

بررسی ارتباط بین تنیدگی با تحلیل رفتگی

در میان پرستاران دانشگاه علوم پزشکی شیراز

دکتر علی کشتکاران

عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی شیراز

چکیده مقاله

هدف از این تحقیق، بررسی ارتباط بین تنیدگی^۱ با تحلیل رفتگی^۲ در میان پرستاران دانشگاه علوم پزشکی شیراز بوده است. بدین منظور ۱۰ بیمارستان با پرستاران بخشهای مختلف مورد بررسی قرار گرفتند. تعداد آزمودنیها ۱۸۸ نفر بودند که ۱۰۷ نفر گروه شاهد و ۸۱ نفر گروه مورد را تشکیل می دادند. آنها به پرسشنامه های تحلیل رفتگی مسلش و جکسون^۳ و تنیدگی اسپیل برگر^۴ که پایایی و روایی آنها مورد تأیید قرار گرفته است پاسخ دادند. نتایج به دست آمده نشان داد که همبستگی معنی دار و مستقیمی بین فراوانی و شدت تحلیل رفتگی با تنیدگی وجود دارد. همچنین این بررسی آشکار ساخت که بین میزان تحلیل رفتگی و نیز تنیدگی با ویژگیهای جمعیت شناختی نمونه مورد بررسی، چون سطح تحصیلات، مدارج شغلی، رابطه معنی داری وجود ندارد، لیکن با افزایش سن و سابقه کار، میزان تحلیل رفتگی کاهش می یابد. نتایج بیشتر این پژوهش نشان داد که افراد مجرد بیشتر از افراد متأهل در معرض تحلیل رفتگی قرار دارند.

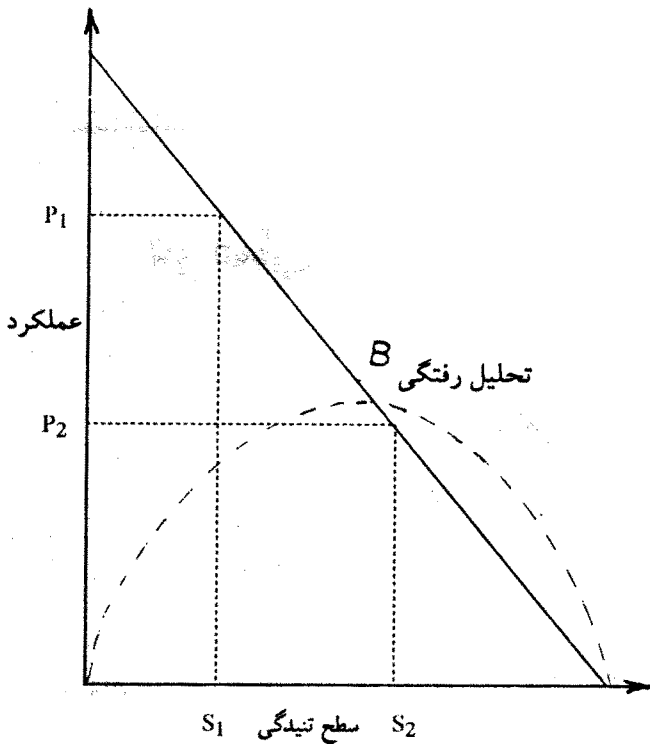
واژه های کلیدی

تنیدگی - انواع تنیدگی - علل تنیدگی - تحلیل رفتگی - عملکرد انسان - تنش - تنش زاهای اجتماعی، روانی و جسمانی.

مقدمه

هر جاننداری از کوچکترین ارگانیسم تک سلولی تا انسان در طول حیات خویش، ناگزیر از تعامل و ارتباط متقابل با موجودات دیگر و محیط پیرامون خود است. هدف از چنین ارتباطی رسیدن به حالت تعادل و نگهداری آن است و همان طور که برتالانی^۵ اظهار می کند^۶ «تعادل زیستی برخلاف تعادلی که در سیستمهای بسته وجود دارد یک حالت ایستا نیست بلکه نوعی تعادل پویاست که سیستم زنده به آن می رسد. تعادل زیستی هدفی است که هر موجود زنده در پی رسیدن به آن است»^۷.

انسان به عنوان یک موجود زنده در برخورد با محرکهای مختلف، هرچند ناچیز، که در جهت برهم زدن این تعادل عمل کند، واکنشهایی را از خود بروز می دهد که وی را وادار به حرکت به سمت به دست آوردن حالت تعادلی جدید می کند. وجود این تحریکات در صورتی که از حد توانایی خارج نشود برای ادامه حیات سالم انسان ضروری است و وی را قادر می سازد به عنوان یک سیستم فعال با استفاده از منابع مادی و اطلاعاتی محیط خارج، افکار و اطلاعات نوینی را تولید کند و خود را در جهت تعالی و تکامل به پیش برد؛ اما گاه محرکها به قدری قدرتمند هستند که جایی برای صحبت در مورد سطح آسیب پذیری انسانی باقی نمی ماند.



نمودار شماره ۱ - رابطه میان تنیدگی و تحلیل رفتگی و عملکرد انسان

چنانچه رابطه بین تنیدگی و عملکرد، یک معادله خطی فرض شود، انتظار می‌رود که با افزایش تنیدگی، عملکرد کاهش یابد (خط پُر)، لکن در واقع چنین نیست. نخست با افزایش تنیدگی عملکرد تا یک سطح خاص افزایش می‌یابد (نقطه تلاقی B) و از آن پس افزایش تنیدگی، موجب تحلیل رفتگی و افت عملکرد می‌گردد (منحنی خط چین) در این تحلیل، نکته مهم، نقطه عطفی است که در منحنی تحلیل رفتگی پدید می‌آید.

چنانچه رابطه بین تنیدگی و عملکرد، یک معادله خطی فرض شود، انتظار می‌رود که با افزایش تنیدگی، عملکرد کاهش یابد (خط پُر)، لیکن در واقع چنین نیست. نخست با افزایش تنیدگی عملکرد تا یک سطح خاص افزایش می‌یابد (نقطه تلاقی B) و از آن پس افزایش تنیدگی، موجب تحلیل رفتگی و افت عملکرد می‌گردد (منحنی خط چین). در این تحلیل، نکته مهم، نقطه عطفی است که در منحنی تحلیل رفتگی پدید می‌آید.

واژه «استرس»^۸ اولین بار در قرن پانزدهم میلادی صرفاً در معنای فشار فیزیکی به کار برده شد، اما در قرن هفدهم میلادی

پاسخ انسان به محرکهای مختلف از یک سو به کیفیت این محرکها و از سوی دیگر به میزان تأثیرپذیری وی بستگی دارد. بدیهی است که انسانهای مختلف در وضعیتهای مشابه پاسخهای یکسانی نمی‌دهند و برداشت آنها از محرکها و وقایع، متفاوت است. بالطبع پیامدهای ناشی از برخورد انسان با انواع محرکها می‌تواند تأثیرات گوناگونی در افراد به جا بگذارد در صورتی که برداشت فرد از عامل تنش‌زا مثبت باشد و یا بتواند با آن عامل خود را انطباق دهد و یا کنار آید، در او تأثیرات مثبتی باقی می‌گذارد، اما چنانچه برداشت فرد از عامل تنش‌زا منفی بود، یا عامل تنش‌زا از چنان باری برخوردار باشد که فرد نتواند خود را با آن منطبق سازد، برای او پیامد منفی دربر خواهد داشت.

در دنیای کنونی که سازمانها همه جا را فرا گرفته‌اند و تعداد زیادی از انسانها برای معاش و گذران زندگی و ارائه خدمات، ناگزیر خود را در اختیار سازمانها قرار می‌دهند، بیشتر عوامل تنیدگی منشأ سازمانی دارند؛ هر چند عوامل شخصی نیز در ایجاد آن نقش دارد. شناخت این عوامل در پیدایش تنیدگی شغلی و پیامدهای آن بویژه تحلیل رفتگی ضروری به نظر می‌آید.

نگاهی کلی به تنیدگی

انسان در طول زندگی شخصی و اجتماعی خود، همواره در معرض محرکهای مختلفی قرار دارد که می‌تواند تعادل جسمی و روحی او را بر هم زند. از آنجا که این محرکها آثار مثبت و منفی دارد، و از جنبه‌های گوناگون، تأثیرات متفاوتی بر انسانها دارند، قابل بررسی و تأمل هستند. آدمی به میزان معینی از محرکهای خارجی به طور دائم برای رشد مغز و تکامل سیستم عصبی نیاز دارد و مسیر تحولات ناشی از همین تحریکات در جهت بهره‌وری از میزان هوش لازم است و پیدایش شناخت و در نهایت پایه‌ریزی اساسی یک شخصیت سالم برای کسب مهارت در حل مشکلات و سازش با تغییرات محیطی و حرکت صحیح در جهت ارضای نیازها و بهبود عملکرد است؛ اما متأسفانه محرکات خارجی همیشه نمی‌تواند در روندی به این حد سازنده تحقق یابد و فرایند محرکات خارجی شدید و دور از انتظار و ناتوانی در کنترل کشمکشهای درونی مانند فشار روانی انسان را تحت تأثیر قرار می‌دهد و او را به سوی تنیدگی و سپس تحلیل رفتگی می‌کشاند. نمودار شماره ۱ رابطه میان تنیدگی، تحلیل رفتگی و عملکرد

کاربرد این واژه به خارج از محدوده علوم مهندسی کشیده، و از آن به عنوان «فشار و تحمل سختی یک فرد» استفاده شد. از آنجا که در زبان انگلیسی واژه استرس مفهوم متفاوتی را القا می‌کند لذا در این پژوهش از واژه اصیل فارسی «تنیدگی»، که در فرهنگ لغات آمده است، استفاده می‌شود.

نظریات ارائه شده در تعریف تنیدگی بتدریج از گذشته تا به حال به تکامل در تفسیر آن و ارائه تعریفهای مختلفی منجر گردیده است. سلی^۹ در سال ۱۹۸۰ تنیدگی را چنین تعریف کرد: «وضعیت عدم تعادلی که در وجود انسان به دنبال برخورد با یک تنش‌زا بروز می‌کند»^{۱۰} وی مجموعه یافته‌های خود را در این زمینه تحت عنوان «نشانگان سازش عمومی»^{۱۱} ارائه دارد و مراحل سه‌گانه‌ای برای مجموعه نشانه‌ها قائل شد که شامل مرحله واکنش شدید، مرحله مقاومت و در نهایت مرحله تخلیه قواست. وی عامل ایجاد تعادل تنیدگی در ارگانیزم را «تنش‌زا»^{۱۲} نامید.

تحقیقات نشان می‌دهد که یک اتفاق نظر عمومی درباره تعریف تنیدگی وجود ندارد، اما خوشبختانه در مورد عوامل تشکیل دهنده آن، توافق نسبی بین همگان هست. تنیدگی از چند عامل زیر ترکیب گردیده است: یک محرک محیطی، یا عامل تنش‌زا، که اغلب به عنوان یک نیروی به کار برنده از سوی فرد توصیف می‌گردد. و پاسخ جسمانی یا روانی فرد به چنین نیرویی و تعامل بین آنها.^{۱۳} اساساً هر چیزی که موجب تنیدگی در انسان شود، مقاومت او را به دنبال خواهد داشت. اما هرگاه عامل تنش‌زا بی‌اندازه بزرگ باشد، انسانها رفتار متفاوتی را به نمایش می‌گذارند. واقعیت این است که عوامل تنیدگی می‌تواند همان قدر که خوب باشد به همان اندازه بد باشد؛ برای مثال، مرگ یکی از نزدیکان یا اخراج از محل کار و یا تولد فرزندی جدید همه می‌تواند فرد را دچار تنیدگی کند. همه ما در چنین وضعیتی قرار گرفته‌ایم. «فرا رسیدن لحظه ملاقات با فرد دلخواه و یا همان کسی که سالها آرزوی دیدار او را داشته‌ایم». از خود می‌پرسیم چه بپوشم؟ چگونه صحبت کنم؟ چه بگویم؟ گر چه این لحظه‌ای دل‌انگیز است، اما با مقدار زیادی تنیدگی همراه است. زمانی تنیدگی، مثبت ارزیابی می‌گردد که فرصتی برای فرد به منظور به دست آوردن چیزی دلخواه فراهم می‌کند. ممکن است یک ورزشکار در وضعیت تنیدگی قرار گیرد، اما این وضع می‌تواند او را به سوی حداکثر عملکرد سوق دهد. هرگاه فرد با محدودیت یا با یک

تقاضا روبرو گردد، تنیدگی می‌تواند منفی به شمار آید. محدودیت چیزی است که ما را از انجام کاری که بدان مایل هستیم باز می‌دارد. ممکن است بخواهید یک ماشین نو بخرید. اگر نتوانید قیمت آن را بپردازید شما در خرید دچار محدودیت شده‌اید. محدودیتها ما را عادت خواهند داد که احساس کنیم موقعیتها از کنترل ما خارج هستند. اگر پول ماشین را نداشته باشی، نمی‌توانی آن را به دست آوری. از سوی دیگر، تقاضاها سبب می‌شود ما یک چیزی را از دست دهیم؛ برای مثال، اگر دوستی از شما دعوت کند که روز چهارشنبه به خانه او روید، و شما در همان روز جلسه مهمی داشته باشید به ناچار مجبور هستید که یکی از این دو را، که اولویت دارند، انتخاب کنید و یکی را از دست بدهید.

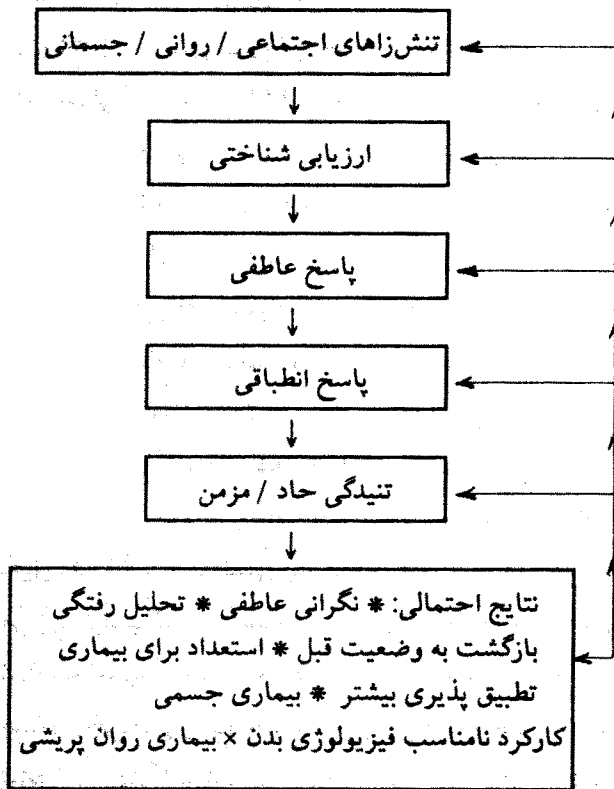
محدودیتها و تقاضاها می‌تواند به تنیدگی بالقوه منجر شود. چنانچه با اهمیت تلقی شود و نتایج آن مبهم باشد، تنیدگی بالقوه به تنیدگی بالفعل تبدیل می‌گردد. صرف نظر از موقعیت، اگر شما بتوانید اهمیت موضوع را کم کنید یا از عدم اطمینان نتیجه بکاهید، تنیدگی به وجود آمده کاهش می‌یابد؛ برای مثال، اگر شما بدانید که ماشینی را که اکنون می‌خواهید آن را بخرید، در آینده و پس از فارغ‌التحصیلی و گرفتن شغل می‌توانید بخرید از میزان تنیدگی شما کاسته خواهد شد. همچنین اگر در درسی که برای شما اهمیت دارد توانستید نمره خوبی بیاورید، بتوانید آن را حذف کنید از میزان تنیدگی شما کاسته خواهد شد. به هر صورت، هرگاه محدودیتها و تقاضاها و یا فرصتها تأثیر مهمی در فرد داشته، و نتایج آن برای وی نامعلوم باشد، میزان تنیدگی افزایش می‌یابد. بنابراین، هر زمان که فرد با یک فرصت، یا محدودیت و یا یک تقاضا روبرو شود و در ارتباط با چیزی باشد که مطلوب وی است، او در وضعیت تنیدگی قرار می‌گیرد.

ارتباط تنیدگی با تحلیل رفتگی

واکنش تمام افراد به تنیدگی و عوامل تنش‌زا به واسطه تفاوت‌های فردی یکسان نیست، وقایع تنش‌زا برای همه افراد تنیدگی ایجاد نمی‌کند و یا اینکه به نسبت مساوی فشار به افراد وارد نمی‌کند. فرایند پیچیده‌ای در بروز یک پاسخ زیستی - جسمانی به یک رویداد ویژه دخالت دارد. این فرایند شامل تفسیر شناختی یک واقعه در زمینه تجربیات شخصی، واکنشهای احساسی و میزان تلاش فرد در سازش با آن واقعه است. عموماً، وقایع روانی -

می‌دهد.^{۱۸}

در مواردی، تنیدگی، علت یک بیماری جسمی یا روحی تلقی می‌شود و در موارد دیگر، تنیدگی موجب تشدید یک بیماری که زمینه قبلی داشته، می‌گردد و در موارد خاصی نیز کشمکشهای ناخودآگاهی می‌توانند زمینه ایجاد یک بیماری خاص بشوند.



نمودار شماره ۲ - مدل سیستم تنیدگی

تحقیقات مختلفی از گذشته تا حال، تأثیر تنیدگی را در ایجاد برخی بیماریها مشخص کرده است. در یک مطالعه (تابعی ۱۳۷۲) اثر عوامل روانی از جمله تنیدگی بر سیستم ایمنی مورد بررسی قرار گرفت. این مطالعات در دو مسیر عمده انجام شد، مسیر اول نشان دهنده ارتباط بیولوژیک بین سیستم عصبی و سیستم ایمنی است و مسیر دوم به ارتباط آماری و اپیدمیولوژیک بین عوامل روانی و تغییرات سیستم ایمنی و بیماریها می‌پردازد. حاصل مطالعات، تأثیر سیستم عصبی و عوامل روانی را بر سیستم ایمنی بدن نشان می‌دهد.^{۱۹} نمودار شماره (۳) رابطه بین عوامل تنش‌زا، تنیدگی و نتایج آن را بیان می‌کند.

تنیدگی در فعالیتهای شغلی فرد نیز مطرح است و این مطلب تحت عنوان «نشانگان تنیدگی شغلی» مطرح می‌شود. تنیدگی

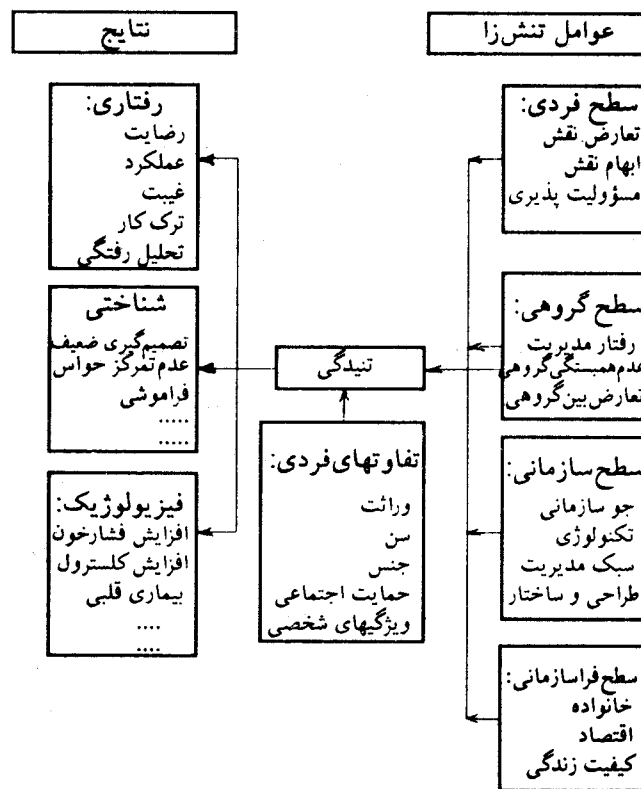
اجتماعی، معنی خود را به عنوان یک تنش‌زا پس از تفسیر در زمینه شخصی فرد مواجه شده با آن می‌یابد و تلقی یک واقعه به عنوان تنش‌زا برای یک فرد به وضعیت شخصی، قدرتها و باورهای او و حتی وابستگیهای قومی، اجتماعی و جغرافیایی بستگی تام دارد؛ به طوری که هر نوع جدایی از این ارتباطات یک پاسخ احساسی را برمی‌انگیزد مثل افسردگی هنگام از دست دادن یک وضعیت.

در یک مطالعه^{۱۴} به منظور بررسی روابط سبک شناختی و تنیدگی شغلی، تعداد ۲۱۲ نفر از آموزگاران، پرسشنامه تنیدگی شغلی را تکمیل کردند. مطالعات نشان داد آموزگاران که دارای سبک شناختی تحلیلی^{۱۵} هستند، بیشتر از آموزگاران که سبک آنها کل‌گرا^{۱۶} است، دچار تنیدگی ناشی از ناهنجاریهای رفتاری دانش آموزان و شرایط کاری آنان می‌شوند.

عوامل مؤثر در پاسخ به تنیدگی در واقع، مجموعه تواناییهایی است که از طریق سیستم اطلاعاتی توارثی، محیط زندگی داخل رحمی جنین، آموزشهای دوران کودکی، عوامل جسمی و تغذیه‌ای و بهداشتی، و تمام تعاملهایی که شخص در طول زندگی و محیط کار با آنها روبروست شکل می‌گیرد و این پاسخ کاملاً فردی است و حتی در طول زندگی همان فرد هم تغییر می‌کند. در مورد تنیدگیهای جمعی نیز پاسخ جمع بر اساس مفهومی که آن تنیدگی در زمان مشخص در ذهن افراد ایجاد می‌کند متغیر خواهد بود. پاسخ به تنیدگی در ارگانیسم پایان زنجیره‌ای از حلقه بازخورد^{۱۷} متنوعی است که در انسان سیستمهای حسی، حرکتی، شناختی، کلامی، نورواندوکرین (شامل: افزایش فعالیت غده هیپوفیز و آدرنال و میزان موادی مانند کاتاکول آمینها، پرولاکتین، انسولین، هورمون رشد، تستوسترون، کورتیکواستروئید، اندورمیتها) به زبان فعالیت ارگانیسم ترجمه می‌شوند و می‌تواند در ساختارها تغییرات شخصی ایجاد کند.

این پاسخها به عنوان عدم تعادلی برای فرد، موجب برانگیخته شدن برخی روشهای سازشی مثل جابجایی و انکار می‌شود. در تمام این سیستم، حاد یا مزمن بودن تنیدگی نقش مهمی دارد؛ به طوری که در تنیدگی مزمن، احتمال تحلیل رفتگی و بیماریهای روان - تنی بیشتر است، اما در تنیدگی حاد بازگشت به وضعیت تعادل سابق آسانتر و سریعتر است. نمودار شماره ۲ چگونگی سیستم تنیدگی حاد و مزمن و نتایج احتمالی آن را نشان

شغلی در محیط کار می تواند منشأ خارجی یا داخلی داشته باشد. مجموعه این نشانگان در علل و نشانه های تحلیل رفتگی به تفصیل مورد بحث قرار می گیرد.



نمودار شماره ۳ - رابطه بین عوامل تنش زا، تنیدگی و نتایج آن

زندگی فرد مهم می شود که او را تسلیم حوادث می کند و امور زندگی را رها، و به سرنوشت واگذار می کند. هرگاه این گونه مسایل در زندگی بروز کند و برای فرد، مهم و نتایج کار مبهم باشد، او احساس تنهایی می کند و دید خود را از واقعیتها از دست می دهد و نتیجتاً یک تغییر در رفتار او حاصل می شود. همچنین فرسودگی عاطفی زمانی اتفاق می افتد که فرد احساس می کند در تعامل با دیگران توانایی خود را برای یک عملکرد مطلوب از دست داده است و توانایی لازم را برای تحمل موقعیتهای مختلف ندارد. از سوی دیگر، فرسودگی جسمی، وقتی است که فرد احساس کند برای انجام کار به نیرویی نیاز دارد که آن را در اختیار ندارد.

کاهش عملکرد شخصی می تواند هم سبب و هم پیامد تحلیل رفتگی باشد. معمولاً، انسانها مایلند که مولد باشند، زیرا اگر آنها بتوانند سطح عملکرد خود را حفظ کنند، پاداش کافی، قدرشناسی و پیشرفت در انتظار آنان خواهد بود. آنها احساس می کنند که زمان کار، کوتاه و به سرعت می گذرد؛ آماده برای چالش با موانع و همواره خوشحال و سرزنده هستند. چنانچه، محدودیتهای موانع ظاهر شوند و کاهش عملکرد اتفاق افتد، فرد احساس می کند که توان عملکرد قبلی را ندارد و بهره وری او کاهش یافته است، در نتیجه او احساس نومییدی و افسردگی می کند و انگیزه خود را نسبت به کار از دست می دهد.

عامل سوم تحلیل رفتگی تهی شدن افراطی از ویژگیهای شخصی است. خودکاری^{۲۱} همراه با قوانین و مقررات زیاد از حد و نداشتن روابط شخصی، تکراری بودن کارها، پیوستگی قوی به اهداف غیر شخصی، تعداد زیاد سطوح مدیریت، تعداد زیاد مشاغل و گروهها، تخصص گرایی، ارتباطات نارویاروی و نوشتاری، تقسیم کار بیشمار و سلسله مراتب زیاد که از ویژگیهای سازمانهای جدید است، می تواند زمینه ای برای تهی شدن افراطی از ویژگیهای شخصی و تحلیل رفتگی اولیه افراد گردد.

علل تحلیل رفتگی

همانطور که کوششهای زیادی برای تعریف تحلیل رفتگی صورت گرفته، برای تعیین علل آن هم تلاشهای فراوانی انجام شده است. به طور کلی، عواملی را که موجب تحلیل رفتگی می گردد می توان به چند سطح و تعدادی متغیر تقسیم کرد. این بدان علت است که تحلیل رفتگی نتیجه گذر از چند مرحله است. اولین سطح

تحلیل رفتگی چیست؟

بین سالهای ۱۹۷۴ تا ۱۹۸۳ کوششهای زیادی انجام گرفت تا تحلیل رفتگی را به عنوان یکی از پیامدهای تنیدگی تعریف کنند. هر کدام از تعریفها فقط بر یک جنبه از تحلیل رفتگی تأکید داشتند و تا اینکه در سال ۱۹۸۳ یک تعریف کاملتر از تحلیل رفتگی ارائه گردید.^{۲۰}

این تعریف، تحلیل رفتگی را کارکرد سه عامل می داند: تنیدگی

مزمین با: الف - فرسودگی عاطفی

ب - کاهش عملکرد شغلی

ج - تهی شدن از ویژگیهای شخصی، اینک به شرح هر

کدام می پردازیم:

فرسودگی عاطفی و جسمی آن دسته از شرایط درونی است که به وسیله جنبه افراطی عوامل شخصی و سازمانی به وجود می آید. عوامل شخصی مانند مسایل زندگی، قانونی، مالی، گاه آنقدر در

تنش‌زایا هستند که خود به سه گروه عمده شخصی، سازمانی و فراسازمانی طبقه‌بندی می‌شوند. هر کدام از این سطوح شامل متغیرهایی هستند که می‌توانند خود منشأ تحلیل رفتگی افراد گردند.

روش پژوهش

در این تحقیق یک نمونه ۱۸۸ نفری از پرستاران ده بیمارستان، که با روش نمونه‌گیری مبتنی بر هدف، گزینش شده بودند، مورد بررسی قرار گرفته‌اند. از این تعداد ۱۰۷ نفر گروه شاهد و ۸۱ نفر گروه مورد بودند.

ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش، پرسشنامه‌های تحلیل رفتگی و تنیدگی است که در سه مرحله پیش‌آزمون و پس‌آزمون و یادآوری تکمیل گردیده است. نخست داده‌های جمعیت‌شناختی شامل جنس، سن، مدرک تحصیلی، سمت، وضعیت تأهل و سابقه کار از طریق پرسشنامه از پرستاران گردآوری شد. سپس میزان تحلیل رفتگی و تنیدگی آنان توسط پرسشنامه‌های مسلش و جکسون و اسپیل برگر اندازه‌گیری شد. به منظور تعیین روایی این آزمون‌ها از روش روایی صوری استفاده گردید. بدین منظور سؤالهای آزمون تحلیل رفتگی و تنیدگی در اختیار پنج تن از

استادان ذی‌ربط^{۲۲} دانشگاه قرار گرفت که پس از تصحیح و تأیید، اصلاحات لازم در مورد پرسشها به عمل آمد. برای اطمینان بیشتر، پرسشنامه‌ها بین پانزده نفر از پرستاران خارج از جامعه مورد پژوهش در دو مرحله به فاصله یک ماه توزیع گردید. پس از جمع‌آوری داده‌ها نتایج زیر به دست آمد:

۱- نمره‌های کسب شده توسط هر کدام از پرستاران از پرسشنامه تحلیل رفتگی و تنیدگی با نمره‌های رفتاری فردی که مستقلاً از آنان شناخت داشته، همبستگی داشت.

۲- نمره‌های هر کدام از پرستاران از پرسشنامه تحلیل رفتگی و تنیدگی با خصوصیات شغلی پرستاران بخشهای مختلف که انتظار می‌رفت تحلیل رفتگی را تجربه کنند، همبستگی داشت.

۳- به منظور تعیین پایایی و پیوستگی درونی از ضریب همبستگی آزمون و باز آزمون استفاده گردید.

یافته‌ها

یافته‌های این پژوهش بیانگر این است که بیشترین تعداد آزمودنیها را زنان متأهل، که دارای مدرک کارشناسی پرستاری بوده‌اند، تشکیل می‌دهند و اغلب آنان به طور رسمی در استخدام دانشگاه هستند.

مقدار P آزمون	فراوانی تنیدگی	شدت تنیدگی	عوامل مختلف تحلیل رفتگی
۰/۰۱	۰/۲۶۳۷	—	فروودگی عاطفی - جسمی
N.S	۰/۲۶۳۷	—	کاهش عملکرد شخصی
N.S	۰/۰۳۳۴	—	تهی شدن از ویژگیهای شخصی
N.S	۰/۱۲۹۶	—	سؤالهای اختیاری
N.S	۰/۱۶۴۰	—	فراوانی کل
۰/۰۱	۰/۲۲۲۵	۰/۲۸۸۹	فروودگی عاطفی - جسمی
N.S	—	۰/۱۲۰۲	کاهش عملکرد شخصی
N.S	—	۰/۰۳۷۰	تهی شدن از ویژگیهای شخصی
N.S	—	۰/۰۳۶۵	سؤالهای اختیاری
۰/۰۱	—	۰/۲۴۷۴	فراوانی کل

جدول شماره ۱- ضرایب همبستگی بین فراوانی و شدت عوامل مختلف تحلیل رفتگی با تنیدگی در گروه شاهد در پیش‌آزمون

* مقدار P آزمون از نظر آماری در این گروه معنی‌دار نیست N.S = Non Significant

مقدار P آزمون	فراوانی تنیدگی	شدت تنیدگی	عوامل مختلف تحلیل رفتگی
N.S	۰/۲۱۵۹	—	فرسودگی عاطفی - جسمی
N.S	۰/۰۲۹۰	—	کاهش عملکرد شخصی
N.S	۰/۱۴۴۲	—	تهی شدن از ویژگیهای شخصی
N.S	۰/۲۳۲۴	—	سؤالهای اختیاری
۰/۰۱	۰/۲۸۵۱	—	فراوانی کل
N.S	—	۰/۲۲۰۲	فرسودگی عاطفی - جسمی
N.S	—	۰/۰۶۷۹	کاهش عملکرد شخصی
N.S	—	۰/۰۳۰۲	تهی شدن از ویژگیهای شخصی
N.S	—	۰/۱۲۹۵	سؤالهای اختیاری
N.S	—	۰/۲۱۲۰	فراوانی کل

جدول شماره ۲ - ضرایب همبستگی بین فراوانی و شدت عوامل مختلف تحلیل رفتگی با تنیدگی در گروه شاهد در پس آزمون

* مقدار P آزمون از نظر آماری در این گروه معنی دار نیست N.S = Non Significant

جدول شماره ۵ نتایج رگرسیون چند متغیره و رابطه بین فراوانی و شدت عوامل تحلیل رفتگی با سن و سابقه در پیش آزمون در گروه شاهد را نشان می‌دهد. یافته‌های این جدول بیانگر این است که:

۱- بین فراوانی و شدت فرسودگی عاطفی و سن یک همبستگی منفی معنی داری وجود داشته است؛ به بیان دیگر هر چه سن افزایش یابد از میزان فراوانی فرسودگی عاطفی واحدهای مورد پژوهش کاسته شده است.

۲- بین فراوانی و شدت عملکرد شخص و سابقه کار یک همبستگی مثبت معنی داری وجود داشته است؛ بدین معنی که با افزایش سابقه کار، فراوانی و شدت عملکرد شخصی واحدهای مورد پژوهش افزایش یافته است.

۳- بین فراوانی و شدت تهی شدن از ویژگیهای شخصی با سابقه کار یک همبستگی مثبت معنی داری وجود داشته است. نتایج نشان می‌دهد که با افزایش سابقه کار، از میزان فراوانی و شدت تهی شدن از ویژگیهای شخصی واحدهای مورد پژوهش کاسته شده است.

جدول شماره ۶ نتایج رگرسیون چند متغیره و رابطه بین فراوانی و شدت فرسودگی عاطفی و تهی شدن از ویژگیهای شخص در گروه مورد با توجه به سابقه کار و سن را نشان می‌دهد. یافته‌ها، بیانگر این است که بین شدت فرسودگی عاطفی با سابقه

جدول شماره ۱ ضرایب همبستگی بین فراوانی و شدت عوامل مختلف تحلیل رفتگی و تنیدگی در گروه شاهد را نشان می‌دهد. یافته، بیانگر این است که بین شدت تحلیل رفتگی و تنیدگی واحدهای مورد پژوهش همبستگی معنی داری وجود داشته است. این همبستگی بین فراوانی و شدت فرسودگی عاطفی با تنیدگی معنی دار و بیشتر است.

جدول شماره ۲ ضرایب همبستگی بین فراوانی و شدت تحلیل رفتگی با تنیدگی را در گروه شاهد در پس آزمون نشان می‌دهد. یافته، بیانگر این است که بین فراوانی تحلیل رفتگی و فراوانی تنیدگی واحدهای مورد پژوهش در کل همبستگی معنی داری وجود داشته است.

جدول شماره ۳ ضرایب همبستگی بین فراوانی و شدت عوامل مختلف تحلیل رفتگی با تنیدگی را در گروه مورد نشان می‌دهد. یافته‌ها، بیانگر این است که بین فراوانی و شدت تحلیل رفتگی واحدهای مورد پژوهش با فراوانی و شدت تنیدگی همبستگی مثبت معنی داری وجود داشته است.

جدول شماره ۴ ضرایب همبستگی بین فراوانی و شدت عوامل مختلف تحلیل رفتگی با تنیدگی در گروه مورد در پس آزمون نشان می‌دهد. یافته، بیانگر این است که بین فراوانی و شدت تحلیل رفتگی واحدهای مورد پژوهش با فراوانی و شدت تنیدگی به طور کلی همبستگی مثبت معنی داری وجود داشته است.

مقدار P آزمون	فراوانی تنیدگی	شدت تنیدگی	عوامل مختلف تحلیل رفتگی
۰/۰۰۴	۰/۵۴۹۳	—	فرسودگی عاطفی - جسمی
N.S	۰/۱۷۰۳	—	کاهش عملکرد شخصی
N.S	۰/۲۴۷۸	—	تهی شدن از ویژگیهای شخصی
N.S	۰/۰۰۸۲	—	سؤالهای اختیاری
۰/۰۰۱	۰/۳۹۰۵	—	فراوانی کل
۰/۰۰۱	—	۰/۴۲۲۵	فرسودگی عاطفی - جسمی
N.S	—	۰/۱۲۹۵	کاهش عملکرد شخصی
N.S	—	۰/۰۳۳۲	تهی شدن از ویژگیهای شخصی
N.S	—	۰/۱۳۲۰	سؤالهای اختیاری
۰/۰۱	—	۰/۲۸۵۹	فراوانی کل

جدول شماره ۳- ضرایب همبستگی بین فراوانی و شدت عوامل مختلف تحلیل رفتگی با تنیدگی در گروه مورد در پیش آزمون
* مقدار P آزمون از نظر آماری در این گروه معنی دار نیست N.S = Non Significant

مقدار P آزمون	فراوانی تنیدگی	شدت تنیدگی	عوامل مختلف تحلیل رفتگی
۰/۰۰۱	۰/۵۸۲۲	—	فرسودگی عاطفی - جسمی
N.S	-۰/۲۴۴۶	—	کاهش عملکرد شخصی
۰/۰۰۱	۰/۳۴۹۹	—	تهی شدن از ویژگیهای شخصی
N.S	۰/۱۳۷۸	—	سؤالهای اختیاری
۰/۰۰۱	۰/۴۳۹۶	—	فراوانی کل
۰/۰۰۱	—	۰/۴۵۰۵	فرسودگی عاطفی - جسمی
N.S	—	-۰/۱۹۲۱	کاهش عملکرد شخصی
N.S	—	۰/۰۱۹۲	تهی شدن از ویژگیهای شخصی
N.S	—	۰/۰۷۰۹	سؤالهای اختیاری
۰/۰۱	—	۰/۲۸۱۱	فراوانی کل

جدول شماره ۴- ضرایب همبستگی بین فراوانی و شدت عوامل مختلف تحلیل رفتگی در گروه مورد در پس آزمون
* مقدار P آزمون از نظر آماری در این گروه معنی دار نیست N.S = Non Significant

بحث و نتیجه گیری

از مقایسه جدولهای همبستگی بین تحلیل رفتگی و تنیدگی در دو گروه مورد و شاهد استنباط می‌گردد که اولاً بین تحلیل رفتگی و تنیدگی همبستگی معنی داری از نظر آماری وجود دارد. ثانیاً با تفکیک عوامل تحلیل رفتگی، بین فرسودگی عاطفی و تهی شدن افراطی از ویژگیهای شخصی با تنیدگی همبستگی مثبت معنی داری وجود دارد.

در یک مطالعه، آثار تحلیل رفتگی در بین ۱۹۲ نفر از کارکنان

کار و فراوانی و شدت تهی شدن از ویژگیهای شخصی با سن، رابطه منفی وجود داشته است. نتایج نشان می‌دهد که با افزایش سن و سابقه کار واحدهای مورد پژوهش از میزان فراوانی و شدت تهی شدن از ویژگیهای شخصی کاسته می‌شود و با افزایش سن میزان شدت فرسودگی عاطفی کاهش می‌یابد. بیشتر یافته این پژوهش بیانگر این است که بین دو گروه واحدهای مورد پژوهش با توجه به مدرک تحصیلی و سمت از نظر فراوانی و شدت تحلیل رفتگی و تنیدگی تفاوت معنی داری وجود نداشته است.

یک مؤسسه دولتی برای تعیین اینکه آیا این آثار، نتیجه وضعیت مختلف تنیدگی است، مورد بررسی قرار گرفت. هر کدام از آزمودنیها پرسشنامه‌های تحلیل رفتگی مسلش و جکسون^{۲۳} و مقیاس تنیدگی شغلی ایوانس و ویج^{۲۴} را تکمیل کردند. برای تمام گروه‌ها، تحلیل رفتگی زیاد در شکل عملکرد پایین، درجات متوسطی از فرسودگی عاطفی و تهی شدن افراطی از ویژگیهای شخصی ظاهر گردید. یکی از عوامل تنیدگی (پایین بودن مطلوبیت وضعیت کار) همبستگی معنی داری با فرسودگی عاطفی داشت. به طور کلی نتایج این پژوهش نشان داد که تنیدگی و تحلیل رفتگی ساختار جداگانه‌ای دارد و می‌توان به آنها به عنوان دو پدیده متمایز که ارتباط تنگاتنگ با یکدیگر دارند، نگریست.^{۲۵}

در یک مطالعه دیگر، برای تشخیص پیش‌گو کننده‌های تحلیل رفتگی در میان پرستاران بخش اطفال و مقایسه بروز تحلیل رفتگی، تنیدگی شغلی، نگرانی و برداشت از حمایت اجتماعی در پرستاران اطفال بخشهای عفونی و غیرعفونی از یک روش توصیفی استفاده شد. تجزیه و تحلیل نشان داد که تنیدگی شغلی

مهمترین پیش‌گو کننده تحلیل رفتگی و به دنبال آن نگرانی است. همچنین تجزیه و تحلیل نشان داد که تفاوت معنی داری بین دو گروه از پرستاران بخش عفونی و غیرعفونی از نظر تحلیل رفتگی وجود ندارد. این مطالعه پیشنهاد می‌کند به منظور کاهش تحلیل رفتگی در میان پرستاران ضروری است که از میزان نگرانی و تنیدگی آنان کاسته و حمایت همکاران را افزایش داد.^{۲۶}

بیشتر یافته این پژوهش بیانگر این است که با افزایش سن و سابقه کار واحدهای مورد پژوهش، از میزان فراوانی و شدت تهی شدن از ویژگیهای شخصی و فرسودگی عاطفی آنان کاسته شده، و فراوانی و شدت عملکرد شخصی آنان افزایش یافته است.

در یک مطالعه به منظور تشخیص منابع تنش‌زا در میان پرستاران بهداشت جامعه، پرسشنامه‌ای تنظیم و توسط آنان تکمیل گردید. نتایج نشان داد:

۱- شدت تنیدگی بین گروه‌های سنی دارای تفاوت معنی داری است.

۲- پرستاران جوان از شدت تنیدگی بیشتری نسبت به افراد مسن

عوامل تحلیل رفتگی		سن		سابقه کار	
		شیب خط	مقدار P	شیب خط	مقدار P
فراوانی فرسودگی عاطفی	-۰/۰۴۱۸۹	۰/۰۰۹۷*	-۳/۵۹۳	۰/۹۸۷۲	
فراوانی عملکرد شخصی	-۰/۱۵۳۷۱	۰/۴۹۲۶	۰/۰۳۳۳۰	۰/۰۱۲۰*	
فراوانی تهی شدن از ویژگیهای شخصی	۰/۰۴۳۷۹	۰/۸۴۵۹	-۰/۲۶۰۷	۰/۰۲۰۰*	
شدت فرسودگی عاطفی	-۰/۰۴۲۷۰	۰/۰۱۷۸*	۸/۵۴۵۷	۰/۹۹۷۰	
شدت کاهش عملکرد شخصی	-۰/۱۶۸۲۹	۰/۴۴۴۳	۰/۰۴۳۷۴	۰/۰۰۱۸*	
شدت تهی شدن از ویژگیهای شخصی	۰/۰۱۸۳۰	۰/۹۳۵۰	۰/۰۱۳۳	۰/۰۳۳۰۳	

* اختلاف میانگین در این گروه از نظر آماری معنی دار است.

جدول شماره ۵- نتایج رگرسیون چند متغیره و رابطه بین عوامل تحلیل رفتگی با سن و سابقه کار در گروه شاهد در پیش آزمون

عوامل تحلیل رفتگی		سن		سابقه کار	
		شیب خط	مقدار P	شیب خط	مقدار P
شدت فرسودگی عاطفی	-۰/۰۳۴۳۱	۰/۹۰۴۹*	-۰/۰۳۶۹۷	۰/۰۴۸۹*	
فراوانی تهی شدن از ویژگیهای شخصی	-۰/۰۳۲۸۵	۰/۰۰۰۶*	-۰/۱۰۹۳۳	۰/۶۸۸۳	
شدت تهی شدن از ویژگیهای شخصی	-۰/۰۴۳۸۵	۰/۰۰۰۵*	۰/۰۲۳۹۲	۰/۹۲۹۹	

* اختلاف میانگین در این گروه از نظر آماری معنی دار است.

جدول شماره ۶- نتایج رگرسیون چند متغیره و رابطه بین عوامل تحلیل رفتگی با سن و سابقه کار در گروه مورد در پیش آزمون

23- Cope, G. Mitchel, Charls; "Burnout and Stress Among Employees at a State Institution for Mentally Retarded Persons", *American Journal on Mental Retardation*, Vol. 93, No. 3, 1988.

24- Oehler, J. M., Davidson, MG; "Job Stress and Burnout in Acute and Nonacute Pediatric Nurses", *American Journal Critical Care*, Vol. No. 2, 1992.

25- Mcquigg, Walcott, Ervin, NE. "Stressors the Workplace", *Public Health Nurse*, Vol. 9, No. 1, 1992.

26- Rogers, John., Dodson, Susan., "Burnout in Occupational Therapists", *The American Journal of Occupational Therapy*, Vol. 42, No. 42, 1988.

راجرز و دادسن^{۲۸} با استفاده از پرسشنامه سلسش تنیدگی مربوط به ۹۹ نفر از کارکنان کادر درمانی در جنوب غربی آمریکا را اندازه گیری کردند. نتایج این مطالعه نشان می دهد که همبستگی معنی داری بین سن و فرسودگی عاطفی و تهی شدن از ویژگیهای شخصی، سواد و فرسودگی عاطفی و تهی شدن از ویژگیهای شخصی، سالهای خدمت و کاهش عملکرد، تهی شدن از ویژگیهای شخصی با سمت از نظر فراوانی وجود دارد.

پانویسها

- 1- Stress.
- 2- Burnout.
- 3- Maslach & Jackson Burnout Inventory
- 4- Spilberger.
- 5- Bertalanfy.
- 6- Gareth. Morgan, Images of Organization, Thirteenth Printing, Sage Publication, Inc. 1991, PP. 46 - 47.
- 7- Ibid,, PP. 46 - 47.
- 8- Stress.
- 9- Selye.
- 10- Randall S. Schuler, "Definition and Conceptualization of Stress in Organizations", *Organization Behavior and Human Performance*, 1980.
- 11- General Adaptaion Syndrome.
- 12- Stressor.
- 13- John. Ivancevich, "Worksite Stress Management Interventions", *American Psychologist*, Vol. 45, No. 2, 1990.
- 13- M. G. Borg, R. J. Riding, "Teacher Stress and Cognitive Style", *Journal of Education Psychology*, Vol. 63, No. 2, Jun. 1993, PP. 271 - 86.
- 14- Analytic.
- 15- Wholistic.
- 16- Feed Back Loop.
- 17- "Comperhensive Psychiatry", 4th Edition, 1985, PP. 1196 - 1203.
- 18- تابعی، سیدضیاءالدین و کاشف پور، «اثر استرس بر سیستم ایمنی»، طب و تزکیه، شماره ۹، پاییز سال ۱۳۷۲، صص ۱۷-۱۴.
- 19- Baron Perlman and E. Alan Hartman, "Burnout", *Human Relations*, Vol. 35, No. 4, 1982, PP. 284 - 292.
- 20- Automation.
- 21- Maslach & Jackson.
- 22- Ivancevich.

منابع و مأخذ

تابعی، سیدضیاءالدین، «اثر استرس بر سیستم ایمنی» طب و تزکیه، شماره ۹، پاییز سال ۷۲.

1- Borg, M. G., Riding, R. J., "Teacher Stress and Cognitive Style", *Journal of Education Psychology*, Vol. 63, No. 2, 1993.

2- Cope, G., Mitchel, Charls., "Burnout and Stress Among Employees at a State Institution for Mentally Retarded Persons", *American Journal on Mental Retardation*, Vol. 93, No. 3, 1988.

3- Ivancevich, gohn, Worksite Management Interventions", *American Psychologist*, Vol. 45, No. 2, 1990.

4- Mcquigg, Walcott, Ervin, NE, Stressors in the Workplace", *Public Health Nurse*, Vol. 9, No. 1, 1992.

5- Morgan, Gareth; "Images of Organization", Thirteenth Printing, Sage Publication, Inc., 1991.

6- Rogers, John, Dodson, Susan., "Burnout in Occupational Therapists", *The American Journal of Occupational Therapy*, Vol. 42, No. 42, 1988.

7- Schuler, Randall S., "Definition and Conceptualization of Stress in Organization", *Organization Behavior and Human Performance*, 1980.