
خشم : عامل مهمی در فروپاشی ارتباطات انسانی

آیا بعضی وقت ها هنگام برقرار ارتباطات با دیگران خشمگین می شوید؟

دکتر محمد حسن پرناختچی
عضو هیات علمی دانشگاه شهید بهشتی

خشم چیست؟

خشم اغلب محرک رفتار پرخاشگرانه است. روانشناسان در گذشته تلاش فراوانی را وقف طبقه بندی هیجانها کرده اند. تکین سون هیجان را بدو دسته مطبوع (مثل شادی و عشق) و نامطبوع (مثل خشم و ترس) تقسیم می کند.^۱ خشم یکی از هیجانهای اساسی است و مانند شادی، غصه، ترس، عشق و تنفر یک واکنش انفعالی شدید است.^۲

خشم واکنشی هیجانی است که در اثر جلوگیری یا ختنی کردن میل فرد بوسیله یک عامل هیجانی ناخوشایند تحریک می شود.^۳

خشم به خودی خود یک نوع بیماری نیست که فقط یک علت داشته باشد. خشم یک فرایند، یک داد و ستد، یا یک روش ارتباط است. گاهی اوقات خشم بدلیل نابسامانی های جسمی است، اما غالباً از رخداد های اجتماعی سرچشمه می گیرد. اغلب اوقات خشم در اثر روابط اجتماعی بین افراد جامعه، بروز می کند. عقایل ما درباره خشم و تعلیلهایی که از خشم می کنیم، برای درک

خشم همان قدر مهم اند که خود خشم بطور ذاتی اهمیت دارد. به همین دلیل، بسیاری از مردم از «عصبانی بودن خویش» بی خبرند. احساس خشم کردن دال بر فهمیدن علت خشم نیست.^۲ یکی از عوامل مهم در ارتباطات سالم بین افراد آنستکه آنها بتوانند و قتیکه خشمگین می شوند و یا طرف مقابل آنها خشمگین می شود، برخورد مناسب از خود نشان دهند. بعضی از افراد با انکار خشم خویش از احساسات خشم آلود خویش آگاه نبوده و آن را بشدت فرو می برند.

بعضی دیگر از افراد ضمن اینکه از خشم خویش آگاهند. به لحاظ ترس از پاسخ خشم آلود دیگران خشم خود را آشکار نمی کنند. بعضی از افراد و قتی با نظرات دیگران مخالفند و یا دیگران با نظر آنها مخالفت می کنند برآشته می شوند. عده ای از افراد خشم خود را به روشی مخرب بروز می دهند. مثل فحاشی یا توهین به دیگران فریاد زدن و یا شکستن و پرتاب کردن اشیاء.

جنبه دردسز آفرین فرایند ارتباطات آن است که در ارتباطات فردی همیشه به طور بالقوه امکان خشمگین شدن و بروز خشم از یکطرف یا طرفین ارتباطات وجود دارد. در زندگی خانوادگی نیز چنانچه زن و شوهر نتوانند اختلاف نظر و وسایفه خود را عقلا نه و با صبر و حوصله حل کنند و یا اینکه خشم خود را بنحو نامناسبی بروز دهند، فرایند ارتباطات آنان مختل خواهد شد. بعضی از افراد از ابراز گلایه هایی که نسبت به همسر خویش دارند اجتناب می کنند زیرا قادر نیستند هنگام خشم برخورد مناسب از خود نشان دهند و یا اینکه نمی توانند خشم طرف مقابل را تحمل کنند.

بررسی ارتباطات زوج های جوان در دوران نامزدی نشان می دهد که قتیکه آنها نسبت به هم خشمگین می شوند با از برخورد اجتناب می کنند، البته احساسات منفی در آنها ایجاد می شود، و یا کنترل احساسات خود را از دست می دهند.

پرسشنامه خودسنجی عوامل بروز خشم در ارتباطات

این پرسشنامه بعنوان یک ابزار تشخیصی در مصاحبه های اولیه و یا بعنوان ابزار کمکی در مشاوره و بالاخره بعنوان یک ابزار آموزشی در کلاس های ارتباطات بکار می رود. البته در آموزش روابط انسانی و تدریس فنون اندازه گیری ارتباطات نیز قابل استفاده است.

منظور از این پرسشنامه سی سوالی تعیین جنبه های ذهنی و تعاملی خشم، آنچنانکه توسط افراد ابراز می گردد، است. در بعد ذهنی جنبه هایی چون آگاهی شخص از اینکه برآز خشم می کند، شدت خشم فرد، نگرش فرد نسبت به ابراز خشم و عکس العمل فرد نسبت خشم خویش کشف می شود.

از بعد تعاملی جنبه هایی چون ابراز خشم بصورت کلامی و یا دست زدن به اقدامات خشم آلود و همچنین طرز برخورد فرد با خشم خویش و دیگران مورد توجه است.

مِن سَوَالَات مَرَبُوط بَه خُودسَنجی عَولَمَل بَرُوز دَر خُشَم دَر اَرَباطَات

| شماره سوال | شرح سوالات | پاسخ‌ها | | |
|------------|--|---------------|--------------|------------|
| | | بله (معمولاً) | نه (به ندرت) | بعضی وقتها |
| ۱ | وقتی که خشمگین هستید، چنانچه کسی از شما سوال کند که آیا خشمگین هستید یا خیر اقرار می‌کنید که خشمگین هستید؟ | | | |
| ۲ | آیا دلتان می‌خواهد که خشم خود را به جای آنکه روی شخصی که از او عصبانی هستید خالی کنید، نسبت به فرد دیگری بروز دهید؟ | | | |
| ۳ | آیا وقتیکه از کسی خشمگین هستید موضوع را با او در میان می‌گذارید؟ | | | |
| ۴ | آیا دلخوری‌ها را بدون خود می‌ریزید تا بالاخره از کور، دروید؟ | | | |
| ۵ | وقتی احساسات شما جریحه‌دار می‌شود مدت مدیدی (مثلاً چند روز) روتوش کرده و اخم می‌کنید؟ | | | |
| ۶ | آیا با دیگران مخالفت می‌کنید حتی اگر احساس کنید آنها ممکن است خشمگین شوند؟ | | | |
| ۷ | آیا وقتیکه خشمگین می‌شوید دیگران را مضروب می‌کنید؟ | | | |
| ۸ | اگر شخصی با شما مخالفت کند خیلی برآشفته می‌شوید؟ | | | |
| ۹ | آیا نظریات خود را حتی اگر با نظر دیگران متفاوت باشد، بیان می‌دارید؟ | | | |
| ۱۰ | آیا دلتان می‌خواهد که از دیگران زیاد انتقاد کنید؟ | | | |
| ۱۱ | آیا از نحوه حل اختلاف نظر خود با دیگران راضی هستید؟ | | | |
| ۱۲ | آیا برای نما خیلی دشوار است که دیگران را تحسین کنید و مطالب خوب به آنها بگویید؟ | | | |
| ۱۳ | آیا می‌توانید خلق و خوی خود را بخوبی کنترل کنید؟ | | | |
| ۱۴ | آیا به سادگی افسرده می‌شوید؟ | | | |
| ۱۵ | آیا وقتیکه، بین شما و فرد دیگری مسئله‌ای پیش می‌آید بدون آنکه کنش‌رل احساسات خود را از دست بدهید موضوع را با او بحث می‌کنید؟ | | | |
| ۱۶ | آیا انتقاد از دیگران و تحقیر دیگران را دوست دارید؟ | | | |
| ۱۷ | آیا وقتیکه، شخصی احساسات شما را جریحه‌دار می‌کند موضوع را با او بحث می‌کنید؟ | | | |

| شماره سوال | شرح سوالات | پاسخ‌ها | |
|------------|---|---------------|-----------------------|
| | | بله (معمولاً) | نه (بندرت) بعضی وقتها |
| ۱۸ | آیا اغلب با افراد جر و بحث می‌کنید؟ | | |
| ۱۹ | آیا اغلب احساس می‌کنید که دلتان می‌خواهد دیگران را بزنید؟ | | |
| ۲۰ | آیا بعضی وقتها احساس میکنید که از کسی که دوستش دارید تا اندازه‌ای خشمگین هستید؟ | | |
| ۲۱ | آیا به انجام کارهای مضر و زیان‌آور رغبت زیادی دارید؟ | | |
| ۲۲ | آیا وقتی که نسبت به کسی خشمگین می‌شوید آرامش خود را حفظ می‌کنید؟ | | |
| ۲۳ | آیا بعد از اینکه نسبت به کسی خشمگین شدید احساس بسیار بدی به شما دست می‌دهد و فکر می‌کنید گناهکار هستید؟ | | |
| ۲۴ | آیا وقتی که خشمگین می‌شوید از مردم کناره‌گیری می‌کنید؟ | | |
| ۲۵ | آیا وقتی که کسی نسبت به شما خشمگین می‌شود شما هم فوراً و خود بخود نسبت به او خشمگین می‌شوید؟ | | |
| ۲۶ | آیا وقتی که خشمگین هستید از خشم خود آگاه هستید و به آن توجه دارید؟ | | |
| ۲۷ | آیا احساسات خشم‌آلود خود را بدون آنکه از کوره در بروید در وقت و موقعیت مناسب بیان می‌کنید؟ | | |
| ۲۸ | آیا علاقه دارید که به دیگران مطالبی بگویید که موجب دفع آنها شود؟ | | |
| ۲۹ | آیا وقتی که کارها بر وفق مراد شما نیست خود را کنترل می‌کنید؟ | | |
| ۳۰ | آیا فکر می‌کنید که خشم یک هیجان طبیعی است؟ | | |

پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه خود ارزیابی، با گذاشتن علامت \checkmark در مقابل یکی از پاسخ‌های ممکن یعنی «معمولاً»، «بعضی اوقات» و «بندرت» پاسخ می‌دهند. امتیاز پاسخ‌های ممکن صفر تا ۳ است. پاسخ مناسب‌تر نمره بالاتر دارد.

خشم یک هیجان اساسی انسان است که در چگونگی برقراری ارتباطات فرد با دیگران نقش مهمی را بازی می‌کند. این پرسشنامه فرصتی را برای شما فراهم می‌آورد تا از تاثیر خشم بر شما و بر خورده‌های روزانه شما با دیگران یک بررسی عینی بعمل آورید. آگاهی شما از این امر ممکن است بیش شما را بالا برده و کمک کند تا احساس بهتری نسبت به خودتان پیدا کنید و روابط خود

را با دیگران بهبود بخشید.

راهنمایی چگونگی تکمیل پرسشنامه:

- لطفاً هر سوال را بخوانید و بر طبق احساسی که در حال حاضر دارید آن را با سرعت پاسخ دهید.
- لطفاً با هیچکس در تکمیل پرسشنامه مشورت نکنید و در این مورد از کسی کمک نگیرید.
- البته پس از تکمیل پرسشنامه می توانید در مورد سوالات با دیگران بحث کنید ولی بخاطر داشته باشید که چنانچه در خلال بحث پاسخی را تغییر دهید ارزش پرسشنامه از دست خواهد رفت.
- سوالات را با صداقت و بر اساس احساس واقعی خود نسبت به آنچه که در سوال مطرح شده جواب دهید.
- پاسخ خود را با گذاشتن علامت در زیر ستون مربوطه مشخص کنید.
- زیر ستون بلی (معمولاً) وقتی علامت بگذارید که حالت توضیح داده شده در متن سوال معمولاً یا اکثر مواقع در مورد شما صادق باشد.
- زیر ستون (بندرت) وقتی علامت بگذارید که حالت توضیح داده شده در متن سوال بندرت در مورد شما اتفاق می افتد و یا اینکه هرگز اتفاق نمی افتد.
- زیر سوال بعضی وقت ها در صورتی علامت بگذارید که نمی توانید مشخص کنید که مورد توضیح داده شد در سوال در مورد شما صادق است یا خیر. حتی المقدور سعی کنید سوالات را با «بعضی وقتها» جواب ندهید.
- هر سوال را با دقت بخوانید و با حداکثر دقت جواب دهید. مطمئن شوید که به همه سوالات پاسخ داده اید.
- توجه بفرمایید برای این سوالات پاسخ صحیح یا غلط وجود ندارد، لذا بر اساس احساسی که نسبت به آنچه در متن سوال گفته شده، دارید، پاسخ دهید.

چگونگی تعیین امتیاز

بر اساس جدول صفحه بعد امتیاز پاسخی را که به هر سوال داده اید مشخص کنید و جلوی آن در ستون مربوطه بنویسید. مثلاً اگر به سوال یک پاسخ بلی داده اید با توجه به جدول زیر برای آن پاسخ ۳ امتیاز می گیرید. پس از این جلوی سوال یک عدد سه را بنویسید و به همین ترتیب در مورد سوالات بعدی عمل کنید. بعد از اتمام اینکار امتیازات هر سی وال را با هم جمع کنید.

تفسیر نتایج

هر چه امتیازات بیشتر باشد دال بر آنستکه شما بهتر می توانید خشم خود را کنترل کنید.

| شماره سوال | امتیاز پاسخ ها | | |
|------------|----------------|-----|-----|
| | بعضی وقتها | بجز | هیچ |
| ۱۶ | ۰ | ۳ | ۱ |
| ۱۷ | ۳ | ۰ | ۲ |
| ۱۸ | ۰ | ۳ | ۱ |
| ۱۹ | ۰ | ۳ | ۱ |
| ۲۰ | ۳ | ۰ | ۲ |
| ۲۱ | ۰ | ۳ | ۱ |
| ۲۲ | ۳ | ۰ | ۲ |
| ۲۳ | ۰ | ۳ | ۱ |
| ۲۴ | ۰ | ۳ | ۱ |
| ۲۵ | ۰ | ۳ | ۱ |
| ۲۶ | ۳ | ۰ | ۲ |
| ۲۷ | ۳ | ۰ | ۲ |
| ۲۸ | ۰ | ۳ | ۱ |
| ۲۹ | ۳ | ۰ | ۲ |
| ۳۰ | ۳ | ۰ | ۲ |

| شماره سوال | امتیاز پاسخ ها | | |
|------------|----------------|-----|-----|
| | بعضی وقتها | بجز | هیچ |
| ۱ | ۳ | ۰ | ۲ |
| ۲ | ۰ | ۳ | ۱ |
| ۳ | ۲ | ۰ | ۲ |
| ۴ | ۰ | ۳ | ۱ |
| ۵ | ۰ | ۳ | ۱ |
| ۶ | ۳ | ۰ | ۲ |
| ۷ | ۰ | ۳ | ۱ |
| ۸ | ۰ | ۳ | ۱ |
| ۹ | ۳ | ۰ | ۲ |
| ۱۰ | ۰ | ۳ | ۱ |
| ۱۱ | ۳ | ۰ | ۲ |
| ۱۲ | ۰ | ۳ | ۱ |
| ۱۳ | ۳ | ۰ | ۲ |
| ۱۴ | ۰ | ۳ | ۱ |
| ۱۵ | ۳ | ۰ | ۲ |

پاسخهای خود را به هر سوال مرور کنید ببینید می‌توانید نگوی خاصی از چگونگی ابراز خشم خود بدست آورید.

در مورد سوالاتی که با بعضی وقتها پاسخ داد، اید دقت کنید. این موارد ممکن است بیان‌کننده زمینه‌هایی باشد که نیاز به توضیح و کار بیشتر دارد.

پرسشنامه و پاسخهای خود را، بخصوص سوالاتی که با بعضی وقتها جواب داده‌اید با شخصی که شما را خوب می‌شناسد در میان بگذارید تا با توجه به حرکات و اعمال و عکس‌العملهایی که در عالم واقع هنگام عصیانیت از شما سر می‌زند صحت پاسخ‌های خود را کنترل کنید.

منابع و مأخذ:

- ۱- ریتا آتکین سون، ریچارد آتکین سون و ارنست هیلگارد، درآمدی بر روانشناسی، جلد اول، ترجمه مرندی، انتشارات: نشر دانشگاهی، ۱۳۶۸ صفحه ۴۰۲ و ۴۰۳.
- ۲- دکتر محمود منصور، دکتر پریخ دادستان و دکتر میناراد، لغت نامه روانشناسی، سازمان چاپ هنر: ۱۳۶۵، ص ۱۴۸.
- ۳- علی اکبر شعانی نژاد، فرهنگ علوم رفتاری، انتشارات امیرکبیر ۱۳۶۹ صفحه ۳۷.
- ۴- کارول تاوریس، روانشناسی خشم، ترجمه احمد تقی پور و سعید درودی، انتشارات روشنگران تاریخ؟ ص ۱۲.

ماخذ پرسشنامه

Millard . Bienrenu, sr,

Inrentory of Anger Communication" (IAC)

in The 1976 Annual Handbook for Group Facilitators, Phieffer and Jone

Edilors (University Assocites) Inc, 1976, pp. 81-81 3

پرتال جامع علوم انسانی