

## التجنب والهرب

تجنب الناس غير الشرفاء والمكاسب الحرام

### مثل صيني

هناك في بعض المراحل نفع ضئيل من مواجهة مباشرة لصراع أو لوضع إشكالي ولا اتخاذ «موقف ثابت محدد» تجاه المشكلة. أحياناً يكون تشجيع الزبائن على مجرد تجنب مثيرات غضبهم أفضل دواء! وإذا كانوا في حالة غضب فربما كان مجرد ترك الوضع أمراً ممتازاً! إذا استطاع الزبائن أن يتجنبوا أو يهربوا وعملوا مدة بغضب أقل قد يكونون حينئذٍ قادرين على أن يولّدوا حلولاً أفضل لمشاكلهم وينجزوها في وقت لاحق.

لاريب أن التجنب والهرب ليسا حلين دائمين فهاتان الاستراتيجيتان لاتعززان مهارات المواجهة الضرورية للتعامل بشكل أكثر نجوعاً مع مثيرات الغضب. وما دام التجنب والهرب ينقصان التوتر فإنهما يقويان نشاطات يمكن أن تصبح بسهولة «دعائم» مفرطة الاستعمال حين التعامل مع المشاكل. وفي الحقيقة إن التجنب بالنسبة للعديد من الزبائن إشكالي سلفاً في عدة مجالات في الحياة وهكذا يبدو من الخفة والعبث حتى التفكير في هذه الخيارات. إلا أن بعض الزبائن يعتقد حقاً أن عليهم مواجهة جميع تحديات الحياة كل مرة ولا يعطون لأنفسهم مطلقاً فرصة «الإحجام عن المشاركة» وهذا قد يقود إلى غضب لا لزوم له.

وكما سوف يتضح في الحالة التالية التي سنذكرها إن التجنب العقلاني وتجربة الهرب قد تكونان حاسمتين لدى زبائن يخاطرون في إيذاء الآخرين أو يخاطرون في خسارة علاقة أو وظيفة. إن الهدف المباشر في هذه الأوضاع هو منع أذى أكبر. ونأمل من الممارسين الذين يعملون مع زبائن الغضب أن يعطوا على الأقل اعتباراً للاستعمال الحكيم لهذه الاستراتيجيات.



## حالة رئيس عمال (ضاغن محق)

براندون في السادسة والثلاثين من عمره متزوج ورئيس عمال في مخزن للآلات، أرسل حديثاً ليعمل في المناوبة الليلية في محلات Remington Tools وقد أحيل إلى المعالجة بعد استفحال المشاكل بينه وبين رئيس العمال في المناوبة النهارية. ويبدو أن براندون ورئيس العمال في المناوبة النهارية كانا على خلاف حول أفضل وسيلة لإنتاج أدوات يدوية. كان براندون يعتقد أنه أمهر بكثير في مواضيع الإنتاج وكان كثيراً ما يفضب حين يتجاهل رئيس العمال الآخر نصيحته في كيف ينبغي أن تتجز المشروعات. وفي أسبوع عمل عادي يلتقي الاثنان أثناء تغييرات المناوبة ليناقشا سير العمل في المشروعات. ولما كانا نادراً مايتفقان حول كيفية مواصلة العمل فإن لقاءتهما كانت مصدرراً لتوتر كبير بالنسبة لبراندون. كان الغضب والمناقشات الحامية متواترة وتتضمن ملاحظات تحقير وتهديد.

وفي عدة مناسبات قبل الدخول في العلاج مباشرة كان ثمة حاجة لإبعاد واحدهما عن الآخر جسماً (حين يشتبكان) وأفهم مدير الشركة براندون إن حوادث غضب أخرى ربما يكون نتيجتها طرده من العمل.

ومن الواضح أن الاهتمام الأول لدى أي معالج يعمل مع براندون هو أن يساعده كي يحافظ على وظيفته. وما دامت حتى هفوة واحدة قد تكلفه غالياً فمن المهم أن يُزوّد باستراتيجيات يمكن إنجازها مباشرة بعد الجلسة الأولى. ومع أن الهدف البعيد الأمد كان تعليم براندون عدداً من مهارات إتقاص الغضب فإن أول هدف كان منع حدوث أذية أخرى في مهنته. وهكذا فإن إجراءات التجنب والهرب يمكن أن تعتبر من بعض النواحي «تدابير وقتية ملحة لضبط الغضب».

إن العديد من المداخلات الموصوفة فيما يلي ستكون متعلقة بحالة براندون الخاصة.



## التجنب = منه الضبط

إن الاسم الرسمي للتجنب هو منه الضبط، مادام الهدف هو ضبط وجود مثيرات إحداث الغضب وذلك باختيار البيئات التي لا توجد فيها مثل هذه المثيرات. ومن الواضح أن الغضب يمكن تخفيفه بتجنب تلك الأوضاع أو تجنب الأنااس الأكثر إثارة للغضب. وفي بعض الأحيان بالطبع يحدث التجنب درجة ما من القلق أو الشعور بالذنب، كما حين يقرر ولد يافع أن يتجنب زيارة أبويه المسنين أو المريضين بسبب نزاع سابق ومع ذلك إن الغضب يتم تجنبه وقتياً في هذه الحالة.

ولحسن الحظ أن معظم الغضب يحدث كرد فعل على مثيرات متكررة ومنتوقعة مما يتيح درجة من التجنب الصحي، ولكن العارض وحسب. مثلاً قد يحدث غضب الزبون كرد فعل حين يرى ابنه بشكل متكرر عازفاً عن كتابة وظائفه البيتية أو حين تسأله زوجته الأسئلة الاتهامية المتكررة ذاتها. وهكذا إذا علم الزبون أن يكون غائباً عن هذا الوضع فثمة فرصة أضال لحدوث الغضب. وبذلك الطريقة تنكسر دائرة الغضب في البيت أو العمل أو اللهو ويمكن أن تعالج المشكلة في وقت لاحق.

هذا النوع من استراتيجية التجنب لن يحدث نتائج تدوم وقتاً طويلاً. بل إنه يفاقم المشاكل إذا لم يُشرح مباشرة بطريقة ما للناس الذين يتعاملون مع الزبائن. ومع ذلك قد يخفض التجنب الوقتي الثوران الشامل إلى مثيرات عادية متكررة ويزود الزبائن/المرضى بفرصة لتنمية استراتيجيات مواجهة للصعاب، كتلك التي سوف توصف في الفصول التالية وهذا يشبه ما يصفه الطبيب للمريض بالتحسس. إذا كان لدى المريض رد فعل على وبر القطط أو الفول أو الغبار ينصح بأن يتجنب هذه الأمور التي يتحسس منها بقدر ما يستطيع. ووصي الطبيب الشخص المريض ألا يربي قططاً في المنزل وألا يتناول الفول وأن يبقي منزله نظيفاً من الغبار بشكل معقول. وبالطبع إن بيتاً خالياً من الغبار والتجنب الكلي لبعض الملوثات الموجودة في المحيط قد يكون من الأمور المستحيلة تقريباً. وما يفعله الطبيب حقاً هو وصف تجنب كامل



على أمل أن يحدث نقصاً في التعرض لمسببات التحسس وفي غضون ذلك تُجرب تقنيات أخرى مثل الإبر المضادة للتحسس. ومثل الأدوية التي تقدم مساعدة طويلة الأمد. وعلى هذا النهج نفسه من المهم للممارس الذي يعالج الزبون الغاضب أن يقترح بين الفينة والفينة تجنباً كاملاً أو جزئياً لنوع خاص من المثبرات. هذا مفيد خاصة في بداية صفقة التدخل قبل أن يتعلم الزبون استراتيجيات مواجهة أخرى.

قد تظن أحياناً أن التجنب مستحيل. نحن نوافق على هذا القول! ومع ذلك فإن بعض الاهتمام من الممارس قد يكون له فائدة جُلَى.

فكر في الاحتمالات التالية:

#### ❖ التجنب المخطط

في هذه الاستراتيجية يتعرف الفرد سلفاً وضماً قاده من قبل إلى الغضب فيجنبه. مثلاً قد تعدل في بعض الوظائف ساعات العمل أو يتم القيام بالعمل في المنزل وبهذا يتحامي مثير الغضب الكامن في ساعة ازدحام المواصلات. وفي مثل آخر يمكن لأساتذة الجامعة أن يلقوا محاضراتهم ويتجنبوا زيارة مكتب القسم حيث يمكن أن يصادفوا زملاء مزعجين لهم. يمكن للموظفين في السجن أن يطلبوا تغييراً وقتياً في الدوام أو في المكان أو في المناوبة. إذا كان الزبون مثلاً يغضب حين يرى ألعاب الأولاد مبعثرة في أرجاء المنزل يمكن أن يتفق مع زوجته على أن يتأخر في العودة إلى المنزل كي يتاح الوقت لتنظيف المنزل.

فكر في حالة شارلوت وفرانك. إنهما عروسان جديداً كلاهما نشأ في مدينة نيويورك. تعمل شارلوت في مكتب محاماة في مانهاتن وفرانك كان معلماً في مدرسة ثانوية في كوينز. من هنا بدأت المشكلة. كان والدا شارلوت عطوفين ولكن على نحو ما من «نموذج قديم» تطلعي بالإضافة إلى ذلك كان والدها مريضاً حصل له نوبتان قلبيتان ضعيفتان في السنوات الخمس الماضية. وهكذا اعتقد الأب والأم أن من «الأفضل» أن تعيش شارلوت وفرانك «على مقربة»



منهما بحيث يستطيعون تناول العشاء معاً كل أربعاء. هذا أقلق الزوجين الشابين إذ كان بينهم من قبل مناقشات غاضبة عديدة حول أمور مثل: متى ينبغي لهما أن يكون لديهما أولاد وأي تدريب ديني ينبغي أن يتلقى هؤلاء الأبناء وما هي الأسماء التي ينبغي أن تطلق عليهم وما هو شكل المنزل الذي يشتريانه وكيف يخططان مستقبلهما المالي وموضوعات أخرى تتعلق بالزواج. وكان شارلوت وفرانك لا ينكران أنه لم يكن لديهما صورة واضحة عن هذه المسائل ولكنهما كانا يرغبان أن يحللا مشاكلهما بمعزل عن آراء الأهل. وهكذا قررا أن يمتلكا بيتاً صغيراً في نيوجرسي. وكان هذا المكان قريباً بشكل كاف من الأهل فيستطيعان بذلك أن يزوراهما في كل عطلة وقريباً بشكل كاف إن حصل أي طارئ. ومع ذلك كان بعيداً بشكل كاف كي لا يضطرا أن يزورا الأهل مساء كل أربعاء. وهكذا كانت استراتيجيته التجنب المخططة التي قرراها أفضل حل.

كانت محاولة شارلوت وفرانك صالحة لتوليد حل على المدى الطويل على خلاف حالة براندون (رئيس العمال الضاغن المحنق) لقد قرر براندون في الجلسة الأولى أنه يمكن أن يعيد برمجة ساعاته - وقتياً - لكي يتجنب أي اتصال مباشر مع رئيس العمال النهاري. كان ينظر إلى هذا الأمر على أنه استراتيجية مبكرة يمكن أن تتغير حين تطور مهارات لمعالجة الموقف بشكل مختلف.

#### ❖ التجنب باتخاذ مهلة زمنية:

يُعلمُ الزبون في هذه التقنية أن يطلب مهلة زمنية قبل الإجابة مثلاً: إذا سئل أن يأتي إلى العمل يوم السبت بعد أن يكون قد وضع خطة مع أسرته لكيفية قضاء ذلك اليوم يوصى الزبون أن يقول: «هل أستطيع أن أعطيك الجواب غداً إن كنت أستطيع العمل السبت القادم؟» هذه المهلة ستجعل الزبون قادراً على استعادة هدوئه ورباطة جأشه وعلى اعتبار خيارات أخرى وعلى أن يبتدر سلوكاً أهدأ وأكثر عقلانية وتعاوناً. غالباً ما يستعمل أساتذة الجامعة والمعلمون في المدارس وآخرون تلك التقنية



مع الطلاب الذين يتحدونهم. حين يطرح الطلاب أسئلة أجوبتها غير معروفة أو حين لا يريد الطالب أن يتراجع عن وضع اتخذته بقوة يمكن للأستاذ أن يجيب: «دعني أفكر فيما تقول حتى يوم غد وأعود إليك بعد ذلك». إن التأجيل البسيط إلى اليوم التالي ينزع فتيل الوضع وينفّسه.

أما براندون فلن يستطيع تحمل مسؤولياته كان مطلوباً إليه أن يكون له أقل حد من التواصل مع العمال في المناوبة النهارية، وفوق ذلك كان عليه أن يتجنب رئيس العمال الآخر تماماً.

اتفق براندون وناصحه في الجلسة الأولى على أنه إذا طلب إليه أن يجيب عن السؤال ألا يرتكس مباشرة بل بالأحرى أن يخبر الشخص أنه أراد أن «يقدر بتفكير ملي» المواضيع وسوف يعطي جوابه «قريباً» وهذا يتيح الوقت لتوليد رد فعل غير غاضب.

#### ❖ التجنب بالبحث عن طريقة بديلة للإجابة:

يعتقد الزبائن في أكثر الأحيان أن عليهم أن يجيبوا كلامياً على مثير الغضب. وهكذا فإنهم ينتهون إلى الصراخ على الزوجة، أو الولد أو الموظف أو زميل العمل. ماهي البدائل المتاحة؟ في الواقع إنها بدائل قليلة. فمثلاً أحد مؤلفي هذا الكتاب وجد حين كان أولاده يكبرون أن من الأفضل غالباً أن تعبر زوجته لهم عن عدم الرضا عن بعض تصرفاتهم بدلاً من أن يعبر هو نفسه عن ذلك. فإن ثورانه الشخصي كان يؤدي إلى تواصل غير مجد. ولما كان الرسول الذي يوصل عدم رضى الأهل وهو الزوجة التي كانت أقل في ثوران انفعالها تجاه المثيرات نفسها فقد كانت تقوم بالمهمة خير قيام وتتعامل بشكل بناء مع الأولاد.

في مثل آخر قد يكون من الممكن تجنب احتكاك مباشر مع زميل في العمل يرجح أن يبرز فيه الغضب بأن يكون الاتصال على طريق البريد الإلكتروني أو على طريق مذكرة أو رسالة بدل المواجهة الشخصية. يوفر هذا مهلة مفيدة من الوقت وقد



يستطيع الزبون أن يعبر عن أفكاره حول المشكلة بطريقة أقل غضباً. هذا ينطبق أيضاً حين يكون الذي أثار الغضب الزوج أو الزوجة فإن مذكرة مكتوبة تقوم بالمهمة بشكل أفضل من المجابهة الكلامية المباشرة.

في الجلسة الثانية توصل براندون ومعالجه إلى طريقة بديلة للتواصل مع رئيس العمال الآخر. ومن خلال المناقشات حول وظيفته غداً واضحاً أن مسؤولية براندون الأولى كانت أن يشرف على عماله ويتثبت من حسن سير عمل الآلات على الخط.

ومع أن الاتفاق تم إلا أنه لم يكن جزءاً رئيسياً من مواصفات وظيفته أن تتم مقابلات له مع موظفي المناوبة النهارية. وقرر براندون أن يعين أحد مساعديه وهو شخص كان يتمتع بطبيعة هادئة مسترخية لكي يكون بمثابة «الرابطة بين المناوبتين» بحيث تغدو مسؤولية ذلك الشخص أن يكون ممثل العمال في المناوبة الليلية. عُرِضت تلك البنية الجديدة على مديري براندون ووجدوها مقبولة وبذلك أزال براندون المصدر الرئيسي لغضبه.

غالباً ما يستطيع الممارسون أن يبتكروا أساليب تعرض على بساط البحث لتجنب تطور مثيرات غضب معين مستمر. نحن لاندعو إلى أن تكون السيطرة على المنبه دواء لجميع الأمراض. بل بالأحرى نحن نشجع ببساطة أن ينظر إليها بعين الاعتبار لاسيما حين يدعو الوضع إلى تدخل قصير الأمد، مادام التجنب الوقتي أو إزالة مثير الغضب يعطي الزبون وقتاً لإعادة النظر في الموقف بكامله مع الأمل أن يعالجه بشكل أفضل.

### الهرب = ترك المجال

على حين أن السيطرة على المنبه هي إجراء تجنب فإن قطع استجابات الغضب هي استراتيجية هرب. إن استراتيجيات الهرب مهمة لأنه في بعض الأحيان يستحيل تجنب أوضاع يبرز فيها صراع الغضب. ولذا من المفيد إعطاء الزبائن استراتيجيات لمساعدتهم على ترك الوضع حين يكون الغضب وشيكاً أو نشب سلفاً.



وكما لاحظ علماء النفس الاجتماعي قبل سنوات أن الناس يريدون الفرار من أوضاع لا يكون فيها إلا خيارات مقيتة فقط (Lewin ١٩٤٨) وتخليص الإنسان نفسه من وضع صعب أمر بسيط من وجهة النظر الحركية. انج بنفسك فقط! ومع ذلك إنها استراتيجية

تشبه قليلاً استراتيجية الوقاية من استعمال المخدرات: «قل كلا وحسب!». يجد بعض الناس ذلك سهلاً عمله ومعظمهم على أية حال يجده صعباً ويستفيدون من معرفة استراتيجية خاصة. وإليك خيارات بعض الزبائن.

#### ❖ تعليق وقتي

حين يتفاوض رؤساء العمل والاتحاد يصلون إلى مآزق وقتية

فيأخذون استراحة (مثلاً يتجنب واحدهما الآخر فترة من الزمن). وبطريقة مماثلة يستطيع الزبائن أن «يأخذوا استراحة». كأن يقول زوج لزوجته: «أنا منزعج الآن لتكلم في موضوع آخر (أو لنذهب فنتناول طعامنا في الخارج أو لنشاهد التلفزيون) لبرهة قصيرة. نستطيع أن نجرب الكلام على هذا الموضوع فيما بعد». إذا كان مثير الغضب زميلاً في العمل يدلي بملاحظات إشكالية في الاجتماع لا بأس أن يعتذر المرء للذهاب إلى الحمام بضع دقائق ليفرّ من المناقشة الإشكالية. لن ينتهي العالم إن فعل ذلك مع أن زبونك قد يظن أن العالم سينتهي إن فعل ذلك. إن «التعليق الوقتي» يمكن أن يستعمله الزبائن بشكل عضوي كل مرة يبدؤون بالشعور أنهم على وشك الغضب.

#### ❖ الهرب المخطط:

من وجهة نظر الإذعان الاجتماعي قد يكون من الصعب أن يترك الزبون بعض الأوضاع التي يكون فيها حضوره متوقعاً. ومع ذلك إذا كان الزبون يعرف سلفاً أن





اجتماعاً معيناً مع أحد الأشخاص يرجح أن يكون غير سار فربما يكون من الأفضل تقصير وقت التلاقي. **بعض** زبائن الغضب غالباً وقتاً كثيراً وطاقة وهم منهمكون في حوار غير منتج.

وفي بعض الحالات يستطيع الزبائن أن يبرمجوا أوقاتاً قصيرة من الزمن من أجل تلك المقابلات وأن يُعرفوا الآخرين أن لديهم التزامات سابقة تحول دون حضورهم.

وفي احتمال آخر يمكن التخطيط لكي يساعد زميل أو صديق أو أحد أعضاء الأسرة في تخليص الزبون من وضع غير سار كما هو الأمر حين يسأل مدير تنفيذي السكرتيرة أن تتدخل لتوقف الاجتماع بعد ٣٠ دقيقة مدعية أن ثمة موعداً سابقاً على التقويم نسيت أن تعلم المدير به. ومن الواضح أنه ينبغي على الزبائن كي يستعملوا هذا النموذج من استراتيجية الهرب أن يستبقوا الأحوال التي يرجح أن يكون لديهم فيها صعوبات لإدارة وعلاج غضبهم وأن يكون لديهم خطة ملائمة للهرب.

#### ❖ الإلهاء:

لما كان اجترار الحديث يميل إلى زيادة الغضب ولا يؤدي عادة إلى حلول ناجعة للمشاكل الصعبة فإن الممارسين قد يفكرون في اقتراح مهمات محددة تتيح للزبائن أن يصبحوا مندمجين في نشاطات لا صلة لها بالغضب ومبهجة ومثيرة.

مثلاً يمكن أن يطلب إلى الزبائن أن يخصصوا وقتاً للذهاب إلى مركز لعبة البولينغ Bowling (رمي الكرات) أو إلى لعبة بيسبول أو للخروج إلى العشاء مع فرد من أفراد الأسرة أو التحدث بالهاتف مع صديق قديم. والشرط هنا بالطبع عدم التعرض مطلقاً لمناقشة وضع الغضب في أي من هذه النشاطات الموصوفة. وأيضاً إن تدخلت عنوة أفكار تتعلق بالغضب أثناء الاندماج بالنشاطات الترفيهية يرشد الزبون ببساطة أن يتركها تمر وإن يعيد التركيز الذهني على النشاط الذي يمارسه (انظر الفصل ٩ لمناقشة التيقظ «mindfulness»). ثمة احتمال آخر هو جعل الزبون يهرب إلى مطعم مليء بالضجيج أو أي محيط مشابه آخر



حيث يكون من الصعب الكلام على حادث الغضب والهدف هو كسر دائرة اجترار الكلام من خلال أفكار وفعاليات تنافسية لكي يتاح للزبائن أن يرجعوا عن مثيرات غضبهم ويجربوا المتعة فترة من الوقت.

لقد أرشد براندون أن يخطط لنشاط سار يتلو كل مناوبة وبما أنه كان يعود على الأغلب متعباً من عمله فإن هذا النشاط لا يتطلب بذل جهد كبير ويبقى نشاطاً بسيطاً. مثلاً خابر براندون أصدقاءه واستأجر أشرطة فيديو وقرأ قصصاً (أدبية) حافلة بالأحداث كانت هذه النشاطات على خلاف ما تعود من نموذج حين كان يذهب بعد العمل مع زميل له يجتر الشكوى من هموم وظيفته.

نوصي ثانية أننا إنما ننصح أن يستعمل الهرب والتجنب كمدخلات قصيرة الأمد وفي مراحل مبكرة من إدارة الغضب وعلاجه قبل أن تتاح الفرصة لتنمية مهارات جديدة وحين يكون الزبون في خطر التألم من ضياع جدي بسبب حوادث غضبه. وكما لاحظنا من قبل يوجد ارتدادات واضحة لأية محاولة لإنجاز هذه المقاربات بصفتها استراتيجيات طويلة الأمد. ومع أن الهرب من مثيرات الغضب وتجنبها قد يمنع نمو الغضب إلى حد أبعد فإنهما لا يتيحان نمواً شخصياً مستمراً. وفي حالة براندون إذا كان التجنب والهرب الطريقتين الوحيدتين اللتين استعملهما للتعامل مع مشكلته فقد كان عليه أن يتعلم طرائق بديلة للتفاعل مع الناس الذين قد لا يتفقون معه. وكذلك لا يستعمل التجنب والهرب لإنقاص درجة الثوران لدى الزبون لأن تلك المقاربة تزيل أية حاجة للتعامل مع مثيرات الغضب. وفي حالة براندون مرة ثانية كان من المرجح أن يستمر في معاناة مستويات عالية من الغضب حين يقابل ثانية رئيس العمال النهاري. إن التغيير الوظيفي الطويل الأمد غير مرجح حين لا يكون هناك فرصة للتلاؤم مع المثيرات أو تغييرها.

نحن نشق أن من الواضح إذن أننا نعزز التجنب والهرب كمساعدتين مبكرتين ووقتيتين للتلاؤم. وأخيراً نريد أن نعلم الناس مهارات جديدة ليتدبروا أمر غضبهم وليعملوا بشكل أكثر نجوعاً. والفصول السبعة التالية مخططة لتعلمكم فقط فعل ذلك.

## تدبير الثوران الجسمي

ذاك الذي يستطيع أن يحظى بالراحة أعظم من ذاك الذي يستطيع أن ينال مدناً بأسرها.

### بنجامين فرانكلين

حين تظهر مثيرات مقيتة في حياتنا يحدث عندنا بشكل آلي ردود فعل معرفية وسلوكية وفيزيولوجية. وهذه الردود غالباً ما تكون قوية جداً وتجتمع معاً لتحدث ما أسماه داروين رد الفعل الشهير «قاتل أو اهرب» (كر أو فر) fight or flight Darwin 1872/ 1965 Canon 1915/ 1963

### قاتل أو اهرب (كر أو فر)

يقصد رد الفعل هذا في الأساس أن يحمينا من الوحوش الضارية وقد تطور رد الفعل هذا بشكل جيد ودعم تاريخياً الجنس الإنساني كي يتلاءم مع العالم العدائي وكفل بقاء وجودنا الجسمي. يمكن ملاحظة رد الفعل هذا بيسر بين الثدييات أيضاً. حين يفر حيوان من وحش قوي مثلاً فإنه أول الأمر يتظاهر بمشهد الغاضب الباسل. وقبل أن يتخذ خطة النكوص والتراجع قد يبربر الحيوان أولاً ويمتقع لونه وينتصب واقفاً ويضرب يديه في الهواء وينفخ نفسه. يأمل من مثل هذه الإيماءات التهديدية أن يخيف الحيوان الكاسر. يستطيع المرء أن يرى بسهولة مايعادل ذلك عند شخص غاضب فهو يصرخ ويحمر وجهه ويقف وينحني إلى الأمام ويشير إلى مثير غضبه متوعداً ويقول شيئاً مثل: «أولى لك وقاربتك اللعنة!»

وحين يهدد البقاء الجسمي فهذا نظام رد فعل مهم بشكل لا يصدق. إن رد فعل (قاتل أو اهرب) يؤدي إلى اندفاع الأدرينالين وهرمونات الكرب الأخرى. ويزداد التنفس واستهلاك الأكسجين والاحتراز وتشعر العضوية أنها قوية. إننا نزداد قوة



وشجاعة قد تؤديان أو لاتؤديان إلى أفعال سلوكية حكيمة. على سبيل المثال حين يواجهنا سارق في مساء معتم يمكن أن يسبب لنا أذى جسمياً كبيراً فإن الضحايا المحتملة يعانون رد الفعل السلوكي المعرفي الفيزيولوجي هذا المشحون بدرجة عالية والمعد لتحديد استجابة مناسبة ولكن بالنسبة للناس في هذا الوقت الحاضر قد لاتكون الاستجابة المناسبة لا القتال ولا الهرب. ومعظم السلطات القانونية القوية تتصح أن تتخلى عن النقود للسارق وتنتقد نفسك من أذاه.

إن رد فعل (قاتل أو اهرب) قد ينشط حين نلاحظ أن بقاء الآخرين مهدد. مثلاً في وقت الحرب قد يؤدي رد الفعل (قاتل أو اهرب) إلى أعمال بطولية، كما حين نحمي مثلاً أو ندافع عن حياة الناس والأسر وعن معايير الجماعة التي نعلق عليها القيمة. قد يؤدي ذلك إلى هلاك الشخص نفسه أثناء بذل الجهد لحماية مجموعة أكبر كأن يخاطر شخص بسلامته أو بسلامتها ليتدخل في منع سرقة.

إلا أن رد فعل (قاتل أو اهرب) هو بشكل عام أثر من حاجات الماضي. ومعظم المثيرات المقيته التي نواجهها في أيامنا هذه ليست تهديداً لبقاء وجودنا الجسمي. ومع أنه يحدث جرائم ضد الشعوب إلا أن الزبائن الذين يعالجهم معظم الممارسين إنما يواجهون بشكل نموذجي مثيرات تهدد فقط البقاء الاجتماعي (مثلاً: العلاقات الاجتماعية والوضع الاجتماعي والسمعة الاجتماعية). وكما ذكرنا في الفصل ٢ قد تكون هذه المثيرات وقوعاً في مشادة كلامية أو تعرضاً للمشاكسة أو أن يطلب إلينا أن نترك مقعدنا المفضل في أحد المسارح أو أن نتلقى «بصقة» من ولد في مدرسة متوسطة أو نرى السائقين الآخرين أو الأصدقاء أو الزملاء أو أعضاء الأسرة يتصرفون بشكل غير مناسب. نادراً ما تهدد المثيرات رفاهيتنا الجسمية ونادراً ما تثير رد فعل قوياً لقتال (أو هرب). ونلاحظ، بين قوسين، أن الممارسين في بعض الأمكنة كالسجون وملاجئ النساء المضطهدات أو أولئك الذين يعملون مع ضباط الشرطة هم أكثر تعرضاً لمحاولات فيها نسبياً تهديد جسمي من قبل غيرهم من الممارسين. إلا أن أغلب المثيرات المقيته المنهكة هي كلامية واجتماعية وهي تتباين بحدة مع الحاجة الأصلية لرد فعل قاتل أو اهرب الذي يهدف إلى حفظ البقاء.



ولسوء الحظ أن مثيرات العصر الحاضر مثل الشتائم الكلامية أو تجاهل الشخص في حفلة تنشط رد فعل قوي (قاتل أو اهرب) وكأن البقاء الجسمي كان مهدداً. إن الزبائن والعديد منا في الحقيقة لدينا جميعاً استجابات قوية تجاه تلك المثيرات الاجتماعية. كثير من الزبائن (يتجحجح ويتكلم بحماسة) حول سوء الحظ الاجتماعي وكأن البقاء نفسه كان يعتمد على حوادث تجري كما كان مخططاً لها. فكّر في حالة بياتريس سيدة من طبقة فوق المتوسطة قررت أن تنتقل من مسكنها الحالي إلى شقة صغيرة في مدينة نيويورك. وعندما عادت إلى السمسار لإعادة النظر في الشقة اكتشفت أن الشقة أُجرت لشخص آخر. استشاطت بياتريس غضباً مدعية أن الذي حدث أمر مخيف لا يمكن التفاوضي عنه وقالت إنها ستقاضي السمسار. تسارع نظم قلبها وازداد تنفسها وغدت شديدة الاضطراب «أردت فقط أن أنفس الهواء من دواليب سيارة ذلك السمسار!». بالطبع يحدث مثل هذا كل يوم في المدن الكبيرة ولما كان لدى بياتريس مكان تعيش فيه من قبل لم يكن هناك تهديد لبقائها. إلا أن أفكارها التقديرية ورغباتها السلوكية وردود فعلها الفيزيولوجية كانت قوية جداً أكثر من اللازم.

لما كان هذا النوع من الغضب والرغبة في الانتقام بتهمج كثير التواتر بشدة عند زبائن الغضب، فإنهم بشكل مستمر عرضة لتأثير كرب الهرمونات السامة التي تُفَرِّز استجابة للمثيرات، والتي لا تفرض تهديداً فعلياً على البقاء الجسمي. وهناك خطر تراكمي من استفحال هرمونات كرب (قاتل أو اهرب) بما فيها من عواقب سلبية طبية ذكرت في الفصل ٢ مثل آلام الرأس المستمرة وارتفاع الضغط والتعرض للإنتان والسرطان ومرض القلب.

وبالإضافة إلى الآثار السلبية على جسم الزبون التي تنجم عن الثوران الفيزيولوجي، من المفيد تعليم الزبائن أن ارتكاس (القتال أو الهرب) في المجتمع المعاصر عادة غير مثمرة في حل المشكلة على المدى الطويل. وفي الواقع إننا لا



نستطيع أن نقاتل العديد من المثيرات اليومية ولا أن نهرب منها. وعندما نواجه الرؤساء البغيضين والزملاء والجيران بل حتى أولادنا فإن لدينا في الواقع خياراً صغيراً هو أن نسيطر على ردود أفعالنا ونجد حلولاً لا تتضمن القتال أو الهرب.

أن تضرب أو أن تهرب في معظم الأحوال يسبب اضطراباً أكبر. مثلاً: حين تصبح غاضباً ومسيطرأ وعدوانياً تجاه زوجتك و/أو أولادك فإن ذلك يظهر عجز قدرة لديك يماثل العجز عن التعامل بشكل ناجح مع التحديات والمشاكل حين تهجر هؤلاء الأشخاص. ومن الواضح أن من الأفضل أن نتعلم ضبط ردود أفعالنا حين نقع في عقبات مرور مثلاً حيث يكون الفرار مستحيلاً ونغدو غضاباً من صوت أبواق الحافلات والسيارات أو من اضطرارنا إلى القيادة في الجانب المخصص للمشاة أو فوق العشب مما يفاقم المشكلة. وعلى نحو مشابه من الأفضل ضبط الميل إلى الارتكاس بغضب أثناء انتظار معلم في خدمة فنية لإصلاح موقد مكسور لم يكن صالحاً منذ شرائه. وإذا غضبت على هذا العامل المصلح فقد يؤدي ذلك إلى خدمة أبطأ أو خدمة ناقصة مع زيادة في التأجيل والنفقة. من جهة أخرى إن «الهرب» (مثل عدم البقاء في المنزل طوال النهار لانتظار الشخص المصلح) سيكون أيضاً هزيمة ذاتية.

إن المثيرات البغيضة في المجتمع المعاصر عند زبائن الغضب مازالت تقود إلى تنشيط كامل لرد فعل (قاتل أو اهرب)، وتسبب الغضب والمشاحنة والتهجم وفرط الاحتراز وإفرازات الهرمون وتشنج العضلات وارتفاع الارتكاس. وهذه بدورها تؤدي إلى ردود فعل سلوكية غير مثمرة في حل المشكلة. فكر في هاتين الحالتين: د. ماكس سالون Max Salmon في الـ ٤٠ من عمره أستاذاً قديماً في الجامعة كان كثيراً ما يرد بغضب حاد على مثيرات مثل عدم استشارته في موضوعات القسم والطلاب. وغالباً ما يظن أنهم أهملوا تعاليمه وأغفلوها تماماً. وحين كان يرد باستجابة غاضبة (قتال) كان يبعد زملاءه عنه لأنهم ليسوا مضطرين أن يتعاملوا مع زميل غاضب. ومع ذلك إذا امتنع عن فعل أي شيء (هرب) فإن أفكاره لأتعبى أذنأ صاغية. فليس القتال ولا الهرب مفيدين له.



وفي أي حادث كان ثورانه الفيزيولوجي القوي استجابة للوضع ينذر صحته الخاصة بشكل سيئ. لم يكن هناك تهديد جسدي وتوجهه القوي إلى الغضب أي رد فعل (قاتل أو اهرب) لاسمى له بالتأكيد. وبدلاً من ذلك فإن ضبط الغضب وإنقاصه بالاقتران مع مناقشة جازمة مع زملائه هي أفضل طريق لحل مشكلة الدكتور سالمون.

حالة أخرى تتعلق بسارة سومرس Sarah Sommers وهي مبرمجة كومبيوتر تتقاضى مرتباً جيداً نسبياً تعمل في سوق غدت فيه الوظائف قليلة نادرة. أعلمت عندما كانت في ٤٨ من عمرها هي وموظفون آخرون أن أمامها خيارين: إما أن ينقص دوامها إلى نصف دوام دون الإفادة من التأمين الصحي وإما أن تأخذ ٣٥٪ من راتبها المقطوع وتبقى في دوام كامل مع التأمين الصحي. بالتأكيد لم يكن مجدياً أن تصرخ في وجه رئيسها وتلكمه (استجابة الغضب بالقتال) ومن دون شك لم يكن مجدياً أيضاً أن تبقى في المنزل ولا تعود إلى العمل (استجابة الهرب).

كانت سارة من وجهة موضوعية في وضع صعب. ومع ذلك فإن تعهداها بشكل آلي لرد فعل (قاتل أو اهرب) أحدث سلوكيات هزيمة نفسية وقضت حائلاً دون إيجاد حل لمشكلتها إن من المدهش حقاً كيف ينتقي الزبائن خيارات تقع في نهايات قصوى متقابلة.

إلى جانب إمارات الغضب المدركة/ وألفاظه (مثل أنا حقاً غضبت وسئمت وأريد أن أصرخ وحسب!) والتعبيرات السلوكية عنه (مثل إلقاء مجموعة أوراق على الأرض) يذكر الزبائن الذين يعانون غضباً مفرطاً أعراض ثوران جسدي مثل التشنج العضلي وزيادة نظم القلب والنفس والتعرق وإفراط الاحتراس والتيقظ (يزداد ضغط الدم واستهلاك الأكسجين أيضاً ومع ذلك لا يذكر الزبائن عادة هذه الأعراض لأنهم لا يلاحظونها بشكل شعوري). ومع أن ثوران الغضب والتهيج طبيعيان فإنهما أحياناً مفرطان وضررهما أكثر من فائدهما وساهمان في حدوث علاقات سلبية



بين الأشخاص على المدى القصير وفي حدوث عواقب مرضية على المدى الطويل غالباً ما تشاهد لدى زبائن الغضب. والأمر المهم أن ثوران الغضب يمنع الزبون من أن يتدبر خياراً مناسباً إزاء المثير الاجتماعي بين الأشخاص. وكما ذكرنا في الفصل ١ فإن مثل هذا الثوران لا يكتسب السلوك الحركي الناجح وحسب (مثل رياضة كرة السلة أو العزف على البيانو بدرجة عالية من الكفاءة والمهارة) بل أيضاً يكتسب التفكير الواضح. وفي الواقع لا يرغب أحد أن يكون مريضاً لجراح أو لطبيب أسنان يتصفان بدرجة عالية من الغضب والتهيج. وكذلك لا يرغب أحد أن يتصف رئيس البلاد بدرجة عالية من ثوران الغضب أو التهيج حين يفاوض في معاهدات دولية يمثلنا فيها. إن المهارات الحركية وملكة الحكم تتأثر جميعها بالغضب.

وهكذا من أجل حل معظم المشكلات الاجتماعية في العصر الحديث (وهي مشكلات لا تؤثر على بقائنا الجسمي) يمكن أن يعلم الزبائن أن يقللوا من توجههم إلى الغضب ومن الأفكار غير المتلائمة والسلوكيات الارتكاسية ويجعلوا مكانها أفكاراً ومواقف أقل احتمالاً أن تؤدي إلى الغضب. وهذه على أية حال ليست مهمة سهلة حين يكون الجسم في ثوران مرتفع ومرتفعاً بهرمونات القتال أو الهرب وحين تكون العضلات متوترة و/أو التنفس متسارعاً. إن من الصعب دائماً على الزبائن أن يحققوا استراتيجيات جديدة وخاصة حين يكون الثوران الجسمي مرتفعاً. وهكذا فإن الخطوة الأولى لإنقاص الغضب هو تعليم الزبائن كيف يسترخون جسدياً في مواجهة المحنة.

### الاسترخاء كاستجابة بديلة:

دعمت معظم البحوث وجود فوائد عامة من التدريب على الاسترخاء ومن التأثيرات الخاصة بالاسترخاء كجزء من برنامج إدارة الغضب وعلاجه.

(Benson 2000 Deffenbacher and colleagues 1992, 1995, 1996, Jacobson 1977, 1987 and wolpe 1958, 1973).



إن معرفة مهارات الاسترخاء وممارستها أمر مفيد للزبون وليس لها مخاطر تقريباً، وهي تزيد موثوقية الممارس وغالباً ماتقود إلى نقص هام في الغضب وكذلك إلى تحسن في مجالات الوظيفة المعرفية والحركية. ولضرب مثل واحد نأخذ بالاعتبار نتائج بحث بنسون وزملائه عام ٢٠٠٠ فيما يتعلق بالإنجاز المدرسي. فقد تابعوا طلاب مدرسة متوسطة علمهم أساتذتهم الاسترخاء. وأظهرت النتائج التي توصلوا إليها أن هؤلاء الطلاب الذين كانوا أكثر التزاماً بمنهاج تدريب على الاسترخاء أبدوا تقدماً أكبر في درجاتهم الأكاديمية في مدة سنتين. نال هؤلاء اليافعون معدلات درجات أعلى وكانت لهم عادات عمل أفضل كما كانوا أكثر تعاوناً. والخلاصة إن تدبير الثوران ساعدهم على حل مشاكلهم بشكل أكثر نجوعاً.

إن الاسترخاء استجابة فيزيولوجية راسخة أو خلقية مطبوعة. يمكن نظرياً أن تتوافر لدى جميع الناس أي يمكن تطبيقها في كل الحالات والأوضاع تقريباً. وإذا أحدث الاسترخاء تتطلق مواد كيميائية عصبية من المخ تعارض نشاط استجابة (قاتل أو اهرب). يشرع الزبائن في التنفس ببطء ويكون ثمة حاجة أقل للاكسجين وينقص ضغط الدم ونظم القلب كما يتناقص الحذر المفرط. ولما كان الاسترخاء استجابة موجودة بشكل راسخ وفطرية في الجسم فليس على الممارس أن «يقنع» الزبائن بأن أمثال تلك الاستجابات ممكنة. بل على الممارسين أن يعملوا فقط على تعزيز تلك الاستجابة المتوافرة من قبل الزبائن.

إن الاسترخاء مثله مثل الاستجابات الفيزيولوجية العديدة الأخرى. يوجد طرق متعددة لإظهاره. وكما أن زيادة نظم القلب يمكن أن يسببها التمرين أو رؤية كلب تهجمي يتقدم أو إنتان فيروسي يصيب أو طبيب أسنان يقول إن العملية تتضمن «حفرأ عميقة» في السن كذلك هناك طرق متعددة لإحداث الاسترخاء.



ثم ما إن يتم الاسترخاء حتى تصبح الساحة مهياًة لمجموعة متطورة ومتقدمة من ردود الفعل المعرفية والسلوكية تجاه المثيرات المقيتة. يساعد الاسترخاء الزبون كي يصبح أقل اندفاعاً وارتكاساً تجاه المشكلات كما يصبح قادراً على اتخاذ خيارات إيجابية فيما يتعلق بحياته. وهكذا فإن تعلم تقنيات الاسترخاء من أجل التزام الهدوء في مواجهة التحريض مهم في قطع دائرة الغضب.

### تُمية استجابة الاسترخاء:

إن أكثر التقنيات شيوعاً وسهولة للاستعمال في مكتب الممارس هي تمرين استرخاء العضلة المتدرج (PMR). إنها استراتيجية إرادية شعورية منضبطة ذاتياً تقدم فائدة جُلَى بتعليم الزبون أن يسترخي بشد وإرخاء

مجموعات العضلات. يمكن أن يُتلم الاسترخاء في البداية ويمارس في عزلة ثم في أوضاع كاربة مُتخيَّلة ثم بحضور مثيرات غضب في الحياة الواقعية ومع ذلك فإن منافع تعلم الاسترخاء مهمة في حد ذاتها لأن الاسترخاء يزود بقدرة متحسنة للتعامل مع مختلف مشكلات الحياة كما أن



ارتكاس الجسم المنخفض له نتائج صحية إيجابية.

يتضمن استرخاء العضلة المتدرج (PMR) شد وإرخاء مجموعات العضلات المختلفة (مثلاً ينطلق من عضلات اليد ثم ينتقل إلى عضلات الساق ثم إلى المعدة فالصدر فالكتفين فالرقبة فالوجه). يبدأ المعالج بصوت بطيء منخفض الدرجة إعطاء تعليماته لشد مجموع العضلات مدة خمس ثوان ويطلب إلى الزبائن أن



يركزوا على إدراك عدم الراحة الذي يحدثه ذلك التوتر. وهذا لإعلامهم بما يحدث حين يشعرون بالغضب. وبعد الشد هذا يطلب إلى الزبون أن يتوقف عن التحكم بشد العضلة وإن يطلق الضغط وأن يركز على مشاعر الاسترخاء الدافئة الثقيلة التي تنمو بشكل طبيعي. يطلب إلى الزبائن أن يشدوا عضلة معينة من مجموع العضلات أثناء جزء التوتر من التمرن ويتركوا الجسم يسترخي في الأجزاء الأخرى. والهدف الوحيد من ذلك هو تعليمهم معرفة الفرق بين عضلات متوترة وعضلات مسترخية في مجموع العضلات.

وأثناء ذلك الإجراء من الشائع أن تبرز أفكار متنوعة وأحياناً يرغب الزبائن في المشي. نرشدهم أن يعودوا بلطف إلى التركيز على الإحساس بعضلاتهم. ومن المهم أن يبقوا أيقاظاً (غير نائمين) أثناء هذه الأجواء. وليس من غير الشائع عند بعض الزبائن (١٠٪ تقريباً) أن يغشاهم النوم. ومع أنه قد يكون النزوع إلى النوم أثناء الاسترخاء ساراً إلا أن هذا لن يساعد في إنماء الاسترخاء الإرادي لمواجهة المثييرات المقيتة.

يستطيع الممارسون أن يستعملوا استرخاء العضلة المتدرج (PMR) مع الزبائن وفق التعليمات التي سنوردها الآن. ونحن نوصي بتسجيل شريط سمعي يقدم للزبائن كي يستطيعوا التدرب في البيت وجمعوا بين صوت الممارس (في تعليماته) والاسترخاء. ومع ذلك إذا صادف أن كان للممارس نبرة صوت عالية أو كان الزبون يرغب في عرض مهني جيد التدريب فيمكن شراء شريط للسمع مباشرة من العديد من المصادر<sup>(١)</sup>.

(١) نحن ننصح غالباً بشريط «تعلم الاسترخاء» يتحدث فيه ارنولد لازاروس PHD Arnold Lazarus. يستمع الزبائن إلى شريط مدته ٣٧ دقيقة لصوت جميل جداً هو صوت د. لازاروس وهو يعلم المجموعة الكاملة لتناقضات التوتر وإلى الاسترخاء. وهو لا يحوي أية تخيلات وهو بذلك على خلاف أشرطة مماثلة يناسب عموم المستمعين. يمكن شراء هذا الشريط من معهد البرت اليس Elbert Ellis في مدينة نيويورك.



## تسجيل التعليمات على شرط من أجل استرخاء عضلي متدرج

❖ إذا اخترت أن تصنع تسجيلاً شخصياً للاسترخاء من أجل زبونك لاتذهب بسرعة كبيرة في تلك الإجراءات. أتج الوقت المشار إليه بين هلالين لكل تمرين. وعندما يصبح الشرط جاهزاً يوصى الزبون أن يعيد سماعه وهو في مكان مريح هادئ متيحاً وقتاً وافراً دون قلق من أن يرن الهاتف أو يحدث إلهاء آخر. يستطيع الزبائن الغضاب أن يسمعوا الشريط وهم جلوس على مقاعد مريحة أو مضطجعون على سرر أو أرائك مريحة أو على الأرض. يجد الزبائن أن من الأفضل لهم نزع النظارات وربطات العنق وفتح زر القميص أو حل الملابس الضيقة.

ابدأ التسجيل هنا

اغمض عينيك، اجلس هادئاً بضع ثوان وركّز على تنفس ناعم (توقف ١٠ ثوان) لاحظ أنك في حالة سيطرة. تستطيع أن تنظم نفسك كي تتنفس ببطء وبنعومة وبعمق (توقف ٥ ثوان) أحسنت لقد قمت بذلك جيداً.

[ ١ ] الآن اصنع قبضتين في كلتا يديك واشعر بالتوتر ينشأ فيها، اخفض ذراعيك وفي يديك وفي أصابعك. ركّز على هذا التوتر وصف بصمت الأحاسيس غير المريحة التي تشدها إلى نفسك. هذا ما يحدث عندما تكون غاضباً. حسناً حافظ على التوتر (توقف ٥ ثوان) . الآن أطلق التوتر ودع يديك وذراعيك تسترخ. ركز على المشاعر المسترخية الدافئة الثقيلة في يديك ولاحظ التعارض مع التوتر. ركز برهة فقط على يديك المسترخيتين واستمر في التنفس ببطء وبنعومة وبعمق (توقف ١٠ ثوان) .

[ ٢ ] الآن الو ساعديك واضغط كوعيك إلى الداخل اثن عضلات ساعديك. لاحظ التوتر وهو يتعزز داخل ساعديك وكتفيك وظهرك حافظ على هذا التوتر (توقف ٥ ثوان). حسناً الآن حرر ساعديك ودعهما يسقطان بثقل على جانبيك. ركز على المشاعر المسترخية الثقيلة الدافئة في ساعديك واستمر في التنفس ببطء وبنعومة وبعمق (توقف ١٠ ثوان) .



[ ٣ ] تحرك نحو الأمام اخفض قدميك. اثن قدمك محاولاً أن توجه أصابع قدميك نحو أنفك. لاحظ التوتر الذي ينتشر داخل قدميك وكاحليك وربلتي الساقين.

حافظ على التوتر (توقف ٥ ثوان) حسناً الآن أطلق التوتر من أخفض قدميك وركز على شعورك بالراحة عندما تصبح قدماك أكثر استرخاء استمر في التنفس ببطء وبنعومة وبعمق (توقف ١٠ ثوان) لقد فعلت هذا بشكل جيد.

[ ٤ ] بعد ذلك أحدث توتراً في أعلى قدميك بأن تضغط كلا ركبتك معاً وترفع قدميك فوق السرير أو الكرسي. ركز على التوتر في فخذيك والأحاسيس المشدودة في وركك. صف تلك المشاعر غير المريحة لنفسك (توقف ٥ ثوان). الآن أطلق التوتر ودع قدميك يسقطا ببطء وثقل فوق السرير والكرسي. ركز على إزالة التوتر من قدميك وساعديك وكتفيك. أطلقه فقط. تنفس ببطء وبنعومة وبعمق (توقف ١٠ ثوان).

[ ٥ ] بعد ذلك اسحب معدتك إلى الداخل باتجاه عمودك الفقري. لاحظ التوتر في معدتك (توقف ٥ ثوان). الآن دع معدتك تسترخ شعورياً. تنفس ببطء وبنعومة وبعمق، وركز على الاسترخاء الذي يمكن أن تحدثه في معدتك وفي قدميك وفي ذراعيك وفي كتفيك (توقف ١٠ ثوان).

[ ٦ ] الآن خذ نفساً عميقاً واحتفظ به (توقف ٥ ثوانية حتى تشعر أنك تميل إلى عدم الراحة). لاحظ التوتر في صدرك المتمدد الآن دع الهواء يخرج ببطء واشعر بالتوتر يختفي بالتدريج. لاحظ أنك تستطيع أن ترخي جسمك إرادياً وتستطيع أن تتنفس ببطء وبإيقاع وبعمق. ومع كل تنفس تستطيع أن تتيح لنفسك أن تسترخي أكثر. ركز على الاسترخاء ودع كل توتر يذهب عنك (توقف ١٠ ثوان).

[ ٧ ] الآن تخيل أن كتفيك مربوطتان بحبل وتُشدان باتجاه أذنيك. اشعر بالتوتر الذي تعزز في كتفيك وفي أعلى ظهرك ورقبتك. حافظ على هذا التوتر (توقف ٥ ثوان) حسناً الآن دع التوتر يذهب وحسب. اتح لكتفيك أن يسقطا. دعهما يسقطا بقدر ما تستطيع أن تفعل ذلك. لاحظ الفرق بين مشاعر التوتر والاسترخاء (توقف ١٠ ثوان).



[ ٨ ] شدّ ذقنك إلى الأسفل وحاول أن تمس به صدرك لاحظ الشد والتوتر خلف عنقك. ركز على أن تدع عضلات عنقك تسترخي. دع يديك وقدميك تسترخ. تنفس ببطء وبإيقاع وبعمق (توقف ١٠ ثوان).

[ ٩ ] الآن اطبق أسنانك معاً وركز على التوتر في فكك. اشعر بإحساس الشد المحكم (توقف ٥ ثوان) حسناً. تحرر، اتح لفمك أن ينفتح وارخ جميع عضلاتك حول وجهك وفكك (توقف ١٠ ثوان) جيد جداً.

[ ١٠ ] أحمّد التوتر في جبينك بأن تجبر نفسك على أن تقطّب. حاول أن تقارب بين حاجبيك. ركز على التوتر في جبينك (توقف ٥ دقائق). الآن تحرر. ملّس كل التفضنات في جبينك ودعه يسترخ (توقف ١٠ ثوان).

[ ١١ ] عند هذه النقطة دع جسمك بكامله يشعر بالاسترخاء والثقل. تنفس بعمق وبإيقاع وبإرادة. ارخ ساعديك وساقيك ومعدتك وكتفك وعضلات وجهك. أنت الآن أحكمت السيطرة. وكل مرة تزفر فيها قل بصمت لنفسك كلمة «استرخ» وتخيل أنك تزفر جميع توتراتك خارج جسمك. اشهق وازفر بعمق خمس مرات. قل لنفسك كلمة «استرخ» ودع بإرادتك كل توتر يختفي. اصرف ذهنك عن كل شيء واسترخ. سأتوقف عن الكلام قليلاً وأتيح لك أن تستمتع بمشاعر الاسترخاء السارة التي تقدمها لنفسك.

أوقف التسجيل هنا.

يستجيب معظم الزبائن لتمرين الاسترخاء من البداية على نحو إيجابي تماماً. إنهم يتبعون التعليمات ويظهرون إمارات الاسترخاء مثل التهد العفوي. إلا أننا نأمل ألا تفقد شجاعتك إذا لم يشعر أحد الزبائن بالاسترخاء بعد الجلسة الأولى. قد يتطلب الأمر إعادة متكررة قليلة للحصول على التأثيرات المرجوة وتنجز أفضل النتائج إذا تلقى الزبائن التعليمات في المكتب في جلستين أو ثلاث جلسات لإحداث الاسترخاء. ثم يقدم لهم الشريط المسجل عن التعليمات لي تجربوا الإجراء مرتين في اليوم مدة أسبوعين. ونحن نقترح تخصيص ٣٠ دقيقة لا يحبذ فيها الانصراف إلى اللهو. ولسوء الحظ تظهر



التجربة أن العديد من الزبائن سوف يتمرنون مرة واحدة في اليوم. إن التمرين المنظم يساعد الزبائن أن يصلوا إلى نقطة في النهاية لايحتاجون فيها إلى مساعدة شريط التسجيل للقيام بعملية الاسترخاء.

### استرخاء منضبط بالتلميح

سوف يساعد أيضاً المرضى على الاسترخاء دون اللجوء إلى توالي التوتر والاسترخاء بأكمله. في تلك التقنية يُعلّم التعارض بين التوتر والاسترخاء كما وُصف سابقاً ومع ذلك يوضع بعض التركيز الإضافي في دائرة التنفس شهيقاً أو زفيراً. وحين يحدث الزفير ويحدث تحرير العضلة من التوتر يُعلّم الزبون أن يقول بعض الكلمات التلميحية أو الجمل مثل «استرخ» «كن لين العريكة» «ابق هادئاً» أو «هذا أيضاً سوف يمضي». هذا يساعد على ضمّ الكلمة التلميحية إلى حالة الاسترخاء بشكل تحدث فيه كلمة التلميح وحدها في آخر الأمر حالة استرخاء.

### بدائل عن استرخاء العضلة المتدرج:

يمكن بالنسبة لبعض الزبائن أن تحل استراتيجيات أخرى محل تمرن استرخاء العضلة المتدرج (PMR) أو تكمله. وفي بعض الأحيان إن الاسم الذي يطلق على الإجراء مهم أيضاً. فبعض الزبائن مثلاً يتشوقون لأن يكونوا «منومين مغناطيسياً» وقد يساعد هنا إطلاق اسم تنويم مغناطيسي على الإجراء. ومع ذلك وجدنا في تجربتنا أن أكثر الزبائن يريدون أن يبقوا مسيطرين وهنا ينجح في معظم الحالات وصف الاسترخاء بأنه نتاج شخصي.

إن ميزة استرخاء العضلة المتدرج PMR هو أنه يمكن تعلمه في المكتب مما يتيح للممارسين ملاحظة التقدم. وفضلاً عن ذلك يمكن أن يقرن استرخاء العضلة المتدرج PMR بالكشف عن مشيرات مزعجة في المكتب من أجل إنقاص ثوران الغضب (وهذا سوف يناقش في الفصل ١٢). إلا أن الممارسين يستطيعون أن يأخذوا بالاعتبار البدائل الشكلية وغير الشكلية التالية كوسائل لإحداث الاسترخاء عوضاً

عن استرخاء العضلة المتدرج: PMR:



١- يجد بعض الزبائن أن من المفيد انتقاء كلمات مهدئة (مثل «اهدأ» «كن لين العريكة» لقولها أو للتفكير فيها أثناء التمرين المتكرر مثل المشي والسباحة والركض. تكرر الكلمة مع إيقاع الخطو<sup>أو</sup> ضربات النبض وقد ذكر أن ذلك يجلب الاسترخاء حين تزاوج الكلمة المهدئة «النشوة» الفيزيولوجية التي يسببها التمرين

٢- يحب بعض الزبائن أن يمارسوا اليوغا وذكروا أنها تحدث شعوراً بالاسترخاء. ربما يعود ذلك إلى تركيزها على وضع الجسم وعلى التنفس بدلاً من الاجترار المستمر لمثير الغضب.

٣- تقترح بعض التقارير أن تمارين التنفس البطني البطيء العميق عن طريق حركات الحجاب الحاجز تؤدي إلى الاسترخاء. ونظراً لأن التنفس أثناء حوادث الغضب يجنح إلى أن يكون سريعاً وسطحياً فإن الزبون يمارس التنفس البطني وهو استجابة مضادة لما يحدث على نحو مميز أثناء الغضب وهو نموذج للتنفس أثناء حالات الاسترخاء.

٤- يبدو أن أي شكل تقريباً من الصلاة المتكررة يحدث الاسترخاء. وفي الحقيقة أن بنسون Benson (١٩٩٦، ٢٠٠٠) منذ ثلاثين عاماً توّلى دراسات حول الصلاة والتأمل. واستنتج أن جميع أشكال الصلاة المتكررة تنبه استجابة الاسترخاء التي تنقص الكرب وثوران الجسم. وحسبما يرى بنسون أن تكرار الأصوات أو الكلمات هو الأكثر أهمية. والصلاة التي تقضي تكراراً كلامياً أو حركياً تؤدي إلى الاسترخاء لأنها تتطلب نموذجياً تنفساً إيقاعياً عميقاً يتصل بصوت أو كلمة أو جملة. ولا تكفي صلاة واحدة لأن الطبيعة المتكررة للتجربة هي التي تحدث الاسترخاء.

إن الصلاة المتكررة واستجابة الاسترخاء التي ترافقها هما جزء من تاريخ وتقليد العديد من الأديان والثقافات. فمثلاً يلتزم اليهود بشكل صلاة تُدعى «Davening» وهي تتألف من تلاوة نص بنبرة رتيبة أثناء الانحناء أو الاهتزاز إلى الخلف وإلى



الأمم. وهذا يسري متكرراً مع الالتزام بقصد هو هجر أشكال اللهو الخارجية. وفي الدين المسيحي تحدث استجابة الاسترخاء بتكرار «صلاة المسيح» أو صلاة القلب التي تتألف ترديد متكرر كثير لجملة «السيد عيسى اليسوع ابن الله أشفق علي أنا المذنب» ويمكن تقليص هذه الجملة إلى «السيد عيسى المسيح أشفق علي» أو إلى كلمة «يايسوع». وفي استعمال يقارب ٢٠٠٠ سنة لهذه الصلاة يوصى بأن تتكرر إلى مالا نهاية ويكرر بعض الناس هذه الصلاة ٦٠٠٠ مرة في اليوم ويتابعون العد مستعملين (المسبحة). ولما كان الناس غالباً يزامنون الصلاة مع التنفس فهناك فرصة واسعة لظهور استجابة الاسترخاء. في الكاثوليكية هناك كلمة تسايح «Rosary»<sup>(١)</sup> أو سلسلة صلوات هي في حد ذاتها صلاة مكررة يمكن أن تكرر ٥٤ يوماً كتاسوعية Novena أي ستة أضعاف رقم ٩ (والتاسوعية عبادة تكرر ٩ أيام).

وفي عدة أشكال من البروتستانتية والكاثوليكية يشجع القيام بصلاة التركيز (centering) وهذه الصلاة تتضمن اختيار كلمات مقدسة وتكرارها أثناء جلوس الإنسان براحة مغمض العينين. وحين تلوح أفكار خارجية أمام الزبون فيشرد عن صلواته يرشد برفق أن يعود إلى عالم المقدسات. وفي نهاية فترة الصلاة يرشد أن يبقى صامتاً بضع دقائق وعيناه مغمضتان. ومثل هذه الممارسات موجودة في الإسلام والبوذية والكونفوشيوسية والشتوية والطاوية.

الدين أمر شديد الحساسية بالنسبة للممارسين والزبائن ماعدا عند أولئك الذين يعملون في منظمات دينية مثل مراكز الاستشارة المسيحية ومعاهد الانتساب الديني. ونحن لانقترح التدخل في المعتقدات الشخصية للزبائن ولانشجع أي وضع ديني معين. ولكننا بالأحرى نذكر البيانات التي تشيد بفائدة الصلاة المتكررة التي يمكن أن تُشرح للزبائن فيمكن للبعض منهم أن يزيد نشاطات عبادته ليزيد لحظات استرخائه.

(١) كلمة Rosary تدل أيضاً على المسبحة أو السبحة.



٥- التأمل اليقظ إنه تقنية جاءت من تمرين بوذي يبدو أنها أيضاً تحدث الاسترخاء (Kabat- Zinn ١٩٩٠). يتضمن هذا النموذج من التأمل ببساطة «الملاحظة» أو «الانتباه» دون رد فعل على أمور العالم المحيطة بالشخص مثلاً. قد نقول: «أنا أطبخ. أنا أضع الزيت في المقلاة. الآن أنا أضع البروكولي والجزر. أنا أغطي المقلاة. أشعر بالحر. أنا أفتح النافذة». الهدف هو الانتباه إلى سلوك الشخص وتجاربه وتسمية هذه الأشياء ووصفها دون تقييم. لانطلق أحكام قيمة بأنها جيدة سيئة صحيحة خاطئة كسولة ضعيفة قوية لطيفة وضيعة.

إن المفتاح في ذلك التيقظ هو ببساطة ملاحظة العالم الخارجي وحالاتنا الداخلية. والتيقظ الانفعالي قد يبدو مثل: «أشعر أني غاضب. غدا وجهي متوتراً. أتذكر كيف تجاهل جون سؤالي في المكتب. ظلمت أحاول ولكنه تجاهلني. كنت متضايقاً ومهملأً. معدتي متوعكة عندي ألم في الرأس». لاحظ أنه يوجد فقط تعرف واعتراف وتسمية للحادث وللمشاعر السابقة والراهنة. لا يوجد أحكام في الحوار الداخلي. إذا برزت أحكام عن المشاعر (مثلاً «ينبغي ألا أشعر بالغضب هذه إشارة إلى أن أمراً ما ليس على مايرام عندي») فيجب أن يُعترف بهذه الأحكام كما هي ويُشجع الفرد على العودة إلى وضع الملاحظ.

يمكن أن يكون الهدف هو العودة إلى التركيز على الملاحظة البسيطة أو تسمية الانفعالات أو الاحساسات الجسيمة. فالاسترخاء يزداد عندما تنقص الأحكام.

٦- قد يكون الزبائن قادرين على إنجاز الاسترخاء بالذهاب إلى نزهة على رمال الشاطئ والإنصات إلى تحطم الأمواج أو الذهاب إلى قرب الحقل أو الغابة في بداية المساء حيث لا يوجد إلا صوت الجداجد (إذا كان مثل هذه الأمكنة متوفراً). وهكذا إن قضاء وقت في الطبيعة قد يدعو إلى الاسترخاء عند بعض الزبائن وقد تُنظّم نزهات خارج البيت أسبوعياً.



٧- كان الماء في أشكاله المتعددة يرافق الاسترخاء. يستطيع الزبائن أن يأخذوا حماماً دافئاً، أن يسيروا إلى جانب جدول أن يستمعوا إلى خرير ماء أو يتخيلوا بحيرة هادئة.

٨- فكر أنه من الصعب أن تكون غاضباً بعد أن تمضي خمس دقائق فقط في حمام دافئ حرارته ١٠٢ فهرنهايت.

٩- الغناء والإنشاد بإيقاع ولكن أغان ناعمة أو أشعار قصيرة هي أمور مساعدة على إحداث الاسترخاء.

١٠- بائعو الكتب المحليون قد يبيعون مواد كثيرة لها علاقة بالاسترخاء مثل الأشرطة المسجلة وأشرطة الفيديو والكتب.

من المفيد للزبائن في أكثر الأوقات أن يختبروا طرقاً مختلفة للوصول إلى الاسترخاء. والنقطة المهمة إقناع زبائن الغضب أنهم سيكونون أكثر استعداداً لاتخاذ قرارات حول المثيرات البغيضة في الحياة إن هم نبهوا استجابات استرخاء كلما كان ذلك ممكناً. وفي الواقع من المفيد تعليم زبائن الغضب أن الوظيفة المعرفية والحركية العميقة فكرياً تتبع تهدئة الجسم. وعلى عكس ذلك فإن ثوران الغضب الجسمي يؤدي غالباً إلى إحساس خاطئ بالتفاؤل والشجاعة يمكن بسهولة أن يعطي عكس النتائج المرجوة.

وبالطبع إن تعلم تقنية الاسترخاء الشكلية تتم على نحو أفضل إذا كانت الأشياء هادئة. نحن نقول لزبائننا كما أنه لا يمكن تعلم السباحة في محيط صاخب كذلك لا يمكن تعلم استجابة الاسترخاء في منتصف حادث الغضب. نحن نتعلم هاتين المهارتين (السباحة والاسترخاء) بشكل أفضل حين تكون الأمور هادئة من حولنا. ثم حين تظهر المثيرات المقيتة نستطيع أن نستعمل التقنيات التي تعلمناها سابقاً.



نحن نعتقد أن من المفيد تعلم تقنيات الاسترخاء لمجرد أنها تساعد المرضى كي يبحروا في مياه الحياة الهائجة المضطربة. إن الاسترخاء يؤدي إلى استجابية أخفض على مثيرات الغضب وبذلك يرفع عتبة الغضب. وفي الوقت نفسه يكون بوسع الممارسين أن ينموا الأساس لأدوات أخرى قوية قادرة بعد تعلم الاسترخاء. إن الاسترخاء هو الأساس لإضعاف منهجي للحساسية. وكما يبين في الفصل ١٢ هو تعرض بالخيال أو بالواقع الحي لمثيرات الغضب. وهكذا ثمة فوائد متعددة لتعليم الاسترخاء.



## بناء مهارات الحياة

إن مهارة الاعتراف تنطبق على المشاعر لا على سوء السلوك. عندما يستعمل الطفل جدار غرنة الجلوس لوحاً لأقلام التلوين لايسمح بالتعاطف هنا- هناك حدود واضحة المعالم. ليس الوقت ملائماً لتقول له: «أنت تمنى لو تستطيع أن تستعمل الجدران لأقلام التلوين» بل حان الوقت لتقول له بحزم «أقلام التلوين تستعمل على الورق فقط»

نانسي سامالين

Nancy samalin, Author and parent educator

يمكن إنقاص العديد من مشاكل الغضب بتمية مهارة ما . حين تتوافر مهارات جيدة التطور يصبح الميل أقل إلى الصراع أو إلى أفكار عن عدم الكفاية الشخصية أو إلى مشاعر بالذنب. فكر مثلاً في حالات آباء يطالعون الكتب ويتحدثون إلى الأصدقاء ويحضرون ورشات عمل تتناول «الأبوة لطفل في المدرسة الابتدائية». إنهم يخرجون من مثل هذه التجارب بمهارات لتشجيع أولادهم على الدراسة وإتمام الوظائف. يتعلمون أهمية النظافة والإضاءة الجيدة في مكان العمل وتقليل أشكال اللهو المرئية والصاخبة يتعلمون المناقشة والتخطيط بين الأهل والولد حول طول مدة العمل وبالطبع حول الدور المهم للتعايير الداعمة مثل (أنت متفوق) وربما حول أهمية الوعود بالمكافآت مثل (بعد أن تحل تلك المسائل العشر نصحبها ثم نذهب لتناول المثلجات). يميل الأهل المتحلون بهذه المهارات إلى أن تكون معاملاتهم لأولادهم بدون غضب أكثر من أهل يقولون ببساطة للولد: (اذهب واكتب وظيفتك!). إن المهارات تجعل الحياة أسهل وأكثر نجاحاً وأكثر متعة.



سنتناول ثلاثة نماذج من المهارات في هذا الفصل: مهارات التفاعل الاجتماعي، مهارات الجزم، المهارات الحركية المتخصصة. تعزز المهارتان الأولى والثانية التواصل بين الزبائن والناس الذين يتفاعلون معهم. تقلل مهارات التفاعل الاجتماعي الصراعات أثناء التعاملات اليومية مع المشرفين والعمال وأمناء الصندوق في البنك والموظفين والأطباء الخ... وكذلك تحسن العلاقات الحميمة مع أصحاب الشأن من الناس الآخرين ومع الأصدقاء المقربين ومع الأسرة. أما مهارات الجزم التي تتضمن تواصل المشاعر والرغبات الشخصية فهي مهمة بشكل خاص لتقليل المشاكل أثناء التعامل مع الأشخاص القريبين منا. يضع بعض المؤلفين هذه المهارات جميعها في الفصيلة نفسها. فمثلاً كتب المؤلفان البرتي وايمونس: (Alberti and Emmons 2001) «يعزز السلوك الجازم المساواة في العلاقات الإنسانية ويؤهلنا أن نعمل وفق منافعنا الشخصية لندعم أنفسنا، دون قلق لا لزوم له، ويؤهلنا للتعبير عن مشاعر صادقة بكل راحة، وأن نمارس حقوقنا الشخصية دون أن نرفض حقوق الآخرين» (ص ٦).

ومع أن هذا وضع مقبول جداً فإننا نعتقد أنه مفيد في بداية العمل مع الزبائن في موضوع التعبير عن المشاعر بشكل منفصل عن نمو مهارات التفاعل الاجتماعي.

والنموذج الثالث وهو المهارات الحركية المتخصصة ويتضمن تعلم الركوب على الدراجة واستعمال الكومبيوتر والسيطرة على Kata of tae Knon Do (وهي طريقة كورية في الدفاع تشبه الكاراتيه Carete اليابانية) وأعمال الرسم أو الطلاء وإعداد حوض أسماك الخ. هذه أيضاً أمور مهمة لنجاح الحياة والاستمتاع بها. خذ مثلاً رساماً نظيفاً ماهراً إنه أقل تعرضاً لشكوى الزبائن من رسام قذر لا يتقن عمله. تعرب قلة الشكاوى هذه عن قلة حوادث الغضب والضيق. ومع ذلك ليس لدى ممارسي الصحة العقلية نموذجياً القدرة على تعليم مثل هذه المهارات وهم عادة في كل حادث خارج مجال التدريب المتفق عليه. ونذكر مع ذلك أنه إذا لم يعرف الزبون كيف ينجز بنجاح مهام الفروض اليومية المهمة (مثل أن يشغل الكومبيوتر أو تدبير ميزانية الشخص أو الأسرة أو يكون أباً متميزاً، أو يدرس ويحصل على علامات



جيدة أو يقرأ صحيفة الخ) فيرجح تعرضه لتجارب إحباط حقيقية عديدة. وإن تكرر الوضع نفسه الذي تنقص فيه المهارات لدى الزبون بشكل منتظم (مثلاً فحوص المدرسة أو تدوين مصاريف الشيكات الشهرية الخ) يصبح الإحباط متواتراً متوالياً. وفي حالات عجز المهارة والإحباط وعدم الملاءمة تصبح التقديرات المحتمدة لمثيرات يومية أمراً شائعاً عادياً تؤدي إلى نموذج غضب وتهجم أو أية نماذج أخرى فيها اختلال وظيفي (مثل الإرجاء أي التأجيل).

فكر في حالة الدكتورة أنجيلا لويس. لقد وصلت إلى وظيفتها كأستاذ مساعد في البيولوجيا في معهد صغير حيث كان يقدر التعليم المتفوق حق قدره. ومع أن الدكتورة لويس كانت باحثة جيدة التدريب لم تكلف قط تدريس صف فيه ٥٠ طالباً من طلاب المعهد وبقيت مهاراتها في التدريس في مرحلة مبتدئة. وغدا طلابها مثيرين لغضبها يومياً تقريباً. وحين كانوا يأتون ليرونها ويقولون لها إنها تتكلم بسرعة في الصف ولا يستطيعون فهم المواد التي تدرسها كانت تصيح متضايقة تدافع عن نفسها. وبعد مدة وجيزة هيأت د. لويس جواباً موحداً تقدمه لهم وهو: «يُتوقع من الطلاب أن يكونوا قادرين على متابعة المواد! وينبغي لهم أن يدرسوا أكثر ليحضروا هذا الصف!». وتتضمن تقديراتها غير المعربة هنا «إنه خطؤهم وإنهم أغبياء جداً!» وفي آخر الفصل الأول كانت معدلات طلابها ضعيفة وكانت وظيفتها في خطر محقق. كانت الدكتورة لويس تشعر بالخجل بالإضافة إلى الغضب وكانت تراودها أفكار عن عدم كفايتها الشخصية. وسألت نفسها بهدوء عن سبب اختيارها لهذه المهنة. وثبت في النهاية أن المشكلة الرئيسية هي عجز مهارتها، وفي هذه المسألة كانت د. لويس محظوظة. فقد بدأ أستاذ أكبر منها سناً يقابلها. وبين لها ذلك الأستاذ كيف تخطط المحاضرات وشجعها أن تلحق المحاضرات بالأفلام وبالشرائح الضوئية المنزقة (الاسلايدات) وطلب إليها أن تجعل مناقشات الطلاب وعروضهم جزءاً من الدراسة في الصف. وكانت الدكتورة لويس تجل ذلك الأستاذ وتشعر بالشكر نحوه لمساعدته لها. وتحسّن تدريسها وبدأ



الطلاب يحبونها بل إن بعضهم اختارها لتشرف على بحوثه وهذا زاد شعورها بكفايتها. وتابعت د. لويس تحسين مهارات تدريسيها في كل فصل وكان يرافق هذا نقص الغضب.

في بناء المهارة يساعد الممارس الزبون أن يتعرف السلوكيات المطلوبة للمفاوضة في الحياة بكفاية أكثر واقعية. وحين تزداد الكفاية يقل ظهور الإحباط والغضب. والهدف هو إعطاء الزبون ذخراً متزايداً للتمكن من وظيفة أكثر نجوعاً أو تأسيس أسرة أو دعم مهارات الحياة من أجل زيادة فرص النجاح وإنقاص الفشل وبهذا المعنى نحن نؤمن أن بناء المهارة يمكن أن يكون استراتيجية حقيقية لتوقي الأزمات. وفي الوقت نفسه نذكر أن المهارة المعرفية المهمة هي معرفة متى تكون المهارات الأخرى غائبة، وحينئذ يكون التجنب المؤقت أو الهرب من الأوضاع المحملة بالصراع هو الرد المناسب (انظر الفصل ٨) ومثلاً قد يكون أحياناً معلم أفضل من الأهل في مساعدة الولد على التعلم.

إن المهارات الاجتماعية هي السلوكيات الكلامية والحركية المتوقعة التي نتعلمها حين نتمو من أجل التفاعل بشكل مناسب مع الآخرين. نتعلم هذه المهارات في أسرنا وفي المدارس وفي التدريب الديني ومن خلال التفاعلات مع الأصدقاء، وبالقراءة وفي التعلم القائم على المشاهدة (التلفزيون مثلاً). بعض المهارات الاجتماعية أساسية جداً. وهذه تتضمن السلوكيات الحركية مثل: الوصول في الوقت المحدد وارتداء الملابس بشكل مناسب واستعمال منزل الرائحة وتقديم القهوة للزملاء وانتظار الدور في صفوف. وثمة مهارات أخرى ربما كانت جديدة مطلوبة في أوضاع خاصة ويتم تعلمها في العمل أو في الجندية أو في السجن أو في أمكنة أخرى متفردة أي استثنائية. إن المهارات الاجتماعية (وأشكال العجز) يمكن تعرفها في أي وقت من أوقات الحياة مع أننا نتوقع نموذجياً أن تنمو في الطفولة.



إلا أنه في سن الرشد يُتطلب منا مهارات جديدة حين نضطلع بأدوار جديدة كدور أب أو معلم أو أستاذ أو مشرف. والعديد من المهارات الاجتماعية هي في البداية كلامية وتتضمن تواملاً بين الناس يعزز العطاء والأخذ وتفهم الرسائل المتبادلة بينهم. وبالإضافة إلى المضمون فإن هذه المهارات تتضمن دائماً سلوكيات غير كلامية كالوقفة ودلالة العينين ونبرة الصوت وتعابير الوجه. وبالطبع إن تعريف ما هو مناسب ومقبول يتفاوت في أساسه حسب محيط أسرة الزبون ودينه وثقافته. فبعض هذه الأمور يتيح التقويم الكلامي القريب المباشر كما في (اللغة الإيطالية مثلاً) على حين أن بعضها الآخر (كما في اللغة اليابانية) يتطلب سلوكيات كلامية غير مباشرة. كن متيقناً أن تأخذ هذه العوامل بالحسبان.

### مهارات اجتماعية شائعة:

بعض المهارات مهم في كل عمل أو لعب أو تعامل أسري تقريباً. والبعض الآخر خاص بأفراد معينين كما حين يتعامل الممارس مع زبون مسن لا يستطيع السماع أو عنده مشاكل في الرؤية أي أن المهارات ربما تكون مطلوبة في بيئات محدودة مثل معاملة الزبائن أو تربية الأولاد أو العمل في قواعد عسكرية أو المثول في محاكم. وحين تؤدي المهارات الاجتماعية بنجاح فإنها تزيد الرابطة بين الناس.

تتضمن العناصر الرئيسية في العديد من المهارات الاجتماعية التي تعلم للزبائن مايلي:

(Alberti and Emmons2001)

❖ **الاتصال بالنظر:** إذا كان التفاعل يحدث شخصياً فانظر بشكل مباشر إلى الشخص الآخر. إن القارئ بين جماعة قد يصمت وينسحب إذا لم تتجه الأبصار إليه. ماهي الرسائل التي تصل حين يحدث ذلك؟ ماذا يشعر الناس بشكل نموذجي إذا لم ينظر إليهم أحد الناس؟ ومع أن هذه مهارة أساسية فإن بعض الزبائن (والممارسين) يحتاجون أن ينطلقوا من الأساسيات بمعنى تحسين التعامل بين الأشخاص. إن النظر المباشر عادة (دون التحديق) يؤدي إلى أفضل العواقب.



- ❖ **المسافة:** إذا كان التفاعل يحدث شخصياً فقف لا بعيداً جداً ولا قريباً جداً من الشخص الآخر. هل ناداك ذات مرة أحد أو طلب إليك أمراً من غرفة أخرى؟ لا يكون هذا الأمر عادة كرسالة قوية وفي النهاية القصوى الأخرى كذلك إذا كان الشخصان قريبين جداً أحدهما من الآخر فإن ذلك يؤدي إلى قلة الارتياح أيضاً.
- ❖ **الوقفه:** إذا كان التفاعل يحدث شخصياً فدر بكامل جسمك باتجاه المنصت (المستمع). إن التوجه مباشرة نحو الشخص الآخر هو عادة الأفضل لزيادة الترابط.
- ❖ **الاتصال الجسمي:** يبدأ العديد من التفاعلات في العمل وينتهي بالمصافحة. ويُعلم المعالجون النفسيون والممارسون الآخرون ألا يذهبوا أبداً أبعد من هذا المستوى في اتصالهم بزيائهم. إلا أن اللمسة هي عنصر أساسي في المهارات الاجتماعية السوية، ومثلاً يتعلم الآباء متى وكيف يلامسون أولادهم ليهبوا لهم الراحة. وفي الواقع حين لا يتلامس أعضاء الأسرة والأصدقاء يبدون باردين ومتباعدين. إن معرفة متى وكيف تلمس الشخص الآخر يعزز أو يثبط الرابطة بين الناس.

- ❖ **الإيماء:** حسبما جاء عند البرتي وأيمونس (٢٠٠١): «تدعيم رسالتك بإيماءات مناسبة يضيف توكيداً وانفتاحاً ودفئاً» (ص٥٨) نحن نوافق على أن مثل هذا الإيماء مهم حين تتفاعل وجهاً لوجه مع الآخرين وفي الوقت نفسه هنا مكان مناسب لنذكر أن جميع العناصر الرئيسية للمهارات الاجتماعية فيها عناصر ثقافية على الممارس أن يكون مدركاً واعياً لها.

وإذا لم نذكر إلا مثلاً واحداً نقول إن «بوب البرتي Bob Alberti يتلمس آثار حماسته لاستعمال الإيماءات في أحاديث عن إرثه الايطالي» (ص٥٨). ذكر العديد من التقارير السريرية والدراسات المدرسية الفروق بين الأشخاص من الأوروبيين والآسيويين والأفريقيين والأمريكيين الجنوبيين والبيئات الأخرى في هذا المجال. لذلك من الحكمة أن يكون المرء مدركاً أن «الخصوصية في المسافة ونبرة الصوت والإيماءات وتعبير الوجه والهيئة والسلوكيات الأخرى غير الكلامية سوف تتفاوت بين الزبائن.



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

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

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

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

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



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

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

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



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

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

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

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



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

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

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

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

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



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

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

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

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

### طرق تدريب المهارات الاجتماعية:

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



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

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

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

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



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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



## ❖ الجزم :

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

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

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

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



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

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

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

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

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

أمثلة على حديث صحيح عن المشاعر:

عندما تغدو صامتاً أشعر أنني غاضب تماماً

عندما ترفى القهوة أشعر أنني متضايق حقاً

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

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



مثل على حديث غير صحيح عن المشاعر:

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

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

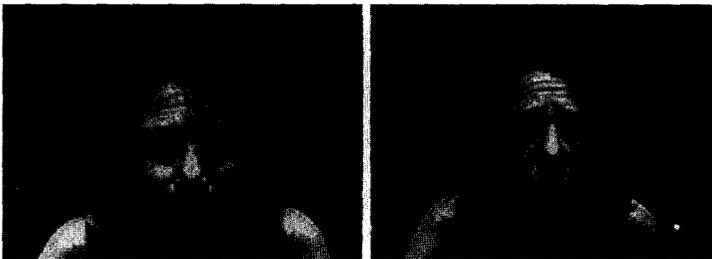
٢- حديث ملامح الوجه: يشجع الزبائن أن يظهروا تعبيراً عن الغضب في وجوههم. اجعل الزبائن ينظرون في المرأة أو في كاميرا فيديو أو في كاميرا ديجيتال (انظر الفصل ٣).

إن التمرين على تعابير الوجه دون كلام هو لتمثيل الغيظ والغضب والضيق والهدوء والسعادة. وإن كان ثمة ضرورة فليتم التمرين على انفعالات أخرى مثل القلق والخجل والشعور بالذنب والاكتئاب (وكذلك السعادة) من أجل تمييز المشاعر.

علم الزبائن أن يستعملوا تعابير وجه مختلفة حسب درجات شدة الغضب. والصور فيما يلي تبين امرأة في بداية محاولتها للتعبير عن الضيق والغضب.

#### الشكل ١-١

حديث ملامح الوجه: محاولات مبدئية للتعبير عن الضيق والغضب





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

من المفيد البدء بتعابير بسيطة ولكنها غير صحيحة بوضوح مثل:

الممارس: إن فريق نيويورك هو فريق غنائي.

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

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

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

ثم يبدأ التقدم نحو تعابير إشكالية:

الممارس: الصور الإباحية جيدة من أجل بلادنا.

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

الممارس: كان لدى هتلر في الواقع بعض الأفكار الجيدة.

الزبون: أنا لا أوافق إطلاقاً. كان هتلر شيطاناً سيئاً ولكن خبرني المزيد عن  
موقفك ربما أنا لا أفهم تماماً ما تقول.

الهدف هو مساعدة الزبون على أن يدرك أن هناك غالباً أمور لا يُتفق عليها وأن  
عدم الموافقة هذا أمر يمكن قبوله.

إنها الطريقة التي يبدو فيها عدم الموافقة أهم موضوع.



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

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

زبون ١: أود أن أتحدث عن مشكلتنا الآن.

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

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

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

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

هذا ما أفكر فيه:

بشكل جازم: أظن أن رئيسي لا يحبني.

بشكل مزين: رئيسي ذلك الغبي لا يحبني.

هذا ما أشعر به:

بشكل جازم: عندما أتذكر ما فعلتَ بي أشعر بالغضب.

بشكل مزين: عندما أتذكر ما فعلتَ بي أشعر حقاً أنني سئم وغازب وأتذكر كم

أنت أحمق حقاً. لن أستطيع أبداً أن أصفح عنك أيها البغل!

هذا ما أريده:

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

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

مشكلتنا ليست مهمة!

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

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



زوج غاضب يتكلم مع زوجته (ساخراً):

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

أم غاضبة تتكلم مع ابنها:

لماذا لا تستطيع أن تتعلم ذلك؟ ماذا بك أم أنك مجرد غبية؟ أريد أن تتعلم ذلك الآن ولا تر- جواباً!

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

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



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

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

زبونة غير جازمة وأمها:

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

زبون غير جازم ورفيقته:

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

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

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



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

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

### التمرين على استجابة جازمة

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

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

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

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

يكون جوابك الكلامي البغيض

---



---

يكون جوابك الجازم

---



---

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



يكون جوابك الكلامي البغيض

---



---

يكون جوابك الجازم

---



---

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

يكون جوابك الكلامي البغيض

---



---

يكون جوابك الجازم

---



---

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

يكون جوابك الكلامي البغيض

---



---

يكون جوابك الجازم

---



---



## حل المشكلة الاجتماعي

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

### اندري موروا

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

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

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



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

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

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

### خطوات نموذج حل المشكلة:

١- عين الوضع بوضوح واستحدث حلولاً ممكنة:

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



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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

### استمارة عمل لنموذج حل المشكلة

- ١- وصف المشكلة (استعمل صيغة «عندما ... حيثئذ») وضمن في كلا الجزأين أفعالاً وأفكاراً وكلاماً:
- (عندما) تكون أحياناً مشغولين جداً في مكان عملنا  
أصل إلى المنزل متأخراً، ولكني لا أتصل بزوجتي لأخبرها أنني سأتأخر.  
(وحيثئذ) ألوح على الباب، ويبدو وجهها متجهماً وهي متضايقية بوضوح  
أعتقد أنها لا تفهم وأقول لها أنا: إنها لا تفهم!  
تذهب جيئةً وذهاباً حتى أقول لها في النهاية أن تخرس! أذهب إلى الطابق السفلي وأتفرج على التلفزيون.
- ٢- الآن عدّ على الأقل خمس استجابات بديلة وتوقع عواقب قصيرة الأمد وعواقب طويلة الأمد لكل واحدة من تلك البدائل:
- |                              |                                |
|------------------------------|--------------------------------|
| رد فعل طويل الأمد            | رد فعل قصير الأمد              |
| نقصان التواصل وشعور بالمرارة | تعد العشاء وبقى صامتين         |
| تفهم أكثر من جانبها          | إنها يتفلس الوقت غاضبة وسعيدة. |
| رد فعل سيء.                  | إنها غاضبة ثم قلقة.            |
| نستطيع أن نطور خطة للمستقبل. | بعض الصفح.                     |
| فيما إذا تكرر الأمر.         |                                |
| غضب.                         | غضب.                           |
- ٣- أتاخر أكثر في العودة، أذهب وأتناول شراباً
- ٤- أعتذر منها وأسألها ماذا أفعل.
- ٥- أقول لها: إنها مثل أمها تماماً.



هورد كاسينوف ورهمون شيب تافرات تدبير الغضب: الدليل الكامل في المعالجة للممارسين سنة

هورد كاسينوف ورهمون شيب تافرات تدبير الغضب: الدليل الكامل في المعالجة للممارسين سنة ٢٠٠٢



## ٢- خَمَنَ النتائج المحتملة لكل بديل:

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

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

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

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

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

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



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

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

### ٣- اختر أفضل بديل وضعه في التمرين:

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

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

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

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



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

#### ٤- إنجاز وتقويم النجوع في الاستجابة الجديدة:

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



## نموذج لجلسة حل المشكلة:

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

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

والجلسة مع الممارس تمت في مكان استشارة بدلاً من السجن.

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

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

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

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



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

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

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

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

الزبون: نعم.

الممارس: أي قسم هو الأهم بالنسبة لك الآن أن تتخلص من هذا العمل أم تبقى

خارج السجن؟

الزبون: أنت تعلم أريد أن أبقى خارج السجن.

الممارس: إذن هل تريد أن تعمل هنا أربعة أسابيع.

الزبون: نعم أظن سأعمل.

عندما أصبح هدف ريك محمداً حصل الممارس على تفصيلات أكثر عن الصراع

بين الأشخاص عنده.

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

يقوم بها؟

الزبون: في بادئ الأمر إنه يلقي علي الكثير من الأوامر. ويخبرني بما علي فعله ثم

يسير (بلا مبالاة) إنه لا ينظر إلي حين يتكلم معي. يعرف أنني أتيت من

السجن ويتصرف معي كأنني قطعة من النفايات.

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



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

الممارس: وما الذي يزعجك في ذلك؟

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

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

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

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

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

الآن يقود الممارس ريك إلى حل أو خطوة في مشكلته.

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

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

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

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

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



الممارس: وماذا بوسعك أن تفعل أيضاً؟

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

يستمر الممارس في المحاولة إلى أن يتحدث بدائل أفضل وأيضاً يذكّر ريك بهدفة.

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

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

تتصرف بغير ذلك لتنجز هدفك وهو الاحتفاظ بوظيفتك أربعة أسابيع فلا

تعود إلى السجن؟

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

أنت تعلم أبقى هادئاً وحسب.

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

نموذجاً كريهاً من الناس وحسب.

الزبون: نعم.

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

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

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

وتسأله أن يغير الطريقة التي يتكلم بها معك.

الزبون: نعم.

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

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

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

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

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

الزبون: نعم.

الممارس: تذكر أن هدفك هو الحفاظ على وظيفتك لذا دعنا ننظر في كل احتمال من هذه الاحتمالات. ماذا تظن أنه يحدث إذا ألقيت بالعلبة المعدنية فوق رأسه؟  
الزبون: قد أشعر بالراحة لحظة ولكني سأفقد وظيفتي <sup>وأ</sup> عود فأحتجز ثانية .  
ربما لفترة أطول.

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

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

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

الزبون: علي حينئذٍ أن أعود إلى السجن.

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

الزبون: حسناً ربما أطرده ثانية وأعود إلى السجن.

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

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

الممارس: حسناً إن عدم الرد عليه يحقق لك هدفك.

الزبون: نعم.



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

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

الممارس: حسناً ماذا تظن سيحدث إن فعلت ذلك؟

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

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

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

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

الزبون: نعم.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

ينتقل الممارس فيما يلي نحو الخطوة الثالثة.

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

الزبون: نعم أستطيع أن أتجاهله تماماً أعرف أنني أستطيع.

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

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

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



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

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

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

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

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



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

## التعرض

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

## توماس هنري هكسلي

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

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



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

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

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



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

### كيف يعمل التعرض؟

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

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

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

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

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

### الشكل ١٢-١

منظر جيل مثيراً للغضب



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

ستيفن يظن دائماً أن جيل تتذمر وتلومه على وضعهما المالي الفقير المتردي بسبب اختياره لوظائفه.

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



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

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

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

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

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

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

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



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

### الشكل ١٢-٢ تسلسل تطور غضب ستيفن

#### تطور الغضب عند ستيفن

منبهات مرافقة	مثير	تقييم المثير	الغضب (التجربة والتعبير)
نبرة صوت جيل	نقد كلامي	«ما قالته كان خطأ	نشاط جسمي
تأشير جيل بالإصبع		مجحفاً قاسياً لا	أفكار غضب
يدا جيل على خاصرتها		أستطيع تحملها بعد الآن إنها فاجرة»	صور غضب

صراخ وتقطيب وصفق الأشياء

#### النتائج المعززة

إنقاص التوتر

لا وجود لانتقاد أكثر

إذعان من جيل

عدم اهتمام ستيفن بعيوبه



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

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

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

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

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



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

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

### مراجعة المثير:

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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



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

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

### التعرض الكلامي:

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

أول خطوة لاستعمال التعرض الكلامي هي وضع تخمين حذر دقيق لحوادث غضب الزبون. سجل حادث الغضب (فصل ٢) واستمارة الرصد الذاتي واستبانة تجارب الحياة (فصل ٧) هي مفيدة من أجل هذه التخمينات. عيّن المثيرات التي سبقت اللحظات الأولى التي بدأ فيها الزبون يشعر بنشوء الغضب. ساند الزبون في تمييز جمل خاصة أو نبرات الصوت أو تعابير الوجه أو لغة الجسم عن سواها تلك التي أدت إلى رد فعل الغضب. ثم عيّن الطريقة التي يجيب بها الزبائن نموذجياً عن المثيرات (مثلاً التقطيب، الصراخ، رمي الأشياء، الانسحاب أو التراجع).



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

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

الممارس: ستيفن بالاعتماد على اليوميات التي احتفظت بها أثناء الأسبوع الماضي حدّدنا عدة مثيرات مهمة لغضبك ما الذي يقفز إلى خاطرك على أنه أهمها؟

(لاحظ أن الممارس بدلاً من أن يوبخ ستيفن فهو يستعمل أسلوب الأسئلة السقراطي ليولد المعلومات).

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

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

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

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

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

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

ستيفن: لست متيقناً أظن الحديث عنه يعين.

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

ستيفن: لست متيقناً ماذا تقصد؟

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

ستيفن: أوه إذن ماذا نفعل؟

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

ستيفن: لا أعلم لعل ذلك يُجدي.

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



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

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

الممارس: نعم هذا تماماً ما أعنيه.

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

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

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

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

ستيفن: هذا سهل، حين تلومنا على مشاكلنا المالية.

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

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

الممارس: هل هذا عسير سماعه؟

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



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

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

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

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

الممارس: هل تقول ذلك بطريقة هادئة أم بطريقة أخرى؟

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

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

ستيفن: حسناً.

الممارس: هل تستطيع أن تفعل ذلك؟

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



ستيفن: بالتأكيد .

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

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

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

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

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

(من المهم أن يكون لدينا مقياس ظواهري (فنمنولوجي) لنحدد كيف يكون رد فعل الزبائن على التعليقات اللاذعة من أجل تحري نقصان الغضب في العروض التالية).

ستيفن: شعرت الغضب بدرجة واحد أو اثنين.

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

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



ستيفن: أظن كان واحداً لأنني لم أشعر كثيراً.

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

(يُعلم الممارس الزيون ثانية بما عليه أن يتوقع).

ستيفن: حسناً.

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

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

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

ستيفن: لقد شعرت بغضب أكبر في تلك المرة.

الممارس: بكم تعادله؟

ستيفن: أعطيه ٤ من ١٠.

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

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

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

قمت باختيارك أيها العبقري والآن نحن معاً علينا أن نتحمل ديونك

عندما كنت طالباً» كيف كان هذا؟

ستيفن: حوالي ثلاث درجات.

الممارس: دعنا نقوم بذلك ثانية.

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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

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



## الشكل ١٢-٣

## محاذير استعمال التعرض مع الزبائن الغاضبين

(كن حذراً مع الطرق الجديدة)

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

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

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

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

### مزاوجة تعرض خيالي مع استرخاء ومداخلات معرفية:

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



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

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

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

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

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



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

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

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

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

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



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

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

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

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



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

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

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

### التعرض في الواقع الحي:

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

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



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

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

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

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



## شكل متطور لمشهد خيالي

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

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

## حدة الغضب

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

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

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

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

الأناس الآخرون الذين كانوا حاضرين الملابس التي كان يرتديها الناس

المكان (صفه بالتفصيل) المشاهد والروائح والأصوات التي

كانت جزءاً من الوضع

ماذا قال الآخرون (نبرة الصوت أيضاً) تعابير وجوه الآخرون

الأحاسيس الجسمية التي شعرت بها الأفكار التي كانت تعتبر في ذهنك

الأمور التي فعلتها

الأمور التي قلتها



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

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

إن غضبي في المشهد # ٢ سيكون (صف باختصار)

### حدة الغضب

١٠٠ ..... ٩٠ ..... ٨٠ ..... ٧٠ ..... ٦٠ ..... ٥٠ ..... ٤٠ ..... ٣٠ ..... ٢٠ ..... ١٠ ..... ٠

أقصى

قوي

متوسط

معتدل

لا يوجد  
غضب

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