

تأثیر استرس‌های شغلی مدیران بیمارستانها و مترونها بر سلامت روانی و عملکرد شغلی آنان

دکتر پوران رئیسی^۱، گلاره توکلی^۲

Title: *Impact of occupational stress on mental health and job performance in hospital managers and Matrons.*

Authors: *Raeissi P,(PhD); Tavakoli G,(PhD).*

Abstract: *To conduct this research, 104 questionnaires were distributed among managers and matrons of 53 teaching hospitals located in the city of Tehran(N=104). The hospitals were affiliated with Iran, Tehran and Shahid Beheshti Universities of Medical Sciences. Total of 88 persons participated in this survey (43 managers and 45 matrons).*

The findings revealed that 31.34% of the investigated subjects experienced high level of stress. The rates were 19.51% and 43.18% for the managers and the matrons, respectively. By ranking managers and matrons' sources of stress, 13 item were shown to be stressful for managers and 20 for matrons. Out of these items seven were job-related factors for the managers and eight for the matrons.

The results also indicated that stress had reduced the managers "works' quality " and had a negative impact on their ability to make decision effectively at work. Negative impact of stress on mental health of the managers and matrons was also observed in this study. These findings were more serious for the matrons.

Keywords: *hospital, managers, matrons, job performance, occupational stress, mental health.*

- ۱- دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران
- ۲- دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی کرمان

Archive of SID

چکیده:

بمنظور انجام این مطالعه ۵۱ مدیر بیمارستان و ۵۳ مترون پرستاری (جمعاً ۱۰۴ نفر) از ۵۳ بیمارستان وابسته به دانشگاههای علوم پزشکی ایران، تهران و شهید بهشتی مورد ارزیابی قرار گرفتند. در این پژوهش که از نوع زمینه یابی بود، اطلاعات مورد نیاز توسط پرسشنامه جمع آوری گردید و ۸۸ نفر (۴۳ مدیر و ۴۵ مترون) از جامعه مورد مطالعه، در پژوهش شرکت نمودند. یافته ها میزان شیوع استرس را برای افراد مورد مطالعه ۳۱/۳ درصد نشان داد که به تفکیک برای جامعه مدیران ۱۹/۵ درصد و برای مترون های پرستاری ۴۳/۲ درصد بود. در رتبه بندی کلی عوامل استرس زا ۱۳ مشخصه برای مدیران و ۲۰ مشخصه برای مترون های پرستاری استرس زا شناخته شدند که از این تعداد ۷ مشخصه برای مدیران و ۸ مشخصه برای مترون ها از جمله عوامل استرس زای شغلی بودند.

در بخش ارزیابی اثرات استرس بر عملکرد افراد مورد مطالعه، مدیران و مترون ها گزارش نموده بودند که استرس تمرکز فکر آنها را جهت تصمیم گیری مؤثر کاهش داده است. مدیران همچنین گزارش نموده بودند که استرس بر کیفیت کارشان اثرات سوء داشته است. از اثرات دیگر استرس تأثیر آن بر سلامت روانی افراد مورد پژوهش بود که برای پرستاران این اثرات جدی تر بود.

کل واژگان: بیمارستان، مدیران، مترون پرستاری، عملکرد، استرس شغلی، سلامت روانی.

مقدمه:

استرس شغلی و عوامل مولد آن یکی از مباحث مهم روانشناختی - مدیریتی است که از سالها قبل توجه پژوهشگران متعددی را بخود جلب نموده است (۱۳-۱).

شناخت استرسهای شغلی و عوامل تولید کننده آن از این بابت حائز اهمیت است که می تواند سلامت جسمی و روانی نیروی کار را مورد تهدید قرار دهد (۱۴ و ۱۵) و کارکرد اجتماعی آنها را مختل نماید که این خود تهدید جدی بر عملکرد و بهره‌وری سازمانی بحساب می آید (۱، ۱۰، ۱۶ و ۱۷). افزون بر این مشکلات، بار اقتصادی ناشی از استرسهای شغلی می باشد که امروزه بصورتی جدی بر دوش جوامع دنیا سنگینی می نماید.

با توجه به مشکلات حاصل از استرسهای شغلی که دربالا بدان اشاره شد و در متون متعدد بهداشتی، مدیریتی، اقتصادی و ... منعکس می باشد بنظر می رسد که شناخت گروههای آسیب پذیر شغلی و عوامل استرس زای شغلی در سازمانهای متعدد از اهمیت ویژه ای برخوردار باشد بهمین دلیل هدف پژوهش حاضر بررسی میزان شیوع استرس شدید، عوامل استرس زای شغلی و تاثیر استرس بر عملکرد سازمانی و سلامت روانی مدیران بیمارستانها و مترون های پرستاری در بیمارستانهای وابسته به دانشگاههای علوم پزشکی ایران، تهران و شهید بهشتی بوده است.

روش کار:

این مطالعه از نوع مطالعات پیمایشی^۱ بود. جامعه آماری این پژوهش را ۵۱ مدیر و ۵۳ مترون پرستاری از ۵۳ بیمارستان وابسته به دانشگاههای علوم پزشکی ایران، تهران و شهید بهشتی تشکیل می داد. در این مطالعه نمونه گیری انجام نشد. اطلاعات مورد نیاز توسط پرسشنامه جمع آوری گردید. توزیع و جمع آوری پرسشنامه ها توسط پرسشگر انجام شد و تعداد معدودی از پرسشنامه ها توسط پست عودت داده شدند. ارزشیابی استرس و عوامل استرس زا توسط فرم تغییر یافته پرسشنامه برتر^۲ که توسط ابطحی و الوانی (۱۸) بکار برده شده بود انجام گردید و جهت انطباق برخی سؤالات با وضعیت مدیران بیمارستانها و مترون های پرستاری تغییرات لازم در آنها داده شد. در پرسشنامه یاد شده عوامل استرس زا^۳ به چهار دسته شخصی^۴، خانوادگی^۵، شغلی^۶ و اجتماعی - فرهنگی - اقتصادی^۷

1- survey

2- bortner

3- factor

4- individual stressors

5- family stressors

6- occupational stressors

7- social - cultural - economical stressors

سمت	نوع بیمارستان دانشگاه	عمومی تعداد(درصد)	تخصصی تعداد(درصد)	جمع تعداد(درصد)
مدیران	تهران	۴ (۲۳/۵)	۱۳ (۷۶/۵)	۱۷ (۱۰۰)
	شهید بهشتی	۵ (۴۵/۵)	۶ (۵۴/۵)	۱۱ (۱۰۰)
	ایران	۵ (۳۳/۳)	۱۰ (۶۶/۷)	۱۵ (۱۰۰)
	جمع	۱۴ (۳۲/۶)	۲۹ (۶۷/۴)	۴۳ (۱۰۰)
مترون‌ها	تهران	۴ (۲۲/۲)	۱۴ (۷۷/۸)	۱۸ (۱۰۰)
	شهید بهشتی	۵ (۳۵/۷)	۹ (۶۴/۳)	۱۴ (۱۰۰)
	ایران	۵ (۳۸/۵)	۸ (۶۱/۵)	۱۳ (۱۰۰)
	جمع	۱۴ (۳۱/۱)	۳۱ (۶۸/۹)	۴۵ (۱۰۰)

در این پژوهش تعداد مدیران و مترون‌های پرستاری شاغل در بیمارستانهای تخصصی بیش از مدیران و مترون‌های پرستاری شاغل در بیمارستانهای عمومی بودند. جدول شماره (۲) مشخصات فردی پاسخگویان را بر حسب سمت نشان می‌دهد.

جدول ۲- ویژگیهای فردی پاسخگویان بر حسب سمت

متغیرها	مدیر بیمارستان	مترون پرستاری
میزان تحصیلات		
زیر کارشناسی	۶/۲۸٪	-
کارشناسی	۶/۴۷٪	۷/۸۶٪
کارشناسی ارشد	۸/۲۳٪	۳/۱۳٪
متاهل	۳/۹۵٪	۳/۷۳٪
سن ($\bar{x} \pm SD$)	۴۳/۹ \pm (۴/۶)	۴۴/۲ \pm (۵/۵)
سابقه کار ($\bar{x} \pm SD$)	۲۱/۷ \pm (۴/۷)	۲۱/۳ \pm (۵/۳)
سابقه کار در پست مدیریت ($\bar{x} \pm SD$)	۱۰/۳ \pm (۶/۱)	۸/۹ \pm (۶/۴)
سابقه مدیریت در محل اشتغال فعلی ($\bar{x} \pm SD$)	۴/۱ \pm (۶/۱)	۵/۷ \pm (۴/۷)

از لحاظ سابقه مدیریت در محل اشتغال کنونی، ۱۹/۵ درصد مدیران کمتر از یکسال، ۴۸/۸ درصد بین ۱-۳ سال و مابقی ۴سال یا بیشتر سابقه داشتند. کمترین سابقه مدیریتی در محل اشتغال فعلی برای مدیران ۲/۵ ماه و بیشترین ۲۰ سال بود. برای مترون‌های پرستاری نیز ۱۹/۱ درصد آنها کمتر از یکسال، ۲۳/۸ درصد بین ۱-۳ سال و مابقی ۴ سال یا بیشتر سابقه مدیریت در محل اشتغال فعلی داشتند. کمترین سابقه خدمت در پست مدیریت برای مترون‌های پرستاری ۴ ماه و بیشترین آن ۲۷ سال بود.

تقسیم شدند و میزان استرس زایی هر مشخصه^۱ با امتیاز ۱ تا ۷ مشخص گردید که نمره "۱" نشانه کمترین میزان استرس زایی و نمره "۷" نمایانگر بیشترین میزان آن بود. هر مشخصه که میانگینی بالاتر از ۴ کسب می‌نمود، از نظر استرس زایی دارای اهمیت تلقی می‌شد. بخش دوم پرسشنامه نیز اثرات استرس بر ۱۴ جنبه از عملکرد مدیران را ارزیابی می‌نمود. پاسخ این پرسشها بر اساس مقیاس لایکرت از ۱ تا ۵ نمره‌گذاری گردید که "۱" نشانگر کاملاً مخالف و "۵" نشانگر کاملاً موافق بود. در این قسمت هر جنبه که میانگینی بالاتر از "۳" کسب می‌نمود چنین تفسیر می‌شد که استرس بر آن جنبه اثر منفی داشته است. به منظور تعیین درجه ثبات پاسخها در پرسشنامه بکار گرفته شده از روش آزمون - باز آزمون استفاده شد. بدین ترتیب که پرسشنامه یاد شده بین ۲۰ نفر از پاسخگویان با فاصله ده روز توزیع گردید و همبستگی نتایج به دست آمده از این دو آزمون محاسبه گردید. این همبستگی برابر $r=0/83$ بود.

یافته‌ها:

از ۱۰۴ نفر مدیر و مترون پرستاری موجود برای مطالعه سه نفر بعلت عدم علاقه به شرکت و یک نفر بعلت مرخصی از مطالعه کنار گذاشته شدند در نتیجه ۱۰۰ پرسشنامه بین افراد باقیمانده توزیع گردید. از پرسشنامه‌های توزیع شده ۸۸ عدد به پرسشگر عودت داده شدند که نتایج آن در این مقاله تجزیه و تحلیل گردیده است. شرکت کنندگان در این مطالعه ۴۳ مدیر و ۴۵ مترون پرستاری بودند که توزیع آنها بر حسب نوع بیمارستان و دانشگاه تحت سرپرستی در جدول شماره (۱) ارائه گردیده است.

جدول شماره ۱: توزیع فراوانی افراد مورد پژوهش بر حسب سمت، دانشگاه تحت سرپرستی و نوع بیمارستان محل اشتغال

^۸- item

الویت اول برگزیده بودند. "محیط جامعه" و "محیط منزل" به ترتیب الویت دوم و سوم را بخود اختصاص می‌دادند.

یافته‌های پژوهش حاضر میزان شیوع استرس را در میان افراد مورد مطالعه ۳۱/۳ درصد نشان داد که به تفکیک برای جامعه مدیران ۱۹/۵ درصد و جامعه مترون ها ۴۳/۲ درصد بود. میانگین نمره استرس بر اساس معیار ۵ گزینه ای لایکرت برای مدیران ۳/۴ با انحراف معیار ۰/۹ و برای مترون‌های پرستاری ۳/۸ با انحراف معیار ۱/۳ بود.

یافته‌های این پژوهش نشان داد که شدت استرس‌زایی "عامل محیط کار" برای افراد مورد مطالعه در مقایسه با عوامل دیگر بیشتر می باشد. جدول شماره (۳) میانگین و انحراف معیار شدت استرس‌زایی هر یک از عوامل ۱- شغلی، ۲- اجتماعی - فرهنگی - اقتصادی ۳- خانوادگی و ۴- فردی را نشان میدهد.

جدول ۳- میانگین و انحراف معیار ($\bar{x} \pm SD$) شدت استرس‌زایی عوامل مختلف (شغلی، اقتصادی- اجتماعی- فرهنگی، خانوادگی و فردی)

یافته‌های این پژوهش نشان داد که ۸/۸ درصد مدیران بیمارستانها در رشته مدیریت خدمات بهداشتی- درمانی، ۳۲/۴ درصد در رشته مدیریت با گرایشهای دیگر و ۵۳/۸ درصد در رشته های بهداشت، پیراپزشکی و غیره تحصیل نموده بودند.

کلیه مترون‌های پرستاری بجز یک نفر در رشته پرستاری تحصیل نموده بودند. یک نفر باقیمانده نیز در رشته آموزش مامایی تحصیل نموده بود که با در نظر گرفتن اینکه این فرد در یک بیمارستان تخصصی (زایشگاه) شاغل بود از رشته تحصیلی متناسب با شغل خود برخوردار بود.

در این پژوهش ۶۶/۷ درصد مدیران ۸۴/۴ درصد مترون ها گزارش نموده بودند که طی ۵ سال اخیر چهار یا بیشتر با استرس‌های شدید مواجه بوده اند.

در پاسخ به این سؤال که از شرکت در کارکنان بیمارستان شده بود محیط مواجه با استرس‌های شدید را معین نمایند اغلب مدیران (۹۴/۴ درصد) و مترون‌ها (۹۲/۸ درصد) "محیط کار" را بعنوان

جدول ۴- میانگین امتیازات مشخصه های استرس‌زا و نوع آن برای مدیران و مترون ها

نوع	مشخصه	مدیران	مترون ها
OC ¹	مسئولیت در قبال سلامتی بیماران ×	۶/۱	۶/۲
SCE ²	توفیق افراد فرصت طلب	۵/۰	۵/۵
IN ³	حساسیت بیش از اندازه	۴/۹	۴/۹
SCE	عدم رعایت قوانین و مقررات توسط دیگران	۴/۹	۵/۴
SCE	پائین بودن سطح فرهنگ اجتماعی	۴/۷	۵/۳
OC	زیاد بودن حجم کار	۴/۵	۴/۴
FA ⁴	مشکلات مربوط به گرانی، تورم و هزینه زندگی	۴/۵	۴/۳
OC	کمبود حقوق و مزایا	۴/۳	۴/۷
OC	کمبود اختیارات لازم برای انجام وظایف محوله	۴/۳	۴/۸
OC	انتظارات مسئولین بالاتر	۴/۲	۴/۵
OC	مرگ و میر بیماران در بیمارستان	۴/۲	۴/۹
OC	وجود تبعیضات در محیط کار	۴/۱	۴/۹
SCE	مشکلات مربوط به مسکن	۴/۰	xx -
SCE	آلودگی های آب، هوا، غذا، صدا و غیره	-	۵/۲
IN	مسئولیت‌های بیش از اندازه	-	۴/۸
FA	مرگ و میر دوستان، بستگان و عزیزان	-	۴/۵
SCE	کمبود امکانات تفریحی	-	۴/۴
SCE	کمبود جو محبت و دوستی	-	۴/۳
OC	شرایط فیزیکی کار و حوادث ناشی از آن	-	۴/۳
SCE	ضعف در ایمان و اعتقادات مذهبی دیگران	-	۴/۲

× مشخصه‌های نام برده بر روی معیار ۷-۱ دارای میانگینی بالاتر از ۴ بوده‌اند.

xx در جدول فوق علامت (-) به این معنا است که آن مشخصه برای گروه مورد نظر استرس‌زا نبوده و میانگینی زیر ۴ کسب نموده است.

طبق یافته‌های جدول شماره (۵) استرس بر روی "تمرکز فکر مدیران جهت تصمیم‌گیری مؤثر" و "کیفیت کارشان" اثرات سوء داشته است.

مترون‌ها نیز همانند مدیران استرس را عاملی مؤثر در از "بین

مترون پرستاری	شدت استرس‌زایی	
	مدیر بیمارستان	عوامل استرس‌زا
$4/3 \pm (0/9)$	$4 \pm (0/9)$	شغلی
$4/2 \pm (1/2)$	$3/8 \pm (0/9)$	اقتصادی-اجتماعی - فرهنگی
$2/8 \pm (1)$	$2/6 \pm (0/9)$	خانوادگی
$2/6 \pm (1/2)$	$2/5 \pm (1/1)$	فردی

رفتن تمرکز فکر جهت تصمیم‌گیری مؤثر" دانسته بودند.

بحث:

یافته‌های پژوهش حاضر میزان شیوع استرس را در کل افراد مورد مطالعه ۳۱/۳ درصد و در جامعه مدیران و مترون‌ها به تفکیک ۱۹/۵ درصد و ۴۳/۲ درصد نشان داد. رئیسی و ظهیری (۱۹) در پژوهش مشابهی که بر روی مدیران بیمارستانهای دو استان فارس و خوزستان انجام دادند میزان شیوع استرس را ۵۸/۵ درصد گزارش نموده اند که این رقم با میزان شیوع بدست آمده برای مدیران در پژوهش حاضر اختلاف قابل ملاحظه ای دارد.

شیوع استرس در مدیران استان فارس ۵۱ درصد و در استان خوزستان ۷۰ درصد بود. در پژوهشی که توسط ابطحی و الوانی (۱۸) بر روی "فشارهای عصبی مدیران بخش صنعت" انجام گردید نشان داده شد که ۹۳ درصد مدیران با فشارهای عصبی زیاد رو به رو بوده‌اند.

در بررسی ارتباط بین میزان تنیدگی شغلی و میزان افسردگی ماما‌های شاغل در دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران، شریعت (۲۰) نشان داد که ۱۶ درصد ماما‌های مورد مطالعه دارای استرس در حد شدید بودند.

در رابطه با میزان استرس شغلی در حرفه‌های گوناگون، فرهنگستان پزشکان خانواده امریکا، طی یک بررسی میزان استرس شغلی پنج حرفه را اعلام نموده است. در این پژوهش ۴۴۷۳ نفر از کارکنان مشاغل اجرایی، آموزگاران، منشی‌ها و کارکنان تولیدی پوشاک و کشاورزان مورد بررسی قرار گرفتند. یافته‌ها نشان داد که ۸۰ درصد کارکنان مشاغل اجرایی، ۶۶ درصد آموزگاران و منشی‌ها، ۴۴ درصد کارکنان تولید پوشاک و ۲۵ درصد کشاورزان زیر فشار روانی قرار داشتند (۲۱).

در رتبه بندی کلی مشخصه‌های استرس‌زا مجموعاً ۱۳ مشخصه برای مدیران بیمارستانها استرس‌زا شناخته شدند که از این تعداد ۷ مورد آن متعلق به عامل محیط کار (شغلی) بودند. برای مترون‌های پرستاری نیز ۲۰ مشخصه، استرس‌زا شناخته شدند که از این تعداد ۸ مورد آن متعلق به عامل محیط کار (شغلی) بودند (جدول شماره ۴ ملاحظه شود).

یافته‌های جدول شماره (۴) نشان می‌دهد که کلیه مشخصه‌های استرس‌زای شغلی برای مدیران برای مترون‌های پرستاری نیز استرس‌زا بودند. افزون بر این مشخصه‌ها، "شرایط فیزیکی محیط کار، خستگی و حوادث ناشی از آن" نیز برای مترون‌ها استرس‌زا شناخته شد.

در این مطالعه اثرات استرس بر چهارده جنبه از عملکرد مدیران و مترون‌ها نیز مورد ارزشیابی قرار گرفت. در این ارزیابی نظر افراد در مورد اثرات سوء استرس بر جنبه‌های تعیین شده با یک مقیاس پنج گزینه ای لایکرت سنجیده شد بطوریکه کاملاً مخالف = ۱ و کاملاً موافق = ۵ بود و در مورد جنبه‌هایی از عملکرد که میانگینی بالاتر از ۳ کسب می‌نمودند چنین تفسیر می‌شد که استرس بر آن جنبه(ها) تأثیر منفی داشته است. جدول

مترون‌ها	مدیران	جنبه‌های مختلف عملکرد
۳/۶	۳/۹	۱- از بین رفتن تمرکز فکر جهت تصمیم‌گیری
۲/۸	۳/۱	۲- کاهش کیفیت کار
۲/۸	۳/۰	۳- کاهش اعتماد به نفس در تصمیم‌گیری مؤثر
۲/۶	۲/۹	۴- تضعیف روحیه در محل کار
۲/۶	۲/۸	۵- دچار اشکال شدن در ارتباط با دیگران
۲/۴	۲/۸	۶- کاهش انگیزه کاری
۲/۴	۲/۶	۷- نارضایتی از شغل
۲/۴	۲/۶	۸- از دست دادن علاقه مندی و شور و هیجان در کار
		۹- کاهش حجم کاری که باید روزانه انجام شود
۲/۳	۲/۶	۱۰- تقویت فکر ترک خدمت یا استعفا از شغل
۲/۱	۲/۶	مدیریت
		۱۱- افزایش تمایل به غیبت یا فرار از کار
۲/۱	۲/۵	۱۲- بی‌اعتمادی نسبت به افراد تحت نظارت
۲/۱	۲/۳	۱۳- وارونه جلوه دادن شدن مفاهیم پیامها در ذهن
۱/۹	۲/۳	۱۴- تأخیر حضور در محل کار
۱/۵	۱/۹	

شماره (۵) میانگین امتیازات کسب شده توسط مدیران و مترون‌ها را بر روی جنبه‌های فوق‌الذکر به ترتیب الویت نشان می‌دهد.

جدول ۵- میانگین امتیازات کسب شده بر روی هر یک از جنبه‌های مختلف عملکرد در مدیران و مترون‌های پرستاری

بیشترین رتبه استرس‌زایی را بخود اختصاص می‌دادند (جدول شماره ۶) ملاحظه شود.

نکته قابل توجه آنکه از "مشخصه‌های استرس‌زای شغلی" در پژوهش حاضر، ۶ مورد آن با یافته‌های رئیسی و ظهیری (۱۹) همخوانی داشتند.

یافته‌های جدول شماره ۶ همچنان نشان می‌دهد که "شرایط فیزیکی محیط کار، خستگی و حوادث ناشی از آن"، "مشکلات با زیر دستان" و "دشواری مسئولیت‌های محوله" تنها برای مدیران بیمارستانهای دو استان فارس و خوزستان استرس‌زا بودند اما برای مدیران بیمارستانهای شهر تهران نبودند در مقابل "زیاد بودن حجم کار" از جمله مشخصه‌های استرس‌زای شغلی برای این مدیران بود و مدیران دو استان فارس و خوزستان از آن گله‌ای نداشتند.

در پژوهش حاضر کلیه "مشخصه‌های محیط کار" که برای

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که در میان عوامل استرس‌زای فردی، خانوادگی، شغلی و اجتماعی-اقتصادی-فرهنگی، "عوامل شغلی" بیشترین نقش استرس‌زایی را در زندگی مدیران بیمارستانها داشتند. در این زمینه یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج الوانی و ابطحی (۱۸) و رئیسی و ظهیری (۱۹) همخوانی دارد. الوانی و ابطحی به این نتیجه رسیدند که "عوامل شغلی و درون سازمانی" از نظر استرس‌زایی برای مدیران صنعتی کشور در درجه نخست اهمیت قرار داشتند.

در پژوهش حاضر ۷ مشخصه استرس‌زا برای مدیران مربوط به عامل محیط کار بودند که مهمترین آنها عبارت بودند از "مسئولیت در قبال سلامتی بیماران" و "زیاد بودن حجم کار". در پژوهش رئیسی و ظهیری (۱۹) نیز ۹ مشخصه استرس‌زا، مربوط به محیط کار بودند که به ترتیب ۱- "شرایط فیزیکی محیط کار،

جدول ۶- میانگین امتیازات عوامل استرس‌زای شغلی در مدیران بیمارستانهای استان فارس و خوزستان در مقایسه با میانگین امتیازات کسب شده توسط مدیران و مترون‌های پرستاری مطالعه حاضر

پژوهش	عوامل استرس‌زای شغلی	میانگین
رئیسی و ظهیری (۱۳۷۷)	۱- شرایط فیزیکی محیط کار و خستگی و حوادث ناشی از آن	۵/۹
	۲- مشکلات با زیر دستان	۵/۷
	۳- دشواری مسئولیت‌های محوله	۵/۶
	۴- مسئولیت در قبال سلامتی بیماران	۵/۵
	۵- کمبود حقوق و مزایا	۵/۳
	۶- کمبود اختیارات لازم برای انجام وظایف محوله	۵/۳
	۷- انتظارات مسئولین بالاتر	۵/۱
	۸- مرگ و میر بیماران در بیمارستان	۵/۴
	۹- وجود تبعیضات در محیط کار	۴/۰
پژوهش حاضر مدیران	۱- مسئولیت در قبال سلامتی بیماران	۶/۱
	۲- زیاد بودن حجم کار	۴/۵
	۳- کمبود حقوق و مزایا	۴/۳
	۴- کمبود اختیارات لازم برای انجام وظایف محوله	۴/۳
	۵- انتظارات مسئولین بالاتر	۴/۲
	۶- مرگ و میر بیماران در بیمارستان	۴/۲
	۷- وجود تبعیضات در محیط کار	۴/۲
پژوهش حاضر مترون‌ها	۱- مسئولیت در قبال سلامتی بیماران	۶/۲
	۲- مرگ و میر بیماران در بیمارستان	۴/۹
	۳- وجود تبعیضات در محیط کار	۴/۹
	۴- کمبود اختیارات لازم برای انجام وظایف محوله	۴/۸
	۵- کمبود حقوق و مزایا	۴/۷
	۶- انتظارات مسئولین بالاتر	۴/۵
	۷- زیاد بودن حجم کار	۴/۴
	۸- شرایط فیزیکی محیط کار، خستگی و حوادث ناشی از آن	۴/۳

مدیران استرس‌زا بودند برای مترون‌های پرستاری نیز استرس‌زا شناخته شدند. علاوه بر این "شرایط فیزیکی محیط کار، خستگی

خستگی و حوادث ناشی از آن" و "مشکلات با زیر دستان"

شغلی برای مدیران و مترونها بود. در پژوهش‌های (۱۹) و (۱۸) نیز "مشکلات با کارکنان و زیر دستان" و "مشکلات با سرپرستان و انتظارات آنان" در زمره عوامل استرس زای شغلی بودند.

از دیدگاه راس و التمایر (۲۳) "پاداشی" که برای انجام کار به کارکنان داده میشود نیز عامل بالقوه دیگری است که آنها را دستخوش استرس می نماید. در پژوهش حاضر نیز مانند دو مطالعه دیگر "کمبود حقوق و مزایا" بعنوان عامل استرس‌زای شغلی شناخته شد (۱۸ و ۱۹).

در رابطه با اثرات استرس بر عملکرد افراد مورد پژوهش یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که استرس بر دو جنبه از عملکرد مدیران تأثیر منفی داشته است ۱- "کیفیت کار" و ۲- "تمرکز فکر جهت تصمیم‌گیری مؤثر" مترونها پرستاری نیز استرس را عاملی مؤثر برای از بین رفتن تمرکز فکر جهت تصمیم‌گیری مؤثر دانسته بودند. یافته‌های پژوهش حاضر در این قسمت تا حد زیادی با یافته‌های دیگر (۱۹) همخوانی دارد. در پژوهش محمدی نیز "بروز مشکلات در امر تصمیم‌گیری" از جمله پیامدهای استرس برای مدیران میانی بنیاد مستضعفان و جانبازان معرفی شده است (۱۶).

محمدی در مطالعه خود مهمترین پیامدهای استرس بر عملکرد مدیران را به ترتیب ۱- کاهش انرژی سازگاری آنها با محیط ۲- کاهش کار آیی ۳- بروز مشکلات در امر تصمیم‌گیری و ۴- ایجاد اختلال در ارتباط سازمانی عنوان نموده است (۱۶). در پژوهش دیگر مهمترین پیامدهای استرس ۱- تضعیف روحیه در محیط کار ۲- کاهش کیفیت کار ۳- کاهش انگیزه کاری و ۴- از بین رفتن تمرکز فکر جهت تصمیم‌گیری مؤثر معرفی شده اند (۱۹).

از پیامدهای دیگر استرس، تأثیر آن بر سلامت روانی مدیران و مترونها پرستاری می‌باشد که در این مطالعه توسط پرسشنامه GHQ-28 سنجیده شد. ابعاد پرسشنامه عبارت بودند از ۱- نشانه‌های جسمانی ۲- اضطراب ۳- اختلال در کارکرد اجتماعی و ۴- افسردگی. یافته‌های این پژوهش نشان داد که مترونها پرستاری بیش از مدیران بیمارستانها از عوارض استرس‌های هیجانی در رنج بودند و علاوه بر "علائم اضطرابی" و "اختلال در کارکرد اجتماعی" که در برخی از مدیران دیده شد دارای "نشانه‌های جسمانی" نیز بودند.

در پژوهش شریعت (۲۰) نشان داده شد که از ۱۶ نفر ماما که دارای استرس شغلی در حد متوسط بودند ۱۵ نفر دارای علائم

و حوادث ناشی از آن "هم برای مترونها پرستاری حالت استرس‌زایی داشت اما برای مدیران پژوهش حاضر نداشت. در پژوهش رئیسی و ظهیری (۱۹) "شرایط فیزیکی محیط کار، خستگی و حوادث ناشی از آن" بالاترین رتبه استرس‌زایی را بخود اختصاص می‌داده است. همچنین در پژوهش ابطحی والوانی (۱۸) و محمدی (۱۶) "شرایط فیزیکی محیط کار" از جمله مشخصه‌های استرس‌زای شغلی معرفی شده است.

رئیسسی و منجمی (۱۰) نیز در بررسی استرس‌های شغلی کارکنان مدارک پزشکی شاغل در بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی- درمانی ایران نشان دادند که "استرس ناشی از بعد فیزیکی (شرایط نامساعد محیط فیزیکی کار)" در همه بخشها وجود دارد به طوریکه ۸/۹ درصد کارکنان بخش پذیرش، ۱۵/۲ درصد کارکنان بخش بایگانی مدارک پزشکی، ۶/۷ درصد بخش آمار و ۲/۲ درصد کارکنان بخش کدگذاری بیماریها در این بعد دارای استرس شدید بودند.

در پژوهش حاضر یکی از عوامل مهم استرس‌زا برای مدیران "حجم زیاد کار" بود که در درجه دوم اهمیت قرار داشت. این بخش از یافته‌ها با نتایج (۲۲) و (۲۳) مطابقت دارد. آلمان (۲۲) در بررسی خود با عنوان "عوامل استرس‌زای شغلی در مدیران و کارکنان واحدهای خدمات سیار بیمارستانی" به این نتیجه رسید که یکی از عوامل مهم استرس‌زا در افراد مورد "مطالعه کار بیش از حد" می‌باشد. راس و التمایر (۲۳) نیز "گرانباری نقش" را عاملی مؤثر در ایجاد استرس شغلی معرفی نموده اند. از دید این محققین اگر فرد نتواند از پس انجام کاری که بخشی از شغل معینی است برآید دچار استرس خواهد شد. این پژوهشگران معتقدند که گرانباری نقش را می‌توان به دو معنا بکار برد. ۱- "گرانباری کمی نقش" و ۲- "گرانباری کیفی نقش".

گرانباری کمی نقش زمانی پیش می‌آید که فرد برای انجام تمام کارهای شغلی محوله وقت کافی ندارد و منظور از گرانباری کیفی نقش آن است که که فرد شاغل، مهارتهای لازم را برای انجام شغل معینی ندارد. "گرانباری کیفی نقش" زمانی پیش می‌آید که کارکنان فکر کنند قادر نیستند در حد مهارتهایی که دارند یا در حد کوششی که از آنها ساخته است از عهده انجام کارها بطور شایسته برآیند. از عوامل دیگری که راس و التمایر (۲۳) آنها را در ایجاد استرس شغلی مؤثر دانسته‌اند "روابط کاری میان فردی" در محیط کار می‌باشد. این پژوهشگران سه نوع رابطه میان فردی را معرفی نموده اند ۱- روابط با همکاران ۲- روابط درون گروه‌های کار و ۳- روابط با سرپرستان و رهبران. در پژوهش حاضر نیز "انتظارات مسئولین بالاتر" از جمله عوامل استرس‌زای

نتیجه گیری:

یافته‌های این پژوهش به وضوح نشان می‌دهد که استرس‌های شدید و درمان نشده مدیران یا کارکنان می‌تواند اثرات سوء بر سلامت روانی و عملکرد سازمانی آنها داشته باشد که متأسفانه در این کشور بدان کمتر توجه شده و تاکنون اقدام پیشگیرانه‌ای در این مورد صورت نگرفته است. نگارندگان این مقاله معتقدند که ارتقاء واقعی کیفیت کار در سازمانهای این کشور عمدتاً در سایه "ارتقاء بهداشت روانی" نیروی کار و کاستن از استرس‌های شغلی آنها میسر خواهد بود که می‌بایست بطور جدی مدنظر برنامه‌ریزان قرار گیرد.

افسردگی نیز بودند همچنین از ۸ نفر که دارای استرس شغلی شدید بودند ۲ نفر علائم افسردگی خفیف و ۵ نفر علائم افسردگی شدید داشتند. در مطالعه کاواکامی و اراکی (۱۵) هم که بر روی کارگران دو کارخانه صنعتی ژاپن انجام گردید "استرس شغلی" یک عامل خطر برای ابتلاء کارگران به افسردگی معرفی شده است. کوپر و مارشال (۱)، بیرو نیومن (۹) نیز سرپیچی از دستورات سرپرست، عدم توانایی در تمرکز فکر و تصمیم‌گیری و عدم رضایت شغلی و مگرات (۲۴) "عملکرد ضعیف" و "خود کم‌بینی" را از جمله اثرات روانی استرس بر شمرده اند و لوتانز (۱۴) هم معتقد است که استرس شدید با اضطراب، افسردگی، عصبانیت، زود رنجی، تنش و بی‌حوصلگی فرد همراه می‌باشد.

References: منابع

- Cooper CL, Marshall J. Occupational sources of stress: A review of the literature to coronary heart disease and mental ill health. *J Occup Psychol* 1976; 49: 11-28.
- Parker DF, Decotis TA. Organizational determinants of job stress. *Organiz Beha Hum Perform* 1993; 32: 160-177.
- نصر اصفهانی، مهدی. باقری، عباس. بررسی فشارهای روانی یک محیط کار صنعتی. فصلنامه اندیشه و رفتار، ۱۳۷۴، سال سوم، شماره ۳، ۳۷-۲۹.
- فقیه، نظام الدین. پژوهشی فراگیر در تنش های شغلی، کنترل، مهار و مدیریت آن. نامه فرهنگستان علوم، ۱۳۷۷، سال پنجم، شماره ۸، ۶۲-۲۵.
- Stanhope M, Landcaster J. *Community Health Nursing Process and Practice for Promoting Health*. New York: C. V. Company; 1988.
- Steenkamp WC, Van der Merwe AE. The psychosocial functioning of nurses in burn unit. *Burns*, 1998; 24:253-8.
- Kipping CJ. Stress in mental health nursing. *Int J Nurs Stud* 2000; 37: 207-18.
- Chaboyer W, Najman J, Dunn S. Factors influencing job valuation: a comparative study of critical care and non-critical care nurses. *Int J Nurs stud* 2001; 38: 153-61.
- Beehr and Newman. Occupational sources of stress. In: McLean AA, eds. *Work Stress*. Mass: Addison- Wesley; 1980.
- رئیسی، پوران، منجمی، فرشید. بررسی استرس‌های شغلی کارکنان مدارک پزشکی شاغل در بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، فصلنامه اندیشه و رفتار ۱۳۷۸، سال پنجم، شماره ۲، ۵۴-۴۵.
- الوانی، سید مهدی. پژوهشی پیرامون فشارهای عصبی در سازمانها و راههای مقابله با آن. مدیریت عمومی (چاپ پنجم)، ضمیمه شماره ۷ نشر نی، ۱۳۷۵.
- Niedhammer I, Goldberg M, Leclerc A, et al. Psychosocial work environment and cardiovascular risk factor in an occupational cohort in France. *J Epidemiol Commun Health* 1998; 52 (2): 93-100.
- Mino Y, Shigemi J, Tsuda T, et al. Perceived job stress and mental health in precision machine workers of Japan: a 2 year cohort study. *Occup Environ Med* 1999; 65 (1): 41-5.
- Luthans F. *Organizational Behavior*. 7th ed. New York: McGraw – Hill Inc; 1995: 296 – 317.
- Kawa Kami N, Araki S. Effect of job stress on occurrence of major depression in Japanese industry. *J Occup Med* 1990; 32 (8): 22-5.
- محمدی، محسن. مطالعه استرس مدیران میانی بنیاد مستضعفان و جانبازان انقلاب اسلامی. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی تهران، ۱۳۷۲.
- رئیسی، پوران. تأثیر استرس بر عملکرد و بهره وری مدیران بیمارستانها و مترون های پرستاری. فصلنامه مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، ۱۳۷۹، سال سوم، شماره ۵ و ۶، ۱۹۹-۱۷۶.
- ابطحی، حسین، الوانی، مهدی، پژوهشی پیرامون فشارهای عصبی مدیران بخش صنعت در کشور، فصلنامه مطالعات مدیریت، نشریه دانشکده حسابداری و مدیریت - دانشگاه علامه طباطبائی، ۱۳۷۱، دوره دوم، شماره پنجم، ۳۶-۱۱.

- ۱۹- رئیسی، پوران. ظهیری، منصور. بررسی شیوع استرس شدید، عوامل استرس زا و تأثیر آن بر عملکرد مدیران بیمارستانها. فصلنامه اندیشه و رفتار، ۱۳۷۷، سال چهارم، شماره ۲، ۴۸-۴۰.
- ۲۰- شریعت، فریبا. بررسی ارتباط بین میزان تنیدگی شغلی و میزان افسردگی ماماهاای شاغل در دانشگاههای علوم پزشکی وابسته به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده پرستاری مامائی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشت درمانی ایران، ۱۳۷۴.
- ۲۱- حمید، نجمه. استرس در مشاغل اجرایی، تهران. خلاصه مقالات اولین سمپوزیوم استرس ۱۳۶۸، انستیتو روانپزشکی تهران.
- 22- Alma J. Stress in the ambulance personel. Health Rec Manag 1993; 12: 61-9.
- ۲۳- راس و التماير. استرس شغلی. خواجه پور، غلامرضا (مترجم). انتشارات سازمان مدیریت صنعتی، تهران، ۱۳۷۷.
- 24- McGrawth JE. Stress and behavior in organizations. In: Dunnette MD ed. Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Rand McNally; 1976.

^۱ - دکترای ویروس شناسی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران
 ۲- گواهی عالی بهداشت، اداره کل پیشگیری و مبارزه با بیماریها

Archive of SID