



سُرور

استرس، فرسودگی شغلی و تاب آوری در محیط پر تنش اورژانس

علل و عوامل مؤثر بر استرس / فرسودگی شغلی در بخش اورژانس

- برخورد با بیماران مختلف و دردمندان نیازمند درمان فوری
- کار در محیط نا ایمن و مواجهه با بیماران و مصدمان بدحال نیازمند رسیدگی فوری
- تجربه شرایط استرس‌های مزمن بیشتر در محیط کار نسبت به سایر بخش‌ها
- رنج از رویدادهای ناشی از حوادث جراحی
- رویارویی با محل‌های پر از مجروح و بیماران بدحال

علل و عوامل مؤثر بر استرس / فرسودگی شغلی در بخش اورژانس

- مواجهه مداوم با بار هیجانی سنگین مانند صحنه‌های مرگ / صحنه‌های طاقت فرسای درد و رنج در حوادث و سوانح
- مواجهه با بیماران با سابقه مشکلات روانی و یا مصرف‌کننده دارو یا الکل
- فشار کاری
- مواجهه‌شدن با موقعیت‌های غیرمترقبه
- مسئولیت در قبال حیات انسان‌ها



استرس

- ویژگی بارز، طبیعی و غیر قابل اجتناب زندگی
- زندگی بدون استرس محال
- استرس را همیشه نمی توان در زندگی عامل منفی بشمار آورد.
- استرس را در یک حد قابل قبول لازم داریم.
- زمانی که استرس شخص را مغلوب ساخته آسیب رساننده می باشد.
- عدم تعادل و بهم خوردن موازنه و آرامش است.
- واکنش بدن در مقابل بار اضافی که به آن تحمیل شده است.

در دیسترس:

استرس منفی و مخرب داریم.

باورهای محکوم به شکست و خود مخرب وجود ما را فراگرفته است.

ما غرق در مشکلات و بدبختی‌ها هستیم.

به جای حل مسائل به دنبال حذف مسائل هستیم.

در تونل تاریک مشکلاتی که ساختیم، گیر می‌افتیم.

فشار وارد شده ما را از پا درمی‌آورد.

در یوسترس:

استرس مثبت و سازنده داریم.

مسئولیت ۱۰۰٪ کارهایمان را می‌پذیریم.

به جای گلاویه کردن به دنبال راه حل مسائل می‌گردیم.

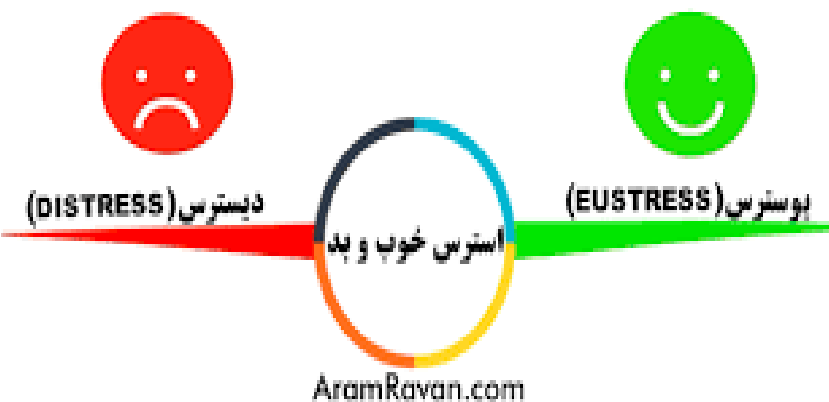
زندگی بامعنا و هدفمندی داریم.

فشار وارد شده به ما انرژی و انگیزه می‌دهد.

برای مثال یوسترس باعث می‌شود که:

قبل از امتحان مطالعه داشته باشیم.

یا صبح از خواب بیدار شده و به موقع سر کار خود حاضر شویم.



• چه عواملی در شما ایجاد استرس می کند؟

منابع بالقوه استرس

شغلی (ابهام در نقش - تعارض در نقش)

روابط خانوادگی (رضایت زناشویی، مسئولیت‌پذیری، ترس از بی‌کفایتی در اجرای وظایف و نقش‌های خانوادگی و...)

شرایط محیطی (نابسامانی‌های اقتصادی، سیاسی، تکنولوژی، اجتماعی)

مسائل فردی (شیوه ادراک، حمایت‌های اجتماعی، اعتقاد داشتن به منبع کنترل درونی یا بیرونی، شیوه‌های مقابله‌ای)

عوامل مؤثر بر تأثیر استرس

۱- شدت استرس

۲- اثرات خاص استرس بر شرایط زندگی

۳- آسیب پذیری شخص

۴- تجارب گذشته

۵- دسترسی برای حل عملی مسئله

۶- همزمانی وقوع چند استرس

استرس شغلی

استرس محل کار:

بیماری همه گیر

قرن ۲۱م



- روی هم جمع شدن عامل های استرس زا و وضعیت های مرتبط با شغل
- اکثر افراد، نسبت به استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارند
- کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فردی شاغل به گونه ای که خواست های محیط کار بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آنها بر آید
- بکار گیری فرد در کاری که با توانایی های او همخوانی ندارد و یا تغییر در فعالیت کاری می تواند باعث ایجاد استرس در فرد شود.

عواملی که باعث استرس شغلی در محیط کار می‌شوند

عوامل فردی: مثل تضاد در نقش، ابهام در نقش، تعارض در هدف‌های فردی، اتفاقات غیرمنتظره شخصی و مسائل اقتصادی

عوامل سازمانی: شامل ساختار، فرایندها و خط‌مشی‌های سازمانی، عوامل ارتباطی، الزامات شغلی، شرایط فیزیکی سازمان و مراحل حیات سازمان .

عوامل محیطی: شامل عوامل اقتصادی، سیاسی و تکنولوژیکی

عوامل استرس شغلی در محیط کار عبارت‌اند از:

- ویژگی‌های نقش (ابهام نقش، گرانباری نقش، کم‌باری نقش و ناسازگاری نقش)
- ویژگی‌های شغل (نوبت‌کاری)
- روابط میان - فردی (کیفیت روابط کارکنان در محیط کار)
- ساختار و جو سازمانی (ساختارهایی که قدرت تصمیم‌گیری بیشتری به کارکنان خود می‌دهند، استرس کمتری ایجاد می‌کنند)
- راه‌وروش مدیریت منابع انسانی
- خصوصیات مادی (استرس زمانی رخ می‌دهد که حداقل شرایط زیستی فراهم نباشد)

ویژگی‌های نقش

ابهام نقش: وضعیت شغلی معینی که در آن اطلاعات لازم برای انجام شغل به طور مطلوب، نارسا یا گمراه‌کننده‌اند.

گرانباری نقش: اگر فرد نتواند از عهده انجام کاری که بخشی از شغل معینی است برآید، دچار استرس خواهد شد.

کم‌باری نقش: در این وضعیت از مهارت‌های فرد به طور کامل استفاده نمی‌شود.

ناسازگاری نقش: هنگامی اتفاق می‌افتد که پذیرش مجموعه‌ای از الزامات شغلی با پذیرش مجموعه‌ای دیگر در تضاد است.

استرس شغلی در بخش اورژانس

- ارائه خدمت بحران‌ها و حوادث
- وجود همراهان بیمار در حین انجام پروسیجرهای درمانی
- انتقال استرس همراهان به کارکنان
- مواجهه با بیماران با احتمال داشتن بیماری‌های مسری و فاقد تست‌های آزمایشگاهی
- مشکلات در اخذ پاس ساعتی



چرا مدیران باید نگران استرس شغلی کارکنان خود باشند؟

- استرس باعث ایجاد عوارض جسمی، روانی و رفتاری بسیاری در افراد می‌شود.
- افرادی که استرس زیادی را تحمل می‌کنند توجه کمتری نسبت به انجام کار خود دارند و بنابراین ممکن است به خود و دیگر افراد سازمان آسیب‌هایی وارد کنند.
- به‌طور کلی استرس شغلی بازدهی و بهره‌وری کارکنان را پایین می‌آورد.
- شرایط کاری نقش اساسی در ایجاد استرس در کارکنان دارد؛ اما در این زمینه نمی‌توان از عوامل فردی چشم‌پوشی کرد.

پیامدهای استرس شغلی

✓ پیامدهای جسمی :

• در کوتاه مدت: تپش قلب، برافروختگی، لرزش،
تحریک پذیری

• در بلندمدت: بیماری های قلبی عروقی، اختلالات گوارشی،
آسم، اختلال خواب و سردرد

✓ پیامدهای روانی: اضطراب، احساس ناخرسندی، افسردگی،
انزوا، کاهش تمرکز

• پیامدهای رفتاری: انجام نامنظم کار، افزایش حوادث،
افزایش مصرف سیگار، الکل و مواد مخدر، کاهش عملکرد،
افزایش غیبت

علائم استرس



مشکلات معده
یا گوارشی



مشکلات
بی خوابی



لرز کردن



مشکل در
رابطه جنسی



فشار خون بالا



ضعیف شدن
سیستم ایمنی



سردرد و
سرگیجه



تپش قلب



خستگی مزمن



درد در قفسه
سینه



درد در ناحیه
شکم



چاقی



دیابت



بیماری قلبی



فشار خون بالا



عارضه استرس مزمن



مشکلات پوستی



بی خوابی



مشکلات قاعدگی



افسردگی

مقابله با استرس:

- مردم به شیوه‌های مختلفی در برابر استرس واکنش نشان می‌دهند. این واکنش به استرس **مقابله** نامیده می‌شود.

معمولاً در مقابله با استرس چه شیوه‌ای به کار می‌برید؟

پیشگیری از استرس شغلی

حداقل آمادگی برای جلوگیری از استرس شامل موارد زیر می باشد:

- ایجاد آگاهی عمومی درباره استرس شغلی
 - اطمینان از حمایت مدیران مافوق، از برنامه
 - مشارکت کارمندان در مراحل پیشگیری
- مشارکت کارمندان به همراه مدیران **در یک گروه** برای حل مشکل، می تواند یک نگرش ویژه و مفید برای توسعه برنامه به منظور پیشگیری از استرس باشد.

راهکارهای مقابله با استرس در پرستاران اورژانس

- آموزش پیوسته / برگزاری کارگاه مدیریت استرس به منظور ارتقای مهارت پرستاران در کنترل استرس.
- برگزاری جلسات منظم برای پرستاران اورژانس و تشویق آنان به ابراز مشکلات و نارسائی‌های موجود در محیط کار و اقدام به حل مشکل.
- راه‌اندازی مراکز مشاوره بهداشت روان در محیط‌های بالینی
- افزایش سطح آگاهی مدیران پرستاری در زمینه برنامه‌ریزی هرچه بهتر و کاهش استرس محیط کار.
- ایجاد انگیزه در کارکنان (چون استرس شغلی با نگرش، علاقه و انگیزه در ارتباط است؛ بنابراین می‌توان چنین تصور کرد افرادی که برای شغل خود انگیزه بیشتری دارند، استرس کمتری دارند)

راهکارهای مقابله با استرس در پرستاران اورژانس

- ✓ فراهم کردن امکانات رفاهی در بخش‌ها / فعالیتهای تفریحی و رفاهی
- ✓ مشخص بودن نقش افراد در سازمان
- ✓ حمایت‌های اجتماعی و حرفه‌ای
- ✓ تفکر عمیق و آرمان دار و متوجه هدف
- ✓ مدیریت زمان (تدوین برنامه زمان بندی شده)
- ✓ روی آوردن به طنز و شوخی
- ✓ استرس دیگران را تقبل نکنید و به خاطر داشته باشید که شما می‌توانید تنها خودتان را تغییر دهید نه دیگران را
- ✓ سخت‌ترین کارها یا وظایفی که بیشترین استرس را به همراه دارند اول از همه در طول رو انجام دهید و برنامه‌ریزی کنید
- ✓ ورزش کنید
- ✓ تقویت احساس مفید بودن و اعتماد به نفس

فرسودگی شغلی Burnout

یک احساس ذهنی درونی است که در فرد احساسات و نگرش‌های منفی در ارتباط با شغلش مانند نارضایتی، فرسوده‌شدن و از دست دادن تعهد ایجاد می‌کند.

واکنش در برابر فشارهای مزمن و پاسخ به فشارهای کاری

برای اولین بار در سال ۱۹۷۴ توسط پزشکی به نام هربرت فرویدنبرگ در یک مجله روان‌شناسی استفاده شد

✓ باعث اختلال در عملکرد حرفه‌ای فرد می‌شود

✓ منتهی به نتایج نامطلوبی مانند غیبت، ترک کار و کاهش بهره‌وری

برای فرد و سازمان می‌شود

علایم اختصاصی فرسودگی شغلی

✓ خستگی هیجانی Emotional exhaustion

خستگی مفرط جسمی و ذهنی

زمانی که فرد احساس می کند دیگر انرژی کافی برای ادامه کار ندارد

احساس هیجان منفی که بیش از حد در فرد ایجاد شده و او را درمانده می کند

علایم اختصاصی فرسودگی شغلی

✓ مسخ شخصیت Depersonalization

نشان می‌دهد که فرد در حال رنج‌بردن از تغییراتی در شخصیتش است که منعکس‌کننده یک فاصله یا سردی و فقدان حرفه‌ای بودن در ارتباط با ارباب‌رجوع است

علایم اختصاصی فرسودگی شغلی

✓ احساس عدم کفایت شخصی

reduce sense of personal accomplishment

زمانی رخ می دهد که احساس رقابت و به دست آوردن موفقیت در کار کردن با دیگران کاهش می یابد

شواهدی از نارضایتی فرد از فعالیت های شغلی

احساس بی انگیزه بودن و عزت نفس پایین

■ باعث ایجاد کارایی پایین حرفه ای

■ در اغلب مواقع مولد ایجاد تمایل برای ترک شغل

استرس و فرسودگی شغلی یکی از مشکلات عمده در زندگی روزمره کارکنان اورژانس

عوارض استرس و فرسودگی شغلی

• برای مددجویان

کاهش کیفیت مراقبت پرستاری
کاهش رضایت مددجویان

برای خود فرد

غیبت زیاد

سوءمصرف مواد مخدر و داروها

بی تفاوتی در کار

کاهش انگیزه کاری

تأثیرات نامطلوب بر رضایت شغلی و سلامت روان

تاب آوری و اهمیت آن در محیط اورژانس

- رویکرد تاب آوری استراتژی مقابله ای در رویارویی با استرس و مدیریت آن

تاب‌آوری Resiliency

توانایی سازگاری موفقیت‌آمیز فرد با شرایط تهدیدکننده

تاب‌آوری توانایی فرد در برقراری تعادل زیستی روانی در شرایط خطرناک

تاب‌آوری نقش محافظتی دارد

ظرفیت تاب‌آوری به‌عنوان یک پیش‌بینی‌کننده برای جلوگیری و کاهش فرسودگی

شغلی محسوب می‌گردد

✓ افرادی که از تاب‌آوری بالاتری در شرایط پر استرس برخوردارند سلامت روان

بیشتری دارند

✓ افراد تاب‌آور از نظر عاطفی آرام هستند و توانایی انطباق با شرایط استرس‌زا

را دارند

ویژگی‌های افراد تاب‌آور

- انعطاف‌پذیری
- خستگی‌ناپذیری
- خودشناسی
- نوع‌دوستی
- دارای امید
- خود‌شایستگی
- تسلط و استفاده از مهارت‌های مقابله‌ای مؤثر

راهکارهای تقویت تاب آوری

- حمایت اجتماعی (محیط کار، خانواده، اجتماع)
- مدیریت استرس
- مهارت‌های حل مسئله
- استفاده از مهارت‌های مقابله‌ای مؤثر

ایجاد فرهنگ حمایتی در محیط کار

- دقت به ویژگی‌های شخصیتی پرسنل در جهت پیشگیری از ابتلا به استرس و فرسودگی شغلی
- انتخاب افراد با سلامت روان بالا
- بررسی عوامل نارضایتی و عوامل استرس‌زا
بهبود امکانات رفاهی
- ارائه مستمر کارگاه‌های مدیریت استرس
حمایت خانواده

تکنیک‌های مدیریت استرس

- تکنیک‌های تنفس عمیق و آرام‌سازی
- مدیتیشن و ذهن‌آگاهی
- ورزش و فعالیت بدنی
- اجرای برنامه شکرگزاری
- ماساژدرمانی
- مرور خاطرات خوش زندگی گذشته

مهارت‌های حل مسئله

- ۱- اتخاذ رویکرد درست نسبت به مسئله
- ۲- تعریف دقیق مسئله
- ۳- پیدا کردن راه حل های متعدد
- ۴- ارزیابی و انتخاب راه حل ها
- ۵- اجرای راه حل ها

استفاده از مهارت‌های مقابله‌ای مؤثر

مدیریت زمان

معنویت

برنامه ریزی

تاب آوری مهارت است

و مثل همه مهارت ها، آموختنی است.

هرچه بیشتر تمرین تاب آوری کنید

ورزیده تر می شوید.



بخند ؛
فراموشی
کن .

و
بلند

شو،
ندار

بفهمین
که

شکستی ...



پیروز و سربلند باشید