**المحاضرة الخامسة: القلق في الوسط المهني**

**دورة القلق**

1. **مفهوم القلق:**

غالبًا ما يتم استخدام التوتر والقلق واضطراب القلق بشكل متبادل في مكان العمل؛ ومع ذلك هناك اختلافات دقيقة ولكنها مهمة يجب فهمها.

تعرف جمعية علم النفس الأمريكية (APA) **التوتر** بأنه استجابة عاطفية لها مظهر جسدي (مثل ارتفاع معدل ضربات القلب أو التعرق) ومحفز خارجي، قد تشمل المحفزات عمل قصير الأجل(عمل بعقد قصير) أو فترة طويلة من البطالة. يمكن للمحفز الخارجي أن يخلق استجابة "القتال أو الهروب" في أجسامنا.

أما **القلق** فهو عملية معرفية ولا يتطلب محفزًا أو دافعا خارجيًا، يحدث القلق عندما يسهب المرء في التفكير في نتيجة سلبية محتملة، والقلق في حد ذاته لا يؤدي إلى استجابة جسدية، قد يكون العامل الذي تستهلكه الأفكار حول التسريح المحتمل للعمال أقل إنتاجية أو يتخذ قرارات سيئة تؤدي إلى نتيجة سلبية فعلية.

**واضطراب القلق** يشمل القلق ويتضمن استجابة جسدية، ففي حين أن القلق يتكون من أفكار سلبية متكررة، فإن اضطراب القلق يشكل مظهراً جسدياً لهذه الأفكار، قد يُظهر الفرد الذي يعاني من اضطراب القلق ضغوطًا جسدية مثل التوتر أو الصداع أو خفقان القلب.

ومع ذلك فإن القلق أكثر عمومية واستمرارًا من التوتر وليس له محفز خارجي محدد، فالقلق على عكس التوتر يستمر حتى عند انتهاء المشكل او الأمر.

قد تظهر على الشخص المصاب بالقلق أعراض بغض النظر عن الظروف، وفقا لجمعية القلق والاكتئاب الأمريكية، هناك مستوى عال من أعراض القلق المبلغ عنها ذاتيا في الولايات المتحدة. بشكل عام، أفاد 72% من الأفراد الذين يعانون من التوتر والقلق اليومي أن هذا يتعارض مع حياتهم اليومية بطريقة ما، وتم تشخيص ما يقرب من 9% من البالغين بأنهم يعانون من اضطراب القلق.

كذلك يتعلق القلق "بمشاعر ذاتية ومدركة واعية بالخوف والتوتر، والتي تكون مصحوبة أو مرتبطة بتنشيط (استثارة) الجهاز العصبي اللاإرادي'' أي أن الأفراد القلقين يقيمون المواقف بشكل سلبي، ويتم تنشيطهم(اثارتهم) للرد على التهديدات.

**القلق الإجتماعي:**

هو ''مشاعر خوف الفرد على مكانته الاجتماعية، ودوره الاجتماعي، وسلوكه الاجتماعي''.

ويعرف كذلك بأنه ''خوف من الوقوع محل ملاحظة الآخرين، مما يؤدي إلى تجنب المواقف الاجتماعية، وعادة ما يُصاحب المخاوف الاجتماعية تقييم ذاتي منخفض، وخوف من النقد، وقد يظهر على شكل شكوى من احتقان الوجه واحراره، أو رعشة باليد، أو غثيان، أو رغبة شديدة في التبول".

**القلق الوظيفي:(في وسط العمل)**

يوفر مكان العمل، كما هو الحال في الحياة الشخصية محفزات مستمرة للقلق مما يوفر الدافع اليومي للموظفين للقيام بعملهم طوال اليوم وبشكل مستمر، فيستمر الموظفون في التكيف والتغلب على القلق مع كل مهمة صغيرة أو كبيرة مع الحفاظ على سلوكهم الطبيعي. ولكن يصبح الأمر مدعاة للقلق عندما يكون القلق والخوف بسبب ضغط العمل مستمراً

التغييرات في التفاعل بين الأشخاص في مكان العمل لا يمكن للموظف ان يلاحظها ولكنها مرئية للجميع: التحليل الزائد، والتهيج، والإدارة الجزئية، وعدم التفويض، وعدم الثقة، واستخدام الكلمات القاسية هي بعض السلوكيات التي تشير إلى القلق. إلى جانب التأثير السلبي على أداء الموظف، فإن العلاقات الشخصية داخل بيئة العمل تتوتر أيضًا. في كثير من الأحيان يُظهر السلوك الظاهر خوفًا وتوترًا عاطفيًا، وهذا ما يُعرف بالقلق الوظيفي.

1. **أعراض القلق في مكان العمل:**

يمكن أن يكون للقلق في العمل تأثير كبير على العامل وعلى حياته المهنية، قد يتخذ الأشخاص الذين يشعرون بالقلق في العمل قرارات مهنية بناءً على قلقهم. على سبيل المثال، قد يشعر العاملبأنه مضطر إلى رفض عرض ترويجي إذا كان يتضمن المزيد من الإدارة أو التحدث أمام الجمهور أو السفر إلى أماكن جديدة

ومن بين الأعراض التي يمكن أن تظهر على الشخص القلق في وسط العمل:

* تجنب الأصدقاء أو العائلة
* القلق المستمر
* البكاء
* الشعور بالانفعال أو التعب أو التوتر
* الشعور وكأنه بحاجة إلى أن يكون مثالياً
* وجود صعوبة في النوم
* وجود صعوبة في التركيز أو تذكر الأشياء
* فقدان الاهتمام بعمله
* الإفراط في تناول الطعام أو قلة تناوله

1. **ما الذي يسبب القلق في مكان العمل؟**

اقترح كيتنر (2003) تصنيفًا "للقلق النموذجي في الوظيفة" والذي يركز على محتوى القلق والأشياء المسببة للقلق، ويميز نظريًا **الأشكال المختلفة للقلق المتعلق بالعمل**: المخاوف المتعلقة بالوجود (بما في ذلك القلق تجاه فقدان الوظيفة والشيخوخة والمرض)، والقلق الاجتماعي (تجاه الزملاء والرؤساء) والقلق المتعلق بالإنجاز (نحو التغييرات، والتزامن، والمسؤولية، والإرهاق، والنجاح). ). وفي هذا السياق يشير أيضًا إلى إدمان العمل كنتيجة محتملة للقلق المرتبط بالعمل. كما يتم ذكر قلق المدير والقلق المتعلق بالجنس كأشكال خاصة من القلق في الوظيفة وتشير إلى الوضع الاجتماعي للموظف

موضوع آخر مهم هو تأثير **مشاكل الصحة العقلية** - التي غالبا ما تظهر على شكل اضطرابات القلق - في مكان العمل، بمعنى العبء الاقتصادي أو التأثير على السلامة في مكان العمل، ويعتبر تقييد الأداء في العمل والمشاركة في العمل بسبب الاضطرابات النفسية من العوامل الرئيسية. قد تحدث مشاكل المشاركة في العمل على شكل التغيب عن العمل والذي يصف ظاهرة فقدان أيام العمل بسبب الإجازات المرضية المتكررة أو الدائمة. وهناك مشكلة أخرى وهي الحضور الدائم الذي يؤدي إلى انخفاض إنتاجية العمل عند الذهاب إلى العمل على الرغم من عدم القدرة على العمل بشكل خطير. قد يترافق هذا أيضًا مع زيادة خطر وقوع حوادث.

وبالتالي قد يظهر القلق في مكان العمل **في صفات مختلفة:** الإجهاد اللاحق للصدمة أو اضطراب التكيف المرتبط بمكان العمل، والمخاوف الظرفية المرتبطة بمكان العمل، وردود فعل الذعر المرتبطة بمكان العمل، والرهاب الاجتماعي المحدد وغير المحدد المرتبط بمكان العمل، والقلق العام المرتبط بمكان العمل.

أشياء كثيرة يمكن أن تسبب القلق في مكان العمل، لكن السبب الجذري للقلق في العمل يختلف من شخص لآخر.

1. **مصادر القلق المهني:**

صنف كل من (Vansel,Schuler, Brief 1981) و Elliot, 1982))و (Abelson 1988) وEverly & Girdano 1995)) و (Sizlagy & Wallace 1987) مصادر القلق إلى ثلاث مجموعات: عوامل خاصة بالفرد، وعوامل خاصة بالمنظمة، وععوامل خاصة بالبيئة:

1. **العوامل التنظيمية:**

* عدم وجود الحوافز المادية الملائمة والكافية
* عددم وجود التصور الواضح الترقي الوظيفي
* صعوبة اتخاذ القرار
* عدم كفاية الوقت لانجاز الأعمال
* صعوبة العمل

1. **العوامل الفردية:**

* الاحباط الوظيفي
* غموض العمل وتداخل الأعمال
* التمييز والتفرقة وعدم العدالة في المعاملة
* العمل الممل
* صعوبة الاندماج مع ثقافة المنظمة

1. **العوامل البيئية:**

* التغيير الوظيفي والحاجة إلى التكيف
* التغيير التكنولوجي
* تغير طبيعة أو مكان الوظيفة أو الترقية
* اعادة تنظيم الجهاز الاداري
* تغيير وقت العمل والتفكير في التقاعد
* بيئة العمل (الضوضاء، الحرارة والاضاءة...)

**5. عواقب القلق على الأداء:**

يؤثر القلق على الأداء التنظيمي على مستويات مختلفة من الأداء، حيث تشير الأبحاث إلى أن القلق يزيد من الدافع عندما يكون الأفراد يعملون أمام الآخرين فإنهم يشعرون بالتخوف، مما قد يسهل من الجهد المبذول في المهام المألوفة التي تم التدرب عليها جيدًا، ومع ذلك فإن الأفراد الذين يعانون من القلق غالبًا ما يصبحون مشتتين ويكون أداؤهم أسوأ.

يختلف القلق في حجمه من منخفض إلى متوسط إلى مرتفع، وهذا القلق له تأثير منحني على الأداء فعند مستويات القلق المنخفضة يعاني الأفراد بشكل مزمن من نقص الحافز مما يؤدي إلى انخفاض الأداء، وعند مستويات عالية من القلق يعاني الأفراد من التداخل المعرفي مما يعيق الأداء.

باختصار يمكن أن يكون للقلق أيضًا عواقب مدمرة فعند المستويات العالية من القلق يعاني الأفراد من التداخل المعرفي مما يعيق أداء المهام، بالإضافة إلى ذلك يميل القلق إلى الاخلال بالتنظيم الذاتي وتعزيز الإرهاق العاطفي، علاوة على ذلك يصبح الأفراد القلقون أكثر ميلًا لطلب النصيحة لكنهم يصبحون أقل تمييزًا وأكثر استعدادًا لتلقي النصائح التي قد لا تكون مفيدة، وعندما يصبح القلق شديدًا قد يصبح الأفراد غير قادرين على الحركة.

1. **علاج القلق المهني:**
2. **العلاج النفسي:**

يعتمد على فكرة الاضطرابات النفسية التي عادة ما تقود إلى أمراض عضوية خطيرة تعود في جوهرها على اضطراب نفسي عميق وقديم ومن بين العلاجات النفسية العدية للقلق نجد:

* **العلاج النفسي التحليلي**: وهو علاج يركز على الدواء، ويساعد المريض من استخراج المخفيات من اللاشعور إلى الشعور عن طريق التعبير التلقائي ومساعدة المريض على حلها في ارض الواقع. وهذا النوع من العلاج يتطلب الوقت والجهد وهو لا يطبق بكل حذافيره في الجزائر
* **العلاج النفسي السلوكي المعرفي:** يقوم على اساس استخدام نظريات وقواعد التعلم والقوى الإدراكية، كما يحتوي على مجموعة عديدة من التقنيات العلاجية التي تهدف إلى التغيير ايجابي في التفكير وسلوك الفرد، وهو يهتم بإزالة الأعراض المباشرة دون البحث عن الصراعات النفسية وجذورها، ويهتم العلاج السلوكي بمحو السلوك الخاطئ أساس السلوك المرضي وتغييره بالسلوك السليم. كما ان العلاج المعرفي ينظر إلى الأفكار والمعتقدات الخاطئة على أنها هي أساس القلق لذا فإنه يتجه إلى تعديل المنظومة الفكرية للمريض وتغيير ذلك التشويه فيما يسمى بثلاثية السلبية المعرفية أي أنه يفسر الحاضر والماضي بطريقة سلبية انهزامية.

1. **العلاج التنظيمي من طرف ادارة المؤسسة:**

* تخفيف أعباء العمل
* تنويع وتدوير العمل وتبسيطه، واثرائه احيانا
* توفير الرضا الوظيفي
* وضع الفرد المناسب فب المكان المناسب استنادا للمهارات والخبرة والحاجة
* توفير فرص التقدم الوظيفي الترقية التحفيز...
* العدالة التنظيمية والتمكين
* اشراك الأفراد في اتخاذ القرارات والعلاقات الانسانية في العمل
* التفاعل مع الأفراد لتخفيف الضغوط الخارجية عنن الوسط المهني
* جلب تكنولوجيا الملائمة مع مهارات الفراد أو اخضاعهم للتدريب قبل جلبها وتبسيطه وشرحها
* مرونة قنوات الاتصال التنظيمي في الوسط المهني في جميع الاتجاهات
* مرونة الاشراف العمالي وانسياب المعلومات.