



## بررسی استرس‌های شغلی کارکنان مدارک پزشکی شاغل در بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران

دکتر پوران رلیسی<sup>\*</sup>، فرشید منجمی<sup>\*\*</sup>

### چکیده

با استفاده از پرسشنامه نقش‌های شغلی اسپینو و همکاران، ۱۱۷ نفر زن و ۷۸ نفر مرد از نظر میزان استرس شغلی مورد بررسی قرار گرفتند. داده‌های پژوهش به کمک شاخصهای آمار توصیفی و آزمون‌های دو مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌ها نشان دادند که برای کارکنان هر چهار بخش: ۱- پذیرش، ۲- بایگانی مدارک پزشکی، ۳- آمار و ۴- کدگذاری، محیط فیزیکی کار بیشترین میزان استرس زایی را داشته است. آزمون آماری  $\chi^2$  دو ارتباط معنی‌داری را میان شدت استرس شغلی و جنسیت، وضعیت تأهل و میزان تحصیلات افراد مورد بررسی نشان داد. بدین معنی که میزان استرس زنان در جامعه مورد بررسی بیش از مردان، کارکنان مجرد بیش از کارکنان متأهل و کارکنان با تحصیلات کارشناسی و بالاتر بیش از کارکنان با سایر مدارک تحصیلی بود. افراد مورد بررسی مهمترین عوامل استرس‌زای محیط کار خود را عدم توانایی پاسخ به تمامی بیمارارن مراجعه‌کننده، کم بودن فضای پذیرش و بایگانی، تأخیر حضور پزشکان، عدم بکارگیری تکنولوژی جدید در بایگانی، نفرستادن به موقع پرونده از بخشها، اشتباه بودن آمار بخشها، ارائه نکردن به موقع آمار توسط بخشها، بی‌توجهی مسئولین به آمار تهیه شده، ناخوانا بودن خط پزشکان، عدم درج تشخیص‌نهایی توسط پزشکان، به کار نگرفتن نشانه‌های اختصاری رایج و عدم توجه مسئولین به کدگذاری بیمارها برشمرده‌اند.

**کلیدواژه:** استرس‌های شغلی، کارکنان مدارک پزشکی، بیمارستانهای آموزشی، بهداشت حرفه‌ای

استرس‌های شغلی و تأثیر آن بر سلامت بدنی - روانی      نیروی کار در سازمانها، شناخت عوامل استرس‌زا و

\* دکتری تخصصی روانشناسی تربیتی و تحقیق، عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، تهران، خ ولیعصر (عج)، بالاتر از خ ظفر، نبش خ بهرامی، پلاک ۱.  
\*\* کارشناس ارشد آموزش مدارک پزشکی، تهران، خیابان حافظ، چهارراه بوسف آباد، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

راههای مقابله با آن در چند دهه اخیر توجه پژوهشگران از جمله کوپر<sup>(۱)</sup> و مارشال<sup>(۲)</sup> (۱۹۷۶)، کوپر و مارشال (۱۹۷۸)، لم<sup>(۳)</sup>، اونگ<sup>(۴)</sup> و ونگ<sup>(۵)</sup> (۱۹۸۵)، بیلت<sup>(۶)</sup> و پچ<sup>(۷)</sup> (۱۹۸۷)، لم، لی<sup>(۸)</sup> و اونگ (۱۹۸۷)، ساترلند<sup>(۹)</sup> و کوپر (۱۹۸۸)، هاتمن<sup>(۱۰)</sup> و همکاران (۱۹۹۴)، حمید (۱۳۶۸)، الوانی (۱۳۷۱)، ابطحی و الوانی (۱۳۷۱)، خوارزمی (۱۳۷۱)، شعاری (۱۳۷۳)، ملکوتی، بخشانی، زهروی (۱۳۷۳)، شریعت (۱۳۷۴)، عطار (۱۳۷۴)، نصر اصفهانی و باقری (۱۳۷۴)، رئیسی و ظهیری (۱۳۷۷)، را به خود جلب کرده است.

با آنکه پژوهشهای زیادی در زمینه وجود استرسهای شغلی کارکنان انجام شده میزان شیوع استرس در کارکنان مدارک پزشکی بیمارستانها و عوامل استرس زای شغلی آنها کمتر مورد ارزشیابی قرار گرفته است.

بی شک بررسی استرسهای شغلی در سازمانها مستلزم شناخت عوامل ایجاد کننده استرس می باشد. از آنجا که هر سازمان دارای ویژگی های خاص خود می باشد، بنابراین شناخت این عوامل همراه با میزان شیوع استرس برای کارکنان آنها از اهمیت ویژه ای برخوردار است. بدین سبب هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی میزان شیوع استرس در کارکنان مدارک پزشکی در بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی ایران و تعیین عوامل استرس زای شغلی آنان بوده است.

## روش

این بررسی از نوع بررسیهای زمینه یابی بوده و جامعه پژوهش را کارکنان شاغل در واحد مدارک پزشکی بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران تشکیل داده اند.

آزمودنیهای پژوهش را ۲۰۳ نفر از کارکنان مدارک پزشکی بیمارستانهای آموزشی دانشگاه یاد شده تشکیل داده اند. ۸ نفر به علت عدم همکاری از پژوهش حذف شدند و بررسی بر روی ۱۹۵ نفر (۱۱۷ زن، ۷۸ مرد)

انجام گردید. برای سنجش میزان استرس شغلی از بخش نخست پرسشنامه نقش های شغلی اسپو (اسپیو<sup>(۱۱)</sup>)، (۱۹۸۷) استفاده شد. پرسشنامه یاد شده از سه قسمت تشکیل شده است که ۶۰ پرسش نخست آن برای سنجش استرس فرد از شش بعد: ۱- بارکاری نقش، ۲- بی کفایتی نقش، ۳- دوگانگی نقش، ۴- محدوده نقش، ۵- مسئولیت و ۶- محیط فیزیکی می باشد که در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفت. ابعاد شش گانه یاد شده هر کدام توسط ۱۰ پرسش مورد ارزشیابی قرار گرفتند. بعد "بارکاری نقش" وضعیت شخص را نسبت به تقاضاهای محیط کار مورد بررسی قرار می داد. بعد "بی کفایتی نقش" تناسب میزان مهارت، تحصیلات و ویژگیهای آموزشی و تجربی فرد را با نیازهای محیط کار ارزیابی می نمود. بعد "دوگانگی نقش" آگاهی فرد از اولویت ها، چشمداشت های محیط کار و معیارهای ارزشیابی را ارزیابی می کرد. بعد "محدوده نقش" تضادهایی را که فرد از نظر وجدان کاری و نقشی که از او در محیط کار انتظار می رود مورد ارزشیابی قرار می داد. بعد "مسئولیت" احساس مسئولیت فرد از نظر کارآیی و رفاه دیگران در محیط کار را می سنجید و بعد "محیط فیزیکی" شرایط نامساعد فیزیکی محیط کار را که فرد در معرض آن قرار دارد بررسی می کرد. برای هر پرسش ۵ گزینه، از هرگز (برابر ۱ نمره) تا بیشتر اوقات (برابر ۵ نمره) وجود دارد. بر اساس نمره های به دست آمده فرد در یکی از چهار گروه زیر قرار می گرفت: ۱- بدون استرس، ۲- طبیعی (استرس کم)، ۳- متوسط، ۴- شدید.

امروزه این پرسشنامه در آمریکا به عنوان یک آزمون معتبر برای اندازه گیری استرس شغلی به کار گرفته می شود. این آزمون در سال ۱۹۸۱ معرفی شده و چندین بار تجدید

1-Cooper	2-Marshall
3-Lam	4-Ong
5-Wong	6-Billette
7-Piche	8-Lee
9-Sutherland	10-Houtman
11-Osipow	

نظر شده است. پایایی این آزمون به شیوه آزمون - آزمون مجدد در سطح رضایت بخشی محاسبه گردید. برای تعیین اعتبار تکنیکی این پرسشنامه، پس از ترجمه پرسشنامه از زبان اصلی، مجدداً به مترجم مستقلی سپرده شد تا به زبان اصلی (انگلیسی) ترجمه گردد. انجام این کار برای مطمئن شدن از انتقال مفاهیم به زبان فارسی بود. اسپو (۱۹۸۷) ابعاد مختلف استرس شغلی را امتیاز بندی نموده است (جدول ۱).

در هنگام نمره گذاری پرسشنامه چنانچه فردی در هر یک از ابعاد ۶ گانه استرس به ۵ سؤال یا بیشتر پاسخ نداده بود پرسشنامه وی کنار گذاشته می شد و در صورتیکه به کمتر از ۵ سؤال پاسخ نداده بود نمره استرس وی با توجه به بقیه پرسشها پاسخ مناسب داده می شد. برای شناخت عوامل استرس زا در آزمودنیهای پژوهش حاضر در هر یک از بخشهای پذیرش، بایگانی، آمار و کدگذاری، ۵ پرسش بسته بطور جداگانه در انتهای پرسشنامه گنجانیده شد. پاسخ این پرسشها ۵ گزینه‌ای، و از "هیچ = ۱" تا "خیلی زیاد = ۵" بود که شدت استرس‌زایی عوامل مطرح شده را تعیین می نمود ضمناً یک "پرسش باز" برای پوشش دادن عوامل استرس‌زایی که ۵ پرسش یاد شده پوشش نمی داد افزوده شد.

#### یافته‌ها

۱۹۵ نفر (۱۱۷ نفر زن و ۷۸ نفر مرد) در این بررسی شرکت داشتند که از این تعداد سه نفر مرد نیز از پرکردن پرسشنامه استرس خودداری نمودند. از این رو در جدولهای ارائه شده شمار کارکنان مورد بررسی ۱۹۲ نفر گزارش شده است. جدول ۲، فهرست بیمارستانهای مورد بررسی را بر حسب تعداد تخت، نوع بیمارستان و شمار کارکنان شاغل در بخش مدارک پزشکی نشان می دهد. جدول ۳، توزیع فراوانی افراد مورد پژوهش را بر حسب گروههای سنی، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، نوع تحصیلات، سابقه کار به طور کلی و سابقه کار در واحد

جدول ۱- ابعاد مختلف پرسشنامه استرس شغلی و امتیازهای مربوطه در زنان و مردان (اسپو و همکاران، ۱۹۸۷)

امتیاز پرسشنامه	زنان	مردان
<b>بارکاری نقش</b>		
بدون استرس	۱۰-۱۷	۱۰-۲۱
طبیعی	۱۸-۳۳	۲۲-۲۵
متوسط	۳۴-۴۱	۳۶-۴۳
شدید	۴۲-۵۰	۴۳-۵۰
<b>بی کفایتی نقش</b>		
بدون استرس	۱۰-۱۵	۱۰-۱۵
طبیعی	۱۶-۳۴	۱۵-۲۸
متوسط	۳۵-۴۲	۲۹-۳۵
شدید	۴۳-۵۰	۳۶-۴۲
<b>دوگانگی نقش</b>		
بدون استرس	۱۰-۱۳	۱۰-۱۴
طبیعی	۱۴-۲۵	۱۵-۲۶
متوسط	۲۶-۳۱	۲۷-۳۲
شدید	۳۲-۳۸	۳۳-۳۹
<b>محدوده نقش</b>		
بدون استرس	۱۰-۱۳	۱۰-۱۴
طبیعی	۱۴-۲۹	۱۵-۲۶
متوسط	۳۰-۳۷	۲۷-۳۲
شدید	۳۸-۴۲	۳۳-۳۹
<b>مسئولیت</b>		
بدون استرس	۱۰-۱۶	۱۰-۱۹
طبیعی	۱۷-۲۹	۲۰-۲۳
متوسط	۳۰-۳۶	۲۴-۳۹
شدید	۳۷-۴۳	۴۰-۴۷
<b>محیط فیزیکی</b>		
طبیعی	۱۰-۲۴	۱۰-۱۹
متوسط	۲۵-۳۲	۲۰-۲۴
شدید	۳۳-۴۰	۲۵-۳۰
<b>استرس کلی</b>		
بدون استرس	۶۰-۱۰۷	۶۰-۱۳۳
طبیعی	۱۰۸-۲۰۳	۱۳۴-۲۱۶
متوسط	۲۰۴-۲۵۱	۲۱۷-۲۵۸
شدید	۲۵۲-۳۰۰	۲۵۹-۳۰۰

جدول ۲ - بیمارستانهای مورد بررسی، نوع بیمارستان،

تعداد تخت و کارکنان مدارک پزشکی

نام بیمارستان	نوع بیمارستان	تعداد تخت	تعداد کارکنان
حضرت رسول اکرم (ص)	عمومی	۲۲۲	۲۵
فیروزآبادی	عمومی	۳۷۵	۱۷
شهید رهنمون	عمومی	۱۳۷	۱۲
شهدای هفتم تیر	عمومی	۱۷۰	۱۱
فیروزگر	عمومی	۱۲۰	۱۹
شهید نواب صفوی	تخصصی	۱۱۰	۶
شفایحیائیان	تخصصی	۱۹۲	۱۱
شهید اسماعیلی	تخصصی	۷۵	۶
حضرت فاطمه (س)	تخصصی	۱۲۵	۱۱
سوانح سوختگی توحید	تخصصی	۱۰۰	۸
شهید هاشمی نژاد	تخصصی	۱۵۰	۱۱
قلب شهید رجایی	تخصصی	۵۲۸	۳۳
حضرت علی اصغر (س)	تخصصی	۱۱۸	۸
شهید مطهری	تخصصی	۱۲۰	۷
شهید اکبرآبادی	تخصصی	۲۲۰	۱۸

Andoosh  
Va  
Raftar  
اندیشه و رفتار  
۴۸

جدول ۳- ادامه

جنس	زن	مرد	جمع
تعداد	درصد	تعداد	درصد
<b>وضعیت تأهل</b>			
مجرد	۲۷	۹	۲۸/۷
متاهل	۶۹	۶۹	۷۰/۸
سایر	۱	-	۰/۵
<b>میزان تحصیلات</b>			
زیردیپلم	۱۲	۲۱	۱۶/۹
دیپلم	۵۷	۳۲	۲۵/۷
کاردانی	۱۳	۱۲	۱۳/۳
کارشناسی	۳۰	۱۲	۲۱/۵
بالا تراز	۲	-	۲/۱
کارشناسی بدون جواب	-	۱	۰/۵
<b>نوع تحصیلات</b>			
دانشگاهی	۲۲	۲۲	۳۳/۸
مدارک پزشکی	۲	۳	۳/۶
دانشگاهی غیر مدارک پزشکی	۲	۳	۳/۶
فاقد تحصیلات دانشگاهی	۶۹	۵۳	۶۲/۶
<b>سابقه کارکلی (بر حسب سال)</b>			

جدول ۳- توزیع فراوانی کارکنان مورد بررسی بر حسب

جنسیت، گروههای سنی، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، نوع تحصیلات و سابقه کار (N=195).

جنس	زن	مرد	جمع
تعداد	درصد	تعداد	درصد
<b>متغیرها</b>			
<b>گروههای سنی</b>			
۲۰-۲۴	۱۳	۱	۷/۲
۲۵-۲۹	۲۴	۱۵	۲۰
۳۰-۳۴	۱۵	۹	۱۲/۳
۳۵-۳۹	۲۳	۱۳	۱۸/۵
۴۰-۴۴	۱۹	۲۰	۲۰
۴۵-۴۹	۱۲	۱۰	۱۱/۳
۵۰-۵۴	۵	۶	۵/۶
۵۵ سال و بالاتر	۶	۴	۵/۱

سال پنجم، شماره ۱، بهار ۱۳۷۸  
Vol. 5/NO. 1&2/Summer & Fall, 1999

جنس	زن	مرد	جمع
تعداد درصد	تعداد درصد	تعداد درصد	تعداد درصد
سابقه کار در واحد مدارک پزشکی (بر حسب سال)			
کمتر از ۵	۳۰	۱۹	۵۹
۵-۹	۲۷	۲۰	۴۷
۱۰-۱۴	۱۰	۱۰	۲۰
۱۵-۱۹	۲۲	۱۳	۳۵
۲۰-۲۴	۱۶	۱۲	۲۸
بیشتر از ۲۴	۲	۴	۶

واحدهای بیمارستانی و یا خارج از بیمارستان با چند سال سابقه کار جذب شده‌اند. جدول ۳ نشان می‌دهد که ۷۲/۶٪ زنان و ۸۰/۸٪ مردان در استخدام رسمی سازمان بوده‌اند.

جدول ۴ توزیع فراوانی کارکنان مورد بررسی را بر حسب بخش کاری، شیفت کاری، کار در شیفت غیر موظف و وضعیت چرخشی بودن کار به تفکیک جنس جدول ۴- توزیع فراوانی مطلق و نسبی کارکنان مورد بررسی بر حسب بخش کاری، شیفت کاری، کار در شیفت غیر موظف، وضعیت چرخشی بودن کار و جنس

جنس	زن	مرد	جمع
متغیرها	تعداد درصد	تعداد درصد	تعداد درصد
بخش مدارک پزشکی			
پذیرش	۵۳	۲۹	۸۲
بایگانی	۲۳	۲۷	۵۰
مدارک پزشکی			
آمار	۱۸	۷	۲۵
کدگذاری	۲۰	۴	۲۴
سایر موارد	۵	۴	۹
شیفت کاری			
صبح	۱۰۵	۶۳	۱۶۸
عصر	۸	۱۶	۲۴
شب	۵	۹	۱۴
شیفت در گردش	۵	۱	۶
کار در شیفت غیر موظف			
بلی	۲۳	۲۵	۴۸
خیر	۷۴	۳۳	۱۰۷
وضعیت کار در بخشهای مدارک پزشکی			
چرخشی	۲۰	۱۳	۳۳
ثابت	۹۶	۶۴	۱۶۰
بدون جواب	۱	۱	۲

مدارک پزشکی به تفکیک جنس نشان می‌دهد. همان‌طور که جدول نشان می‌دهد بیشترین کارکنان بخش مدارک پزشکی را خانمها تشکیل می‌دادند. بالاترین درصد خانمها (۲۰/۵٪) در گروه سنی ۲۵-۲۹ سال و بیشترین درصد آقایان (۲۴/۶٪) در گروه سنی ۴۰-۴۴ سال قرار داشتند. همان‌طور که جدول نشان می‌دهد، ۷۰/۸٪ افراد مورد بررسی متأهل بودند. این رقم برای زنان ۵۹٪ و برای مردان ۸۸/۵٪ بود.

در رابطه با میزان تحصیلات، جدول یاد شده نشان می‌دهد که ۴۸/۷٪ زنان و ۴۱٪ مردان دارای مدرک تحصیلی دیپلم بوده‌اند. یافته‌ها همچنین نشان داد که مردان بیشتر دارای مدارک زیر دیپلم بودند و از نظر مدارک کارشناسی و بالاتر زنان در وضعیت بهتری نسبت به مردان قرار داشتند. یافته‌های این جدول همچنین نشان داد که ۵۹٪ زنان و ۶۸٪ مردان مورد بررسی تحصیلات دانشگاهی نداشته‌اند.

۲۹/۸٪ کارکنان شاغل در بخش مدارک پزشکی دارای ۲۰-۲۴ سال سابقه کار بوده‌اند و ۳۰/۳٪ کل کارکنان سابقه کاری کمتر از ۵ سال در بخش مدارک پزشکی داشته‌اند. این مطلب نشان دهنده آن است که بیشتر نیروهای شاغل در بخش مدارک پزشکی از سایر

نشان می‌دهد. یافته‌های جدول ۴ نشان می‌دهد که بیشترین درصد نیروی شاغل در بخش مدارک پزشکی (۵۲/۳٪) در بخش پذیرش مشغول فعالیت بوده‌اند. یافته‌های این جدول همچنین نشان می‌دهد که زنها بیشتر در شیفت صبح و مردان بیشتر در شیفت عصر و شب فعالیت داشته‌اند. درصد زیادی از کارکنان زن (۸۳/۳٪) به صورت شیفت در گردش فعالیت داشتند اما این نسبت در مردان ۱۶/۷٪ بود. ۴۵/۱٪ کارکنان مورد بررسی در شیفت غیر موظف کار می‌کردند و نسبت مردان به زنان در این مورد بیشتر بود (۵۷/۷٪ در برابر ۳۶/۷٪). همچنین ۸۰٪ افراد مورد پژوهش کار در بخش مدارک پزشکی را حرفه اصلی خود می‌دانستند که این نسبت برای زنان برابر ۸۳/۸٪ و برای مردان ۷۴/۴٪ بود.

در رابطه با بعد بارکاری نقش، یافته‌های پژوهش نشان دادند که ۲/۶٪ کارکنان مرد شاغل در بخش پذیرش دارای استرس شدید و ۱۰/۳٪ کارکنان زن شاغل در بخش بایگانی دارای استرس در حد متوسط بودند. بیشتر افراد مورد بررسی دارای استرس در حد کم (طبیعی) بودند.

در رابطه با بعد محدوده نقش، نتایج نشان داد که ۱۸/۴٪ کارکنان مرد شاغل در بخش پذیرش در رابطه با این بعد دارای استرس شدید و ۲۹/۴٪ کارکنان مرد شاغل در بایگانی دارای استرس متوسط می‌باشند.

در رابطه با بعد بی‌کفایتی نیز ۲۰٪ مردان شاغل در بخش پذیرش، ۳/۴٪ زنان و ۱۷/۷٪ مردان در بخش بایگانی دارای استرس شدید بودند. درصد زنانی که در بخش بایگانی دارای استرس متوسط بودند قابل توجه می‌باشد. در این بخش ۴۴/۸٪ زنان دارای استرس متوسط بودند.

در رابطه با بعد دوگانگی نقش یافته‌های پژوهش نشان داد که ۱۰/۹٪ کارکنان زن و ۲/۶٪ کارکنان مرد در بخش پذیرش و ۶/۹٪ زنان در بخش بایگانی دارای استرس شدید بودند.

در رابطه با بعد مسئولیت نتایج نشان داد که ۲/۱٪ زنان و ۲/۶٪ مردان در بخش پذیرش همچنین ۶/۹٪ زنان در بخش بایگانی و ۹/۱٪ زنان در بخش کدگذاری دارای استرس شدید بوده‌اند. در بخش پذیرش نیز ۶۳/۲٪ مردان و ۱۹/۱٪ زنان و در بخش بایگانی ۴۱/۲٪ مردان و ۲۰/۷٪ زنان دارای استرس در حد متوسط بودند.

یافته‌های پژوهش همچنین نشان می‌دهد که کارکنان مورد بررسی در بعد محیط فیزیکی، استرس بیشتری نسبت به ابعاد دیگر داشته‌اند. در این بعد شمار افراد با استرس شدید نسبت به ابعاد دیگر بیشتر بوده است (جدول ۵).

همان‌طور که در جدول دیده می‌شود افراد مورد بررسی

جدول ۵- فراوانی مطلق و نسبی مورد مطالعه بر حسب ابعاد مختلف پرسشنامه و میزان استرس

ابعاد پرسشنامه	میزان استرس		بدون استرس		کم		متوسط		شدید		جمع
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
بارکاری نقش	۲۷	۱۷/۲	۱۲۲	۷۷/۷	۷	۴/۵	۱	۰/۶	۱۵۷		
مسئولیت	۲۳	۱۴/۶	۸۲	۵۲/۲	۴۷	۲۹/۹	۵	۳/۲	۱۵۷		
دوگانگی نقش	۲۱	۱۳/۴	۱۱۱	۷۰/۷	۱۷	۱۰/۸	۸	۵/۱	۱۵۷		
محدوده نقش	۱۴	۸/۹۷	۱۰۹	۶۹/۶	۲۶	۱۶/۷	۸	۵/۱	۱۵۶		
بی‌کفایتی نقش	۵	۳/۲	۹۹	۶/۴	۳۹	۲/۵	۱۱	۷/۱	۱۵۴		
محیط فیزیکی	-	-	۹۳	۶۱/۶	۲۱	۲۷/۱	۱۷	۱۱/۳	۱۵۳		

کمترین استرس را در بعد بارکاری نقش و بیشترین استرس را در بعد محیط فیزیکی دارا بوده‌اند. در بعد محیط فیزیکی کار، ۳۸/۴٪ و در بعد "بارکاری نقش" ۵٪ آنها دارای استرس در حد متوسط تا شدید بودند.

در این پژوهش ارتباط میان مشخصات فردی پاسخگویان و میزان استرس آنها نیز سنجیده شد. یافته‌ها نشان داد که بین جنس، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات و میزان استرس افراد مورد بررسی رابطه معنی داری وجود دارد اما سن، نوع تحصیلات (مدارک پزشکی/مدارک غیرپزشکی)، سابقه کار کلی، سابقه کار در واحد مدارک پزشکی، بخش فعالیت (پذیرش، بایگانی، آمار و کدگذاری)، چرخشی بودن کار، کار در شیفت غیرموظف، و میزان استرس رابطه آماری معنی داری را نشان نداد (جدول ۶).

یافته‌های پژوهش نشان داد که زنان بیشتر از مردان، کارکنان مجرد بیشتر از افراد متأهل و افراد با تحصیلات

جدول ۶ - نتایج آزمونهای آماری خرد و بر روی ویژگیهای فردی پاسخگویان و میزان استرس آنان.

نام متغیر	نمره	درجه	سطح معنی داری
	$\chi^2$	آزادی	
سن	۶/۳۶	۳	N.S.
جنس	۳۱/۳۶	۱	۰/۰۰۰۱
تأهل	۸/۷۱	۱	۰/۰۰۱
میزان تحصیلات	۹/۰۱	۳	۰/۰۵
نوع تحصیلات	۱/۱۲	۲	N.S.
سابقه کار کلی	۳/۷۱	۲	N.S.
سابقه کار در واحد مدارک پزشکی	۵/۶۸	۲	N.S.
بخش فعالیت	۰/۸۸	۳	N.S.
چرخشی بودن کار	۰/۰۱	۱	N.S.
کار در شیفت غیرموظف	۰/۱۱	۱	N.S.

بالتر (کارشناسی و بالاتر) بیشتر از افراد با تحصیلات پایین تر (کاردانی، دیپلم و پایین تر) دارای استرس بوده‌اند. تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش به کمک آزمون دقیق فیشر تفاوت معنی داری را میان آزمودنیهای پژوهش در زمینه شیفت کاری و نوع استخدام نشان نداد.

در زمینه عوامل استرس زای ویژه واحد مدارک پزشکی که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت افراد مورد پژوهش عوامل زیر را استرس زا دانسته‌اند:

در بخش پذیرش: عدم توانایی پاسخ به تمامی بیماران مراجعه کننده، کم بودن فضای پذیرش، تأخیر حضور پزشکان؛ در بخش بایگانی: کم بودن فضای بایگانی، بکار نرفتن فن‌آوری نوین، نفرستادن به موقع پرونده از بخشها؛ در بخش آمار: اشتباه بودن آمار بخشها، ارائه نکردن به موقع آمار توسط بخشها، بی توجهی مسئولین به آمار تهیه شده؛ در بخش کدگذاری: ناخوانا بودن خط پزشکان، درج نکردن تشخیص نهایی توسط پزشکان و بکارگیری علائم اختصاری غیر رایج.

به طور کلی یافته‌های پژوهش نشان داد که متغیرهای زمینه‌ای شامل سن، جنسیت، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، نوع بخش، نوع شیفت، گذراندن دوره ویژه، مدت گذراندن دوره و سابقه کار در بخش‌های ویژه با تنیدگی ناشی از نقش (استرس شغلی ناشی از نقش) ارتباط معنی داری ندارد.

### بحث در یافته‌ها

در این پژوهش ۱۱۷ زن و ۷۵ مرد شرکت نمودند. بیشترین درصد زنان در گروه سنی ۲۹-۲۵ سال (۲۰/۵٪) و کمترین درصد در گروه سنی ۵۴-۵۰ سال (۴/۳٪) قرار داشتند و برای مردان بیشترین درصد در گروه سنی ۴۴-۴۰ سال (۲۴/۶٪) و کمترین درصد در گروه سنی ۲۴-۲۰ سال (۱/۳٪) بود. یافته‌ها نشان داد که زنان نسبت به مردان و افراد مجرد، نسبت به افراد متأهل از استرس بیشتری برخوردار بوده‌اند.

یافته‌های این پژوهش همچنان نشان داد که افراد با تحصیلات بالاتر بطور معنی داری بیش از کارکنان با تحصیلات پایین‌تر (کاردانی، دیپلم و زیر دیپلم) دارای استرس بوده‌اند. شاید یک دلیل آن برآورده نشدن نیازهای روانی افراد تحصیلکرده در محیط کار یا نسبت به شغل خود باشد که نیاز به پژوهش بیشتری دارد. یافته‌ها همچنین نشان داد که استرس ناشی از بعد محیط فیزیکی در تمامی بخشها وجود دارد بطوریکه ۸/۹٪ کارکنان بخش پذیرش، ۱۵/۲٪ کارکنان بایگانی مدارک پزشکی، ۶/۷٪ کارکنان بخش آمار و ۱۸/۲٪ کارکنان بخش کدگذاری بیمارها در این بعد دارای استرس شدید بودند. یافته‌های پژوهش حاضر در این زمینه با یافته‌های پژوهشهای دیگر مطابقت دارد.

در بررسی مشابهی که عبدی (۱۳۷۳) بر روی استرس شغلی پرستاران و ارتباط آن با فرسودگی شغلی ۲۴ پرستار شاغل در بخش مراقبت‌های ویژه بیمارستانهای شهر یزدی انجام داد دریافت که بیشتر پرستاران در پنج بعد تنیدگی ناشی از نقش (یعنی بارکاری نقش، بی‌کفایتی نقش، دوگانگی نقش، مسئولیت و محیط فیزیکی) در سطح طبیعی قرار داشتند و از نظر بعد محدوده نقش استرس آنها در سطح متوسط بود. از نظر نمره کلی استرس، پرستاران در سطح طبیعی قرار داشتند.

در پژوهشی که توسط ابطیحی و الوانی (۱۳۷۱) بر روی فشارهای عصبی مدیران بخش صنعت در ایران انجام گرفت، مهمترین عوامل استرس زای محیط کار به ترتیب اولویت عبارت بودند از وجود تبعیض در محیط کار، کمبود اختیارات در رابطه با وظایف و مسئولیت‌های محوله، داشتن مشکل با مدیران و سرپرستان خود، کمبود حقوق و مزایا، مشکلات با کارکنان، محیط فیزیکی نامناسب کار و مشکلات همکاران.

در پژوهش دیگری که توسط رئیسی و ظهیری (۱۳۷۷) بر روی استرس مدیران بیمارستانها انجام گردید

شرایط فیزیکی محیط کار، خستگی و حوادث ناشی از آن دومین عامل مهم استرس‌زا شناخته شد.

در این پژوهش عوامل استرس‌زا برای مدیران بیشتر عوامل شغلی بودند که در رأس آنها شرایط فیزیکی محیط کار قرار داشت.

استانهوپ<sup>(۱)</sup> و لندکستر<sup>(۲)</sup> (۱۹۸۸) نیز سه دسته عوامل استرس‌زا را برای کارکنان بهداشتی - درمانی مشخص نموده‌اند:

۱- عوامل محیطی مانند نبودن امکانات و تجهیزات، ناهماهنگی شرایط فیزیکی سازمان و کمبود کارکنان.

۲- شیوه ارتباط ناموفق.

۳- تماس‌کادر بهداشتی - درمانی با مراجعین و خانواده‌ها.

در پژوهشی که توسط محمدی (۱۳۷۲) به منظور

بررسی استرس مدیران میانی بنیاد مستضعفان و جانبازان

انجام شد نشان داده شد که شرایط فیزیکی محیط کار یکی

از عوامل مهم استرس‌زا برای افراد مورد بررسی می‌باشد.

در پژوهش دیگری که توسط حیدری گرجی (۱۳۷۲) به

منظور بررسی عوامل استرس‌زای شغلی مدیران پرستاری

بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات

بهداشتی - درمانی استان گیلان انجام گردید، نشان داده

شد که بی‌توجهی مسئولین به پیشنهادها ارائه شده از

سوی مدیران، کمبود فضای کافی برای کار، کمبود وسایل و

تجهیزات بیمارستانی، تغییر و گسترش بخشها از عوامل

استرس‌زا بوده‌اند.

## منابع

الوانی، سید مهدی (۱۳۷۱). فشارهای عصبی در سازمان و

راههای مقابله با آن. مدیریت عمومی (چاپ پنجم)، تهران:

نشر نی.

ابطیحی، حسین و الوانی، مهدی (۱۳۷۱). پژوهشی پیرامون

فشارهای عصبی مدیران بخش صنعت در کشور. فصلنامه



مطالعات مدیریت، دوره دوم، شماره ۵، ۳۶-۱۱.

حمید، نجمه (۱۳۶۸). استرس در مشاغل اجرایی. خلاصه مقالات اولین سمپوزیوم استرس، انستیتو روانپزشکی تهران، تهران.

حیدری گرجی، داود (۱۳۷۲). بررسی و تأثیر استرس بر عملکرد نیروی انسانی سازمان امور اداری و استخدامی کشور. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی، دانشگاه تهران، تهران.

خوارزمی، شهیندخت (۱۳۷۱). مدیران، کارکنان و فشارهای عصبی. مجله تدبیر، سال سوم، شماره ۲۸، ۵۱-۵۰.

رئسی، پوران و ظهیری، منصور (۱۳۷۷). بررسی شیوع استرس شدید، عوامل استرس زا و تأثیر آن بر عملکرد مدیران بیمارستانها. فصلنامه اندیشه و رفتار، سال چهارم، شماره ۲، ۴۸-۴۰.

شریعت، فریبا (۱۳۷۴). بررسی ارتباط بین میزان تنیدگی شغلی و میزان افسردگی ماماهاای شاغل در دانشگاههای علوم پزشکی شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران.

شماری، لیدا (۱۳۷۳). بررسی رتبه بندی عوامل تنش زای شغلی در کتابداران شاغل در دانشگاههای علوم پزشکی شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران.

عبدی، هما (۱۳۷۳). بررسی میزان تنیدگی ناشی از محیط کار و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بخشهای مراقبتهای ویژه بیمارستانهای یزد در سال ۱۳۷۳. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی ایران، دانشکده پرستاری مامایی.

مطار، حمید (۱۳۷۴). بررسی رابطه استرس شغلی با خشنودی شغلی و سلامت روان کارکنان یک مجتمع صنعتی. پایان نامه کارشناسی ارشد، روانشناسی بالینی،

انستیتو روانپزشکی تهران.

علوی، امین ... (۱۳۷۴). فشارهای عصبی و روانی در سازمان تجارت، نشریه داخلی بانک تجارت، شماره ۲، ۴۳-۴۲. محمدی، محسن (۱۳۷۲). مطالعه استرس مدیران میانی بنیاد مستضعفان و جانبازان انقلاب اسلامی. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی.

ملکوتی، کاظم؛ بخشانی، نورمحمد و زهروی، طاهره (۱۳۷۳). بررسی ارتباط استرسهای شغلی و اختلالات افسردگی و اضطراب در کارکنان بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی زاهدان. فصلنامه اندیشه و رفتار، سال اول، شماره ۲ و ۳، ۸۶-۷۶.

نصراصفهانی، مهدی و باقری، عباس (۱۳۶۷). بررسی فشارهای روانی یک محیط کار صنعتی. فصلنامه اندیشه و رفتار، سال سوم، شماره ۳، ۳۷-۲۹.

Billette, A., & Piche, G. (1987). Health problems of data entry clerks and related job stressors. *Journal of Occupation of Medicine*, 29, 942-948.

Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.

Cooper, C. L., & Marshall, J. (1978). Sources of managerial and white collar stress. In L. Cooper & R. Payne (Eds.), *Stress at work*, (pp.81-106). New York: John Wiley.

Houtman, L. D., Bongers, P. M., Smulders, G. W., & Kompier, M. J. (1994). Psychosocial stressors at work and musculoskeletal problems. *Scandinavian Journal of Work Environmental Health*, 20, 139-145.

Kawa Kami, N., & Araki, S. (1990). Effect of job stress on occurrence of major depression in Japanese industry. *Journal of Occupation Medicine*, 32, 22-25.

Kalimo, R., El-Batawi, W. A., & Cooper, C. L. (1987).

*Psychosocial factors at work and their relation to health.* Geneva: World Health Organization.

Lam, T. H., Lee, P. W., & Ong, S. G. (1987). Mental health and work stress. *Journal of Occupational Medicine*, 29, 892-897.

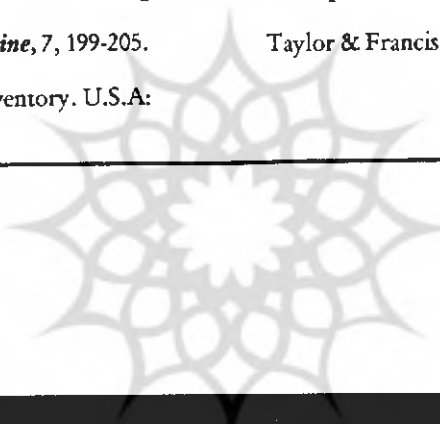
Lam, T. H., Ong, S. G., & Wong, C. M. (1985). Mental health and work stress in office workers in Hong Kong. *Journal of Occupational Medicine*, 7, 199-205.

Osipow, S. (1987). Occupational Stress Inventory. U.S.A:

*Psychological Assessment Resources Inc.*

Stanhope, M., & Landcaster, J. (1988). *Community health nursing process and practice for promoting health*, New York: C.V. Mosby Company.

Sutherland, V.J., & Copper, C. L. (1988). Sources of work stress. In J.J. Hurrell, L.R. Murphy, S. L. Sauter & C.L. Cooper (Eds.), *Occupational stress: Issues and development in research*, (pp.3-40). New York: Taylor & Francis.



آوردہ اند کہ زنی را این وهم افتاده بود (کہ ماری در حلق او فرو رفته است) و بدان سبب بیمار و بد حال شدہ (بود). طبیب... داروی قی داد و نخست از وی پرسید کہ حال کجا افتاد و چگونه بود. زن گفت بہ فلان موضع اندر باغی خفته بودم. ماری بیامد و بہ حلق من فرو رفت و من آن وقت بیدار شدم کہ فرو رفته بود. طبیب گفت این سخن راست است و این بسیار افتد و بدان موضع ماران باشند و صفت ایشان چنین و چنین باشد و ماری بگرفت بدان صفت (بہ همان شکل کہ زن گفتہ بود) و بکشت و پارہ پارہ کرد و پنهان داشت تا آن ساعت کہ او را داروی قی بداد و قی کردن گرفت. طبیب آن مار کشتہ را اندر طشت افکند چنانکہ او بدید. چون قی تمام کردہ بود آن مار بدو نمود تا آن وهم از وی برخاست و علاج پذیرفت و از بیماری برست.

ذخیرہ خوارزمشاهی، کتاب ششم، گفتار نخستین، جزو دوم