

## The Impact of Training Intervention on Social Undermining and Work Engagement of Head Nurses In Isfahan Hospitals

Fatemeh Nasresfahani<sup>1</sup>, Fariba Karimi<sup>2\*</sup>, Mohammad Ali Nadi<sup>3</sup>

1- PhD student in Educational Administration, Department of Education and Psychology, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.

2- Associate Professor, Department of Education and Psychology, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran 3- Associate Professor, Department of Education and Psychology, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.

\*Corresponding author: Faribakarimi, Associate Professor, Department of Education and Psychology, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.

Email: Faribakarimi2005@yahoo.com

Received: 28 Feb 2021

Accepted: 7 June 2021

### Abstract

**Introduction:** The actions of organization managers to reduce the negative effects of social interactions are essential to facilitate the development of human resources. This study aimed to investigate the effect of training intervention on social undermining and work engagement of head nurses in Isfahan University of Medical Sciences.

**Methods:** The present research method was an experimental study using pre-test, post-test, and follow up, with intervention and control groups. The statistical population consisted of all hospital head nurses of Isfahan University of Medical Sciences in 2020. 30 people who had the inclusion criteria for the study were selected and randomly assigned to intervention and control groups (15 individuals for each group). Individuals in both groups initially completed social undermining and work engagement questionnaires as a pre-test. Then, the experimental group received social undermining training in 8 sessions, but the control groups received no intervention. At the end of the period as a post-test and 45 days later as a follow-up, the subjects of both groups completed the same questionnaires. Data were analyzed by SPSS 16 software and multivariate analysis of covariance.

**Results:** There was a significant difference between the mean score of the control group and the intervention group in social undermining and work engagement and dimensions of both variables in the post-test and follow-up stage ( $P < 0.001$ ). According to the increase in follow-up score compared to post-test in social undermining variable and its reduction in work engagement variable, there is no stability in the effects of training intervention.

**Conclusions:** Findings showed that educational intervention has been effective in reducing social undermining and increasing the work engagement and its dimensions of the hospital head nurses of Isfahan University of Medical Sciences.

**Keywords:** Social Undermining, Work Engagement, Head Nurses.

## بررسی تأثیر مداخله آموزشی بر سایش اجتماعی و اشتیاق شغلی سرپرستاران بیمارستان‌های شهر اصفهان

فاطمه نصر اصفهانی<sup>۱</sup>، فریبا کریمی<sup>۲\*</sup>، محمدعلی نادى<sup>۳</sup>

۱- دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.  
 ۲- دانشیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.  
 ۳- دانشیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.  
 \*نویسنده مسئول: فریبا کریمی، دانشیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، ایران.

ایمیل: Faribakarimi2005@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۳/۱۷

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۲/۹

### چکیده

**مقدمه:** اقدامات مدیران برای کاهش اثرات منفی تعاملات اجتماعی امری ضروری برای تسهیل توسعه منابع انسانی می باشد. پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر مداخله آموزشی بر سایش اجتماعی و اشتیاق شغلی سرپرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شهر اصفهان انجام شد.

**روش کار:** روش این پژوهش، آزمایشی با طرح پیش آزمون، پس آزمون با آزمون پیگیری و گروه مداخله و کنترل بود. جامعه آماری شامل کلیه سرپرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شهر اصفهان در سال ۱۳۹۹ بود. از میان آن‌ها ۳۰ نفر که معیارهای ورود به پژوهش را دارا بودند، انتخاب و به صورت تصادفی ساده و با توجه به قرعه در دو گروه مداخله (۱۵ نفر) و کنترل (۱۵ نفر) قرار گرفتند. ابتدا افراد هر دو گروه، پرسشنامه‌های استاندارد سایش اجتماعی Duffy و همکاران و اشتیاق شغلی Schaufeli & Salanova را به عنوان پیش آزمون تکمیل و سپس گروه مداخله، آموزش غلبه بر سایش اجتماعی را در ۸ جلسه ۶۰ دقیقه‌ای به صورت هفته‌ای دو جلسه دریافت کردند. برای گروه کنترل مداخله‌ای انجام نشد. بعد از پایان دوره، به عنوان پس آزمون و ۴۵ روز بعد به عنوان پیگیری، همان پرسشنامه‌ها، توسط هر دو گروه مداخله و کنترل تکمیل شد. جهت تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS16 و تحلیل واریانس با اندازه‌های تکراری استفاده شد.

**یافته‌ها:** بین میانگین نمرات سایش اجتماعی و اشتیاق شغلی و ابعاد هر دو متغیر در مراحل پیش آزمون، پس آزمون و پیگیری به طور کلی تفاوت معنی‌داری وجود دارد ( $p < 0.01$ ). با توجه به افزایش نمره پیگیری نسبت به پس آزمون در متغیر سایش اجتماعی و کاهش آن در متغیر اشتیاق شغلی، در اثرات مداخله آموزشی، ثبات برقرار نیست.

**نتیجه‌گیری:** مداخله آموزشی غلبه بر سایش اجتماعی بر کاهش سایش اجتماعی و ابعاد آن و افزایش اشتیاق شغلی و ابعاد آن در سرپرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شهر اصفهان موثر بود.

**کلیدواژه‌ها:** سایش اجتماعی، اشتیاق شغلی، سرپرستاران.

### مقدمه

مطرح شده است. به عبارتی موضوع سایش اجتماعی ابتدا در حوزه عمومی روانشناسی اجتماعی شکل گرفته و سپس وارد مطالعات سازمانی شده است [۲،۳]. سایش اجتماعی ایجاد مانع توسط یک فرد از روی قصد و غرض با هدف از بین بردن شهرت و اعتبار فرد دیگر است. پس سایش زمانی به وجود می‌آید که مثلاً فرد به صورت ناروا متهم به کاری شده که در نتیجه باعث از بین رفتن اعتبار او شده است

محققان سازمانی در مطالعات مربوط به بهره‌وری نیروی انسانی به یکی از عارضه‌های زندگی سازمانی، یعنی ابعاد منفی تعاملات اجتماعی اشاره نموده‌اند که تحت عنوان سایش اجتماعی نام گرفته است [۱]. تحقیقات اولیه بیشتر به جنبه‌ی مثبت تعاملات اجتماعی تحت عنوان حمایت اجتماعی پرداخته‌اند و سپس مفهوم منفی سایش اجتماعی

[۴،۵]. سایش اجتماعی به عنوان رفتاری که در کوتاه مدت اثر محسوسی بر سازمان و کارکنان آن ندارد، هم از نظر محققان علوم رفتاری و هم از نظر مدیران سازمان‌ها پنهان مانده است، اما این رفتارها در صورت تداوم می‌تواند منجر به تأثیرات پایدار بر نگرش‌ها، رفتارها و سطح سلامت و بهزیستی روحی و جسمی کارکنان گردد [۴،۶،۷]؛ فشارهای عصبی شدیدی بر افراد تحمیل کرده و کارآیی آنان را کاهش دهد. البته اگر فردی در سازمان برای رسیدن به خواسته‌های خودش ناچار می‌شود بدگویی کرده و از راه ناصواب یعنی ترور شخصیت افراد پیش برود، نشان می‌دهد که سازمان متبوع فرد به نحوی دچار اشکال است، زیرا در سازمان‌های بالنده و سالم، شیوه مدیریت به گونه‌ای است که افراد می‌آموزند در حد توانشان خواسته داشته باشند و می‌آموزند که انسانیت و درستکاری یکی از ویژگی‌های لازم برای کار در آن سازمان است [۸]. در صورت فراگیر شدن این فرهنگ در سازمان، هیچ راهی برای اصلاح آن وجود ندارد، زیرا این کار به عنوان ارزش و بخشی از فرهنگ سازمان قرار می‌گیرد و حتی با تغییر در رده‌های مدیریتی نیز از بین نخواهد رفت. سرانجام این فرهنگ همانند ویروس تمام قوای سازمان را به هدر داده و مرگ آن را در پی خواهد داشت. بسیار اتفاق افتاده که چه کسانی چه ضربه‌های مهلک و جبران‌ناپذیری از این پدیده خورده‌اند [۹]. اشتیاق شغلی یک وضعیت مثبت و رضایت بخش ذهنی در ارتباط با کار است که در این وضعیت شخص یک احساس نیرومندی و ارتباط مؤثر با فعالیت‌های کارش دارد و خودش را به عنوان فردی توانمند برای پاسخگویی به تقاضاهای شغلی می‌داند. اشتیاق چیزی بیش از یک وضعیت هیجانی گذرا و خاص می‌باشد و به یک حالت پایای سرایت کننده و هیجانی شناختی اشاره دارد که بر روی یک موضوع، واقعه یا رفتار خاص متمرکز می‌شود [۱۰]. اشتیاق شغلی کارکنان منافع بسیاری را به صورت مستقیم و غیرمستقیم برای سازمان و افراد در پی دارد [۱۱]. این منافع در سطوح متفاوتی از سازمان نمودار می‌گردد. بعضی منافع فقط در محیط داخلی سازمانی هویدا می‌گردند، در حالی که بعضی از منافع تأثیر مستقیمی بر ذینفعان خارجی سازمان دارند. اثرات مثبت اشتیاق شغلی کارکنان نه تنها به نفع سازمان، بلکه به نفع تک تک کارکنان می‌باشد [۱۲].

مزایای داخلی اشتیاق شغلی کارکنان شامل بهبود مدیریت دانش، کاهش غیبت کارکنان، بهبود روحیه کارکنان، افزایش ایمنی، قابلیت استفاده بیشتر از داوطلبان داخلی با استفاده

از برنامه‌های جانشین‌پروری، کاهش جابجایی کارکنان و افزایش انگیزه آنان می‌باشد [۱۳]. مزایای خارجی اشتیاق شغلی کارکنان شامل افزایش بهره‌وری، افزایش حاشیه سود و درآمد، افزایش سطح وفاداری مشتریان و افزایش توانایی جذب کارکنان با استعداد از خارج از سازمان با اتکا به شدت کارفرمای برگزیده شده می‌باشد [۱۱]. اشتیاق کاری نه تنها یک نقش حیاتی برای فهم رفتارهای سازمانی مثبت بازی می‌کند، بلکه همچنین برای هدایت مدیریت منابع انسانی و سیاست‌های بهداشت حرفه‌ای در سازمان‌ها نیز نقش مهمی دارد [۱۴،۱۵].

پژوهش‌های بسیاری با محوریت اشتیاق شغلی و سایش اجتماعی انجام شده است. چگنی و همکاران در مطالعه‌ای توصیفی-همبستگی تحت عنوان "بررسی رابطه بین اثربخشی ارتباطات سازمانی نشان دادند که بین اثربخشی ارتباطات سازمانی و سایش اجتماعی کارکنان ارتباط معنادار وجود دارد ولی بین اشتیاق شغلی و سایش اجتماعی کارکنان ارتباط معنادار وجود ندارد و همچنین اثربخشی ارتباطات سازمانی از طریق اشتیاق شغلی بر سایش اجتماعی کارکنان تأثیرگذار است [۱۶]. Duffy در مطالعه‌ای تحت عنوان "سایش اجتماعی در محیط کار" به این نتیجه رسید که سایش به شدت با برون داد و پیامدهای سازمان مرتبط است و حتی بین سایش و برون دادهای رابطه‌ای قوی‌تر و مهم‌تر از رابطه بین حمایت اجتماعی و برون دادهای وجود دارد [۴]. Benmore در مطالعه‌ای تحت عنوان "برنامه‌ای به منظور کاهش قلدری و سایش اجتماعی در بیمارستان‌ها" گزارش کرد که بنا به گزارش سرویس بهداشت ملی (۲۰۱۳) آزار و اذیت و رفتارهای سایش اجتماعی بر روی هزینه‌ها، ایمنی بیماران و حفظ کارکنان، تأثیر داشته است. این مطالعه با رویکرد روش‌شناسی به دنبال رویکرد گسترده و واقع‌گرایانه به منظور برنامه‌ریزی جهت کاهش این رفتارها بود [۱۴]. نتایج تحقیق گل پرور و همکاران مطرح نمود ادراک عدالت در کسی که مورد سایش اجتماعی قرار می‌گیرد، پایین است و همین امر محور شکل‌گیری مجموعه پیامدهای منفی رفتاری، نگرشی و سلامتی در او می‌شود. سایش اجتماعی در جریان ارتباطات میان افراد در سازمان اتفاق می‌افتد، پس در این فرآیند، ادراک عدالت مروده‌ای و رویه‌ای نقش مهم‌تری نسبت به عدالت توزیعی ایفا می‌نمایند [۱۷].

در بازار رقابتی امروز نیاز مبرمی به توسعه، بهبود انعطاف‌پذیری و پاسخگویی سازمانی وجود دارد. از آنجایی که سایش اجتماعی یک معضل سازمانی است، خصوصاً

آن‌ها انتخاب گردید از ۱۶۰ تخت تا ۱۰۰۰ تخت‌خوابی بودند. با توجه به اینکه در پژوهش آزمایشی حداقل حجم زیرگروه‌ها ۱۵ نفر توصیه می‌شود [۱۹]، تعداد ۳۰ نفر از آن‌ها که معیارهای ورود به پژوهش را دارا بودند، انتخاب و به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شد. همه افراد انتخاب شده، حاضر به همکاری و مشارکت در پژوهش شدند و بنابراین صورت تصادفی ساده و با توجه به قرعه در دو گروه مداخله (۱۵ نفر) و کنترل (۱۵ نفر) قرار گرفتند. معیار ورود دارا بودن حداقل ۵ سال سابقه کار به عنوان سرپرستار بخش، آگاه بودن به موضوع پژوهش و ملاک‌های خروج هم عدم تمایل به شرکت در پژوهش و عدم تکمیل پرسشنامه بود.

در پژوهش حاضر از دو پرسشنامه استاندارد سایش اجتماعی دافی و همکاران و اشتیاق شغلی سالانوا و شوفلی استفاده شد. پرسشنامه سایش اجتماعی دافی و همکاران (۲۰۰۲) دارای ۱۳ گویه بسته پاسخ بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت می‌باشد که از خیلی کم (نمره ۱) تا خیلی زیاد (نمره ۵) شماره گذاری می‌شود. نمره هر فرد بین ۱۳ تا ۶۵ خواهد بود و ۳ بعد مانع پیشرفت و روابط درون فردی، مانع موفقیت کاری و مانع به دست آوردن شهرت و خوشنامی را می‌سنجد [۴]. روائی پرسشنامه در پژوهش دافی و همکاران (۲۰۱۲) از طریق تحلیل عاملی مورد تأیید قرار گرفت و پایایی پرسشنامه را از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۳ گزارش کردند [۲۰] در ایران نظری و همکاران (۱۳۹۴) روائی پرسشنامه را با استفاده از نظرات استاد راهنما و چند تن دیگر اساتید و متخصصان مورد تأیید قرار دادند و پایایی آن بر اساس یک مطالعه مقدماتی بر روی نمونه ۳۰ نفری ۰/۹۱ محاسبه شد [۱]. آلفای کرونباخ پرسشنامه در مطالعه حاضر ۰/۹۹۶ محاسبه شده است.

پرسشنامه ۱۷ سوالی اشتیاق شغلی توسط Shaufeli, Salanova, González-Romá & Bakker در سال ۲۰۰۲ ساخته شد و مشهورترین و پرکاربردترین ابزار برای سنجش این متغیر به شمار می‌رود. این پرسشنامه دارای ۱۷ سوال است و هر سوال در یک طیف لیکرت ۷ درجه ای از هرگز (نمره ۰) تا همیشه (نمره ۶) نمره‌گذاری می‌شود. نمره هر فرد بین ۰ تا ۱۰۲ خواهد بود. سازندگان پرسشنامه برای این ابزار سه زیرمقیاس تعیین کرده اند که عبارتند از: قدرت، تعهد و جذب [۱۰]. روائی و پایایی این پرسشنامه توسط شوفلی و سالانوا (۲۰۰۶) بررسی شد و نتایج نشانگر مناسب بودن ویژگیهای روان‌سنجی این ابزار بود. در پژوهش آنان پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ بررسی و

در سازمان‌هایی نظیر سازمان‌های بهداشتی درمانی که در آن‌ها ارتباطات و تعاملات بین کارکنان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و ادراک افراد از رفتارهای منفی مرتبط با بافت اجتماعی سازمان به شکل‌گیری عکس‌العمل‌های پیچیده‌تر رفتاری می‌انجامد که ظرفیت سازمان را برای توسعه تقلیل می‌دهد، اقدامات مدیران سازمان برای کاهش اثرات منفی تعاملات اجتماعی که بیانگر هوشمندی اجتماعی است امری ضروری برای تسهیل توسعه منابع انسانی می‌باشد [۱۸].

بنابراینچه بیان شد و با توجه به شرایط کار سرپرستاران بخش‌های بیمارستانی و الزام آنان در برقراری ارتباط تنگاتنگ با افراد مختلف که مهمترین آن بیماران و همراهان آن‌ها می‌باشد و علاوه بر آن هر سرپرستار، مسئولیت تعدادی پرستار دیگر را در دستیابی به رسالت برگرداندن سلامتی افراد به آن‌ها به عهده دارد و پرستاران تحت نظر او از حمایت اجتماعی و اقتصادی کافی هم برخوردار نمی‌باشند، این مسئولین با استرس کاری زیادی مواجه خواهند شد که می‌تواند آزار دهنده و تحلیل برنده باشد. نظر به اینکه سلامت بیماران و تسریع در بهبودی آنان، متأثر از سلامت و بهزیستی کارکنان مراکز بهداشتی درمانی است و اشتیاق، رغبت و تمایل آنان در ارائه خدمت درمانی و نه انجام وظیفه به صرف اقتضای شغل، در کیفیت ارائه خدمت بسیار موثر است، در ضمن بخشی از سلامت و بهزیستی کارکنان بیمارستان‌ها و تعهد آنان در قبال بیمارستان، مدیریت و جامعه می‌تواند نشأت گرفته از ادراکشان باشد و با مرور پژوهش‌های انجام شده در این حوزه تاثیر آموزش در غلبه بر سایش اجتماعی و افزایش اشتیاق شغلی سرپرستاران بیمارستان‌ها کمتر مورد توجه قرار گرفته است، بر این اساس پژوهش حاضر به بررسی این مساله پرداخته است که آیا مداخله آموزشی انجام شده بر سایش اجتماعی و افزایش اشتیاق شغلی سرپرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان تاثیر دارد؟

## روش کار

پژوهش حاضر یک مطالعه آزمایشی با طرح پیش آزمون، پس آزمون و پیگیری در دو گروه مداخله و کنترل بود. جامعه آماری پژوهش کلیه سرپرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شهر اصفهان در سال ۱۳۹۹ بودند. بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی، به صورت دولتی اداره می‌شوند و بیمارستان‌هایی که جامعه آماری از سرپرستاران

و پاسخ، بحث گروهی و تمرین عملی تکنیک‌ها، تمرینات و مهارت‌ها آموزش داده شده و گروه کنترل در لیست انتظار برای آموزش قرار گرفت. در جلسه پایانی آموزش، به عنوان پس آزمون، همان پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شده در پیش آزمون در اختیار شرکت‌کنندگان (گروه آزمایش و کنترل) قرار گرفت و توسط آنان تکمیل شد. ۴۵ روز پس از مداخله آموزشی، با مراجعه به بیمارستان‌های محل خدمت شرکت‌کنندگان پژوهش، مجدداً پرسشنامه‌های استاندارد اشتیاق شغلی و سایش اجتماعی در اختیار هر دو گروه مداخله و کنترل قرار گرفت و با نظارت پژوهشگر تکمیل شد و تحلیل آن با هدف بررسی پایدار بودن نتایج مداخله انجام شد.

نحوه ساخت بسته آموزشی به صورت مختصر بدین ترتیب بود: در آغاز، یک پژوهش کیفی براساس نظریه داده بنیاد مدل اشتراوس و کوربین انجام گرفت که طی آن مدل غلبه بر سایش اجتماعی سرپرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان طراحی شد. بر مبنای راهبردهای تعیین شده در مدل مذکور، با توجه ویژه به آن دسته از راهبردها که برای افراد و به مدد آموزش قابل اجرا بود، بسته آموزشی غلبه بر سایش اجتماعی تدوین گردید. روائی بسته تدوین شده از طریق اخذ ضریب توافق متخصصان روانشناسی تأیید شد. خلاصه جلسات آموزشی به شرح (جدول ۱) می‌باشد.

برای زیرمقیاس قدرت، ۰/۸۰، برای زیرمقیاس تعهد، ۰/۹۱ و برای زیرمقیاس جذب، ۰/۷۵ به دست آمد. همچنین برای بررسی روایی پرسشنامه از روایی همزمان استفاده شد و همبستگی این پرسشنامه با آزمون فرسودگی شغلی ۰/۴۲ به دست آمد که نشانگر روایی مناسب آن است [۲۱]. در ایران روایی و پایایی این پرسشنامه توسط ناستی زایی و جنابآبادی (۱۳۹۵) بررسی شد. آنان برای بررسی روایی پرسشنامه از روش روایی محتوا استفاده کردند. در این راستا پرسشنامه توسط اساتید علوم تربیتی دانشگاه سیستان و بلوچستان مورد تأیید قرار گرفت و اطمینان حاصل شد که پرسشنامه‌ها همان خصیصه مورد نظر محققان را می‌سنجد و از اعتبار لازم برخوردار است. برای تعیین پایایی این پرسشنامه نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن برای کل پرسشنامه ۰/۷۹ به دست آمد [۲۲]. آلفای کرونباخ پرسشنامه در پژوهش حاضر ۰/۹۶۸ محاسبه شده است.

تعداد سی نفر از سرپرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شهر اصفهان که معیارهای ورود به پژوهش را دارا بودند، انتخاب و به صورت تصادفی ساده و با توجه به قرعه به دو گروه مداخله (۱۵ نفر) و کنترل (۱۵ نفر) تقسیم شدند. ابتدا پرسشنامه‌های اشتیاق شغلی و سایش اجتماعی توسط دو گروه مداخله و کنترل تکمیل شد. در ادامه برای گروه مداخله، بسته آموزشی غلبه بر سایش اجتماعی در ۸ جلسه ۶۰ دقیقه‌ای (هفته‌ای دو جلسه) توسط روانشناس و در حضور پژوهشگر در سالن اجتماعات بیمارستان فوق تخصصی دولتی ۱۰۰۰ تختخوابی الزهرا (س) با روش‌های سخنرانی، پرسش

جدول ۱: خلاصه جلسات آموزشی غلبه بر سایش اجتماعی سرپرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

جلسات آموزشی	تئوری، فنون و مهارت‌های آموزشی
جلسه اول	معارفه و آشنایی اعضای گروه با یکدیگر، اجرای پیش آزمون، تعریف سایش اجتماعی و ابعاد آن، تبیین عوامل موثر بر بروز سایش اجتماعی در بیمارستان، معرفی پیامدهای ایجاد سایش اجتماعی در سازمان
جلسه دوم	تعریف عدالت سازمانی، تشریح تئوری برابری آدامز، معرفی مدل قضاوت عادلانه لوندال به عنوان نگرش فعالانه تر به عدالت سازمانی، تمرین عملی به کارگیری تئوری‌های آموزش داده شده در غلبه بر ادراک بی عدالتی در سازمان
جلسه سوم	تعریف هوش هیجانی، معرفی اجزای هوش هیجانی، آموزش تقویت هوش هیجانی جهت غلبه بر فشارهای محیطی تعریف یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده، توضیح سطوح یادگیری در سازمان، معرفی مهارت‌های یادگیری در سازمان
جلسه چهارم	تعریف اصطلاحات دانش و تجربه، آموزش تکنیک داستان گوئی در مستند سازی تجارب و انتقال دانش
جلسه پنجم	تعریف رفتار شهروندی سازمانی، معرفی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، آموزش مفهوم رفتار اخلاقی در راستای ترویج رفتار شهروندی سازمانی، معرفی هوش منطقی در جهت ترویج رفتار اخلاقی
جلسه ششم	تبیین اهمیت تعاملات سازمانی در بیمارستان، معرفی مهارت‌های ارتباطی به عنوان پایه و اساس شکل گیری صحیح تعاملات سازمانی، آموزش تکنیک شنود موثر و زبان بدن به عنوان راهکار افزایش تعاملات سازمانی
جلسه هفتم	تعریف مهارت‌های زندگی، شرح تکنیک‌های کنترل استرس و خشم و سپس تمرین کارگاهی آن، شرح مهارت جرات مندان و تمرین کارگاهی آن، تبیین نقش یادگیری مهارت‌های زندگی در غلبه بر سایش اجتماعی
جلسه هشتم	مرور کلیه عوامل موثر در بروز سایش اجتماعی و راهبرد های غلبه بر آن

## فاطمه نصرافهانی و همکاران

شد. بررسی همگنی واریانس‌ها با استفاده از آزمون لوین انجام گرفت و همگنی شیب رگرسیون به وسیله تعامل پیش آزمون و متغیر مستقل تأیید شد.

### یافته‌ها

در این بخش، ابتدا یافته‌های توصیفی متغیرهای پژوهش ارائه و سپس پیش فرض‌های آماری و سؤالات پژوهش تجزیه و تحلیل می‌شوند.

میانگین سن در گروه مداخله  $42/67 \pm 5/09$  سال و در گروه کنترل  $43 \pm 5/64$  سال است. در هر دو گروه مداخله و کنترل ۲ نفر ( $13/3\%$ ) نمونه مرد و ۱۳ نفر ( $68/7\%$ ) درصد زن بوده‌اند. تحصیلات ۹ نفر ( $60\%$ ) درصد) در گروه آزمایش لیسانس و ۶ نفر ( $40\%$ ) درصد) فوق لیسانس بوده است، در حالی که در گروه کنترل تحصیلات ۸ نفر ( $53/3\%$ ) درصد) لیسانس و ۷ نفر ( $46/7\%$ ) درصد) فوق لیسانس بوده است. شاخص‌های توصیفی متغیرها به تفکیک گروه‌ها و مراحل پژوهش در (جدول ۲) ارائه شده است.

جهت رعایت ملاحظات اخلاقی، به کلیه شرکت کنندگان در پژوهش درباره اصول رازداری و محرمانه بودن هویت شرکت کنندگان اطمینان داده شد که این اطلاعات به صورت محرمانه باقی خواهد ماند و در پایان آموزش از شرکت کنندگان در پژوهش تقدیر و تشکر به عمل آمد. این پژوهش حاصل بخشی از رساله دکتری رشته مدیریت آموزشی با عنوان تدوین بسته آموزشی غلبه بر سایش اجتماعی و بررسی اثربخشی آن بر اشتیاق شغلی، قصد ترک خدمت، رفتارهای انحرافی و سایش اجتماعی مسئولین بخش‌های بالینی بیمارستان‌های شهر اصفهان بوده که در (خوراسگان) مورخ  $1398/04/25$  با شناسه اخلاق به شماره  $IR.IAU.KHUISF.REC.1398.132$  به ثبت رسیده است. در مطالعه حاضر، تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS16 و تحلیل کوواریانس چندمتغیره در سطح معناداری  $p < 0/001$  انجام شد. جهت بررسی نرمالیتی متغیرهای پژوهش، شاخص‌های کجی و کشیدگی استفاده

جدول ۲: شاخص‌های توصیفی نمرات متغیرهای پژوهش به تفکیک دو گروه و سه مرحله پژوهش

متغیر گروه‌ها	مداخله			کنترل		
	پیش آزمون	پس آزمون	پیگیری	پیش آزمون	پس آزمون	پیگیری
سایش اجتماعی	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی
سایش مستقیم	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی
سایش کلامی	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی
سایش فیزیکی	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی
اشتیاق شغلی	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی
قدرت	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی
تعهد	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی
جذب	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی	میانگین $\pm$ انحراف معیار	کجی - کشیدگی



که نمرات متغیرهای پژوهش نرمال است. نتایج آزمون لوین جهت بررسی همگنی واریانس‌ها نشان داد، در متغیرهای سایش اجتماعی و اشتیاق شغلی و ابعاد این متغیرها در مراحل پژوهش واریانس‌ها برابر است ( $p > 0/05$ ). همچنین فرض شیب خط رگرسیون نیز در تعامل گروه و پیش آزمون در سایش اجتماعی و ابعاد آن هم چنین اشتیاق شغلی و ابعاد آن تأیید گردید ( $p > 0/05$ ). نتایج اثرات زمان، گروه و تعامل زمان و گروه در متغیرهای سایش اجتماعی و اشتیاق شغلی در (جدول ۳) ارائه شده است.

همان‌گونه که در (جدول ۲) مشاهده می‌شود، میانگین نمرات سایش اجتماعی و ابعاد آن در گروه مداخله نسبت به کنترل کاهش بیشتری در مرحله پس آزمون و پیگیری نسبت به پیش آزمون نشان داده است، در حالی که میانگین نمرات اشتیاق شغلی و ابعاد آن افزایش نشان داده است. استفاده از تحلیل کوواریانس با اندازه‌گیری مکرر نیازمند پیش فرض‌هایی است که مهمترین آن‌ها طبیعی یا نرمال بودن توزیع نمرات، همگنی واریانس‌ها با استفاده از آزمون لوین و همگنی شیب رگرسیون به وسیله تعامل پیش آزمون و متغیر مستقل است [۲۳]. شاخص‌های کجی و کشیدگی در (جدول ۲) نشان داده است

جدول ۳: نتایج تحلیل اثرات زمان، گروه و تعامل زمان و گروه در سایش اجتماعی و اشتیاق شغلی

متغیر	منبع	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	معنی داری	اندازه اثر	توان آماری
سایش اجتماعی	گروه	۲۰۷۸۷/۹۳	۱	۲۰۷۸۷/۹۳	۲۹۹۰/۸۰۶	۰/۰۰۱	۰/۹۹۱	۱/۰۰۰
	اثر زمان	۰/۷۰۵	۱	۰/۷۰۵	۰/۱۱۱	۰/۷۴۲	۰/۰۰۴	۰/۰۶۲
اشتیاق شغلی	اثر زمان × گروه	۱۴۴۶/۶۸	۱	۱۴۴۶/۶۶۸	۲۲۷/۵	۰/۰۰۱	۰/۸۹۴	۱/۰۰۰
	گروه	۷۰۸۰/۸۵	۱	۷۰۸۰/۸۵	۲۴۰/۳۸	۰/۰۰۱	۰/۸۹۹	۱/۰۰۰
اشتیاق شغلی	اثر زمان	۷۳/۵۷	۱	۷۳/۵۷	۱۳/۹۴	۰/۰۰۱	۰/۳۴	۰/۹۴۹
	اثر زمان × گروه	۲۳۲۹/۳۹۸	۱	۲۳۲۹/۳۹۸	۴۴۱/۳۰۵	۰/۰۰۱	۰/۹۴۲	۱/۰۰۰

میانگین نمرات تعدیل شده در مراحل پس آزمون و پیگیری معنی‌دار به دست آمده است. در اثرات تعامل گروه و زمان نیز نتایج نشان داده است که در هر دو متغیر سایش اجتماعی و اشتیاق شغلی تفاوت میانگین تعدیل شده نمرات دو گروه در مراحل پس آزمون و پیگیری معنی‌دار به دست آمده است ( $p < 0/001$ ). نتایج اثرات زمان، گروه و تعامل زمان و گروه در مؤلفه‌های سایش اجتماعی و اشتیاق شغلی در (جدول ۴) ارائه شده است.

براساس یافته‌های به دست آمده در (جدول ۳)، در تحلیل میانگین تعدیل شده نمرات سایش اجتماعی، همچنین اشتیاق شغلی در دو گروه مداخله و کنترل به صورت کلی تفاوت معنی داری دارد ( $p < 0/001$ ). نتایج نشان داده است که به ترتیب ۹۹/۱ و ۸۹/۹ درصد از تفاوت‌های فردی در سایش اجتماعی و اشتیاق شغلی به تفاوت بین دو گروه در مراحل پژوهش مربوط است که این مقادیر معنی‌دار است. براساس نتایج، بین میانگین تعدیل شده نمرات سایش اجتماعی در دو مرحله پس آزمون و پیگیری تفاوت معنی‌داری مشاهده نگردیده است ( $p > 0/05$ ). اما در متغیر اشتیاق شغلی تغییر

جدول ۴: نتایج تحلیل اثرات زمان، گروه در مؤلفه‌های سایش اجتماعی و اشتیاق شغلی

متغیر	مؤلفه	منبع	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	معنی داری	اندازه اثر	توان آماری
سایش مستقیم	سایش	گروه	۲۸۰۰/۹۵۱	۱	۲۸۰۰/۹۵	۱۳۷۲/۳۹	۰/۰۰۱	۰/۹۸۱	۱/۰۰۰
	مستقیم	اثر زمان	۴/۲۲	۱	۴/۲۲	۲/۶۸	۰/۱۱۳	۰/۰۹	۰/۳۵۲
سایش اجتماعی	اثر زمان × گروه	۲۸۶/۰۱۳	۱	۲۸۶/۰۱۳	۱۸۱/۹۱	۰/۰۰۱	۰/۸۷۱	۱/۰۰۰	
	گروه	۱۷۸۰/۷۱۸	۱	۱۷۸۰/۷۱۸	۸۰۳/۰۵۳	۰/۰۰۱	۰/۹۶۷	۱/۰۰۰	
سایش کلامی	اثر زمان	۴/۴	۱	۴/۴	۴/۲۸	۰/۰۴۸	۰/۱۳۷	۰/۷۱۵	
	اثر زمان × گروه	۱۴۴/۷۱۶	۱	۱۴۴/۷۱۶	۱۴۰/۹۶	۰/۰۰۱	۰/۸۳۹	۱/۰۰۰	
سایش فیزیکی	گروه	۲۰۴۵/۷۵۴	۱	۲۰۴۵/۷۵۴	۱۱۲۷/۷۴	۰/۰۰۱	۰/۹۷۷	۱/۰۰۰	
	اثر زمان	۲/۵۲	۱	۲/۵۲	۱/۵۴	۰/۲۲۵	۰/۰۵۴	۰/۲۲۴	
سایش فیزیکی	اثر زمان × گروه	۱۱۵/۸۳	۱	۱۱۵/۸۳	۷۰/۸۱	۰/۰۰۱	۰/۷۲۴	۱/۰۰۰	

۱/۰۰۰	۰/۸۲۹	۰/۰۰۱	۱۳۰/۹۸	۷۴۲/۸	۱	۷۴۲/۸	گروه		
۰/۸۵۹	۰/۲۶۹	۰/۰۰۴	۶/۹۱	۲۶/۶۱۶	۱	۲۶/۶۱۶	اثر زمان	قدرت	
۱/۰۰۰	۰/۷۸۲	۰/۰۰۱	۹۶/۷۸	۲۵۹/۸۹	۱	۲۵۹/۸۹	اثر زمان × گروه		
۱/۰۰۰	۰/۷۳۷	۰/۰۰۱	۷۵/۶۷	۹۱۶/۹۸	۱	۹۱۶/۹۸	گروه		اشتیاق شغلی
۰/۲۹۴	۰/۰۷۴	۰/۱۵۳	۲/۱۶	۳/۹۸	۱	۳/۹۸	اثر زمان	تعهد	
۱/۰۰۰	۰/۷۲۶	۰/۰۰۱	۷۱/۴۷	۱۳۲/۰۸	۱	۱۳۲/۰۸	اثر زمان × گروه		
۱/۰۰۰	۰/۸۸۱	۰/۰۰۱	۲۰۰/۱۱	۱۱۹۳/۵۳۶	۱	۱۱۹۳/۵۳۶	گروه		
۰/۲۴۴	۰/۰۶	۰/۲۰۱	۱/۷۲	۴/۸۸	۱	۴/۸۸	اثر زمان	جذب	
۱/۰۰۰	۰/۵۵۶	۰/۰۰۱	۳۳/۷۸	۹۵/۸۶	۱	۹۵/۸۶	اثر زمان × گروه		

شغلی نیز نشان داده است که میانگین تعدیل شده نمرات مؤلفه قدرت در کل نمونه معنی‌دار است ( $p < 0/05$ )، اما در مؤلفه‌های تعهد و جذب معنی‌دار نبوده است. اثر اصلی گروه تفاوت میانگین تعدیل شده نمرات همه مؤلفه‌های اشتیاق شغلی در دو گروه مداخله و کنترل معنی‌دار به دست آمده است ( $p < 0/001$ ). همچنین اثر تعاملی زمان و گروه یا تفاوت میانگین تعدیل شده نمرات در مراحل پس از آزمون و پیگیری در دو گروه مداخله و کنترل در هر سه مؤلفه اشتیاق معنی‌دار است، اثر گروه یا آموزش‌ها بر تغییر نمرات در پس از آزمون و پیگیری در قدرت، تعد و جذب به ترتیب برابر با  $78/2$ ،  $72/6$  و  $55/6$  درصد حاصل شده است. مقایسه میانگین تعدیل شده نمرات متغیرهای پژوهش در دو گروه آزمایش و کنترل در مراحل پس از آزمون و پیگیری در (جدول ۵) ارائه شده است.

نتایج تحلیل کواریانس چندمتغیره با استفاده از اندازه مکرر در (جدول ۴) نشان داده است که میانگین تعدیل شده نمرات مؤلفه سایش کلامی در کل نمونه معنی‌دار است ( $p < 0/05$ )، اما در مؤلفه‌های سایش مستقیم و فیزیکی معنی‌دار نبوده است. براساس نتایج به دست آمده اثر اصلی گروه یا تفاوت میانگین تعدیل شده نمرات همه مؤلفه‌های سایش اجتماعی در دو گروه مداخله و کنترل معنی‌دار به دست آمده است ( $p < 0/001$ ). همچنین اثر تعاملی زمان و گروه یا تفاوت میانگین تعدیل شده نمرات در مراحل پس از آزمون و پیگیری در دو گروه مداخله و کنترل در هر سه مؤلفه سایش اجتماعی معنی‌دار است. اثر گروه یا آموزش‌ها بر تغییر نمرات در پس از آزمون و پیگیری در سایش مستقیم، کلامی و فیزیکی به ترتیب برابر با  $87/1$ ،  $83/9$  و  $72/4$  درصد حاصل شده است. نتایج تحلیل‌ها پیرامون ابعاد اشتیاق

جدول ۵: مقایسه میانگین تعدیل شده نمرات سایش اجتماعی و اشتیاق شغلی و مؤلفه‌های آن در مراحل پس از آزمون و پیگیری در گروه آزمایش

متغیر	تفاوت میانگین	خطای انحراف استاندارد	معنی‌داری	متغیر	تفاوت میانگین	خطای انحراف استاندارد	معنی‌داری
سایش اجتماعی	-۱۹/۷۳	۱/۲۵	۰/۰۰۱	اشتیاق شغلی	۲۵/۸۷	۱/۰۰۴	۰/۰۰۱
سایش مستقیم	-۷/۶۷	۰/۵۹۱	۰/۰۰۱	قدرت	۹/۴	۰/۷۶۸	۰/۰۰۱
سایش کلامی	-۶/۶	۰/۴۷۳	۰/۰۰۱	تعهد	۶/۹۳	۰/۶۱۶	۰/۰۰۱
سایش فیزیکی	-۵/۴۷	۰/۶۰۶	۰/۰۰۱	جذب	۵/۶	۰/۸۰۹	۰/۰۰۱

### بحث

یافته‌های پژوهش نشان داد مداخله آموزشی غلبه بر سایش اجتماعی در کاهش سایش اجتماعی و افزایش اشتیاق شغلی سرپرستاران تاثیر داشته ولی در مرحله پیگیری ثبات برقرار نیست. در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت که آموزش مفاهیم هوش معنوی و معنویت در کار و تمریناتی که در راستای

نتایج در (جدول ۵) نشان می‌دهد، در هر دو متغیر پژوهش شامل سایش اجتماعی و اشتیاق شغلی و همه ابعاد این دو متغیر در گروه مداخله تفاوت بین مراحل پس از آزمون و پیگیری معنی‌دار به دست آمده است ( $p < 0/001$ ). با توجه به افزایش نمره پیگیری نسبت به پس از آزمون در متغیر سایش اجتماعی و کاهش آن در متغیر اشتیاق شغلی، در اثرات مداخله آموزشی، ثبات برقرار نیست.



تقویت رفتار اخلاقی انجام گرفت، سبب تغییر یا تعدیل ارزش‌های فرد شده و در نتیجه او فراتر از وظایف خود عمل خواهد کرد. افراد دارای هوش معنوی بالاتر، استعداد بالایی برای جذب کار شدن و فداکاری حرفه‌ای دارند و می‌توانند خود را با چالش‌های کاری وفق دهند و خود را متعهد به انجام وظایف شغلی می‌دانند. فداکاری حرفه‌ای و تعهد به نوبه خود، به تعامل بهتر با همکاران و مسئولین منجر خواهد شد و فرد را در ارتباطات اجتماعی موفق‌تر خواهد کرد. احساس آرامش ناشی از تقویت ارزش‌های معنوی و نگرش مثبت به مسائل و مشکلات محیط کار و گذشت و ایثار، از آسیب‌های روانی محل کار و سایش ایجاد شده در تمام ابعاد می‌کاهد.

Goleman ابعاد هوش هیجانی را بدین‌گونه بر می‌شمرد: خودآگاهی، خودمدیریتی و خودانگیزی [۲۴]. خودانگیزی می‌تواند به افزایش اشتیاق شغلی، هم در بعد نیرومندی در کار و هم در بعد وقف که با استقبال از چالش همراه است، کمک کند. خودمدیریتی سبب ایجاد احساس مثبت و رضایتمندی فرد از شرایط زندگی و به تبع آن، شرایط کاری خواهد شد و در نتیجه از احساس سایش می‌کاهد. سعی بر آن شد به افراد آموزش داده شود که با شناخت عواطف و احساسات خود و تلاش در ایجاد انگیزه متناسب با آن، اشتیاق شغلی را در خود تقویت سازند. تکنیک‌ها و تمریناتی جهت تقویت هر یک از اجزای هوش هیجانی در بسته آموزشی لحاظ گردید، از جمله آنکه در جهت تقویت بعد خودانگیزی هر یک از شرکت‌کنندگان موظف می‌شوند یک هدف کوتاهمدت در حیطه مسئولیت کاری خود برای خود تعریف کرده و در ازای دسترسی به هدف مورد نظر، پاداشی به خود اختصاص دهد. در بعد خودمدیریتی، تمرینات روزانه از قبیل اینکه هر روز صبح، قبل از اینکه از رختخواب بیرون بیایند، دعا بخوانند و از خداوند به خاطر روزشان و همه چیزهای مثبتی که دریافت خواهند کرد تشکر کنند، آموزش داده شد. تهیه لیست خوبی‌های ذاتی همکاران، انتخاب هدف کوتاهمدت در حیطه مسئولیت کاری خود و اختصاص پاداش به ایجاد انگیزه کمک می‌کند که در بسته آموزشی تدوین شده، تمرینات آن لحاظ گردید. یافته‌های این پژوهش از این جهت که نشان داد تقویت توانایی‌های روانشناختی در افراد از جمله هوش هیجانی، سبب افزایش اشتیاق شغلی آنان می‌شود، با نتایج تحقیق فریاد و همکاران [۲۵] با عنوان بررسی اثر توانمندسازی روانشناختی

بر رفتار نوآورانه کارکنان با توجه به اشتیاق شغلی آنان که نشان می‌دهد رابطه توانمندسازی روانشناختی کارکنان و اشتیاق شغلی آنان مثبت و معنی دار است و توانمندسازی روانشناختی به واسطه اشتیاق شغلی نتیجه مثبتی در بروز و افزایش رفتارهای نوآورانه در کارکنان دارد همسو می‌باشد. شکل‌گیری احساساتی نظیر روزمرگی و یا تکراری بودن کار، به ایجاد و تقویت احساساتی نظیر سایش منجر خواهد شد، در این راستا، یادگیری سازمانی و آموزش تکنیک‌ها و انجام تمریناتی نظیر تکنیک داستان گویی برای اشتراک دانش و تجربه در بسته آموزشی در نظر گرفته شده است. هر کدام از شرکت‌کنندگان مکلف می‌گردند داستانی از ایجاد احساس سایش و ناامیدی و یا احساس خرسندی ناشی از کسب موفقیت در کار که در دوره ای از کار، تجربه کرده اند، را به کمک جدول نمونه الگوی شکل‌دهی به داستان، مستند کرده و در جلسه‌ی بعد آن را به کمک سایر افراد تکمیل کنند. بدین ترتیب افراد از تجربه یکدیگر در غلبه بر احساسات ناخوشایند محیط شغلی استفاده خواهند کرد. یافته‌های پژوهش مؤید آن بود که تقویت یادگیری سازمانی از طریق اشتراک دانش و تجارب، احساس سایش کارکنان را کاهش داده و سبب افزایش اشتیاق شغلی آنان می‌شود و از این منظر با یافته‌های پژوهش فاضلی [۲۶] که نشان داد بین دو متغیر مدیریت دانش با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه معکوس و معنی داری وجود دارد و تحقیقات Lounsbury و همکاران [۲۷] که نشان داد بین تجربه پذیری و اشتیاق شغلی رابطه مثبت وجود دارد، همسو می‌باشد. آموزش رفتارهای شهروندی سازمانی از قبیل نوع دوستی و احترام، منجر به تقویت روابط خوب بین کارکنان می‌گردد. کمک یا مساعدت داوطلبانه به سایر کارکنان در انجام کارها و وظایفشان، از یک سو سبب کاهش فشار ناشی از حجم کار شده و از سوی دیگر، با تقویت فضای دوستی و اعتماد در سازمان، از استرس و در نتیجه سایش کارکنان می‌کاهد. آموزش افراد با مهارت‌های ارتباطی آنان را قادر می‌سازد سطح کیفی ارتباطات خود را با همکاران و مسئولین بهبود بخشند، درک افراد از پیام‌های یکدیگر افزایش یابد، منظور یکدیگر را به بهترین شکل ممکن دریافت کنند و به تبع آن سایش ایجاد شده در اثر برداشت اشتباه از کلام افراد کاهش یابد. در این بسته آموزشی تلاش شد هفت تکنیک هنر ارتباط موثر به افراد آموزش داده شود. یافته‌های پژوهش پوراصغر و همکاران [۲۸] نیز تاثیر شگرف مهارت‌های

سرپرستار شده و سایش اجتماعی وی را به دنبال خواهد داشت، لذا پیشنهاد می‌گردد آموزش بسته غلبه بر سایش و بررسی اثربخشی آن بر کاهش سایش اجتماعی و افزایش اشتیاق شغلی در پس‌آزمون و پیگیری در شرایط مناسب، پایدار و معمولی کار سرپرستاران با گروه‌های دیگر انجام گیرد. علاوه بر آن، مدیران منابع انسانی در بیمارستان‌ها ویدیوهایی در برگزیده تکنیک‌ها و تمرینات غلبه بر سایش اجتماعی را با همکاری سوپروایزر آموزشی تهیه کرده و در مواقعی که سایش اجتماعی سرپرستاران را بالا و اشتیاق شغلی آنان را پایین احساس می‌کنند در گروه‌های مجازی مرور نمایند. مدیران روابط عمومی نیز برای تهیه انیمیشن‌های مرتبط با راهبردهای غلبه بر سایش اجتماعی نیروی انسانی برنامه ریزی نموده و در وقت‌های آزاد قبل و بین جلسات درون سازمانی نسبت به پخش و مرور آن به طریقی جذاب که توجه مخاطب را جلب نماید اقدام کنند. در ضمن با توجه به اینکه در بسته آموزشی تدوین شده، تمرینات عملی برای انجام در حین کلاس و در منزل پیش بینی شده است، پمفلت‌ها و کاربرگ‌هایی مرتبط با هر تمرین تهیه و در اختیار مسئولین برای مرور تمرینات قرار گیرد. از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر این بود که بنا به به ضرورت‌های موجود، این پژوهش بر روی سرپرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شهر اصفهان انجام شد. منطقی است که تعمیم آن به سرپرستاران دیگر شهرها با احتیاط صورت گیرد.

### نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش نشان داد آموزش سرپرستاران بالینی با تکنیک‌های غلبه بر سایش اجتماعی، در کاهش سایش اجتماعی موثر بوده و بر اشتیاق شغلی آنان می‌افزاید. نتایج پژوهش برای مدیران بیمارستان‌ها از جهت شناخت بیشتر عوامل موثر در ایجاد سایش اجتماعی سرپرستاران گامی اساسی برداشته و به سازمان‌ها کمک می‌کند که بدانند کدامیک از رفتارهای کارکنان به رفتارهای سایشی نزدیک است. به علاوه اهتمام مدیران ارشد بیمارستان‌ها در غلبه بر سایش اجتماعی، تاثیر بسزائی در کاهش سایش اجتماعی و همچنین افزایش اشتیاق شغلی دارد.

با توجه به اینکه پژوهش بر روی سرپرستاران بیمارستان‌های شهر اصفهان انجام شد، پیشنهاد می‌شود چنین مطالعه‌ای بر روی سرپرستاران بیمارستان‌ها در سایر شهرها نیز انجام

ارتباطی در موفقیت‌های سازمانی، افزایش کیفیت خدمات بهداشتی و بهبود روند درمان و ایجاد رضایتمندی شغلی در کارکنان را نشان داد، همچنان که حاجلو و همکاران [۲۹] بیان نمودند اشتیاق شغلی در بین برون‌گرایان بیشتر است. افراد برون‌گرا، تحرک و هیجان، به خصوص هیجانات مثبت را دوست دارند و این امر خستگی را کم می‌کند. Longelman و همکاران [۳۰] بیان نمودند برون‌گرایان از طریق ایجاد تعامل با دیگران در حفظ روحیه خود تلاش می‌کنند.

وجود جو اخلاقی در سازمان موجب رشد و بالندگی کارکنان خواهد شد. زمانی که کارکنان به بالندگی برسند، رفتارهای غیر اخلاقی از جمله تخریب دیگران، انتقادات غیر سازنده، بدگویی پشت سر همکاران و بی ادبی و اهانت که زمینه ساز سایش بین کارکنان است، کاهش خواهد یافت. رشد و بالندگی افراد موجب کاهش توهین به یکدیگر، کاهش تعارض‌های غیر کارکردی، کاهش تلاش در جهت تخریب دیگران که زمینه ساز سایش اجتماعی است خواهد شد. در بسته آموزشی غلبه بر سایش اجتماعی با آموزش مفهوم رفتار اخلاقی در مسیر اصلاح رفتار سازمانی افراد و در نتیجه کاهش سایش گام نهادیم. این بخش از آموزش همسو با یافته‌های نصرافهانی و همکاران [۳۱] می‌باشد که نشان دادند، معنویت در محیط کار بر سایش اجتماعی تاثیر معکوس و بر جو اخلاقی سازمان، تاثیر مثبت دارد. آموزش مهارت‌های کنترل استرس و خشم، با ایجاد احساس توانمندی در افراد، سبب اشتیاق آنان در مواجهه با مسائل شغلی به جای شکایت و فرار آن می‌گردد و در نتیجه فرد با آرامش و اعتماد به نفس به دنبال راه حل مسائل خواهد بود و سایش ناشی از مسائل محیط کار کاسته می‌شود.

با توجه به اینکه آموزش‌ها در دوران شیوع و بحران کرونا انجام شد و بدیهی است، مواجهه روزانه سرپرستاران با ابتلای همکاران و یا خانواده آنها با این بیماری و جان باختن تعداد قابل توجهی از کارکنان بیمارستان در اثر ابتلا به آن، تاثیر بسزائی در روحیه این افراد دارد و با تحت تاثیر قرار دادن آنها، زمینه را برای کاهش اشتیاق شغلی فراهم می‌سازد. علاوه بر آن، به تبع شرایط موجود دوران آموزش، ترک کار نیروها افزایش یافته، کاهش نیرو و عدم همکاری پرستاران با یکدیگر، ابراز نارضایتی مداوم پرستاران و انتقال آن به مدیران ارشد نیز، سبب فشار مضاعف بر یک

بخش‌های بالینی بیمارستان‌های شهر اصفهان بوده که در کمیته اخلاق در پژوهش دانشگاه آزاد اسلامی- واحد اصفهان (خوراسگان) مورخ ۱۳۹۸/۰۴/۲۵ با شناسه اخلاق به شماره IR.IAU.KHUISF.REC.1398.132 به ثبت رسیده است. نویسندگان مقاله حاضر بر خود لازم می‌دانند از مسئولین معاونت پژوهشی بیمارستان الزهراء، سرپرستاران بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی شهر اصفهان و کلیه افرادی که در این پژوهش همکاری و مساعدت داشته‌اند، سپاسگزاری نمایند.

### تضاد منافع

هیچگونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است.

### References

1. Nazari SH, Bakhit M, Eidipour K. Influence of social undermining the functioning of the directorate general of youth and sports organization of Tehran province was the mediating role of job involvement. *Organizational Behavior Management in Sport Studies*, 2017. 14 (4): 69-76. [Persian].
2. Saiedipour B, Yeganeh A. Employee social undermining: concept, consequences. 5th National Conference on Sustainable development in educational sciences and psychology, Social and Cultural Studies. Tehran, 2016. <https://civilica.com/doc/613692>. [Persian].
3. Vaananen A. Job characteristics, physical and psychological symptoms and social support as antecedents of sickness absence among men and women in private industrial sector. *Social science and Medicine*. 2003; 57 (5). [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(02\)00450-1](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(02)00450-1)
4. Duffy M K, Ganster D C & Pagon, M. Social undermining in the workplace. *Academy of Management Journal*. 2002; 45:331-351. <https://doi.org/10.2307/3069350>
5. Chegoni B, Rashidi F, Yousefvand A, Moradi GH. Study of Relationship between the Effectiveness of Organizational Communication on Job Satisfaction and Social Undermining: Case Study: Municipal staff of West Eslamabad. Tehran. 11th International Conferences on New Research Achivements in Management, Accounting and Economics. Minoo University of Applied Sciences. 2016. [Persian].
6. Greenbaum, R.L, Eissa, G, Mawritz, M.B. Bottom-line mentality as an antecedent of social undermining and the moderating roles of core

گیرد، همچنین مطالعات آینده می‌تواند اثر بخشی بسته آموزشی تدوین شده را در دفعات بیشتر و بر روی تعداد بیشتری از سرپرستاران انجام دهد و از اعتبار آن اطمینان بیشتری حاصل گردد و به بررسی تاثیر آموزش غلبه بر سایش اجتماعی بر دیگر متغیرها مانند رفتارهای انحرافی و ترک خدمت سرپرستاران یا پرستاران بپردازند.

### سپاسگزاری

این پژوهش حاصل بخشی از رساله دکتری رشته مدیریت آموزشی با عنوان تدوین بسته آموزشی غلبه بر سایش اجتماعی و بررسی اثربخشی آن بر اشتیاق شغلی، قصد ترک خدمت، رفتارهای انحرافی و سایش اجتماعی مسئولین

self-evaluations and conscientiousness. *Journal of Applied Psychology*. 2012; 97(2): 343-359. <https://doi.org/10.1037/a0025217>

7. Oetzel J, Wilcox B, Archiopoli A, Avila M, Hell C, Hill R, Muhammad M. Social support and social undermining as explanatory factors for health-related quality of life in people living with HIV/AIDS. *JHealth Commun*. 2014; 19(6):660-75. doi: <https://doi.org/10.1080/10810730.2013.837555>
8. Imani P. Investigating social undermining in today's organizations. *The Second International Conference on Management of Challenges and Solutions*. 2015. Shiraz. [Persian].
9. Hoobler Jenny M, Daniel J. Brass. Abusive supervision and family undermining displaced aggression. *Journal of Applied Psychology*. 2006; 91(5): 1125-1133.. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.1125>
10. Schaufeli W, Marfitnez I, Gonzalez-Roma V, Salanova M, Bakker A. The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *J Happiness Stud*. 2002; 3: 71-92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
11. Gibbons, J. Employee engagement: A review of current research and its implications, New York: The Conference Board. 2016. <https://www.coursehero.com/file/p78h9i9/Gibbons-J...>
12. Saks, A. M. Workplace spirituality and employee engagement. *Journal of Management, Spirituality & Religion*. 2011; 8(4): 317-340. <https://doi.org/10.1080/14766086.2011.630170>
13. Asgari Bajgarani M. Determining talent management strategies to emotional-mental involvement of isfahan municipality employees. MSc Thesis University of Isfahan. 2011.

- [Persian].
14. Benmore G, Henderson S, Mountfield J, Wink B. The Stopit! programme to reduce bullying and undermining behaviour in hospitals. *J Health Organ Manag.* 2018; 21: 32(3): 428-443. <https://doi.org/10.1108/JHOM-02-2018-0047>
  15. Salanova M, Agut S, Peiró JM. Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: the mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology.* 2005; 90(6):1217. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.6.1217>
  16. Chegoni B, Rashidi F, Yousefvand A, Moradi GH. Study of relationship between the effectiveness of organizational communication on Job satisfaction and social undermining: case study: municipal staff of West Eslamabad. Tehran. 1th International Conferences on New Research Achivements in Management, Accounting and Economics. Minoo University of Applied Sciences. 2016. [Persian].
  17. Golparvar M, Semsar A, Atashpoor H. The relationship between perceived organizational Justice and employee production behaviors in Isfahan. 2th Biennial Congress of Industrial and Organizational Psychology of Iran, Isfahan; 2010; <https://civilica.com/doc/552164> Psychology. 2005; 90(6): 1217. [Persian].
  18. Nasresfahani M, Alameh M, Shaemi A, Teymori H. Develop a conceptual model of social undermining and determine its relationship with organizational agility. *Journal of Strategic Management Researches.* 2016; 22(62): 153-175
  19. Delavar A. research method in psychology and educational science. Tehran: Virayesh. 2012. [Persian].
  20. Duffy M.K, Kristen L, Scott Jason D, Shaw Bennet J, Tepper Karl A. A Social context model of envy And social undermining. *Academy of Management Journal.* 2012; 55(30): 643-666. <https://doi.org/10.5465/amj.2009.0804>
  21. Schaufeli W.B, Bakker A.B, Salanova M. The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychology Measurement.* 2006; 66(4): 701-716. <https://doi.org/10.1177/0013164405282471>
  22. Nastiezaie N, Jenaabadi H. The relationship of organizational justice with positive organizational behavior and work engagement from viewpoint of faculty members of Zahedan university of medical sciences. *Research in Medical Education.* 2016; 8(1): 12-21 <https://doi.org/10.18869/acadpub.rme.8.1.12>
  23. MacKinnon DP. Introduction to statistical mediation analysis. London: Routledge; 2008. [https://doi.org/10.1111/j.1541-0420.2009.01315\\_12.x](https://doi.org/10.1111/j.1541-0420.2009.01315_12.x)
  24. Goleman D, Boyatzis R.E, Rhee K. Clustering competence in emotional intelligence insights from the emotional competence inventory. (ECI). 1999. From the World Wide Web: <http://www.eiconsortum.org>.
  25. Fariad L, Khorakian A, Nazemi SH. The effect of psychological empowerment on employees' innovative behavior according to their work engagement. *Journal of Development Evolution Management.* 2016; 25(8): 17-26 [Persian].
  26. Fazeli A. The role of knowledge management in reducing staff burnout Iran Insurance Company Car. First National Conference on Automotive Industry Cluster Development. Islamic Azad University, Semnan. 2012. [Persian].
  27. Lounsbury J.W, Sundstrom E, Loveland J.M, Gibson L.W. Intelligence, big five "personality traits, and work drive as predictors of course grade". *Personality and Individual Differences.* Scientific Research. Publishing. 2003; 35, 1231-1239. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(02\)00330-6](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(02)00330-6)
  28. Pour asghar M, Najafi K, Tirgari A Yazdani J, Falaki M, Salehi F. Invastigating employees and health care practitioners communication skills. *Iranian journal of Psychiatry & Clinical Psychology.* 2017; 23(2): 208-217. [Persian]. <https://doi.org/10.29252/nirp.ijpcp.23.2.208>
  29. Hajlo N, Gharamaki N, Hooshmand amel R. Personality predictors of teachers' job engagement. *Journal of New Approaches in Educational Administration.* 2016; 6(2):22: 61-75 [Persian].
  30. Langelman S, Bakker B.A, Van Doornen, L.J. P, Schaufeli, W. B. Burnout and work engagement: Do individual differences make a difference? *Personality and Individual Differences.* 2006; 40, 521-532. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2005.07.009>
  31. Nasr Esfahani A, Amiri Z, Farokhi M, Seifi M. The effect of the spirituallity in the workplace on the social undermining with mediating role of organizational ethical climate (Department Social Security Of Isfahan as a Case Study). *Journal of Applied Sociology.* 2014; 8 (66): 17-34. [Persian].