معرفت شماره 097 - دي 138

مديريت خشم

محمّدحسين قديري

باد خشم و باد شهوت باد آز برد او را كه نبود اهل نماز

مقدّمه

هيجان ها از بزرگ ترين نعمت هاي1 الهي اند كه در انسان به وديعت نهاده شده، زندگي بدون آن ها، بي روح، تيره و ماشيني مي نمايد. و سلامت رواني و عقلاني انسان ها تا حد زيادي به سلامت هيجاني وابسته است. وضعيت هيجاني مي تواند قضاوت هاي فرد در مورد رفتارهاي خود و ديگران و نيز نحوه برخوردهاي اجتماعي وي را تحت تأثير قرار دهد. جلوه هاي هيجاني نقش هاي متفاوتي ايفا مي كنند; از جمله اينكه به عنوان وسيله اي براي برقراري ارتباط با ديگران به كار مي روند و فرد مي تواند از طريق آن ها اطلاعاتي را در مورد احساسات، نيازها و اميال خود به ديگران منتقل نمايد. از سوي ديگر نيز ما ياد مي گيريم چگونه پيام هاي هيجاني ديگران را بخوانيم، بازشناسي كنيم و طبق آن ها رفتاري مناسب انجام دهيم.2شواهد بسياري نشان مي دهند افرادي كه در زمينه احساسات و عواطف خود قوي و چيره دست هستند، يعني احساسات خود را به خوبي كنترل مي كنند و احساسات ديگران را درك كرده اند و با آن ها به خوبي كنار مي آيند، در هر زمينه زندگي، خواه روابط خصوصي و خانوادگي و خواه در مراودت هاي سياسي و اجتماعي از مزيّت خوبي برخوردارند.3 بنابراين، ايجاد و بازشناسي هيجان ها شيوه هاي مهمي براي تنظيم مبادلات اجتماعي و تعادل جسماني و رواني ما هستند.

اداره هيجان ها ممكن نيست، مگر اينكه با هيجان هاي بنيادين مثل خشم، ترس، اضطراب، شادماني، تعجب، اندوه، انزجار و عشق آگاه باشيم و همچنين از دانش كافي درباره سطوح هيجان، مراحل، تظاهرات جسماني، عاطفي، شناختي و رفتاري آن ها، هيجان هاي مثبت و منفي و شدت و ضعف آن ها برخوردار باشيم. شناخت هيجان ها به ما قدرت تحليل و كنترل مي دهد و هر قدر اين شناخت (قدرت) بيشتر باشد به سوي مديريت و كنترل عواطف و بهبود روابط بين فردي جلوتر رفته ايم و در مجموع، گام بزرگي در موفقيت زندگي خود در ابعاد گوناگون برداشته ايم.4

با توضيحات مزبور، روشن است كه كنترل هيجان ها و استفاده مثبت از آن ها با بحث «هوش هيجاني»5 رابطه اي تنگاتنگ دارد. چرا كه برخي از مهارت هاي تشكيل دهنده هوش هيجاني عبارتند از:

«1. شناخت احساسات خود (خودآگاهي): توانايي اداره لحظه به لحظه احساسات;

2. كنترل احساسات: اين مهارت بر پايه خودآگاهي و متناسب با موقعيت هاست;

3. برانگيختن هيجاني: يعني صف آرايي احساسات در راه خدمت به هدفي خاص;

4. شناخت احساسات ديگران: همدلي با ديگران بر اساس خودآگاهي كه خود نوعي مهارت مردمي است;

5. تنظيم روابط با ديگران: هنر مراوده و مهارت كنترل و اداره احساسات ديگران.»6

«خشم» يكي از نيرومندترين هيجان هاست; همچون انباري از باروت است كه ممكن است با يك جرقه منفجر گردد و به آتشفشاني مي ماند كه با گدازه هاي خود، خانمان روابط بين فردي و فرد را به آتش مي كشد. اما اگر به مهار آن اقدام كنيم و مديريت سازمان هيجان خود را به عهده بگيريم، مي توانيم با سدّ آهنين صبر، تفكر عاقلانه و عاقبت انديشي آن را كنترل كنيم و بيشترين سود را از روابط سالم بين فردي و سلامت تن و روان كسب كنيم. پس نگذاريم سيل اين هيجان پرخروش مزارع سرسبز روابط اجتماعي، شغلي و خانوادگي را ويران كند و سقف خانه هاي سلامت جسماني و رواني را پايين آورد و طعم تلخ ناكامي را به ما بچشاند.

واژه شناسي «خشم»

در لغت نامه هاي فارسي، «خشم» به غضب، غيظ، قهر، سخط و مقابل «خشنودي» معنا شده است.7 البته «غيظ» به معناي شدت غضب و حالت برافروختگي و هيجان فوق العاده روحي است كه پس از مشاهده ناملايمات به انسان دست مي دهد.8از جمله كلماتي كه به خشم اشاره دارند «عصبانيت» است و آن به حالت كسي اطلاق مي شود كه از نظر روحي ناراحت است و تعادل قواي ارادي و تسلط خود را بر اثر ناراحتي و خشم از دست داده است.9 در مباحث اخلاقي، از فرو بردن خشم (كظم غيظ) سخن به ميان آمده و قرآن شريف اين را از صفات پرهيزگاران برشمرده است.10 «كظم» در لغت، به معناي بستن سرمشكي است كه از آب پر شده باشد و به كنايه، در مورد كساني كه از خشم و غضب خودداري مي نمايند، به كار مي رود.11

در اصطلاح علم اخلاق، خشم (غضب) از يكي از نيروهاي چهارگانه اي كه خداوند در نهاد انسان به وديعت گذاشته است، ناشي مي شود.12 خشم يك حالت نفساني است كه موجب حركت روح حيواني (صفات درندگان) از داخل به خارج مي شود تا بر طرف مقابل غالب شود و از او انتقام گيرد. در صورتي كه اين حالت شديد باشد حرارت زيادي در بدن ايجاد مي كند، رنگ انسان ملتهب و تيره و رگ ها پرخون و نور عقل بي فروغ مي شوند. غضب (خشم) براي دفع ضرر است و انسان ها در برابر اين نيرو سه قسم هستند:

1. بسيار عصباني و تند مزاج: اين گروه از حدود عقل و شرع تجاوز مي كنند و متهوّر و بي باك به زدن خود و ديگران، دشنام، فاش سازي اسرار و استهزا اقدام مي نمايند. (صفات درندگان)

2. افراد متعادل: اين افراد طبق مقتضاي عقل و شرع، عصباني مي شوند، اين گروه، شجاع، با اراده، بلندهمّت و پردل مي باشند.

3. افرادي كه غضب و خشم ندارند: اين گروه افرادي ترسو و بي عرضه هستند.

دانشمندان علم اخلاق انسان ها را طبق دستور دين و عقل، به سمت اعتدال در اين قوّه و نيرو دعوت مي كنند و اعتدال در اين امر را منشأ بسياري از فضايل مي دانند و خروج از حد اعتدال را موجب رذايل زيادي همچون ترس، بزدلي، خود كم بيني، بي غيرتي، شتاب و عجله، سوءظن، انتقام جويي، كج خلقي، عجب، كبر، فخرفروشي، قساوت قلب، كتمان حق و افشاي سرّ مي دانند.13 در مجموع، مي توان خلاصه گفته آنان را در جدول ذيل مشاهده كرد. بايد توجه داشت كه «غضب» در معناي اخلاقي، شامل خصومت، نفرت و پرخاشگري نيز مي شود.

در اصطلاح روان شناسي تعاريف متعددي از «خشم» ارائه شده اند. طبق نظر برخي از روان شناسان، همچون بسياري از هيجانات ديگر، تعريف عيني «خشم» نيز دشوار است و اين به خاطر آن است كه مفهوم خشم با واكنش هاي هيجاني همنوع مثل نفرت، پرخاشگري و خصومت درمي آميزد.14 بنابراين، در اينجا با تكميل يكي از جامع ترين تعاريف، براي دست يابي به تعريفي نسبتاً جامع و مانع، مي توان گفت: «خشم يك واكنش هيجاني نسبتاً قوي است كه در انواعي از موقعيت هاي (حقيقي و يا خيالي) همانند به بند كشيده شدن، مداخله بي مورد ديگران، ربوده شدن متعلّقات و مورد تهديد يا حمله واقع شدن ظاهر مي گردد و با برانگيختگي فيزيولوژيك و افكار ستيزجويانه همراه است15 و اغلب، رفتارهاي پرخاشگرانه به دنبال دارد.»16

با توجه به تعريف مزبور، دو عامل تسريع كننده بروز خشم هستند:

1. ناكامي از رسيدن به هدف;

2. پيش بيني ناكامي.

لازم به ذكر است كه خشم لزوماً به پرخاشگري منتهي نمي شود، فرد ممكن است خشم خود را متوجه درون خود كند يا ممكن است فقط با كمك وسايل كلامي خشم خود را بيرون بريزد.17

فيزيولوژي خشم

يكي از عواملي كه به ما كمك مي كند تا در مديريت خشم موفق باشيم، آگاهي از تظاهرات فيزيولوژيكي خشم است. برخي افراد چنان به اين حالت هيجاني خوگرفته اند كه خودشان نيز باور ندارند فردي خشمگين و تندخو هستند. بنابراين، شناخت اين تظاهرات با اظهارنظر خواستن از ديگران و توجه به واكنش هاي ديگران در برخوردها و چگونگي استمرار روابط اجتماعي مي تواند كمك خوبي باشد. خشم مثل ديگر هيجان ها، تظاهرات جسماني و فيزيولوژيكي ويژه خود را دارد كه از بين آن ها، مي توان به موارد ذيل اشاره كرد. ترشح هورمون آدرنالين، تسريع تنفّس، افزايش ضربان قلب و فشار خون، انتقال جريان خون از پوست، كبد، معده و روده ها به سمت قلب و

دستگاه عصبي و عضلات، متوقف شدن دستگاه گوارش، آزاد گشتن ذخاير گلوكز كبد و در نتيجه، افزايش انرژي و گرماي بدن، ترشح كورتيزول و سركوب دستگاه ايمني بدن، افزايش هورمون تستوسترون درمردان، تسريع و تشديد حركات و گفتار، سفت شدن عضلات، افزايش دقت، تيزي و حساسيت حواس پنج گانه، گشاد شدن چشم ها، سرخ شدن چهره18 و انتقال انرژي از سمت سينه به سوي شانه ها و دست ها، و احساس انرژي و داغي در دست ها، گردن و سينه.19

دالف زيلمان (Zillman)، روان شناس دانشگاه «آلاباما»، به كمك مجموعه گسترده اي از آزمايش هاي دقيق، عصبانيت را دقيقاً مورد تجزيه و تحليل قرار داده و ساز و كار خشم را تشريح كرده است. با توجه به آنكه خشم در واكنش جنگ و گريز در جناح جنگ قرار دارد، زيلمان معتقد است: يكي از فتيله هاي رايج منفجركننده خشم در همه جاي دنيا، همان حس (واقعي يا خيالي) «در معرض خطر بودن» است. پيام «در معرض خطر بودن» نه فقط مي تواند به وسيله تهديد بدني آشكار به شخص مخابره شود، بلكه ممكن است توسط نوعي تهديد نمادين به حرمت نفس از جمله مورد بي مهري و رفتار ناعادلانه قرار گرفتن، تحقير شدن و مورد اهانت قرار گرفتن و از تعقيب هدفي مهم مأيوس شدن ارسال گردد. دريافت اين پيام ها موجب جوشش نوعي جريان ليمبيك مي شود كه تأثيري دوگانه بر مغز دارد. بخشي از اين جوشش دروني مربوط به آزاد شدن هورمون «اپي نفرين» يا «آدرنالين» است كه توليد انرژي مي كند.

همان گونه كه زيلمان اشاره مي كند، اين امر براي فعاليت سخت و شديد در هنگام جنگ و گريز لازم است. فوران اين انرژي براي چند دقيقه ادامه دارد و بر حسب اينكه مغز چه واكنشي برمي انگيزد، بدن براي تهاجم يا فرار سريع آماده مي شود. در اين فاصله، موجي از طرف «آميگدال» از طرف شاخه آدرنوكورتيكال (وابسته به قشر غدد فوق كليه) دستگاه عصبي، نوعي حالت انقباضي و آمادگي براي هرگونه عمل توليد مي كند كه خيلي ديرپاتر از جوشش انرژي «كاتكول آميني» است. اين برانگيختي ناشي از قشر مغز و غده فوق كليوي مي تواند براي ساعت ها و حتي روزها ادامه پيدا كند و مغز (مربوط به هيجانات و احساسات) را در آمادگي مخصوص براي فعاليت و تحريك نگه دارد و همچون پايه اي اساسي باشد تا واكنش ها بتوانند با شتابي خاص شكل بگيرند. به طور كلي، اين وضعيت آماده براي حركت، كه بر اثر برانگيختگي قشر غدد فوق كليوي ايجاد شده است، به خوبي نشان مي دهد چرا اشخاصي كه قبلا بر اثر موضوعي ناراحت و عصبي بوده اند، آمادگي بيشتري براي خشمگين شدن مجدّد دارند، هر نوع فشار روحي نيز با پايين آوردن آستانه خشم، موجب برانگيختگي قشر غده فوق كليه مي شود. بنابراين، كسي كه در محيط كار خود روز سختي را داشته است، به ويژه آمادگي دارد كه در خانه با كوچك ترين چيزي از كوره دربرود; از جمله با سروصداي زياد بچه ها. در صورتي كه در حالت عادي، همين سروصدا هرگز بدان حد قدرتمند نيست كه واكنش منفي فرد را برانگيزد.20

انواع خشم

خشم، خود به طور كلي، به دو قسمت سالم و غيرسالم تقسيم مي شود و خشم غيرسالم خود ده نوع است:

1. «خشم پوشيده و نقابدار» كه تشخيص آن از همه دشوارتر است.

2. «خشم ريايي» كه خود را از راه هاي فرعي نشان مي دهد; مثلا، قول خود را فراموش مي كند يا با خودداري از انجام كارهاي ديگران، آن ها را ناراحت مي كند.

3. «خشم همراه با سوءظن» يا فرافكني خشم خود به ديگران; چنان كه گويا مطمئن است ديگران نسبت به او عصباني اند.

4. «خشم ناگهاني» كه مثل تندباد شبانه است; قبل از وقوع، بايد به نشانه هاي آن توجه كرد.

5. «خشم همراه با شرم» كه معمولا با كاهش عزّت نفس همراه است; چون هر قدر احساس افراد نسبت به خويشتن بدتر باشد، در مقابل نقد، حسّاسيت بيشتري دارند.

6. «خشم عمدي» كه براي ترساندن ديگران به كار مي رود.

7. «خشم اعتيادي» كه در اثر احساسات شديد خشم، شخص دچار شعف مي شود.

8. «خشم عادي» كه براي سال ها دوام دارد و فرد خودش نيز نمي داند چرا خشمگين است.

9. «خشم اخلاقي» كه فرد باور كرده حق به جانب اوست و طرف مقابل خطا كار و بد است، به همين دليل، او خشم خود را توجيه مي كند.

10. «خشم از خود» كه شخص خود را به خاطر نقص ها و نقاط ضعف تحقير مي كند. او در گذشته زندگي مي كند، نمي تواند از زندگي لذت ببرد.»21

بي ترديد، دانستن اين شقوق ما را در تحليل و كالبدشكافي و سرانجام، اداره خشممان كمك مي كند.

علل برانگيزاننده خشم

از جمله عواملي كه مي تواند ما را در مديريت خشم و استفاده بهينه از آن كمك كند، توجه به علل آن است. علل تحريك كننده خشم متعددند، اما كاملا از هم جدا نيستند، بلكه با هم تعامل و همپوشي دارد. برخي از اين علل عبارتند از:

1. شناختي، شامل خطاهاي شناختي و افكار معيوب22(بايدهاي الزام آور، فاجعه سازي از رويدادها و توقّع هاي افراطي از خود، خدا، ديگران و هستي);

2. علل رفتاري; مانند: حمله جسماني23 يا حمله كلامي24 مستقيم و غيرمستقيم;25

3. اخلاقي; مانند: كبر، حسد، عجب، مجادله، عيب جويي، استهزا، مخالفت، مكر و حيله، و حرص و طمع;26

4. روان شناختي; مانند: احساس طرد شدن، ناكامي، پيش بيني ناكامي، احساس گناه، حسادت، غم، اضطراب، احساس حقارت و استرس;27

5. اجتماعي; مانند بي عدالتي، فريب كاري،28 روابط جريحه دار گذشته و يادگيري;

6. اقتصادي; مانند تورم;

7. طبيعي; مانند گرما، شكستن نوك مداد در حال نوشتن;

8. وسوسه شيطان، نفس و انسان هاي شيطان صفت;29

9. فيزيولوژيكي; مانند مجروح شدن، خستگي، عدم تعادل هورمون ها30 (خانم ها در دوران قاعدگي);

10. شخصيتي: افراد زودرنج حساسيت بالاتري دارند (اينجا بايد حساسيت درمان شود تا خشم برطرف شود.)

ناگفته نماند كه اين عوامل مي توانند منجر به خشم سالم يا ناسالم گردند. خشم سالم و بهنجار، وقتي رخ مي دهد كه:

1. يك تهديد واقعي وجود داشته باشد;

2. ميزان خشم متناسب با تهديد باشد;

3. اقدامات بعدي به شكل مؤثري از شدت تهديد بكاهند و به ما كمتر آسيب برسانند.

خشم نامتناسب و ناهنجار عكس موارد مزبور است.

فعاليت مكرّر خشم ناسالم نشان دهنده اختلال روان شناختي است. بنجامين فرانكلين مي گويد: خشم هرگز بدون دليل نبوده، اما اين دليل به ندرت موجّه و مورد قبول است.31

طبق نظر روان شناساني همچون بك و اليس، همه عوامل ياد شده مؤثرند، اما اين بدان منظور نيست كه عواطف و احساسات ما از كنترلمان خارجند; چون شما مي توانيد احساسات خود را تغيير دهيد. آن ها معتقدند: ريشه همه ناراحتي ها و آشفتگي ها در افكار غيرمعقول است كه همگي تقريباً يادگرفتني و اكتسابي اند. آلبرت اليس ( AlbertEllis) در كارهاي درمانگري خود، جمله معروف فيلسوف رواقي اپيكتتوس را شعار خود قرار داده است: «اين چيزها نيستند كه انسان را ناراحت مي كنند، بلكه اين نگرش و طرز تفكر (غيرمعقول) انسان در مورد چيزهاست كه او را ناراحت مي كند.»32

رويدادها ßافكار و باورهاي غيرمنطقي (بر اساس خطاهاي شناختي و تجارب منفي)ß رفتار، افكار و هيجان هاي منفي و غيرعاقلانه

راه‌هاي ابراز خشم

شيوه هاي ابراز خشم در افراد با هم فرق دارند. دانستن و تأمّل در شيوه هاي ابراز خشم مي تواند ما را در بازشناسي خشم خود و ديگران كمك كند تا واقع بينانه تر به اداره آن بپردازيم. در ذيل، اين شيوه ها ذكر مي شوند.

1. واپس راني و سركوب: خشم در اينجا به ناخودآگاه فرستاده مي شود.

2. جابه جايي: خشم به شيء يا فردي كه عامل اصلي خشم نيست منتقل مي شود; مثلا، كارمندي كه از دست رئيس خود عصباني است، به اشيا لگد مي زند يا خشم خود را سر همسر و فرزندان خود خالي مي كند.

3. گريستن و خنديدن: خشمي كه تخليه هيجاني و كلامي نشده است به شكل گريه ظاهر مي شود. ممكن است اين خشم با ابراز كلامي نيز همراه باشد. البته گاهي نيز خشم با شوخي، كنايه و جوك ابراز مي گردد و فرد به باد استهزا گرفته مي شود.

4. واكنش افراطي: فرد نسبت به عمل فرد مقابل واكنش بيش از حد نشان مي دهد كه با كرده فرد تناسب ندارد.

5. رويارويي مثبت: پاسخ مستقيم، صريح و قاطع فرد نسبت به عامل خشم و بيان احساس و دلايل برانگيخته شدن خشم خود.

6. پاسخ انفعالي: فرد خشم خود را به طور واضح و مستقيم ابراز نمي كند كه اين قسم در انواع گوناگوني ظاهر مي شود:

الف) خشونت انفعالي: در حضور دوست اعتراض نمي كند، اما در غيابش اقدام به تخريب اموال او و... مي كند.

ب) رفتار مخفيانه: غيبت، ناسزاگويي زيرلب، سكوت، پرهيز از تماس چشمي، تحقير، شكايت، فريب كاري و سخن چيني از اين قبيل اند.

ج) بازي دادن: در اينجا، فرد به تخريب روابط، تمارض و تحريك ديگران به اعمال خشونت و كنار كشيدن مي پردازد.

د) از خود گذشتگي: فرد به كمك فراوان طرف مقابل مي پردازد، اما از او كمكي نمي پذيرد.

هـ.) رفتارهاي وسواسگرانه: اعتياد، تعصّب، انتقادجويي و سرزنش از اين قبيل اند.33

7. انكار: بسيار ديده شده كه افراد عصباني منكر عصبانيت خود هستند. اين واكنش گرچه به ظاهر خبر از تعادل عاطفي فرد در قبال ديگران مي دهد، اما معرّف حقيقت نيست.

8. انفجار مستقيم (خشم فعّال): انفجار خشم در اين حالت همانند آتشفشاني است كه مواد مذاب آن جز ويراني اطراف خود، ثمر ديگري ندارد.34

9. فرافكني: در اينجا، فرد مرتب خشم خود را به ديگران نسبت مي دهد و ديگران را خشمگين مي شمارد.

در مجموع، مي توان گفت: ابرازخشم ازچندوجه خارج نيست:

الف. درون ريزي و سركوب: اين امر منشأ بيماري هاي گوناگون رواني مثل افسردگي و روان تني (زخم معده و مانند آن) مي شود و در درازمدت مي تواند به كينه و تلخي عميقي منجر شود كه نگرش فرد را نسبت به خود و محيطش با طرز فكر منفي اش تحت تأثير قرار مي دهد.

ب. خالي كردن به سر ديگران (مستقيم و غيرمستقيم): اين كار موجب صدمات بدني و روحي و خدشه دار شدن روابط بين فردي مي گردد.

ج. پذيرش، كنترل و جهت دادن مثبت به خشم: با اين كار، اين انرژي عظيم را مهار مي كنيم و در پيشبرد اهداف سازنده از آن سود مي بريم.35

بهترين برخورد با خشم

برخورد عاقلانه با خشم، ما را در بهبودسازي روابط بين فردي (حل تنش هاي روابط زناشويي، تربيتي، شغلي و مانند آن) و سلامت جسماني و رواني و رسيدن به اهداف كمك مي كند. بنابراين، ياد گرفتن آن به شكل آموزش رسمي توصيه مي شود اما به طور خلاصه برخورد مناسب با خشم در قالب مراحلي انجام مي شود:

الف. پذيرش: اين نقطه آغاز برخورد مثبت با خشم است. منظور از «پذيرش» آن است كه در وهله اول، واقعيت وجود خشم را در خود رد نكنيم.

ب. تمديد خشم: پس از پذيرش عصبانيت خود، بايد به خشم قدري زمان بدهيم. اين عمل همچون سرد كردن ماشيني است كه تازه جوش آورده است، راه هاي پايين آوردن تدريجي نقطه جوش خشم در اشخاص متفاوتند. برخي استحمام مي كنند، عده اي پياده روي مي كنند، برخي ديگر فعاليت بدني انجام مي دهند. به عبارت ديگر، اين مرحله ما را آماده ارزيابي صحيح از خشم خود مي كند.

ج. ابراز خشم: پس از پايين آمدن قابل توجه نقطه جوش و ارزيابي علل خشم، بايد ناراحتي خود را با شخصي كه از او عصباني شده ايم در ميان بگذاريم. پايين آمدن سطح خشم به ما كمك مي كند ضمن ابراز ناراحتي، به سخنان شخص ديگر گوش دهيم و به عبارت ديگر، تفسير او را نيز از وقايع دريابيم. (ناراحتي بايد در فضايي همراه با احترام بيان شود.)

د. ارزيابي خشم: در اين مرحله، ما به بررسي علل خشم و ريشه هاي خشم خود مي پردازيم; خوب است كه از خود بپرسيم: چرا عصباني شدم؟ آيا زود نتيجه گيري نمي كنم؟ آيا درگير قضاوت عجولانه نشده ام؟ آيا انتظارات معقولي (از خود، ديگران، جهان و خدا) دارم؟ آيا چيزي در من وجود دارد كه حس ترس و حقارت مرا بالا مي برد و در نتيجه، مرا خشمگين مي كند. به عبارت ديگر، آيا نقطه آغاز خشم من ديگري است، يا مسايل دروني خودم؟36

روش برخورد با سوءتفاهم ديگران

در برخورد با ديگران، «جنگ و گريز» ساده ترين و متداول ترين شيوه پاسخ گويي ـ نه مفيدترين و كارآمدترين ـ در مشكلات است; چون اين شيوه فطري و موافق با ساز و كارهاي عصبي و زيست شناختي است. اين پاسخ و هيجانِ همخوان با آن تحت تأثير عواملي همچون تجارب گذشته فرد، وضعيت محيطي، مشوّق ها و عوامل بيروني برانگيزاننده و پيامدهاي مثبت و منفي است. بر همين اساس، ممكن است هيجان ها و رفتارهاي فطري همخوان با نظام جنگ و گريز در ذهن سركوب شوند و در اثر يادگيري، به هيجان ها و رفتارهاي ديگر همانند افسردگي، كمك گرفتن از ديگران و استفاده از مواد مخدّر تبديل شوند.37 اما جنگ و گريز سازنده ترين شيوه هم نيست. اين شيوه براي حملات ناگهاني ديگران و حيوانات سازنده است، اما در روابط بين فردي روزانه كارساز نيست. جنگ و گريز مشكل را لحظه اي حل مي كند و مشكل پس از آن همچنان باقي مي ماند. در مسائل خانواده، روابط دوستانه و مسائل تربيتي، موجب دوسوگرايي مي شود; چون در اين مواقع، ما به افراد مورد نزاع خود، علاقه و احساس مثبت داريم. اگر عصباني شويم و خشم خود را سر آن ها خالي كنيم در واقع به كسي كه به نوعي مورد علاقه ماست حمله و رابطه خود را با او مخدوش كرده ايم. از سوي ديگر، اگر عصبانيت خود را فرو بريم اين علاقه موجب سركوبي خشم و در نتيجه، به هم خوردن تعادل جسمي و حل نشدن مشكل (بروز اختلالات هيجاني و رفتاري) مي گردد.38

«قاطعيت» مناسب ترين الگوي روابط بين شخصي از ميان پرخاشگري، سلطه گري و كم رويي است. يك برخورد قاطع داراي ويژگي هايي از قبيل برقراري روابط صادقانه، صريح و همراه با احترام متقابل است. تنها قاطعيت مي تواند ارتباطات را سازنده كند و روابط و نزاع ها را به حالت بُرد ـ بُرد (رضايت طرفين) تبديل كند.

در اينجا، صداقت، كه هماهنگي بين رفتار آشكار با فكر و احساس دروني است، هسته اصلي قاطعيت به شمار مي رود. ناگفته نماند كه روش هاي مؤثر گفتوگو به دلايل ذيل اهميت مي يابند و به همين خاطر نيازمند آموزش نظام مند مي باشد: 1. ارتباط تنگاتنگ با شغل; 2. اختلالات رواني; 3. موفقيت فرد در زندگي; 4. ارتباط با خود كه خود زيربناي ارتباطات ديگر است.39

يك شبهه يك جواب

طبق نظريه روان تحليلگري، خشم اگر فرو برده شود، موجب نفرت و خشم به خويشتن و افسردگي مي گردد و اين با «كظم غيظ»، كه به عنوان يكي از برجسته ترين صفات پرهيزگاران در آموزه هاي ديني مطرح شده است، تعارض آشكار دارد.

جواب: استاد شهيد مطهري مي فرمايد: «غيظي كه انسان پيدا مي كند درست حالت عقده اي را دارد كه در انسان پيدا مي شود. حل كردن اين عقده را "كظم" گويند; مثل غده سرطان كه وقتي آن را زير برق مي گذارند آب مي شود. از نظر روحي، كظم غيظ اين است كه انسان كاري بكند كه نه تنها اثري بر غيظ خودش مترتب نكند، بلكه آن عقده و كينه كه در قلبش وجود دارد، حل شود و مثل يخي كه آب مي شود، آب شود.»40

كظم غيظ در چارچوب معارف و جهان بيني ديني براي افراد متعهد هيچ مشكلي در روابط بين فردي و درون فردي ايجاد نمي كند; چون موجب پاك شدن مسئله مي شود، نه درون ريزي خشم. مؤمن طبق آموزه هاي دين اسلام، موظّف است از خطاهاي مردم درگذرد; با آن ها مدارا كند; صبور باشد; نقدپذير و نصيحت شنو باشد; به گفتار مردم گوش كند و به نيكوترين آن ها ترتيب اثر دهد; در برخوردهاي اجتماعي و نزاع ها اهل گذشت و تغافل باشد; از بگو مگو، مجادله، كينه و برخورد فيزيكي اجتناب كند; و با مردم به شكل پسنديده سخن بگويد، مؤمن در همه شرايط، حضور خداوند را احساس مي كند; مي داند كه به خاطر گذشت ها و تحمّل هايش مأجور است و طبق وعده الهي و احاديث زياد، فرو بردن غضبش باعث عزّت، امنيت و آرامش روح و روان او مي گردد و او را محبوب ديگران مي سازد و براي رسيدن به اين منظور، دعا مي كند.

امام سجّاد(عليه السلام) در دعاي «مكارم الاخلاق» مي فرمايد: «و حَلِّني بحليةِ الصالحينَ و اَلْبِسني زينةَ المتقينَ في بسطِ العدلِ و كظمِ الغيظِ و اطفاء النائرة...»;41 خدايا! مرا به زيور صفات خوب نيكوكاران آراسته كن و لباس زيباي پرهيزگاران را به من بپوشان تا به گسترش عدل و فرو بردن خشم خود و اصلاح ميان مردم پس از آتش غيظ بپردازم.

كسي كه به پايگاه مستحكم و امن الهي اعتقاد دارد در همه شرايط به او توكّل و اعتماد مي كند و مي داند كه ياد، ذكر و اعتماد عملي به او منشأ آرامش است و از او مي خواهد و دعا مي كند كه او را در تحقيق اين صفت (كظم غيظ) و برخورد منطقي و عاقلانه كمك كند تا از افراط و تفريط (پرخاشگري، سلطه گري و كم رويي) دوري كند و به اعتدال و برخورد قاطع و سازنده، كه همراه با صراحت، احترام متقابل و صداقت (هماهنگي گفتار و اعمال با فكر و احساس) است، برسد.42

در تحليل روان شناختي آيه شريفه (وَالْكَاظِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللّهُ يُحِبُّ الُْمحْسِنِينَ) (آل عمران: 134) اين شيوه سازنده مشهود است. افراد پرهيزگار در روابط اجتماعي و روزانه خود، با سه شيوه خشم خود را برطرف و محو مي سازند:

اول. به خشم خود ترتيب اثر نمي دهند و عجولانه و سريع آن را ابراز نمي كنند.

دوم. به خاطر خداوند، از لغزش ديگران مي گذرند و آن لغزش را به طور كلي ناديده مي گيرند.

آيه شريفه نيز از كلمه «عفو» استفاده كرده است، نه «غفران»: (وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ.) «عفو» به معناي محو اثر يك امر به طور كلي است، اما «غفران» اشاره به ستر و پوشش روي چيزي با بقاي اصل آن است.43 پرهيزگاران با عفو، قلب خود را از هر كدورت و كينه اي مي شويند و در آخر، به «احسان» (كلامي و غيركلامي) فرد مقابل مي پردازند.

اين امر باعث رفع كدورت ها و خشم فرد مقابل مي شود و روابط محترمانه متقابل را تشديد مي كند تا با قلبي سرشار از صميميت و صفا به زندگي خود ادامه دهند. مؤمن مي داند كه اين كار مورد رضاي خداست و با اين احسان گفتاري و رفتاري، محبوب و معشوق حضرت حق قرار مي گيرد; (وَاللّهُ يُحِبُّ الُْمحْسِنِينَ)

اين شيوه يكي از مصاديق «قاطعيت» است كه سازنده ترين الگوي ارتباط مؤثر مي باشد. بنابراين، در كظم غيظ، مسئله خشم بكلي منتفي مي شود و چيزي باقي نمي ماند تا به لايه هاي تحتاني روان برود و موجب افسردگي گردد. در سيره ائمّه اطهار(عليهم السلام)آمده است كه ايشان هنگام خشم، آيه مذكور را پيوسته تكرار مي كردند تغيير وضعيت مي دادند، بدي را به نيكي پاسخ مي دادند، محل را ترك مي كردند، براي آن فرد دعا مي كردند و... اين كارها باعث ارزيابي مجدّد و وقفه بين چرخه غضب مي شود و روابط به سرانجامي خوب ختم مي گردد.

خشم مقدّس (غيرت ديني)

«مديريت خشم» به معناي ناديده گرفتن خشم به طور كلي نيست، هرگاه عده اي قصد هتك حرمت، تجاوز به ارزش ها، عِرض و ناموس، استثمار و حق كشي داشته باشند و در صدد اشاعه فحشا و منكر برآيند در درجه اول، بايد با شيوه «قاطعيت» يعني برقراري روابط صادقانه، صريح و همراه با احترام متقابل و دعوت به كارهاي مثبت و معروف، با آن ها رفتار نمود. اما اگر اين كار نتيجه بخش نبود، بايد از ارزش هاي خود با چنگ و دندان44 دفاع كرد. قرآن شريف درباره صفات مؤمنان مي فرمايد: آن ها اهل گفتوگوي مسالمت آميزند، به همديگر محبت و احسان مي كنند و با هم مهربانند و در مقابل كفّار، به شديدترين وجه مي ايستند: (أَشِدَّاء عَلَي الْكُفَّارِ رُحَمَاء بَيْنَهُمْ.) (فتح: 29)

خشم مقدّس نبايد حل شود، بلكه بايد مهار گردد و در وقت مخصوص با عاقبت انديشي، تفكر و شيوه عاقلانه و مشورت و تجهيز قوا بر سر دشمن سركش فرود آيد. نبايد در آن شتاب زده و عجول بود; چرا كه «خشم عجولانه» پشتوانه شناختي و فكري ندارد; زيرا در حالت خشم كنترل مغز كمتر است و منطق استدلال در كار نيست.45 در اين صورت، اگر زمينه بروز خشم به شكل منطقي پيش نيايد و سلطه دشمن به خاطر عدّه و عُده بيش از ما باشد، اين خشم باعث افسردگي، ركود و بي نشاطي نمي شود; چرا كه اولا، طبق وظيفه ديني خود عمل كرده ايم; ثانياً، رضايت خدا و آرامش دهي او در كار است; ثالثاً، احساس تهديد در مقابل باورهاي ايثار، دفاع مقدّس و شهادت رنگ مي بازد. پس اين خشم نهفته به ما آسيب نمي زند، بلكه به شكل كينه و بغض مقدّس درمي آيد كه خود داراي ارزش است و انسان به خاطر آن اجر و پاداش دنيوي و اخروي مي برد و احساس ارزشمندي مهم تري، همچون شجاعت، اعتماد به نفس و مورد تأييد حق بودن بر استقامت او مي افزايد تا آنجا كه شعار جهاد اسلامي ما مي شود: «بكشيم يا كشته شويم پيروزيم.»

در پژوهش وينك (Wink) و ديلون (Dillon) به اثبات رسيد كه ديانت پيشگي (در سختي ها و راحتي ها) باعث شور و شوق زندگي، رضايت خاطر از روابط بين فردي و فعاليت هاي اجتماعي مي شود و دين داري با بهزيستي و سازگاري گره خورده است و فوايد روان شناختي تديّن در دوران سختي و مصيبت، طبق بررسي هاي متعدد آشكار است.46 بنابراين، در زماني كه ما از نظر ظاهر قدرت مقابله نيز نداريم، چون پاي بند به اصول و ارزش هاي ديني خود هستيم، همواره از نشاط روحي برخورداريم و خشم و كينه مقدّس به استقامت و سلامت روان ما كمك مي كند. رنج و خشم اگر رنگ جهان بيني مقدّس به خود بگيرد نه تنها باعث افسردگي و ناكامي نمي گردد بلكه خود كمك مي كند تا زندگي معنا پيدا كند و اين امر يادآور زندگي دكتر ويكتور فرانكل است همو كه پس از آزادي از سخت ترين شكنجه ها و زندان ها روش درماني معني درماني را بنا نهاد.

فنون مديريت خشم

فنون مديريت خشم در سطوح گوناگون رفتاري، شناختي و روابط بين فردي مطرحند. اين فنون با توجه به شرايط و مقتضاي حال به كار برده مي شوند با هم ارتباط و تعامل دارند و براي حفظ بهداشت رواني و جسماني به كار مي روند. به عبارت ديگر، برخي از اين فنون در جهت پيش گيري و برخي در جهت درمان و تعدادي از آن ها نيز براي بازتواني (توان بخشي) فرد مبتلا به اختلال خشم به كار مي روند.

الف. فنون شناختي

1. زير سؤال بردن باوري غلط: با زير سؤال بردن اعتقاد و اطمينان راسخ خود براي ابراز خشم، موجب تضعيف آن مي شويم. هر قدر بيشتر راجع به چيزي كه ما را خشمگين ساخته است فكر كنيم، دلايل قانع كننده تري براي خشمگين بودن به دست مي آوريم.47 هر قدر سريع تر وارد چرخه خشم شويم و آن را زير سؤال ببريم، تأثير آن بيشتر خواهد بود. آگاهي از خطاهاي شناختي نيز به ما كمك مي كند تا با دقت، باورها و عقايدمان را درباره خود، ديگران و جهان تحليل و بررسي كنيم و خشم غيرعقلاني خود را مهار نماييم. برخي از اين خطاهاي شناختي و تعميم هاي مبالغه آميز48 به قرار ذيل مي باشند:

الف) انديشه هاي بايددار:49 اين باورها با كلماتي همچون «بايد» و «نمي توانم» به كار مي روند; مانند: «بايد همه به من احترام بگذارند.» به جاي آن، بهتر است از كلمات «دوست دارم» و «مي خواهم» استفاده كنيم.

ب) تفكر همه يا هيچ:50 اغلب با قواعد بايددار همراه است; مانند «مردم بايد به من احترام بگذارند، در غير اين صورت، من هيچ محبوبيت و مقبوليتي ندارم.» باور كنيم كه مردم نيز مثل ما ممكن است خطا كنند.

ج) نتيجه گيري شتاب زده: اين عمل خود بر اساس «ذهن خواني»51 و «پيش بيني منفي»52 انجام مي شود و به همين دليل، از واقع بيني به دور است.

د) برچسب زدن: صورت حاد تفكر «همه يا هيچ» است; مانند: «من نبايد در كارهاي مهم شكست بخورم و حالا كه چنين شده، من ناتوان هستم» يا «او نبايد به من چنين مي گفت; حالا كه چنين گفته پس من بدبختم.»

هـ.) شخصي سازي: شخص خود را مسئول حادثه اي مي داند كه به هيچ وجه در كنترل او نبوده است.

و) درشت نمايي;

ز) بي توجهي به موارد مثبت;

ح) تمركز بر موارد منفي;

ط) كمال نگري: مانند اينكه شخصي مي گويد «بايد در هر كاري كاملا موفق باشم.»53

2. توجه به تظاهرات فيزيولوژي خشم: آگاهي از تظاهرات فيزيولوژي خشم به ما كمك مي كند كه هيجان خشم خود را بهتر بشناسيم و منكر آن نشويم و علاوه بر آن، درصدد برآييم با پرسوجو از اطرافيان، درباره خشم خود و زمان بروز آن اطلاعاتي كسب كنيم تا با اين خودآگاهي، راحت تر خشم خود را اداره كنيم، (يادمان نرود كه شناخت به ما قدرت كنترل مي دهد.)

3. اسناد مجدد:54 به جاي تمركز بر مسئله، كه در آن احساس خشم ايجاد مي كند، بايد بر راه حل آن تمركز كنيم تا از بن بست مسئله مداري خارج شويم.55

4. تحليل هزينه و منفعت: نفع دنيوي و اخروي مهار خشم و ضررهاي دنيوي و اخروي ابراز انفجاري خشم و يا سركوب خشم را فهرست كنيم. توجه به پيامدهاي آن مي تواند كمك خوبي براي مهار آن باشد. فوايد آن مثل حفظ بهداشت رواني، مقبوليت اجتماعي، عدم ندامت، و آسيب جسماني و ضررهاي آن مثل طرد شدن، آسيب زدن به خود و ديگران است.56علماي اخلاق نيز در شيوه درمان علمي اين صفت گفته اند: بهتر است با آفات و شرور اين صفت آشنا شويم و در احاديث مربوط به خشم و كظم غيظ تأمّل كنيم. براي نمونه به موارد ذيل توجه كنيد:

الف) مضرّات; مانند: غضب كليد فتنه هاست و باعث ظاهر شدن عيوب صاحبش مي گردد; انسان را به شر نزديك و از خير و نيكي دور مي كند. اول غضب جنون، و آخر آن پشيماني است. غضب خِرَد را فاسد مي كند.

ب) منافع; مانند: هر كس كظم غيظ كند در حالي كه مي توانست آن را ابراز كند، خداوند قلب او را در دنيا و آخرت از امن و ايمان پر مي كند. كسي كه خشم خود را فرو ببرد خداوند عيب هايش را مي پوشاند. قوي ترين مردم كسي است كه به واسطه حلم و صبر، غضبش را مهار كند.57 انسان چون فطرتاً دنبال جلب منفعت و دفع ضرر است، انگيزه بهتري با اين روش براي مهار خشم پيدا مي كند.

5. ريزش فكر:58 در مشكلات و اختلافات اجتماعي، بايد متوجه باشيم كه با روش هاي گوناگون مي توانيم از پس مشكل برآييم. بايد با تحريف هاي شناختي پنجه درافكنيم و سالم ترين، سازنده ترين و پرمنفعت ترين راه را انتخاب كنيم و توجه داشته باشيم پاسخ هاي جنگ و گريز اگر چه فطري اند، اما چون مقطعي مسئله را حل مي كند، مشكلات ارتباطي ديگري به وجود مي آورند.

6. التزام به صفات اضداد: براي اينكه بتوانيم يك صفت و رفتار را خاموش كنيم و يا از بروز آن جلوگيري كنيم، مي توانيم نقطه مقابل آن را تقويت كنيم. در علم اخلاق، توصيه شده است با التزام مستمر به انجام اضداد اين صفت (كظم غيظ، صبر، حلم و عدم شتاب) و درمان خودخواهي، ريشه همه صفات بد، از بروز اين صفت پيش گيري كنيم. نيز بيان شده است كه برخي از صفات همچون تكبّر، عجب، شوخي زياد، استهزا، خواري، عيب جويي، لجاجت، مجادله، مخالفت، مكر و حيله، حرص به مال و جاه مي توانند خشم را برانگيزانند; كه در اين موارد نيز توصيه شده است به ضررهاي دنيوي و اخروي آن توجه كنيم و با عمل به اضداد اين صفات و ريشه كن كردن مادر همه رذايل (خودخواهي منفي) آن را محو كنيم.59

ب. فنون رفتاري

فنون رفتاري بر اين فرض بنيادي بنا شده اند كه رفتارها عمدتاً حاصل يادگيري اند. بنابراين، مي توان آن ها را از ياد برد و يا رفتار مطلوب جايگزين آن ها كرد:

1. پاداش يا جريمه پاسخ: در اين فن، ما به رفتارهاي مطلوب خود پاداش مي دهيم و رفتارهاي نامطلوب و خشمگين خود را جريمه مي كنيم. در زندگي برخي از علما آمده است كه آن ها براي حذف يك صفت بد، گاهي به جريمه خود مي پرداختند; مثلا، هر گاه مرتكب خشم نامعقول مي شدند روزه مي گرفتند. از فن «قرارداد مشروط» نيز مي توان كمك گرفت;60 مثلا، مبلغي به كسي بدهيم و به او بگوييم: در صورت بروز اين صفت از من، فلان مبلغ را انفاق كن.

2. مهار محرّك ها: خشم ممكن است به خاطر محرّك هاي فعلي مثل گرسنگي و خستگي ايجاد شود كه براي درمان آن بايد اين محرّك هاي مزاحم را برطرف ساخت.61 البته گاهي محرّك ها وسوسه نفس، شيطان و دوستان شيطان صفت هستند كه بايد با غفلت زدايي و مراقبت و گفتن اذكاري مثل «اعوذ باللّه من الشيطان الرجيم»، «لااله الا لله»، خواندن سوره هاي ناس و فلق و گفتن «اَعوذُ بك مِن وسوسةِ النفس» و خواندن دو ركعت نماز و پناه بردن به خدا از آن ها خلاصي پيدا كرد. از سوي ديگر، مي توانيم از محرّك ها و مشوّق هاي مفيد مثل همنشيني با افراد صبور و حليم اين صفت را در خود ايجاد كنيم.62

3. تغيير محيطي و وضعيت: گاه محيط و محل توقف ما منبع استرس و محرّك خشم است كه بايد از آنجا دور شويم63 تا از خشم حاصل از آن نجات يابيم. در كتب اخلاقي، از ائمّه اطهار(عليهم السلام)احاديثي نقل شده اند كه اشاره دارند به اينكه هنگام غضب، بايد از محل غضب خارج شد و تغيير حال داد; اگر شخصي ايستاده است بنشيند، و اگر نشسته است به پهلو روي زمين دراز بكشد و اگر باز آرامش نيافت آب سرد به صورت خود بزند و يا وضو بگيرد. امام باقر(عليه السلام)مي فرمايند: «اِنَّ الرجلَ لَيغضبُ فما يرضي ابداً حتّي يَدخلَ النارَ فايُّما رجل غضبَ علي قوم و هو قائمٌ فَليجلسْ مِن فوره ذلك، فانّه سَيذهبُ عَنهُ رجزُالشيطانُ.»64

4. مطالعه زندگي افراد صبور و شيوه رفتار آن ها:65مسلّماً جهان بيني الهي قوي انسان را در برابر سختي ها مقاوم مي كند و اين همان چيزي است كه افراد صبور و حليم به آن مجهّزند. مطالعه زندگي اين بزرگان به تدريج به باورها، گفتار، رفتار و هيجان هاي ما جهت مثبت مي دهد.

ج. فنون بين فردي

همان گونه كه پيشتر اشاره شد، بهترين الگوي ارتباطي مؤثر و سازنده «قاطعيت» است. در قاطعيت چون زيربناي آن برقراري روابط صادقانه و صراحت همراه با احترام متقابل است. طرفين بحث راضي مي شوند و قضيه به حالت بُرد ـ بُرد تمام مي شود.

1. ايفاي نقش: پيش از اينكه در موضع خشم قرار بگيريم، صحنه را تجسّم ذهني كنيم و رفتارها و بحث هاي احتمالي را به طور زنده اجرا كنيم تا آمادگي روبه رو شدن با شرايط را داشته باشيم و بهترين شيوه برخورد را از بين شيوه هاي ممكن انتخاب كنيم.66 در اين زمينه، مي توانيم از فن «صندلي خالي» كمك بگيريم.67

2. همانندسازي: در روابط بين فردي افراد قاطع دقت كنيم و نكات مثبت رفتاري و عاطفي آن ها را بياموزيم و همانندسازي كنيم. از جمله اصولي كه مي توانيم از آن ها استفاده كنيم، اصل «تظاهر مثبت، نه ريايي، و شبيه سازي» است. در روايات آمده است: اگر مي خواهيد راضي، صبور و يا حليم و بردبار باشيد، خودتان را به اين حالات درآوريد; چون فردي كه به قومي تشبّه

پيدا مي كند احتمال زياد دارد كه يكي از همان افراد گردد. امام علي(عليه السلام) مي فرمايند: «اِن لم تكن حليماً فَتَحلَّم فاِنَّه قلَّ من تَشَبَّه بقوم الاّ اَوْشَكَ اَن يكونَ مِنهم.»68 ويليام جيمز نيز در اين باره چنين مي گويد: هرگاه خواستيد احساس خاصي را در خودتان پديدار سازيد، كاري كنيد كه اگر آن احساس طبعاً به شما دست مي داد خود به خود آن كار را مي كرديد.69

3. نقدپذيري: به خود بقبولانيم كه اشتباه كردن مساوي با آدم بد بودن نيست. اغلب ما انسان ها عموماً يك معادله غلط در ذهنمان حك شده و آن اينكه اشتباه كردن مساوي است با آدم بد بودن، و آدم بد نيز مطرود است. بايد اين معادله را به نامعادله تبديل كنيم. ما نيز مثل بقيه انسان ها ممكن است خطايي داشته باشيم، ولي عيب داشتن ما مساوي با معيوب بودن كل شخصيتمان نيست. پس به استقبال نقد برويم و با پرسيدن از طرف مقابل، سعي كنيم با صفات منفي خود بيشتر آشنا شويم و پس از خودشناسي، از صفات مثبتمان براي برطرف كردن آن عيب كمك بگيريم. در ضمن، به ياد داشته باشيم كه از نقد و انتقاد نرنجيم. چون اغلب انسان ها عادت كرده اند خواسته خود را با درست يا نادرست هاي اخلاقي، جملات آمرانه و يا انتقاد بيان كنند. البته اگر كسي قصد سلطه گري و آزار ما را دارد مي توانيم انتقاد او را با «پاسخ مه آلود» و فنون مشابه آن پاسخ دهيم; يعني به مه تبديل شويد و انتقاد را از خود عبور دهيد (حالت تدافعي نگيريد) و وانمود كنيد مسئله را نفهميده ايد و براي عدم جدال، به صورت كلي و مبهم با اصول انتقاد به صورت اجمالي موافقت كنيد و از جملاتي مثل «شايد اين طور باشد، ممكن است به چنين چيزي منجر شود، بي ربط هم نمي گوييد، شايد حق با شما باشد» استفاده كنيد تا احتمال تكرار انتقاد مغرضانه را در فرد كاهش دهيد. گاهي لازم است در مقابل انتقاد، «ابراز وجود منفي» كنيم; يعني به اشتباه خود اعتراف كنيم با توجه به اينكه بين اشتباه و احترام و مقبوليت رابطه اي وجود ندارد. اشتباه جزو لاينفك زندگي است. پس اشتباه را به عنوان يك اشتباه بپذيريم و در صدد اصلاح برآييم.70

4. قاطعيت:71 اين سازنده ترين شيوه در رابطه بين فردي است و هسته آن صداقت (هماهنگي بين رفتار آشكار با فكر و احساس دروني) است; تنها شيوه اي كه در آن دو طرف به رضايت و حالت بُرد ـ بُرد مي رسند72 و در برخورد با افراد مورد علاقه يا كساني كه نسبت به آن ها احساس مثبتي داريم دچار دوسوگرايي نمي گرديم73 و شايد به همين دليل است كه در حديثي از امام باقر(عليه السلام) آمده: «انُّما رجل غَضبَ علي ذي رحم فليَدْنُ منه فليَمَسَّهُ فانَّ الرحمَ اذا مُسَّت سَكنَت»;74 هر گاه فردي از دست اقوام و نزديكان خود خشمگين شد نزد او برود و او را لمس كند تا آرام گردد.

مؤمنان هنگام غضب بر يكي از نزديكان خود، بايد به نيكوترين شيوه برخورد كنند و به او (از نظر عاطفي، كلامي و بدني) نزديك شوند. اين حالت باعث مي شود كه فرد احساس امنيت و آرامش كند. بي ترديد، اين احساس آرامش و محبوبيت موجب مي شود كه او حالت تدافعي و تهاجمي نگيرد و قضيه بدون بگومگو فيصله پيدا كند. بايد به بهترين وجه، مشكل را حل كنيم و از دو سوگرايي سر درنياوريم تا دچار اختلالات هيجاني و رفتاري نشويم.

5. كمك مُصلح: گاهي وجود فرد سوم، كه دلسوز و همدل است، مي تواند از شعلهور شدن آتش خشم جلوگيري كند. به مثال ذيل توجه كنيد: پرويز بر سر مسئله اي با ساسان اختلاف دارد. پرويز كه فردي فحّاش است، به او ناسزا مي گويد. ساسان نمي تواند تحمّل كند و سريع عصباني مي شود. بهزاد دست ساسان را مي گيرد و به گوشه اي مي برد و به او مي گويد: «او تحت فشار روحي است، خودش هم از اين برخورد ناراحت است.» اطلاعات تسكين دهنده بهزاد امكان ارزيابي مجدد به ساسان مي دهد. اين امر باعث كاهش ترشح غدد فوق كليوي مي گردد و به آرامش او كمك مي كند. پس اگر مي بينيم كه در شرايطي نمي توانيم صحيح تصميم بگيريم و عجولانه برخورد مي كنيم، از فرد سومي براي كنترل خشم خود كمك بگيريم.75

6. مهارت در انتقاد: گاهي خشم هاي ما به خاطر عدم مهارت ما در انتقاد كردن هستند. با يادگيري اين مهارت ها، بايد از بروز آتش جنگ و خشم اجتناب كنيم. (پرهيز از نقد در جمع ـ توجه به نقاط مثبت در ابتداي نقد و ايجاد روحيه پذيرش در طرف مقابل، بيان غيرمستقيم، تكريم شخصيت و عدم بيان نقدهاي پي در پي و فرصت دادن براي اصلاح)

7. شوخي:76 گاهي شوخي روش خوبي براي حفظ از آتش خشم است; يعني فرد به جاي اينكه در تنش روابط هميشه جدّي باشد، اين بار به جنبه هاي مضحك و خنده دار قضيه و رويداد توجه مي كند. اين كار باعث مي شود كه فرد قدرت بازبيني و تجديدنظر داشته باشد و عجولانه تصميم نگيرد.

8. حفظ جذّابيت بين فردي: بي ترديد، يكي از جذّابيت ها در روابط بين فردي نشاط، بشاشيت و گشاده رويي است. افرادي كه عبوسند و چهره اي درهم دارند از محبوبيت كمتري برخوردارند. به همين دليل، علماي اخلاق با توجه به اين امر، يكي از علاج هايي را كه براي غضب ذكر كرده اند، منعطف كردن توجه فرد به حالت چهره فرد غضبناك است. مي گويند: در چهره افراد غضبناك بنگريد، ببينيد چگونه حالت او از حالت انساني خارج شده و صفات او به درندگان شبيه شده و منفور مردم، حتي نزديكان خود، گشته است. مسلّماً توجه به اين امر كمك خوبي براي ترك اين صفت است; چون مردم از معاشرت با افراد بشّاش، صبور و حليم لذت مي برند و آن ها نزد مردم عزيز و محترمند.77

9. خوش بيني: فرد خوش بين عميقاً معقتد است كه به رغم مشكلات و سختي هاي موجود بر سر راه زندگي، اوضاع سر و سامان مي گيرند و همه چيز به خوبي و خوشي مي انجامند. سليگمن خوش بيني را روشي مي داند كه مردم بر اساس آن موفقيت ها و شكست هاي خود را توصيف مي كنند. فرد خوش بين (به خود، ديگران و مسائل زندگي) هر شكست را به عنوان پديده اي مي بيند كه قابل تغيير است و معتقد است: بار ديگر مي تواند موفق شود، در حالي كه فرد بدبين به هنگام شكست (در روابط، زندگي و مانند آن) خود را سرزنش مي كند و ناكامي خود را ناشي از برخي خصوصيات شخصي خود مي داند كه غيرقابل تغييرند. به نظر وي، خوش بيني و اميد را مي توان مثل درماندگي و نوميدي آموخت و زيربناي آن «خود اثربخشي»78 است; يعني فرد بايد باور كند كه به همه ماجراي زندگي خود مسلّط است و مي تواند از عهده مشكلاتي كه بر سر راهش قد علم كرده اند، برآيد.79

10. مردم حق اشتباه دارند: اين روش در واقع آن روي سكّه يكي از تفكرات غلط و خطاهاي شناختي است; يعني انسان عاقل در روابط اجتماعي خود واقع بين است و حق اشتباه را براي افراد ديگر به رسميت مي شناسد و انتظار معصوم بودن از همه مردم ندارد; همان گونه كه خود وي نيز چنين است.

تغافل، مدارا، پاك سازي افكار غيرمنطقي، اخلاص، عفو و پناه بردن به خدا از شرّ وسوسه ها مي توانند روحيه صبر و حلم و كظم غيظ را در ما تقويت كنند.80 در مجموع، جهان بيني الهي به ما كمك مي كند ما در خط اعتدال (شجاعت) سير كنيم; نه دچار افراط (سلطه گري، ظلم و تكبّر) شويم و نه دچار تفريط (ترس، بي عرضگي، احساس خود كم بيني).

براي مثال، يكي از اعمال ديني كه مي تواند كارگشا باشد و از شدت غضب بكاهد، اشتغال ذهن به ذكر و ياد خداست. اين امر باعث مي شود كه حواس انسان از محرّك هاي غضب منصرف شود و در مقابل، حضور خداوند را حس كند و در مورد عواقب دنيوي و اخروي غضب و مذمّت هاي آن بيشتر انديشه كند. به همين دليل، برخي از علما اشتغال به ذكر خدا در هنگام غضب را واجب مي دانند.81

از ديگر اعمال ديني، گذشت و عفو به خاطر خداست. تحمّل بسياري از سختي ها و خشم ها به خاطر رسيدن به مقام مادي و معنوي (كه بالاتر از همه چيز است) راحت است (چون عشق حرم باشد سهل است بيابان ها.)

تنيدگي و خشم

از نشانه ها و تظاهرات روان شناختي و رفتاري پريشاني مي توان به خشم، دشنام دادن، نوسان خلقي، اعمال تكانشي و خصومت اشاره كرد. تنظيم غذا، ورزش، استراحت و تفريح، مراقبت82 تنفّس عميق، مالش ماهيچه اي، كمك از بيوفيدبك، مديريت زمان و شيوه هاي حمايتي و روابط صميمانه با نزديكان مي توانند كمك هاي خوبي براي تنيدگي زدايي باشند.83 البته در انجام اين اعمال، بايد زنجيره افكار عصباني كننده و باورهاي غيرمنطقي قطع شوند; چون اين انديشه هاي ناسالم مثل هيمه براي آتش هستند. رعايت اعمال ياد شده به ما آرامش مي دهد و جوشش غدد فوق كليوي (آدرنالين) را تسكين مي بخشد و خشم و تظاهرات آن برطرف مي شود.84

اعتدال در خشم

در مهار كردن خشم، نبايد يك بعدي نگاه كنيم; همان گونه كه بايد جلوي امواج خروشان و مخرب خشم را بگيريم، وظيفه داريم بي خشمي و ترس را نيز در خود علاج كنيم. غضب اگر در حد تفريط باشد منشأ يك سلسله رذايل، عقب ماندگي ها، نااميدي، افسردگي، بدبيني، احساس كهتري و شكست در زندگي و ناكامي85 مي شود كه بايد با تنظيم برنامه اي درصدد اصلاح آن برآييم. در اين زمينه، مي توانيم از بسياري از فنون ياد شده و نكات ذيل كمك بگيريم:

1. توجه به فوايد دنيوي و اخروي اعتدال در خشم و تأمّل در آسيب هاي معنوي، مادي، اجتماعي و عاطفي تفريط در اين صفت;

2. مجالست با افراد متعادل و دوري از افراد پست و دون همّت و الگوگيري و همانندسازي از صفات افراد حليم و صبور;

3. ورزش و تقويت نيروهاي جسماني، تعديل در خواب و خوراك;

4. شرطي سازي متقابل; يعني كمك گرفتن از اضداد اين صفات و تمرين مكرّر آن ها تا به شكل ملكه و عادت مثبت درآيند. به ياد داشته باشيم كه عادت يا بدترين ارباب است با بهترين نوكر. پس با عادت مثبت خود را به موفقيت ها نزديك تر سازيم;

5. تمركز در ابعاد مثبت وجودي و استعدادهاي بالفعل و بالقوّه و خاموش كردن صفات جانب تفريط مثل احساس حقارت;

6. توجه به اينكه افراد شجاع، حليم و متعادل محبوب و عزيز و محترمند و افراد سست و كسل نزد مردم خوار و ذليل و بي مقدار (جذّابيت بين فردي);

7. كمك از خودگويي هاي مثبت، تلقين و جملات تأكيدي مثبت و جايگزين كردن آن ها با افكار خود آيند منفي;

8. بازشناسي افكار و خطاهاي شناختي معيوب و اصلاح آن ها;

9. توجه به اينكه صفات بد منجر به افسردگي و خدشه دار شدن روابط بين فردي مي گردند. اين افراد به خاطر افسردگي و عدم قاطعيت، ظلم پذيرند و راحت از حق خود مي گذرند و خشم خود را به درون مي ريزند. خشم انباشته شده باعث بيماري هاي روان تني و نفرت از خود، توجه به ابعاد منفي زندگي و بدبيني و احساس كهتري بيشتر مي گردد. پس در مديريت خشم، بايد آگاه باشيم كه هميشه كشتي مزاج را به سمت اعتدال حركت دهيم و در كنترل آن، از قطب نماي دقيق شرع و عقل كمك بگيريم.

در آخر، توجه به اين نكته لازم است كه مديريت خشم تنها به اداره خشم خود نمي پردازد، مدير خشم حتي بر سازمان خشم ديگران نيز حكومت مي كند تا از بروز خشم ديگران جلوگيري كند; خشمي كه ممكن است باعث طوفان خشم او گردد.

پي‌نوشت‌ها

1ـ از جمله فوايد هيجان ها، مى توان به كمك براى حفظ بقا، سازگارى بهتر، حفظ تعادل در برابر مقتضيات محيطى و كارايى در فرايند پيشرفت اشاره كرد.

2ـ على مصباح و ديگران، روان شناسى رشد (1)، تهران، سمت، 1374، ص 429و430.

3ـ ر.ك: دانيل گلمن، هوش عاطفى، ترجمه حميدرضا بلوچ، تهران، جيحون، 1379، ص 68.

4ـ برگرفته از: نيما قربانى، جزوه كارگاه هوش هيجانى، قم، مؤسسه آموزشى و پژوهشى امام خمينى(قدس سره)، 1383.

5 . emontional entelligence.

6ـ دانيل گلمن، پيشين، ص 78ـ79.

7ـ على اكبر دهخدا، فرهنگ دهخدا.

8ـ ناصر مكارم شيرازى و ديگران، تفسير نمونه، قم، دارالكتب الاسلاميه، 1361، ج 3، ص 97.

9ـ على اكبر دهخدا، پيشين.

10ـ آل عمران: 134.

11ـ ناصر مكارم شيرازى و ديگران، پيشين، ص 97.

12ـ در نهاد انسان، چهار قوّه عاقله (مدرك كليات و حقايق)، شهويه (جالب منافع)، غضبيه (دافع ضررها) و وهميه (مدرك جزئيات) وجود دارند كه انسان و حيوان در سه نيروى اخير با هم مشتركند و فصل مميّز انسان و حيوان نيروى عاقله است. (ر.ك: احمد نراقى، معراج السعاده.)

13ـ سيد محمّدعلى جزايرى، دروس اخلاق اسلامى، قم، مديريت حوزه علميه، 1382، ص 13ـ14.

14ـ نصرت الله پورافكارى، فرهنگ جامع روان شناسى و روان پزشكى، تهران، فرهنگ معاصر، 1380، ج 1، ص 79.

15ـ هلن انيل، كنترل و مهار خشم، ترجمه اكبر فرشيدنژاد، سينا حكيمان، اصفهان، فرهنگ مردم، 1383، ص 22.

16ـ على مصباح و ديگران، پيشين، ص 494.

17ـ محمود ساعتچى، اصول روان شناسى، تهران، اميركبير، 1375، ج 1، ص 443.

18. WWW.mardoman.com/life/angercontrol.aspx.

19ـ نيما قربانى، مهندسى رفتار ارتباطى، تهران، سينه سرخ، 1380، ص 22.

20ـ دانيل گلمن، پيشين.

21ـ رونالد پاترافرون، غلبه بر خشم، ترجمه مهدى مجرّدزاده كرمانى، تهران، مؤسسه فرهنگى راه بين، 1378، ص 221ـ223.

22ـ كارول تارويس، روان شناسى خشم، ترجمه احمد تقى پور، چ سوم، تهران، دايره، 1371، ص 98. و نيز:

WWW.mardoman.com.

23. Physical\_assault.

24. Verbal-attack.

25ـ الن اُ. راس، روان شناسى شخصيت، ترجمه سياوش جمال فر، چ سوم، تهران، روان، 1378، ص 275.

26ـ سيد عبدالله شبّر، الاخلاق، ترجمه محمّدرضا جباريان، قم، هجرت، 1383، ص 249.

27. WWW/mardoman.com/life/angercontrol.aspx.

28ـ هلن انيل، پيشين، ص 24.

29ـ حسن عرفان، جزوه موضوعات تحقيقى معارف اسلامى و علوم انسانى، قم، مركز تحقيقات كامپيوترى علوم اسلامى، 1373، ص 29ـ45.

3030و31ـ پركارى غده تيروئيد و ترشح بيش از حد هورمون تيروكسين منجر به خشم مى شود.

WWW/persianspring.org.

31ـ دانيل گلمن، پيشين، ص 101.

32ـ برنز ديويد، از حال بد به حال خوب، ترجمه مهدى قرچه داغى، تهران، پيكان، 1380، اقتباس از فصل اول.

33. WWW/mardoman.com/life/angercontrol.aspx.

34. WWW/Persianspring.org.

35. WWW/mardoman.com/life/angercontrol.aspx.

36. WWW.persianspring.ong.

37ـ نيما قربانى، پيشين، ص 26ـ29.

38ـ همان، ص 29.

39ـ همان، ص 218ـ219.

40ـ مرتضى مطهرى، فلسفه اخلاق، چ پانزدهم، قم، صدرا، 1372، ص 28.

41ـ محمّدتقى فلسفى، شرح و تفسير دعاى مكارم اخلاق، چ سوم، قم، نشر فرهنگ اسلامى، 1373، ج 1، ص 60.

42ـ توجه داشته باشيد كه كظم غيظ و حلم دو صفت ضد غضبند، اما از نظر رتبه، حلم بالاتر از كاظم غيظ است; چون فرد با حلم خود از ابتدا نمى گذارد لشكر غضب وارد قلمرو او شوند (دفع خشم). اما فرو برنده خشم پس از آنكه خشم آمد، آن را برطرف مى سازد (رفع خشم).

43ـ ابوهلال العسكرى، معجم الفروق اللغويه، قم، جامعة المدرسين، ص 364.

44ـ انفال: 60.

45ـ محمود ساعتچى، پيشين، ص 443.

46. Allen c. Sherman & Thomas plante, "Conclusions and Future Direction for Reserch of Faith and Health", Faith and Health Psychological Perspectives, ed. by: plante Thomas G. & Allen c. Sherman, (NEW YORK & london: The Guilpord press 2001), pp 381-402.

47ـ دانيل گلمن، پيشين، ص 102.

48ـ ويژگى عمده اين باور آن است كه انسان را از افكار منطقى دور مى كنند، اين افراد با عجله قضاوت مى كنند، انعطاف ناپذير و واقع بين نيستند، مشكلات و تزاحمات جهان را نمى پذيرند، نسبت به خود، ديگران و جهان پرتوقعند. به خاطر افكار معيوبشان، روابطشان خراب است، خود را انسان كاملى مى دانند و براى ديگران حق اشتباه و خطا در نظر نمى گيرند.

49. Musturbatory.

50. all or none belief.

51. Mind reading.

52. Negative prediction.

53ـ ديويد برنز، پيشين، ص 21. (اقتباس)

54. Reattribution.

55ـ مسعود جان بزرگى، شيوه هاى درمانگرى اضطراب و تنيدگى، تهران، سمت، 1382، ص 306.

56ـ همان، ص 306.

57ـ محمّد محمّدى رى شهرى، ميزان الحكمه، قم، دارالحديث، 1416ق، ص 2264ـ2267.

58. Brain Storm.

59ـ سيد عبداللّه شبّر، پيشين، ص 250. نيز ر.ك: امام خمينى (ره)، چهل حديث، قم، مؤسسه تنظيم و نشر آثار امام خمينى (ره)، 1371.

60ـ همان، ص 290.

61ـ همان.

62ـ حسن عرفان، پيشين، ص 108 و 25ـ45. (اقتباس) و نيز ر.ك: شيخ عبّاس قمى، حاشيه مفاتيح الجنان.

63ـ مسعود جان بزرگى، پيشين، ص 291.

64ـ امام خمينى، پيشين، ص ص 140.

65ـ براى مثال، از مالك اشتر الگوگيرى كنيم كه پس از اينكه آن مرد بازارى به او جسارت كرد و آشغالى به سمت او پرتاب كرد. او به سمت مسجد تغيير جهت داد و براى آن فرد دعا كرد (كمك از دعا). در كتاب سيماى فرزانگان آمده است: فردى به خواجه نصيرالدين طوسى نامه نوشت و او را كلب بن كلب خطاب كرد. ايشان پس از قرائت نامه، با كمال خون سردى گفتند: اينكه او مرا سگ خوانده، درست نيست; زيرا كه سگ از جمله چهارپايان و عوعو كنندگان است با پوششى پوشيده از پشم، و ناخن هايش درازند. همچنين مرحوم كاشف الغطا براى فقيرى كه به صورتش آب دهان انداخته بود از نمازگزاران كمك مردمى جمع كرد. نيز ر.ك: تفسير آيه 126 نحل و قصه قدرت كنترل خشم پيامبر(صلى الله عليه وآله)كه او چگونه قاتل عمويش سيدشهدا را با اينكه بدن او را مثله و قطعه قطعه كرده بود، به خاطر خدا بخشيدند، با اينكه تصميم داشتند به جاى حمزه عده اى زياد را به هلاكت برسانند.

66ـ مسعود جان بزرگى، پيشين، ص 230.

67ـ ارتوراى جانگسما، راهنماى گام به گام درمان مشكلات روانى بزرگ سالان، ترجمه سيد على كيميايى، مشهد، به نشر، 1381.

68ـ محمّد محمّدى رى شهرى، پيشين، ج 1، ص 686، به نقل از: نهج البلاغه، حكمت 207.

69ـ محمّد سبحانى نيا، جوان و آرامش، قم، بوستان كتاب، ص 100.

70ـ نيما قربانى، پيشين، ص 177ـ182.

71. Assertiveness.

72ـ همان، ص 218.

73ـ يعنى اگر عصبانى شود و خشم خود را سر او خالى كند در واقع به كسى كه به نوعى مورد علاقه شماست حمله نموده و رابطه خود را مخدوش كرده است و اگر به خاطر علاقه به او خشم را سركوب كند، در واقع تعادل جسمى و روحى خود را به هم زده و مشكل نيز حل نشده كه اين خود منشأ بروز اختلالات هيجانى و رفتارى است.

74ـ امام خمينى، پيشين، ص 140.

75ـ دانيل گلمن، پيشين، ص 105.

76. Humer.

77ـ شيخ عبّاس قمى، خلاصه معراج السعاده، قم، مؤسسه در راه حق، 1370، ص 47ـ48.

78. Self\_efficacy.

79ـ دانيل گلمن، پيشين، ص 146.

80ـ مسعود جان بزرگى، پيشين، ص 238.

81ـ امام خمينى، پيشين، ص 140. (امام خمينى(قدس سره) در اين كتاب، علاج اساسى غضب را در دو چيز مى دانند: 1. درمان حبّ نفس و خودخواهى و مى فرمايند: از اين صفت عشق به مال، قدرت، جاه پديد مى آيد و كسى ديگر حق ندارد مزاحم خواسته هاى نفسانى او گردد، وگرنه او غضبناك مى گردد. 2. درمان باورهاى غلط; چون برخى به اشتباه، غضب را براى خود كمال حساب مى كنند ـ و مى فرمايند: صفت غضب در افرادى كه داراى صفات رذايل هستند بيشتر است; مثلا، بخيل از غير بخيل زودتر غضبناك مى گردد. (ر.ك: همان، ص 141ـ142.)

82. Meditation.

83. William A. Howaii Brooks/cole, The Human Services Counsleing Tool box, Four Approch Counselling and Psychotherapy, pp. 271-274, (WWW. Wadsworth.com.)

84ـ ر.ك: دانيل گلمن، پيشين، ص 105.

85. Frustration.