



المحاضرة الرابعة: القلق في الوسط المهني

أولاً: القلق

1- تعريف القلق :

يعرف القلق في المعاجم العربية على أنه حالة الانزعاج والحركة المضطربة.

ويعرف فوريد القلق بأنه حالة من الخوف الغامض الشديد الذي يمتلك الإنسان، ويسبب له كثيراً من الكدر و الضيق، والشخص يتوقع الشر دائماً، ويبدو متشائماً و يتشكك في كل أمر يحيط به ويخشى أن يصيبه منه ضرر، فالقلق يترصد الفرص ليتعلق بأي فكرة أو أمر من أمور الحياة اليومية، ويبدو الشخص المقلق مضطرباً فاقداً للثقة في نفسه متردداً وعاجزاً عن البث في الأمور، كما أنه يفقد القدرة على تركيز ذهنه مما يُصعب عليه أن يفهم ما يدور حوله فهما صحيحاً.

كما يُعرف القلق على أنه الحالة النفسية التي تصيب الإنسان، نتيجة لتجمع مجموعة من العناصر الإدراكية والجسدية والسلوكية، وتؤدي إلى شعور هذا الإنسان بحالة من عدم الراحة النفسية وسيطرة الخوف والتوتر والتردد عليه، ولا يمكن للإنسان القلق تحديد سببه تحديداً دقيقاً، وقد يظهر القلق على هيئة توتر واضح على الإنسان، ويبقى هذا التوتر لفترات طويلة نتيجة لشعور هذا الإنسان بأنه قد يتعرض لنوع من أنواع الخطر، وفي بعض الحالات يكون الخطر موجوداً بالفعل، وحالات أخرى يكون مجرد تخيل وأوهام يصاب بها الإنسان، وتؤدي إلى إصابته بحالة من القلق الشديد، والذي يؤثر سلباً على مجريات حياته.

2- أسباب القلق من الناحية العامة:

هناك العديد من الأسباب التي تؤدي إلى شعور الإنسان بحالة من القلق وهي كالتالي :

- ضعف الثقة بالنفس، والتي تؤدي إلى شعور الإنسان بأنه معرض للعديد من التهديدات التي قد تواجهه في جميع نواحي حياته سواء كانت من البيئة الداخلية له أم من البيئة الخارجية والمحيط به.

- تعرض الإنسان للعديد من الضغوطات، كضغوطات العمل ومسؤوليات الحياة والتفكير في المستقبل، ومتطلبات الحياة الحديثة التي أصبحت متزايدة وتشكل عبئاً على صاحبها.

- التعرض للعديد من المشكلات في المراحل المختلفة من حياة الإنسان كمرحلة الطفولة ومرحلة المراهقة، والتي تؤدي إلى إصابته بحالة نفسية غير مطمئنة ومتوترة وقلقة بشكل دائم.

- التفكير المفرط بما سوف يحدث في المستقبل، يكون له أبعاد سلبية على سلوك الإنسان وحياته؛ لأنه يبقى متخوفاً وقللاً من المستقبل.

- فقدان الإنسان للأمن الداخلي.

- الخوف من الانخراط في الأحداث الاجتماعية والشعور بالخجل وقلة الثقة بالنفس.

ثانياً: القلق المهني

1- تعريف القلق المهني:

القلق المهني هو حالة من التوتر تعترى الفرد أثناء العمل تؤدي إلى تضرر في الأداء، وكلما ازدادت حدة التوتر ازداد معه الخلل في الأداء، ما قد يفقد معه الفرد قدرته على السيطرة، وقد يصاب بالشلل المؤقت أو الدائم لأسباب قد تكون موضوعية تتعلق بالمهنة بكونها تستوجب

مثل هذا القلق مثل المهن ذات الطبيعة الحساسة أو الخطرة كالجراحة.. وغيرها، أو لأسباب نفسية تتعلق بالفرد كونه يعاني من القلق أصلاً.

كما يشير القلق المهني إلى الإجهاد الناجم عن العمل الذي يؤدي إلى القلق أو تأثير اضطراب القلق في العمل، وفي كلتا الحالتين يمكن أن يكون القلق المهني آثار سلبية ويجب معالجتها لمنع النتائج السيئة لكل من العاملين والمؤسسات.

2- أسباب القلق المهني:

إن أعباء العمل المفرطة وضغط الوقت من المؤكد أن تساهم في وصولنا إلى مرحلة من القلق كما أن العمل في وظيفة مجهدة يمكن أن تؤدي إلى الشعور بالإنهاك والتعلق، فمن بين الأسباب التي تؤدي للعامل إلى مرحلة القلق المهني :

1-2- خروج العمل عن السيطرة:

إن عدم القدرة على السيطرة على العمل يعد من أهم أسباب القلق المهني، وهي تتجسد في عدم اتخاذ القرارات المؤثرة، وجعل الأعمال عشوائية غير منتظمة وغير مجدولة، بالإضافة لعدم تحديد المهام وحجمها، وكم من الوقت تحتاج لإنجازها.

2-2- بيئة العمل المتعبة:

قد تكون بيئة العمل هي العامل الأبرز في الشعور بالضغط والتوتر ، فعدم الراحة في المكان أو العمل مع فريق عمل غير مريح يسبب حالة من القلق الدائم خلال ساعات العمل.

2-3- العمل لفترات طويلة وقلة النشاط:

الجلوس في المكان لفترات طويلة ومليئة بالأعمال تساهم في رفع حالة التوتر والقلق إلى القمة، بالإضافة لقلة النشاط البدني.

2-4. العجز عن تطوير العمل:

عند الشعور بالقلق تصبح الاجتماعات الفترة الأكثر إرهاقا وإزعاجا، بسبب العجز عن توليد الأفكار الخلاقة التي تساهم في تطوير العمل، مما يجعل التفكير مشلول بشكل عام والحلول شبه معدومة، فيجد الشخص صعوبة في الإصغاء لمن هم من حوله.

3- سلبيات وإيجابيات القلق المهني:

الوصول إلى مرحلة القلق المهني تحمل في طياتها آثارا كبيرا سلبية غير سارة بداية من مشكلات بالصحة العامة، غير أن رغم سلبيات القلق المهني إلا أنه يحمل في طياته بعض الآثار الإيجابية.

3-1. سلبيات القلق المهني:

إذا كان الفرد يعيش مع قلق من العمل فمن المحتمل أن يكون له أثر كبير على جوانب متعددة من حياته، وفيما يلي بعض الآثار الأكثر شيوعا للقلق المهني والتي يمكن أن تحدث داخل وخارج مكان العمل :

- انخفاض الأداء الوظيفي وجودة العمل.

- الآثار على العلاقات مع زملاء العمل والرؤساء.

- الآثار على الحياة الشخصية.

- انخفاض الإنتاجية وفقدان الوظيفة.

- انخفاض المهارات الاجتماعية والقدرة على العمل داخل الفريق.

3-2. إجابيات القلق المهني:

التوتر والقلق حالتان يكرهما العديد من الأشخاص حيث تمنعهم من التصرف بشكل طبيعي والعمل بشكل أفضل، لكن يجهل العديد من الأشخاص الفوائد المختلفة للتوتر والقلق المهني ومن أهم هذه الإجابيات نذكر:

- القلق يحسن من تصرفات الفرد ويقلل الشعور بالندم.

- يبعد القلق والتوتر عن التردد فالشخص المتوتر دائما يفكر في الأشياء قبل حدوثها.

- الشخص المتوتر أو كثير القلق هو الأفضل لإسداء النصائح بشكل أفضل.

- التوتر والقلق يساعدان على التفكير بالمستقبل والتخطيط له.

- القلق يساعد إلى عدم تكرار أخطاء الماضي.

4- الوقاية من القلق المهني:

من خلا سلبيات القلق في النشاط المهني وأثاره على صحة العامل أصبحت المؤسسات تعتني بالصحة النفسية عن طريق تأطير المؤسسات بخبراء ومهنيين في الصحة والسلامة النفسية لمعالجة ظاهرة القلق المهني، والتي تتم حسب الخبراء من خلال عدة طرق تساعد على التخلص من ضغوط العمل والقلق الذي يسببه العمل، حيث إذا ما كان يشعر العامل في مكان عمله بالقلق ويعمل باستمرار على تشغيل الأعراض الخاصة به، قد يكون من المفيد أن يقيم العامل ما إذا كانت وظيفته مناسبة له أو لا، غير ذلك فهناك طرق لإدارة القلق في مكان العمل ومن أهمها والمعمول بها:

1-4- معرفة وتحديد أسباب القلق:

قبل أن يتمكن العامل من تحسين وضعه، من المهم أن يفهم بالضبط ما الذي يخلق مشاعر القلق أو يزيد من أعراضه، وحتى لو كان القلق هو شيء لا يمكن تغييره مثل الحصول على عمل أكثر مما يمكنك التعامل معه، فإن معرفة السبب يمكن أن يساعد العامل على معرفة الخطوات التالية، ومن الصعب للغاية الوصول إلى وجهة معينة محددة بدون خريطة عمل واضحة.

2-4- التفاعل مع زملاء العمل (العمل في جماعة):

قد يكون من المفيد للعامل التحدث إلى زميل عمل موثوق به لأنه يمكن أن يرتبط بقلقه ويتعاطف معه، وإذا لم يكن لديه زميل في العمل يثق به، فيمكنه التحدث إلى صديق أو أحد أفراد الأسرة أو متخصص في الصحة العقلية، ويمكن أن يساعده التحدث عن القلق مع الشخص المناسب في معالجة هذه المشاعر الشديدة ويمكن أن يكون التحقق من الصحة ما إذا كان الشخص داعماً، كما يمكن أن تتوفر لديهم أفكار واقتراحات لمساعدته في التعامل.

3-4- التعبير الجيد عن الأفكار:

القلق يغذي نفسه ويمكن أن تتحول فكرة واحدة قلق إلى 100 فكرة بسرعة كبيرة، وبالتالي لا بد من التعبير الجيد المناسب عن أفكار العامل، وهي واحدة من أكثر الطرق فعالية، وذلك من خلال كتابتها جميعاً في مكان يشعر به الفرد بالراحة، وإن فكرة هذه الممارسات هي أنه لا يمكن للفرد الكتابة بأسرع ما يمكن أن يفكر فيه لذلك تتباطأ فعلياً أثناء إطلاق أنماط التفكير غير المفيدة.

4-4- طلب المساعدة من زملاء العمل:

إذا كان العامل يشعر كأنه لا يستطيع تلبية توقعات مشرف العمل، فيمكن طلب المساعدة من زملاء العمل، حيث أن طلب المساعدة يخفف من أعباء العامل ويبني الثقة بين زملاء العمل

وإذا كان العامل يشعر بالذنب بسبب قضاء وقتهم، فعليه تقديم الدعم في الحالات الذين يحتاجون فيها إلى المساعدة.

5-4- ضرورة أخذ إجازة من العمل:

على العامل في بعض الأوقات أن يأخذ إجازة من العمل وهذا من أجل عدم شعوره بالذنب حيال ذلك، وأخذ بعض الوقت لنفسه، حيث أن الراحة المنتظمة من العمل تمنح العامل لفك الضغط وإعادة التعيين، كما تساعد في بناء المرونة في العمل.

6-4- اعتبار القلق أمر عادي وطبيعي:

كلما كان العامل يخشى القلق كلما أصبح أكثر قوة، وجزء من تقليل القلق هو قبول العامل أن العمل في بعض الأحيان سيجعله يشعر بهذه الطريقة، وهذا القول أسهل بكثير من القيام به لكنه يأتي مع الممارسة، لذا في المرة القادمة التي يشعر فيها العامل بأفكار تبدأ في السباق وجب عليه أخذ وقت من الزمن وإخبار نفسه أنه يشعر بالقلق في الوقت الحالي وهذا ما برام، وأنه غير مرتاح لهذا الشعور وهذا جيد...، وأنه بخير، بهذه الطريقة يتعود العامل ويعتبر القلق أمر عادي وطبيعي وسيزول مع الوقت.

7-4- وضع أهداف حقيقية وممكنة:

على العامل كتابة أهدافه وأن يتأكد من كونها حقيقية وواقعية وقابلة للتحقق، فالأهداف الغير واقعية وصعبة التحقيق ستجعلك مرهقا ومتعبا لعدم قدرتك على تحقيق شيء منها.

8-4- وضع قائمة بالمهام مع جدول زمني لإنهائها:

على العامل أن ينظم مهامه في جدول زمني وفقا للأكثر أهمية، تحديد أولوياته ومباشرة العمل عليها، أن يقوم بإنهاء المهام الصعبة أولا لتشعره بلذة الإنجاز والانتصار، هذه الأمور تلعب دورا كبيرا في الحد من القلق المهني.

وعلى هذا الأساس من التحليل والتشخيص، أصبح مختصوا السلامة المهنية في بيئة العمل يعتبرون أن القلق في الوسط المهني يعد أحد الأمراض المهنية ومن مواضيع الصحة العمومية، ومن أحد المخاطر الصناعية والتكنولوجية المعاصرة في المؤسسات مهما كان نشاطها.