

تخمين الدافع وزيادته

منطلق كل إنجاز هو الرغبة . احتفظ بهذا في عقلك دائماً . الرغبات الضعيفة

تجلب نتائج ضعيفة تماماً كما تبت كمية قليلة من النار كمية قليلة من الحرارة

نابليون هيل

Napoleon Hill

مالم يكن الزبائن جاهزين للتغيير فإنهم لا يرغبون في أن يعملوا متعاونين نحو هدف إنقاص غضب عادي شائع. ولسوء الحظ ليس كل زبون يرغب في التغيير! وهكذا فإن المهمة الأولى هي تخمين الدافع للتغيير وزيادته إن كان هناك ضرورة. يجب أن يُبين للزبون غالباً، أن الغضب رغم بعض منافعه فإن ردود الفعل المتكررة الحادة يرافقتها خسائر شخصية باهظة.

لا يفهم العديد من الزبائن حقاً أن غضبهم هو مشكلتهم هم. يأتون طالبين المساعدة راغبين في أن يتغير الآخرون كالزوجة أو الولد أو الأم أو صاحب العمل. يحسبون أن كل غضبهم سوف ينجلي فقط إذا تصرف الشخص الآخر، كالرئيس والرفيقة والزميل بشكل «أفضل». من وجهة نظرهم الآخرون هم السبب الحقيقي لغضبهم. وهذا سيناريو متكرر أمام الممارسين بأن الهدف الأول هو أن يجعلوا الزبائن يعترفون أن مشكلة الغضب هي مشكلتهم هم وإن عليهم هم حلها. إن أخذ مسؤولية المشكلة هو أول خطوة نحو زيادة الدافع إلى التغيير.

بالطبع أمر شائع لدى الأطباء السريريين أن يروا المشاكل السريرية بشكل مختلف عن زبائنهم. ومع ذلك فإن هذا الاختلاف يتفاقم ويتضاعف في حالة الغضب لان الزبائن يلومون بشكل متكرر الآخرين على تعاستهم وضيقهم. ويدرك الممارسون أن الزبون هو الذي عليه أن يتعلم كيف «يسيطر على المشكلة» وأن الزبون هو في النهاية الذي عليه



أن يتغير. أمثال وجهات النظر المختلفة هذه غالباً ماتجلب الضيق (بل حتى الإحباط والغضب) عند الممارس نفسه وتحد من القدرة على التعاطف أو المشاركة الوجدانية. نحن نحث الأطباء السريريين أن يُبقوا على هذه المشاركة الوجدانية لكي يقبلوا الحقيقة وهي أن من المهم رؤية المشكلة من وجهة نظر الزبون لكي يدركوا «الألم الشخصي» الذي يعيه الزبون وأن يبقوا متعاطفين في المراحل الأولى المبدئية من التدخل. وهذا النوع من رابطة المشاركة الوجدانية سيذهب في طريق طويلة نحو رفع فرص النجاح العلاجي في سلسلة الجلسات. إن الهدف في طور الإعداد المبكر هذا لمعالجة الغضب هو إنقاص المقاومة وزيادة الرابطة العاملة بين الزبون والممارس وبذلك يتحسن احتمال التقدم.

مراحل التغيير:

إن نموذج مراحل التغيير الذي طوره بروشاسكا Prochaska وديكلمنت Di Clemente وزملاؤهما (١٩٨٢، ١٩٨٣، ١٩٩٢) يزود بإطار لفهم السبب الذي يجعل بعض الزبائن يقبلون استراتيجيات التغيير المقترح، ويعملون بجد ويحرزون التقدم على حين لا يستطيع غيرهم ذلك. وبدلاً من هذا فإن هؤلاء الزبائن الصعب المراس يجادلون ويناقشون ويلحون على مناقشة لاتنتهي ويتجنبون التمرين السلوكي ولا يحرزون إلا تقدماً ضئيلاً. وحسب نموذج مراحل التغيير هذا لايقوم الزبائن بسبب قوة داخلية سحرية أو نتيجة صراع. بل بالأحرى يتم الاعتراف في هذا النموذج بأن المشاكل الإنسانية تتطور مع مرور الزمن وأن الزبائن يَمَثُلُون في المكاتب السريرية في نقاط متفاوتة من تطور مشكلة خاصة (كالغضب مثلاً).

مادامت الصفات الشخصية للزبائن تتفاوت في هذه المراحل المتنوعة فإن النماذج الخاصة للمداخلات تتطلب الاعتماد على مستوى تطور الزبون حين يتوجه إلى المعالجة. لا يأتي جميع المرضى بدرجة واحدة من الفهم والاهتمام والدافع أي الاستعداد للتغيير. والعمل انطلاقاً من تطوير نموذج المرحلة يعزز فهم صفات الزبون في مختلف الأطوار، متيحاً للممارس أن يهيئ برنامج عمل الذي هو أقرب احتمالاً لأن يكون ناجحاً.



تبعاً للنموذج الأصلي يوجد خمس مراحل أساسية لتطور الزبون. وقد اقترح آخرون (مثل فريمان Freeman ودولان Dolan 2001) بالاعتماد على تجربة سريرية تعزيزات لهذا النموذج وهذه التصورات الملحقة قد تكون مفيدة للممارس أيضاً. نعرض فيما يلي المراحل الخمس كما وضعها بروشاسكا وديكليمنت (١٩٨٣).

(أ) المرحلة السابقة للتأمل:

يكاد الزبون في هذا المستوى لا يفكر في التغيير. لا يوجد لديه نية للتغيير (كإنقاص الغضب مثلاً) مادام الزبون ليس واعياً أن ثمة مشكلة موجودة. وتبدو انفجارات الغضب مجرد أمر «طبيعي سوي» مع قليل من عدم الدراية بأن الآخرين يتصرفون بشكل مختلف. مثلاً رأينا حالات كان فيها زوجان شابان يتجادلان بشكل متكرر ويريان هذا أمراً طبيعياً سوياً لأنهما لا يعلمان خيارات أخرى. وعلى خلاف ذلك قد يكون الأصدقاء والأقرباء على دراية عميقة بمشكلة الغضب وقد يتحدثون عن ذلك في غياب الزبون أو الزبائن.

اقترح فريمان Freeman ودولان Dolan عام (٢٠٠١) مرحلتين إضافيتين مبكرتين قد تتقدمان وتبدوان متزامنتين أو كأنهما جزء من المرحلة السابقة للتأمل هذه. وهاتان المرحلتان هما عدم التأمل وضد التأمل. في مرحلة عدم التأمل هناك عدم دراية كلية شاملة والزبون كثير النسيان (نساء) لأهمية التغيير. لا يوجد لدى هؤلاء الزبائن دراية بتأثير غضبهم في الآخرين أو في نفوسهم أو باحتمال أن المستوى الشامل للعمل يمكن أن يتحسن إذا نقص غضبهم. فلا يظهر هؤلاء الزبائن أي تجنب حقيقي فعال أو معارضة للتغيير، إنهم ببساطة غير عاملين بالموضوع وغير متعرفين عليه وغير دارين به ولم يعلمهم أحد عنه ولا يعرفون شيئاً عنه. هذا شبيه جداً بالمرحلة السابقة للتأمل. أما في مرحلة ضد التأمل فالزبون يبدي عملية ناشطة معارضة للتغيير. هؤلاء الزبائن يقاومون ويتجنبون ويضعون مقداراً كبيراً من اللوم على الآخرين. قد يظنون: «أنا بكامل صحتي لست مضطراً أن أغير. من أجل ماذا؟ لن أكون جزءاً من مسألة العلاج هذه ولن تستطيع إكراهي على ذلك!».



لا يأتي الزبائن في تلك المرحلة ليسألوا عن المساعدة بمحض إرادتهم بل إنهم يقاومون معظم استراتيجيات التغيير المعدة جيداً والمؤيدة علمياً. ولذا من الحكمة تأجيل العلاج الشكلي الرسمي حتى يزداد الاستعداد والدافع.

(ب) المرحلة التأملية:

يقومّ الزبون في هذه المرحلة الحجج المؤيدة والحجج المناقضة لإنقاص الغضب الشخصي ولكنه لا يكون قد اتخذ قراراً أساسياً بعد ليعمل على التغيير، ربما يكون قد تلقى كراسات صغيرة حول الغضب وتلقى نشرات مجانية من المدرسة أو من العاملين في السجن أو من موظف مساعد في منظمة ما أو يكون قد شاهد برامج تلفزيونية حول ضبط الغضب.

قُدِّرت بشكل فعال أهمية التغيير المحتمل دون تعهد في هذه المرحلة. قد يقول الزبون في نفسه: «حسناً ربما من الأفضل أن أصبح أقل غضباً. ولكني، لست على يقين. ولست على يقين أنني أستطيع فعل ذلك». يوجد مقاومة ضعيفة وغير نشيطة. بالأحرى هذا طور تساؤل شخصي.

ثانياً ننصح أن تؤجل معالجة الغضب الشكلي ريثما يتعزز الاستعداد والدافع. ولحسن الحظ من الأسهل بكثير تحريك زبائن المرحلة التأملية قديماً لأن لديهم دراية كبيرة بمشكلة غضبهم وتأثيراتها في الآخرين أكثر مما لدى زبائن المرحلة السابقة للتأمل.

(ت) مرحلة الإعداد:

إذا وصل الزبون إلى هذه المرحلة يكون قد عزم على التغيير وتطورت عنده الاستعدادات للشروع بالعمل.

ويكون عنده نية واضحة حاضرة على التغيير خلال شهر أو حوالي الشهر على الأغلب، ويتفحص الزبون/ المريض عملية التغيير التي ربما يتبعها. ربما جرت محاولات تغيير سابقة غير ناجحة في الماضي ولكنها تفيد في إعلام الزبون ماذا يُتطلب حقاً لكي يحدث التغيير.



يسمى فريمان ودولان هذه (مرحلة تخطيط العمل) ويقول الزبائن في هذه المرحلة: (أنا أخطط لأتدبر غضبي الآن). إنهم يريدون أن يعملوا مع الممارس وينصتوا له ويخططوا لاستراتيجية متعاونة معه. إنهم جاهزون للتغيير وربما يسألون بحرارة عن اقتراحات التغيير. هذه هي الحالة المثالية.

ث) مرحلة العمل:

يكون الزبون في هذه المرحلة قد بدأ ينجز استراتيجيات التغيير وقد كرّس وقتاً وطاقة لعملية التغيير. ذكر فريمان ودولان أن أحد زبائنها تصور أن التحرك في التخطيط والإعداد إلى العمل يشبه إزاحة السيارة من (عدم تعشق المحرك) إلى القيادة. حين تكون السيارة ساكنة يمكن تحري المرأة فيها وفحص كمية البنزين وإقفال الأبواب ويمكن لبس القفازات أو نزعها الخ. ولكن ليس أي واحد من هذه الأمور سلوك راهن في أثناء القيادة. إن العمل يبدأ فقط حين تتطلق السيارة وتكون في القيادة. غالباً يكون الوضع ممتازاً حين يكون الزبون في مرحلة العمل ربما يكون قرأ كتباً من قبل وحاول استعمال بعض التقنيات ووجد سلفاً بعض النجاح.

بالطبع قد تبرز مشاكل. مثلاً قد يكون الزبون قرأ كتباً تعرض تقنيات لا تعجب الممارس. أو ربما عمل مع معالج آخر وتعلم تقنية ما بشكل خاطئ. وهكذا ربما يكون الزبون قد استنتج خطأً أن الاسترخاء أو الجزم أو إعادة البناء المعرفي أمور غير ناجحة على حين أنها في الحقيقة ربما لم تُعلّم على الوجه الصحيح. وأن مقابلة شاملة ستجيب الممارس عن العديد من هذه المسائل وستزود بمفاتيح اللفز حول أي اتجاه أو اتجاهات يمكن أن تكون الأكثر إثماراً.

ثمة مجموعة من المشاكل المتكررة تبرز حين يعمل الزبائن على التغيير. التغيير مع ذلك ليس سهلاً والزبائن بعد أن يتركوا عيادات الممارسين يحكمون على عملهم وقيمونه. وهكذا في هذه المرحلة التي تسمى مرحلة قبل الارتداد Prelapse يلاحظ فريمان ودولان أن الزبائن قد تفكر على الشكل التالي: «يا إلهي هذا عمل شاق جداً».

لماذا لا أستطيع أن أنفّس عن مشاعري من وقت لآخر؟ هل غضبي حقاً بهذا السوء؟ لقد تعبت من عمل هذا الأمر أريد فقط أن أكون أنا نفسي!». في هذا الارتداد يستمر الزبون في العمل على التغيير مع الممارس ولكنه يتجاهل بعض المهارات السلوكية التي تتطلب الاستمرار في حركة متقدمة. هؤلاء الزبائن ليسوا مقاومين. بل بالأحرى أصبحوا غير مهتمين بشأن العمل السلوكي الشاق المطلوب لكي يستمر التغيير. وكما هي الحال في مشاريع الأعمال الناجحة إذ لا يمكنها أن تترك وتستكين عند أمجادها كذلك الزبائن الذين بدؤوا بالتغيير لا يستطيعون أن يتيحوا لأنفسهم فسحة من الوقت كبيرة قبل أن يتعثر التغيير ويتوقف تماماً.

بالطبع إذا دخل الزبون مرحلة الانتكاس Replace وبقي فيها أسبوعاً أو أسبوعين وظهر كثير من الغضب ثانية فإن الأمر يستدعي اللجوء إلى تدخل مباشر. إن مرحلة ما قبل الارتداد والارتداد والانتكاس تستدعي إعادة توجه العلاج وفيه سؤال أساسي يتطلب جواباً «كيف نعود إلى المسار؟». الأمر يستدعي مناقشة وتبادل وجهات النظر ومساعدة الزبون كي يصبح على علم بالسهولة التي يمكن أن يزول فيها التقدم.

وغالباً لكي يستمر الدافع فإنه يتطور من خلال المناقشات التي تساعد الزبون أن يرى «الضوء في آخر النفق». وبالطبع كما تقول نكتة قديمة إن على المناقشة تلك أن تساعد الزبون كي يرى ذلك الضوء كحياة جديدة أفضل وأكثر متعة - لا كقطار آخر يصدم الزبون في النفق ويجعل حياته أسوأ. إن وجهة النظر الصحيحة يمكنها أن تنمو فقط من خلال مناقشة علاجية.

(ج) مرحلة الحفاظ:

الزبائن في هذه المرحلة تم تغييرهم (أي مثلاً نقص غضبهم) ويريدون أن يقووا التغييرات التي تمت سلفاً. وفي معظم الحالات يعود هؤلاء الزبائن إلى موقف إيجابي تماماً. إن تغييراً أكثر وتماسك مكاسب العلاج وتناغم السلوكيات المتغيرة أمر سهل نسبياً. ويوجد هدف واحد في هذه المرحلة وهو جعل الزبون معالماً لنفسه أي تقليل اعتماده على الطبيب وزيادة سيطرته على نفسه.



في عالم التربية يُتوقع من الأولاد أن يتعلموا عمليات الجمع والطرح والضرب والتقسيم بمساعدة كتبهم وأساتذتهم. وما إن يتم التمكن من هذه المهارات حتى يتوقع أن تكون مفيدة مدى الحياة دون العودة إلى إعادة التمرين على يد أستاذ المدرسة الابتدائية الذي نقل تلك المعرفة إليهم. هذا هو دور الحفاظ على نحو ما. ما إن تُعلِّم مهارات إنقاص الغضب حتى تؤدي زيادة السيطرة على النفس إلى راشدين مستقلين يستطيعون أن يتدبروا حياتهم دون تدخل سريري.

زيادة الدافع:

❖ هناك عدد من الطرق لمساعدة الزبائن على الانتقال من مراحل قبل التأمل والتأمل إلى الإعداد والعمل. نعرض هنا أربعة احتمالات: ١- مراجعة الواقعة ٢- إدراك الفرق بين النتائج القصيرة الأمد والطويلة الأمد ٣- فهم الدور السلبي للتطهير ٤- طرق لإنقاص مقاومة الزبائن.

مراجعة الواقعة:

- من المفيد بالتأكيد مراجعة «الوقائع» التي تدعم الغضب علمياً مع الزبائن. عرضنا هذا في قسم عواقب الغضب في الفصل ٢ وينبغي ملاحظة مايلي:
- ١- يرافق الغضب صراعات إشكالية بين الأشخاص بين أعضاء الأسرة بين زملاء العمل بين البائعين والناس الخ. للغضب تأثيران اثنان: إنه يؤدي إلى صراعات جديدة ويفاقم الصراعات الموجودة من قبل.
 - ٢- هناك دليل قوي على أن مثل تلك المشاكل الطبية كالمريض القلبي الوعائي والسكتة والسرطان تظهر أكثر عند الأناس الغضاب والدراسات التي تناولت التأثير على المدى الطويل بينت زيادة في نسبة الوفيات لدى الأناس الذين يغضبون بشكل متكرر.
 - ٣- يقود الغضب إلى تقديرات سلبية (لكونه مكروهاً) من الآخرين، مما يؤثر في الصداقات وفي التعاون الاجتماعي وفي سعادة الأسرة وفي تقدم العمل وفي إطلاق السراح المؤقت وفي تسهيلات الاحتجاز الخ.



- ٤- إن الأناس الغضاب لا يحبهم الآخرون وهذا يؤدي إلى تجنبهم بل في الواقع إلى وحثهم وانعزالهم. ويقل احتمال دعوة الأناس الغضاب إلى مناسبات اجتماعية، ولا ريب أن الغضب الذي يقوم على صراعات بين الأشخاص قد ينمو.
- ٥- قد يساهم الغضب في تقدير للذات منخفض حين يدرك الشخص الغاضب في النهاية عواقب الغضب السلبية.
- ٦- غالباً ما تؤدي مشاعر الغضب إلى هجوم كلامي بغيض أو إلى هجوم جسدي (أقل وقوعاً) على الآخرين بمن فيهم من أشخاص من المفترض أن يكونوا محبوبين ومحترمين.
- ٧- يرافق الغضب طريقة في قيادة المركبات شاذة ضالة ونماذج أخرى من السلوك الضال الذي يمكن أن ينجم عنه مشاحنات مع القانون.
- ٨- قد يساهم الغضب في تخريب الممتلكات الذي يمكن أن يُقترف بشكل «آلي» في نوبة غضب.
- ٩- يساهم الغضب في الاستياء المهني وسوء التوافق مما يؤدي إلى مشاكل مع زملاء العمل وكذلك إلى إنتاجية منخفضة وزيادة احتمال إخفاق العمل.
- ١٠- تشير بعض الأدلة إلى أن الغضب يرافقه انخفاض في عتبات الألم وانخفاض في تحمل الألم.
- ١١- يؤدي الغضب إلى مخاطر غير مناسبة كأن يخاطر المرء بخيارات لا لزوم لها ولا تعطي مردوداً جيداً على المدى الطويل بل ربما توقع الهزيمة في النفس تماماً. وتسهم أيضاً في اتخاذ قرارات ضعيفة في الأوضاع الاجتماعية.
- ١٢- جماعة الغضب غالباً ما يسهل إغراؤهم بتعاطي الكحول أو المخدرات وسيلة لتدبير مشاعرهم السلبية.
- ١٣- قد يكون الغضب الشديد ممزقاً يُخيم على وضوح التفكير، قد يقودنا إلى خرق معاييرنا الأخلاقية وقد يؤدي إلى جرائم خطيرة مثل القتل أو جرائم فورة الغضب.



١٤- إن النتائج التي نأمل أن نحققها من عرض هذه الوقائع هي اعتراف واضح إن خسائر البقاء في الغضب أكثر ثقلاً من منافعه. هناك استمارة للزبائن تجدها بعد عدة صفحات هي بمثابة طريقة لتقاسم تلك الحقائق. يمكن أن تُترك هذه الاستمارة في غرفة الانتظار عند المعالج أو ترسل إلى منازل الزبائن لمراجعتها سراً بشكل شخصي.

عواقب الغضب - الاختلافات على مر الزمن:

من المهم مساعدة الزبائن على تبين الفرق بين عواقب الغضب القريبة المدى والطويلة المدى.

إن ردود فعل الغضب على المدى القريب تقوى وتتعزيز غالباً وتقود الزبائن بشكل متكرر إلى الحصول على ما يرغبون. فالصراخ بغضب على طفل أو زوجة أو عامل «ينجح» - إذا أخذنا بعين الاعتبار النتيجة المباشرة. وهذا يقود غالباً إلى الإذعان وإلى إدراك مشوش للقدرة والاحترام: ولسوء الحظ تتم هذه الأمور من خلال تخويف الشخص الذي هو هدف الغضب.

فالشخص المستهدف يذعن ويطيع فقط لئيتجنب بعض العقوبات المدركة (مثل الهجوم، الإرباك أو فقد العمل). وفي مثل هذا السيناريو يكلف الغضب غالباً في الحقيقة العلاقات بين الأشخاص على المدى الطويل ويؤدي على الأغلب إلى عدم الصدق والأمانة بين الأصدقاء والأزواج وشركاء التجارة وبين العمال وأرباب العمل.

لا يفكر العديد من زبائن الغضب في التمييز بين الأمد الطويل / والأمد القصير ولذا ننصح بتقنية إضفاء الزمن. اسأل الزبائن ماذا يحتمل أن يقول ابنهم الشاب بعد أن عاش عشر سنين أو خمس عشرة سنة مع أهل غضاب يصرخون معظم الوقت. اسأل العمال إن كان من المرجح أن يبقوا في عمل كانوا يعاملون فيه معاملة سيئة ويهانون ويُسْتَصْفَرُ شأنهم كل يوم. اسأل الرجال إن كانوا يظنون أن زوجاتهم مسرورات حين يصرخون في وجوههن، وليتوقعوا ماذا



يقلن هؤلاء الزوجات لأنفسهن ولأصدقائهن عن أولئك الأزواج بعد خمس أو عشر سنوات من تفاعلات الغضب. اسأل الزبائن إذا كانوا هم أنفسهم متقبلين لغضب متكرر. كيف كان شكل ذلك وماذا يتوقعون أن يخبئ المستقبل؟ أيضاً من المفيد تماماً تعليم الزبائن تأثيرات الغضب الطبية على المدى الطويل. وكما أشرنا في الفصل ٢ ثمة دليل واضح على أن الغضب يؤدي إلى ازدياد خطر مرض القلب



والسكته وغير ذلك. ولما كانت هذه العواقب تستغرق عدة سنين ريثما تظهر فالناس لا يربطونها بالغضب (مع أنه سببها) هذا غير معروف جيداً عند عامة الناس.

التطهير:

علم الزبائن أن التطهير أو (إظهار الغضب) ليس تقنية نافعة لصحة

انفعالية جيدة بل بالأحرى يؤدي التطهير إلى زيادات أكثر في مشاعر الغضب وسلوكياته. وهذا غالباً يدهش الزبائن لأن الحكمة المتعارف عليها والثقافة الشعبية تشجع على تهوية مشاعر الغضب. إن عقوداً من البحث العلمي مع ذلك تناقض هذه النظرية الشعبية.

فمثلاً في الدراسة المبكرة لهذا الحقل قابل ايبسين Ebbesen وزملاؤه ١٠٠ من مهندسي الفضاء استُغني عن خدماتهم من قبل رئيسهم في العمل كان يُطرح سلسلة من الأسئلة على بعضهم لتوليد الغضب والمرارة بناء على نموذج التطهير مثل (في أية مناسبات تستطيع أن تظهر أن الشركة لم تكن عادلة معك؟) إن نموذج التطهير يتوقع أن هؤلاء الرجال قد يظهرون غضباً أقل بعد ذلك لأنهم أعطوا الفرصة للتفيس عن غضبهم أثناء المقابلة ومع ذلك لقد تبين العكس. فالمهندسون الذين



نفسوا عن غضبهم بدوا في الواقع أكثر غضباً بالمقارنة مع الذين لم ينفّسوا عن غضبهم. وفي مثال آخر وجد بوشمان وبوميستروستاك Bushman, Baumeister and stack عام ١٩٩٩ أن الأشخاص الذين يضرّون الأكياس المخصصة للتنفيس كشكل من أشكال التطهير يصبحون في الواقع أكثر تهجماً بعد أن يفعلوا ذلك. كانوا في الواقع أكثر ميلاً لضرب الأكياس ثانية ويشنون هجوماً عنيفاً على زملائهم إذا أتيح لهم من قبل أن ينفّسوا عن غضبهم.

(فش الخلق) و(التنفيس) و(التطهير) و(إعطاؤه ما يستحق) قد تساعد هذه الأمور أنياً بشكل مؤقت ومن المرجح أنها تُقوّي كما أشرنا سابقاً. وسوف تدعن على الأغلب أهداف الغضب من أولاد أو زوجات أو عمال إلى ما يريده الغاضبون. وهكذا يحصل الغاضب على ما يريده وعلى الأرجح سيعاود التصرف بغضب في المرة القادمة.

استمارة معلومات للزبائن

إنقاص الغضب أمر مهم لك

يأتي العديد من الناس يطلبون المساعدة من أجل غضبهم. قد يكون لديك مشاكل مع رئيسك مع زوجتك مع أولادك مع أصدقائك إلخ... وقد تؤدي تفاعلاتك معهم غالباً إلى الشعور بالغضب. أو ربما تشعر بالغضب وأنت تقود سيارتك أو وأنت تفكر بأزمات سابقة أو وأنت تنتظر في صف طويل. بالطبع جميعنا نضيق ذرعاً ونشعر بالغضب في مناسبة ما إلا أن الغضب المتكرر الحاد هو مشكلة حقيقية! الغضب مادة سامة وقد يسبب العديد من المشكلات أكثر مما يحلها. ومع ذلك صحيح أنك حين تكون غاضباً يبدو أن الناس تنصت لك وتفعل ما تريده أنت - ولكن لفترة قصيرة. وهكذا يبدو الأمر وكأنه ربح ونجاح. إلا أن تأثيرات الغضب على المدى الطويل سلبية جداً وتفوق كثيراً منافعه في المدى القصير.

إن اهتمامك بإنقاص الغضب هو خطوة إيجابية. وبإنقاص ميلك إلى أن تكون غاضباً يزداد أكثر احتمال أن تعيش حياة سعيدة متحققة حياة فيها قليل من المشاكل الطبية التي تحدث على المدى الطويل. فتهنئتنا إذن على اهتمامك وإرادتك أن تسير قدماً لتعالج تلك المشكلة.

مشاكل مرافقة للغضب:

- ١- يؤدي الغضب إلى صراعات مع الآخرين ويفاقم الصراعات الموجودة من قبل.
- ٢- يؤدي الغضب إلى أن يَومِّك الناس بشكل سلبي ولا يحملون لك الحب. وهذا يؤثر على سعادة الأسرة وعلى تقدم العمل وعلى المناسبات الاجتماعية. ولما كان الأناص الغضاب غير محبوبين فمن المرجح ألا يُدعوا إلى المناسبات الاجتماعية لأن المضيفين يخشون صراعات تقوم على الغضب يمكن أن تحدث. فالغضب يقود إلى تجنب الأناص الغضاب وإلى وحدتهم وانعزالهم.



- ٣- تظهر غالباً مشاكل طبية كبرى مثل المرض القلبي الوعائي والسكتة والسرطان عند الأناس الغضاب. فقد بيّنت دراسات عن التأثير البعيد للغضب زيادة في معدلات الوفيات عند الناس الذين يغضبون بكثرة. الأناس الغضاب يموتون أبكر!
- ٤- حين تدرك العواقب الاجتماعية السلبية يؤدي الغضب إلى انخفاض في تقديرات الذات. وفي النهاية لا يكون أمراً ساراً لك أن تعرف أنك كنت سبب اضطراب وفوضى في الأسرة وبين الأشخاص.
- ٥- يؤدي الغضب إلى تهجمات كلامية وجسمية بغيضة توجه غالباً إلى أشخاص من المفروض أن يكونوا محبوبين محترمين. يقول الأناس الغضاب أموراً ويفعلون أموراً يندمون عليها فيما بعد بما فيها من شتائم وإيحاءات غير لائقة.
- ٦- يرافق الغضب طريقة ضالة في قيادة المركبات مما يؤدي إلى مشاحنات مع القانون.
- ٧- قد يؤدي الغضب إلى تخريب الممتلكات التي تقترب حين يكون الغاضب غير مسيطر على نفسه في نوبة غضب.
- ٨- يرافق الغضب استياء مهني وسوء توافق ومشاكل مع الزملاء في العمل وانخفاض في الإنتاجية وزيادة احتمال إخفاق العمل.
- ٩- يؤدي الغضب إلى اتخاذ قرارات ضعيفة ومخاطرات غير مناسبة على الأمد الطويل مما يوقع الهزيمة في النفس.
- ١٠- قد يكون الغضب ممزقاً جداً يفيم على وضوح التفكير وقد يؤدي إلى جرائم فورية الغضب التي ترتكب في حالة جنونية (أو يصبح تسويقاً لها). وقد يسبب لك أن تظن أن عليك تعاطي الكحول أو المخدرات غير المشروعة أو أن تقامر أو تشارك الناس بعادات سيئة هل يجعلك غضبك تخاطر في إحدى هذه المشاكل.



علم الزبائن السطر الأساسي التالي: (حين يستجيب الزبائن بغضب أو يتصرفون بطريقة غاضبة فهم في الواقع يتمرنون على استجابة الغضب وهذا يجعل من الأرجح أن يصبحوا غضاباً في المرة التالية على التوالي حين يواجهون مشكلة مشابهة. وما دام الغضب بدا وكأنه (نجح) فمن الأسهل تكرار النموذج الذي تم التمرين عليه. ولكن في الحقيقة لن يحقق الغضب علاقات تعاون مفتوح تدوم طويلاً ويتم فيها حل المشكلة حقاً.

وفي الوقت نفسه من المهم إخبار الزبائن أنك ستعلمهم مهارات استجابة بديلة وجازمة وستعلمهم الاسترخاء ومهارات إعادة البناء المعرفي، فلن يكون عليهم بهذا أن يكظموا غيظهم. ليس إخماد الغضب بديلاً عن التطهير بل بديل التطهير إنقاص الغضب إلى مستوى أكثر اعتدالاً هو مستوى الضيق والتعبير عن هذا الضيق بطريقة يرجح أن تكون مقبولة لدى المتلقي.

إنقاص مقاومة الزبون :

إن عرضاً للوقائع بما فيها الفروق بين النتائج القصيرة الأمد والطويلة الأمد والدور السلبي للتطهير قد لا يكون كافياً لإقناع بعض الزبائن بأن يرغبوا في إنقاص غضبهم.

وفي الواقع إن المحاولات القوية للجدال والإقناع قد تعطي عكس المفعول وتزيد مقاومة الزبون. وذلك لأن العديد من الزبائن يأتون إلى العلاج في المرحلة التأملية ولديهم شعور بتكافؤ الضدين بالنسبة لغضبهم.

تكافؤ الضدين:

يشير هذا إلى وجود تنوع في مواقف متناقضة تجاه أمر ما. مثلاً قد يعلم الزبائن عن المشكلات التي سببها غضبهم ولكنهم في الوقت نفسه قد يظنون أن غضبهم مناسب ومسوَّغ. وهكذا فإن عرض الوقائع عن الغضب سيدفع بعض الزبائن إلى قبول ما تعرضه عليهم. بينما يتمرد آخرون مهما كانت حكيمة رسالتك إليهم.



إن قبول الزبائن للرسائل المعروضة في العلاج أو عدم قبولهم لها متعلق بالأسلوب الذي تقدم فيه. فمثلاً لنفرض أن ممارساً قال: «إنك تحتاج قطعاً أن تتدبر أمر غضبك!» من الواضح أن ماذكرت مخرب لعلاقتك الرومانتيكية. الأمر بين جداً وأنا على يقين أن عليك أن ترى ذلك». في مثل هذا العرض قد يشعر الزبون أنه مهاجم وأسيء فهمه وقد يتهم الممارس أنه أخذ جانب الشريك الرومانتيكي. قد تفهم العبارة على أنها حدّ من حرية الزبون وخياره الفردي. وهكذا يميل الزبون في محاولة للدفاع عن وجهة نظره إلى المعاكسة بإطلاق أسباب تبرهن أن غضبه كان مناسباً ومسوغاً -وسيكون مسوغاً في المستقبل- ولهذا هناك داعٍ ضئيل للتغيير. يمكن أن يصبح الزبائن بسهولة متعنّتين وفي وضع حرج مكرهين على الدفاع عن أنفسهم. وبدلاً من زيادة الاقتناع بأن الغضب يفضل أن ينقص يصبح الزبون أكثر تحسناً في وضعه الأصلي. وهكذا كيف يستطيع الممارس أن يعرض حالة مقنعة دون أن يزيد مقاومة الزبون؟

نظن أن الجواب يكمن في طريقة العرض. إن المقاومة تحدث كرد فعل على رسالة من الممارس غير مقبولة قوية وتتحاز لجانب واحد لفرض التغيير على الزبون. والدواء هو عرض الرسالة بطريقة مقبولة تشجع الزبون على أن يأخذ بالاعتبار جانبي الحالة في حوار بدون مجابهة. في ذلك المحيط قد يحلّ الزبائن مشكلة (تكافؤ الضدين) ويتحركون باتجاه تعهد التغيير (ميلر وروولنيك Miller and Rollnick) عام ١٩٩١.

وللقيام بذلك تذكر أنه بالرغم من أن الزبون يميل إلى احترام أساس المعرفة لدى الممارس إلا أنه يريد حرّيته وخياره. وهكذا فإن على الممارس أن يسدّد الرسالة بطريقة تشجع الحديث عن الجانب السلبي للغضب ولكن دون الطلب أبداً بشكل مباشر من الزبون أن يقلع عن الغضب. مثلاً:

يسبر الممارس بشكل مبدئي: «يبدو أن الجدل بينك وبين صديقتك كان جاداً تماماً خبرتني أكثر عن ذلك».



يتابع الممارس: «كيف تفكر أن هذا سيؤثر في علاقتكما؟»

يتابع الممارس: «مع أنك تظن أنك كنت على صواب ألم يكن هناك جانب سيئ

للصراخ؟»

يتابع الممارس: «هل تعتقد أن رفيقتك بدأت تراك بشكل مختلف؟»

يتابع الممارس: «هل تظن أن علاقتكما سوف تستمر؟»

مثل آخر:

سبر الممارس المبدئي: «مارتا يبدو كأنك غاضبة من معاملة رئيسك لك خبريني

عن ذلك».

يتابع الممارس: «هل تفكرين في ذلك كثيراً؟»

يتابع الممارس: «كيف أثر هذا على إنتاجك في العمل؟»

يتابع الممارس: «مع غضبك هذا كيف ترين توقعات عملك على المدى الطويل؟»

تذكر أن الهدف هو تحريك الزبون إلى مرحلة العمل من أجل الاستعداد للتغيير.

هذه الرسائل في نفوس الممارسين وانطلاقاً منها لاتبغي إحداث التغيير. بل إن

الهدف هو زيادة حاذقة في التعريف بخسائر الغضب الباهظة دون زيادة مقاومة

الزبون. وكما لاحظ ميلر ورونك (١٩٩٠-١٩٩٥) في طريقتهما (المقابلات

التحريضية): «كلما أكثر من تقديم براهين وحجج للزبون حول قيمة التغيير وكلفة

عدم التغيير رجح تقدير الزبون للتغيير».

أخيراً قد يستجيب بعض الزبائن بشكل أفضل لمقاربات مسماة موصوفة مثل:

«الانضمام إلى المقاومة» أو «النية المتناقضة ظاهرياً». وكما لاحظ ريبييل Reibel

١٩٨٥ فإن هذه التقنيات كانت جزءاً من كل نموذج علاج تقريباً. ففي التناقض

الظاهري يصف الممارس العَرَض Sympton ويتخذ وضع المدافع عن الغضب كأنه

أمر جيد - مدعياً أن الزبون ربما لا يشعر بالغضب الكافي كأن يقول الممارس:



«سمعت أنك تستشيط غضباً عندما تفكر كيف أسيتت معاملتك في مخزن التصليحات. ولكن ربما أنت لست غاضباً بما فيه الكفاية. أظن أنك تستطيع أن تعمل لتشعر بغضب أكبر وأن يصبح لون وجهك أحمر وأن تمد نفسك بالحياة والقوة. وبعد: إن الأمر لم يكن عادلاً! ولذا ينبغي لك أن تجتر ما حدث أكثر مما تفعل. لم تنسَ ما حدث قبل شهر؟ فكّر فيه كل ساعة وكل يوم! لا تتوقف أبداً!».

الهدف هو أن تجعل الزبون يرى سخافة بعض أجزاء الغضب لكي يتخذ وضعاً يرى فيه فعلاً أن من الأفضل له أن يكون أقل غضباً. وإذا تم هذا بشكل صحيح غالباً ما يضحك الزبائن عندما يبدؤون بفهم ما يفعله الممارس.

التناقض الظاهري تقنية ينبغي أن تستعمل بحذر. من المهم أن يصف الممارس للزبون الغضب التجريبي الذي يستمر ويتزايد - لا التهجم والعداء بشكل انتقامي.

ينبغي أن تكون وصفة الغضب من أجل مشاعر مدركة ذاتياً وردود فعل أكثر فيزيولوجية مثل التعرق وأفكار أكثر اجترارية وتفشياً حول حادث الغضب. لا تجعلوا الزبائن يتخيلون الانتقام أو رد فعل تهجمي. إن الانضمام إلى المقاومة هو بديل للإقناع المباشر وللمقابلات التحريضية، وقد تكون ذات شأن حين تخفق المقاربات بإقناع الزبون حول كلفة الغضب الباهظة.

والخلاصة: ثمة أربعة اقتراحات لمساعدة المريض كي يتحرك نحو مرحلة الاستعداد وكي يتصرف ويتغير:

- ١- اعط زبائن الغضب الحقائق حول تجارب الغضب المتكررة الحادة والمستمرة.
- ٢- علم زبائن الغضب أن يميّزوا بين العواقب الطويلة الأمد والقصيرة الأمد.
- ٣- علم زبائن الغضب أن الاستمرار في تنفيس الغضب يشبه مضاعفة الضيق الشخصي وبين الأشخاص.
- ٤- انقص مقاومة الزبون بتسمية أسلوب عرض أقل مباشرة وربما متناقض ظاهرياً.

إن استمارة المعلومات المعنونة: «هل أستطيع الإفادة من برنامج إنقاص الغضب» تظهر على الصفحة التالية. استعملها بالإضافة إلى الأمور الأخرى فهي قد تساعد أيضاً الزبائن أن يصلوا إلى معرفة أن الغضب هو مشكلة تتطلب الحل.

استمارة معلومات للزبون

هل أستطيع أن أستفيد من برنامج إنقاص الغضب؟

قد تعجب أن يكون غضبك مشكلة حقيقية. للإجابة عن ذلك فكر في أجوبتك عن الأسئلة التالية. لا يوجد أجوبة صحيحة وأجوبة خاطئة. ومع ذلك فإن أجوبتك الصادقة ستزودك بدليل إن كنت تستطيع أن تستفيد من برنامج إنقاص الغضب.

١- لقد عانيت حوادث غضب مدة ٦ أشهر أو أكثر

نعم _____ لا _____

٢- أنا أصبح غاضباً:

غالِباً مثل معظم الناس الآخرين
 غالِباً أقل من معظم الناس الآخرين
 غالباً مثل معظم الناس الآخرين

٣- عندما أصبح غاضباً يكون غضبي في درجة من الحدة والقوة هي:

أكثر حدة من غضب معظم الناس الآخرين
 أقل حدة من غضب معظم الناس الآخرين
 في مستوى حدة غضب معظم الناس الآخرين

٤- عندما أصبح غاضباً يبدو أن غضبي يدوم

مدة أطول من غضب معظم الناس الآخرين
 مدة أقصر من غضب معظم الناس الآخرين
 المدة نفسها لغضب معظم الناس الآخرين

٥- نتيجة لغضبي عانيت النتائج السلبية التالية:

- أذى في علاقتي الشخصية (مثلاً مع الزوجة مع الأولاد مع الأصدقاء الخ)

- مصاعب في العمل (مثلاً مع الزملاء مع الرؤساء مع الأنااس الذين يعملون لك الخ)

- تناقص القدرة على معالجة الأحوال الصعبة.

- مشاكل مع جهاز العدالة الجنائي (مثلاً مخالفات مرور، الحجز الخ)

- مشاكل في الصحة الجسمية (مثل تسرع خفقان القلب، التعرق، اضطراب النوم الخ)

- أسى شخصي وانفعالي (مثلاً القلق، المكث في المشاكل، الخجل الخ)



٦- مرت أوقات حال غضبي دون إنجاز أهداف مهمة في حياتي

- نعم
- لا

٧- ربما أكون أكثر نجاحاً في حياتي إذا سيطرت على غضبي

- نعم
- لا

obeikandi.com

تنمية تحالف علاجي قوي

من المحتمل أنه ليس الحب هو الذي يجعل العالم يسعى ويطوف في كل اتجاه ومنحى بل بالأحرى هي علاقات التحالف تلك الداعمة المتبادلة التي يدرك الشركاء من خلالها اعتماد كل واحد منهم على الآخر في سبيل إنجاز أهداف مشتركة وخصوصية.

فريد ألين

Fred Allen

في مسألة إنقاص الغضب التأثير في دافع الزبون وتقنية العلاج كلاهما أمر مهم. وفي الواقع من المحتمل أن هذين العاملين هما الأهم من بين العوامل الأخرى التي تؤدي إلى تغيير الزبون. ومع ذلك فإن العديد من الناس المزودين بالدافع يغيرون سلوكياتهم دون استشارة شخص مهني مختص. وبدلاً من ذلك يقرؤون بشغف كتباً وصحفاً ويشاهدون تقارير جديدة في التلفزيون ويذهبون إلى المحاضرات العامة وقرؤون التوراة أو القرآن وينصتون إلى المواعظ الدينية. ثم يختارون تقنية يعتقدون أنها مفيدة ويستعملونها ليغيروا سلوكهم - وكل ذلك في غياب أي مساعد مهني.

يوضح هذه النقطة مثال شخصي. قبل ٣٥ سنة قرر أحد مؤلفي هذا الكتاب أن من الأفضل له أن يتوقف عن التدخين. وبعد أن قرأ أدبيات الموضوع النفسية حول هذا الموضوع اختار شكلاً من التمرين المفرط أو إثارة الإشباع وعمل وفقه. في اليوم المفترض أنه اليوم السابق للتوقف عن التدخين استهلك خمس علب من الدخان مما بدأ كأنه تيار أو مجرى مستمر من التدخين. وكان الهدف إحداث غثيان ونهاية لعادة التدخين. ونجح الأمر وأمكن تجنب تلك العادة تماماً! والنقطة المهمة أن أي معالج مهني لم يتدخل في الموضوع. لقد حدث التغيير بسبب رغبة قوية في تغيير السلوك (أي الدافع) وبسبب اختيار ذاتي وإجراء فكري بدا معيماً مساعداً.



إلا أن العون غالباً ما يأتي من خلال بنية علاقة شكلية بين الزبون والممارس في مراكز الصحة العقلية والمدارس والمستشفيات والسجون والعيادات الخاصة الخ.



وهكذا من المهم أن نعتبر دور العلاقة العلاجية (المعروفة أيضاً باسم التحالف العلاجي أو التحالف المساعد أو الرابطة العلاجية) في إحداث زيادة في الدافع وفي تغيير السلوك.

وتستمر المناقشات مثلاً حول ماهي المقومات الفعّالة في الاستشارة أو في عملية العلاج النفسي. وفي الواقع إن

دراسة تأثير العلاقة بين الممارس والزبون على عواقب العلاج النفسي هو أحد أقدم الموضوعات في بحوث العلاج النفسي. ففي بدايات ١٩٠٠ تحرى فرويد الفروق بين المظاهر العصائية التي تدعى الطرح أو التحويل transference^(١). لتعلق الزبون بالمعالج وبين المشاعر السوية الودية الإيجابية التي يشعر بها الزبائن غالباً تجاه معالجتهم النفسيين. ومع أن معظم التركيز في أدبيات هذا الموضوع توضع على المظاهر المشوهة للطرح فإن فرويد فكّر أن المضمون الإيجابي لتلك العلاقة القائم على أساس الواقع إنما وُضع من أجل شراكة علاجية مفيدة مساعدة في مقابل عصاب الزبائن /المرضى (فرويد ١٩١٢، ١٩١٣، ١٩٥٨). وفي الواقع من خلال أساس أدبيات التحليل النفسي استعمل أول الأمر مصطلح «التحالف الناجح». وقد رأى غرينسون Greenson (١٩٦٧) أن المشاركة الإيجابية والمشاعر بين الزبون والممارس هي إحدى المكونات الجوهرية للنجاح وأسماها «التحالف العلاجي».

(١) الطرح أو التحويل: عملية ينقل المريض مشاعره وأفكاره التي يستمدّها من شخصيات سابقة في حياته إلى معالجه أي يسقط على معالجة صوراً اختزلها في نفسه كأن المحلل أبوه أو أمه أو أخوه الخ وهو يتعلق بالمعالج تعلقاً غير سوي.
المترجمة



ومع تقدم الزمن على أية حال نما العديد من الأشكال المختلفة للتدخل إلى جانب التحليل النفسي، ووجد أنها مساعدة بسبب تعدد المشكلات الإنسانية. وهكذا برز البحث عن عوامل مشتركة تؤدي إلى نجاح العلاج النفسي.

ووجد أن أكثر العوامل شيوعاً التي يبدو أنها تؤدي إلى التغيير هي الروابط المشتركة الفعالة التي تنمو بين الممارسين والزيائن. استمر خط التفكير هذا في أعمال كارل روجرز Carl Rogers (١٩٥٧)، الذي وضع زبائنه على علاج نفسي ممرکز أي غير مباشر أو غير موجه^(١) جاعلاً اعتماده على العلاقة بين الزبون والممارس. لقد ركز روجرز على دور المشاركة الوجدانية وعلى النظرة الإيجابية غير المشروطة التي كان يراها ضرورية وكافية كي يحصل التغيير. وحسب اقتراحه إذا لم تكن العلاقة بين الزبون والممارس إيجابية فمن غير المحتمل أن تتحقق الأهداف العلاجية (مثل إنقاص الغضب). كلما كانت الرابطة أقوى عظم احتمال العواقب الناجحة.

ومع ذلك فالتحالف قوة متغيرة. يمكن أن تكون قوية في بعض النقاط ويمكن أن تتقطع في نقاط أخرى ثم يمكن أن تتصلح فيما بعد. ولما كان المؤيدون لأهمية الرابطة العلاجية يرونها قوة مركزية في التغيير فإنهم يعتقدون أن الروابط الضعيفة والمتقطعة سوف تتدخل مع الإذعان فيما يخص مهام برنامج إنقاص الغضب.

ولسوء الطالع لا يوجد دراسات فحصت تأثيرات قوة الرابطة العلاجية على النجاح في برامج إنقاص الغضب. ومع ذلك هناك على الأقل دراستان تحليليتان متأخرتان تتناولان المتغيرات المختلفة meta-analytic دعمتا الأهمية الشاملة للتحالف العلاجي. فحص هورفاث وسيموندس Horvath and Symonds (١٩٩١) نتائج ٢٤ دراسة عن التحالف الناجح تلقى فيها المرضى من ١٠ إلى ٥٠ جلسة علاج. ووجدوا «ترافقاً معتدلاً ولكن يعتمد عليه» (ص١٣٩) بين تحالف الزبون والممارس وبين عواقب العلاج الإيجابي. بالإضافة إلى ذلك لاحظنا أن

(١) العلاج غير المباشر أو الممرکز وضع أسسه كارل روجرز ١٩٥٢ ولم ينتشر تطبيقه إلا على إرشاد طلبة الجامعات والشباب الذين يعانون من مشكلات توافقية بسيطة.



أهمية الرابطة العلاجية لم تكن من عمل نموذج العلاج الممارس وطول مدة العلاج أو إن كانت الدراسة مطبوعة أو غير مطبوعة. بل إن الرابطة كانت عاملاً مستقلاً توقعت نجاح العلاج النفسي. وفي عام ٢٠٠٠ أعاد النظر مارتن وغارسك وديفيز Martin, Garske and Davis في بيانات من ٧٩ دراسة في تحليل ثان meta analysis تناول المتغيرات المختلفة. وأشارت نتائجهم ثانية إلى أن العلاقة الشاملة بين التحالف العلاجي وعواقب العلاج هي «معتدلة ولكن متماسكة ثابتة بصرف النظر عن العديد من المتغيرات التي وضعت لتؤثر في هذه العلاقة» (ص٤٢٨). وكما اكتُشفت في وقت أبكر بدت العلاقة الإيجابية بين التحالف والعواقب مستقلة وليست متأثرة بالمتغيرات الوسيطة الأخرى مثل نموذج العلاج المتخذ وشكل طباعة الدراسة والنموذج المستعمل لقياس العواقب ونموذج العاقبة أو مقدر التحالف أو الزمن المقدر لتخمين التحالف.

ازدادت البحوث التي تهتم بتحالف الممارس والزبون في الـ ٢٥ سنة الأخيرة. وكان هذا موجّهاً جزئياً بسبب عدم قدرة الباحثين على إيجاد فوارق متماسكة ثابتة في نجوع العلاج النفسي عبر التوجيهات. استنتج البعض أن أشكال العلاج النفسي على العموم متساوية في جدواها ونجوعها.

(e.g. lambert and bergin 1994, smith, Glass and Miller 1980, Stiles, (1986 Shapiro and Elliot

واعتقدوا أن عوامل مشتركة مثل الرابطة العلاجية تستطيع أن تشرح العواقب العلاجية. وحسب مارتن Martin وزملائه عام (٢٠٠٠) «بل إن البعض بدأ يجادل في أن نوعية التحالف أهم من نموذج العلاج في توقع عواقب علاجية إيجابية (e.g. (Safran and muran 1955)». والعديد من النظريات المعاصرة حول تغيير السلوك تلح الآن على أهمية تحالف الممارس - الزبون

(Wolfe and Goldfried 1988 p. 449).



هذا موضوع صعب علاوة على أنه مهم للممارسين الذين يعملون في حقل إنقاذ الغضب. وصحيح من دون ريب أن العديد من أشكال التدخل مفيدة. كما هو صحيح أن العديد من الزبائن يقولون إن الممارسين قد ساعدوهم، هؤلاء الممارسين الذين ربما نراهم نحن كرهين وغير مجدين بل حتى غير أكفاء أو مؤهلين. وهكذا إن الممارسين يتلقون غالباً حالات يقول فيها الزبون شيئاً مثل:

«لقد أحببت حقاً معالجي القديم في العيادة، هو/هي علّمني الكثير (ربما كان أكبر سناً أو أصغر. أسود أو أبيض. سميناً أو نحيلاً، ينتمي إلى مذهب علم النفس الديناميكي أو إلى المذهب السلوكي)». أمثال هذه التقارير تتم عن تأييد أهمية العوامل المشتركة مثل إدراك الزبون للتحالف العلاجي.

لسوء الحظ إن العديد من زبائن الغضب سوف يُشاهدون تحت ظروف وأوضاع تنحو إلى العمل ضد تطور علاقة ناجحة. فمثلاً الأفراد الذين أُجبروا على برامج إدارة الغضب وعلاجه تحت سطوة جهاز العدالة الجنائي أو دُفعوا من قبل مستشارين في مكان العمل فأمثال هؤلاء يكونون أقل رغبة في الالتزام بعلاقة تعاونية مع أي معالج. إن موضوعات التحالف تحتاج انتباهاً حذراً حين يكون الزبائن مكرهين على العلاج إكراهياً (من الآخرين). فبعض البيئات مثل المؤسسات الإصلاحية تطرح تحديات تحالف جدية. إذ لما كان الحجز والأمن أهم رسالات معظم السجون فإن موضوعات العلاج غالباً تتخذ منزلة ضئيلة الشأن. والسجناء لا يثقون بأي شخص يُعدّ جزءاً من موظفي المؤسسة. حتى حين يتأسس تحالف بين السجناء والمعالجين في أماكن السجن تتداخل قضايا الحجز مع العلاج. فمثلاً قد تُقطع الجلسات أو تُحذف لاعتبارات أمنية في منطقة خاصة أو بناء خاص. قد ينقل النزلاء من مؤسسة إلى أخرى مع أدنى إشارة أو اعتبار لعلاقتهم مع معالج معين. قد تبرز اعتبارات مماثلة في المدارس حيث لا يثق المراهقون خاصة بالممارسين. يعمل علماء النفس والمستشارون والعاملون الاجتماعيون في المدارس ولا يستطيعون أن يضمنوا

وثوق الطلاب بهم وهذا ربما يقطع الثقة تماماً فيما بعد. عندما تدار برامج إدارة الغضب وعلاجه في الإصلاحيات أو في المدارس أو ما شابه ذلك يحتاج الأمر إلى تخصيص وقت أطول لبناء التحالف.

مع أن التحالف يبدو مهماً يظل بالإمكان إنجاز علاج ناجح ولو كانت البيئة لا تساعد على توطيد علاقة متعاونة.

قد يكون التحالف مهماً ولكن حسب آخر الدراسات ليس مهماً بشكل حاسم. وفي أوسع دراسة حديثة تحليلية منظمة وجد مارتن وغارسكي وديفيز, Martin, Garske, and Davis عام (٢٠٠٠) أن «الارتباط الكلي بين التحالف والنتيجة بلغ ٢٢» (ص ٤٤٥). وهذا يمثل علاقة صغيرة إلى معتدلة بين المتغيرين. أعاد المؤلفون تحليل البيانات وأدركوا أن العلاقة التي وجدوها منخفضة. وحينئذ استنتجوا أن تحليلهم الجديد «يشير إلى أن الارتباط الكلي بين التحالف والنتيجة والبالغ ٢٢ ليس تقديراً مقاوماً للتغيير بشكل بالغ حتى يستطيع بناءً على ذلك أن يصف بشكل ملائم العلاقة بين التحالف والنتيجة».

وأخيراً نعود إلى تعليقنا المبدئي وهو أن العديد من الناس يتغيرون في غياب كامل لأية علاقة بعد أن يقرؤوا كتباً دينية وكتباً أخرى ويشاهدوا برامج التلفزيون. وفي هذا العصر الحديث ربما يتغيرون بعد تلقي دروس بيتية - عن القلق والغضب وتقنيات تربية الطفل والتدخين. يمكن أن يكونوا قد اشتروا تلك الدروس على أشرطة الفيديو أو على أقراص CD للكمبيوتر أو أنهم وقّعوا على خدمة خط مفتوح على الانترنت. نستطيع فقط أن نستنتج أن التحالف العلاجي هو عامل مهم يؤخذ بالاعتبار عند معالجة زبائن اضطراب الغضب. ومع ذلك فإن تحالفًا جيداً ربما لا يكون ضرورياً ولا كافياً لكي يحدث التغيير. وبالأحرى أن شيئاً من ضم دافع عال عند الزبون إلى تقنية ناجعة مع علاقة جيدة بين الزبون والممارس هي الأفضل لتؤدي إلى إنقاص ناجح للغضب.



تعزير العلاقة العلاجية

حتى هذه النقطة كنا نشير إلى التحالف وكأنه بناء مفرد. ومع ذلك فقد أشار بوردين Bordin (١٩٧٩) ولوبورسكي Luborskis (١٩٧٦) إلى أن التحالف يقوم في الواقع على عناصر متعددة. ورغم أن هناك فروقاً في تصورات التحالف فإن معظمها يحوي الطبيعة التعاونية للعلاقة بين الزبون والمعالج وفيها: (أ) أهداف العلاج و(ب) الطرق المتفق عليها و(ت) وجود رابطة إيجابية عاطفية بين الزبون والممارس.

(Bordin, 1979, Caston 1990, Horvath and symonds 1991, Saunders Howard and orlinsky 1989)

العناصر المحددة: من أجل أن ينمو تحالف قوي من المهم

أولاً أن يكون هناك اتفاق على أهداف برنامج التدخل. ما الذي يجب أن ينجز؟ هل قبل الزبون أنه هو (أو هي) الذي عليه أن يتغير؟ أم كما هي الحال غالباً يريد الزبون أن يغير شخصاً آخر يعتبره سبب الغضب؟ في كثير من الأحيان كان لدينا زبائن/ مرضى يأتون إلى العيادات ليلوموا الآخرين وليسموهم المحرضين على الغضب في العلاقة. هؤلاء الزبائن إما يسعون إلى مهارات لتغيير الأناس الآخرين وإما يبحثون عما يثبت أن الأناس الآخرين هم في الحقيقة شريرون ماكرون. وهم غالباً يقولون: «لو أن زوجتي (أمي زوجي ابني شريكي) تتوقف عن فعل ذلك إذن لما سئمت وغضبت إلى هذا الحد».

ومن أجل إنجاز درجة ما من التقدم على الممارسين أن يظهروا لهؤلاء الزبائن أنه بالرغم من أن مايقولونه ربما كان صحيحاً حقاً ولكن من غير المرجح أن الآخرين سيتغيرون كثيراً لأنهم لم يأتوا لطلب المساعدة. وفي الواقع يجب أن يتعلم هؤلاء الزبائن أن الآخرين سوف يستمرون في حياتهم بالتصرف بشكل رديء هزيل (بالنسبة لرغبات هؤلاء الزبائن) وسوف يهتمونهم مع أنهم يتظاهرون بأنهم يميلون



إليهم ويحبونهم. وسوف يعملون ببطء حين يبحث الزبائن عن فعل سريع، وسوف يخفقون في أن يتصرفوا وفق أفضل منافع الزبائن. هذه حقيقة! وقد حدثت لنا جميعاً. قد لا يجب الزبون تصرف الآخرين، ومع الزمن قد يكون قادراً على أن يحدث درجة صغيرة من التغيير في الآخرين. ومع ذلك فإن الأمر حرج لأن الزبون والممارس اتفقا على إن الهدف الأول من برنامج التدخل من أجل الغضب هو تغيير الزبون. إنه إنقاص ردود فعل الغضب عند الزبون مهما فعل الآخرون.

نحن نوافق بالتأكيد أن من المفيد أن نعطي الآخرين تقويماً حول تصرفهم وأن نحاول بلطف إحداث بعض التغيير. وبعد: إذا استطعنا أن نغير بعض السلوكيات البغيضة عند أولادنا (مثلاً التجشؤ على مائدة العشاء) أو عند القرناء (كأن يقاطعوننا أثناء الكلام) أو عند أصدقائنا (مثلاً يخفقون في إنجاز وعودهم) فإن هذا مرغوب فيه حقاً. وفي الوقت نفسه نشجع الزبائن على أن يقبلوا الواقع وأن يدركوا أنهم يكونون حكماً إذا هم حاولوا أن يتكيفوا مع عالم غير كامل (مثلاً مع زوجات غير متقنين. مع زملاء لا يعملون بجهد يماثل جهدهم. مع أولاد لا يحسنون التصرف). وهكذا إن الهدف هو الاتفاق على تغيير النفس وربما يضاف إلى ذلك تغيير الآخر.

فكروا في حالة ري مالك مخزن صغير للخردوات. عندما كان في ٥٢ من عمره كان له تاريخ طويل من نوبات الغضب في العمل وفي البيت. كان غالباً يظن أن جهوده في إدارة عمل ناجح لم تكن مقدرة من قبل عمّاله وكان له تاريخ في إظهار إحباطاته في المنزل بنوبات غضب مع زوجته وأولاده. كان ري سميناً أكثر من اللازم وكان ضغط دم مرتفعاً وتوفي والداه كلاهما في ريعان الشباب من مرض القلب. وكان له مشاحنات مع زوجته لأنه كان يجدها لاتريد الإنصات إلى قصصه عن مشاكله مع العمال في مخزنه. وبعد الكثير من ملاطفة زوجته اقتنع أن يلجأ إلى المساعدة في مركز محلي للصحة العقلية.



الممارس: «مرحباً ري حسن أن ألتاك. فهمت أنك تتشد بعض المساعدة من أجل الغضب»

ري: «نعم يبدو أن الأمر يتجه إلى الأسوأ. إنها في الحقيقة ليست غلطتي. أنا أسعى جاهداً كي أحافظ على مخزن الخرداوات واقفاً على قدميه مكتفياً بذاته ولكن لا يبدو أي شخص يقدر كيف أعمل بمشقة وكم يوجد منافسة من تلك المحلات الكبيرة مثل Home Dome. هذا يؤثر في حقاً. يبدو أن كل شيء يتبدد بسرعة وأنا أشعر أنني متوتر جداً في داخلي وكأنني دائماً قلق مهتاج. وأظن زوجتي مشمئزة. أحاول أن أخبرها عن مشاكلي ولكنها لا تريد أن تسمع المزيد أنا أغضب وأسأم منها تماماً أحياناً أيضاً».

الممارس: «أخبرني المزيد أريد أن أفهم كيف ترى ما يحدث».

ري: «كما قلت لك، أنا أملك مخزن خرداوات. والأمر فيه تزداد صعوبة بسبب المنافسة من مخازن أكبر. عندهم الكثير من المال لكي يحتفظوا بالكثير من مخزون البضائع. يستطيعون أن يفتحوا أبوابهم من الساعة صباحاً حتى منتصف الليل لأن لديهم عدد كبير من الموظفين. أنا عندي فقط ثلاثة أشخاص يعملون معي لأحد منهم يريد أن يبقى إلى وقت متأخر أو يأتي مبكراً إلى المخزن. إنهم لا يريدون أن يفهموا المشكل الذي نحن فيه. مخزن صغير مثل مخزني يستمر إذا قدم موظفوه الخدمات لزيائنا. علينا أن نأتي مبكرين ونبقى حتى وقت متأخر. علينا أن نقدم للزبون نصيحة مخصصة. علينا أن نستمتع بصبر إلى قصصهم حين يكسرون أشياء ويحاولون إعادتها إلينا. تلك هي الطريقة الوحيدة لبقائنا».

الممارس: «أظنني فهمت. في الواقع إنها أوقات صعبة بالنسبة لمخازن صغيرة تباع بالتجزئة. ولكن خبرني ري كيف أستطيع أن أساعدك في موضوع غضبك».

ري: «حسناً هؤلاء الأشخاص الذين يعملون معي يجلبون لي الغضب والسأم. يندبون ويتحبون حول قصر ساعات الغداء وقلة أوقات الراحة ويشكون



من الزبائن وأنهم لا يستطيعون أن يأخذوا عطلة أثناء أسبوع عيد الميلاد أو أسبوع عيد الفصح. أريد أن أتعلم كيف أتدبرهم وأسوسهم. أنت تعرف كيف ينبغي لي أن أرد حين يتشددون ويغمغمون القول في وجهي. أنا أريدهم فقط أن يعرفوا ماهي القصة».

الممارس: «حسناً أسمعك تقول أنك تسعى إلى الحصول على مهارات لكي تغير موظفيك فتجعلهم يدركون مدى جدية الوضع. أستطيع بالتأكيد أن أعيد محادثتك معهم ونستطيع أن نجرب العمل بطرق تواصل أكثر جدوى. ولكن ماشأناك أنت؟ ماذا تريد أن تغير فيك أنت؟»

ري: «لأفهم»

الممارس: «حسناً يبدو أنك تغضب في أغلب الأوقات من المحتمل أن من الأفضل أن تتعلم كيف تستجيب بشكل أقل قوة نحوهم. حتى لو استمروا في تصرفهم كما يفعلون».

ري: «أنا مازلت لأدرك ماتقول» (يبدو غير مرتاح)

الممارس: «ري أريد أن أطور معك برنامج تدخل من أجل الغضب له جزءان. يتألف أول جزء من مراجعة إجراءاتك في إعطاء تقويم لموظفيك ووضع قواعد العمل وأموراً مثل ذلك. نستطيع أن نناقش ماذا تفعل ونستطيع أن نلعب دوراً في مشاهد نموذجية. وكما تعلم ثمة أساليب من أجل التواصل بعضها أفضل وبعضها أسوأ وأستطيع أن أكون معيناً في هذا الخصوص. ولكن أود أيضاً أن نتفق على أن ثمة هدفاً آخر وهو أن تغير ردود فعلك العنيفة تجاه موظفيك»

«دعنا نفترض مثلاً أن أحد العاملين يطلب عطلة ثلاثة أيام أثناء أسبوع عيد الميلاد. إنه أسبوع ضغط عمل بالنسبة لك أليس كذلك؟»

ري: «لقد أدركت ذلك بشكل صائب!»



الممارس: «حسناً الآن دعنا نفترض أنك قلت سابقاً لا لطلبه هذا. ولكنه الآن يسأل ثانية. هذا هو نوع الوضع الذي إما أن تتفجر فيه أو تهتاج وتقلق بصمت أصحح ما أقول؟»

ري: «للمرة الثانية صحيح ما تقول».

الممارس: «حسناً دعنا نفترض أنه يعرف الجواب. إنه يعرف أنك لا تستطيع أن تعطيه أيام عطلة في أسبوع عيد الميلاد، ولكنه يسأل للمرة الثانية مع ذلك. يمكن أن ترد في وجهه بغضب فظيع وتقول له «لا» بطريقة هجومية وبصوت مرتفع. أو بوسعك أن ترد بأقل حد من الغضب وتقول له «لا» بطريقة جازمة.

«أحد أهداف برنامجنا هو أنني أود أن أساعدك كي ترد بغضب أقل - ليس المهم ماذا يسألك وليس المهم عدد المرات التي يسألك فيها. أنا أريد أن أعطيك بعض القدرة. بعض السيطرة على ردود فعلك دون الاهتمام بما يفعله الآخرون».

«أريد أن نتفق أن بوسعك أن تتغير، وأنتك مسؤول في هذه الحياة وسوف نعمل كي نعطيك تلك القدرة والحرية الانفعالية. ما رأيك؟»

ري: «هذا يستحق التجربة».

ثانياً: من المهم أن يتم الاتفاق على الطرق التي سوف تستعمل في برنامج التدخل. قد يكون هذا إشكالياً إذا كان لدى الزبون أفكار راسخة حول العمل من أجل التغيير. قد تكون هذه الأفكار أتت من التعلم المبكر (مثل «كما علمني أبواي ربيت أولادي حسب القاعدة (وقر العصا ودلل ولدك)»، أو من برامج التلفزيون أو من ملاحظات تصرف الأصدقاء إلخ....



فمثلاً إذا كان الزبون يتوقع من الممارس أن يشجع على التطهير أو التنفيس بضرب المخدة أو بأخذ دروس في الملاكمة أو بالصراخ في الغابات وإذا كان الممارس يعرف أن هذا التطهير من غير المحتمل أن ينقص الغضب فلن يحدث الكثير من التقدم.

نحن نقترح أن تُطوّر خطة تدخّل مكتوبة خاصة بكل زبون ويشرك فيها الزبون بصراحة. وتتضمن هذه الخطة حديثاً مختصراً عن فوائد الاسترخاء و تنمية المهارات والعمل بتعاون وأمان في المكتب على سلوكيات جديدة قبل السعي إلى التعميم في العالم الواقعي إن مناقشات تمهيدية مفتوحة حول الطرق التي ستستعمل ووثيقة مكتوبة يمكن أن تعطى إلى الزبون كل هذه الأمور تزيد الثقة بالممارس وتجدون في آخر الفصل نموذجاً لها.

ومع تقدم العلاج قد تكتشف مواضيع خاصة تؤدي إلى تعديل في الخطة فمثلاً: قد يكون الزبون قد حاول من قبل اتباع تمرين جازم ووجد فيه فائدة جلياً أو ربما لم ينجح ذلك التمرين فيمكن أن تُغيّر خطة العلاج وفقاً لذلك.

لنعد إلى قصة ري:

الممارس: «حسناً ري أظن أنني فهمت حقاً المشكلة الآن. أنا أقترح أن نخطتنا لإنقاص الغضب عندها جزءاً الأول أن بوسعنا أن نطور مهارات لنساعدك على أن تصبح أقل غضباً. والثاني أن بوسعنا أن نطور مهارات لنساعدك على إعطاء تقويماً لموظفيك بأوضح طريقة ممكنة. أريد أن نضع معاً خطة مكتوبة فنعرف كلانا إلى أي شيء نسعى وما هو هدفنا هل توافق على ذلك؟ ...»

ري: «هذا يبدو جيداً عندي إنني أقدر كيف تجعل كل هذه الأمور واضحة.»

الممارس: «شكراً لك. من أجل المساعدة لإنقاص غضبك تجاه موظفيك وزوجتك وأولادك أقترح أن نستعمل تقنيات تساعدك على تقدير الأوضاع بقدر ما يمكن من الواقعية وأن نتوقع نتائج معقولة أكثر لما تقوله وتفعله ولكي تصبح أكثر تقبلاً ووضوحاً لسلوك موظفيك وزوجتك.»



ري: «ويحي لا أعلم. في الواقع يبدو هذا جيداً إلى حد ما عندي. أستطيع أن أفهم الجزء الذي يتناول رؤية المشاكل بشكل واقعي وحتى قبول السلوك الغبي السخيف للموظفين عندي ولكن لم علي أن أصفح عنهم؟ ما هذا الأمر؟ إن لديهم عملاً يقومون به وأنا أدفع لهم مرتبات جيدة لماذا علي أن أصفح عنهم إذا تصرفوا بغياء؟»

في هذه النقطة ينبغي على الممارس أن يشرح الفرق بين بعض هذه المصطلحات المطروحة على النقاش. وبالاعتماد على ردود فعل ري ينبغي أن تذكر جميع هذه المصطلحات أو بعضها في خطة العلاج المكتوبة. يبدو أن ري كان عنده رد فعل قوي على كلمة أو تصور «الصفح» إذ لا يوجد إلا سبب ضئيل لمتابعة هذا الموضوع في هذه المرحلة المبكرة من العلاج ربما يفضل عدم ذكر كلمة صفح لبعض الوقت. إن خطط العلاج بالطبع مرنة. وفي أغلب الأوقات تُعدّل مع خطوات تقدم العلاج.

ثالثاً: من المهم تنمية رابطة شخصية إيجابية عاطفية مع الزبائن من أجل زيادة الثقة وزيادة احتمال سلوك الإذعان في المهام المتفق عليها. مع أن الاتفاق على الأهداف والمهام يزيد الإذعان أيضاً، حين يصبح التقدم عسيراً فإن الرابطة العاطفية الواثقة هي التي تتيح إذعانا أعظم في المهمات المحددة. يرجح أن يتحسن الزبائن ويتبعون خطة العلاج إذا وجدوا أن الممارس يشبههم بطريقة ما ذات دلالة. فيزيد هذا التشابه ترجيح رابطة إيجابية. وندرك بالطبع أن هذا أمر صعب عمله في بعض البيئات مثل المؤسسات الإصلاحية. كما نفهم أنه صعب أيضاً في علاقات «غير متكافئة» بين مستشار في مدرسة يبلغ من العمر ٤٥ عاماً وطالب في ١٥ سنة من عمره. ونعلم أن بعض الزبائن يشعرون براحة أكثر مع ممارسين مختلفين ذكوراً أو إناثاً سوداً أو خلاسيين أو ببيضاً كباراً أو صغاراً بالطبع بعض صفات الممارس لا يمكن تغييرها.



وفي الوقت نفسه إذا كان الممارس والزبون متدينين أو من الدين نفسه فهذا ببساطة يقوي الرابطة كما يقويها إن كان كلاهما مهتماً بالأحداث الجارية أو بالأدب أو بالكاراتيه الخ. وإذا أخبر الزبائن أن الممارس كان يعمل على إنقاص غضبه هو نفسه وما يزال يفعل ذلك من المحتمل أن يؤدي ذلك إلى رابطة جيدة.

أشارت البحوث إلى أن النماذج المكافحة أي (الممارسين الذين يُقرون أنهم غيروا شخصياتهم بطرق إيجابية ولكنهم مازالوا يعملون على تحسينات فيها) ينجزون تغييراً في زبائنهم أكثر من النماذج المتفوقة الضليعة (أي الممارسين الذين يعطون انطباعاً أنهم حلّوا سابقاً جميع مشاكل غضبهم الشخصية وأنهم الآن بكامل حكمتهم).

وهكذا نحن ننصح أن يكون الممارسون متواضعين يقبلون كفاحتهم الذاتية.

ثمة طريقة أخرى لتعزيز الرابطة العاطفية وهي أن على الممارسين أن يظهروا مشاركة وجدانية دقيقة مع زبائن الغضب. وذلك بأن يبرهنوا على تفهم للمشكلة من وجهة نظر الزبون. وهذا ليس سهلاً بالضرورة وخاصة مع وجود المعاملة السيئة التي ينزلها زبائن الغضب بالآخرين. وبالتأكيد ليس من الضروري بالنسبة للممارسين أن يوافقوا على تفسيرات الزبائن أو أعمالهم. وبدلاً من ذلك يكون الهدف أن يبلّغوا فكرة أن الممارس يستطيع أن يرى الوضع من وجهة نظر الزبون وذلك بفهم درجة كرب الزبون ودافعه وأهدافه.



بالإضافة إلى ذلك وبعد العمل مع مئات

المشاركين الغضاب في مختلف المشروعات وجدنا أن العديد منهم يدعن بشكل مدهش لتجريب استراتيجيات تدخل مختلفة - مادمننا نصرف وقتاً لنشرح المنطقي



المعقول لهم. وفي الواقع إن الإذعان سوف يزداد بشكل كبير إذا حصل تنبه دقيق للتأكد من أن المشاركين فهموا بشكل كامل نماذج النشاطات التي يُتوقع أن يؤديها وكيف أن هذه الأمور يمكن أن تكون مفيدة لهم: يبدو أن معظم الراشدين المتصفين باضطراب الغضب يقدرون تلك المقاربة الصريحة المستقيمة الصادقة.

قد يكون من الصعب بل من المستحيل توليد بعض السلوكيات أو الصفات الشخصية (مثل نوع الجنس، لون البشرة، العرق) التي تزيد الرابطة العاطفية. وكما أشرنا سابقاً لانستطيع أن نكون على يقين من صنف العوامل ونجوعها التي تؤثر إيجابياً في النتيجة. ومع ذلك فإن بعض السلوكيات هي بالتأكيد يلزم تجنبها. درس أكيرمان Ackerman وهلسنروث Hilsenroth (٢٠٠١) سلاسل من صفات وتقنيات المعالج التي أظهرت أنها تضعف التحالف العلاجي. يحدث أثر سلبي في رابطة الزبون - الممارس حين يكون الممارسون قساة غير ثقاة مترددين كثيري النقد، مبتعدين غير ودودين متوترين ذاهلين. وجد تأثير سلبي على رابطة الزبون- الممارس أيضاً حين استعملت بعض التقنيات - مثل الصيغة المبالغ فيها للعلاج وفضح النفس بشكل غير لائق واستعمال قاس عنيد لتفسير تحول ما، واستعمال للصمت بشكل غير مناسب. يمكن تقليل هذه السلوكيات وتقتصر هذه الدراسة أن يراجع الشخص أشرطة معالجته بنفسه أو أن يحصل على إشراف لإنقاص هذه التقنيات إلى أدنى حد.

الغضب موجود ويبدو أننا جمعينا نعمل طوال حياتنا لكي نسيطر على ردود فعل الغضب. إن مشاركة متعاونة تكون فيها أهداف التدخل وطرقه متفقاً عليها ويستمتع الشركاء بمشاعر طيبة واحترام متبادل يرجح أن تزيد ألق العلاقة الناجحة ودافع الزبون لكي يعمل على التغيير مع الممارس. حينئذ يبرز التغيير حين يعرض الزبون إذعاناً أكبر مع الاستراتيجيات المخططة من أجل إنقاص الغضب.

**خطة علاج تعاونية**

.....
الاسم _____ التاريخ _____

تاريخ مختصر (وصف مثيرات الغضب العادية. كيف يعاني الغضب وكيف يعبر عنه).

ما هي بعض العواقب النموذجية السلبية لغضبك؟

أهداف خطة علاج الغضب (على المدى القصير. على المدى الطويل)

سلوكيات خاصة يُهدف إلى تغييرها

مناقشتها والموافقة عليها

استراتيجيات تدخل

- _____ — تنمية مهارة الاسترخاء
- _____ — تنمية مهارة الحياة السلوكية
- _____ — تعزيز مهارة حل المشكلة بين الأشخاص
- _____ — فن التجنب والهرب
- _____ — انفجار مثيرات الغضب
- _____ — إعادة الصيغة المعرفية للواقع
- _____ — القبول والصفح
- _____ — أمور أخرى _____

زيادة وعي الغضب

لئن تعتمد قيمة الحياة الجوهرية المطلقة على الوعي وعلى قدرة التأمل أفضل من أن تعتمد على مجرد الاستمرار في البقاء

أرسطو

قد يبدو غريباً أن نخصص فصلاً لزيادة وعي الزبون بالغضب. ومع ذلك فقد



عرّفنا الغضب بمصطلحات التجربة الشخصية لأفكار الغضب والأحاسيس الجسمية والسلوكيات التعبيرية. إن التعبير عن الغضب هو حادث عام من السهل رؤيته حتى من قبل الزبائن أنفسهم. ومع ذلك فإن الصورة الفعلية ليست بالوضوح الذي قد يتوقعه نهج المحاكمة الفكرية الاستنباطية هذا.

يتم معظم ما نفعه في الحياة «بربان آلي» (أوتوماتيكي). مثلاً في بداية تعلمنا قيادة السيارة نفكر في ضبط المرايا الجانبية والخلفية ونفكر أين مكبح الوقوف وهل يعمل بشكل جيد.

ونخبر أنفسنا بوعي أن علينا أن نتفحص خزان الوقود لنطمئن هل فيه ما يكفي لإيصالنا إلى مقصدنا. ومع ذلك ما إن تصبح القيادة جزءاً من نظام عاداتنا حتى لانفكر في أي من هذه الموضوعات. ونبدو كأننا نعرف بشكل آلي ماذا نفعل ونتصرف تصرف ربان آلي (أوتوماتيكي). Autopilot. وحين نقود على الطريق عينها إلى العمل كل يوم لا نعدّد المخارج التي تتفرع عن الطريق الرئيسي أو نقول



لأنفسنا «بقي ثلاثة مخارج - أو اثنان - أو المخرج التالي» بدلاً من ذلك نلف إلى المخرج الصحيح وحسب - بشكل أوتوماتيكي. نادراً ما ينقص الوقود في سيارتنا مع أن معظمنا لا يتفحص الخزان كل ٥٠ ميلاً. وبالرغم من الإلحاح على قراءة دفتر المعلومات الذي يأتي مع السيارة حين نقتنيها لانتفحص «بشكل مرتب منظم» ضغط الهواء في الإطارات ولا نقول لأنفسنا «تذكّر أن تقفل السيارة». في المهام المتكررة يعمل الريان الآلي النموذجي الذي هو فينا بشكل جيد .

نحن بني البشر نعمل بنجاح على نمط من عملية أوتوماتيكية مجرّأة. تتيح هذه التجزئة لنا أن نتولى عدة مهام في وقت واحد مع التركيز على مهمة واحدة فقط من بينها. يستمتع كثير من الناس إلى المذيع أثناء قيادة السيارة أو يتحدثون بالهاتف الجوال أو يدخنون أو يتحدثون مع المسافرين أو يأكلون أو يمشطون شعورهم وأكثر من ذلك. ومهما كانت تمثل هذه النشاطات تصادفات آمنة (والتصادفات هي واقعية) فإننا لانخطئ أثناءها المخرج في الطريق ولا نغفل عن الإشارات الضوئية ولا إشارات المرور ولا الحاجة إلى تعبئة الوقود بسبب هذه النشاطات التي نقوم بها .

ويتم مثل هذه العملية في نشاطات حركية أخرى مثل تعلم الرقص. ففي البداية يتطلب الأمر الكثير من الانتباه الشعوري لعدّ خطوات الرقص أو لتذكر مواقع الحركات المتنوعة. ومع ذلك بعد قدر كبير من التكرار يستطيع الراقصون أن يتحدثوا عن أمورهم الشخصية دون أن تفوتهم متابعة الخطوات، كذلك يضرب ممتهنو الآلة الكاتبة المفاتيح على مئات الصفحات ولا يتذكرون أبداً كلمة واحدة مما «قرؤوا» .

بالطبع كما ذكر في الفصل ١ حين مناقشة قانون yerkes-Dodson، يمكن لهذه النشاطات المتشابهة أن تداخلها الفوضى بطرء أفكار غير مرغوب فيها. ومع ذلك فتلك الأفكار المقمّية لا بد أن تكون شديدة نسبياً لكي تؤثر، حتى لو كانت كذلك يبقى النشاط الحركي جارياً ونافذاً - ولكن ليس بالجودة نفسها. والواقع أنه في معظم الأوقات يتم تنفيذ مهمات متعددة بنجاح. وعلى حين يكون التركيز على مهمة واحدة (كالتفكير في جدال مع قرين) تتم المهمة الأخرى كالرقص مثلاً بشكل آلي.



تتم هذه العملية الآلية ذاتها في ردود فعل الغضب. تظهر أكثر ردود فعل غضبنا كأنها عملية آلية. نحن نصبح غضاباً قبل أن نعرف ذلك نحن لسنا واعين بشكل خاص كيف ولماذا نرد بغضب ولا نفكر في المهارات الأخرى التي نملكها من قبل كي نرد بشكل مختلف.

يبدو أن تجارب الغضب وتعبيرات الغضب تقع وحسب، قد لا نكون جاهلين تماماً ماذا قلنا وماذا فعلنا. وحين يعتاد الشخص سلوك الغضب مرة تلو المرة تصبح عادة الغضب كقيادة السيارة والضرب على الآلة أو الرقص أي أنها تحدث بشكل آلي.

ولهذا السبب من المهم تعليم الزبائن أن يكونوا واعين لميلهم إلى ردود فعل آلية في غضبهم. وحين ينمو ذلك الوعي عندهم سوف يكونون قادرين على استباق ردود فعل الغضب النموذجي لديهم ويعوقونها. بالإضافة إلى ذلك سيكونون قادرين على ابتدار ردود فعل بديلة معرفية وانفعالية و / أو سلوكية.

هذا بالطبع موجز مبسط. والعملية في الواقع تأخذ بعض الوقت. ومع ذلك من المهم للزبائن أن يتعلموا أن من المحتمل أن يصبحوا غضاباً في أحوال أكثر مما يعرفون وأنهم لا يختارون أن يصبحوا غضاباً بشكل شعوري. يحدث الغضب كوظيفة لعادات بنيت مدى سنين وهو يحدث دون تفكير فيه وفي نتائجه. ووظيفة الممارس أن يكسر سلسلة رد الفعل الآلي تلك.

تقنيات لزيادة الوعي:

ثمة عدد من تقنيات جاهزة للاستعمال لدى الممارس. كل واحدة من هذه الإجراءات يمكنها أن تزيد وعي الزبون بالعناصر المختلفة لحوادث الغضب.

رصد النفس:

يمكن أن يُطلب إلى الزبائن أن يحتفظوا بسجلات أو بمذكرات حول تجارب غضبهم. في الفصل ٣ هيأنا رسداً ذاتياً بشكل (سجل حادث الغضب) يمكن



استعماله لزيادة الوعي بحوادث الغضب الفردية. والطلب إلى الزبائن ملء هذا الشكل من الاستمارة يساعدهم على أن يشهدوا:

(١) مثيرات غضبهم (٢) التجارب المرافقة المعرفية والسلوكية والفيزيولوجية (٣) ردود فعل الآخرين (٤) النتائج. يمكن مناقشة أجوبة الاستمارة في جلسة مع الممارس. وهذا يبني الوعي بسلسلة الحوادث الآلية التي هي جزء من الغضب كما أنه ينير ردود الفعل الواضحة بين الأشخاص والعواقب السلبية الكامنة.

يمكن أن يُطور الوعي أيضاً بتشجيع الزبائن على رصد ردود أفعالهم الجسمية. هذا سوف يكون سهلاً إذا كانوا قد علّموا من قبل مهارات الاسترخاء، لأنهم يكونون قد تعلموا مقداراً كبيراً من رصد النفس أثناء التمرين على الاسترخاء (انظر الفصل ٩). وإذا لم يكونوا قد تعلموا مهارات الاسترخاء من قبل. فمن الحكمة التركيز على التفاعل الجسدي أثناء تمرين الاسترخاء والذي سيكون فيما بعد جزءاً من برنامج إدارة الغضب وعلاجه الكلي. وفي كلتا الحالتين يستطيع الممارس أن يطلب إلى الزبائن أن يقدموا تقارير تصف أحاسيسهم الجسمية حين يفكرون في مثيرات الغضب الكامنة. ومع الزمن سيتطور وعي متزايد عندهم بنظم القلب وبالتعرق وبتوتر العضلات وبالأعراض المعوية وبالأوضاع التي تحرض الغضب بشكل كامن.

مقابلات سريرية حول حوادث الغضب:

مناقشة بسيطة في حوادث الغضب الماضية تبني الوعي، وإذا وُجهت بمهارة يمكنها أن تتيح درجة ما لحدوث إخماد لثوران الغضب. ومع ذلك كثير من الغضب يقوى ويشد في العواقب مثل احتدام الكلام الذي يوجه إلى الزبون. هذا النوع من التبادل يمكن مشاهدته كل يوم تقريباً على شاشة التلفزيون حيث يكشف الناس عن أسرارهم المشحونة بانفعال ويساعدهم المضيفون، فكر في هذا الحوار النموذجي الذي يحصل.

جون: «أنا أتميز من الغيظ والغضب لقد اكتشفت لتوي أن صديقتي كانت تنام مع



أعز أصدقائي بيتر. وكان هذا يتم في **السيهر** من الماضيين!».

مضيف التلفزيون: «ياللعجب! هذا حقاً فظيع! كيف تستطيع أن تتحمل هذا الذي فعلته معك! يبدو أنها حمقاء حقاً. وما هو شأن بيتر؟ أحقاً هو صديقك؟ لقد استغفلك كلاهما و عليك أن تقوم بأمر ما فوراً». (قال ذلك بصوت جاهر وبسرعة).

على نقيض ذلك تكون أجوبة الممارس مختلفة في التوقيت والنبرة والسعة والمضمون.

جون: «أنا أتميز من الغيظ والغضب لقد اكتشفت لتوي أن صديقتي كانت تنام مع أعز أصدقائي بيتر. وكان هذا يتم في **السيهر** من الماضيين!».

الممارس: «لابد أن ذلك كان مفاجئاً ومن الصعب أن تعلم ذلك. إن الوضع بينكم أنتم الثلاثة يبدو معقداً ومشوشاً. أراهن أن هناك الكثير من المشاعر الصعبة فيما بينكم. قد نستطيع الكلام أكثر ونفكر في احتمالات من أجلك في هذه المرحلة». (يقول ذلك بهدوء وبحديث متوسط الشدة).

تزوّد المقابلات العيادية فرصاً لمناقشة حوادث مقبّية تولد الغضب بطريقة هادئة. ويصوغ الممارس رد فعل معقول على المثير ويبدأ ببناء وعي بأن هناك طرقاً بديلة لترتيب المشكلة. (مثل: «لابد أن هذا أمر مشوش» بدلاً من «جعلك حقاً تبدو غيبياً») وذلك للإيحاء بأجوبة بديلة يمكن أن يُردّ بها. إن الوعي بالخيارات طريقة قوية لمساعدة الزبائن كي يشعروا أو يستعيدوا الإحساس بالسيطرة. مساعدة الزبائن في مناقشة أوضاع غضبهم وفي الوقت نفسه تقوية وجهة نظر هادئة معقولة لديهم (نوقش بالتفصيل في الفصل ١٢ الذي يهدف إلى عرض الموضوع).

لعب أدوار حوادث الغضب:

يذكر الزبائن دائماً منذ الجلسة الأولى حوادث الغضب التي حصلت لهم.



ويتيح لعب الدور للممارس أن يمثل دور مثير الغضب مع فارق مفيد وهو أن سلوك المثير يمكن تمثيله عدة مرات ويمكن أن تختلف الطريقة ويمكن أن يوقف العمل (عند الحاجة). مثلاً: قد تذكر والدة أن ابنها كان قليل الاحترام. وحين يلعب الممارس دور الابن يمكن تمثيل ذلك بعدة طرق. يمكن أن يكون الممارس مهذباً ناقداً كلامياً و/ أو جاهر الصوت. يستطيع الممارس (حين يلعب دور المثير) أن يعطي أسباباً لعدم الاحترام (مثلاً: «أنت عاملتي كأني غبي أحقق بالأمس. فلماذا إذن يجب أن أهتم بمشاعرك!») أو يمكن أن يحذف الأسباب (مثلاً: «أنت تستحقين ذلك!»). يساعد استعمال لعب الأدوار في خلق وعي بردود فعل الغضب ويتيح للممارس أن يقدّر بشكل أفضل كيف تصرف الزبون بالواقع في أوضاع محرّضة. ويساعد لعب الأدوار أيضاً الممارس كي يحدد مستوى مهارة الزبون في معالجة المشاكل بين الأشخاص.

قلب الأدوار:

يحصل تنوع مفيد للعب الأدوار البسيط حين يلعب الزبون دور المثير المحرض ويلعب الممارس دور الزبون (الغاضب). يتيح هذا للزبون أن يرى حادث الغضب من وجهة نظر مختلفة وربما يزيد الوعي بالدافع لدى الشخص الذي ينظر إليه على أنه المثير. بالإضافة إلى بناء وعي أوسع، ثمة منفعة أخرى لقلب الدور وهي أنه يتيح للممارس أن يصوغ عدداً من الاستجابات الكامنة البديلة حين مواجهة المثير نفسه.

تظاهرات زائفة لتفاعلات تولد غضباً شائعاً:

نحن ننصح أن يطور الممارسون سيناريوهات محررض غضب شائع يتعلق بحياة الزبون. بالطبع تتفاوت وظيفه هذه السيناريوهات حسب سن الزبون وجنسه وحالته الزوجية ونمط حياته. ومع ذلك، هناك العديد من المثيرات العامة الشائعة التي تتضمن إجحافاً وتطلباً من الآخرين وعدم احترام وإهمالاً اجتماعياً يمكن استعمالها

obeikandi.com



وأنت مستمر في البحث عن مكان اقتربت من الخلف جماعة من الناس كانوا يسيرون في منتصف موقف السيارات. كانوا يسدون الطريق أمامك ولم تستطع تجاوزهم. ومع أنهم التفتوا ووجدوك وراءهم فقد استمروا في محادثة كل منهم مع الآخر وكانوا يسيرون ببطء. وأنت تتبعهم فترة طويلة (خذ جواب الزبون).

تستمر في البحث عن مكان في الموقف. وصلت إلى إشارة مفترق طرق أربعة. ووقفت ولكن لم تر سيارات أخرى. وما إن بدأت السير مخترقاً ذلك المفترق حتى رأيت سيارة آتية من طريق من جهة اليمين. واخترقت المرأة التي تقودها إشارة التوقف دون أن تخفف سرعتها وكادت تصدم سيارتك. وضغطت أنت على المكابح كي لا تصدمها (خذ جواب الزبون).

ما إن ضغطت على المكابح كي تتجنب الاصطدام بالسيارة الأخرى حتى كانت سيارة خلفك تقف فجأة ورائك كي لاتصدمك. ترى في المرآة التي تعكس خلفك مراهقاً يقود السيارة ويبدو عليه الغضب الشديد وهو يقوم بإيماءات فاحشة. وبدأ يدور حول سيارتك وقد أطلق بوقه ثم وقف وصرخ: يا أحمق ثم سارع بالذهاب (خذ جواب الزبون).

أنت الآن تقود أمام صف السيارات تبحث عن مكان لتصف سيارتك. وفجأة يرجع شخص بسيارته إلى الخلف دون أن ينظر. كادت سيارته تضرب سيارتك. تضغط على المكابح كي تتجنب الحادث. (خذ جواب الزبون).

ما إن خرجت السيارة من المكان الذي كانت فيه حتى أشرت وبدأت تدخل إلى ذلك المكان. فجأة ظهر رجل يبدو كأنه «غريب» يقود سيارته بسرعة إلى المكان الخالي من الجانب الآخر للسيارات المصفوفة. فتحت نافذتك وأخبرته أنك كنت تنتظر هذا المكان من قبل. أجابك بلكنة ثقيلة «أنت جلف» وسار باتجاه المخزن. (خذ جواب الزبون).



ولما أخذ ذلك السائق المكان الذي كنت تنتظر أن تصفّ سيارتك فيه وأنت تظن أنك أجدر به قدت سيارتك بسرعة خارجاً باحثاً عن مكان آخر. بعد بضع ثوان أوقفك الشرطي وأعطاك مخالفة لأنك تسرع في موقف السيارات (خذ جواب الزبون).

يمكن أن تكون هذه الأنواع من السيناريوهات المتخيَّلة ولعب الأدوار جد مثقفة. إنها تبني وعي الزبون بطريقة لا يمكن إنجازها بمناقشة بسيطة. نحن نعتقد أن الخيال أمر نافع عظيم للممارس. فكّر في بعض الخيارات المعرفية التي تناقش في السيناريو المذكور آنفاً. لماذا كان السائق بطيئاً أمام الإشارة؟ هل كان سكران ثملاً أو متعاطياً للمخدرات أو بطيء الذهن أو مشغول البال بمشكلة طبية شخصية. هل أصابته سكتة أو نوبة صرع؟ لماذا فاتت الإشارة المرأة؟ هل النساء سائقات فاشلات؟ هل كانت مشغولة بالحديث عبر الهاتف الجوال؟ ما شأن السائق المراهق؟ هل المراهقون يحبون المبالغة ويميلون إلى أن يكونوا قليلي التهذيب؟ لماذا أخذ السائق الآخر المكان؟ هل ارتكب خطأ بسيطاً ولم يرك؟ هل كان مسرعاً للذهاب إلى المرحاض فتصرف مدفوعاً بالحاجة ولم تكن هذه عادة عنده؟ هل «الغريباء» أقل احتراماً؟ ولماذا عاقب الشرطي وكتب المخالفة هل لديه كمية محددة من الاستثمارات عليه أن يملأها؟ هل أخطأت أنت فعلاً فتستحق المخالفة؟

هذا المشهد الواحد يقدم مناسبات عديدة لبناء الوعي. وقد اختيرت الشخصيات عن قصد رجالاً ونساءً ومراهقين وهرمين وغرباء. تزود أمثال هذه المشاهد بفرصة لتقييم المواقف وردود الفعل الجسمية والأفكار والرغبات.

أما بالنسبة للممارسين الذين يعملون في أمكنة خاصة مثل المؤسسات الإصلاحية أو المدارس فيمكن أن تطوّر هذه المشاهد بشكل يناسب التحديات التي يواجهها الزبائن في تلك البيئات.



تخيلات تستدعي إلى الذهن حوادث الغضب الماضية

إن العمل المتنوع في سيناريوهات توليد الغضب العادي أو مقابلات الزبائن البسيطة حول حوادث غضبهم الماضية هي من أجل أن يتخيلوا حوادث الماضي الإشكالية بالتفصيل.

إن التذكر أو استدعاء الماضي إلى الذهن بالتخيلات يتيح أيضاً المناقشة وإلى حد ما إخماد تأثير الغضب والتفكير بالحوادث وفرص الإجابة من وجهات نظر الآخرين. ومع ذلك حين تضاف التخيلات إلى مناقشة كلامية بسيطة تصبح التجربة أكثر واقعية بكثير بالنسبة للزبون ويتوافر مناسبة أفضل من أجل انتزاع مشاعر الغضب وإنقاصها.

تجارب الغضب التي تحدث بشكل طبيعي أثناء الجلسة

يعاني الزبائن الغضب دورياً أثناء الجلسة كرد فعل على تعليقات الممارس أو سلوكياته. من أكثر الحوادث شيوعاً حين يقول الزبون: «أنت لاتفهم!» أو «هذه الجلسات لاتفيدني» بالإضافة إلى ذلك هناك فرص أثناء المعالجة الجماعية لاعتراض الزبون بغضبه أمام أعضاء الجماعة الآخرين. إن الغضب الذي يحدث في أثناء الجلسة يمكن مناقشته ونزع فتيله. ويقدم ذلك مناسبة للزبائن/ المرضى كي يلاحظوا مقومات (مكونات) استجابات غضبهم للتمرين على استجابات بديلة بإرشاد من الممارس وأعضاء الجماعة وللحصول على تقويم حول استجابات جديدة وهي تنمو وتتطور.

استبانات الغضب القياسية:

كما هو الأمر في استبانة سمة الغضب (STAXIS2) المذكورة في الفصل ٢ يمكن أن تستعمل الأوراق والأقلام هذه أيضاً لبناء وعي بمدى انتشار الغضب في الحياة اليومية. لاتساعد تعبئة الاستبانات الممارس على فهم مستوى وشكل التعبير



عن الغضب وحسب ولكنها تزود الزبائن أيضاً بتقويم لمستوى غضبهم بالنسبة لمجموعات أخرى من الناس. إن التزويد بتقويم حول درجة علاماتهم بالقياس إلى «معظم» الناس الآخرين يمكن أن يكون تعزيزاً مهماً للوعي.

وما إن يلتزموا بالنشاطات التي تزيد الوعي بجميع عناصر حوادث غضبهم حتى يزداد ترجح قطع العملية الآلية في الغضب والشروع باستجابة معرفية انفعالية و/ أو سلوكية. فيما يأتي جهزت استمارات تساعد الممارسين على زيادة معرفة الزبائن بغضبهم (استمارة الرصد الذاتي لدى الزبون، نظرة عامة على تجارب الحياة).

استمارة الرصد الذاتي للغضب

صف مرة حديثة أصابك فيها الغضب
أجب عن كل سؤال في المكان المخصص له.
المثير: ما الذي أثار حادث الغضب؟

تجربتك الداخلية: ماذا كان يشبه الغضب عندك؟ صف ماذا فكرت، ماذا شعرت في جسمك وماذا أردت أن تفعل؟

فكرت _____
شعرت في جسمي _____
أردت أن _____

تعبيرك الخارجي: كيف أظهرت غضبك؟ ما هي إشارات غضبك التي بدت للآخرين

(ردود فعل الآخرين) كيف كان رد فعل الآخرين على غضبك؟

ماذا قالوا لك أو فعلوا؟ ماذا تظن كان يعتمل في داخلهم؟ ماذا كانوا يقولون لأنفسهم عنك؟

لاحظتُ _____
أظن أن داخل الآخر (الآخرين) _____
قال الناس الآخرون لأنفسهم _____

العاقبة: ماذا حدث عندما انتهى حادث الغضب؟

ماذا تشبه علاقتك بالآخر (بالآخرين) الآن؟

كيف كان الغضب مساعداً؟ كيف كان غضبك مؤذياً؟

obeikandi.com

**استبانة تجارب الحياة- صفحة ٣**

خ- هل يمكن أن تقول أن سبب غضبك كان:

- شيء فعلته (أو لم تفعله)

- شيء فعله شخص آخر (أو لم يفعله)

- شيء لا يتعلق بك ولا بشخص آخر

- شيء غامض بالنسبة لي يبدو أنني لا أستطيع أن أقرر ذلك

د- أي الأمور التالية يمكن أن تكون أصح الأسباب للغضب

١- كان سبب غضبي

- أمر كنت أتوقع أن يحدث

- أمر لم أكن أتوقع أن يحدث

٢- كان سبب غضبي

- شيء كان بوسعي أن أسيطر عليه/ أمنعه

- شيء ليس بوسعي أن أسيطر عليه/ أمنعه

٣- كان سبب غضبي

- شيء حصل عن قصد/ عمداً

- شيء حصل عن غير قصد/ ليس عمداً

ذ- أثناء ذلك الوقت متى أصبحت غاضباً، من/ ماذا سبب الغضب؟ (انكر أكثر من أمر واحد إذا كان هذا مناسباً).

- عضو في الأسرة أو شريك أعيش معه

- شخص أعرفه جيداً وأميل إليه

- شخص أعرفه جيداً ولاأميل إليه

- شخص أحبه

- أنا نفسي

- أحد المعارف

- شخص غريب

- حيوان

- شيء (مثلاً: السيارة، الكومبيوتر، التلفزيون الخ)

- مؤسسة (مثلاً: الحكومة، مجال الأعمال الخ)

استبانة تجارب الحياة- صفحة ٤

ر- متى تغدو غاضباً . ضع إشارة على كل الأمور التي أردت أن تفعلها و/أو فعلتها في الواقع).

أريد أن	قمت فعلاً	أتشاجر، أضرب، أدفع، أقحم أحد الناس
_____	_____	أضرب شيئاً أو أكسره أو أخربه
_____	_____	أصرخ وأجادل
_____	_____	أعطي ملاحظات سيئة تهكمية أو بكلام سيئ
_____	_____	أتمرن، ألعب رياضة أو أقوم ببعض الرياضات
_____	_____	أحقد، أقطب أو أنظر نظرة صارمة باردة يمكن أن تقتل
_____	_____	أصنع تعبيرات جسمية (أدور عيني، أهز رأسي، أصالب ذراعي الخ)
_____	_____	أسيطر على غضبي وعلى مزاجي ولا أري أحداً ذلك
_____	_____	أتخلص من ذلك (مثلاً بأن أضطلع بالأمر أو أتحول وأصرف انتباهي)
_____	_____	أفكر وأجمع أفكاري قبل أن أنصرف
_____	_____	أقبل التسوية وأناقش المشكلة وأجد حلاً
_____	_____	أبقى هادئاً وأخفي ضغائني ولا أخبر أحداً بالأمر
_____	_____	أخذ وقتاً وأسترخي وأهدئ نفسي
_____	_____	أبقى هادئاً وأخفي ضغائني ولا أخبر أحداً بالأمر
_____	_____	أحتفظ بالأشياء تغلي في الداخل وأتراجع
_____	_____	أحل المشكلة
_____	_____	أشرب قهوة وشاي
_____	_____	أشرب بيرة وكحول
_____	_____	أتناول أسبرين تايلانول هاليوم الخ
_____	_____	أتعاطى المخدرات (ماريجوانا، ل س د كوكائين الخ)
_____	_____	أكل شيئاً من الطعام
_____	_____	لا أفعل شيئاً
_____	_____	أحاول أن أفكر في المظاهر الإيجابية للوضع



استبانة تجارب الحياة الخاصة - صفحة ه

ز- مع أخذ ذلك الحادث بالاعتبار ماذا شعرت بعد الغضب (اختر أكثر من واحد إذا كان هذا مناسباً)

- مثار أو متضايق
- مشتمز
- مبهتج
- غبي
- مذنب أو خجل
- مهتم
- سعيد
- مكتئب
- راض
- منتصر
- تيسر
- قلق
- مرتاح
- لا يوجد رد فعل أو لا أستطيع أن أحدد رد فعلي

س- ما هي النتائج أو التغيرات التي تبعت حادث الغضب؟ (ضع ست إشارات واحدة لكل صنف)

- لاحظت بعض أخطائي الذاتية. مثلاً _____
- لاحظت بعض قواي الذاتية. مثلاً _____
- غير متأكد

- عدت علاقتي بالشخص أو بالمؤسسة أهوى
- عدت علاقتي بالشخص أو بالمؤسسة أضعف
- غير متأكد

- كسبت احترام الشخص أو المؤسسة
- أضعت احترام الشخص أو المؤسسة
- غير متأكد

- عملت شيئاً كان جيداً للشخص الذي غضبت عليه
- عملت شيئاً كان سيئاً للشخص الذي غضبت عليه
- غير متأكد

صف ماذا عملت

- عملت شيئاً كان جيداً لي
- عملت شيئاً كان سيئاً لي
- غير متأكد

صف ماذا عملت

- تابرت على التفاعل مع الشخص الذي كان مصدر غضبي
- لم أعد أتفاعل مع الشخص الذي كان مصدر غضبي
- غير متأكد

ش- بمصطلحات العاقبة الشاملة النهائية لحادث الغضب أعتقد أن

- العاقبة الشاملة كانت إيجابية بشكل عام
- العاقبة الشاملة كانت حيادية
- العاقبة الشاملة كان لها كلا الملامح الإيجابية والسلبية
- العاقبة الشاملة كانت سلبية بشكل عام
- صف لماذا قدرت العاقبة على هذا النحو