

ORIGINAL ARTICLE

Verbal Violence as Organizational Misconduct: A Phenomenological Analysis of Female Employees' Experience of Verbal Violence in Higher Education Institutions

Firoozeh Asghari* 

Faculty member of Institute for Social and Cultural Studies (ISCS): Tehran, Iran.

Correspondence:

Firoozeh Asghari

Email: asghari@iscs.ac.ir

Received: 22/Feb/2025

Revised: 08/Apr/2025

Accepted: 26/Apr/2025

How to cite:

Asghari, F. (2025). Verbal Violence as Organizational Misconduct: A Phenomenological Analysis of Female Employees' Experience of Verbal Violence in Higher Education Institutions, *Journal of Sociolinguistics* 8 (31), 19-41.
(DOI: [10.30473/il.2025.73969.1680](https://doi.org/10.30473/il.2025.73969.1680))

ABSTRACT

Workplace violence is a significant form of organizational misconduct that disrupts not only employee safety but also the overall functioning of the organization. One specific manifestation of workplace violence is verbal abuse. Research indicates that the adverse consequences of verbal violence in organizations often go unnoticed due to its non-physical nature and lack of overt physical manifestation. The aim of the present qualitative study is to explore the experiences of female employees regarding the phenomenon of verbal abuse in the workplace. The participants in this study consisted of 25 female employees working in higher education institutions, selected through purposive sampling. Data collection was conducted through semi-structured interviews, and data analysis was performed using a phenomenological approach based on the Colaizzi method. According to the findings, the primary theme regarding the nature of verbal abuse from the perspective of female employees pertains to gender-based verbal violence, which includes both "sexual" and "non-sexual" verbal abuse. Female employees' understanding of both types of violence is influenced by the aggressor's intent (whether deliberate or opportunistic) and the manner of expression (whether hostile or affectionate), categorizing them as "disturbing" and "offensive." While women predominantly employ "defensive" and "aggressive" strategies when confronted with verbally abusive behavior, they tend to prefer a "passive" strategy in the face of sexual verbal abuse—considered the most distressing form of violence—due to fears of misjudgment and stigma in the workplace. The experiences of female employees reveal that verbal abuse in the workplace is not only affected by cultural factors such as "social norms" and "gender stereotypes," but also by organizational factors, including a "toxic organizational culture" and inflexible organizational policies regarding the criminalization of verbal abuse, as well as the "incompetence of organizational leaders" in implementing preventive measures and supporting abused women. These factors exacerbate the "boldness" and "habit" of male employees in using verbal abuse while simultaneously leading to cautious responses from women when faced with sexual verbal harassment. The research findings suggest that



despite the lack of overt physical harm in verbal violence, it has irreparable consequences on both individual and organizational levels, which, if ignored, could severely impair organizational functioning. The article concludes by emphasizing the role of higher education institutions in implementing preventive policies and laws against verbal abuse, raising awareness and training programs for employees, providing support for abused women, and enforcing punitive measures against perpetrators through the criminalization of sexual verbal abuse to promote a safe, respectful, non-discriminatory, and equitable work culture.

KEYWORDS

Verbal violence, Workplace violence, higher education institutions, organizational misconduct, female employees, phenomenology, sociolinguistics.

Introduction

Workplace violence, characterized as a relatively common behavior in professional environments, poses a serious and multifaceted issue that impacts both the professional and personal lives of employees, resulting in physical harm, sexual injury, as well as psychological stress and pressure. One prevalent form of workplace violence is verbal abuse. The use of aggressive and demeaning tones, coupled with verbal insults, obscene, indecent and taboo language, slur and gossip, constitutes behaviors that fall under the category of disrespectful, rude, violent, and discriminatory conduct. Due to their profound and lasting effects on affected employees, these behaviors are recognized as forms of organizational misconduct and have become significant subjects of study in the field of organizational behavior.

While all employees in a workplace may be equally susceptible to verbal abuse, studies indicate that minorities, marginalized individuals, and women are disproportionately affected. This disparity arises from the biological and sociological differences associated with women, which shape the nature of interactions with them. As Wardhaugh (2006) articulates, this phenomenon manifests as a cultural and context-dependent issue within language. Although there has been relatively comprehensive research on workplace violence, verbal abuse remains a form of violence that, despite its extensive consequences, is often unrecognized by organizational leaders due to the absence of visual evidence, and is consequently overlooked in organizational behavior studies compared to physical violence.

The present article aims to explore the experiences of Iranian female employees regarding verbal abuse in the workplace, seeking to address the following three questions:

1. *How do female employees experience verbal abuse in the workplace?*
2. *How do female employees respond to verbal abuse in the workplace?*
3. *What are the individual and organizational consequences of verbal abuse?*

It is anticipated that the findings of this article will not only draw the attention of employees and organizational managers to the significance of this form of non-physical violence but also contribute to its reduction in the workplace.

Methodology

In this study, a phenomenological approach based on inductive and exploratory methods was employed as a qualitative research technique to examine and uncover the experiences of female employees regarding verbal abuse. Participants were selected using purposive sampling, consisting solely of women with an average age ranging from 22 to 50 years. Data collection was conducted through semi-structured interviews. The findings were analyzed based on the transcriptions of the interviews, utilizing the Colaizzi phenomenological method. After reading the transcripts to gain an overall understanding of the participants' experiences, the researcher identified the main meanings within the statements and transformed them into significant phenomenological terms. These terms were then synthesized and categorized to reflect the perspectives of each participant. Ultimately, the experiences of female employees regarding verbal abuse in the workplace were analyzed in response to the three main research questions.

Findings

1. *Understanding of Violence by Female Employees*

The understanding of violence among female employees is shaped by the nature and content of the violence, its forms and dimensions, and the context in which it occurs.

Table 1: Female Employees' Experiences of Verbal Abuse

Context of Violence	Dimensions of Violence	Forms of Violence	Nature and Content of Violence	
Cultural (sexist/sexual hostility) Occupational (superiority and occupational competition) Individual (specific personality traits) Organizational (dysfunctional organizational culture, inflexibility of rules, ineptitude of organizational managers)	The diversity of actors in violence, tools and expressions of violence, and the temporal and spatial dimensions of violence	Open verbal abuse	Sexual verbal abuse Non- sexual verbal abuse	Gender-based verbal violence
		Hidden verbal abuse	Verbal violence of a non-sexual/non-gendered nature	Non-sexual verbal abuse

This table summarizes the various aspects of verbal abuse as experienced by female employees, highlighting the complexity and multifaceted nature of the issue.

2. How Female Employees Respond to Verbal Abuse

Female employees employ three types of responses when faced with verbal abuse: defensive actions, aggressive actions, and passive actions. Passive responses are particularly common during instances of sexual verbal abuse.

Table 2: Female Employees' Responses to Verbal Abuse

Component	Examples
Defensive	Informal complaints, formal complaints (reporting to superiors, notifying security), internal organizational transfers, consulting with peers, discussing with friends, resorting to deception (e.g., claiming to have a boyfriend), seeking therapy
Aggressive	Retaliation, verbal confrontations and insults, gossiping
Passive	Quitting the job, secrecy, indifference, inaction

This table outlines the various strategies that female employees utilize in response to verbal abuse, highlighting the range of coping mechanisms employed in challenging situations.

3. Consequences of Verbal Abuse

The consequences of verbal abuse in the workplace encompass both individual and organizational outcomes. Interpersonal consequences disrupt both personal relationships and organizational interactions.

Table 3: Consequences of Verbal Abuse

Component	Examples
Individual	Physical (health issues), Psychological (stress, anxiety, fear, loss of self-confidence), Occupational (job resignation), Economic (financial problems), Family (impact on family relationships)
Interpersonal	Disruption in interactions with colleagues, students, and clients; instability in social relationships
Organizational	Organizational Culture (disruption of values and norms, decreased trust and teamwork, reinforcement of inequality and discrimination, unfairness, etc.), Organizational Productivity (disruption in organizational functioning and performance), Organizational Image (disturbance in the organization's reputation).

This table illustrates the multifaceted impacts of verbal abuse, emphasizing how it affects individuals, interpersonal dynamics, and the overall organization.

Discussion and Conclusion

Women's understanding of verbal abuse in the workplace is shaped by the nature, context, forms, and dimensions of violence, as well as the intent and targeting of the abuser. Consequently, the concept of violence transcends physical manifestations and defined acts such as aggression, shouting, mocking tones, and the use of euphemisms and taboo words. It also extends to affectionate words and phrases. Based on the experiences of female employees, verbal abuse in the workplace is influenced not only by cultural factors (such as "social norms" and "gender stereotypes") but also by organizational elements (including a "toxic organizational culture" and inflexible organizational policies regarding the criminalization of verbal abuse, as well as the "incompetence of organizational leaders" in implementing preventive measures and supporting abused women). These factors exacerbate the "audacity" and "habit" of male employees in using verbal abuse, while simultaneously leading to cautious responses from women when faced with sexual verbal harassment. The findings of the research highlight that despite the absence of visible physical harm, verbal abuse can have irreparable consequences on both individual and organizational levels. If ignored, it can lead to mental and physical problems for employees, as well as challenge the organization's reputation and functionality. Therefore, based on the results of this article and referencing global labor laws emphasizing the criminalization of any form of violence in the workplace, it is expected that organizations, particularly higher education institutions, will change their understanding of verbal abuse as a form of organizational misconduct. This shift is crucial for reforming and improving the current organizational culture. The article concludes by emphasizing the role of higher education institutions in implementing preventive policies and laws against verbal abuse, raising awareness and training programs for employees, providing support for abused women, and enforcing punitive measures against perpetrators through the criminalization of sexual verbal abuse to promote a safe, respectful, non-discriminatory, and equitable work culture.

Keywords

Verbal violence, Workplace violence, higher education institutions, organizational misconduct, female employees, phenomenology, sociolinguistics.

«مقاله پژوهشی»

خشونت کلامی به مثابه سوءرفتار سازمانی: واکاوی پدیدارشناسانه تجربه کارکنان زن از خشونت کلامی در مؤسسات آموزش عالی

فیروزه اصغری *iD

عضو هیئت علمی موسسه مطالعات فرهنگی و اجتماعی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، تهران، ایران.

نویسنده مسئول:

فیروزه اصغری

رایانامه: asghari@iscs.ac.ir

چکیده

یکی از مصادیق خشونت در محل کار به خشونت کلامی تعلق دارد. هدف از انجام پژوهش کیفی حاضر، واکاوی تجارب کارکنان زن از پدیده خشونت کلامی در محل کار است. مشارکت کنندگان در پژوهش ۲۵ نفر از کارکنان زن شاغل در مؤسسات آموزش عالی هستند که براساس نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. جمع‌آوری داده‌ها از طریق مصاحبه نیمه‌ساختاریافته انجام و تحلیل داده‌ها با رویکردی پدیدارشناسانه براساس روش کلایزی انجام شده است. براساس یافته‌های پژوهش مؤلفه‌های اصلی در ماهیت خشونت کلامی از دیدگاه کارکنان زن به خشونت کلامی جنسیت محور، شامل خشونت کلامی با ماهیت «جنسی» و «غیرجنسی» تعلق دارد. درک کارکنان زنان از هر دو نوع خشونت، براساس هدف خشونت‌گر (تعمدانه و منفعت‌طلبانه) و چگونگی ابراز خشونت (خصمانه یا محبت‌آمیز)، «آزاردهنده» و «توهین‌آمیز» است. زنان اگر بطور غالب در مواجهه با رفتار کلامی خشونت‌آمیز از راهبردهای «تدافعی» و «تهاجمی» استفاده می‌کنند اما در مواجهه با خشونت کلامی با ماهیت جنسی، به عنوان آزاردهنده‌ترین نوع خشونت، راهبرد «انفعالی» را (به دلیل ترس از قضاوت نادرست و انگ زنی در محیط کار) ترجیح می‌دهند. تجارب کارکنان زن نشان می‌دهد، خشونت کلامی در محیط کار علاوه بر متأثر بودن از عوامل فرهنگی جامعه مانند «هنجارهای اجتماعی» و «کلیشه‌های جنسیتی» از عوامل سازمانی مانند «فرهنگ سازمانی مسموم» و انعطاف‌ناپذیری قوانین سازمان در جرم انگاری خشونت کلامی، «ناتوانی مدیران سازمان» در اجرای سیاست‌های پیشگیرانه و حمایت از زنان خشونت دیده نشأت می‌گیرد. نتایج پژوهش علی‌رغم آشکار نبودن لطامت فیزیکی در خشونت کلامی به پیامدهایی جبران‌ناپذیر آن در ابعاد فردی و سازمانی اشاره می‌کند که در صورت بی توجهی، کارکرد سازمان را با مشکل مواجه می‌سازد. مقاله در انتها بر نقش مؤسسات آموزش عالی در اجرای سیاست و قوانین پیشگیرانه از خشونت کلامی، در جهت ارتقای فرهنگ کار امن، محترمانه، بدون تبعیض و برابر تأکید می‌نماید.

واژه‌های کلیدی

خشونت کلامی، خشونت در محل کار، سوء رفتار سازمانی، مؤسسات آموزش عالی، کارکنان زن، پدیدارشناسی، زبان‌شناسی اجتماعی.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۲/۰۴

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۴/۰۱/۱۹

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۲/۰۶

استناد به این مقاله:

اصغری، فیروزه (۱۴۰۴). خشونت کلامی به مثابه سوءرفتار سازمانی: واکاوی پدیدارشناسانه تجربه کارکنان زن از خشونت کلامی در مؤسسات آموزش عالی، فصلنامه زبان‌شناسی اجتماعی، ۸ (۳۱)، ۴۱-۱۹.

(DOI: [10.30473/il.2025.73969.1680](https://doi.org/10.30473/il.2025.73969.1680))

مقدمه

خشونت در محل کار به عنوان رفتاری نسبتاً شایع در محیط‌های کاری، مشکلی جدی و چند بعدی است که زندگی حرفه‌ای و شخصی کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (Karni-Vizer & Salzer, 2016; Kremic et al. 2017). خشونت می‌تواند یک صدمه فیزیکی و یا استرس روحی باشد (Hay & Meldrum, 2010) که منجر به آسیب جسمی، عاطفی و جنسی افراد شود (Livingstone & Smith, 2014). اساساً انجام هرگونه رفتار لفظی یا فیزیکی که باعث ترسندن، به خطر انداختن یا ایجاد تصور ارباب یا قصد آسیب رساندن به افراد شود، مصداق خشونت در محل کار محسوب می‌گردد. یکی از انواع خشونت رایج در محل کار به خشونت کلامی تعلق دارد. نوعی از خشونت که اغلب مقدم بر خشونت فیزیکی در محیط کار است (Dillon, 2012). خشونت کلامی استفاده از زبان توهین آمیز و تمسخرآمیزی است که باعث آسیب روحی و روانی به دیگران می‌شود (Karni-Vizer & Salzer, 2016). استفاده از لحن خشونت‌آمیز و تحقیرآمیز همراه با کاربرد واژگان توهین‌آمیز^۱، وقیحانه^۲ و مستهجن^۳، دشواژه‌ها^۴ (اتراکی، ۱۳۹۵)، دشنام و بدگویی و حتی در مواردی سکوت (ابوالحسنی و کشوری، ۱۳۹۵)، از مواردی هستند که در محل کار به دلیل قرار گرفتن در رده رفتارهای نامحترمانه، بی ادبانه و خشن از موارد سوءرفتار سازمانی محسوب می‌شوند و به موضوع با اهمیتی در مطالعات حوزه سازمان تبدیل شده‌اند؛ این نوع از خشونت اگرچه غیرفیزیکی و در مواردی نامحسوس است، اما در درازمدت علاوه بر ایجاد مشکلات جسمی و روحی برای کارکنان، کارکرد سازمان را نیز با مشکل مواجه می‌سازد.

اگرچه همه کارکنان در یک محیط کاری می‌توانند به یک اندازه در معرض خشونت کلامی قرار بگیرند اما مطالعات نشان می‌دهد که اقلیت‌ها، افراد در حاشیه و زنان بیشتر در معرض آن قرار دارند (ILO, 2021). این تفاوت ناشی از تفاوت بیولوژیک و جامعه‌شناختی زنان است که نحوه رفتار با آنان را متفاوت می‌سازد و به تعبیر وارداف (Wardhaugh, 2006) به عنوان پدیده‌ای فرهنگی و بافت محور در زبان نیز خود را آشکار می‌سازد. زنان همان‌گونه که

در اجتماع متأثر از رفتار کلامی جنسیت محور خشونت را تجربه می‌کنند در محل کار نیز از آن مصون نیستند. کمالینکه در جامعه کوچکی مانند محیط کار خشونت کلامی جنبه بالقوه خشونت است که پیامدهای آن بطور گسترده‌تری زندگی حرفه‌ای و همچنین زندگی فردی آنان را دچار چالش می‌سازد. علی‌رغم پیامدهای گسترده این نوع از خشونت، چالش اصلی کارکنان این است که خشونت کلامی به دلیل نداشتن شواهد بصری، در مقایسه با خشونت فیزیکی در محل کار به رسمیت شناخته نمی‌شود. از دیدگاه دیلون (Dillon, 2012) با اینکه خشونت در محل کار بیش از نیمی از سازمان‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد، با این حال نزدیک به ۷۰ درصد سازمان‌ها هیچ برنامه یا سیاستی برای مقابله با این مشکل ندارند.

براساس گزارش اتحادیه اروپا (European Commission 2007, 2016) افزایش آگاهی و درک مدیران، کارفرمایان و کارکنان در مورد آزار و اذیت و خشونت در محل کار برای آنها به منظور شناسایی، پیشگیری و مدیریت^۵ چالش خشونت امری لازم و ضروری است. انتظار می‌رود نتایج مطالعاتی مانند مقاله حاضر، ضمن جلب توجه کارکنان و مدیران، به کاهش چالش خشونت کلامی در سازمان‌ها کمک نماید.

در این پژوهش ابعاد خشونت کلامی در محیط کار براساس تجربه زیسته کارکنان زن مؤسسات آموزش عالی از منظر ماهیت و محتوای خشونت تجربه شده، چگونگی واکنش به خشونت و پیامدهای آن بررسی شده است.

پیشینه

کائو و همکاران (Cao et al. 2023) با تأکید بر مسئله رواج خشونت کلامی در محیط کار به بررسی خشونت کلامی و شناسایی پیامد آن در میان کارکنان مراکز درمانی کشور چین پرداخته‌اند. یافته‌های مطالعه نشان‌دهنده رواج خشونت کلامی در طیف وسیعی از کارکنان در تمامی سطوح است؛ براساس نتایج پژوهش این نوع از خشونت که در قالب خشم، انزجار، ترس و پریشانی توسط کارکنان تجربه می‌شود، منجر به فرسودگی و خستگی عاطفی^۶ کارکنان و کاهش رضایت شغلی آنان می‌شود. تجربه کارکنان کره جنوبی از خشونت کلامی در محیط کار توسط پارک و چویی (Park &

1. Verbal insult
2. Obscenity
3. indecency
4. taboo

5. to identify, prevent and manage
6. Emotional exhaustion

(Choi, 2022) گزارش شده است؛ نتیجه این پیمایش کمی که بر اساس مسأله خودکشی توسط پرستاران به دلیل خشونت کلامی در محل کار انجام شده است، نشان می‌دهد که سن و تجربه شغلی و زمینه (شیفت شب) و جنسیت از عوامل تاثیرگذار بر خشونت کلامی محسوب می‌شوند. این مطالعه بر پیامدهای متعدد خشونت کلامی در محیط کار از جمله استرس شغلی اشاره می‌نماید که موجب تشویق کارکنان به ترک کار می‌شود. نویسندگان مقاله در انتها بر ضرورت تعامل بیشتر همکاران با یکدیگر و ارتقای فرهنگ احترام در محل کار تأکید می‌نمایند. مطالعه مشابهی (Wakimizu & Kuwahara, 2022) درباره خشونت کلامی در محیط کار به کارکنان مراکز درمانی کشور ژاپن تعلق دارد. نتایج پژوهش به پیامدهای زیانبار خشونت در محیط کار اشاره دارد و بر این نکته تأکید دارد که بیشترین نوع خشونت تجربه شده توسط کارکنان زن مشارکت‌کننده در پژوهش به آزار و خشونت کلامی تعلق دارد. نتایج پژوهش کمی برناردز و همکاران (Bernardes et al. 2021) درباره تجربه خشونت ۵۵ پرستار بیمارستان در برزیل نشان دهنده آمار بالای تجربه خشونت کلامی در مقایسه با انواع دیگر خشونت در مراکز درمانی است. انواع خشونت تجربه شده شامل پرخاشگری فیزیکی، آزار کلامی، قلدری، آزار و اذیت جنسی و تبعیض نژادی است که شایع‌ترین آنها آزار کلامی گزارش شده است. این مقاله در انتها به ارائه راهبردهای پیشگیرانه از خشونت در محیط کار برای فراهم کردن محیط ایمن اقدام کرده است. پژوهش الجوهانی و همکاران (Aljohani et al., 2021) از طریق مرور سیستماتیک ۲۶ پژوهش انجام شده از سال ۱۹۹۹ تا ۲۰۱۸ نشان داده است که خشونت کلامی در محل کار دارای بالاترین رتبه از انواع خشونت تجربه شده توسط کارکنان بیمارستان‌ها اعم از پزشکان، پرستاران و کارکنان است. نتایج این مطالعه ضمن اشاره بر پیامدهای فیزیکی و روانی خشونت بر ایجاد اعتماد و تعامل مستحکم میان افراد اعم از همکاران و مراجعه‌کنندگان به منظور کاهش خشونت تأکید دارد. تجربه مشابهی درباره تجربه ارباب کلامی^۱ (شکلی دیگر از خشونت کلامی) براساس مطالعه استریت بیم و همکاران (Street Beam et al. 2022) درباره کارکنان بیمارستان گزارش شده است. خشونت که نویسندگان به پیامدهای آن شامل مشکل روحی، جسمی و عاطفی در محیط کار اشاره می‌کنند و به سازمان‌ها برای کاهش انواع

خشونت در محیط کار هشدار داده‌اند. از دیدگاه نویسندگان مقاله مذکور کلید اصلی محافظت از کارکنان خشونت دیده در وهله نخست پیشگیری و آموزش و در صورت وقوع خشونت، حمایت از خشونت دیدگان است. گوای و همکاران (Guay et al. 2014) آزار کلامی را به عنوان شایع‌ترین شکل خشونت در محل کار عنوان کرده‌اند. در این مقاله به تأثیرات متعدد خشونت کلامی بر سازمان‌ها و همچنین بر سلامت قربانیان متعدد توجه شده است. مطالعه نیکولا (Nicolaou, 2022) به رفتار خصمانه و آزار کلامی با کارکنان زن اختصاص دارد. براساس این پژوهش، کارکنان در ادارات در معرض انواع خشونت و تبعیض قرار دارند، اما آزار کلامی بیشتر از موارد دیگر رخ می‌دهد. از دیدگاه این نویسنده خشونت علیه زنان متأثر از کلیشه‌های جنسیتی و با هدف تشدید فرودستی و نابرابری جنسیتی، در تلاش برای به حاشیه راندن زنان است. این نوع از خشونت توسط افرادی که خود را گونه برتر تلقی می‌کنند، در قالب کامنت‌های جنسیتی و تحقیرآمیز، رفتارهای بی‌ادبانه و پرخاشگرانه آشکار می‌شود. نتایج مقاله به پیامدهای جسمی و روانی خشونت دیدگان و همچنین به پیامدهای سازمانی خشونت در محیط کار اشاره می‌نماید. مطالعه هارت و همکاران (Hardt et al. 2023) درباره آزار جنسی زنان و تصورات متفاوت زنان از درک آزار جنسی بر آمیختگی آزار و اذیت جنسی و خشونت جنسیتی، تلاقی قدرت جنسیتی با سلسله مراتب قدرت، سن، و وضعیت اجتماعی-اقتصادی، حاکمیت هنجارهای مردسالارانه، نابرابری‌های جنسیتی، و عادی سازی خشونت مبتنی بر جنسیت و انتظارات مختلف از چگونگی کنار آمدن زنان با آزار جنسی به منظور تأیید آزار جنسی تعلق دارد. رودریگز و همکاران (Rodríguez- Osuna et al. 2020) ابعاد متنوع خشونت از جمله خشونت کلامی، ابعاد خشونت جنسیت محور و آزار جنسی در سازمان دانشگاه را بررسی کرده‌اند و بر آموزش جنسیت در محیط دانشگاه به عنوان امری ضروری تأکید می‌نمایند. مطالعه دیگری (Hervias Parejo, 2023) درباره موقعیت‌های تجربه شده و درک شده خشونت جنسی و جنسیتی در دانشگاه‌های جنوب اسپانیا نشان می‌دهد که قربانیان اصلی آزار جنسی و جنسیتی در دانشگاه‌های جنوب اسپانیا، زنان و افراد با هویت‌های جنسی متفاوت هستند؛ براساس این مطالعه جنسیت افراد یکی از عوامل اصلی در اعمال خشونت است و در ۸۶ درصد موارد، آزاردهندگان مردان هستند.

مطالعه بوندستام و لاندکویست (Bondestam & Lundqvist, 2020) درباره آزار جنسی در مؤسسات آموزش عالی نشان می‌دهد که توجه جنسی ناخواسته^۱ و آزار جنسیتی^۲ به زنان در دانشگاه بیشتر از اجبار جنسی^۳ تجربه شده است. تحقیقات دیلون (Dillon, 2012) نشان می‌دهد که رفتار پر خاشگرانه اغلب مقدم بر خشونت فیزیکی در محیط کار است، با این حال کارفرمایان به طور مرتب علائم هشدار دهنده خشونت کلامی را حتی زمانی که توسط کارمندان گزارش می‌شود، نادیده می‌گیرند.

مبانی نظری

علی‌رغم توجه اندک سازمان‌ها به خشونت کلامی در محیط کار، قوانین بین المللی کار و گزارشات جهانی (European Commission, 2016; ILO, 2021) به خشونت کلامی به عنوان یکی از انواع خشونت در محل کار توجه کرده‌اند.

خشونت در محیط کار

اصطلاح «خشونت و آزار»^۴ در محیط کار براساس تعریف سازمان بین المللی کار (ILO⁵, 2021, 8) به مجموعه‌ای از رفتارها و اعمال غیرقابل قبول و تهدید اعم از یک اتفاق و یا رفتار مکرر اشاره دارد که هدف آن معمولاً منجر به آسیب فیزیکی، روانی، جنسی و یا آسیب اقتصادی می‌شود. از دیدگاه سازمان جهانی کار، خشونت اگرچه شامل همه افراد اعم از زنان و مردان می‌شود اما بطور نامتناسبی بر زنان و دختران بیشتر تأثیر می‌گذارد. (ILO, 2021, 12).

اتحادیه اروپا (European Commission 2007, 2016) اشکال مختلف آزار و اذیت و خشونت^۶ در محل کار را شامل موارد جزئی مانند بی‌احترامی تا رفتارهای جدی‌تر که نیاز به مداخله قضایی دارد، عنوان می‌کند. براساس گزارش این اتحادیه اشکال متفاوت خشونت اعم از خشونت جسمی، روانی و یا جنسی تأثیر زیادی بر محیط کار می‌گذارند و دامنه آن می‌تواند شامل همکاران، مدیران و زیردستان و یا حتی اشخاص ثالث مانند مشتریان باشد. اداره امنیت و بهداشت شغلی آمریکا^۷ (OSHA) نیز

شکفته مطلق (۱۴۰۲) در پژوهشی درباره خشونت در محل کار به بررسی علل و عوامل فردی و سازمانی پرداخته است. نتایج پژوهش نشان دهنده تأثیر سه عامل اصلی وقوع خشونت در محل کار شامل رهبری مخرب، عدالت سازمانی و عزت نفس سازمانی است. پیامد خشونت در محیط کار براساس نتایج پژوهش بیانگر ترک کار، به خطر افتادن سلامت روان، و تعهد سازمانی است. مطالعه فیض‌اللهی (۱۴۰۰) درباره تجربه خشونت کلامی توسط دختران دانشجو به دلایلی مانند قدرت‌نمایی مردانه، کنش عادت‌واره‌ای مردان، طعمه انگاری زنان از یک سو و تنهایی و بی‌پناه و پشتوانگی زنان و بی‌تفاوتی اجتماعی از سوی دیگر اشاره می‌کند. این مطالعه انفعال زنان در برابر خشونت کلامی مردان را متأثر از استیصال زنان، دفاع مردان از یکدیگر و عدم حمایت از زنان عنوان می‌نماید. آرامی‌پور و همکاران (۱۳۹۹) در مطالعه‌ای بطور مشخص با هدف ارائه راه حل برای کارکنان زنی که مورد خشونت قرار گرفته‌اند، به مسأله بعد از وقوع آزار جنسی زنان در محیط کار پرداخته‌اند. این مطالعه در نتایج خود به مواردی مانند پیگیری قضایی، سیستم شکایات داخلی، نظارت خود سازمان و راه حل‌های اساسی شامل فرهنگ سازی، حمایت اجتماعی قربانیان، داشتن خط مشی جلوگیری از آزار در سازمان‌ها و به ویژه تعهد همه ذی‌نفعان به عنوان راه حل‌های آبی در رفع مشکل آسیب‌دیدگان اشاره کرده است. از دیدگاه اترکی (۱۳۹۵) رقابت‌های شغلی، تقابل منافع و اجبار به حضور در کنار یکدیگر برای زمان نسبتاً طولانی، محیط‌های کاری را به مکانی برای تنش تبدیل می‌کند. براساس نتایج مطالعه ادراکی درباره خشونت کلامی در محل کار، زنان بیشترین آزرندگان زبانی و مردان بیشترین آزاردهندگان زبانی هستند. لحن تحقیرآمیز به عنوان آزاردهنده‌ترین رفتار زبانی در محیط کار و بالا بردن صدا، ایرار گرفتن فرد از کار در حضور دیگران، جواب سلام ندادن در رده‌های بعدی آزار کلامی قرار دارند. مقاله مکتوبیان و ربانی خوراسگانی (۱۳۹۳) با عنوان «چگونگی آزار جنسی در محیط کار» به بررسی ابعاد ناامنی و آزار جنسی زنان در محیط کار پرداخته است. یافته‌ها احساس ناامنی توسط زنان و کلیشه‌های سنتی را دلیل اصلی در عدم گزارش و پیگیری خشونت به دلیل بی‌آبرویی و داغ ننگ عنوان کرده‌اند.

نکته مشترک در بیشتر مطالعات انجام شده درباره خشونت در محل کار به ابعاد خشونت کلامی به عنوان وجه پنهان و مقدمه خشونت فیزیکی تعلق دارد. بطور نمونه نتایج

1. unwanted sexual attention

2. gender harassment

3. sexual coercion

4. violence and harassment

5. International Labour Organization

6. Harassment & Violence

7. <https://www.osha.gov/workplace-violence>

خشونت در محل کار را به عنوان "عمل یا تهدید خشونت فیزیکی، آزار و اذیت، ارباب یا سایر رفتارهای مخرب تهدید آمیز که در محل کار رخ می‌دهد، از تهدید و آزار لفظی گرفته تا ضرب و جرح فیزیکی" تعریف می‌کند.

خشونت مبتنی بر جنسیت در محیط کار

زنان و مردان با توجه به انتظارات جامعه، نقش و عملکرد متفاوتی در حوزه‌های خاص دارند، این امر نه تنها سبب بروز تفاوت در رفتار اجتماعی آنها می‌شود، بلکه بر رفتار زبانی آنها نیز مؤثر است (شعبانی، ۱۳۹۹). محمدخانی و همکاران (۱۳۸۶) زنان را قربانی خشونت خصوصاً خشونت کلامی در مقایسه با مردان معرفی می‌کنند.

بر اساس تعریف سازمان جهانی کار (ILO, 2021, 8)، اصطلاح «خشونت و آزار مبتنی بر جنسیت» به معنای خشونت و آزاری است که بر افراد به دلیل جنس یا جنسیت آنها روا می‌دارند یا بطور نامتناسبی بر افرادی با جنس یا جنسیت خاص تأثیر می‌گذارد و شامل آزار و اذیت جنسی می‌شود. این نوع از خشونت می‌تواند هم شامل خشونت فیزیکی و هم شامل خشونت کلامی باشد. مفهوم جنسیت از دیدگاه این سازمان بر تفاوت‌های بیولوژیک زنان و مردان و یا به تفاوت‌های جامعه‌شناختی آنها قابل اطلاق است (ILO, 2021, 12). رایج‌ترین شکل خشونت مبتنی بر جنسیت در دنیای کار، آزار جنسی است. آزار و اذیت جنسی رفتاری ناخواسته و توهین آمیز با ماهیت جنسی است.

در این باره کنوانسیون استانبول^۱ (Istanbul Convention, 2011) چهار تعریف از خشونت شامل خشونت فیزیکی، خشونت جنسی، خشونت روانی و خشونت اقتصادی ارائه می‌کند؛ خشونت فیزیکی شامل هر عملی است که در نتیجه زور بدنی غیرقانونی موجب آسیب جسمانی شود. خشونت جنسی شامل هر گونه عمل جنسی بدون رضایت است که می‌تواند به شکل تجاوز جنسی یا تجاوز جنسیتی بروز نماید. خشونت روانی شامل رفتاری است که باعث آسیب روانی به فرد شود و می‌تواند در قالب اجبار، افتراء، توهین کلامی یا آزار و اذیت باشد. خشونت اقتصادی نیز رفتاری است که موجب ضرر اقتصادی برای فرد شود و می‌تواند به اشکال گوناگونی چون آسیب مالی، محدود کردن دسترسی به منابع مالی، آموزش یا بازار کار، یا عدم انجام

مسئولیت‌های اقتصادی همچون نفقه باشد. اگرچه کنوانسیون ۲۰۱۱ ترکیه^۲ خشونت را در تمامی ابعاد و جنبه‌های قابل تصور در نظر گرفته است، اما توجه به آن از این منظر اهمیت دارد که بر مبنای این کنوانسیون، کشورهای عضو موظف می‌شوند که هر گونه خشونت، اعم از خشونت کلامی تا خشونت فیزیکی را در قانون کشور «جرم» نامیده و مجازات‌های لازم را برای مجرم پیش‌بینی و تصویب کنند.

خشونت کلامی (اعم از خشونت گفتاری و نوشتاری) در محل کار یکی از انواع معمول آزار و اذیت کلامی در مقابل آزار و خشونت فیزیکی است که می‌تواند شامل سرزنش و بیان کلمات تند باشد (Rosenthal et al. 2018)؛ همچنین می‌تواند به معنای استفاده از کلمات توهین آمیز به افراد شامل فحاشی‌های معمول، رفتار توهین آمیز و استفاده از زبان زشت و ناپاک که نشان‌دهنده بی‌احترامی به شأن و ارزش یک فرد^۳ باشد (Aytac et al., 2011). ابوالحسنی (۱۴۰۲) خشونت کلامی را در قالب سه مقوله خشونت مستقیم کلامی مانند توهین، تمسخر، تهدید و...، خشونت غیرمستقیم مانند کنایه، شایعه‌پراکنی و خشونت نرم و... بی ادبی کلامی مانند سکوت، بی‌محلی و... تعریف می‌نماید. از دیدگاه بوسفیلد (Bousfield, 2008, 188) افراد در واکنش به یک حمله بی‌ادبانه^۴ دو انتخاب پیش رو دارند؛ پاسخ دهند و یا سکوت کنند. در انتخاب پاسخ از دیدگاه بوسفیلد (۲۰۰۸، ۱۹۳) دو گزینه وجود دارد؛ پاسخ از طریق راهبرد دفاع و یا راهبرد مقابله^۴.

روش پژوهش

در پژوهش حاضر از پدیدارشناسی بر اساس رویکرد استقرایی و اکتشافی به عنوان یک روش تحقیق کیفی به منظور بررسی و کشف تجربیات کارکنان زن درباره خشونت کلامی استفاده شده است. از آنجایی که مطالعه پدیدارشناختی مطالعه تجربیات زیسته و مشترک برای شناسایی یک پدیده است، محقق از طریق مصاحبه با کارکنانی که تجربه مشترکی از خشونت کلامی در محل کار داشته‌اند، به واکاوی جوهر تجربیات زنان و درک معنایی که آنها به تجربیاتشان درباره خشونت نسبت می‌دهند و چگونگی تجربه ایشان در مواجهه با این پدیده پرداخته است.

۲. نام دقیق این کنوانسیون «کنوانسیون شورای اروپا برای جلوگیری از وقوع خشونت علیه زنان و خشونت خانگی و مبارزه با آن» است که بطور خلاصه «کنوانسیون استانبول» نامیده می‌شود.

3. impolite attack

4. Offensive vs. defensive

1. The Istanbul Convention (Council of Europe, Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence),

مؤسسات آموزش عالی هستند؛ ۲۵ نفر از کارکنان به عنوان مشارکت‌کنندگان در پژوهش با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. شاخص‌ترین معیار برای انتخاب نمونه در پژوهش حاضر، تجربه خشونت کلامی توسط شرکت‌کنندگان و همچنین تمایل آنان برای شرکت در مصاحبه بوده است. هیچ محدودیتی برای میزان تحصیل و یا درجه و رتبه شغلی کارکنان اعمال نشد. از این رو شامل کارکنان در تمامی رتبه‌های شغلی و شاغل در بخش‌های مختلف اداری بوده است. مشارکت‌کنندگان همگی زن و میانگین سنی آنان ۵۰-۲۲ سال بوده است.

پژوهش حاضر با هدف واکاوی ابعاد خشونت کلامی تجربه شده توسط زنان در مؤسسات آموزش عالی به پرسش‌های زیر پاسخ می‌دهد:

۱. کارکنان زن خشونت کلامی در محل کار را چگونه تجربه می‌کنند؟
۲. نحوه مواجهه کارکنان زن با خشونت کلامی در محل کار چگونه است؟
۳. پیامدهای فردی و سازمانی خشونت کلامی چگونه است؟

مشارکت‌کنندگان

جامعه مورد مطالعه در پژوهش حاضر شامل زنان شاغل در

جدول ۱. مشارکت‌کنندگان در پژوهش

کد	شغل	سن	تحصیلات	کد	شغل	سن	تحصیلات
۱	کارشناس آموزش	۳۲	فوق لیسانس	۱۴	کارشناس پژوهش	۳۷	دکتری
۲	مالی	۳۷	لیسانس	۱۵	کارشناس آزمایشگاه	۲۹	لیسانس
۳	منشی دانشکده	۳۳	فوق لیسانس	۱۶	کتابخانه	۳۰	فوق لیسانس
۴	انتشارات	۲۹	کاردانی	۱۷	کارگزینی	۳۲	لیسانس
۵	خدمات	۵۰	زیردیپلم	۱۸	گروه پژوهشی	۲۹	دکتری
۶	خدمات	۴۳	زیر دیپلم	۱۹	کارشناس گروه	۳۶	فوق لیسانس
۷	کارشناس گروه	۲۸	فوق لیسانس	۲۰	تحصیلات تکمیلی	۴۲	فوق لیسانس
۸	کتابخانه	۳۵	فوق لیسانس	۲۱	کارشناس رفاه	۲۸	فوق لیسانس
۹	کارشناس IT	۴۶	لیسانس	۲۲	گروه پژوهشی	۳۱	دکتری
۱۰	کارشناس فصلنامه	۳۱	فوق لیسانس	۲۳	مدیر اداری	۴۳	فوق لیسانس
۱۱	دبیرخانه	۴۹	دیپلم	۲۴	مسئول دفتر رییس	۴۵	فوق لیسانس
۱۲	مدیر اداری	۳۲	فوق لیسانس	۲۵	کارشناس کارگزینی	۳۱	لیسانس
۱۳	کارشناس پژوهش	۳۶	دکتری				

در مرحله اول پس از آماده شدن متن پیاده شده مصاحبه‌ها تلاش شد تا از طریق برداشت کلی تجربیات مشارکت‌کنندگان ایده‌های اصلی خشونت کلامی در هر پاراگراف درک شود. در مرحله دوم عبارات مهم و تجربیات با معنا برای شناسایی کلمات و اصطلاحات کلیدی مربوط به پدیده خشونت کلامی استخراج و در مرحله سوم مفاهیم پنهان و آشکار مستخرج از عبارات مهم در هر مصاحبه به منظور بازتاب دیدگاه و تجربه کارکنان زن ذیل تم‌های معنادار از یکدیگر تفکیک شد. در مرحله چهارم تم‌های معنی‌دار تکراری دسته‌بندی و پس از تعیین موضوعات اصلی مجدداً مورد بازبینی قرار گرفت. در مرحله پنجم تم‌های به‌دست آمده به منظور ارائه توصیفی غنی از پدیده خشونت

گردآوری داده‌ها

گردآوری داده‌ها از طریق مصاحبه نیمه ساختار یافته با مدت زمان تقریبی ۴۵ تا ۷۵ دقیقه انجام شده است. یافته‌های پژوهش براساس متن مصاحبه‌های پیاده شده، با استفاده از کدگذاری تجربیات شرکت‌کنندگان همراه با تفسیر در هر مرحله انجام و در نهایت تم‌های اصلی به‌دست آمده از تفکیک و ساماندهی کدها در پاسخ پرسش اصلی پژوهش مورد تحلیل قرار گرفتند.

تحلیل داده‌ها

تحلیل داده‌ها براساس روش هفت مرحله‌ای کلایزی (Colaizzi, 1978) به شرح زیر انجام شده است:

کلامی در یکدیگر ادغام شدند و در مرحله ششم توصیف جامعی از ساختار اصلی پدیده مورد مطالعه تدوین شد. در مرحله هفتم به منظور تأیید اعتبار یافته‌ها مجدداً نتایج با برخی از مشارکت کنندگان به منظور استخراج نظرات تکمیلی آنان به اشتراک گذاشته شد. در این مرحله برای تأیید صحت یافته‌های پژوهش و اطمینان از قابل اعتماد بودن و اعتبار آن از ارزیابی همکاران پژوهشگر نیز استفاده شده است.

بحث و تحلیل یافته‌ها

خشونت در محیط کارپدیده‌ای رایج و ناگزیر است. مؤسسات آموزش عالی برخلاف سازمان‌هایی مانند بیمه و یا امور عمومی دارای مشتریان و مراجعه کنندگان محدودی هستند. از سوی دیگر حضور افراد متخصص و دارای تحصیلات عالی در سطوح مختلف اداری و علمی در اینگونه سازمان‌ها وقوع خشونت رایج به معنای خشونت فیزیکی را به حداقل می‌رساند. مطالعه حاضر به خشونت کلامی تجربه شده توسط کارکنان زن شاغل در مؤسسات آموزش عالی از منظر چگونگی تجربه خشونت کلامی و چگونگی واکنش آنان به خشونت کلامی در محل کار اختصاص دارد.

پرسش اول: چگونگی تجربه خشونت کلامی در محیط کار

زمانی که خشونت فیزیکی در محل کار رخ می‌دهد، درک ما از میزان خشونت صورت گرفته براساس تظاهرات فیزیکی شکل می‌پذیرد؛ اما در خشونت کلامی به دلیل غیر فیزیکی بودن نوع خشونت، درک ما از خشونت به عوامل متعدد دیگری بستگی دارد. براساس یافته‌های پژوهش حاضر تجربه کارکنان زن از خشونت کلامی در محل کار براساس گستره و ابعاد خشونت، محتوا و ماهیت خشونت و زمینه خشونت شکل می‌گیرد.

ماهیت و محتوای خشونت کلامی

کارکنان زن خشونت کلامی براساس ماهیت خشونت کلامی که در واقع متأثر از هدف خشونت‌گر تعمدانه است، دو نوع متفاوت از خشونت را تجربه می‌کنند:

۱. «خشونت کلامی با ماهیت جنسی»

۲. «خشونت کلامی با ماهیت غیر جنسی»

کارکنان زن از یک سو با خشونت کلامی با ماهیت و هدف جنسی مواجه هستند و از سوی دیگر با خشونت کلامی با ماهیت غیرجنسی مواجه هستند که برخی ذاتاً دارای ماهیت جنسیتی و برخی دیگر متأثر از زمینه و بافت کاری قابل پیش‌بینی هستند.

جدول ۲. تجربه کارکنان زن از خشونت کلامی

ماهیت و محتوای خشونت	اشکال خشونت	ابعاد خشونت	زمینه خشونت
خشونت کلامی جنسیت‌محور	خشونت کلامی پنهان	گسترده‌گی بازیگران خشونت	فرهنگی (خصومت جنسی و جنسیتی) ^۱ شغلی (برتری و رقابت شغلی) فردی (ویژگی‌های شخصیتی خاص) سازمانی (فرهنگ سازمانی معيوب)، انعطاف‌ناپذیری قوانین «ناتوانی مدیران سازمان»
خشونت کلامی غیر جنسیتی	خشونت کلامی آشکار	ابزار و ابراز خشونت گستره زمانی و مکانی خشونت	

جدول ۳. ماهیت خشونت کلامی

مؤلفه	مصادیق
خشونت کلامی با ماهیت جنسی	پیشنهاد ارتباط جنسی (محل کار یا خارج از محل کار) فحش جنسی، استفاده از تابوهای جنسی، استفاده از کلمات ابروتیک، پرسش‌های جنسی شامل علایق و عادات جنسی، نام دهی جنسی، شوخی جنسی، مزه پرانی جنسی، جوک جنسی، کنایه جنسی
خشونت کلامی با ماهیت غیر جنسی	قلدری شغلی، ابراز برتری شغلی، ابراز برتری ذاتی، تحقیر توانایی شغلی زنان، زیرسوال بردن نقش‌های غیر شغلی زنان، زیرسوال بردن کیفیت کاری زنان، تحقیر ویژگی‌های ذاتی زنان، تحقیر ویژگی‌های شخصیتی زنان، تحقیر ویژگی‌های فیزیکی زنان، تحقیر ویژگی‌های روانی زنان، بدگویی از زنان، نادیده گرفتن زنان (یا ابزار سکوت)

1. sexist/sexual hostility

وقت دارم بعد از اداره برم یه کافی شاپ باهم قهوه بخوریم و درباره اداره حرف بزنیم. محترمانه براش نوشتم که نمی‌یام. تو اداره من و دید بهم کنایه زد که خیلی طاقچه بالا می‌داری. اعتنایی نکردم و از اون به بعد رفتارش با من تغییر کرد.

کارشناس آموزش دانشگاه از تجربه مواجه شدن مکرر با محبت کاذب دانشجویی تعریف می‌کند که در نهایت با بی‌توجهی مکرر او به خشونت منتهی شده است:

چند روز بعد از اینکه بهش محل ندادم برایم مسیج داد با این مضمون که "تو فکر می‌کنی با این سن و سالت فردی بهتر از من سراغت می‌آید؟" احتمالاً چون فکر می‌کرد من سن و سالم زیاده و مجرد هستم باید بهش روی خوش نشون بدم.

خشونت کلامی با ماهیت غیر جنسی (اما نه غیر

جنسیتی): اساس این نوع از خشونت اگرچه با انگیزه‌های غیر جنسی مانند عوامل سازمانی و شغلی (رقابت شغلی در ترفیع و ارتقاء، میزان اضافه کار، گرفتن پست مدیریتی) و عوامل فردی (اصغری ۱۴۰۲) همراه است، اما رد پای کلیشه‌های جنسیتی در آن کاملاً آشکار است. بطور نمونه برخی از کارکنان مرد عصبانیت خود از ارتقای شغلی کارکنان زن را به جای استناد به توانایی و یا مهارت شغلی آنان، تعمداً به ویژگی‌های زنانگی آنان نسبت می‌دهند:

منم اگه جای رییس بودم به چنین خانم خوشگلی/ارتقا می‌دادم.

چنین کلامی صرف نظر از طعنه آمیز بودن و توهین آمیز بودن آن متأثر از دیدگاه کلیشه‌ای است که موفقیت زنان به عوامل غیر کاری ربط داده می‌شود. نمونه آشکار دیگر به مواردی تعلق دارد که فرد خشونت‌گر با رفتاری پرخاشگرانه با این دیدگاه که زن نان‌آور نیست و حقوق آخر ماهش فقط به خودش تعلق دارد، دیدگاه جنسیتی را آشکار می‌سازد. تجربه یکی از کارکنان زن از یک گفتگوی معمولی در محیط کار نمونه مناسبی برای این نوع از خشونت است:

مگه زن بودن من از میزان کار من کم می‌کنه که حقوقم کمتر باشه یا خرید ماشین گرون قیمت عجیب باشه؟ چرا این و به همکار مردش نمی‌گه؟ یا اصلاً چرا ما خانوما هیچوقت چنین چیزی به همکار مرد نمی‌گیم؟

خشونت کلامی با ماهیت غیر جنسی و

غیرجنسیتی: این مؤلفه شامل مواردی است که متأثر از خلیات و یا ویژگی‌های شخصیتی افراد در رقابت‌های کاری

خشونت کلامی با ماهیت غیر جنسی: خشونت

کلامی جنسی هرگونه کلامی با ماهیت جنسی است که با هدف برقراری ارتباط مستقیم جنسی (بالفعل) و یا لذت جنسی (بالقوه) توسط مردان در مورد کارکنان اعمال می‌شود و در واقع پیش زمینه آزار و اذیت جنسی فیزیکی در محل کار محسوب می‌شود که هدفمند توسط خشونت‌گر انجام می‌شود و منجر به احساس توهین، تحقیر و ترس در خشونت‌دیدگان می‌شود.

این تجربه از خشونت توسط زنان با تعاریف ارائه شده از آزار جنسی مطابقت دارد. براساس تعریف سازمان بین‌المللی کار (ILO, 2021) خشونت و آزار جنسی^۱ شامل موارد زیر است: شوخی‌های جنسی یا غیر حساس، پیشنهادهای زننده، سوت زدن، الفاظ رکیک، توهین و فحاشی، کنایه؛ اظهارنظر درباره آناتومی فرد یا تقاضای مداوم برای قرار ملاقات، درخواست لطف جنسی^۲، درخواست در مورد زندگی شخصی/جنسی، پیشنهادات جنسی صریح در ازای «پاداش»، تماس فیزیکی ناخواسته (از جمله دست زدن، تماس بیشتر و بوسیدن)، نمایش اشیاء جنسی و یا تصاویر مستهجن، ارتباطات کتبی، تلفنی و یا الکترونیکی توهین آمیز، قرار گرفتن در معرض پوشش نامناسب، تعرض و تجاوز جنسی، و سایر رفتارهای کلامی یا فیزیکی با ماهیت جنسی.

تعریف فوق از خشونت و آزار جنسی در تطابق با نتایج یافته‌های پژوهش حاضر در تعبیر بهره‌کشی جنسیتی تقوین و همکاران (۱۴۰۱) به معنای رفتار و سخن هدفمند با قصد کسب لذت جنسی، بدون رضایت طرف مقابل دارای مصداق است. ویژگی خشونت یک‌طرفه، خشونت ناخواسته و خشونت تحمیلی اصطلاحاتی هستند که زنان هنگام مصاحبه درباره تجربیات خود از خشونت کلامی جنسی در محیط کار بیان کرده‌اند.

مشارکت‌کنندگان به انواع متفاوتی از نمونه‌های آزار جنسی در محل کار شامل شوخی‌هایی با ماهیت توهین‌آمیز جنسی، سوالاتی در مورد زندگی جنسی‌شان، درخواست‌های مکرر برای قرار، نشان دادن عکس‌های توهین‌آمیز جنسی یا ایمیل‌های صریح و پیام‌های متنی اشاره کرده‌اند:

تجربه یکی از کارشناسان زن از مدیر گروه بدین‌گونه است:

اول برام مسیج داد و یه سایت صیغه رو بهم معرفی کرد. سردرنیاوردم و چیزی نگفتم. چند روز بعد بهم پیغام داد که اگر

1. sexual harassment

2. sexual favours

معمول در ادارات اتفاق می افتد و ارتباطی به جنس طرف مقابل و یا نگرش جنسیتی خشونت‌گر ندارد. خشونت کلامی با چنین زمینه‌ای در زمره خشونت کلامی غیر جنسی، غیر جنسیتی قرار می‌گیرد.

آقای ... برآش زن و مرد نداره. هرکس از تقا بگیره عصبانی می‌شه و بهش توهین می‌کنه. بعضی از خانوما هم همی‌طورن. اضافه‌کارشون کم بشه داد و فریاد راه می‌اندازن.

اشکال خشونت کلامی

خشونت کلامی برخلاف خشونت فیزیکی دارای اشکال متفاوتی از بروز است. ممکن است پرخاشگرانه، با صدای بلند، همراه با داد و فریاد و حرکات دست و صورت باشد. ممکن است به صورت توهین آمیز اما ملایم و یا تمسخر آمیز با لحن آرام بیان شود و یا می‌تواند در زمره خشونت آمیزترین اما در عین حال بی‌نشان‌ترین نوع خشونت کلامی ابراز شود؛ این نوع از خشونت براساس تجربه کارکنان زن به کلمات محبت آمیزی تعلق دارد که می‌تواند توسط همکاران مرد به آرامی و همراه با لبخند همراه باشد. از این رو دو تم اصلی در این بخش براساس محتوای خشونت کلامی و یا به تعبیر اصغری (۱۴۰۲) به عنوان راهبردهای چندگانه کارکنان مرد در محل کار، در قالب خشونت کلامی آشکار و خشونت کلامی پنهان ارائه شده است.

خشونت آشکار همراه با پرخاشگری و فریاد، تحقیر، توهین، تمسخر، متلک، طعنه، شماتت، سرزنش، بدگویی، انگ زنی و انتقاد نا به جا همراه است؛ در حالی که خشونت پنهان شامل تملق، تعریف، تشویق، شوخی، مزه‌پرانی، جوک جنسی، کنایه جنسی، ابراز محبت و صمیمیت کاذب، لاس زدن، سکوت، بی‌توجهی کلامی و نام دهی است:

به موقع همکارت سرت داد میزنه یا حتی علنی به خاطر زن بودن بهت توهین می‌کنه. مثلاً میگه زنا ذاتاً مدیر خوبی نیستی. یا نمی‌تونن مدیریت کنن. این موقع‌ها تکلیفت با طرف معلومه. اما اونجایی چندی آورده که با زبان چرب و نرم الکی ازت تعریف می‌کنن و چیزایی درباره‌ات می‌گن که آدم می‌فهمه دارن دروغ می‌گن و هدفش شون یه چیز دیگه است. آخرشم حرف و به قرار مدار می‌کشونه.

در این موارد تجربه زنان از خشونت کلامی براساس ماهیت خشونت و هدف خشونت‌گر تعیین می‌گردد. مثلاً گاهی اوقات از لحن طرف می‌فهمی که قصدش فقط لاس زدن، طرف زن و بچه داره. ولی درباره علایق جنسی

سر صحبت و باز می‌کنه. درباره ساین بدنش حرف می‌زنه. از رنگ موهاش تعریف می‌کنه. این چیزیه که آدمو اذیت می‌کنه. خشونت پنهانی که در نتایج پژوهش حاضر به آن اشاره شده است، در مواردی همان خشونت نرم است که در نتایج مطالعه ابوالحسنی (۱۴۰۲) مورد اشاره قرار گرفته است.

ابعاد خشونت کلامی

ابعاد خشونت کلامی از چند وجه در تجربه کارکنان زن در مؤسسات آموزش عالی دارای اهمیت است.

گسترده‌ی خشونت‌گران و خشونت دیدگان:

براساس یافته‌ها، کارکنان زن در مؤسسات آموزش عالی در هر موقعیت شغلی خشونت کلامی را تجربه می‌کنند. زنان چه به عنوان کارمند ساده، خدماتی و یا در سطوح بالاتر مانند کارشناسان ارشد و مدیران اجرایی یکی از انواع خشونت کلامی را تجربه کرده‌اند. گستره شغلی خشونت‌گران نیز شامل هم‌تایان (کارکنان هم‌رتبه)، دانشجویان، اعضای هیأت علمی، مدیران و مراجعه‌کنندگان است. برخلاف خشونت فیزیکی در خشونت کلامی وضعیت ظاهری افراد از نظر قدرت بدنی و یا قدرت شغلی نقش بازدارنده‌ای ایفا نمی‌کند. فرد خشونت‌گر می‌تواند یک مدیرعالی با تحصیلات دکتری و یا یک خدماتی با مدرک دیپلم باشد. اگرچه نوع خشونت تجربه شده براساس موقعیت دو طرف ممکن است تا اندازه‌ای متفاوت باشد.

یک کارمند زن تجربه خود را از مواجهه با خشونت کلامی توسط آبدارچی این‌گونه بیان می‌کند:

به آبدارچی اداره جرات نمی‌کنی بگی دوتا چای بیار. با پررویی میگه اینقد تو خونه به شوهراتون دستور دادید اینجام عادت کردید به دستور دادن.

گسترده‌ی ابزار و ابراز خشونت کلامی: براساس

تجربه زیسته کارکنان زن، ابزار برای ابراز خشونت کلامی از کلام تا سکوت متغیر است. همان‌قدر که ممکن است کلام آزاردهنده مصداق خشونت کلامی قرار گیرد، سکوت به معنای بی‌توجهی به کارکنان زن در گفتگوها و جلسات نیز از مصادیق خشونت کلامی محسوب می‌گردد. شکل دیگر رفتار زبانی خشونت‌آمیز به نوشته‌ها تعلق دارد. این نوع از خشونت بطور مستمر از طریق پیام تلفنی، ارسال پیام در شبکه‌های اجتماعی و یا از طریق ایمیل توسط کارکنان زن تجربه شده است:

این پیام‌های مشتمل‌کننده به طوری موجب نگرانی من شده بود که از روشن کردن واتساپ دچار هراس شده بودم. ترس از اینکه تا واتساپم روشن می‌شود بالا جبار چشمم به

فرهنگی، فردی، شغلی و سازمانی در بروز و درک خشونت را نمی‌توان نادیده گرفت.

دلایل فرهنگی: زمینه فرهنگی (هنجارهای اجتماعی و کلیشه‌های جنسیتی مانند خصومت جنسی و جنسیتی^۳) یکی از دلایل اصلی در وقوع خشونت کلامی است. زمینه‌های فرهنگی علاوه بر شکل‌گیری کنش خشونت‌گر، بر درک خشونت دیده از خشونت همچنین واکنش خشونت دیده، علاوه بر آن بر واکنش همتایان به خشونت در محل کار تأثیر می‌گذارد:

در این موارد گاهی حتی همکاری زن هم خودشان را کنار می‌کشند. یا سکوت می‌کنند و یا طرفدار این هستند که ما سکوت کنیم.

تأثیر هنجارهای اجتماعی و کلیشه‌های جنسیتی علاوه بر خشونت کلامی جنسی (با هدف برقراری ارتباط جنسی) در خشونت کلامی غیر جنسی (با هدف تخریب وجهه زنانه و حفظ و ارتقای وجهه مردانه (اصغری، ۱۴۰۲) نیز کاملاً آشکار است. حبیبی مظاهری و آقاگل‌زاده (2023, 2023, Aghagolzadeh & Habibimazaheri) نقش ساختارهای اجتماعی مانند نابرابری جنسیتی، تفاوت‌های موقعیت اجتماعی-اقتصادی و مبارزه طبقاتی را در بروز آزارهای کلامی مؤثر می‌دانند. دلایل شغلی: کارکنان بطور معمول به دلیل منفعت شغلی، کسب برتری و موفقیت در رقابت شغلی، از راه‌های متعددی استفاده می‌کنند. بطور نمونه بدگویی به منظور کم جلوه دادن ارزش کار دیگری و بزرگ نمایی توان شغلی خود، از راه‌های معمول برای گرفتن اضافه‌کار بیشتر، ترفیعات اداری و یا پست‌های بالاتر است. زنان مشارکت‌کننده با درک این دلایل به استفاده آگاهانه و تعمدی کارکنان مرد از ابزارهای جنسیتی با استفاده از هنجارهای جنسیتی اشاره می‌کنند.

دلایل فردی: افراد با ویژگی‌های شخصیتی متفاوت وارد سازمان‌ها می‌شوند. برخی آرام و صبور و برخی دیگر ناآرام و پرخاشگر هستند. برخی اهل مدارا و برخی دیگر اساساً ناآرام هستند. این ویژگی‌ها و ویژگی‌های خوب و بد دیگر در نحوه کنش کارکنان در تعامل با دیگر همکاران تأثیرگذار است. اگرچه ممکن است در این گونه موارد نگرش‌های جنسیتی نیز به عنوان یک متغیر ثانویه بر افزایش درجه خشونت و یا تکرار آن تأثیر بگذارد.

دلایل سازمانی: انتظار می‌رود کارکنان در مؤسسات

پیام‌های این فرد بیفتند. طوری که زندگی خانوادگی و روابط فامیلی و دوستانه من را هم تحت الشعاع قرار داده بود.

گسترده‌ی مکانی و زمانی خشونت کلامی: یافته

اصلی دیگر در خشونت کلامی تجربه شده توسط کارکنان به دامنه و گستره مکانی و زمانی وقوع خشونت کلامی تعلق دارد. این نوع از خشونت بسیار گسترده و شامل فضای خصوصی محل کار، فضای عمومی محل کار مانند فضای رستوران، کتابخانه، اتاق جلسات و آزمایشگاه تا رویدادهای بیرونی مرتبط با کار، جلسات خارج از محل کار و حتی در خانه ادامه دارد. این گستردگی زنان خشونت‌دیده را مستأصل می‌کند. و در واقع راه فراری برای زنان باقی نمی‌گذارد.

«کلافه‌کننده است. هیچ‌جا آرامش ندارم. هرجا بری احتمال اینکه سر و کلاهش پیدا بشه و با زمزمه‌های زیر گوش ازارت بده، هست».

از نظر گستره زمانی نیز خشونت کلامی تجربه شده به زمان کار محدود نیست و شامل زمان غیر اداری نیز می‌شود. براساس کنوانسیون شماره ۱۹۰ و توصیه‌نامه شماره ۲۰۶ سازمان بین‌المللی کار (ILO, 2021)، اعمال خشونت آمیز، آزار و اذیت لزوماً نباید منحصرراً در یک محل کار فیزیکی سنتی رخ دهد تا به عنوان رفتارهای ممنوعه مرتبط با کار درک شود. از آنجایی که کار در محیط‌های مختلف و تحت روش‌های مختلف از جمله از طریق فناوری انجام می‌شود، ابزارهای تضمین حفاظت به همه مکان‌ها یا شرایط مربوط به کار مرتبط هستند (ILO, 2021). ماده ۲۳ این کنوانسیون در مورد خشونت و آزار و اذیت در محیط کار به صراحت به اعمال خشونت در فضاهای عمومی و خصوصی محل کار مانند غذاخوری، محل استراحت کارکنان، سرویس‌های بهداشتی، اتاق تعویض لباس و یا در طول سفرهای کاری و حین دوره‌های آموزشی، رویدادها یا فعالیت‌های شغلی اشاره دارد. این تأکید در تطابق با نتایج پژوهش حاضر، ابعاد گسترده‌تری از خشونت کلامی تجربه شده توسط کارکنان زن در محیط‌های کاری را نشان می‌دهد.

زمینه خشونت

ماهیت و محتوای خشونت متأثر از اهداف و دلایل خشونت‌گر به تجربه کارکنان زن از خشونت در محل کار معنا می‌دهد. اما علاوه بر آن نقش عوامل زمینه‌ای مانند شرایط و دلایل

1. Convention No. 190 and Recommendation No. 206

2. Article 3

3. sexist/sexual hostility

مشورت با همتایان، مشورت با دوستان، توسل به دروغ (داشتن نامزد و دوست پسر و استفاده از حلقه) و در نهایت مراجعه به روان‌کاو استفاده می‌کنند.

شکایت غیر رسمی از طریق مشورت با همکاران معمولاً اولین انتخاب کارکنان زن محسوب می‌شود:

در ابتدا به یکی از صمیمی‌ترین همکاران که خانم بود گفتم بعد که ادامه‌دار شد به همکار خانم دیگرم که سابقه کاری بیشتری در آن بخش داشت گفتم که از جانب ایشون تشویق به سکوت و مدارا شدم. با افزایش خشونت‌ها و توهین‌ها به همکارم که اقای هستن که چندین سال هست که با ایشون همکار هستم گفتم، البته که از نظر ایشون نباید اقدامی می‌کردم چون برای من در محیط کار مشکل ساز بود، نه برای ریسم. هرچند که ایشون هم متوجه اذیت‌هایی که به من تحمیل می‌شد، شدند.

شکایت به مدیر بالاتر به امید رهایی از چالشی که در محیط کار با آن مواجه هستند، یکی از راه‌های معمول در دفاع از خود توسط زنان خشونت‌دیده است. اگرچه کارکنان زن تجربه چندان موافقی از این اقدام، گزارش نکرده‌اند.

چون خودش هیئت علمی هست، از همکاریش دفاع کرد و موضوع را به بدبینی خانم‌ها نسبت داد. حتی با من هم‌دردی هم نکرد و قول پیگیری نداد.

جابه‌جایی درون سازمانی و یا ترک محل کار یکی از اقدامات عاجزانه و از دیدگاه کارکنان زن یکی دیگر از راه‌های ممکن برای رها شدن از چنین چالشی است:

به هر حال بعد از مدتها که خودم هم در شوک بودم و هر دفعه رفتاری رو با ترس و لرز تجربه می‌کردم، دیگه با اطمینان و مصمم تصمیم به انتقال از آن بخش گرفتم و حتی بدون رعایت کردن سلسله مراحل به جای اینکه به خود ایشون که ریسم هست نامه انتقال بزنم به رییس بالادستی ایشان نامه درخواستم را ارسال کردم و هنوز منتظرم تا تصمیمی در این زمینه برایم گرفته شود. بماند که چقدر از اینکه ممکنه مورد قضاوت قرار بگیرم و قرار هست به کدام بخش منتقل شوم در ترس و اضطراب به سر می‌برم.

در واقع زمانی که خشونت‌گر در مقام رییس و مدیر بالادست قرار می‌گیرد، وضعیت بغرنج‌تری برای زنان خشونت‌دیده ایجاد می‌شود.

در نهایت به ریسم گفتم که قصد انتقال از اونجا رو دارم؛ شدیداً متعجب شد، اگرچه در روزهای بعد هم با پافشاری بر ایجاد ترس و نیز کلام‌های نابه‌جای جنسی نمی‌خواست عقب

آموزش‌عالی متأثر از فرهنگ آکادمیک خشونت کمتری را تجربه کنند. این تجربه اگرچه درباره خشونت فیزیکی دارای مصداق است، اما درباره خشونت کلامی خصوصاً خشونت کلامی جنسی آشکار و پنهان همچنان دارای مصادیق آشکاری است. همان‌گونه که یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد کارکنان زن در مؤسسات آموزش‌عالی تجربه خوشایندی از حمایت سازمان از خشونت‌دیدگان ندارند. فرهنگ کنونی مؤسسات آموزش عالی به‌گونه‌ای است که نه تنها از توانایی لازم برای کاهش خشونت کلامی جنسیت محور برخوردار نیست بلکه در بازتولید و عادت و جسارت خشونت‌گر به خشونت، سکوت همتایان در مواجهه با خشونت و ترس خشونت دیده از واکنش مؤثر به خشونت کلامی جنسی نقش اساسی دارد. ضعف قوانین و ناتوانی مدیران خصوصاً مدیران منابع انسانی نقش زیادی در تقویت این چالش ایفا می‌کنند، بگونه‌ای که اصطلاح «تماشاگران ساکت» علاوه بر همتایان درباره سازمان نیز قابل اطلاق است.

پرسش دوم: چگونگی کنش کارکنان زن به خشونت کلامی

چگونگی کنش کارکنان زن به خشونت کلامی همانند چگونگی درک آنان از خشونت دارای پیچیدگی است. همان‌گونه که در جدول زیر نشان داده شده است، زنان در مقابل اشکال متفاوت خشونت کلامی از کنش تدافعی، تهاجمی و انفعالی استفاده می‌کنند.

جدول ۴. چگونگی کنش کارکنان زن به خشونت کلامی

مؤلفه	مصادیق
تدافعی	شکایت غیر رسمی، شکایت رسمی، (اطلاع به مافوق، اطلاع به حراست)، جابه‌جایی درون سازمانی مشورت با همتایان، مشورت با دوستان، توسل به دروغ (داشتن نامزد و دوست پسر و ...)، مراجعه به روان‌کاو
تهاجمی	دعوی کلامی و فحاشی، بدگویی
منفعل	ترک کار، پنهان‌کاری، بی‌تفاوتی به مسأله، بی‌اقدامی

کنش تدافعی

کنش دفاعی زنان در مقابل خشونت کلامی تجربه شده، به منظور اثبات خشونت شکل گرفته، رفع اتهام از خود در محیط کار، امید به تنبیه خشونت‌گر و در عین حال رهایی خود از خشونت‌های بعدی و کاهش آسیب روانی است. آنان از سه مسیر شکایت غیر رسمی، شکایت رسمی، جابه‌جایی درون سازمانی،

گذاشتم. از خودمم بد اومده بود. از محیط کارم بیزار بودم.

کنش تهاجمی

زنان در بیشتر موارد از این نوع کنش در خشونت کلامی غیر جنسی استفاده می‌کنند. خصوصاً زمانی که وجهه شغلی، ارتقا و یا مزایای اقتصادی آنان در خطر باشد برای از دست ندادن آنچه که حق آنان است، به کنش تهاجمی رو می‌آورند. آنان در چنین مواردی با توسل به خشونت و دعوای کلامی رو در رو از طریق فریاد کشیدن، توهین، تحقیر و زیر سؤال بردن توانایی شغلی آنان و در نهایت بدگویی نزد همکاران، بدگویی نزد مدیران بالاتر با خشونت مردان مواجه می‌شوند. در مواردی نیز از ابزار جنسیتی به عنوان مقابله به مثل استفاده می‌کنند: مردان بی‌عرضه، مردان بی‌وجود، مردان ترسو، مردان زن ذلیل، مردان شل تنبان و ... اصطلاحاتی است که در یک مشاجره رودرو و یا بدگویی از آنها توسط کارکنان زن مورد استفاده قرار می‌گیرد:

وقتی که جلوی همکارای دیگه باهاش جر و بحث کردم و به رفتاراش اعتراض کردم، بازم یه جور دیگه بهم توهین کرد. برگشت جلو همه بهم گفت بیچاره شوهرت. چی می‌کشه از دست تو.

کنش منفعلانه

کنش منفعلانه کارکنان زن در واقع متأثر از بازخورد دو نوع کنش قبلی و معمولاً در زمان وقوع خشونت کلامی با ماهیت جنسی رایج است. این درحالی‌است که کارکنان زن در مؤسسات آموزش عالی افرادی آگاه، با تحصیلات عالی، قدرت مالی نسبتاً مستقل، دارای سرمایه‌های نسبی (خانه و ماشین) هستند که به تعبیر خودشان با اتفاقات اخیر در ایران در مقایسه با سال‌های قبل از قدرت روحی و اعتماد بنفس بیشتری برخوردار شده‌اند. با این حال زمانی که با خشونت کلامی جنسی مواجه می‌شوند، متأثر از تجارب قبلی، متأثر از میزان نفوذ و قدرت فرد خشونت‌گر و در مواردی ترس از انگ‌زنی همکاران در انتخاب کنش مناسب دچار تردید می‌شوند:

در ابتدا کناره‌گیری و سکوت و تا حد ممکن دوری از برخورد با ایشان بود که اول با سکوت چند روز ایشان بود ولی بعد منجر به رفتار خشونت‌آمیز در ارتباط با کارم شد. بعد رفتارم رو با رعایت حد و حدود تعدیل کردم که متأسفانه با توهین در مقابل دیگران همراه بود.

نشینی کنه ولی چون متوجه صحبت‌های من با یکی از همکاران مرد شد و شک کرد که من موضوع رو به ایشان یا دیگران گفته باشم فعلاً در موضع عقب نشینی هست. ولی من در درخواست انتقال از آن بخش مصمم هستم.

اگرچه براساس تجربیات زنان پیامد این کنش در بسیاری از موارد ناامید کننده است و تغییر قابل توجهی در جلوگیری از خشونت و یا کاهش آن ندارد. حتی به نقل از برخی مشارکت‌کنندگان، در مواردی حرف زدن درباره خشونت کلامی جنسی منجر به ظهور خشونت‌گران جدیدی می‌شود که توسط هم‌تایان و مدیران بالادست در نقش مدافعان زنان خشونت دیده شکل می‌گیرد. این پیامدها و پیامدهای مشابه نه تنها به تقویت کنش انفعالی خشونت‌دیده کمک می‌نماید، بلکه منجر به جسارت بیشتر خشونت‌گر می‌شود. تجربه کارکنان از پیامدهای کنش مقابله شامل اعمال خشونت بیشتر، رفتار بی ادبانه‌تر، متوسل شدن به دروغ و طرح مسائل نادرست و در نهایت تیره‌تر از طریق عدم پیامد اداری و سازمانی است. این همان دلیلی است که زنان را به انتخاب کنش انفعالی تشویق می‌نماید:

بعد از اینکه متوجه اون رفتارها شدم، دوری کردم ولی متأسفانه با خشونت رفتاری از طرف رئیس مبنی بر ایراد از نحوه کارم، سخت‌گیری‌های بی‌مورد و متعدد روبرو شدم بطوری که تمام وجودم سراسر از ترس و اضطراب می‌شد از طرفی ترس از بی‌آبرویی در محیط کار وجودم رو پر کرده بود. مرحله بعد رفتارم رو تعدیل کردم بطوری که انگار نه انگار مسئله‌ای وجود داشته و باز مجدداً با توهین حتی جلوی دیگران همراه بود.

در واقع تجارب زنان نشان می‌دهد انتخاب کنش تدافعی منجر به بازتولید خشونت با صدمات و اثرات بیشتری در سازمان همراه است.

درحالی‌که اقدام مؤثر سازمان در چنین مواردی می‌تواند به حمایت از زنان خشونت دیده کمک نماید. براساس نتایج مطالعه حمزه گلو و تورک (Hamzaoglu & Türk, 2019) مقررات مربوط به آموزش ارتباط مؤثر، تغییرات در شرایط محیط کار، و اجرای مؤثر روش‌های پیشگیری از خشونت ممکن است به کاهش میزان آزار کلامی و خشونت فیزیکی در محیط کاری کمک کند.

در مواردی نیز زنان برای دور ماندن از تبعات کنش دفاعی در قالب خودزنی عمل می‌کنند.

مجبور شدم/الکی حلقه دستم بکنم و بگم نامزد کردم. به امید اینکه از شر آزار و اذیتش راحت بشم. صبحا حلقه دستم بود و عصر از دستم در می‌آورد. روزی سختی پشت سر

انتخاب کنش زنان در مقابل خشونت کلامی در انطباق با دیدگاه بوسفیلد (Bousfield, 2008)، اگرچه قابل انتظار است، اما تفاوت در انتخاب کنش بر اساس ماهیت خشونت، تجربه کارکنان زن در مقابل خشونت کلامی با ماهیت جنسی را قابل توجه می‌سازد. اکثر این زنان تجربه چنین خشونتی در محل کار را حتی از افراد خانواده پنهان می‌کنند. آنها زمانی که برای مرور کردن نتایج اولیه پژوهش طرف مشورت تلفنی محقق قرار گرفتند، تمایلی به صحبت کردن در کنار اعضای خانواده نداشتند و ترجیح می‌دادند افراد خانواده از تجربه آنها مطلع نشوند.

مطابق با نتایج مطالعه کشاورز (۱۴۰۱)، رحمانی (۱۳۹۷) و مکتوبیان و ربانی خوراسگانی (۱۳۹۳)، علاوه بر دیدگاه جنسیت زده مردان، ترس زنان از انگشت‌نما شدن و بی‌ابرویی نیز انتخاب کنش سکوت را تقویت می‌کند. در حالی که منطبق با نتایج مطالعه فیض‌اللهی (۱۴۰۰) «درماندگی آموخته‌شده» و عادت‌شدن نقش «قربانی منفعل» برای دختران به تقویت بسترها و شرایط مشحون از مؤلفه‌های فرهنگ مردسالارانه کمک می‌کند و به بازتولید مجدد خشونت کمک می‌نماید.

پرسش سوم: چگونگی پیامد خشونت کلامی در محل کار

همان‌گونه که مبنای قضاوت درباره میزان خشونت فیزیکی به میزان جراحت قابل مشاهده بر فیزیک فرد خشونت دیده قابل محاسبه است، در خشونت کلامی ملاک اثرات پنهان و آشکاری است که بر روح و روان و بطور غیر مستقیم بر جسم خشونت دیده وارد شده است، اثراتی که زندگی فردی و شغلی فرد را دچار تغییر کرده است.

پیامد فردی

پیامد فردی خشونت کلامی برای کارکنان زن شامل اثرات روانی، جسمی، شغلی و اقتصادی است.

اثرات روانی: احساس ترس یکی از اثرات اولیه در مواجهه با خشونت کلامی است. این ترس حتی در میان زنان مشارکت‌کننده حین مصاحبه درباره خشونت کلامی جنسی، از طریق تغییر لحن، صدای آهسته‌تر و کلام محتاطانه‌تر، قابل مشاهده بوده است. عباراتی مانند «حالا کسی نشنوه دوباره برای من دردسر بشه»، «قول بدید که اسم منو جایی لو ندید»، به کرات توسط کارکنان زن در مصاحبه‌ها مورد استفاده گرفت. در مواردی برخی از مشارکت‌کنندگان دچار این ترس بودند که

همکار خشونت‌گر آنها ممکن است از ارائه تجربه آنها در گزارش پژوهش آگاه شود و برای آنها مشکل ایجاد کند. در نتیجه از محقق تقاضا داشتند تا تجاربشان را عیناً در گزارش قید نکنند. کم کردن صدای گفتگو در زمان مصاحبه درباره خشونت کلامی جنسی، یکی دیگر از نشانه‌های ترس عمیق در کارکنان زن است.

احساس حقارت بیش از آنکه در تجارب آنها آشکار باشد در چهره و صدای آنها آشکار بود. برخی از افراد تمایلی به بازکردن جزییات ماجرا نبودند و برخی دیگر از آنها علی‌رغم داشتن تجربه مستقیم خشونت کلامی در محل کار حاضر به گفتگو نبودند.

یکی از کارکنان زن با مدرک دکتری از تقاضای راننده ریس که دوبار او را به منزل رسانده بود، شوکه بود و احساس مشمژکننده‌ای داشت:

یک مرد ... مسن و جا و افتاده که چندبار برای من از روستایشان دم نوش آورده بود. اصلاً فکر نمی‌کردم چنین فردی از محبت من به عنوان یک زن تحصیلکرده و دارای موقعیت در اداره چنین برداشت سطح پایینی داشته باشد.

بعضی از این زنان اساساً به دلیل تحصیلات بالا در تعامل با همکار مرد خود را در سطحی احساس می‌کردند که تعامل دوستانه همراه با خوش و بش را به عنوان رفتار منتهی به «چراغ سبز» تلقی نمی‌کردند:

هنوز وقتی یادم می‌آید که وقیحانه به من اندازه تمام عمرش درس خوانده بودم، با واژه «تو» خطاب می‌کرد، حالم بهم می‌خورد.

این امر در موارد بسیاری براساس تجربه زنان منجر به سرزنش خودشان شده است. خصوصاً در خشونت کلامی جنسی، فرد بطور مستمر خود را بابت رفتاری که موجب چنین تلقی شده است، مورد سرزنش قرار می‌دهد.

تجربه خشونت کلامی منجر به احساس تحقیر، ناامنی روانی، احساس تبعیض، ترس از حضور در اجتماعات و انفعال زنان را به دنبال دارد (فیض‌اللهی، ۱۴۰۰).

اثرات فیزیکی و جسمی: آیا خشونت کلامی صرفاً بر روان کارکنان زن آسیب می‌زند؟ این پرسشی است که مصاحبه شونده‌گان در پاسخ به آن به موارد بسیار زیادی از بیماری‌های جسمی خصوصاً بیماری‌های گوارشی، بیماری‌های پوستی و دیگر عوارض ناشی و متأثر از فشار روحی به آن اشاره داشته‌اند:

تو این جو کارکردن برام صرف نمی‌کنه؛ هرچی پول

خیر اضافه کار گذاشتم و مدت شش ماه بلافاصله از اداره خارج می‌شدم. تمام اضافه کاری‌ای که باهاش قسط می‌دادم صفر شد.

پیامد سازمانی

پیامد سازمانی خشونت کلامی همان گونه که در جدول زیر قابل مشاهده است، موجب پیامدهای فردی اعم از اختلالات فیزیکی و روانی، اختلالات شغلی و اقتصادی و خانوادگی، پیامدهای بین فردی و همچنین پیامدهای سازمانی اعم از اختلال در فرهنگ سازمانی، بهره‌وری و وجهه سازمانی می‌شود. نتایج مطالعات انجام شده شامل ایجاد تزلزل در روابط بین فردی با همکاران و ایجاد یک محیط خصمانه در محل کار (Feagin, 1991) و آسیب رساندن به گفتمان مدنی در سازمان (عظیمی فرد، ۱۴۰۱) در تطابق با نتایج پژوهش قابل اشاره است.

جدول ۵. پیامد خشونت کلامی

مؤلفه	مصادیق
فردی	فیزیکی (بیماری جسمی)، روانی (استرس، اضطراب، ترس، از دست دادن اعتماد بنفس)، شغلی (ترک شغل)، اقتصادی (مشکلات مالی)، خانوادگی (تأثیر در روابط خانوادگی)
بین فردی	تزلزل در تعامل با همکاران، دانشجویان و مراجعه کنندگان نزاعل در روابط اجتماعی
سازمانی	فرهنگ سازمانی (اختلال در ارزش‌ها و هنجارهای سازمانی، کاهش اعتماد و کار گروهی، تقویت نابرابری و تبعیض و ...) بهره‌وری سازمانی (اختلال در کارکرد و عملکرد سازمان)، وجهه سازمانی (اختلال در تصویر سازمان)

سایه خشونت کلامی با ماهیت جنسی از اهمیت کمتری برخوردار است. وقوع خشونت کلامی متأثر از رقابت شغلی، حفظ موقعیت شغلی، کسب موقعیت شغلی بالاتر، دریافت منفعت مالی بیشتر و ... (که می‌تواند هم توسط مردان و هم زنان انجام شود)، زمانی که با احساس برتری و سلطه‌جویی و حق طبیعی کارکنان مرد در مقایسه با کارکنان زن به وقوع می‌پیوندد، آن را به پدیده ای جنسیتی تبدیل می‌کند. این پدیده زمانی که از رقابت شغلی و منفعت مالی به هدف تصاحب بخشی از جسم زنان تبدیل می‌شود، جنبه خشونت و آزار آن را بیشتر و پررنگ‌تر می‌سازد. در چنین موقعیتی مقابله نافرمان زنان و جسارت مردان در تکرار عمل خشونت‌آمیز بر مسأله‌مند شدن پدیده می‌افزاید. از دیدگاه اصغری (۱۴۰۲) کارکنان زن در تضاد با هنجارهای قابل انتظار اخلاقی، عادلانه، منصفانه و انسان دوستانه، با کلیشه‌های جنسیتی مواجه هستند که بر اثر تکرار و پذیرش توسط گروهی از افراد

می‌گیرم باید خرج دارو و درمان بکنم. با حقوقی که می‌گیرم اصلاً برام صرف نمی‌کنه.

اثرات شغلی: ابراز تمایل به گذاشتن قرار و برقراری ارتباط صمیمانه به صورت یک طرفه اگرچه ممکن است در ظاهر غیر خشونت آمیز باشد، اما در صورت عدم تمایل فرد به رفتاری خشونت آمیز تبدیل می‌گردد:

قبل از این ماجرا من راحت صبح‌ها زودتر می‌آمدم اداره و صبحانه را اینجا می‌خوردم، اما از ترس اینکه من را تنها در اتاق ببیند و دوباره همان حرف‌های ناخوشایند درباره احساس دربار من را تکرار کند، ترجیح دادم برنامه و ساعت آمدنم را تغییر دهم. از طرفی اضافه کار هم تمایلی نداشتم بمانم.

اثرات اقتصادی: پیامد خشونت کلامی در سازمان علاوه بر ناامنی شغلی از نظر اقتصادی نیز فرد را دچار مشکل می‌کند. تجربه یکی از مشارکت‌کنندگان این گونه است: از ترس اینکه در ساعت خلوت اداره با او برخورد نکنم از

نتیجه‌گیری

خشونت کلامی در محل کار پدیده‌ای قابل توجه در تمام جهان است. در مقاله حاضر تلاش شد تا خشونت کلامی در محل کار براساس تجربه کارکنان زن در پاسخ به سه پرسش اصلی مورد بررسی قرار گیرد. براساس نتایج پژوهش حاضر درک زنان از خشونت کلامی در محیط کار براساس ماهیت، زمینه، اشکال و ابعاد خشونت و همچنین تعمد و هدفمندی خشونت‌گر شکل می‌گیرد. به همین دلیل مفهوم خشونت از ظواهر فیزیکی و تعریف شده خشونت شامل پرخاشگری و فریاد کشیدن، لحن تمسخرآمیز و استفاده از کنایه و کلمات تابو فراتر می‌رود و به کلمات و عبارات محبت‌آمیز گسترش می‌یابد؛ لاس زدن با کارکنان زن نمونه‌ای از خشونت کلامی با ماهیت جنسی است که بیشتر از فریاد زدن و بددهنی می‌تواند موجب آزار و اذیت و تحقیر و اهانت آنان بشود. دلایل متعدد منجر به خشونت کلامی نیز از دیدگاه کارکنان زن، در

جامعه (کارکنان مرد) به هنجار پذیرفته شده (عادت) تبدیل شده‌است. این عادات اجتماعی منفی (از دیدگاه زنان) در حالی به دلیل «عادت» اجتماعی مثبت (از دیدگاه مردان) تبدیل شده‌است، که جنبه‌های وقیحانه، توهین‌آمیز و آزاردهنده آن مورد غفلت قرار گرفته است. آنچه در تحلیل نتایج مقاله حاضر دارای اهمیت است، تأکید بر این واقعیت است که خشونت‌گران براساس تجربیات زنان فقط شامل افرادی با قدرت بالاتر از نظر مقام و رتبه شغلی نیستند. بلکه آنچه قدرت به وقوع خشونت را افزایش می‌دهد، علاوه بر عوامل فرهنگی مانند «هنجارهای اجتماعی» و «کلیشه‌های جنسیتی»، عوامل سازمانی مانند «فرهنگ سازمانی مسموم» و انعطاف‌ناپذیری قوانین سازمان در «جرمانگاری» خشونت کلامی «ناتوانی مدیران سازمان» در اجرای سیاست‌های پیشگیرانه و حمایت از زنان خشونت دیده است که علاوه بر تاثیر در وقوع خشونت، در بازتولید خشونت توسط خشونت‌گران و همچنین کنش منفعلانه خشونت‌دیدگان دارای نقش هستند. براساس نتایج مطالعه علی‌رغم جسارت کارکنان زن در دفاع و مقاومت در مقابل خشونت کلامی غیرجنسی که نشان دهنده اعتمادبه‌نفس و توانایی شغلی و غیرشغلی آنان در مؤسسات آموزش عالی است، زنان همچنان به دلیل ترس از انگ و بدنامی و بی‌ابرویی و قضاوت ناعادلانه در مقابله با خشونت کلامی با ماهیت جنسی محتاطانه رفتار می‌کنند. در واقع آنچه به پیامد کنش زنان برای سکوت و پیامد آن برای تکرار و جسارت خشونت توسط مردان معنا می‌دهد تجربه تماشاگران ساکت شامل مدیران سازمان در عدم حمایت قانونی از خشونت دیدگان و عدم حمایت عاطفی هم‌تایان از خشونت‌دیدگان (متأثر از زمینه اجتماعی و سازمانی) است. نتایج پژوهش همچنین علی‌رغم آشکار نبودن لطمات فیزیکی در خشونت کلامی به پیامدهایی جبران‌ناپذیر آن در ابعاد فردی و سازمانی اشاره می‌کند که در صورت بی‌توجهی، علاوه بر مشکلات روحی و جسمی برای کارکنان خشونت دیده، کارکرد سازمان را نیز با مشکل مواجه می‌سازد.

مقاله در انتها بر این نکته تأکید می‌نماید که سازمان‌ها صرفاً به دلیل غیر فیزیکی بودن خشونت کلامی نمی‌توانند از اطلاق جرم به آن سرباز زنند. خشونت کلامی براساس قوانین جهانی کار مصداق بارز آزار و اذیت در محیط کار محسوب می‌گردد؛ خصوصاً خشونت کلامی با ماهیت

جنسی در بسیاری از موارد مقدمه خشونت جنسی فیزیکی محسوب می‌شود، از این رو انتظار می‌رود درک سازمان‌ها از خشونت کلامی در محیط کار به مثابه سوء رفتار سازمانی، در جهت اصلاح و بهبود وضع موجود و کاهش خشونت کلامی تغییر نماید.

مقاله حاضر بر نقش سازمان‌ها خصوصاً مؤسسات آموزش عالی در اجرای سیاست و قوانین پیشگیرانه از خشونت کلامی، برنامه‌های آگاه‌سازی و آموزش کارکنان، برنامه‌های حمایتی از زنان خشونت‌دیده، و برخورد قهری و تنبیهی با کارکنان خشونت‌گر از طریق «جرمانگاری» خشونت کلامی با ماهیت جنسی در جهت ارتقای فرهنگ کار امن، محترمانه، بدون تبعیض و برابر تأکید می‌نماید.

پیشنهادهات

از آنجایی که مطالعه حاضر بر تجربیات زیسته کارکنان زن در مؤسسات آموزش عالی تمرکز دارد. نتایج یافته‌ها برای مدیران آموزش عالی این انتظار را ایجاد می‌کند که از طریق آموزش و برنامه‌های حمایتی امکان فرهنگ‌سازی در راستای شرم‌آور بودن خشونت به عنوان یک رفتار غیرمعمول و پذیرفته‌نشده در سازمان دانشگاه را از طریق تحقق برنامه‌های زیر مورد تأکید قرار دهند:

۱. آگاه‌سازی کارکنان (اعم از کارکنان زن و مرد) از انواع خشونت و مصادیق آن.
۲. آموزش کنترل خشونت، مدیریت خشونت و نحوه مقابله با خشونت.
۳. بهبود فرهنگ دانشگاهی از طریق نهادینه سازی ارزش‌های دانشگاهی مانند تقویت فرهنگ احترام در تعاملات میان کارکنان.
۴. اصلاح قوانین و مقررات.
۵. اصلاح و بهبود استانداردهای جذب نیرو برای مؤسسات آموزش عالی.

سپاسگزاری

از کارکنان زن مشارکت کننده در مصاحبه‌ها که صمیمانه تجربه‌های ارزشمند خود را در اختیار محقق گذاشتند و با ارائه نظرات تکمیلی به تقویت نتایج مطالعه کمک کردند، سپاسگزاری می‌گردد.

References

- Abolhasani, Z. (2024). *Verbal violence in selected series of TV*. Tehran: Research Center of Islamic Republic of Iran Broadcasting. [in Persian].
- Abolhasani, Z., & Keshvari, M. (2016). *Silence: A gendered verbal tool in imposing violence*. Proceedings of 1st National Conference on Verbal Violence. Tehran: Neviseh Parsi Press. 51-69. [in Persian].
- Aljohani, B., Burkholder, J., Tran, Q. K., Chen, C., Beisenova, K., & Pourmand, A. (2021). Workplace violence in the emergency department: A systematic review and meta-analysis. *Public health*, 196, 186-197.
- Aramipour, N., Mahmoudi, S. M., & Sadabadi, A. A. (2020). Improvement in anti-harassment programs in workplace by using social innovation: A 4 stages-change-process model. *Woman in Development & Politics*, 18(4), 509-527. doi: 10.22059/jwdp.2020.305353.100785. [in Persian].
- Asghari, F. (2024). Analysis of gender-based verbal violence at the workplace using Culpeper's social cognitive approach. *Journal of Sociolinguistics*, 7(1), 11-24. doi: 10.30473/il.2024.69970.1627. [in Persian].
- Aytac, S., Bozkurt, V., Bayram, N., Yildiz, S., Aytac, M., Akinci, F. S., et al. (2011). Workplace violence: A study of Turkish workers. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 17(4), 385-402.
- Azimfard, F. (2022). Verbal aggression in IRIB's comedy series. *Quarterly Scientific Journal of Audio-Visual Media*, 16 (41), 27-55. doi: 10.22085/javm.2021.302350.1820. [in Persian].
- Bernardes, M. L. G., Karino, M. E., Martins, J. T., Okubo, C. V. C., Galdino, M. J. Q., & Moreira, A. A. O. (2021). Workplace violence among nursing professionals. *Revista brasileira de medicina do trabalho*, 18(3), 250.
- Bousfield, D. (2008). *Impoliteness in interaction*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamin Publishing Company.
- Cao, Y., Gao, L., Fan, L., Zhang, Z., Liu, X., Jiao, M., ... & Zhang, S. E. (2023). Effects of verbal violence on job satisfaction, work engagement and the mediating role of emotional exhaustion among healthcare workers: a cross-sectional survey conducted in Chinese tertiary public hospitals. *BMJ open*, 13(3), e065918.
- Etraki, F. (2016). *Verbal abuse in the workplace*. Proceedings of 1st National Conference on Verbal Violence. Tehran: Neviseh Parsi Press. 13-35. [in Persian].
- European Commission (2007). *Framework agreement on harassment and violence at work*. Available at https://resourcecentre.etuc.org/sites/default/files/2019-09/Harassment%202007_Framework%20Agreement%20-%20EN_compressed.pdf
- European commission: Directorate-general for employment, social affairs and inclusion (2016). *Study on the implementation of the autonomous framework agreement on harassment and violence at work – Final report*, Publications Office, <https://data.europa.eu/doi/10.2767/8998>
- Feagin, J. R. (1991). The continuing significance of race: Antiracist discrimination in public places. *American Sociological Review*, 56(1), 101-116. <https://doi.org/10.2307/2095676>
- Feizolah, A. (2021). Causes, contexts and consequences of verbal harassment in the viewpoint of the Ilam university female students. *Woman in Development & Politics*, 19(1), 43-64. doi: 10.22059/jwdp.2021.317641.1007947. [in Persian].
- Guay, S., Goncalves, J., & Jarvis, J. (2014). Verbal violence in the workplace according to victims' sex—a systematic review of the literature. *Aggression and violent behavior*, 19(5), 572-578.
- Habibimazaheri, S., & Aghagolzadeh, F. (2023). Representation of verbal violence in Afsoone Sabz: A critical discourse analysis. *Critical Literary Studies*, 1(9), 143-158.
- Hamzaoglu, N., & Türk, B. (2019). Prevalence of physical and verbal violence against health care workers in

- Turkey. *International Journal of Health Services*, 49(4), 844-861.
- Hardt, S., Stöckl, H., Wamoyi, J., & Ranganathan, M. (2023). Sexual harassment in low- and middle-income countries: A qualitative systematic review. *Trauma Violence Abuse*, 24(5), 3346-3362.
- Hay, C., & Meldrum, R. (2010). Bullying victimization and adolescent self-harm: Testing hypotheses from general strain theory. *Journal of youth and adolescence*, 39(5), 446-459.
- Hervías Parejo, V. (2023). Sexual and sexist violence in the universities of Southern Spain. *Journal of Interpersonal Violence*, 38(11-12), 7485-7509.
- ILO (International Labour Organization). (2021). *Violence and harassment in the world of work: A guide on convention No. 190 and recommendation No. 206*. International LabourOffice. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-dgreports/-gender/documents/publication/wcms_814507.pdf(open in a new window).
- Istanbul Convention (2011), Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence (Council of Europe), Treaty Series - No. 210. Available at: www.coe.int/t/dghl/standardsetting/equality/03themes/violenceagainstwomen/Exp_memo_Conv_VAW_en.pdf
- Istanbul Convention (2011). Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence (Council of Europe), Treaty Series - No. 210. Available at: www.coe.int/t/dghl/standardsetting/equality/03themes/violenceagainstwomen/Exp_memo_Conv_VAW_en.pdf
- Karni-Vizer, N., & Salzer, M. S. (2016). Verbal violence experiences of adults with serious mental illnesses. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 39(4), 299-304. <https://doi.org/10.1037/prj0000214>
- Keshavarz, K., Shikholeslam, F., & Moosavi Viayeh, F. (2023). Sexual harassment in the university: A sociological Perspective. *Social Problems of Iran*, 13(2), 261-280. [in Persian].
- Kremic, M. B. F., Terzic-Supic, Z. J., Santric-Milicevic, M. M., & Trajkovic, G. Z. (2017). Encouraging employees to report verbal violence in primary health care in Serbia: A cross-sectional study. *Slovenian Journal of Public Health*, 56(1), 11-17.
- Livingstone, S., & Smith, P. K. (2014). Annual research review: Harms experienced by child users of online and mobile technologies: The nature, prevalence and management of sexual and aggressive risks in the digital age. *Journal of child psychology and psychiatry*, 55(6), 635-654
- Mohammad Khani P., & Azadmehr H. (2008). Psychopathology and personal-relationship problems of female victims of family violence. *Refahj*, 7(27), 9-28. [in Persian].
- Nicolaou, A. (2022). *Verbal abuse against women in the workplace* (Master's thesis, Πανεπιστήμιο Κύπρου, Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης/ University of Cyprus, Faculty of Economics and Management).
- Park, S. H., & Choi, E. H. (2022). The cycle of verbal violence among nurse colleagues in South Korea. *Journal of interpersonal violence*, 37(5-6), NP3107-NP3129.
- Rahmani, H. (2018). The effect of power and gender on impoliteness and its counter reactions in the play Ofool by Akbar Radi, *Journal of Sociolinguistics*, 1(4), 54-65. doi: 10.30473/il.2018.5361. [in Persian].
- Osuna-Rodríguez, M., Rodríguez-Osuna, L. M., Dios, I., & Amor, M. I. (2020). Perception of gender-based violence and sexual harassment in university students: Analysis of the information sources and risk within a relationship. *International Journal of Environment Research and Public Health*. 17(11), 37-54.
- Rosenthal, L. J., Byerly, A., Taylor, A. D., & Martinovich, Z. (2018). Impact and prevalence of physical and verbal violence toward healthcare workers. *Psychosomatics*, 59(6), 584-590.

- Shabani Minnaabad, M. (2020). The relationship between gender and the usage of different kinds of politeness and verbal violence in proverbs of Taleshi language (Minaabadi Dialect of Ardabil Province). *Culture and Folk Literature*, 8(36), 129-157.
- Shokofteh Motlagh, M. (2023). Examining the causes and consequences of individual and organizational violence in the workplace (study of private sector companies). *Scientific Journal of Research Approaches in the Social Science*, 34(9), 31-16. [in Persian].
- Street Beam, A., Brown, L., Moore, K. G., Berry, S. D., Stovall, H., Rainey, M., ... & Flagg, A. (2022). Workplace violence in imaging departments. *Radiologic Technology*, 94(2), 108-119.
- Taghavian, N., Taherikia, H., & Poormirghaffari, M. (2023). The gender encountering situations in the university and their miseries. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, 24(2), 135-159. [in Persian].
- Wakimizu, R., & Kuwahara, H. (2022). Verbal abuse, physical assault, and harassment in pediatric medical settings: a nationwide survey in Japan. *Health*, 14(2), 177-193.
- Wardhaugh, R. (2006). *An introduction to sociolinguistic*. Blackwell Publishing.
- Zarekohan M., & Daneshgar A. (2022). The representation of violence against women in the novels "The Infatuations" by Javier Marias and "On Foot" by Belgheis Soleimani, *LIRE*, 19(77), 149-172. [in Persian].
- <https://www.osha.gov/workplace-violence>