راه‌های جلوگیری از فرسودگی شغلی کدام است؟

صبوریم سنگ نیستیم

ترانه بنی یعقوب
گزارش نویس

«فرسودگی در اثر شفقت» شاید این عنوان چندان برایتان آشنا نباشد. آیا درباره فرسودگی شغلی حرف می‌زنیم؟چه نوع فرسودگی؟ فرسودگی بر اثر ساعات طولانی کار؟ فرسودگی بر اثر جنس کار؟

این عنوان وبیناری بود که چند روز قبل برگزار شد و هدفش شکل گرفتن گفت‌وگو بین روانپزشکان و کنشگران اجتماعی و کسانی بود که شغل‌شان با انسان‌ها سر و کار دارد؛ فرسودگی ای که در اثر شفقت کاری به وجود می‌آید. راستی هیچ وقت با خودتان فکر کرده‌اید یک پرستار یا پزشک که دائم با مردم سر و کار دارد بعد از مدتی چطور می‌تواند با انبوهی از رنج کنار بیاید؟ امدادگران چطور؟ آنها که دائم در مناطق پر بحران رفت و آمد می‌کنند؟ یک روزنامه نگار چطور؟ کسی که دائم میان مردم و پای درددل آنهاست؛ رنج دیدگان را از نزدیک می‌بیند و رنج آنها را برای شما در قالب کلمات و تصویر بیان می‌کند.

در این وبینار که به منظور پاسخ دادن به همین سؤالات برگزار شد، یک امدادگر، یک روزنامه نگار و یک کنشگر اجتماعی تجربه زیسته خود را مطرح کردند و دکتر مریم رسولیان راه‌های پیشگیری از فرسودگی را بررسی کرد؛ موضوعی که بسیاری از روانپزشکان معتقدند خیلی کم به آن پرداخته شده است.

احمد بختیاری، مدیرعامل جمعیت غیردولتی خانه نجات ایران و امدادگر جمعیت هلال احمر، تجربه سال‌ها حضور در بحران‌هایی چون سیل و زلزله را داشته و در این وبینار نماینده امدادگران بود: «گاهی یک امدادگر بدون تجربه و آموزش، ناگهان به یک بحران ورود می‌کند. باید بپرسیم وقتی یک امدادگر با حمایت روانی آشنا نیست یکباره چطور وارد بحران‌های جدی و بلایا می‌شود؟ من احساس می‌کنم کسانی که به طور حرفه‌ای وارد می‌شوند کمتر آسیب می‌بینند تا آنهایی که بر اثر احساسات وارد این حوزه می‌شوند.»

بختیاری در ادامه درباره تجربه زیسته‌اش در زلزله کرمانشاه و سیل‌های سال‌های اخیر اشاره می‌کند:«کرمانشاه شاید اولین زلزله‌ای در کشور بود که ما با ترافیک ۵ کیلومتری کمک‌های مردمی روبه رو شدیم و برایمان مهم بود بدانیم چرا مردم تلاش می‌کنند خودشان به منطقه بیایند و چرا کمک‌هایشان را از طریق دستگاه‌های متولی ارسال نمی‌کنند؟ وقتی این تعداد انسان وارد منطقه آسیب دیده می‌شوند، قطعاً رفتارهای حرفه‌ای کمتر و کمتر می‌شود. ما فردی را در کرمانشاه دیدیم که همه اعضای خانواده‌اش فوت کرده بودند؛ یک خانه سه طبقه که همه ساکنان آن فوت شده بود و این فرد فقط زنده بود. حال شاید در ظاهر ساده باشد برویم با کسی که همه اعضای خانواده‌اش را از دست داده حرف بزنیم اما موضوع به این سادگی نیست.

در یکی از این گروه‌ها یک روانشناس با ما همراه بود که تازه کار بود و میزان گفت‌وگوهایش با همان فردی که همه اعضای خانواده‌اش را از دست داده بود خیلی زیاد بود و هر روز چند ساعت با این فرد حرف می‌زد. تا چند روز اول همه چیز عادی بود اما از روز چهارم فهمیدم امدادگری که همراه ماست خودش بشدت آشفته شده و ناراحت است و شرایط روحی مناسبی ندارد. یعنی آنقدر درگیر موضوعات مربوط به این خانواده شده و استراحت نکرده بود که خودش هم دچار آسیب شد. در گروه‌های امدادی حرفه‌ای دنیا همیشه مددکار و مشاور و روانشناس هست و در خیلی از حوادث و بلایا سیستمی هست که اگر یک امدادگر در وضعیت سختی قرار گرفت می‌تواند از مرخصی‌های سه روز تا یک هفته استفاده کرده و با مشاور و مددکار صحبت کند و فعالیت ورزشی و تفریحی داشته باشد. اما این را در سیستم خودمان نمی‌بینیم. استمرار دیدن صحنه‌های دلخراش و شنیدن تجربه‌های هولناک فرسوده کننده است.»

یک روزنامه نگار حوزه اجتماعی هم که بیشترین تجربه‌اش در حوزه آسیب‌های اجتماعی بوده و روزنامه‌نگار میدانی است از تجربه‌هایش می‌گوید: «یک روزنامه‌نگار فقط در محل پرتنش حضور ندارد بلکه بعد از آن باید بارها با همان صحنه مواجه شود. باید فایل‌های صوتی را گوش دهد و تصاویر را دوباره ببیند و این درگیری تا زمانی که گزارش اش را بنویسد پیوسته با او است. او باید چشم در چشم سوژه بدوزد، با او احساس همدلی کند و حرف‌هایش را ساعت‌ها بشنود تا بتواند روایت تأثیرگذاری ارائه دهد. اتفاقی که می‌افتد این است که بعد از مدتی دچار بی‌حسی می‌شود که این به هیچ وجه معنایش بی‌تفاوتی نسبت به آنچه می‌بیند و می‌شنود نیست بلکه از دیدن حجم زیاد و رنج دیگران کرخت می‌شود. خیلی اوقات ما از خودمان می‌پرسیم آیا به دیدن فاجعه عادت کرده‌ایم؟ آیا حساسیت ما نسبت به موضوعات غمناک از دست رفته؟»

مینا کامران، کنشگر و تسهیلگر اجتماعی چند سال است در روستاهای سیستان و بلوچستان کار داوطلبانه می‌کند. او می‌گوید: «وقتی ناامیدی در جامعه افزایش می‌یابد از ما که فعال اجتماعی هستیم انگار بیشتر توقع می‌رود که حالمان خوب باشد و گاهی ما را مجسمه سفت و سختی می‌دانند که باید صدای همه را بشنویم و همیشه محکم بمانیم اما این تصویر درستی نیست. رفت و آمدها و برخورد با آدم‌هایی که هزار مشکل دارند تو را شکننده می‌کند اما نمی‌توانی دردهایت را بروز بدهی. اینها به علاوه محدودیت‌های دیگر، یک داوطلب را که به خاطر عشق و علاقه‌اش کار می‌کند واقعاً فرسوده می‌کند. گاهی ادارات و گاهی در سطوح بالاتر برای تو محدودیت‌هایی ایجاد می‌کنند که واقعاً کنشگر اجتماعی را خسته می‌کند.»

> وقتی ناامیدی در جامعه افزایش می‌یابد از ما که فعال اجتماعی هستیم انگار بیشتر توقع می‌رود که حالمان خوب باشد و گاهی ما را مجسمه سفت و سختی می‌دانند که باید صدای همه را بشنویم و همیشه محکم بمانیم اما این تصویر درستی نیست. رفت و آمدها و برخورد با آدم‌هایی که هزار مشکل دارند تو را شکننده می‌کند اما نمی‌توانی دردهایت را بروز بدهی

مریم رسولیان، روانپزشک و عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی ایران بعد از شنیدن حرف‌های این فعالان و کنشگران می‌گوید: «من درباره شفقت و فرسودگی صحبت می‌کنم. کسانی که شغل‌شان سر و کار با رنج دیگران است. مثل معلمان و پرستاران. شما با موجودی به‌نام انسان کار می‌کنید که غیر قابل پیش‌بینی است و نیازهایش کاملاً توسط شما برآورده نمی‌شود. امدادگران باید در شرایط سخت با انسان‌ها کار کنند که این خود بستر فرسودگی را فراهم می‌کند. گزارشگر اجتماعی با مردم برخورد می‌کند و بلایا و مصایبی را گزارش می‌کند که بستری برای خستگی و فرسودگی فراهم می‌آورد. یکی از علائم فرسودگی خستگی هیجانی است؛ اینکه می‌گویی این کار فایده ندارد و دیگر تحمل استرس ندارم. وقتی در کارمان تحمل انتقاد نداریم یعنی داریم خسته و فرسوده می‌شویم. پزشکانی که زیاد بیمار می‌بینند این را زیاد تجربه می‌کنند چراکه باید دائماً به آه و رنج‌های افراد دیگر گوش بدهند. نکته دوم مسخ شخصیت است یعنی انگار آن آدم کس دیگری می‌شود و ظرفیتش کم می‌شود این همان کرختی ای است که روزنامه‌نگاری که اینجا حرف زد درباره‌اش گفت، این به خاطر شدت احساسات و محرکاتی است که شخص دیده و کرخت شده است. در بحران‌ها تا یک جایی این کرختی جنبه محافظتی دارد ولی در شرایط مزمن حساسیت آدم‌ها را کم می‌کند. سومین بعد فرسودگی احساس عدم کفایت شخصی است. یعنی فرد می‌گوید دیگر توان ندارم. اینها علائم فرسودگی است و معلوم است فرد از خودش مراقبت نکرده است. این افراد باید تحت حمایت‌های جمعی قرار بگیرند.»

ایرنا

دکتر رسولیان در تعریف شفقت هم می‌گوید: «شاید در این عنوان بیشتر شفقت نسبت به دیگران فهم شود اما من می‌گویم کسی که نسبت به خودش شفقت نداشته باشد نسبت به دیگران هم نمی‌تواند شفقت داشته باشد. این یک دروغ است که من خودم را فدای دیگران می‌کنم. تنها کسی می‌تواند به دیگران کمک کند که جای پای خودش محکم باشد. پس شفقت، مهربانی و همدلی چند زیرمجموعه دارد؛ اول اینکه کسی که شفقت‌ورز است می‌پذیرد که رنج، بخش اجتناب‌ناپذیر زندگی است. دوم اینکه به‌دنبال راه حل است نه مقصر. فرد شفقت‌ورز می‌تواند احساسات و رنج دیگران را درک کند و نهایتاً اینکه باور دارد که خودش تغییر می‌کند و دیگران هم تغییر می‌کنند و اینکه همیشه قرار نیست این رنج باشد و این نگاه، امید به‌وجود می‌آورد.»

به‌گفته وی موانع عمده شفقت‌ورزی در برخی از فعالان اجتماعی این است که اغلب آنها کمال طلبند، خودسرزنش گرند و هر کاری که می‌کنند فکر می‌کنند کم کاری کرده‌اند: «شخص از خودش قدردانی نمی‌کند. ما باید به خودمان انرژی بدهیم تا بتوانیم به دیگران انرژی بدهیم اگر اینها وجود نداشته باشد افسردگی و ناامیدی پیش می‌آید.»

اگر هر کدام از ما درباره شغل خودمان و سختی‌هایش حرف بزنیم بیشتر به درک و همدلی درباره سختی‌های‌مان می‌رسیم و می‌فهمیم کجا باید نسبت به خودمان هم شفقت بورزیم.

جدول سودوکو ۳۶۱۲

ارقام ۱ تا ۹ را طوری در خانه‌های سفید قرار دهید که هر رقم در سطرها، ستون‌ها و مربع‌های کوچک ۳ در ۳ یکبار دیده شود

آسان

	۴				۳	۵	۸	
		۴	۶		۹			۱
			۹	۵				۳
	۲	۸		۱	۶			۹
			۷					
۱		۷	۳		۴	۹		
۲			۳	۶				
۷		۹		۵	۲	۱		
	۸	۵		۹		۳		

متوسط

۹		۷		۸	۵			
۴		۶		۳				۹
			۶					
	۲	۱		۵				
۳		۴		۱		۲		۶
				۲		۵	۷	
					۹			
۱				۷		۹		۲
				۶	۷	۸		۳

سخت

				۱	۵		۸	
		۵	۶			۳		
۳					۷		۱	
		۲	۴				۵	
۸		۷				۱		۹
	۵				۳	۲		
	۸		۷					۶
		۱			۹	۵		
	۷		۵	۳				

خیلی سخت

	۹			۵				
	۳		۲		۶			
۷				۳		۲		۶
		۲			۹			
۴				۲				۷
			۱			۳		
۸		۳		۴				۱
			۸		۵		۶	
				۱		۴		

حل جدول سودوکو شماره ۳۶۱۲

آسان

۸	۴	۶	۷	۱	۵	۹	۸	۲
۶	۲	۹	۸	۴	۳	۵	۱	۷
۵	۱	۷	۲	۹	۶	۳	۴	۸
۴	۸	۱	۵	۷	۹	۲	۶	۳
۲	۶	۳	۴	۸	۱	۷	۵	۹
۷	۹	۵	۳	۶	۲	۸	۱	۴
۹	۵	۸	۱	۳	۷	۴	۲	۶
۱	۳	۴	۹	۵	۸	۶	۷	۱
۳	۷	۲	۶	۲	۴	۱	۹	۵

متوسط

۹	۱	۷	۳	۸	۵	۴	۶	۲
۴	۸	۶	۱	۳	۲	۵	۹	۷
۲	۵	۳	۹	۴	۷	۱	۸	۶
۸	۶	۱	۵	۷	۴	۲	۳	۹
۳	۴	۹	۲	۶	۸	۷	۵	۱
۷	۲	۵	۶	۹	۱	۳	۴	۸
۶	۹	۴	۸	۱	۳	۵	۷	۲
۱	۷	۸	۴	۵	۹	۶	۲	۳
۵	۳	۲	۷	۲	۶	۸	۱	۴

سخت

۹	۸	۴	۱	۵	۷	۶	۳	۲
۱	۳	۵	۶	۲	۹	۸	۴	۷
۶	۷	۲	۳	۸	۴	۱	۵	۹
۴	۵	۸	۹	۳	۱	۷	۲	۶
۳	۱	۷	۴	۶	۲	۹	۸	۵
۲	۶	۹	۷	۵	۸	۳	۱	۴
۸	۴	۳	۵	۹	۶	۲	۷	۱
۵	۹	۱	۲	۷	۳	۴	۶	۸
۷	۲	۶	۸	۴	۵	۱	۹	۳

خیلی سخت

۸	۹	۳	۴	۵	۱	۶	۲	۷
۱	۲	۶	۷	۳	۸	۹	۵	۴
۴	۵	۷	۹	۲	۶	۳	۱	۸
۹	۸	۴	۳	۱	۵	۷	۶	۲
۳	۶	۱	۲	۸	۷	۵	۴	۹
۷	۴	۵	۶	۹	۲	۸	۳	۱
۶	۱	۸	۵	۴	۳	۲	۷	۹
۵	۷	۹	۸	۶	۴	۱	۱۰	۳
۲	۳	۴	۱	۷	۹	۱۰	۸	۶

یک جدول با دو شرح ۷۵۷۸

جدول روزنامه *ایران* دارای دو «شرح عادی و ویژه» است. در صورت تمایل به حل دو شرح ابتدا یکی از شرح‌ها را با مداد حل کرده و سپس با پاک کردن جواب شرح اول، به حل شرح دوم بپردازید.

جدول عادی

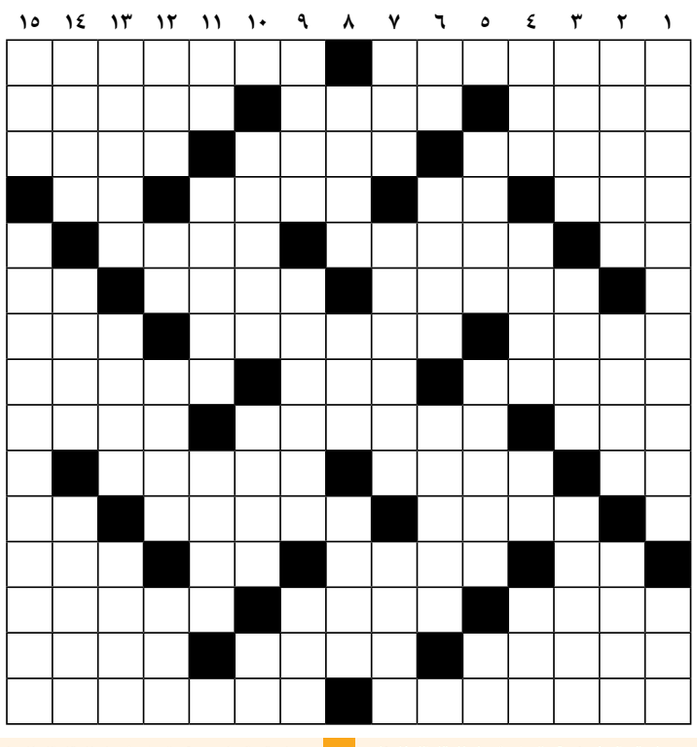
◀ افقی:
۱- محل عرضه کالا- کشک سیاه
۲- مستقیم- خوراک فرنگی- زبان مردم «سوئد»
۳- دارای یک اسم- رودی در «فرانسه»- فریاد بلند
۴- غمگین- ضمیر سه کیلویی!- سخن چین- نه عامی
۵- مروارید- یارو- دوستدار و مهربان
۶- آن سوی- کلاغ- حرف فاصله
۷- امام ششم (ع)- ماتم زده- قصد، آهنگ
۸- تکیه دادن- سوغاتی از کشمیر- واپس رانی
۹- حاصل گندم- دفاع چپ «سپاهان»- پتک آهنگران
۱۰- ساز پرسوز- حوض و خزانه حمام- جیره مقرر
۱۱- لزوم امری- امضا- حالت موی خشک
۱۲- ویتامین سبزیجات- هدیه- بی‌مهار- همان «سیب» است
۱۳- تابناک- تازه رسیده- برابری
۱۴- مکرو مردم فریبی- رونده- ظرف آزمایشگاهی
۱۵- غذای محلی «کرمان»- گلی زینتی

▼ عمودی:
۱- بازیگر فیلم «ستاره بازی» (روی پرده سینما)- شهری در شمال «فرانسه»
۲- شهری در استان «مازندران»- کوتاه‌ترین فرم فعل- مقابل تندی و سرعت
۳- هوو- کشیده شده- کارگردان «بن هور»
۴- زمستان عربی- محروم و بی نصیب- برآمدگی لاستیک- عضو تنفس
۵- پروآکنده- لپ‌تاپ سبک- نام «بلاتر» رئیس سابق فیفا
۶- نشانه اسم مصدر- به‌حد کمال نرسیده- باغبانی که تاک پرورش می‌دهد
۷- سرسرا- کشتی جنگی شکاری- ریاکار
۸- کیسه برنج- قدم‌های بزرگ- غذای سبزیجاتی
۹- استواری و پایداری- عظیم الجثه- خانه بزرگ
۱۰- خارپشت- اولین نخست‌وزیر هند پس از استقلال این کشور- همان «بس» است
۱۱- معاون هیتلر- مدرسه‌ها- نوعی تب
۱۲- نیرو و توان- شبکه رایانه‌ای- پشت سرهم- توبره ورزشکاران
۱۳- بیخ ریواس- ناشناس- همسر ابراهیم نبی (ع)
۱۴- آخرین لحظه روزدیدار- بی پروایی- کوچک‌ترین عضوسازهای زهی/آرشه‌ای
۱۵- سیاره عطارد- فیلسوف و ریاضیدان بزرگ و بنام قرن هفتم هجری

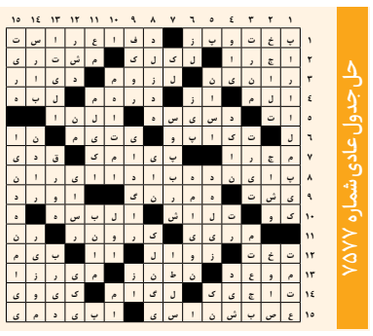
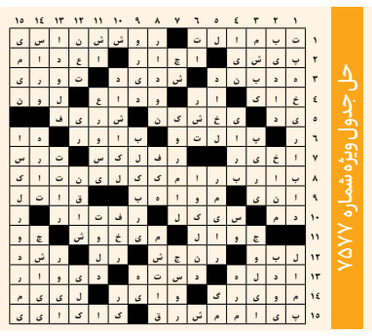
جدول ویژه

◀ افقی:
۱- پارچه نخی سبک- ارز دیجیتال
۲- وقت- فیلسوف عصر روشنگری- ژنتیک
۳- از عناصر فلزی- ابله- امروزی
۴- آسمان جل- منقار- جانشین- ماه سریانی
۵- رودی در «روسیه»- ایوان- فراوان
۶- بزرگ‌ترین مدار زمین- نشانی پستی- پیشوند فقدان
۷- بی خود و بی جهت- فیلم «تهمینه میلانی»- صدای بال پشه
۸- یاقوت زرد- ماه فوتبالی- دهکده
۹- بام زاگرس- نوعی خودروی شورلت که بسیار خاص است- ماده ژلاتینی موجود در گیاهان
۱۰- کلام چوپان- به‌هم چسبیده- از احجار کریمه
۱۱- آشی که با آرد درست کنند- ناحیه تحت فرمان- دو یار هم قد!
۱۲- دختر- پدر عربی- پرنده دریاچه- داوری به حق
۱۳- مخمصه- تومان خودمانی- کیسه زر
۱۴- کشیک- گواهان- دسته
۱۵- فیلمی از «جواد هاشمی»- دومین پادشاه دودمان افشاریه

▼ عمودی:
۱- اثر «ولتر»- زمان
۲- کشور اروپایی- فرآورده‌های شیری- راه خروج
۳- کپی DVD- شهری در «غنا»- تذکر
۴- امر به شنیدن- ساز و برگ جنگ- صدای مرغابی- قوم آتیلا
۵- واحد پول «ترکمنستان»- از مقاطع تحصیلی دانشگاهی- نت منفی
۶- سطح- سرمربی «لیورپول»- برخورد کردن
۷- نیمتنه زنانه- قند سوخته- جودوی چینی
۸- جوهر مازو- نغمه- غذای ایرانی
۹- نوچه- بدون میکروب- صنف
۱۰- خودروی آلمانی- یار «عذرا»- رنجوری
۱۱- داخل- حامل- شهری نزدیک «سنندج»
۱۲- سفید مایل به زرد- صدای لاستیک پنچر- مارکی بر کامیون کشنده- صندلی تشریفاتی
۱۳- مجبور شده- گشادگی- خوش گذران
۱۴- مدینه سابق- یکتا- استانی در «ترکیه»
۱۵- متعفن- نویسنده شیلیایی «جنگل کوتوله‌ها»



حل جدول عادی شماره ۷۵۷۷



حل جدول ویژه شماره ۷۵۷۷