



بیمارستان و زایشگاه بنت الهدی

# محتوای آموزشی

## فرسودگی

### شغلی

### (آموزش پرستاری)

### واحد آموزش

شماره سند: B-RB-63

شماره ویرایش: 00

شماره بازنگری: 00

تاریخ صدور: 99/07/30

## فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی عبارت است از حالت خستگی جسمی، هیجانی، ذهنی که به دلیل فشار مداوم و مکرر هیجانی ناشی از برخورد فشرده در دراز مدت با مراجعان به وجود می آید. نشانه های عمده فرسودگی شغلی عبارت اند از : احساس درماندگی، ناامیدی، سرخوردگی، رشد دیدگاه منفی نسبت به خود و دیگران. فرسودگی شغلی بر اثر استرس شدید، مداوم و کنترل نده و زمانی که تقاضای محیط شغلی بیش از توانایی های شخصی فرد برای سازگاری یا موفقیت باشد به وجود می آید. فرسودگی شغلی در کارکنان باعث کاهش بازده کاری، افزایش غیبت از کار، افزایش هزینه های بهداشتی و جایجایی پرسنل، تغییرات رفتاری و فیزیکی و کاهش کیفیت خدمات ارائه شده به مراجعان و بدنبال آن نارضایتی از خدمات می وشد و از همه مهمتر مشتریان تحت تاثیر قرار می گیرند.

### علائم و عوارض فرسودگی شغلی

سندرم فرسودگی شغلی علائم جسمانی، روانی، هیجانی و رفتاری متعددی ایجاد می کند که در ذیل به توضیح مختصری از هر کدام از این علائم اشاره می گردد:

- علائم جسمانی: کاهش انرژی، خستگی مزمن، فشار بدن، تهوع، کم خوابی، تغییراتی در عادات غذایی، ضعف، افزایش آسیب پذیری نسبت به بیماری ها، سردرد های مزمن، تنش عضلانی، کمردرد و اختلال خواب
  - علائم هیجانی: احساس افسردگی، درماندگی و ناامیدی، افزایش تنش و تعارض در خانه، افزایش حالت های عاطفی منفی مانند عصبانیت، بیقراری، تحریک پذیری و کاهش حالت های عاطفی مثبت مانند صمیمیت با ملاحظه بودن، فروتنی و ادب
  - علائم رفتاری: نشانه های رفتاری ممکن است به صورت بی خوابی، کم غذایی یا به عکس اشتها کاذب به غذا و افراط در خوردن آن، افزایش تعداد سیگار در سیگاری ها، شتاب زدگی در سخن گفتن و تعجیل و بی قراری در انجام دادن امور بروز کند. در سازمان، آثار رفتاری فشار عصبی به صورت تاخیر، غیبت، تعارض، ترک حرفه، بی علاقهگی به کار و مانند آن ها دیده می شوند.
  - علائم روانی: نشانه های روانی فرسودگی ممکن است به صورت عصبانیت، اضطراب و دلشوره، افسردگی، عصبی شدن، حساسیت، تنش و احساس ملامت و بیهودگی ظاهر شوند. اثر این عوامل بر روحیه و حالات روحی کارکنان مخرب است و موجب از دست دادن اعتماد به نفس در آنان و کاهش عملکرد آن ها می شود. احساس عدم کارایی و نگرش منفی نسبت به خود، شغل و در کل نسبت به زندگی از دیگر علائم روانی فرسودگی شغلی می باشد.
- علاوه بر استرس های ناشی از ابتلا به بیماری این افراد را بیش از سایرین تهدید می کند، دوری از خانواده، نوبت های کاری متوالی، محدودیت استفاده از مرخصی، مواجهه مکرر با فوت بیماران و ناراحتی ناشی از آن موجب فرسودگی شغلی آن ها می شود. مواجهه پزشکان و پرستاران با برخوردهای پر خاشگروانه همراهان بیمار نیز از دیگر علل خستگی و فرسودگی شغلی این قشر محسوب می شود. بنابراین توجه به سلامت روان این قشر از جامعه ضرورت ویژه ای دارد.

### عوامل موثر در به خطر افتادن سلامت روان افراد در محیط کار شامل:

- عوامل فیزیکی (روشنایی، آلودگی صوتی، محیط بسیار سرد یا گرم، رنگ آمیزی نامناسب)
- عوامل اجتماعی (نوع ارتباطات موجود در محیط کار، نفوذ و اعمال قدرت مدیریت یا سایرین، شیوه ارتباطی و شخصیت کارکنان، ساعات کاری روزانه مانند نوبت دهی های کاری متوالی در شبانه روز دانست).
- استرس های شغلی
- مواجهه با عوامل خطر شغلی مانند فشار کاری، تماس با مواد شیمیایی پرخطر
- تماس با بیماران پرخطر

- تبعیض
- نقص حقوق افراد
- برچسب زنی در محیط کار
- نداشتن امنیت شغلی
- ترس از دست دادن شغل
- نداشتن ارتقای شغلی
- مشارکت نکردن در کارهای تیمی و تمسخر یا قضاوت از سوی همکاران

برای ایجاد محیط کار سالم توجه به مشکلات سلامت روان در کارکنان ضروری بوده و در این راستا لازم است :

- علائم و نشانه های اختلالات روانشناختی در افراد مانند پریشانی ، اضطراب، گوشه گیری، غیبت مکرر از کار، نبود انگیزه و انرژی برای انجام وظایف محوله، پرخاشگری، سوء مصرف مواد شناسایی شده و برای رفع آن به فرد کمک شود

#### راهکارهای مبارزه با فرسودگی شغلی

- در صورت امکان شرایط فیزیکی یا روانی کار خود را تغییر دهید و چنانچه قادر به ایجاد چنین تغییراتی نیستید بعضی از رفتارهای خود را تغییر داده و مسئولیتی را که از عهده انجام آن بر نمی آید قبول نکنید.
- از برنامه های متنوع برای بهبود وضعیت بدنی خود استفاده کنید و اوقات خاصی از شبانه روز را به ورزش کردن اختصاص دهید و از برنامه های غذایی مناسب استفاده کنید.
- از روش های خاص ایجاد آرامش (ریلکسیشن، مراقبه، نیایش و...) استفاده کنید.
- از روش های گوناگونی مانند ایجاد علاقه، افزایش آگاهی در مورد نتیجه کار، دوره های استراحت کوتاه مدت و... بهره بگیرید.
- خواب کافی
- رفتن به دامن طبیعت
- اعمال مدیریت زمان
- شرکت در دوره های اثربخشی
- در صورت مشکلات مرتبط با ویژگی های شخصیتی مراجعه به مشاور با رواندرمانگر
- محیط کاری خود را تمیز و مرتب نگه دارید
- در فعالیت های روزانه اولویت بندی داشته باشید (فوری و مهم ، غیرفوری ولی مهم ، فوری ولی غیرمهم، غیرفوری و غیرمهم).