

الدعم المتصور

التعريف

كثيراً ما يواجه العاملون في المجال الصحي ضغوطاً مزمنة طويلة الأجل تتضمن مشاهدة المعاناة، وساعات العمل الطويلة، والعمل بنوبات، والتعرض لقصص صدمات، وظروف عمل تشكل تحدياً. وبالنتيجة، يكونون عرضة لإجهاد التعاطف والانطفاء وضغوطات الصدمة الثانوية والضائقة الأخلاقية. من الطرق الأساسية التي يمكن من خلالها الحماية ضد هذه المخاطر هي الدعم المتصور. يعد الدعم المتصور أحد اللبنة الرئيسية لرفاه العاملين في الرعاية الصحية التي تبين أنها تقلل معدلات إجهاد التعاطف والانطفاء.¹

يُعرف الدعم المتصور بأنه تجربة حصول الفرد على الرعاية أو الحب والاحساس بالتقدير وحاجة الآخرين له وأن يكون جزءاً من شبكة دعم متبادل.¹ تتضمن العناصر الرئيسية للدعم المتصور من الدعم الشخصي والمهني على النحو التالي:

يُعرف الدعم المتصور بأنه تجربة حصول الفرد على الرعاية أو الحب والاحساس بالتقدير وحاجة الآخرين له وأن يكون جزءاً من شبكة دعم متبادل.¹

الدعم الشخصي (غير الرسمي)	الدعم المهني (الرسمي)
الأسرة	دعم المشرف
الأصدقاء	دعم المنظمة والتزامها بالرفاه
الدعم العاطفي: الشعور بأنه يتم الاستماع إليك، وتلقي التعاطف والرعاية	التدريب/ التوجيه
الدعم المادي: حين يقدم الشخص الآخرين المقدمين للرعاية المساعدة المباشرة من أجل إتمام المهام (مثل المساعدة في المنزل، أو القيام ببعض المهام، إلخ) ³	الإشراف السريري
	دعم الزملاء أو الأقران
	معالج أو مستشار

يتمثل العنصر الأساسي في ملامسة الدعم، بأن تشعر بأنك تحصل على الدعم اللازم لاتقاء أي آثار سلبية للضغوطات المرتبطة بالعمل التي تواجهها. إن لوجود الدعم ولامسته من النواحي الشخصية والمهنية³ يؤدي إلى تحسين نتائج الصحة العقلية ويعزز استراتيجيات التأقلم الصحية ويقلل من الضغوطات المرتبطة بالعمل ويمنع الانطفاء.⁶

استراتيجيات لزيادة الدعم

تتمثل الخطوة الأولى نحو زيادة الدعم الذي تتلقاه في تقييم شبكتك الحالية وتحديد ما هي الجوانب القوية وما هي الجوانب التي تود زيادة دعمها. من بين الأسئلة التي ينبغي عليك أن تسألها لنفسك:

السؤال	التصرف الممكن
هل تعتقد أن لديك شبكة دعم رسمية رسمية في الوقت الحالي؟	إذا أجبت بلا، هل هناك مصادر يمكنك الوصول إليها لزيادة جهات الدعم الرسمية لك؟

هل لديك مدرب أو موجه؟	في حال شعورك بأن هذا مفيد، هل لدى منظمتك برنامج تدريب/ توجيه؟
هل لديك مشرف دائم؟	إذا أُجبت بنعم، فهل يمكنك التحدث معهم حول معايير وتوقعات عملك واطلب منهم مساعدتك في تحديد الاستراتيجيات التي ستساعدك على التأقلم مع وضع العمل الحالي. يمكن لهذا أن يشمل تحسين بيئة العمل وتعزيز التوازن بين العمل والحياة (على سبيل المثال، تغيير مهام العمل، أو التوصية بإجازة أو تقليل ساعات العمل الإضافي، أو تشجيع حضور مؤتمر، أو الانخراط في مشروع مهم بالنسبة لك)
هل تتلقى إشرافاً سريرياً، في حال كان ذلك ذو صلة بدورك؟	إذا لم يكن الأمر كذلك، هل يمكنك العثور على شخص يمكنه دعمك في ممارستك السريرية؟ يمكن للإشراف السريري تزويدك بتوصيات فنية أو يساعدك في اتخاذ قرارات أخلاقية صعبة. يمكن أن يكون الإشراف السريري أيضاً مكاناً تناقش فيه تأثير العمل الذي تقوم به والطرق التي يمكنك من خلالها دعم صحتك.
هل ستستفيد من دعم مقدّم من مستشار أو معالج؟	يمكن للمستشار أو المعالج مساعدتك على العمل خلال التحديات التي قد تواجهها نتيجة عملك أو مساعدتك على توظيف استراتيجيات التأقلم الإيجابية.
هل لديك زملاء يمكنك اللجوء إليهم للحصول على الدعم؟	إن لم تملك واحدة، هل يمكنك إنشاء مجموعة في منظمتك يستطيع الزملاء اللقاء خلالها وتقديم الدعم لبعضهم البعض؟
هل تظن أن لديك شبكة دعم غير رسمية في الوقت الحالي؟	إذا لم يكن الأمر كذلك، ما الذي يمكنك فعله لزيادة جهات الدعم غير الرسمي لك؟ هل هناك أشخاص يمكنك التواصل معهم وتشعر أنهم سيقدمون لك الدعم؟ ربما يكون هناك صديق أو أحد أفراد الأسرة أو مجتمع اعتدت الاتصال به وفقدت هذا الاتصال أو ربما يكون هناك دعم جديد تشعر أنه سيكون مفيداً. هل يمكنك التواصل معهم وإنشاء اتصال دائم؟
من الذي تشعر أنه الأكثر دعماً لك في الوقت الحالي؟	هل يمكنك التواصل مع هذا الشخص/ الأشخاص بشكل أكبر عند حاجتك للدعم؟
هل هناك أوجه دعم تغاضبت عنها يمكن أن تكون مفيدة في هذا الوقت؟	حاول وضع قائمة بجميع أوجه الدعم التي لديك ومن قد يكون الأكثر إفادة في وضعك الحالي والذي سيساعدك في احتياجاتك الحالية.

بمجرد قيامك بتقييم دعمك، من المهم الوصول لهذا الدعم والاستفادة من شبكاتك عند الحاجة لها.

مثال حالة

تعمل أريانا قابلةً لعدة سنوات وتخضع لضغوطات متزايدة، ويُطلب منها العمل بنوبات متنوعة للغاية بسبب نقص الموظفين ولديها المزيد من العمل كل أسبوع. كما أنها بدأت تجد أنها تتأثر عاطفياً بقصص النساء اللاتي تقدّم لهن الدعم. وتحدثت العديد منهن عن تعرضهن للعنف الأسري في المنزل وبدأت تشاهد كوابيس في الليل. وهي تعاني من صعوبة في النوم وتشعر بالإرهاق المتزايد.

في بداية عملها، كانت أريانا تتحدث إلى زملاءها بانتظام، وكانت هناك مجموعة من القابلات اللاتي تلتقي بهن كل أسبوع للحديث عن العمل وأي تحديات تواجههن. كما كان لديها مجموعة من الأصدقاء الذين تتواصل معهم أسبوعياً في معظم الأحيان. لكنها أصبحت أكثر انشغالاً مؤخراً وتوقفت عن اللقاء بزملائها وأصدقائها بشكل منتظم. وقد بدأت تشعر الآن بالوحدة ولاحظت أن زملائها لا يدعونها للقائهم. كما أنها تشعر أنها لم تسمع عن أصدقائها منذ فترة وبدأت تشعر أنها لا تملك شبكة دعم.

وتقرر أريانا التحدث إلى زملائها ويخبرونها أنهم اعتقدوا أنها لا تملك الوقت للقائهم، خاصةً وأنها قد رفضت آخر عدة دعوات للقائهم ولا يرغبون بالضغطة عليها حيث أنهم على علم بالضغوطات التي تعاني منها. وأخبرتهم أنها لا تزال ترغب بأن تكون جزء من

المجموعة وسياصلون دعوتها ويتواصلون معها عندما لا تحضر للتأكد بأنها بخير. كما تحدّثت أريانا مع أصدقائها وأخبروها أنهم قلقين بشأنها لكنهم لا يعرفون كيفية تناول هذا الأمر. وهم الآن ينظمون لوجبة عشاء حيث يمكنهم الحديث عما تفعله أريانا وكيف يمكنهم تقديم الدعم لها. أدركت أريانا أنها كانت تتصور أن شبكة الدعم الخاصة بها لم تعد موجودة لكنها لا تزال تملك الدعم والمصادر التي يمكنها الاستناد إليها.

استخدام شبكة الدعم الخاصة بك

من المهم التشبيك مع شبكاتك لمناقشة الدعم الذي قد تحتاج لحشده بالإضافة إلى تقييم أوجه الدعم الجديدة التي قد تحتاج لها. في بعض الأحيان، قد تتصور أنك لم تعد تملك شبكة دعم قوية، لكن في الواقع لا تزال هناك جهات داعمة لك متاحة حين تحتاجها. تتضمن بعض الاستراتيجيات الرئيسية لضمان استغلالك لشبكة الدعم الخاصة بك بأفضل طريقة ممكنة:

يُعرف الدعم المتصور بأنه تجربة حصول الفرد على الرعاية أو الحب والاحساس بالتقدير وحاجة الآخرين له وأن يكون جزءاً من شبكة دعم متبادل.

الخطوة 1: قِيم شبكاتك. أين يمكنك تقويتها؟



الخطوة 2: استخدم شبكات الدعم بانتظام. لا تتركها حتى تشعر أنك قاربت على الانطفاء ثم تطلب الدعم حينها



الخطوة الثالثة: حدّد نوع الدعم ومتى؟ ضع قائمة بأنواع الدعم التي تساعدك أكثر من غيرها ومتى. على سبيل المثال، إذا كانت لديك حالة صعبة في العمل، فربما يكون التحدث إلى زميل أو السعي وراء الإشراف أكثر دعماً لك.



من خلال الاستفادة من وسائل الدعم عند الحاجة لها والوصول إليها بانتظام، يمكنك البدء في التخفيف من آثار الضغوطات التي قد تواجهها وتجنب آثاره طويلة الأجل مثل الانطفاء وإجهاد التعاطف.

المراجع

1. Pergol-Metko, P., Czyzewski, L. Compassion Fatigue and perceived of social support among polish nurses. [التعاطف والتعب والنظر إلى الدعم الاجتماعي بين الممرضات البولنديات], Retrieved from Research Gate, July 2021.
https://www.researchgate.net/publication/341716162_Compassion_Fatigue_and_Perceived_of_Social_Support_Among_Polish_Nurses

2. Zimet GD, Dahlem NW, Zimet SG, Farley GK. The Multidimensional Scale of Perceived Social Support. [المقياس متعدد الأبعاد للدعم الاجتماعي المتصور], *Journal of Personality Assessment* 1988;52:30-41.
3. Setti, I., Lourel, M., & Argentero, P. (2016). The role of affective commitment and perceived social support in protecting emergency workers against burnout and vicarious traumatization. [دور الالتزام العاطفي والدعم الاجتماعي المتصور في حماية عمال الطوارئ من الإرهاق والصدمات غير المباشرة], *Traumatology*, 22(4), 261–270. <https://doi.org/10.1037/trm0000072>
4. Hou T, Zhang T, Cai W, Song X, Chen A, Deng G, et al. (2020) Social support and mental health among health care workers during Coronavirus Disease 2019 outbreak: A moderated mediation model. [الدعم الاجتماعي والصحة النفسية بين العاملين في مجال الرعاية الصحية أثناء تفشي مرض فيروس كورونا 2019: نموذج وساطة معتدلة], *PLoS ONE* 15(5): e0233831. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0233831>
5. Ruisoto Pablo, Ramírez Marina R., García Pedro A., Paladines-Costa Belén, Vaca Silvia L., Clemente-Suárez Vicente J. (2021) Social Support Mediates the Effect of Burnout on Health in Health Care Professionals. [الدعم الاجتماعي يتوسط تأثير الإرهاق على الصحة في محترفي الرعاية الصحية], *Frontiers in Psychology*, Volume 11. 38-67. <https://www.frontiersin.org/article/10.3389/fpsyg.2020.623587>
6. Leena Mikkola, Elina Suutala & Heli Parviainen (2018) Social support in the workplace for physicians in specialization training. [الدعم الاجتماعي في مكان العمل للأطباء في التدريب التخصصي], *Medical Education Online*, 23:1, 1435114, DOI: 10.1080/10872981.2018.1435114