیزی است که در این مرحله اتفاق می افتد. در این مرحله، دو طرف باید بدون اینکه قصد حل کردن سریع مشکل را داشته باشند، افکار، احساسات و ترس ها و نگرانی های خود را درباره موضوع بیان کنند و به دقت به افکار و احساسات طرف مقابل گوش دهند.
  ۳. پیدا کردن راه حل های مختلف  
قدم بعدی کاوش راه حل های مختلف با بارش فکری است. یکی از روش هایی که می تواند به پیدا کردن راه حل های مفید کمک کند پرسیدن سوالات زیر از خود است:
- ✓ راه حل ایده آل من چیست؟
  - ✓ به چه راه حل هایی می توانم راضی شوم؟
  - ✓ چه راه حل هایی برایم غیرقابل قبول است؟

#### ۴. ارزیابی راه حل ها و انتخاب بهترین راه حل

وقتی همه راه حل های احتمالی فهرست می شوند، هر راه حل پیشنهادی ارزیابی می شود تا هر دو طرف روی یکی از آنها توافق کنند. با این تکنیک، ممکن است هیچکدام برنده به نظر نرسند، اگرچه در واقع هر دو برنده هستند.

با یادگیری این مهارت بهتر می توانید تعارض های تان را حل کنید. البته بخاطر داشته باشید هدف این تکنیک متقاعد کردن دیگری و یا بازی دادن دیگری نیست. هدف، پایان یافتن فرایند حل تعارض با راه حلی است که هر دو شما را خوشحال می کند. در واقع این مهارت به شما کمک می کند تا در مورد چیزی که موضوع اختلاف شماست، به راه حلی برسید که برای هر دو شما رضایت بخش و شاد کننده باشد.

#### شبکه حمایت اجتماعی

یکی از عوامل محافظ برای پیشگیری از بیماری های مرتبط با استرس، حمایت اجتماعی است. حمایت اجتماعی، احساس تعلق، مورد پذیرش قرار گرفتن، دوست داشته شدن و مفید بودن را در افراد ایجاد می کند. شبکه حمایت اجتماعی به معنی داشتن افرادی است که می توان با آنها صحبت کرد، با آنها احساس نزدیکی و صمیمیت کرد، با آنها فعالیت های تفریحی و لذت بخش را انجام داد و خوشی ها، نگرانی ها و استرس و مشکلات را با آنها در میان گذاشت. حمایت اجتماعی در مواقع استرس، اشکال مختلفی دارد:

۱. حمایت عینی یا ملموس - مثل پول یا استفاده از اتومبیل

۲. حمایت هیجانی - مثل علاقه، همدلی، همدردی و یا مراقبت

۳. حمایت اطلاعاتی - مثل اطلاعات یا توصیه و پیشنهاد

حمایت اجتماعی می تواند بوسیله اعضای خانواده، دوستان، همسر و یا هر کس دیگری فراهم شود. حمایت اجتماعی با بیماری و سلامت ارتباط دارد. برای مثال از دست دادن حمایت اجتماعی، کیفیت زندگی را کاهش داده و برخورداری از آن یکی از قوی ترین پیش بینی کننده های رضایت از زندگی است. همچنین مطالعات نشان می دهند حمایت اجتماعی به سازگاری افراد با بیماری کمک می کند، به این ترتیب که تبعیت درمانی را بیشتر کرده و علائم افسردگی را در بیماری های صعب العلاج کاهش می دهد. همچنین، حمایت اجتماعی اثربخشی سیستم ایمنی را افزایش داده و ترشح کورتیزول را در طی استرس کاهش می دهد.

به طور کلی، حمایت اجتماعی از دو راه اصلی می تواند به مدیریت استرس کمک کند:

اول- حمایت اجتماعی در وهله اول به عنوان وسیله ای برای پیشگیری از وقوع استرس است. برای مثال حمایت دریافت شده در شکل اطلاعات و توصیه ممکن است از ازدست دادن شغل و تجربه استرس مرتبط با آن پیشگیری کند.

دو- پس از اینکه فرد با استرس مواجه شد حمایت اجتماعی مانند یک حائل و سپر به فرد کمک می کند تا عامل استرس را منجر به پیامدهای منفی نشود. برای مثال فردی که شغلش را از دست داده ممکن است خانواده و دوستانی داشته باشد که با او همدلی کنند، به وی برای پیدا کردن شغل جدیدی کمک کنند و یا تا پیدا کردن کار جدید از او حمایت مالی کنند. در واقع، آنها به فرد در مقابله با استرس و احساس بهتر کمک می کنند. همه شما احتمالاً متوجه ارزش صحبت کردن در مورد مشکلات و استرس ها ییتان با دوستان و اقوام شده اید حتی اگر در آن زمان متوجه نشده باشید چیزی که تجربه می کنید، حمایت اجتماعی است. و البته همانطور که در فصل معنویت گفته شد وقتی برای کسی کاری انجام می دهیم در واقع کاری را برای خودمان انجام می دهید. مطالعات نشان می دهند فراهم کردن حمایت اجتماعی حتی گاهی مفیدتر از دریافت آن است.

رشد و گسترش سیستم حمایت اجتماعی، پیچیده و مستلزم یک کتاب کامل است. مطمئناً تکنیک حل تعارض و قاطعیت در بهبود ارتباطات نقش دارد. اگرچه یکی از رموز رشد شبکه حمایت اجتماعی، مهارت برقراری ارتباط موثر است. گاهی کناره گیری و منفک بودن از دیگران، آسان تر و کمتر تهدید کننده است. ترس مانع از نزدیک شدن به دیگران می شود. ما می ترسیم اگر به دیگران نشان دهیم آنها را دوست داریم ما را طرد کنند. می ترسیم خجالتزده شویم، می ترسیم تحقیر شویم، حتی می ترسیم متوجه شویم توانایی صمیمیت، عشق و علاقه را نداریم. ولی رشد سیستم های حمایت اجتماعی، مستلزم غلبه بر این ترس هاست. داشتن احساسات مثبت نسبت به دیگران یک فرصت عالی است که نباید آن را از دست داد. به کسی که او را دوست دارید بگویید دوستش دارید. با اطرافیانتان بجوشید و نشان دهید که به آنها علاقه دارید. با انجام این کار شبکه حمایت اجتماعی خود را بهبود می بخشید. می توان پیش بینی کرد او نیز علاقه و محبتش را نسبت به شما ابراز خواهد کرد و این امکان را به شما می دهد تا با استرس های زندگی تان بهتر مقابله کنید. پس از اینکه رابطه برقرار شد حالا می توان حمایت هایی را که برای مقابله با استرس نیاز است، تقاضا کرد. اما تقاضای حمایت، خود مهارتی است که باید با ظرافت انجام شود تا نتایج مطلوب به همراه داشته باشد. برای این کار رعایت موارد زیر اهمیت دارد:

✓ **ایجاد یک شبکه ی حمایتی** - نباید انتظار داشته باشید که یک فرد خاص تمام نیازهای شما را برآورده کند. برخی افراد می توانند به بهبود سلامت جسمی شما کمک کنند، برخی می توانند برای انجام فعالیت های تفریحی و سرگرم کننده همراهتان باشند، برخی حمایت مالی فراهم می کنند، برخی اطلاعات و توصیه های خوبی ارائه می دهند و غیره. اگر انتظار داشته باشید یک نفر تمامی این حمایت ها را برای شما فراهم کند بار سنگینی را روی دوش فرد مورد نظر می گذارید و احتمالاً سرخورده و ناامید می شوید.

✓ **بیان مناسب تقاضا** - تقاضا باید بیان شود تا بتوانید چیزی را که می خواهید دریافت کنید. این انتظار که دیگران باید بدانند که چه می خواهید و به چه نیاز دارید یک انتظار غیر واقع بینانه است. همچنین باید تقاضای خود را با رعایت اصول ارتباط سازنده مطرح کنید تا احتمال پذیرش آن بیشتر شود. برای این کار داشتن مهارت ابراز نیازها کمک کننده است. برای این منظور ابتدا باید برای خود روشن کنید که دقیقا چه نیاز دارید و طرف مقابل چه بخشی از این نیاز را می تواند پاسخگو باشد. پس از آن، باید با استفاده از اصول درست صحبت کردن، تقاضای خود را روشن و به شکل اختصاصی بیان کنید.

✓ **بیان تقاضا در زمان و مکان مناسب** - زمان و مکان نیز مهم است و در بیان تقاضا باید به آن توجه شود. باید زمان و مکان مناسبی را برای بیان تقاضای خود انتخاب کنید چون اگر این کار در زمان و مکان نامناسبی انجام شود طرف مقابل نمی تواند بخوبی به آن توجه کرده و گوش دهد و بعید است که پاسخ مثبتی بدهد

این مداخلات بر ادراک و باورهای افراد تمرکز دارد. بسیاری از مطالعات بر نقش عوامل شناختی در ایجاد و تشدید استرس تاکید داشته و بیان می کنند که ادراک فرد از حوادث و منابع مقابله ای خود و نیز باورها و نگرش های اساسی وی در مورد خود، دنیا و ارتباط خود با دنیا نقش تعیین کننده ای در سطح استرس دارد. مداخلات شناختی عمدتاً متمرکز بر تغییر ادراک و باورهای منفی و غیرواقع بینانه افراد در مورد حوادث و خود بوده تا از این طریق سطح استرس فرد را کاهش دهد. در زیر به برخی از مهمترین مداخلات شناختی اشاره شده است.

### ۱. آگاهی انتخابی

همه ما آزادیم انتخاب کنیم به چه فکر کنیم و روی چه چیز تمرکز کنیم. ولی در اغلب موارد از این امکان آگاهی نداریم و اجازه می دهیم افکار به مغزمان هجوم بیاورند. در واقع، برخی از ما بیشتر یادگرفته ایم منتقد باشیم تا حمایت کننده و روی جنبه های بد تمرکز کنیم تا جنبه های خوب. برای اینکه یاد بگیرید روی جنبه های مثبت ها تمرکز کنید اول باید بپذیرید که در هر موقعیتی، نکات خوب و بد و مثبت و منفی وجود دارد. مثلاً تصور کنید در برگشت از تعطیلات در ترافیک سنگینی گیرافتاده اید. ترافیک ممکن است وقت شما را تلف می کند ولی فرصتی برای بررسی واکنش مردم به آن هم می تواند باشد. اگرچه ترافیک در کنترل شما و انتخاب شما نبوده است ( ولی سفر بوده است) ولی باید احتمال ترافیک را در بازگشت از تعطیلات بپذیرید. شما ممکن است قادر به انتخاب وجود یا عدم وجود ترافیک نباشید ولی می توانید انتخاب کنید این موقعیت را چگونه ادراک کنید. ادراک شما می تواند به لحاظ فیزیولوژیک، فشارخون، کلاسترول، ضربان قلب و تنش عضلانی تان را افزایش دهد و یا تغییری در این شاخص های بدنی ایجاد نکند. این انتخاب شماست.

### ۲. خودگویی ها

یکی از منابع استرس، خود شخص است. ما مدام در حال مکالمه یک طرفه با خود در مورد معنای تجربه هایمان هستیم. این خودگویی ها قویاً تحت تاثیر باورهای ما در مورد خود، دنیا و رابطه ما با دنیا قرار دارد. خودگویی درونی یک بخش طبیعی از زندگی روزمره بوده و محتوای آن می تواند شامل افکار فرد در مورد کار در دست انجام، احساس وی در آن لحظه خاص، نظر دیگران در مورد وی، کارهای آتی، مقابله با مشکلات و یا هر موضوع دیگری باشد. این گویش درونی فقط ذهن را اشغال نمی کند بلکه بر هیجانات، وضعیت جسمی و رفتار نیز اثر می گذارد. آنها در موقعیت استرس نیز وجود دارند. در هنگام مواجهه با استرس، افکار مختلفی

به ذهن هجوم می آورد که بازتاب آن را می توان در ماهیت این خودگویی های درونی مشاهده کرد. ارزیابی که هر فرد از حادثه دارد، تاثیری که فکر می کند بر زندگی و آینده اش می گذارد، و چیزهایی که در نتیجه این افکار به خودش می گوید، نوع و شدت هیجان وی را در مقابل استرس، تعیین می کند. آنها می توانند ماهیت منفی یا مثبت داشته باشند. گویش های درونی منفی مانند "من آدم بدشانسی هستم"، "نمی توانم از پس این مشکل برآیم" که از باورهای غیرمنطقی سرچشمه می گیرند، پاسخ فیزیولوژیک را تشدید کرده و تنش و اضطراب بوجود می آورد و باعث می شود که فرد در مورد توانایی های خود برای مقابله موثر با استرس دچار تردید شده و تصمیم های درستی نگیرد. اما گویش درونی مثبت تنش را کاهش داده، فرد را در حالت آرامش قرار می دهد و باعث می شود سریع تر از واکنش فیزیولوژیک تسکین یافته و احساس بهتری پیدا کند. در زیر دو تکنیک تبدیل گویش های درونی منفی به مثبت آمده است:

#### ۱) روش وقفه و سوال

در این روش به فرد آموزش داده می شود تا هر وقت با استرس یا موقعیت دشواری روبرو شد، یک نفس عمیق بکشد و قبل از انجام هر کاری، صبر کند و سوالات زیر را از خود بپرسد:

- ✓ خودگویی من در این موقعیت چیست؟
- ✓ آیا این خودگویی بیشتر من را ناراحت و آشفته می کند؟
- ✓ چگونه می توانم این موقعیت را تفسیر کنم تا احساس بهتری داشته باشم و منطقی تری به این موقعیت پاسخ دهم؟

#### ۲) تجهیز افراد به خودگویی درونی مثبت

روش دیگر برای جایگزین کردن خودگویی درونی منفی با مثبت، تجهیز افراد با یک سری از خودگویی های مثبت است که بتوانند در موقعیت های استرس زا از آن استفاده کنند. در این روش، ابتدا چند نمونه از خودگویی مثبت به افراد داده می شود و سپس از آنها خواسته می شود تا خودگویی های درونی مناسب با شرایط خود را تهیه کنند زیرا مناسب ترین و مفیدترین خودگویی های درونی، مواردی است که خود فرد آنها را تهیه کرده باشد. در زیر نمونه هایی از این خودگویی ها آمده است:

- این وضعیت ناخوشایند است، ولی وحشتناک نیست
- قرار نیست این وضعیت تا ابد ادامه پیدا کند
- از کاه کوه نساز
- می دانم آدم ناتوان و درمانده ای نیستم
- می توانم چیزهای بد را برای مدت کوتاهی تحمل کنم
- این حادثه زودگذر است، زندگیم بهتر خواهد شد

- می توانم خودم را در این شرایط آرام نگاه دارم
- آیا واقعا ارزش ناراحت شدن را دارد
- آیا این اتفاق ده سال دیگر هم به همین اندازه اهمیت خواهد داشت

#### نکته:

هدف جایگزین کردن خودگویی های منفی با مثبت این نیست که به افراد آموزش دهیم همیشه مثبت فکر کنند و خوش بین باشند. برای مثال فکر کنند هیچ چیز بدی اتفاق نخواهد افتاد و همه چیز خودبخود حل خواهد شد. هدف اصلی آن است که یاد بگیرند تفکر واقع بینانه ای داشته باشند یعنی هر دو جنبه مثبت و منفی را در نظر بگیرند و همچنین درخصوص شدت حادثه، اغراق نکنند.

همانطور که در فصل دوم توضیح داده شد، سه هیجانی که بطور شایعی با استرس همراه هستند، اضطراب، افسردگی و خشم می باشند. یک بخش مهم از مدیریت استرس، مقابله با این سه هیجان است زیرا علاوه بر اینکه هیجان های ناخوشایندی هستند اگر به درستی مدیریت نشوند در فرایند تفکر تداخل ایجاد کرده و مانع از حل مساله منطقی برای رفع مشکلی که باعث استرس شده، می گردد. علاوه براین، تحریک پذیری و خشم به روابط فرد صدمه زده و موجب از دست دان شبکه حمایت اجتماعی می شود که خود یک منبع مهم مدیریت استرس بشمار می رود.

### • مدیریت اضطراب

اضطراب یک احساس ذهنی تنش، عصبی بودن و نگرانی است که با فعال شدن یا برانگیختگی سیستم عصبی مرکزی همراه است. اضطراب همیشه بد نیست و حتی موجب اجتناب از چیزهای خطرناک و یا رفتارهای ناسالم می شود. اضطراب یکی از پیامدهای شایع استرس است و تقریباً همه افراد وقتی با استرس هایی مانند بیماری جسمی، طلاق، داغدیدگی یا از دست دادن کار مواجه می شوند آن را تجربه می کنند ولی معمولاً پس از گذشت زمان و یا حل مشکلی که موجب استرس شده بود به وضعیت عادی برمی گردند. اما اگر اضطراب، شدید، مستمر و فراگیر بوده و در عملکرد فرد تداخل ایجاد کند، ممکن است بیماری اضطراب وجود داشته باشد که نیاز به مداخله تخصصی دارد.

در اینجا شیوه مدیریت احساس اضطراب - و نه بیماری اضطراب - توضیح داده می شود. اضطراب یک مولفه جسمی ( واکنش های فیزیولوژیک ) و یک مولفه شناختی ( نگرانی ) دارد که در زیر تکنیک های موثر برای مدیریت آنها آمده است:

### الف- مدیریت تنش بدنی

یکی از مهمترین و موثرترین تکنیک ها برای کاهش علائم فیزیولوژیک اضطراب استفاده از تکنیک های آرمیدگی، تنفس عمیق، و تصویر سازی های خوشایند است که در فصل چهارم به تفصیل توضیح داده شد. در واقع این تکنیک ها، پاد زهر اضطراب بوده که علائم جسمی اضطراب مانند افزایش ضربان قلب، تعریق، لرزش دست ها و تنش عضلانی را کاهش می دهد.



## ب- مدیریت نگرانی

نگرانی، جزء شناختی اضطراب است. همه ما گاهی نگران می شویم موضوع نگرانی می تواند روابط، کار، مسائل مالی و یا سلامتی خود و خانواده و دوستانمان باشد. نگرانی در زمان استرس کاملاً طبیعی است و حتی مفید نیز می تواند باشد، اما وقتی شدید، افراطی و غیر منطقی می شود، دیگر طبیعی نیست زیرا احساس تنش و اضطراب را تشدید می کند. ملاک های زیر می تواند نگرانی طبیعی و مفید را از نگرانی مضر تفکیک کند:

✓ نگرانی فرد افراطی و مستمر است - حتی وقتی فرد تلاش می کند فعالیت های لذت بخش انجام دهد

✓ بخش عمده ای از زمان احساس عصبی بودن و یا اضطراب شدید می کند

✓ مرتب منتظر وقوع یک فاجعه است

✓ نگرانی موجب انجام یک کار یا عمل موثر برای رفع مشکلی که موجب نگرانی شده، نمی شود

نگرانی وقتی مفید است که توجه شما را به یک موضوع مهم جلب می کند، فرد را برای یک اتفاق آماده می سازد و منجر به انجام عملی برای پیشگیری از وقوع اتفاق مورد نظر و یا رفع آن می شود. سایر نگرانی ها بی فایده بوده و فقط موجب اضطراب غیرضروری می شوند.

در زیر تکنیک های مقابله با نگرانی های غیر مفید و افراطی آمده است:

### ۱. بررسی اهمیت موضوع نگرانی

در برخی موارد، افراد در واقع نگران موضوعات کم اهمیت هستند. برای اینکه متوجه این موضوع شوید سوالات زیر را از خود بپرسید و سپس تصمیم بگیرید که آیا نگران چیز بی اهمیت و یا کم اهمیتی هستید یا خیر. معمولاً وقتی افراد به این نتیجه می رسند که موضوع نگرانی اهمیت چندانی ندارد، فراوانی و مدت زمان فکر کردن به آن کاهش می یابد:

(۱) از خودتان سوال کنید آیا این موضوع در ۵ سال آینده به همین اندازه برای من اهمیت خواهد داشت؟ پرسیدن این سوال از خود موجب می شود از یک چشم انداز درازمدت به موضوع نگرانی نگاه کنید و متوجه شوید که موضوع مورد نظر چندان هم ارزش ناراحت شدن را ندارد

(۲) از خود سوال کنید روی یک مقیاس تجارب بد و ناخوشایند، موضوعی که نگران آن هستم کجا قرار می گیرد. به بدترین تجربه ای که داشته اید، فکر کنید. وقتی نگرانی فعلی خود را با آن مقایسه می کنید، چه احساسی دارید و چه فکر می کنید.

۳) از خودتان سوال کنید این موضوع چقدر ارزش نگران شدن را دارد؟ یادتان باشد ما مقدار محدودی انرژی و زمان داریم بنابراین روی چیزی که ارزشش را ندارد خیلی وقت و انرژی ذهنی نگذارید و آن را برای چیزهای مهم تر صرف کنید

## ۲. بررسی احتمال وقوع موضوع نگرانی

بخش عمده ای از نگرانی ها در مورد اتفاق هایی است که احتمال وقوع آنها خیلی کم است. معمولا شکل این نوع نگرانی ها به صورت "اگر.....چه می شود؟" هست. برای مثال اگر از کار اخراج شوم چه اتفاقی برای خانواده ام می افتد؟ اگر سرطان بگیرم چه بلایی سرم می آید و... " واقعیت این است که همیشه امکان وقوع چیزهای بد و وحشتناک وجود دارد ولی در اکثر مواقع این احتمال خیلی کم است. اگر بخواهید به این چیزها که هر زمانی می تواند اتفاق بیفتد، فکر کنید هیچ پایانی برای نگرانی وجود نخواهد داشت. مقابله با مشکلاتی که در حال حاضر با آن مواجه هستید بقدر کافی سخت هست پس بهتر است زمان و انرژی خود را صرف مشکلاتی که فعلا وجود ندارند، نکنید

## ۳. بررسی قابل حل بودن موضوع نگرانی

معمولا نگرانی ها به دو دسته تقسیم می شوند: مواردی که می توان برای آنها کاری انجام داد و مواردی که تحت کنترل ما نیست و نمی توانیم در مورد آن کاری انجام دهیم. طبعاً مدیریت این دو نوع نگرانی، متفاوت خواهد بود. در زیر مراحل مختلف این تکنیک آمده است:

۱) نگرانی خود را روشن کنید- از خود سوال کنید من دقیقا نگران چه چیزی هستم و آن را به شکل روشن و واضح روی کاغذ بنویسید

۲) تصمیم بگیرید آیا می توانید برای آن کاری انجام دهید- به نگرانی که نوشته اید نگاه کنید و از خود بپرسید آیا می توانم در مورد آن کاری انجام دهم.

۳) اگر پاسخ تان به سوال بالا خیر است، پس هر چقدر هم نگران باشید بی فایده است. از خودگویی های مقابله ای استفاده کنید و به خودتان بگویید "نگرانی بی فایده است و هیچ چیز با نگران شدن من تغییر نخواهد کرد." همچنین استفاده از تکنیک های توجه برگردانی مفید است ( در پایین توضیح داده خواهد شد).

۴) اگر پاسخ بله است، حل مساله انجام دهید ( در فصل بعد توضیح داده می شود):

- ✓ یک فهرست از کارهایی که می توانید برای رفع نگرانی انجام دهید، تهیه کنید
- ✓ به این فهرست نگاه کنید و از خود بپرسید آیا کاری هست که همین الان بتوانم انجام دهم؟
- ✓ اگر پاسخ بله است، پس شروع کنید

- ✓ اگر کاری نیست که بتوانید الآن انجام دهید، یک برنامه ریزی انجام دهید و در آن مشخص کنید چه کاری را، چه وقت، کجا و چگونه انجام خواهید داد
- ✓ وقتی کاری را که می توانستید، انجام دادید، به خود بگویید هر کاری که نیاز بود انجام دادم و به بقیه زندگیتان برسید.

#### ۴. توجه برگردانی

توجه برگردانی مبتنی بر این واقعیت است که ذهن در آن واحد نمی تواند به دو چیز فکر کند. بنابراین اگر ذهنتان را معطوف چیز دیگری کنید، دیگر فضایی برای نگرانی باقی نمی ماند. کارهایی که می تواند توجه شما را از موضوع نگرانی منحرف کند در زیر آمده است:

- ✓ فعالیت فیزیکی - انجام یک فعالیت فیزیکی مانند ورزش راه خوبی برای خالی شدن ذهن از نگرانی است. علاوه براین، انجام فعالیت های خوشایند و مورد علاقه دیگر و یا حتی کارها و فعالیت های معمول نیز موثر است.
- ✓ بازی های ذهنی - حل کردن جدول، حل کردن معماها، شمارش برعکس، حفظ کردن اشعار و یا ترانه ها شیوه های مفیدی برای پرت کردن حواس هستند
- ✓ تمرکز روی محیط اطراف - تمرکز روی دنیای خارج مانع از فکر کردن به نگرانی ها می شود، بنابراین روی جزئیات خاصی ارز دنیای اطراف تان تمرکز کنید. برای مثال در تابلوی نقاشی که به دیوار آویزان است چند رنگ بکار رفته و یا در فرش زیر پایتان چند طرح هندسی وجود دارد.

#### ۵. زمان نگرانی

روش دیگر برای مقابله با نگرانی این است که سعی کنید هر روز نیم ساعت را به نگران بودن اختصاص دهید! برای این کار، زمان و مکان خاصی را به عنوان " زمان نگرانی " انتخاب کنید و هر زمانی که نگرانی به سراغتان آمد آن را تا " زمان نگرانی " به تعویق بیندازید. به خود بگویید ساعت... ( زمان نگرانی ) به آن فکر خواهم کرد و توجه خود را دوباره معطوف به کاری کنید که در حال انجام آن بودید. در طی زمان نگرانی، به نگرانی فکر کنید. همچنین می توانید در طی این زمان، نگرانی های خود را یک به یک بنویسید و تکنیک شماره ۳ را برای آن اجرا کنید.

#### ۶. صحبت با دیگران

با فردی که به شما نزدیک است در مورد نگرانی هایتان صحبت کنید. این کار علاوه بر اینکه بار هیجانی آن را کاهش می دهد می تواند به شما کمک کند تا موضوع را از چشم انداز دیگری نیز مشاهده کنید. همچنین در میان گذاشتن نگرانی ها با دیگران می تواند به حل مساله بهتر نیز کمک کند .

### • مدیریت افسردگی

افسردگی یکی از پیامدهای هیجانی شایع استرس های منفی است. همه افراد ممکن است به دنبال یک حادثه ناراحت کننده احساس غم و اندوه کنند، دنیا تیره و تار شود و یا خود را تنها و بی کس احساس کنند. ولی در اغلب اوقات، این تجربه، موقتی و زودگذر بوده و بعد از مدت کوتاهی برطرف می شود. اما گاهی این افکار و احساسات شدت می یابد، علائم دیگری هم به آن اضافه می شود و مدت زمان آن هم طولانی می شود. در این موارد با اختلال افسردگی سرو کار داریم که نیاز به درمان تخصصی دارد. در اینجا منظور از افسردگی، هیجانی است که به دنبال استرس تجربه می شود و نه اختلال افسردگی و لذا مداخلاتی که در این فصل پیشنهاد می شود برای احساس افسردگی است و نه بیماری افسردگی. مداخلات مختلفی می تواند به فردی که تحت استرس قرار دارد کمک کند تا افسردگی خود را کاهش دهد. در زیر دو مورد از موثرترین مداخلات آمده است:

#### ۱. فعال سازی رفتار

وقتی افراد احساس افسردگی می کنند معمولاً تمایل و انرژی برای انجام هیچ کاری را ندارد. بنابراین، سطح فعالیت خود را در زمینه های مختلف کم می کنند و خود این کاهش سطح فعالیت، افسردگی را بیشتر می کند. بدین ترتیب، سیکل معیوبی از افسردگی، کاهش فعالیت، افزایش افسردگی و کاهش بیشتر در سطح فعالیت پیش می آید. هدف فعال سازی رفتار شکستن سیکل معیوب خلق افسرده و کاهش فعالیت است. معمولاً وقتی فرد در یکی دو زمینه سطح فعالیت خود را افزایش می دهد، انگیزه و انرژی وی برای فعالیت در سایر زمینه ها نیز بیشتر می شود و بدین ترتیب بتدریج افسردگی کاهش می یابد. در مجموع، هدف این است که حتی وقتی فرد حوصله انجام کاری را ندارد و یا از انجام آن لذت نمی برد، حداقل یکی دو فعالیت کوچک را انجام دهد و بتدریج خود را از وضعیت سکون و بی فعالیتی درآورد. این کار زندگی وی را در حوزه های مختلف فعال تر خواهد کرد و بدین ترتیب افسردگی کاهش پیدا می کند زیرا هر چیزی که فعالیت وی را زیاد می کند به او کمک می کند تا احساس بهتری پیدا کند. قدم های فعال سازی رفتار عبارت است از:

#### ۱) شناسایی فعالیت ها

چهار گروه از فعالیت ها هستند که ارتباط قوی با خلق دارد و معمولا در حالت افسردگی سطح فعالیت افراد در این چهار حوزه کاهش پیدا می کند:

- ارتباطات و تعاملات اجتماعی مثبت شامل ارتباط با اعضای خانواده، اقوام، دوستان و ...
- فعالیت های تفریحی و سرگرمی که ذاتا خوشایند است شامل مطالعه، سینما رفتن، ورزش، قدم زدن، فیلم دیدن و ...
- مراقبت از خود شامل رسیدگی به سرو وضع و ظاهر، بهداشت شخصی، ورزش کردن، تغذیه مناسب و ..
- وظایف و مسئولیت ها و کارهای داوطلبانه - که در فرد احساس مفید بودن ایجاد می کند شامل تمیز کردن منزل، تعمیر وسایل خانه، خرید کردن برای منزل و انجام کارهای داوطلبانه

برای شروع، فرد باید دو حوزه را انتخاب کرده و برای هر کدام یک فعالیت را تعریف کند. بهتر است فعالیتی انتخاب شود که فرد به آن علاقه دارد و زمانی آن را انجام می داده است و یا موجب ارتباط و صمیمیت با دیگران می شود. شاید امتحان کردن یک علاقه جدید هم مفید باشد. گاهی هم فعالیت های خلاقانه ای که موجب بیان احساسات می شود مثل نقاشی، نوشتن، شعر و یا نواختن موسیقی مفید و کمک کننده است.

## ۲) تعیین اهداف واقع بینانه

قدم بعدی وضع اهداف واقع بینانه برای فعالیت های انتخابی است. چون افسردگی سرعت انجام کارها را کند می کند، بنابراین اهداف باید کوچک و قابل دسترس باشد. بنابراین، بهتر است از کارهای کوچک شروع کنید و یا کارهای بزرگ را به چند مرحله کوچک تقسیم و یک به یک به آنها پردازید. برای مثال اگر فعالیت مورد نظر برقراری روابط اجتماعی است، بهتر است هدف اول، تماس تلفنی با یک دوست باشد. برای وضع اهداف واقع بینانه باید به سه نکته توجه داشت:

✓ **اهداف باید اختصاصی باشد:** برای مثال ۱۵ دقیقه پیاده روی در روز هدف بهتری از پیاده روی روزانه است.

✓ **اهداف باید قابل دسترس باشد:** اهداف باید بقدر کافی آسان باشد تا حتی اگر احساس افسردگی زیاد بود قابل انجام باشد. مثلا ۱۵ دقیقه پیاده روی در روز هدف بهتری از هدف شرکت در دو ماراتون است و یا شستن ظرف ها و یا تمیز کردن یک اتاق هدف بهتری از تمیز کردن کل خانه است.

✓ **اهداف باید زمان بندی داشته باشد-** زمان اجرای اهداف و یا رسیدن به آنها باید مشخص باشد. برای مثال هدف بیرون رفتن با خانواده در عصر جمعه هدف بهتری از بیرون رفتن با خانواده در هفته آینده است.

## ۳) برنامه ریزی و انجام فعالیت ها

در این مرحله باید برای انجام فعالیت هایی که مرحله قبل آنها را انتخاب کرده بود، برنامه ریزی کنید. برای این منظور باید دقیقاً مشخص کنید این فعالیت ها را در چه روزهایی و در چه ساعتی می خواهید انجام دهید. سپس بررسی کنید آیا مانع یا موانعی برای انجام آن وجود دارد یا خیر. در صورتی که عواملی وجود دارد که مانع از انجام این فعالیت می شود، برای برطرف کردن آن چاره اندیشی کنید.

پس از آن فعالیت مورد نظر را انجام دهید. خیلی سخت گیر نباشند و در قبال هر فعالیتی که نسبتاً خوب انجام می دهید و یا از آن کمی لذت بردید، خود را تشویق کنید. اما اگر به آن دست نیافتید، دوباره برای انجام آن برنامه ریزی کرده و زمان جدیدی را برای رسیدن به آن تعیین کنید. اگر بار دوم هم موفق نبودید، نگران و ناامید نشوید و هدف تان را کوچک تر کنید یعنی بخشی از آن را انجام دهید و مطمئن باشید که حتی انجام یک کار خیلی کوچک هم ارزشمند است و همانطور که انرژی تان بیشتر می شود، می توانید کارهای بیشتر و بیشتری را انجام دهید.

#### ۴) گسترش فعالیت ها

پس از اینکه به اهداف اولیه دست یافتید، حالا دو- سه فعالیت دیگر را انتخاب کنید تا به فعالیت های قبل اضافه کرده و این کار را تا رفع افسردگی ادامه دهید. البته تعداد فعالیت ها نباید آنقدر زیاد شود که احساس کنید شما را تحت فشار قرار می دهد. همچنین سعی کنید سطح فعالیت را تا جای ممکن در هر چهار حوزه افزایش دهید و تمام آنها را به یک یا دو حوزه محدود نکنید.

#### ۲. مقابله با افکار منفی

دومین مداخله موثر در کاهش احساس افسردگی، شناسایی افکار منفی و جایگزین کردن آنها با افکار واقع بینانه تر است، زیرا یکی از عوامل موثر بر بروز و تداوم افسردگی تفسیرها و برداشت های منفی در مورد خود، دیگران و آینده است، انگار داریم از پشت یک عینک تیره تار خود، دیگران و آینده را نگاه می کنیم. به این افکار، افکار افسرده ساز می گویند چون در واقع به افسردگی سوخت می رسانند. بنابراین یک راه کاهش افسردگی جایگزین کردن این افکار با افکار منصفانه و واقع بینانه تر است. در زیر گام های مقابله با افکار منفی آمده است:

#### ۱) شناسایی افکار منفی

برای اینکه بتوانید با افکار منفی مقابله کنید و افکار درست تری را جایگزین آن کنید اول باید آنها را شناسایی کنید. اما اکثر این افکار آنقدر سریع و اتوماتیک به ذهن می آیند که گاهی ممکن است اصلاً متوجه نشوید اینطور فکر می کنید. یک روش موثر برای شناسایی افکار، گوش دادن به چیزهایی است که در موقعیت های

مختلف به خود می‌گوییم. به این‌ها خودگویی می‌گویند که در حالت افسردگی غالباً منفی است. بنابراین هر گاه در موقعیتی قرار می‌گیرید که خلق‌تان پایین می‌آید این سوال را از خود بپرسید: الآن داره از ذهنم چی می‌گذره؟ الآن دارم به خودم چه می‌گوییم؟

#### نمونه‌هایی از افکار منفی

افکار منفی در مورد دیگران	افکار منفی در مورد خود	افکار منفی در مورد آینده
مردم حق شناس هستند	من آدم بی‌کفایتی هستم	هیچ چیز بهتر نخواهد شد
دنایای بی‌رحمی است	همه چیز تقصر من است	هیچ روزنه‌امیدی وجود ندارد
دنیا مکان وحشتناکی است	هیچ کس از من خوشش نمی‌آید	

#### ۲) به چالش کشیدن افکار منفی

قدم بعدی برای جایگزین کردن افکار منطقی با افکار درست‌تر و واقع‌بینانه‌تر، زیر سوال بردن آنهاست. برای این کار، دو سه فکر منفی انتخاب کنید و سوالات زیر را از خود بپرسید:

چه شواهدی بر له یا بر علیه این افکار وجود دارد؟

مزایا و معایب این فکر چیست؟

چه افکاری را می‌توان جایگزین آن کرد تا منطقی‌تر و مفیدتر باشند

به این پرسش‌ها پاسخ دهید و افکار منطقی‌تری را جایگزین افکار منفی خود کنید. هر چقدر در پاسخ به سوالات فوق فعال‌تر عمل کنید، اعتقاد شما به افکار منفی کمتر خواهد شد.

بطور کلی مداخلات مختلف برای مدیریت استرس را می توان به دو دسته بزرگ تقسیم کرد: مداخلات هیجان مدار که هدف آن کاهش تنش فیزیولوژیک و هیجان های منفی است و مداخلات مساله مدار که به هدف حل مشکلی که موجب استرس شده است، انجام می شود. اکثر مداخلاتی که در فصول قبل توضیح داده شد در دسته اول قرار می گیرند، اگرچه برخی از آنها می توانند مانند شبکه حمایت اجتماعی می توانند در خدمت هر دو هدف فوق باشند.

در هر حال، مهمترین استراتژی مداخلات مساله مدار، مهارت حل مساله است که به افراد کمک می کند تا مشکلی را که موجب استرس شده حل کنند و به استرس خود خاتمه دهند. در واقع، حل مسئله مهارتی است که به افراد کمک می کند تا با تفکر منظم و منطقی، مشکلات و چالش های زندگی را به صورت مؤثر و سازنده ای حل کنند. فرایند حل مساله شامل مراحل زیر است:

### 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 تشخیص و برطرف کردن موانعی است که مانع از ورود به فرایند حل مسئله می شود.

### 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 مخصوص مرحله بعد است.



#### ۴. ارزیابی راه حل ها و انتخاب بهترین راه حل

در این مرحله، راه‌حل‌های مختلف براساس پیامدهای مثبت و منفی و میزان مؤثر بودن آن‌ها در حل مسئله ارزیابی شده و بهترین راه حل انتخاب می‌شود. راه‌حل انتخابی می‌تواند راه‌حلی باشد که بیشترین فواید و کمترین معایب را دارد و یا می‌تواند ترکیبی از راه‌حل‌های مختلف باشد که مزایای آن بیشتر و معایب آن کمتر از انتخاب واحد آن‌هاست.

#### ۵. اجرای راه حل و ارزیابی مؤثر بودن راه حل

در این مرحله میزان مؤثر بودن راه‌حل در حل مشکل مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. در صورتی‌که 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.

البته نکته مهمی که باید به آن دقت داشت این است که گاهی فرد با مشکلاتی مواجه می‌شود که توانایی کنترل و یا تغییر آن‌ها را ندارد. در چنین مواردی، پذیرش و استفاده از مقابله‌های هیجان‌مدار تنها راه است. در چنین مواردی به نظر می‌رسد که تنها راه، پذیرش این موقعیت و استفاده از روش‌های مقابله هیجان‌مدار برای تحمل آن است تا اثرات منفی استرس روی زندگی فرد کم شود. فقط باید مراقب بود که گاهی چون افراد توانایی و مهارت مقابله با استرس را نداشته و یا شدت حادثه را خیلی زیاد برآورد می‌کنند ممکن است آن را غیرقابل حل ببینند. پس ارزیابی درست و واقع‌بینانه موقعیت استرس و توانایی‌های خود اهمیت زیادی دارد.

## فصل یازدهم - استراتژی سبک زندگی سالم

سبک زندگی به مجموعه روش‌ها و رفتارهایی گفته می‌شود که فرد با آن‌ها زندگی می‌کند. نوع و روش خورد و خوراک فرد، میزان فعالیت بدنی وی، تفریحات و سرگرمی‌ها و نیز شیوه برقراری رابطه با دیگران از جمله اجزاء سبک زندگی محسوب می‌شوند. وقتی این مجموعه کارها و رفتارها موجب حفظ و ارتقاء سلامت فردی و اجتماعی شخص می‌شوند سبک زندگی سالم نامیده می‌شوند و اگر سلامت شخص را یا مشکل روبرو کنند، باعث بیماری شوند و نیز سلامت اجتماعی شخص را تحت تاثیر قرار می‌دهند. سبک زندگی ناسالم نامیده می‌شود.

سبک زندگی سالم به روش‌هایی گفته می‌شوند که واجد سه خصوصیت اصلی باشند:

(۱) احتمال ابتلا به بیماری‌های خطرناک را که می‌توانند وضعیت زندگی ما را تغییر دهند و یا موجب مرگ شوند، کاهش می‌دهد.

(۲) امکان لذت بردن سالم از زندگی را افزایش دهد. بنابراین، سبک زندگی سالم به روش‌هایی برای زندگی کردن گفته می‌شود که ضمن پیشگیری از بیماری و مرگ زودهنگام، به لذت بردن بیشتر از زندگی کمک کند.

(۳) به زندگی خانوادگی و اجتماعی سالم‌تر و بهتر کمک کند. کارهای خودخواهانه‌ای که فقط موجب لذت خود فرد در زمان حال شده و ممکن است به دیگران (شامل خانواده و اجتماع وسیع‌تر) صدمه بزند، سبک زندگی سالم محسوب نمی‌شود.

در مجموع می‌توان گفت سبک زندگی سالم علاوه بر اینکه موجب بهبود کیفیت زندگی فرد و خانواده اش شده به پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی نیز کمک می‌کند. مولفه‌های مهم سبک زندگی سالم عبارت است از:

### ❖ تغذیه مناسب

تغذیه مناسب یکی از مولفه‌های یک سبک زندگی سالم است. کسانی که در شرایط دشوار زندگی می‌کنند ممکن است به دلایل مختلف مانند درآمد پایین، بی‌حوصلگی و یا کاهش اشتها، تغذیه خوبی نداشته باشند. این درحالی است که تغذیه مناسب برای تحمل و مقابله با مشکلات اهمیت زیادی دارد. بنابراین، شامل کردن مواد غذایی مغذی مثل پروتئین، انواع ویتامین‌های ضروری و مواد معدنی در رژیم غذایی اهمیت دارد. پیروی از یک رژیم غذایی سالم به سلامت جسمی، تناسب اندام و فعال بودن فیزیکی در طول روز کمک می‌کند و از این طریق در بهبود کیفیت زندگی موثر است. برای یک تغذیه مناسب، توجه به نکات زیر حائز اهمیت است:

➤ هر روز از غلات استفاده کنید. غلات شامل نان، برنج، ذرت و ماکارونی است

- هر روز از میوه ها و سبزیجات استفاده کنید
- غذاها را در جای مطمئن نگه دارید
- ماهی، تخم مرغ و گوشت خام یا نیم پز نخورید
- از چربی های اشباع شده کمتر استفاده کنید
- نوشابه ها و غذاهایی را انتخاب کنید که قند بالایی ندارند
- نمک کم مصرف کنید
- الکل مصرف نکنید

▪ اگر افراد درآمد کافی ندارند، می توانند :

- ✓ یک فهرست از مواد غذایی مورد نیاز خود را تهیه کنند و آنها را برحسب موادی که مغذی تر است، الویت بندی و تهیه کنند
- ✓ چیزهایی را بخورند که بیشترین ارزش غذایی را دارد مثل شیر، پنیر، تخم مرغ و ...
- ✓ هر روز حداقل یک میوه و یک نوع سبزیجات بخورند
- ✓ اگر درآمد کافی ندارند، از مراکزی که مواد غذایی را ارزانتر عرضه می کنند، مواد مورد نیاز خود را تهیه کنند. همچنین برای تامین پروتئین، می توان از گوشت های ارزانتر و یا حبوبات استفاده کنند

#### ❖ خواب / استراحت

خواب خوب هم در سلامت جسمی و هم در وضعیت روانی تاثیر دارد. وقتی فردی خسته است مقاومت بدن او کاهش پیدا می کند و نه تنها وی را مستعد ابتلا به بیماری می کند بلکه توان ذهنی وی را برای مقابله موثر با مشکلات و تصمیم گیری های منطقی کاهش می دهد. اما یک خواب خوب، بدن و مغز را دوباره شارژ می کند و فرد با انرژی بیشتر و توان ذهنی بهتری می تواند با استرس ها و مشکلات زندگی مقابله کند. بنابراین ، خواب خوب یکی از اجزاء مهم یک سبک زندگی سالم است. در زیر راهنمای خواب خوب آمده است:

۱. اگر در به خواب رفتن مشکل دارید، نزدیک به زمان خواب، قهوه و چای نخورید
۲. مصرف نوشابه های انرژی زا و سیگار را در طول روز کاهش دهید
۳. از مصرف الکل اجتناب کنید زیرا ظاهرا ممکن است موجب آرامش شود ولی عملا در خواب تداخل ایجاد می کند

۴. قبل از خواب، شام سبک بخورید
۵. قبل از خواب، یک دوش آب گرم بگیرید یا یک لیوان شیر گرم بخورید
۶. سعی کنید تا جای ممکن همیشه در یک جا بخوابید
۷. وقتی به رختخواب می روید، تمرین های تنفس عمیق را انجام دهید
۸. هنگام غروب، فهرستی از کارهایی که باید انجام دهید و زمان انجام آن را مشخص کنید تا هنگامی که به رختخواب می روید در مورد کارهایی که باید انجام دهید اشتغال ذهنی نداشته باشید
۹. اگر موضوعی ذهنتان را مشغول کرده و یا نگران آن هستید قبل از خواب یک " زمان نگرانی و غصه خوردن!" برای خود تعیین کنید و در این زمان مثلا نیم ساعته به مشکل فکر کنید و لی پس از اینکه این زمان به اتمام رسید، نگرانی و غصه خوردن را تمام کنید. اگر افکار منفی در زمان خوابیدن دوباره به ذهنتان آمد، به خودتان بگویید فردا غروب در " ساعت نگرانی" می نشینم و به آن فکر می کنم و سپس سعی کنید نگرانی ها را از ذهنتان پاک کنید.
۱۰. وقتی به رختخواب می روید سعی کنید به چیزهای خوشایند فکر کنید و آنها را در ذهنتان مجسم کنید. این می تواند یک خاطره خوب در گذشته و یا تصور کردن یک اتفاق خوشایند در آینده باشد. علاوه بر این، تصویرسازی های ذهنی خوشایند نیز کمک کننده است.
- علاوه بر این، استراحت هم مهم است. استراحت همان خواب نیست بلکه در آرامش قرار دادن ذهن و بدن در زمان بیداری است. استراحت می تواند یک دراز کشیدن ساده باشد و یا انجام کارهای ساده ای مثل گوش دادن به موسیقی و یا تصویرپردازی های ذهنی خوشایند که در فرد آرامش ایجاد می کند. بنابراین هر وقت احساس کردید زیر فشار کاری قرار دارید یا ذهنتان درگیر مشکلات و استرس های زندگی است چند دقیقه ای به بدن و ذهنتان استراحت بدهید. در زیر یک سری پیشنهادات برای استراحت آمده است:
۱۱. دراز بکشید، چشمانتان را ببندید و سعی کنید به هیچ چیز فکر نکنید
۱۲. کاری را که در شما آرامش ایجاد می کند، انجام دهید
۱۳. چشم هایان را ببندید و به خاطرات خوب تان فکر کنید
۱۴. به کسانی که دوستشان دارید، تلفن بزنید و با آنها صحبت کنید
۱۵. دوش بگیرید
۱۶. فیلمی را که دوست دارید، تماشا کنید و یا به موزیک گوش بدهید
۱۷. تمرین های آرام سازی را انجام بدهید

### ❖ تحرک/ ورزش

یکی از مولفه های مهم یک سبک زندگی سالم، تحرک کافی و ورزش مرتب است. ورزش علاوه بر این که اثرات اثبات شده ای روی کاهش وزن، بهبود سلامت جسمی و سیستم ایمنی دارد می تواند به کاهش استرس و افسردگی نیز کمک کند. ورزش باید به شکل مرتب انجام شود تا بیشترین اثر خود را داشته باشد. فرد باید چند نوع ورزش را در فهرست خود داشته باشد تا بتواند با توجه به وضعیت خلقی، فرصت زمانی و یا موقعیتی که در آن قرار دارد موردی را که مناسب تر است انتخاب و انجام دهد. برای مثال اگر یک روز احساس خوبی ندارد، می تواند ورزش های کششی ملایم را انتخاب کند و روزهایی که آمادگی و یا فرصت کافی دارد ورزش های سنگین تر انجام دهد. نکته مهم این است که ورزش تبدیل به یک عادت شود.

#### فعالیت های ورزشی

سطح فعالیت بالا: شنا، شیرجه، کوهنوردی

سطح فعالیت متوسط: یوگا، پیاده روی، باغبانی

سطح فعالیت پایین: موزیک، کارهای هنری، بازی شطرنج، مطالعه

### ❖ افزایش فعالیت های تفریحی سالم

شناخت علائق فرد و فراهم کردن زمینه لازم برای مشغول شدن وی در فعالیت های تفریحی و سرگرم کننده سالم می تواند هم در افزایش روابط اجتماعی سالم و نیز ارتقاء سلامت جسمی و روانی فرد نقش داشته باشد. اما گاهی مشغول شدن در فعالیت های تفریحی ممکن است برای فرد سخت باشد چون یا ممکن است انگیزه لازم برای انجام آن را نداشته باشد، کسی را نشناسد که با او این فعالیت ها را انجام دهد، فکر کند پول انجام این کارها را ندارد و یا اصلاً نداند به چه علاقه دارد و از آن لذت می برد.

بنابراین، فرد باید در ابتدا یک فهرست از فعالیت های تقویت کننده که به آن علاقه دارد و از انجام آن لذت می برد، تهیه کند. برای تهیه این فهرست، مفید است حوزه های زیر مورد بررسی قرار گیرد:

✓ فعالیت های اجتماعی و تفریحی فعلی

✓ فعالیت هایی که در گذشته از انجام آن لذت می برده است

- ✓ فعالیت‌هایی که همیشه دوست داشته انجام دهد ولی هیچوقت انجام نداده است
- ✓ علائق وی در زمینه‌های مختلف هنری، ورزشی

یک تکنیک مفید این است که فرد خیلی ساده ۵-۱۰ فعالیت تفریحی را بنویسد. وقتی فهرستی از فعالیت‌های مورد علاقه تهیه شد باید آن‌ها را برحسب علاقه و سهولت دسترسی الویت بندی کند. سپس مشخص کند اگر هریک از این فعالیت‌ها را بخواهد انجام دهد چه کسی می‌تواند او را همراهی کند. بنابراین فرد باید در شبکه اجتماعی دوستان، اقوام و آشنایان و خانواده خود، افرادی را پیدا کند که می‌تواند روی همراهی و کمک آنها در این زمینه حساب کند.

در مرحله بعدی، فرد باید فعالیت‌های مورد نظر را امتحان کند تا ببیند از آن لذت می‌برد یا نه. نکته مهم این است که هرچه فرد آن فعالیت را بیشتر انجام دهد بیشتر احتمال دارد که آن را لذت بخش تجربه کند. در ابتدا باید یک یا دو فعالیت جدید را انتخاب کند که علاقه زیادی به آن داشته و علاوه براین، پرهزینه نبوده و دسترسی به آن راحت باشد.

وقتی یک فعالیت جدید برای امتحان کردن انتخاب می‌شود گام بعدی طراحی یک برنامه اجرایی شامل تعیین زمان مناسب برای پرداختن به آن، انجام تماس‌های لازم، افراد درگیر، تامین هزینه، تهیه وسایل لازم و غیره است. برای اینکه فرد طبق این برنامه طراحی شده، عمل کند، باید به نکات زیر توجه داشته باشد:

اول- فهرستی از افرادی حمایت‌کننده را که می‌توانند در فعالیت‌های جدید او را همراهی کن، تهیه کند. این همراهی، تنش و استرس فرد را در شروع فعالیت‌های جدید و رفتن به مکان‌های جدید کاهش داده و انگیزه و تعهد وی را برای حضور مرتب در آن افزایش می‌دهد.

دوم- گاهی افراد به دلیل اینکه فاقد منابع ضروری برای شرکت در فعالیت‌های اجتماعی و تفریحی هستند، نمی‌توانند در آن شرکت کنند. این‌ها ممکن است شامل مشکلات مالی و یا مسائل ایاب و ذهاب باشد. در چنین مواردی می‌توان به سازمان‌ها و مراکزی مراجعه کرد که امکان پرداختن به فعالیت‌های مثبت را با تامین منابع مالی و ایاب و ذهاب و غیره تسهیل می‌کنند.

❖ توجه به وضعیت جسمی

گاهی وقتی استرس ها و مشکلات زندگی زیاد است، افراد دیگر مراقب سلامت جسمی خود نیستند و ممکن است نسبت به علائم بیماری بی اعتنا باشند و پیش پزشک نروند. این در حالی است که زندگی در شرایط دشوار نیاز به یک جسم قوی و سالم دارد و از طرف دیگر، گاهی وقتی علائم و دردهای اولیه نادیده گرفته می شوند، مشکلی که ممکن بود براحتی قابل درمان باشد تبدیل به بیماری می شود که هم درمان آن دشوار و گاه پرهزینه می شود و هم اینکه خود بیماری تبدیل به یک منبع بزرگ استرس برای فرد و خانواده اش می گردد. بنابراین لازم است افراد به سلامت خود توجه داشته و نسبت به علائم و نشانه های وجود یک بیماری احتمالی حساس باشند و در صورت لزوم حتماً به پزشک مراجعه کنند. علائم مشکلات شایع عبارتند از:

- درد در نواحی مختلف بدن
- تب
- سرفه
- دردهای شکمی
- خونریزی زیاد در عادت ماهیانه و یا قطع عادت ماهیانه
- تغییر در دفع
- خستگی غیرقابل توجیه

