

# مهارت كنترول خشم





- خشم و عصبانیت احساسی است که میزان آن از تحریک خفیف و احساس رنجش تا خشمی شدید و جنون آمیز در نوسان است.
- خشم واکنش ذاتی به ناکامی و بد رفتاری محسوب می شود.
- همه ما ناگزیر ، در طول زندگی با موقعیتهایی روبرو می شویم که ما را خشمگین می کنند.
- ویژگی خشم این است که در عین حالی که جزئی از زندگی است ، می تواند ما را از رسیدن به اهدافمان باز دارد.

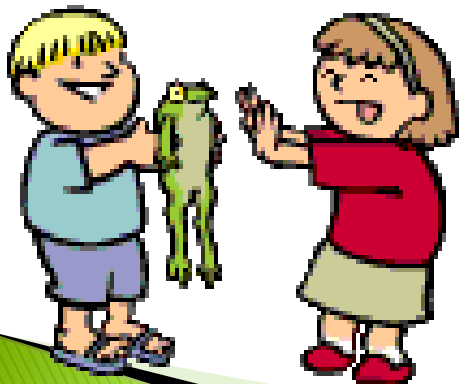
➤ احساس خشم یک احساس طبیعی است ، همانگونه که سیل یک پدیده طبیعی است.

➤ ما در طول تاریخ یاد گرفته ایم که در مسیر سیل ، سد بزنیم و از انرژی آن در جهت تولید برق ، آب آشامیدنی و آبیاری و زمینهای کشاورزی استفاده کنیم.

➤ بنابراین اگر ما یاد نگیریم که چگونه خشم خود را کنترل کنیم ، خشم کنترل ما را بدست خواهد گرفت

# علل خشم

اعتقاد بر این است که ما معمولاً توسط دیگران و یا محرکهای بیرونی خشمگین و عصبانی می شویم. ولی بنظر می رسد که حد فاصل بین محرک ناخوشایند و بروز خشم و عصبانیت ، عوامل یا فیلترهایی وجود داشته باشد.



وقایع ناخوشایند

محیطی

فرهنگی

هیجانی

جسمانی

نگرش و تفکر فرد

پاسخ ها

جسمانی:  
تنش بالا یا  
برانگیختگی  
جسمانی عمیق

هیجانی:  
خشم یا افسردگی

رفتاری:  
پرخاشگری مقابله به مثل،  
ضرب و شتم و...

# عوامل محیطی

- محیطی که وقایع ناخوشایند یا محرک های بیرونی خشم برانگیز در آن تجربه می شوند ، نقش مهمی در نتیجه نهایی به عهده دارند. به احتمال زیاد لگد شدن پای شما در هر یک از موقعیتهای زیر می تواند عکس العملهای مختلفی را از طرف شما شکل دهد:
- در مراسم عروسی خواهر یا برادرتان ( ممکن است با گفتن یک جمله خنده دار عکس العمل نشان دهید )
- برای وارد شدن به استادیوم برای دیدن مسابقه نهایی جام جهانی فوتبال بین تیم ایران و برزیل ( احتمالاً به خودتان خواهید گفت : حتی اگر کفشهایم هم گم شوند ارزشش دارد )

# عوامل هیجانی

- وقتی که ما دارای احساسات مثبت یا احساسات منفی هستیم ، واکنش ما به موقعیتهای خشم برانگیز تفاوت خواهد داشت.
- بعنوان مثال اگر خبر قبولی خود در امتحانات کارشناسی ارشد را بشنوید ، قطع برق و گرمای هوا برایتان لذتبخش خواهد بود و برعکس اگر قبول نشوید ، احساس منفی بوجود آمده ، بر ناخوشایندی قطع برق خواهد افزود.

# عوامل جسمانی

➤ تحقیقات حاکی از آن است افرادی که به دردهای مزمن دچار هستند نسبت به دیگران احساس ناراحتی و خشم بیشتری دارند.



# نگرش و تفکر فرد

➤ در ارتباط با ارتباط نگرش و تفکر با چشم و عصبانیت کافی است که بیاد آوریم حتی افرادی که با یک پس زمینه فرهنگی و محیطی مشترک ، حالت‌های هیجانی یکسان و وضعیت سلامت جسمانی شبیه به هم ، در مواجهه با یک موقعیت چشم بر انگیز قرار می‌گیرند ، چقدر متفاوت عکس العمل نشان می‌دهند.

# نگرش و تفکر افراد

افکار مهمترین جزء روانی انسان محسوب می شود. به نظر می رسد که به رغم اهمیت عوامل محیطی ، فرهنگی ، هیجانی و جسمانی در بروز خشم و عصبانیت ، افکار نقش مهمی در ایجاد حالت‌های احساسی و هیجانی بعهدده داشته باشند.

اگر دارای این نگرش باشیم که باید همیشه اطرافیان ما افراد منصف ، منطقی ، ملاحظه کار ، مودب و... باشند، به احتمال زیاد خلاف نگرش فوق حال ما را بد خواهد کرد.

# عوامل فرهنگی

- عوامل فرهنگی متعددی در بروز عصبانیت نقش دارند. هر یک از افراد بنا به پیشینه فرهنگی متفاوت در مواجهه با موقعیتهای خشم برانگیز عکس العمل های متفاوتی نشان می دهند:
- فردی که داد زدن در خرده فرهنگ او رفتاری بهنجار محسوب می شود.
- فردی که خشونت در خرده فرهنگ او به هیچ عنوان پذیرفته نیست.
- فردی که در خانواده ای بزرگ شده است که ناملایمات و سختی ها بعنوان عواملی محسوب می شوند که منجر به رشد و توانمندی می شوند.

در نگاه اول به نظر می رسد که در مواجهه با موقعیتهای خشم برانگیز ، دو راه حل بیشتر نداریم:

۱- به دل ریختن عصبانیت

۲- بروز دادن عصبانیت

# به نظر شما به دل ریختن عصبانیت روش درستی است ؟

- به عقیده شما در صورتیکه در مواجهه با موقعیتهای خشم بر انگیز،  
دائماً عصبانیت خود را فرو ببریم با چه مشکلاتی مواجه می شویم؟

► بسیاری از یافته های علمی دال بر این است که فرو بردن دائمی چشم به عنوان تنها روش مواجهه با موقعیتهای چشم برانگیز ، پیامد های روانشناختی ناخوشایندی را به دنبال خواهد داشت.

► افسردگی رایج ترین مشکل ناشی از این شیوه است. ضمن اینکه یافته هایی هم وجود دارد که به دل ریختن عصبانیت باعث تاثیرات نامطلوب جسمانی نظیر تضعیف سیستم ایمنی بدن شده و فرد بیشتر در معرض ابتلای به بیماریهای عفونی و جسمانی قرار می گیرد.

► به عقیده شما در صورتیکه در مواجهه با موقعیتهای خشم برانگیز  
روش ما این باشد که دائما عصبانیت خود را به شکل غریزی نشان  
دهیم با چه مشکلاتی مواجه می شویم؟

➤ تحقیقات به ما کمک می کند تا از این شیوه هم صرف نظر کنیم. چرا که دائما خشمگین بودن ، مثل به دل ریختن عصبانیت ، سلامتی ما را در معرض خطر قرار می دهد.

➤ افزایش ضربان قلب ، فشار خون و افزایش فعالیت غدد درون ریز عواملی هستند که در دراز مدت تاثیرات منفی عدیده ای بر دستگاههای مختلف بدن از قبیل قلب و عروق ، ایمنی و هاضمه بر جای می گذارند.

➤ تاثیرات منفی خشم محدود به بدن و جسم نیست بلکه روح و روان ما هم آسیب می بیند.

➤ بعد از اینکه فرد خشمگین شد دچار ناراحتی می شود، ناراحتی از اینکه چرا عصبانی شده است و بدین ترتیب خشم بتدریج احساس رضایت فرد را از زندگی تضعیف می کند.



➤ حال با این توضیحات ، به نظر شما فردی که دارای مهارت کنترل خشم است ، در موقعیتهای خشم برانگیز به چه شکل عمل می کند؟

# لطفا به سوالات زیر فکر کنید:

- ▶ آیا در مواجهه با موقعیت های خشم برانگیز بر احساسات خود آگاهی دارید؟
- ▶ آیا در طی فعالیت های روزمره، سعی می کنید توان خود را در مواجهه با موقعیت های خشم برانگیز افزایش دهید؟
- ▶ آیا در حین موقعیت های خشم برانگیز دارای راهبردهایی هستید که خشم به عصبانیت تبدیل نشود؟
- ▶ آیا میدانید قاطعیت چه نقشی در موقعیت های خشم برانگیز به عهده دارد؟

# ویژگی های افراد ماهر در کنترل خشم

- ▶ به گونه ای عمل نمی کنند که به خود آسیبی وارد کنند.
- ▶ به گونه ای عمل نمی کنند که به فرد یا افراد دیگر آسیبی وارد کنند.
- ▶ به حق و حقوق خود، آگاهی داشته و سعی می کنند تا حد ممکن مانع از ضایع شدن حقشان شوند.

# افراد ماهر:

- ▶ مراقب هستند که خشم به پرخاشگری مبدل نشود
- ▶ به تهدید و زور متوسل نمی شوند
- ▶ بدون متهم کردن فرد مقابل، مسؤلیت احساسات خود را می پذیرند : بجای اینکه بگویند: (تو مرا عصبانی کردی.) می گویند: (من عصبانی هستم.)
- ▶ بجای قضاوت در باره شخصیت فرد مقابل ، در مورد موقعیت خشم برانگیز صحبت میکنند بجای (تو آدم شلخته ای هستی) می گویند: (بهم ریختگی اتاق مرا ناراحت میکند)

# افراد ماهر

- ▶ سعی میکنند که احساس خشم به درازا نکشد
- ▶ میتوانند با فرد مقابل، بدون اینکه کنترل خود را از دست بدهند، صحبت کنند.
- ▶ سعی می کنند حرف هایی بزنند که بعد از عصبانیت از گفتن آنها پشیمان نشوند. سعی می کنند حرف هایی نزنند که بعد از عصبانیت از گفتن آنها پشیمان بشوند

# مهارت های کنترل خشم

## ۱- خود آگاهی هیجانی

- درست است که وقتی ما در یک موقعیت خشم برانگیز قرار می گیریم ، امکان دارد که عصبانی شویم ، ولی اینکه آگاهی داشته باشیم که عصبانی هستیم نقش بسیار مهمی در کنترل کردن خشم ایفا میکند. این مرحله خود آگاهی هیجانی نامیده می شود.
- منظور از خود آگاهی هیجانی این است که فرد به احساسات و هیجانهای خود در موقعیتهای مختلف آگاهی داشته باشد.

# نحوه عمل خود آگاهی هیجانی در کنترل خشم

➤ با گفتار درونی ، حالت هیجانی را در خود تشخیص می دهیم:

➤ ” من در حال حاضر عصبانی هستم.“

➤ ” من هم اکنون احساس می کنم که ناراحت شده ام.“

➤ ” من احساس خشم می کنم.“

➤ ما با گفتن این جملات ، مانع از این می شویم که خشم کنترل ما را بدست

گیرد چرا که خشم دارای ویژگیهای فیزیولوژیکی و عصب شناختی بسیار

دقیقی است که براحتی می تواند تفکر منطقی ما را تحت کنترل درآورد.

## نحوه عمل خود آگاهی در....

۲- دومین عمل در مرحله خود آگاهی هیجانی این است که سعی کنیم به علت **عصبانیت** خود پی ببریم.

➤ همانطور که قبلا اشاره شد عمده دلیل عصبانیت ، دیگران ، برخوردهای آنها و بعبارت دیگر محرکهای بیرونی نیست، بلکه **افکار نا کارآمد و منفی** ماست که موجب می شود خشم به عصبانیت تبدیل شود.

➤ نمونه افکار ناکارآمد: **”همیشه همه افراد باید صحیح رفتار کنند.“**



# مهارت خنثی کردن خشم

برای خنثی کردن خشم از دو شیوه کلی استفاده می شود.

➤ شیوه بلند مدت

➤ شیوه کوتاه مدت

# شیوه های بلند مدت

- ✓ روشهایی هستند که در دراز مدت باعث می شوند آستانه تحمل ما در موقعیتهای خشم برانگیز افزایش یابد. این شیوه ها باعث می شوند قبل از اینکه وارد موقعیتهای خشم برانگیز شویم با تمرین و ممارست بتوانیم مانع از این شویم که کنترل خشم از دست ما خارج شود.
- ✓ عبارتی ، اثرات شیوه های دراز مدت این خواهد بود که مدتها بعد از انجام مکرر آنها ، ما قادر خواهیم شد که در موقعیتهای خشم برانگیز خشم خود را خنثی کرده و به آن اجازه ندهیم که کنترل ما را در دست گیرد.

# شیوه های بلند مدت

## ۱- ورزش های هوازی:

✓ روش بسیار سود مندی است که در دراز مدت منجر به افزایش توانایی خنثی کردن خشم می شود.

✓ ورزش های هوازی جزئی فعالیتهایی هستند که در آنها فرد در یک زمان نسبتا طولانی ، یک فعالیت منظم بدنی را انجام می دهد. طی این فعالیت ها ضربان قلب و تنفس بتدریج افزایش یافته و برای مدت زمانی ، فعالیت با حداکثر ضربان قلب و تنفس ادامه می یابد.

✓ ورزش هایی نظیر دویدن ، شنا کردن ، دوچرخه سواری، راه رفتن سریع ، کوه پیمایی جزء ورزش های هوازی هستند.

# ورزش و اوقات فراغت

- ✓ معمولا ورزش و اوقات فراغت رابطه تنگاتنگی دارند. به این معنی که برای توانمند شدن در زندگی و بویژه در مواجهه با موقعیتهای خشم برانگیز لازم است که دارای **اوقات فراغت** باشیم.
- ✓ منظور از اوقات فراغت زمانهای آزاد ماست ، زمانهایی که می توانیم آنها را برای خودمان صرف کنیم.

# آرمیدگی

آیا تا به حال کلمه آرمیدگی را شنیده اید؟

آیا کاربرد این شیوه را می دانید؟

دومین روش موثر که در دراز مدت به ما کمک می کند که خشم خود را تحت کنترل در آوریم، آرمیدگی نامیده می شود. بسیاری از یافته ها دال بر موثر بودن این شیوه در کنترل هیجانهای ناخوشایندی نظیر خشم و اضطراب است.

# پیش بینی

- ▶ سومین روش برای خنثی کردن خشم در دراز مدت **پیش بینی** است. ما با تجربه و آموزش یاد گرفته ایم که چگونه از خطرهای احتمالی احتراز کنیم. ( همه ما می دانیم که احتمال تصادف وقتی که چراغ راهنمایی و رانندگی قرمز است ، بسیار بالاست.)
- ▶ بدین ترتیب ما با پیش بینی کردن ، علاوه بر اینکه خود را در معرض موقعیتهای خشم برانگیز قرار نمی دهیم ، آمادگی لازم جهت مواجهه با آنها را نیز در خود ایجاد می کنیم.

# ادامه پیش بینی

✓ لازم به ذکر است که وضعیت های جسمانی زیر، پیش بینی کننده های

بروز خشم و عصبانیت در افراد است:

✓ خستگی

✓ گرسنگی

✓ تغییرات هورمونی که در دوره های بلوغ ، عادت ماهیانه و زایمان روی

می دهد.

✓ دردهای مزمن یا حاد

✓ وابستگی جسمانی یا روانشناختی ( اعتیاد به موادی نظیر الکل ، و....

# تخلیه احساسات منفی گذشته

✓ یکی از روشهایی که باعث می شود تحمل موقعیتهای خشم برانگیز در فرد افزایش یابد ، کم اثر کردن احساسات منفی و خشمگینانه در گذشته است.

✓ اینکه هر کدام از ما در حال حاضر نسبت به موقعیتهای خشم برانگیز گذشته زندگی خود چه احساسی داریم و این احساسات چه تاثیری بر ما می گذارند ، عاملی است که در توانایی خنثی کردن خشم های فعلی ، موثر خواهد بود.



# ادامه تخلیه احساسات منفی گذشته

✓ هر یک از ما در گذشته ، در موقعیتهایی قرار داشته ایم که هنوز هم با گذشت مدتها ، باز هم ممکن است یادآوری آن موقعیت ، ما را ناراحت کند. انباشته شدن احساس خشم ناشی از اتفاقات گذشته ، از جمله عواملی است که باعث می شود در **دراز مدت قدرت تحمل ما کاهش یابد ،**

✓ بنا براین برای اینکه آستانه تحمل ما بالا رود لازم است که به خشمهای گذشته خود پردازیم. اگر فرد مقابل در دسترس است لازم است که قاطعانه با او صحبت کرده و در رابطه با موقعیت بوجود آمده بین خود و او به مصالحه برسیم. اگر فرد در دسترس نیست توصیه می شود که هم خود و هم او را ببخشیم.

# مزیت روش های دراز مدت

- ✓ بکار بردن مکرر و مستمر آنها در طولانی مدت باعث می شود که اولاً  
براحی عصبانی نشویم .
- ✓ دوما در صورت بروز خشم ، سریعتر و راحتتر آنرا کنترل کنیم.
- ✓ ویژگی اصلی روش های دراز مدت در این است که حتما باید از قبل  
شروع شده باشند و یا از هم اکنون شروع شوند تا در آینده از  
مزایای آن استفاده کنیم.

# روش های کوتاه مدت

- ✓ بعلت اینکه روش های درازمدت در زمان طولانی تری باز دهی دارند ما برای مقابله با خشم به روش هایی احتیاج داریم که سریعتر به نتیجه برسند و به ما در خنثی کردن خشم کمک کنند.
- ✓ به نظر شما با استفاده از چه روش هایی می توان در حین موقعیت ، خشم بوجود آمده را خنثی کرد؟

# خود آگاهی هیجانی

✓ خود آگاهی هیجانی در موقعیتهای خشم برانگیز بسرعت مانع می شود که فرد کنترل خود را از دست بدهد.

✓ من در حال حاضر چه احساسی دارم؟

✓ من در حال حاضر خشمگینم.

✓ اینکه از خودمان ، وضعیت هیجانی خود را سوال کنیم و اینکه به آن جواب بدهیم، عامل اولیه و اساسی خود آگاهی هیجانی محسوب می شود.

✓ خود آگاهی هیجانی باوجودیکه اولین مرحله کنترل خشم محسوب می شود ولی

دارای اثرات کوتاه مدت جهت خنثی کردن خشم نیز می شود. بهمین علت است

که خود آگاهی هیجانی جزء روش های کوتاه مدت نیز در نظر گرفته می شود.

# تنفس عمیق

- ✓ عموماً هیجانها و خصوصاً خشم ، یک پدیده روانی صرف نیست بلکه اجزاء جسمانی و فیزیولوژیک نقش مهمی در بروز آن دارند.
- ✓ همانطوری که می دانیم فشارخون ، ضربان قلب ، تعداد تنفس ، دمای بدن و سرعت سوخت و ساز جزء متغیرهای جسمانی هستند که در هنگام خشمگین شدن ، بعلت فعالیت دستگاه عصبی خودکار ، افزایش می یابند.
- ✓ از بین متغیرهای فوق ، تنفس ، فعالیتی است که می توان سریعتر بر آن متمرکز شد و بوسیله دم و باز دم های عمیق فعالیت آن را تحت کنترل درآورد.
- ✓ تنفس عمیق می تواند بر ضربان قلب و در نتیجه فشار خون اثر گذاشته و بدین ترتیب می توان با تنفس عمیق مانع از بالا رفتن فعالیت اجزاء جسمانی شد.

# روش های حواس پرتی

► یکی دیگر از روش های خنثی کردن خشم در موقعیت، بکار بردن روش های حواس پرتی است.

به نظر شما یک روش حواس پرتی چگونه باعث خنثی شدن خشم می شود؟

# ادامه حواس پرتی

- ▶ آنچه در حواس پرتی اتفاق می افتد این است که دقت و توجه ما از موضوع اصلی منحرف می شود و موضوعات فرعی مورد توجه قرار می گیرند.
- ▶ حواس پرتی در کلاس درس و هنگام مطالعه جزء شناخته شده ترین مواردی است که به احتمال زیاد همه ما آن را تجربه کرده ایم.
- ▶ همینطور در ارتباطات اجتماعی باید دقت کافی به صحبت های طرف مقابل داشته و عکس العمل های مناسب نشان دهیم تا ارتباطی دو طرفه و هدفمند شکل گیرد.

# ادامه روش های حواس پرتی

✓ با این حال موقعیتهایی وجود دارد که تمرکز کار کرد طبیعی و سازگارانه خود را از دست می دهد. غرق شدن در احساس ها و هیجانهای منفی و ناخوشایند از قبیل خشم ، اضطراب ، غم و... وقتی بوجود می آید که فرد تمرکز خود را قطع نکند. در اینگونه مواقع است که استفاده آگاهانه و ارادی از حواس پرتی باعث می شود که از باتلاق های هیجانی راحت تر خلاص شویم.

✓ منطق استفاده از روش حواس پرتی در این است که ذهن ما دارای این ویژگی است که نمی تواند در آن واحد به دو مسئله فکر کند. وقتی که در مواقع خشم ، حواس خود را معطوف به موضوعات حاشیه ای کنیم ، ذهن از حواس تاثیر گرفته و بدین ترتیب از فکر کردن و بال و پر دادن بیشتر به خشم دور می شویم.



# ادامه روش حواس پرتی

- ✓ شدید ترین حالت خشم این است که هم افکار ، هم احساسات و هم رفتار ما متمرکز بر موضوع خشم شود:
- ✓ چقدر این اتفاق عصبانی کننده است! ” تفکر“
- ✓ حسابی ناراحتم! ” احساس“
- ✓ بخاطر این کارت هیچ وقت تو را نمی بخشم! ” رفتار کلامی“
- ✓ با او دست به یقه شدم! ” رفتار غیر کلامی“

► به نظر شما روش های حواس پرتی شامل چه روش هایی هستند؟

# ادامه روش های حواس پرتی

## الف : شمردن اعداد

شمردن اعداد یک فعالیت ذهنی است که احتیاج به تمرکز دارد . دنبال کردن یک سری از اعداد ، می تواند حواس ما را از موقعیت چشم برانگیز پرت کرده و بدین ترتیب توان خنثی کردن ما افزایش یابد.

## ب : به یاد آوردن شعر

یکی از فوائد حفظ کردن شعر ، استفاده از آنها در موقعیت های چشم برانگیز در جهت خنثی کردن چشم است. بیاد آوردن و زمزمه درونی شعر ، فعالیتی است که باید ذهن بر آن متمرکز شود و همین مسئله باعث می شود که افکار مرتبط با چشم تضعیف شود.

# ادامه روش های حواس پرتی

▶ به یاد آوردن یک خاطره یا تصویر خوشایند:

▶ در ذهن هر کدام از ما خاطرات و تصاویری وجود دارد که به یاد

آوردن آنها باعث احساس آرامش و شادی می شود. خاطرات بیاد

ماندنی عید نوروز ، تعطیلات تابستانی ، مسافرت ها ، جشن تولدها ،

تصویری از دریا ، یک نقاشی زیبا ، چهره فرد مورد علاقه و....

# ادامه روش های حواس پر تی

ج : به یاد آوردن یک لطیفه:

یکی از توانایی های منحصر به فرد ما انسان ها ، خندیدن است. خنده خود یک هیجان خوشایند و مثبت است که در تقابل با هیجانهای منفی نظیر خشم ، غم ، اضطراب و ... قرار دارد. یکی از روش های معمول و مرسوم خندیدن و خنداندن ، لطیفه است.

انبساط و حالت آسودگی ناشی از شنیدن یک لطیفه، دقیقا مثل حالت خشم ، صرفا یک پدیده روانی نیست بلکه دارای مولفه های فیزیولوژیک هم می باشد.

# ادامه روش های حواش پرتی

د: فکر نکردن:

✓ فکر نکردن خود نوعی فکر کردن است که اتفاقا احتیاج به تمرکز بالایی دارد.

✓ اینکه به هیچ تصویری نیندیشیم ، اینکه به هیچ محتوایی نپردازیم ،  
اینکه در ذهن با کسی یا چیزی در چالش نباشیم ، حالتی است که می  
تواند منجر به پرت شدن حواس ما از موضوع خشم برانگیز شود.

# ادامه حواس پرتی

به نظر شما مرحله آخر کنترل خشم چیست؟

# افراد در مواجهه با موقعیتهای خشم برانگیز عموماً به چهار شکل عکس العمل نشان می دهند:

- گروه اول افرادی هستند که بصورت مشخص ، در هنگام خشم آن را فرو می خورند و هیچ عکس العملی نشان نمی دهند. به این افراد **منفعل** گفته می شود.
- گروه دوم افرادی هستند که برخلاف گروه اول به محض عصبانی شدن ، بصورت مشخص ، خشم خود را بروز می دهند. به این گروه از افراد **پرخاشگر** گفته می شود.



# افراد در مواجهه با .....

- گروه سوم افرادی هستند که بصورت **نامشخص پرخاشگری** می کنند. کله شقی ، اشکال تراشی ، مسامحه و پشت گوش انداختن از ویژگی های این گروه از افراد است.
- و در نهایت گروه چهارم افرادی هستند که بهترین و مناسب ترین برخورد را در مواجهه با موقعیتهای خشم برانگیز از خود نشان می دهند.
- افراد قاطع کسانی اند که دو مرحله قبلی کنترل خشم ( **خود آگاهی هیجانی** و **خنثی کردن خشم** ) را با موفقیت به پایان رسانده اند و در مرحله سوم یعنی برخورد قاطعانه، با قاطعیت یعنی بدون احساس ترس و بدون رفتار پرخشگرانه ، با فرد مقابلی که موجب خشم آنها شده است گفتگو می کنند.