



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.

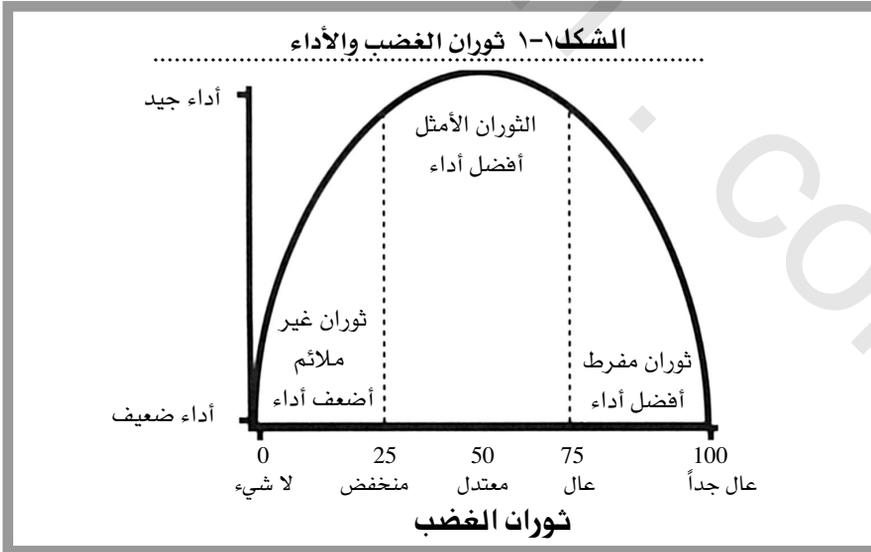
والأساتذة الذين يغضبون من طلابهم استجابة لأداء لهم سيء جداً في الامتحان لا يرجح أن يكون بوسعهم الأخذ بالاعتبار جميع الاحتمالات للمساعدة في تعليمهم بشكل أفضل. تبرز المشاكل حين تكون ردود فعل الغضب قوية جداً وعندما يحدث الغضب بشكل متكرر كثيراً وعندما تكون المهمة معقدة. والغضب أيضاً يخلق مشاكل حين يدوم ويبقى 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 وارتندي 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 ليجد كتاب يلزمه لإكمال بحث مهم له أجل محدد لتقدمه. 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 جسدي.

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 يضمنها 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 وتزبد 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 Voegale 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 الصبائية 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 يصبحون 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 تطورها 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 ما هو من المفترض أن يكون غير مقبول وبغضباً، كما نتعلم متى يكون من المناسب أن نتصرف بغضب ومتى نصرخ ونشير بأصابعنا أو ما هي 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 تخيلات 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 أويديم. 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 اتصالنا 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 العدا 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 محرمات 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 ومنتفع 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.

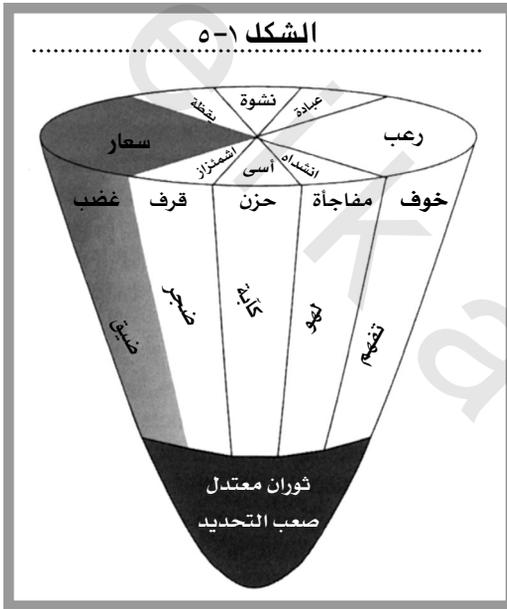
مرة ثانية نلاحظ أن السلوك الكلامي البغيض من الناس الآخرين (مثل الصراخ والشتم والتوبيخ الخ) ربما يهدف إلى إحداث الضيق والأسى. على أية حال قد يحدث ذلك أو لا يحدثه تبعاً لعوامل مثل تفسير معنى التعبير الكلامي والاعتقاد أن مثل هذه التعبيرات الكلامية السلبية يمكن تحملها أو لا يمكن. ورغم كل شيء فإن الكلمات 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 لاحتياج 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 تُعَيَّن 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 يسمون 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 ونعرف 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:

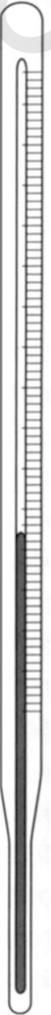
إن ميزان حرارة الغضب قد يكون مفيداً إذا وضع في النشرة الموجهة للزيائن والملمصقة على الجدار (الشكل ١-٦) حين تناقش حوادث الغضب. مادام الزيائن لايتعلمون بشكل آلي أن يصفوا شدة مشاعرهم بشكل مناسب فإن وضع ميزان حرارة للغضب يساعد الممارسين والزيائن كي يتفوقوا على مفردات مشتركة. يتطلب الأمر تمريناً معززاً كثيراً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

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 نوعاً 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.