

إنقاص الغضب لدى الممارس

راقب جميع الناس، وراقب نفسك أكثر من الجميع

بنجامين فرانكلين

Benjamin Franklin

عرضنا في الفصول السابقة خطة من أربعة أجزاء (الإعداد، التغيير، القبول، توقي الانتكاس) تضمنت استراتيجيات متنوعة من أجل إنقاص الغضب لدى الزبائن. ومع ذلك فليس الزبائن وحدهم هم الذين يعانون الغضب. فالغضب أمر شائع عندنا كلنا وليس الممارسون بالتأكد محصنين ضد تلك التجربة. وحين يكون غضب الممارس متواتراً وحاداً وثابتاً، يمكن أن يكون له تأثير سلبي جداً في حياته الشخصية والمهنية. وهكذا نحن نذكر أن التقنيات الموصوفة في هذا الدليل المرشد يمكن تطبيقها بشكل تدبير ذاتي حين يبدأ الغضب بالتدخل في وظيفتنا الشخصية.

يواجه الممارسون مثيرات غضب متنوعة. وكما هو الحال مع الزبائن، فإن معظم مثيرات الغضب الشائعة تتصل بالعلاقات بين الأشخاص من أعضاء الأسرة والأصدقاء والمزلاء. ومع ذلك قد تظهر مثيرات إضافية كنتيجة مباشرة لمتطلبات محيط العمل، مثل التعامل مع موافقة شركات التأمين الصحية المبدئية وحدود الجلسة مع الأعمال الورقية المتصلة بها والعزلة المهنية ونقص الدعم المؤسساتي والإشراف والساعات الطويلة في العمل والأجور الهزيلة. وقد تتعلق مثيرات الغضب أيضاً مباشرة بنماذج صفات الزبائن فمثلاً قد يظهر الغيظ حين يكون الزبائن غير متحضرين (كالمراهقين المحالين إلى المعالجة من قبل آبائهم) أو كثيري النسيان (مثل كبار السن) أو محدودي التعليم أو الذكاء. يركز هذا الفصل على تطبيق مهارات إدارة الغضب وعلاجه على حياتك الذاتية، وخاصة على الغضب الذي يحدث أثناء الجلسات مع الزبائن.



تأثير غضب الممارس في العواقب لدى الزبون:

كلنا عانينا من زبائن لديها شخصيات جافية تعرض سلوكيات غير مرنة في تعاملها مع الأشخاص، وتمتلك طرقاً لإدراك العالم تجعل من الصعب تطبيق العلاج عليها بشكل فعال. إن بعض صفات الزبائن الشائعة والجديرة بالملاحظة والتي هي مصدر إثارة وغضب للممارسين تتضمن:

نقص الدافع (الحافز) وتكافؤ الأمور والمقاومة: يبدو أن بعض الزبائن ليس لديهم اهتمام حقيقي بالعمل مع الممارس. والبعض الآخر يبدو غير مستيقظين من أهدافهم، والبعض يقاوم بعناد جهودنا الأصلية الصادقة لمساعدتهم حتى حين يواجهون دليلاً قاطعاً بأن طرقهم الراهنة لاتتجح في التعامل مع مصاعب الحياة.

العداء والغضب: بعض الزبائن الآخرين، بسبب ميلهم إلى تشويه نيات الناس وإساءة فهمها، يصبحون شديدي النقد ويتهمون كلامياً على الممارسين. إنهم يشكون في تدريبنا ومهارتنا وتجربتنا وإخلاصنا ولا يرضيهم إلا القليل مما يقال.

الاندفاع والسلوك الهدام: هناك بالطبع أفراد ينحرفون عن وصايا العلاج ويتصرفون عفوياً بطرق كانوا يعتمدون عليها في السابق تؤدي على الأرجح إلى الاضطراب. إن تدبير السلوكيات الخطرة مثل الانتحار والاعتداء على الآخرين، هي أيضاً أمور بالغة الأهمية حين التعامل مع بعض الحالات.

السلوكيات الفقيرة الاتكالية المتشبثة: يتوقع عدد من الزبائن أن يحلّ الممارس جميع مشاكل حياتهم، على حين يبقون هم أنفسهم سلبيين نسبياً بمعنى أنهم لايتدبرون الشروع في تغيير ظروفهم. قد يسألون الممارس النصيحة بكثرة أو يسألونه إعادة الطمأنينة إليهم، ويجدون صعوبة في البقاء مدة الوقت المحدد المتفق عليه للجلسات ويحاولون الاتصال بشكل مستمر بالممارس بين الجلسات.

التلاعب والكذب: من الواضح أن بعض الزبائن لا يريدون بصدق إنقاص غضبهم وهم يتعهدون العلاج فقط ليرضوا جدول أعمال آخر. إن الأفراد الذين يكرهون على العلاج لاسيما أولئك الذين لديهم قضايا جنائية ربما يكون لديهم



سبب بديل كي يريدوا الذهاب إلى العلاج (مثل ذلك الزوج الذي يهتم بالإبقاء على العلاقة الزوجية لأن المحكمة تنظر باستحسان لمن كان مسجلاً في البرنامج وقد يحصل على حكم مخفف أو عفو بسبب ذلك). فهؤلاء الزبائن قد لا يكونون صادقين حين يذكرون الأعراض، أو حين يتمرنون بين الجلسات ويشعر الممارسون بفقد علاقة العمل المثمرة معهم.

قد يصادف الممارسون بشكل روتيني زبائن فيهم صفة أو أكثر من هذه الصفات تبعاً للأوضاع. وهؤلاء الزبائن يبدون ألدّ أعداء للممارسين. إن أعمال تخريبهم لذواتهم وعدم شعورهم بالمسؤولية أو إعاقاتهم لجهود الممارس، قد تؤدي إلى السخط والغضب. ومع أنه يبدو أمراً طبيعياً أن يشعر المرء بالغضب حين يتعامل مع نماذج الحالات هذه وحين يفكر فيها، فإن ردود فعل الممارس المثيرة المجتررة الغاضبة مشكوك في قيمتها. وفي الواقع إن حفاظ الممارس على انفعالاته مكبوحة مقيدة قد يكون أمراً حاسماً للعمل بنجاح مع مثل تلك الحالات الصعبة.

إن تجربة الغضب والتعبير عن الغضب عند الزبون / المريض في معظم المناسبات سوف تتدخل في نجاح العلاج. وكما ذكرنا في الفصل ٦ فإن المضامين الأساسية لثلاثة في التحالف العلاجي هي الاتفاق على أهداف العلاج والاتفاق على المهام ونوعية رابطة العلاقة. وإذا غاب أحد هذه العناصر يقل احتمال نتيجة ناجحة. يلوح التحالف العلاجي كأنه مجمّع بناء للعلاج عبر تنوع واسع لأشكال علم النفس المرضي ومجموعات الزبائن وأوضاع الصحة العقلية. ويزعزع الغضب المعاني والمعبر عنه متانة ذلك البناء. والتحالف العلاجي أيضاً ديناميكي ومعنى ذلك أنه حين يقوم فإنه ليس بالضرورة مستمراً على الدوام. إن التحالفات مع الزبائن يمكن أن تنقطع وأحياناً يُعاد بناؤها. فيتطلب الأمر احتراساً وطيداً في موضوع رصد غضب الممارس.



ليس غضب الممارس وظيفياً فعلاً. فمثلاً لن يدعم الحصول على اتفاق على الأهداف. ولن يساعد في المفاوضة على المهام، وبالتأكيد لن يؤسس خلفية لشعور دافئ محترم بين الممارس والزبون. إذا كنت كممارس تشعر بالغضب حين تفكر في زبونك أو أثناء جلسة العلاج فكأنك تعوق الجهود لتأسيس تحالف أو تسبب فصم التحالف الموجود.

والتعبير عن الغضب بشكل قوي ومباشر تجاه الزبائن لا ينصح به باستثناء سياق مخطط، ومنتفق عليه في تمارينات لعب الأدوار.

هناك أوقات ننصح فيها حقاً بقول جمل جازمة مثل: «جون لقد فوجئت وانزعجت عندما لم تأت في الأسبوع الماضي». ومع ذلك فإن المجابهة القاسية (كالمجادلة ومقاطعة الكلام والإلحاح على أن الزبون مخطئ والتغيير المتطلب)، وكذلك التعبيرات القوية عن المشاعر مثل (جون لقد غضبت غضباً شديداً منك في الأسبوع الأخير تعلم أنه كان عليك أن تخابرنني إن كنت لن تأتي ماذا حدث بحق الجحيم؟) ترافق هذه الأمور كلها مع إخفاق العلاج. قد يكون من المفيد رد الفعل على الزبون بإظهار ضيق عارض، أو حتى غضب عارض، لأن ذلك النوع من التقويم الواقعي مفيد من أجل التطور الشخصي. ومع ذلك فإن تعبير الممارس المتكرر عن الغضب دون هدف علاجي ينبغي تجنبه.

يعتقد بعض الممارسين أن المجابهة الجافية ضرورية مع الزبائن الصعبين، أمثال أولئك الذين لديهم مشاكل غضب أو مع الزبائن الذين يتعاطون المخدرات أو أولئك الموقوفين. ومع ذلك فإن رد الزبائن النموذجي حين مجابهة غضب الممارس، هو المجادلة المفرطة والرفض واستعمال تعابير كلامية عدوانية في محاولة للدفاع والاحتفاظ بوجهات نظرهم. هذه النماذج من التفاعلات حين يعبر الممارس عن غضبه ويرد الزبون مدافعاً، تزيد الزبائن تمسكاً بغضبهم الأصلي وبنماذج سلوكهم. وقلما يستطيع الممارس أن يستميلهم إلى وجهة نظره حين يعبر عن غضبه بقوة. وفي أغلب الأحيان يضع التعبير مباشرة عن الغضب أمام الزبون وهذا يساهم في إخفاق العلاج.



ومن جهة أخرى يؤدي تعاطف الممارس إلى نتائج أكثر نجاحاً بوجه عام. وإذا كان الممارس قادراً على إظهار الصبر والتفهم لوضع الزبون، حتى عندما يحدث انتهاك من الزبون ضده، فذلك يرجح أن يعيد العلاج إلى مسار مثمر. ولما كان من الصعب أن يكون الإنسان متعاطفاً حين يكون غاضباً أو حين يشعر بالمرارة، يقع الممارسون في عسر وحرَج فهم يشعرون أن غضبهم الشخصي مسوِّغ حين يتصرف الزبائن بشكل رديء، وفي نفس الوقت يدركون أن التعاطف الذي هو أفضل مسار في العمل يمكن أن يكون توازناً صعباً. ومع ذلك تلك مشكلة ينبغي على الممارسين لا على الزبائن أن يدركوها ويحلوها.

إن التعامل مع تصرفات الزبائن المتحدية المثيرة هو جزء من العمل حتى في أفضل بيئات العمل، وبلا ريب هو جزء من المشهد في أكثر الأمكنة صعوبة كالسجون مثلاً. ومن الأرجح أن ردود فعل الغضب من الممارس ليست مثمرة أبداً. ونعرض فيما يلي عدة خطوات يستطيع أن يقوم بها الممارسون لإنقاص غضبهم في استجابتهم للزبائن.

الإعداد

فكر كجزء من مرحلة الإعداد لإدارة غضبك الذاتي كيف تعزز معرفتك بردود فعل غضبك الشخصي أثناء الجلسة وبالنتائج المرافقة لذلك، ومعنى ذلك أن تكون عالماً بتجارب غضبك كما تكون عالماً بكلامك وتصرفاتك الغاضبة المعلنة، ولكن الغامضة التي تطلقها أمام الزبائن الصعبين، فمثلاً هل يتعلق غضبك بالزبائن المصابين بنماذج مرضية معينة؟ هل ترتكس بقوة أشد على نماذج جمل معينة أو تصرفات معينة أو حركات جسمية معينة من الزبائن؟ هل ينتج غضبك دافعاً أدنى إلى التفكير في حالات خاصة وفي أفضل الطرق للتدخل فيها؟ ومعنى ذلك هل يقودك غضبك من وقت وآخر إلى اليأس والاستسلام؟ إن معرفة المنبه الذي يثير الغضب ضروري من أجل تدبير ذاتي للغضب.

نحن ننصح عدة طرق لبناء معرفة بتأثيرات الغضب في تفاعلات الممارس - الزبون: تعهد الرصد الذاتي لحوادث الغضب: باستعمال سجل حادث الغضب الذي عرضناه في الفصل ٣، أو استمارات الرصد الذاتي المذكورة في الفصل ٧ يستطيع الممارسون أن يفهموا بشكل أفضل سلسلة الحوادث التي تؤدي إلى غضبهم من الزبائن والنتائج التي تترتب على مثل هذه الحوادث.

جلسات استماع ومشاهدة أفلام فيديو: ينصح كثيراً من أجل التطور الشخصي مراجعة الجلسات بشكل دوري وذلك بالاستماع فعلياً إلى كلماتك ومشاهدة حركات جسمك. راقب كيف توصل غضبك إلى الزبائن. مع أن الجمل المباشرة هي أوضح طريقة للتواصل ولكن أعر انتباهك للإيماءات الدقيقة مثل درجة الصوت وتعايير الوجه وهيأة الجسم.

الإشراف والتقويم من مهنيين آخرين: ناقش الحالات الصعبة مع زملائك. تحرّ رأياً موضوعياً حول معالجة الغضب الذي تحرضه سلوكيات الزبون. وبالطبع اختر زملاء ماهرين ولديهم خبرة ولديهم استعداد لقبول وجهات نظر مختلفة وهم أنفسهم مرتاحون نسبياً من الغضب.

اعتبر العواقب: فكر في العواقب لدى الزبون التي تتجم من وزر حالاتك أنت. راجع هذه الحالات التي عانيت فيها من الغضب ومن المواقف السلبية تجاه الزبون. بالإضافة إلى ذلك فكر في الزبائن الذين كان لديك معهم صراع صريح بلا تحفظ. كيف تنتهي عادة هذه الحالات؟ إلى أي حد كانت الجلسات مثمرة؟ فكر إن كانت تصرفات الغضب منك مثمرة على المدى الطويل أم لا.

جرب أساليب مختلفة من الاستجابة لتقاء سلوكيات الزبون الصعب: راوح بين استعمال جمل قاسية وجمل متعاطفة لتري أي الأسلوبين أجدي نفعاً. فمثلاً عليك أن ترد بقوة حين لا ينجز الزبون الوظائف المكلف بها بين الجلسات (كما سيتضح في الحوار الأول)، أو أجب بجمل متعاطفة فيها انصات وتأمل (كما



يتبين في الحوار الثاني). حاول أساليب متنوعة ولاحظ الطرق التي يرد بها الزبائن. إذا ارتكس الزبون بشكل أكثر إيجابية على مداخلتك فيقل احتمال أن يثير غضبك.

أسلوب الممارس رقم ١:

الزبون: أنت تعلم أنني لم أقم بتمرين الاسترخاء لأنني في الواقع لم أظن أنه سينفع كثيراً.

الممارس: كيف يمكنك أن تكون متيقناً أنه لن ينفع إذا كنت لم تعذب نفسك وتجربه (يستعمل الممارس لهجة ضيق في صوته).

الزبون: لا أعلم شعرت أنه ليس صواباً.

الممارس: حسناً إذا لم تجربه فإنه بالتأكيد لن ينجح ماذا تظن يمكن أن يفيد؟

الزبون: لا أعلم.

الممارس: ما هو الاحتمال الذي يأتي إلى ذهنك؟

الزبون: لا أعلم (لاحظ كيف أن الزبون متكتم غير متعاون ولا يكشف ما في نفسه).

أسلوب الممارس رقم ٢:

الزبون: أنت تعلم أنني لم أقم بتمرين الاسترخاء لأنني في الواقع لم أظن أنه سينفع كثيراً.

الممارس: يبدو كأنك لم تكن تعتقد أن الاسترخاء كان هدفاً لك.

الزبون: لا إنه لم يكن هدفاً. لم أفهم كيف أمضي ٤٥ دقيقة بمفردي لا أصنع شيئاً كي أغير الوضع مع رئيسي في العمل (لاحظ أن الزبون يكشف معلومات أكثر من المثل السابق).



الممارس: إذن إن الأمر مجرد أنه غير واضح لديك. إن الاسترخاء قد يكون مفيداً في وظيفتك الحالية.

الزبون: هذا صحيح. إن مشكلتي هي التعامل مع رئيسي في العمل.

الممارس: إذن أنت تريد شيئاً يتصل بشكل مباشر بالوضع مع رئيسك .

الزبون: صحيح (لاحظ أن الزبون وافق على الجملتين السابقتين).

الممارس: هل ترى شيئاً يمكن أن يكون أكثر جدوى في هذه المرحلة؟

الزبون: أريد شيئاً أستطيع قوله له فلا يظل بعد ذلك يوكل إلي أعمال الناس الآخرين.

الممارس: إذن يكون من الأفضل لك أن نصل إلى طرق تساعدك كي تتحدث مباشرة مع رئيسك هذا الأسبوع.

الزبون: نعم (مع أن الاسترخاء لم يكن مقبولاً في ذلك الوقت فإن الزبون قام قياماً مثمراً ببناء مهارات كلامية في العمل).

إن المراوحة بين أسلوبين مختلفين يوضح أن أحد الأسلوبين يؤدي إلى الانقطاع والارتداد، والأسلوب الآخر يتيح طريقة مثمرة ينبغي اكتشافها .

استراتيجيات التغيير

ثمة عدد من استراتيجيات التغيير يستطيع الممارسون استعمالها لتدبير ردود فعل غضبهم أثناء الجلسات على نحو أفضل وهي تتضمن مايلي:

تدبير الثوران الجسمي أثناء الجلسة: إن نقص نشاطك الجسمي الذاتي أثناء التعامل مع الزبائن يساعد على نقص الغضب (عندك) ويتيح لك أن تستجيب استجابة أنجع. إن استراتيجيات الاسترخاء التي عُرِضت في الفصل ٩ يمكن تحويلها بسهولة لتناسب الممارسين. وبالنظر إلى دورها المركزي في معالجة الثوران الانفعالي، نعتقد أن من الحكمة بالنسبة لجميع الممارسين أن يصبحوا خبراء في



تتمية استجابة الاسترخاء هذه. هذا ومع استمرار توجيهك معرفياً إلى الزبائن من الحكمة التركيز على تنفسك أنت وعلى معدل الاستجابة الكلامية وصراف الذهن عن التوتر في الفك والساعدين والمعدة. وأنت على الأغلب تألف هذه العملية نحن نشجعك أن تتمرّن عليها بانتظام فتكون بمتناولك عند الحاجة أثناء الجلسات.

بناء المهارة: طوّر مهارات علاجية وتقنيات متقدمة تستعملها أثناء الجلسة. يوجد مهارات يمكن أن تساعدك للحفاظ على علاقة تعاونية مثمرة من أجل أي نموذج من نماذج تفاعلات الزبائن التي تجد فيها تحدياً. فمثلاً قد تجد نفسك يغمرك شعور الغضب بشكل خاص في بداية مراحل التدخل حين يبدي الزبائن نقصاً في الدافع، أو يتساوى عندهم التغيير وعدمه. إذا كان هذا صحيحاً عندك يكون من الأجدر تطوير براعة زائدة في المهارات المصممة لزيادة الدافع عند الزبائن ولتحريكهم باتجاه التغيير. أو ربما تشعر أنت بالغضب حين يكون الزبائن عدوانيين كلامياً أو شاتمين، وفي هذه الحالة قد يكون مفيداً لك أن تطور تنوعاً متزايداً من مهارات عدم التصعيد، مما يتيح لك أن تقبل التعليقات اللاذعة دون أن ترتكس بقوة. إن الكتب مثل هذا الكتاب الذي بين يديك وندوات التربية المستدامة وحضور صفوف طلاب درجة التخرج في الجامعات والإشراف كل ذلك يزيد المهارات. ولسوء الحظ أننا بصفتنا ممارسين نضع أحياناً نموّنا الشخصي في آخر القائمة. وهذا أمر طبيعي مع افتراض المتطلبات الأخرى في العمل ومطالب حياتك الشخصية. ولكننا نشدد النصح بأن تجعل الأولوية لزيادة كفاياتك، وخاصة في تلك المناطق حيث تميل إلى الشعور بالغضب من الزبائن. إن التربية المستدامة للمهنيين مفروضة في بعض الولايات. وفي الولايات التي لا تُفرض فيها يكون على الممارس أن يجد الوقت لتطوير نفسه.

حل المشكلة: حين تواجه أوضاعاً متحديّة مع زبون ما، فكر في أعمال متعددة وعواقبها المطابقة لها. فمثلاً أحد مؤلفي هذا الكتاب يتقاضى أجراً زهيداً على القيام بتدريب في إحدى العيادات ولم يكن يرغب في العمل دون إطار شركات



التأمين. وحديثاً كشفت إحدى الزبائن وكانت قد بدأت العلاج لتوها أنها لن تستطيع تحمل تكاليف الجلسات الأسبوعية وألحت أن يقبل عقد شركة التأمين التي تنتسب إليها. ولما كانت الزبونة لم تشر مطلقاً من قبل إلى موضوع النقود فقد حصل شيء من الضيق والغضب تلقاء مطالبها. لاح الوضع في بداية الأمر باصطلاحات سهلة: إما أسود وإما أبيض إما أن تعمل بإشراف شركة التأمين وإما أن توقف العلاج. ومع ذلك ومن خلال (حل المشكلة) تشكلت جملة من الاستجابات البديلة مع نتائجها. انظر الجدول:

نتائج	أفعال محتملة
هذا يرضى المسؤولية تجاهها. أوراق عمل كثيرة. مخابرات هاتفية من أجل تحصيل التكاليف. سوف أصبح أنا ممتعضاً.	(١) معالجة الزبونة بحماية شركة تأمينها
هذا يرضى المسؤولية تجاهها. من المرجح أن أصبح أنا ممتعضاً مع مرور الوقت.	(٢) أخذ الحالة من وجهة نظر المصلحة العامة
هذا يرضى المسؤولية تجاهها. قد يكون تسوية مقبولة	(٣) تخفيض التكاليف
هذا يرضى المسؤولية تجاهها. ويتيح لكيلنا أن ننتفع من نجاح عملها. إنها تسوية لكل منا.	(٤) تخفيض التكاليف ريثما تجد الزبونة وظيفه أعلى مرتباً. البحث عن وظيفة أفضل متساوق مع أهدافها.
هذا لا يرضى المسؤولية تجاهها لأن العلاج بدأ سلفاً.	(٥) إنهاء العلاج.
ليس هذا عملاً مثالياً لأننا بدأنا معالجتها ولكنه احتمال ممكن إذا لم تتجح الحلول الوسطى.	(٦) إحالتها إلى ممارس آخر



يبدو أن الخيار الرابع هو الأجدر بالفضل. ووضع التسوية هذا عرض وتم قبوله. وهذا أتاح للعلاج أن يستمر وبقي الطرفان كلاهما ملتزمين وإيجابيين أمام هذه التسوية. أما إخفاق اعتبار جميع الاحتمالات الواردة فينجم عنه في الأغلب عواقب أقل إرضاء.

التجنب والهرب: هناك عدد من الأوضاع يكون فيها التجنب المخطط له والهرب مفيدتين للممارسين. فمثلاً: يمكن تجنب الغضب والإحباط ببساطة بأن تقرر عدم معالجة حالات إضافية. ربما يحدث هذا لأنك وضعت حدوداً لعدد الحالات الأمثل التي تريد أن تعالجها. فتجنب زيادة العمل يتيح لك أن تثبت توازناً بمعنى أن توفر بعض الوقت لأسرتك وأصدقائك بالإضافة إلى عملك. اعتاد أحد مؤلفي هذا الكتاب أن يستقبل حالات حتى الساعة ١٠,٣٠ ليلاً، فكان بهذا يفقد الانضمام إلى أسرته ويشعر أنه غاية في التعب وهو يستقبل آخر زبون في المساء. وظل امتعاضه قائماً إلى أن اتخذ قرار تجنب، وهو أنه لن يستقبل حالات بعد الساعة التاسعة مساءً.

أتاح هذا له شعوراً أقل بالتعب ووقتاً للاستمتاع مع أسرته ونقصاً في امتعاضه من الزبائن. يمكن أيضاً تحديد عدد الزبائن الذين يعرضون مشكلات خاصة صعبة، مثل أولئك الذين يعانون صعوبات مرضية إلى جانب الغضب والذين يتعاطون المخدرات. ولما كان هؤلاء الزبائن قد يتطلبون وقتاً أطول ومهارة من الممارس، فإن الحد من عددهم يوفر لهم عناية من الممارس أفضل لمشكلاتهم.

إجراء الهرب الذي يمكن استخدامه استراتيجياً هو إحالة الزبائن إلى ممارسين آخرين حين يخرج العلاج عن الطريق السوي ولم تنجح فيه الجهود المبذولة من أجل التقدم. اقترح على الزبون بلطف أن رأياً نشيطاً جيداً آخر قد يكون ذا قيمة. دع الزبون يجرب جلسة مع ممارس آخر ليرى، إن كانت تنجح طريقة بأسلوب مختلف. قد يستمر هؤلاء الزبائن بالعمل معك إلى أن يشعروا بالارتياح في الانتقال إلى معالج آخر. هناك أوقات لا تتناسب فيها «الكيمياء» بين الأشخاص^(١)، ويمكن لشخص آخر أو لطريقة أخرى أن تتقدم بالحالة إلى الأمام.



إجراءات الهرب أيضاً تتصل بسلامة الممارس: إذا أصبح الزبائن مؤذنين بشكل خاص وغير منظمين، أو من الصعب تدبيرهم، فمن الأفضل أن ينهي الممارس الجلسة. وأحياناً هناك أوضاع ولو كانت نادرة يحاول الزبون أن يجر الممارس إلى نوع من المجابهة الجسمية. وبالرغم مما يشاهد في أفلام السينما التي تعظم أحياناً قوة المهنيين العاملين في الرعاية الصحية، يفضل عادة ترك الموقف لكي يبقى الممارس ثابتاً في مكانه. وإن عروض الفخار بالرجولة والشجاعة تؤجج الموقف ولا ينصح بها في سياق العلاج. وحين نعمل مع الممارسين في أمكنة العدالة الجنائية نناقش بشكل روتيني خيار الانسحاب من الموقف. وعلى الأغلب فإن الأمر الوحيد الذي يحمي الممارسين من الإصابة الجسمية هو حكمهم السريري، ولسوء الحظ نعرف حالات هوجم فيها الممارسون. وفي كل حالة كان الممارس قد تجاهل الإشارات التحذيرية واستمر في متابعة المقابلة، أو خطة العلاج، ولم يترك الموقف حتى فقد الزبون سيطرته على نفسه. دائماً ضع سلامتك في المقام الأول!

استعمل «التعرض» لتصبح ماهراً وتدبر التعاملات الصعبة: ربما كانت أفضل طريقة لزيادة كفايتك في تدبير الزبائن الصعبين، ولتضمن أن بوسعك أن تتفد مهارات جديدة لحل المشكلة هي أن تتعاطى تمرين التعرض (الفصل ١٢). فمثلاً لنقل إنك تنزع إلى معاناة الغضب حين يكون الزبائن نقادين لك و/أو للآخرين. ابحث عن زميل أو زميلين يرغبان في مساعدتك على تنمية مهارتك لتجيب عن النقد بشكل بناء. بعد ذلك فكر في أسوأ جمل قالها الزبون لك. اسأل زملاءك أو صديقاً لك أو عضواً موثقاً في الأسرة أن يقول هذه الجمل لك. العب معهم دوري المعالج والزبون على التوالي. قولوا تلك الجمل النقدية بعضكم لبعض وتمرنوا على الوصول إلى أجوبة تكون مثمرة وتقوي التحالف العلاجي.

مثلاً: قد يقول زبون مستاء للممارس ما يلي:

ويحك أنت لم تعطني شروى نقير أنت هنا فقط لتكسب الشيكات.



وبالرغم من أن مثل هذا النوع من الجمل يصعب على العديد من الممارسين أن يتقبلوه وهو لا يريحهم، يوجد مع ذلك أجوبة متعددة مجدية تم استعمالها. يمكن أن يجيب الممارس مثلاً:

«تبدو أنك حقاً غاضب. هل بوسعك أن تخبرني ما الذي أعطاك الانطباع أنني لا أهتم بك؟».

ليس هذا الجواب مجدداً وحسب بل إنه جواب يتحرك نحو إعادة تمكين التحالف مع الزبون. تمرن مع زملائك على توليد أجوبة مجدية متعددة للجمل النقدية الجافية.

حين تقوم بتمرين التعرض على هذا النحو من المهم أن تقلد اللغة ودرجة الصوت ووقفة الجسم عند الزبون الذي قال تلك الجملة بالفعل. تذكر أن الأهداف هي: (١) التعود على النقد الجافي و (٢) تطوير مهارات استجابة جديدة. من المهم لك أن تسمع الجمل البذيئة وهي تقال بطريقة قوية ثم تمتلك رباطة جأشك. إنك هنا لا تقدم لنفسك أو لزملائك معروفاً إذا كنت مهذباً وتكلمت كلاماً ناعماً. والتكرار

أيضاً أمر حاسم. فلا يكفي أن تسمع مثل تلك الجمل السلبية مرة أو مرتين. لقد وجدنا أن جلسات التمرين الأسبوعية أثناء الاشراف التي تهدف إلى الإجابة عن جمل الزبون الصعبة مفيدة إلى أقصى الحدود في بناء كفاية الممارس وثقته.

من سوء الحظ قد يقاوم الممارسون ويعوقوا مناقشة التفاعلات الصعبة وإخفاقات العلاج بصراحة. وقد يظنون



الشكل ١٧-١

يستخدم الممارسون أيضاً من المساعدة



أيضاً أن المشرفين يحكمون على الممارس بصورة سلبية إذا كشفت أخطاء ارتكبتها. هذا مؤسف حقاً إذ أننا بمواجهة هذه الأوضاع نتعلم على المدى الطويل كيف نتعامل معها بصورة أنجع.

استراتيجيات القبول:

إن قيادة المداخلات من أي نوع عمل صعب يتصف بالتحدي. وهكذا فإن عقد عزم الممارس على التفكير في الزبائن وتقديمهم والمداخلات التي تجري في الجلسة قد تؤثر تأثيراً كبيراً في الوظيفة الانفعالية للمهني. إن التفكير بدقة وواقعية وتعزيز وجهة فلسفية مقبولة ومرنة درسا في الفصلين ١٣ و ١٤. ونحن كنا نفكر بشكل عام في تطوير هذه المهارات لدى الزبائن وجدناها أيضاً مناسبة لمن بيننا ممن يقودون العمل السريري. وفضلاً عن ذلك حتى في أحسن الظروف يرتكب الممارسون أخطاء في بعض الأحيان ويدفعون الزبائن أقصى مما يجب أو يخفقون في الإنصات بتمعن. في تلك الأوقات نحسب أنه توجد منافع في الاعتراف بأخطائنا والاعتذار إلى الزبائن حين يكون ذلك مناسباً. واستراتيجيات القبول المتصلة بذلك تتضمن مايلي:

عزّز نظرة فلسفية إلى زبائنك واقعية ومتقبلة مرنة وقليلة المطالب. حين يُسأل الممارسون: «ماذا تريدون من أجل زبائنكم؟». يعطون غالباً أجوبة مثل: «ان ينقصوا صراعاتهم وغضبهم وسلوكياتهم السلبية». بكلمة موجزة نريد تغيير زبائننا. هذا أمر ممتاز! ولسوء الحظ كما لاحظنا في العديد من الأوقات لا يرغب الزبائن غالباً في التغيير وحتى لو استعملت كل حيلة في هذا الدليل يخفق بعض الزبائن في القيام بأي تقدم. وهكذا تكون حكيماً بأن تطور موقفاً مرناً متقبلاً لعواقب التدخل!

مما لا ريب فيه أن القبول أمر صعب حين نجد زبائننا ملتزمين في خيارات هزيمة النفس وغير مستجيبين لمداخلتنا. نحن نسألك أن تفكر فيما هو واضح في الواقع: وهو أن عواقب العلاج لا يمكن توقعها على الأغلب. ومع أننا قد نستعمل جميع الوسائل التي في حوزتنا وإننا نتمتع بخبرة سريرية جيدة وتفحصنا أدلة البحث في



مداخلات متخصصة وتشاورنا مع زملاء لنا، يظل من الصعب أن نعرف في مراحل العلاج المبكرة أياً من زبائننا سوف يشفى. لقد شعر كلا مؤلفي الكتاب عدة مرات بالمهانة حين طرح توقعات متشائمة حول بعض الزبائن، ليفاجأ بسرور بعد ذلك أن الحالة انتهت نهاية جيدة. وبالطبع العكس كان صحيحاً أيضاً. فرغم امتلاك بعض الزبائن الآخرين لعدد من الدلائل الإيجابية للنجاح في الوقت المبكر من العلاج فقد فشل عملهم في بعض الأحيان.

لسوء الحظ إن الاستراتيجيات والتكنولوجيات في ميدان الصحة العقلية ليست دقيقة دقَّتْها في حِرْف ومهن أخرى، ولا نستطيع أن نقوم بتوقعات دقيقة التي هي سمات مميزة في العلوم الأخرى مثل الفيزياء والكيمياء. وهكذا مهما كنا ماهرين فإننا محكومون بالعديد من أشكال الإخفاق والخيبة. ولا يعني هذا أن علينا الاستسلام. ولكن يعني مع ذلك أن نصبح متقبلين عدم التوقع لنتائج عملنا إذا أردنا أن نتحرر من الغضب ونحافظ على صحتنا العقلية. (من الجدير بالذكر أن الفيزيائيين والكيميائيين هم غالباً غير قادرين أيضاً على توقع العواقب بشكل مؤكد! وفي الواقع كان ورنر هيزنبرغ Werner Heisenberg - فيزيائياً وهو الذي اكتشف أن مجرد ملاحظة ظاهرة فيزيائية تغير النتائج. ومن نافلة القول إن ذلك يصح كذلك في العلوم الإنسانية وفي نشاطات الممارس).

ربما كان المعالج الجشتالتى^(١) فريتز بيرلس (Fritz Perls) (١٩٦٩) أفضل من عبر عن استقلال الناس. ومع أنه لم يكن يركز على علاقة الممارس بالزبون فقد قال:

«أنا أقوم بعملتي وأنت تقوم بعملك

أنا لست في هذا العالم كي أعيش توقعاتك

وأنت لست في هذا العالم لتعيش توقعاتي

(١) الجشتالت: شكل أو نموذج أو صورة وهو الكل المتكامل وليس مجرد مجموع الوحدات أو الأجزاء. ومدرسة الجشتالت ترى أن العمليات العقلية والسلوك لا يمكن تحليلهما إلي وحدات أولية. المترجمة



أنت ما أنت وأنا ما أنا

وإذا وجد كل منا الآخر بمحض الصدفة - فذلك جميل

وإذا لم يكن كذلك فليس باليد حيلة».

وهناك طريقة أخرى للتفكير فيما قاله بيرلس بمصطلح تعامل الممارس مع الزبون، وهي أن نتذكر أن الزبائن غالباً «يسيرون وفق إيقاعاتهم» هم وصعوباتهم هي كفاحاتهم هم ونحن بصفتنا ممارسين نتحرك معهم وحسب.

ولسوء الحظ يظن بعض الممارسين أن زبائنهم كاللعب تقريباً. يعتقدون خطأً أن أولئك الذين يعملون معهم من الزبائن ينبغي عليهم بالتأكيد وبصورة مطلقة أن يطيعوا استراتيجيات إنقاص الغضب المقترحة في الجلسات إذا شرحوها لهم بتأنٍ وطوروها بتعاون، ويعدونهم بمكافآت اجتماعية على إذعانهم. وفي الواقع قد يقوم الممارس بكل شيء على نحو صائب، ومع ذلك تظل نسبة بالمئة من الزبائن لا تستجيب؛ ولهذا السبب ستجد أن موقف قبول الواقع أمر مفيد.

إحدى أفضل الطرق لتطوير موقف المرونة هذا وقبول الواقع هي التمرين على التفكير العقلي حسب نموذج REBT الذي جاء به ايليس Ellis. فكر في فرانك إنه مارس في عيادة للمرضى الخارجيين كان يشرف على بول وبول زوج غاضب. غالباً ما كان بول يستشيط غضباً ويتهم زوجته بأنها غير مرتبة ولا مبالية، كما أنه كان يرتاب في أن لها علاقة خارج الزواج. قام فرانك بكل شيء على وجه صحيح وقرر أن بول كان في مرحلة استعداد لمعالجة غضبه. وأثناء مرحلة الإعداد ركّز على تطوير تحالف قوي مع بول وساعده على أن يزيد معرفته بمضامين حوادث غضبه. وبمصطلحات استراتيجيات التغيير علّم فرانك بول مهارات الاسترخاء وأوجز له استعمالات مناسبة للتجنب والهرب في الأوقات التي كان يبدو فيها الغضب وشيكاً مع إمكان أن يكون هداماً. ومع ذلك حين قدم فرانك استراتيجيته^١ إضافية باستعمال تعرض متخيّل لمساعدة بول على معالجة اجتراره بشكل أنجع حصل تقدم قليل. كان



الزبون مقاوماً للتمرين على تصور يتعلق باثنين من السيناريوهات يدعون للاضطراب: عدم اكتراث زوجته وأفكاره المرتابة في عدم وفائها المزعوم. وبعد عدة جلسات في محاولة اقناع الزبون على الالتزام بالتمرين على التعرض، أصبح فرانك شديد الإحباط والغضب، واتهم بول أنه لا يريد أن يتحسن وأنه يقوض النجوع في برنامج العلاج.

إن الجدول في الصفحة التالية يبين الأفكار غير المعقولة التي تسهم في غضب فرانك، كما يبين الأفكار المعقولة التي يمكن أن تقود إلى غضب أقل وإلى موقف واقعي من العلاج.

هناك طريقة واحدة أمام الممارسين لكي يتمرنوا وفي النهاية يدمجوا في ذواتهم فلسفة واقعية مقبولة، وذلك باستعمال استمارة تحليل الغضب REBT واستمارة تبديل الأفكار الآلية المتعلقة بالغضب المعروضتين في الفصل ١٣ و ١٤. وكما هي الحال في جميع المهارات فإن التكرار هو أكثر ما يرجح النجاح.

نحن ننصحك أن تراجع عبء مشكلتك بشكل متكرر وأن تستعمل هاتين الاستمارتين كدليلين لتحويل التفكير من المعتقدات المشوشة غير المرنة إلى معتقدات أكثر معقولة وإثماراً.

مارس الصفح/ اعتذر من الزبائن: لما كان الغضب يؤثر سلباً على العلاقات بين الأشخاص من المهم أن يعاد بناء الروابط التي خربتها المشاعر السيئة. هذا يُطبق أيضاً على علاقة العلاج.

يقوم زبائننا بأمر سيئة للغاية وقد نرد نحن بالضيق والغضب والغيظ بلا تحفظ. قد لانظر اهتمامنا بشكل مباشر ومع ذلك سيؤثر ذلك في التحالف العلاجي. والأمر يعتمد على الأمكنة التي يعمل فيها الممارس فهو قد يلقي سارقين وشاذين بعشق الأطفال، ومضطهدين لزوجاتهم وقتلة ومجرمين يحاولون إحراق المباني ومتعاطي المخدرات وآخرين سيئي السمعة. أمثال هؤلاء الزبائن يظهرون في

كل المدن ونماذج سلوكهم في الخداع وإيذاء الآخرين تبدأ غالباً في الطفولة. يشهد المشرفون في المدارس العامة وفي الجامعات كما يشهد ممتهنو الصحة العقلية والممارسون الذين يعملون في أروقة العدالة حالات صعبة جداً. مثلاً تؤذي حوادث السرقة الصناعية الجمهور لأن الأسعار ترتفع في المنتجات. وهناك العديد من الحالات التي يخسر فيها بعض الناس ما ادخروه طوال حياتهم بسبب خداع شركات تنفيذية (على سبيل المثال فضيحة شركة انرون Enron التي اكتُشفت عام ٢٠٠١). أمثال هذه الحالات ستثير بالطبع مشاعر الغضب عند الممارسين. وهنا يحين الوقت للتمرين على بعض مبادئ الصفح التي وُضعت في الفصل ١٥.

نحن نعتقد بالتأكيد أن من المهم للمجتمع أن يبذل قصارى جهده ليصحح أو يعاقب الأعمال المخلة غير المتكيفة. من غير الحكمة قبول أو عذر أو نسيان أو حتى تسويق نماذج السلوك المضادة للمجتمع.

أفكار معقولة تؤدي إلى قبول الواقع	أفكار غير معقولة تؤدي إلى الغضب
والمرونة	إلى الغضب
<p>إنه أمر غير سار أن بول مازال يغضب عندما يفكر في زوجته، وأنه لأمر مفاجئ وغير متوقع، إنه لا يريد أن يقوم بالتعرض. إن الزبائن لا يستجيبون دائماً لكل تدخل. وهذه حالة من تلك الأوقات.</p>	<p>(١) إنه أمر مرعب أن بول مازال يغضب عندما يتخيل بيته وزوجته. وأنه أمر مخيف أن بول لا يحاول أن يقوم بتمرين التعرض. كيف من المفروض أن أساعده إذا كان لا يفعل ما أسأله أن يفعله.</p>
<p>أنا أحب بول وأتمنى لو يتحسن. ولكن حتى لو لم يتقدم أستطيع أن أقبل هذه النتيجة أنا فقط لا أحب ذلك.</p>	<p>(٢) لا أستطيع أن أتحمل عدم تقدم جاك وعدم رغبته في محاولة التعرض لقد بذلت جهدي أن أساعده لا أستطيع أن أفعل أكثر من ذلك.</p>



لا يوجد سبب للقول: إنه ينبغي أو يجب على بول أن يستجيب ومع ذلك توقعت منه أن يستجيب أظنني كنت على خطأ.

بول شخص معقد مثلنا جميعاً إنه ذكي وكان مستجيباً تماماً في بعض الطرق. ولكن في طرق أخرى لم يكن مستجيباً لمداخلتي. ومع ذلك يبدو أنه يتفق مع خطتنا المتطورة بالتعاون. حسناً لا يوجد طريقة لتقدير كامل شخصيته ولكن نقدر استجابته لكل تدخل منا.

(٣) ينبغي أن يكون بول بحالة أفضل الآن. لقد قمت بكل شيء على نحو صحيح. على بول أن يستجيب.

(٤) بول شخص غبي. ألا يرى أن زوجته بقيت على حالها ولم تتغير وأنها كانت دائماً لامبالية ألا يرى أنها حتى لو تركته يستطيع الاستمرار في الحياة. إن بوسعه أن يتحمل النتيجة ولكنه يتصرف كما لو أنها نهاية العالم. إنه غبي وحسب.

إلا أن الحكم على الشخص بأكمله سيتعارض مع المداخلة المهنية، وهكذا نحن ننصح الممارسين أن يفكروا في أمثال هذه الأفعال، بل ربما حتى يناقشوا الحالات الصعبة مع زملائهم وطلابهم والآخرين (مع العناية بحماية سرية الزبون). إن الصفح وصرف النظر يحدثان عندما ينظر إلى الزبائن على أنهم ليسوا «سيئين» بالمعنى الواسع للكلمة، ولكنهم بالأحرى رهن تاريخ تربيتهم والبيولوجيا والوراثة شأننا جميعاً. إن صرف النظر عن أي أثر للحكم الشامل الذي نصدره على أفعالهم، سيتيح لنا أن نطور برنامجاً أفضل لتدبير غضبهم وهذا في النهاية يخدم المجتمع خدمة أفضل.

ونلاحظ أيضاً أن الممارسين هم بشر أليس كذلك؟ وهكذا إنك بلا ريب ترتكب أخطاء عندما تسير دفة العلاج (نحن نرتكب أيضاً!)، بالإضافة إلى ذلك قد تجد صعوبة في مسايرة توقعات الزبون. قد تصل متأخراً أو تفتقد دفتراً المواعيد أو



لديك تضارب في المواعيد، أو لديك صعوبة في الإجابة عن المخابرة في الوقت الملائم، أو أنك لاتتصت بإمعان، أو تقول شيئاً يشف عن نقص في الحساسية. حين يقع مثل هذه الحوادث قد يميل الممارسون إلى التقليل من شأن ذنوبهم، أو يظنون أن الزبون مفرط في حساسيته حول هذه الغلطة، أو يحسبون أن الزبون (أو الزبونة) غير مؤهل لإصدار حكم على الممارس. وبالطبع هذه المواقف هي المواقف نفسها التي نسعى إلى تبديلها لدى الزبائن. (أفضل طريقة للإحاطة بأخطائك، هو أن تجعلها تمريناً لتعتذر إلى الزبائن حين تعلم أنك أخطأت). الاعتذار ينقل عدداً مهماً من الرسائل. إنه أول الأمر: يصوغ حمل مسؤوليتك لأعمالك ثانياً: إن الاعتذار يبين أنك لست شخصاً معصوماً وأنت تقبل ارتكابك الأخطاء. وأيضاً يرسل الاعتذار رسالة فحواها أنك مهتم بشؤون الزبون وأنت متعاطف معه حتى لو ارتكب غلطاً. وأخيراً: إن الاعتذار يمنع الغيظ من الاستفحال ويرمم تمزقات التحالف.

بالطبع تحت بعض الظروف غير العادية بتاتاً ربما يعرض الاعتذار وضعك للخطر إذا تقدمت ضدك شكوى في المستقبل من سلطات مدنية أو مهنية. فالزبون الذي يستطيع أن يقول: «دكتور جونز كان يعلم أنه على خطأ! بل إنه اعتذر لي في ذلك الوقت!» يجعل الحالة صعبة جداً بالنسبة لمسؤوليتك القانونية في مجتمعنا الذي يجب رفع الدعاوى. نحن نقترح أن تستشير زملاءك من ذوي السلطة ومن مستشارين في أخلاق المهنة ليرشدوك في مسار عملك وفي أي أوقات يبدو فيها الاعتذار مسموحاً به.

توقى الانتكاس:

كما ذكرنا ضمن هذا الكتاب، فإن إنقاص الغضب عملية طويلة تتطلب التزاماً مستمراً بتبديل نماذج التفكير والسلوك التي ترسخت بسبب ممارستها مدى سنين. وتعلم تدبير أفضل لردود فعل غضبك الشخصي في عملك لن يكون عملية هينة مستقيمة. من المرجح أن تعاني كما يعاني الزبائن من فترات صعود وهبوط في ذلك. وهكذا حتى حين يتم التقدم من المفيد أن تقبل زلّات الأخطاء على أنها أمر عادي.



وبصفتنا ممارسين أول خطوة لتوقي الانتكاس في المستقبل ولتتمتين مكاسبنا، هي إدراكنا لمواقفنا الفردية الخاصة ذات المخاطر الشديدة. امضِ بعض الوقت متأملاً تلك السيناريوهات الأكثر مرافقة للغضب وطوّر استراتيجيات لتواجه كل واحد منها. والجدول التالي يوضح هذه العملية من أحد مؤلفي هذا الكتاب. وتصف هذه الحالة كيف تار غضب الممارس بسبب تصرفات الزبون، وهي تصرفات رافقها تغيبه عن الجلسات، أو إنهاؤه العلاج بدون تفسير. يحاول الممارس في تلك الأوضاع عادة أن يتصل بالزبون هاتفياً ليناقدش الوضع معه. وهذا نادراً ما يؤدي إلى حل مثمر. فالزبائن عادة لا يعودون إلى العلاج ويبدو الاحتمال أقل في اتصاتهم ثانية من أجل جلسات أخرى في المستقبل بعد أن يجابهوا بسبب سلوكياتهم. من الواضح أن الغضب على الزبائن لم يكن مسعفاً في هذا الوضع، وتطلب الأمر اللجوء إلى طريقة جديدة للتغلب على المشكلات في هذه السيناريوهات.

وأخيراً: إن تطوير جو داعم مقبول بين الزملاء، يمكن أن يكون مساعداً في تقوية التقدم والمحافظة عليه حين إنقاص الغضب وحين تدبير الحالات الصعبة. هذا ينطبق على الممارسين الجدد، والموسمين المؤقتين. فينعقد أسبوعياً محاضرات وندوات إشراف في العديد من الأمكنة. ولسوء الحظ لاتزود بعض بيئات العمل بأي نوع من الإشراف أو التقويم. والممارسون الذين يواجهون نقص العلاقات مع المعاهد المختصة يجدون أحياناً طرقاً مبتكرة ليحدثوا أمثال هذا الدعم. فمثلاً نعرف ممارسين مستقلين يقصدون مرتين في الأسبوع جماعات دعم الصحة العقلية، ويدفع بعضهم مالاً مقابل جلسات إشراف بين وقت وآخر من زملاء أكثر خبرة منهم. إن عملنا بصفتنا ممارسين في مجال الصحة العقلية عمل متحدٌ فيه العديد من مثيرات الغضب الكامنة المتعلقة بعوامل الكرب «المستكنة» داخل المهنة. وعدم عنايتنا بردود فعل غضبنا الشخصي سيؤثر في جدوانا وشعورنا بنجوعنا الذاتي. وهكذا من المفيد أن تفكر في مضامين برنامج إدارة الغضب وعلاجه الأربعة وهي مطبقة عليك، وهي: إعداد نفسك للتعامل مع الغضب بشكل أكثر نجوعاً، التفكير في طرق



لتخفيفه، الالتزام باستراتيجيات التغيير والقبول فيما يخص ردود فعلك تجاه الزبائن، درايتك بأن تديبر غضبك سيكون على الأغلب مهمة تتكفل بها مدى الحياة وستسير معك في نموك بصفتك ممارساً للصحة العقلية وبصفتك إنساناً.

طرق أفضل للتصدي لمدن هذه المثيرات

لا تأخذ هذا على محمل شخصي ضدك، اعمل وفق معتقداتك التي تتطلب أن المواعيد ينبغي أن تُتجز. بدلاً من الغضب، طوّر سياسة «الالغاء» كآلاتي: «يجبر الزبائن على دفع مبلغ لقاء الغاء الموعد قبل أقل من ٢٤ ساعة».

أحدث استمارة معلومات تشرح تلك السياسة.

مرة أخرى لا تأخذ هذا الأمر على أنه موجه ضدك شخصياً. اعمل بمعتقدات ترافقها الكفاية. وبدلاً من أن تخابر هاتفياً، ابعث برسالة جدية توضح فيها أن الزبون مرحب به دوماً إذا رغب في استمرار العلاج.

تصرفات الزبون التي رافقها غضب الممارس

(١) لا يأتي الزبون إلى الموعد المحدد في البرنامج ولا يهتف لإلغاء الموعد.

(٢) لا يناقش الزبائن موضوع إنهاء العلاج وبدلاً من ذلك يتغيبون دون تفسير.

