

**دعوت شهروندان به «خودکنترلی» در «مدیریت رفتار» لازم است اما کافی نیست**

# بارش عبارت‌های تهدید آمیز بر سر شهر!

محمد مهر

چند وقت پیش از کنار در پارکینگی در یک خیابان می‌گذشتم که عبارات حک‌شده‌روی در این پارکینگ توجه‌م را جلب کرد و به خندم انداخت، چون آنچه روی در این پارکینگ نوشته شده بود سبدی از انواع لحن‌ها و ادبیات‌ها برای متقاعد کردن راننده متخلف برای پارک نکردن جلوی پارکینگ بود. عبارت اول این بود: «لطفاً در این مکان پارک نفرمایید.» در ست زیر این عبارت نوشته شده بود «احترام به حقوق دیگران نشانه شخصیت شمامست» و در پایین، سومین عبارت نوشته

**معجون‌ی از تنش‌ها و عصیانیت‌ها**

در اینجا می‌توانیم کمی از زاویه بالاتر به موضوع نگاه کنیم و بگوییم مثلاً از کسسی که خودروی خودش را جلوی پارکینگ دیگران پارک کرده بهر سببم چرا این کار را کردی؟ مگر تو آن تابلو را ندیدی و اصلاً نمی‌دانی جلوی در پارکینگ دیگران نباید پارک کرد، او خواهد گفت چه کنیم، وقت دکتر داشتیم و هیچ جایی برای پارک نبود یا چه کنیم، یک کار اداری کوچک داشتیم و جای پارک نبود، یا چه کنیم، باید جواب از مایش پزشکی‌ام را می‌گرفتم و جایی برای پارک پیدا نکردم، این چه کنیم‌ها می‌تواند تا حدودی منطقی و در دست هم باشد. طرف به هر دلیل با خودروی شخصی خودش آمده اما جای پارک پیدا نکرده است. او هم در ادامه خواهد گفت چرا شهرداری یا هر ارگان دیگری که در این باره مسئولیت دارد به اندازه کافی پارکینگ نساخته است. چرا در اطراف بیمارستانی به این بزرگی یا مجتمع تجاری به این بزرگی، پارکینگ نساخته‌اند. از یک لحاظ هم حرف او منطقی است، اما موضوع اینجاست که نهایتاً همه این اتفاقات دست به دست هم می‌دهد و مثل مواد اولیه‌ای که روی هم ریخته و با هم ترکیب می‌شوند، معجون‌ی به نام افزایش تنش‌ها و عصیبت‌ها در شهر شکل می‌گیرد.

**وقتی خونسردترین افراد هم از لاک خود**

**بیرون می‌خزند**

حال اجازه‌دهید از چشم و زاویه دید کسی که خودرویی جلوی پارکینگ خانه او پارک شده به این اتفاق نگاه کنیم. آن فرد می‌خواهد از خانه‌اش بیرون برود تا به پروازش برسد. کمی هم دیرش شده و با عجله سوار خودرو می‌شود و وقتی در پارکینگ را باز می‌کند یا صحنه‌ای مواجه می‌شود که می‌تواند همه آتشفشان‌های خاموش دنیا را یک جا بارش فعال کند. کسی می‌خواهد سریع به بیمارستان برود. کسی می‌خواهد سر قرارش در فلان جا برسد و همه این آدم‌ها با یک صحنه ثابت روبه‌رو می‌شوند، خودرویی که در ست جلوی پارکینگ خانه یا مجتمع آنها متوقف شده است. درست است که واکنش افراد به این گونه اتفاقات یکسان نیست و هر کس‌ی بسته به ذهنیت و حال درونی و شخصیت و دایره واژگانی‌اش در برابرش واکنش نشان می‌دهد اما تردیدی در این نیست که این اتفاقات خوشبند کسی نیست و در

**نگاه**

صورت تکرار می‌تواند حتی خونسردترین آدم‌ها را هم از لاک‌شان بیرون بکشد و فتنیه نزاع‌ها و درگیری‌ها را روشن کند.

**عباراتی که عصیبت‌های ما را نمایندگی می‌کند**

عبارت‌هایی که روی در و دیوار شهر حک می‌شود مثل دماستخ‌هایی، حرارت و دمای مناسبات اجتماعی و درون فردی را به ما نشان می‌دهد. تا همین یک دهه پیش در تهران اگر کسی در همین کوچه پس کوچه‌ها می‌گشت عبارت ثابتی را در کوچه و خیابان‌ها می‌دید که نشان‌دهنده عصبییتی فراگیر در شهر بود: «بر پدر و مادر کسی لعنت که در این مکان اشغال بریزد.» پیش در تهران اگر کسی در همین کوچه پس کوچه‌ها می‌گشت عبارت ثابتی را در کوچه و خیابان‌ها می‌دید که نشان‌دهنده در این شهر فقط یک بار آن هم در خیابان ایران که محله‌ای مذهبی است به عبارتی با ادبیات مودبانه و موقر خورد که اگر چه دیگران را دعوت می‌کرد که جلوی خانه او اشغال نریزند اما این مکان اشغال بریزد.» رحمانی و کریمانه مطرح کرده بود: «بر پدر و مادر کسی رحمت که در این مکان اشغال نریزد.» اما در این میان آنچه‌قاعده بود عصیبت فراگیر در این نوع عبارت‌ها بود. می‌شد البته حدس زد که آدم‌هایی که مثل آب خوردن به دیگران لعنت می‌فرستند کار به استخوانشان رسیده است. آخر چه کسی دوست دارد در خانه و محل تجمع و انباشت زباله‌ها باشد و بوی تعفن پسماندها را تحمل کند؟

اما پرسش این است که چرا به تدریج این عبارت «بر پدر و مادر کسی لعنت که در این مکان اشغال بریزد» در



**به نظر می‌رسد راهکار حل رفتارهای عصبی و عبارت‌هایی که این رفتارها را در شهر نمایندگی می‌کند این است که متن و محتوای نزاع از میان برداشته شود. همچنان که شهرداری از یک دهه پیش به تدریج آمد و سطل‌های زباله را سر کوچه‌ها قرار داد و این نزاع از میان برخاست**

شهر کمرنگ و کم‌رنگ‌تر شد. دلیل این اتفاق چه بود؟ آیا آدم‌ها باجنبت‌تر شدند و مثلاً دیگر بوی تعفن زباله آزارشان نمی‌داد یا سعی می‌کردند این بوی‌ها آزار دهنده را تحمل کنند؟ نه! پاسخ روشن است: شهرداری آمد و بر سر هر کوچه‌ای سطل‌های بزرگ زباله قرار داد که می‌توانست پسماندهای اهالی یک کوچه را جا دهد و بنابراین وقتی کسی جلوی در خانه دیگری اشغال نمی‌گذاشت عبارت «بر پدر و مادر کسی لعنت...» هم به تدریج از دیوار‌ها کمرنگ و کم‌رنگ‌تر شد، معلوم است وقتی عصیبتی از بین برود عبارت‌هایی هم که آن عصیبت را نمایندگی می‌کنند از بین خواهد رفت.

**سه گامی که تا تهدید به جلور برمی‌داریم**
وقتی شهروندی جلوی در خانه‌اش بنویسد «لطفا در این مکان پارک نفرمایید» و هر روز صبح و ظهر و عصر وقتی می‌خواهد از خانه بیرون برود ببیند که جلوی پارکینگ او پارک کرده به همان عبارت و لطفاً بسنده خواهد کرد اما اگر او روز بعد و روزهای بعد ببیند کسی و کسانی جلوی پارکینگ او پارک کرده‌اند او مجبور می‌شود که لحن و ادبیات خود را تغییر دهد، در گام دوم برود سراسر اینکده شخصیت طرف را به صورت کنایه آمیز زیر سؤال ببرد پس می‌نویسد: «احترام به حقوق دیگران، نشانه شخصیت شمامست» و اگر این کنایه هم نگرفت در گام سوم تهدید کاملاً مشخص و عریان که «اگر اینجا پارک کنیذ چرخ‌های خودروی‌تان پنجر خواهد شد.»

حلال به این نقطه برسیم کهه چه می‌شود کرد عبارت‌هایی با لحن تند و عصبی را از جمع آوری کرد.

آیا مثلاً اگر قانونی به تصویب برسانیم که شهروندان حق ندارند در روز روشن و ملامت همدیگر را تهدید کنند و تهدید کردن طبق قانون مجازات دارد مسئله حل می‌شود؟ اگر شهرداری یا هر ارگان دیگری که در این باره مسئولیت دارد موظف شود که عبارت‌هایی از این دست را از در دیوار شهر پاک کند موضوع حل می‌شود؟ موضوع اینجاست که همه به آن درجه از سه صدر و گشایش درون نرسیده‌اند که روی در خانه‌شان بنویسد «بر پدر و مادر کسی رحمت...» خیلی از افراد جامعه ما مستعد رفتارهای عصبی

# سبک زندگی

سبک زندگی ۸۸۴۹۴۷۱

سبک مراقبت

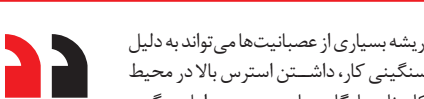
مهارت‌های کنترل خشم در شرایط هیجانی

## از کوره در نرویم!

**حسین بهلولی\***

در هر جایی از جامعه می‌توانیم افرادی را ببینیم که عصبانی می‌شوند. این عصبانیت می‌تواند به صورت درگیری یا یک فرد در ترافیک خیابان باشد، می‌تواند درگیری با افرادی در صف بنزین باشد یا به هر دلایل دیگری که شاهد آن هستیم، اما باید این را بدانیم که خشم و عصبانیت یک فرآیند طبیعی در بین افراد است. نکته مهم طرز برخورد ما با این حالت هیجانی خود است زیرا در زمانی که ما عصبانی می‌شویم قدرت تصمیم‌گیری‌مان پایین می‌آید و ممکن است کاری را انجام دهیم که یک عمر پشیمانی و سرزنش برای ما رقم بزند طوری که بعدها با خود می‌گویید کاش آن لحظه عصبانی نبودم که این اتفاق بیفتد. در نزاع‌های خیابانی نیز ما شاهد این رفتار هستیم و شاید بتوانیم با راهکارهای مختلفی جلوی آن را بگیریم. مثلاً فردی که در خیابان به علت رانندگی با نفر دیگری ات‌باش به جای داد‌زدن و عصبانی شدن برخورد کرد حتی می‌توان این را گفت که با یک لیخند می‌شود تمام عصبانیت را از بین برد، برای این کار لازم است یکسری اصول و شرایط را رعایت کنیم تا بتوانیم بر عصبانیت خود غلبه کنیم.

برای خیلی از این درگیری‌ها و نزاع‌های خیابانی که بعضی از آنها ناشی از مشکلات و خستگی‌های روزمره است و باعث عصبانیت ما در لحظه می‌شود باید این را دانست که ریشه عصبانیت ما از کجاست؟



ریشه بسیاری از عصبانیت‌ها می‌تواند به دلیل سنگینی کار، داشتن استرس بالا در محیط کار، ناسازگاری با همسر و عوامل دیگری باشد که ناخودآگاه روی ما تأثیر می‌گذارد و باعث می‌شود ما به محض کوچک‌ترین برخورد از کوره در برویم و عصبانی شویم، حال برای این موضوع ابتدا باید به عواملی که ذکر شد، پرداخت.

مثلاً اگر استرس بالایی در کار خود داریم ابتدا آن ریشه‌یابی کرده و حل مسئله کنیم یا اگر با همسرمان دچار مشکل شده‌ایم، اول آن را حل و فصل کنیم بعد وارد مسائل دیگر شویم که تأثیر مخرب روی ما نداشته باشد. بعد از ریشه‌یابی مسائل می‌توان به

راهکارهای کاهش عصبانیت پرداخت. چند نمونه از این راهکارها این است که در لحظه تصمیم‌گیری نکنیم زیرا در هنگام عصبانیت قدرت تصمیم‌گیری پایین می‌آید و در لحظه تصمیم‌گرفتن می‌تواند منجر به اتفاقات ناگوار برای ما شود. پس بهتر است راجع به رفتاری که می‌خواهیم انجام دهیم کمی فکر کنیم تا بتوانیم یک تصمیم درست بگیریم.

هنگامی که بر سر مسئله‌ای عصبانی شدید بگذارید کمی از آن بگذرد. بعد در این حالت



خود مسلط شوند یا اینکه خودشان توانسته‌اند اما طرف مقابل درگیری نمی‌توانند خود را کنترل کنند. در این شرایط بهتر است موقعیت را ترک کنیم تا باعث بروز آسیب جدی‌تر و در مواقع عصبانی شدن چگونه بازخورد داشته باشند.

اگر عصبانیت شما بعد از موقعیت، باز روی شما تأثیر داشت و هنوز به آن فکر می‌کنید می‌توانید از حالت‌های ریلکس کردن استفاده کنید. بدین صورت که چشمان خود را ببندید و فکر خود را به صحنه‌ای زیبا مثل فضای سبز و آرامش‌بخش ببرید. این مهارت می‌تواند برای شما مفید باشد و از عصبانیت شما بکاهد.

اینک به یک نمونه از روایات حیات‌بخش اشاره می‌کنم؛ امام صادق (علیه‌السلام) از پدر بزرگوارش امام باقر (علیه‌السلام) روایت می‌کند که در نزد ایشان درباره خشم سخن می‌تواند ضربان قلب را پایین بیاورد و یک حالت آرام به ما خواهد داد. می‌توانیم همیشه با خود راجع به فرآیند عصبانیت صحبت و نکاتی را مرور کنیم. این تمرین بسیار مفید خواهد بود. اینکه سعی کنیم همیشه آرام باشیم یا آرامش خود را حفظ کنیم یا اینکه موضوعات کوچک را خیلی عظیم جلوه ندهیم. این تمرین‌ها باعث



**بعضی اوقات هنگامی که عصبانی می‌شوید، می‌توانید تمرکز خود را از آن موقعیت بردارید. یکی از این راهکارها این است که حواس خود را به تمرکز برای شمردن اعداد کنید. مثلاً از یک تا ۱۰۰ بشمارید. این فاصله زمانی باعث می‌شود شما کم شود.**

می‌توانید به هنگام عصبانیت نفس عمیق بکشید زیرا در هنگام عصبانیت ما تند تند نفس می‌کشیم. در زمان عصبانیت دستگاه سمپاتیک ما فعال است و ضربان قلب تند می‌زند و استرس بالا می‌رود و این نفس‌های عمیق می‌تواند ضربان قلب را پایین بیاورد و یک حالت آرام به ما خواهد داد.

می‌توانیم همیشه با خود راجع به فرآیند عصبانیت صحبت و نکاتی را مرور کنیم. این تمرین بسیار مفید خواهد بود. اینکه سعی کنیم همیشه آرام باشیم یا آرامش خود را حفظ کنیم یا اینکه موضوعات کوچک را خیلی عظیم جلوه ندهیم. این تمرین‌ها باعث

هستند، از یک منظر هم حق دارند، چون درگیر مشکلات رنگارنگی هستند. از آن سو حلالا کسی بیاید و بیه ما بگوید حق نداری روی در خانه یا پارکینگ خانه‌ات شهروندان را تهدید کنی چون قانوناً نمی‌توانی به اموال دیگران آسیب برسانی آیا مسئله حل خواهد شد؟

**دعوت به خودکنترلی لازم است اما کافی نیست**

به نظر می‌رسد راهکار حل رفتارهای عصبی و عبارت‌هایی که این رفتارها را در شهر نمایندگی می‌کند این است که متن و محتوای نزاع از میان برداشته شود. همچنان که شهرداری از یک دهه پیش به تدریج آمد و سطل‌های زباله را سر کوچه‌ها قرار داد و این نزاع از میان برخاست، حال تصور کنید که اگر قانون مراعات می‌شد و همه خانه‌ها، مجتمع‌های مسکونی – تجاری و بوستان‌ها، شهرهای بازی و مراکز تفریحی و استراحت‌ها و نظایر آن به اندازه کافی پارکینگ داشتند و عملاً کوچه‌ها، خیابان‌ها و معابر به پارکینگ تبدیل نمی‌شد این نزاع هم آرام از میان برمی‌خاست.

در واقع درست است که ما باید این انتظار را از آدم‌ها داشته باشیم که با سهه صدر، رفتارهای خود را کنترل کنند و به سادگی وارد مرزهای عصبیت نشوند – مثلاً این انتظار را داشته باشیم کسی به وجود اینکه جلوی پارک پیدا نکرده و کار او را زانسی هم دارد خودش را به زحمت ببندازد و جای پارکی در یکی دو خیابان آن طرف‌تر پیدا کند اما جلوی پارکینگ کسی پارک نکند. از آن سو هم این انتظار را داشته باشیم کسی که جلوی پارکینگ خانه او پارک کرده خوشتنداری کند و دست به رفتار عصبی نزند – اما واقعیت آن است که دعوت مردم و شهروندان به رفتارهای خودکنترلی بدون توجه به سرچشمه اصلی موضوع پارک کردن صورت مسئله است. همچنان که اشاره شد نهادها و دستگاه‌های متولی در این باره مسئولیت‌هایی دارند که اگر به آنها عمل نکنند، در واقع شهرها را در رفتارهای یک سرر عصبی و مشغوش می‌بینند و خانه‌شان بنویسد «بر پدر و مادر کسی رحمت...» خیلی از افراد جامعه ما مستعد رفتارهای عصبی

**همیشه حق با ما نیست**

## خشم خود را مدیریت کنیم

نگران کننده که ممکن است هر لحظه اتفاق بیفتد.

زمانی که انسان برای به دست آوردن اهداف یا مواععی روبه رو می‌شود یا اینکه مورد تهدید قرار می‌گیرد، در این حالت یکی از عکس‌العمل‌های او می‌تواند خشم باشد. صحبت کردن با صادی بلند و تندخویی و عصبانیت حالتی غریزی است که اکثر ما هنگامی که در نزاع با عوامل نامناسب بروز می‌کند. طرفی والدین از کودکی به ما آموزش داده‌اند که خشم، ترس، حسادت، اندوه و... خطا بوده و یک کار غیر اخلاقی است. بنابراین ما در طول عمر یاد گرفته‌ایم که هر گاه این احساس‌ها در ما شکل گرفت، آن را سرکوب کنیم، در صورتی‌که اگر بتوانیم خشم خود را به شیوه‌ای صحیح و جایگزین بدون آنکه به خودمان یا دیگری آسیب بزند ابراز کنیم، احساس بهتری خواهیم داشت. حرف زدن و صحبت کردن سالم‌ترین و بهترین روش برای رفع خشم است که طرفین می‌توانند از طریق صحبت کردن و حرف زدن، سوء تفاهم‌های ایجاد شده را رفع و در جهت بهبود روابط گام بردارند.

<sup>[1]</sup> در هر جایی از جامعه می‌توانیم افرادی را ببینیم که عصبانی می‌شوند

<sup>[2]</sup> در هر جایی از جامعه می‌توانیم افرادی را ببینیم که عصبانی می‌شوند