



کارگاه مدیریت خشم

مهدیه فیاض بخش
دوره دکتری تخصصی روان شناسی

تأثیر مخرب خشم بر سلامت :

عوارض جسمی و روانی:

- افزایش فشار خون و بیماری‌های قلبی

- اختلالات گوارشی (زخم معده)

- افسردگی، افزایش مصرف سیگار و وزن

- کاهش ایمنی بدن و آسیب‌پذیری در محیط کار

< نکته کلیدی: مدیریت خشم نخست برای حفظ سلامت خود شما ضروری است.



چه عواملی بر سبک های ارتباطی تاثیر گذارند ؟

صداقت

منظور از صداقت در ارتباطات، هماهنگی بین افکار و احساسات ما و رفتاری است که از خود بروز می دهیم که این امر نیز تا حدودی برای مخاطب قابل فهم می باشد اما چگونه؟

ما در زمان انتقال پیام به مخاطب خود از سه ابزار استفاده مینماییم

محتوای کلام. زبان بدن. لحن، در واقع بلندی و پایی صدای سریع یا آرام صحبت کردن

اگر پیامی را به صورت صادقانه منتقل نماییم بین هر سه مورد گفته شده هماهنگی وجود دارد یعنی بین متن صحبت ما و

لحن و زبان بدن ما یک هماهنگی موجود میباشد

در صورتی که این هماهنگی از بین برود نشان از عدم صداقت در گفتار دارد.

شفافیت

گاهی اوقات ما صداقت را در گفتار خود رعایت مینماییم ولی به شیوه ی غیر مستقیم و غیر واضح صحبت می کنیم
این موضوع در حیطه درمان و در برخورد با بیماران از اهمیت ویژه ای برخوردار است
به عنوان مثال یک پرستار، پزشک و... که با بیمار در ارتباط است باید تلاش نماید تا متناسب با فهم بیمار صحبت نماید
اگر بیمار وی از قشری از جامعه باشد که اطلاعات عمومی و لغوی کمی داشته باشد مطمئنا به کارگیری کلمات تخصصی منجر به عدم تفهیم بیمار و یا
بدتر از آن تفهیم نادرست بیمار میگردد

احترام

احترام یعنی باور داشتن اینکه هر فرد به عنوان یک انسان، ارزشمند است و این باور باید در تمامی ارتباطات ما با دیگران وجود داشته باشد
البته ذکر این نکته نیز ضروری است که در برقراری هر گونه ارتباط، احترام به دو فرد گذاشته می شود یکی مخاطب و دیگری خودمان

میزان خودپیروی

منظور از میزان خودپیروی، دادن آزادی عمل و اختیار به مخاطب است
مطمئنا هیچ فردی تمایل به ایجاد محدودیت برای خود را ندارد و تمایل دارد تا جایی که می تواند از آزادی در رفتار، گفتار و... برخوردار باشد
بنابراین روابطی میتوانند پایدارتر و موثرتر باقی بمانند که این آزادی عمل به مخاطب القا گردد

قاطعیت

در این سبک، ارتباطی صادقانه، صریح، همراه با احترام و رعایت اصل خودپیروی ایجاد میگردد
در واقع در این سبک تمامی معیارهای گفته شده قبلی رعایت شده است

پرخاشگری

در این الگو که متأسفانه بسیار شایع می باشد ارتباطات صادقانه است زیرا فرد خشمگین هر آنچه در دل دارد
را بروز میدهد و بیان میکند
پیام هایی که منتقل می گردد اغلب مبهم هستند زیرا اگر توجه کرده باشید یک فرد خشمگین در زمان
صحبت کردن اغلب کلی گویی میکند



سلطه گری

سبک ارتباطی سلطه پذیری که متأسفانه در جامعه ی ما اغلب از آن به زرنگی یاد می شود مولفه های زیر را شامل می گردد . غیرصادقانه، غیرمستقیم و توأم با احترام ظاهری در واقع در این شیوه تلاش می شود تا با فریبکاری ارتباطی در جهت پیشبرد اهداف صورت گیرد

سلطه پذیری

و مورد آخر از سبک های ارتباطی سلطه پذیر بودن عده ای از افراد است این افراد تلاش می کنند تا برای راضی نگه داشتن مخاطب خود هرکاری انجام دهند و در این راستا روابطی غیرصادقانه، غیر صریح و توأم با احترام ظاهری را ایجاد می نمایند

افراد سلطه پذیر اکثراً به نیازهای خود ب توجه هستند و برای خود ارزش و احترامی قائل نمیباشند و به همین دلیل اغلب روابطی غیرصادقانه را شکل میدهند زیرا تمایل دارند تا برای راضی نگه داشتن مخاطب خود حقیقت امر را بیان نکنند



تکنیک‌های فوری (مسکن‌های خشم)

۱. تنفس دیافراگمی:

- ۵ دقیقه تمرین روزانه (قبل از خواب)

۲. تغییر موقعیت:

- ترک محیط تنش‌زا به صورت موقت

۳. فعالیت فیزیکی (بدنی):

- راه رفتن سریع یا افزایش سرعت کارها . مدیریت خشم لحظه ای

۴. تأثیر ظاهر بر باطن:

- لبخند مصنوعی به مدت ۵ دقیقه



مدیریت انتقادات بیماران

راهکارهای ریشه‌ای:

– کاوش در انتقاد:

پرسیدن سؤالات برای درخواست اصلی بیمار (نه واکنش تدافعی).
پاسخ تدافعی : آمادگی برای پذیرش سلطه دیگران

– پذیرش اشتباه:

عذرخواهی صادقانه در صورت خطا (بدون کاهش احترام).

– پاسخ مبهم به انتقادات مخرب:

پاسخ مبهم بهترین پاسخ به انتقاد مخرب بیماران بهترین واکنش
مثال: *«شاید حق با شما باشد»* با لبخند و آرامش.



مقابله با بی توجهی بیماران

پیشنیاز ارتباط قاطعانه:

۱. پاسخ به ۳ سؤال:

– من کیستم؟

– در چه موقعیتی هستم؟

– انتظارم از برخورد دیگران چیست؟

➤ نتیجه: افزایش توجه بیماران به توصیه‌ها با تعیین مرزهای شفاف.





نشخوار فکری و راهکار

چرخه معیوب:

تفکر مداوم درباره حوادث منفی → خشم تجدیدشونده
→ کاهش سلامت روان.

راه حل:

– صحبت با فرد مورد اعتماد درباره حوادث.





نکات کلیدی پایانی

- خشم یک پاسخ طبیعیعصبی است اما قابل مدیریت است.
- مدیریت خشم یک مهارت اکتسابی است .
- موفقیت در گرو تمرین مداوم تکنیکها (نه دانش صرف).
- مدیریت خشم = مراقبت از سلامت خود + ارتقای کیفیت درمان.



سیاس از توجه شما

راه ارتباطی :

۰۹۱۸۳۶۱۴۵۸۷

Fayazbakhsh.mahdiye