

## إجهاد التعاطف

### التعريف

يدخل معظم مقدمي الرعاية الصحية المجال بنية مساعدة الآخرين وتقديم رعاية تعاطفية للمرضى الذين لديهم احتياجات جسدية وذهنية وعاطفية وروحية ماسة. مع هذا، يمكن أن يتأثر مقدمي الرعاية الصحية بالإجهاد المستمر لتلبية الاحتياجات الهائلة المقدمة غالباً للمرضى وأسره والذي قد يؤدي إلى إجهاد التعاطف. لا يؤثر إجهاد التعاطف فقط على مقدم الرعاية الصحية من حيث الرضا عن العمل والصحة العاطفية والجسدية، بل أيضاً على بيئة العمل، وذلك بتقليل الإنتاجية وجودة العمل ورضا المريض وزيادة معدل عودته.

لا يؤثر إجهاد التعاطف فقط على مقدم الرعاية الصحية من حيث الرضا عن العمل والصحة العاطفية والجسدية، بل أيضاً على بيئة العمل، وذلك بتقليل الإنتاجية وجودة العمل ورضا المريض وزيادة معدل عودته.

ويؤدي إجهاد التعاطف (CF) إلى تقليل القدرة على التأقلم مع البيئة اليومية. وتم تعريفه على أنه حالة من الضيق والإرهاق العاطفي وخلل وظيفي وبيولوجي ونفسي واجتماعي ناتج عن:

1. إجهاد التعاطف
2. المتطلبات المزمدة المرتبطة برعاية المرضى الذين يعانون من ضيق عاطفي وجسدي هائل مثل الأفراد الذين عانوا من صدمات.
3. إجهاد الصدمة الثانوية (STS) مقروناً بالانطفاء المتراكم. ينتج إجهاد الصدمة الثانوية عن التعرض لتجارب المريض الصادمة/ بينما ينتج الانطفاء المتراكم عن ضغوط العمل التي تبعث على الشعور بالإحباط وفقدان السيطرة وانخفاض الروح المعنوية<sup>1, 2, 3</sup>.

يمكن أن يؤدي وجود إجهاد الصدمة الثانوية و/ أو الانطفاء إلى نشوء إجهاد التعاطف.



### العلامات والأعراض

الروحية	المرتبطة بالعمل	السلوكية	العاطفية والذهنية	الجسدية
<ul style="list-style-type: none"> <li>التساؤل عن المعنى من الحياة</li> <li>فقدان الهدف</li> <li>الافتقار للرضا عن الذات</li> <li>الغضب من الإله والتشكيك في المعتقدات الدينية</li> <li>ضياع الإيمان</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تجنب أو الفرع من التعامل مع مرضى أو زملاء معينين</li> <li>انخفاض القدرة على التعاطف مع المرضى أو أسرهم</li> <li>الاستخدام المتكرر للإجازات المرضية</li> <li>التعب عن العمل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإفراط في استخدام المواد النيكوتين والكحول والعقاقير غير المشروعة</li> <li>الانعزال/ الانطواء</li> <li>زيادة الصراع الداخلي</li> <li>التشاؤم</li> <li>المزاجية</li> <li>اليقظة المفرطة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقلب المزاج</li> <li>الأرق</li> <li>الغضب والانفعالية</li> <li>زيادة التحسس</li> <li>القلق</li> <li>الاكتئاب</li> <li>الغضب والاستياء</li> <li>فقدان الموضوعية</li> <li>مشاكل في الذاكرة</li> <li>ضعف التركيز والذاكرة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الصداع</li> <li>المشاكل الهضمية: الاسهال، الإمساك، اضطراب المعدة</li> <li>شد عضلي</li> <li>اضطرابات في النوم: صعوبة الخلود إلى النوم أو استمراريته، زيادة معدل النوم، الكوابيس.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>التعب والإرهاق</li> <li>أعراض القلب: ألم/ ضغط في الصدر، خفقان، عدم انتظام ضربات القلب</li> <li>زيادة حدوث الأمراض أو الإصابات العرضية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الخلل في الحكم</li> <li>انخفاض التعاطف</li> <li>فرط النشاط/ واليقظة الزائدة</li> <li>صعوبة اتخاذ القرارات</li> <li>عدم القدرة على الفصل بين الحياة الشخصية والمهنية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>زيادة الاستجابة الإيجابية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>فقدان أو انخفاض السعادة والرضا عن العمل</li> <li>فقدان الإنتاجية</li> <li>انخفاض معايير الرعاية</li> <li>ارتكاب الأخطاء</li> <li>السريرية لدى معالجة المرضى</li> <li>الشعور بعدم الكفاءة أو الفعالية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الشك</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------

## مثال حالة

درست نور في كلية التمريض وخطت للعمل في مجال تمريض القلب. وبعد التخرّج، بدأت نور مسيرتها في وحدة مزدهمة بالعمل حيث تعرّض عدة مرضى لإدخالات متكررة للوحدة. كانت نور متحمسة تجاه عملها ونادراً ما تأخذ استراحات خلال يوم العمل. وتجلّى استثمارها في رفاها مرضاها بالعمل لساعات طويلة ومحاولة تقديم الدعم المعنوي لأفراد أسر المرضى. وسرعان ما اكتسبت المهارات اللازمة للعمل في هذه الوحدة وتمت ترقيتها إلى منصب قيادي داخلها.

وخلال فترة قصيرة من الزمن، توفي ثلاثة من مرضى نور الرئيسيين، وظل عبء عملها مكثفاً وبدأت تنظر لعملها على أنه مقيت. وكانت بالكاد تستطيع الوصول للعمل في الوقت المناسب وتتجنب العمل مع المرضى الذين يستلزم رعايتهم أكثر تطلباً. ولاحظ زملاء نور سلوكها المتغير وهي تكافح لإيجاد توازن بين العمل والحياة الشخصية. كما لاحظ مدير التمريض هذا السلوك المتغير فحاول تعديل جدول عملها لتعمل في نوبات أقصر. مع ذلك، لم يقلل الجدول الجديد من إفراط نور في الانخراط بمرضى معينين وأسرها. كما واصلت نور رعاية مرضى الأمراض القلبية الذين يمرون بمراحل نهاية الحياة. في المحصلة، تركت نور منصبها بحثاً عن عمل أقل ضغطاً.

(تم تبني مثال الحالة من: لومباردو بي، إير سي. (2011). إجهاد التعاطف: تمهيد للمرض. *OJIN: المجلة الرقمية لقضايا التمريض*، 16 (1)، النسخة 3).

## عوامل الخطر

يمكن أن تكون عوامل خطر التعرّض لإجهاد التعاطف ناتجة عن عدة جوانب، يتجلّى أولها في مزيج من التعاطف وغياب الحدود. من الضروري لمقدمي الرعاية الصحية امتلاك علاقة تعاطفية مع مرضاهم، لكن في حال ترافق هذا مع غياب الحدود، يمكن لإجهاد التعاطف الحدوث.

يستلزم التعاطف فهم مقدم الرعاية تجربة مريضه من الناحيتين العاطفية والذهنية، والقدرة على إيصال هذا الفهم. إن هذا يقرب مقدّم الرعاية أكثر من المريض لكن يمكن أن يؤدي إلى اختباره ضيق المريض بشكل مباشر أكثر<sup>5</sup>. إن مقدّمي الرعاية الذين لا يستطيعون العثور على اتزان ما بين التعاطف الكافي مع المريض والحدود الحامية الملائمة لمشاعرهم الخاصة غالباً ما يكونون أكثر عرضة لإجهاد التعاطف.

تم تحديد عوامل إضافية تزيد من إمكانية التعرّض لإجهاد التعاطف، وهي تشمل: 3,5

<ul style="list-style-type: none"> <li>بيئة وعاء العمل</li> <li>عبء عمل مكثف</li> <li>مهام مضنية عاطفياً وجسدياً</li> <li>أيام العمل الإضافية</li> <li>تكرار المهام</li> <li>فقدان السيطرة المتصوّر في مكان العمل/ الوظيفة</li> <li>رضا منخفض عن العمل</li> </ul>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

• عدم وضوح المخرجات أو النجاحات في العمل	التوازن بين الحياة الشخصية والعمل
• وقت راحة غير كافي خلال يوم العمل والإجازة من العمل	
• الافتقار للاعتراف الحقيقي	غياب الدعم
• ضعف الدعم الإداري	
• ضعف قدرات المرونة الشخصية والتأقلم	الرعاية الذاتية الشخصية



## الوقاية والتعافي

يمكن أن تساعد ممارسات الرعاية بالذات في منع حدوث إجهاد التعاطف. لذلك يوصى بتحديد والانخراط في استراتيجيات الرعاية بالذات المجددة التي تعزز الرفاه الجسدي والعاطفي والروحي بشكل متعمد. بمجرد البدء في ممارسة عادات رعاية الذات الصحية بشكل روتيني، تصبح هذه الممارسات جزء من خطتك الوقائية الشاملة. فلا تعزز ممارسات رعاية الذات من قدرتك على التأقلم خلال تواجدك في اللحظة فحسب، بل تساعد جسدك على تذكر كيفية العودة إلى حالة أكثر صحية. <sup>3,6</sup>

من خلال التركيز على بناء نقاط القوة لديك وممارسة أنشطة رعاية الذات، أنت تساهم في بناء مرونتك السلوكية والذهنية والجسدية والروحية والعاطفية. إن الاستراتيجيات الواردة أدناه مفيدة من أجل المساعدة في بناء المرونة:

من خلال التركيز على بناء نقاط القوة لديك وممارسة أنشطة رعاية الذات، أنت تساهم في بناء مرونتك السلوكية والذهنية والجسدية والروحية والعاطفية.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ركّز على المكونات الأربع الرئيسية للمرونة: النوم الكافي، التغذية الجيدة، ممارسة التمارين الرياضية بانتظام، والاسترخاء النشط (مثل اليوغا أو التأمل أو تمارين الاسترخاء).</li> <li>• شارك في أنشطة تزيد من تماسك الفريق. على سبيل المثال انخرط مع زملائك للاحتفال بالنجاحات والحداد على الأحزان كمجموعة.</li> <li>• قلل من شدة عبء العمل وتكراره وأدخل التنوع في عملك حيثما أمكن.</li> <li>• ابحث عن موجه، أو مشرف أو زميل مقدّم رعاية ذو خبرة ممن يفهم معايير وتوقعات عملك ويمكنه مساعدتك على تحديد استراتيجيات يمكنها مساعدتك على التأقلم مع وضع العمل الخاص بك الآن، وذلك بتحسين بيئة العمل وتعزيز الاتزان بين العمل والحياة الشخصية (مثل تغيير مهمة العمل، التوصية بأخذ إجازة أو تقليل ساعات العمل الإضافي، أو تشجيع حضور مؤتمر، أو المشاركة في مشروع ذو أهمية لديك).</li> <li>• خذ وقتاً بعيداً عن العمل حيثما أمكن ذلك.</li> <li>• حاول العثور على أمور تتطلع إليها حتى إن كانت صغيرة.</li> <li>• قم بتغذية العلاقات الشخصية والمهنية الإيجابية وطور دعماً اجتماعياً. أخلق وقتاً من أجل التواصل مع الأصدقاء والعائلة وقضاء وقت معهم.</li> <li>• اطلب الدعم من مختص.</li> <li>• كن منفتحاً أمام تعلّم مهارات جديدة لتعزيز الرفاه الشخصي والمهني.</li> </ul>	 السلوكية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• استقطع وقتاً تكون فيه وحدك حتى تتمكن من التفكير والتأمل وممارسة التأريض والراحة.</li> <li>• قم بتحدي أي حوارات داخلية سلبية وركّز على تغيير الأفكار والمعتقدات السلبية التلقائية بحيث تعكس تطلعات أكثر إيجابية. <sup>3,6</sup></li> </ul>	 الذهنية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• خذ قسطاً كافياً من النوم أو على الأقل الراحة. إن هذا مهم جداً حيث أنه يؤثر على جميع جوانب عملك الأخرى: قوتك الجسدية واتخاذك للقرارات ومزاجك.</li> <li>• اشرب ما يكفي من السوائل لتبقى مرتويلاً طيلة اليوم واتبع نظام غذائي صحي ومتوازن.</li> </ul>	 الجسدية

<ul style="list-style-type: none"> <li>• حاول قضاء الوقت بشكل منتظم في الطبيعة.</li> <li>• ابني قدرات الوعي الذاتي لديك (من خلال اليقظة الذهنية أو الممارسات التأملية على سبيل المثال).</li> <li>• مارس معتقداتك الروحية أو تواصل مع زعيم ديني للحصول على الدعم.</li> <li>• ابحث عن معنى أو هدف لأنشطتك اليومية واستخدم استراتيجيات لتذكير نفسك بمعنى عملك وذلك بوضع تذكير على هاتفك أو ملاحظة على مكتبك على سبيل المثال.</li> </ul>	 <p>الروحية</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• أخلق وقتاً لتتعرف فيه على الأشخاص الذين تعمل معهم. حيث أن تخصيص الوقت من أجل إجراء المحادثات سيساعد في تعزيز مشاعر الاحترام الإيجابي تجاه نفسك والآخرين.</li> <li>• اصنع مراسم أو طقوس فردية. على سبيل المثال؛ اكتب أمر ما يزعجك ثم احرقه كرمز على الوداع. ركز تفكيرك على التخلي عن التوتر أو الغضب أو تكريم ذكرى ما حسب الموقف. يمكن أن تساعدك هذه الطقوس أيضاً على وضع حدود بين العمل والمنزل مثل تغيير الملابس لدى الوصول للمنزل والاستحمام أو الاستماع لأغنية محددة قبل العمل أو عند المغادرة منه.</li> <li>• مارس الرأفة على الذات</li> </ul>	 <p>العاطفية</p>

وأخيراً، يشير الرضا عن التعاطف (CS) إلى الاحساس بالإنجاز الذي تستشعره من العمل الي تقوم به. ويمكن أن يكون مصدراً للأمل والمرونة الجسدية والعاطفية. إن الرضا عن التعاطف، الذي يمكن تطويره عن قصد، يخدم كعامل واقى ضد إجهاد التعاطف. قم بالرجوع إلى نشرة "الرضا عن التعاطف" للحصول على تعريف ومناقشة حول الرضا عن التعاطف.

## المراجع

1. Alqudah, A.F. & Sheese, K. (2002). Handbook on staff care and self-care for the Ministry of Health in the context of the healthcare system. [كتيب عن رعاية الموظفين والرعاية الذاتية لوزارة الصحة في سياق نظام الرعاية الصحية], GIZ, Amman, Jordan.
2. Antares Foundation (2012). Managing stress in humanitarian workers: Guidelines for good practice. [إدارة الإجهاد في العاملين في المجال الإنساني: إرشادات للممارسة الجيدة], Retrieved from: [www.antareshfoundation.org](http://www.antareshfoundation.org)
3. Cocker, F. & Joss, N. (2016). Compassion fatigue among healthcare, emergency and community service workers: A systematic review. [إجهاد التعاطف المفرط بين العاملين في مجال الرعاية الصحية والطوارئ وخدمة المجتمع: مراجعة منهجية], *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 13, 618. doi:10.3390/ijerph13060618
4. Dasan S., Gohil., P., Cornelius, V. & Taylor. (2015). Prevalence, causes and consequences of compassion satisfaction and compassion fatigue in emergency care: A mixed-methods study of UK NHS consultants. [انتشار وأسباب وعواقب الرضا التعاطفي والإجهاد المفرط للتعاطف في رعاية الطوارئ: دراسة مختلطة الأساليب من], *Journal of Emergency Medicine*, 32, 588–594. [بالمملكة المتحدة NHS مستشاري]
5. Lombardo, B., Eyre, C. (2011). Compassion Fatigue: A Nurse's Primer. [الإرهاق من التعاطف: تمهيد], *OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing*, 16 (1), Manuscript 3. [ممرضة]

6. Substance Abuse and Mental Health Services Administration (2014). Tips for disaster responders: Understanding compassion fatigue. [نصائح للذين يستجيبون للكوارث: فهم إجهاد التعاطف المفرط], Retrieved on January 2021 from <https://store.samhsa.gov/product/Understanding-Compassion-Fatigue/sma14-4869>