

الفصل العشرون

تدريب المهارات الاجتماعية

من أوجه القصور في السلوك الاجتماعي عند الذين يعانون من الاضطراب النفسي في حالات الاكتئاب: العجز الواضح عن التعامل مع المشاعر الخاصة والشخصية في المواقف الاجتماعية، والطريقة غير الملائمة في التعبير عن تلك المشاعر. فإذا ما حاولنا أن نتذكر كيف كنا نتعامل مع مشاعرنا في المواقف الاجتماعية، التي تواجهنا ونحن في بعض حالات اكتئابنا، لكان من السهل علينا أن نُحدِّد وجهين رئيسيين من أوجه القصور في التعبير عن المشاعر، هما إماماً:

١. العجز والصمت عندما يتطلب الأمر التعبير عن مشاعرنا الحقيقية ايجابية (كالتعبير عن الرضا والشكر)، أو سلبية (كالتعبير عن الاحتجاج أو الرفض).

٢. التعبير الأخرق غير الملائم عن مشاعرنا الحقيقية، فقد نغضب في الوقت الذي يتطلب الأمر فيه قدرة عالية علي ضبط النفس، أو تقبل دون احتجاج عندما نجد خرقاً لحقوقنا الإنسانية الطبيعية. واللغة البدنية غير الملائمة للتعبير تُشكّل أيضاً أحد جوانب التعبير غير الملائم عن

المشاعر والانفعالات. لهذا .. يتطلَّب العلاج الاجتماعي تخصيص جانب رئيس من جوانب التدريب علي المهارات الاجتماعية، في معالجة التعبير عن المشاعر والانفعالات.

● تنطيق المشاعر:

تنطيق المشاعر Feelings Talk، يعني تحويل المشاعر والانفعالات الداخلية إلي كلمات صريحة ينطق بها الفرد، وبطريقة تلقائية. وبالطبع يجب أن يشمل ذلك: التعبير عن المشاعر التي تتعارض مع الاكتئاب، سواء كانت تتعلَّق بإبداء:

- الحُبِّ، أو الرِّغبة، باستخدام عبارات، مثل: « إنَّني أُحِبُّ هذا الشيء، لقد سعدت بقضاء هذا الوقت معك ».
- الاحتجاج، أو عدم الرِّغبة، باستخدام عبارات، مثل: «إنني أرفض هذا الأسلوب من التعامل».
- امتداح الآخر، علي سبيل المثال: «لقد أعجبتني صراحتك»، أو: «ما قمت به فاق كُلَّ توقعاتي».
- التصميم، مثل: «سأظل هكذا مستمراً في أداء أعمالي حتى يكتب الله سبحانه وتعالى لي النجاح».
- التشكيك، مثل: «كيف لي أن أتأكَّد من أنَّك سوف تفعل كُلَّ ما اتفقنا عليه؟».
- التعبير عن العرفان بالجميل، مثل: «أشكر لك دعمك ومساندتك لي» .

إن تطبيق المشاعر، يجب أن يشمل كُـلَّ التنويعات الانفعاليَّة المختلفة. والقاعدة الذهبيَّة في ذلك هي الصدق وأمانة التعبير عن الشعور السَّائد لدي الشخص. وينصح الأطباء الأشخاص الذين يشكون من اضطرابات السلوك الاجتماعي، أن يُمارس الواحد منهم عمداً أسلوب التعبير عن المشاعر عدداً يتراوح من ٥ إلى ١٥ مرَّة يومياً، حتى يتحوَّل بمرور الوقت إلى عادة شخصية، تُسهم — بعد إتقانها — في تخليص الشخص من القلق الاجتماعي، واكتساب مهارة التفاعل الإيجابي مع الآخرين، وليبدأ الفرد بالتعبير عن المشاعر الإيجابيَّة، قبل الانتقال إلى التعبير عن المشاعر السَّليبيَّة، بما فيها الغضب، أو النقد، أو التشكُّك.

ويُنصح أيضاً بالتعبير عن الرضا والموافقة عندما يمتدحك النَّاس، فلا تستسلم للخرج عندما يمتدح بعض الأشخاص آراءك، أو شخصيتك، أو حتى ملابسك ومظهرك، بل أظهر موافقتك علي ذلك.. وهذا يجعلهم يبحثون عن إيجابياتك.

● ملائمة الاستجابات البدنية واللفظية:

يوجه المُعالجون النفسيون في الوقت الراهن جزءاً من اهتمامهم إلى تدريب تعبيرات الوجه، وأساليب الحركة والكلام والمشى بوصفه جانباً من العلاج النفسي، خاصَّة في حالات الاكتئاب والقلق الاجتماعي. ومن المهم التنبه إلى عددٍ من هذه

الاستجابات، مثل: نبرة الصوت، إذ يجب علي الصوت أن يكون، واثقاً، وملائماً للموقف، كذلك التقاء العيون ودرجة احتكاكها بالشخص الذي نتحدث معه، كذلك تشكيل الجسم وحركته. وقد وُجد أن استخدام عدد كبير من الإشارات باليد والذراع، تُساعد الشخص علي التحرُّر من قيود التعبير. ومن الضروري أن تكون تعبيرات الوجه ملائمة للمشاعر ومحتوي الكلام، فعلي سبيل المثال: لا تبتسم وأنت توجه نقداً لشخصٍ ما.

أهم الأساليب البدنية واللفظية المرتبطة بالمهارة الاجتماعية

| الأسلوب | الطريقة الملائمة | الطريق غير الملائمة | الطريق العدائية |
|----------------|---|--|--|
| التواصل البصري | التواصل البصري بالشخص في أثناء الحديث معه، أو إليه. | انكسار العين، وعدم التقائها بعين الشخص أثناء الحديث. | الحملقة المقصودة في الشخص أثناء الحديث. |
| تعبيرات الوجه | أن تكون ملائمة للموضوع، أو الرسالة التي تنقلها. | خالية تماماً من المعني، أو خانعة. | تعبيرات عدائية بغض النظر عن موضوع الرسالة. |

| | | | |
|-----------------------------|---|---|---|
| الإيماءات | معتدلة، وملائمة. | منعدمة، ومتصلبة، وغير ملائمة للرسالة. | مُفرطة، ومسرفة في الحماسة. |
| المسافة والوضع البدني | الجسم منتصب، علي مسافة ملائمة، وانحناء بسيط في اتجاه الآخر. | وضع منحني منكسر، وعلي مسافة بعيدة. | الجسم منتصب، وعلي مسافة قريبة جداً، أو بعيدة من الشخص، مع انحناء مبالغ فيه نحو الشخص شديد وعال، وبنبرات واضحة، ولكن متسلطة. |
| الصوت | واثق، وبارتفاع ملائم، نبرات واضحة وملائمة. | منكسر، هامس، رتيب. | |

● تدريب المهارات الاجتماعية:

إنَّ تدريب المهارات الاجتماعية، كما ينبهنا « جولدستين » Goldstein، يتطلب ضرورة فهم مشاعر الآخرين، والقدرة علي التنبؤ باستجاباتهم أيضاً. فتدريب مهارة التعامل مع المشاعر، تتطلب أن تثقل قدراتك علي فهم مشاعر الآخرين وطبيعة الموقف الذي تتعامل معه، ولذلك تحتاج إلي أن:

١. تلاحظ الشخص الذي يتفاعل معك من حيث محتوى ما يقوله، وأفعاله، ولذلك عليك أن تتبهِ إلي نبرة صوته، وإيماءاته، وإشاراتهِ. ومن المؤكّد أن انتباهك للشخص الداخلي معك في عملية التفاعل سيمكنك من اختيار الوقت الملائم، الذي تبدأ فيه حواراً، أو أن تنتقل إلي مستوي أعمق من الحوار، أو متى يجب أن تُنهي الحوار وعملية التفاعل.

٢. فكر فيما قد يشعر به الشخص الآخر، ويتطلّب ذلك التدرّب علي ما يُسمي بـ « المشاركة الوجدانية والتعاطف ». بمعنى أن تكون حساساً ومتفهماً لمشكلات واحتياجات الآخرين الذين يتفاعلون معك. بعبارةٍ أُخري، أن تكون قادراً علي رؤية الأمور من وجهة نظر الشخص الآخر. وهذا من شأنه أن يُعمق علاقاتك بالآخرين، ويُساعدك

علي التقليل من توقعاتك منهم، وهذا يُفيدك في تجنب الإحباطات التي قد يواجهها البعض منا إذا ما بنى توقعات مُبالغ فيها.

● علاج جوانب التوتر التي تظهر في العلاقات الاجتماعية:

تتنوع المواقف الاجتماعية التي نضطر للدخول فيها ومواجهتها، فهي تشمل أشخاصاً يحتلون بالنسبة لنا أهمية خاصة كأفراد الأسرة، أو رؤساء العمل. وبالطبع لا يتسم جميع الأفراد الذين ندخل معهم في علاقات تفاعلية بنفس الخصائص فبعضهم يميل إلى التجهم، وكثرة النقد، وإثارة الصراعات. وبعضهم قد يتسم بخصائص طيبة، تجعلنا نحرص علي علاقتنا به. وفي كل هذه المواقف نحتاج أن نكون مُدربين تدريباً جيداً، للتخلص من أنواع التوتر. ويوصي « سميث » Smith في كتابه: عندما أقول ، أشعر بالذنب When I say.. I feel guilty ، باستخدام خمسة أساليب علي الأقل تتلاءم مع كل موقف من المواقف الاجتماعية التي تُعرضنا للتوتر، والاستثارة. وهي كالتالي:

١. استخدام الأسلوب المعروف باسم « التأكيد السلبي » negative assertion، وهو ما ينصح باستخدامه عندما تري أنك بالفعل قد قمت بخطأ ما يستحق اللوم والنقد من صديق أو رئيس، عندها استخدم أسلوب

«التأكيد السلبي» الذي يتضمّن أن تعترف بوضوح أنّك أخطأت، لكن علي أن تُبيّن في الوقت نفسه وبوضوح أن خطأك لا يعني أنّك سيئ، وأنّك فعلت ذلك بحسن نية، ولا تقصد منه ضرراً ما .

٢. تحتاج أيضاً إلي أن تتعامل مع أشخاص يواجهونك بانفعال أو غضب، وهنا لابدّ من استخدام الأسلوب الذي نبه إليه « سميث » وأطلق عليه بالانجليزية *disarming anger*، أي تجريد غضب الآخرين وانفعالاتهم من قوّته، ويتضمّن هذا الأسلوب أن تتجاهل الحديث (أو الرسالة) التي تأتيك من شخص آخر بشكل انفعالي غاضب أو ناثّر، بأن تجعل تركيزك لا علي موضوع الحديث، أو محتوي الرسالة الغاضبة، ولكن علي الطريقة التي يُعبّر بها الشخص عن ذلك، وعلي حقيقة أن الشخص هنا غاضب، وأنّك لذلك غير مستعد للدخول معه في مناقشة ما لم يهدأ، الآن أو فيما بعد . قل ذلك بهدوء وبإصرار وبصوت مُعتدل النبرات متوسط الشدة .

٣. هناك أيضاً طريقة « التعمية والإرباك »، يوصي باستخدامها مع الأشخاص الذين يتطوعون للمعارضة والمجادلة دون مناسبة، وهؤلاء الأشخاص قد ينتقدون

أشياء هي خاصة بك أنت شخصياً، ومن شأنك أنت. ويتطلب هذا الأسلوب أن تقول له إنك علي حق فيما تقول، ولكن بطريقة توضح له أن موافقتك لا تعني موافقة حقيقية علي محتوى ما يقوله، بقدر ما تعني أنك غير مستعد لتبادل الحوار أو الحكم علي موضوع هو من شأنك أنت فحسب.

وهذا الأسلوب يعاونك علي التحمل الهادئ للنقد الخارجي، أو التهجم عليك، ودون أن تتحول إلي القلق أو الانسحاب أو العدوان، وبالتالي لا تدعم — للشخص الذي ينقدك — سلوكاً قد يستخدمه كُلماً أراد إثارتك انفعالياً .

٤ . أما أسلوب « الأسطوانة المشروخة » broken record، فيستخدم في الحالات التي يكثر فيها شخص ما من مقاطعتك أثناء حديثك، أو أن يعترض علي ما تقوله، قبل أن تنهي كلامك أو توضح فكرتك، انتظر إلي أن ينتهي الشخص الذي يقاطعك من الحديث، وعندئذ تجاهل تماماً ما قاله واستأنف الكلام والتوضيح في فكرتك الأصلية باستخدام عبارات مثل: « هذا صحيح .. ولكن الموضوع الذي أريد مناقشته هو .. »، أو « أن القضية الرئيسية هي ... »، وبهذا الأسلوب تتمكن من الإحساس الهادئ عند مواجهة المناقشات العقيمة، كما يجنبك

من الدخول في « متاهات » جانبية تبعدك عن موضوعك الأصلي الذي تُريد إبرازه، فضلاً عن ضبط النفس والتحكُّم في الانفعال.

٥ . وهناك أسلوب «التساؤل السَّلبِي» negative inquiry، الذي يوصي باستخدامه مع الأصدقاء والأشخاص الأعزاء لديك عندما تُريد أن تنهي الخلافات المنفرة في العلاقة معهم. وذلك بأن تستجيب للنقد الذي يُوجه إليك من شخص مُعيَّن، بأن تسأله أن يُعطيك المزيد من الانتقادات المماثلة التي سببت ضيقه، إلى أن ينتهي من سردها، وعندئذ ابدأ في تلخيصها من جديد، واشكره علي اهتمامه، وأنك ستكون سعيداً أكثر في المستقبل إذا ما صارحك بأي مأخذ قد يحدث منك عفواً. إن هذا الأسلوب يجعل منك شخصاً هادئاً في مواجهة الضغوط الاجتماعيَّة. ويُظهر في الوقت نفسه مدي حرصك في تحسين الاتصال بالأشخاص المهمين في حياتك، وبإنهاء مصادر الخلاف معهم.

● أساليب تُساعد في تدريب المهارات الاجتماعيَّة:

- الأسلوب الأوَّل: لعب الأدوار:

يقوم كلُّ فرد منا في اللَّحظة الواحدة بعددٍ كبيرٍ من الأدوار الاجتماعيَّة التي قد لا تكون مُحدَّدة بشكلٍ دقيقٍ أو رسمي. فبعض

الأدوار الاجتماعية كدور الزوج أو الزوجة، أو الصديق، أو الرئيس، أو المرؤوس، لا تكون مُحَدَّدة بلوائِحٍ، ولكنها تكون مطلباً من مطالب الوضوح في العلاقات الاجتماعية بالآخرين. فمعرفةنا بمتطلبات كلِّ دور اجتماعي نقوم به، أو يقوم به غيرنا، يُساعدنا علي التنبؤ بسلوك الآخرين، وتنبؤنا بسلوكهم يُساعدنا علي تفهُم مشاعرهم وأفعالهم بطريقة جيدة، ومن ثمَّ نحقق في مثل هذه المواقف أعلى درجات من الفاعلية.

ويقوم جزء كبير من نجاح الشخص، في قدرته علي القيام بالدور المطلوب منه، قياماً ناجحاً واثقاً. ولما كان الفرد الواحد يقوم بأكثر من دور لهذا يصعب أحياناً أن يقوم بهذه الأدوار مجتمعة، بإتقانٍ خاصةً إذا تعارضت مطالب أداء دور مُعيَّن بنجاح مع أداء دور آخر. وليس نادراً أن نجد مشكلات نفسية وانفعالية تنتج بسبب التعارض في أداء الأدوار، أو تصارع الأدوار.

إن إحدى العقبات الرئيسة التي تواجه المكتئب في مواقف التفاعل الاجتماعي الجديدة، تنتج عن عدم فهم الشخص لمتطلبات الدور الذي يقوم به. ويستخدم المُعالجون السلوكيون أسلوب تمثيل الدور قبل حدوثه، بغرض زيادة القدرة علي مواجهة الإحباط والعجز في المواقف الاجتماعية الحاسمة. كما يُستخدم هذا الأسلوب في الحالات التي يكون من المطلوب فيها، أن يُدرَّب

المريض نفسه علي تحمل الإحباط والتحكُّم في الغضب. ويتم ذلك من خلال إثارة مواقف في جلسات العلاج بطريق التخيل ويكون من شأنها إثارة الغيظ أو الغضب أو الإحباط. ومن خلال ذلك يقوم المُعالج بتدريب المريض علي إظهار استجابة ملائمة تدل علي ضبط النفس والثقة، وذلك بتوجيه اهتمامه لتطوير جوانب من السلوك والاستجابات، منها:

- تأكيد الالتقاء البصري المباشر بالشخص المُثير للإحباط.
- اتخاذ موضع جسمي واثق، ولكن بطريقة لا تُثير الانفعال.
- التدريب علي بعض الاستجابات اللفظية أو العملية لإنهاء الموقف نهاية ايجابية مفيدة.
- التدريب علي المعارضة والهجوم، وذلك بإبداء الرأي في التصرف المُثير للضيق بوضوح وصدق.

- الأسلوب الثاني: الاقتداء بالنماذج:

بالإمكان اكتساب الكثير من جوانب السلوك الإيجابي بما في ذلك المهارات الاجتماعية، من مشاهدة الآخرين وملاحظة النماذج السلوكية المطلوب أدائها. فمن خلال القدوة وملاحظة الآخرين يمكنك أن تتعلَّم كثيراً من أنواع السلوك الإيجابي، وأن تتوقف عن تعلُّم كثير من أنماط السلوك غير المرغوب فيها. ومن أهم أنواع

السلوكيات التي تتعلمها من خلال ملاحظة الآخرين: الإيثار، تقديم العون للآخرين، التفوق المهني وإدارة الوقت وتنظيمه بشكل فعّال، المشاركة الوجدانية، تأكيد الذات، تطوير علاقات سهلة بالآخرين.

هذا.. وتتوقف فاعلية القدوة من حيث هي أحد أساليب تعديل السلوك علي شروط عديدة، لعلّ من أهمها: وجود قدوة فعلية أو شخص يؤدي النموذج السلوكي المطلوب إتقانه، وليكن التوكيدية، أو الحرّية في التعبير عن المشاعر. أو قدوة رمزية من خلال مشاهدة فيلم، أو مجموعة من الصور المسلسلة بطريقة توجه الأنظار إلي جوانب السلوك المطلوب تطويرها.

وهناك خصائص ينبغي توافرها في القدوة أو النموذج الذي نلاحظه، منها: التشابه في العُمُر، والجنس، والإطار الاجتماعي والحضاري. والقدوة الناجحة، أي الشخص الذي سنقوم بمحاكاته، ينبغي أن يكون خبيراً بالسلوك موضوع التدريب، وذا مركز عال، وعلي درجة من الجاذبية والإقناع، والسمات الشخصية المقبولة، والتي منها علي سبيل المثال: أن يكون من النوع الودود والمتعاون.

وهناك شروط ومحكات تتعلّق بالسلوك ذاته، أي بطريقة عرض المهارة المطلوب إتقانها، إذ تزداد فاعلية القدوة عندما يؤدي السلوك المرغوب فيه بوضوح وبساطة وبشكل تلقائي، خال من الاصطناع، وأن يتسم بتسلسل منطقي يكشف عن المراحل المختلفة التي يمكن أن يمرّ بها السلوك ويتطوّر.

وهناك شروط تتعلّق بالمتدرّب ذاته، فمن المفيد لكي يصل إلى أقصى درجات الفائدة أن يوجه انتباهه بين الحين والآخر إلى بعض الجوانب الأدائية من السلوك المرغوب فيه، وأن نشجع الشخص على أداء السلوك المرغوب فيه، وتنفيذه عملياً، وأن يتم تدعيم أدائه للسلوك تدعيماً إيجابياً .

ومن الناحية العلاجية، فقد تبين منذ فترة طويلة أن استخدام أسلوب القدوة يُفيد في التخلّص من أغلب المخاوف الاجتماعية، بما فيها القلق الاجتماعي، ومواجهة الجمهور. كما بيّنت بعض الدراسات الحديثة نسبياً أن استخدام هذا الأسلوب يُساعدنا على اكتساب جوانب ايجابية في علاقاتنا الاجتماعية، بما في ذلك: ضبط النفس في المواقف المشحونة بالانفعال، والفاعلية في أداء الأدوار الوالدية من حيث تقديم الرعاية للرضع والأطفال، والتشجيع على المشاركة الاجتماعية، وتقديم العون للآخرين ومساعدتهم في أوقات الأزمات .

