

## عوامل ایجادکننده استرس در مدیران مراکز درمانی شهر تهران

دکتر میرمنصور میرصمدی\*، اعظم جعفرپور\*\*

### چکیده

**مقدمه:** به دلیل آثار زیانبار استرس ناشی از کار در مدیران مراکز بهداشتی- درمانی، این پژوهش با هدف بررسی عوامل استرس‌زا در مدیران مراکز درمانی دولتی شهر تهران انجام شده است.

**مواد و روش کار:** این بررسی از نوع توصیفی- مقطعی بوده و با کمک پرسش‌نامه لوتانز انجام شده است. آزمودنی‌های پژوهش ۹۲ مدیر مراکز درمانی دولتی در تهران بودند که دربرگیرنده همه مدیران مراکز یادشده که حاضر به تکمیل پرسش‌نامه شدند. داده‌های گردآوری شده به کمک روش‌های آماری توصیفی تحلیل گردیدند.

**یافته‌ها:** عامل احساس مسئولیت بیش از حد از مهم‌ترین عوامل شخصی استرس‌زا، عامل مشکلات مربوط به گرانی، تورم و هزینه زندگی از مهم‌ترین عوامل خانوادگی ایجادکننده استرس، عامل کمبود بودجه و امکانات و تجهیزات مرکز درمانی از مهم‌ترین عوامل شغلی و محیط کار استرس‌زا و عوامل آلودگی‌های زیست محیطی و ناآگاهی مراجعین نسبت به معیارهای اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی از مهمترین عوامل اجتماعی و فرهنگی و اقتصادی استرس‌زا در مدیران مراکز درمانی مورد بررسی بودند.

**نتیجه‌گیری:** مهم‌ترین عوامل ایجادکننده استرس در مدیران مراکز درمانی کمبود بودجه، امکانات و تجهیزات بود.

:

دارای پیامدهای زیانبار در زندگی فردی و اجتماعی آنها می‌باشند. این پیامدها در افراد شاغل و به‌ویژه در مدیران دستگاه‌ها و سازمان‌ها شایع‌تر هستند تا مردم

هیجان‌ها، تنش‌ها و نگرانی‌های گوناگون که گاه با ظرفیت بدنی، عصبی و روانی انسان‌ها سازگار نیستند

\* فوق تخصص قریه، استاد دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی- درمانی ایران. تهران، بزرگراه شهید همت، دانشکده پزشکی دانشگاه علوم

پزشکی و خدمات بهداشتی- درمانی ایران (نویسنده مسئول).  
E-mail: m\_smm@yahoo.com

\*\* کارشناس ارشد مدیریت دولتی، کارشناس مرکز مشاوره و تحقیقات و پایان‌نامه‌ها. تهران، بزرگراه شهید همت، دانشکده پزشکی دانشگاه علوم

پزشکی و خدمات بهداشتی- درمانی ایران.

(شامل کلیه مدیران مراکز یادشده که حاضر به تکمیل پرسش‌نامه‌ها شدند). بیشترین درصد افراد مورد بررسی در گروه سنی ۵۰-۴۰ سال بودند.

پرسش‌نامه‌ای که دارای پرسش‌هایی درباره عوامل ایجادکننده استرس در افراد است در بین مدیران یادشده توزیع شد. این پرسش‌نامه برگرفته از پرسش‌نامه لوتانز<sup>۵</sup> بود و توسط ابطحی و الوانی (۱۳۷۱) با کمی تغییرات تدوین شده و از نظر روایی صوری تأیید شده است. بررسی پایایی پرسش‌نامه به روش بازآزمایی با فاصله ۱۰ روز و با ۱۰ نفر از مدیران در پژوهش حاضر، ضریب پایایی ۰/۷۳ را به دست داد.

این پرسش‌نامه دارای ۶۵ پرسش می‌باشد. بخشی از پرسش‌ها مربوط به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و ۴۴ پرسش مربوط به چهار گروه عوامل استرس‌زا می‌باشند (۹ پرسش در ارتباط با عوامل استرس‌زای شخصی، ۸ پرسش مربوط به عوامل استرس‌زای خانوادگی، ۱۸ پرسش در مورد عوامل استرس‌زای شغلی و ۹ پرسش مربوط به عوامل استرس‌زای اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی). پاسخ‌گو میزان اهمیت هر عامل را از نظر ایجاد استرس در خود با انتخاب یک گزینه از پنج گزینه که از کمترین مقدار (نمره ۱) تا بیشترین مقدار (نمره ۵) مرتب شده‌اند، نشان می‌دهد. نمره‌های به دست آمده در چهار مجموعه برای هر فرد محاسبه می‌شوند. بیشترین نمره ۲۲۰ و کمترین نمره ۴۴ است.

در این مقیاس افرادی که نمره‌های بالاتر از ۱۳۲ داشته باشند دارای استرس تلقی می‌شوند و هر پرسش یا هر عامل استرس‌زای عنوان شده در پرسش‌نامه که در افراد مورد بررسی دارای میانگین بالاتر از ۳ باشد از نظر استرس‌زایی مهم شناخته می‌شود (ابطحی و الوانی، ۱۳۷۱).

داده‌های گردآوری شده به کمک روش‌های آمار توصیفی تحلیل گردیدند.

عادی جامعه. مراکز درمانی یکی از نهادهای مهم ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی و درمانی هستند و مدیران آنها نقش مهمی در سرپرستی و هدایت نیروی انسانی پزشکی و یا غیرپزشکی دارند و از این رو آثار فشارهای عصبی و روانی در آنها بیشتر است.

در یک بررسی (کاپلان<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵) نشان داده شده که ۴۷٪ افراد مورد بررسی، شامل پزشکان، مشاوران و مدیران خدمات بهداشتی-درمانی، درجاتی از استرس را در رابطه با کار و فعالیت خود گزارش می‌نمایند. در بررسی دیگری (جودکینز<sup>۲</sup> و اینگرام<sup>۳</sup>، ۲۰۰۲)، بهره‌گیری از روش‌های ویژه‌ای در کاهش استرس مدیران و دست‌اندرکاران خدمات بهداشتی-درمانی مؤثر دانسته شده است.

بهره‌گیری بهتر از منابع و امکانات انسانی، مالی و فنی، جلوگیری از هزینه‌های غیرمستقیم تحمیلی بر سازمان (مانند کاهش کارآیی، غیبت از کار، هزینه‌های درمانی ناشی از اثرات استرس) و ارائه خدمات مناسب به بیماران و مراجعین به مراکز درمانی، نیازمند مدیرانی است که از سلامت جسمی و روانی برخوردار باشند. این در حالی است که آثار منفی استرس ناشی از کار، کارآیی سازمان‌ها را کاهش می‌دهد (علوی، ۱۳۷۱الف).

بنابراین یکی از عوامل مهم در افزایش کارآیی و ایجاد زمینه برای رشد مراکز درمانی، پیش‌گیری از فشارهای عصبی و روانی وارده به مدیران این مراکز است و کاهش فشارهای عصبی و روانی نیاز به شناخت علل آنها دارد.

بررسی حاضر در این راستا و با هدف شناسایی عوامل ایجادکننده استرس در مدیران مراکز درمانی شهر تهران انجام شده است.

این بررسی به صورت توصیفی-مقطعی<sup>۴</sup> در سال ۱۳۸۱ انجام شد. آزمودنی‌های پژوهش را ۹۲ نفر از مدیران مراکز درمانی دولتی شهر تهران تشکیل دادند

1- Caplan                      2- Judkins  
3- Ingram                      4- descriptive cross-sectional  
5- Luthans

یافته‌های مربوط به عوامل استرس‌زای مربوط به خانواده در افراد مورد بررسی در جدول ۲ آمده است. در میان عوامل استرس‌زای مربوط به مشکلات مربوط به گرانی، تورم، هزینه زندگی و مسکن با فراوانی نسبی ۴۰/۲٪ مهم‌ترین عامل استرس‌زا در مدیران مراکز مورد بررسی بود.

یافته‌های مربوط به عوامل استرس‌زای شخصی در افراد مورد بررسی در جدول ۱ آمده است. همان‌گونه که جدول ۱ نشان می‌دهد احساس مسئولیت بیش از اندازه با فراوانی نسبی ۲۸/۳٪ مهمترین عامل استرس‌زای شخصی در مدیران مراکز درمانی بود.

جدول ۱- فراوانی نسبی عوامل استرس‌زای شخصی در مدیران مورد بررسی

عوامل استرس‌زای شخصی	عدم‌اهمیت و اهمیت ناچیز (درصد)	نسبتاً مهم (درصد)	مهم و بسیار مهم (درصد)	بی‌پاسخ (درصد)	جمع (درصد)
احساس مسئولیت بیش از اندازه	۲۳/۹	۲۱/۷	۴۹	۵/۴	۱۰۰
کم‌رویی و کم‌حرفی	۶۳	۲۳/۹	۵/۴	۷/۷	۱۰۰
کم‌حوصلگی	۷۸/۲	۸/۷	۱۳/۱	-	۱۰۰
کار توأم با تحصیل دانشگاهی	۶۶/۳	۱۳	۶/۵	۱۴/۲	۱۰۰
کمبود آگاهی در مسائل عقیدتی- سیاسی	۸۲	۳/۴	۳/۳	۱۰/۴	۱۰۰
بیماری و ضعف‌های جسمی- روانی	۷۵	۱۳	۱۲	-	۱۰۰
احساس عدم موفقیت در کار	۷۶/۱	۸/۷	۵/۴	۹/۸	۱۰۰

جدول ۲- فراوانی نسبی عوامل استرس‌زای مربوط به خانواده در مدیران مورد بررسی

عوامل استرس‌زای خانوادگی	عدم‌اهمیت و اهمیت ناچیز (درصد)	نسبتاً مهم (درصد)	مهم و بسیار مهم (درصد)	بی‌پاسخ (درصد)	جمع (درصد)
مشکلات مربوط به گرانی، تورم، هزینه زندگی و مسکن	۱۳	۱۶/۳	۶۸/۵	۲/۲	۱۰۰
مرگ و میر دوستان و بستگان و عزیزان	۳۷	۲۶/۱	۲۹/۴	۷/۵	۱۰۰
مشکلات با والدین	۶۶/۳	۱۴/۱	۷/۶	۱۲	۱۰۰
بیماری‌های دوستان، بستگان و عزیزان	۵۴/۳	۲۱/۷	۱۷/۴	۶/۶	۱۰۰
جدایی از همسر و فرزندان	۷۳/۹	۲/۲	۵/۴	۱۸/۵	۱۰۰
مشکلات با همسر	۷۱/۷	۵/۴	۱۰/۸	۱۲/۱	۱۰۰
مشکلات با پدر و مادر همسر یا سایر بستگان وی	۷۲/۸	۸/۷	۳/۳	۱۵/۲	۱۰۰

اقتصادی در جدول ۴ آمده است. این جدول نشان می‌دهد که ناآگاهی مراجعین نسبت به معیارهای اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی و آلودگی‌های زیست محیطی مانند هوا، صدا و غذا به ترتیب با فراوانی نسبی ۳۳/۷٪ و ۳۳/۷٪ مهم‌ترین عوامل استرس‌زا در میان عوامل اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی بودند.

عوامل استرس‌زای مربوط به محیط کار مدیران مراکز درمانی مورد بررسی در جدول ۳ آمده است. همان‌گونه که جدول ۳ نشان می‌دهد کمبود بودجه مرکز درمانی با فراوانی نسبی ۵۵/۴٪ مهم‌ترین عامل استرس‌زا در محیط کار مدیران مراکز درمانی بود. یافته‌های به‌دست آمده در ارتباط با عوامل استرس‌زای مربوط به عوامل اجتماعی، فرهنگی و

جدول ۳- فراوانی نسبی عوامل استرس‌زا در محیط کار مدیران مراکز درمانی مورد بررسی

عوامل استرس‌زای محیط کار	عدم اهمیت و اهمیت ناچیز (درصد)	نسبتاً مهم (درصد)	مهم و بسیار مهم (درصد)	بی‌پاسخ (درصد)	جمع (درصد)
کمبود بودجه مرکز درمانی	۱۰/۸	۷/۶	۷۷/۱	۴/۵	۱۰۰
کمبود حقوق و مزایای مدیران	۱۶/۳	۲۲/۸	۵۶/۵	۴/۴	۱۰۰
دشواری مسئولیت‌های محوله	۲۰/۶	۲۲/۸	۴۷/۸	۸/۸	۱۰۰
کمبود اختیارات لازم برای انجام وظیفه	۲۶/۱	۲۰/۷	۴۷/۸	۵/۴	۱۰۰
مسئولیت در قبال سلامتی بیماران	۸/۷	۱۶/۳	۷۰/۶	۴/۴	۱۰۰
کمبود اطلاعات لازم برای انجام وظایف و مسئولیت‌ها	۵۶/۵	۱۹/۶	۱۳	۱۰/۹	۱۰۰
احساس عدم توانایی در برخورد با مشکلات	۷۰/۶	۱۳	۶/۶	۹/۸	۱۰۰
مرگ و میر بیماران در مرکز درمانی	۳۷	۱۷/۴	۳۸/۱	۷/۵	۱۰۰
کمبود امکانات و تجهیزات	۱۰/۹	۱۹/۶	۶۲	۷/۵	۱۰۰
شرایط فیزیکی محیط کار و خستگی و حوادث ناشی از آن	۲۰/۶	۲۸/۳	۴۲/۴	۸/۷	۱۰۰
عدم رضایت کارکنان مرکز درمانی از نظر مالی و رفاهی و انعکاس آن به مدیر مرکز	۲۹/۳	۳۲/۶	۲۹/۴	۸/۷	۱۰۰
عدم پشتیبانی مسئولان مربوطه در رفع مشکلات	۲۷/۲	۲۷/۲	۳۹/۱	۶/۵	۱۰۰
مشکلات با پزشکان و پرستاران	۵۰	۲۳/۹	۱۸/۵	۷/۶	۱۰۰
انتظارات مسئولین بالاتر	۴۶/۷	۲۰/۷	۲۲/۸	۹/۸	۱۰۰
مشکلات با پرسنل زیرمجموعه	۵۵/۴	۲۸/۳	۶/۵	۹/۸	۱۰۰
سوءاستفاده کارکنان تحت نظارت و کم کار	۴۰/۲	۲۶/۱	۲۶/۱	۷/۶	۱۰۰
وجود تبعیض در محیط کار	۴۲/۴	۱۷/۴	۳۲/۶	۷/۶	۱۰۰
مشکلات مربوط به بیمه و بازنشستگی و از کار افتادگی	۴۷/۸	۳۴/۸	۸/۷	۸/۷	۱۰۰

جدول ۴- فراوانی نسبی عوامل اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی استرس‌زا در مدیران مراکز درمانی مورد بررسی

عوامل استرس‌زای اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی	عدم اهمیت و اهمیت ناچیز (درصد)	نسبتاً مهم (درصد)	مهم و بسیار مهم (درصد)	بی‌پاسخ (درصد)	جمع (درصد)
ناآگاهی مراجعین نسبت به معیارهای اجتماعی و فرهنگی	۲۶/۱	۱۸/۵	۵۵/۴	-	۱۰۰
آلودگی‌های زیست محیطی از قبیل هوا، صدا و غذا	۲۶/۱	۲۰/۷	۴۳/۵	۹/۷	۱۰۰
احساس عدم وجود محبت و دوستی در جامعه	۵۰	۲۱/۷	۱۷/۳	۱۱	۱۰۰
عدم رعایت قوانین و مقررات توسط بعضی از افراد مراجعه‌کننده	۲۹/۳	۳۱/۵	۳۳/۷	۵/۵	۱۰۰
ضعف در ایمان و معتقدات مذهبی در بعضی از افراد مراجعه‌کننده	۵۶/۵	۱۴/۱	۱۸/۵	۱۰/۹	۱۰۰
کمبود امکانات تفریحی سالم در جامعه	۳۹/۱	۲۰/۷	۳۳/۷	۶/۵	۱۰۰
عدم احساس امنیت اجتماعی یا شغلی	۳۴/۷	۱۷/۴	۴۰/۲	۷/۷	۱۰۰

کیانی (۱۳۷۴)، متقی‌پور، مهاجر و کاتوزیان (۱۳۷۰) و طوسی (۱۳۷۱) در زمینه عوامل استرس‌زا، امکانات مربوط به بودجه و امکانات مالی سازمان را عامل مهمی در ایجاد استرس در افراد شاغل در آن مراکز گزارش نمودند که این نکته با یافته‌های بررسی حاضر هم‌سو است.

هم‌چنین کوپر<sup>۳</sup> (۱۹۸۱) و ظهیری (۱۳۷۳) بر نقش سن، سابقه کار، مدیریت و میزان تحصیلات به‌عنوان عوامل مداخله‌گر در میزان استرس افراد تأکید نمودند و سطح تحصیلات را در میزان استرس افراد مؤثر دانستند. آنان افراد دارای تحصیلات بالاتر را دارای استرس کمتری گزارش کردند.

میچل (۱۳۷۳) شمار کارکنان تحت نظارت مدیران را در استرس مدیران مؤثر دانسته، علت آن را حجم زیاد کار و شمار ارباب رجوع بیشتر گزارش کرد. بررسی‌های کوپر و ساترلند<sup>۴</sup> (۱۹۸۷) و آلما (۱۹۹۳) چشم‌داشت‌های کارکنان زیر دست و مسئولین فرادست را عامل استرس می‌دانند. در بررسی دیگری نیز کوپر و مارشال<sup>۵</sup> (۱۹۷۶) میزان استرس مدیران مراکز درمانی را بیشتر از مدیران اداری گزارش نمودند.

به‌طور کلی این بررسی مهم‌ترین عوامل ایجادکننده استرس در مدیران مراکز درمانی مورد بررسی را کمبود بودجه و امکانات و تجهیزات مراکز درمانی نشان داد.

از مدیران ارجمندی که با صرف وقت در اجرای پژوهش همکاری نمودند صمیمانه قدردانی می‌شود.

دریافت مقاله: ۱۳۸۲/۱۱/۱؛ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۸۳/۴/۱؛

پذیرش مقاله: ۱۳۸۳/۵/۷

1- Alma  
3- Cooper  
5- Marshal

2- Michel  
4- Sutherland

این بررسی نشان داد که از میان عوامل استرس‌زای شخصی، احساس مسئولیت بیش از حد در گروه عوامل مربوط به خانواده، مشکلات اقتصادی در گروه عوامل مربوط به محیط کار، کمبود بودجه مرکز درمانی، مسئولیت در قبال سلامتی بیماران و کمبود امکانات و تجهیزات بیمارستان و در گروه عوامل اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی 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 مدیران مراکز درمانی داشته‌اند. در مجموع مهم‌ترین عامل استرس‌زا در مدیران مراکز درمانی مورد بررسی کمبود بودجه مرکز درمانی بود که بیشترین فراوانی نسبی را در میان عوامل گوناگون یادشده به خود اختصاص داد (۰/۵۵/۴).

در پژوهشی که ابطحی و الوانی (۱۳۷۱) بر روی ۶۲ نفر از مدیران صنعتی کشور انجام دادند، یافته‌های مشابهی را گزارش نمودند. در بررسی یادشده عوامل شغلی و درون سازمانی بالاترین درجه اهمیت را از نظر ایجاد استرس داشتند.

در بررسی دیگری (ظهیری، ۱۳۷۳) بر روی ۳۹ نفر از مدیران مراکز درمانی، عوامل مربوط به محیط کار از مهم‌ترین عوامل استرس‌زا شناخته شدند که با یافته‌های بررسی حاضر هم‌سویی دارد.

هم‌سو با یافته‌های این بررسی ملکوتی، بخشانی و زهروی (۱۳۷۳) ارتباط میان استرس شغلی و محیط کار را با افسردگی و اضطراب معنی‌دار گزارش نمودند.

ساعتچی (۱۳۶۸) فشارهای عصبی و روانی ناشی از محیط کار را شایع‌ترین عامل شناخته شده استرس‌زا دانسته است. در بررسی‌های آلما<sup>۱</sup> (۱۹۹۳)، میرسپاسی (۱۳۷۳) و میچل<sup>۲</sup> (۱۳۷۳) نیز عوامل محیطی و شغلی از عوامل مهم استرس‌زا دانسته شده‌اند. در این بررسی نیز مشکلات محیط بیمارستان بیشترین اهمیت را از نظر استرس‌زایی داشتند.

زاهدان. فصلنامه اندیشه و رفتار، سال اول، شماره ۳ و ۲،

۸۶-۷۶.

میچل، ترنس (۱۳۷۳). *مردم در سازمانها: زمینه رفتار سازمانی*. ترجمه حسین شکرکن. تهران: انتشارات رشد.

میرسپاسی، ناصر (۱۳۷۳). مدیریت منابع انسانی و روابط کار. تهران: انتشارات شروین.

Alma, J. ( 1993). Stress in the ambulance personnel.

*Top Health Record Management, 12*, 61-69.

Caplan, R. P. ( 1995). Stress, anxiety and depression in hospital consultants, general practitioners and senior health service managers. *British Medical Journal, 309*, 1261-1263.

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

Cooper, C. L. ( 1981). *The stress check: Coping with stresses of life and work*. London: Prentice-Hall Publication. (p.p.101-108).

Cooper, C. L., & Sutherland, V. J. ( 1987). Job stress, Mental health and accident, among offshore workers in the oil and gas extraction industries. *Journal of Occupational Medicine, 310*, 534-537.

Judkins, S. K., & Ingram, M. ( 2002). Decreasing stress among nurse managers: A long-term solution, *Journal of Education of Nurses, 33*, 259-264.

ابطحی، حسین؛ الوانی، مهدی (۱۳۷۱). پژوهشی پیرامون فشارهای عصبی مدیران بخش صنعت در کشور. *فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره پنجم، ۳۹-۱۱*.

ساعتچی، محمود (۱۳۶۸). *مدیران در دام اضطراب و فشار روانی*. مدیریت دولتی، دوره جدید، شماره چهارم، ۱۴-۱۲.

طوسی، محمدعلی (۱۳۷۱). اینک زمان دور شدن از میزها و نزدیک شدن به کارکنان است، *تدبیر، سال سوم، شماره ۲۹، ۴۸*.

ظهیری، منصور (۱۳۷۳). *بررسی عوامل استرس زا در مدیران بیمارستانهای استان فارس و استان خوزستان*. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی. دانشگاه علوم پزشکی اهواز، دانشکده بهداشت.

علوی، سید امین الله (۱۳۷۱ الف). فشارهای عصبی و روانی سازمان. *مدیریت دولتی، دوره جدید، شماره ۲، ۳۸*.

علوی، سید امین الله (۱۳۷۱ ب). *روانشناسی سازمان و مدیریت*. تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.

کیانی، کاووس (۱۳۷۴). *بررسی عواملی که منجر به فشارهای عصبی بین مدیران شده و تاثیر آن بر بهره‌وری فردی سازمان جهاد سازندگی*. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی. دانشگاه تربیت مدرس.

متقی پور، یاسمن؛ مهاجر، مرتضی؛ کاتوزیان، بهروز (۱۳۷۰). رتبه‌بندی رویدادهای استرس‌زای زندگی در گروهی از کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی. *نشریه دارو و درمان، سال هشتم، شماره ۹۶، ۱۰-۵*.

ملکوتی، کاظم؛ بخشانی، نورمحمد؛ زهروی، طاهره (۱۳۷۳). بررسی ارتباط استرس‌های شغلی و اختلالات افسردگی و اضطراب در کارکنان بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی