يوم: 21/ 2024/03

المحاضرة السابعة

ثالثا: القلق في الوسط المهني

تعد مشكلة القلق من أعقد المشكلات النفسية التي تواجه الافراد نتيجة الضغوط النفسية التي تقع على عاتقهم، والتي تكون لها أثارا سلبية قد تعيق على التفاعل السليم وعن أداءهم لوظائفهم الاجتماعية بشكل فعال.والقلق مثله مثل أي اضطراب انفعالي آخر له جوانبه الوجدانية والسلوكية فضلا عن تفاعلاته الاجتماعية فمن حيث النواحي الوجدانية تسيطر على الشخص في حالات القلق، الخوف والاكتئاب والشعور بالعجز عن اتخاذ القرارات الحاسمة . والقلق يكون طبيعيا إذا كان في حدود المسموح به، لكن يلاحظ تزايده عن الحد بالنسبة للعامل، وقد يرجع ذلك إلى الضغوط النفسية والجهد الكبير المبذول من طرفه خلال العمل، وهذا ما يؤدي إلى عدم تكيفه وبيئته المهنية.فيؤثر بذلك على أدائه ويكون سببا في تدني دافعيته للإنجاز وعدم رضاه عن الوظيفة، فالعامل الذي لا يحسن التعامل مع شروط وقوانين ومتطلبات المهنة قد يتحول ذلك إلى ضغط مهني ناتج عن مصادر مختلفة في بيئة العمل.

1/ تعريف القلق المهني: يقصد به حالة من المشاعر والسلوكات التي تكون غير إيجابية، تصدر من الفرد تجاه المؤسسة المهنية التي يعمل بها، بحيث يشتمل القلق المهني على سلبية الفرد تجاه كل شيء يخص العمل
.وعرفه **"عباس محمود عوض"**: "هو العملية الديناميكية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة المهنية والمحافظة على هذا التلاؤم".

أما **"راجح أحمد عزت"** فيعرفه بأنه : حالة من الانفعال التي تشير إلى وجود خطر داخلي أو خارجي شعوري أو لا شعوري يهدد الذات وجوهره , فيه الانتظار والتوقع والعجز على الهرب والقلق انفعال مركب من الخوف والألم وتوقع الشر.

و تعرف **منظمة الصحة العالمية** القلق المهني على أنه: "مجموعة من ردود الفعل التي يمكن أن يتعرض لها الموظفون عند مواجهة مطالب وضغوط مهنية لا تتوافق مع قدراتهم أو معرفتهم مما قد يؤثر على قدرتهم في التعامل مع المواقف عندما يصبح الأمر يوميا ويطغى على الفرد".

2/ خصائص القلق المهني: -

- نوبة الذعر أو الهلع.

- الغياب والتغيب.

- الخوف الاجتماعي أو اضطراب القلق الاجتماعي.

-التأخر الدائم عن العمل.

- العزلة عن الزملاء وعدم التفاعل معهم.

- كثرة الشكاوي غير المؤسسة والصراعات العملية.

-الإضرابات العمالية غير الموضوعية المستمرة .

- التشابك والعنف اللفظي المتبادل مع المشرف.

3/ أسباب القلق:

اختلف علماء النفس في تفسير أسباب القلق بصفة عامة تبعا لخلفياتهم النظرية فهناك من يركز على القلق كعصاب ناتج عن الخبرات المكبوتة، وهذا ما نجده لدى المنظرين في المدرسة التحليلية، ببنما يركز السلوكيون على عملية التعلم وتعميمه، أما الإنسانيون فيرون أن عدم تحقيق الذات من أهم أسباب القلق، من جانب أخر أشارت نتائج البحوث إلى أن الأسباب وإن كانت موضوعية ومثيرات داخلية فإنها تختلف، إلا أن النظرة الشمولية توجب الأخذ في الاعتبار جميع الأسباب المحتملة. أما القلق المهني فيمكن تلخيص أهم أسبابه الى:

أ/ أسباب اجتماعية عامة:

تعتبر العوامل الاجتماعية وفقا لغالبية نظريات علم النفس المثير الأساسي للقلق إذ تؤكد أهمية هذه العوامل كعوامل أساسية لإحداث القلق ولاشك أن حصر هذه الأسباب أمر مستحيل، وذلك لتعددها وتشعب جوانب الحياة المقلقة خاصة في عصر اتسم بالقلق، وتشمل هذه العوامل:

- مواقف في الحياة الضاغطة ويمثلها الضغط الحضاري والثقافي والبيئي الذي يؤثر سلبا في شخصية الفرد.
- مشكلات الطفولة والمراهقة والطرق الخاطئة في التنشئة الاجتماعية مثل القسوة والتسلط والحماية الزائدة وغيرها، واضطراب العلاقات الشخصية مع الآخرين.
- عجز الفرد في تحقيق ذاته الذي يتمثل في استخدام مواهبه ومهاراته في الوصول إلى أهدافه واشباع رغباته، وشعوره بالدونية والفراغ النفسي الأمر الذي يعرضه للقلق الشديد.
- دور الأسرة في تعليم الفرد أسلوبا معينا في التفاعل مع الآخرين

ب/ أسباب مهنية:

- ضغوط العمل التنظيمية : سواء كان مصدرها رئيس فرقة العمل , قوانين العمل الصارمة , الرقابة التنظيمية الصارمة في العمل و أعباء العمل الكثيرة ,عدم توافق مهارات العامل مع طبيعة العمل ورديات وجدولة العمل اليومية ,غموض العمل وتعقده أحيانا.

- ظروف فيزيقية: مثل التهوية,الانارة، نظافة مكان العمل...

- طبيعة التكنولوجيا السائدة في الوسط المهني: من حيث تعقد التكنولوجيا وغياب الرسكلة والتدريب أثناء جلبها.

- ظروف أسرية وخارجية: عادة ما تتمثل في مشاكل أسرية قاهرة يتعدى مداها حدود الأسرة أو مشاكل مرتبطة بالوضعية المالية أو التنافسية للمؤسسة أو أزمات وكوارث وأخطار تمر بها ترهن المسار والمستقبل المهني للعمال وتجعلهم في وضعية حرجة غير مستقرة.

- ظروف مرضية: سواء جسدية مرتبطة بالحالة الصحية والبيولوجية والنفسية للعامل.

- الثقافة التنظيمية والفروق الفردية والشخصية الذاتية للفرد العامل: عامة توجد عدة أسباب تتعدد بتعدد وتنوع المهن ونشاط وطبيعة القوانين والأخطار والوضعية المالية للمؤسسة ومختلف الأزمات التي تشهدها المؤسسة وطبيعة المهارات التي يمتلكها العامل، كما تساهم الثقافة التنظيمية والفروق الفردية بين العمال وحالة الرضا الأسري والاكتفاء من حيث المسكن والأجر الذي يتلقاه الفرد في مهنته.

4/ أنواع القلق المهني:

يصنف القلق المهني الى:

- القلق الموضوعي العادي:

، ويحدث هذا في مواقع التوقع أو الخوف من فقدان الشيء مثل القلق المتعلق بالنجاح في عمل جديد. وتسببه مواقف معينة تصدر من الواقع ومن ظروف الحياة المهنية اليومية ويمكن معرفة مصدره وحصر مسبباته لأنه يكون غالبا محدودا في الزمان والمكان.

- القلق العصابي المرضي:

كون مصدره داخل الفرد نفسه، لكنه لا يعرف له أصلا أو يجد له مبررا موضوعيا أو سببا صريحا فهو خوف أسبابه مكبوتة لا شعوريا. هو يلازم الشخص لمدة طويلة ودرجته مرتفعة , ويستدل عليه عادة من سلوك صاحبه أو أسلوب حياته , ورد الفعل فيه عشوائي والسلوك يكون فوضويا يشعر صاحبه أنه مغلوبا على أمره ويصبح صاحبه في بحر من الحيرة والشكوك والتردد والغموض وغير قادر على اتخاذ القرارات بسهولة ويترك أثار سلبية على المصاب.