

## چگونه هیجانات و خشم خود را مدیریت کنیم؟



### مدیریت خشم

ماجرا از یک پیامک شروع شد که خبر می‌داد پرواز من ۷ ساعت به تاخیر افتاده است. موجی از خشم و ناکامی وجودم را فرا گرفت و تا مرز استیصال مرا پیش برد. تقصیری در این میان نداشتم، درعین حال نمی‌توانستم هیجانات خود را آرام کنم. این وضعیتی است که هر انسان شهرنشینی در جهان صنعتی امروز بی‌تردید تجربه کرده است. دکتر مرادیان از راهبردهایی می‌گوید که کمک می‌کند هیجانات و خشم خود را مدیریت کنیم:

مهارت‌های حل مساله که همان‌طور که از اسمش برمی‌آید جزو راهبردهای مساله‌مدار دسته‌بندی می‌شود. اول باید مساله را تعریف کنیم. مساله اینجا می‌تواند پروازی باشد که تاخیر دارد یا متروبی که خراب شده یا آژانسی که قرار نیست روز بارانی ما را به مقصد برساند. بعد باید بدانیم چه کارهایی از دست من ساخته است و چه کارهایی در اختیار من نیست. بسیار مهم است که واقعه را برای خود روشن کنیم. اینکه وسط بزرگراه با ترافیک سنگین مواجه شده‌ایم، یا وقتی پرواز ما تاخیر دارد، هیچ پرخاش یا هیاهویی در حل مشکل کمک نخواهد کرد. تعریف مساله راه‌حل‌های زیادی را در برابر ما قرار می‌دهد.

ما نمی‌توانیم واقعه را تغییر دهیم، حالا با توجه به این واقعه چه گزینه‌هایی داریم؟

### راه‌حل‌هایی را که می‌توان ارائه داد:

این رویکرد مساله را به فرصت تبدیل می‌کند.

باید ببینیم چه امکاناتی پیش رو داریم و بین چند راه‌حلی که به آنها دسترسی داریم کدام را می‌توانیم انتخاب کنیم.

• سرگرم شویم. می‌شود در این ۷ ساعت تاخیر پرواز توی شهر گشتی زد و خریدی کرد یا از فضایی که وجود دارد برای یکی از فعالیت‌های مرتبط با حرفه و کار استفاده کرد، مثلا با افرادی که زمینه‌های کاری مشترکی دارند ارتباط برقرار کرد. سیستم حمایتی مهارت دیگر از راهبردهای هیجان‌مدار و یکی از انواع سیستم‌های حمایتی سیستم حمایت عاطفی است. در آن فضا برای آنکه هیجانات ناخوشایندی مانند عصبانیت، بی‌قراری، اضطراب و... را مدیریت کنیم، می‌شود احساساتی را که داریم با بقیه افرادی که وضعیتی مانند خود ما را دارند، در میان بگذاریم. حتی وقتی در ترافیک گیر افتاده‌ایم پنجره ماشین را پایین بکشیم و با ماشین بغلی صحبت کنیم. این کاری است که ما به آن غر زدن می‌گوییم، روش طبیعی که وقتی احساساتمان را با دیگری درمیان می‌گذاریم به تنظیم هیجانات ما کمک می‌کند. گاهی سهمیم کردن افراد در احساسات یا سهمیم شدن در احساسات آنها به ایجاد دوستی‌ها و رابطه‌های عمیق‌تر کمک می‌کند.

• حمایت‌های عملی کمکمان می‌کند. می‌توانیم علاوه بر حمایت‌های عاطفی به دنبال حمایت‌های عملی باشیم. شاید شهر را بلد نباشیم، اما نیاز به دارویی داشته باشیم. یا اگر خانمی باشیم با بچه خردسال می‌توانیم برای نگهداری از بچه از بقیه مسافران کمک بگیریم.

• حمایت اطلاعاتی از جمله دیگر حمایت‌هاست که در این موقعیت می‌تواند به ما کمک کند. مثلا سوال کنم که این پروازها قبلا هم تاخیر داشته‌اند یا چقدر ممکن است تاخیر داشته باشند یا امکان دارد که از فرودگاه بیرون برویم؟ اطلاعات می‌تواند دایره حل مساله را وسیع‌تر کند و گزینه‌های دیگری ارائه کند که در این ساعات تاخیر چه کارهایی انجام داد. علاوه بر آن اطلاعات کمک می‌کند تا موقعیت پیش‌بینی‌پذیر و از حالت ابهام خارج شود.

• تمرین‌های درونی سومین راهبرد برای مدیریت هیجانات درونی است. اینها از جمله راهبردهای هیجان‌محور هستند که به آن «تن‌آگاهی»، «هوشیاری» یا «مراقبه» می‌گویند. در این روش فرد به هیجاناتی توجه می‌کند که درونش ایجاد شده. به جای اینکه احساس خشمش را دائم بیرونی کند، با لحظه‌ای سکوت به درون خود توجه کند و به تغییرات فیزیولوژیکی که در نتیجه خشم یا هیجان تجربه می‌کند. مثل گرم شدن بدن یا افزایش ضربان قلب.

### کنترل خشم

با رجوع به اینها و آگاهی از تغییرات و البته پذیرش آنچه در حال وقوع است، فرد به خود می‌گوید من عصبانی هستم و حق دارم عصبانی باشم و می‌توانم بدون اینکه این عصبانیت را به بیرون پرتاب کنم، آن را در درون خود بپذیرم و با آن تماس داشته باشم یا من از دیر رسیدن نگرانم و دلشوره دارم. به این ترتیب می‌توان با توجه به تغییر حالات درونی، شاهد باشیم که توفان درونمان به تدریج فروکش می‌کند. این مهارتی است کاملا معطوف به درون فرد که در کنار سهمیم کردن احساسات با دیگران به تجربه‌های درونی می‌پردازد.

• حرف زدن با خود از دیگر مهارت‌های مدیریت هیجان است که غالباً قدرت آن را دست کم می‌گیریم. این تکنیک را بسیاری از ما در دوران کودکی انجام می‌دهیم، اما متأسفانه در دوران بزرگسالی فراموش می‌کنیم. خیلی جاها با خود صحبت کردن، لزوماً نه با صدای بلند، می‌تواند هیجان‌نا را برای ما تنظیم کند.

• پاداش به خود هم مهارت دیگری برای مدیریت هیجان‌نا است. هر کسی پاداش‌های مخصوص به خود را دارد. یک نفر از موسیقی لذت می‌برد و نفر دیگر از مطالعه. گاهی حتی خوردن بستنی یا لواشک یا انجام بعضی حرکات بدنی می‌تواند خوشایند باشد و پاداش به حساب بیاید. برای خیلی از ما این امکان وجود دارد که در شرایط دشوار خود را به چیزی مهمان کنیم. پاداش‌های کوچکی مثل رفتن به کافی‌شاپ فرودگاه برای خوردن میان‌وعده مورد علاقه‌مان یا گوش دادن به موسیقی محبوبمان وقتی وسط بزرگراه گیر کرده‌ایم. این پاداش‌ها که جزو راهبردهای هیجان‌مدار هستند، کمک می‌کنند آرام شویم.

• شوخ‌طبعی هم از ابزارهای دیگر مدیریت هیجان است. واقعه موجود را به شکلی طنزآلود ببینیم.

و سعی کنیم به جنبه‌های بامزه هر واقعه‌ای توجه داشته باشیم. شاهکار فرد این است که هم خودش بخندد و هم بتواند دیگران را بخنداند.

### راه‌های کنترل خشم

• نوشتن تجربیات شخصی هم می‌تواند کمک‌کننده باشد: الان در فرودگاه هستیم و فلان اتفاق افتاده است و به همین ترتیب هیجان‌نا در پشت قلم ما قرار می‌گیرند و در شکل پیشرفته‌تر آن قلمی کردن موضوعی انتقادی و انعکاس آن حتی گاه ممکن است منجر به اصلاح کمبودی در صحنه اجتماعی شود و به همین دلیل حسی خوب در انسان ایجاد کند. اثربخشی این راهبردها در افراد گوناگون تفاوت دارد و فرد می‌تواند با دقت و تمرین مجموعه بهترین راهبرد را مناسب با حال خود انتخاب کند. این مهارت‌ها در واقع مثل جعبه ابزاری هستند که در هر موقعیتی با توجه به حال و احوالمان می‌توانیم یکی از آنها را انتخاب کنیم.

توجه داشته باشیم آنچه برای ما اتفاق افتاده تنها یک واقعه است نه بیشتر و هیچ معنای خاصی ندارد. معنای خاصی بر وقایع بار نکنیم، مثل آنکه «من همیشه بدشانسم یا قسمت نبوده که برسم یا...». بار کردن معنای منفی هستند بر روی یک واقعه خاص ما را فلج می‌کند. بنابراین یادمان نرود هر واقعه‌ای تنها یک اتفاق است و معنادار کردن آن نه فقط کمکی به مدیریت بحران نمی‌کند بلکه می‌تواند حال ما را بدتر کند.



شوخ طبعی یکی از ابزارهای مدیریت هیجان است

### تفاوت واکنش با پاسخ

از ابتدا اگر بخواهیم شروع کنیم، انسان هم مثل همه گونه‌های دیگر جانداران در مواجهه با وقایع غیرمترقبه و ناخوشایند و تهدیدکننده ۲ مکانیسم دارد که این مکانیسم‌ها خیلی بدوی و خودکار هستند: اول جنگ و دیگر گریز. این ۲ مکانیسمی هستند که بین انسان و سایر گونه‌ها مشترکند. تمام احساسات انسان در حمایت این دو سازوکار شکل گرفته‌اند، بعضی سازوکار جنگ را فعال می‌کنند و بعضی سازوکار گریز را حمایت می‌کنند که نتیجه‌اش انفعال فرد می‌شود.

هر دوی اینها نه فقط در انسان بلکه در گونه‌های دیگر باعث سازگاری با محیط می‌شود، اما تفاوت آن است که انسان نسبت به این واکنش‌ها یا احساسات می‌تواند آگاهی پیدا کند. سایر گونه‌ها وقتی محرکی همراه با واقعه‌ای پیش می‌آید، بلافاصله نسبت به این واقعه واکنش نشان می‌دهند، اما در انسان این امکان وجود دارد که بعد از مواجهه با واقعه به جای واکنش پاسخ دهد. تفاوت واکنش با پاسخ این است که در پاسخ‌های انسان عنصری از انتخاب وجود دارد، یعنی از میان چندین واکنش فرد می‌تواند یکی را انتخاب کند که این تبدیل می‌شود به پاسخ. ما باید تفاوت انسان با سایر گونه‌ها را ببینیم و این را هم بدانیم که در مواجهه با رویدادها ممکن است به جای پاسخ به واکنش متوسل می‌شویم. به این معنی که واقعه‌ای را تجربه می‌کنیم و به جای اینکه اول واقعه باشد بعد یک سری انتخاب و سپس پاسخ، به صورت خودکار به واکنش دست می‌زنیم.

## راهبردی مساله‌دار و راهبردهای هیجان‌دار

در کل که نگاه کنیم، هر انسانی در زندگی روزمره با ۲ سری وقایع روبرو می‌شود: یک سری وقایعی داریم که ما کنترل‌هایی بر آنها داریم و می‌توانیم تغییراتی را در آنها ایجاد کنیم، مثلاً مدیر ما نسبت به برخی عملکردهایمان اعتراض‌هایی دارد یا با نابسامانی‌های در محل کار روبرو هستیم و ما می‌توانیم تغییراتی را در این شرایط ایجاد کنیم و در توان ما هست که این تغییرات را ایجاد کنیم. از سوی دیگر، یک سری وقایعی که نه بر آنها کنترلی داریم و نه می‌توانیم تغییری در آنها به وجود آوریم که در زندگی ما کم نیستند.

اگر بخواهیم از شدیدترینشان شروع کنیم، مرگ‌ها و بیماری‌های غیرمترقبه و بعد از آنها حوادث طبیعی مثل سیل و زلزله قرار می‌گیرند تا اینکه وقتی قرار کاری مهمی داریم، به ترافیک سنگینی برخورد می‌کنیم یا وسط راه مترو یا قطار خراب می‌شود یا در سالن انتظار فرودگاه متوجه می‌شویم هواپیما چند ساعت تاخیر دارد. اینجا با وقایعی روبرو هستیم که کنترل خارجی نمی‌توانیم بر آنها داشته باشیم. مثلاً وسط بزرگراه هیچ کاری برای حل مشکل ترافیک از ما ساخته نیست. این وقایع کلاً با وقایعی که می‌توانیم کنترلی بر آنها داشته باشیم تفاوت زیادی دارند.



## مدیریت هیجان‌ات

صاحب‌نظران برای مدیریت وقایعی که بر آنها کنترلی داریم یا آنهایی که وقوعشان خارج از کنترل ما هستند، دو دسته راهبرد را پیشنهاد می‌کنند که به آنها «راهبردهای سازواری» می‌گویند.

این دو سری راهبرد یک سری «راهبردهای مساله‌مدار» هستند و یک سری «راهبردهای هیجان‌مدار» یا راهبردهای متمرکز بر مساله یا راهبردهای متمرکز بر هیجان.

برای هر موقعیتی یکی از این دسته راهبردها را می‌توان به کار گرفت.

راهبردهای مساله‌مدار بر حل مساله تمرکز دارند، در صورتی که راهبردهای هیجان‌مدار درباره هیجان‌هایی که در ارتباط با موضوع ایجاد می‌شوند، چاره‌جویی می‌کنند.

در رویارویی با هر موقعیتی هر کدام از این دسته راهبردها یا ترکیبی از هر دو می‌تواند کمک کند تا بهترین سازواری را داشته باشیم.

درواقع چیزی که افراد را در رویارویی با وقایع متمایز می‌کند، همین مجهز بودن و انتخاب درست میان سازواری‌های راهبردی است.

کسی که به راهبردهای سازواری زیادی مجهز باشد و بتواند بهترین آنها را که متناسب با واقعیت است انتخاب کند، فردی است که احتمالاً استرس و فشار کمتری را در رویارویی با وقایع پیش‌بینی نشده خارج از کنترل احساس خواهد کرد.

به وقایعی در زندگی روزمره بپردازیم که کنترل زیادی روی آنها نداریم، اتفاقاتی که روزانه در زندگی ما پیش می‌آید، مثل ترافیک سنگین یا تاخیر پرواز یا خرابی مترو.

ما در اینجا به سازوکارهایی می‌پردازیم که می‌توانند برای سازواری بیشتر به ما کمک کنند.