

## تحلیل مفهوم حمایت اجتماعی از دانش آموختگان جدید پرستاری در محیط کار: روش هیبرید

فروغ رفیعی<sup>۱</sup>

\*محبوبه سجادی هزاوه<sup>۲</sup>  
محبوبه رضایی<sup>۴</sup>

نعیمه سید فاطمی<sup>۳</sup>

### چکیده

زمینه و هدف: حمایت اجتماعی مفهومی پیچیده، مبهم و عنصری حیاتی برای دانش آموختگان جدید پرستاری در محیط کار است. به دلیل وجود ابهامات زیاد در زمینه این مفهوم، پژوهشگران بر آن شدند تا در این مقاله به تحلیل مفهوم حمایت اجتماعی و واضح سازی معنای آن در جمعیت دانش آموختگان جدید پرستاری به روش هیبرید پردازند.

روش بررسی: این پژوهش، در سه مرحله (نظری، کار در عرصه و تحلیل نهایی) انجام شد. در مرحله نظری، مقالات مرتبط موجود در پایگاه های اطلاعاتی معتبر علمی در دسترس مانند PROQUEST, MEDLINE, CINAHL, SIENCEDIRECT, BLACKWEL در زمانی ۱۹۹۰ تا ۲۰۱۲ ارزیابی و تحلیل شدند. در مرحله کار در عرصه، مصاحبه با ۹ نفر از پرستاران انجام شد. سپس متن مصاحبه ها، دستنویس شد و تحلیل درون مایه ای صورت گرفت. در مرحله نهایی تحلیل کلی انجام شد.

یافته ها: بر اساس مرحله نظری، بهترین تعریف و خصوصیات مفهوم حمایت اجتماعی انتخاب شد. در مرحله کار در عرصه با توجه به این که مصاحبه با پرستاران در بافت پرستاری ایران انجام گردید، علاوه بر ابعاد و خصوصیات آشکار شده در مرحله نظری، ۴ درون مایه اصلی برای مفهوم حمایت اجتماعی شامل "تسهیل کننده تطابق با زندگی کاری"، "حمایت اجتماعی به عنوان یک نیاز اساسی"، "عامل کاهش دهنده استرس" و "فرایندی رشد دهنده" پدیدار شد. در مرحله نهایی از ادغام دو مرحله اول ویژگی های بیشتری از حمایت اجتماعی به منصفه ظهور رسیدند و ماهیت این مفهوم پیچیده کشف شد.

نتیجه گیری کلی: این مطالعه نشان داد که حمایت اجتماعی، فرایندی چند بعدی، پیچیده، تعاملی و دوسویه بین دانش آموخته جدید پرستاری و همکاران در محیط کار بالینی بوده و منجر به رشد، ارتقای مهارت ها، افزایش اعتماد به نفس و شکوفایی استعدادها و دانش آموخته جدید و همچنین احساس خشنودی و رضایت در پرستار حمایت دهنده می شود. یافته های این مطالعه می تواند برای ایجاد و توسعه ابزاری به منظور بررسی میزان حمایت اجتماعی در محیط کار به کار رود و پایه ای برای تحقیقات بیشتر در این زمینه و گسترش بدنه دانش پرستاری باشد.

**کلید واژه ها:** حمایت اجتماعی، دانش آموختگان جدید پرستاری، تحلیل مفهوم، مدل هیبرید

تاریخ دریافت: ۹۲/۹/۲۷

تاریخ پذیرش: ۹۲/۱۲/۸

<sup>۱</sup> استاد، عضو مرکز تحقیقات مراقبت های پرستاری و دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران  
<sup>۲</sup> استادیار، دانشکده پرستاری مامایی، دانشگاه علوم پزشکی اراک (نویسنده مسئول) شماره تماس: +۹۱۸۳۴۸۸۴۰۳

Email: [dr.sajadi@arakmu.ac.ir](mailto:dr.sajadi@arakmu.ac.ir)

<sup>۳</sup> دانشیار، عضو مرکز تحقیقات مراقبت های پرستاری و دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران

<sup>۴</sup> استادیار، دانشکده پرستاری مامایی، دانشگاه علوم پزشکی قم، قم، ایران

## مقدمه

دانش آموختگان جدید پرستاری در شروع کار با چالش های فراوانی مواجه هستند. تحقیقات بسیاری به استرس های آن ها در برخورد با شرایط پیچیده کار اشاره کرده اند<sup>(۱،۲،۳)</sup>. برخی محققین در این خصوص، بیان داشته اند در ماه های اول شروع کار، دانش آموختگان جدید پرستاری احساسات گوناگونی چون اضطراب، ناتوانی، بی کفایتی، آشفتگی، ناامنی و درماندگی را تجربه می کنند<sup>(۳،۴)</sup>. اکثر آن ها پس از شروع کار متوجه تفاوت بین انتظارات محیط کار و توانمندی های خود می شوند<sup>(۴)</sup>. در نتیجه در می یابند که ارزش ها و ایده ال های دوران تحصیل با ارزش های محیط کار همخوانی ندارد. آن ها شکاف بین تئوری و عمل را عمیقاً احساس می کنند<sup>(۱)</sup>. این شرایط می تواند باعث بروز شوک واقعیت در دانش آموختگان جدید شود. شوک واقعیت می تواند ابقای دانش آموختگان جدید پرستاری در حرفه را مورد تهدید قرار دهد و بستر ترک خدمت را برای آنان فراهم سازد<sup>(۳)</sup>.

دانش آموختگان جدید پرستاری منبع با ارزشی برای سیستم های مراقبتی هستند. آنان وارثین حرفه ای و نسل آینده پرستاری هستند که تداوم ارزش های حرفه در گرو حضور فعال و ارزشمند آن هاست<sup>(۴،۵)</sup>. با توجه به این که بیشتر کشورهای جهان، با کمبود پرستار مواجه هستند و همچنین به دلیل اینکه پرستاران به دلایل گوناگون حرفه پرستاری را ترک می کنند، ترک خدمت این منبع با ارزش پرستاری می تواند باعث تشدید معضل کمبود پرستار شود و علاوه بر تأثیر بر رضایت بیماران و هدر رفتن هزینه های آموزشی باعث تهدید آینده حرفه ای پرستاری گردد<sup>(۶)</sup>.

یکی از عوامل مهم در پیشگیری از ترک حرفه و کمک به کاهش این استرس ها، حمایت همکاران از دانش آموختگان جدید پرستاری در محیط کار می باشد. حمایت پرستاران نقشی تسهیل کننده در تطابق شغلی و کسب مهارت در پرستاران تازه کار دارد. رویارویی تازه

فارغ التحصیلان با تجارب نقش جدید بدون برخورداری از حمایت و بازخورد کافی، ممکن است به کاهش اعتماد به نفس، تضادهای درونی، نارضایتی شغلی، تضعیف روحیه، کاهش انگیزه و بهره وری، بی دقتی، غیبت، افزایش خطاها، کاهش کیفیت مراقبت از بیماران و حتی ترک حرفه منجر شود<sup>(۷)</sup>. مطالعات بسیاری حمایت اجتماعی از دیدگاه بیماران را مورد بررسی قرار داده اند اما در زمینه حمایت دانش آموختگان جدید پرستاری در شروع کار مطالعات اندکی انجام شده است. علی رغم اهمیت فراوان این مفهوم در حرفه پرستاری و استفاده گسترده و روزمره از مفهوم حمایت، ابهام و نارسایی در تعریف واضح آن وجود دارد. عدم وضوح در تعریف این مفهوم می تواند مطالعه و اندازه گیری، آن را با مشکل مواجه سازد. لذا لازم است تا این مفهوم در این بستر مورد بررسی و تحلیل دقیق قرار گیرد، تا زمینه برای تعریف دقیق، مطالعه و اندازه گیری آن فراهم شود<sup>(۸،۹)</sup>.

تحلیل مفهوم علاوه بر کمک به طبقه بندی پدیده ها و سازماندهی تجارب در پرستاری منجر به تفسیر مشترک افراد از پدیده ها، پیشگیری از برداشت های شخصی و بروز تعارض، شفاف سازی و در نهایت تقویت دیسپلین پرستاری می شود. مفاهیم پایه و اساس پیشرفت علم پرستاری هستند. تحلیل مفهوم یک روش ارزشمند برای واضح کردن مفاهیمی است که معنای مبهمی در پرستاری دارند<sup>(۱۰)</sup>. هدف از تحلیل مفهوم، مشخص کردن جستجوی خصوصیات مفهوم جهت واضح و شفاف کردن معنا و ماهیت مفهوم در زمینه کار پرستاری است<sup>(۱۱)</sup>. مفهوم حمایت در پرستاران تازه کار اهمیت بسیاری در بالین و آموزش پرستاری دارد. پرستاران بالینی، مدیران پرستاری و مربیان آموزشی با آگاهی از خصوصیات این مفهوم و پیشایندها و پیامدهای آن می توانند با به کارگیری استراتژی های مناسب، شروع کار دانش آموختگان جدید پرستاری را تسهیل نمایند. از طرف دیگر تحلیل مفهوم منجر به ارائه تعریفی واضح و روشن از مفهوم شده و مفهوم را کاربردی می کند.

اطلاعات به دست آمده از این تحلیل مفهوم برای برنامه ریزی، اجرا و ارزشیابی عملکرد پرستاری کاربرد خواهد داشت. همچنین به توسعه ابزار جهت ارزیابی وضعیت دانش آموختگان جدید پرستاری و توسعه تئوری در این زمینه کمک خواهد نمود<sup>(۱۲)</sup>.

با نگاهی به متون در می یابیم که هیچ گونه تحلیل مفهومی در زمینه مفهوم حمایت در دانش آموختگان جدید پرستاری در ایران صورت نپذیرفته است. مفهوم سازی حمایت دانش آموختگان جدید پرستاری نه تنها سبب درک بهتر این مفهوم می شود و مشخص می کند چگونه و با استفاده از چه روش هایی، پرستاران می توانند تازه فارغ التحصیلان این حرفه را حمایت کنند، بلکه از طریق مشخص کردن ابعاد و خصوصیات مفهوم، تهیه یک ابزار اندازه گیری، برای سنجش میزان حمایت از دانش آموختگان جدید پرستاری را ممکن می سازد. مطالعه حاضر با هدف روشن ساختن مفهوم حمایت اجتماعی در دانش آموختگان جدید پرستاری، درک و شناخت بیشتر آن در بافت پرستاری ایران صورت گرفته است.

### روش بررسی

در تمامی رشته های علمی از جمله پرستاری، دانشمندان برای مطالعه و تحلیل منظم واقعیت ها و پدیده های ویژه موجود در قلمرو علمی خاص خود، به مفاهیم نیاز دارند و از این رو به ابداع و تعاریف آن ها می پردازند<sup>(۱۱)</sup>. بحث در مورد مفاهیم به اجماع افکار در مورد آن ها کمک می کند و خطر استفاده بدون تفکر از آن ها را کاهش می دهد<sup>(۱۳)</sup>. در این مطالعه برای تحلیل مفهوم حمایت از مدل هیبرید (Hybrid model) استفاده شده است. مدل هیبرید یکی از روش های مفهوم پردازی، تکامل مفهوم و توسعه تئوری به شمار می رود و این روش در پرستاری جهت رفع انتزاعی بودن و ابهام مفاهیم به کار می رود. توسعه مفهوم با استفاده از مدل هیبرید، روش های تحلیل استقرایی و قیاسی را در هم می آمیزد

تا شکلی از رتروداکشن را ایجاد کند و به این ترتیب قادر است تا مفاهیمی که کاربرد زیادی دارند را پالایش نماید<sup>(۱۴)</sup>. روش هیبرید نگرش و بصیرتی عمومی و کلی را در عمل بالینی ترسیم می کند و از عرصه و عمل بالینی برمی خیزد؛ به همین دلیل می تواند تصویری واضح از آن مفهوم را بر اساس زمینه و در یک موقعیت خاص ارائه دهد. لذا تعریف کامل تری از مفهوم ارائه می کند و از این نظر بر سایر روش هایی که به داده های تجربی توجه ندارند برتری دارد<sup>(۱۳، ۱۴)</sup>. این مدل از سه مرحله نظری (Theoretical phase)، کار در عرصه (Field) (Final analytical work phase و تحلیل نهایی phase) تشکیل شده است<sup>(۱۳، ۱۵)</sup>، که در این مقاله به ترتیب برای تجزیه و تحلیل مفهوم حمایت اجتماعی به آن پرداخته می شود. هدف اصلی مرحله نظری، ایجاد و تکامل بستری مناسب جهت تحلیل عمیق و تعریف مجدد مفهوم در مراحل بعد می باشد. در پایان این مرحله محقق تعریف عملیاتی را برای مرحله کار در عرصه مشخص می نماید. هدف مرحله کار در عرصه تقویت و پالایش مفهوم شکل گرفته در مرحله اول است و از نظر زمانی با مرحله اول همپوشانی داشته و بر جزء تجربی فرآیند تاکید دارد. در این مرحله به منظور تحلیل کاملتر مفهوم مورد نظر از روش جمع آوری کیفی داده ها استفاده می شود. مرحله سوم شامل ادغام نتایج حاصل از تحلیل نظری و کار در عرصه می باشد<sup>(۱۶)</sup>. بنابراین مطالعه در سه مرحله ذیل انجام شد:

#### مرحله تئوریک:

در مرحله مروری بر ادبیات مطالعه حاضر، با مراجعه به پایگاه های اطلاعاتی معتبر علمی در دسترس مانند PROQUEST, MEDLINE, CINAHL, SIENCEDIRECT, BLACKWELL به دنبال مطالعات انجام شده بدون در نظر گرفتن محدوده زمانی در ارتباط با پدیده حمایت اجتماعی ۸۰۰ مقاله یافت شد. لذا جستجو با در نظر گرفتن پدیده حمایت پرستاران تازه فارغ التحصیل و با مد نظر قرار دادن واژه های کلیدی

پرسیده شد. همچنین در مورد پرستاران هم از آن ها سوال شد: "روز اولی که دانش آموختگان جدید پرستاری وارد محیط کار می شوند شما چکار می کنید؟" "چگونه با آن ها رفتار می کنید؟" "اقدامات شما چه تأثیری بر کار آن ها دارد؟" "چرا این اقدامات را انجام می دهید؟" در صورت نیاز برای واضح سازی بیشتر از سئوالاتی مثل: "ممکن است یک مثال بزنید" یا "این موضوع را بیشتر توضیح دهید" یا "این که بیان کردید یعنی چه؟" استفاده می شد. برخی مصاحبه ها در داخل بیمارستان در اطاق آموزش بخش، و برخی دیگر در خارج بیمارستان و در اطاق کار دانشجو در داخل دانشکده انجام می شد. هر مصاحبه به طور میانگین ۵۰ دقیقه به طول انجامید. مصاحبه ها با رضایت شرکت کنندگان ضبط شدند. مصاحبه با ۹ نفر از شرکت کنندگان (پنج پرستار تازه کار، دو پرستار با سابقه و دو سرپرستار) صورت گرفت که در کل ۱۲ مصاحبه انجام شد. پس از آن به دلیل تکراری شدن داده ها (اشباع داده ها) و عدم تشکیل طبقه جدید، نمونه گیری خاتمه یافت. همزمان با جمع آوری داده ها، تحلیل نیز انجام شد. جمع آوری داده ها از آذر ۱۳۸۹ شروع و تا دی ماه ۹۱ به طول انجامید.

نتایج بعد از گوش دادن به مصاحبه ها، دستنویس شد و با استفاده از نرم افزار وان نوت (One note) داده ها در دسته ها و طبقاتی قرار گرفتند. سپس تحلیل درون مایه ای (تماتیک) صورت گرفت؛ به این شکل که هر طبقه از داده ها (ویژگی ها، اطلاعات زمینه ای و مراجع) به طور جداگانه مورد بررسی قرار گرفت و تمامی تم های اساسی موجود در مقالات در رابطه با مفهوم حمایت اجتماعی تعیین شد. سپس طی یک فرایند مستمر، تم های مشابه در یک طبقه سازماندهی شدند و طبقات زیادی ایجاد گردید. سپس این طبقات از نظر خصوصیات، شرایط، پیشایند، پیامد و ابعاد مفهوم مورد بررسی قرار گرفتند و موارد مشابه در هم ادغام شدند و به این ترتیب خصوصیات کلیدی و مهم مفهوم حمایت

مانند "Support"، "New graduate nurse" و "social support" مجدداً انجام شد. کلیه مقالات از سال ۱۹۹۰ تا ۲۰۱۲ مورد بررسی قرار گرفتند. جستجو محدود به مقالات انگلیسی زبان بود و کلیه مقالات مروری و پژوهشی گردآوری شدند. در مجموع تعداد ۱۳۰ مقاله یافت شد. سپس این مقالات با توجه به موضوع مربوطه، بررسی و مرور شدند و مشخص شد که بسیاری از مقالات غیر مرتبط و یا تکراری می باشند. لذا مقالات تکراری و غیر مرتبط با موضوع حذف شد. در نهایت با در نظر گرفتن محدودیت دسترسی به همه پایگاه داده ها و معیارهای ورود و خروج (وجود واژه های کلیدی در عنوان مقاله)، متن کامل ۱۲ مقاله در پایان مورد استفاده قرار گرفت. مرور مقالات داخلی نیز با استفاده از پایگاه داده Sid و Iranmedex انجام شد که فقط یک مقاله در این مورد یافت شد. پس از انتخاب منابع داده ها جمع آوری و تحلیل داده ها انجام شد. بدین ترتیب که داده ها به منظور تحلیل بر اساس روش هیبرید، از متون استخراج، دسته بندی و تحلیل شدند.<sup>(۱۶، ۱۴، ۱۳)</sup>

#### مرحله کار در عرصه:

در مرحله کار در عرصه، نمونه گیری از میان دانش آموختگان جدید پرستاری، سرپرستاران و پرستاران با سابقه انجام شد. به منظور رعایت حداکثر تنوع در نمونه گیری تلاش شد از پرستاران هر دو جنس، با سوابق کاری متفاوت و در بیمارستان ها، بخش ها و شیفت های مختلف نمونه گیری انجام شد. نمونه های شرکت کننده در این مطالعه از بیمارستان های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران انتخاب شدند.

ابزار جمع آوری اطلاعات در این مطالعه مصاحبه نیمه ساختاری به صورت انفرادی و چهره به چهره بود. مصاحبه با دانش آموختگان جدید با یک سوال کلی لطفاً روز اول شروع کار خود را برایم شرح دهید؟ شروع شد. سپس سئوالات اختصاصی تری مثل: در شروع کار چه کسی یا کسانی شما را حمایت کردند؟ حمایت آن ها به چه صورت بود؟ این حمایت چه تأثیری در شما داشت؟

دانش آموختگان جدید پرستاری در انتقال به زندگی کاری استخراج شد<sup>(۱۴)</sup>.

در این پژوهش، ملاحظات اخلاقی در نظر گرفته شد، به طوری که طرح تحقیق توسط کمیته تحقیقات دانشگاه علوم پزشکی تهران تصویب شد. همچنین از مشارکت کنندگان در مطالعه رضایت آگاهانه کسب شد و نتایج نهایی در اختیار شرکت کنندگان قرار گرفت.

برای افزایش صحت و استحکام داده ها از چهار معیار مقبولیت، قابلیت انتقال، قابلیت اطمینان و قابلیت تایید استفاده شد. به طوری که برای تأیید اعتبار و مقبولیت علاوه بر استفاده از تحلیل مقایسه ای مداوم از روش درگیر شدن طولانی مدت با داده ها و صرف زمان کافی برای جمع آوری و تحلیل داده ها، استفاده از روش تلفیق در منابع اطلاعاتی، به کار گیری روش های چند گانه جهت جمع آوری اطلاعات مثل مصاحبه و یادداشت در عرصه استفاده شد. همچنین اندیشه نگاری (یادآور نویسی)، بازبینی توسط مشارکت کنندگان، بررسی داده ها توسط اساتید و بازنگری همکاران استفاده شد<sup>(۱۳)</sup>. جهت قابلیت انتقال، محقق با توصیفات عمیق، تحلیلی و غنی از زمینه و خصوصیات شرکت کنندگان، توصیف بستر مطالعه و توصیف واضح و روشن از موانع و محدودیت ها، شرایط استفاده از یافته ها در دیگر بافت ها را برای خوانندگان فراهم کرد. قابلیت اطمینان در این مطالعه از طریق تکرار گام به گام و حسابرسی انجام شد. همچنین داده ها و مدارک توسط اساتید و داوران به طور مرتب و دقیق مورد بررسی قرار گرفت. در این مطالعه جهت نیل به قابلیت تأیید تمامی مراحل انجام تحقیق به ویژه مراحل تحلیل داده ها در تمام مسیر به صورت مشروح و مبسوط ثبت شد تا چنانچه محقق دیگری مایل به ادامه پژوهش در این حوزه باشد براحتمی بتواند بر اساس مکتوبات و مستندات موجود مربوط به مصاحبه ها و کدگذاری باز و محوری و سایر مراحل پژوهش این کار را دنبال کند. ضمناً تعدادی از مصاحبه ها، کدها و طبقات استخراج شده در اختیار همکاران پژوهشگر و تعدادی از

اعضای هیات علمی که با نحوه تحلیل تحقیقات کیفی آشنا بودند، قرار داده شد و از آنان خواسته شد تا صحت فرایند کدگذاری را مورد بررسی قرار دهند<sup>(۱۳،۱۴)</sup>.

#### مرحله تحلیل نهایی:

در این مرحله، براساس نتایج حاصل از دو مرحله قبلی تعریف ارائه شده مورد بازنگری، تجدید نظر، اصلاح و توضیح مجدد قرار گرفت. در نهایت تعریفی کلی که در برگزیده همه خصوصیات بیان شده باشد، ارائه گردید<sup>(۱۱)</sup>.

#### یافته ها

#### یافته های حاصل از مرحله نظری:

#### تعاریف مفهوم

واژه "حمایت" ریشه عربی دارد و از زبان عرب وارد ادبیات ما شده است. همچنین از ریشه لاتین به معنی "آوردن" یا "تحمل کردن" گرفته شده است. در فرهنگ لغت انگلیسی تحت عنوان "کمک دادن" یا "امید دادن" تعریف شده است. در متون تعاریف مختلفی در رابطه با حمایت اجتماعی به چشم می خورد. اگر چه در نگاه اول، این تعاریف متفاوت به نظر می رسند، اما پس از کمی تأمل، شاخص های مشترکی در آن ها دیده می شود. مثلاً در همه تعاریف نوعی تعامل مثبت یا رفتارهای کمک کننده به شخصی که نیازمند کمک است به چشم می خورد. اغلب تعاریف مبهم و ساده بوده و ندرتاً انواع تعاملات بین ارائه دهنده و دریافت کننده حمایت را مدنظر قرار داده اند. Cobb یکی از نخستین نظریه پردازان حمایت اجتماعی است که بیان کرد، حمایت اجتماعی باعث می شود افراد باور کنند که مورد عشق، مراقبت، احترام و ارزش دیگران هستند و این که به شبکه ای با تعهدات دوسویه تعلق دارند<sup>(۱۷)</sup>.

برخی از پژوهشگران حمایت اجتماعی را یک سازه تک بعدی می دانند<sup>(۱۸)</sup>. اما برخی دیگر آن را «فرا سازه» (Meta-Construct) و شامل چندین «زیرسازه» (Sub-Construct) در نظر می گیرند<sup>(۱۹)</sup>. حمایت اجتماعی تبادلات بین فردی در میان اعضای شبکه

است. از هر دو نوع ارتباط کلامی و غیر کلامی استفاده می شود. تبادلات حمایتی عاطفی شامل تشریک عقاید، انتقال تجربیات، بیان نگرانی ها و تشویش ها است. حمایت عاطفی را می توان با انحراف فکر از مشکلات انجام داد. این کار از طریق لمس، طنز، شوخی، ملاقات های دوستانه، فعالیت های اجتماعی و ایجاد سرگرمی امکان پذیر است<sup>(۲۳)</sup>.

**حمایت ارزیابانه:** شامل انتقال اطلاعاتی است که بیشتر برای خود ارزشیابی به کار می رود و به شکل تایید و تصدیق، ارائه بازخورد و مقایسه های اجتماعی است. این نوع اطلاعات حاصل ارزشیابی بوده و از طرف خانواده، دوستان، همکاران یا منابع اجتماعی ارائه می شوند و نشان دهنده این است که اعمال شخص مورد تائید و پذیرش است<sup>(۲۲،۲۳،۲۴)</sup>.

**حمایت اطلاعاتی:** شامل تبادل اطلاعات می باشد که در برگیرنده آموزش، مشاوره، پیشنهاد یا راه حل هایی است که به شخص در رفع نیاز های فردی و موقعیتی، به خصوص در زمان تنش کمک می کند. همچنین می تواند در حل مشکل موثر باشد<sup>(۲۵)</sup>.

**حمایت ابزاری:** شامل کمک مستقیم، پول، اختصاص وقت، مداخله های واضح و ملموس ارائه شده به شخص است<sup>(۲۴)</sup>.

### مروری بر مطالعات

مطالعات گسترده ای در مورد حمایت اجتماعی انجام شده است. بیشتر این مطالعات به صورت کمی و روی گروه های مختلف بیماران صورت گرفته است. اما در مورد پرستاران تازه کار مطالعات انجام شده بیشتر کمی و به صورت ارائه برنامه های آموزشی مختلف برای آن ها در شروع کار بوده است. در هر حال، بررسی آن ها می تواند به روشن شدن ابعاد و خصوصیات مفهوم حمایت اجتماعی کمک کند.

بسیاری از محققین معتقدند که باید حمایت های فردی و سازمانی در شروع کار برای تازه فارغ التحصیل فراهم

اجتماعی است که به صورت روابط دوسویه، غیررسمی، ارائه تبادلات خود به خودی و سودمند است. تعاریف مربوط به حمایت اجتماعی اغلب به کنش های متقابل بین فردی، شخص و ارتباطات اشاره دارد<sup>(۲۰)</sup>. نوع حمایت فراهم شده باید با موقعیت فرد و نیازهای وی متناسب باشد. به طور کلی حمایت اجتماعی فرایندی بین فردی، دو جانبه، متقابل و وابسته به زمینه است<sup>(۲۱)</sup>. House حمایت اجتماعی را به عنوان یک سازه چند بعدی در نظر گرفته و آن را در چهار طبقه اصلی: حمایت عاطفی (Emotional support)، حمایت ارزیابانه (Appraisal support)، حمایت ابزاری (Informational support) و حمایت ابزاری (Instrumental support) شرح می دهد<sup>(۲۱)</sup>.

**حمایت عاطفی:** روی روابط همدلانه با اعضای شبکه اجتماعی تأکید می کند و شامل روابط کلامی و مراقبتی مثل گوش دادن، همدلی کردن، مراقبت کردن و اعتماد کردن است که منجر به افزایش دانش، آگاهی، مهارت های مقابله ای، بازسازی اعتماد به نفس، کاهش احساس بی کفایتی و افزایش حس کنترل در افراد می شود. این نوع حمایت به افراد اجازه می دهد تا احساساتشان را بیان کنند و به این وسیله تنش آن ها کاهش یافته و باعث بهبود روابط می شود<sup>(۲۱)</sup>. تعاملات عاطفی که در آن شخص احساس دوست داشته شدن، تقدیر، احترام و عشق می کند در این طبقه قرار می گیرد<sup>(۲۱)</sup>. Moss می گوید "حمایت اجتماعی احساس ذهنی از متعلق بودن، پذیرفته شدن و دوست داشته شدن" است. حمایت عاطفی شامل حالت بدنی آرام است که عدم اطمینان، اضطراب، تنش، ناامیدی و افسردگی را در شخص دیگر تسکین می دهد<sup>(۲۲)</sup>.

همین که فرد بداند در زمان نیاز کسی را دارد، باعث احساس آرامش می شود. حضور فیزیکی همیشه لازم نیست و حتی تلفن کردن، ارسال پیامک، کارت، گل، هدیه و دعا توسط دیگران نیز حمایت عاطفی را در بر می گیرد<sup>(۲۲)</sup>. البته گاهی اوقات حضور فیزیکی ضروری

شود<sup>(۸،۲۶)</sup>. فقدان حمایت مناسب می تواند منجر به ترک حرفه توسط پرستار تازه فارغ التحصیل شود<sup>(۲۷)</sup>. تحقیقات نشان می دهد که تدارک برنامه های حمایتی برای پرستاران تازه فارغ التحصیل، در بدو ورود به محیط کار اهمیت بسیاری دارد<sup>(۳۱،۷،۲۷)</sup>. Goodwin و دیگران نشان دادند که گاهی باید به پرستاران جدید منابع و زمان بیشتری داده شود تا آن ها فرصت یابند نیازهای خود و انتظارات نقش جدید را شناسایی کنند و فرصت های یادگیری خاصی برای خود کشف کنند تا بتوانند صلاحیت بالینی مورد نیاز را در خود ایجاد کرده و قادر به برآورده نمودن انتظارات محیط کاری باشند. در مطالعه آن ها رفتارهای حمایتی به صورت آگاهی دادن، توضیح دادن، کمک کردن، اعتباربخشیدن، پیشنهاد دادن و فراهم کردن بازخورد سازنده انجام می شد. تیم (شامل مدیر و پرسپتور) با پذیرش عضو جدید، احساس امنیت را در او ایجاد می کرد و با نشان دادن این حقیقت که نیازها و اهداف او را درک کرده است از او محافظت می نمود<sup>(۲۸)</sup>.

Casey و دیگران در مطالعه ای با عنوان "آمادگی برای کار: تجارب دانشجویان سال آخر" به بررسی عوامل موثر بر درک آمادگی دانشجویان برای کار پرداختند. پژوهش آن ها مطالعه توصیفی با رویکرد کمی و کیفی بود. دانشجویان شرکت کننده در این مطالعه بیان کردند که در صلاحیت بالینی، تکامل نقشی و برنامه ریزی شغلی، نیاز به کمک و حمایت بیشتر دارند<sup>(۲۹)</sup>. همچنین در این رابطه Hickey نشان داد تجربه پرسپتورشیپ، به عنوان موثرترین تجربه بالینی برای آمادگی دانشجویان جهت ورود به بالین می باشد و می تواند به آسان شدن شوک واقعیت دانش آموختگان جدید پرستاری کمک کند<sup>(۳۰)</sup>. پژوهشی توسط Moony در ایرلند با رویکرد تئوری پایه انجام شد. داده ها با استفاده از مصاحبه عمیق نیمه ساختاری با ۱۲ پرستار تازه کار که سال اول بعد از فارغ التحصیلی را می گذراندند جمع آوری شد. این مطالعه نشان داد که افراد درون بخش ها و بیمارستانها اعم از

پزشکان، پرستاران، مدیران و بیماران، انتظارات بسیار زیادی از یک پرستار تازه کار دارند. آن ها تصور می کنند که پرستار باید همه چیز را بداند و یا همه چیزهای غیر قابل کنترل را تحت نظر داشته و کنترل نماید. او باید قادر باشد همه بیماران را بشناسد و همیشه قادر به جواب دادن و آموزش صحیح باشد. این مسئله باعث استرس زیاد و احساس بی کفایتی در دانش آموختگان پرستاری می شد. بنابراین آن ها پیشنهاد کردند که مدیران و کارکنان پرستاری باید این گروه از پرستاران را مورد حمایت کافی قرار دهند<sup>(۴)</sup>. در مطالعه عابدی و همکاران حمایت به عنوان یک درون مایه اصلی در خصوص نحوه ی آشنا شدن با محیط کار منعکس شد<sup>(۳۱)</sup>.

Amos ضمن توجه به موضوع حمایت از دانش آموختگان جدید پرستاری، میزان کیفیت برنامه های حمایتی را عامل مهمی در کسب اعتماد به نفس مورد نیاز برای کار بالینی می داند. در مطالعه وی اکثر شرکت کنندگان اهمیت برنامه های حمایتی-آموزشی را مورد تأیید قرار داده و آن را به عنوان مهم ترین عامل توسعه نقش بالینی خود معرفی کرده اند<sup>(۳۲)</sup>. در مطالعه Thomka، دانش آموختگان جدید پرستاری در امریکا نوعی برنامه آموزشی را در شروع کار تجربه کرده بودند و ارزیابی مثبتی از آن داشتند. در بیشتر برنامه ها، فرد مشخصی تحت عنوان preceptor یا mentor مسئول آشنا ساختن تازه فارغ التحصیل با محیط جدید و روتین بخش بودند<sup>(۳۳)</sup>. برخی محققین معتقدند بدون وجود برنامه های حمایتی در شروع کار، امنیت بیمار به خطر می افتد<sup>(۳۴)</sup>. Begley می نویسد: استفاده از پرسپتورهای ماهر، می تواند برای دانشجویان در محیط بالین حمایت ساختاری، یادگیری، بازخورد منظم و ارزشیابی فراهم کند<sup>(۱)</sup>. حمایت اجتماعی پرستاران از جمله مواردی است که می تواند نقش تسهیل کننده یا بازدارنده در انتقال آموخته ها به حرفه داشته باشد. حمایت اجتماعی در محیط کار شامل حمایت سوپروایزرها، مدیران، همکاران و همچنین وجود تجهیزات مناسب، وقت کافی و سیستم

حس اعتماد به نفس و صلاحیت تازه فارغ التحصیل دارد و همچنین از ارتکاب خطاها پیشگیری می کند<sup>(۸)</sup>. حمایت اجتماعی تحت تاثیر عوامل متعدد شخصی، محیطی و فرهنگی می باشد. بنابراین پذیرش این نکته که حمایت اجتماعی در زمان نیاز افراد به طور مداوم در شبکه های اجتماعی موجود، قابل دسترس و از نظر کمی و کیفی کافی است، به تحقیق نیاز دارد<sup>(۳۶)</sup>. علیرغم شناخت اهمیت حمایت اجتماعی در ادغام موفق دانش آموختگان جدید پرستاری به سازمان کاری، تحقیقات کمی در این خصوص انجام شده است. در جدول شماره یک خلاصه ای از مرور مطالعات که معنای مفهومی حمایت اجتماعی در پرستاران تازه فارغ التحصیل را بیان نموده اند، همراه با خصوصیات، پیشامدها (Antecedents) و پیامدها (Consequences) آورده شده است.

تشویق و تنبیه می باشد<sup>(۳۵)</sup>. تعداد محدودی از مقالات، رفتارهای متنوعی که پرستاران تازه کار، آن ها را حمایت کننده یافتند را گزارش کرده اند. این رفتارها شامل: صبور بودن، تمجید کردن از مراقبت ارائه شده توسط تازه کار، در دسترس بودن برای کمک دادن، تشویق کردن، جواب دادن به سئوالات، ایجاد راهنمایی غیرقضاوتی و ایجاد حس ارزشمندی در تازه فارغ التحصیل<sup>(۸)</sup> بودند. در مطالعه Johnston از پرستاران تازه کارخواسته شد تا حمایت در محیط کار را توصیف کنند. یافته ها نشان داد حمایت از دیدگاه آن ها شامل این موارد بود: قابلیت دسترسی به کارکنان بالینی (همیشه آنجا بودن، زمان گذاشتن)، قابلیت پاسخ گویی کارکنان به سئوالات آن ها، درگیر نمودن آن ها در بهترین عملکرد، پایش خیرخواهانه آن ها، بازخورد دادن، اطمینان دادن و اطلاع دادن به آن ها. مطالعه آن ها نشان داد که فراهم کردن حمایت به شکل مناسب و زمانبندی شده، اثر مستقیم و مثبتی روی

جدول شماره ۱: برخی مطالعات انجام شده در زمینه مفهوم حمایت اجتماعی در پرستاران تازه فارغ التحصیل

نویسنده	زمینه مورد بررسی	خصوصیات	پیشامدها	پیامدها
Johnston, و دیگران (۲۰۰۸)	ماهیت و کاربردهای حمایت در برنامه های گذر پرستاران تازه فارغ التحصیل	در دسترس بودن، پاسخ بودن به سئوالات آن ها، درگیر نمودن آن ها در بهترین عملکرد، پایش خیرخواهانه آنها، بازخورد دادن، اطمینان دادن و اطلاع دادن.	استرس زیاد پرستاران تازه فارغ التحصیل در شروع کار	اثر مستقیم و مثبت روی حس اعتماد به نفس و صلاحیت تازه فارغ التحصیل پیشگیری از ارتکاب خطا در تازه فارغ التحصیل
Hickey (۲۰۱۰)	آمادگی برای کار پرستاران تازه فارغ التحصیل	دوسویه، دوجانبه و متقابل بودن فرایند حمایت	تجربه پرستورشیب به عنوان موثرترین تجربه بالینی	کمک به آسان شدن شوک واقعیت دانشجویان تازه فارغ التحصیل پرستاری
تومکا (۲۰۰۱)	تجارب پرستاران تازه فارغ التحصیل در امریکا در شروع کار	پرستور به عنوان دهنده حمایت و دانش آموخته جدید به عنوان گیرنده حمایت	وجود فرد مشخصی تحت عنوان preceptor, mentor که مسئول آشنا ساختن تازه فارغ التحصیل با محیط جدید و روتین بخش بود	آشناسدن تازه فارغ التحصیل با محیط بخش و روتین های آن
Casey و دیگران (۲۰۱۱)	عوامل موثر بر درک آمادگی برای کار	کمک کردن، یاد دادن، رشد دادن، همفکری کردن، برقراری حس اعتماد و ارتباط مناسب داشتن	نیاز به کمک و حمایت در صلاحیت بالینی، تکامل نقشی و برنامه ریزی شغلی	کسب آمادگی برای کار، رشد و خود شکوفایی



## تحلیل مفهوم حمایت اجتماعی از دانش آموختگان جدید پرستاری در محیط کار: ... فروغ رفیعی و همکاران

عابدی و همکاران (۱۳۸۳)	تجارب پرستاران تازه فارغ التحصیل از آمادگی حرفه ای در جریان گذر به نقش حرفه ای	حمایت به عنوان یک درون مایه اصلی، ضروری برای شروع کار	آمادگی حرفه ای نا کافی دانش آموخته جدید پرستاری	آشنایی با محیط کار و آمادگی حرفه ای
Amos (۲۰۰۱)	اهمیت برنامه های حمایتی-آموزشی	ضرورت کیفیت مناسب برنامه های حمایتی در شروع کار	نیاز دانش آموخته جدید پرستاری به حمایت در شروع کار	کسب اعتماد به نفس مورد نیاز برای کاربالیینی، توسعه نقش بالینی
Palladino (۲۰۰۹)	درک دانش آموختگان جدید پرستاری از حمایت دریافتی شان در سال اول کار	حمایت برای دانش آموخته جدید پرستاری به منزله عنصری حیاتی	حمایت اجتماعی، وضعیت فرهنگی، اقتصادی، زیستی و روانی-اجتماعی	کاهش استرس شغلی، افزایش رضایت کاری و تعهد، افزایش صلاحیت و اعتماد به نفس پرستار جدید، استخدام کارکنان پرستاری جدید و ابقای آنان در کار، افزایش ایمنی بیمار و کیفیت مراقبت <sup>(۳۷)</sup>
گودوین و دیگران (۲۰۰۹)	جلسات پیشرونده برای تازه فارغ التحصیلان پرستاری	حمایت کردن با "آگاهی دادن، توضیح دادن، حمایت کردن، اعتباربخشیدن، پیشنهاد دادن و فراهم کردن بازخورد سازنده" انجام می شد	دادن منابع و زمان بیشتر درک نیازها و اهداف	شناسایی نیازهای خود و انتظارات نقش جدید، کشف فرصت های یادگیری خاص ایجاد صلاحیت بالینی مورد نیاز توانایی برآورده نمودن انتظارات محیط کاری، ایجاد احساس امنیت
Dennis (۲۰۰۳)	حمایت همتا ها در بافت مراقبت سلامتی: تحلیل مفهوم	حمایت عاطفی حمایت ارزیابی حمایت اطلاعاتی	آموزش، ارتباط، وجود شبکه اجتماعی	ارتقای خودکارآمدی، افزایش اعتماد به نفس، تطابق موثر، کاهش موانع برای مراقبت مناسب

در بخش انتهایی مرحله تئوریک، خصوصیات مفهوم مورد نظر مشخص می شود. خصوصیات، ابعادی از مفهوم است که هنگام تعریف یا توصیف مفهوم، بارها و بارها تکرار می شوند و بدون آن ها نمی توان گفت که مفهوم

رخ داده است. این خصوصیات می توانند تصویر واضحی از مفهوم را ارائه کند. در جدول شماره دو، این خصوصیات آورده شده است.

### جدول شماره ۲: خصوصیات مفهوم حمایت اجتماعی و نمونه های انتخاب شده از مرور مطالعات

خصوصیات مفهوم	نمونه های انتخاب شده از مرور مطالعات
فرایندی بین فردی	به اشتراک گذاشتن تجارب در ارتباط های دو جانبه یک هنجار است. لذا ارائه و دریافت حمایت برای هر دو مشارکت کننده فرایندی فعال و پویا است <sup>(۳۳)</sup> . فرایند بین فردی <sup>(۲۰)</sup> .
ارتباط متقابل و دو سویه (تعامل)	ارتباط متقابل و دو جانبه بخشی از سیستم ارزشی اجتماعی - فرهنگی است که به طور ایده ال بین ارائه و دریافت حمایت تعادل برقرار می کند <sup>(۳۷)</sup> .
وجود تبادل (کمک، یاری یا سود رساندن) (مبادله)	همه انواع حمایت به منظور کمک رسانی، یاری یا مساعدت فرد یا افرادی انجام می شود <sup>(۳۱)</sup> . احساس رضایت خاطر و خشنودی پرستار دهنده حمایت
درک فردی از حمایت (حمایت درک شده)	درک و تفسیر حمایت اجتماعی در بین اشخاص، فرهنگ ها و جوامع مختلف متفاوت است. در نتیجه نوع واکنش ها و پاسخ ها نیز متفاوت خواهند بود <sup>(۹،۳۲)</sup> . براساس درک فردی، تجارب افراد

منحصر به فرد است <sup>(۳۸)</sup> .	
پویایی	نوع حمایت بسته به نیاز فرد در موقعیت های مختلف متفاوت است و افراد در شرایط مختلف به حمایت های متفاوت نیاز دارند <sup>(۲۰)</sup> .
تسهیل کننده مواجهه با چالش های زندگی	نقش تسهیل کنندگی حمایت اجتماعی را در مواجهه با چالش های زندگی مطرح کرده اند <sup>(۸،۹،۱۷،۳۵)</sup> .
مهار کننده استرس شغلی	(۱۷،۳۵)
تسهیل کننده گذر نقش	(۲۸)
وابسته به زمینه بودن (بافت محور بودن)	نوع حمایت بسته به بافت متفاوت است <sup>(۲۰)</sup> .
دارای اشکال و انواع مختلف	حمایت اطلاعاتی، ابزاری، عاطفی، ارزیابی <sup>(۲۱)</sup>
ارتقا دهنده و بهبود دهنده کیفیت زندگی	(۲۰)
درگیر شدن دو طرفه	در گیر شدن در مبادله <sup>(۲۰)</sup>
اعتماد دوطرفه	(۳۸)

### حمایت اجتماعی به عنوان عامل تسهیل کننده تطابق با زندگی کاری

به طور کلی شرکت کنندگان همه به منافع و سودمندی حمایت اجتماعی در محیط کار اشاره کردند و اکثراً تجارب مثبتی در این رابطه داشتند. آن ها در شروع کار، حمایت را عامل مهمی در تطابق با شرایط سخت کاری، پذیرش ماهیت شغلی و سازش با مشکلات می دانستند. یکی از شرکت کنندگان (تازه فارغ التحصیل) در این خصوص، با اشاره ضمنی به انواع حمایت بیان داشت:

"می دونید شرایط کاری خیلی سخته، شیفت درگرددش، کار در روزهای تعطیل، در کل چیزی که خیلی به من کمک کرد تا با بتونم با این مشکلات کنار بیام، حمایت سرپرستار و همکارام بود. حمایت و پشتیبانی اون ها باعث شد، من به کارم زود عادت کنم. به خصوص بچه های طرحی خیلی به من کمک کردند. اگر به وقت که کاری بلد نبودم؛ می آمدند به من یاد می دادند که چطور اون کار را انجام بدم یا بعضی وقت ها اصلا کار را به جای من انجام می دادند. مثلاً به روز نمی تونستم از یه مریض بد رگ،

با مروری بر ادبیات کلیه مقالات مربوطه، به نظر می رسد می توان تعریف عملیاتی از مفهوم حمایت اجتماعی در دانش آموختگان جدید پرستاری را به این گونه ارائه نمود:

"مفهومی پیچیده، چندبعدی، بین فردی، فعال و پویا، که در تعامل دانش آموختگان جدید پرستاری و سایر پرستاران در محیط کار بالینی، به منظور کمک رسانی، یاری یا مساعدت دانش آموخته جدید پرستاری بروز می یابد و می تواند در شرایط مختلف، شکل ها و ابعاد متفاوتی داشته باشد. این حمایت طی یک ارتباط متقابل برقرار می شود به گونه ای که منجر به خود شکوفایی دانش آموخته جدید پرستاری و احساس رضایت درونی همکار دهنده حمایت می گردد<sup>(۲۰،۲۱،۲۳)</sup>."

### یافته های حاصل از مرحله کار در عرصه:

به طور کلی نتایج این مرحله را می توان در چهار درونمایه بیان نمود: "حمایت اجتماعی به عنوان تسهیل کننده تطابق با زندگی کاری"، "حمایت اجتماعی به عنوان یک نیاز اساسی"، "حمایت اجتماعی به عنوان کاهنده استرس" و "حمایت اجتماعی به عنوان فرایندی رشد دهنده". در ذیل هرکدام از آن ها به طور مختصر شرح داده می شوند.

گاهی پرستار تازه فارغ التحصیل به علت احساس نیاز به کمک و یاری پرستاران با تجربه و به منظور جلب حمایت آن ها به خصوص در مواقع اورژانس، تمامی وظایف پرستار باتجربه را در یک نوبت کاری انجام می داد و به نوعی تلاش می کرد تا رضایت او را کسب کند. در این باره یکی از دانش آموختگان پرستاری اظهار کرد:

"من بعضی وقت ها تمام کارهای همکارم را انجام میدم؛ یعنی همه کارهای مریض های خودم را زود انجام می دم. بعد هم کارهای مریض های او (همکار) را هم انجام می دهم. تا اگر به وقت توی شیفتم مشکلی برای مریض هام پیش اومد اون حمایت کنه (شرکت کننده شماره ۳)."

#### حمایت اجتماعی به عنوان عامل کاهش دهنده استرس دانش آموخته جدید پرستاری

کارکنان بخش تلاش می کردند که با فراهم کردن انواع حمایت به خصوص حمایت عاطفی (احساسی) فاصله روانی بین خود و تازه کار را کاهش دهند و با به اشتراک گذاشتن احساسات بشردوستانه، کاهش نگرانی در مراقبت از بیمار، برقراری ارتباط مناسب، همدلی با او و دلگرمی دادن به او، امید و انگیزه لازم برای کار را در وی ایجاد کند و به این طریق موجب کاهش استرس، ترس، نگرانی و تنش تازه فارغ التحصیل شوند. حتی گاهی با همراهی کردن تازه فارغ التحصیل و تأیید کارها و مراقبت های او و قوت قلب دادن به او در پذیرش مسئولیت ها به این هدف نائل می شدند. یکی از دانش آموختگان درباره ی این موضوع گفت:

"روزهای اول کارم خیلی استرس داشتم. می ترسیدم، نکنه به وقت کار اشتباهی انجام بدم؛ اما سرپرستار و همکارای بخش، به خصوص دوستای طرحیم خیلی به من کمک کردند. به من دلگرمی می دادند. با صحبت

نمونه خون بگیرم. همکارم اومد و نمونه خون را گرفت (مشارکت کننده شماره ۴).  
همچنین شرکت کننده دیگری اظهار کرد:

"روز اول که اومده بودم خیلی ساکت بودم بعد یکی از بچه های طرحی با من خیلی گرم گرفت و شوخی می کرد، سعی می کرد به جورری با من حرف بزنه. همین ها باعث شد، من احساس تنهایی نکنم (مشارکت کننده شماره ۱)."

در اظهارات این شرکت کنندگان به انواع حمایت دریافت شده توسط آن ها نیز می توان پی برد که شامل حمایت عاطفی، اطلاعاتی و ابزاری می باشد.

#### حمایت اجتماعی به عنوان یک نیاز اساسی

بسیاری از شرکت کنندگان به عدم آمادگی خود در شروع کار اشاره نمودند و بیان داشتند که آن ها اوایل حضور در بخش از اعتماد به نفس پایینی برخوردار بوده اند، همچنین صلاحیت کافی نداشته اند و قادر به انجام مراقبت های مورد نیاز بیماران نبوده اند؛ لذا این احساس عدم کفایت باعث می شد تا آن ها نیاز مبرمی به وجود افرادی جهت راهنمایی، مشاوره و کمک برای انجام کارها داشته باشند. در این میان حمایت همکاران نقشی اساسی در آشنا سازی و آماده سازی آن ها برای کار در شرایط پیچیده محیط بالین را فراهم می نمود و به آن ها کمک می کرد تا اعتماد به نفس لازم را کسب کنند و به دنبال آن؛ تجربه، توانمندی و صلاحیت لازم را به دست آورند. در این رابطه شرکت کننده ای بیان نمود:

"اوایل شروع کارم، اعتماد به نفسم پایین بود. اصلاً به خودم اعتماد نداشتم. هیچی بلد نبودم. واقعاً نیاز داشتم یکی دستم را بگیره. بهم بگه، چکار کن. راهنماییم کنه... که البته سرپرستارمون خیلی هوام را داشت. همکارام هم کمک کردند تا من بالاخره تجربه کسب کردم (شرکت کننده شماره ۲)."

## یافته های حاصل از تحلیل نهایی:

بر اساس مرور متون انجام شده، حمایت اجتماعی فرایندی دوسویه، پویا، پیچیده، متنوع و کمک کننده توصیف می شود که دارای اجزایی چون ارتباط متقابل، وجود نوعی مبادله، کمک رسانی، یاد دهی، ایجاد مسئولیت پذیری و ارتقای توانمندی دانش آموخته جدید می باشد. بررسی داده ها نشان داد که بسیاری از خصوصیات به دست آمده در مرحله حضور در عرصه با مرحله تئوریک همخوانی داشتند و همدیگر را تأیید کردند. مثلاً مواردی مانند درگیر شدن حداقل دو نفر در آن، دوسویه بودن، تبادل و سود دوطرفه (کمک به یکی و رضایت خاطر برای دیگری)، پیامدهایی مانند احساس امنیت برای عضو جدید و حفاظت از او، ایجاد آمادگی برای کار بالینی، کاهش شوک گذر، ارتقای مراقبت از بیمار که در مرحله اول دیده شد در مرحله دوم نیز به صورت تلویحی به دست آمد. در مرحله مرور متون، به صورت ضمنی یا آشکار پیشایندهایی برای مفهوم ذکر شده است. یکی از این پیشایندها برقراری ارتباط دوسویه بین دو نفر به صورت هدفمند است. پیش نیاز ارتباط دوسویه، اعتماد به همدیگر، احترام متقابل و تمایل به ارتباط می باشد. همچنین برای مبادله و کمک رسانی، نیاز دانش آموخته به آگاهی، یادگیری و کسب مهارت و همینطور دانش و مهارت کافی پرستار دهنده حمایت به عنوان پیش شرط حمایت اجتماعی بیان شده است. یکی دیگر از پیش نیاز های حمایت اجتماعی ارزیابی کردن خود و دیگری است. ارزیابی دانش آموخته جدید از توانایی ها و نقایص علمی و عملی خود کمک می کند تا او نیاز خود به کسب مهارت و نقاط ضعف خود را بشناسد و در جهت رفع این نواقص گام بردارد. همچنین ارزیابی پرستاران از مهارت های دانش آموخته جدید و توانایی خود برای راهنمایی، هدایت و حمایت او به صورت تلویحی اشاره شده است. این داده ها در یافته های حاصل از مصاحبه نیز به صورت تلویحی به دست آمد و تأییدی بر یافته های مرور متون بود. همچنین

هاشون به من قوت قلب می دادند. همین باعث شد که استرس من خیلی کمتر بشه و ترسم بریزه (شرکت کننده شماره ۲)."

## حمایت اجتماعی به عنوان فرایندی رشد دهنده

شرکت کنندگان از تجارب خود درمورد ارائه حمایت صحبت کردند و بیان کردند که ارائه حمایت به دانش آموختگان جدید پرستاری موجب افزایش سازگاری، ارتقای مهارت های علمی، عملی، ارتباطی و مدیریتی و در نهایت رسیدن به خودباوری می شود. یکی از سرپرستاران در این خصوص اظهار کرد:

"شروع کار خیلی سخته، بچه ها با کار، مقررات محیط کار آشنا نیستند. نمی دونند چکار کنند؟ حالت بلا تکلیفی دارند. ما باید از اون ها حمایت کنیم. حمایت از اون ها باعث ایجاد علاقه، انگیزه و کسب موفقیت در کارهاشون میشه. با حمایت و پشتیبانی، به سمت مسلط شدن در کارها، مهارت در انجام روتین ها و افزایش اعتماد به نفس پیش می روند (شرکت کننده شماره ۸)."

این مرحله نشان داد که مفهوم حمایت اجتماعی دارای پیشایندهایی چون نیاز به مهارت، آمادگی ناکافی دانش آموختگان پرستاری، فقدان اعتماد به نفس مناسب و نداشتن مهارت کافی آن ها و همچنین وجود شرایط پراسترس در محیط بالینی، بیماران با وضعیت های بحرانی و لزوم برقراری ارتباط و تعامل انسانی می باشد. پیامدهای مفهوم شامل کسب اعتماد به نفس کافی، خودباوری، کسب مهارت های مناسب و توانمند شدن در کار بود.

مصاحبه ها نشان داد که دانش آموخته جدید و سایر پرستاران در جریان تعامل دو سویه، همدیگر را ارزیابی می کنند و نقطه شروع حمایت اجتماعی، نوع و میزان آن را مشخص می کنند. این که آیا دانش آموخته جدید پرستاری نیاز به حمایت اطلاعاتی، ابزاری، عاطفی یا ارزیابی دارد در این مرحله مشخص می شود.

در داده های تجربی حاصل از مصاحبه نیز شرکت کنندگان به طور مستقیم به برخی از موارد اشاره کردند، اما برخی خصوصیات دیگر به طور غیر مستقیم در بیانات آن ها دیده شد؛ مثلاً وجود نوعی تبادل و سود دو طرفه، توجه کردن، صرف زمان، وقت گذاشتن، صرف انرژی، مسئولیت دادن، فرصت سازی و توانمندسازی در مرحله دوم به دست آمد. پرستاران بیان کردند آن ها شرایطی فراهم می کنند تا دانش آموخته جدید پرستاری در گیر در انجام مراقبت ها و اعمال پرستاری روزانه گردد و به این ترتیب موجب یادگیری مهارت ها، ارتقای عملکرد بالینی، رشد و توانمندی او می شوند. به نظر می رسد مهم ترین خصوصیتی که در برقراری حمایت اجتماعی دیده می شود، وجود یک تبادل است. تبدالی که منجر به رساندن سود و خیر به پرستار گیرنده حمایت می شود.

در برخی مطالعات، به انواع حمایت (ابزاری، عاطفی، اطلاعاتی و ارزیابی) به صورت کلی و مبهم اشاره شده بود. اما چگونگی این حمایت ها و روش ها و رویکردهای ارائه این حمایت ها به میزان بسیار ناچیزی در مطالعات بیان شده بود و در مورد این که کدام حمایت در چه مقطع کاری بیشتر مورد استفاده قرار می گرفت یافته ای پیدا نشد. برخی خصوصیات دیگر نیز در مرحله کار در عرصه به دست آمد که در مرحله مرور متون به صورت مستقیم دیده نشد، مثلاً حمایت اجتماعی به عنوان یک نیاز اساسی در شروع کار که به عنوان یک پیشایند برای مفهوم تلقی می شود. همچنین پیامدهای مفهوم که شامل تطابق با زندگی کاری، کمک به رشد و تکامل دانش آموخته و کاهش استرس در آن ها در مرحله دوم تحلیل پدیدارشدند. شرکت کنندگان در اظهارات خود به

طور تلویحی، به انواع مختلف حمایت (ابزاری، عاطفی، اطلاعاتی و ارزیابی) اشاره کردند و ابعاد آن را در محیط های کاری از کم تا زیاد توصیف نمودند. آن ها چگونگی حمایت را با واژه هایی چون "درک کردن"، "پشتیبانی کردن"، "طرفداری کردن"، "دفاع کردن"، "احترام گذاشتن"، "کمک کردن" "تأیید کردن" و "تذکر دادن" توصیف نمودند. همچنین با وجود اینکه آن ها حمایت را در کل طول دوره سال اول کار مهم ارزیابی کردند اما به نظر آن ها حمایت در ماه های اول کار اهمیت بیشتری داشت و می توانست تأثیر بیشتری روی سطح استرس، اعتماد به نفس و آمادگی دانش آموخته جدید داشته باشد. در واقع با افزایش سن کاری، میزان نوع حمایت ها تغییر می کرد. مثلاً حمایت عاطفی، اطلاعاتی و ابزاری بیشتر در روزها و ماه های اول کار و حمایت ارزیابی بیشتر در ماه های بعد که مسئولیت های مختلف به دانش آموخته واگذار می گردید، داده می شد. یعنی حمایت داده شده و درک شده، ماهیتی پویا داشت و در طول زمان تغییر می کرد. در مرحله حضور در عرصه یافته ای که نتایج مرحله اول را نقض کند به دست نیامد. در مرحله نهایی محققین تلاش نمودند تا با روی هم ریختن و ادغام تمام یافته های مرحله اول و دوم و سپس مقایسه آن ها، تصویر روشن تری از مفهوم حمایت اجتماعی در بافت پرستاری ایران را به صورت ذیل ارائه دهند:

«مجموعه فعالیت هایی است که از سوی سرپرستاران، پرستاران با سابقه و همتاها در محیط کار بالینی، به منظور یاری، کمک رسانی، آشناسازی، آماده سازی و توانمندسازی دانش آموخته جدید پرستاری انجام می شود و می تواند در شرایط مختلف، شکل ها و ابعاد متفاوتی داشته باشد. این حمایت طی یک ارتباط متقابل برقرار می شود به گونه ای که منجر به رشد، ارتقای مهارت ها، افزایش اعتماد به نفس و شکوفایی استعدادها پرستار دریافت کننده حمایت می شود و در شروع کار بالینی نقش حیاتی برای ابقای دانش آموخته در

نداشته اند و برای آن ها گذشت زمان عامل اصلی آشنایی با محیط جدید بوده است<sup>(۳۱)</sup>.

در مرور مطالعات به صورت ضمنی یا آشکار پیشامدهایی برای آن بیان شده است. یکی از این پیشامدها "نیاز" بود. در داده های تجربی حاصل از مصاحبه نیز شرکت کنندگان به طور ضمنی به برخی از این خصوصیات اشاره کردند. آن ها حمایت اجتماعی را به عنوان یک نیاز اساسی برای کسب مهارت، تطابق و سازگاری با شرایط کاری مطرح نمودند. Finfgeld در مقاله خود نیاز، شبکه اجتماعی و شرایط اجتماعی را به عنوان پیشامدهای حمایت اجتماعی مطرح نموده است<sup>(۲۰)</sup>. یافته های ما نشان داد که نیاز به حمایت اجتماعی در دانش آموختگان جدید پرستاری باعث می شد تا آن ها برای جلب حمایت پرستار با سابقه تلاش کنند، آن ها به این منظور علاوه بر کارهای خود، وظایف همکاران را نیز انجام می دادند، تا بتوانند نیاز خود به حمایت را تأمین کنند. دلیل این رفتارها شاید مشکلات اقتصادی دانش آموختگان جدید پرستاری و نیاز مبرم آن ها به شغل و کسب درآمد بود. همین عامل باعث می شد تا آن ها تلاش کنند از هر روش ممکن برای کسب مهارت و شایستگی استفاده کنند. آن ها درصدد بودند تا با به کارگیری این مهارت ها، رضایت سرپرستار و همکاران با سابقه را به دست آورند و پشتوانه و دژی محکم برای خود در محیط کار ایجاد کنند. به نظر می رسد این اقدامات نقش خودحفاظتی برای آنان در برابر محیط پرچالش بالین داشت.

این یافته ها با استفاده از دیدگاه Social exchange theory قابل بررسی است. طبق این دیدگاه، افراد از طریق ارتباطاتشان از یکدیگر سود می برند و پاداش های اجتماعی مبادله می کنند. از نظر آن ها سود و منفعت یکسانی وجود ندارد، و قیمت های پرداخته شده یکسان نیست. وقتی نابرابری در مبادله ایجاد شد، تفاوت در قدرت بین افراد به وجود می آید<sup>(۲۱)</sup>. در واقع حمایت اجتماعی تبادل منابع بین حداقل دو نفر است که یکی از

محیط کار بالینی دارد. همچنین منجر به احساس رضایت خاطر و خشنودی پرستار دهنده حمایت می گردد. میزان و نوع حمایت ارائه شده به درک فردی، شرایط اجتماعی، سازمانی و فرهنگ افراد بستگی دارد<sup>(۲۲)</sup>.

### بحث و نتیجه گیری

یافته های مطالعه نشان داد که حمایت پرستاران تازه فارغ التحصیل هم به صورت رسمی و هم غیر رسمی در محیط کار صورت می گرفت. حمایت ها از طرف سرپرستار، پرستاران باسابقه، مسئول شیفت، سوپروایزر و همتاها انجام می شد، اما به طور کلی، بیشتر حمایت ها از طرف همتاها صورت می پذیرفت. شرکت کنندگان، رفتارهای مختلفی از جانب همکاران و مسئولین خود را به عنوان حمایت توصیف کردند. این رفتارها شامل درک کردن، همدلی کردن، گوش کردن، ارزش گذاشتن، پذیرفتن (حمایت عاطفی)، آموزش دادن، آگاهی دادن، یاد دادن، مشاوره دادن (حمایت اطلاعاتی)، کمک کردن، یاری دادن، انجام دادن کار (حمایت ابزاری)، بازخورد دادن، تشویق و تمجید کردن، پاداش دادن، تذکر دادن، توییح کردن و گزارش نمودن (حمایت ارزیابی) بود. همچنین پس از تجزیه و تحلیل داده ها، چهار درون مایه برای این مفهوم استخراج شد که عبارت بود از "تسهیل کننده تطابق با زندگی کاری"، "حمایت اجتماعی به عنوان یک نیاز اساسی"، "عامل کاهش دهنده استرس" و "فرآیندی رشد دهنده".

یافته های حاصل از کار در عرصه نشان داد که حمایت اجتماعی به عنوان یک عامل تسهیل کننده تطابق با زندگی کاری عمل می کند. مطالعات بسیاری در این راستا نقش تسهیل کنندگی حمایت اجتماعی را در مواجهه با چالش های زندگی مطرح کرده اند<sup>(۸،۹،۳۵)</sup>. در مطالعه عابدی و همکاران حمایت به عنوان یک درون مایه اصلی در خصوص نحوه ی آشنا شدن با محیط کار منعکس شد. تجارب این شرکت کنندگان نشان داد که اکثر پرستاران تازه فارغ التحصیل در شروع کار، حمایت مناسبی

ارتباط برقرار کنند و همین باعث می شد که حمایت بیشتری از سوی آنها دریافت کنند.

برخی از شرکت کنندگان مطالعه حاضر به چگونگی ارائه حمایت و زمان آن اشاره نمودند، به طوری که، در ماه های اول کار آن را حیاتی تر و مهم تر دانستند. جانستون در تحقیقی روی پرستاران تازه فارغ التحصیل بیان می کند یکی از مهم ترین روش های فراهم نمودن حمایت برای آن ها، ایجاد فرصت جهت کسب تجربه است. همچنین در مورد مدت زمان ارائه حمایت می گوید: مدت ارائه حمایت از فردی به فرد دیگر متفاوت است و به میزان زیادی به نوع بخش بستگی دارد.<sup>(۸)</sup>

یکی از درون مایه های مهم در این مطالعه حمایت اجتماعی به عنوان فرایندی رشد دهنده بود. در واقع یافته های این مطالعه حاکی از این است که کارکرد حمایت اجتماعی در محیط کار دانش آموختگان جدید پرستاری به صورت افزایش سازگاری و ارتقای مهارت های علمی، عملی، ارتباطی و مدیریتی است و رشد و تکامل آن ها را در بیشتر عرصه ها به دنبال دارد. حمایت اجتماعی باعث می شود که آن ها یک فرایند در حال رشد و پیش رونده را به تدریج طی کنند. حمایت اجتماعی کمک می کند تا آن ها در مسیر رسیدن به استقلال و خودباوری که از اهداف حرفه ای شدن پرستاری است، حرکت کنند. یافته های ما نشان داد که حمایت؛ رشد، ارتقاء و تکامل دانش آموخته را به دنبال دارد. مطالعات دیگر در این خصوص بیان کرده اند که حمایت باعث تکامل توانایی ها، توسعه صلاحیت، افزایش اعتماد به نفس و ارتقای ظرفیت های دانش آموختگان جدید برای کار ایمن و موثر در بالین می شود و می تواند پیامدهای مثبت فراوانی برای حرفه پرستاری داشته باشد. یکی از این پیامدها، کاهش ترک خدمت و ابقای دانش آموختگان پرستاری در حرفه پرستاری است. این موضوع می تواند کمبود پرستار را که سیستم های درمانی در حال حاضر از آن رنج می برند را به میزان

آن ها دریافت کننده آن است و به منظور خیر و سعادت فرد دریافت کننده انجام می پذیرد.<sup>(۱۷)</sup>

همچنین یکی از یافته های ما این است که حمایت اجتماعی کاهش دهنده استرس دانش آموختگان پرستاری در شروع کار است. فهیمی و ضیغمی محمدی نشان دادند که حمایت اجتماعی دارای قدرت مهارکنندگی استرسهای شغلی است و در سازگاری با استرسها نقش تسهیل کننده دارد. آن ها همچنین در این زمینه بیان داشتند، روابط بین همکاران و حمایت از جانب آنان در کاهش تنش شغلی نقش داشته است.<sup>(۳۵)</sup> آن ها در مطالعه ی خود نشان دادند پرستارانی که از حمایت بیشتر و بهتر سرپرستار برخوردار بودند، عملکرد شغلی بهتر و استرس شغلی و خستگی روحی کمتری را در مقایسه با پرستارانی که حمایت کمتری دریافت می کردند، داشته اند به علاوه، حمایت اجتماعی قوی از کارکنان در محیط کار، افزایش رضایت مندی، علاقه و انگیزه کارکنان را به همراه دارد.<sup>(۳۵)</sup> برخی نظریه پردازان معتقدند که حمایت اجتماعی صرفا برای افراد تحت تنش کارایی دارد. این مدل به نام فرضیه سپر **Buffering hypothesis** معروف است زیرا بر اساس آن حمایت اجتماعی در مقابل تاثیر حوادث پر تنش مانند سپر از فرد محافظت می کند. مدل دیگر، فرضیه تاثیر کلی **Main effect hypothesis** است که نظریه پردازان آن معتقدند، حمایت اجتماعی به طور کلی برای فرد هم در موقعیت های تحت تنش و هم در زمان های دیگر سودمند است و سلامتی و رفاه را به دنبال دارد.<sup>(۲۱،۲۲)</sup>

مطالعه ما نشان داد که همتاها (سایر پرستاران طرحی) مهم ترین منبع حمایتی تازه فارغ التحصیلان در شروع کار بودند. در مطالعه **Johnston**، یافته ها، معلمین غیر رسمی و خود تازه کارها را به عنوان مناسب ترین شخص برای فراهم نمودن حمایت مورد نیاز پرستاران تازه فارغ التحصیل معرفی نمود.<sup>(۸)</sup> به نظر می رسد همتاها به علت هم سن و سال بودن و برقراری روابط دوستانه با دانش آموخته جدید، بهتر می توانستند از نظر عاطفی با او

پرستاران به منظور ارائه راهکارهایی برای حمایت دانش آموختگان پرستاری در این راستا می‌تواند کمک کننده باشد. انجام بررسی‌هایی جهت کاهش مشکلات موجود و یافتن راهکارهایی برای ارتقای سطح حمایت اجتماعی دانش آموختگان جدید پرستاری توصیه می‌شود. وابستگی مضامین پدیدار شده در این تحقیق به زمینه قابلیت کاربرد یافته‌های حاضر در محیط‌های متفاوت را تحت تأثیر قرار می‌دهد اما نمونه‌گیری با حداکثر تنوع از بخش‌هایی بسیار متفاوت، یکی از نقاط قوت این مطالعه می‌باشد که قابلیت انتقال آن به زمینه‌های مختلف را توسعه می‌دهد. علاوه بر این مروری بر مطالعات حاکی از اشتراک معانی کشف شده از زمینه‌های مختلف می‌باشد که دلیل دیگری برای قابلیت انتقال و کاربرد یافته‌ها در عرصه‌های مختلف می‌باشد.

این مطالعه به بدنه دانش موجود در مورد حمایت اجتماعی در دانش آموختگان پرستاری افزود. یافته‌های این مطالعه، تعریف، خصوصیات و انواع حمایت اجتماعی را در این گروه از پرستاران مشخص کرد و زمینه مناسبی را برای ارزیابی و کاربرد این مفهوم فراهم نمود. براساس مرور متون انجام شده حمایت اجتماعی دارای خصوصیتی چون فرایندی بودن، تعامل بین فردی، ارتباط دوسویه، تبادل (کمک، یاری یا سود)، درک فردی از حمایت (حمایت درک شده)، پویایی و وابسته به زمینه بودن (بافت محور بودن) است. در این مقاله "حمایت اجتماعی" به عنوان "مفهومی چند بعدی که در برگیرنده رفتارهایی است که به منظور کمک، یاری، مساعدت و تقویت مهارت دانش آموختگان جدید پرستاری انجام می‌شود و به خصوص در شروع کار اهمیت ویژه‌ای دارد و می‌تواند فرصت رشد و خودشکوفایی را برای آن‌ها ایجاد کند و موجب احساس ارزشمندی، افزایش اعتماد به نفس و صلاحیت آن‌ها در انجام عملکرد پرستاری ایمن و موثر شود." تعریف شد. این مطالعه نشان داد که حمایت نیازی اساسی برای دانش آموختگان جدید پرستاری در شروع کار بالینی است.

زیادی کاهش دهد<sup>(۸۹)</sup>. بسیاری از محققین معتقدند که باید حمایت‌های فردی و سازمانی در شروع کار برای تازه فارغ التحصیل فراهم شود<sup>(۸۳،۸۶)</sup>. چنین حمایتی می‌تواند به گذر موفق تازه دانش آموخته و ادغام او به عنوان عضو موثر تیم کاری در سیستم بینجامد<sup>(۸)</sup>. برخی از صاحب‌نظران بر این باورند که حمایت برای دانش آموختگان پرستاری یک نیاز حیاتی است، زیرا باعث کاهش استرس شغلی، افزایش رضایت کاری و تعهد آن‌ها می‌شود. همچنین به افزایش صلاحیت و اعتماد به نفس دانش آموختگان پرستاری منجر می‌شود. همه این پیامدها به استخدام دانش آموختگان جدید پرستاری، ابقای آنان در محیط کار، افزایش ایمنی بیمار و ارتقای کیفیت مراقبت کمک می‌کند<sup>(۲۷،۸۷)</sup>. برعکس، عدم وجود حمایت مناسب می‌تواند منجر به سطوح استرس بالا، تطابق ناموثر، رضایت شغلی پایین، انزوا و فرسودگی در میان دانش آموختگان پرستاری شود<sup>(۷)</sup>.

حمایت اجتماعی در دانش آموختگان جدید پرستاری در کمتر مطالعه‌ای به صورت کیفی و به شکلی عمیق بررسی شده است. اما در این مطالعه که به عنوان بخشی از پایان نامه دکترای پرستاری انجام شد، این مفهوم در دانش آموختگان جدید و در بستر پرستاری ایران به صورتی عمیق مورد بررسی قرار گرفت. لذا داده‌های این مطالعه تصویری روشن‌تر و جامع‌تر از این مفهوم را فراهم نمود و می‌تواند مبنایی برای تحقیقات بیشتر در این زمینه باشد.

براساس تعاریف حمایت و انواع آن، مضامین و یافته‌های مطرح شده در این مطالعه، می‌توان ابزار برای اندازه‌گیری و سنجش مفهوم حمایت اجتماعی از دانش آموختگان پرستاری در بافت پرستاری ایران ارائه داد. همچنین به نظر می‌رسد بتوان براساس نتایج به دست آمده از این پژوهش و با استفاده از نظر متخصصین پرستاری در جهت رفع موانع و عوامل بازدارنده ارائه حمایت اجتماعی به دانش آموختگان جدید پرستاری، گام برداشت. برگزاری کلاس‌های آموزشی برای مدیران و



توسعه بیشتر مفهوم، یک نیاز محسوب می شود، بنابراین یافته های این مطالعه، تنها آغازی برای بررسی های بیشتر درباره این مفهوم است؛ لذا تحقیقات بیشتر در خصوص ابعاد مختلف این مفهوم توصیه می شود.

#### تقدیر و تشکر

این مطالعه بخشی از پایان نامه دکتری نویسنده مسئول است و طرح آن در دانشگاه علوم پزشکی ایران به تصویب رسیده است. به این وسیله از این دانشگاه و کلیه شرکت کنندگان عزیز که تجارب گرانبهای خود را در اختیار پژوهشگران قرار دادند تشکر و قدردانی می شود. هیچگونه تعارض منافی وجود ندارد.

همچنین در این مطالعه چهار درون مایه برای حمایت اجتماعی پدیدار شد که حاصل مصاحبه با پرستاران و دانش آموختگان جدید پرستاری بود. این درون مایه ها، یافته های مرحله نظری را تأیید و در برخی موارد تکمیل می کرد. نتایج این مطالعه می تواند راهنمایی برای مسئولین و ذینفعان پرستاری به منظور درک بیشتر این مفهوم، شناسایی عوامل تسهیل کننده و بازدارنده آن و کمک به برنامه ریزی برای تأمین حمایت این گروه از پرستاران شود.

به نظر می رسد برای روشن شدن جزئیات این مفهوم در زمینه اجتماعی و فرهنگی حاکم بر محیط های بالینی در کشور ما نیاز به بررسی های بیشتری می باشد. لذا با توجه به این که تحلیل مفهوم فرایندی پایان ناپذیر است و تا زمانی که دانش و تجربیات در دسترس هستند،

#### فهرست منابع

- 1- Begley T. Who am I now? The experience of being a post-registration children's student nurse in the first clinical placement. *Nurse Educ Today*. 2007;27(5):375-81.
- 2- Bratt MM. Retaining the next generation of nurses: the Wisconsin nurse residency program provides a continuum of support. *J Contin Educ Nurs*. 2009;40(9):416-25.
- 3- Higgins G, Spencer RL, Kane R. A systematic review of the experiences and perceptions of the newly qualified nurse in the United Kingdom. *Nurse Educ Today*. 2010;30(6):499-508.
- 4- Mooney M. Facing registration: the expectations and the unexpected. *Nurse Educ Today*. 2007; 27(8):840-7.
- 5- Smith RA, Pilling S. Allied health graduate program-supporting the transition from student to professional in an interdisciplinary program. *J Interprof Care*. 2007;21(3):265-76.
- 6- Kelly J, Ahern K. Preparing nurses for practice: a phenomenological study of the new graduate in Australia. *J Clin Nurs*. 2009;18(6):910-8.
- 7- Zaman Zadeh V, Seyed Fatemi N, Namadi Vosoghi M. [The new graduate nurses' stressful experiences during transition period in teaching centers and affiliated hospitals of Tabriz Medical Sciences University.] *Medical Journal of Tabriz University of Medical Sciences*. 2006; 27(4): 45-9. Persian
- 8- Johnstone M-J, Kanitsaki O, Currie T. The nature and implications of support in graduate nurse transition programs: An Australian study. *J Prof Nurs*. 2008;24(1):46-53.
- 9- Dennis C-L. Peer support within a health care context: a concept analysis. *Int J Nurs Stud*. 2003; 40(3):321-32.
- 10- Seomun G, Chang SO, Lee PS, Lee SJ, Shin HJ. Concept analysis of coping with arthritic pain by South Korean older adults: Development of a hybrid model. *Nurs Health Scienc*. 2006;8(1):10-9.
- 11- Salsali M, Mohammadpour A, Fakhr movahedi A. [Principles and Techniques of Concept Development.] Tehran: Boshra Publications. 2007. Persian
- 12- Naumanen-Tuomela P. Concept analysis of expertise of occupational health nurses applying Rodgers's evolutionary model. *Int J Nurs Pract*. 2001;7(4):257-65.
- 13- Schwartz-Barcott D, Kim HS. An expansion and elaboration of Hybrid model of concept development. In: Rodgers BL, Knafel KA, editor. *Concept development in nursing: foundation, techniques, and application*. 2<sup>nd</sup> ed. Philadelphia: W.B. Saunders Company; 2000. P. 129-59.

- 14- Rodgers BL, Knafelz KA. Concept development in nursing: foundations, techniques, and applications. 2<sup>nd</sup> ed. Philadelphia: W.B. Saunders Company; 2000. p. 129-61.
- 15- Hutchfield K. Family-centred care: a concept analysis. *J Adv Nurs*. 1999; 29(5):1178-87.
- 16- Walker LO, Avant KS. Strategies for theory construction in nursing. 3<sup>rd</sup> ed. Norwalk, CT: Appelton and Lange; 1995. P. 301-80.
- 17- Cobb S. Social support as a moderator of life stress. *Psychosom Med*. 1976; 38(5):300-14.
- 18- Taylor SE, Sherman DK, Kim HS, Jarcho J, Takagi K, Dunagan MS. Culture and social support: who seeks it and why? *J Pers Soc Psychol*. 2004; 87(3):354.
- 19- Haber MG, Cohen JL, Lucas T, Baltes BB. The relationship between self-reported received and perceived social support: A meta-analytic review. *Am J Community Psychol*. 2007;39(1-2):133-44.
- 20- Heidary S, Salahshorian A, Rafii F. [A Survey of correlation between social support and quality of life in cancer patients referred to selected hospitals of Iran Tehran teaching medical centers.] Tehran University of Medical Sciences' dissertation. 2006. Persian
- 21- Finfgeld-Connett D. Clarification of social support. *J Nurs Scholarsh*. 2005; 37(1):4-9.
- 22- De Jonge A. Support for teenage mothers: A qualitative study into the views of women about the support they received as teenage mothers. *J Adv Nurs*. 2001; 36(1): 49-57.
- 23- Finfgeld-Connett D. Concept comparison of caring and social support. *Int J Nurs Terminol Classif*. 2007;18(2):58-68.
- 24- Hupcey JE. The meaning of social support for the critically ill patient. *Intensive Crit Care Nurs*. 2001;17(4):206-13.
- 25- Arnault DS. Help-seeking and social support in Japanese sojourners. *West J Nurs Res*. 2002 Apr; 24(3): 295-306.
- 26- Ebrahimi E, Mardani Hamoleh M, Heidari H, Mohboobi M. [Assessment of perceived social support among selected Hospital Personnel in Isfahan.] *Journal of Medical Ethics and History of Medicine*. 2012; 5(1): 82-8. Persian
- 27- Smith RA, Pilling S. Allied health graduate program-supporting the transition from student to professional in an interdisciplinary program. *J Interprof Care*. 2007;21(3):265-76.
- 28- Goodwin-Esola M, Deely M, Powell N. Progress meetings: facilitating role transition of the new graduate. *J Contin Educ Nurs*. 2009; 40(9):411-5.
- 29- Casey K, Fink R, Jaynes C, Campbell L, Cook P, Wilson V. Readiness for practice: the senior practicum experience. *J Nurs Educ*. 2011; 50(11):646.
- 30- Hickey MT. Baccalaureate nursing graduates' perceptions of their clinical instructional experiences and preparation for practice. *J Prof Nurs*. 2010; 26(1):35-41.
- 31- Abedi HA, Heidari A, Salsali M. [New Graduate Nurses' Experiences of their Professional Readiness During Transition to Professional Roles.] *Iranian Journal of Medical Education*. 2004; 4(2):69-78. Persian
- 32- Amos D. An evaluation of staff nurse role transition. *Nurs Stand*. 2001 Oct; 16(3): 36-41.
- 33- Thomka LA. Graduate nurses' experiences of interactions with professional nursing staff during transition to the professional role. *J Contin Educ Nurs*. 2001; 32(1): 15-9.
- 34- Parker V, Plank A, Hegney D. Adequacy of support for new graduates during their transition into the workplace: A Queensland, Australia study. *Int J Nurs Pract*. 2003; 9(5):300-5.
- 35- Fahidy F, Mohamadi Z. [Nurses' attitude toward supportive work climate affecting transfer of learning to job.] *Iranian Journal of Medical Education*. 2011;11(2):128-39.Persian.
- 36- Gottlieb BH, Bergen AE. Social support concepts and measures. *J Psychosom Res*. 2010; 69(5):511-20.
- 37- Hillman L, Foster RR. The impact of a nursing transitions programme on retention and cost savings. *J Nurs Manag*. 2011 Jan; 19(1):50-6.
- 38- Chan CW, Molassiotis A, Yam BM, Chan SJ, Lam CS. Traveling through the cancer trajectory: Social support perceived by women with gynecological cancer in Hong Kong. *Cancer Nurs*. 2001 Oct; 24(5): 387-94.

## Concept Analysis of Social Support of New Graduate Nurses in the Workplace: A Hybrid Model

Rafii F., PhD<sup>1</sup>.

\*Sajadi Hezaveh M., PhD<sup>2</sup>.

Seyed Fatemi N., PhD<sup>3</sup>.

Rezaei M., PhD<sup>4</sup>.

### Abstract

**Background & Aim:** Social support is a complex and ambiguous concept and also a critical element for new nursing graduates in the work environment. In this study, due to many uncertainties about this concept, the researchers decided to analyze the concept of social support of new nursing graduates in workplace to clarify its meaning using hybrid model.

**Material & Methods:** This study was done in three phases (theoretical, field work, and final analysis). In theoretical phase, the related articles in valid scientific databases such as PROQUEST, MEDLINE, CINAHL, SIENCEDIRECT, BLACKWELL were assessed from 1990 to 2012. In field work phase, nine nurses were interviewed. Then the interviews were transcribed and thematic analysis was done. Total analysis and comparison was done in the final stage.

**Results:** Based on the theoretical phase, the best definition and characteristics of social support was selected. Considering doing interviews with Iranian nurses, in addition to attributes and characteristics found in the theoretical phase, four major themes were immersed in the field work phase including: " facilitator of adaptation with working life", "social support as a basic need", "the factor of stress reduction", and "a developing process". In final stage with the integration of the first two stages, more attributes of social support were manifested and the nature of this complex concept was discovered.

**Conclusion:** This study showed that social support have been a multi-dimensional, complex, interactive, and reciprocal process between the new nursing graduates and their colleagues in the clinical work environment and have led to growth, skills enhancement, increasing confidence and flourishing new graduates and also feeling of satisfaction in supportive nurse. The findings of this study can be used to develop a tool to assess the amount of social support in nursing work environment and would be a basis for further research in this area and to expand nursing knowledge.

**Keywords:** Social support, New Graduate Nurses, Concept Analysis, Hybrid Model

Received: 18 Dec 2013

Accepted: 27 Feb 2014

---

<sup>1</sup> Professor, Center for Nursing Care Research, School of Nursing and Midwifery, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>2</sup> Assistant Professor, Dept. of Pediatric Nursing, School of Nursing and Midwifery, Arak University of Medical Sciences, Arak, Iran (\*Corresponding author). Tel: +98 9183488403 E-mail: [dr.sajadi@arakmu.ac.ir](mailto:dr.sajadi@arakmu.ac.ir)

<sup>3</sup> Associate Professor, Center for Nursing Care Research, School of Nursing and Midwifery, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

<sup>4</sup> Assistant Professor, School of Nursing and Midwifery, Qom University of Medical Sciences, Qom, Iran.