

الاحتراق الوظيفي للعاملين في الإغاثة والتنمية

"في العادة، لا يدرك المرء إصابته بالاحتراق إلا بعد أن فوات الأوان. أنا أحب المطالعة في أوقات فراغي، لكن في أحد المرات جلست لأقرأ ولم أستطع تخطي بضع جمل. شعرت بأن ذهني توقف عن العمل. عندها أدركت أن ثمة مشكلة حقيقية"

هل لديك هبوط في طاقتك لمدة معتبرة من الوقت؟ هل يراودك شعور بالانفصال عن رغباتك وتطلعاتك؟ هل فقدت اهتمامك بالأشياء التي تثير حماسك، أو بقضاء وقت مع أصدقائك؟ يشرح هذا النص مسألة الاحتراق، ومسبباته، ويقدم بعض النصائح للوقاية أو التعافي منه.

ما هو الاحتراق؟

الاحتراق هو "حالة من الإرهاق أو الإحباط الناجم عن التفاني في سبيل قضية، أو أسلوب حياة، أو علاقة، فشلت في تحقيق النتائج المتوقعة منها"، بحسب هيربرت فرودنبيرغر، عالم النفس الذي سكّ مصطلح "الاحتراق".
أما باينز وأندرسون فيعرفان الاحتراق على أنه "حالة من الاستنفاد الجسدي والعاطفي والذهني الناجم عن الانخراط المديد في مواقف تتطلب جهداً نفسياً وعاطفياً".

"يرتبط الاحتراق بذاك الجزء العميق فينا الذي يرغب في الذوبان في لهيب الحياة، والحب، والشغف، والتحدي، والمعنى، ويعبّر عن الدمار الذي نشعر به عندما يحرقنا ذلك اللهب حتى النهاية"، كما تقول دينا غلوبرمان.

ثمة العديد من القواسم المشتركة بين الاحتراق والتوتر، غير أن الاحتراق يحصل على فترة أطول من الزمن. فهو يتسلل إلينا خلسةً، ويستنفد تلك الأجزاء التي تمنحنا المعنى والدافع. التوتر يمكن تجاوزه من خلال الراحة واتخاذ بعض الإجراءات البسيطة، أما الاحتراق فيسبب تهديداً وجودياً لمنابع الطاقة والشغف والرغبة في التغلب على التوتر.

ما أسباب الاحتراق؟

حدد ثلاثة من رواد علم النفس، هم ماسلاش وشوفيلي ولايتر، ستة مسببات رئيسية للاحتراق:

- أعباء العمل غير المتوافقة مع القدرة
- عدم القدرة على السيطرة
- غياب المكافآت المناسبة
- فقدان التواصل الإيجابي مع الآخرين في مكان العمل
- الشعور بعدم الإنصاف
- الصراع بين قيم مختلفة

في مجال الإغاثة، قد نتعرض لأعباء عاطفية شديدة كنتيجة ثانوية للرضوض النفسية المباشرة وغير المباشرة الناجمة عن العمل مع المحتاجين. قد نشعر بخيبة أمل متنامية عندما يحدث انهيار في فريقنا) أو في الهياكل الإدارية الأعلى) وبالتالي نفقد قدرتنا على تنفيذ المهام. قد تتفاقم هذه الخيبة عندما نفقد السيطرة أو المرجعية في اتخاذ القرار، حتى عندما تتوفر المعلومات اللازمة لتلبية الاحتياجات.

الوقاية من الاحتراق

في العام 1975، وصف خبراء الرعاية الصحية الشخص الذي يعاني من الاحتراق (burnout) بأنه "معطل" - أي وصل إلى مرحلة تضطره إلى التوقف. لكن من المرجح أن الحالة الشائعة هي ما تدعوه مارجوري فويل (1986) "اليباس" (brown out)، وهي استعارة مناسبة للأشخاص الذين يعملون في الدول النامية.

طاقتنا تنخفض، لكنها لا تُستنفد بالكامل. "إن ما تقوله لنا حالة اليأس مهم إلى أقصى حد، بل إن اليأس غالباً ما تكون له معانٍ إيجابية مشجعة: فهو إشارة إلى أننا نُبلي بلاءً حسناً". قد يسهم اليأس أيضاً في تمهيد الطريق نحو تحقيق الذات: صقل الخبرات والاهتمامات، أو الدفع إلى تطوير مهارة أساسية كالحزم أو الجرأة، أو التركيز في حالات عدم اليقين. إن مقاومة وتجاهل هذه الأعراض، إذا لم نُلق لها بالاً، قد يؤدي إلى الاحتراق. إليكم بعض النصائح لتجنب الاحتراق الكامل.

تجنّب وضعية الاسفنجية. كأشخاص متعاطفين وشغوفين ونعمل بشكل مباشر مع المحتاجين، فإننا نعرض أنفسنا لخطر الرضة النفسية غير المباشرة، ما يجعلنا مرتبكين عاطفياً. لكل منا عتبة احتمال مختلفة، ولا بد من البحث عن نقطة التوازن. يجب أن نراقب مشاعرنا جيداً، وأن نضع حدوداً لما يمكن الغوص فيه. ومن الضروري وجود علاقة تواصل قوية مع مشرف أو مرشد.

التعامل مع التوتر. لا بد من وضع استراتيجيات جديدة واختبار استجاباتنا لها. يمكن تجربة طرائق جديدة لإدارة الوقت، أو أنماط عمل جديدة. التمارين الرياضية والتواصل مع الآخرين جزء أساسي في أية خطة ناجحة للتعامل مع التوتر. وإذ يختلف التوتر عن الاحتراق، فإن التوتر المديد وغير الضروري يجعلنا عاجزين عن معالجة الأسئلة الوجودية العميقة المتعلقة بمعنى الحياة وغايتها.

السيطرة على التوقعات. ينبغي ضبط التوقعات الشخصية بحسب عقد العمل أو المهمة الحالية. ما هي إيجابيات وسلبية الهوس بتحقيق الكمال؟ ما هي الإنجازات الممكنة في ظل هذه الظروف؟

التحدث مع المديرية. يمكن إجراء تحليل للوظيفة وتدوين جوانب العمل التي تتعارض مع العافية الشخصية ثم البحث في التعديلات الممكنة. عندما يكون مديرك هو السبب في أن بيئة العمل مجهدّة، يمكن إيصال هذه الفكرة بطريقة مباشرة. في حال عدم الاستجابة، يمكن تصعيد المسألة إلى مستويات الإدارة الأعلى. بيئة العمل السامة أو الخلل المنهجي في ظروف العمل من المسببات الرئيسية للاحتراق. في حال عدم حصول تغييرات إيجابية، يمكن البحث عن بدائل.

خوض صراعات بناءة. يجب تعلم مهارات التواصل الفعال مع أعضاء الفريق والخوض في المواضيع الصعبة واتخاذ القرارات الشائكة. تجنب المواجهة قد يغذي الشعور بالاستياء.

الدخول في حوار مع مشاعر الاحتراق باعتبارها فرصاً لاكتشاف الذات. يمكنك مراقبة أفكارك وأحاسيسك بشيء من الفضول، والتساؤل عن هذه الأحاسيس وما تحاول أن تقوله لك.

علامات وأعراض الاحتراق

- هبوط في الطاقة وإرهاق لا يزول بالنوم
- الاكتئاب والمزاج المعتكر
- الانسحاب الاجتماعي والانفصال عن الآخرين
- فقدان المعنى والشعور بالفراغ
- فقدان الأمل
- فقدان الاهتمام بأنشطة كانت ممتعة في السابق
- السوداوية
- فشل استراتيجيات التأقلم المعتادة
- انخفاض الإنتاجية: بذل المزيد من الجهد وتحقيق نتائج أقل
- التهرب من التحديات، أو الاستجابة لها بعدائية
- سلوكيات الهروب (العلاقات الجنسية العابرة، إدمان الكحول، تناول الوجبات السريعة، الإفراط في مشاهدة التلفزيون والأفلام)

من الطبيعي أن نشعر ببعض هذه الأعراض بين وقت وآخر، ولكن عندما تستمر هذه الأعراض ويتراجع أدائنا بسبب ذلك فهناك ما يدعو للقلق. كيف نعلم أنه ينبغي الآن مواصلة العمل والمثابرة عليه، وكيف نعلم أن علينا التمهّل قليلاً لإعادة التقييم أو التفكير في العمل أو أخذ الراحة أو تغيير شيء ما؟ تشرح أنجيلا دكوورث الهمة بأنها مزيج من الشغف والمثابرة، وتذكر أن الجهد في النهاية أهم من الموهبة. تتحدث دكوورث أن الإنجازات الرفيعة تعود إلى أربعة عناصر: الاهتمام والتمرس والجدوى والأمل. هل أنت في وضع يمكنك فيه التخلص من الضغوطات والمهليات والعمل على استعادة شغفك وتفانيك، أم حان وقت الاعتراف بأن الدرب قد وصل إلى نهايته، ويجب تفادي الاحتراق العميق، والعثور على بدايات جديدة؟ بالطبع، ليس الأمر بهذه الثنائية الواضحة في العادة...

أصعب ما في الاحتراق هو عدم معرفة ما يجب معالجته: هل نحتاج إلى إجازة طويلة للاستراحة والاستجمام، أم الضغط على أنفسنا بعزيمة وإصرار؟

هل أعاني من الاحتراق؟

أول ما يجب التفكير فيه عند التعافي من الاحتراق هو أنه لا يمكن وضعه ضمن جدول زمني. تشير معظم الأبحاث إلى أننا نتعافى من الاحتراق خلال مدة تتراوح بين 6 شهور وسنتين، لكن ثمة أمثلة كثيرة على أن العملية قد تستغرق وقتاً أقصر أو أطول.

تبدأ مسيرة التعافي بالقبول بحقيقة الاحتراق وتعلم التعاطف مع الذات. قد يشمل التعافي من الاحتراق بعض الدلال، لكن التعافي الحقيقي يأتي بعد اتخاذ قرارات صائبة في الحياة؛ ولا سيما قرارات كانت صعبة في الماضي.

إن تكتيكات الهروب (مثل التعاطي والإدمان) هي التي جرّتنا إلى الوضع الحالي. الآن حان الوقت لاستعادة زمام السيطرة واتخاذ خطوات جدية لتوجيه دفة حياتنا في الاتجاه الذي نرغبه.

يمكن الحصول على الدعم لإجراء تغييرات صعبة في نمط حياتك. لكن يجب عليك رسم طريقك إلى التعافي بنفسك. ويجب اتخاذ هذه القرارات من منطلق الثقة بالنفس والتقدير العميق للذات. إليك بعض الأمثلة عن هذه الخطوات:

- حضور لقاء فضفصة جماعية
- أخذ إجازة من العمل أو إجازة مرضية
- وضع روتين للتمارين الرياضية أو غير ذلك من الخطط الصحية
- الاجتماع بمعالج نفسي أو خبير في تطوير الذات
- العزلة الاختيارية وإعادة التفكير في مجموعات الأصدقاء المحيطة بك

ثمة عدة طرق لمعرفة الدعم المطلوب. الخطوة الأولى والأكثر أهمية غالباً هي ابتلاع كبريائنا وطرح عدد من الأسئلة الصعبة.

عندما ننزوي في شرنقتنا الخاصة ونستعد للخطوات التالية، يجب التفكير في ما يلي:

- التواصل مع الأشياء الأعزّ على قلوبنا
- استدعاء المشاعر المحفزة واللحظات التي كنا نشعر فيها بالانسجام مع أنفسنا ومشوارنا في الحياة
- وضع الحدود وتحديد المساحة الشخصية التي تسمح بأن نشبه أنفسنا
- العمل مع شخص آخر لصياغة ورقة تعبر عن غايتنا من الحياة وفي الوقت نفسه تجعلنا نبتسم ونشعر بالارتياح

حين نكون على حافة الاحتراق، أو حين نقع في الاحتراق بالفعل، علينا اللجوء إلى صديق أو زميل أو مرشد موثوق. يمكن التواصل مع ترايف وورلدوايد، التي تقدم استشارات وخدمات تدريبية من أشخاص متفهمين ويتمتعون بخبرة كبيرة في العمل الإنساني الدولي وأعمال الإغاثة والتنمية.

"تتهاوى الأشياء عندما يحين الوقت لإعادة البناء"

ThriveWorldwide