



خشم و عصبانیت (۲)

خشم و عصبانیت؛ بخشی از زندگی است که اگر به جا و به موقع باشد؛ می تواند مثبت و مفید باشد.

وقتی دیگری (دیگران) خشمگین است (هستند):

۱- اجازه دهید حرف بزند و شما گوش کنید.

۲- از بیان جملاتی که به خشم او دامن بزند پرهیز کنید.

۳- اگر در موضع قدرت هستید، وضعیت را مشابه کنید. اگر شما نشسته اید او را به نشستن دعوت

کنید و یا شما مانند او اما به صورت غیر تهاجمی بایستید.

۴- سکوت کنید، با صدایی آرام صحبت کنید.

۵- به او فرصت بدهید که خودش برخورد را تمام کند.

۶- به او کمک کنید تا مشکل را بر طرف کند.

۷- به او بگویید که درک می کنید که عصبانی است. اما ممکن است با او هم نظر نباشید و یا اگر علت

عصبانیت او مشخص نیست. بخواهید که موضوع را روشن کند.

۸- در هر حال از سرزنش کردن پرهیز کنید.

۹- فرصت بررسی و رسیدگی بخواهید و برای آن وقت تعیین کنید.

• شرایطی که از علت امر آگاهی ندارید. مثلاً: وارد خوابگاه می شوید و هم اتاقی شما شروع به

پرخاشگری کلامی می کند! دانش آموزی با خشم از شما توقع دارد که رفتار و یا نمره را تغییر

دهید! همسایه درب خانه شما را با خشم می کوبد و فریاد می کشد! و صدها مورد مشابه دیگر...

• شرایطی که از علت آگاهی دارید و فرد محق است. ذکر این که حق با اوست از پیامدهای بعدی

می کاهد. مثلاً: دیرکردن، بدقولی، شوخی، برگشت چک، تنه زدن، تصادف، و به طور کلی هر



نوع آسیب یا خسارتی که شما در پدید آمدن آن نقش داشته اید . وظیفه شماست که با قبول سهم خود سطح هیجان را کاهش دهید . با آرام تر شدن شرایط فرصت خواهید یافت که تا محدودیت ها و یا دیدگاه خودتان را مطرح کنید .

- در شرایطی که از علت آگاهی دارید و فرد خواسته نابجایی را با این روش تعقیب می کند . علاوه بر موارد فوق باید گفتار و رفتار قاطعانه داشت . گفتار و رفتار قاطعانه ، بی ادبانه ؛ پرخاشگرانه ؛ سرزنش کننده نیست . برای مثال افرادی هستند که روش های تهاجمی می خواهند به خواسته خود ناحق خود برسند و بنا به دلایلی در این روش موفق بوده اند . با رعایت موارد ۹ گانه فوق ، بدون وارد شدن به بحث و جدل ، وعده و وعید دادن ، کوتاه و صریح پاسخ قاطعانه باید ابراز شود .
- درباره گفتار و رفتار قاطعانه مطالبی در آینده ارائه خواهیم کرد .

اسوه حسنه، آن که به امین بودن در شهرش شهره بود . بیست و سه سال سختی کشید . الودگی بر او ریختند . سنگش زدند . تبعیدش کردند . جگر عزیزش را در مقابلش به دندان کشیدند . یارانش را زیر تازیانه کشتند و . . . برافروخته شد ، خشمگین شد اما تصمیمی بر اساس هیجان نگرفت .

هرگاه با فرد عصبانی مواجه شدید ، حوصله کنید و سعی کنید سطح هیجان را کاهش دهید .