

# بررسی عوامل استرس زادر مدیران بیمارستان‌های عمومی آموزشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی تهران در سال ۱۳۸۷

تاریخ پذیرش: ۸۷/۹/۲۳

تاریخ دریافت: ۸۷/۷/۸

لیلا والی<sup>۱\*</sup>، دکتر محمد عرب<sup>۲</sup>، فاطمه خرم<sup>۳</sup>

## چکیده:

**زمینه و هدف:** امروزه نیروی انسانی در سازمان‌ها با مسائل عدیده و پیچیده‌ای روبروست که یکی از آنها، استرس یا فشار عصبی است. شواهد زیادی مبنی بر معرفی مدیریت به عنوان یکی از مشاغل پر استرس وجود دارد. وظایفی چون برنامه‌ریزی، ارزیابی، محدودیت زمانی برای انجام پروژه‌ها و برنامه‌ها، هماهنگی، رهبری، مدیریت منابع انسانی تحت نظارت، مسائل مالی و بودجه‌ای، گزارش دهی فعالیت‌ها به مدیران ارشد و ... هر کدام، استرس‌های خاص خود را به همراه دارند. هدف از این مطالعه، بررسی عوامل استرس زادر مدیران بیمارستان‌های عمومی آموزشی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی تهران می باشد.

**مواد و روشها:** این مطالعه به صورت توصیفی و مقطعی بود که در میان ۱۹ مدیر اجرایی بیمارستان، پرستاری، اداری و مالی، در ۵ بیمارستان عمومی - آموزشی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی تهران انجام گرفت. اطلاعات مورد نیاز این پژوهش، از طریق پرسشنامه استاندارد لوتانز و در حیطه های عوامل استرس زای فردی، خانوادگی، شغلی و عوامل اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی گردآوری گردید. اطلاعات به دست آمده، با استفاده از نرم افزار SPSS مورد بررسی قرار گرفتند.

**نتایج:** عدم موفقیت در کار در بین عوامل شخصی با ۶۸/۴٪، مهمترین عامل استرس زای بوده است. در بین عوامل خانوادگی، مشکلات مربوط به گرانی، تورم و هزینه زندگی و مرگ و میر دوستان، بستگان و عزیزان با ۶۳/۱٪ بیشترین اهمیت را در ایجاد استرس در مدیران داشتند. در بین عوامل شغلی، کمبود بودجه مرکز درمانی، مسئولیت در قبال سلامتی بیماران و عدم پشتیبانی مسئولان مربوطه در رفع مشکلات، هریک با ۷۸/۹٪ مهمترین عامل استرس زای شغلی بوده اند.

در نهایت در بین عوامل اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی، عامل عدم احساس امنیت اجتماعی یا شغلی نیز با ۷۸/۹٪ بیشترین اهمیت را در ایجاد فشارعصبی در مدیران بیمارستانهای مورد پژوهش داشته است.

**نتیجه گیری:** نتایج مطالعه حاضر نشان می دهد که مدیران ارشد بیمارستانهای مورد مطالعه تحت فشار استرسهای گوناگون قرار دارند. چنین شرایطی برای محیط کاری و کیفیت زندگی آنان مناسب نیست و شناسایی مداخلاتی که بتواند استرس آنها را کاهش دهد ضروری است.

**کلمات کلیدی:** عوامل استرس زای، مدیران، بیمارستانهای آموزشی - عمومی، پرسشنامه لوتانز

## مقدمه

همین تعارض و ناکامی است که مشکل روحی \_ روانی در اعضای خانواده ایجاد می‌نماید(۱).

بنا به تعریف، استرس عبارتست از واقعه ناگوار محیطی که موجب تغییرات واکنشی در ارگانسیم شود. بدیهی است هر انسان روزانه در معرض چندین استرس کوچک قرار دارد و با کمک مکانیسم‌های دفاعی روانی و جسمی بدون اینکه اثرات سوئی بر جای بگذارد بر آنها غلبه می‌کند (۲).

استرس، عمومی‌ترین مسئله روزمره زندگی انسان‌ها می‌باشد که در زندگی میلیون‌ها انسان، سایه افکنده است. این مشکلی است که سلامت جسم و روان را همزمان مورد حمله قرار داده است. در عصر حاضر، فناوری پیشرفته با سرعت سرسام‌آوری پیش می‌رود و در پشت سر خود انسان‌های واخورده و تنهایی به جای می‌گذارد که وجودشان مملو از تعارضات و تضادهاست و

۱ - دانشجوی دکتری مدیریت بهداشت و درمان، دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران - گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت (نویسنده مسئول): vali1975020@yahoo.com

۲ - دانشیار گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران

۳ - کارشناس مدیریت بهداشت و درمان، دانشگاه علوم پزشکی تهران

فشار عصبی در سازمان همچون آفتی نیروها را تحلیل داده و فعالیتها و تلاشها را عقیم می سازد (۳). مدیران یکی از آسیب پذیرترین قشرها در برابر استرس به شمار می آیند. افرادی که دچار استرس می گردند و توان مقابله با آن را از کف می دهند از جهات سازمانی، روانی و رفتاری دچار آسیب می شوند و بدین ترتیب است که استرس در سازمان همچون آفتی نیروها را تحلیل می برد و فعالیتها و تلاشها را عقیم می سازد (۴).

شناخت عوامل استرس زا، برای همه از جمله مدیران بیمارستانها که نقش عمده ای در سرپرستی و هدایت نیروی انسانی پزشکی و نهایتاً ارتقای کارایی و اثربخشی فعالیت های بیمارستان را دارند ضروری به نظر می رسد، چرا که هدف غایی این گروه حفظ، نگهداری و تأمین سلامتی انسانها در جامعه می باشد.

از سوی دیگر، مدیران پرستاری نقش بسیار خطیری در هدایت ارائه خدمات به مددجویان و بیماران ایفا می نمایند. یکی از عوامل مهم در بهبود عملکرد و کارایی مدیران پرستاری تعیین استرس ها و عوامل موجد آنها می باشد تا به این وسیله بتوان نسبت به رفع آن اقدام نموده و از کاهش میزان کارایی مدیران پیشگیری نمود (۵). علاوه بر این، مدیران اداری- مالی، همه روزه با مسائل مختلفی برخورد می کنند که به منظور رضایت کارکنان و پاسخگویی مناسب به آنان باید در جهت حل آنها تلاش کنند که این امر فشار روانی بر آنها وارد می کند.

لذا این مطالعه با هدف شناسایی عوامل استرس زا بر مدیران اجرایی، پرستاری، اداری و مالی بیمارستان های عمومی آموزشی تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی تهران، صورت گرفت.

### مواد و روشها:

پژوهش حاضر، مطالعه ای است از نوع توصیفی که به صورت مقطعی در ۵ بیمارستان های عمومی- آموزشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران و در میان مدیران اجرایی (مدیران بیمارستان)، پرستاری و اداری و مالی که در مجموع ۱۹ نفر بودند، انجام پذیرفت. در این پژوهش، اطلاعات مورد نیاز از طریق پرسشنامه استاندارد لوتانز گردآوری شده است. این پرسشنامه، توسط الوانی و ابطی (۱۳۷۱) با اندکی تغییرات بومی شده و به تأیید صاحب نظران دیگر نیز رسیده است (۶). این پرسشنامه از ۵ بخش تشکیل شده است که عبارتند از: اطلاعات دموگرافیک، عوامل استرس زای فردی، خانوادگی، شغلی و عوامل استرس زای اجتماعی و فرهنگی و اقتصادی.

پرسشنامه مورد استفاده به منظور ارزیابی عوامل استرس زا بر مدیران مورد بررسی، جمعاً دارای ۶ سوال در بعد دموگرافیک و دارای ۴۰ سوال در زمینه جنبه های مختلف عوامل استرس زا بود. در بخش عوامل استرس زای شخصی ۷ سوال، در بخش عوامل استرس زای خانوادگی نیز ۷ سوال، در بخش عوامل استرس زای خانوادگی مشتمل بر ۱۸ سوال و در بخش عوامل

استرس زای اجتماعی و فرهنگی و اقتصادی ۸ سوال را در بر می گرفت. به منظور سنجش نظر مدیران مورد بررسی در زمینه میزان تأثیر عوامل مورد بررسی در ایجاد استرس، برای هر سوال در پرسشنامه مورد استفاده، گزینه های بی اهمیت، اهمیت ناچیز، نسبتاً مهم، مهم و بسیار مهم در نظر گرفته شد. جهت تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS استفاده گردید.

### یافته ها:

در این پژوهش، ۶۳/۲٪ از پاسخ دهندگان را مرد و ۳۶/۸٪ را زنان تشکیل دادند. از نظر وضعیت تأهل ۲۶/۳٪ مجرد و ۷۳/۷٪ متأهل بوده اند. در میان افراد مورد پژوهش، ۵/۳٪ دارای مدرک تحصیلی دیپلم، ۵/۳٪ دارای مدرک فوق دیپلم، ۵۲/۶٪ لیسانس، ۲۶/۳٪ فوق لیسانس و ۱۰/۵٪ دارای تحصیلات بالاتر بودند. ۴۷/۴٪ بالای ۴۵ سال سن داشتند، ۵/۳٪ در دامنه ۳۰-۲۵ سال، ۵/۳٪ در گروه سنی ۳۵-۳۱ سال و ۱۵/۸٪ در رده سنی ۴۰-۳۶ سال و ۲۶/۳٪ در دامنه سنی ۴۵-۴۱ سال قرار داشتند. از نظر سابقه کاری مدیران، ۳۷/۷٪ بالای ۱۲ سال، ۱۵/۸٪ بین ۱۲-۹ سال و ۱۰/۵٪ بین ۶-۳ سال سابقه کار داشتند.

۶۸/۴٪ کلیه مدیران مورد بررسی در بیمارستانهای مورد پژوهش بیان نمودند که احساس عدم موفقیت در کار، جز مهمترین عوامل استرس زای شخصی است و از نظر ۵/۳٪ آنان این عامل نسبتاً مهم است (جدول شماره یک). از نظر ۸۰٪ مدیران اداری، این عامل، مهم و بسیار مهم است. ۴۰٪ مدیران پرستاری اعلام نمودند که این عامل و احساس مسئولیت بیش از اندازه، دارای اهمیت بالا و ۴۰٪ آنان نیز این دو عامل را دارای اهمیت پایین دانستند. از نظر کلیه مدیران امور مالی، دو عامل ذکر شده، جز مهمترین عوامل استرس زای شخصی می باشند. ۶۳/۱٪ از مدیران مورد بررسی عنوان نمودند که مشکلات مربوط به تورم، هزینه زندگی و مسکن و مرگ دوستان و بستگان، از نظر ایجاد استرس، مهم و بسیار مهم هستند و پس از آن، جدایی از همسر و فرزند و مشکلات با همسر، مشکلات با والدین هر کدام به ترتیب با ۵۷/۹٪، ۵۲/۶٪ و ۴۷/۴٪ از نظر ایجاد استرس مهم و بسیار مهم هستند (جدول شماره ۱).

۸۰٪ مدیران اجرایی بیمارستان بیان نمودند که جدایی از همسر و فرزندان و مشکلات با همسر، جز مهمترین عوامل استرس زای خانوادگی است و از نظر ۲۰٪ آنان این عوامل نسبتاً مهم می باشند. از نظر مدیران امور اداری، مشکلات مربوط به گرانی و تورم، مرگ و میر دوستان و بستگان و عزیزان و مشکلات با والدین، مهمترین عوامل استرس زای خانوادگی بودند و ۴۰٪ آنان عنوان نمودند که این دو عامل نسبتاً مهم می باشند. ۶۰٪ مدیران پرستاری اعلام نمودند که جدایی از همسر و فرزندان دارای اهمیت بالا و ۴۰٪ نیز، آن را دارای اهمیت پایین دانستند. از نظر کلیه مدیران امور مالی، مرگ و میر دوستان و بستگان و عزیزان، مهمترین عامل استرس زای خانوادگی بود.

جدول شماره ۱- توزیع فراوانی مهمترین عوامل استرس زای شخصی و خانوادگی در مدیران مورد پژوهش در بیمارستانهای مورد بررسی در سه ماهه اول سال ۱۳۸۷

وضعیت عامل استرس زا	بی اهمیت (درصد) تعداد	نسبتاً مهم (درصد) تعداد	مهم و بسیار مهم (درصد) تعداد	بی پاسخ (درصد) تعداد	جمع (درصد) تعداد	
مهمترین عامل استرس زای شخصی	احساس عدم موفقیت در کار	۳ (۱۵,۸)	۱ (۵,۳)	۱۳ (۶۸,۴)	۲ (۱۰,۵)	۱۹ (۱۰۰)
	احساس مسئولیت بیش از اندازه	۱ (۵,۳)	۵ (۲۶,۳)	۱۱ (۵۷,۹)	۲ (۱۰,۵)	۱۹ (۱۰۰)
مهمترین عامل استرس زای خانوادگی	مشکلات مربوط به تورم، هزینه زندگی و مسکن	۳ (۱۵,۸)	۴ (۲۱,۱)	۱۲ (۶۳,۱)	--	۱۹ (۱۰۰)
	مرگ و میر دوستان و بستگان	۲ (۱۰,۶)	۵ (۲۶,۳)	۱۲ (۶۳,۱)	--	۱۹ (۱۰۰)
	مشکلات با والدین	۴ (۲۱,۱)	۵ (۲۶,۳)	۹ (۴۷,۴)	۱ (۵,۳)	۱۹ (۱۰۰)
	جدایی از همسر و فرزند	۳ (۱۵,۸)	۳ (۱۵,۸)	۱۱ (۵۷,۹)	۲ (۱۰,۵)	۱۹ (۱۰۰)
	مشکلات با همسر	۳ (۱۵,۸)	۳ (۱۵,۸)	۱۰ (۵۲,۶)	۳ (۱۵,۸)	۱۹ (۱۰۰)

عوامل استرس زای شغلی می باشند. از نظر کلیه مدیران اداری، کمبود بودجه مرکز درمانی، مهمترین عوامل استرس زای شغلی است. کلیه مدیران پرستاری اعلام نمودند که عوامل عدم رضایت کارکنان مرکز درمانی از نظر مالی و رفاهی و انعکاس آن به مدیر مرکز و سو استفاده کارکنان تحت نظارت و کم کاری، دارای بیشترین اهمیت در ایجاد استرس شغلی می باشند. از نظر کلیه مدیران مالی، عوامل کمبود بودجه مرکز درمانی، دشواری مسئولیتهای محوله، مسئولیت در قبال سلامتی بیماران، عدم پشتیبانی مسئولان مربوطه در رفع مشکلات، انتظارات مسئولین بالاتر، سو استفاده کارکنان تحت نظارت و کم کاری، جز مهمترین عوامل استرس زای شغلی هستند.

از بین عوامل استرس زای شغلی، عدم پشتیبانی مسئولان در رفع مشکلات، کمبود بودجه مرکز درمانی و مسئولیت در قبال سلامتی بیماران، هر کدام با ۷۸,۹٪ از نظر مدیران مورد پژوهش، مهم و بسیار مهم هستند و پس از آن عدم رضایت کارکنان، کمبود اختیارات لازم برای انجام کار و انتظارات مسئولین بالاتر، هر کدام با ۷۳,۶٪ از نظر مدیران مورد پژوهش، مهم و بسیار مهم هستند (جدول شماره ۲).

۸۰٪ مدیران اجرایی بیمارستان بیان نمودند که عوامل دشواری مسئولیتهای محوله، کمبود اختیارات لازم برای انجام وظیفه، کمبود اطلاعات لازم برای انجام وظایف و مسئولیتهای، عدم پشتیبانی مسئولان در رفع مشکلات، جز مهمترین

جدول شماره ۲- توزیع فراوانی مهمترین عوامل استرس زای شغلی در مدیران مورد پژوهش در بیمارستانهای مورد بررسی در سه ماهه اول سال ۱۳۸۷

وضعیت عامل استرس زا	بی اهمیت (درصد) تعداد	نسبتاً مهم (درصد) تعداد	مهم و بسیار مهم (درصد) تعداد	بی پاسخ (درصد) تعداد	جمع (درصد) تعداد
دشواری مسئولیتهای محوله	۳ (۱۵,۸)	۴ (۲۱,۱)	۱۲ (۶۳,۱)	--	۱۹ (۱۰۰)
کمبود اختیارات لازم برای انجام کار	۴ (۲۱,۴)	۱ (۵,۳)	۱۴ (۷۳,۶)	--	۱۹ (۱۰۰)
کمبود اطلاعات لازم برای انجام وظایف	۳ (۱۵,۸)	۵ (۲۶,۳)	۱۱ (۵۷,۹)	--	۱۹ (۱۰۰)
عدم پشتیبانی مسئولان در رفع مشکلات	۱ (۵,۳)	۲ (۱۰,۵)	۱۵ (۷۸,۹)	۱ (۵,۳)	۱۹ (۱۰۰)
کمبود بودجه مرکز درمانی	۱ (۵,۳)	۳ (۱۵,۸)	۱۵ (۷۸,۹)	--	۱۹ (۱۰۰)
عدم رضایت کارکنان	--	۵ (۲۶,۳)	۱۴ (۷۳,۶)	--	۱۹ (۱۰۰)
سو استفاده کارکنان تحت نظارت و کم کاری	--	۵ (۲۶,۳)	۱۳ (۶۸,۴)	۱ (۵,۳)	۱۹ (۱۰۰)
مسئولیت در قبال سلامتی بیماران	۱ (۵,۳)	۳ (۱۵,۸)	۱۵ (۷۸,۹)	--	۱۹ (۱۰۰)
انتظارات مسئولین بالاتر	--	۵ (۲۶,۳)	۱۴ (۷۳,۶)	--	۱۹ (۱۰۰)

مهمترین عامل استرس زای شغلی

امنیت اجتماعی یا شغلی، جز مهمترین عوامل استرس زای اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی است. از نظر ۸۰٪ مدیران پرستاری نیز این عامل، مهمترین عامل استرس زا در این حیطه می باشد. ۴۰٪ مدیران امور اداری اعلام نمودند که این عامل به همراه ناآگاهی مراجعین نسبت به معیارهای اجتماعی و فرهنگی، احساس عدم وجود محبت و دوستی در جامعه و عدم رعایت قوانین و مقررات توسط بعضی از افراد مراجعه کننده، مهمترین عوامل استرس زای اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی می باشند.

از بین عوامل استرس زای اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی در مدیران مورد پژوهش، عدم احساس امنیت شغلی، با ۷۸٫۹٪، مهم و بسیار مهم بود و پس از آن احساس عدم وجود محبت و دوستی در جامعه، عدم رعایت قوانین و مقررات و ناآگاهی مراجعین نسبت به معیارهای اجتماعی و فرهنگی، هر کدام به ترتیب با ۵۲٫۶٪، ۴۷٫۴٪ و ۳۶٫۸٪ مهم و بسیار مهم تلقی گردیدند (جدول شماره ۳).  
کلیه مدیران اجرایی و امور مالی بیمارستان عنوان نمودند که عدم احساس

جدول شماره ۳- توزیع فراوانی مهمترین عوامل در بیمارستانهای مورد بررسی در سه ماهه اول سال ۱۳۸۷

وضعیت عامل استرس زا	بی اهمیت (درصد) تعداد	نسبتاً مهم (درصد) تعداد	مهم و بسیار مهم (درصد) تعداد	بی پاسخ (درصد) تعداد	جمع (درصد) تعداد
عدم احساس امنیت شغلی	۲(۱۰٫۵)	۱(۵٫۳)	۱۵(۷۸٫۹)	۱(۵٫۳)	۱۹(۱۰۰)
ناآگاهی مراجعین نسبت به معیارهای اجتماعی و فرهنگی	۳(۱۵٫۸)	۷(۳۶٫۸)	۷(۳۶٫۸)	۲(۱۰٫۵)	۱۹(۱۰۰)
احساس عدم وجود محبت و دوستی در جامعه	۳(۱۵٫۸)	۵(۲۶٫۳)	۱۰(۵۲٫۶)	۱(۵٫۳)	۱۹(۱۰۰)
عدم رعایت قوانین و مقررات	۲(۱۰٫۵)	۷(۳۶٫۸)	۹(۴۷٫۴)	۱(۵٫۳)	۱۹(۱۰۰)

مهمترین عامل استرس زای اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی

### بحث و نتیجه گیری:

مرگ و میر دوستان به عنوان عوامل استرس زا شناخته شدند و در میان عوامل استرس زای اجتماعی- فرهنگی و اقتصادی، عدم رعایت قوانین و مقررات توسط دیگران و پایین بودن سطح فرهنگ اجتماعی قرار داشتند. علاوه بر این، مشخص گردید که استرس بر از بین رفتن تمرکز فکر جهت تصمیم گیری، کاهش کیفیت کار، کاهش اعتماد به نفس در تصمیم گیری موثر و تضعیف روحیه در محل کار، بیشترین اثر را دارد (۷).  
ظهوری، بر اساس پژوهش خود تحت عنوان بررسی عوامل استرس زا در مدیران بیمارستانهای استان فارس و خوزستان که به صورت توصیفی - تحلیلی بر روی کل جامعه مورد پژوهش که ۷۹ تن بوده اند انجام پذیرفت، نشان داد که پنج عامل زیر به عنوان مهمترین عوامل استرس زا در جامعه مدیران مورد مطالعه شناخته می شوند:

- ۱- مشکلات مربوط به گرانی، تورم و هزینه زندگی
- ۲- شرایط فیزیکی محیط کار، خستگی و حوادث ناشی از آن
- ۳- توفیق افراد فرصت طلب
- ۴- مشکلات با زیردستان
- ۵- دشواری مسئولیت‌های محوله (۷)

در بررسی میر منصوری، که در آن ۹۲ مدیر مراکز درمانی مورد پژوهش قرار گرفتند مشخص گردید که در میان عوامل استرس زای شخصی، احساس مسئولیت بیش از حد، عامل استرس زای مهمی می باشد. در گروه عوامل مربوط به خانواده، مشکلات اقتصادی، بالاترین درجه را از نظر استرس زایی به خود اختصاص می دهند. در گروه عوامل مربوط به شغل، کمبود بودجه مرکز درمانی، مسئولیت در قبال سلامتی بیماران و کمبود امکانات

بررسی حاضر نشان داد که از نظر مدیران مورد پژوهش، احساس عدم موفقیت در کار و احساس مسئولیت بیش از اندازه در بعد عوامل استرس زای شغلی، مهم و بسیار مهم می باشند. مشکلات مربوط به تورم، هزینه زندگی و مسکن، مرگ و میر دوستان و بستگان در زمینه عوامل استرس زای خانوادگی، مهم و بسیار مهم می باشند. عدم پشتیبانی مسئولان در رفع مشکلات، مسئولیت در قبال سلامتی بیماران و کمبود بودجه مرکز درمانی از مهمترین عواملی هستند که موجب ایجاد استرس در مدیران می شوند و در پایان، عدم احساس امنیت شغلی، احساس عدم وجود محبت و دوستی در جامعه، عدم رعایت قوانین و مقررات و نا آگاهی مراجعین نسبت به معیارهای اجتماعی و فرهنگی از عوامل ایجاد کننده استرس هستند که مهم و بسیار مهم می باشند.

یافته های پژوهش توکلی و رئیس در خصوص عوامل استرس زا بر مدیران بیمارستان و مدیران پرستاری نشان داد که شدت استرس زایی عامل شغلی در مقایسه با سایر عوامل، بیشترین است و پس از آن عوامل استرس زای اقتصادی- اجتماعی- فرهنگی، خانوادگی و فردی قرار دارند. در میان عوامل استرس زای فردی، مسئولیتهای بیش از اندازه به عنوان عامل استرس زا شناخته شد.

در میان عوامل استرس زای شغلی، مسئولیت در قبال سلامتی بیماران، زیاد بودن حجم کار، کمبود حقوق و مزایا و کمبود اختیارات لازم برای انجام وظایف محوله، از جمله عوامل استرس زا بودند.

در میان عوامل خانوادگی، مشکلات مربوط به گرانی، تورم و هزینه زندگی

و تجهیزات بیمارستان و در گروه عوامل اجتماعی- اقتصادی- فرهنگی جامعه، عوامل ناآگاهی مراجعان نسبت به معیارهای اجتماعی- فرهنگی و اقتصادی و آلودگیهای زیست محیطی هوا، صدا و غذا، بیشترین اهمیت را از نظر ایجاد استرس در میان مدیران مراکز درمانی داشته اند(۹).

در مطالعه قادری زاده و همکارانش در خصوص تعیین میزان استرس در میان مدیران ارشد دستگاههای اداری استان کهگیلویه و بویر احمد در شش حیطه جسمی، فرهنگی- اجتماعی، شخصی، خانوادگی و شرایط فیزیکی محیط کار، به این نتایج دست یافتند که حیطه شغلی، با میانگین ۵۸,۷۳ بیشترین استرس را در مدیران ایجاد کرده است. از میان گزینه های این بعد، عدم رعایت قوانین به وسیله کارکنان با میانگین ۷۷,۱۶، بیشترین استرس را به خود اختصاص داده است. پس از بعد حیطه شغلی، حیطه های اجتماعی- فرهنگی با میانگین ۵۷,۷۴، بعد شخصی با میانگین ۵۶,۴، شرایط فیزیکی کار با میانگین ۵۴,۱۷، بعد خانوادگی با ۵۱,۱٪ و در پایان حیطه جسمی با میانگین ۴۱,۴۳٪ ایجاد استرس می کردند.

ابطحی و الوانی در پژوهشی پیرامون فشارهای عصبی مدیران بخش صنعت در کشور از ۹۰ نفر از مدیران در چند استان نظرخواهی کرده و نتایج نشان می دهد که ۹۳٪ از جامعه مورد بررسی به نحوی با فشارهای عصبی و غیرقابل تحمل که زندگی مادی را مختل می کنند مواجه هستند که از این گروه ۵۷٪ محیط کار، ۲۳٪ درصد محیط اجتماع و ۱۷٪ محیط داخلی منزل را استرسزا توصیف کرده اند و در پاسخ به سؤال علل عوامل استرسزای مربوط به محیط کار در مدیران و سرپرستان به ترتیب اولویت: وجود تبعیضات در محیط کار، کمبود اختیارات در رابطه با وظایف و مسئولیت های محوله، مشکلات با مدیران و سرپرستان خود، کمبود حقوق و مزایا، مشکلات با مرفوسین محیط فیزیکی نامساعد کار و مشکلات با همکاران قرار دادند(۶).

نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که ابعاد شغلی و اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی در مرتبه اول استرس زایی قرار دارند.

مهمترین گزینه های استرس زای بعد شغلی در مدیران کمبود بودجه مرکز درمانی، مسئولیت در قبال سلامتی بیماران و عدم پشتیبانی مسئولان مربوطه در رفع مشکلات بودند.

کمبود بودجه، از گذشته یکی از مشکلات بیمارستان ها، بویژه بیمارستان های دولتی بوده است. در این حالت، مدیران باید سعی کنند به گونه ای عمل کنند که مخارج استفاده شده در سازمان از بودجه اختصاصی سازمان فراتر نرود؛ که این مشکل خود باعث مشغولیت و درگیری های ذهنی در آنان خواهد شد.

بدلیل حس انسان دوستی و نوع دوستی در ذات تمام انسان ها، بویژه افراد شاغل در سازمان هایی نظیر بیمارستان ها، همچنین بدلیل درآمدی که بابت درمان و بازگشت سلامتی بیماران به شاغلین بیمارستان ها تعلق می گیرد، به گونه ای این افراد خود را در قبال بهبود و بازگشت هر چه زودتر سلامتی بیماران سهیم می دانند.

همچنین در سازمان هایی نظیر بیمارستان ها، انجام بسیاری از امور، جز با حمایت، پشتیبانی و موافقت مسئولان مربوطه میسر نخواهد بود و در صورت عدم پشتیبانی این مسئولان، افراد دچار سردرگمی شده و بر سر یک دو راهی

برای تصمیم گیری درباره انجام این فعالیت ها قرار خواهند گرفت. از جمله دلایل بالا بودن میزان استرس مدیران در بعد اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی می توان به عامل عدم احساس امنیت اجتماعی یا شغلی اشاره کرد.

این عامل را می توان این گونه توجیه کرد که در صورتی که فرد از جایگاه خود در اجتماع یا محل کار اطمینان نداشته باشد، برای مثال وجود ترس ناشی از انجام دادن اشتباهی در کار، که منجر به طرد او از سازمان و پاسخگویی به افراد سازمان شود و یا وجود ترس ناشی از دست دادن جایگاهی که فرد در اجتماع یا محل کار خود دارد، به خودی خود می تواند یکی از عوامل استرس زا در افراد تلقی گردد.

در این مطالعه بعد شخصی از نظر استرس زایی در اولویت دوم قرار داشت. از جمله گزینه های این بعد میتوان به احساس مسئولیت بیش از اندازه و سپس احساس عدم موفقیت در کار اشاره کرد.

محول کردن مسئولیت هایی بیش از اندازه، باعث می شود افراد قادر نباشند، زمانی خاص را برای کارهای روزمره خود و گذراندن وقتی از روز به تفریحات در کنار خانواده با ذهنی آزاد و رها، اختصاص دهند. در این حالت استرس ناشی از احتمال انجام دادن تمام این مسئولیت ها به درستی و با کیفیت مطلوب، تمام مدت فکر و ذهن افراد را به خود درگیر خواهد کرد.

احساس عدم موفقیت در کار نیز باعث می شود که فرد تمام تلاش و زمانی که برای انجام فعالیت ها به آنها اختصاص داده است را بیهوده و بی ثمر دانسته و استرس عدم دستیابی به اهداف مطلوب و نهایی، در اکثر مواقع ذهن او را به خود مشغول کند.

و در آخر بعد خانوادگی در اولویت سوم ابعاد استرس زای مدیران جای گرفت. از جمله گزینه های این بعد می توان به عوامل مشکلات مربوط به گرانی، تورم، هزینه زندگی و مسکن و مرگ و میردوستان و بستگان و عزیزان اشاره کرد.

همان طور که در فصل های پیشین گفته شده است، وضعیت اقتصادی رابطه معکوسی با آسیب پذیری نسبت به استرس دارد. در صورتی که هر دو بالا باشند، آسیب پذیری کمتر است.

در صورت مشغولیت ذهنی و فکری و عدم اطمینان شخص درباره تأمین مالی معیشتی خود و لزوم وفق دادن خود با شرایط اقتصادی، تورم و هزینه های مربوط به زندگی، خود می تواند یکی از عوامل ایجاد کننده استرس در افراد محسوب شود.

حوادث زندگی اعم از مثبت و منفی نیاز به سازگاری مجدد و اساسی فرد دارد که این سازگاری مجدد به نوبه خود می تواند استرس زا باشد. بنابراین حوادث ناخوشایند و نامطلوب، خبرهای ناگوار مانند از دست دادن دوستان و عزیزانی که فرد در ارتباط نزدیک با آنها بوده است، نیز می توانند در فرد ایجاد استرس کنند.

نتایج مطالعه حاضر نشان می دهد که مدیران ارشد بیمارستانهای مورد مطالعه تحت فشار استرسهای گوناگون قرار دارند. چنین شرایطی برای محیط کاری و کیفیت زندگی آنان مناسب نیست و شناسایی مداخلاتی که بتواند استرس آنها را کاهش دهد ضروری است.

**References:**

- 1- Nikravesht. H. Roll of stress in nursing care. 6th congress of stress. University of medical sciences and health services.2005.
- 2- Mostafavi Abdolmaleki. M. Stress and physiopathology consequences. Thesis for PhD degree. tehran. Shahid Beheshti University. 1982.
- 3- Enjezab. M. Assessing the relationship between occupational stress and behavioral and psychological reactions of midwives in public hospitals of Yazd. the first national congress on resource management. Yazd. 2003.
- 4- Tarbiat. M. Survey on occupational stress and assessing mental health in nurses of Rasht hospitals, Thesis for MS degree. Tehran University of Medical Sciences.1382.
- 5- Sirati nayer. M. Assessing the relationship between stress and efficiency of nursing managers. Journal of Teb Nezami:2004.5(1). 33-37
- 6- Abtahi. H, Alvani. M. Survey on mental pressures in industrial management sector, journal of Management Studies:1993. 2(5).11-40.
- 7- Tavakoli. G. Assessing the effect of occupational stress on mental health and managers' performance. Journal of Hakim: 2003. 5(4). 248-54.
- 8- Zahiri. M. Assessing the stressful factors in managers of Fars Hospitals. Thesis for MS degree. Management faculty. Iran University of Medical Sciences. 1996.
- 9- Mirsamadi. M, Jafarpour. A. The factors leading to stress in managers of health care centers of Tehran. Journal of Thought and Behavior:2006. 43. 449-454.
- 10- Ghaderi zadeh. B. Stress in senior managers of Kohgilouyeh and Boyrahmad Province. Journal of Armaghan Danesh: 11(3).89-98.