

رابطه‌ی تعارض پرستاران و هوش هیجانی سرپرستاران بخش اورژانس در مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم

پزشکی ایران: ۱۳۹۲

چکیده

زمینه و هدف: گردش امور در بخش‌های اورژانس امری حیاتی است. در این بخش که به منزله قلب بیمارستان به شمار می‌رود باید از هر عامل مخرب مثل تعارض که بر فعالیت‌های بخش اثر منفی دارد، جلوگیری کنیم. قطعاً هوش هیجانی سرپرستاران به عنوان مسئولان بخش نقش مهمی را در این میان ایفا می‌کند. این مطالعه با هدف بررسی رابطه‌ی تعارض پرستاران و هوش هیجانی سرپرستاران بخش اورژانس انجام گرفت.

روش تحقیق: این مطالعه‌ی توصیفی-تحلیلی بصورت مقطعی در سال ۱۳۹۲ انجام گرفت. شیوه انجام پژوهش سرشماری بود که در بین ۱۴۳ نفر از سرپرستاران و پرستاران بخش اورژانس مراکز آموزشی درمانی دانشگاه علوم پزشکی ایران انجام شد که ۱۳۳ نفر از این تعداد پاسخگو بودند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه های استاندارد هوش هیجانی شرینگ (برای سرپرستاران) و تعارض شغلی دوپیرین (برای پرستاران) با سؤالات بسته و در مقیاس لیکرت بود. در نهایت داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و تحلیلی و بوسیله نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۱ تحلیل شد.

یافته‌ها: به طور کلی، تعارض پرستاران با نمره $12/28$ ($4 \leq X \leq 14$) در وضعیت "متوسط" و هوش هیجانی سرپرستاران با نمره $110/20$ ($99 < X < 131$) در وضعیت "خوب" قرار داشت. میانگین نمره‌ی کلی هوش هیجانی سرپرستاران در بُعد خوداندگیزی (۹۹/۵۹)، آگاهی اجتماعی (۱۱۹/۶۲)، خودکنترلی (۱۱۳/۵۳) و خودآگاهی (۱۱۹/۲۵) "خوب" برآورد شد اما در بُعد مهارت‌های اجتماعی با میانگین $95/08$ وضعیت "متوسط" را نشان داد. بین هوش هیجانی سرپرستاران و تعارض پرستاران همبستگی معناداری وجود نداشت ($r = -0/34$ و $p = 0/41$). همچنین بین ابعاد هوش هیجانی و تعارض رابطه‌ی معنی‌داری مشاهده نشد.

نتیجه‌گیری: رسیدگی به عوامل ایجادکننده‌ی تعارض پرستاران باید در اولویت کاری سرپرستاران بخش اورژانس قرار گیرد. همچنین لازم است با برگزاری کلاس‌ها یا کارگاه‌های آموزشی، هوش هیجانی سرپرستاران را به خصوص در بُعد مهارت اجتماعی با تمرکز بر عناصر احساس مسئولیت، روابط اجتماعی، مدیریت روابط و همکاری اجتماعی ارتقاء دهیم تا با کسب مهارت‌های اکتسابی هوش هیجانی بتوانند عملکرد خود، پرستاران و در نهایت کل بخش اورژانس را بهبود بخشند.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی سرپرستاران، تعارض پرستاران، بخش اورژانس.