

توقّي الانتكاس

لقد عدت لتوي من بوسطن إنه الأمر الوحيد الذي تفعله إذا وجدت نفسك هناك

فريد الن

Fred Allen

يحقق العديد من الزبائن تقدماً جوهرياً بفضل المشاركة في برنامج بناء لإدارة الغضب وعلاجه، وذلك باستعمال استراتيجيات موصوفة في الدليل المرشد. ومع ذلك لما كان الغضب مجموعة معقدة من الأفكار ومن نماذج النشاط الجسمي والسلوكيات الحركية والكلامية فليس من المرجح أن يحدث التغيير بتقدم سهل. وليس من غير الشائع أن تنقطع بعض مراحل إنقاص الغضب بعودة ظهور تجارب الغضب الشخصية وإظهار التعبير عنها للأخرين. وهناك سيناريو شائع آخر وهو أنه في منتصف دور التحسن، قد يقع للزبائن حادث غضب قوي يفضي إلى مشكلات درامية تترك الزبون (وربما الممارس) يشعر بالخيبة. حين يرتد الزبون عن الطريق القويم أو ينتكس إلى طرق تصرف سابقة من السهل الاستنتاج أن العلاج أخفق ويدعو هذا الممارس إلى التشاؤم والاعتقاد بأن الزبون ليس قادراً على القيام بتقدم جوهري دائم. في تلك اللحظات يكون بعد نظر الممارس وقدرته على إعادة تركيز العلاج هما اللذان يؤديان إلى تفاوت مجمل عاقبة الحال.

أول ما دُرُس توقّي الانتكاس كان في مؤلف مارلات وباركس Marlatt and Parks

(١٩٨٢) ومارلات وغوردون Marlatt and Gordon (١٩٨٥) الذي أشار أنه بعد النجاح في معالجة مشاكل سلوكية متنوعة - كالتدخين وشرب المسكرات والإفراط - في الطعام وتعاطي المخدرات واضطراب العصاب القهري الاستحواذي ولعب القمار، غالباً ما يعود الزبائن إلى تصرفاتهم القديمة. وفي الواقع إنه بين ٥٠% إلى ٩٠% من الزبائن الذين نجحوا في إنقاص تناول الطعام المفرط والتدخين والمشاكل الأخرى يتكسون في آخر الأمر.



ليس الانتكاس مرادفاً لإخفاق العلاج الذي يوجد فيه تقدم قليل أو لا يوجد تقدم على الإطلاق. بل بالأحرى إن تعبيري (الارتداد) و (الانتكاس) يشيران إلى زيادات قليلة أو شاملة في سلوكيات المشكلة بعد أن كان التحسن قد ظهر تماماً. وفي جميع الاحتمالات يحدث هذا لأننا لم نركز بشكل أساسي على تماسك مكاسب العلاج وحفظها. وهكذا فإن الخطوة الأخيرة المهمة في برنامج إدارة الغضب وعلاجه هي تهيئة الزبائن سلفاً للسيانزو المحتمل بأن الغضب قد يعاود الظهور. وبينما يصف برنامج إنقاص الغضب هنا التركيز على المداخلات لإنقاص تنشيط المثيرات المعروفة الراهنة، فإن توقي الانتكاس يركز على تعرفّ علامات إنذار الانتكاس وتحليلها وتدبيرها، وهي التي قد تشمل مثيرات غير معروفة أو نادرة. ويشمل توقي الانتكاس إجراءات مبادرة لإنقاص ميل الزبائن إلى الارتداد والاستجابة بغضب. فيُعلم الزبائن أن من الأفضل والأثمر لهم بدلاً من أن ينهمكوا في لوم النفس والحكم عليها حين يحدث الارتداد، أن يفهموا ماذا حدث ويتحملوا المسؤولية للحفاظ الإضافي على السلوك المتحسن.

يمكن استعمال عدد من الطرق لإعادة الزبائن إلى سبيل مثمر منتج وإلى محاربة اليأس من استمرار التقدم بعد أن يعود غضبهم للظهور. إن زيادة تركيز العلاج على مثيرات غضب إشكالية على وجه الخصوص، وعلى مثير نادر وزيادة تواتر الجلسات أو رفع حدة وتكرار التمرين على مجموعة من المهارات الجديدة كل ذلك يساعد على إنقاص الارتداد.

وهكذا فإن الجزء الأخير من برنامج إدارة الغضب وعلاجه الشامل يتضمن تنمية استراتيجية توقي انتكاس سابقة التأثير. وهذه تصبح جزءاً من خطة عمل تعاونية بين الممارس والزبون للحفاظ على مكاسب العلاج وللتعامل مع الأوضاع الصعبة المحفوفة بالمخاطر. إنها تتضمن تنمية الاستباق والتوقع والمكافحة للتغلب على المشاكل كجزء من برنامج سيطرة الزبون على نفسه عندما ينتهي التدخل الشكلي الأصلي.



إن الانتكاس بطيء وغادر في تسله وهو يبدأ بالارتدادات. أي أنه في منتصف تقدم واضح يعاني الزبائن غضباً ويعبرون عنه بالطرق القديمة نفسها. وهكذا فإن الارتدادات قد تأتي مبدئياً مفاجأة لكل من الممارس والزبون بعد أن بدت الأمور تسير سيراً حسناً جداً. تم التعرف على عناصر مشتركة في عملية الانتكاس تحدث في علاج أنواع متعددة من الإدمان ونحن نعتقد أنها تنطبق على علاج الغضب (Park and Marlatt,2000).

تبدأ عملية الانتكاس حين يجرب الزبون شعوراً بالسيطرة يدركه في نفسه أو شعوراً بالنجوع الذاتي. وهذا قد يحدث حين يتعلم الزبائن أن يسترخوا، وأن يطبقوا تقويمات معرفية جديدة على مثيرات غضبهم الشائعة، أو حين يطورون وجهة نظر مركزية أوسع على مداخلات الصفح.

حتى لو كانت المكاسب الحقيقية ضئيلة كما هو الحال غالباً في بداية أي برنامج تدخل، قد يضخم الزبائن تقدمهم معتقدين أنهم يسيطرون بوضوح على مهارات إدارة الغضب وعلاجه، على حين أنهم في الواقع قد جربوا نجاحاً مع مثيرات صفري غير متواترة. وعندما يزداد عدد المثيرات الشائعة التي دُبرّت بنجاح مع أقل حد من الغضب أو بدون غضب يكون هناك زيادة مطابقة متماثلة في إدراك الزبون لنجوعه الذاتي.

يمكن أن يستمر هذا إلى أن يعاني الزبون من مخاطرة مضرة وبغيضة بشكل قوي، أو ربما من مثير جديد (مثلاً: «أستطيع تدبير معظم الأمور الآن ولكن عندما علمت أن ابنتي أخفقت وخرجت من المعهد أواه! لقد سئمت وخرجت عن طوري غضباً في الواقع»). هذه التجربة تهدد السيطرة المدركة وتتنقص الشعور بالنجوع الذاتي وفي النهاية تزيد احتمال الانتكاس الكلي.

وبديلاً عن ذلك فإن استجابة مواجهة مبرمجة سلفاً للتعامل مع مثير جديد عالي المخاطرة (مثل صراع غير متوقع أو خيبة) سوف تنقص احتمال الانتكاس. إذا واجه الزبون المثير الجديد بشكل ناجح يزداد نجوعه الذاتي حتى أكثر من ذي قبل. وإذا



تطول مدة السيطرة على الغضب ويواجه الزبون بشكل ناجع مثيرات الغضب النموذجية الجديدة، فإن احتمال الانتكاس إلى النماذج القديمة في التعبير عن الغضب ينقص وهكذا تتطور دورة تقويم إيجابية.

أما الزبائن الذين لم يتعلموا استجابات مواجهة ناجعة ليستعملوها حين يواجهون أوضاعاً فيها مخاطرة عالية جديدة، فإنهم يميلون إلى الدخول في دورة سلبية. مثلاً إن ارتداداً يتعلق بحادث غضب قد ينجم عنه نقص في النجوع الذاتي وشعور بفقدان المقدرة. ويشعر الزبون أنه هُزم. وهذا الشعور المنخفض بالنجوع الذاتي وبالهزيمة بدوره قد تتبعه عودة تفجر كامل لنماذج الغضب القديمة، أو يتبعه نمو تصرف آخر غير متكيف مثل شرب الكحول أو تعاطي المخدرات أو العدوان.

وعملياً حسب رأي باركس ومارلات (Parks and Marlatt (٢٠٠٠) يكون حجر الزاوية في توقي الانتكاس هو التمرين على مهارات المواجهة. وباصطلاح إدارة الغضب وعلاجه هذه المهارات تهدف إلى تعليم الزبائن مايلي:

(أ) أن يفهموا ان الارتدادات هي جزء من عملية التحسن، ولهذا ينبغي أن يتوقعوا سلفاً أن ذلك سوف يحدث. نحن نعرض على الزبون استمارة معلومات (في آخر هذا الفصل) تُترك في غرفة الانتظار، أو تُعطى للزبائن لزيادة درايتهم باحتمال الانتكاس.

(ب) أن يتعرفوا ويوافقوا على قائمة بالمثيرات ذات المخاطر العالية (أناس أو أوضاع) يمكن أن تكون إما جزءاً متواتراً في محيط الزبون، أو تمثل أوضاعاً غير متواترة ولكنها محتملة.

(ت) أن يواجهوا المثيرات ذات المخاطر العالية ويقاوموا الرغبة في العودة إلى طرق الغضب السابقة بتطوير مهارات اتقاء الغضب.

(ث) أن يُجروا شكلاً ما من «السيطرة على الضرر» حين يقع ارتدادات إلى الغضب (لا مناص منها) بحيث لا يرى الزبون أن الارتداد إشارة واضحة أكيدة إلى الاخفاق.



(ج) أن يثابروا على خطة العلاج بعد الارتداد .

(ح) أن يتعلموا كيف يبتكرون أسلوب حياة متوازن يقلّ فيه احتمال أن تظهر مثيرات جديدة وتقويمات سيئة التكيف أو أن تكون منغصة. وهذا يتضمن مساعدة الزبائن على أن يناموا جيداً ويأكلوا جيداً ويقضون الوقت بشكل مجد، كما يتضمن طمأننتهم إلى أن بعض الوقت الحر ينبغي أن يترك في الحياة من أجل أمور ترفيهية مسلية. سيصبح الزبائن أكثر قدرة على التعامل مع المشاكل الجديدة إذا أخذوا نصيباً من الراحة ولم يكونوا منهكين بصعوبات أخرى.

نحن نعتقد فيما يخص إدارة الغضب وعلاجه أنه من المهم بشكل خاص تهيئة الزبائن للارتدادات أثناء التقدم وتنمية استراتيجيات لتذليل العقبات وتعرف المثيرات الخطرة باستمرار والتقويمات المعرفية غير النافعة من أجل الحفاظ على مكاسب العلاج. وسوف نناقش فيما يلي طرقاً خاصة تجسد فلسفة توقي الانتكاس في علاج الغضب.

تهيئة الزبائن للارتدادات:

وضع العقبات في نصابها الصحيح

يعتقد الزبائن نموذجياً أن المشاركة في الاستشارة الفردية، أو ضمن جماعة تعني أنهم سيظهرون تحسناً مستمراً مع الزمن. يُتوقع أن يأتي كل أسبوع في العلاج بتقدم أكبر، بمعنى أن تقل حوادث الغضب وتقل نماذج التعبير السيئة التكيف. وبالطبع حتى حين يكون العلاج في منتهى النجاح فإن مجرى التقدم الفعلي نادر. إذ قد تلوح مثيرات جديدة في منتصف العلاج كما قد تعتبر أمراض نفسية إضافية (مثل حفلات الشرب والقمار) أنها إشكالية، والمهارات الجديدة قد تستغرق وقتاً أطول ريثما يتعلمها الزبون وتصبح جزءاً من السجل الآلي للسلوك لديه. قد تعرض المهارات الجديدة في جلسة المكتب ولكنها قد لا تبرز في المحيط الطبيعي. ويكون التحسن عادة متغيراً متبدلاً وينبغي توقع العقبات. ومن المهم تقديم توقعات واقعية حول مسار التغيير.

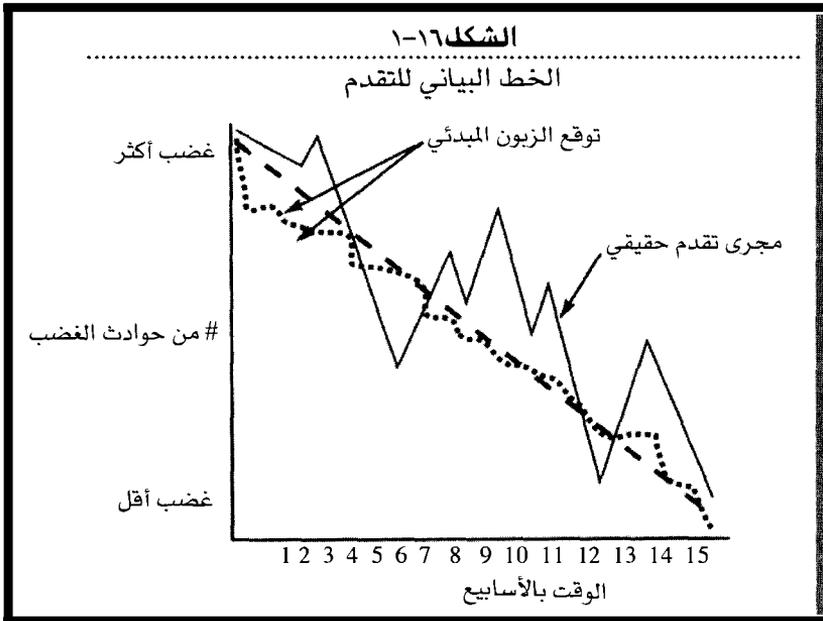


إن الوقت المناسب لتعرف الزبون بموضوع الانتكاس هو حين يعرب لأول مرة عن خيبته لأنه عانى حادث غضب. والطريقة المفيدة لمقاربة ذلك الوضع هي في السؤال التالي: «كيف من المفترض أن يبدو التحسن؟» وليصف الزبون وجهة نظره بيانياً وكيف يرى التقدم المعقول وذلك بأن يرسم خطأ بيانياً بسيطاً للغضب (تواتره وشدته ومدته) على المحور العمودي والوقت أي (عدد الجلسات أو الأسابيع) على المحور الأفقي.

يرسم معظم الزبائن شيئاً يبدو مشابهاً لخطوط متقطعة أو منقطعة (انظر الرسم في الشكل ١٦-١). إذا حدث هذا أسأل الزبون: «يبدو أن هذا يشير إلى أنك في كل أسبوع تظهر تحسناً أفضل من الأسبوع السابق. كيف يأخذ هذا الخط في الاعتبار مرات الصعود والهبوط الكبرى التي قد تحدث من أسبوع لأسبوع؟».

إن الهدف بالطبع بيان أن التقدم الخطي الهادئ الصقيل ليس واقعياً. والهدف أيضاً إنقاص القلق (في اجترار معرفي مثلاً) حين يحدث الارتداد.

اسأل الزبائن أن يعيدوا رسم الخط بشكل يشف عن منظر التقدم بشكل أكثر دقة، مع العلم أن عوامل الكرب تتفاوت من أسبوع إلى أسبوع. ومع طرح بعض الأسئلة سيرسمون في النهاية شيئاً يشبه خطأ متصلاً كأفضل تمثيل للتقدم المرتقب.





يمكن أن تتضح عدة مواضيع لهذا الخط البياني. أولها: أنه يحدث صعود وهبوط عدة مرات أثناء عملية العلاج، وأن هذا أمر طبيعي وسوي ومتوقع. وهكذا فإن المبالغة في رد الفعل تجاه الارتداد لا تقوض بالضرورة التقدم في المستقبل. ثانيها: أنه يمكن الحصول على تحسن ملحوظ في المدى الطويل ولا يمكن أن يحكم عليه، إلا في إطار زمن أطول مما كان متوقفاً بصورة مبدئية. ثالثها أنه مع أن الغضب لا يمكن أبداً إبعاده تماماً فإن تواتر وحدة ومدة الغضب يمكن إنقاصها جوهرياً. بكلمات أخرى أن الهدف الحقيقي هو جعل الغضب أقل بكثير من أن يكون مشكلة في حياة الإنسان.

فضلاً عن تعليم الزبائن تسلسل التقدم المحتمل من المفيد تعليمهم الأسباب الممكنة للانتكاس. وفيما يلي نذكر بعض الأسباب المحتملة لبروز غضب الزبون ثانية بعد أن تبدأ المعالجة، بأن تصبح مجددة ناجعة مع أن هذه الأسباب تتفاوت بشكل طبيعي من زبون إلى آخر.

❖ زيادات منهكة في:

❖ عدة عوامل كاربة في الحياة تثير الغضب (مثل: دين جديد، حادث سيارة، بروز مشاكل زوجية أو عائلية من جديد).

❖ عدة عوامل كاربة في الحياة تثير الغضب (مثل زيادة جوهرياً في الدين أو تفاقم شدة مرض ما).

❖ زيادات منهكة في:

❖ عدد عوامل كاربة إيجابية في الحياة (مثل: منزل جديد، ترفيع، حمل).

❖ حدة عوامل كاربة إيجابية في الحياة (مثل: زيادة في عدد الموظفين الذين يعملون من أجل الزبون، سيارات رياضية أكبر وأغلى ثمناً، ربح ورقة يانصيب).

❖ وضع الإنسان نفسه في أوضاع مثقلة بالنزاع.



- ❖ نقص التقويم من الآخرين (مثلاً الزبون الذي لا يتشاور مع الآخرين).
- ❖ أن يكون المرء غير صادق وغير جازم مع الآخرين وغير واثق بهم.
- ❖ بروز مشاعر ممزقة أخرى مثل القلق والاكتئاب والشعور بالذنب.
- ❖ أحلام يقظة عفوية حول اللوم والمسؤولية.
- ❖ التفكير المقيم الاستحواذي في آلام وجروح الماضي والرغبة في الانتقام.
- ❖ تعهد سلوكيات مفرطة كالسكر والقمار وتناول الطعام المبالغ فيه والإفراط في الجنس.
- ❖ أفكار حادة عن الشعور بالوحدة وعدم الدعم والهجر.
- ❖ الوحدة (مثلاً: حين يكون الزبون بعيداً عن دعم أسرته).
- ❖ ردود فعل الناس السلبية تجاه التغييرات (مثلاً: لماذا كنت شديد التسامح؟).
- ❖ خوف التغيير (مثلاً يُتطلب تعريف للنفس جديد للعيش من دون اضطراب الغضب الذي كان الزبون قد تعودته).
- ❖ الانقطاع عن جلسات العلاج (مثلاً: عطّل أو مرض أدى إلى فترات أطول من المعتاد بين جلسات العلاج).
- ❖ إيقاف دواء جديد أو البدء به.
- ❖ السكر أو تعاطي المخدرات.
- ❖ التغيب عن مواعيد العلاج بدون إذن.
- ❖ الشعور بثقة مفرطة والظن بأنه لم يعد ثمة حاجة للدعم المهني الأساسي.
- ❖ وضع أهداف غير واقعية للآخرين أو أن يكون المرء قاسياً على نفسه أكثر مما يجب.
- ❖ تغيرات في عادات النوم والأكل وفي الصحة الشخصية أو في مستويات الطاقة.



- ❖ نقص الدعم الاجتماعي من الأصدقاء والأسرة والزملاء والطلاب والمشرفين الخ.
- ❖ ظهور أعراض أمراض نفسية أو تغيرات فيها.
- ❖ تجنب أو نقص القرارات في مواجهة المشكلات الشخصية والمشكلات الأخرى في الحياة اليومية إلى أن تتراكم وتتفاقم.
- ❖ الجهل بإشارات التحذير لوقوع الانتكاس والجهل بالمشيرات.

استراتيجيات لتدبير العقبات:

مع أن العلاج يتاح للمرضى الخارجيين من الزبائن بفاصل مقابلة كل أسبوع، إلا أن خيارات أخرى يمكن الأخذ بها. وقد تكون المرونة ممكنة خاصة في المدرسة ومع المرضى الداخليين^(١) وفي الاصلاحيات، أو أمكنة تدريب مستقلة، حيث يكون تكرار المقابلات مناسباً لوظيفة الزبون. بالإضافة إلى ذلك فإن الاتصال بالهاتف أو بالانترنت يمكن أن يكونا مساعدين للتواصل وجهاً لوجه. وهكذا هناك طريقة واحدة لتدبير العقبات وهي زيادة تواتر اتصال المعالج بالزبون.

فكّر مثلاً في حالة ريان البالغ من العمر ٢٨ عاماً وهو مدير تنفيذي وأب لثلاثة أطفال وله تاريخ من انفجارات الغضب في عمله. في الماضي ساهم غضبه في خسارة الشركة لعدة زبائن مهمين. وهذا بدوره دفع المشرفين عليه أن يتساءلوا فيما إذا كان من الحكمة أن يوكلوا إليه مزيداً من المسؤولية والترقية. ومثل هذه الترقية يرافقها زيادة جوهرية في الراتب، وهذا يكون محط تقدير أكثر من أسرة مكونة من خمسة أشخاص. ولسوء الحظ اتخذ قرار بمنع ترفيعه وذلك بالاعتماد على مشاكله مع الزبائن. وأصبح عدم تحركه صعوداً في الشركة خلال السنتين الماضيتين الأخيرتين مصدراً إضافياً للغضب والاجترار والغیظ عنده. وكما هو شائع عند الزبائن المصابين باضطرابات الغضب، كان يعتقد أنه ليس وحده الذي ينبغي أن يُلام كليلية على المصاعب التي حصلت في الشركة، وكان يلح أنه كُلف بالعمل مع مجموعة

(١) هناك مستشفيات يتلقى فيها المرضى المأوى والطعام إلى جانب العلاج.



متخصصة بالتعامل مع «الزبائن الصعبين». ولم يكن المشرف عليه داعماً له في تحليله، هذا الأمر الذي أدى بريان إلى الظن والقول أنهم «يريدون الإيقاع بي». وكان هناك العديد من التقويمات السلبية لأدائه العمل في سجله الشخصي.

جاء ريان إلى المعالجة لأن زوجته ألحّت عليه أن يحصل على مساعدة. وقام بعمل موفق في الجلسات المبكرة، ملتقياً بالمعالج حوالي مرة كل أسبوع. وكان قادراً على أن يفحص كيف أن أفكار غضبه وردود فعل تصرفاته (حين كان يعبس ويقطب في وجوه الآخرين ويرغب في معاقبتهم) حالت دون نجاحه في مهنته. كان قادراً أيضاً على العمل بتعاون مع المعالج وكان يبدو مسلماً بأن عليه تعلم طرق جديدة من ردود الفعل على خيبة الظن والاستكار والتقويم السلبي. في الجلسة الخامسة جاء ريان منزعجاً ومضطرباً. فقد حصل بينه وبين أحد المشرفين مشادة كلامية قوية فيما يخص كيفية تدبير زبون صعب عالي المطالب. وللمرة الثانية وجد ريان أن المشرف أخذ جانب الزبون في النقاش واعتقد أنه عومل بإجحاف.

ومع أن ريان كان قد أظهر نقصاً مهماً في عدد حوادث الغضب التي عاناها في العمل منذ بدأ العلاج، إلا أن هذا الحادث الوحيد كان مهماً، لأنه أصبح الآن في خطر أن يخسر عمله كله. كان ريان مضطرباً حول كيفية تعامله من ذلك المشرف «غير العادل» ولم يكن واثقاً كيف يمكنه الاستمرار في إدارة غضبه وعلاجه على ضوء ما حدث. ومن الواضح أن تقدم ريان في العلاج كان يحقق به الخطر إلى جانب خسارة الوظيفة.

اتفق ريان والمعالج أن يلتقيا ثلاث مرات في الأسبوع التالي لمساعدته على تدبير الوضع الراهن وليعيد العلاج إلى مساره. بالإضافة إلى ذلك شجّع ريان على الاتصال بالمعالج هاتفياً أو بطريق البريد الإلكتروني إذا برزت مشكلات مباشرة إضافية. (يوجد بديل آخر مساعد رغم أنه لم يستعمل في هذه الحالة وهو استعمال الكمبيوتر تحت اسم «رسالة آنية» أو «مقابلة على الانترنت» في الخدمة المرئية).



إن زيادة تواتر الجلسات وأشكال أخرى من الاتصال حين يرتد الزبائن لها عدد كبير من الفوائد. البعض منها واضح بسهولة، على حين بعضها الآخر أكثر خفية ودقّة. ومن بين أكثرها وضوحاً أن زيادة الاتصال يوفر رصداً أفضل لردود الفعل على المثيرات اليومية. وهكذا فإن المعالج هو في موقع أفضل لكي يقدر المخاطرة بمعنى الخطر على النفس وعلى الآخرين - وفي حالة ريان الضياع الممكن - ولكي يتدخل ويمنع نتائج جديّة سلبية من الوقوع.

ثانياً: إن الاتصال المتكرر يتيح للممارس وللزبون أن يبذلا جهداً أكبر لإنقاص الغضب في رد الفعل على مثير مستمر خاص. ويمكن تكرار المهارات مثل الاسترخاء والطرق البديلة للتقييم والتفكير والتجنب المخطط له، وحتى الصنع بتواتر أكبر وبشدة. وفي حالة ريان فإن تدبير نشاطه الجسمي بالنسبة لحادث الغضب من خلال الاسترخاء كان مهماً كما كانت مهمة الاقتراحات العملية لتجنب صراع آخر. أتبعت مهارة (حل المشكلة) لمساعدة ريان على أن يطور خطة عمل تهدف إلى إصلاح الضرر في علاقته مع المشرف. وأضيفت مهارات جديدة، مثل وضع بدائل واقعية مكان الأفكار الملتهبة. فبدلاً من («أنه ابن حرام لم يعطيني أبداً فرصة الارتياح وكان دائماً يأخذ جانب الزبون») أصبح القول: («إن وظيفة المشرف على عملي تأمين المال للشركة وهكذا كان عليه أن يحافظ على علاقات مع الزبون. أستطيع أن أفهم موقفه من هذا الجانب ولا ينبغي أن أخذ الأمور أنها ضدي شخصياً»).

وتكمن فوائد خفية أدق في زيادة جلسات الاتصال من رسالة فحواها، أن هذا الدرس العملي موجه إلى الزبون. إن زيادة تواتر الجلسات تشير إلى أن الوضع جدّ خطير، وأن المشاكل التي تطورت في حياة الزبون مهمة. وعلاوة على ذلك تظهر أن الممارس مهتم ومساعد داعم. وبرمجة جلسات أكثر يبرهن أيضاً على أن الممارس راغب في بذل جهد أكثر مشقة من أجل الزبون وأنه لم يستسلم. وفي الواقع إن هذا العمل البسيط يشكل الفكرة الأساسية وهي، أن أفضل مواجهة للصعوبات



والتحديات هي غالباً بذل جهد أكبر. وثمة رسالة فيما يخص موضوع المسؤولية تم إرسالها أيضاً. وأخيراً: للزبون دور مركزي في بذل جهود زائدة ومستمرة لإنقاذ تجارب غضبه والتعبير عنها.

الحفاظ على المكاسب حين ينتهي العلاج:

يعرف مهنيو الصحة العقلية جيداً أن مرحلة إنهاء العلاج تُدبّر تدبيراً أفضل حين تعتبر مرحلة مهمة في عملية التغيير. ولا ينصح إيقاف مفاجئ لجلسات العلاج لأي سبب كان تقريباً. ومن الأفضل أن يتخذ قرار إنهاء العلاج بشكل تعاوني حين تُتجزأ أهداف معينة، وحين يكون الزبون قد تهيأ جيداً للتعامل مع المثيرات المستمرة التي من المرجح أن تحدث الغضب في المستقبل.

وفي حالة ريان مثلاً احتاج العلاج مدة ٣٠ جلسة. وأحد أهداف العلاج كان إنقاص تواتر وحدة معاناته الغضب في العمل. وقد طُلب منه أن يحتفظ بسجل يومي. وحين بدأ برنامج إدارة الغضب وعلاجه ذكر ريان حوالي ثماني تجارب أو حوادث غضب تتعلق بالعمل في الأسبوع الواحد. وفي أثناء ٢٠ إلى ٣٠ جلسة ذكر أن حوادث غضبه نزلت إلى حوالي اثنتين. وبالنظر إلى العدد الكبير لمثيرات الغضب الممكنة التي ترافق عمله، فإن السعي إلى تخفيض عدد حوادث غضبه في عمله إلى الصفر لم ينظر إليه على أنه واقعي. وهكذا فإن هدفاً ثانياً وربما أكثر أهمية - وخاصة إذا أخذنا بالاعتبار التغيير الكلامي الذي لوحظ في الجلسة الخامسة - هو أنه كان على ريان أن يتعلم طرقاً جديدة ليعرب عن نفسه بشكل جازم حين قام بتجربة الزبون - أو المشرف المثير للغضب. فقد ركز ريان مع المعالج على تطوير استجابات جديدة للنقد من خلال تركيب من مهارتي التعرض ولعب الأدوار. وحين أصبح ماهراً حاذقاً في تطبيق المهارات الجديدة على تظاهرات (تمثيلية) تمرن عليها في المكتب تم اتخاذ قرار بأنه يستطيع أن يستعمل خلفه السابق في العمل سبباً لمناقشة أدائه الراهن مع المشرف. وهذا يتطلب بالطبع أن يكون ريان على استعداد



لأن يلتبس ويسمع ويتحمل ويستجيب للنقد بشكل معقول. وفضلاً عن فائدة التعرض لواقع الحياة استغل ريان هذه الفرصة لإيضاح أهداف خاصة كان يتوقعها ليصل بالتسلسل فيعتبر أهلاً للترقية (الترقية). وهذا زوّده بشعور بالسيطرة أفضل من ذي قبل فيما يخص مسار مهنته. وقد ذهب المعالج وريان من خلال خطوات (حل المشكلة) إلى احتمال أن يريد ريان ترك وظيفته الحالية ليربح عن محيط أفضل. وتم الاتفاق بين ريان والمعالج على أن يضع ريان ملخصاً حديثاً عن نفسه ويبدأ التتقيب عن خيارات عمل أخرى. وفي تلك النقطة قرر ريان والمعالج أن يبدأ إنهاء العلاج.

وكجزء من إنهاء العملية أراد المعالج من ريان أن يضع قائمة بالأوضاع ذات المخاطرة العالية التي يمكن أن تثير ردود فعل غضب قوية في العمل. سئل ريان أن يسرد أوضاعاً معروفة (لديه) في الماضي وأن يستعمل خياله لسرد مثيرات جديدة محتملة يمكن أن تتطور في الشهر التالي. وتم إجراء أربع جلسات للتعرف والتمرين على استراتيجيات يمكن أن تطبق على كل مثير في قائمته. مثلاً استبق ريان وتحدث عن مشكلات قد تطرأ إذا سأل أحد الزبائن ببساطة أنه يريد أن «يذهب إلى شخص أعلى منه في المرتبة» ويتحدث إلى المشرف. كان ريان عادة «يمتلئ بالرهبة» أمام مثل هذا السؤال. كان يتخيل أن هذا يعني أن الزبون ليس مسروراً بدلاً من أن يفهم من ذلك أن الزبون إنما يلتبس معلومات من شخص أكثر خبرة. فنوقشت وجربت استجابات معرفية بديلة لهذا المثير. ومن خلال مهارة حل المشكلة أصبح واضحاً أن أفضل خيار لهذا الوضع هو «التصرف» بلباقة وبتعاون، وذلك بأن يقدم ريان الزبون مباشرة إلى المشرف. بعد ذلك يستطيع أن يتابع مساعدة الزبون. تم التمرين على هذا السيناريو عدة مرات باستعمال مهارة (لعب الدور)، بحيث يتصرف الزبون بعدم سرور أكثر أو أقل. وقد عانى ريان بعض الصعوبة في متابعة تطبيق هذه الخطة.

بعد تطوير عدة خطط مشابهة لكل مثير غضب والتمرين عليها، تم اتخاذ قرار بإنقاص العلاج وذلك بالمباعدة بين الجلسات، وجعلها مرة كل أسبوعين خلال



الشهرين التاليين. وإجراء إنقاص آخر لتواتر العلاج بعد ذلك تبعاً لمدى التقدم. إذا أمكنت المحافظة على التقدم يمكن أن يوضع في البرنامج جلسات متفرقة داعمة بفواصل زمنية يتفق عليها فيما بعد. وتم الاتفاق أيضاً أن ريان يستطيع أن يهتف للمعالج ويطلب موعداً إذا اعتقد أنه ينزلق إلى نماذج غضب قديمة ولا يستعمل المهارات التي تعلمها في أثناء العلاج.

تعرض حالة ريان مثلاً على العلاج الذي وُجّه في شروطٍ فُضلى. كان ذكياً ونشيطاً وبنى علاقة عمل مثمرة مع الممارس. بالإضافة إلى ذلك كان هناك حواجز قليلة في مصطلحات بنية العلاج (فمثلاً لم يكن عدد الجلسات محدداً بما تفرضه ^(١) HMO وكان هناك حرية لدى الزبون والمعالج أن يقررا ذلك معاً). ونحن ندرك أن العديد من القراء قد يكونون عاملين في أمكنة مؤسساتية، أو في أطر رعاية تفرض حدوداً لعدد الجلسات التي قد يتلقاها الزبائن، وكذلك فإن علاج الغضب في تلك المؤسسات قد يجري على جماعة أكثر منه على فرد واحد. والجماعات تختلف في عملها فبعضها لديهم طريقة في القبول المترادف (قد يحل أعضاء جدد في المجموعة في أي وقت) على حين بعضها الآخر لديها نقطة انطلاق ونقطة انتهاء لجميع المشاركين. ومما لاشك فيه أن اتخاذ طرق لإنهاء العلاج ومنع النكوص من أن يجعل العلاج مخففاً، هما موضوعان مهمان في برامج إدارة الغضب وعلاجه بصرف النظر عن كيفية تقديم العلاج.

(١) HMO وهي الحروف الأولى من Health maintenance organization أي منظمة الحفاظ على الصحة.



استمارة معلومات للزبون

انتكاسات الغضب: الأسباب والعلاج

قد يعود الغضب إلى الظهور حين تصبح أنت منهكاً بمشاكل جديدة، مثل تفاقم الدين أو حادث سيارة أو بروز صراع أو مرض الخ. وقد يعود الغضب إلى الظهور حين تأتي حوادث جيدة، مثل شراء منزل أو تلقي ترفيع في العمل أو ربح جائزة يانصيب. هذه الأمور الجيدة يمكن أن تكون عوامل كرب شديدة. ويتضمن توقّي انتكاس الغضب خطة معقولة نشيطة في سياق الحياة. وفيما يلي بعض أسباب انتكاسات الغضب وسبل علاجها.

(أ) أن يصبح المرء منهكاً: هذا يحدث بسبب: (أ) برمجة مثقلة للنشاطات اليومية بشكل لا يترك وقتاً لأحداث غير متوقعة قد تطرأ؛ (ب) عدم ترك وقت للتمرين والرياضة ونشاطات الفراغ الممتعة الأخرى؛ (ت) عدم مواجهة مشاكل الحياة بشكل مباشر مما يتيح للمضايقات الصغرى التي لم تُحل أن تتفاقم.

العلاج: نحن جميعاً ميّالون إلى الغضب حين تطرأ عوامل كارية جديدة ويكون هناك وقت قليل لحل المشاكل. استبق هذا الأمر وضع خطة وقته. لاتضطلع بأعباء مسؤوليات جديدة دون أن تفكر فيها سلفاً. استشر الآخرين لتحظى برأي موضوعي حول كيفية تأثير المسؤولية الجديدة في حياتك. تمرن على مهارات الاسترخاء. دبر حياتك بحيث يكون عندك وقت حرّ للتمرين ولنشاطات الفراغ، وإذا أمكنك تجنب الأوضاع والناس الذين يمكن أن يؤدوا إلى صراع ما.

(٢) الاعتماد على أساليب الغضب القديمة: تذكر أن التصرف بغضب له جزاء قريب العهد. قد يطيع أولادك وزوجتك وزملاؤك مطالبك مؤقتاً. وقد يشعر المرء شعوراً طيباً أحياناً حين يصرخ على الآخرين وينفث توبيخه لهم. ويبدو الشعور بنماذج الغضب القديمة طبيعياً في أوقات التحدي والصعوبات. **العلاج:** إدراك أن التعبير عن الغضب له تكاليف على المدى الطويل، وأن تطوير استجابات جدية أكثر نجوعاً يقتضي التركيز والنظام. أجل الرضا المباشر الذي يمكن أن تشعر به في انفجار غضبك. توقف عن البحث عن ذريعة لاتناسب حل المشكلة. قرر ماهو الأفضل لحل المشكلة على المدى الطويل بدلاً من أن تفعل ما «تريد» أن تفعله.



٣) اعتزالك الناس وعدم مشاركة الآخرين في اهتماماتك وخوفك من التقويم: قد تعتقد أن من الأفضل أن تحافظ على مظهر جيد متصنع ولا تسأل نصيحة أو مساعدة من الآخرين. ربما كان هذا صحيحاً حين لاتثق بالآخرين ومع أن الاعتماد على النفس له فوائد جمة إلا أنه لايتيح التفاعل الاجتماعي المطلوب للنمو والتغيير. **العلاج:** ابق على اتصال مع الناس الداعمين المسعفين كل يوم. اقبل أمام الناس أنك لست معصوماً عن الخطأ وأنك أحياناً لاتدري ماذا تفعل. اطلب المساعدة. ابحث عن شخص تعتقد أنه يعرف كيف يتلافى أثر الكرب جيداً أسأل نفسك: «ماذا يمكن أن يفعل ذلك الإنسان في هذا الموقف؟»، كن واثقاً بالآخرين وبممكنك أن تتحمل استكثار الآخرين.

٤) أن تكون غير صادق مع نفسك حول قدراتك: فتخبر نفسك أنك قادر على تدبير أي شيء وتبالغ بإفراط في الاعتداد بمهارات تدبير غضب. ولا تتصت لنصيحة الآخرين. ويتضمن هذا إضاعة مواعيد العلاج وعدم تنفيذ الوظائف البيتية. إن التكبر أو تكلف العظمة لايناسب تدبيراً جيداً للغضب. **العلاج:** كن واقعياً فيما يخص تقدمك. ليكن لديك قليل من الشك الصادق حول مهاراتك. انصت لنصائح الآخرين الثقات. تذكّر أن التقدم «يعلو وينخفض» وكل وضع قد يكون متحدياً وقد ينتهي بالإخفاق. أكثر من الاتصال بالممارس الذي يتولى تدبير غضبك حين تصبح الأوقات صعبة عسيرة. واجه الصعوبات بمزيد من الجهود.

٥) التمسك بالأفكار القديمة: من المرجح أن التمسك ببعض الأفكار يزيد تجارب الغضب. فمثلاً: أن تخبر نفسك بشكل استحواذي أن العالم «يجب» أو «ينبغي» أو «من المفروض أن يكون» عادلاً وأن تضع لنفسك وللآخرين أهدافاً غير واقعية وأن تسكن في سلوكيات الماضي المؤلم لن يساعدك على إنقاص الغضب. بالإضافة إلى ذلك أن المبالغة في أهمية كل شيء في حياتك وأخذ المزعجات الصغيرة بطرقة جدية وأن تقول لنفسك: إن الآخرين «حمقى وأغبياء» وأنك «لاستطيع أن تتحمل» مايفعلون كل هذه الأمور سوف تشعل مزاجك. وأخيراً: إن اجترار موضوعات مثل العدالة والانتقام سوف تهدر طاقتك ولايتيح لك أن تتجح في حياتك. **العلاج:** كن راغباً في قبول الواقع وهو أن الإجحاف جزء من حياة كل إنسان. صف الأوضاع المزعجة والناس بشكل واقعي. ميّز بين مايفعله الناس (أفعالهم) وما هي عليه شخصياتهم. ومن الأفضل أن تقول: «أنا لا أحب هذا التصرف» من أن تقول: «أنا لا أحب هذا الشخص». ارغب في الصفح عن الشخص حين تلمس تغييراً في تصرفه. قلل من إطلاق الأحكام واللوم والشكوى والاستياء وربما كان أهم علاج من أجل عدم ظهور الغضب ثانية يكمن في علاقة تعاونية مع الممارس الذي يشرف عليك فبرمج تفاعلات أكثر معه عندما تتعسر الأمور. إن الممارس يستطيع أن يساعدك.