

۸ راه رسیدن به شادمانی در روزگار کرونایی



فرسودگی وضعیتی است که کمتر می‌توانیم تعریف مناسبی برای آن پیدا کنیم. در واقع تا احساسش نکنیم نمی‌توانیم بدانیم که چیست. در برهه کنونی ممکن است بسیاری از ما احساس کنیم دچار فرسودگی شده‌ایم.

فرسودگی وضعیتی است که کمتر می‌توانیم تعریف مناسبی برای آن پیدا کنیم. در واقع تا احساسش نکنیم نمی‌توانیم بدانیم که چیست. در برهه کنونی ممکن است بسیاری از ما احساس کنیم دچار فرسودگی شده‌ایم.

به گزارش ایسنا، فرادید نوشت: «همه گیری جان بسیاری را به لب رسانده است اما با این که بسیاری از ما احساس می‌کنیم دیگر رمقی برایمان نمانده و به لحاظ روحی در حال متلاشی شدن هستیم، برخی از کارشناسان می‌گویند معنای این احساس «فرسودگی شغلی» یا «کارزدگی» burned out نیست.

بسیاری مواقع به خودم - و دوستان و همکارانم - گفته‌ام که دچار فرسودگی شده‌ام. کار آزاد به این معنی است که اغلب باید ساعات طولانی کار و تلاش کنی در آن واحد چند کار را با هم انجام بدهی.

چند بار در طی سال خلاقیتم قفل می‌کند: دیگر ایده تازه‌ای به ذهنم نمی‌رسد و فقط می‌خواهم بخوابم. من مدت‌های طولانی این تجربه را «فرسودگی شغلی» می‌نامیدم اما حالا فهمیده‌ام که اشتباه می‌کنم، زیرا فرسودگی شغلی مختصات متفاوتی دارد.

فرسودگی وضعیتی است که کمتر می‌توانیم تعریف مناسبی برای آن پیدا کنیم. در واقع تا احساسش نکنیم نمی‌توانیم بدانیم که چیست. در برهه کنونی ممکن است بسیاری از ما احساس کنیم دچار فرسودگی شده‌ایم. در این مرحله از همه گیری، بعد از آن که یک سال با چالش‌های منفی مواجه بودیم، ممکن است بسیاری از ما به این نتیجه رسیده باشیم که دیگر ایده‌ای برای زندگی بهتر نداریم. اما باید بدانیم که برای فرسودگی شغلی یک مقیاس علمی اندازه‌گیری وجود دارد و بر اساس مختصات این مقیاس، بسیاری از افراد، و خود من، که احساس می‌کنیم دچار فرسودگی شده‌ایم، در اشتباه هستیم. اما این به این معنی نیست که در مسیر رسیدن به این نقطه نیستیم. بنابراین، این که وضعیت فرسودگی و علل ایجاد شدن آن را بدانیم به ما کمک می‌کند تا قبل از آن که خیلی دیر شود، مسیر خودمان را تغییر دهیم.

فرسودگی روانی چیست و چه نیست؟

کریستینا ماسلاچ، استاد روان‌شناسی در دانشگاه کالیفرنیا در برکلی، در سال ۱۹۸۱ مقیاس فرسودگی شغلی را با عنوان پرسش‌نامه فرسودگی شغلی ماسلاچ تهیه کرد تا این وضعیت را تعریف و اندازه‌گیری کند. ماسلاچ می‌گوید: «چالش به وجود آمده آن است که مردم از این اصطلاح برای چیزهای متفاوتی استفاده می‌کنند. این اصطلاح بسیار جذاب است. بنابراین، مردم آن را برای انواعی از چیزها استفاده می‌کنند. اما آیا همه ما وقتی از فرسودگی استفاده می‌کنیم، منظورمان یک وضعیت واحد است؟»

پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ، برای اندازه‌گیری و ارزیابی فرسودگی شغلی ۳ معیار کلی دارد: خستگی مفرط یا فقدان انرژی، بدبینی یا منفی‌نگری نسبت به شغل و کاهش کارآمدی یا موفقیت در کار.

مشارکت‌کنندگان در همه این حوزه‌ها بروی یک طیف از بسیار مثبت تا بسیار منفی امتیاز کسب می‌کنند. شخصی که به فرسودگی رسیده است باید در همه این حوزه‌ها امتیاز منفی کسب کند.

ماسلاچ می‌گوید: «معمولاً افراد تمایل دارند که وقتی در یکی از حوزه‌ها امتیاز منفی کسب می‌کنند، خودشان را فردی فرسوده بدانند. اما این استفاده از شاخص ماسلاچ غلط است.» مایکل لیتز، روان‌شناس سازمانی در نوااسکاشیا، و نویسنده همکار ماسلاچ می‌گوید: «سوء تفاهم بزرگ نسبت به فرسودگی آن است که آن را با خستگی اشتباه می‌گیرند.»

«افراد فرسودگی را به جای خستگی استفاده می‌کنند و این نکته را نادیده می‌گیرند که این دو اصطلاح برای تعریف دو وضعیت کاملاً متفاوت استفاده می‌شود.»

او ماماها را مثال می زند که اغلب شغل شان برنامه ریزی مشخصی ندارد: «آنها ۲۴ ساعت شبانه روز در حال کار کردن هستند و همه آنها خستگی زیادی را تجربه می کنند اما آنها زندگی های جدیدی را به دنیا می آورند و زندگی مردم را بهتر می کنند و به شغل شان اهمیت می دهند. این کار فراتر از توانایی آنها و خسته کننده است، اما به معنی فرسودگی شغلی نیست.»

بسیاری از افراد هستند که فقط در یکی از حوزه های شاخص فرسودگی ماسلاچ امتیاز منفی کسب می کنند. لیتر می گوید: «برای مثال دومین بزرگترین گروه، بعد از آنهایی که فقط احساس خستگی می کنند، آنهایی هستند که به کار خود احساس تعلق ندارند. آنها سر کار می روند اما هیجان زیادی ندارند و فقط می روند که سر ماه بتوانند قبض ها را بپردازند. گروه دیگری هستند که فقط بدبین هستند. آنها به مشتری ها یا کارشان هیچ اهمیتی نمی دهند و برخی نیز ممکن است، بنا به دلایلی، فقط بهره وری پایینی در محل کار داشته باشند.»

اما تعداد کمی از افراد هستند که همزمان در هر ۳ وضعیت امتیاز منفی دریافت کنند. من بسیار خسته هستم و در برخی موارد احساس می کنم که از کارم جدا هستم. اما هنوز کاری که می کنم را دوست دارم و هرگز نسبت به آن احساس منفی و بدبینی نداشته ام. برای رسیدن به وضعیت فرسودگی روانی باید هر ۳ وضعیت شامل خستگی مفرط، بدبینی و فقدان بهره وری را داشته باشید. اکثریت ما هنوز به این نقطه نرسیده ایم.

لیتر می گوید: «اما این که این روزها گفت وگو درباره فرسودگی روانی زیاد شده معنادار است. شاخص های فرسودگی روانی در حال افزایش هستند. با اطمینان می توان گفت که تعداد زیادی از مردم در حال رسیدن به آن نقطه هستند.»

فرسودگی سیاه و سفید نیست

فرسودگی یک طیف است و بسیاری از ما روی این طیف قرار داریم. اوایل سال جاری، یک نظرسنجی که با مشارکت ۱۵۰۰ کارگر آمریکایی با سنین و شاغل در صنایع مختلف انجام شد، نشان داد که نیمی از آنها فرسودگی شغلی را تجربه می کردند و بیش از دو - سوم گفتند که در زمان همه گیری فرسودگی شغلی بیشتر شده است.

در این نظرسنجی از شاخص فرسودگی شغلی ماسلاچ استفاده نشد و احتمال این که بسیاری از پاسخ دهندگان وضعیت های دیگری را معادل فرسودگی شغلی گرفته باشند، زیاد است. بنابراین چنین تحقیقاتی علمی نیست. فرسودگی شغلی - بر اساس شاخص ماسلاچ - فقط ۱۰ تا ۱۵ درصد از افراد را شامل می شود اما این به این معنی نیست که بقیه دقیقاً در سر دیگر طیف قرار می گیرند.

در حقیقت، ماسلاچ و لیتر در جدیدترین تحقیق خود ۳ پروفایل دیگر را شناسایی کرده اند که بین دو سر طیف قرار می گیرد: بیش از حد خسته، ناکارآمد و بی تفاوت. شواهد نشان می دهند که بیش از نیمی از کارگران در یکی از این ۳ پروفایل جای می گیرند و امتیاز آنها در وضعیت های خستگی مفرط، ناکارآمدی و بدبینی به شدت منفی است. این افراد هنوز به فرسودگی روانی نرسیده اند اما در مسیر رسیدن به آن هستند.

لیتر می گوید برای بسیاری از حرفه ها، اوضاع در همه گیری بسیار سخت تر شده و کارآمدی و بهره وری در حال از بین رفتن است. او می گوید: «معلم های مدرسه به سختی تلاش می کنند و احساس موفقیت در کار ندارند. آنها می دانند که دیگر مانند قبل معلم نیستند و این دلسرده کننده است. درست مانند پزشکان. حالا وضعیت پزشکان بهتر شده است اما در اوایل همه گیری آنها هر کاری در مورد کووید-۱۹ انجام می دادند اشتباه بود.»

این چرخش ها داده ها درباره فرسودگی شغلی را تغییر داده اند. مطالعه ای که بین ماه مارس و ژوئن سال ۲۰۲۰ بر اساس یک پرسشنامه مشابه با پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ و به روی بیش از ۲۵۰۰ نفر از کارکنان سلامت در انگلستان، لهستان و سنگاپور انجام شد نشان داد که زیر ۶۷ درصد احساس فرسودگی می کردند.

فرسودگی شغلی بر اساس پرسشنامه ماسلاچ می گوید که فقط ۱۰ درصد از کارگران در هر حرفه ای دچار فرسودگی شغلی می شوند اما ماسلاچ می گوید در دوران همه گیری این رقم حتماً بالاتر رفته و احتمالاً به ۲۰ درصد رسیده است و این مشکل بزرگی است، زیرا فرسودگی واقعی را نمی توان با تعطیلی یا استراحت درمان کرد.

لیتر می گوید: «وقتی مردم به افراطی ترین نقطه این طیف می رسند، بیشترشان نمی توانند خیلی راحت به وضعیت قبلی برگردند. آنها مجبورند که شغل شان را تغییر دهند. فرسودگی تا حدی عمیق می شود که فقط پا گذاشتن به ساختمانی که فرد در آن کار می کند، احساسی منفی در او ایجاد می کند و او چاره ای جز ترک این محل ندارد.»

چرا شاخص مهم است

شناسایی میزان واقعی فرسودگی شغلی بسیار اهمیت دارد؛ به خصوص این که اگر فرسودگی شغلی به درستی شناسایی نشود، باعث ریزش افراد باکفایت از مشاغل حرفه ای می شود. برای همین استفاده درست از شاخص فرسودگی شغلی مهم است. ماسلاچ می گوید: «شاخص فرسودگی شغلی ابزار تشخیصی نیست. این مقیاس فرسودگی شغلی را رد یا تأیید نمی کند، زیرا به دنبال شناسایی الگوهاست و در واقع چرایی واکنش تعداد زیادی از افراد در یک مجموعه شغلی به محرک ها را بررسی می کند.»

در واقع شاخص فرسودگی شغلی برای اندازه گیری فرسودگی افراد ساخته نشده بلکه برای شناسایی محیطی که آنها در آن کار می کنند، ساخته شده است. «اگر امتیاز منفی در این شاخص به دست می آید، به این معنی نیست که مشکل از فرد است. بلکه این واکنش افراد به محیطی است که در آن کار می کنند. در واقع شما به دنبال پاسخ به این پرسش که فرسودگی شغلی برای چه کسی رخ می دهد، نیستید بلکه به دنبال پاسخ به این پرسش هستید که چرا الگوی فرسودگی شغلی در یک محیط خاص شغلی وجود دارد؟ امتیازاتی که افراد می گیرند باید به مثابه هشدار در نظر گرفته شود.»

ماسلاچ می گوید، سازمانی که امتیاز در سمت منفی طیف را مشاهده می کند باید به سرعت وارد عمل شود و این به معنی برگرداری کلاس های یوگا و ذهن آگاهی و سخنرانی های انگیزه بخش نیست: «کار کردن دارد هر روز سخت تر و سخت تر می شود. مردم ساعات طولانی تری را کار می کنند، زیرا می ترسند که ارتقاء شغلی نگیرند یا اخراج شوند. کار کردن بیشتر و کسب درآمد کمتر در قلب فرهنگ شرکتی قرار دارد و مردم به این شکل نمی توانند بهترین نسخه خود را عرضه کنند. آن بیرون یک صنعت بزرگ مراقبت از خود شکل گرفته که به افراد توصیه می کند تا روی مراقبت از خودشان تمرکز کنند تا حال بهتری داشته باشند، اما چاره پیشگیری، کاهش یا حذف فرسودگی، مرمت افراد نیست بلکه مرمت شغل هاست.»

ماسلاچ می گوید، قرار نیست بیایم اندازه گیری کنیم و بنیم چند نفر دچار فرسودگی شغلی هستند. بلکه هدف از این مقیاس شناسایی محیط هایی است که بار کاری مضاعف دارند و مدیریت شان سخت است. باید از اطلاعات به دست آمده برای دادن عاملیت، اختیار و ابزار بیشتر و بهتر به کارمندان و کارگردان استفاده کرد تا بدانند بدون این که دچار احساس فرسودگی شوند، چطور کارشان را بهتر انجام دهند.

ماسلاچ می گوید: «یک سخن قدیمی است که می گوید: «اگر نمی توانی گرما را تحمل کنی از آشپزخانه برو بیرون!» اما هسته اصلی استدلال ما این است که چرا گرما را تغییر ندهیم؟ چطور می شود آشپزخانه را طوری طراحی کنیم که حرارت آزاردهنده نباشد؟»