

## بررسی تأثیر آزار جنسی و استرس شغلی بر بروز رفتار غیر کارکردی با توجه به نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی (مورد مطالعه: کارکنان زن شاغل در بخش بهداشت و درمان استان خوزستان)

مهدی نداد<sup>۱\*</sup>، نازنین مکوندی<sup>۲</sup> و کورش زارع<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۹۷/۰۳/۱۳ صص ۲۷۴-۲۵۳ تاریخ پذیرش: ۹۷/۰۸/۰۳

### چکیده

آزار جنسی در محیط کار، از جمله پدیده‌های مخرب اجتماعی در سازمان بوده که به دلایل متعددی در جامعه‌ی سازمانی ایران کمتر مورد توجه قرار گرفته است. پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم آزار جنسی و استرس شغلی بر بروز رفتار غیر کارکردی شامل غیبت و جابجایی، با در نظر گرفتن نقش واسطه‌ای (میانجی) فرسودگی شغلی انجام شده است. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه‌ی گردآوری داده‌ها همبستگی- علی بوده و حجم نمونه با محاسبات آماری حداقل ۲۷۳ و روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تعیین گردید. ابزار سنجش متغیرها و گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه بوده که روایی آن توسط خبرگان مورد تأیید قرار گرفت و پایایی آن با روش آلفای کرونباخ بررسی شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها از روش‌های همبستگی دو متغیری و مدل‌سازی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و AMOS بهره‌گیری شد. نتایج نشان دادند آزار جنسی و استرس شغلی هم به‌طور مستقیم و هم با واسطه فرسودگی شغلی بر قصد جابجایی و غیبت تأثیر معنی‌داری دارند.

**واژه‌های کلیدی:** آزار جنسی؛ فرسودگی شغلی؛ استرس شغلی؛ قصد جابجایی؛ غیبت

<sup>۱</sup> - استادیار گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

<sup>۲</sup> - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

<sup>۳</sup> - استادیار دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور، اهواز، ایران

\*- نویسنده مسئول: mahdi.nadaf@gmail.com

## پیشگفتار

آزار جنسی در محیط کار، معضلی است که در سطح جهان<sup>۱</sup> مطرح بوده و این مبحث سابقه‌ی پژوهشی زیادی در ایران ندارد. تا زمانی که نابرابری جنسیتی در جوامع بشری وجود دارد، صحبت کردن در مورد آزار جنسی در محیط کار و آسیب‌ها و مشکلات آن توجه کمتری را به خود جلب می‌کند؛ زیرا از یک طرف ساختارهای فرهنگی- اجتماعی موجود، حاکمیت دیدگاه مرد سالار را تقویت می‌کند و از طرف دیگر، قربانیان آزار جنسی تمایلی به بیان مشکلات محیط کارشان ندارند و هرگونه صحبت آزادانه در مورد تجربه‌ی آزار را رد می‌کنند (Chiodo, Wolfe, Crooks, Hughes, & Jaffe, 2009). آزار جنسی عملی ناخوشایند، اجباری و علی‌رغم خواسته‌ی قربانی است (Huang & Cao, 2008) که به طور کلی شامل عوامل کلامی (ملاحظات تهاجمی و دلالت‌کننده بر آزار)، عوامل غیر کلامی یا حرکات و اشاره‌ها (نگاه‌های خیره و ادامه‌دار، وارد شدن به موضوع‌های شخصی و خصوصی)، دیداری (نمایش تصاویر و پوسترهایی با موضوع جنسی)، عوامل روانی (پیشنهادها و تهدیدها و تماس‌های مکرر) و آزار فیزیکی است. غالب قربانیان این پدیده کارکنان خانم بوده و شامل خانم‌های تنها (مجرد)، جوان، زیبا و کارمندان تازه وارد به سازمان هستند (Hutagalung & Ishak, 2012). از آنجا که به دنبال وقوع رفتار آزار جنسی، احساس ناامنی در محیط کار به وجود می‌آید، شرایط کاری برای زنان ناپایدار و متزلزل می‌شود در نتیجه عدم امنیت در محیط کار سبب فرسایش روانی زنان شده و آسیب‌هایی مانند استرس، ترس، پرخاشگری، افسردگی، آشفتگی در فعالیت‌های کاری و زندگی خانوادگی را به دنبال دارد. استرس طولانی و مداوم محیط کار نیز به نوبه‌ی خود منجر به مسائلی از قبیل استعفا، غیبت‌های مکرر، کاهش انرژی و بازده کاری، کاهش خلاقیت و ناسازگاری با همکاران، کاهش رضایت حرفه‌ای، کاهش کیفیت مراقبت از بیمار در بخش‌های خدماتی، کاهش توانایی مهارت و تعهد کاری کارکنان، احساس بی‌کفایتی و در نهایت بروز سندرم فرسودگی شغلی خواهد شد (Poghosyan, Clarke, Finlayson, & Aiken, 2010).

آزار جنسی در شرایط متفاوتی اتفاق می‌افتد و به اذیت و آزارهای جزئی محدود نیست و در برخی موارد به ضرب و شتم و قتل نیز منجر می‌شود. شواهد نشان می‌دهند که در اغلب موارد آزاردهنده در شرایطی از قدرت بالاتر نسبت به قربانی برخوردار است. آزار جنسی و القای احساس نابرابری و تبعیض، تأثیر منفی بر سلامت روانی و فیزیکی قربانی دارد و سبب کاهش عملکرد، فشار شغلی، جو سازمانی همراه با تهدید و خصومت، کاهش اعتماد سازمانی و نگرش منفی نسبت

<sup>۱</sup>- برای مثال می‌توان به جنبش اجتماعی «من هم همین‌طور» (me too) در آمریکا و برخی کشورهای دیگر اشاره نمود.

به مردان، ایجاد حس انتقام جویی در کارکنان خانم، تمایل به ترک شغل و جابجایی، بروز رفتارهای انحرافی (سوءاستفاده از اموال، تمایل به دزدی و سرقت، به موقع حاضر نشدن در محل کار و جعل اسناد)، فرسودگی شغلی و استرس (فشار روانی، ترس از دست دادن شغل، افسردگی، اضطراب، خستگی و ...) می‌شود (Hutagalung & Ishak, 2012).

از نظر بابک، یواس و اشیل (Babakus, Yavas, & Ashill, 2009) استرس شغلی در محیط های کار به عاملی فشارآوری که سبب شده تا فرد برای رفع فشارهای وارده برخورد، به فعالیت واداشته شود گفته می‌شود (Cited in Golparvar, Vaseghi, & Javadiyan, 2010). استرس شغلی سبب بسیاری از بیماری‌های مزمن جسمی و ناراحتی‌های روحی بوده و در کاهش کارایی، نارضایتی‌های شغلی، تمایل به جابجایی و تغییر شغل نقش عمده‌ای داشته و منجر به آسیب‌های روحی و روانی می‌شود. افزایش استرس سبب نارضایتی می‌شود و افراد را در انجام امور با مشکل مواجه می‌سازد و دچار سردرگمی می‌کند و درنهایت به سمت ترک شغل سوق می‌دهد ( Ida, Masako, Komoda, Yakura, Mano, & Yamauchi, 2009).

به نظر می‌رسد با توجه به شرایط کاری در بخش‌های بهداشت و درمان، اثرات عواملی مانند آزار جنسی و استرس بیشتر حایز اهمیت بوده، به طوری که فشار شغلی بیش از حد بروز می‌کند و تداوم آن می‌تواند به فرسودگی شغلی، شکایت‌هایی از سلامتی و افزایش قصد جابجایی منجر شود (Wang & Spence Laschinger, 2015). با توجه به موارد ذکر شده، در پژوهش حاضر این سؤال مطرح می‌شود که آزار جنسی و استرس شغلی چه تأثیری بر بروز رفتار غیرکارکردی (غیبت و قصد جابجایی) کارکنان داشته و نقش فرسودگی شغلی در این روابط چگونه است؟

### مبانی نظری و پیشینه‌ی پژوهش

فیتزجرالد، سوان و مگلی (Fitzgerald, Swan, & Magley, 1997) بیان کردند، آزار جنسی پدیده‌ای شامل سه بعد اصلی است ۱- تبعیض جنسیتی شامل خصومت علیه زنان، ترساندن و تهدید؛ ۲- توجه جنسی ناخواسته شامل درخواست‌های ناخوشایند و مکرر برای قرار ملاقات، کلام و عبارات غیرکلامی ناپسند با مضامین جنسی؛ ۳- رفتارهای عملی شامل تجاوز، خشونت و ضرب و شتم (Sibley Butler & Schmidtke, 2010).

تنگری، برت و جانسون (Tangri, Burt, & Johnson, 1982) سه مدل از آزار جنسی شامل مدل سازمانی<sup>۱</sup> (ساختارهای فرصت آفرین درون سازمان)، مدل فرهنگی-اجتماعی<sup>۲</sup> (تفاوت‌های توزیع قدرت و موقعیت بین جنسیت‌ها در جامعه) و مدل طبیعی-بیولوژیکی<sup>۳</sup> (جاذبه جنسی) را شرح دادند.

1- organizational model

2- socio-cultural model

۳- natural-biological model

مدل سازمانی آزار جنسی را نتیجه‌ی عوامل سازمانی مانند قدرت، جو سازمان، سلسله مراتب و محیط کلی سازمان می‌داند. دلایل بروز آزار جنسی براساس این مدل قدرت در سازمان و جو سازمان است که بروز قدرت ناشی از دو منبع موقعیت و مقام سازمانی است. این مدل به عدم تقارن قدرت در محیط کار می‌پردازد که آقایان دارای قدرت، با تکیه بر قدرتشان از طریق تقاضای توجه جنسی به آزار خانم‌هایی در موقعیت‌های پایین‌تر می‌پردازند (Yin luo, 1996).

در مدل فرهنگی- اجتماعی، آزار جنسی نتیجه‌ی نابرابری جنسیتی و جنسیت‌گرایی موجود در جامعه است و صرف‌نظر از شکل آن، در ارتباط با ایدئولوژی فردگرایانه‌ی حاصل از تسلط و توفیق مردانه است. این مدل بیان می‌کند آزار جنسی زمانی رخ می‌دهد که انتظار نقش سنتی جنسیت آقایان و خانم‌ها را در سازمان داشته باشیم. دلیل آن وجود یک نظام مردسالار است که مردان دارای قدرت هستند و این توسط باورهای اجتماعی مشروعیت یافته است. زنانی که به موقعیت‌های اجتماعی که در دیدگاه سنتی در دست مردان است، می‌رسند با احتمال بیشتری با آزار جنسی روبرو می‌شوند. بنابراین مدل فرهنگی- اجتماعی بر نقش سنتی زنان و مردان بر اساس جنسیت در محیط کار تأکید دارد (Sibley Butler & Schmidtke, 2010).

مدل طبیعی- بیولوژیکی آزار جنسی را امری شخصی تلقی کرده و آن را براساس تعاملات جنسی طبیعی میان مردان و زنان تشریح می‌کند. فرض اصلی مدل این است که آقایان تحریکات جنسی تکانشی‌تری نسبت به خانم‌ها دارند و به این دلیل رفتار پرخاشگرانه‌ی جنسی را هم در محیط کار و هم در موقعیت‌های دیگر از خود نشان می‌دهد و آن‌ها هیچ هدفی از آزار دادن افراد ندارند و برخی از رفتارهایشان به‌عنوان رفتارهای ناخواسته قلمداد می‌شوند و این پیامد طبیعی اظهار پرخاشگرانه‌ی جنسی آن‌ها است. تمرکز اصلی این مدل بر روی غرایز ذاتی است که انسان را به سمت رفتار پرخاشگرانه‌ی جنسی سوق می‌دهند (Yin luo, 1996).

فمینیست‌ها آزار و اذیت را در قالب الگوهایی گسترده‌تر از تبعیض و قدرت می‌دانند و آن را مرتبط با نابرابری‌های جنسیتی می‌دانند (McLaughlin, Uggen, & Blackstone, 2012). فمینیست‌ها به طور مستقیم برتری مردان در دستیابی به قدرت را به عنوان یک عامل تهدید برای زنان می‌دانند. بنابراین مردان دارای قدرت انگیزه بیشتری نسبت به زنان جهت آزار و اذیت هستند و مردان زمانی که احساس تهدید توسط زنان می‌کنند، بیشتر به آزار و اذیت جنسی روی می‌آورند (Holland, Rabelo, Gustafson, Seabrook, & Cortina, 2016).

زمانی که آزار جنسی اتفاق می‌افتد نه تنها مشکلات روانی و جسمانی زیادی را ایجاد می‌کند بلکه سطح بالاتری از استرس شغلی، غیبت، قصد جابجایی و فرسودگی شغلی را نیز در سطح سازمان سبب می‌شود. پدیده‌ی آزار جنسی سبب بروز استرس شغلی می‌شود. استرس شغلی شامل پاسخ‌های فیزیکی و عاطفی است و زمانی بروز می‌کند که کارکنان درک ناکافی از تعادل

بین توانایی فردی و مطالبات کارفرما دارند. در واقع استرس در نتیجه‌ی رابطه‌ی بین فرد با محیط اتفاق می‌افتد و در طولانی مدت سبب خستگی عاطفی، روانی و فیزیکی می‌شود و فرسودگی شغلی را به همراه دارد (Steiner & Wooldredge, 2015). از طرفی استرس به صورت فقدان حمایت سازمانی، فشار شغلی حاصل از جو سازمان، درک مطالبات شغل، محیط کاری همراه با تهدید و فقدان کنترل کاری درک می‌شود (Boren, 2014).

زنان جهت مقابله با آزارهای جنسی در محیط کار از استراتژی‌های متفاوتی از جمله مدارا، اعتراض و ترک شغل استفاده می‌کنند. زنان در موقعیت مدارا با سکوت، نادیده گرفتن و کوچک جلوه دادن موضوع، هیجانات منفی خود را کاهش می‌دهند و سعی می‌کنند به نوعی از افراد مزاحم دوری کنند و شرایط را تحمل کنند. در شیوه‌ی اعتراض، قربانی فرد مزاحم را مجبور به توقف رفتارش می‌کند و با صحبت‌های اعتراض‌آمیز، او را از کار نادرست مطلع می‌کند یا این رفتار را به مسئولان گزارش می‌کند (Pina, Theresa, Gannon, Saunders, & Biose, 2009).

**آزار جنسی - استرس:** هوتاگنگ و ایشاک (Hutagalung & Ishak, 2012) در پژوهشی نشان دادند که اولاً نیمی از نمونه‌ی مورد مطالعه، آزار جنسی را تجربه کرده‌اند، ثانیاً رابطه‌ی مثبت بین آزار جنسی تجربه شده و استرس شغلی نشان داده شد. نتایج هال، استاف، اوگن و بلاکاستون (Houle, Staff, Uggen, & Blackstone, 2011) نشان دادند که آزار و اذیت یک عامل استرس‌زا است که با افزایش علائم افسردگی در ارتباط است.

**آزار جنسی - غیبت:** مرکین و شاه (Merkin & Shah, 2014) در پژوهشی نشان دادند کارکنانی که از نظر جنسی مورد آزار و اذیت قرار می‌گیرند، کاهش رضایت شغلی و نرخ غیبت بیشتر را به دنبال دارند. همچنین در مقایسه بین کارکنان پاکستانی و آمریکایی که از نظر جنسی مورد آزار و اذیت قرار گرفتند، کارکنان پاکستانی نارضایتی شغلی بیشتر و غیبت کلی بیشتری را نسبت به هم‌تایان آمریکایی خود داشتند و زنان پاکستانی نسبت به زنان آمریکایی بیشتر از استراتژی‌های غیرمستقیم برای مدیریت آزار و اذیت جنسی استفاده می‌کردند. جروایس (Gervais, 2013) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که آزار و اذیت جنسی از عوامل استرس‌زا در محل کار است و می‌تواند منجر به مشکلات مختلف بهداشتی، از جمله بیماری‌های روانی و بیماری‌های قلبی عروقی ناشی از در معرض استرس طولانی مدت قرار گرفتن، شود. همچنین از دیگر عواقب آن به روحیه پایین، غیبت بیشتر، گردش شغلی، بهره‌وری پایین، تعهد سازمانی پایین، رضایت شغلی پایین و عملکرد پایین‌تر اشاره کرد.

**آزار جنسی - فرسودگی شغلی:** دیری، والش و گست (Deery, Walsh, & Guest, 2011) در پژوهش تجاویز در محل کار (اثرات آزار و اذیت بر فرسودگی شغلی و اهداف شغلی) نشان می‌دادند که پرستاری از جمله مشاغل است که در ارتباط مستقیم با بیماران است و به مرور زمان سبب خستگی روحی و عاطفی آنان می‌شود، که این به نوبه خود سبب فرسودگی شغلی در پرستاران را

سبب می‌شود. مسلج و جکسون (Maslach & Jackson, 1986) فرسودگی شغلی را نتیجه فشار روانی از سوی بخش منابع انسانی و پاسخ فیزیکی و روانی شدیدی می‌دانند که از استرس طولانی مدت و محروم شدن از کار حاصل می‌شود، بنابراین فرسودگی شغلی نوع دیگری از فشار شغلی و یک پاسخ روانی به استرس شغلی است

**آزار جنسی - قصد جابجایی:** نتایج مطالعه سالواجیو، هوپر و پکل ( Salvaggio, Hopper, & Packell, 2010) در عکس‌العمل کارکنان نسبت به آزار جنسی در محیط کار نشان می‌دهد آزار جنسی در محیط کار، رابطه‌ی مثبتی با قصد جابجایی دارد. در پژوهشی انتکول و کوب-کلارک (Antecol & Cobb-Clark, 2006) نشان دادند که تجربه‌ی یک رفتار اذیت و آزار جنسی با کاهش رضایت شغلی مرتبط بوده و قصد ترک (جابجایی) را افزایش می‌دهد. لی و ژئو (Li & Zhou, 2013) در پژوهش خود نشان دادند که آزار شفاهی مشتری، به نحوی با اهمیتی بر قصد جابجایی کارکنان اثرگذار است و این دو رابطه‌ی مثبتی با هم دارند. فرسودگی عاطفی کارمندان نیز نقش میانجی‌گر در رابطه‌ی بین آزار شفاهی مشتری و قصد جابجایی کارکنان ایفا می‌کند. با توجه پیشینه‌های فوق می‌توان ۴ فرضیه (۱، ۲، ۳، ۴) را توسعه داد که تأثیر آزار جنسی بر استرس، غیبت شغلی، فرسودگی شغلی و قصد جابجایی را بررسی می‌کند.

**استرس شغلی - فرسودگی شغلی:** ریوز ریزک و گارسیا-ایسکیردو ( Rios-Risquez & Garcia-Isquierdo, 2016) در پژوهش استرس و فرسودگی شغلی در میان پرستاران در بخش اورژانس نشان دادند که رابطه‌ی مثبتی بین استرس درک شده و فرسودگی شغلی وجود دارد. مدت زمان حضور بیمار در بخش اورژانس، رابطه‌ی منفی با استرس درک شده‌ی پرستاران و فرسودگی شغلی دارد. ونگ و همکاران (Wang et al., 2015) در پژوهشی، تأثیر فشار شغلی مدیریت بر فرسودگی شغلی، تعهد و قصد جابجایی را نشان دادند که فشار شغلی مدیران، رابطه‌ی مثبتی با فرسودگی دارد و هر دو سبب تعهد سازمانی کمتر و قصد جابجایی بیشتر می‌شوند؛ به علاوه، رابطه‌ی مستقیم مثبتی نیز بین فشار شغلی و قصد جابجایی وجود دارد. طبق پژوهشی که بین‌لی، گیبسون هیلمن و نیر (Yeon Lee, Gibson Heilman, & Near, 2012) انجام دادند، استرس شغلی طولانی مدت می‌تواند دلیل فرسودگی شغلی باشد و اثر منفی خود را بر سازمان در قالب غیبت، افزایش هزینه و کاهش بهره‌وری نشان دهد. نتایج مطالعه تباچ، پستریک، بیتنسی و ماستن (Tabaj, Pastirk, Bitenc, & Masten, 2015) در رابطه‌ی استرس شغلی و فرسودگی شغلی در میان کارکنان حرفه‌ای نشان می‌دهد که به طور متوسط، کارکنان حرفه‌ای مانند پرستاران، از تجربه‌ی استرس بالاتری از سطح متوسط برخوردارند. این تخمین نشان می‌دهد جمعیت کارکنان

حرفه‌ای به شدت از استرس رنج می‌برد و همین به عنوان یکی از عوامل برای فرسودگی شغلی محسوب می‌شود. در نتایج مطالعه‌ی زارع، سپهری و روستایی (Sepehry, & Roostae, 2016) (Zare, 2016) مشخص شد استرس شغلی در ایجاد فرسودگی شغلی تأثیری مثبت و معنادار داشته است. **استرس شغلی - غیبت:** نتایج مطالعه‌ی ابراهیمی، خیرآبادی، علیخاصی، سموعی، نصیری و مصلحی (Ebrahimi, Kheirabadi, Alikhasi, Samoei, Nasiri, & Moslehi, 2016) نشان دادند که میزان غیبت از کار با میزان استرس، ویژگی‌های شخصیتی روان‌آزرده‌خویی، سن، سابقه کار، تعداد فرزندان و نوع استخدام، رابطه‌ی مستقیم و معنی‌داری دارد. مظفری و مقدم (Mozafari & Moghadam, 2016) در پژوهش، تأثیر استرس شغلی بر رضایت شغلی را نشان دادند که استرس تأثیر منفی بر رضایت شغلی دارد و افزایش در آن می‌تواند رضایت شغلی را کاهش دهد و تأخیر و غیبت را در پی داشته باشد و حتی باعث رها کردن شغل و ترک خدمت شود. چن، لین، وانگ و هاو (Chen, Lin, Wang, & Hou, 2009) در پژوهشی، نشان دادند که ۷/۴ درصد پرستاران در هر هفته به علت فرسودگی یا ناتوانی ناشی از استرس، غیبت می‌کنند که ۸۰ درصد بیشتر از سایر گروه‌های شغلی است. نتایج مطالعه‌ی زارع و همکاران (Zare & et al, 2016) نشان دادند که جو مسموم سازمانی، به صورت غیرمستقیم و با در نظر گرفتن نقش میانجی‌گر استرس و فرسودگی شغلی باعث تمایل به ترک شغل می‌شود.

**استرس شغلی - قصد جابجایی:** مصدق‌راد (Mosadeghrad, 2013) در پژوهش استرس شغلی و قصد جابجایی (پیامدهای مدیریت پرستاری) نشان داد که یک سوم از پرستاران بیمارستان، از استرس شغلی بالایی برخوردارند و این باعث شده تا آن‌ها به دنبال شغل دیگر و ترک سازمان باشند. تزینر، رابنیو، رادومسکی و بلکین (Tziner, Rabenu, Radomski, & Belkin, 2015) در پژوهشی، استرس شغلی و تمایل به جابجایی در میان پزشکان بیمارستان با نقش میانجی‌گر فرسودگی شغلی و رضایت شغلی نشان دادند که استرس شغلی، اثر مهمی هم بر فرد و هم بر سازمان دارد. در این مطالعه، نقش میانجی‌گر فرسودگی شغلی بین استرس شغلی و جابجایی و همچنین نقش میانجی‌گر رضایت شغلی را بین استرس و قصد جابجایی نشان داده شد. آیکان (Aykan, 2014) در پژوهشی نشان داد که ناراضی‌تی از کار و استرس شغلی طولانی مدت سبب تصمیم کارمند برای جابجایی (دایم یا موقت) می‌شود و این عامل نیز بر کارایی و اثربخشی سازمان اثرگذار است و نتایج منفی برای سازمان در پی خواهد داشت.

با توجه پیشینه‌های فوق، می‌توان ۳ فرضیه (۴، ۵ و ۶) را نیز توسعه داد که تأثیر استرس شغلی بر غیبت شغلی، فرسودگی شغلی و قصد جابجایی را بررسی می‌کند.

**فرسودگی شغلی - قصد جابجایی:** مطالعه‌ی گولان (Gulcan, 2015) نشان داد پرستارانی که تحت فشار زمان و حجم کاری بیش از حد باشند، فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند و این موضوع

سبب شده تا که شغل خود را ترک کنند. از سوی دیگر، اگر آن‌ها مورد حمایت اجتماعی از سوی همکاران یا سرپرستان خود قرار گیرند، ممکن است اثرات منفی فرسودگی در آنان تا حدودی کاهش یابد. لابراج، مکینرو-پتیته، گلوی، تزاراس، آرچی و مالدیا (Labrague, McEnroe-Petite, ) (Gloe, Tsaras, Artech, & Maldia, 2017) در پژوهش سیاست‌های سازمانی برای استرس پرستاران، بر میزان فرسودگی شغلی، قصد جابجایی و رضایت شغلی نشان دادند که سیاست‌های سازمانی برای پرستاران شاغل در هر دو بیمارستان خصوصی و دولتی در سطح متوسطی قرار دارد. همبستگی مثبت بین سیاست سازمانی ادراک شده و استرس شغلی، قصد جابجایی و فرسودگی شغلی مشخص شد. رابطه‌ی قوی بین ادراکات سیاست سازمانی و چهار نتیجه شغلی (استرس و فرسودگی شغلی، قصد جابجایی و رضایت شغلی) یافت شد. تاناکودی، بارتام و کازیمیر (Thanacoody, Bartram, & Casimir, 2009) در پژوهش اثرات فرسودگی شغلی و حمایت اجتماعی سرپرست بر رابطه‌ی بین تعارض کار- خانواده و تمایل به جابجایی به این نتیجه رسیدند که فرسودگی شغلی تمایل به جابجایی کارکنان در سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد و زمانی که حمایت اجتماعی سرپرست وجود نداشته باشد، این تأثیرگذاری بیشتر خواهد بود.

**فرسودگی شغلی - غیبت:** اولیوارس-فونز، گیل-مونت، منا، جولوز-ویلک و فیگوریدو-فراز (Olivares-Faundez, Gil-Monte, Mena, Jelvez-Wilke, & Figueiredo-Ferraz, 2014) در پژوهش رابطه‌ی بین فرسودگی شغلی و ابهام نقش، تعارض نقش و غیبت کارکنان در میان کارکنان بهداشتی به این نتیجه رسیدند که فشار طولانی مدت فرسودگی شغلی می‌تواند باعث غیبت کارکنان شود. همچنین به عقیده‌ی شافللی، مسلش و مرک (Schaufli, Maslach, & Marek, ) (1994) فرسودگی شغلی می‌تواند سبب افت کیفیت ارائه‌ی خدمات و در نتیجه عاملی برای دست کشیدن از شغل، غیبت یا روحیه‌ی پائین باشد و با اختلالاتی مانند بی‌خوابی، خستگی بدنی، روی آوردن به الکل، مواد مخدر و مشکلات خانوادگی و زناشویی در ارتباط است.

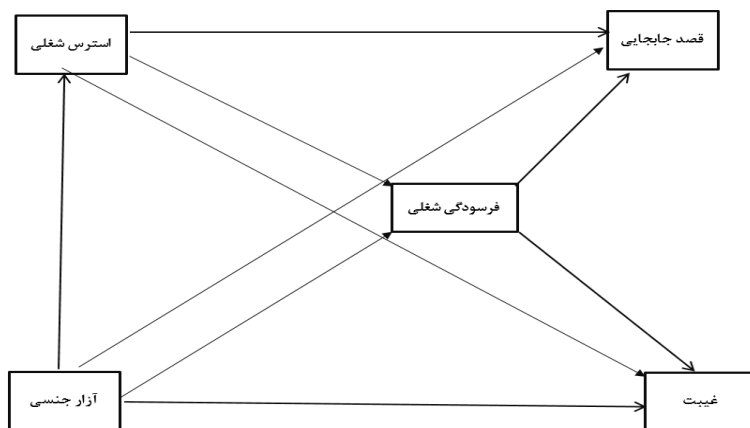
با توجه پیشینه‌های فوق می‌توان دو فرضیه‌ی (۸ و ۹) را نیز توسعه داد که فرسودگی شغلی بر قصد جابجایی و غیبت را بررسی می‌کند.

بدین ترتیب با توجه به مطالعات گذشته، ادبیات نظری و پیشینه‌ی تحقیق می‌توان به فرضیه‌های زیر اشاره نمود و در ادامه مدل پژوهشی را پیشنهاد کرد:

- ۱- فرضیه‌ی اول: آزار جنسی تأثیر معنادار و مثبتی بر استرس کارکنان دارد.
- ۲- فرضیه‌ی دوم: آزار جنسی تأثیر معنادار و مثبتی بر غیبت شغلی دارد.
- ۳- فرضیه‌ی سوم: آزار جنسی تأثیر معنادار و مثبتی بر فرسودگی شغلی دارد.



۴- فرضیه‌ی چهارم: آزار جنسی تأثیر معنادار و مثبتی بر قصد جابجایی دارد.  
 ۵- فرضیه‌ی پنجم: استرس شغلی تأثیر معنادار و مثبتی بر فرسودگی شغلی دارد.  
 ۶- فرضیه‌ی ششم: استرس شغلی تأثیر معنادار و مثبتی بر غیبت دارد.  
 ۷- فرضیه‌ی هفتم: استرس شغلی تأثیر معنادار و مثبتی بر قصد جابجایی کارکنان دارد.  
 ۸- فرضیه‌ی هشتم: فرسودگی شغلی تأثیر معنادار و مثبتی بر قصد جابجایی کارکنان دارد.  
 ۹- فرضیه‌ی نهم: فرسودگی شغلی تأثیر معنادار و مثبتی بر غیبت کارکنان دارد.  
 بر اساس ۹ فرضیه‌ای که توسعه داده شد و با توجه به چارچوب برگرفته از محمد و هسس (Mohammed & Hashish, 2014) مدل مفهومی پژوهش حاضر به صورت شکل ۱ پیشنهاد می‌شود.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش حاضر

بر اساس مدل فوق و روابط مستقیم میان متغیرها، می‌توان در ۴ فرضیه‌ی ذیل روابط غیرمستقیم میان متغیرها را نیز بررسی نمود.

۱۰- فرضیه‌ی دهم: آزار جنسی با واسطه‌ی فرسودگی شغلی تأثیر معناداری بر غیبت کارکنان دارد.

۱۱- فرضیه‌ی یازدهم: آزار جنسی با واسطه‌ی فرسودگی شغلی تأثیر معناداری بر قصد جابجایی کارکنان دارد.

۱۲- فرضیه‌ی دوازدهم: استرس شغلی با واسطه‌ی فرسودگی شغلی تأثیر معناداری بر قصد جابجایی دارد.

۱۳- فرضیه‌ی سیزدهم: استرس شغلی با واسطه‌ی فرسودگی شغلی تأثیر معناداری بر غیبت دارد.  
 فرضیه‌های فوق، نقش میانجی یا واسطه‌ای متغیر فرسودگی را بیان می‌کنند. در فرضیه‌ی ده و یازدهم متغیر فرسودگی نقش میانجی بین رابطه‌ی آزار جنسی با دو متغیر غیبت و جابجایی دارد

و در فرضیه‌های دوازده و سیزده، متغیر فرسودگی نقش میانجی میان رابطه‌ی استرس با دو متغیر غیبت و جابجایی ایفا می‌کند.

### روش و ابزار پژوهش

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کارکنان زن شاغل در بخش‌های بهداشتی و درمانی (پرستاران، بهیاران و ...) استان خوزستان است. برای تعیین نمونه، ابتدا استان به سه ناحیه‌ی شمال، مرکز و جنوب تقسیم‌بندی گردید و از نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده شد. با توجه به نامحدود بودن جامعه آماری پژوهش حاضر، از رابطه‌ی زیر برای تعیین حجم نمونه استفاده شده است که حجم نمونه با توجه به فرمول زیر ۲۷۰ نفر شد.

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

برای اطمینان خاطر بیش از ۴۰۰ پرسش‌نامه میان یک بیمارستان در شمال، دو بیمارستان در مرکز و یک بیمارستان در جنوب توزیع گردید که ۲۷۳ مورد قابل بررسی بودند؛ در این صورت نرخ بازگشت ۶۸/۲ درصد حاصل شد.

در پژوهش حاضر از اطلاعات و داده‌های دست دوم جهت گردآوری مبانی نظری و پیشینه‌ی تحقیق با روش کتابخانه‌ای و از داده‌های دست اول با روش میدانی استفاده شده است. در بخش میدانی جهت گردآوری داده‌ها و اندازه‌گیری متغیرها، از پرسش‌نامه بهره‌گیری شد. به منظور محاسبه‌ی پایایی ابزار سنجش از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. پرسش‌نامه از ۴۱ گویه تشکیل شده که گویه‌های ۱ تا ۱۲ پرسش‌نامه مربوط به متغیر آزار جنسی، گویه‌های ۱۳ تا ۲۲ پرسش‌نامه مربوط به سنجش متغیر استرس شغلی، گویه‌های ۲۳ تا ۲۹ پرسش‌نامه مربوط به متغیر غیبت، گویه‌های ۳۰ تا ۳۵ پرسش‌نامه مربوط به متغیر قصد جابجایی و گویه‌های ۳۶ تا ۴۱ پرسش‌نامه مربوط به متغیر فرسودگی شغلی است که ضریب آلفای کرونباخ برای آن‌ها به ترتیب ۰/۸۷، ۰/۷۱، ۰/۷۰، ۰/۸۵ و ۰/۸۰ به دست آمد که همگی براساس طیف لیکرت سنجیده شدند. مقیاس پاسخگویی این پرسش‌نامه‌ی پنج درجه‌ای عبارت است از کاملاً موافقم=۵، موافقم=۴، نه موافقم و نه مخالفم=۳، مخالفم=۲، کاملاً مخالفم=۱. در پژوهش حاضر به منظور بررسی روایی سازه‌های پرسش‌نامه از نظر اساتید استفاده شد که مورد ارزیابی و تأیید قرار گرفت. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها، از ضریب همبستگی دو متغیری پیرسون و مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد و نرم‌افزارهای SPSS و AMOS مورد بهره‌گیری واقع شد.

## یافته‌های پژوهش

### نتایج توصیفی

اطلاعات جمعیت‌شناختی در نمونه آماری در جدول ۱ آورده شده است.

جدول ۱- اطلاعات توصیفی پاسخ‌دهندگان

وضعیت تأهل	توزیع سنی	تحصیلات	سابقه شغلی	کد بیمارستان
اطلاعات توصیفی	بیشتر از ۴۵ سال	فوق لیسانس و بالاتر	۵ سال و کمتر از آن	(جنوب)
متاهل	۳۵-۴۵ سال	لیسانس	۶-۱۰ سال	(مرکز)
مجرد	زیر ۲۵	دیپلم و کمتر از آن	۱۱-۲۰ سال	(شمال)
درصد فراوانی	۲۱/۴	۱۲/۵	۱۹/۸	۱۴/۸
۶۰/۴	۷۳	۴۰/۳	۷۷	۲۰/۹
۲۲/۱	۵۶/۵	۲۰/۱	۱۹/۸	۳۴/۱
۳۹/۶	۲۱/۴	۶۰/۱	۱۹/۸	۱۴/۸
۲۲/۱	۵۶/۵	۱۲/۵	۱۹/۸	۱۴/۸

### نتایج استنباطی

بررسی نتایج میانگین، انحراف معیار، ضرایب همبستگی بین متغیرهای آزار جنسی و استرس شغلی، فرسودگی شغلی، قصد جابجایی و غیبت، به ترتیب در جدول ۲ آورده شده است.

جدول ۲- نتایج میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرها در پژوهش حاضر

متغیر	میانگین	انحراف معیار	ضرایب همبستگی متغیرها			
			استرس	آزار جنسی	فرسودگی شغلی	غیبت جابجایی
استرس	۴/۰۱۴۷	۰/۵۴۶۴۵	-	۰/۳۸۵	۰/۵۸۶	۰/۲۷۷
آزار جنسی	۴/۸۵۴۱	۰/۸۳۱۷۲	۰/۳۸۵	-	۰/۳۹۱	۰/۳۰۹
فرسودگی شغلی	۴/۱۳۴۳	۰/۹۱۶۱۵	۰/۵۸۶	۰/۳۹۱	-	۰/۲۸۹
غیبت	۴/۷۴۰۵	۰/۶۴۹۲۹	۰/۲۷۷	۰/۳۰۹	۰/۲۸۹	-
قصد جابجایی	۴/۲۵۲۷	۰/۹۶۱۹۱	۰/۴۹۴	۰/۳۶۶	۰/۶۰۰	۰/۲۸۰

نتایج به دست آمده از جدول ۲، ضریب همبستگی بین متغیرها را در سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ را نشان می‌دهد بر این اساس همبستگی معنی‌داری بین متغیرهای پژوهش وجود دارد.

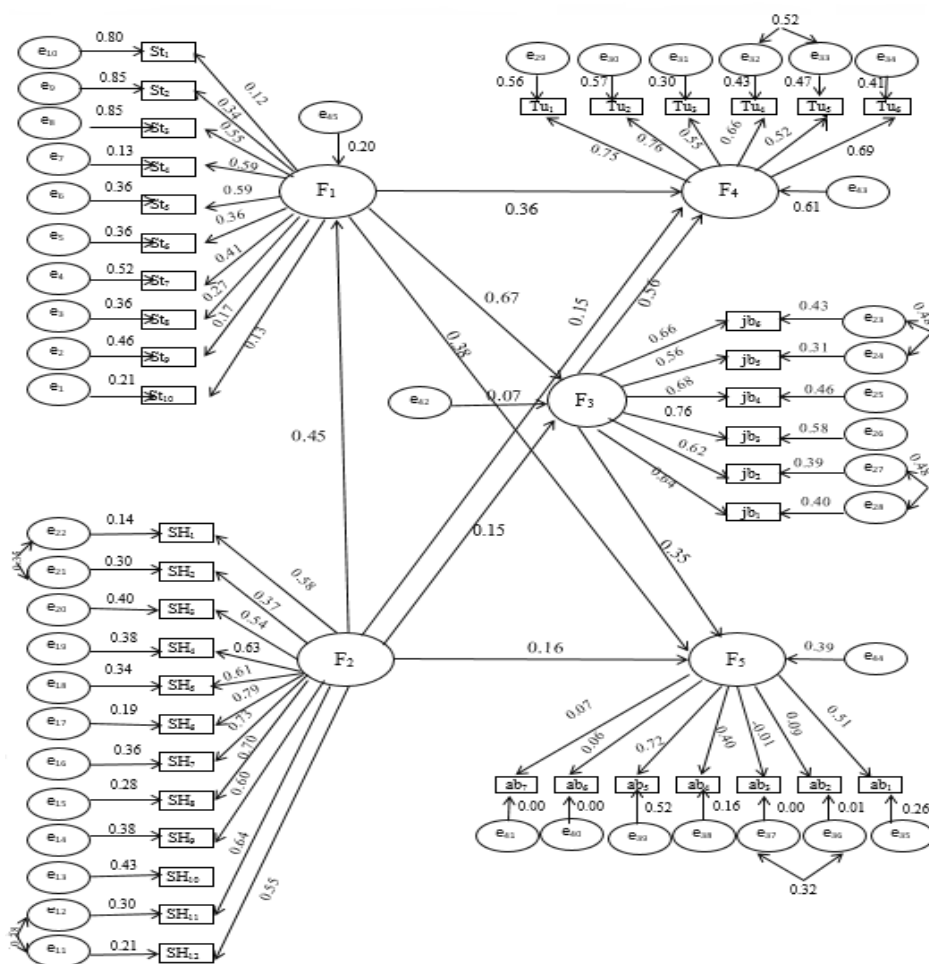
### آزمون فرضیه‌ها و مدل

با توجه به این که میان متغیرهای پژوهش همبستگی معنی‌دار وجود دارد، جهت بررسی تأثیر متغیرها و آزمون فرضیه‌ها می‌توان از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری بهره‌گیری نمود. بدین منظور متغیرهای تحقیق در قالب مدل‌های اندازه‌گیری (شامل متغیرهای استرس، آزار جنسی، فرسودگی شغلی، غیبت و قصد جابجایی) در مدل تدوین می‌شوند. با نگاهی به نتایج جدول ۳ می‌توان ملاحظه نمود که مدل برآورد شده، از برازش مطلوبی برخوردار است.

جدول ۳- نتایج شاخص‌های برازش مدل

وضعیت	مقادیر (مناسب، محاسبه شده نامناسب)	برازش قابل قبول	اختصار	نام شاخص	گروه‌بندی شاخص‌ها
مناسب	۱/۹۷۰	کمتر از ۳	CMIN	کای مربع بهنجار شده	شاخص‌های برازش مقتصد
مناسب	۰/۰۶۱	کمتر از ۰/۱	RMSEA	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	
مناسب	۰/۷۸۵	بین ۰/۷ تا ۰/۹ و بالاتر از ۰/۹	GFI	شاخص نیکویی برازش	شاخص‌های برازش مطلق
مناسب	۰/۸۲۷	بین ۰/۷ تا ۰/۹	RMR	ریشه میانگین مربعات باقی مانده	
مناسب	۰/۷۶۶	بین ۰/۷ تا ۰/۹	NFI	شاخص برازش هنجار شده	شاخص‌های برازش تطبیقی
مناسب	۰/۷۴۱	بین ۰/۷ تا ۰/۹	RFI	شاخص برازش نسبی	
مناسب	۰/۷۹۶	بین ۰/۷ تا ۰/۹	CFI	شاخص برازش تطبیقی	

معادلات ساختاری در حالت استاندارد در شکل ۲ نشان داده شده است. در این مدل،  $f_1$  = استرس شغلی،  $f_2$  = آزار جنسی،  $f_3$  = فرسودگی شغلی،  $f_4$  = قصد جابجایی و  $f_5$  = غیبت را نمایش می‌دهد.



شکل ۲- مدل اصلاح شده در حالت استاندارد

به منظور بررسی فرضیه‌های پژوهش وزن‌های رگرسیونی استاندارد، خطای معیار، نسبت بحرانی و سطح معنی‌داری مورد بررسی قرار گرفت و با توجه به این‌که رد یا تأیید فرضیه‌ها بستگی به سطح معنی‌داری و مقدار CR دارد و این مقدار می‌بایست بیشتر از ۱/۹۶ یا کمتر از ۱-۱/۹۶ باشد و مقادیر بین این دو مقدار حاکی از عدم وجود تفاوت معنادار مقدار محاسبه شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح اطمینان ۹۵ درصد است. می‌توان گفت همه‌ی فرضیه‌ها تأیید شدند. نتایج مربوط به فرضیه‌های تحقیق در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴ - نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق

فرضیه‌ها	وزن رگرسیونی	خطای معیار	نسبت بحرانی (C.R)	سطح معنی‌داری	تأیید/رد
فرضیه اول	۰/۴۵	۰/۰۸۶	۴/۱۶۷	۰/۰۰۰	تأیید
فرضیه دوم	۰/۱۵	۰/۱۰۴	۱/۹۶۸	۰/۰۴۹	تأیید
فرضیه سوم	۰/۱۶	۰/۱۱۰	۲/۰۸۱	۰/۰۳۴	تأیید
فرضیه چهارم	۰/۱۵	۰/۱۰۵	۱/۹۸۶	۰/۰۴۹	تأیید
فرضیه پنجم	۰/۵۶	۰/۱۴۰	۴/۳۷۴	۰/۰۰۰	تأیید
فرضیه ششم	۰/۳۵	۰/۱۰۴	۲/۲۶۹	۰/۰۲۳	تأیید
فرضیه هفتم	۰/۶۷	۰/۲۱۸	۵/۳۶۷	۰/۰۰۰	تأیید
فرضیه هشتم	۰/۳۸	۰/۲۰۶	۲/۱۷۶	۰/۰۳۰	تأیید
فرضیه نهم	۰/۳۶	۰/۱۹۲	۲/۰۳۰	۰/۰۳۴	تأیید

با توجه به نتایج جدول ۴ برای تمامی فرضیه‌ها نسبت بحرانی بیش از مقدار ۱/۹۶ و سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ به دست آمد بنابراین در سطح اطمینان ۹۵ درصد رابطه‌ی بین متغیرها معنادار بوده و تأیید شدند.

### بررسی فرضیه‌ها با روابط غیرمستقیم

نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های مربوط به نقش واسطه‌ای متغیر در جدول ۵ ارائه شده است. جهت بررسی نقش متغیر میانجی، از روش بوت استرپ<sup>۱</sup> استفاده شد. در این روش برای اندازه‌گیری اثر غیر مستقیم متغیر مستقل از طریق متغیر واسطه بر متغیر وابسته، دست کم هزار مرتبه بخشی از نمونه به صورت تصادفی (باجایگزین سازی) انتخاب و اثر غیر مستقیم محاسبه می‌شود. انحراف استاندارد اندازه‌های غیرمستقیم N نمونه به عنوان خطای معیار توزیع نمونه‌گیری جهت ساختن فاصله اطمینان به کار گرفته می‌شود. فرضیه‌ی صفر دال بر فقدان اثر غیرمستقیم با این منطق که آیا حد بالا و پایین اندازه‌ی اثر غیرمستقیم صفر را در بر می‌گیرد یا خیر آزموده می‌شود. به عبارت دیگر، اگر حدود

<sup>1</sup>- bootstrap

بالا و پایین اثر غیر مستقیم صفر را شامل نشود، فرضیه‌ی پژوهشگر دال بر تأثیر متغیر مستقل از طریق متغیر واسطه بر متغیر وابسته (تأثیر X از طریق Z بر متغیر Y) تأیید می‌شود (Beshlideh, 2012).

جدول ۵- نتایج بوت‌استرپ برای مسیرهای غیرمستقیم

فرضیه‌ها	جهت رابطه	ضریب غیرمستقیم	سطح معنی‌داری	حد بالا	حد پایین	تأیید/رد
فرضیه دهم	آزار جنسی بر غیبت با نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی	۰/۲۵۰	۰/۰۰۷	۰/۴۱۸	۰/۱۴۱	تأیید
فرضیه یازدهم	آزار جنسی بر قصد جابجایی با نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی	۰/۳۳۵	۰/۰۰۱	۰/۴۰۹	۰/۲۱۳	تأیید
فرضیه دوازدهم	استرس شغلی بر غیبت با نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی	۰/۲۳۷	۰/۰۴۷	۰/۴۸۳	۰/۰۲۴	تأیید
فرضیه سیزدهم	استرس شغلی بر قصد جابجایی با نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی	۰/۳۷۳	۰/۰۰۲	۰/۵۸۹	۰/۲۱۷	تأیید

با توجه به نتایج به دست آمده در جدول ۵، مقدار سطح معنی‌داری از ۰/۰۵ کمتر بوده و حدود بالا و پایین صفر را در بر نمی‌گیرند، بنابراین تمامی فرضیه‌های ۱۰، ۱۱، ۱۲ و ۱۳ تأیید شدند.

## بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم آزار جنسی و استرس شغلی بر بروز رفتارهای غیرکارکردی غیبت و جابجایی صورت گرفت، در این راستا مدلی همراه با سیزده فرضیه مطرح و آزمون گردید.

فرضیه‌ی یک که اثر آزار جنسی بر استرس شغلی را مورد آزمون قرار داد، با ضریب مسیر ۰/۴۵ و سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ مورد تأیید قرار گرفت. این ضریب بیان می‌کند که یک واحد افزایش در انحراف معیار استاندارد آزار جنسی باعث افزایش ۴۵ درصد انحراف معیار استاندارد استرس شغلی می‌شود. این نتیجه با مطالعات هوتاگالونگ و ایشاک (Hutagalung & Ishak, 2012) که نشان دادند آزار جنسی بر رضایت شغلی و استرس شغلی مؤثر بوده و سبب شده تا آزار جنسی به صورت منفی بر سلامت روانی (افسردگی، اضطراب و خشونت) تأثیرگذار باشد و همچنین با نتایج مطالعه‌ی هال و همکاران (Houle et al., 2011) که آزار و اذیت را یک عامل استرس‌زا دانسته‌اند، همخوانی دارد.

فرضیه‌ی دوم که اثر آزار جنسی بر غیبت را مورد آزمون قرار داد، با ضریب مسیر  $0/16$  و سطح معنی‌داری  $0/034$  مورد تأیید قرار گرفت. این نتیجه با مطالعه مرکین و شاه (Merkin & Shah, 2014) که نشان دادند کارکنانی که از نظر جنسی مورد آزار و اذیت قرار می‌گیرند، کاهش رضایت شغلی و نرخ غیبت بیشتر را به دنبال دارند و همچنین با نتایج جروایس (Gervais, 2013) که نشان داد آزار و اذیت جنسی سبب غیبت بیشتر می‌شود، همخوانی دارد.

فرضیه‌ی سوم که اثر آزار جنسی بر فرسودگی شغلی را مورد آزمون قرار داد، با ضریب مسیر  $0/15$  و سطح معنی‌داری  $0/049$  مورد تأیید قرار گرفت این نتیجه با مطالعه‌ی دیری و همکاران (Deery et al., 2011) که تجزیه و تحلیل تأثیر آزار و اذیت بر فرسودگی شغلی در میان نمونه بزرگی از پرستاران مورد بررسی قرار داده‌اند، همخوانی دارد.

فرضیه‌ی چهارم که اثر آزار جنسی بر قصد جابجایی را مورد آزمون قرار داد، با ضریب مسیر  $0/15$  و سطح معنی‌داری  $0/049$  مورد تأیید قرار گرفت. این نتیجه با مطالعه سالواجیو و همکاران (Salvaggio et al., 2010) که نشان دادند آزار جنسی در محیط کار رابطه‌ی مثبتی با قصد جابجایی دارد و نیز در مطالعه‌ی انتکول و کوب-کلارک (Antecol & Cobb-Clark, 2006) نشان داده شد که تجربه‌ی یک آزار جنسی، قصد جابجایی را افزایش می‌دهد و همچنین با مطالعه‌ی لی و ژئو (Li & Zhou, 2013) که نشان دادند که آزار شفاهی مشتری بر قصد جابجایی کارکنان اثرگذار است، همخوانی دارد.

فرضیه‌ی پنجم که اثر استرس بر فرسودگی شغلی را مورد آزمون قرار داد، با ضریب مسیر  $0/67$  و سطح معنی‌داری  $0/000$  مورد تأیید قرار گرفت. این نتیجه با مطالعه‌ی ریوز ریزک و گارسیا-ایسکیردو (Rios-Risquez & Garcia-Isquierdo, 2016) که نشان دادند در میان پرستاران رابطه‌ی مثبتی بین استرس و فرسودگی شغلی وجود دارد و طبق پژوهشی که یین‌لی و همکاران (Yeon Lee et al., 2012) انجام دادند، استرس شغلی طولانی مدت می‌تواند دلیل فرسودگی شغلی باشد و اثر منفی خود را بر سازمان نشان دهد و همچنین ونگ و همکاران (Wang et al., 2015) تأثیر فشار شغلی مدیریت بر فرسودگی شغلی را نشان دادند. به علاوه تباچ و همکاران (Tabaj et al., 2015) در رابطه‌ی استرس شغلی و فرسودگی شغلی در میان کارکنان نشان دادند که کارکنان حرفه‌ای به شدت از استرس رنج می‌برد و همین به‌عنوان یکی از عوامل برای فرسودگی شغلی محسوب می‌شود، همخوانی دارد.

فرضیه‌ی ششم که اثر استرس بر غیبت را مورد آزمون قرار داد، با ضریب مسیر  $0/38$  و سطح معنی‌داری  $0/030$  مورد تأیید قرار گرفت؛ این نتیجه با مطالعه‌ی ابراهیمی و همکاران (Ebrahimi et al., )



2016) که نشان دادند که میزان غیبت از کار با میزان استرس، رابطه‌ی مستقیم و معنی‌داری دارد و با نتایج مظفری و مقدم (Mozafari, & Moghadam, 2016) که نتایج نشان دادند استرس رضایت شغلی را کاهش و تأخیر و غیبت را در پی دارد و همچنین با نتایج چن و همکاران (Chen et al., 2009) که نشان دادند پرستاران در هر هفته به علت فرسودگی یا ناتوانی ناشی از استرس غیبت می‌کنند، همخوانی دارد.

فرضیه‌ی هفتم که اثر استرس بر قصد جابجایی را مورد آزمون قرار داد، با ضریب مسیر ۰/۳۶ و سطح معنی‌داری ۰/۰۳۴ مورد تأیید قرار گرفت. این نتیجه با مطالعه‌ی مصدقراد (Mosadeghrad, 2013) که نشان داد که یک سوم از پرستاران بیمارستان، از استرس شغلی بالایی برخوردارند و این باعث شده تا آن‌ها به دنبال شغل دیگر و ترک سازمان باشند و همچنین با نتایج آیکان (Aykan, 2014) که نشان داد نارضایتی از کار و استرس شغلی طولانی مدت سبب تصمیم کارمند برای جابجایی می‌شود و نیز با نتایج تزینر و همکاران (Tziner et al., 2015)، همخوانی دارد.

فرضیه‌ی هشتم که اثر فرسودگی شغلی بر قصد جابجایی را مورد آزمون قرار داد، با ضریب مسیر ۰/۵۶ و سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ مورد تأیید قرار گرفت. این نتیجه با مطالعه‌ی گولان (Gulcan, 2015) که نشان می‌دهد پرستارانی که تحت فشار زمان و حجم کاری بیش از حد باشند، فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند و این موضوع سبب شده تا که شغل خود را ترک کنند و نیز تاناکودی و همکاران (Thanacoody et al., 2009) به این نتیجه رسیدند که فرسودگی شغلی تمایل به جابجایی کارکنان در سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، همخوانی دارد.

فرضیه‌ی نهم که اثر فرسودگی شغلی بر غیبت را مورد آزمون قرار داد، با ضریب مسیر ۰/۳۵ و سطح معنی‌داری ۰/۰۲۳ مورد تأیید قرار گرفت. این نتیجه با مطالعه اولیوارس-فونز و همکاران (Olivares-Faundez et al., 2014) که نشان دادند فشار طولانی مدت فرسودگی شغلی می‌تواند باعث غیبت کارکنان می‌شود همچنین به عقیده شافلی و همکاران (Schaufli et al., 1994) فرسودگی شغلی می‌تواند عاملی برای غیبت باشد، همخوانی دارد.

فرضیه دهم که اثر آزار جنسی بر غیبت را با نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی مورد آزمون قرار داد، با ضریب مسیر ۰/۲۵۰ و سطح معنی‌داری ۰/۰۰۷ مورد تأیید قرار گرفت. این نتیجه با مطالعه‌ی هوتاگالونگ و ایشاک (Hutagalung & Ishak, 2012) که نشان دادند آزار جنسی تأثیر منفی بر سلامت روانی و فیزیکی قربانی دارد و سبب کاهش عملکرد، فشار شغلی، تمایل به ترک شغل، جابجایی، فرسودگی شغلی و استرس می‌شود و با نتایج مرکین و شاه (Merkin & Shah, 2014)، همخوانی دارد.

فرضیه‌ی یازدهم که اثر آزار جنسی بر قصد جابجایی با نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی مورد آزمون قرار داد، با ضریب مسیر ۰/۳۳۵ و سطح معنی‌داری ۰/۰۰۱ مورد تأیید قرار گرفت. این

نتیجه با مطالعه‌ی دیری و همکاران (Deery et al., 2011) که تأثیر آزار و اذیت بر فرسودگی شغلی و قصد جابجایی نشان دادند و با نتایج لی و ژئو (Li & Zhou, 2013)، همخوانی دارد. فرضیه‌ی دوازدهم که اثر استرس شغلی بر قصد جابجایی با نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی را مورد آزمون قرار داد، با ضریب مسیر  $0/373$  و سطح معنی‌داری  $0/002$  مورد تأیید قرار گرفت. این نتیجه با مطالعه لابراج و همکاران (Labrague et al., 2017) که نشان دادند همبستگی مثبت بین استرس شغلی، قصد جابجایی و فرسودگی شغلی وجود دارد و با نتایج پقسیان و همکاران (Poghosyan et al., 2010) و تزینر و همکاران (Tziner et al., 2015)، همخوانی دارد.

فرضیه‌ی سیزدهم که اثر استرس شغلی بر غیبت با نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی را مورد آزمون قرار داد، با ضریب مسیر  $0/237$  و سطح معنی‌داری  $0/047$  مورد تأیید قرار گرفت. این نتیجه با مطالعه‌ی تزینر و همکاران (Tziner et al., 2015) که نشان دادند رابطه‌ی مثبتی بین استرس و فرسودگی شغلی و رضایت شغلی و قصد جابجایی وجود دارد و با نتایج ونگ و همکاران (Wang et al., 2015) و بین‌لی و همکاران (Yeon Lee et al., 2012)، همخوانی دارد.

نظر به فرضیه‌ی یک که تأثیر آزار جنسی بر استرس شغلی را مورد تأیید قرار داد و فرضیه‌های دو، سه، چهار، ده و یازده که اثرات مستقیم و غیرمستقیم این پدیده را بر بروز رفتارهای غیر کارکردی تأیید نمود، همچنین با توجه به یافته‌های جانبی پژوهش که نشان داد آزار جنسی به ویژه به شکل‌های غیر کلامی شیوع بالایی دارد و میان زنان متأهل و مجرد نیز تفاوت معنی‌دار نیست، به مدیران مراکز بهداشتی و درمانی توصیه می‌شود در زمینه آزار جنسی در محیط کار، توجه ویژه و سیاستگذاری ضرورت داشته و رویکردهای سنتی پاسخگوی نیازهای سازمان نیست، زیرا با توجه به زمینه‌های فرهنگی-اجتماعی در جامعه ایران عموماً پذیرش وقوع آزار جنسی در محیط کار بسیار ناگوار و نامطلوب تلقی می‌شود و در بسیاری موارد، شواهد حاکی از آن است که سازمان‌ها در تلاش برای «پاک کردن صورت مسأله» هستند به جای این که سعی کنند به طور فعال درگیر موضوع شوند. در این راستا پیشنهادهای ذیل قابل بیان هستند:

- بررسی دقیق و همه جانبه‌ی آزار جنسی در سازمان با بهره‌گیری از روش‌های علمی نوین و بی طرفانه به منظور مشخص نمودن ابعاد و انواع پدیده‌ی آزار جنسی در سازمان.
- تدوین خط مشی‌ها (سیاست‌ها) و رویه‌هایی جهت تبیین رویکرد راهبردی سازمان به صورت شفاف برای مدیران و کارکنان در زمینه‌ی آزار جنسی.
- ایجاد و استقرار سازوکارهایی برای حمایت و پشتیبانی از افراد قربانی و افشاگران به گونه‌ای که با حداقل آسیب بتوانند خود را مجدداً بازتوانی نموده و به سطح عملکردی مطلوب برسند.

- مطالعه و بهره‌گیری از تجارب موفق سازمان‌های پیشرو به ویژه در حیطه‌ی بهداشت و درمان، جهت شناخت و اعمال روش‌های مناسب در جلوگیری و مدیریت آزار جنسی در محیط کار. همچنین با توجه به فرضیه‌های پنج، شش، دوازده و سیزده که اثرات مستقیم و غیرمستقیم استرس شغلی بر بروز رفتارهای غیرکارکردی را مورد تأیید قرار داد پیشنهادهای زیر قابل بیان هستند:
- بررسی و مطالعه‌ی استرس شغلی کارکنان و شناسایی افراد مستعد استرس و آسیب دیده و تدوین ساز و کارهایی برای حمایت و در صورت لزوم درمان افراد.
- تقویت واحدهای تخصصی در زمینه‌ی مشاوره‌های شغلی برای کمک به افراد در مدیریت استرس شغلی.
- در نهایت با توجه به فرضیه‌های هشت و نه که اثر فرسودگی شغلی را بر رفتارهای غیرکارکردی تأیید نمودند، پیشنهادهای زیر بیان می‌شوند:
- توسعه‌ی سیاست‌های منابع انسانی سازمان در زمینه‌ی تقویت ظرفیت‌های عاطفی و هیجانی افراد مانند برگزاری دوره‌های آموزش مدیریت خشم، بهبود ارتباطات میان فردی و نظایر این موارد.
- بهره‌گیری از رویکردهای نوین مدیریت هیجانات در سازمان، مانند مدل رویدادهای عاطفی در برنامه‌ریزی‌های منابع انسانی سازمان.

## References

- Antecol, H., & Cobb-Clark, D. (2006). The sexual harassment of female active-duty personnel: Effect job satisfaction and intention to remain in the military. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 61 (1), 55-80.
- Aykan, E. (2014). Effects of perceived psychological contract breach on intention: Intermediary role of loneliness perception of employees. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 150 (15), 413-419.
- Babakus, E., Yavas, U., & Ashill, N. J. (2009). The role of customer orientation as a moderator of the job demand-burnout-performance relationship: A surface-level trait perspective. *Journal of Retailing*, 84 (4), 480-492.
- Beshlideh, K. (2012). Research methods and statistical analysis of research examples with SPSS and AMOS. Ahvaz: Shahid Chamran University of Ahvaz. (Persian)
- Boren, J. P. (2014). The relationships between co-rumination, social support, stress, and burnout among working adults. *Management Communication Quarterly*, 28 (1), 3-25.

- 
- Chen, C. K., Lin, C., Wang, S. H., & Hou, T. H. (2009). A study of job stress, stress coping strategies, and job satisfaction for nurses working in middle-level hospital operating rooms. *Journal of Nursing Research*, 17(3), 199-211.
  - Chiodo, D., Wolfe, D. A., Crooks, C., Hughes, R., Jaffe, P. (2009). Impact of sexual harassment victimization by peers on subsequent adolescent victimization and adjustment: A longitudinal study. *Journal of Adolescent Health*, 45 (3), 246-252.
  - Deery, S, Walsh, J., & Guest, D. (2011). Workplace aggression: the effects of harassment on job burnout and turnover intentions. *Work, Employment and Society*, 25(4), 742-759.
  - Ebrahimi, A., Kheirabadi, G., Alikhasi, Z., Samoei, R., Nasiri, H., & Moslehi, M. (2016). The Role of Psychological Factors in Absenteeism from Work among Personnel of Isfahan University of Medical Sciences, Iran. *Journal of Research in Behavioral Sciences*, 14(2), 180-188. (Persian)
  - Fitzgerald, L. F., Swan, S., & Magley, V. J. (1997). But was it really sexual harassment? legal, behavioral, and psychological definitions of the workplace of women. In W. O'Donohue (Ed.), *sexual harassment: Theory, research and therapy* (pp. 5-28). Allyn and Bacon.
  - Gervais, R. (2013). *Sexual harassment and victimisation: What happens in the workplace*. UK: Health & Safety Laboratory.
  - Golparvar, M., Vaseghi, Z., & Javadiyan, Z. (2010). Distributive and Procedural Justice as a Moderator of the Relationship of Stress, Overload, and Job Dangers to Women Nurses' Involvement and Commitment. *Quarterly Journal of Woman, Society*, 2 (8), 115-142. (Persian)
  - Gulcan, C. (2015). The relationship between burnout and turnover intention among nurses: The effect of psychological demands, decision authority, and social support on burnout and turnover intention. Eastern Mediterranean University, Gazimagusa, North Cyprus.
  - Holland, K. J, Rabelo, V. C., Gustafson, A. M., Seabrook, R. C., & Cortina, L. M. (2016). Sexual harassment against men: Examining the roles of feminist activism, sexuality, and organizational context. *Psychology of Men & Masculinity*, 17 (1), 17-29.
  - Houle, J. N., Staff, J., Motimer, J. T., Uggen, C., & Blackstone, A. (2011). The impact of sexual harassment on depressive symptoms during the early occupational career. *American Sociological Association*, 1 (2), 89-105.
  - Huang, L. Y., & Cao, L. (2008). Exploring sexual harassment in a police department in Taiwan. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 31 (2), 324-340.
  - Hutagalung, F., & Ishak, Z. (2012). Sexual harassment: a predictor to job satisfaction and work stress among women employees. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 65, 723-730.

- 
- Ida, H., Masako, M., Komoda, M., Yakura, N., Mano, T., Hamaguchi, T., Yamazaki Kato, K., & Yamauchi, K. (2009). Relationship between stress and performance in a Japanese nursing organization. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22 (6), 642-657.
  - Labrague, L. J., McEnroe-Petitte, D. M., Gloe, D., Tsaras, K., Arteche, D. L., & Maldia F. (2017). Organizational politics, nurses' stress, burnout levels, turnover intention and job satisfaction, *Intrernational Nursing Review*, 64(1), 109-116.
  - Li, X., & Zhou, E. (2013). Impact on the client verbal abuse intended to move. *Aggression and Violent Behavior*, 12 (7), 34-44.
  - Maslach, C., & Jackson, S. (1986). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2 (2), 99-113
  - McLaughlin, H., Uggen, C., & Blackstone, A. (2012). Sexual harassment, workplace authority, and the paradox of power. *American Sociological Review*, 77 (4), 625-647.
  - Merkin, R. S., & Shah, M. K. (2014). The impact of sexual harassment on job satisfaction, turnover intentions, and absenteeism: findings from Pakistan compared to the United States. *Springer Plus*, 3 (215), 1-13.
  - Mohammed, G. F., & Hashish, R. K. H. (2014). Sexual harassment against females and its impact on their function. *Egyptian Journal of Forensic Science*, 5 (3), 69-102.
  - Mosadeghrad, A. M. (2013). Occupational stress and turnover intention: Implications for nursing management. *International Journal of Health Policy and Management*, 1, 169-176.
  - Mozafari, M. M., & Moghadam, N. (2016). The Effect of Job Stress on Job Satisfaction. *International Conference on Change Management*, 5 & 6 October 2016, Tehran. (Persian)
  - Olivares-Faundez, V. E., Gil-Monte, P. R., Mena, L., Jelvez-Wilke, C., & Figueiredo-Ferraz, H. (2014). Relationships between burnout and role ambiguity, role conflict and employee absenteeism among health workers. *Sociedad Chilena de Psicología Clínica*, 32(2), 111-120.
  - Pina, A., Theresa A., Gannon, T., & Saunders, B. (2009). An overview of the literature on sexual harassment: Perpetrator, theory, and treatment issues. *Aggression and Violent Behavior*, 14, 126-138.
  - Poghosyan, L., Clarke, S. P., Finlayson, M., & Aiken, L. H. (2010). Nurse burnout and quality of care: Cross- national investigation in six countries. *Research in Nursing Health*, 33(4), 288-298.
  - Rios-Risques, I., & Garcia-Isquierdo, M. (2016). Patient satiafaction, stress and job burnout in nurses in emergency departments: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*, 59, 60-67.
  - Salvaggio A. N., Hopper, J., & Packel, K. M. (2010). Coworker reaction to observing sexual behavior at work. *Journal of Managerial Psychology*, 26 (7), 604-622.

- 
- Schaufli, W. B, Maslach, C, & Marek T. (1994). Professional burnout: recent developments in theory and research (1ed). Washington: Taylor & Francis Press.
  - Sibley Butler, J., & Schmidtke, J. M. (2010). Theoretical Traditions and the Modeling of Sexual harassment within organizations: The military as data. *Armed Forces & Society*, 36(2), 193-222.
  - Steiner, B., & Wooldredge, J. (2015). Individual and environmental sources of work stress among prisons officers. *International Association for Correctional and Forensic Psychology*, 42 (8), 800-818.
  - Tabaj, A., Postrik, S., Bitence, C., & Masten, R. (2015). Relation between job burnout, job stress and job saticefaction of professionals working in vocational rehabilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 38 (12), 236-250.
  - Tangri, S. S., Burt, M. R., & Johnson, L. B. (1982). Sexual harassment at work: Three explanatory models. *Journal of Social Issues*, 38 (4), 33-54.
  - Thanacoody, R. P. Bartram, T., & Casimir, G. (2009). The effects of burnout and supervisory social support on the relationship between work-familyconflict and intention to leave. *Journal of Health Organization and Management*, 23 (1), 53-69.
  - Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R., & Belkin, A. (2015). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31 (2), 207-213.
  - Wang, C. A., & Spence Laschinger, H. K. (2015). Impact of job strain and burnout on frontline manager. *Commitment and Intention To Move*, 35 (8), 88-112.
  - Yeon Lee, J., Gibson Heilman, S., & Near, J. P. (2004). Blowing the whistle on sexual harassment: Test of a model of predictors and outcomes. *Human Relations*, 57 (3), 297-322.
  - Yin luo, T. (1996). Sexual harassment in the chinese workplace. *Violence Against Woman*, 2 (3), 284-301.
  - Zare, A., Sepehry, S., & Roostae, S. (2017). The Impact of organizational toxic climate on intention to leave job among female nursing: Explaining the role mediator of stress and job burnout. *Quarterly Journal Of Woman, Society*, 8 (32), 75-102. (Persian)