



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی تهران

دانشکده پرستاری و مامایی

عنوان:

**بررسی ارتباط بین رفتارهای غیرمدنی محیط کار با کیفیت زندگی حرفه
ای پرستاران شاغل در بیمارستان های منتخب دانشگاه علوم پزشکی
تهران در سال ۱۴۰۰**

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد پرستاری (گرایش روان پرستاری)

نگارنده:

فاطمه فخوری

استاد راهنما:

دکتر شیما نظری

استاد مشاور علمی:

دکتر نسرين نیک پيما

استاد مشاور آمار:

شیما حقانی

۱۴۰۰

بررسی ارتباط بین رفتارهای غیرمدنی محیط کار با کیفیت زندگی حرفه ای پرستاران شاغل در بیمارستان های منتخب دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۴۰۰

چکیده:

مقدمه و هدف: رفتارهای غیرمدنی در محیط کار پرستاری در ایران و جهان به طور چشمگیری در حال افزایش است. بروز رفتارهای غیرمدنی در محیط کار، نه تنها پرستاران بلکه کل سیستم درمانی و بیماران را با عواقب گسترده و جدی مواجهه می کند. معضل رفتارهای غیرمدنی محیط کاری پرستاران ایرانی کمتر مورد توجه قرار گرفته است و آمار دقیقی درباره شیوع و میزان این معضل بالینی و پیامدها و عواقب آن در محیط کار پرستاران ایرانی یافت نشد، از این جهت پرداختن به این موضوع، ضروری و مهم به نظر می رسد. شواهد موجود نشان می دهد که کیفیت زندگی حرفه ای پرستاران می تواند تحت تاثیر این معضل بالینی مخرب قرار بگیرد. بنابراین پژوهش حاضر با هدف تعیین ارتباط بین رفتارهای غیرمدنی محیط کار با کیفیت زندگی حرفه ای پرستاران شاغل در بیمارستان های منتخب دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۴۰۰ انجام شد.

روش کار: این پژوهش یک مطالعه توصیفی - همبستگی می باشد که در سال ۱۴۰۰ بر روی ۲۰۰ پرستار شاغل در بیمارستان های امام خمینی (۱۲۰ نفر) و شریعتی (۸۰ نفر) تهران انجام گرفت. تعداد پرستاران وارد شده به مطالعه از هر بیمارستان بر اساس تناسب تعداد کل پرستاران هر بیمارستان می باشد که به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. معیار های ورود به مطالعه شامل داشتن حداقل دو سال سابقه کار، نداشتن سمت سوپروایزر و سرپرستار و تمایل به شرکت در مطالعه بود. معیار خروج از مطالعه نیز تکمیل ناقص پرسشنامه ها بود. ابزار گردآوری داده ها شامل پرسشنامه مشخصات دموگرافیک، پرسشنامه رفتار غیرمدنی در محیط کار و پرسشنامه کیفیت زندگی حرفه ای بود. داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ و با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته ها: میانگین نمره کلی رفتار غیرمدنی در بالین از دیدگاه پرستاران $16/43 \pm 49/23$ از ۱۰۰ می باشد و بیشترین رفتار غیرمدنی درک شده توسط پرستاران، رفتار غیرمدنی عمومی ($52/52 \pm 53/17$) و کمترین آن، رفتار غیرمدنی سرپرستار/سوپروایزر ($38/45 \pm 42/25$) بود. همچنین به ترتیب ۶۳/۵، ۷۱ و ۷۹ درصد از پرستاران، کیفیت زندگی حرفه ای خود را در سه خرده مقیاس رضایت از شفقت، فرسودگی شغلی و استرس آسیب زای ثانویه در سطح متوسط گزارش نمودند، و رفتار غیرمدنی کلی با رضایت از شفقت ($p < 0/001$)، فرسودگی شغلی ($p < 0/001$) و استرس آسیب زای ثانویه ($p < 0/001$) همبستگی معنی دار آماری داشت.

نتیجه گیری: یافته های این پژوهش نشان داد که پرستاران شاغل در بیمارستان های منتخب دانشگاه علوم پزشکی تهران در محیط کار خود، رفتارهای غیرمدنی را به طور متوسط تجربه می کنند و مورد رفتار غیرمدنی گروه های مختلف نظیر پزشکان و بیماران قرار می گیرند و این مورد با سطح متوسط کیفیت زندگی حرفه ای پرستاران در ارتباط است. بنابراین ضروری است مدیران، رفتارهای غیرمدنی را شناسایی و با ارایه آموزش ها و مداخلاتی جهت تقلیل و مدیریت نمودن رفتارهای غیرمدنی از طرق مختلف مثل دوره های آموزش مداوم، رفع ابهام نقش و بهبود تصویر حرفه ای پرستاری در جامعه، آن را مرتفع سازند تا بدین صورت از عواقب و پیامدهای مخرب این معضل بالینی مثل کاهش کیفیت زندگی حرفه ای پرستاران جلوگیری شود.

کلمات کلیدی: رفتارهای غیرمدنی محیط کار - کیفیت زندگی حرفه ای - پرستاران.



**Tehran University of Medical Sciences
School of Nursing and Midwifery**

Title:

Investigating the relationship between workplace incivility behaviors with professional quality of life among nurses working in selected hospitals of Tehran University of medical sciences in 2021

A thesis submitted as partial fulfillment of the requirements for Master of Science (MSc) Degree In
Psychiatric Nursing

By:

Fatemeh Fakhuri

Supervisor:

Dr. Shima Nazari

Consultant(s):

Dr. nasrin nikpeyma

Ms. Shima Haghani

2021

Abstract

Introduction: incivility behaviors in the nursing workplace in Iran and the world are increasing dramatically. The emergence of incivility behavior in the workplace, not only nurses but the entire health care system and patients face widespread and serious consequences. The problem of incivility behaviors in Iran has been addressed and accurate statistics on the prevalence and extent of this clinical problem and its consequences in the work environment of Iranian nurses have not been found, so it seems necessary to address this issue. Arrives. Evidence suggests that nurses' quality of professional life can be affected by this devastating clinical dilemma. Therefore, determining the relationship between incivility behavior in the workplace and the quality of professional life of nurses working in selected hospitals of Tehran University of Medical Sciences in 2021.

Methods: This research is a descriptive-correlational study that was conducted in 2021 on 200 nurses working in Imam Khomeini (120 people) and Shariati (80 people) hospitals in Tehran. The number of nurses included in the study from each hospital is based on the proportion of the total number of nurses in each hospital who were selected by simple random sampling. Inclusion criteria included having at least two years of work experience, not having a supervisor and a nurse, and a willingness to participate in the study. Exclusion criteria were incomplete completion of questionnaires. Data collection tools included demographic characteristics questionnaire, workplace incivility behavior questionnaire and professional quality of life questionnaire. Data were analyzed using SPSS software version 16 using descriptive and inferential statistics.

Findings: The average total score of incivility behavior in the clinic from the perspective of nurses is 49.23 ± 16.43 out of 100 and the highest incivility behavior perceived by nurses is general non-civil behavior (53.72 ± 17.52) and the lowest is the incivility behavior of the head nurse. Was the supervisor (42.65 ± 25.38). Also 63.5, 71 and 79% of nurses, respectively, reported their quality of professional life in three subscales of compassionate satisfaction, burnout and secondary traumatic stress at moderate levels, and general incivility behavior with compassionate satisfaction (There was a statistically significant correlation between burnout ($p < 0.001$) ($p < 0.001$) and secondary traumatic stress ($p < 0.001$).

Conclusions: Findings of this study showed that Iran in selected hospitals of Tehran University of Medical Sciences in their work environment, experience incivility behavior in the average and subject to The Incivility behavior of different groups such as physicians and patients and this is related to the unfavorable level of professional quality of life of nurses. They provide a non-civic approach and provide training and interventions to reduce and manage incivility behaviors such as periodic training, day-to-day training, and improving the nursing professional image in the community. Avoid the devastating consequences of this clinical problem such as reducing the quality of professional life of nurses.

Keywords: Workplace Incivility Behaviors – Professional Quality of Life – Nursing.