

عنوان سند: مدیریت استرس در محیط کار پرستاری

کد سند: NO-WI-273

تعریف استرس

استرس پاسخ طبیعی جسمی، روانی و رفتاری به موقعیت‌هایی است که فرد آن‌ها را فراتر از توانایی یا منابع خود برای مقابله ارزیابی می‌کند. در حرفه پرستاری، استرس شغلی یکی از شایع‌ترین مخاطرات حرفه‌ای است و در صورت تداوم می‌تواند بر سلامت کارکنان، کیفیت مراقبت و ایمنی بیمار تأثیر منفی بگذارد.

بر اساس تعریف سازمان جهانی بهداشت (WHO)، استرس شغلی زمانی رخ می‌دهد که الزامات شغلی با دانش، مهارت یا توانایی کارکنان متناسب نباشد و فرصت کافی برای کنترل شرایط وجود نداشته باشد.

مطالعات نشان داده‌اند که استرس کنترل نشده با افزایش خطاهای دارویی، کاهش رضایت بیماران، غیبت از کار و ترک شغل ارتباط مستقیم دارد.

انواع استرس

استرس حاد

پاسخی کوتاه‌مدت به یک موقعیت ناگهانی مانند:

- احیای قلبی ریوی (CPR)

- ایست قلبی بیمار

- تروما یا حوادث جمعی

- کاهش ناگهانی وضعیت بیمار

این نوع استرس معمولاً پس از پایان موقعیت بحرانی کاهش می‌یابد.

استرس مزمن

در اثر قرار گرفتن طولانی‌مدت در شرایط استرس‌زا ایجاد می‌شود، مانند:

- کمبود نیروی انسانی
- شیفت‌های طولانی و چرخشی
- حجم بالای کار
- تعارض با همکاران یا همراهان بیمار
- مواجهه مکرر با مرگ و رنج بیماران

استرس مزمن در صورت عدم مدیریت می‌تواند به فرسودگی شغلی، اضطراب، افسردگی و کاهش کیفیت عملکرد منجر شود.

منابع استرس در محیط بیمارستان

مهم‌ترین عوامل استرس‌زا عبارت‌اند از:

- حجم زیاد کار و کمبود نیروی انسانی
- مسئولیت‌پذیری بالا در مراقبت از بیماران
- ترس از بروز خطاهای درمانی
- مواجهه با مرگ، احتضار و درد بیماران
- شیفت‌های شب و اختلال خواب
- تعارض با بیماران، همراهان یا اعضای تیم درمان
- کمبود تجهیزات یا منابع

- مواجهه با خشونت کلامی یا فیزیکی در محیط کار

علائم استرس

علائم جسمی شامل:

- خستگی مداوم
- سردرد
- اختلال خواب
- تپش قلب
- دردهای عضلانی
- مشکلات گوارشی

علائم روانی شامل:

- اضطراب
- تحریک پذیری
- کاهش تمرکز
- احساس درماندگی
- کاهش انگیزه

علائم رفتاری

- کاهش دقت در انجام مراقبت‌ها
- افزایش خطاهای کاری
- غیبت از محل کار

- انزوا و دوری کردن از همکاران
- کاهش کیفیت ارتباط با بیماران

راهکارهای مدیریت استرس

۱. شناسایی زودهنگام علائم استرس

پرستار باید بتواند علائم جسمی و روانی استرس را در خود تشخیص داده و پیش از کاهش عملکرد، اقدامات لازم را انجام دهد.

۲. مدیریت زمان و اولویت‌بندی

- تعیین اولویت مراقبت‌ها بر اساس وضعیت بیمار
- استفاده از برنامه‌ریزی مناسب در شیفت
- اجتناب از انجام چند کار پیچیده به‌طور هم‌زمان
- واگذاری مناسب وظایف در صورت امکان

۳. تنظیم هیجانات (Emotional Regulation)

پرستار باید در شرایط پرتنش بتواند هیجانات خود را مدیریت کند، از جمله:

- مکث کوتاه پیش از پاسخ دادن
- استفاده از خودگویی مثبت و حرفه‌ای
- تمرکز بر حل مسئله به جای واکنش هیجانی
- حفظ آرامش در ارتباط با بیمار و همکاران

۴. حفظ ارتباط مؤثر با تیم درمان

- درخواست کمک در زمان نیاز

- انتقال صحیح اطلاعات در تحویل شیفت
- مشارکت در تصمیم‌گیری تیمی
- حمایت متقابل میان اعضای تیم

۵. مراقبت از سلامت فردی

- خواب کافی
- تغذیه مناسب
- فعالیت بدنی منظم
- استفاده از مرخصی و استراحت کافی
- حفظ تعادل بین کار و زندگی

۶. استفاده از حمایت سازمانی

در صورت تداوم استرس، پرستار باید از منابع حمایتی بیمارستان کمک گرفت. مانند:

- سوپروایزر
- مدیر پرستاری
- واحد سلامت کارکنان
- خدمات مشاوره روان‌شناختی

رفتارهای غیرحرفه‌ای ناشی از استرس

استرس نباید به رفتارهای زیر منجر شود:

- برخورد تند با بیمار یا همراه
- بی‌توجهی به درخواست‌های بیمار

- انتقال استرس به سایر کارکنان
- تصمیم‌گیری عجولانه
- نادیده گرفتن دستورالعمل‌های ایمنی
- پنهان کردن اشتباهات ناشی از خستگی

نکات کلیدی

- استرس در حرفه پرستاری اجتناب‌ناپذیر است، اما قابل مدیریت است .
- تشخیص زودهنگام علائم استرس از کاهش کیفیت مراقبت پیشگیری می‌کند .
- درخواست کمک در شرایط فشار کاری، نشانه مسئولیت‌پذیری حرفه‌ای است، نه ضعف .
- مدیریت مؤثر استرس، ایمنی بیمار و سلامت کارکنان را بهبود می‌بخشد .

منابع

1. Potter, P. A., Perry, A. G., et al. *Fundamentals of Nursing*. Elsevier. Latest Edition.
2. Hinkle, J. L., & Cheever, K. H. *Brunner & Suddarth's Textbook of Medical-Surgical Nursing*. Elsevier. Latest Edition.
3. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2022). *The Burnout Challenge: Managing People's Relationships with Their Jobs*. Harvard University Press.
4. National Academy of Medicine. (2019). *Taking Action Against Clinician Burnout: A Systems Approach to Professional Well-Being*.