

فصل چهاردهم:

مراقبت مشاور از خود

تأثیرات بالقوه‌ی کار بر مشاور

مشاوران در زمینه‌ی HIV، به کرات با مراجعینی رو به رو می‌شوند که از اقبال محروم بوده و به اصطلاح به حاشیه رانده شده‌اند. اغلب مشاوران در محیطی مشغول به کار می‌شوند که «مشاوره» یک مفهوم جدید به شمار می‌رود. در مواردی مشاهده می‌شود که مشاور به عنوان یک خدمت بهداشتی به رسمیت شناخته نشده و مشاوران مزایای مناسبی دریافت نمی‌کنند. بسیاری از مشاورانی که به تازگی مشغول به کار شده‌اند، آرمان‌گرا و مشتاق بوده و نزد خود متعهد می‌گردند هرگز مانند به اصطلاح کهنه کارها، خسته، منفی بین، ناامید، بی‌علاقه و بی‌تفاوت نسبت به حرفه‌ی خود نشوند. چنین افرادی به سختی باور می‌کنند که مشاوره‌ی که دچار فرسودگی شغلی گشته، زمانی آرمان‌گرا بوده است.

هنگام شروع به کار، برای حفظ هیجان و طراوت کار، برنامه‌ریزی نمی‌شود. بنابراین در روند آموزش، بحث در مورد فرسودگی شغلی اهمیت دارد. پیش‌بینی تنش و دشواری‌های پیش رو در انجام مشاوره و آزمایش HIV، این امکان را به مشاوران می‌دهد که از تأثیرات منفی آن بکاهند.

استرس چیست؟ فرسودگی شغلی چیست؟

استرس به هر آن چه که موجب تحریک فرد و یا بالا بردن سطح گوش به زنگی وی می‌شود، اطلاق می‌گردد. زندگی بدون استرس، یکنواخت و خسته کننده خواهد بود. از سوی دیگر، زندگی با تنش بیش از اندازه نیز، ناخوشایند و فرساینده است و می‌تواند محل سلامتی و رفاه فرد شود. استرس زیاد عملکرد شغلی را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. استرس غالباً از حوادث و اتفاقات بیرونی نشأت گرفته و توانمندی‌های درونی فرد را متأثر می‌سازد. چگونگی تجربه‌ی یک رخداد پرتنش، بستگی به توانمندی فرد دارد. چنانچه تقاضای خواسته شده از فرد (مثلاً افشا سازی نتیجه‌ی مثبت آزمایش HIV) فراتر از توانمندی‌های وی باشد، فرد در موقعیتی پر استرس قرار می‌گیرد.

فرسودگی شغلی به خستگی ذهنی و یا جسمی اشاره دارد که از استرس طولانی مدت و یا بیش از اندازه ناشی می‌شود. این امر روندی تدریجی است که در آن فرد در پاسخ به تنش طولانی مدت فیزیکی، ذهنی یا احساسی، از شغل و یا روابط معنادار زندگی خود فاصله می‌گیرد. نتیجه‌ی این روند کاهش کارآیی، منفی بینی، سردرگمی و خلأ احساسی می‌باشد.

فرسودگی شغلی به صورت «تجربه‌ای جسمی، احساسی، روانشناختی و معنوی از خستگی، بیگانگی و شکست» توصیف می‌شود. این حالت در کارکنان شبکه‌های بهداشتی درمانی به صورت «از دست دادن تدریجی آرمان‌ها، انرژی و هدف» نیز توصیف گشته است. عبارت فرسودگی شغلی، تصور شعله‌ی در حال فروکش و یا خاکستر باقی مانده از آتش را به ذهن متبادر می‌سازد.

مراحل فرسودگی شغلی

خستگی جسمانی و احساسی ناشی از فرسودگی شغلی سبب می‌شود تا در حالی که فرد در گذشته از انجام کامل کار به خود می‌بالید، حال از گوشه و کنار کار خود بزنند. این امر می‌تواند منجر به احساس گناه و شرمندگی فرد شود. دیگر علائم هشدار دهنده‌ی شایع عبارتند از: احساس سرما یا داغی طولانی مدت، سردردهای مکرر، بی‌خوابی و بی‌میلی نسبت به حاضر شدن بر سر کار.

با پیشرفت اختلال، علائم فرد نیز دستخوش تغییر می‌گردد. ممکن است به تدریج، فرد دیگران را از خود رانده و نگاهی تلخ نسبت به شغل خود پیدا نماید. نشانه‌های احساسی و رفتاری مانند فوران خشم، بی‌حوصلگی، تحریک پذیری بارز و برخورد تحقیرآمیز با دیگران نیز از جمله موارد شایع می‌باشند. فرد مبتلا اغلب احساسات منفی شدیدی نسبت به خود، دیگران و در موارد شدید نسبت به تمام بشریت تجربه می‌کند. تنهایی و بیگانگی شدید از ویژگی مراحل انتهایی فرسودگی شغلی است و به مرور ساز و کار دفاعی و روانشناختی وی را مختل می‌سازد. یک تعارض کوچک، می‌تواند واکنش‌های احساسی شدیدی را برانگیزاند. نوسانات خلقی مکرر به صورت خلق گشاده‌ی گذرا و به دنبال آن دوره‌های طولانی خلق گرفته نیز ممکن است رخ دهد.

در نظر گرفتن فرسودگی شغلی به صورت یک روند چند مرحله‌ای شناسایی آن را راحت‌تر می‌کند. علائم هر یک از سه مرحله‌ی فرسودگی شغلی، شامل برانگیختگی، حفظ انرژی و خستگی در زیر ارائه شده است:

علائم مرحله‌ی اول: برانگیختگی

- ❖ تحریک پذیری مداوم؛
- ❖ عصبانیت مداوم؛
- ❖ فشار خون بالا؛
- ❖ دندان قروچه در شب؛
- ❖ بی‌خوابی؛
- ❖ فراموشی؛
- ❖ تپش قلب؛
- ❖ ضربان قلب غیرمنظم؛
- ❖ عدم تمرکز؛
- ❖ سردرد.

چنانچه دو تا از نشانه‌های مذکور در شما وجود دارد، ممکن است شما در مرحله‌ی اول فرسودگی شغلی به سر می‌برید.

علائم مرحله‌ی دوم: حفظ انرژی

- ❖ تأخیر در حضور بر سر کار؛
- ❖ به تعویق انداختن امور؛

- ❖ نیاز به تعطیلات سه روزه در آخر هفته‌ها؛
- ❖ کاهش میل جنسی؛
- ❖ احساس خستگی مداوم در صبح؛
- ❖ عادت به دیرکرد در بازگشت از مرخصی؛
- ❖ انزوای اجتماعی؛
- ❖ نگرش منفی بینانه؛
- ❖ بی‌میلی؛
- ❖ مصرف بیش از اندازه‌ی قهوه، چای یا نوشابه؛
- ❖ مصرف بیش از اندازه‌ی الکل؛
- ❖ بی‌علاقگی.

وجود دو تا از نشانه‌های بالا می‌تواند نشانه‌ی مرحله‌ی دوم فرسودگی شغلی باشد.

علائم مرحله‌ی سوم: خستگی

- ❖ ناراحتی یا افسردگی مزمن؛
- ❖ مشکلات مزمن معده یا روده؛
- ❖ خستگی روانی مزمن؛
- ❖ خستگی جسمی مزمن؛
- ❖ سردرد مزمن؛
- ❖ تمایل به کناره‌گیری از جامعه؛
- ❖ تمایل به کناره‌گیری از دوستان، کار و حتی خانواده؛
- ❖ تمایل به خودکشی.

وجود دو تا از نشانه‌های بالا ممکن است نشانه‌ی مرحله‌ی سوم فرسودگی شغلی باشد.

شما مصون نیستید

تقریباً همه‌ی افراد ممکن است فرسودگی شغلی را تجربه کنند. فرسودگی شغلی افراد را صرف نظر از سن، طول مدت اشتغال به کار، وضعیت تأهل و میزان ساعات کاری هفته مبتلا می‌کند. با این وجود برخی افراد بیشتر در معرض ابتلا می‌باشند. این افراد عبارتند از:

- ❖ افراد بسیار متعهد که انتظارات بالایی از خود دارند؛
- ❖ افراد خط مقدم، به عنوان مثال پرستاران بیشتر از پزشکان احتمال دارد که از فرسودگی شغلی رنج برند؛
- ❖ مشاورانی که درگیر مسائل سختی چون HIV هستند.

فرد مبتلا به فرسودگی شغلی به تدریج، در زندگی احساس عدم کفایت می‌کند. شواهد موجود نشان داده‌اند که مراجع می‌تواند فرسودگی شغلی را در مشاور خود شناسایی نماید. مداخلات و اقدامات صورت گرفته توسط مشاوره‌ی که دچار فرسودگی شغلی است، نیازهای مراجع را برطرف ننموده و موجب نارضایتی وی می‌گردد.

علل فرسودگی مشاوران

عوامل مختلفی می‌توانند سبب فرسودگی شغلی در مشاور شوند. موارد برشمرده شده در زیر، به قصد ایجاد نگرانی بی‌مورد نیست؛ بلکه مقصود ایجاد آگاهی واقع بینانه از تنش و فشارهایی است که ممکن است مشاور با آنها رو به رو شود. این عوامل عبارتند از:

- ❖ حس تعهد بیش از حد؛
- ❖ استرس شغلی؛
- ❖ عدم دریافت حمایت کافی؛
- ❖ تنهایی و بیگانگی؛
- ❖ ترس از ابتلا به HIV؛
- ❖ طرد و انگ؛
- ❖ کار زیاد؛
- ❖ مسئولیت زیاد؛
- ❖ کاهش منابع؛
- ❖ فشار سیاسی؛
- ❖ مشکلات مربوط به مراجعین (به عنوان مثال: چگونه به مراجعین و خانواده‌ی آنها جواب آزمایش را اعلام کنیم؛ تضاد بین مشاوره و نصیحت، تضاد بین تشویق و دادن امید واهی و احساسات خود مشاور نسبت به HIV)؛
- ❖ خستگی (برای سال‌های متمادی و روزهای متوالی، مشاور مراجعینی داشته که داستان زندگی خود را بازگو کرده‌اند، سؤال‌های تکراری پرسیده‌اند و از مشاور انتظار دارند همیشه سرحال باشد).

تشخیص فرسودگی شغلی

آثار بارز فرسودگی شغلی در مشاوران HIV را در سرکار می‌توان از روی غیبت، کاهش کیفیت کاری، کاهش ارتباط، بی‌نظمی، کاهش اشتیاق، و افزایش نارضایتی مراجعین مشاهده کرد.

مشاوران می‌توانند فرسودگی شغلی را در خود، از روی نشانه‌های جسمی، رفتاری و حتی شناختی تشخیص دهند. نمونه‌هایی از آنها در جدول ۱۱ آورده شده‌اند.

جدول ۱۱ - علائم فرسودگی شغلی

عاطفی-شناختی	رفتاری	جسمی
کاهش تحمل نسبت به دشواری‌ها	تحریک پذیری و سرخوردگی	خستگی
نشخوار فکری	تحریک‌پذیری	طولانی شدن بیماری‌های جزئی
بی‌تفاوتی و بی‌احساس شدن	بروز پیش‌داوری	کمردرد و سردرد متوالی
حساسیت بیش از حد	مصرف الکل و مواد	بی‌خوابی
همانند سازی با مراجع	مشکلات زناشویی	اختلال دستگاه گوارش
منفی‌بینی، ناامیدی و درماندگی	عدم انعطاف در حل مشکلات	دردهای جسمی مبهم و مزمن
اندوه و سوگواری	رفتارهای تکانشی	ضعف عمومی

مداخله برای کاهش استرس و فرسودگی شغلی

توصیه‌های کلی برای کنترل استرس و فرسودگی شغلی عبارتند از:

- ❖ اطمینان از این که بر روند کاری هر فرد و گروه نظارت می‌شود و برای مشاوران نیز امکان برخورداری از مشاوره وجود دارد؛
- ❖ همکاری با افراد متعهد و آگاه، کسانی که قادرند خطرات فرسودگی شغلی را شناسایی نموده، موقعیت را تحلیل کرده و اصلاحات لازم را انجام دهند؛
- ❖ دریافت کمک از همسر، همکار و یا افراد با فرهنگ مشابه؛
- ❖ ترغیب ارزیابی خود؛
- ❖ حفظ امید؛
- ❖ تغییر در روش کار (به عنوان مثال تغییر روش مشاوره، دریافت بازخورد از سرپرست، ایجاد تنوع و چالش‌های جدید).

واکنش به برخی تنش‌های خاص در محل کار

معضلات اخلاقی: مشاوران ممکن است در ایجاد تعادل بین انجام وظیفه‌ی خود برای «هر مراجع» و انجام وظیفه برای «جامعه‌ی بزرگ‌تر»، با چالش‌های اخلاقی زیادی مواجه شوند. دستورالعمل‌های اخلاق حرفه‌ای نه تنها برای حمایت از مراجع، بلکه برای حفاظت از مشاوران نیز می‌باشد. این دستورالعمل‌ها از تردیدهای ما در محل کار می‌کاهند.

مدیریت صحیح مراجعین دشوار: ممکن است با مراجعینی مواجه شویم که تحت تأثیر مواد، دچار علائم محرومیت از مواد و یا دچار اختلالات روانپزشکی باشند و رفتارهای تهدید آمیز داشته باشند. یکی از اصول مهم در جلوگیری از فرسودگی شغلی و کنترل تنش‌ها، شناخت این چالش‌ها و یادگیری برخورد صحیح با آنها است.

تهدید به خشونت

مشاور باید به علائم هشدار دهنده‌ی خشونت قریب‌الوقوع توجه نماید. در زیر برخی از این علائم آورده شده است:

- ❖ صدای بلند، عصبی و بریده؛
- ❖ رفتار توهین آمیز و خصمانه؛
- ❖ حالت شدید عصبی در صورت و نگاه خیره؛
- ❖ بی‌ثباتی و تحریک پذیری عاطفی؛
- ❖ امتناع از همکاری با کادر درمان؛
- ❖ امتناع از برقراری ارتباط؛
- ❖ حرکات بی‌هدف، قدم زدن، بی‌قراری و آژیتاسیون روانی-حرکتی؛
- ❖ رفتار و یا حرکات تهدید آمیز؛
- ❖ تخریب اشیاء و اموال؛
- ❖ تهدید مستقیم، گزارش خشونت، افکار و انگیزه‌های دگرگشتی.

در چنین شرایطی مشاور باید آرام سازی و منحرف کردن حواس مراجع اقدام نماید و به نکات زیر توجه داشته باشد:

- ❖ چنانچه برای مراجع زمان کافی صرف شود و در مورد نگرانی‌هایش به آرامی صحبت گردد، اغلب تحریک پذیری وی کاهش می‌یابد؛
- ❖ چنانچه مراجع از جای خود بلند شد و فریاد کشید، به آرامی از وی خواسته شود که سر جای خود بنشیند. به مراجع زمان داده شود که نگرانی‌های خود را بیان کند؛
- ❖ اگر مراجع همچنان ایستاده بود، می‌توان به آرامی در کنارش ایستاد و از وی خواست در کنار مشاور بنشیند. مشاور می‌تواند درخواست خود را تکرار کند و نباید به حالات عصبی مراجع، واکنشی عصبی نشان ندهد؛
- ❖ بر «این جا و اکنون» تمرکز شود؛ در مورد مسائل ناراحت کننده‌ی قدیمی و یا مشکلات بی‌ربط کنکاش نشود. برخورد مشاور باید غیرقضاوت گرانه باشد و با صدای آرام و حرکات توأم با آرامش، اشتیاق خود را برای کمک به حل مشکلات حال حاضر مراجع بیان نماید؛
- ❖ مشاور سعی کند علت رفتار تهاجمی را بیابد و با برخوردی آرام و منطقی، به مراجع آرامش بدهد و هیچگاه برخورد پرخاش‌گرانه و تهدید آمیز نداشته باشد؛
- ❖ خوشرویی نماید؛ پیشنهاد یک فنجان چای، یک وعده غذا، امکان استفاده از تلفن، توجه به نیازهای جسمی و ایجاد امکان استراحت، می‌تواند مفید واقع شود؛
- ❖ خویشاوندان و یا کارکنان دیگری که از نظر مراجع قابل اعتماد هستند، ممکن است بتوانند با مراجع صحبت نموده و وی را آرام کنند؛
- ❖ مراجع، در انتخاب امکانات موجود برای کمک به وی، تشویق شود؛ به عنوان مثال صحبت با متخصص اعصاب و روان. می‌توان گفت: «به نظر من همه چیز دارد از کنترل خارج می‌شود. اجازه می‌دهید به شما کمک کنیم؟ مراجعه به متخصص می‌تواند در کنترل اوضاع باشد»؛
- ❖ چنان چه پرخاشگری تشدید یافت و خشونت قریب‌الوقوع بود، بررسی مشکل مراجع رها شده، از دیگران کمک خواسته شود و مشاور از خود در برابر خشونت احتمالی مراقبت نماید.

مدیریت استرس و جلوگیری از فرسودگی شغلی

مدیریت استرس به اقداماتی اشاره دارد که به منظور کنترل و کاهش استرس صورت می‌گیرد. مشاوره و آزمایش HIV، وظیفه‌ای سنگین بوده و نیازمند بالاترین سطح عملکرد است. راهکارهای مختلفی برای برخورد با تنش و فرسودگی شغلی وجود دارد. بسته به علت ایجاد و مکانی که در آن تنش رخ داده است، مشاوران می‌توانند از روش‌های مختلفی بهره‌گیرند. مشاور باید از خود بپرسد این استرس از کجا نشأت می‌گیرد؛ به عنوان مثال، چنان چه رخدادی مهم و یا مشکلی در رابطه، موجب این تنش شده است، مثبت‌اندیشی، روش‌های تصویرسازی و تغییر نگرش به مسئله می‌توانند مفید واقع شوند. هنگامی که تنش و خستگی طولانی شده‌اند، تغییر در شیوه‌ی زندگی، در پیش گرفتن یک زندگی سالم و مدیریت زمان ممکن است سودمند باشد. اگر احساس تنش از درون ریشه گرفته باشد و یا ناشی از اضطراب، نگرانی در مورد نتیجه‌ی آزمایش مراجع و مسائل خارج از کنترل باشد، روش‌های آرمیدگی می‌تواند مناسب باشد.

چگونه زندگی سالمی در پیش بگیریم؟

مشاوران می‌توانند برای مراقبت از خود، با دیگران (دوستان، اعضای خانواده، همکاران و یا سرپرست) درباره‌ی تنش‌های موجود صحبت کرده و از آنها درخواست کمک کنند. باید به ورزش، تفریح و سرگرمی پرداخته و از سیگار و الکل اجتناب نمایند. خواب کافی و منظم و همچنین وعده‌های غذایی متعادل و منظم نیز کمک کننده خواهند بود. افرادی که خود را غرق در کار و فعالیت می‌کنند، بیشتر در معرض تنش هستند. این روند می‌تواند از لحاظ جسمانی و ذهنی آسیب رسان باشد.

مدیریت زمان

مشاور می‌تواند با ارتقای کیفیت، به جای کمیت کار، زمان را مدیریت نماید. مهارت‌های مختلفی می‌توانند در مدیریت زمان مفید باشند؛ مانند ارزیابی ارزش زمان صرف شده برای هر کار، بررسی اهداف و روش‌ها، اجتناب از حواس‌پرتی، افزایش بهره‌وری و کارایی شخصی و تعیین اولویت‌ها. برای مدیریت مناسب زمان، باید «نه گفتن» را آموخت، طرح‌ها و وظایف را با توجه به منابع موجود برنامه‌ریزی نمود، کارهای بزرگ را به اجزای کوچک‌تر قابل اجرا تقسیم کرد و در نهایت کار را در زمان مشخص و به طور صحیح انجام داد.

تغییر نگرش و تکنیک‌های تصویرسازی

منابع تنش‌زا را گاهی می‌توان با بررسی مجدد به نفع خود تغییر داد؛ به عنوان مثال، هنگامی که دیگران موجب تنش قابل ملاحظه‌ای در مشاور می‌شوند و یا اوضاع از کنترل وی خارج می‌شود، وی می‌تواند با تغییر نگرش، هدف‌گذاری فردی، استقبال از تغییرات، شناسایی و تغییر باورهای غیرمنطقی، این شرایط منفی را کاهش دهد. پرهیز از خطاهایی مانند بزرگ‌نمایی، تمرکز بر جزئیات، قضاوت عجولانه و شخصی شمردن بیش از حد امور، ضروری است. علاوه بر مثبت اندیشی، مشاوران می‌توانند از شیوه‌های تصویرسازی ذهنی نیز بهره‌مند شوند. در تصویرسازی، شخص این امکان را دارد که تجربه‌های واقعی خود را با موقعیت‌های تصویرسازی شده جایگزین کند. بدن ممکن است به این تصویرها به گونه‌ای واکنش نشان دهد که گویی آنها واقعی هستند. تصور صحنه‌های لذت بخش می‌تواند تنش را کاهش دهد.

به کارگیری روش‌های آرمیدگی

هنگامی که تنش از درون سرچشمه می‌گیرد، اغلب، روش‌های آرمیدگی در کنترل آن مؤثر می‌باشند. مراقبه^۱ به ایجاد حس آرامش و پاکسازی ذهن از افکار پرتنش کمک می‌کند. تمرکز بر یک چیز به مدت طولانی (تقریباً ۲۰-۳۰ دقیقه) می‌تواند نتیجه‌ی دلخواه را فراهم کند. فرد می‌تواند بر تنفس خود، یک شی، یک صدا و یا تصور یک صحنه تمرکز نماید. آرمیدگی پیشرونده‌ی عضلانی و تکنیک‌های تنفس عمیق، از جمله روش‌های جسمانی برای آرمیدگی می‌باشند. این روش‌های جسمانی را می‌توان همراه با روش‌های ذهنی مانند تصویرسازی و مراقبه به کار گرفت.

مرز گذاری بین زندگی شخصی و حرفه‌ای

رعایت مرز بین زندگی شخصی و حرفه‌ای برای مشاوران کلیدی است. حفظ تعادل بین کار و خانه موجب می‌شود مشاور تمام وقت خود را به کار اختصاص ندهد. ایجاد روش‌های رفع فشار^۲ می‌توانند مفید باشند؛ مناسبی که طی آن بخشی به اتمام رسیده و بخش دیگر شروع می‌شود، به عنوان مثال زندگی خارج از خانه تمام می‌شود و زندگی شخصی شروع می‌شود. ایجاد این رویه‌ها به مشاور کمک می‌نماید تا با ذهنی آرام وارد زندگی شخصی شود.

در انتها باید گفت که مشاوره‌ی HIV، مشاور را با موقعیت‌هایی مواجه می‌کند که اغلب دشوارند. وی باید با این موقعیت‌ها آشنا باشد و مشکلاتی که با آنها مواجه است را شناسایی نماید. هیچ‌کسی کامل نیست و هر فرد تجارب و باورهای منحصر به فردی دارد که به واکنش‌های خاص وی نسبت به موقعیت‌های گوناگون می‌انجامد. حتی با آموزش گسترده و

¹ Meditation

² Decompression

استفاده از تکنیک‌های عنوان شده نیز، در برخی موقعیت‌ها فرد ممکن است واکنش نامناسبی نشان دهد. چنین مواردی می‌تواند به احساساتی از قبیل آسیب پذیری، خشم یا ترس منتج شود.

در برخورد با مراجعی که چنین دشواری‌هایی را ایجاد می‌کند، مشاور باید صادقانه از خود بپرسد که آیا می‌تواند به نیازهای این فرد پاسخ دهد. اگر شرایط امکان می‌دهد، باید بدون احساس گناه، مراجع را به مشاور دیگری ارجاع داد. البته این اقدام نباید به نحوی باشد که احساس ناراحتی یا شرمندگی در مراجع ایجاد نماید؛ بلکه باید با وی صادق بود و عنوان کرد که به دلایل شخصی مشاور قادر به پاسخ‌گویی به نیازهای وی نمی‌باشد. در مواردی که مشاور دیگری در دسترس نیست، مشاور می‌تواند از مراجع فرصتی بخواهد تا افکار خود را سامان دهد. اذعان به محدودیت‌ها، نشانه‌ی ناکارآمدی یک مشاور نیست؛ بلکه موجب می‌شود مشاور استرس‌های بی‌مورد را از خود دور نماید و عملکرد بهتری داشته باشد.