

تعزيز التغيير المعرفي I رؤية العالم على نحو واقعي

إن أعظم عدو للحقيقة في أغلب الأحيان، ليس الكذب المتعمد، المحتال المضلل وإنما الخرافة الثابتة المقنعة غير الواقعية

جون فيتزجيرالد كنيدي

John Fitzgerald Kennedy

لقد ورد أشكال متعددة من إعادة البناء المعرفي في العمل الرائد الذي قام به بيك Beck (١٩٦٤) وايليس Ellis (١٩٦٢) وأصبحت هذه الأشكال شائعة بالتدريج لدى الممارسين من مختلف الخلفيات. يشترك مؤيدو إعادة البناء المعرفي كافة في نظرية أساسية في علم النفس المرضي والاضطراب النفسي، تزود الممارسين بمجموعة من الوسائل الواضحة الثابتة ليستعملوها مع الزبائن، وتقوم مساعي البحث لدعم جدوى مداخلاتهم.

منذ الستينيات نُشرت عدة مقالات علمية تدعم استعمال المداخلات المعرفية في مشاكل الزبون المتنوعة مثل الاكتئاب واضطرابات القلق واضطرابات الأكل.

(Agras et al, 1992, Abramowitz 1997, Bulter, Fennell, Robson and Geldeer 1991, Clark 1996, De Rubeis, Gelfand, Tang and Simons 1999.)

ولسوء الحظ تتضاءل أدبيات العلاج المعرفي عندما يصل العمل إلى مشاكل زبائن الغضب. ومع ذلك فنحن متفائلون لأن الدراسات القليلة التي أشرفنا عليها تقترح أن المداخلات المعرفية يمكن في الحقيقة تطبيقها على زبائن الغضب ويبدو أنها تؤدي إلى نقص بالغ الأهمية في الغضب.



(Deffenbacher, Dahlen, Lynch, Morris and Gowensmith, 2000, Deffenbacher, Story, Brandon, Hogg and Hazaleus 1988, Tafrate and Kassinove 1998.)

إن البَحَّاثَة المعرفيين والمنظِّرين وضعوا عدداً كبيراً من الكتب ومن كتيبات العلاج. وبعض هذه الكتب تساعد الممارسين على تطوير أساس للمهارات العلاجية.

(Beck 1995; walen, Di Giuseppe and Dryden 1992.)

على حين يركز بعضها الآخر على تطبيق التقنيات المعرفية على مشكلات خاصة بالزبون مثل اضطرابات الشخصية وتعاطي المخدرات والقلق والاكتئاب.

(Beck, Freeman and associates 1990, Beck wright, Newman and Liese 1993, Leahy and Holland 2000.)

ونجد ثانية أنه لا يتاح إلا دراسات قليلة تتوجه إلى زبائن الغضب يستثنى من ذلك:

(See Beck 1999, and Ellis and Tafrate 1997.)

ولما كان هناك تنوعات عديدة في تطبيق إعادة البناء المعرفي وبعض هذه التقنيات وضعت لجماعات خاصة من الزبائن فإن تغطية جميع نماذج العلاج المعرفي بعيدة جداً عن هدف هذا الكتاب.

في هذا الفصل نعرض مواضيع أساسية فيما يخص المداخلات المعرفية ومن ثم نركز بشكل خاص على أعمال بيك ومساعديه. ففي نموذج بيك للعلاج المعرفي يُزوّد الزبائن بمهارات من أجل تخمين أفكارهم النموذجية المتصلة بمثيرات الغضب وذلك لكي تساعدهم على إدراك أوضاع أكثر دقة وواقعية. ودراسته تتضمن أيضاً تحديد ادعاءات الزبون الأساسية والاعتقادات الجوهرية التي تُعدّ الزبائن مسبقاً لمعاناة تجارب الغضب. وفي الفصل التالي نعرض عمل ايليس Ellis وزملائه. وفي علاجه السلوك العقلي الانفعالي أو ما يُدعى مختصراً (REBT) يكون التأكيد على تقوية



فلسفة أكثر مرونة وتقبلاً في الاستجابة لظروف الحياة الصعبة. وبمساعدة الزبائن على أن يصبحوا أقل تطلباً وأكثر قدرة على تحمل الصعوبات يصبحون أقل ميلاً إلى ردود فعل الغضب.

مبادئ أساسية وتمارين:

جميع أشكال المداخلة المعرفية تشترك في المقدمات التالية:

- ❖ إن الناس على الدوام يحسون ويدركون ويفسرون ويفكرون في تجاربهم (في الماضي والحاضر والمستقبل). إنهم ليسوا مجرد مستجيبين للمحيط بل إنهم على الأغلب يفسرون المحيط بفعالية ونشاط. وهكذا فإن الناس هم أيضاً قادرين على التفكير في تفكيرهم.
- ❖ إن طبيعة التفكير أو الطريقة المعينة للتفكير في الحوادث أو التجارب لها تأثير قوي في المشاعر والسلوك.
- ❖ يصبح التفكير مع الزمن وبالتكرار آلياً في البداية ثم يصبح غير مرن. وكما هو الحال في العديد من الوظائف الإنسانية، تصبح ردود فعل التفكير راسخة متأصلة وتصبح أقل لفتاً للنظر بالنسبة لنا حين نعرضها. وهكذا يبقى زبائن الغضب غير واعين لتفكيرهم الذاتي حين تظهر حوادث مثيرة شائعة.
- ❖ من المرجح أن تكون تغييرات التفكير مساعدة مفيدة، بمعنى أنها تنقص التجارب الانفعالية السيئة التكيف والسلوكيات التعبيرية. وفضلاً عن ذلك مع أنه من المعترف به أن التغيير الانفعالي والسلوكي يمكن أن يُنجز بوسائل أخرى إلا أنه من خلال تغيير التفكير وحده يحصل التحسن الدائم في الوظيفة.
- ❖ ومع زيادة الوعي والتفكير والتمرين يمكن تبديل نماذج التفكير. ويرجح أن يقود مثل هذا التبديل إلى تغييرات في تجربة الغضب والتعبير عنه وفي نماذج التعامل مع الآخرين. ومع ذلك وكما ذكرنا في الفصل ١ أن تغيير الأفكار الراسخة المتأصلة أصعب من تغيير الأفكار السطحية.



ومن المؤكد حقاً أن مختلف واضعي النظريات المعرفيين والممارسين تتفاوت مقاربتهم لزبائن الغضب. ومع ذلك يبدو أنهم جميعاً يشتركون في الاعتقاد بهذه المبادئ الأساسية. وهكذا يوجد تشابه في التمرين عندهم جميعاً. مثلاً حين يُحدّد مثير غضب فإن الخطوة الأولى لاستعمال مداخلة معرفية تكون في إجراء تخمين في ماذا يفكر الزبون حين يمر بتجربة الغضب. ومع أن لدى الزبائن العديد من الأفكار المتفاوتة فيما يتعلق بالغضب فإن الأفكار التي تتصل بشكل مباشر بالتجربة الانفعالية هي الأهم حين تطبيق العلاج النفسي المعرفي. بعض هذه الأفكار شعوري ودائم وهي جزء من التقرير الذي يقدمه الزبون للممارس. وبعض الأفكار الأخرى تكون عابرة خاطفة تزول بسرعة، وقد تكون أدنى من مستوى الوعي الشعوري. ومثل هذه الاستراتيجيات البسيطة كاستفسار الممارس ورصد النفس لدى الزبون ولعب الأدوار، تكون مفيدة ومساعدة لتجعل الأفكار واضحة ظاهرة.

يطلق فريق من أصحاب النظريات المعرفيين على الأفكار الأكثر اتصالاً بالتجارب الانفعالية اسم «الأفكار الحارة» (Greengerger and padesky 1995).

فمثلاً حين يصف الزبون تجربة انفعالية إشكالية قد يقول: إنها حصلت في غرفة الطعام أو حصلت حوالي الساعة ١١ قبل الظهر أو أن السماء كانت تمطر. هذه الأفكار تبدو «باردة» ومع أنها مهمة إلا أنها لا تنجز الثوران الانفعالي. هناك أفكار أخرى «حارة» بمعنى أنها تحرض نشوء مشاعر؛ لأنها هي تفسيرات خاطئة للواقع ومبالغات، أو أنها تقود إلى ردود فعل سيئة التكيف. فمثلاً يميل الزبائن المصابون بالاكْتئاب إلى أن يكون لديهم أفكار تتعلق بلوم ذاتهم أو بتشويه سمعة أنفسهم، كما يكون لديهم اعتقادات بانخفاض جدوى وجودهم ولديهم توقعات سلبية للمستقبل. أما الزبائن المصابون بالقلق فيميلون إلى المبالغة في تقدير احتمالات العواقب السلبية ويرون أن بعض الحوادث خطيرة وكارثية ولا يمكن تديبها.



ومع أن الدراسات التي تناولت التفكير في زبائن الغضب أقل من الدراسات السابقة فقد عرفت نماذج قليلة تعتمد على البحث وعلى التجربة السريرية. ذكرنا البعض منها في الفصل ٢ حين مناقشة تقدير مثيرات الغضب، والبعض الآخر يعرض بالتفصيل في الفصل القادم. وبشكل عام هي تتضمن تفسيرات خاطئة للمثير (مثلاً: الميل إلى تفسير أوضاع حيادية أو مبهمة على أنها سلبية و/أو سيئة خبيثة) وتطالب بالألّا توجد أوضاع مجحفة غير سارة وتعتقد أن المثيرات لا يمكن تحملها وتبالغ في مشقة ممكنة ترافق حوادث الحياة المقيتة، كما أنها تتضمن وصف الإنسان لنفسه أو للآخرين بتعابير قاسية تحكم عليهم وهي بالغة الانتقاد. هناك قائمة بالمسائل النموذجية التي توضح تفكير الزبون في آخر الفصل.

التمييز بين الأفكار والمشاعر في مناقشات الممارس والزبون:

أشرنا في الفصل ١ إلى أهمية تطوير مفردات انفعالية. وفي الواقع ثمة مشكلة شائعة حين وضع تخمين معرفي وهي: أن العديد من الزبائن لا يعرفون أن يميزوا بين الأفكار والمشاعر. مثلاً قد يقول زبون:

«أشعر كما لو أنني عوملت بإجحاف» أو

«أشعر كأنني أشق دواليب سيارته» أو

«أشعر كأنني تارك نازح».

وفي الواقع إن هذه عبارة عن تقييمات أو أعمال مرغوبة مع أن الزبون استعمل كلمة أشعر. وأيضاً إن بعض الزبائن يجيبون عن سؤال: ماذا كان يجري في ذهنك حين كنت تتشاجر مع بيل؟ «لقد كنت سئماً غاضباً خارجاً عن طوري». هذه تجربة انفعالية ولا تصل تماماً إلى مضمون الأفكار.

نحن نقترح أن ينبّه الممارسون إلى معرفة إن كان الزبون يستطيع أن يميز بين المشاعر والأفكار أم لا يستطيع. وإذا لم يستطع فإن كثيراً من الزبائن يتعلمون التفريق بين المشاعر والأفكار إذا كررت عليهم القول: «هذا ما كنت تشعر به. الآن ماذا كنت تخبر نفسك حول الوضع؟ أو هذا ما كنت تفكر فيه ولكن كيف كنت تشعر؟».

يقوم العلاج المعرفي على تصور أن الأفكار هي الأسباب الرئيسية للمشاعر. لذلك فإنه لأمر حاسم أن يكون المرء قادراً على تمييز الفرق بين طبقتي الحوادث هاتين أيضاً من المهم أن يكون الزبائن قادرين على التمييز بين عدة مستويات من الغضب. ومقياس حرارة الغضب الذي عرض في الفصل ١ مفيد على الأغلب.

قد يكون ثمة حاجة إلى عدة جلسات لمراجعة أشكال رصد النفس ولطرح أسئلة عن حوادث الغضب ولعب الأدوار وإيضاح الأفكار في مقابل المشاعر ولتحديد الأفكار الخاصة التي تشارك حوادث الغضب بشكل مباشر. وما إن تُحدد الاعتقادات المتعلقة بذلك ويصبح لدى الزبائن بعض الدراية بدور تفكيرهم الخاص حتى يكون قد اقترب الوقت كي تبدأ عملية تحدّ لتلك الأفكار وإحلال وجهات نظر وظيفية بديلة دقيقة. إلا أن النماذج التي يقترحها بيك وإيليس تتفاوت في التوكيد وفي استعمال تقنيات واستراتيجيات مختلفة بعض الشيء لتبديل تفكير الزبون. ومن أجل توازن هذا الفصل سننتقل إلى الشكل المعرفي الذي طوّره أرون بيك.

العلاج المعرفي عند بيك: Beck

عندما صاغ بيك في الستينيات ترجمة للعلاج المعرفي ألح على مساعدة الزبائن أن يحددوا «تشوهات التفكير حول واقع حوادث الحياة ويضعوا مكان هذه التشوهات إدراكات وتقديرات أكثر دقة وواقعية». ومع احتفاظ بيك بهذا التركيز الرئيسي فقد طوّر نموذج له لكي يتضمن ثلاث درجات من المعرفة: الأفكار الآلية والادعاءات والمعتقدات الجوهرية.



الأفكار الآلية: إن الكائنات الإنسانية تفكر باستمرار وتعطي تقديرات للعالم من حولها. والأفكار الآلية هي جزء من الحوار الداخلي المستمر الذي يحدث بشكل طبيعي عند كل إنسان. إنها عفوية وعابرة وهي أفكار موجودة تحت درجة الوعي الشعوري مباشرة. وهي قد تتخذ أيضاً شكل صور أو ذكريات. ومعظم الناس قادرين بأقل جهد أن يتناغموا مع هذا الحوار الداخلي ويحددوا أفكاراً خاصةً حين تحدث لحظة بلحظة.

فمثلاً كان لديك رد فعل آلي على شكل أفكار عندما صادفت هذا الكتاب أول مرة. وقد تكون فكرتك إيجابية (كما نأمل) فتقول لنفسك: «لقد كنت أبحث عن طرق لأعمل بشكل أفضل مع زبائن الغضب، وهذا الكتاب هو ما احتاجه تماماً!» في تلك الحالة يرجح أن يرافق الفكرة مشاعر إيجابية كالحماسة وكذلك أعمال مثل قراءة الكتاب من الغلاف إلى الغلاف (حتى الأجزاء التي تبدو غير جذابة مغرية لأول وهلة).

وقد تكون فكرتك حيادية مثل: «يبدو هذا الكتاب مشوقاً أظنني سأحاول قراءته» وحينئذ تكون تلك الأفكار متصلة برد فعل انفعالي أكثر اعتدالاً وهو بالتالي أقل تحريضاً بقليل. ومع ذلك ربما كانت لديك فكرة آلية سلبية مثل: «لقد وصلت إلى نتيجة وهي أن شخصيتي ليست مناسبة لأن أكون معالجاً مهتماً ومتعاطفاً وهذا الكتاب لن يمد لي يد المساعدة».

وبالطبع إن رد الفعل هذا إذا لم يقابل بأفكار مختلفة لن يجعلك تميل إلى قراءة هذا الكتاب، أو تفعل أي شيء آخر كي تتابع تطوير مهارات علاجية إضافية. وهذا التفكير السلبي أيضاً قد يرافقه شعور بالتعاسة. ما إن يلوح حتى يبدو بسهولة كم تؤثر الرسائل الكلامية العارضة في المزاج وفي السلوك.

وفي اصطلاحات العمل مع زبائن الغضب من المهم تحديد تلك الأفكار الآلية التي هي سلبية مشوهة ومرافقة لحوادث الغضب. يكون التركيز مبدئياً على مساعدة الزبائن في أن يلاحظوا التفكير الذي يظهر حين يكون لديهم ردود فعل غضب قوية. من المهم ثانية تخمين الأفكار الآلية تماماً كما تعانى وتكابذ حين حدوث الغضب.



دعنا نأخذ حالة فنسنت البالغ من العمر ١٧ عاماً مراهق أحيل إلينا بسبب تاريخ حوادث غضب مستعر متفجر له في المدرسة. ولبيق في الذهن أن الممارس وفنسنت أسساً سلفاً ومنذ الجلسات المبكرة تحالفاً جيداً في العمل ووافق فنسنت أن، من منفعتة أن يكون لهم سيطرة على انفجارات غضبه.

الممارس: يا فنسنت هل كان هناك أية أوقات في الأسبوع الأخير أحسست فيها بمشاعر غضب في المدرسة؟

فنسنت: نعم أعادوني في النهاية إلى صف التاريخ مع السيد فوكس. أضعت ثلاثة أيام بسبب إيقافي عن تلقي الدروس معاقبة لي. وعندما عدت إلى الصف وجدت أن هناك وظيفة ينبغي أن أسلمها يوم الجمعة. طلبت تمديداً من أجل ذلك إلا أن الأستاذ تأفف نافخاً في وجهي.

الممارس: ماذا قال لك؟

فنسنت: قال: إنه لن يستطيع أن يعطيني أية فرصة فوق ذلك، وأن علي أن أسلم الوظيفة في الوقت المحدد مثل غيري من الآخرين. قلت له: إن ذلك ليس عدلاً لأنني لم يُسمح لي أن آتي إلى صفي، قال: ليس لذلك أهمية.

الممارس: ماذا كان يجري في ذهنك عندما قال لك ذلك؟

فنسنت: إنه يسعى لضرري وإنه لا أحد يحفل بي وأني سأرْسب في هذا الصف.

في تلك النقطة تم التعرف على ثلاثة أفكار محددة كل واحدة منها سوف تخضع لتحليل منطقي من أجل تحديد، إن كانت تفسيرات فنسنت حول الوضع قد دعمت بدليل واضح أم لم تدعم. ومن خلال أسئلة الممارس يؤخذ بالاعتبار دليل إضافي على صدق كل واحدة من هذه الأفكار، أو إن كان ثمة دليل بديل آخر قد يتناقض مع أي منها. والهدف هو مساعدة الزبائن لكي يفكروا بوضوح وبموضوعية في الوضع المتصل بالغضب. ويوضح هذه العملية ذكر المزيد من التفاعلات التي مرَّ بها فنسنت. وفي المحاوراة التالية نتوجه فقط إلى الفكرة الأولى.



الممارس: يا فنسنت أنت حددت ثلاثة أفكار معينة كانت لديك عندما شعرت بالغضب يداهمك. الأولى كانت: «السيد فوكس يسعى لضرري» الثانية كانت: «لا أحد يحفل بي» والثالثة كانت: «أنا سأرسل في الصف» دعنا ننظر إلى هذه الأفكار كل واحدة على حدة.

فنسنت: حسناً.

الممارس: في موضوع علاقتك بالسيد فوكس هل قام بأي أمر آخر ساقك إلى الاعتقاد أنه يريد ضررك؟

لاحظ كيف يسعى الممارس أولاً إلى معلومة من الزبون يمكن أن تكون داعمة للتفكير الآلي الأصلي. إن لدى زبائن الغضب ميلاً إلى أن ينظروا إلى التحديات أمام تفكيرهم على أنها توهم وجهة نظرهم، وأنهم قد يرون الممارس وكأنه يقف بجانب الشخص الآخر. إن تحري الدعم من أجل تفكير الزبون يساعد على إفتتاح الزبون أن الممارس يقف بجديته بجانبه هو.

فنسنت: نعم لقد أعطاني درجة رسوب على مشروعني في منتصف العام أعتقد أنني أستحق أفضل من ذلك.

الممارس: حسناً هل من شيء آخر؟

فنسنت: لا لا شيء آخر في ذهني.

الممارس: إذا أخذنا بالاعتبار الطرف الآخر من الأمور، هل قام السيد فوكس بأي أمر بدا معيناً وداعماً؟

فنسنت: نعم أظن ذلك.

الممارس: ما الذي قام به وبدا فيه داعماً لك؟

فنسنت: حسناً أعطاني كتاباً آخر عندما أضعت كتابي نعم ولم يدعني أدفع ثمنه.



الممارس: هل يوجد أي شيء آخر؟

فنسنت: حسناً قال لي في بعض الأحيان أن بوسعي أن أقدم شيئاً أفضل في دراستي.

الممارس: وكيف كان ذلك معيماً لك؟

فنسنت: حسناً أظنه يحسب أنني ماهر وأستطيع أن أقوم بدراستي بشكل أفضل.

الممارس: حسناً هل ثمة شيء آخر؟

فنسنت: لا هذا ما أستطيع التفكير فيه فقط.

الممارس: هل تلقيت درجات جيدة منه؟

فنسنت: نعم أخذت درجة B مرتين في الامتحانات.

الممارس: وإذن حين تأخذ بالاعتبار جميع الاتصالات التي كانت لك مع السيد فوكس

على مدى العام فهل يظل يبدو لك أنه يسعى إلى ضررك؟

فنسنت: أظن لا.

في آخر خطوة يُعلّم فنسنت أن يرد على أفكاره الآلية تلك بأفكار جديدة أكثر واقعية وتقوم على تحليل دليل متيسر.

الممارس: فنسنت ما هي أكثر طريقة واقعية لوصف علاقتك بالسيد فوكس؟

فنسنت: أظن أنه شخص جيد من بعض النواحي، ولكني أظن أحسب أنه غير عادل حين لم يمدد لي الوقت لتقديم وظيفتي.

الممارس: إذن كيف بوسعك أن تضع وجهتي النظر المتعارضتين هاتين معاً؟ من جهة كان شخصاً جيداً حقاً معك ومن جهة أخرى قام بعمل تعتقد أنه غير عادل معك.

فنسنت: لست على يقين.

الممارس: هل يمكن أن يكون الأمران واقعين معاً؟



فنسنت: نعم بالتأكيد .

الممارس: إذن إذا ظللت تفكر أن السيد فوكس يريد ضررك، كيف تستطيع أن تتكلم بفظاظة على تلك الفكرة الخاصة الجديدة عندك؟ أنت تعلم، أقصد يدور ذلك في ذهنك. ماذا تستطيع أن تقول لنفسك حول الموضوع بشكل أكثر دقة؟

فنسنت: يعاملني السيد فوكس بشكل جيد تماماً إلا أنه لا يفعل دائماً ما أربغ فيه أنا .

الممارس: هل يبدو هذا أقل مبالغة وأكثر دقة؟

فنسنت: نعم .

الممارس: دعنا نضع الفكرتين القديمة والجديدة متعارضتين. القديمة هي: أن السيد فوكس يريد ضررك. والجديدة هي: أنه يعامل بشكل جيد تماماً رغم أنه لا يقوم دائماً بما ترغب به أي الفكرتين تؤدي إلى غضب أقل؟

فنسنت: الفكرة الجديدة.

من خلال هذا النوع من الأسئلة السقراطية قدر فنسنت أيضاً الفكرتين الآليتين الباقيتين. وعمما قريب سيبدو له أنه كان يبالح ويشوه الدليل ويرى الآخرين والوضع بشكل سلبي جداً أكثر منه واقعياً. وتجد فيما يلي جدولاً مختصراً يزود بدليل بديل واستجابات أكثر دقة عن الأفكار الآلية الثلاث لدى فنسنت.

نعرض في آخر الفصل ورقة عمل للزبائن فارغة من أجل تسجيل الأفكار الآلية والدليل البديل والنتائج الواقعية البديلة. ورقة العمل هذه يمكن أن تستكمل في الجلسة مع الممارس أو يكملها الزبون بشكل فردي كوظيفة بيتية.



الفكر الآلية	الدليل البديل	الاعتقاد الواقعي البديل
السيد فوكس يسعى لضرري.	في الواقع ساعدني عدة مرات. نلت علامة B في بعض فحوصه. قال إني قادر على السير في دراستي بشكل أفضل.	السيد فوكس يعاملني معاملة طيبة تماماً، مع ذلك لا يقوم دائماً بما أريد.
لا أحد في هذه المدرسة يحفل بي.	يوجد عدة أساتذة يبدو أنهم يهتمون بي. لي أصدقاء كثيرون في هذه المدرسة. المرشد الناصح يمضي في محادثتي وقتاً طويلاً ويقول أن بابه مفتوح دائماً لي.	يوجد كثير من الناس يهتمون بي. يوجد أيضاً بعض من لا يهتم بي إطلاقاً.
سوف أرسب في هذا الصف.	لقد كانت وظائفني جيدة في معظمها ورغم أن هذه الوظيفة تأخرت أستطيع مع ذلك أن أحصل على درجة النجاح.	مادام بوسعي أن أقدم شيئاً فمن غير المحتمل أن أرسب في هذا الصف بسبب وظيفة واحدة.

قد يبدو مبدئياً وكأن الزبائن يذكرون أفكاراً آلية كثيرة تتعلق بتجارب الغضب. ومع ذلك وبعد وقت قصير من الأرجح أن تلاحظ نماذج متكررة فيها. بالإضافة إلى ذلك ما إن يتم التعرف على مدركات ضمنية (ادعاءات أو معتقدات جوهرية) حتى يصبح مضمون الأفكار الآلية قابلاً للفهم بشكل أفضل وأسهل توقعاً.



الادعاءات: يمكن أن تفهم الادعاءات على أنها قواعد أو مواقف توجه الأعمال اليومية وأحياناً توجه مجموعة توقعات. (Greenberger and Padesky 1995)

هذه الادعاءات غالباً لا يعبر عنها الزبائن كلامياً بشكل مباشر لأنهم هم أنفسهم غير عاملين بها ولذلك لا يسهل على الممارس الوصول إليها. ولما كانت الادعاءات تبعث الأفكار الآلية فإن الطريقة الوحيدة لتعرّفها هي بأن تُستتبط موضوعات مكررة موجودة في الأفكار الآلية. وحين تُذكر تلك الادعاءات تأخذ نموذجياً شكل جملة (إذا... فحينئذ) أو جملة «ينبغي» و «يجب». مثلاً: «إذا قرّبت الآخرين فحينئذ يؤذونني» أو «حتى إن أبذل جهدي فإني (حينئذ) ربما لا أنجح بأي شكل» أو «يجب ألا أظهر ضعيفاً أمام الآخرين».

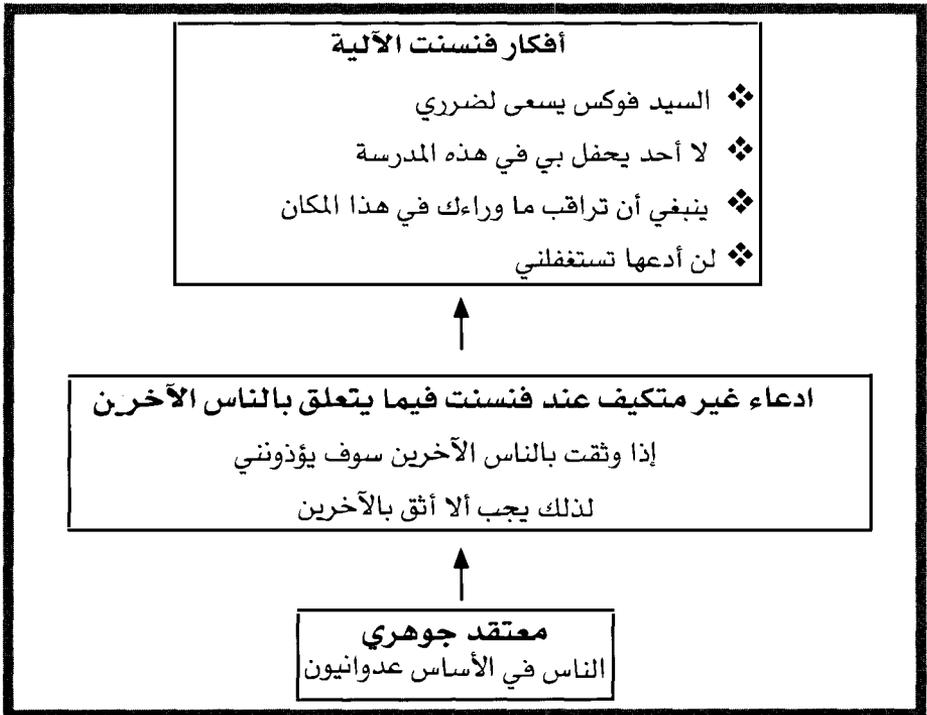
يمكن أن تكون الادعاءات إشكالية إلى حد تغدو مبالغاً فيها ومشوهة وغير متكيفة حين تطبق بشكل صارم على الأوضاع. وعتقد أن الادعاءات تنمو كردود فعل على تجارب الطفولة المبكرة وفي المعاملات مع الآخرين. ويمكن أن تؤدي التجارب السلبية أو التجارب الجارحة المستمرة إلى ادعاءات سلبية من الإنسان حول نفسه وينجم عنها توقعات سلبية أو مواقف تجاه الآخرين.

المعتقدات الجوهرية: يُقترح أنها «أعمق» مستوى أو المستوى الأكثر تجريداً من مستويات المعرفة. وكلمة عميق كلمة مغلوطة؛ لأننا في الواقع لا نعني عميقاً بمعنى «على عمق قدمين». إننا نعني في الواقع كلمة مجرد ونفضل هذا الاصطلاح. والمعتقدات الجوهرية تحوي أكثر الأفكار مركزية من بين الأفكار التي تتعلق بالنفس وبالناس الآخرين وبالعالم. تذكّر بأننا في الفصل ١ أشرنا إلى أن بعض المعتقدات راسخة مركزياً بقناعة عظيمة. هذه هي المعتقدات الجوهرية. والمعتقدات الجوهرية السلبية تنضوي تحت ادعاءات غير متكيفة وأفكار آلية مشوهة. وهكذا فإن المعتقدات الجوهرية يمكن أن تحدد الطريقة التي بها يفسر الفرد بشكل آلي الواقع وخاصة في الأوضاع الغامضة التي يشهد فيها الكرب.



وفي الجدول التالي نبين أحد ادعاءات فنسنت الأساسية فيما يخص الآخرين والتي يمكن أن تُستبطن من أفكاره الآلية المتعددة. بالإضافة إلى ذلك نبين معتقدات فنسنت الجوهرية المتصلة بالأناس الآخرين إلى جانب الرابطة بين درجات المعرفة الثلاث.

وتقوم مصلحة الممارسين في تفهم الادعاءات غير المتكيفة والمعتقدات الجوهرية ضمن خريطة طريق أوسع تساعد على مداخلات مباشرة بأكثر الطرق نجوعاً. فمثلاً إذا كانت معتقدات فنسنت العميقة هي، أن الآخرين عدوانيون وأنه ينبغي عليه ألا يثق بالناس وأيضاً حين معاملته للناس يشوه الأوضاع باتجاه أنه يعتقد أن الناس يعاملونه بطريقة فردية، فإنه سوف يعاني بشكل ثابت غضباً أكثر بل ويصبح أكثر ميلاً لأن يتصرف بشكل غير مناسب في معاملته للآخرين. وسوف يؤثر غضبه وسلوكه الدفاعي بالتأكيد في طريقة ردود أفعال الآخرين تلقاءه. وسوف يقابل سلوكه كثيراً بالرفض واللامبالاة والعقوبة. وهكذا فإن معتقداته الجوهرية السلبية وادعاءاته فيما يخص الآخرين سوف تُدعم باستمرار في مدار ارتكاب عمل رديء للنفس. ومن خلال فهم هذا المدار يستطيع الممارس أن يساعد فنسنت على تبديل نماذجه الراهنة.





وهكذا بالإضافة إلى تحدي أفكاره الآلية السلبية عن الآخرين، علينا أن نعمل بسلوكية أحسن دافعين فنسنت لأن يتصرف بشكل أقل غضباً، وأثناء ذلك نسعى أن نزيد ثقته بعلاقاته الراهنة وسيكون الهدف تزويده بتجارب تتحدى الأفكار الأساسية التي تقود ردود فعله الانفعالية وسلوكياته.

ولسوء الحظ كما أشرنا آنفاً لم يوجد إلا عدد ضئيل نسبياً من واضعي النظريات في مجال المعتقدات الجوهرية عند زبائن الغضب ومع ذلك فإن بيك Beck (١٩٩٩) اقترح حديثاً أن الناس الذين يرتكسون بتهور في غضب وتهجم لديهم ميل إلى أن يروا أنفسهم معرضين للهجوم ويروا الآخرين هم التهجميون. من أجل وصف أكثر تفصيلاً لفهم المستويات المتنوعة للمعرفة عند الزبون نرجع القارئ إلى بيك (١٩٩٥).

والقراء مدعوون إلى أن يقارنوا ويقاربوا بين طريقة بيك المعرفية وطريقة البرت ايليس حين نصفها بالتفصيل في الفصل التالي.

تبديل الأفكار الآلية المتصلة بالغضب

كما نعلم من خلال مناقشتنا من المهم أن تكون أفكارك حول مشيرات الغضب بأكثر ما يمكن من الواقعية، اكتب من فضلك على هذه الاستمارة التي بين يديك عن الأفكار التي كانت لديك في تجارب غضبك الحديثة إلى جانب الدليل الذي يؤيد هذه الأفكار وما هي الأفكار البديلة الأكثر واقعية التي يمكن أن توجد. صف أولاً المثير ثم أكمل الأعمدة الثلاثة: مثير الغضب أو الحادث

معتقد واقعي بديل	دليل بديل	الأفكار الآلية
اكتب هنا معتقداً	صف أعمال الآخرين أو	صف التفكير الذي جرى
أكثر واقعية يصف	صف دليلاً آخر يدعم	في ذهنك والذي حدث
تماماً مثير الغضب:	معتقداً بديلاً أكثر واقعية:	عندما ظهر الغضب:
١	١	١
٢	٢	٢
٣	٣	٣



أسئلة توضح أفكاراً تسبب الغضب :

❖ ماذا كان يجري في ذهنك قبل أن تشعر بالغضب مباشرة؟

❖ ماذا كنت تقول لنفسك عندما كنت تشعر بالغضب؟

❖ كيف كنت تبدو في الوضع الذي كنت تشعر فيه بالغضب؟

❖ كيف كنت تفسر (ترى أو تشهد) الوضع حين كنت تشعر بالغضب؟

❖ عندما تفكر في الذي حدث ماذا يعني لك هذا فيما يتعلق بالشخص الآخر
(المعدود أنه محرض الغضب)؟

❖ ماذا يعني لك حادث الغضب بجملته؟

❖ ماذا يعني حادث الغضب فيما يخصك؟ ويخص حياتك؟ ويخص مستقبلك؟

❖ ماذا يجري في ذهنك الآن؟ (حين يبدو الزبائن غضاباً أثناء الجلسة)

❖ الآن وقد انتهى كل شيء حين تتذكر الوضع كيف تفكر في ذلك الشخص؟

تعزير التغيير المعرفي II

بناء فلسفة أكثر مرونة

لا يستطيع أحد أن يجعلك تشعر بالدونية من دون موافقتك

اليانور روزفلت

ليس مهماً كم تطول مدة عملك لمساعدة الزبائن على تغيير مهارات الحياة لديهم كي يتدبروا بشكل أفضل مثيرات غضبهم، أو يدركوا مثيرات غضبهم بشكل أكثر واقعية إذ يمكنك أن تراهن أن الحياة سوف تستمر في تعريضهم لمشاكل جديدة غير مسبوقة. والعديد من هذه المشاكل سوف تكون من وجهة موضوعية سيئة وسوف يدركها زبائنك بشكل واقعي. فمثلاً: سوف تُخسر وظائف طال أمد العمل فيها، وستتطور أمراض، وستفسخ زيجات سعيدة وتتحطم، وسيصرف أولاد وأصدقاء بحماقة، وسوف يساء فهم نيات طيبة وستسري شائعات القيل والقال، وسيكون هناك أساتذة ومشرفون غير عادلين وطلاب لا يفهمون الأساتذة الخ ... ولهذا السبب من المهم مساعدة الزبائن على تطوير أو تقوية فلسفات تساعد على إعادة تفهم الأوضاع المقيتة كما هي وبأنها إزعاجات إشكالية غير سارة.

هذا هو الهدف الرئيسي للعلاج المدعو علاج السلوك العقلي الانفعالي (REBT) وهو شكل من التدخل مفيد جداً في إنقاص الغضب. وكما ذكرنا في الفصل ٩ (تدبير الثوران الجسمي) فإن أكثرية المثيرات الحديثة المنهكة هي اجتماعية في طبيعتها ولا تهدد حياتنا. وهذا هو السبب أننا نشير إليها على أنها مزعجات. في مقابل زمن كان فيه رد فعل (قاتل أو اهرب - كرُّ وفر) يتطور لكي يحمي حياة الناس المهتدة. فالمثيرات الاجتماعية عادة لا تسبب أكثر من إضاعة الوقت والهيبة والنقود.



وعلى خلاف طريقة (بيك) التي شرحت في الفصل السابق والتي تساعد الزبائن على إدراك المثيرات بدقة أكبر تساعد طريقة REBT الزبائن على التلاؤم مع المثيرات. سواء أدركت تلك المثيرات بدقة أم لم تدرك. ولما كان الزبائن يأتون إلى المعالجة ومعهم فلسفات بالغة السلبية والصلابة فإنهم ينزعون إلى جعل الأمور كارثية حين لا تسير سيراً حسناً، ويفكرون نموذجياً في أنهم يفقدون القدرة على تحمل الحوادث المقيتة. وهكذا من المهم مساعدتهم كي يضعوا مثيراتهم في مكانها الصحيح. وبهذا المعنى فإن REBT هي أكثر الطرق أناقة؛ لأن الهدف منها هو تطوير أخفض مستوى من رد فعل الغضب من خلال تحول فلسفي إزاء العالم.

وضع البرت ايليس طريقة معالجة السلوك العقلي الانفعالي في الخمسينيات، وهو عالم نفسي معالج لم يكن راضياً عن التحليل النفسي والطرق غير المباشرة الشائعة في ذلك الوقت. وقد أصبحت طريقة REBT شعبية بشكل استثنائي كنموذج للتدخل في العديد من المشاكل وهناك آلاف من المقالات والكتب المتاحة للقارئ الذي يرغب أن يتعمق أكثر فيما نعرضه في هذا الفصل.

(e.g Ellis 1962, 1973, 1994; Ellis and Dryden 1987; Ellis and Harper, 1975; Ellis and Maclaren 1998; Walen, Di Giuseppe and Dryden 1992)

ومع ذلك نحن نعتقد أن جمال هذه الطريقة يكمن في بساطتها، إذ يمكن تعلمها في فترة قصيرة من الوقت. وكما نبين فيما بعد إذا استطاع الزبائن أن يتعلموا ويقبلوا أربع أفكار معقولة حول المثيرات المقيتة فإن معظم غضبهم سوف يتلاشى. وبذلك المعنى نقول: إن تلك الطريقة جِدُّ بسيطة. وفي الوقت نفسه إنها ليست سهلة. إذ يُطلب فيها التفكير والمناقشة والتمرين لتعلم الاستجابة على نحو عقلائي لأجزاء الحياة العسيرة.

ومع أن هذه الطريقة قد تبدو مشابهة لطريقة (بيك) في المعالجة المعرفية، إلا أن هناك اختلافات عميقة بين الطريقتين. ففي نموذج REBT لا تكون الإدراكات الأولية حول المثير والأفكار الآلية جدلية ولا متحدية.



إن إدراكات الزبائن وأفكارهم حول المثيرات يفترض أنها صحيحة. وبدلاً من مناقشة صحتها يتحرى الممارس التقييمات والمعاني التي يحملها الزبون حول المثير من أجل إنقاص الغضب. وهكذا فإن REBT تركز على الخطوة الثانية في نموذج حادث الغضب (المشروح في الفصل ٢) - وهو تقويم المثير.

في نموذج حادث الغضب تُقوّم المثيرات بطرق تؤدي إلى تجارب الغضب والتعبير عنها. في نموذج REBT يطلق على المثيرات اسم الحوادث الفعّالة. والتقويمات تسمى معتقدات، والتي يمكن أن تكون معقولة أو غير معقولة. ومعنى ذلك أنها يمكن أن تصف المثير وصفاً مناسباً أو تكون معتقدات تضخم المثير بنسبة تفوق الواقع. وأخيراً: إن تجارب الغضب والتعبيرات تسمى نتائج في نموذج REBT وتوضح العيّنات التالية من حوار الممارس والزبون بعض المبادئ الأساسية في REBT.

وصف الحادث الفعّال (المثير):

جون تبلغ من العمر ٤٦ عاماً تعمل معالجة نفسية في مركز صحي عقلي يقوم بخدمة مجموعة كبيرة من الناس. كانت غالباً ما تستجيب بغضب حين تدرك أن أعضاء آخرين من الفرق الطبي يوكل إليهم حالات مرضى أقل وأسهل. وكانت جون تظن أيضاً أن زميلها الآخر (جاك) مفضل عليها في اتساع مكتبه وفي كومبيوتره الحديث مع أنها عملت في العيادة فترة أطول منه. كانت جون تغلي وتضطرب وتشكو إلى أصدقائها وأعضاء أسرتها وتظل تجترُّ الحديث أياماً عن مشاكلها في العمل.

وكجزء من عرضها للوقائع قالت: «إن هذا ليس فيه عدل! أنا أبذل في العمل جهداً أكثر من جاك وعملت في العيادة مدة أطول من مدته ومع ذلك فإن فيليس - وهي مديرة المكتب أعطت جاك أفضل مكتب وفيه كومبيوتر جديد، أنا غاضبة جداً! لقد بدأ جاك العمل منذ شهرن فقط، لماذا تفعل فيليس هذا؟ إنها لا تكاد تعرف ما تسببه لي من مشاعر صعبة لا أدري إلى متى يستمر هذا الجحيم؟».



أجابها الممارس الذي يطبق طريقة REBT «بيدو كأنك منزعجة حقاً من هذا الوضع في العمل. الآن دعينا نبدأ بافتراض أنك على حق. أنت تعملين بمشقة أكبر من الآخرين وهذا ليس عدلاً. ومديرة المكتب غافلة عن مشاعرك». لاحظ أن الممارس لم يتحد إدراكات جون للوضع وبدلاً من ذلك فإن عرضها للوقائع كان مقبولاً كما ذكرته.

هذا القبول المصطنع يأتي مفاجأة سارة للزبائن لأنهم غالباً يشعرون بتحدي الآخرين حين يعرضون الوقائع أمامهم. وبهذا المعنى فإن الممارس بطريقة REBT يتجنب المواجهة المبدئية الموجودة في العديد من استراتيجيات العلاج النفسي. فكر في هذه السيناريوهات (الحوادث) المأخوذة من الحياة الشائعة:

المراهق: أنا جدٌ محببٌ غاضب. أستاذي في الفرنسية يتكلم بسرعة شديدة حتى لا يستطيع أحد فهم ما يقول.

الأبوان: ربما أنت لا تنصت بإمعان كاف.

البائع: هؤلاء الزبائن مزعجون حقاً، يجعلونني غاضباً.

المشرف: إنهم ليسوا بهذا السوء وعلى أية حال إن وظيفتك أن تقوم بخدمة جيدة لكل شخص.

الأم: أنا جد غاضبة من زوجي، عدة مرات أعاقب ابني بإرساله إلى غرفته ثم بعد دقيقتين يذهب زوجي إليه ويقول له: انتهت العقوبة إنه يخفض من شأن سلطتي كام.

الممارس: حسناً أنا لا أظن ذلك، حاولي أن تري ذلك من وجهة نظر ابنك. إن دقائق قليلة قد تكون وقتاً طويلاً بالنسبة لطفل.



أستاذة ١: أشعر أنني غاضبة جداً. عندما كنت مريضة يوم أمس أَخْبَرَت الأستاذة البديلة الطلاب أنه ليس عليهم الدراسة لامتحان التهجئة. قالت لهم: إن الامتحان قد يتأجل. كان فيها بعض الجراءة و التطاول! الآن خطة دروس كلها مدة أسبوع باءت بالفشل.

أستاذة ٢: ربما أنت تبالغين. لا تكوني غاضبة جداً.

امرأة: أنا غاضبة جداً لأن صديقي يعدني ويعدني ولكنه لا يشتري لي أية هدايا. وغدا يخبرني مرات أقل. أظنه ينتظر فقط ريثما يتخلص مني. صديقتها: ربما كان فقط مشغولاً في عمله لا تفكري بهذه الطريقة. جميع الرجال أغبياء وقليلو الحس.

أستاذ ١: في الليلة الماضية عندما كنت ألقى محاضرتي عن تاريخ سريلانكا غادر الصف على الأقل أربعة أشخاص. عادوا فيما بعد ولكنني أظن أنهم كانوا يشعرون بالملل من محاضرتي. كنت غاضباً جداً. لماذا يأخذ أولئك الطلاب هذا الصف انهم كانوا يعرفون علام هم مقبلون؟

أستاذ ٢: ربما ذهبوا إلى الحمام أو لإجراء مكالمة هاتفية. أنا على يقين أنك قدمت محاضرة مهمة. لا تغضب. ينبغي أن يكون جلدك سميكاً.

تظهر هذه التفاعلات استجابات نموذجية وفي كل حالة يرتاب المجيب في الكلام الذي يعرضه المقرر الشاكي وتعطى مصداقية قليلة أو لا تعطى مطلقاً للمقرر أو لشاعره المملة الغاضبة.

ويوجد فرصة ضئيلة لأن يكون الجواب مسعفاً بأية طريقة ذات معنى. إن الممارس بطريقة REBT على خلاف ذلك يقبل التقارير بمعناها الظاهري. ويمكن افتراض أن أستاذ اللغة الفرنسية يتكلم بسرعة كبيرة، وأن الزبائن مزعجون، وأن الزوج يخفض من سيطرة الأم، وأن خطة الأستاذة تهدمت، وأن المرأة تكاد تُهجر من صديقها، وأن المحاضرة مملة للعديد من الناس.



إن تدخل REBT لا يهدف إلى أن يجد الحقيقة ولكن يهدف إلى تفسيرات (تقويمات) معقولة للمثيرات. وهذا ليس معناه أن الممارس بطريقة REBT يجهل تماماً تقويمات الواقع بدقة. بل من المفترض أن التفسيرات المعقولة (التقويمات) للأمور المقيتة في الحياة سوف تؤدي إلى إنقاص الغضب وإلى زيادة إمكانية حل المشاكل. وهذا يتم بالإنصات إلى العديد من القصص التي يرويها الزبون وقبولها على أنها وقائع. ومساعدة الزبون أن يضع مكان التفسيرات السلبية الصلبة تفسيرات أكثر مرونة واعتدالاً.

❖ تعليم الزبائن البحث في أسباب غضبهم:

في كل الحالات تقريباً يعتقد الزبائن خطأ أن غضبهم سببه المثير. ذلك لأنهم يعتقدون أن المنبه الخارجي (الحوادث الفعالة أو المثيرات) هي التي تسبب غضبهم. ويعمل الممارس على أن يعلمهم تصوراً مختلفاً. لنعد إلى حالة جون المعالجة النفسية في العيادة. الهدف هنا هو الاستفهام عن وجهة نظرها في سبب غضبها.

الممارس: جون لقد فهمت أن جاك يعامل بشكل أفضل منك، وأنت أصبحت غاضبة تماماً ولكن خبريني ما الذي يجعلك غاضبة؟

جون: هي تجعلني غاضبة. فيليس تفعل ذلك بي. وصلت إلى مرحلة أن دمي يبدأ بالغليان لمجرد رؤيتها.

يبين الممارس الآن لجون أنها في الواقع هي التي تجعل نفسها غاضبة. والهدف هو إعطاؤها علماً بأنها تسيطر على ردود أفعالها. إن طريقة REBT تقوي لأنها تأخذ السيطرة من الآخرين وتعيدها بشكل عادل ملائم للزبون.

الممارس: يا جون يبدو لي أنك تحسبين أن فيليس لها سيطرة على مشاعرك وعلى غضبك. ولكن أحب أن أبين لك أنه يوجد طريقة أخرى في النظر إلى الوضع. أظن أنك تسيطرين أنت على غضبك وليس فيليس. وأظن أن مشاعرك سببها



تفسيرك لأفعالها. دعينا نفترض، للحظة فقط، أن جاك لم يكن عاملاً شاباً وحسب بل وأنه ابنك أيضاً. وفيليس تحبه وتعطيه حالات سهلة في العمل وقدمت له أفضل مكتب مع الكمبيوتر الجديد ماذا تشعرين؟

جون: حسناً هذا يغير الأمور. أظن أنني أشعر بالسعادة أن الأمور تجري بشكل جيد مع ابني ولكني أظل أرغب في أمور جيدة من أجلي أنا نفسي.

الممارس: هذا يبدو معقولاً وأنت لن تكوني غاضبة جداً بسبب...؟

جون: لأنه ولدي وليس شخصاً غريباً الذي حصل على أفضل مكتب.

الممارس: إذن إذا كان ابنك تكونين أقل غضباً مما إذا كان غريباً. ومع ذلك في كلتا الحالتين لن يكون المكتب الأفضل والكمبيوتر لك، وهذا يوحي بأن غضبك لم يكن سببه عدم حصولك على المكتب أو لأنك تعملين أكثر من الآخرين. أمور أخرى سببت غضبك.

حسناً الآن دعينا نأخذ مثلاً آخر. افترضني أن العامل الشاب كان في حالة جسمية عسيرة، ربما كان على مقعد ذي دواليب وكان ذلك المكتب الذي أعطي له أقرب من سواه من المكاتب. هل كنت تشعرين بالغضب الشديد ذاته؟

جون: بالطبع لا.

الممارس: أرايت يا جون أنت تصبحين غاضبة عندما تفسرين المثير بطريقة واحدة ولا تكوني غاضبة عندما تنظرين إليه بطريقة أخرى. إذا حصل شخص آخر على مكتب أفضل من مكتبك وفكرت قائلة لنفسك: حسناً ذلك لأنه عضو في أسرته أو لأنه معوق حينئذ لا تكوني غاضبة. إذا لم تستطعي أن تجدي سبباً معقولاً وفكرت أن ذلك أمر غير عادل ويجب ألا يحدث حينئذ تصبحين غاضبة. ولكن في جميع الأحوال أنت لا تحصلين على مكتب أفضل! فالنتيجة هي نفسها ولكن تفسيرك يحدد إن كنت ستصبحين غاضبة أم لا. حين تسيطرين على تفسيراتك تسيطرين على غضبك. أريد أن أعيد لك سيطرتك على مشاعرك.



تعليم التفسيرات المعقولة للمثيرات (التقويمات):

حين تدرك جون أنه ليس المثير هو الذي يسبب غضبها مباشرة بل إن نظرتها للمثير هي التي تسبب الغضب، ينتقل الممارس ليبين المعتقدات الأربعة اللامعقولة التي تساهم في تطور الغضب. وهي تقابل المعتقدات الأربعة التي ينبغي على الزبون أن يتبناها.

إن الهدف الإجمالي هو دقة الدلالة اللفظية وهو الوصف بدقة وتقويم المثير دون تقليل أو تعظيم من شأنه. وجزء مهم من هذه العملية هو تعليم الزبون هذه الأفكار المعقولة الأربعة التي تستعمل لتقدير المثيرات المقيمة الراهنة والمستقبلية من أجل تقليل شأن تطور الغضب. ففي نموذج REBT تدعى المعتقدات الجوهرية اللامعقولة: التهويل والتحمل بإحباط منخفض والتطُّبُّب والتقدير الشاملة. وكل واحدة من هذه لها بديل معقول يساعد الزبون في تفسير المثيرات بطريقة أكثر مرونة واعتدالاً.

التهويل: أولاً: إن زبائن الغضب يبالغون دائماً في النتائج أو في مستوى المشقة التي ترافق الحوادث المقيمة. إنهم يصفون كافة الحوادث السلبية تقريباً بأنها مخيفة مرعبة رهيبة بدلاً من أن يقولوا ببساطة: إنها مشؤومة أو سيئة أو سيئة جداً. ومثل هذه المبالغات تضع تركيزاً مفرطاً على السالب وتقلص الفرصة لتوليد حلول وللنظر في المستقبل إلى وقت يصبح فيه الحادث أقل شأناً في حياة الزبون.

إن كلمات مخيف ومرعب ورهيب كلمات قوية بشكل استثنائي، وهي إن فُحصت بعناية تعني حقاً أن كل شيء قد ضاع. وفي لغتنا الشائعة نستعمل هذه الكلمات حين نصف الدمار الهائل، وغالباً النهائي الذي ينجم عن الزلازل أو كوارث الطائرات أو الأعاصير أو المذابح الجماعية. ففي هذه الحالات الحياة نفسها هي التي تضيع.



إن هدف هذه المرحلة في REBT هي أن تُري الزبائن أن مثل هذه التقديرات أقوى من اللازم في الموضوع الذي يتحدثون عنه عادة، مثل فقدان الوظيفة أو إخفاق موعد أو عدم الوفاء أو خسارة مال في سوق الأسهم أو عدم القبول في الكلية المرغوبة. وفي الواقع حتى حين الحديث عن مشاكل جدية للغاية من المفيد النظر إلى العواقب البعيدة الأمد حين توضع التفسيرات.

فمثلاً معظم الناس يشفون تماماً نفسياً حتى بعد حوادث شخصية كبيرة تتحركهم معوقين بشكل خطير. وفي الواقع تظهر بيانات البحث أن درجة السعادة عند المصابين بشلل الأطراف الأربعة quadripelgics بعد سنة من الإصابة تعود إلى الدرجة التي كانت قبلها (Diener 1984).

ومع أننا نستعمل كلمات مثل «رهيب» بعد وقوع أمثال هذه الحوادث مباشرة، فمن المهم أن تسأل الزبائن: ماذا يعني هذا النوع من التقويم وفيما إن كان هناك كلمات أفضل أو جمل يمكن استعمالها؟ وفي معظم الحالات كلمة (سيء جداً) أو (صعب جداً) أو (إزعاج كبير) هي تقديرات أفضل للمثير. هذه الاصطلاحات لا تعني الإنقاص من شأن جدية المثيرات أو شأن الانزعاج الذي تسببه. لا أحد يريد أن يُرفض أو يُجرح أو يُؤذى، لا أحد يريد أن يفقد نقوداً أو عملاً أو هيبة. بل إن هذه الكلمات تُقدّم على أنها واصفة للواقع بشكل أفضل.

وجميع المثيرات المقيمة باستثناء فقدان الحياة هي مكلفة في اصطلاحات الوقت أو النقود أو الهيبة وحسب. ومع مرور الوقت يمكن لهذه الخسائر أن تُشفى أو ترمم. إن كلمات مثل مخيف ورهيب توحى بحجم أكبر بكثير من خسارة جزئية وتزيد حدة الغضب ومدته. إنها تُنقص التركيز على ما بقي من حياة المريض التي يوجد منها عادة العديد من الوجوه الإيجابية.

التحمل بإحباط منخفض: يبغض الزبائن نموذجياً أيضاً من قيمة قدرتهم على التعامل مع الإزعاج والمحنة. حين يوجد إجحاف فإن الموضوع المتعلق بالغضب، كما ذكر في حالة جون أنفأ يكون «هل يمكن التحمل أم لا يمكن حقاً؟». ومن المدهش



فعلاً كيف أن زبائننا في الغالب (ومعهم الأصدقاء وأعضاء الأسرة والزملاء) يستعملون كلمات توحى بعدم القدرة على التعامل مع المشاكل. نقول: لا نستطيع أن نطبق ذلك عندما ننتظر في صف طويل بطيء، وعندما يريق طفل العصير على البساط بعد أن نُبّه أن يكون حذراً، وعندما يُخدع القرين، وعندما تُخفض درجة الوظيفة وعندما لا ندعى إلى حفلة كنا نرغب كل الرغبة في حضورها، وعندما تحدث عقبات مشابهة أخرى. وفي الواقع يكون التقويم أفضل حين نحدد حقاً، ماذا لا نحب وماذا نتمنى لو أنه لم يحدث. ومرة ثانية لو يمكن مساعدة الزبائن على أن يروا العالم بشكل أكثر واقعية يرجح أن يظهر غضب أقل ويكون هناك فرص أكثر لإيجاد حلول للمشاكل المواجهة.

إذا أرشد الزبائن إلى توجه حل المشكلة مع إرفاق ذلك بدرجة من التفاؤل حول مهاراتهم في التحمل، فإن الزبائن يصبحون أكثر نجاحاً.

إن البكاء بسبب عدم القدرة على تحمل الحوادث المقيتة غير السارة نادراً ما يفيد. وفي الواقع لا يوجد تعريف مقبول لكلمة لا أطيع ذلك. معظم الناس الذين خُدموا أو فقدوا وظائفهم أو رسبوا في المدرسة أو هجروا الخ يطبقون ذلك. أي أنهم يتكيفون ويتلاءمون. بالإضافة إلى هذا، إن الهجر أو النبذ والمثيرات السلبية الأخرى تقدم أحياناً فرصة لأمر أفضل. يمكن للقارئ أن يتذكر حالة العالم السلوكي جون واطسون John Waston بعد أن خسر عمله في جامعة هوبكنز حيث كان يناضل من أجل تحسين راتب الأستاذ في بداية القرن العشرين ذهب إلى عالم الأعمال وربح أكثر مما كان يحلم به في العالم الأكاديمي.

إن الزبائن الذين تعلموا كيف يصفون المثيرات البغيضة على أنها صعبة ومحبطة، يكونون بحال أفضل مما لو استمروا في الأنين والنواح والشكوى من عدم استطاعتهم التحمل والمواجهة.



التطلب: يرفع الزبائن غالباً رغبات شخصية إلى قواعد أمرة مطلقة لا يمكن ثيها يفرضونها على أنفسهم وعلى الآخرين وعلى العالم. وبتعهدهم مثل هذا التطلب ينسون أن سلوك الآخرين المقيت تحدده البيولوجيا والتَّكون وتاريخ التعلُّم والمعايير الثقافية العميقة.

يتجاهل التطلب الواقع وِضع قواعد ديكتاتورية على الآخرين وِؤدي هذا إلى الاضطراب. سوف يعاني الزبائن غضباً أقل إذا تعلموا أن يفرقوا بين المفضلات والمطالب.

ينعكس التطلب في كلمات يقولها الزبون مثل: يجب وينبغي وعليه أن. ولا توحى هذه الكلمات ببديل ما. الآن هناك بعض الأشياء التي تحدث وفق كلمة يجب تلك، نحن نقبل أنه يجب علينا أن نأكل وننام ونبول الخ... لا يوجد خيار على الإطلاق فيما يخص هذه السلوكيات. ولكن حتى لو كنت لامع الذكاء، هل يجب أن تدخل جامعة هارفرد؟ هل يجب على رئيسك أن يقدر عملك؟ هل يجب على زوجتك أن تكون وفيّة ولو أنكما كنتما وفيين ١٠٠٪؟ (ومع ذلك انظر إلى البيانات تجد أن ٥٥٪ من الرجال و٣٠٪ من النساء لهن علاقات خارج إطار الزواج). هل من المعقول والحكمة القول: إنهم جميعهم يقومون بما يجب ألا يقوموا به أو ما ينبغي ألا يفعلوه؟ نظن لا.

ومع أن هذه السلوكيات قد تكون غير مفضلة إلا أنها تحدث وتحدث بكثرة تماماً. وربما من الأفضل أن ننظر إلى أسبابها، ونحاول أن نصلحها إذا أمكن ونقبلها إن لم نستطع. ولكن لا يكفي أن نجلس ونتحدث عما يجب أو لا يجب من الأمور فذلك لا بد من أن يقود إلى الغضب. دون أن نصل إلى حل.

التقدير الشامل للذات ولغيرها: معظم الزبائن لديهم ميل شديد للمبالغة في التعميم تجاه الآخرين. يلوم الزبائن الأناس الآخرين أو يحكمون عليهم بجملتهم على تصرفات سلوكية محدودة وخاصة. وكجزء من هذا اللوم يستعملون لغة ملتبهة مثل



«غبي» «نفل» «كاذب» «مغفل» «أبله». وفي الواقع نحن جميعنا نقوم بالعديد من الأعمال الجيدة وبيع بعض الأعمال السيئة. بعض الناس يقومون بأعمال سيئة أكثر من البعض الآخر ولكن حتى هؤلاء يقومون ببعض الأعمال الجيدة من حين إلى آخر. وهكذا مع الالتزام بطريقة REBT أو مع العديد من الفلسفات أو الأديان الأخرى ننصح الزبائن أن ينظروا إلى سلوكيات خاصة لدى الناس ويقدرها تلك السلوكيات الخاصة وحدها.

ولسوء الحظ بدلاً من أن يدرك الزبائن ويتعلموا الأسباب المحيطة لتلك السلوكيات الخاصة فإنهم على الأغلب ينسبون السلوك السيء لدى الآخرين إلى صفات شخصيتهم الداخلية. وفي علم النفس الاجتماعي يدعى هذا «خطأ العزو الأساسي» (Heider1958).

فجون التي تحدثنا عنها بدلاً من أن تنظر إلى مديرة المكتب على أنها شخصية معقدة عليها ضغوط كثيرة تؤدي بها إلى تنوع قرارات متعددة فإنها تراها غبية تماماً وشيطاناً مجسماً. وهي تعني بذلك أن سلوكيات تلك المديرة دائماً مجحفة وسبب ذلك شخصيتها السيئة. ومن المهم أن نتعلم جون أن تراها امرأة تقوم بأعمال كثيرة. بعضها جيد وبعضها سيء ولا تصف شخصيتها بجملتها بناء على مجموعة واحدة من تصرفاتها. وإذا استطاعت أن تتعلم كيف تفعل ذلك تكون أقل ميلاً لأن تصبح غاضبة في معاملاتها لها في المستقبل.

يوضح الجدول التالي المعتقدات غير المعقولة التي كانت تلازم جون المحللة النفسية الغاضبة في موضوع العدل لديها.



معتقدات غير معقولة	معتقدات معقولة
إنها رهيبة (مخفية فظيعة) الطريقة التي عوملت فيها بإجحاف	على حين أني لا أحب هذا الوضع السيء فإن هناك أنواعاً من الظلم أسوأ بكثير في العالم يمكن أن تؤلني. إن هذا الأمر غير عادل وغير سار وحسب.
يجب على مديرة المكتب أن تحترم كبر سني.	أريد من مديرة المكتب أن تحترم سني أمل أن تفعل ذلك.
لا أطيع أن أعمل بإجحاف إن هذا لا يحتمل	أستطيع تحمل أن أعامل بإجحاف في الحياة التي يحدث فيها أي شيء أنا شخص مرن يستطيع أن يواجه مشاكل غير سارة.
إن مديرة المكتب..أ..ه... حقيقة يالها من غبية	مع أن مديرة المكتب اتخذت هذا القرار فإنها كانت تعاملني دائماً بشكل جيد في الأوقات الأخرى. إنها تفعل بعض الأمور الحسنة وبعض الأمور السيئة. لا أستطيع أن أصف شخصيتها بأكملها من خلال مجموعة صغيرة من أفعالها.

بالمقارنة مع طريقة (بيك) تعرض REBT أوضاعاً فلسفية أكثر يتم التوجه إليها مع الزبون. بالإضافة إلى ذلك يكون الممارس فيها أكثر قبولاً لإدراكات الزبون مما يزيد الرابطة العلاجية. وفي الوقت نفسه يكون الهدف تشجيع قبول الزبون لواقع أن



العالم غير عادل وأن من المحتمل تماماً تحمل معظم الحوادث المجحفة لفترات طويلة من الزمن. يُعلّم الزبائن أن هذه الحوادث قد تكون غير مرغوبة حقاً وبشدة إلا أنها يمكن تحملها. وهكذا تدخل طريقة REBT نظرة فلسفة أقل تطلباً وأكثر تحملاً لمساعدة الزبائن على أن يعانون ثوراناً انفعالياً أقل إيلاماً.

في طريقة REBT تُناقش المعتقدات غير المعقولة بهدف تعليم طرق بديلة معقولة ودقيقة من الوجهة اللغوية لتقييم المثيرات الإشكالية. يمكن استعمال عدد من الطرق للوصول إلى الغاية. الطريقة الأولية للتعامل مع الموضوعات الفلسفية هي من خلال المنطق. وهكذا يمكن تحدي معتقدات جون بطرح عدد من الأسئلة الفكرية عليها وعرض بدائل أفضل.

الممارس: لنفترض أن مديرة المكتب كانت غير عادلة لماذا تصفينها بأنها مخيفة بدل أن تقولي: إنها مقيئة؟

جون: حسناً إنها مخيفة إذ فعلت ما فعلت.

الممارس: مقيئة معناها بغیضة كرهية وهذا ما كانت عليه بالتأكيد. إن كلمتي مخيف ورهيب تتضمنان نتائج أكثر قساوة. تتضمنان الفزع والذعر والرعب أو حالة شديدة من الخوف فأية كلمة تصف أفعالها أهي مقيئة أم مخيفة؟
جون: أظن ما فعلته كان مفاجئاً فعلاً وجد مقيت.

الممارس: أنا أوافق. دعينا نصف أفعالها بأنها مقيئة للغاية (توقف) أنت قلت أيضاً أنك لن تستطيعين التحمل أكثر من ذلك ماذا تعنين بهذا القول؟
جون: أعني أن ذلك ليس عدلاً.

الممارس: أنا أوافق ولكن يبدو أنك تستطيعين تحمل ذلك. وأعني أنك تستطيعين أن تستمري في العمل على الحالات التي تعالجينها حتى الصعب منها في مكتبك الراهن. ليس عليك أن تحبي ذلك ولكن عندي إيمان بك أنك تستطيعين التحمل أليس ذلك صحيحاً؟



جون: أظن أنني أستطيع. ولكني لا أحب ما فعلت.

الممارس: مرة ثانية أنا أوافق. أنت لا تحبين ذلك ولكنك تستطيعين تحمله (توقف)
الآن لماذا كان ينبغي عليها أن تتصرف بشكل مختلف عما فعلت؟

جون: لأنني اشتغلت في العيادة مدة أطول بكثير وأخذت على عاتقي حالات صعبة.

الممارس: صحيح لهذا أنت تتوقعين منها أن تعطيك المكتب الأفضل. ولكن لماذا ينبغي
عليها أن تفعل ما ترغبين فيه أنت أو ما تتوقعينه أنت؟

جون: أنا لا أفهم.

الممارس: أنت في الأساس تعتقدين بأن مجموعة من الحوادث منطقية ومتوقع حدوثها
وأنة يجب أو ينبغي أو يتعين أن تقع. وذلك يشبه الاعتقاد بأن القطار الذي
حُد له أن يصل الساعة ١٥، ٨ صباحاً يجب / ينبغي/ يتعين أن يصل في
ذلك الوقت المحدد. وفي الواقع إن هذا مجرد ترقب أو توقع وإن التوقعات
والمنطق قد تتحقق أحياناً وقد لا تتحقق. وفي حالتك من الأفضل أن تتابري
على القول: «أنا أتوقع تماماً أن أحصل على مكتب أفضل ولكن ليس من
الواجب حدوث ذلك» وهذا يشبه القول: «أنا أتوقع أن يصل القطار في
١٥، ٨ ولكن ليس معنى ذلك أنه ينبغي أن يصل في ذلك الوقت».

جون: لقد فهمت، إنني في الواقع لم أفكر على هذا النحو أبداً.

الممارس: صحيح أنا لا أقترح عليك أن ما حدث كان صحيحاً أو صواباً أو منطقياً
وأنتك تحبينه. أقترح فقط أن تقبلي واقع أن الكثير من الأمور المتوقعة لا
تحدث في الحياة وأن عندك الكثير من القدرة لتحتملي ذلك. تستطيعين
أن تتحدثي مع المديرية وتسألينها أن تعطيك المكتب أو تعطيك مكتباً جيداً
آخر إن وُجد. أو تستطيعين أن تنسي الموضوع برمته. عندك خيارات. ولكن
سواء حصلت على ما تريدين أم لم تحسلي عليه أريد منك أن تصفي
الوضع بدقة وواقعية.



جون: حسناً.

الممارس: وماذا عن المديرية، أنت قلت: إنها غيبية تماماً هل تعنين ذلك؟

جون: ظننت ذلك.

الممارس: النقطة النهائية التي أريد أن أتوقف عندها هي، أن تلك المديرية تقوم بأعمال كثيرة أثناء النهار، والعديد من هذه الأعمال يؤثر فيك. بعض هذه الأعمال سيء حقاً والبعض لا بأس به والبعض جيد. تذكرني أنك أخبرتيني قبل أسبوعين أنها أعطت إحدى السكرتيرات وقتاً إضافياً لتذهب إلى موعدھا الطبي.

جون: نعم.

الممارس: إذن يكون الأمر أكثر دقة إذا قصرنا أحكامنا على تصرفها لا على كامل شخصيتها. دعينا نقول: كان تصرفها سيئاً هل توافقين؟

جون: حسناً أوافقك على هذا الأمر.

إن الحوار الآن بالطبع مكثف جداً. ويتطلب الأمر عدداً من الجلسات للمناقشة بشكل مناسب ولوضع بديل أكثر مرونة مكان كل معتقد غير معقول. والهدف النهائي هو جعل جون تكف عن الإلحاح على أن الإجحاف ينبغي ألا يوجد مطلقاً وتقبل الواقع وهي أن الأوضاع المجحفة هي جزء من حياة كل إنسان. وفي الوقت نفسه من المهم أن تُبلَّغ أن المعقول هو أن تنفر مما تعتبره معاملة غير عادلة. وأيضاً أثناء قبولها بأن الإجحاف موجود تستطيع جون أن تختار طريقاً تغيير بها الوضع أو حتى تقرر أن تبحث عن عمل جديد. والنتيجة هي أن تنصرف عن مطالبها وفي النهاية عن غضبها.

هناك طرق متنوعة لمناقشة التفكير غير الدقيق وغير المعقول والمبالغ فيه. ومعظم الأمثلة التي قدمت آنفاً تُشَفُّ عن التحديات المنطقية. وهناك احتمال آخر وهو السؤال عن جدوى التمسك بوضع خاص. مثلاً حين كان الهدف في الحوار



اعتقادات جون بالتهويل وبالتحمل بإحباط منخفض طُرح عليها الأسئلة التالية:

- ❖ إلى أي شعور يقودك اعتقادك بأن الوضع رهيب في العمل؟
- ❖ هل يقودك اعتقادك بأن الوضع رهيب في العمل إلى حل؟
- ❖ هل يساعدك اعتقادك بأنك لا تستطيعين تحمل الوضع في العمل على القيام بعمل أفضل مع زبائنك؟
- ❖ هل يساعدك اعتقادك أنك لا تستطيعين تحمل الوضع في العمل على تغييره؟
- ❖ هل يساعدك اعتقادك أنك لا تستطيعين تحمل الوضع بأن يعطيك ثقة لمواجهة تحديات أخرى؟
- ❖ كيف تشعرين إذا اخترت أن تعتقدي أنك كنت قوية بشكل كافٍ للتعامل مع الوضع؟

الهدف من هذا الرتل من الأسئلة هو مساعدة جون على أن تدرك أن الاعتقاد بأن الوضع رهيب وأنها لا تستطيع تحمله لا يساعدها على تحقيق أهدافها. ويأدراك أنها تستطيع أن تتحمل الإحباط في العمل ستصبح جون فعلاً أقل ضيقاً وغضباً من الوجهة الانفعالية ويكون لديها ثقة أكبر لاتخاذ عمل بنّاء.

إن ملء استمارة تحليل الغضب حسب طريقة REBT الموجودة في نهاية هذا الفصل هو إحدى الطرق لقطع الصلة بالأفكار غير المعقولة. يُسأل الزبائن أن يملؤوا استمارة أو استمارتين قبل كل جلسة. وهذا يضطرهم إلى أن يفكروا في النموذج قبل الوصول إلى مكتب الممارس حيث تعالج الحوادث مطولاً.

قلب الدور المعقول:

وهو مفيد أيضاً (Kassionove And DiGiuseppe 1975)

وفي هذه التقنية يصف الممارس الحادث الذي أدى (أو من المفترض أنه أدى) إلى الغضب. أي أن الممارس يلعب دور الزبون بأن يكون غاضباً ويتكلم ويتلفظ بمعتقدات الزبون النموذجية. وحينئذٍ يُسأل الزبون أن يساعد الممارس لإنقاص

خوفه ولزيادة تحمله للحادث وليفهم أنه لا يوجد سبب يستوجب عدم وقوع الحادث وليرى محرض الغضب كشخص متعدد الوجوه. يتعلم الزبائن أكثر حين يوضعون في هذا الدور التعليمي الناشط.

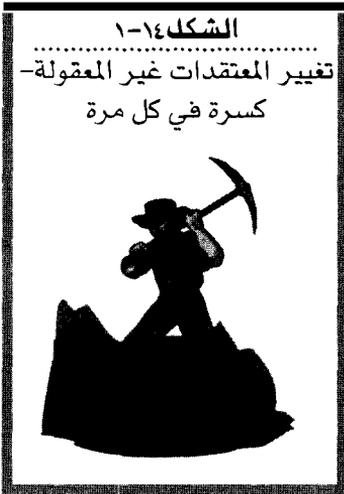
يبدأ الممارس نموذجياً بأن يقول:

لقد مررت بأسبوع سيء حقاً. أنا حقاً غاضب من زميلي. لقد وعدني أن يشتري بطاقات طائر؛ فنستطيع الذهاب معاً لحضور مؤتمر. واكتشفت الآن أنه لم يشتريها وأن علي أن أدفع ٢٠٠ دولار إضافية.

أنا لن أستطيع تحمله بعد اليوم. إن عدم شراء البطاقات كان حقاً أمراً رهيباً وكان عليه أن يشتريها ما أظنه إلا شخصاً غيباً.

حسناً الآن أريد منك أن تكون معالجي. ساعدني كي أتخلص من غضبي.

معظم الزبائن يدخلون هذه المهمة بإرادتهم ولكنهم ينجزون عملاً ضعيفاً. ومع ذلك فبعد ثلاث أو أربع مرات من لعب الأدوار هذا يصبحون أكثر تفهماً للفوارق بين التفكير المعقول وبين التفكير المضخم المشوه.



إن مناقشة المعتقدات غير المعقولة، والأكثر أهمية، مساعدة الزبائن على قبول تفهم أكثر دقة واعتدالاً لمثيرات الغضب تحتاج إلى مهارة وقد تكون تحدياً للممارسين الذين لا يألفون المداخلات المعرفية. ومن المفيد غالباً للممارس أن يصيغ كيف يتغلب على المحنة باعتماد فلسفة عقلية. كثير منا مثلاً عومل بإجحاف في حياته أو كان له أولاد سلوكهم سيء أو كان عرضة لحوادث غير مرغوب

بها في عمله. من المفيد أن يوصف للزبائن كيف كان يبدو الحادث في أول الأمر



رهيباً وكيف كان الاعتقاد بأن هذا يجب ألا يحدث. ومع ذلك فمعظمنا في الواقع نقبل هذه المثيرات التي لا تسر كجزء من الحياة. نتعلم ألا نجعل الحادث كارثياً وأن نقبل ونتكيف ونتوافق. وإن وصف مثل هذه الحوادث إلى جانب التلاؤم الذي يحدث مع مرور الزمن هو طريقة لصوغ نمو العقلانية ونمو تفسيرات دقيقة للزبائن.

بعض مواد طريقة REBT تصف الزبائن وكأنهم خرجوا لتوهم من تجربة عيد الغطاس أو عيد الظهور وقد نتج عندهم تغير مفاجئ في نظراتهم الفلسفية. وتقترح تجاربنا السريرية، أنه بالرغم من أن هذا قد يحدث أحياناً فإن معظم الزبائن يغيرون نظراتهم الفلسفية ببطء على امتداد أسابيع أو شهور. وكما هي الحال في معظم أشكال التدخل قد يفهم الزبائن الأكثر ذكاء والأقل اضطراباً، ذلك النظام بشكل أسهل وأسرع من الزبائن الأقل ذكاء و/أو الأكثر اضطراباً، ونجد من المفيد أن نفكر في المعتقدات غير المعقولة على أنها صخور كبيرة يجب إزالتها. وأنت بفضلك ممارساً ليس لديك أجهزة ثقيلة لتعمل بها، ولكن لديك فأساً صغيراً دقيقاً نافذاً. وهكذا إن الطريقة الوحيدة لإزالة الصخور هي أن «تكسرها قطعاً» مع الزمن.

بعض الأفكار النهائية:

❖ إن المعلومات عن المعالجة المعرفية المعروضة في الفصل ١٣ و ١٤ تدخل مبادئ أساسية وتصورات وطرقاً على نحو ما استعملت مع مرضى الغضب. إن شرحها بسيط ولكن ليس من السهل التمرين عليها بشكل صحيح. وفي الواقع لقد عملنا مع وكالات عديدة تدعي أن مستشاريها يقومون بالعلاج المعرفي. ولسوء الحظ حين راقبنا الممارسين فعلاً كان واضحاً أنهم ما كانوا يتقيدون بالنموذج المعرفي. يمكن تطوير مهارات طريقة REBT بالقراءة وبحضور ورشات عمل مهنية وبالوصول على الإشراف. وثمة مساعٍ كثيرة جديرة بالاهتمام حقاً.

نحن ننصح حين العمل مع الزبائن الغضاب أن تتم المداخلات المعرفية تبعاً لتقنيات سليمة مثل، التدريب على الاسترخاء والتأمل أو بناء المهارة. فمن غير الحكمة البدء بمداخلات معرفية، لأن بعض زبائن الغضب يرتكسون بسلبية تجاهها.

إن عملية مساءلة وتحدي معتقدات الزبون قد تُفهم على أنها توهن وتبطل وجهات نظرهم. تذكر أن الزبائن يؤمنون حقاً أنهم تألموا من بعض الانتهاك دون اعتبار، كم يمكن أن يكون تفكيرهم مشوهاً. وتحدي تفكيرهم في بداية برنامج التدخل يمكن أن يؤدي التحالف العلاجي. نحن نعتقد أن التحالف العلاجي هو شرط أساسي لازم مهم من أجل استعمال ناجح للمداخلات المعرفية. والمداخلات العلاجية الأخرى.

وندرک أيضاً أن الممارسين الماهرين عالمون نموذجياً بالتفكير السلبي الذي يتحلّى به زبائنهم ويرون تلك الأفكار أهدافاً للتغيير. ولسوء الحظ يفترض بعض الممارسين أنهم لكي يساعدوا زبائنهم عليهم ببساطة أن يدعموا تفكيراً إيجابياً أكثر. نحن ننصح أن تبقى التأكيدات الفارغة في حدها الأدنى (كأن يقال: يا جون أنت حقاً إنسانة طيبة). نحن لا نفترض على بعض الاقتراحات الإيجابية البسيطة كوسيلة في العلاج النفسي، وبالتأكيد إن لها دوراً مثلاً في التويم المغناطيسي. ومع ذلك فإن المداخلات المعرفية القوية ليست حول التفكير الإيجابي وحسب. «المشكلة في التفكير الإيجابي وهي التأكيدات البسيطة أنها تخلو من التحليل النقدي ومن فحص الذات». يطلب إلى الزبائن ببساطة أن يكرروا جملاً إيجابية خفيفة دون تمحيص دقة الاعتقاد. والعديد من هذه الجمل ليس دقيقاً (مثل: «كانت أعمالي دائماً غيرية وبنية حسنة!») أو تمثل تعميمات مفرطة (مثل «أنا شخص جيد!») والزبون بهذا النحو لا يتعلم مهارات معرفية جديدة.

لقد شاعت تلك التأكيدات على يد المحلل النفسي الشهير اميل كوي Emile Coué (١٩٢٣) الذي شجع العلاج الذي يقوم على الإيحاء الذاتي المتفائل. كان يطلب إلى مرضاه أن يكرروا تلك الجملة الإيجابية: «أنا أحسن يوماً بعد يوم وفي كل طريقة» مرات ومرات. وتعليمه شاع ولاقى ترحيباً وشهرة في إنكلترة وفي الولايات المتحدة في العشرينيات. وأمثال هذه الجمل ليست سيئة ولكنها تموه التغيير الفلسفي الذي هو هدف REBT.

الشكل ٢-٤

ستوارت سمولي
Stewart Smalley
المؤكد



وهناك عائق آخر لتلك التأكيدات وللتفكير الإيجابي وهو واقع أن هناك حوادث وتجارب في الحياة ليست إيجابية. والزبائن لا يتحسنون كل يوم وبكل طريقة. الحياة صعبة وتعلم رؤية الصعوبات بثقة أمر حاسم لمواجهة التحديات. فالطلب إلى الزبائن أن يكرروا بعض الجمل الإيجابية قد يجعلهم في الواقع يتجنبون المشكلة الصعبة ولا يبادرون إلى العمل.

إن الزبائن بالطبع هم غالباً سلبيون أكثر مما ينبغي في أفكارهم وإدراكاتهم. وهكذا

فإن هدف المداخلات المعرفية هو مساعدتهم على تغيير أفكارهم السلبية المبالغ فيها وغير الصحيحة حول الأوضاع المقيبة إلى أفكار واقعية دقيقة أقل مبالغة. وهذا أمر يختلف تماماً عن مجرد التأكيدات الإيجابية.

يصور نقدنا لطريقة التأكيد هذه أفضل تصور الممثل ستوارت سمولي Stuart Smalley في برنامج Saturday Night Live فهو مضحك خاصة بسبب اعتماده على تأكيدات ليس لها أساس في أي أمر واقعي. ليس من المرجح أن تزود التأكيدات والجمل الإيجابية التغيير الدائم وهي في النهاية تخفض موثوقية الممارس.



استمارة تحليل الغضب وفق REBT

أ- **تنشيط المثير:** صف المثير المنبه الذي بدأ حادث الغضب به. ماذا فعل الشخص أو الأشخاص وكيف حدث ذلك؟

ب- **المعتقدات** حول المثير كيف قدرتها؟ [إشارة خفيفة. أنت لم تقل لنفسك: إن ذلك كان رائعاً. ولم تقل لنفسك: إن ذلك كان حيادياً. أو إنك لست مهتماً. لعلك تعتقد أن ذلك كان مخيفاً رهيباً ولا يمكنك تحمله وكان يجب ألا يحدث. ماذا تعتقد حول ذلك الشخص هل تعتقد أنه كان غيباً أم مفضلاً؟]

ت- **نتائج معتقداتك** وتقديراتك ماذا كنت تشعر؟ هل كان الغضب قوياً؟ كم دام ذلك الغضب؟ ماذا فعلت؟

أدرج قائمة معتقدات بديلة دقيقة ببناء عقلية تستند إلى الواقع. [إشارة خفيفة. ما هي الحقائق الواقعية؟ هل كان الحادث مقيتاً؟ لو استمر هل كنت تتحمله؟ ماذا لو دفع لك بعض النقود هل كنت تتحمله؟ لماذا ينبغي أن يصبح ما ترده واقعاً صحيحاً؟ ما دام ذلك الشخص الآخر قام بأمر حسنة وأمر سيئة، كيف يمكن وصف ذلك الشخص بدقة؟]

الصفحة

الاسقف ديسموند توتو

لا يوجد مستقبل دون الصفح

Bishop Desmond Tutu

الواقع المؤلم هو أن الحياة مليئة بالخيبة والمقت والصراع. وفي معظم الحالات تكون هذه المشاكل صغيرة من الوجة الموضوعية ولا تتضمن عدواناً. وهي في معظمها فساد العلاقات مع الأصدقاء والمعارف وأعضاء الأسرة والمزلاء والآخرين بسبب الإساءات بين الأشخاص، مثل الإهمال والهجر والخداع. وهناك أحياناً مشاكل كبيرة – يسببها الاغتصاب والقتل والحرب والصراعات الدينية والقبلية وموروثات العبودية والتمييز العنصري و الإرهاب والقوى الخارجية الأخرى تحدث أثراً في زبائننا. قد يعمل الممارسون مع زبائن عانوا من التهجم، أو من الاعتداء الجنسي، أو ربما من موت حبيب على يدي غريب. ربما كان الزبائن ضحايا ظلم واضطهاد أو تعذيب يبدو عسيراً على الفهم. وفي الواقع إن ضحايا التعذيب قد لا يريدون حتى أن يرووا قصصهم خوفاً من ألا يصدقهم أحد (Gorman 2001)، ومع ذلك فإن غضبهم ومرارتهم ما يزالان موجودين. وبالإجمال يأتي الزبائن إلى مكاتبنا نتيجة للعديد من المثيرات البغيضة المختلفة الأنواع. فبالنسبة للبعض يرافق تجارب غضبهم مثير عنيف - مثل حافز شديد شامل نحو العدالة الاجتماعية وانتقام تأري ومرارة وأفكار استحواذية - مع عدم القدرة على التحرك قدماً في الحياة.

إن مداخلات الصفح كما تعرض في هذا الفصل، هي امتداد لاستراتيجيات التغيير المعرفي، وبالإضافة إلى إدراك الأوضاع بشكل أكثر واقعية و/أو قبول حقائق الحياة، فإن مداخلات الصفح تركز على «أخذ الأمور وفق منظورها الصحيح وصراف الذهن عما يسيء. وعلى حين أن هذه الطريقة قابلة للتطبيق على أكثر مثيرات الغضب شيوعاً التي يشاهدها الممارسون على أساس يومي، فإنها مفيدة



خاصة في مثيرات الغضب الكبرى التي حدثت في الماضي. إن تقنيات الصفح والمغفرة أوكلت تقليدياً إلى الرؤساء الدينيين الذين يحاولون أن يساعدوا مجموعات واسعة من الناس على فهم فظائع الحضارة وعراكها ومع ذلك فإن المهنيين في الصحة العقلية أيضاً لديهم الكثير ليقدموه في عملية الصفح. والأفراد من الزبائن يستطيعون أن يتعلموا صرف الذهن الشخصي عن الماضي وأن يعيشوا حياة أكثر تحقّقاً وإنجازاً في المستقبل. ولما كان العديد من الزبائن لا يعلمون منافع مداخلات الصفح فإننا هيأنا استمارة معلومات للزبون لتبنيه التفكير حول تلك الاستراتيجية (وهي موجودة في آخر الفصل).

لماذا كان الصفح مهماً:

❖ إن أهم استجابتين من استجابات عدم الصفح لدى الزبائن، هما تكرار تذكر الحوادث المقيتة الماضية وإخفاء الضغائن. وهاتان الاستجابتان تترافقان نموذجياً بأفكار متكررة من اللوم والانتقام والعداء والبقاء في دور الضحية. وردود الفعل المعرفية هذه بدورها تترافق مع سلوكيات الدفاع عن النفس، ومع درجات عالية من الثوران الفيزيولوجي والمشاكل المرضية المهددة للحياة، مثل مرض القلب التاجي.

إن الصفح وعدم الصفح يؤثران في مرض القلب الوعائي وفي السكتات الدماغية وفي الصحة العقلية بإحداث تغييرات فيما يدعى: عبء اختلاف الاستتباب *allostatic load* في التوازن الحيوي. وهذا العبء يشير إلى جملة استجابات الجسم السوية والطبيعية إزاء العوامل الكاربة. حين يهددنا أمر أو نشعر أننا غاضبون وعدائيون ترتكس أجسامنا بأن تنتج استجابات لمكافحة الكرب في الجهاز العصبي وفي جهاز الغدد. نصبح ناشطين ممتلئين بالطاقة ومستعدين للعراك، وهذا رد فعل جيد في المراحل الأولية. ومع ذلك حين تستمر ردود الأفعال هذه مع الوقت يصبح العبء منهكاً ويبدأ الجسم بالتداعي، وهذه العملية معروفة جداً باسم (تناذر التكيف العام) (Selye 1946) وتتضمن ثلاث مراحل: في المرحلة الأولى: هناك رد فعل إنذار مبدئي يحذر الجسم ويرفع طاقته لتلقاء



الأمر الكارب. في المرحلة الثانية: هناك التطور المستمر للمقاومة الفعالة الناجحة تلقاء الأمر الكارب وتدعى: التكيف. وأخيراً: إذا استمر التهيج الجسمي وكان هناك إخفاق في حل المشكلة يحدث الاستنزاف. يتطلب الأمر مهارات للمواجهة ووسائل للتلاؤم من أجل مقاومة الكرب وتحسين وظيفة الحياة على المدى البعيد (Holahan and Moos, 1990). وستعمل الصفح مهارة للمواجهة في حالات يكون فيها الزبائن قد تعرضوا مدة طويلة لعوامل كرب شديدة غالباً وحيث يكون الإنذار والمقاومة استمرتا إلى حد يصبحان فيه مؤذنين أكثر منهما مساعدين. والصفح مفيد أيضاً حين وجود مثيرات مقبلة أكثر شيوعاً.

ولأسباب روحية وأخلاقية من المستحيل القيام بتجارب تحقق متفحصة لتقدير آثار مداخلات الصفح على ضحايا الاغتصاب والتعذيب والأشكال الأخرى المشؤومة. لقد تعلمنا الكثير من سماع قصص الحالات التي نذكر بعضها فيما بعد. وقد بينت دراسة واحدة مع ذلك بوضوح أن الأفكار التي لا تصفح وتخيلات اللوم والانتقام كانت سبباً في زيادة استجابات الكرب الفيزيولوجية، على حين أدت استجابات الصفح إلى نقص استجابات الكرب الفيزيولوجية (Witvliet, Ludwig and Loan 2001). تم أولاً تعليم موضوعات تتناول كيفية عدم الصفح (مثلاً تكرار تذكر حوادث مؤلمة وإخفاء الضغائن) ثم علّم فعل الصفح (مثلاً تطوير مشاعر تعاطف نحو الأشخاص المسيئين والصفح دون إنكار الإساءة أو تجاهلها أو إجازتها أو تناسيها)، ثم يُسأل الزبائن أن يتذكروا المسيئين وإساءاتهم وأن يتناوبوا بين التفكير في الصفح عن المسيء وعدم الصفح عنه. وكما يشاهد غالباً في مكاتب الممارسين فإن الحوادث المثيرة هي بشكل نموذجي خيانة الثقة والهجر وشتائم جاءت من أصدقاء وشركاء رومانتيكيين وأعضاء في الأسرة.

وكانت النتائج مؤثرة جداً وأظهرت أهمية الصفح. وحين كانت أفكار الضحايا تتجه نحو عدم الصفح، كان يساورهم غضب شديد وثورة وشجن ويشعرون بسيطرة أقل على أنفسهم. وفي المقابل حين كانوا يفكرون في الصفح يذكر الضحايا أنهم

كانوا يشعرون بتعاطف أكبر نحو الذي أساء من قبل إليهم. وبالإضافة إلى هذه التقارير عن الذات تظهر البيانات أنه أثناء تكرار تذكر الإساءة وإخفاء الضغينة يشعرون بتوتر أكبر في عضلات الوجه وثوران أعلى يقاس عبر الجلد وزيادة في نظم القلب وفي ضغط الدم في حالي الانقباض والانبساط. وهكذا فإن «عدم الصفح المزمّن واستجابات البخل، قد تسهم في عواقب صحية سيئة وذلك بإدامة الغضب ورفع الثوران في الجهاز العصبي السمبتاوي، وفي الارتكاس القلبي الوعائي. ومع ذلك فإن مشاعر عدم الصفح العابرة قد لا تهدد الصحة إلا أن زيادة التخيلات الانفعالية المعززة المتكررة الحادة لعدم الصفح وسلوكيات عدم المغفرة، قد تخلف هشاشة فيزيولوجية أو تفاقم المشاكل الموجودة من قبل بشكل يهدد الصحة».

(Witvliet, Ludwig and Lean 2001, P122) ويبدو من المهم أن يقترح الممارسون في الوقت الملائم إمكانية الصفح كاستجابة في مواجهة شعور مستمر لدى الزبون بالهياج وبالغضب وشعوره بأنه كان ضحية.

تعريف:

لا يوجد تعريف للصفح متفق عليه بشكل شامل. بل إن التعريف يعتمد على تفكير فلسفي وعلى موروثات أخرى (مثلاً موروثات يهودية ومسيحية وإسلامية وكونفوشيوسية وبوذية)، بالإضافة إلى مبادئ تدرك وتفهم من قراءات مهنية ومن قصص عن الصفح كتبها متطوعون. وكما ذكرنا آنفاً أن التدريب على الصفح ترك سابقاً للزعماء الدينيين الذين يعظون بالمغفرة والحب والقبول. وفي الواقع إن الأديان الرئيسية الكبيرة تعدّ المغفرة جزءاً من تعاليمها مع أنها قد تضع حدوداً (وقيوداً) للطريقة التي ينبغي أن تتم بها هذه المغفرة. خذ مثلاً حالة في الديانة المسيحية تشف عنها الأقوال التوراتية الآتية:

«يا أبت اغفر لهم لأنهم لا يعلمون ما يفعلون» انجيل لوقا ٢٣: ٣٤ .

«خذوا الروح القدس من غفرتهم لهم خطاياهم تغفر لهم ومن أمسكتهم عليها الغفران يُمسك عليهم» يوحنا ٢٠: ٢٣ .



«لذلك أقول لكم: كل خطيئة وتجديف يُغْفَرُ للناس وأما التجديف على الروح فلن يغفر» متى ١٢:٣١ .

«أقول لكم: هكذا يكون الفرح في السماء بخاطئ واحد يتوب يتوب أكثر منه بتسعة وتسعين من الأبرار لا يحتاجون إلى التوبة» لوقا ١٥: ٧ .

«كُتِبَ أن المسيح يتألم ويقوم من بين الأموات في اليوم الثالث وتُعلن باسمه التوبة وغفران الخطايا لجميع الأمم ابتداء من اورشليم» لوقا ٢٤: ٤٦-٤٧

«فإن تغفروا للناس زلَّاتهم يغفر لكم أبوك السماوي وإن لم تغفروا للناس لا يغفر لكم أبوكم زلَّاتكم» متى ٦: ١٤-١٥

ذكر المشيخي البروستانتي تشارلس هندرسون Charles Henderson الذي خدم قسيساً في جامعة برنستون أن المغفرة مركزية في الديانة المسيحية ولكنها في بعض الأحيان مهمة صعبة (Henderson1986).

في بعض الحالات يبدو من المستحيل الغفران ولو مرة واحدة دع عنك ٧٠ مرة ٧ كما يطلب السيد المسيح ... ومع ذلك فإن المغفرة كانت في صميم تعاليم المسيح. وكانت اهتمام المسيح الرئيسي في ساعة وفاته. وحين وُضِعَ وهو يدمى على الصليب بألم عظيم أعظم من أي ألم جرَّبه أي إنسان قال بشكل مباشر لأولئك المبتهجين لوفاته: «يا أبت اغفر لهم لأنهم لا يعلمون ما يفعلون».

علّق كتّاب آخرون على الأهمية المركزية التي أولتها المسيحية للمغفرة. كتب دون دنلاب Don Dunlap وهو راعي أبرشية على موقعه في الإنترنت: «إن رفض المغفرة هو من أكثر الخطايا التي يمكن ارتكابها خطورة في الدين المسيحي». وهو يعتقد أن «نقص المغفرة يفضي إلى بعض أكثر المشاكل الشديدة الانفعالية والروحية التي يعانيتها إنسان (www.Christianity.com) وهكذا إن المسيحية تجعل قيمة كبيرة لكل من الندم والمغفرة، وتشجع فكرة أن الشخص الذي لم يتعلم أن يغفر قد يتألم من مشاكل حادة مستمرة» .

تلح الديانة اليهودية أيضاً على أهمية المغفرة وأيضاً على التعويض وخاصة في يوم كيפור Yom Kippur وهو يوم التكفير. في Tafilah Zaha نجد النص المكتوب التالي:

«إني أبسط مغفرتي لكل إنسان أثم في حقي جسماً كان ذلك الإثم أو مالياً أو تكلم علي كلاماً سيئاً أو قدم تقارير كاذبة عني. وأنا أغفر لهم عن أية أضرار لحقت بي سواء على جسمي أو على ممتلكاتي. وعن كل الذنوب التي يرتكبها شخص لزميله ما عدا موضوع النقود الذي أفاضيه عليه في المحكمة وما عدا الشخص الذي أذنب معي قائلاً: «أنا سأقترب إثمًا عليه وهو سيفقر لي» وما عدا هذه الأمور أنا أمنح مغفرة كاملة ولا أحد يجب أن يعاقب بسببي. ولأنني أغفر لكل إنسان يجب أن يهني معروفاً أمام مرأى من الناس جميعاً كي يكون عليهم أن يغفروا لي تماماً».

بالإضافة إلى ذلك كُتب في: Teshuvah 2: 9-10

«إن الآثام بين شخص وزميله كالضرب واللعن أو السرقة لن يُغفر لها حتى يدفع الشخص دينه ويهدئ زميله. حتى لو عاد إليه المال الذي يملكه يظل عليه أن يسأله المغفرة. حتى لو أنه تكلم عليه بشكل سيء وحسب فإن من واجبه أن يهدئه ويتوسل إليه كي يغفر له .. محرم أن يكون الإنسان فظاً من الصعب تهدئته بل ينبغي عليه أن يكون سريلاً إلى المغفرة ويصعب إغضابه. وحين يسأله المذنب المغفرة عليه أن يغفر له بكل رغبته ومن كل قلبه ...».

المغفرة معتقد أساسي في الإسلام أيضاً.

(انظر N. Ali, Al-Noor vol 1, No 6, Jamadi Al-Thani 1412 A.H-Dec.

1991, A.D. PP 10-11).

لقد مدح القرآن الكريم المغفرة، وتعريفها: التفاضي عن ذنوب الشخص الذي أذاك بالشتائم أو بالاعتداء الجسمي أو بأذى ممتلكاتك. هناك نموذجان للمغفرة مصوران بدقة. مغفرة حين لا يتاح الانتقام: ومع ذلك يبدو هذا في الإسلام صبراً



وتسامحاً في مواجهة العجز وهي ليست مغفرة بالمعنى الصحيح. وعلى خلاف ذلك حين يفضر المرء مع توافر القدرة على الانتقام فهذا هو أفضل سلوك في المغفرة. ولا ريب أن منح العفو للمسيء والإمساك عن السعي إلى الانتقام لا يعتبران مهمة سهلة. ولإنجازهما ذكر القرآن الكريم أن الأمر يتطلب اللجوء إلى قوة روحية عظيمة هي (الله).

نحن نُكِنُّ الاحترام بالتأكيد مثل هذه التعاليم الدينية وهي منسجمة مع المواد العلمية الراهنة. ومع ذلك على الرغم من أن قراءة التوراة والقرآن أو التلمود، قد يكون مساعداً معيناً حقاً (ولكن أفضل من قراءة المواعظ الدينية أو الاستماع إليها من الضروري تقديم المغفرة). إن العلم بالفوائد المعرفية والسلوكية والفزيولوجية للصفح يزيد قبول الزبائن لهذا الخيار. وبعد قبولهم يزيد التمرين والأعمال السلوكية بإرشاد من مهني الصحة النفسية فضل خصوصية الصفح علاجاً كما يزيد رجحان النجاح. ونحن نأمل أن تزود مواد الصفح المعروضة في هذا الفصل إيضاحاً في التصور والطرق التي يمكن أن يستعملها الممارسون لمساعدة الزبائن على الصفح.

لنعد إلى موضوع التعريف نذكر أن الصفح هو: تصور معرفي يظهر في مؤلفات مجردة للفلاسفة وللزعماء الدينيين ولمنظرين آخرين. ويتضمن الصفح تحولاً معرفياً يوجه التركيز إلى الجانب الطيب الجيد (في الأهداف والأعمال) عند المسيء في مواجهة الأعمال السيئة.

ويؤدي هذا الموقف إلى نشاط فزيولوجي أخفض وإلى نماذج سلوكية متكيفة. ويتضمن الصفح أيضاً التقليل من التواتر والشدة والمدة لأفكار الغيظ ومتابعة الانتقام. وللمفاجأة قد يتضمن الصفح أيضاً كرمياً غير متوقع نحو المسيء: كما يتضمن مداخلات شخصية كإيلاء الانتباه والوقت للذين يسهمان في تحسين حال المسيء. ويتناقض ظاهري فإن التقليل من الغضب والغيظ والمرارة ومن الرغبة في الانتقام وتفهيم المسيء، كل ذلك يقود إلى تحسن حال الضحية.



❖ الصفح عملية تحدث مع مرور الزمن:

يتضمن الصفح تقليل التركيز على المواقف السلبية والمشاعر، مثل العداة والغضب أو صرف الذهن عنها، واعتماد وجهات نظر الرحمة والتعاطف والحنان والإرادة الطيبة تجاه المسيء. وهدف الممارسين الذين يعملون مع زبائن غضاب أو مجروحين أو متألمين بمرارة أو مغتاضين يرغبون في الانتقام ويشعرون بالغضب الشديد هدف هؤلاء الممارسين المساعدة على عملية اشفاء طبيعية لهم. وإن مرور الزمن بالطبع كفيل بذلك في العديد من الأحوال. إن مداخلات الصفح تزيح إطار الزمن لتسمح للزبائن أن يعودوا إلى حياة أكثر صحة وطبيعية بأسرع ما يمكن دون أن ينسوا الإساءة.

في المراحل الأولى معظم الزبائن الذين يشعرون بالغضب والمرارة والذين كانوا ضحايا لإساءات كبيرة، يستفيدون من الترويح والدعم وإعادة توطيد السلامة. وفي الواقع بالنسبة لمعالجة ضحايا العنف المنزلي والجنسي وبالنسبة للجنود المحاربين في معركة أول مرحلة هي توطيد السلامة (Herman 1992). إن الصدمات مثل الاغتصاب والأشكال الأخرى من الإيذاء والتعذيب تطيح بالقوة وبالسيطرة وتؤدي غالباً إلى حياة صمّاء صامتة حيث تكون جميع المشاعر خامدة محطمة انظر مثلاً (Levi's 1959 description survival of Auschwitz).

ولذلك أول خطوة في الشفاء هي تدعيم محيط آمن حيث يعاد تثبيت السيطرة الشخصية على نشاطات الحياة اليومية بعلاقات مؤيدة داعمة. ثم حين يشعر الناجي أنه بأمان يمكن استعادة ذكر الحوادث، وربما تعاود الظهور مشاعر الغضب والغیظ الشديد إلى جانب الرغبات في الانتقام وتكون المراحل التالية إعادة البناء وإعادة الاتصال.

في إعادة البناء يطور الزبون حكاية عن الحوادث المثيرة. وبعد أن تروى الحكاية وتعاد مرات عديدة لأناس عديدين فإنها بالطبع تعدل وتتبدل. ولأن معظم الناس لم يعانون مثل تلك المساواة، فإن الضحية الغاضب يتفنن في عرض الحوادث على



المستمعين من الأصدقاء وأعضاء الأسرة والمهنيين بطريقة تصبح فيها الحوادث مفهومة ومدركة. والعديد من الضحايا الذين عاشوا عنفاً شديداً وأذىً وتعذيباً، يجدون أن المستمعين لا يستطيعون فهم ما حدث لهم، لأنه أمر ناءٍ بعيدٍ عن واقعهم. وهكذا فإن إعادة البناء المتكرر من قبل الضحايا يُسقط وُهمل أقساماً عديدة من الحكاية. ولكي يساعدهم الممارسون على التعبير الكامل عن قصصهم، وجدوا أمثلة في الشعر وفي التعابير الفنية والموسيقية، وفي بعض العبارات الواردة في الكتب والمجلات وفي الموروثات الدينية للزبون. ومع الزمن تصبح الحكاية التي أعيد بناؤها ممثلة بالتفاصيل. ومن المهم بمكان أن هذه التفاصيل ليست فقط حول الإخضاع والإذلال و/أو الخجل التي عاناها الضحية. بل أنها تتضمن وجوهاً من الكرامة والعزم إلى جانب الغضب واللوم والرغبة في الانتقام. ثم في نقطة معينة سيلاحظ الممارس انفتاحاً جديداً لدى الزبون لمناقشة التجربة من وجهة نظر مختلفة. وفي تلك النقطة التي يعتبرها الممارس أنها الوقت الملائم، يمكن أن ينتفع الزبون من المناقشات حول عملية الصفح.

تمييز الصفح عن التصورات الأخرى:

حين يذكر الصفح في أول الأمر قد يبدو غريباً وغير مقبول من الزبون. ومن المفيد هنا، من أجل تقديم المساعدة، تمييز الصفح عن تصورات مرتبطة به ولكنها مختلفة عنه. ويمكن أن ينظر إلى هذه العملية على أنها شكل من (التمرين على التمييز المعرفي). يُعلمُ الزبائن من خلال النقاش أن يميزوا الصفح من استجابات محتملة أخرى للإساءة. تأمل الفرق بين هذه الكلمات والتصورات بالنسبة للزبائن.

القَبُول: تتضمن هذه الكلمة لا مبالاة ونقصاً في الباعث على تغيير الأجزاء البغيضة في العالم من حولنا. على خلاف ذلك فإن الصفح يدع خياراً مفتوحاً للعمل باتجاه التغيير. فمثلاً قَبُول سلوك طلاب معينين يغشون في الامتحانات والصفح عنهم لا يتضمن قبول الغش على أنه أمر لا يمكن تجنبه. وحتى حين



يقبل المربون ذلك الغش يظنون راغبين في تغيير الظروف لتقليل احتمال أن يغش الطلاب في المستقبل. والأمر على هذه الشاكلة حين يُصفح عن الطفل الذي يشعل النار أو يهاجم الأطفال الآخرين في الجوار، فإن هذا الصفح لا يتضمن لامبالاة حول هذه السلوكيات. يبقى من المهم العمل على تغيير سلوك أولئك الأطفال إلى أحسن قدراتهم.

التماس الأعداء: هذه الكلمة تتضمن التقليل من شأن الموضوع. قد يقول الزبائن: «ليس مهماً جداً أنها أضاعت كل نقودنا في ماكينة الثقيب. إنها مع ذلك إنسانة طيبة ولن يحدث ذلك ثانية» أو «وهكذا إنه يشرب ويأخذ في الصباح في وجهي لأبأس يوجد أمور أسوأ في العالم، على الأقل أنه يحافظ على عمله ويعولنا وهو لم يضربني أبداً، وهكذا هو ليس بتلك الدرجة من سوء». إن الصفح أمر مختلف تماماً عن مجرد التماس الأعداء. إن الصفح يتضمن قبول أن مثل هذه السلوكيات سلبية (من نكث الوعود إلى إنجاز مدرسي سيء إلى الإفراط في الشراب وتعاطي المخدرات إلى الاغتصاب والعنف والتعذيب). لا يتضمن الصفح التقليل من شأن المشاكل ولا يتضمن تجاهل الحاجة للبحث عن حلول.

الحياد: تتضمن هذه الكلمة عدم الانحياز لأي طرف من الأطراف في الصراعات. إننا بالتأكيد لا نتوقع من الضحايا أن يكونوا حياديين بالنسبة لأعمال الإرهابيين والطفافة والأثمين. إن أعمال هؤلاء أدت إلى آلام وتباريح، والحياد معهم قد يؤدي إلى مشاكل أكثر في المستقبل. الضحايا هم على الطرف الآخر في مواجهة مقترف الذنوب، وسواء تكلمنا على التمييز في مكان العمل، أو على هجمات القتل المجرمين المتكررة، فإن الأمر يتطلب مهاماً ثقيلة للعمل على إصلاح الأوضاع. ومع ذلك يبطل الحياد ذلك أن الضحية هو الذي يختار أن يصفح عن مقترف الذنب.

النسيان: كان لنا صديق طيب يدعى دوغلاس قُتل في حادث سيارة عارض قبل ٣٥ سنة. ولم ننسه أبداً لأن الصفح لا يعني النسيان. وذكريات الأوقات الطيبة معه باقية حتى الآن. ومع ذلك يتيح الصفح تغيير التركيز. وبدلاً من تذكر استحواذي



لسلوك السرعة غير المناسب لدى السائق ولتهوره الذي تسبب في تدهور السيارة، تتركز الذكريات الآن على الأوقات الطيبة التي استمتعنا بها مع دوغلاس. وذكريات التدهور وتخييلات اللوم هي أقل تواتراً الآن منها حين حصل الحادث. ونحن نأمل أن يكون السائق الأرعن قد غير عاداته، ولكن دوغلاس على أية حال لم يُنسَ قط.

التبرير: فكر في (فران) التي كان يضربها زوجها كلما أفرط في الشراب. وفي شكل واضح من التبرير كانت تقول: «إنه الشراب هو الذي يجعله يفعل ذلك. إنه يحبني حقاً وليس هو الذي يضربني كأنه شخص آخر هو الذي يضربني» ومع أن الصفح يتضمن تحليلاً لأسباب السلوك، إلا أنه ليس تبريراً لأعمال الآخرين البغيضة.

التهدة: فكر في (فريد) الذي نزع من شقته إلى قلب المدينة في شيكاغو واكتشف أن صاحب البيت لا يريد أن يعيد إليه مبلغ التأمين الذي أودعه عنده ويبلغ ١٩٠٠ دولار. يدعي صاحب البيت أن فريد كسر جلاية الصحون وترك الشقة بحالة قدرة سوف يكلفه تصليح الأضرار فيها أكثر من ١٩٠٠ دولار. كان فريد مغتاضاً جداً وحصل بينهما مباريات صراخ وشجار. ومع ذلك وبعد أسابيع قليلة تكلم فريد في شقته الجديدة على المشكلة بلهجة أكثر هدوءاً. وفي الواقع بعد أسبوعين رفع دعوى على صاحب البيت من أجل ١٩٠٠ دولار، وعندما روى القصة للمحامي رواها بشكل هادئ ملطف، وليس هذا معناه أن الحادث صار يعنيه بشكل أقل. بل إنه وضعه في مكانه الصحيح والآن ترك الأمور تأخذ مجراها قانونياً (الآن في محكمة صغيرة للشكاوى). من المفيد حقاً أن يصبح المرء هادئاً ولكن هذا ليس مرادفاً للصفح. إن جزءاً من الصفح في هذه الحالة هو العلم بواقع أن الصراعات موجودة في الحياة وأن هناك عمليات قانونية مشروعة لحل الخلافات. لم يكن على فريد أن يوافق على تصرف صاحب البيت أو يقبله أو يكون حياضياً تجاهه أو يبرره. بل إن الصفح يتضمن صرف الذهن عن الموضوع بإنقاص الثوران وتغيير التفكير والسماح للآخرين أن يحلوا النزاع بطريقة عادلة.



الصفح القسري، الهدنات، الصفح الزائف: فكر بمارك وجو (كلاهما في الثانية عشرة من عمره) كانا يتشاجران أثناء الفرصة في المدرسة. قال مارك لجو: إن أمه متأخرة عقلياً وأنه ليس ابنها الطبيعي. كان هذا الهجوم الكلامي انتقاماً لحادث سابق حين قذف جو كتب مارك على الأرض أثناء فترة الطعام. جاء أستاذ وفصل الشجار بينهما، وقال للولدين بطريقة قسرية أن يعتذر كل منهما للآخر وأن «يصفحا ونسيًا» الموضوع. وهكذا قال كل واحد منهما: «أنا آسف» وافترض أن كلاهما صفح عن الآخر. ولكن هل فعلاً ذلك حقاً؟ إن الصفح الحقيقي يتضمن عملية تحليل معرفية وإعادة بناء يقوم بها الأطراف الغاضبة. وفي حالة مارك وجو لم تعكس الكلمات مثل هذه العملية، بل إن الأستاذ فرض عليهما هدنة مؤقتة وحسب.

طلب العدالة والتعويض والشعور الجيد: تتضمن العدالة الجزائية أن يشعر الضحية شعوراً طيباً فقط حين يُتخذ نوع من الانتقام. وعلى خلاف ذلك فإن الصفح ليس ترتيب تعويض أو مقابل. إنه لا يطلب التعويض أولاً. وفي الواقع وكما قال غاندي: «إذا طبقنا مبدأ العين بالعين والسن بالسن فسيصبح الناس أجمعون عمياناً وبدون أسنان» (Attenborough 1990).

قد يؤدي الصفح أو لا يؤدي إلى مشاعر جيدة. ولما كان الصفح عملية تحدث على مر الزمن، فإن المشاعر الإيجابية قد تتعاضد أو تتضاءل. ولسوء الحظ إن العدالة أو التعويض المالي أو أشكال التعويض الأخرى والمشاعر الجيدة المحتملة التي تحدثها، لن تعيد حبباً قتله سائق سكران أو صديقاً مات في انهيار برج التجارة العالمي. وعلى حين قد تحدث مشاعر جيدة عابرة في الحقيقة حين رؤية شخص محب سابق يتألم، إلا أن ذلك لن يعيد العلاقة بين الشخصين إلى سابق عهدها بالتأكيد. وهكذا فالصفح يعني شيئاً أكثر من شعور طيب بنوال التعويض وهو أمر مختلف عن كل ذلك. وبالتعامل مع ضحايا معذبين من أقطار أخرى كتب غورمان Gorman عام ٢٠٠١ يقول: «حين يعرب الناجون من اللاجئيين عن رأيهم في صدمات خسائر متعددة نابتهم ينبغي أن يتعاملوا أيضاً مع تحققهم من أنه لا يمكن أن يكون



هناك جواب مناسب وتعويض عن الأضرار التي وقعت عليهم» (ص ٤٤٨). وفي الوقت نفسه إن صرف الذهن عن الغضب والمرارة وتخيلات الانتقام لا يعني التخلي عن الرغبة في العدالة. إن مرتكب الإثم ينبغي أن يحاسب على جريمته.

الإدانة: لا يصدر الصفح من إحساس بالإدانة الذي يفترض اللوم والشجب أو الاتهام. إن الذي يدين يكون له هذا الموقف: «إنها إنسانية لا مبالية تستحق أن تعرف إلى أي مدى أذنتي وجرححتي ليس لها قلب»، هذا النموذج الذي يدعى خطأ بالصفح فيه شعور بالاستعلاء الأخلاقي الذي لا يوجد في الصفح الحقيقي.

تحدي الصفح:

قد يوافق القارئ في هذه النقطة على أن العديد من الأشخاص المثيرين للغضب الذين ارتكبوا إساءات وولدوا الغضب، يمكن أن يصفح عنهم. مثلاً: قد تظهر ذكريات حول الصفح عن ولد أو آباء أو جيران أو صديق عزيز تصرفوا بشكل غير لائق. ربما كشف الشخص من باب الخطأ عن سر دفين، أو شارك في شائعات غير مناسبة أو لم يكن وفيّاً.

ولكن هل من الممكن الصفح عن جميع المسيئين أياً كانت فعلتهم؟ أم أن بعض الأشخاص الذين يثيرون الغضب والمرارة والكراهة بشكل سيء لا يمكن الغفران لهم؟ وماذا عن مرتكبي الشر بشكل أكثر جدية؟ نحن نسأل القارئ أن يفكر في الأشخاص الذين سنصفهم فيما يلي وجميعهم أثاروا غضباً ومرارة ورغبة في الانتقام. والبعض سبب آلاماً مبرحة وموت الملايين، على حين ارتكب البعض الآخر أفعالاً قاسية ضد الأفراد. هل يمكن تطوير تفهم متعاطف للقوى التي قادتهم إلى أن يتصرفوا كما فعلوا مع أولئك الذين تألموا منهم؟ فكر في هؤلاء العشرة من الديكتاتوريين والقتلة السفاكين والإرهابيين وعشاق الصغار.

ادولف هتلر: الديكتاتور الألماني الذي كان آخر حل عنده هو قتل ملايين اليهود والفجر والشاذين جنسياً والعجزة.



صدام حسين: الرئيس العراقي الذي قتل موظفين حكوميين لشكبه في إخلاصهم له، واستعمل أسلحة كيميائية ليمحق ثورة الأكراد، وهاجم إيران والكويت.

جوزيف ستالين: ديكتاتور الاتحاد السوفيتي السابق، اختفى في عهده ببساطة ألوف من الناس، على حين أرسل آخرون إلى معسكرات الأشغال الشاقة في غولاغ Gulag في سيبيريا دون محاكمة ودون أن يعرفوا طبيعة «جريماتهم» التي اتهمهم بها.

جفري داهمر: *Jeffrey Dahmer* الذي كان يخنق الرجال بعد أن يدعوهم إلى شقته ليشاهدوا أفلاماً جنسية فاضحة، أو ليتخذوا أوضاعاً ويصورهم، وكان يمارس الجنس مع الجثث ويقوم بأمور جنسية شنيعة مع ضحاياه، ويصور كل مرحلة من أجل مشاهد يستمتع بها في المستقبل.

دكتور هارولد شيبمان: *Dr Harold Shipman* أشهر قاتل سفاك في العالم كثير الجرائم كان يحب الانفراد والعزلة. ربّته أم شديدة العناية به وغدا متعاطياً للمخدرات وقتل أكثر من ٣٠٠ من مرضاه.

ناني دوس: *Nannie Doss* المعروفة باسم «الجددة فينوم» قتلت خمسة أشخاص من بين أزواجها وأولادها وأحفادها وأخوتها وأمها. كانت تستعمل سم الفئران المحمل بالزرنيخ تطعمه لضحاياه في خوخ مطبوخ مصنوع في المنزل.

تيد كازنسكي: *Ted Kaczynski* المعروف باسم (مفجر القنابل - The Unabomber) حكم عليه أنه مذنب في ١٣ دعوى تهجم في ثلاث ولايات، قتل فيها ثلاثة أشخاص وجرح آخرين. حكم عليه بالسجن مدى الحياة ونجا من عقوبة الإعدام. أسيء إليه في طفولته انفعالياً وكان هدفاً لهزه أولاد آخرين. كان كازنسكي ذكياً لامعاً وتخطى الصف ٦ والصف ١١. بدأ دراسته في هارفرد وهو في ١٦ من عمره. وفي سن ٢٥ كان قد أنهى الماجستير والدكتوراه. وبعد تخرجه عام ١٩٦٧ أصبح أستاذاً مساعداً في مادة الرياضيات في جامعة كاليفورنيا في بركلي، ومع ذلك تركها عام ١٩٦٩ قائلاً: إنه أخفق في أن يرى أية صلة له بما كان يعلّمه.



تيموتي ماك فيغ: *Timothy Mc Veigh* الذي كان مسؤولاً عن التفجير في مدينة أوكلاهوما. أحب الجيش حيث وجد فيه الانضباط ومشهد النظام وتقنيات النجاة. خدم في عاصفة الصحراء عام ١٩٩١ وتفوق كجندي وحاز النجمة البرونزية.

أسامة بن لادن: الذي كان وراء انهيار برجى بناء التجارة العالمية في نيويورك. رجل غني وجد ملاذاً لدى حركة طالبان في أفغانستان. نادى بحرب مقدسة ضد الولايات المتحدة واليهود. ولد في المملكة العربية السعودية من أسرة يمنية، وترك بلده ليحارب الاتحاد السوفيتي حين اجتاحت أفغانستان. تعده وزارة الخارجية الأمريكية أهم مسؤول عن الحركات الإسلامية المتطرفة في العالم. تورط بن لادن عام ١٩٩٢ وعام ٢٠٠١ في قصف وتخريب المركز العالمي للتجارة. وفي عام ١٩٩٦ قتل ١٩ جندياً أمريكياً في العربية السعودية وعام ١٩٩٨ قام بتفجيرات في كينيا وتانزانيا.

الأب جيمس بورتر: *Father James Porter* قسيس ماساشوستس اعتدى جنسياً على أكثر من ٢٠٠ طفل من عام ١٩٥٣ حتى ١٩٩٢. ومع أن رؤسائه اعترفوا أن بورتر كان متحرشاً منذ الستينيات وجاءت عليه شكاوى كثيرة وأوقف جنائياً وجاءت اعترافات متعددة منه لم تؤد إلى عمل سريع مباشر لكف يده. وبدلاً من ذلك تلقى «نصائح روحية» ونقل إلى أمكنة أخرى. عام ١٩٩٣ حكم عليه وتلقى عقوبة سجن مدتها ٢٠-١٨ سنة.

هل حقاً يمكن الصفح عن أمثال هؤلاء الشريرين الآثمين والأفراد الذين ارتكبوا أعمالاً بهذا العنف القاسي؟ بالتأكيد سوف يكون الصفح أكثر صعوبة إذا كان الإنسان تألم من أعمالهم شخصياً. ولكن ما دام الوقت قد مر هل من الأفضل لضحايا مثل هؤلاء الأشخاص أن يبقوا غضاباً يشعرون بالمرارة والرغبة في الانتقام؟ ما هي الآثار المحتملة لاستمرار الاجترار للوظيفة الانفعالية والسلوكية لدى أولئك الضحايا عبر السنين التي تمر؟ وماذا يستطيع أن ينصح ممارس الصحة العقلية لهؤلاء الزبائن الذين تألموا من أعمال أولئك الآثمين؟



لا بد من أعمال تكفل بالتأكيد إقصاء العدوان وعهد الإرهاب في المستقبل وينبغي بالتأكيد أن تلتفت جميعنا إلى كلمات مثل: «لن يحدث ذلك ثانية»، ولكن هل يمكن أن يصفح الضحايا في الواقع عن هؤلاء المجرمين على جرائمهم. إذا كان جميع هؤلاء المعتدين ما زالوا على قيد الحياة، فهل نستطيع أن نقابلهم ونكون لطفاء معهم دون أن يصيبنا غضب كبير وثوران فيزيولوجي، ونحن ما نزال نعاني وطأة إجرامهم ونبحث عن العدالة في عالم أفضل؟ ما هو هدف هؤلاء المعتدين وهم ما زالوا على قيد الحياة وما هو هدف ضحاياهم؟.

ما هو بديل الصفح؟ فكر في حالي عالمي النفس فيكتور فرانكل وبرونو بتلهام Victor Frankl and Bruno Bettelheim كلاهما نجا من المعسكرات النازية في الحرب العالمية الثانية، لو كانا زبونين في المعالجة النفسية أو في ممارسة النصح في يومنا هذا ماذا يمكن أن نريد منهما أن يفعلوا أو يشعروا (نفسياً) بشكل تبقى فيه حياتهما مثمرة وفي سلام؟ ما هي النصائح التي تقدمها لمثل هذين الناجيين بشأن المرارة والانتقام والثأر التي تعارض التذكر والاتقاء والصفح.

لنفرض أن زبائننا كانوا السكان الأصليين الأمريكيين أو الأمريكيين الأفريقيين، كيف نريد منهم أن يفكروا ويتصرفوا ويشعروا وهم يتذكرون الظلم والعبودية التي عانوها من البيض؟ وماذا عن اليابانيين الأمريكيين الذين وُضعوا في معسكرات اعتقال أمريكية أثناء الحرب العالمية الثانية؟ وهل يستطيع العرب الأمريكيون والمسلمون المسالمون أن يصفحوا عن الغضب والشكوك التي عصفت بهم بعد قصف برجى مركز التجارة العالمية؟ هل يستطيع اليهود والمسلمون والسود والمثليون الجنسيون وآخرون الذين كانوا ضحايا أن يتعلموا كيف يقابلوا بسلام أولئك الذين اضطهدهم وأثاروا غضبهم؟ هل يمكن أن يُعلّموا أن يكونوا لطفاء تجاه ظلّامهم دون غضب ودون أفكار الانتقام، وهم ما زالوا يتلقون إساءة أولئك الظالمين ويسعون إلى عمل مناسب لئيتجنبوا انتهاكات في المستقبل؟ هل يغدو الصفح أسهل إذا عُرف المزيد عن عوامل الطفولة المعذبة غير العادية التي



جعلت المجرمين من المغتصبين إلى السفاحين إلى الإرهابيين أن يكون لهم تلك السلوكيات البغيضة؟ هل يمكن الصفح إذا لم يعرف إلا القليل أو لا شيء عن أسباب تصرف هؤلاء الناس؟

استجابات الصفح وعدم الصفح:

معظم الذي عرضناه آنفاً يبرز من التعليم الفلسفي والديني ويترك الممارسين دون تفاصيل أو مواصفات لاستجابات الصفح المناسبة التي ينبغي أن تنمى عند زبائن الغضب. ولذلك نحن نطلب تعاريف أكثر دقة ليسير الممارسون على هديها.

استجابات عدم الصفح: حين لا يصفح الزبائن ينهمكون في تكرار معرفي متواتر عن الشخص الذي أغضبهم، أي مثير الحادث (أو الحوادث). يتواتر عندهم ورود صور وأفكار حول الحادث البغيض ومرتكبه ليلاً نهاراً حتى لو لم يريدوا ذلك. يتخيل الزبائن مثير الغضب أثناء فعلته ويتذكرون كيف كانوا يشعرون ويلومون المرتكب على نيته الشريرة وعمله المشؤوم. ويجتروا «الانتهاك» ويفكرون كيف يستطيعون «التأثر أو الانتقام ...» وهذا يؤدي بهم إلى إخفاء الضغائن.

تبيّن الضغائن أن تذكر الحادث مستمر عند الزبون، وهو باق في دور الصحة، وردود فعل الغضب عنده متواصلة. وتقتصر الضغائن الرغبة في الثأر والانتقام من الجاني ووجوب خضوعه للجزاء، وهذا فكر يؤدي إلى الانغلاق على نحو ما. إلا أن الضغائن في الواقع تقيد الزبون بدور الشخص المجروح المصاب وريثما يستطيع الزبون أن يتحرك مبتعداً من هذا الدور يظل التقدم صعباً.

استجابات الصفح: وعلى خلاف ذلك فإن الصفح يتضمن تنمية الشعور بالتعاطف مع الشخص الذي حرض حادث الغضب. وكما هو الحال في نظرية علاج السلوك العقلي الانفعالي (REBT) يشجع الزبون على التفكير في الشخص المسيء على أنه كائن إنساني له عدة وجوه، بدلاً من تعريف ذلك الشخص بمصطلحات أفعاله السيئة أو أعماله. وبهذا المعنى ينسجم الصفح مع طريقة سلوكية في تعريف



الشخصية على أنها تصرفات محددة كل واحد منها يثيره منه محيطي معين وتدعمه النتائج. وهذا القول الأخير يقترح بأن أي واحد منا، إن هو تربى في الفقر أو في أسرة متفككة أو في ألمانيا النازية أو كان لديه مشكلة مرضية خاصة، مثل ورم في الدماغ، يكون لديه إمكان أن يتصرف بشكل منكر، كما تصرف الشخص المؤذي تماماً. يتضمن الغضب والرغبة في الانتقام اللوم. وعلى خلاف ذلك فإن الطريقة السلوكية تقترح أن تصرفاتنا (سواء منها المؤيدة اجتماعياً أو العدائية) سببها تاريخنا حين تعلمنا أن نسلك ما نسلك الآن ويدخل في ذلك أيضاً القدرات البيولوجية التي هي بالتأكيد ليست تحت سيطرتنا الشعورية.

ولما كان العديد من الزبائن متدينين من المفيد أن نعلم أن مداخلة الصفح تتسجم مع التعاليم الدينية، للتفريق بين المذنب الذي يمكن افتراضياً أن يُصفح عنه، وبين الإثم (مثلاً السلوك) الذي ينبغي أن يتغير ويُستأصل. والقول الذي جاء من القديس أغسطين: «أكره الذنب وأحب المذنب» يمكن أن يكون ذا فائدة كبيرة للممارسين.

تتضمن وجهة نظر الصفح الخطو إلى الخلف والنظر إلى الشخص المسيء بطريقة جديدة. وبمصطلحات ايليس ١٩٩٤ في طريقة REBT معنى الصفح التوقف عن تعريف الأشخاص المذنبين بأنهم بكليتهم (حققرون لا قيمة لهم) و (غير أكفاء) و (شياطين) و (أولاد حرام) أو غير ذلك من مثل هذه الأوصاف. يقترح ايليس بدلاً من ذلك أن يُعرّف المسيء بأنه: شخص معقد له سلوكيات متنوعة في سجل حياته بعضها مقبول وبعضها الآخر عدواني جداً وبغيض يدعو إلى الاشمئزاز. يقترح ايليس أنه لا يمكن أن يكون هناك شخص (شرير ابن حرام) بكليته. ومع ذلك هناك بعض الناس الذي يمكن أن يلازموا أفعالاً كلها شر وسوء. وهكذا يفرق ايليس أيضاً بين الشخص والفعل.

فكر في حالة فرانك وهو محاسب تنفيذي يبلغ من العمر ٢٣ عاماً، تزوج قبل ثماني سنوات من حبيبة أحبها فترة طويلة تدعى ستيفاني. سار زواجهما على خير ما يرام باستثناء وحيد. كانت ستيفاني تتوقع أن يتذكر فرانك كل مناسبة مهمة مثل



أعياد الميلاذ والأعياد السنوية فيقدم لها بطاقة أو أزهاراً أو أي نوع من الهدايا . إلا أن فرانك لم يكن يكثرث بهذه الأمور ويعتبر أن هذه المناسبات مجرد حوادث زمنية عابرة في علاقة الحب . كان يقدم العديد من الهدايا ورموزاً للعرفان بالجميل طوال العام ولكن لا في عيد ميلاد ستيفاني ولا في عيد الحب (فالنتاين) . وغدت ستيفاني شديدة الغيظ وصارت تجتر كلاماً حول ما ينبغي على فرانك فعله وفق توقعاتها ومطالبها . وازداد التوتر في علاقتهما .

الصفح بالنسبة لستيفاني يتضمن رؤيتها لفرانك من أوسع وجهة نظر على أنه رجل يتمتع بالكثير الكثير من الصفات . بعضها جيد وبعضها غير جيد .

ويتضمن صفح ستيفاني تطوير فهم للعوامل التي أدت بفرانك إلى أن يتصرف على النحو الذي يتصرف به ، أي أن تضع نفسها مكانه . ربما كان والد فرانك يسلك هذا النوع من التصرف ، وربما كانت المسائل مالية أو تتعلق بضغط الوقت . إن الصفح لا يقترح أن تتخلى عن رغبتها أو تتفق مع فرانك أو تعذر أعماله . بل إن العملية هي اتخاذ وجهة نظر وتفهم يساعدان على تخفيض ثوران الغضب والاجترار المعرفي .

الصفح يعني تغيير ردود الفعل المعرفية الانفعالية السلوكية . حين يصفح الزبائن يفكرون في مصطلحات مختلفة أوسع حول حياة المسيء والقوى التي ساقته إلى أن يتصرف بشكل كره . وحينئذ يشعر الزبون أنه أقل غضباً أو يتخيل المشكلة بل إنه قد يتصرف بشكل يساعد فيه المسيء بطريقة ما .

تمثل حالة فرانك وستيفاني مشكلة صغيرة نسبياً . وعلى خلاف ذلك يبدو من المستحيل مبدئياً أن يصفح ضحايا الجرائم الكبرى والإرهاب والفعاليات الدكتاتورية ، ومع ذلك ذُكر العديد من الحالات أظهرت أن مثل هذا الصفح قد حدث فعلاً .

فكر في حالة رونالد كارلسون Ronald Carlson الذي ورد عنوانه على الإنترنت على الشكل التالي : (www.Restitutioninc.org/forgive/carlson) قُتلت أخته عام ١٩٨٢ وأراد الانتقام على الفور . قُبض على رجل وامرأة ووجد أنهما مجرمان وصدر

الحكم عليها بالموت. بدا أن كارلسون رضي عن هذا الأمر إلا أنه استمر يشعر أنه مترع بالغضب والكراهية. وراودته أفكار الانتحار. وفي محاولة لمساعدته اقترح النائب العام عليه، أنه سيشعر شعوراً أفضل بعد إدانتها وتنفيذ الحكم فيهما حين يعلم أنهما دفعا جزاء فعلتهما. ولكن رونالد ظل يشعر بعدم الراحة وبالغضب وبالهياج. ثم بعد ثماني سنوات واجه القاتلين، أحدهما في السجن والآخر بطرق رسالة. وأشار إلى أنه غفر لهما وأنه لم يعد يحملهما تبعة فعلتهما. وذكر كارلسون أن صفحه هذا أدى إلى راحة عظمى له وحال دون أن يدمر الحادث ما تبقى من حياته. ومع أن كارلسون شهد تنفيذ الحكم في أحد القاتلين، إلا أنه لم يدعم عقوبة الموت، معتقداً أن هذا يسبب ضحايا أكثر. كان يعتقد أن صفحه أنقذ حياته الشخصية.

ونذكر مثلاً آخر حالة ابا غايلى Aba Gayle التي صفحت عن رجل قتل ابنتها البالغة من العمر ١٩ عاماً. قُبض على القاتل ويدعى دوغلاس ميكي Douglas Mickey واتهم وحكم عليه بالإعدام. كانت غايلى تشعر مبدئياً أنها منهكة بالغضب والكراهية ورغبة الانتقام واليأس. لم تكن تستطيع أن تقود سيارتها وهي باكية لا ترى الطريق، وقد أكد النائب العام لها، كما حدث في الحالة الأولى، أنه حين ينفذ الحكم بالقاتل ميكي ستشعر شعوراً أفضل. ومع ذلك وبعد ثماني سنوات من الرغبة في الانتقام بدأت تقرأ حول موضوع الصفح. وشاهدت بالفيديو أحد اليهود الناجين من مذبحة الهولوكوست الذي كان مستعداً للصفح لا عن الشعب الألماني وحده بل عن حراس المعسكر الذين قتلوا جميع أعضاء أسرته. أثر هذا في نظرتها وموقفها، فبدأت تفكر أن باستطاعتها أن تصفح عن الذي قتل ابنتها. وشرعت تفكر ملياً وكتبت في الواقع رسالة إلى القاتل تعبر فيها عن صفحها وإشفاقها. وتذكر أن هذا كان نقطة تحول ساعدتها على الراحة من يأسها. ومع أن هذا قد يبدو مفاجئاً للامنتمين من الناس فقد طورت غايلى «صداقة» مع القاتل، وأيضاً صارت صديقة لبقية النزلاء من المحكومين بالإعدام والذين ينتظرون أوارهم لتنفيذ الحكم. فقد زارت العديد منهم وبعثت برسائل إليهم. كتبت تقول: «إن ما تعلمته هو أن الشفاء والنعمة يمكن أن ينجزهما أي شخص تحت أية ظروف بمعجزة الغفران».



(www.Catherineblountfdn.org/ala's.htm).

راجعنا أيضاً حالة ديبي Debbie ابنة ١٦ عاماً (Morris 1998) بينما كانت في موعد مع صديق لها، وضع اثنان من الغرباء هما روبرت ويلي وجوزيف فاكارو (Robert willie and Joseph Vaccaro) المسدس في رأس صديقها مارك وأطلقا عليه النار وتركاه يموت واغتصباها وعذباها عدة مرات. وحين قبض عليهما حُكم على أحدهما بالإعدام، واعترف بارتكابه حوادث قتل أخرى من بينها قتل فتاة. ومع ذلك وكما جرى في الحاليتين المذكورتين أنفأ لم ينته غضب ديبي وألمها المبرح حين حُكم على المجرم ويلي بالإعدام. لم تشف العدالة انفعالاتها السلبية وأفكارها التي استمرت بتواتر أعلى وحدة أكبر. ولم تشعر ديبي بالراحة إلا حين أصبح باستطاعتها فهم أفعال المجرمين وحين صفحت عنهما. ووصلت كما يقال إلى نتيجة وهي: أن الصفح ليس فقط إدراك أنه ما يزال على المسيء أن يدفع الثمن ولكن الصفح يتيح للضحية أن تتحرك قدماً في حياتها.

وأخيراً نذكر أن العديد من الناجين ومن الضحايا يستعملون مآسيهم أساساً ينطلقون منه لمحاولة مساعدة الآخرين. فكروا في هذا القول الرسالة التي بدرت منظمة Life Sentence وهي منظمة أنشأها آباء فقدوا أولادهم بالعنف:

إن هدفنا إطلاع الناشئة والأهل والعامّة على آثار العنف المدمرة. ومن خلال بعض محاضراتنا التي اخترناها نشارك الآخرين في قصصنا الحقيقية الشخصية بطريقة تصويرية قوية جداً. نحن نقدم الواقع للناشئة في هذا الزمن بشكل يستطيعون به فهم الأمور: من خلال قلب أم (www.Lifesentence.org).

هذه الحالات الشواهد تقترح أن الناس يبديون قادرين على الصفح في عدة نماذج من الإساءات الضعيف منها والعنيف. ولما كانت هذه الحالات مترعة بمراجع الدين الذي هو أصل الصفح والمغفرة فإنها تكون مساعدة للممارسين الذين يعملون مع زبائن متدينين. وعلى أية حال من المهم للممارسين أن يعرفوا كيف يحققون الصفح عند الزبائن المتدينين وغير المتدينين على السواء.



نموذج صفح للممارسين:

كما أشرنا آنفاً الصفح عملية تنمو مع الزمن. ومع أن الممارسين قد يسعون إلى خطوات مبرمجة مميزة، ربما كي يتأكدوا ويطمئنوا إلى أن الزبائن يتحركون قدماً فمن المرجح، كما هي الحال في مراحل التدخل الأخرى، أن لا يعمل الزبائن وفق طريقة متراصة الخطأ. إن الحركة باتجاه الصفح، بمساعدة الممارس أو بدون مساعدته، تتبع فقط سبيلاً عاماً. لا يوجد تسلسل صارم ويستطيع الزبائن أن يجربوا بعض الخطوات فقط (Enright,2001). إن الصفح عن حوادث صغيرة نسبياً مثل سوء سلوك من صديق أو فرد من أفراد الأسرة يختلف عن الصفح عن تصرفات خطيرة مثل الاغتصاب أو سجن خاطئ. والزبائن الذين كانوا يعيشون دائماً في عالم مستقر نسبياً، وكل ما فيه قابل للتوقع ينفذون عملية الصفح بشكل مختلف عن ضحايا التعذيب أو ضحايا المصادفات المقيتة الكبرى.

فيما يلي وصف مختصر لمراحل الصفح الأربع:

الغضب المكشوف: يسبق الصفح نمو وعي كامل بتجربة الغضب. ويتوقف الأمر على مثير الغضب وما يرافقه من تقويم. قد يعاني الزبون الكره والعداء والمرارة إلى جانب نماذج عن أفكار مجتررة في الانتقام وهزيمة النفس، مثل خدر انفعالي وتخطيط استحواذي لحوادث غير مرغوبة في المستقبل ومعاناة الأرق. تتفاوت نماذج التعبير من الاستحواذ مع مشاعر سلبية ورغبة معرفية في الانتقام إلى مجرد الرفض البسيط. ويستطيع الممارس باستعمال مهارات المناقشة والتفكير والإنصات الداعم الفعّال، أن يساعد الزبون على مواجهة مشاعره وأفكاره وسلوكياته التي ترافق المثير. وحين تتكشف تجربة الغضب يمكن البدء بإعادة بناء هذه التجربة مع فعالية أخفض.



وعلى هذا فإن العملية تبدأ باشتراك الممارس والزبون بالاعتراف أنه قد وقع ظلم وأن الزبون عانى عذاباً نفسياً وربما أملاً جسدياً. وإن الآثار والعاقبة كانت سلبية. بالنسبة لبعض الزبائن سيكون المثير صغيراً من الوجهة الموضوعية وبالنسبة للآخرين سيكون شديداً قاسياً. لنفكر بزبائن خانهم أصدقاؤهم إذ كشفوا أسرارهم الشخصية لآخرين من الناس، أو زبائن أضاعوا أموالهم عند جامع أموال خسيس عديم الضمير، أو زبائن كانوا ضحايا لعمليات نصب مالية أخرى. أو لنفكر بزبائن كانوا هدفاً لمثيرات غضب كبرى مثل العنصرية أو التفرقة الجنسية أو التفرقة العمرية (بين الأعمار) ينجم عنها خسارة ووظائف أو فرص للتقدم.

وأخيراً: فقد يكون بعض الزبائن قد تعرض لهجوم جسمي أو للاغتصاب أو نالهم عذاب كبير. في كل حالة من هذه الحالات من المرجح أن الزبون عانى تجربة غضب ربما بشدة عالية، وإن نظرته إلى العالم قد تبدلت. لقد أصبح هؤلاء المعذبون عديمي الثقة تتابهم شكوك في وعود الآخرين وهم على الأغلب شديدي الارتياب. قد يلجؤون إلى إيمانهم الديني يسألونه وطالما جلب إليهم الراحة من قبل، وقد ينشأ لديهم مشاكل مع الأشخاص أو مشاكل سلوكية أو مشاكل طبية نتيجة لمثير الغضب. إن الاعتراف الكامل بحادث الإثارة والغضب في حد ذاته وما يرافقه من مشاكل هو أول خطوة في العملية.

اتخاذ قرار الصفح: يتوقف الزبائن غالباً عند طراز من الاستجابة واحد حتى لو كان هذا الطراز هزيمة النفس. وفي الحقيقة جرت دراسة يلعب فيها اثنان من الأشخاص لعبة (معضلة السجن) أُخبر الطرفان أن تعاونهما يؤدي إلى نتيجة أفضل لكليهما على حين أن تنافسهما قد يكون مؤدياً لهما معاً (Kassinove and Colleagnes 2001).

وبالرغم من التعليمات تنافس اللاعبين عدة مرات بدلاً من أن يتعاونوا وكان كل منهما يتصف بشخصية سمة الغضب فيها عالية. وهذا نموذج لتصرف هزيمة النفس. وكانت العاقبة أن كلا اللاعبين مني بالخسارة.



يصبح الغضب الذي لا يصفح وتخيلات الانتقام أمراً معتاداً. ومع أن ذلك يؤدي إلى فقدان حل المشكلة يستمر الزبون في طرق هزيمة النفس. وهكذا فإن الممارسين في هذه المرحلة يساعدون الزبون على أن يدرك أن الاستمرار في التركيز على أذى المثير وعلى التقييمات المتهبة، قد يؤدي إلى آلام مبرحة غير ضرورية وببذل الممارس مزيداً من المشاركة الوجدانية والدعم وبتكرار رواية بناءة لقصة إثارة الغضب، قد يفكر الزبون في النهاية بفكرة الصفح كاستراتيجية لتحسين الحياة. وكبديل لذلك يمكن أن يقترح الممارس الصفح بلطف على الزبون. إن تكرار رواية القصة مهم لأن كل إعادة لها تتيح للزبون أن يرى عناصر جديدة وأحياناً أقل إزعاجاً في الحادث السلبي. وفي تلك المرحلة يساعد الممارس الزبون على أن يتخذ الصفح استراتيجية لحل غضبه ومرارته وليسير قدماً في الحياة. وثمة خطوة مهمة هي التحول في بعد الزمن. اطلب إلى الزبون أن «يصرف الذهن» عن الماضي دون أن ينساه. اسأله عن المستقبل. ما هي الأهداف الموجودة الآن وماذا يحتمل أن يحدث؟ اسأل الزبون: «ماذا يمكن أن يحدث إذا توقفت أفكار الانتقام ونياته؟».

مرحلة العمل: يبدأ الزبون الآن بالعمل المشخص الفعّال للصفح عن الشخص الذي أثار الغضب. وهذا يتضمن تطوير طرق تفكير جديدة عن المسيء تشجع على الإشفاق والتفهم. قد يساعد الزبون الغاضب الذي ما زال يشعر بالمرارة أن يتفهم طفولة المسيء، أو أن يضع الحادث (أو الحوادث) في سياقه بتفهم الضغوط التي كان يزرع تحتها المسيء وقت وقوع الذنب. ما هو الدور الذي تلعبه المخدرات أو الكحول أو الطفولة البائسة أو المرض النفسي أو قصور الدماغ في حياة المسيء؟ هل كانت معتقدات المسيء الدينية أو أوهامه أو تعلمه سلوكيات في وسط اجتماعي خاص أو في سياق ثقافي معين تساهم في تصرفه هذا؟ في أسرة ذلك المسيء أو في ثقافته أو دينه الأصلي ما هي القواعد التي تعلمها حول معاملة الأطفال والمجرمين والنساء وكبار السن أو الناس الآخرين بصورة عامة؟ هل كان هذا المسيء ضحية البيولوجيا والتعليم الذي تلقاه؟



لا يستطيع الممارس أن يساعد الزبون على تطوير طريقة جديدة في التفكير لكي يعنى المسيء من مسؤوليته. ولكن الهدف هو تفهم أفضل للمسيء وتفهم القوى التي شكلته والتي أدت به إلى سلوك الإساءة هذا. وخارج نطاق العفو والنسيان والقبول والتبرير فإن الهدف هو تطوير الإرادة لتجربة التعاطف أو المشاركة الوجدانية والإشفاق نحو مرتكب الإساءة.

إن الهدف المركزي لمرحلة العمل هذه هو القبول البسيط لألم جسمي جائر وانزعاج انفعالي ناجمين عن أفعال المسيء. وبهذا القبول نحن نعني تذكر الحوادث والاعتراف بما حصل دون الرغبة في السعي إلى الانتقام. والتحدي بالنسبة للزبون هو أن ينظر إلى المسيء شخصاً بكليته (في كيانه الكلي) وأنه تصرف بشكل سيء بسبب قوى بيولوجية وبيئية من حوله. وحين يتم هذا التحول قد يكون الزبون الآن جاهزاً للبدء بتقديم درجة صغيرة من النية الحسنة تجاه المسيء. وهذا قد يتضمن كبحاً بسيطاً لرغبة الانتقام. وقد يتضمن أيضاً تعريف الزبون لنفسه تعريفاً معززاً يتضمن صفات الرحمة والكرم. يبدأ الزبائن بالسؤال: «أي نوع من الأشخاص أنا؟» والتحول قد يتضمن أولاً شكلاً ما من التراضي والمصالحة. ويبدو إعطاء أي شيء إلى الشخص المسيء للزبون مستحيلاً حين تبدأ المداخلة. قد يتكلم الزبائن مثلاً على أعضاء في الأسرة لم يلتقوهم مدى سنين بسبب انتهاك ما أدى إلى غضب شديد. وقد يعبرون عن تمنياتهم مبدئياً بأن يستمر هؤلاء الأقرباء في التألم ومعاناة العذاب.

ومع ذلك هناك حالات صفح تحدث في اللحظة الأخيرة، مثل زيارة الزبون لشخص مريض في نهاياته كان قد أساء إلى ذلك الزبون في الماضي. في هذه النقطة قد يقدم الزبون هدية من وقته يقضيه مع المسيء، أو قد يمكس بيد المريض، أو يرسل بطاقة أو بطاقة أزهار أو حلوى. فحين يبدو المسيء في حالة واهنة تتخذ نظرة أخرى. والغريب المتناقض أن الزبون هو الذي يستفيد من هذا النوع من الصفح؛ لأنه هو الذي يشعر شعوراً طيباً حين يتم السلام والمصالحة.



التحرر والتعميق: يبدأ الزبون الآن بإدراك أن الصفح على المسيء يؤدي إلى تغيير معرفي وراحة انفعالية. وقد يستطيع الزبون بمساعدة مهني في الصحة العقلية أن يعيد بناء الماضي جزئياً (مثلاً يفكر في الماضي بشكل مختلف) ويجد معنى في الغضب وفي الألم الذي عاناه. وهذا المعنى يُكتشف ويعزز بطرق مختلفة بعضها يمكن أن يقترحه الممارس.

بعض الضحايا الذين أصابهم حيف كبير يكتبون كتباً عن هذا. كتب برمو ليفي Primo Levi وهو إيطالي نجا من معسكر اعتقال كتاب «Survival in Auschwitz» كان هدفه فيه أن يروي قصته ويرضي ميله إلى «التحرير الداخلي» (ص ٥) وكتب آخرون على مواقع متعددة الأغراض في الإنترنت شعراً وقصصاً وابتكروا أفلاماً والتقوا ناجين آخرين كانوا عبر البريد الإلكتروني ليحققوا تعميقاً لتحررهم الشخصي من الغضب ومن الانتقام. (www.stardate.bc.ca/survivors.g.e).

وأحدث بعض الزبائن مواقع على الإنترنت ليكرّسوا انتباهها كاملاً لقصتهم الشخصية الفريدة. يمكن ببحث بسيط على الإنترنت تحت عنوان «الناجون» الوصول إلى عدة روابط وصلات للتشارك في جميع أنواع القصص التي حدثت.

عند القليل النادرين يكتشف المعنى في تبحر حقيقي في العلم. فكر في حياة وعمل الدكتور فكتور فرانكل Dr. Viktor Frankl الذي طور علاجاً بالكلام وتحليلاً وجودياً. يعتقد فرانكل أن الكائنات الإنسانية ليست مجرد لعب بأيدي قوى بيولوجية وبيئية (محيطية) بل إن الكائنات الإنسانية تفكر وتتخذ قراراتها الذاتية حول الحياة.

وهكذا هو يرى أن «البحث عن معنى» هو أول دافع إنساني. وفي طريقة علاجه الكلامي يُساعد الزبائن على أن يكتشفوا معنى في أوضاع حياتهم الذاتية. إن المعالجين بالكلام يساعدون الزبائن على إعادة التوجه والشفاء من الحوادث المقيتة في حياتهم. وذلك بتقوية الثقة بمعنى الحياة غير المشروط وبكرامة الإنسان وجلال



منزلته. وتعتمد أفكار فرانكل جزئياً على بحثه الذاتي عن المعنى أثناء وجوده سجيناً في معسكرات الاعتقال النازية بين عامي ١٩٤٢ و١٩٤٥. ومع أننا نستطيع أن نتصور كيف يمكن أن يكون رد فعله تجاه صدام حسين أو أسامة بن لادن، فإن بحث فرانكل عن المعنى ساعده بالتأكيد على النجاة من المعسكرات النازية (انظر Frankl 1984).

إن نظرة فرانكل مختلفة عن نظرتنا. فالعلماء ما زالوا يتجادلون منذ سنين حول درجة كوننا مفكرين أحراراً في مقابل درجة كوننا لعباً بيد البيولوجيا والبيئة أو المحيط. يأخذ فرانكل وجهة النظر الأولى على حين نفهم نحن أهمية وجهة النظر الثانية. إلا أن النقطة المهمة هي أن كلا النظرتين يمكن أن تستعملا لتعميق فهم الظروف المقيتة في الحياة وكلاهما يمكن أن يزود بوسائل للتحرر من الألم.

وللمساعدة على توطيد معنى وعلى التحرر، يستفيد العديد من الزبائن من الاحتفاظ بمفكرة (سجل يومي) لرصد كل مرحلة من عملية الصفح ووضع عناوين لها (Enright 2001). وقيمة ذلك هي في أن الممارسين يستطيعون أن يقترحوا أسئلة معينة على الزبون يضعها في ذلك السجل وهي أسئلة يمكن أن تعزز الحركة باتجاه صرف النظر عن تكرار ذكر حيف الماضي وظلمه. فمثلاً بالنسبة للوعي والدراية يستطيع الممارس أن يقترح على الزبائن أن يجيبوا عن مثل هذه الأسئلة: «كم من الوقت لبثت غاضباً؟» أو «ما هي بعض الأسباب التي أبقتك غاضباً تطلب الانتقام» أو «ما هي بعض الأسباب التي صرفت ذهنك عن الغضب مع أن المسيء بقي دون محاسبة على ذنبه؟» وبالنسبة للتشجيع على اتخاذ وجهة نظر وتطوير رؤية أوسع يمكن أن يُطلب من الزبائن أن يكتبوا حول المواضيع التالية: «ماذا تظن أن الحياة كانت تبدو للمسيء حين كان ينمو ويكبر؟» أو «كيف حاول المسيء أن يتعامل مع أب فاسد متعسف؟» أو «هل يستطيع المسيء بطريقة ما أن يبدو كأنه ضحية؟» قد يرد الزبون أو لا يريد مشاركة الممارس في الأجوبة وكل خيار له يعتبر مقبولاً. إن مجرد الاهتمام بالأسئلة مفيد ولو لم يكن ثمة تقويم.



من المهم احترام التفاوت الثقافي بين الزبائن. قد يعزز البعض تحسنه وتقدمه في العلاج بمقابلة الآخرين، على حين يرد البعض أن يعمل بمفرده. البعض يتكلم إلى الغرباء في المراحل الأولى من التحسن، على حين يتكلم آخرون فقط مع أعضاء أسرهم. البعض سوف يعزو قوته إلى صورة دينية أو إلى مجموعة من المعتقدات الدينية، بينما سينظر آخرون إلى العلم وإلى المصادر الدنيوية طلباً للمساعدة. البعض سوف يرد أن يناقش رؤوس موضوعات سجله اليومي (مفكرته)، وآخرون يجدون من غير المناسب أن يشاركونهم أحد في ذلك. نحن اقترحنا أن برنامج إدارة الغضب وعلاجه الناجح يعمل بشكل أفضل إذا قام على أساس خطة متطورة قائمة على التعاون. ذلك التعاون هو بالتأكيد خطوة في تلك المرحلة من عملية الصفح.

إن عملية الصفح والتحول المعرفي والارتياح من الغضب والمعنى المطور من جديد المتعلق بالإساءة وبالمسيء، تؤدي إلى تزايد الاهتمام وزيادة التفهم للأنا وللآخرين. سيعيد الزبائن اكتشاف الهدف في الحياة ويطورون الاهتمام بالجماعة التي ينتمون إليها. إن الزبون الصافح سيكتشف بالتأكيد تناقضاً ظاهرياً في الصفح. فهو يقدم للمسيء الوقت والإشفاق والتعاطف أو المشاركة الوجدانية والرحمة والكرم ولكنه هو الذي يستفيد ويتقدم ويحسن حاله.

استمارة معلومات للزبون

الغضب والمرارة والصفح

كثير من الناس يخفون الغضب معتقدين أن من المناسب أن يستمروا في المشاعر السيئة. وهم يكررون تذكر المشكلة التي أدت إلى الغضب في أذهانهم ويفكرون كيف كان الشخص الآخر على خطأ. ويعتقدون أن ذلك الشخص ينبغي أن «يدفع» ثمن الغضب والمرارة التي سببها لهم.

يُحتفظ أحياناً بالضغائن سنين وسنين. ولسوء الحظ إن الغضب والمرارة وأفكار الانتقام ليست صحيحة على الإطلاق. إنها تؤدي إلى انشغال بالماضي أكثر من أن تتيح الاستمتاع بالحاضر وتبقي الشخص الذي أسىء إليه رهن دور «الضحية».

إلى متى ينبغي عليك أن تتألم من أحداث الماضي؟ إن الأمر يتعلق بك إلى حد ما. ومن غير الحكمة بالتأكيد تجاهل مظالم الماضي التي أدت إلى إصابتك بالألم. إلا أن الغضب والمرارة الراهنين لا يفيدان لأنهما يؤديان إلى أفكار مجترمة وإلى مستويات كرب جسمي. وفي النهاية يمكن أن يؤدي هذا إلى اضطرابات في النوم وإلى مشاكل قلبية وإلى أشكال جديدة من الاضطراب والفوضى في الحياة.

إن تربية الصفح يمكن أن تكون الخطوة الأولى نحو التحرك قدماً من سجن الماضي. إنها تشمل تطوير تفريق واضح جدي واع بين الاستجابة الصحية «لصرف الذهن» عن الحادث وبين «الاستسلام لدور الضحية» ولأشكال أخرى غير مقبولة من التكيف مثل نسيان ما حدث. الصفح يعني التخلي عن الاعتقاد بأن الإدانة المتواصلة والجزاء وحدهما سيشعرانك شعوراً أفضل. إن تربية الصفح تعطيك القدرة على السيطرة على مشاعرك وأفكارك وتصرفاتك الذاتية إن الصفح يعني أن تعيش في الحاضر



وأن تطور فهماً للسبب الذي جعل الشخص الآخر يتصرف بعدوانية، وربما تفهماً لأن الشخص المسيء نفسه كان ضحية الظروف. الصفح عملية إشفاء تستغرق وقتاً.

«الصفح لا يغير الماضي ولكنه يوسع المستقبل»

(بول بويس ، مؤلف)

Paul Boese

اسأل المدرس الذي يعمل معك كي يساعدك على فهم أن الصفح ليس مرادفاً للمعاني التالية:

❖ قبول تصرف المسيء.

❖ عذر ما فعل

❖ اتخاذ موقف حيادي

❖ نسيان السلوك العدائي

❖ تبرير فعله المسيء

❖ مجرد الهدوء أو عقد هدنة

فكر بهذا الذي قاله الطبيب النفسي توماس ساس Thomas Szasz

الأحمق لا يصفح ولا ينسى

الساذج يصفح وينسى

الحكيم يصفح، لكنه لا ينسى

هل أنت حكيم؟ ناقش منافع تربية الصفح مع الممارس الذي يشرف عليك.