



*مهارت حل تعارض

مدرس:

صبیحه کریمی

کارشناس ارشد روانشناسی بالینی

کارشناس سلامت روان مرکز بهداشت شماره یک اصفهان



✓ تولید احساسات مثبت

✓ رسیدن به هدف

✓ تعامل دو طرف برنده



*هدف برقراری ارتباط

* اهمیت روابط بین فردی موثر

* سلامت روان

* رشد و هویت یابی

* بهره‌وری شغلی و موفقیت

* افزایش کیفیت زندگی

* سلامت جسمی

* افزایش سازگاری

* مقابله با استرس

* خودشناسی



۱. اعتماد (گشودگی. رفتار ثابت. رفتار متعدانه. گرمی و پذیرش. اجتناب از قضاوت و صداقت)
۲. ارتباط روشن و عاری از ابهام (استفاده از ضمیر من بجای تو)
۳. پذیرش و حمایت از یکدیگر (وجود اختلاف نظر طبیعی است. نگاه به موضوع از زاویه دیگران)
۴. حل تعارض به شیوه سازنده

***چهار حوزه مهارت برقراری
ارتباط موثر**

* محیط کار بیش از هر مکان دیگری محل تلاقی دیدگاه‌ها، ارزش‌ها و سبک‌های کاری متنوعی است که اگر به‌درستی مدیریت نشوند، منجر به بروز تعارض در کار خواهند شد. بررسی‌ها نشان می‌دهد بیش از ۲۳٪ از کارکنان به دلیل تعارض‌های حل‌نشده، محل کار خود را ترک می‌کنند. حل تعارض در محیط کار، مهارتی ضروری برای هر کارمند است و نقشی کلیدی در حفظ سلامت روانی کارکنان، تقویت کار تیمی و افزایش بهره‌وری دارد.

* حل تعارض در محیط کار



* مدیریت تعارض فرایندی است که در آن، اختلافات میان افراد یا گروه‌ها شناسایی، تحلیل و به صورت سازنده حل و فصل می‌شود. برخلاف تصور رایج، هدف از مدیریت تعارض، از بین بردن کامل آن نیست؛ چراکه در صورت مدیریت صحیح، بسیاری از تعارض‌ها می‌توانند منشأ تغییر و رشد باشند

* مدیریت تعارض به شناسایی و رسیدگی به تعارض‌ها به شیوه‌ای منصفانه، مؤثر و هدفمند گفته می‌شود. هدف از آن، کاهش اختلال در کار، بهبود ارتباطات اعضای تیم و حفظ محیط کاری سالم و آرام از طریق راهبردهای پیشگیرانه و حمایتی است.

(منبع : Harvard Professional & Executive Development) *

* مدیریت تعارض چیست و چرا اهمیت دارد؟

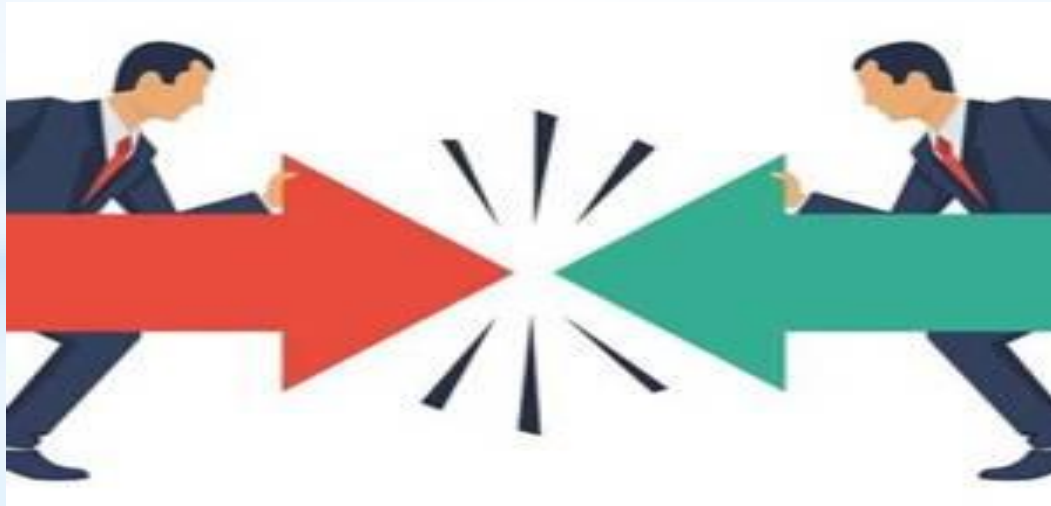
- اختلال در پروژه‌ها
- کاهش رضایت شغلی و افت بهره‌وری
- افزایش غیبت‌های کاری و ترک شغل
- تنش‌های درون تیمی و تضعیف روحیه

* طبق گزارش‌ها، بیش از ۵۰٪ کارکنان در مواجهه با موقعیت‌های تنش‌زا از درگیری مستقیم اجتناب می‌کنند.

*** پیامدهای عدم حل تعارض در محیط کار**

* ۸ راهکار کاربردی برای مدیریت تعارض در محیط کار

* مدیریت مؤثر تعارض در محیط کار نیازمند ترکیبی از مهارت‌های فردی، قوانین حمایتی سازمانی و فرهنگ احترام و گفت‌وگو است. سازمان‌هایی که در این مسیر سرمایه‌گذاری می‌کنند، نه تنها عملکرد بهتری دارند، بلکه محیطی دوستانه‌تر، منسجم‌تر و نوآورانه‌تر برای کارکنان خود فراهم می‌کنند.



* ۱_ حل تعارض در محیط کار با شناسایی زودهنگام نشانه‌های تعارض

* همه تعارض‌ها با مشاجره آغاز نمی‌شوند. گاهی سکوت غیرعادی، اجتناب از تماس چشمی، عدم مشارکت در بحث‌های گروهی یا کناره‌گیری در جلسات، نشانه‌هایی از نارضایتی پنهان هستند.

* بر اساس نظرسنجی وضعیت تعارض در محیط کار، ۲۳٪ از کارکنان به دلیل تعارض محیط کاری شغل خود را ترک کرده‌اند و علت شکست ۱۸٪ از پروژه‌ها، تعارض‌های حل‌نشده بین اعضای سازمان است.

* شناسایی زودهنگام تعارض به کارکنان این فرصت را می‌دهد که قبل از انباشته‌شدن احساسات یا گسترش شایعات، وارد عمل شده و فضای سازنده‌ای ایجاد کنند.

* ۲- حل تعارض در محیط کار با شناخت نوع تعارض

* اغلب از دل تعامل‌های روزانه ناشی می‌شوند (پیش‌زمینه‌ها، شخصیت‌ها، نظرات و سبک‌های زندگی متفاوت). تعارض‌ها معمولاً در چهار دسته زیر قرار می‌گیرند:

* **تعارض درون‌فردی:** زمانی رخ می‌دهد که فرد در تصمیم‌گیری‌ها، ارزش‌ها یا نقش‌هایش دچار کشمکش داخلی می‌شود. به عنوان مثال، مدام با خود فکر می‌کند آیا به اندازه کیفیت کار و تعهد او به سازمان، حقوق و احترام دریافت می‌کند؟ اگر خیر، باید کمتر کار کند؟ باید این مسئله را با مدیرش در میان بگذارد؟

* **تعارض بین‌فردی:** ناشی از تفاوت در نظرات، شخصیت‌ها، یا سبک‌های ارتباطی میان دو یا چند نفر از اعضای سازمان.

* **تعارض بین‌گروهی یا بخشی:** زمانی که تیم‌ها یا بخش‌های مختلف سازمان که اهداف یا روش‌های کاری متضاد دارند، با یکدیگر روبه‌رو می‌شوند.

* **تعارض ساختاری:** ناشی از اشکالات در ساختار سازمانی؛ مانند نقش‌های نامشخص، منابع محدود یا فرایندهای ناکارآمد. به عنوان مثال، مدیر و رهبر مشخصی برای انجام یک پروژه تعیین نمی‌شود و هر یک از اعضای تیم ساز خود را می‌زنند!

*** یکی از اصلی‌ترین موانع حل تعارض، ترس است؛ ترس از**
قضاوت، جریمه یا نادیده گرفته شدن که مانع از گفت‌وگوی مؤثر
می‌شود. فراهم کردن فضای آرام، خصوصی، بی‌طرف و محترمانه
(حضور ی یا آنلاین) برای بیان آزادانه دیدگاه‌ها، اولین گام در
کاهش تنش است. در چنین فضایی باید شرایطی ایجاد شود که
هر دو طرف اجازه داشته باشند بدون وقفه صحبت کنند.

*** هدف گفت‌وگو رسیدن به درک متقابل باشد، نه یافتن**
مقصر

*** ۳- حل تعارض در محیط کار با**
ایجاد فضای امن برای گفت‌وگو

* هنگامی که احساسات شدت می‌گیرند، افراد به‌راحتی به یکدیگر برچسب می‌زنند؛ یعنی نارضایتی خود را با **هدف‌گرفتن شخصیت طرف مقابل** ابراز می‌کنند، نه با توجه به نوع کار او. برچسب‌زدن یعنی حمله‌کردن و هر حمله‌ای، دفاعی به دنبال دارد. برچسب‌زنی باعث می‌شود توجه از مسئله اصلی دور شود و دو طرف بحث به‌جای حل مشکل، درگیر **برنده‌شدن در گفت‌وگو یا تخریب یکدیگر** شوند.

* بهتر است به‌جای این کار، افراد روی **رفتار قابل‌مشاهده و تغییرپذیر طرف مقابل** تمرکز کنند تا امکان حل مسئله فراهم شود. به‌عنوان مثال، به‌جای «**تو** که همیشه مخالفی» یا «**تو** هیچ‌وقت نظر کسی رو قبول نمی‌کنی» بگویید «دفعه قبل به دلیل تفاوت دیدگاه‌ها درباره مسیر پروژه، ارائه به تأخیر افتاد؛ بنابراین، بیاید این دفعه زودتر یک تصمیم خوب بگیریم و با هم کنار بیایم».

* ۴- حل تعارض در محیط کار با تمرکز بر رفتار به‌جای شخصیت

* تعارض‌ها معمولا در یک جلسه به طور کامل حل نمی‌شوند. ممکن است افراد ظاهرا با راه‌حل موافقت کنند، اما در دل هنوز ناراحتی، سوءتفاهم یا تردید داشته باشند. بعد از چند روز...

* آیا احساس بهتری دارند؟

* آیا ارتباطات بهبود یافته‌اند؟

* آیا توافق حاصل‌شده رعایت می‌شود؟

* آیا **اختلافات** جدیدی ایجاد شده است؟

* **۵- حل تعارض در محیط کار با پیگیری پس از توافق**

* مدیرانی که آموزش رسمی در مهارت‌های گفت‌وگو، میانجی‌گری و حل تعارض دیده‌اند، با اعتمادبه‌نفس بیشتری با موقعیت‌های دشوار روبه‌رو می‌شوند و در بسیاری از موارد با رفتار حرفه‌ای‌شان، از بروز تعارض جلوگیری می‌کنند. بهتر است سازمان‌ها به جای تکیه بر تجربه شخصی یا آزمون‌وخطا، روی آموزش مهارت‌های حل تعارض مدیران خود سرمایه‌گذاری کنند. (مهارت‌های ارتباطی، هیجانی رفتاری، تحلیلی مدیریتی، ساختاری و راهبردی و بینش اخلاقی و رهبری)

* ۴- حل تعارض در محیط کار با آموزش مدیران برای مدیریت تعارض

* درگیری‌ها و تعارضات اغلب **نارضایتی‌های پنهان کارمندان و ناکارآمدی روش‌های معمول سازمان** را آشکار می‌کنند؛ بنابراین، هر تعارض می‌تواند زنگ خطر یک مشکل ساختاری، ارتباطی یا فرهنگی باشد. اگر تعارض به‌درستی مدیریت شود، محرک بهبود و یادگیری سازمانی خواهد شد و به آگاهی و نوآوری می‌انجامد. بعد از حل هر تعارض، از تیم بپرسید:

* منشأ تعارض چه بود؟

* چه آموختیم؟

* چگونه می‌توانیم در آینده بهتر عمل کنیم؟

* اگر بتوانیم کاری کنیم که ذهنیت افراد از تهدیدآمیز بودن مفهوم تعارض به سمت مزایای آن و فرصت‌های **یادگیری** برود، انسجام بیشتر و همکاری عمیق‌تر می‌شود. در نتیجه، همه افراد تیم با هم رشد می‌کنند.

* **۷- تبدیل تعارض به فرصت رشد**

* در محیط کار، همه به یک شکل با تعارض مواجه نمی‌شوند. بعضی‌ها در مواجهه با تنش عقب‌نشینی می‌کنند، درحالی‌که دیگران به شدت از دیدگاه خود دفاع می‌کنند. درک این تفاوت‌ها، نقش کلیدی در پیشگیری از تشدید تعارض دارد.

* ۸- حل تعارض در محیط کار با شناخت سبک‌های حل تعارض



* **گفت‌وگو و مذاکره مستقیم:** ایجاد فضایی برای صحبت رودررو میان طرفین درگیر، بدون داور بیرونی.

* **میانجی‌گری:** استفاده از فردی بی‌طرف برای کمک به حل تعارض، معمولاً یکی از مدیران یا منابع انسانی.

* **آموزش مهارت‌های ارتباطی:** آموزش کارکنان برای گوش‌دادن فعال، ابراز احساسات و احترام متقابل.

* **تدوین برنامه‌های پیشگیرانه:** ایجاد رویه‌هایی برای کاهش احتمال بروز تعارض مانند جلسات منظم، بازخوردهای سازنده و شفافیت در شرح وظایف و اختیارات هر یک از اعضای سازمان.

* **روش‌های کلی حل تعارض**

- * یکی از مدل‌های شناخته‌شده و کاربردی در زمینه حل تعارض در محیط کار، مدل توماس - کیلمن (Thomas-Kilmann Conflict Model) است که توسط دکتر کنت توماس و دکتر رالف کیلمن توسعه یافته است. این مدل پنج سبک رفتاری مختلف برای مدیریت تعارض معرفی می‌کند که بر اساس دو عامل اصلی سنجیده می‌شوند:
- * **قاطعیت:** میزان تلاش فرد برای دستیابی به خواسته یا هدف شخصی خود
- * **همکاری‌پذیری:** میزان تمایل فرد برای برآوردن نیازها و اهداف طرف مقابل
- * بر اساس این دو عامل، پنج استراتژی اصلی برای حل تعارض در محیط کار وجود دارند:

* سبک‌های حل تعارض با مدل توماس - کیلمن

* ، فرد به طور آگاهانه از مواجهه با تعارض خودداری می‌کند . این سبک زمانی مفید است که

* موضوع مورد اختلاف کم‌اهمیت یا سطحی است.

* برخورد مستقیم می‌تواند شرایط را بدتر کند.

* افراد نیاز به زمان برای آرام‌شدن یا بررسی بیشتر مسئله دارند.

* موضوع مورد اختلاف و حفظ رابطه با طرف مقابل برای فرد اهمیت بالایی ندارند.

* باوجود مزایایی مانند کاهش فوری تنش، فرصت برای جمع‌آوری اطلاعات و جلوگیری از واکنش‌های احساسی، سبک اجتنابی برای حل تعارض در کار معایبی نیز دارد:

* ایجاد نارضایتی و کینه در صورت تکرار

* خطر شکل‌گیری سوءتفاهم و کاهش اعتماد

* ناکارآمدی برای حل تعارض‌های مهم یا بلندمدت

* این سبک درجه قاطعیت و همکاری‌پذیری کمی دارد.

* ۱- اجتناب

* در رویکرد رقابت‌جویی، فرد با **درجه بالایی از قاطعیت و حداقل همکاری‌پذیری** عمل می‌کند. در این سبک، تمرکز اصلی بر **دستیابی به هدف شخصی** است، حتی اگر این امر به قیمت **نادیده‌گرفتن نیازها یا خواسته‌های طرف مقابل** تمام شود. این سبک زمانی مفید است که:

* فرد مسئولیت یا اختیار مستقیم برای اقدام دارد.

* نیاز به تصمیم‌گیری سریع در شرایط بحرانی یا اضطراری وجود داشته باشد.

* موضوع از نظر استراتژیکی بسیار حیاتی است و زمان یا فضای کافی برای هم‌فکری و تصمیم‌گیری تیمی وجود ندارد.

* به‌عنوان مثال، در شرایطی که سیستم اطلاعاتی شرکت هدف حمله سایبری قرار گرفته، دو مدیر بخش فناوری اطلاعات بر سر روش واکنش دچار اختلاف می‌شوند. یکی از آن‌ها، **باتکیه بر تجربه فنی خود و مسئولیت مستقیم**، بلافاصله وارد عمل شده و بدون بحث و هم‌فکری با مدیر دیگر، تصمیمی قاطعانه برای مهار بحران می‌گیرد. این روش مزایایی مانند جلوگیری از تاخیرهای زیان‌بار با تصمیم‌گیری‌های سریع و قاطعانه دارد؛ اما استفاده بی‌رویه از آن منجر به تضعیف روابط کاری، کاهش اعتماد، و سرکوب مشارکت تیمی خواهد شد.

* **۲- رقابت جویی**

* در سبک سازگاری، **فرد تلاش می‌کند با کنار گذاشتن خواسته یا هدف خود، رضایت طرف مقابل را جلب کند**. این رویکرد زمانی مناسب است که مسئله اهمیت حیاتی برای فرد ندارد.

* حفظ رابطه از دستیابی به هدف مهم‌تر باشد.

* فرد به وضوح اشتباه کرده و پذیرش نظر طرف مقابل به نفع روند کار است.

* به عنوان مثال، در یک جلسه تیمی، شما پیشنهادی برای بهبود یک پروژه ارائه می‌دهید، اما یکی از اعضای تیم به شدت مخالفت می‌کند و فضا کمی متشنج می‌شود. برای جلوگیری از درگیری بیشتر و حفظ روحیه تیم، تصمیم می‌گیرید پیشنهادتان را فعلاً کنار بگذارید و ادامه بحث را به زمانی دیگر موکول کنید. استفاده از این روش برای حل تعارض در محیط کار می‌تواند منجر به حفظ روابط کاری و جلوگیری از تنش، ترویج انعطاف‌پذیری و احترام به نظر دیگران و مدیریت مؤثر بحران‌های عاطفی یا احساسی کوتاه‌مدت شود؛ اما معایبی نیز به همراه دارد:

* ممکن است دیگران را به **سوءاستفاده از این رفتار** ترغیب کند.

* در بلندمدت می‌تواند باعث **افت انگیزه و مشارکت فرد در تیم** شود.

* ممکن است به **احساس نادیده گرفته شدن، سرکوب خلاقیت یا بی‌عدالتی** منجر شود.

* درجه قاطعیت این سبک کم و درجه همکاری‌پذیری آن زیاد است.

* **۳- سازگاری**

- * در رویکرد مصالحه، هر دو طرف تعارض **بخشی از خواسته‌های خود را کنار می‌گذارند تا به راه‌حلی میانه برسند**. این سبک زمانی انتخاب می‌شود که زمان محدود باشد.
- * هر دو طرف دارای قدرت، نفوذ یا موقعیت برابر باشند.
- * باید از کشمکش‌های طولانی یا بن‌بست در تصمیم‌گیری جلوگیری شود.
- * **دستیابی سریع به نتیجه**، مهم‌تر از رسیدن به **بهترین و کامل‌ترین نتیجه** با در نظر گرفتن تمام خواسته‌های طرفین است.
- * به‌عنوان مثال، دو کارمند به طور هم‌زمان درخواست مرخصی برای یک بازه خاص دارند، اما فقط امکان اعطای مرخصی به یکی از آنها وجود دارد. در نهایت، یکی از آنها تصمیم می‌گیرد مرخصی خود را چند روز به تعویق بیندازد و در عوض، فرد دیگر مسئولیت‌های اضافی را پس از بازگشت از مرخصی برعهده می‌گیرد. در این صورت، راه‌حلی نسبتاً سریع و عملی برای حل تعارض ارائه می‌شود که هم **قدرت و احترام طرفین** را حفظ می‌کند، هم از **ایجاد اختلاف بین آن دو و اختلال در روند کار** جلوگیری می‌کند. با این حال، در این روش
- * تعارض‌های مهم و عمیق حل نمی‌شوند؛ زیرا تنها راه‌حل‌های موقت و سطحی ارائه می‌شوند.
- * هیچ‌یک از طرفین به خواسته کامل خود نمی‌رسند و ممکن است نارضایتی پنهان ایجاد شود.
- * مصالحه جایگزین همکاری می‌شود و به این ترتیب، راه‌حل‌های خلاقانه و پایدار برای حل تعارض در کار ارائه نخواهند شد.
- * این روش که درجه قاطعیت و همکاری‌پذیری متوسطی دارد، در بلندمدت رضایت‌بخش نیست و نباید جایگزین رویکردهای مبتنی بر **همکاری عمیق و دوستانه** شود.

* ۴- مصالحه

* در رویکرد همکاری، هر دو طرف تعارض فعالانه برای یافتن راه‌حلی تلاش می‌کنند که بتواند نیازها، اهداف و دغدغه‌های هر دو طرف را به طور هم‌زمان برآورده سازد. این روش، سازنده‌ترین و درعین‌حال پیچیده‌ترین سبک مدیریت تعارض است؛ چرا که نیازمند سطح بالایی از اعتماد، ارتباط مؤثر، مهارت گفت‌وگو و تمایل به همکاری واقعی خواهد بود. این روش زمانی کاربرد دارد که هم دستیابی به هدف و هم حفظ و تقویت رابطه اهمیت داشته باشد.

* طرفین تمایل دارند به‌جای تسلیم یا مصالحه، به راه‌حلی پایدار و نوآورانه برسند.

* درگیر تعارض‌های پیچیده یا بلندمدتی باشید که راه‌حل‌های سطحی (حتی در کوتاه‌مدت) برایش کارآمد نیستند.

* ۵- همکاری

* به عنوان مثال، یکی از اعضای تیم عملکرد قابل قبولی ندارد و این مسئله بر روند کار تیمی تأثیر گذاشته است. به جای سرزنش مستقیم یا اعمال فشار، شما به عنوان مدیر، جلسه‌ای حمایتی برگزار می‌کنید تا با گفت‌وگویی دوستانه، دلایل عملکرد ضعیف را بررسی کرده و راه‌حلهایی برای بهبود مشکل طراحی کنید؛ به گونه‌ای که هم رابطه حفظ شود، هم عملکرد ارتقا یابد. این روش با کمک به رشد فردی، حل ریشه‌ای مسائل و تقویت فرهنگ سازمانی منجر به افزایش اعتماد، مشارکت، خلاقیت و تعلق سازمانی خواهد شد و در نهایت، راه‌حلی برد - برد ارائه می‌دهد که هر دو طرف را راضی می‌کند؛ اما

* نیازمند زمان، انرژی، صبر و مهارت در تسهیل گفت‌وگو است.

* استفاده از آن در شرایط اضطراری یا با افراد غیر همکار و ناآشنا، دشوار می‌شود.

* استفاده آگاهانه از هر یک از این روش‌ها، بسته به **موقعیت، نوع تعارض و اهمیت رابطه با طرف مقابل**، می‌تواند اثربخشی حل تعارض را به شدت افزایش دهد. در مجموع، **شناخت زمان مناسب** برای استفاده از هر یک از این روش‌ها، مدیران و کارکنان را قادر می‌سازد تا تعارض در کار را نه به عنوان مانع، بلکه به عنوان فرصتی برای رشد و توسعه سازمان ببینند.

* حل تعارض از دیدگاه جانسون

- * وقتی اختلاف بوجود می آید افراد ۲ مساله اصلی را مد نظر قرار میدهند:
- * رسیدن به اهداف شخصی
- * حفظ ارتباط خوب با سایر افراد



* لاك پشت (كناره گير): نه هدف و نه حفظ رابطه برايش مهم
نست

* كوسه (زورگو) فقط هدف شخصى برايش مهم است.

* خرس اسباب بازى (توام با نرمش) فقط حفظ رابطه برايش
مهم است

* روباه (مذاكره كننده) هردو برايش مهم است ولى كامل به حل
تعارض نميرسد

* جغد (مقابله كننده) هردو برايش مهم است و تلاش ميكند كامل
به حل تعارض سازنده برسد

* سبك هاى حل تعارض از
ديدگاه جانسون

* وضع قانون

* انتخاب زمان مناسب

* قانون خشم

* استفاده از ساعت شماطه دار

* رعایت نوبت گوینده و شنونده

* بیان نظر طرفین

* مهارت حل مسئله

* جلسه حل اختلاف

* مهارت حل مسئله

* حل مسئله: فرآیند شناختی-رفتاری که توسط خود فرد هدایت میشود جهت کسب راه حل موثر یا سازگارانه

* مشکل بیرونی (امتحان) مشکل درونی (اهداف شخصی)

* مسئله اجتماعی: زمانی که پاسخ های سازگارانه قبلی پاسخگو نیست.

* موثر : حداکثر نتایج مثبت و حداقل نتایج منفی
* نقص در رفتارهای مقابله ای سرمنشا تجربه استرس

* رویارویی با استرس:
* ۱. ارزیابی اولیه: ارزیابی شناختی استرس
* ۲. ارزیابی ثانویه: ارزیابی توان مقابله

*
مقابله

سازگارانہ
غیر سازگارانہ

} *مقابلہ ہیجان مدار

*مقابلہ مسئلہ مدار

*انواع مقابلہ

- * ۱. مسئله را به دید مسئله ببینیم
قابل حل. عدم انکار. مهم بودن. نیازمند زمان و تلاش
چطور..... چگونه.....
- * ۲. تولید و خلق راه حل های متعدد
بارش ذهنی
- * ۳. ارزیابی سود و زیان هر راه حل
- * ۴. به کارگیری راه حل و ارزیابی و بازنگری آن

* مراحل حل مسئله

* پاسخ بهتر از خشم

* محدودیت تعیین کردن

* منتظر فرد مقابل نشدن برای انجام کار

* قاطع برخورد کردن

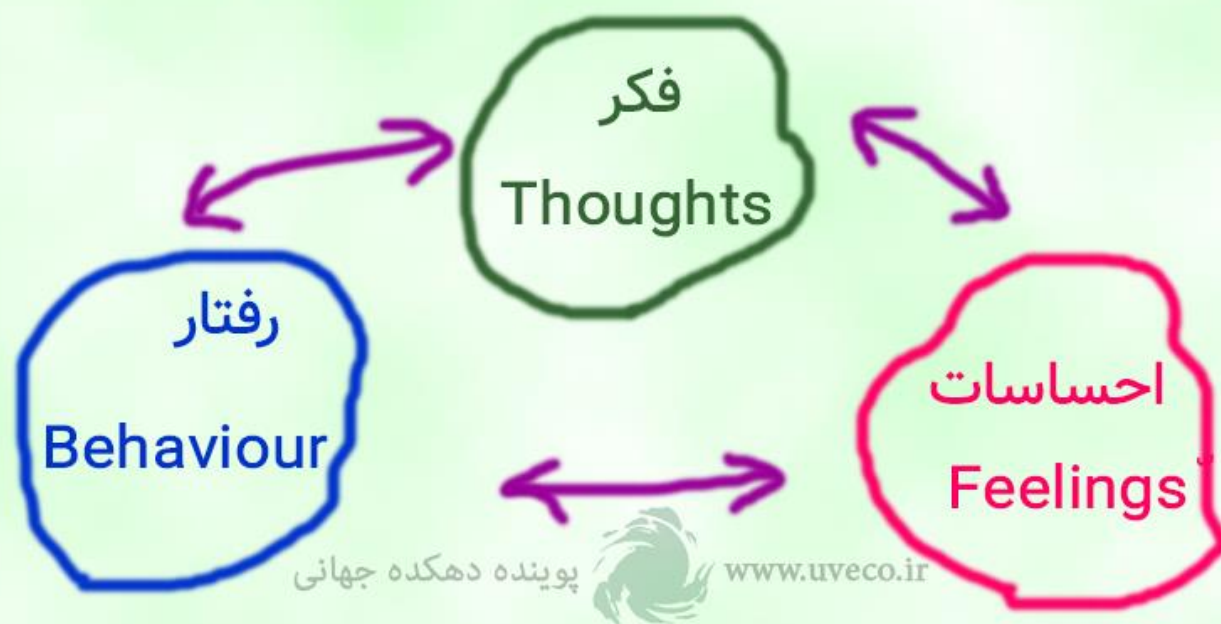
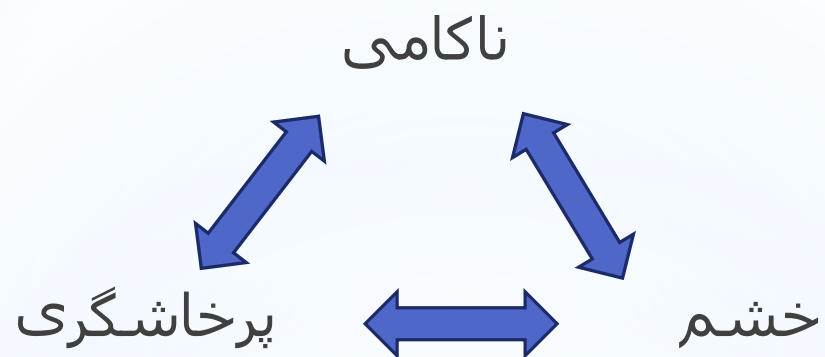
پرخاشگری



خشم



کنترل خشم



خشم چیست؟

علائم جسمی چشم

افزایش ضربان قلب

- افزایش فشار خون

- گشاد شدن مردمک چشم

- منقبض شدن عضلات

- تغییر رنگ چهره (سرخ شدن یا رنگ پریدگی)

- داغ شدن یا یخ کردن

- بی حس شدن برخی قسمت‌های بدن

- تغییر تنفس

مراحل کنترل چشم

افراد آشنا و مورد علاقه بیش از بیگانگان باعث خشم می شوند.

خشمی که ناشی از رفتار افراد نزدیک به فرد است، پاینده‌تر و شدیدتر از خشمی است که نسبت به افراد بیگانه به وجود آمده است

موقعیتهای ایجادکننده خشم

حالتی است که وقتی فرد به دلایلی نتواند به خواسته خود
برسد،

قطع شدن يك کار مورد علاقه

مورد ظلم واقع شدن

مسخره یا تحقیر شدن

قرار گرفتن در معرض پرخاشگری از طرف دیگران

مورد بی اعتنائی یا بی توجهی قرار گرفتن

گول خوردن

آسیب دیدن از طرف دیگران (عمدی یا غیرعمدی)

ناکامی (موقعیت متفاوت  شدت
احساس متفاوت)

۱. فرو خوردن خشم
۲. آسیب زدن به دیگران یا وسایل
۳. رفتار پرخاشگرانه منفعلانه (غیر مستقیم)
۴. رفتار جراتمندانه

شیوه های ابراز خشم

ایجاد تغییر در محیط / ترك موقعیت

خاموش کردن تلویزیون

تنظیم نور

مرتب کردن محیط

* شیوه های مدیریت
خشم

* تفسیر فرد از موقعیت و آنچه که به خود میگوید
میتواند باعث خشم یا آرامش فرد شود.

* خطاهای شناختی

* **مقابله با افکار منفی**

* تمرین یوگا

* تمرین ذهن آگاهی

* ریلکسیشن

* آرام سازی

* در مواقعی که علت خشم ظلم یا تهدید واقعی است.

* مهارت حل مسئله

* حل مشکل

* رفتار جراتمندانه

* ابراز رفتار به شیوه ای که بیشترین پیامد مثبت و کمترین پیامد منفی را داشته باشد.

* مهارت تصمیم گیری

* خود ارزیابی

* ابراز خشم خود به شیوه
های سازگارانه

سعی کنید چیزی را به دل
نگیرید

آنچه آدم ها درباره شما می
گویند بازتابی از خودشان است
نه شما....
ناپلئون هیل