فصلنامه سلامت کار ایران دوره ۹، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۱

مدل بی‌عدالتی سازمانی، استرس و فرسودگی هیجانی در پرستاران زن

محسن گل پرور[۱]، زهرا واثقی[۲]، محمد رضا مصاحبی[۳]

تاریخ دریافت: ۹۰/۰۸/۰۸ تاریخ ویرایش: ۹۰/۱۲/۱۴ تاریخ پذیرش: ۹۰/۰۲/۰۲

چکیده

زمینه و هدف: پرستاران زن از زمره افرادی هستند که به‌واسطه‌ی شرایط شغلی حساس خود با عوامل استرس‌آور گوناگونی مواجه هستند. این مواجهه آن‌ها را مستعد استرس و فرسودگی هیجانی می‌سازد. یکی از عوامل استرس‌آور مهم در محیط‌های کاری پرستاران بی‌عدالتی است. هدف از این مطالعه بررسی نقش بی‌عدالتی در استرس و فرسودگی هیجانی در یک مدل چند سطحی است.

روش بررسی: این مطالعه از نوع مطالعات توصیفی، همبستگی نوین است. جامعه‌ی آماری پژوهش را پرستاران زن یک مجموعه‌ی بیمارستانی در شهر اصفهان در پائیز ۱۳۸۹(۱۴۰ پرستار) تشکیل دادند، که از میان آن‌ها ۱۰۰ نفر از طریق نمونه‌گیری سهل‌الوصول انتخاب شدند. ابزارهای جمع‌آوری داده‌ها، شامل پرسشنامه‌ی ۵ سؤالی استرس شغلی، پرسشنامه‌ی ۹ سؤالی فرسودگی هیجانی و سه پرسشنامه‌ی سه سؤالی برای بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی بود. داده‌ها با استفاده از مدل‌سازی معادله ساختاری (SEM) و تحلیل واسطه‌ای مورد تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که بین بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی با استرس و فرسودگی هیجانی پرستاران زن رابطه‌ی مثبت و معناداری($p<0/01$) وجود دارد. نتایج حاصل از مدل‌سازی معادله ساختاری (SEM) نشان داد که بی‌عدالتی رویه‌ای و تعاملی با استرس شغلی و استرس شغلی نیز با فرسودگی هیجانی طی یک مجموعه روابط دو سطحی دارای رابطه مستقیم هستند، اما بی عدالتی توزیعی با استرس شغلی دارای رابطه‌ی مستقیم نیست. تحلیل واسطه‌ای نیز نشان داد که استرس شغلی متغیر واسطه‌ای کامل در رابطه بی‌عدالتی رویه‌ای و تعاملی با فرسودگی هیجانی است.

نتیجه‌گیری: شواهد حاصل از مدل تأیید شده در این پژوهش، نشان از آن دارد که بی‌عدالتی رویه‌ای و تعاملی برای زنان پرستار یک عامل استرس آفرین جدی است که در صورت تداوم باعث فرسودگی هیجانی در آن‌ها می‌شود.

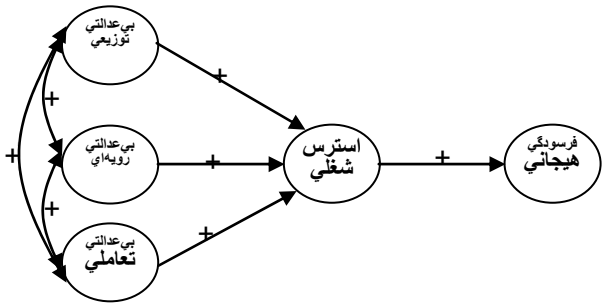
کلیدواژه‌ها: بی‌عدالتی، استرس شغلی، فرسودگی هیجانی، پرستاران زن، مدل سازی معادله ساختاری.

مقدمه

استرس (Stress) و بدنبال آن فرسودگی (Exhaustion) از زمره‌ی مهمترین عوامل تهدیدکننده‌ی بهداشت روانی و جسمانی افراد در محیط‌های مختلف هستند. استرس در محیط کار، ادراک افراد از شرایط کاری پرفشار همراه با احساس ناکارآمدی شخصی در اثر محیط کاری نامطلوب، تهدیدکننده و ناراحت کننده همراه با واکنش‌های روانی و فیزیولوژیکی تلقی می‌شود [۱]. عوامل متعددی می‌توانند در محیط‌های کار برای افراد استرس‌آفرین باشند. از مهمترین این عوامل می‌توان به گرانباری (Overload)، تعارض و ابهام نقش (Role conflict and ambiguity) و عوامل مربوط به سازمان نظیر روابط نامناسب، تهدید شرایط سازمانی برای رشد و پیشرفت، نظام‌های ترفیع و ارتقاء مبهم، نظام‌های ارزیابی عملکرد نامناسب و غیر دقیق و عدم حمایت همکاران و سرپرست را برشمرد [۴-۲]. تداوم هریک از عوامل مورد اشاره به صورت منفرد یا تجمع برخی از این عوامل در کنار یکدیگر در یک دوره‌ی زمانی به تدریج حالات مربوط به تخلیه انرژی، بی‌انگیزگی و فرسودگی را برای افراد به ارمغان می‌آورد. حالات مربوط به فرسودگی، طیف چندگانه‌ای دارد، که یکی از

۱- (نویسنده مسؤل) دانشیار، متخصص روانشناس، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران. drmgolparvar@gmail.com
۲- کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران.
۳- مربی،کارشناس ارشد روانشناس، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران.

[Downloaded from ioh.iums.ac.ir on 2024-03-29]



شکل ۱- مدل مفهومی و نظری پژوهش از رابطه‌ی بین متغیرها
(در پاراگراف سوم زیر این شکل توضیح داده شد که چرا بی عدالتی اطلاعاتی و بین فردی مورد بررسی قرار نگرفته‌اند)

مهم‌ترین آن‌ها احساس فرسودگی هیجانی (Emotional exhaustion) که نقطه‌ی مقابل احساس انرژی (Feeling of energy) می‌باشد، است [۵ و ۶].

فرسودگی هیجانی مشتمل بر احساسات متنوع و وسیعی نظیر احساس تهی شدن هیجانی نسبت به کار و امور شغلی، احساس خستگی در زمان‌های شروع کار (پیش از انجام کار در زمان‌های ورود به محل کار)، احساس ناکامی و سرخوردگی از کار، احساس تخلیه نیرو و توان کاری در پایان روز کاری، احساس به پایان خط رسیدن در کار، احساس سخت شدن کارها و وظایف شغلی، عدم تمایل به انجام امور شغلی و احساس فشار زیاد کاری از لحاظ هیجانی در مواقع انجام کار می‌باشد [۷].

از لحاظ تقدم، در حالت عمومی و کلی، استرس شغلی پیشایند اصلی برای فرسودگی هیجانی محسوب می‌شود [۱ و ۷]؛ اما در میان مشاغل، مشاغلی که عموماً جنبه‌ی مراقبتی و یاری رسانی دارند، به‌واسطه‌ی ماهیت شغلشان به شدت در معرض استرس شغلی و فرسودگی هیجانی هستند. در میان این مشاغل نیز پرستاران زن در شرایط ویژه و خاصی قرار دارند، چراکه آن‌ها علاوه بر شرایط شغلی حساس خود، وظایف متنوع دیگری را نیز از لحاظ خانوادگی دارند که آن‌ها را مستعد خطر بالای احساس تحت فشار بودن و بدنبال آن فرسودگی می‌نماید [۸].

فرنچ، لنتون، والترس و آیلیس (French, Lenton, Walters & Eyles) نه عامل اصلی را که اغلب برای پرستاران به‌عنوان استرس محسوب می‌شوند، شناسایی نموده‌اند: ۱. تعارض با پزشکان، ۲. عدم آمادگی کافی، ۳. مشکل داشتن با دوستان و همکاران در محیط کار، ۴. مشکل داشتن با سرپرست، ۵. تبعیض و بی‌عدالتی، ۶. گرانباری کاری، ۷. عدم اطمینان و عدم قطعیت برخی درمان‌ها برای بیماران، ۸. مواجه شدن با مرگ بیماران و ۹. انتظارات و رفتارهای بیماران و خانواده‌های آن‌ها [۹]. هریک از این عوامل برای پرستاران زن یک عامل فشارآور بالقوه هستند، چرا که آن‌ها اغلب از نظر عاطفی و هیجانی بیشتر خود را درگیر بیماران، مسائل محیط کار و مسائل مربوط به درمان می‌کنند [۱۰]. از بین عوامل برشمرده شده توسط فرنچ و همکاران (French et al) [۹]، عامل اصلی که در این پژوهش به‌عنوان عامل افزایش استرس شغلی و فرسودگی هیجانی زنان پرستار در نظر گرفته شد، بی‌عدالتی (Injustice) است.

گیدینگز (Giddings) گستره‌ی به نسبت وسیعی از تحولات اخیر در کشور آمریکا را مرور نموده و اعلام داشته که احساس تبعیض و بی‌عدالتی از زمره عوامل اثرگذار بر سلامت روانی و جسمی پرستاران زن است [۱۱]. در محیطهای کار، عدالت تحت عنوان عدالت سازمانی ادراک شده (Perceived organizational justice) در نظر گرفته می‌شود [۱۲ و ۱۳]. افزودن واژه ادراک شده به اصطلاح عدالت سازمانی، به ماهیت پدیدار شناختی عدالت در فضای ذهنی و شناختی

[Downloaded from ioh.iums.ac.ir on 2024-03-29]

هریک از افراد باز می‌گردد [۱۴]. ابعادی که تاکنون برای عدالت سازمانی در محیط‌های کار شناسایی و معرفی شده، عدالت توزیعی (Distributive)، رویه‌ای (Procedural)، تعاملی (Interactional)، اطلاعاتی (Informational) و بین‌فردی (Interpersonal) است [۱۵]. در عدالت توزیعی، بکارگیری اصول عادلانه در توزیع حقوق، پاداش، مزایا و امکانات، در عدالت رویه‌ای، رویه‌های تصمیم‌گیری منصفانه، همراه با ابلاغ و اجرای عادلانه تصمیمات برای همه، در عدالت تعاملی، رعایت ادب، احترام، شأن و شرایط کارکنان توسط سرپرستان و مدیران، در عدالت اطلاعاتی، ارائه و استفاده بدون جانبداری اطلاعات برای همه، همراه با دسترسی بدون تبعیض به اطلاعات مورد نیاز برای کارکنان و در عدالت بین‌فردی، فرایندهای مربوط به عدالت اجتماعی در روابط بین کارکنان و سرپرستان محور توجه هستند [۱۶-۱۲]. در این پژوهش از آن‌جایی که پرسشنامه‌ی مورد استفاده برای سنجش بی عدالتی، فقط سه حوزه‌ی بی عدالتی توزیعی، بی‌عدالتی رویه‌ای و بی عدالتی تعاملی را مورد سنجش قرار داده است، دو حوزه‌ی بی عدالتی اطلاعاتی و بی‌عدالتی بین‌فردی مورد بررسی قرار نگرفته‌اند.

زمانی که در هریک از روندهای توزیع، رویه‌های تصمیم‌گیری و فرایندهای تبادلی و ارتباطی بین سرپرستان با کارکنان خدشه‌ای وارد می‌شود، به‌جای عدالت، کارکنان احساس بی‌عدالتی می‌کنند. در چنین شرایطی می‌توان از بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی سخن به میان آورد. بر اساس شواهد پژوهشی کنونی، بی‌عدالتی می‌تواند از زمره عوامل استرس‌آور جدی در محیط‌های کار باشد. گرینبرگ (Greenberg) در مروری مبسوط و جامع افزایش عدالت در محیط‌های کار را یکی از راه‌های مدیریت استرس در این محیط‌ها معرفی کرده است. وی نشان داده است که تجربه‌ی بی‌عدالتی در هریک از عرصه‌های توزیع، رویه‌های تصمیم‌گیری و تعاملات بین سرپرستان و کارکنان، احساس استرس را در افراد راه‌اندازی می‌کند [۱۶]. وی در مطالعه‌ای بر روی ۱۲۹۷ نفر، نشان داد افرادی که احساس می‌کنند در مورد آن‌ها بی‌عدالتی توزیعی اتفاق افتاده، احساس فرسودگی هیجانی، شکایات بیشتر در ارتباط با سلامتی و غیبت بیشتر بر اثر بیماری را تجربه نمودند. از لحاظ نظری وقتی افراد احساس کنند که پرداخت‌های مربوط به کار و فعالیت آن‌ها در مقایسه با تلاش، کوشش و در مقایسه با دیگران غیر منصفانه است، در اثر تجربه‌ی خشم، دچار استرس می‌شوند. از این منظر می‌توان گفت که تجربه‌ی بی‌عدالتی توزیعی، با زمینه‌سازی بروز هیجانات منفی (خشم و برانگیختگی)، بستر را برای استرس شغلی و سپس فرسودگی هیجانی فراهم می‌سازد [۱۶]. همین اتفاق در مورد بی‌عدالتی رویه‌ای و بی‌عدالتی تعاملی هم به‌وقوع می‌پیوندد. این نظر مبنای اصلی مسیرهایی است که در شکل ۱ از بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی به سمت استرس شغلی ترسیم شده است.

از دیدگاه الگوی ارزیابی شناختی (Cognitive appraisal model) نیز می‌توان پیوند بین بی‌عدالتی در عرصه‌ی توزیع، رویه‌ها و تعاملات را با استرس شغلی تبیین نمود. از نظر این الگو، افراد به وقایع و حوادث اطراف خود از طریق ارزیابی روانی و ذهنی اثرات آن پدیده یا حادثه بر خودشان پاسخ می‌دهند. این پاسخ در دو مرحله اتفاق می‌افتد؛ در گام اول فرد ابتدا میزان صدمه یا خسارتی که از حوادث و وقایع نصیب وی شده را برآورد می‌کند. در صورتی‌که در این مرحله احساس کند صدمه یا خسارت جدی به وی وارد نشده، حادثه یا واقعه‌ی مذکور را به‌عنوان عامل استرس‌آور در نظر نمی‌گیرد؛ اما به محض این‌که فرد در ارزیابی اولیه به این نتیجه می‌رسد که به وی آسیب و خسارت وارد شده، گام یا مرحله دوم آغاز می‌شود. در این مرحله فرد این مسئله را ارزیابی می‌کند که تا چه اندازه می‌تواند از عامل استرس آور و خسارات و صدمات آن اجتناب کند و یا این‌که آن‌ها را به حداقل برساند. در این شرایط هم اگر فرد احساس کند که می‌تواند عامل استرس آور و صدمات و خسارات ناشی از آن را دفع نماید، از سطح استرس تجربه شده‌اش

[Downloaded from ioh.iums.ac.ir on 2024-03-29]

کاسته می‌شود، اما اگر به این نتیجه برسد که قادر به چنین کاری نیست، کماکان تحت استرس باقی می‌ماند [۱۶-۱۸].

از لحاظ چهارچوب مطرح شده توسط الگوی ارزیابی شناختی، زمانی که افراد دچار احساس بی‌عدالتی توزیعی می‌شوند (ارزیابی اولیه)، در ارزیابی ثانویه به سراغ رویه‌های تصمیم‌گیری و تعاملات خود با سرپرستانشان می‌روند و میزان عدالت و انصاف را در آن‌ها مورد ارزیابی قرار می‌دهند. در صورتی‌که احساس کنند در عرصه‌های مطرح در عدالت رویه‌ای و تعاملی، اصول منصفانه و عادلانه به‌صورت فعالی به‌کار گرفته می‌شوند، از سطح استرس شغلی آن‌ها کاسته می‌شود؛ اما اگر در دو حوزه عدالت رویه‌ای و تعاملی نیز احساس بی‌عدالتی کنند، سطح استرس شغلی‌شان بالا می‌رود [۱۷]. بر این اساس چنان‌که در شکل ۱ مشاهده می‌شود، سه حوزه‌ی بی‌عدالتی توزیعی، بی‌عدالتی رویه‌ای و بی‌عدالتی تعاملی در پیوندی درونی با یکدیگر (به پیکان‌های دو طرفه‌ی رسم شده در این نمودار بین سه بعد بی‌عدالتی توجه شود)، زمینه‌ی افزایش استرس شغلی را فراهم می‌سازند. این تبیین و شواهد نسبی حمایت کننده از آن در پژوهش فرانسیس و بارلینگ (Francis & Barling) و گل پرور و واثقی به‌خوبی مطرح شده است [۱۷ و ۱۸]. در پژوهش فرانسیس و بارلینگ (Francis & Barling)، بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی در کنار یکدیگر، پس از کنترل نا امنی شغلی پیش‌بینی کننده‌ی استرس و فشار شغلی (Job strain) بوده‌اند. در پژوهش دیگری نیز نشان داده شده بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی پیش‌بینی کننده‌های پیامدهای مربوط به استرس نظیر شکایات جسمانی و روانی است [۱۹]. در پژوهش جاج و کال کوئیت (Judge & Colquitt)، عدالت رویه‌ای و عدالت بین فردی (به‌عنوان بعدی از عدالت که با عدالت تعاملی دارای هم‌پوشی قابل توجهی است) و نه عدالت توزیعی، پیش‌بینی کننده‌ی فشار و استرس شغلی بوده‌اند [۱۹]. تحقیقات مورد اشاره همگی مربوط به گروه‌های نمونه‌ی غیر پرستار بوده‌اند. نزدیک‌ترین پژوهش به موضوع پژوهش حاضر، پژوهشی است که الوینیو، کیوماکی، پوتونن، لیندهولم، پویونن و سینروو (Elovainio, Kivimaki, Puttonen, Lindholm, Pohjonen & Sinervo) در حوزه‌ی رابطه‌ی بین بی‌عدالتی سازمانی و تنظیم مختل سیستم قلبی و عروقی در میان کارکنان زن به انجام رساندند. بر اساس شواهد ارائه شده در این تحقیق، کارکنان زنی که دارای احساس بی‌عدالتی بوده‌اند، علایم بی‌نظمی‌های قلبی- عروقی بالاتری را به‌عنوان نشانه‌ای از تحت استرس قرار گرفتن از خود نشان داده‌اند [۲۰].

در جمع‌بندی پایانی باید گفت که بنابر پژوهش‌ها و نظریات مطرح، بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی به‌دلیل تحمیل احساس تهدید بر نظام‌های ارزیابی شناختی افراد می‌توانند زمینه را برای تحت استرس قرار گرفتن آن‌ها فراهم کنند. این احساس تهدید به لحاظ ماهیت، باعث می‌شود تا افراد نشانه‌های بدنی و روانی متعددی را نظیر احساس بی‌ارزشی، اضطراب، علائم قلبی- عروقی و گوارشی، و علائم ناامیدی و احساس تخلیه‌ی انرژی را در بلند مدت تجربه نمایند. این علائم که پس از یک دوره‌ی تحت استرس قرار گرفتن در افراد پدید می‌آید، وقتی تداوم می‌یابند احساس فرسودگی هیجانی را پدید می‌آورند. این سیر بر اساس آن‌چه که در شکل ۱ به‌عنوان مدل مفهومی و نظری این پژوهش معرفی شده، ماهیت زنجیره‌ای دو سطحی دارد. در سطح اول، ابتدا بی‌عدالتی باعث تقویت استرس شغلی، سپس استرس شغلی باعث تقویت احساس فرسودگی هیجانی می‌شود. مدل مذکور علیرغم این‌که از طریق نظریات و پژوهش‌های خارج از ایران تا اندازه‌ی زیادی مورد حمایت است، ولی حتی در خارج از ایران نیز در میان پرستاران زن تاکنون بررسی نشده است. در ایران جستجوهای مکرر، پژوهشی با زمینه‌ی مشابه را در دسترس پژوهشگران این پژوهش قرار نداد. بر این مبنا اهمیت و ضرورت این پژوهش در چند نکته نهفته است. از آنجائی‌که مدل مفهومی و نظری پیشنهادی در این پژوهش تاکنون بررسی نشده،

[Downloaded from ioh.iums.ac.ir on 2024-03-29]

یکی از اهمیت‌های پژوهش حاضر، بسط و گسترش دانش کنونی در مورد نقش بی‌عدالتی سازمانی در استرس شغلی و فرسودگی هیجانی است. در درجه‌ی بعدی، مدل مفهومی و نظری پیشنهادی این پژوهش در صورت تأیید در میان پرستاران زن، بخوبی می‌تواند بستر و زمینه را برای تعدیل اثرات بی‌عدالتی بر سلامت روانی و جسمانی پرستاران زن فراهم آورد. به معنای دیگر اگر پرستاران زن تحت تأثیر بی‌عدالتی، علائم تهدید کننده‌ی بهداشت روان و جسم خود را تجربه نمایند، به این جهت ضروری است برنامه‌های کنترل و تعدیل بی‌عدالتی در هر عرصه‌ای که نتایج نشان دهد تهدید جدی محسوب می‌شود (در سه حوزه‌ی بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی)، در محیط‌های کار پرستاران زن به مرحله‌ی اجرا درآید. این امر باعث ارتقاء سلامت جسم و روان پرستاران برای کارایی، عملکرد و اثربخشی بالاتر در حرفه‌ی حساس آن¬ها خواهد شد.

روش بررسی

این مطالعه از نوع مطالعات توصیفی- همبستگی نوین (مدل‌سازی معادله ساختاری) است که با استفاده از پرسشنامه به مرحله‌ی اجرا در آمد. جامعه‌ی هدف، پرستاران زن یک مجموعه بیمارستانی بزرگ با تعداد ۱۴۰ نفر بوده است. این مطالعه در پائیز ۱۳۸۹ در شهر اصفهان به مرحله‌ی اجرا درآمد. گروه نمونه پژوهش به تعداد ۱۰۰ نفر از طریق مراجعه‌ی حضوری و به شیوه‌ی سهل‌الوصول (Convenience) از بین ۱۴۰ نفر انتخاب شدند. دلیل انتخاب نمونه‌ی ۱۰۰ نفری برای این پژوهش، متناسب بودن تعداد نمونه با تعداد جامعه‌ی آماری و همچنین به‌دلیل استفاده از مدل‌سازی معادله‌ی ساختاری بوده است [۲۱ و ۲۲]. البته تعداد ۱۰۰ نفر نمونه حداقل ممکن برای مطالعاتی از نوع مدل‌سازی معادله‌ی ساختاری است و بهتر است نمونه‌ی این نوع مطالعات در مواردی که حجم جامعه آماری اجازه می‌دهد، در حدود ۲۰۰ یا ۳۰۰ نفر و در مواردی بالاتر باشد [۲۲]. بنابراین لازم است حجم نمونه‌ی پژوهش حاضر به‌عنوان یک محدودیت احتمالی، به‌دلیل محدود بودن حجم جامعه آماری در این پژوهش در نظر گرفته شود. همچنین نمونه پژوهش فقط از بین پرستاران زن انتخاب شد، تا از آن طریق تأثیرات احتمالی جنسیت بر نتایج کنترل شود [۲۳]. ۱۰۰ نفر نمونه، در بخش‌های ICU، CCU، جراحی مغز و اعصاب، زنان و زایمان، جراحی داخلی، اتاق عمل و بخش‌های اورژانس مشغول به‌کار بوده‌اند. میانگین سنی زنان پرستار پژوهش برابر با ۳۳/۴۵ سال (با انحراف معیار ۵/۳۸)، میانگین سابقه‌ی کار در مجموعه‌ی بیمارستانی حاضربرابر با ۷/۸۹ سال (با انحراف معیار ۵/۵۷) و میانگین سابقه‌ی کلی پرستاری آن‌ها برابر با ۹/۰۹ سال (با انحراف معیار ۶/۴) بود. در این پژوهش از سه مجموعه پرسشنامه به شرح زیر استفاده شد:

۱) برای سنجش بی‌عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی، از سه پرسشنامه‌ی سه سؤالی که بر مقیاس شش درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۶) پاسخ داده می‌شود، استفاده به‌عمل آمد. این پرسشنامه‌ها توسط کیم و لیونگ معرفی شده [۲۴] و قبلاً در ایران [۲۵] ترجمه و روایی (Validity) و پایایی (Reliability) آن بررسی شده است. سه سؤال بی‌عدالتی توزیعی، عدم رعایت انصاف و عدالت را در توزیع پاداش، امکانات و دستاوردها، سه سؤال بی‌عدالتی رویه‌ای، عدم رعایت عدالت در تصمیم‌گیری‌ها و سه سؤال بی‌عدالتی تعاملی، بی‌عدالتی سرپرستان را در برخوردهای بین فردی مورد سنجش قرار می‌دهند. مطالعات قبلی از طریق تحلیل عاملی تأییدی (Confirmatory) و اکتشافی (Exploratory)، روایی سازه (Construct validity) این سه پرسشنامه را تأیید نموده‌اند، در عین حال آلفای کرونباخ این سه پرسشنامه از ۰/۸۸ تا ۰/۹۳ در نوسان گزارش شده است. از آن‌جایی که بی‌عدالتی برای افراد تعارض برانگیز است [۱۸-۱۶]، روایی همگرای (Convergent validity) این سه پرسشنامه در این پژوهش از طریق محاسبه‌ی ضریب همبستگی آن‌ها با

[Downloaded from ioh.iums.ac.ir on 2024-03-29]

پنج سؤال تعارض هنجاری ادراک شده (Perceived normative conflict) بررسی گردید که به ترتیب برای بی عدالتی توزیعی، رویه‌ای و تعاملی برابر با ۰/۳۹، ۰/۵۳، ۰/۴۸(p<۰/۰۱) و آلفای کرونباخ سه پرسشنامه نیز در پژوهش حاضر برابر با ۰/۷۵، ۰/۸ و ۰/۸۷ بدست آمد. یک نمونه سؤال این سه پرسشنامه به این شرح است: پاداش‌ها و امکاناتی که در این بیمارستان به من تعلق می‌گیرد غیرمنصفانه هستند.

۲) برای سنجش فرسودگی هیجانی از نه سؤال که بر مقیاس شش درجه‌ای (هرگز= ۱ تا همیشه=۶) پاسخ داده می‌شود استفاده به‌عمل آمد. این نه سؤال توسط مولکی و همکاران [۵] معرفی شده و گستره‌ی فرسودگی عاطفی و هیجانی فرد را مورد سنجش قرار می‌دهد و قبلاً در ایران [۷] ترجمه و شواهد روایی و پایایی آن گزارش شده است. شواهد روایی خارج از کشور نیز از طریق تحلیل عاملی اکتشافی در حد بسیار مناسبی است [۵]. آلفای کرونباخ گزارش شده برای این نه سؤال در داخل و خارج ۰/۸۶ و ۰/۹۱ است [۵ و ۷]. فرسودگی هیجانی نیز به‌دلیل ایجاد عدم تعادل هیجانی و روانی، با حالات تعارض در انسان‌ها پیوند می‌یابد [۷]، به‌همین دلیل ضریب همبستگی این نه سؤال نیز با پنج سؤال تعارض هنجاری ادراک شده به عنوان شواهدی از روایی همگرای این پرسشنامه در این پژوهش محاسبه گردید که برابر با ۰/۴۸(p<۰/۰۰۱) و آلفای کرونباخ نیز برابر با ۰/۸۷ بدست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: ازلحاظ هیجانی نسبت به کارم احساس تهی بودن می‌کنم.

۳) برای سنجش استرس شغلی از پنج سؤال که بر مقیاس شش درجه‌ای (هرگز= ۱ تا همیشه= ۶) پاسخ داده می‌شود،استفاده به‌عمل آمد. این پرسشنامه از لمبرت، هوگان و گریفین (Lambert, Hogan & Griffin) [۴] اقتباس شده و ناکامی، خشم، فشار یا بار کاری و احساس تنش در حین کار را مورد سنجش قرار می‌دهد. پنج سؤال مورد اشاره بسیار کوتاه و روان است، لذا طی فرآیند دو مرحله‌ای (شامل ترجمه و تطابق محتوایی تخصصی توسط متخصص) برای این پژوهش ترجمه و آماده‌ی اجرا گردید. لمبرت و همکاران (Lambert et al) [۴] آلفای کرونباخ ۰/۸۲ را برای این پرسشنامه گزارش نموده‌اند. در این پژوهش، همبستگی پنج سؤال استرس شغلی با پنج سؤال تعارض هنجاری ادراک شده، به‌عنوان شواهدی از روایی همگرای این پرسشنامه برابر با ۰/۴۳(p<۰/۰۱) و آلفای کرونباخ آن‌ها نیز برابر با ۰/۸۴ بدست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: وقتی سر کار هستم تحت فشار زیادی قرار دارم. لازم به ذکر است که پرسشنامه تعارض هنجاری ادراک شده نیز که دارای پنج سؤال بود و به‌عنوان شواهدی از روایی همگرای دیگر پرسشنامه در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفت، دارای آلفای کرونباخ ۰/۷ بود.

سؤالات پرسشنامه‌ها در قالب یک پرسشنامه اما بصورت پراکنده به پرستاران گروه نمونه ارائه شد تا از وقوع واریانس مشترک (Common variance) که تهدیدی برای اندازه‌گیری‌های پرسشنامه‌ای است، تا اندازه‌ای جلوگیری شود. همچنین پرسشنامه‌های پژوهش به صورت خود گزارش‌دهی (Self reported) در زمان حدود ۵ دقیقه در محل کار پرستاران پاسخ داده شده است. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها از طریق محاسبه ضریب همبستگی پیرسون، مدل‌سازی معادله ساختاری (Structure equation modeling) و تحلیل واسطه‌ای (Mediation analysis) به شیوه‌ی توصیه شده توسط بارون و کنی [۲۶] مورد تحلیل قرار گرفت.در انجام مدل‌سازی معادله ساختاری لازم است پیش‌فرض‌های فاصله‌ای بودن متغیرها، نرمال بودن توزیع متغیرها (با بررسی کجی و کشیدگی و همچنین آزمون کولموگروف-اسمیرنف)، تعیین وضعیت داده‌های مفقود (Missing data) (از کل پاسخ‌های ارائه شده به پرسشنامه‌ها که برابر با ۱۳۸۰۰ مورد(۱۰۰×۶×۲۳) بود، ۴۹ مورد داده‌ی مفقود معادل ۰/۳ درصد وجود داشت که با استفاده از جاگذاری میانگین مقیاس در داده‌ها بر طرف شده‌اند) و

[Downloaded from ioh.iums.ac.ir on 2024-03-29]

خطی بودن رابطه به‌عنوان متغیرها (با بررسی نمودار پراکندگی) بررسی شود تا مشکلی در این موارد در داده‌ها وجود نداشته باشد [۲۷]. این موارد به دقت در این پژوهش بررسی و مشخص گردید که مشکل خاصی در ارتباط با پیش فرض‌های مطرح شده وجود ندارد.همچنین در مواردی که نمونه‌ی پژوهش بزرگ باشد برای نتایج دقیق‌تر بین زیرگروه‌های نمونه می‌توان از اعتباریابی متقاطع (دو نیمه سازی) (Cross validation) استفاده کرد.از آن‌جایی که نمونه‌ی این پژوهش چندان بزرگ نبوده از این روش در این پژوهش استفاده نشده است.همچنین مقدار خی‌دو و شاخص‌های برازش (Fit indices) در مدل‌سازی معادله ساختاری تعیین کننده وضعیت (تأیید یا عدم تأیید) مدل نهایی خواهند بود. در این نوع تحلیل خی‌دو لازم است غیر معنادار و شاخص‌هایی نظیر شاخص نیکویی برازش (GFI –Goodness of Fit Index) ، شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (Adjusted AGFI –Goodness of Fit Index)، شاخص برازش تطبیقی (CFI –Comparative Fit Index)، شاخص برازش هنجاری (NFI - Normative fitness index) و شاخص برازش افزایشی (Incremental Fit IFI– Index) زمانی که از ۰/۹۵ (و در مواردی ۰/۹) بالاتر باشند، حاکی از شرایط مطلوب مدل هستند [۲۲]. ریشه‌ی میانگین باقیمانده‌ها (RMR - Root mean residuals) و تقریب ریشه‌ی میانگین مجذورات خطا (Root Mean Square of Error RMSEA –Approximation) نیز هرچه که به صفر نزدیک‌تر باشند [۲۲]، حاکی از وضعیت مطلوب مدل هستند. بالاخره شاخص برازش مقایسه‌ای مقتصد (PCFI - Parsimonious comparative fit index) نیز در شرایط کمتر از ۰/۵ معمولاً حاکی از اقتصاد مطلوب مدل است [۲۷]. تحلیل‌های یاد شده با استفاده از دو نرم‌افزار تحلیل ساختارهای گشتاوری (AMOS –Analysis of Moment Structures) و بسته‌ی آماری برای علوم اجتماعی (SPSS) مورد تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها

از ۱۰۰ نفر پرستار زن، ۳۲ نفر مجرد (معادل ۳۲ درصد) و ۶۸ نفر متأهل (معادل ۶۸ درصد) و اکثریت (۸۰ نفر) دارای تحصیلات فوق دیپلم و لیسانس و در مشاغل غیر سرپرستی (حدود ۹۰ نفر) مشغول به فعالیت بودند.از آن‌جایی که نمونه‌ی پژوهش از شش بخش (بخش اول ICU و CCU، بخش دوم جراحی مغز و اعصاب ، بخش سوم زنان و زایمان، بخش چهارم جراحی داخلی و اتاق عمل و بخش ششم اورژانس) متفاوت بودند، برای اطمینان از عدم تفاوت بین پرستاران زن این بخش‌ها، تحلیل واریانس چند متغیری (Multivariate analysis of variances) بر روی کلیه متغیرهای پژوهش برای شش گروه انجام گرفت. نتایج این تحلیل نشان داد بین پرستاران زن بخش‌های مختلف از نظر متغیرهای پژوهش تفاوت معناداری وجود ندارد($p>۰/۰۵$).میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش در جدول ۱ ارائه شده است.

لازم به ذکر است (ستون‌های کجی و کشیدگی را در جدول ۱ نگاه کنید) از بین کلیه‌ی متغیرهای پژوهش، بی عدالتی توزیعی و رویه‌ای از نظر کجی دارای توزیع نرمال بوده‌اند؛ اما برای اطمینان در باره متغیرهای دیگر، آزمون کولموگروف – اسمیر نف انجام گرفت، که نتایج آن علاوه بر تأیید نرمال بودن توزیع بی عدالتی توزیعی و رویه‌ای، نشان داد که توزیع استرس شغلی و بی عدالتی تعاملی در سطح یک صدم ($p>۰/۰۱$) و توزیع فرسودگی هیجانی در سطح پنج صدم ($p>۰/۰۵$) دارای شرایط نرمال هستند. اما چنان که درجدول ۱ مشاهده می‌شود، استرس شغلی با بی عدالتی توزیعی ($p<۰/۰۱$)، با بی‌عدالتی رویه‌ای ($p<۰/۰۱$)، با بی‌عدالتی تعاملی ($p<۰/۰۱$) و با فرسودگی هیجانی ($p<۰/۰۱$) دارای رابطه‌ی مثبت و معنادار است. بی‌عدالتی توزیعی نیز با بی‌عدالتی رویه‌ای ($p<۰/۰۱$)، با بی‌عدالتی تعاملی($p<۰/۰۱$) و با فرسودگی هیجانی ($p<۰/۰۱$) دارای رابطه‌ی مثبت و معنادار است. بی‌عدالتی رویه‌ای با بی‌عدالتی تعاملی

[Downloaded from ioh.iums.ac.ir on 2024-03-29]

جدول ۱- شاخص‌های توصیفی و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	M	SD	کجی	کشیدگی	۱	۲	۳	۴
۱	استرس شغلی	۲/۹۴	۱/۱۸	۰/۶۳	۰/۴۸	–			
۲	بی‌عدالتی توزیعی	۳/۵۳	۱/۳۹	۰/۰۳	۰/۴۷	۰/۴**	–		
۳	بی‌عدالتی رویه‌ای	۳/۴۲	۱/۲۷	۰/۰۰۲	۰/۴۷	۰/۵**	۰/۶**	–	
۴	بی‌عدالتی تعاملی	۲/۲۸	۱/۱۷	۰/۷۸	۰/۴۷	۰/۵**	۰/۳**	۰/۵**	–
۵	فرسودگی هیجانی	۲/۴۷	۱/۱۴	۰/۷۹	۰/۴۷	۰/۷**	۰/۳**	۰/۵**	۰/۴**

** P<۰/۰۱

جدول۲- نتایج حاصل از مدل‌سازی معادله ساختاری برای مدل نهایی پژوهش

ردیف	مسیرهای مدل	b	SE	β	R^2	(df) χ^2	RMR	GFI	CFI	PCFI	RMSEA	NFI
۱	بی‌عدالتی رویه‌ای ← استرس شغلی	۰/۳۵**	۰/۰۹	۰/۳۹	۰/۳۷	۴/۱۱ (۴)	۰/۰۵	۰/۹۸	۰/۹۹	۰/۴	۰/۰۱	۰/۹۸
۲	بی‌عدالتی تعاملی ← استرس شغلی	۰/۳**	۰/۰۹	۰/۳								
۳	استرس شغلی ← فرسودگی هیجانی	۰/۷۳**	۰/۰۶	۰/۷۵	۰/۵۷							

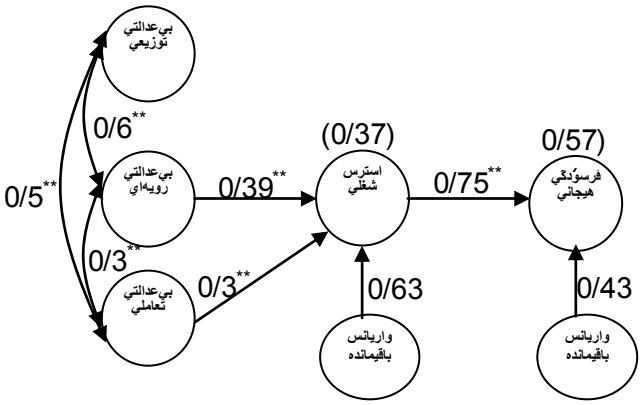
** P<۰/۰۱ χ^2 /df =۱/۰۲

(p<۰/۰۱) و فرسودگی هیجانی (p<۰/۰۱) و بی‌عدالتی تعاملی با فرسودگی هیجانی (p<۰/۰۱) نیز دارای رابطه‌ی مثبت و معناداری هستند. در جدول ۲ نتایج حاصل از مدل‌سازی معادله‌ی ساختاری ارائه شده است.

مدل نهایی نسبت به مدل مفهومی و نظری اولیه (شکل ۱) فقط یک تغییر نموده است. این تغییر مربوط به حذف مسیر بی‌عدالتی توزیعی به استرس شغلی بوده که در مدل نهایی به دلیل غیر معنادار بودن (p>۰/۰۵) حذف شده است. پس از حذف مسیر بی عدالتی توزیعی به استرس شغلی، مدل پژوهش دوباره مورد آزمون قرار گرفت. نتایجی که در جدول ۲ ارائه شده مربوط به آزمون مجدد مدل نهایی پژوهش است. چنان‌که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، دو مسیر بی‌عدالتی رویه‌ای (p<۰/۰۱) و بی‌عدالتی تعاملی(p<۰/۰۱) به استرس شغلی، ۳۷ درصد از واریانس استرس شغلی و استرس شغلی (p<۰/۰۱)، نیز۵۷ درصد از واریانس فرسودگی هیجانی را تبیین نموده است. در ستون هفتم به بعد در جدول ۲، شاخص‌های برازش مربوط به مدل نهائی ارائه شده است. چنان‌که مشاهده می‌شود، خی‌دو مدل نهایی (ستون هفتم) برابر با ۴/۱۱ (با درجه آزادی ۴ و نسبت خی‌دو به درجه آزادی نیز برابر با ۱/۰۲ در ذیل جدول ۲) و غیر معنادار است (p>۰/۰۵). دو شاخص ریشه میانگین باقیمانده‌ها (RMR) و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا (RMSEA) (در ستون‌های هشتم و دوازدهم) نیزبه ترتیب مساوی و کمتر از ۰/۰۵ هستند [۲۲] و لذاحاکی از وضعیت مطلوب مدل نهایی پژوهش هستند. شاخص نیکویی برازش (GFI)، شاخص برازش مقایسه‌ای (CFI) و شاخص برازش هنجاری (NFI) نیز همگی از ۰/۹۵ بالاتر هستند، (ستون‌های نهم، دهم و دوازدهم جدول ۲) [۲۲] و بالاخره شاخص برازش مقایسه‌ای مقتصد(PCFI) (ستون یازدهم جدول ۲) نیز برابر با ۰/۴ بدست آمده(ستون یازدهم جدول ۲)، لذا از نظر این شاخص‌ها نیز مدل نهایی از شرایط مناسبی بر خوردار است [۲۷]. مدل نهایی پژوهش در شکل ۲ آمده است. اثرات مستقیم و غیر مستقیم دو بعد بی‌عدالتی (رویه ای و تعاملی) برای استرس شغلی و فرسودگی هیجانی در جدول ۳ ارائه شده است.

چنان‌که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، اثرات غیرمستقیم بی‌عدالتی رویه‌ای و بی‌عدالتی تعاملی بر فرسودگی هیجانی از طریق استرس شغلی به صورت غیر استاندارد به ترتیب برابر با ۰/۲۶ و ۰/۲۲ و به‌صورت استاندارد برابر با ۰/۲۹ و ۰/۲۳ می‌باشند. این مقادیر در سطح p<۰/۰۱ معنادار هستند. تحلیل واسطه‌ای (نتایج آن برای جلوگیری از طولانی شدن مقاله به‌صورت جدول ارائه نشده است) به شیوه‌ی

[Downloaded from ioh.iums.ac.ir on 2024-03-29]



شکل ۲- مدل نهایی پژوهش، همراه با شاخص‌های آماری آن

توصیه شده توسط بارون و کنی [۲۶] حاکی از آن بود که استرس شغلی متغیر واسطه‌ای کامل در رابطه‌ی بی‌عدالتی رویه‌ای و تعاملی با فرسودگی هیجانی و بی‌عدالتی رویه‌ای و بی‌عدالتی تعاملی، متغیرهای واسطه‌ای کامل در رابطه‌ی بی عدالتی توزیعی با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی هستند.

بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس شواهدی که در بخش یافته‌ها در مورد مدل نهایی پژوهش (شکل ۲) ارائه شد، طی این پژوهش حمایت اولیه‌ای برای نقش بی‌عدالتی رویه‌ای و بی‌عدالتی تعاملی بر استرس شغلی و فرسودگی هیجانی پرستاران زن بدست آمد. نقش بی‌عدالتی رویه‌ای و تعاملی بر استرس شغلی در این پژوهش، با یافته‌های گزارش شده توسط محققان در داخل و خارج از ایران همسویی و ناهمسویی‌هایی را نشان می‌دهد [۱۷ و ۱۸]. از یک طرف یافته‌های این پژوهش با یافته‌های محققانی چون جاج و کال کوئیت [۱۹] و الوینیو و همکاران [۲۰] مبنی بر نقش بی‌عدالتی رویه‌ای و تعاملی در علائم ونشانه‌های استرس همسویی دارد. در پژوهش فرانسیس و بارلینگ [۱۷] نیز علاوه بر بی‌عدالتی رویه‌ای و تعاملی، بی‌عدالتی توزیعی نیز دارای نقش قابل توجهی در احساسات معطوف به فشار و استرس بوده است. در مدل‌سازی معادله ساختاری در این پژوهش، بی‌عدالتی توزیعی با استرس شغلی در پرستاران زن دارای رابطه نبود. به این لحاظ یافته‌های این پژوهش با یافته‌های فرانسیس و بارلینگ [۱۷] در حوزه‌ی نقش بی‌عدالتی توزیعی بر استرس و فشار شغلی ناهمخوان است. دلایل ناهمخوانی مورد اشاره می‌تواند چند عامل باشد. عامل اول این‌که نقطه‌ی قوت مطالعه‌ی حاضر این است که به جای تحلیل رگرسیون که در مطالعات جاج و کال کوئیت [۱۹] و فرانسیس و بارلینگ [۱۷] استفاده شده، در این پژوهش از مدل‌سازی معادله ساختاری استفاده شده است. مدل‌سازی معادله ساختاری که از زمره روش‌های نوین و پیشرفته‌تر نسبت به تحلیل رگرسیون محسوب می‌شود، روابط ساختاری و گشتاوری بین متغیرها را در مدل‌های چند سطحی (نظیر مدل مفهومی و نظری معرفی شده در این پژوهش) بهتر و دقیق‌تر نشان می‌دهد [۲۲ و۲۷]. از طرف دیگر در این پژوهش، گروه نمونه پرستاران زن بوده‌اند. بر پایه برخی پژوهش‌ها که تا کنون در حوزه‌ی عدالت سازمانی انجام شده، این احتمال زیاد است که زنان به جای توزیع عادلانه، ابتدا به رویه‌ها و تعاملات عادلانه (مبتنی بر احترام و مهرورزی انسانی) توجه نشان بدهند [۲۳]. همین امر می‌تواند باعث شده باشد تا در میان پرستاران زن نیز بی عدالتی توزیعی در سطح مدل‌سازی معادله ساختاری بطور مستقیم با استرس شغلی پیوند نیافته باشد.

در درجه‌ی بعدی این‌که، ادراکات معطوف به عدالت

[Downloaded from ioh.iums.ac.ir on 2024-03-29]

جدول ۳ – اثرات مستقیم و غیر مستقیم استاندارد و غیر استاندارد دو بعد بی‌عدالتی برای استرس شغلی و فرسودگی

ردیف	دو بعد بی‌عدالتی	استرس شغلی						فرسودگی هیجانی					
		اثرات غیر استاندارد			اثرات استاندارد			اثرات غیر استاندارد			اثرات استاندارد		
		مستقیم	غیر مستقیم	کل	مستقیم	غیر مستقیم	کل	مستقیم	غیر مستقیم	کل	مستقیم	غیر مستقیم	کل
۱	بی‌عدالتی رویه‌ای	۰/۳۵	–	۰/۳۵	۰/۳۹	–	۰/۳۹	–	۰/۲۶**	۰/۲۶	–	۰/۲۹**	۰/۲۹
۲	بی‌عدالتی تعاملی	۰/۳	–	۰/۳	۰/۳	-	۰/۳	–	۰/۲۲**	۰/۲۲	–	۰/۲۳**	۰/۲۳

** P<۰/۰۱

و واکنش‌های مختلف به آن‌ها تحت تأثیر فرهنگ و ارزش‌های فرهنگی قرار می‌گیرند [۲۴ و۲۵]. از این منظر، ممکن است در فرهنگ پرستاران زن ایرانی، بیش از عدالت در توزیع پاداش، امکانات و حقوق، عدالت در رویه‌های تصمیم‌گیری و تعاملات آن‌ها با سرپرستان و مدیران مهم باشد. البته نمی‌توان بطور کلی منکر نقش عدالت توزیعی بر استرس شغلی پرستاران زن ایرانی به‌دلیل پیوند این بعد از بی‌عدالتی با بی‌عدالتی رویه‌ای و تعاملی شد. به باور پژوهشگران این پژوهش بی‌عدالتی توزیعی کماکان یک عامل استرس‌آور برای پرستاران زن در ایران است، ولی نقش و تأثیر خود را بر استرس شغلی در این گروه بطور غیر مستقیم از طریق بی‌عدالتی رویه‌ای و تعاملی اعمال می‌نماید.

اما در بخش یافته‌های همسو (نقش بی‌عدالتی رویه‌ای و تعاملی بر استرس و سپس استرس بر فرسودگی هیجانی) نیز تبیین‌های نظری و پژوهشی چندی مطرح است. در درجه‌ی اول، پیوند بین استرس و فرسودگی هیجانی (شکل ۲)، با نظریات و یافته‌های مطرح در حوزه‌ی استرس و فرسودگی هیجانی همسویی دارد [۶-۱]. این یافته از لحاظ پژوهشی (مستقل از شرایط فرهنگی، اجتماعی و شغلی متفاوت) بصورت باثباتی بارها و بارها تکرار شده است [۵ و۶]. دلایل نظری پیوند میان استرس و فرسودگی هیجانی در پرستاران زن و حتی در گروه‌های نمونه مختلف،این است که استرس در شرایط شغلی افراد، نیرو و منابع در دسترس آن‌ها را به تحلیل می‌برد [۲۲]. این تحلیل رفتگی نیرو و منابع در سطح روانی و فیزیولوژیک، در صورت تداوم، در بلند مدت زمینه‌های بروز حالات مربوط به فرسودگی هیجانی را فراهم می‌آورند [۶].

اما در تبیین نقش بی‌عدالتی رویه‌ای و تعاملی بر استرس شغلی همسو با تأکیدات گرینبرگ [۱۶] باید گفت، اولین ساز و کاری که از آن طریق بی‌عدالتی زمینه را برای احساسات معطوف به استرس شغلی در افراد فراهم می‌کند، ساز و کار ایجاد حالات هیجانی منفی نظیر خشم، ناکامی و بی‌ارزشی است. بر مبنای این تبیین، تجربه‌ی بی‌عدالتی، به افراد پیام مورد توجه نبودن، نادیده گرفته شدن و بی‌ارزش بودن را منتقل می‌کند. از طرف دیگر تجربه بی‌عدالتی رویه‌ای و تعاملی، حاوی این پیام است که حقوق فرد نادیده گرفته شده و در آینده نیز نادیده گرفته خواهد شد، لذا در لحظه فرد دچار خشم، برانگیختگی و نگرانی از آینده (به دلیل تداوم نادیده گرفتن حقوق) می‌شود. چنین حالاتی بدون تردید برای هر کسی استرس‌آفرین خواهد بود. بنابراین اولین تبیین برای چرایی پیوند بین بی‌عدالتی و استرس به تجربه حالات هیجانی و شناختی بازمی‌گردد که در خلال بی‌عدالتی‌ها به افراد دست می‌دهد. این تبیین با احتمال زیاد در آغازین مراحل و یا اندک زمانی پس از تجربه بی‌عدالتی وارد عمل می‌شود. در عین حال افراد پس از تجربه بی‌عدالتی، در مواقعی که فرصت بیشتری پیدا می‌کنند، درگیر فرآیندهای ارزیابی چند مرحله‌ای می‌شوند. الگوی ارزیابی شناختی [۱۶]، رابطه بین بی‌عدالتی رویه‌ای و تعاملی را با استرس شغلی ناشی از این ارزیابی شناختی می‌داند که افراد وقتی به اصول مطرح برای هر یک از انواع عدالت رجوع می‌کنند و متوجه می‌شوند که قادر به رفع یا اصلاح رویه‌های تصمیم‌گیری و تعاملات ناعادلانه و کاهش یا اجتناب

[Downloaded from ioh.iums.ac.ir on 2024-03-29]

از صدمات و خسارات بی عدالتی‌ها نیستند، تحت استرس قرار می‌گیرند. چنین نتیجه‌گیری نه تنها تبعات مثبتی در بر ندارد، بلکه از طریق ایجاد چرخه معیوب بی‌عدالتی ← عدم تعادل ← عدم مدیریت صحیح رفتار و موقعیت، زمینه را برای تشدید فشارهای حاصله فراهم می‌آورد.

در این راستا احتمال می‌رود که برخی از توانائی‌های فردی بتوانند زمینه را برای شکستن این چرخه‌ی معیوب فراهم آورند. در درجه‌ی اول یک سازه ضروری سبک‌های مقابله‌ای و دیگری خود کارآمدی مدیریت استرس و رفتار شخصی است. تحقیقات آینده در حوزه‌ی پیوند میان ابعاد بی‌عدالتی با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی در پرستاران زن، لازم است نقش سبک‌های مقابله‌ای و خودکارآمدی مدیریت استرس و رفتار شخصی را به‌عنوان متغیرهای احتمالی اثرگذار در پیوند بین بی‌عدالتی سازمانی با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی مورد بررسی قرار دهند. در عین حال در پژوهش‌های آینده در ایران در میان پرستاران و حتی گروه‌های دیگر باید عوامل استرس‌آور دیگر نظیر ناامنی شغلی، تعارض و ابهام نقش، عدم تناسب مهارت‌ها و توانائی‌ها با تقاضاهای شغلی و احساس تهدید پیشرفت و ترقی شغلی در کنار ابعاد بی‌عدالتی، استرس و فرسودگی هیجانی لازم است مطالعه شود. در عین حال می‌توان از طریق یک الگوی شناخت‌های تعامل‌گرای سلسله مراتبی، مشخص نمود که در یک ارجاع شناختی سلسله مراتبی، افراد پیش از این‌که به این نتیجه برسند که تحت فشار بی‌عدالتی قرار دارند، آیا در اثر تجربه‌ی بی‌عدالتی در یک عرصه‌ی خاص نظیر توزیع نتایج، به دیگر ابعاد رجوع می‌کنند یا خیر؟

پیشنهاد کاربردی مبتنی بر یافته‌ها نیز، اجرای برنامه‌های معطوف به آموزش رعایت اصول عدالت رویه‌ای، تعاملی و حتی توزیعی به مدیران و سرپرستان و کارکنان نظام‌های بیمارستانی برای کاهش احساس بی‌عدالتی پرستاران زن در محیط‌های کاری است. در پایان نیز باید توجه داشت که این پژوهش در پرستاران زن یک مجموعه بیمارستانی انجام شده و الگوی ارائه شده (شکل ۲) یک الگوی حاصل از یک مطالعه مقطعی است. این دو محدودیت در تعمیم و تفسیر نتایج باید مدنظر قرار گیرد. همچنین لازم است به سهل‌الوصول بودن نمونه‌گیری انجام شده همراه با حجم نمونه‌ی کم برای مدل‌سازی معادله‌ی ساختاری که مانع از اعتبار یابی متقاطع (دو نیمه سازی) در این مطالعه گشته به‌عنوان محدودیت‌های دیگر در این پژوهش توجه لازم و کافی بشود.

منابع

1. Ouyang Y. The mediating effects of job stress and job involvement under job instability: Banking service personal of Taiwan as an example. Journal of Money, Investment and Banking 2009; 11:16-26.
2. Babakus E, Yavas U, Ashill NJ. The role of customer orientation as a moderator of the job demand- burnout-performance relationship: A surface – level trait perspective. Journal of Retailing 2009; 85(5): 480-492.
3. Jonge JD, Le Blanc PM, Peeters MCW, Noordam H. Emotional job demands and the role of matching job resources: A cross sectional survey study among health care workers. International Journal of Nursing Studies 2008; 45:1460-1469.
4. Lambert EG, Hogan NL, Griffin ML. The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment 2007; 35: 644-656.
5. Mulki JP, Jaramillo F, Locander WB. Emotional exhaustion and organizational deviance: Can the right job and a leader's style make a difference? Journal of Business Research 2006; 59:1222-1230.
6. Golparvar M, Padash F,Atashpoor H. Reinforcing model of feeling of energy, empowerment and employees creativity through ethical leadership. Iran Occupational Health 2010; 7(3):4-11. [Persian].
7. Golparvar M, Nayeri S, Mahdad A. The relationship between stress, emotional exhaustion and organizational deviant behavior in Zoob Ahan Stock company: Evidences for model of stress-exhaustion (unequilibrium) - compensation. Journal of New Findings in Psychology 2009; 1(8):19-34. [Persian].

[Downloaded from ioh.iums.ac.ir on 2024-03-29]

8. Mcvicar A. Workplace stress in nursing: A literature review. Journal of Advanced Nursing 2003; 44(6):633-642.

9. French SE, Lenton R, Walters V, Eyles J. An empirical evaluation of an expanded nursing stress scale. Journal of Nursing Measurement 2000; 8:161-176.

10. Mojoyinola JK. Effect of job stress on health, personal and work behavior of nurses in public hospitals in Ibadan metropolis, Nigeria. Studies on Ethno – Medicine 2008; 2(2): 143-148.

11. Giddings LS. Health disparities, social injustice, and the culture of nursing. Nursing Research 2005; 54(5):304-312.

12. Golparvar M, Nadi MA. The analysis of relationship between loyalty and justice with employee's attitudinal health. Iran Occupational Health 2010; 7(2):25-33. [Persian]

13. Golparvar M. Meta-motivation of organizational justice in the employees and manager of industries and organizations: Review of some office and organizations in Isfahan. Journal of Human Sciences Imam Hossein University 2006; 15(65):11-34. [Persian].

14. Golparvar M, Rafizadeh P. The role of justice on attitude toward organization and satisfaction with complaint handing. Ethics in Science & Technology 2010; 4(3, 4):54-65. [Persian].

15. Golparvar M, Ghafouri MR, Nasry M. Prediction of organizational support and commitment by perceived organizational justice dimensions in educators in special schools. Research on Exceptional Children 2010; 9(4/34): 331-344. [Persian].

16. Greenberg J. Managing workplace stress by promoting organizational justice. Organizational Dynamics 2004; 33(4): 352-365.

17. Francis L, Barling J. Organizational injustice and psychological strain. Canadian Journal of Behavioral Science 2005; 37(4): 250-261.

18. Golparvar M, Vaseghi, Z. The role of perceptual – affective strain on determining the interaction of organizational injustice dimensions for positive and negative behaviors: Introducing the perceptual and affective strain theory (PAST).Knowledge & Research in Applied Psychology 2011; 12(1/43):4-16. [Persian].

19. Judge TA, Colquitt JA. Organizational justice and stress: The mediating role of work-family conflict. Journal of Applied Psychology 2004; 89 (3): 395-404.

20. Elovainio M, Kivimaki M, Puttonen S, Lindholm H, Pohjonen T, Sinervo T. Organizational injustice and impaired cardiovascular regulation among female employees. Journal of Occupational and Environment Medicine 2006; 63: 141-144.

21. Hassanzadeh R. Research methods for behavioral sciences. First edition; Tehran, Savalan Press. 2004. [Persian].

22. Golparvar M, Hosseinzadeh KH. Model of relation between person – job none fit with emotional exhaustion and desire to leave work: Evidence for the stress – unequilibrium – compensation model. Quarterly Journal of Applied Psychology 2011;5(1/17) :41-56. [Persian].

23. Cohen-Charash Y, Spector PE. The role of justice in organizations: A meta analysis. Organizational Behavior and Human Decision Processes 2001; 86(2): 278-321.

24. Kim TY, Leung K. Forming and reacting to overall fairness: A cross cultural comparison. Organizational Behavior and Human Decision Processes 2007; 104(1): 83-95.

25. Golparvar M, Nadi MA. Cultural values and overall fairness: Organizational justice, job satisfaction and turnover. Iranian Journal of Cultural Research 2010; 3(1): 207-228. [Persian].

26. Baron RM, Kenny DA. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical consideration. Journal of Personality and Social Psychology 1986; 51: 1173-1182.

27. Schumaker RE, Lomax RG. A beginner's guide to structural equation modeling. First edition, translated to Persian. Ghasemi V., Tehran: Jameeshenasan Press. 2009. [Persian].

[Downloaded from ioh.iums.ac.ir on 2024-03-29]

The model of organizational injustice, stress and emotional exhaustion among female nurses

M. Golparvar[1], Z. Vaseghi[2], MR. Mosahebi[3]

Received: 2011/10/30 Revised: 2012/04/05 Accepted: 2012/04/21

Abstract

Background and aims: Femalenurses are among people who exposed to various stressors because of their critical job conditions. This exposure predisposes them to stress and emotional exhaustion. One of the important stressors in nurses' workplaces is injustice. The purpose of this study is to investigate the role of injustice on stress and emotional exhaustion in a multilevel model.

Methods: The present study is a modern descriptive correlation one. Research statistical population included the female nurses of a hospital in Esfahan City in autumn 1389 (140 nurses), among them, 100 persons were selected using convenience sampling. The data gathering instruments were job stress questionnaire with 5 items, emotional exhaustion with 9 items and three questionnaires, each with 3 items for distributive, procedural and interactional injustice. Data were analyzed using structural equation modeling (SEM) and mediation analysis.

Results: The results indicated that, there were positive significant relationship between distributive, procedural and interactional injustice with female nurses' stress and emotional exhaustion ($P<0.01$). The results of SEM indicated that, in two level relationships, there were direct relationships between interactional and procedural injustice with job stress and between job stresses with emotional exhaustion, but there was no direct relationship between distributive injustice and job stress. Mediation analysis also showed that job stress is a complete mediator variable in relations between procedural and interactional injustice with emotional exhaustion.

Conclusion: The evidences from confirmed model of the research indicated that, procedural and interactional injustice is a serious stressor for female nurses, which to continue, results in emotional exhaustion.

Keywords: Injustice, Job stress, Emotional exhaustion, Female nurses, Structural equation modeling.

1. (**Corresponding author**), Associate Professor, Psychologist, Islamic Azad University Khorasgan Branch, Esfahan, Iran. drmgolparvar@gmail.com.
2. Master degree in Industrial and organizational Psychology, Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Esfahan, Iran.
3. Psychologist, Faculty member of Islamic Azad University, Khorasgan Branch, Esfahan, Iran.

[Downloaded from ioh.iums.ac.ir on 2024-03-29]