

## رابطه قلدری سازمانی ادراک شده با فشار روانی زنان<sup>۱</sup>

آرین قلی پور<sup>۱\*</sup>، مهدیه بُد<sup>۲\*</sup>، سمیرا فاخری کوزه‌کنان<sup>۳\*</sup>، حوریه باغستانی بزرگی<sup>۴\*</sup>

**طرح مسئله:** حضور زنان در سازمان‌های مختلف دولتی و خصوصی در سالهای اخیر در ایران بسیار افزایش یافته است و آن‌ها به عنوان نیروی انسانی مولد نقش خاصی در اقتصاد دانش محور دارند. زمانی زنان می‌توانند نقش خود را به عنوان نیروی انسانی مولد ایفا کنند که زمینه‌های حضور در سازمان‌ها مهیا باشد. یکی از مشکلات پیش روی زنان در کشور قلدری سازمانی است که موجب فشار روانی زنان می‌شود و آرامش فکری و جسمی آنان را به هم می‌ریزد. در این مقاله تلاش می‌شود رابطه بین قلدری سازمانی و فشار روانی در ایران بررسی شود.

**روش:** جامعه آماری متشکل از زنان کارمند دانشگاه تهران است و ۲۸۵ نفر به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شده‌اند. ۲۵ سؤال برای قلدری سازمانی و ۲۵ سؤال برای فشار روانی به صورت پرسشنامه پنج گزینه‌ای لیکرت برای جمع‌آوری داده‌ها به کار گرفته شده و با استفاده از روش تحلیل عاملی و همبستگی اسپرمن تحلیل شده است.

**یافته‌ها:** بین ادراک قلدری و فشار روانی رابطه معنی‌داری مثبتی وجود دارد.

**نتایج:** بنظر می‌رسد عدم آگاهی زنان از حقوق واقعی‌شان، عدم آگاهی از تعریف درست قلدری و ناآشنایی با مؤلفه‌های آن و بی‌توجهی به آنها در محیط سازمان و نیز پذیرش مردسالاری در جامعه باعث ایجاد موقع انفعالی در زنان شده است.

کلید واژه‌ها: قلدری<sup>۲</sup>، بی‌تمدنی سازمانی<sup>۳</sup>، فشار روانی  
تاریخ دریافت: ۸۸/۶/۱۵ تاریخ پذیرش: ۸۸/۱۲/۱۳

### مقدمه

۱- این تحقیق با پژوهانه (Grant) معاونت پژوهشی دانشگاه تهران انجام شده است.

\* دکتر گروه مدیریت دولتی، عضو هیات علمی دانشگاه تهران. [agbolpor@ut.ac.ir](mailto:agbolpor@ut.ac.ir)

\*\* کارشناس رشد مدیریت شهری، دانشگاه تهران

\*\*\* دانشجوی دکتری مدیریت رفتار سازمانی، دانشگاه تهران (پدیس قبا)

\*\*\*\* دانشجوی دکتری سیاستگذاری، دانشگاه تهران

قلدری<sup>۱</sup> و بی‌تمدنی در سازمان یکی از معضلات اصلی زنان است. آموزه‌های زن‌باور (فمینیستی) در دهه‌های گذشته نیز نه تنها این مسئله را حل نکرده، بلکه تشدید کرده است. در مطالعات تخمین زده شده است که ۲٪ از همه‌ی کارمندان در طول زندگی کاریشان قلدری را در محل کار تجربه کرده‌اند (Pate et al, 2009). برای اولین بار اصطلاح قلدری در محل کار، در سال ۱۹۹۰ از کشورهای اسکانندیناوی به بریتانیا وارد شد. این کلمه دربرگیرنده تهمت، اهانت، ترساندن، بدخواهی، و رفتار توهین‌آمیزی است که باعث ناراحتی، تهدید، تحقیر، کاهش اعتماد به نفس کارکنان و نهایت فشار روانی در آنها می‌شود (Lee, 2000). قلدری منبع اصلی فشار روانی در محل کار است و پیامدهای شناختی، جسمی و روانی ناگواری بر کارکنان دارد (Lewis, 2006). علی‌رغم اینکه قلدری یکی از دلایل اصلی فشار روانی در سر کار است، توجه کمی به آن شده است. اثرات روانی قلدری، فشار روانی، افسردگی، کج‌خلقی، زودرنجی، عصبانیت و خودکشی است. فشار روانی در محیط کار منجر به مشکلات زیان‌آور و پرهزینه فردی می‌شود (Ganster, 1991) که از جمله آن می‌توان به سردرد، اختلالات گوارشی، اضطراب، افزایش فشارخون، بیماری‌های قلبی - عروقی و افسردگی و پیامدهای سازمانی همچون نارضایتی از کار، افزایش حوادث و سوانح سازمانی، غیبت، کاهش بهره‌وری و ترک خدمت اشاره کرد. (Giorgi, 2009).

تحقیقات نشان می‌دهد که فشار روانی هزینه‌های مهم انسانی در پی داشته و انواع بیماری‌های جسمی و روانی را سبب می‌شود و از این‌رو پیامدهای مالی سنگینی در پی دارد. هزینه‌های فشار روانی برای کارفرمایان غیبت، ترک خدمت، ضایعات تولید و شکایات است. تخمین زده می‌شود که فشار روانی در ۹۰٪ نارسایی‌های پزشکی دخیل است و یک عامل بزرگ در هزینه‌های درمانی محسوب می‌شود. این هزینه‌ها تنها در ایالات متحده به حدود ۹۵۰ میلیارد دلار در سال ۱۹۹۴ رسید که برابر ۱۳/۷٪ تولید ناخالص داخلی کشور بود (Edwards, 1999).

هرچند هنوز تعریف مشخصی از قلدری وجود ندارد و نمی‌توان به طور قطعی یک رفتار را قلدری نامید، ولی در هر کشوری تعریف نسبتاً روشنی از آن وجود دارد. معیارهای رفتار قابل قبول و غیرقابل قبول معمولاً بر اساس مفروضات نانوشته است. قلدری یک تعارض بین شخصی است که در سطح فردی به شخصیت قربانیان و قلدران محدود می‌شود و در سطح گروهی یا سازمانی روی فرهنگ سازمانی و مسئولیت‌پذیری متمرکز است. تحقیقات نشان می‌دهد قلدری نتیجه قدرت نابرابر است و شامل افرادی است که قادر به دفاع از خود نیستند. قلدری زمانی شدید می‌شود که مدیران قربانیان، مهارت‌های مدیریتی ضعیف داشته باشند، یا افراد از حمایت همکاران یا مدیرانشان برخوردار نباشند (Lewis and Orford, 2005).

در دهه اخیر بسیار به مسئله قلدری در محل کار توجه شده و اسامی متعددی به آن داده شده است. اینرسی، بهره‌کشی احساسی، آزار و بدرفتاری، همه را قسمتی از پدیده قلدری می‌دانست. به عبارت دیگر او قلدری را آزار مداوم همکاران، زیردستان و بالا دستان تعریف کرد که اگر ادامه پیدا کند منجر به مشکلات شدید اجتماعی و روانشناسی برای قربانیان می‌شود. (Harvey, 2009) لی‌مان آ قلدری را فرآیندی رایج در زندگی روزمره برشمرده و بیان می‌کند قلدری زمانی اتفاق می‌افتد که رفتاری با هدف تحقیر و آزار رخ دهد، آزار واقعی وقتی رخ می‌دهد که رفتارهای قلدری فراوان شوند، فاصله قدرت بین قلدران و قربانیان زیاد باشد، راه فرار و اجتناب وجود نداشته باشد، ارزش‌ها و نگرش‌های قربانیان هدف آزار رسانان قرارگیرد (Tehrani, 2004).

قلدری در محل کار ترکیبی از تاکتیک‌هایی است که در آن شمار زیادی از رفتارها و ارتباطات استفاده می‌شود. این رفتارهای مکرر مخل سلامت بوده، به صورت توهین شفاهی، تهدید، اهانت، تحقیر، ترساندن، کارشکنی و خرابکاری و ترکیبی از این‌ها رخ می‌دهد و در محل کار موجب اختلال جریان امور می‌شود.

نداشتن تعریف واحدی از قلدری در محل کار خود به مشکل بزرگی تبدیل شده است، چرا که افراد در نامگذاری تجربه‌شان از این گونه توهین‌ها دچار ابهام شده و برای پیگیری قانونی این امر هم با مشکل مواجه هستند (Bullying Institute, 2006). براداسکای<sup>۱</sup> (۱۹۷۶) عقیده دارد قلدری به معنی فردی را در انزوا نگه داشتن می‌باشد (Meglic-Sespico et al., 2007). اصطلاح قلدری در محل کار معانی و کاربردهای مختلف دارد و در بسترهای مختلف و سازمانهای مختلف متفاوت است. حتی نحوه درک و واکنش قربانیان نیز بستگی به شرایط دارد (Lewis, 2006). در این مقاله قلدری شامل هر گونه توهین، اهانت، تحقیر، استهزاء، تهدید، خرابکاری و کارشکنی می‌شود که در سازمانها رخ می‌دهد و موجب بروز احساسات و رفتارهای منفی در قربانیان و حتی مشاهده کنندگان می‌شود.

## پیامدهای قلدری

در یک پژوهش ۱۶۵ نفر از افراد متخصصی که در محل کار استرس را تجربه کردند مورد مطالعه قرار گرفتند. نتایج نشان داد که در دوره ۲ ساله ۴۰٪ افراد قربانی قلدری و ۶۸٪ مشاهده کننده قلدری در محیط کار بودند. از میان افرادی که مورد قلدری واقع شدند ۴۴٪، درصد بالایی از اختلال استرس پس از ضربه<sup>۲</sup> را تجربه کردند. قلدری در محل کار تأثیر منفی روی رفاه و سلامتی کارمندان دارد و قلدری باعث افزایش استرس و عصبانیت می‌شود و سلامت روانی را کاهش و فشار روانی را افزایش می‌دهد (Tehrani, 2004).

لی‌من و گستافن در سال ۱۹۹۶، ۶۴ قربانی قلدری را مورد مطالعه قرار دادند که به کلینیک روانی مراجعه کردند. ۹۲٪ آنها مبتلا به اختلال استرس پس از ضربه بودند (Leymann and Gustafsson, 1996). در یک مطالعه کیفی که جامعه هدف آن زنان شاغل در بخش دولتی بودند، نمونه‌گیری شامل افرادی بوده که خود را قربانی قلدری می‌دانستند. این مقاله تجربه

1- Brodsky

2- Post Traumatic Stress Disorder (PTSD)

قلدری ۱۰ زن در بخش‌های دولتی را با روش مصاحبه و با استفاده از نظریه ریشه‌دار (گراندد تئوری) سنجیده است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که قلدری منبع اصلی فشار روانی در محل کار است. قلدری به قربانیان آسیب جسمی و روانی می‌زند و اثرات آن بین زنان و مردان متفاوت است: زنان خیلی بیشتر مورد قلدری واقع شده‌اند و آثار روانی بیشتری نیز در آنها پدیدار گشته است (Lewis, 2006). در تحقیقی دیگر رابطه بین قلدری و غلبه بر فشار روانی در مدرسه و تنوع افرادی که قربانی قلدری نیز واقع شدند، بررسی شده است. جامعه آماری ۵۱۰ نفر بین ۱۰ تا ۱۲ سال بوده و نتایج نشان داده است فشار روانی در قربانیان قلدری بیش از دیگران مشاهده می‌شود (Olasfen and Viemero, 2000). قلدری در محل کار رفتار غیرمولدی است که هم برای سازمان مضر است هم برای اهداف سازمان. لیمان حداقل خسارت‌های مشهود قلدری را هزینه‌های اقتصادی می‌داند که برای مثال در هر سازمان سالانه ۳۰,۰۰۰ تا ۱۰۰,۰۰۰ دلار برای هر حادثه قلدری پرداخت می‌شود (Meglic-Sespico et al, 2007).

موسسه علوم و فناوری دانشگاه منچستر اعلام کرده که یک سوم بیماری‌های مرتبط با فشار روانی منسوب به زورگویی و خشونت علیه زنان در محل کار است. ۵۸٪ افرادی که در محل کار مورد قلدری واقع شده‌اند زن هستند؛ و ۸۰٪ قلدری‌ها بر زنان، توسط زنان دیگر اعمال شده است. ۸۴,۳٪ از کسانی که مورد قلدری واقع شده‌اند بیان می‌دارند که قبلاً نیز قلدران این عمل را انجام داده‌اند و ۷۳,۴٪ از آنها بیان می‌کنند که مدیرانشان از این امر آگاه بوده‌اند. همچنین در این تحقیق آمده است که ۹۲٪ قلدری در زنان به صورت کار زیاد از حد، ۹۵٪ به علت اینکه کارمند به سختی این رفتار را گزارش می‌دهد و ۹۴٪ به خاطر اینکه قلدران می‌توانند از پذیرش مسئولیت آن فرار کنند؛ رخ می‌دهد. ۲۶,۴٪ زنانی که مورد قلدری واقع شده‌اند می‌گویند که کار خود را به دلیل این امر ترک کرده‌اند (Bullying Indicator Center, 2007).

زنان بیشتر در معرض قلدری در محل کار هستند. ۵۷٪ کسانی که قلدری را گزارش داده‌اند، خانم‌ها بوده‌اند. ۶۰٪ مردها بیشتر مایلند که در رفتارهای قلدری و خشونت‌آمیز

مشارکت کنند. اما قلدر اگر زن باشد، هدفش بیشتر خانم‌هاست (Bullying Institute, 2006). نژاد هم در این مشکل نقش مهمی ایفا می‌کند. طبق آمارهای موسسه قلدری در محل کار الگوی زیر گزارش شده است: اسپانیایی‌تبارها (۵۲٫۱٪)، آمریکایی‌ها (۴۶٪)، سفیدپوستان (۳۳٫۵٪)، آمریکایی‌ها (۳۰٫۶٪).

طبق طرح «رفاه و زندگی کاری»<sup>۱</sup> قلدری در محل کار با هزینه‌های جسمی، روانی، سازمانی و اجتماعی همراه است و فشار روانی نتیجه اصلی این پدیده است. فشار روانی هم باعث کاهش سلامت روانی و جسمی خواهد شد و هم خود آن منجر به مرخصی استعلاجی و حضور نیافتن در محل کار می‌شود. طبق آمار موسسه ملی امنیت و سلامت شغلی آمریکا<sup>۲</sup> بیماری‌های روانی نیروی کار منجر به کاهش بازده کارمندان تا ۱۹ میلیارد دلار و کاهش بهره‌وری تا ۳ میلیارد دلار خواهد شد.

طبق تحقیق موسسه بررسی قلدری در محل کار در سال ۲۰۰۶ برخی از روش‌های قلدری در محل کار به شرح زیر بوده است: تهمت دروغ زدن به کسی (۷۱٪)، خیره شدن و به صورت غیرشفاهی ترساندن (۶۸٪)، احساسات و تفکرات کسی را در جلسه کم ارزش و احمقانه جلوه دادن (۶۴٪)، جداسازی کسی از دیگران (۶۴٪)، نادیده گرفتن رضایت و کیفیت ستودنی از کار تمام شده با وجود شواهد (۵۸٪)، انتقادات خشن و تعریف کردن استانداردهای مختلف برای هدف (۵۷٪)، شایعه‌سازی مخرب در مورد فرد (۵۶٪)، ترغیب دیگران به رفتارهای ناشایست علیه فرد (۵۵٪).

قلدری ممکن است به صورت جسمی نیز رخ دهد ولی مطالعات نشان می‌دهد که حالت شفاهی رایج‌تر است. قلدری شامل طیف وسیعی از رفتارهای منفی و ناخواسته می‌شود که در اکثر محیط‌های کار رخ می‌دهد. رفتارهای رایجی مثل انزوا، حمله به حریم شخصی، مسخره کردن، تحقیر کردن، تهدید شفاهی و دخالت در وظایف کاری اگر از روی قصد نباشد قلدری به حساب نمی‌آید، چرا که قلدری مداوم و هدفمند است.

1- The Project for Wellness and Work-Life at Arizona State University  
2- National Institute of Occupational Safety and Health

دو راه برای رهایی از بحران قلدری چنین پیشنهاد می‌شود:

۱. حذف قلدری و درمان قربانیان آن<sup>۱</sup>:

- استفاده از راهبردهای غلبه کارکنان بر قلدری سایر همکاران
- تهیه گزارش برای کارفرمایان، سازمان کار و سایر انواع حمایت‌های دولتی
- دستیابی به متخصصان برنامه خدمات آموزش کارمندان یا بقیه متخصصان مراقبت از سلامت

۲. جستجو برای جبران خسارت<sup>۲</sup> شامل جبران مالی و جبران غیرمالی

اغلب روش‌های جبران غیرمالی از مدل قوانین دولت‌های فدرال و سیاست‌های ضد قلدری در زمینه چشم انداز بین‌المللی، قوانین حقوق مدنی آمریکا، قوانین امنیت و سلامت شغلی آمریکا، قوانین رایج و معمولی آمریکا، و سیاست‌های سازمانی نشأت می‌گیرد و نباید از نظر دور داشت که فرهنگ هر کشور هم در پذیرش قلدری مؤثر است.

دو رویکرد برای رهایی و جبران خسارت قلدری سازمانی وجود دارد:

۱- قانون‌گذاری ضد قلدری

۲- اعمال سیاست‌های سازمانی (Meglic-Sespico et al, 2007).

اثرات روانی قلدری، استرس، افسردگی، حس بی‌کمکی، کج خلقی، زودرنجی، عصبانیت، زخم‌های روانی و خودکشی است. تحقیقات در مورد قلدری و سلامتی می‌خواهد به قلدری به عنوان پدیده‌ای قابل اندازه‌گیری و مشاهده بنگرد (Lewis and Orford, 2005). وقوع قلدری ارتباط مستقیم با شکل محیط اجتماعی در محل کار دارد. شیوه مدیریت می‌تواند قلدری را تعدیل کند. وارثا و اینرسن بیان می‌کنند بین قلدری و شیوه رهبری، مدیران ارتباط مستقیم وجود دارد. منظور از شیوه رهبری سوءاستفاده از قدرت، شیوه استبدادی و ارتباطات ضعیف می‌شود که هر چه بیشتر باشد قلدری بیشتر می‌شود.

1- Relief  
2- Redress

وقوع قلدری ممکن است با جنبه‌های مثبت محیط اجتماعی کار نیز تعدیل شود. مخصوصاً حمایت اجتماعی از ناظران قلدری که به عنوان شاهد حاضر به ارائه گزارش باشند، هر چه افزایش یابد قلدری کاهش می‌یابد. این‌رسن حمایت اجتماعی را عاملی حمایتی دانستند که ارتباط بین قلدری و سلامتی را تعدیل می‌کند (Lewis and Orford, 2005).

ریزن رفتارهای قلدری را به گروه‌های زیر طبقه‌بندی می‌کند:

- تهدید موقعیت حرفه‌ای
- تهدید وضعیت شخصی
- منزوی کردن
- کار بیش از حد
- بی‌ثبات کردن امنیت شغلی (Cruz et al, 2009)

پرسشنامه ابزار رایج سنجش قلدری می‌باشد و عموماً از طریق خودارزیابی صورت می‌گیرد. لیمان پرسشنامه‌ای را برای سنجش قلدری تهیه کرد که حاوی ۴۵ یا ۴۶ گویه بود و در ۱۹۹۰ آن را تحلیل عاملی کرد و ۴ عامل زیر را برای قلدری یافت: رفتارهای تحقیرآمیز، رفتارهای توهین‌آمیز، تغییرات مکرر وظیفه برای تنبیه فرد، خشونت یا تهدید به خشونت (Cowie et al, 2002).

این‌رسن<sup>۱</sup> و راکنس<sup>۲</sup> NAQ را برای مطالعه خشونت در محل کار از جمله قلدری، مطرح کردند. این پرسشنامه که بعدها محققان این حوزه به صورت گسترده به کار بردند، حاوی ۲۲ گویه و منبع اطلاعاتی بود. آنها به ۳ عامل دستیابی پیدا کرده‌اند: ابطال شخصیتی، خشونت‌های وابسته به کار، محرومیت اجتماعی.

در این پرسش‌نامه معیار قلدری (درصد کسانی که با هر گویه از NAQ مواجه شدند) به صورت سؤالات زیر مطرح، و پاسخ افراد در طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای (هیچ

1- Einarsen

2- Negative Act Questionnaire



وقت، بعضی اوقات، هر ماه، هر هفته، هر روز). بررسی شد: در طول ۶ ماه گذشته شما چقدر در معرض ۱۸ نوع رفتار ذیل در محل کار بوده‌اید؟

کسی اطلاعات مهمی در مورد کارتان را در اختیار شما قرار نداده باشد، مسخره کردن یا توهین آزاردهنده، کارهای پایین‌تر از شأن شما به شما واگذار کردن، محروم کردن از مسئولیت‌ها و وظایف کاری‌تان، شایعه‌سازی علیه شما و بدنام کردن شما، محرومیت اجتماعی از همکاران یا فعالیت‌های گروهی، حمله‌های پی در پی به شما یا زندگی شخصی شما، توهین شفاهی، دریافت علائمی از دیگران حاکی از اینکه باید شغل خود را ترک کنید، توهین یا تهدید جسمی، اشتباهات شما را مدام به شما یادآوری کردن، استفاده از سکوت یا خشونت به عنوان پاسخی به سؤالها یا تلاش شما در یک مذاکره، بی‌ارزش کردن کار یا تلاش شما، بی‌توجهی به عقاید یا نظرات شما، تمسخر، بی‌ارزش کردن حقوق یا نظرات شما به خاطر سن شما، استثمار شما مانند انجام کارهای خصوصی رئیس (Finarsen and Raknes, 1997). در این پرسشنامه موارد قلدری جنسی به صورت زیر بیان شده است:

پیشرفت‌های ناخواسته که به علت جنسیت شامل شما می‌شود؛ توجهات ناخواسته که در حقیقت به جنسیت شما می‌شود؛ پیشنهادهای نامناسب؛ تماس تلفنی یا پیام مکتوب از جنس مخالف؛ بی‌ارزش کردن حقوق و عقاید شما به خاطر جنسیت شما. (Cowie et al., 2002)

نوردیک نیز پرسشنامه‌ای برای سنجش قلدری طراحی کرده است. در پرسشنامه وی<sup>۱</sup> سؤالات زیر برای سنجش قلدری به کار رفته‌اند:

آیا شما در معرض قلدری در ۶ ماه اخیر واقع شده‌اید؟  
آیا شما کسی را که در معرض قلدری در ۶ ماه اخیر واقع شده باشد مشاهده کرده‌اید؟ (بله یا خیر)

برای اینکه چیزی را قلدری بنامیم رفتار رنجش‌آور بایستی در طول بازه‌ای از زمان مدام تکرار شود و فردی که در معرض قلدری است باید دشواریهایی را در دفاع از خود

تجربه کند. باید توجه کرد این فرآیند، زمانی که دو نفر در موضع قدرت برابر باشند قلدری نامیده نمی شود (Hansen, 2006).

## قلدری و فشار روانی

فشار روانی یک واکنش تطبیقی به یک عامل محیطی (بیرونی) است که پیامدهای جسمی، رفتاری، شناختی و روانشناختی زیادی برای هر فرد در پی داشته، فرد را از حالت طبیعی خارج می کند. یکی از دلایلی که امروزه مطالعه فشار روانی در رفتار سازمانی اهمیت پیدا کرده است، هزینه‌هایی است که به خاطر فشار روانی بر سازمانها تحمیل می شود. هزینه‌های ناشی از روحیه پایین، عدم رضایت، کیفیت پایین، غیبت، نارضایتی، و مواردی از این قبیل، هزینه‌هایی است که در نتیجه فشار روانی به سازمان وارد می شود. در حدود ۷۵ درصد خسارات و ضررهای کار، پیامد فشار روانی در سازمان است. علاوه بر آن شکایتهای مربوط به فشار روانی در کار موجب جریمه‌های زیادی برای سازمانها می شود. در اثر شکایت کارگران از سازمانها نسبت به شغل‌های پرفشار، هزینه هنگفتی بر سازمانها تحمیل می شود (قلی پور، ۱۳۸۶).

عوامل فشار روانی می توانند پاسخ روانشناختی یا جسمی یا رفتاری عکس ایجاد کنند. تعدادی عامل فشار روانی وجود دارند که به درجات مختلف به ساختار سازمانی مرتبط هستند. از دست دادن کار (Lcana and Feldman, 1990)، تغییر محل کار (Martin, 1996)، افزایش تضاد بین خانه و کار (Anderson et al, 2002) و افزایش خط مشی‌های سازمانی (Cropanzano et al, 1997).

قلدری یکی از چالشهای پیش روی مدیران است که باید تدابیری برای آن اندیشیده شود (Pearson et al., 2000; Cowiea et al., 2002). تحقیقات (oore et al, 1998; Kivimaki et al, 2000) گواه این مطلب است که افراد بی‌قدرت در رده‌های پایین سازمان معمولاً در معرض قلدری از جانب قدرتمندان قرار می گیرند. در این بین زنان بیشتر از مردان در معرض قلدری بوده‌اند. قربانیان این پدیده و همچنین مشاهده کنندگان آن در سازمان اشتباهات کاری زیاد، تصمیم گیریهای ضعیف، غیبت و تأخیر و کاهش عملکرد

داشته‌اند که همه آنها عواقب فشار روانی ناشی از قلدری است؛ از این رو سازمانها باید در اکثر فرایندهای منابع انسانی خود همچون انتخاب، جذب و ارتقا به سابقه افراد در این زمینه توجه ویژه داشته باشند و برای قربانیان قلدری، مشاوره‌ها و پشتیبانیهای روانی لازم را فراهم کنند تا بتواند شرایط سازمانی را بدون فشار روانی تحمل کنند.

## روش

تحقیق حاضر از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش، زنان کارمند دانشگاه تهران بودند. پرسشنامه بین کلیه زنان کارمند در ساختمان‌های اداری توزیع و در نهایت ۲۸۵ پرسشنامه که کاملاً تکمیل شده بودند در تحلیل گنجانیده شدند. ۹۲ نفر از نمونه (۳۲٫۴ درصد) مجرد بودند. وضعیت استخدامی ۱۰۴ نفر از آنها (۳۶٫۶ درصد) رسمی، ۴۹ نفر (۱۷٫۳ درصد) قراردادی، ۷۴ نفر (۲۶٫۱ درصد) پیمانی، ۱۵ نفر (۵٫۳ درصد) ساعتی و ۱۰ نفر (۳٫۵ درصد) شرکتی بود. ۳۲ نفر (۱۱٫۳ درصد) نیز وضعیت شغلی خود را ذکر نکرده‌اند. ۷۲ نفر از نمونه (۲۵٫۴٪)، ۳۰-۲۰ ساله و ۱۰۱ نفر (۳۵٫۶٪)، ۴۰-۳۰ ساله بودند. تحصیلات ۱۳۲ نفر (۴۶٫۵ درصد) در سطح کارشناسی بود. ابزار گردآوری اطلاعات: سنجش فشار روانی با ۲۵ سؤال و قلدری با ۲۸ سؤال انجام شد.

آلفای کرونباخ مقیاس سنجش فشار روانی ۰/۹۶ و مقیاس سنجش قلدری ۰/۹۲ بوده است. سوالات ۳۶، ۳۹ و ۴۲ به خاطر داشتن بار عاملی پایین حذف شده‌اند و ۵۰ سؤال باقی ماند که در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱: پرسشنامه سنجش قلدری و فشار روانی

ردیف	سوالات	اشتراک عاملی	مقادیر ویژه	پایایی با حذف هر سؤال
۱	تصور می‌کنم در محیط کار حالت خستگی احساسی دارم	۰/۶۵۵	۱۸/۵۵۸	۰/۸۷۴
۲	بی دلیل در محیط کار احساس افسردگی می‌کنم	۰/۶۷۹	۷/۰۷۷	۰/۸۷۳
۳	در محل کار احساس عصبی بودن می‌کنم	۰/۶۸۴	۲/۴۴۷	۰/۸۷۴
۴	در محل کار از رفتار دیگران رنجیده می‌شوم	۰/۶۱۱	۱/۵۳۹	۰/۸۷۷
۵	در محل کار احساس گناه کار بودن دارم	۰/۷۶۱	۱/۳۸۶	۰/۸۷۵
۶	همواره در محل کار خود را سرزنش می‌کنم	۰/۷۸۹	۱/۳۴۸	۰/۸۷۵
۷	در مواقعی تمرکز خود را از دست می‌دهم	۰/۶۵۵	۱/۲۲۰	۸۷۴
۸	قدرت به خاطر آوردن مجدد وقایع را ندارم	۰/۵۹۲	۱/۰۸۰	۰/۸۷۴
۹	به مرور علائقم را به چیزهای مختلف از دست داده‌ام	۰/۶۵۲	۱/۰۳۷	۰/۸۷۴
۱۰	در زندگی احساس ناامیدی دارم	۰/۶۶۶	۰/۹۳۷	۰/۸۷۴
۱۱	شبهها به سختی به خواب می‌روم و کابوس می‌بینم	۰/۶۳۹	۰/۸۷۱	۰/۸۷۳
۱۲	در موارد مختلف به سرعت عصبانی می‌شوم	۰/۶۲۴	۰/۸۰۸	۰/۸۷۳
۱۳	سریع وحشت زده می‌شوم	۰/۶۸۷	۰/۷۷۵	۰/۸۷۳
۱۴	استرس زیادی را در طول کار تجربه می‌کنم.	۰/۶۴۱	۰/۷۵۹	۰/۸۷۴
۱۵	نمی‌دانم به چه کسی گزارش بدهم و از چه کمائی گزارش بگیرم.	۰/۶۶۴	۰/۷۰۳	۰/۸۷۴
۱۶	اختیار انجام مسئولیتهای کاری را ندارم.	۰/۶۷۵	۰/۶۸۸	۰/۸۷۴
۱۷	نمی‌دانم که چه نقشی در برآورده شدن کل اهداف سازمان دارم.	۰/۷۷۷	۰/۶۴۶	۰/۸۷۳
۱۸	وظایف کاری متعددی دارم که خارج از توان من است.	۰/۷۰۴	۰/۶۰۹	۰/۸۷۴

ردیف	سوالات	اشتراک عاملی	مقادیر ویژه	پایایی با حذف هر سؤال
۱۹	وظایف کاری ام بسیار پیچیده و مشکل است.	۰/۶۹۱	۰/۵۸۸	۰/۸۷۴
۲۰	انتظار سازمان از من بسیار بالاتر از تواناییهایم است.	۰/۶۸۶	۰/۵۸۲	۰/۸۷۴
۲۱	تقاضای مدیران و زیردستان از من ناسازگار است.	۰/۶۴۷	۰/۵۵۱	۰/۸۷۶
۲۲	خواسته‌های شغلی من با هم در تضاد هستند.	۰/۵۳۵	۰/۵۲۶	۰/۸۸
۲۳	شغل من از لحاظ روانی به من آسیب می‌زند.	۰/۶۸۸	۰/۵۰۹	۰/۸۷۵
۲۴	برنامه زمانی کارم نامعقول است و موجب نازاحتی من می‌شود	۰/۴۹۱	۰/۴۷۵	۰/۸۷۵
۲۵	از کارهای تکراری شغلم خسته شده‌ام.	۰/۴۴۴	۰/۴۵۹	۰/۸۷۵
۲۶	احساس می‌کنم ما فوقم بعضی اطلاعات را به من نمی‌دهد تا مرا مجبور به اطاعت کند	۰/۶۶۲	۰/۴۳۷	۰/۸۷۱
۲۷	احساس می‌کنم در کار مرا از بقیه جدا می‌کنند	۰/۶۱۷	۰/۴۳۳	۰/۸۷۱
۲۸	در محل کار مسئولیت‌هایی که به من واگذار می‌شود بی‌دلیل تغییر می‌کند	۰/۶۶۹	۰/۴۰۲	۰/۸۷۰
۲۹	احساس می‌کنم ما فوقم با من با خشونت رفتار می‌کند	۰/۷۱۰	۰/۳۹۶	۰/۸۷۰
۳۰	برخی مواقع احساس می‌کنم نسبت به من نظر ناپاکی دارند	۰/۷۳۷	۰/۳۶۶	۰/۸۶۹
۳۱	به حریم شخصی من در محل کار تجاوز می‌شود	۰/۶۸۵	۰/۳۵۶	۰/۸۶۹
۳۲	در محل کار با صدای بلند با من صحبت می‌کنند	۰/۶۸۲	۰/۳۳۲	۰/۸۷۰
۳۳	از قول من به دیگران دروغ نسبت می‌دهند	۰/۶۹۹	۰/۳۱۸	۰/۸۶۹
۳۴	همکارانم فرصت‌هایی را که می‌توانم در آن خود را به دیگران نشان بدهم را کم می‌کنند	۰/۷۲۹	۰/۲۸۹	۰/۸۷۰

ردیف	سؤالات	اشتراک عاملی	مقادیر ویژه	پایایی با حذف هر سؤال
۳۵	همکارانم پشت سر من شایعه‌سازی می‌کنند	۰/۶۹۰	۰/۲۸۷	۰/۸۷۱
۳۶	در شش ماه اخیر چه اندازه‌ای مورد قلدری یا خشونت در محل کار واقع شده‌اید	۰/۷۰۷	۰/۲۷۱	۰/۸۷۰
۳۷	در شش ماه اخیر چه اندازه‌ای شاهد قلدری یا خشونت در محل کار بوده‌اید	۰/۶۹۱	۰/۲۵۵	۰/۸۷۱
۳۸	تا چه حد مانع رسیدن اطلاعات ضروری در مورد کار به شما شده‌اند	۰/۶۷۹	۰/۲۵۲	۰/۸۷۱
۳۹	تا چه حد در محل کار در معرض مسخره یا توهین بوده‌اید	۰/۷۶۷	۰/۲۳۷	۰/۸۶۹
۴۰	تا چه حدی به شما برای انجام کاری که پایین‌تر از شأن و منزلت شماست، اجبار می‌شود؟	۰/۶۳۴	۰/۲۳۲	۰/۸۷۱
۴۱	تا چه اندازه از انجام مسئولیت‌ها یا وظایف کاریتان محروم شده‌اید	۰/۶۱۱	۰/۲۱۶	۰/۸۷۰
۴۲	تا چه حدی از همکاران یا گروه کاری خود منزوی شده‌اید	۰/۶۰۱	۰/۲۱۱	۰/۸۷۰
۴۳	تا چه اندازه‌ای زندگی شخصی شما تهدید شده است؟	۰/۶۰۵	۰/۱۹۵	۰/۸۷۱
۴۴	چه اندازه‌ای به صورت شفاهی به شما توهین شده است	۰/۶۸۳	۰/۱۸۶	۰/۸۷۰
۴۵	تا چه حدی به طور ضمنی به شما گفته شده است که باید کارتان را ترک کنید	۰/۶۴۷	۰/۱۸۱	۰/۸۷۰
۴۶	تا چه اندازه‌ای به سؤالهای شما در یک مذاکره بی‌اعتنایی می‌شود	۰/۶۹۴	۰/۱۵۸	۰/۸۶۹

ردیف	سؤالات	اشتراک عاملی	مقادیر ویژه	پایایی با حذف هر سؤال
۴۷	تا چه حدی کار یا تلاش شما بی ارزش جلوه داده می شود	۰/۷۳۶	۰/۱۵۱	۰/۸۷۱
۴۸	تا چه حدی نظرات یا پیشنهادات شما مورد غفلت قرار می گیرد	۰/۶۹۴	۰/۱۲۸	۰/۸۷۱
۴۹	تا چه حدی حقوق شما در سازمان پایمال می شود	۰/۷۳۳	۰/۱۱۹	۰/۸۷۵
۵۰	تا چه اندازه در محل کار از شما انتقادات ناعادلانه صورت می گیرد	۰/۷۲۹	۰/۱۱۸	۰/۸۷۲
۵۱	تا چه حد در محل کار احساس ترس و وحشت دارید.	۰/۶۸۳	۰/۱۱۱	۰/۸۷۱
۵۲	تا چه حدی در جمع شما را تحقیر می کنند	۰/۷۹۰	۰/۰۹۶	۰/۸۷۰
۵۳	تا چه اندازه ای بقیه کارکنان علیه شما با هم متحد می شوند.	۰/۷۹۲	۰/۰۹۰	۰/۸۶۹

تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه‌ها: شاخص KMO برای فشار روانی ۰/۹۵۴ و مربع خی ۴/۲۹۵ با درجه آزادی ۲۳۱ و  $p < ۰/۰۰۱$  می باشد، همچنین KMO برای قلدری ۰/۹۵۷ و مربع خی ۵/۲۷۷ با درجه آزادی ۳۰۰ و  $p < ۰/۰۰۱$  می باشد.

جدول شماره ۲ - ماتریس همبستگی بین متغیرها

تأهل	تحصیلات	وضعیت استخدام	سن	فشارروانی	قلدری	
					۱	قلدری
				۱	-۰/۵۵۰	فشارروانی
			۱	-۰/۳۶۲	۰/۲۰۰	سن
		۱	۰/۱۲۳	-۰/۴۳۷	۰/۱۰۴	وضعیت استخدام
	۱	۰/۲۲۲	۰/۲۱۱	۰/۲۳۱	-۰/۰۱۸	تحصیلات
۱	۰/۰۹۱	۰/۲۳۴	۰/۰۴۳	۰/۰۲۳	۰/۰۲۳	تأهل
همه ضرایب در سطح اطمینان ۹۹٪ معنی دار هستند.						

با توجه به نتایج آزمون اسپیرمن مشاهده می‌شود که بین دو متغیر قلدری و فشارروانی رابطه معنادار ولی منفی وجود دارد؛ بدین معنی که با افزایش ادراک قلدری، فشارروانی کاهش می‌یابد. بین قلدری و سابقه رابطه معنادار و مثبت وجود دارد بنابراین با افزایش سابقه ادراک قلدری در سازمانها نیز افزایش می‌یابد. بین قلدری و تحصیلات، نیز قلدری و وضعیت تأهل رابطه معناداری مشاهده نمی‌شود. هم چنین بین وضعیت استخدام و قلدری رابطه معنی دار مثبت وجود دارد؛ یعنی هر قدر فرد از حالت پیمانی به رسمی قطعی نزدیک می‌شود، نسبت به پدیده قلدری حساس تر می‌شود و آنها را نا دیده نمی‌گیرد.

## بحث

قلدری با فشار روانی رابطه منفی دارد. سن، اشتغال، وضعیت تأهل، و تحصیلات نیز با قلدری رابطه دارند به این نحو که با افزایش سن ادراک قلدری افزایش می‌یابد. همچنین وضعیت استخدام رسمی بیش از انواع اشتغال (ساعتی، پیمانی، قراردادی، شرکتی) بر ادراک قلدری اثر دارند، اما تأهل و تحصیلات رابطه‌ای با ادراک قلدری ندارد.



همه مطالعات قبلی نشان می‌دهد که قلدری با فشار روانی رابطه داشته (Lewis, 2006) و پیامدهایی هم چون اختلال در جریان امور، ضرر به سازمان و هزینه‌هایی مانند غیبت و مرخصی و هم چنین رابطه منفی با سلامتی کارمندان دارد (Edwards, 1999). پژوهشی دیگر نشان داد که قلدری در محل کار رابطه منفی با رفاه و سلامت کارمندان داشته و باعث افزایش فشار روانی و عصبانیت می‌شود و سلامت روانی را کاهش و فشار روانی را افزایش می‌دهد (Tehrani, 2004). لی‌من و گستافن در سال ۱۹۹۶، ۶۴ قربانی قلدری را مورد مطالعه قرار دادند که به کلینیک روانی مراجعه کردند. ۹۲٪ آنها مبتلا به اختلال استرس بعد از ضربه بودند (Leymann and Gustafsson, 1996). در یک مطالعه کیفی که جامعه هدف آن زنان در بخش دولتی بودند، نتایج تحقیق نشان می‌دهد که قلدری منبع اصلی فشار روانی در محل کار است. (Lewis, 2006).

با مقایسه این مطالعات و یافته‌های تحقیق حاضر این نتیجه حاصل می‌شود که تناقضی آشکار در باره پدیده قلدری و پیامدهای آن در سازمانهای جهانی و سازمانهای ایرانی وجود دارد. رابطه منفی قلدری با فشار روانی در سازمانهای ایرانی می‌تواند به چند دلیل رخ داده باشد که پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های بیشتر در این زمینه صورت گیرد.

تعریف حقوق زنان در ایران به درستی انجام نشده و زنان ایرانی بسیاری از موارد را که در غرب حق زن تلقی می‌شود، یا حقوق خود ندانسته یا از بیم تمسخر یا مواجه شدن با اعتراض، به عنوان حق خود ابراز نمی‌کنند. این وضع در بسیاری از زنان به تدریج باعث پذیرش این باور شده است که حقوقی جز آنچه امروزه جامعه به آنها می‌دهد ندارند. پس توقعی بیش از این نیز دارا نمی‌باشند. به این ترتیب تعریف ایشان از قلدری بسیار محدود می‌شود و بسیاری از زورگویی‌های سازمانی را مصداق قلدری نمی‌پندارند.

نوع جامعه‌پذیری زنان در جامعه سنتی و مردسالار ایران نیز با تعریف آنها از رفتارهای قلدرانه رابطه دارد: زنان در این جامعه به تدریج و از کودکی پذیرفته‌اند در موضع پذیرشی در مقابل مردان باشند و شاید انتظاری جز این ندارند. پس ادراک آنها از برخی رفتارها که اصولاً مؤلفه‌های قلدری هستند، طور دیگری است و آنها را طبیعی به حساب می‌آورند.

ناآگاهی زنان از حقوق واقعی شان، ناآگاهی از تعریف درست قلدری و ناآشنایی با مؤلفه‌های آن و بی‌توجهی به آنها در محیط سازمان و نیز پذیرش مردسالاری در جامعه باعث ایجاد موضع انفعالی در زنان شده است. این امر ادراک قلدری و رابطه آن با فشار روانی و حتی تلاش برای حذف این پدیده را تحت الشعاع خود قرار داده است. محدودیت تحقیق حاضر این است که کارکنان زن دانشگاه تهران را بررسی کرده است و از آنجا که محیط‌های آموزشی، فرهنگ خاص خود را دارند، نمی‌توان آن را به محیط‌های صنعتی و تجاری تعمیم داد. از این‌رو توصیه می‌شود تحقیق در فضای سازمانهای صنعتی، تولیدی و تجاری دوباره انجام شود.



- قلی‌پور، آرین. (۱۳۸۶). مدیریت رفتار سازمانی. انتشارات سمت.
- قلی‌پور، آرین. پیران‌نژاد، علی. بد، مهدیه. ناصرشریعتی، فرناز. (۱۳۸۸). تسهیم‌شغل: پاسخی به چالشهای کاری زنان دانشور. مطالعات زنان. پاییز ۸۷
- Anderson, S.E., Coffey, B.S. and Byerly, R.T. (2002), "Formal organizational initiatives and informal workplace practices: links to work-family conflict and job-related outcomes", *Journal of Management*, Vol 28 No. 6, pp. 787-810.
- Carlson, S. Dawn., Perrewe, L. Pamela. (1999). "The Role of Social Support in the Stressor-Strain Relationship: An Examination of Work-Family Conflict". *Journal of Management*. Vol. 25, No. 4, pp513-540.
- Conner, S, Deondra., Douglas, C. Scott. (2005). "Organizational.y-induced work stress, The role of employee bureaucratic orientation". *Personnel Review* Vol 34 No. 2, pp210-224.
- Cowie, Helen. Naylor, Paul. Rivers, Ian. Smith, Peter K. Pereira, Beatriz. (2002). "Measuring workplace bullying". *Aggression and Violent Behavior*. Vol 7. pp 33-51.
- Cropanzano, R., Howes, J.D., Grandey, A.A. and Toth, P. (1997), "The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress". *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 18, pp. 159-80.
- D cruz premilla, Ernesto Noronha. (2009). "The exit coping response to workplace bullying". *Emerald relations*, vol 32, No2, pp102-120.
- Edwards, R, Jeffrey., Rothbard, P. Nancy. (1999). "Work and Family Stress and Well-Being: An Examination of Person-Environment Fit in the Work and Family Domains". *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. Vol. 77, No. 2, pp 85-129.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). "Perceived organizational support". *Journal of Applied Psychology*, Vol 71: pp 500-507.
- Einarsen, Stale. Raknes, Bjorn Inge (1997). "Harassment in the work place and the victimization of men". *Violence and victims*, Vol 12, no3.
- Evans, Olga. Steptoc, Andrew (2002). "The contribution of gender-role orientation, work factors and home stressors to psychological well-being and sickness absence in male- and female-dominated occupational groups". *Social Science & Medicine*, Vol 54, pp481-492
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1988). "Coping as a mediator of emotion". *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol 54, pp 466-475
- Ganster, D. C., & Schaubroeck, J. (1991). "Work and stress and employee health". *Journal of Management*, Vol 17, pp 235-271
- Giorgi, Gabriele (2009). "workplace bullying risk assessment in 12 Italian organization" *International journal of workplace health management*, Vol2, No 1, pp34-47.

- Goff, S. J., Mount, M. K., & Jamison, R. L. (1990). "Employer supported child care, work/family conflict, and absenteeism: A field study". *Personnel Psychology*, Vol 43: pp793-809
- Hansen, Ase marie(2006). "Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response". *Journal of psychosomatic research* , Vol 60.pp 63-72
- Harvey Michael, Darren Treadway, Joyce Thompson Heames, Allison Duke(2009)"Bullying in the 21st century global organization: An ethical perspective"journal of Buisness Ethics.vol85.pp27-40
- James A.naifeh, jon D.elhai, Tod B.kashdan, Anouk L.Grubaugh(2008). "The ptsd symptom scales latent structure: an examination of trauma-exposed medical patients". *Anxiety Disorders*, Vol 22
- Leana, C.R. and Feldman, D.C. (1990), "Individual responses to job loss: empirical findings from two field studies", *Human Relations*, Vol. 43, pp. 1155-81.
- Lewis, Sian E. Orford, Jim. (2005). "Women's Experiences of Workplace Bullying: Changes in Social Relationships". *Journal of Community & Applied Social Psychology*. Vol 15. pp 29-47
- Lewis, Sian E. (2006). "Recognition of Workplace Bullying: A Qualitative Study of Women Targets in the Public Sector". *Journal of Community & Applied Social Psychology*. Vol 16. pp 119-135
- Lee, Deborah (2000). "An analysis of workplace bullying in the UK". *Personnel Review*, Vol 20, issue 5, pp 593 - 610
- Meglich-Sespico, Patricia, Faley , Robert H. Knapp, Deborah Erdos (2007). "Relief and Redress for Targets of Workplace Bullying". *Employ Respons Rights Journal*. Vol 19 .pp 31-43
- Leymann, Heinz, Gustafsson, Annelie(1996). "Mobbing at Work and Development of Post traumatic Stress Disorders". *European journal of work and organizational psychology*. Vol 5 ,NO 2,pp 251-275
- Nesbit.P, Seeger.T (2007). "the Nature and Impact of Organizational Activities to Advance Women in Management in Australian Firms", *International Journal of Employment Studies*. Vol. 15 No.1, pp.1-21.
- Olafsen, Runar Normak, Viemerö, Vappu (2000). "Bully/Victim Problems and Coping With Stress in School Among 10- to 12-Year-Old Pupils in Åland, Finland". *AGGRESSIVE BEHAVIOR*. Vol 26, pp 57-65.
- Pate judy,phillip Beaumont (2009)"Bullying and harresment: a case of success".*Emerald relations*.Vol 32,No2,pp171-183
- Rayner, Charlotte, Hoel, Helge (1997). "A Summary Review of Literature Relating to Workplace Bullying". *Journal of Community & Applied Social Psychology*, Vol. 7, pp 181-191.
- Tehrani, Norcen (2004). "Bullying: a source of chronic post traumatic stress?" *British Journal of Guidance & Counseling*, Vol. 32, No. 3, pp 384-366.