بررسی ارتباط استرس شغلی با پاسخ های روانی و رفتاری پرستاران شاغل در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کردستان سال ۱۳۸۷

شهناز خالدی - گلرخ مریدی - مارلین اردلان
اعضا هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی کردستان

چکیده

مقدمه:

در دهه اخیر موضوع استرس و آثار آن در سازمان یکی از مباحث اصلی مدیریت رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است و فشار عصبی در سازمان همچون آفتی نیروها را تحلیل داده، فعالیت ها و تلاش ها را عقیم می سازد. بطوری که سالانه سرمایه های هنگفتی به علت فقدان سلامت جسمانی و روانی کارکنان، کاهش کارایی آنان، ترک شغل و تغییر شغل به دلیل استرس شغلی از دست می رود پژوهش حاضر با هدف تعیین ارتباط استرس شغلی با پاسخ‌های روانی و رفتاری پرستاران شاغل در بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کردستان انجام شد. نمونه گیری به صورت تصادفی انجام گرفت و اطلاعات مشتمل بر مشخصات فردی، تیپ شخصیتی، استرس شغلی و پاسخ‌های روانی و رفتاری توسط پرسشنامه جمع آوری گردید و سپس یافته ها توسط آمار توصیفی و تحلیلی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد اکثریت واحدها (۹/ ۳۲٪) با میانگین سنی (۳/ ۵۳) سال، میزان تحصیلات اکثریت پرستاران در حد کارشناسی (۷/ ۴۲٪)، اکثریت ن (۷/ ۹۲٪) و متأهل (۳/ ۷۹ درصد)، سابقه کار اکثریت ۴/ ۱۱ سال، اکثراً (۶/۸۹ درصد) از وضعیت اقتصادی خود رضایت نداشتند. تیپ شخصیتی اکثریت واحدها تیپ (بی) (۳/ ۵۷٪) بود و نتایج نشان داد که میزان استرس در اکثریت واحدها در حد متوسط و پاسخ های روانی و رفتاری پرستاران به استرس در اکثریت موارد با آزمون آماری کای دو نشان داد که ارتباط معنی داری بین رضایت شغلی و جنس، سابقه کار، تیپ شخصیتی و رضایت از وضعیت اقتصادی وجود داشت.

نتیجه گیری:

با توجه به اجتناب ناپذیر بودن برخی از عوامل استرس زا در حرفه پرستاری، بازنگری به وضعیت شغلی آنان، شناخت دقیق عوامل استرس زا در محیط کار جهت تعدیل موارد ممکن و نیز به کارگیری تمهیداتی در جهت بهبود شرایط محیط کار و آموزش روش های مقابله با استرس به دانشجویان و پرسنل پرستاری و داشتن پرسنل کافی از جمله راه کارهایی برای حفظ سلامت این قشر و دست یابی به هدف اصلی این رشته یعنی سلامت جامعه می باشد.

مقدمه در یک سازمان سالم سلامت جسمی و روانی کارکنان به همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرارمی‌گیرد که تولید و بهره وری مورد تأکید قرار گرفته است (۱).

ازسویی بهداشت روانی کارکنان عامل تعیین کننده ای در افزایش بهره وری از نیروی کار و ارایه خدمات بهتر و مؤثر توسط هر سازمان است (۲). امروزه نیروی انسانی به عنوان ارزشمندترین سرمایه سازمان، با مسایل و مشکلات عدیده ای روبرو است.

کارشناسان مدیریت و روانشناسان سازمانی توجه خود را به عواملی که در افزایش یا کاهش کارایی انسان تأثیر می گذارد، معطوف داشته و تلاش می کنند با شناسایی

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-11]

این عوامل و به کارگیری تمهیدات لازم بـر تأثیر عوامل مثبت افزوده و از نقش عوامل منفی بکاهند. یکی از این عوامل تنیدگی شـغلی اسـت که آثاری نامطلوبـی بـر جسـم و و روح نیروی انسـانی داشـته و از کارایی آنان می‌کاهد (۳). در روانشناسی، تنیدگی بـه معنی تحـت فشار قرار گرفتن تعریف شـده اسـت. رایس بـه نقـل از هانس سلیه، تنیدگی (استرس) را پاسخ غیراختصاصی بدن در برابـر هر گونه درخواسـت تلقـی نموده و هدف پاسـخهای غیر اختصاصی را ایجاد تعادل و سـازگاری فیزیولوژیکی می داند (۴). دربررسـیهای صورت گرفته در زمینه تنیدگی شـغلی در طی ۳۰ سـال گذشـته، حـرفه ی پرسـتاری نیز بـه علت کافی نبـودن تعداد پرستاران و در نتیجه فشار بالای کار به خودی خود بـه منزله نخستین منبع تنیدگی محسـوب می شـود (۵). تنیدگی جزیی شناخته شده از پرستاری نوین است که به مقدار کم مفید است (۶).

اما در درازمدت بیماریهای مزمن مانند فشارخون بـالا، بیماریهای قلب و عروق، آسم و ... را بـر جای می گذارد (۷)؛ همچنین، استرسهای شغلی بر سلامتی افراد تأثیر داشـته، کیفیت زندگی را کاهش می دهد و احـتمال وقـوع مصدومیت‌های ناشـی از کار را افزایش مید هد (۸). محـیط های شـغلی نظیر اتاق عمل، بخشـهای سـوختگی، روانپزشـکی و ... می توانند تأثیرات قابـل توجهی بـر وضعیت بهداشـت روانی کارکنان داشـته باشـند (۲). ویلکنیسـون بـه نقـل از مقـامات آموزش بهداشت بریتانیا می نویسد: مشـاغلی چون پرسـتاری، پلیس، مددکاری اجتماعی و معلمی بـه عنوان چهار حرفه با تنش بالا تشخیص داده شده اند (۱).

ژاک و همکارانش در تحقیقـی که بـر روی پرسـتاران شـاغل در بـخش اورژانس انجام دادند، میزان تنیدگی شغلی در پرستاران شاغل را در حد بـالا گزارش نمودند (۹). منصوریان میزان تنیدگی شغلی پرستاران شـاغل در بخشهای مراقبت ویژه بیمارستانهای شـهر تهران را در حد متوسط بیان کرده است (۱۰). از سویی تنیدگی شغلی می تواند منجر به فرسودگی شغلی در پرستاران گردد که بر اثر آن قوای فیزیکی و هیجانی فرد تحـلیل رفته و موجب بـروز نگرشـها و پاسـخهای منفی فرد نسبـت بـه خود و سـایرین می گردد (۱۳). تنیدگی همچنین با خشنودی شغلی ارتبـاط منفی و معناداری داشـته بـه طوریکه بـا افزایش تنیدگی، سـطح رضایتمندی و متعاقـب آن بهداشـت روانی پرسـنل کاهش می یابد (۱۴ و ۱۵). طبق یک بـرآورد تقریبـی، مشکلات ناشی از کار برای اقتصاد ایالات متحده سالانه ۷۵ تا ۹۰ میلیارد دلار هزینه در بردارد (۱۶).

براساس گزارش دیسـنزو و دیوید انگلسـتان سـالانه تقریبـاً ۵ میلیارد پوند از این رهگذر خسـارت وارد می‌شود (۳). در زمینه ی اهمیت بررسی عوامل تنش زا در حـیطه‌های مختلف پرسـتاری باسـول می نویسـد: بررسـی عوامل تنش زا ی ویژه هر حـیطه از اعمال پرسـتاری ضروری اسـت، تا بـتوان روشـهای مناسـب سازگاری با آن را تعیین و تقویت نمود (۱۷).

بـا توجه بـه این که شـدت تنیدگی از عوامل تعیین کننده در کاهش کمی و کیفی بـازده کاری اسـت و نیز باعث مشکلات جسمی و روانی فراوانی بـین پرسـتاران می شود (۱)، تحقیق حاضر می کوشد با بررسی ارتباط استرس شغلی با پاسخ های روانی و رفتاری پرسـتاران شـاغل در بیمارسـتان های آموزشـی دانشگاه علوم پزشـکی کردسـتان سـال ۱۳۸۷ نقشـی در بهبـود اطلاعات زمینه ای در رابطه بـا مشـکلات کاری موجود بـرای پرسـتاران داشـته باشـد تا مدیران، مسـئولان و برنامه ریزان بهداشتی درمانی کشور بـا اسـتفاده از این داده ها از عواقـب سـوء تنیدگی شـغلی پیشگیری و از افزایش هزینه های مربـوط بـه عدم توجه بـه آن (هزینه‌های درمانی کارکنان، غیبـت از کار، کاهش کیفیت خدمات بهداشـتی درمانی) (۱۸) پیشگیری شود.

مواد وروش کار:

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-11]

این پژوهش یک مطالعه توصیفی تحلیلی است که به روش مقطعی انجام گرفت. جامعه پژوهش کلیه پرستاران شاغل در بیمارستانهای بعثت و توحید شهر سنندج بود که از آن میان تعداد ۸۲ نفر از پرسنل پرستاری به روش تصادفی ساده بعنوان نمونه انتخاب شدند.

ابزار تحقیق پرسشنامه ای مشتمل بر دو بخش بوده است. بخش اول شامل خصوصیات فردی و حرفه ای پرستاران (سن،جنس، وضعیت تأهل،میزان تحصیلات، سابقه کار، احساس رضایت از وضعیت اقتصادی و تیپ شخصیتی) بود که برای تعیین تیپ شخیصیتی از پرسشنامه استاندارد یونگ استفاده شد که شامل ۲۵ سوال بود که اگر تعداد پاسخ های بله کمتر از ۱۳ بود تیپ شخصیتی A و اگر تعداد پاسخ بله بیشتر از ۱۳ بود تیپ شخصیتی B در نظر گرفته شد.

بخش دوم پرسشنامه شامل سه قسمت بود که قسمت اول مربوط به پرسشنامه استاندارد سنجش استرس شغلی بود که کسب نمره بالاتر نشان دهنده استرس شغلی بیشتر بود که براساس معیارهای پرسشنامه و با توجه به منابع سطوح ضعیف، متوسط و شدید تقسیم شدند. بدین صورت نمره کسب شده از استرس شغلی در محدوده بود که در صورت کسب نمره کمتر از ۱۰ استرس شغلی ضعیف،بین ۱۱ تا ۲۰ استرس شغلی متوسط و بیشتر از ۲۱ بعنوان استرس شغلی شدید در نظر گرفته شد. اعتبار (validity) پرسشنامه از روش اعتبار محتوی واعتماد (Reliability) آن از روش تعیین آلفای کرونباخ سنجیده شد.

داده های این پژوهش با استفاده از نرم افزار spss مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و برای تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی، ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمون و آزمون t- test استفاده گردید. قسمت دوم مربوط به پاسخهای روانی رفتاری به استرس بودند با توجه به تعداد پاسخ های بله یا خیر جواب بصورت مطلوب و نامطلوب ارزیابی شد. نتایج:

بررسی خصوصیات فردی و حرفه ای واحدهای مورد پژوهش نشان داد که میانگین سنی افراد ۷/۷۵ ±۳/۳۵ سال بود، ۹۲/۷ درصد واحدها مؤنث بودند، ۳/۷۹ درصد متأهل و ۶۷ درصد دارای مدرک لیسانس بودند، میانگین سابقه کار اکثریت واحدها ۸/۹۶ ±۴/۴۴ ۱۱ بود، ۴۷/۶ درصد افراد نارضایتی کامل از وضعیت اقتصادی خود داشتند و ۵۷/۳ درصد دارای تیپ شخصیتی B بودند. نتایج پژوهش هم چنین نشان داد که میانگین نمره استرس شغلی واحدهای مورد پژوهش ۷ ۱۲/۵۷ ±۶۷/۵۷ بوده است بطوری که اکثریت واحدهای مورد پژوهش ۹/۵۲ درصد استرس شغلی متوسط را تجربه نموده اند ونتایج حاصله از پرسشنامه پاسخهای روانی - رفتاری افراد به استرس ۳/۷ درصد دارای پاسخ نامطلوب و ۹۶/۳ درصد پاسخ مطلوب داشتند.

طبق آزمون آماری ضریب همبستگی پیرسون ارتباط مستقیم معنی داری بین استرس شغلی و پاسخهای روانی رفتاری به استرس مشاهده نشد (P < ۰/۱۵ و r=۰/۴۶). طبق آزمون t -test مشخص شد که میزان استرس شغلی در تیپ شخصتی A و B متفاوت بود (P < ۰/۰۵). آزمون آماری کای دو ارتباط معنی داری را بین رضایت شغلی و جنس، رضایت شغلی و سابقه کار و رضایت شغلی و رضایت از وضعیت اقتصادی ،رضایت شغلی و وضعیت تأهل نشان داد (P < ۰/۰۵).

بحث و نتیجه گیری:

نتایج بررسی نشان داد که اکثر واحدهای مورد پژوهش شدت متوسطی از استرس شغلی را تجربه کرده اند که با توجه به عوامل استرس زای شغلی موجود در بخش از قبیل محیط فیزیکی نامناسب، تحمل درد و رنج بیمار، برخورد با موارد اورژانس، شیفت درگردن و بار مسئولیت مراقبت از بیماران می توان انتظار داشت که استرس شغلی پرستاران در حد بالایی باشد. ولی نتایج تحقیق عبدی که ابراز کرده استرس شغلی در پرستاران شاغل در بخش های ویژه در حد متوسط

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-11]

می‌باشد مطابقت دارد (۲۰). بنابراین می توان گفت بالا بودن میزان تحصیلات پرستاران، برخورداری از حمایت پزشکان متخصص و داشتن سابقه کار زیاد می تواند از عوامل تعدیل کننده استرس موجود در محیط کار باشد.

درزمینه ارتباط استرس شغلی با تیپ شخصیتی ، راس و مارلین نیز بیان می کنند افراد با تیپ رفتاری B وقایع استرس زای کمتر و همچنین شدت استرس کمتری را در مقایسه با افراد دارای تیپ رفتاری A درک می کنند (۲۱ و ۲۲) که در تحقیق حاضر نیز به نتایج مشابهی دست یافتیم. البته باید توجه داشت که استرس هرچند کم باشد اگر بصورت مداوم فرد را تحت فشار قرار دهد می تواند پیامدهای سویی بر فرد داشته باشد و همانطور که در قسمت دیگری دیدیم که ارتباط مستقیم معنی داری بین استرس شغلی و پاسخ روانی دیده شد. تحقیقات متعدد نیز نمایانگر وجود ارتباط مستقیم بین میزان سرخوردگی، بی علاقگی به کار و خشم با استرس ناشی از کار وجود دارد. در همین راستا ، تیلور و عبدی نیز به نتایج مشابهی در ارتباط با استرس شغلی در سلامت روانی پرستاران دست یافتند (۲۰ و ۲۳). در همین ارتباط رئیسی معتقد است که ضعف اعصاب در اثر عدم کنترل صحیح و درمان به موقع استرس حاصل می شود و می تواند در کاهش انرژی افراد و آسیب پذیری ساختن آنان در مقابل بیماری نقش مهمی داشته باشد (۲۴).

نتایج دیگر این پژوهش نشان داد که اکثریت واحدهای مورد پژوهش دارای پاسخهای روانی رفتاری مطلوب به استرس هستند، در همین رابطه sexton نیز تحقیقی بر استرس و خطای عملکرد گروههای پزشکی انجام داده بود به این نتیجه رسید که اکثر واحدهای مورد پژوهش معتقد بودند که استرس بر عملکرد حرفه ای آنان تأثیر زیای نداشته است (۲۵). افزایش استرس می‌تواند منجر به بروز پاسخهای رفتاری نامناسب و در نتیجه کاهش کیفیت مراقبت از مددجو و افزایش بار هزینه های تحمیلی بر سازمان گردد. زیرا کارکنان در معرض استرس دچار ضعف شده از روحیه پایین رنج می برند و استرس منجر به بی علاقگی و خونسردی نسبت به وظایف و کاهش ارزشهای شغلی می شود (۲۶). پژوهشگر معتقد است برای پیشگیری از این مشکلات باید به فکر راهکارهایی جهت کاهش عوامل استرس زای محیط کار بود زیرا وجود استرس می تواند سبب کاهش انگیزه کار و نهایتاً کاهش بهره وری گردد. با توجه به اجتناب ناپذیر بودن برخی از عوامل استرس زا در حرفه پرستاری، بازنگری به وضعیت شغلی پرستاران، شناخت دقیق عوامل استرس زا در محیط کار جهت تعدیل موارد ممکن و بکارگیری تمهیداتی در جهت شرایط محیط کار و آموزش روشهای مقابله با استرس به دانشجویان پرستاری از جمله راهکارهایی برای حفظ سلامت روانی این قشر و در نهایت دستیابی به هدف اصلی این رشته یعنی تأمین سلامت جامعه می باشد.

منابع:

۱- فرهادیان منصوره. بررسی ارتباط تنیدگی شغلی با رضایت شغلی پرستاران بخشهای ویژه بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشکده پرستاری و مامایی تهران، ۲۲، ۱۳۷۵:۱۹۳، ص ۵-۶.

۲- حق شناس حسن، رضائیان محمود، صنعی بهرام، هوشمند اشرف السادات. بهداشت روانی و رضایتمندی شغلی کارکنان بهشت زهرا. مجله پژوهشی حکیم. زمستان سال ۸۲؛ دوره ششم، شماره چهارم: ۵۸

۳- اسدی حسن. تحلیل عوامل تنیدگی شغلی در مدیران سازمان تربیت بدنی کشور. حرکت. پاییز سال ۱۳۷۸؛ سال اول، شماره ۲.

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-11]

4- Rice Philip I. stress and health. Brooks/cole. Publishing company; 1998.194-207

۵-استوارج. تنیدگی یا استرس بیماری جدید تمدن. ترجمه دادستان پری رخ، چاپ اول تهران. انتشارات. ۱۵۶-۱۵۷: رشد، ۱۳۷۷

۶ - حیدری سیده اشرف. تنیدگی در پرستاری. ۱:پرستاری و جامعه، ۱۴

۷- مشهدی حسن علی، عریضی حمیدرضا. مقایسه مسیرهای انگیزش شغلی درم معلمان مدارس. استثنایی و عادی. آموزه. پیش شماره ششم: ۳

۸- سوری حمید، حاتمی سعدآباد علیرضا. استرسهای شغلی در زنان شاغل اهوازی. مجله پژوهشی حکیم بهار سال ۸۲؛ دوره ششم، شماره ۶۵ اول: ۶۹

9- zautcke jl, neylan vd, hart rg stress in the emergency department critical staff. J emerg med. 1996 marapr; 14(2): 247-9 ea, et

10- hinds ps, srivastava dk, randall al. testing the revised stress response sequence model in pediatric.

11- muscroft j, hicks c. a comparison of reported stress and counseling needs: a case study approach. J adv nurs. 1998. jun; 27(6): 1317-25

12- parker pa, kulik ja. Burnout, selfand supervioser - rated job performance, and absenteeism among nurses. J behave med. Dec; 18 (6): 581-99 1995

13- Clarke s, goetz d. unrelieved job. Stress can lead to burnout. Radiol technol. Nov-dec; 86(2):159-60 1996

14- ashforth be, kreiner ge. Normalizing emotion in organization: making the extraordinary seem ordinary. Human; resource management review. 2002. 35-215: (2)12

۱۵- ویسی مختار، عاطف وحید، کاظم محمد، رضایی منصور. تأثیر استرس شغلی بر خشنودی و سلامت روانی: اثر تعدیل کننده سرسختی و حمایت اجتماعی. فصلنامه اندیشه و رفتار. ۷۸-۷۰: سال ۱۳۷۹؛ شماره ۲۳ و ۲۲

۱۶- لوتانزف. رفتاز سازمانی. ترجمه سرمدغلامعلی، چاپ اول، تهران: مؤسسه بانکداری ایران، ۲۲۲: سال ۱۳۷۲

17- boswell ca. satisfaction for the community health work stress and job nurse. J community health nurs. 1992

۱۸- یعقوبیان محبوبه، پرهیزکار سعادت. بررسی تنیدگی شغلی پرستاران شاغل در بیمارستانهای شرق استان مازندران در سال ۱۳۷۸. مجله دانشگاه علوم پزشکی یاسوج. بهار سال ۸۱؛ سال هفتم

۱۹- مقیمی، سیدمحمد. سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی. انتشارات شهراب، چاپ چهارم. ۱۳۸۵

۲۰- عبدی. هما. بررسی ارتباط تنیدگی شغلی ناشی از نقش و فرسودگی شغلی در پرستاران بخشهای ویژه بیمارستانهای یزد در سال ۱۳۷۱. دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی ایران. ۱۳۷۱

۲۱- راس. راندل ار و الیزابت ام آلشایر. استرس شغلی (کتابی کاربردی در سطح فرد و سازمان). مترجم غلامرضا خواجه پور. تهران. سازمان مدیریت صنعتی. ۱۳۷۷. ص:۱۸.

22- Douglas marliyn k. et al, the work of auxiliary nurse in mexico: stressors satisfiers and coping strategies. Intevnational journal studies, 1996. 33(5) pp:495-505.

23- tyler, particka, Ellison, racheln, source of stress and psychological well-being in high dependency nursing. Journal of advanced nursing 1994.19.p:769-476

24- رنیسی، پوران. نقش بهداشت و سلامت بر بهره وري خانواده و کشور درماني شهید بهشتي. سال ۲۰ شماره ۲ تیر و شهریور ۱۳۷۵

25- sexton j brayan, eric j Thomas, helmrch rebert. Error, stress and teamwork in medicine and aviation: cross sectional surveys. BMJ 2000, 320: 745-749

26- Lawrence s.kilman s.kliman, human resource management a tool for competitive advantage. West punlished company minneapolist, 1997. Pp:55-60

[Downloaded from zanko.muk.ac.ir on 2026-11-11]