



دانشگاه علوم پزشکی
وزارت بهداشت، درمانی و تریز

بیمارستان بروکت امام خمینی (ره) میانه

کنترل خشم – انتقادپذیری



Barekat-c-pt

واحد آموزش سلامت – ۱۳۹۸

روشهای ابراز خشم در افراد مختلف چگونه است؟

۱. رفتار منفعلانه:

احساس خشم را در خود فرو میبرد و چیزی نمیگوید. آن را پنهان میکند و با توسل به اهمالکاری، دلیل تراشی، اظهار ناتوانی و فراموشکاری یا انجام ندادن خواسته فرد مقابل بروز میکند. این روش درست نیست، زیرا موجب میشود عقده های متراکم در درون شما شکل گیرد و حقوقتان پایمال گردد.

۲. رفتار پرخاشگرانه:

احساسات فرد بدون کنترل، از طریق توهین، طعنه، برجسب زدن، تحقیر، درگیریهایی فیزیکی، صدمه زدن و رفتار خصمانه بروز میکند. این روش درست نیست و باعث پایمال شدن حقوق دیگران میشود.

۳. رفتار قاطعانه:

به معنی ابراز و توصیف احساسات، افکار و نظرات خود است، یعنی بدون اینکه حقی از شما سلب گردد بر اعتقادات خود پایداری میکنید. بدون اضطراب، احساسات و انتقادات خود را بیان میکنید و در عین حال حق دیگران را نیز محترم میشمارید.

▪ راهکارهای کنترل خشم

شنونده مناسبی برای چنین موقعیتهایی داشته باشید

هر فرد شاغلی بهتر است در داخل مجموعه کاری یا خارج از آن، افراد معتمدی را داشته باشد که در موقعیت های سخت شغلی و هنگام تجربه احساسات منفی بتواند با آنها صحبت کند بدون این که ترس از افشای حرفهایش یا انتقاد شدید داشته باشد. این امر به تخلیه هیجانی و آرام شدن فرد کمک شایانی خواهد کرد.

▪ قانون ۱۰ ثانیه را به یاد بیاورید

در موقعیت هایی که شما خشمگین شده اید، تلاش کنید در ذهن خود از یک تا ده بشمرید. این سکوت چند ثانیه ای قدری خشم و عصبانیت شما را کاهش می دهد و کمک می کند پاسخ مناسب تر و منطقی تری به موقعیت پیش آمده بدهید. این وقفه کوتاه به شما کمک خواهد کرد از واکنش نامطلوبی که پشیمانی برایتان به همراه آورد، بپرهیزید و در نهایت مهم ترین سودمندی تاخیر در پاسخدهی در موقعیت عصبانیت، این است که طرف مقابل در شرایط آرام تری به شما گوش داده و دلایل شما را خواهد شنید.

▪ مسئولیت عصبانیت را بپذیرید

اگر به هر دلیلی در محیط کار خود خشمگین شده اید، به فردی بی احترامی کرده اید، طغیان کرده و جلسه کاری را ترک یا توهین کرده اید، مسئولیت عصبی شدن خود را بپذیرید و از عذرخواهی کردن نهراسید.

محرك های خشم تان را بشناسید

برای این که یاد بگیرید چگونه بر عصبانیت خود فائق آید، ابتدا لازم است تجارب گذشته را مرور کنید و ببینید در چه موقعیت های کاری خشمگین شده و واکنش نشان داده اید. این کار سبب می شود موقعیت های نامطلوبی را که ممکن است در آینده به تکرار عصبانیت شما منجر شود، بیشتر بشناسید و تمرین کنید که با آنها چگونه کنار بیایید.

▪ موقعیت منفی را ترک کنید

ماندن در موقعیت ناخوشایندی که همراه با هیجانات منفی برای شماست، ناراحتی شما را دوچندان خواهد کرد. فاصله گرفتن فیزیکی از موقعیت، فاصله روانی از آن را به همراه خواهد داشت.

روش برخورد منطقی با انتقاد صورت گرفته چیست؟

قدم اول : کاوش در انتقاد

یکی از اصول مهم و اساسی در زمان مورد انتقاد قرار گرفتن کاوش در انتقاد است اکثر افراد زمانی که مورد انتقاد قرار می گیرند سریع واکنش دفاعی انجام میدهند و به دنبال آن خشمگین میشوند که این امر منجر به تیرگی در روابط میگردد برای جلوگیری از این قبیل اتفاقات اغلب توصیه میشود که ابتدا به صورت کامل در خصوص انتقادی که از ما صورت گرفته است کاوش نماییم و با پرسیدن سوالات بیشتر به دلیل اصلی ناراحتی فرد مقابل پی ببریم.

نکته: در طول کاوش در انتقاد به این موضوع نیز توجه داشته باشید که آیا فرد مقابل از طبیعت و از خود یک رفتار ناراحت شده است و یا اینکه به دلیل اختلاف سلیقه از این موضوع ناراحت می باشد به عنوان مثال یک بیمار به دلیل کم کاری و عدم رسیدگی پرسنل بیمارستان انتقاد می نماید(خود این رفتار مشکل دارد) یا اینکه به دلیل لهجه ی یکی از پرسنل(که قابل فهم است) ناراضی است! یعنی با سلیقه بیمار متفاوت است در ضمن در جریان کاوش کردن سعی کنیم دقیق مشخص نماییم که بیمار از کدام رفتار ما در چه زمانی و چرا ناراحت شده است نکته جالب این است با اگر با سولات مختلف موضوع بیشتر مشخص گردد، ما پی خواهیم برد که در اغلب موارد فرد مقابل یک خواسته ای از ما داشته است در واقع اغلب انتقادها از خواسته هایی هستند که به دلیل عدم توانایی بیان محترمانه و صادقانه آن، تبدیل به یک انتقاد شده اند و با استفاده از کاوش در آن قادر خواهیم بود تا با علل اصلی انتقاد که یک خواسته اولیه است بهتر آشنا شویم.

قدم دوم:پذیرش اشتباه خود

اگر به هر دلیل بیمار به درستی از ما انتقادی را صورت داد و ما نیز مقصر بودیم همیشه یک نکته را به یاد داشته باشیم که احترام و اشتباه، ارتباطی با یکدیگر ندارند در واقع اگر اشتباهی از ما سر زد الزاما به این معنی نیست که احترام قبلی خود را از دست خواهیم داد حتی افراد قاطع و افرادی که عزت نفس بالایی دارند اغلب خیلی راحت به اشتباه خود اعتراف میکنند و به این خاطر نیز عذرخواهی میکنند بنابراین اگر در چنین شرایطی قرار گرفتیم راهکار بسیار ساده است و آن هم اقرار به اشتباه خود و سعی در جهت رفع مشکل ایجاد شده است تعداد زیادی از برخوردها و خشونت هایی که صورت میگیرد به دلیل جنبه گیریهای بی دلیل و غیرضروری است و مطمئنا با قبول اشتباه و عذرخواهی کردن و تلاش برای رفع مشکل، گام مهمی در تبدیل کردن یک انتقاد تند به یک گفتگوی سازنده برداشته ایم.

انتقاد تخریب کننده بیماران گاهی اوقات اتفاق می افتد که یک بیمار به قصد تخریب و یا با انگیزه های خصمانه درصدد انتقاد بر می آید. به عنوان مثال ممکن است این بیمار در حضور سایر همکاران و یا سایر بیماران از شما انتقاد تندی را صورت دهد در این شرایط عصبانی شدن، بحث کردن با بیمار و یا گوش کردن به صورت منفعلانه به صورتی که بیمار هرچه میخواهد بگوید، روشهایی هستند که نه تنها منجر به بهبود رابطه نميگردد بلکه انگیزه بیمار را برای ادامه بحث و انتقاد و تخریب، بیشتر می نماید و یا منجر به ایجاد بحثهایی میگردد که نمیدانید انتهای آن به کجا ختم خواهد شد اما روشی که در این مواقع توصیه می گردد ارائه یک پاسخ مبهم است.

وقتی از شما انتقاد می کنند بلافاصله از کوره در نروید، شاید این انتقادات به این دلیل باشند که شما پیشرفت کنید. اگر شما در برابر انتقادهای وارده نمی توانید آرامش خود را حفظ کنید شاید به این دلیل باشد که می ترسید چیزی را از دست بدهید. چه چیزی؟ آیا واقعا ترس شما بجاست؟

اغلب اوقات افراد نمی دانند منشأ و علت انتقادهایی که از آنان می شود چیست. اگر شما به راستی دلیل آن را ندانید هرگز نمی توانید آن مشکل را حل کنید، پس در ابتدا سعی کنید ریشه انتقادات را کشف کنید. در مدت زمانی که از شما انتقاد می کنند سعی نکنید به دفاع از خود برخیزید و صحبت های طرف مقابل را به منظور دفاع از خویش قطع کنید. وقتی کسی احساس می کند طرف مقابل به حرف هایش گوش نمی دهد جدی تر و سختگیرتر می شود.

لطف بزرگی که در حق شما می شود.

در اغلب موارد انتقادهایی که از ما می شوند در واقع لطف بزرگی در حق ما به شمار می روند؛ به ویژه وقتی بدانیم که این انتقادها سعی در بیان حقیقت دارند. در این صورت به جای موضع گرفتن و انکار حقیقت از طرف مقابل تشکر کنید و انتقادهایی که از شما می شود را با روی خوش پذیرا باشید.

شما می توانید بگویید :

- ۱- من متوجه هستم که این موضوع شما را ناراحت کرده است. پیشنهاد می کنم در فرصت دیگری با هم صحبت کنیم.
- ۲- محدوده های روانی خود را مشخص کنید و در صورتیکه نیاز است آن ها را به انتقادگر تذکر دهید.
- ۳- از انتقادگر بخواهید در حل مشکل کمک کند. بپرسید این انتقاد شما چگونه مشکل را حل خواهد کرد لطفا بیشتر توضیح دهید.
- ۴- متاسفم که ناراحت شدی.
- ۵- به نظر شما این یک اختلاف نظر بین ماست و یا یک روش اشتباه برای حل مشکل؟!