



کلام امیر

تَجَرَّعِ الْغَيْظَ؛ فَإِنِّي لَمْ أَرِ جُرْعَةً أَحْلَى  
مِنْهَا عَاقِبَةً وَلَا أَلَذَّ مَغْبَةً.

جرعه های خشم را فرو خور  
که من جرعه ای با سرانجامی  
شیرین تر و آینده ای گوارا تر  
از آن ندیده ام.

Swallow the swings of wrath,  
for I have not seen any swing  
with a sweeter final and a fresher  
future than it.





# مهارت کنترل خشم

لاله طالبی - روان شناس

## هدف كلي:

آشنا كردن و توانمندسازي كاركنان در زمينه  
مدیریت خشم

## اهداف ویژه

□ آشنا كردن كارمندان با مفاهيم پايه در مدیریت  
خشم.

□ توانمندسازي كاركنان درماني در زمينه مهارت‌های  
مدیریت خشم.





## خشم



□ خشم و عصبانیت احساسی است که میزان آن از تحریک خفیف و احساس رنجش تا خشمی شدید و جنون آمیز در نوسان است.

□ خشم واکنش ذاتی به ناکامی و بد رفتاری محسوب می شود.

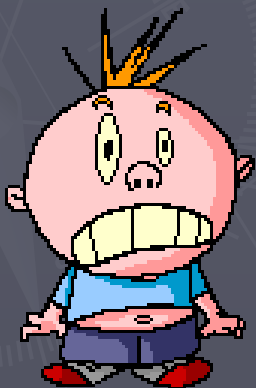
□ همه ما ناگزیر ، در طول زندگی با موقعیتهایی روبرو می شویم که ما را خشمگین می کنند.

□ ویژگی خشم این است که در عین حالی که جزئی از زندگی است ، می تواند ما را از رسیدن به اهدافمان باز دارد.

□ احساس خشم يك احساس طبيعي است ، همانگونه كه سيل يك پديده طبيعي است.

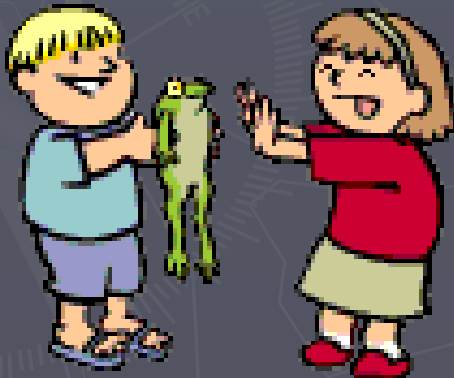
□ ما در طول تاريخ ياد گرفته ايم كه در مسير سيل ، سد بزنيم و از انرژي آن در جهت توليد برق ، آب آشاميدني و آبياري و زمينهاي كشاورزي استفاده كنيم.

□ بنا بر اين اگر ما ياد نگيريم كه چگونه خشم خود را كنترل كنيم ، خشم كنترل ما را بدست خواهد گرفت



# علل خشم

اعتقاد بر این است که ما معمولاً توسط دیگران و یا محرکهای بیرونی خشمگین و عصبانی می شویم. ولی بنظر می رسد که حد فاصل بین محرک ناخوشایند و بروز خشم و عصبانیت ، عوامل یا فیلترهایی وجود داشته باشد.





وقایع ناخوشایند

محیطی

فرهنگی

هیجانی

جسمانی

نگرش و تفکر فرد

پاسخ ها

جسمانی:  
تنش بالا یا  
برانگیختگی  
جسمانی عمیق

هیجانی:  
خشم یا افسردگی

رفتاری:  
پرخاشگری مقابله به مثل،  
ضرب و شتم و...

# عوامل محیطی

- محیطی که وقایع ناخوشایند یا محرك های بیرونی خشم برانگیز در آن تجربه می شوند ، نقش مهمی در نتیجه نهایی به عهده دارند. به احتمال زیاد لگد شدن پای شما در هر يك از موقعیتهای زیر می تواند عکس العملهای مختلفی را از طرف شما شکل دهد:
- در مراسم عروسی خواهر یا برادران ( ممکن است با گفتن يك جمله خنده دار عکس العمل نشان دهید )
- برای وارد شدن به استادیوم برای دیدن مسابقه نهایی جام جهانی فوتبال بین تیم ایران و برزیل ( احتمالاً به خودتان خواهید گفت : حتی اگر کفشهایم هم گم شوند ارزشش دارد )

# عوامل هیجانی

□ وقتی که ما دارای احساسات مثبت یا احساسات منفی هستیم ، واکنش ما به موقعیتهای خشم برانگیز تفاوت خواهد داشت.

□ بعنوان مثال اگر خبر قبولی خود در امتحانات کارشناسی ارشد را بشنوید ، قطع برق و گرمای هوا برایتان لذتبخش خواهد بود و برعکس اگر قبول نشوید ، احساس منفی بوجود آمده ، بر ناخوشایندی قطع برق خواهد افزود.



# عوامل جسماني

□ تحقیقات حاکی از آن است افرادی که به دردهای مزمن دچار هستند نسبت به دیگران احساس ناراحتی و خشم بیشتری دارند.

# نگرش و تفکر فرد

□ در ارتباط با ارتباط نگرش و تفکر با خشم و عصبانیت کافی است که بیاد آوریم حتی افرادی که با يك پس زمینه فرهنگی و محیطی مشترك ، حالتهای هیجانی یکسان و وضعیت سلامت جسمانی شبیه به هم ، در مواجهه با يك موقعیت خشم بر انگیز قرار می گیرند ، چقدر متفاوت عکس العمل نشان می دهند.

# نگرش و تفکر افراد

افکار مهمترین جزء روانی انسان محسوب می شود. به نظر می رسد که به رغم اهمیت عوامل محیطی ، فرهنگی ، هیجانی و جسمانی در بروز خشم و عصبانیت ، افکار نقش مهمی در ایجاد حالت های احساسی و هیجانی بعهده داشته باشند.

اگر دارای این نگرش باشیم که باید همیشه اطرافیان ما افراد منصف ، منطقی ، ملاحظه کار ، مودب و... باشند، به احتمال زیاد خلاف نگرش فوق حال ما را بد خواهد کرد.



# عوامل فرهنگی

- عوامل فرهنگی متعددي در بروز عصبانیت نقش دارند. هر يك از افراد بنا به پیشینه فرهنگی متفاوت در مواجهه با موقعیتهای خشم برانگیز عکس العمل های متفاوتی نشان می دهند:
- فردی که داد زدن در خرده فرهنگ او رفتاری بهنجار محسوب می شود.
- فردی که خشونت در خرده فرهنگ او به هیچ عنوان پذیرفته نیست.
- فردی که در خانواده ای بزرگ شده است که ناملایمات و سختی ها بعنوان عواملی محسوب می شوند که منجر به رشد و توانمندی می شوند.

در نگاه اول به نظر می‌رسد که در مواجهه با  
موقعیتهای خشم برانگیز ، دو راه حل بیشتر  
نداریم:

۱- به دل ریختن عصبانیت

۲- بروز دادن عصبانیت

# به نظر شما به دل ریختن عصبانیت روش درستی است ؟

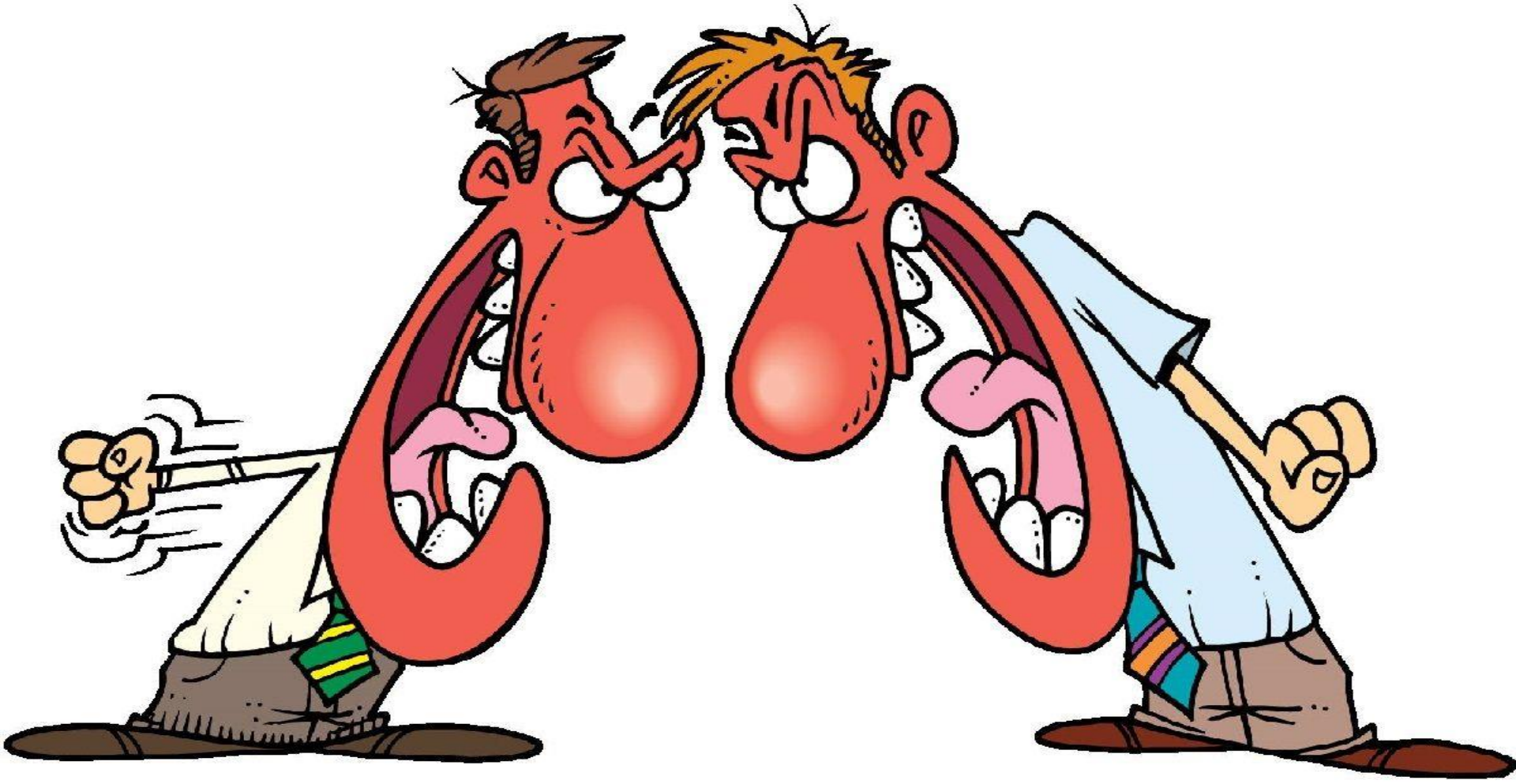
□ به عقیده شما در صورتیکه در مواجهه با موقعیتهای  
خشم بر انگیز، دائما عصبانیت خود را فرو ببریم با چه  
مشکلاتی مواجه می شویم؟



► بسیاری از یافته های علمی دال بر این است که فرو بردن دائمی خشم به عنوان تنها روش مواجهه با موقعیتهای خشم برانگیز ، پیامد های روانشناختی ناخوشایندی را به دنبال خواهد داشت.

► **افسردگی** رایج ترین مشکل ناشی از این شیوه است. ضمن اینکه یافته هایی هم وجود دارد که به دل ریختن عصبانیت باعث تاثیرات نامطلوب جسمانی نظیر **سیستم ایمنی ر تضعیف** بدن شده و فرد بیشتر در معرض ابتلای به **بیماریهای عفونی** و **جسمانی** قرار می گیرد.

► به عقیده شما در صورتیکه در مواجهه با موقعیتهای خشم برانگیز روش ما این باشد که دائماً عصبانیت خود را به شکل غریزی نشان دهیم با چه مشکلاتی مواجه می شویم؟



تحقیقات به ما کمک می کند تا از این شیوه هم صرف نظر کنیم. چرا که دائماً خشمگین بودن ، مثل به دل ریختن عصبانیت ، سلامتی ما را در معرض خطر قرار می دهد.

**افزایش ضربان قلب ، فشار خون و افزایش فعالیت غدد درون ریز**  
عواملی هستند که در دراز مدت تاثیرات منفی عدیده ای بر دستگاههای مختلف بدن از قبیل قلب و عروق ، ایمنی و هاضمه بر جای می گذارند.

تاثیرات منفی خشم محدود به بدن و جسم نیست بلکه روح و روان ما هم آسیب می بیند.

بعد از اینکه فرد خشمگین شد دچار ناراحتی می شود، ناراحتی از اینکه چرا عصبانی شده است و بدین ترتیب خشم بتدریج احساس رضایت فرد را از زندگی تضعیف می کند.



□ حال با این توضیحات ، به نظر شما فردي که داراي مهارت کنترل خشم است ، در موقعیتهای خشم برانگیز به چه شکل عمل می کند؟



# لطفا به سوالات زیر فکر کنید:

- ▶ آیا در مواجهه با موقعیت های خشم برانگیز بر احساسات خود آگاهی دارید؟
- ▶ آیا در طی فعالیت های روزمره، سعی می کنید توان خود را در مواجهه با موقعیت های خشم برانگیز افزایش دهید؟
- ▶ آیا در حین موقعیت های خشم برانگیز دارای راهبردهایی هستید که خشم به عصبانیت تبدیل نشود؟
- ▶ آیا می دانید قاطعیت چه نقشی در موقعیت های خشم برانگیز به عهده دارد؟



# ویژگی های افراد ماهر در کنترل خشم

- ▶ به گونه ای عمل نمی کنند که به خود آسیبی وارد کنند.
- ▶ به گونه ای عمل نمی کنند که به فرد یا افراد دیگر آسیبی وارد کنند.
- ▶ به حق و حقوق خود، آگاهی داشته و سعی می کنند تا حد ممکن مانع از ضایع شدن حقشان شوند.

# افراد ماهر:

- ▶ مراقب هستند که خشم به پرخاشگری مبدل نشود
- ▶ به تهدید و زور متوسل نمی شوند
- ▶ بدون متهم کردن فرد مقابل، مسؤلیت احساسات خود را می پذیرند: بجای اینکه بگویند: (تو مرا عصبانی کردی.) می گویند: (من عصبانی هستم.)
- ▶ بجای قضاوت در باره شخصیت فرد مقابل، در مورد موقعیت خشم برانگیز صحبت میکنند بجای (تو آدم شلخته ای هستی) می گویند: (بهم ریختگی اتاق مرا ناراحت میکند)

# افراد ماهر

► سعی میکنند که احساس خشم به درازا نکشد

► میتوانند با فرد مقابل، بدون اینکه کنترل خود را از دست بدهند، صحبت کنند.

► سعی می کنند حرف هایی بزنند که بعد از عصبانیت از گفتن آنها پشیمان نشوند. سعی می کنند حرف هایی نزنند که بعد از عصبانیت از گفتن آنها پشیمان بشوند

# مهارت های کنترل خشم

## ۱- خودآگاهی هیجانی

□ درست است که وقتی ما در يك موقعیت خشم برانگیز قرار می گیریم ، امکان دارد که عصبانی شویم ، ولی اینکه آگاهی داشته باشیم که عصبانی هستیم نقش بسیار مهمی در کنترل کردن خشم ایفا میکند. این مرحله خود آگاهی هیجانی نامیده می شود.

□ منظور از خود آگاهی هیجانی این است که فرد به احساسات و هیجانهای خود در موقعیتهای مختلف آگاهی داشته باشد.

# نحوه عمل خود آگاهی هیجانی در کنترل خشم

□ با گفتار درونی ، حالت هیجانی را در خود تشخیص می دهیم:

□ ”من در حال حاضر عصبانی هستم.“

□ ”من هم اکنون احساس می کنم که ناراحت شده ام.“

□ ”من احساس خشم می کنم.“

□ ما با گفتن این جملات ، مانع از این می شویم که خشم کنترل ما

را بدست گیرد چرا که خشم دارای ویژگیهای فیزیولوژیکی و

عصب شناختی بسیار دقیقی است که بر راحتی می تواند تفکر منطقی

ما را تحت کنترل درآورد.



# نحوه عمل خود آگاهی در....

۲- دومین عمل در مرحله خودآگاهی هیجانی این است که سعی کنیم به **علت عصبانیت** خود پی ببریم.

□ همانطور که قبلا اشاره شد عمده دلیل عصبانیت ، دیگران ، برخورد های آنها و بعبارت دیگر محرک های بیرونی نیست، بلکه **افکار نا کار آمد و منفي** ماست که موجب می شود خشم به عصبانیت تبدیل شود.

□ نمونه افکار ناکار آمد: ”همیشه همه افراد باید صحیح رفتار کنند.“

# مهارت خنثي کردن خشم

براي خنثي کردن خشم از دو شیوه كلي استفاده مي شود.

شیوه بلند مدت



شیوه کوتاه مدت



# شیوه های بلند مدت

□ روشهایی هستند که در دراز مدت باعث می شوند آستانه تحمل ما در موقعیتهای خشم برانگیز افزایش یابد. این شیوه ها باعث می شوند قبل از اینکه وارد موقعیتهای خشم برانگیز شویم با تمرین و ممارست بتوانیم مانع از این شویم که کنترل خشم از دست ما خارج شود.

□ عبارتی ، اثرات شیوه های دراز مدت این خواهد بود که مدتها بعد از انجام مکرر آنها ، ما قادر خواهیم شد که در موقعیتهای خشم برانگیز خشم خود را خنثی کرده و به آن اجازه ندهیم که کنترل ما را در دست گیرد.

# شیوه های بلند مدت

## ۱- ورزش های هوازی:

□ روش بسیار سود مندی است که در دراز مدت منجر به افزایش توانایی خنثی کردن خشم می شود.

□ ورزش های هوازی جزئی فعالیتهایی هستند که در آنها فرد در یک زمان نسبتاً طولانی ، یک فعالیت منظم بدنی را انجام می دهد. طی این فعالیت ها ضربان قلب و تنفس بتدریج افزایش یافته و برای مدت زمانی ، فعالیت با حداکثر ضربان قلب و تنفس ادامه می یابد.

□ ورزش هایی نظیر دویدن ، شنا کردن ، دوچرخه سواری، راه رفتن سریع ، کوه پیمایی جزء ورزش های هوازی هستند.

# ورزش و اوقات فراغت

□ معمولاً ورزش و اوقات فراغت رابطه تنگاتنگی دارند. به این معنی که برای توانمند شدن در زندگی و بویژه در مواجهه با موقعیتهای خشم برانگیز لازم است که دارای **اوقات فراغت** باشیم.

□ منظور از اوقات فراغت زمانهای آزاد ماست ، زمانهایی که می توانیم آنها را برای خودمان صرف کنیم.



# آرمیدگی

آیا تا به حال کلمه آرمیدگی را شنیده اید؟  
آیا کاربرد این شیوه را می دانید؟

دومین روش موثر که در دراز مدت به ما کمک می کند که خشم خود را تحت کنترل در آوریم، آرمیدگی نامیده می شود. بسیاری از یافته ها دال بر موثر بودن این شیوه در کنترل هیجانهای ناخوشایندی نظیر خشم و اضطراب است.

# پیش بینی

► سومین روش برای خنثی کردن خشم در دراز مدت **پیش بینی** است. ما با تجربه و آموزش یاد گرفته ایم که چگونه از خطرهای احتمالی احتراز کنیم. (همه ما می دانیم که احتمال تصادف وقتی که چراغ راهنمایی و رانندگی قرمز است ، بسیار بالاست.)

► بدین ترتیب ما با پیش بینی کردن ، علاوه بر اینکه خود را در معرض موقعیتهای خشم برانگیز قرار نمی دهیم ، آمادگی لازم جهت مواجهه با آنها را نیز در خود ایجاد می کنیم.

# ادامه پیش بینی

- لازم به ذکر است که وضعیت های جسمانی زیر، پیش بینی کننده های بروز خشم و عصبانیت در افراد است:
- خستگی
- گرسنگی
- تغییرات هورمونی که در دوره های بلوغ ، عادت ماهیانه و زایمان روی می دهد.
- دردهای مزمن یا حاد
- وابستگی جسمانی یا روانشناختی ( اعتیاد به موادی نظیر الکل ، و....

# تخلیه احساسات منفي گذشته

□ یکی از روشهایی که باعث می شود تحمل موقعیتهای خشم برانگیز در فرد افزایش یابد ، کم اثر کردن احساسات منفي و خشمگینانه در گذشته است.

□ اینکه هر کدام از ما در حال حاضر نسبت به موقعیتهای خشم برانگیز گذشته زندگی خود چه احساسی داریم و این احساسات چه تاثیری بر ما می گذارند ، عاملی است که در توانایی خنثی کردن خشم های فعلی ، موثر خواهد بود.

# ادامه تخلیه احساسات منفی گذشته

□ هر يك از ما در گذشته ، در موقعیتهایی قرار داشته ایم که هنوز هم با گذشت مدتها ، باز هم ممکن است یادآوری آن موقعیت ، ما را ناراحت کند. انباشته شدن احساس خشم ناشی از اتفاقات گذشته ، از جمله عواملی است که باعث می شود در **دراز مدت قدرت تحمل ما کاهش یابد ،**

□ بنا بر این برای اینکه آستانه تحمل ما بالا رود لازم است که به خشمهای گذشته خود بپردازیم. اگر فرد مقابل در دسترس است لازم است که قاطعانه با او صحبت کرده و در رابطه با موقعیت بوجود آمده بین خود و او به مصالحه برسیم. اگر فرد در دسترس نیست توصیه می شود که هم خود و هم او را ببخشیم.



# مزیت روش های دراز مدت

- بکار بردن مکرر و مستمر آنها در طولانی مدت باعث می شود که اولاً بر راحتی عصبانی نشویم .
- دوماً در صورت بروز خشم ، سریعتر و راحتتر آنها را کنترل کنیم.
- ویژگی اصلی روش های دراز مدت در این است که حتماً باید از قبل شروع شده باشند و یا از هم اکنون شروع شوند تا در آینده از مزایای آن استفاده کنیم.

# روش هاي کوتاه مدت

□ بعثت اينکه روش هاي درازمدت در زمان طولاني تري باز دهی دارند ما براي مقابله با خشم به روش هايي احتياج داريم که سريعتر به نتيجه برسند و به ما در خنثي کردن خشم کمک کنند.

□ به نظر شما با استفاده از چه روش هايي مي توان در حين موقعيت ، خشم بوجود آمده را خنثي کرد؟

# خود آگاهی هیجانی

□ خودآگاهی هیجانی در موقعیتهای خشم برانگیز بسرعت مانع می شود که فرد کنترل خود را از دست بدهد.

□ من در حال حاضر چه احساسی دارم؟

□ من در حال حاضر خشمگینم.

□ اینکه از خودمان ، وضعیت هیجانی خود را سوال کنیم و اینکه به آن جواب بدهیم، عامل اولیه و اساسی خود آگاهی هیجانی محسوب می شود.

□ خود آگاهی هیجانی باوجودیکه اولین مرحله کنترل خشم محسوب می شود ولی دارای اثرات کوتاه مدت جهت خنثی کردن خشم نیز می شود. بهمین علت است که خودآگاهی هیجانی جزء روش های کوتاه مدت نیز در نظر گرفته می شود.

# تنفس عمیق

- عموماً هیجانها و خصوصاً خشم ، يك پدیده روانی صرف نیست بلکه **اجزاء جسمانی و فیزیولوژیک** نقش مهمی در بروز آن دارند.
- همانطوری که می دانیم **فشار خون ، ضربان قلب ، تعداد تنفس ، دمای بدن و سرعت سوخت و ساز** جزء متغیرهای جسمانی هستند که در هنگام خشمگین شدن ، باعث فعالیت دستگاه عصبی خودکار ، افزایش می یابند.
- از بین متغیرهای فوق ، **تنفس** ، فعالیت است که می توان سریعتر بر آن متمرکز شد و بوسیله دم و باز دم های عمیق فعالیت آن را تحت کنترل درآورد.
- تنفس عمیق می تواند بر ضربان قلب و در نتیجه فشار خون اثر گذاشته و بدین ترتیب می توان با تنفس عمیق مانع از بالا رفتن فعالیت اجزاء جسمانی شد

# روش هاي حواس پرتي

► يكي ديگر از روش هاي خنثي كردن خشم در موقعيت، بكار بردن روش هاي حواس پرتي است.

به نظر شما يك روش حواس پرتي چگونه باعث خنثي شدن خشم مي شود؟

# ادامه حواس پر تي

▶ آنچه در حواس پر تي اتفاق مي افتد اين است که دقت و توجه ما از موضوع اصلي منحرف مي شود و موضوعات فرعي مورد توجه قرار مي گيرند.

▶ حواس پر تي در کلاس درس و هنگام مطالعه جزء شناخته شده ترين مواردی است که به احتمال زياد همه ما آن را تجربه کرده ایم.

▶ همينطور در ارتباطات اجتماعي بايد دقت کافي به صحبت هاي طرف مقابل داشته و عکس العمل هاي مناسب نشان دهيم تا ارتباطي دو طرفه و هدفمند شکل گيرد.



# ادامه روش هاي حواس پرتي

□ با اين حال موقعيتهايي وجود دارد كه تمرکز كار كرد طبيعي و سازگارانۀ خود را از دست مي دهد. غرق شدن در احساس ها و هيجانهاي منفي و ناخوشايند از قبيل خشم ، اضطراب ، غم و... وقتي بوجود مي آيد كه فرد تمرکز خود را قطع نكند. در اينگونه مواقع است كه استفاده آگاهانۀ و ارادي از حواس پرتي باعث مي شود كه از باتلاق هاي هيجاني راحت تر خلاص شويم.

□ منطق استفاده از روش حواس پرتي در اين است كه ذهن ما داراي اين ويژگي است كه نمي تواند در آن واحد به دو مسئله فكر كند. وقتي كه در مواقع خشم ، حواس خود را معطوف به موضوعات حاشيه اي كنيم ، ذهن از حواس تاثير گرفته و بدین ترتيب از فكر كردن و بال و پر دادن بيشتري به خشم دور مي شويم.

# ادامه روش حواس پر تي

- شديد ترين حالت خشم اين است كه هم افكار ، هم احساسات و هم رفتار ما متمرکز بر موضوع خشم شود:
- چقدر اين اتفاق عصباني كننده است! ” تفكر“
- حسابي ناراحتم ! ” احساس“
- بخاطر اين كارت هيچ وقت تو را نمي بخشم ! ” رفتار كلامي“
- با او دست به يقه شدم ! ” رفتار غير كلامي“

► به نظر شما روش هاي حواس پرتي شامل چه روش هايي هستند؟



# ادامه روش های حواس پرتی

## الف : شمردن اعداد

شمردن اعداد یک فعالیت ذهنی است که احتیاج به تمرکز دارد. دنبال کردن یک سری از اعداد، می تواند حواس ما را از موقعیت خشم برانگیز پرت کرده و بدین ترتیب توان خنثی کردن ما افزایش یابد.

## ب : به یاد آوردن شعر

یکی از فوائد حفظ کردن شعر، استفاده از آنها در موقعیت های خشم برانگیز در جهت خنثی کردن خشم است. بیاد آوردن و زمزمه درونی شعر، فعالیتی است که باید ذهن بر آن متمرکز شود و همین مسئله باعث می شود که افکار مرتبط با خشم تضعیف شود.

# ادامه روش هاي حواس پرتي

- ▶ به ياد آوردن يك خاطره يا تصوير خوشايند:
- ▶ در ذهن هر کدام از ما خاطرات و تصاويري وجود دارد كه به ياد آوردن آنها باعث احساس آرامش و شادي مي شود.  
خاطرات بيد ماندني عيد نوروز ، تعطيلات تابستاني ، مسافرت ها ، جشن تولدها ، تصاويري از دريا ، يك نقاشي زيبا ، چهره فرد مورد علاقه و.....

# ادامه روش های حواس پرته

ج : به یاد آوردن يك لطیفه:

یکی از توانایی های منحصر به فرد ما انسان ها ، خندیدن است .  
خنده خود يك هیجان خوشایند و مثبت است که در تقابل با  
هیجانهای منفی نظیر خشم ، غم ، اضطراب و .... قرار دارد .  
یکی از روش های معمول و مرسوم خندیدن و خنداندن ،  
لطیفه است .

انبساط و حالت آسودگی ناشی از شنیدن يك لطیفه، دقیقا مثل  
حالت خشم ، صرفا يك پدیده روانی نیست بلکه دارای مولفه  
های فیزیولوژیک هم می باشد .



# ادامه روش هاي حواش پرتي

د: فکر نکردن:

□ فکر نکردن خود نوعي فکر کردن است که اتفاقا احتياج به تمرکز بالايي دارد.

□ اينکه به هيچ تصويري نينديشيم ، اينکه به هيچ محتوايي نپردازيم ، اينکه در ذهن با کسي يا چيزي در چالش نباشيم ،  
حالتي است که مي تواند منجر به پرت شدن حواس ما از موضوع خشم برانگيز شود.

# ادامه حواس پر تي

به نظر شما مرحله آخر کنترل خشم چیست؟



# افراد در مواجهه با موقعیتهای خشم برانگیز عموماً به چهار شکل عکس العمل نشان می دهند:

- گروه اول افرادی هستند که بصورت مشخص ، در هنگام خشم آن را فرو می خورند و هیچ عکس العملی نشان نمی دهند. به این افراد **منفعل** گفته می شود.

- گروه دوم افرادی هستند که برخلاف گروه اول به محض عصبانی شدن ، بصورت مشخص ، خشم خود را بروز می دهند. به این گروه از افراد **پرخاشگر** گفته می شود.

# افراد در مواجهه با .....

- گروه سوم افرادی هستند که بصورت **نامشخص پرخاشگری** می کنند. کله شقی ، اشکال تراشی ، مسامحه و پشت گوش انداختن از ویژگی های این گروه از افراد است.
- و در نهایت گروه چهارم افرادی هستند که بهترین و مناسب ترین برخورد را در مواجهه با موقعیتهای خشم برانگیز از خود نشان می دهند.
- افراد قاطع کسانی اند که دو مرحله قبلی کنترل خشم ( **خود آگاهی هیجانی و خنثی کردن خشم** ) را با موفقیت به پایان رسانده اند و در مرحله سوم یعنی برخورد قاطعانه، با قاطعیت یعنی بدون احساس ترس و بدون رفتار پرخشگرانه ، با فرد مقابلی که موجب خشم آنها شده است گفتگو می کنند.

با تشکر از توجه شما

