



دانشگاه پیام نور

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت دولتی

دانشگاه پیام نور مرکز تهران

گروه علمی: مدیریت

عنوان پایان نامه :

بررسی مقایسه ای عوامل استرس زای شغلی در پرستاران بخشهای مختلف

بیمارستان امام خمینی گرمسار

استاد راهنما: جناب دکتر امیر حسین امیر خانی

استاد مشاور: جناب دکتر محمد جواد حضوری

نگارش: ملیحه فرهمندی

بهار ۱۳۸۸



دانشگاه پیام نور

بسمه تعالی

تصویب پایان نامه

پایان نامه تحت عنوان : بررسی مقایسه ای عوامل استرس زای شغلی در پرستاران بخش های مختلف بیمارستان امام گرمسار

که در دانشگاه پیام نور مرکز تهران تهیه و به هیات داوران ارائه گردیده است مورد تأیید می باشد. تاریخ دفاع : نمره: درجه ارزشیابی :

اعضاء هیات داوران :

<u>نام و نام خانوادگی</u>	<u>هیات داوران</u>	<u>مرتبه علمی</u>	<u>امضا</u>
۱	استاد راهنما		
۲	استاد مشاور		
۳	استاد داور		
۴	نماینده گروه علمی		
۵	نماینده تحصیلات تکمیلی		

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول
۱	۱-۱- مقدمه
۲	۲-۱- موضوع تحقیق
۲	۳-۱- بیان مسئله و ضرورت تحقیق
۶	۴-۱- فرضیات تحقیق
۶	۵-۱- اهداف تحقیق
۷	۶-۱- سوالات تحقیق
۷	۷-۱- قلمرو تحقیق
۷	۸-۱- محدودیت های تحقیق
۸	۹-۱- استفاده کنندگان از نتیجه تحقیق
۸	۱۰-۱- چه کاربردی از تحقیق منظور است
۸	۱۱-۱- تعریف واژه ها و اصطلاحات
	فصل دوم
۱۱	۱-۲- مقدمه
۱۱	۲-۲- پیشینه موضوع
۱۳	۳-۲- فیزیولوژی استرس
۱۳	۴-۲- پایه های تئوریک مساله تحقیق
۲۰	۵-۲- عوامل ایجاد کننده استرس شغلی
۳۱	۶-۲- شیوه های سازگاری با استرس
۳۵	۷-۲- سابقه تحقیقات
	فصل سوم
۴۱	۱-۳- مقدمه

۴۱	۲-۳- روش اجراء پژوهش
۴۱	۳-۳- جامعه پژوهش
۴۱	۴-۳- نمونه پژوهش
۴۲	۵-۳- نوع پژوهش
۴۲	۶-۳- ابزار گرد آوری اطلاعات
۴۴	۷-۳- روش تحلیل داده ها
۴۵	۸-۳- اعتبار روایی
۴۶	۹-۳- ملاحظات اخلاقی

فصل چهارم

۴۷	۱-۴- مقدمه
۴۷	۲-۴- تجزیه و تحلیل اطلاعات

فصل پنجم

۶۱	۱-۵- مقدمه
۶۱	۲-۵- بحث و نتیجه گیری
۶۳	۳-۵- پیشنهادات پژوهشگر با توجه به نتایج تحقیق
۶۴	۴-۵- سایر پیشنهادات
۶۵	فهرست منابع فارسی
۷۰	فهرست منابع انگلیسی

پیوستها

چکیده انگلیسی (Abstract)

چکیده

بررسی مقایسه ای عوامل استرس زای شغلی در پرستاران بخشهای مختلف

بیمارستان امام خمینی گرمسار

امروزه فشار روانی (استرس) بیش از هر زمان دیگر در زندگی انسانها به چشم می خورد و استرس یک مسئله همگانی انسان امروز است هرچند گستردگی و تنوع فعالیت بیمارستان ها موضوعات متعددی را برای تحقیق و بررسی میتواند در برداشته باشد لیکن کادر پرستاری بیمارستانها یکی از مهمترین بخش قابل بحث در زمان حاضر می باشند و با توجه به نقش حساس و تعیین کننده ای که پرستاران در پیشبرد اهداف چهارگانه بهداشتی، درمانی، آموزشی، پژوهشی دارند ضرورت توجه عمیق به آنها و نقش کلیدی آنها در پیشبرد اهداف و استراتژی بیمارستانی می باشد.

نقش پرستار در مراقبت های بهداشتی نقش اساسی است و در بین اعضاء تیم بهداشتی سهم عمده ای از وظایف بعهدہ پرستار است، لذا پرستاران یکی از آسیب پذیرترین قشرها در برابر استرس بشمار می آیند به این دلیل پژوهشگر جامعه مورد نظر خود را گروه پرستاران شاغل در بیمارستان امام گرمسار که ۶۶ نفر می باشد انتخاب کرده است. پژوهشگر پس از مطالعات کتابخانه ای با دسته بندی عوامل استرس زای شغلی در سه گروه عوامل سازمانی، عوامل فردی و عوامل محیطی تحقیق خود را دنبال نموده پس از توزیع پرسشنامه استاندارد NJST در گروه نامبرده و جمع اوری اطلاعات با استفاده از فنون آماری و نرم افزار SPSS به تحلیل داده ها پرداخته و نتایج را بدین صورت گزارش کرده است:

اولاً با استفاده از آزمون استقلال دو جمله ای به این نتیجه رسیده که کلیه عوامل نامبرده در زمره عوامل استرس زای شغلی در گروه مورد نظر محسوب می گردد ثانیاً با استفاده از آزمون فرید من تعیین نموده که مهمترین عوامل استرس زای شغلی در جامعه پرستاری بیمارستان امام گرمسار عوامل فردی و کم اهمیت ترین آن عوامل محیطی بوده است که با استناد به یافته های فوق هر دو فرضیه پژوهشگر رد می شود و در انتها محقق با ارائه پیشنهاداتی در رابطه با نتایج فوق به بحث خود خاتمه داده است.

فصل اول

۱-۱- مقدمه

امروزه فشار روانی (استرس) بیش از هر زمان دیگر در زندگی انسانها به چشم می خورد. پیشرفت علم و تکنولوژی و جایگزینی ابزار و منابع مادی بجای منابع انسانی در کارخانه ها، کارگاهها و بیکار شدن عده کثیری از کارگران، گسیختگی نظام خانواده و سستی روابط بین اعضای آن، رویاها و آرزوهای برآورده نشده افراد، کودکان تحقیر شده و سرخورده، افزایش بی رویه جمعیت در کشورهای در حال توسعه و مهاجرت و رواج زندگی شهر نشینی و به تبع آن مشکلات اقتصادی، اجتماعی، معضل ترافیک، مشکلات مدیران بازپرستان، انتظارات سازمانها از کارکنان، همه و همه گویای این واقعیت است که فشار روانی زندگی انسانها را احاطه کرده تاجائیکه صاحب نظران از آن بعنوان طاعون قرن یاد می کنند.

واژه استرس امروزه چنان نقل هر زبان است که گویا استرس مسئله همگانی و همه گیر انسان امروز است (خواجه پور، ۱۳۸۵: ۹) نزدیک به صد سال است که مفهوم استرس مورد بحث و بررسی قرار گرفته است این مفهوم با این که در ابتدا بسیار مورد توجه روانشناسان بوده است اما نخستین بررسی های استرس در حوزه دانش پزشکی انجام شده است و این مفهوم اکنون به موضوعی میان - رشته ای^۱ در علوم انسانی و پزشکی و حوزه های وابسته تبدیل شده است. (همان: ۱۱). یکی از عمده ترین دلایل تنش در زندگی شغل است. (فراهانی، ۱۳۷۸: ۷۷) استرس شغلی بسیار گسترده تر از فشار فیزیکی یا مادی است و مصداق های گوناگون دارد. (خواجه پور، ۱۳۸۵: ۹).

هر فردی در طول حیات خود در معرض تجربیاتی که شامل رویدادهای استرس زا می باشد قرار می گیرد بطور طبیعی افراد سالم آنهایی هستند که می توانند با استرس طولانی مدت سازگاری پیدا کنند و با فشارهای روانی کوتاه مدت و گذرا مقابله نمایند و اگر فرد نتواند در زمینه های

مختلف سازگاری از خود نشان دهد، یا اینکه با آن مقابله نماید دچار بیماری می گردد (پتر^۱ و همکاران ، ۱۹۸۷ : ۵۱). حرفه ها نیز می توانند فرد را با تقاضاهایی مواجه سازد که این تقاضاها بنوبه خود باعث ایجاد استرس خواهد شد. استرس شغلی موضوع پیچیده ای است که بعنوان مورد منفرد و همچنین در ارتباط با سایر عوامل شغلی مورد بررسی قرار گرفته است (مک ابی ، ۱۹۹۱ : ۵۷۳).

۱-۲- موضوع تحقیق :

«بررسی مقایسه ای عوامل استرس زای شغلی در پرستاران بخش های مختلف بیمارستان امام خمینی گرمسار»

در این تحقیق پژوهشگر سعی دارد به مقایسه میزان عوامل استرس زای شغلی با توجه به متغیرهای دموگرافیک افراد نظیر سن ، جنس ، شیفیت کاری و در پرستاران بخش های مختلف بیمارستان نامبرده پردازد و جهت این مقایسه عوامل استرس زای شغلی را به سه دسته عوامل فردی ، محیطی ، و سازمانی تقسیم نموده است .

۱-۳- بیان مسئله و ضرورت تحقیق

امروزه نیروی انسانی در سازمانها و موسسات مختلف کشور با مسائل عدیده و پیچیده روبروست ، که یکی از این عوامل استرس یا فشار عصبی است. اثرات مخرب استرس بر زندگی فردی و اجتماعی کاملا مشهود بوده و پرستاران یکی از آسیب پذیرترین قشرها در برابر استرس به شمار می آیند.

هرچند گستردگی و تنوع فعالیت بیمارستان ها موضوعات متعددی را برای تحقیق و بررسی میتواند در برداشته باشد لیکن کادر پرستاری بیمارستانها یکی از مهمترین بخش قابل بحث در زمان حاضر می باشند و با توجه به نقش حساس و تعیین کننده ای که پرستاران در پیشبرد اهداف

چهارگانه بهداشتی ، درمانی ، آموزشی ، پژوهشی دارند و همچنین نقش کلیدی آنها در پیشبرد اهداف و استراتژی بیمارستانی ، ضرورت توجه عمیق به آنها احساس می گردد.

نقش پرستار در مراقبت های بهداشتی نقش اساسی است و در بین اعضاء تیم بهداشتی سهم عمده ای از وظایف بعهدہ پرستار است (نظریان ، ۱۳۷۶ : ۱۶).

از تمام ملل پیشرفته که دارای بیمارستانهای نوین و استاندارد هستند، بالاترین رکن بیمارستانی را پرستاران تشکیل میدهند. پرستاران نقطه عطفی هستند، که نام و شهرت بیمارستانها را تحت الشعاع ایثارگری صبر و استقامت خود قرار داده اند (عقبانی ، ۱۳۶۹ : ۱۷۱). این گروه دارای مسئولیتهای بسیار بوده و انجام هدفهای متعدد بیمارستانی راعهدہ دارند. از محیط داخلی بیمارستان و محیط اجتماعی تاثیر پذیرفته و در صورتیکه مورد تهاجم استرس قرار گیرند، آثار منفی به سرعت در عملکرد سازمان بیمارستان جلوه گر خواهد شد (ظهیری ، ۱۳۷۴ : ۲۰).

بهره گیری از منابع و امکانات انسانی ، مالی ، فنی و ارائه خدمات مناسب به بیماران مستلزم وجود پرستارانی است که از سلامت جسمی ، روانی قابل توجه برخوردار باشند. یکی از مهمترین مسائلی که می تواند سلامت روحی و جسمی پرستاران را تهدید کند و از این طریق صدمات جبران ناپذیری رابه سازمان بیمارستان وارد نماید مساله استرس و یا فشار روانی است صاحب نظران عوامل متعددی را در ایجاد استرس موثر میدانند که شدت استرس زایی این عوامل در افراد مختلف متفاوت است.

پرستاران بیمارستانها نیز همچون سایر افراد از هجوم عوامل عدیده استرس زا در امان نبوده و در خانه ، محیط کار و اجتماع نیز بطور مرتب با آنها برخورد می کنند.

بنابراین، شناخت عوامل ایجاد کننده این پدیده مهم ، برای همه از جمله پرستاران که نقش عمده ای در ارتقاء کارایی اثر بخش فعالیت های بیمارستان دارند، ضروری بنظر میرسد. چرا که هدف نهایی این گروه نگهداری ، حفظ و نگهداری و تامین سلامت انسان ها در جامعه می باشد.

بر اساس گزارش انجمن بین المللی پرستاران ICN^۱ تنش وابسته به شغل در آمریکا ۲۰۰ تا ۳۰۰ بیلیون دلار در سال هزینه در بردارد به بیان دیگر می توان گفت ۶۰ تا ۹۰ درصد مشکلات بهداشتی در اثر تنش شغلی بوجود می آید. در سال ۱۹۹۶، ۲۸ درصد از کارکنان بهداشتی اتحادیه اروپا (۴۱ میلیون نفر) مشکلاتی را در زمینه تنش گزارش کردند. طبق آمار موسسه تامین خسارتهای کارکنان بهداشتی تنش روحی آنان بین سالهای ۱۹۷۹ تا ۱۹۸۸، ۷۰ درصد افزایش یافته و کسانی که تنش بالایی داشتند بیشتر دچار سانحه شده اند (موضوعات پرستاری^۲، ۲۰۰۲: ۲۰۸).

تنش شغلی احساسات هیجانی مضر و عکس العمل های جسمی را در شرایطی که خواسته های شغل فراتر از قابلیت های و منابع کارکنان باشد در بر می گیرد (میرل^۳، ۲۰۰۱: ۱۶) ویژگیهای نقش و شغلی، روابط بین فردی، شیوه های مدیریت منابع انسانی فن آوری و خصوصیات مادی و شرایط فیزیکی محیط کار، افراد فرصت طلب، دشواری مسئولیتهای محوله و مسولیت های بیش از اندازه، کمبود امکانات تفریحی سالم و کمبود حقوق و مزایا منابع تنش در محیط عمومی می باشد (رئیس، ظهیری، ۱۳۷۷: ۴۰).

بر اساس نتایج تحقیقات در ایران ۷۵٪ از کل ساعات کاری کارکنان دولت بدلیل بیماری و حوادث که در اثر تنش ایجاد می گردد هدر می رود (هرسینی، ۱۳۷۴: ۲۷).

روشن است که اگر بتوانیم عوامل مهمی که باعث ایجاد استرس در پرستاران بیمارستانها می گردد شناسایی کنیم در کمک به آنها برای مقابله با آن عوامل و پیشگیری از ابتلا به استرس زیان آور، موفق تر خواهیم بود.

منابع استرس در این حرفه بر اثر تنوع بیمارستان ها و در نتیجه تفاوت کار پرستاران، کافی نبودن تعداد پرستاران و در نتیجه فشار کار، نامنطبق بودن ماهیت وظیفه و سروکار داشتن با خون و ادرار و بو و موارد دیگر و ثابت نبودن ساعت کاری و بهم خوردن ریتم خواب و فعالیت،

1- International council of nurses

2- Nursing matters

3- mireill

مواجهه غیرمترقبه باموقعیت های اضطرابی، کم شدن ارتباط با خانواده و.. ایجاد می گردد (دادستان، ۲۶: ۱۳۷۷).

از دیگر منابع اصلی تنش برای پرستاران شاغل مواجه بودن با مرگ و مردن، تضاد باهمکاران از جمله سرپرستاران، سایر کارکنان مراقبتی - بهداشتی، نداشتن آگاهی کافی برای برآورد نیازهای عاطفی بیماران و خانواده هایشان، کاهش حمایت کارکنان، نگرانیهای غیرمنطقی درمورد تدابیر درمانی است (موضوعات پرستاری، ۲۰۰۲) تغییرات سریع تکنولوژی، اقتصاد، علوم (میرل، ۲۰۰۱: ۱۶) مراقبت مستقیم از بیماران ارتباط پزشک و پرستار، عدم شرکت در تصمیم گیریها (پور افکاری، ۱۳۷۸، ص ۲۸) نداشتن امنیت شغلی و حقوق ناکافی نیز از سایر منابع تنش می باشد.

طبق گزارش موسسه بهداشت وایمنی شغلی، شغل پرستاری در بین ۱۳۰ شغل مورد مطالعه رتبه ۲۷ از نظر مشکلات روانی رادارد (سبزواری، ۱۳۷۷: ۴۰) تحقیقات نشان می دهد که پرستاران بیش از مشاغل پزشکی و دندانپزشکی تحت فشار و تنش ناشی از شغل خود قرار می گیرند، به همین دلیل میزان خودکشی در شاغلین زن این حرفه ۶-۵ برابر شاغلین مرد و ۳-۲ برابر جمعیت عمومی است و همچنین ابتلا به بیماریهای روانی، افسردگی، استعمال دارو در پرستاران در سطح بالایی می باشد (محمدی، ۱۳۷۷: ۳۴)

پرستاران بنا به ماهیت شغلی گاهی باید ساعات طولانی را با کمترین امکانات کار کنند. و این امر دلیل افزایش میزان تغییر شغلی پرستاران در سال ۱۹۸۶ به ۱۲ درصد در سال ۱۹۹۱ می باشد پرستارانی که تنش بالایی را تجربه می کنند بطور آشکار علائم اضطراب، افسردگی، وسواس عصبی، نورو هیستریک، ترس و پیامدهای جسمی اضطراب را نشان میدهند (پور افکاری، ۱۳۷۸: ۲۷).

عوامل تنش زای روانی اجتماعی و جسمی از جمله عدم همکاری بیماران و ناتوانی آنها در برقراری ارتباط، عدم ارتباط صحیح عاطفی بین پرستاران و سایر مشکلات درمانی خطر حمله فیزیکی و لفظی و بروز خشونت از طرف بیمار، عدم رعایت مقررات بخش، سروصدای بخش، تحریکات بیماران، نخوردن دارو و غذا توسط بیماران، فرار بیماران، مسائل جنسی و خودکشی، دیگر کشی، مراجعات و بستری شدن های مکرر بیماران به عنوان گوشه ای از تنشهای خاص

بخشهای روانپزشکی می باشد(دال^۱، ۲۰۰۰ : ۲۰۷) تنش مداوم و طولانی برای سلامتی جسم و روان مضر است و باعث ایجاد عوارضی چون بی تفاوتی، خواب، غیبت های مکرر از کار، استعفا، تغییر شغل، کاهش میل جنسی، از بین رفتن شور و شوق استفاده از مشروبات الکلی، کشیدن سیگار، استفاده از مواد مخدر، احساس بی کفایتی، افزایش خشونت، کاهش قدرت و ناتوانی در انجام امور، کاهش اعتماد به نفس، عدم تعادل جسمی و روانی، کاهش بازده و کیفیت کاری، افسردگی و بدگمانی به دیگران می شود که بالطبع در کیفیت کار پرستاران تاثیر گذار است (گروه مترجمین، ۱۳۸۲ : ۶۴)

۱-۴- فرضیه های پژوهش

فرضیه اول : مهمترین عوامل استرس زای شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان امام خمینی گرمسار عوامل سازمانی می باشد .

فرضیه دوم : کم اهمیت ترین عوامل استرس زای شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان امام خمینی گرمسار عوامل محیطی می باشد .

۱-۵-اهداف پژوهش

هدف کلی

هدف اصلی این تحقیق شناخت مهمترین عوامل استرس زای شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان امام گرمسار می باشد که این عوامل به سه دسته : عوامل سازمانی، فردی، محیطی تقسیم بندی گردیده است .

اهداف اختصاصی

- (۱) تعیین میزان عوامل استرس زای محیطی پرستاران بیمارستان امام خمینی گرمسار
- (۲) تعیین میزان عوامل استرس زای فردی پرستاران بیمارستان امام خمینی گرمسار
- (۳) تعیین میزان عوامل استرس زای سازمانی پرستاران بیمارستان امام خمینی گرمسار

۱-۶-سنوالات پژوهش

- (۱) میزان عوامل استرس زای محیطی در بیمارستان امام خمینی گرمسار چقدر می باشد؟
- (۲) میزان عوامل استرس زای فردی در بیمارستان امام خمینی گرمسار چقدر می باشد؟
- (۳) میزان عوامل استرس زای سازمانی در بیمارستان امام خمینی گرمسار چقدر می باشد؟

۱-۷-قلمرو تحقیق :

تحقیق مورد نظر در بین کل جامعه پرستاری بخش های ویژه (CCU ، ICU ، دیالیز) و بخش های عمومی (داخلی ، جراحی ، اطفال ، اورژانس) و دفتر پرستاری بیمارستان امام خمینی گرمسار انجام گردیده است .

۱-۸-محدودیت های تحقیق :

- از جمله محدودیت های این تحقیق عدم همکاری پرسنل پرستاری جهت تکمیل پرسشنامه مربوطه و در نتیجه کندی پیشرفت کار بود .

- از دیگر موارد ممانعت حراست و ریاست بیمارستان در توزیع پرسشنامه در کادر مربوطه بوده است که پس از پیگیریهای متعدد مجوز این امر داده شد .
- بدلیل گردشی بودن شیفت پرسنل، پژوهشگر می بایست در هر سه شیفت صبح ، عصر و شب جهت توزیع و جمع آوری پرسشنامه در بیمارستان حضور می داشت.

۹-۱- استفاده کنندگان از نتیجه تحقیق:

کلیه کادر بهداشتی درمانی ، آموزشی ، پژوهشی ، مدیریت سازمان و نهادهای مرتبط با امر بهداشت و درمان می توانند از نتایج تحقیق استفاده نمایند .

۱۰-۱- چه کاربردی از تحقیق متصور است :

نتایج حاصل از پژوهش این امکان را برای مسئولین بهداشتی درمانی فراهم خواهد. تا نسبت به برنامه ریزی اصولی ودقیق برای کنترل و کاهش عوامل تنش زای بخشهای مختلف بیمارستان اقدام نموده وبا فعالیتهای آموزشی، استفاده صحیح از شیوه های سازگاری موثر پرستاران کمک کنند،تابدینوسيله گامی درجهت کمک به ایمنی شغلی برداشته ،ودر نهایت کیفیت مراقبت پرستاران از بیماران را ارتقاء بخشند.

۱۱-۱-تعریف واژه ها و اصطلاحات

تعاریف نظری

-استرس^۱: پاسخ فیزیولوژی ، روانی ،رفتاری فرد جهت تطابق و تعدیل فشارهای بیرونی و درونی است(گروه مترجمین ، ۱۳۸۲ : ۶۶) .

-عامل استرس زا: هر عاملی که تعادل فرد را مختل سازد عامل استرس زا نامیده می شود که این عامل ممکن است درونی، بیرونی، بیولوژیک و یا روانی اجتماعی و یامحیطی باشد.(وارکارولیس^۱، ۲۰۰۲: ۲۶۶).

-استرس شغلی: استرس شغلی کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فردی شاغل می باشد به گونه ای که خواسته های محیط کار، بیشتر از ان است، که فرد بتواند از عهده آن برآید(خواجه پور، ۱۳۸۵: ۳۶).

- عوامل تنش زای شغلی: درهر محیط کاری عواملی از جمله عوامل فیزیکی، شیمیایی، بیولوژیک، عوامل وابسته به محیط کار و تکنولوژی، عوامل روانی محیط شغلی، نوع شغل، شیوه مدیریت، روابط بین فردی و... وجود دارد که ممکن است یکی از این موارد منبعی برای تنش باشد.که به آنها عوامل تنش زای شغلی گفته می شود(آلندر، اسپاردلی^۲، ۲۰۰۱: ۵۸).

- پرستار فارغ التحصیل: یکی از اعضای گروه خدمات بهداشتی درمانی است، که با گذراندن آموزش خاص در طی یک دوره چهار ساله، و کسب مهارت های حرفه ای می تواند، در جهت بالابردن سطح بهداشت، پیش گیری از بیماریها، تامین و حفظ سلامتی افراد، تسکین درد ورنج کلیه مددجویان، فعالیت نموده و برای عمل به این وظایف، باید از عهده نقش های مراقبت کننده، مجری دستورات درمانی، حفاظتی، حمایت کننده مدد جو، آموزش دهنده و هماهنگ کننده خدمات پرستاری برآید.

- بهیار: معمولا یک دوره یک ساله برنامه ریزی شده را در یکی از مدارس بهیاری به پایان می رساند، و میتواند بسیاری از روشهای استاندارد پرستاری ومعالجات را تحت نظر پرستار فارغ التحصیل انجام دهد(دوگاس، ۱۳۷۰: ۱۳۲ و ۳۱۱)

2-varcarolis

1-Alender & spardly

تعاریف عملیاتی :

- **عوامل محیطی :** منظور از عوامل محیطی عواملی هستند که به شرایط محیط فیزیکی کار و مسائل حرفه ای می پردازند(منظور از محیط ، محیط خاص حرفه پرستاری می باشد).
 - **عوامل فردی :** منظور آن دسته از عوامل است که بدون در نظر گرفتن عوامل سازمانی و محیطی ریشه در شخصیت فرد و تعاملات وی دارد .
 - **عوامل سازمانی :** عواملی است که شامل کلیه فرایندهای سازمانی و ساختار سازمانی می باشد .
- پرسنل پرستاری:** شامل پرستاران فارغ التحصیل و بهیاران می باشد که در حال حاضر در بیمارستان امام گرمسار به صورت رسمی ، قراردادی ، پیمانی مشغول به کار می باشند .

فصل دوم

۲-۱- مقدمه

استرس چیست؟

استرس واژه ای است که معنی لغوی آن فشار و نیرو است هر محرکی که در انسان ایجاد تنش کند و دروی واکنشی را برانگیزد عامل استرس یا استرسور خوانده می شود عامل استرس ممکن است بیرونی یا درونی یا ترکیبی از آن دو باشد. بعنوان مثال مرگ فردی عزیز، بیکاری، مشکل مالی، اختلافات زناشویی، طلاق بعنوان عوامل بیرونی استرس زا می باشند واز عوامل درونی آن اختلالات بیمار گونه درعضلات و اندامهای بدنی، عفونت داخلی و... را میتوان نام برد. (پور افکاری، ۱۳۸۶: ۱۱۹)

۲-۲- پیشینه استرس

اصطلاح تنیدگی از ریشه لاتین Striger مشتق شده که به معنای فشردن و باز فشردن است (دادستان، ۱۳۷۷: ۲۵)

استرس اولین بار توسط هانس سلیه^۱ درسالهای ۱۹۷۰ تا ۱۹۸۲ کشف شد و راههای گوناگونی از آشفته کردن و ناراحت کردن ارگانسیم رامشاهده کرد، که به سبب پاسخ های فیزیولوژیک شایع می شود.

این مفهوم وعقیده درزمان خودغیرمعمول بود، زیرا تحقیقات پزشکی روی ویژگی پاتوژن مخصوصی فوکوس شده بود که پاسخ های فیزیولوژیک بی نظیر ونادری به وجود می آورد. وی استرس رابه عنوان پاسخ غیر اختصاصی بدن به هر تقاضایی معنی کرده است (آرچ^۲، ۲۰۰۰: ۷۹).

1-Hans-Selye

1- Arch

هرچند بسیاری از تقاضاها برای بدن پاسخ یکسان یا اختصاصی تولید می کنند مثلاً گرما باعث عرق کردن و سرما باعث لرزش می شود ولی همه آنها بدن را وادار به تطابق می کنند.

اگر چه در علم پزشکی مساله استرس و علل و عوارض آن مدتهاست که مورد بررسی قرار گرفته اما باب این بحث در رفتار سازمانی تازه گشوده شده و علمای این رشته مدت کوتاهی است که به تحلیل فشار عصبی و آثار و عواقب آن در سازمان و اعضای آن پرداخته اند.

اولین پژوهش در این زمینه توسط هینکل و همکارانش انجام شد این تحقیق در سال ۱۹۵۰ شروع و بمدت ۲۰ سال ادامه داشت و نتیجه آن اهمیت نقش عوامل استرس زای زندگی را در بیماریها نشان داد. هولمز و راهه در سال ۱۹۷۶ بساختن مقیاسی بنام « تجارت اخیر زندگی^۱ » و مقیاسی دیگری بنام « مقیاس سازگاری مجدد اجتماعی^۲ » پرداختند و با بکارگیری آن در تحقیق نشان دادند که استرس موجب بیماری می گردد. (همان ص ۸۲)

از جمله دیگر محققین در زمینه استرس، والترکانون^۳ بود. تحقیقات وی بیشتر در زمینه ارتباط بین احساسات و عواطف و سیستم عصبی خودکار است. وی بر روی دیگر راه های استرس زا و سیستم عصبی سمپاتیک تحقیق کرد، و ارتباط بین زخم های معده با پاسخ های قلبی - عروقی و عوامل استرس زا را ثبت کرد. ویلیام - هارونی در قرن هفدهم و ویلیام - اوسلر در قرن نوزدهم بر ارتباط بین حوادث ناخوشایند زندگی و شروع بیماریها اشاراتی داشته اند. به عنوان مثال، آنان نشان داده اند که پاسخ های فیزیولوژیک به استرس در افراد نرمال، شامل تغییرات بادامنه بلند در سطح فشارخون، حرکت دستگاه گوارشی و سطوح هورمونی می باشد و آنان نشان دادند که، استرس ها، پدیده های پاتوفیزیولوژیک را از افراد آسیب پذیر بیرون می کشند.

2-Schedule of exprience

3-Social reedjustmet rating scal (SRRS)

3 - valter- canon

۲-۳- فیزیولوژی استرس :

سیستم ایمنی و سیستم اندوکراین (غدد) بطور منظم همدیگر را کنترل می کنند و با هم در تعاملند . استرس هایی که در اثر حوادث زندگی بوجود می آیند و تعارضات بین فردی باعث افزایش تولید پیش ساختهای سیتوکین ها می گردد و افزایش تولید آنها در رفتار موثر است .

بیماریها تعادل بین آگونیست ها و آنتاگونیست های پیش ساختها را برهم می زنند . استرس های شغلی نیز همین تاثیر را دارند . برای مثال بیماری هایپوتیروئیدی خود ایمنی در تعداد زیادی از کارکنان یک بیمارستان ایتالیایی گزارش گردید ، که این کارکنان بصورت شیفته کار می کردند و نقص در بهبودی این افراد نیاز به بررسی رابطه استرس های شغلی با بیماری سیستم ایمنی بدن را مطرح می کند . فاکتورهای کاری مثل رشته شغلی ، وضعیت استخدامی ، ساعت کاری با استرس هایی که به افراد استخدام شده وارد می گردد ، مرتبط می باشد .

نوبت کاری باعث اختلال در فیزیولوژی سیستم نورواندوکراین و برهم خوردن نظم ایمنی می گردد و ممکن است تنظیمات سیستم خود ایمنی فرد را برهم بزند و این نکته نیاز به توجه به کارکنان شب کار که نسبت به کارکنان روز کار از مطلوبات کمتری برخوردار هستند را ملزم می سازد . (باسکلو و همکاران، ۲۰۰۸ : ۳۴۰)

۲-۴- پایه های تئوریک مسئله تحقیق

بیرونیوین^۱ درسال ۱۹۷۸ سه دسته نشانه را که در شرایط استرس شغلی بروز میکند نام برده اند:

نشانه های روانی^۲

1-Beehr & Newman

2- Psychological symptoms

نشانه های جسمانی^۱

نشانه های رفتاری^۲ (خواجه پور ، ۱۳۸۵ : ۳۷)

- نشانه های روانی به مشکلات عاطفی و شناختی گفته می شود که بر اثر ناراحتی های ناشی از استرس شغلی آشکار می گردد.

شخصی که از شغلش ناراضی باشد با بی میلی و تاخیر بر سر کار خود می آید و برای آنکه کارش را به خوبی با تمام برساند دلیل ندارد. (هاشم زاده و همکاران ، ۱۳۷۹)

- نشانه های جسمانی را به سادگی می توان در محیط کار تشخیص داد زیرا میتوان به بیماریهای جسمانی ناشی از شغل پی برد.

- نشانه های رفتاری استرس به ۲ دسته تقسیم می شود دسته اول شامل نشانه هایی است که مستقیماً متوجه خود فرد است مثل مصرف روزانه دارو، بی اشتها، پرخوری ، مشکلات میان فردی

دسته دوم شامل نشانه هایی است که به سازمان و تشکیلات اداری بر میگردد: غیبت از کار، رها کردن شغل ، افزایش حادثه ناشی از شغل ، فقدان بهره وری . (بیرونیومن ، ۱۹۷۸)

عوامل تنش زا می توانند فیزیکی و شیمیایی از جمله سرما گرما فیزیولوژیکی مانند : درد و خستگی ، روانشناختی از جمله ترس از شکست در امتحانات ، ازدست دادن شغل می باشند. (کالیمو ، ۱۳۷۹ : ۱۲۲)

1- Physical Health symptoms

2- Behavioural symptoms

بنابر اعتقاد تیلور عوامل تنیدگی آور نه مثبت ونه منفی می باشد ولی چنانچه فرد نسبت به تغییر واکنش نشان دهد اثرات مثبت و منفی به جای می گذارد تیلور منابع تنیدگی رابه دودسته تقسیم کرد: تکاملی^۱ و موقعیتی^۲.

-تنیدگی تکاملی : درحالیکه فردمراحل طبیعی رشد وتکامل از زمان تولد تاپیری راطی می کندرخ می دهد.

تنیدگی موقعیتی: درهر زمانی می توان رخ دهد هرچند توانایی سازگاری با آن ممکن است شدیدا تحت تاثیر سطح تکاملی فرد باشد(مالکی ، ۱۳۷۵ : ۳۴).

درجهان صنعتی امروز عوامل بسیار زیادی باعث تنیدگی می شودیکی ازعمده ترین دلایل تنیدگی درزندگی افرادشغل است ونیروی انسانی همیشه به نوعی از مشکلات تنیدگی ناشی از شغل رنج می برد شغل برای هرفرد به عنوان عامل تشکیل دهنده هویت اجتماعی، منبع تامین نیازهای زندگی وشکل دهنده روابط اجتماعی ومنبع بزرگی برای تنیدگی به شمار میرود.کارکنان در سازمانهای امروزی درمعرض انواع مشکلات وفشارکار قراردارند. اگر فشارکاری بیش ازحد باشد،یابه مدت طولانی دوام یابد، یا بنحوی باشد که فرد قادر نباشد باشرايط سازگاری یابد.فشار روانی وتنش ایجاد می شود(عابد سعیدی ، ۱۳۸۰ : ۲۲)

زمانیکه خواسته های شغلی با ظرفیت ها ،تواناییها منابع ونیازهای کارمندسازگاری نداشته باشد تنش شغلی پدیدمیآید. (ماریک ، ۲۰۰۱ : ۳۲۷) عواملی که موجب تنش شغلی می گردد عبارت است از شیوه مدیریت ،روابط بین فردی ضعیف، اوضاع محیط کاری خطرناک و کاهش فرصت برای ارتقاء می باشد(راس تاپن ، ۲۰۰۱ : ۱۲ و ۱۳)

استورا^۳ (۱۹۹۱) بااستناد به الگوی تنش شغلی زیربیان می کندکه منابع تنیدگی شغلی عبارت از شغل فرد ،،جریان وپیشرفت شغلی ، روابط شغلی، تداخل کاروخانه ،چگونگی تطبیق فرد بامحیط کاری وخانواده و...می باشند.

1-Development

2- Situational

3- stura