

بررسی عوامل تنیدگی آور شغلی و درجه تنش زائی آنها از دیدگاه مدیران پرستاری بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان گیلان سال ۱۳۷۳

پژوهش:

فاطمه حیدری

کارشناس ارشد پرستاری داخلی و جراحی - قزوین

چکیده پژوهش:

این پژوهش یک مطالعه زمینه ای است، که به منظور تعیین عوامل تنیدگی آور شغلی و درجه تنش زائی آن از دیدگاه مدیران پرستاری بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی استان گیلان انجام شده است. جامعه این پژوهش کل مدیران پرستاری استان گیلان می باشند که همگی در پژوهش شرکت نموده اند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه بوده است. عوامل شغلی تنیدگی آور در این پژوهش در سه قسمت عوامل سازمانی، بین فردی و محیطی در نظر گرفته شده اند. یافته ها و نتایج این پژوهش در ارتباط با اولین هدف ویژه پژوهش نشان داد که بیشترین درصد افراد در گروه سنی ۳۵-۴۵ سال و کلیه واحدهای مورد پژوهش را زنان با تحصیلات لیسانس تشکیل داده بودند. بیشترین درصد مدیران پرستاری متأهل و فقط نیمی از واحدهای مورد پژوهش دوره آموزش مدیریت را طی نموده بودند. بیشترین درصد مدیران پرستاری بیش از ۱۵ سال سابقه کار

و اکثریت قریب به اتفاق آنان بیش از ۶ سال سابقه کار در پست مدیریت پرستاری داشته اند. بعلاوه تعداد کارکنان تحت نظارت اکثریت مدیران پرستاری ۱۰۰-۲۰۰ و نفر بوده است.

یافته ها و نتایج این پژوهش در رابطه با دومین هدف ویژه پژوهش نشان داد که «عدم برخورداری از امکانات لازم برای تأمین مسائل رفاهی کارکنان» با درجه بسیار زیاد و «احساس اشتباه در تصمیم گیری» کمترین درجه تنش زائی را داشته است. بین سن و سابقه کار در پست مدیر پرستاری با عوامل سازمانی ارتباط وجود نداشته است ولی وضعیت تأهل، گذراندن دوره آموزش مدیریت، سابقه کار کلی، تعداد کارکنان تحت نظارت با عوامل سازمانی ارتباط داشتند. همچنین «عدم توجه مسئولین به مشکلات موجود جهت پیشرفت برنامه های پرستاری» با شدت متوسط بیشترین تنش زائی را در بین دسته عوامل بین فردی داشته است. به استثناء متغیر سن و تعداد کارکنان تحت نظارت بین سایر متغیرها و تنش زائی این عامل ارتباط

در هر سازمان به مراتب بیشتر و گسترده تر از مدیران رده‌های پائین تر می‌باشد ولی با این وجود هنوز گواه قاطعی برای اثبات میزان تنیدگی در سطوح مختلف از سلسله مراتب مدیریتی وجود ندارد.

اهداف پژوهش:

هدف کلی:

۱- تعیین عوامل تنیدگی آور شغلی و درجه تنش زائی آنها از دیدگاه مدیران پرستاری بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان گیلان، سال ۱۳۷۳

اهداف جزئی:

- ۱- تعیین مشخصات فردی - شغلی مدیران پرستاری بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان گیلان
- ۲- تعیین عوامل تنیدگی آور سازمانی و درجه تنش زائی آن از دیدگاه مدیران پرستاری بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان گیلان و ارتباط آن با مشخصات فردی - شغلی
- ۳- تعیین عوامل تنیدگی آور بین فردی و درجه تنش زائی آن از دیدگاه مدیران پرستاری بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان گیلان و ارتباط آن با مشخصات فردی - شغلی
- ۴- تعیین عوامل تنیدگی آور محیطی و درجه تنش زائی آن از دیدگاه مدیران پرستاری بیمارستانهای وابسته به دانشگاههای علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان گیلان و ارتباط آن با مشخصات فردی - شغلی

وجود داشته و بالاخره در زمینه عامل محیطی «کمبود فضای کافی برای کار» بالاترین درجه تنش زائی را داشته، بعلاوه کمبود وسایل و تجهیزات بیمارستانی، تغییر و توسعه بخشها نیز با درجه زیاد تنیدگی آور بوده است. به استثناء متغیر سن، بین سایر متغیرها با عوامل تنیدگی آور محیطی ارتباط وجود نداشته است.

زمینه پژوهش:

مطالعات اولیه تنیدگی شغلی، در جمعیت مدیران بخشهای صنایع ملی آغاز شد بطوریکه در سال ۱۹۷۹ نخستین بار، مطالعاتی در این قشر توسط کوباسا^۱ صورت گرفت. همچنین مطالعات دیگری در حرفه‌هایی مانند نیروهای پلیس، مسئولان کنترل هواپیما، کارکنان ادارات پست، آموزگاران، رانندگان اتوبوس، کارکنان با دستگاههای کامپیوتر و پرستاران انجام شده است (مک ابی^۲، ۱۹۹۱).

باسویل^۳ (۱۹۹۲) در زمینه اهمیت بررسی عوامل تنش زا در حیطه‌های مختلف پرستاری می‌نویسد: نیاز است که عوامل تنیدگی آور ویژه هر حیطه از اعمال پرستاری بررسی شود، تا بتوان روشهای مناسب سازگاری با آن را، تعیین و تقویت نمود.

مطالعات انجام شده در زمینه اشتغال به امر مدیریت پرستاری نیز نشان داده است که این گروه تحت تأثیر عوامل تنش زای شغلی قرار دارند، به طوریکه کان^۴ (۱۹۹۱) نتایج مطالعات انجام شده بر روی ۴۸۰ مدیر پرستاری در ۵ ناحیه شمال نیویورک را چنین گزارش می‌نماید: عدم وجود حمایت از طرف همکاران، فقدان استقلال در تصمیم گیری، کمبود نیروی انسانی، عدم قدرت و اختیار لازم برای جذب و نگهداری پرسنل کافی فشارهای مالی ناشی از کمبود بودجه، عمده‌ترین عوامل تنش زا برای رهبران پرستاری می‌باشند.

هابرمن^۵ (۱۹۹۰) متذکر می‌شود: عوامل تنیدگی آور تجربه شده توسط مدیران پرستاری رده‌های بالای مدیریت

1- Kobasa

2- Mc Abec

3- Boswell

4- Kann

5- Haberman

سوالهای پژوهش:

- ۱- عوامل تنیدگی آور سازمانی از دیدگاه مدیران پرستاری بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان گیلان کدامند؟ درجه تنش زائی آنها چقدر می باشد؟ و با کدامیک از مشخصات فردی - شغلی آنان در ارتباط می باشد؟
- ۲- عوامل تنیدگی آور بین فردی از دیدگاه مدیران پرستاری بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان گیلان کدام است؟ درجه تنش زائی آنها چقدر می باشد؟ و با کدامیک از مشخصات فردی - شغلی آنان در ارتباط می باشد؟
- ۳- عوامل تنیدگی آور محیطی از دیدگاه مدیران پرستاری بیمارستانهای وابسته به دانشگاههای علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان گیلان کدام است؟ درجه تنش زائی آنها چقدر می باشد؟ و با کدامیک از مشخصات فردی شغلی آنان در ارتباط می باشد؟

مروری بر مطالعات انجام شده

در زمینه مدیریت، پژوهشی پیرامون فشارهای عصبی مدیران و رؤسای بخش صنعت توسط ابطیحی والوانی سال ۱۳۷۱ در چهار استان تهران، اصفهان، گیلان و مازندران در یک نمونه ۹۰ نفری انجام شده است. محققین برای رسیدن به هدف پژوهش ۴ سؤال مطرح نمودند و برای رسیدن به پاسخ هریک از سؤالات، پرسشنامه ای حاوی سؤالهای بسته ارائه دادند. از سؤال اول که در ارتباط با شناسایی میزان فشارهای روحی - روانی غیر قابل تحمل در زندگی عادی مدیران بود چنین نتایجی حاصل شد که ۹۳ درصد از جامعه مورد بررسی به نحوی با فشارهای عصبی غیر قابل تحمل که زندگی عادی آنان را مختل نموده است، مواجه می باشند.

در ارتباط با سؤال دوم، مدیران صنعتی در کدامیک از محیط های خانوادگی، شغلی و یا جامعه با تنیدگی و یا

فشار روحی - روانی بیشتر مواجه می باشند؟ چنین نتیجه گیری شد که از هر ۴ مدیر و یا سرپرست در بخش صنعتی ۳ نفر از آنان به نحوی با فشارهای عصبی غیر قابل تحمل در محیط کاری مواجه بوده اند، و از هر ۳ مدیر و سرپرست که در محیط صنایع با تنیدگی مواجه بودند حدوداً دو نفر از آنان در جامعه هم با این گونه فشارها مواجه بوده اند، و از هر ۲ نفر در محیط کار و جامعه تحت فشارهای روانی، یک نفر در محیط خانواده هم با فشارهای روانی مواجه بوده است.

در ارتباط با سؤال سوم پرسشنامه ای که مبین علل فشارهای عصبی در چهار گروه شخصی، خانوادگی، محیط کار و اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی بود، به طریقه سؤالهای بسته مطرح گردید. یافته ها نشان داده است که حساسیت بیش از اندازه ۴۷/۷ درصد از نمونه ها از عمده ترین علل شخصی موجب تنیدگی بوده است. در گروه خانوادگی ۴۳/۳ درصد مشکلات مربوط به گرانی هزینه زندگی، در گروه مربوط به محیط کار ۶۵/۵ درصد وجود تبعیضات در محیط کار و بالاخره در گروه اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی ۶۱ درصد از موارد توفیق افراد فرصت طلب را عمده ترین علل عوامل تنیدگی آور ذکر نمودند.

در ارتباط با چهارمین سؤال پژوهش که در زمان تحمل فشارهای عصبی، کدامیک از علائم جسمی روانی در شما ظاهر می گردد؟ ۶۳/۳ درصد از پاسخ دهندگان خستگی جسمی و روحی را بعنوان عمده ترین علامت ذکر نمودند.

هاپرم (۱۹۹۲) تحقیقی تحت عنوان بررسی همبستگی بین سلامت روانی مدیران پرستاری با عوامل تنیدگی آور حمایت های اجتماعی، سطح سازگاری و خوش بینی انجام داده است: نتایج این تحقیق نشان داد که تعداد و شدت تنیدگی شغلی تجربه شده بوسیله مدیران پرستاری زیاد و شدید بود. چند مورد از عوامل تنیدگی آور مستقیماً با ساختار بوروکراتیک در ارتباط بوده شامل: کمبود و فقدان پشتوانه مالی، کمبود نیروی انسانی عدم وجود فضای کافی، حجم زیاد کار،

محیط پژوهش

محیط پژوهش فوق را بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان گیلان تشکیل داده‌اند که مشتمل بر ۲۰ بیمارستان در شهرهای آستارا، آستانه اشرفیه، بندرانزلی، رودبار، رودسر، صومعه سرا، رشت، فومن، لنگرود، لاهیجان و هشتر از استان گیلان می‌باشند.

روش گردآوری داده‌ها:

روش گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه است که مشتمل بر دو بخش و حاوی ۵۱ سؤال بوده است. بخش اول شامل ۸ پرسش در ارتباط با تعیین پاره‌ای از مشخصات فردی - شغلی واحدهای مورد پژوهش و بخش دوم حاوی ۴۳ مورد سؤال جهت بررسی عوامل تنیدگی آور سازمانی، بین فردی و محیطی از دیدگاه مدیران پرستاری بوده است. سؤالات این پرسشنامه تلفیقی از پرسشنامه ماتسون، ایوانسویچ و کوپر^۱ در ارتباط با تنیدگی شغلی بوده که اطلاعات موجود در چهار چوب پنداشتی این پژوهش تنظیم شده است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

در ارتباط با اولین هدف ویژه، یافته‌های پژوهش نشان داد که بیشترین درصد افراد در گروه سنی ۳۵-۴۵ سال و کلیه واحدهای مورد پژوهش زن و با تحصیلات در سطح لیسانس بوده‌اند. همچنین بیشترین درصد آنان متأهل با سابقه کار بیش از ۱۵ سال در کار پرستاری و اکثریت قریب به اتفاق آنان بیش از ۶ سال سابقه کار در پست مدیر پرستاری داشته‌اند. بعلاوه یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که تعداد کارکنان تحت نظارت اکثریت مدیران مورد پژوهش حدود ۱۰۰ نفر بوده است.

1- Matteson & Ivancevich & Cooper.

تغییرات برنامه، نگرانی‌های مربوط به کیفیت برنامه مراقبتی ارائه شده و فقدان قدرت بودند. برنامه ریزی برای حل مشکل و شیوه مقابله بترتیب متداولترین شیوه‌های سازگاری مورد استفاده بوده‌اند. عمده‌ترین منابع حمایتی محیط کار و خارج از محیط کار، همسران و همکاران ذکر شده بودند.

بین عوامل تنیدگی آور شغلی با علائم روحی افراد مورد مطالعه ارتباط وجود داشت. در کل یافته‌ها نشان داده بود، که هرچقدر سطح خوش بینی بالاتر باشد تأثیر عوامل تنیدگی آور درک شده و نشانه‌های روانی در مدیران پرستاری کمتر خواهد بود.

روش پژوهش:

نوع پژوهش: این پژوهش یک تحقیق زمینه‌ای است که علاوه بر توصیف عوامل تنیدگی آور و درجه تنش‌زایی آنها از دیدگاه مدیران پرستاری ارتباط مشخصات فردی واحدهای مورد پژوهش شامل سن، جنس، میزان تحصیلات، سابقه خدمت در مدیریت پرستاری، سابقه آموزش ضمن خدمت در مدیریت، تعداد کارکنان تحت نظارت و نوع بیمارستان محل خدمت با شدت و ضعف عوامل تنیدگی آور سازمانی، بین فردی و محیطی مورد بررسی قرار گرفته است.

جامعه پژوهش:

جامعه پژوهش را کلیه مدیران پرستاری شاغل در بیمارستانهای وابسته به دانشگاههای علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان گیلان تشکیل داده‌اند.

نمونه پژوهش:

نمونه این پژوهش با توجه به محدود بودن مدیران پرستاری شاغل در بیمارستانهای استان گیلان، همان جامعه پژوهش است. بدین ترتیب در این پژوهش از روش سرشماری استفاده گردیده است و تعداد ۲۰ مدیر پرستاری، نمونه این پژوهش را تشکیل داده‌اند.

سن و تعداد کارکنان تحت نظارت با عوامل بین فردی در حد نسبی می باشد. بین متغیر وضعیت تأهل، گذراندن دوره آموزش مدیریت در پرستاری، سابقه کار کلی، سابقه کار در پست مدیر پرستاری با عوامل بین فردی ارتباط واضح وجود داشته است.

در رابطه با سؤال سوم پژوهش یافته ها حاکی از آن است که «کمبود فضای کافی برای کار» (عامل شماره ۳) بالاترین درجه تنش زایی را داشته، به علاوه «کمبود وسایل و تجهیزات بیمارستانی» (عامل شماره ۱)، «تغییر و توسعه بخشها» (عامل شماره ۷) نیز با درجه زیاد، تنیدگی آور می باشند، به استثناء متغیر سن بین سایر متغیرها با عوامل تنیدگی آور محیطی ارتباط وجود نداشته است. (نمودار شماره ۳).

کاربرد یافته ها در پرستاری:

نتایج این تحقیق نشان داده است، عمده ترین عامل سازمانی که با شدت بسیار زیاد از دیدگاه مدیران پرستاری تنیدگی آور بوده است، «عدم برخورداری از امکانات لازم برای تأمین مسائل رفاهی کارکنان» می باشد، از طرفی هم «نداشتن اعتبار مالی کافی جهت بالا بردن کیفیت مراقبت پرستاری» نیز به عنوان یک عامل با درجه زیاد تنیدگی آور تعیین گردید. عوامل فوق نشانگر نیاز به توجه شدید مسئولین امور آموزش پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی به مسائل مالی می باشد. در این خصوص لازم است در صدی از بودجه رفاهی به کادر پرستاری اختصاص یابد، و از همکاری مدیران پرستاری در جلساتی که به منظور تنظیم و اجرای برنامه های رفاهی کارکنان از قبیل (تأمین وسایل ایاب و ذهاب کارکنان، خانه سازی، تأمین مسکن، ایجاد شرکتهای تعاونی و صندوق تعاون و قرض الحسنه، ایجاد باشگاههای ورزشی و تفریحی سالم، ارائه کمکهای فکری و روان پزشکی، انتشار نشریه های مختلف سیاسی، فرهنگی و فنی و نظیر آنها) تشکیل می گردد، بهره برداری مفید و مؤثر بعمل آید.

در ارتباط با دومین هدف پژوهش یافته ها حاکی از آن است که «عدم برخورداری از امکانات لازم برای تأمین مسائل رفاهی کارکنان» (عامل شماره ۱۱)، با درجه بسیار زیاد و «کمبود فرصت جهت فراگیری مهارتهای جدید حرفه ای» (عامل شماره ۹)، «نداشتن اعتبار مالی کافی در جهت بالا بردن کیفیت مراقبت پرستاری» (عامل شماره ۷)، «عدم برخورداری از امکانات لازم برای پیشرفت شغلی» (عامل شماره ۱۰)، محدودیت زمانی در انجام امور اداری، (عامل شماره ۱۲)، «توقعات و انتظارات قضاوت کارکنان» (عامل شماره ۴) «زیاد بودن و سنگینی حجم کار» (عامل شماره ۱۶)، «ضرورت انجام بخشی از وظایف اداری در شب هنگام یا تعطیلات آخر هفته در منزل» (عامل شماره ۱۸) «نداشتن فرصت مناسب برای تجدید قوا در طی ساعات کار» (عامل شماره ۱۹)، «زیاد بودن ساعات کار» (عامل شماره ۲)، «مسئولیت مشاوره و حل مشکلات کارکنان» (عامل شماره ۲۱) با درجه زیاد تنش زا بوده اند (نمودار شماره ۱). همچنین یافته ها نشان داده است که بین سابقه کار و سن با عوامل سازمانی ارتباط وجود ندارد ولی وضعیت تأهل، گذراندن دوره آموزش مدیریت، سابقه کار کلی، تعداد کارکنان تحت نظارت با عوامل سازمانی ارتباط دارند.

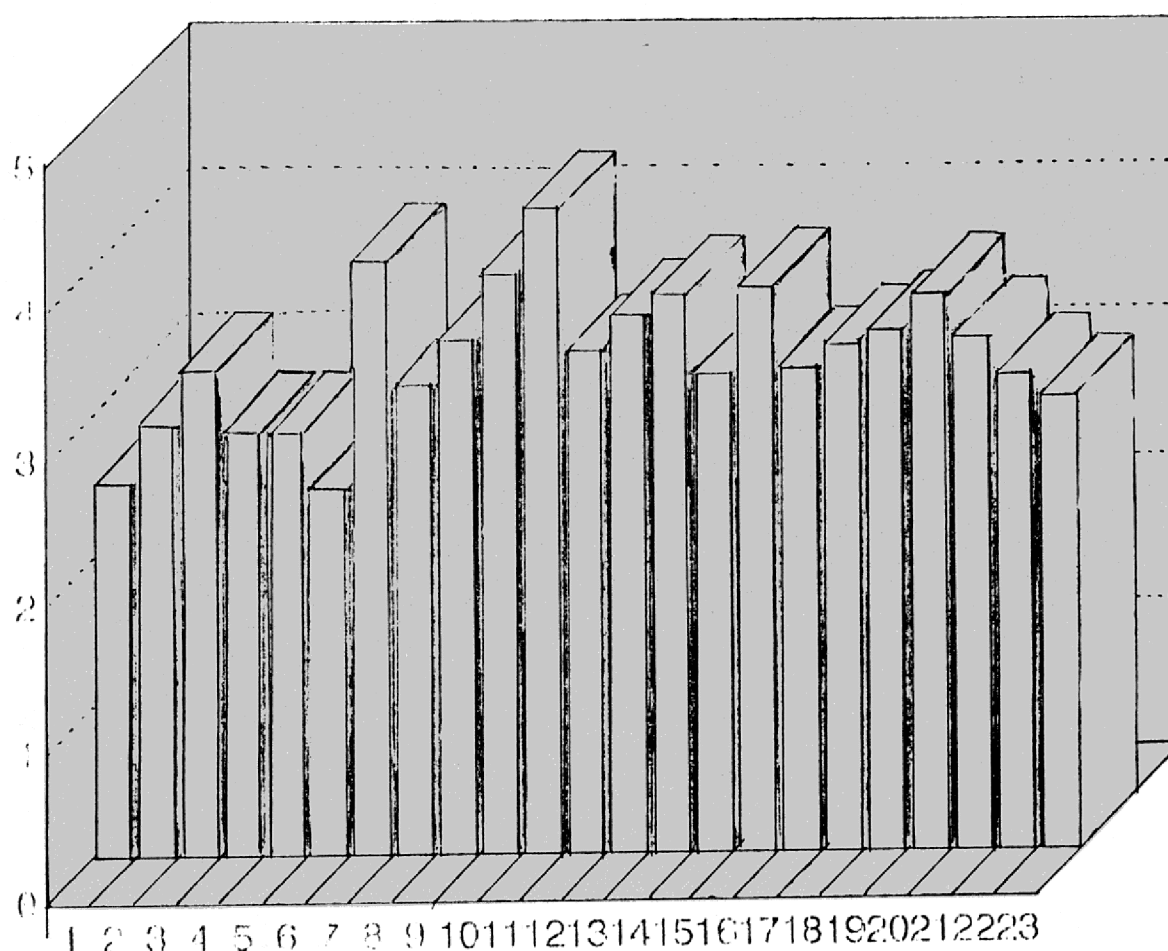
یافته های پژوهش در ارتباط با سؤال دوم پژوهش بیانگر آن است که «عدم توجه مسئولین بیمارستان به مشکلات موجود در جهت پیشرفت برنامه های پرستاری» (عامل شماره ۲)، با شدت متوسط، بیشترین تنش زایی را در بین این دسته از عوامل شغلی داشته است. به علاوه «عدم دریافت حمایت شغلی از طرف مقامات مافوق» (عامل شماره ۱)، «عدم توجه پزشکان به قضاوتهای حرفه ای پرستار» (عامل شماره ۳)، «عدم توجه مسئولین به پیشنهادات ارائه شده» (عامل شماره ۴)، «مواجهه با رفتارهای خصمانه بعضی از کارکنان» (عامل شماره ۵)، و «تضاد با کادر اداری و مالی» (عامل شماره ۱۰) با درجه متوسط تنیدگی آور بوده اند (نمودار شماره ۲)، ارتباط میان

1. Boswell, carol. Work stress and job satisfaction for the community health nurse. Journal of community health nursing: 1992,, (4), PP: 221-224
2. Haberman cohen Jayne, "community nurse Executive's psychologic well being relationships among stressors social support, coping and optimism" public health nursing 1990, 7(4), PP: 194-203
3. Kann. Kathleen, It's stressful at the top. Geriatric nursing. 1991, May- Jun: 12(8) PP: 124
4. Mc Abee, Roberta. "Occupational stress and Bunout in the nursing profession". American Association of occopational health nursing. December 1991. 39(12) PP: 568-574

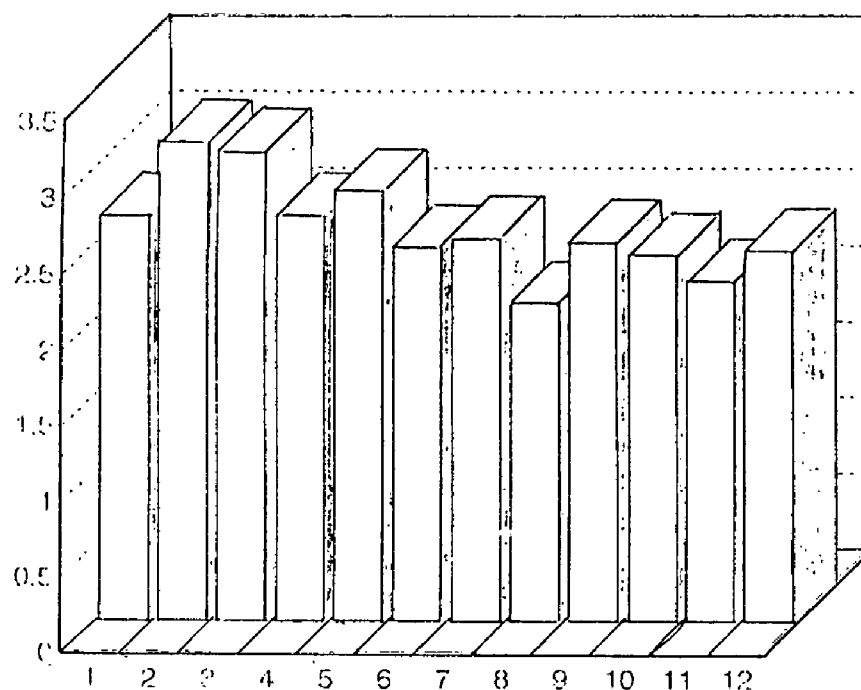
دسته‌ای دیگر از عوامل سازمانی تنیدگی آور مستقیماً با ماهیت وظایف مدیریت در ارتباط بوده‌اند که برای مقابله با آنان نیاز است که مسئولین خدمات پرستاری در شیوه‌های مدیریتی تغییر بوجود آورند و با ایجاد عدم تمرکز، مدیریت مشارکتی همراه با تصمیم‌گیری مشورتی و تفویض اختیار به سوپروایزر و سرپرستاران بخشها در جهت تعدیل حجم و سنگینی بار کاری تلاش نمایند.

منابع:

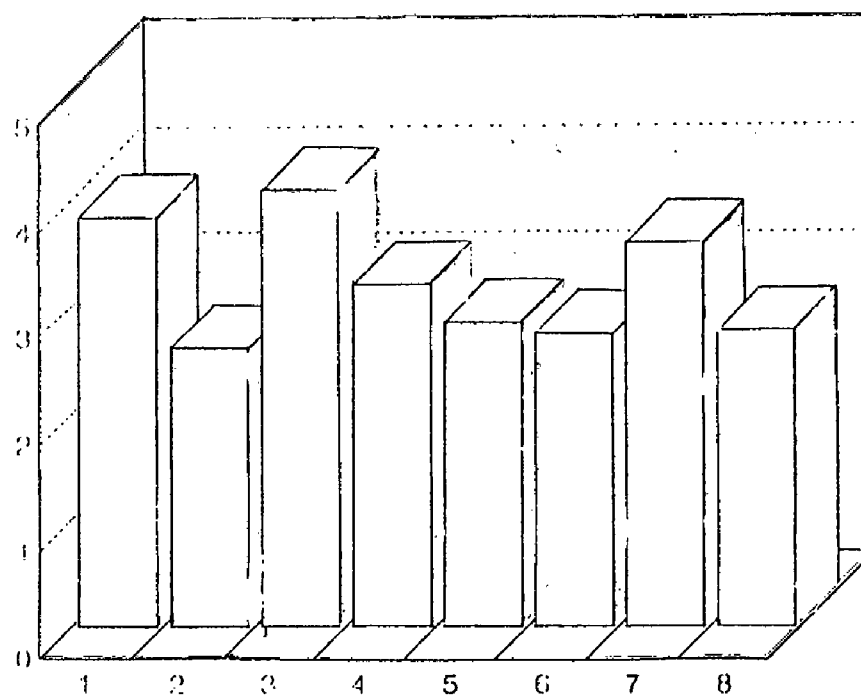
ابطحی، سید حسین والوانی، سید مهدی. «پژوهشی پیرامون فشارهای عصبی مدیران بخش صنعت در کشور» فصلنامه مدیریت. شماره پنجم دوره جدید، ۱۳۷۱، صفحه ۳۷-۱۱



نمودار شماره ۱: مقایسه میانگین شدت تنش‌زایی عوامل تنیدگی آور سازمانی از دیدگاه مدیران پرستاری بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدماتی بهداشتی درمانی استان گیلان ۱۳۷۳



نمودار شماره ۲: مقایسه میانگین شدت تنش زایی عوامل تنیدگی آور بین فردی از دیدگاه مدیران پرستاری بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان گیلان سال ۱۳۷۳



نمودار شماره ۳: مقایسه میانگین شدت تنش زایی عوامل تنیدگی آور محیطی از دیدگاه مدیران پرستاری بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی گیلان سال ۱۳۷۳