

أثر القلق الاجتماعي والشعور بالوحدة على الإداء الوظيفي

Impact of social anxiety and loneliness on job performance

الباحث/ مشعل عبد الله العنيزي

دكتوراه في الفلسفة علم النفس، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية

ملخص الدراسة:

القلق مصطلح يتداوله العديد من الأشخاص قد يكون قلق من مشكلة او من موقف او حتى من دافع نفسي او من اداء مهمة معينة، ولا يفترض ان يكون دائما القلق شيء سلبي، احيانا يكون محفزا لتحدي الظروف والوصول للقيمة ان تم ترويضه واستخدامه استخداما صحيحا بعيدا عن الرهبة والتخوف، الكثير منا يقلق حينما ينتقل الى عمل جديد او من حياة جديدة كزواج او طلاق وفي كلا الحالتين يشعر الانسان بالخوف والقلق تجاه ذلك.

لأن عصرنا هذا عصر التطور والعولمة لا يشعر الانسان فيه بالراحة التامة فالضجيج يملأ عقله وقلبه، فالقلق الاجتماعي لا يعيق الانسان من اداء مهام حياته فقط بل ينتقل الى العمل ويسبب له توتر ورهبة اثناء العمل تقلق من خبرته في انتاج العمل بالمستوى المرغوب فيه. (الرشيدي، 1995).

فالقلق الاجتماعي حالة توتر مستمرة مع دورة حياة الانسان لأنه قد يتوقع بشكل مستمر حدوث مشكلة ما في أي لحظة خاصة إذا كان هذا الشخص قد سبق وتعرض لنوبات قلق ووحدة فإنه سوف يبرمج نفسه على ذلك ويبدأ بالقلق من أنفه الاسباب ويعزل نفسه بعيدا عن البشر، حتى وان ذهب الى العمل تجده لا يختلط بالآخرين ولا يكتسب مهارات عملية ومهنية او حتى اجتماعية، يبقى متيقظا وحذرا طوال الوقت لدرجة الهوس.

كلمات مفتاحية: القلق الاجتماعي، الخوف الوظيفي، الاداء الوظيفي، الوحدة، التوحد، الرهاب الاجتماعي، المجتمع، مشكلات اجتماعية.

Impact of social anxiety and loneliness on job performance

Researcher / Meshaal Abdullah Al-Enezi

Doctor of Philosophy and Psychology, King Saud University, Saudi Arabia

Abstract:

Anxiety is a term used by many people. It may be anxiety about a problem, a situation, or even a psychological motive, or about performing a specific task, and anxiety is not always supposed to be a negative thing, sometimes it is a catalyst to challenge circumstances and reach the summit if it is tamed and used properly away from fear. And fear, many of us get anxious when moving to a new job or from a new life such as marriage or divorce, and in both cases the person feels fear and anxiety about that.

Because our age is this age of development and globalization in which a person does not feel completely comfortable, as noise fills his mind and heart, social anxiety does not only hinder a person from performing the tasks of his life, but rather moves to work and causes him tension and fear during work that worries about his experience in producing work at the desired level. (Al-Rashidi, 1995).

Social anxiety is a constant state of tension with a person's life cycle because he may continuously expect a problem to occur at any moment, especially if this person has previously experienced anxiety attacks and loneliness, then he will program himself to that and begin to worry about the trivial reasons and isolate himself away from people, even if He went to work, and you find that he does not mix with others, does not acquire practical, professional or even social skills. He remains vigilant and vigilant all the time to the point of obsession.

Key words: social anxiety, functional fear, job performance, loneliness, autism, social phobia, society, social problems.

المقدمة:

منذ بداية انتشار العولمة ، والتطور التكنولوجي أصبحت الحياة الانسانية اكثر ضجيجا مما كانت عليه مسبقا ، بل لم يخفف هذا التطور شيئا على المستوى الفردي انما زاد الضغوط وغير الشخصيات وزاد من عزلة البشر عن بعضهم البعض لأنهم يستخدمون اجهزتهم بعيدا عن بعضهم البعض ويفضلون الجلوس عليها بمفردهم ، حتى قلل ذلك من نسبة كبيرة من الجلسات الاجتماعية والحفلات والعلاقات بشكل كبير جدا قد يؤدي الى تدهور المجتمعات مستقبلا ، ولن يقف هذا فقط على المستوى المعيشي كالأسرة والابناء ، انما سوف ينتقل للشخص اثناء عمله الوظيفي ، فالفرد يحمل همومه واتعابه في المنزل الى العمل دون ان يشعر بذلك ، فيبدأ بعدم التركيز اثناء العمل ويقفل من احترافيه في وظيفته ، ثم ينتهي بتوحده واكتنابه من نفسه التي لم تعد كالسابق ، وهنا على الجهات المختصة التدخل فورا كي لا يتفاقم الامر على المستوى الفردي وينتقل الى المجتمع كاملا .

ومما تقدم ذكره ، هو هدفنا الاساسي لكتابة هذا البحث القيم ، لأن الضغوط النفسية لها تأثير كبير واهمية كبيرة على مستوى الاداء الوظيفي فهي تؤثر سلبا بالتأكيد عليه وعلى مستوى الانتاج لأنه سوف يتدنى الانتاج ليصبح رديء وغير مرغوب ، ان معظم العاملين والموظفين يقومون بنقل مشكلاتهم وامراضهم واتعابهم في الحياة معهم الى العمل فهم لا يستطيعون مواجهتها ابدا لذا فتجدهم مهمومين مخذولين متقاعسي عن فعل أي شيء كمرض ابنه او مشاكله الزوجية وحتى مرض يعاني منه شخصيا ، يجب على ادارة الوظيفة او المديرين الانتباه الى حالة كل موظف واعطاءه حقه ماديا ومعنويا والوقوف الى جانبه ان لزم الامر ، ليس فقط ليسانده على المستوى الشخصي بل حتى ينقذ شركته وعمله من التدهور مستقبلا لأن الموظف الواحد من المحتمل ان ينقل هذا الشعور لأشخاص مجاورون له اثناء العمل الوظيفي فلا يستطيع السيطرة بعد ذلك اطلاقا .

الكثير من الدراسات السابقة التي تحدثت عن هذا الموضوع توضح مدى اهمية المشاكل الزوجية على التأثير الوظيفي العام وتدنيه، حيث ان الموظف لا يقدم مجهودا متوقعا ابدا وبالتالي تفقد المؤسسة او الشركة الكثير من اموالها وتتكدب خسائر طائلة دون معرفة السبب الحقيقي في ذلك!

اسئلة البحث:

- ما هو القلق الاجتماعي؟
- تعريف الضغوط النفسية وما هي آثارها النفسية على الفرد والمجتمع معا؟

- ما مدى تأثير القل والوحدة على الاداء الوظيفي؟
- كيف يمكن الحد من هذه الظاهرة؟
- هل يمكن ان ينتشر القلق والرهاب الاجتماعي خارج نطاق البيت والوظيفة؟
- ما تأثير مدى الشعور بالوحدة والعزل على المستوى الوظيفي؟
- هل يمكن ان تكون المشاكل الزوجية من اهم الاسباب المؤدية الى القلق الاجتماعي؟

اهداف البحث:

- التعرف على القلق الاجتماعي والرهاب الاجتماعي.
- كيفية الحد والتقليل من القلق اجتماعيا.
- تأثير الوضع النفسي والاجتماعي على الاداء الوظيفي العام.
- مدى امكانية وقدرة الادارة العامة في العمل في التقليل من الضغوط النفسية على الافراد.
- اسباب القلق الاجتماعي والشعور بالوحدة وتأثيرها على الفرد والمجتمع.
- التوصل لحلول حقيقية تجعلنا متأمليين من عدم وجود فئات تعاني ضغوطا اجتماعية بعد الان.

اهمية البحث:

تكمن اهمية المحتوى البحثي في:

تعزيز قدرة الموظف على العمل بقوة و ارادة ومحاربة كل الضغوط النفسية التي يعاني منها خارج إطار العمل، والتغلب عليها قدر المستطاع، وان يجد حلا للقلق الاجتماعي والخوف من الوحدة والعزلة الاجتماعية، ويدرب نفسه على تدريب الذات وثقته بنفسه، فهذا البحث يبين مخاطر القلق الاجتماعي ودوره في تدهور المجتمع ان زاد عن حده فقط يصاب الاشخاص الذين يعانون من القلق والوحدة باكتئاب مزمن يودي بحياتهم مستقبلا.

مصطلحات البحث:

القلق: عرفه الاطباء النفسيين على انه الشعور بالفرع والخوف من شيء قريب الحدوث هو بمثابة شيء سيء وغير مرغوب فيه في كل الحالات فالإنسان لا يقلق من امر جيد.

القلق الاجتماعي: هو عبارة عن ردة فعل سلوكية او معرفية حينما يفهم الانسان ان هناك شيء يهدد ذاته او حياته، او ان هناك شيء يضايقه كالسخرية او ردة فعل الاخرين على سلوكك قد فعله او ارتكبه مسبقا مما يجعل الشخص مكتفيا بذاته منفردا بعيدا عن المجتمع المحيط به.

الشعور بالوحدة: هو حاجة الشخص الى الاتصال قلبا وقالبا مع شخص اخر لكنه لا يجده وهي حالة نفسية أعمق من ان يكون هناك برفقته الكثير لكن لا أحد يتفهمه كما يجب، مما يؤدي الى الشعور بالوحدة.

الاداء الوظيفي: هو تقييم إذا كان الفرد يؤدي مهامه الوظيفية في العمل على أكمل وجه وبالشكل المطلوب ام لا، ومدى انجاز الوظيفة لتحسين مستوى الانتاج للشركة التي يعمل بها.

الدراسات السابقة:

- دراسة مورس 1983: " الخجل وعلاقته بالقلق الاجتماعي " تكمن اهمية هذه الدراسة الى العلاقة بين الخجل والقلق الاجتماعي واهمية الفروق التي تعود للنوع في القلق الاجتماعي.
- دراسة عبد الرحمن وعبد المقصود (1998): " المهارات الاجتماعية والسلوك التوكيد والقلق الاجتماعي وعلاقتها بالتوجه نحو مساعدة الاخرين لدى طلبة الجامعات " هذه الدراسة حاولت التعرف على مدى اهمية دور بعض المتغيرات النفسية المتمثلة في المهارات الاجتماعية والسلوك البشري والقلق الاجتماعي في التوجه نحو مساعدة الناس.

الإطار النظري

تعريف القلق:

عرف ألبرت اليس القلق: هزيمة للذات، أي ان هناك سلوك او خبرة معينة ادت الى هزيمة هذا الانسان داخليا، فهو مستعد لها مسبقا ولا يوجد شيء يحفزه او يقويه لمحاربة هذا الشعور الذي قد يهدد حياته العملية والاجتماعية. (ابراهيم ، 2011) .

تعريف القلق الاجتماعي:

يمكن تعريفه بأنه حالة توتر تصيب الانسان حينما يتوقع ردة فعل معينة لموقف سوف يحدث معه يتخيله ويتوقع ردة فعل الاخرين له قبل الحدوث.

عادة يحدث القلق الاجتماعي حينما يشعر الفرد بمجموعة من المخاوف المختلفة في مواقف تتطلب تفاعل اجتماعي معين، من الطبيعي ان يشعر الانسان بالقلق عند حدوث شيء يخشاه خاصة إذا كانت هذه المواقف تستدعي شيء جديد او الكلام اما عدد من الاشخاص الجدد او جمهور من الناس.

القلق يبدأ ظهوره ويستمر من خلال عدة افكار ومفاهيم ومعتقدات راسخة في العقل البشري خالية من العقلانية حيث ان هذا الانسان يكون قد تعلم وتبنى اهداف غير محتملة الحدوث انما مستحيل ان تحدث

ويكبر هذا الشعور داخله الى ان يصل به الى الفشل الذاتي وعدم تحقيق الذات وصولا الى الاحباط والشعور بالوحدة.

مدى انتشار القلق الاجتماعي:

لقد تم تشخيص نسبة انتشار القلق على المستوى الاجتماعي في كافة مراحل الحياة، وهي النسبة ليست بالقليلة انما تعدت 20% من العالم اجمع، ونظرا لأهمية هذا الموضوع فقد نشأت العديد من الجمعيات والمؤسسات والروابط التي تحد من هذه الظاهرة وتحاول قدر الامكان معالجتها ووضع حلول نسبية نوعا ما لها ومنها: معهد القلق الاجتماعي، رابطة القلق الاجتماعي.

حيث يرى الكثير من العلماء ان هذه النسبة تتساوى بين الرجال والنساء على حد سواء، لأن هذا القلق قد ينشأ من مرحلة مبكرة من عمر الانسان تبدأ من مرحلة المراهقة وصولا الى مرحلة الشباب ومن المحتمل ان يكون عامل وراثي من أحد الابوين كالاكتئاب والتوحد والعزلة الاجتماعية وفي العموم هو اضطراب يعيق حركة الفرد ونشاطاته اليومية.

اسباب القلق الاجتماعي:

- (1) التنشئة الاسرية: من المعروف ان الاسرة هي اللبنة الأولى لتدريب وتأهيل الابناء على جميع الصفات والقدرات ، فالقلق الاجتماعي نابع عن الام والاب بشكل كبير واكيد ، فمعظم الذين يعانون من قلق نفسي واجتماعي يعانون من قسوة ابائهم معهم من عقاب جسدي او نفسي والذل والاهانة والخوف من ردة فعلهم في أي شيء ، وعدم المضي قدما خوفا منهم ومن عقابهم ، حتى تولد الشعور لدى هؤلاء الافراد بالخوف والقلق الاجتماعي الدائم . (شليبي ورسالن، 1990) . حيث تمثل الخوف والقلق من عدة مواقف وهو: التحدث امام الكبار، او البدء بالحديث، او حتى مراحل الحديث معهم، وامام جمهور من الناس.
- (2) التعرض للسخرية والتوبيخ والانتقاد السلبي بشكل كبير ومستمر وعدم معرفة اداء دفاع نفسي او ردة فعل حيال ذلك، فالإنسان الذي يتم انتقاده سلبيا بشكل دائم ولا يتم ذكر مميزاته ومحاسنه قد يصبح شخصا فاشلا ومحبطا، ويتجنب مخالطة الناس او الحديث معهم.
- (3) مشاعر الخوف والعجز من مرض او عيب خلقي تعرض له او معه منذ الولادة، سواء كان طويلا او قصيرا جدا او عيب خلقي يظهر على وجهه فيبدأ بالاختباء وابتعد عن الانظار في كل مرة.
- (4) الفشل في الدراسة بشكل متكرر، وصعوبة ايجاد وظيفة له، جعله لا يثق بنفسه او قدراته او حتى يعمل على تطويرها وابداعها وتنميتها بل أحبط وتكاسل.

- (5) تعرض الشخص لأزمة نفسية كموت عزيز او وداع محبوب او ما شابه.
(6) تعرض الشخص لأزمات شخصية في حياته من فقر وتشرذم وازلال او حرمان عاطفي وجسدي او حتى طرد من بيته او نزوح وهجرة.

اعراض القلق الاجتماعي والشعور بالوحدة:

- القلق المزمن والارتباك اثناء الحديث في كثير من المواقف اليومية سواء تعرض الشخص للإحراج او لا.
- تجنب التعامل مع الاشخاص الذين لا يعرفهم او يرتاح لهم.
- يخشى ان تظهر عليه علامات القلق والخوف فيبدأ بالاختباء او عدم الظهور بشكل مباشر امام الاخرين ويبتعد قدر الامكان عن أي أحاديث او حوارات.
- يخشى القيام باي شيء مبتكر او جديد في حياته، حتى لا يتم انتقاده وخوفا من الاحباط والفشل.

مدى تأثير القلق الاجتماعي على اداء المهام الوظيفية:

- ان الموظف هو اساس العملية الانتاجية سواء خدمات او مواد، فهو الذي يطورها وهو الذي يدمرها، لذا يجب الاهتمام به وتطوير قدراته ومتطلباته، وتلبية حاجاته كي لا يسأم ويلجئ للهروب من العمل او التسبب الوظيفي فيما بعد.
- فالقلق الاجتماعي سبب مهم في تغيير اداء الموظف وهذه نقاط تدل على ان الموظف قلقا اجتماعيا ويعاني من الوحدة:

- القდوم متأخرا الى العمل والتكاسل فيه.
- اللامبالاة في اداء الواجبات والمهام الملقاة عليه.
- تأدية العمل بأسوء ما يكون ليتم انتاج خدمات سيئة وغير مقبولة اطلاقا.
- الشعور بالخوف من كلمة مدير او قدومه او حتى عملية تفتيش مفاجأة قد يختبأ او يتغيب عن العمل بشكل مفاجئ.
- خجل مخالطة العاملين معه وزملائه، حين التجمع لشيء معين سؤءا كانوا في عمره او أكبر منه او اصغر ايضا.
- يخشى الحديث مع الاخرين او امامهم يلتزم الصمت في معظم الاحيان والانصات لهم دون ابداء رأيه وان طلب منه ابداء رأيه يعتذر ويتحجج بأية حجة.
- الشعور بالخجل اثناء الاجتماعات الادارية او الوظيفية، فيبدأ بالتغيب عنها او الاعتذار منها.
- عدم رغبته بالظهور امام الكاميرا ان كان عمله يوجب التصوير والصحافة بشكل مستمر.

الخاتمة:

نستخلص مما سبق ان القلق الاجتماعي ليس اضطراب نفسي يتطلب الذهاب الى طبيب نفسي ليجد حلا له بل هو مجرد حالة تواجه الشخص وتصاحبه في مواقف اجتماعية محددة لأنه قد سبق وبنى افكارا في عقله تجعله يقلق ويخاف من هذه المواقف ، لأنه لم يقيم نفسه بشكل ايجابي منذ البداية بل سمح للخوف والاحباط الدخول الى عقله دون أي اعطاء ردة فعل لمحاربته والحد منه ، وهذه الظاهرة تؤثر سلبا ليس على الفرد فقط بل على حياته الاسرية والعملية ايضا ، لأنه سوف يذهب الى عمله ويحمل قلقه معه ، مما يشكل خطرا على اداء الوظيفي المهني في العمل قد يتسبب في خسائر فادحة على المستوى البعيد في المؤسسة التي يعمل بها دون ان يشعر او يدرك ذلك .

نتائج البحث:

نستنتج ان القلق الاجتماعي شعور سيئ للغاية لا يمكن التغلب عليه بسهولة، فهو كمرض نفسي يحتاج مختص لإزالته والتغلب عليه قدر الامكان، وانه قد يسبب الكثير من المتاعب ان استمر ذلك اثناء اداء المهام الوظيفية.

التوصيات والمقترحات:

- العمل على انشاء ابحاث تبين اسباب التحطيم الذاتي للفرد الذي ينتج بعد ذلك القلق الاجتماعي.
- احتواء الابناء وتلبية رغباتهم الاستماع لنصائحهم حتى ينشأ جيل يثق بنفسه ويحب ذاته ولا يخشى ابداء رايه مهما كان صحيحا او خاطئا .
- التقليل من النقد السلبي والكلام الجارح لأي شخص نشعر انه لا يثق بنفسه او متوترا اثناء الحديث ، فرما قد نساعد ونحن لا ندري .
- اعداد برامج توعوية وتدريبية وورشات عمل تحث على تعزيز قدرات الفرد والحد من ظاهرة القلق الاجتماعي والخوف من الوحدة .
- تدريب الموظفين ليثقوا بقدراتهم والعمل على تنميتها وتدريب ابداعهم ليزيد ويكبر .
- الحرص على مراعاة شعور الموظف وتقديم التعزيزات النفسية والمادية كالمكافآت والعلوات في الرواتب كنوع من التحفيز النفسي والمعنوي ليزيد ثقته بنفسه وينتج عملا افضل من قبل .

المصادر والمراجع:

- 1- مارك ، ايزك م (1999) التعايش مع الخوف ، ترجمة : محمد عثمان نجاتي ، القاهرة ، دار الشروق .
- 2- كارنجي ، ديل (1994) دع القلق وابدأ الحياة ، ترجمة : عبد المنعم محمد الزيايدي ، القاهرة : منشورات مكتبة الخانجي .
- 3- الفخراني ، خالد ابراهيم سعد (ب ث) افكار القلق الاجتماعي وعلاقته بالتفكير الذاتي الآلي في ضوء الضغط والاستثارة دراسة بنائية . المؤتمر الدولي السابع ، مركز الارشاد النفسي ، جامعة عين شمس .
- 4- عيد ، محمد ابراهيم (2000) دراسة للمظاهر الاساسية للقلق الاجتماعي وعلاقتها بمتغير الجنس والتخصص لدى عينة من الشباب ، مجلة كلية التربية ، ع (24) الجزء الرابع ، مكتب زهراء الشرق .
- 5- شاکر ، محمد ، سوسن (2011) * تقويم جودة الاداء ، عمان ، دار صفاء للنشر .
- 6- الرشيدى ، سهام (2011) ، اثر التمكين النفسي في تحقيق الميزة التنافسية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة آل البيت ، الاردن .
- 7- فيصل عباس (1982) ، الشخصية في ضوء التحليل النفسي ن بيروت ، دار المسيرة .
- 8- محمد ابراهيم عيد (2000) ، دراسة للمظاهر الاساسية للقلق الاجتماعي وعلاقته بمتغيري الجنس والتخصص لدى عينة من الشباب ، مجلة كلية التربية " التربية وعلم النفس " القاهرة : مكتبة زهراء الشرق ، العدد الرابع والعشرون ، الجزء الرابع .
- 9- محمد السيد عبد الرحمن وهانم عبد المقصود (1998) المهارات الاجتماعية والسلوك التوكيدي والقلق الاجتماعي وعلاقتها بالتوجيه نحو مساعدة الاخرين لدى طالبات الجامعة . القاهرة : دار قباء للطباعة والنشر .
- 10- ممدوحة محمد سلامة (1991) الاعتمادية والتقييم السلبي للذات والحياة لدى المكتئبين وغير المكتئبين ، دراسات نفسية ن رابطة الاخصائيين النفسيين ، ج 2 .

