

برنامج إرشادي مقترح باستعمال بعض تقنيات الذكاء الاصطناعي

لخفض النهك النفسي

أ.د. افراح احمد نجف

كلية الآداب - قسم علم النفس

afrahahmed@coart.uobaghdad.edu.iq

(مُلَخَّصُ البَحْث)

يهدف البحث الحالي إلى بناء برنامج إرشادي مقترح قائم على بعض تقنيات الذكاء الاصطناعي وذلك؛ لخفض النهك النفسي لدى عينة الموظفين، ولتحقيق ذلك تم بناء البرنامج باعتماد الأدبيات العلمية التي تناولت هذا الموضوع، وتضمن الفنيات التي بُني عليها وكذلك الأهداف العامة والخاصة له، كما وضعت مجموعة من التوصيات والمقترحات. وبذلك فإن هذا البرنامج يسعى إلى تقديم رؤية علمية تساهم في معالجة المشكلات النفسية في إطار التحول الرقمي، وإمكانية الاستفادة منه في العلوم الإنسانية. الكلمات المفتاحية: برنامج إرشادي، الذكاء الاصطناعي، النهك النفسي.

مقدمة:

يعدّ الذكاء الاصطناعي تقنية تكنولوجية يمكن أن يكون لها تأثير كبير على الصحة النفسية عبر تعزيز القدرات والمهارات الإيجابية، مثل: التفاؤل، والأمل، والرضا عن الذات، ومساعدة الفرد على فهم نفسه وقدراته بشكل أفضل، وزيادة الشعور بالرضا عن الذات والكفاءة في العمل، وتنمية مهارات حل المشكلات، ومواجهة التحديات التي تساعد الموظف على التعامل بفعالية مع الضغوط والعقبات، إلا أن هذه الضغوط يمكن عدها سمة من سمات الحياة قد تدفع بالموظف إلى الانجاز وتحقيق النجاح إلا أن زيادتها عن الحد المناسب قد تقضي على مشكلات يصعب حلها وتكون محصلتها حدوث ما يسمى ب النهك النفسي (story& salaby) (Psychological Distress. ٢٠٠٨: ٤٥)؛ لذا فإن استعمال البرامج الإرشادية المناسبة لخفض هذا النهك لدى فئة الموظفين هو أحد الوسائل للتقليل من آثاره على سلوكياتهم؛ بسبب ضغوطات العمل المستمرة .

مشكلة البحث:

بالنظر لكون الذكاء الاصطناعي تقنية فرضت نفسها وبقوة على المجالات كافة؛ لذا كان من الضروري اختبار فاعليته في العلوم الإنسانية، ولاسيما في مجال المعالجات النفسية التي تركز على تطبيق الأساليب العلمية في تقويم المشكلات ووضع المعالجات ومنها البرامج الارشادية، فضلاً عن أن النهم النفسي هو مشكلة ملازمة للفئات كافة التي تتعرض الى ضغوط، إذ أشارت دراسة (البهاص ٢٠٠٦) الى ان المستوى العالي من النهم النفسي يؤدي إلى الاحتراق وحدوث الاضطرابات النفسية (البهاص، ٢٠٠٦: ٢٣)، فضلاً عن كون الموظفين هم من الفئات الأكثر عرضة للإصابة بالاضطرابات النفسية، مثل: الاكتئاب، والقلق، وذلك بسبب الضغوط النفسية التي يتعرضون لها في العمل. وعليه يمكن تحديد مشكلة البحث الحالي : هل بناء برنامج يعتمد بعض تقنيات الذكاء الاصطناعي سيؤدي الى خفض النهم النفسي لدى الموظفين؟

أهمية البحث :

تؤثر الصحة النفسية الجيدة للموظف بشكل إيجابي على أدائه الوظيفي وإنتاجيته في العمل؛ لذا فإن تطوير وبناء برامج إرشادية يستهدف تحسين هذه الصحة النفسية وتستند إلى مجموعة من الأساليب والتقنيات ومنها تقنيات الذكاء الاصطناعي ، أصبح ضرورة ملحة لجعل الموظف أكثر فاعلية وإنتاجية في العمل . وإن هذه الضغوط النفسية تؤدي إلى حدوث النهم النفسي وشعور الفرد بعدم الاستطاعة وعدم الإمكانية في العمل والتفكير بشكل سلبي (محمد، ٢٠٠٣، ٣٧٠)، إذ تشير دراسة بوتر (Potter، ١٩٨٧) إلى أن الأفراد الذين يعانون من النهم النفسي يتخذون مواقف وتجاهات سلبية ويفكرون بصورة سلبية يعبرون عنها بالإحساس بالعجز وقلة الحيلة (Potter، ١٩٨٧، ٢٥)؛ لذا يشير البحث الحالي إلى أهميته من الجوانب الآتية:

- ١- أهمية موضوع الذكاء الاصطناعي الذي أصبح من أهم تقنيات الحاسوب استعمالاً في مجالات العلوم الإنسانية .
- ٢- أهمية برامج تعالج مشكلات نفسية. ومنها النهم النفسي تبني على أساس تقنيات تكنولوجية متطورة .
- ٣- أهمية خفض مشكلة النهم النفسي وتأثيراته السلبية على أداء الموظف وعمله .

هدف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى بناء برنامج إرشادي مقترح باستعمال بعض تقنيات الذكاء الاصطناعي لخفض النهم النفسي.

حدود البحث :

يقتصر البحث الحالي على الموظفين في دوائر الدولة للعام ٢٠٢٤

مصطلحات البحث :

أ: البرنامج الإرشادي **Counseling Program** هو خطة علمية تعتمد المزج بين الأهداف الخاصة والاستراتيجيات الإرشادية الموجهة لتحقيق هذه الأهداف والتصميم البحثي الملائم ومحتوى البرنامج والإجراءات التنظيمية وتنفيذ البرنامج وتقييمه والتنسيق بين كل ما سبق. (إبراهيم ، ١٩٩٤ : ٣٥)

إجرائياً : هي عدد من الخطوات والإجراءات والأنشطة المصممة بطريقة قصدية في ضوء أسس علمية تهدف إلى خفض النهم النفسي لدى الموظفين، وتدريبهم على التخلص من الآثار النفسية لهذا النهم، باستعمال بعض تقنيات الذكاء الاصطناعي وهي (النظم الخبيرة، والتقييم الذكي، والروبوتات التعليمية) .

ب: الذكاء الاصطناعي **Artificial Intelligence**: عرفه (Verma ٢٠٠١ : ٢٠٠١) ذلك المجال من علوم الكمبيوتر الذي يعتمد الآلات الذكية التي تعمل وتعطي ردود فعل مماثلة للبشر، فهو عبارة عن مجموعة من برامج الكمبيوتر التي تقوم بحل المشكلات المعقدة مثل: الإنسان. (Verma,2018:p ١٢)

ج- النهم النفسي **Psychological Distress** : هو نمط من أنماط التجاوب السلبي مع الضغوط النفسية في مجال العمل ، والاعتقاد السائد بغياب المساندة الاجتماعية سواء من الزملاء أو الرؤوسين في العمل. (Sideman& Zager,1989:p ٢٥)

الإطار النظري:

١- الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence)

الذكاء الاصطناعي هو أحد أهم العلوم الحديثة التي نتجت بسبب الثورة التكنولوجية في مجال علوم الحاسوب الآلي ،وعلم المنطق، والرياضيات، واللغات، وعلم النفس، ويهدف إلى فهم طبيعة الذكاء الإنساني عن طريق عمل برامج للحاسوب الآلي والتي تمكنه من حل مشكلة ما، واتخاذ قرار في موقف ما (سالم والمصري، ٢٠٢٢، ص ١٢).

وتكمن أهمية الذكاء الاصطناعي في حل التحديات الكبرى بما في ذلك التغيير المناخي، وتشخيص الأمراض، واكتشاف العلاجات، وإثبات النظريات إلا أنه لم توضع أية تفاصيل حول كيفية تكييف هذا الذكاء من أجل حل هذه المشكلات الكبيرة (محمد، ٢٠٢٣، ص ٣٧٤)

وقد تم تطبيق هذا النوع من الذكاء في جوانب الحياة كافة منها العلوم الإنسانية عبر استعمال قدرات الفرد على التفكير، واستعمال المنطق والتخطيط، وحل المشكلات والوعي بالذات، والمعرفة الشعورية وغيرها، وأجريت دراسات عدة تناولت علاقة الذكاء الاصطناعي بالجوانب النفسية منها: دراسة صويلح (٢٠١٩)، إذ قامت بدراسة تأثير برنامج إرشادي يعتمد الذكاء الاصطناعي لتحديد الاحتياجات التدريسية للمعلمين وتنمية قدراتهم المهنية. وقد أظهرت النتائج كفاءة الذكاء الاصطناعي في تنمية القدرات المهنية للمعلمين. أما تطبيقات الذكاء الاصطناعي فهي كثيرة إلا أن البحث الحالي يتحدد ببعض منها وهي:

- ١- النظم الخبيرة: وهي برامج كمبيوتر تحاكي سلوك الإنسان في استعمال المعرفة، وإصدار الأحكام، وقواعد الاستنتاج، وتقديم النصائح والحلول المناسبة للمشكلات .
- ٢- التقويم الذكي: برامج حاسوبية تستطيع تقويم مهارات التفكير، وتصحيح الواجبات والاختبارات بشكل آلي، وتحليل أداء المستجيب، وتقديم الدعم اللازم لهم في الوقت المناسب .

- ٣- الروبوتات التعليمية: تنتمي لدى المستجيب الابتكار والقدرات العلمية وتقديم مساعدات ذكية لهم، وتقلل شعورهم بالملل، وتوافر تغذية راجعة لهم . (سالم، والمصري، ٢٠٢٣، ص ١٣)

٢- النهك النفسي (Psychological Distress)

يرتبط مفهوم النهك النفسي بالضغوط النفسية غالباً وإلا فإن الكثير من العلماء حاولوا الفصل بينهما، إذ أشار نيهاموس (Niehause) إلى أن النهك النفسي هو انعكاس للضغوط النفسية لكنه لا يقتصر عليها من دون سواها ويتميز بأنه يحدث غالباً نتيجة لضغوطات العمل وغموض الأدوار فيه، وازدياد حجم العمل وظروفه، كما أن هذا النهك يحدث لدى الموظفين في الغالب وتوجد علاقة طردية بينه وبين السعي لتحقيق المهمات الصعبة (كامل، ٢٠٠٥، ص ٥٧٤)

أما بلكاسترو وجولد (Belcadtero & Gold 1983) فقد أشارا إلى أن النهك النفسي لا يعدو أن يكون عرضاً من أعراض الضغوط النفسية، ويرتبط بالعمل، ويكون نتيجة عدم الانتماء للمهنة، أما كيرنس (Cherniss, 1985) فيعد النهك المحصلة النهائية للضغوط النفسية، ويحدث نتيجة المشكلات البدنية أو العقلية في أثناء مشوار الفرد المهني (مظلوم، ٢٠٠٢، ص ١٠٣)

البرنامج الإرشادي المقترح :

- خطوات البرنامج :

١. الهدف العام للبرنامج ٢. الأهداف الإجرائية للبرنامج ٣. محتوى البرنامج ٤. الفنيات التي بني عليها البرنامج ٥. خطوات تنفيذ البرنامج (محتوى جلسات البرنامج) الهدف العام: بناء برنامج إرشادي مقترح باستعمال بعض تقنيات الذكاء الاصطناعي لخفض النهك النفسي.

● الأهداف الإجرائية للبرنامج :

- ١- أن يتمكن المسترشد من معرفة أسباب النهك النفسي ومصادره.
- ٢- أن يتعرف المسترشد على تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- ٣- أن يتمكن المسترشد من التفاعل مع تقنيات الذكاء الاصطناعي وجعلها وسيلة للتخلص من النهك النفسي.

● محتوى البرنامج : يتضمن البرنامج استعمال بعض تقنيات الذكاء الاصطناعي وهي: (النظم الخبيرة، والتقويم الذكي، والروبوتات التعليمية) والتي تساعد على تجاوز الأزمات النفسية لتحسين صورة الذات لديهم، وتعزيز المهارات الاجتماعية، إذ بُني البرنامج على وفق أنموذج التخطيط (البرمجة والميزانية)، ويُعد هذا الأنموذج أحد الأساليب الفاعلة في التخطيط، إذ يسعى للوصول إلى أقصى حد من الفعالية وبأقل التكاليف (الدوسري، ١٩٨٥ : ٢٤٢)

● الفنيات التي بُني عليها البرنامج: تم استعمال بعض تقنيات الذكاء الاصطناعي بوصفها فنيات في الجلسات وعلى النحو الآتي:

- ١- النظم الخبيرة: هي برامج كمبيوتر تحاكي سلوك الإنسان في استعمال المعرفة وإصدار الأحكام وقواعد الاستنتاج، وتقديم النصائح والحلول المناسبة للمشكلات.
- ٢- التقويم الذكي: برامج حاسوبية تستطيع تقويم مهارات التفكير، وتصحيح الواجبات والاختبارات بشكل آلي، وتحلل أداء المسترشد، وتقدم الدعم اللازم له في الوقت المناسب.

برنامج ارشادي مقترح باستعمال بعض تقنيات الذكاء الاصطناعي لخفض النهك النفسي
أ.د. افراح احمد نجف/كلية الآداب - قسم علم النفس

- ٣- الروبوتات التعليمية: تنمي لدى المسترشد الابتكار والقدرات العلمية، وتقديم مساعدات ذكية له، وتقلل من شعوره بالملل، وتوافر تغذية راجعة.
- ٤- الواجبات البيتية: وتهدف إلى جعل المسترشد يمارس التغيرات التي حدثت في أفكاره ومشاعره وسلوكياته السابقة في المواقف الضاغطة التي كانت تسبب له النهك النفسي في العمل.

خطوات تنفيذ البرنامج

المخرجات	المعالجة		المدخلات	التوصيف	
	الفنيات الارشادية	الاجراءات		المهارة	الجلسة
معرفة ماهية الذكاء الاصطناعي ومدى تأثيره في البرنامج	المحاضرة والمناقشات الجماعية	تقديم عرض واضح عن الذكاء الاصطناعي	التعريف بالبرنامج وأهدافه والترحيب بالأعضاء	البرنامج الإرشادي	الأولى ٤٥ دقيقة
تنظيم التفكير والتفاعل الإيجابي مع تحديات العمل	النظم الخبيرة	مواجهة هذه الضغوط المسببة للنهك باستعمال برامج كمبيوتر	التخلص من هذه الضغوط وتحديد مصادر التوتر	الوقوف على المواقف الضاغطة وكيفية التعامل معها	الثانية ٤٥ دقيقة
تحقيق الرضا والنجاح الشخصي والمهني	التقييم الذاتي	توجيه التفكير نحو المهارات التي تحقق الرضا الشخصي والمهني	العمل على اعادة مفهوم الرضا الشخصي والمهني	التحفيز الشخصي والمهني	الثالثة ٤٥ دقيقة
اكتساب أفكار إيجابية والاستفادة من الخبرات الضاغطة في العمل	الروبوتات التعليمية	استعمال التفكير الايجابي واستثمار القدرات لتطوير العمل	الاقتناع بضرورة التواصل الإيجابي مع الزملاء ومعوقات العمل	تعزير التواصل الايجابي	الرابعة ٤٥ دقيقة
الوصول الى فلسفة جديدة في التعامل مع ضغوط العمل	بعض تقنيات الذكاء الاصطناعي	تقديم الشكر لكل أفراد المجموعة من الموظفين	استعراض ما تم تناوله في الجلسات السابقة	ختام البرنامج	الخامسة ٤٥ دقيقة

التوصيات: بناء على ما تم عرضه سابقاً توصي الباحثة بما يأتي:

- ١- تطبيق البرنامج الإرشادي على عينة الموظفين أو عينات أخرى للوقوف على التغيرات التي تطرأ نتيجة تطبيق البرنامج.

٢- تصميم برنامج إرشادي آخر يتناول تقنيات أخرى للذكاء الاصطناعي لمعرفة ماهية تأثيراتها على مشكلات نفسية أخرى.

المقترحات:

١- بناء برنامج إرشادي يتناول مشكلات أخرى مثل: (الوعي البيئي، وانهزام الذات وغيرها) وتطبيق الذكاء الاصطناعي كأسلوب في هذا البرنامج.

٢- دراسة النهك النفسي وعلاقته بمتغيرات أخرى مثل: (قلق المستقبل، والشخصية الانهزامية وغيرها)

المصادر:

- ابراهيم، عبد الستار ، ١٩٩٤ : العلاج النفسي السلوكي. القاهرة: دار الفجر للنشر.
- البهاص، سيد احمد (٢٠٠٦): فاعلية برنامج إرشادي عقلاني انفعالي في خفض النهك النفسي لدى معلمي فئة الاعاقة السمعية، المجلة المصرية للدراسات النفسية، العدد ٥٣، المجلد السادس عشر، أكتوبر ٢٠٠٦.
- الدوسري، صالح جاسم (١٩٨٥) : الاتجاهات العلمية في تخطيط برامج التوجيه والإرشاد ، مجلة رسالة الخليج العربي، العدد (١٥) مكتبة عبد العزيز العربية ، الرياض .
- سالم، ياسمين عبد الغني المصري، هبة الله فاروق(٢٠٢٣): بعض تطبيقات الذكاء الاصطناعي واتجاه الطلبة نحو استخدامها وعلاقتها بالمرونة المعرفية، التفكير الجانبي، والمتانة العقلية في ضوء نظرية التعلم المستند إلى الدماغ لدى طلبة الجامعة، مجلة الإرشاد النفسي، العدد(٧٦) ، ج ١، ديسمبر ٢٠٢٣.
- كامل، وحيد (٢٠٠٥): فاعلية برنامج إرشادي عقلاني انفعالي في خفض أحداث الحياة الضاغطة لدى عينة من طلبة الجامعة، مجلة دراسات نفسية، رابطة الاخصائيين النفسيين، العدد(١٥) ، ج ٤، مصر.
- محمد، صابر فاروق (٢٠٢٣): تقنين برنامج إرشادي مقترح باستخدام الذكاء الاصطناعي واثره في تحسين مؤشرات الصحة النفسية لدى عينة من المعلمين، مجلة الإرشاد النفسي، العدد(٧٣) ، ج ٢، يناير ٢٠٢٣.
- مظلوم، مصطفى (٢٠٠٢): فاعلية برنامج إرشادي لخفض الضغوط النفسية لدى الأمهات وأثره في توافق أطفالهن ضعاف السمع ، مجلة كلية التربية، جامعة طنطا، العدد(٣١) ، ج ١، مصر.
- Sideman, S,A& Zager, J (1989): The Teacher Psychological Distress scale Educational Research, 11(1).
- Story, K. & slaby, R. (2008). **Eyes on bullying what can you do ?** Newton : Education Development Center .
- **Potter**, B,A (1987): Preventing Jop Psychological Distress Transforming Work. **Journal of counseling Psychology** , (5) 2,
- Verma, M.(2018). Artificial intelligence and its scope in different areas with special references to the field of education. **International Journal of Advanced Educational Research**, 3(1)

A Proposed Counseling Program Using Some Artificial Intelligence Techniques to Reduce Psychological Distress

Prof. Dr. Afrah Ahmed Najaf
College of Arts - Psychology department

Abstract:

The current research aims to build a proposed guidance program based on some artificial intelligence techniques in order to reduce psychological exhaustion among a sample of employees. To achieve this, the program was built based on the scientific literature that dealt with this topic, and included the techniques on which it was built, as well as its general and specific goals. A group also developed of recommendations and suggestions. Thus, this program seeks to provide a scientific vision that contributes to addressing psychological problems within the framework of digital transformation and the possibility of benefiting from it in the human sciences.

Keywords: counseling program, artificial intelligence, psychological exhaustion.