

## بررسی رابطه رفتارهای مدیریت زمان و استرس شغلی در سرپرستاران بخش های داخلی و جراحی بیمارستان های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی

\* هاید هاشمی زاده

کارشناس ارشد پرستاری، عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قوچان

### خلاصه

**مقدمه:** مدیریت زمان یکی از روش های مؤثر جهت کاهش میزان استرس شغلی است. در واقع این نوع مدیریت چیزی جدا و منفک از واژه مدیریت به مفهوم عام نیست و هدف آن جلوگیری از اتلاف وقت و نظم و نسق دادن به زمان کاری می باشد.

**روش کار:** این پژوهش یک مطالعه توصیفی از نوع همبستگی است که به منظور بررسی رابطه رفتارهای مدیریت زمان و استرس شغلی صورت گرفته است. در این پژوهش ۳۰ سرپرستار شرکت داشتند. روش نمونه گیری از نوع در دسترس بوده است. میزان رفتارهای مدیریت زمان و استرس شغلی از طریق پرسش نامه مورد سنجش قرار گرفته است.

**نتایج:** تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که بین رفتارهای مدیریت زمان و استرس شغلی همبستگی معکوس وجود دارد. ضریب همبستگی پیرسون نیز این ارتباط را تأیید کرد ( $r = -0.81$   $P < 0.001$ ). بین دو متغیر مذکور و مشخصات فردی هیچ گونه ارتباط معنی داری پیدا نشد.

**بحث:** دارا بودن رفتارهای مدیریت زمان سبب تخفیف استرس شغلی می گردد. لذا پیشنهاد می گردد کلیه سازمان ها جهت تخفیف استرس شغلی و افزایش رضایت و عملکرد شغلی نسبت به برقراری دوره های آموزشی مدیریت زمان مبادرت ورزند.

**واژه های کلیدی:** مدیریت زمان، استرس شغلی، پرستار

### مقدمه

این نوع از مدیریت تأکید بر اجتناب از کارهای غیرضروری، افزایش کارآیی، سازماندهی و تفویض اختیار دارد (۳). به بیانی دیگر مدیریت زمان یعنی مشخص نمودن نیازها و خواسته ها، طبقه بندی آنها براساس اولویت و اختصاص زمان و منابع مورد نیاز به آنها (۴). مکان مدل فرآیندی مدیریت زمان را که اهداف این تحقیق براساس آن بنا نهاده شده است، این گونه بیان می دارد:

منظور از مدیریت زمان در این پژوهش عبارت است از:

۱- تدوین اهداف و اولویت ها و به عبارتی مشخص بودن نیازها و خواسته های کاری و تعیین مهم ترین امور جهت به انجام رسانیدن.

۲- مکانیک مدیریت زمان یا برنامه ریزی، زمان بندی و تهیه لیست از کارهایی که قرار است به انجام برسد.

ضرورت و اهمیت زمان یکی از ساختارهای مهم در روانشناسی سازمانی است. بین این منبع با ارزش و استرس شغلی ارتباط بالقوه ای وجود دارد (۱). در واقع از میان همه تنش های روانی که مدیران و مسئولین اجرایی با آن مواجه می شوند هیچیک شایع تر و فراگیرتر از فشار روانی مربوط به زمان نیست (۲). مدیریت زمان یکی از روش های مؤثر جهت کاهش میزان استرس است و اخیراً اکثر کتب مدیریت و روان شناسی سازمانی تأکید زیادی بر مقوله زمان دارند. مدیریت زمان چیزی جدا و منفک از واژه مدیریت به مفهوم عام نیست و هدف آن جلوگیری از اتلاف وقت و نظم و نسق دادن به زمان کاری می باشد.

آدرس: مشهد - بلوار وکیل آباد - خیابان هاشمیه - هاشمیه ۶۳ پلاک ۶۸

تلفن تماس: ۰۵۱۱-۸۸۱۵۸۴۰ Email: haydeh\_h\_z@yahoo.com

تاریخ وصول: ۸۴/۹/۱۲ تاریخ تایید: ۸۵/۷/۲۵

۳- تضاد نقش یا عدم تطابق انتظارات وارده به یک فرد در محیط کاری .

استرس شغلی پرستاران برای سازمان ها بسیارگران و پرهزینه تمام می شود. زیرا عوارض نامطلوبی از قبیل ترک خدمت و غیبت را به دنبال داشته که می تواند به طور مستقیم و غیرمستقیم روی کیفیت کار آنان تأثیر منفی بگذارد.

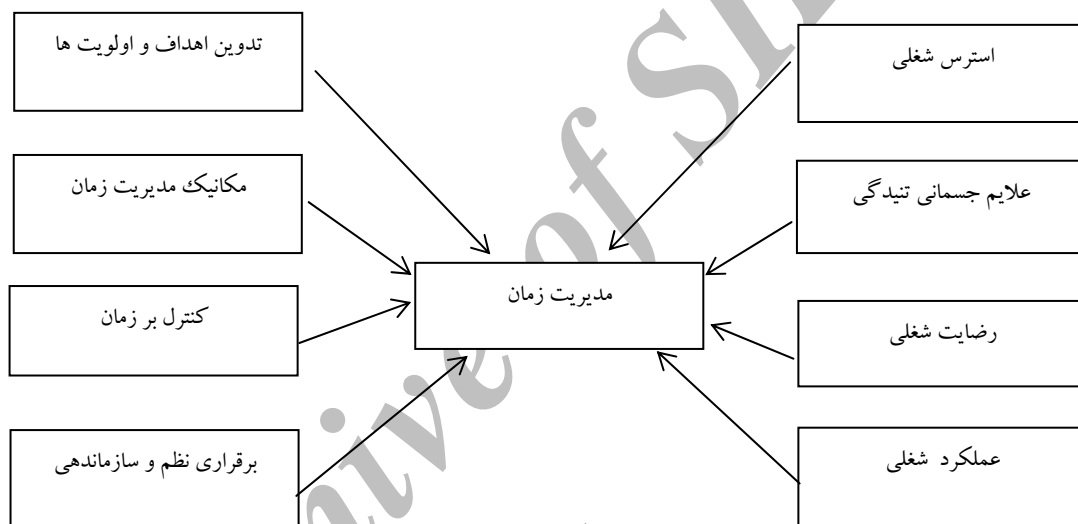
۳- کنترل بر زمان به معنی توانایی حذف عوامل اتلاف وقت در محیط کاری.

۴- برقراری نظم و سازماندهی یا مرتب و منظم بودن امور دفتری و قرار داشتن هر چیز در جای خود.

منظور از استرس شغلی در این پژوهش عبارت است از :

۱- ابهام نقش یا آگاهی فرد از اولویت ها، شرح وظایف، نقش فردی، انتظارات محیط کار و معیارهای ارزشیابی.

۲- بار کاری نقش یعنی داشتن امور زیاد جهت به انجام رسانیدن در زمان قابل دسترس.



شکل ۱- مدل فرآیندی مدیریت زمان (۵، ۶)

### مواد و روش ها

محتوی استفاده شده است. به این صورت که پرسشنامه مورد استفاده به قضاوت جمعی از اساتید دانشکده های پرستاری و مامائی شهید بهشتی، ایران، تهران، دانشکده مدیریت علامه طباطبائی و مدرس گذاشته شد. پرسش نامه مورد استفاده در این پژوهش از سه بخش کلی تشکیل شده است: بخش اول شامل ده سؤال در مورد مشخصات فردی پاسخ دهنده، بخش دوم شامل ۳۲ سؤال در مورد رفتارهای مدیریت زمان<sup>۱</sup> در چهار بعد می باشد که جهت هر یک از ابعاد هشت سؤال در نظر گرفته شده است.

جامعه این پژوهش را کلیه سرپرستاران شاغل در بخش های داخلی و جراحی عمومی بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی تشکیل می دهد. با توجه به این که تعداد سرپرستاران این بخش ها محدود می باشد، لذا نمونه گیری انجام نشد و کل جامعه مورد بررسی قرار گرفت. مشخصات نمونه ها داشتن حکم سرپرستاری، مدرک تحصیلی کارشناسی یا کارشناسی ارشد، استخدام تمام وقت و داشتن حداقل یک سال سابقه کار در سمت سرپرستاری می باشد. روش گردآوری داده ها استفاده از پرسش نامه بوده است. جهت تعیین اعتبار علمی پرسش نامه از روش سنجش اعتبار

<sup>1</sup>- Time management behaviour

نقش و پر استرس ترین مقوله مربوط به بار کاری می باشد.

جدول ۱ - میزان رفتارهای مدیریت زمان سرپرستاران

مقیاس ابعاد مدیریت زمان	ضعیف	متوسط	خوب
تدوین اهداف و اولویت بندی	صفر	٪۳/۳	٪۹۶/۷
مکانیک مدیریت زمان	٪۶/۷	٪۵۳/۳	٪۴۰
کنترل بر زمان	٪۱۳/۳	٪۸۳/۴	٪۳/۳
برقراری نظم و سازماندهی	صفر	٪۱۰	٪۹۰
بعد کلی	۳/۳	٪۳۳/۳	٪۶۳/۴

جدول ۲ - میزان استرس شغلی سرپرستاران

مقیاس استرس شغلی	بدون استرس	طبیعی	متوسط	شدید
بار کاری نقش	صفر	٪۱۰	٪۶۶/۶	٪۲۳/۳
ابهام نقش	٪۶۰	٪۳۶/۷	٪۳/۳	صفر
تضاد نقش	٪۳/۳	٪۲۶/۷	٪۶۰	٪۱۰
بعد کلی	صفر	٪۵۰	٪۴۶/۷	٪۳/۳

(جدول شماره ۳) در ارتباط با بررسی رابطه رفتارهای مدیریت زمان و استرس شغلی است. اکثر واحدهای مورد پژوهش ۶۳/۴٪ افرادی بودند که دارای رفتارهای مدیریت زمان در سطح خوب و استرس شغلی در سطح طبیعی بودند ۵۰٪. بین رفتارهای مدیریت زمان و استرس شغلی همبستگی معکوس وجود داشت. ضریب همبستگی پیرسون نیز این همبستگی را تأیید کرد ( $r = -0.81$ ,  $P < 0.001$ ). بین مشخصات فردی با استرس شغلی و رفتارهای مدیریت زمان ارتباط معنی داری به دست نیامد.

بخش سوم شامل پانزده سؤال در مورد استرس شغلی است که جهت هر یک از ابعاد آن پنج سؤال موجود می باشد. در این سئوالات از مقیاس درجه بندی لیکرت استفاده گردیده است و از واحدهای مورد پژوهش درخواست شده با علامت گذاری در هر یک از ستون های همیشه (۴ امتیاز)، بیشتر اوقات (۳ امتیاز)، به ندرت (۲ امتیاز) و هرگز (۱ امتیاز) نظرات خود را اعلام نمایند. در رابطه با رفتارهای مدیریت زمان و استرس شغلی مجموع امتیازات هر فرد از پرسش نامه به ترتیب ۱۲۸ و ۶۰ امتیاز در نظر گرفته شد. میزان رفتارهای مدیریت زمان به صورت ضعیف (۳۲-۶۴)، متوسط (۶۵-۹۶) و خوب (۹۷-۱۲۸) و میزان تنیدگی استرس به صورت بدون استرس (۱۵)، استرس طبیعی (۳۰-۱۶)، متوسط (۴۵-۳۱) و شدید (۶۰-۴۶) در نظر گرفته شد. تجزیه و تحلیل اطلاعات توسط نرم افزار آماری SPSS و با استفاده از آزمون های آماری ضریب همبستگی پیرسون و کای دو صورت گرفته است.

## نتایج

اطلاعات دموگرافیک نمونه های مورد پژوهش نشان می دهد که تمام (۱۰۰٪) نمونه ها مؤنث، اکثر آنها ۶۰٪ در محدوده سنی ۴۹ - ۴۰ سال، ۷۶٪ متأهل، ۹۶/۷٪ کارشناس، ۵۳/۳٪ شاغل در بخش داخلی، ۴۰٪ دارای سابقه کار ۲۰-۱۶ سال، ۳۶/۶٪ دارای سابقه کار سرپرستاری ۵-۱ سال، ۵۰٪ از قبل درباره مدیریت زمان مطالبی مطالعه نموده بودند، ۵۳/۳٪ از قبل در دوره های آموزشی مدیریت شرکت کرده و ۵۰٪ بیان کردند که در این دوره ها مطالبی در ارتباط با مدیریت زمان موجود بوده است.

(جدول شماره ۱) در ارتباط با میزان رفتارهای مدیریت زمان می باشد و نشان می دهد که ضعیف ترین بعد مدیریت زمان مربوط به کنترل بر زمان است و در مقابل ۹۶/۷٪ نمونه ها در بعد تدوین اهداف و اولویت بندی در سطح خوب قرار دارند. (جدول شماره ۲) در ارتباط میزان استرس شغلی است و نشان می دهد کم استرس ترین مقوله مربوط به ابهام

جدول ۳ - بررسی رابطه رفتارهای مدیریت زمان و تنیدگی شغلی در سرپرستاران

میزان تنیدگی شغلی (بعد کلی)	میزان رفتارهای مدیریت زمان (بعد کلی)		ضعیف		متوسط		خوب		جمع	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
طبیعی	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	۱۵	۱۰۰	۱۵	۵۰
متوسط	صفر	صفر	۱۰	۷۱/۵	۴	۲۸/۵	۱۴	۴۶/۶	۱۴	۴۶/۶
شدید	۱	۱۰۰	صفر	صفر	صفر	صفر	۱	۳/۳	۱	۳/۳
جمع	۱	۳/۳	۱۰	۳۳/۳	۱۹	۶۳/۴	۳۰	۹۳/۳	۱۰۰	۱۰۰

### بحث

نتایج نشان می دهد که واحدهای مورد پژوهش در ارتباط با رفتارهای مدیریت زمان در بعد تدوین اهداف و اولویت بندی بیشترین تبحر و مهارت را دارا هستند و به عبارتی دیگر برای انجام هر کار دلیل و هدف خاص داشته، همیشه مهم ترین اهداف، نیازها و خواسته های کاری (ماهانه، هفتگی و روزانه) از قبل مشخص، زمان نیل به خواسته ها معلوم، کارها هیچ گاه براساس پیش آمد انجام نشده و زمان کاری صرف اموری می گردد که نتایج مهمی را به دنبال داشته باشد.

با توجه به حرفه حساس سرپرستاری، چنین نتیجه ای کاملا منطقی به نظر می رسد و معلوم می شود که اهداف کاری سرپرستاران همیشه مشخص و بر اساس سیستم اولویت بندی طبقه بندی می شود. اکثر واحدهای مورد پژوهش ۹۶/۷٪ در این بعد در حد خوب قرار داشتند. ۹۳/۳٪ سرپرستاران اعلام داشتند که همیشه مهمترین امور و کارها در بخش مشخص می باشد. هدف گذاری و تدوین اهداف از مهم ترین وظایف مدیریتی محسوب گردیده و فرد را از سردرگمی در سازمان نجات می دهد. در کنار این مسئله اگر اولویت بندی اهداف نیز در نظر گرفته شود، همیشه مهم ترین امور سازمانی مشخص گردیده و زمانی کاری صرف اهم امور خواهد شد. در واقع یک مدیر در چنین وضعیتی دچار کمبود زمان و به دنبال آن تنیدگی ناشی از اتلاف وقت نخواهد گردید.

نتایج این پژوهش نیز دال بر این مدعا است. در رابطه با بعد مکانیک مدیریت زمان اکثر واحدهای مورد پژوهش اعلام داشتند که همیشه وظیفه افراد در بخش مشخص است ۹۳/۳٪. در رابطه با بعد کنترل بر زمان اکثریت آنان ۶۶/۶٪ بیان داشتند که فقط بعضی اوقات قادرند به تقاضاهای غیرمنطقی دیگران پاسخ ((نه)) بدهند. ناتوانی در گفتن ((نه)) از دیگر عوامل اتلاف وقت مدیران محسوب می گردد.

بعد کنترل بر زمان و به عبارتی دیگر توانایی سرپرستاران در حذف عوامل اتلاف وقت نسبت به سایر ابعاد مدیریت زمان در سطح پائین تری قرار داشت. لذا در دوره های بازآموزی مدیریت باید نسبت به این بعد و شناسایی عوامل اتلاف وقت در محیط های کاری توجه خاص مبذول گردد. از مهمترین این عوامل می توان به مواردی از قبیل: مکالمات تلفنی، امور نوشتنی، ارتباطات دوستانه بیش از حد، ناتوانی در گفتن ((نه)) نسبت به تقاضاهای غیر منطقی دیگران و صحبت های طولانی اشاره کرد. اکثریت واحدهای مورد پژوهش ۸۳/۴٪ در بعد کنترل بر زمان در سطح متوسط قرار داشتند. در بعد برقراری نظم و سازماندهی اکثریت واحدها ۹۳/۳٪ بیان داشتند که داروها، قفسه ها و وسایل بخش همگی برچسب دارند. از سایر موارد این بعد می توان مرتب کردن روزانه میز کار، منظم بودن پرونده ها، کاردکس، گزارشات، امور دفتری، رادیوگرافی ها، بورد بخش، قراردادن هر چیز در جای خود و درست بودن وسایل بخش را نام برد.

مدیریت نمایند و کارهای بالینی کمتری انجام دهند، تضاد نقش کمتری را تجربه می نمایند (۱۲).

اکثریت واحدهای مورد پژوهش از نظر میزان رفتارهای مدیریت زمان در سطح خوب قرار داشتند که خود نشان دهنده مهارت مدیریتی در سطح بالا بوده و به این ترتیب چنین سرپرستارانی وقت کمتری برای کارهای بالینی بخش اختصاص می دهند و لذا تضاد نقش کمتری را تجربه خواهند کرد. در مورد رابطه بین رفتارهای مدیریت زمان (بعد کلی) و تنیدگی شغلی (بعد کلی) این تحقیق نشان داد که اکثریت واحدهای مورد پژوهش که از نظر میزان رفتارهای مدیریت زمان در سطح خوب قرار داشتند، تنیدگی شغلی را در سطح طبیعی تجربه نموده و آن دسته از واحدهای مورد پژوهش که در سطح ضعیف قرار داشتند، تنیدگی شغلی را در حد شدید تجربه کردند. به عبارتی دیگر دارا بودن رفتارهای مدیریت زمان سبب تخفیف تنیدگی شغلی می گردد.

آتکینز نیز بین رفتارهای مدیریت زمان و استرس شغلی به وجود رابطه معکوس اشاره می کند (۱۳). مکان در تحقیق خود نشان داد کارکنانی که دارای قوه کنترل بر زمان هستند استرس شغلی کمتر و رضایت شغلی بیشتری را تجربه می کنند (۵). لری نیز در تحقیقی که به روی مدیران پرستاری انجام داد متوجه گردید که بین مدیریت زمان و استرس شغلی رابطه معکوسی وجود دارد (۱۴).

بریدل در پژوهش خود دریافت مدیرانی که دوره های آموزشی مدیریت زمان را گذرانیده بودند از استرس شغلی کمتری برخوردار بودند (۱۵). گرانام به این نتیجه رسید که هر چه پرستاران انقطاعات زمانی بیشتری را تجربه نمایند استرس شغلی بیشتر و رضایت شغلی کمتری را تجربه می نمایند (۱۶). برت در پژوهش خود بر روی دانشجویان پرستاری به این نکته دست یافت که ثبت وقایع روزانه می تواند استرس را کمتر و رضایت شغلی را افزایش دهد (۱۷). ضروری به نظر می رسد کلیه سازمان ها جهت تخفیف تنیدگی شغلی و افزایش رضایت و عملکرد شغلی نسبت به برقراری دوره های آموزشی

یکی از موارد قابل به ذکر در این حیطه این است که ۵۶/۶٪ از واحدهای مورد پژوهش اعلام داشتند که فقط بعضی اوقات وسایل موجود در بخش درست است و به خوبی کار می کند. جا دارد که در این جا یادآوری کنیم همیشه سرپرستاران این نکات را بارها و بارها گزارش می نمایند منتهی تأسیسات نسبت به پیگیری و تعمیر این وسایل شاید قدری کوتاهی می نماید. وجود وسایل خراب در بخش میزان زیادی از وقت مفید کاری سرپرستاران را هدر می دهد و جا دارد که مسئولین نسبت به این نکته توجه بیشتری فرمایند. در این زمینه پیشنهاد می شود که یک نفر، مسئول کنترل امور خدماتی چندین بخش باشد تا زمان کاری سرپرستاران تلف نگردد. در ارتباط با استرس شغلی، بعد بار کاری نقش بیشترین میزان تنیدگی را به خود اختصاص داد. نتایج سایر تحقیقات نیز بار کاری را بیشترین عامل استرس زای شغلی در پرستاران معرفی نموده اند (۸-۱۰).

اکثر واحدهای مورد پژوهش ۵۳/۳٪ به سؤال برای انجام کار خود امکانات و وسایل لازم را در اختیار دارید پاسخ گاهی را داده اند. پس واضح است که عدم دسترسی به امکانات و وسایل کافی در کنار کمبود نیروی انسانی، بارکاری پرستاران را دوچندان می سازد. شاید جبران نیروی انسانی در حد استانداردهای بین المللی امر دشواری به نظر برسد، ولی فراهم ساختن وسایل کافی و درست در محیط های کاری خیلی مشکل نیست.

در ارتباط با ابهام نقش، اکثر واحدهای مورد پژوهش ۱۰۰٪ اظهار داشتند که نقش خود را به عنوان سرپرستار می شناسند. این بعد کمترین میزان تنیدگی را به خود اختصاص داد. اسکالزی نیز در تحقیق خود به این نتیجه رسید که اکثر مدیران پرستاری تنیدگی ناشی از ابهام نقش را در سطح طبیعی تجربه می نمایند و اکثریت آنها با اهداف سازمان آشنایی دارند (۱). در ارتباط با تضاد نقش، اکثر واحدهای مورد پژوهش (۹۰٪) اعلام داشتند بیشتر اوقات به عنوان مسئول بخش قدرت و حرمت لازم را دارند. فوکسال در پژوهشی که بر روی مدیران پرستاری انجام داد متوجه شد که هر چه سرپرستاران زمان بیشتری را صرف

به دور از ادب و نزاکت قلمداد می‌گردد. پس جا دارد که در جهت اصلاح فرهنگی نحوه مدیریت زمان اقداماتی صورت پذیرد. به امید روزی که همه ما ایرانی‌ها ارزش زمان را که گران‌تر از طلاست بیشتر بدانیم و در راستای نحوه گذران آن دقیق‌تر عمل کنیم.

مدیریت زمان مبادرت ورزند (۱۸-۲۰). البته همان‌طور که در ابتدا اشاره شد مدیریت زمان چیزی جدا و منفک از واژه مدیریت نیست. در انتها لازم به ذکر است که پابندی به اصول مدیریت زمان ریشه در فرهنگ داشته و فرهنگ ما ایرانی‌ها با توجه به آداب و سنن خاص خود دارای مشکلاتی در این راستا می‌باشد. به این صورت که مثلاً گفتن کلمه ((نه)) برای ما ایرانی‌ها کار راحتی نمی‌باشد و یا این که مکالمات تلفنی کوتاه و مختصر

#### منابع

1. Atkins T. The relationship among uses of time management techniques source of stress in high school Principals: **Dissertation Abstract: University of Connecticut**, 1990.
۲. ساعتچی، م، مدیران در دام اضطراب و فشار روانی. مجله مدیریت دولتی، ۱۳۶۸؛ دوره جدید، ۴: صفحات ۳۴ تا ۳۸.
3. Orgenstern J. Time management from the inside out : **New york: Hencry holt** , 2000.
4. Briddell B. The effect of a time management training program upon occupational stress levels and the type of behavioral pattern in college administration: **PhD Dessertation abstract, University of florida**, 1986.
5. Macan T. Time Management: test a model, **Journal of applied psychology**, 1994, 79 (3): 381 – 391.
6. Macan TH. Redesigning the term paper: One example of how to engage students. Focus on teaching and technology conference, **St. Louis, MO, November**, 2002.
7. Dipboy R. College students time management and correlation with academic performance and stress: **Journal of Educational Psychology**, 1990, 85 (4): 760–768.
8. Seymour J. Conting the cost. **Nursing times** 1995, May 91 (.22): 24-27.
9. Ernst D. The head nurse role in a rural hospital: **Nursing management**, 1995, 126 (8):50-55.
10. Burt C. Prospective and retrospective account making in diary entries: **Anxiety, stress, and coping**, 1994, 6:1-9.
11. Scalzi C. Role stress and coping of nurse executive: **Jona** 1988, March, 18 (3): 34-38.
12. Foyal M. A comparison of the frequency and source of nursing job stress perceived by intensive care, hospice advanced and medical surgical nurses: **Journal of Advanced nurse**, 1990: 577 – 584.
13. Atkins T. The Relationship Among uses of time Management techniques source of stress in high school principals: **Dissertation Abstract: University of Connecticut**, 1990.
14. Leary F. Stress, time management and selected demographic factors: **PhD Dessertation abstract: University of Connecticut**, 1986.
15. Briddell B. The Effect of a time management training program upon occupational stress levels and the type a behavioral pattern in college administration: **PhD dissertation abstract, University of florida**, 1986.
16. Grantham M. Job satiafaction and interruptions in the planned time of nursing managers: **JONA**, 1998, May: 7-10.
17. Burt C: Prospective and retrospective account making in diary entries: **Anxiety , stress, and coping**, 1994, 6:1-9.
18. Foster J, Macan TH. Attentional advice: Effects on immediate, delayed, and transfer task performance. **Human Performance**, 2002, (15): 367-380.
19. Haueter J, Macan TH Winter J. Measurement of newcomer socialization: Construct validation of a multidimensional measure. **Journal of Vocational Behavior**, 2003, (63): 20-39.
20. Middendorf C, Macan TH. Note-taking in the employment interview: Effects on recall and judgments. **Journal of Applied Psychology**, 2002, (87): 293-303.