



## کنترل خشم در کارکنان اورژانس پیش بیمارستانی

واحد نظارت بر سلامت کارکنان اورژانس پیش بیمارستانی

استان چهارمحال وبختیاری

آذرماه ۱۴۰۲



اصول اخلاقی حرفه ای، یکی از نیازهای اساسی در هر حرفه ای است که می تواند از جنبه های مختلف سودمندی سازمانی، شخصی و اجتماعی و اقتصادی به همراه داشته باشد. **خشم** نیز یکی از عواملی است که می تواند تأثیر منفی بر کارکرد حرفه ای افراد داشته و مشکلات متعدد جسمی، روانی و بین فردی را سبب شود که نیاز به کنترل آن در هر نظامی احساس می شود.

نیروی انسانی در هر نظامی با ارزشترین دارایی محسوب میشود. از همین رو توجه مدیران هر سازمانی به عواملی که کارایی افراد را تحت تأثیر قرار میدهد، معطوف می باشد و تلاش میکنند با شناسایی این عوامل و با ایجاد تمهیدات لازم بر تأثیر عوامل مثبت افزوده و از نقش عوامل منفی بکاهند. در هر نظام موفق، سلامت جسمی و روانی کارکنان به همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیران است که تولید و بهره وری مورد تأکید است، چرا که بهداشت روانی کارکنان عامل تعیین کننده ای در افزایش بهره برداری نیروی کار و ارائه خدمات بهتر و مؤثرتر توسط کارکنان میباشد.

یکی از عوامل که میتواند آثار منفی بر فرد و نظام های بهداشتی داشته باشد **خشم** و تنش ناشی از آن میباشد. **خشم** یک هیجان ارضا کننده و در عین حال ویران کننده می باشد. بر انگیزگی آن به طور مکرر میتواند فعال کننده رفتار پرخاشگرانه بوده و به سازگاری روانشناختی و سلامت فردی آسیب بزند.

**فوریت های پیش بیمارستانی** یکی از پر استرس ترین حرفه های پزشکی است. مشاغل پر استرس بر تاب آوری و توانایی کنترل **خشم** کارکنان تأثیر میگذارند. کارکنان فوریت های پیش بیمارستانی یکی از پر استرس ترین حرفه های پزشکی را تجربه می کنند. آنان در موارد اورژانس باید بتوانند براساس قضاوت مستقل، مهارت در تصمیم گیری و اولویت گذاری، سریعترین تصمیم را در مورد انتقال بیمار به مراکز درمانی بگیرند.

یافته های يك مرور نظام مند که به بررسی دلیل **خشم** کارکنان فوریت پزشکی پرداخته بود نشان داد، در مقابله با تنش های شغلي، واکنش افراد به صورت **خشم** و پرخاشگری بروز می کند. براساس مطالعه ای در کشور ترکیه نیز 78% کارکنان اورژانس دچار پرخاشگری شده بودند و اذعان داشتند در مواجهه با تنش شغلي توانایی کنترل **خشم** خود را ندارند. دماری و همکاران مطالعه ای در جهت ارتقای سلامت روان کارکنان انجام دادند در این مطالعه مشاغل ناامن و برخورد ناصحیح با استرس های محیطی، از عوامل ایجادکننده مشکلات روانی همچون پرخاشگری کارکنان مورد شناسایی قرار گرفت. عدم مهار **خشم** علاوه بر این که میتواند باعث ایجاد مشکلات بین فردی و تجاوز به حقوق دیگران شود، می تواند موجب ایجاد انواع مشکلات جسمی و روانی مثل زخم معده، سردردهای میگرنی و افسردگی نیز گردد.

نتایج مطالعه ای در آمریکا که در مورد کارکنان فوریت انجام یافته بود نشان داد بیش از 6% کارکنان افسرده و 6% عصبی بودند و هرچه سابقه کار آنان بالاتر بود، این علایم بیشتر بود.

نتایج مطالعات در ایران نیز نشان داده است کارکنان فوریت پیش بیمارستانی سطح بالایی از اضطراب و افسردگی دارند. به علاوه یافته ها نشان می دهد گرایش به پرخاشگری براساس استرس شغلي در بخشها و مراکز اورژانس قابل پیش بینی است.

**خشم** مانند شادی، غم، ترس، لذت و ... یک احساس است، احساس طبیعی که همه انسان ها آن را تجربه می کنند. اما از کودکی به ما یاد داده اند که عصبانی نشوید عصبانی شدن کار خوبی نیست. بچه های خوب عصبانی نمی شوند و ... حتما شما این جملات را شنیده اید اما لازم است بدانید که حق مسلم هر انسان است که شاد باشد، عصبانی شود، بترسد و یا دچار غم شود. در برخی از شرایط خشمگین شدن ضروری است برای مثال: سربازانی که در جبهه های جنگ با دشمنان می جنگند در بسیاری موارد با کمک احساس **خشم** به دشمن حمله می کنند و یا از خودشان دفاع می کنند.

پرخاشگری با **خشم** فرق دارد. **خشم** یک احساس است اما پرخاشگری یک رفتار است. احساس **خشم** یک فرد ممکن است برای دیگران قابل مشاهده نباشد اما رفتار

پرخاشگرانه برای دیگران قابل مشاهده است. پس اگر **خشم** در رفتار نشان داده شود، پرخاشگری نامیده می شود.

### مراحل خشم:

آیا می دانید که **خشم** از سه مرحله تشکیل می شود؟

به عبارتی هیچکس ناگهانی و یک باره جوش نمی آورد بلکه قبل از عصبانیت شدید و جوش آوردن از مراحل عبور می کند. مراحل **خشم** عبارتند از:

الف: مرحله پیش از خشم ، مرحله ای است که در آن اتفاقی که روی می رود یک عامل بیرونی است .مانند: ، بدقولی یک دوست، کسی به شما توهین می کند، کسی رفتار بدی در حق شما انجام می دهد به دنبال این اتفاق ، فکرهای منفی به ذهنتان می آید.

احساس می کنید که بدنتان گرم شده است و یا احساس داغ شدن می کنید .قلبتان تند می زند .نفس های سریع و کوتاه می کشید .بدنتان شل می شود .صورتتان سرخ می شود .دستتان می لرزد .احساس می کنید که آرام و راحت نیستند بی قرار و ناراحت می شوید و نمی توانید یک جا بند شوید .در مرحله پیش از **خشم** شما به دلیل اتفاق روی داده و طرز فکرتان دچار ناراحتی و تنش می شوید و علائم تنش را تجربه می کنید و اگر این علائم را برطرف نکنید خود به خود به مرحله خشم پیش می روید.

### ب- مرحله خشم :

مرحله ای است که شما کنترل خودتان را از دست می دهید و رفتار پرخاشگرانه از خود نشان می دهید مانند: فریاد زدن، حمله ور شدن و.

پرخاشگری کلامی:

پرخاشگری کلامی به رفتارهایی اطلاق می شود مانند فریاد زدن ، جیغ زدن، هوار کشیدن، فحش دادن، توهین کردن.



## پرخاشگری غیر کلامی :

پرخاشگری غیر کلامی به رفتارهایی مانند : پرت کردن اشیاء ، شکستن آنها، حمله ور شدن به کسی یا چیزی، کتک زدن، صدمه زدن و یا شکستن چیزی گفته می شود.

### مرحله پس از خشم:

مرحله ای است که شما **خشم** خودتان را به روشی خالی کرده اید و اکنون عصبانی و خشمگین نیستید و سبک شده اید اما احساس دیگری دارید، احساس خجالت ، شرم ، پشیمانی ، ترس و ... این که حرفی زده اید و یا رفتار پرخاشگرانه انجام داده اید که چندان خوشایند نبوده است. خجالت می کشید و با خود می گوئید : این چه کاری بود که کردم یا این چه حرفی بود که زدم . کاش این کلمه را نمی گفتم . کاش این رفتارها را انجام نمی دادم.

بسیاری از یافته های علمی دال بر این است که فرو بردن دائمی **خشم** به عنوان تنها روش مواجهه با موقعیت های خشم برانگیز ، پیامد های روانشناختی ناخوشایندی را به دنبال خواهد داشت . افسردگی رایج ترین مشکل ناشی از این شیوه است. ضمن اینکه یافته هایی هم وجود دارد که به دل ریختن عصبانیت باعث تاثیرات نامطلوب جسمانی نظیر تضعیف سیستم ایمنی بدن شده و فرد بیشتر در معرض ابتلا به بیماریهای عفونی و جسمانی قرار می گیرد.





تکنیک های مدیریتی **خشم**:

تکنیک واکنش تاخیری :

این تکنیک میگوید که هر وقت عصبانی شدید بلافاصله واکنش نشان ندهید. اول 1 تا 20 بشمرید، به آرامی و نفس های آرام و عمیق و بعد واکنش نشان دهید. هر چقدر بیشتر بشمرید بهتر. این تکنیک با همین سادگی اش بسیار کاربردی است. یادمان باشد در هنگام عصبانیت نه تصمیم و نه واکنش بگیرید. زمانی به خودتان فرصت دهید.

تکنیک صحبت از خود و نه از دیگران :

وقتی ما عصبانی می شویم باید مواظب باشیم که در مورد کسی که کارش یا حرفش ما رو آزرده است، صحبت نکنیم. در هنگام **خشم** از جملاتی که بار احساسی شدید

دارند استفاده نکنید. مثال نگوید از تو متنفرم ، بلکه بگوید ناراحتم میکنی. با صراحت به او بگوید که ناراحتان کرده است. اما متهمش نکنید ، به او هم فرصت صحبت کردن بدهید. یادمان باشد اگر حرف های تند در مورد طرف مقابل بزنیم، پل های پشت سرمان را خراب کرده ایم و جای بازگشتی باقی نگذاشته ایم.

یادآوری خوبی های طرف:

وقتی آزرده می شویم ذهن ما این ویژگی را دارد که فقط به اکنون و فقط به نقاط منفی متمرکز می شود. به خاطر تمرکز ذهن بر زمان حال و نکات منفی، شدت واکنش منفی ما بیشتر می شود. بنابراین یک راه حل ساده، منحرف کردن ذهن از اکنون و منفی ، به مثبت و همیشه است. وقتی به این می اندیشیم که این فرد ده ویژگی مثبت همیشگی دارد و چه خوبی هایی از او دیده ایم که شگفت زده مان کرده است، آرامش مهمان خانه دل ما خواهد شد. یادمان باشد: ممکن است انسانهای خوب، کارهای بد هم انجام دهند ولی به خاطر یک کار بد که ....

تکنیک دو پرسش :

از خودمان بپرسیم که، آیا طرف مقابل عمدا این کار را انجام داده است؟ آیا طرف مقابل منظورش این بوده است و می دانسته که این کار به چنین نتیجه ای منجر می شود؟ که اگر هر کدام از این پاسخ ها، منفی باشد نشان می دهد که او اشتباهی یا غیرارادی و غیر آگاهانه این کار را کرده است. به همین خاطر ممکن است همین مسئله برای ما هم پیش بیاید و ما هم انتظار داریم که در چنین شرایطی بخشیده شویم و پس....

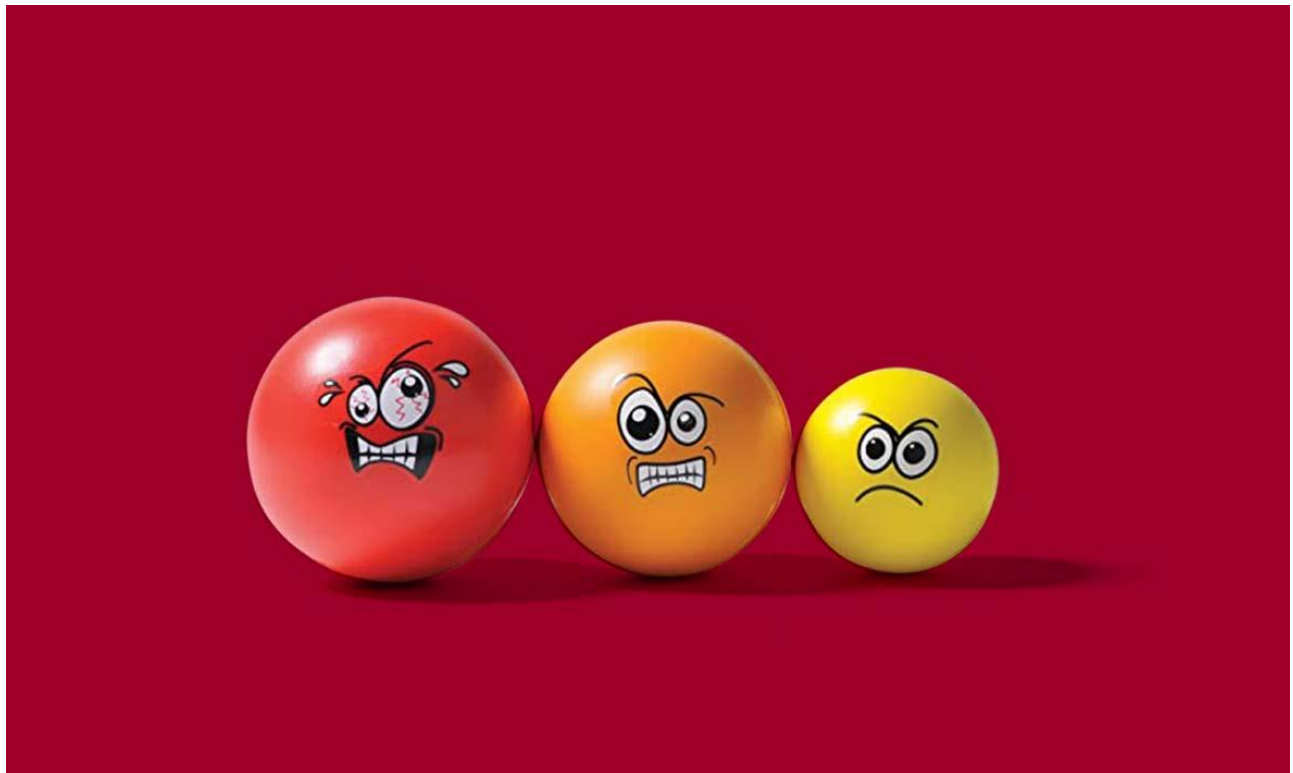
عدم همسانی:

وقتی کسی در حق ما بدی می کند چیزی در درون ما می جوشد که بخواهیم به نوعی مقابله به مثل بکنیم. کار زشتش را به زشتی پاسخ دهیم. این باعث میشود که خود را همسنگ دیگران بکنیم و منفعلانه در مقابل بدی، بد پاسخ دهیم. رویکردی منفعلانه و واکنشی. اما انسانهای فعال، به خود می گویند اگر من با بدها بدی کنم پس فرق من و او چیست؟ اگر او به بدی خودش عمل کرد، چرا من به خوبی خودم عمل نکنم. انسانهای فعال، نمی خواهند رفتار دیگران، تعیین کننده رفتار آنها باشد و عملشان ، عکس العمل به رفتار دیگران باشد. بلکه خود در مورد رفتار خود تصمیم می گیرند.

پس بدی را با خوبی جواب می دهند و خوبی آنها نیز پیش و بیش از خوبی دیگران است.

بده بستان با خدا :

در متون آسمانی آمده است که ببخشای تا بخشیده شوی، از دیگران بگذر تا از تو درگذرند. **هر وقت کار دیگران شما را آزرده کرد به خاطر بیاورید که این یک فرصت است که با خداوند مهربان معامله کنید.** این حادثه یک فرصت است که تا کنترل **خشم** خود، مهمان مهربانی خداوند شوید. در یکی از کتابهای آسمانی آمده است: آنها باید عفو کنند و چشم ببوشند، آیا دوست نمی دارید خداوند شما را ببخشد؟ و خداوند آمرزنده و مهربان است. خداوند به حضرت موسی فرموده است: ای موسی خشم خود را از کسی که تو را بر او مسلط ساخته ام، بازگیر تا خشم خود را از تو بازگیرم.



ورزش:

ورزش مداوم سبب سلامت قلب و عروق ، کاهش چربی بدن ، زیبا سازی شکل بدن ، از بین بردن غم و افسردگی و اضطراب ، افزایش عزت نفس و شادی و سرزندگی فرد و افزایش خود کنترلی رفتار می شود.



## ریلکسیشن یا آرمیدگی :

روش های ساده آرمیدگی مثل تنفس عمیق و آرام سازی ذهنی می توانند به شما در کاهش احساس عصبانیت کمک کنند. به عنوان مثال می توانید در وضعیت راحتی دراز بکشید، چشمانتان را ببندید ، تمام ماهیچه های خود را به حالت آرمیدگی در آورید و این کار را از پاها شروع کنید و ادامه دهید تا تمام ماهیچه ها یتان به آرمیدگی برسند. آن گاه از راه بینی نفس بکشید و به تنفس خود توجه کنید و هنگام بازدم بگویید یک . دوباره نفس بکشید و هنگام بازدم بگویید یک . این کار را ۲۰ دقیقه ادامه دهید . سعی کنید فقط صدای نفس کشیدنتان را بشنوید.

## ترک موقعیت :

مکانی که در آن قرار دارید را ترک کنید. مثال: در منزل دوستی یا اداره دچار عصبانیت شدید بلافاصله آنجا را ترک کنید. پشت تلفن هنگام مکالمه عصبانی شدید بگویید بعدا صحبت میکنیم و سریع قطع کنید، دقت کنید بدون اشاره کردن به قطع مکالمه، گوشی را نگذارید.

## تنفس عمیق:

بدن خود را روی صندلی راحت سازید به طوری که بدن در وسط قرار گرفته و دستها در دو طرف آویزان باشد. چشمان خود را ببندید و نفس عمیق بکشید. به آهستگی از بینی نفس بکشید و به آهستگی آن را خارج سازید. تمام حواس خود را بر تنفس متمرکز کنید. پس از هر دم بشمارید "یک" و پس از هر بازدم "دو". دم ... بازدم... ادامه دهید: یک .... دو .... یک .... دو . همینطور ادامه دهید. اگر حس کردید افکار دیگری به ذهن شما رسوخ می کند، به آرامی آن را از خود دور ساخته و حواس خود را به دم و بازدم معطوف داشته و بر شمارش تمرکز کنید: یک ... دو . به مدت دو دقیقه به تنفس منظم ادامه دهید. (پس از دو دقیقه): حال به آرامی چشمان خود را باز کنید. تمرکز بر تنفس باعث می شود که از لحاظ هیجانی بهتر بتوانید با شرایط استرس زا روبرو شده و تنش کمتری را تجربه نمایید.

فقط کافیست چند لحظه  
قبل از بروز **عصبانیت**  
**خود**، سکوت کنید...!

**عصبانی شدن هنگام ماموریت با همراه بیمار یا با یک فرد غریبه تکنیکهای موثر:**

1- تاخیری

2- ترک موقعیت

3- عدم همسانی

**عصبانی شدن از همکار یا دوست یا یکی از اعضای خانواده:**

تکنیکهای موثر:

1- تاخیری

2- صحبت از خود نه از دیگران

3- عدم همسانی

4- اجتناب

5- ترک موقعیت

Akbarbegloo M, Valizadeh L. Occupational tension and coping strategies in nurses in psychological ward-Razi hospital, Tabriz. Modern Care Journal 5-45:(1)8 ;2011

Modaber M, Akbar RE. Controlling Anger from the Perspective of Religion: Theoretical 2-and Practical Approaches as a necessity of Ethical and Mental Health of Physicians and Nursesv. Education & Ethics In Nursing 2014; 3(1):43-8.

Heidari M, Shahbazi S. [Assessment of emergency medical services (EMS) staff's knowledge and practice about principles and equipment used for patient handling in EMS centers of Isfahan province]. Journal of Research Development in Nursing & Midwifery. 2015; 12(1): 111-117. (Persian)

- Pourshaikhian M, Abolghasem Gorji H, Aryankhesal A, Khorasani-Zavareh D, Barati A. A systematic literature review: workplace violence against emergency medical services personnel. Arch Trauma Res. 2016 Jan 23; 5(1): e28734. doi: 10.5812/atr.28734.

- Yildiz Das G, Aydin Avci I. The effect of anger management levels and communication skills of Emergency Department staff on being

exposed to violence. Med Glas (Zenica). 2015 Feb; 12(1): 99-104. - Damari B, Almadani SH, Hajebi A, Salehi Shahrabi N. [Promoting mental health in workplaces of Iran; reviewing present status and future approaches]. Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology. 2019; 25(2): 122-135. doi: 10.32598/ijpcp.25.2.122. (Persian)

- Asgari Tarazoj A, Ali Mohammadzadeh Kh, Hejazi S. [Relationship between moral intelligence and anger among nurses in emergency units of hospitals affiliated to Kashan university of medical sciences]. Journal of Health and Care. 2018; 19(4): 262-271. (Persian)

- Maghami M, Aghababaeian H, Bosak S. [Evaluation of verbal violence against emergency medical personnel at work in 2014]. Tibbi-i-kar, Research Center of Industry Related Diseases. 2015; 7(1): 32- 40. (Persian)

- Boustanipour L, Saberi H, Soheili A. [Prediction of level of aggression and interpersonal problems in ed nurses based on their occupational stress]. Nursing and Midwifery Journal, Urmia University of Medical Sciences. 2017; 15(6): 478-487. (Persian)















به امید موفقیت و به روزی شما عزیزان

Sarireiran.ir

<https://eitaa.com/nursech>

واحد نظارت بر سلامت کارکنان اورژانس پیش بیمارستانی استان  
چهارمحال و بختیاری

آذر ماه 1402