

## الغضب

مواصلة الغضب أشبه بالقبض على جمر حار لالقاءه 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»، غداً لبد الأصغر غاضباً جداً وألقى المضرب على جدار من الألواح الجصية محدثاً فجوة متقوية. 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 يُخفّتوا 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 اإبسودي 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.



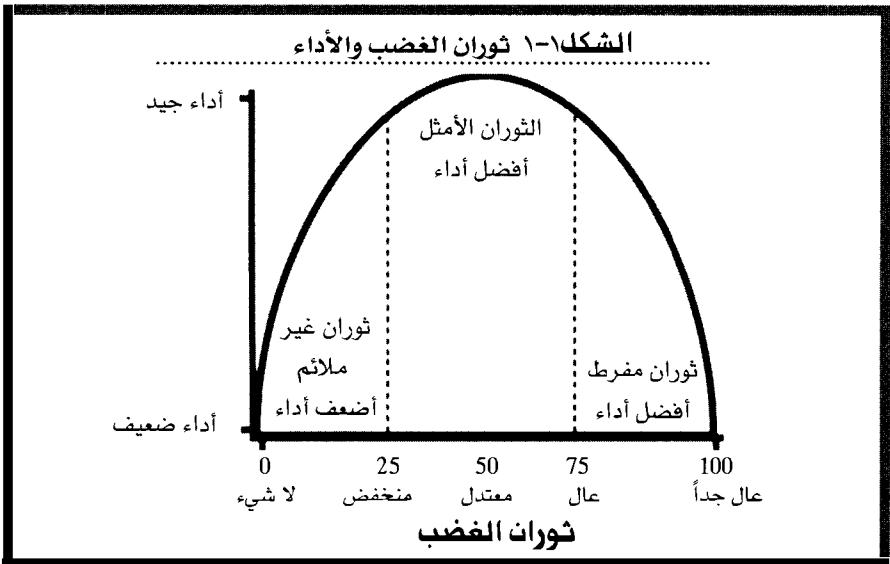
والأساتذة الذين يغضبون من طلابهم استجابة لأداء لهم سيء جداً في الامتحان لا يرجح أن يكون بوسعهم الأخذ بالاعتبار جميع الاحتمالات للمساعدة في تعليمهم بشكل أفضل. تبرز المشاكل حين تكون ردود فعل الغضب قوية جداً وعندما يحدث الغضب بشكل متكرر كثيراً وعندما تكون المهمة معقدة. والغضب أيضاً يخلق مشاكل حين يدوم ويبقى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

### ثوران الغضب والأداء

❖ إن كان قلبك بركاناً فكيف ستتوقع أن تفتح الورد؟

#### جبران خليل جبران

يعرف لدى العلماء والمهنيين قانون يدعى قانون Yerkes - Dodson وقد صدر عام ١٩٠٨ وفيه أن أول تقاطع 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 الساعة صباحاً.

فجأة يرن جرس المنبه. يغلقه روبرت بشكل آلي وتقلب في فراشه. بعد عشر دقائق تصيح أمه «انهض ستتأخر عن المدرسة ثانية! ماذا دهك 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 وغدده 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 تحدثين». وبعد صراخ أكثر نهض واستحم وارتدى ملابسه وتناول إفطاره وتسلى 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 ليجث عن 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 الإسبانية. 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 الكلبة 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 أحرق 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 يلح صديقه . غداً 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 لتقدمه. 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 انفلقت 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 بقه.

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 أخطاءً، 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 نيله درجات أخفض. قد يختلط عليه الأمر حول موعد تسليم البحث. فتتقص 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.

*Murphy* 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 لا تمتد 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 مثيرات الغضب الخاصة فيفسد الأداء لأننا لانتوجه إلى جميع الاحتمالات المتوافرة لحل المشكلة. فحاجة روبرت لكتاب المكتبة مثلاً يلبيها 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 والآخرون 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 شديد 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 لقيتا 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

مادمننا 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 إدارة الغضب وعلاجه.

الغضب: عرّف كاسينوف Kassinov و سوكودولسكي 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 عفويّاً 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 منقّرة 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 مؤسسية.

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<sup>°</sup> (فهرنهايت) فأخذوا يديرون الميزان عدة مرات إلى ٦٨<sup>°</sup> كي يزيدوا تدفق الهواء الملطف. عندما لاحظ رئيس العمال (برت) مايفعلونه انفجر توتاً بغضب مسعور صارخاً ولاعناً مدة ٢٠ 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 لبقية 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 معنى 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 لعملهم 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». وفي المستويات العالية من الشدة فإن الكلمات في أخفض مستوى من الشدة تشف غالباً فقط عن الحالة الشعورية الداخلية الفنمنولوجية (الظاهراتية) على خلاف الكلمات في المستويات العالية من الشدة فإنها تعكس اضطراباً سلوكياً. ولسوء الحظ بعد مراجعات متعددة في تفحص الموضوع استنتجنا أن هناك اتفاقاً



ضئلاً 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 (رييكا) وهي لا تكون أبداً في المنزل وهي لا تنظف 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 (رييكا) أنا أشعر أنني متضايق وغير. 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 ترغى 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 إيذاءً 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 إفريقيا 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 تمرن 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 يتألموا 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 تتخفص 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 لعملهم 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 عصبيين 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 تُتعلم 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 وكُلّف هناك إنهاء عمل عامل لسوء أدائه. ورغم أن السيد غوبتا تناول هذا الموقف غير السار الكريه بشكل جيد تماماً وبمعايير موضوعية فإن العامل كان غاضباً وظن خطأً أن إنهاء عمله حدث لأن السيد غوبتا لا يحب العمال من بيئات عرقية (اثنية) معينة. وأخبر أسرته وأصدقاءه أنه «يكره» السيد غوبتا. وكان لدى السيد غوبتا القليل الذي يستطيع فعله لكي يخفف غضب العامل لأن هذا الغضب كان يعتمد على «تفكير معزٍ 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 ١٩٨٢-١٩٨٣، ويسلر Wessler ١٩٩٢). 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 ١٩٩٤). 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. يفي بالغرض أن نقول إن الغضب كما يتخلل الحياة اليومية وكما هو في هذا الكتاب:



(يشير إلى جموح انفعالي أو انفعال مكتسب بالتعليم يُجرب شخصياً ويشاهد 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 يفضبوا إذا أظهرت المرأة وجهها أمام العامة. على خلاف ذلك في فرنسا وفي موناكو من المألوف جداً أن تظهر النساء عراة الصدر على الشواطئ ولايثير هذا السلوك أي غضب على الإطلاق. في الولايات المتحدة يفضب 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» يعلم بمصطلحات شعب معين وبأوضاع وبأشكال سلوك نرتكس لها.

يستطيع المعالج الممارس أن يتوقع اختلافات كلامية في نص الغضب تبعاً للشخص (الجنـدر Gender) وللمستوى الاجتماعي الاقتصادي وللعمر وللخلفية الاقليمية أو لبلد المنشأ. في اللغة الروسية مثلاً تكون الطريقة البسيطة وربما الصبائية للتعبير الكلامي عن الغضب بقول: «ti tujoi kak pyen» وهذا معناه «أنت أحرق 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 لايمكن أن يستعملوا



أية جملة من هذه الجمل ومع ذلك فالأمريكيون لديهم جمل ليعبروا بها عن غضب غير سار بجمل لا توجد 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 ييكن حين يفضبن على حين أن الصبيان والرجال يصبحن على الأرجح عدوانيين حين يفضبون.

(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 ١٩٩٧). ومن الأرجح أن يتهجم الزبائن من جنوب الولايات المتحدة حين يفضبون (Nuisbett ١٩٩٣) 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 و ينمو مع تطور ماضيها كجزء من الاستجابة الحركية المعبر عنها بالقول المشهور flight or fight اهرب أو قاتل . هذا الجزء عند الحيوانات يتألف من سلوكيات حركية وقد يتضمن انحباس سائل له رائحة (حيوان سكنك أي الطربان) 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

تعايير وجوهنا تبدو عامة شاملة وقد احتفظ بها من تاريخ تطورنا إلى جانب بعض السلوكيات الحركية راجع الأمثلة في (Biehl, Matsumoto, Ekman et. Al, ١٩٩٧). 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 تصور تعابير الوجه والسلوكيات الحركية والتخييلات التي ترافق الغضب. والسهولة التي تميز فيها الغضب في صور الكرتون تثبت طبيعة النص الملتصقة 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 السماعه، 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 ١-٢

## نص الغضب



يعرّف النص أيضاً ما ليس جزءاً من الغضب. إننا مثلاً في حالة الغضب لانضع إصبعنا في أذنا 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 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.

### Hostility: العداة

يعرف العداة بأنه مجموعة مواقف أو أفكار شبه دائمة حول شخص أو مؤسسة أو جماعة. قد يعبر الزبائن عن عداتهم بجمل مثل «إنها كلبة لأستطيع أبداً أن أثق بها» أو «أنا أكره هؤلاء اللعينين... (جماعة عرقية) إنهم يستحقون أن يتألموا» تتخذ مواقف العداة بدرجات متفاوتة من الاعتقاد الراسخ (ابلسون 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 وتنعكس شكوكاً طال التمسك بها من قبل أناس آخرين أو جماعات، وقد عزّزتها الأسرة والأنسباء 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 إدارة الغضب وعلاجه. 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 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 جسمي يقصد أن يؤلم أو



يؤذي شخصاً آخر أو أحياناً أن يخرب ملكية ما (الشكل ٤-١). القصد 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 أبيضاً على الجدار أو يرفس كلباً شهراً بوفائه. والهدف هو إيلاء الشريكة ولكن الوسائل غير مباشرة. إن الشريكة عليها أن تتظف 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 محرّرات 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 ومندفع متهور. إنه ببساطة ينفجر جزءاً من سلسلة: موقف عدائي+ غضب ← تهجم. والنتائج الخاصة هي على الأغلب غير معروفة مسبقاً حتى للذي يهيؤها. 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 صديقته دون موعد هاتفي وحين وجد سيارة غريبة في مدخل البيت اختلس النظر من النافذة فشاهداها 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 ينقذ في وقت مخطط له وبطريقة مفكّر فيها ومدروسة ومتمعدة 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 ان 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 يَرفس 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 طُعناً أو نتعلم ألا يحصل لنا كدمات إذا تلقينا لكمة. ولكن ليس الأمر على هذا الحال في الهجوم الكلامي البغيض. وفي الواقع «إن أحد أهداف إدارة الغضب وعلاجه أن يغدو المرء أقل استجابة للتعابير البغيضة الآتية من الآخرين وذلك من خلال تنمية المعرنة 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 إدارة الغضب وعلاجه، 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.

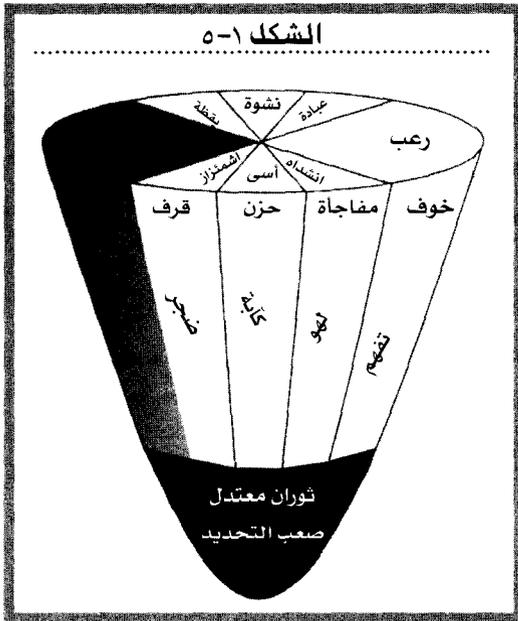
مرة ثانية نلاحظ أن السلوك الكلامي البغيض من الناس الآخرين (مثل الصراخ والشتم والتوبيخ الخ) ربما يهدف إلى إحداث الضيق والأسى. على أية حال قد يحدث ذلك أو لا يحدثه تبعاً لعوامل مثل تفسير معنى التعبير الكلامي والاعتقاد أن مثل هذه التعبيرات الكلامية السلبية يمكن تحملها أو لا يمكن. ورغم كل شيء فإن الكلمات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

### ❖ نمو المضردات 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 لاحتاجة 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 يعانیه الزبائن بل الشدة أيضاً لا تكون

واضحة في هذا الوصف. وهكذا فإن مساعدة الزبائن على تنمية «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 أن الشرائح الأساسية والغضب منها تتفاوت في الشدة. وفي حالة الغضب صفات الشدة الأساسية ثلاث هي السعار والغضب والضيق. وتطرح نظريته أيضاً أن الانفعالات الخاصة يُتعرف 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 كافٍ 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 ممتة» 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 إدارة الغضب وعلاجه.

### ميزان حرارة الغضب:

إن ميزان حرارة الغضب قد يكون مفيداً إذا وضع في النشرة الموجهة للزيائن والمملصة 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 لتعزيز تعريف الغضب بأنه:

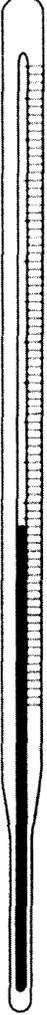
«الغضب استجابة يشعر به المرء شخصياً حين يحدث أمر ما» استعمل أمثلة من المحتمل أن تحدث ردود فعل ضعيفة معتدلة أو قوية في حياة الزيون وعزز نوعاً مناسباً.



## الشكل ٦-١ ميزان حرارة الغضب الذي وضعه كاسينوف وتافرات

هذه أداة تساعدك على تعلم الاتصال الكلامي المناسب للضيق والغضب والسعارة. 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 تتكلم 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  
ثائر مستعد للقتال Up in arms- مشوش الذهن Untuned
- 80° يحرق يتميز غيظاً Infuriated / Furious- ساخط بشدة Incensed  
هستيري هرعي Hysterical- مغتاظ Enraged
- 70° مغضب مسخط Exasperated- ملتهب Inflamed- غضوب Irrate  
يحترق غضباً Burned up- يستشيط غضباً Fuming
- 60° مثار منضعل All worked up- مكر مكر Riled up- يشتعل Fired up  
غرب الأطوار محبول Nuts- ناقم- ساخط Indignant- مغاظ peeved
- 50° متهيج Agitated- غاضب Angry- مجنون Mad  
محقق Aggravated- ضجر Irked- سئم غاضب ضجر Pissed Off
- 40° مهووس Cranky- مكرء 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- مهتر متذبذب Jogged  
متحدي Challenged- منزعج مكر Ruffled
- 10° مستيقظ Awakend- يقظ منذر Alert- مندفع Actuated- مثار Aroused  
مضطرب Kindled
- 0° مسبوق- فاقد الوعي Comatode- سكران Drunk ميت Dead- نسان Sleepy



## تحليل الحادث:

لا أحد يستطيع أن يشعر بالذونية 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 مبهمة 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 المحللة ازداد دمج الزبائن لاستراتيجيات إنقاص الغضب في حياتهم اليومية.





## 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 والزيون لحادث الغضب ولخسائر الغضب تزيد الرابطة العلاجية وثوقاً كما تزيد حافز الزيون وحرص العلاج الناجح.** ومن خلال المناقشات مع ممارسي الصحة العقلية يتعلم الزبائن أن يفهموا أموراً أكثر حول حوادث غضبهم بأن يفككوها إلى أجزاء مكوناتها. وإذا اكتسبوا تمريناً في رصد عناصر غضبهم يصبح النموذج جزءاً من أساس المعرفة المشترك بين الزيون والمعالج، وهذا يجعل نمو العلاقة العلاجية وعملية التدخل. وأيضاً لأن النموذج بسيط ويزيد التفاهم فإنه يعطي الزبائن إحساساً متزايداً بالسيطرة على غضبهم.

❖ **إن تعيين الصفات الخاصة لغضب الزيون والتي تتكرر في مجرى حوادث متعددة تتيح أن يُكَيَّف العلاج وفق نماذج الزيون تلك. والخلاصة: إن أساساً مشتركاً من المعرفة بين الممارس والزيون 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 للزيون في غرفة الانتظار لتحت الأفكار حول تجارب الغضب الشخصي لدى الزبائن. وهكذا يظهر لك في آخر هذا الفصل استمارة معلومات وصفية للزيون 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 زدنا 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.

### نموذج حادث الغضب

مثيرات + تقديرات ← تجارب ← نماذج تعبيرية ← عواقب

(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 الأوالاد 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 للأوالاد بالتعبير عن مشاعرهم وأن يُبقوا في الوقت نفسه على فرض سلطتهم كأباء ويضعوا الحدود الضرورية

نانسي سالامين

Nancy salamin

المثيرات هي المنبهات الخارجية أو الداخلية التي تهيج 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 بغضب. 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 اقترفه 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 التألم 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 «يعشوق» أو «يحب» بعضهم بعضاً. فالغضب يتطور نموذجياً أثناء التفاعلات الاجتماعية مع الآباء والأزواج والأخذان 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 دمنا 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 أثارَت 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 الملتبّهة.

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)، القدح العرقي، المشاكسة، الكلمات التجديفية، تلقي أخبار مخيبة (كالعلم بأن ترفيعاً متوقفاً في الوظيفة لم يوافق عليه أو كطلب الزوجة الانفصال)، اتهام المرء بسوء السلوك، تبنيك 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 يُبصق عليه، أو يُلقى عليك شيئاً أو تُلقى 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 المجر» مراقبة مستمرة من موظف أو أهل، أن تلاحظ أبوين يسيئان معاملة ولدهما في السوبرماركت، أو تلاحظ أناساً يسيئون معاملة حيوان أو ترى شخصاً يخدش 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 لأمه 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 تفاصيل 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 والاعتصاب. 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 ٢)



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.

### الشكل ٢-٢

قد يصبح منبه إيجابي مثيراً للغضب

لوس كما قلت لك في  
الأسبوع الماضي وفي  
الأسبوع الذي سبقه أنك  
حقاً رئيسة جميلة.



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 نفس 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 «ففرسته» 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 يفضبون) 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 مريض وتثير 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 أثرت 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 يهيئ المجال لردود فعل غضب الزبون.

## التقديرات

الناس لا تحركهم الأشياء بل تحركهم وجهات النظر التي يأخذونها عنها

### ابيكيتت

### 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 «اللعبة» 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 المبهمة 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 توقيها» 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 يببالغ فيها مثلاً: شخص رأى أن مخابرات 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 عُزيت 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 بهاناً 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 والصاق صفات سلبية بالآخرين وتُثق جيداً عند الأَوْلاد المراهقين الغضاب والتهجميين الذين يبدون عجزاً في تفسير نوايا الآخرين. قد يسيئون فهم التفاعلات المتبادلة الغامضة والحميدة ويعدونها عداثية.

(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 والخيبة. 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 تسرحه جزءاً من خطة مقصودة (قال: «لقد سرحوا 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 ثأراً هجماً 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.

### التحويل

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 تديرها. ولكن حين يضيف الزبائن التحويل فذلك يؤدي نموذجياً إلى سلسلة من الشكاوى حول مدى سوء الوضع مما يضيع الوقت ويصرف الجهد بعيداً عن حل مثمر للمشكلة. والتحويل 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 مزمنياً 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 توحي 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 نقلل 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 بغض تقدير الشخص لمقدرته على مواجهة مشقته ومحتته. فالحوادث السلبية بدلاً من أن ينظر إليها جزءاً طبيعياً من الحياة أو تحدياً ينبغي حلّه 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 بالتدريج 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 التسوق 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 لا أستطيع 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 المشاهدات 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 بالطرق 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 بذئنة سلبية بإفراط حين يرتكبون مثل تلك الحماقة 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 إدارة الغضب وعلاجه.

### 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 (skinner 1974) لأنها لا يعرفها 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 بيركويترز 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 جربوا 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:

### الشكل ٢-٢

#### أفكار الغضب والتخيلات الانتقامية

ماكان يجب أن أتأخر لأقوم بهذا  
رئيستي غبية حقاً سأنتقم منها في  
الأسبوع القادم.



- ❖ أفكار غضبهم (مثل: «يالها من غبية لتفعل ذلك!» «إني أكره كل مافيها» «إني 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 تتساهل!» «أنا أود فقط أن أنتقم من ذلك الشيطان» «حلمت أنها ميتة»).



إن نماذج التفكير أثناء التجربة وبعدها كما نوقشت آنفاً هي نموذجياً تتعلق بتقديرات ملتهبة 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 ربود 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 يظهرُوا 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 وتقرق 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 حشرة 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 وغازب 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 يحده مركب من (١) عوامل اجتماعية ثقافية شاملة تصف طرقاً مناسبة ومقبولة للتعبير عن الغضب و (٢) تاريخ التعلم الاجتماعي الفردي 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 يجذب 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 المواعظ التي تعلم دور الغضب والتعبير عنه وكذلك من ألعاب الفيديو ومن القصص التي يروها 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 أريد!» 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 يكثرون 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 الفرق أو يتجاهلون عمداً المطالب التي يقدمها الشرك 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



## الشكل ٢-٥

غضب معبر عنه



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 إدارة الغضب وعلاجه.

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 بذيئة وتعابير جسمية (حملقة العينين، هز الرأس، تصالب اليدين الخ...). لانتضمن معظم حوادث الغضب الدفع والضرب والتحطيم.

توصف بعض الحالات الشديدة في الصحف فتعطي صورة خاطئة عن الغضب الذي يرافقه التهجم كالقتل والاغتصاب 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 وتخريب 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 المواضيع (مثل مستشاري السجن) سيرون حالات أكثر من هذا النوع. ومع ذلك معظم الغضب هو مستقل عن التهجم، ومداخلات 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 تقويمهم 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 طول الأمد للتيقن



من أنه لم يعبر عن تلك التجارب. قد يؤدي مثل هذه الجهود في الضبط إلى السلبية والاكتمال وحفظ الضغائن التي تحول دون القبول والصفح وحل المشكلة. مثل هذا الاحترار 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 حزناً 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 العصب الذي تبعته نموذجياً حوادث إيجابية - مثل الانتباه، إذعان سلوكي من الآخرين، تجارب جسمية إيجابية، ثوران جنسي، طعام، إعجاب الآخرين - يقوّي ويعاود الظهور في المستقبل. أما سلوك الغضب الذي لم تتبعه نموذجياً حوادث إيجابية - كما حين يُتجاهل - 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 (حالة الزوجة التي تدعن مباشرة لمطالب الغضب من شريكها) أو خلال مدة بضع ساعات إلى بضعة أيام بعد حادث الغضب. وهذه العواقب يرجح أن تكون 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 عرض من الاستفزازات الصغيرة والتخيلات المتقيحة للانتقام والتهمج 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 الجدال يدور مال المشاركون إلى التهور والطيش، واتجهوا إلى اللوم والتجديف والتهمك 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 لاتصغي 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 «حالياً» إلى نتائج معززة: قد يجلس الولد إلى طاولة المطبخ ويسعى أن ينجز بعض وظيفته البيئية المفروضة. ويشعر الأهل بدرجة من الرضى. ولسوء الحظ فإن معاناة الولد الداخلية للتوتر والضيق تحدّ 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 العاقبة 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 شركته أنها «تصرف نقوداً كثيرة») وفي كل حالة فإن جزءاً من الغضب المعروض الظاهر (أي العاقبة القصيرة الأمد) يقوي ويعزز الشخص الغاضب. فالعامل يجلس إلى مكتبه ونجز 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 بالهانة وبالضعف هناك الآن شعور بالقوة يرافق فورة الادرينالين. وفي الوقت نفسه



يقوم النور ابنفرين بفعال 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 أفيريل (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 قريبون من الشخص الذي وقع الغضب عليه كما كانوا قبل الغضب وأنهم ربحوا 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 ويجترّونه حتى يسبب لهم ضيقاً أفزع 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 تخیلات 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<sup>(١)</sup> أو لتلوث الماء، فعواقب الغضب هذه هي عمل سنين من الاهتمام والجدال والنزاع. ولسوء الحظ فإن هذه العواقب قد لاترتبط 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.  
المترجمة



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 وميلهم إلى اللوم يُنظر إلى هؤلاء الزبائن الغضاب غالباً نظرة سلبية في العمل وفي العلاقات الاجتماعية وبعدون 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 رؤوسهم فالعامل الغاضب يلوم نموذجياً الآخرين ويظن أنه (أو أنها) عومل من دون احترام وياجحاف ويوقع اللوم على الآخرين وتراوده خيالات الانتقام. وقد يلتزم العامل بشكل من الوحدة يفرضها على نفسه وبقل 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 متكماً وانسحاباً وتغيرات في الاستعداد ومزاجاً مترجحاً 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 إيذاءه للشركة.



### ضعف اتخاذ القرار وزيادة في المخاطرة

يسبب الغضب للزبائن أن ينهمكوا في أفعال مخففة تفسد نفسها بنفسها كما يسبب هبوط الانجاز وتحمل 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 تُرح بأي ثمن. تتخذ مجازفات لتدبير الذات لأمسوخ 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 معاقره 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 «رباطة 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 سائتين بطيئين أو على سائتين 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 للطرق أو التهور. إن السائتين من أصحاب السمة العالية في الغضب يذكرون سلوكيات أكثر خطراً والنجاة بأعجوبة من خطر مدهم 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 سائتين مراهقين. ثمة أيضاً صلة بين تجربة الغضب أثناء مواقف عدم القيادة وبين تقارير عن الاقتراب من الحوادث حيث يُلام السائق. ورُبط 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 بالضعفائين 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 وتتنقص أرجحية النجاح الوظيفي والتربوي.

### مشاعر سلبية إضافية:

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

(Tafra, 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. زبون في سن ٤٠ من عمره دخل في جدال مع بائع في مخزن بقال محلي. وأصبح بشكل متزايد بديئاً مع البائع الذي كان يصغره سناً. وفي النهاية نادى البائع الشرطة التي أهدأت الرجل وقادته بعيداً ويديه الأغلال. شعر الزبون 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 صفيح 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 يعدُّنا لفاعل مركز ويتوسط لسلوك تهجمي. ينهمك الأفراد الذين يكون غضبهم إشكالياً في سلوكيات تهجمية أكثر بالمقارنة مع الأفراد الذين لا يميلون إلى الغضب.

(Tafate, Kassinove and Dundin 2002, Tsytzarev and Grondnitsky 1995).

هذا الاستعداد للتهجم يحدث كوظيفة لارتفاع الثوران بشكل عام. والغضب يُستخدم كمصفاة لزيادة مستوى «عسر الطبع». ومعنى ذلك أننا غير مرتاحين، وسرعو 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: «لا تجعل منها مسألة فيدرالية» أو «لا تبالغ وتجعل الهضبة جبلاً (من الحبة قبة)». ما إن تفسر الحوادث بأنها مواضيع عظي بالاعتماد على التاريخ التعليمي والنص الاجتماعي للزبون حتى يصبح من المحتمل أن تشير 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 يتهمون حين يكونون غضاباً. إنه يتضمن شعوراً بعدالة جزائية بشكل: «إذا أسأت إلي فأنا أسئ إليك». ومع ذلك فهناك أسباب أخرى تجعل الناس تهجمين حين يغضبون. فالغضب هو حالة شعور سلبي، الغضب غير مريح. قليل من الناس يستيقظ صباحاً وهو يتحدث إلى نفسه قائلاً: «آمل أن أغضب اليوم أود أن أقضي اليوم بمزاج سئم غضوب». وهكذا مادام الغضب غير سار وينبغي تجنبه فثمة احتمال أن الزبائن يصبحون تهجمين ليصلحوا مزاج الغضب. ولسوء الحظ أن فرضية التطهير خاطئة. إن ضرب حقيبة الكم أو ضرب الزوجة أو ضرب الجدار لا يخرج التهجم من مكمنه. وبعد أن يصبح الناس تهجمين لا يصبحون أقل تهجماً وفي الواقع يصبحون أكثر تهجماً بعد أن ينهكوا 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 الابنفرن والنور ابنفرن اللذين سبق ذكرهما. ولكن هناك عامل سلبي كبير! إن الناس الذين يذكرون أنهم يحبون ضرب الأشياء وأن هذا يشعدهم 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 العَدَلات (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 سبلبرجر Spielberg (١٩٨٨ انظر الفصل ٣)، ووجدوا أن سمة الغضب العالية والغضب الخارجي لهما علاقة بارتفاع مستويات الكوليسترول ( $r=44$ ) ( $r=46$ ) and على التوالي. وفي عام ١٩٩٢ فحص جونسون Johnson ومساعدوه هذه العلاقة عند ٢٩ 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. تابعوا 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 سجل الغضب العالي كان أكثر بـ ٢,٦١ مرة مرجحاً لوقوع الحادث من سجل الغضب المنخفض». و«خطر الحوادث (العسيرة) عند الأفراد من أصحاب الغضب المرتفع وأسوأ 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 أسوأ الضغوط 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 العداة 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 قدر تكلس الشرايين الاكليلية عندهم باستعمال أجهزة الكترونية- electron- Beam instrumentation وأظهرت النتائج على مقياس (سلم) العداة كوك ميدلي Cook- Medley علاقة واضحة ومباشرة بين العداة وانسداد الشريان الاكليلي.

ووجد العديد من دراسات البحث العلمي الأخرى أن الغضب والعداة 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 العداة على مقياس كوك ميدلي Cook- Medley وحوادث المرض القلبي الوعائي وحوادث الموت عند طلاب الحقوق (الذين تابعتهم الدراسة ٣٠ 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 وسطياً 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 ٢,٢» «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 ٨,٣ 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 الشابات 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 طبيون (مثلاً يحافظون على مظهر أشخاص «لطفاء» و «جيدين») مما يساهم حسب رأي كيون وزملائه في التعبير السريري لسرطان القولون لمستقيم.



## الألم:

يوحى الدليل أن الغضب الخارجي يتصل سلبياً بالألم وبالقدرة على حمل الأشياء لدى المرضى من المصابين بألم مزمن (Burns, et. Al 1996-1998). فحص كيرنز وروزنبرغ وجاكوب Kerns, Rosenberg and Jacob عام (1994) التعبير عن الغضب وتقارير الألم عند 142 من المرضى المصابين بألم مزمن. متوسط أعمارهم كان 50 وجميعهم كان يعاني من الألم (معظمهم ألم في أسفل الظهر) لمدة حوالي 12 عاماً. نصفهم تقريباً أجرى جراحة من أجل الألم ونصفهم تقريباً أصبحوا في حالة عجز وأكثر من 60% كانوا يستعملون أدوية موصوفة للألم. وأظهرت النتائج أن المرضى الذين يميلون إلى تدويت (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 1994) آليتين اثنتين للعلاقة بين كبح الغضب والألم. أولاً كما لاحظ بوتلر Beutler وزملاؤه عام (1986) أن الغضب المكبوت قد يتفق مع جهاز اوبيود opioid المركزي (كمادتي الاندروفين والانكافالين)<sup>(1)</sup> 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 1981).

درس ويد Wade وآخرون (1990) 143 راشداً مريضاً بالألم (متوسط العمر = 47) 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 (1995) أن «تفشي الغضب بين مرضى الألم المزمن له نتائج سلبية على صلاح وخير حياة المريض من الوجهة الجسمية والنفسية» (ص165).



بالتطبع 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 بمثيرات وثيقة الصلة بالشخص وتؤدي إلى ثوران عام. وبالاعتماد على تاريخ الزبون التعليمي فإن المثير 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 للزبائن

### 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 المألوم 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 تفكر «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 يُفرض 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 يضحخمون ذلك الفعل قائلين: «هذا مخيف، لا أستطيع أن أتحمل 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 أفكارك 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 «ونشر كل شيء» البعض يستغرق في الكتابة وقطب أحياناً ينتهي الأمر في مدة قصيرة من الزمن. وبعض الناس مع ذلك يمكنهم 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.





## تخمين وتشخيص

### الإنسان الغاضب مترع بالسم

#### كونفوشيوس

يعتمد تحليل جيد لتجربة الغضب الخصوصية والتعبير العام عنه على إنصات ومشاهدة وفحص شكلي. يبدأ هذا التحليل بالإنصات إلى تقارير الزبون الكلامية التي تكشف عن بعض أجزاء التجربة الداخلية. نحن نرجع إلى جزء من التجربة الداخلية لأن الزبائن يصفون تقاريرهم تصفية ونادراً ما يخبروننا بما يفكرون فيه أو يتخيلونه حقاً. وفوق ذلك قد يخبرون بأكثر مما عانوا فعلاً. قد تشجع أسئلة الممارس في حد ذاتها وبسببها الزبون على أن يزيّن ويزخرف مظاهر تجربة غضبه. ولذا من المفيد أن تتوافر تقارير مخبر مبلغ خاص وحين يكون بالإمكان ذلك تتمم تقارير الزبائن. وهذه التقارير تنهض بعبء تحديد درجة الاعتماد على التعبير عن الغضب الذي قد يكون حدث فعلاً. أما ملاحظات الزبون وخاصة التي تؤخذ من ملامح وجه المريض فتضاف إلى التقارير الكلامية وتتيح للممارس أن يستخلص النتائج حول حدة تجربة الغضب. وعلى عكس ذلك فإن الرصد الذاتي يساعد الزبائن/المرضى أن يتوجهوا إلى عناصر غضبهم بين الجلسات. وأخيراً فإن روائز القياس النفسي Psychometric Testing الشكلية تكمل العملية وتتيح لغضب الزبون أن يقارن بمعيار زملائه في المجموعة. ليس لدينا مجال لدراسة عناصر هذا التخمين بعمق كبير. ومع ذلك فإننا نريد أن نعرض بعض النقاط الرئيسية أمام الممارسين ليأخذوها بعين الاعتبار.

#### التقرير الكلامي الشفهي:

اسأل الزبائن ماذا شعروا أثناء التفاعلات المقيتة وخاصة تلك الأوضاع التي تحدث الغضب عادة عند أكثر الناس. إذا اعترف بالغضب فالمناقشة قد تساعد كلا



الزبون والممارس على فهم الأبعاد المتنوعة (مثلاً الشدة، المدة، الأسباب المعزوة إلخ...) إذا أنكر الغضب في مثل هذه التفاعلات مثلاً «لا أهتم بما فعل»، أو «لا يهمني ذلك» أو «أنا بالتأكيد لست مجنوناً»، افحص إرادة المريض الطوعية في قبول مشاعر الغضب. يفيد غالباً استعمال الصور بسؤال المريض أن يغمض عينيه (أو تغمض عينيه) مثلاً: «تخيل أنك في ذلك السوبر ماركت وأنت ترى الأجنحة مليئة بالطعام. الآن انظر إلى العامل البائع ذاك. تذكر أنك كنت تسأل المساعدة لمعرفة مكان المنظفات وقد أجابك العامل بفضاظة قائلاً: «جرب الطرف الآخر من المخزن! انظر وجه البائع وملابسه. الآن ماذا شعرت في تلك اللحظة؟».

ليس لدينا أوهام في أن التقرير الكلامي البسيط يؤدي دائماً إلى نوع ما من «الحقيقة». وتحدث التحرفات من مجموعة أسباب. قد ينكر الزبائن الغضب خوفاً من أنه يدل على الضعف أو فقد السيطرة. قد يحرض الزبائن على نكران الغضب كونهم محكومين بالعلاج دون إرادتهم وبالطبع قد «لا يعرف» الزبائن كم كانوا غضاباً في ذلك الوضع المعين.

من جهة أخرى قد يكون أيضاً هناك مشكلة إذا قبل الزبون بسهولة كبيرة أن يغضب وأن يكون راغباً جداً في مناقشة مشاعره بعمق. لقد تبين منذ عدة سنين أن الناس أحياناً «يقولون أكثر مما يعرفون» (Nisbett and Wilson 1977). ومعنى هذا أنهم إذا سُئلوا سؤالاً مثل: «إلى أي حد شعرت بالغضب حين قالت زوجتك ذلك؟» فإن جميع الزبائن تقريباً سيقدمون جواباً ما والعديد منهم سوف يزن ويزخرف مشاعره بفخار واعتزاز ورغم كل شيء يظنون أن من «الصواب» أن يكونوا غضاباً في ذلك الوضع. لقد تعلم الناس أن يجيبوا عن الأسئلة والعديد من الزبائن يظنون أنهم «يجب أن يعرفوا» ماذا يشعرون. وهكذا فهم يخلقون قصصاً حول غضبهم تبدو «واقعية» تماماً للمستمع. وهذا لا يتضمن أنهم يكذبون. إنهم بالأحرى يروون ببساطة أكثر مما يعرفون بالفعل من أجل أن يجيبوا عن استفسار الممارس.



لماذا إذن ننصح بنقاش بسيط مع الزبائن وسماع تقاريرهم الكلامية ما داموا يقولون أكثر أو أقل من الواقع الذي يعرفون؟ أولاً لأن ذلك يتيح تقدم العلاقة العلاجية. فالممارسون يستطيعون أن يظهروا تعاطفهم حين يناقش الزبائن مشاكل شخصية فيعززون بذلك العلاقة العلاجية ويزيدون إذعان الزبون لبرنامج التدخل. وفوق ذلك فإن لغة الزبون والمهارات المنطقية يمكن أن تقدّر وتُقيّم ويمكن استعمال هذا في تخطيط العلاج. مثلاً إن قسماً كبيراً من التدخل يتألف من تقنيات معرفية تفترض بعض القدرة على الاستنتاج المجرد هذه القدرة قد لا توجد لدى الزبائن المنخفضي الذكاء أو أولئك الذين لديهم اختلال وظيفي في الدماغ بسبب إصابة فيه. وأخيراً إن التقارير الكلامية تتيح للزبون أن يخبر قصة غضبه دون أن يؤازره الآخرون مما يتيح إلى حد ما حدوث بعض الانطفاء والخمود.

وبالمقارنة مع الأصدقاء الداعمين الغاضبين أو أعضاء الأسرة فالممارسون بعيدون عن أن يقولوا كلمات مثل: «أواه يارب! هذا مخيف لابد أنك جنت! لا تكن غيبياً أرسلهم إلى الجحيم!» فإن هذه الجمل من الآخرين الذين يعنونها حقاً توجع الغضب عند الزبون وتمدده وتوسعه.

السبب الأخير الذي يجعل الممارسين يعتمدون على التقارير الكلامية هو أن الغضب كما نوقش في الفصل الأول هو تجربة داخلية. ومع أن تقارير الزبائن فيها عوائق وأحياناً قد لا يعتمد عليها فإنها تبقى الطريقة الفضلى للحصول على معلومات تتعلق بالأفكار والتجارب الشخصية. إن مجرد سؤال الزبائن عن تجاربهم الداخلية هو أكثر الطرق نجوعاً واحتواءً على أخبار للحصول على معلومات عن غضبهم.

طبعاً الحذر مطلوب حين يستعمل التقرير الكلامي أداة تخمين. ومع أن الزبون ينكر الغضب وقد لا يلوح فعلياً أي شيء من الغضب عنده فإن من السهل على الممارس أن يستدل ويخمن أن المريض غاضب. وقد يحصل إسقاط



(Projection) <sup>(١)</sup> (تصور) ولو مع الممارسين المؤقتين. فيفترض الممارس خطأً أن زبوناً معيناً يشعر بالغضب لأن الممارس يظن أن معظمنا يشعر به في وضع مقيت مماثل ومع ذلك فإن بعض الزبائن لا يشعرون حقاً بالغضب حتى في أكثر الأوقات تعاسةً. قد يكونون أكثر تقبلاً لتلك المحنة من الممارس لو كان في وضع مثل وضعهم. ومن جانب آخر يكون الممارس أحياناً على حق! وفي هذه الحالات قد يكون الممارسون حكماً بأن يلزموا الزبائن بشكل من التدريب على الجزم وتمرينات على تعزيز المعرفة. وفي النهاية لا يوجد بديل من أجل الحكم السريري الجيد والتعلم، تحت الإشراف من أن تفهم ما للتقرير الشفوي من فوائد وأخطار كامنة.

#### تقارير المخبرين:

تقارير المخبرين الذين يعرفون الزبون جيداً مثل صديق حميم أو زوجة قد تكون ذات عون كبير. مثلاً كنا دائماً نحترم الأهل الذين يبديون قادرين على قراءة مشاعر أولادهم. ينكر الأطفال غالباً مشاعرهم لأنهم لم يكونوا قد تعلموا بعد كيف يشعرون بها ويعبرون عنها. ومع ذلك بمجرد النظر إلى أفعالهم (كالعبوس والتقطيب أو غفلتهم وإهمالهم لمحادثات الأسرة أو تعليقات معارضة من أولاد مطاوعين في عاداتهم) يعرف الأهل عادة أن أولادهم غضاب. إن تقارير المخبرين تقدم بالتأكيد العون في معالجة الأسرة والجماعة وقد تستعمل كتقنية مخططة تخمينية. مثلاً قد يتفق الزبون والممارس أنه يمكن الاتصال بصديقة الزبون بين الجلسات لتخمين عدد تجارب الغضب في الأسبوع، أو قد تُسأل الزوجة أو الأهل أن يملؤوا استمارة تقدير في غرفة الانتظار قبل جلسة العلاج. ومع ارتقاء تكنولوجيا الكمبيوتر وسهولة الوصول إلى المعلومات نتوقع تماماً أن مثل هذه الاستثمارات التقديرية يمكن أن تُملأ مباشرة وترسل إلى الممارس وكما هو الحال دائماً فإن هذه التقنيات تُقبل بالاعتماد على التعاون بين الزبون والممارس.

(١) الإسقاط في علم النفس ميل الشخص إلى أن يعزو إلى العالم الخارجي تصورات النفس المكتوبة وهو من أساليب التبرير والدفاع عن النفس.



## ملاحظات:

ذكر بلاتشيك (plutchic ١٩٨٠ الفصل ١) أن الغضب هو انفعال إنساني أساسي يتنوع في تواتره وشدته ومدته. والاعتقاد الشائع هو أن الراشدين هم على العموم أكثر علماً بحالات مشاعرهم الداخلية كالغضب وبوسعهم أن يقدموا إلى الممارسين تقارير كلامية إن أرادوا ذلك. لقد تم التعرف بالتأكيد أن الزبائن ربما يكبحون في بعض الأوضاع غضبهم ومع ذلك فإن الاعتقاد الأساسي يبقى أننا مخلوقات مفكرة قادرة على تقاسم التجارب الداخلية بوساطة اللغة.

نحن لا نرفض هذا النموذج. نحن حيوانات كلامية معرفية نصور العالم وربود أفعالنا الداخلية مثل الغضب بوساطة اللغة. وهكذا فإن التخمين من خلال التقارير الكلامية مهم. ومع ذلك هناك بديل أيضاً وهو أنظمة التخمين المعتمدة على الملاحظة يأخذها الممارسون بعين الاعتبار. بعضها بسيط كما حين نلاحظ من يصرخ ويزعق أو يدفع أو يستعمل كلمات تجديدية. تلك علامات واضحة ومتكررة للغضب.

## الشكل ٣-١ النظر إلى الزبائن

.....  
أيها يمثل الشعور بالغضب؟

ما هي المشاعر المعبر عنها في الصور الأخرى



مفتاح الجواب:

في الأعلى: دهشة، قرف، فرح. في الأسفل: سعادة، غضب، خوف



يبدو الغضب على نحو مهم «تعبيراً في الوجه يمكن تعرفه» يستطيع الممارسون أن يلاحظوه في المكتب أو في حقل الملاحظات. ذكر إيكمان Ekman عام ١٩٩٢ أن أساس الانفعالات يمكن أن يشاهد على الوجه ولهذا السبب فإن ملاحظة وجوه الزبائن مهمة. تفحص الشكل ٣-١ وضع أسماء للانفعالات التي يشعر بها أصحاب الوجوه. هذا سهل في الواقع .

ومع أن الأمر يبدو واضحاً فإننا ننصح الممارسين أن يقضوا وقتاً أثناء الجلسات في النظر إلى زبائنهم في أثناء وضع تقارير الأوضاع التي يرجح أن تثير الغضب عند معظم الناس. إن منظمة الحفاظ على الصحة HMO وغيرها من شركات التأمين بعد أن تتلقى مطالب أصحاب العمل من السهل أن تصاب بالحيرة من الملاحظات التي أخذتها وتتسى اعتماد التعبير الوجهي والتلميحات الكلامية جزءاً من عملية التخمين.

في هذه النقطة قد يسأل القارئ إن كانت تعابير الوجه بالقدر نفسه من الأهمية التي نقترحها. نحن نظن ذلك! إن وجهاً غاضباً بالتأكيد سوف يكتب تعاطف الآخرين ويتدخل في نمو علاقة. لايميل الآخرون إلى مقارنة الأناس الذين لهم مظهر الغضب وبهذا قد يفقدون فرصاً شخصية واجتماعية ومغانم في مجال الأعمال. ولكن يوجد دليل أكثر أهمية لفهم تعابير الوجه. لقد فحص روزينرغ وايكمان وزملاؤهما Rosenberg Ekman, and colleagues عام (٢٠٠١) تعابير الوجه عند ١١٥ رجلاً مصابين بمرض الشريان الاكليلي. ووجدوا أنه أثناء المقابلات الضاغطة (الداعية إلى الكرب) أن الرجال الذين يبدو مرض الإقفار Ischemia (شدوذ في حركة الجدار وانكسار القذف البطيني الأيسر) يظهرن تعابير غضب أكثر من الرجال غير المصابين بهذا المرض. هذه كانت أول دراسة تبين بفحص آني ان تعابير الوجه عن الغضب هي إنذار لحوادث اكليلية.



إن العلاج النفسي سيكون في المستقبل بالتأكيد أكثر حذلقة مما هو عليه الآن. وفيما يتعلق بالانفعالات مثل الغضب قد يفاجأ القارئ بأن يعلم أن برامج الكمبيوتر موجودة الآن وهي التي تحلل حركات العضلة أثناء التعبيرات الوجهية. تستعمل نماذج الحركة هذه إذن لتحديد ماذا يشعر الناس. أحد الأمثلة ما وضعه ايكمان Ekman عام ١٩٩٠ ودعاها «مجموعة بيانات تفسير العاطفة». وفي آخر الأمر إن بيانات من مثل برامج حركة الوجه ستندمج مع تحليل الحركات الجسمية الأخرى ومع التعبيرات الكلامية لتشكل صورة شاملة لتجارب الغضب وللنماذج التعبيرية لدى الزبون. وحتى ذلك الحين نعتمد على العياديين المؤقتين لوضع أحكام عن العاطفة. النقطة المهمة التي ينبغي تذكرها هو أن ننظر إلى الزبون لأن ثمة أمور كثيرة نتعلمها من وجهه.

ومع أن تعرف الغضب عن طريق تعابير الوجه سهل نسبياً فإن بعض الزبائن خبراء في الحفاظ على ما يدعى «وجه البوكر» (أي الوجه اللامعبر مثل وجه الخبير في لعبة البوكر). وهكذا من المحتمل أن نُخدع في الحالات التي يريد فيها الزبون شعورياً أن يخبئ رد فعل الغضب. أخبرنا طالب حديثاً أنه يحاول أن يكبت التعبير عن كل انفعالاته. نشأ هذا الطالب في أسرة كانت تعيش في الاتحاد السوفييتي السابق حيث كان التعبير الانفعالي يعتبر خطراً وكان الوجه الأجوف الخالي من المعنى مفضلاً في رد الفعل إزاء التفاعلات بين الأشخاص. وبعد سنوات من التمرين على محاولة كتم التعبير الخارجي للانفعالات يدعي هذا الطالب اليوم أن رد فعله الشعوري المبدئي على الحوادث السلبية هو دائماً دون انفعال. وإدراكه لانفعالاته يأتي بعد مرور ساعات أو بعد أيام. وذكر أنه يجرب طبقة كاملة من ردود الفعل المعرفية التي تتيح له أن يتكلم مع الآخرين من دون انفعال حول الحوادث المشحونة سلبياً. ومع ذلك فإن الحفاظ على «وجه البوكر» هو مقصده دائماً وهو يعمل بجهد حتى يستطيع اتخاذه. وطبعاً تفتضح انفعالاته في وجهه من حين لآخر. وقد لاحظنا أنه في لحظات عدم الموافقة والتوتر يصبح وجهه محمراً بشكل ملحوظ مع أنه



كلامياً يُنكر أي رد فعل انفعالي. ويلقي نموذج تفاعله هذا الضوء على أهمية مظهر الزبائن. وردود الفعل الانفعالية مثل الغضب يمكن ملاحظتها في وجه حتى أكثر الزبائن رواقية.

### رصد النفس لدى الزبون:

يمكن أن تقدم مناقشة بسيطة مع الزبون تقارير كلامية حول تجارب الغضب الماضية ونماذج التعبير التي يمكن أن تكون شوهتها وحرقتّها الذاكرة. وعلى خلاف ذلك فإن رصد الزبون لنفسه يتيح سجلاً مستمراً دقيقاً لتجارب الغضب الراهنة تلك التي تحدث بين الجلسات. نحن نزود باستمارة لرصد النفس تدعى (سجل حادث الغضب) في آخر هذا الفصل لمساعدة الزبائن في التركيز على حوادث الغضب الفردية لديهم. وسؤال الزبائن أن يملؤوا هذه الاستمارة يساعدهم على أن يشهدوا عدة وجوه للغضب التي قد لا يكونون على علم بها. إن (سجل حادث الغضب) يتوجه إلى العناصر الموجزة في نموذج حادث الغضب الذي عرضناه في الفصل ٢. وإحدى المنافع التي تحصل من إنجاز الزبائن لمثل هذا السجل بين الجلسات هي أنهم قد يبدون ردود فعل أكثر دقة حين تستكمل الاستمارة مباشرة بعد حادث الغضب بدلاً من أن يحاولوا أن يتذكروا تفاصيل تجربة الغضب فيما بعد. وكذلك قد يكون الزبون أكثر رغبة في «قبول» سلوكيات متعلقة بالغضب مكتوبة على الورق منه حين يُستجوب عنها على نحو متكرر في مناقشة مع شخص آخر.

وثمة فائدة أخرى من سؤال الزبائن أن يتتبعوا سير حوادث غضبهم وهي أنها تزود بمؤشر على تقدم المعالجة. مثلاً مادام الزبائن أعلموا أن يتمموا سجلاً واحداً لكل حادث غضب مما عانوه فإن عدد الحوادث التي ذكرها الزبائن في بداية المعالجة يمكن أن تُعتمد خطأً أساسياً يقاس مدى التقدم انطلاقاً منه. أبعاد أخرى للغضب يمكن أن تعد أيضاً مؤشرات للتقدم تبعاً للمجالات التي يريد الممارس أن يتوجه إليها. قد تتضمن هذه الأبعاد وسطي الشدة لحوادث الغضب والمدة وعدد



الحوادث التي تتضمن سلوكيات كلامية مناوئة أو تهجمية وعدداً من الحوادث التي تتضمن نتائج سلبية. وهكذا فإن (سجل تقدم الزبون) موجود أيضاً في آخر الفصل لمساعدة الممارسين على رصد أفضل لمجرى العلاج.

ينصح أن يستكمل الزبون أولاً (سجل حادث الغضب) حين يكون الممارس موجوداً للإجابة عن الأسئلة. وبعد ذلك يمكن أن يسأل الزبائن أن يكملوا السجل كأنه وظيفة يبتية ويمكن مناقشة ردود الفعل في الجلسة التالية. وبمصطلحات (سجل التقدم) يسجل الممارس أبعاد الغضب التي اقتُفي أثرها أثناء كل جلسة ويتقاسم التقييم (التقويم) مع الزبون.

#### وسائل قياس الغضب الموحدة:

يُتوقع أن تتصف روائز القياس بالقلم وعلى الورق بأربع صفات. ينبغي أن تكون معتمدة على نظرية جيدة في الغضب، وأن تكون موثوقة يعول عليها. وأن تكون صحيحة وأن يكون بينها بيانات معيارية مناسبة لتدعم استعمالها. أحد أشكال الموثوقية يقترح أن تكون العلامات متقاربة متشابهة حدّاً إذا أعيد الرائز مرة أخرى لنفس الشخص، أما صحة الرائز فتثبت حين تكون ردود الفعل المقدمة على الورق توقعية حول تكرار وشدة ومدة الغضب في العالم الواقعي. والروائز ذوات الشأن وضعت «معايير». ومعنى ذلك أن الرائز جُرب على مجموعة كبيرة نموذجية من الأفراد بحيث يمكن مقارنة علامات الزبائن بهذه المجموعة التي هي بمثابة مرجع وتوضع هذه العلامات في نصابها الصحيح.

سنبدأ بمراجعة هذه الصفات لأن العديد من «روائز» الغضب يمكن مشاهدتها في شبكة الانترنت وفي الصحف الشعبية. ونحن لا ننصح بها لأنها لا تعتمد على أساس معيار القياس النفسي ومن المحتمل أن تزود بمعلومات مضللة. ويمكن للتفسيرات التي تقدمها الوسائل من دون أن تتصف بموثوقية وصحة أن تكون مؤذية للزبائن لأنها قد تشير إلى مشكلة حيث لا يوجد مشاكل أو تغفل مشكلة غضب حقيقية. هذه حال تشبه ما يدعى «تحذير الشاري»<sup>(1)</sup> caveat imptor. فليحترز الممارس!

(1) مبدأ التجارة يأخذ الشاري على عهده وعاتقه من دون ضمان مخاطرة الشراء



على عكس ذلك ثمة وسائل مقبولة في الاستعمال السريري، وبعض سلالم الغضب متضمنة في وسائل صممت لتخمين مجموعة كاملة من الأمور الطبية النفسية مثل اختبار الشخصية المتعددة الأوجه (مينيسوتا) MMPI

### Minnesota Multiphasic Personality Inventory

في مثل هذه المقاييس الواسعة لعلم النفس المرضي يبدو الغضب كبعد واحد أو كدرجة أدنى في مقياس صورة أوسع. نحن نفضل السلالم الخاصة التي صممت خصيصاً لقياس مظاهر تجارب الغضب لدى الزبون. إن أشمل وأصح أداة تخمين متوافرة حالياً للممارسين هي STAXI-2

State trait anger expression inventory التي وضعها سبيلبرجر عام ١٩٩٩

يقدم STAXI-2 معلومات قيمة عن الأفراد الزبائن. وهذه الوسيلة تقوم على نموذج واضح متوافق مع نموذج حادث غضبنا. أولاً يفهم الغضب ويقاس على أنه سمة وتُعرف تلك السمة بأنها أرجحية حدوث تجربة الغضب على مدى الزمن. وتنبئ العلامات العالية في نسبة السمة على المقياس عن شعور مستمر بالإحباط وعن غضب متواصل. إلا إذا نجح التدخل. علاوة على ذلك تبدو سمة الغضب إما أنها مزاج عام وإما نموذج رد فعل. والزبائن الذين تكون علامتهم عالية في سمة غضب/ المزاج يكونون حادي الطبع متهورين وجانحين إلى تجربة الغضب دون استفزاز محدد وفي تنوع عرض جداً من الأوضاع. ومع ذلك فإنهم ليسوا بالضرورة رديئين شريرين، وقد يستعملون غضبهم في الواقع ليرهبوا الآخرين أو ليسيطروا عليهم شعورياً. على خلاف ذلك الزبائن الذين تكون علامتهم عالية في سمة غضب/ رد الفعل فهم غاية في الحساسية ويصبحون غضاباً كرد فعل لما يدركونه من استفزازات خاصة تتعلق بنقد يوجه إليهم أو بشتائم أو بتقويم سلبي لهم. وهكذا فإن المثيرات بالنسبة للزبائن من أصحاب سمة الغضب/ رد الفعل العالية يرجح أن يُعرف عليها بسهولة وهؤلاء الزبائن



أفضل مرشحين للمداخلات الشخصية. ولما كان الزبائن من أصحاب سمة غضب/ المزاج يصبحون غضاباً من دون استفزاز واضح فربما كانوا أفضل مرشحين لمداخلات مجردة فلسفية الأسس.

ثانياً: يفهم الغضب ويقاس أيضاً بصفته حالة ثوران في لحظة معينة وزمان معين. إن الزبائن من أصحاب العلامات العالية في مقدار حالة الثوران على المقياس يعانون غضباً أكثر شدة وقت إجراء الرائن وهذا ربما يكون إشارة تحذير للممارس. إذ قد يكون التهجم وشيك الحدوث. وفوق ذلك إن المداخلة التي تلمس أن تغير نظرة الزبون نحو أسرته وعمله وأصدقائه مثلاً يقل احتمال نجاحها حين يكون ثوران الغضب عالياً جداً. علاوة على ذلك قد تتألف حالة الغضب ببساطة من ثوران معتدل أو قد يرافقها ميل إلى التعبير عن ثوران الغضب كلامياً (مثل الصراخ أو الزعيق) أو جسمياً (مثلاً الكسر أو رمي الأشياء). كل واحد من هذه العوامل تم تخمينه في STAXI-2 وحين تندمج حالة غضب عالية مع سمة منخفضة للغضب يوحي ذلك بغضب عارض غير متكرر. ومع ذلك حين تكون علامة الزبائن عالية في حالة الغضب وفي سمته فيرجح أن الغضب مزمن وترافقه عواقب عدم تلاؤم بين الأشخاص وعواقب في الصحة.

بالإضافة إلى فحص الغضب سمة وحالة فإن معيار STAXI-2 يخمن أسلوب المريض في التعبير عن الغضب. وبالتوافق مع نموذجنا الذي يفرّق بين التجربة والتعبير تقترح نظرية STAXI-2 أنه حين يعاني الشخص تجربة الغضب قد يعبر عنها وقد لا يعبر. حين يكون الزبائن بدرجة عالية من التعبير عن الغضب/ خارجياً يميلون إلى أن يصرخوا ويصفقوا الأبواب ويستعملوا كلمات تجديفية نابية وشتائم وسخرية و/ أو تهديدات. وهم يميلون أيضاً إلى أن يكونوا تهجميين ويستجيبون لتجربتهم الداخلية بأفعال حركية. على عكس ذلك فالزبائن حين يكون لديهم درجة عالية من التعبير عن الغضب/ داخلياً فإنهم نموذجياً يعانون غضبهم شعورياً ولكن لا يعبرون عنه. القمع أو الكبت الشعوري عندهم هو المعيار وهم قد لا يتفقون مع



فكرة تعلم مهارات للتعبير «بشكل مناسب» حتى عن الضيق. إن ضبط الغضب يأخذ مفهوم التعبير عن الغضب/ داخلياً إلى أبعد من ذلك أيضاً. إن الضبط يتضمن ليس فقط الاعتقاد أن من الأفضل أن يُحتفظ بالغضب في الداخل ولكن يتضمن أيضاً أن الرصد والعمل مطلوبان. فالزبائن الذين عندهم درجة عالية من ضبط الغضب/ خارجياً هم غالباً يرصدون بشكل متكرر غضبهم الخاص ويعملون على تجنب التعبير. وهذا يأخذ الكثير من الطاقة ومثل هذه الجهود في الضبط قد تؤدي إلى السلبية والانسحاب في الوقت الذي يكون فيه التعبير الجازم أفضل. وعلى العكس فإن الزبائن من أصحاب الدرجة العالية في ضبط الغضب/ داخلياً يعملون على التهدئة وإنقاص درجة الغضب.

إن STAXI-2 يزود بمعايير للمراهقين والراشدين والمرضى النفسيين من كلا الجنسين وهو مقياس معتمد موثوق والعلامات تتنبأ بالسلوكيات المهمة لتتم الأحكام السريرية المعتمدة على تقارير كلامية من الزبون وعلى تقارير المخبرين وعلى أجوبة الاستبانات. وتتيح البيانات المعيارية للممارسين أن يقارنوا ردود فعل الزبون مع ردود الفعل لآلاف من الآخرين وهذا يقلل الاستنتاجات الذاتية عند الممارس.

### تشخيص اضطراب الغضب:

❖ كل شخص يستطيع أن يغدو غاضباً - ذلك سهل. ولكن أن يكون المرء غاضباً على الشخص المناسب، بالدرجة المناسبة في الوقت المناسب، ولغايات المناسبة - فهذا ليس سهلاً.

### أرسطو

مع افتراض هذه العواقب السيئة العديدة التي ترافق الغضب المتكرر الحاد و/أو الدائم من المهم أن يتلقى زبائن الغضب تشخيصاً محدداً فيكونوا مؤهلين للعلاج على يد ممارس لبيب حسن الإطلاع. يتبع التشخيص عادة التخمين وهنا تكمن المشكلة. فالكتاب المستعمل غالباً وعنوانه:



Diagnostic and statistical Manual of Mental Disorders (DMS IV, American psychiatric Association 1994/2000)

كتاب تشخيص وإحصاء الاضطرابات العقلية أصدرته جمعية الطب النفسي الأمريكية ليس فيه أي تشخيص رسمي للغضب والأمر نفسه ينطبق على كتاب

International Classification of Diseases (ICD 10 world Health Organization 1999)

التصنيف الدوري للأمراض الصادر عن منظمة الصحة العالمية ١٩٩٩. وبدلاً من ذلك ينظر إلى الغضب على أنه جزء محيطي للأصناف التي تم تشخيصها مثل: اضطراب الشخصية المتوسطة (بين السوي واللاسوي)، اضطراب الشخصية اللا اجتماعي، اضطراب الشخصية البارانوثي، الاضطراب الانفجاري المتقطع، الفصام (السكرينروفرينيا)، اضطراب السلوك، تندر توريت Tourette إلخ... فالممارسون الذين يعملون على زبائن تعاني تجربة الغضب بإفراط وبشكل ممزق تركوا من دون تشخيص خاص بالغضب.

ونقص صنف تشخيصي رسمي للغضب أمر إشكالي، ومع ذلك هناك تركيز محدود فقط على جعل الغضب مشكلة إنسانية مستقلة. ونتيجة لعدم الاعتراف هذا، قليل من الباحثين تفحصوا أسباب الغضب وعملياته ونتائجه، وهذا يصح خاصة عند العلماء الباحثين الذين يعولون على منح مالية فدرالية لأن بعض الوكالات ستمول فقط مشاريع تفحص الآلام الفردية في المشاكل التي تم تشخيصها رسمياً.

نحن الذين نعمل مع زبائن الغضب نتطلع إلى زمن يصبح فيه الغضب معترفاً به رسمياً على أنه اضطراب في الانفعال مثله كمثل القلق والاكتئاب، كل واحدة من هذه المشكلات الإنسانية الثلاث لها تقرير ذاتي ومقومات فيزيائية وسلوكية ويترتب على ما سبق أنه لا يوجد إلا ذريعة سخيفة لتجاهل الغضب. بالإضافة إلى ذلك ومن وجهة ذرائعية فإن الممارسين الذين يعملون مع الزبائن على أسس يومية يعرفون جيداً مدى انتشار الغضب وتفشيته.



ولحسن الحظ أن بعض البحاثة المستقصين اعترفوا بالمشاكل التي ترافق نقص التشخيص الرسمي ووضعوا نصب أعينهم اقتراحات مبدئية. مثلاً اقترح ايكهارت Eckhardt وديفنبيشر Deffenbacher ١٩٩٥، مع اعترافهما بعجز التشخيص الواضح، خمسة تشخيصات للغضب هي:

١- اضطراب التوافق مع مزاج الغضب.

٢- اضطراب الغضب الحالي من دون تهجم.

٣- اضطراب الغضب الحالي مع تهجم.

٤- اضطراب الغضب العام من دون تهجم.

٥- اضطراب الغضب العام مع تهجم.

في ثلاثة من هذه الأصناف ليس السلوك الحركي العلني الصريح ضرورياً من أجل وضع التشخيص. على خلاف ذلك وضع التشخيص مع التهجم، يتطلب من الممارس معرفة جيدة بالسلوك التهجمي الخطر. ويعرف المؤلفان مثل هذا السلوك بأنه إما كلامي أو جسمي وينبغي أن يتضمن الأمور الآتية:

أ- انفجارات كلامية بصوت مرتفع. وصراخ وزعيق.

ب- تهديدات كلامية وشتائم وملاحظات مهولة مرهبة أو خلافية جدالية.

ت- تهكم متكرر وملاحظات كلامية متقطعة أو مزاج عدائي.

ث- تصرف بتهديد جسمي أو بشكل تهويلي مرهب.

ج- سلوك عدواني جسمي تجاه الآخرين (كالضرب Hitting والرفس Kicking، والصفع Slapping، واللكم Punching والانتزاع Grabbling، والقحم العنيف Sharing، ورمي الأشياء (Throwing thing).



ح- سلوك عدواني أو مخرب ضد الممتلكات مثل: الرمي Throwing، عنف الحركات Slamming، ضرب عنيف Banging upon الخبط Pounding on، الكسر Breaking.

خ- البحث أو التحريض على مجابهة كلامية تهجمية.

د- ولوع بالنزاع Belligerent أو رفض عنيد للمشاركة في مطالب معقولة للتعامل مع الاستفزات.

ذ- الالتزام بانسحاب عابس مقطب Sullen or sulky (مثلاً ينتئ شفتيه استياء Pointing أو تحديق بنظر شزر بارد Icystares. سنتبع الآن وصفاً مختصراً للأصناف الخمسة المقترحة.

نلح على اعتبارنا الذي ورد في الفصل الأول حول ادخال السلوك الكلامي والسلوك الحركي في صنف واحد واعتقادنا أن معيار التهجم هو السلوك الحركي.

ومع ذلك نعرض نموذج التشخيص الذي قدمه ايكهارت وديفنيشر (١٩٩٥) كما ورد عندهما.

### اضطراب التوافق مع مزاج الغضب:

اضطرابات التوافق هي ردود فعل سيئة التكيف على مثيرات نفسية اجتماعية يمكن تعيينها. يحصل الاضطراب ضمن مدى ثلاثة أشهر بعد أن يكون الشخص قد عانى من عامل كارب ولا يدوم أكثر من ستة أشهر. في كتاب التشخيص DSM-IV حددت صفات ثلاث حالات من اضطراب التوافق بعناصره الانفعالية ولكن لم يوصف أي منها بالغضب وحده. (مثلاً اضطراب التوافق مع القلق، اضطراب التوافق مع الاكتئاب أو مع ملامح انفعالية مختلطة). عدا هذه يوجد أيضاً اثنتان من حالات اضطراب التوافق لتركزان على الانفعال. الأولى تتصف بتشوش في السلوك والثانية تتصف بالتعطل الوظيفي. وهكذا لكي يكون الغضب داخلاً كجزء في



تشخيص اضطراب التوافق ينبغي أن يكون دائماً مختلطاً بانفعالات أخرى (حتى لو لم يكن هناك قلق إشكالي أو اكتئاب)، أو بمشكلات السلوك (حتى لو كان السلوك الحركي الإشكالي بحده الأدنى) أو بتعطل هام خطر للعمل العادي أو للنشاط المدرسي (حتى لو كان الزبون يعمل في مستوى ملائم).

وهكذا فإن ايكهارت وديفنبيشر اقترحا أن يضاف (اضطراب التوافق مع مزاج الغضب) إلى نظام التشخيص ليعكس مشكلة توافق مع غضب بسيط - كما هي الحال في مشكلة التوافق مع الاكتئاب ومع القلق. وتكون الصفات المحددة لذلك فترات من الشعور بالغضب، النزق أو حدة الطبع Irritability، التقطيب Sullen-ness، انفجارات الغضب outbursts و / أو عروض تصرفية غير كافية كي تناسب مشاكل السلوك. قد يتضمن شكاوى نزقة واصطناع عدم الرضى «Pickiness» والجلافة أو غلظ الطبع «snapiness»، اضرار تهديدات كلامية وجسمية (دون التصرف وفقها)، ضرب الأدوات والأواني بعنف أو رمي الأشياء. إن الأفراد في غمرة انطلاق قد يظهرون مثل هذه الصفات كما قد تظهر هذه الصفات على طفل أخبره أهله أنهم سينتقلون إلى مدينة أخرى.

يعتمد التشخيص التفريقي على عدد من العوامل. وبالتالي فإن تشخيص اضطراب التوافق مع ملامح انفعالية مختلطة سيكون أكثر انطباقاً على الحالة التي يلاحظ فيها الغضب وارداً مع زيادات انفعالية أخرى ولكن حيث لا يكون الغضب هو رد الفعل الأولي. كذلك يمكن تمييز اضطراب التوافق مع مزاج الغضب وتفريقه عن اضطراب التوافق مع اضطراب السلوك ومع الاضطراب المختلط لل<sup>بمعنا</sup>الات والسلوك إذا كان التدهور في العمل وفي الأداء المدرسي هو المشكلة الرئيسية الأولى. ومع ذلك حين يكون الغضب هو رد الفعل الإشكالي الأول لعامل كارب نفسي اجتماعي يمكن تعيينه فإن أفضل تشخيص سليم هو اضطراب التوافق مع مزاج الغضب.



قد يكون الزبائن الذين ينطبق عليهم هذا التشخيص جد متوافقين قبل بروز المثير. وبما أنهم كذلك فقد يختلفون إلى مستويات خصوصية وعيادات ووكالات دينية أو اجتماعية وقد يبدو إنذارات إيجابية في مرضهم.

### اضطراب الغضب الحالي من دون تهجم:

يصف هذا التشخيص <sup>رد</sup> فعل غضب قوي متين ثابت مستمر (سنة أشهر أو أكثر) على مثير محدود (مطوق) أو حالة (مثال على ذلك رد فعل تجاه أهل نقّادين أو سائقين أجلاف). أو تجاه مجموعة من الأحوال تشترك في موضوع واحد. (مثلاً أن يتعرض الشخص للمشاكسة أو يكون على رأسه سلطة تتحداه). فالغضب هنا لا يعاني مزاجاً مزمناً راهناً دائماً (كما هي الحال في سمة الغضب / الطبع) ولا نموذج رد فعل سريع الانتشار يتفشى عند أي منبه (كما في سمة الغضب/ رد الفعل). ومع أن الزبون هنا يصبح غاضباً في مبادرة تجريبية فهناك حد أدنى من السلوك التهجمي (الحركي). ينطبق هذا التشخيص مثلاً على زبون يغدو غاضباً بشكل أولي حين يقود السيارة بل يظهر منه ردود فعل على مشاحنات صغرى في القيادة وتخرج من ثغره لعنات يتمتم بها على المذنب ويعبر في رأسه تخيلات للانتقام كذلك ينطبق هذا التشخيص على أب يعتري جسمه كله الثوران وينهمك في حديث ذاتي من غضبه، لأن ابنه لم يمه الأعمال اليومية البسيطة المكلف بها إلا أنه لا يصرخ عليه ولا يتصرف بتهجم نحوه. في الوقت نفسه قد يؤدي رد فعل الغضب الحالي إلى اجترار وثوران وإلى أسى عميق يلاحظه الإنسان في نفسه كما يؤدي إلى فوضى وتمزق في النشاطات الاجتماعية ونشاطات العمل والمدرسة. إن الزبائن الذين ينطبق على غضبهم هذا التشخيص قد يرفضون بقوة قبول أن لديهم مشكلة لأن رد الفعل محدود بمثير خاص معين وقد يوجد تهجم قليل أو لا يوجد على الإطلاق.



### اضطراب الغضب الحالي مع التهجم:

هذا تشخيص يتضمن أمرين هما: غضب مرتفع وسلوك حركي تهجمي كرد فعل على مثيرات محددة. مثلاً قد لا يغضب الزبون من حركة المرور وحدها ولكنه قد يقود سيارته قريباً جداً من سيارات أخرى مهدداً وقد يشتم ويلعن بصوت مرتفع ويقوم بحركات فاحشة في وجه مثل هؤلاء السائقين.

قد يشمل التشخيص أمثلة أخرى: كعامل طلب عدة مرات على الهاتف المحمول<sup>(١)</sup> فاهتاج جداً وقذف بالهاتف على الجدار. أو كأب غضب في داخل نفسه وأخذ يصرخ ويزعق بطريقة تهين الولد وتقلل من شأنه لأنه لم يتم وظيفته اليومية وقد يدفعه أو يضربه أو يلقي بالأشياء على الأرض أو على الجدار. ولوضع التشخيص يبين أن الزبون يرد روتينياً بمعاناة الغضب وبسلوكيات تهجمية حركية حين يواجه وضعاً معرضاً متكرراً خاصاً. إن الزبائن التي يناسبها هذا التشخيص من المحتمل جداً أن تقبل ان لديها مشكلة لأن رد الفعل هنا يتضمن درجة ما من التهجم مع أن المثيرات محدودة. وقد يكون لديها فترات من الزمن فيها قليل من الغضب العارم الممزق أو لا يكون لديها غضب على الإطلاق.

### اضطراب الغضب العام من دون تهجم:

يصف هذا التشخيص زبائن لديها سمة عالية من الغضب وتعاني غضباً مزمنياً منتشراً في ردود أفعالها على طبقة عرضة من المثيرات أو من الأحوال ولكنها بشكل نموذجي ليست تهجمية (حركياً) بشكل واضح. الغضب هنا يعاني كحالة مزاج مزمنة واهنة و/ أو كرد فعل على طبقة عرضة من المثيرات. وهذا الغضب المعاني قد يكون مثيراً بفعل ثلاثة عوامل: أحوال خارجية لاتظهر ذات موضوع جذري في الطبيعة، وحالات نفسية داخلية (كتخيلات الخيبة عند المرء وكظنه أنه غير مقدر، وكاجترار لسوء معاملة حدثت له في الماضي أو نزول ظلم وجور به أو تذكر حوادث

(١) Beeper وسيلة اتصال صغيرة تشبه الهاتف المحمول الجوال. لها شبكة اتصال خاصة بمعمل أو بمستشفى.



فشل سابقة) و/ أو حالات فيزيولوجية منافية بغيضة مثل التعب الجسدي والألم أو الأرق. مع أن هؤلاء الزبائن يبدو غضاباً باستمرار وقد يقولون ذلك للآخرين فإنهم بين الفينة والفينة فقط يشوب تصرفهم تهجم حركي. ذلك أنه مع اضطرابات الغضب الوضعية يقود الغضب المعانى إلى مشهد من الضيق الشخصي الذي يتداخل مع الروتين السوي العادي ومع النشاطات الاجتماعية ومع العلاقات ومع وظائف العمل والمدرسة. زبائن هذا التشخيص يترددون غالباً على العيادات وعلى الوكالات الاجتماعية أو على الممارسين الخصوصيين بل إنهم يأتون بمحض إرادتهم للمراجعة حين يكابدون الغضب إذ يعدونه كرهياً بغيضاً إلى النفس بشكل شخصي. ومع ذلك فالعديد من هؤلاء الزبائن يحوِّله إلى المعالجة الآخرون إذ يكونون أسرع إماماً بمشاهدة المشكلة.

#### اضطراب الغضب العام مع تهجم:

هذا التشخيص يتضمن كلا الأمرين معاً وهما: فترات متكررة في معاناة الغضب وسلوك تهجمي حركي. والزبائن في هذا التشخيص هم في مزاج غضب بشكل متكرر وهم في حالة تهديد تهكمي وكلامي يحقرون الآخرين و/ أو يرفعون أصواتهم في الجدل إلى مباريات صراخ. قد ينسحب الزبون إلى غضب مقطب عابس أو يكون عنده ميل إلى رمي الأشياء أو صفقها وقد يدفع الآخرين أو ينتزعهم أو يقحمهم بعنف أو يلطمهم أو قد يصل به الأمر إلى استعمال أشكال عنيفة من التهجم الجسدي كأن يضرب بقبضته أو يلجأ إلى محاولة خنقهم. هؤلاء الزبائن يعرضون نموذج سلوك تهجمي معتاد خاص يمزق الحياة ويشيع فيها الفوضى. والزبائن بهذا التشخيص يرجح أن يترددوا بكثرة على التعامل مع المستشارين المصاحين أو على مكاتب مساعدة الجانحين وقد يشاهدون أيضاً في المراكز الاجتماعية. والعديد منهم للأسف قد يحكم عليهم بالعلاج قسراً لأن تهجمهم في مثل هذه الحالات قد يكون إشكالية كبيرة.



نحن نحیی عمل العالمین ایكهارت و دیفنیبشر. لقد أضاف عملهما وضوحاً إلى ذلك الحقل، ونحن نتطلع أيضاً إلى مواصلة الجهود مع الآخرين ليعترف بالغضب رسمياً على أنه مشكلة موهنة.

والخلاصة: إن تنوعاً في خيارات التخمين متوافرة أمام الممارسين ليفهموا بشكل أفضل تجارب الغضب. وهذه تتضمن تقارير كلامية بسيطة من الزبائن وتقارير كلامية من الآخرين وملاحظة ردود فعل الزبائن ورصد الزبون لنفسه ومقاييس غضب موحدة. وما دام الغضب الإشكالي قد يعاني منه بطرق شتى وقد يظهره الزبائن الغضاب بنماذج مختلفة فإن الاهتمام بأشكال التشخيص قد يكون مفيداً في تطوير استراتيجيات المداخلة. وهكذا فإن تخميناً جيداً واسع التوثيق وتشخيصاً معترفاً به قد يكون كل منهما مفيداً للشروع في علاج ناجح.



سجل حادث الغضب : مشيرات+ تقديمات — تعارب — نماذج تعبيرية — عواقب  
توجيهات: املأ سجلاً واحداً بالتعام، لكل حادث غضب جريته

تقديمات: ضغ إشارة بجانب كل فكرة عندك/ أو كانت عندك حول المثبر  
- رعب (مثلاً فكرت أن هذا أسوأ الأمور التي يمكن أن تحصل )  
- تحمل إيجاباً منخفض (مثلاً فكرت أنني لا أستطيع أن أحبط أو أتعاقل  
مع هذا الوضع).  
- تطالب (مثلاً فكرت أن الشخص الآخر ينبغي أن يتصرف بشكل مختلف)  
- تقدير الآخر (مثلاً فكرت أن الشخص الآخر كان «سيئاً» لا يساوي شيئاً  
أو «غني عامي» « etc » «#%&»)  
- تقدير ذاتي (مثلاً أنا حزينة بعمق فكرت أنني لا شأن لي ولا أساوي شيئاً  
- تمزق: (مثلاً أصبح فكري ممزقاً ما كنت أرى الأشياء بوضوح).  
- إجحاف: (مثلاً: فكرت أن الآخر يتصرف معي بإجحاف).  
- انتقام: (مثلاً: فكرت أن الآخر يستحق أن يتألم أو يعاقب).  
- أمور أخرى: \_\_\_\_\_  
- أمور أخرى: \_\_\_\_\_

مشيرات: صف الحادث أو الحوارات  
حادث الغضب هذا حصل يوم الإثنين الثلاثاء الأربعاء  
الخميس الجمعة السبت الأحد  
حادث الغضب هذا حصل:  
صباحاً بعد الظهر  
مساءً في وقت متأخر من الليل  
حادث الغضب هذا حصل:  
في البيت في العمل  
في أمكنة أخرى:  
كان هدف غضبي:  
كان الوضع الذي يحبط بغضبي:

## تجارب

إلى أية درجة كانت شدة غضبك في ذلك الوقت؟  
100..... 1 ..... 0  
أقصى قوي متوسط أيام  
- تعب قوي  
- ضيق  
- دوام  
- تعرق  
- سوء هضم  
متوسط أيام  
- مشاعر غير واقعية  
- تسرع في التنفس  
- مشاعر وخز  
لا شيء دقائق  
- اضطراب المعدة  
- احمرار الوجه  
- ارتعاش  
كم دام غضبك  
ماهي أحاسيسك الجسمية التي عانيتها؟ (ضع إشارة على كل إحساس جسمي عانيته):  
- تشنج عضلي  
- تسرع في نظم القلب  
- آلام في الرأس  
كم دام غضبك  
ماهي أحاسيسك الجسمية التي عانيتها؟ (ضع إشارة على كل إحساس جسمي عانيته):  
- تشنج عضلي  
- تسرع في نظم القلب  
- آلام في الرأس

## العواقب

كيف أثر حادث الغضب على علاقتك بالآخرين  
 هذا الحادث كان له أثر — سلبي — إيجابي  
 (ضع إشارة على أحدهما) في  
 — العمل والعلاقات المهنية  
 — الحياة الاجتماعية والصدقة  
 — العلاقات الرومانسية  
 — علاقات الأسرة  
 — أمور أخرى

اذكر العواقب السلبية القصيرة الأمد لحادث الغضب

اذكر العواقب السلبية الطويلة الأمد لحادث الغضب

بماذا شعرت بعد انتهاء الغضب؟ أشر على كل ما شعرت به  
 — منزعج/ متضايق — مرتاح — مكتئب  
 — راضٍ — مشمئز — سعيد  
 — حزين — منتصر — مهتم  
 — مبتهج — شاعر بالذنب/ خجل  
 — غبي — قلق/ خائف  
 ماهي المشاعر الأخرى التي عبرت نفسك بعد الغضب

اذكر العواقب الإيجابية القصيرة الأمد لحادث الغضب

اذكر العواقب السلبية الطويلة الأمد لحادث الغضب



سجل تقدم الزبون  
حجم الغضب

# من حوارات الغضب	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	١٣	١٤	١٥	١٦	١٧	١٨	١٩	٢٠	
معدل مدة حوارات الغضب (بالدقائق)																					
# من الحوارات التي تحوي سلوكيات تهجمية حركية																					
# من الحوارات التي تحوي عبارات تهجمية																					
أمور أخرى																					



## نظرة عامة على برنامج إدارة الغضب وعلاجه

أسهل بكثير أن تصنع الحرب من أن تصنع السلام

### جورج كليمنصو

إن برنامجاً أساسياً شكلياً يخطط فيه الممارسون مقدماً أن يستعملوا مداخلات سريرية خاصة معتمدة على دليل واضح من أجل إنقاص الغضب ربما يكون أفضل طريقة لمعالجة الزبائن المصابين باضطراب الغضب. وفي الواقع إن البرامج المخططة أساسياً ربما تكون أفضل حين تعالج معظم المشاكل.

(E.g. Hope, Heimberg, Juster and Turk 2000. Wilson 1998, Beckfield 1998, Daley and Marlatt 1997).

والبرنامج المعروف في هذا الدليل سوف يساعدك كي تهيء الزبائن لتناول مشكلة غضبهم، وتعلمهم استراتيجيات من أجل التغيير، (مثل كيفية إنقاص الثوران وبناء مهارات اجتماعية والتلاؤم مع مثيرات الغضب). وتتمي القدرات المعرفية لمواجهة المشاكل (كالقبول والاستجابة العقلية والصفح) وتساعدهم على تجنب الانتكاس إلى غضب ناشز.

وفي الوقت نفسه ندرك أنه ليس ثمة برنامج يكون مثالياً لكل زبون غضب وبسبب اتساع المثيرات التي تؤدي إلى ردود فعل الغضب عند الأطفال والمراهقين والراشدين وبسبب تنوع عريض في تجارب التعلم السابقة التي مرت على الزبائن في مختلف الثقافات قبل أن يقصدوا الممارس فإن برنامجاً «بحجم واحد يناسب الجميع» ليس أمراً حكيماً. ولهذه الأسباب قررنا ألا نطور كتاب علاج يتناول جلسة بعد جلسة. بل إن برنامجنا لإدارة الغضب وعلاجه نُظّم في أربعة أقسام على أساس يشبه قائمة الطعام التي تقدم للانتقاء منها. ومع كل قسم عرضنا سلسلة من



المداخلات للممارس ليختار منها ويستعملها حين تبدو مناسبة لاستكمال الأهداف الخاصة التي أتفق عليها بين الزبون والممارس. لقد أدركنا أن الزبائن مختلفون وأن أشكال الإلزام في الأوضاع المهنية المتنوعة مختلفة وأن كل ممارس سيكون أكثر ارتياحاً باستعمال بعض التقنيات بالمقارنة مع تقنيات أخرى.

وهكذا على الرغم أن من المهم اتباع مقاربة علاجية مخططة بحذر، فنحن نؤيد خطة مرنة بشكل كاف لكي نتعرف فردية الزبون. يمكن أن تنمّي خطة ناجعة فقط من خلال تخمين فرادة الزبون الذي جاء للمعالجة. إن الفروق في صفات الزبائن (مثلاً: العمر، المحيط، الحالة الزوجية والأسرية، الحالة الاجتماعية الاقتصادية الخ) وكذلك الفروق في طول مدة المثير وشدته ونتائج سلوك الغضب كل ذلك يؤدي إلى تعديل في تعزيز جدوى خطة العلاج.

إن الأمكنة أو الأوضاع مهمة أيضاً فالمستشارون في المدارس والمعاهد مقيدون بسياسات المؤسسة وملتزمون بالوقت في برامج الصفوف وهذا لا ينطبق على المعالجين في العيادات الخصوصية. والمستشارون في المستشفيات ربما يطلب إليهم أن يحتفظوا بسجلات بطرق مختلفة عما يهيئوه المستشارون للمرضى الخارجيين (الذين لا يقيمون في المشافي) في عيادات الصحة العقلية. ولتحديد قوة تأثير الوضع نذكر على سبيل المثال مستشاراً مصلحاً طُلب إليه أن يعتني بمرضى مصفدين بالأغلال! وحين شكّا المستشار سمح للزبائن تأميناً لراحتهم أن يقيدوا بالأغلال من أمامهم لا من خلف ظهورهم.

(يستحق العناء أن نذكر ثانية في هذه المناقشة حول الأوضاع أن الشخص الذي صُممت المداخلات من أجله قد نشير إليه بصفته «زبوناً» في بعض الأمكنة و«مريضاً» في أمكنة أخرى. ويمكن أن تطبق المبادئ في الحالين على السواء دون النظر إلى التسمية التي تطلق على هؤلاء الذين يعالجون).



أخيراً وبعد العمل مع الممارسين عدة سنين يبدو واضحاً إن جميع المعالجين لديهم تفضيلات شخصية حول مداخلات تُبطل أحياناً دليل البحث النظري. فمثلاً عملنا مع عالم نفس محترم جداً ومثير للإعجاب تمرن على تقنية سلوكية تتعلق باستفاضة الكلام من أجل معالجة القلق. وقد لجأ إلى تمديد وقت الجلسات العلاجية فوجد أن تدفق الكلمات زادت القلق عند الزبائن إلى درجات عالية. كان الأمر يحتاج إلى دليل اختباري لإثبات النجوع أو عدمه. إلا أننا نموذجياً نتجنب فيض الكلام ونشعر أننا أكثر راحة مع المقاربات المتدرجة في علاج القلق. إنه خيار شخصي بالنسبة لنا ويوجد بدائل لذلك. وهذه الأمثلة تشير إلى أهمية احترام الزبون والمكان والممارس حين يُخطط برنامج إدارة الغضب وعلاجه.

لقد وجدنا أن المداخلات التي نعرضها مفيدة لعدد من زبائن اضطرابات الغضب. وهكذا نحن نسألكم أن تتفحصوا بحذر المداخلات في كل فصل بفكر منفتح. واختاروا تلك التي تبدو معقولة لاستكمال الأهداف في خطتكم للعلاج والتي تتناسب مع تفضيلاتكم الشخصية. يمكن استعمال معظم التقنيات مع الزبائن أفراداً أو جماعات. ويمكن استعمال العديد من هذه التقنيات في الأوضاع الأسرية.

وكما أشرنا في المدخل أن إدارة الغضب وعلاجه فيه ١٢ عنصراً مرتبة في ٤ فصول. في الفصل الإعدادي أخذ بعين الاعتبار دافع الزبون وتأسيس التحالف العلاجي وزيادة دراية الزبون/ المريض بحوادث غضبه. وفي الفصل الثاني انتقل التركيز إلى عمليات التغيير. فتم تعليم الزبائن أن يستجيبوا بردود أفعال مختلفة أي بثوران أقل على مشيرات الحياة التي يواجهونها والتي من المرجح أن يستمروا في مواجهتها.

وزيادة على ذلك كان هناك أمل أنه مع تطوير نماذج استجابة الزبون فإن بعض المشيرات سوف تتغير (مثلاً قد تتعلم الزوجة أن تصبح أقل تطلباً) وهذا يؤدي إلى انخفاض الغضب. وعلى خلاف ذلك في القسم التالي إذ يتم الاعتراف بواقع أن التغيير أحياناً غير مرجح ومستحيل. وفي مثل هذه الحالات يكون الهدف هو القبول



والتلاؤم والتوافق مع وقائع الحياة غير السارة. وأخيراً يوجه الانتباه إلى الحفاظ على التغيير من خلال تعليم توقي الانتكاس. والهدف في هذا الفصل هو مساعدة الزبون على أن يدرك أن الغضب يمكن أن يتعاضم أو يتضاءل زيادة ونقصاناً حسب الزمان والمكان لأسباب عديدة. والعلم بذلك وقبوله عملية طبيعية تساعد الممارسين أن يعيدوا الزبائن إلى النهج القويم بعد حدوث عقبات.

وفي ميزان هذا الفصل تقدم نظرة عامة على كل عنصر من عناصر برنامجنا لإدارة الغضب وعلاجه. وبعد ذلك وفي الفصول التالية سنناقش كل عنصر بتفصيلات وافية.

## الإعداد للتغيير

### تخمين وزيادة دافع التغيير

هذه هي الخطوة الأولى والمهمة جداً حين العمل مع زبائن اضطراب الغضب. يأتي بعض الزبائن من أجل العلاج بتبصّر وبدافع عال وهم جاهزون للعمل. هم على علم بمشاكلهم التي تسببها انفجارات غضبهم وهم يريدون التغيير.

ولسوء الحظ هؤلاء الزبائن هم الأقلية. ففي حالة الغضب معظم الزبائن يرفضون ويسوغون ويبدون عميانياً أمام مشاكلهم. لا يجدون خطأ في نفوسهم ويخفقون في التركيز على النتائج السلبية لغضبهم. وتتألف اعتراضاتهم من تعابير مثل: «دعني وشأني! أنا لست مهتماً» أو «إنها أمي التي تضجرني وتغضبني» أو «لا أستطيع أن أساعد نفسي. ألن تكون غاضباً إذا حدث هذا لك؟» في هذه الحالات الشائعة يغلب أن تكون الزوجة أو الشريك أو الزميل هو الذي يمكن أن يشكو ويريد للزبون أن يتغير. ومع ذلك قد يكون الزبون سعيداً تماماً «في حالته» لا يحمل مسؤولية شخصية أو لوماً على غضبه. وهكذا إن الخطوة الأولى هي التخمين وإذا كان ثمة ضرورة فزيادة تبصر الزبون وزيادة الدافع للتغيير (انظر الفصل ٥).



### تنمية تحالف علاجي قوي:

من المهم أن يظهر الممارس التعاطف والمشاركة الوجدانية مع الزبون في مأزقه، ولو كان الممارس يرى سبب الغضب من وجهة نظر مختلفة. من المهم أيضاً أن يتفقد الممارسون والزبائن جميعاً على خطة العمل لإنقاص الغضب وكيف للخطة أن تُنجز وتتحقق. إن التعاطف وهذا النوع من الموافقة سوف يقويان التحالف ويؤكدان أن الزبائن والممارسين «هما على صفحة واحدة» أي في جانب واحد. إن هذا التحالف القوي يزيد فرص النجاح لأن الزبون سيكون أكثر استعداداً للتعاون في العمل لأنه قبل سلفاً اتخاذ المقاصد واستعمال الطرق. (انظر الفصل ٦)

### زيادة وعي تجارب الغضب:

كثير من الزبائن ليسوا على علم بالأحوال أو المثيرات التي تبعث حوادث غضبهم على الحركة. وربما لا يعلمون كيف يتصرفون عندما يكونون غضاباً و/ أو كيف يدرك الآخرون أفعالهم. وأخيراً أنهم لا يعرفون كيف يربطون سلوكيات أخرى مثل الشراء المفرط والمراهنة وشرب الخمر والمماطلة بغضبهم. وهكذا فإن برنامجاً جيداً لإنقاص الغضب يبدأ أيضاً بوعي الغضب (انظر الفصل ٧)

## التغيير:

### التجنب والهرب

أحياناً يكون من الأفضل «أن ينجو الإنسان بنفسه» وحسب أي أن لا يكون في أحوال تثير الغضب. ومن المؤكد أن وجود المرء أمام مثير أدى بشكل متكرر من قبل إلى الغضب (ابن عم مدمن للخمر أو جار ذميم بغيض) معناه فقط البحث عن المتاعب. يستطيع الممارسون أن يعملوا مع زبائن لكي يجنبوهم الوقوع في شرك أوضاع إشكالية مثيرة للغضب. هذا التجنب أي استراتيجية اتقاء الأزمات معروف أيضاً باسم ضبط المنبه. أحياناً لا يمكن بالطبع تجنب الأحوال المثيرة للغضب. وفي



هذه الحالات من المفيد إعطاء الزبون استراتيجيات الهرب. وهذه الاستراتيجيات تعلم الزبائن كيف يتركون الأحوال التي يكون فيها الغضب قد برز سلفاً. (انظر الفصل ٨)

### تدبير الثوران الجسمي:

إن التغييرات الفيزيولوجية هي الجزء المركزي من تجربة الغضب. فالغضب يرافقه ارتفاع في نظم القلب وفي ضغط الدم وفي التعرق الخ.. وبناء على ذلك إذا امتد الغضب فترة أطول من الزمن كان هناك تفاعل طول الأمد في العضلات وفي الغدد. وهذه التفاعلات بدورها يرافقها نتائج طبية سلبية. وهكذا من المفيد فعلياً من مستهل العلاج تعليم الزبائن تقنيات الاسترخاء لكي تستعمل قبل حوادث الغضب أو أثناءها. وهذه مهارات حاسمة وسهلة التعلم ومعظم الزبائن جاهزون ليتعلموا الاسترخاء. وهذا التدريب يزيد مباشرة موثوقية الممارس لأن الزبون يتعلم منه شيئاً مفيداً بشكل مباشر لإنقاص الغضب. (انظر الفصل ٩)

### بناء مهارات الحياة:

يمكن أحياناً إنقاص الغضب بزيادة الكفاية الراهنة في العمل أو في الشراكة أو في الحياة الزوجية أو في العلاقات الأخرى. ومثل هذه الكفاية تتضمن وجود مهارات لأداء مهام الحياة بنجاح، وتدرك أيضاً متى تكون هذه المهارات الضرورية غائبة، إن التجنب أحياناً أو الفرار هو الاستجابة المناسبة ويقل احتمال الصراع بين الأشخاص ويضؤل وجود أفكار القصور والشعور بالخجل حين تكون الكفاية موجودة.

وفضلاً عن ذلك يمكن أن يعلم الزبون اللجوء إلى تنوع في الاستجابات النافعة المعينة الكلامية عند الأحوال البغيضة، وبتلك الوسيلة ينقص الصراع والتوتر. هناك تاريخ طويل من البحث والتجربة المهنية يبين أن الإجابة بحزم وبتعبير عن المشاعر والإدراكات تخفف التوتر بين الأشخاص. ولسوء الحظ يقول الزبائن تعبيرات «تخفض» من شأن الشخص الآخر وتزيد التوتر. وهكذا فإن تعزيز المهارة الحركية



وتطوير المهارة الكلامية كلاهما يصبحان جزءاً من خطة إدارة الغضب وعلاجه لإنقاص تكرار الصراع بين الأشخاص ولإنقاص أفكار القصور ومشاعر الغضب. هناك ببساطة احتمال أقل للغضب عند الشخص الكفاء الذي يتصرف تصرفاً حسناً والذي لديه علم بالمشاعر ويعبر بشكل مناسب. يقوم الممارسون بخدمة جلي إذا هم علّموا الزبائن أن يكونوا جازمين في كلامهم مع زملائهم وأعضاء أسرهم وأصدقائهم (انظر الفصل ١٠).

### حل المشكلة الاجتماعية:

لا يتصور الزبائن على الأغلب مشاكلهم بوضوح. بل وأهم من ذلك لا يفكرون في الحلول العديدة المختلفة المتاحة التي يمكن أن تحل الصراع أو تنجز الأهداف الأخرى. وبدلاً من ذلك يصبحون أكثر تثبتاً وصلابة ويرون بديلاً واحداً - وهو غالباً البديل غير المجدي.

إن مهارات حل المشكلة تساعد الزبائن أن يطوروا نماذج بديلة من أجل استجابة صحيحة في أحوال بغيضة ولتخيل نتائج مختلف الاستجابات. وهذا أيضاً يشجعهم على تجريب سلوكيات بديلة بعضها يبدو غريباً في البداية من أجل تحسين نتائج أعمالهم. وهذا يزيد الإحساس بالمسؤولية الشخصية إذ يشارك الزبون بفكر واع في حل مشكلة قريبة في متناول اليد (انظر الفصل ١١).

### التعرض:

وأخيراً نحن جميعاً نمر بأحوال مقيبة و/ أو نكون مترعين بالصراع والخيبة. وما دام هذا لا يمكن تجنبه فإن الممارسين بوسعهم أن يساعدوا الزبائن على استعمال تقنيات التعرض (في مكتب الممارس وفي المحيط الطبيعي) كي يهيؤوهم بشكل أفضل لوقائع الحياة اليومية. إن تعرضاً لمنبه يحرض الغضب قد يُنفذ بالتدرج أو قد يكون بشدة عالية منذ الجلسة الأولى. وفي كلتا الحالتين الهدف هو رفع عتبة الثوران عند الزبون فيغدو هناك فعالية متناقصة لمثيرات الغضب (انظر الفصل ١٢)



## القبول والتكيف والتوافق:

### تعزز التغيير المعرفي I:

ليس المهم مدى صعوبة ما نحاول وليس المهم كم هي جيدة مهارتنا، إن الحياة تستمر غالباً وتُعَرِّضنا للكرب والصراع والمثيرات المقيتة. فمثلاً فجأة تغلق الشركات أبواب أعمالها وتضيق منا وظائفنا. يصيبنا مرض غير متوقع أو يصيب أشخاصاً نحبه، لا يفهمنا الناس ويدور حولنا لغط وهذر في أمور تخصنا، يتصرف السائقون بتهمج وبشكل خطر على الغالب. يتخذ السياسيون قرارات لانستسيغها. البلاء يترصد أولادنا.

والعديد من هذه الأحوال فيها عناصر غامضة من السهل إساءة تفسير ما حدث فعلاً أو إساءة تفسير دوافع الناس الآخرين.

إن الزبائن يرون الأمور غالباً باللونين «الأسود والأبيض» وينبغي أن يعلّموا رؤية «الظلال الرمادية». إن المداخلات المعرفية لارون بيك Aaron Beck وزملائه (Beck 1976, Beck, Freaman and associates 1990).

كانت تهدف إلى تعليم الزبائن أن يخمنوا المثيرات بشكل مناسب وأن يفهموا الواقع وأن يروا الأحوال بالوضوح الذي ستتيحه الوقائع. ولذلك فإن هذا الشكل من التغيير المعرفي يهدف إلى تعليم الزبائن أن يروا العالم كما هو في الواقع، مع أقل حد من الفوضى والتمزق وأن يدركوا أن معظم الغضب سببه سوء التفسير لسلوك حيادي أو إيجابي من الآخرين (انظر الفصل ١٢)

### تعزز التغيير المعرفي II:

يبدو أن زبائن الغضب يأخذون كل أمر على محمل الجد وكأن العالم كله يعتمد عليهم. ووجهة النظر هذه تقودهم إلى أن يصبحوا ضحايا يظنون أن كل حادث سلبي هو كارثة (كأن تكتشف أن من تعتبره «صديقك» قد خدش سيارتك وأخفى عنك ذلك) وأنهم ربما لا يستطيعون أن يواجهوا أحداث الحياة.



وفي برنامج التغيير المعرفي الذي طوره البرت اليس وزملاؤه (Ellis and Mac Laren, 1998 Ellis and Tafate, ١٩٩٧).

تأكيد أقل على تصور «حقيقة» المثير. وبدلاً من ذلك جعلوا الهدف إبداع نظرة فلسفية تزيد قدرة الزبون على القبول والتكيف والتوافق ومواجهة تصاريف الحياة حتى لو كان مثير الغضب سلبياً أو مقصوداً وكان يمكن تجنبه.

يجعل الزبائن عادة الأمر كارثياً عندما تسير الأشياء سيراً خاطئاً ويظنون غالباً أن ليس لديهم المقدرة على احتمال مثيرات الحياة المقيتة. والحل المقترح هو إعادة تصور المثيرات البغيضة هذه والنظر إليها على حقيقتها - بأنها ازعاجات غير سارة بشكل بالغ وإشكالية. ولذلك إن هذا الشكل من التغيير المعرفي يهدف إلى تعليم الزبائن أن يقبلوا العالم كما هو مدرك. وتقليل التأكيد على «الحقيقة» أو «العدل». وبدلاً من ذلك يكون الهدف تعليم طرق القبول المتمكنة لمساعدة الزبائن على أن يدركوا أنهم لن يُغفلوا ويُطرحوا جانباً إن حصلت أمور سيئة لأن الأمور السيئة لا بد أن تحدث. (انظر الفصل ١٤)

### الصفح:

هناك قول مأثور جاء فيه شيء مثل:- «تفوح رائحة الحياة المنتنة ثم تموت».

مع أن أجزاء من الحياة رائعة حقاً فإن هذا القول صحيح تماماً في الواقع. الحياة صعبة. والناس من جميع الأعمار والمجتمعات يكافحون بشكل دائم والعديد منهم يقعون ضحايا أفعال سيئة. وعلى مر الزمن من الأفضل للإنسان أن يغفر انتهاكات الآخرين، لكي يقبل الواقع وهو أننا جميعاً مخلوقات تقترف أخطاء في مواجهة تحديات موجودة دائماً وإن بعض المذنبين يرتكبون بحق أفعالاً قاسية وشيطانية، وأنتا ينبغي أن تقبل معاذير الآخرين حين يدركون أخطاءهم. ورغم أن الأمر يبدو أحياناً عسيراً بل مستحيلاً فإن تلك المداخلة تركز على دور «اصرف ذهنك عن ذلك» وأكثر من ذلك فإن تلك المداخلة تعزز خطوة القبول المذكورة في الفصل السابق.



إن اجترار الغضب والبحث عن الانتقام توجّه نحو الماضي وهو مؤذٍ لمن يطلب الانتقام وللشخص الذي هو هدف الغضب. على حين الصّحح يؤدي إلى توجّه مستقبلتي، إلى النمو، وإلى حياة أسعد في النهاية.

يوجد بالطبع «كوارث» قليلة حقيقية بالمقارنة مع الأمور غير السارة التي تمضي بنا جميعنا. حتى مع تلك الحالات أيا كان شأنها من المهم تعليم الزبائن أن يروا العالم من أعرّض وجهة نظر ممكنة وأن يضحكوا من أنفسهم ومن الآخرين بقدر ما يستطيعون. والحقيقة أننا نكاد لانكترث كثيراً في الخطة الكبيرة التي تنتظم الأشياء. وكثير من الأمور في الحياة لا يمكن توقعها وستكون أفضل بكثير إذا أخذنا أنفسنا بقليل من التحفظ (انظر الفصل ١٥)

### الحفاظ على التغيير:

#### ❖ توقي الانتكاس

حتى في أفضل الحالات عندما يتقدم الزبون تقدماً حقيقياً فالواقع أن الغضب قد يعود إلى الظهور ثانية. إن الزبائن والممارسين يستمرون بشكل متماثل في تجربة الأحداث المقيتة وخاصة عندما تحدث مثيرات إشكالية جديدة إذ يرجح أن تعود للبروز نماذج الغضب القديم. إن الممارسين المؤقتين يعرفون ذلك سلفاً ويخططون من أجله. ومساعدة الزبائن على اتقاء الانتكاس إلى «الطرق القديمة» هو آخر خطوة في برنامج ناجح لإدارة الغضب وعلاجه .

إن التجربة المهنية مثلها مثل نظرية التعلم جعلتنا نرى أن العودة العفوية إلى النماذج القديمة لسلوك الغضب هي مجرد جزء من المنحى الذي نحن عليه. وهكذا في نهاية برنامج معالجة الغضب من المهم أن نهى الزبائن لهذا الاحتمال. والهدف بالنسبة إليهم أن يدركوا أن عودة بروز النماذج القديمة أمر محتمل وأن هذه العودة لاتدل على إخفاق العلاج أو الارتداد الذي لانهاية له عن الطريق القويم باتجاه عادات الغضب القديمة، وبقليل من التدريب يرجح إدارة وعلاج أفضل لردود فعل الغضب (انظر الفصل ١٦).

إن التغيير الدائم أمر ممكن!