



## بررسی عوامل تنش‌زای روانی با توجه به نقش تعدیل‌کننده حمایت اجتماعی ادراک شده در پرستاران زن بخش اورژانس بیمارستان

سمیرا پور

تاریخ دریافت: ۹۱/۰۸/۲۲

تاریخ ویرایش: ۹۲/۰۱/۱۳

تاریخ پذیرش: ۹۲/۰۲/۱۲

### چکیده

**زمینه و هدف:** پرستاران از جمله گروه‌های مشاغلی هستند که در معرض استرس و تنش‌های روانی بیشتری قرار دارند. این استرس به مراتب در بخش اورژانس بیشتر می‌باشد. از آنجا که استرس شغلی پرستاران به ویژه پرستاران زن شاغل در بخش اورژانس می‌تواند اثرات زیان‌باری بر کیفیت مراقبت از بیماران و کیفیت زندگی کاری پرستاران داشته باشد، بررسی تنش‌های روانی که به دلایل گوناگونی بر پرستاران شاغل در این بخش وارد می‌شود، ضرورت می‌یابد.

**روش بررسی:** پژوهش حاضر با هدف شناسایی عوامل تنش‌زای روانی پرستاران زن در بخش اورژانس بیمارستان قائم (عج) شهر مشهد، شناسایی استراتژی‌های تدافعی در برابر عوامل تنش‌زای کوتاه مدت و بلندمدت، بررسی تأثیر عوامل استرس‌زا و حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی بر رضایتمندی شغلی انجام گرفته است. مطالعه پیمایشی - تحلیلی حاضر بر روی ۴۰ نفر از پرستاران زن در بخش اورژانس بیمارستان قائم (عج) شهر مشهد انجام شد. تحلیل آماری داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS و از طریق آزمون همبستگی و رگرسیون چندگانه صورت گرفت.

**یافته‌ها:** یافته‌ها روابط معناداری را بین متغیرهای برانگیختگی استرس با رضایتمندی شغلی و حمایت اجتماعی ادراک شده، و نیز بین رضایتمندی شغلی و حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی نشان داد.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به اینکه عوامل استرس‌زا بر کارایی و کیفیت زندگی کاری پرستاران تأثیرگذار است، اتخاذ استراتژی‌های موثر از سوی مدیران برای بهبود شرایط کاری و کاهش استرس شغلی پرستاران نظیر مشارکت پرسنل در تصمیم‌گیری‌ها، حمایت سرپرستی، کاهش شیفت کاری و بهبود محیط کاری امری ضروری است.

**کلید واژه‌ها:** عوامل تنش‌زا، رضایتمندی شغلی، حمایت اجتماعی، پرستار، بخش اورژانس.

### مقدمه

استرس در جامعه بسیار شایع و فراگیر شده است، به طوری که ۸ درصد از افراد بیان می‌کنند که میزان بالایی از استرس را تجربه می‌کنند اما در حرفه‌هایی مانند پرستاری که با سلامت و جان انسان‌ها سروکار دارند این موضوع اهمیت وافری دارد. شواهدی نیز وجود دارد مبنی بر اینکه پرستاری شغلی پرتنش محسوب می‌گردد [۳]. محیط‌های شغلی مانند بخش اورژانس بیمارستان می‌تواند تأثیرات قابل توجهی بر وضعیت بهداشت روانی پرستاران شاغل در این بخش داشته باشد به گونه‌ای که زاک و همکاران [۴] در تحقیقی که بر روی پرستاران شاغل در بخش اورژانس انجام دادند، میزان تنیدگی شغلی در پرستاران شاغل را در حد بالا گزارش نمودند. از طرفی، مطالعات مختلف صورت گرفته عوامل تنش‌زا در جامعه پرستاران را فشار

استرس زنان شاغل با تعاملات موقعیتی آنان در منزل و یا محیط کار تعیین می‌گردد، میزان استرس در مادرانی که تمام وقت کار می‌کنند بالاست. محققین بر این باورند استرسی که در زنان وجود دارد، ذاتی است و مجموعه عوامل تنش‌زای محیط کار و منزل نیز می‌تواند آنان را در معرض تشدید استرس قرار دهد [۶]. استرس‌های روانی به عنوان مخاطره‌های شغلی می‌توانند زیان‌های قابل ملاحظه‌ای را بر سلامت زنان وارد کنند. در واقع، استرس‌های شغلی پیامد گرایش‌های ناهمسو و متناقض در جهت رفاه جسمانی و روحی هستند که موجب کاهش بهره‌وری در سازمان‌ها یا افزایش جابه‌جایی و یا افزایش درگیری شغلی و کاری کارمندان زن می‌شوند [۲]. اگرچه امروزه

این‌رو، با بررسی این رویکرد نگرشی می‌توان نتایج گسترده‌ای را از آن برداشت نمود. در مدیریت، پدیده رضایت شغلی یکی از شاخص‌های کیفیت زندگی می‌باشد. شکی نیست افرادی که از کار خود رضایت خاطر دارند در پایان روز احساس می‌کنند که به توفیقی نائل آمده‌اند [۸]. از طرفی، مفهوم رضایتمندی شغلی پدیده‌ای حائز اهمیت در حرفه پرستاری محسوب می‌شود. همچنین، می‌توان چنین بیان داشت که نارضایتی شغلی از پیامدهای استرس شغلی محسوب می‌شود. استرس شغلی می‌تواند منجر به فرسودگی شغلی در پرستاران شود که بر اثر آن قوای فیزیکی فرد تحلیل رفته و بدین ترتیب با افزایش تنیدگی، سطح رضایتمندی کاهش می‌یابد [۱۶]. طبق گفته اسپکتور [۹]، رضایتمندی شغلی مجموعه احساساتی است که هر فرد درباره شغل خود دارد. زنان به عنوان گروهی اجتماعی، ارزش‌ها، باورها، عقاید و نگرشی متفاوت در نحوه نگرش و رضایت از کار از خود بروز داده و ممکن است در کار و فعالیت اجتماعی به دنبال اهدافی کاملاً متمایز باشند. از طرفی، حمایت اجتماعی به عنوان قوی‌ترین و نیرومندترین نیروهای مقابله‌ای برای رویارویی موفقیت آمیز افراد در شرایط تنش‌زا شناخته شده و تحمل مشکلات را تسهیل می‌بخشد [۱۰، ۱۱]. یک موضوع مهم در مورد حمایت اجتماعی ادراک شده، در دسترس بودن و خشنودی داشتن از دریافت آن می‌باشد که ارتباط منفی با پریشانی روانی و عدم رضایتمندی شغلی دارد [۱۲]. لازاروس و فولکمن (Folkman & Lazarus) معتقدند که عوامل تنش-زای مزمن باعث می‌شود که شخص از نظر جسمی و روحی دچار ضعف شود، هرچه این زمان طولانی‌تر باشد سازگاری ضعیف‌تر خواهد شد [۱۳]. حمایت اجتماعی ادراک شده یک حیطة تسکین‌دهنده مهم برای نگرانی‌های اقتصادی می‌باشد [۱۴] و با تجربه پریشانی کمتر، احساس کنترل بیشتر، بهبود اعتماد به نفس، کاهش اثرات حوادث منفی روی زندگی شغلی و بهبود کیفیت زندگی همراه می‌باشد [۱۵]. شایان ذکر است که شبکه حمایت اجتماعی، استرس به ویژه

کاری بالا، کار در شیفت‌های شبانه، تقاضاهای زیاد در محل کار، سختی و ابهام در کار، مواجهه با اورژانس حاد تهدیدکننده حیات و یا بیماران با وضعیت ناپایدار، عدم روابط حرفه‌ای مناسب بین پرستاران و پزشکان، تعداد ناکافی پرستاران نسبت به بیماران، کمبود وسایل و در دسترس نبودن پزشکان در موارد اضطراری می‌دانند.

استرس‌های شغلی در درازمدت می‌توانند منجر به فرسودگی شغلی، کاهش کارآمدی در محل کار، کاهش رضایت بیماران، مشکلات خانوادگی، زناشویی و افسردگی در پرستاران شوند [۵].

طبق نظر والتر (Walter) در سال ۱۹۹۲ با توجه به تغییر نقش‌های جنسیتی، به طور عمومی متوسط استرسی که زنان متحمل می‌شوند از متوسط استرسی که مردان متحمل می‌شوند بیشتر است. پرستاران زن به دلایل گوناگونی میزان بالاتری از استرس را نسبت به پرستاران مرد در محل کار خود تجربه می‌کنند از جمله این عوامل می‌توان به تعارضات نقش، تعارضات خانواده با کار، مشکلات کاری و مسئولیت‌های مادری، عدم وجود یک محیط کاری مثبت، تعارضات شغلی و دیگر موانع کاری اشاره نمود.

متأسفانه با این که استرس در میان زنان در محل کار بسیار شایع است اما ارزیابی جامعی در مطالعات صورت گرفته نسبت به این موضوع انجام نشده است. با توجه به پیامدهای نامطلوب و بالقوه این پدیده، اهمیت تحقیقات بیشتر بر روی عوامل تنش‌زای زنان پرستار مشخص می‌شود. چرا که طبق گفته رحیمی و همکاران [۶]، بررسی عوامل تنش‌زا در میان پرستاران به ویژه آنان که در بخش‌های حساس‌تری همچون بخش اورژانس فعالیت می‌کنند، ضروری است تا بتوان روش‌های مناسب و سازگاری با آن را تعیین و تقویت نمود. لذا، تلاش می‌شود پیامدهای عوامل استرس‌زا بر رضایتمندی شغلی پرستاران زن بخش اورژانس که در معرض استرس بیشتری قرار دارند، بررسی شود.

رضایتمندی شغلی امری نگرشی است که تمامی فعالیت‌های کارمندان را تحت تأثیر قرار می‌دهد [۷]. از

فرضیه ۱: برانگیختگی استرس در پرستاران زن رابطه منفی و معناداری با رضایتمندی شغلی آنان دارد.  
فرضیه ۲: ارتباط بین برانگیختگی استرس و رضایتمندی شغلی در پرستاران زن از طریق حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی تعدیل می‌شود.

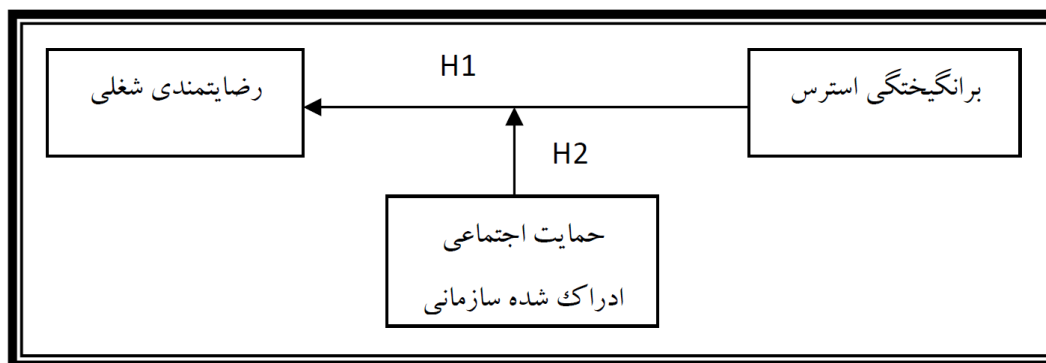
براساس فرضیات مطرح شده مدلی مفهومی طراحی گردید که در این مدل، برانگیختگی استرس به عنوان یک متغیر مستقل می‌باشد. رضایتمندی شغلی نیز به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است و حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی نقش تعدیل‌کننده‌ای در رابطه بین متغیر مستقل و وابسته ایفا می‌کند.

### روش بررسی

روش تحقیق حاضر از نوع پیمایشی-تحلیلی می‌باشد. تحقیق حاضر از این جهت که نتایج مورد انتظار آن می‌تواند در شیوه‌های مواجهه با عوامل استرس‌زا به کار آید، کاربردی است. اطلاعات بدست آمده از این تحقیق، با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. با توجه به این که پرستاران زن در بخش اورژانس بیمارستان قائم (عج) شهر مشهد جامعه آماری این تحقیق را تشکیل می‌دادند بنابراین، تعداد حجم نمونه، ۴۰ نفر به شیوه سرشماری در نظر گرفته شد. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق، پرسشنامه استاندارد می‌باشد که در

استرس‌های شغلی را متأثر می‌کند. وجود این‌گونه حمایت‌ها در محیط کاری و از جانب مدیریت پرستاری سبب افزایش توانایی فرد در مقابله با استرس، افزایش کارایی در محیط کاری، افزایش رضایتمندی شغلی و کاهش تحلیل و فرسودگی روانی (Burn out) پرستاران به ویژه شاغلان در بخش اورژانس می‌شود [۱۶]. لذا، در این تحقیق تلاش می‌شود تا تأثیرگذاری عوامل تنش‌زا بر رضایتمندی شغلی پرستاران زن در بخش اورژانس با تأکید بر نقش تعدیل‌گری حمایت اجتماعی ادراک شده بررسی شود. از این رو، اهداف تحقیق حاضر عبارتند از:

- ۱- شناسایی عوامل تنش‌زا در محیط کاری پرستاران زن.
  - ۲- شناسایی راه‌های مقابله با عوامل تنش‌زای شغلی پرستاران زن.
  - ۳- شناسایی انتظارات پرستاران زن از بیمارستان خود جهت حمایت از آنان برای کنار آمدن با عوامل تنش‌زای شغلی.
  - ۴- بررسی تأثیر معنادار میان برانگیختگی استرس پرستاران زن و رضایتمندی شغلی آنها.
  - ۵- بررسی تأثیر معنادار حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی بر کاهش یا افزایش استرس در پرستاران زن.
- در ادامه، براساس مطالب عنوان شده، فرضیات زیر تدوین و مورد بررسی قرار گرفتند:



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق

جدول ۱- ضریب آلفای کرونباخ و منابع پرسشنامه‌ها

| منبع                 | ضریب آلفای کرونباخ | گویه‌ها                         |
|----------------------|--------------------|---------------------------------|
| Queen & Stein (۱۹۷۹) | ۰/۸۴               | رضایتمندی شغلی                  |
| Orely (۱۹۸۹)         | ۰/۷۹               | برانگیختگی استرس                |
| Hass (۱۹۸۱)          | ۰/۹۲               | حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی |

جدول ۲- یافته‌های توصیفی متغیرهای مورد مطالعه

| متغیرها                         | میانگین | انحراف معیار | کمینه | بیشینه |
|---------------------------------|---------|--------------|-------|--------|
| رضایتمندی شغلی                  | ۲/۳     | ۰/۶          | ۱/۵   | ۴      |
| برانگیختگی استرس                | ۲/۸     | ۰/۸          | ۱     | ۵      |
| حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی | ۴       | ۰/۹          | ۲     | ۵      |

جدول ۱ منابع هر یک از پرسشنامه‌ها آورده شده است. در این پرسشنامه از طیف پنج نقطه‌ای لیکرت استفاده شده است. با توجه به اینکه پرسشنامه این تحقیق استاندارد می‌باشد، پس از بررسی و ارزشیابی پرسشنامه توسط چند تن از صاحب‌نظران، روایی محتوایی آن تأیید شد. برای سنجش پایایی پرسشنامه نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. پس از جمع‌آوری تمامی داده‌ها، ضریب پایایی کل محاسبه گردید که این ضریب ۸۲ درصد به دست آمد. همانطور که در جدول ۱ ملاحظه می‌شود، با توجه به اینکه برای پژوهش‌های علوم انسانی ضریب آلفای بالاتر از ۰/۷ قابل قبول است، می‌توان پایایی پرسشنامه مذکور را مناسب ارزیابی نمود. ضریب آلفای کرونباخ برای هر یک از مولفه‌های تحقیق که از مبانی و پیشینه تحقیق استخراج شدند، در جدول ۱ نشان داده شده است:

### یافته‌ها

جدول ۲ بیانگر یافته‌های توصیفی سه متغیر رضایتمندی شغلی، برانگیختگی استرس و حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی می‌باشد. همانطور که ملاحظه می‌شود، با توجه به مقیاس سنجش که بین ۱ تا ۵ می‌باشد و میانگین آن که عدد ۳ می‌باشد تنها میانگین مکتسبه مربوط به متغیر حمایت اجتماعی ادراک شده است که از ۳ بیشتر می‌باشد و این نشان‌دهنده این است که پرستاران بخش اوزانس این

بیمارستان از میزان حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی بالایی برخوردارند. تحلیل آماری در قالب دو آزمون همبستگی و رگرسیون چندگانه (گام به گام) انجام شد. نتایج آزمون همبستگی در قالب جدول ۳ و نتایج آزمون رگرسیون در جدول ۴ آمده است. جدول ۳ میزان و جهت همبستگی‌ها را در سطح معناداری پنج درصد نشان می‌دهد. همان‌طور که در جدول ۳ ملاحظه می‌شود، با توجه به ضریب پیرسون متغیرها و  $p < 0/05$  مشخص گردید که بین تمامی متغیرهای مورد مطالعه این تحقیق رابطه معناداری وجود دارد، بدین صورت که بین متغیرهای برانگیختگی استرس با رضایتمندی شغلی و حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی با برانگیختگی استرس رابطه منفی و معناداری وجود دارد. همچنین، بین حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی و رضایتمندی شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

جهت بررسی تأثیر برانگیختگی استرس و حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی بر رضایتمندی شغلی از رویکرد رگرسیون چندگانه (گام به گام) استفاده گردید. در رگرسیون گام به گام، عملیات رگرسیون و ورود متغیرها را یک به یک تا زمانی انجام می‌دهد که خطای آزمون معنی‌داری به ۵ درصد برسد. در این روش اولین متغیری که معنی‌داری آن نسبت به متغیرهای دیگر بیشتر است، وارد آنالیز می‌شود؛ به

جدول ۳- نتایج آزمون همبستگی

| متغیر                           | رضایتمندی شغلی | برانگیختگی استرس | حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی |
|---------------------------------|----------------|------------------|---------------------------------|
| رضایتمندی شغلی                  | ۱              | -                | -                               |
| برانگیختگی استرس                | *-۰/۵          | ۱                | -                               |
| حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی | *۰/۵۹          | *-۰/۲۴           | ۱                               |

\* همبستگی در سطح ۰/۰۱ نیز معنادار شده است.

جدول ۴- نتایج آزمون رگرسیون چندگانه

| مدل   | ضرایب غیراستاندارد |       | ضرایب استاندارد | آماره آزمون | سطح معنی‌داری |
|---|--------------------|-------|-----------------|-------------|---------------|
|   | B                  | خطا   |                 |             |               |
| مقدار ثابت  | ۰/۴۴۴              | ۰/۱۲۳ | $\beta$         | ۳/۶۱۲       | ۰/۰۰۰         |
| حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی $\leftarrow$ رضایتمندی شغلی | ۱/۲۲۱              | ۰/۲۹۱ | ۰/۵۰۳           | ۴/۱۹        | ۰/۰۰۰         |
| برانگیختگی استرس $\leftarrow$ رضایتمندی شغلی                | -۰/۷۳۲             | ۰/۲۳۳ | -۰/۳۷۷          | -۳/۱۴       | ۰/۰۳۰         |

صورت زیر بیان می‌شود که در آن Y متغیر وابسته (رضایتمندی شغلی)، X متغیر مستقل ( $X_1$ : حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی،  $X_2$ : برانگیختگی استرس) و a مقدار ثابت (عرض از مبدأ) که در این مدل برابر با ۰/۴۴۴ می‌باشد و با توجه به اینکه سطح معنی‌داری مرتبط با a کمتر از ۰/۰۵ شده است بنابراین، مدل استاندارد شده نهایی به صورت زیر ارائه شده است.

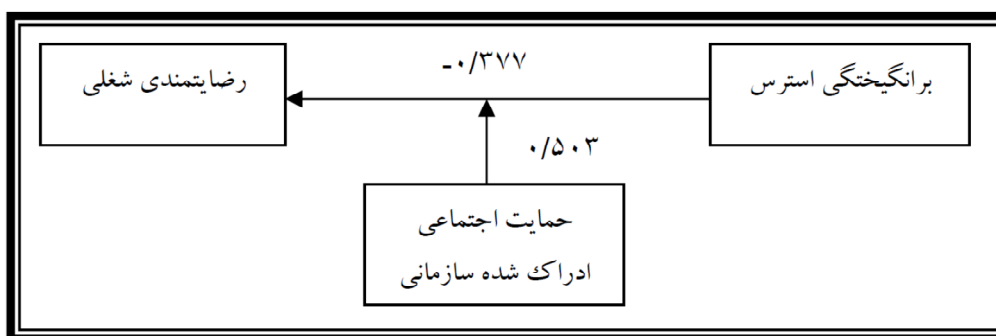
$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

حمایت اجتماعی  $\times 0/503 + 0/444 =$  رضایتمندی شغلی  
برانگیختگی استرس  $\times 0/377 -$  ادراک شده سازمانی

مدل فوق نشان می‌دهد که تأثیر برانگیختگی استرس بر رضایتمندی شغلی، منفی و تأثیر حمایت اجتماعی ادراک شده بر رضایتمندی سازمانی، مثبت است. مفهوم مدل فوق این است که با شرط ثابت بودن سایر متغیرها، یک واحد افزایش در یک متغیر به اندازه ضریب خود می‌تواند متغیر وابسته را تغییر دهد. بنابراین، می‌توان بیان داشت با فرض ثابت بودن سایر متغیرها، ۰/۴۴۴ درصد تغییرات رضایتمندی شغلی همیشه وجود دارد، ۰/۵۰۳ درصد توسط حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی و ۰/۳۷۷ درصد توسط برانگیختگی استرس تبیین می‌شود. بنابراین، می‌توان

سخن دیگر، اولین متغیری که مقدار t و یا F محاسبه آن نسبت به سایر متغیرها بیشتر باشد، وارد تحلیل می‌شود، سپس متغیرهایی که به تدریج F آن از سایر متغیرها بزرگتر است، وارد می‌شوند. این عمل تا آنجایی ادامه می‌یابد که معنی‌داری متغیر به ۹۵ درصد برسد (یعنی خطا ۵ درصد گردد)، سپس عملیات متوقف می‌گردد. در واقع، اولین متغیری که با متغیر وابسته بیشترین همبستگی تفکیکی را داشته باشد، اولین متغیری خواهد بود که وارد آنالیز می‌گردد. به همین ترتیب بقیه متغیرها وارد می‌شوند. بدین منظور، در جدول ۴ تأثیر متغیر برانگیختگی استرس و حمایت اجتماعی ادراک شده بر رضایتمندی شغلی داده شده است.

همانطور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، متغیر حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی بیشترین همبستگی را با رضایتمندی شغلی دارد، بنابراین، در ابتدا، متغیر حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی وارد مدل شده و در ادامه، متغیر برانگیختگی استرس وارد مدل (مدل نهایی) شده است. در مدل نهایی که تأثیر برانگیختگی استرس و حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی بر رضایتمندی شغلی مورد بررسی قرار گرفته است (جدول ۴)، میزان سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد. بنابراین، فرضیه‌های اول و دوم تحقیق حاضر مورد تایید قرار می‌گیرند. رابطه ریاضی این مدل نیز به



شکل ۲- ضرایب مسیر

چنین بیان داشت که با افزایش برانگیختگی استرس، رضایت‌مندی شغلی پرستاران کاهش می‌یابد و با افزایش حمایت اجتماعی ادراک شده میزان رضایت‌مندی شغلی آنان افزایش می‌یابد. در انتها نیز، ضرایب مسیرها بر روی مدل نشان داده شده است (شکل ۲).

### بحث و نتیجه‌گیری

از آنجا که یکی از مهمترین حوزه‌های توسعه پایدار سلامتی در جوامع بشری، بخش بهداشت و درمان است، بنابراین، پیشرفت در سرویس‌دهی و حمایت‌های کافی منجر به تامین پرستاران سالم و در نتیجه، ارتقای سلامت جامعه خواهد شد. لذا، مطالعه حاضر روابط نظری میان برانگیختگی استرس و حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی بر رضایت‌مندی شغلی پرستاران زن در بخش اورژانس بیمارستان قائم (عج) شهر مشهد را مورد بررسی قرار داد. در این تحقیق مشخص شد که پرستاران زن شاغل در بخش اورژانس بیمارستان، عوامل تنش‌زای گوناگونی را تجربه می‌کنند. با بررسی پرسشنامه عوامل استرس‌زا مشخص شد که بسیاری از ویژگی‌های شغلی پرستاران از عوامل تنش‌زا جدایی‌ناپذیر هستند.

از نقاط قوت این تحقیق می‌توان به بررسی عوامل تنش‌زای پرستاران زن شاغل در بخش اورژانس اشاره نمود. در واقع، به کمک سئوالاتی که پرسیده شد استراتژی‌های فردی پرستاران برای مقابله با استرس، استراتژی‌های بیمارستان برای مقابله با استرس و انواع سیستم‌های پشتیبانی و حمایت مورد استفاده برای

مقابله با استرس شناسایی شدند. از دیگر نقاط قوت این تحقیق، مورد مطالعاتی آن یعنی پرستاران می‌باشد. امروزه حرفه پرستاری در مقایسه با دیگر مشاغل از بیشترین میزان تنش برخوردار است به ویژه در بخش‌هایی همچون اورژانس که نقش پرستاران در نجات بیماران بسیار حیاتی‌تر است وجود این عوامل تنش‌زا در پرستاران پررنگ‌تر دیده می‌شود. لذا، با انتخاب این مورد مطالعاتی تلاش شد تا عوامل تنش‌زای شغلی به طور واقعی‌تر شناسایی شوند. نقطه قوت دیگر تحقیق حاضر این است که به وسیله شناسایی پرستاران زن شاغل در بخش اورژانس بیمارستان که از تحمل عوامل تنش‌زا به شدت رنج می‌برند می‌توان با ایجاد زمینه آموزشی برای آنها تکنیک‌های تشخیصی، تکنیک‌های مدیریت تعارض و مهارت‌های اجتماعی را بهبود بخشید. اولین هدف تحقیق حاضر، شناسایی عوامل تنش‌زا در محیط کاری پرستاران شاغل در بخش اورژانس بیمارستان بود که با استناد بر تحلیل این سئوال که: "پرستاران زن چه عواملی را به عنوان عوامل استرس‌زا در محل کارشان تعریف می‌کنند؟" و نیز عوامل مطرح شده توسط محققانی همچون کمپل [۱۷] و هبرانی و همکاران [۵]، عوامل تنش‌زای این پرستاران شناسایی شد. نمونه مورد مطالعه عوامل کوتاه‌مدت تنش‌زای شغلی خود را در ناامنی شغلی، مشکلات مالی، تعارض در ارتباطات، محدودیت‌های زمانی، ساعات کاری نامنظم، فشار کاری بالا، مشکلات مربوط به قراردادهای روانشناختی، فرصت‌های نابرابر شغلی، حرفه‌آموزی نامناسب و سیاست‌های بیمارستان می‌دانستند.

داد که می‌توان با کاهش ابعاد مختلف استرس شغلی، سطح رضایتمندی شغلی در پرستاران زن را افزایش داد. در واقع، مشخص شد که عوامل تنش‌زای شغلی اثرات منفی بر رضایتمندی شغلی پرستاران زن دارند. به بیان دیگر، با افزایش استرس شغلی در پرستاران شاهد کاهش رضایت شغلی آنان هستیم. این رابطه منطقی به نظر می‌رسد زیرا تنیدگی شغلی در پرستاری از عوامل مرتبط با ماهیت شغل مانند نقش فرد در محل کار، روابط موجود بین کارکنان و یا با پزشکان در بیمارستان، ارتقای حرفه‌ای و مانند آن تأثیر می‌پذیرد. از همین رو انتظار داریم پرستارانی که تنیدگی شغلی بالایی را تجربه می‌کنند به همان میزان از شغل و حرفه‌ای که اختیار کرده‌اند رضایت کمتری داشته باشند.

در نهایت هدف نهایی تحقیق حاضر، بررسی تأثیر حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی بر برانگیختگی استرس پرستاران زن شاغل در بخش اورژانس بود که در قالب فرضیه دوم این تحقیق مطرح گردید. نتایج تحلیل آماری صورت گرفته نشان داد که رابطه منفی و معناداری میان حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی و برانگیختگی استرس وجود دارد. بدین ترتیب فرضیه دوم نیز تأیید شد که هم راستا با یافته‌های مطالعات محققانی همچون چان و همکاران [۲] و کمپل [۱۷] می‌باشد. در واقع، می‌توان چنین بیان داشت که حمایت اجتماعی ادراک شده سازمانی می‌تواند باعث کاهش میزان تنش شغلی پرستاران شده و در نتیجه، رضایتمندی شغلی آنان را بیفزاید.

با توجه به نتایج بدست آمده جهت ممانعت و پیشروی عوامل تنش‌زای شغلی در پرستاران می‌توان استراتژی‌های کاربردی زیر را پیشنهاد داد: تقاضا برای دریافت نظرات پرستاران در مورد مسئله روابط با پرستاران و مدیریت، توجه به تمایلات و مشکلات خانوادگی پرستاران، ارائه حداقل مشوق‌هایی جهت افزایش روحیه و انگیزه پرستاران، سیاست‌گذاری‌های مناسب مدیریت توسعه همچون توافق مشترک در مورد رفتارهای مورد انتظار، بهبود در

دومین هدف تحقیق حاضر، شناسایی راه‌های مقابله با عوامل تنش‌زای شغلی پرستاران زن شاغل در بخش اورژانس بود که با استناد بر تحلیل این سؤال که: "پرستاران زن چه روش‌هایی را برای مقابله با عوامل استرس‌زا معرفی می‌کنند؟"، این راه‌ها شناسایی شدند. نمونه‌های مورد مطالعه چندین روش متداول مقابله با استرس را مطرح کردند. از آن جمله می‌توان به فعالیت بدنی، دستورات بهداشتی و سلامتی، ایجاد امکانات رفاهی، استفاده از تکنولوژی ارتباطی، ابزارهای سازمانی، مدیریت زمان، ایجاد آرامش از سوی مدیریت، استفاده از سیستم‌های پشتیبانی، کارراهه شغلی مناسب، کناره‌گیری و پرهیز از این عوامل و کمک شغلی اشاره داشت.

سومین هدف تحقیق حاضر، شناسایی انتظارات پرستاران زن از بیمارستان خود جهت حمایت از آنان برای کنار آمدن با عوامل تنش‌زای شغلی بود که با استناد بر تحلیل این سؤال که: "پرستاران زن از بیمارستان خود جهت حمایت در برابر عوامل پر تنش چه انتظاراتی دارند؟" این انتظارات شناسایی شدند. پاسخ‌های نمونه مورد مطالعه به موارد گوناگونی اشاره داشتند که از مهمترین آنها می‌توان تغییر محیط اداری، استفاده از رنگ‌های آرامش‌بخش در محیط کاری، ایجاد زمان کافی جهت استراحت پرستاران، بهبود کانال‌های ارتباطی (مثل جلسات گفتگوی آزاد و طوفان مغزی)، توزیع مجدد مسئولیت‌های شغلی، انعطاف بخشیدن به زمان‌های کاری و ایجاد خدمات روانشناسی همچون مشاوره‌های کاری و خانوادگی و مساعدت‌های محرمانه به پرستاران را نام برد.

هدف چهارم، شناسایی رابطه معنادار بین برانگیختگی استرس و رضایتمندی شغلی پرستاران زن در بخش اورژانس بود که در قالب فرضیه اول مطرح گردید. نتایج حاصله حاکی از آن بود که بین این دو متغیر رابطه منفی و معناداری وجود دارد بدین ترتیب فرضیه اول مورد تأیید قرار گرفت که با یافته‌های مطالعات محققانی همچون وو و نورمن [۱۸] و جودکینز و ریند [۱۹] همسو می‌باشد. این یافته نشان

به پرستاران ارائه گردد و لیکن کنترل کامل، خارج از عهده پژوهشگر بود.

### تقدیر و تشکر

نویسنده از تمام پرستاران بخش اورژانس بیمارستان قائم (عج) که در این مطالعه همکاری داشتند کمال تشکر را دارد.

### منابع

1. Su C.T, Yang H.J, Lin C.F, Tsai M.C, Shieh YH, Chiu WT. Arterial blood pressure and blood lipids as cardiovascular risk factors and occupational stress in Taiwan. *Int J Cardiol*; 81(2-3), p181-7; 2001.
2. Chan CW, Molassiotis A, Yam BM, Chang SJ, Lam CS. Traveling through the cancer trajectory: social support perceived by women with psychology cancer in Hong Kong. *Cancer Nurse*, 24(5), 387-394; 2001.
3. Wu S, Zhu W, Wang Z, Wang M, Lan Y. Relationship between burnout and occupational stress among nurses in China. *J Adv. Nurse*, 59(3), 233-9; 2007.
4. Zautcke J. L, Neylan V. D, Hart R. G. Stress in the emergency department clerical staff. *J Emerg Med.*, 14(2), p247-9; 1996.
5. Hebrany P, Behdani F, Mobtaker M. Exploring of stressors in nurses. *Journal of Mental Health*, 10(3), p231-237; 2010 [Persian].
6. Rahimi, A., Ahmadi, F., Akhoond, M. R. Evaluation of factors affecting the occupational stress of nurses in some hospitals in Tehran. *Journal of Life*, 22(10): p13-22; 2004 [Persian].
7. Zaki, MA. The role of social factors affecting teachers' motivation and job satisfaction. *Journal Mesbah, Human Sciences Research Institute of Imam Hussain (AS)*, 9(33), 2000 [Persian].
8. Shafi Abadi A. Career counseling and vocational guidance and career choice theories. Tehran: Roshd; 1993 [Persian].
9. Spector, P.E. Measurement of human service staff job satisfaction: development of the job satisfaction survey. *American Journal of community psychology*, 13(2), p 693-713; 1997.
10. Hashmi H, khurshid M, Hassan I. Marital adjustment, stress and depression among working and nonworking married woman. *Journal of family*

خدمات منابع انسانی همچون جذب افراد بدون تبعیض، آموزش، فرصت‌های شغلی برابر، مزایای مساوی، ارزیابی منصف عملکرد به مسائل اصلی پرستاران، توجه به برنامه‌های ورزشی و توجه به معنویات و اخلاقیات در بیمارستان. همچنین، پیشنهادهای پژوهشی برای تحقیقات آتی به شرح ذیل مطرح می‌شوند:

۱. پیشنهاد می‌شود مطالعه‌ای کیفی جهت بررسی تأثیر مشاوران روانشناسی بر کاهش عوامل تنش‌زا با کمک روش سه سویه‌سازی صورت گیرد.
  ۲. پیشنهاد می‌شود که مطالعه‌ای جهت بررسی تأثیر معنویت بر عوامل تنش‌زا صورت گیرد.
  ۳. پیشنهاد می‌شود مطالعه‌ای جهت بررسی نقش وظایف مدیریت منابع انسانی همچون آموزش، پاداش، فرصت‌های برابر شغلی و مزایا بر کاهش یا افزایش عوامل تنش‌زای پرستاران صورت گیرد.
  ۴. یکی از عوامل تنش‌زا بر پرستاران زن، چگونگی انتظارات متقابل مدیریت و پرستاران می‌باشد. لذا، پیشنهاد می‌شود مطالعه‌ای جهت بررسی تأثیر قراردادهای روانشناختی و حمایت سازمانی ادراک شده بر عوامل تنش‌زای آنان صورت گیرد.
  ۵. امروزه از جمله مشکلات سازمان‌ها می‌توان به کاهش تعهد عاطفی کارکنان اشاره کرد. لذا، مسائل و عواملی که به نوعی می‌توانند بر تعهد عاطفی تأثیرگذار باشند از اهمیت خاصی برخوردار می‌باشند. بنابراین، پیشنهاد می‌شود مطالعه‌ای جهت بررسی تأثیر عوامل تنش‌زای شغلی پرستاران زن بر میزان تعهد عاطفی آنها صورت پذیرد.
- از محدودیت‌های این مطالعه می‌توان به این موارد اشاره داشت که پژوهش حاضر فقط در مورد نمونه‌ای از پرستاران زن در شهر مشهد انجام شده است لذا، در تعمیم نتایج آن به پرستاران دیگر شهرهای کشور باید احتیاط کرد. همچنین، از آنجا که وضع روحی و خستگی پرستاران شاغل در بخش اورژانس بیمارستان ممکن بود در نحوه پاسخگویی به پرسشنامه تأثیر داشته باشد لذا، سعی شد پرسشنامه‌ها در زمان مناسب





psychology, Vol 25(8), p138-148; 2007.

11. Lee EH, Yae Chung B, Boog Park H, Hong Chung K. Relationships of mood disturbance and social support to symptom experience in Korean women with breast cancer. *Jpain Symptom Manage*, 27(5), p425-433; 2004.

12. Tan M, Karablutlu E. Social support and hopeless in Turkish patients and cancer. *Cancer Nurse*, 28(3), p236-240; 2005.

13. Lakmn, J. Diseases and surgical nursing. translation: N Ebrahimi, Z. Parsa yekta, Z. tazkeri, J. Abed Saeedi and M. Farahani; Tehran: Aeeje; 2002 [Persian].

14. Yan H, Sellick K. Symptoms, psychological distress, social support, and quality of life of Chinese patients newly diagnosed with gastro intestinal cancer. *Cancer nurse*, 27(5), p389-399; 2004.

15. Sammarco A. Perceived social support uncertainty, and quality of life of younger survivors. *Cancer Nurse*, 24(3), p212-219; 2001.

16. Akuchakyan, S; Roohafza, HR; Hassanzadeh, A; Mohamadsharifi, H. Relationship between social support and coping strategies in the nursing department of psychiatry. *Guilan University of Medical Sciences*, 18(69), p41-46; 2008 [Persian].

17. Campbell, V. Psychological stressors and coping in business women who work in the entertainment Industry, [dissertation], 1999.

18. Wu, L., & Norman, I.J. An investigation of job satisfaction, organizational commitment and role conflict and ambiguity in a sample of Chinese undergraduate nursing students. *Nurse Education Today*, Vol 26, p304-314; 2006.

19. Judkins S., & Rind, R. Hardiness. Job satisfaction, and stress among home health nurses. *Home Health Care Management & Practice*, 17, 113-118; 2005.

## Exploring psychological stressors with regard to the moderating role of perceived social support in Female nurses of hospital emergency department

S. Pour

Received: 2012/11/12

Revised: 2013/04/02

Accepted: 2013/05/02

### Abstract

**Background and aims:** Nurses are among the occupations that have more stress and job stress. The stress is much higher in the emergency department. Therefore, the stress of nurses especially the nurses in the emergency department as a key component of health system could be detrimental effects on quality of patient care, mental stress of female nurses in this department into the various reasons that will be necessary.

**Methods:** This study aimed to identify psychosocial stressors of female nurses in the Ghaem hospital emergency department of Mashhad, identifying defensive strategies against short and long-term stressors, effect of stressors and organizational perceived social support on job satisfaction is taken. The Survey- analytical study on 40 female nurses in the Ghaem hospital emergency department was in Mashhad City. Statistical analysis of data using SPSS software and through multiple regression and correlation tests was performed.

**Findings:** Results showed significant relationship between job satisfaction and perceived social support variables with stress arousal and also, between job satisfaction and organizational perceived social support.

**Conclusion:** Given that stressors has effect on the efficiency and quality of work life for nurses, adopt effective strategies by managers to improve working conditions and reduced job stress of nurses, such as staff participation in decision-making, administrative support, reducing workload and improve the working environment is essential.

**Keywords:** Stressors, Job satisfaction, Social support, Nurse, Emergency department.

---

1. **(Corresponding author)** PhD student of Organizational Behavior Management, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran, pour\_f88@yahoo.com