

الاستنزاف النفسي

د. يوسف أبو القاسم الأحرش
كلية الآداب - جامعة الزاوية

يعد الاستنزاف النفسي من المصطلحات القديمة الحديثة المتجددة مع حياة الفرد ومتطورة تبعا لتطوره في الحياة فكل منا يعاني في عملية الضغوط والإجهاد النفسي بصفة عامة ولكن بدرجات متفاوتة فالرئيس له مشاكله التي ترق لمستواه والعامل له مشاكله الخاصة. وكذلك الذكر والأنثى لهم مشاكلهم، بحسب ثقافة كل فرد ومهاراته في إدارة أزماته وسوف نتعرض هنا لاحد أنواع الاستنزاف وهو أقواهم هو الاستنزاف النفسي.

مفهوم الاستنزاف النفسي:

وردت معني كثيرة تدل على مصطلح الاستنزاف النفسي أو الاحتراق النفسي أو الضغوط النفسية في الأبحاث والدراسات التي تناولت هذه الظاهرة ولكن بالرغم ماهية الاختلاف بين هذه التعريفات إلا أن هناك نقاطاً تجمع عليها معظم الباحثين وهي أن هذه المفاهيم ما هي إلا عبارة عن خبرة نفسية سلبية داخلية تتضمن المشاعر والاتجاهات والدوافع وتشمل استجابات سلبية وغير ملائمة نحو الغير ونحو الذات ومفهومها وان هذه المفهومات تحدث على المستوى الفردي وبمرور الوقت تتراسب في الذكرة.

الاستنزاف الانفعالي:

يفترض لكل إنسان أن يشعر بقدرته على التحكم في أفكاره فهو-أي الإنسان- يستطيع أن يفكر فيما يشاء من أفكار، ويستطيع أن يطرد ما يشاء من الأفكار وعيه متى شاء، كما أنه يشعر بامتلاكه لأفكاره ويشعر باتجاهها بأنها تعبر عن توجهاته أو مشاعره الشخصية، فإذا طرأت على وعيه فكرة

ماء فهو يحس بها مملوكة له أو وراجعة إليه، ويمكنه إبقائها في وعيه أو التخلص منها أو التفكير في غيرها ينطبق الكلام نفسه على الصورة العقلية أي التخيلات فعندما تمثل صورة معينة في ذهن الإنسان، سوى استحضرها أو تداعت إلى وعيه لسبب أو لآخر فإنه يستطيع استبقائها إن كانت متوافقة مع إرادته، كذلك يستطيع إبعادها أي الشعور إن لم تكن تروق له والكلام نفسه ينطبق على ما يمكن تسميته بالاندفاعات التوقف المفاجئ لرغبة في فعل شيء ماء، كأن يشعر بالرغبة في البكاء أو التوقف عن العمل أو تركه له (أبو هندي، 2003، ص ص 17-18).

مفهوم الاستنزاف الانفعالي:

يعرف الاستنزاف الانفعالي لدى المعلم بأنه "الإحساس بالإرهاق والإعياء إلى المستوى الذي يعجز فيه عن العطاء كما كان من قبل، وتتمثل هذه المشاعر في شدة التوتر، والإجهاد، وشعور المعلم بأنه ليس لديه شيء متبق ليعطيه للآخرين على المستوى النفسي" (طولبه، 1999، ص 179).

كما يشير هذا المفهوم إلى حالة من النضوب في الطاقة النفسية المنطوية على استهلاك الطاقة العضلية والعصبية، تظهر على شكل اضطراب ما يشمل على الفرد كله، ويؤثر في سلوكه وخبرته الشعورية ووظائفه الفسيولوجية الداخلية، وينشأ في الأصل عن مصدر نفسي، ويتسم بكونه حالة وجدانية تتم عن الاضطراب السلوكي لدى الفرد، ويشتمل على ثلاثة عناصر هي: السلوك والخبرة الشعورية، والعمليات الفسيولوجية الداخلية، فضلاً عن أنها -أي الانفعالات- هي استجابة أو رد فعل لمواقف معينة وبطرائق مختلفة. وهذه الاستجابات تكون لا إرادية، وهي غير خاضعة للتحكم الشعوري، كما أنها تحفز الفرد وتجعله جاهزاً للاستجابة بحسب مقتضيات

الموقف، ومن المؤكد أن الانفعالات قد تطورت مثلما تطورت اللغة وأشكال المعرفة الإنسانية الأخرى.

متى يحدث الاستنزاف الانفعالي:

افترض "جيلفورد" أن هناك عدداً من المواقف أو الظروف التي تصبح فيها منفعلين، وقد وضحها بالصورة الآتية:

1- تطور الانفعالات عندما يكون لدى الفرد دافع قوي تزداد دافعيته شدة وقوة، وتزداد الاحتمالات بأن تصبح هذه الاستجابة استجابة انفعالية، وفي هذه الحالة يكون الفرد قد سيطرت عليه مشاعر الإحساس بالقوة والسيطرة على الموقف، وتعمل الاستثارة الانفعالية العالية على إخلال توازن الفرد فسيولوجياً واجتماعياً وذهنياً.

2- تطور الانفعالات حينما يواجه الفرد إحباطاً لدوافعه: الغضب استجابة انفعالية تدفع الفرد لأن يقوم بأعمال غير اعتيادية، وذلك لأن هذه الاستثارة غير اعتيادية وهي استثارة متعلمة ولا تواجه معوقات، وتصحب باستجابة انفعالية بسيطة. (قطامي، عدس، 2002، ص 17-18).

3- تطور الانفعالات: إن مفهوم الاستنزاف الانفعالي مرتبط، كغيره من المفاهيم المتداخلة معه، بسمة الصحة النفسية للفرد، فقد أكدت مختلف النظريات السيكلوجية على ارتباط مفهوم الاستنزاف الانفعالي بمتغير التشاؤم وانعكاس ذلك سلباً على متغير المثابرة والإنجاز والنظرة السلبية للحياة، كما يرتبط هذا المفهوم باليأس والفشل والضغط والنظرة السلبية للحياة أيضاً (Peterson, 2000, pp. 44-55).

ويرى "كوليجان وآخرون" (Colligan,et.al.1994) بأن متغير الاستنزاف الانفعالي يتسم بالثبات النسبي ويتيح التنبؤ بالصحة الجسدية

والنفسية للأفراد، فضلاً عن مستوى الإنجاز وفاعلية الذات والعادات الصحية السيئة والأحداث الضاغطة ونسبة الاكتئاب.

أما شاير وكارفر " (Scheir & Carver, 1990) فيعد موضوع الانفعال أو الاستنزاف الانفعالي سمة من سمات الشخصية، وليس حالة تتصف بالثبات من خلال المواقف، ويعتقدان بأنه حالة من التوقعات السلبية توجي إلى مدى الابتعاد عن تحقيق الأهداف أو الوصول إليها أو عدم القدرة على استيضاحها بسبب ضبابية المواقف المتلاحقة. (Scheier & Carver, 1990)

مظاهر الاستنزاف النفسي: يمكن حصر مظاهر الاستنزاف النفسي في التالي:

1- المظاهر الجسمية (الإرهاك العضوي): تتمثل في الشعور بالإجهاد، والتعب، والمعاناة، من الصداع المتكرر، واضطرابات الهضم، واضطرابات النوم، وزيادة ضغط الدم، وزيادة السكر في الدم، وفقدان الشهية، وارتفاع معدل ضربات القلب، وقلة النوم. وهذا ما أكدته دراسة كوبر ودافسون.

2- المظاهر الانفعالية (الإرهاك النفسي): تتمثل في غضب الفرد والانفعال السريع، وردود الفعل السريعة للإحباط، والشعور بالاضطهاد، والإفراط في استخدام المنبهات، بالإضافة إلى التصلب في الرأي، والعناد، والجمود، وعدم القدرة على التفاهم مع الآخرين بسهولة. كما يدعي الشخص المجهد نفسياً معرفة كل شيء وهو يقف ضد التقدم والتغير، ويبدو محبطاً في كل تصرفاته بعيداً عن الآخرين، ويكون لديه مفهوم ذات

سالب، وسخط على الذات وعلى الآخرين، وعدم الرضا عن الحياة، والشعور بأن الحياة لا قيمة لها.

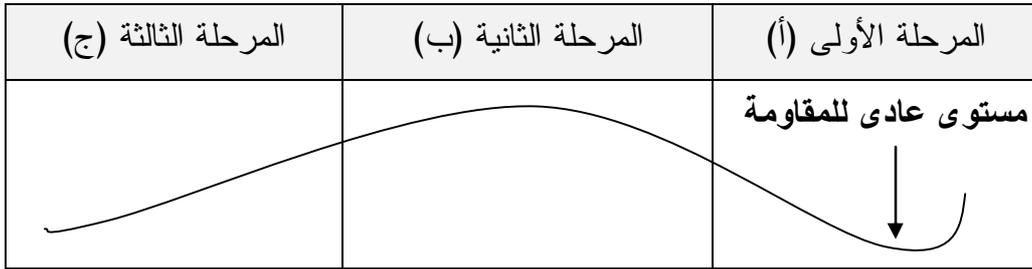
3- **المظاهر السلوكية (الاضطرابات السلوكية):** تتلخص في ضعف الأداء، وعدم الرغبة في إتمام العمل، والالتكالية، والتمارض، وانخفاض الدافعية، وانخفاض مستوى الطموح، ونقص الرضا الوظيفي، وتدهور العلاقات مع الزملاء، وعدم القدرة على التركيز، والميل للبكاء، وتزايد معدلات الغياب، وكثرة الإجازات، والرغبة في ترك المهنة (Freudenbeger, 1974, p.159)، ويضيف "فرويدنبرجر" في تحديده للمعلمين المستهدفين للإجهاد النفسي الذين عادة ما يقعون في مصيدة بأنهم أولئك المعلمون الملتزمون الذين يكرسون أنفسهم للعمل طوال الوقت، أولئك الذين يعملون كثيراً، وبطريقة مكثفة، ويشعرون بالضغط المتزايد داخل محيط العمل وخارجه، وأنهم عرضة للإجهاد. وهم أولئك الذين ينسون أن هناك فرقاً بين الالتزام العادي وبين الانهماك، هؤلاء الذين لديهم الرغبة في العطاء بدرجة مفرطة وغير واقعية، وحينما لا يحصلون على تقدير لعطائهم يصابون بالاستنزاف النفسي، ويعانون مع مرور الوقت من الإجهاد النفسي. (Freudenbeger, 1974, p.161).

4- **المظاهر التكيفية للاستنزاف:** عرض "هانز سيللي" إنموذجاً أسماه "زملة الأعراض التكيفية" العامة (General Adaptation Syndrome) التي تحدث للإنسان في مواقف الضغوط، وحدد سيللي ثلاث مراحل للاستجابة للضغوط هي:

- مرحلة الإنذار والتحذير (The Alarm Reaction)
- مرحلة المقاومة (The Stage Of Resistance)

- مرحلة الاستنزاف (The Stag Of Exhaustion)

والواقع أن هذا النموذج في حقيقته يعد نموذجاً بيولوجياً، وهو يوضح تطابق هذه المراحل الثلاث مع ردود أفعال الجسم لمتطلبات الضغط كما يتضح من الشكل التالي:

المرحلة الأولى (أ)	المرحلة الثانية (ب)	المرحلة الثالثة (ج)
مستوى عادي للمقاومة 		
رد الفعل تجاه الخطر يظهر الجسم التغيرات الخاصة بالتعرض لعوامل الضغط لأول مرة وتبدأ مقاومته في الاضمحلال في نفس الوقت	المقاومة يتم التأكد مما إذا كان التعرض لعوامل الضغط يتوافق مع التكيف، تزداد المقاومة لتجاوز المستوى العادي	الإرهاك يعقب التعرض المستمر والمتصل لنفس عوامل الإجهاد التي أصبح الجسم متأقلاً معها، وفي النهاية تستنزف طاقة التكيف

شكل (1)

نموذج الأعراض العامة للتكيف. (هيجان، 1998، ص16).

إن الانحدار في أثناء تناقص المقاومة (أ) وهي مرحلة الإنذار تشير إلى التعرض الأولي للعامل الضاغط، وهنا تتناقص المقاومة الفسيولوجية لفترة وجيزة، بينما يستجمع الجسم قواه للمقاومة، ويتوقف طول المرحلة الثانية (ب) وهي مرحلة المقاومة بدرجة كبيرة على قوة الفرد، ولكن إذا أُجبر الفرد على الاستمرار لفترة زمنية (تفوق طاقة الفرد) من المقاومة حينئذ

ينتقل إلى مرحلة الضعف والإنهاك، وهي المرحلة (ج) التي سيتعرض لها الفرد إن عاجلاً أو آجلاً، ويمكن القول بأنه أثناء مرحلة المقاومة تكون درجة الأداء النفسي قوية، ثم تضعف أثناء مرحلة الانحدار من المقاومة إلى الانهيار، وبمجرد الوصول إلى مرحلة الانهيار فإن المقاومة النفسية تصبح عاجزة عن القيام بدورها المفيد أو الفعال، ونتيجة للصلة الوثيقة بين الجوانب الفسيولوجية والسيكولوجية يمكن النظر إلى المراحل الفسيولوجية أ، ب، ج بوصفها مراحل نفسية فتكون هي من نفسها الطاقة الفسيولوجية النفسية، ولا يمكن فصل أحدهما عن الآخر، ومن هنا فإن الاستنزاف الذي يشعر به الفرد فيزيقياً، أو جسدياً، نتيجة التعرض لضغوط شديدة يؤدي إلى استنزاف نفسي أكبر، والعكس صحيح. ونظراً لوجود اختلافات وفروق بين الأفراد فهناك قلة منهم تستسلم نفسياً بمجرد إحساسها بالضغط الأولي كإنذار فسيولوجي، بينما نجد في المقابل آخرين قادرين على الاستمرار والتحمل النفسي بدرجة عالية، وهم من يتمتعون بما نطلق عليه قوة الإرادة Will power. (فونتانا، 1994، ص ص 26-27).

مظاهر الاستنزاف الانفعالي:

تبرز مظاهر الاستنزاف الانفعالي في الآتي:

- 1- **الاستنزاف النفسي:** يعتبر العامل المنبئ لهذا البعد هو ضغط العمل ككل، ويتضمن هذا العامل مجموعة من الضغوط، وهي الطلاب واحتياجاتهم، وحجم الفصول الدراسية وكثافتها، نقص الوقت، السياسات التعليمية، تغيير المناهج.
- 2- **فقدان الاتية:** تظهر الاتجاهات السلبية تجاه من يعمل مع المعلم المحترق نفسياً في المظهر والسلوك السالب ويكون أحياناً سلوكاً تهكمياً (ساخراً)،

ويعرف كل من ماسلاش وبينز (Maslach And Pines 1977) هذا البعد بالاحترق النفسي بأنه إحساس باللا إنسانية والسخرية من الطلاب والذي يظهر في صورة تحقير في أثناء المعاملة. فالعامل المنبئ هو عامل الرضا والاستحسان ويتضمن هذا العامل مجموعة من الضغوط وهي التغذية الراجعة، مفهوم الذات، الاتجاهات الوالدية، والاتجاهات العامة والعلاقات الشخصية.

3- نقص الإنجاز الشخصي: يحدث هذا البعد حينما يبدأ الأفراد في تقويم أنفسهم تقويماً سالباً وبخاصة بالنظر إلى طلابهم، وحينما يفقدون الحماس للإنجاز، وعندما يشعر المعلم بأنه لم يعد كفوفاً في العمل مع طلابه وبعدم قدرته على الوفاء بمسؤولياته الأخرى. (Friesen et al, 1988, p.13-). وتوضح دراسة فريزن وبركوب (Friesen & prokop, 1988) أن لكل بعد من الأبعاد مجموعة من العوامل تدرج تحته، وتعتبر منبئة لحدوث هذا البعد. فالعامل المنبئ هو عامل الرضا والاستحسان، ويتضمن هذا العامل مجموعة من الضغوط، وهي التغذية الراجعة، مفهوم الذات، الاتجاهات الوالدية، والاتجاهات العامة والعلاقات الشخصية. ويعد عامل الرضا الوظيفي وعامل التحدي الوظيفي، العاملين الهامين في نقص الإنجاز الشخصي، والذي يتمثل في زيادة مفهوم الذات السالبة، وعدم الشعور بالاهتمام بالمدرسة، وغالباً ما يكون سبب هذا المفهوم السالب للذات نقص التغذية الراجعة لكفاءة المعلم.

كما أن فشل المعلمين في تغيير السلوكيات والاتجاهات المنحرفة للطلاب يهدد شعورهم الشخصي بالكمال، وطبقاً لما ذكره تشيرنس (1980) فإن "الفشل" في إرضاء الحاجات الخاصة لبعض الطلاب يؤدي إلى أزمة الكمال

بين المعلمين، كما يؤكد أيضاً والش وآخرون، (Welch, et. Al, 1982) (1982) على أن إحساس المعلمين بأن عملهم منتقد ولا يلقى استحساناً قد أدى إلى شعورهم بعدم الرغبة في الإنجاز الشخصي. أما ماكلانجهان وآخرون (1969) (1986) Mclanghlin et al فقد ذكروا أن المعلمين يشعرون بالفشل الشخصي، وذلك يرجع إلى أن عملية التدريس محبطة وغير مجزية وصعبة الاحتمال. (Friesen, 1988, pp. 9-19).

متى يحدث الاستنزاف النفسي؟.

- يحدث الاستنزاف عندما تتوفر المسببات التالية:

1- عبء الدور: يحدث الاستنزاف نتيجة عبء العمل الزائد عن قدرة تحمل الإنسان، وهذا الضغط أو الإجهاد في صورة كمية تتمثل في زيادة العمل المكتبي، وزيادة عدد الطلاب في القاعة، أو قد يكون أيضاً في صورة نوعية الطلاب المزعجين الذين يتعامل معهم المعلم ويرفضون سلطته عليهم، ويشير هذا النموذج إلى أن عبء العمل متغير خارجي يرتبط إيجابياً بغموض الدور وصراع الدور والاستنزاف الانفعالي، وكشفت دراسة (هاريس، 1985) أن زيادة العبء الوظيفي وزيادة ساعات العمل تؤديان إلى ارتفاع مستوى الضغط.

2- العبء المهني: تظهر أعراض الاستنزاف النفسي في حالة عبء العمل الزائد، وهذا العبء يعني أن على الفرد أن يبذل جهداً أكبر من طاقته على التحمل، ويحدث الإجهاد والاستنزاف عندما يكلف الفرد بعمل ليس له قدر كافٍ من التحدي، أو عندما لا يكون حجم العمل كافياً لشغل وقت الفراغ. وفي دراسة (بين، 1987) أشارت إلى أن مصادر الضغوط لدى المعلم عبارة عن العبء المهني، وسوء سلوك التلاميذ، وضعف الكفاءة المهنية للمعلم

وسوء العلاقة بين الزملاء. وفي دراسة (هوس وآخرون، 1979) إشارة إلى وجود علاقة دالة إحصائياً بين الضغوط المهنية التي تتمثل في العبء المهني وصراع الأدوار والمشكلات الأسرية، كما أشارت دراسة (فاربر، 1991) إلى إن العبء المهني ومشكلات النظام داخل الفصل من المصادر الأساسية للضغوط المهنية.

3- غموض الدور (Role Ambiguity): يعنى أن الفرد الذي يشغل وظيفة ما غير متأكد مما يتكون دوره وكيف يقاس؟ يعد غموض الدور من مصادر ضغوط العمل الرئيسة في المنظمات، وتشير كلمة الدور إلى مجموعة من أنماط السلوك المتوقعة من الفرد الذي يشغل مركزاً معيناً، ويعني غموض الدور الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المنظمة؛ مثل: المعلومات الخاصة بحدود مسؤولياته وسلطاته، والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة، وطرائق تقويم الأداء. ويترتب على ذلك أن يصبح الفرد غير متأكد من متطلبات وظيفته، مثل عدم معرفته بالتوقعات المطلوبة من الأداء وكيفية تحقيق هذا التوقعات، وقد وجد مجموعة من الباحثين منهم (مارشل وكوير (Marshall and Coopcr, 1979) ماركلوز وكوين وماركلز (Margolis, Kroes and Quinn, 1974) أن هناك علاقة جوهريّة بين الأعراض الجسدية التي يشكو منها الفرد والأمراض العقلية مع غموض الدور. (بارون، 1999، ص60). ولقد تظهر لغموض الدور خصائص أهمها تتمثل في عدم التأكيد فيما يتعلق بماذا يعمل الفرد، متى، وكيف؟. ويمكن أن يوجد الغموض في أي من المجالات التالية: مسؤولية الفرد، قواعد العمل، مصادر السلطة، تقييم المشرف لأداء الفرد، التغييرات التنظيمية والأمان الوظيفي. وهناك احتمال أكثر لحدوث الغموض

في المنظمات المعقدة كبيرة الحجم، ويحدث الغموض عندما تحدث تغيرات في التكنولوجيا، أو يغير أحد الأفراد عمله، أو يوجد نقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا، أو يخفى المرؤوسون معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث، أو كأسلوب لمضايقه المشرف غير مفضل بالنسبة لهم، كما أن غموض الدور يرتبط ارتباطاً موجياً بالاستنزاف الانفعالي ونقص الإنجاز الشخصي.

4- صراع الأدوار: يعني معرفة الفرد للدور الذي يقوم به وما يستقبله من تعليمات متناقضة من المشرف أو المنظمة أو المتطلبات المضادة لمتطلبات الوظيفة، وفي هذا النموذج يؤدي صراع الدور إلى فقدان الأنية والاستنزاف الانفعالي، فكلما زاد صراع الدور قل مقدار تفاعل المعلم مع الآخرين، كذلك يمكن أن يحدث الصراع بين الأدوار في العمل عندما يوجد عدم اتساق بين متطلبات هذه الأدوار مثل عضو هيئة التدريس الذي يتوقع منه أن يكون مدرساً وباحثاً وإدارياً. ويسبب كل من صراع الدور والغموض في إحداث توتر، وعدم الرضا عن العمل، وانخفاض الدافعية وتقدير الفرد لذاته، والغياب، وزيادة معدل دوران العمل. وبالرغم من أن الغموض قد يزيد من الحاجة إلى الاتصال لتخفيف عدم التأكيد فإن كلاً من صراع الدور والغموض قد يولدان شعوراً بالكراهية تجاه الأفراد الذين ينظر إليهم كمسببين لهذا الغموض، وبهذا تعد مهنة التدريس إحدى المهن الاجتماعية الضاغطة نظراً لكثرة مسؤولياتها ومتطلباتها وزيادة أعبائها مما يجعل بعض المعلمين غير مطمئنين على حياتهم ومستقبلهم المهني والأمني فيكون له أثر سلبي على عطائهم وكفاءتهم في الأداء، ويشير فاربر (1991) إلى أن معظم المدرسين بمختلف تخصصاتهم يشعرون بعدم الراحة والرضا الوظيفي،

ويعشرون بالاستنزاف النفسي، وهذا يؤثر على مواجهة تحديات المهنة الأمر الذي يؤدي إلى التفكير في ترك المهنة.

الاستنزاف الانفعالي والحياة اليومية:

يرى (دامبر وآخرون، 1989) أن التفاؤل والتشاؤم يعكسان توجهاً إيجابياً أو سلبياً نحو الحياة. وأن التفاؤل والتشاؤم له علاقة بالاستنزاف الانفعالي، إذ يعتبر التقويم المعرفي والكفاءة الذاتية وتوقعات النتائج، مما يشكل فيما بعد استجابات تجاه مواقف محددة، وهي لا تُعدُّ قبولاً أو تشبه السمات الشخصية، وعليه فقد يكون الفرد متفائلاً تجاه بعض المواقف في حياته ومتشائماً تجاه بعضها الآخر في كون التشاؤم يمثل النتيجة النهائية لمخرجات السلوك والمتمثل أصلاً في حالة من النضوب للقوى النفسية والعضلية والعصبية في وقت واحد وقبل ظهور الاستجابة الانفعالية.

ويشير تايجر (Tiger, 1979.15) إلى أن التفاؤل الذي يعد القطب الثنائي السالب لمفهوم التشاؤم الذي يتداخل بشكل أو آخر مع مفهومنا الجاري بحثه. وبهذا يعرف التفاؤل بأنه "عبارة عن قوة حيوية دافعة نشأت عن تطور الأجيال الإنسانية، وتُعد عاملاً أساسياً لبقاء الإنسان". فعلى سبيل المثال، فإن الرغبة في إنجاب الأطفال والأفكار الخاصة بالتطور الاجتماعي والاقتصادي والمفاهيم الدينية والسياسية يمكن التنبؤ بها من خلال الاتجاه المتفائل نحو المستقبل -أغلب الظن نجد ذلك في المجتمعات المتطورة- كما أن التفاؤل يعد حجر الزاوية أو الأساس الذي يمكن الأفراد والمجتمعات من خلاله من وضع الأهداف المحددة.

في حين أوضح " فريدريكسن" (Fredrickson,1980) بأن الانفعالات الإيجابية المهمة من قبل علماء النفس لصالح الانفعالات السلبية توسع ذخيرة

الفرد المعرفية والسلوكية، مع الربط بين التفاؤل والمثابرة، وتساءل عن مدى ارتباطه بخيارات جيدة من الأهداف لأهداف ملائمة للسعي والبلوغ، وضمن هذا الإطار يرى كل من راين، شيلدون، كاسر، ودسي" (Rayan, Sheldon Kasser and Deci,1996) بأن الأهداف لا تحظى بذات الأهمية بالنسبة للأفراد بسبب الخصوصية النفسية لكل منهم، أما التشاؤم فيرى "مارشال وآخرون" (Marshall , el. 1992) أنه "استعداد شخص للتوقع السلبي للأحداث"، ويحدد "عبدالخالق والانصاري 1995 بأن التفاؤل هو نظرة نحو المستقبل، تجعل الفرد يتوقع الأفضل، و ينتظر حدوث الخير ويطمح إلى النجاح ويستبعد ما خلا ذلك، وهما يفترضان بأن التفاؤل هو سمة "trat" وليس حالة "tate" على الرغم من توجه السمة نحو المستقبل في تأثيرها في السلوك الحالي للفرد، وترتبط بالنواحي الإيجابية للسلوك، ويمكن أن يكون لها تأثير جيد في الصحة النفسية والجسدية للفرد.

وحدد كل من "أندرسون وآخرون" (Anderson, spilamn and Bargh) مفهوم التشاؤم، "بأنه ميل لتوقع الأحداث المستقبلية سلبياً". (1992) ويرى "مارشال وآخرون" (Marshall,el, 1992) أن التشاؤم "استعداد شخصي أو سمة كامنة داخل الفرد تؤدي إلى التوقع السلبي للأحداث". كما حدد "شاورز" (Showers) حدوث التشاؤم بحصر الفرد اهتمامه وانتباهه بالاحتمالات السلبية للأحداث المستقبلية، مما قد يدفع الأفراد للتحرك بهدف منع تلك الأحداث من الوقوع. فضلاً عما ذكره كل من "شاورز وروبن" (Showers & Ruben ,1990) من وظائف للتشاؤم وذلك بآراء الفرد لمواجهة الأحداث السلبية وحماية ما يعرف بـ"التشاؤم الدفاعي" (defensive Passimism).

وعودة إلى ما ذكره "عبد الخالق والأنصاري" إزاء أحداث الحياة في شقيها السالب والموجب، ففي السالب يعتقد بأنه توقع سلبي للأحداث القادمة يجعل الفرد ينتظر حدوث الأسوأ ويتوقع الفشل في الحياة وخيبة الأمل، ويفترض الباحثان أن أحداث الحياة باتجاهها (السالب - والموجب) تُعد كل واحدة من هذه الثنائية القطبية على أنها سمة وليس حالة تتوزع بنسب لدى الجمهور، ويحتمل أن يؤثر سلباً في سلوك الفرد وصحته الجسدية والنفسية ويرتبط إيجابياً بالاستعداد للإصابة بالاضطرابات النفسية.

بالإضافة إلى ذلك نجد محور اهتمام الباحثين حول هذه المتغيرات السالبة منها والإيجابية والمرتبطة بموضوع الانفعال أو الاستنزاف الانفعالي، وذلك بردهما إلى الطبيعة الإنسانية، إذ برزت نظرة سلبية للتفكير الإيجابي في كتابات "فرويد" منذ عام 1928، فقد ذكر أن التفاؤل منتشر، لكنه وهمي ويساعد على جعل الحضارة تتقدم ومن ثم الحياة ممكنة، وأن ثمن التفاؤل هو في نفي طبيعتنا الغريزية وتالياً نفي الواقع، والتفاؤل الديني يعوض الناس أو الأفراد عن التضحيات اللازمة للحضارة وهو ما يدعوه "فرويد" بـ "العصاب الهاجسي العام للإنسانية".

ويرى فرويد أن التفاؤل جزء من الطبيعة، لكنه يتأتى من الصراع بين الغرائز والتنشئة الاجتماعية، والأفضل ترك الحشود (أي الأفراد والجماعات) من دون المساس بـ "عصابهم" المتمثل باعتقادهم بأن الله خير يرعاهم في الدنيا والآخرة.

كان ذلك مرده بحسب آراء فرويد إلى حيل الدفاع الكامنة التي تقف خلف السلوك الإنساني، ومنذ أن بدأ يؤكد أن ما نراه على السطح قد لا يكون في حقيقته سوى معالجات نفسية (آليات دفاعية)، تضي مظهِراً حضارياً على

دوافع هي في الحقيقة ليست حضارية على الإطلاق، وإنما هي غرائز غير إنسانية (حيوانية)، (الأنصاري، ص 776، 2002).

الأسلوب التفسيري للأحداث:

يرى ماير وسليمان (Maier , Seligman,1976) أن التفاؤل بصيغة الأسلوب هو التفسير المميز للفرد، والسؤال المطروح هو: كيف يمكن للفرد أن يفسر أسباب الأحداث السيئة؟، في حين أن "بوشنان وسليمان" (Buchanan, seligman,1995) قد أوضح أن الذين يفسرون الأحداث السيئة بطريقة غير مباشرة يقدمون مبررات خارجية غير ثابتة ومتنوعة يعتقدون بها المتفائلين، على حين ينعى المتشائمون بالميل إلى تقديم أسباب داخلية ثابتة وشاملة، كما ينبثق مفهوم الأسلوب التفسيري من إعادة صياغة النموذج التالي:

1- نموذج (اليأس / التشاؤم): إن الخبرات المفترضة أو الأحداث المؤلمة المتعلمة (Abramson, seligman, Teasdalale,1973) تعد اختياريًا للأحداث الخارجة عن الضبط وتصيب الناس باليأس ويصبحون سلبيين غير قابلين للاستجابة، إذ يحتمل أن يتعلموا عدم مصادفة بين الأقوال والنتائج. (Maier & Seligman)، يمثل هذا التعلم كتوقع معمم (Generalized expectancy) أن النتائج المستقبلية لن ترتبط بالأفعال، وبالتالي فاستقلالية الاستجابة عن النتيجة ينتج عنها اليأس أو الخبرات المؤلمة المترابطة. ويعتقد "بترسون" (Peterson , 1991) أن الأسلوب التفسيري للأحداث السيئة (المتضاغطة) يملك عادة ترابطات أقوى من تلك التي تملكها الأحداث الجيدة. إن التفاؤل ليس مجرد غياب التشاؤم، والشعور الجيد ليس مجرد غياب اليأس.

وبناء على ذلك، فقد أشارت دراسة كل من "روبينسون، ولن، كيم، ماك كالوم كيوكولت كلاسر (Robinson, Whelen, Kim, Mac Callam and Kiecolt glaseru, 1997) إلى إن الأسلوب التفسيري المشتق من الإغراءات حول الأحداث السيئة أو الخبرات المؤلمة (Attributions about bad events) مستقل عن الأسلوب التفسيري المرتكز على الإغراءات حول الأحداث الجيدة .

وفي ضوء ذلك أشارت دراسة كل من "شوته وكاريللو" (Schutte, carillo) إلى العلاقة بين (الخبرات السارة) و (الخبرات المؤلمة)، وعلاقة كل من هذين المتغيرين بالمستوى الاجتماعي والاقتصادي. كما برهنت النتائج على وجود علاقة إيجابية بين المستوى الاجتماعي والاقتصادي والاستعداد لكل من الخبرات السارة والمؤلمة.

في حين نجد أن هناك اتجاهات أو رؤى مختلفة لما قد تم عرضه، وإن كان يتصل ضمن إطار العملية العلاجية السلوكية والتي حاولت أن تقدم أنموذجاً حياتياً يعتمد على الطاقة الحيوية الطبيعية لدى الفرد -اعتقاداً منهم أن الفرد يستطيع في ضوء هذه التوجهات، مواجهة دعوماته النفسية- أي الفرد- وترفع من روحه المعنوية لأجل معنى أسمى في الحياة. فمعنى الحياة لدى الفرد هو الذي يجعل من السعي الدؤوب وتحمل المشقة شيئاً يوضح من قيمة الحياة، ويجعلها تستحق أن تعاش . بل إن الفرد الذي يكتشف لحياته معنى وهدفاً، هو الفرد الذي يستطيع أن يتحمل (ندرة اللذة)، والافتقار إلى المكانة من دون أن ينتقص هذا من سعادته. هذا ربما يكون صحيحاً، لكن كيف تصبح الأمور التي وصلت إلى حالة متأزمة وحداً لا يطاق. (الأنصاري، 2002، ص775، 782)، (عبد اللطيف ومحمود، 1995، 125).

في ضوء ما سبق ذكره كيف يمكن لنا أن نصير الأحداث الحياتية في ظل حياة مليئة بالتوتر الاجتماعي والغضب والإحباط بين الحين والآخر وخيبات الأمل، وشعورنا بأن حقوقنا قد خرقت وكرامتنا قد جرحت في أماكن العمل والمجتمع وتعرض سلامتنا المهنية للخطر المستمر، وروابطنا الاجتماعية بالآخرين قد ضعفت فضلاً على الضغوط الاجتماعية المتتالية على صعيد الأسرة وضغوط زملاء المهنة. (إبراهيم، 2002، ص 161-170).

فكثيراً ما نجد فقدان القدرة على التفاعل لدى الفرد، فتنتابه حالات من التشاؤم واللامبالاة وانعدام الدافعية وفقدان القدرة على التجديد، مما يدفعه إلى اختلاق الأعذار والمبررات كالتغيب عن العمل مثلاً وعدم الالتزام بالمواعيد، وإذا علمنا بأن للمهنة علاقة بالذات والتركيبية الشخصية النفسية والاجتماعية ضمن إطار الممارسات العامة في المجتمع مما تدفع بالفرد إلى عدم التوافق وسوء التكيف وفقدانه للشعور بالأمن والاستقرار على الصعيد العاطفي - الوجداني منها عامل أو متغير التقدير والاحترام، ثم الانعزال والشكوى الدائمة والحساسية الزائدة تجاه الغير ثم إلقاء اللوم والمسؤولية على الآخرين (عبدالمنعم، 1993، ص 107 - 188).

ومن الباحثين كم حصر الاستنزاف النفسي في التالي:

● **الإجهاد الانفعالي:** شعور عام بالتعب الشديد ينتاب الفرد نتيجة لأعباء العمل والمسؤوليات الزائدة المطلوبة من الفرد. **تبلد الشعور:** شعور يتولد لدى الفرد بسبب ضغط العمل الزائد وينطوي على اللامبالاة والتهكم وعدم الشعور بالقيمة الإنسانية للأشخاص الذين يعمل معهم.

• **نقص الشعور بالإجاز الشخصي:** ميل الفرد إلى تقييم نفسه بطريقة سلبية لاسيما في مجال العلاقات الاجتماعية. ويتضمن تدني الشعور بالسعادة والرضا عن الذات.

وسوف نلقي الضوء على بعض النظريات التي ساهمت في تفسير الضغوط النفسية والاستنزاف النفسي:

اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغوط طبقاً لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها وانطلقت منها على أسس فسيولوجية أو نفسية أو اجتماعية أو تفاعلية وستعرض الباحثة فيما يلي بعض النظريات التي اهتمت بتفسير الضغوط النفسية:

* **أولاً من ناحية فسيولوجية (نظرية هانز سيللي):** كان لطبيعة تخصص سيللي تأثير كبير في صياغة نظريته في تفسير الضغوط النفسية فلقد تخصص في دراسة الفسيولوجيا والأعصاب، وظهر هذا التأثير من خلال اهتمامه باستجابات الجسم الفسيولوجية الناتجة عن الضغوط كما انه استخدم السم والصدمات الكهربائية على الحيوانات كضواغط .

ويرى سيللي إلى إن الاستجابة غير المحددة تكون مجموعة من الأعراض العامة لمحاولات التكيف مع المتطلبات الملحة موضحاً ان الشخص الذي يعجز عن حل مشكلة آنية أو تقادي خطر وشيك يلجأ إلى استخدام ميكانيزمات الدفاع لديه وهي عبارة عن إجراء دفاعي على هيئة نشاط ذهني يتم غالباً في العقل الباطن فيتيح إمكانية التوصل إلى حلول توفيقية للمشكلة الشخصية وتبرز هذه الأعراض على ثلاث مراحل هي:

1- مرحلة رد الفعل الانتباه: وهي مرحلة رد الفعل الانتباه هي والمتمثل في الإنذار أو الإحساس بوجود المشكلة يكون الجسم متيقظاً ومتحفزاً للحالة الوشيجة المفضية الى الضغوط النفسية

2- مرحلة المقاومة: وهي مرحلة المقاومة أو محاولة الاستجابة لدواعي التكيف مع المتطلبات الملحة يحاول الجسم استعادة توازنه والرجوع إلى وضعه الطبيعي.

3- مرحلة استنفاد الطاقة البدنية والذهنية والعاطفية وهي مرحلة الإجهاد التام والتعرض المستمر للضغوط النفسية فإنها تقترن بعدم القدرة على التكيف وتكون أعراضها مشابهة تماماً لأعراض المرحلة الأولى وهكذا فإن الشخص سوف يعاني من الضغوط النفسية بالقدر الذي يحول دون تمكنه من التكيف مع المتطلبات الملحة. (الرشيدي،1999)

* ثانياً من ناحية اجتماعية (نظرية موراي): يعتبر موراي أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة ويعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما:

1- ضغط بيتا Beta Stress: ويشير الى دلالة الموضوعات البيئية والاشخاص كما يدركها الفرد.

2- ضغط ألفا Alpha Stress: ويشير الى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي.

ويوضح موراي إن سلوك الفرد يرتبط بالأنواع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها ويطلق على هذا مفهوم تكامل الحاجة اما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم الفاء.

* ثالثاً: من ناحية ادراكية (نظرية الجشطلت): تمثل نظرية الجشطلت أهمية كبيرة في عملية إدراك المثيرات الأمر الذي يجعلنا نستفيد من هذه النظرية وتوظيفها في إدراك الضغوط النفسية ، ويرى أصحاب هذه النظرية أن الإدراك العام سابق على التحليل والتعرف على الأجزاء. ومن الأسئلة التي يحاول الإجابة عليها أنصار نظرية الجشطلت هو التساؤل التالي: كيف يدرك الفرد الموقف الموجود فيه؟ وكيف يستجيب له في إطار معرفي؟

يرى علماء نفس الجشطلت إن إدراك الفرد للعناصر الموجودة في المجال الذي يوجد فيه وكذلك إدراكه للعلاقات التي تربط بين عناصر واجزاء المجال من شأنه ان يؤدي بالكائن الحي إلى إعادة تنظيم المجال في كل أو في صورة جديدة وهذا الكل او هذه الصورة هي ما يفسره أصحاب النظرية بالتعلم الذي ينشأ عملية الاستبصار والذي يتضمن عمليتين من أهم العمليات العقلية التي يمارسها الفرد في موقف التعلم وإدراك العلاقات.

والاستبصار عملية تتوقف على قدرة الفرد العقلية وعلى درجة نضوجه كما تحتاج إلى قدر من الخبرة السابقة والتي تساعد على فهم الموقف وإدراك عناصره كما ان أهم ما يميز عملية الاستبصار هو إمكانية استخدام الحلول التي تعلمها الفرد عن طريق الاستبصار في مواجهة المواقف الجديدة.

ويمكن توظيف عملية الاستبصار في إدراك الضغوط النفسية وتحقيق ما يسمى الاستبصار بسمات الحدث الضاغط عن طريق محاولة الإدراك الكلي

للحدث الضاغط وما يتضمنه من عناصر او مكونات كادراك مسبباته وظروف وقوعه وإدراك أهميته ودلالته ومعناه بالنسبة للفرد وما يتضمنه من تأثيرات ايجابية أو سلبية وإدراك الحلول الملائمة للتعامل معه، ويؤدي الإدراك دوراً حيوياً في عملية إدراك الضغوط وحل المشكلات حيث تمثل وظيفة الإدراك المدخل الأساسي والإطار الثابت الذي يؤدي إلى حل المشكلة أو يؤخر حلها فالمفاهيم والمبادئ ما هي إلا صيغ وجشطلتات معرفية تعلن عن الوصول إلى الحل الصحيح والطريق السليم لحل مشكله ما هو تحديد كيف يمكن إدراك هذه المشكلة وفهم متطلباتها وعندئذ سوف نجد الحل سريعاً.

ولذلك فالمشكلات من وجهة نظر علماء الجشطلت هي في الأساس مشكلات إدراكية تظهر إلى الوجود عندما يحدث للفرد توتر أو إجهاد نتيجة للتفاعل بين الإدراك وعوامل التذكر عند التفكير بهدف حل مشكلة أو بهدف فحصها من زوايا مختلفة وعند تقليب الأمور إزائها يبرز على السطح وفي لحظة ما اقرب للحظة الفجائية الحل الصحيح وفقاً لمبدأ الاستبصار. (في المرجع السابق)

* رابعاً: التمييز بين حالة القلق وسمة القلق (نظرية سبيلبيرجر): اثبت سبيلبيرجر من خلال دراساته التي قام بها أن الضغوط تلعب دوراً هاماً في إثارة الاختلافات على مستوى الدافع كل حسب إدراكه للضغط للأشخاص الذين يختلفون في ميلهم للقلق.

وقد صاغ نظريته على الضغط، القلق والتعلم وهو يرى ان النظرية الشاملة يجب أن تأخذ في اعتبارها العوامل والمتغيرات الآتية:

1- طبيعة وأهمية الضغوط في المواقف المختلفة.

- 2- قياس مستوى شدة القلق الناجمة عن الضغوط في المواقف المختلفة .
 - 3- قياس الاختلافات الفردية في الميل للقلق .
 - 4- توفر السلوك المناسب للتغلب على حالات القلق الناتجة عن الضغوط في مختلف المواقف .
 - 5- توضيح تأثير الدفاعات السيكولوجية التي يستخدمها الأفراد الذين تجرى عليهم تجارب التعلم للتخفيف من حالة القلق .
 - 6- تحديد القوة النسبية للاستجابات الصحيحة والميول نحو الأخطاء التي تنتج عن التعليم .
 - 7- قياس نكاء الأشخاص الذين تجرى عليهم تجارب التعلم ومعرفة قدراتهم على التعلم .
- لذلك نجد أن هذه النظرية تركز على المتغيرات المتعلقة بالمواقف الضاغطة وإدراك الفرد لها. (الرشيدي، 1999)
- خامساً: من ناحية تفاعلية (نظرية لازاروس): قدم هذه النظرية لازاروس Lazarus (1970). وقد نشأت هذه النظرية نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه وتعرف هذه النظرية الضغوط بأنها "تنشأ عندما يوجد تناقض بين متطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما:
- المرحلة الأولى: وهي الخاصة بتحديد ومعرفة ان بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

- المرحلة الثانية: وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف.

المراجع

- إبراهيم. عبد الستار، سلسلة عالم المعرفة ، العدد 287، الكويت، 2002. 16
- أبو هندي. وائل، الوسواس القهري، سلسلة عالم المعرفة، العدد 293، المجلس الأعلى للثقافة والآداب والفنون، الكويت، 2003.
- الأمارة. أسعد شريف مجدي، "علاقة الضغوط والتعامل معها بالخصائص العصابية لدى طلبة الجامعة"، كلية التربية، الجامعة المستنصرية، رسالة دكتوراه غير منشورة. 1995.
- الأنصاري. بدر محمد، مكونات الشخصية لدى الشباب الكويتي من الجنسين : دراسة عاملية، منشور بمركز دراسات الخليج والجزيرة العربية، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، 2002. ص 775-782 (2002).
- باترسون، س، نظريات الارشاد والعلاج، ترجمة حامد عبدالعزيز الفقي، دار القلم، الكويت، 1981م.
- بارون. خضر عباس، دراسة الفروق بين الجنسين في الضغوط الناجمة عن أدوار العمل، المجلة التربوية، العدد 52، جامعة الكويت، 1999.
- طولبة. محمد عبدالرحمن، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الحاسوب في المدارس التابعة لمحافظة إربد والمفرق وعجلون وجرش، مؤته للبحوث والدراسات، جامعة مؤته، المجلد الرابع عشر، العدد الثاني، 1999.
- عبد اللطيف محمد خليفة وعبد المنعم شحاته محمود، سيكولوجية الاتجاهات، القاهرة، 1995.

- عبد المنعم. عبد الله، التوافق المهني للمعلم، مجلة القياس والتقويم، عدد 62، غزة، فاسطين، 1993.
- فونتانا. ديفيد، الضغوط النفسية تغلب عليها وأبدأ الحياة، (تر) حمدى على الفرماوى ورضا أبو سريع، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، 1994. 9
- قطامي. يوسف، عبد الرحمن عدس، سيكولوجية الانفعالات، علم النفس العام، ط1، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
- قطامي. يوسف، عبد الرحمن عدس، علم النفس العام، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
- هيجان. عبد الرحمن بن محمد، ضغوط العمل مصادرها نتائجه وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، 1998.
- يونس، انتصار. السلوك الإنساني، دار المعارف، القاهرة، 1978.
- **ثانياً: المراجع الأجنبية**
 - Freudenberger, H.J.,” Staff burnout.” Journal of social issues ,30, 1974.
 - Friesen, David: And other: “Why Teacher Burn out”? Educational Research Quarterly, Vol. 12, No 3, 1988.
 - Peterson .K.C prout.M.F.&c schwarz R.A posttraumatic stress Disorder Clinicians guide New York : plenum 2000