

مدیریت خشم

راهنمای آموزش

"ویژه مدرسان"

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

دفتر سلامت روانی اجتماعی و اعتیاد

مقدمه

این راهنما برای مدرسان مراکز مراقبت بهداشتی اولیه نوشته شده است. با توجه به اینکه به دلیل محدودیت های زمانی و سایر منابع مالی و انسانی، صرفاً یک جلسه ۳ ساعته برای آموزش، پیش بینی شده است، در راهنمای حاضر سعی شده مهمترین مطالبی که باید در این زمان محدود به شرکت کنندگان آموزش داده شود و شیوه آموزش آن توضیح داده شود. راهنما شامل دو بخش است. در بخش اول، مهمترین کارهایی که مدرسان باید برای ارائه آموزش های با کیفیت بالا انجام دهند، آمده است و در بخش دوم ساختار و فرایند آموزش برای دو گروه مخاطب اصلی برنامه یعنی زنان خانه دار و دانش آموزان دوره دوم دبیرستان توضیح داده شده است. در انتها، نیز توصیه هایی برای برگزاری جلسات اضافی برای گروه های آسیب پذیر و یا گروه های هدف خاص آمده است.

آموزش موثر و با کیفیت مستلزم تسلط بر محتوا و فرایند آموزش است. در زیر اقداماتی که باید به این منظور انجام دهید، آمده است. به خاطر داشته باشید این اقدامات باید قبل از شروع آموزش ها انجام شود تا از کوشش و خطا در فرایند آموزش اجتناب کنید.

۱. تسلط بر محتوای آموزشی

این راهنما بدون کتاب مرجع ارزش آموزشی ندارد. بنابراین، در نخستین گام لازم است بر متن درسی به طور کل و هر فصل به طور خاص کاملاً مسلط باشد. متن را چندین بار مرور کنید. بخش های مبهم را دوباره خوانی کنید. در صورت لزوم برای تسلط بر برخی مفاهیم به کتاب های مرجع دیگر رجوع کنید. در انتخاب این متون مرجع دقت کنید تا از استفاده از نوشته های عامه پسند و بازاری پرهیز کنید. توجه کنید که این راهنما فقط برای توصیف فرایند آموزش در یک برنامه ی آموزشی تدوین شده و به هیچ وجه یک متن درسی نیست و برای کسانی که بر محتوای مورد نظر، مسلط نباشند مفید نخواهد بود.

۲. تسلط بر اصول تسهیلگری آموزشی

راهنمای آموزش مدیریت خشم بر اساس اصول یادگیری فعال مشارکتی تدوین شده است. مهمترین روش های یادگیری فعال شامل استفاده از کارهای گروهی، بحث گروهی، فعالیت های انفرادی، ایفای نقش، بازی و نیز استفاده از ابزارهای متنوعی همچون پاورپوینت، فیلم آموزشی، کاربرگ و فلیپ چارت است. استفاده درست از این روش ها و ابزارها برای کسانی که در ساختارهای آموزشی معمول شرکت داشته اند به سادگی امکان پذیر نیست. بنابراین، در کارگاه های آموزشی که به این منظور برای شما برگزار می شود، شرکت کنید و راهنمای تسهیل گری را به دقت مطالعه کنید. فراموش نکنید برای تسلط بر این روش آموزش، نیاز به تمرین زیاد، مطالعه مستمر، یادگیری و استفاده از روش های جدید و متنوع دارید.

۳. تجهیزات مورد نیاز را مهیا کنید.

آموزش مشارکتی نیاز به تجهیزات و وسایل خاصی دارد که در زیر آمده است. علاوه براین، در بخش دوم، وسایل مورد نیاز برای آموزش هر مبحث آمده است که لازم است از قبل آنها را آماده کنید.

- پرده سفید پروژکتور
- ویدئو پروژکتور
- کامپیوتر یا Laptop
- بلندگو
- نرم افزار PowerPoint و Windows media player
- وایت برد، ماژیک وایت برد (در رنگ های مختلف) و تخته پاک کن
- ماژیک ضخیم
- کاغذ فیلیپ چارت
- پایه فیلیپ چارت و گیره مخصوص
- خودکار و مداد
- چسب نواری و مایع
- منگنه
- کاغذ A4
- کاغذ رنگی
- کاربرگ های مورد نیاز به شرح مندرج برای هر جلسه
- پرسشنامه های پیش آزمون و برگه های ارزیابی جلسه

برای برگزاری یک دوره ی آموزشی مناسب بهتر است تمام این وسایل را به اندازه مورد نیاز از قبل آماده کنید. ممکن است برای یک فعالیت آموزشی خاص مانند یک بازی نیاز به وسیله خاصی داشته باشید، بنابراین لازم است این وسایل را نیز به فهرست خود اضافه کنید.

۴. مکان مناسب آموزشی را مهیا کنید

استفاده از روش های آموزش فعال مانند بحث آزاد و تبادل ایده ها، کارهای گروهی، انواع نقش بازی کردن ها و بازی ها و استفاده از فعالیت های عملی نیاز به فضای مناسب دارد. دو نکته کلیدی که باید رعایت کرد:

اول: فضای فیزیکی مورد نظر باید به اندازه کافی بزرگ و به اندازه باشد تا افراد بتوانند در آن پخش شوند، کارگروهی کنند و یا یکدیگر گفت و گو کنند. به همین دلیل چیدن صندلی ها به شکل حرف U که دهنه ی باز آن

به سمت پرده نمایش باشد و شرکت‌کنندگان به گرد آن بنشینند و امکان دیدن یکدیگر را داشته باشند، پیشنهاد می‌شود. علاوه بر این، در نظر گرفتن حداقل دو فضای مجزای دیگر- مانند دو اتاق جداگانه در کنار فضای اصلی- برای انجام کارهای گروهی کیفیت فضای آموزشی را بسیار بهتر خواهد کرد. دوم- گاهی ممکن است فضای استاندارد برای ارائه آموزش‌ها وجود نداشته باشد- برای مثال در حسینیه محل- در چنین شرایطی، با توجه به امکانات موجود، فضا را به صورت مشارکتی طراحی کنید و با تمهیداتی شکل نشستن و حضور فراگیران را به سمت حداکثر درگیری ممکن در بحث‌ها و فرایند آموزش پیش ببرید.

سوم: بهتر است تعداد شرکت‌کنندگان یک کارگاه آموزشی در حد بیست و پنج نفر محدود شود. تعداد بیش از سی نفر کارگاه را تبدیل به کلاس درس خواهد کرد و امکان مشارکت فعال شرکت‌کنندگان کم خواهد کرد و آموزش را از حالت فعال خارج خواهد کرد.

۵. متناسب سازی آموزش با امکانات و شرایط

راهنمای حاضر یک الگوی پیشنهادی برای ارائه آموزش‌هاست زیر ممکن است در عمل، براساس گروه هدف و فضا و زمان موجود و سایر شرایط ناگزیر باشید تغییراتی در طرح درس‌های پیشنهادی ایجاد کنید. البته در این تغییرات و جابجایی‌ها، مراقب اهداف آموزشی باشید و تلاش کنید اهداف آموزشی هر جلسه محقق شود.

نکته مهم:

در نخستین دفعات استفاده از هر طرح درس، تا حد ممکن به روش و الگوی ارایه شده وفادار بمانید.

در بسیاری از این موقعیت‌ها ممکن است با یک یا چند مورد از شرایط زیر مواجه شوید که امکان انجام آموزش‌ها را به شکلی که در راهنمای حاضر توصیف شده، دشوار سازد:

- امکان جمع شدن یک گروه بزرگ برای برگزاری کارگاه آموزشی وجود نداشته باشد.
- افراد به صورت انفرادی در دسترس آموزش‌گران باشند و یا تمایلی برای شرکت در آموزش‌های گروهی نداشته باشند
- مکان مناسبی برای برگزاری کارگاه‌های مشارکتی وجود نداشته باشد.
- تجهیزات کافی برای استفاده از روش‌های متنوع آموزشی موجود نباشد.

در هر حال، شما باید بتوانید با توجه به شرایط گفته شده به حداقل‌هایی از اهداف آموزشی دست یابید. برای این منظور، پیشنهادات زیر را توجه کنید:

۱. استفاده از روش آموزش انفرادی

زمانی که مخاطبان به دلیل برخی محدودیت‌ها، از قبیل جنسیت و محدودیت‌های شخصی و یا سایر دلایل تمایل به حضور در کارگاه و جلسات آموزش گروهی را ندارند، می‌توان از این روش استفاده کرد. در روش آموزش انفرادی یا **چهره به چهره** آموزش به شکل فردی به مخاطب ارائه می‌شود. آموزش‌دهنده و آموزش‌گیرنده در چیدمانی شبیه به جلسات مشاوره، با هم می‌نشینند و مباحث مورد نظر ارائه می‌گردد.

این آموزش‌ها وقتی موثر است که ابتدا یک ارتباط خوب بین آموزش‌دهنده و مخاطب ایجاد شود و سپس محتوای آموزشی ارائه شود. اگر به شکل انفرادی و در زمان کوتاه می‌توانید بخشی از این بسته آموزشی را آموزش دهید از این فرصت استفاده کنند.

در استفاده از این روش به این نکات توجه کنید:

- فضای آموزشی در نظر گرفته شده برای کار آموزش چهره به چهره باید احساس امنیت و راحتی را در آموزش‌گیرنده و آموزش‌دهنده ایجاد کند.
- از یک میز کوچک به عنوان فضای میانجی بین آموزش‌دهنده و آموزش‌گیرنده استفاده کنید. این چیدمان ضمن ایجاد فضایی آموزشی، استفاده از ابزارهای کمک‌آموزشی همچون کاغذ و قلم را مهیا می‌کند.

۲. آموزش در گروه‌ها کوچک

گاهی ممکن است نتوان تعداد کافی مخاطبان را برای یک جلسه‌ی آموزش کارگاهی فراهم آورد. در این

شرایط بهتر است از آموزش در **گروه کوچک** به عنوان جایگزین جلسات کارگاهی استفاده کنند

منظور از گروه کوچک، تعداد آموزش‌گیرندگان بین دو تا پنج نفر است. این ساختار آموزشی در بسیاری از مراکز از جمله خانه‌های بهداشت شهری و روستایی و یا کلینیک‌های کوچک قابل طراحی و اجراست. افراد می‌توانند به شکل دایره‌ای کوچک دور یک میز بنشینند. با استفاده از این روش می‌توان از تکنیک‌های مشارکتی و بحث گروهی به خوبی استفاده کرد ضمن این‌که محدودیت‌های زمانی و مکانی معمول در مراکز درمانی و بهداشتی نیز مانعی برای برگزاری دوره‌های آموزشی ایجاد نخواهد کرد. در استفاده از این روش به این نکات توجه کنید:

- فضای آموزشی پیش‌بینی شده در معرض رفت‌وآمد و مزاحمت دیگران نباشد.
- از ابزارهایی همچون وایت‌برد و کاغذهای فلیپ‌چارت استفاده کنید، بنابراین مکانی را برای آموزش انتخاب کنید که امکان استفاده از این ابزارها در آنجا وجود داشته باشد.

- امکان استفاده از برخی تکنیک‌های مشارکتی در گروه‌های کوچک وجود دارد اما باید آن را با ویژگی‌های گروه هدف، متناسب کنید.

۳. آموزش کلاسی

گاهی تعداد شرکت‌کنندگان زیاد است و مجبور به ارایه‌ی مباحث آموزشی هستید. در روش کلاس درس فضای آموزشی کوچک‌تر است و تعداد شرکت‌کنندگان بیشتری حضور دارند. در این شرایط، در صورت امکان نحوه نشستن فراگیران را با هدف افزایش مشارکت تغییراتی دهید. تا حد ممکن از روش‌های در دسترس هم‌چون روش پرسش و پاسخ و بحث گروهی و نیز کمک گرفتن از پاورپوینت و فیلپ چارت استفاده کنید.

در هر روش آموزش، توصیه می‌شود در استفاده از روش‌های فعال آموزشی به شرایط سنی، موقعیت اجتماعی و شرایط فرهنگی فراگیران توجه کافی کنید. در گروه‌های رسمی‌تر ممکن است استفاده از روش‌های کم‌تحرک هم‌چون استفاده از کاربرگ‌های آموزشی و نیز کارهای گروهی مناسب‌تر باشد.

در این بخش، طرح درس های آموزش مدیریت خشم برای یک جلسه ۳ ساعته برای دو گروه مخاطب اصلی زنان خانه دار و دانش آموزان دوره دوم دبیرستان آمده است. به خاطر داشته باشید حتما یک استراحت ۱۵ دقیقه ای را در وسط جلسه در نظر بگیرید و با چای و بیسکویت از شرکت کنندگان پذیرایی کنید. محتوای جاسات شامل دو قسمت اصلی است: (۱) کلیات خشم که در آن یک سری اطلاعات پایه در مورد خشم و علل و آثار آن و نیز شیوه های مختلف ابراز خشم و پیامدهای به شرکت کنندگان داده می شود. طرح درس های این قسمت برای دو گروه زنان خانه دار و دانش آموزان دبیرستانی یکسان است. (۲) مدیریت خشم در این بخش برخی از راهبردهای اساسی مدیریت خشم به تفکیک برای دو گروه مخاطب اصلی برنامه، آمده است. در واقع، در این قسمت، تمرکز بر آموزش راهبردهایی است که بیشترین تناسب را با جمعیت هدف شما دارد. در انتها، توصیه هایی برای برگزاری جلسات اضافی برای گروه های آسیب پذیر و یا گروه های هدف خاص آمده است.

قبل از شروع مباحث اصلی آموزشی، لازم است اقدامات و توضیحاتی برای شرکت کنندگان داده شود که اهم آن در زیر آمده است:

- **انجام پیش آزمون:** اگر قصد ارزیابی آموزشی دارید پیش آزمون و پس آزمون ها را قبل از دوره آماده کنید. پس از ورود شرکت کنندگان و استقرار آنان برگه "آزمون" را به آنان بدهید. توضیح دهید که این برگه برای ارزیابی میزان افزایش آگاهی آنان تهیه شده است و مجبور نیستند حتما آن را تکمیل کنند ولی پر کردن آن به بازنگری و ارتقاء محتوا و فرایند آموزش کمک خواهد کرد. از آنان بخواهید که در صورت عدم تمایل به نوشتن نام خود، می توانند از یک کد شناسایی برای خودشان استفاده کنند. این کد را باید بخاطر بسپارند تا در هنگام انجام پس آزمون، در یافتن برگه خودشان مورد استفاده قرار گیرد.

- **توصیف کلی برنامه و اهداف آن:** برنامه آموزشی و اهداف آن را به شکل کوتاه، ساده و قابل فهم توصیف کنید. هدف از انجام این کار، آشنا شدن افراد با رئوس کلی برنامه و ایجاد امید و انگیزه برای فراگیری آن است. در ادامه، تاکید کنید که برنامه کوتاه مدت است و بنابراین زمان محدودی را برای کار کردن با هم دارید ولی اگر در انتهای جلسه، برخی شرکت کنندگان مشکلات و یا نیازهای خاصی داشتند که لازم است جلسه دیگری نیز با آموزشگر داشته باشند می توانند در انتهای جلسه مطرح کنند تا ترتیب برگزاری جلسات اضافی برای آنها داده شود.

■ **معارفه:** روش‌های مختلفی برای معارفه وجود دارد. مهم این است که از این فرصت استفاده کنید و ضمن آشنایی، یک فضای مناسب در بین شرکت‌کنندگان ایجاد نمایید. یک پیشنهاد این است که از هر دو نفری بخواهید که هر یک مصاحبه‌ای برای دو دقیقه با فرد دیگر داشته باشند. سپس هر فرد طرف مقابل خود را به جمع معرفی می‌کند. خودتان هم در جمع قرار گیرید و به طریق مشابه معرفی شوید. از افرادی که دیرتر به جمع می‌پیوندند نیز بخواهید که در زمان مناسب خود را به جمع معرفی کنند.

■ **تعیین اصول و قواعد جلسه:** از جمع بپرسید که "چه اصول و قوانینی را در طی ساعات کارگاه به کار بگیریم تا نتایج بهتری حاصل شود و جلسه مؤثرتر باشد؟" دیدگاه هر یک از شرکت‌کنندگان را با جملات خودشان بر روی فلیپ چارت ثبت کنید. نظر جمع را در خصوص هر مورد بپرسید و در صورت عدم توافق جمعی، گزینه‌ی بهتر و مناسب‌تر را جویا شوید. "اصول" را در مکان مناسبی که به خوبی قابل مشاهده باشند نصب کنید و در صورت لزوم در حین جلسه آن را یادآور شوید. نمونه‌ای از این اصول که در یکی از جلسات آموزشی و با مشارکت شرکت‌کنندگان تهیه شده است را ملاحظه می‌کنید:

اصولی که در این جلسه به آن پایبند خواهیم بود:

- به عقاید یکدیگر احترام بگذاریم؛
- سر وقت باشیم؛
- خلاصه و مرتبط با موضوع صحبت کنیم؛
- مشارکت فعال داشته باشیم؛
- تباریمان را با جمع درمیان بگذاریم؛
- بلند و شمرده صحبت کنیم؛
- به نظم کلاس لطمه‌ای نزنیم

در ادامه، طرح درس‌های مدیریت خشم آمده است. همانطور که ذکر شد آموزش مدیریت خشم شامل دو قسمت کلیات خشم و راهبردهای مدیریت آن است که در زیر آمده است:

اهداف آموزشی:

در پایان این قسمت شرکت کنندگان باید بتوانند:

۱. با تعریف خشم و تفاوت آن با پرخاشگری آشنا شوند
۲. انواع عوامل برانگیزنده‌ی خشم را بشناسند
۳. با اثرات خشم بر سلامت جسمی و زندگی شخصی، خانوادگی و اجتماعی آشنا شوند
۴. با انواع سبک های ابراز خشم و پیامدهای آن آشنا شوند

ابزار و وسایل کمک آموزشی مورد نیاز: تخته وایت برد، فیلم پچارت، پاورپوینت، کاربرگ شماره یک و دو

و سه

زمان تقریبی مورد نیاز : ۷۰ دقیقه

توضیح مهم: از آنجا که این جلسه اولین جلسه‌ی آموزشی است باید دقت بیشتری در ایجاد حساسیت و علاقه در شرکت کنندگان به خرج دهید. مباحث نظری از جنس تعریف و تقسیم بندی‌ها در بسیاری موارد برای شرکت کنندگان دوره‌ها جذابیت زیادی ندارد و آن‌ها بیش تر به دنبال روش‌ها و تکنیک‌های کاربردی هستند. دقت کنید که با ایجاد فضای مناسب آموزشی توجه شرکت کنندگان را به اهمیت یادگیری تعاریف پایه جلب کنید.

گشایش بحث و ارائه	زمان تقریبی مورد نیاز: ۱۰ دقیقه
مطلب	ابزار کمک آموزشی پیش‌بینی شده: پاورپوینت
اسلاید شماره سه را نمایش دهید. ضمن یادآوری این موضوع که طی این جلسات قصد داریم درباره‌ی خشم و مدیریت آن گفت‌وگو کنیم، از شرکت‌کنندگان بپرسید آیا کسی هست که تاکنون تجربه‌ی خشمگین شدن نداشته باشد؟ به آن‌ها فرصت کافی برای فکر کردن و ابراز نظرات پراکنده را بدهید. در پایان توضیح دهید که خشم تجربه‌ای همگانی است. خشم، یک هیجان طبیعی بوده که هر انسانی آن را تجربه می‌کند. خشم معمولا پاسخی به ناکامی است که تقریبا در تمام موقعیت‌های زندگی روزمره مانند خانه، مدرسه یا دانشگاه، محیط کار و مکان‌های عمومی و در سطح جامعه آن‌را تجربه می‌کنیم. خشم، به خودی خود نه خوب است و نه بد و کسی که احساس خشم می‌کند فرد خوب یا بدی نیست. چیزی که مهم است شیوه ابراز خشم است. خشم، احساسی است که اگر کنترل نشود و به شیوه درستی ابراز نشود ممکن است پیامدهای منفی جدی برای خود فرد و یا دیگران به همراه داشته باشد. اما وقتی از خشم آگاهانه و برای رسیدن به یک هدف ارزشمند استفاده می‌شود می‌تواند مثل یک ابزار قوی عمل کند که به اصلاح و بهبود اوضاع کمک می‌کند. هدف این جلسه آموزشی این است که به شرکت‌کنندگان کمک کند تا با ماهیت خشم و چگونگی مدیریت موثر آن آشنا شوند	

ارائه مطلب ۲	زمان تقریبی مورد نیاز: ۱۰ دقیقه
	ابزار کمک آموزشی پیش‌بینی شده: پاورپوینت
با استفاده از اسلاید شماره چهار تعریف عمومی خشم را ارائه کنید. سپس با نمایش اسلاید شماره پنج بر دو اصطلاح کلیدی این تعریف تاکید کنید و منظور از هیجان‌های منفی را توضیح دهید و تاکید کنید که خشم، افسردگی و اضطراب هیجان‌های منفی نامیده می‌شوند نه به این دلیل که آن‌ها بد هستند بلکه چون تجارب ناخوشایندی هستند. آن‌ها تقریبا شبیه درد هستند که بدون آن احتمالا زنده نمی‌ماندیم. همان‌طور که درد نشان می‌دهد یک چیزی در بدن درست عمل نمی‌کند و باید به پزشک مراجعه کنیم، خشم نیز در غالب موارد علامتی است که یک چیزی درست نیست. سپس توضیح دهید که مهم‌ترین وضعیتی که با خشم اشتباه گرفته می‌شود پرخاشگری است که تفاوت عمده‌ای با مفهوم خشم دارد. با استفاده از اسلاید شماره شش مفهوم پرخاشگری را توضیح دهید. ضمن ارائه تعریف پرخاشگری و تفاوت آن با خشم، کلمه خصومت را نیز توضیح دهید. با استفاده از اسلاید شماره هفت تعریف این سه واژه را با کمک شرکت‌کنندگان مرور کنید و به ابهامات احتمالی پاسخ دهید.	

ارائه مطلب ۳	زمان تقریبی مورد نیاز: ۱۵ دقیقه
ابزار کمک آموزشی پیش‌بینی شده: پاورپوینت/ فیلیپ چارت/ مازیک	
از افراد سوال کنید مهمترین عوامل برانگیزنده خشم خود را - بدون الزام به توضیح موقعیت مورد نظر- بیان کنند. پاسخ های آنان را روی فیلیپ چارت بنویسید و سعی کنید نظرات پراکنده آنها را در دو دسته بزرگ عوامل درونی و بیرونی (یا فردی و اجتماعی) تقسیم کنید. در پایان با استفاده از اسلایدهای شماره هشت و نه مهم ترین عامل برانگیزانندهی خشم را توضیح دهید.	

تمرین ۱	زمان تقریبی مورد نیاز: ۱۵ دقیقه
ابزار کمک آموزشی پیش‌بینی شده: فیلیپ چارت/ کاربرگ شماره یک	
فیلیپ چارتی را که قبلاً آماده کرده‌اید و شمایی از بدن یک انسان (مشابه کاربرگ شماره یک) بر روی آن کشیده شده است را به تخته نصب کنید. از شرکت کنندگان بخواهید ضمن حرکت در سالن حداقل یک قسمت از بدن انسان را که بر اثر خشم تحت تاثیر قرار می‌گیرد بر روی فیلیپ‌چارت مربوطه مشخص کند. از مازیگ‌ها با رنگ‌های مختلف استفاده کنند و محل مورد نظر را به طور دقیق علامت زده و نام و اثر بد مربوطه را بنویسند. پس از انجام این کار با مروری بر شمای علامت زده شده، توضیح دهید که خشم اثرات فراوانی بر جسم و روان و به تبع آن وضعیت اجتماعی ما می‌گذارد. با استفاده از اسلاید شماره ده، ضمن اشاره به آثار سوء جسمی خشم، سایر اثرات روانی و اجتماعی خشم را توضیح دهید.	

تمرین ۲	زمان تقریبی مورد نیاز: ۱۵ دقیقه
ابزار کمک آموزشی پیش‌بینی شده: کاربرگ شماره دو	
کاربرگ شماره دو را بین شرکت کنندگان توزیع کنید از آن بخواهید آن را پر کنند. بعد از اتمام کارشان از آنها سوال کنید آیا هیچیک از آنها نیاز به تغییر الگوی ابراز خشم خود را دارد؟ و چرا؟ در ادامه انواع سبک های ابراز خشم و پیامدهای هر یک را توضیح دهید و در انتها کار برگ شماره سه را به آنها بدهید تا مطالعه کنند.	

خلاصه و جمع‌بندی	زمان تقریبی مورد نیاز: ۵ دقیقه
نکات کلیدی این قسمت را خلاصه کنید	

اهداف آموزشی:

- در پایان این قسمت شرکت کنندگان باید:
۱. با اهداف مدیریت خشم آشنا شوند
 ۲. باروش های مختلف آرام سازی آشنا شوند.
 ۳. با اهمیت ابراز خشم آشنا شوند
 ۴. با سبک سالم ابراز خشم آشنا شوند

زمان تقریبی پیش‌بینی شده: ۱۲۰ دقیقه

ابزار و وسایل کمک آموزشی مورد نیاز: پاورپوینت/ کاغذ A4/ ماژیک‌های رنگی، دستورالعمل آرام سازی/ کار برگ های ۳-۶

زمان تقریبی مورد نیاز: ۱۰ دقیقه ابزار کمک آموزشی پیش‌بینی شده: پاورپوینت	گشایش بحث
با این توضیح که تا اینجا در باره علل و اثرات خشم صحبت کردیم و با سبک های مختلفی که افراد برای ابراز خشم استفاده می کنند آشنا شدیم این سوال را مطرح کنید که برای اینکه از خشم آسیب نبینیم و به دیگران آسیب نزنیم چه کارهایی باید انجام دهیم؟ سپس با استفاده از اسلایدهای شماره یازده تا پانزده مفهوم مدیریت خشم و اهداف آن و مهم‌ترین راهبردهای مورد استفاده برای آن را مورد اشاره قرار دهید. توضیح دهید که از این ساعت به بعد چند راهبرد که ممکن است برای آنها مفید تر باشد به شکل مفصل ارایه خواهد شد.	

ارائه مطلب ۱	زمان تقریبی مورد نیاز: ۵ دقیقه
توضیح دهید هنگام عصبانیت، یک سری تغییرات فیزیولوژیک در بدن اتفاق می افتد که علاوه بر اینکه موجب تنش می شود توانایی تفکر منطقی را به شدت کاهش می یابد. ترکیب این دو با هم موجب می شود در موقع عصبانیت نتوانیم واکنش درست و منطقی داشته باشیم و ممکن است چیزهایی بگوییم و یا کارهایی انجام دهیم که بعدا پشیمان شویم. از شرکت کنندگان بپرسید با این توضیح، فکر می کنند اولین کاری که باید برای مدیریت خشم انجام دهند چیست. پاسخ های آنها را تخته وایت برد بنویسید و سپس با جمع بندی نظرات آنها این جمله را با رنگ متفاوت و درشت بنویسید: توقف و آرام سازی - فکر - عمل در ادامه توضیح دهید برای مدیریت خشم، قبل از انجام هر عملی ابتدا باید متوقف شویم، خود را آرام کنیم، سپس خوب فکر کنیم و بعد عمل کنیم. این اصل اساسی مدیریت خشم است	

تمرین	زمان تقریبی مورد نیاز: ۱۵ دقیقه
ابزار کمک آموزشی پیش بینی شده: موسیقی آرام از شرکت کنندگان بخواهید که در حالت راحت، به صدای های خود تکیه دهند و چشمان خود را ببندند. از همکار خود بخواهید چراغ ها را خاموش کند و یک موسیقی ملایم را که از قبل آماده کرده اید به مدت پنج دقیقه پخش کند. از شرکت کنندگان بخواهید که با تمرکز بر موسیقی به منظره ای خوشایند مثلا ساحل یک دریا یا رودخانه ای در یک کوهستان که خاطره ای آن را در ذهن دارند فکر کنند و خود را در آن جا تصور کنند. پس از پایان موسیقی از شرکت کنندگان بخواهید چشم خود را باز کنند. از چند نفر بخواهید وضعیت جسمی و روحی خود را در آن لحظه توصیف کنند و چنانچه تمایل داشتند با وضعیت ده دقیقه پیش خود مقایسه کنند.	

ارائه مطلب ۲	زمان تقریبی مورد نیاز: ۵ دقیقه
توضیح کوتاهی درباره فلسفه کلی استفاده از تکنیک های آرمیدگی ارایه کنید. نکات مهم در انتخاب و انجام این تکنیک ها را گوشزد کنید. توضیح دهید هر فردی ممکن است با یکی از این تکنیک ها راحت تر باشد. برای اینکه افراد متوجه شوند کدامیک برای آنها بهتر و موثرتر است یک مقیاس درجه بندی رفتار وجود دارد که پس از استفاده از هر تکنیک آن را پر می کنند و به این ترتیب متوجه می شوند کدام تکنیک را ترجیح می دهند. علاوه براین، محیط نیز در انتخاب روش آرمیدگی اهمیت دارد زیرا شرایط برخی محیط ها به گونه ای است که تنها می توان از تکنیک های سریع و کوتاه استفاده کرد. در انتها، توضیح دهید روش های مختلف آرام سازی در کتابچه ایی که برای آنها طراحی شده و در انتهای جلسه به آنها داده می شود، آمده است.	

ارائه مطلب ۳	زمان تقریبی مورد نیاز: ده دقیقه
ابزار کمک آموزشی پیش بینی شده: فلیپ چارت	
از شرکت کنندگان بخواهید آخرین موقعیتی را که عصبانی شدند به خاطر بیاورند. از آن ها بخواهید فکری را که در زمان مواجه با استرس به سراغشان آمده بود و جمله هایی را که احتمالاً با خود می گفتند به خاطر بیاورند. از داوطلبان بخواهید برخی از این فکرها و جمله ها را بیان کنند. آنها را روی فلیپ چارت بنویسید. توضیح دهید که ادراک و برداشت ما از حرف ها و رفتار دیگران، روی هیجانی که تجربه می کنیم، تاثیر زیادی می گذارد. حتی می توان گفت این خود حادثه نیست که ما را عصبانی می کند بلکه آنچه که در مورد حادثه فکر می کنیم و معنی که به آن الصاق می کنیم ما را عصبانی می کند. بنابراین یک راه کنترل خشم، مقابله با افکاری است که پشت خشم قرار داشته و آن را سوخت می دهد. سپس اضافه کنید افکار از طریق چیزهایی که در سرمان به خود می گوئیم - یعنی همان خودگویی ها - روی احساسات ما تاثیر می گذارد. بنابراین، جایگزین کردن خودگویی های مقابله ای با خودگویی های برانگیزنده خشم یک روش موثر برای کاهش عصبانیت و آرام کردن خود است.	

تمرین	زمان تقریبی مورد نیاز: ۱۵ دقیقه
ابزار کمک آموزشی پیش‌بینی شده: فیلیپ چارت، کاغذهای رنگی، کاربرگ شماره چهار	
برگه های کوچک رنگی را بین شرکت کنندگان توزیع کنید و یک برگه فیلیپ چارت که در وسط آن یک برگه A4 را چسبانیده اید، روی دیوار بچسبانید. سپس از شرکت کنندگان بخواهید تا بر اساس تجربه های شخصی خود، سه جمله ای را که می توانند در موقعیت های خشم به خود بگویند و از این طریق خود را آرام کنند، روی برگه ها بنویسند و سپس آن را در دور برگه فیلیپ چارت روی دیوار بچسبانند. سپس با مشارکت فراگیران، یک فهرست از ده جمله ای از بهترین خودگویی های مقابله ای را انتخاب کنید و روی کاغذ A4 رنگی در وسط فیلیپ چارت بنویسید. در یک جمع بندی توضیح دهید هدف جایگزین کردن خودگویی های منفی با مثبت این نیست که به افراد آموزش دهیم همیشه مثبت فکر کنند و خوش بین باشند. هدف اصلی آن است که یاد بگیرند تفکر واقع بینانه و مفیدی داشته باشند و همچنین درخصوص شدت حادثه، اغراق نکنند. در انتها کاربرگ شماره ۴ را به آنها بدهید و توضیح دهید که این یک نمونه از خودگویی های مقابله ای است. آنها می توانند از این جملات برای درست کردن فهرست خودگویی های خود استفاده کنند تا هر وقت عصبانی شدند، از آنها استفاده کنند.	

خلاصه و جمع بندی	زمان تقریبی مورد نیاز: ۵ دقیقه
جمع بندی کنید اولین کاری که برای مدیریت خشم باید انجام دهیم، آرام کردن خود است. در این قسمت با دو روش آرام سازی یعنی ری لکسیشن و خودگویی های مثبت آشنا شدیم. علاوه براین روش ها، پرت کردن حواس خود از موضوع عصبانیت، گوش دادن به موسیقی آرام بخش، انجام فعالیت های روزانه و تفریحی، در دو دل کردن با یک دوست و نوشتن احساسات نیز کمک کننده است.	

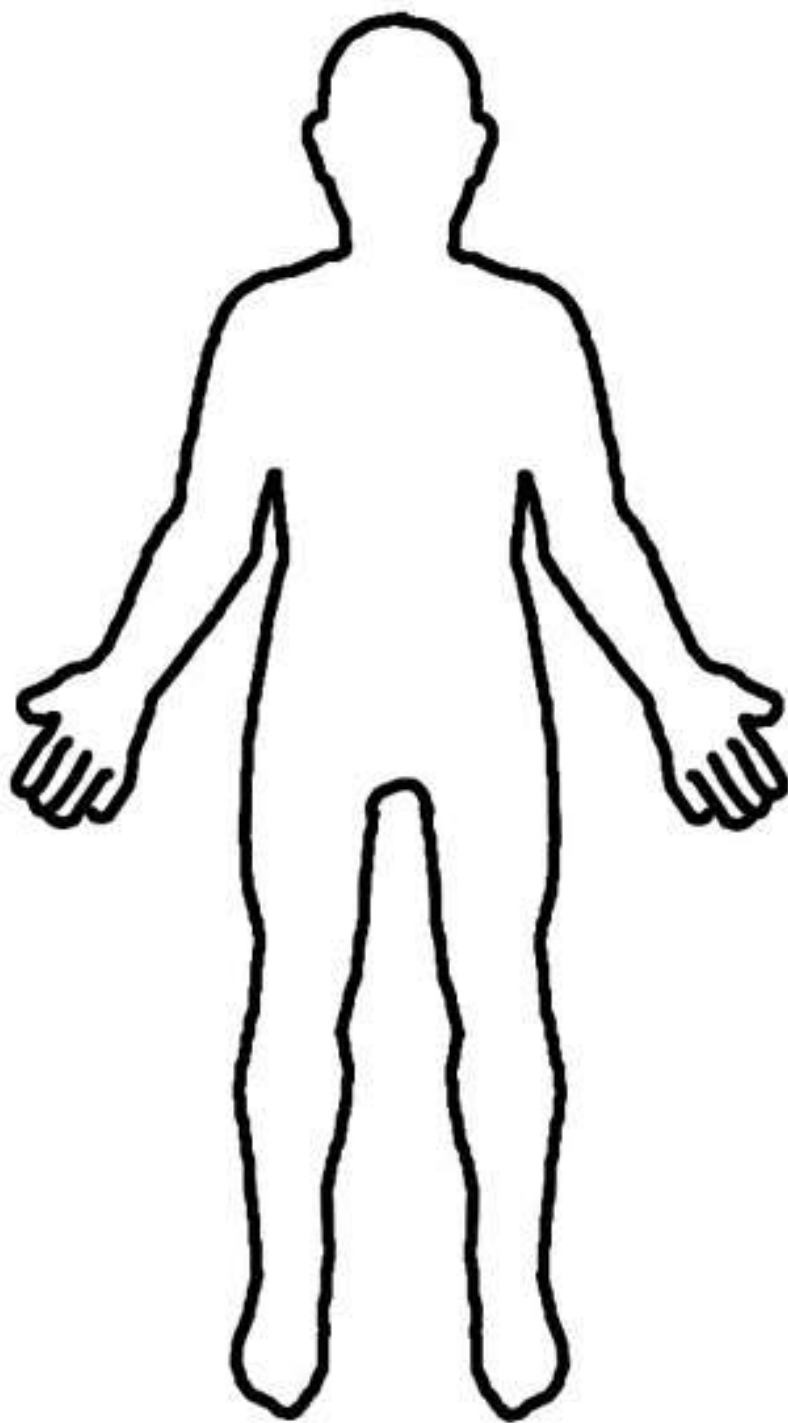
گشایش بحث	زمان تقریبی مورد نیاز: ۱۵ دقیقه ابزار کمک آموزشی پیش‌بینی شده: کاربرگ شماره پنج
از شرکت‌کنندگان بخواهید سبک‌های ناسالم ابراز خشم را نام ببرند. یادآوری کنید که در ساعت قبل درباره‌ی چهار سبک ناسالم ابراز خشم صحبت کرده‌ایم و امروز قصد داریم کمی دقیق‌تر درباره‌ی سبکِ سالم ابراز خشم گفت‌وگو کنیم. کاربرگ شماره پنج را بین شرکت‌کنندگان توزیع کنید و از آن‌ها بخواهید آن را با دقت مرور کنند	

تمرین	زمان تقریبی مورد نیاز: ۳۰ دقیقه ابزار کمک آموزشی پیش‌بینی شده: کاربرگ شماره ۵
از شرکت‌کنندگان بخواهید برای یکی از موقعیت‌های بیان شده‌ی خود در ساعت قبل یک سناریوی کوتاه ابراز خشم بر اساس مراحل گفته شده در کاربرگ پنج بنویسند. شرکت‌کنندگان را به دو گروه مساوی تقسیم کنید. و از آن‌ها بخواهید در دو ستون روبروی هم بایستند. از هر نفر بخواهید سناریوی تدوین شده خود را با نفر هم شماره خود در ردیف روبرو به اجرا بگذارد. فرصت دهید تا هر دو نفر به نوبت سناریوی خود را اجرا کنند. در پایان نظر شرکت‌کنندگان را درباره‌ی اجرای نفر مقابلشان بپرسید و نکات کلیدی مثبت و منفی را روی فیلم چارت یادداشت کنید. در جمع بندی نکات بیان شده به شایع‌ترین خطاها در ابراز خشم در موقعیت‌ها و گروه‌های مختلف اشاره کنید.	

خلاصه و جمع‌بندی	زمان تقریبی مورد نیاز: ۱۰ دقیقه ابزار کمک آموزشی پیش‌بینی شده: کاربرگ شماره سه
در انتهای جلسه، یک جمع بندی از مراحل مدیریت خشم ارائه داده و به سوالات احتمالی پاسخ دهید	

برخی اقدام‌های پس از پایان مباحث آموزشی

- (۱) **تکمیل فرم ارزیابی جلسه** - فرم ارزیابی را بین شرکت کنندگان پخش کنید و از آنها بخواهید بدون ذکر نام آن را به دقت کامل کنند. تاکید کنید تکمیل این فرم بهبود آموزش ها و رفع نواقص و اشکالات احتمالی کمک خواهد کرد.
- (۲) **توزیع کتاب کار مدیریت خشم** - در انتها کتاب کار مدیریت خشم را بین شرکت کنندگان توزیع کنید و تاکید کنید از آنجا که فرصت محدودی برای آموزش مدیریت خشم داشتیم، مطالعه این کتاب و انجام تمرین های آن ضروری بوده و کمک زیادی به فراگیری مباحثی که امروز آموزش داده شد، می کند.
- (۳) **توزیع سایر کتاب های کار** - توضیح دهید علاوه بر کتاب کار اصلی، دو کتابچه دیگر برای مقابله با موقعیت های دشوار مانند مقابله با خشم دیگران و یا موقعیت های اذیت و آزار و زورگویی و نیز یک کتاب در مورد خشونت بر علیه همسران وجود دارد. به شرکت کنندگان بگویید در صورت تمایل می توانند این کتابچه ها را هم دریافت و مطالعه کنند و در صورتی که سوال و یا ابهامی داشتند با مرکز تماس بگیرند تا هماهنگی لازم برای یک جلسه آموزشی دیگر در مورد این موضوعات انجام شود.
- (۴) **تعیین قرارهای پی گیری** - در خاتمه تاکید کنید شما همیشه آماده پاسخگویی به سوالات و یا رفع موانع و مشکلات برای استفاده از مهارت هایی که در این جلسه آموزش داده شد، می باشید. برای این منظور آنها می توانند با مرکز تماس بگیرند و سوال خود را به صورت تلفنی بپرسند و یا در صورت نیاز ترتیب یک جلسه حضوری داده شود.
- (۵) **برگزاری جلسات اضافی** - در صورت امکان برگزاری جلسات اضافی، پیشنهاد می شود یک سری جلسات تکمیلی را برای شرکت کنندگان در نظر بگیرید. آموزش مهارت حل تعارض که طرح درس آن در پیوست آمده، مهارت موثر دیگری برای پیشگیری از بروز خشم و حل مسالمت آمیز اختلاف هاست (طرح درس این مهارت در پیوست آمده است). علاوه براین، با توجه به نیازها و شرایط افراد می توانید آموزش مقابله با خشم در موقعیت های دشوار و یا مقابله با خشونت خانگی را نیز در دستورکار قرار دهید.
- (۶) **انجام پس آزمون** - از شرکت کنندگانی که فرم های پیش آزمون را پر کرده اند، بخواهید در صورت تمایل شماره تلفن خود را بدهند تا به ترتیب در یک و سه ماه آینده با آنها تماس گرفته شود تا پرسشنامه ها را دوباره تکمیل کنند. تاکید کنید هدف این کار، بررسی اثربخشی آموزش ها و ارتقاء برنامه است.



سه موقعیت مهمی (در خانه، محیط کار یا اجتماع) را که در آن عصبانی شدید بنویسید. سپس توضیح دهید که هنگام عصبانیت چه کردید و بر اساس آن سبک ابراز خشم خود را مشخص کنید. در آخر هم نتایج آن را بنویسید و تصمیم گیری کنید.

موقعیت اول

پاسخ:

نتایج:

موقعیت دوم

پاسخ:

نتایج:

موقعیت سوم

پاسخ:

نتایج:

تصمیم گیری: آیا فکر می کنید نیازی به تغییر روش ابراز عصبانیت خود دارید؟ اگر نه دلایل خود را توضیح دهید.

کاربرگ شماره سه: سبک های ابراز خشم

۱. **سبک پرخاشگرانه** - در این روش، فرد احترامی برای دیگران و حقوق آنها قائل نیست و وقتی عصبانی می‌شود، داد می‌زند، تهدید می‌کند، فحش و ناسزا می‌گوید، به طرف مقابل حمله می‌کند و یا شروع به شکستن اسباب و اثاثیه می‌کند. احتمالاً می‌توانید حدس بزنید که نتیجه این روش بیان عصبانیت چیست. چنین افرادی معمولاً شأن و فرصت‌های شغلی و نیز روابط مهم و نزدیک خود را از دست می‌دهند.

۲. **سبک منفعلانه (سرکوب)** - در این روش، فرد احترامی برای خود و حقوق خود قائل نیست و وقتی عصبانی می‌شود، آن را در درون خود می‌ریزد یا باصطلاح آن را قورت می‌دهد. این شیوه، معمولاً به خود فرد صدمه می‌زند و موجب بیماری‌های جسمی و مشکلات روحی روانی مثل غمگینی و افسردگی می‌شود. گاهی هم ممکن است این عصبانیت‌های فرو خورده شده روی هم انباشته شده و یک دفعه فرد منفجر می‌شود.

۳. **پرخاشگرانه - منفعلانه** - در این روش هم فرد احترامی برای دیگران قائل نیست، ولی بخاطر ترس از نتایج پرخاشگری مستقیم، آن را بصورت غیر مستقیم نشان می‌دهد. چنین فردی وقتی عصبانی می‌شود، اخم می‌کند، روی برمی‌گرداند، قهر می‌کند، پشت سر کسی که او را عصبانی کرده حرف می‌زند و نظر دیگران را نسبت به وی عوض می‌کند و یا دیگران را بر علیه او می‌شوراند.

۴. **جابجایی** - خشم ممکن است به شخص یا شیئی دیگری جابجا شود که هدف خشم نیست. این کار معمولاً به این دلیل صورت می‌گیرد که هدف اصلی خشم، خطرناک و تهدیدآور ادراک می‌شود. این شیوه ابراز خشم ممکن است در کوتاه مدت به دلیل رها شدن تنش هیجانی و جسمی احساس بهتری در فرد ایجاد کند ولی در درازمدت به روابط فرد صدمه زده و ممکن است در وی احساس گناه و افسردگی ایجاد کند

کاربرگ شماره ۴- خودگویی های مقابله ای

برای استفاده موثرتر از خودگویی ها، بهتر است خشم را به مراحل متعدد تقسیم کرده و برای هر مرحله یک سری خودگویی های مقابله ای را آماده کنید. در زیر چند مثال از خودگویی برای سه مرحله خشم آمده است:

۱. آمادگی برای موقعیت تحریک کننده- وقتی می دانیم با چیزی مواجه می شویم که ما را عصبانی خواهد کرد.

- موضوع را خیلی جدی نگیر
- حالا زمان تنفس عمیق و ری لکس شدن است
- سخت نگیر
- او می خواهد من را به هم بریزد ولی من می دانم چطور با آن مقابله کنم

۲. در طی حادثه : وقتی متوجه نشانه های اولیه خشم می شوید:

- آرام بمان، فقط به ری لکس بودن ادامه بده
- در مورد چیزی که می خواهی به دست بیاوری، فکر کن
- عصبانی شدن هیچ فایده ای ندارد
- اگر عصبانی شوم فقط سرم را به دیوار می کوبم
- عضلاتم دارند سفت می شوند زمان ری لکس شدن است
- این موضوع ارزش این همه عصبانیت را ندارد
- زمان تنفس عمیق است
- سعی کن عاقلانه رفتار کنی، با احترام با دیگران رفتار کن
- او احتمالا دوست دارد من را عصبانی کند، خوب من او را نا امید می کنم

۳. پس از حادثه: وقتی موقعیت خشم می گذرد و در مورد اثر آن را روی خود فکر می کنید

- قضیه تمام شد، سعی کن فراموش کنی. اجازه نده در کارت تداخل ایجاد کند
- ری لکسیشن را بخاطر داشته باش، آن خیلی بهتر از خشم است
- خیلی خوب آن را مدیریت کردم

ابراز سازنده خشم، چند مرحله دارد ولی نکته کلیدی، رعایت اصول ارتباط سالم و سازنده است:

۱. **فکر کردن در مورد علت خشم** - ابتدا خوب در مورد مشکلی که موجب عصبانیت شده فکر کنید تا بتوانید آن را درست ابراز کنید. برای این منظور، سوالات زیر را از خود پرسید:

- واقعا چرا عصبانی شدم؟
- صرف نظر از کاری که او کرد و یا حرفی که زد چرا عصبانی شدم؟ آیا دلم از جای دیگری پر بود؟ آیا خسته یا گرسنه بودم؟
- پشت این خشم، چه احساس های دردناکی ممکن است وجود داشته باشد؟ سرخودگی، ترس، حقارت و ...؟
- هدفم چیست و چه می خواهم؟ آیا می خواهم تلافی کنم و به او صدمه بزنم و یا مشکل را حل کنم؟

۲. **بیان حرف و یا رفتاری که موجب خشم شده است** - پس از اینکه به موضوعی که شما را عصبانی کرد، فکر کردید حالا می توانید احساس خود را بیان ی. در این مرحله، باید به حرف و رفتاری که شما را عصبانی کرده است اشاره کنید. برای این کار، رعایت قواعد زیر انجام دهد تا طرف مقابل آن را حمله به خود تلقی نکند و دفاعی نشود:

- رفتار به صورت خنثی و عاری از قضاوت و برجسب زدن توصیف شود
- فقط روی موضوع فعلی تمرکز شود و از پیش کشیدن موضوعات قدیمی اجتناب شود
- از آهنگ خصمانه و یا طعنه آمیز برای توصیف موقعیت استفاده نشود

۳. **توصیف احساس** - در این مرحله باید با رعایت قواعد زیر، احساس خشم خود را توصیف کنید:

- مسئولیت احساس خود را بپذیرد و به جای زبان "تو" از زبان "من" استفاده کنید
- از کلمات تحریک کننده و آهنگ و لحن خصمانه استفاده نکنید
- شدت احساس درست توصیف کرده و از بزرگ نمایی پرهیز کنید

۴. **توصیف علت احساس** - در این مرحله، توضیح دهید چرا چنین احساسی را تجربه کردید. آیا حرف یا رفتار طرف مقابل، خاطره دردناکی را بیاد آورده است؟ آیا احساس شرم، دوست داشته نشدن، حقارت و کرده اند؟ آیا فرض های خاصی در مورد علت رفتار طرف مقابل دارند که موجب چنین احساسی شده است. وقتی افراد علت احساس خود را توضیح می دهند، طرف مقابل می تواند بفهمد چرا حرف یا رفتارش، چنین احساسی را در دیگری ایجاد کرده است.

۵. **گوش دادن به حرف های طرف مقابل** - وقتی افراد احساس خود را ابراز کردید حالا باید به طرف مقابل فرصت دهید تا او نیز نظرش را بگوید و به دقت به حرف های او گوش دهید. چیزی که یک نفر می گوید فقط نیمی از داستان است و ممکن است شامل فرض ها و تفسیرهای منفی و اشتباه باشد. به همین دلیل گوش دادن به حرف های طرف مقابل ضرورت دارد زیرا می توان به اصلاح آنها کمک کند و علاوه براین امکان حل مساله همکارانه را افزایش دهد.

۶. **بیان تقاضا** - در مرحله آخر، تقاضای خود را بیان کنید. برای این منظور باید رفتاری را که دوست ندارید طرف مقابل انجام دهد و یا دوست دارید انجام دهد، توصیف کند. این کار نیز باید با رعایت قواعد و اصول ارتباطی صورت گیرد.

دستورالعمل های آرام سازی

- آرام سازی ماهیچه ای پیشرونده

یک مکان راحت و آرام را برای تمرین انتخاب کنید. زمانی از روز را برای تمرین در نظر بگیرید که احساس آرامش بیشتری می کنید. دراز بکشید و چشم هایتان را ببندید. برای چند دقیقه روی تنفس تان تمرکز کنید. آرام و به کندی نفس بکشید. وقتی نفس را بیرون می دهید کلماتی مانند آرام باش را به خودتان بگویید. تمرین آرام سازی را با عضلات مختلف بدنتان انجام دهید. اول باید در آنها تنش ایجاد کنید و سپس آنها را شل کنید. وقتی تنش ایجاد می کنید باید هوا را به درون ریه ها ببرید و وقتی شل می کنید آن را بیرون دهید.

- کار را با دست هایتان شروع کنید. دست تان را محکم مشت کنید. به تنشی که در ماهیچه های دست و مچ ایجاد شده، فکر کنید. این تنش را برای چند ثانیه حفظ کنید و سپس دست تان را شل کنید. به تفاوت بین تنش و آرامش توجه کنید. ممکن است کمی احساس درد کنید ولی اشکالی ندارد، احساس آرامش کم کم ایجاد می شود
- همین کار را با دست دیگران انجام دهید

هر وقت که یک سری از عضلات بدنتان را شل می کنید به این فکر کنید که وقتی آنها شل می شوند چه احساسی دارید. سعی کنید خود را رها کنید و بگذارید تنش از بدنتان بیرون برود. بگذارید عضلاتتان تا جایی که می شود شل شوند. به تفاوت حالت تنش و شل شدن عضلات توجه کنید. حالا همین کار را برای سایر عضلات بدن انجام دهید. هر بار برای چند ثانیه در آنها تنش ایجاد کنید و سپس آن را شل کنید.

بهتر است برای ایجاد آرمیدگی در عضلات بدن خود از ترتیب زیر استفاده کنید:

دست ها: دست تان را مشت کنید و سپس شل کنید

بازوها: آرنج ها را به طرف درون خم کنید و بازویتان را سفت کنید. به این ترتیب باید بویژه در قسمت بالای بازویتان احساس تنش داشته باشید. یادتان باشد این کار را فقط برای چند ثانیه انجام دهید و سپس آن را شل کنید.

گردن: سرتان را به سمت عقب فشار دهید و آن را به کندی از یک طرف به طرف دیگر بچرخانید. توجه کنید که چطور تنش از یک طرف سر به طرف دیگر حرکت می کند. سپس سرتان را به سمت جلو و در یک وضعیت راحت قرار دهید

صورت: در صورت، ماهیچه های متعددی وجود دارد ولی کافی است فقط روی پیشانی و فک تمرکز کنید. اول ابروهایتان را به حالت اخم پایین بیاورید و سپس پیشانی تان را ری لکس کنید و یا می توانید ابروهایتان را بالا ببرید و سپس آن ری لکس کنید. حالا فک تان را روی هم فشار دهید. و به تفاوت این حالت با وقتی ری لکس می شوید فکر کنید.

قفسه سینه: یک نفس عمیق بکشید، آن را چند ثانیه نگه دارید، به تنش فکر کنید، سپس بگذارید تنفس تان به وضعیت طبیعی برگردد

معدة: عضلات معده تان را تا جایی که می توانید سفت کنید و سپس شل کنید.

نشمین گاه: نشمین گاه تان را سفت کنید و سپس شل کنید

پاها: پاهایتان را به سوی صورتتان خم کنید. کار را با چرخش انگشتان پا خاتمه دهید.

به خاطر داشته باشید. شدت اضطراب خود را از ۱- ۱۰ قبل و بعد از تمرین آرام سازی ارزیابی کنید.

• **تنفس کنترل شده**

وقتی افراد مضطرب می شود تغییراتی در تنفس شان ایجاد می شود. آنها ممکن است شروع به بلعیدن هوا کنند، فکر کنند دارند خفه می شوند و یا نمی توانند آرام نفس بکشند. معمولاً اینطور نفس کشیدن آنها را مضطرب تر می کند. بنابراین سعی کنید تشخیص دهید که آیا این کار را می کنید یا نه و شروع به کند کردن ریتم تنفس خود کنید. سعی کنید با سه شماره هوا را به درون ریه هایتان ببرید و با سه شماره آن را بیرون دهید. معمولاً این کار ریتم تنفس تان را به حالت نورمال برمی گرداند. حداقل سه دقیقه این کار را انجام دهید تا تنفس تان به حالت طبیعی برگردد.

• **تنفس خودآگاه**

این روش متفاوتی برای مدیریت اضطراب است. هدف این نوع تنفس، این است که اجازه می دهد افکار و احساسات بدون اینکه در آن گیر بیفتید بیایند و بروند. هدف، تمرکز صرف روی لحظه حاضر و نه گذشته یا آینده است. دستورالعمل این نوع تنفس در زیر آمده است:

- ✓ راحت بنشینید، چشمانتان را ببندید و یا به پایین نگاه کنید و پشت تان را صاف کنید
- ✓ به تنفس تان توجه کنید
- ✓ تصور کنید که یک بالون در معده تان هست. هر بار که نفس را به درون می برید بالون باد می شود و هر بار که بیرون می دهید، خالی می شود. همانطور که بالون پر از هوا شده یا خالی می شود به حواس تان توجه کنید. قفسه سینه و معده با به درون بردن هوا بالا می رود و با بیرون دادن آن پایین می رود
- ✓ افکاری به ذهن شما می رسد و این طبیعی است چون آن فقط در ذهن شماست. فقط به آن افکار توجه کنید سپس برگردید و به تنفس تان تمرکز کنید
- ✓ به صداها، حس های بدنی و هیجان ها توجه کنید و دوباره توجه خود را به ریتم تنفس تان برگردانید
- ✓ آن افکار و احساسات را تعقیب نکنید، در مورد خودتان قضاوت نکنید یا آن افکار را تحلیل نکنید. بودن افکار در آنجا طبیعی است. فقط به آن افکار توجه کنید و اجازه دهید که آنها بروند. دوباره به تنفس تان توجه کنید
- ✓ هر وقت که متوجه می شوید که توجه تان بر نمی گردد و در آن افکار و احساسات گیر می افتید فقط سعی کنید توجه تان را برگردانید و به تنفس تان توجه کنید. ممکن است بارها توجه تان روی این افکار بماند و یا آن را تعقیب کند ولی اشکالی ندارد هر بار که متوجه این موضوع شدید توجه را به سمت تنفس تان برگردانید. هرچه بیشتر تمرین کنید در این کار مهارت بیشتری پیدا می کنید و بهتر می توانید اضطراب تان را مدیریت کنید

• تنفس عمیق

وقتی تحت استرس قرار دارید تنفس سریع و سطحی می شود و تغییرات بدنی را که در این حالت اتفاق می افتد، تشدید می کند. این همچنین باعث می شود اکسیژن کافی به مغز نرسد و فکر کردن سخت تر شود. تکنیک های تنفس شبیه آرمیدگی هستند ولی سریع تر کار می کنند. اساساً این تکنیک ها یک شیوه سریع آرام کردن بدن است. بنابراین، اصلاح تنفس می تواند سطح برانگیختگی را به سرعت کاهش داده و فرد را از وضعیت واکنش جنگ و گریز خارج کند. علاوه براین، با تنفس درست، نه تنها بدن آرام می شود بلکه توانایی فکر کردن و کنترل خود نیز بر می گردد.

برای شروع، این تکنیک را در وضعیت راحتی تمرین کنید. بهتر است دراز بکشید. مکانی را انتخاب کنید که در آن احساس راحتی می کنید. یک تنفس طبیعی کند انجام دهید (نه تنفس عمیق) و همانطور که نفس را بیرون می دهید به " عدد ۱ " و وقتی آن را بیرون می دهید به کلمه " آرام باش " فکر کنید. نفس را دوباره به درون ببرید و به عدد ۲ فکر کنید و سپس آن را بیرون دهید و به کلمه آرام باش فکر کنید. این کار را تا ۱۰ ادامه دهید. وقتی به عدد ۱۰ رسیدید، این کار را برعکس انجام دهید تا به ۱ برسید. سعی کنید هر چیزی دیگری را از ذهنتان دور کنید. ممکن است تصور کردن " اعداد " و یا عبارت " آرام باش " کمک کننده باشد. اگر احساس گیجی می کنید متوقف شوید احتمالاً یک جای کار درست نیست. این تکنیک را آنقدر تمرین کنید تا اعتماد بنفس کافی را برای استفاده از آن در هر موقعیتی که احساس می کنید دارید عصبانی می شوید، به دست آورید.

روش دیگر انجام این تکنیک تنفسی آن است که یک دست را روی قفسه سینه و دست دیگر را روی شکم در قسمت ناف قرار دهید. همانطور که نفس را به درون می برید، باید دستی که روی شکم قرار دارد بالا بیاید در حالی که دست روی قفسه سینه، حرکت نکند و ثابت بماند. همانطور که نفس را بیرون می دهید شکم شما باید پایین برود ولی قفسه سینه نباید حرکت کند.

سعی کنید نفس را از بینی به درون ببرید، لب هایتان جمع کنید و به کندی نفس را از طریق دهانتان بیرون دهید. اگر نمی توانید این کار را در حالت ایستاده یا نشسته انجام دهید، به پشت روی زمین دراز بکشید و تمرین کنید چون انجام آن در این وضعیت، راحت تر است.

این تمرین ها را دو بار در روز انجام دهید. وقتی در آن مهارت پیدا کردید، سر کار ، در مترو و اتوبوس، هنگام تماشای تلویزیون و غیره، آن را انجام دهید. هدف این است که قادر شوید از این تکنیک در هر موقعیتی که هستید استفاده کنید. هیچ کس متوجه نخواهد شد در حال انجام آن هستید.

اهداف آموزشی این جلسه:

در پایان این جلسه شرکت کنندگان باید:

۱. با سبک‌های مختلف مدیریت تعارض و پیامدهای هر یک از آن‌ها آشنا شوند
۲. مهارت مدیریت تعارض سازنده را بشناسند.

زمان تقریبی پیش‌بینی شده: صد دقیقه

ابزار و وسایل کمک آموزشی مورد نیاز: پاورپوینت، فیلم چارت، کاربرگ شماره شش

زمان تقریبی مورد نیاز: ۱۰ دقیقه ابزار کمک آموزشی پیش‌بینی شده: __	گشایش بحث و مروری بر جلسه
از شرکت‌کنندگان سوال کنید در چه موقعیت‌هایی ممکن است استفاده از راهبردهای آرام سازی یا بیان احساسات به حل شدن موضوع کمک نکند و تنش و احساس خشم همچنان باقی بماند پس از شنیدن تعدادی از نظرات، بیان کنید که گاهی چیزها پیچیده‌تر از آن است که با آرام سازی و بیان سازنده‌ی احساسات برطرف شود زیرا افراد یا گروه‌ها ممکن است نیازها، خواسته‌ها، علایق و نقطه نظرات متفاوتی داشته باشند که ایجاد تعارض یا کشمکش می‌کند. در چنین مواردی باید علاوه بر استفاده از روش‌های پیش گفته، از استراتژی حل تعارض استفاده کنید. تعارض یک بخش اجتناب ناپذیر از زندگی است که می‌تواند در سطوح مختلف فردی، خانوادگی، گروهی و یا حتی بین ملت‌ها پیش بیاید.	

ارائه مطلب اصلی	زمان تقریبی مورد نیاز: ۱۰ دقیقه ابزار کمک آموزشی پیش‌بینی شده: پاورپوینت
با استفاده از اسلایدهای شماره ۱۶، تعارض را تعریف کنید و به مهمترین علل تعارض اشاره کنید. برای هر علت یک مثال متناسب با جمعیت هدف خود ارائه دهید.	

تمرین ۱	زمان تقریبی مورد نیاز: ۲۰ دقیقه ابزار کمک آموزشی پیش‌بینی شده: کاربرگ شماره ۶ (کارت‌ها)، فیلیپ چارت/پاورپوینت
از کاربرگ شماره‌ی دوازده به تعداد چهار سری تکثیر کنید. کارت‌های شش‌گانه کاربرگ شماره‌ی شش را با قیچی از هم جدا کنید. و به شکل نامنظم هر سری را در یک پاکت قرار دهید. توضیح دهید که حل تعارض سازنده علاوه بر رعایت نکات کلیدی در گفت‌وگو دارای مراحل است که باید با دقت طی شود. شرکت‌کنندگان را با یک روش خلاقانه به چهار گروه تقسیم کنید. به هر گروه یک پاکت بدهید. توضیح دهید که این کارت‌های شش‌گانه، مراحل حل تعارض سازنده است. از آن‌ها بخواهید این کارت‌ها را به ترتیبی که درست می‌دانند روی یک فیلیپ چارت بچسبانند. از گروه‌ها بخواهید نتایج کار خود را ارائه کنند در پایان با نمایش اسلاید شماره ۱۷ مراحل حل تعارض سازنده را مجدداً مرور کنید.	

خلاصه و جمع‌بندی	زمان تقریبی مورد نیاز: ۱۰ دقیقه ابزار کمک آموزشی پیش‌بینی شده: _____
از یک داوطلب بخواهید تعارض را تعریف کند. از شرکت‌کنندگان بخواهید کسانی که می‌توانند شش مرحله مدیریت تعارض را به ترتیب نام ببرند از جای خود برخیزند. از یک نفر درخواست کنید که یک بار این مراحل را بیان کند. به پرسش‌های احتمالی پاسخ دهید.	

تعریف مشکل و
توافق بر سر آن

گفت و گو
درباره مشکل

یافتن راه حل ها

ارزیابی راه حل ها

انتخاب

راه حل

برنامه ریزی و

اجرا