

تناذر الاحتراق النفسي بين العاملين في المجال الطبي والنفسي الاجتماعي

Burnout Among Psychosocial and Medical

Support Workers

د. مأمون مبيض

استشاري الطب النفسي، مركز دعم الصحة السلوكية، قطر

الجمعية السورية للصحة النفسية (سمح)
الرابطة الطبية للسوريين المغتربين (سيما)

المقدمة

- ✓ العاملون في المجال الصحي عقب الكوارث ليسوا ممنوعين للتعرض مما يتعرض إليه مرضاهم
- ✓ إن فهم ردود الفعل على الكوارث يمكّننا من التعامل الأفضل مع نتائج هذه الكوارث
- ✓ أهمية الاهتمام بحاجات العاملين في الميدان عقب الكوارث والحروب المدمرة
- ✓ دعم العاملين وتشجيعهم على رعاية أنفسهم يمكّنهم من رعاية الناجين من الكارثة

الصدمة الثانوية:

- ✓ إنه أمر متوقع أن يتعرض العاملون في المجال الصحي للإصابة بالصدمة الثانوية
- ✓ فقد يشعرون بأنهم لم يقدموا واجبه المطلب
- ✓ وبالتالي عليهم الاهتمام بأنفسهم وبحاجاتهم المختلفة

من المصطلحات:

- Compassion Fatigue ✓
- Vicarious Traumatization ✓
- PTSD (الإجهاد النفسي عقب الصدمات) ✓
- Burnout (تناذر الاحتراق) ✓

ما هو الاحتراق النفسي؟

- ✓ الاحتراق النفسي (Burnout) مصطلح نفسي يشير للإجهاد الطويل وتراجع الاهتمام بالعمل.

- ✓ وهو ليس اضطراباً منصوص عليه في تصنيف (DSM) إلا أنه في تصنيف (ICD-10) على أنه حالة من التعب الهام (State of vital exhaustion) وتحت المشكلات المتعلقة بصعوبات إدارة الحياة، إلا أنه لا يعتبر اضطراباً

Problems related to life-management difficulty but it is not considered a disorder.

من هو عرضة للخطر؟

- ✓ الأطباء والمعالجين
- ✓ الأطباء والأخصائيين النفسيين
- ✓ المرشدين النفسيين
- ✓ الممرضات وعاملو الإسعاف
- ✓ المشرفين
- ✓ المتطوعين
- ✓ العاملين في الإغاثة
- ✓ الإداريون
- ✓ ؟؟؟؟

الاحتراق النفسي عند عمال الصحة

- ✓ هناك مؤشرات بأن الأطباء العاميين (GP) يتعرضون لأعلى نسبة من الاحتراق النفسي
- ✓ في بحث منشور أنه ليس أقل من 40% عندهم بعض أعراض الاحتراق النفسي (Psychological Reports)

من تحديات طبيعة عمل الإغاثة والأزمات:

- ✓ التعرض المستمر للعمل الشاق
- ✓ العمل مع الناجين والمصابين
- ✓ الإسعاف ومحاولات إنقاذ الناس
- ✓ فقدان والوفاة
- ✓ صعوبات التعامل مع أسر المصابين

- ✓ الشعور بالعجز عن إنقاذ ومساعدة الجميع
- ✓ الشعور بذنب النجاة (Survival guilt)
- ✓ المعضلات الأخلاقية (Ethical dilemmas)
- ✓ الشعور بعدم أو قلة التقدير
- ✓ الإجراءات الإدارية والروتينية

من تحديات العمل في بيئة عقب كارثة

- ✓ الدمار في البنية التحتية
- ✓ عدم استقرار الحاضنة الاجتماعية
- ✓ الحجم الهائل للمعاناة
- ✓ ضرورة تقديم الدعم مع الرعاية الصحية
- ✓ ضعف الموارد
- ✓ الأوضاع غير المألوفة وغير المتوقعة
- ✓ التوتر والضغط النفسي في تلك الأجواء
- ✓ المعضلات الأخلاقية (Ethical)

عوامل ذاتية تزيد الخطورة:

- ✓ ضعف القدرة على وضع الحدود على الآخرين
- ✓ صعوبة قول «لا»
- ✓ ضعف القدرة على وضع الحدود على الذات
- ✓ النزعة للكمال (Perfectionism)
- ✓ تحمل الشخص لما هو فوق طاقته
- ✓ ضعف التواصل مع الزملاء
- ✓ ضعف المهارات الإدارية
- ✓ ضعف العلاقات الاجتماعية
- ✓ اهتمام محدود لما هو خارج دائرة العمل

الاحتراق النفسي (مبيض 2014)

✓ في دراسة صغيرة لمقارنة مجموعتين:

1. 25 أخصائي نفسي واجتماعي يعملون مع اللاجئين في جنوب تركيا
2. 25 طبيب وأخصائي نفسي يعيشون في قطر ويعملون مع الجرحى السوريين في مناطق متعددة أثناء الأزمة السورية

قياس ماسلاك للاحتراق النفسي

(Maslach Burnout Inventory- MBI)

Christina Maslach

Pro of Psychology, California University

قياس ماسلاك للاحتراق النفسي

تطور القياسات

✓ 22 فقرة

Validity & Reliability

✓ 0 – 6 (0 أبدا لا 6 يوميا)

✓ المشاعر والأفكار والمواقف

✓ إمكانية الأداة للاستعمال الشخصي

✓ قياس 3 محاور

قياس ماسلاك للاحتراق النفسي (Maslach)

1. الإجهاد العاطفي (Emotional Exhaustion) 9

2. الاضطراب النفسي/الشخصية (Depersonalization) 5

3. الإنجاز الشخصي (Personal Accomplishment) 8

نتائج قياس ماسلاك للاحتراق النفسي

الاحتراق النفسي (مبيض 2014)

✓ تشير النتائج لدرجة عالية من الاحتراق النفسي في كلا المجموعتين

✓ وهي أكثر انتشارا عند المجموعة الأولى التي تعيش قريبا من اللاجئين

من تأثيرات الاحتراق النفسي

- ✓ على مستوى الفرد
- ✓ مستوى المنظمة/ المجموعة
- ✓ مستوى المجتمع

الأعراض والعلامات

- ✓ التعب والإجهاد النفسي
- ✓ التعب الجسدي
- ✓ صعوبات النوم والكوابيس
- ✓ النزق والعصبية
- ✓ صعوبات التركيز
- ✓ الخدر العاطفي
- ✓ الآلام المختلفة
- ✓ النسيان وصعوبات التذكر
- ✓ السلوك العدواني
- ✓ صعوبة العلاقات
- ✓ العزلة والانسحاب الاجتماعي
- ✓ الاكتئاب

من تأثيرات الاحتراق النفسي على العمل

- ✓ خيبة الأمل في العمل
- ✓ توقف الرضى العاطفي من العمل
- ✓ الشعور بأن المنظمة أخففته
- ✓ الاهتمام بالعمل فقط للمكسب المادي
- ✓ التعب والإجهاد
- ✓ أخذ إجازات، ولكن العودة متعبا وعدم الشعور بالراحة
- ✓ احتراق الحماس والدافعية والاهتمام بالعمل

✓ التوقف عن تطور العمل

من التأثيرات على الأداء

- ✓ تراجع الدافعية والحماس للعمل
- ✓ الشعور بعدم التقدير
- ✓ السخرية
- ✓ زيادة الشعور بالأهمية الذاتية الشخصية
- ✓ إهمال السلامة الذاتية
- ✓ إهمال الحاجات الذاتية
- ✓ غياب الثقة بالآخرين
- ✓ السلوك اللاجتماعي
- ✓ التعب المستمر
- ✓ ضعف التركيز
- ✓ أعراض المرض العضوي
- ✓ صعوبات النوم
- ✓ تراجع جودة العمل
- ✓ العلاجات الدوائية الذاتية
- ✓ الإدمانات المختلفة

ماذا يمكن أن نقدم لأنفسنا؟

- ✓ تجنّب شدة التماهي مع الناجين/ الحالات
- ✓ الانتباه للأعراض والعلامات المبكرة
- ✓ الرعاية الذاتية

الرعاية الذاتية «إن لنفسك عليك حق»

- ✓ نذكر أنها ردود فعل إنسانية طبيعية
- ✓ الإصغاء لصوت الجسم والنفس

- ✓ الاسترخاء
- ✓ الحديث مع من نثق به
- ✓ التعبير عم مشاعرنا وعواطفنا
- ✓ الاستماع للناس حولنا
- ✓ الاهتمام الذاتي
- ✓ القيام ببعض الأعمال الروتينية
- ✓ تجنّب علاج الذات
- ✓ اللطف مع الذات
- ✓ تجنّب النزعة للكمال
- ✓ طلب المساعدة

كيف يتكيف الناس عادة:

- ✓ تختلف طرق الناس في هذا التكيف
- ✓ بعض هذه الطرق فعّالة، وبعضها لا، ومنها:
 1. عدم فعل أي شيء
 2. تغيير التخصص
 3. تغيير المهنة والعمل
 4. استعمال الاحتراق النفسي لزيادة النمو الشخصي «نداء اليقظة» (wakeup call)

استعمال الاحتراق النفسي للمزيد من النمو الشخصي:

- ✓ التعرف على أسباب الاحتراق النفسي
- ✓ وقفة للتأمل والمراجعة
- ✓ الحديث مع من نثق به ونرتاح له، من خارج العمل
- ✓ الحديث المفصّل

من الدروس التي يمكن تعلمها:

- ✓ أننا لسنا أناس بطاقات خارقة

- ✓ العمل الجاد ليس بالضرورة حلّ لكل المشكلات
- ✓ الإنجازات الكبيرة تحتاج لاهتمام وتعاون مع الآخرين
- ✓ اهتمام شخص واحد ليس بالشئ الكافي
- ✓ امتلاك التفكير النقدي لما هو أمامنا
- ✓ الثقة بمشاعرنا الذاتية لما نراه من صعوبات أولية مبكرة

التطوّر وروية اتجاه جديد:

- ✓ بعد فهم واستيعاب ما أدى للاحتراق النفسي
- ✓ إعادة تقييم الأهداف الشخصية
- ✓ ماذا نريد أن ننجز في الحياة؟
- ✓ الاهتمام بالتفاصيل (بعد التعافي من الاحتراق)
- ✓ الاستفادة من الحكمة التي اكتسبناها مما حدث
- ✓ زيادة الفهم الذاتي

تحديد الأهداف:

- ✓ أهداف متوازنة، فلا تطغى على بعضها
- ✓ ألا تكون كبيرة التحدي، مما يسبب التوتر مجددا
- ✓ ما المهارات الجديدة التي أحتاج تعلمها؟
- ✓ ما هي الجوانب التي أحتاج فيها لمساعدة الآخرين؟

تحقيق الأهداف وتنفيذها:

- ✓ وضع خطة تنفيذية واضحة
- ✓ قد تتطلب الخطة تغيير المهنة أو العمل
- ✓ خطة تنفيذية للمستقبل، وليس لمجرد الهروب من العمل الحالي
- ✓ الخطة التنفيذية ستضع الاحتراق النفسي خلفنا
- ✓ تبني الخطة التنفيذية وسط نمط حياة صحيّ
- ✓ تجنّب المزيد من الإجهاد والاحتراق النفسي

المزيد من الاهتمام إلى...:

- ✓ نمط الحياة الصحي
- ✓ التوازن بين المهنة والحياة الاجتماعية
- ✓ اهتمامات تحميك من المزيد من الاحتراق النفسي
- ✓ الاسترخاء

من أنظمة الدعم الطبيعية:

- ✓ الأسرة
- ✓ الصداقات
- ✓ الزملاء
- ✓ الإيمان
- ✓ الهوايات والاهتمامات

لنسال أنفسنا:

- ✓ ما هو دوري؟
- ✓ ما هي حدود دوري؟
- ✓ ما هي مهاراتي التي سأستخدمها؟
- ✓ ما هي مسؤوليتي؟
- ✓ ما هي قدراتي؟

مساعدة المساعدين: بيئة العمل

- ✓ الإشراف المناسب
- ✓ ثقافة الانفتاح
- ✓ الاجتماعات الدورية
- ✓ الخصوصية والسرية الشخصية
- ✓ نظام داعم

احتياجات العاملين:

1. التدريب
 2. الإشراف
 3. الدعم
- من استراتيجيات الحدّ من الاضطراب النفسي لمن يقدم الرعاية الصحية:
 - ✓ الحوار والتواصل
 - ✓ مراقبة الحاجات الأساسية
 - ✓ أخذ وقت للاستراحة
 - ✓ استمرار التواصل مع الزملاء
 - ✓ متابعة البعيدين
 - ✓ فهم الفروق الفردية
 - ✓ البقاء على اطلاع على آخر التطورات
 - ✓ المراقبة الذاتية

الوقاية من الإصابات النفسية =

العضوية	التوتر	الاستغلال
مهارات	احترام	مجموعة
اجتماعية	الذات	الدعم

متى نحول للصحة النفسية؟

- ✓ التشوش (زمان ومكان)
- ✓ الاكتئاب
- ✓ القلق
- ✓ الشك بالمرض النفسي
- ✓ العجز عن رعاية الذات
- ✓ الأفكار الانتحارية
- ✓ أفكار تعريض الآخرين للأذى

✓ تعاطي وإدمان الأدوية أو الممنوعات

✓ العنف الأسري

✓ امتهان الأطفال

✓ امتهان كبار السن

الخلاصة:

✓ قد لا يكون منع وقوع الكارثة تحت سيطرتنا

✓ العاملون في الرعاية الصحية ليسوا ممنوعين من التعرض لصددمات الكارثة

✓ يجب أن يكون بناء مناعة العاملين في المجال الصحي جزءاً من الخطة العامة لإدارة الكوارث

✓ وخاصة أننا نعرف العناصر الرئيسية للمناعة النفسية

✓ يمكن للعاملين في مساعدة المتضررين من الصدمات التعرض للتوتر وضغوطات عملهم.

✓ لا بد لبرامج الإغاثة والدعم من التنبه لهذا، وتأمين طرق مناسبة لدعم المساعدين

✓ على المساعدين التنبه لما يتعرضوا له من تحديات عملهم، وأن يحاولوا مساعدة أنفسهم

✓ لا بد من التعرف على طرق الدعم الذاتي للحفاظ على القدرة على مساعدة الآخرين

✓ لا بد من المعلومات الصحيحة عن ردود الفعل العاطفي في مواجهة المواقف الصعبة

تويتر

@MamounMobayed