

د/ وردة بلحسيني - جامعة قاصدي مرباح ورقلة

أ/ نوبيات قدور - جامعة قاصدي مرباح ورقلة

دراسة الإحباط المهني لدى أعوان الحالة المدنية بالبلديات

مع برنامج إرشادي سلوكي عقلاني انفعالي مقترح

مقدمة:

يسعى معظم الناس لمواجهة صعوبات الحياة جادين في إحداث التوافق بين متطلبات الذات ومتطلبات البيئة، وغير بعيد عن هذه الفئة تقف فئة أخرى من الناس مكتوفي الأيدي أمام تحديات الحياة ومطالب الذات مستسلمين لمتابعب وآلام و إحباطات الواقع.

وعلى الرغم من أن أسعد البشر وأكثرهم توفقا مع أعمالهم أو مع أسرهم، يشعرون بإحباطات متعددة. فخيبيات الأمل والصراعات وعوامل الضغوط اليومية المستمرة، ومتطلبات الحياة تعرضهم إلى الإحباط، وهو أمر طبيعي، إلا أن ذلك يستوجب مواجهة الإحباط وحجمه ومداه باستراتيجيات فائقة الجودة. والإحباط هو أي دافع نفسي أو نشاط لدى الفرد ينشط ويلج في طلب الإشباع وزيادة الرغبة في الطموح، سواء أكان هذا الدافع فطريا أو مكتسبا من البيئة التي نعيش بها شعوريا كان أو لاشعوريا، فإن الموازنة الداخلية لأي منا يجب أن تلبى هذا الدافع وتحاول إشباعه وعندما لا يستطيع أي منا إشباع الدافع إشباعا مباشرا فإنه ينتج عنه إحباطا (جمال أبو دلو، 2009، 183).

وتقع ظروف العمل المادية والاجتماعية التي تحيط بالأفراد في مكان عملهم، ضمن هذا الإطار إذ تشكل في ذات الوقت العوائق الخارجية المانعة وتستثير لديهم ردود فعل لا توافقية باعتبار أن الناس يزاولون أعمالهم إشباعا لحاجياتهم الأساسية المادية، وكذلك تحقيق حاجاتهم النفسية من تقدير ونمو ذاتي، ومن خلاله يصلون إلى درجات العطاء والسمو الروحي فإن وجود عوائق كثيفة تعترضهم سيشكل إحباطا يمكن أن يدمر حياتهم.

وهكذا فإن الأفراد عندما يواجهون مصاعب جمة أثناء أداء مهامهم العملية يعجزون عن تجاوزها يتحول العمل إلى مصدر إحباط وإعاقة إشباع تترك أثرها على التوافق النفسي والصحة النفسية والجسدية للعامل، وبشكل خاص فإن المهن التي تتطلب التعامل المباشر مع الجمهور كما هو الحال في مهنة أعوان الإدارة المكلفين بالحالة المدنية، والتي تعتبر مهنة تتطلب سرعة في الأداء تحت ضغط المشاهدة المباشرة من الآخر، الذي غالبا ما يكون منتقدا، مما يتطلب مهارات اجتماعية فائقة للتعامل مع كثير من الأشخاص، وقدرة على حل المشكلات للتعامل مع مختلف المواقف، حتى لا يفقدوا الحمل الوظيفي الزائد التوازن، فيقعون تحت وطأة الآثار السلبية البدنية والعقلية للإحباط، والتي تؤدي تباعا إلى تدهور الأداء المهني والوظيفي لديهم. وهو الأمر الذي يتطلب تدخلا عمليا كإستراتيجية وقائية وإرشادية لمساعدة هذه الفئة.

#### 1. تعريف الإحباط:

بالرجوع إلى التراث النظري نجد أن مفهوم الإحباط ورد في كثير من الكتابات السيكولوجية في صور متعددة بحيث ركزت معظمها على وصف حالة الإحباط الناتجة عن عرقلة سلوك هادف استنثاره دافع ملح، إذ يرى سيلامي (SILLAMY) أن الإحباط هو العملية التي تتضمن إدراك الفرد لعائق يحول دون إشباع حاجاته ، أو توقع الفرد حدوث هذا العائق في المستقبل (SILLAMY N,1980,113).

يركز هذا التعريف على كيفية إدراك الفرد للموقف المحبط ، كما يعتبر أن الدافع سابق في وجوده ، أما إعاقته فقد توجد فعلا أو أن الفرد يتوقع حدوثها في المستقبل ، وفي هذه الحالة يسبب العائق نوعا من أنواع التهديد (كتوقع العقاب مثلا ) مما يفسح المجال لظهور الإحباط .

أما عبد المنعم الحفني فقد عرفه بأنه حالة نفسية تترتب على إعاقة السلوك نحو هدف أو إشباع حاجة أو دافع ، و ربما يكون العائق خارجيا من بيئة معادية ، أو ظروف اجتماعية غير مواتية ، و ربما يكون داخليا نتيجة قصور في الشخصية أو صراعات نفسية ، أو مشاعر الذنب (عبد المنعم الحفني، 1995، 549).

و يصف هذا التعريف الإحباط على أنه حالة نفسية مصاحبة لعدم الإشباع كما يصف العائق و يقسمه إلى نوعين خارجي بيئي ، و داخلي شخصي.

في حين يقدم لنا حلمي المليجي الإحباط على أنه " فشل المرء في إرضاء دوافعه أو إشباع حاجاته ، فينشأ عن ذلك حالة من التوتر النفسي أو التأزم النفسي يطلق عليها - الإحباط - وقد ينجم عن ازدياد التوتر الناشئ عن الإحباط ظواهر نفسية و أساليب توافقية شاذة تختلف باختلاف الأشخاص و الظروف المحبطة (حلمي المليجي، 2000، 57).

يؤكد هذا التعريف عن الحالة التي تنشأ نتيجة منع إشباع حاجة الفرد ، كما يوضح أن هناك استجابة ما ستنتج كرد فعل عن حالة الإحباط تختلف باختلاف الأشخاص والظروف .

كما يرى نعيم الرفاعي أن الإحباط عملية تتضمن إدراك الفرد لعائق يعيق إشباع حاجة له أو توقع حدوث هذا العائق في المستقبل مع تعرض العضوية من جراء ذلك لنوع ما من أنواع التهديد (نعيم الرفاعي، 1976، 228).

ويؤكد نعيم الرفاعي في تعريفه هذا على عنصر التهديد الذي تتعرض له العضوية في كليتها أو في جانب منها، ويعتبره شرطا في وضعية يمكن وصفها بالإحباط في حين أن عدم تلبية حاجة من حاجات العضوية في غياب عنصر التهديد هو حالة يمكن أن نطلق عليها كلمة حرمان.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن استخلاص أربع نقاط هامة حول مفهوم الإحباط:

-وجود دافع ملح يسعى إلى الإشباع .

-وجود عائق ( فعلي أو متوقع ) يحول دون الإشباع ويعرض العضوية للتهديد.

-حدوث تغير في الحالة النفسية للشخص ( توتر ، ضغط ... )

-تبني استجابة معينة كرد فعل عن الموقف المحبط .

وعليه فإن حالة الإحباط تدل على فشل الفرد في تعديل حالة اللاتوازن الداخلي وخفض التوتر بإشباع حاجاته

مما يجعله (أي الفرد) يستجيب بطرق مختلفة ظلت لسنوات عديدة محط دراسات علماء النفس و تجاربهم.

إدراك الفرد للموقف الإحباطي يعتمد على عوامل عدة هي: قوة الدافع وشدته، طول مدة إعاقته وتكرارها، فكلما كان

الدافع قويا، وكلما طاللت مدة إعاقته كان تأثير الإحباط أشد وأسوأ (محمد عبد الله، 2004، 125).

## 2. الإحباط المهني:

ويمكننا أن نعرف الإحباط المهني بأنه الحالة الانفعالية التي يمر بها العامل حين يدرك وجود عائق يمنعه من إشباع دوافعه للعمل (الأجر، المكانة الاجتماعية، تحقيق الذات، العبادة)، أو توقع مثل هذا العائق في المستقبل، مع ما يرافق ذلك من شعور التهديد والتوتر نفسي.

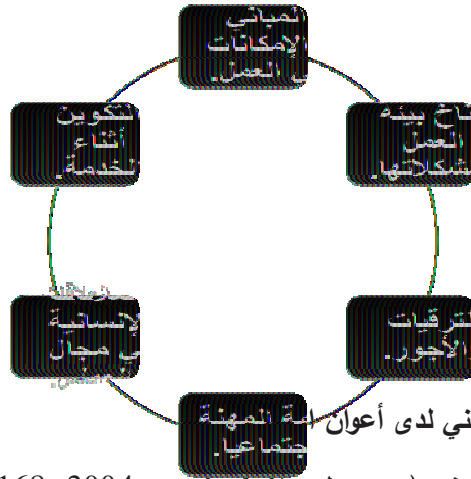
تؤدي الضغوط النفسية الناجمة عن ظروف العمل من مثل بعض أساليب العمل التي تفرض على العامل، والتي لا يستطيع تفسيرها، ويشعر أنه باستمرار تحت رحمتها، بالإضافة إلى الفوضى في التسيير والإجحاف وعدم تكافؤ الفرص، والتسلط القهر، وتراكم العمل والشعور المدمر بالاستهلاك إلى حالة من الإحباط نسميه الإحباط المهني.

ويخبر الإحباط المهني لدى العامل كحالة تظهر لديه أعراض انفعالية مثل الإجهاد الذهني، والاستثارة الشديدة والعزلة، وظهور أعراض عضوية مثل الإعياء البدني، والصداع والوهن، والهزال الجسدي، واضطرابات على مستوى المعدة، وسرعة خفقان القلب.

وتشتمل المشكلات الجسدية على طيف واسع من المشكلات، منها اضطرابات الطعام، ومشكلات في المعدة والأمعاء، وخفقان القلب والحكة في اليدين والقدمين، والصداع و آلام الكتفين والظهر، والدوار وارتفاع ضغط الدم وضعف المقاومة للأمراض. كما يمكن للأعراض الجسدية كفرط التغذية وسوء استهلاك المواد والميل لارتكاب الحوادث وانخفاض قدرات الإنجاز في المهنة (سامر رضوان، 2009، 188).

## 3. مصادر الإحباط المهني:

ولقد تبين من خلال الاستقصاء الذي أجري من قبل الباحثين حول مصادر الإحباط المهني لدى أعوان الإدارة كما هو مبين في الشكل الموالي:



الشكل رقم (1) يمثل مصادر الإحباط المهني لدى أعوان الإدارة المهنية (صبره علي، اشرف شريت، 2004، 168):

1. عندما يدرك العامل أن الدوافع المراد إشباعها، والأهداف الممتع تحقيقها هامة أو ضرورية وحيوية، ولا غنى له عنها ويستحيل تعويضها أو استبدالها، مثل أن يكون العامل في حالة تهديد بالتسريح، فالعائق هنا يعتبر حيويًا.
2. عندما يدرك العامل أن العقوبات والعوائق قاهر جدا فالألم النفسي قد يكون غير محتمل إذا ما شعر الفرد باستحالة تجاوز العائق أو التغيير في الوضع القائم، كأن يرأسه مديرا جديدا يدرك أنه أسوأ من سابقه.

3. عندما يقترب الفرد من هدفه ويوشك على تحقيقه ثم تنتشأ عقبة ما تحول دون بلوغه، كأن يوشك العامل على الحصول على ترقية ما، ويتم تغيير القانون المتعلق بها.
4. عندما يقوم الفرد بمحاولات متكررة ويبدل جهودا متواصلة لبلوغ غاية معينة، ويفشل في تجاوز العقبة التي تعترض سبيله رغم محاولاته المتكررة.
- ويؤكد كل من صبره علي و أشرف شريت أن درجة الإحباط والقدرة على تحمله في موقف ما تحددها خمسة عوامل رئيسية هي (صبره علي، أشرف شريت، 2004، 170):



الشكل رقم (2) يبين العوامل التي تزيد من الإحباط

#### 5. آثار الإحباط المهني على الصحة النفسية للعامل:

##### 1.5. الإحباط يؤدي إلى العدوان:

انطلاقا من التوجهات النظرية المختلفة فإن الإحباط المهني قد يؤدي إلى ظهور الصور العدائية المختلفة يظهرها العامل تجاه الآخرين أو ذاته، وهو ما وضحته نظرية (الإحباط عدوان) التي ركز عليها علماء النفس في مدرسة التحليل النفسي والمدرسة السلوكية، وذلك بسبب أهميتها في فهم السلوك الاجتماعي.

فلقد كانت البداية مع فرويد حيث اعتقد أن العدوان هو الاستجابة الأولية التي تظهر في كل مرة يكون فيها السلوك الخاضع لمبدأ اللذة معاقا (Delay J & P. Pichot P, 1984, 103) سواء كانت هذه الإعاقة بسبب مانع داخلي أو خارجي، و نظرا لإلحاح الحاجة يقوم الأنا إما بتأجيل إشباعها أو إعلانها أو توجيهها إلى موضوع متوهم في حالة تغلبها عليه .

لذلك تعتبر مدرسة التحليل النفسي الإحباط تجربة أساسية للأنا و لتطوره ، لأنها تسمح له باختبار وظيفته في التكيف مع الواقع (Slepog V, 1997, 73).

ويشير فرويد أن العدوان يوجه إلى موضوع العالم الخارجي الذي يدرك كعامل محبط ، و فسرت العدوانية الذاتية كالانتحار مثلا على أساس أنها ارتداد للعدوان ضد الفرد ذاته، لكن بعد دراسة فرويد لمشكلة المازوشية أكد وجود غريزة ثانية أساسية و هي غريزة الموت موجهة لتهديم الفرد ذاته، و العدوان إذا هو عودة هذه الغريزة اتجاه العالم الخارجي ،

وهي فكرة ناقضت فكرته الأولى حول اعتقاد الإحباط عدوان، وأعتبر بذلك العدوان مظهرا لغريزة الموت في مقابل الليبيدو كمظهر لغريزة الحياة (EROS) وهو بذلك مكون أساسي للدفاعات الغريزية الأولية (فرج طه و آخرون، دس، 276). وبهذا يكون قد أسس نظرية جديدة لتفسير العدوان بعيدا عن الإحباط.

أما المدرسة السلوكية فقد أخضعت فرض ( الإحباط - العدوان ) إلى المراجعة التجريبية حيث ذهبت مجموعة جامعة يال (Dollard , Doob, Miller, Mower, et Sears, 1939) إلى حد القول أن العدوان هو دائما نتيجة الإحباط و أن الإحباط يؤدي دائما إلى شكل أو آخر من أشكال العدوان (Lamarche P & Myers D. G, 1992,367). لقد أشار في ذلك دولارد و آخرون (Dollard et al) إلى أن الطاقة العدوانية لا تفرغ بالضرورة اتجاه منبع الإحباط بل يمكن أن تزاح تجاه أهداف أقل خطورة خاصة إذا كان هناك توقع للعقاب من منبع الإحباط الأصلي (مثل فصل العامل من قبل المدير إذا وجه عدوانه تجاهه).

و تعتمد الصياغة الجديدة لهذه النظرية على النقاط الأساسية التالية:

#### أ- الإحباط يؤدي إلى عدوان مباشر ضد منبع الإحباط :

إن قوة الدافع للعدوان تتناسب طرذا مع شدة الإحباط ، و كلما كان هذا الأخير شديدا اتجه العدوان نحو مصدر الإحباط و انصب عليه " ويختلف الأفراد في الاتجاه الذي تتجه إليه دفاعاتهم العدوانية ، فقد يدرك الفرد أن سبب إحباط إشباع حاجاته أو أهدافه هو فرد أو جماعة أو أشياء في الواقع المادي الاجتماعي وعندئذ يتجه عدوانه نحو هذا الفرد أو الجماعة أو الواقع المادي (فرج طه وآخرون، دس ، 277).

وهذا يعني أن العامل المحبط يمكن أن يوجه عدوانه حسب تفسير وتحديد سبب الإحباط، إلا أن مكونا آخر قد يتدخل في توجيه مسار العدوان وهو قوة الحاجز المحبط و تهديده للفرد مما قد يؤدي إلى كفه.

#### ب- إمكانية كف فعل العدوان المباشر:

إن توقع الفرد للعقاب يحدث مباشرة كفا للعدوان خاصة إذا كانت العقوبة المتوقعة أكثر ضررا للفرد من الدافع المحبط نفسه ، ويؤكد نعيم الرفاعي بأن السبب الأساسي وراء كف الأعمال العدوانية هو توقع العقاب ، كذلك فإن درجة كف العدوان تتناسب تناسبا طرديا مع مقدار العقاب الذي نتوقع أنه يترتب على هذا العدوان (نعيم الرفاعي، 1976، 310). فإدراك العامل لما سيجلبه له هذا الفعل العدواني من ألم العقاب يجعله يعزف عن إتيانه تبعا لقانون الأثر سواء كان هذا العقاب من النوع المقصود، كالعقاب البدني مثلا أو غير المقصود كتوقع الإخفاق.

و إذا كان الدافع للاستجابة العدوانية قويا فإن كفه يحدث إحباطا ثان للفرد مما يدفع به إلى تغيير موضوع العدوان، أو صورته.

ج- تغيير موضوع العدوان ( الإزاحة ) : الإزاحة هي توجيه الانفعالات أو الاستجابات العدوانية إلى مشيرات أخرى غير المشيرات الأصلية، وتحدث كلما كان الفرد عاجزا عن الوصول إلى مصدر الإحباط أو غير قادر على الاعتداء عليه.

والعدوانية المزاحة نحو موضوع مغاير لمصدر الإحباط لا تظهر مباشرة مما يجعل السلوك النهائي للفرد غير مفهوم إن لم تدرس الوضعية ككل، لذلك يبقى معنى إزاحة العدوانية مرتبط بالوضعية و بعادات الفرد في الاستجابة.  
د- تغيير شكل العدوان:

إننا نتعلم مراقبة الإحباط ، نقوم بتصفية و توجيه حاجاته نحو استجابات مقبولة اجتماعيا ( Slepov V, 1997,74) وهذا يعني أن العدوان يمكن أن يأخذ شكلا آخر فيظهر في شكل رمزي استجابة لمتطلبات اجتماعية .

فالثقافة تفرض غالبا على الفرد تغيير شكل العدوان و إكسابه طابعا مقبولا إلى حد ما، وهذا ما أكدته تجارب هولند و سيرز ( HOVLAND et SEARS 1940 ) فقد يعمد الشخص المحبط إلى تفرغ شحنته الانفعالية و عدوانه في صورة أكثر قبولا، كالتلميذ الذي يرسم أستاذه في شكل كاريكاتوري مضحك أو يؤلف عنه نكتة تفتيسا لمشاعره العدوانية تجاه الأستاذ الذي تسبب في إحباطه (نعيم الرفاعي، 1976، 315).

وهكذا كلما استشعر الفرد تهديدا لذاته في حال التعبير الصريح عن العدوان فإنه يحاول اللجوء إلى أشكال أخرى من العدوان المقنع .

#### هـ - العدوانية الذاتية:

تظهر العدوانية الذاتية كلما كان هناك كف قوي للعدوان نحو الخارج ، وكذلك عندما يعتقد الفرد أنه منبع للإحباط ، وعندما يكون كف العدوان المباشر من قبل الذات وليس بعامل خارجي.

و يؤكد نعيم الرفاعي أنه كلما كان الإحباط قويا انصب العدوان على مصدر ذلك الإحباط و في حال إدراك الفرد أنه هو ذاته المتسبب في الإحباط فإن احتمال العدوان على الذات يصبح مؤكدا، ويضيف أن كف العدوان الناتج عن الإحباط يحدث إحباطا ثان يثير عدوانا موجهها إلى المتسبب في الكف، فإذا كانت الذات هي العائق دون تنفيذ العدوان الأول تكون بذلك هدفا للعدوان الثاني (نعيم الرفاعي، 1976، 316).

كما أن العدوان الموجه إلى الخارج قد يترتب عنه شعور بالذنب و محاولة عقاب الذات مما يدفع الشخص إلى إلحاق الأذى بنفسه ماديا أو معنويا، مثل اللجوء إلى استخدام التدخين لتخفيض الضغط أو إدمان أنواع من المسكرات أو المخدرات.

و نستخلص مما سبق أن رد الفعل الذي يولده الإحباط ليس له خصائص محددة معروفة سلفا ، إلا أن العدوان يبقى واحدا من أبرز استجابات الشخصية تجاه عرقلة إشباعاتها.

فالعدوان الناتج عن التهديد المرافق للإحباط المهني لدى العامل قد يأخذ أشكالا عديدة منها العدوان اللفظي ( مثلث إطلاق الكلام البذيء، والمشادات الكلامية مع الزملاء أو العملاء، والذي قد يتطور إلى التعدي الجسدي).

وقد يوجه العدوان مباشرة نحو مصدر التهديد نفسه مثل (رئيسه في العمل)، أو يكون غير مباشر حيث يتم توجيهه إلى غير المصدر الأصلي للإحباط، كأن يصبح عدوانيا ضد أولاده، يمكن للإحباط أن يؤدي إلى الاستسلام واليأس والاضطرابات النفسية.

#### 2.5. الإحباط يؤدي إلى اليأس:

على الرغم من أن الحالات الدنيا من الإحباط وما يرافقه من قلق، يمكن أن تؤدي إلى نتيجة إيجابية، حيث يحرص العامل على المزيد من العمل، والإنجاز وحتى الإبداع، إلا أن تكرار الفشل والإحباط (حتى وإن كان ضعيفا)، وما يرافقه من قلق يخلق حالة من اليأس والقنوط والاستسلام.

يرافقها ضعف الثقة بالنفس، والشعور بعدم الكفاءة، والشعور بالعزلة والوحدة. وعندما تصل الشخصية إلى هذه المرحلة تكون عرضة للاضطرابات النفسية فورا في حال تعرضها إلى أي موقف ضاغط أو شدة نفسية، ونستطيع تمثل ذلك في الشكل التالي (محمد عبد الله، 129، 2004):



الشكل رقم (3) يبين كيف يؤدي الإحباط إلى الاضطرابات النفسية

### 3.5. الإحباط يؤدي إلى العجز المتعلم:

يعتبر رد الفعل المسمى (اليأس المكتسب) استجابة مرضية يتبناها الفرد عندما يعتقد أنه قد فقد السيطرة على ما حوله من أحداث، إذ يؤكد (جونسون واندفيك 1994) خطورة حالة العجز المتعلم بين العاملين في شيوخ أو تفشي مظاهر سلوكية سلبية بينهم مثل انخفاض معدل الاستجابات الإرادية، الوجهة المعرفية أو الذهنية السلبية، وحالة الاكتئاب التي تلازمهم بصورة شبه مستمرة، ومن الناحية الإجرائية تنخفض دافعيتهم للعمل و تتناقص ثقتهم في ما يمكنهم عمله. الأمر الذي يترتب عليه إدراك شخصي بعدم جدوى استجاباتهم السلوكية للمثيرات أو الأحداث التي يتعرضون لها. وهذا بدوره يؤدي إلى فقدان الاهتمام بالعمل، الشعور بالذنب للمشكلات التي تقع في مجالهم حتى وإن لم يكونوا طرفا فيها، وتبني تصور سلبي عن أنفسهم وعن دورهم في المنظمة. كما يلجأ البعض إلى العنف تجاه الزملاء أو ممتلكات المنظمة (علي عسكر، 2003، 129).

ونستخلص مما سبق أن الإحباط المهني يترتب عليه أضرارا فادحة على الصحة النفسية للعامل وقد أوضحت الدراسات في مجال الإحباط المهني أن أهم الطرق لتغلب العامل على إحباطاته هو تغيير إدراكه وإعادة تأطير الأحداث من حوله، والتدريب على المهارات الاجتماعية، وفي هذا الإطار يمكن تصميم برامج إرشادية تمكن الموظفين والعمال من تجاوز إحباطاتهم المهنية والحفاظ على توازنهم الانفعالي.

### 6. الإرشاد السلوكي الانفعالي العقلاني:

يؤكد إيليس (1977) أن العديد من المشاعر والانفعالات غير المرغوبة ( السالبة، الإنهزامية، المدمرة، المحبطة، الخاذلة) ترتبط بفكرة أو أكثر من ثلاث أفكار غير عقلانية أساسية وهي:

1. يتحتم عليّ دائما تحسين جميع المهام التي أقوم بها.
2. ينبغي عليّ دائما أن أعمل بلطف وعدل تجاه نفسي وتجاه الآخرين، وإلا سأكون حقيرا.
3. ينبغي عليّ أن أعيش حياة جيدة وبسيطة، وأن أمارس كل شيء، وإلا ستصبح حياتي صعبة وأعيش بلا قيمة (هشام عبد الله، 2009، 29).

وتعد الفكرة الأساسية في العلاج العقلاني الانفعالي هي أن الاضطرابات تتبع من التفكير غير المنطقي، وقد أشار إيليس (Ellis) إلى ذلك بالحروف A.B.C.D.E.F، حيث يشير الحرف (A) إلى المثير الخارجي، أو إلى الحدث النشط الذي يستجيب له الفرد، بينما يشير الحرف (B) إلى الأفكار أو المعتقدات، أو التعبير اللفظي الذي يظهره الفرد في استجابته لـ (A)، ويشير الحرف (C) إلى النتائج والعواقب التي يمكن أن تكون انفعالية أو سلوكية عن (A)، كالغضب والشك وعدم الثقة، بينما يشير الحرف (D) إلى محاولة المسترشد أو المعالج مجادلة المعتقدات غير المنطقية، بطريقة أكثر عقلانية، وذلك بتحدي أفكار المسترشد في المرحلة (B)، ويتم اختبار الافتراضات والحد من المبالغات ومناقشة البدائل.. ويشير الحرف (E) إلى إثارة المواجهة للمعتقدات غير المنطقية بطريقة أكثر عقلانية وبدرجة بناءة، في التغلب على الضغوط.. أو بمعنى آخر إعادة التقييم للحصول على تأثيرات جديدة، وأما (F) فتتضمن المشاعر الجديدة التي يشعر بها الإنسان، بعد أن يصل إلى حالة من الارتياح العام (Pawll & Enright, 1990,115).

ومن خلال هذا التوجه النظري تم بناء البرنامج الإرشادي الحالي.

#### 7. برنامج الإرشاد السلوكي الانفعالي العقلاني: (إعداد الباحثين)

##### 1.7. الأساس النظري للبرنامج:

قام الباحثان بإعداد البرنامج الإرشادي السلوكي الانفعالي العقلاني للإداريين العاملين كأعوان الحالة المدنية بالبلديات اعتمادا على نظرية العلاج السلوكي الانفعالي العقلاني لألبرت إيليس (Albert Ellis) المشار إليها سلفا لمساعدتهم على تخطي إحباطاتهم المهنية.

##### 2.7. الهدف العام:

يهدف البرنامج الحالي إلى خفض شعور الإحباط المهني لدى فريق العمل الإداري لأعوان الحالة المدنية بتحسين توافقهم النفسي والمهني، وذلك بالتخلي على أنماط التفكير الخاطئة، وحسن إدارة الذات، والتفاعل الإيجابي الاجتماعي والمهني، والقدرة على حل المشكلات خاصة داخل مجال العمل.

##### 3.7. الأهداف الإجرائية:

1. توضيح العلاقة بين الأفكار غير العقلانية والصعوبات والمشاعر السلبية التي يعيشها الموظفون.
2. تعلم القدرة على تنفيذ الأفكار اللاعقلانية وتعديلها واستبدالها بأفكار بديلة أكثر عقلانية.
3. تعلم إدارة الذات.



4. تحسين القدرة على حل المشكلات لمواجهة مختلف الاحباطات والعوائق المهنية.

5. إكسابهم فلسفة متوازنة في الحياة تجعلهم أكفاء عند مواجهة صعوبات الحياة المستقبلية.

#### 4.7. الأسلوب المتبع:

يرى إليس أن (ع ع أ س) يصلح بفعالية للعلاج الجماعي، حيث يتعلم جميع أعضاء الجماعة بصورة أحسن، ويتدربون على مبادئه مع الأعضاء الآخرين، ومن خلال الجماعة تكون هناك الفرصة لتطبيق الواجبات المنزلية، والتدريب على لعب الأدوار، والتعلم من خبرات الآخرين والتفاعل الاجتماعي والعلاجي مع الآخرين أثناء الجلسات العلاجية وبعدها، كما تتيح الجماعة للفرد الاندماج في العمليات الجماعية الأخرى، والتي تصمم لدعم المشاركة الإيجابية والتغيير الفلسفي الجذري (هشام عبد الله، 2009، 203).

#### 5.7. الفنيات العلاجية:

##### أ. التدريب على نموذج (A.B.C.D.E.F):

من أهم فنيات العلاج العقلاني الانفعالي السلوكي تعليم المسترشدين - منذ الجلسة الأولى - أن الأحداث النشطة المؤسفة (A).. تساهم في الانفعالات، ولكنها في الواقع لا تزعجهم أو تجعلهم مضطربين (C) ولكنهم يزعمون أنفسهم أساسا بمعتقداتهم وأفكارهم (B) بشأن الأحداث النشطة (A)، لذا يجب أن يعرفوا الفرق الشاسع بين المعتقدات العقلانية (RB)، والمعتقدات اللاعقلانية (IB)، التي هي سبب اضطرابهم، وأن يتعلموا كيف يناقشون ويفندون (D) هذه المعتقدات اللاعقلانية (IB) حتى يصلوا إلى فلسفة وسلوكيات جديدة وفعالة (E) (سميرة شند، مجدي الدسوقي، 2003، 24). حيث يتم من خلال هذه الفنية إعادة البناء المعرفي كمرحلة أولى لإعداد الموظفين للتوافق مع واقعهم العملي، وتعديل أخطاء التفكير لديهم، والمتعلقة لتفسيرهم لأحداث الحياة من حولهم.

##### ب. التدريب على إدارة الذات:

تساعد هذه الفنية الموظف على التعامل مع ذاته وإدارتها، وتوجيه سلوكياته والسيطرة عليها بطرق إيجابية، وتتضمن هذه الفنية عددا من الأساليب التعليمية، مثل خلق الدافعية، ومكافأة النفس، والتدريب الذاتي، والاستجابة للمثيرات الداخلية والخارجية، وغيرها، مع الالتزام بممارسة هذه الأساليب بصورة متكررة ومستمرة في حياته اليومية.

ويتضمن برنامج إدارة الذات عددا من الخطوات البناءة، مثل:

1. تحديد الأهداف واختيارها بدقة.

2. ترجمة هذه الأهداف إلى سلوكيات محددة متفق عليها.

3. تدريب الذات على ممارسة هذه السلوكيات.

4. وضع خطة محددة قابلة للتنفيذ القريب، بإمكانيات متاحة لديه، بما يدعم إدارة ذاته وتوجيه سلوكياته، بالكفاءة

المرجوة (ماهر عمر، 2003، 138).

ويساعد ذلك في تنمية القدرة على تحمل الإحباط ودعم فعالية الذات خاصة في أوقات الغضب، هذا بالإضافة إلى

بعض الأساليب الأخرى مثل أسلوب حل المشكلة، وأسلوب التفكير العلمي والتعزيز والمحوارة المتبادلة.

### ج. تقنية الإسقاط الزماني:

يرشد هذا الأسلوب العميل أن يعود بالزمن إلى الوراء، أو أن يمر به للأمام لكي يعيش الأحداث السابقة مرة ثانية، أو أن يرى الأحداث الراهنة، وقد تم التغلب عليها في وقت ما في المستقبل، فمثلا قد يكون العميل قلقا من أن يصبح عمالة زائدة فيطلب منه أن يتخيل نفسه بعد ستة أشهر في المستقبل، ويصف ما يقوم بعمله، ويتم إعادة التدريب باستخدام مدة سنة، وستين، ومن المحتمل أن تصل إلى خمس سنوات مستقبلا، وعادة تصبح توترات الوظيفة أقل أهمية في المستقبل. وفي هذه الأمثلة لو كان العميل عاجزا على أن يرى إيجابية المستقبل، فيمكن للمعالج في هذه الحالة أن يطلب من العميل أن يتخيل آخرون يتقدمون لوظائف جديدة، أو يقابلون أناس جدد. وهكذا، ويساعد هذا الإجراء بوجه عام في رفع مزاج العميل مع ترسيخ الشعور بالأمل، ويسمح أسلوب السفر عبر الزمن بشكل ارتدادي (للوراء) للعميل بأن يخفف من وطأة الأحداث السابقة ويضعها في تصور ما أقل شدة وتأثيرا (بيرني كوروين وآخرون، 2007، 182).

ويعمل هذا الأسلوب كفنّية تخيلية تتيح للموظف استخدام خياله في تخطي بعض الصعوبات، وتدريب اللاوعي للحصول على حالة من الاسترخاء، وتخفيض القلق والتوتر.

### د. التدريب على المهارات الاجتماعية:

تعمل هذه التقنية على زيادة قدرة الموظف على التفاعل بفاعلية مع الآخرين في أغلب المواقف الاجتماعية، ويتم استخدام عدة تقنيات خلال التدريب على المهارات الاجتماعية، وهي:

- **إعطاء التعليمات:** حيث يعطى الموظف تعليمات دقيقة حول الاستجابة المناسبة تقود للإجابة على (لماذا) و(كيف) يجب أن تتجز المهارات.
- **لعب الدور:** يقوم الموظف بأداء الأدوار التمثيلية مع المرشد، أو مع أي فرد آخر من المجموعة، بحيث يتم ممارسة الأداء في المواقف المختلفة.
- **التغذية الراجعة:** وهي تعليقات المرشد على سلوك الموظف، وذلك بعد تزويده بالتعليمات للقيام بمجموعة من السلوكات، وهذه التغذية الراجعة تؤدي لتغيير ملحوظ في السلوك.
- **التعزيز الاجتماعي:** ويتضمن ذلك الثناء على الموظف عند إتقان الاستجابة المرغوب فيها، وتكون التغذية الراجعة مرتبطة مع التعزيز الاجتماعي الإيجابي وتقود له.
- **النمذجة:** قد يسهل تعلم بعض السلوكات مثل الاتصال البصري، وذلك عن طريق التعليمات ولعب الدور، والتغذية الراجعة، ولكن الاستجابات المعقدة تحتاج لتقنية النمذجة، والذي يتضمن عرض المرشد للسلوك المرغوب فيه عددا من المرات ليقوم الموظف بعد ذلك بمحاكاته.
- **الوظائف البيئية:** وهو جزء لا يستغني عنه ويتمثل في تنفيذ ما تعلمه الفرد في البيئة الواقعية عبر وظائف سلوكية وكتابة تقرير حول هذا التطبيق.

### هـ. التخيل العقلاي الانفعالي:

أخذ هذا الأسلوب من العلاج العقلاني الانفعالي السلوكي، ورغم وجود عديد من المراجعات للأسلوب، سوف نعرض المراجعة الأحدث التي يمكن أن تتكامل مع أسلوب العلاج المعرفي السلوكي، وفي مراجعة مالتسبي (Maultsby,1975) تم إعطاء تعليمات للعميل بأن يتخيل موقفا مخيفا ويعيده تلقائيا لنفسه بفاعلية (بشكل مسموع داخليا وذلك يعتمد على الموقف)، ويتم التفاوض مع العميل حول عبارات للتصدي للموقف، ويساعد ذلك العميل في أن يخبر مستوى أقل من القلق، وكذلك يعده للموقف الصعب، ويستخدم في مساعدته في تخيل كيفية تصرفه في موقف قريب، وفي الحالة السابقة ربما تكون أهداف العميل هي أن يكون أقل شعورا بالذنب، أو الخجل (بيرني كوروين وآخرون، 2008، 181).

ومن المهم للعامل أن يمارس الأسلوب في بداية الجلسة للتأكد من أن الانفعال المستهدف أقل شدة وتقدير مستوى الانفعال قبل وأثناء وبعد الممارسة يساعد المرشد في أن يقدر ما إذا كان تم اختيار عبارات مناسبة للتصدي

**8. تنفيذ البرنامج:**

يستغرق البرنامج شهرا ونصف الشهر، حيث يتضمن 12 جلسة إرشادية جماعية، لمدة ساعة ونصف مرتين أسبوعيا.

#### **9. تقييم البرنامج:**

يتم تقييم البرنامج من خلال الفرق بين القياسين القبلي والبعدي، معتمدين في ذلك على مقياس الإحباط المهني من إعداد الباحثين، والمتكون من أربعة أبعاد: البعد الشخصي، البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد المؤسسي.

#### **الخلاصة:**

يبدو جليا من خلال العرض السابق لمفهوم الإحباط المهني وردود فعل العامل على وجود عوائق تقف دون تحقيق إشباعاته، وجود آثار سلبية على الصحة النفسية والجسدية للعامل، لذلك يعد هذا الإسهام وهو بناء برنامج لمساعدة العاملين على مواجهة إحباطاتهم خطوة مؤثرة تنتقل الاهتمام العلمي بالظواهر النفسية إلى تطبيق عملي يستفيد منه بشكل مباشر موظفين من المجتمع المحلي، كما يمكن للأخصائيين في مؤسسات العمل المختلفة أن يستفيدوا منه كوسيلة إجرائية لمساعدة الموظفين، وبهذا يمكن للأستاذ الجامعي أن يخدم المجتمع بشكل مباشر، وأن تكون له بصمة أو مساهمة في تخفيف آلام الموظفين.

#### **المراجع:**

- 1- جمال أبو دلو (2009): الصحة النفسية، دار أسامة، عمان.
- 2- حلمي المليجي (2000) : علم النفس الإكلينيكي، دار النهضة العربية ، بيروت.
- 3- سامر رضوان (2009): الصحة النفسية، دار المسيرة، عمان.
- 4- سميرة شند، مجدي الدسوقي (2003): فاعلية العلاج السلوكي والعلاج العقلاني الانفعالي السلوكي في علاج الأرق لدى عينة من طلاب الجامعة، مجلة كلية التربية، العدد 27، الجزء الرابع، جامعة عين شمس، القاهرة، 9-88.
- 5- صبره علي، أشرف شربت (2004): الصحة النفسية والتوافق النفسي، دار المعرفة الجامعية، الأزاريطة، مصر.
- 6- عبد المنعم الحفني (1995) : علم النفس في حياتنا اليومية، مكتبة مدبولي، القاهرة.
- 7- علي عسكر (2003): ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، القاهرة.
- 8- فرج طه و آخرون (د ت ) : معجم علم النفس و التحليل النفسي، دار النهضة العربية ، بيروت.

- 9- كوروين ب، رودل ب، بالمر س (2008): العلاج المعرفي-السلوكي المختصر، ترجمة محمود مصطفى، دار إيتراك، القاهرة.
- 10- ماهر عمر (2003): العلاج السلوكي الانفعالي العقلاني (رؤية تحليلية لمدرسة ألبرت إليس الإرشادية، مركز دلنا للطباعة، الإسكندرية.
- 11- محمد عبد الله (2004): مدخل إلى الصحة النفسية، دار الفكر، عمان.
- 12- نعيم الرفاعي (1976) : الصحة النفسية دراسة في سيكولوجية التكيف ، ط2 ، دار طربيين ، دمشق .
- 13- هشام عبد الله (2009): العلاج الانفعالي السلوكي -أسس وتطبيقات-، دار الكتاب الحديث، الجزائر .
- 14 - DELAY. J. et PICHOT. P (1984):abreges de psychologie, Ed Masson. Paris.
- 15 -LAMARCHE. P, MYERS. DG (1992): psychologie sociale , Traduction ROUSSELLE. L, Ed: Mgraw-hill, Quebec.
- 16 - SILLAMY.N (1980): Dictionnaire de psychologie, bordas, Paris.
- 17- SLEPOJ.V(1997) :géographie des sentiments, ed : payot, Paris
- 18-Pawl T.J & Enright S.J (1990) : Anxiety and Stress Management, Rout Ledge, New York.

<sup>i</sup> - جلادينا ماكماهون:التكيف مع صدمات الحياة ، تعريب رنا النوري ، مكتبة العبيكان، ط1، السعودية، 2002 ، ص، ص 10،9.

<sup>ii</sup> - عادل حسن:إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1998، ص 116

<sup>iii</sup> - محمد الصيرفي : السلوك الإداري ، دار الوفاء ، الإسكندرية ، 2006 ، ص 308

<sup>iv</sup> - نفس المرجع السابق ، ص 309 .

<sup>v</sup> - حبيب الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، مكتبة لبنان ناشرون، بيروت، ط1، 1997، ص30.

<sup>vi</sup> -كيفي ريمون. فان كمينهود لوك ، دليل الباحث في العلوم الاجتماعية ، تر: يوسف الجباعي، ط 1 ، بيروت : المكتبة العصرية ، 1997.

<sup>vii</sup> - عمار بوحوش : محمد الذنبيات ، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط2،

1999 ، ص 139

<sup>9</sup> - مورييس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر،

الجزائر، 2006، ص301.