

فصل اول

مدیریت هیجان‌ها

- مقدمه
- هیجان‌ها چیستند؟
- ضرورت مهارت مدیریت هیجان‌ها
- موانع مدیریت هیجان‌ها
- فرایند مدیریت هیجان‌ها
- مدیریت شناختی هیجان
- راهبردهای مدیریت هیجان‌های منفی
- مدیریت خشم
- مدیریت اضطراب
- مدیریت افسردگی

مقدمه

شادی، اندوه، خشم، ترس، تعجب و انزجار حالت‌های عاطفی هستند که همه ما در شرایط مختلف آن‌ها را تجربه می‌کنیم. این احساسات که بدون واسطه در درون ما بروز یافته و در رفتار یا حالات چهره ما جلوه‌گر می‌شوند، علاوه بر

آنکه در زندگی و کارکرد ما نقش اساسی دارند، یکی از مؤلفه‌های اصلی ارتباط اجتماعی را تشکیل می‌دهند. هیجان‌ها به ارتباط بین فردی غنا بخشیده و درک متقابل را آسان‌تر می‌سازند.

به طور کلی هیجان‌ها یک پدیده اجتماعی است که در ارتباط با سایر مردم بروز پیدا می‌کند، حتی در مواردی که عامل مولد هیجان ما ناشی از رؤیاها باشد؛ زیرا این مورد نیز در ارتباط با سایرین و اثری است که احتمالاً بر ما گذاشته‌اند. وقتی به طور مستقیم یا غیرمستقیم با افراد ارتباط برقرار می‌کنیم، سلسله‌ای از هیجان‌ها به طور مداوم در ما ظهور می‌یابد و تظاهرات هیجانی ما در برخورد با شخصی که با او در ارتباط هستیم، عامل تحریکی برای وی ایجاد می‌کند و طرف مقابل نیز به نوبه خود با واکنشی که نشان می‌دهد، محرکی برای ما به شمار می‌آید. اما برخی هیجان‌ها مثل ترس، اضطراب، عصبانیت، اندوه یا خجالت در عین حال که طبیعی و ضروری هستند، اگر به درستی با آن‌ها برخورد نشود، ممکن است منجر به شکل‌گیری رفتارهایی گردند که دردسرها و مشکلات متعدد و پیچیده‌تری را به همراه داشته باشند.

آیا تا به حال برایتان پیش آمده که در موقعیتی کنترل هیجانی خود را از دست داده و کاری بکنید که بعداً از انجام آن پشیمان شوید؟ آیا شده که برخی موضوع‌های ناچیز شما را به شدت به هم بریزند؟ آیا در موقعیتی قرار گرفته‌اید که احساس کنید هیچ چیز در کنترل شما نیست و انگار فردی از درون‌تان رفتار شما را پیش می‌برد؟

بسیاری از مشکلات بین فردی مثل دلخوری‌ها، درگیری‌ها و حتی خودکشی و قتل در پی عدم کنترل هیجان‌های منفی رخ می‌دهند. هرچند ممکن است افراد پس از فرونشینی هیجان‌شان از رفتار خود پشیمان شوند؛ اما

به قول معروف یک چینی بندزده هیچ‌گاه مثل اول نمی‌شود و آثار شکستگی بر آن باقی می‌ماند. از آنجایی که هیجان‌ها زیربنای اعمال ما را تشکیل می‌دهند و ما در روابط بین فردی مسئول اعمال خود هستیم، به مهارتی نیاز داریم که بتوانیم هیجان‌های ناخوشایند و منفی خود را کنترل و مدیریت کنیم تا دائماً مجبور نباشیم که فعالیت‌های اصلی خود را کنار گذاشته و به برطرف کردن عواقب رفتارهای قبلی خود پردازیم.

هیجان‌ها چیستند؟

هیجان‌ها، پدیده‌هایی چند وجهی‌اند. هیجان‌ها تا اندازه‌ای حالت‌های عاطفی ذهنی هستند و باعث می‌شوند تا به شیوه خاصی احساس کنیم؛ مثلاً خشمگین یا شاد شویم. هیجان‌ها نوعی پاسخ فیزیولوژیکی هستند که بدن را برای سازگاری آماده می‌سازند. بدن ما هنگام هیجان‌زدگی طوری فعال می‌شود که با حالت بی‌هیجانی فرق دارد، به عنوان مثال علائمی مثل افزایش ضربان قلب، عضلات تنیده و تنفس سریع را تجربه می‌کنیم. هیجان‌ها همانند گرسنگی برای موجود زنده جنبه کارکردی دارند و باعث بقای آن می‌گردند. خشم ما را برای جنگیدن با دشمن آماده می‌کند و ترس ما را برای گریختن از خطر مجهز می‌سازد. و مهم‌تر اینکه هیجان‌ها پدیده‌های اجتماعی هستند و ارتباط ما را با دیگران تسهیل می‌سازند.

طبق گفته کردارشناسان از جمله داروین و پلاچیک، هیجان «بد» وجود ندارد. تمام هیجان‌ها سودمند هستند و کلیه جلوه‌های هیجانی را باید مثبت، کارکردی، هدفمند و سازمان‌دهندگان انطباقی رفتار در نظر گرفت. هیجان‌ها علاوه بر اینکه سازگاری فرد با محیط فیزیکی را آسان می‌کنند، در برقراری

تعاملات اجتماعی نیز نقش بسزایی دارند. هیجان‌ها پیام‌های ارتباطی قدرتمندی هستند که:

۱. احساس‌های ما را به دیگران منتقل می‌کنند؛
۲. چگونگی پاسخ‌دهی دیگران به ما را تنظیم می‌کنند؛
۳. تعامل اجتماعی را آسان می‌سازند؛ و
۴. رفتار اجتماعی را ترغیب می‌کنند.

ضرورت مهارت مدیریت هیجان‌ها

زمانی که هیجان‌ها به شکل کنترل نشده ابراز شوند، نه تنها از کارکرد زیستی و اجتماعی برخوردار نیستند، بلکه آسیب‌زننده هم می‌گردند. به عنوان مثال خشم شدید و کنترل نشده منجر به شکسته شدن حلقه ارتباطات بین فردی شده و به شبکه حمایت اجتماعی افراد آسیب می‌رساند. غم و ناراحتی نیز از دیگر هیجان‌هایی است که در صورت عدم کنترل و مزمن شدن، به تدریج اطرافیان را طرد کرده و فرد افسرده را تنها و منزوی می‌سازد.

عدم مدیریت صحیح هیجان‌ها علاوه بر آنکه روابط اجتماعی افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد، می‌تواند سلامت جسمی و روانی ایشان را نیز مختل ساخته و به شکل‌گیری رفتارهای نابهنجار یا اختلال‌های روانی در آنها بیانجامد؛ برای مثال هیجان ترس که به نوبه خود نقش کارکردی برای بقای انسان دارد، در صورتی که به خوبی مدیریت نشود می‌تواند راه‌انداز بسیاری از بیماری‌های روان‌رنجوری به ویژه اختلال‌های اضطرابی باشد. اغلب بیماری‌های روان‌تنی که نشانه‌های جسمی و پزشکی با خود به همراه دارند (مثل اختلال‌های گوارشی، سردردهای تنشی، فشارخون، آسم و ..) نیز با الگوهای کنترل نشده هیجان‌هایی مثل خشم و اضطراب رابطه دارند. به عبارت

دیگر این بیماری‌ها در افرادی که از مهارت مدیریت هیجانات برخوردار نیستند، بسیار شایع‌تر از کسانی است که می‌توانند به خوبی هیجانات‌شان را مهار نمایند. تحقیقات نشان داده است که کسانی که تجربه هیجانات ناگوار مثل اضطراب، خشم، غم و ... دارند، در صورتی که نتوانند به خوبی با این حالت‌های هیجانی کنار بیایند، خیلی بیشتر از سایرین دچار بیماری‌های جسمی می‌گردند و زودتر از موعد مقرر می‌میرند.

با بهره‌گیری از مهارت مدیریت هیجان‌ها می‌توانید از مزایای بی‌شمار آن برخوردار گردید؛ از جمله:

- سلامت ذهنی و عاطفی
- کاهش آشفتگی، استرس و ناکامی
- ثبات و پختگی هیجانی
- عملکرد بهتر در نتیجه کنترل فشار هیجانی
- تعامل بهتر با دیگران و زندگی اجتماعی رضایت‌بخش
- خودتنظیمی، خودکارآمدی و رضایت از خود
- توانمندی (توانایی بهتر برای کنار آمدن با آنچه که زندگی از شما طلب می‌کند)
- آسایش و شادکامی

مهارت مدیریت هیجان به شما کمک می‌کند تا بتوانید هیجان‌های منفی خود را شناسایی و کنترل نمایید، نه اینکه هیجان‌ها بر شما حاکم بوده و رفتار شما را رقم بزنند. برای مثال وقتی در حال تجربه هیجان ناخوشایند غمگینی هستید، می‌توانید با استفاده از مهارت مدیریت هیجان گام‌هایی را بردارید تا به احساس شادی دست یابید. به عبارت دیگر به جای اینکه احساس غمگینی