مقاله تحقیقاتی

مقایسه وضعیت استرس شغلی و رضایت شغلی بین پرستاران بخش‌های داخلی، جراحی، مراقبت‌های ویژه و اورژانس

*صدیقه معلمی[1]، مهدیه آدروم[2]

چکیده

مقدمه: استرس و رضایت شغلی ازجمله عوامل تأثیرگذار در کارایی پرستاران می‌باشد در کنار همه عوامل، شرایط متفاوت کاری در بخش‌های مختلف بیمارستان‌ها از مسائل قابل توجه می‌باشد.

هدف: از این رو پژوهش حاضر به مقایسه وضعیت استرس شغلی و رضایت شغلی در بین پرستاران ۴ بخش داخلی، جراحی، مراقبت‌های ویژه، اورژانس پرداخته است.

مواد و روش‌ها: این تحقیق از نوع توصیفی در سال ۱۳۹۳ بین پرستاران بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی و بیمارستان تأمین اجتماعی زاهدان انجام شده است. جامعه آماری ۵۲۳ نفر بود که ۱۰۳ نفر با نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی انتخاب شدند. از پرسشنامه‌های رضایت شغلی سینک و مقیاس استرس پرستاری گری تافت و اندرسون استفاده شد. داده‌ها با SPSS نسخه ۱۶ با استفاده از آزمون‌های آماری ANOVA تحلیل شدند.

یافته‌ها: در بین بخش‌های مختلف در نمره استرس شغلی و بعضی از خرده مقیاس‌های آن تفاوت معنادار مشاهده شد (P≤۰/۰۵). استرس مربوط به مرگ و مردن (۲/۲۴) بیشترین میزان و سپس به ترتیب استرس حجم کار (۲/۲۱)، عدم اطمینان به درمان (۲/۲۰) در رتبه‌های بعدی قرار داشتند و کمترین استرس مربوط به تبعیض (۱/۳۴) محاسبه شد. همچنین بر اساس نتایج پرستاران بخش‌های داخلی و اورژانس در نمره کلی استرس و بیشتر خرده مقیاس‌های استرس نمرات بالایی را نشان دادند. با توجه به نتایج بین رضایت شغلی پرستاران بخش‌های مختلف تفاوت معناداری مشاهده نشد (P=۰/۶۴) و به طور کلی رضایت و استرس شغلی پرستاران در هر دو مورد در حد متوسط مشاهده شد (استرس شغلی =۵۷/۸۹؛ رضایت شغلی =۱۷/۵۶).

بحث و نتیجه‌گیری: جهت کاهش استرس در ارتباط با مرگ بیمار می‌توان به داشتن جلسات مشاوره بعد از مواجهه با مرگ بیمار و به طور کلی‌تر توجه به پرستاران بخش اورژانس و داخلی، تنظیم حجم کاری، دادن آموزش‌های لازم و کافی در زمان کارورزی (با توجه به متغیر عدم اطمینان به درمان) ضروری به نظر می‌رسد.

کلمات کلیدی: استرس روانشناختی، بخش‌های بیمارستان، پرستار، رضایت شغلی.

مجله علوم مراقبتی نظامی ■ سال سوم ■ شماره ۳ ■ پاییز ۱۳۹۵ ■ شماره مسلسل ۹ ■ صفحات ۱۶۵-۱۷۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۱۲/۹
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۵/۲۳
تاریخ انتشار: ۱۳۹۵/۹/۱۷

مقدمه

یکی از مهم‌ترین منابع ایجادکننده اسـترس، نـوع شـغل است. فشـارهای شـغلی که فرد در جهت سـازگاری بـا مقتضیات شغلی خود متحمل می‌شود امری اجتناب‌ناپذیر است و ممکن است در کوتاه مدت قابل تحمل باشد، اما در دراز مدت، مقاومت بدنی و روانی انسان تحلیل رفته و در نهایت به فرسودگی منتهـی می‌شود.

۱- کارشناس ارشد روانشناسی، ایران، زاهدان، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان (*نویسنده مسئول).
آدرس الکترونیک: s.moallemy@yahoo.com
۲- کارشناس ارشد روانشناسی، ایران، زاهدان، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان.

[Downloaded from mcs.ajaums.ac.ir on 2026-11-04]

[DOI: 10.18869/acadpub.mcs.3.3.165]

بر همین اساس، موضوع استرس شغلی و تبعات آن در کارکنان، در حال حاضر یکی از مشکلات شایع در بخش‌های خـدماتی است (۱) که خود می‌تواند باعث مشکلات دیگر جسمانی و روانشناختی دیگر شود (۲).

اداره اطلاعـات آمریکا بیان داشته است که در میان مشاغل، مشاغل بهداشتی- درمانی با بـالاترین میـزان آسـیب شـغلی همراه هستند (۳). بررسی‌ها در ایران نشان داده است که پرستاران تطابق و سازگاری مؤثری جهت مقابله با تنیدگی شغلی ندارند و میزان فرسودگی شغلی پرستاران در ایران بالاتر از میزان استاندارد جهانی گزارش شده است (۴). در بعضی از مطالعات در ایران حتی میزان استرس شغلی شدید بین پرستاران را تا ۵۰ درصد برآورد کرده‌اند (۵).

عوامل مختلفی بر وضعیت جسمی و روانی پرستاران تأثیر می‌گذارد. بخشی از این عوامل مربوط به محیط کار پرستاران و بخشی دیگر مربوط به بیرون از بیمارستان مانند کیفیت زندگی آن‌ها، مشکلات و مسائل اجتماعی می‌باشد. از جمله عواملی که مربوط به محیط کار پرستاران می‌باشد می‌توان به حضور در بخش‌های مختلف بیمارستان‌ها با شرایط متفاوت کاری اشاره کرد. شناسایی بخش‌هایی که برای پرسنل پرستاری استرس بیشتر و یا رضایت شغلی کمتری را به همراه دارد منجر به برنامه‌ریزی صحیح‌تر و توجه بیشتر به این بخش‌ها می‌شود. بخش‌های مختلف بیمارستان دارای شرایط کاری و ویژگی‌های خاص خود از جمله تعداد مراجعان، وضعیت بیماران مراجعه کننده، نوع بیماری، تعداد پرسنل، وضعیت همکاران و... می‌باشند. بر همین اساس، متغیرهای مختلفی از جمله استرس و رضایت شغلی می‌تواند در آن‌ها به میزان متفاوتی وجود داشته باشد. هرچند تعداد مطالعاتی که بخش‌های مختلف بیمارستان‌ها را به صورت کامل با هم مقایسه کنند، اندک است، اما وجود تناقضاتی بین آن‌ها دیده می‌شود. به طور مثال برخی مطالعات نشان داده‌اند که پرستاران بخش اورژانس، دچار اسـترس بیشـتری هسـتند (۶) و در مطالعه‌ای دیگر پرستاران شاغل در بخش ویژه استرس بیشتری را تحمل می‌کردند (۷).

از طرفی فشار و استرس‌های شغلی و از طرف دیگر عدم رضایت شغلی پرستاران مسئله دیگری است که جوامع را با خود درگیر کرده است. بررسی‌ها نشان می‌دهند عدم رضایت شغلی یکی از عوامل مؤثر در ترک حرفه پرستاری است. یک سوم از پرستاران انگلستان و اسکاتلند و بیش از یک پنجم پرستاران آمریکا تمایل به ترک این حرفه داشته‌اند. تحقیقات حاکی از آن است که تأثیر کمبود پرستار در سال‌های ۲۰۱۵ تا ۲۰۲۰ به بالاترین حد خود خواهد رسید. این کمبود نیرو موجب بازماندن از دستیابی به اهداف جهانی نظام‌های بهداشتی و نارضایتی حرفه‌ای پرستاران خواهد شد (۸).

خصوصیات واحد پرستاری و محیط کاری نیز تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر روی رضایت شغلی دارد (۹). در مطالعه‌ای پرستارانی که در بیمارستان‌های خصوصی کار می‌کردند نسبت به پرستارانی که در بخش دولتی کار می‌کردند سطوح بالاتری از رضایت و قصد ماندن در شغل فعلی را نشان دادند (۱۰).

در مطالعه‌ای، گروه اطفال بالاترین رضایت شغلی و بخش جراحی و اورژانس کمترین رضایت شغلی را داشتند (۱۱)، در مطالعه‌ای دیگر بالاترین رضایت در بخش اتاق عمل و کمترین در بخش داخلی به دست آمد (۱۲) با وجود این مطالعات، برخی نتایج حاکی از عدم وجود اختلاف معنادار در رضایت شغلی بین پرستاران بخش‌های مختلف بود (۱۳).

نتایج تحقیقات گذشته درباره مقایسه استرس شغلی و رضایت شغلی بین بخش‌های مختلف بیمارستان‌ها متفاوت است که احتمالاً نشان دهنده تفاوت‌ها و تأثیرات موقعیتی بر این دو متغیر می‌باشد (۸، ۹، ۱۱، ۱۲).

از این رو هدف تحقیق حاضر بررسی و مقایسه استرس شغلی و رضایت شغلی بین پرستاران بخش‌های مختلف بیمارستان‌های شهرستان زاهدان بود. در این مطالعه به بررسی متغیرها در کلیه بیمارستان‌های زاهدان همراه با نمونه‌گیری دقیق صورت گرفته است که در کمترین مطالعه‌ای چهار گروه به طور همزمان با نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی مورد بررسی قرار گرفته‌اند.

مواد و روش‌ها

این تحقیق توصیفی (مقطعی) در سال ۱۳۹۳ بین پرستاران کلیه بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی زاهدان (۵ بیمارستان) واقع در شهر زاهدان و بیمارستان تأمین اجتماعی انجام شد. جامعه مورد تحقیق ۵۲۳ نفر برآورد شد که بر اساس

[Downloaded from mcs.ajaums.ac.ir on 2026-11-04]

[DOI: 10.18869/acadpub.mcs.3.3.165]

فرمول نمونه‌گیری با مشورت مشاور آمار ۱۰۳ نفر تعیین شد. به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای اطلاعات جمع‌آوری شد. بر اساس آمار ۱۹۵ نفر (۳۷/۳ درصد) در بخش‌های داخلی، ۱۵۵ نفر (۲۹/۵ درصد) در بخش‌های مراقبت ویژه، ۹۸ نفر (۱۹ درصد) جراحی و ۷۵ نفر (۱۴ درصد) در بخش‌های مرتبط با اورژانس فعالیت می‌کردند. با استناد به مطالعه انجام شده راوری و همکاران (۱۴) و با مشورت مشاور آمار حجم نمونه در سطح اطمینان ۹۵ درصد به شرح ذیل محاسبه شد:

$$Z_{۱-\frac{\alpha}{۲}} = ۱/۹۶$$

$$S = ۵۱/۸۶$$

$$d = ۱۰$$

$$\frac{Z^{۲}_{۱-\frac{\alpha}{۲}} \times S^{۲}}{d^{۲}} \cong ۱۰۳$$

این طبقات به دلیل شرایط و محیط کاری متفاوت انتخاب شده‌اند. با توجه به اینکه نمونه‌گیری از نوع طبقه‌ای می‌باشد و همچنین درصد فراوانی هر بخش در جامعه تعداد افراد نمونه نیز مشخص شد؛ و حداقل حجم نمونه ۱۰۳ نفر تعداد پرستاران بخش داخلی ۳۹ نفر، بخش جراحی ۱۹ نفر، مراقبت‌های ویژه ۳۱ نفر، اورژانس ۱۴ نفر برآورد شد.

معیار ورود داشتن حداقل ۳ سال سابقه خدمت و ملاک‌های خروج داشتن بیماری‌های روانی و جسمی مزمن همچنین مواجه شدن با رویدادهای استرس‌زا در یک سال اخیر در نظر گرفته شد. پرستاران با رضایت کامل در طرح همکاری کردند همچنین به ایشان در مورد محرمانه بودن اطلاعات اطمینان خاطر داده شد. برای بررسی استرس شغلی پرستاران، از مقیاس (NSS-۵۷) یا نسخه‌ی تجدید نظر شده‌ی مقیاس استرس پرستاری گری تافت و اندرسون استفاده شد که داری ۵۷ عبارت است که فراوانی و منابع اصلی استرس را در موقعیت مراقبت از بیمار اندازه‌گیری می‌کند همچنین دارای ۹ زیر مقیاس مرگ و مردن، تعارض با پزشکان، عدم آمادگی هیجانی کافی، مشکلات در رابطه با سرپرستاران، حجم کار، عدم اطمینان در مورد درمان‌ها، بیماران و خانواده‌های آن‌ها و تبعیض می‌باشد.

پرسش نامه مذکور دارای اعتبار و روایی خوبی در مطالعات قبلی بود (۱۵) و اعتبار پرسشنامه در بین پرستاران با استفاده از روش اعتبار محتوا و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۹۵ تعیین شد (۱۶). پرستاران با گذاشتن علامت ضربدر در یکی از ۵ خانه خیلی کم، کم تا حدودی، زیاد، خیلی زیاد جواب خود را مشخص نمودند (امتیاز بین ۰ تا ۵). در مطالعه حاضر نیز آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه ۰/۹۳ محاسبه شد.

برای ارزیابی رضایت شغلی از پرسشنامه‌ای که به وسیله سینک طراحی شده و شامل ۲۰ سؤال می‌باشد استفاده شد. هر آیتم از خیلی ناراضی ۱، ناراضی ۲، طبیعی ۳، خیلی راضی ۴ درجه بندی شده است. آلفای استاندارد شده این پرسشنامه ۰/۹۶ (۱۷) و در مطالعه‌ای دیگر ۰/۸۹ محاسبه شده است (۱۸). در این مطالعه نیز آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه ۰/۸۶ محاسبه شد.

پس از ورود داده‌ها در نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۶، برای تجزیه و تحلیل با توجه به فرضیه‌های پژوهش از آمار توصیفی (تعیین جداول توزیع فراوانی، تعیین شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیرها) و در بررسی رابطه متغیرها از آمار استنباطی تحلیل واریانس یک‌راهه و آزمون تعقیبی LSD استفاده شد.

محققان ضمن اطلاع به شرکت‌کنندگان در خصوص محرمانه بودن اطلاعات و عدم نیاز به ثبت‌نام و نام خانوادگی، از آنان نسبت به شرکت در تحقیق دعوت به عمل آوردند.

یافته‌ها

با توجه به نتایج مشخص شد ۶۰ درصد پرستاران استرس شغلی متوسط و تنها ۱۰ درصد استرس پایین را تجربه می‌کنند. همچنین ۶۸ درصد از رضایت شغلی متوسط و تنها ۱۳ درصد رضایت شغلی بالایی دارند. به طور کلی با توجه به میانگین کلی رضایت و استرس شغلی پرستاران هر دو مورد در حد متوسط مشاهده شد.

جدول شماره ۱، وضعیت استرس و رضایت شغلی جمعیت کلی پرستاران را توصیف می‌کند. میانگین سنی شرکت‌کنندگان در تحقیق ۳۳/۶۸ سال با انحراف معیار ۷/۴۵ محاسبه شد. همچنین میانگین کلی رضایت شغلی ۵۷/۸۹ با انحراف معیار ۱۳/۸۰محاسبه شد.

جدول شماره ۲ سطح خرده مقیاس‌های استرس شغلی را در

[Downloaded from mcs.ajaums.ac.ir on 2026-11-04]

[DOI: 10.18869/acadpub.mcs.3.3.165]

جدول ۱- وضعیت شرکت‌کنندگان از نظر نمره کلی استرس شغلی و رضایت شغلی

	مرگ	تعارض با پزشک	عدم آمادگی هیجانی	مشکلات با همکاران	مشکلات با سرپرستار	حجم کار	عدم اطمینان به درمان	بیماران و خانواده آن‌ها	تبعیض	نمره کل استرس
میانگین	۲/۲۴	۲/۰۰	۱/۷۵	۱/۷۰	۲/۰۸	۲/۲۱	۲/۲۰	۲/۱۱	۱/۳۴	۱۷/۵۶
انحراف معیار	۰/۷۸	۰/۷۸	۰/۷۸	۰/۶۷	۰/۸۴	۰/۷۳	۰/۷۷	۰/۸۰	۰/۹۹	۵/۶۱

جدول ۲-میانگین نمرات شرکت‌کنندگان در استرس شغلی و خرده مقیاس‌های آن

	سطح بالا	سطح متوسط	سطح پایین
نمره کل استرس شغلی . فراوانی (%)	۱۸ (۱۷/۳)	۶۰(۵۷/۷)	۱۰ (۹/۶)
نمره کل رضایت شغلی. فراوانی (%)	۱۳ (۱۲/۵)	۶۸ (۶۵/۴)	۱۳ (۱۲/۵)

جمعیت کلی پرستاران توصیف می‌کند.

با توجه به نتایج مشاهده شد بیشترین میانگین مربوط به استرس مرگ و مردن سپس استرس مربوط به حجم کار، عدم اطمینان به درمان در رتبه‌های بعدی قرار داشتند و کمترین آن‌ها مربوط به تبعیض می‌باشد.

در جدول شماره ۳ سطح خرده مقیاس‌های استرس شغلی بر اساس محل کار آورده شده است. همچنین نتایج آزمون تحلیل واریانس در مقایسه میانگین‌های خرده مقیاس‌ها بر اساس محل کار در جدول شماره ۴ آورده شده است. با توجه به نتایج بیشترین نمره استرس شغلی مربوط به پرستاران شاغل در بخش اورژانس، سپس داخلی، مراقبت‌های ویژه و در آخر بخش جراحی می‌باشد. به طور کلی با توجه نتایج می‌توان گفت پرستاران بخش داخلی

جدول ۳- میانگین نمرات شرکت‌کنندگان در استرس شغلی و خرده مقیاس‌های آن به تفکیک بخش محل کار

		مرگ	تعارض با پزشک	عدم آمادگی هیجانی	مشکلات با همکاران	مشکلات با سرپرستار
داخلی	میانگین	۲/۴۳	۲/۰۷	۱/۸۴	۱/۹۰	۲/۳۳
	انحراف معیار	۰/۷۲	۰/۸۵	۰/۷۲	۰/۶۲	۰/۸۰
جراحی	میانگین	۱/۸۷	۱/۸۰	۱/۵۸	۱/۵۴	۱/۸۴
	انحراف معیار	۰/۸۱	۰/۹۰	۰/۷۰	۰/۷۲	۰/۸۱
مراقبت‌های ویژه	میانگین	۲/۲۶	۲/۰۲	۱/۵۷	۱/۶۴	۱/۸۹
	انحراف معیار	۰/۶۹	۰/۶۶	۰/۶۶	۰/۶۷	۰/۷۳
اورژانس	میانگین	۲/۳۷	۲/۱۶	۱/۸۲	۱/۶۱	۲/۳۴
	انحراف معیار	۰/۹۵	۰/۷۵	۰/۸۱	۰/۶۸	۱/۱۰
		حجم کار	**عدم اطمینان به درمان**	**بیماران و خانواده آنها**	**تبعیض**	**نمره کل استرس**
داخلی	میانگین	۲/۴۵	۲/۴۴	۲/۴۵	۱/۳۸	۱۸/۹۹
	انحراف معیار	۰/۷۹	۰/۷۸	۰/۸۳	۰/۹۶	۵/۴۹
جراحی	میانگین	۱/۹۳	۱/۸۸	۱/۷۳	۱/۲۰	۱۵/۱۰
	انحراف معیار	۰/۷۲	۰/۷۰	۰/۷۹	۰/۹۱	۶/۰۸
مراقبت‌های ویژه	میانگین	۲/۱۱	۲/۱۲	۱/۹۲	۱/۲۴	۱۷/۰۹
	انحراف معیار	۰/۵۷	۰/۶۶	۰/۶۰	۰/۸۲	۴/۴۷
اورژانس	میانگین	۲/۳۳	۲/۲۹	۲/۴۰	۱/۸۶	۱۹/۹۸
	انحراف معیار	۰/۸۴	۰/۹۶	۰/۸۹	۱/۴۸	۹/۹۰

[Downloaded from mcs.ajaums.ac.ir on 2026-11-04]

[DOI: 10.18869/acadpub.mcs.3.3.165]

جدول ۴- مقایسه استرس شغلی و خرده مقیاس‌های آن بین پرستاران بخش‌های مختلف با استفاده از آزمون تحلیل واریانس یک راهه

	مرگ	تعارض با پزشک	عدم آمادگی هیجانی	مشکلات با همکاران	مشکلات با سرپرستار	حجم کار	عدم اطمینان به درمان	بیماران و خانواده آن‌ها	تبعیض	نمره کل استرس
F	۲/۶۹	۰/۷۴	۰/۶۱	۱/۵۰	۲/۷	۲/۶	۲/۴۲	۵/۲۶	۱/۳۶	۲/۶۹
Sig	۰/۰۵	۰/۵۲	۰/۶۰	۰/۲۱	۰/۰۵	۰/۰۵	۰/۰۷	۰/۰۰	۰/۲۵	۰/۰۵
df	۱۰۱	۹۹	۱۰۳	۱۰۰	۹۹	۹۹	۹۸	۹۹	۹۸	۸۸

در خرده مقیاس‌های مرگ، عدم آمادگی هیجانی، مشکلات با همکاران، حجم کار، عدم اطمینان به درمان و مشکلات مربوط به بیماران و خانواده‌های آنان دارای بالاترین میانگین؛ همچنین پرستاران بخش اورژانس در خرده مقیاس‌های تعارض با پزشک، مشکلات با سرپرستار و تبعیض دارای بالاترین میانگین بودند. پرستاران بخش مراقبت‌های ویژه نیز استرس نسبتاً بالایی در مرگ و مردن بیماران نشان دادند. همچنین در نمره کل استرس پرستاران بخش اورژانس بالاترین استرس را داشتند.

با توجه به نتایج جدول شماره ۴ مشخص شد بین میزان نمرات خرده مقیاس‌های استرس مرتبط با مرگ و مردن، مشکلات با سرپرستار، حجم کار و مشکلات مرتبط با بیماران و خانواده‌های آن‌ها بین پرستاران بخش‌های مختلف تفاوت معنادار وجود دارد (اطلاعات توصیفی متغیرها در جدول شماره ۳ آورده شده است). همچنین در نمره کلی استرس شغلی نیز بین بخش‌ها تفاوت معنادار وجود داشت. جهت تعیین دقیق تفاوت بین بخش‌ها از آزمون تعقیبی LSD استفاده شد که به دلیل زیاد بودن خرده مقیاس‌ها از آوردن جدول آزمون‌های تعقیبی صرف‌نظر شده و نتایج بدین صورت گزارش می‌شود.

بخش داخلی در مقایسه با بخش جراحی در خرده مقیاس‌های مربوط به مرگ بیمار، مشکلات مرتبط با سرپرستار، حجم کار، عدم اطمینان به درمان، مشکلات مرتبط با خانواده‌های بیماران، مشکلات با همکاران و نمره کل استرس به طور معناداری در وضعیت بدتری قرار داشت ($P\leq ۰/۰۵$).

همچنین بخش داخلی نسبت به بخش مراقبت‌های ویژه در خرده مقیاس‌های استرس مربوط به مرگ بیمار، مشکلات با سرپرستار، حجم کار، مشکلات مرتبط با بیماران و خانواده‌های آنان دارای نمرات معنادار بالاتری بودند ($P\leq ۰/۰۵$).

بخش اورژانس در مقایسه با بخش جراحی دارای مشکلات بیشتری در ارتباط با بیماران و خانواده‌های آنان و نمره استرس شغلی بالاتری بودند. بخش اورژانس در مقایسه با بخش مراقبت‌های ویژه در نمره استرس ناشی از مشکلات مرتبط با بیماران و خانواده‌های آنان نیز به طور معناداری بالاتر بود ($P\leq ۰/۰۵$).

در ارتباط با سنجش تفاوت بخش‌ها در مقیاس رضایت شغلی با توجه به نتایج مشخص شد بین رضایت شغلی پرستاران بخش‌های مختلف تفاوت معناداری وجود ندارد (df =۹۳، sig =۰/۶۴، $F=۰/۵۵$).

جدول ۵- میانگین نمرات شرکت‌کنندگان در رضایت شغلی به تفکیک بخش محل کار

بخش	Mean ± SD
داخلی	۵۶/۲۱±۱۷/۸۵
جراحی	۵۷/۴۷±۹/۴۰
مراقبت‌های ویژه	۶۰/۵۰ ±۱۲/۵۴
اورژانس	۵۶/۳۸±۱۱/۳۲

بحث و نتیجه‌گیری

همان طور که مشاهده شد بین استرس شغلی و بعضی از خرده مقیاس‌های آن در بین بخش‌های مختلف تفاوت معنادار مشاهده شد. استرس مربوط به مرگ و مردن بیشترین میزان و سپس استرس حجم کار، عدم اطمینان به درمان در رتبه‌های بعدی قرار داشتند و کمترین استرس مربوط به تبعیض می‌باشد. پرستاران بخش‌های داخلی و اورژانس در نمره کلی استرس و بیشتر خرده مقیاس‌های استرس، نمرات بالاتری را نشان دادند. با توجه به نتایج بین رضایت شغلی پرستاران بخش‌های مختلف تفاوت معناداری مشاهده نشد.

به طور کلی رضایت و استرس شغلی پرستاران در هر دو مورد در حد متوسط قرار دارند.

[Downloaded from mcs.ajaums.ac.ir on 2026-11-04]

[DOI: 10.18869/acadpub.mcs.3.3.165]

همسو با نتایج مطالعه حاضر در مطالعات نشان داده شده که پرستاران استرس شغلی متوسطی را طی کار تجربه می‌کنند (۱۵). ولی بعضی مطالعات حکایت از استرس شدید پرستاران داشت که با نتایج ما همسو نبود (۱۹).

همچنین هماهنگ با تحقیقات قبل حجم کاری بالا جزء بیشترین منابع استرس مشاهده شد که می‌تواند ناشی از کمبود نیرو باشد (۲۰-۲۲). در این مطالعه ۱۸ درصد پرستاران سطح بالای استرس را تحمل می‌کردند درحالی‌که در مطالعه لو (Lu) و همکاران سطح استرس پرستاران ۴۹ درصد گزارش شد. به نظر می‌رسد به دلیل تفاوت در نمونه‌ها انی اتفاق رخ داده است. در مطالعه لو تنها پرستاران بخش اورژانس شرکت داشتند و شاید بدین دلیل سطح استرس شغلی بدین میزان بالا بوده است (۲۳). پژوهش غلامی لواسانی و همکاران نشان داد که پرستاران دارای رضایت شغلی کم و استرس شغلی بالاتر از متوسط هستند که با نتایج مطالعه حاضر تا حدودی مغایر است (۲۴).

در این مطالعه ۶۸ درصد از رضایت شغلی متوسط برخوردارند و تنها ۱۳ درصد رضایت شغلی بالایی دارند و ۱۳ درصد رضایت شغلی پایینی داشتند. به طور کلی با توجه به میانگین کلی رضایت و استرس شغلی پرستاران در هر دو مورد در حد متوسط قرار دارند. در مطالعه‌ای دیگر ۷۸/۲ درصد رضایت شغلی پرستاران در حد متوسط و تنها ۱/۲ درصد رضایت بالایی داشتند (۲۵). میانگین رضایت شغلی پرستاران در مطالعات دیگر نیز نشان دهنده رضایت نسبی آنان از شغل خویش می‌باشد (۲۲، ۲۶-۲۸) که با نتایج تحقیق حاضر هماهنگ است. به نظر می‌رسد وضعیت رضایت و استرس شغلی پرستاران به طور کلی در زاهدان نیز در حد متوسط و در سطح بقیه کشور می‌باشد.

با توجه به نتایج مشخص شد پرستاران بخش داخلی و اورژانس در بیشتر خرده مقیاس‌ها میزان استرس بالاتری را نشان دادند. در ارتباط با بالا بودن استرس در بخش اورژانس تحقیقات هماهنگی مشاهده شد ولی در ارتباط با بخش داخلی نتایج تحقیقات دیگر متفاوت بود؛ که این موضوع می‌تواند ناشی از تفاوت نسبت تعداد پرستاران هر بخش (و نه تفاوت در نحوه کار) با توجه به بیماران، مشکلات با سرپرستار، تعارض با پزشک در مطالعات مختلف باشد. تعداد بیشتر پرستاران هر بخش استرس ناشی از فشار و حجم کار را کم می‌کند؛ که در مطالعه حاضر پرستاران بخش داخلی در وضعیت مطلوبی به سر نمی‌بردند و این نشان از نیاز به توجه بیشتر به این بخش می‌باشد. این پرستاران در مواجه با مرگ بیمار، عدم آمادگی هیجانی، مشکلات با همکاران، حجم کار، عدم اطمینان به درمان و مشکلات مربوط به بیماران و خانواده‌های آنان وضعیت مطلوبی نداشتند. پژوهش (Pelosi) و همکاران نشان داد که پرسنل بخش اورژانس، استرس بیشتری نسبت به سایر بخش‌ها دارند (۲۹). همچنین در مطالعه عقیلی نژاد و همکاران میانگین نمره استرس شغلی پرستاران بخش اورژانس به طور معناداری بیشتر از سایرین بود (۶).

این یافته‌ها از دو جنبه قابل ارزیابی است، نخست آن‌که نوع بخش محل خدمت پرستاران در میزان استرس آن‌ها نقش دارد و این استرس در بخش اورژانس که مراجعه بیماران بحرانی بیش‌تر می‌باشد، بالاتر است. ولی در بعضی مطالعات بین استرس شغلی پرستاران بخش‌های مختلف تفاوتی مشاهده نشد (۱۹) که این تفاوت‌ها را می‌توان به دلیل خصوصیات مطلوب‌تر موقعیتی بخش‌ها در نظر گرفت.

می‌توان گفت از آنجایی که پرستاران بخش اورژانس در ارتباط مستقیم با بیماران هستند، بی‌نظمی، موقعیت‌های غیرقابل پیش بینی، جو پرفشار، کمبود کنترل و چهارچوب زمانی محدود برای ارزیابی تأثیر مداخلات درمانی، از مسائل تنش‌زا برای پرستاران بخش اورژانس محسوب می‌شود. بنابراین بخش اورژانس از مهم‌ترین اجزای بیمارستان است، چراکه بیماران مراجعه‌کننده به این بخش، معمولاً از نظر جسمانی در حالت بحرانی به سر می‌برند؛ و پرستاران بخش اورژانس علاوه بر تحمل فشارهای روانی و جسمانی فراگیری که در همه بخش‌های بیمارستانی حاکم است، متحمل برخی از فشارهای خاص، مانند فوریت زمانی و مواجهه با وضعیت بحرانی بیماران می‌باشند که با توجه به نمره بالای استرس در آن‌ها قابل توجیه است.

همان طور که گفته شد نتایج تحقیقات گذشته درباره مقایسه استرس شغلی و رضایت شغلی بین بخش‌های مختلف بیمارستان‌ها متفاوت است که احتمالاً نشان دهنده تفاوت‌ها و تأثیرات موقعیتی بر این دو متغیر می‌باشد.

خصوصیات واحد پرستاری و محیط کاری تأثیر قابل ملاحظه‌ای

[Downloaded from mcs.ajaums.ac.ir on 2026-11-04]

[DOI: 10.18869/acadpub.mcs.3.3.165]

بر روی رضایت شغلی و میزان ترک کار دارد (۹). در مطالعه‌ای پرستاران بیمارستان‌های خصوصی سطوح بالاتری از رضایت و قصد ماندن در شغل فعلی را نسبت به پرستارانی که در بخش دولتی کار می‌کردند، نشان دادند (۱۰).

در بعضی مطالعات پرستاران شاغل در بخش اطفال بالاترین رضایت شغلی و کمترین رضایت شغلی مربوط به بخش جراحی و اورژانس بود (۱۱)، اما نتایج تحقیقات دیگر بالاترین رضایت مربوط به بخش اتاق عمل و کمترین مربوط به بخش داخلی بود (۱۴) در مطالعه حاضر نیز تفاوت معناداری بین رضایت شغلی پرستاران بخش‌های مختلف مشاهده نشد که با بعضی از مطالعات انجام شده دیگر همخوانی دارد (۱۳، ۲۰، ۲۵). در نتیجه می‌توان گفت محل کار پرستاران ارتباطی با رضایت شغلی آن‌ها نداشته است؛ اما متغیر استرس شغلی، محل کار و بخش پرستار با میزان استرس شغلی ارتباط دارد.

به طور کلی پرسنل بخش اورژانس تحت استرس بیشتری قرار دارند که این هیجانات منفی در طول زمان، زمینه را برای بروز مشکلات دیگر فراهم می‌آورد. بر این اساس مدیران مسئول با آگاهی از نتایج این پژوهش می‌توانند با برقراری ارتباط صحیح و درک مناسب از شرایط کاری در بخش اورژانس، به عنوان یک منبع آموزشی- حمایتی عمل کرده و میزان آسیب پذیری پرستاران بخش اورژانس را کاهش دهند. بعد از بخش اورژانس، بخش داخلی در وضعیت ناخوشایندی قرار داشت. از جمله عواملی که پرستاران بخش داخلی را در معرض استرس قرار می‌دهد، وضعیت بیماران این بخش می‌باشد. مدت زمان طولانی‌تر ارتباط با بیمار، احتمال ارتباطات دلسوزانه را بیشتر می‌کند که در صورت مرگ بیمار تأثیر زیادی بر پرستار خواهد گذاشت.

با توجه به محدودیت‌های مطالعه از قبیل خستگی پرستاران جهت پر کردن پرسشنامه‌ها و کمبود وقت، از نتایج این تحقیق می‌توان در جهت برنامه‌ریزی بهتر و نیازسنجی آموزشی برای پرستاران در هر بخش استفاده نمود. این امر موجب کارایی بهتر و کم شدن هزینه‌های ناشی از استرس و عدم رضایت پرستاران می‌شود. از این رو بایستی عواملی که باعث افزایش رضایت شغلی و کاهش استرس شغلی به خصوص در پرستاران بخش‌های اورژانس و داخلی می‌شود از سوی مسئولین ذی‌ربط مورد توجه قرار داد تا در نهایت به ارتقاء خدمات مراقبت از بیماران منجر شود.

تشکر و قدردانی

در پایان از همه پرستارانی که صبورانه با وجود مشغله کاری با ما همکاری داشته‌اند صمیمانه سپاس‌گزاری می‌کنیم.

References

1- Ghaleei A, Mohajeran B, Mahmoodzadeh M. [The Relationship among spiritual intelligence, mental health and job stress in nurses in Imam Khomeini Hospital of Mahabad]. Sci J Hamadan Nurs Midwif Facul. 2016;23 (4): 125-36.

2- Ghassemi-Pirbalouti A, Alavi-Eshkaftaki S. [Association of organizational culture and job stress with mental health in nurses in Hajar and Kashani hospitals of Shahrekord city]. J Clinl Nurs Midwif. 2013;2 (3): 53-63.

3- Toubaei SH, Sahraeian A. [Burnout and job satisfaction of nurses working in internal, surgery, psychiatry burn and burn wards]. J Med Sci Hygine Serv Gonabad. 2005;12 (4): 40-6.

4- Pouraboli B, Esfandiari S, Ramezani T, Miri S, Jahani Y, Sohrabi N. [The efficacy of psychological empowerment skills to job stress in nursing staff in intensive care wards in center of Shahid Rajaee Hospital in Shiraz in 2013]. J Clin Nurs Midwifery. 2016;5 (1): 23-35.

5- Bahrami A, Akbari H, Moosavi G, Hanani M, Ramezani Y. [Job stress among nurses of hospitals in Kashan city Iran]. Feyz. 2011;15 (4): 366-73.

6- Aghilinejad M, Attarchi M, Golabadi M, Chehregosha H. [Comparing stress level of woman nurses of different units of Iran university hospitals in autumn 2009]. Annal Milit Health Sci Res. 2010;8 (1): 44-8.

7- Amini F, Farahbakhsh K, Nikoozade Kordmirza A. [Comparision of life satisfaction and haediness between intencine care and others units in]. Nurs Manage J. 2012;1 (4): 12-6.

8- Mortazavi S, Meybodi AR. Effect of job satisfaction on turnover by organizational and personal norm breaking behaviors in nurses. Qom Univ Med Sci J. 2013;17 (1): 55-60.

9- Baernholdt M, Mark BA. The nurse work environment, job satisfaction and turnover rates in rural and urban nursing units. J Nurs Manag. 2009;17 (8): 994-1001. DOI: 10.1111/j.1365-2834.2009.01027.x PMID: 19941573

10- AbuAlRub RF, Omari FH, Abu Al Rub AF. The moderating effect of social support on the stress-satisfaction relationship among Jordanian hospital nurses. J Nurs Manag. 2009;17 (7): 870-8. DOI: 10.1111/j.1365-2834.2009.01007.x PMID: 19793244

11- Boyle DK, Miller PA, Gajewski BJ, Hart SE, Dunton N. Unit type

[Downloaded from mcs.ajaums.ac.ir on 2026-11-04]

[DOI: 10.18869/acadpub.mcs.3.3.165]

differences in RN workgroup job satisfaction. West J Nurs Res. 2006;28 (6): 622-40. DOI: 10.1177/0193945906289506 PMID: 16946106

12- Asghari E, Khaleghdoost Mohammadi T, Kazem Nezhad E. [Effective factors on nurses› job satisfaction]. Gillan J Nurs Midwif. 2013;2 (64): 1-7.

13- Rouhi G, Asayesh HHR, Abdollahi A. [Comparison of nurses› job satisfaction and organizational commitment in intensive care and general wards of Golestan university of medical sciences]. J Gorgan Bouyeh Facul Nurs Midwif. 2011;7 (2): 23-32.

14- Ravari A, Vanaki Z, Mirzaee T, Kazemnezhad A. [Spiritual approach to job satisfaction in nurses]. Payesh J. 2012;10 (2): 231-41.

15- Gray-Toft P, Anderson JG. The Nursing Stress Scale: Development of an instrument. J Behav Assess. 1981;3 (1): 11-23. DOI: 10.1007/bf01321348

16- Samadpour Amlashi T, Kiyanmehr J. [Nurses occupational stressors at medical-surgical wards of teaching hospitals in Zanjan]. Nurs Midwif J Shahid Beheshti Univ. 2006;16 (55): 37-45.

17- Burgess L, Irvine F, Wallymahmed A. Personality, stress and coping in intensive care nurses: a descriptive exploratory study. Nurs Crit Care. 2010;15 (3): 129-40. DOI: 10.1111/j.1478-5153.2009.00384.x PMID: 20500651

18- KordTamini B, Porghaz AV, Khaneghaei S. Job satisfaction as a function of organization of commitment and mental health. J Subcontinent Res. 2011;3 (11): 53-70.

19- Nabirye RC, Brown KC, Pryor ER, Maples EH. Occupational stress, job satisfaction and job performance among hospital nurses in Kampala, Uganda. J Nurs Manag. 2011;19 (6): 760-8. DOI: 10.1111/j.1365-2834.2011.01240.x PMID: 21899629

20- Toh SG, Ang E, Devi MK. Systematic review on the relationship between the nursing shortage and job satisfaction, stress and burnout levels among nurses in oncology/haematology settings. Int J Evid Based Healthc. 2012;10 (2): 126-41. DOI: 10.1111/j.1744-1609.2012.00271.x PMID: 22672602

21- Wang L, Tao H, Ellenbecker CH, Liu X. Job satisfaction, occupational commitment and intent to stay among Chinese nurses: a cross-sectional questionnaire survey. J Adv Nurs. 2012;68 (3): 539-49. DOI: 10.1111/j.1365-2648.2011.05755.x PMID: 21722170

22- Yun H, Jie S, Anli J. Nursing shortage in China: State, causes, and strategy. Nurs Outlook. 2010;58 (3): 122-8. DOI: 10.1016/j.outlook.2009.12.002 PMID: 20494686

23- Lu DM, Sun N, Hong S, Fan YY, Kong FY, Li QJ. Occupational stress and coping strategies among emergency department nurses of China. Arch Psychiatr Nurs. 2015;29 (4): 208-12. DOI: 10.1016/j.apnu.2014.11.006 PMID: 26165974

24- Lavasani M, Keyvanzade M, Arjmand N. [Spirituality, job stress, organizational commitment, and job satisfaction among nurses in Tehran]. J Contemp Psychol. 2008;3 (2): 61-73.

25- Manookiyan A, Razi S, Monjamed Z, Faghihzade S. [Job satisfaction in nourses of cancer and pregnancy parts]. J Nurs Midwif Sch Tehran Univ Med Sci. 2008;13 (3): 49-55.

26- Monjamed Z, Ghorbani T, Mostofian OR, Nakhost Pandi S, Mahmody M. [Evaluation of job satisfaction in nursing group in Educational and cure centers in whole countery]. Hayat. 2003;10 (23): 39-48.

27- Baghcheghi N, Abedsaiidi J, Ghezelbash A, Alavimajd H. [Determining the association between low back pain and occupational stress in nurses]. Arak Med Univ J. 2006;9 (3): 73-81.

28- Joolaee S, Jalili HR, Rafii F, Hajibabaee F, Haghani H. [Relationship between moral distress and job satisfaction among nurses of Tehran University of Medical Sciences Hospitals]. J Hayat. 2012;18 (1): 42-51.

29- Pelosi P, Caironi P, Vecchione A, Trudu G, Malacrida R, Tomamichel M. [Anxiety and stress in the nursing staff. A comparative study between intensive care and general wards]. Minerva Anestesiol. 1999;65 (5 Suppl 1): 108-15. PMID: 10389438

[Downloaded from mcs.ajaums.ac.ir on 2026-11-04]

[DOI: 10.18869/acadpub.mcs.3.3.165]

Comparison of Job Stress and Job Satisfaction Amongst Nurses of Different Units

*Moallemi. S[1], Adroom. M[2]

Abstract

Introduction: Occupational stress and low job satisfaction are key factors in reducing staff productivity in organizations with physical and psychological impacts on employees. Nursing is amongst the most stressful professions.

Objective: This study aimed to determine the difference between job stress and job satisfaction among nurses of four internal departments, intensive care emergency and surgery units.

Materials and Methods: This descriptive study included 103 nurses selected from hospitals of Zahedan University of Medical Sciences and Hospital of Social Security Organization during year 2014, by random sampling. The Nursing Stress Scale (NSS-57) and Job Satisfaction Questionnaire were used. The hypotheses were tested using one-way Analysis of Variance (ANOVA) and Lease Significant Difference (LSD).

Results: According to the results of the current study, there was a significant difference between the nurses› job stress in different units and several subscales ($P \leq 0.05$). The highest measure was related to death and dying subscale (2.24) , workload (2.21) and certainty concerning treatment (2.20) , respectively and the lowest correlation was with discrimination (1.34). The results showed there was no significant difference between the nurses› job satisfaction at different units ($P = 0.64$).The nurses of internal department and emergency had high level of stress in total score and most of the subscales of stress (job satisfaction = 17.56, nursing stress = 57.89).

Discussion and Conclusion: Counseling sessions for nurses, on how to deal with a patient›s death (the highest score) can be useful. It is currently crucial to pay attention to emergency department nurses. To set the amount of work for nurses, and organize sufficient education in internship courses can be useful to reduce stress.

Keywords: Hospital Units, Psychological Stress, Nursing, Job Satisfaction.

[Downloaded from mcs.ajaums.ac.ir on 2026-11-04]

[DOI: 10.18869/acadpub.mcs.3.3.165]

Moallemi S, Adroom M. Comparison of Job Stress and Job Satisfaction Amongst Nurses of Different Units. Military Caring Sciences. 2016; 3 (3). 165-173.

Submission: 28/2/2016 Accepted data: 13/8/2016 Published: 7/12/2016

1- (*Corresponding author) MSC in Psychology, Iran, Zahedan, Zahedan University of Medical Sciences.
Email: s.moallemy@yahoo.com

2- MSc in Psychology, Iran, Zahedan, Zahedan University of Medical Sciences.