

السلسلة العملية للمعالج

تدبير الغضب الدليل الكامل في المعالجة للممارسين

مقدمة بقلم: البرت ايليس

تأليف:

هوارد كاسينوف (دكتوراه) PH.D

ريمون شيب تافرات (دكتوراه) PH.D

تعريب:

فاطمة عصام صبري

مكتبة العبيكان

obeyikan.com

٢٠١٤٢٥ هـ مكتبة العبيكان (ح)

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

...

رقم الإيداع:

ردمك:

الطبعة الأولى

١٩٩٦م / ١٤١٦هـ

والثانية ١٩٩٩م

حقوق الطباعة محفوظة

الطبعة الثالثة (معدلة)

٢٠٠٤م / ١٤٢٥هـ

الناشر

مكتبة العبيكان

الرياض - العليا - طريق الملك فهد مع تقاطع العروبة

ص.ب ٦٢٨٠٧ الرمز ١١٥٩٥

هاتف ٤٦٥٤٤٢٤ فاكس ٤٦٥٠١٢٩



obeyi.com

تعليقات نقاد على كتاب تدبير الغضب : الدليل الكامل للممارسين

«أحد أصعب المشاكل بالنسبة للمعالجين هو أن يعالجوا غضب المريض. إن الزبون الغاضب بالإضافة إلى كونه يحتاج إلى المساعدة، غالباً ما يثير مشاعر السخط واليأس لدى الطبيب السريري، ويسهم هذا أكثر في صعوبة معالجة هؤلاء الأفراد. الآن نستطيع أن يحدونا الأمل لأن كتاب تدبير الغضب: الدليل الكامل في المعالجة للممارسين سيساعد الطبيب السريري بقدر ما يساعد المريض.

«قدم كاسينوف وتافرات دليلاً ممتازاً لفهم الغضب وتحويله وتلطيفه. لقد تأثرت وخلف انطباعاً في نفسي مرحلتهما الخمسة التي اقترحاها في بحث «نموذج حادث الغضب» لأنهما دمجا النظرية والبحث الاختباري مع إرشاد متبصر وعملي لمعالجة مرضى الغضب. إن الطبيب السريري يساعد المريض كي يحلل المثيرات والتقديرية السلبية والتجارب ونماذج التعبير وعواقبها. كل درجة في النموذج تقدم فرصة سانحة لفهم أفضل ولتحويل سلوك الغضب. إنه كتاب عملي إلى أرفع حد مع العديد من المداخلات السريرية القديرة الفعالة كتبه اثنان من الخبراء البارزين في موضوع الغضب واللذان أظهرتا حساسية سريرية قادرة عظيمة. أنا أنصح جداً قراءة هذا الكتاب الشاحذ للفكر والمفيد أقصى فائدة».

الدكتور روبرت ل. ليهي

Robert L. Leahy, PH.D

مدير معهد العلاج المعرفي في نيويورك Newyork, NY 10022 رئيس تحرير
مجلة العلاج النفسي المعرفي: مجلة فصلية، رئيس منتخب لجمعية العلاج النفسي
المعرفي أستاذ في قسم الطب النفسي في جامعة كورنيل Cornell من المعهد الطبي
في مستشفى نيويورك.

«يصف مؤلفا الكتاب هوارد كاسينوف وريمون شيب تافرات كتابهما بأنه «دليل كامل للممارسين» أعتقد أنهما على صواب.. إن هذا الدليل للممارسين هو أكثر كمالاً بكثير من الكتب الأخرى في ذات الموضوع وهو يستوفي المجال المعقد للعلاج النفسي للغضب على نحو جيد بشكل ملحوظ».

«تتضمن جميع الفصول الثمانية عشر على نحو استثنائي مواد مهمة ومتصلة بالموضوع يفيد منها أي ممارس. وفوق ذلك فإن المواد التي يعرضها المؤلفان مكتوبة بوضوح كامل وبلغة مقروءة غاية في السلاسة مع نقاط رئيسية لديهما معروضة بمنتهى الدقة. نعم إنه كتاب جيد - بل في الواقع، إنه عظيم!».

«.. هذا الدليل يصف طرقاً مفيدة متعددة النماذج وشاملة لتعليم الزبائن والآخرين كيف ينقصون غضبهم ويتدبرونه إنه كتاب أحسن وضعه ويستحق القراءة».

– البرت ايليس

Albert Ellis PH.D

Albert Ellis Institute

New york city

(من المقدمة)

«هذا كتاب للممارسين عظيم من دون ريب، وضعه عالمان معروفان في مجال تدبير الغضب. كما أشار الدكتور كاسينوف والدكتور تافرات يصيب الغضب، على خلاف الاضطرابات الأخرى، معظم الناس أحياناً مما يجعل هذا الدليل مفيداً بشكل خاص. لقد كتبنا ما يمكن أن يكون الكتاب المعالج الحاسم في موضوع ضبط الغضب».

«ثمة فصول عن مفهوم نماذج الغضب وعن معرفة الغضب وعن طريق التغيير وعن توقي الانتكاس مع العديد من أمثلة الحالات وضمنها الحوار الراهن بين الزبون والمعالج.

ويوجد في الكتاب أيضاً العديد من استمارات المعلومات المفيدة للزبائن. وقد كنت مسروراً خاصة بقراءة الفصل الرائع عن الصفح وهو موضوع لا يأخذه بعين الاعتبار عادة ممارسو الصحة العقلية».

«أنا أنصح جداً جميع المعالجين قراءة هذا الكتاب الذي يتناول تدبير الغضب - غضبهم وغضب الزبائن - وفي النهاية هذا الكتاب يشمل حقاً كل إنسان تقريباً».

– الدكتور أي توماس داود

E. Thomas Dowd, ph.D., ABpp

أستاذ علم النفس في جامعة ولاية كنت Kent، رئيس البورد الأمريكي في علم النفس السلوكي.

«دليل أحسنت كتابته يمكن أن يستعمله الممارسون من المبتدئين إلى السريريين المجريين. لقد دمج المؤلفان بلطف النظرية بالتمرين السريري الذي يستطيع أن يستعمله الجماعات السريرية المختلفة».

– أن هاري كوبيك

Ann Marie Kopeck

LCSW, BCD, CAC

«هذا كتاب لا غنى عنه للممارس الذي يسعى أن يوسع تدريبيه على موضوع الغضب - وهو الاضطراب اليومي الحديث عند نسبة كبيرة من الناس. الكتاب مصدر ممتاز للمعرفة العملية من أجل قيادة التخمينات ومن أجل رسم برامج تدخل صالحة للعمل يمكن تطبيقها».

إن طريقة خطوة خطوة لاتغفل شيئاً حين تتوجه توجهاً شاملاً لمساعدة الناس كي يكسبوا السيطرة على هذا الانفعال.

فمن زيادة الدافع، إلى تطوير استراتيجيات السيطرة على النفس إلى تعديل الوقائع البغيضة إلى اتقاء الانتكاس.

يقوم البرنامج بكل هذا».

— ريتشارد سوين

Richard swinn PH.D. ABPP

أستاذ فخري في جامعة ولاية كولورادو، رئيس سابق للجمعية الأمريكية النفسية

تدبير الغضب

obolibrary.com

ملاحظة الناشر

هذا المطبوع خُطط ليزود بمعلومات دقيقة موثوقة في الموضوع الذي يتناوله. إنه يحظى بالقبول مع العلم أن الناشر ليس ملتزماً بتقديم خدمات نفسية أو طبية أو أية خدمات مهنية أخرى.

إن كتب هذه السلسلة The practical therapist series تقدم أجوبة موثوقة عن أسئلة: «ماذا - أفعال - الآن - وكيف - أفعله؟» في تمرين العلاج النفسي، حاملة حكمة وتجربة الخبراء الناصحين إلى المعالجين الممارسين.

والكتاب على أية حال ليس بديلاً عن التدريب المهني الكامل الشامل وعن التقيد بالمعايير الأخلاقية والقانونية.

وفي الحد الأدنى:

- ❖ ينبغي أن يكون الممارس مؤهلاً كي يزاوّل العلاج النفسي.
- ❖ يشارك الزبائن في العلاج النفسي بناء على موافقة مبلّغة.
- ❖ يجب ألا «يضمن» الممارس نتيجة محددة (للعلاج).

الناشر روبرت أي البرتي

Robert E. Alberti PH.D. Publisher

عناوين أخرى في سلسلة

The practical therapist series

Integration Brief therapy

Meditative therapy

Metaphor in psychotherapy

Rational Emotive Behavior therapy

Creative therapy with children and adolescents

Creative Therapy 2 working with Parents



تدبير الغضب

الدليل الكامل في المعالجة للممارسين

تأليف:

هوارد كاسينوف PH.D

ريمون شيب تافرات PH.D

تعريب:

فاطمة عصام صبري

السلسلة العملية للمعالج

دار نشر ايمباكت ٢٠٠٢

اتاسكاديرو، كاليفورنيا



إهداء إلى :

تينا كاسينوف زوجتي وأفضل أصدقائي. خير من عرفت من النساء دعماً وعاوناً
ورجاحة عقل وتقبلاً وسلامة تفكير. قاسمتني بسماحة وتهذيب لسنين عديدة العمل
على الكومبيوترين «تيللي Tillie» و «تالولاه Tallulah» من بين العديد من
الكومبيوترات التي أمتلكها.

إلى ولديّ: الطبيب اندرو كاسينوف والدكتور جفري كاسينوف وإلى أمي جوديث
كاسينوف التي علمتني الكثير عن الحياة.

هوارد كاسينوف

إلى لورا تافرات زوجتي التي علمتني بمثالها البليغ الصبر والتفهم والإيثار.
إلى جاكوب تافرات ابني الذي يذكرني بأن الوقت الذي تقضيه مع أولئك الذين
تحبهم هو أثنى هدية من الحياة.

ر . شيب تافرات



المحتويات

❖ إهداء

❖ شكر وعرافان

❖ مقدمة

❖ مدخل

القسم ١: الأساسيات:

١- الغضب

٢- نموذج حادث الغضب

٣- تخمين وتشخيص

٤- نظرة عامة على برنامج تدبير الغضب

القسم ٢: الإعداد للتغيير

٥- تخمين الدافع وزيادته

٦- تنمية تحالف علاجي قوي

٧- زيادة وعي الغضب

القسم ٣: التغيير

٨- التجنب والهرب

٩- تدبير الثوران الجسدي

١٠- بناء مهارات الحياة

١١- حل المشكلة الاجتماعي

١٢- التعرض

القسم ٤: القبول والتكيف والتوافق

١٣- تعزيز التغيير المعرفي I:

رؤية العالم على نحو واقعي

١٤- تعزيز التغيير المعرفي II:

بناء فلسفة أكثر مرونة

١٥- الصفح

القسم ٥: الحفاظ على التغيير

١٦- توقي الانتكاس

القسم ٦: التأثير في غضبنا نحن

١٧- إنقاص الغضب لدى الممارسين

القسم ٧: برامج علاج عينة

١٨- برامج علاج عينة تديبر الغضب

❖ مراجع

❖ الفهرس

شكر وعرفان

لا يعمل الممارسون والعلماء في عزلة بعضهم عن بعض. وسواء كنا في العيادة أو المستشفى أو السجن أو المدرسة أو الجامعة أو أية مواضع أخرى كل واحد منا ملتزم ببذل جهود متعاونة لتنمية برامج تدخل تساعد أعضاء جماعتنا ومجتمعنا.

ولذلك نريد أن ننوه ونقول «شكراً» لأولئك الزملاء الذين تعاونوا معنا مدى سنين وشكلوا جزءاً كبيراً من تفكيرنا وهم:

- | | |
|----------------------------------|---|
| Jerry Deffenbacher, ph.D., ABPP | Professor of Psychology
Colorado State University |
| Raymond DiGiuseppe, ph.D. ABP | Professor of Psychology
St. John University |
| Christopher I. Eckhardt, ph.D. | Assistant Professor of Psychology
Southern Methodist University |
| Albert Ellis, ph.D. ABPP | Executive Director
Albert Ellis Institute |
| Eva Feindler, ph.D. | Professor of Psychology
C.W. Post College |
| J. Rayan Fuller, M.A. | Doctoral Candidate
Hofstra University |
| J. Christopher Muran, ph.D. | Director, Psychotherapy Research
Project
Beth Israel Hospital |
| Usha Ram, ph.D. | Reader
University of Pune, India |
| Kurt Salzinger, ph.D. | Director, Science Directorate
American Psychological Association |
| Charles Spielberger, ph.D., ABPP | Distinguished Research Professor
University of South Florida |

Denis G. Sukhodolsky, ph.D.

Post Doctoral Fellow
Yale University

Junko Tanaka- Matsumi, ph.D.

Professor of Psychology
Kwansei Gakuin University,
Kobe City, Japan

Sergei V. Tsytsarev, ph.D.

Associate Professor of Psy-
chology

Julia R. Vane, ph.D., ABPP (deceased)

Hofstra University
Professor of Psychology
Hofstra University

Joseph Wolpe, M.D. (deceased)

Professor, Pepperdine Uni-
versity and
Temple University Medical
School
Temple University School of
Medicine

كما نقدم شكرنا إلى العديد من الطلاب والزملاء وأعضاء الأسر والزيائن /
المرضى الذين زودونا باقتراحات تستدعي التفكير حول الغضب واضطرابات
الغضب أثناء المداخلات في الملتقيات المهنية والعلمية. وفي أثناء ورشات العمل حول
الغضب وفي جلسات العلاج النفسي. مع أن عددهم أكثر من أن نستطيع إحصاءهم
بالاسم فإننا نقدم أعظم عرفان لهم.

نوه خاصة بالسيد الدكتور جفري كاسينوف Jeffrey I Kassinove الأستاذ
المساعد في علم النفس في جامعة مونموث Monmouth وجوزيف نيتو Joseph
Netto طالب الدكتوراه في جامعة هوفسترا Hofstra والدكتور جوزيف سكارداپان
Joseph scardapane مدير عيادة هوفسترا للتقييم والبحث النفسي لاقتراحاته
المتأزة التي قدمها لنا عندما قرأ أجزاء من مخطوطة الكتاب.

لقد أمضى جيف ساعات عديدة وهو يقرأ ويقدم تعليقاتٍ قاومناها في البدء ثم وجدناها ذات عون استثنائي عندما تحركت المخطوطة نحو شكلها النهائي. لقد وجدنا أيضاً دعماً عالياً وبصيرة نافذة كانت زاداً لنا من ناشرنا الدكتور بوب البرتي Bob Alberti الذي هو نفسه عالم نفس وخبير في مواقف الجزم وفي المهارات الاجتماعية. لقد عمل بالقرب منا من البداية إلى النهاية ونحن حقاً نقدر عالياً معرفته الأساسية وطاقته وتقويمه^(١) الذي جاء في الوقت المناسب.

نحن نشكر أيضاً كاريان مولكاهاي Carriann Mulcahy من جامعة ولاية كونيتيكت المركزية وشارون سكينر Sharon skinner وجان ترومبل Jean Trumbull في دار نشر إيمباكت Impact وكاتي ريكاردسون Kathy Richardson وكاتلين وايت Kathleen White في مركز White Design .A .K على دعمهما لنا سراً وراء الكواليس.

يضع العلماء فرضيات حول الغضب ويفحصونها أحياناً في محيطات مخابر معقدة. على خلاف ذلك فإن الممارسين المعالجين هم في الخط الأمامي في الحرب ضد الغضب المختل وظيفياً. إنهم يستعملون المعرفة والتقنيات التي يضعها العلماء لينموا خططاً علاجية فردية متميزة ويستعمل العلماء بدورهم التقويم المقدم من الممارسين المعالجين ليُصَفِّوا تقنيات التدخل تلك التي تتطلب التحسين. فإلى أولئك الممارسين والعلماء الذين أنقصوا الغضب في مجتمعنا نقدم شكرنا القلبي لسعيهم إلى جعل العالم مكاناً أفضل.

(١) Feedback التغذية الراجعة: مصطلح له عدة معان وهو هذا الكتاب يعني التقويم بهدف تصحيح العلاقة وإسداء النصح والانتقاد
المترجمة.



مقدمة :

يصف مؤلفا الكتاب هوارد كاسينوف وريمون شيب تافرات كتابهما بأنه «الدليل الكامل للممارسين» وأعتقد أنهما على صواب.

مع أنني أنا نفسي وضعت كتابين في موضوع تدبير الغضب ومنهما الطبعة الجديدة المنقحة بعنوان: «الغضب: كيف تعيش معه ومن دونه (نيويورك، سيتادل برس ٢٠٠٢) فإن علي أن أعترف أن هذا الكتاب «تدبير الغضب الدليل الكامل للممارسين» يذهب أبعد من كتابيَّ الاثني في بعض النواحي. وعلى الرغم من أنه تم إنجازه «على نحو كامل» بصعوبة إلا أن هذا الدليل للممارسين هو أكثر كمالاً بكثير من الكتب الأخرى في ذات الموضوع وهو يستوفي المجال المعقد في العلاج النفسي للغضب على نحو جيد بشكل ملحوظ.

وكما أشار المؤلفان (وهما طبيبان سريريان مجريان نشرا بحوثاً ممتازة حول تدبير الغضب) فإن كتاب «تدبير الغضب» يتضمن سبعة أقسام مفصلة تتناول أساسيات الغضب ونموذج حادث الغضب والاستعداد للتغيير والقبول والتكيف والتوافق والحفاظ على التغيير ويبحث غضب المعالج وتقديم عينة لبرامج العلاج في تدبير الغضب وكل قسم من هذه الأقسام في هذا الدليل كامل شامل.

تتضمن جميع الفصول الثمانية عشر على نحو استثنائي مواد مهمة ومتصلة بالموضوع يفيد منها أي ممارس. وفوق ذلك فإن المواد التي يعرضها المؤلفان مكتوبة بوضوح كامل وبلغة مقروءة غاية في السلاسة مع نقاط رئيسية معروضة بمنتهى الدقة. نعم إنه كتاب جيد - بل في الواقع إنه عظيم!

بصفتي مؤسساً لعلاج السلوك العقلي العاطفي REBT وأول متخصص في علاج السلوك المعرفي وأول من ألحَّ على أن تدبير الغضب من الأفضل أن يتضمن طرقاً في التفكير والشعور والسلوك فمن الطبيعي أنني شُددت إلى قراءة الفصلين ١٣ و١٤ في هذا الدليل.

الفصل ١٣ يصف تقنيات ارون بيك Aaron Beck في العلاج المعرفي (CT) والفصل ١٤ يعرض بعض التقنيات الرئيسية لـ (REBT) لمساعدة الناس على تخفيض غضبهم والفصلان كُتبا بشكل جيد ويظهران أوجه تشابه كثيرة كما يظهران أوجه الاختلاف الرئيسية بين هاتين الطريقتين.

وكما ذكر كاسينوف وتافرات فإن طريقة بيك Beck تساعد الزبائن على إدراك أدق لمثيرات غضبهم على حين أن طريقة إيليس Ellis هي على حد قولهما «أكثر الطرق امتيازاً وأناقة لأن هدفها تنمية أخفض مستوى من تفاعل الغضب من خلال تحول فلسفي حول العالم». أنا أقبل هذا الفرق الرئيسي بين الطريقتين ولكني أود أن أشير إلى أن طريقة (REBT) تؤكد بشكل متميز على أهمية التقنيات العاطفية - المثيرة - التجريبية أكثر من العلاج المعرفي. وأعتقد أن المظاهر العاطفية في طريقة (REBT) واقترابها من تدبير الغضب هما أمران مهمان جداً للممارس.

أما بقية الفصول في هذا الدليل، فكما أشرت سابقاً، تستقصي طرقاً متعددة ومهمة وتبين كيف أن المعالجين والناصحين والمعلمين والمدربين يستطيعون استعمالها استعمالاً ناجحاً.

دعني أنبّه بشكل خاص إلى أن الفصل ١٦ وعنوانه توقي الانتكاس والفصل ١٧ إنقاص الغضب لدى الممارسين يتضمنان نقاطاً مهمة يستفيد منها كل معالج للغضب بشكل يستحق التقدير.

مرة ثانية أقول إن هذا الدليل يصف طرقاً مفيدة متعددة النماذج وشاملة لتعليم الزبائن والآخرين كيف ينقصون غضبهم ويتدبرونه. إنه كتاب أحسن وضعه ويستحق القراءة.

البرت ايليس

Albert Ellis

Albert Ellis Institute

45 East 65th street Newyork NY 10021

aiellis @ aol. Com

**مدخل :**

إن ممارسي مسائل الصحة العقلية لديهم عادة تجربة شخصية ضئيلة حول المشاكل التي يعالجونها. ربما يقدمون مداخلات في موضوع الرهاب (الفوبيا) دون أن يكونوا قد عانوا أدنى حد من مرض الرهاب. وربما يقدمون النصائح لنزلاء السجون دون أن يكونوا عرفوا معنى الاحتجاز في حياتهم. وربما يركزون على النصح في مجال الزواج مع أنهم هم أنفسهم يعيشون رابطة حب خالية من الكرب وسعيدة مع شركائهم.

أما الغضب فهو أمر مختلف! إنه استجابة إنسانية شائعة يعاني منها الناس كثيراً في مختلف أعمارهم وبيئاتهم وأعمالهم ومشاكلهم. يصعب أن تجد إنساناً لم يذق طعم الغضب. إن المستشارين في شؤون الزواج والعاملين الاجتماعيين وعلماء النفس والأطباء والمشرفين على السجون والمدارس والممارسين في شؤون الصناعة جميعهم استقوا تجارب الغضب من مصادرها مباشرة.

وكثيراً ما كان هؤلاء الممارسون هدف غضب الأشخاص الآخرين حتى غضب زبائنهم هم أنفسهم. يشير كتاب شون ٢٠٠٠ (Chon ٢٠٠٠) إلى أن الغضب يظهر في الثقافات الغربية والشرقية وأنه كان جزءاً من النظريات القديمة كما هو جزء من النظريات المعاصرة في موضوع الانفعال. وأنه قد مر ذكره في الكتابات الكونفوشيوسية والهندية.

(Aquinas 1225-1274, Averill 1987, Ekman 1992 Hahn and chon 1991, Izard 1992, Plutchik 1980, 1994, 2000, schweder 1993, Shaver, schwartz, Kirson and D'oconner 1987).

ولأن الغضب منتشر جداً ويظهر في كل نظرية تتناول الانفعال يستتج شون ٢٠٠٠ من ذلك: «يظهر أن الغضب انفعال إنساني أساسي وحيوي ويظهر أن تجربته عامة وشاملة». (ص١٤٨).

ولسوء الحظ يصبح الغضب لدى بعض الناس إشكالية بالغة وقد يُحكم عليهم بأن لديهم اضطراباً في الغضب. وإذا حُكموا بذلك على نحو موضوعي فإن غضبهم يتزايد تواتراً ومدةً ويغدو غير متناسب مع الحدث أو مع الشخص الذي أثاره. ويؤدي الغضب لدى هؤلاء الناس إلى نتائج سلبية بدرجة عالية ويحتاج الأمر حينئذٍ إلى برنامج لتدبير الغضب. هدفنا في هذا الكتاب أن نزود الممارسين بتفهم «أساسيات» الغضب وبخطة لتدبيره يمكن أن تحول أو تعدل على نحو انتقائي من أجل استعمالها في تطبيق مستقل وفي أوضاع مؤسساتية.

يهدف (تدبير الغضب) إلى إنقاص ثوران الغضب الممزق المفرط وإنقاص التعبير عنه. والهدف أن يتعلم الزبائن الاستجابة لدواعي الكرب وضغوط الحياة بأدنى حد من الغضب وبأقل تواتر متكرر كما يتعلموا التعبير بشكل مناسب حين يشعرون بالغضب. ونعتقد أن هذا يتم بأفضل وجه بضم تنمية المعرفة والممارسة السلوكية معاً. وعلى هذا فإن أول أمر مهم بالنسبة للزبائن هو أن يفهموا تماماً ماهو الغضب؟ وكيف يتصل بالانفعالات الأخرى؟ ومتى يكون متكيفاً؟ ومتى يسوء تكيفه ولماذا من المهم إنقاص سوء تكيف الغضب ثم - وبمساعدة المتخصصين في الصحة العقلية - يلتزم الزبائن بممارسة في المكتب وفي الواقع الحي ليطوروا استجابات أكثر تكيفاً لمنغصات الحياة وكواربها.

نعتقد أنه أمر حاسم أن يتشارك الزبائن والممارسون في المعرفة الأساسية نفسها للغضب إن هذه المعرفة الأساسية تتضمن:

- ❖ تعريفاً مشتركاً «للمغضب» يتيح بيان تمايزه عن حالات انفعالية أخرى.
- ❖ معرفة المنبّه الذي يرجح أن يثير ردود الغضب.
- ❖ فهم تجربة الغضب في حد ذاتها والطرق التي يمكن أن يعبر بها عن الغضب.
- ❖ فهم الفرق بين استجابات الغضب السوية أو المتكيفة وبين استجاباته غير المتكيفة.
- ❖ تعرّف العديد من النتائج (ولكن معظمها سلبية) التي ترافق الغضب الحاد المتواتر المتكرر المستمر الدائم.

❖ إدراك أنه بصرف النظر عن السبب الخارجي، يسهم الزبون بشكل بالغ الأهمية في تجارب غضبه.

يقدم فهم هذ الأفكار أساساً لبرنامج تدبير الغضب. ما إن يعرض الممارس هذا الأساس ويقبله الزبون حتى يرجح أن تزيد هذه المعرفة الأساسية في دافع الزبائن على أن يطوروا استجابات صحية أكثر للأوضاع البغيضة. وهكذا فإن البرنامج يقوم على مبدأين اثنين:

❖ يزداد دافع التغيير مع معرفة أسباب الغضب والمشكلات العديدة المرافقة للغضب المتكرر القوي المستمر.

❖ يأتي التغيير نفسه من مزاولة أشكال جديدة في السلوك أرشد الممارس إليها وعزّزها.

رُتبتُ الفصول في أقسام ستة في القسم ١، الأساسيات، نتوجه أولاً إلى علاقة ثوران الغضب بالأداء المعرفي والحركي. ومن ثمّ نعرّف الغضب ونميزه عن مفاهيم وتجارب العدوان والتهجم المتصلة به. بعد ذلك نعرض (نموذج حادث الغضب) عندنا والمؤلف من خمسة أبعاد: المثيرات والتخمينات، التجارب، النماذج التعبيرية، العواقب، وروعي الفرق بين الغضب الصحي والغضب الإشكالي كما روعيت العواقب التي تتبع مراحل الغضب. ونأمل أن تستخدم هذه المعلومات كمعرفة أساسية عادية عند الممارسين وعند الزبائن ونحن نشجع المناقشة وتبادل الرأي في المرحلة الأولى من العلاج. وإن برنامج تدخل في موضوع الغضب يتم التعاون على تخطيطه بين الممارس والزبون بصفتها فريقاً واحداً يمتلك أرجحية عظيمة للنجاح. بعد ذلك نناقش تخمين الغضب وتشخيصه. وقد عرضت عناصر تخمين الغضب وكأنها متصلة بنص مكتوب عنه. ومعنى هذا ضمّ الأفكار الخصوصية السرية إلى السلوكيات الصريحة العلنية التي نعرّفها بأنها «غضب» وفي الفصل الأخير من القسم الأول نعرض نظرة شاملة مختصرة عن برنامج تدبير الغضب.

في القسم ٢، إعداد من أجل التغيير: أخذ بعين الاعتبار هنا العوامل الأساسية التي تكمن تحت التغيير. ناقشنا الدافع والتحالف العلاجي وعرضنا بعض الأفكار حول زيادة معرفة الزبون بالغضب. هذه عناصر حاسمة في برنامج تدبير الغضب لأن كثيراً من الزبائن الغضوبين لديهم مبدئياً دافع منخفض للتغيير.

قد يحيل الزبائن أنفسهم إلى العلاج أو يحيلهم أصدقاء أو زملاء أو أعضاء من أسرهم أو معلم أو جهاز العدالة الجنائية فيفرضون عليهم العلاج وأفضل نتائج العلاج تأتي حين يحيل الزبائن أنفسهم إليه، إذ إنهم يدركون مشاكلهم ويمتلكون أعظم حافز للتغيير. وأسوأ النتائج يرجح أن تأتي حين يفرض العلاج على الزبائن فرضاً من المدرسة أو من جهاز العدالة الجنائية (مثلاً «تذهب لتستشير الطبيب النفسي في المدرسة وإذا بك توقف مدة ثلاثة أسابيع» أو «إما أن تحضر عشر جلسات لبرنامج تدبير الغضب أو تذهب إلى السجن مدة شهرين»). وبين الفئتين الزبائن الذين أحالهم الآخرون إلى العلاج فالدافع لديهم هامشي أو متحول على نحو نموذجي.

إحالة الزبائن من قبل الآخرين أمر شائع في تدبير الغضب. فبعد اقتراح من صديق أو عضو في الأسرة أو زميل أو موظف في برنامج مساعدة يأتي الزبون الذي أُحيل بمحض إرادته ولكنه يضمّر الكثير من الارتياح ربما لا يوافق (أو لا توافق) إن المشكلة الحقيقية موجودة وقد لا يقبل أن يحضر جلسات متعددة في برنامج يكون مكلفاً.

وقد تتساوى عند الزبون قيمة التغيير وعدم التغيير وهو لا يفهم العواقب السلبية للغضب. ولسوء الحظ قد يعتقد الزبون أن القليل من البصيرة النافذة، في مقابل التمرين الكثير، هو الذي يؤدي إلى التحسن. لذلك فإن مرحلة الإعداد تهتم بالعوامل الضمنية الحافزة والواقعة بين الأشخاص وهي التي تزيد في رجحان النجاح.

يعرض القسم ٣ من الكتاب استراتيجيات لتساعد الزبائن على التغيير فيغدو بوسعهم أن يتعاملوا بشكل أفضل مع مثيرات الغضب. وغالباً ما يتفق الزبائن والممارسون على أن الهدف هو التغيير. ومع ذلك كل فريق يرى «التغيير» بشكل

مختلف. فيعترف الممارسون أن العالم مكان صعب جداً مترع بالخيبة والصراع والاحباط والعنف والشر. ويريدون أن يتغير زبائنهم بتتمية مهاراتهم على نحو أفضل كي يحلوا مشاكلهم وبذا يقلّ بروز الغضب. وعلى خلاف ذلك يريد الزبائن نموذجياً أن يتغير الآخرون. ومن وجهة نظرهم أن كل احباطاتهم وغضبهم ومرارتهم ومشاكلهم قد تختفي بمجرد أن تتغير الزوجة أو الولد أو الرئيس أو الزميل أو الأصدقاء أو الزعماء السياسيون.

ما إن يدرك الزبائن أن عليهم هم أنفسهم أن يتصرفوا بشكل أفضل حتى يصبحوا جاهزين لأن يتعلموا كيف ومتى يتحامون المواقف الصعبة أو يهربون منها حين تكون فترة «تبريد الموقف» مسعفة لتهدئة ثورانهم الجسمي ولتتمية مهارات جديدة للحياة يستعينون بها على إنجاز أهدافهم ولكي يصبحوا أقل ارتكاساً بممارسة الاسترخاء وبمهارات مواجهة المشاكل على حين كانوا يعرضون أنفسهم قصداً للمشاكل.

ويركز قسم ٤ بشكل مغاير على استراتيجيات تعديل لمساعدة الزبائن على قبول وقائع الحياة غير السارة على الأغلب. ومع ذلك ليس من المهم عدد المهارات التي بحوزتنا فإن صروفاً كثيرة هي فوق متناول سيطرتنا. وهناك مثيرات بغيضة كفقدان الوظيفة وخلاف قوي مع الآخرين أو إهمال منهم فهذه المثيرات البغيضة سوف تقع أيا كانت مهارتنا. ومقدار كبير من الغضب، كما يثبت في النهاية، سببه أخطاء في العملية المعرفية لهذه المثيرات البغيضة. ويقفز الزبائن إلى النتائج ويرون العالم بشكل خاطئ غير دقيق، فهم إما أن يصغّروا قدراتهم الشخصية لمواجهة الضراء المدركة أو يضخموا جدية الصعوبة التي يواجهونها. وهكذا نحن نعرض تقنيات لمساعدة الزبائن على تفسير الواقع بدقة، لقبول الواقع والتكيف معه وللصفح والسير قدماً بدلاً من الاجترار المستمر. فمن المهم للممارس أن يساعد المرضى على أن يميزوا صرف النظر عن الماضي والعيش الحاضر الراهن والتهيؤ للمستقبل.

وأخيراً في قسم ٥ نختم برنامج تدبير الغضب الشكلي حين نناقش الحفاظ على التغيير وتوقي الانتكاس. وقد بينت الأدبيات في مجال الإدمان واضطراب العادات أن التغيير لايسير بشكل مستقيم خطي. فالزبائن يسيرون خطوتين إلى الأمام وخطوة إلى الوراء وعندما يتراجعون خطوة إلى الوراء يستتجون غالباً أنه لم يحدث تقدم «حقيقي» وأن الاخفاق الكامل وشيك وأنهم ربما يتخلون عن العمل في موضوع الغضب. إضافة إلى ذلك نفهم من أدبيات التعلم والشرطية (عملية ربط منبه برفع) انه إثر إبعاد العادات السيئة ثمة فترة من الشفاء العفوي تحدث بشكل نموذجي.

ذلك أنه يعود إلى الظهور غضب غير مرغوب فيه. وفي توقي الانتكاس يعطى الزبائن علماً أن التغيير عملية «صعوبة وهبوط». ثم ينمون مهارات للتعامل مع لحظات الهبوط فلا يحدث بعد ذلك تسلل (تسرب) مستمر أو صدوف عن البرنامج.

ونختم في الفصل ١٧ بموضوع «إنقاص الغضب لدى الممارسين» وفي الفصل ١٨ بموضوع «برامج عينة تدبير الغضب» فالغضب جزء شائع عادي من الحياة حتى إن الممارسين أنفسهم قد ينتابهم الغضب في كثير من الأحوال. وفي الحقيقة أن أحد مثيرات الغضب لديهم هو سلوك الزبائن. وهكذا نحن نقدم بعض الأفكار عن إنقاص الغضب لدى الممارسين أنفسهم. فرغم كل شيء من الأفضل أن نكون في سلوكنا نموذجاً طيباً للزبائن. ثم إننا بإنقاص غضبنا نحن أيضاً من الأرجح أن نعيش حياة أفضل. ومن ثم نحن نعرض باختصار بعض برامج جلسات ممكنة واحدة إثر أخرى لاستعمالها في مواقف خاصة.

ثمة ملاحظة من أجل المصطلحات. تُستعمل في هذه الأيام مصطلحات عديدة للدلالة على متلقي خدمات الصحة العقلية المهنية. قد يدعى الشخص نفسه زبوناً أو مستهلكاً أو عضواً في مجموعة أو نزياً أو مدنباً أو مشاركاً أو مريضاً أو متلقياً

الخدمة أو طالباً أو أي نعت آخر. ونحن ضمن هذا الكتاب نرجع إليهم بصفاتهم «زبائن» لأن هذا مصطلح واسع يستعمل في أوضاع عديدة. وحين يبدو الأمر مناسباً - لأن الأوضاع قد تملي تعديلات في العلاج - نستعمل مصطلحات أخرى مثل «الزيون المذنب». وبالطبع إن المبادئ العلمية وإجراءات العلاج هي نوعية وتطبق بالتساوي أيا كان النعت الذي يطلق على الفرد.

لقد مرّ الغضب في تجاربنا جميعاً بدرجات متفاوتة ومع ذلك حين يقارن بالقلق وبالاكتئاب يبدو كأن الأدبيات العلمية والمهنية قد تجاهلته. ولذلك نأمل أن يزود هذا الكتاب معرفة وتقنيات مفيدة للزيون وللممارس كليهما لتساعدنا على التعامل بشكل أكثر نجوعاً مع الغضب الاشكالي.؟

هوارد كاسينوف

ريمون شيب تافرات



الغضب

مواصلة الغضب أشبه بالقبض على جمر حار للاقائه على شخص آخر. إنك أنت الذي تحترق.

بوذا

كان بوذا على حق! كأن الغضب قبض على جمر يحترق من يحمله غالباً شخصاً كان أو أسرة أو جماعة يحترق بالغضب. نستطيع أن نقدم مثلاً شخصياً. كنا نتابع لعبة كرة الطاولة بين ابنين لنا مراهقين وكانت اللعبة ساخنة و «غير عادلة»، غدا الولد الأصغر غاضباً جداً وألقى المضرب على جدار من الألواح الجصية محدثاً فجوة مثقوبة. عوقب الولد على ذلك وحصل خلاف في الأسرة وكان تصليح الجدار مكلفاً. لم يستفد أحد من الغضب. ورغم ذلك فإن الغضب رد فعل اجتماعي سريع التفشي وهو ربما يكون في الوقت نفسه مفيداً سويماً أو ممزقاً غير سوي. حين يكون الغضب منخفضاً إلى معتدل في شدته والمشكلة المطروحة مشكلة سهلة نسبياً قد يكون الغضب مفيداً في هذه الحالة. فالغضب الذي يستثيره فينا بائع غير محترم قد يحفزنا على التحدث مع مدير المتجر أو على كتابة رسالة شكوى وهي مهمة سهل إنجازها عادة. أو حين يتحدث بعض الناس بصوت عال أثناء مشاهدة فلم في دار العرض (السينما) قد نضيق بهم ذرعاً ونسألهم أن يخففتوا أصواتهم هذه أيضاً مهمة سهلة الإنجاز نسبياً.

على خلاف ذلك حين يكون الغضب قوياً والمهمة معقدة فذلك يؤدي إلى المشاكل. من الصعب بالتأكيد النجاح في إصلاح آلية بالغة الصغر في ساعة قديمة رائعة حين نكون محنقين من شتائم شريك في العمل. ويصعب على عازف بيانو مثلاً أن يعزف الرابسوندي الهنغارية رقم ٢ بأرقى مستوى من الأداء وهو متهيج من حالة اكتئاب سببه جدال مع أحد أصدقائه ولا يرجح أن يقدم لاعبو التنس أفضل أدائهم إذا كانوا في حالة غيظ عارم. وبالإضافة إلى الأداء الحركي المتدني هناك أيضاً عواقب معرفية للغضب. وهكذا لا يرجح أن يدرك الزوجان جميع احتمالات حل الخلاف بينهما لإصلاح العلاقة المتدهورة إذا كان كل منهما يصرخ في وجه الآخر.

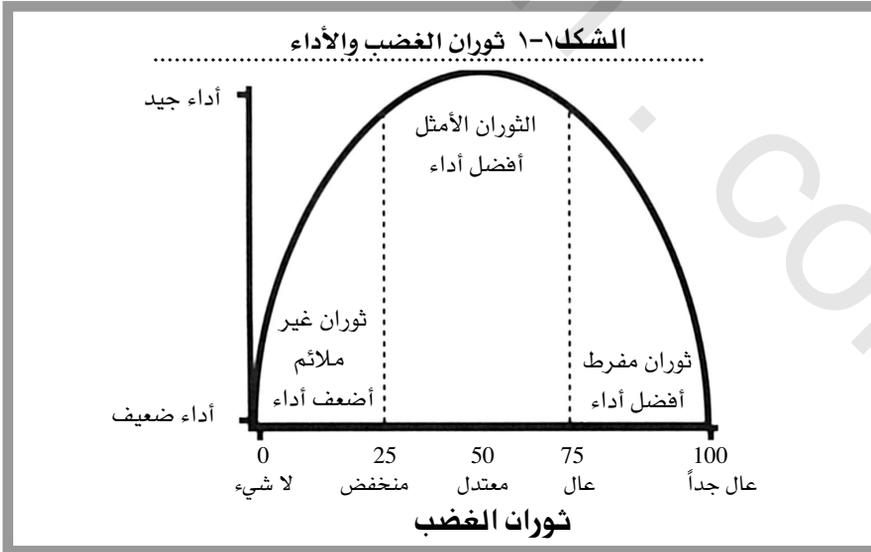
والأساتذة الذين يغضبون من طلابهم استجابة لأداء لهم سيء جداً في الامتحان لا يرجح أن يكون بوسعهم الأخذ بالاعتبار جميع الاحتمالات للمساعدة في تعليمهم بشكل أفضل. تبرز المشاكل حين تكون ردود فعل الغضب قوية جداً وعندما يحدث الغضب بشكل متكرر كثيراً وعندما تكون المهمة معقدة. والغضب أيضاً يخلق مشاكل حين يدوم ويبقى دون حل. وفي مثل تلك الظروف نصبح مغلوبين على أمرنا مستبداً بنا الأسى وغير قادرين على مواجهة التحديات السلوكية والفكرية والتي هي سهلة التدبير في الأحوال العادية.

ثوران الغضب والأداء

❖ إن كان قلبك بركاناً فكيف ستتوقع أن تتفتح الورد؟

جبران خليل جبران

يعرف لدى العلماء والمهنيين قانون يدعى قانون Yerkes - Dodson وقد صدر عام ١٩٠٨ وفيه أن أول نقاط معرفة يجب أن يتعلمها زبائن الغضب هي أنهم على الأرجح يستطيعون أن يتغلبوا بنجاح على دواعي الكرب اليومية إذا كان ثوران غضبهم منخفضاً أو معتدلاً متوسطاً بدلاً من أن يكون حاداً (الشكل ١-١)



فكر في شخص يدعى (روبرت) يافع في ١٧ من عمره في المدرسة الثانوية صف التخرج وهو نائم الآن أي أن الثوران في درجة الصفر. عضلاته مسترخية والقشرة الدماغية لديه والجهاز العصبي السمباتي المستقل ساكنان. في هذه الحالة يوجد استجابة ضئيلة لمثير عادي. إنها الآن السابعة صباحاً.

فجأة يرن جرس المنبه. يغلقه روبرت بشكل آلي ويتقلب في فراشه. بعد عشر دقائق تصيح أمه «انهض ستتأخر عن المدرسة ثانية! ماذا دهاك على أية حال؟ أنت على وشك الدخول إلى المعهد وتحتاج علامات عالية. إنك لن تقبل في أي مكان رجاء انهض الآن!» كان الصراخ منبهاً قوياً. استجابات عضلاته وغده آلياً، وأدت إفرازاتها إلى تقويم جسمي أكبر. روبرت الآن مستيقظ ومتضايق. يصرخ «دعيني وشأنني! سأنهض في الوقت الملائم. أنت تعرفين بل في الحقيقة لاتعرفين عم تتحدثين». وبعد صراخ أكثر نهض واستحم وارتدى ملابسه وتناول إفطاره وتسلس ذاهباً إلى المدرسة.

الساعة الآن ١٠:٣٠ قبل الظهر. وصل جسم روبرت إلى الدرجة المثلى من الثوران (الذروة) كان متيقظاً ومستجيباً بنجوع لأساتذته ورفاقه. ومع ذلك لم ينس الطريقة التي عاملته بها أمه - ولم يصفح عنها. أخبر ثلاثة من أصدقائه عن ذلك الخلاف، فتعذب ذهنياً بهذا السرد. وفي الصف فكر ملياً في كلمات أمه ففاته بعض مواد المحاضرة.

بعد الغداء وبعد درسين آخرين ذهب روبرت إلى مكتبة المدرسة لبحث عن كتاب يلزمه لإكمال بحث مهم له أجل محدد لتقديمه. ولكنه لم يجد الكتاب على الرف. وكان البحث المطلوب صعباً ومعقداً فكرياً وفيه تحد له واختبار. وكان يقتضي روبرت أن يستكمل المواد من محاضرات الصف خلال الشهرين الماضيين في التاريخ وفي اللغة الاسبانية. وكان عليه أن يقدم البحث خلال يومين! الساعة الآن ٢:١٥ بعد الظهر. سأل المساعدة من أمينة المكتبة إلا أنها قالت بهدوء: «يبدو أن الكتاب مفقود

لأدري أين هو. علينا فقط أن ننتظر لنرى إن كان سيعود». أحدث هذا الإحباط الجديد زيادة في تهيجه الذي كان معبأً مشحوناً بالأصل من التفاعل المبكر مع أمه. وما إن سمع كلمات أمينة المكتبة حتى شعر بالغضب. وفكر «تلك الكلية إنها لاتهتم!» وعاد إلى الرفوف ليتابع بحثه عن الكتاب.

وحين كان ينظر إلى الكتب كان يفكر ملياً في نقص المساعدة التي تؤديها أمينة المكتبة وفكر كم هو حاسم التقرير بالنسبة لدرجته ومستقبله. وإن المفروض أن يقدمه خلال يومين فقط! ربما كانت أمه على حق. ربما لن يتاح له الدخول إلى معهد جيد. كان يلوم أمينة المكتبة وبدأ يجعل المشكلة كارثية. فكر: «إنها ليست غلطتي أني لأستطيع أن أجد الكتاب» «شخص أحقق غبي لم يعد الكتاب إلى المكتبة أو موظف غبي لم يعده إلى مكانه الصحيح على الرف. هذه البلهاء أمينة المكتبة ربما رسبت في دروسها في المعهد وعلى أية حال هي حقاً قبيحة!». وفكر: «هذه هي النهاية. أمي كانت على صواب» وازداد غضبه وتهيجه.

وبعد ثلاثين دقيقة من الإحباط وإطالة التفكير واللوم والشك بالنفس ترك روبرت المكتبة والتقى مجموعة من الأصدقاء وبينهم فانيسا فتاة يريدونها أن تُعجب به. أراد الانضمام إليهم فقال: «مرحباً إلى أين أنتم ذاهبون؟ ودون جواب بدأ أحد رفاقه يشاكسه في موضوع قصة شعره. دهش خجلاً فيما بينه وبين نفسه أتراها حقاً قصة شعر سيئة إلى هذا الحد كما يلمح صديقه. غدا ساخطاً جداً يلعن رفيقه في أعماقه وصار مستعداً ليرتكس بقوة أمام أية مشكلة جديدة. وإذ فكر في الفتاة، أصبح غاضباً تماماً على صديقه - وشعر أن مزاح صديقه في غير محله ابتعد فيه عن نسبة المزاح. وفجأة تذكر روبرت بثرة فوق أنفه رآها في الصباح الباكر على المرآة. تراها ماتزال في مكانها؟ ترى هل لاحظتها الفتاة؟ انسل روبرت خلسة وهو في غاية الغضب والارتباك.

كان من المفروض أن يمضي روبرت بقية بعد الظهر عاملاً على البحث ذي الأجل المحدد لتقديمه. ولكن في تلك النقطة كان مجنوناً إلى حد أن العمليات المعرفية لديه كانت تؤلف جدولاً من الأفكار المشوهة الغاضبة حول أمه وأمينة المكتبة ومن يُدعى صديقاً والفتاة التي يطلب ودها ويريد أن يؤثر فيها الخ. كان مفعماً بتركيب من الغضب واللوم والشك بالنفس والتشاؤم. وكانت مقدرته على التفكير الخلاق وعلى توليد حلول بديلة من أجل البحث قد انغلقت تماماً. لم يكن روبرت يستطيع أن يرى كتاب المكتبة ولو كان أمام أنفه تماماً، وكان مقتنعاً أن حظوظه مع الفتاة تحطمت. والدرجة المثلى من الثوران التي عاناها في الساعة ١٠:٣٠ قبل الظهر اختفت وحلّ محلها غضب ممزق يقوم على الفوضى.

وفي هذه الحالة من الاكتئاب والاجترار والغضب والارتباك كان جاهزاً لكي يتشاجر مع أي شخص يكون قليل الحظ إلى درجة أن يخترق طريقه.

بالنسبة للانفعالات من شاكلة الغضب يلاحظ قانون Yerkes -Dodson يركس دودسون مايلي:

١- إن الأداء المعرفي الحركي الأمثل يترافق بشكل عام مع مستوى معتدل من الثوران. لسوء الطالع كان ثوران روبرت عالياً جداً سلفاً. بدأ أولاً في التفاعل الذي دار مع أمه ثم توقّد من إحباطه في المكتبة ومشاكسة رفيقه فكان ثوران غضب روبرت أكبر بكثير من الغضب الأمثل. كان من غير المحتمل بالنسبة له أن يتخذ قرارات بطريقة عقلية سديدة. وربما كان من الحكمة للآخرين أن يبقوا بعيداً عن طريقه. أي استفزاز في هذه النقطة قد يؤدي بسهولة إلى هجوم كلامي أو جسمي.

٢- إن الثوران الأمثل يتوقف على صعوبة المهمة.

إن احتمال تدخل الغضب قليل إذا كانت المهمة سهلة وتم التدريب عليها جيداً، مثل إجراء مكالمات هاتفية مع صديق كلّمه المرء ١٠٠ مرة من قبل. يرجح أن يتدخل الغضب في الأوضاع المعقدة غير المألوفة التي تتطلب تركيزاً وتفكيراً في احتمالات متعددة.

إن مهمة روبرت الراهنة (إنجاز البحث في الوقت المحدد) معقدة وصعبة. حتى لو كان غضبه معتدلاً من الأرجح أن يرتكب أخطاء، من بينها قرارات غير مناسبة حول المواد التي ينبغي له أن يضمناها في البحث. قد ينسى أن يمرر بحثه في جهاز التهجئة لضبط الإملاء في كلماته فيؤدي ذلك إلى إمكان نياله درجات أخفض. قد يختلط عليه الأمر حول موعد تسليم البحث. فتنقص علامته إذا قدمه متأخراً يوماً أو يومين. قد يجهز البحث في الموعد المحدد ولكن ينسى أن يحضره إلى المدرسة ولاسيما إذا حصل له تفاعل سلبي آخر مع أمه) أو وهو في نوبة الهياج والغضب الشديد قد لا يكون قادراً على وضع مشروعه على الكمبيوتر. وقد يمحوه عن غير انتباه من القرص الصلب في الكمبيوتر.

في حالة احتدام الغضب والغضب الشديد (المقرب من الجنون) يميل قانون مورفي Mur phy إلى أن يثبت - إن أي أمر سيء محتمل حدوثه سوف يحدث.

يحسن روبرت عملاً إن أمكنه أن يخفف غضبه القوي المحتدم إلى حالة من الضيق الأكثر اعتدالاً. من الواضح أن وضعه الحالي ليس جيداً. حقاً إن أمه كانت قليلة الاحترام له. وحقاً إن الكتاب لم يكن متوافراً وحقاً إن رفيقه شاكسه وحقاً كان ثمة بثرة على وجهه. إلى هنا ليست الأمور مناسبة لأن يكون سعيداً بالتأكيد. ولكن في الوقت نفسه إن الغضب القوي والسخط والغضب لاتمد بالعون. إن مهمة روبرت هي أن يتعلم كيف يستجيب إلى الأوضاع البغيضة المتراكمة في حياته بثوران معتدل (مثلاً الضيق).

لماذا يكون أداؤنا أفضل في مستويات ثوران الغضب المنخفضة؟ إن فرضية استعمال (التلميح) تقترح أننا نستعمل التلميحات التي تردنا من المحيط لكي نحلّ المشاكل ونستكمل المهمات المعقدة الأخرى (ايستر بروك 1959 Easter brook). حين نكون تحت ثوران الغضب لانلقي إلا القليل من الانتباه إلى التلميحات كما حصل لروبرت حين استيقظ من نومه الليلي. ففي المستويات المعتدلة من ثوران الغضب

نتعامل بشكل أفضل مع هذه التلميحات حولنا ونختار منها تلك التي هي أكثر مناسبة وصلة بالموضوع. مع ذلك حين يزداد ثوران الغضب يقل توجهنا إلى تلك التلميحات وبدلاً من هذا نركز فقط على مشيرات الغضب الخاصة فيفسد الأداء لأننا لانوجه إلى جميع الاحتمالات المتوافرة لحل المشكلة المطروحة. فحاجة روبرت لكتاب المكتبة مثلاً يلبّيها شراء الكتاب من مخزن محلي لبيع الكتب أو عن طريق الانترنت أو ربما يجد الكتاب في المكتبة العامة. وربما يكون الكتاب مستقراً على عربة الكتب التي أعيدت من مستعيرها وهو ينتظر من يضعه مكانه على الرف. ولكن مع ازدياد ثوران الغضب ركز روبرت فقط على رفوف المكتبة - حيث من المفروض أن يكون الكتاب موضوعاً! ربما لم يتوجه روبرت إلى المثير المرئي (الكتاب) على العربة في المكتبة ولم يسعَ أن يولّد حلولاً بديلة.

هل يبدو هذا غير محتمل؟ فكر في تلك الأوقات التي لا يكون بوسعك أن تجد فيها مفاتيح السيارة، ولاسيما حين تكون متأخراً عن العمل والآخرين ينتظرون. إنك تبحث فوق مكتبك أو في البنطال أو المعطف اللذين ارتديتهما بالأمس على غير طائل. وعندما تغدو مسعور الهياج تنضم زوجتك إلى البحث معك - وهي تكشف إن المفاتيح موجودة فوق مكتبك تحت قصاصه ورق لم تفكر أنت في تحريكها. كان الجواب أمامك تماماً!

هذا السيناريو حدث مع مؤلفي الكتاب أكثر من مرة.

حين يزداد الغضب نهمل التلميحات ولا نلتزم بفحص منهجي سديد للمشاكل ولا نولد حلولاً. مثلاً: كيف يمكن أن يكون جواب أستاذ روبرت إذا سأله عن إطالة مهلة تسليم البحث ريثما يعود الكتاب إلى المكتبة؟ ربما كان جوابه سلبياً ولكن ربما كان إيجابياً تماماً. إنه لن يعرف إلا إذا سأله. وهو عليه أن يولد فكرة «السؤال طلباً للمساعدة» حلاً محتملاً. إن مؤلفي هذا الكتاب الوجيه أستاذان جامعيان. وقد لقينا حالات كان عليهما أن يردا بإيجاب على الطلاب - فقط حين يعرض هؤلاء مشاكلهم

عليهما في الوقت المناسب. وإلا يغدو هؤلاء الطلاب منهكين محبطين غضاباً ويأتون إلينا بعد انقضاء الأجل المحدد للدروس. لقد عملنا أيضاً مع زبائن على مستوى عالٍ من الذكاء اتخذوا مع ذلك قرارات ضعيفة في أمور زواجهم وأولادهم ووظائفهم وأعمالهم لأن ثوران الغضب تدخل في تفكيرهم الذي هو عادة تفكير جيد. لأن قابلية حل المشاكل بسرعة تتناقص حين يزداد ثوران الغضب لدى كل الناس في جميع الأعمار والأوساط والمجتمعات.

تعريفات

كل شيء يتفق مع رغباتنا الشخصية يبدو صحيحاً. وكل شيء لا يتفق معها يجعلنا غضاباً مسعورين.

اندري موروا

مادمنا نعتقد أن من المهم أن يتشارك الممارسون والزيائن في أساس المعلومات نفسه نعرض الآن بعض التعريفات الشكلية. نحن نعرّف الغضب ونفرقه عن العداة Hostility والتهجم aggression استهلالاً للدخول إلى برنامج تدبير الغضب.

الغضب: عرّف كاسينوف Kassinoe وسوكودولسكي Sukhodolsky. S عام (١٩٥٥) الغضب بأنه حالة انفعالية مشعور بها. هذه الحالة الخصوصية تتفاوت في شدتها وفي مدتها كما تتفاوت في تواترها (تكررها) وهي تترافق بتشوهات معرفية وبسلوكيات كلامية وحركية وبنماذج من الثوران الجسمي. ومع أن الغضب قد يبرز عفواً يعتبر بشكل نموذجي أن سببه شخص آخر. وينطوي هذا عادة على إدراك أن ذلك الشخص يستحق اللوم.

ليس الغضب شكلاً من التهجم وفي أغلب الأحيان لا يقود إلى التهجم! إنه بالأحرى تجربة يشعر بها المرء نموذجياً إثر تفاعلات بغيضة منفرة غير مرغوب فيها مع أقرب الأصدقاء أو الزملاء أو أعضاء الأسرة. ومع أن الغضب شائع وفي بعض الأحيان مفيد فهو قد يصبح مشكلة مستقلة مع عواقب سلبية عديدة تتطلب العلاج في سياق حياة الفرد أو الزوجين أو الأسرة في عيادة خاصة أو في أوضاع مؤسساتية.

الشدّة: بعض حوادث الغضب خفيف على حين بعضها الآخر عنيف كل العنف. وفوق ذلك تتغير شدة الغضب ضمن كل حادث مفرد ويظهر هذا بملاحظة أن الغضب قد يستفحل متزايداً شيئاً فشيئاً كما «يصب الزيت على النار». أو بدلاً من ذلك قد يبدأ الغضب فجأة بدرجة عالية نسبياً ثم يهدم تدريجياً. إن انفجارات الغضب التي تبدأ بشدة عالية جداً شائعة عند بعض الناس وقد تكون نتيجة إثارات صغيرة.

مثلاً في إحدى الحالات، غدا عاملون في مكتب غير مرتاحين حين وصلت الحرارة إلى ٧٢° (فهرنهايت) فأخذوا يديرون الميزان عدة مرات إلى ٦٨° كي يزيدوا تدفق الهواء الملطف. عندما لاحظ رئيس العمال (برت) مايفعلونه انفجر توتاً بغضب مسعور صارخاً ولأعناً مدة ٣٠ ثانية وهو يقول إنه مسؤول وعليه ألا يضيع نقود الشركة. ثم عاد مباشرة إلى حالة هدوئه وإلى مفاجأة الذين لم يكونوا يعرفونه حق المعرفة بدأ الحديث بطريقة هادئة لبقة جداً. عملنا أيضاً مع زبائن كانوا يغدون غضاباً بشدة عند أقل إشارة في تقويم سلبي منا ظناً منهم أننا لم نؤازرهم عندما عرضوا بعض نزاعات حياتهم. حتى إن بعض الزبائن رفعوا أصواتهم عالياً وانتقدونا بقوة بل إنهم في بعض المناسبات كانوا يصبون لعناتهم علينا. كان هؤلاء الزبائن يفسدون عادة تقويمنا ويلصقون معنىً استثنائياً شخصياً على مساعينا لمساعدتهم كي يروا الوضع من وجهة نظر مختلفة. ومن سوء حظهم أن نموذج تصرفهم هذا كان يحصل أيضاً خارج مركز الاستشارة ويسبب أذى لعملمهم ولعلاقاتهم الاجتماعية.

في مستويات الشدة المنخفضة تُعرّف حالات الشعور بالغضب بكلمات مثل: مثار مهتاج irritated ومتضايق annoyed وساخط goaded ومنزعج bothered وغير مسرور displeased.

وفي المستويات المتوسطة قد تسمى تلك التجربة مباشرة: «غاضب angered ومحقق aggravated ومخاصم antagonized وناقم ومحفظ indignant (أو) مجنون».

وفي المستويات القوية جداً يسمى «مجنوناً، مسعوراً مستطاراً (أو) وحشاً». الشدة تشف غالباً فقط عن الحالة الشعورية الداخلية الفنمولوجية (الظاهرية) على خلاف الكلمات في المستويات العالية من الشدة فإنها تعكس اضطراباً سلوكياً. ولسوء الحظ بعد مراجعات متعددة في تفحص الموضوع استنتجنا أن هناك اتفاقاً

ضئيلاً على اعتماد كلمات الغضب المتنوعة التي تمثل شدة الشعور به. وعلى حين أن معظم القراء ربما يوافقون على أن تعبير «متضايق» يمثل شدة حالة أقل من السعار «rage» فهناك اتفاق أقل حول كلمتي «مجنون mad» أو «ناقم محفظ indignant» أي الكلمتين تدل على حالة أشد؟ ويثبت في النهاية أن النعوت الكلامية غير دقيقة وليست متصلة بقوة مع السلوك الحركي الخاص أو مع التفاعل الفيزيولوجي. ومع ذلك فالكلمات مهمة لأنها تفيد في أن يعتمد الممارسون والزبائن على فهم مشترك للعالم. ولهذا السبب سنناقش فيما يلي أهمية تطوير (مفردات غضب) مشتركة (بين الممارسين والزبائن)، تعتمد جزئياً على ميزان حرارة الغضب وبهذا يطور الممارسون والزبائن معنى مشتركاً لكلمات تدل على الغضب .

بالطبع يتصرف بعض الزبائن وكأنهم سيحققون أهدافهم بشكل أفضل بالغلو والإغراق. (مثلاً: «زوجتي تقضي كل وقتها مع صديقتها (ريبيكا) وهي لاتكون أبداً في المنزل وهي لاتنظف المنزل أبداً وأنا أتميز من الغيظ بكل مافي الكلمة من معنى!» بدلاً من تطابق واقعي مع شدة غضبهم بالقول (مثلاً: زوجتي تقضي العديد من أوقات بعد الظهر مع صديقتها (ريبيكا) أنا أشعر أنني متضايق وغيور. إنها غالباً ليست في البيت حين أصل في السادسة بعد الظهر ويبدو البيت غالباً وكأنه لم ينظف إطلاقاً). بالطبع قليل من الزبائن الغضاب يفكرون سلفاً في الهدف من التواصل الكلامي مع الآخرين. في هذا المثل الذي ذكرناه يكون المأمول أن التعبير الجازم عن الشعور قد يؤدي إلى محادثة متحسنة وإلى خطة لقضاء الوقت معاً. إن التواصل الكلامي المغالي والكارثي واللائم يذكرنا بالطفل الصغير الذي يصرخ باستمرار «هاهو الذئب». في الواقع هذه المحادثات تفقد معناها وتؤدي إلى استجابة أقل من الاستجابات المهمة الأخرى.

المدة: بعض حوادث الغضب تنطلق بسرعة. يبرز الغضب وقد ينفجر الشخص بشدة عظيمة. ثم فجأة كما جاء ينتهي. هذا كان صحيحاً في حالة (برت) المذكورة آنفاً والتي ينبغي تشخيصها بأنها «اضطراب متفجر متقطع».

في النهاية القصوى الأخرى ثمة زبائن ترغي وتزيد أياماً وشهوراً بل ربما سنين. لديهم نوع من الغضب المتقيح المجتر الذي هو حقاً معضل ويبقى طويلاً. قد تكون شدته المبدئية منخفضة أو معتدلة أو عالية وقد يستفحل الغضب مع الزمن. لأن بعض المضايقات الصغيرة تعود إلى الذاكرة وتزعج بشكل متكرر. وبعد أن يظهر في النهاية غضب هؤلاء الزبائن يكون لديهم ركام «كركام الثياب الوسخة» من المضايقات التي قد تبدو تافهة للسامع ولكنها مع ذلك ذات أهمية بالغة لدى الزبون.

في حالات أخرى قد يكون الحادث المبدئي حقاً جارحاً وطاقياً جداً، كالزبائن الذين عانوا اغتصاباً أو إيذاء جسدياً أو تعذيباً. وقد لا يتحدث هؤلاء الزبائن عن غضبهم مدى سنين رغم استمراره وبقائه إلى أن يعملوا أخيراً مع ممارس كفاء متفهم يساعدهم أو في حالات أخرى حين يشجعون على التكلم جهاراً. فمثلاً بعد أن صورّ ستيفن سبيلبرغ Steven spielberg فلمه Schindler, s list أسس عام ١٩٩٤ مؤسسة لحفظ شهادات الناجين من مذبحة الهولوكوست. وجمع أكثر من ٥٠٠٠٠ وثيقة شهود عيان. وكان العديد من هؤلاء الناجين مضطرمين بالغضب والسعار مدى سنين عديدة وماكانوا ليتقدموا بشكواهم إلا بفضل مشروع سبيلبرغ. مثل آخر قدمته لجنة الحقيقة والمصالحة في جنوب إفريقية التي تأسست للمساعدة على التعامل مع خرق حقوق الإنسان تحت حكم التمييز العنصري بين عامي ١٩٦٠ و ١٩٩٤. وكما كتب دوللا عمر Dullah Omer وزير العدل السابق.

«إن اللجنة هي تمرين ضروري لتمكّن الافريقيين الجنوبيين من التوصل إلى التفاهم مع ماضيهم على أسس مقبولة أخلاقياً ولتيسّر سبب المصالحة». أحد الأهداف هو ترميم الكرامة وصوغ التوصيات من أجل إعادة تأهيل الناجين وشفائهم مع أسرهم وجماعاتهم كلاً واحداً. وكانت الوظيفة الإجمالية للجنة هي

ضمان عدم التكرار والشفاء والتعايش الصحي. ومن دون تلك اللجنة كان يمكن للضحايا أن يتأملوا بغضب صامت سنين طويلة مع احتمال قليل أن يضعوا التجارب الماضية في نصابها الصحيح ويسيروا قدماً.

التواتر: بعض الناس يظل يحتدم لديهم الغضب حتى يغدو كأنه سمة من شخصيتهم يعاودونه بتكرار في الاستجابة للعديد من مختلف المثيرات أو المشاكل وفي العديد من مختلف البيئات. يبدو أن هؤلاء الزبائن مستعدون من البداية ليغضبوا في أي موقف ويتعلم الآخرون بسرعة أن يتجنبوهم. على خلاف ذلك الأناس الذين تتخفف عندهم سمة الغضب فهم يعودون إليه في أحوال قليلة. يبرز غضبهم فقط في الاستجابة إلى مجموعة محددة من المثيرات مثل أشكال النقد لأجسامهم أو لأسرهم أو لعملمهم الأكاديمي أو لأدائهم في العمل. قد يظهر غضبهم فقط في ظروف محددة كظروف البيت أو العمل أو المدرسة. نضرب مثلاً على ذلك: كان لنا دائماً علاقات غير رسمية مع طلابنا المساعدين في الجامعة، وهذا كان يتضمن مشاكسة تهكمية تجري بحرية. وفي إحدى المرات أوضح أحد الطلاب أنه مع استمتاعه بهذه العلاقة غير الرسمية بشكل عام لا يريد أن يسمع أية إشارة تتعلق بأمه. ومع أن سمة الغضب كانت منخفضة عنده فإن المزاح المتعلق بأمه كان مثيراً لغضبه الشديد الخاص.

تغيرات الجسم: يرافق الغضب أيضاً تغيرات فيزيولوجية تتعرق أجسام المصابين بالغضب ويصبحون عصبين بشدة أو يرتعشون ويشعرون أن نظم القلب عندهم خارج السيطرة أثناء حوادث الغضب الخاصة. قد يعانون من تشنج عضلي وشدّ الفكين وآلام في الرأس. بالإضافة إلى ذلك قد يلاحظون إحكام قبضتي اليد وسلوكيات حركية أخرى تتعلق بالغضب، مثل رفع الصوت أو خبط كتاب على المكتب. وفي أغلب الظن كما ألمح جيمس James ولانج Lange (انظر James ١٩٨٤) أن جزءاً من تجربة الغضب يبرز من ملاحظة النفس لتلك الاستجابات الفيزيولوجية والسلوكيات الحركية.

ولما كان من المستحيل تقريباً أن يكون الإنسان مسترخياً وغازباً في الوقت نفسه فإن أول تدخلاتنا التي ننصح بها تتجه إلى إنقاص الثوران الجسمي. وفي الحقيقة إن تقنيات مثل الاسترخاء العضلي العميق والتأمل وتدريب الفطنة الواعية هي من بين المداخلات المشروعة في اضطرابات ذات تنوع واسع. انظر مثلاً:

Alexander, Rainforth and Gelderloos 1991, Clum, Clum and Surls 1993, Dua and Swinden 1992, Eppley, Abrams and Shear 1989, Hermann, Kim and Blanchard, 1995, Jacobson 1938, Johnston and Voegelé 1993, Linden and Chambers 1994, Speca, Carlson, Goodey and Angen 2000, Schopen and Freeman 1992).

وكما نذكر في الفصل ٩ لهذه التقنيات فوائدها وذلك أنها يمكن أن تتعلم بسرعة ودون تأثيرات جانبية معروفة وهذا يزيد في موثوقية الممارس.

التشوه والعجز: يرافق الغضب أشكال من التشوه والعجز معرفية وإدراكية تم تمييزها جيداً. وطرق التفكير المشوهة هذه تقود الزبائن إلى أن يصبحوا «سجناء الكراهية» حسب تعبير بيك (Beck 1999). مثلاً كان جون غوبتا John Gupta مشرفاً على منشأة محلية لصناعة الأحذية وكُلف هناك إنهاء عمل عامل لسوء أدائه. ورغم أن السيد غوبتا تناول هذا الموقف غير السار الكريه بشكل جيد تماماً وبمعايير موضوعية فإن العامل كان غازباً وظن خطأً أن إنهاء عمله حدث لأن السيد غوبتا لا يحب العمال من بيئات عرقية (اثنية) معينة. وأخبر أسرته وأصدقائه أنه «يكره» السيد غوبتا. وكان لدى السيد غوبتا القليل الذي يستطيع فعله لكي يخفف غضب العامل لأن هذا الغضب كان يعتمد على «تفكير معزول إلى التحيز» في سبب إنهاء خدمته. وفي حالة أخرى فإن عاملاً أنهيت خدمته في العمل يتعاطى «تفكيراً مضخماً غير متناسب» بأن يظن أن إنهاء عمله هو «أسوأ أمر يمكن أن يحدث» ويظن أنه لن يجد عملاً آخر «أبداً». وفي حالة ثالثة يعتمد التفكير على

«التطلب القاسي والصفح القليل لحوادث متنافرة» كأن يغدو أباً غاضباً إلى حدّ الجنون عندما ينبئه ابنه اللامع، ولكن الضئيل الإنجاز أنه يعتزم ترك المدرسة. يقول لنفسه: «لا أستطيع أن أصدق. لا بد أنه جنّ ليتخلى عن المدرسة. عليّ أن أفهمه أنه لن يحصل على أي شيء بدون تحصيل علمي!! إن عليه حقاً أن يبقى في المدرسة». إن الإخفاق في إدراك العالم من وجهة نظر الآخرين (وهو عجز) تنضم إليه تشوهات ومعتقدات غير دقيقة، تضخم الخيبة والغضب بشكل لا يتناسب مع الحدث الموضوعي. ما إن يوجد الغضب حتى لا يتولد إلا القليل من احتمالات حل المشكلة.

❖ الصورة الكبيرة: الغضب هو نص اجتماعي:

لقد وصفنا حتى الآن عناصر الغضب الفردية بما فيها من التواتر والشدة والمدة والثوران الجسمي ونماذج التفكير المشوّهة. ومع ذلك هناك طريقة ربما كانت أفضل وأكثر شمولاً لتعريف الغضب بالنسبة للمنتمين إلى مذهب البنائية، «الغضب هو دور أو نص سلوكي مبني ومدعم اجتماعياً نتعلم أن نلعبه». وهو يتألف من أفكار خصوصية وردود فعل فيزيولوجية وسلوكيات حركية وكلامية يمكن ملاحظتها (الأمثلة في Averill 1982-1983، ويسلر Wessler 1992). في المجتمعات الكبيرة وفي مجتمع العشائر تُعلّم سلوكيات غضب متعددة وتظهر بشكل نموذجي معاً. بكلمات أخرى، نحن نتعلم «كيف» و «متى» نكون غضاباً. وطبقاً لهذه النظرة ليس الغضب «شيئاً» يكون، ويمكن بسهولة تفكيكه إلى عناصره. الغضب بالأحرى منظم نسبياً ولكنه تصور غامض مشوش مثله كمثل الانفعالات الأخرى لا يمكن تعريفه بوضوح مطلق (Russell and Fehr 1994). وفي الحقيقة هناك خلاف بين العلماء في مسألة هي هل يجب أن يحوي الغضب دائماً عنصر اللوم؟ أو يكون فيه عنصر فيزيولوجي أو سلوكي. لا يوافق كل من هؤلاء العلماء على وجود أصناف فرعية للغضب (مثلاً الضيق والسخط) ولا على كون الغضب مختلفاً عن التهجم والعداء. إن جدلاً واسعاً عن تلك الخلافات الأكاديمية هو أوسع من مجال هذا الكتاب. يفرض أن نقول إن الغضب كما يتخلل الحياة اليومية وكما هو في هذا الكتاب:

(يشير إلى جموح انفعالي أو انفعال مكتسب بالتعليم يُجربُ شخصياً ويشاهدُ جهاراً عند شخص يعيش في ثقافة معينة). يتألف الغضب من نص منظم هو فطري جزئياً ولكنه في أغلبه ينمو كأنه وظيفة تعلم في الأسرة وفي المدرسة وفي التدريب الديني من خلال قوالب شخصيات نلاحظها في التلفزيون وفي أماكن أخرى.

بالرغم من أن هذه النظرة البنائية الاجتماعية تبدو لأول وهلة غير مألوفة (فإننا في الواقع جميعنا نتعلم كيف نتصرف عندما نكون «غضاباً» ونتعلم متى نكون غضاباً). لنفكر مثلاً بالفروق الواسعة المتنوعة بين الثقافات. في بعض الثقافات العربية يتعلم الرجال أن يغضبوا إذا أظهرت المرأة وجهها أمام العامة. على خلاف ذلك في فرنسا وفي موناكو من المؤلف جداً أن تظهر النساء عراة الصدر على الشواطئ ولا يثير هذا السلوك أي غضب على الإطلاق. في الولايات المتحدة يغضب المرء على الأغلب إذا علم أن خدينه له حبيب آخر. على خلاف ذلك تسمح بعض الثقافات بتعدد الزوجات وأفرادها لديهم ردود فعل بسيطة بل دون ضيق إن كان للزوج علاقة جنسية مع امرأة أخرى. وهكذا إن «الغضب» يُعلمُ بمصطلحات شعب معين وبأوضاع وبأشكال سلوك نرتكس لها.

يستطيع المعالج الممارس أن يتوقع اختلافات كلامية في نص الغضب تبعاً للشخص (الجنـدر Gender) وللمستوى الاجتماعي والاقتصادي وللعمر وللخلفية الإقليمية أو لبلد المنشأ. في اللغة الروسية مثلاً تكون الطريقة البسيطة وربما الصبيانية للتعبير الكلامي عن الغضب بقول: «ti tujoi kak pyen!» وهذا معناه «أنت أحمق مثل جذع شجرة مقطوعة! إذا غضب مراهق أو راشد روسي غضباً معتدلاً يصرخ بجملة: «ti gandon!» ومعنى ذلك «أنت بمنزلة الرفال!». وهذه الشتيمة تتضمن معنى الحمق دون وجود نية شريرة. وأخيراً إذا أراد الروسي التعبير القوي عن الغضب يقول: «ti peerdaras!» وهذا معناه: «أنت ولد مزعج». على أية حال ليس في هذه الجملة مضمون إساءة جنسية. إنها بالأحرى مجرد تعبير قوي عن الغضب. المهم في الأمر أن الأمريكيين في الولايات المتحدة لا يمكن أن يستعملوا

أية جملة من هذه الجمل ومع ذلك فالأمريكيون لديهم جمل ليعبروا بها عن غضب غير سار بجمل لاتوجد في أماكن أخرى من العالم. أغلب الزبائن القادمين من دول أخرى مثلاً يجدون صعوبة في فهم هذه الجملة الأمريكية: «أنت غبي كمسماز الباب». هذه الفروق الاصطلاحية توحى بأنه يوجد معايير ثقافية مكتسبة بالتعلم في الجزء الكلامي من نص الغضب. يوجد أيضاً فروق في البناء السلوكي لنص الغضب. تشير بعض الدلائل مثلاً إلى أن النساء أقرب لأن يبكين حين يغضبن على حين أن الصبيان والرجال يصبحن على الأرجح عدوانيين حين يغضبون.

(Averill 1982, kassinove et. Al, 1997, Buntaine and Costenbader, 1997)

إن الزبائن من منزلة أخفض من الناحية الاجتماعية والاقتصادية وكذلك المراهقين يستعملون على الأرجح لغة تجديفية (Martin 1997). ومن الأرجح أن يتهجم الزبائن من جنوب الولايات المتحدة حين يغضبون (Nuisbett 1993) وقد يكون اليابانيون الأمريكيون أقل مباشرة في تعبيراتهم من الآخرين.

(Komakaski, Ganesan, Ohmori, et. Al. 1997, Aune and Aune 1996).

ومن المؤكد أن الأمريكيين في الشمال يبدون باردين ومتحفظين بالنسبة لأشخاص كثيرين أكثر تعبيراً في الثقافات اللاتينية. وفي الوقت نفسه قد يبدو الأمريكيون في الشمال والجنوب أكثر احتداماً وتعبيراً بشكل غير مناسب بالنسبة لأشخاص من الثقافات الآسيوية.

إن جزءاً من نص الغضب فطري وينمو مع تطور ماضينا كجزء من الاستجابة الحركية المعبر عنها بالقول المشهور flight or figlt اهرب أو قاتل . هذا الجزء عند الحيوانات يتألف من سلوكيات حركية وقد يتضمن انحباس سائل له رائحة (حيوان سكنك أي الظربان) أو يحدث ضجيجاً (الحية ذات الأجراس) أو يطلق أشواكاً (الشيهم والقنفذ) الخ... وكما يوصف في الفصل التاسع فيما بعد نحن نحمل الكثير من ماضي تلك الحيوانات في سلوكنا وهذا صحيح بالتأكيد في سلوك الغضب. إن

تعبير وجوهنا تبدو عامة شاملة وقد احتفظ بها من تاريخ تطورنا إلى جانب بعض السلوكيات الحركية راجع الأمثلة في (Biehl, Matsumoto, Ekman et. Al, 1٩٩٧). كان واضعو أفلام الكارتون قادرين على الإمساك خاصة بتلك المظاهر غير الكلامية من نص الغضب عندنا. وكما يبدو في الشكل ١-٢ أنهم خبراء في تصوير تعبير الوجه والسلوكيات الحركية والتخييلات التي ترافق الغضب. والسهولة التي تميز فيها الغضب في صور الكرتون تثبت طبيعة النص الملصقة المطابقة.



إن نص الغضب الإنساني هو في الوقت نفسه فطري مبرمج ومكتسب بالتعلم. وبعض تعبيرات الوجه وردود الفعل على بعض المثيرات قد تكون عامة شاملة ولكننا نتعلم أيضاً ماهو من المفترض أن يكون غير مقبول وبغضباً، كما نتعلم متى يكون من المناسب أن نتصرف بغضب ومتى نصرخ ونشير بأصابعنا أو ماهي العواقب التي يرجح حدوثها في العلاقات بين الأشخاص في أي وضع معين.

يتضمن نص الغضب هذا تشوهات معرفية تظهر في أفكار ملتبهة وخافضة تجاه الشخص أو الوضع الذي يثير الغضب. (مثلاً: «ذلك النغل الأحمق: إنه لم يحاول أبداً أن يفهمني وكان دائماً غير قادر أن ينال مني أنا لا أطيعه») كما يتضمن نص الغضب ثوراناً (مثلاً: زيادة في نظم القلب، تعرق الخ) وسلوكيات حركية تعبيرية (مثلاً: الإشارة بالإصبع إلى شخص مذنب، خبط الهاتف في حامل السماعة، قبضتان مطبقتان، فم محكم الإغلاق) ونعوت غضب كلامية تظهر خصوصية وشدة شعورنا الذاتي (مثلاً: متضايق مسعور الخ). تتولد هذه النعوت غالباً بقراءة أجسامنا (مثلاً حين نلاحظ أننا نصرخ) وهي تظهر في جمل مثل «أشعر أنني مسعور غضباً بكليتي!» أو «أشعر أنني مضطرب مشوش!».

الأجزاء الأخرى في نص الغضب هي:

- ❖ الصوت المرتفع: مثلاً يجاوز كثيراً المعيار المسموح به للزبائن.
- ❖ مضمون اتهامي: مثلاً: «لقد فعلت ذلك عن قصد أليس كذلك؟ لماذا لم تقل لي الحقيقة؟»
- ❖ مضمون تهكمي: مثلاً: «أنت عبقرى حقيقي أليس كذلك؟»
- ❖ لهجة قاسية: مثلاً: «لماذا لم تفكر في نتيجة أفعالك بي؟» (تقال بخشونة)
- ❖ لغة تجديفية: مثل: «أنت يا ابن الزنا (أو النغل)».
- ❖ إيماءات: مثلاً الإشارة بالإصبع.
- ❖ وقفة الجسم: مثلاً: الانحناء إلى الأمام، النظر الشرز إلى هدف الغضب.
- ❖ كلمات قاسية: مثل: «أنا أكرهها تماماً ولن أصفح عنها أبداً!».

الشكل ٢-١

نص الغضب



يعرّف النص أيضاً ما ليس جزءاً من الغضب. إننا مثلاً في حالة الغضب لانضع إصبعنا في أذننا ولا نضحك ولانحك الرضفة. ونحن أيضاً لايمكن أن نشي بصدق على هدف غضبنا مع أننا قد نفعل ذلك من باب السخرية والتهكم. فهذه السلوكيات لاتناسب النص النموذجي للغضب.

إنها مجموعة شاملة من ردود الفعل هي التي تعرف الغضب.

ليس جزءاً مفرداً وحده من النص علامة أكيدة على الغضب لأنه يوجد فروق فردية وجماعية وثقافية في تجربة الغضب وفي التعبير عنه. بعض الناس يصرخ في حال الغضب على حين أن البعض الآخر يتجهم. البعض لديه تخیلات عدوانية والبعض الآخر ليس عنده ذلك البعض يزدري هدف الغضب والبعض لايفعل ذلك. لايرفع جميع الزبائن أصواتهم عندما يفضبون ولايستعمل جميعهم لغة تجديفية. في الواقع يخفض بعض الزبائن أصواتهم حين يصبحون غضاباً والبعض لايستعمل مطلقاً لغة تجديفية أو تهكمية. بدلاً من ذلك يعبرون عن غضبهم مباشرة. ومع أن العديد من الزبائن يقومون بإيماءات أثناء غضبهم فإن البعض لايقوم بذلك. وكمثل على الفروق الفردية نذكر امرأة نعرفها كانت عندما

ينتابها الغضب تتمم «٦-٢١-٣-١١». هذه الأرقام تعكس حروفاً في الألفباء وكأنها تقول «F». (الحرف السادس في الألفباء والخ). والخلاصة، الغضب هو شعور بحالة انفعالية خصوصية تتفاوت شدته وترافقه سلوكيات كلامية وحركية وردود فعل جسمية وتشوهات معرفية وأشكال عوز ونعوت كلامية وآثار في العلاقات بين الأشخاص. قد يحدث بتواتر وتكرار أو بغير تكرار وتواتر. وقد ينطلق بسرعة أو يدوم. قد يكون من الأفضل للممارسين بعد أن يطلعوا على تنوع تجارب الغضب أن يبدؤوا الفحص بالتقارير الشخصية التي يضعها الزبائن عن أنفسهم. وفي الحقيقة إن دور الممارس، بمساعدة الزبون، أن يحدد نصوص الغضب الفردية لدى ذلك الزبون. وتلك التقارير تمهد الطريق لبرنامج تدخل يعدل فيه نص الغضب لكل زبون بجهد مشترك بين الممارس والزبون الغاضب.

العداء: Hostility

يعرف العداء بأنه مجموعة مواقف أو أفكار شبه دائمة حول شخص أو مؤسسة أو جماعة. قد يعبر الزبائن عن عدائهم بجمل مثل «إنها كلبة لأستطيع أبداً أن أثق بها» أو «أنا أكره هؤلاء اللعينين... (جماعة عرقية) إنهم يستحقون أن يتألموا» تتخذ مواقف العداء بدرجات متفاوتة من الاعتقاد الراسخ (ابلسون Abelson ١٩٨١). فالمواقف التي هي مركزية بمعنى أنها جزء محدد في الزبون اتخذها بطبيعة الحال من مدة طويلة، وهي مشتركة بينه وبين أصدقائه وأعضاء أسرته، بل ربما يهب الزبون نقوداً أو عملاً لفائدة جماعة خاصة من أجل تعزيز تلك المواقف. قد تمثل تلك المعتقدات المتخذة مركزياً باعتقاد راسخ أفكاراً حددها معظم أعضاء المجتمع بأنها إيجابية (مثل «انقذوا الحيتان») أو أنها سلبية (مثل أفكار حول نامبلا «NAMBLA» وهي مجموعة من الناس تحبذ العلاقات الجنسية بين الرجال والصبيان).

فكّر في بعض المواقف المتخذة حيال اليهود والكاثوليك والمسلمين واللواطيين والسحاقيات والجنوبيين والسود وكبار السن والمعوقين جسماً، من السهل تخيل الغضب والمرارة التي يمكن أن تلابس تلك المواقف. وحين تكون هذه المواقف مركزية في تعريف الزبون لنفسه وتعكس شكوكاً طال التمسك بها من قبل أناس آخرين أو جماعات، وقد عزّزتها الأسرة والأنساب لفترات طويلة من الزمن حين تكون كذلك، فإن من المستحيل تقريباً أن تتغير. فمثلاً في بعض بلدان الشرق الأوسط يحتفظ الناس بمواقف عداً عميقة بعضهم تجاه بعض مدى سنين، الأمر الذي يؤدي إلى صراعات وحروب استمرت حتى أيامنا هذه وقاومت العديد من جهود التغيير. إن مواقف الإرهابيين الذين خططوا وهدموا برج التجارة العالمية في نيويورك في أيلول ٢٠٠١ ماكانوا ليغيروا سلوكهم. إن المواقف المتخذة بشكل مركزي من الصعب تغييرها.

على خلاف ذلك فإن المواقف السطحية تتغير بسهولة، غالباً بمنطق بسيط. الأطفال الصغار مثلاً عندهم تجربة ضعيفة في العالم. إذا سئلوا هل البندقية خطيرة قد يجيبون في البداية بـ «نعم» معتمدين على ماتعلموه في المدرسة. ومع ذلك إذا كان أبوا الطفل يمتلكان بندقية أو هما من المدافعين عن امتلاك السلاح فإن مواقف الطفل قد تتغير بسرعة وتصبح أكثر إيجابية بعد الكلام مع الأبوين. أو إذا كان عند الزبون تجربة ضئيلة مع كبار السن ولكنه مع ذلك قد يعتقد أن كبار السن متصلبين عقلياً وقد بطل زمانهم. إلا أنه بعد أن يعمل بضعة أيام في دار للمسنين قد يتخذ موقفاً مختلفاً تماماً فيقرر ان بعض المسنين هم في الحقيقة متصلبون في تفكيرهم ولكن بعضهم الآخر قد يبدو عصريين الآن ومتوقدي الذهن، أو كما يقال عنهم «حادين مثل المسمار». فلأن المواقف المبدئية لم تكن حسنة التشكل ولا كانت مركزية فإنها تغيرت بسهولة.

قد يكون تغيير المواقف السلبية تجاه زميل معين في العمل أو تجاه الأزواج أو الأولاد أو المعلمين جزءاً من برنامج تدبير الغضب. قد يساعد أحياناً العمل على مواقف عامة كالمواقف تجاه الشرطة أو المعلمين أو جماعات خاصة من الناس وفي

بعض الاحيان الأخرى العمل على موقف شخص معين يحتاج إلى تغيير. وأفضل طريقة لتغيير المواقف هي من خلال الاحتكاك والمعرفة والتفاعل. عندما كان اللواتيون والسحاقيات منعزلين مختبئين وعندما كان اتصالننا بشعب الاتحاد السوفييتي السابق قليلاً كان من السهل جداً اتخاذ مواقف سلبية تجاه هؤلاء الجماعات. وجاء التغيير من خلال التفاعل. عندما أصبحنا نعرف أن بعض الزملاء في العمل مثليين جنسياً أو أن جيراننا جاؤوا من الاتحاد السوفييتي السابق فغير كثير من الناس مواقفهم تجاههم. وصحّت العملية ذاتها في المواقف تجاه السود واليهود والجنوبيين والهنود والمعاقين والمتأخرين في التعلم الخ. إن الاتصال المباشر والتفاعل مع أعضاء هؤلاء الجماعات كل منهما يتحدى وجود المعتقدات السابقة ويؤدي إلى التغيير.

ولسوء الحظ ثمة قوة معاكسة مماثلة في التأثير. وهي أننا حين يكون لدينا مواقف عدائية نحو أشخاص أو جماعات نحاول أن نتجنبهم. مثلاً نجد أحياناً زبائن اتخذوا مواقف سلبية مدة طويلة لم تقابل بالتحدي أبداً لأنه كان من السهل عليهم نسبياً أن يتجنبوا ابن عم أو جار أو صديق قديم (معروف) عندهم أنه حقاً «حية في العشب!».

من الناحية السريرية إن العداة والمواقف السلبية تهيئ المجال للغضب. هذه المواقف تشبه العدسات الرمادية أو البنية في نظارات الشمس عندما نضعها يصبح العالم أكثر ظلاماً. على خلاف ذلك يفضل المتزلجون العدسات الصفراء لأنها تجعل مشاهدة الثلج الذي يغطي الجبال أسهل وأوضح حين تميل الشمس نحو الغروب.

وبطريقة مشابهة إن المواقف السلبية تستخدم مصافي تهيئ الزبائن مسبقاً كي يكونوا غير متسامحين وأن يفسروا بسرعة السلوكيات الإشكالية الحيادية أو المعتدلة بطريقة سلبية إلى حد كبير، ودون تقويم نقدي للعوامل المؤثرة. هذا يؤدي إلى ردود فعل الغضب ودوام حوادث الغضب.

التهجم: Agression:

يُعرف التهجم بأنه سلوك حركي فهو يشير إلى فعل جسيمي يقصد أن يؤلم أو يؤذي شخصاً آخر أو أحياناً أن



يخرب ملكية ما (الشكل ١-٤).
القصود أمر مركزي أساسي في التعريف، إذ لم ندخل في التعريف الأذى الذي تسببه أفعال غير مقصودة. قد تجري حوادث تؤدي إلى الإيذاء عرضاً ولكنها ليست تهجمية في النية.

إذا كان السلوك الحركي القاصد

للأذى موجهاً مباشرة ضد المنبع المسبب فهو يدعى تهجماً مباشراً. هذا يتضمن مثلاً زوجاً يضرب زوجته كرد فعل لشتائمها له أثناء خلاف. ويتضمن أيضاً أمماً تضرب ابنها الصغير حين اكتشفت أنه يكتب بقلم الرصاص على جدار الحمام.

إذا لم يكن السلوك موجهاً مباشرة إلى هدف فإنه يدعى تهجماً غير مباشر.

مثلاً بدلاً من أن يضرب الرجل شريكة حياته قد يكسر الصحون، أو يلقي أصيصاً على الجدار أو يرفس كلباً شهراً بوفائه. والهدف هو إيلاام الشريكة ولكن الوسائل غير مباشرة. إن الشريكة عليها أن تتنظف ما خلفه كسر الصحون أو أن تهدئ الكلب وفي الحالين تشعر أنها هشة ومهددة. بالنسبة لمثال روبرت الذي ذكرناه آنفاً ينبغي أن يكون الهدف الحقيقي التهجم على أمه أو على أمينة المكتبة التي لم تساعده. ومع ذلك لما كان هناك محرّمات اجتماعية ضد هذا السلوك كان أسهل على روبرت أن يهاجم رفيقه في المدرسة. ويكون من الحكمة تجنب روبرت حتى يهدأ خشية أن يكون شخص ما هدفاً لتهجمه غير المباشر.

إن السلوك التهجمي يمكن أن يبرز من الغضب و/أو من العداوة أو قد يكون وسائل تم تخطيطها وحسابها لانجاز هدف مرغوب فيه مع قليل من الغضب أو بدون غضب مطلقاً. إذا برز التهجم من الغضب يدعى تهجماً عدائياً أو انفعالياً. إن التهجم العدائي غير مخطط و مندفع متهور. إنه ببساطة ينفجر جزءاً من سلسلة: موقف عدائي+ غضب . والنتائج الخاصة هي على الأغلب غير معروفة مسبقاً حتى للذي يهيوها. كثيراً ما يبلغ التهجم العدائي أهدافاً غير مقصودة وقد يصبح أقسى بكثير من المتوقع.

لقد شاهدنا حالة تهجم انفعالي ذهب فيها شخص يبلغ من العمر ٢٧ عاماً إلى بيت صديقه دون موعد هاتفي وحين وجد سيارة غريبة في مدخل البيت اختلس النظر من النافذة فشاهدها متورطة جنسياً مع رجل آخر. فجن مسعوراً وذهب إلى منزله مسرعاً بالسيارة وهو في غضب شديد وجلب بندقيته وأطلق النار عليهما فأرداهما قتيلين!. أمر واضح أن من الحكمة أن يأخذ المعالجون الممارسون حذرهم حين يعملون مع زبائن لهم تاريخ في التهجم العدائي.

قد يكون التهجم أيضاً مساعداً له فائدة. وهذا النموذج من التهجم يخطط له بعناية بل ربما يوافق عليه المجتمع. مثل ذلك حين يقتل الطبيب البيطري قتل الرحمة كلباً مريضاً، فهذا عمل تهجمي؛ لأن قتل الكلب هو فعل حركي يرمي إلى الأذى. ويمكن أن نقول: إن الطبيب الذي يأخذ أجراً ليعطي المحكوم عليه بالإعدام إبرة مميتة هو أيضاً متورط في تهجم مساعد مفيد، كما هو شأن أعضاء حكومة توافق على حملة عسكرية. في هذه الحالات نحن ندفع أموالاً للناس كي يقتلوا بشكل يشبه كثيراً عمل رجل يتم استئجاره لقتل ضحية تعينت هويتها. حتى إن الشخص المتهجم بالطريقة المساعدة تلك لا يشعر بالغضب ولا بالعداء، بل قد يشعر بالرحمة شأن الطبيب البيطري الذي قتل الكلب. ومادام يوجد غضب قليل أو لا يوجد غضب على الإطلاق يتوافر وقت أطول للتخطيط والتفكير المسبق قبل أن يحدث التهجم. لذلك إن الفعل التهجمي بهذه الطريقة ينفذ في وقت مخطط له وبطريقة مفكّر فيها ومدروسة ومتعمدة تم قياسها.

التعبير البغيض بالألفاظ: وصف كثير من المؤلفين التعابير الكلامية للغضب مثل الزعيق والصراخ والشتم على أنها «التهجم الكلامي» لاسيما حين توجه قصداً إلى شخص آخر. ونحن لانرى أن هذا وصف مفيد لسببين اثنين. الأول أن السلوك الحركي له تأثير متوقع نسبياً على كل واحد منا على الجميع. إذا لُكمننا بشدة على الأنف فإننا ننزف، إذا دفعنا على السلم نسقط ونتألم من الكدمات السوداء والزرقاء ومع أن الشباب يتألمون من العواقب بشكل أقل من كبار السن إلا أن الآثار هي نفسها بشكل عام لدى الجميع.

على خلاف ذلك إن آثار السلوك الكلامي متفاوتة متغيرة. إذا قال لك شخص آخر إنك «سمين» أو «غبي» قد ترتكس وقد لاترتكس. إذا كنت نحيفاً قد تظن أن ذلك الشخص الذي أسماك سميناً فيه علة وليس على مايرام. إذا أطلق عليك طفل في الرابعة صفة «غبي» قد يكون لديك رد فعل يختلف عما إذا أطلق عليك هذا التعبير مشرف في العمل بحضور زملاء لك في العمل.

فكر كيف يكون رد فعلك إذا سمعت قدحاً يتناول خلفيتك العرقية. إذا أطلق تلك الملاحظة شخص ليس من عرقك قد يكون رد فعلك قوياً وتشعر بالسخط الشديد! على حين إذا أطلق الملاحظة شخص من عرقك ربما يكون رد فعلك شيئاً من الضيق وقد لا يكون لديك رد فعل على الإطلاق.

مثال آخر: فكر في حالة الممثلين والممثلات المتهنين. قد يلعبون أدواراً يتلقون فيها ألفاظاً بغيضة متكررة. في هوليوود قد يطلق النار في المشهد عدة مرات وفي بروردي قد يقومون بالدور نفسه عدة ليالٍ ومع ذلك فهم لا يحملون أي حقد نحو الشخص الذي ينهال عليهم بالكلام البغيض، لأن ذلك الشخص إنما يقوم «بدور تمثيلي». وأخيراً إن رد فعلنا على المسببات الكلامية يكون أكثر تطرفاً وقساوة إذا كنا متعبين أو منزعجين من أمر أو من شخص. تذكر مثلاً أن روبرت كان أقل قدرة على التحمل والتسامح مع مشاكسة رفيقه بعد ماحدث له مع أمه ومع أمينة المكتبة. مرة

ثانية نقول إن آثار السلوك الحركي البغيض كأن يُضرب المرء أو يرفس لا تتوقف على مزاجنا أو علاقتنا مع الشخص الآخر أو على حدوثها في برودوي أو خارجها. إن المثيرات البغيضة جسماً كالرفسة لها آثارها الخاصة القاسية والقابلة للتوقع والتي تعتمد على شدتها ومكانها. على خلاف ذلك فإن الاستجابات لأشكال التعبير الكلامية البغيضة من الآخرين فإنها متغيرة متفاوتة تماماً.

هناك سبب ثان لتجنب تعبير «التهجم الكلامي». ففي السلوك الحركي يحدث التهجم أشكالاً من الأذى مثل الكدمات والنزف والاحمرار وتكسر العظام الخ.. لا يكون لدينا خيار إلا رد الفعل على طرق التهجم الحركي هذه. لانستطيع ألا ننزف إذا طُعنا أو نتعلم ألا يحصل لنا كدمات إذا تلقينا لكمة. ولكن ليس الأمر على هذا الحال في الهجوم الكلامي البغيض. وفي الواقع «إن أحد أهداف تدبير الغضب أن يغدو المرء أقل استجابة للتعبير البغيضة الآتية من الآخرين وذلك من خلال تنمية المعرفة والتدريب السلوكي». إن التهجم الحركي يحدث آثاراً واحدة غير متغيرة على جسم الإنسان دون النظر إلى المزاج أو اللون أو الدين أو العمر أو العلاقة مع المهاجم. على خلاف ذلك التعابير البغيضة (التي تدعى التهجم الكلامي) فإنها تؤدي إلى استجابات متنوعة معتمدة على عدة عوامل، ومن المهم للممارس أن يعلم أن تلك الاستجابات يمكن تحويلها وتغييرها في برنامج تدبير الغضب، وهكذا نحن نستعمل المصطلحات التالية:

❖ **الغضب:** يدل على تجارب داخلية لدى شخص (على الأغلب مكتسبة بالتعلم) كالأفكار والتخيلات والصور والسلوكيات الكلامية والاستجابات الجسمية ضد سلوك بغيض من الآخرين، وهذه التجارب تتفاوت في شدتها وتواترها ومدتها.

❖ **العداء:** يدل على مواقف ثابتة سلبية أو أفكار تعد الناس إعداداً سابقاً لتجربة الغضب.

❖ **التهجم:** سلوك حركي يهدف إلى إحداث الأذى.

❖ **التهجم الكلامي:** اصطلاحاً ليدل على كلمات أو جمل سلبية على الغالب لها آثار متغيرة مختلفة قد تقود إلى الغضب عند الآخرين أو لا تقود.

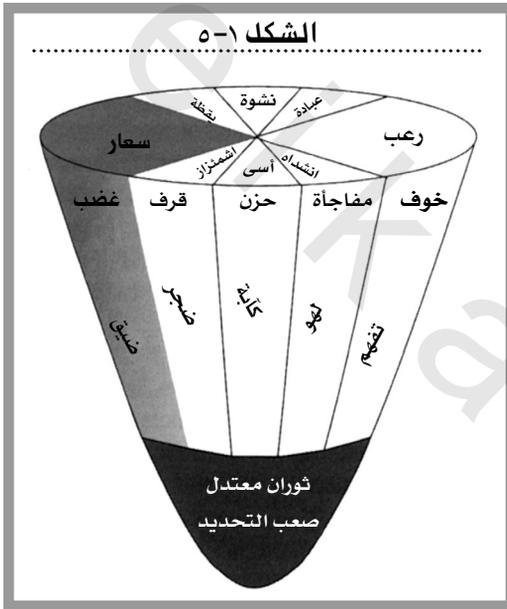
مرة ثانية نلاحظ أن السلوك الكلامي البغيض من الناس الآخرين (مثل الصراخ والشتم والتوبيخ الخ) ربما يهدف إلى إحداث الضيق والأسى. على أية حال قد يحدث ذلك أو لا يحدثه تبعاً لعوامل مثل تفسير معنى التعبير الكلامي والاعتقاد أن مثل هذه التعبيرات الكلامية السلبية يمكن تحملها أو لا يمكن. ورغم كل شيء فإن الكلمات البغيضة ليست سوى كلمات و«إن العصي والحجارة قد تكسر عظامنا ولكن الكلمات لا تستطيع أبداً أن تؤذيها» إلا إذا سمحنا لها بذلك.

❖ نمو المفردات الانفعالية

الغضب تجربة (تتصف بالذاتية) إنه كلمة نستعملها لتطابق أفكارنا واستجاباتنا الفيزيولوجية وردود أفعالنا السلوكية. في الحالات المثلى تستعمل كلمات مختلفة لتطابق مختلف المشاعر ودرجات الشدة وربما أطوال المدة. ولسوء الحظ إن الزبائن يخطئون في وصف حالات مشاعرهم. فقد يدعون خطأً ثوراناً صغيراً ومعتدل الدرجة بالغضب أو الحنق بدلاً من أن يسموه ضيقاً. فرانسيس سيدة مسنة كانت تعيش في دار العجزة، وكانت تصف كل أمر مزعج كتأخر الطعام مثلاً بأنه «مروع شنيع». وكانت غالباً تستخف بالعاملين فتقول («إنهم أغبياء جداً») وتقول بلهجة لوامة: «لقد جعلوني اليوم غاضبة بشكل لا يصدق» وقد أدى سلوكها هذا إلى ثوران لا حاجة له ولم يكن مشكلاً فقط من أجل صحتها الخاصة بل لقد جلب بغض العاملين إليها. تحدث مشكلة أخرى حين يستعمل الزبائن نعوتاً لها معنى أقل دقة ووضوحاً. مثل كلمة «منزعج upset» لوصف حالتهم الانفعالية. في مثل هذه الحالات لا يعرف الممارسون إن كان هذا غضباً أو قلقاً أو أمراً آخر ذلك الذي يعانيه الزبائن بل الشدة أيضاً لا تكون

واضحة في هذا الوصف. وهكذا فإن مساعدة الزبائن على تسمية «مفردات انفعالية» واضحة أمر مهم في أي برنامج لانقاص الغضب ويستفيد العديد من الزبائن من المناقشة حول كيفية وصف السلسلة الكاملة من تجاربهم الانفعالية.

عُرّف الغضب باستمرار بأنه أحد الانفعالات الإنسانية الأساسية ويشعر به بين الحين والحين كل إنسان تقريباً، ورغم وجود اختلاف بين العلماء فإن مشاعر أخرى وصفت بطبيعة الحال أنها أساسية أيضاً كالخوف والبهجة والحزن والقبول والاشمئزاز والتوقع والمفاجأة.



نظم بلاتشيك PLUTCHIK (١٩٨٠، ١٩٩٤، ٢٠٠٠) (الشكل ١-٥) الانفعالات الأساسية بشكل نصف كرة. ويبين نموذجها الشرائح الأساسية والغضب منها تتفاوت في الشدة. وفي حالة الغضب صفات الشدة الأساسية ثلاث هي السعار والغضب والضيق. وتطرح نظريته أيضاً أن الانفعالات الخاصة يُعرف عليها

بوضوح في «خط الاستواء» في أقوى درجة. وكلما ضعفت المشاعر نكون أقل قدرة على التعريف الدقيق لما نعانیه.

لقد لاحظ الممارسون بالتأكيد زبائن كانوا «منزعجين» upset بشكل معتدل ومبهم ولكنهم لم يستطيعوا أن يسمّوا مشاعرهم تسمية دقيقة. تحدث بعض الممارسين عن انفعال يتوارى مستتراً خلف آخر فالإكتئاب بالنسبة إليهم هو غضب في الواقع أو غضب يضع قناعاً على الشعور بالذنب الخ.. إن وجهة نظر بلوتشيك أبسط ومقبولة

أكثر. عندما تكون الانفعالات ضعيفة من الصعب تعيينها بوضوح ونحن نخطئ غالباً في إطلاق النعوت عندما نتقاسم مشاعر معتدلة مع الآخرين. ففي هذه الحالات عندما لا تكون المشاعر قوية إلى حد كاف لكي تُعيّن بوضوح يستطيع الممارسون أن ينقلوا إدراكاتهم لها إلى الزبائن. والحذر مطلوب هنا على أية حال لأن الزبائن قد توافق على تفسيراتنا فقط بسبب وضعنا المهني لا لأنهم يعتقدون حقاً بصحة ما نقول. ثمة حقيقة سريرية بسيطة هي أن الزبائن لا يعرفون على الأغلب كيف يسمّون انفعالاتهم.

قد يستعملون كلمة عامة شاملة «منزعج» أو «متهيج» لوصف الغضب أو قد لا يستعملون أي كلمة انفعال وبدلاً من ذلك يصفون استجابة مرغوبة أو هدفاً لاحظ مثلاً أن الجمل التالية ليست جمل مشاعر صادقة صحيحة.

«أشعر كأن عليه أن ينصت لي» أو

«أشعر كأنها غير ممتنة» أو

«أشعر كأن بوسعه أن يدرس أكثر مما يفعل» أو

«أشعر أن رئيسي جائر غير منصف»

وإذ نسلم بالصعوبة التي يمكن أن يجدها العديد من الزبائن في التعبير عن الغضب بشكل مباشر صادق فإن من الحكمة أن نستعمل ونعرّف كلمات مثل «متضايق» «غير سعيد» «غاضب» «سئم ضجر» «محنق» «ساخط» «مسعور» حين يناقش الممارس والزبون مشكلات أثناء الجلسة. بهذه الطريقة يستطيع الممارس أن يصوغ مفردات انفعالية مناسبة للزبائن كي يستعملوها في حياتهم اليومية. والهدف هو تعليم نعوت كلامية مناسبة للتجارب الانفعالية في شدات متفاوتة: ضعيفة ومعتدلة وقوية.

الجزم :

إن التعبير عن مشاعر الغضب الواضح المباشر المناسب بدون مغالاة يستطيع أن يفعل الكثير لتحسين الاتصال الكلامي بين الأشخاص ولتجنب الصراعات.

(Wolpe 1958, 1990, Alberti and Emmons 2001).

يوجد الكثير ليقال من أجل تعبير كلامي واضح وإيجابي ولهذا كان التدريب على الجزم جزءاً من تديير الغضب.

ميزان حرارة الغضب:

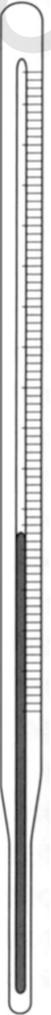
إن ميزان حرارة الغضب قد يكون مفيداً إذا وضع في النشرة الموجهة للزيائن والملمصقة على الجدار (الشكل ١-٦) حين تناقش حوادث الغضب. مادام الزيائن لايتعلمون بشكل آلي أن يصفوا شدة مشاعرهم بشكل مناسب فإن وضع ميزان حرارة للغضب يساعد الممارسين والزيائن كي يتفوقوا على مفردات مشتركة. يتطلب الأمر تمريناً معززاً كثيراً لتطبيق النوعت المناسبة.

واستعمال ميزان حرارة الغضب يسأل الزيائن أن يقدروا ماذا يشعرون حين يشتمون مثلاً أو تساء معاملتهم أو حين يوقف فجأة برنامج تلفزيون كانوا يتطلعون بلهفة لمشاهدته أو حين يكتشفون أن أحد الناس ينشر شائعة عنهم. حافظ على هذه الأمثلة الخاصة واستعمل كلمة «حين» الزمنية الموجهة لتعزز تعريف الغضب بأنه:

«الغضب استجابة يشعر به المرء شخصياً حين يحدث أمر ما» استعمال أمثلة من المحتمل أن تحدث ردود فعل ضعيفة معتدلة أو قوية في حياة الزبون وعزز نوعتاً مناسبة.

الشكل ٦-١ ميزان حرارة الغضب الذي وضعه كاسينوف وتافرات

هذه أداة تساعدك على تعلم الاتصال الكلامي المناسب للضيق والغضب والسعار. الهدف من ذلك أن تعبر عن حالة شعورك مباشرة لشخص آخر بكلمة تعبر عن الشدة الحقيقية لشعورك. ومع ذلك لاقيمة للمبالغة في وصف ماتشعر ولا للتقليل من شأنه. فكر في المشكلة التي تتعامل معها وافحص الكلمات المذكورة أدناه. ثم أتمم الجملة التالية: «عندما أفكر فيما نتكلم عليه أشعر ..».

- 
- 100° وحش Wild - مهووس Maniacal - مجزَع مجنون Crazy - مسعور Rabid**
معتهو Demented - عنيف Violent
- 90° زائف العقل Unhinged - أثيم شرير Vicious - شديد الهياج Frenzied**
تائر مستعد للقتال Up in arms - مشوش الذهن Untuned
- 80° يحرق يتميز غيظاً Incensed / Furious - ساخط بشدة Incensed**
هستيري هرعي Hysterical - مغتاض Enraged
- 70° مغضب مسخط Exasperated - ملتهب Inflamed - غضوب Irate**
يحترق غضباً Burned up - يستشيط غضباً Fuming
- 60° مثار منفعل All worked up - مكدر معكر Riled up - يشتعل Fired up**
غريب الأطوار مخبول Nuts - ناقم - ساخط Indignant - مغاظ peeved
- 50° متهيج Agitated - غاضب Angry - مجنون Mad**
محنق Aggravated - ضجر Irked - سئم غاضب ضجر Pissed Off
- 40° مهووس Cranky - مكره Impelled - مستفز Prooked**
مضطرب Disturbed - مكروب Distressed - ذو نزوات غريبة Crotchety
- 30° مهيج Irritated - منزعج Bothered - متضايق Annoyed**
متقلقل (غير مستقر) Ineasy - مرتبك Flustered - مشوش Perturbed
- 20° مضطرب Stirred - متقل متحرك Moved - مهتز متذبذب Jogged**
متحدي Challenged - منزعج مكدر Ruffled
- 10° مستيقظ Awakend - يقظ منذر Alert - مندفع Actuated - مثار Aroused**
مضطرب Kindled
- 0° مسبوق - فاقد الوعي Comatode - سكران Drunk - ميت Dead - نعسان Sleepy**

تحليل الحادث:

لا أحد يستطيع أن يشعرك بالدونية بدون موافقتك

اليانور روزفلت

عندما تعمل مع أشخاص غضاب من المهم أن تعمل على حوادث فردية للغضب. نحن نوافق على أن بعض الزبائن لديهم سمة غضب مرتفعة في شخصيتهم ينزعون بطبعهم أن يزاولوا حالات الغضب في أوضاع ذات تنوع واسع. ومع ذلك فإن التمرين الجيد والتدخل الناجح يتضمن كل منهما تحليلاً لحوادث غضب فردية.

نحن نذكر هذا لأن من السهل أن نقع في مناقشات مبهمّة ومجردة حول الزبون كيف يمكن أن يكون «شخصاً غضوباً» أو «له شخصية غضبية» هذه الجمل تعني ببساطة تامة أن هذا الشخص كثيراً ما يكون غاضباً في مختلف البيئات والأوساط. ولسوء الحظ فإن مثل هذه التجريدات تذهب عادة هباء. نحن نوصي ببرنامج لإنقاص الغضب يتصف بالعمل على حوادث غضب خاصة ومشكلات خاصة لدى الزبون.

وبرنامج التدخل الموصوف في هذا الكتيب يعتمد على فكرة أن «التمرين يحسن الأمور!». كلما ازداد عدد حوادث الغضب المحلّة ازداد دمج الزبائن لاستراتيجيات إنقاص الغضب في حياتهم اليومية.

obeyikan.com



نموذج حادث الغضب

الغضب يبدأ بحماقة وينتهي بندم

هـ ج بوهن

H.G.Bohn

مع أن الغضب يبدو كأنه ينطلق مع تجربة شخصية فهو في الواقع جزء من سلسلة حوادث أوسع. ومساعدة الزبائن على فهم هذه السلسلة التي نسميها «تحليل حادث الغضب» تؤدي إلى برنامج تدخل متحسن ومقبول بسهولة. تستمد فوائد كثيرة من عرض نموذج تحليل حادث الغضب على الزبائن.

❖ فمثلاً: جميع الزبائن تقريباً ينحون باللوم على العالم الخارجي في غضبهم. هذه النظرة يمكن تعديلها بفهم العلاقات بين العناصر التي تكون حادث الغضب. فالغضب نموذجياً سببه انضمام مثير الغضب إلى تفسير ذلك المثير بالإضافة إلى النتائج المعززة القصيرة الأمد لتعبير الغضب. ومن الحكمة حقاً للممارس أن يأخذ بالاعتبار الأسباب البيولوجية كالسكري والورم والمخدرات والكحول فهي جميعها يمكن أن تؤدي إلى مظاهر الغضب. ومع ذلك فإن أكثر الغضب تسببه عناصر في محيط الزبون تسبق أو تتبع ظهور الغضب إلى جانب تفسيرات الزبون الشخصية للمحيط.

❖ كثير من الزبائن ليسوا على علم بأن غضبهم مبالغ فيه وراء الحد «الطبيعي السوي» وبأنهم غافلون عن الخسائر القصيرة أو الطويلة الأمد التي ترافق غضبهم. إن تلك الخسائر هي التي تجعل غضبهم إشكالياً. نشبه الغضب باستعمال التبغ أو بشرب ماء ملوث أثناء العيش في بلاد فقيرة فقراً مدقعاً. حتى لو كان ١٠٠٪ من السكان يتعاطون مثل هذه السلوكيات فإنها

سلوكيات سيئة بسبب عواقبها. إن استعمال التبغ وشرب المياه الملوثة تنقص مدة (ظماً) الحياة. وإن خسائر الغضب الدائم الشديد المستمر تشابه هذه المشاكل الأخرى.

❖ **إن الفهم المشترك بين الممارس والزبون لحادث الغضب ولخسائر الغضب تزيد الرابطة العلاجية وثوقاً كما تزيد حافز الزبون وفرص العلاج الناجح.** ومن خلال المناقشات مع ممارسي الصحة العقلية يتعلم الزبائن أن يفهموا أموراً أكثر حول حوادث غضبهم بأن يفككوها إلى أجزاء مكوناتها. وإذ يكسبون تمريناً في رصد عناصر غضبهم يصبح النموذج جزءاً من أساس المعرفة المشترك بين الزبون والمعالج، وهذا يعجل نمو العلاقة العلاجية وعملية التدخل. وأيضاً لأن النموذج بسيط ويزيد التفاهم فإنه يعطي الزبائن إحساساً متزايداً بالسيطرة على غضبهم.

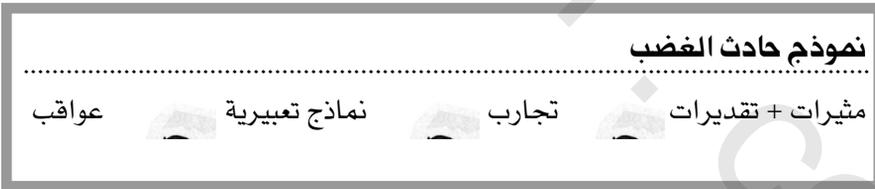
❖ **إن تعيين الصفات الخاصة لغضب الزبون والتي تتكرر في مجرى حوادث متعددة تتيح أن يُكَيَّف العلاج وفق نماذج الزبون تلك. والخلاصة: إن أساساً مشتركاً من المعرفة بين الممارس والزبون حول الغضب يقدم برنامج تدخل أكثر نجوعاً.**

يتألف نموذج الحادث لدينا من خمسة أجزاء: المثيرات، التقديرات، التجارب، النماذج التعبيرية، العواقب. كل جزء يفصل فيما يلي. يكون مفيداً في بدء أي برنامج تدخل إعطاء الزبائن نشرة إعلامية فضلاً عن قضاء وقت في مناقشة ذلك النموذج. وكبديل عن هذا يمكن استعمال استمارة المعلومات للزبون في غرفة الانتظار لتحت الأفكار حول تجارب الغضب الشخصي لدى الزبائن. وهكذا يظهر لك في آخر هذا الفصل استمارة معلومات وصفية للزبون وخط بياني يعرض النموذج (الشكل ٢-٢). ويسمح للقراء نسخ هذه المادة ليستعملوها مع زبائنهم. وينبغي أن توضع ملاحظة عن حقوق النشر على كل نسخة.

يبرز النموذج من الدراسات التي تفحص كيف يعيش الناس تجربة الغضب في بيئات عالمهم الواقعي:

(e.g. Averill 1983, Deffenbacher 1993. Kassinove and Fuller 1999, 2000, Davidson, Golub and Kassinove 2000, Kassinove, Roth, Owens and Fuller, Tafrate Kassinove and Dundin 2002).

وحيث انضمت نتائج تلك الدراسات إلى تجاربنا المهنية في التدريب في عيادات الصحة العقلية وفي المدارس العامة وفي العيادات الخاصة وفي مشاوراتنا مع المشرفين في السجون والمشرفين على إطلاق السجين مؤقتاً والممرضات والعاملين الاجتماعيين زدونا كل ذلك بمعلومات فيما يخص الصفات العامة المشتركة لحوادث الغضب، وأتاح لنا أيضاً أن نفهم تجارب الغضب لدى أناس عندهم سمة عالية أو منخفضة من سمات الغضب. تفحص دراسات أخرى الفروق في الثقافات بمقارنة حوادث الغضب عند أفراد أمريكيين مع أفراد شعوب أخرى في بلاد متعددة ومنها روسيا والهند وإسرائيل.



(Eliaz 2001, Kassinove, Sukhodolsky, Tsytsarev, and solovyova 1997, Matsumoto Kudoh, scherer and wallboti 1988, scherer 1997 a, 1997b).

هذه المعرفة مهمة إذ تعطي فكرة عن البيئات المتعددة الثقافات التي تعيش فيها الزبائن والتي يرغب الممارسون في أن يطلعوا عليها.

المثيرات:

من الطبيعي أن يروز الأولاد حدودنا - في الكلمات وفي الانفعال جميعاً. إن إرساء الاستقلال عن سلطة الراشدين هي طريقة صحية للأطفال كي يجدوا أساليبهم الذاتية. والمسألة هي كيف يستطيع الآباء أن يمشوا في ذلك الصراط الدقيق بين السماح للأولاد بالتعبير عن مشاعرهم وأن يبقوا في الوقت نفسه على فرض سلطتهم كآباء ويضعوا الحدود الضرورية

نانسي سالامين

Nancy salamin

المثيرات هي المنبهات الخارجية أو الداخلية التي تهيئ المجال لرد فعل الغضب . إنها أفعال الآخرين (أو إحجامهم عن الفعل) أو هي الأزمنة أو الأمكنة أو الذكريات أو الأفكار الراهنة التي تبدأ تسلسل الغضب.

أكثر مثيرات الغضب شيوعاً بالنسبة للبالغين التي رصدت في عينات جماعة وطلاب جامعة تبين أن الغضب ينمو نموذجياً في رد فعل على سلوك بين الأشخاص غير مرغوب فيه وأحياناً غير متوقع أو بغيبض. معنى ذلك أنه أمر سلبي فعله شخص آخر. نتيجة البحث هذه ثبتت خلال كل الثقافات. بأخذ عينات من الأمريكيين والهنود والإسرائيليين والروس ذكر أن الأغلبية الكبيرة حوالي (٨٠%) من حوادث الغضب هي رد فعل على أفعال غير مرغوب فيها قام بها أناس آخرون. ومعظم تلك الأفعال حدثت في أوقات متأخرة من بعد الظهر أو في ساعات المساء وكانت غير متوقعة. ومع ذلك لاحظنا أن بعض الأفعال غير المتوقعة من الآخرين قد تؤدي إلى البهجة كأن نتلقى هدية غير متوقعة من شخص محبوب. وإن الزبائن قد يغدون غضاباً حتى عندما يحدث فعل متوقع. وهكذا قد يغضب الآباء حين يرسب الولد في الامتحان مع أن الولد رسب في فحوص المدرسة من قبل عدة مرات وأخبر أبويه أن رسوبه متوقع مرة جديدة. وعلى هذا ربما لا يكون التوقع أساسياً لتكوّن الغضب. (sherer 1997).

إن تجارب الغضب التي تمكث وتبقى يثيرها أمر اقرفه الشخص الغاضب نفسه رجلاً أو امرأة، وتتعلق هذه الأوضاع بأشياء غير حيّة (مثلاً تحطم سيارة) أو بتجريد أوسع (مثلاً الموقف من الحياة) مع ذلك هذه الأمور نادرة نسبياً. حتى حين يُعزى الغضب إلى حوادث في الحياة جائرة غير عادلة كفقدان العمل الذي يرجع إلى إغلاق الشركة أو التآلم من إصابة جسمية ربما ترجع إلى انهيار بناء فإن السبب يُعزى عادة إلى شخص. أي إن فقدان الوظيفة يُلام فيه الموظفون الكبار الذين لم يتدبروا أمر الشركة بشكل صحيح والإصابة يلام فيها متعهد جشع «لم يبنّ البناء بشكل جيد».

لقد ذكر وهذا أمر مهم أن معظم حوادث الغضب (حوالي ٧٠٪) يتورط فيها أناس «يعشق» أو «يحب» بعضهم بعضاً. فالغضب يتطور نموذجياً أثناء التفاعلات الاجتماعية مع الآباء والأزواج والأخدان والزملاء في العمل والأولاد والأصدقاء الخ. وحوادث الغضب التي تُعزى إلى الغرباء أو إلى أفراد غير محبوبين أو إلى حيوانات أو أشياء هي أقل شيوعاً بكثير. ولما درسنا بشكل خاص سمة الغضب العالية لدى الراشدين برزت نماذج غضب مماثلة (Taftrat, Kassinove and Dundin 2002). فالغضب هنا أيضاً يعزى على الأغلب بكثرة إلى أفعال غير مرغوب فيها وأحياناً غير متوقعة من الآخرين المعروفين جيداً والمحبوبين.

وهكذا فإن الزبائن المشاركين في برامج معالجة الغضب ينتابهم الغضب في ردود أفعالهم تجاه نماذج الأوضاع ذاتها التي نعانيها نحن جميعاً من وقت لآخر. ومع ذلك فإن ردود فعل الزبائن تميل لأن تكون أكثر تطرفاً وإفراطاً وشدة ويكون لها عواقب أكثر إشكالية. وما دما لم نجد فوارق مهمة في المنبه المثير لدى الأشخاص ذوي سمات غضب عالية أو منخفضة فضلاً عن وجود فروق بسيطة قليلة ناجمة عن اختلاف الثقافات لا نظن أن فهرساً تفصيلياً بالمثيرات مفيد بشكل خاص. والأحرى أن معرفة الحوادث التي أثارت غضب الزبون هي مهمة لأنها تساعد الممارس على فهم نقطة الانطلاق لحادث الغضب عند كل زبون بمفرده ولأن المناقشة تتيح للزبون أن يعرض الوقائع دون تقوية المعالج للتعليقات الملتهبة.

إن أي منبه تقريباً قد يؤدي إلى الغضب. وكما أشرنا سابقاً إن فهرساً مفصلاً



ليس ضرورياً. ومع ذلك نميل بشكل عام إلى أن نظن أن المثيرات هي حوادث سلبية.

وهذا يشمل المنبه الكلامي والمرئي والحركي الذي يحكم معظمنا أنه بغيض. وفي حالات عديدة تدخل أيضاً في الحساب بعض أنواع عوامل كرب شخصية أو تهديد أو حادث مجحف أو

ضياح أو ضياح الاحتمال وتتضمن الأمثلة عن مثيرات غضب الزبائن ما يلي:

❖ **المثيرات الكلامية:** الشتائم الشخصية، الفظاظلة (البذاءة)، القدرح العرقي، المشاكسة، الكلمات التجديفية، تلقي أخبار مخيبة (كالعلم بأن ترفيعاً متوقعاً في الوظيفة لم يوافق عليه أو كطلب الزوجة الانفصال)، اتهام المرء بسوء السلوك، توبيهك أنك كنت على «خطأ»، في شكوى مزمنة من أحد أعضاء الأسرة أو من الزملاء، النقد.

❖ **المثيرات الحركية:** أن يُدفع المرء أو يُقحم أو يضرب، أن يبصق عليه، أو يلقي عليك شيئاً أو تلقى أرضاً ويبقى جزء من جسمك محتجزاً من شخص آخر.

❖ **المثيرات المرئية:** مشاهدة سائقين يجرون بسرعة غير مناسبة في حي مدارس، أو مشاهدة سائقين يجرون ببطء في الطرق السريعة (الأوتوستراد)، أن يحملق شخص غريب في وجهك، أن تراقب كأنك «موضوع تحت المجهر» مراقبة مستمرة من موظف أو أهل، أن تلاحظ أبوين يسيئان معاملة ولدهما في السوبرماركت، أو تلاحظ أناساً يسيئون معاملة حيوان أو ترى شخصاً يخذش سيارتك أو ترى ابنك يلقي الطعام قصداً على الأرض.

بالرغم من أن أي مثير تقريباً يمكن أن يبدأ سلسلة الغضب فإن معظم المثيرات هي سلبية بغيضة تقع بين الأشخاص ويبدوها شخص معروف وهي غير متوقعة. بالطبع سيواجه الممارسون زبائن جربوا كل أنواع المثيرات البغيضة من الخفيفة إلى الشديدة.

في إحدى الحالات التي شاهدناها سبب طفل غضباً شديداً لأنه لم ينصت لها. في حالة أخرى ربط زوج زوجته إلى الشجرة وقطع ذراعيها وقدميها بشفرة حادة. الحالة الأولى شائعة وتبدو مهمة حين تُذكر. على عكس الحالة الثانية فهي ليست شائعة وعندما عرضناها على طلابنا وعلى المشرفين أرادوا تفصيلات أكثر عنها. ونحسب أن الممارسين الذين يعالجون في السجون وفي مكاتب تعهد السجناء (حين يطلق السجن فترة تجريبية) سيرون حالات أكثر شدة يكون فيها التهجم هو المثير للحادث. ومع ذلك فإن السلوكيات غير التهجمية بين الأشخاص هي أكثر مثيرات الغضب شيوعاً (مثل الازدراء الكلامي، إخفاق الولد أن يصل إلى البيت في الوقت المحدد الخ).

هذه السلوكيات تؤدي إلى الغضب بأعداد كبيرة يشاهدها الممارسون من كل الأنواع. تصدى كووالسكي Kowalski عام ٢٠٠١ إلى موضوع تنوع مثيرات الغضب وانتهى إلى النتيجة التالية:

«عندما يفكر معظم الناس في السلوكيات البغيضة بين الأشخاص يفكرون في أفعال تهجم أو عنف مثل الإساءة الجسمية والقتل والاغتصاب. وفي الواقع أن هذه الأشكال القصوى للسلوك البغيض هي في مخطط السلوكيات الشاملة نادرة نسبياً. وأن نقص تركيزنا على أفعال التهجم أو العنف هذه معناه أننا نتجاهل سلوكيات بغيضة أكثر دنيوية بين الأشخاص يتعرض لها معظم الناس على أساس أكثر انتظاماً والتي في بعض المناسبات قد تؤدي إلى أفعال تهجم أكثر تطرفاً». (ص ٣)

وهكذا من الأرجح كثيراً أن ينجم الغضب من مثيرات في العمل وفي المدرسة وفي محيطنا اليومي - كالإهمال مثلاً وعدم الوفاء والخداع والمشاكسة وعدم الكفاية - أكثر مما ينجم من مثيرات أقوى. هذه المثيرات هي ببساطة أكثر تكرراً من الاغتصاب والقتل وسوء معاملة الأطفال (إيذائهم). ولذلك قد يلزم برنامج التدخل عملياً في المدرسة والأسرة والجماعة والمراكز الصناعية لأن مثل هذه

المثيرات «الصغرى» شائعة الحدوث فيها.



وأحياناً قد يصبح المنبه الذي يُحكم عليه موضوعياً أنه إيجابي مثيراً للغضب. فكّر في امرأة عاملة ربما كانت مديرة تنفيذية جدية للحسابات في شركة كبيرة يأتيها شخص كل يوم ليقول لها ببرود «إنها جميلة السمات والمظهر». بعد المرات القليلة الأولى من هذا التملق والإطراء قد تجد

أن تلك الملاحظات الإيجابية بغيضة وقد تؤدي بها إلى الغضب. أو فكر في امرأة تتلقى وروداً كل يوم مع بطاقة تعبير عن عاطفة من رجل لاتحبه. إن الورد مع كلمات العاطفة الجياشة على أنها تعتبر إيجابية بشكل عام فإنها قد تصبح مثيرة للغضب. حتى الترقية (الترفيه) قد تكون بغيضة. نعرف عالم نفساً موظفاً في دوام جزئي قُدّم له ترفيع ليعمل في دوام كامل بصفته رئيساً للموظفين بسبب أدائه الجيد في عمله. ولسوء الحظ كان غير قادر بسبب التزاماته العائلية أن يأخذ وظيفة بدوام كامل، ولأسباب في الميزانية حذف الدوام الجزئي لعالم النفس الذي نال الترقية «ففرصته» للتقدم جعلته في

منتهى الغضب.

قد يثار الغضب بل والتهجم بسبب ملاحظات إيجابية وعاطفية إذا قدمها شخص من نفس الجنس كزبون مثلاً. في حادثة جديدة جرت عندنا في الجامعة أشار «وليم» إلى عاطفته وميله الجنسي نحو «مارك». فوجئ مارك بهذا وغضب وصدّه سلفاً. وعندما شعر وليم أنه رُفض ما كان منه إلا أن قتل مارك! من الواضح أن هذه حالة قصوى تبين مدى خطورة تقدير المثيرات وتقييمها.

يستطيع التقويم السلبي والإيجابي كلاهما أن يؤديا إلى الغضب هذا يتوقف على كيفية تفسير الزبون للتقويم. مثلاً: حين يجيء الولد بورقة علاماته وفيها أنه حصل درجة $B +$ قد يؤدي هذا الأمر إلى بهجة أو غضب هل كان الأهل يتوقعون درجة A (إذن يغضبون) أو درجة C (إذن يفرحون). يعتمد الأمر على أسر الزبائن وخلفياتهم الثقافية وتاريخهم العلمي الشخصي فيصبحون غضاباً كرد فعل على مثيرات خاصة وغالباً فريدة بعضها يكون من الناحية الموضوعية سلبياً وبعضها من الناحية الموضوعية إيجابياً. ويصبحون غضاباً بشكل خاص عندما تظهر تلك المثيرات مرة تلو أخرى.

مبدئياً قد تؤدي المثيرات إلى حالة ثوران عامة فقط

(Berkowitz 1993, Schacter and Singer 1962)

هذا الثوران يتحول بعد ذلك إلى عاطفة سلبية أو إيجابية تستهل سلوكاً حركياً مثل التهجم. تخيل نفسك في الوضع التالي:

الساعة ١١ ليلاً وأنت في غاية التعب. كان يوم عمل طويل وشاق بالنسبة إليك. أطفئت معظم الأضواء في بيتك خلعت ملابسك وأخذت تسترخي في غرفة النوم وفجأة يرن جرس الباب ثم يرن ثانية. من يمكن أن يكون؟ الوقت متأخر جداً! ما الذي يدفع مخلوقاً أن يرن الجرس في هذه الساعة إنك الآن في حالة ثوران عامة.

ترتدي بعض الملابس على مضض وتتير الضوء وتذهب إلى الباب.

❖ مشهد ١: تفتح الباب وتجد شخصاً لا تعرفه يريدك أن توقع على عريضة لحماية نقاوة تزويد المياه المحلية ماذا تشعر؟

❖ مشهد ٢: تفتح الباب وتجد صديقاً حميماً لك كان خارج البلد مدة عام. يحييك ذلك الصديق بابتسامة وهو يقول: «مفاجأة!» ماذا تشعر؟

يبين هذا المثل كيف أن الحالة المبدئية العامة للثوران (التي أثيرت بجرس الباب) يمكن أن تتحول إما إلى غضب أو إلى مشاعر إيجابية كالسعادة مثلاً:

والخلاصة أن أكثر مثير للغضب على الأرجح هو فعل غير مرغوب فيه وغير متوقع وسلبى من الناحية الموضوعية من شخص معروف أو محبوب أو معشوق. ومع ذلك إن أي شيء قد يهين المجال لردود فعل غضب الزبون.

التقديرات

الناس لا تحركهم الأشياء بل تحركهم وجهات النظر التي يأخذونها عنها

ابيكيتيت

Epictetus

لكي نفهم شأن التقدير في إحداث الغضب خذ مثلاً المشاكسة. الناس يشاكس بعضهم بعضاً في شكل من أشكال المخالطة الاجتماعية والروابط، إنها وسيلة تساعد على حل الصراعات والمشاعر السيئة وطريقة للمغازلة أو مجرد طريقة لقضاء الوقت و «اللعب» بين الناس (Keltner, et, al, 2001). ومع أن معظم المشاكسات تتم في جو مرح فهي تؤدي أحياناً إلى شعور بالخجل أو بالخزي وقد تؤخذ على أنها سلوك عدائي مهين. وفي تلك المناسبات بدلاً من أن تقوي الروابط بين الناس تؤدي بهم إلى الغضب. إن مزاحاً كلامياً مثل: «حسناً ألسنت العارف بكل أمر» قد يؤدي إلى الضحك أو إلى الغضب حسب كيفية تفسير ذلك المزاح. إن

المشاكسة هي مجرد استفزاز مزاحي تجعل الناس الذين يعرف بعضهم بعضاً أقرب بعضهم إلى بعض. ومع ذلك يبرز الغضب حين تُقدَّر تلك المثيرات المزاحية المهمة بأنها مقصودة وتعبير جائر تقصد إلى الحط من الكرامة. وبأنه كان من الممكن ضبطها وتجنبها لو شاء الآخر ذلك حقاً. وهكذا فإن النحو الذي يدرك فيه الزبون سلوكيات الآخرين يسهم بشكل بالغ في وقوع الغضب أو عدم وقوعه.

يترافق الغضب أحياناً بتقدير أن المثير غير متوقع وفي أغلب الأحيان فإن المثيرات تقدر بأنها «يمكن توقُّعها» وأنها مقصودة. فكّر في مدى الغضب الذي يشعر به الأهل حين يكون أداء أولادهم في المدرسة رديئاً. كانت السيدة كارنيجي أمّاً لطفل في ١٢ سنة من عمره يدعى مارتن. بدأت علاماته اليومية تتدنّى وأدى ذلك إلى ورقة علامات سيئة وإلى علامة مرسّبة في الرياضيات. كانت السيدة كارنيجي بالإضافة إلى خيبتها ترى أداء مارتن غير متوقع وكانت تقول: «إن معدل ذكائه عال كما تعلم». وكان يمكن تلافي سوء الأداء «لو أنه أمضى ١٥ دقيقة في اليوم مع كتبه لكان نجح نجاحاً باهراً!» وكانت ترى أيضاً أن رسوبه جاء مقصوداً «هل تظن أنه فعل ذلك ليعاقبني؟» هذه التقديرات هي مساهمات مهمة في نشوء غضبها.

تُعرض الآن تقديرات خاطئة خاصة.

إساءة تفسير المثير

غالباً ما يشوه الزبون الغاضب وجوه المثير أو يبالغ فيها مثلاً: شخص رأى أن مخبرات أهل زوجته وزياراتهم المتكررة «تطفلية تماماً» وظن أنهم مدفوعون بنقص الثقة وبرغبتهم في تفحص أحوال ابنتهم. وبالاعتماد على تفحص أدق اتضح أن أنسبائه يستمتعون فقط بقضاء الوقت مع أولادهم وأحفادهم. فالدوافع التي عزّيت لهؤلاء الأنسباء كانت تشويهات للواقع.

في حالة أخرى مدير في وظيفة متوسطة في شركة كبيرة شعر بالغضب على المشرف عليه لأنه كان يظن أنه لا يحبه. وكان يرى تصرف المشرف الفظ برهاناً على

عدم اهتمامه وعدم محبته. ومع ذلك فإن تفحصاً أدق كشف أن المفتش يتصرف هكذا مع كل إنسان وأنه هو نفسه كان تحت ضغط كرب كبير. وكانت طريقته الفظة تتعلق باضطرابه الذاتي أكثر من تعلقها بمشاعره الشخصية نحو أتباعه من الموظفين. هذا الميل إلى إساءة تفسير المثير وإصاق صفات سلبية بالآخرين وتُوق جيداً عند الأولاد المراهقين الغضاب والتهجميين الذين يبدوون عجزاً في تفسير نوايا الآخرين. قد يسيئون فهم التفاعلات المتبادلة الغامضة والحميدة ويعدونّها عدائية.

(Dodge and Coie 1987, Dodge, Price, Bachorowski and New man 1990).

والميل إلى الغضب عند الراشدين يمتلك انحيازاً سلبياً مشابهاً حين يفسرون أوضاعاً غامضة أو فيها استفزاز محتمل.

يتركز العديد من إساءة تفسير المثيرات على موضوعات الظلم والخبية. فكر في حالة كارلوس الذي يبلغ من العمر ٤٩ عاماً كان موظفاً في شركة اتصالات واسعة. بدأ عمله الحالي عندما كان في الثلاثين من عمره وكان يأمل أن يبقى في هذه الوظيفة إلى أن يتقاعد.

ولسوء الحظ تغير الوضع الاقتصادي في تلك المنطقة بشكل درامي وأعلم كارلوس مع العديد من زملائه بأن وظيفته سوف تلغى في مدى عام. وجد كارلوس أن الحوادث الاقتصادية السلبية غير متوقعة وقال للمشرف: «في السنة الماضية عملنا بشكل جيد وكل شخص نال علاوات». وأن الحوادث هذه كان يمكن تفاديها («لماذا لم ترفعوا الأسعار أكثر؟ إذن لبقيت حاصلاً على عملي.») كان في غاية الخيبة من الشركة وكان يرى نفسه موظفاً متفانياً ومخلصاً وكان يعتقد أن ذلك القرار «مجحفاً تماماً».

وقد سأل نفسه إن كان تسريحه جزءاً من خطة مقصودة (قال: «لقد سرّحوا فقط أصحاب الرواتب العالية وكبار السن. إنهم يعلمون أنهم سوف يضعون مكاني شخصاً أصغر سناً وأرخص راتباً.»).

كان يفكر أنه بالنسبة إلى عمره من غير العدل أن يشرع بالعمل في مكان آخر. وجد كارلوس صعوبة قصوى في الابتعاد عما كان يعتبره جوراً وظلماً في المعاملة. وهكذا بدلاً من أن يقضي الوقت والطاقة في البحث عن وظيفة جديدة أخذ يجتر أفكاره بشكل لا ينتهي حول ذلك الصرف من الخدمة المعلق (غير المبتوت فيه) وحتى أسوأ من ذلك باشر مسلكاً يتضمن تآراً تهجماً سلبياً كان لا يذهب إلى مواعيد محددة. وينسى أن يصنف في الملفات أوراق عمل مهمة جداً ويخفق في تلبية أصغر الحاجات لأداء عمل مرضٍ. ومع أن أفعاله يمكن فهمها من وجهة نظره لكونه تلقى معاملة غير عادلة إلا أن هذه الأفعال كانت غير مثمرة. وفي النهاية لطخ كارلوس سمعته موظفاً شغياً متفانياً مما جعل انتقاله إلى وظيفة جديدة أفضل أمراً صعباً.

التهويل

هذا ميل للمبالغة في الحديث عن مستوى المشقة التي ترافق حوادث الحياة البغيضة. إن المصاعب الحقيقية المشروعة يدركها الزبائن ويصفونها بأنها «مروعة» «رهيبة» أو «كارثية» حين تكون في الواقع مصاعب يمكن تدبيرها. ولكن حين يضفي الزبائن التهويل فذلك يؤدي نموذجياً إلى سلسلة من الشكاوى حول مدى سوء الوضع مما يضيع الوقت ويصرف الجهد بعيداً عن حل مثمر للمشكلة. والتهويل أيضاً ينقص التجاذب بين الأشخاص. فكر في حالة سيدة تدعى ماري في ٧٨ من عمرها عندها التهاب مفاصل خفيف تعيش في مأوى لكبار السن. لم يكن وضعها جيداً بالتأكيد لأن أصابعها كانت منحنية قليلاً عن الشكل الطبيعي وكانت تعاني ألماً مزمناً لا يسكنه الدواء. المشكلة أنها كانت تتكلم باستمرار على ألمها وتصل إلى حد أن أي أحد لا يستطيع أن يستمر في الإنصات إليها. ومع أنها كانت تصف ألمها بأنه «لا يحتمل» فإن مؤشرات أخرى كانت توحى بأنه كان ألماً متوسط الشدة إذ كان بوسع ماري أن تمشي وتلعب الورق وتستعمل أدوات الطعام وتستعمل جهاز تشغيل التلفزيون وتنظف أسنانها بالفرشاة وتقوم بمهام متواضعة في حياتها اليومية. وكما يمكن التخيل بعد مضي وقت قليل لم يعد أحد يحب التحدث مع ماري. نحن

بالطبع لا نقتل من شأن ألمها حين نصف مأزقها ولكننا بالأحرى نلاحظ أن ماري قد تكون أفضل حالاً لو أنها استطاعت أن تطور مهارات لمواجهة المشاكل مما يزيد في إعجاب الناس بها والتقرب إليها.

تحمل الإحباط المنخفض

هذا ميل إلى بخس تقدير الشخص لمقدرته على مواجهة مشقته ومحتته. فالحوادث السلبية بدلاً من أن ينظر إليها جزءاً طبيعياً من الحياة أو تحدياً ينبغي حله يُنظر إليها أوضاعاً لا يستطيع الزبون أن يتحملها أو يصمد أمامها أو يتسامح بها. ففي وضع ماري التي سبق ذكرها آنفاً كانت تقول للآخرين: «لا أستطيع أن أتحمل هذا بعد الآن والطبيب لا يفعل شيئاً من أجلي».. بالطبع لقد تحملت ماري الألم سنين وهذا أنقص وثوقها بالآخرين.

هناك علاقة بين التهويل وتحمل الإحباط المنخفض. حين ترتفع المثيرات إلى حوادث مروعة أو حتى كارثية يقل بالتدرج إيمان الزبون بأن بوسعه التحمل. وبالرغم من نوبات الغضب لدى العديد من الزبائن الذين يعانون غضباً متكرراً حاداً فإن لديهم وجهة نظر ضعيفة عن قدرتهم الذاتية في تدبير الصعوبة أو تحدي الأوضاع.

هناك تنوع آخر على نموذج التفكير هذا وهو فكرة الشخص عن نفسه أنه مهم ومشغول أو أنه استثنائي متميز ولذا لا يجوز أن يحمل مثل هذه الحوادث التافهة والعادية السلبية في الحياة. شارلس في الخمسين من عمره معاون المدير في التسويق بدأ يرى نفسه أنه شخص فائق الأهمية. كان في السابق مستعداً لمساعدة الآخرين ثم بدأ يغضب إن طرح عليه أعضاء من فريق العمل أسئلة أساسية حول خط الإنتاج. بدأ يعتقد أن من المروع أن تستأجر الشركة أمثال هؤلاء الناس وقال لزوجته: «أصبحت لأستطيع التحمل أكثر من هذا». وفي المنزل أخذت بعض الأمور المزعجة غير المناسبة تستثير غضبه الشديد مثل تهشم بعض الأدوات أو ترشح

أنابيب المياه وصار يشكو كيف أنه لا يستطيع أن يقوم بإصلاحات هذه الشؤون وهو على ما هو عليه من ضغط عمله في وظيفته المتطلبة. كان بوسعه بالطبع أن يتحمل هذه النماذج من المشاحنات اليومية ولو مع مقدار كبير من الغضب والإحباط. ووجهات نظره فيما يخص الأمور الصغيرة المزعجة أدت به إلى غضبه وإلى شكاوى ليلية كثيرة لزوجته وهذا كان له بالطبع أثر سلبي على زواجه.

التطلب

أكثر أنواع الغضب شيوعاً المتصلة بالظن هو أن الأشخاص الذين ينظر إليهم على أنهم مصدر الغضب كان «ينبغي» أن يتصرفوا بشكل مختلف وإنه كان بوسعهم ذلك لو أرادوا. وهكذا يُعدُّ المثير شخصاً كان يمكن أن يسيطر على سلوكه أو سلوكها ولكنه لم يشأ ذلك. هل تتذكر ماري ذات ٧٨ عاماً الأرملة؟ مع أن الطبيب وصف لها مسكنات خفيفة وقوية وأعطاه إحصاراً عصبياً عضلياً nerve blocks استمرت ماري في الظن أنه كان عليه أن يكون قادراً على أن يريحها من ألمها. إن الزبائن الذين يلحون في التطلب يرفعون تمنياتهم الشخصية إلى مرتبة أوامر أو قواعد تصبح مفروضة عليهم هم أنفسهم وعلى الآخرين وعلى العالم. يمكن أن يُكتشف التطلب بالإنصات بعناية إلى كلمات مثل «يجب» «ينبغي» «يلزم» «يترتب عليه» في كلام الزبون. يغطي الفصل الرابع عشر في هذا الكتاب مساعدة الزبائن على أن يستبدلوا بظنونهم المتطلبة وغير المرنة مثل («ينبغي على زوجي أن يكون أكثر تقديراً لما أقوم به») تعابير أفضل مثل («يكون أمراً لطيفاً من زوجي إن قدر أكثر ما أقوم به»).

التقدير السلبي للآخرين

إذا كان المرء غاضباً نشأ عنده ميل إلى أن يصف الشخص الذي أغضبه بأقصى تعابير. وهذا يتضمن غالباً الحكم على كيان ذلك الفرد بأكمله بالاعتماد على تصرف واحد أو تصرفات قليلة.

عملنا مثلاً مع زبائن يلازمهم هذا النوع من التفكير أثناء قيادة السيارة كانوا يتلفظون ألفاظاً خاصة إما بصوت عال أو يتمتمون بها لأنفسهم ويطلقون أحكاماً قاسية على السائقين الآخرين: («مثلاً: ياله من أبله غبي! ينبغي أن يصل إلى جهنم بالطريق القصيرة» «من يظن نفسه هذا الحمار المغفل على أية حال؟»). من الطبيعي في هذه الأوضاع ألا يكون لدى الزبائن حقاً معلومات كافية عن الناس الذين يتحدثون عنهم ولا يستطيعون أن يصنعوا بدقة مثل هذه التعميمات الشاملة. سوف يعترف كثير من الزبائن بسهولة أنهم هم أنفسهم ليسوا دائماً سائقين جيدين جداً. بالطبع لن يطلقوا على أنفسهم تعابير بذيئة سلبية بإفراط حين يرتكبون مثل تلك حماقة وذلك الطيش.

التقدير السلبي للنفس

يعود هذا إلى الميل إلى لوم النفس أو الحكم عليها وهكذا لا يقتصر ميل الزبائن الغضاب إلى أن يكونوا قساة مزعجين حين يفكرون في الآخرين وحسب، بل قد ينزعون بالدرجة نفسها إلى أن ينتقدوا أنفسهم ويشوهوا سمعتهم بأنفسهم وهكذا يكونون عرضةً ليجربوا عواطف سلبية أخرى تتبع حوادث الغضب.

إن الراشدين المتصفين بسمة غضب عالية هم أكثر ميلاً إلى معاناة الغضب في أوضاع متعددة. وهم أكثر التزاماً على الأغلب بتنوع سوء التقدير المعرفي. وهكذا فإن تصحيح التقديرات غير المناسبة يصبح عنصراً مفتاحاً لبرنامج تدبير الغضب.

التجارب

❖ لن يختفي الغضب أبداً مادامت أفكار الموجدة تتعزز في العقل

بوذا

إن جزء «التجارب» من نموذج حادث الغضب يتصل بمعرفة الزبون الباطنية بالغضب مثلما يشارك الممارس بها كلامياً. هذه المعرفة الباطنية هي حادث خصوصي (skinner1974) لأنها لايعرفها إلا الزبون وحده. وحين يذكرها للممارس

تكون معتمدة على ردود الفعل الفيزيولوجية المدركة ذاتياً عند الزبون (مثل زيادة نظم القلب) أو ملاحظة سلوك حركي عفوي (مثل إطباق القبضة، الصراخ)، وعلى معرفة ذاتية بأفكار تتعلق بالغضب. إن تجربة الغضب بالطبع بصفاتها حادثاً خصوصياً قد يشارك فيها الشخص الناس الآخرين وقد لا يشاركونهم.

نحن نتفق مع بيركوفيتز Berkowitz على أن تجارب الغضب الخصوصية ليست غالباً هدفاً مقصوداً. وهذا معناه أن الزبون قد يكون لديه أو لا يكون أفكار موجهة مثل هذه: «سوف أريها. أنا حقاً أريد أن أنتقم منها! ستدفع جزاء ما فعلت لي!» بدلاً من ذلك قد يكون التفكير الذي يرافق الثوران الجسمي ببساطة من هذه الطبيعة العامة: «أنا حقاً سئم غاضب لا أصدق ما حصل!». ومع ذلك فإن حادث الغضب الخصوصي هو دائماً غير سار وله عواقب سلبية قصيرة الأمد أو طويلة الأمد على الزبون. وعلى عكس الغضب التهجم فهو دائماً له هدف مقصود وغرضه إيذاء شخص معين أو شيء.

إن تجارب الغضب أمر شائع تماماً. وفي دراسة شيرر وولبرت (Scherer and wolbert) التي ظهرت عام ١٩٩٤ مثلاً أجاب الذين سئلوا من ٧٣ بلداً أنهم يتذكرون حوادث جريوا فيها الغضب والبهجة والحزن والخوف والشعور بالذنب والخجل والقرف. وتجارب الغضب متكررة بشكل متماثل تماماً: «نصف الذين أجابوا تقريباً احتاجوا أن يعودوا في تفكيرهم أياماً وأسابيع فقط ليتذكروا حادثاً مناسباً» (ص ٣١٨). وتظهر بياناتنا وتجربتنا السريرية أن نصف الراشدين الأسوياء تقريباً يذكرون أنهم يصبحون غضاباً مرة في الأسبوع أو أكثر. ومقابل ذلك أقل من ٢٠٪ ذكروا أنهم نادراً ما يغضبون أو لا يغضبون أبداً. وفوق ذلك أن تجارب الغضب لاتعمّر طويلاً و ٥٠٪ تقريباً من الحوادث تدوم أقل من ساعة. ومقابل ذلك فإن ٣٠٪ تقريباً من حوادث الغضب تبقى وتدوم أكثر من يوم.

من وجهة نظر سريرية إن الأشخاص الذين لديهم سمة غضب عالية تكون حوادث الغضب عندهم أكثر إشكالية. إنهم يعيشون غضباً أكثر تواتراً وشدة ودواماً. فمثلاً ٨٦٪ من الأشخاص ذوي سمة الغضب العالية لدينا من الراشدين يذكرون أن عندهم تجارب غضب بمعدل عدة مرات في الأسبوع أو أكثر. ومعدلات شدة الغضب كانت أيضاً عندهم أعلى من التي ذكرها الراشدون من ذوي سمة الغضب المنخفضة. وذكر أيضاً أن قريباً من النصف من الحوادث الخاصة عند ذوي سمة الغضب العالية تدوم أكثر من يوم. وهذا كان صحيحاً عند ١٧٪ من الراشدين ذوي سمة الغضب المنخفضة. يستطيع الممارسون أن يتوقعوا أن يكون لدى الزبائن الذين يعانون مشاكل الغضب حوادث متكررة، والعديد من هذه الحوادث تتراوح بين درجات معتدلة أو قصوى من الشدة والعديد منها يدوم.

وبمصطلحات مظاهر خاصة يمكن تحديدها في تجربة الغضب قد يذكر الزبائن:



- ❖ أفكار غضبهم (مثل: «يالها من غبية لتفعل ذلك!» «إني أكره كل ما فيها» «إنني أغلي!»)
- ❖ أحاسيس أجسامهم المدركة (مثلاً: زيادة نظم القلب، تعرق، تشنج عضلي، ارتعاش الخ) و / أو.
- ❖ ميولهم إلى تخيلات وأفعال انتقامية (مثل «أود لو أقتله» «سأعلمها درساً لن تتساه!» «أنا أود فقط أن أنتقم من ذلك الشيطان» «حلمت أنها ميتة»).

إن نماذج التفكير أثناء التجربة وبعدها كما نوقشت آنفاً هي نموذجياً تتعلق بتقديرات ملتبهة للمثير. وعلى أية حال هناك أيضاً بيانات ذاتية حول حجم رد فعل الزبون: (أنا سئم وغازب حقاً) «أنا أستشيط غضباً». وفي اصطلاحات الأحاسيس الجسمية فإن تسرع نظم القلب والتشنج العضلي والارتجاف هي الأكثر شيوعاً من بين الأعراض المذكورة التي ترافق الغضب. هناك أعراض هضمية (انزعاج المعدة، سوء الهضم، الإسهال) ذُكرت عند بعض الراشدين، وأنها ترافق ردود فعل غضب قوي. تبدو أحاسيس تتصل بالرأس (مثل آلام الرأس أو الدوار) بارزة جلية في تجارب الغضب لدى البالغين ذوي سمة الغضب العالية.

لدى الناس حين يمرون بتجربة الغضب تنوع في الرغبات بعضها فقط تهجمي بطبيعته. في أغلب الأوقات يذكرون أنهم يريدون أن يصرخوا أن يناقشوا أن يشكوا أو أن يكونوا ساخرين. البعض يريد أن يقاتل. ومع ذلك يكون حوالي ثلثهم واعياً لرغبات في حل المشكلة. يريدون التسوية أو حلاً وسطاً يريدون أن يهدؤوا وأن يتخلصوا من غضبهم.

يميل الزبائن من ذوي السمة العالية من الغضب أن يظهرها غضبهم إلى الخارج بطرق كلامية وجسمية ويكون عندهم رغبة في تعاطي عقاقير غير مشروعة. وكما أشرنا من قبل فإن غضبهم أكثر تواتراً وشدة ويدوم مدة أطول مما هو مرغوب فيه. ويلاحظ عند هؤلاء الناس أصحاب الغضب العالي مضايقات جسمية مثل: تشنج عضلي وارتعاش وآلام الرأس وتعرق الخ.. ومما يدهش أن هؤلاء الناس يريدون أن يحتفظوا بغضبهم أكثر من الأشخاص ذوي سمة الغضب المنخفضة. إن صورة زبون نموذجي معقدة. ومع ذلك يميل أكثر التقارير شيوعاً من التي تقدم إلى الممارس إلى ذكر نموذج تجربة غضب شديد دائم ترافقه أفكار غاضبة (مثل: «لقد جننت حقاً، حقاً، من الغضب عليه طوال شهر!») ورغبات كلامية («لقد شعرت فقط أنني أرغب في أن أوبّخه مرة إلى الأبد») وتجارب جسمية غير سارة («كلما فكرت فيما فعلت أبدأ بالارتعاش وأحتاج أن أذهب إلى الحمام!») وتبقى مهمة الممارس أن يقدر تجارب غضب كل زبون من أجل معرفة الغضب الخفي الموجود في رغبات الانتقام التهجمي وإرادة التسوية وحل المشكلة.

النماذج التعبيرية

العنف في الصوت هو غالباً حشجة موت العقل في الحنجرة

جون ف بويس

John F. Boyes

إن تجربة الغضب الخصوصية بدورها تؤدي غالباً إلى نموذج تعبير كلامي حركي يمكن ملاحظته. قد يتألف هذا النموذج التعبيري من كلمات وصفية («أنا سئم وغاضب جداً!») أو كلمات لائمة تحط من الكرامة («تلك المغفلة سالي تتصرف كأنها غبية لقد جعلتني غاضباً حقاً») أو تعابير مباشرة موجهة إلى الشخص الهدف («كفاك تدس أنفك في شؤوني!») وقد تتضمن سلوكيات حركية علنية مثل الدفع والدرس ورمي الأشياء. ومثل هذه السلوكيات قد تكون تهجمية جداً - كما في حالة القتل والتعذيب وجماعات العنف وقذف القنابل بدافع سياسي - وقد تكون مسوقة مدفوعة بمواقف عدائية وأفكار وصور غضبية. إن تعبير نموذج الغضب الفعلي الذي يظهره الزبون يحدده مركب من (١) عوامل اجتماعية ثقافية شاملة تصف طرفاً مناسبة ومقبولة للتعبير عن الغضب و (٢) تاريخ التعلم الاجتماعي الفريد لكل زبون.

يتألف تاريخ التعلم للزبون من سلوكيات الغضب المدعّمة مباشرة بالإضافة إلى سلوكيات الغضب التي صاغها الآخرون. إن التعابير المدعّمة مباشرة تعتمد على سلوك الزبون الواقعي الفعلي. مثلاً: عندما يعمد الولد إلى صراخ غضب كرد فعل للإحباط قد يؤدي هذا إلى انتباه أبويه وانتباه الأهل هذا سيزيد ميله إلى الصراخ في المستقبل. أو كما هو شائع عند المراهق فإن الصراخ واستعمال كلمات تجديفية في المدرسة يقويه ويدعمه غالباً النظراء أو الأنداد وهذا يزيد استعمال هذه السلوكيات عندما تعود مثيرات الغضب إلى الظهور. يأتي الزبائن الغضاب غالباً من أسر غضاب حيث يُجذب الانتباه كثيراً لنماذج التعبير عن الغضب. يتلقى أعضاء العصابة أيضاً مزيداً من الدعم للتعبير عن الغضب.

على خلاف ذلك فإن التعلم بالصيغ يأتي من الملاحظة المباشرة لسلوك الغضب الذي يعرضه أعضاء الأسرة أو الأصدقاء، ومما يشاهد في التلفزيون وفي السينما ومن قراءة الكتب والقصص المضحكة التي يثور فيها غضب الشخصيات وكذلك من الكتب الدينية (مثل إنجيل الملك جيمس والقرآن والتلمود) أو من المواضع التي تتعلم دور الغضب والتعبير عنه وكذلك من ألعاب الفيديو ومن القصص التي يرويها الأساتذة أو الزملاء أو الأنداد. ثمة مناسبات كثيرة لنا جميعاً نتعلم أمر الغضب من مثل هذه المسائل. فالغضب المتعلم يُسنّ في قواعد كلامية مثل «لقد انتابني سخط شديد وألقيت بالأشياء عندما لم أحصل على ما أريده»، هذه القواعد المسنونة يمكن تقويمها



بالمناقشة أو باستعمال أدوات التقويم كما سيشرح في الفصل التالي.

تتضمن النماذج الشائعة للتعبير عن الغضب مايلي:

الغضب الداخلي

عند بعض الزبائن يظل الغضب بشكل نموذجي داخل نفوسهم. وقد يكونون تجريبياً عارفين تماماً بمشاعر غضبهم ولكنهم يحكمون أن التعبير غير مناسب وهكذا لا يظهرون إلا سلوكيات خارجية قليلة. ويبقون بسهولة غير معبرين ويتبدد غضبهم المكبوت في آخر الأمر. وفي بديل آخر قد يعبر الزبون عن الغضب في وقت متأخر أو قد يبذل جهداً لحل المشكلة المثارة. لم نجد فروقاً في الدرجة التي احتفظ فيها بالغضب داخلياً عند الأشخاص ذوي سمة الغضب العالية في مقابل الأشخاص ذوي سمة الغضب المنخفضة. وبالنسبة للأفراد في جلسات العلاج يكون التعبير الخارجي هو الأكثر شيوعاً وهو ذو الأهمية المباشرة.

وفي ملاحظة جانبية نذكر أنه مع أننا جميعاً نعرف عن أناس يكتنون غضبهم في صدورهم فإن دراسة متعددة الأوطان قدمها شيرر وولبرت Scherer and wolbert عام ١٩٩٤ وجدت أن الغضب كان يعبر عنه بشكل متكرر نسبياً. ووجدوا أن هذا مفاجئ لأنه «كان يُظن غالباً أن هناك معايير اجتماعية ثقافية تكبت التعبير عن الغضب» (ص ٣٩١) بالطبع أن بعض الثقافات (كما هو الحال في بعض الدول الآسيوية) تحبذ الكبت أكثر من غيرها موحية أن على الممارسين أن يأخذوا هذا المتغير بعين الاعتبار حين يعملون في بيئات متعددة الثقافات.

التعبير غير المباشر عن الغضب (أفعال التهجم السلبي والتخريب الخفي)

قد يعبر بعض الزبائن عن غضبهم بشكل غير مباشر. قد ينهمكون في الهدم والتخريب للممتلكات أو يستعملون الهجوم الكلامي دون مواجهة هدف غضبهم أبداً. هناك منظمات عديدة يكون عليها أن تتعامل مع الغضب إلا أن رسائل غير موقعة هي التي تظهر في صندوق البريد من أمثال هؤلاء الناس. وثمة طريقة أخرى شائعة للتعبير غير المباشر وهي تعطيل العلاقات الاجتماعية أو علاقات العمل بتعمد. قد يكون القيل والقال ونشر الشائعات وإعطاء المعلومات المضللة أمراً يقوض هدف غضب الزبون. وأخيراً إن الزبائن الغضاب قد يقاومون سلبياً متطلبات العمل بالمستويات المتوقعة في الوظيفة وفي العلاقات قد لا يتبعون القواعد ولا يضعون ثقلهم في مشاريع الفريق أو يتجاهلون عمداً المطالب التي يقدمها الشريك الرومانتيكي أو أشخاص مهمون آخرون في حياتهم. وربما ينسى الممارسون أن يقدروا هذه الوسائل غير المباشرة لتعبير الغضب. ومع ذلك لقد وجدنا نماذج السلوك هذه شائعة بين الزبائن الغضاب وخاصة في الإصلاحات وعند المرضى الخارجيين (الذين لا يقيمون في المشفى).

التعبير الخارجي (التعبيرات الكلامية والطبيعية والجسمية)

معظم الغضب يعبر عنه نموذجياً تعبيراً خارجياً بالصراخ والالتهام والتقطيب واللعن والتهكم ورمي الأشياء وصفق الأبواب والتطلب الخ.. يشعر العديد من



الزبائن أنهم مرتاحون مع هذه الأنواع من التعابير. وبترافق الغضب أيضاً زيادات في إيقاع الكلام وفي نتاج أقوال أكثر وأطول (Scherer and wall cott 1994).

قد يلاحظ أفراد الغضب الخارجي مثل هذا السلوك في أسرهم الأصلية. وقد انتهوا إلى أن هذه التعابير طريقة طبيعية سوية للرد على الإحباط وعدم الرضى

والظلم والجور أو الخيبة. قد يدوم انفجار الغضب بعض الوقت ثم قد يتبعه شكل من أشكال حل المشكلة بدون تدخل من أي نوع. إن نماذج مستمرة مثل هذه بالطبع تستدعي برنامج تدبير الغضب.

وكما لاحظنا في المجتمع العام تظهر نماذج الغضب على الأغلب في سلوكيات كلامية أو سلوكيات حركية غير مجابهة أي أن معظم الغضب يتبدى بالصراخ وإبداء ملاحظات كلامية بذئمة وتعابير جسمية (حملقة العينين، هز الرأس، تصالب اليدين الخ...). لا تتضمن معظم حوادث الغضب الدفع والضرب والتحطيم.

توصف بعض الحالات الشديدة في الصحف فتعطي صورة خاطئة عن الغضب الذي يرافقه التهجم كالقتل والاعتصاب والاعتداء (Kowaskki 2001).

ومع ذلك فما يرجح أن يكتشف في العيادات السريرية قد يكون مختلفاً. فالراشدون من ذوي سمة الغضب العالية لديهم سلوكيات تهجمية تعادل ثلاثة أضعاف معدل الراشدين الأسوياء غير الغضاب. والزبائن من ذوي سمة الغضب

العالية يميلون إلى العراك والضرب والرفس والكسر والرمي وتخریب الممتلكات. وحين يغضبون يميلون إلى شرب الكحول وتعاطي العقاقير المحظورة أو الموصوفة في وصفة طبية فيزيد هذا من تهجمهم.

(Deffenbacher 1993, Taftate, Kassinove and Dundin 2002)

وقد أدركنا تماماً أن الممارسين في بعض المواضع (مثل مستشاري السجن) سيرون حالات أكثر من هذا النوع. ومع ذلك معظم الغضب هو مستقل عن التهجم، ومدخلات علاج الغضب أفضل أهدافها الأفكار والتخيلات والسلوكيات الحركية والكلامية المرغوبة والتي هي متفردة في الغضب.

وفي الوقت نفسه فإن الأشخاص من ذوي سمة الغضب العالية أو الذين تورطوا سلفاً في جهاز العدالة الجنائية ينبغي تقييمهم بمزيد من العناية في مجال التهجم. وفي الظاهر تبدو ردود فعل الغضب الخارجي إيجابية لأن الحل قد يتبع ويكون على الزبون أن (يدع الأمور تخرج) فلا يبقى شيء مخبأً. ولسوء الحظ كما سنشير فيما بعد أن الناس الذين يعلو لديهم التعبير خارجياً عن الغضب يميلون إلى أن يتحملوا تنوعاً في العواقب السلبية بما فيها من تزايد المخاطرة باضطرابات طبية جدية كلما تقدمت بهم الحياة.

يوجد فائدة قليلة من غضب يمتد طول العمر ولو عبّر عنه.

ضبط الغضب

يبدل بعض الناس الكثير من الجهد وهم يرصدون غضبهم ويحاولون أن يضبطوا تعبيره. أطلق سبيلبرغر Spielberg عام ١٩٩٩ على نموذج السلوك هذا اسم ضبط الغضب. ولاحظ أن الجهود قد تتوضع إما على ضبط التعبير الخارجي للتجارب التي يُشعر بها أو على تصغير مثل تلك التجارب. حين يكون التوكيد على تصغير التعبير الخارجي يرجح أن يكون هناك اجترار أو احتراز طويل الأمد للتيقن

من أنه لم يعبر عن تلك التجارب. قد يؤدي مثل هذه الجهود في الضبط إلى السلبية والاكْتئاب وحفظ الضغائن التي تحول دون القبول والصفح وحل المشكلة. مثل هذا الاحتراز وحفظ الضغائن يوطئ المجال لحوادث غضب في المستقبل بل وحتى لاحتمال التهجم. هؤلاء الزبائن / المرضى يضعون مصافي سلبية يرون من خلالها أفعال الآخرين. عندهم ثوران معرفي وفيزيولوجي متواصل هم مرتاعون من التعبير عنه وعاجزون عن حله. والبديل عن ذلك محاولات لتصغير التجربة الداخلية ولمحاولة التهدئة بأسرع ما يمكن. ومع أن هذا يبدو أفضل لأول وهلة فإن مثل هذا التصغير قد ينقص الحافز للتعامل بحزم مع الهدف. وكما هو الأمر لدى الزبائن الذين يتركون غضبهم يخرج للعيان فإن الزبائن الذين عندهم درجة عالية من ضبط الضغط ظهر أن لديهم مخاطر متزايدة لمشاكل طبية خطيرة أثناء حياتهم.

العواقب

❖ كم هي أكثر حزنًا نتائج الغضب من أسبابه

ماركوس اور يليوس

العواقب هي القسم الحاسم من نموذج الغضب منذ بين السلوكيون بوضوح أن سلوك المستقبل هو من عمل نتائج الماضي.

(Hill 1985, skinner 1953, 1968, 1974)

إن سلوك الغضب الذي تبعته نموذجياً حوادث إيجابية - مثل الانتباه، إذعان سلوكي من الآخرين، تجارب جسمية إيجابية، ثوران جنسي، طعام، إعجاب الآخرين - يقوي ويعاود الظهور في المستقبل. أما سلوك الغضب الذي لم تتبعه نموذجياً حوادث إيجابية - كما حين يتجاهل - فهو يضعف ويقل احتمال ظهوره مرة أخرى. سلوك الغضب الذي يعاقب قد يخمد، كما حين يؤنب ولد تائباً مذلاً، ولا يعود الغضب إلى الظهور في الموقف نفسه (إذا تكرر). ومع ذلك يظل في سجل سلوك

الزبون وقد يعود إلى الظهور في ظروف أخرى. إن العواقب التي تلي عرض الغضب لها تأثير محدد يبين إن كانت تجربة الغضب ورد الفعل التعبيري عنها ستعود في أوضاع مشابهة أو لا تعود.

يمكن التفكير في حوادث الغضب على أنها تقود إلى عواقب قصيرة الأمد أو طويلة الأمد. فالعواقب القصيرة الأمد تظهر إما أثناء حادث الغضب ذاته (حال الزوجة التي تذعن مباشرة لمطالب الغضب من شريكها) أو خلال مدة بضع ساعات إلى بضعة أيام بعد حادث الغضب. وهذه العواقب يرجح أن تؤثر في سلوك الغضب، لأن العواقب القريبة العهد لها على الأغلب آثار ضابطة إيجابية أو سلبية. أما العواقب الطويلة الأمد فلا تظهر إلا بعد مرور أسابيع أو شهور على حصول حوادث الغضب ولذا لديها آثار ضابطة أقل. ومع ذلك فإن العواقب الطويلة الأمد الواضحة والجيدة التوثيق والسلبية ترافق طول سنين حياة ملأى بالغضب المتكرر الشديد.

ومما لا ريب فيه أن عروض الغضب التي خدمت وظيفة تكيفية في تاريخ تطورنا كانت دائماً جزءاً من وجودنا ولها بعض العواقب الإيجابية والآثار المعززة. إن حادث غضب عارض الذي هو الأدنى في شدته وتواتره ومدته يبدو جزءاً من التجربة الإنسانية السوية. وعلى عكس ذلك فإن الغضب المتكرر الشديد والدائم هو إشكالي في وظيفة التكيف في المجتمع المعاصر. إن ردود الفعل الحادة مثل الغضب الشديد والسخط وردد فعل الغضب المتكرر على تنوع عريض من الاستفزات الصغيرة والتخيلات المتقيحة للانتقام والتهجم وأمثال هذه المظاهر للغضب القوي هي مؤذية للنفس وللآخرين. ومع أن النتائج في داخل الأشخاص وبين الأشخاص سلبية على وجه العموم في الأمد القصير وفي الأمد الطويل فإن عناصر التقوية تحفظ الغضب حياً.

لنفكر في حالة جدال جرى في أسرة. بينما كان الجدل يدور مال المشاركون إلى التهور والطيش، واتجهوا إلى اللوم والتجديف والتهكم و/ أو إلى الملاحظات الملتهبة مما أبعده احتمال حل المشكلة (مثلاً: إنك لم تتغير أبداً. كيف يمكن أن تكون

غيباً إلى هذا الحد؟ لقد قلت لك ذلك مرة تلو مرة وما زلت لاتصفي ماذا دهاك بحق الجحيم؟) ومع ذلك ما إن انتهى الجدل حتى كان هناك بعض الرضى والابتهاج (مثلاً نتائج معززة) لأن الصراخ قد يؤدي إلى إذعان سلوكي صريح بتقبل الغضب. في تعامل الأبوين مع الطفل مثلاً قد يؤدي الصراخ وطلب أن ينجز الولد وظيفته «حالاً» إلى نتائج معززة: قد يجلس الولد إلى طاولة المطبخ ويسعى أن ينجز بعض وظيفته البيتية المفروضة. ويشعر الأهل بدرجة من الرضى. ولسوء الحظ فإن معاناة الولد الداخلية للتوتر والضيق تحد من كمية الوظيفة المنجزة فعلياً - وما ينجزه يكون غالباً ضعيفاً لأن الولد كان يجتر المناقشة ويفكر فيها. ويقل تعاطف الأهل مع الولد في هذا الجو الغاضب الذي يتطلب صيغة عمل. وهذا ينقص رابطة الأهل بالولد وقد صاغ الأهل مهارات ضعيفة لحل المشكلة. ولا يريد الولد أن يسأل الأهل مزيداً من المساعدة في وظيفته المدرسية لأنه كان يعلم أن ذلك سيكلفه تعليقات مهينة. ويتقيح الغضب. ومع أن بعض الإذعان تم إلا أن العقاب بمجملها كانت ضعيفة.

يستطيع القارئ أن يتخيل جيداً سيناريوهات مماثلة في عالم الأعمال (حيث يهين المشرف الموظف) وعلى الطرق (حيث يصرخ سائق آخر ويحرك إصبعه متوعداً) أو في المنزل (يصرخ الزوج على شريكته أنها «تصرف نقوداً كثيرة») وفي كل حالة فإن جزءاً من الغضب المعروف الظاهر (أي العقاب القصيرة الأمد) يقوي ويعزز الشخص الغاضب. فالعامل يجلس إلى مكتبه وينجز العمل الذي طلبه المشرف والسائق الذي تلقى التوعد والصراخ قد يتراجع إلى الوراء والزوجة قد تعتذر.

إلى جانب درجة ما من الإذعان السلوكي ثمة عواقب موثقة معززة أخرى لاندلاع الغضب. مثلاً قدم ستوسني Stosny عام ١٩٩٥ تفسيراً يقوم على تعزيز كيميائي. ذلك أنه أثناء حوادث الغضب يطلق المخ الابنفرين والنور ابنفرين معاً. يمنح الابنفرين دفعة طاقة. وهكذا في وضع ربما خامر فيه الزبون أول الأمر شعور بالمهانة وبالضعف هناك الآن شعور بالقوة يرافق فورة الادرينالين. وفي الوقت نفسه

يقوم النور ابنفريين بفعل التسكين ليخدر الشعور بعدم الراحة. وهكذا يقوي هذان الهرمونان تجربة الغضب والتعبير عنه. ويصبح الزبون الغاضب متمكناً قادراً على معالجة الأوضاع التي وجدها من قبل إشكالية وقد تعزز الآن كي يصبح غاضباً مرة ثانية في المستقبل.

إن الآثار الهرمونية المقوية المباشرة للغضب يتبعها عواقب أخرى تبرز أحياناً بعد حادث الغضب. هذه العواقب الطويلة الأمد تظهر بعد أن ينتهي الحادث المباشر وهي قد تكون إيجابية أو سلبية. فمثلاً في دراسة افيريل (Averill 1982-1983) التي تناولت عينات من الجماعة المقيمة ومن طلاب الجامعة وفي دراسة كاسينوف وزملائه عام 1997 التي تبعتها وُجد أن نصف المجيبين أو ثلثهم كانوا بشكل عام «سعداء» حول عاقبة حوادث غضبهم. وقد ذكر المشاركون أنهم فهموا الشخص الآخر بشكل أفضل مدركين أنه يوجد طرق أخرى للنظر إلى الموقف الذي كانوا بصدده. وشعروا أنهم قرييون من الشخص الذي وقع الغضب عليه كما كانوا قبل الغضب وأنهم ربخوا احترام ذلك الشخص. ومن الواضح أن تجارب الغضب يتبعها أحياناً حل مدعم واستجابات متكيفة. بالرغم من كل السلبيات فإن هذه التدعيمات تجعل الغضب حياً.

عواقب الغضب الإشكالية

إن الزبائن الذين لديهم تجارب اضطرابات غضب يعانون الغضب بشكل أكثر تواتراً وأعظم شدة من بقية الناس. أمثال هؤلاء الزبائن يتلبثون على غضبهم وقتاً طويلاً ويجتروونه حتى يسبب لهم ضيقاً أفظع من الضيق الذي شعروا به في البداية. وكما أشرنا آنفاً فإن الراشدين من ذوي سمة الغضب العالية يعرضون تهجماً جسماً أكثر وردود فعل كلامية سلبية واستعمالاً للعقاقير ونتائج سلبية تتعلق بالغضب. وهكذا قد يبرز سريرياً عواقب غضب مهمة من عمل سمة الغضب.

في الأمد القصير بالرغم من بعض العواقب الإيجابية مثل إذعان الآخرين والشعور بالطاقة والنشاط فإن غضب زبائن السمة العالية من الغضب يقوم بأكثر من تنشيط السلوك - إنه يصدّع السلوك ويوقع فيه الفوضى. إن غضبهم يقوم بأكثر من وظيفة تواصل - إنه يهدد الآخرين. إن غضبهم يقوم بأكثر من إعطاء الشعور بالضبط أو السيطرة بإثارة تخيلات الانتقام إنه يحرض على السلوك التهجمي. ولهذه الأسباب جميعها فإن الزبائن الذين لديهم ردود فعل غضب متكررة وحادة ودائمة يرجح أن يكون عندهم مشاكل ترافق غضبهم.

بالرغم من بعض العواقب الإيجابية في الأمد الطويل مثل إذعان الآخرين والشعور بالنشاط هناك سلبيات عديدة أكثر من الإيجابيات ترافق الغضب. وبعض السلبيات تظهر أثناء حادث الغضب أو بعده مباشرة. بعضها يبرز بعد ساعات قليلة من الحوادث أو بعد شهور قليلة من الحوادث.. وبعضها الآخر مع ذلك لا يظهر إلا بعد عدة سنين. مثل الآثار الطويلة الأمد لتدخين السجائر ومثل التعرض للاسبستوس^(١) أو لتلوث الماء، فعواقب الغضب هذه هي عمل سنين من الاهتياج والجدال والنزاع. ولسوء الحظ فإن هذه العواقب قد لا ترتبط بالغضب في عيون الزبائن لأنها تأخذ وقتاً طويلاً قبل أن تبرز.

تتضمن العواقب السلبية التي ترافق ردود فعل الغضب:

مشاكل في العلاقة بين الأشخاص

يميل زبائن الغضب إلى الجدال والخلاف يتقدمون أقوياء ولا يرون الجانب الآخر من القضايا وهكذا اقترح شيرر وولبرت scherer and wolbert عام ١٩٩٤ أن للغضب أثراً بونياً مؤجلاً. ويميل زبائن الغضب أكثر إلى لوم الحظ العاثر الاجتماعي ويحكمون على أفعال الأشخاص الآخرين بأنها «مجحفة» و «مقصودة» مما يؤدي إلى رغبة في العقاب أو الانتقام. الغضب ملائم لإدراكات سلبية منحازة تسبب للزبائن أن

(١) الاسبستوس أو الحرير الصخري معدن لا يحرق ولا يوصل الحرارة ويكون على شكل خيوط وثبت أنه شديد

الضرر لصحة البشر.

يعتمدوا على تلميحات بسيطة (مثل الجنس، الانتماء الديني، لون البشرة، بلد المنشأ، الخ...) حين يفسرون أوضاعاً اجتماعية وتقودهم في ذلك أنماط ثابتة Stereotypes («إنه حقاً طويل القامة وجميل المظهر وربما يحصل على أي شيء يريد» أو «جميع المسنات هن على هذه الشاكلة») وحين يكون الزبائن غضاباً يميلون إلى أن يكونوا تهكميين لوأمين ويستعملون كلمات تجديفية. وهذا لا يسر الآخرين وقد يؤدي إلى صراع كلامي وإلى تجنب بل حتى إلى النبذ والرفض. ولأنهم يتصفون بطبيعة جدالية معارضة لقبول رأي الآخرين وليلهم إلى اللوم يُنظر إلى هؤلاء الزبائن الغضاب غالباً نظرة سلبية في العمل وفي العلاقات الاجتماعية ويعدون أشخاصاً ذوي قيمة ناقصة.

مشاكل أماكن العمل

يصبح المجال مهياً للغضب حين يلاقي العمال نتائج لا يرغبون فيها ولا يمكن السيطرة عليها يسببها سلوك بغيض من زملائهم أو المشرفين عليهم أو مرؤوسيهم فالعامل الغاضب يلوم نموذجياً الآخرين ويظن أنه (أو أنها) عومل من دون احترام و بإجحاف ويوقع اللوم على الآخرين وتراوده خيالات الانتقام. وقد يلتزم العامل بشكل من الوحدة يفرضها على نفسه ويقلل الأداء الجماعي، أو قد يحاول أن يجند الآخرين ليوافقوه على أن مكان العمل هذا «ذميم فاسد» وأن الشركة «جشعة» الخ. وقد يؤدي الغضب إلى مجابهة وعصيان وتحذ لسياسات الشركة وإلى إساءة استعمال ممتلكاتها كالهواتف والكمبيوترات أو إلى سرقة صريحة بغير تحفظ. وفي العمل قد يصبح الشخص الغاضب متهيجاً قابلاً للإثارة لا يعتمد عليه بيدي الأعدار لأن العمل لم ينجز (ميلر MILLER ١٩٩٩). قد يلاحظ المراقبون عند ذلك العامل سلوكاً متكتماً وانسحاباً وتغيرات في الاستعداد ومزاجاً مترجماً وانشغالاً فكرياً مع شخص آخر أو على سياسة الشركة. قد يكون هناك اجترار في التفكير واضطراب في النوم وفقدان في الاهتمام بأهداف الشركة واستعمال زائد للبرامج الطبية والاستشارية. ويؤدي نقص الأداء في العمل بالطبع إلى نقص الإنتاجية والنفع. وهكذا فإن الغضب في مكان العمل يؤدي العامل إيذاء للشركة.

ضعف اتخاذ القرار وزيادة في المخاطرة

يسبب الغضب للزبائن أن ينهمكوا في أفعال مخففة تفسد نفسها بنفسها كما يسبب هبوط الانجاز ويتحمل هؤلاء الزبائن عقوبات أثناء مساعيهم «لينتصروا» على الآخرين. تُعلّق نماذج اتخاذ القرار المعقولة وتنقص الثقة وتزداد المنافسات التي لا حاجة لها وتبدو الأوضاع بين الأشخاص كأنها معارك يجب أن تُربح بأي ثمن. تتخذ مجازفات لتدبير الذات لاسموج لها من أجل تحقيق أهداف تبدو فيما بعد صغيرة ولا تستحق تلك المجازفات.

إساءة استعمال المواد

يرافق الغضب استعمال بعض المواد ويؤدي بالزبائن الذين تجنبوا التعلق بالمخدرات والكحول إلى الانتكاس. وفي الواقع إن الشكل النموذجي لمنع الانتكاس (من أجل معالجة الزبائن في عاداتهم السيئة التكيف مثل مرض المقامرة، والإدمان على المخدرات أو معاقرة الكحول) يفترض وجهين:

(١) تجنب العادات السلوكية السيئة.

(٢) تدريب الزبائن على أن يتعاملوا مع الأوضاع التي يكون فيها الكرب العاطفي مرتفع (مثل الغضب) مما يؤدي إلى تجديد الاتجاه نحو الشرب أو التدخين أو المقامرة ثانية.

(Marlatt and Gordon, 1985. Park and Marlatt, 1999)

ذلك أنه في هذه الأوضاع البالغة الشدة عاطفياً يرجح أن يقوم الزبائن باتخاذ قرارات خاطئة مثل «سأجرب حظي في الكازينو هذه المرة الواحدة» أو «سأشرب فقط هذه المرة» مع كل هذا الكلام الفارغ سأعطي نفسي حقها هذه الليلة أنا أستحق ذلك!». .

اختلال السلوك الحركي

كما أشرنا في الفصل الأول حين يكون المرء غاضباً يرجح أن تزداد صعوبات المهام الحركية المعقدة عنده مثل العزف على آلات بمستوى عال من البراعة والحدق. يرافق الغضب أيضاً أداء ضعيف في النشاطات الجسمية التي تتطلب «رياضة جأش» في مواجهة الخطر ولو كنا نتمتع بمهارات رفيعة في تلك المهام حين لانكون غضاباً. يستطيع القليل من العمال في صناعة البناء أن يتعلموا كيف يشغلون الرافعة أو يستعملون آلات ثقيلة أخرى أثناء غضبهم الشديد.

وربما كان أهم سلوك حركي بالنسبة لعدد كبير من الزبائن هو قيادة السيارة. إن العلاقة بين الغضب وقيادة السيارة أصبحت مهمة بسبب الإحباط الذي يسببه ازدحام الطرقات وساعات السفر الطويلة. ويرجح أن يؤثر هذا في المزاج وفي السلوك أثناء القيادة وبعد الوصول إلى المنزل. قد يكون الغضب رد فعل على سائقين بطيئين أو على سائقين أجلاف فظين أو على ساعة الازدحام أو على تلقي صراخ أو تحذير من سائق آخر. وغرائب أخرى على الطريق. يبدو الغضب أنه نذير لمخالفات المرور والحوادث والسلوكيات الأخرى المجازفة التي ترافق عدم الانتباه للطريق أو التهور. إن السائقين من أصحاب السمعة العالية في الغضب يذكرون سلوكيات أكثر خطراً والنجاة بأعجوبة من خطر مداهم والحوادث الصغرى والأشكال الأقل انضباطاً في التعبير عن الغضب. ويسجل الرجال - أكثر من النساء - غضباً أعظم حدة وسلوكاً أكثر تهجماً، والغضب يرافقه أيضاً سرعة زائدة وقيادة خطيرة من سائقين مراهقين. ثمة أيضاً صلة بين تجربة الغضب أثناء مواقف عدم القيادة وبين تقارير عن الاقتراب من الحوادث حيث يلام السائق. وربط الغضب أيضاً بالانحراف الاجتماعي المعتدل وباللجنة التي تسجل مخالفات القيادة.

(Arnett, et al. 1997, Deffenbacher and associates, 1994. 2000, under-

wood and associates, 1999.

وقد عُرف منذ مدة طويلة أن الشباب - ولاسيما الذكور - من السائقين هم أكثر تعرضاً للحوادث وربما يلعب الغضب دوراً في سلوك قيادتهم.

الاجترار، تخيلات الانتقام وسوء التوافق المهني بين الأشخاص

يتألف اجترار الغضب من ذكريات حول مثير غضب ماض يتخذ مركزاً في تجربة غضب مباشر راهن وأفكار مشوهة هي على نقيض ما حدث فعلياً.

(Sukhodolsky, Golub and Cromwell 2001).

حين يغضب المرء يكون ثمة حكم اجتراري على الآخرين يحتفظ بالضغائن ويلتزم بالانتقام المعتمد على الأفكار والسلوكيات. وهكذا فإن اجترار الغضب نفسه يبقي ويساند ويزيد تجربة الغضب الأصلية من دون أن يكون هناك المزيد من الانتهاك من الشخص المذنب. إن الأفكار المجتررة تؤدي إلى مزيد من التعاسة وتحت العلاقات بين الأشخاص فتجعلها متآكلة وتقلل إنتاجية العمل وتقص أرجحية النجاح الوظيفي والتربوي.

مشاعر سلبية إضافية:

إن الأفراد من ذوي سمة الغضب العالية يشيرون إلى مشاعر سلبية أكثر مثل الاكتئاب والقرص والغباء والشعور بالذنب/ والخجل تتبع حوادث غضبهم.

(Tafrate, kassinove and Dundin 2002)

لقد شاهدنا بشكل روتيني زبائن أثناء المعالجة وأيضاً في موضوعات البحوث من الذين إذا انفجر غضبهم تصرفوا بطرق يأسفون عليها فيما بعد. مثلاً. زيون في سن ٤٠ من عمره دخل في جدال مع بائع في مخزن بقال محلي. وأصبح بشكل متزايد بذيئاً مع البائع الذي كان يصغره سناً. وفي النهاية نادى البائع الشرطة التي أهدأت الرجل وقادته بعيداً وببيديه الأغلال. شعر الزيون بمقدار كبير من الحرج والخجل من هذا الحادث وصار منذ ذلك الوقت يتجنب المرور

أمام ذلك السوبر ماركت. وهكذا فبين الزبائن الذين يبحثون عن علاج للغضب، يرجح أن العديد منهم سوف يمرون بتجارب انفعالية سلبية أخرى تتطلب الانتباه من الممارس.

التهجم

مع أن بعض الزبائن والمهنيين يظنون الغضب والتهجم مشكلة موحدة، فقد أوضحنا أنهما مفترقان. فالتهجم هو أحد العواقب السلبية التي يمكن أن تبرز من الثوران العام والغضب. والغضب قد يوطئ المجال لحدوث نماذج متعددة من التهجم، التي تتراوح من تحطيم صغير للممتلكات والاعتداء الجسمي إلى الجرائم الكبرى مثل أشكال القتل التي ترتكب تحت اسم «جرائم فورة الغضب» «Crimes of passion». ويبقى العنف بين الأشخاص سبباً رئيسياً للموت عند الأمريكيين، والغضب يُعدُّنا لفعلاً مركزاً ويتوسط سلوك تهجمي. ينهك الأفراد الذين يكون غضبهم إشكالياً في سلوكيات تهجمية أكثر بالمقارنة مع الأفراد الذين لا يميلون إلى الغضب.

(Tafate, Kassinove and Dundin 2002, Tsytsarev and Grondnitzky 1995).

هذا الاستعداد للتهجم يحدث كوظيفة لارتفاع الثوران بشكل عام. والغضب يُستخدم كمصفاة لزيادة مستوى «عسر الطبع». ومعنى ذلك أننا غير مرتاحين، وسريعو التهيج (نزقون) عندما نشور. نحن نميل إلى تحويل المشاكسات والإهانات الصغرى والظنون بأننا لم نكن محترمين إلى موضوعات كبرى. ومعرفتنا بوجود نوع عسر الطبع (النزق) هذا تتعكس في نصائح مثل: «لاتجعل منها مسألة فيدرالية» أو «لا تبالح وتجعل الهضبة جبلاً (من الحبة قبة)». ما إن تفسر الحوادث بأنها مواضع عظى بالاعتماد على التاريخ التعليمي والنص الاجتماعي للزبون حتى يصبح من المحتمل أن تثير الرغبة في الثأر بشكل تهجم. هذه الصيغة تقدمت على يد عدد من المنظرين بمن فيهم:

Berkowitz in 1984: (Cognitive Neoassociation theory)

ZILMAN in 1983 (Excitation Transfer theory) and Anderson and associates in 2000 (General Affective Aggression Model).

إن الميل إلى الثأر والانتقام عبارة عن السبب الوحيد الذي يجعل الناس يتهجمون حين يكونون غضاباً. إنه يتضمن شعوراً بعدالة جزائية بشكل: «إذا أسأت إلي فأنا أسئ إليك». ومع ذلك فهناك أسباب أخرى تجعل الناس تهجميين حين يغضبون. فالغضب هو حالة شعور سلبي، الغضب غير مريح. قليل من الناس يستيقظ صباحاً وهو يتحدث إلى نفسه قائلاً: «أمل أن أغضب اليوم أود أن أقضي اليوم بمزاج سئم غضوب». وهكذا مادام الغضب غير سار وينبغي تجنبه فثمة احتمال أن الزبائن يصبحون تهجميين ليصلحوا مزاج الغضب. ولسوء الحظ أن فرضية التطهير خاطئة. إن ضرب حقيبة اللكم أو ضرب الزوجة أو ضرب الجدار لا يخرج التهجم من مكمنه. وبعد أن يصبح الناس تهجميين لا يصبحون أقل تهجماً وفي الواقع يصبحون أكثر تهجماً بعد أن ينهمكوا في التهجم.

(e.g Bushman, Baumeister and stack 1999, Bushman, Baumeister, and Phillips 2001, Geen and Quanty 1977, Kassinove1995).

بعد أن يتصرف الناس بتهجم يذكرون أنهم يشعرون بدرجة ما من السرور. ربما يقولون مثلاً «في الواقع إنه شعور جيد أن يضرب الإنسان الجدار!».

ربما يعود هذا إلى تأثير الابنفرين والنور ابنفرين اللذين سبق ذكرهما. ولكن هناك عامل سلبي كبير! إن الناس الذين يذكرون أنهم يحبون ضرب الأشياء وأن هذا يشعرهم شعوراً جيداً هم الناس الذين يتصرفون بتهجم أكبر فيما بعد. والنتيجة أنه عندما يواجه الناس حوادث الحياة السلبية ويشعرون بالغضب فهم يريدون أن يتصرفوا بتهجم وربما يفعلون ذلك حقاً. قد يشعرون أنهم أفضل حالاً باتباع التهجم. ومع ذلك لأن التهجم يجلب شعوراً طيباً فإنه يدعم الميل إلى التصرف بتهجم في المستقبل (Bandura 1965) وهذا بوضوح نموذج سلبي.

مشاكل طبية

ينطوي الغضب - مثله مثل القلق - على مشاكل صحية (Suinn 2001 p27) لأن الغضب يتصل مباشرة بثوران الجهاز العصبي المستقل وبوظيفة جهاز المناعة فمن الأرجح أنه يزيد التعرض للمرض بشكل إجمالي. فمثلاً في عام ١٩٩٣ صوّر كيكولت - غليسر - Kiccolt Glaser وزملاؤه بالفيديو ٩٠ من المتزوجين حديثاً وهم يقضون ٣٠ دقيقة محاولين إصلاح ذات البين في قضايا صراعات زوجية. كانت النتائج مهمة جداً، فعند الأزواج الذين يرتفع غضبهم وجد نقص في البلعميات (التي تستهل نشاط المناعة) وفي نشاط العدلات (مهمة في مقاومة البكتريا) واستجابات متوسطة لفيروسات كامنة. هذه الاستجابات يمكن أن تؤدي إلى عدد من المشاكل الطبية. وكعواقب طويلة الأمد يبدو أن الصحة تتراجع بسبب الغضب الشديد. وعلى عكس ذلك إذا لم يجرب الغضب الشديد في المقام الأول أو إذا عبّر عنه بحزم حين يظهر فإن الآثار السلبية قد تنقص.

نعرض الآن بعض العلاقات المعروفة بين الغضب وأمور الصحة مع وثائق للقارئ المهتم.

الكوليسترول:

مستويات الكوليسترول هي علامات على عدة أمراض مهمة وتوحي بعض الدلائل أن الغضب يتعلق بكوليسترول الدم. استقصى والدشتاين Waldstein وآخرون (١٩٩٠) هذه العلاقة في ٢٩ رجلاً أبيض صحيح الجسم. استخدموا معيار STAXI الذي وضعه سبيلبرجر Spielberg (١٩٨٨ انظر الفصل ٣)، ووجدوا أن سمة الغضب العالية والغضب الخارجي لهما علاقة بارتفاع مستويات الكوليسترول ($r=44$) and $r=46$ على التوالي. وفي عام ١٩٩٢ فحص جونسون Johnson ومساعدوه هذه العلاقة عند ٣٩ رجل أمريكي أسود صحيح الجسم لم يكن لديهم ارتفاع في الضغط أو مرض القلب. ومع أنهم لم يجدوا علاقات هامة بين الغضب ومستويات الكوليسترول فإن سمة الغضب كانت متصلة بمعدل LDL- HDL ($R=46$).

مرض القلب الاكليلي:

أنهى ويليامز Williams ومساعدوه عام ٢٠٠٠ دراسة مستقبلية واسعة النطاق عن علاقة سمة الغضب بالمرض القلبي الوعائي. تابعا جماعة (n= 12.986) من رجال ونساء في منتصف العمر بمتوسط ٥٢ شهراً. لم يكن عندهم في البداية المرض القلبي الوعائي (CHD) وكان ضغط الدم عندهم طبيعياً. قُدرت سمة الغضب لديهم بواسطة STAXI المعيار الذي وضعه سبيلبرجر Spielberg (١٩٨٨) وقُدرت أيضاً عوامل خطر أخرى مثل الوزن، ووجود مرض السكري، شرب الكحول واستهلاك السجائر والتحصيل العلمي. وتفحصت الدراسة بشكل خاص العلاقة بين سمة الغضب والمرض القلبي الوعائي المشترك الذي يضم احتشاء العضلة القلبية الحاد MI، والمرض القلبي الوعائي المमित، والاحتشاء الصامت وعمليات القلب بتبديل الأوعية والعلاقة بين سمة الغضب والحوادث «العسيرة» فقط (الاحتشاء الحاد MI والمرض القلبي الوعائي المमित). وأشارت النتائج إلى أنه بين الراشدين بضغط دم طبيعي يوجد «خطر انضمام المرض القلبي الوعائي إلى الحوادث «العسيرة» والتي تزداد بشكل رتيب مع ازدياد مستويات سمة الغضب (ص٢٠٣٤) بالإضافة إلى ذلك بالنسبة للمرضى القلبي الوعائي المنضم... فإن مسجل الغضب العالي كان أكثر ب ٦١, ٢ مرة مرجحاً لوقوع الحادث من مسجل الغضب المنخفض». و«خطر الحوادث (العسيرة) عند الأفراد من أصحاب الغضب المرتفع وأسوياء ضغط الدم... كان تقريباً أكثر ٣ مرات من نظرائهم من أصحاب الغضب المنخفض» (ص٢٠٣٦). فالخطر الذي تضعه سمة الغضب العالية مستقل عن عوامل الخطر البيولوجية المثبتة الأخرى. هذه الدراسة ذات أهمية بالغة لأنها مستقبلية في تصميمها ولأن الأفراد المدروسين لم يكن عندهم مرض قلب في بداية القياس. واستنتج المؤلفون «أنه بالإضافة إلى النتائج الشخصية والاجتماعية المناوئة المنافية التي يمكن أن تنشأ من وجود غضب متكرر حاد فقد يكون هناك عواقب غير محبذة تتعلق بمرض القلب الوعائي. إن النزوع إلى الغضب في الشخصية التي

تحمل سمته قد يجعل الرجال والنساء في منتصف العمر من أسوياء الضغط عرضة لخطر مهم هو المرض القلبي الوعائي وعرضة للموت بشكل مستقل عن العوامل البيولوجية المثبتة لهذا الخطر» (ص ٢٠٣٨).

أجرى ايريبارين Iribarren (عام ٢٠٠٠) دراسة مشابهة عن العداء عُرفت باسم دراسة نمو خطر الشريان الاكليلي عند الراشدين الشباب. كان عدد المشاركين ٣٧٤ رجلاً وامرأة من السود والبيض من أربع مدن رئيسية في: الاباما والينوي ومينيسوتا وكاليفورنيا. بعد ١٠ سنوات قَدِّر تكَلُّس الشرايين الاكليلية عندهم باستعمال أجهزة الكترونية- electron- Beam instrumentation وأظهرت النتائج على مقياس (سلم) العداء كوك ميدلي Cook- Medley علاقة واضحة ومباشرة بين العداء وانسداد الشريان الاكليلي.

ووجد العديد من دراسات البحث العلمي الأخرى أن الغضب والعداء يرافقان حدوث الموت بسبب المرض القلبي الوعائي. فمثلاً برهن بيرفورت Barefoot وزملاؤه:

Barefoot, et al. , 1989, Barefoot, Dahlstrom and William, 1983,

Barefoot, Larsen, von der Lieth and schroll, 1995, Barefoot et al., 1987.

على أن ثمة ترافقاً مهماً ذا شأن بين علامات العداء على مقياس كوك ميدلي Cook- Medley وحوادث المرض القلبي الوعائي وحوادث الموت عند طلاب الحقوق (الذين تابعتهم الدراسة ٢٠ سنة تقريباً)، وعند طلاب الطب (الذين تابعتهم الدراسة ٢٥ سنة)، وعند الراشدين الأكبر سناً (الذين تابعتهم الدراسة ١٥ سنة) وعند دانمركيين راشدين أكبر سناً (وقد تابعتهم الدراسة مدة ٢٧ سنة). وقد أظهرت بعض البيانات أن هذه النتائج صحيحة حتى حين يكون العمر والحالة الصحية وعوامل الخطر التقليدية مثل التدخين ومستوى الشحوم وضغط الدم مسيطر عليها.

وأخيراً هناك دليل على أن حوادث الغضب (في مقابل الغضب كسمة) قد تثير احتشاءات قلبية عضلية. وفي إحدى الدراسات جرت مقابلات مع ١٦٢٣ مريضاً بعد ٤ أيام وسطيّاً من حصول هجمة قلبية عندهم. وقدم إليهم مقياس مستهل الغضب وميزان

حالة الغضب المدعو STAXI . وحسب الميزان الأول استنتج أن «الخطر النسبي من الاحتشاء القلبي العضلي بعد ساعتين من حادثة الغضب كان ٢,٣» «وميزان حالة الغضب يؤيد هذه النتائج بخطر نسبي مقداره ٩,١» (Mittleman al 1995 P. 1720)

السكتة:

السكتة هي مشكلة أخرى رُبطت بالغضب. في دراسة وبائية مستقبلية قام ايفرسون Everson وزملاؤه عام ١٩٩٩ بتخمين أسلوب التعبير عن الغضب عند ٢٠٧٤ من الرجال الفنلنديين على ميزان سبيلبرجر Spielberg الذي يقيس التعبير عن الغضب (وُضع عام ١٩٨٥). وكجزء من دراسة إقفار القلب (Ischemia) تابع هؤلاء العلماء مدة ٣,٨ من السنين لتخمين احتمال أن يصاب هؤلاء الرجال بالسكتة.

وبعد تسوية العوامل مثل العمر وضغط الدم والسكري والتدخين وشرب الكحول والكوليسترول وعوامل خطر أخرى معروفة وجدوا أن هناك علاقة ذات أهمية بالغة بين حادث السكتة والمعدلات المرتفعة من الغضب المعبر عنها خارجياً. وحسب ايفرسون: «إن الرجال الذين يعبرون عن غضبهم خارجياً بشكل متكرر حين يثارون يرجح أن يصابوا بالسكتة خلال ٨ سنوات التالية بمقدار ضعف سواهم من الرجال المعتدلي المزاج على الغالب.. الغضب الداخلي والغضب المنضبط لم يترافقا مع السكتة...» (ص٥٢٦). وهذا دليل جلي قوي ضد الفكرة القديمة التي تقول بالتطهير وبأن ترك الغضب يظهر إلى الخارج أمر صحي (فهو ليس كذلك).

السرطان:

استنتج ايسنك Eysenk عام ١٩٩٤ أنه يوجد نموذج معين للشخصية عرضة للسرطان (النموذج C) يتصف بميل إلى كتم الانفعالات مثل الغضب والقلق. لقد افترض أن الصلة بين الغضب والسرطان هو من عمل تغيرات جسمية تحدث بعد سنوات وسنوات من غضب إشكالي ومن تغيرات جهاز المناعة. ودون أن

يسقط من حسابه أسباباً أخرى معروفة تسبب السرطان مثل التلوث والتدخين والمخاطر الكيماوية، يبدو مهماً إدراك الدور الذي قد يلعبه الغضب في مجموعة تلك الأمراض.

أعدت النظر بوتو Butow وزملاؤها عام ٢٠٠٠ في الدليل الذي يتصل بعوامل وبائية متنوعة وسرطان الثدي. وانتهوا إلى أن «سبع دراسات أظهرت أن كبح الغضب أو ما يدعى Alexithymia هو بمثابة إنذارات، وأوحت أقوى الأدلة أن النساء الشباب هن في خطر متزايد» (ص١٦٩) وعلى خلاف ذلك لم يجدوا دليلاً على أن نقص الدعم الاجتماعي والقلق المزمن والاكْتئاب تؤثر في نمو سرطان الثدي. إن المرض وخاصة السرطان قد ينجم عن إخفاقات في التعبير أو / وكبح التعبير عن الغضب (مرات ومرات) (هيلر Hiller ١٩٨٩).

قارن العلماء كسو ولي وهان وليو Xu, Li Han and Liu (١٩٩٥) ٣٠ رجلاً وامرأة من الراشدين المصابين بسرطان المعدة بـ ٥٠ راشداً سويماً (يتراوح العمر بين ٤٠ و ٦٥). وجدوا من بين عوامل عدة علاقة بين الغضب الداخلي والسرطان وعزوا ذلك إلى انخفاض توظيف جهاز المناعة.

قوم كيون Kune وزملاؤه (عام ١٩٩١) الغضب الذي يذكره الشخص عن نفسه في ٦٣٧ من حالات جديدة في سرطان القولون المستقيم. وبعد أخذ عدة عوامل أخرى معروفة بالاعتبار مثل الحمية وتناول البيرة وتاريخ الأسرة وجدوا ترافقاً بين السرطان ونموذج الشخصية الذي يتضمن رفض الغضب وكبحه. واستنتجوا أن «مرضى سرطان القولون المستقيم لديهم ملامح شخصية تتضمن عناصر رفض وكبح الغضب والقلق والانفعالات السلبية الأخرى.. وتجنب الصراع وحذف ردود الفعل التي تغضب الآخرين... (ص٣٩).

إن مرضاهم المصابين بالقولون المستقيم كانوا يحاولون أن يتظاهروا بأنهم طيبون مثلاً يحافظون على مظهر أشخاص «لطفاء» و «جيدين» مما يساهم حسب رأي كيون وزملائه في التعبير السريري لسرطان القولون لمستقيم.

الألم:

يوحي الدليل أن الغضب الخارجي يتصل سلبياً بالألم وبالقدرة على حمل الأشياء لدى المرضى من المصابين بألم مزمن (Burns, et. Al ١٩٩٦-١٩٩٨). فحص كيرنز وروزنبرغ وجاكوب Kerns, Rosenberg and Jacob عام (١٩٩٤) التعبير عن الغضب وتقارير الألم عند ١٤٢ من المرضى المصابين بألم مزمن. متوسط أعمارهم كان ٥٠ وجميعهم كان يعاني من الألم (معظمهم ألم في أسفل الظهر) لمدة حوالي ١٢ عاماً. نصفهم تقريباً أجرى جراحة من أجل الألم ونصفهم تقريباً أصبحوا في حالة عجز وأكثر من ٦٠٪ كانوا يستعملون أدوية موصوفة للألم. وأظهرت النتائج أن المرضى الذين يميلون إلى تذويت (دمج) مشاعر الغضب في النفس مما يجنبهم الصراع مع الآخرين يوصفون بأنهم في أعلى درجات الألم الذاتي ولديهم أكثر التعبيرات عن سلوكيات الألم. والغضب المكبوت يساهم أيضاً ويتدخل في نشاطات أخرى في الحياة. اقترح كيرن، وآخرون (عام ١٩٩٤) آليتين اثنتين للعلاقة بين كبح الغضب والألم. أولاً كما لاحظ بوتلر Beutler وزملاؤه عام (١٩٨٦) أن الغضب المكبوت قد يتفق مع جهاز اوبيود opiod المركزي (كمادتي الاندروفين والانكافالين)^(١) على تلطيف الألم المدرك. وثانياً إن علاقة الغضب بالألم ربما يتوسطها الجهاز العصبي المحيطي. والغضب غير المعبر عنه قد يشارك بألم يتوسطه تشنج عضلي (انظر شوارتز see Schwartz, et al عام ١٩٨١).

درس ويد Wade وآخرون (١٩٩٠) ١٤٣ راشداً مريضاً بالألم (متوسط العمر = ٤٧) وذكروا أيضاً أن الغضب ملازم خطير للألم. وباستعمال وسائل تخمين نفسية مثل MMPI inventory وثبت (جدول) الاكتئاب الذي وضعه بيك Beck، استنتجوا أن الغضب والإحباط هما جزءان خطيران في معاناة الألم. وذكر فيرنانديز Fer-nandez وتورك Turk (١٩٩٥) أن «تفشي الغضب بين مرضى الألم المزمن له نتائج سلبية على صلاح وخير حياة المريض من الوجة الجسمية والنفسية» (ص١٦٥).

بالطبع لايوافق جميع العلماء على أن المزاج يؤثر في تجربة الألم. ولكن مع هذه الأدلة الكثيرة على تلازمهما يظن البعض على العكس أن ازدياد الألم هو الذي يؤثر في المزاج.

(Gaskin, Greene, Robinson and Geisser 1992)

والخلاصة: إن الزبائن خاصة من ذوي الشخصية ذات سمة الغضب العالية يعانون حوادث غضب أكثر تكراراً وحدةً ولديهم عواقب سلبية أكثر في الأمد البعيد. وكلما ازدادت معاناة الغضب احتُفظ بها داخلياً بشكل قسري وتركت تتقيح دون حل، وكلما عبّر عنها بعنف رجح بشكل أعظم أن يواجه الزبائن مشاكل سلوكية وطبية في المستقبل. يؤدي الغضب إلى الإخلال والضياع ويظهر هذا في انفعالات سلبية أخرى مثل الاكتئاب والشعور بالذنب والخجل. وعلى خلاف ذلك إذا لم يعان ويكابد الغضب الحاد في المقام الأول أو إذا عبّر عنه بحزم بطريقة صحية حين يعانى أو إذا خُففت حدته ببعض التقنيات فإن آثاره السلبية تنقص بشكل ملحوظ كما سنعرض في فصول تالية.

قد يقاوم الزبائن هذه المعرفة لأن العديد من السلبيات تظهر فقط في الأمد البعيد وربما ليس من السهل أن تُربط بغضبهم الراهن! وفي العلاقات بين الأشخاص قد نستطيع بكل سهولة أن نغفر فورة غضب واحدة أو فورتين أو ثلاث. ولكن كم من المرات نستطيع ذلك قبل أن يبرز ضرر بالغ دائم في العلاقة؟ من الناحية الطبية نستطيع أن نتسامح في بعض الحوادث، من ارتفاع ضغط الدم أو انخفاض الاستجابة المناعية. ومع ذلك إلى أي مدى؟ قبل أن يستفحل الأمر وتُدفع ضريبة باهظة؟

إن النموذج الذي يقوم عليه برنامجنا للعلاج يفترض أن حوادث الغضب تبدأ بمشيرات وثيقة الصلة بالشخص وتؤدي إلى ثوران عام. وبالاعتماد على تاريخ الزبون التعليمي فإن المشير المبدئي والثوران يفسران بطريقة تؤدي إلى ثوران أكبر واهتياج -

يطلق عليه اسم غضب أو ربما سعار. وأكثر المشاعر حدة هذه يمكن أن تكبت وتضبط بقوة مؤدية إلى اجترار مضطرب. أو كبديل عن ذلك قد يعبر عنها خارجياً بشكل فعل كلامي أو حركي. هذه الأفعال لها نتائج بعضها سلبي تماماً في الأمد الطويل بل إن الغضب المتكرر الحاد الدائم يمكن أن يكون مهلكاً مميتاً.

استمارة معلومات للزيائن

نموذج حادث الغضب

يعتقد معظم الناس أن الغضب «يحدث» وحسب. إنهم لا يفهمون لماذا يصبحون غضاباً ومحتاجين أحياناً من أمور صغيرة جداً. وفي الواقع أن الناس الذين يصبحون غضاباً يقولون غالباً: «لا أدري، إنني أنا هكذا، إنها الطريقة التي أرتكس فيها دوماً. أنت لست الملموم أنا أتصرف هكذا مع كل شخص». دون فهم كيف يتطور الغضب، من السهل أن يشعر المرء أنه منهك ويغدو متشائماً إزاء قدرته على ضبط الغضب. وفي الواقع يسلك الغضب عادة سبيلاً واضحاً للتعبير، الذي يمكن أن يظهر نموذجاً أو طريقةً مبسطة للتفكير في الغضب. نموذج الغضب له خمسة أجزاء وينطبق على كل إنسان. ومن الحكمة أن تسأل الممارس المعالج لصحتك العقلية كي يساعدك على أن تفهم كيف يتطور غضبك.

المثيرات + التقديرات

المثير هو أول جزء من السلسلة. يمكن أن يكون شيئاً قاله شخص آخر («إنك كسول») أو فعله أو لم يفعله كما حين يكتشف الأهل أن ابنهم أخفق في وظيفته البيتية. يمكن أن يكون حادثاً صغيراً كما حين يطلب صاحب العمل إلى العامل فجأة أن عليه أن يداوم وقتاً إضافياً، أو قد يكون حادثاً كبيراً مثل إساءة جسمية. ليس من الضروري أن يكون المثير حادثاً خارجياً. قد يكون من ذاكرة الماضي كما في حالة حلم يقظة عن زوجة مهملة أو قد يكون حادثاً كبيراً في التاريخ مثل الرق أو الهولوكوست.

كل مثير يُقدر أو يقوم. نادراً ما نذكر «فقط» في المثير. مثلاً حين يُكتشف أن الولد أخفق في امتحان المدرسة أو ساعد جاراً في أعمال الحديقة فإن المثير يوضع في صنف «جيد» أو «ردئ» وحين يُكتشف أن صديقاً يخبر

الآخرين أنك «تستحق الثقة» أو أنك «لايمكن الوثوق بك» يُصنف هذا الحادث أيضاً. ولسوء الحظ يُفرط في تقدير المثيرات وتُضخّم بشكل غير متناسب (مع حجمها الحقيقي). وغالباً ما يكون سبب الغضب هذه التقديرات المبالغ فيها. خذ مثلاً صديقاً لك وعد أن يأخذك في السابعة مساءً إلى السينما. إنها الآن ٧, ٤٥ دقيقة وصديقك لم يصل وفي الواقع لن يصل صديقك مطلقاً. وعندما حادثته بالهاتف ادّعى أنه نسي الموضوع كله. فعل هذا الصديق يمكن أن يدعى: ممتاز، جيد، رائع، سيء، مقرف تماماً أو ... كارثي. معظم الناس سوف يقبلون صفة سيء في التقدير العقلي. ومع ذلك نعرف جميعنا أناساً يضخّمون ذلك الفعل قائلين: «هذا مخيف، لا أستطيع أن أتحمّل ذلك مرة أخرى كان على صديقي أن يتذكر ياله من غبي أحمق...». مثل هذه التقديرات هي أسباب متكررة للغضب.

التجارب + التعبيرات

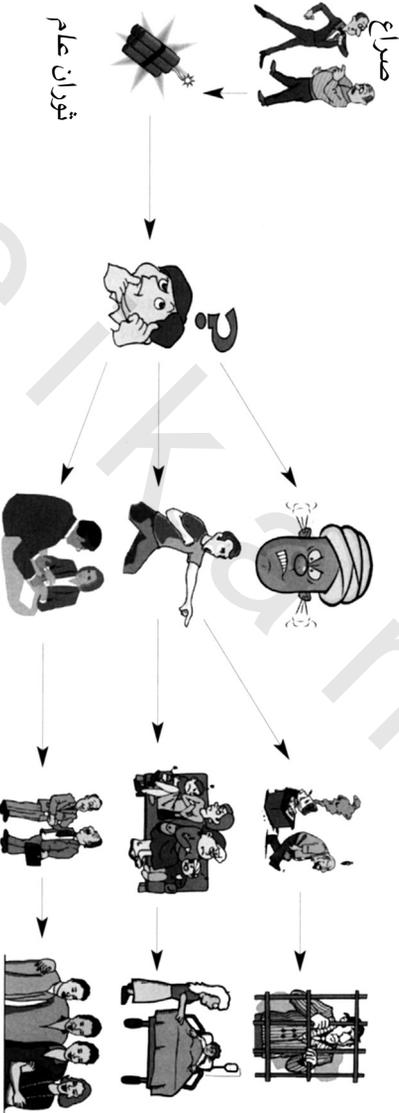
التجربة في الغضب هي الجزء الشخصي. تتألف من أفكار الخصوصية وصورك وكذلك من أهدافك في حل المشكلة. لا أحد يعلم عن حديث النفس هذا إلا أنت. وغضبك الخصوصي يمكن أن يكون في أي درجة بين المعتدل والحاد. وقد تشعر بالغضب نادراً أو متكرراً وفوق ذلك كل شخص له نموذج متفرد في تعبيره عن الغضب. بعض الناس يصرخ يزعق «وينشر كل شيء» البعض يستغرق في الكآبة ويقطب أحياناً ينتهي الأمر في مدة قصيرة من الزمن. وبعض الناس مع ذلك يمكنون في الحدث ساعات أو أياماً أو شهوراً بل حتى سنين ويقولون بفخار: «أنا مثل ذلك الفيل الذي لا ينسى أبداً» تكلم مع الممارس الذي يعالجك حول نموذجك الذاتي مادام هناك تكاليف حقيقية لهذه النماذج.

العواقب

سوف يسألك الممارس أن تفحص آثار غضبك. على المدى القصير قد يقوم أعضاء أسرتك أو زملاؤك بما تطلبه منهم وأنت تتصرف أثناء غضبك. ولكن على المدى الطويل قد تخسر احترام الأشخاص الذين تجعلهم هدفاً لغضبك وقد تتعذب بطرق أخرى مثل المشاكل الطبية. اسأل نفسك ماذا تحاول أن تنجز بغضبك؟ وإذا كان ثمة طريق أفضل لإنجاز أهدافك فالممارس الذي يعتني بصحتك العقلية هو خبير في ذلك.

الشكل ١-٢ نموذج حادث الغضب

المواقف	عواقب طويلة الأمد	عواقب قصيرة الأمد	التقديرات	مشيرات الحياة
عواقب طويلة الأمد (مشاكل بين الأشخاص مشاكل طبية مشاكل قانونية الخ...)	عواقب قصيرة الأمد (تهجم، غضب، قبول، اجترار توتر بين الأشخاص الخ...)	تجارب خصوصية أفكار، خيالات، صور) تجارب عامة (صراخ، زعيق، تقطع حيثية وذهاباً، حماقة الخ...)	التقديرات (نظرات غير صحيحة، مبالغات، لوم مطروح معتقدات ملتعبة، أفكار غير معقولة وغير منطقية)	مشيرات الحياة (صراع، نكد، مشاكلية، إحباط، تجاهل إساءة جسمية الخ...)



إن المشيرات تؤدي إلى ثوران عام وتقديرات معرفية. إذا تطور الغضب يمكن أن يعبر عنه ويحتفظ به في النفس. قد يؤدي التهجم أو اجترار عابث مستحجج وهذا بدوره يؤدي إلى مشاكل بين الأشخاص ومشاكل قانونية وطبية. بدلاً من ذلك قد يؤدي الثوران إلى حل المشكلة والاستجابة الجازمة والقبول والصفح.

إذا قدرت المشيرات تقديراً مناسباً وكان لدى الزبون مهارات فإن المشيرات تؤدي إلى النقاش وحل المشكلة وضيق وعدم سعادة أكثر من الغضب والمرارة والكره.

obeyikan.com

الغلاف ٢

تدبير الغضب

هل عملك في عيادة خاصة؟ في مستوصف؟ في مستشفى؟ في جامعة؟ في جهاز عدالة جنائية؟ أيا كان وضعك المهني. إن كنت ترى زبائن الغضب فهذا المصدر الذي لاغنى عنه للممارسين سوف يقدم لك وسائل قديرة فعّالة لمساعدتهم على فهم وتدبير ومنع الغضب غير الصحي لديهم.

هذا الكتاب الي يعتمد على شرح تفصيلي تجريبي «لنموذج حادث الغضب» يعرض برنامج تدبير الغضب بشكل شامل وبأحدث نتيجة وصلت إليها الطرق الحديثة في تطورها، مستكملاً ذلك بعشرات من الأمثلة عن الحالات ومن التمارين ومن المعلومات السهلة الاستعمال الواردة في نشرات من الأمثلة عن الحالات ومن التمارين ومن المعلومات السهلة الاستعمال الواردة في نشرات متقنة للزبائن.

«هذا كتاب لا غنى عنه للممارس... إنه مصدر ممتاز للمعرفة العملية من أجل إدارة التخمينات ومن أجل رسم برامج تدخل صالحة للعمل يمكن تطبيقها.. إن طريقة خطوة خطوة لا تغفل شيئاً.. يقوم هذا البرنامج بكل هذا».

الدكتور ريتشازد سوين PH.D

أستا فخري في جامعة ولاية كولورادو

رئيس سابق للجمعية النفسة الأميركية

الغلاف ٢

«... هذا كتاب عظيم للممارسين من دون ريب، وضعه عالمان معروفان في مجال «تدبير الغضب» الدكتور كاسنوف والدكتور تافرات... لقد كتبنا ما يمكن أن يكون الكتاب الحاسم للمعالج في موضوع السيطرة على الغضب. أنا آنصح جداً جميع المعالجين قراءة لهذا الكتاب الذي يعالج تدبير الغضب- غضبهم أو غضب الزبائن.

وأخيراً إن هذا الكتاب يشمل حقاً كل إنسان تقريباً.

الدكتور اي توماس داود PH.D

أستاذ علم النفس في جامعة ولاية كِنت

رئيس البورد الأمريكي في علم النفس السلوكي

الغلاف ٢

الدكتور هوارد كاسنوف PH.D

الحائز على شهادة البورد في علم النفس السريري

هو رئيس قسم علم النفس في جامعة هوفسترا والمدير السابق لبرنامج الدكتوراه في عيادة ومدرسة علم النفس في تلك الجامعة.

وهو عضو، في الجمعية النفسية الأمريكية وفي معهد البرت اليس Albert Ellis وفي جمعية علاج السلوك والبحث العلمي. أصدر بالإضافة إلى ستين بحثاً مطبوعاً، كتاباً عام ١٩٩٥ بعنوان: اضطرابات الغضب، تعريف وتشخيص وعلاج. قدم محاضرات عديدة في الولايات المتحدة وأوروبا وآسية.

ريمون شيب تافرات

أستاذ مشارك في قسم علم الجرائم والعدالة الجنائية في الجامعة المركزية لولاية كونيتيكتات connecticut State university وبصفته عالماً نفسياً سريرياً ركّز عمله على الاضطرابات الشائعة في محيط أمكنة العدالة الجنائية. إن بحوثه في طبيعة الغضب وعلاجه نُشرت في مجلات علمية وفي كتب للممارسين وعُرِضت في مؤتمرات ضمن الولايات المتحدة وخارجها.

obeyikan.com

❖ **الإنصات:** أمر أساسي من أجل مهارات اجتماعية جيدة هو أن تجعل الشخص الآخر يعلم أنك سمعت رسالته. وهذا يمكن أن يتم حين تلخص ما قاله ذلك الشخص وتجعل ما سمعته منه في مقاطع أو تسأل سؤالاً يدل على ما سمعته أو يعتمد عليه (ايڤي Ivey ١٩٩٩). وفي أقل حد من المهم عادة الإجابة بكلمة مثل «حسناً» أو «لقد سمعتك» أو «نعم».

❖ **نبرة الصوت ومقامه وحجمه:** إن الإجابة بطريقة مناسبة يضيف الكثير إلى مضمون الرسائل الفعلية. فالحديث المعتدل المنسق الذي يعطي رسالة كلامية بدرجة معتدلة ولا يبدو أنه يخفي شيئاً من المواقف والمشاعر أفضل من الهمس أو الصراخ.

❖ **الاستقبال:** من السهل القول: «أنا أنصت» ومع ذلك فإن مهارة اجتماعية رئيسية تتضمن أن يكون الإنسان منفتحاً حقاً ومتقبلاً للرسالة أو لاستجابة الشخص الآخر.

ومع أنه يوجد عناصر رئيسية على الزبائن أن يتعلموها، يوجد أيضاً أحوال خاصة في الحياة قد تتطلب المناقشة.

تحية الآخرين: هذه أرسخ المهارات الاجتماعية أساساً، ومع ذلك فالعديد من الزبائن لم يفكروا أبداً في لقاءهم الأول بالآخرين، ولم يستفهموا إن كان عليهم أن يبذلوا قصارى جهدهم ليتم هذا اللقاء بشكل جيد. إن التحية وتقديم الإنسان نفسه أمر حرج للغاية لأن الأحكام على الأشخاص تطلق في اللحظات الأولى للقاء. مع أننا يمكن أن نقول شيئاً أكثر بقليل من كلمة «مرحباً» إذ قد يقول بعض الناس إن سألوا: «إنها تبدو لطيفة» أو «أنه يبدو شخصاً جيداً». إن ظهور المرء بشكل إيجابي في بداية العلاقة يفعل الكثير في تعديل الغضب. يتم تركيز كبير في مجال الأعمال حول تحية الآخرين عبر الهاتف أو حين اللقاء الأول في المكتب. وينبغي اتخاذ قرارات حول التحية هل تقتصر على المصافحة أو تقديم مشروب أو

قهوة أو طرح أسئلة شخصية. فبالإضافة إلى العناصر الرئيسية المذكورة آنفاً تُضفى أهمية على الكلمات المناسبة للوضع: («أهلاً» «مرحباً» «أنا سعيد بلقائك» «نحن من مشاريع (ج و ر) «صباح الخير») ويُلفت الانتباه أيضاً إلى الابتسام وإلى المصافحة المناسبة وتقديم نفسك بالاسم قائلاً «لطيف جداً أن ألقاك».

تبادل كلمات المديح: آثار انتباهنا اكتشافنا أن لدى العديد من الزبائن صعوبة في إسباغ المديح على الآخرين. بل كان لديهم صعوبة أكبر في تقبل المديح. لاحظ اندرو سالتر Andrew Salter ان هذا نقص أساسي في المهارة عند العديد من الزبائن منذ نصف قرن. إن كلمات المديح تعبد الطريق لعلاقات لطيفة ناعمة بين الأشخاص. وإذا كان لدى الزبائن صعوبة في تقديمها فربما يراهم الآخرون باردين وعاقين حين يكونون موظفين أو محبين أو شركاء أو زملاء أو جيران أو أساتذة. وإذا كان لدى الزبون صعوبة في تقبل أشكال المديح، فإنهم أيضاً يظهر عاقين وغير متواصلين مع الآخرين. وبالإضافة إلى العناصر الرئيسية حين تعلم الزبائن أن يتقدموا بكلمات المديح، من المهم أن تلح على أن المديح يكون أفضل حين يطلق مع ابتسامة، وحين يركز بوضوح على سلوك الشخص الآخر. كأن يقال: «لقد كان عمك مع هؤلاء الأولاد ممتازاً، لقد قدّرت حقاً الوقت الإضافي الذي صرفته على تعليم جون كيف يستعمل سوّافة القرص Disk Drive في الكمبيوتر، شكراً جزيلاً» بعض هذا يجري في الصناعة جزءاً من برامج الاعتراف بالموظفين إن المديح والاعتراف يذهبان بعيداً في إنقاص الغضب عند تفاعلات المستقبل.

وبالطبع إن كلمات المديح تؤثر على نحو أفضل حين تُقبل بشكل مناسب. ولسوء الحظ يجيب العديد من الزبائن على تعابير المديح تلك بالقول: «ليس إلى هذا الحد، هذا لا شيء». ومع ذلك إن القبول المباشر للتعبير أفضل بكثير. يمكن أن يعلم الزبون أن يقول: «شكراً لقد حاولت بجهد كبير أن أعلم جون كيف يربط شريط حدائه. لقد أخذ هذا مني ٦ أيام تقريباً من التدريب. أنا حقاً أقدر أنك لاحظت ذلك، أشكرك ثانية».

اتباع التعليمات: نتعلم جميعنا أن نطيع التعليمات التي ترد إلينا من الآخرين جزءاً من المشاركة في نشاط الجماعة، لنكون اجتماعيين وربما يعطينا تلك التعليمات المشروعة المشرفون والأساتذة والأهل وأعضاء الأسرة والشركاء والمدرّبون والزعماء الدينيون والرؤساء العسكريون والحكام والضباط المكلفون بمراقبة إطلاق السراح المؤقت والسلطات المدنية وربما آخرون. والإذعان لهذه التعليمات له فوائد واضحة. فمثلاً اتباع تعليمات المشرفين قد تؤدي إلى سجل مبيعات متحسن وإلى الترقية (الترفيغ).

والتعليمات من معلم في حانوت قد تؤدي إلى أمان متقدم متحسن، واتباع تعليمات الزوجة قد تزيد السعادة الزوجية. وبالإضافة إلى العناصر الرئيسية المذكورة آنفاً فإن تنفيذ تعليمات الشخص الذي قدم الطلب بأسرع ما يمكن ومراجعة العمل معه يعزز العلاقة بين الشخصين.

تقديم التماس: والأمر المدهش أن ما يعتبره الزبون التماساً قد يعتبر لدى البعض مجرد طلب حسب الطريقة التي يتم بها ذلك - لا سيما بالإشارات غير الكلامية - التي يقدم بها. إن تعلم تقديم التماس بشكل مناسب قد يكون - ويا للمفاجأة - أمراً صعباً عند بعض الزبائن. من الأفضل البدء بكلمة «رجاء» ثم يتم التعبير عن المراد بطريقة مباشرة مع الانتباه إلى العناصر غير الكلامية في التواصل.

رفض الإذعان للالتماس: هناك أوقات مشروعة كثيرة يكون فيها الإذعان للتماسات الآخرين ليس في صالح الزبائن. تتضمن هذه الالتماسات تغطية ممارسة أعمال غير مناسبة أو العمل بشكل غير مشروع أو عمل شيء لا يريده الزبائن مطلقاً أو امتهان الآخرين. إن المهارات المرفوضة مهمة من أجل الوظيفة الأخلاقية ومن أجل أن يكون الإنسان صادقاً مع نفسه. وبالإضافة إلى العناصر المركزية فإن الرفض هو أفضل ما يمكن عمله بشكل مؤدب ولكن حازم. وتعابير مثل: «كلا أنا لا أريد ذلك» هي تعابير مباشرة وصادقة. ومن المهم للزبائن أن يتعلموا ألاّ

يلوموا الشخص الذي تقدم بالالتماس وأن يشرحوا سبب الرفض. وحتى لو كان الشخص يعمل على نحو غير مشروع فإن اللوم لا يؤدي إلا إلى تفاعل أكثر غضباً. ومن الأفضل غالباً ترك الوضع بعد الرفض وتقديم المعاذير.

تقبل النقد: لا يوجد زبون ناجح في كل ميدان تنافس إن ضعف أداء البائع أو المضيئة أو الأستاذ أو الصديق غالباً ما يؤدي إلى تقويم سلبي من المراقبين أو من الأنداد ومثل هذا التقويم هو بالطبع مثير عادي للدفاع أو الغضب أو اللوم. وهكذا فإن تعلم قبول النقد هو مهارة اجتماعية مهمة. مع اعتبار أن التقويم من الآخرين يشجع النمو والتغير.

توجيه النقد: كما يتعلم الزبائن تماماً تقبل النقد كذلك يحتاجون أحياناً إلى تدريب على كيفية توجيه النقد. ومن الأفضل عادة محاولة إيجاد سلوك إيجابي يُذكر أولاً ثم يذكر بعده التعبير عن النقد بطريقة - واضحة دون زخرفة - والإنصات إلى الإجابة.

توقع كلمة (لا) في جواب ما: نادراً ما تتحقق الحياة بأكملها كما أنها ليست عادلة بأكملها. وكثيراً ما ترفض التماساتنا مهما كانت معقولة. يبذل كثير من الموظفين جهوداً شاقة دون أن ينالهم أي ترفيع (ترقية) (والأمل أن يكون ذلك مؤقتاً فقط) وقد يعمل الطلاب بجهد كبير على بحث ممتاز ويحصلون على علامة B بدلاً من A وقد يرفض الشريكان في الزواج التماسات أحدهما للآخر. وهكذا فإن تعلم تقبل الأجوبة السلبية مهارة مهمة كي تستمر العلاقة بشكل إيجابي. وبذلك قد يُضمن قبول الالتماسات في المستقبل.

عدم الموافقة والتناقض: من السهل القول: «إنك على خطأ»، ومع ذلك فإن مثل هذه التحديات المباشرة لها مخاطر إلا إذا رافقتها رسائل كلامية أو غير كلامية. وهكذا فإن تعلم عدم الموافقة بطريقة مناسبة أمر رئيسي لنجاح حياة الأسرة والعمل والتربية.

وبالإضافة إلى العناصر الأساسية من الأفضل أن توجه عدم الموافقة بطريقة واضحة دون أن تحط من قدر الآخر وذلك لإعطاء سبب مختصر للموقف الذي اتخذ وللإنصات بانفتاح إلى رد الشخص الآخر.

الاعتذار: دعنا نواجه هذا الأمر. جميعنا يقع في الخطأ أحياناً وفي هذه النقطة يستطيع الاعتذار أن يفعل الكثير ليعوق نمو الغضب. والإشارة إلى الأسى والأسف على عمل عدواني مفيدة جداً. إن تقديم الحجج والمعاذير أقل تأثيراً وجدوى. وبدلاً من ذلك يكون مفيداً للزبون أن يلمح إلى تحسين سلوكه في المرة القادمة.

يوجد بالطبع مهارات اجتماعية عديدة أخرى تعزز التواصل بين الأشخاص. مثلاً يمكن أن يعلم الزبائن أن يطلبوا المساعدة، أن يتقربوا من الغرباء في حفلة عمل تجمعهم بهم وأن يبديوا الاحترام لآراء الآخرين وسلوكياتهم. وأن يغيروا الموضوع دون إغضاب الآخرين وأن يقاطعوا الحديث بشكل غير عدواني في مجموعة صغيرة من الناس، وأن يسألوا الآخرين أن يخفضوا ضجيجهم وأن يرفضوا طعاماً سيئاً في مطعم أو بضاعة سيئة في حانوت لبيع التجزئة.

وفي العمل السريري يعتبر تقييم مهارات الزبون والموافقة المشتركة في العمل على تطوير مهارات اجتماعية معينة خاصة ومساعدة الزبائن على تحقيق أهدافهم يعتبر كل ذلك تجسيداً لتدخل مبرمج.

طرق تدريب المهارات الاجتماعية:

قم في البداية بوضع تخمين مشترك لتعيين السلوكيات الكلامية والحركية الناقصة وتوليد إمكانيات التحسين. هل لدى الزبون مصاعب في عمله، في منزله، في مدرسته؟ هل يوافق على أن مشاكله تتعلق مبدئياً بمقابلة الآخرين أو بعدم الموافقة أو بقبول التقويم السلبي؟ هل التدريس الخاص للطفل نافع لجعله في اللغة الإسبانية مثلاً في مستوى أقرانه من الأولاد؟ هل إعطاء دروس خاصة إضافية في السباحة تعطي شعوراً بالكفاية اللازمة للقفز في المسبح مع الآخرين؟

هل إدراج دروس في التكلم أمام الجمهور ضمن برنامج تربوي في ثانوية لليافعين يساعد الزبون على أن يتكلم ويعبر عن أفكاره في العمل؟ هل تتوافر برامج على الفيديو تعلم مهارات تدبير الشؤون المالية فتساعد أبا يكافح ليؤمن حاجاته؟ ما هي الكتب المتاحة لتعلم ابنة في منتصف العمر كيفية العناية بأبويها المسنين؟ هل تقدم المدرسة الثانوية المحلية دروساً في كيفية الدفاع عن النفس أو في الاعتماد على الذات حين تدبير مرض السكري أو الربو أو دروساً في تاريخ الفن أو قراءات متقدمة؟ فكر أي مهارات يمكن تطويرها بشكل مناسب في علاقة الممارس - الزبون وأيها تحتاج إلى مصادر خارجية لتنميتها؟.

بعد أن يتم التخمين ويُقرّر أن الممارس يستطيع أن يقدم المساعدة تتألف الخطوات من مناقشة، وتمارين محفّزة ولعب أدوار وتمارين وصوغ نموذج سلوكيات مناسبة، ووظيفة بيتية ودعم تقدم الزبون حين تنمى المهارات المعززة. يؤثر العديد من هذه التقنيات بشكل جيد في الجلسات الجماعية.

❖ **المناقشة:** يعلم الزبائن مختلف السلوكيات بالتفصيل. ثم يناقش ويُقيم استعمال وأهمية سلوكيات معينة في أوضاع اجتماعية مختلفة. هذه الخطوة مهمة بشكل خاص للزبائن من ثقافات مختلفة أخرى الذين قد يسيؤون فهم سلوكيات الأفراد من الثقافة الجديدة، أو قد لا يكونون على دراية في كيف ينظر أعضاء الثقافة الجديدة إلى أعمالهم؟. وتتيح المناقشة للممارس أن يكيّف البرنامج ليكون مفيداً إلى أبعد حد للزبون.

❖ **تمارين محفّزة:** لقد صممت هذه التمرينات لتتيح للزبائن أن يمارسوا وجوهاً مختلفة من السلوكيات لكي يتدربوا عليها أثناء الجلسة إلا أنها لا تتضمن عادة أوضاعاً من الحياة الواقعية التي يجد فيها الزبائن صعوبة كبرى. فمثلاً قد يتمرن الزبائن والممارسون على تحية بعضهم بعضاً وتبادل حديث قصير أو تقديم المجاملات.

وقد تركز المناقشة على أهمية النظر إلى الشخص الآخر والتحدث بصوت رقيق وطرح أسئلة وإعطاء معلومات عن نفسك وإتاحة الكلام للشخص الآخر.

❖ **لعِب الأدوار:** بعد المناقشة والتعليمات الكلامية تُمثل أوضاع من الحياة الواقعية وغالباً ما يكون قلب الأدوار مهماً فيمثل الممارس دور الزبون ويقوم الزبون بدور مثير الغضب.

فمثلاً إذا كان تلقي تقويم سلبي مصدر غضب الزبون فهو قد يعطي نوعاً من هذا التقويم الذي يتلقاه عادة ويقدم الممارس الإجابة عن ذلك. وبهذا يصوغ الممارس طريقة مناسبة لتلقي التقويم. فالأدوار هنا منقلبة. ويتمرن الزبون على أن يجيب عن النقد بطريقة مشابهة. أي بتبادل نظرة حسنة مع الشخص الآخر وبدون دفاع وبتعبيرات مثل: «حسناً سأفكر في ذلك بالتأكيد». ومن المهم دائماً أن نتذكر تقوية الزبون من أجل «محاولة» (تقريبات متتالية مثلاً). هذه التقنية مفيدة بشكل خاص عند الجماعات حيث يستطيع الممارس أن يلاحظ بعناية ويعطي تقويماً مجدياً. أشرطة الفيديو مثلاً هي أدوات مفيدة جداً هنا إذ يرى الزبون بوضوح كيف تجري الأمور، حتى إن التقويم وعملية تشكيل السلوك تكون أقوى فيها.

❖ **صوغ نموذج:** إن الممارس في الدور الذي لعبه آنفاً هو بمثابة «نموذج» يعرض السلوك المناسب. في إحدى الحالات مثلاً كان هناك زبونة تعمل في قسم الاستقبال في مكتب صغير وكانت تعاني من صعوبة فائقة في تحية الناس إذ لم تكن تعرف كيف تقوم بذلك من قبل. وحين يحاول هؤلاء الناس أن يكونوا ودودين تجاهها أو يطرحوا أسئلة فإنها تغدو متضايقه وتقول: «أرجوكم اجلسوا! سيخرج السيد سوبر ليلقاكم بأسرع ما يستطيع!» إن لهجتها وكلامها المبهم نفراً العديد من الناس منها إذ كانوا يرونها عدوانية. في هذه الحالة يذهب الممارس والزبونة إلى بيئات طبيعية في مجموعة مخازن محلية للشراء. وحين يظهر الغرباء يقول الممارس: «صباح الخير الوقت جميل اليوم. يومكم سعيد» ومع أن الزبونة وجدت هذا الأمر صادمًا لها في البداية فإنها شجعت لتفعل

الشيء نفسه وهي تمشي مع الممارس. وبعد وقت قصير غدت مرتاحة تماماً بمثل هذه التفاعلات وغيّرت سلوكها بشكل عفوي في العمل لتصبح أكثر كلاماً ولطفاً مع المراجعين.

❖ **فرض وظائف بيتية:** في نقطة معينة يترتب على الزبائن أن يمارسوا المهارة الاجتماعية الجديدة في العالم الواقعي. فهم يحاولون تطبيق السلوك الجديد الذي تعلموه على أوضاع العالم الواقعي، ويرصدون النتائج ويسردونها. ويبدوون بالتدرج إجراء تجارب جديدة أكثر إيجابية مع الآخرين.

❖ **التقوية:** إن المهارات التي تم تعلمها من خلال إرشادات كلامية وصوغ نماذج تأخذ أشكالاً بعد ذلك من خلال التقوية: أي بتقويم إيجابي من المهني، وبجهود من الجماعة وبمشاعر لطيفة من تصوير النجاح في أشرطة الفيديو وبإنجاز الهدف في الواقع الحي.

فمثلاً فكر في زبون كان يعاني مشقة ويغضب بسبب عدم اهتمام البائعين به في المخازن. إن طرقت جلب اهتمام البائعين يمكن التمرن عليه في المكتب وبعد ذلك يذهب الزبون مع الممارس إلى المخزن. يشاهد الممارس كيف يحاول الزبون أن يجلب انتباه بائع مشغول غير مبالٍ. قد يعبر الزبون عن شكواه و/أو يسأل سؤالاً سخيفاً دون أن يصبح غاضباً أمام البائع (فقد تمرن على ذلك في المكتب من قبل). يلاحظ الممارس هذا التفاعل ويعطي تقويماً فيما بعد.

يمكن تجربة السلوكيات في المكتب تحت مختلف الأوضاع المحرّضة لتسريع التحول إلى العالم الواقعي. فقد تعلن التي تلعب دور البائعة أنها الآن في «وقت استراحتها» أو أنها أصبحت غاضبة هي نفسها أو ترفض أن يرجع الزبون غرضاً اشتراه أو تهدد أنها قد تنادي صاحب المخزن أو حارس الأمن. وكل هذه العواقب يمكن تجريبيها في المكتب.

ومع الزمن قد يكون بإمكان الزبون أن يطور مبادئ واستراتيجيات عامة ربما تكون متاحة في الأوضاع الجديدة. إن إمكان تحويل المهارات قد يتعزز حين يستعمل الزبون الرصد الذاتي، وتكرار التجربة في الواقع الحي وتضييق الوقت بين جلسات الوظائف البيتية من أجل أن تتم الأمور في بيئة طبيعية تماماً.

الجزم :

يُعرّف الجزم بأنه: التعبير المناسب عن المشاعر (Wolpe1990) وعلى وجه الدقة «يُنصح بالتمارين على الجزم حين يجد الشخص صعوبة في التعبير عن مشاعره في سياق اجتماعي لأن القلق يمنعه من ذلك». (ص١٣٥). وهكذا حين تعلّم الزبون كيف يكون جازماً إنما تعلمه نوعاً خاصاً من التعبير. وفي الواقع إن العديد من الأجوبة الجازمة إلى الآخرين تبدأ بكلمة «أنا أشعر».

وهكذا يتضمن الجزم في ممارسته الشائعة تقنيات لتعليم التعبير عن المشاعر تعبيراً مباشراً صادقاً مناسباً (إلى جانب معتقدات ورغبات وآراء وتفضيلات مرافقة). تعني كلمة (مباشر) أن التعبير موجه إلى الشخص الصحيح عينه، وهو عادة الذي أثار الغضب.

ولسوء الحظ من الشائع لدى الزبائن أن يخبروا كثيراً من الآخرين بمشاعر غضبهم حتى الممارس نفسه، ولكنهم لا يخبرون الشخص الذي هو مصدر الغضب مباشرة. وفي النهاية بالطبع إذا لم يعبر مباشرة عن الغضب للشخص المثير له فتمّة احتمال قليل للتغيير. أما (الصدق) فيعني عدم الإخفاء. إذا كان تعبير الزبون عن غضبه داخل نفسه عالياً أو تعبيره عن الغضب منضبطاً (كما جاء في الفصل ٢) فإن الغضب يستفحل ويتقيح والزبون يجتر أو يرفض الكلام ولا يتم إلا حل القليل من المسألة أو عدم حلّها على الإطلاق.

أما كلمة (المناسب) فتتعلق بتكرار التعبير عن الغضب وبشدته وبمدته. ولسوء الحظ فإن بعض الزبائن يثابرون على التذمر والشكوى حول مثيرات غضبهم وبالنسبة للآخرين، يبدو هذا أكثر تردداً وحدة مما هو مسوغ (انظر الفصل ٧ حول رصد النفس وأشكال تجربة الحياة). والهدف أن يكون التعبير بتكرار معقول (ربما مرة أو مرتين) وبشدة معقولة (قوية بشكل كاف لكي يكون «مسموعاً» لا بشكل مفرط القوة) ولمدة معقولة (انظر الفصل ١٥ لمناقشة مداخلات حول الصفح). سوف يتذكر القارئ أننا ألحنا في الفصل ١ على أهمية تطوير مفردات انفعالية واضحة. إن التمرين على الجزم يمتد إلى هذا الأمر أيضاً وذلك بتطوير مهارات تعبر عن الانفعالات في التعاملات بين الأشخاص.

تاريخياً بدأ التمرين الخاص على التعبير الجازم عن النفس في كتاب سالتر Salter الذي ظهر عام ١٩٤٩ وعنوانه المعالجة بالمنعكس الشرطي Conditioned Reflex Therapy أما كتاب مورينو Moreno عام ١٩٧١ وعنوانه «السيكودراما - Psycho-drama» وكتاب كيللي Kelly عام ١٩٥٥ «الدور الثابت للمعالجة النفسية Fixed role psychotherapy» فكلاهما قدم إجراءات أسهمت - ولو بشكل غير مباشر - في التمرين على الجزم.

والمؤلفان ولب Wolpe ولازاروس Lazarus (عام ١٩٦٦) كانا أول من أوجز ترجمة عصرية لموضوع «التمرين على الجزم» في كتابهما «تقنيات حول علاج السلوك Techniques of Behavior Therapy»، ويوجد تشابه كبير بين توصيات هؤلاء المؤلفين ونصائحهم.

وفي عام ١٩٧٠ ركب البرتي Alberti وايمونس Emmons (٢٠٠١) هذه الأفكار وأوضحا بتعابير لا لبس فيها وبالتفصيل أسس «التمرين على الجزم» الحديث وذلك في الطبعة الأولى من كتاب Your Perfect Right.

أوصى سالتر الزبائن بستة تمارين جزم «مثيرة» أربعة منها تتفع خاصة في معالجة الغضب وهي:

١- حديث المشاعر: يشجّع الزبائن على أن ينموا مفردات انفعالية ويتمرنوا على التعبير عن مشاعرهم. نحن ننصح أن من الأفضل عندما يجري التمرين على الحديث عن المشاعر في المكتب أن يكون باستعمال صيغة «عندما ... حينئذ».

أمثلة على حديث صحيح عن المشاعر:

عندما تغدو صامتاً أشعر أنني غاضب تماماً

عندما تريق القهوة أشعر أنني متضايق حقاً

عندما تغيبت عن ذلك الموعد وانتظرتك ٤٥ دقيقة شعرت أنني ساخط مغتاظ

التعليق: هذه التعابير هي مباشرة دون إضافات زائدة وهي مرتبطة بوضوح مع مثير.

مثل على حديث غير صحيح عن المشاعر:

عندما تصل إلى المنزل متأخراً، أحسب أنك كنت مع نساء أخريات. وأبدأ بالشعور بالغضب والمرارة وتأتي إلى ذهني أفكار الانتقام. إنك غبي. لماذا لم تكلمني بالهاتف على الأقل؟ أنا لا أفهمك وحسب. ينبغي أن تعلم ما الذي سوف يحدث ما خطبك؟

تعليق: هذا الكلام غير صحيح لأنه يبالغ ويذهب بعيداً جداً ويلوم.

٢- حديث ملامح الوجه: يشجع الزبائن أن يظهروا تعبيراً عن الغضب في وجوههم. اجعل الزبائن ينظرون في المرأة أو في كاميرا فيديو أو في كاميرا ديجيتال (انظر الفصل ٣).

إن التمرين على تعابير الوجه دون كلام هو لتمثيل الغيظ والغضب والضيق والهدوء والسعادة. وإن كان ثمة ضرورة فليتم التمرين على انفعالات أخرى مثل القلق والخجل والشعور بالذنب والاكنتاب (وكذلك السعادة) من أجل تمييز المشاعر. علم الزبائن أن يستعملوا تعابير وجه مختلفة حسب درجات شدة الغضب. والصور فيما يلي تبين امرأة في بداية محاولتها للتعبير عن الضيق والغضب.

الشكل ١-١

حديث ملامح الوجه: محاولات مبدئية للتعبير عن الضيق والغضب



٣- المناقضة: كثير من الزبائن لا يعبرون عن آرائهم رغم أنهم لا يوافقون الآخرين ويشعرون شعوراً قوياً ضد ما يسمعون. من المفيد تمرين هؤلاء الزبائن على المناقضة دون غضب ودون تحقير الآخرين.

من المفيد البدء بتعابير بسيطة ولكنها غير صحيحة بوضوح مثل:

الممارس: إن فريق نيويورك هو فريق غنائي.

الزبون: لا أوافق على ذلك أظن أن فريق نيويورك هو فريق بيسبول.

الممارس: حسناً أحسب أنه فريق بيسبول. أظن أن باب روث *Bab Ruth* يلعب لهم

أليس ذلك صحيحاً؟

الزبون: لا أظن ذلك ثانية أنا لا أوافق وأظن أن باب روث يلعب قبل أن يتأسس

هذا الفريق.

ثم يبدأ التقدم نحو تعابير إشكالية:

الممارس: الصور الإباحية جيدة من أجل بلادنا.

الزبون: أنا لا أوافق ولكن أخبرني بالمزيد كي أفهم ما تقول.

الممارس: كان لدى هتلر في الواقع بعض الأفكار الجيدة.

الزبون: أنا لا أوافق إطلاقاً. كان هتلر شيطاناً سيئاً ولكن أخبرني المزيد عن

موقفك ربما أنا لا أفهم تماماً ما تقول.

الهدف هو مساعدة الزبون على أن يدرك أن هناك غالباً أمور لا يُتفق عليها وأن

عدم الموافقة هذا أمر يمكن قبوله.

إنها الطريقة التي يبدو فيها عدم الموافقة أهم موضوع.

وعدم الموافقة هذا الصادق المناسب يمكن أن يقويه الممارس أثناء الجلسات. وبشكل مغاير فإن المناقشة والإبطال ينتقصان من عدم التوافق مثل القول: «أنا لا أستطيع أن أفهم كيف يمكنك أن تقول ذلك! كان هتلر حثالة ومجرد تلفظك بهذه الكلمات يجعلني حقاً أسأل نفسي من أنت».

٤- لغة «الأنا»: في أغلب الأوقات يحاول الزبائن أن ينجزوا حلولاً باللجوء إلى المنطق أو القواعد أكثر من مجرد تعبيرهم عن رغباتهم الشخصية. مع أنه لا يوجد إلا خطأ ضئيل في المنطق فمن المهم أن يكون الزبائن قادرين على التعبير عن أفكارهم بدون تسويغ. فكر في هذين التعليقين:

زبون ١: أود أن أتحدث عن مشكلتنا الآن.

زبون ٢: من المعقول التحدث عن مشكلتنا الآن لأنني إذا أهملتها سوف أنسى ما أريد قوله والأمور التي أريد قولها سوف تضيع.

مع أن التماس الزبون الثاني الطويل المسوغ ربما كان صحيحاً فإن التماس الزبون الأول مباشر وفي صميم الموضوع.

تفريق الجزم عن الاستجابات الأخرى: يخلط الزبائن والآخرين غالباً فلا يميزون الفروق المهمة بين الاستجابة الجازمة والاستجابة الكلامية البغيضة والاستجابة التهجمية وعدم الجزم في عدم الاستجابة. وهكذا فإن تعليم الفروق بين هذه الاستجابات هو أيضاً قسم من رزمة معالجة مهارات الحياة.

يشمل الجزم التعبير عن المشاعر والأفكار بطرق مناسبة لا تتعدى حقوق الآخرين. والهدف هو نقل رسائل بسيطة حول التفكير والشعور والرغبات دون تزيين ولا زخرفة ومع احترام للشخص الآخرين وإليكم أمثلة على ذلك.

هذا ما أفكر فيه:

بشكل جازم: أظن أن رئيسي لا يحبني.

بشكل مزين: رئيسي ذلك الغبي لا يحبني.

هذا ما أشعر به:

بشكل جازم: عندما أتذكر ما فعلتَ بي أشعر بالغضب.

بشكل مزين: عندما أتذكر ما فعلتَ بي أشعر حقاً أنني سئم وغاضب وأتذكر كم أنت أحمق حقاً. لن أستطيع أبداً أن أصفح عنك أيها البغل!

هذا ما أريده:

بشكل جازم: أريد أن أتحدث معك حول الذي حدث. أريد أن أتحدث الآن.

بشكل مزين: من الأفضل أن نتحدث عن مشكلتنا الآن. في الغد قد تظن أن مشكلتنا ليست مهمة!

ليس الجزم طريقة لتحصل الزبونة على ما تريد. إن هدف الجزم هو تعبير مناسب وفرصة متحسنة من أجل التواصل. قد لا يؤدي الجزم لدى الزبون إلى تحقيق أهدافه المرغوبة (مثلاً رفع مستوى راتبه) وذلك بسبب عوامل أوضاع معينة (مثلاً شد الأحزمة مالياً في الشركة) أو بسبب عوامل شخصية (مثلاً وجود رئيس عنيد) وفي تلك الحالات تكون نماذج التلاؤم والتوافق المتنوعة المذكورة في الفصول ١٣ و ١٤ و ١٥ مفيدة جداً. وعلى كل حال إن الجزم يزيد إلى حد كبير احتمال النجاح في العديد من المداخلات بين الأشخاص.

الاستجابة الكلامية البغيضة: على خلاف الجزم تعد هذه الأجوبة تعبيراً عن المشاعر والأفكار على حساب الآخرين. وهذا النموذج من الأجوبة الكلامية المستهترة يجرسها عادة الغضب ويقصد إليها بطاقة متزايدة. وتتضمن غالباً موقفاً كاذباً مضللاً مهملاً ومهيناً. وحين يجيب الزبون بهذه الطريقة تؤدي الرسالة نموذجياً إلى نقص العلاقات الناجحة بين الأشخاص. ولا يعطى الشخص الآخر ضماناً ليكون له رأي مختلف وإليكم بعض الإيضاحات عن تفاعلات الغضب غير المجدية.

زوج غاضب يتكلم مع زوجته (ساخراً):

أظن أنك غبية حقاً في موضوع النقود. ليس من الخطأ أن يكون لدى المرء ست بطاقات ائتمان ما دمت تستمرين فيما تفعلين من إسراف. وما دمت ليس لديك عمل أنا متأكد أن بوسعك أن تفعلي ذلك أليس كذلك؟.

أم غاضبة تتكلم مع ابنها:

لماذا لا تستطيع أن تتعلم ذلك؟ ماذا بك أم أنك مجرد غبي؟ أريد أن تتعلم ذلك الآن ولا ترد جواباً!

إن الرسالة العامة المقدمة هنا هي: «أفكاري ومشاعري هي المهمة أما أفكارك ومشاعرك فلا أهمية لها».

الاستجابة التهجمية: كما ذكر في الفصل ١ تتضمن سلوكاً حركياً مثل الدفع والقحم والصفع واللكم والرفس. وحين تكون استجابات قصوى تتضمن استعمال السلاح مثل السكاكين والبنادق والحبال. إن الاستجابة التهجمية هي دائماً تقريباً غير مناسبة ما دام هدفها إيقاع الأذى بالآخرين. والاستجابة التهجمية ليس لها مكان في معظم العلاقات بين الأشخاص. والاستثناء الوحيد المقبول هو حين يكون الوضع مهدداً لجسم الإنسان، أو حين يكون ثمة خطر على حياته. وهكذا في أوقات الحرب أو حين مواجهة شخص يريد الاعتداء على الزوجة أو إيذاءها فإن التهجم الدفاعي يعتبر حينئذٍ مناسباً. ومع ذلك حتى في تلك المواقف فإن التهجم «الأمثل» يتناسب مع التهديد ويتوقف حين يصبح ذلك التهديد مخففاً ضعيفاً. وعلى هذا يعتبر التهجم الذي ذكر في الوثائق أنه تم على المساجين في معسكرات الاعتقال أثناء الحرب العالمية أمراً غير مناسب؛ لأن المساجين كانوا يشكلون خطراً بسيطاً على سجانهم. وينبغي إيقاف التهجم الدفاعي مباشرة

حين تُخلّص الزوجة من يد زوج عدواني أو شخص يحاول الاعتداء عليها. ومع هذه الاستثناءات في حالات شهدها ممارسو الصحة العقلية. من العدل القول ثانية أن الاستجابة التهجمية هي دائماً غير مناسبة.

استجابة غير جازمة: من الأفضل تسميتها عدم الاستجابة غير الجازمة. إن الزبائن الغضاب غير الجازمين قد لا يعبرون عن أنفسهم أبداً. إنهم ينتهكون حقوقهم الخاصة ولا يعبرون عن المشاعر والأفكار، أو حين يعبرون عنها يكون ذلك بشكل دفاعي تسويغي. إن الاستجابة غير الجازمة سلبية ولكنها ليست بديلاً مخرباً هداماً من الناحية الجسمية، فكر في هذه التفاعلات غير الجازمة:

زبونة غير جازمة وأمها:

أفهم أنك تريد أن أزورك أكثر مما أفعل. قد أستطيع أن أنقص ساعات عملي أو لا أذهب إلى الرياضة يوم الثلاثاء ويوم الخميس حينئذٍ أستطيع أن أراك وأخذك إلى الأمكنة التي تريد زيارتها.

زبون غير جازم ورفيقته:

أظنني كنت على خطأ لأنني أصبحت متضايقاً حين ذهبنا إلى تناول العشاء في منزل أهلك. إن تفسيرك لما قال أبوك حول عملي ربما كان صحيحاً. في المستقبل سأسكت عن الكلام ولو كنت غير موافق.

حين يتصرف الزبائن بدون جزم يكون الهدف تجنب الصراع بأي ثمن. هذا بالطبع غباء وهو عملياً مستحيل. فالصراع هو جزء من الحياة.

ومن أجل تنمية استجابة جازمة (غير بغيضة كلامياً)، بالإضافة إلى ما ذكر آنفاً يمكن أن تساعد المناقشة الزبائن لكي يعرفوا حقوقهم الشخصية وحقوق الآخرين وتساعدهم على إنقاص العقبات من أجل التصرف بجزم (مثلاً الاعتقاد بأن من

الخطأ عدم الاتفاق مع الرئيس) كما تنمي المناقشة سلوكيات جازمة من خلال تمرين فعال. إن التقنيات التي ينبغي استعمالها هي لعب الدور والتمرين على السلوك وصوغ نموذج. وكما يجري الأمر دائماً فإن التمرين المتكرر في المكتب هو أمر حاسم من أجل النجاح.

ابدأ باستمارة التمرين على الاستجابة الجازمة الواردة في الصفحة التالية، ناقش استجابات الزبائن على كل سيناريو وأعط تقويماً صحيحاً وتقوية ملائمة.

التمرين على استجابة جازمة

يتضمن الجزم تعبيراً كلامياً مباشراً صادقاً مناسباً عن المشاعر والرغبات. إن الاستجابة الجازمة للآخرين تساعدك غالباً على تحقيق أهدافك. على عكس الاستجابات الكلامية البغيضة فهي تمثل سعياً حثيثاً لتحصل على بغيتك الشخصية. أياً كانت تلك البغية. على حساب الآخرين. وعلى المدى البعيد يؤدي الغضب والاستجابة الكلامية البغيضة إلى علاقات ضعيفة مع الآخرين.

إن الأوضاع الموصوفة فيما يلي كل منها فيه إمكان صراع مع الآخرين. فكر في كل مشكلة واكتب استجابة غضب واستجابة جازمة لكل واحدة منها:

١- كنت قد أخبرت أصدقاءك في الماضي أنك لا تحب أن ترتدي المعاطف. ويوم أمس اشترى صديقك الحميم شارلس معطفاً لك بمناسبة عيد ميلادك. يمكن القول أنه كان غالي الثمن وبدا شارلس فخوراً بهديته حين قدمها لك. وقال: إنه أمضى وقتاً طويلاً ريثما وجدها ومع ذلك لم تعجبك في الواقع. وفي الحقيقة أنت لا تريد معطفاً وتريد أن تبدل مكانه شيئاً آخر.

يقول شارلس: «ها هي هدية عيد ميلادك أنا أحببتها وأمل أن تحبها أنت أيضاً، كما أمل أن ترتديها عندما تأتي إلى حفلي في الأسبوع القادم».

يكون جوابك الكلامي البغيض

يكون جوابك الجازم

٢- كنت تتفرج على فلم ممتع في التلفزيون منذ ٤٥ دقيقة. جاءت زوجتك أو شريكك في الغرفة) وغيّرت قناة التلفزيون قائلة: دعنا نرى الأخبار أريد أن أعرف نتائج الرياضة.

يكون جوابك الكلامي البغيض

يكون جوابك الجازم

٣- كان لديك وقت عسير في العمل، والشركة التي تعمل فيها تعاني من مشاكل اقتصادية والمشراف عليك مصاب بالكرب في معظم الأوقات. اليوم قال لك: «اسمع أريد منك أن تعمل حتى العاشرة مساءً ليلتي الخميس والجمعة. لا نستطيع أن نعطيك نقوداً أكثر ولكننا نحتاجك لتقوم بهذا العمل. الأمور في حالة سيئة في صناعتنا وعليك أن تبذل جهداً أكبر».

يكون جوابك الكلامي البغيض

يكون جوابك الجازم

٤- ذهبت إلى عشاء مع أفراد أسرتك بمن فيهم أمك البالغة ٧٠ عاماً. بعد العشاء أوردت أخت زوجتك سرّاً عدداً من الملاحظات السيئة بحق أمك تنقص من قدرها قالت: «أواه لقد غدت أمك في حالة أسوأ من ذي قبل لم تعد تتذكر الأسماء وقالت أموراً سخيفة».

يكون جوابك الكلامي البغيض

يكون جوابك الجازم

obeyikan.com



حل المشكلة الاجتماعي

كل شيء يتفق مع رغباتنا الشخصية يبدو صحيحاً وكل شيء لا يتفق معها يجعلنا غضاباً مسعورين

اندري موروا

يخفق الزبائن الذين لديهم مشاكل غضب في النظر إلى مصاعب وتحديات الحياة على أنها مشاكل تحتاج إلى حل. وبدلاً من ذلك يستجيبون بنموذج ضيق من الاجترار حول الإجحاف والجور المدركين ويشتكون وينتحبون من الإحباطات اليومية ومن الإحباطات المعقدة جميعها ويعتزمون الانتقام ويستأوون أو يصرخون و/أو يتعاطون نشاطات تجنب مثل المبالغة في القمار أو تعاطي المخدرات. ومن الواضح أن ردود الفعل هذه لا تساعد على الوصول إلى حلول ناجحة للمشاكل.

يميل زبائن الغضب إلى أن يستجيبوا باندفاع وتهور، دون تفكير سابق، للمثيرات البغيضة غير المرغوب فيها ويخفقون في التفكير في النتائج المباشرة والبعيدة المدى لأعمالهم. بالإضافة إلى ذلك نادراً ما يأخذون بالحسبان مجموعة حافلة من الاستجابات البديلة المتاحة لهم حين يواجهون مواقف غير سارة. ولهذه الأسباب من المفيد تعليم هؤلاء الزبائن قيمة الاقتراب من الصعوبات من وجهة نظر حل للمشكلة اجتماعي وتقديم استراتيجية حل المشكلة هذا الذي يمكن أن يستعمل في حياتهم اليومية.

لقد طور علماء النفس عدداً من مختلف المقاربات لحل المشكلة من أجل مساعدة الأولاد والراشدين على مواجهة مشاكلهم التي تتراوح من إنقاص الانفعالات السلبية إلى زيادة سلوكيات تعزيز الصحة لدى مرضى القلب.

والمقدمة الأولى الأساسية هي: أن الغضب يثور على الأغلب - ويقوى - حين يواجه الزبائن مسببات الكرب دون أن يكونوا مزودين بسلوكيات المواجهة أو باحتمالات حل. ونموذج الخطوات الأربع الذي ننصح به في هذا الفصل مأخوذ من مؤلف للكاتبين دزوريللا Dizurilla وغولدفريد Goldfried (١٩٧١).

وكما جاء في العديد من استراتيجيات المداخلة الأخرى المعروضة في هذا الكتاب نحن نعتقد أن الوضع الأفضل هو حين يلتزم الممارسون والزبائن في جهد مشترك لتعلم مهارات جديدة. وعلى هذا يكون في «روح» حل المشكلة أن يكف الممارس عن إخبار الزبون بشكل مباشر ماذا عليه أن يفعل. بل إن دور الممارس بالأحرى يكون مقصوداً على مساعدة الزبائن في أن يتحدثوا بدائل ويختاروا أفضل دروس للعمل من أجل حل المشكلة الخاصة المستمرة. إن «إخبار» الزبائن كيف يتصرفون يرجح أن يعطي عكس النتائج المرجوة إذ قد يفهمون هذا التوجيه المباشر كأنه هجوم على حريتهم الشخصية.

إن الخطوات الأربع في نموذج حل المشكلة معروضة بالتفصيل فيما يلي وينبغي أن يُبلِّغ بوضوح الهدف من مقارنة حل المشكلة - وهو مساعدة الزبائن على إيجاد الحل الأنجع بين الحلول الكثيرة لمشكلتهم الشخصية الخاصة. ولما كان الزبون والممارس عادة متفقين بشكل عام فيما يخص الأهداف من المداخلة فإن مقارنة حل المشكلة حين تتم بشكل صحيح لا تسبب عادة مقاومة بل إنها بالواقع تعزز التحالف العلاجي. وبالطبع إن الهدف الثانوي - ولو أنه لا يقل أهمية عن الأول هو تعليم نموذج يستطيع الزبائن أن يطبقوه في المستقبل إذا برزت مشيرات غضب جديدة.

خطوات نموذج حل المشكلة:

١- عين الوضع بوضوح واستحدث حلولاً ممكنة:

إن وضعاً مستمراً في علاقة بين الأشخاص يتحدى الزبون أو يكون صعباً عليه هو أول ما يعين بطريقة تعاونية مشتركة بين الزبون والممارس. هذا الوضع المفرد

يصبح مركز الجلسة وإنه لأمر حاسم أن يحافظ على التركيز على مثير معين. وإذا استحضر الزبون موضوعات أخرى (وهذا ما يحدث غالباً) يمكن تأجيل العمل عليها بعد الحصول على حل المشكلة الأولى.

عين مثيراً أو مثيرات المشكلة بوضوح وبطريقة موضوعية ويتم هذا نموذجياً بصيغة «عندما ... حينئذٍ» على سبيل المثال:

جون أنت قلت عندما تعود من عملك متأخراً تكون زوجتك حينئذٍ غاضبة منك والتفاعل حينئذٍ يتصاعد ويزداد حدة حتى يصل إلى صراع جدي هل فهمت أنا الأمر بشكل صحيح؟

باستعمال صيغة «عندما ... حينئذٍ» يوجد احتمال أقل لإسهاب وصفي زائد عن اللزوم مثل صب اللوم أو تضخيم الموقف أكثر من حجمه.

ما إن يُحدّد المثير بوضوح حتى تتولد حلول متعددة وعلى الممارس أن يقول:

دعنا نصل إلى بعض الأشياء التي نستطيع قولها في المرة القادمة التي تصل فيها متأخراً إلى المنزل على نحو نتجنب فيه الجدل.

سجّل كل بديل يعرضه الزبون. وهذا ليس من أجل أن تتذكر تلك البدائل بل بالأحرى لكي تصوغ تفكيراً منظماً وسلوكاً وحلاً لمشكلة زبونك. تذكر أن زبائن الغضب هم غالباً غير قادرين على تصور مشاكلهم بوضوح. وأحد أهداف هذه التقنية هو تعليم عملية حل المشكلة ولذا من المهم أن يكون الممارسون منظمين ومرتبين بدرجة رفيعة خارج الجلسة.

غالباً ما يعرض الزبائن «حلولاً» غير ناجعة أو متطرفة لمشاكلهم. وربما سبب هذا أنهم ليسوا قادرين على تصور البدائل بوضوح أو أنهم يحاولون أن يكونوا مستغربين وينظروا كيف يرد الممارس على ذلك (انظر المثال فيما بعد). ليس المهم ماذا يقترح

الزبون. سجل جميع البدائل المستحدثة، وليس من المهم إن كانت ناجعة أو غير ناجعة وإن كانت مفرطة في التبسيط أو غريبة غير مألوفة. لا تعلق أو تنتقد اقتراحات الزبون أو ترد بقوة على أفكار متطرفة، فقط سجل ما يقال.

قد يأتي الزبون أحياناً بواحد أو اثنين من البدائل السيئة لمجرى العمل ثم يتوقف عن تقديم الاقتراحات، في هذه الحالة حثّ الزبون أن يفكر في احتمالات أخرى. مثلاً:

جون أنت قلت عندما تعود من عمالك متأخراً تكون زوجتك غاضبة منك وحينئذٍ تستطيع أن: (١) تقول لها إنها غبية وأن عليها أن تخرس أو يمكنك (٢) أن تتجاهلها وتذهب إلى فراشك وحسب. هل يوجد أمور أخرى تستطيع أن تقولها أو تفعلها؟

يستطيع معظم الزبائن بالمثابرة أن يصلوا في النهاية إلى عدد من البدائل البناءة. لاحظ في ذلك المثال أن الاحتمالين اللذين اقترحهما الزبون يمثلان أقصى نهايتين. يمثل الاحتمال الأول مجابهة مباشرة ويمثل الثاني التجنب. إن زبائن الغضب غالباً ما يكون لديهم صعوبة في تصور «المجال الأوسط» من البدائل مثل الشرح والمناقشة وتممية تفاهم متبادل وفق خطة حول التصرف حين يحدث أمر وافد متأخر. تستطيع بلطف أن تساعدهم باقتراحات مثل: «هل لديك أية أفكار عن طرق تساعد في حل المشكلة إن حدثت ثانية؟».

و حين توضع قائمة تتضمن مجموعة كاملة من الأعمال المجدية وغير المجدية، اقرأها ثانية للزبون لتكون مستيقناً أنها سُجِّلت بدقة. ثم انتقل إلى الخطوة التالية. يظهر في الصفحتين التاليتين استمارة عمل لحل المشكلة وكذلك نموذج يعرض على الزبائن.

استمارة عمل لنموذج حل المشكلة

- ١- وصف المشكلة (استعمل صيغة «عندما... حيثئذ») وضمن في كلا الجزأين أفعالاً وأفكاراً وكلاماً:
- (عندما) نكون أحياناً مشغولين جداً في مكان عملنا
- أصل إلى المنزل متأخراً، ولكني لا أتصل بزوجتي لأخبرها أنني سأتأخر.
- (وحيثئذ) ألوح على الباب. ويبدو وجهها متجهماً وهي متضايقاً بوضوح
- أعتقد أنها لا تفهم وأقول لها أنا: إنها لا تفهم!
- ٢- نذهب جيئةً وذهاباً حتى أقول لها في النهاية أن تعرس! أذهب إلى المطابق السفلي وأتفرج على التلفزيون.
- ٣- الآن عدد على الأقل خمس استجابات بديلة وتوقع عواقب طويلة الأمد لكل واحدة من تلك البدائل:
- استجابات بديلة
- ١- أقبليها وأطلب إليها أن تعد العشاء.
- ٢- أتوقف عن النقاش وأجلب لها وزوداً
- ٣- أتأخر أكثر في العودة، أذهب وأتناول شرباً
- ٤- أعتذر منها وأسألها ماذا أفعل.
- ٥- أقول لها: إنها مثل أمها تماماً.
- رد فعل طويل الأمد
- تفهم أكثر من جانبها
- رد فعل سعي.
- نستطيع أن نظور خطة المستقبل.
- فيما إذا تكرر الأمر.
- غضب.
- رد فعل قصير الأمد
- تعد العشاء وبقى صامتين
- إنها بنفس الوقت غاضبة وسعيدة.
- إنها غاضبة ثم قاتقة.
- بعض الصفح.
- غضب.

استمارة عمل لحل المشكلة

١- وصف المشكلة (استعمل صيغة «عندما ... حينئذ») وضمّن في كلا الجزأين أفعالاً وأفكاراً وكلاماً:

_____ (عندما)

_____ (وحينئذ)

٢- الآن عدد على الأقل خمس استجابات بديلة وتوقع عواقب قصيرة الأمد وعواقب طويلة الأمد لكل واحدة من تلك البدائل:

رد فعل طويل الأمد

رد فعل قصير الأمد

استجابات بديلة

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

هوارد كاسينوف وريمون شيب تافرات تدبير الغضب: الدليل الكامل في المعالجة للممارسين سنة ٢٠٠٢

هوارد كاسينوف وريمون شيب تافرات تدبير الغضب: الدليل الكامل في المعالجة للممارسين سنة ٢٠٠٢

٢- خَمِّن النتائج المحتملة لكل بديل:

تقوم كل استجابة بعدئذٍ بمصطلحات النتائج المحتملة التي قد تحدث. يُسأل الزبون أن يفكر في ماذا يمكن أن يحدث فعلاً في الأمد القصير وفي الأمد الطويل لكل حالة. مثلاً:

حسناً إحدى الأشياء التي قلت إنك قد تفعلها عندما انتقدت أمك تربيتك هو أن تشير حينئذٍ إلى جميع الأمور التي أخطأت فيها عندما كانت تمارس أمومتها عليك. ماذا تظن أن يكون رد فعلها المباشر إن استجبت لها بتلك الطريقة؟ كيف ترد على ذلك؟ وكيف يمكن أن تكون علاقتك بها على المدى الطويل؟

إن وظيفتك هي أن تطرح أسئلة لكي تشجع الزبون على أن يفكر بتمعن في النتائج التي تتعلق بكل عمل معين.

وحيث يستجيب الزبون سجّل النتائج المحتملة. وحين تتابع قراءة القائمة التي وضعها الزبون، حاول ألا تحكم على أية بدائل خاصة في تلك النقطة. لا تحكم على صلاح أو بطلان أية أفعال حتى تكمل القائمة بأجمعها. أكثر الزبائن يستطيعون أن يخمنوا بدقة النتائج المحتملة حين يركزون بهذه الطريقة. ومع ذلك من المناسب مناقشة تلك النتائج والجدال حولها إن كنت تظن أن الزبون لا يراها بدقة مثلاً:

يا آلان أنت قلت أنك أخبرت زميلك مباشرة أن عليه أن يهتم بشؤونه ويبقى بعيداً عن قسمك مما ينجم عنه تدخل أقل في أمورك. ماذا يمكن أن يحدث إلى جانب ذلك إذا عالجت المشكلة بهذه الطريقة؟

الهدف هو الموافقة المشتركة بين الزبون والممارس على معظم السيناريو المحتمل. وحين تحصل على موافقة تحرّ البديل التالي المذكور مثلاً:

يا مارح أنت أيضاً قلت أنك تستطيعين أن تردي على أمك بأن تختاري عدم قضاء وقت معها أبداً. ماذا يمكن أن يحدث لو فعلت ذلك؟ كيف يمكن أن يؤثر هذا على حياتك مع مرور الوقت حين لا يكون لك أية علاقة معها؟ ما هو التأثير الذي يمكن أن يحدث على أسرتك المتوسعة؟

وحين تحدد النتائج المترتبة على كل بديل أعد قراءتها على مسمع الزبون. ويتم ذلك بدعوى أنك تراجع القائمة مع الزبون للتثبت من صحتها. وفي الحقيقة إن السبب الأهم لقراءة القائمة هو أنها تتيح للزبون أن يرى في الواقع أن هناك طبقة كاملة من البدائل المتيسرة. وكل واحد من تلك البدائل يرجح أن يحدث عاقبة مختلفة. ويؤمل أن يميز الزبون أية استجابات هي متطرفة وأبها معتدلة.

٣- اختر أفضل بديل وضعه في التمرين:

بعد أن تتفق مع زبونك على القائمة تكون الخطوة التالية: اختيار البديل الذي اعتبر البديل الأفضل. وللمرة الثانية ليس على الممارس أن يقرر ذلك، بل عليه أن يطرح أسئلة ليتيح للزبون أن يقوم باتخاذ قرار واع. والطريقة الوحيدة للبدء تكون في إقصاء الخيارات التي لا يحتمل أن تقود إلى عاقبة منشودة لدى الزبون مثلاً.

جون أي واحد من هذه الخيارات سيحدث خلافاً أكبر بينك وبين زوجتك وأي واحد منها يمكن أن يقوي علاقتكما؟

يوجد عادة خياران أو ثلاثة خيارات يمكن أن تؤدي إلى نتيجة إيجابية والمهمة الحقيقية هي، انتقاء أحد هذه الخيارات.

موضوع آخر جدير أن يبقى في الذهن أثناء عملك مع الزبون من أجل اختيار «أفضل» حل وهو مستوى مهارة الزبون في العلاقات بين الأشخاص. وهناك خطأ شائع يرتكبه الممارسون وهو، اختيار البديل الذي يرجح أن يؤدي إلى أكثر النتائج إيجابية ولكنه بديل لا يستطيع الزبون أن ينفذه كما ينبغي. فمثلاً حين يعمل

الممارس مع زبون غير سعيد في وظيفته قد يبدو له أن الخيار الأفضل هو الطلب بجزم ترقيته وتحميله مسؤولية أكبر في العمل. ولكن قد يكون في هذه الاستراتيجية مخاطرة إذا لم يملك الزبون المهارات الضرورية ليرد على النقد المحتمل وعلى الأسباب التي لم تُمنح الترقية بموجبها له. وفي نموذج الوضع هذا يكون لدى الزبون والممارس خياران: الأول: هو التقاط البديل الذي يستطيع به الزبون أن ينجز عمله بنجاح في مستوى مهارته الراهن، والاحتمال الثاني: هو العمل مع الزبون على بناء مهارات ضرورية من أجل إنجاز ناجح للخيار المنشود كما عرض في الفصل ١٠ .

٤- إنجاز وتقويم النجوع في الاستجابة الجديدة:

ما إن يُتفق على مجرى عمل ويُحدد أن الزبون لديه المهارات الضرورية لكي يستعمل البديل المعين حتى تكون الخطوتان الأخيرتان هما الإنجاز والتقويم. يُطلب إلى الزبون أن يلتزم بالسلوك الذي تم الاتفاق عليه كما يحاط علماً بأن نجوع الاستجابة الجديدة يعاد النظر فيه في جلسة لاحقة. وهذا يمكن أن يتم بعدد من الطرق. وتقارير الزبائن مقبولة بالتأكيد وهي تمثل المصدر الأول للمعلومات بالنسبة للممارسين. ومع ذلك قد يكون من المرغوب فيه . كما ذكر في الفصل ٣ . أن تؤكّد قصص الزبائن بتقرير من مخبر ما (مثلاً: الزوج، الزوجة، الولد، الصديق، زميل العمل) يستطيع أن يأتي إلى الجلسة. وعلى نحو بديل قد يكون من الممكن للممارس أن يلاحظ مباشرة استجابات بعض الزبائن. من الممكن أحياناً مثلاً حصول ملاحظة مباشرة في المدرسة، في العمل، في المؤسسة الإصلاحية أو في أوضاع المنزل. ومثل هذه الملاحظة المباشرة تعطي الممارس فرصة ليزود المهارة المكتسبة الجديدة بالقوة. وحين تتجح تجارب الزبون في مشكلة واحدة بين الأشخاص يمكن أن يطبق النموذج على المشاكل الأخرى.

نموذج لجلسة حل المشكلة:

ريك مراهق في السابعة عشرة من عمره دخل وخرج عدة مرات في إصلاحيات الأحداث في السنين الثلاث الماضية. كان له تاريخ من نوبات غضب متهورة نجمت غالباً عن مناقشات كلامية ومع ذلك كانت تلك المناقشات في عدة مناسبات تنتهي إلى عراك جسمي.

خرج ريك حديثاً من الإصلاحية في فترة تجربة لبيان صلاحه. وأحد شروط الاتفاق معه كان، أن يعمل بدوام جزئي مدة أربعة أسابيع وإذا لم يستطع الحفاظ على هذه الوظيفة بنجاح أو عاد إلى الشجار فإنه سيعاد ثانية إلى الإصلاحية. ومع ذلك فمنذ الأسبوع الأول من الوظيفة (وهي العمل في مخزن سوبر ماركت كبير) عانى ريك صعوبة بالغة سلفاً.

والجلسة مع الممارس تمت في مكان استشارة بدلاً من السجن.

الممارس: حسناً ريك أسمع أنك تجد صعوبة في وظيفتك الجديدة.

الزبون: نعم أجد ذلك أنتم أيها الناس ترسلونني لأعمل في هذه الوظيفة مع شخص يتصرف مثل أ... هـ... (شتيمة) ولا يعرف كيف يعامل الناس باحترام. أنتم تجعلونني أخفق! لا أحد يستطيع العمل مع هذا الشخص أنا ضجر غاضب منكم ومن هذا المكان كله!

من الواضح أن ريك يصبح غاضباً حين يفكر في وضعه الحالي أو يتحدث عنه. قد يصبح الممارس بسهولة هدف غضب ريك وتصبح الجلسة غير مثمرة. لاحظ كيف يسعى الممارس أن يعيد تركيز أهداف ريك. وحين حل المشكلة يسعى الممارس دائماً أن ينحاز إلى جانب أهداف الزبون.

الممارس: حسناً يبدو أننا أرسلناك إلى مكان عسير لتعمل فيه. ربما لم يكن المكان الأفضل لك، وأنت تحاول أن تعود لتقف على قدميك وتريد أن تتجنب العودة إلى الإصلاحية.

الزبون: نعم إنه مكان قذر كرهه بالنسبة لي الآن لا أعلم كيف من المفترض أن أتدبر ذلك العمل وأبقى خارج السجن.

الممارس: كم من الوقت عليك أن تبقى في هذا العمل؟

الزبون: علي أن أبقى أربعة أسابيع ثم أستطيع أن أنتقل إلى مكان آخر.

الممارس: إذن أنت مرتبط حقاً هنا أنت لا تريد أن تبقى في هذا العمل ولكن من جهة أخرى تريد أن تنجح وتتحرك إلى الأمام لا أن تعود إلى الوراء.

الزبون: نعم.

الممارس: أيُّ قسم هو الأهم بالنسبة لك الآن أن تتخلص من هذا العمل أم تبقى خارج السجن؟

الزبون: أنت تعلم أريد أن أبقى خارج السجن.

الممارس: إذن هل تريد أن تعمل هنا أربعة أسابيع.

الزبون: نعم أظن سأعمل.

عندما أصبح هدف ريك محمداً حصل الممارس على تفصيلات أكثر عن الصراع بين الأشخاص عنده.

الممارس: ريك أنت قلت إن رئيسك الجديد لا يحسن معاملتك، ما نوع الأمور التي يقوم بها؟

الزبون: في بادئ الأمر إنه يلقي علي الكثير من الأوامر. ويخبرني بما علي فعله ثم يسير (بلا مبالاة) إنه لا ينظر إلي حين يتكلم معي. يعرف أنني أتيت من السجن ويتصرف معي كأنني قطعة من النفايات.

الممارس: إنه إذن يطلق أوامره ليقول لك ماذا تفعل كما هو الأمر في القوات العسكرية.

الزبون: كلا إن الأمر أسوأ من ذلك ففي العسكرية ينظرون إليك على الأقل. إنه ينبج بالأوامر في الهواء ثم ينطلق.

الممارس: وما الذي يزعجك في ذلك؟

الزبون: يا إلهي ألا تتضايق إن عاملك أحد الناس بهذه الطريقة؟

الممارس: حسناً من المؤكد أن الأمر يبدو وضعاً صعباً. ومع ذلك إنك تريد حقاً أن تتعلق بهذا الوضع لتبقى خارج السجن.

الممارس يتابع: (١) تذكير ريك بهدفه و(٢) يضع نفسه وكأنه بجانب ريك. فمن المهم تجنب المجادلات.

الممارس: ريك هل تستطيع أن تريني كيف يتكلم معك رئيسك؟ مثلاً: ادّع أنني أنت وأنتك رئيسك دقيقة واحدة وأرني كيف يكلمك.

الزبون: حسناً «هيا يا أنت اجلب هذه الصناديق من الطابق الأسفل على طريق السلم وعندما تنتهي عد إلى هنا واكنس غرفة المخزن» قال ريك ذلك بصوت عال ودون أن ينظر إلى الممارس.

الآن يقود الممارس ريك إلى حل أو خطوة في مشكلته.

الممارس: إذن يا ريك ما دمت تريد أن تحتفظ بوظيفتك كيف يمكنك أن ترد على رئيسك عندما يصرخ عليك بأوامره على هذا النحو؟ أنا أحب أن أستحدث بعض الاحتمالات وسوف نسجلها معاً على استمارة حل المشكلة.

الزبون: حسناً بوسعي أن آخذ علبة معدنية من الرفوف وأضربه بها على رأسه.

لا يرد الممارس ولا يحكم على هذه الجملة ولكنه يكتفي بأن يكتب.

الممارس: ماذا بوسعك أن تفعل أيضاً إذا تكلم معك بهذا الشكل؟

الزبون: أظن أن بوسعي أن آخذ فترة استراحة وحسب، أمشي إلى الخارج وأدخن لفافة (سيجارة).

الممارس: وماذا بوسعك أن تفعل أيضاً؟

الزبون: بوسعي أن أقول له أن يذهب إلى الجحيم. وأخرج

يستمر الممارس في المحاولة إلى أن يستحدث بدائل أفضل وأيضاً يذكر ريك بهدفه.

الممارس: ما دمت تقول أنك ستلقي علبه معدنية على رأسه وأنت ستأخذ استراحة

وتدخن سيجارة، أو تقول له أن يذهب إلى الجحيم. كيف يمكنك أن

تتصرف بغير ذلك لتتجز هدفك وهو الاحتفاظ بوظيفتك أربعة أسابيع فلا

تعود إلى السجن؟

الزبون: آه لأحتفظ بالوظيفة. حسناً أظن أن بوسعي أن أحاول ألا أurd عليه مطلقاً.

أنت تعلم أبقى هادئاً وحسب.

الممارس: تقصد أن تقوم بعملك ولا تأخذ الأمر على محمل شخصي، أي أنك تراه

نموذجاً كريهاً من الناس وحسب.

الزبون: نعم.

الممارس: ماذا يمكن أن تفعل غير ذلك كي تحتفظ بوظيفتك أربعة أسابيع؟

الزبون: تظن أختي أن علي أن أتكلم معه وأخبره ألا يعاملني على هذا النحو.

الممارس: وبذلك تستطيع أن تخبره كيف تشعر حين يتكلم معك بهذه الطريقة

وتسأله أن يغير الطريقة التي يتكلم بها معك.

الزبون: نعم.

ينتقل الممارس الآن إلى الخطوة التالية في تقييم نتائج كل بديل.

الممارس: حسناً لقد سجلت خمس طرق يمكنك أن تجيب بها رئيسك عندما يتكلم إليك:

(١) تلقي علبه معدنية فوق رأسه. (٢) تأخذ استراحة وتذهب لتدخن. (٣) تقول له

أن يذهب إلى الجحيم. (٤) تركز على عملك ولا تأخذ الأمور على أنها موجهة لك

شخصياً. (٥) تتكلم إليه حول شعورك وتسأله أن يتغير. هل أدركت أن تلك الطرق تماماً؟

الزبون: نعم.

الممارس: تذكر أن هدفك هو الحفاظ على وظيفتك لذا دعنا ننظر في كل احتمال من هذه الاحتمالات. ماذا تظن أنه يحدث إذا ألقيت بالعلبة المعدنية فوق رأسه؟

الزبون: قد أشعر بالراحة لحظة ولكني سأفقد وظيفتي وأعود فأحتجز ثانية . ربما لفترة أطول.

الممارس: إذن لن يساعدك هذا في إنجاز هدفك. ماذا يحدث إذا أخذت استراحة فقط وذهبت لتدخن سيجارة؟

الزبون: لست مستيقناً، من جهة سيهدأ غضبي ولكني أظن أنه سيجنُّني أنني أخذت استراحة دون استئذان منه ربما يطردني.

الممارس: وإذن إن أخذت استراحة كلما طلب إليك القيام بعمل لأنك تشعر بالغضب فإنه قد يطردك حينئذٍ ماذا يحدث؟

الزبون: علي حينئذٍ أن أعود إلى السجن.

الممارس: إذن ذاك الأمر لا يصلح أيضاً. ماذا إن قلت له ليذهب إلى الجحيم؟

الزبون: حسناً ربما أطرده ثانية وأعود إلى السجن.

الممارس: ماذا لو قمت بعملك وحسب دون أن تتكلم معه شخصياً. وأنت تفهم أن إطلاق الأوامر هو أسلوبه وحسب وأنت تفهم أن هذا أمر كرهه ولكن تعتقد أن بوسعك تحمله.

الزبون: حسناً قد يعجبني هذا، أستطيع أن أبقى مركزاً على عملي وأنتقل منه بعد أربعة أسابيع.

الممارس: حسناً إن عدم الرد عليه يحقق لك هدفك.

الزبون: نعم.

الممارس: وماذا عن الخيار الأخير أن تحاول التحدث إليه؟ ماذا تظن أنه يحدث إن فعلت ذلك؟

الزيون: حسناً أختي تقول ذلك يجب ألا أدعه يعاملني بهذه الطريقة وأن علي أن أكلمه وأقول له بم أفكر.

الممارس: حسناً ماذا تظن سيحدث إن فعلت ذلك؟

الزيون: قد يتغير ويدرك أن عليه أن يعاملني باحترام أكبر.

الممارس: لا يبدو أنك على يقين من ذلك. ماذا يمكن أن يحدث إن طلبت إليه أن يعاملك على نحو أفضل؟

الزيون: قد يقول لي: اغرب عن وجهي ويطردني من العمل.

الممارس: إذن في هذا الخيار مخاطرة أكبر وقد يعني العودة إلى السجن.

الزيون: نعم.

الممارس: ريك قل لي ماذا يمكن أن تقول له إذا قررت أن تدخل في تلك المناقشة معه؟

في هذه النقطة خطأ الممارس خارج نموذج حل المشكلة لكي يقوم درجة مهارة ريك. ينبغي تحديد مهارات ريك في الجزم. هل يمكن أن تقود محادثة مع الرئيس إلى جدال، أم هل يستطيع ريك أن يعبر عن نفسه دون لوم الرئيس له أو إثارة غضبه على نحو من الأنحاء؟

الزيون: يمكن أن أقول له أنه لا ينبغي له أن يعامل الناس كأنهم نفايات. وأقول له إنني كنت في السجن وإنني أشد صلابة من جميع الناس من حوله. ينبغي أن يجعل الأمور أسهل أمامي ويحاول أن يفهم مشكلاتي. أنا سأحاول أن أجعله يرى أنه على خطأ.

لاحظ الممارس بالاعتماد على إجابة ريك أنه في الوقت الراهن تنقصه الخبرة لإجراء محادثة مثمرة مع رئيسه الجديد.

الممارس: حسناً ريك تقول أنك إذا حاولت التكلم إليه ربما يغير موقفه. ولكن ربما أيضاً يقول لك اغرب عن وجهي وأنت وصفت رئيسك بأنه جلف عسير جداً في معاملته. فكيف إذن تظنه يرد على ذلك؟

الزبون: لا أعلم ربما يتغير أو قد يطردني من العمل.

الممارس: إذن ليس واضحاً ما يمكن أن يحدث. يبدو أن هذا الخيار قد يكون فيه مخاطرة إلى حد بعيد. إذا نظرت إلى جميع خياراتك هذه أي منها تجده أكثر عوناً لك ليبقيك في العمل تلك الأسابيع الأربعة؟

الزبون: أظن أن أبقى هادئاً. أركز على عملي ولا أرتكس.

قد يبدو لبعض الممارسين أن من الأفضل على المدى الطويل تعليم ريك كيف يتحدث بجزم مع رئيسه. نحن نوافق على ذلك. ولكن مع جدية الوضع ونقص الوقت الكافي لتعليم ريك مثل هذه المهارات وندرة المعلومات عن المشرف عليه يبدو أن أفضل خيار لريك هو عدم إجابة الرئيس الجديد بانتظار أن تمر الأسابيع الأربعة.

ينتقل الممارس فيما يلي نحو الخطوة الثالثة.

الممارس: وهكذا يبدو أن أكثر الطرق أماناً لإنجاز الهدف وعدم إضاعة الوظيفة والبقاء خارج السجن هو أن تبقى مركزاً على عملك دون أن تأخذ تعليقات الرئيس على محمل الجد. هل تظن أنك تستطيع فعل ذلك؟

الزبون: نعم أستطيع أن أتجاهله تماماً أعرف أنني أستطيع.

الممارس: حسناً ربما تستطيع أن تبين ذلك لي. دعنا نتمرّن كيف لا ترد على أقواله حين تكون في العمل المرة التالية ...

يمثل الممارس والزبون المشاهد التي يرجح أن يواجهها ريك مع رئيسه.

الممارس: جيد! دعنا نبرمج جلسة مباشرة بعد العمل ربما لمدة أيام ثلاثة لنرى كيف تمت الأمور ونتكلم على ذلك.

في تلك النقطة من المفيد دمج تقنيات أخرى مثل عبارات ذاتية معقولة لمساعدة ريك على عدم الإجابة إلى جانب التعرض والاسترخاء.

سيكون الهدف تهيئة ريك لتدبر العبارات السلبية من رئيسه فلا يرد بالغضب. وبالرغم من أن ممارسة مثل هذه التقنيات قد يكون مفيداً فإننا نعلم أن واقع الوقت الحالي يؤثر فيما سيحدث في التالي.

وبمصطلح العواقب لهذه الحالة الخاصة كان ريك قادراً أن يتجاهل بنجاح المشرف عليه أثناء عمل اليوم التالي المبرمج، ومع ذلك ظلّ كارهاً أعمال ذلك المشرف وظل يركز على أهدافه هو وأحس شعوراً بالإنجاز حين لم يرد على ذلك المشرف.

وأثناء الجلسة التالية ركز الممارس على تمرين تعرض إضافي (انظر الفصل ١٢). ولعب الممارس دور الرئيس الفظ النقّاد الخطر في حين مارس ريك عدم الاستجابة في مختلف درجات العبارات الاستفزازية. استعملت هذه الاستراتيجية في عدة جلسات متتالية. وتوجه الممارس وريك أيضاً للشروع بالبحث عن وظيفة أخرى عندما تنتهي مدة الأسابيع الأربعة من الحجز في المخزن. تدبر ريك أمر السيطرة على نوبات الغضب أثناء تلك الأسابيع الأربعة. ولسوء الحظ وكما هو الأمر الشائع في العديد من أمور العدالة الجنائية اعتبرت حالة ريك قصيرة الأجل وبعد مرور أربعة أسابيع لم يعد له أي اتصال مع الممارس.

من الواضح أن حل المشكلة الاجتماعي كان نافعاً لريك مع أنه كان لديه بالتأكيد عمل أكثر يقوم به ليتدبر أمر غضبه بصورة ناجعة. ومع ذلك فإن نموذج حل المشكلة أثبت تدخلًا نافعاً وعملياً مع تحديد زمن معين واحتمال حصول نتائج خطيرة سلبية بالإضافة إلى ذلك فإن مقارنة حل المشكلة أتاحت للممارس أن يثبت تحالفاً بسرعة حين ربطها بهدف ريك بالبقاء خارج السجن فتجنب إمكان غضب ريك على أي شخص له علاقة بنظام العدالة الجنائي.

إن حل المشكلة الاجتماعي اعتمد ليعطي للزبائن خيارات معقولة تم تخطيطها للتعامل مع مشاكل الحياة. وهذا الحل في عالم إجراءات تدبير الغضب عملي أكثر من غيره بسبب تطبيقه في ظروف واسعة متنوعة. إن استطاع الممارس أن يعلم الزبون مبادئ الخطوات الأربع الناجعة جداً لهذا النموذج قد يكون الزبون قادراً على تطبيقها على مجموعة كبيرة من الأوضاع تساعد على التعامل مع الغضب وعلى تحسين العلاقات بين الأشخاص.



التغيير

التعرض

ليس هناك مسكن للألام الجنس البشري ما عدا صدق الفكر وصدق العمل
ومواجهة العالم بعزم ثابت موثد

توماس هنري هكسلي

ذكرنا في الفصل ٨ أن الاستراتيجيات التي تشجع التجنب أو الهرب من تحديات بين الأشخاص ومن عوامل الكرب هي مفيدة تماماً. ومع ذلك ففي المدى الطويل هي تُحدُ فرصاً من أجل التطور. إن مناورات التجنب والهرب قد تعزز فوق ذلك سلوكيات وظيفية غير سوية ونماذج من الغضب حين تقوي الاعتقاد بأن المواجهة وحل المشكلة أمران مستحيلان. وفي الواقع من المحتمل أن التغيير يتطلب أن يواجه الزبائن بمحض إرادتهم أمراً شاقاً يتحداهم بحيث يبقون في تلك الأوضاع ذاتها ويتعلمون مهارات جديدة للتعامل مع الأشخاص الكريهين والظروف الكريهة. يقود هذا النموذج إلى علاج ناجح للعديد من المشاكل الإنسانية وخاصة اضطرابات القلق. مثلاً إن الزبائن الذين يتألمون من نوبات زعر يستفيدون من تجربة أحاسيس غير مريحة من خلال تمرين رياضي، والمصابون بالرهاب الاجتماعي (الفوبيا الاجتماعية) تتحسن حالتهم المرضية حين يعرضوا أنفسهم بشكل متكرر لأوضاع تقويمية، والزبائن الذين يعانون من اضطراب العصاب الوسواسي القهري^(١) يستطيعون أن ينقصوا أعراضه عندهم بأن يتصوروا بشكل متكرر صوراً غير مريحة. إذا لم يتح لهم الهرب من المشقة فإن التعرض المتكرر البناء المثير المخيف غالباً ما يقود إلى نقصان الأعراض.

(١) **obsessive- Compulsive Disorder** عصاب وسواسي قهري: يتسم بالأفكار الثابتة غير المرغوب فيها (الوسواس) والقيام بالأفعال القهرية النمطية الغير المعقولة مثل غسل اليدين بين الحين والآخر أو لعق الشفاه والهدف التغلب على القلق وإطفاء مشاعر الذنب المترجمة.

وحيث يأتي الأمر إلى موضوع تدبير الغضب نجد أن الممارسين تجاهلوا طويلاً هذه الطرق المعتمدة على التعرض. وما دام تم النجاح في معالجة القلق بطريقة التعرض فلماذا يهمل ممارسو الصحة العقلية إدخال هذه الطريقة في مكونات برامج معالجة الغضب؟ أحد الهموم الشائعة في الجواب عن هذا السؤال هو، أن زبائن الغضب سوف يقاومون تلك الطريقة لأنهم لا يفهمون لم يُسألون أن يعيدوا معاناة مثيرات الغضب وما ينجم عنها من مشاعر الغضب. لقد تعود هؤلاء الزبائن التجنب تماماً وربما لا يريدون مبدئياً أن يشاركوا في جلسات التعرض. وقد تأخذ مقاومتهم شكل عبارات مثل: «أنا أريد فقط أن أنسى ذلك الأمر ألا تريد أن تنسى لو كنت في مكاني؟». وإذا يتعرف الممارسون مثل هذه المقاومة فإنهم يشعرون بالقلق لأن الزبون قد ينهي العلاج قبل الأوان. وهم آخر لدى الممارس وهو أنه أثناء تمرينات التعرض قد يصبح الزبائن غضاباً حقاً لا يمكن السيطرة عليهم وقد يقذفون الممتلكات بعنف أو يخربونها. وهذا بالطبع أمر إشكالي تماماً لكلا الممارس والزبون. وهناك أيضاً هم آخر وهو أن مواجهة مثيرات الغضب المستمرة، قد تقود إلى زيادات متواصلة في الغضب أو إلى تفاقم مشاكل انفعالية موجودة من قبل.

ومع أنه من المهم أن يكون المرء على دراية بالتأثيرات الممكنة المناوئة غير الملائمة لأي إجراء فإننا استعملنا تقنيات التعرض في مجال البحوث والأوضاع السريرية ووجدنا أن هذه الهموم المذكورة لا مبرر لها. وفي الواقع وجدنا أن تقنيات التعرض التي تخطط بعناية تحدث استجابات للغضب أقل وتقص الغضب المترافق مع ثوران جسمي وهي مأمونة موثوقة بالنسبة للزبائن وللممارسين. والمفتاح هو العمل بتعاون مع الزبون لشرح ما يمكن حدوثه ولأخذ قرار مشترك بأن التعرض هو علاج اختياري. وإذا نوقشت التمارين التي خُطت مسبقاً في سياق علاقة علاجية قوية يزداد احتمال نتيجة ناجحة.

نعرض في هذا الفصل استراتيجيات تقوم على التعرض وهي مفيدة لتساعد الزبائن على مواجهة مثيرات غضبهم. نعرض أربع تقنيات معينة وهي: مراجعة المثير، تعرض كلامي، تعرض خيالي منضم إلى مداخلات أخرى، التعرض في الواقع

الحي. وقد جُهِّزت إرشادات لتحديد ما إن كان التعرض مفيداً لزيون خاص دون غيره إلى جانب المحاذير الممكنة. وقُدِّمت أيضاً اقتراحات من أجل إنجاز التعرض في أوضاع علاج جماعي. ومع ذلك نزود في بداية العلاج بعض التفاصيل لبيان كيف يعمل التعرض لإنقاص الغضب. يمكن أن يعرض هذا التحليل بشكل مبسط على الزبائن فيتشاركوا في أساس معرفتهم وتوقعاتهم مع معرفة الممارس وتوقعاته.

كيف يعمل التعرض؟

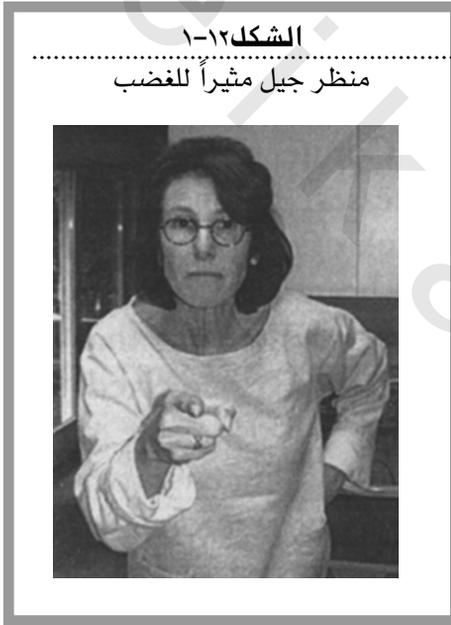
كثيراً ما يذكر الزبائن أن غضبهم يبرز بشكل آلي في أوضاع معينة أو في حضور أفراد محددين. يقولون: إن «الغضب يأتي فقط عليهم» ويقدمون تقارير مثل: «لا أعلم أنا فقط لا أستطيع أن أساعد نفسي، كلما تحدثت إليها أبدو وكأنني دخلت في نزاع وأشعر أنني ضائق ذرعاً حقاً!» إن المثير المتكرر والذي يبدو آلياً يقود إلى تجارب غضب وإلى سلوكيات تعبيرية. وفي الحقيقة إن ردود أفعال هؤلاء الغاضبين هي على الأغلب وظيفية شرطية تحصل دون علمهم.

دعنا نفحص حالة (ستيفن) Stephen معلم في ٣٤ سنة من عمره. كان له تاريخ من الصعوبات التي تتحكم في مزاجه مع زوجته (جيل) التي تزوجها قبل ثلاث سنوات. كان ستيفن ينفجر عند الاستجابة لحوادث صغرى وخلافات بسيطة. وحين سُئِلَ عن ذلك أقرَّ أن ردود فعل غضبه كانت مفرطة، وكان لها تأثير سلبي في زواجه. ومع ذلك كان يبدو أن غضبه يحدث بشكل آني فوري. قال: «إنه أمر يكمن تحت جلدي ... لا أستطيع أن أساعد نفسي ... وهذا الأمر المشؤوم يحدث مرات ومرات وعلى نحو متكرر ...».

وبعد رصد حوادث غضبه أصبح واضحاً أن ستيفن يصاب بالغضب أثناء أي خلاف مع جيل مهما كان صغرى المشكلة أو كبرها من الواجهة الموضوعية. فمثلاً الفكرة اليومية التي ظل يظهرها هي أن غضبه كان يثار لأسباب واهية كأن تضع

جيل صحيفة يومية في غير مكانها أو تقدم خضاراً لا يحبها أو تفضل أن يضع ربطة عنق معينة. وبسبب هذا الغضب المستمر تدهورت علاقتهما بشكل ملحوظ قال: «نعم أنا أحبها ولكن أحياناً بمجرد أن أراها أصبح غاضباً».

كانت بعض صفات لغة جسم جيل ودرجة ونبرة صوتها كافية لظهور غضب ستيفن وكان أحياناً يهاجمها كلامياً إلى درجة لا تتناسب مع المشكلة. وأحياناً لا يكون ثمة مشكلة على الإطلاق! ولكنه يشعر بالغضب فقط حين يجلسان معاً إلى مائدة العشاء أو حين يشاهدان التلفزيون ويعلقان على البرامج.



وصف ستيفن تفاعلاً نموذجياً لما يحدث بينهما. كان هو وجيل يتحدثان عن الفواتير وكانا غير متفقين حول مقدار النقود التي عليهما سدادها للدائنين. كان «موقف جيل تهكيمياً» وظن أنها تلومه على مأزقهما المالي. وركز هو بشكل خاص على لهجتها التهكمية والطريقة التي وضعت فيها يديها على خاصرتها وكيف أشارت بإصبعها حين ناقشا دفع دينه الذي استدانه حين كان طالباً. ومع أنها أنكرت ذلك فقد كان ستيفن يظن دائماً أن جيل تتذمر وتلومه على وضعهما المالي الفقير المتردي بسبب اختياره لوظائفه.

وفكر ستيفن متابعاً تعليقاتها: «إنه لأمر مجحف أن تلومني ... عليها أن تساهم أكثر (مادياً) ... أنا لا أصفح عنها عندما تتصرف على هذا النحو ... أيها الرجل يمكن أن تكون زوجتي فاجرة حقيقية ... أحياناً أود أن ألكمها ولو مرة واحدة! وهو

يتذكر جسمياً أن يديه كانتا ترتعشان أثناء الخصام وكان يشعر بتوهجات حارة تغمر وجهه ويعرب عن ذلك بأنه تحمل ما فيه الكفاية وقد عيل صبره وهي تتابع انتقادها المستمر فانطلق يشتمها ويدور حول المنزل ويصفق الأبواب».

إن رد فعل الغضب الآلي عند ستيفن تم تعلمه على مدى الزمن وسيُرسَم بيانياً في صفحة تالية. لاحظ أنه بالإضافة إلى المضمون الانتقادي الراهن لكلامها فإن النبذة التهامية ووضع يديها على خاصرتيها والتأشير بإصبعها كانت جميعها ترافق انتقاداتها لستيفن. ولأن حوادث الغضب هذه تكرر مرات عديدة فقد أصبحت موجة الغضب تحدث بشكل شرطي. ومن دون ريب لا أحد يبتهج بالانتقاد، لذا كانت أقوال جيل تمثل مثيراً سلبياً بشكل مشروع. ومع ذلك كان ستيفن يقيم نقدها بأنه قاس بإفراط وغير حقيقي ومجحف يؤدي إلى غضبه.

في المرحلة الأولى من علاقتهما كان التفاعل يأخذ بضع دقائق عند ستيفن ليفسر ويقوم ماذا كانت جيل تقول ويشعر بنفسه قد أصبح غاضباً. ومع مرور الوقت أصبح صوت جيل ووقفها وحدهما مثيران لغضبه. كانت ردود فعل غضبه سريعة مفاجئة وقوية دون اعتبار للمضمون الراهن لما تقول. لقد اتخذ غضب ستيفن صفة آلية. ولأن تعليقات جيل كانت تترافق دوماً بملامح وضعية معينة فقد كان رد فعل غضبه واحداً سواء كان الخلاف صغيراً أو كبيراً. لقد أصبح هناك رابطة شرطية برفع إصبع جيل التي تشير بها ووضعها يديها على خاصرتيها ولم تعد ثمة حاجة من أجل ظهور غضب ستيفن أن يدرك ماذا تقول جيل. لقد أصبح رد فعله آلياً.

ولكي تزداد الأمور سوءاً نشط هذا النموذج في أوضاع أخرى فمثلاً ذكر ستيفن أن غضباً مبالغاً فيه ألم به كرد فعل على نساء في العمل لاحظ أنهن يتكلمن إليه بنبرة نقدية تظهر شعورهن بالتفوق. وفي إحدى المناسبات صرخ على موظفة في قسم المركبات لأنها رفضت أن تجري معاملة لتسجيل سيارته مدعية أنه لم يحضر لها الأوراق المناسبة. لقد ظن أن الموظفة تتخذ «موقفاً» ضده.

ما إن يصبح الغضب شرطياً كما هو في حالة ستيفن حتى يتعمم بسهولة فيشمل أوضاعاً أخرى لها مواصفات مشابهة. ولما كانت ردود الفعل الشرطية هذه تحدث دون دراية الشعور فإنها قد تصبح مصدر الاختلاط والارتباط بالنسبة للزبائن الذين يدركون بعد كل واقعة أنهم تصرفوا على نحو لا يتناسب مع الحادث العاجل المفاجئ.

تقوى الروابط بفضل عدد من الإجراءات الداعمة. لقد كان رد فعل ستيفن بالصراخ والجدال في الواقع إزاء منبه هو «نبرة تهكمية» أو وقفة جسم جيل. وكما ذكرنا في الفصل ٢ مع أن غضب ستيفن كان هزيمة للنفس على المدى الطويل فقد كان له فوائد على المدى القصير وهو أنه عزز الرابطة بين المثير والغضب وهذا يتضمن إدراكاً ذاتياً لإنقاص التوتر. لقد بين بوشمان Bushman وبوميستر Bau-meister وفيليبس Phillips (٢٠٠١) أن الناس الذين يؤمنون بقيمة التعبير عن الغضب خارجياً يقومون بذلك على الأرجح لضبط غضبهم. والتعزيز هو لإدراك أكثر منه لواقع، إلا أنه مع ذلك يعمل على استمرار الغضب.

وهناك فائدة أخرى قريبة الأجل في حالة ستيفن وهي أن التهجمات الكلامية كانت عادة تمنع جيل والأشخاص الآخرين من الاستمرار في الانتقاد (مثلاً كانت جيل تتوقف عن الكلام حين يتفاهم غضب ستيفن). وكان هناك نتيجة ثالثة قصيرة الأمد وهي الإذعان الاجتماعي. ففي تفاعلات الغضب غالباً ما يستجيب الشخص الأقل سيطرة لمطالب الشخص الآخر وإن يكن ذلك مع بعض الغيظ. عندما صرخ ستيفن على جيل من أجل الفواتير كان مما يجرح الشعور أنها استمعت لما يقول حول الفاتورة التي سيدفعها. ففي المدى القصير على الأقل كان غضبه ناجحاً. ولنتذكر أيضاً تفسير ستوسني Stosny (في الفصل ٢) أن الغضب يسبب أن يطلق الدماغ كلا الابنفرين والنورابنفرين وكلاهما مقوٍ معزز. وأخيراً إن الحادث بجملته يؤدي إلى إدراك من جانب ستيفن أنه على صواب وأنها على خطأ وأنه ليس عليه أن يفكر في عيوبه أو مواطن ضعفه.

من المهم أن نتذكر في تفهم موقف ستيفن أن التعزيز أمر حاسم في تقوية الرابطة بين المثير والغضب. وكما سنبين فيما يلي أن رد فعل ستيفن بالغضب تجاه جيل تعزز بمزيج من التقوية السلبية والإيجابية. وخلال الأوضاع الأخرى كان المنبه متصلاً بالنقد وأصبح الجدال الكلامي والصراخ آلياً بالنسبة لستيفن.

الشكل ١٢-٢ تسلسل تطور غضب ستيفن

تطور الغضب عند ستيفن

<u>منبهات مرافقة</u>	<u>مثير</u>	<u>تقييم المثير</u>	<u>الغضب (التجربة والتعبير)</u>
نبرة صوت جيل	نقد كلامي	«ما قالتها كان خطأ»	نشاط جسمي
تأشير جيل بالإصبع		مجحفاً قاسياً لا	أفكار غضب
يدا جيل على خاصرتها		أستطيع تحملها بعد	صور غضب
		الآن إنها فاجرة»	صراخ وتقطيب وصفق الأشياء

النتائج المعززة

إنقاص التوتر

لا وجود لانتقاد أكثر

إذعان من جيل

عدم اهتمام ستيفن بعيوبه

إذن كيف يعمل التعرض؟ إن تقنية التعرض هي تكسير ردود الفعل الآلية المعززة الموثقة هذه. فبتعريض الزبائن بشكل متكرر لمثير معين تحت شروط مسيطر عليها ومن دون إتاحة حدوث استجابات غضب معتادة ولا تعزيزات (أي منع الاستجابة) فإن الرابطة سوف تخمد من خلال التعود.

ولاستعمال هذه المبادئ مع ستيفن سنعرضه لسلسلة من الجمل النقدية بل المستعلية تعطى له بنبرة صوت ناقدة وبوقفة جسمية منحنية إلى الأمام وبإصبع مؤشرة. ينبغي أن يتفق الممارس مع ستيفن ويتعاوننا على أن تكون الجمل المتعلقة بمشكلات النقود، هي الهدف لأنها كانت تاريخياً مرتبطة بردود فعل غضبه. وتُتمى جمل تعرض مثل: «ستيفن لقد كانت خياراتك السيئة هي التي أدت بنا إلى هذه الفوضى المالية التي علينا الآن أن نعانيها معاً».

وبعد مناقشة الإجراء مع ستيفن يوجه الممارس إليه الجملة بتكرار ليتثبت من أن ستيفن لا يلتزم بهجوم كلامي مضاد معتاد (انظر الحوار في القسم التالي من أجل وصف أكثر تفصيلاً عن كيفية إنجاز تعرض كلامي لاذع).

في البداية لا يكون هذا الأمر مريحاً لستيفن. قد يشعر بثوران جسمي ويكون لديه عدد من الأفكار السلبية. بالطبع لن يكون ذلك الثوران بنفس المقدار الذي يعانيه عادة مع جيل لأن هذا التفاعل قد حُرِّض تحريضاً. ولكن مع ذلك فهو يشعر ببعض النشاط الجسمي وبعض الأفكار السلبية. وبعد سماعه الجملة المكررة عدة مرات تتناقص ردود أفعاله. وفي الواقع بعد ٥٠ تكراراً أو ما يقارب ذلك للجملة نتوقع ألا يكون لدى ستيفن أي رد فعل. إن عملية تكرار التعرض هذه تقطع الاستجابات شبه الآلية لهذا المثير المعين.

قد يحدث أمر آخر أثناء عملية التعرض للجملة السلبية بمرافقة صوت مستعلي النبرة ووقفة جسمية معينة. قد يجد ستيفن أنه لم يكن من المخيف جداً أن يسمع ويمتص تقويماً سلبياً. وفي الواقع إنه يدرك أنه يستطيع فعلاً أن يتدبر ذلك جيداً

ويتعلم منه. وهكذا يزداد بالتمرين تحمّله للتقويم الناقد. وثمة فائدة أخرى وهي أنه ما دام ثورانه الجسمي يميل إلى التناقص مع التعرض المتكرر فإنه سوف يصبح أقدر على اعتماد طرق بديلة أكثر نجوعاً للتعامل مع المشكلة.

إن العديد من نماذج استجابة الغضب الشرطية يمكن تعديلها من خلال استعمال التعرض. بالطبع إن مشاكل الغضب تأخذ أشكالاً مختلفة متعددة، والعلاج ينبغي أن يكيف وفق الزيون والمحيط الذي يعمل فيه الممارس. وفي الواقع إن بعض الممارسين يفضلون أن يستعملوا التعرض فقط في المراحل الأخيرة من العلاج. ونحن قد نوافق على ذلك. إن تعليم الزبائن الاسترخاء ومهارات الحياة وحل المشكلة ومعرفة متى يستعملون التجنب والهرب جميعها جزء من المرحلة المبكرة للتدخل. ومع ذلك فإن المسألة هنا هي، أنه من المهم حقاً بالنسبة للزيون أن يصبح أقل ارتكاساً حين يواجه مثير الغضب.

مراجعة المثير:

إن فرصة (تقديم) التعرض ومنع الاستجابة إلى زبائن الغضب تعرض نفسها باكراً بالرغم من أنها قد لا تستعمل إلا في وقت متأخر من برنامج العلاج. من الشائع سؤال الزبائن أن يصفوا وقائع حديثة عانوا فيها الغضب. وهم غالباً متشوقون لتقديم حسابات مفصلة مثلاً عن كيفية إساءة معاملتهم من قبل الآخرين. وبعد أن توصف أحوال الغضب هذه من المؤلف عندهم أن يعودوا إلى معاناة الغضب. يمكن أن يلاحظ هذا بسهولة من نبذة الصوت ومن توتر عضلة الوجه وعضلات اليدين، ومن هيئة الجسم ومن احمرار الوجه. لقد صادفنا بعض الزبائن ينهضون من مقاعدهم ويخطون غضاباً في أرجاء الغرفة وهم يصفون حادثة غضبهم.

حين يحصل هذا النموذج من سلوك الزيون يكون لدى الممارس خياران ليدبر الأمر. الاحتمال الأول هو أن يتيح للزيون أن ينقّس بغضب وهو يصف حوادث غضب ماضية. وهذا يتفق مع المفاهيم القديمة التي تتيح للزيون أن يلتزم بنوع مطهر من

التعبير عن الغضب في أثناء الجلسة. أنصار هذه الطريقة يستعملون مصطلحات مثل: «لندع الغضب يخرج» نحن لم نفهم أبداً هذه الجملة مم يخرج؟ هل يسكن الغضب في البنكرياس أو في الأمعاء الدقيقة؟ إن التطهير هو في الواقع ممارسة الدور الاجتماعي للغضب ولما كانت «الممارسة تحسّن» فمعنى ذلك أن من المرجح أن تقوى الرابطة بين المثير وبين أفكار الغضب وأعماله.

(Chapter2, Bushman, Bauneister and Stack, 1999. Bushman, Baumeister and Phillips, 2001. Geen and Quantay, 1977. Kassinove 1995).

مع عدم إيقاف الزبون الذي يكرر حكاياته بطريقة غاضبة يدعم الممارس بشكل غير مباشر فكرة أن الزبون ينبغي أن يشعر بالغضب ويعبر عنه حين يفكر بالمثير.

وعائق آخر في الإتاحة للزبون أن ينقّس بغضب حين يصف حوادث غضب ماضية وهو، أنه بذلك يبعث برسالة مفادها أن الممارس قد لا يكون مسيطراً على الجلسة، أو في النهاية سيكون الممارس أقل قدرة على المساعدة حين تبرز انفعالات قوية من الزبائن. نحن نعتقد أن السماح للزبائن أن ينقّسوا أثناء وصفهم لتجارب غضبهم يزيح المعالجة نحو اتجاه خاطئ ويضعف موثوقية الممارس. وقد تكون تلك المقاربة أشد صعوبة عند أولئك الذين يعملون في الإصلاحات، أو في نماذج أخرى مشابهة مع زبائن خطرين. إن نقص سيطرة المعالج وبنائه يمكن أن يعزز محيطاً يرجح أن تحدث فيه نوبات تهجم جسمية قائمة على نموذج هجوم عدواني.

والخيار الأفضل هو العمل على تكييف الزبائن لكي يصفوا مثيرات غضبهم وهم هادئون وتحت السيطرة. ورغم أن هذا قد يكون صعباً في البداية إلا أنه يصبح أسهل مع الممارسة. قد يكون من المناسب مقاطعة الزبون بقول شيء مثل:

«تعلم يا ستيفن إنه حقاً أمر مهم بالنسبة لي أن أفهم ماذا جرى بينك وبين جيل.
من الواضح أن هذا كان حادثاً مهماً لك ويبدو أنك غدت غاضباً حين وصفته لي
الآن. لقد ارتفع صوتك وصرت تتكلم بسرعة. ولسوء الحظ مع أنني كنت أنصت

ولكني وجدت صعوبة في متابعة ما حدث. هل تستطيع أن تعيد ما قلته آنفاً وتخبرني من البداية ما الذي حدث؟ حاول أن تجعل غضبك مكبوحاً مقيداً، والرجاء أن تتكلم ببطء وبصوت سوي فأستطيع أن أفهم تماماً».

حين لا يعبر الزبائن عن الغضب كما تعودوا أن يفعلوا يبدؤون عملية منع الاستجابة و«قطع» نماذجهم الآلية. هذه الطريقة تقوي السيطرة في مواجهة مثيرات الغضب.

بالطبع حتى بعد التدخل لجعل الزبائن يصفون الأوضاع بطريقة هادئة ليس من غير الشائع أن ينقلبوا بسرعة لينفّسوا عن غضبهم. قد يحتاج الأمر إلى عدة مرات من التذكير قبل أن يتوصلوا إلى وصف الوضع بغضب أقل. وحين يقدم الزبائن وصفاً أهدأ تصبح التقوية مهمة جداً، مثلاً:

لقد أنجزت عملاً أفضل بكثير إذ أخبرتني ماذا حدث مع جيل منذ بضعة أيام. أودّ أن تستعيد ذلك في ذهنك مرة ثانية وهذه المرة أريدك أن تقول ما تريد بنبرة صوت أهدأ أيضاً هل توافق على ذلك؟

مع شيء من الإصرار والمثابرة يستطيع الزبائن فعلاً أن يصلوا إلى تلك النقطة.

حين استعمال هذه الاستراتيجية في جلسات معالجة الأفراد، بوسعك أن تشدّد على أنك لكي تفهم الزبون بشكل أفضل من المفيد أن تسمع الحوادث الموصوفة بطريقة هادئة. وكذلك من أجل أن يتعلم الزبون طرُقاً جديدة أفضل في التعامل مع الصعوبات فإن الزبون يستطيع أن يستفيد من التعلم بأن يبقى هادئاً حتى حين يفكر في الأوضاع المقيتة. أول خطوة في هذه العملية إذن هي أن تكون قادراً على مناقشة الأوضاع الصعبة على نحو هادئ.

أما في صيغة معالجة جماعة من الناس معاً فمن المفيد أن تشدّد على أن هدفاً واحداً عليه أن يقوي ضبط الانفعال والسلوك لدى كل عضو. ولذلك تُنشأ قاعدة للجماعة وهي أن الشخص الذي يصف مثيرات الغضب يحاول أن يبقى هادئاً. وفي

الواقع إذا رأى أعضاء آخرون في المجموعة أن الشخص أصبح غاضباً فعليهم أن يدلّوا عليه ويصفوا الطريقة التي أظهر بها ذلك الشخص غضبه. ويطلب إلى المتكلم أن يصف الوضع ثانية مع إظهاره غضباً أقل. يساعد هذا على خلق ثقافة جماعية تشدّد على التعرض وعلى منع استجابة الغضب. وإذا وجد في صيغة الجماعة زبائن تنفس غضبها فإن ذلك يمكن أن يكون غير مثمر بشكل خاص لأن العطاء يكون حينئذٍ لجماعة غير مركزة ومن الصعب ضبطها فيما بعد.

لنكن واضحين مرة أخرى حول الفرق بين مشاعر الغضب والتعبير عن الغضب. نحن لا ندافع عن أن الزبائن ينبغي أن يعلموا أن «يبتلعوا» مشاعر غضبهم ولكننا نشير إلى أن «التنفيس» البسيط ليس سليماً من الناحية النفسية. من المهم بالتأكيد تمييز مشاعر الغضب والاعتراف بها وحين يكون من المناسب التعبير عنها فإن مقارنة هادئة ومعقولة هي أفضل صحياً.

التعرض الكلامي:

معظم أوضاع الغضب ولكن ليس كلها هي اجتماعية بطبيعتها، وهذا معناه أنها تتضمن نوعاً من التفاعل مع أشخاص آخرين. ولذلك كانت الجمل الكلامية التي توصف بأنها مقيئة هي مثيرات شائعة ينمي الزبائن تجاهها ردود فعل شرطية.

أول خطوة لاستعمال التعرض الكلامي هي وضع تخمين حذر دقيق لحوادث غضب الزبون. سجل حادث الغضب (فصل ٣) واستمارة الرصد الذاتي واستبانة تجارب الحياة (فصل ٧) هي مفيدة من أجل هذه التخمينات. عيّن المثيرات التي سبقت اللحظات الأولى التي بدأ فيها الزبون يشعر بنشوء الغضب. ساند الزبون في تمييز جمل خاصة أو نبرات الصوت أو تعابير الوجه أو لغة الجسم عن سواها تلك التي أدت إلى رد فعل الغضب. ثم عيّن الطريقة التي يجيب بها الزبائن نموذجياً عن المثيرات (مثلاً التقطيب، الصراخ، رمي الأشياء، الانسحاب أو التراجع).

الخطوة التالية هي أن تنمي بشكل تعاوني (مع الزبون) جمل تعرض خاصة وهي المعروفة باسم التعليقات الكلامية اللاذعة «هذه التعليقات هي كلمات مقيئة سلبية أو جمل موضوعة لكي تحث مثيرات الغضب التي تحدث بشكل طبيعي في حياة الزبون». ففي موضوع ستيفن مثلاً كانت الجمل التي تنتقد اختياره لوظائفه وصعوبة ربح المال مثيرات غضب مألوفة. وكما ذكرنا آنفاً من المهم دائماً أن نقدم مسوغاً لاستعمال التعرض بالتعليقات اللاذعة التي يفهمها الزبون بسهولة. إن أساساً مشتركاً من المعرفة بين الممارس والزبون يعزّز بشكل أفضل الإذعان للعلاج.

سنذكر نموذج حوار دار بين الممارس وستيفن يبرز بعض الدواعي التي تجعل التمرين على الاستماع للعبارات السلبية أمراً مفيداً. وفي هذا الحوار أيضاً يحدد الممارس وستيفن تعليقات لاذعة معينة وثيقة الصلة بمشكلة غضبه المستمرة.

الممارس: ستيفن بالاعتماد على اليوميات التي احتفظت بها أثناء الأسبوع الماضي حدّدنا عدة مثيرات مهمة لغضبك ما الذي يقفز إلى خاطرك على أنه أهمها؟
(لاحظ أن الممارس بدلاً من أن يوبخ ستيفن فهو يستعمل أسلوب الأسئلة السقراطي ليولد المعلومات).

ستيفن: أظن أنني اشتعلت غضباً عندما أخذت جيل تنتقدني. لقد أسرقت في ذلك.

الممارس: أفهم ذلك. ما الذي سبق غضبك ما عدا ذلك قبل أن تلتفظ جيل بأي نقد؟

ستيفن: شيء مثل نبرة صوتها وعندما وضعت يديها على وركيها وعندما أشارت بإصبعها إلي هذا حقاً أغازني أشد الغيظ.

الممارس: نعم يبدو هذا مهماً لك هل تظن أنك تستجيب تقريباً بشكل آلي لهذا النوع من النقد أو نبرة الصوت أو إشارة الإصبع.

ستيفن: آه نعم ويكون رداً فعلياً مماثلاً لأشخاص آخرين عندما يتصرفون معي على هذا النحو أو حين يعاملونني باتخاذ «موقف» ضدي.

الممارس: حسناً يبدو كأنه أمر شرطي إذ ترد بسرعة كبيرة حين تسمع نبرة صوت معينة أو ترى وقفة جسم معينة أو تسمع عبارات نقدية. ماذا نستطيع أن نفعل من أجل ذلك كي لا ترد بسرعة على هذا النوع من الأمور؟

ستيفن: لست متيقناً أظن الحديث عنه يعين.

الممارس: بالتأكيد الحديث عنه قد يساعدك لتصبح أكثر وعياً للنموذج وأنا سعيد لأننا نقوم بذلك. ولكن كيف تستطيع أن تتعلم أن ترد بسرعة أقل على وقفة الجسم المستعلية ونبرة الصوت وإشارة الإصبع والانتقاد؟

ستيفن: لست متيقناً ماذا تقصد؟

الممارس: حسناً مع كل هذا إن النقد هو جزء من الحياة لدينا جميعاً، وبالطبع أنا أتمنى إذا شاء أحد أن ينتقدي انتقاداً لأمر فعلته أن يكون انتقاده لي لطيفاً. ولكن أحياناً أنتقد بطريقة لا أحبها مثلاً لي جار كان ينتقد اللون الذي دهنت به منزلي. إنه شخص لطيف ولكنه كثيراً ما ينخسني باللهجة التهكمية ذاتها التي تصفها.

ستيفن: أوه إذن ماذا نفعل؟

الممارس: ماذا تظن سوف يحدث إذا جعلناك تتمرن على التعامل مع لغة الجسم ونبرة الصوت والجمل النقدية الآن في هذه الجلسة؟ أنا سأخذ دور جيل وأتصرف مثلها وأنت تتمرن على عدم الغضب .

ستيفن: لا أعلم لعل ذلك يُجدي.

(يفهم زبائن الغضب بسرعة مسوغ المداخلات بطريقة التعرض على خلاف زبائن اضطرابات القلق فإن الأشخاص الذين يعانون مشاكل الغضب هم أكثر استعداداً لتقبل مواجهة مثيرات الغضب).

الممارس: أظن من المهم أن يكون المرء قادراً على التعامل مع التعابير الانتقادية والمواقف من الآخرين بجد أدنى من الغضب. وبعدُ نحن كاللنا ربما نواجه الكثير من الانتقاد، كما أننا نتلقى الكثير من المديح فيما تبقى من حياتنا. إن أفضل طريقة لمساعدتك هي أن نسمعك عبارات الانتقاد دون أن ترد عليها.

ستيفن: تعني أنك ستتكلم أموراً سلبية والمفروض ألا أرد عليها.

الممارس: نعم هذا تماماً ما أعنيه.

ستيفن: ولكنك لست جيل وأنا أعرف أن ذلك ليس حقيقياً.

الممارس: مع أن الوضع سيكون مصطنعاً على نحو ما فإننا نمارس نماذج من التعبيرات التي تتحداك. ماذا تظن يمكن أن يحدث إذا تعلمت أن تبقى هادئاً بارداً هنا في المكتب بعد أن تسمع عبارات انتقادية مرات ومرات.

ستيفن: أظن سيكون بوسعي أن أكون كذلك في البيت وفي أوضاع أخرى ربما.

الممارس: حسناً! لم لا نجرب أن نعرض على بساط البحث الآن بعض التعبيرات التي يكون من الصعب عليك أن تتحملها إذا قالتها جيل لك، هل تستطيع أن تعطيني بعض الأمثلة؟

ستيفن: هذا سهل، حين تلومنا على مشاكلنا المالية.

الممارس: أريد أن أسجل الكلمات ذاتها التي يمكن أن تقولها لك. هل تستطيع أن تعطيني نموذجاً محدداً؟

ستيفن: ماذا عن «حسناً أيها الولد العبقري أنت قمت بهذه الاختيارات والآن نحن معاً علينا أن نتحمل ديونك حين كنت طالباً».

الممارس: هل هذا عسير سماعه؟

ستيفن: أجل خاصة عندما تشير وتقول بنبرة صوتها، ويدها على وركيها حتى عندما تقول: «ستيفن» فقط أستطيع أن أسمع كلاماً فارغاً يتلو ذلك.

الممارس: هل تستطيع أن تريني كيف تقول ذلك أريد أن أشعر كيف يبدو ذلك فعلاً.
ستيفن: نعم.

(ينهض ستيفن ويضع يديه على خاصرتيه ويقول الجملة بطريقة تهكمية ونبرة لاذعة وبهذه الطريقة يحصل الممارس على فهم واضح لمثير الغضب).

الممارس: حسناً الآن كيف يكون رد فعلك نموذجياً حين تقول جيل هذه العبارة بتلك الطريقة؟

ستيفن: أصبح غاضباً جداً ثم أخبرها أنها لا تساهم كثيراً على أية حال في دفع الدين وإن الضغط يقع علي وحدي.

الممارس: هل تقول ذلك بطريقة هادئة أم بطريقة أخرى؟

ستيفن: أنت تعلم أنا أصرخ وأصيح ثم ربما أصفق الباب وأخرج أو أي شيء من هذا القبيل.

الممارس: ما أود أن أعمله الآن هو أن أتمرّن على قول هذه الجملة لك بالطريقة التي تقولها جيل ولكن أريد عندما أقولها لك أن تسمعها ولا تردّ اجلس هناك فقط.

ستيفن: حسناً.

الممارس: هل تستطيع أن تفعل ذلك؟

(من المهم عدم مفاجأة الزبائن والتثبت من أنهم يفهمون ما الذي سيحدث وكذلك تكون فكرة طيبة إذا تباحثت مع الزبائن لتتثبت من ظنهم أنهم قادرون على ضبط أنفسهم وعدم الرد. نحن دائماً نسأل قبل أن نبدأ الإجراءات. أحياناً يشير الزبائن إلى أنهم قد لا يستطيعون أن يبقوا مسيطرين على أنفسهم. إذا حدث هذا تنتقل لنقوم بالأسهل. وفي هذه الحالة مثلاً قد يكون الأمر مجرد حملة جيل إلى ستيفن ويدهاها على خاصرتيها).

ستيفن: بالتأكيد .

الممارس: حسناً ستيفن سأقول الجملة الآن: «أنت قمت بهذه الاختيارات أيها العبقري والآن نحن معاً علينا أن نتحمل ديونك حين كنت طالباً». كيف كان ذلك؟

(التعليق اللاذع سلّم ببطء في هذه المرة الأولى بصوت راكد رتيب ليعاير رد فعل ستيفن).

ستيفن: ليس ذلك سيئاً لقد شعرت بشيء ولكن ليس بالكثير.

الممارس: هل يوجد مشاكل في البقاء تحت السيطرة وعدم الرد؟
ستيفن: كلا.

الممارس: كم من الغضب شعرت؟ حدّد ذلك على سلم بين درجة صفر ودرجة ١٠ حيث الصفر يدل على عدم الغضب و١٠ يدل على أشد غضب شعرت.

(من المهم أن يكون لدينا مقياس ظواهري (فنمنولوجي) لنحدد كيف يكون رد فعل الزبائن على التعليقات اللاذعة من أجل تحري نقصان الغضب في العروض التالية).
ستيفن: شعرت الغضب بدرجة واحد أو اثنين.

(يعطي الزبائن غالباً عددين مثل «واحد أو اثنين» أو يذكرون رتبة «بين اثنين وأربعة» حاول أن تجعلهم يقولون رقماً واحداً نحن نفعل ذلك لأننا نهدف إلى أكثر دقة ممكنة حين يناقشون جميع عناصر حياتهم).

الممارس: حسناً أعلم أن الأمر قد يكون شاقاً ولكنني أود منك أن تعطيني رقماً واحداً. فكر في رد فعلك. فكر فيما شعرت في جسمك في معدتك في عضلاتك. فكر حول أفكارك وصورك حين قلت لك التعليق اللاذع. الآن هل كان أكثر من واحد أو اثنين.

ستيفن: أظن كان واحداً لأنني لم أشعر كثيراً.

الممارس: حسناً الآن أنا سأقول قولي بطريقة أقوى وأستعمل نبرة صوت تهكمية.

(يُعلم الممارس الزبون ثانية بما عليه أن يتوقع).

ستيفن: حسناً.

الممارس: ها هي ذي جاءت: «أنت قمت باختيارك أيها العبقري والآن نحن معاً

علينا أن نتحمل ديونك عندما كنت طالباً» كيف كان ذلك؟

(استعملت الكلمات ذاتها تماماً التي كانت في البداية مرة ثانية).

ستيفن: لقد شعرت بغضب أكبر في تلك المرة.

الممارس: بكم تعادله؟

ستيفن: أعطيه ٤ من ١٠.

(قرر الممارس هنا أن يمرن ستيفن على العبارة اللاذعة ذاتها ونبرة الصوت ذاتها

إلى أن ينقص غضب ستيفن ويصبح اثنين أو أقل على درجات السلم).

الممارس: حسناً ستيفن أريد أن أقولها ثانية بنفس الطريقة هل أنت مستعد؟ «أنت

قمت باختيارك أيها العبقري والآن نحن معاً علينا أن نتحمل ديونك

عندما كنت طالباً» كيف كان هذا؟

ستيفن: حوالي ثلاث درجات.

الممارس: دعنا نقوم بذلك ثانية.

(استمر في التجربة فكرراها ثماني مرات إلى أن قال ستيفن أن العلاقة هي

اثان في مرتين متواليتين. بعض الزبائن يذكرون نقصان الغضب بسرعة (بتكرار

مرتين أو ثلاث مرات) على حين لدى البعض الآخر يتطلب نقصان الغضب عروضاً

إضافية عديدة. من المهم الاستمرار في الجلسة إلى أن ينقص الغضب. أعطى ستيفن مرة معدلاً منخفضاً واقترح الممارس أن يضيفا وقفة الجسم، جيل واقفة ويدها على خاصرتيها).

الممارس: ستيفن سأقولها ثانية ولكن هذه المرة سأقف وأضع يدي على خاصرتي (كما تفعل جيل) هل تظن أنك لن تقوم برد فعل وتبقى مسيطراً على نفسك؟
ستيفن: نعم.

الممارس: «أنت قمت باختيارائك أيها العبقرى والآن نحن معاً علينا أن نتحمل ديونك عندما كنت طالباً» كيف كان ذلك؟
ستيفن: ذلك كان أشد صعوبة أعطيه سبعة من عشرة إنك حقاً بدوت وكأنك جيل.
الممارس: هل نستطيع أن نفعل ذلك ثانية؟
ستيفن: بالتأكيد.

يكرر الممارس قول الجمل اللاذعة بنبرة تهكمية وهو واقف ويدها على خاصرتيه إلى أن يذكر ستيفن أن المعدل وصل إلى اثنين أو أقل.
وعند تلك النقطة يمكن ابتكار جملة لاذعة أخرى ويجري العمل عليها بنفس الطريقة.

إن الهدف المبدئي للتعرض الكلامي هو ببساطة إنقاص رد فعل ستيفن على الجمل اللاذعة.

وقد يكون من المفيد إجراء جلسات متعددة لتجريب التعامل مع التعليقات الكلامية اللاذعة. وفي دراسات بحثنا العلمي Tafrat and Kassinove 1998 مثلاً استعملنا التعرض للتعليقات الكلامية اللاذعة في أثناء بروتوكولات الجلسة ١٢ وأنجزنا نتائج جيدة. يحتاج بعض الزبائن إلى تكرار أقل، يتوقف ذلك على عدد المثيرات الكلامية وقوة استجابات هؤلاء الزبائن.

بالطبع إن جعل الزبون لا يرتكس للغضب بأسلوبه المعتاد هو فقط الهدف الأولي للتعرض إلى التعليقات اللاذعة. نحن لا ننصح أن يتصرف الزبائن بشكل سلبي في مواجهة الجمل السلبية الانتقادية، أو كي يؤيدوا إساءة معاملتهم باستمرار. فما أن يصبحوا أكثر سيطرة على ردود أفعالهم الخاصة حتى تضاف تقنيات أخرى مثل تعلم إجابات جازمة (الفصل ١٠) أو تقنية حل المشكلة لتطوير مسالك عمل بديلة (الفصل ١١).

وقد يوضع في برنامج التمرين على التعرض الكلامي تعابير موجهة إلى الذات تعزز السيطرة وتؤدي إلى سلوكيات مثمرة (الفصل ١٤ و ١٥). فمثلاً ينبغي أن يقول ستيفن لنفسه: «لابأس من الإنصات لانتقاد جيل، لأن يكون المرء صادقاً هو جزء صحي في أية علاقة ليس علي أن أرتكس بالغضب». وفي النهاية نحن نريد أن نكسر الاستجابات الشرطية ذات الاختلال الوظيفي ونريد من الزبائن أن يطوروا بدائل أفضل.

لقد استعملنا التعرض الكلامي في دراسات متعددة لنتيجة العلاج مع تنوع في المشاكل السريرية مثل: الغضب العام والخلافات الزوجية. وأدت تجاربنا إلى عدة نتائج معينة. إن التعرض للأقوال اللاذعة هو طريقة قوية وناجعة لإنقاص ردود فعل الغضب على منبه كلامي بغيض. ومع ذلك قبل استعمال التعرض ينبغي التثبت من أن الزبون نزاع إلى حد كاف لإنقاص غضبه أو غضبها أو لاستعمال تعرض كلامي بعد أن يتم تأسيس التحالف العلاجي. إن العمل يتم بشكل أفضل إذا وجدت الثقة ووجد الاحترام بين الممارس والزبون. نوقشت هذه المواضيع في الفصل ٥ و ٦ و ٧ وركزت على تهيئة مرحلة العلاج. ونحن نلحُّ أيضاً على أهمية التثبيت من أن الزبائن يفهمون أسباب استعمال التعرض الكلامي وأن يعلموا عند كل خطوة ما الذي سوف يحدث. وأخيراً كما بيّنا في الحوار الذي اتخذناه عينة يُسأل الزبائن بشكل متكرر كيف يتعاملون مع التعرض ويُعطون الخيار لإيقافه في أي وقت يشاؤون.

المشكل ١٢-٣

محاذير استعمال التعرض مع الزبائن الغاضبين

(كن حذراً مع الطرق الجديدة)

- ❖ لا يرى الزبون ردود فعل غضبه على أنها إشكال.
- ❖ الغضب نتيجة ظرف طبي مساهم.
- ❖ يتعاطى الزبون بعض المواد المنشطة.
- ❖ يعاني الزبون بالإضافة إلى مشاكل الغضب من اضطراب مزاج عام خطر.
- ❖ لدى الزبون مظهر من اضطراب الفصام.
- ❖ للمريض تاريخ في السلوك التهجمي.
- ❖ يعرض الزبون مشكلة خطيرة من السلوك السيكوباتي أو السلوك المضاد للمجتمع.

لقد اتبعنا تلك الإرشادات البسيطة ولم يمر بنا أية تجارب سلبية باستعمال هذه التقنية. لقد وجدناها مقبولة جداً في عيادات المجتمع التي تعالج مشاكل زبائن الغضب.

هناك بعض الأحوال التي لا ينصح فيها بتقنية التعرض وهي مذكورة في الجدول ١٢-٣. ومن المناسب أيضاً أن نذكر في تجاربنا أن الممارس أو الباحث هو الذي يوجه التعليقات اللاذعة. لم يقدمها أحد آخر ذو شأن ولا أحد أعضاء الأسرة. ورغم أنه قد يكون احتمالياً من المفيد أن يدخل أناس من محيط حياة الزبون في عملية العلاج إلا أن دخولهم قد يزيد الخطر. فمثلاً قد يوجه هؤلاء الآخرون التعليقات بطريقة تخفض المعنويات لديه أو يوقفوا التقنية فجأة في أوقات قد تسبب حرجاً للزبون.

حين استعمال تكتيك التعليقات اللاذعة في جلسة جماعية يمكن أن تخصص الجلسة الأولى أو الأولى والثانية لرصد النفس وللتعرف على نماذج العبارات ولغة الجسم التي تسبق الغضب، وكذلك على رد الفعل النموذجي لدى الزبون. ويمكن أن تركز الجلسات التالية على تطور التعليقات اللاذعة. وأخيراً حين يوجه رؤساء الجماعة التعليقات يستطيع الأعضاء الآخرون في الجماعة أن يقدموا تقويماً بذكر لغة الجسم لدى الزبون ونشاط العضلة ونبرة الصوت وتعايير الوجه. وحين يستطيع الزبون أن يتحمل تلك التعليقات ويظل محافظاً على السيطرة، ينبغي على بقية الأعضاء في الجماعة أن يقدموا المساعدة لقيادة حل المشكلة في تطوير استجابات مثمرة. ومع ذلك نحن نلح على بعض التحذير في استعمال هذا التكتيك حين يطبق على جلسة جماعية. إذ غالباً ما يذكر الزبائن أنهم يستطيعون أن يتحملوا التعليقات اللاذعة لأن الخصوصية متاحة أثناء المعالجة الفردية ولثقتهم بالممارس. بالإضافة إلى ذلك نحن نعتقد أن من المهم أن توجه التعليقات اللاذعة بطريقة متدرجة إلى أن تثير القليل من الغضب أو لا تثير أي غضب. وفي الشكل الجماعي ثمة سيطرة أقل على هذه المتغيرات.

مزاوجة تعرض خيالي مع استرخاء ومداخلات معرفية:

بعض مثيرات الغضب لا تسترسل إلى حد التعرض الكلامي. حين يصبح المرء غاضباً وهو يقود سيارته في الزحام هو أحد الأمثلة الشائعة. وآخر يصبح غاضباً في رد فعله تجاه شيء غير حي (مثل جهاز فيديو) لا يبرمج بسهولة أو تجاه كومبيوتر يعطي باستمرار رسائل خاطئة. بعض تجارب الغضب الأخرى يمكن أن تكون مجردة، كأن يصبح المرء غاضباً استجابة لأفكار في مؤسسات أو لممارسات يجدها فاسدة أو مجحفة (مثلاً ضريبة الجزاء الأمريكية التي تفرض على الزوجين أو عادة ختان الإناث في بعض الدول الأفريقية). في مثل هذه المناسبات لا يمكن استعمال التعرض الكلامي في مكتب الممارس. ومع ذلك يصح في هذه الأحوال إنجاز التعرض بالخيار أو بالتصور. إن التعرض بالخيال يمكن أن يستعمل إلى جانب التعليقات اللاذعة لأن الخيال يسمح بعروض أكثر تعقيداً لمداخلات صعبة.

أول خطوة في استعمال التعرض الخيالي هي أيضاً، القيام بتخمين يقظ حذر لحوادث الغضب لدى الزبون، وما إن يحدد وضع مناسب وثيق الصلة بالموضوع حتى يحدث مشهد تخيلي حول المثير. إن شكلاً متطوراً لمشهد تخيلي (تجده في آخر الفصل) يستطيع أن يساعد الممارس والزبون في تطوير مشاهد بأسلوب تعاوني.

طُلب إلى ستيفن مثلاً أن يصف جدالاً مع جيل ويكتبه على الورق. وطُلب إليه أن يضمنه بعض التفاصيل الخاصة لكي يجعل المشهد أكثر واقعية. (مثلاً وصف الغرفة التي كانا فيها ودرجة الحرارة وماذا كانت ترتدي جيل وكيف كانت تتغير تعابير وجهها الخ). والهدف من ذلك هو إحداث مشهد يستطيع فيه الزبون أن يتصور نفسه أو نفسها مشاركاً في الأحداث لا مجرد ملاحظ لها. وإليك نموذجاً لمشهد الغضب لدى ستيفن.

«أنا أت إلى المنزل بعد يوم طويل في العمل وكان ذلك اليوم مشرقاً مشمساً. كان بوسعي أن أرى أزهار النرجس الأصفر في الحديقة بجانب المنزل وأنا سائر نحو الباب الأمامي. كان لون الباب أزرق ولاحظت شقاً في الدرابزون وشعرت بالارتياح أنني عائد إلى المنزل بعد يوم شاق.

وما إن فتحت الباب حتى رأيت جيل جالسة إلى المنضدة تتظلم الفواتير. كانت ترتدي قميصها البني والجينز وزوجاً من الصنادل. كان منظر وجهها متوعداً خطيراً ولم تبسم عندما دخلت وقلت في نفسي: «أواه إنها تبدو ضجرة متضايقة وأراهن أننا مقدمان على شجار آخر». شعرت بعضلات ظهري تضيق وبدأت معدتي تتقلص. وعندما رأيتي قالت: «ثانية لدينا مشاكل مالية» فكرت «يا لها من فاجرة إنها حتى لم تقل مرحباً، انطَلَقَتْ فوراً في اللحظة التي دخلتُ فيها إلى المنزل».

حاولت أن أبقى هادئاً وهي مستمرة في شرح أن الوضع خطير، وأن علينا فعل شيء لإنقاذ دفع الديون. كانت تستعمل بالطبع نبرة تهكمية واتهامية وتشير بإصبعها نحوي. وفهمت مباشرة أن ذلك يعني أنها تلومني على مشاكلنا. وبدأت

أشعر بتوهج في وجهي ويديا ترتعشان. وقبل أن أستطيع إيقاف نفسي قلت: «انظري هذا هو الوضع الذي نحن فيه تعاملي معه وحسب. ربما بدلاً من أن تلوميني طوال الوقت تستطيعين أن تقومي بساعات إضافية في وظيفتك».

تنهض جيل وتضع يديها على خاصرتيها وتقول: «لماذا تتصرف بنقص النضج هذا؟ أنت خلقت هذا الوضع يا سيد يا عبقرى وأنت تتصرف كأنك طفل».

انطلقت خارجاً من الغرفة وذهبت صاعداً الدرجات المفروشة بالسجاد إلى غرفة النوم. كانت الجدران بيضاء وكان على السرير شرف أخضر فاتح اللون في أعلاه. جلستُ على السرير وفكرتُ كيف تعاملني جيل بإجحاف. مكثت هناك حوالي ٣٠ دقيقة. جزء مني كان يود الذهاب إلى الطابق الأسفل لحسم النزاع مع جيل ولكي أخبرها بما أشعر. ومع ذلك كنت أعلم أنني سأفرد في رد الفعل وأبدأ بالصراخ. وكان جزء آخر مني يريد تجنبها. ولما كنت جائعاً نزلت في النهاية إلى المطبخ لأصنع شيئاً آكله، وسألت جيل إن كانت تريد شيئاً من الطعام فقالت لا بنبرة قاطعة، ولم تكن تستطيع النظر إلي، وكنت أفكر: «أنا أعرض عليك أن أقدم لك العشاء وأنت تواجهيني بكلام فارغ» سرت إلى باب المطبخ ووصفت الباب خلفي ثم سرت خارج البيت.

حين كتابة المشاهد من المفيد للزبائن أن يضعوا مسودة مبدئية. ومن ثم يستطيع الممارس أن يسألهم تطويرها إذا كان هناك حاجة ويساعد الزبون على التركيز. وليس من غير المألوف أن يشعر الزبائن بدرجة ما من الغضب حين يكتبون المشاهد. هذا أمر في الواقع مرغوب فيه ويشير إلى أن المشهد موجه إلى هدفه تماماً.

وأحياناً مجرد أن يتمرن الزبون بشكل منهجي على مشهد الغضب في الخيال يؤدي ذلك بصورة آلية إلى نقص الغضب (Grodnitzky and Tafate 2000) ومع ذلك يرجح أن تحصل أفضل النتائج إذا كان المشهد مقترناً بالاسترخاء. ولكي تضم الغضب الخيالي إلى الاسترخاء في مقاربة «لإنقاص الحساسية» ابدأ بجعل الزبون

يسترخي (انظر قسم استرخاء العضلة المتدرج في الفصل ٩). وبعد الاسترخاء تعطى التعليمات لاستعادة مشهد الغضب. في الخيال. درجة درجة. يمكنك أن تقود الزبون كلامياً إلى حالة غضب محرّض. أعطه تعليمات بأن يبقي عينيه مغمضتين ويتخيل الوضع حادثاً فعلاً. يتاح للغضب والتوتر أن ينشأ ما دام المشهد متجلياً في الذهن. ليس على الزبون أن ينهض أو يجيب كلامياً. وما إن ينتهي المشهد حتى يُطلب إلى الزبون أن يتمرن ثانية على الاسترخاء بأن يشد على التوالي ويرخي مجموعات العضلات المختلفة، وأن يتنفس بعمق وبإيقاع. وبعد أن ينقص النشاط الجسمي يعاد مشهد الغضب ثانية.

(Evans, Hearn and Saklofske 1973, ODonnell and Worell 1973, Rimm, De Groot Boord, Heiman and Dillow 1971, Wolpe 1958, 1990).

إن جلسة التمرين ينبغي أن تبدأ بالاسترخاء ثم يتلوها مشهد الغضب ثم العودة إلى الاسترخاء. إذن فإن مشهد الغضب يعرض مرة أو مرتين فوق ذلك متبوعاً بالاسترخاء ودائماً تبدأ كل جلسة وتتهيأ بالاسترخاء.

يُعلّم الزبائن بعد ذلك أن عليهم أن يتمرنوا على الاسترخاء كرد فعل لمشهد غضبهم قبل الجلسة التالية. وبعد عدد من جلسات التمرين على المشهد الأول للغضب سوف يصبح تدريجياً الشعور بالغضب صعباً. وحين يتم ذلك تشرع في مشهد الغضب الثاني. يرشد (الشكل المتطور للمشهد الخيالي) المذكور في آخر الفصل يرشد الزبائن إلى تطوير مشاهد غضب معتدلة وقوية. أتبع الإجراءات ذاتها المذكورة في المشهد الأول. بالطبع من المناسب ابتكار مشاهد إضافية من أجل الأوضاع الجديدة التي تنشأ. ومع ذلك فإن التمرين يجعل الأمور أفضل! فلا يغرنك أن تدخل في مناقشة حوادث إشكالية جديدة، هيئ استجابة استرخاء ومراجعة للمشهد على مدى جلسات متعددة إذا أردت إنجاز النجاح.

وبدلاً من ذلك يستطيع الزبائن أن يتعرضوا لمشاهد غضبهم أثناء تمرنهم على جمل معرفية للمواجهة. وفي حالة ستيفن وُضعت جمل يقولها لنفسه تؤدي إلى تعبير أقل عن الغضب كما تؤدي إلى تصرفات أكثر إيجابية مع جيل. والهدف هو الموافقة على جمل تقاطع أفكار الغضب المعتادة ومن المفيد كتابة هذه الجمل على بطاقات فبذلك يستطيع الزبون أن يبدأ بالتمرين عليها بسهولة.

الخطوة الأولى هي إنشاء جمل ذاتية يقولها الزبون لنفسه ويتم الاتفاق عليها ويستظهرها الزبون عن ظهر قلب. بعد ذلك يُعلم الزبائن أن يكرروا بالخيار أو يسمعوها تسجيلاً عن مشهد غضبهم. وحين يتخيل الزبائن أنفسهم في أوضاع غضبهم عليهم أن يتمرنوا على استعمال الجمل الذاتية التي يقولونها لأنفسهم وذلك لإنقاص غضبهم مثلاً يستعمل ستيفن الجملة التالية: «لابأس من الإنصات لانتقاد جيل. لأن يكون الإنسان صادقاً هو جزء صحي في أية علاقة ليس علي أن أرتكس غاضباً». وحين يسمع ذلك التسجيل لمشهد غضبه يكرر الجملة الذاتية. وكما هو الأمر دائماً فإن إعادة مهمة وستيفن يكرر المشهد عدة مرات مستعملاً تلك الجملة التي يوجهها إلى ذاته إلى أن يصبح شعوره بالغضب ضئيلاً (ثنتان أو أقل على سلم العلامات العشر).

وكحاشية على تلك المناقشة دعنا نشير إلى أننا ينبغي أن نقترح على ستيفن وجيل أن يذهبا إلى مركز استشارة ونصح فذلك أكثر جدوى في موضوعات توصلهما. وهدفنا هنا بالطبع هو فقط إيضاح علاج التعرض لمشكلات الغضب.

التعرض في الواقع الحي:

حين تتم درجة معينة من النجاح في جلسات المكتب من المفيد مناقشة وظائف بيتية يُكلّف بها الزبائن حيث يضعون أنفسهم عن قصد في صعوبة أو في مواقف مثيرة وعمل ناشط لمنع ردود فعلهم المعتادة.

فمثلاً كان علينا أن نعيد ستيفن إلى قسم المركبات عن قصد حاملاً أوراقاً غير صالحة لكي نسمع العاملة وهي تطرده. وهو بالطبع يتم إرشاده إلى استعمال الجمل الذاتية التي يوجهها إلى نفسه والتي استعملها من قبل في

المكتب، ويكون عليه ألا يرد بكلمات غاضبة. وكذلك يرشد إلى أن يشكر العامل على إيضاحه الأمر له. بل قد يكون عليه أن يذهب إلى عدة شعب في قسم المركبات، وفي كل مرة يبرز عن قصد الوثائق غير الصالحة لكي يتمرن على الحفاظ على ضبط النفس. وكما هو الحال في جميع مداخلات التعرض لدى زبائن الغضب، من المهم أن نتحرى قدرتهم على إنجاز الوظيفة التي كلفوا بها بنجاح. وإذا كان هناك شكوك مهمة حول قدرة الزبون على أن يتعامل مع الوضع الصعب قد يكون ثمّة حاجة إلى تمرين أكثر في المكتب.

(ملاحظة: ينبغي أن يمارس تحفظاً في تكليف الوظيفة البيتية «الاصطناعية» التي قد تثقل الناس الآخرين أو الوكالات. كما هو الأمر في مثال قسم المركبات المذكور آنفاً. يطالب الممارسون بإلحاح أن يجعلوا التكليف في الواقع الحي واقعياً بقدر الإمكان ليلبي حاجات الزبون، ولكي تتوازن تلك الحالات مع حقوق الناس الآخرين وحدودهم وحقوق وكالات الخدمة العامة وحدودها.

ففي عام ١٩٧٠ مثلاً ألحَّ بعض القائمين على التدريب على الجزم من غير المعتمدين أن يذهب الزبائن إلى محطات التزويد بالوقود ليطلبوا منهم أن يغسلوا لهم نوافذهم دون أن يشترروا أي شيء منهم، مثل هذه النشاطات لا تثقل على المكلفين وحسب بل تعطي الخاضعين للتدريب شعوراً خاطئاً بحقوقهم).

يمكن تطبيق التعرض ومنع الاستجابة بطرق متعددة كي يستطيع الزبائن أن ينقصوا ردود فعل غضبهم الشرطية على منبه معين. ويعزز التعرض أيضاً النمو حين يجعل الزبائن يواجهون مثيراتهم بقدر أقل من الثوران وبهذا يجعلهم أكثر قدرة على تطوير مهارات جديدة. وبالطبع إن التعرض قد لا يكون مناسباً لكل الزبائن. إلا أنه طريقة علاج للغضب قوية وناجعة وخاصة حين يقترن بالاسترخاء وباستراتيجيات المواجهة المعرفية.

شكل متطور لمشهد خيالي

المشهد # ١: اختر وضعاً ينتابك الغضب فيه بشكل نموذجي.

في المشهد الأول من الأفضل أن يترافق الوضع بدرجة معتدلة من الغضب. إن الوضع الذي لا يثير الغضب يعادل درجة الصفر والوضع الذي يترافق بأقصى الغضب يعادل درجة ١٠٠ اختر وضعاً يكون فيه غضبك بدرجة ٥٠. إن وضع غضبي في المشهد # (سوف يكون (صف باختصار)

حدة الغضب

١٠٠.....	٩٠.....	٨٠.....	٧٠.....	٦٠.....	٥٠.....	٤٠.....	٣٠.....	٢٠.....	١٠.....	٠.....
أقصى	قوي	متوسط	معتدل	لا يوجد غضب						

الآن بعد أن حددت الوضع فإن الخطوة التالية هي أن تطور مشهداً مفصلاً على وريقات منفصلة. تظاهر أنك تكتب مخطوطة فلم صغير.

ضمّن التفاصيل التي قد تكون بشكل سوي عادي جزءاً من الوضع.

تجد في القائمة التالية بعض الأمور التي يمكن أن تضمّنّها وهي:

الأناس الآخرون الذين كانوا حاضرين الملابس التي كان يرتديها الناس

المكان (صفه بالتفصيل) المشاهد والروائح والأصوات التي

كانت جزءاً من الوضع

ماذا قال الآخرون (نبرة الصوت أيضاً) تعابير وجوه الآخرين

الأحاسيس الجسمية التي شعرت بها الأفكار التي كانت تعتبر في ذهنك

الأمور التي فعلتها

الأمور التي قلتها

صَفَّ كيف جرت الأمور من البداية إلى النهاية. كن مستيقناً أن المشهد كُتِبَ بطريقة تستطيع أنت حقاً أن تتخيل نفسك مشاركاً فيه ولست مجرد ملاحظ.

المشهد # ٢: اختر الآن وضعاً مستمراً آخر وقد انتابتك تجربة الغضب بشكل نموذجي. ولكن الآن استعمل الوضع الذي يترافق عادة بدرجة قوية قصوى من الغضب. أعد الإجراءات ذاتها لتطوير المشهد الثاني.

إن غضبي في المشهد # ٢ سيكون (صف باختصار)

حدة الغضب

١٠٠ ٩٠ ٨٠ ٧٠ ٦٠ ٥٠ ٤٠ ٣٠ ٢٠ ١٠ ٠
 لا يوجد غضب معتدل متوسط قوي أقصى

الآن وقد حددت الوضع فإن الخطوة التالية هي أن تطور مشهداً مفصلاً على وريقات منفصلة.