

## بررسی همبستگی قلدری در بیمارستان با شکایات جسمانی و بهزیستی عاطفی

### در پرستاران زن

دکتر محسن گل‌پرور<sup>۱\*</sup>، هاله رفیع‌زاده<sup>۲</sup>، دکتر مزگان عارفی<sup>۳</sup>

۱. دانشیار، گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران
۲. کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران
۳. استادیار، گروه روان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران

#### چکیده

**سابقه و هدف:** قلدری در محیط‌های بیمارستانی، از جمله عوامل تهدیدکننده‌ی سلامتی پرستاران است. این پژوهش، با هدف تعیین همبستگی قلدری با شکایات جسمانی و بهزیستی عاطفی در پرستاران اجرا شد.

**مواد و روش‌ها:** روش پژوهش حاضر، توصیفی- همبستگی و جامعه‌ی آماری پژوهش را پرستاران زن بیمارستان‌های شهر یزد تشکیل می‌دادند که از میان آنها به روش در دسترس، ۲۵۰ نفر انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، از بین پرسشنامه‌های ساخته شده‌ی قبلی، شامل پرسشنامه‌ی قلدری، پرسشنامه‌ی شکایات جسمانی و عواطف وابسته به شغل بودند که روایی و پایایی آنها تأیید شده بود. داده‌ها، با استفاده از آزمون آماری رگرسیون چندگانه، تحلیل شدند.

**یافته‌ها:** بین قلدری در محیط بیمارستان (اهانت و تحقیر، خشم و کینه‌توزی، غفلت، آزار کلامی، تهدید و فشارکاری غیرمتعارف) با شکایات جسمانی و عاطفه‌ی منفی وابسته به شغل و بین اهانت و تحقیر، خشم و کینه‌توزی، آزار کلامی و فشارکاری غیرمتعارف با عاطفه‌ی مثبت وابسته به شغل، همبستگی معناداری وجود داشت. همچنین، نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون نشان داد که فشار کاری غیرمتعارف، قادر به پیش‌بینی (معنادار) شکایات جسمانی و اهانت و تحقیر، تهدید و فشار کاری غیرمتعارف قادر به پیش‌بینی (معنادار) عاطفه‌ی منفی وابسته به شغل هستند.

**نتیجه‌گیری:** نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که قلدری در محیط بیمارستان توسط همکاران و سرپرستان، می‌تواند منجر به شکایات جسمانی و تجربه‌ی حالات عاطفی منفی پرستاران زن شود. این مهم لازم است توسط مدیران بیمارستان‌ها مورد توجه قرار گیرد.

#### واژگان کلیدی: قلدری در محیط بیمارستان، شکایات جسمانی، بهزیستی عاطفی، پرستاران زن

لطفاً به این مقاله به صورت زیر استناد نمایید:

Golparvar M, Rafizadeh H, Arefi M. The study of the correlation between bullying at workplaces and psychosomatic complaint and affective wellbeing among women nurses. *Pejouhandeh* 2015;19(6):328-334.

#### مقدمه

یکی از پدیده‌هایی که طی سال‌های اخیر مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته، قلدری (bullying) است (۲،۱). قلدری رفتاری است که طی آن در یک ارتباط دوطرفه، یک طرف با اعمال قدرت کلامی و غیرکلامی همراه با پرخاشگری، سعی در ترساندن، مطیع کردن و دست‌یابی به منافع محسوس

و غیرمحسوسی از طرف دیگر می‌کند (۵-۳). عوامل متعددی نظیر داشتن تعارض با سرپرست و همکاران، ارزیابی بد عملکرد، تغییرات عمده در شیوه‌های کاری و عوامل شخصیتی و رفتاری، می‌توانند باعث بروز قلدری شوند (۸-۶). در بسیاری از شرایط، افرادی که دست به قلدری می‌زنند، به دنبال سود یا منفعت خاصی هستند. آنها ممکن است به دنبال جلب توجه و یا دریافت خدماتی بهتر و سریع‌تر باشند، یا برای به‌دست آوردن پول و کالای دیگری که به آنها تعلق ندارد، دست به قلدری بزنند (۱۱-۶). ابعاد شناسایی شده در ایران برای قلدری، شامل اهانت و تحقیر، غفلت و فشار کاری، خشم و کینه‌توزی، تهدید، فشارکاری کسل‌کننده و غیرمتعارف و آزار

\*نویسنده مسؤوّل مکاتبات: دکتر محسن گل‌پرور؛ اصفهان، خوراسگان، خیابان جی شرقی، بلوار ارغوانیه، بلوار دانشگاه، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی؛ تلفن: ۰۳۱۱-۵۳۵۴۰۰۱-۹؛ پست الکترونیک: drmgolparvar@gmail.com

دیگر عوامل فشارآور، کاهش میزان اعتماد به افراد و سازمان، افزایش افسردگی و اضطراب، شکایات روان‌تنی و رفتارهای پرخاشگرانه‌ی انفعالی همراه با افزایش افسردگی و مشکلات اسکلتی و استخوانی نیز، همبستگی گزارش شده است (۲۵،۲۴). بررسی‌های به عمل آمده روی موضوع قلدری در مراجع اطلاعاتی داخلی نشان داد که تاکنون در کمتر پژوهشی به موضوع قلدری و تبعات آن در جامعه‌ی پرستاران (به ویژه پرستاران زن) توجه شده است.

با توجه به آنچه بیان شد، این پژوهش با هدف یافتن پاسخی علمی به دو سؤال زیر طراحی و اجرا شده است: آیا قلدری در محیط بیمارستان با شکایات جسمانی و عواطف مثبت و منفی در پرستاران زن همبستگی دارد؟ و در صورت وجود همبستگی، کدام یک از ابعاد قلدری در محیط بیمارستان، قادر به پیش‌بینی شکایات جسمانی و عواطف مثبت و منفی هستند؟

## مواد و روش‌ها

روش پژوهش حاضر، توصیفی- همبستگی و جامعه‌ی آماری آن را کلیه‌ی پرستاران زن بیمارستان‌های شهر یزد در زمستان ۱۳۹۱ تشکیل دادند. از جامعه‌ی آماری مورد اشاره، بر اساس جدول تناسب حجم نمونه با حجم جامعه‌ی آماری، ۲۵۰ نفر به عنوان نمونه، از طریق نمونه‌گیری در دسترس، انتخاب شدند (۲۶). پرستاران شرکت‌کننده در پژوهش، از بخش‌های مختلف نظیر ICU، CCU، مغز و اعصاب، جراحی و زنان بودند. مدت زمان کاری پرستاران نمونه‌گیری شده در دوره‌ی زمانی انجام این پژوهش، یک شیفت کاری در یک روز بود. میانگین سنی پرستاران شرکت‌کننده در پژوهش، ۳۱/۹۲ سال (با انحراف معیار ۶/۳۱ سال) و میانگین سابقه‌ی شغلی آنها برابر با ۹ سال (با انحراف معیار ۶/۶۶) بود.

برای سنجش قلدری در محیط بیمارستان، از پرسشنامه‌ی ۳۰ سؤالی قلدری در محیط کار که توسط گل‌پرور و همکاران ساخته و معرفی شده است (۱۲)، استفاده شد. مقیاس پاسخ‌گویی این پرسشنامه‌ی پنج‌گزینه‌ای (سالی یک بار = ۱ تا هفته‌ای یک بار = ۵) بوده و تحلیل عاملی اکتشافی ۲۷ سؤال از ۳۰ سؤال را بر شش عامل به نام‌های اهانت و تحقیر (۷ سؤال)، غفلت و فشار کاری (۶ سؤال)، خشم و کینه‌توزی (۵ سؤال)، تهدید (۴ سؤال)، فشار کاری غیرمتعارف (۳ سؤال) و آزار کلامی (۲ سؤال) قرار داده است. پایایی این پرسشنامه، در پژوهش گل‌پرور و همکاران بر حسب آلفای کرونباخ برای اهانت و تحقیر، غفلت و فشار کاری، خشم و کینه‌توزی،

می‌باشد (۱۲). تاکنون، همبستگی متغیرهای پیامد متعددی (از جمله دو متغیر شکایات جسمانی و عواطف مثبت و منفی) وابسته به شغل که در این مطالعه بررسی شده‌اند) با قلدری مورد بررسی قرار گرفته است. شکایات جسمانی، شکایاتی هستند که در بدن انسان نمود پیدا می‌کنند اما منشأ آنها عموماً روان‌شناختی است (۱۵-۱۳).

متغیر پیامد بعدی در پژوهش حاضر، عاطفه‌ی وابسته به شغل است. برخی نظریه‌پردازان معتقدند، عواطف افراد در محیط‌های کار، نحوه و چگونگی تفکر آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بر اساس مدل نظری القای عاطفه (affect infusion model)، عاطفه‌ی افراد در تعامل با فرآیندهای شناختی آنها، اثرات خود را بر رفتارهای مختلف اعمال می‌کند (۱۶،۱۷). براساس این مدل نظری، خلق افراد، نحوه‌ی مواجهه‌ی آنها را با تکالیف در محیط‌های کار و سپس نحوه‌ی بازایی اطلاعات و به تبع نحوه‌ی داوری و رفتارهای آنها را جهت‌دهی می‌کند (۱۸). در این راستا، شواهد پژوهشی ارایه شده نشان می‌دهند که عواطف، چه به صورت مثبت و چه به صورت منفی، عملکرد و تمایلات رفتاری، به ویژه گرایش افراد را به رفتارهای سازنده یا مخرب، به طور جدی تحت تأثیر قرار می‌دهند (۱۸-۱۶). شواهد در حوزه‌ی قلدری حاکی از آن است که وقتی افراد، مورد قلدری واقع می‌شوند، از سطح عواطف مثبت آنها کاسته شده و عواطف منفی آنها افزایش می‌یابد (۶). عواطف منفی در مطالعات انجام شده اغلب شامل مواردی نظیر عصبانیت، اضطراب، احساس ملال و اندوه، احساس افسردگی، احساس یأس، احساس تنفر و خستگی و احساس برافروختگی و وحشت و در مقابل، عواطف مثبت اغلب مشتمل بر احساسات نظیر آسودگی و راحتی، احساس آرامش، خشنودی، احساس تأمین نیازها (تشفی نیازها)، احساس به وجد آمدن، احساس انرژی، احساس روحیه داشتن، احساس برانگیختگی و نشاط همراه با احساس تهییج می‌باشند (۱۶).

شواهد پژوهشی در دسترس نشان می‌دهد که قلدری و خشونت، امری شایع در محیط‌های کاری پرستاران بوده (۱۹) و باعث می‌شود تا افرادی که با قلدری مواجه می‌شوند، اضطراب و برانگیختگی بیشتر (۲۰، ۲۱)، تمایل بیشتر به ترک محل کار، افزایش میزان ابتلا به اختلال استرس پس از سانحه (PTSD)، مرگ زودرس، خودکشی، خشونت خانوادگی، مصرف سنگین سیگار، نوشیدن افراطی مشروبات، پرخوری و از دست دادن روابط خود با دیگران (۲۲، ۲۳) را تجربه کنند. علاوه بر این، در پژوهش‌های گذشته، بین قلدری و کاهش توانایی کنترل امور و وظایف، عدم توانایی مقابله‌ی مؤثر با

پوشش می‌دهد. همچنین شواهد ارایه شده توسط Van Katwyk و همکاران حاکی از آن است که عواطف منفی و مثبت این پرسشنامه با لذت و عدم لذت به عنوان شواهد از روای همگرا و واگرا دارای همبستگی معنادار هستند (۲۹). در پژوهش حاضر تحلیل عاملی اکتشافی (در این تحلیل  $KMO=0/91$ ، آزمون کرویت بارتلت برابر با  $3873/05$  و معنادار در سطح  $P<0/001$  و کل واریانس تبیین شده ( $R^2$ ) برابر با  $64/72$  درصد بود) نشان داد که بیست سؤال این پرسشنامه، بر همان دو عامل عاطفه‌ی مثبت و منفی قرار می‌گیرد و آلفای کرونباخ پرسشنامه در عواطف مثبت و منفی به ترتیب برابر با  $0/92$  و  $0/91$  به دست آمد.

در تحلیل داده‌ها، از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون معناداری آن و تحلیل رگرسیون چندگانه (به شیوه‌ی همزمان) از طریق نرم افزار آماری SPSS نسخه‌ی ۱۸ استفاده شد. با توجه به این که در مطالعات تحلیل رگرسیون (همچون پژوهش حاضر) لازم است به ازای هر متغیر پیش‌بین (با در نظر گرفتن ۶ مؤلفه‌ی قلدری که به عنوان متغیر پیش‌بین در این مطالعه استفاده شده‌اند)، حداقل ۱۵ تا ۳۵ نفر در مطالعه حاضر باشند (۲۷). بر همین اساس، چون حداکثر نمونه مربوط به هر یک از این بخش‌ها در مطالعه، بین ۳۰ تا ۵۰ نفر بود، این امکان وجود نداشت تا بتوان برای هر یک از بخش‌ها تحلیل‌های جداگانه انجام داد.

## یافته‌ها

در جدول ۱ فراوانی گروه نمونه پژوهش در متغیرهای جمعیت‌شناختی ارائه شده است.

جدول ۱. فراوانی گروه نمونه پژوهش در متغیرهای جمعیت‌شناختی.

متغیر	فراوانی	درصد
فوق‌دیپلم	۱۱	۴/۴
لیسانس و فوق‌لیسانس	۲۳۷	۹۴/۸
اعلام نشده	۲	۰/۸
تا ۳۰ سال	۱۱۸	۴۷/۲
۳۱ تا ۴۰ سال	۹۶	۳۸/۴
۴۱ سال به بالا	۲۴	۹/۶
اعلام نشده	۱۲	۴/۸
تا ۱۰ سال	۱۴۹	۵۹/۶
۱۱ تا ۲۰ سال	۷۴	۲۹/۶
۲۱ سال و بالاتر	۱۳	۵/۲
اعلام نشده	۱۴	۵/۶
مجرد	۵۰	۲۰
متاهل	۱۹۳	۷۷/۲
اعلام نشده	۷	۲/۸

تهدید، فشار کاری غیرمعارف و آزار کلامی به ترتیب برابر با  $0/83$ ،  $0/8$ ،  $0/79$ ،  $0/76$ ،  $0/7$  و  $0/78$  و بر حسب پایایی بازآزمایی به ترتیب  $0/51$ ،  $0/51$ ،  $0/73$ ،  $0/89$ ،  $0/76$  و  $0/71$  ( $P<0/001$ ) گزارش شده است (۱۲). همچنین روایی سازه‌ی عاملی، روایی سازه‌ی همگرا و واگرا و روایی پیشین پرسشنامه نیز توسط گل‌پرور و همکاران، مطلوب گزارش شده است (۱۲). در پژوهش حاضر، پس از تحلیل عاملی مجدد (در این تحلیل  $KMO=0/92$ ، آزمون کرویت بارتلت برابر با  $4533/99$  و معنادار در سطح  $P<0/001$  و کل واریانس تبیین شده پرسشنامه ( $R^2$ ) برابر با  $60/86$  درصد بود)، ۲۵ سؤال از ۳۰ سؤال بر همان شش عامل استخراج شده توسط گل‌پرور و همکاران (۱۲) قرار گرفت. آلفای کرونباخ برای اهانت و تحقیر (۴ سؤال)، خشم و کینه‌توزی (۴ سؤال)، غفلت (۳ سؤال)، آزار کلامی (۴ سؤال)، تهدید (۴ سؤال)، و فشار کاری غیرمعارف (۶ سؤال) به ترتیب برابر با  $0/7$ ،  $0/79$ ،  $0/72$ ،  $0/81$ ،  $0/78$  و  $0/84$  به دست آمد. برای سنجش شکایات جسمانی در محیط کار، از پرسشنامه‌ی ۱۸ سؤالی ساخته و معرفی شده توسط گل‌پرور که ۱۸ شکایت جسمانی رایج را پوشش می‌دهد و مقیاس پاسخ‌گویی آن سه درجه‌ای (هرگز چنین علامت و شکایتی را تجربه نکرده‌ام=۱ تا چنین علامتی را تجربه و به پزشک هم مراجعه نموده‌ام=۳) است، استفاده شد (۲۸). این پرسشنامه، از لحاظ روایی صوری و سازه همراه با پایایی بر حسب آلفای کرونباخ در این پژوهش به دقت بررسی گردید. نتایج حاصل از تحلیل عاملی اکتشافی در این پژوهش (در این تحلیل  $KMO=0/87$ ، آزمون کرویت بارتلت برابر با  $1550/53$  و معنادار در سطح  $P<0/001$  و کل واریانس تبیین شده ( $R^2$ ) برابر با  $57/93$  درصد بود) نشان داد که ۱۸ سؤال این پرسشنامه، روی یک عامل قرار گرفته و آلفای کرونباخ آن برابر با  $0/87$  به دست آمد.

برای سنجش عواطف مثبت و منفی، از پرسشنامه‌ی ۲۰ سؤالی معرفی شده توسط Van Katwyk و همکاران (۲۹) که دو حوزه‌ی عواطف منفی (۱۰ سؤال) و عواطف مثبت (۱۰ سؤال) را مورد سنجش قرار می‌دهد، استفاده شد. مقیاس پاسخ‌گویی برای پرسشنامه‌ی مذکور در این پژوهش، پنج‌درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۵) بود. Van Katwyk و همکاران طی سه مطالعه گزارش شده در یک مقاله، شواهد گسترده و وسیعی از روایی و پایایی این پرسشنامه گزارش نمودند (۲۹). برای مثال و به عنوان شواهدی از روایی ابعادی این پرسشنامه، تحلیل مقیاس‌بندی چندبعدی نشان داده که این پرسشنامه، دو بعد عواطف منفی و مثبت را به خوبی

بیمارستان با شکایات جسمانی و عواطف مثبت و منفی همراه با میانگین و انحراف معیار متغیرها، ارایه شده است.

جدول ۲. درصد فراوانی ۶ بعد قلدری در سه سطح پایین، متوسط و بالا.

مؤلفه‌های قلدری	پایین (%)	متوسط (%)	بالا (%)	کل (%)
اهانت و تحقیر	۱۶/۴	۷۲	۱۱/۶	۱۰۰
خشم و کینه‌توزی	۰	۸۷/۲	۱۲/۸	۱۰۰
غفلت	۰	۸۸/۴	۱۱/۶	۱۰۰
آزار کلامی	۱۷/۶	۷۰/۸	۱۱/۶	۱۰۰
تهدید	۰	۸۴/۸	۱۵/۲	۱۰۰
فشار کاری غیرمتعارف	۲۰/۴	۶۴	۱۵/۶	۱۰۰

در جدول ۲، نتایج حاصل از گروه‌بندی انجام شده برای ۶ بعد قلدری که بر مبنای تا یک انحراف معیار پایین‌تر از میانگین به عنوان قلدری پایین، تا یک انحراف معیار بالاتر از میانگین به عنوان قلدری متوسط و بالاتر از یک انحراف معیار از میانگین به عنوان قلدری بالا تعریف گردیده، ارایه شده است. درصد بالای تجربه‌ی قلدری برای اهانت و تحقیر، غفلت و آزار کلامی برابر با ۱۱/۶ درصد، برای خشم و کینه‌توزی برابر با ۱۲/۸ درصد، برای تهدید ۱۵/۲ درصد و برای فشار کاری غیرمتعارف، ۱۵/۶ درصد بوده است. در جدول ۳، ماتریس همبستگی بین مؤلفه‌های قلدری در محیط

جدول ۳. همبستگی بین مؤلفه‌های قلدری در محیط بیمارستان با شکایات جسمانی و عواطف مثبت و منفی.

متغیرهای پژوهش	M	SD	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
اهانت و تحقیر	۱/۶۸	۰/۶۳	-							
خشم و کینه‌توزی	۱/۵۹	۰/۶۵	۰/۵۹**	-						
غفلت	۱/۴۸	۰/۶	۰/۴۹**	۰/۵۳**	-					
آزار کلامی	۱/۷۶	۰/۷۲	۰/۶۳**	۰/۸۷**	۰/۵۶**	-				
تهدید	۱/۲۳	۰/۴۴	۰/۳۵**	۰/۴۵**	۰/۵۶**	۰/۴۲**	-			
فشار کاری غیرمتعارف	۱/۷۵	۰/۷۴	۰/۵۶**	۰/۶۳**	۰/۵۷**	۰/۵۱**	۰/۴۹**	-		
عواطف منفی	۲/۳۱	۰/۸۵	۰/۳۸**	۰/۳۳**	۰/۳۱**	۰/۳۴**	۰/۱۵*	۰/۵۱**	-	
عواطف مثبت	۲/۴۶	۰/۹۴	-۰/۱۲	-۰/۱۱	-۰/۰۳	-۰/۱۲*	۰/۰۲	-۰/۱۴*	-۰/۲۲**	-
شکایات جسمانی	۱/۶۱	۰/۳۲	۰/۳**	۰/۲۵**	۰/۱۷**	۰/۲۱**	۰/۱۴*	۰/۲۸**	۰/۳۵**	-۰/۲۱**

(جدول ۵، ردیف ۲).

## بحث

این پژوهش که با هدف بررسی همبستگی بین قلدری در محیط بیمارستان با شکایات جسمانی و عواطف منفی و مثبت در میان پرستاران زن به مرحله‌ی اجرا درآمد، حمایت نسبی را برای نقش قلدری در بروز شکایات جسمانی و عواطف منفی در پرستاران زن به دست داد. در درجه‌ی نخست، یافته‌های حاصل از این پژوهش حاکی از آن بود که بین اهانت و تحقیر، خشم و کینه‌توزی، غفلت، آزار کلامی، تهدید و فشار کاری غیرمتعارف، با شکایات جسمانی در پرستاران، همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد (جدول ۳).

اهانت و تحقیر، خشم و کینه‌توزی، غفلت، آزار کلامی، تهدید و فشار کاری غیرمتعارف، با شکایات جسمانی و با عاطفه‌ی منفی در پرستاران زن، همبستگی معناداری داشت ( $P < 0/05$ ). همچنین، آزار کلامی و فشار کاری غیرمتعارف، با عاطفه‌ی مثبت، همبستگی ضعیف و معناداری داشت ( $p < 0/05$ ، جدول ۳). از ۶ مؤلفه‌ی قلدری در محیط کار، فشار کاری غیرمتعارف ( $\beta = 0/29$ ،  $p < 0/05$ ) پیش‌بینی‌کننده‌ی شکایات جسمانی بود (جدول ۴). از ۶ مؤلفه‌ی قلدری در محیط کار، تهدید ( $\beta = -0/18$ ،  $p < 0/01$ ) و فشارکاری غیرمتعارف ( $\beta = 0/48$ ،  $p < 0/01$ )، پیش‌بینی‌کننده‌ی عاطفه‌ی منفی بودند (جدول ۵، ردیف ۱). از ۶ مؤلفه‌ی قلدری در محیط کار، هیچ یک پیش‌بینی‌کننده‌ی عاطفه‌ی مثبت نبودند

جدول ۴. پیش‌بینی شکایات جسمانی از طریق مؤلفه‌های قلدری در پرستاران.

مؤلفه‌های قلدری	B	SE	$\beta$	t	P	R	R <sup>2</sup>	F
اهانت و تحقیر	۰/۰۱	۰/۰۴	۰/۰۲	۰/۲۲	۰/۸۳			
خشم و کینه‌توزی	۰/۰۵	۰/۰۵	۰/۱	۱/۰۵	۰/۲۹			
غفلت	-۰/۰۱	۰/۰۵	-۰/۰۱	-۰/۱۵	۰/۸۸	۰/۲۹۶	۰/۰۸۸	۳/۸۹**
آزار کلامی	۰/۰۲	۰/۰۴	۰/۰۵	۰/۵	۰/۶۲			
تهدید	-۰/۰۲	۰/۰۶	-۰/۰۲	-۰/۲۹	۰/۷۷			
فشار کاری غیرمتعارف	۰/۰۹	۰/۰۴	۰/۲	۲/۲۴	۰/۰۳			

جدول ۵. پیش‌بینی عواطف مثبت و منفی از طریق مؤلفه‌های قلدری در محیط بیمارستان.

ردیف	مؤلفه‌های قلدری	B	SE	$\beta$	t	P	R	R <sup>2</sup>	F
عواطف منفی									
۱	اهانت و تحقیر	۰/۱۷	۰/۱۱	۰/۱۱	۱/۴۷	۰/۱۴	۰/۵۴۴	۰/۲۹۶	۱۷/۰۱**
	خشم و کینه‌توزی	-۰/۰۸	۰/۱۲	-۰/۰۵	-۰/۶۵	۰/۵۲			
	غفلت	۰/۱	۰/۱۲	۰/۰۶	۰/۸۳	۰/۴۱			
	آزار کلامی	۰/۱۳	۰/۱۱	۰/۱	۱/۱۹	۰/۲۳			
	تهدید	-۰/۳۹	۰/۱۵	-۰/۱۸	-۲/۶۲	۰/۰۰۹			
	فشار کاری غیرمتعارف	۰/۶۲	۰/۱	۰/۴۸	۶/۲۱	۰/۰۰۱			
عواطف مثبت									
۲	اهانت و تحقیر	-۰/۰۵	۰/۱۲	-۰/۰۴	-۰/۴	۰/۵۸	۰/۲۰۴	۰/۰۴۱	۱/۷۵
	خشم و کینه‌توزی	-۰/۰۲	۰/۱۳	-۰/۰۲	-۰/۱۷	۰/۸۷			
	غفلت	۰/۱	۰/۱۲	۰/۰۷	۰/۸۱	۰/۴۲			
	آزار کلامی	-۰/۱۲	۰/۱۱	-۰/۱	-۱/۰۵	۰/۳			
	تهدید	۰/۲۳	۰/۱۵	۰/۱۲	۱/۵	۰/۱۳			
	فشار کاری غیرمتعارف	-۰/۱۹	۰/۱	-۰/۱۶	-۱/۷۹	۰/۰۷			

همچنین، نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون نشان داد که از بین مؤلفه‌های قلدری در محیط بیمارستان، فشار کاری غیرمتعارف، پیش‌بینی‌کننده‌ی شکایات جسمانی در پرستاران می‌باشد (جدول ۴).

در مجموع یافته‌های این بخش از پژوهش، به مقدار زیادی با یافته‌های گزارش شده توسط پژوهشگران دیگر همسویی دارد (۱۰-۱). البته تاکنون در کمتر پژوهشی، همبستگی قلدری در محیط بیمارستان با متغیرهایی نظیر شکایات جسمانی و عواطف مثبت و منفی، آن هم فقط در پرستاران زن، به طور مستقیم مورد بررسی قرار گرفته است. با این حال، در پژوهش‌های قبلی نظیر مطالعه‌ی Niedl، به رابطه‌ی بین مواجه شدن با قلدری و گزارش شکایات جسمانی بیشتر، نظیر اضطراب و برانگیختگی اشاره شده است (۲۰). همچنین، در پژوهش Maarit و Vartia، رابطه‌ی بین مواجه شدن با قلدری و کاهش سطح بهزیستی روانی و عاطفی، گزارش شده است (۲۱). در پژوهش Speedy نیز آمده است، پرستارانی که مورد قلدری واقع می‌شوند، ۲۵ درصد بیش از دیگران، محیط بیمارستان خود را ترک می‌کنند و در معرض اختلال استرس پس از سانحه (PTSD)، مرگ زودرس، خودکشی، خشونت خانوادگی، مصرف سنگین سیگار، نوشیدن افراطی مشروبات، پرخوری و از دست دادن روابط خود با دیگران، قرار دارند (۲۲).

به لحاظ نظری دلیل وجود همبستگی بین مؤلفه‌های قلدری با شکایات جسمانی در پرستاران این است که قلدری، موجودیت روانی و جسمی افراد را تهدید نموده و به مخاطره می‌افکند (۱۱-۱). پرستاران نیز همچون دیگر افراد، در فضایی

مخاطره‌آمیز که احساس می‌کنند از نظر روانی و جسمی مورد تعدی قرار گرفته‌اند، شکایات جسمانی را تجربه می‌کنند. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون (جدول ۴) خود حاکی از آن است که فشار کاری غیرمتعارف، تنها پیش‌بینی‌کننده‌ی عوامل مربوط به قلدری برای شکایات جسمانی در پرستاران است. فشار کاری غیرمتعارف که در بسیاری از شرایط بسیار ماهیت پوشیده و پنهان دارد، می‌تواند از جمله مخاطره‌آمیزترین عوامل مربوط به قلدری برای سلامتی جسمی زنان پرستار باشد. به نظر می‌رسد که تخصیص عمدی وظایف و امور کاری فراوان به افراد در محیط‌های کاری و از جمله به پرستاران زن، علی‌رغم ماهیت معقول خود، شیوه‌ی بسیار مؤثر و کارآمد و البته غیرانسانی و غیراخلاقی است که می‌تواند با ماهیتی انسان‌دوستانه اما دارای مقاصد غیرانسانی، سلامتی و نشاط پرستاران را با بروز علائم جسمانی، مورد تهدید قرار دهد. بر همین اساس توصیه می‌شود که در پژوهش‌های بعدی در یک الگوی علی-زنجیره‌ای، همبستگی قلدری با شکایات جسمانی و سلامتی ادراک شده و واقعی، مورد بررسی قرار گیرد تا بدین‌وسیله مشخص شود که آیا پس از شکایات جسمانی، سلامتی ادراک شده و واقعی پرستاران زن، به مخاطره می‌افتد یا خیر و در صورت بروز چنین مخاطراتی آیا این مخاطرات در نظام‌های بدنی خاصی بروز می‌کند یا خیر.

در بخش دیگری از یافته‌های پژوهش حاضر، نشان داده شد که اهانت و تحقیر، خشم و کینه‌توزی، غفلت، آزار کلامی، تهدید و فشار کاری غیرمتعارف، با عاطفه‌ی منفی و آزار کلامی، و فشار کاری غیرمتعارف با عاطفه‌ی مثبت، دارای همبستگی معنادار هستند (جدول ۳). نتایج تحلیل رگرسیون

اضطراب عمومی، شرایط برای تجربه‌ی عواطف منفی فراهم می‌شود. از چنین منظری بسیار محتمل است که عاطفه‌ی منفی، متغیر واسطه‌ای در همبستگی تهدید و فشار کاری غیرمتعارف با شکایات جسمانی در پرستاران زن باشد.

### نتیجه‌گیری

بر مبنای یافته‌های این پژوهش، توصیه می‌شود که یک نظام دریافت اطلاعات مربوط به موارد قلدری در بیمارستان‌ها به وجود آید تا از آن طریق، از اشاعه‌ی فرهنگ رفتارهای قلدرمانه که تهدیدی برای سلامت جسمی و عاطفی پرستاران زن محسوب می‌شود، جلوگیری به عمل آید. به معنای دیگر، لازم است تا از طریق نظام‌های مدیریت پرستاری در بیمارستان‌ها، کانون یا مرجعی برای دریافت شکایات پرستارانی که با قلدری در اشکال مختلف مواجه می‌شوند، پدید آید. فعالیت چنین دفاتری علاوه بر قانونی بودن، لازم است تا با رازداری کامل، معطوف به بررسی موارد به صورت میدانی و در صورت تأیید، انجام اقدامات بازدارنده مبتنی بر دستورالعمل‌های روشن نظیر تذکر در موارد اول، سپس اجرایی نمودن برخی مقابله‌های بازدارنده باشد. همچنین، لازم است در بیمارستان‌ها برای پرستاران زن دوره‌های آموزش مدیریت قلدری از طرف همکاران و سرپرست برگزار شود تا آنها بتوانند هنگام مواجهه با این‌گونه رفتارها، با مقابله‌ی صحیح و مسأله‌محور، از تبعات منفی قلدری برای بهزیستی خود، جلوگیری به عمل آورند. اصول اخلاقی مطرح برای پژوهش، از جمله گمنامی پاسخ‌گویان، کسب موافقت برای اجرای پژوهش و استفاده از داده‌های حاصل از اجرای پژوهش فقط برای تحلیل آماری در راستای اهداف پژوهش، در پژوهش حاضر مد نظر قرار گرفته است.

### تشکر و قدردانی

در پایان از تمامی پرستاران زن شرکت‌کننده در پژوهش همراه با مدیران بیمارستان‌هایی که امکان اجرای این پژوهش را فراهم نمودند، تشکر و قدردانی نموده و از خداوند منان برای همه ایشان، آرزوی سعادت و موفقیت می‌نمایم.

نیز نشان داد که تهدید و فشار کاری غیرمتعارف، پیش‌بینی‌کننده‌ی عاطفه‌ی منفی در پرستاران زن بوده و هیچ‌یک از ۶ مؤلفه‌ی قلدری در محیط کار، پیش‌بینی‌کننده‌ی عاطفه‌ی مثبت نمی‌باشند (جدول ۵). برای این بخش از یافته‌های پژوهش حاضر، مطالعه‌ی مشابهی حتی در خارج از ایران هم در دسترس قرار نداشت تا نتایج آنها با یکدیگر، مورد مقایسه قرار گیرد. با این حال، در رابطه با نقش‌هایی که برای برخی مؤلفه‌های قلدری در تحلیل رگرسیون به دست آمد، به لحاظ نظری می‌توان توضیحاتی ارائه کرد. در درجه‌ی اول، عدم توانایی پیش‌بینی عاطفه‌ی مثبت از طریق هیچ یک از مؤلفه‌های قلدری، به احتمال زیاد حاکی از آن است که عاطفه‌ی مثبت در محیط‌های کاری پرستاران زن، به طور جدی تحت تأثیر مؤلفه‌های قلدری قرار نمی‌گیرد. دلیل بسیار محتمل این امر آن است که عواطف مثبت صرف نظر از این که پرستاران زن با قلدری مواجه بشوند یا نه، به عنوان یک سازوکار مقابله‌ای عاطفی برای مقابله با جنبه‌های مختلف شغل آنها عمل کرده و چندان زمینه‌ی تضعیف آن از طریق قلدری، فراهم نمی‌شود. اما وضعیت برای عواطف منفی، متفاوت است.

چنان که در بالا اشاره شد، تهدید و فشار کاری غیرمتعارف، پیش‌بینی‌کننده‌ی عاطفه‌ی منفی هستند. فشارکاری غیرمتعارف برای پیش‌بینی شکایات جسمانی نیز دارای توان پیش‌بینی معناداری بود. توان پیش‌بینی فشارکاری غیرمتعارف برای عاطفه‌ی منفی خود در درجه‌ی اول، حکایت از اهمیت این بعد از قلدری در محیط‌های کاری پرستاران زن دارد. به نظر، کاملاً منطقی است که وقتی افراد از طریق وظایف و امور غیرمتعارف، تحت فشار عمدی آزار رسان قرار می‌گیرند، به دلیل تجربه تدریجی احساس فرسودگی و ناتوانی در غلبه بر مشکلات، عواطف منفی نظیر عصبانیت، اضطراب، افسردگی، دل‌سردی، ناامیدی، خستگی، وحشت، برافروختگی و غم و اندوه را تجربه کنند. همین مهم، از طریق نقش تهدید برای عاطفه‌ی منفی در پرستاران زن نیز اتفاق می‌افتد. به این ترتیب که وقتی تهدیدهای آشکار و نهان، پرستاران زنی را که از طریق فشارکاری غیرمتعارف در آستانه‌ی فرسودگی هستند، هدف قرار می‌دهد، با افزایش سطح نگرانی، اضطراب کاری و

## REFERENCES

1. Bandow D, Hunter D. Developing policies about uncivil workplace behavior. *Bus Commun Q* 2008; 71: 103-6.
2. Altman B. Workplace bullying and the racially diverse urban context: Implications for adult education. *Multicultural Learn Teach* 2009; 4(1): 36-44.
3. Bowie V, Fisher B, Cooper CL. *Workplace violence: Issues, trends, strategies*. Devon, U.K: Willan Publishing; 2005.

4. Heames J, Harvey M. Workplace bullying: A cross-level assessment. *Manage Decis* 2006; 44(9): 1214-30.
5. Branch S, Ramsay S, Barker M. *Workplace Bullying*. New York: Palgrave MacMillan; 2008.
6. Matthiesen SB, Einarsen S. Perpetrators and targets of bullying at work: role stress and individual differences. *Violence Victim J* 2007; 22(6): 735-53.
7. Meglich P. Gender effects of interpersonal workplace harassment. *J Appl Bus Econ* 2008; 8(4): 9-24.
8. Kauppinen K, Tuomola T. Work-related violence, bullying, and sexual harassment. In: Linos A, Kirch W, editors. *Promoting health for working women*. New York, U.S.A.: Springer Publishing; 2008. p. 161.
9. Olafsson RF, Johannsdottir HL. Coping with bullying in the workplace: the effect of gender, age and type of bullying. *Br J Guid Couns* 2004; 32(3): 319-33.
10. Griffin-Smith R, Gross AM. Bullying: Prevalence and the effect of age and gender. *Child Fam Behav Ther* 2006; 28(4): 13-37.
11. Djurkovic N, McCormack D, Casimir G. Neuroticism and the psychosomatic model of workplace bullying. *J Manage Psychol* 2006; 21(1): 73-88.
12. Golparvar M, Sadeghi S, Mosahebi MR. Construction and validation of general bullying at workplace questionnaire. Unpublished research, Islamic Azad University, Isfahan; 2012. (Full Text in Persian)
13. Beck JE. A developmental perspective on functional somatic symptoms. *J Pediatr Psychol* 2008; 33(5): 547-62.
14. Kane PP. Stress causing psychosomatic illness among nurses. *Ind J Occup Environ Med* 2009; 13(1): 28-32.
15. Abdelrahim I, Humaida I. Relationship between stress and psychosomatic complaints among nurses in Tabarjal Hospital. *Open J Med Psychol* 2012; 1: 15-9.
16. Golparvar M, Karami M. The relationship between trait positive and negative affect with injustice and destructive behaviors of employees. *Q J Psychol Studies* 2011; 7(3): 97-131. (Full Text in Persian)
17. Golparvar M, Karami M. Moderating role of positive and negative affect on the relationship between organizational injustice and destructive behaviors of employees. *Q J Appl Psychol* 2010; 4(3/15): 7-23. (Full Text in Persian)
18. Walter F, Bruch H. The positive group affect spiral: a dynamic model of the emergence of positive affective similarity in work groups. *J Organiz Behav* 2008; 29: 239-61.
19. Ghasemi M, Rezaei M, Fathi-Ashtiani A, Mirzaei P, Jonaidi N. Exposure of nurses with physical violence in academic hospitals of Baqiyatallah Medical University. *J Milit Med* 2008; 9(2): 113-21. (Full Text in Persian)
20. Niedl K. Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications. *Eur J Work Organiz Psychol* 1996; 2: 239-49.
21. Maarit A-L, Vartia MA. Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scand J Work Environ Health* 2001; 27(1): 63-9.
22. Speedy S. Workplace violence: The dark side of organizational life. *Contemp Nurs* 2006; 21(2): 239-50.
23. Glaso L, Nielsen MB, Einarsen S. Interpersonal problems among perpetrators and targets of workplace bullying. *J Appl Soc Psychol* 2009; 39: 1316-33.
24. Razzaghian M, Shah A. Prevalence, antecedents, and effects of workplace bullying: A review. *Afr J Bus Manage* 2011; 5(35): 13419-27.
25. Vie LT, Glaso L, Einarsen S. Health outcomes and self-labeling as a victim of workplace bullying. *J Psychol Res* 2011; 70: 37-43.
26. Hassanzadeh R. *Research methods for behavioral sciences*. 1<sup>st</sup> ed. Tehran: Savalan Press; 2004. (Text in Persian).
27. Algina J, Olejnik S. Determining sample size for accurate estimation of the squared multiple correlation coefficient. *Multivar Behav Res* 2000; 35(1): 119-36.
28. Golparvar M. Preliminary construction and validation of psychosomatic questionnaire. Unpublished Research, Islamic Azad University, Isfahan; 2012. (Full Text in Persian)
29. Van Katwyk PT, Fox S, Spector PE, Kelloway EK. Using the Job-Related Affective Well-Being Scale (JAWS) to investigate affective responses to work stressors. *J Occup Health Psychol* 2000; 5(2): 219-30.