

## بررسی تأثیر ابعاد بدگمانی سازمانی بر قلدری در محیط کار

ناصر سیف‌اللهی\*

استادیار دانشگاه محقق اردبیلی

تورج حسن‌زاده

استادیار دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

DOI: 10.22067/pmt.v10i1.70148

### چکیده

این پژوهش، باهدف بررسی تأثیر ابعاد بدگمانی سازمانی بر قلدری در محیط کار در بین کارکنان مرکز و مناطق پنجگان شهری شهر رشت صورت گرفته است. روش پژوهش، توصیفی و از نوع همبستگی بوده و با به‌کارگیری ابزار پرسشنامه و روش پیمایشی داده‌های موردنیاز جمع‌آوری شده است. جامعه آماری شامل کلیه مدیران و کارکنان مرکز و مناطق پنجگان شهری شهر رشت است. داده‌های تحقیق از نمونه ۳۱۷ نفری کارکنان شهرداری شهر رشت به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای با استفاده از دو پرسشنامه بدگمانی سازمانی و قلدری محیط کار جمع‌آوری شده و با استفاده از نرم‌افزار لیزرل مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. نتایج آزمون فرضیات پژوهش با استفاده از مدل معادلات ساختاری حاکی از آن است که بعد شناختی (باورها و عقاید مخرب) و بعد رفتاری (رفتارهای تحقیرآمیز و بدخواهان) بدگمانی سازمانی تأثیر مثبت بر قلدری محیط کار دارد و با افزایش بعد شناختی و بعد رفتاری بدگمانی سازمانی، قلدری در محیط کار نیز افزایش می‌یابد. همچنین یافته‌های تحقیق نشان داد که بعد عاطفی (احساسات منفی) بدگمانی سازمانی تأثیر معنادار بر قلدری در محیط کار ندارد.

**کلیدواژه‌ها:** بدگمانی سازمانی، بعد شناختی، بعد عاطفی، بعد رفتاری، قلدری، محل کار.

naser\_seifollahi@yahoo.com

\* نویسنده مسئول:

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۵/۱۷

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۱۲/۲۱

## مقدمه

قلدری به عنوان یکی از عوامل استرس‌زای اصلی در محیط کار شناسایی شده و با عواقب نامطلوب برای کارمندان منفرد، گروه کارمندان و کل سازمان همراه است. کارمندانی که مورد آزار واقع می‌شوند دارای سطوح پایین‌تر رضایت شغلی و سطح بالاتر اضطراب و افسردگی هستند و بیشتر احتمال دارد محل کار خود را ترک کنند. سازمان‌ها با افزایش خطر کاهش مهارت و غیبت روبرو هستند که منجر به از دست دادن سود، هزینه‌های بالقوه قانونی و موارد دادگاهی می‌شود (Gilen et al., 2017). قلدری یک مشکل گسترده در زندگی کاری امروزه است. پیت و بومنت<sup>۱</sup> نشان دادند که قلدری سالانه حدود ۱۸ میلیون ساعت کاری خسارت بر اقتصاد انگلیس وارد می‌کند (Shojaee & Khani, 2016).

در سال‌های اخیر، محققان به‌طور فزاینده به اشکال مختلف رفتارهای بد افراد در محل کار تمرکز کرده‌اند. نمونه‌های قابل توجه از این رفتارها عبارت‌اند از کج‌رفتاری، پرخاشگری، رفتار ضداجتماعی و خشونت است که متأسفانه، به عنوان بخشی از کار رشد کرده است. پرخاشگری در محیط کار موضوع بسیار مهمی است؛ با این وجود، اگرچه خشونت توجه فوری را بیش‌تر به خود جذب می‌کند به آسانی قابل رؤیت و آشکار است، اما اشکال زیرکانه رفتار ناخوشایند مانند قلدری و یا بی‌نزاکتی ممکن است دست کم گرفته شود که می‌تواند به سازمان‌ها و افراد آسیب رساند (Safari, 2011). مفهوم قلدری در محیط کار در دو دهه گذشته، مورد توجه بسیاری از متخصصان حوزه روانشناسی صنعتی - سازمانی بوده است (Golipour, Bodfakhry & Bozorgy, 2009). بر اساس مطالعات زیادی عواقب ناشی از قلدری محیط کار هم برای افراد و سازمان‌ها نگران‌کننده است. قلدری محیط کار، نتایج زیان‌آوری برای تولیدات سازمان و وضعیت روحی روانی افراد به بار می‌آورد (در جدول ۱ اثرات فردی و سازمانی بدگمانی سازمانی و قلدری در محیط کار ارائه شده است).

سابقه پدیده بدگمانی به مکتب کلیون در قرن چهارم قبل از میلاد بازمی‌گردد. به‌زعم هواداران این مکتب فلسفی، نمی‌توان به صداقت و پاکی دیگران اعتماد کرد. از دیدگاه کلیون، ساده زیستی، بی‌نیازی و استغنا، خیر حقیقی است و چنانچه انسان به دنبال خوشی و راحت‌طلبی باشد و از پاک‌دامنی و پارسایی دوری گزیند، سعادت او به خطر می‌افتد. پدیده بدگمانی فقط در آرای مکتب فلسفی باقی نمانده و در فعالیت‌های پلیسی و انتظامی، اجتماعی و اخیراً در عرصه سازمانی نیز به طور

چشم‌گیری حلول یافته است. بدگمانی به معنای بی‌اعتقادی، داشتن احساس منفی و بروز رفتار همسو یا باور و احساس منفی است. بدگمانی ممکن است معطوف به شخص، شغل، برنامه‌های تغییر یا جامعه باشد (Najjari, 2013).

قلدری اولین بار در سال ۱۹۸۰ و در کشورهای اسکانندیناوی مورد توجه قرار گرفت. اولین بار اراهینزلیمان روانشناس کار از دانشگاه سوئد این پدیده را تحت عنوان زورگویی مورد بررسی قرار داد. سپس در سال ۱۹۹۰ رفتارهای منفی در انگلستان و تحت عنوان قلدری مورد توجه قرار گرفت. در سال ۱۹۹۲ خانم آدامز، روزنامه‌نگار انگلیسی کتابی را تحت عنوان *قربانیان قلدری* به رشته تحریر درآورد. در همان سال‌ها خانم شارلوت راینز تحقیقی انجام داد که نشان داد ۵۰ درصد افراد اظهار کرده بودند که در محل کار مورد قلدری قرار گرفتند و بدین ترتیب جامعه اروپا و به دنبال آن کل جهان از وجود مسئله‌ای آگاهی یافتند که با وجود گستردگی تا آن زمان پنهان مانده بود (Shojaee & Khani, 2016).

### مبانی نظری و فرضیه‌های پژوهش

#### مطالعات نظری، بدگمانی سازمانی و قلدری<sup>۱</sup>

بدگمانی در اصل به‌عنوان یک مکتب فکری و سبک زندگی در یونان باستان پدید آمده است. افراد بدگمان معتقد بودند که هنجارهای اجتماعی در تضاد با طبیعت است و برای استقلال شخصی و خودکفایی غیراساسی است (Ozler & Atalami, 2011). بدگمانی سازمانی عبارت است از نگرشی که شامل نگرش‌های دشمنانه نسبت به سازمان و بی‌اعتماد بودن به دیگران شکل می‌گیرد و بر این باور است که سازمان فاقد صداقت و همیشه برای احمق فرض کردن کارکنان خود تلاش خواهد کرد (Nafi, 2013). از نظر بتمن بدگمانی سازمانی، بازتاب نگرش‌های منفی و بی‌اعتماد نسبت به مقامات و سازمان‌هاست (Bateman, 1992). با این که بدگمانی، یک سازه جدید در حوزه رفتار سازمانی است، اما در مورد مفهوم‌سازی و اندازه‌گیری آن نظرات متفاوتی وجود دارد (Andersson & Bateman, 1998). بدگمانی یک نگرش عام و خاص است که ناکامی، نومییدی و سرخوردگی و نیز بی‌اعتمادی به یک فرد، گروه، ایدئولوژی، رسم اجتماعی یا نهاد از خصوصیات آن هستند (Najjari, 2017). بدگمانی از یک واکنش احساسی از شک و تردید کارکنان به یکپارچگی سازمانی تعریف شده است (Mangi & Jalbani, 2013). بدگمانی عام نشانگر نوعی ویژگی شخصیتی پایدار بوده و فرد بدگمان می‌تواند نگرش منفی خود را

به‌سوی هر چیزی نشانه بگیرد. از طرفی، بدگمانی خاص، حالتی وضعیت محور است؛ یعنی آن‌که فرد بر اساس برخی شرایط به چیزی یا فردی بدگمان می‌شود (Dean, 1998). بدگمانی عبارت است از بدگمانی به‌عنوان یک مجموعه ذهنی تصور شده که، با ناامیدی، سرخوردگی و نیز با تمسخر و انزجار، و سوءظن همراه است (Dhar, 2009). بدگمانی سازمانی را یک نگرش منفی نسبت به سازمان تعریف می‌کنند که مشتمل بر سه وجه است: ۱) باور به این‌که سازمان عاری از صداقت و راستی است ۲) احساس منفی نسبت به سازمان و ۳) میل به تحقیر و رفتارهای انتقادی نسبت به سازمان که همسو با این باورها و احساس هستند.

### ابعاد بدگمانی سازمانی

دین و همکاران، بدگمانی سازمانی را به‌عنوان نگرش منفی فرد نسبت به سازمان تعریف کرده‌اند که شامل سه بعد است (Dean, Brandes & Dhar, 1998).

**بعد شناختی<sup>۱</sup>:** بعد شناختی بدگمانی سازمانی بر این باور است که سازمان فاقد صداقت است. بنابراین، افراد بدگمان به سازمان معتقدند که اقدامات سازمانشان نشان‌دهنده نبود اصولی مثل عدالت، صداقت و صمیمیت است. این افراد بدگمان ممکن است اعتقاد داشته باشند که در سازمانشان، چنین اصولی قربانی فرصت‌طلبی شده و رفتار غیراخلاقی در سازمان معمول و رایج است. علاوه بر این، افراد بدگمان ممکن است بر این باور باشند که انسان‌ها غیرقابل اعتماد و نامنسجم در رفتارهایشان می‌باشند.

**بعد عاطفی<sup>۲</sup>:** بعد عاطفی بدگمانی سازمانی اشاره به واکنش‌های احساسی / عاطفی به سازمان دارد و شامل واکنش‌های احساسی قوی نسبت به سازمان است. افراد بدگمان زمانی در مورد سازمان خود فکر می‌کنند ممکن است بی‌احترامی و خشم را نسبت به سازمان خود احساس کنند و یا احساس ناراحتی، نفرت و حتی احساس شرم و گناه داشته باشند؛ بنابراین، بدگمانی با احساسات مختلف منفی در ارتباط است.

**بعد رفتاری:** بعد رفتاری بدگمانی سازمانی اشاره به رفتارهای منفی و اغلب تحقیرآمیز دارد. آشکارترین گرایش رفتاری برای آن‌هایی که نگرش‌های بدبینانه دارند موردانتقاد قرار دادن و انتقاد از سازمان است. این انتقاد می‌تواند اشکال مختلفی داشته باشد که واضح‌ترین آن صحبت کردن درباره عدم صداقت و درستی سازمان است (Nafi, 2013).

1. Cognitive Dimension
2. Affective Dimension

### قلدری در محیط کار

قلدری در محیط کار بخش قابل توجهی از نیروی کار جهانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در سال ۱۹۹۲، اصطلاح قلدری محیط کار برای تعریف نوعی از رفتارهای منفی در محیط کار توسط آندریا آدامز روزنامه‌نگار بریتانیایی معرفی شد. نامی و گری در سال ۱۹۹۸ واژه قلدری در محیط کار را در ایالات متحده آمریکا در مطبوعات عمومی استفاده کردند. قلدری توسط محققان مختلف در جهات مختلف تعریف شده است. هاینرلیمان به‌عنوان پیشگامان پژوهش قلدری در نظر گرفته شده و از نظر او قلدری نشان‌دهنده رفتار منفی است که نتیجه منفی آن به‌خودی‌خود در ماهیت روان‌تنی آشکار می‌شود. نگرش منفی به دلیل برخی از شیوه‌های غیراخلاقی در محل کار ایجاد می‌شود و ناخواسته در قربانیان تجربه می‌شود (Namie & Gary, 1998).

قلدری سازمانی، اشاره به موقعیت و شرایطی دارد که فرد در معرض رفتارهای خصمانه و کینه‌جویانه جدی، مکرر و طولانی‌مدت قرار می‌گیرد، به‌طوری‌که این رفتارهای آزاردهنده و استرس‌زا می‌باشند (Zapf & Einarsen, 2011, Leymann, 1996). بسیاری از پژوهش‌ها نشان می‌دهند که قلدری در محیط کار تأثیر مهم و تعیین‌کننده بر سلامت فیزیکی و روانی افراد دارد. (Einarsen; Hoel & Cooper, 2003; Hernández & Millán, 2011, Rosado, 2005, Hernández et al., 2013). آمار موسسه قلدری سازمانی نشان می‌دهد که ۲۷ درصد از کارگران آمریکایی در معرض قلدری در محیط قرار دارند. قلدری در محیط کار مفهومی است که اشاره به یک پدیده نسبتاً مشخص که در آن رفتارهای خصمانه و تهاجمی فیزیکی یا غیر فیزیکی، به‌طور سیستماتیک به کارگردانی یک نفر یا تعداد بیشتری از همکاران یا زیردستان که منجر به بدنامی و قربانی شخص دیگر می‌شود (Einarsen, 1999). اولین هسته تعریف قلدری در محل کار مربوط به تکرار و پایداری اعمال منفی در محل کار است. هسته دوم در مورد عدم تعادل در قدرت رسمی یا غیررسمی بین طرفین درگیر است که به‌طور معمول، یک قربانی به‌طور مداوم با طعنه، و توهین مواجه می‌شود. این نوع از رفتارها ممکن است مشترک و تجربه‌شده توسط بسیاری از افراد در محل کار از زمانی به زمان دیگر شود (Einarsen, 2005).

قلدری سازمانی، یک حالت جمعی است که شامل انواع رفتارهای بیمارگونه و خصمانه در محیط کار می‌شود (Fox & Stallworth, 2005). طبق گفته اینارسن و همکاران قلدری سازمانی دارای چهار ویژگی اصلی است: ۱) فرد در معرض رفتارهای مستقیم یا غیرمستقیم منفی قرار می‌گیرد که شامل رفتارهای حيله‌گرانه، حتی ناخودآگاه، رفتارهای گستاخانه، رفتارهای خشن و تحریک‌های عمدی عاطفی می‌شود، ۲) این رفتارهای منفی فوق، به‌طور منظم تکرار می‌شوند. بنابراین قلدری سازمانی، یک رخداد یا

یک رفتار ایزوله شده نیست، بلکه یک رفتار پرخاشگرانه است که به طور مستقیم برای یک یا چند کارمند، تکرار می شود. (۳) ماهیت طویل‌المدت تجربه منفی، عبارت است از مدت‌زمانی است که رخداد‌های تکراری، رخ می دهند. برحسب تعدد و مدت‌زمان (۱۹۹۶) باور دارد که افرادی که حداقل در معرض یک رفتار منفی در هفته و در طول شش ماه یا بیش تر، قرار دارند، در معرض قلدری سازمانی می باشند. (۴) قلدری سازمانی، یک عدم تعادل درک شده قدرت بین قلدر و فرد در معرض این قلدری است. به طور نمونه، فردی که در معرض قلدری قرار دارد، چنین احساس می کند که قادر به توقف یا خنثی سازی رفتارهای منفی که در معرض آن قرار می گیرد، نیست. بنابراین، قلدری سازمانی، یک فرایند ناراحت کننده است که در طی آن فرد در یک موقعیت پست و حقیرانه و در معرض رفتارهای اجتماعی منفی و سیستماتیک، قرار می گیرد (Einarsen, 1999).

تمیز قائل شدن بین قلدری سازمانی و نزاع‌های بین فردی مهم است. نزاع‌های بین فردی، به صورت پراکنده رخ می دهد، اما قلدری سازمانی، بنا به تعریف، یک فرایند سیستماتیک و طویل‌المدت رفتارهای پرخاشگرانه و منفی است که عمدتاً دارای ماهیت روانی است و شامل محرومیت‌های اجتماعی رفتاری و غیر رفتاری می شود (Valian; Jahromi & Niloufari, 2017).

ابعاد مختلف قلدری در محیط کار عبارت است از: ۱- قلدری مربوط به کار، ۲- قلدری مربوط به شخص، ۳- قلدری فیزیکی (Einarsen et al., 2009).

قلدری در محیط کار به دو رفتار متمایز به عنوان مثال رفتارهای مربوط به کار و رفتارهای مربوط به شخص طبقه بندی شده است. اشاره در مورد انتقادهای فکری از قربانیان و انزوای اجتماعی، خود چند نمونه از قلدری مربوط به فرد است، درحالی که اختصاص یک کارمند به وظایف بیش از حد آسان و سطح پایین و یا انتقاد از پشتکار کارمند برخی از نمونه‌هایی از قلدری مربوط به کار است (Einarsen, 1999). اگرچه قلدری عمدتاً با دارا بودن شیوه‌های منفی و اثرات روانی خطرناک بر روی قربانی مرتبط است، اما شواهد کافی وجود دارد که قربانیان گزارش داده‌اند که آن‌ها نه تنها تهدید به خشونت شده‌اند بلکه همچنین با خشونت مواجه شده‌اند (Leman, 1990).

پژوهشی در کشور پورتوریکلا توسط ائتلاف قلدری سازمانی با استفاده از پرسشنامه به همین نام نشان داد که حدود ۵۱ درصد از کارگران این کشور قلدری را در سال ۲۰۱۵ در سازمان خود تجربه کردند (Zapf; Knorz & Kulla, 1996).

کول و همکاران اشاره می کنند، درحالی که تجارب مثبت در یک سازمان (هیجان، رضایت، درک بهتر از محیط، داشتن احساسات مثبت و غیره) بدگمانی سازمانی را کاهش می دهد. تجارب منفی (تنش)،

هیجان، عدم اعتماد به نفس، فشار، نارضایتی و غیره) وقوع آن را افزایش می‌دهد (Cole et al., 2006). بدگمانی سازمانی به‌عنوان نوعی واسطه برای قراردادهای روانی در محیط کار عمل می‌کند. اگر خشونت و دیدگاه‌های سلطه‌جویان در محیط کار بیش‌تر باشد و افراد از حمایت اجتماعی کم‌تری برخوردار باشند، بدگمانی سازمانی افزایش می‌یابد.

### تأثیر قلدری در محیط کار و بدگمانی سازمانی بر سازمان

بدگمانی سازمانی و قلدری در محیط کار می‌توانند نتایج مشابه به بار آورند، در جدول ۲ زیر چند نمونه از زیان‌های وارده به افراد و سازمان‌ها ارائه شده است:

جدول (۱): تأثیر بدگمانی و قلدری در محیط کار بر سازمان (Pelit & Pelit 2014)

اثرات سازمانی	اثرات فردی
کاهش عملکرد سازمانی	افزایش در فرسودگی شغلی
کاهش تعهد سازمانی	افسردگی
کاهش در حضور و غیاب	ترس از دست دادن شغل
افزایش در هزینه	کمبود توجه، مشکلات فیزیکی
کاهش در کیفیت تولید	کاهش انگیزه
افزایش تحقیر سازمانی	کاهش عملکرد
از دست دادن کارکنان سخت‌کوش و موفق	نارضایتی
کاهش در اعتماد سازمانی	کاهش رفتار شهروندی سازمانی

### مطالعات تجربی

چندین مطالعه در زمینه بدگمانی سازمانی و قلدری در محیط کار در کشورهای دیگر انجام شده است. اما در ایران پژوهشی با این دو مقوله انجام نشده است، پژوهش‌ها به‌صورت مستقل صورت گرفته است. پژوهش‌های انجام شده پیرامون موضوع پژوهش به شرح زیر است:

ارسلان خان در پژوهشی تحت عنوان بدگمانی سازمانی و قصد ترک شغل کارکنان: شواهدی از بخش بانکداری در پاکستان به این نتیجه دست یافتند که بدگمانی سازمانی تأثیر عمیقی بر ترک شغل کارمندان دارد و دو متغیر میانجی رضایت شغلی و انگیزه درونی کارکنان تأثیر بسزایی در بدگمانی و ترک شغل کارکنان در بخش بانک پاکستان داشته است (Arsalankhan, 2014). آپایدین در پژوهشی تحت عنوان ارتباط میان قلدری در محیط کار و بدگمانی سازمانی در دانشگاه‌های دولتی ترکیه به این نتیجه دست یافتند که اعضای هیئت علمی نگرش منفی نسبت به سازمان دارند و معتقدند که در

دانشگاه‌هایشان صداقت و وجود ندارد و یافته‌ها حاکی از آن است که یک رابطه قوی منفی میان بدگمانی سازمانی و قلدری در محیط کار وجود دارد (Apaydin, 2014). ارکاتلا و کافرا در پژوهشی تحت عنوان رهبری اخلاقی و قلدری محیط کار در آموزش عالی نشان دادند که رابطه منفی و معناداری بین رهبری اخلاقی و قلدری با نقش واسطه‌ای تحقق قرارداد روانی وجود دارد (Erkutlu, 2014).

### مدل مفهومی پژوهش

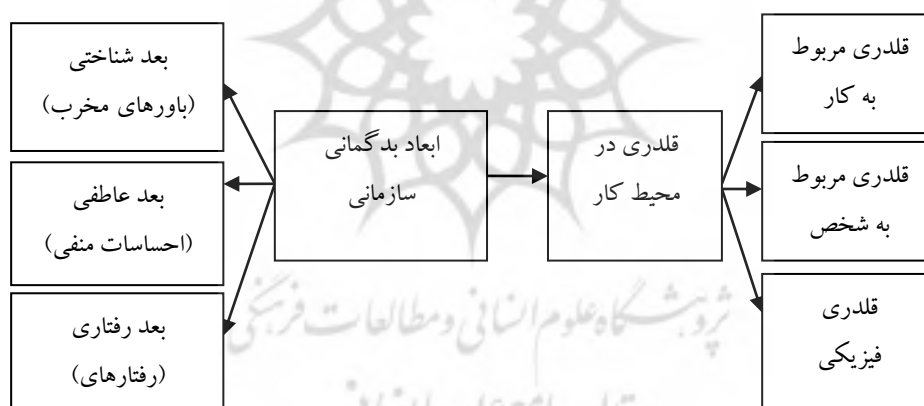
یک چارچوب نظری مناسب، متغیرهای مهم و مؤثر در مسئله پژوهش را شناسایی و نشان می‌دهد و ارتباط بین آن‌ها را به صورت منطقی توصیف می‌کند (Khaki, 2013). چارچوب نظری مطالعه حاضر برگرفته از مطالعه (Apaydin, 2012) بوده و در شکل نشان داده شده است.

### سؤال اصلی پژوهش

آیا ابعاد بدگمانی سازمانی بر قلدری در محیط کار تأثیر دارد؟

### فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اول: بعد شناختی بدگمانی سازمانی (باورهای مخرب) بر قلدری در محیط کار تأثیر معنادار دارد.  
فرضیه دوم: بعد عاطفی بدگمانی سازمانی (احساسات منفی) بر قلدری در محیط کار تأثیر معنادار دارد.  
فرضیه سوم: بعد رفتاری بدگمانی سازمانی (رفتارهای تحقیرآمیز) بر قلدری در محیط کار تأثیر معنادار دارد.



شکل ۱: چارچوب مدل مفهومی پژوهش (Apaydin, 2012).



## روش پژوهش

این پژوهش با استفاده از روش توصیفی - همبستگی انجام شده و کارکنان مرکز رشت و منطقه یک، دو، سه، چهار و پنج شهرداری شهر رشت (۹۳۸ نفر) به عنوان جامعه آماری انتخاب و با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه نیز برابر با ۲۷۳ گردید و برای کنترل نرخ پاسخ دهی، تعداد ۳۴۰ نفر از جامعه مذکور بر اساس نسبت حجم نمونه به حجم جامعه به صورت تصادفی در دسترس انتخاب شدند. پس از جمع آوری پرسشنامه‌ها، ۲۳ پرسشنامه غیر معتبر تشخیص داده شد و حذف گردید و در نتیجه تعداد نمونه آماری به ۳۱۷ نفر به صورت تصادفی طبقه‌ای افزایش یافت.

جهت جمع آوری اطلاعات مربوط به ادبیات موضوع از روش کتابخانه‌ای و شبکه‌های اینترنتی و ابزار پرسشنامه استفاده گردیده، برای تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی به کمک نرم‌افزار SPSS20 و برای بررسی رابطه بین بدگمانی سازمانی و قلدری محیط کار از معادلات ساختاری استفاده شده است و تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز توسط نرم‌افزار لیزرل انجام شده است. پرسشنامه مربوط به قلدری در محیط کار برگرفته از پرسشنامه (Einarsen, 2009) و بدگمانی سازمانی برگرفته از پرسشنامه (جیمز، ۲۰۰۵) است برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرون باخ استفاده شده که نتایج به شرح زیر طبقه‌بندی شده است:

جدول (۲): مقدار آلفای کرون باخ متغیرهای پژوهش

متغیرها	ضریب آلفا	متغیرها	ضریب آلفا
بدگمانی سازمانی	۰/۹۱۱	قلدری در محیط کار	۰/۹۲۵
بعد شناختی (باورها)	۰/۷۷۰	قلدری مربوط به کار	۰/۸۳۷
بعد عاطفی	۰/۹۰۵	قلدری مربوط به شخص	۰/۹۰۹
بعد رفتاری	۰/۷۴۰	قلدری فیزیکی	۰/۸۰۳

جدول (۳): توصیف متغیرهای پژوهش

تعداد	قلدری در محیط کار	قلدری فیزیکی	قلدری مربوط به شخص	قلدری فیزیکی	بدگمانی سازمانی	بعد شناختی	بعد عاطفی	بعد رفتاری
۳۱۷	۳۱۷	۳۱۷	۳۱۷	۳۱۷	۳۱۷	۳۱۷	۳۱۷	۳۱۷
میانگین	۲/۱۱۸۰	۲/۷۴۰۹	۱/۹۷۳۶	۱/۶۳۹۳	۳/۱۱۱۰	۳/۳۹۹۱	۲/۸۳۴۴	۳/۰۹۹۷
انحراف معیار	۰/۶۴۰۳۷	۰/۷۴۳۳۶	۰/۷۰۲۱۷	۰/۷۷۲۵۷	۰/۶۹۸۳۰	۰/۷۱۳۴۰	۱/۰۲۷۳۶	۰/۷۷۵۵۲

اگر آلفا بزرگ‌تر از ۰/۷ باشد، نتیجه معتبر خواهد بود. و نتیجه می‌گیریم که پرسشنامه‌های مورد استفاده در این تحقیق از اعتبار لازم برخوردارند (Rovira; Millán; Rosario & Hernández, 2017).

همان‌طور که در بالا ملاحظه می‌شود با استفاده از میانگین می‌توان وضعیت متغیرهای سازمان مذکور را شرح داد. با توجه به نتایج می‌توان نتیجه گرفت که قلدری در محیط کار در حالت کلی، با میانگین ۲/۱۱۸۰ (کم‌تر از ۳) است و وضعیت مناسبی در سازمان دارد. قلدری فیزیکی وضعیتی مطلوب‌تر نسبت به بقیه ابعاد قلدری محیط کار دارد و در حد کم در سازمان مشاهده می‌شود.

بدگمانی سازمانی در حالت کلی با میانگین ۳/۱۱۱۰ (بیش‌تر از ۳) است و وضعیت نامناسبی در سازمان مورد مطالعه دارد. بعد عاطفی بدگمانی سازمانی وضعیت به مراتب مطلوب‌تر از بقیه شاخص‌ها دارد و کم‌تر در سازمان دیده می‌شود. اما بقیه ابعاد بدگمانی سازمانی با میانگین بیش‌تر از ۳ وضعیتی نامطلوب دارند و در سازمان بیش‌تر شایع می‌باشند.

### برآورد و آزمون مدل ساختاری پژوهش

در نمودارهای زیر به ترتیب مدل معادلات ساختاری فرضیات تحقیق در حالت ضرایب معناداری و ضرایب ساختاری نشان داده شده است. چنانچه در حالت ضرایب معناداری، آماره  $t$  خارج از بازه  $+۱/۹۶$  و  $-۱/۹۶$  قرار داشته باشد فرضیه مورد تأیید قرار می‌گیرد. همچنین ضریب ساختاری نیز نشان از میزان رابطه یا تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته دارد. شاخص‌های برازش نشان داده شده در زیر هر یک از دو مدل نشان می‌دهد که تا چه میزان طراحی مدل مناسب بوده و مدل با داده‌هایی که محقق جمع‌آوری نموده است، تطابق دارد.

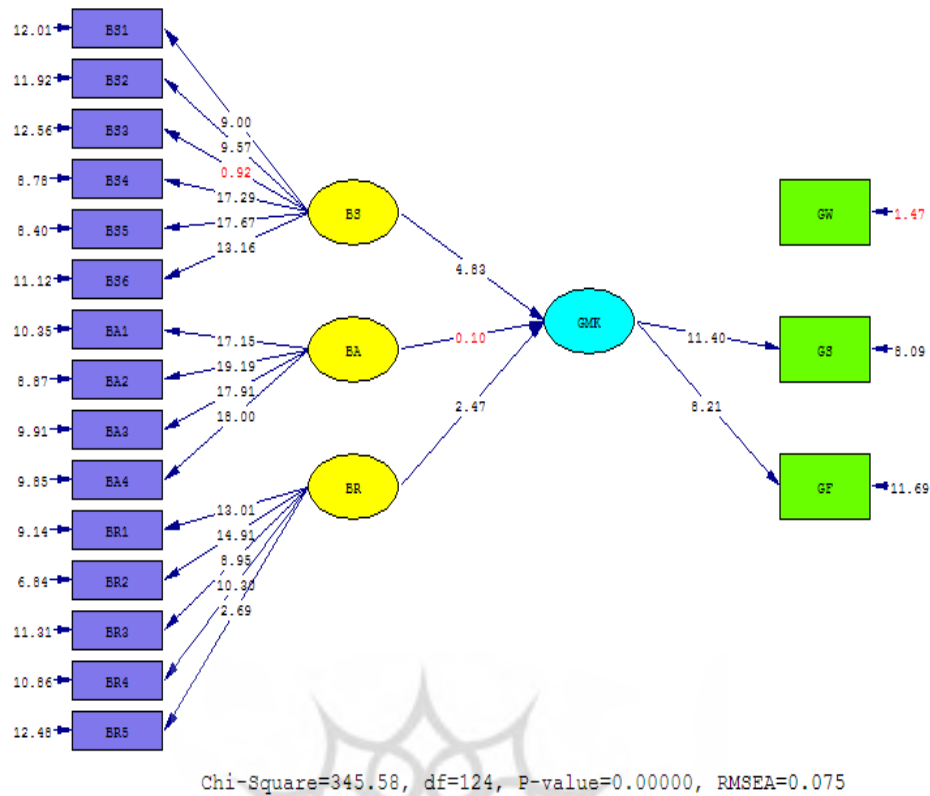
بعد رفتاری بدگمانی سازمانی (BR)، بعد عاطفی بدگمانی سازمانی (BA)، بعد شناختی بدگمانی سازمانی (BS)، قلدری فیزیکی (GF)، قلدری شخصی (GS)، قلدری مربوط به کار (GW)، قلدری در محیط کار (GMK).

### شاخص‌های برازش مدل فرضیات کلی تحقیق

جدول (۴) مهم‌ترین شاخص‌های برازش برای مدل‌های اندازه‌گیری را نشان می‌دهد، همان‌طور که مشاهده می‌شود شاخص‌های مدل تحقیق حاضر از برازش لازم برخوردار است.

جدول (۴): شاخص‌های برازش مدل کلی تحقیق

شاخص	AGFI	GFI	CFI	NNFI	NFI	$\chi^2/df$	RMSEA
مقدار به‌دست‌آمده	۰/۸۵	۰/۸۹	۰/۹۶	۰/۹۶	۰/۹۶	۲/۷۸۶	۰/۰۷۵
مقدار مجاز	< ۰/۸	< ۰/۹	< ۰/۹	< ۰/۹	< ۰/۹	> ۳	> ۰/۰۸



شکل ۲: مدل فرضیات تحقیق در حالت ضرایب معناداری

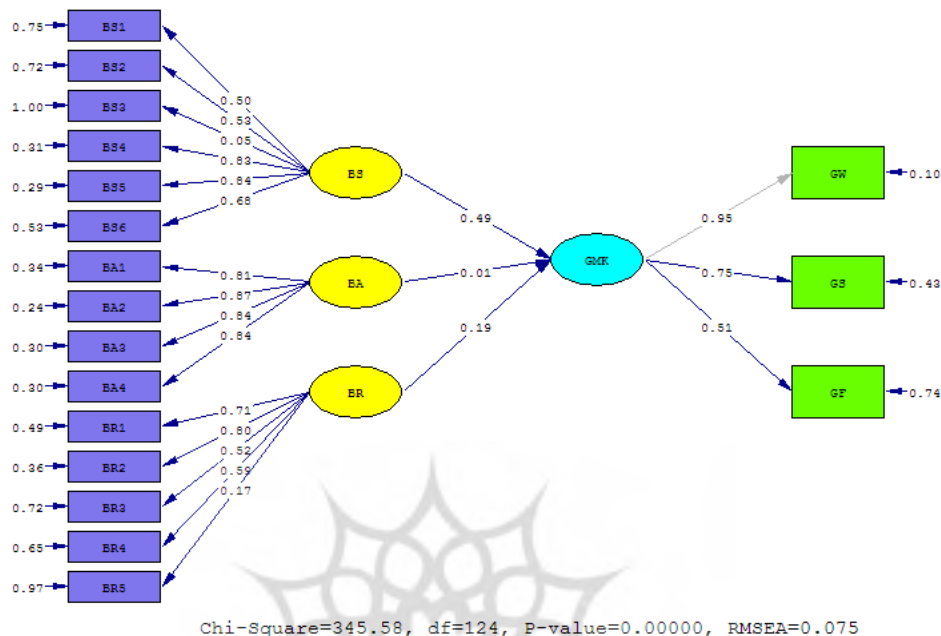
مدل، از نظر شاخص‌های تناسب در وضعیت مناسبی قرار دارد، زیرا نسبت کای-دو بر درجه آزادی، برابر با ۲/۷۸۶ و کم‌تر از مقدار مجاز ۳، RMSEA (ریشه میانگین مربعات خطای برآورد) ۰/۰۷۵ و کم‌تر از مقدار مجاز ۰/۰۸، CFI (برازندگی تعدیل‌یافته) ۹۶ درصد و بالاتر از مقدار مجاز ۹۰ درصد، NFI (برازندگی نرم شده) ۹۵ درصد بالاتر از مقدار مجاز ۹۰ درصد، NNFI (برازندگی نرم‌نرم شده) ۹۶ درصد و بالاتر از مقدار مجاز ۹۰، AGFI (شاخص نیکویی برازش تعدیل شده) برابر ۸۵ درصد و بالاتر از مقدار مجاز ۸۰ درصد است.

#### آزمون فرضیات پژوهش با استفاده از مدل ساختاری

- فرضیه اول که تأثیر بعد شناختی (باورهای مخرب) بدگمانی سازمانی بر قلدری در محیط کار را مورد آزمون قرار می‌دهد، بر اساس ضریب بتا و آماره آزمون  $t$  با اطمینان ۹۹٪ تأیید می‌شود. به عبارتی، با

افزایش یک واحد بعد شناختی بدگمانی سازمانی، قلدری در محیط کار به میزان ۰.۴۹٪ افزایش می‌یابد و بنابراین اثر بعد شناختی بدگمانی سازمانی بر قلدری در محیط کار اثر مثبت می‌گذارد.

• فرضیه دوم که تأثیر بعد عواطف و احساسات بدگمانی سازمانی بر قلدری محیط کار را مورد آزمون قرار می‌دهد، تأیید نمی‌شود. عواطف و احساسات بدگمانی سازمانی تأثیری بر قلدری در محیط کار ندارد.



شکل ۳. مدل فرضیات تحقیق در حالت ضرایب ساختاری

• فرضیه سوم که در آن ادعا شده بود که بعد رفتاری بدگمانی سازمانی بر قلدری در محیط کار اثر معنادار دارد، بر اساس مقدار عددی ضریب بتا و همچنین آماره  $t$  با اطمینان ۹۵٪ تأیید می‌شود. به عبارتی، با افزایش یک واحد رفتارهای بدخواهان، قلدری در محیط کار به میزان ۰.۱۹٪ افزایش می‌یابد.

نتایج حاصل از آزمون فرضیه پژوهش، اثر مثبت و معنادار بعد شناختی و بعد رفتاری بدگمانی سازمانی بر قلدری در محیط کار را با ضریب مسیر به ترتیب ۴۹ درصد و ۱۹ درصد تأیید می‌نماید. یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که وجود باورهای مخرب همچون عدم صداقت و احساسات منفی مانند ترس و شرم و رفتارهای تحقیرآمیز، قلدری در محیط کار (که شامل تهمت، اجبار به ترک خدمت، منع استفاده از منابع، شایعه‌پراکنی، توهین شفاهی، واگذار کردن کارهایی پایین‌تر از شأن و منزلت، محروم شدن از

وظایف و مسئولیت‌های کاری و غیره) را افزایش می‌دهد. بنابراین با افزایش بعد شناختی و بعد رفتاری بدگمانی سازمانی، قلدری در محیط کار افزایش می‌یابد. طبق یافته‌های پژوهش، یک رابطه مثبت قوی میان این دو بعد بدگمانی سازمانی و قلدری در محیط کار وجود دارد. این یافته‌ها با نتایجی که قبلاً در غرب صورت گرفته همخوانی دارد. اندرسون و بتمن در تحقیق خود دریافتند که بین عملکرد سازمانی ضعیف و بدگمانی رابطه منفی وجود دارد. بر اساس یافته‌های این تحقیق، نگرش منفی نسبت به کار منجر به نگرش منفی نسبت به سازمان و رهبران آن می‌شود (Anderson & Beatman, 1997). همچنین لوبنیکار و پاگون دریافتند که رابطه مثبت و معنادار بین قلدری و نگرش‌های تهاجمی در کار و بدگمانی وجود دارد (Lobnikar & Pagon, 2004).

همچنین نتایج حاصل از آزمون فرضیه پژوهش، نشان می‌دهد که بعد عاطفی بدگمانی سازمانی اثر معنادار بر قلدری محیط کار ندارد.

جدول (۵): نتایج فرضیات پژوهش

فرضیه	مسیر	بتا (ضریب مسیر)	آماره t	نتیجه
فرضیه ۱	بعد شناختی بدگمانی سازمانی بر قلدری در محیط کار تأثیر معنی‌دار دارد.	۰/۴۹	۴/۸۲	تأیید
فرضیه ۲	بعد عاطفی بدگمانی سازمانی بر قلدری در محیط کار تأثیر معنی‌دار دارد.	۰/۰۱	۰/۱۰	رد
فرضیه ۳	بعد رفتاری بدگمانی سازمانی بر قلدری در محیط کار تأثیر معنی‌دار دارد.	۰/۱۹	۲/۴۷	تأیید

منبع: یافته‌های پژوهش

### بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادها

نتایج حاصل از آزمون فرضیه پژوهش، اثر مثبت و معنادار بعد شناختی و بعد رفتاری بدگمانی سازمانی بر قلدری در محیط کار را با ضریب مسیر به ترتیب ۴۹ درصد و ۱۹ درصد تأیید می‌نماید. یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که وجود باورهای مخرب همچون عدم صداقت و احساسات منفی مانند ترس و شرم و رفتارهای تحقیرآمیز، قلدری در محیط کار (که شامل تهمت، اجبار به ترک خدمت، منع استفاده از منابع، شایعه‌پراکنی، توهین شفاهی، واگذار کردن کارهایی پایین‌تر از شأن و منزلت، محروم شدن از وظایف و مسئولیت‌های کاری و غیره) را افزایش می‌دهد. بنابراین، سازمان‌ها باید صداقت را از رده‌های بالا شروع و تا رده‌های پایین ادامه دهند. گرچه صداقت بدین معنی است که در هر شرایطی باید حقیقت را

بیان نمود و به وعده خود پایبند بود، لیکن کارکنان این واقعیت را باید در نظر داشته باشند که مطرح نمودن حقایق و پایبندی به قرارها و تعهدات پدیده‌ای است که در چارچوب منافع مشروع و قانونی هر سازمان تعریف می‌شود. به همین علت ندادن اطلاعات در برخی شرایط نباید عدم پایبندی به صداقت تلقی گردد. بنابراین باوجود دشواری فراگیر نمودن رفتار صادقانه در یک سازمان نتیجه این فرآیند برای موفقیت هر سازمان حیاتی است.

موفقیت سازمان‌ها تا حد زیادی به روحیات، تلاش، انگیزش و رضایت منابع انسانی آن‌ها بستگی دارد. به عبارت دیگر کارآیی و اثربخشی سازمان‌ها با کارآیی و اثربخشی نیروی انسانی آن‌ها وابستگی مستقیمی دارد. نیروی انسانی برای ارائه رفتار مطلوب در راستای اهداف سازمان، باید هم‌انگیزه داشته باشد و هم درست برانگیخته شود و این امر تحقق نمی‌یابد مگر از طریق شناسایی چراهای رفتاری یا علل تمایل و دلایل انگیزه و رضایت کارکنان به منظور هدایت رفتار آن‌ها به سوی کسب اهداف و استفاده بهنگام از آن‌ها توسط مدیران باهدف تحقق محیطی مطلوب و مناسب ممکن است. چندین مطالعه در زمینه بدگمانی سازمانی و قلدری در محیط کار در کشورهای دیگر انجام شده است. اما در ایران پژوهشی با این دو مقوله انجام نشده است. یافته‌های این پژوهش همسو با نتایج پژوهش‌های صورت گرفته توسط (Hernández & Millán, 2011; Rosado; Einarsen; Hoel, & Cooper, 2002; Mikkelsen, 2003) (Hernández et al., 2013) است. اندرسون و بتمن در تحقیق خود دریافتند که بین عملکرد سازمانی ضعیف و بدگمانی رابطه منفی وجود دارد. بر اساس یافته‌های این تحقیق، نگرش منفی نسبت به کار منجر به نگرش منفی نسبت به سازمان و رهبران آن می‌شود (Anderson & Beatman, 1997). همچنین لوپنیکار و پاگون دریافتند که رابطه مثبت و معنادار بین قلدری و نگرش‌های تهاجمی در کار و بدگمانی وجود دارد (Lobnikar & Pagon, 2004).

از اثرات بسیار مهم ابعاد بدگمانی سازمانی می‌توان به کاهش عملکرد سازمان، نومیدی و سرخوردگی و نیز بی‌اعتمادی، کاهش تعهد سازمانی، کاهش در کیفیت تولید و افزایش هزینه اشاره کرد. از اثرات فردی ابعاد بدگمانی می‌توان به افزایش در فرسودگی شغلی، افسردگی، ترس از دست دادن شغل، کمبود توجه، مشکلات فیزیکی، کاهش انگیزه، کاهش عملکرد، نارضایتی و کاهش رفتار شهروندی سازمانی اشاره کرد.

از نتایج این پژوهش می‌توان در دو سطح نظری و عملی استفاده کرد. در سطح نظری، نتایج این پژوهش می‌تواند نتایج پژوهش‌های پیشین را تکمیل و تأیید کند. در سطح عملی، یافته‌های پژوهش حاضر می‌تواند برای تدوین برنامه‌ریزی برای کاهش زیان‌های جنبی ابعاد بدگمانی سازمانی و در نتیجه افزایش

قلدری در محیط کار مورد استفاده قرار گیرد. همچنین یافته‌های این تحقیق می‌تواند راهگشایی در جهت برنامه‌ریزی برای برطرف نمودن استرس شغلی کارکنان، نارضایتی و افزایش انگیزش و غیره مورد استفاده قرار گیرد.

همچنان که وجود تجارب مثبت در یک سازمان (هیجان، رضایت، درک بهتر از محیط، داشتن احساسات مثبت و غیره) بدگمانی سازمانی و در نتیجه قلدری در محیط کار را کاهش و باعث کاهش در افسردگی، ترس از دست دادن شغل، کمبود توجه، نارضایتی، کاهش انگیزه، کاهش عملکرد و کاهش رفتار شهروندی سازمانی می‌شود، از طرف دیگر تجارب منفی (تنش)، هیجان، عدم اعتماد به نفس، فشار، نارضایتی و غیره) بدگمانی سازمانی و در نتیجه بروز قلدری سازمانی را افزایش می‌دهند. رفتار صادقانه در یک سازمان نتیجه این فرآیند برای موفقیت هر سازمان حیاتی است. از آنجایی که قلدری در محیط کار تأثیر مهم و تعیین کننده بر سلامت فیزیکی و روانی افراد دارد. بنابراین سازمان‌ها باید تلاش کنند تا قلدری در محیط کار را کاهش دهند. توصیه می‌شود سازمان‌ها برای ایجاد محیط کاری مناسب و توأم با برابری، بدون فشار عصبی و تقویت صداقت تلاش نمایند تا ابعاد بدگمانی سازمانی را کاهش و به حداقل ممکن برسانند که نتیجه مستقیم آن باعث کاهش قلدری در محیط کار و ایجاد یک محیط کاری به‌دوراز تعارض و کشمکش و احساس امنیت برای کارکنان و همراه با افزایش بهره‌وری و عملکرد سازمانی خواهد بود.

## References

- Andersson, L., & Bateman T. S. (1997). Cynicism in the workplace: some causes and effects. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 449-469.
- Apaydin, C. (2012). Relationship between workplace bullying and organizational cynicism in Turkish public universities. *African Journal of Business Management*. 6(34), 9649-9657.
- Arsalankhan, M. (2014). Organizational cynicism and employee turnover intention: evidence from banking sector in Pakistan. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*. 8(1), 30-41.
- Bateman, T. S.; Sakano, T., & Fujita, M. (1992). Roger, Me, and My attitude: film propaganda and cynicism toward corporate leadership. *Journal of Applied Psychology*, 77, 768-771.
- Cole, M. S.; Bruch, H., & Vogel, B. (2006). Emotion as mediators of the relations between perceived supervisor support and psychological hardiness on employee cynicism. *Journal of Organizational Behaviour*. 2(4), 463-484.
- Dean, J. W.; Brandes, P., & Dhar, R. L. (1998). Organizational cynicism. *Academy of Management Review*, 23(2), 341-352.

- Dhar, R. L. (2009). Cynicism in the Indian I.T. organizations: an exploration of the employees perspectives. *Qualitative Sociology Review*, Issue 1, 152-175.
- Einarsen, S.; Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: validity, factor structure and psychometric properties of the negative acts questionnaire-revised. *Work & Stress*. 23(1), 24-44.
- Einarsen, S.; Hole, H., & Mikkelsen, E. G. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work: *International perspectives in Research and Practice* .127-144.
- Einarsen, S.; Hole, H.; Zapf, D., & Cooper, C. L. (2003). Bullying and emotional abuse in the workplace: *International perspectives in research and practice*.3-30.
- Einarsen, S.; Hoel, H.; Zapf, D., & Cooper, C. (2011). Bullying and harassment in the workplace: *Developments in Theory, Research, and Practice*. 3-40.
- Erkutlu, H. (2014). Ethical leadership and workplace bullying in higher Education. *Journal of Education*, 29(3), 55-67.
- Gillen, P. A.; Sinclair, M.; Kernohan, W. G.; Begley, C. M., & Luyben, A. G. (2017). Interventions for prevention of bullying in the workplace. *Article First Published Online: 30 Jan*.
- Golipour, A.; Bod, M.; fakhry, S., & Bozorgy, H. (2009). Relationship between perceived organizational bullying and women's stress, *Journal of Social Welfare*, 9, (34). (in Persian).
- Hernández, E. R.; Irizarry, A. R.; Millán, L. V., & Zapata, A. (2013). La relation entre la manifestation de conducts labor ales contraproducentes, stressors labor ales, emotions accost psicológico: El effect moderator de las emotions negatives. *Revisit Interamericana de Psicología Ocupacional*, 32(1), 31-52.
- Hernández, E. R., & Millán, L. V. (2011). Studio empiric de las consecuencias psicológicas en una muestra de empleados en Puerto Rico. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(2), 183-199.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Lobnikar, B., & Pagon, M. (2004). The prevalence and the nature of the police cynicism in Slovenia. Retrieved from <http://www.ncjrs.gov/pdffiles1/nij/Mesko/207979>.
- Khaki, G. (2013). Thesis research methodology, Tehran, Fujian Publication. (in Persian)
- Mangi, R., & Jalbani, A. (2013). Mediation of work engagement between emotional exhaustion, cynicism and turnover intentions. *International Journal of Management Sciences and Business Research*. 2, 45-54.
- Millán, L. V., & Hernández, E. (2012). Desarrollo validation Del indicador Del bienestar Del sueño. *Revisit Interamericana de Psicología Ocupacional* 31(1), 46-58.
- Nafei, W. A. (2013). The effects of organizational cynicism on job attitudes an empirical study on teaching hospitals in Egypt. *International Business Research*; 6, 52-69.



- Najjari, R. (2015). Investigating and explaining the factors affecting organizational suspicion on organizational change in Payame Noor University of Markazi province. 91-102. (in Persian)
- Ozler, D. E., & Atalay, C. G. (2011). A research to determine the relationship between organizational cynicism and burnout levels of employees in health sector. *Business and Management Review*, 1(4), 26-38.
- Pelit, E., & Pelit, N. (2014). The effects of mobbing on organizational cynicism: a study on hotels in Turkey. *International Journal of Human Resource Studies*. 4(1) 34-56.
- Rosado, V, J. (2005). The different strategies of workplace bullying and its effects on the levels of depression in a sample of public employees (unpublished doctoral dissertation). *Ponce School of Medicine, Ponce, Puerto Rico*.
- Rosario et al., (2015). Las demandas laborales y su effect en el bienestar del sue no: El papal mediator de la rumination relacionada al trabajo. *Revisit Puertorriqueña de Psicología*, 26(2), 150-169.
- Safari, P. (2011). Investigating and explaining the factors affecting organizational suspicion on organizational change in the justice system of Sari city, MSc dissertation, Payame Noor University. (in Persian)
- Valian, H.; Jahromi, A., & Niloufari, P. (2017). The effect of organizational bullying on individual sleep quality according to the role of moderating rumination among female nurses. *Counseling Research*, 16(64). (in Persian)
- Zapf, D., & Einarsen, S. (2011). Individual antecedents of bullying: victims and perpetrators. in S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. Cooper (Eds.), *Bullying and harrassment in the workplace: Developments in Theory, Research, and Practice* (177-200). London: CRC Press.
- Zapf, D.; Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-237.