

عوامل استرس زای شغلی در پرستاران

فاطمه تیموری^۱

چکیده

مقدمه: استرس شغلی به عنوان یکی از مهمترین خطرات شغلی در عصر مدرن، مطرح می‌باشد و می‌تواند باعث کاهش تولید، غیبت از کار، جابجایی نیرو، تعارض‌های کاری و صرف بالاترین هزینه‌های بهداشتی و درمانی کارکنان گردد. انجمن ملی ایمنی حرفه‌ای آمریکا، پرستاری را در رأس ۴۰ حرفه پرسترس معرفی کرده است. در این حرفه، عوامل استرس زای متعددی مطرح می‌گردد. لذا این مقاله به منظور اهمیت بررسی عوامل استرس زای شغلی در پرستاران انجام شد.

مواد و روش کار: این تحقیق یک مطالعه مروری می‌باشد که بر پایه اطلاعات جمع آوری شده از منابع اینترنتی و تحقیقات منتشر مرتبط با موضوع انجام گرفته است.

یافته‌ها: بررسی‌ها نشانگر آن است که بیشترین عوامل استرس زای شغلی در پرستاری شامل حجم کاری زیاد، درآمد کم، مشاهده مرگ و مردن، تردید در درمان، عدم توافق با پزشکان و سایر پرستاران، انجام وظیفه در روزهای تعطیل، عدم مقبولیت شغل در جامعه و اختلال در خواب و استراحت است.

بحث و نتیجه‌گیری: با توجه به اینکه استرس در پرستاران به طور بالقوه نتایج زیان آوری به دنبال خواهد داشت و تعادل جسمی و روانی افراد را بر هم زده و کارایی آنان را در ابعاد مختلف کاهش می‌دهد، لذا جهت کنترل این عوامل، مواردی از جمله برگزاری کارگاه مدیریت استرس، فراهم کردن امکانات رفاهی در بخشها و آموزش پیوسته و حمایت‌های حرفه‌ای در این زمینه به عنوان راه کار مقابله با استرس در پرستاران پیشنهاد می‌شود.

کلمات کلیدی: استرس شغلی - پرستار - کارگاه مدیریت استرس

مقدمه

سیستم بهداشت و درمان را پرستاران تشکیل می‌دهند. همچنین در این سیستم ۸۰ درصد کارها بر دوش آنها گذاشته شده است. این در حالی است که انجمن ملی ایمنی حرفه‌ای آمریکا، پرستاری را در رأس ۴۰ حرفه با شیوع بالای بیماری‌های مربوط به استرس معرفی کرده و عقیده بر این است که احتمالاً حرفه پرستاری در رأس مشاغل پرسترس، در میان مشاغل بهداشتی قرار دارد (۱).

یافته‌ها

تنیدگی (استرس) حالتی است که در اثر یک تغییر محیطی که به عنوان آسیب، چالش یا تهدیدی برای تعادل پویای فرد تلقی می‌شود

افراد برای ارضاء برخی نیازهای خود به کار اشتغال می‌ورزند. کسب درآمد، فعالیت هدفمند جسمی و روانی، ایجاد فرصت‌هایی برای برقراری ارتباط و تماس اجتماعی، احساس شایستگی و عزت نفس از جمله نیازهای افراد به کار می‌باشد. در این میان بیمارستان‌ها و سایر مراکز بهداشتی، درمانی مثل یک واحد صنعتی، متشکل از عوامل تولیدی از قبیل سرمایه، نیروی انسانی، تکنولوژی و مدیریت می‌باشند که برای تولید محصولی به نام حفظ، بازگشت و ارتقاء سلامت انسان‌ها گام بر می‌دارند و پرستاران از جمله نیروهای انسانی این مراکز می‌باشند. در کشور ما ۸۰ درصد شاغلین

است که ۹۳ درصد پرستاران مرتباً تحت تأثیر عوامل استرس زای محیط کار قرار می‌گیرند که این مورد می‌تواند سلامت جسمی و روانی آنان را تحت تأثیر قرار دهد (۷). از منابع استرس شغلی در پرستاری می‌توان عواملی مانند واگذاری مسئولیت به کسی که آمادگی ندارد، کار کردن با کارکنان فاقد شرایط و صلاحیت لازم، تجربه عدم توافق با همکاران، کار کردن در محیطی که سوپروایزر و سرپرست حامی و پشتیبان کارکنان نیستند، مراقبت از بیمارانی که ایست قلبی کرده اند یا بیمارانی که در حال مرگ هستند، افزایش حجم کاری و تردید در درمان را نام برد (۸). علل استرس شغلی در پرستاران عبارتند از مسئولیت بیش از اندازه بدون داشتن اختیار، انتظارات و ضرب‌الاجل‌های غیرواقع بینانه، سازماندهی دوباره، تغییر مکان شغل، آموزش ناکافی، قدرشناسی و سپاسگزار نبودن، وقت ناکافی برای تکمیل کردن مسئولیتها، نبود خلاقیت و استقلال، نداشتن منابع کافی، مشخص نبودن مشخصات شغل، همگام شدن با فن‌آوری، مشکلات رفت و آمد، فقدان توجه و مراقبت از فرزندان، شرایط کاری بد (نور، صدا، تهویه هوا) و خشونت در محل کار است (۴). از دیدگاه Tyson بیشترین منابع استرس شغلی پرستاران شامل: کمبود حمایت سازمانی، عدم درک نیازهای واقعی بخش توسط مدیران،

ایجاد می‌گردد. در این حالت بین توانایی فرد برای رفع نیازها و تقاضاهای موقعیت جدید یک عدم تعادل به طور واقعی یا تصویری بوجود می‌آید (۲). استرس شغلی به عنوان عدم تعادل بین نیازهای محیط کار و توانایی فردی برای سازگاری در نظر گرفته می‌شود (۳). دکتر Poul Rosch مدیر موسسه استرس امریکا خاطر نشان می‌سازد که در جامعه امروز امریکا استرس شغلی از هر زمانی بالاتر رفته است. وی استرس شغلی را در وظایف شغلی و حرفه‌ای می‌بیند که در آن فرد احساس می‌کند دارای مسئولیت فراوان، با قدرت تصمیم‌گیری اندک است (۴). عوامل و ویژگی‌های مختلفی در محیط کار وجود دارد که ممکن است باعث استرس شغلی گردند، این ویژگی‌ها به پنج گروه کلی تقسیم شده اند که در جدول ۱-۱ به طور خلاصه بیان شده است (۵).

محیط حرفه‌ای، نوع کار، افراط یا تفریط در کار، خطرهای جسمانی، چگونگی تطبیق فرد با محیط کار و رویارویی خانواده- کار، به منزله منابع تنیدگی یا تنشهای حرفه‌ای محسوب می‌شود (۶). در بررسی‌های صورت گرفته در زمینه استرس شغلی در طی ۳۰ سال گذشته، حرفه پرستاری نیز به علت کافی نبودن تعداد پرستاران و در نتیجه فشار بالای کار به خودی خود به منزله نخستین منبع تنیدگی محسوب می‌شود (۵). کول (Cole) معتقد

جدول ۱- عوامل استرس‌زای شغلی شایع در محیط کار

ویژگی‌های نقش	پیشرفتهای شغلی
ناسازگاری نقش	پذیرفتن مسئولیت جدید فراتر از میزان آموزش
ابهام نقش	فقدان فرصت پیشرفت
عدم وجود منابع کافی جهت انجام کار	بیکاری
عدم وجود توانایی کافی جهت انجام کار	
ویژگی‌های شغل محوله	خصوصیات محیط کار
بار زیاد کمی و کیفی کار	مواجهه‌های فیزیکی
بار کم کمی و کیفی کار	مواجهه‌های شیمیایی
پذیرفتن مسئولیت زندگی سایر افراد	مشکلات ارگونومیکی
جو و ساختار سازمانی	سر و صدا
عدم وجود ارتباط کافی با همکاران	بوها
اختلاف بین فردی	خطرات ایمنی
تعارض با اهداف سازمانی	محیط کار کثیف
تغییر در سازمان	نوبت کاری

می‌شود). سومین جنبه از توان افتادگی، فرسودگی روانی است که در این حالت فرد شاغل نسبت به کار، سازمان و همکاران خود با دیدی منفی برخورد می‌کند و قادر نیست احساسات و خواست‌های دیگران را رعایت کند. این نگرش‌های منفی و گرایش‌های غیرانسانی ممکن است به محیط خانوادگی و محفل‌های دوستانه نیز کشیده شود. نه تنها ممکن است شغل خود را رها کند بلکه حتی ممکن است از حرفه و تخصص خود دست بکشند (۴).

نتیجه‌گیری

با توجه به اینکه استرس در پرستاران به طور بالقوه نتایج زیان‌آوری بدنبال خواهد داشت و تعادل جسمی و روانی افراد را بر هم زده و کارایی آنان را در ابعاد مختلف کاهش می‌دهد. لذا جهت کنترل این عوامل، مواردی در ذیل به عنوان راه کار مقابله با استرس در پرستاران پیشنهاد می‌شود.

- ۱- برگزاری کارگاه مدیریت استرس به منظور ارتقاء مهارت پرستاران در کنترل استرس.
- ۲- برگزاری جلسات منظم برای پرستاران در بیمارستان و تشویق آنان به ابراز مشکلات و نارسائی‌های موجود در محیط کار و اقدام به حل مشکل.
- ۳- انجام بررسی‌های بیشتر در زمینه سبب شناسی استرس شغلی در پرستاران و ارائه راهکارهای کاربردی در راستای کاهش عوامل استرس‌زا.
- ۴- راه اندازی مراکز مشاوره بهداشت روان در محیط‌های بالینی.
- ۵- افزایش سطح آگاهی مدیران پرستاری در زمینه برنامه ریزی هر چه بهتر و کاهش استرس محیط کار.
- ۶- ایجاد انگیزه در کارکنان چون استرس شغلی با نگرش، علاقه و انگیزه در ارتباط است. بنابراین می‌توان چنین تصور کرد افرادی که برای شغل خود انگیزه بیشتری دارند، استرس کمتری دارند.
- ۷- فراهم کردن امکانات رفاهی در بخش‌ها، آموزش پیوسته، حمایت اجتماعی و ایجاد اعتماد به نفس، حمایت‌های حرفه‌ای، فعالیت‌های تفریحی و رفاهی و مشخص بودن نقش افراد در سازمان (۱۱).

عدم توافق با مدیران، کمبود تعداد پرسنل، افزایش حجم کاری به علت کمبود پرسنل، امنیت شغلی و تضاد کار با خانه می‌باشد (۹).
Saeedi طی مطالعه‌ای که بر روی پرستاران بخش اورژانس انجام داد، بیشترین عوامل استرس‌زای شغلی پرستاران را مواجه شدن با بیمارانی که درد دارند و رنج می‌کشند، حضور خانواده بیمار در بخش، افزایش حجم کاری، پرخاشگری کلامی و جسمی همراهان، مرگ و مردن، کمبود پرسنل، مشخص نبودن وظایف پرستاری، قابل دسترس نبودن پزشکان، کمبود منابع و تجهیزات و اضافه کاری را نام برد (۱۰).

نتایج مطالعه رحیمی نیز نشان داد که حجم کاری زیاد، سرو کار داشتن با مرگ بیمار، ارتباطات ضعیف با همکاران، ماهیت غیر قابل پیش بینی شغل، کار شیفتی، آمادگی ناکافی، فقدان حمایت‌های روانی، تضاد با پزشکان، وجود ابهام در میزان اختیار، خطر ابتلا به بیماری‌های خطرناک، عدم وجود امکانات و تجهیزات کافی، عدم تناسب تعداد پرسنل به بیماران، تضاد بین خانه و کار و ترس از اینکه هر لحظه وضعیت بیمار وخیم شود از عوامل استرس‌زای شغلی پرستاران می‌باشد (۱۱).

استرس شغلی دارای نشانه‌هایی می‌باشد که عبارتند از: نشانه‌های روانی، نشانه‌های جسمانی و نشانه‌های رفتاری (۴). این نشانه‌ها اغلب همراه با نارضایتی شغلی بروز می‌کند. یعنی نارضایتی شغلی را می‌توان یکی از شایعترین پیامدهای استرس شغلی به حساب آورد. از دیگر پیامدهای استرس شغلی می‌توان از فرسودگی یا از توان افتادگی نام برد که دارای سه وجه می‌باشد. اولین وجه آن فرسودگی جسمانی است که ذخیره‌های انرژی فرد تمام می‌شود و به دنبال آن فرسودگی فرا می‌رسد. فرد از کاهش توان، خستگی شدید و ضعف که اغلب هم با بی‌خوابی همراه است شکوه می‌کند. دومین وجه از توان افتادگی، فرسودگی عاطفی است وقتی ذخیره‌های جسمانی بر اثر ادامه یافتن شرایط شغلی استرس‌زا کاهش می‌یابد ممکن است به موازات آن منابع عاطفی فرد نیز تحلیل روند (کارمندی که توانش از دست رفته و بی‌رمق شده است احساس‌هایی مانند افسردگی، درماندگی و نومیدی از خود آشکار می‌کند. خشنودی که بیشتر در هنگام ساعات تفریح یا در کنار خانواده و دوستان به دست می‌آورد، کاهش می‌یابد و روی هم رفته رضایت کلی شخصی از زندگی کم

References

- ۱- مهربانی طیبیه و همکاران. بررسی شدت برخی عوامل استرس زای شغلی در پرستاران. مجله تحقیقات پرستاری و مامائی. ۱۳۸۴ و ۲۷.
- 2- Smeltzer sc, Bara BG, Hinkle JL, Cheever kh. Brunner & Suddarths Textbook of Medical – Surgical Nursing. 11th ed. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins; 2007. p.91.
- 3- Isikhan V, Comz T, Zafer Danis M. Job stress and coping in health care professionals working with cancer patients. European Journal of Oncology Nursing. 2004 (8): P. 234 – 244.
- ۴- بهنودی زهرا. بهداشت و استرس شغلی. چاپ اول. تهران: نشر بشری؛ ۱۳۸۴. ص. ۱۰، ۴.
- ۵- عقیلی نژاد ماشاء ا..، فرشاد علی اصغر، مصطفائی مسعود، غفاری مصطفی. طب کار و بیماریهای شغلی. چاپ سوم. تهران: ارجمند؛ ۱۳۸۶. ص. ۲۳۵.
- ۶- تنیدگی یا استرس: بیماری جدید تمدن استورا. ترجمه: پریخ دادستان: چاپ دوم. تهران: انتشارات رشد؛ ۱۳۸۶. ص. ۷۳-۷۴.
- 7- Cole D, Nelson L. Stress at work: the relationship between hope and health in hospital nurse. Psychosocial Nursing 2001; 26 (4): 7-18
- 8- Taylor CR, Lemone P, Lillis C, Lynn P. Fundamentals of Nursing The Art And Science of Nursing Care. 6th ed. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins; 2008. P. 966-967.
- 9- Tyson P, Pogruengphant R, Aggarwal B. coping With organisationl stress among hospital nurses in Southern Ontario. Intrenational Journal of Nursing studies. 2002. 39. P. 453 – 459.
- 10- Saeedi J. stress Amongst Emergency Nurses. Australian Emergency Nursing Journal. 2002. 5 (2): P. 19-24
- ۱۱- رحیمی احمد، احمدی فضل الله، آخوند محسن. بررسی میزان و عوامل موثر بر تنیدگی شغلی پرستاران شاغل در بیمارستانهای شهر تهران. فصلنامه حیات. ۱۳۸۳؛ ۱۰ (۲۲).