

## پژوهشی پیرامون فرسودگی در حرفه مددکاری و فنون مقابله با آن

نویسندگان<sup>۱</sup>: دکتر سید جلال صدرالسادات، دکتر سید جلال یونسی

### خلاصه:

فرسودگی شغلی به عنوان یک مساله جدی که بسیاری از مردم، به ویژه افراد حرفه‌ای مؤسسات کمک کننده به مردم را متأثر می کند، در طول دهه گذشته توجه زیادی را به خود جلب کرده است. این عنوان به ویژه در حرفه مددکاری و سایر حرفی که با انسان سروکار دارند وجود دارد، و بطور کلی مددکاران اجتماعی در خطر زیاد ابتلای به آن هستند، زیرا تعامل با مراجع می تواند موجب فشار روحی زیاد شود و آنها را فرسوده کند (۲۹). مددکاران اجتماعی اغلب با یک احساس ایده آل رسالت یا انگیزه کمک به دیگران، کارکردن در جایی را که به اجبار در آن تشریفات اداری زیادی وجود دارد، وارد این حرفه می شوند. در طول سالهای آغازین کار - زمانی که مددکاران با واقعیت‌های شغلی شان، مددجویانشان، و شایستگی خودشان به عنوان مددکاران حرفه‌ای مواجه می‌شوند - عواملی که موجب آسیب پذیری (Vulnerability) آنها به فرسودگی می‌شوند ممکن است شدید باشد. پدیده فرسودگی به شیوه های متنوع و با نتایج مختلف توضیح داده شده است. اصطلاح فرسودگی با اصطلاحاتی نظیر بیگانه شده (Alienated)، بی تفاوت (Indifferent)، خونسرد (Apathetic)، عیبجو (cynical)، مأیوس (Discouraged)، از توان افتاده (exhausted)، در هم شکسته (Overwhelmed)؛ ارتباط نزدیک دارد و بطور کامل از آنها مجزا نشده است (۱۲). مفهوم فرسودگی به روشنی تعریف نشده است و مدل نظری توسعه یافته‌ای ندارد. در این مقاله تعاریف فرسودگی مرور می شود، برخی متغیرهای مؤثر در آن معرفی می‌گردد؛ و راه های جلوگیری و مداخله بوسیله افراد و مؤسسات مورد بررسی قرار می گیرد. از این رهگذر مددکاران با شناختن متغیرهای مؤثر در فرسودگی، برای جلوگیری از فرسوده شدن و یا کاهش فرسودگی آماده خواهند شد.

کلید واژه: متغیرهای (شخصی، سازمانی، جامعه‌ای، شغلی)، رضایت شغلی، نقش فشار، فشار، روحی، سندرم فرسودگی، خستگی ناشی از کار

### مقدمه

یا سندرمی است که گاهی با افسردگی همراه است و از تلاش برای کمک به بیماران روانی یا افراد تحت فشار، ناشی می گردد» (۱). گفته شده است که فرید نبرگر اصطلاح «فرسودگی» را پیشنهاد کرده و آنرا واماندگی عاطفی و

در طول دهه گذشته توجه زیادی به فرسودگی معطوف شده است و این عنوان به ویژه در حرفه مددکاری اجتماعی وجود دارد. خطر فرسودگی به ویژه در طول سالهای آغازین، ممکن است برای مددکاران شدید باشد (۸)؛ (۱۳). «سودگی نشانگان

زخمها، تشبهای زیاد (Hypertension)، ماندگی (Fatigue)، دردهای پشت، و احتمال بروز مشکلات شخصی، نظیر کشمکش در امور زناشویی و مصرف مواد مخدر و الکل را دنبال دارد (۲۲)، (۲۳)، (۲۷). برای سازمان، فرسودگی منجر به عدم مؤثر بودن و عدم کفایت (Ineffective and inefficient)، و روحیات پایین مددکاران (Low morale)، می شود. برای مددجویان، فرسودگی در میان ارائه کنندگان خدمت، منجر به خدمات بی روح (Impersonal)، غیرانسانی (Dehumanized)، و بی‌ملاحظه (Uncaring)، می‌گردد.

### متغیرهای مورد توجه در بیان فرسودگی

بطور کلی متغیرهایی که در بیان فرسودگی مورد توجه قرار می‌گیرند عبارتند از:

- ۱- ویژگیهای شخصی مددکار؛
- ۲- شرایط کاری بگونه‌ای که در آن نظارت و حمایت هم‌تایان، همچنین قوانین و مقررات مؤسسه اجرا شود؛ و
- ۳- کار مربوط به هر یک از مددجویان.

کارجر (۲۰)، در سطح جامعه ای این موضوع را مورد بحث قرار می‌دهد که فرسودگی شغلی به بیگانگی صنعتی که توسط مارکس تعریف شده، بسیار شبیه است. با این وجود، همانطور که فابر (۱۴) خاطر نشان ساخته است، حرفه‌های کمکی در فراوانی روشها، بیمانند هستند و یک تحلیل طبقه‌ای از نقش مشاغل کمکی درون جامعه، کافی به نظر نمی‌رسد. وجود رویکردهای متنوع در ارتباط با فرسودگی، بیانگر عدم اجماع راجع به ماهیت ویژه فرسودگی و علتهای آن است. با این وجود، به نظر می‌رسد که همه موافقتند که نشانگان فرسودگی شامل اجزاء نگرشی، جسمانی و هیجانی (Attitudinal physical and emotional components) است. بهتر است که از فرسودگی به عنوان فشار مرتبط با کار، پیامدهای (Outcomes) ناشی از فشار روانی تجربه شده، هیجانات و رفتارهایی که بر خلاف رفتارهای عادی فرد است، یاد شود.

فرسودگی به عنوان یک فشار، حداقل دارای سه پیامد است:

- ۱- واماندگی روحی، بمعنی فقدان انرژی عاطفی (Emotional energy) در بکارگیری و سرمایه گذاری روی دیگران؛
- ۲- فاقد شخصیت شدن (Depersonalization)، یعنی با سنگدلی، خشکی (detached In callous)، نامهربانی با دیگران رفتار کردن، (رفتار با دیگران بشدت منفی شده و به دیگران اهمیت داده نمی‌شود)؛ و

جسمانی ناشی از شرایط کار دانسته است. فرید نبرگر (۱۵) در بررسی موضوع فرسودگی، بر روانشناسی فرد تمرکز کرده و هویت نمونه‌هایی از شخصیت‌های مستعد به فرسودگی را معرفی کرده است. به عنوان مثال، مددکاری که خود را وقف کار کرده و در این زمینه سختگیری زیاد از حد می‌کند؛ مددکاری که بی‌رویه کار می‌کند و زندگی بیرونی‌اش (Outside Life) رضایت بخش نیست، و مددکار تازه کاری که نیاز به کنترل زیاد روی شغلش دارد (۲۰). در حالیکه در این رویکرد ویژگیهای فرد برجسته می‌شود، در مفهوم سازی فریدنبرگر از فرسودگی، تعاملات بین مردم و محیط‌شان مستثنی می‌گردد. یک رویکرد گسترده تر راجع به فرسودگی به وسیله پینتز، آرانسون و کافری (۲۷) ارائه شده است. آنها یک دورنمای اجتماعی - روانی از افسردگی که رابطه بین افراد و محیط کاریشان را مورد بررسی قرار می‌دهد، طراحی کرده‌اند. فریدمن (۱۶)، فرسودگی را به عنوان یک سندرم مربوط به کار که از استنباط فرد به وجود شکافی عظیم بین انتظارات او از عملکرد حرفه ای موفقیت آمیز و آنچه که در عالم واقع مشاهده می‌شود، مفهوم سازی کرده است.

پدیده فرسودگی به طرق متنوع و با نتایج مختلف توضیح داده شده است، که نمونه ای از آن را می‌توان از مرور بر نقل قول زیر استنباط کرد: «۳۱ سال دارم و احساس می‌کنم که شغلم توانایی و انگیزه ام را کاهش داده است. امیدوارم شغلی بدست آورم که خود قدیمی ام را از درونم بیرون بکشد و بتوانم برای خودم فکر کنم، نقشه بکشم و معزم را مجدداً مورد استفاده قرار دهم. مشکل بتوان از فرسودگی نجات یافت اما من تصمیم گرفته‌ام که اینکار را نکنم. در اینجا به شأن و منزلت مددکاران عنایت نمی‌شود. مددکاران نیز به مردم توجه نمی‌کنند زیرا از آنها قدردانی نمی‌شود. به دلیل روحیات پایین، کوتاهی‌ها بزرگنمایی می‌شود. غیر ممکن است که به صد در صد هدف، دست یافت. بنابر این عده ای کوششان را متوقف می‌کنند، حال آنکه دیگران سعی می‌کنند که شناور بمانند» (۷). پیامد فرسودگی برای مددکاران، سازمانها و مددجویان سنگین و ناگوار است. برای شخص مددکار، فرسودگی، واماندگی عاطفی و جسمانی (Physical and emotional exhaustion)، افسردگی و ناراحتی عمومی (Depression and general malomise Feelings of helplessness and hopelessness)، مشکلات جسمانی بالقوه نظیر سردردها،

## دکتر سید جلال صدرالسادات و همکاران

هنگامیکه از افراد سوال می شود چرا وارد حرفه مددکاری شده اند، اغلب آنها، آرزوی کمک به دیگران و بهترساختن زندگی آنها، و ایجاد یک دنیای عادلانه را خاطر نشان می کنند. بطور کلی، انتظار بیش از حد فرد از خودش موجب فرسودگی می شود، (۸)؛ (۱۳). از دیگر دلایل ورود به حرفه مددکاری اجتماعی، نیازهای شخصی (personal needs) نظیر شناخت (Reecognition)، تایید (Approval)، تأثیرگذاری (Affection)، قدرت و کنترل (Power and control)، یا صمیمیت (Intimacy) است. این نیازها بخودی خود در جهت کار با مددجویان نه مؤثر بوده و نه عامل بازدارنده هستند. با این وجود، اگر مددکاران انتظار داشته باشند که مددجویان این نیازهای شخصی را بشناسند، خطر فرسودگی افزایش می یابد. در حالیکه در مددکاران حرفه‌ای احساس رضایت از شغل از جمله ویژگیهای آن است، اما تأکید برارضای نیازهایی مانسند تأثیرگذاری، احترام، عزت نفس و هویت شخصی ممکن است منجر به فشار هیجانی شده و فرسودگی را افزایش دهد. نتایج تحقیقات، برخی از ویژگیهای مردم شناسی افرادی را که نسبت به ابتلای به فرسودگی آسیب پذیرتر هستند، به شرح زیر بیان کرده است:

### ۱-۱ جنس

گرچه از لحاظ جنسیت برخی تفاوتها در این رابطه مشخص شده است، اما مرد و زن عموماً بطور مشابه فرسودگی را تجربه می کنند. زنان به احتمال زیادتر واما ندگی عاطفی را با شدت بیشتری تجربه می کنند. فاقد شخصیت شدن به احتمال بیشتر توسط مردان تجربه می شود (۲۸). "هر چند اغلب پژوهشها نشان می دهند که سطوح فشار و فرسودگی در میان زنان بالاتر است، اما انتشار یافته هایی که سطوح یکسان یا بالاتری را در بین مردان گزارش می کنند، موجب می شود که نقش جنس در میزان شیوع سندرم فرسودگی نامعین باقی بماند" (۲).

### ۱-۲ قومیت

نتایج مطالعاتی که قومیت را به عنوان یک متغیر بررسی کرده نشان می دهد که فرسودگی در میان سفیدها و آسیاییهای - آمریکایی شبیه هم هستند. با این وجود، سیاهپوستان نسبت به سفید پوستان کمتر دچار فرسودگی می شوند. مسلح این موضوع را بدینگونه توجیه می کند که سیاهان

۳- کاهش حس مربوط به موفقیت شخصی (A reduced sense of personal accomplishment). به عنوان مثال، مددکاران دچار یک احساس آزار دهنده از عدم کفایت راجع به توانایی اشان نسبت به ارتباط با مددجویان می شوند که ممکن است منجر به یک قضاوت خود-تحمیلی (self-Imposed) گردد (۲۲).

در حالیکه اجماع در باره فرسودگی به عنوان یک مفهوم در حال توسعه است، اما راجع به عوامل کلیدی یا فشارزاهای روانی که در آن سهیم هستند توافق کمی وجود دارد. در اینجا به مهمترین این فشارزاهای روانی نظیر متغیرهای مرتبط با فرد (Individual)، رابطه کمکی (Helping relationship)، محیط کار (work environment)، و جامعه اشاره (society) می شود:

### ۱- فرد (شخص)

در حالیکه کارهای اولیه مربوط به فرسودگی بر روانشناسی فردی و ساختارهای شخصیتی متمرکز می باشد، بدیهی است که اینها، تنها عوامل نیستند، زیرا همه ما به عنوان انسان، نیازهایمان و احساسمان نسبت به خودمان، در ابتلاء به فرسودگی نقش مهمی را به عهده دارند. در خواستههای زیاد از حد عاطفی در یک موقعیت کاری هر کس را در معرض خطر ابتلای به فرسودگی قرار می دهد. با وجود این، ویژگیهای برخی از افراد، آنها را نسبت به فرسودگی، آسیب پذیرتر می کند. عزت نفس پایین؛ عدم اعتماد؛ عدم آگاهی نسبت به محدودیتها، نقاط قوت و ضعف، شدت آسیب پذیری را افزایش می دهند. کوتاهی نسبت به شناخت محدودیتهای شخصی، بویژه در حرفه های کمک کننده - جایکه مردم با زندگی دیگر مردمان سروکار دارند کنند - بسیار مهم است. اغلب، همه مددکاران نسبت به موفقیت یا شکست، مرگ با زندگی یک مددجو احساس مسئولیت کامل می کنند و از لحاظ عاطفی بوسیله این بار سنگین تحت فشار قرار می گیرند. این احساس مسئولیت تضمین نشده، معمولاً به احساسات قدرت مطلق (Feeling of omnipotence) برای حل مشکل منجر می شود و ... در نتیجه بین آنچه مددکار از خود انتظار دارد و موفقیتهایی که واقعاً به دست می آورد، ناسازگاریهایی به وجود می آید و بطور قطع احساس شکست و ناکامی را به دنبال خواهد داشت.

در برخورد مستقیم با مردم، و موقعیتهای هیجانی با تجربه تر و آماده تر هستند

۱-۳) سن. به نظر می رسد که سن در نسبت آسیب پذیری به فرسودگی مؤثر باشد. بدین معنی که مددکاران جوانتر فرسودگی را بیشتر از مددکاران پیر تجربه می کنند، زیرا افراد مسن با یک دید واقعی تر به زندگی نگاه می کنند (۵).

#### ۱-۴) تحصیلات.

تحصیلات نقش پیچیده ای را در فرسودگی بازی می کند. مطالعات مسلج نشان داد، آنهایکه تحصیلات دانشگاهی نداشتند نسبت به کسانی که چهار سال یا بیشتر در دانشگاه تحصیل کرده بودند، ابتلاء به فرسودگی را کمتر احساس می کردند. بدیهی است که این مسئله، همچنین ممکن است مربوط به سن یا انتظارات غیر واقعی مددکاران از خودشان باشد.

#### ۱-۵) روابط با اعضاء خانواده.

روابط با اعضاء خانواده و دوستان ممکن است موجب فرسودگی شود. مددکار، خانواده و دوستان به عنوان جزیی از نظام حمایت اجتماعی می توانند یک اثر پیشگیری کننده از بروز فشارهای حاصل از شغل کار، داشته باشند. نتیجه تحقیق پینتر و دیگران نشان داد که هر چه که این رابطه های شخصی، بیشتر در جهت مثبت باشند، شخص به احتمال کمتر دچار فرسودگی می شود (۲۷). اما اگر روابط با اعضاء خانواده و دوستان فشارزا باشد، ممکن است در افزایش فشار شغلی؛ فرسودگی حاصل از خواسته های اضافی؛ و وظایفی که با مقررات کار ایجاد کشمکش می کنند، مؤثر واقع شوند (۸).

#### ۲) رابطه کمکی

رابطه کمکی، نقش مهمی را در ابتلای به فرسودگی بازی می کند. در حقیقت، فرسودگی به عنوان نتیجه پایدار یا تکرار فشار هیجانی مربوط به برخورد زیاد با مردم در طولانی مدت، تعریف شده است [۸]. رابطه کمکی برای کمک به مددجو به وجود می آید، و رابطه عاطفی که در ارتباط کمکی وجود دارد، یکطرفه و از سوی مددکار به مددجو است. در خواست مکرر کمک عاطفی و سهیم شدن در احساسات شدید دیگران ممکن است منجر به تخلیه عاطفی (Emotional depletion) شود. برخی از مشکلات نظیر زنا با محارم (Incest)، تجاوز به کودک (Child abuse)، زن را کتک زدن (Wife

bettering)، و زناى بعنف (Rape) که مددجو با آن در گیر است، از لحاظ عاطفی بیش از دیگر مشکلات، مددکار را تحلیل می برند. در حالیکه برخی مسائل و موقعیتهای از لحاظ عاطفی برای همه اشخاص حرفه ای فشار آور هستند، لیکن مسائل دیگری وجود دارد که ممکن است برای یک شخص فشار آور بوده و برای شخص دیگر فشارآور نباشد. بدون دانش کافی (Adequate knowledge base)، تعهد به فردی کردن فرد (Commitment to individualization)، و آگاهی کافی از پاسخهای شخصی، مواجهه با موقعیتهای عاطفی ابراز شده بوسیله مددجویان، ممکن است منجر به بسط دشمنی و نگرشهای بی عاطفگی نسبت به آنها بشود. علاوه بر این، مددکاران از طریق درگیر شدن در حالات عاطفی مددجویان یا همسان شدن بیش از حد (overidentifying) با آنها ممکن است اهداف عینی را از دست داده و غیر مفید شوند. توجه به این نکته ضرورت دارد که اکثر اوقات تلاش مددکار، منحصراً متمرکز بر مشکلات و نواقص مددجویان بدون توجه یا توجه کم به وجوه مثبت، تواناییها، و منابع آنها است. این موضوع نه تنها سبب کاهش کار مؤثر با آنها می شود بلکه نتیجه آن مسخ شخصیت (Depersonalization) است. متأسفانه در میان کارگزاران مددکاری این تمایل وجود دارد و آن، تمرکز بر مداخلات اعمال شده ناموفق در مورد مددجویان است. در حدی که یک بررسی دقیق از کار با مددجویان کمک می کند که دانش و مهارتهای بیشتری کسب کنیم، ارزشیابی از مداخلات ناموفق نیز مفید خواهد بود. با این وجود موفقیتها نیز نیاز به ارزشیابی دارند. تمرکز انحصاری بر « موفقیت » یا « شکست » منجر به یک تصویر معیوب از عمل مؤثر می شود. وقتیکه باز-خورد (Feed-back) مددجویان دریافت شد، احتمال ابتلای به فرسودگی کاهش می یابد (۲۶). اگر مددکاران نتوانند جریان و رویکردهای مربوط به عمل را بطور منظم، ارزشیابی کنند، خطر اینکه فقط باز خورد منفی دریافت کنند و منحصراً بر اجزاء منفی کار دیگران تکیه نمایند وجود دارد.

#### ۳) محیط کار

در محیط کار عوامل متعددی وجود دارند که سبب فرسودگی می شوند. مهمترین این عوامل عبارتند از: (۱) مقدار کار و انبوه کار (workload)، (۲) گنگ بودن نقش (Role ambiguity) و (۳) کشمکش نقش (Role conflict). دیگر عوامل مهم

شامل همکاران و مباشرین، اهداف و رویه‌های (Procedures) مؤسسه، منابع ناکافی و ... هستند.

### ۳-۱) مقدار و انبوه کار.

مطالعه پینتز و کافری (۲۶) نشان داد که در میان مددکاران خدمات اجتماعی، اندازه انبوه موارد کاری (caseload size)، عامل مرتبط با فرسودگی است. مسلح نیز در خواسته‌های زیاد از حد مددجویانرا به عنوان نتیجه دوری گزینی عاطفی (emotional withdrawal) و غیر انسانی شدن خدمت به مددجو معرفی می‌کند. مطالعات جدیدتر حاکی از این است که رابطه بین انبوه کار و ابتلای به فرسودگی خیلی مشخص نشده است. در اصل، اندازه انبوه کار مهم نیست، بلکه مهم، درک مددکاران از انبوه کار است، بدین معنی که آیا آنها آن را به عنوان انبوه کاری خیلی بزرگ تلقی می‌کنند؟ مضافاً به نظر می‌رسد، نقشی را که عدم رضایت از انبوه کار در فرسودگی بعهده دارد، بوسیله نوع محیط متفاوت می‌شود.

### ۳-۲) ابهام و کشمکش نقش.

هم ابهام نقش و هم کشمکش نقش به عنوان فشارزاهای مهم در محیط کار مشخص شده‌اند. ابهام نقش به فقدان وضوح حقوق، مسؤلیتها، روشها، اهداف، وضعیت یا مسئولیت (پاسخگویی) (Accountability) مددکار وابسته است. وقتیکه در خواسته‌های متناقض، ناسازگار یا غیر مقتضی بر یک فرد تحمیل شود، کشمکش نقش اتفاق می‌افتد. گنگ بودن نقش و وجود کشمکش در نقش، از طریق کاهش وضوح اهداف و انتظارات در کار با مددجویان، ابتلای به فرسودگی را افزایش می‌دهد. آنها همچنین مانع توسعه روابط مثبت با همکاران و مباشرین از طریق سهیم شدن در مسؤلیتهای مربوط به کار می‌شوند.

### ۳-۳) رضایت شغلی.

با بکارگیری رضایت شغلی به عنوان یک شاخص غیر مستقیم در ایجاد فرسودگی، هاریسون (۱۸) دریافت که سطوح بالای گنگ بودن نقش و وجود کشمکش در نقش مربوط به سطوح پایین رضایت شغلی در بین مددکاران حمایت کننده کودک است. با وجود این، در مطالعات دیگر راجع به مددکاران اجتماعی، بطور عمومی این نتیجه بدست آمد که وجود کشمکش نقش و گنگ بودن نقش تأثیر زیادی در ارزیابی رضایت شغلی یا در گزارش فرسودگی ندارند.

ای دل ویچ (۱۲)، تعدادی از عوامل ساختاری در کار که سبب فشار روحی می‌شوند و ممکن است به فرسودگی

بیانجامد را مشخص کرده است: ساعت کار زیاد از حد، بن بست کاری، کارهای دفتری بیش از حد، آموزش ناکافی برای انجام کار، عدم محبوبیت در نظر مراجعین و مشاورین، ناکافی بودن دستمزد، در تصمیم‌گیریهای مهم مورد حمایت قرار نگرفتن، خط مشی‌های بد اداری، قدرت نداشتن و ضعیف بودن، نظامی که به مددجو جوابگو نیست، مسافرت زیاد از حد، دور شدن از هم‌تایان و عدم زندگی اجتماعی.

### ۳-۴) روابط با همکاران و مباشرین

روابط با همکاران و مباشرین نیز بر ابتلای به فرسودگی اثر دارد. اگر روابط بین همکاران و مباشرین رقابت آمیز یا کشمکش‌زا باشند ممکن است تبدیل به یک منبع اضافی فشار گردند. با این وجود، همکاران و مباشرین که یک منبع مهم کمک حمایت اجتماعی هستند، یک نقش حیاتی در کمک به مددکاران - در آموختن مهارت‌های جدید، ارزشیابی از مفید بودن کارشان، توسعه رقابت در وضعیت‌هایشان و درک هدف و عملکرد مؤسسه - دارند. یک مطالعه بر روی مددکاران خدمات اجتماعی نشان داد که مددکارانیکه روابط مثبت با همکاران دارند، کسی را دارند که مشکلات کار را با او مطرح کنند، و از همکاران و مباشرین بازخورد دریافت می‌نمایند، به احتمال کمتر در معرض تجربه فرسودگی قرار می‌گیرند. (۲۶).

### ۳-۵) اهداف و رویه‌های مؤسسه

اهداف و رویه‌های مؤسسه ممکن است سبب فرسودگی شوند. اگر اهداف مؤسسه روشن نباشد، یا مبهم و گنگ باشد، منجر به گنگ بودن نقش یا کشمکش نقش می‌شوند. اهداف مبهم، در بروز مشکلات در روند ارزشیابی از مؤثر بودن مداخلات کمک کرده و مانع تأمین باز خورد مفید همکاران و مباشرین می‌گردند. رویه‌های مؤسسه، نظیر دستور به جمع‌آوری اطلاعات ویژه راجع به مددجویان، - صرفنظر از ارتباط این اطلاعات با مسائل مددجو - در رابطه مددکار - مددجو و مؤثر بودن مددکار، دخالت می‌کند.

### ۳-۶) منابع ناکافی.

محیط کار ممکن است از طریق کمبود منابع برای انجام مسؤلیتهای مؤسسه، تحت فشار قرار گیرد. پشتوانه ناکافی منجر به منابع ناکافی برای کارمندان مؤسسه در جهت برآوردن درخواستها برای ارائه خدمت می‌شود. در حالیکه کارمندان ممکن است کاهش پیدا کنند، انبوه کاری مؤسسه بندرت کاهش می‌یابد و اغلب منجر به افزایش بی رویه انبوه کار نامناسب می‌گردد.

#### ۴) عوامل جامعه‌ای (societal factors)

گرچه ممکن است در جامعه عوامل متعددی به عنوان تأثیرگذار در فرسودگی شناخته شوند، اما سه عامل که به مددکاری اجتماعی مربوط هستند و در این رابطه سهم بیشتری دارند عبارتند از: ۱- فرآیند و انجام مشی رفاه اجتماعی (Process and Implementation of social welfare policy)، ۲- تغییر انتظارات کاری (Changing expectations of work)، و ۳- جنس‌گرایی (Sexism).

#### ۱-۴) مشی رفاه اجتماعی

در جوامع پیشرفته، توسعه مشی رفاه اجتماعی، مقدماً یک فرایند سیاسی است. گرچه این امر یکی از نقاط قوت جامعه دمکراتیک است، با این وجود، فرایند مشی توسعه مکرراً به گنجی جهات مشی اعلام شده و برنامه ریزی اهداف جاه طلبانه منجر شده و به توسعه بیش از حد نقش مددکاران، و در خواسته‌های متناقض و کشمکش‌زا و مبهم از آنان می‌انجامد. قانون ممکن است سمبولیک و جاه‌طلبانه با اهدافی بیش از سرمایه‌گذاری (Funding) موجود باشد. به عنوان یک پیامد، تأمین کنندگان خدمت می‌بایست، با منابع ناکافی، نسبت به انتظارات زیاد مصرف کنندگان رازینی بکنند. یا، قانون ممکن است باعث نقض بیشتر خدمات شود که منجر به مبهم شدن نقش و وجود کشمکش برای مددکاران گردد. قوانین مبهم ممکن است منجر به فقدان کیفیت ویژه شغل، فقدان ساختار برنامه و ازدیاد کاغذبازی - در تلاش به برقراری مسئولیت - شود (۱۱).

#### ۲-۴) انتظارات تغییر کار

چرنیس، انتظارات ارضاء نشده را به عنوان یک منبع عمده فرسودگی در میان تأمین کنندگان خدمت به مردم معرفی کرده است. در حمایت از این گفته‌ها "رشد این باور در طول ۴۰ سال گذشته وجود داشته است که ... شغل مجبور بوده است که چرخ برای حرکت در جهت خود شکوفایی افراد و بهمان نسبت امنیت اقتصادی باشد (۸). جستجوی خود شکوفایی از طریق کار، و فقط از طریق کار، رشد فرسودگی را از طریق ایجاد انتظارات غیر واقعی برای اهداف کار، مورد تشویق قرار می‌دهد.

#### ۳-۴) تبعیض جنسی

وجود تبعیض جنسی در جامعه اثبات شده است. تبعیض جنسی - در ارتباط با سطوح دستمزد؛ پیشرفت؛ قدرت و تأثیر سازمانی؛ مأموریت‌های شغلی؛ و انتظارات نقش در تکمیل مأموریتها - در میان مددکاران اجتماعی وجود دارد که این

موضوع در فرسودگی زنان مددکار دارای سهم بیشتری است (۱۳). تبعیض جنسی در محل کار، ممکن است یک احساس بی‌پناهی و بی‌قدرتی را برای زنان به ارمغان آورده، در دسترس بودن باز خورد بر عملکرد را کاهش داده، و مانع پشتیبانی اجتماعی همکاران و مباشرین گردد.

#### پیشگیری، کاهش (Alleviating) و توانبخشی فرسودگی

ادیات مشهور و علمی اغلب بر فئونی جهت تدبیر و کاهش فشارهای روحی که فرسودگی را تسکین می‌دهند متمرکز است. در این زمینه اغلب به کارگیری فنون آرامسازی (techniques Relaxation) تغذیه مناسب (proper nutrition)؛ ورزش و استراحت؛ کاهش مصرف قهوه، سیگار، مواد مخدر و الکل توصیه شده است. همه اینها، فنون مهم برای دستیابی به ارتقاء تندرستی و رفاه را نشان می‌دهند. لذا راهبردهای مورد استفاده برای پیدا کردن دلایل فرسودگی می‌بایست، منابع این فشارزا را هم در سطح فردی - نظیر رابطه مددکار - مددجو و هم در سطح سازمانی یا جامعه‌ای متعادل کند. برخی از این راهبردها عبارتند از:

#### ۱) راهبردهای خاص

۱-۱) احساس شایستگی در حالیکه عوامل سازمانی ممکن است شرکت کننده‌های اصلی در ایجاد فرسودگی باشند (۱۰)، شخص مددکار بایستی برخی مسئولیتها را برای آسیب‌پذیری نسبت به آن، به عهده بگیرد. برای مددکاران تازه کار در کارهای اولیه‌اش، تحقیق در جهت بکمال رسانیدن بیش از حد اندیشه‌های موفقیت حرفه‌ای، ممکن است منجر به «بحران شایستگی» (Crisis of competence) بشود (۸). بنابر نظر وایت (۳۰) احساس شایستگی از طریق تأثیر محیط و تلاقی چالش‌های آن بسط می‌یابد. هاریسون (۱۹) پیشنهاد می‌کند که «مددکاران زمانی که اطمینان پیدا کنند که آنچه را که آنها انجام داده‌اند با ارزش است و تغییری در زندگی مددجویان بوجود آورده است، قادر هستند پاسخهای مفید و مثبت را بسط دهند». یک وجه از توانایی برای رسیدن به هدف کمک به شایستگی از مهارت مددکار است که شامل فنون قضاوت و توانایی استفاده مؤثر از خود خودش می‌شود. در این حالت فرد بیشترین کنترل برای ایجاد تجربه کار مثبت، بجای هدایت شدن به فرسودگی را در دست دارد.

## ۱-۲) ایجاد و بسط دانش پایه.

بنا نهادن و بسط دانش پایه فرد، یک مسئولیت همیشگی است که شامل: پیگیری ادبیات حرفه‌ای؛ دریافت آموزش اضافی از طریق آموزش ضمن خدمت، ادامه برنامه‌های تحصیلی، و یادگرفتن از مددجویان، همتایان و مباشرین است. چالش دائمی برای یادگیری مستمر، در رشد شایستگی حرفه‌ای اهمیت دارد. یک دانش پایه مناسب برای درک موقعیت فعلی مددجو، و برنامه ریزی مداخلات مناسب در راستای پیگیری اهداف مددجو، امری حیاتی است. توجه ویژه بایستی معطوف به رشد یک آگاهی و حساسیت نسبت به تأثیر متغیرهای فرهنگی بر موقعیت مددجو، بشود. نقص در این زمینه فقط می‌تواند کار نامناسب با مددجو را به دنبال داشته باشد.

## ۱-۳) هدف‌گذاری و تدبیر زمان.

هدف‌زاریه‌های واقعی نیز برای رشد شایستگی هم برای مددکار در محیط کار و هم در هدایت کار مستقیم با مددجویان اهمیت دارد (۲۱). از طریق برپایی اهداف واقعی در محیط کار، مددکار قادر خواهد بود که رشد را اندازه‌گیری نموده، یک احساس کمال یافتگی (sense of accomplishment) از داشتن مهارت برای برخورد با محیط را داشته باشد. در حالیکه ایده آلهای نو، نظیر جنگ با ناعدالتی یا تأمین خوشی و رفاه برای دیگران ممکن است محرکهایی برای کار با دیگران باشند، اندازه‌گیری پیشرفت بسوی این اهداف بدون متغیرهای اختصاصی تر و واقعی تر در طول راه، مشکل است. اگر کار با مددجویان براساس اندیشه‌های شراکتی و کار دو جانبه باشد، مددکار به احتمال کمتر، هدف‌گذاری نامناسب و غیر واقعی می‌کند که منجر به احساس شکست هم برای مددکار و هم مددجو شود. روشنی اهداف و انتظارات، کوشش‌های مددکار و مددجو را آسان می‌کند. همچنین بکارگیری الگوهای مشارکت مددکار - کارگزار، احساس نامناسب مسئولیت کلی برای خوب بودن مددجویان - که بسیاری از مددکاران تازه کار به آن مبتلا هستند - را کاهش می‌دهد.

## ۱-۴) تمرکز بر نقاط قوت.

تمرکز بر نقاط قوت، تواناییها و منابع، خطر ابتلای به فرسودگی را کاهش می‌دهد. با دانستن این موجودیها، مددکار یک دور نمای کامل و واقعی تر از مددجویان و همینطور مداخلات واقعی را ترسیم خواهد کرد. تنها مسائل و نواقص مربوط به موقعیتهای مددجو را در کانون توجه قرار دادن،

برنامه‌ریزی جهت مداخلات مؤثر را محدود کرده و عموماً منجر به باورهای منفی از مددجویان می‌شود (۳).

## ۱-۵) رشد خود آگاهی (self-awareness).

رشد خود آگاهی که بطور عمومی در جمله «خودت را بشناس» بیان شده است، احتمال ابتلاء به فرسودگی را کاهش می‌دهد، زیرا اولاً، خود آگاهی در جهت درک محدودیتهای شخصی، موجب نپذیرفتن مسئولیت های نامناسب شده، و اهداف قابل دسترسی و انتظارات واقعی را بوجود می‌آورد. ثانیاً، خودآگاهی موجب درک نیازهای شخصی و حدی که آنها در کار با مددجویان باید دخالت کنند، می‌شود. اگر در کار با مددجویان آگاه باشیم که نیازهای مشخصی بطور نامناسب ارضاء شده اند، برای ارضاء صحیح این نیازها، اهداف دیگری می‌توانند ایجاد شوند. ثالثاً از طریق شناخت خود، عکس العملهای ذهنی نسبت به مددجویان که مانع کار مفید می‌شوند، شناخته و با آن برخورد می‌شود، زیرا بکارگیری خود، در کار با مددجویان مهم است. آگاهی از پاسخهای هیجانی شخصی هم برای خوب بودن مددجو و هم مددکار، امری حیاتی است (۴).

## ۱-۶) باز خورد بر عملکرد.

برای رشد شایستگی و احتیاج از فرسودگی، باز خورد بر عملکرد ضروری به نظر می‌رسد. مددکاران بطور فعال بایستی در جستجوی باز خورد بوده و کارشان با مددجویان را مورد ارزشیابی قرار دهند. این موضوع شامل بازخورد مستقیم از طریق ارزشیابی منظم و مداوم پیشرفت مددجویان بسوی اهداف است. پیشرفت در تحقیق بالینی، توانایی مددکار برای بدست آوردن اطلاعات راجع به «تأثیر» کاری را آسان می‌کند. مضافاً، باز خورد ممکن است بطور غیر مستقیم از طریق ارزشیابی حرکت و پیشرفت مددجویان در درمان بدست آورده شود. همکاران علمی و مباشرین نیز منابع باز خورد هستند و لازم است که ارزشیابی مستمر و منظم از آنها بسط داده شود (۵).

## ۱-۷) ایجاد نظام پشتیبانی (Social support system)

برای کاهش احتمال فرسودگی، ایجاد یک نظام پشتیبانی اجتماعی در کار، حیاتی است (۱۷). مددکاران همکار (Co-workers) و مباشرین تنها منابع مهم مفید بودن باز خورد هستند. آنها همچنین تعداد دیگری از عملکردهای پشتیبانی اجتماعی نظیر گوش دادن بدون قضاوت کردن، حمایت فنی، چالش‌های فنی (Technical challenge)، پشتیبانی عاطفی (Emotional support)، چالش‌های عاطفی و، سهیم شدن

### ۱-۱۱) درمان منطقی (Rational therapy)

ثابت شده است که علت اولیه همه هیجانات و اعمال ما چیزی است که راجع به تجربیاتمان به خودمان می گوئیم. هیجانات و اعمال مرتبط با فرسودگی نیز، مقدماً بوسیله فرایندهای تفکر ما تعیین می شوند. گر چه ما غالباً نمی توانیم حوادثی را که برای ما اتفاق می افتد تغییر دهیم، اما همیشه نیرویی داریم که بطور منطقی و مثبت فکر کنیم، و از این رهگذر همه هیجانات ناخواسته و اعمال بی ثمر، بانضمام هیجانات و اعمال مربوط به فرسودگی را تغییر دهیم (۶).

### ۱-۱۲) سرگرمیهای بیرونی (Outside activities)

سرگرم شدن در کارهای تفریحی (Hobbies) (ذوقی) و شرکت در مجالس میهمانی و برنامه‌های تفریحی (entertainment)، مارا از فکر کردن راجع به وجوه منفی کار در زندگی خانوادگی، رها می کند.

### ۱-۱۳) مشغولیات شادی آفرین (Pleasure goodies).

مشغولیات شادی آفرین ما را و می دارند که احساس نیکی (خوبی) (Pleasure goodies) کنیم، آهنگمان (pace) را تغییر داده، فشار روحی را تسکین (Relive) دهیم. مشغولیات شادی آفرین روان درمانیهای شخصی هستند. آنها به زندگی چاشنی (spice) می زنند و به عنوان به خاطر آوردگانی که با ارزش هستیم، عمل می کنند.

### ۱-۱۴) تنوع در کار (spice)

کاری را برای مدت طولانی انجام دادن، خسته کننده و پیش پا افتاده می شود. بویژه دانستن این موضوع مهم است که بعضی کارها - کارهایی که بر فرد کننده آن فشار روحی - عاطفی ایجاد می کنند - را فقط برای زمان محدودی می توان انجام داد. در غیر اینصورت فرسودگی اتفاق می افتد. بنابر این تلاش در جهت دست یافتن به شغلی که تنوع وظایف در طول هفته را ایجاد کند مهم است، زیرا تنوع چاشنی زندگی است و باعث می شود که خطر ابتلاء به فرسودگی کاهش یابد.

### ۱-۱۵) شوخ طبعی (Humor).

شوخ طبعی ما را آرام می کند و موقعیتهای هیجانی شدید را قابل تحمل می نماید. تشخیص و بکارگیری شوخ طبعی در محیط کار و خانه فشارهای روحی را تسکین می دهد و به پیشگیری از ابتلاء به فرسودگی کمک می کند.

### ۱-۱۶) تغییر دادن یا سازش با پیشامدهای اندوهبار

پیشامدهای ناگواری نظیر کار ناتمام، مرگ نزدیکان، پایان یک رابطه عاشقانه، پرسشهای مذهبی بی پاسخ، بارداری ناخواسته

در واقعیت اجتماعی را تکمیل می کنند. توسعه نظام پشتیبانی در محیط کار، به ویژه از مسئولیت مددکار است و انرژی ذخیره شده در توسعه روابط با دیگران در کار، اوقات زیادی را از طریق دستیابی به تجربه و پشتیبانی، جبران می کند.

### ۱-۸) پایه گزاری یک زندگی غنی.

داشتن یک زندگی شخصی غنی و کامل (Fulfilling and enriching personal life) موجب گرایش مثبت بیشتر نسبت به کار می شود. «وقتی که همه دنیای شما کار شما و کمتر چیز دیگر است، بعداً وقتی که همه مشکلات کاری سر برآورند، به احتمال زیاد همه دنیای شما، از اهمیت می افتد. احساس شایستگی شما، عزت نفس شما، و هویت شخصی شما همه بر اساس آنچه که شما در زندگی انجام می دهید قرار دارد، و اگر آن بر پایه باریکی قرار گرفته باشد آنها به مراتب سست و نامطمئن تر خواهند بود» (۲۲). اغلب اولین قدم در بنای یک زندگی شخصی غنی و کامل، قرار دادن مرزهایی (Placing boundaries) بر کارتان است. با این وجود، اختصاص دادن زمان شخصی، کافی نیست، بلکه از آن زمان باید در فعالیت های معنی دار و از لحاظ شخصی پاداش دهنده مورد استفاده قرار گیرد. این موضوع شامل توسعه و رشد روابط و کشف علائق شخصی در طول زمان فراغت است. توسعه یک زندگی غنی و کامل در زمینه های شخصی و حرفه ای نقش مهمی در خود شکوفایی دارد و از ابتلای به فرسودگی جلوگیری می کند.

### ۱-۹) فکر مثبت (Positive thinking)

فلسفه فکر مثبت حاکی از این است که اتخاذ فکر و عمل مثبت به : پیوستن دیگران به شما ؛ قدر شما را دانستن ؛ ارزشمند شدن احساساتتان نسبت به خودتان ؛ پیوستگی آنان به خودتان ؛ خلاقیت و تولید کنندگی خودتان ؛ خلق و خوی دوستانه داشتن ؛ و اتفاق افتادن چیزهای خوب برای شما، منتهی می شود.

### ۱-۱۰) تغییر تفکراتی که به فرسودگی می انجامد.

فرسودگی عمدتاً به وسیله نوعی تفکر بوجود می آید. فرایندهای تفکر نوعی که سبب فرسودگی می شوند عبارتند از «تلاش کافی است» ؛ «بس است» ؛ «دیگر تسلیم شدم» ؛ «قبلاً هم خیلی شکست خورده ام» ؛ «از این ببعد قدری کار می کنم که فقط روزگارم بگذرد» و از این قبیل. بدیهی است تلاش در جهت تغییر تفکراتی از این نوع به کاهش فرسودگی می انجامد.



وضوحی، ابهام و کشمکش نقش، هم برای مباشرین و هم برای مددکاران ایجاد خواهد شد. ثالثاً، اهمیت حمایت اجتماعی از همکاران و مباشرین نشان می‌دهد که رویه‌ها و خط‌مشی‌هایی از بنگاه که رشد این روابط را ترویج می‌کنند در کاهش فرسودگی سهمیم خواهند بود. رابعاً، در خط‌مشی‌ها و رویه‌های بنگاه نباید تبعیض جنسی وجود داشته باشد. همه مددکاران - بدون توجه به جنسیت - انتظار دارند که به طور مساوی و عادلانه در محیط کار با آنها برخورد شود. تعیین موقعیت بدون تبعیض جنسی بوسیله بنگاه، به مددکاران این باور را القاء می‌کند که پیشرفت‌ها، پرداخت افزایش حقوق و مأموریت‌های شغلی توسط مدیران، منصفانه در نظر گرفته می‌شود (۲۴).

۲-۳) **بکارگیری راهبردهای ویژه (strategiesspecific).** راهبردهای ویژه ای برای برخورد با انرژی عاطفی کار با خواسته‌های مددجویان پیشنهاد شده است (۳۱ و ۳۶ و ۳۱). یک راه حل این است که مأموریت را گردشی کرده و با هم عوض کنند، به مددکاران اجازه داده شود که تنوع را تجربه کرده و احتمالاً در کارشان مجادله کنند. با وجود این، برای اینکه این راهبردها شایستگی آنها را تحلیل نبرد، لازم است که با احتیاط مورد استفاده قرار گیرند. شق مفیدتر، متعادل کردن هر مأموریت با روحیه مددکار است، تا بعضی از موقعیتهایی که از لحاظ عاطفی ممکن است خسته کننده باشند در بین کارکنان پخش شوند. لازم است که مأموریت‌های کاری، انعطاف پذیر بوده و بر اساس مصالحه انبوه کاری، برای نیازهای فرد مددکار در نظر گرفته شوند. از طریق متنوع ساختن مأموریت‌های موردی، خطر فرسودگی کاهش می‌یابد. از طرف دیگر کاهش در اندازه انبوه کاری، مداخله ای است که مؤسسات برای کاهش فرسودگی می‌توانند آن را مورد استفاده قرار دهند.

#### ۲-۴) **شرکت در فرایند سیاسی**

در سطح جامعه‌ای، شرکت در فرایندهای سیاسی (Involvement in the political processes) هم برای نمایندگان مؤسسه و هم مددکاران مناسب است. عمل در این حوزه ممکن است به طرح قانون رفاه اجتماعی پاسخگو به نیازهای مددجو، به اهداف واقعی برنامه، و ذخیره مناسب برای رسیدن به اهداف بیانجامد. چون تعقیب این هدف به وسیله یک فرد وراء توانایی اغلب مردم است، پیوستن به یک گروه سازمان یافته، رسیدن به اهداف را آسانتر خواهد کرد.

و... وجود دارند. وقتی پیشامدهای ناگوار سر برمی‌آورند، مواجهه با آن و تلاش در جهت بهبود بخشیدن به موقعیت - از طریق تغییر آن یا سازش با آن - بسیار اهمیت دارد.

#### ۲) **راهبردهای سازمانی (organizational)/جامعه‌ای**

گرچه شخص مددکار تأثیر عمده ای بر آسیب پذیرش به ابتلاء به فرسودگی دارد، ولی بنگاه‌ها بایستی عهده دار مسئولیت ایجاد محیط‌های کاری باشند که آسیب پذیری را کاهش می‌دهند. برای ایجاد چنین محیط‌هایی، استفاده از راه بردهای زیر مفید به نظر میرسد:

#### ۲-۱) **توسعه برنامه های آموزشی (Development of training programs)**

توسعه برنامه های آموزشی راهبردی است که بطور مکرر پیشنهاد شده است. بویژه آموزش مهم است نه اینکه موقوف به تأکید بر زمان یا تدبیر زمان باشد، بلکه مستلزم در نظر گرفتن برنامه‌های مناسب برای به حداکثر رساندن اطلاعات، مهارت‌ها، و دانش مددکاران راجع به خود و سازمانشان است، بنحوی که بتوانند مسئولیتهای خود را به انجام برسانند (۳). این امر فقط شامل توسعه و تقویت مهارت‌های بین شخصی نبوده بلکه تلاش برای فراهم کردن اطلاعات سودمند برای مددجویان، هدف‌گذاری‌های واقعی برای جمعیت، و ارائه الگوهای عملی مناسب برای مداخله نیز می‌باشد. علاوه بر این، مددکاران به اطلاعات درباره ارزشیابی از تاثیر مداخلاتشان نیاز دارند. این نوع آموزش برای افزایش احساس شایستگی مددکار مورد استفاده قرار می‌گیرد، و در جلوگیری و یا کاهش فرسودگی اهمیت حیاتی دارد.

#### ۲-۲) **صراحت بخشیدن به خط‌مشی بنگاه**

خط‌مشی بنگاه با استفاده از روش‌های زیر می‌تواند به کاهش فرسودگی کمک کند: اولاً لازم است خط‌مشی‌ها و رویه‌های بنگاه در جهت پاسخگویی به نیازهای مددجو، طراحی شوند. لوازم جمع‌آوری اطلاعات، مدارک و شواهد، و دیگر شیوه‌های پردازش (Processing Procedures)، همچنین شیوه‌های تفویض اختیار (mandated procedures) برای مداخله، بایستی به دقت مورد بررسی قرار گیرند، زیرا در حدی که آنها در رابطه کمکی دخالت می‌کنند، در فرسودگی نیز سهمیم می‌شوند [۶]. ثانیاً، خط‌مشی‌ها و رویه‌های بنگاه، بطور رسمی و غیر رسمی، بایستی وضوح کارکرد شغل و وظایف را تأمین کنند. بدون یک چنین



**نتیجه**

راهبرد موفق تر برای کاهش شدت فشار روانی حاصل از کار و رفع فرسودگی است. گرچه علت‌های فرسودگی از فشارزاهای متعدد نشأت می‌گیرند، فرد مددکار قادر خواهد بود که از طریق آگاهی از این فشارزاهای و اجراء راهبردها برای کاهش فشار، خطر ابتلاء به فرسودگی را کاهش بدهد.

مددکاران اجتماعی از طریق آنچه هستند، کاریکه انجام می‌دهند، و محیطی که در آن کار می‌کنند در خطر شدید ابتلای به فرسودگی می‌باشند. همینکه فرسودگی بوجود آمد، خنثی کردن آن بسیار مشکل است. خسارتهای فرسودگی، زحمتی برای مددجو، مددکار و مؤسسه هستند. پیشگیری، یک

**منابع:**

- 1- پورافکاری، ن، فرهنگ جامع روان شناسی - روان پزشکی و زمینه‌های وابسته، جلد اول، چاپ اول، فرهنگ معاصر. ۱۳۷۳
- 2- خاکپور، ربررسی میزان شیوع سندروم فرسودگی شغلی در میان مشاوران و روان درمانگران، پایان نامه کارشناسی ارشد. ۱۳۷۶
- 3- صدرالسادات، س ج، پژوهشی پیرامون عناصر مشاوره، پژوهشکده کودکان استثنایی، تهران. ۱۳۷۳
- 4- صدرالسادات، س ج، شمس اسفند آباد، ح، چگونه عزت نفس در کودکان و نوجوانان دارای نیازهای ویژه را افزایش دهیم، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران. ۱۳۸۰.
- 5- صدرالسادات، س ج. پژوهشی پیرامون فرایند مصاحبه، پژوهشکده کودکان، استثنایی، تهران. ۱۳۷۵.
- 6- صدرالسادات، س ج و دیگران مددکار اجتماعی و روان پزشکی کودک، (ترجمه کتاب، ... ) سازمان آموزش و پرورش استثنایی، تهران. ۱۳۷۷.
- 7- صدرالسادات س ج، کریمی، ف. فرایندهای مددکاری اجتماعی، (ترجمه کتاب کومیتون و کالوی)، تهران سازمان سمت، زیر چاپ. ۱۳۸۰.
- 8- Cherniss c. Professional burnout in human service organizations. New york : Praeger. 1980
- 9- Daley M. R. . Burnot : Smoldering problem in the protective services. Social work , 1979, 24(5) , 375-379.
- 10- Deckard G, Meterek M, Field D. Physician burnout: an examination of personal, profession, and organiizational relationships. Med car Jul; 1994 32(7): 745-754.
- 11- Dressel P, L. Policy sources of work dissatisfaction: Jhe case of Human services in aging. social service Review , 1982 56(3) , 406-423.
- 12- Edelwich J. Burnout. New Youk : Human Sciences press. 1980
- 13- Edelwich y, Brodsky A. Burnout. New York : Human sciences pres: pergamon press. 1980
- 14- Farber B. A. Introduction : A critical perspective on burnout. In B. A. Farber (E.d.) , stress and burnout in The human service professions. New York 1983
- 15- Freudenberger H. P.. Staff burnout. *Journal of Social Issues* , 1974, 30(1) , 159-165.
- 16- Friedman I. A. Burnout in teachers: Shattered dreams of impeccable professional performance. *Y , clin psycho* 2000 May ; 56(5) : 565-606.
- 17- Greenberg , Herbert M. Coping with job stress. Englewood cliffs, N. Y: Spectrum. 1980
- 18- Harrison W. D. A social competence model of burnout. In B. A. Farber (E.D.) , Stress and burnout in the human service professions. New York : Pergamon. 1983
- 19- Harrison W. D Role strain and burnout in child protective service workers. *Social service Review* , 1980, 54(1) , 31-44.
- 20- Karger H. P. Burnout as alienation. *Social service Review* , 1981, 55(2), 270-283.
- 21- Lakein , Alan. How to get control of your time and your life. New York ; signet. 1971
- 22- Maslsch C. Burnout : the cost of caring. Englewood cliffs , NP : Prentice-Hall. 1982
- 23- Maslach, C. (1976). Burndout. *Human Behavior*. 5(9) , 16-22.
- 24- Maslach C. The client role in staff burnout. *Journal of social Issues*, 1974 34(4), 1110-124.
- 25- Olivar, Gonzalez, Martinez suarez M M. The factors related to job satisfaction and professional burnout in the primary care physicians of Asturias. *J Clin psycho* , 2000 , May , 56(5) : 595-606.
- 26- Pines A. , Kafry D. Occupational tedium in the social services. *Social work* 1978, 23(6), 499-507.

- 27-Pintes A., Aronson E., Kafry D. Burnout : From tedium to Personal growth. New York : Free press.1981
- 28-Tripodi P.Evaluative resrarch for social workers. Englewood cliffs , NP : Prentice-Hall.1983
- 29-Wasoski RL. Stress , professional burnout and dentistry,*jokla Dent , Assoc, 1995 , Fall, 86(2) : 28-30.*
- 30-White R. W. Motivation reconsidered : The concept of competence. *Psychological Review ,1959. 66(5) , 297-334.*
- 31-Zastrow C. The practice of social work. U. S. A. Dorsey press.1984.

### گزارش آخرین تغییرات فهرست رسمی داروهای ایران

اشکال دارویی ذیل با توجه به مصوبه شورای بررسی و تدوین داروهای ایران به فهرست دارویی ایران اضافه گردید.

نام دارو	شکل دارو	دوز دارو
<b>Doxepin (as Hydrochloride)</b>	<b>capsule</b>	<b>10 mg</b>
<b>Doxepin (as Hydrochloride)</b>	<b>capsule</b>	<b>25mg</b>
<b>Nitrazepam</b>	<b>Tablet</b>	<b>5mg</b>
<b>Peginterferonalfa-2A</b>	<b>Injection</b>	<b>180mcg/ml</b>
<b>Contact lens solutions</b>	<b>Solution</b>	
<b>Sulfasalazine</b>	<b>Tablet</b>	<b>500mg</b>
<b>Methadone hydrochloride</b>	<b>Tablet</b>	<b>20mg</b>
<b>Methadone hydrochloride</b>	<b>Tablet</b>	<b>40mg</b>

داروهای موجود در فهرست دارویی بصورت ذیل تغییر یافت:

- داروی Piperazine hydrate (as citrate) Syrup 750 mg/5ml به شکل زیر تصحیح گردید.  
Piperazine hexahydrate (as citrte) syrup 750 mg
- داروی Iron Inj به شکل زیر تفکیک و تصحیح گردید  
Iron (As sorbitol) inj (IM)50 mg Fe/ml(2ml)  
Iron (As sorbitol) inj (IV)20 mg Fe/ml(5ml)
- داروی Dalteparin sodium inection 5000u/ml به شکل زیر تصحیح گردید.  
Dalteparin sodium inection 5000u/0.2ml
- داروی Pentoxifylline tablet 400mg به شکل زیر تصحیح گردید.  
Pentoxifylline SR tablet 400mg



## Abstract

### *Burnout Syndrome : Prevention and Rehabilitation Methods*

*Authors: Sadr-O-Sadat, S.J<sup>1</sup>. Younesi, S.J.<sup>1</sup>*

Burnout, as a major problem encountered by professionals, (in particular, those professionals employed in human services) has attracted a great deal of attention over the last decade. The topic is of particular concern to the field of social work, because, in general, social workers are regarded as being at high risk for burnout. Social workers often enter the profession with an idealized sense of mission or a calling to help others while working within frequently demanding bureaucratic constraints. The risk for burnout may be particularly high during the initial years of practice as social workers confront the realities of their jobs, their clients, and their own competence as professional social workers.

The term burnout is closely related to and has not been adequately differentiated from the following terms: alienated, indifferent, apathetic, cynical, discouraged, mentally or physically exhausted, and overwhelmed by stress. Burnout, is not yet a clearly defined concept, nor has a clearly articulated theoretical model been developed. This article reviews the definitions of burnout, specifies variables contributing to it, and examines strategies for prevention and intervention by both individuals and agencies. By knowing the personal, organizational, and societal variables that contribute to burnout, social workers will be better prepared to prevent and alleviate it.

**Key word:** *Burnout Syndrome*

