



جامعة حماه
كلية الصيدلة
السنة الخامسة

مقرر مهارات التواصل الصيدلاني

الفصل الأول للعام الدراسي 2021 / 2020

مدرس المقرر: د. غنى الفرا

المحاضرة العاشرة

مهارات إدارة الغضب Anger Management Skills

مفهوم الغضب

مكونات انفعال الغضب

أنواع الغضب

خصائص الغضب

طريقة حدوث الغضب

الخطوات العملية لإدارة الغضب

أنماط الشخصيات وكيفية التعامل معها

تمهيد:

يعد انفعال الغضب من الانفعالات البارزة في حياة الانسان، والتي يشعر بها كدلالة على مواجهة الضغوطات، وعوامل الإحباط لكنه عندما يتراكم داخل الفرد قد ينتج عنه بعض الأمراض أو الاضطرابات النفسية المختلفة. والغضب أمر طبيعي، فهو رد فعل غريزي للإحباط أو التعرض للهجوم أو لعدم تلبية توقعاتنا، وتبعاً لأشلي مونتاجو (Ashley Montague) فإن المزاج السيئ هو بشكل عام نتيجة للإحباط وليس لفعل خاطئ، فالفرد إن لم يحصل على ما كان يتوقعه، وفي محاولة لحل مشكلته، يقوم بالتعبير عن مشاعر قوية بدلاً من أن يفكر بطريقة منطقية، ولسوء الحظ فإن نوبة الغضب ليست أكثر الطرق فعالية في حل المشكلات.

والعمل في مجال الصيدلة يعني التفاعل مع العديد من المرضى والعلماء كل يوم، وهذا يعني أيضاً أن بعضهم قد يتصرف بغضب أو عدوانية تجاهك أو تجاه العاملين معك في الصيدلية، فالواجب معرفة ما الذي يغضب الناس وكيفية التعامل مع مثل هذه المواقف بطريقة مهنية.

إن الأحداث أو المواقف في ذاتها ليست هي السبب في الشعور بالغضب، ولكن الكيفية التي يدرك بها الفرد الحدث والاستقرارات التي تواجهه والتي تدفعه إلى الاستجابة بطريقة غاضبة، وأن الشعور بالغضب هو انفعال عام، فكل فرد منا يعاني الشعور بالغضب في أوقات معينة، وأن من مشاعر وخصائص الغضب الشعور بالإحباط وخيبة الأمل وعدم القدرة على التعامل مع الضغوط ولوم الآخرين والصراخ والعدوان، ومن الخصائص الأخرى للغضب، البكاء والأذى وخيبة الأمل والغيرة، وتتوقف شدة الغضب على شدة الدافع الذي يعوق الفرد عن تحقيق أهدافه.

أولاً- مفهوم الغضب:

الغضب ليس شكلاً من التهجم وفي أغلب الأحيان لا يقود إلى التهجم، إنه بالأحرى تجربة شعورية يمر بها المرء إثر تفاعلات بغیضة منفرة غير مرغوب فيها.

عرف (الحسیف، 2005، 143) انفعال الغضب بأنه: انفعال نفسي طارئ قوي وملاحظ يحدث نتيجة تعرض الذات إلى معوق أو فشل أو إحباط أو شعور بالعجز وقلة الحيلة تجاه ما يواجهها وما يعيق إشباع دوافعها وحاجاتها، ولا سيما تلك المتعلقة بالأمن والحرية والطعام والنوم والاستمتاع والنجاح، والمكانة، والكرامة، ويعد وسيلة أو محاولة لإزالة القيود، ووسيلة لجذب الانتباه وتحقيق الهدف المراد، والتنفيس عن الشعور بالضيق وعدم الارتياح. كما عرفه (شحاتة، 2006، 171) الغضب هو: انفعال طبيعي وفطري في الانسان وهو يمثل جانباً من: الأول ضار لأنه يؤثر على جسم وعقل وأسرة وعمل الفرد، والثاني مفيد لأنه يعمل كمتنفس لما يشعر به الفرد من ضيق وانزعاج، والمهم هو إدراك الفرد لكل موقف يتعرض له فإذا أدركه بموضوعية وتعقل لن يغضب من هذا الموقف. كما يعرف الغضب بأنه: انفعال غير سار ينتاب الإنسان وينشأ عن حالة من التوتر وتصحبه تغيرات في وظائف الأعضاء الداخلية ومظاهر جسمانية خارجية تعبر عن درجة هذا الانفعال، ويؤثر على الجسم سلباً أو إيجاباً وذلك حسب نوع الغضب ودرجة حدته.

عرف كاسينوف (Kassinove) الغضب بأنه: حالة انفعالية مشعور بها وهذه الحالة تتفاوت في شدتها ومدتها وفي تواترها.

كما تعرف حالة الغضب بأنها: استجابة انفعالية تتراوح في شدتها بين الانزعاج البسيط إلى الغيظ الشديد، تصاحبها تغيرات جسمية ونفسية.

وبالرغم من الجدل القائم بين العلماء في النظرة إلى مفهوم انفعال الغضب، إلا أن هناك قواسم مشتركة بين هذه الآراء تتمثل في أن جميع التعريفات السابقة لانفعال الغضب ترتبط بأسبابه وآثاره، والتغيرات المعرفية غير المدركة المولدة للسلوك الذي يتبع الغضب.

ثانياً - مكونات انفعال الغضب:

يتكون انفعال الغضب من ثلاثة جوانب يمكن ملاحظتها ودراستها دراسة علمية، وهي كالآتي:

1. جانب شعوري ذاتي: يعلمه الشخص المنفعل وحده، ويختلف من انفعال إلى آخر تبعاً لنوع الانفعال، وهذا الشعور يمكن دراسته عن طريق التأمل الباطني.
2. جانب فيزيولوجي داخلي: كخفقان القلب وتغير ضغط الدم، واضطراب التنفس وسوء الهضم وازدياد إفراز الغدد الصماء.
3. جانب خارجي ظاهر: ويشمل على مختلف التعبيرات والحركات والأوضاع والألفاظ والإيماءات التي تبدو على الشخص المنفعل، وهذا هو الجانب الذي نحكم منه على نوع الانفعال عند الآخرين.

ثالثاً - أنواع الغضب:

ذكر كفاي (2000) أن أنواع الغضب هي:

- الغضب المكبوح: وهو النوع الذي يكبحه الفرد داخل نفسه.
- الغضب التعبيري: وهو الغضب الذي يعبر عن نفسه في شكل أعراض جسمية ويظهر على شكل صداد مثلاً.
- الغضب الموجه نحو الخارج: حيث يمكن التعبير عنه ظاهرياً.
- الغضب الإيجابي: وهو النوع الذي يدفعنا إلى ممارسة أفعال إيجابية حيث يكون حافزاً للإنجاز والعمل بجدية.
- الغضب السلبي: ويسبب هذا النوع من الغضب ضغطاً على صاحبه، وتظهر فيه الاضطرابات النفس جسمية (Psychosomatic) كقرحة المعدة، والصداع النصفي، وأمراض القلب.
- غضب الإزاحة: حيث يحول الفرد غضبه نحو شيء معين وهو يُستخدم كميكانيزم دفاعي.
- الغضب الاشمئزازي: حيث يعاني صاحبه من الشعور بالذنب ولوم الذات عقب نوبات الغضب التي اعتزته ويلجأ في أحيان كثيرة إلى إنكاره.

كما قسم السمري (1997) الغضب إلى نوعين رئيسيين:

الأول: غضب معتدل وصحي: وهو الغضب الذي لا يذهب بصواب الإنسان بل يخضع لسيطرته فلا يتمادى فيعتدي، وهو الغضب حيث تجب الحمية، وهذا النوع من الغضب رفيق للإنسان في حياته يدعم فيه حسن الخلق، وكظم الغيظ والعفو والإحسان.

الثاني: الغضب الجامح: وهنا يتحول الغضب كانفعال من اعتداله الصحي الحميد إلى تصرف مرضي، ويتحول إلى شحنة ناسفة وطاقة هائلة توجه إلى التحطيم والتخريب.

رابعاً - الأسباب المثيرة لانفعال الغضب:

هناك ثلاثة مقومات لانفعال الغضب والتي تتفاعل لتولد الغضب لدى الفرد:

- ✓ المثيرات التي تعمل على استثارة الغضب: وقد تكون هذه المثيرات ذات مصدر خارجي من البيئة الخارجية أو مصدر داخلي مرتبط بذات الفرد.
- ✓ حالة الفرد قبل الغضب: وتتضمن الحالة الجسمية والانفعالية والمعرفية والخصائص النفسية للفرد في الوقت الذي يتعرض فيه للاستفزاز.
- ✓ تقييم وتفسير الفرد للمثيرات التي تستثير الغضب: وقدرة الفرد على التعامل أو التكيف مع هذه المثيرات.

خامساً - خصائص الغضب:

إن انفعال الغضب يتميز بعدد من الخصائص تشتمل على الآتي:

1. **الشدة:** إن شدة الغضب قد تختلف أثناء النوبة الواحدة، ويظهر ذلك من خلال الملاحظة، فقد يبدأ فجأة بدرجة عالية نسبياً ثم يهدأ تدريجياً، أو قد يبدأ بسيطاً ثم يزداد شيئاً فشيئاً (كما يصب الزيت على النار) أو على العكس.
2. **المدة:** إن نوبات انفعال الغضب قد تختلف في مدتها، فبعضها قصير، ينشأ الغضب وينفجر الشخص، ثم فجأة ينتهي كل شيء، وأحياناً يعيش بعض الأشخاص في الغضب أياماً وشهوراً بل وسنين ويعانون مما يسمى (الغضب الاجتراري) وهو أمر يثير الكثير من المشكلات وقد يكون في البداية بسيطاً أو عالي ثم يزداد الغضب مع مرور الأيام.
3. **التكرار:** نوبات الغضب تختلف في معدل تكرارها، فبعض الأفراد الذين يرتفع عندهم الغضب بوصفه سمة من سمات شخصيتهم يختبرون الغضب كاستجابة متكررة للعديد من المواقف، وتكون نوبات غضبهم أكثر إثارة للمشكلات فيخبرون الغضب بمعدل عال وبشدة أكبر ولمدة أطول، مما يدفع الآخرين إلى تجنبهم.

سادساً - طريقة حدوث الغضب:

لكي نتمكن من فهم كيفية حدوث الغضب والتعامل معه، يجب أولاً فهم ديناميات الموقف المثير للغضب من خلال **نظرية العلاج العقلاني الانفعالي السلوكي**، وبما أن الغضب ناتج عن التفكير اللاعقلاني للحدث، فيجب استبدال تلك الأفكار بأفكار جديدة عقلانية، تساعد على فهم الموقف بشكل أفضل وتجنب حدوث الغضب، وبالتالي تجنب آثاره السلبية.

ويمكن تفسير كيفية حدوث الغضب في ضوء نظرية ألبرت أليس (Albert Ellis, 1997) في العلاج العقلاني الانفعالي السلوكي والتي يرمز لها بالأحرف (A,B,C,D,E) على النحو الآتي:

- (1) خبرة أو تجربة محرّكة ومنشطة للغضب (A) Activating Experience
- (2) نسق معتقدات لاعقلانية مرتبطة بالغضب (B) Irrational Belief system
- (3) نتيجة انفعالية الغضب (C) Emotional Consequence (anger)

(4) دحض ومناقشة الأفكار اللاعقلانية Dispute (D)

(5) الأثر (الصحة النفسية) Effect (Psychological health) (E)

وفقاً لهذا النموذج، فإن المعوقات والمشكلات اليومية التي تبدو أنها محركة للغضب (A) ليست هي في الواقع تؤدي إلى الغضب (C) بشكل مباشر، ولكن الذي يؤدي إلى الغضب بشكل مباشر هو نظام المعتقدات غير العقلانية للشخص (B) ولذلك استطاع الشخص قليل الانشغال بالأحداث (A) أو التعامل بإيجابية مع كل الأحداث التي لا بد وأن تحدث، والمعوقات الموجودة والمستمرة والتي يصعب تغييرها، أو مقاومة الغضب وذلك بأن يكون الشخص الغاضب أكثر انضباطاً وتحكماً في غضبه، ثم يلي ذلك تركيز الشخص على ضرورة تغيير نظام المعتقدات عن طريق دحض ومناقشة الأفكار اللاعقلانية (D) واكتساب معرفة جديدة وأفكار عقلانية جديدة وواقعية تقوم على أساس قبول الذات وقبول الآخرين، فإن النتيجة ضبط الشخص لانفعالاته وغضبه، وبالتالي يتمتع بالصحة النفسية (E) أو على الأقل يتمتع بالتوافق النفسي.

البدائل المتاحة أمام الإنسان لكي يعبر عن غضبه:

يرى "أليس" أن الإنسان أمامه ثلاثة بدائل لكي يعبر عن غضبه وهي:

- التعبير عن الغضب بحرية غير مقيدة.
- قمع و كبت الغضب.
- التعبير عن الغضب بحرية منضبطة.

ونوضح البدائل الثلاثة كالاتي:

الغضب له وظيفة إيجابية لأنه يحمي الإنسان من العالم العدائي، ولكن إذا غضب الشخص وعبر عن غضبه بحرية غير مقيدة، فهذا أمر غير صحي، لأن الآخرين ربما ينزعولوا عن الشخص الذي يظهر غضبه بدون قيود، وربما يستجيبوا له بسلوك عدواني.

أما إذا غضب الشخص ولكنه مال إلى كبت أو قمع غضبه بدلاً من التعبير عنه، فإن هذا الشخص يكون عرضة لسيطرة الآخرين، فهو يميل إلى قمع أو كبت غضبه بطيبة القلب، وهذا لا يعني أن الآخرين سوف يحترمونه ويعاملونه بإيجابية، ولكنه يكون عرضة لاستغلالهم وسيطرتهم، وهذا النوع من الغضب يسبب الكثير من الاضطرابات الجسمية مثل ضغط الدم، أو الاضطرابات الانفعالية الأخرى مثل القلق والاكتئاب.

يبقى البديل الثالث أمام الشخص للتعبير عن غضبه وهو التعبير عن الغضب بحرية منضبطة، وهذا السلوك يمكن أن يؤثر إيجابياً في الآخرين ويجعلهم يتفاعلون مع الشخص ويستمعون له، ويغيروا من اتجاهاتهم نحوه بإيجابية، وهذا هو أفضل بديل.

سابعاً - الآثار السلبية للغضب:

هناك مجموعة من الآثار السلبية للغضب ومنها:

- الأمراض الجسمية: مثل ارتفاع ضغط الدم، والأزمات القلبية، والصداع، ومشكلات الهضم، الاضطرابات الجلدية، وساء في حال كبت الغضب أو التنفيس عنه بقوة.

– الأعراض النفسية: وتبدو في قلة النوم، والاكتئاب، والتفكير السلبي، والشعور بالوحدة النفسية.

ثامناً - كيفية مواجهة الغضب:

هناك عدة خطوات عامة تجعل الغضب تحت السيطرة:

- التعرف على الغضب
- تحديد الأسباب
- تحديد ما يجب عمله
- الاستمتاع بالهوايات
- الدعابة بتحويل الموقف المثير للغضب إلى موقف مضحك.
- النشاط الجسمي مثل المشي والجري ولعب الرياضة.
- الاسترخاء العميق للعضلات وتمارين التنفس.
- عدم مواجهة الغضب بالغضب.
- المحافظة على الهدوء عند التعبير عن الغضب لإيجاد حل فعال ثم تحديد الدوافع وجعلها إيجابية.

تاسعاً - الخطوات العملية لإدارة الغضب:

✓ تتمثل الخطوة الأولى لإدارة الغضب في تقدير الصلة بين الفكر ومشاعر الغضب:

قبل أن يشعر الشخص بالغضب، بسبب محفز خارجي، عليه أولاً أن يكون على دراية بالحدث، قد يكون الوضع نفسه خارج سيطرة الشخص، ومع ذلك، فإن ما سيفعله الشخص هو تفسير الحدث، أي إعطاء معنى للموقف بمجرد أن يختبره.

إن تحديد معاني للأحداث يكون ضمن سيطرة الشخص لأنه سيضمن عمليات التفكير الخاصة به، بعد ذلك، اعتماداً على تلك الأفكار، سيختبر الشخص عاطفة ما؛ مثل الغضب أو الإحباط أو الخوف ويمكن أن يصاحب ذلك سلوك مرتبط بالمعنى المحدد.

على سبيل المثال: لنفترض أن مريضاً وصل إلى الصيدلية بعد رحلة طويلة بالحافلة ليجد أن الصيدلية مغلقة لتناول طعام الغداء، قد يتفاعل مع هذا الحدث بعدة طرق اعتماداً على المعنى الذي يربطه به.

- إذا شعر بالضيق فقد تكون فكرته: (هذا الصيدلاني غير مهني! ترك المحتاجين بالخارج لمدة ساعة مع أخذ استراحة لتناول الطعام). ووفقاً لذلك، قد يتفاعل معك بطريقة عدوانية عند عودتك من الغداء.
- من ناحية أخرى، ربما قد يسعد المريض لأن فكرته هنا قد تكون: (عظيم ، أنا أيضاً جائع! هذا يذكرني بإمكانية تناول الغداء في المطعم المجاور). في هذه الحالة، قد يعود المريض من الغداء ويرحب بك بطريقة مرحة وممتعة.

{الحدث الأصلي هو نفسه تماماً في كلتا الحالتين؛ ولكن يتم تحديد الاستجابة العاطفية والسلوكية من خلال ما يفكر فيه الشخص بشأن الموقف}.

✓ **الخطوة الثانية في إدارة الغضب:** إدراك أن تفسير المريض للموقف بطريقة سلبية يمكن أن يؤدي إلى مجموعة من الأفكار الخاطئة والمشوهة: والتي تبدو حقيقية من وجهة نظره، لكنها غير صحيحة بالنسبة للآخرين (غير حقيقية).

أحد الأفكار المشوهة التي تؤدي في أغلب الأحيان إلى الغضب هي التسمية الخاطئة للآخرين. في المثال السابق، أخطأ المريض في تصنيف الصيدلي على أنه شخص "غير محترف"، هذا يخلق انطباعاً بأن الصيدلي جوهراً سيئاً، وأنه مهنياً غير محترف. ومع ذلك، ربما يكون الصيدلي قد تصرف بطريقة غير مهنية (مسألة رأي) من خلال التصرف الذي فعله، غالباً ما تكون هذه الافتراضات خاطئة لأنها لن تصف الأفكار والتصورات الفعلية التي حفزت الشخص الآخر.

في المثال أعلاه، يعتقد المريض أن الصيدلي يترك الأشخاص المحتاجين بالخارج لمدة ساعة أثناء أخذ استراحة لتناول الطعام ولكن تفسير المريض غير صحيح، بقدر ما يتعلق الأمر بالصيدلي، فهو فقط يأخذ استراحة غداء مستحقة ومحددة.

✓ **الخطوة الثالثة لإدارة الغضب:** هي محاولة تصحيح الأفكار الخاطئة للشخص الغاضب:

وذلك من خلال مجموعة من الإجراءات التي تتضمن اكتشاف ما يفكر فيه الشخص فعلياً، وتحديد تلك الحالة الغاضبة، ثم التفاوض معه، وهذه الإجراءات هي:

1. التعاطف: اكتشاف الأفكار التي أدت إلى الغضب.

افتراض أنك الصيدلي في السيناريو أعلاه، تعود من استراحة الغداء لتجد مريضاً غاضباً يناديك باسمك ويهدد بإبلاغ النقابة أو صندوق الرعاية الأولية عن سلوكك غير المهني، قد يكون رد فعلك الأول بناءً على ما تختبره، هو أن تغضب، لكن من غير المرجح أن يساعد هذا الموقف. بدلاً من ذلك، تحاول معرفة سبب رد فعل المريض بهذه الطريقة، وبذلك يجب عليك أن تطرح سلسلة من الأسئلة لمعرفة ما يعنيه بالضبط، وأن تتجنب الموقف الدفاعي أو النقدي، بل تحتاج إلى معلومات أكثر تحديداً، حتى لو كنت تعتقد أن النقد غير عادل تماماً بحقك، فعليك الرد بتعاطف من خلال طرح أسئلة محددة، وأن تحاول أن ترى الموقف من وجهة نظر المريض، حتى لو استمر المريض بمهاجمتك فيجب الاستمرار في معرفة التفاصيل. وقد تبدأ المحادثة على النحو التالي:

- **المريض:** لم أواجه مثل هذه الفوضى في الصيدلية، أنت شخص غير محترف على الإطلاق.
- **الصيدلي:** ما الذي رأيته حتى أبدو لك أني غير محترف؟
- **المريض:** كل شيء! انظر إلى الطريقة التي تعمل بها، أنت لا تهتم بالمريض ومن الواضح أنك غير محترف.
- **الصيدلي:** حسناً، لنأخذ هذه العناصر واحدة تلو الأخرى، أود أن تكون محدداً، ما الذي فعلته أو قلته يجعلني أبدو وكأنني لا أهتم بمريضاي؟ ما الذي أعطاك الانطباع بأنني غير محترف؟ كيف أجري عملي الذي بدا غير مناسب؟

- **المريض:** عندما حضرت إلى هنا في وقت سابق بعد رحلتي الطويلة بالحافلة، كنت في أمس الحاجة إلى صرف دوائي بسرعة، وجدت صيدليتك مغلقة، قرأت اللافتة في الخارج التي تشير إنك كنت تتناول الغداء!
- **الصيدلي:** حسناً، لقد أخذت استراحة غداء، ما الذي فعلته أيضاً وأزعجك؟
- **المريض:** لقد انتظرت في الخارج وعندما عدت من غداك الطويل بدا الأمر كما لو أنك لم تهتم.
- **الصيدلي:** حسناً، أنت تشعر أنني لم ألاحظ أنك كنت تنتظر بالخارج، ماذا فعلت؟ هل يمكنك التفكير في كيفية إساءتي إليك؟

من خلال طرح هذه الأسئلة المحددة، يمكنك تحديد بعض المشاكل الملموسة للتعامل معها بدلاً من الإهانات غير المحددة، بالإضافة إلى ذلك، فإنك تمنح مريضك الفرصة للاستماع إليه وشرح كيف يرى الأشياء، هذا ينزع فتيل بعض الغضب ويقدم عنصر حل المشكلة بدلاً من إلقاء اللوم.

2. تحييد الغضب: تهدئة الناقد من خلال إيجاد طريقة ما للاتفاق معه.

هذه الخطوة تتضمن مهارة تحييد الغضب من خلال جعل المريض يعتقد أنه فائز، من أجل القيام بذلك، تجد طريقة ما للاتفاق مع المريض، بغض النظر عن مدى عدم عدالة النقد. أنت تتجنب السخرية أو الدفاعية وترى ما إذا كان بإمكانك الموافقة على الأقل من حيث المبدأ مع النقد أو تجد القليل من الحقيقة لتتفق معه، بدلاً من ذلك أنت تقر أنه بناءً على وجهة نظره للموقف، فإن انزعاج المريض أمر مفهوم. وقد تستمر المحادثة على النحو التالي:

- **المريض:** لا شيء آخر، أليس من الكافي القول إنك غير مهتم وغير مهني.
- **الصيدلي:** حسناً، أنا مجرد إنسان. في بعض الأحيان قد أبدو غير مبال.
- **المريض:** أنت غير مهتم، لا يبدو أنك كذلك!
- **الصيدلي:** حسناً، يمكنني أن أفهم أنه من وجهة نظرك وجدت أنني غير مبال إلى حد ما.
- **المريض:** وغير محترف.
- **الصيدلاني:** حسناً، أنا آسف لأنني أبدو غير محترف بالنسبة لك. لابد أنه أمر فظيع بالنسبة لك أن تفكر بي بهذه الطريقة.

إذا واصلت إيجاد طريقة للاتفاق مع العميل بدلاً من المقاومة أو الدفاع عن نفسك، فعاجلاً أم آجلاً سيهدأ الغضب لأن المريض سيشعر أنك تستمع له وتحترم مشاعره، عندما يهدأ المريض سيكون في حالة مزاجية أفضل للتواصل.

3. التفاوض: اشرح موقفك وناقش أي اختلافات.

أخيراً، حاول تصحيح الأفكار الخاطئة التي أدت إلى غضب المريض في المقام الأول، وذلك من خلال التعبير عن وجهة نظرك بموضوعية مع الإقرار بأنك قد تكون مخطئاً، واصفاً الخلاف على أساس الحقائق بدلاً من أخذها بمنحى شخصي أو الكبرياء. ثم تقترح حلاً.

إذا تم الإشارة إلى حل وسط، يمكنك التفاوض، إذا كان المريض مخطئاً، فأنت تشير إلى ذلك بطريقة لينة، أما إذا كنت أنت المخطئ، فأنت تقر بذلك، وتوافق المريض وتشكره على الإشارة إليه وتعتذر، قد تنتهي المحادثة على النحو التالي:

الصيدلي: بحسب القوانين الممنوحة، تعمل هذه الصيدلية بين الساعة 8 صباحاً حتى 1 ظهراً ومن 2 ظهراً إلى 8 مساءً لتمكين الصيدلي من أخذ استراحة غذاء تماشياً مع صحة شركتنا وقواعد السلامة.

نحن ننشر ساعات العمل لدينا ولكن السياسة التي اعتمدناها تعني حتماً أن بعض المرضى يجدون الصيدلية مغلقة عند وصولهم ويتعين عليهم العودة بعد الغداء أو زيارة صيدلية أخرى.

يؤسفني أن ساعات العمل لدينا تسببت في هذا الإزعاج لك، أود أن أقول إنني كنت منغمساً في التفكير عندما جئت بعد الغداء اليوم ولم ألاحظ أنك كنت تنتظر بالخارج، شكراً لتوضيح هذا، أنا حقاً آسف.

عاشراً- بعض أنماط الشخصيات وكيفية التعامل معها وفقاً للسلوك التفاعلي:

يختلف الأفراد في سلوكياتهم وتعاملاتهم بحسب شخصياتهم وبنائهم النفسي (السيكولوجي)، فتوجد أنواع كثيرة من أنماط الشخصيات البشرية، ولكل شخصية طريقها وأسلوبها في الاتصال، ويرجع ذلك الاختلاف بين الشخصيات إلى الاختلاف في السمات النفسية والخصائص الجسمانية بالإضافة إلى البيئة التي تعمل على تعديل سلوكيات الأفراد وتشكيل شخصياتهم. وتلعب الجوانب النفسية لشخصية الإنسان دوراً كبيراً في طبيعة استجابة الإنسان لعملية الاتصال حيث تتأثر عملية الاتصال بنوع شخصية المتلقي، ويمكن التعرض إلى بعض أنواع الشخصية وعلاقتها بالاتصال من خلال ذكر الشخصيات التالية:

1) نمط الشخصية مدعي المعرفة:

❖ سماتها:

- يفخر ويتحدث عن نفسه طلية الوقت.
- يملك قدراً ضئيلاً من المعرفة.
- يحسن التأثير على الناس في البداية.
- يدعي المعرفة كل شيء وغم معرفته السطحية.
- براعة كلامية وقدرته على التعبير مصدر قوة له.
- متطفل بإبداء النصائح غير المفيدة دون أن يطلب منه أحد.
- يخوض في جدل عقيم ويسعى للانتصار لرأيه.
- يعلو صوته عند المناقشة.
- يقطع المتحدث ويعلق على إجابته بسخرية.

❖ كيفية التعامل معها:

- الثناء على ما لديه من معلومات صحيحة كنوع من المديح.
- اختصر النقاش معه قدر الإمكان.
- تجنب الأحاديث الجانبية معه لأنه سيحاول أن يثبت أن لديه معلومات أكثر منك.
- استخدم معه الأسئلة المغلقة، والتي لا تحتمل إلا إجابة واحدة.

(2) نمط الشخصية الشاكية:**❖ سماتها:**

- التذمر باستمرار.
- صعب الإرضاء.
- يشتكي بشكل مستمر.
- قليل الثقة بقدراته.
- لبس لديه الشجاعة لتحمل الأخطاء أو المسؤولية عنها.
- يود جذب التعاطف من الآخرين.

❖ كيفية التعامل معها:

- الاستماع لمشكلته مع محاولة تحديد نقاطها الأساسية.
- إعادة توجيهه إلى الاهتمام بالحلول الممكنة.
- لو طرح حلول غير منطقية قم بتنفيذها له.
- تحدث معه عن المستقبل، كأن تحدد له مدة زمنية محددة للمناقشة.
- إذا لم تقلح جميع محاولتك لإنهاء حالة الشكوى فيجب أن تضع حداً للشكوى عن طريق اخباره بحقيقة كونه يفكر دائماً في طرح المشكلات ولا يفكر في إيجاد الحلول لها.

(3) نمط الشخصية القناصة (الباحثة عن الأخطاء):**❖ سماتها:**

- يستخدم أسلوب الهجوم على الشخص.
- يتصيد الأخطاء ويركز عليها.
- لا يحترم مشاعر الآخرين.

❖ كيفية التعامل معها:

- لاتحاول الرد بنفس الطريقة.
- لاتنسحب من موقعك.
- وجه له أسئلة الأضواء الكاشفة.
- لاتعطه الفرصة للسيطرة الكلامية.
- إذا تراجع عن موقفه فلا تتماذى في إحراجه.

(4) نمط الشخصية العدوانية:**❖ سماتها:**

- يهاجم الآخرين ليثبت ذاته ويحمي أهدافه.
- المبالغة في إظهار مشاعر الاستياء والغضب.
- الإفراط بالاعتداد بالنفس وتحدي الآخرين.

- عدم احترام الآخرين.
- رفع الصوت واستخدام العبارات المتسلطة والأوامر الصارمة.

❖ كيفية التعامل معها:

- اصغ جيداً لكي تمتص انفعاله وغضبه.
- حافظ على هدوءك معه دائماً ولا تتفعل أمامه ولا تغير موقعك.
- لا تأخذ كلامه على أنه يمسك شخصياً.
- تمسك بوجهة نظرك ودافع عنها بقوة الحجة والبرهان.
- استخدم معه المنطق وابتعد عن العاطفة.
- استعمل أسلوب نعم ... ولكن.
- إذا تمادى بعداؤنيته، فواجهه بنفس سلاحه.

(5) نمط الشخصية الثرثرة:

❖ سماتها:

- يتحدث في كل شيء وعن كل شيء، باستثناء الموضوع.
- يقضي وقتاً طويلاً في التحدث حتى يقاطعه غيره.
- يسعى إلى جلب الانتباه وكسب استحسان وإعجاب الناس.
- يتوهم المعرفة ويكذب في الحقائق.

❖ كيفية التعامل معها:

- استخدم معه الاسئلة المغلقة التي لا تحتمل إلا إجابة واحدة.
- توجهه إلى الحديث عن العمل الذي بين يديه.
- لاتتجرف معه بالخروج عن الموضوع.
- قاطعه في منتصف حديثه.
- أثبت له أهمية الوقت وأنتك حريص عليه.

(6) نمط الشخصية العنيدة:

❖ سماتها:

- يتجاهل وجهة نظر الآخرين، ولا يحترمهم.
- لايرغب في الاستماع إليك.
- يرفض الحقائق الثابتة ليظهر درجة عناده.
- قاس في تعامله مع الآخرين.

❖ كيفية التعامل معها:

- أشرك الآخرين معك لكي توحّد الرأي أمام وجهة نظره.
- اطلب منه قبول وجهة نظر الآخرين لمدة قصيرة لكي تتوصلوا إلى اتفاق.

- أخبره بأنك ستكون سعيداً لدراسة وجهة نظره فيما بعد.
- اجعل وجهة نظر الحاضرين موحدة أمام وجهة نظره.

(7) الشخصية الخجولة:

❖ سماتها:

- يفترق الثقة بالنفس.
- متحفظ ويتبدل لونه لأقل مؤثر.
- يحاول الاختباء خلف الآخرين لتجنب الحديث.

❖ كيفية التعامل معها:

- وجه إليه الأسئلة واطلب منه تقديم وجهة نظره.
- امنحه بعض المشاعر الإيجابية مما يعمل على زيادة ثقته بنفسه، كأن تقول له سعيد بالتعرف عليك.
- لاتقدم له البدائل وحاول أن تعطيه الحل ليثبت عليه.
- تعامل معه بلطف ولا تتعمد إحراج.

(8) الشخصية المتعالية:

❖ سماتها:

- يعامل الآخرين بتعال لاعتقاده أنه أقل منه مستوى.
- يحاول احراج الآخرين وتصيد أخطائهم.
- يحاول إظهار سلبيات المتحدث ويتجنب الحديث عن إيجابياته.

❖ كيفية التعامل معها:

- لاتستخدم معه الأسئلة المفتوحة لأن هذا يعطيه الفرصة لإظهار تعاليه.
- تقبل بعض آرائه ولكن ليس جميعها، وحاول مناقشتها معه، مستخدماً عبارات مثل (نعم... ولكن).

(9) الشخصية الإيجابية:

❖ سماتها:

- يتصف بمواقفه الإيجابية الجادة المعقولة.
- متحمس، ذكي ويهتم بالنتائج.
- مفاوض جيد ويوجه أسئلة بناءة.
- يعترض بأسلوب لبق مقبول.
- يصغي بانتباه للمتحدث
- واقعي ويتخذ قراراته بهدوء وعقلانية.

❖ كيفية التعامل معها:

- ليكن تعاملك معه إيجابياً بمنهج ناضج.
- اتبع التسلسل المنطقي في أحاديثك معه.

- لا تعتبر كل ما يطرح مسلمات دون أن تناقشه.
- تقبل تحدياته واستجب لها بفعالية.

(10) الشخصية البسيطة الودودة:

❖ سماتها:

- يبتسم كثيراً وهادئ الأعصاب، كثير الاسترخاء.
- يقابل الآخرين برحابة وود.
- يظهر ثقته بنفسه والناس المحيطين به.
- يحب سماع إطراءات وتعليقات الآخرين.
- يتعامل مع الآخرين بسلوك حسن.

❖ كيفية التعامل معها:

- الحرص على التعامل معه بسلوك لبق.
- تقديره وحسن الاستماع إليه.
- التعامل بجدية حينما يتطلب الأمر ذلك.
