

ارائه الگوی قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران

Presenting a Model of Workplace Bullying among Staffs' Islamic Republic of Iran Police Headquarter

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۱۱/۱۱، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۴۰۱/۰۱/۰۵، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۰۳/۰۳

نوع مقاله: علمی - پژوهشی

F.Farmani., (Ph.D Student),
A.A.Balootbangan., (Ph.D)., &
A.K.Khozani., (Ph.D)

فردین فرمانی^۱، افضل اکبری بلوطبنگان*^۲ و علی کریمی
خوزانی^۳
چکیده

Abstract

Aim: A systematic review of research shows that workplace bullying has become a significant problem, particularly among the police. Therefore, this study aimed to evaluate the structural equation model of workplace bullying among the employees of the Police Department of the Islamic Republic of Iran.

Methods: The present study was a descriptive study with a structural equation model. The current study population consisted of the employees of the Police Headquarters of the Islamic Republic of Iran. The present study sample included 290 employees of the police headquarters who were selected by the random sampling method. All of them completed the questionnaires. The data were then tested by Pearson correlation and structural equation modeling using SPSSV19 and LISRELV8.80 software. **Results:** The results showed that the conceptual model of workplace bullying in the police department had a good fit. The relationships between the variables were also favorable. **Conclusion:** Finally, the results of this study indicate an appropriate model of workplace bullying in the police department, and it is recommended that employees, supervisors, managers, and other experts in the field of law enforcement know and use this model to deal with workplace bullying.

Keywords: Workplace Bullying, Police Headquarters, Structural Equation Modeling

هدف: مرور نظام‌مند پژوهش‌ها حاکی از آن است قلدری در سازمان‌ها و بخصوص نیروی پلیس به یک معضل اساسی تبدیل شده است. از این رو هدف از پژوهش حاضر ارزیابی مدل معادلات ساختاری قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران بود. **روش:** پژوهش حاضر توصیفی و از نوع مدلیابی معادلات ساختاری بود. جامعه پژوهش حاضر متشکل از کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران بود. نمونه پژوهش حاضر شامل ۲۹۰ نفر از کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی بود که به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شده‌اند. همه آن‌ها پرسشنامه‌های پژوهش را تکمیل کرده‌اند. سپس داده‌ها به روش‌های همبستگی پیرسون و مدل‌یابی معادلات ساختاری به کمک نرم‌افزارهای SPSSV19 و LISRELv8.80 مورد آزمون قرار گرفتند. **یافته‌ها:** نتایج پژوهش نشان داد الگوی مفهومی قلدری سازمانی در ستاد فرماندهی نیروی انتظامی از برازش مطلوبی برخوردار است. همچنین روابط بین متغیرها مطلوب بدست آمد. **نتیجه‌گیری:** در نهایت نتایج حاصل از این پژوهش نشان از الگوی مناسب جهت قلدری سازمانی در نیروی انتظامی بوده و به کارکنان، سرپرستان، مدیران و سایر متخصصان در حوزه نیروی انتظامی، آگاهی و استفاده از این مدل جهت برخورد و مقابله با قلدری سازمانی پیشنهاد می‌شود.

کلمات کلیدی: قلدری سازمانی، ستاد فرماندهی نیروی انتظامی، مدلیابی معادلات ساختاری.

۱. دانشجوی دکتری روانشناسی دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

۲. نویسنده مسئول: دانش‌آموخته دکتری تخصصی روانشناسی تربیتی، تهران، ایران

Afzal.akbari@yahoo.com

۳. استادیار پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی ناجا، تهران، ایران

مقدمه

نیروی انتظامی همانند هر سازمان دیگری برای تربیت، آموزش و آماده کردن نیروی کاری خود تا مرحله بهره‌وری و کارآیی مطلوب، هزینه‌های بسیاری را صرف می‌کند و با از دست دادن نیروهای باارزش، مهارت‌ها و تجربیاتی را از دست می‌دهد که طی سال‌ها با تلاش به دست آورده است (آلن، شو و گریفیس^۱، ۲۰۰۳). یکی از مهمترین عواملی که در هر سازمانی و بخصوص سازمان پلیس و نیروی انتظامی ممکن است رخ دهد، قلدری سازمانی^۲ یا قلدری در محل کار^۳ است (السی، اردیلک، آلپاکان و سنر^۴، ۲۰۱۴). به عقیده واندرلیچ^۵ (۲۰۰۷) نخستین تعریف قلدری^۶ را تاتوم و تاتوم^۷ در سال ۱۹۹۲ ارائه کردند. آن‌ها قلدری را به عنوان میل عمدی و آگاهانه جهت صدمه زدن به دیگران تعریف کرده‌اند. با گسترش پژوهش‌ها، برخی پژوهشگران، معتقد بودند که این تعریف، قلدری را از پرخاشگری^۸ متمایز نمی‌سازد و به همین دلیل به دنبال شناسائی مؤلفه‌های قلدری برآمدند. اصطلاح قلدری سازمانی یا قلدری در محل کار در سال ۱۹۹۲ توسط آندریا آدامز^۹ مطرح شد (آدامز، ۲۰۱۴). قلدری سازمانی یک الگوی مداوم بدر رفتاری با دیگران در محل کار است که موجب آسیب‌های فیزیکی، رابطه‌ای و یا عاطفی به همکاران می‌شود. در واقع قلدری سازمانی می‌تواند شامل قلدری کلامی، غیرکلامی، روانشناختی، سوءاستفاده فیزیکی و تحقیر باشد (اسمیت و کول^{۱۰}، ۲۰۱۸). همچنین قلدری در محل کار، رفتاری است که طی آن در یک ارتباط دوطرفه، یک طرف اعمال قدرت کلامی، غیرکلامی همراه با پرخاشگری سعی در ترساندن، مطیع کردن و دست‌یابی به منافع محسوس و غیرمحسوس از طرف دیگر می‌کند و یک کارمند در محل کار خود طی یک دوره طولانی در معرض سوءاستفاده روانی قرار می‌گیرد (گلامبک، اسکوگستاد و اینرسن^{۱۱}، ۲۰۱۸). شناسایی این نوع از خشونت‌های سازمانی در محل کار بسیار دشوار است، زیرا قلدری‌های سازمانی در محل کار اغلب خارج از سیاست‌ها و قوانین سازمان‌یافته جامعه و یک سازمان اتفاق می‌افتند. در اکثر موارد قلدری در سازمان توسط شخصی اتفاق می‌افتد که بر قربانیان خود صلاحیت و برتری دارد و در واقع به

1. Allen, Shore & Griffeth
2. organizational bullying
3. Workplace bullying
4. Elçi, Erdilek, Alpan & Şener
5. Wonderlich
6. bullying
7. Tattum & Tattum
8. aggression
9. Andrea Adams
10. Smith & Coel
11. Glambek, Skogstad & Einarsen

عنوان مافوق اشخاص دیگر می‌باشد. با این حال افراد قلدر در سازمان‌ها و محیط کار می‌توانند همکاران و یا زیردستان هم باشند (اسمیت و کول، ۲۰۱۸). به عقیده برخی از پژوهشگران قلدری در محیط کار رفتار تهاجمی غیرقابل توجیهی است که به همکاران آسیب می‌رساند و همکاران را در معرض مداوم و مستمر رفتارهای منفی و خشونت‌آمیز و آزاردهنده ماهیتاً روانی قرار می‌دهد و موقعیتی را توصیف می‌کند که در آن رفتارهای خصومت‌آمیز که مستقیماً و به صورت نظام‌مند علیه یک یا چند نفر از همکاران یا زیردستان صورت می‌گیرد و به بدنام کردن و قربانی کردن آن‌ها می‌انجامد (کارتر و لوچیانو، ۲۰۱۳). اگر قلدری در محیط کار به عنوان یک فرآیند در نظر گرفته شود، فرد قربانی در مرحله اول آن قرار می‌گیرد، که به شکل‌های مختلف مورد هدف بدرفتاری قرار می‌گیرد. بیشتر پژوهش‌های که در زمینه قلدری انجام گرفته بر روی ویژگی‌های مختلف قربانیان قلدری و ادراکات آنان پرداخته‌اند و تعداد پژوهش‌هایی که بر روی قربانی قلدری متمرکز بوده‌اند، به مراتب بیشتر از پژوهش‌های هستند که بر روی طرفین دیگر، مانند قلدری متمرکز کرده‌اند (جیورجی^۲ و همکاران، ۲۰۱۶). اینرسن، هول، زاپ و کوپر^۳ (۲۰۱۱) معتقد هستند که قدرت یک فرد در سازمان پلیس ممکن است غیررسمی نیز باشد که از دانش، تجربه و موارد دیگری مانند مورد حمایت یک شخص قدرتمند بودن و حتی از وابسته بودن اجتماعی، فیزیکی، اقتصادی و روانی قربانی به قلدر ناشی شده باشد که در این حالت نیز ممکن است فرد صاحب قدرت از موقعیت خود سوءاستفاده کند. در نتیجه می‌توان گفت که قلدری از زمانی که افراد قدرت خود را بر فردی دیگر تحمیل کرده‌اند، وجود داشته است.

قلدری در محل کار پلیس می‌تواند به صورت آشکار و یا پنهان باشد. اثراتی که قلدری سازمانی در سازمان‌های پلیسی و نظامی می‌تواند داشته باشد، صرفاً محدود به افراد در سازمان نیست. بلکه این امر ممکن است منجر به کاهش روحیه کارکنان و تغییر در فرهنگ سازمانی^۴ پلیس شود (ویلیامز^۵، ۲۰۱۱). برخی از پژوهشگران بر این اعتقاد هستند که منبع اصلی فشار روانی در محل کار پلیس، قلدری در محل کار است. در واقع قلدری برخی از کارکنان پلیس در محل کار باعث پیامدهای شناختی، جسمانی و روانی ناگواری در سایر همکاران می‌شود. همچنین نتایج نشان می‌دهد فشار روانی ناشی از قلدری در محل کار سبب مشکلات زیان‌آور و پرهزینه فردی و سازمانی می‌شود (جانستر و روسن^۶، ۲۰۱۳). از سوی شواهد پژوهشی حاکی از

-
1. Carretero & Luciano
 2. Giorgi
 3. Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper
 4. organizational culture
 5. Williams
 6. Ganster & Rosen

آن است که قلدری در محل کار افسران پلیس، سلامت روانی و جسمانی کارکنان و متعاقباً سلامت سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (کیاشلی و نیومن^۱، ۲۰۱۰). در بسیاری از موارد کارفرمایان از قلدری استفاده می‌کنند، در واقع این گروه برای جلوگیری از تعهدات قانونی خود، مانند حقوق و مزایا، سنوات، غرامت بیکاری، ادعای جبران خسارت از استراتژی‌های قلدری استفاده می‌کنند تا کارکنان خوب و کاری را از فرسوده و بی‌انگیزه کنند. از سویی این کارفرمایان یا افراد مافوق نیز از تکنیک‌های قلدری برای دور کردن کارکنانی که تقاضای پرداخت حقوق و اضافه کاری می‌کنند، استفاده می‌کنند (لوتگن-ساندویک و ترسی^۲، ۲۰۱۲).

شواهد پژوهشی حاکی از آن است که ۷۲ درصد از قلدری‌های محیط سازمانی نیروهای نظامی از سوی کارفرمایان و افراد مافوق به عمل می‌آید. در واقع در نظرسنجی‌هایی که در محیط‌های نظامی به عمل آمده است، نتایج نشان می‌دهد که حدود ۱۳ درصد از کارکنان نیروهای نظامی مورد آزار و اذیت قرار گرفتند، ۲۴ درصد مطرح کرده‌اند که مورد ضرب و شتم در محیط کاری شده و ۱۲ درصد بیان کرده‌اند که شاهد قلدری و بدرفتاری سایر افراد نظامی با یکدیگر در محیط کار بوده‌اند (ترسی، لوتگن-ساندویک و آلبرت^۳، ۲۰۰۶). اگرچه عوامل اقتصادی و اجتماعی ممکن است در رفتارهای قلدری و سوءاستفاده نقش داشته باشد اما محققان حوزه سلامت و زندگی^۴ به این نتایج دست یافتند که قلدری در محل کار با نشانه‌های جمعیت‌شناختی همانند جنسیت، قومیت و ... ارتباطی ندارد. این در حالی بود که آن‌ها به این امر پی برده‌اند که از هر ۱۰ کارمند ۱ مورد قلدری در محل کار را تجربه می‌کند و شیوع این امر موجب نگرانی‌های زیادی شده است (لوتگن-ساندویک و ترسی، ۲۰۱۲). از طرفی طبق نظرسنجی‌های کمیته بهداشت ملی و بهداشت حرفه‌ای^۵ در سال ۲۰۱۵ شیوع نرخ قلدری در محیط‌های کاری ۷/۷ درصد برای هر شخص بوده است (یانگ، هالدمن، لو و باکر^۶، ۲۰۱۶). سایر شواهد پژوهشی قلدر سازمانی در محیط‌های نظامی بیان‌کننده آن بود که قلدری در محل کار نظامیان باعث کاهش میزان رضایت شغلی شده و در نهایت بهره‌وری سازمانی را کاهش می‌دهد (فیشر بلاندو^۷، ۲۰۰۸). همچنین نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد در سازمان‌های مختلف بخصوص سازمان‌های نظامی که قلدری اتفاق می‌افتد اختلافات ظاهر می‌شوند، ناراحتی به وجود می‌آید و کارکنان فرار را

1. Keashly & Neuman
2. Lutgen-Sandvik & Tracy
3. Alberts
4. Wellness and Work-Life
5. National Health Interview Survey Occupational Health Supplement (NHIS-OHS)
6. Yang, Haldeman, Lu & Baker
7. Fisher-Blando

جستجو می‌کنند. در نتیجه سازمان‌ها پلیسی کارکنان کلیدی‌شان را از دست می‌دهند. همچنین افراد و کارکنان سازمان حس تعلقشان را نسبت به سازمان از دست می‌دهند. در نهایت آن‌ها اراده‌شان به تحمل کردن سختی‌ها را از دست داده و ترک شغل می‌نمایند. همچنین قلدری سازمانی باعث می‌شود کارکنان در جایی که کار می‌کنند احساس ناراحتی کرده و این سبب می‌شود تا آن‌ها انگیزه‌شان نسبت به سازمان را از دست بدهند (ترسی و همکاران، ۲۰۰۶). در پژوهشی که در سال ۲۰۰۷ مؤسسه قلدری در محل کار نظامیان انجام داده است، نتایج نشان داد که زنان به احتمال بیشتری در معرض قلدری سازمانی قرار دارند چرا که ۵۷ درصد از افراد نظامی که در محیط‌های کاری قلدری را گزارش داده‌اند، زنان بوده‌اند. همچنین نتایج نشان داد ۶۰ درصد مردان به احتمال زیاد رفتارهای تهاجمی از خود نشان می‌دهند. با این حال شواهد حاکی از آن بود زمانی که فرد قربانی یک زن است به احتمال ۷۱ درصد فرد قلدر نیز خانم باشد (ورومن، ۲۰۱۶). طبق آمار موسسه ملی امنیت و سلامت شغلی آمریکا^۲ بیماری‌های روانی نیروی کار منجر به کاهش بازده کارکنان تا ۱۹ میلیارد دلار خواهد شد. براساس پژوهش مؤسسه قلدری در محل کار در سال ۲۰۰۶ برخی از روش‌های قلدری در محل کار نظامیان 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 کم‌ارزش و احمقانه جلوه دادن (۶۴٪)، جداسازی کسی از همکاران (۶۴٪)، نادیده گرفتن رضایت و کیفیت ستودنی از کار تمام شده با وجود شواهد (۵٪)، شایعه‌سازی مخرب در مورد فرد (۵۶٪)، ترغیب همکاران به رفتارهای ناشایست علیه فرد (۵۵٪). قلدری ممکن است به صورت جسمی نیز رخ دهد ولی مطالعات نشان می‌دهند که حالت شفاهی رایج‌تر است (فاکس^۳، ۲۰۱۵).

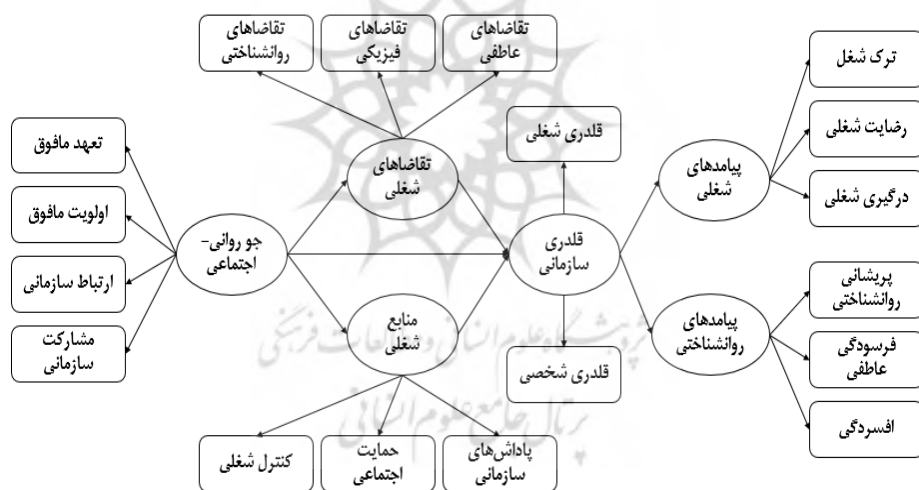
بر اساس آنچه در فوق مطرح شد، سازمان‌ها برای دستیابی به یک تغییر موفقیت‌آمیز می‌بایست به رفتارهای کارکنان دقت و توجه نموده و با واکنش مناسب در برابر آن زمینه انجام تغییر اثربخش را فراهم آورند. در مورد قلدری سازمانی که یک معضل اخلاقی در ایران به حساب می‌آید، اطلاعات زیادی در دست نیست و لازم است که پژوهشگران حیطه‌های مرتبط، توجه بیشتری به این موضوع نشان دهند. چراکه قلدری سازمانی به عنوان یک عامل مهم و کلیدی مطرح شده که نه تنها اثرات فردی بر روی کارکنان یک سازمان دارد، بلکه ممکن است اثرات زیان‌باری برای سازمان به همراه داشته باشد. اثر قلدری سازمانی بر روی متغیرهای مختلف سازمانی مانند ترک کار، فرهنگ سازمانی، تعهد سازمانی، بهره‌وری سازمانی، انگیزش سازمانی،

1. Vrooman

2. National institute of occupational safety and health

3. Fox

سلامت سازمانی و ... مورد بررسی قرار گرفته است و نتایج متفاوتی نیز بدست آمده است. همانطور که در فوق مطرح شد، تاکنون در کشور ما مطالعه‌ای به صورت اختصاصی به ارزیابی مدل معادلات ساختاری قلدري سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران صورت نگرفته است. در واقع در کشورهای مختلف پس از شناسایی مؤلفه‌های اصلی قلدري سازمانی سعی در ایجاد راه کارهای پیشگیرانه و مداخله‌ای نموده‌اند، اما در کشور ما هنوز مدل قلدري سازمانی جامعی به عمل نیامده است. بدین معنی که هنوز مشخص نیست چه عوامل و پیش‌آیندهایی باعث بروز قلدري سازمانی می‌شوند. همچنین قلدري سازمانی پیامدهای متعددی ممکن است برای فرد و سازمان به همراه داشته باشد. لذا از آنجایی که افزایش قلدري در محیط کار می‌تواند نشان‌دهنده افزایش مقاومت در برابر تغییر سازمانی در یک سازمان باشد، لازم است مطالعات انجام گرفته راه کارهایی را نیز برای مقابله با آن ارائه دهند. بنابراین هدف از پژوهش حاضر ارزیابی مدل معادلات ساختاری قلدري سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران بود. مدل مفهومی پژوهش به شرح زیر می‌باشد.



شکل ۱: مدل مفهومی قلدري سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران (ناجا)

روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی بوده و از جهت ماهیت، توصیفی به شیوه مدلیابی معادلات ساختاری بود. همچنین نوع تحقیق کمی و روش آن پیمایشی مقطعی است. جامعه

آماري پژوهش حاضر متشکل از کلیه کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران در سال ۹۹-۱۳۹۸ بود. قبل از اجرای پرسشنامه‌ها اصول اخلاقی نظیر محرمانه بودن اطلاعات کسب‌شده، کسب و جلب رضایت آگاهانه شرکت‌کنندگان پژوهش، عدم انتشار اطلاعات شرکت‌کنندگان به دیگران و ایجاد یک جو صمیمی و اطمینان‌بخش از جمله ملاحظات بود که پژوهشگر در این پژوهش مدنظر قرار داده است. سپس تعداد ۳۵۰ نفر از کارکنان ستاد فرماندهی ناجا به عنوان گروه نمونه انتخاب شدند. دلیل انتخاب ۳۵۰ نفر این بوده که حداقل حجم نمونه برای مدل‌سازی معادلات ساختاری ۱۰۰ تا ۱۵۰ نفر و برخی پژوهش‌ها تعداد بیشتری در حد ۲۰۰ نفر را پیشنهاد می‌کنند (کلاین^۱، ۲۰۱۵). همچنین سایر متخصصان پیشنهاد می‌کنند که به ازای هر متغیر آشکار حدود ۱۵ نفر برای حجم نمونه در نظر گرفته شود (بیرن^۲، ۲۰۱۳). در این مطالعه ۱۶ متغیر آشکار وجود داشته که اگر برای هر متغیر ۱۵ نفر هم در نظر گرفته شود، تعداد ۲۴۰ نفر نمونه مناسب می‌باشد. لذا با توجه به حجم کار تعداد ۳۵۰ نفر برای این پژوهش در نظر گرفته شد که در صورت ریزش بتوان به تعداد نمونه مطلوب بر اساس نظر متخصصان دست یافت. قابل ذکر است که در کلیه مراحل با توجه به حجم کار از روش نمونه‌گیری غیر تصادفی هدفمند استفاده شد و همچنین با توجه به شرایط پیش‌آمده در خصوص وضعیت بیماری کوید ۱۹ (کرونا) همه ابزارها به صورت مجازی در بین اعضا توزیع شد. شایان ذکر است که تعداد ۶۰ پرسشنامه ناقص بود، تکمیل نشد و یا برگردانده نشد و لذا تعداد پرسشنامه‌های نهایی جمع‌آوری شده ۲۹۰ مورد بوده‌اند. در این پژوهش از پرسشنامه‌های زیر استفاده شده است.

۱. پرسشنامه محقق ساخته قلدری سازمانی (OBQ^۳): در این پژوهش از پرسشنامه محقق ساخته قلدری سازمانی استفاده شد. برای ساخت این پرسشنامه ابتدا پژوهش‌ها، مصادیق و شاخص‌های قلدری سازمانی در نیروهای نظامی مورد بررسی قرار گرفت. هدف عمده از بررسی این مطالعات، استخراج مواد و عواملی بود که در زمینه قلدری سازمانی وجود دارد. در ابتدا ۴۰ عبارت برای قلدری سازمانی طراحی شد که این عبارات ۲ عامل قلدری مربوط به شغل و قلدری مربوط به شخص را در بر می‌گرفت. گویه‌های این پرسشنامه بر روی یک طیف چهار گزینه‌ای = ۰ هرگز، = ۱ به ندرت، = ۲ اغلب اوقات، = ۳ همیشه قرار گرفته شد. حداقل نمره در این مقیاس ۰ و حداکثر نمره ۱۲۰ می‌باشد. پس از مشخص شدن تعداد سؤالات، پرسشنامه توسط ۲ نفر متخصص در حوزه روانسنجی مورد بررسی قرار گرفت و ۱۰

-
1. Kline
 2. Byrne
 3. Organizational Bullying Questionnaire

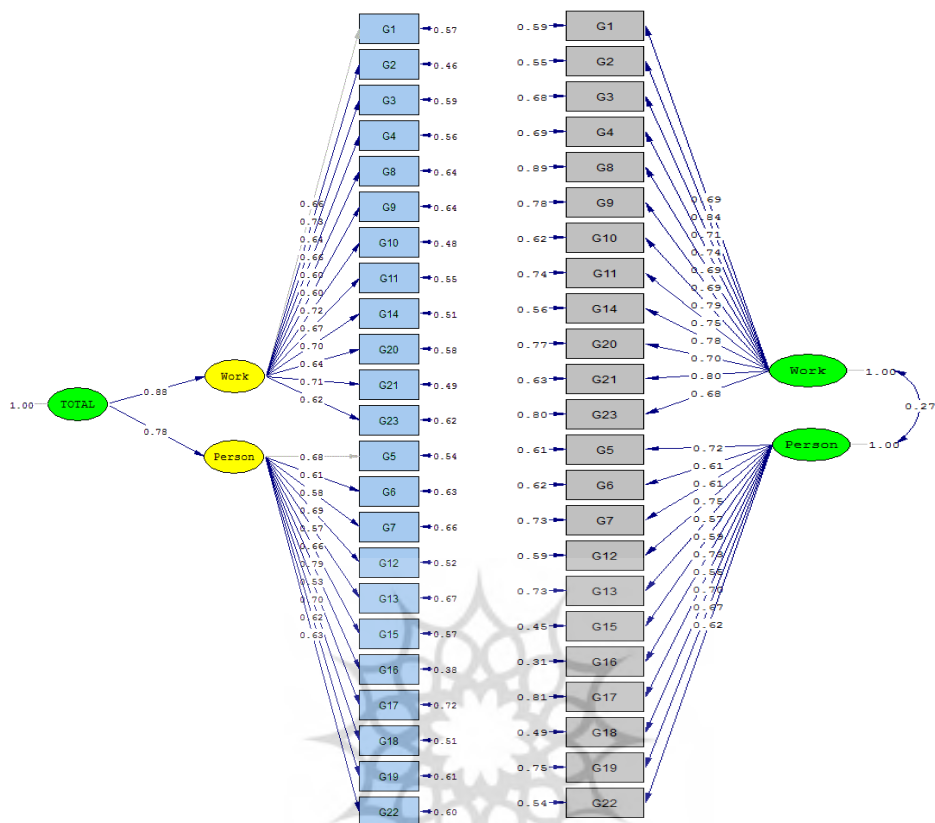
سؤال از مجموعه سؤالات به دلیل تکراری بودن محتوا حذف شدند یا در سؤالات دیگر ادغام شدند و پرسشنامه ۳۰ سؤالی تهیه شد. در ادامه پرسشنامه ۳۰ سؤالی در بین ۳۰ نفر از کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی اجرا شد (اجرای مقدماتی). پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها ۷ گویه به دلیل همبستگی پایینی که با نمره کل آزمون داشتند (زیر ۰/۳)، از پرسشنامه کنار گذاشته شدند. علاوه بر آن مشکلات مربوط به گویه‌ها بررسی و رفع شد و واژگانی که مبهم بودند با نزدیکترین واژه معادل‌سازی شدند. در نهایت پرسشنامه ۲۳ سؤالی بین گروه نمونه اجرا شد که نتایج تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی ساختار ۲ عاملی پرسشنامه را در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی مورد تأیید قرار داد. همچنین برای بررسی پایایی پرسشنامه قلدری سازمانی از روش همسانی درونی به کمک آلفای کرونباخ استفاده شد که این میزان برای مؤلفه قلدری شغلی ۰/۸۰، برای مؤلفه قلدری شخصی ۰/۷۸ و برای کل مقیاس ۰/۷۹ بدست آمد.

نتایج تحلیل عاملی تأییدی نشان داد که مدل ۲ عاملی پرسشنامه قلدری سازمانی از برازش مطلوبی برخوردار است. در مدل مرتبه اول $X^2=435/62$ ، $df=229$ و بنابراین نسبت $x^2/df=1/902$ بدست آمد. همچنین، تحلیل عاملی مرتبه دوم داده‌ها نشان داد مقدار $X^2=434/45$ ، $df=228$ و بنابراین نسبت $x^2/df=1/905$ می‌باشد که نشان از برازش مطلوب هر دو مدل مرتبه اول و دوم می‌باشد.

جدول ۱: شاخص‌های برازش مدل دو عاملی قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی

AGF I	GFI	RMR	RMSEA	RFI	NFI	CFI	*X ²	مدل
۰/۸۶	۰/۸۸	۰/۰۶۴	۰/۰۵۶	۰/۹۳	۰/۹۴	۰/۹۷	۴۳۵/۶۲	مدل مرتبه اول
۰/۸۸	۰/۸۹	۰/۰۷۹	۰/۰۸۳	۰/۹۰	۰/۹۰	۰/۹۲	۴۳۴/۴۸	مدل مرتبه دوم
۰/۹۰	الی /۹۰	الی /۰۵	الی /۰۵	۰/۹۰	۰/۹۰	۰/۹۰	عدم معنی داری	مقدار قابل
الی /۱	۱	۰/۰۸	۰/۰۸	الی /۱	الی /۱	الی /۱	۰/۰۱	قبول

* مجذور کای به روش بیشینه درست‌نمایی.



شکل ۲: مدل تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم پرسشنامه قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی

۲. مقیاس جو روانی-اجتماعی سازمان: این پرسشنامه در سال ۲۰۱۰ توسط هال، دلارد و کوارد^۱ به منظور بررسی جو روانی-اجتماعی سازمان تهیه و طراحی شد. پرسشنامه دارای ۱۲ آیتم بوده که ۴ خرده‌مقیاس تعهد مافوق (مافوق حمایت خود را در خصوص پیشگیری از استرس از طریق مشارکت و تعهد نشان می‌دهد)، اولویت مافوق (بهریستی روانشناختی کارکنان اولویت این سازمان است)، ارتباطات سازمانی (در این شغل در خصوص مسائل ایمنی روانشناختی ارتباط خوبی وجود دارد که من را تحت تأثیر قرار می‌دهد) و مشارکت سازمانی (کارکنان تشویق می‌شوند که در موارد ایمنی و سلامت روانشناختی مربوط به کار

1. Hall, Dollard & Coward

درگیر شوند) است. این مقیاس بر روی یک طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای از کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵ قرار دارد. حداقل نمره در این مقیاس ۱۲ و حداکثر نمره ۴۸ می‌باشد. ضریب پایایی این پرسشنامه توسط هال و همکاران (۲۰۱۰) به روش آلفای کرونباخ محاسبه شد و برای همه خرده‌مقیاس‌ها و نمره کل $\alpha \geq 0/81$ گزارش شده است. در این مطالعه پرسشنامه ابتدا توسط متخصص زبان انگلیسی به فارسی برگردانده شد، سپس ترجمه برگردان صورت گرفت. پس از آن پرسشنامه در اختیار دو نفر از متخصصان روانسنجی قرار داده شد و مشکلات مربوط به ترجمه گویه‌ها بررسی و رفع شد. در یک مطالعه مقدماتی ابتدا در بین ۳۰ نفر از کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی قرار گرفت و پس از گردآوری داده‌ها، مشخص شد که ابزار از قابلیت مطلوبی برخوردار است. همچنین برای بررسی پایایی پرسشنامه جو روانی - اجتماعی سازمان از روش همسانی درونی به کمک آلفای کرونباخ استفاده شد که این میزان برای مؤلفه تعهد مافوق ۰/۷۱، اولویت مافوق ۰/۷۲، ارتباط سازمانی ۰/۶۹، مشارکت سازمانی ۰/۷۲ و برای کل مقیاس ۰/۷۳ بدست آمد.

۳. پرسشنامه تقاضاهای شغلی: این پرسشنامه در سال ۱۹۸۵ توسط کاراسک^۱ به منظور

بررسی محتوای شغلی (JCQ) تهیه و طراحی شد. پرسشنامه دارای ۴۹ سؤال بوده که حیطه‌های تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی، حمایت اجتماعی و امنیت شغلی را مورد سنجش قرار می‌دهد. ۱۴ سؤال از پرسشنامه به سنجش تقاضاهای شغلی پرداخته که ۳ نوع تقاضای شغلی روانشناختی (شغل من مستلزم کار خیلی سریع است)، فیزیکی (شغلم به تلاش جسمی زیادی نیاز دارد) و عاطفی (شغلم از نظر عاطفی طاقت‌فرسا است) را می‌سنجد. این مقیاس بر روی یک طیف لیکرت ۴ گزینه‌ای از کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۴ بوده که حداقل نمره ۱۴ و حداکثر نمره ۵۶ می‌باشد. این پرسشنامه در ایران توسط چوبینه، قائم و احمدی‌نژاد (۲۰۱۱) ترجمه و بر روی ۱۰۷ پرستار بیمارستان شهر شیراز مورد رواسازی قرار گرفت. همه آیتم‌های مربوط به خرده‌مقیاس تقاضاهای شغلی از بار عاملی مطلوبی در نمونه ایرانی برخوردار بودند. ضریب پایایی این پرسشنامه توسط کاراسک (۱۹۸۵) در حد مطلوب گزارش شده است. افزون بر آن در پژوهشی که هاچی^۲ (۲۰۰۸) مقیاس تقاضاهای شغلی را مورد بررسی قرار داد، ضریب اعتبار پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ برای کل مقیاس ۰/۷۹ گزارش کرده است. همچنین برای خرده‌مقیاس‌های تقاضاهای روانشناختی ۰/۷۳، تقاضاهای عاطفی ۰/۷۰ و تقاضاهای فیزیکی ۰/۷۵ گزارش شده است. همچنین چوبینه و همکاران (۲۰۱۱) ضریب اعتبار ابزار را به روش آلفای کرونباخ در نمونه ایرانی برای

1. Karasek

2. Hachey

ارائه الگوی قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران

تقاضاهای شغلی ۰/۵۸ گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر برای بررسی پایایی پرسشنامه تقاضای شغلی از روش همسانی درونی به کمک آلفای کرونباخ استفاده شد که این میزان برای مؤلفه تقاضاهای روانشناختی ۰/۷۵، تقاضاهای فیزیکی ۰/۶۶، تقاضاهای عاطفی ۰/۶۴ و برای کل مقیاس ۰/۷۰ بدست آمد.

۴. پرسشنامه کنترل شغلی: این پرسشنامه در سال ۱۹۸۵ توسط کاراسک به منظور بررسی

محتوای شغلی (JCQ) تهیه و طراحی شد. پرسشنامه دارای ۴۹ سؤال بوده که حیطه‌های تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی، حمایت اجتماعی و امنیت شغلی را مورد سنجش قرار می‌دهد. ۹ سؤال از پرسشنامه به سنجش کنترل شغلی (شغل من مستلزم یادگیری چیزهای جدید است) را می‌سنجد. این مقیاس بر روی یک طیف لیکرت ۴ گزینه‌ای از کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۴ قرار دارد. حداقل نمره در این پرسشنامه ۹ و حداکثر نمره ۳۶ می‌باشد.

این پرسشنامه در ایران توسط چوبینه و همکاران (۲۰۱۱) ترجمه و بر روی ۱۰۷ پرستار بیمارستان شهر شیراز مورد رواسازی قرار گرفت. همه آیت‌های مربوط به خرده‌مقیاس کنترل شغلی از بار عاملی مطلوبی در نمونه ایرانی برخوردار بودند. ضریب پایایی این پرسشنامه توسط کاراسک (۱۹۸۵) در حد مطلوب گزارش شده است. افزون بر آن در پژوهشی که هاچی (۲۰۰۸) مقیاس کنترل شغلی را مورد بررسی قرار داد، ضریب اعتبار پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۱ گزارش کرده است. همچنین چوبینه و همکاران (۲۰۱۱) ضریب اعتبار ابزار را به روش آلفای کرونباخ در نمونه ایرانی برای کنترل شغلی ۰/۶۴ گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر برای بررسی پایایی پرسشنامه کنترل شغلی از روش همسانی درونی به کمک آلفای کرونباخ استفاده شد که این میزان برای کل مقیاس ۰/۸۵ بدست آمد.

۵. پرسشنامه حمایت اجتماعی: این پرسشنامه در سال ۱۹۸۵ توسط کاراسک به منظور

بررسی محتوای شغلی (JCQ) تهیه و طراحی شد. پرسشنامه دارای ۴۹ سؤال بوده که حیطه‌های تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی، حمایت اجتماعی و امنیت شغلی را مورد سنجش قرار می‌دهد. ۹ سؤال از پرسشنامه به سنجش حمایت اجتماعی در قالب ۲ مؤلفه حمایت اجتماعی همکار (افرادی که با آن‌ها کار می‌کنم روابط دوستانه دارند) و حمایت اجتماعی مافوق (مافوق من به آنچه می‌گویم توجه می‌کند) را می‌سنجد. این مقیاس بر روی یک طیف لیکرت ۴ گزینه‌ای از کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۴ قرار دارد و دامنه نمره از ۴۹ تا ۱۹۶ می‌باشد. این پرسشنامه در ایران توسط چوبینه و همکاران (۲۰۱۱) ترجمه و بر روی ۱۰۷ پرستار بیمارستان شهر شیراز مورد رواسازی قرار گرفت. همه آیت‌های مربوط به خرده‌مقیاس حمایت اجتماعی از بار عاملی مطلوبی در نمونه ایرانی برخوردار بودند. ضریب

پایایی این پرسشنامه توسط کاراسک (۱۹۸۵) در حد مطلوب گزارش شده است. افزون بر آن در پژوهشی که هاچی (۲۰۰۸) مقیاس حمایت اجتماعی را مورد بررسی قرار داد، ضریب اعتبار پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ ۰/۷۸ گزارش کرده است. بعلاوه میزان پایایی را برای حمایت همکاران ۰/۷۵ و برای مافوق ۰/۷۲ گزارش کرده است. همچنین چوبینه و همکاران (۲۰۱۱) ضریب اعتبار ابزار را به روش آلفای کرونباخ در نمونه ایرانی برای کل حمایت اجتماعی ۰/۸۵، حمایت مافوق ۰/۹۰ و برای حمایت همکار ۰/۷۹ گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر برای بررسی پایایی پرسشنامه حمایت اجتماعی از روش همسانی درونی به کمک آلفای کرونباخ استفاده شد که این میزان برای حمایت همکار ۰/۷۴، حمایت مافوق ۰/۷۴ و برای کل مقیاس ۰/۸۲ بدست آمد.

۶. **پرسشنامه پریشانی روانشناختی:** این پرسشنامه توسط کسلر و همکاران (۲۰۰۲) برای شناسایی اختلالات روانی در جمعیت عمومی تدوین شده است. پرسشنامه دارای ۱۰ آیتم بوده که پریشانی روانشناختی را به صورت سازه‌ای تک بعدی مورد بررسی قرار می‌دهد. پرسشنامه بر روی یک طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای از هیچوقت = ۰ تا همیشه = ۴ قرار دارد. حداکثر نمره برای این آزمون ۴۰ و حداقل نمره ۰ می‌باشد. کسلر و همکاران (۲۰۰۲) برای طراحی این پرسشنامه ۴۵ سؤال طراحی و سپس ۳۲ مورد کاهش یافت. سپس با اجرای پرسشنامه اصلی نسخه ۱۰ سؤالی بدست آمد. تدوین کنندگان ضریب پایایی پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ ۰/۷۵ گزارش کرده‌اند. این پرسشنامه در ایران توسط یعقوبی (۱۳۹۴) مورد رواسازی قرار گرفت. وی پس از اجرای پرسشنامه بر روی دانشجویان دانشگاه‌های تهران ساختار تک عاملی پرسشنامه را با بارهای عاملی مناسب تأیید کرد. همچنین برای بررسی پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده کرد که این میزان در نمونه ایرانی ۰/۹۳ گزارش شده است. در پژوهش حاضر برای بررسی پایایی پرسشنامه پریشانی روانشناختی از روش همسانی درونی به کمک آلفای کرونباخ استفاده شد که این میزان برای کل مقیاس ۰/۸۶ بدست آمد.

۷. **پرسشنامه فرسودگی عاطفی:** برای سنجش فرسودگی عاطفی از پرسشنامه فرسودگی شغلی ۱۰ سؤالی چن و کاو (۲۰۱۲) استفاده شد. این ابزار به صورت همزمان فرسودگی عاطفی، خستگی مفرط و تمایل به کناره‌گیری از کار را به صورت تک‌بعدی مورد سنجش قرار می‌دهد. پرسشنامه بر روی یک طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای از کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵ قرار دارد. در این پرسشنامه حداقل نمره ۱۰ و حداکثر ۵۰ می‌باشد. این پرسشنامه در ایران توسط برآبادی، گل‌پرور و آتش‌پور (۱۳۹۴) ترجمه و به فارسی برگردانده

ارائه الگوی قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران

شد. تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی ساختار پرسشنامه را با شاخص‌های برازش مناسب تأیید کرد. در مطالعه چن و همکاران (۲۰۱۲) ضریب پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ بررسی و ۰/۸۹ بدست آمد. همچنین برآبادی و همکاران (۱۳۹۴) برای بررسی پایایی این پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده کردند که این میزان ۰/۸۷ بدست آمد. در پژوهش حاضر برای بررسی پایایی پرسشنامه فرسودگی عاطفی از روش همسانی درونی به کمک آلفای کرونباخ استفاده شد که این میزان برای کل مقیاس ۰/۸۸ بدست آمد.

۸. پرسشنامه ترک شغل: این پرسشنامه توسط لونگو و مورا (۲۰۱۱) به منظور قصد ترک شغل تدوین شده است. پرسشنامه دارای ۹ آیتم بوده که قصد ترک شغل را به صورت سازه‌های تک بعدی مورد بررسی قرار می‌دهد. پرسشنامه بر روی یک طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای از کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵ قرار دارد. حداکثر نمره برای این آزمون ۴۵ و حداقل نمره ۹ می‌باشد. لونگو و مورا (۲۰۱۱) برای پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده کردند و پایایی پرسشنامه را ۰/۹۳ گزارش کردند. این پرسشنامه در ایران توسط قهرمانی (۱۳۹۳) مورد رواسازی قرار گرفت و ساختار تک‌عاملی آن مورد تأیید قرار گرفت. در مطالعه قهرمانی (۱۳۹۳) پایایی پرسشنامه بر اساس یک مطالعه مقدماتی بر روی نمونه ۳۰ نفری پایایی پرسشنامه ۰/۸۰ گزارش شد. در پژوهش حاضر برای بررسی پایایی پرسشنامه ترک شغل از روش همسانی درونی به کمک آلفای کرونباخ استفاده شد که این میزان برای کل مقیاس ۰/۷۹ بدست آمد.

۹. پرسشنامه درگیری شغلی: پرسشنامه درگیری شغلی اوترخت در سال ۲۰۰۶ توسط اسکافلی، باکر و سالانوا تهیه و تدوین شد. ابزار دارای ۹ سؤال بوده که حیطه‌های سرزندگی، فداکاری و شیفتگی در کار را به صورت سازه‌های تک‌بعدی مورد سنجش قرار می‌دهد. پرسشنامه بر روی یک طیف لیکرت ۷ گزینه‌ای از هرگز = ۱ تا همیشه = ۷ قرار دارد. در این پرسشنامه حداقل نمره ۹ و حداکثر نمره ۶۳ می‌باشد. این پرسشنامه در ایران توسط قنبری، اردلان، زندی و سیف پناهی (۱۳۹۳) بر روی ۱۲۷ نفر از اکارکنان آموزش و پرورش کردستان اجرا شد. پژوهشگران ساختار عاملی با ۹ گویه را در نمونه ایرانی مورد تأیید قرار دادند. تدوین‌کنندگان برای بررسی پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده کردند که این میزان برای کل مقیاس ۰/۸۱ گزارش شد. همچنین پایایی این پرسشنامه در نمونه ایرانی توسط قنبری و همکاران (۱۳۹۳) به روش آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت که این میزان برای کل مقیاس ۰/۸۷ گزارش شده است. در پژوهش حاضر برای بررسی پایایی

پرسشنامه درگیری شغلی از روش همسانی درونی به کمک آلفای کرونباخ استفاده شد که این میزان برای کل مقیاس ۰/۷۱ بدست آمد.

۱۰. **پرسشنامه افسردگی:** برای سنجش افسردگی از پرسشنامه سلامت بیمار-۹ استفاده شده است. این پرسشنامه توسط لامرز و همکاران (۲۰۰۸) طراحی شده و میزان افسردگی یا سلامت فرد را در قالب ۹ سؤال نشان می‌دهد. پرسشنامه افسردگی افراد بزرگسال را به صورت تک‌مؤلفه‌ای مورد بررسی قرار می‌دهد. پرسشنامه بر روی یک طیف لیکرت ۴ گزینه‌ای از به هیچ وجه = ۰ تا تقریباً هر روز = ۳ قرار دارد. دامنه نمرات این پرسشنامه ۰ تا ۲۷ می‌باشد. نمرات زیر ۵ حاکی از وجود سلامت روانشناختی و عدم افسردگی است. نمرات بین ۵ تا ۹ مبین افسردگی خفیف، نمرات ۱۰ تا ۱۴ افسردگی متوسط و نمرات ۱۵ و بالاتر مبین افسردگی شدید است. پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۹ گزارش شده است (لامرز و همکاران، ۲۰۰۸). رحیمیان بوگر و مهاجری تهرانی (۱۳۹۱) این ابزار را در نمونه ایرانی مورد رواسازی قرار دادند و ساختار تک‌عاملی آن را با شاخص‌های برازش مناسب تأیید کردند. همچنین برای بررسی میزان پایایی ابزار از روش آلفای کرونباخ استفاده کرده‌اند که این میزان را ۰/۸۷ گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر برای بررسی پایایی پرسشنامه افسردگی از روش همسانی درونی به کمک آلفای کرونباخ استفاده شد که این میزان برای کل مقیاس ۰/۸۶ بدست آمد.

۱۱. **پرسشنامه پاداش سازمانی:** برای سنجش پاداش سازمانی از پرسشنامه عدم تعادل تلاش - پاداش سیگرست (۱۹۹۶) استفاده شده است. این پرسشنامه دارای ۱۶ سؤال است که بر روی یک طیف لیکرت چهارگزینه‌ای کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۴ قرار دارد. در این آزمون حداقل نمره ۱۶ و حداکثر نمره ۶۴ می‌باشد. سؤالات ۵، ۶، ۷ و ۱۳ به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شوند. سیگرست، ول، پوهلهوفر و واهندورف^۱ (۲۰۰۹) میزان پایایی این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ محاسبه کردند که این میزان برای کل آزمون ۰/۷۰ گزارش شده است. این ابزار در ایران توسط آریایی، خالق خواه، جعفری و مقدم‌زاده (۱۳۹۴) مورد رواسازی قرار گرفت و برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده کرده‌اند که این میزان برای کل مقیاس ۰/۹۲ بدست آمد. در پژوهش حاضر برای بررسی پایایی پرسشنامه پاداش سازمانی از روش همسانی درونی به کمک آلفای کرونباخ استفاده شد که این میزان برای کل مقیاس ۰/۹۲ بدست آمد.

۱۲. پرسشنامه رضایت شغلی: دینر و همکاران (۱۹۸۵) مقیاسی جهت سنجش رضایت از

زندگی افراد طراحی کرده‌اند که این ابزار در کشورهای زیادی ترجمه و مورد رواسازی قرار گرفت. از این رو روایی و پایایی این مقیاس در کشورهای مختلف به خوبی تأیید شده است. برخی از مطالعات تأثیر مقیاس رضایت از زندگی را بر شغل بررسی کرده‌اند و به نتایج مطلوبی دست یافتند. سپس بالایس و همکاران (۱۹۹۱) با تغییر در مقیاس رضایت از زندگی، نسخه ۵ سؤالی پرسشنامه رضایت شغلی را تهیه و طراحی کرده‌اند. این مقیاس از ۵ سؤال تشکیل شده است و رضایت شغلی را بصورت تک‌عاملی می‌سنجید و سبک نظارت، انگیزه خودمختار و رفتار شهروندی سازمانی را در سؤال‌ها بررسی می‌کند. برخلاف اکثر معیارهای رضایت شغلی که بر روی رضایت کلی شغل هستند، این مقیاس بر روی شغل افراد تمرکز دارد. پرسشنامه بر روی یک طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای از کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵ قرار دارد. حداقل نمره برای این آزمون ۵ و حداکثر نمره ۲۵ می‌باشد. گامیه، بروبه، دونیا، هولفورت و کوستر^۱ (۲۰۰۷) این ابزار را بر روی ۴ نمونه از کارکنان انگلیسی و فرانسوی اجرا کرده‌اند که ساختار تک‌عاملی پرسشنامه با شاخص‌های برازش مناسب تأیید شده است. همچنین این پژوهشگران برای بررسی میزان پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده کرده‌اند که میزان آلفا برای ۴ نمونه ۰/۸۲، ۰/۸۵، ۰/۸۷ و ۰/۷۴ بدست آمد. در این مطالعه پرسشنامه ابتدا توسط متخصص زبان انگلیسی به فارسی برگردانده شد، سپس ترجمه برگردان صورت گرفت. پس از آن پرسشنامه در اختیار دو نفر از متخصصان روانسنجی قرار داده شد و مشکلات مربوط به ترجمه گویه‌ها بررسی و رفع شد. در یک مطالعه مقدماتی ابتدا در بین ۳۰ نفر از کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی قرار گرفت و پس از گردآوری داده‌ها، مشخص شد که ابزار از قابلیت مطلوبی برخوردار است. همچنین برای بررسی پایایی پرسشنامه رضایت شغلی از روش همسانی درونی به کمک آلفای کرونباخ استفاده شد که این میزان برای کل مقیاس ۰/۷۷ بدست آمد.

در نهایت پس از اجرای پرسشنامه‌ها و جمع‌آوری آن‌ها، از روش‌های آمار توصیفی (میانگین، انحراف استاندارد، کمترین و بیشترین نمره و شاخص‌های کجی و کشیدگی) و آمار استنباطی شامل مدلیابی معادلات ساختاری، ضریب همبستگی پیرسون و آلفای کرونباخ برای روایی و اعتبار پرسشنامه‌های پژوهش به کمک نرم‌افزارهای SPSS^{V19} و LISREL^{V8.80} انجام شد.

یافته‌ها

در این پژوهش تعداد ۲۹۰ نفر از کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی قرار داشتند. همه آن‌ها در دامنه سنی ۳۰ تا ۴۶ سال و بالاتر بودند. تعداد ۴۷ نفر (۱۶/۲٪) در دامنه سنی ۳۰ تا ۳۵

1. Gagné, Bérubé, Donia, Houfort & Koestner

سال، تعداد ۱۲۶ نفر (۴۳/۴٪) در دامنه سنی ۳۶ تا ۴۰ سال، تعداد ۷۸ نفر (۲۶/۹٪) در دامنه سنی ۴۱ تا ۴۵ و تعداد ۳۹ نفر (۱۳/۴٪) بالاتر از ۴۶ سال قرار داشته‌اند. از این رو بیشترین تعداد افراد شرکت‌کننده در این پژوهش در رنج سنی ۳۶ تا ۴۰ سال قرار داشته‌اند. همچنین تعداد ۱۲۱ نفر (۴۱/۷٪) دارای تحصیلات لیسانس و پایین‌تر و تعداد ۱۶۹ نفر (۵۸/۳٪) دارای تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر بوده‌اند. افزون بر آن تعداد ۸۳ نفر (۲۸/۶٪) از افراد نمونه پژوهش سابقه قلدری و خشونت داشته‌اند این در حالی بود که ۲۰۷ نفر (۷۱/۴٪) سابقه خشونت و قلدری گزارش نکرده‌اند. در ادامه یافته‌های توصیفی متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول ۲: یافته‌های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین وزنی	وزنی	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	مینیمم	ماکسیمم	کجی	کشیدگی
تعهد مافوق	۱۱/۹۹	۲/۴۷	۱۱/۲۵	۲/۸۹	۴	۱۵	-۰/۷۸۵	-۰/۳۹۵	
اولویت مافوق	۱۱/۸۳	۲/۷۴	۱۰/۷۵	۳/۴۱	۳	۱۵	-۰/۷۹۷	-۰/۲۸۲	
ارتباط سازمانی	۱۱/۹۰	۲/۶۳	۱۰/۹۹	۳/۱۶	۴	۱۵	-۰/۷۸۰	-۰/۳۰۷	
مشارکت سازمانی	۱۱/۹۷	۲/۴۹	۱۱/۰۵	۳/۱۸	۳	۱۵	-۰/۵۵۹	۰/۲۶۳	
جو سازمانی	۴۶/۵۱	۸/۵۱	۴۴/۰۴	۱۰/۴۵	۱۵	۶۰	-۰/۱۸۳	۱/۳۳۵	
تقاضاهای روانشناختی	۱۴/۸۷	۴/۷۱	۱۲/۷۱	۵/۲۶	۵	۲۰	-۰/۵۵۸	-۱/۳۲۷	
تقاضاهای فیزیکی	۱۴/۳۷	۴/۱۸	۱۲/۶۱	۴/۷۱	۵	۲۰	-۰/۱۹۵	-۰/۹۶۷	
تقاضاهای عاطفی	۱۰/۶۱	۳/۴۰	۹/۳۵	۳/۴۳	۴	۱۶	۰/۳۳۳	-۰/۹۴۰	
تقاضاهای شغلی	۳۸/۵۱	۱۰/۵۲	۳۴/۶۹	۱۱/۵۴	۱۴	۵۸	-۰/۱۶۶	-۰/۶۵۰	

کشفیدگی	کچی	ماکسیمم	مینیمم	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار وزنی	میانگین وزنی	منغیر
۰/۶۲۲	-۱/۲۶۸	۳۶	۹	۷/۶۸	۲۷/۹۴	۵/۸۳	۳۰/۰۵	کنترل شغلی
۰/۱۲۰	-۱/۰۲۹	۳۶	۹	۷/۸۵	۲۶/۸۲	۶/۱۵	۲۹/۱۱	حمایت اجتماعی
-۰/۵۰۲	-۰/۸۲۵	۶۴	۱۶	۱۵/۵۲	۴۵/۸۰	۱۲/۰۸	۵۱/۰۴	پاداش سازمانی
-۰/۷۵۶	۰/۴۷۱	۳۶	۰	۱۱/۰۶	۱۵/۰۹	۹/۹۲	۲۳/۱۷	قلدری شغلی
-۰/۸۰۵	۰/۴۰۵	۳۳	۰	۹/۸۹	۱۳/۶۵	۸/۶۶	۲۰/۷۹	قلدری شخصی
-۰/۴۵۱	۰/۴۲۵	۶۹	۰	۱۸/۷۷	۲۸/۷۵	۱۷/۲۸	۴۰/۹۶	قلدری سازمانی
-۰/۸۰۴	۰/۳۱۶	۵۰	۱۰	۱۲/۲۷	۲۶/۸۱	۱۱/۸۴	۳۲/۴۰	پیشانی روانشناختی
-۰/۵۹۰	۰/۳۹۳	۵۰	۱۰	۱۱/۷۵	۲۶/۲۴	۱۱/۵۸	۳۱/۴۹	فرسودگی عاطفی
-۱/۱۸۶	۰/۱۷۹	۳۶	۹	۸/۹۵	۲۱/۸۳	۸/۵۰	۲۵/۴۹	افسردگی
۰/۱۷۰	۱/۰۴۱	۴۵	۹	۱۰/۴۳	۲۱/۲۹	۱۱/۷۲	۲۶/۳۷	ترک شغل
-۰/۲۵۴	-۰/۷۹۴	۲۵	۵	۵/۵۸	۱۷/۶۸	۴/۵۰	۱۹/۴۴	رضایت شغلی
۱/۱۳۸	-۱/۲۶۰	۴۵	۹	۹/۵۳	۳۲/۸۹	۷/۰۸	۳۵/۶۴	درگیری شغلی

منابع شغلی

پیامدهای روانشناختی

پیامدهای شغلی

پس از بررسی یافته‌های جمعیت‌شناختی و توصیفی، در ادامه به بررسی یافته‌های کمی پرداخته شد. لذا قبل از انجام تحلیل‌های مربوط به مدل‌یابی معادلات ساختاری ماتریس همبستگی جهت بررسی روابط بین متغیرها ارائه و سپس یافته‌های پژوهش آورده شده است.

جدول ۳: ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	
۱. تعهد مافوق	۱																		
۲. اولویت مافوق	۰/۶۶۰*	۱																	
۳. سازمانی ارتباط	۰/۵۹۳*	۰/۵۷۴*	۱																
۴. سازمانی مشارکت	۰/۵۵۶*	۰/۵۵۵*	۰/۵۲۴*	۱															
۵. اجتماعی جو روانی -	۰/۸۴۱*	۰/۸۵۲*	۰/۸۱۴*	۰/۷۹۸*	۱														
۶. روانشناختی تقاضای	۰/۳۴۶*	۰/۲۹۶*	۰/۳۷۶*	۰/۳۴۰*	۰/۳۸۰*	۱													
۷. فیزیکی تقاضای	۰/۴۲۱*	۰/۳۵۰*	۰/۳۹۱*	۰/۳۲۶*	۰/۴۴۸*	۰/۶۰۱*	۱												
۸. عاطفی تقاضای	۰/۴۸۳*	۰/۳۹۴*	۰/۴۲۴*	۰/۲۹۹*	۰/۴۸۲*	۰/۶۵۲*	۰/۸۷۶*	۱											
۹. شغلی تقاضاهای	۰/۴۷۵*	۰/۳۹۵*	۰/۴۵۷*	۰/۳۳۰*	۰/۴۹۹*	۰/۸۶۶*	۰/۸۷۹*	۰/۸۱۶*	۱										

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰
۱۰. کنترل شغلی	۰/۶۶۰*	۰/۶۱۱*	۰/۶۲۴*	۰/۶۶۶*	۰/۷۷۳*	۰/۳۲۷*	۰/۳۱۰*	۰/۴۳۴*	۰/۳۶۱*	۱										
۱۱. حمایت اجتماعی	۰/۶۴۱*	۰/۶۰۳*	۰/۶۲۴*	۰/۶۰۸*	۰/۷۴۸*	۰/۳۰۲*	۰/۴۰۶*	۰/۴۰۵*	۰/۴۲۶*	۰/۷۰۲*	۱									
۱۲. پاداش سازمانی	۰/۵۶۰*	۰/۵۳۱*	۰/۶۰۰*	۰/۴۷۷*	۰/۶۵۵*	۰/۳۳۵*	۰/۴۴۹*	۰/۴۸۳*	۰/۴۸۰*	۰/۵۴۹*	۰/۵۸۵*	۱								
۱۳. شغلی	۰/۳۲۲*	۰/۳۹۳*	۰/۳۵۲*	۰/۳۸۳*	۰/۴۴۳*	۰/۳۴۹*	۰/۳۸۹*	۰/۴۳۹*	۰/۴۴۸*	۰/۳۷۷*	۰/۵۸۵*	۰/۳۹۴*	۰/۳۳۸*	۱						
۱۴. شخصی	۰/۳۴۴*	۰/۳۷۵*	۰/۳۴۴*	۰/۳۵۴*	۰/۴۲۹*	۰/۳۲۷*	۰/۳۵۹*	۰/۳۹۷*	۰/۴۱۳*	۰/۳۲۹*	۰/۴۱۳*	۰/۳۹۴*	۰/۳۳۸*	۰/۶۰۳*	۱					
۱۵. سازمانی	۰/۳۷۶*	۰/۴۲۹*	۰/۳۸۹*	۰/۴۱۳*	۰/۴۸۸*	۰/۳۷۸*	۰/۴۱۸*	۰/۴۶۸*	۰/۴۸۲*	۰/۴۰۱*	۰/۴۸۲*	۰/۴۴۸*	۰/۳۹۹*	۰/۹۰۷*	۰/۸۸۲*	۱				
۱۶. پیمادهای روانشناختی	۰/۳۷۶*	۰/۴۳۵*	۰/۳۸۹*	۰/۴۹۱*	۰/۵۱۲*	۰/۴۷۴*	۰/۵۲۶*	۰/۴۸۵*	۰/۵۸۰*	۰/۴۴۰*	۰/۴۶۰*	۰/۳۹۲*	۰/۳۸۸*	۰/۳۸۸*	۰/۴۵۰*	۰/۴۶۶*	۱			
۱۷. فرسودگی عاطفی	۰/۴۵۴*	۰/۳۵۷*	۰/۳۳۶*	۰/۵۱۸*	۰/۴۷۴*	۰/۴۳۱*	۰/۴۷۱*	۰/۳۹۹*	۰/۵۰۷*	۰/۴۸۹*	۰/۴۵۸*	۰/۳۴۳*	۰/۵۳۲*	۰/۵۳۲*	۰/۵۰۹*	۰/۵۸۲*	۰/۴۶۶*	۰/۳۸۸*	۰/۵۸۲*	۰/۶۲۰*

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	
۱.۸ افسردگی																					
۱.۹ ترک شغل																					
۲.۰ رضایت شغلی																					
پیمادهای شغلی																					
۲.۱ درگیری شغلی																					
	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
	۰/۶۹۸*	-۰/۵۰۲*	-۰/۳۷۳*	-۰/۵۱۱*	-۰/۴۴۵*	-۰/۴۳۱*	-۰/۳۸۴*	-۰/۳۸۸*	۰/۵۸۰*	۰/۷۰۳*	۰/۷۸۶*	-۰/۴۴۲*	-۰/۴۳۶*	-۰/۳۹۶*	-۰/۳۸۵*	-۰/۳۴۱*	۰/۸۰۱*	۰/۶۹۲*	۰/۶۴۳*	۰/۶۴۳*	۰/۶۸۳*
	-۰/۴۸۸*	-۰/۳۸۳*	-۰/۵۱۴*	-۰/۴۵۵*	-۰/۶۰۱*	-۰/۵۷۰*	-۰/۵۰۹*	۰/۵۵۱*	۰/۶۶۲*	۰/۷۱۱*	-۰/۳۶۷*	-۰/۳۹۱*	-۰/۳۲۵*	-۰/۳۶۱*	۰/۷۲۱*	۰/۶۷۳*	۰/۵۶۳*	۰/۵۶۳*	۰/۵۶۳*	۰/۵۶۳*	۰/۵۶۳*
	۰/۵۲۸*	۰/۵۶۵*	۰/۵۴۹*	۰/۵۳۸*	۰/۴۴۸*	۰/۵۱۲*	۰/۳۹۳*	۰/۵۰۳*	۰/۵۳۸*	۰/۵۵۵*	۰/۵۸۲*	۰/۴۹۹*	۰/۳۹۹*	۰/۵۴۷*	۰/۴۴۵*	۰/۴۵۷*	۰/۴۳۶*	۰/۴۳۶*	۰/۴۳۶*	۰/۴۳۶*	۰/۴۳۶*
	۰/۴۹۹*	۰/۴۹۹*	۰/۴۹۹*	۰/۴۹۹*	۰/۴۹۹*	۰/۴۹۹*	۰/۴۹۹*	۰/۴۹۹*	۰/۴۹۹*	۰/۴۹۹*	۰/۴۹۹*	۰/۴۹۹*	۰/۴۹۹*	۰/۴۹۹*	۰/۴۹۹*	۰/۴۹۹*	۰/۴۹۹*	۰/۴۹۹*	۰/۴۹۹*	۰/۴۹۹*	۰/۴۹۹*

* سطح $P < 0/01$

همان طور که در جدول فوق مشاهده می شود ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش ارائه شده است. بر اساس آنچه در جدول آمده است، جو روانی- اجتماعی با تقاضاهای شغلی، قلدری سازمانی، پیامدهای روانشناختی و همچنین متغیر ترک شغل از پیامدهای شغلی رابطه منفی و معنی داری در سطح $P < 0/01$ دارد. این در حالی است که با متغیرهای منابع شغلی شامل کنترل شغلی، حمایت اجتماعی و پاداش سازمانی و همچنین متغیرهای پیامدهای شغلی شامل رضایت شغلی و درگیری شغلی رابطه مثبت و معنی داری در سطح $P < 0/01$ دارد. سایر یافته های مربوط به همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول فوق آمده است. پس از بررسی همبستگی بین متغیرهای پژوهش، در ادامه یافته های مربوط به مدل یابی معادلات ساختاری ارائه می شود. لذا قبل از بررسی مدل، مفروضه های آزمون مورد بررسی قرار گرفت. در ابتدا داده های پرت با استفاده از نمودار مستطیلی (Box Plot) مورد بررسی قرار گرفت که نتایج نشان داد هیچ داده پرتی در میان داده ها وجود ندارد. مفروضه نرمال بودن داده ها با استفاده از نمرات کجی و کشیدگی بررسی شد و نتایج نشان از نرمال بودن داده ها بود. همان گونه که مشاهده می شود

ارائه الگوی قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران

شاخص‌های کجی و کشیدگی همه متغیرهای آشکار بین ۲- و ۲ قرار داشته‌اند که بیانگر عدم انحراف بیش از حد توزیع نمرات متغیرها از توزیع نرمال است (مایلز و شولین، ۲۰۰۱؛ به نقل از کیامنش و کبیری، ۱۳۸۷). همچنین یافته‌های مربوط به همبستگی‌های متغیرهای پژوهش نشان می‌دهد که همخطی چندگانه بین متغیرها وجود ندارد و این مفروضه برقرار است. لذا در ادامه مقادیر به دست آمده، قابل قبول و مطلوب شاخص‌های نیکویی برازش مدل نهایی پژوهش گزارش شده‌اند.

جدول ۴: مقادیر شاخص‌های نیکویی برازش مورد مشاهده و مورد انتظار

ردیف	شاخص‌های برازش	مقدار بدست آمده	مقدار قابل قبول	مقدار مطلوب
۱	χ^2	۵۵۸/۸۰	عدم معناداری حداقل در سطح ۰/۰۱	عدم معناداری حداقل در سطح ۰/۰۵
۲	df	۱۲۸		
۳	p	۰/۰۰۰	بالاتر از ۰/۰۵	بالاتر از ۰/۰۱
۴	RMSEA	۰/۰۶۶	۰/۵ الی ۰/۸	< ۰/۰۵
۵	NFI	۰/۹۵	۰/۹۰ الی ۱	۰/۹۵ الی ۱
۶	NNFI	۰/۹۵	بالاتر از ۰/۹۰ و ۱	بالاتر از ۰/۹۰
۷	CFI	۰/۹۶	۰/۹۰ الی ۱	۰/۹۵ الی ۱
۸	RFI	۰/۹۴	۰/۹۰ الی ۱	۰/۹۵ الی ۱
۹	RMR	۰/۰۷۲	۰/۵ الی ۰/۸۰	< ۰/۰۵
۱۰	SRMR	۰/۷۵	۰/۵ الی ۰/۸۰	< ۰/۰۵
۱۱	GFI	۰/۸۹	۰/۹۰ الی ۱	۰/۹۵ الی ۱
۱۲	AGFI	۰/۸۸	۰/۹۰ الی ۱	۰/۹۵ الی ۱

فرض اصلی پژوهش مبنی بر برازش مدل با داده‌ها می‌باشد؛ یعنی اینکه تا چه حد یک مدل با داده‌های مربوطه سازگاری و توافق دارد. این برازش در واقع میزان نزدیکی ماتریس واریانس-کوارینانس نمونه با ماتریس واریانس-کوارینانس جامعه را نشان می‌دهد و از طریق روش‌های مختلف مورد اندازه‌گیری قرار می‌گیرد. یکی از آماره‌های مورد استفاده برای بررسی برازش مدل آماره خی دو است. نتایج نشان می‌دهد میزان آماره خی دو در سطح ۰/۰۱ معنی دار است، اما از آنجایی که این شاخص تحت تأثیر حجم نمونه قرار دارد معمولاً در نمونه‌های بزرگ‌تر از ۲۵۰ نفر معنی دار به دست می‌آید که می‌توان از آن چشم‌پوشی کرد (وست، تیلور و وو، ۲۰۱۲). بنابراین

مقدار $\chi^2/df=4/365$ بدست آمده و درجه آزادی ۱۲۸ بوده که در نتیجه میزان اثرات مستقیم، غیرمستقیم و کل متغیرها در جدول زیر قرار گرفته‌اند.

برای برآورد مدل از روش بیشینه درست‌نمایی و شاخص‌های ریشه واریانس خطای تقریب^۱ (RMSEA)، ریشه استاندارد واریانس پس‌مانده^۲ (SRMR)، شاخص برازندگی مقایسه‌ای^۳ (CFI)، شاخص برازش نرم‌شده^۴ (NFI) شاخص نیکویی برازش^۵ (GFI) و شاخص نیکویی برازش تعدیل شده^۶ (AGFI) استفاده شد. برای شاخص‌های برازندگی برش‌های متعددی توسط متخصصان مطرح شده است. برای مثال، مقدار مساوی یا کمتر از ۰/۰۵ برای ریشه واریانس خطای تقریب، مقدار مساوی یا بالاتر از ۰/۹۶ برای شاخص برازندگی مقایسه‌ای و برازش نرم شده، مقدار مساوی یا کمتر از ۰/۰۷ برای ریشه استاندارد واریانس پس‌مانده، نشان‌دهنده برازندگی کافی مدل است (جورسکوگ و سوربوم^۷، ۲۰۰۳). از طرف دیگر پیشنهاد شده است که اگر شاخص‌های برازندگی مقایسه‌ای، نیکویی برازش و نیکویی برازش تعدیل شده بزرگ‌تر از ۰/۹ و شاخص‌های ریشه واریانس خطای تقریب و ریشه واریانس پس‌مانده کوچک‌تر از ۰/۰۵ باشد بر برازش بسیار مطلوب و کوچک‌تر از ۰/۱ بر برازش مطلوب دلالت دارد (برکلی^۸، ۱۹۹۰). در نهایت می‌توان نتیجه گرفت که اکثر شاخص‌های نیکویی از مطلوبیت خوبی برخوردارند و مدل موردنظر با داده‌ها برازش دارد.

جدول ۵: برآورد اثر مستقیم، غیرمستقیم و کل برای مدل ساختاری

مسیرها		اثرات مستقیم		اثرات غیرمستقیم		اثرات کل	
	اثر	میزان t	اثر	میزان t	اثر	میزان t	
به پیامدهای شغلی							
جو روانی-اجتماعی	---	---	۰/۱۶	-۳/۰۱	۰/۱۶	-۳/۰۱	
تقاضاهای شغلی	---	---	۰/۱۳	-۲/۹۷	۰/۱۳	-۲/۹۷	
منابع شغلی	---	---	۰/۲۱	-۳/۸۲	۰/۲۱	-۳/۸۲	
قلدری سازمانی	۰/۲۳	-۴/۰۳	---	---	۰/۲۳	-۴/۰۳	
به پیامدهای روانشناختی							
جو روانی-اجتماعی	---	---	۰/۲۷	-۴/۱۲	۰/۲۷	-۴/۱۲	

1. Root Mean Square Error of Approximation
2. Standardized Root Mean Square Residual
3. Comparative Fit Index
4. Normed Fit Index
5. Goodness of Fit Index
6. Adjusted Goodness of Fit Index
7. Joreskog & Sorbom
8. Berkler

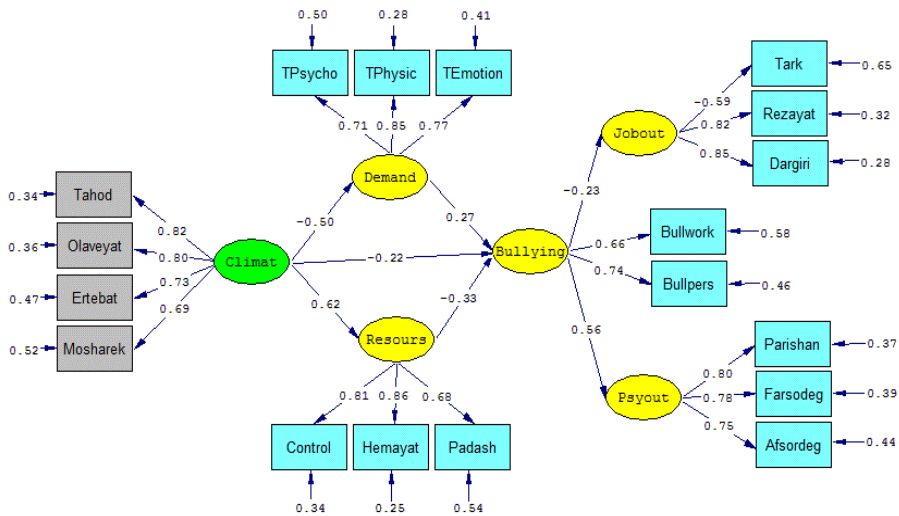
اثرات کل		اثرات غیرمستقیم		اثرات مستقیم		مسیرها
۴/۰۵	۰/۲۳	۴/۰۵	۰/۲۳	---	---	تقاضاهای شغلی
-۲/۹۹	-۰/۱۴	-۲/۹۹	-۰/۱۴	---	---	منابع شغلی
۵/۴۴	۰/۵۶	---	---	۵/۴۴	۰/۵۶	قلدری سازمانی
به قلدری سازمانی						
-۸/۱۵	-۰/۴۷	-۴/۱۱	-۰/۲۵	-۴/۰۵	-۰/۲۲	جو روانی-اجتماعی
۴/۱۲	۰/۲۷	---	---	۴/۱۲	۰/۲۷	تقاضاهای شغلی
-۴/۲۵	-۰/۳۳	---	---	-۴/۲۵	-۰/۳۳	منابع شغلی
به تقاضاهای شغلی						
-۵/۲۹	-۰/۵۰	---	---	-۵/۲۹	-۰/۵۰	جو روانی-اجتماعی
به منابع شغلی						
۶/۷۰	۰/۶۲	---	---	۶/۷۰	۰/۶۲	جو روانی-اجتماعی

پس از بررسی و مداخله متغیرهای تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و قلدری سازمانی به عنوان متغیر میانجی، نتایج حاصل از مدل نشان می‌دهد، جو روانی-اجتماعی اثر مستقیم و معنی‌داری بر تقاضاهای شغلی (۰/۵۰-)، منابع شغلی (۰/۶۲) و قلدری سازمانی (۰/۲۲-) دارد. قابل ذکر است که میزان این اثر برای متغیرهای قلدری سازمانی و تقاضاهای شغلی منفی و برای متغیر منابع شغلی مثبت است. همچنین تقاضاهای شغلی (۰/۲۷) و منابع شغلی (۰/۳۳-) بر قلدری سازمانی اثر مستقیم و معنی‌داری داشتند. افزون بر آن قلدری سازمانی اثر مستقیم و معنی‌داری بر پیامدهای شغلی (۰/۲۳-) و پیامدهای روانشناختی (۰/۵۶) داشته است. علاوه بر اثرهای مستقیم، در این پژوهش چندین اثر غیرمستقیم بررسی شد که نتایج در جدول فوق ارائه شده است. قابل ذکر است که همه مسیرها اعم از مستقیم و غیرمستقیم معنی‌دار بوده، به این معنی که میزان t برای همه مسیرها بالاتر از $1/96 \pm$ بوده است. پس از بررسی اثرات مستقیم، غیرمستقیم و کل مدل ساختاری در ادامه میزان تأثیرات و ضرایب مسیر متغیرهای مدل اندازه‌گیری ارائه می‌شود.

جدول ۶: تأثیرات و ضرایب مسیر متغیرهای مدل‌های اندازه‌گیری

متغیر مکنون	متغیر آشکار	ضریب مسیر	مجدور همبستگی چندگانه
جو روانی - اجتماعی	تعهد مافوق	۰/۸۲**	۰/۶۵
	اولویت مافوق	۰/۸۰**	۰/۶۳
	ارتباطات سازمانی	۰/۷۳**	۰/۵۴
	مشارکت سازمانی	۰/۶۹**	۰/۵۰
تقاضاهای شغلی	تقاضاهای روانشناختی	۰/۷۱**	۰/۵۲
	تقاضاهای فیزیکی	۰/۸۵**	۰/۶۷
	تقاضاهای عاطفی	۰/۷۷**	۰/۵۸
منابع شغلی	کنترل شغلی	۰/۸۱**	۰/۶۴
	حمایت اجتماعی	۰/۸۶**	۰/۶۸
	پاداش سازمانی	۰/۶۸**	۰/۴۹
قلدری سازمانی	قلدری شغلی	۰/۶۶**	۰/۴۷
	قلدری شخصی	۰/۷۴**	۰/۵۶
پیامدهای شغلی	ترک شغل	-۰/۵۹**	۰/۴۰
	رضایت شغلی	۰/۸۲**	۰/۶۵
	درگیری شغلی	۰/۸۵**	۰/۶۷
پیامدهای روانشناختی	پریشانی روانشناختی	۰/۸۰**	۰/۶۳
	فرسودگی عاطفی	۰/۷۸**	۰/۵۹
	افسردگی	۰/۷۵**	۰/۵۵

در جدول فوق ضرایب مسیر و همچنین میزان ضریب همبستگی چندگانه برای متغیرهای مدل اندازه‌گیری ارائه شده است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود کلیه ضرایب مسیر مناسب و معنی‌دار بودند. به این معنی که تمام ضرایب مسیر در سطح ۰/۰۵ و ۰/۰۱ معنی‌دار بوده و می‌توان نتیجه گرفت که متغیرهای آشکار به میزان مناسبی متغیرهای مکنون را اندازه‌گیری کرده و شاخص‌های مناسبی برای اندازه‌گیری متغیرهای مکنون به شمار می‌روند. در ادامه مدل نهایی پژوهش ارائه شده است.



شکل ۳: ضرایب مسیر استاندارد شده مدل ساختاری پژوهش

بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس نتایج حاصل از این مطالعه، جو روانی-اجتماعی مهمترین پیش‌بینی‌کننده قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی بود. این یافته با نتایج پژوهش‌های پیشین (کاکس^۱ و همکاران، ۲۰۰۲؛ دولارد و باکر^۲، ۲۰۱۰؛ باند و همکاران، ۲۰۱۰؛ لو^۳ و همکاران، ۲۰۱۱) مبنی بر اینکه جو روانی بر رفتارهای افراد در سازمان موثر است، همخوان بود. بر اساس نظر پژوهشگران، جو روانی-اجتماعی به عنوان شاخص اصلی و پیش‌بینی‌کننده اصلی برای همه عوامل روانی-اجتماعی مرتبط با کار و نتایج بهداشتی پیامدهای آن‌ها در نظر گرفته می‌شود (لو و همکاران، ۲۰۱۱). میزان توانایی جو روانی-اجتماعی در پیش‌بینی موارد قلدری و آزار و اذیت در تحقیقات آشکار است که نشان می‌دهد جو روانی-اجتماعی در کلانتری‌ها، ۱۲ ماه بعد قلدری و آزار و اذیت در بین افسران پلیس را پیش‌بینی کرده است (باند^۴ و همکاران، ۲۰۱۰). علاوه بر این، در یک مطالعه طولی با استفاده از نمونه‌ای از ۱۰۹۵ کارگر نتایج نشان داد که جو روانی-اجتماعی سطح قلدری، آزار و اذیت و خشونت را ۱۲ ماه بعد، حتی پس از محاسبه سطح اولیه این عوامل، پیش‌بینی کرده است. به نوبه خود، قلدری، آزار و اذیت و خشونت حتی پس از محاسبه ادعاهای جبران خسارت به دلیل فشارهای روحی دیگر، سطح ادعاهای جبران خسارت را

1. Cox
2. Dollard & Baker
3. Lou
4. Bound

افزایش داد. این نوع تحقیقات طولی و نه مقطعی اطمینان بیشتری را در نتیجه‌گیری امکان‌پذیر می‌سازد که جو روانی - اجتماعی پایین ممکن است دلیل اصلی قلدری و آزار و اذیت باشد، که به نوبه خود منجر به نتایج زیان‌آور می‌شود (بیلی و همکاران، ۲۰۱۵). بنابراین، تمرکز بر ارزیابی جو روانی - اجتماعی سازمان‌ها و در نتیجه هدایت تلاش‌ها به منظور پرورش جو سازمانی، به جای پرداختن به نتایج ساده و واکنشی در خصوص قلدری سازمانی کارآمدتر است. هیلتن و همکاران (۲۰۱۰) بیان کرده‌اند که افرادی که قربانی خشونت و قلدری دیگران می‌شوند، محیط و جو را یک محیط ناامن قلمداد می‌کنند. همچنین بیان شده است که اگر فرد از جو و محیط کار درک مثبتی داشته باشد، رفتارهای برون‌گرایانه همانند قلدری در او کاهش می‌یابد. در واقع فرض بر این است که هم عامل محیطی و هم ویژگی‌های قربانی و قلدر در شروع یک وضعیت قلدری نقش دارند. دیدگاه محیطی بر نقش محیط کار به عنوان یک عامل اساسی در قلدری تأکید دارد. بنابراین بسیاری از پژوهشگران تأکید کرده‌اند که محیط و شرایط کار از دلایل اصلی قلدری است و شخصیت قربانی ارتباط زیادی ندارد (لیمان، ۱۹۹۶). در تبیین این یافته می‌توان گفت قلدری به عنوان یک فرایند تعاملی و تشدید پیچیده توصیف شده است که در آن محیط کار و سازمان، ویژگی‌های شخصیتی قربانی و قلدر، ویژگی‌های کلی تعامل انسانی در سازمان و سایر اعضای واحد کاری همگی نقش‌های مشخصی دارند. همچنین خطرات روانی - اجتماعی در محل کار امکان ایجاد آسیب روانی و اجتماعی را دارد که در ایجاد ناتوانی در سلامت روان و قلدری سازمانی افراد نقش دارد. زمانی که فرد در یک جو روانی - اجتماعی از هم گسیخته قرار بگیرد بروز رفتارهای قلدری در وی شکل می‌گیرد. همچنین اگر جو سازمانی همراه با صمیمیت، ارتباط، مشارکت و تعهد باشد، رفتارهای قلدری در سازمان خودبخود خاموش شده و محیط سازمانی پویا به دور از هر گونه قلدری و خشونت شکل می‌گیرد.

از سوی دیگر نتایج این پژوهش نشان داد تقاضاها و درخواست‌های معقول یا غیر معقول مافوق می‌تواند در قلدری سازمانی مؤثر باشد. این یافته با نتایج پژوهش‌های (آگرولد و میکلسن^۱، ۲۰۰۴؛ سانه^۲ و همکاران، ۲۰۰۵؛ فیشر^۳ و همکاران، ۲۰۰۵؛ هاوسر^۴ و همکاران، ۲۰۱۰) همسو بود. بر اساس شواهد پژوهشی، تقاضاهای شغلی به عنوان یک عامل تعدیل‌کننده و محافظتی برای قلدری سازمانی در محیط کار محسوب می‌شود (سانه و همکاران، ۲۰۰۵). در مطالعه‌ای که آگرولد و میکلسن (۲۰۰۴) انجام دادند، نتایج نشان داد که تقاضاها و درخواست‌های شغلی بالا و

1. Agervold & Mikkelsen
2. Sanne et al
3. Fischer et al
4. Häusser et al

سبک‌های مدیریتی منفی و ضعیف منجر به سطوح بالاتری از قلدری در محل کار می‌شود و از این رو می‌توان گفت تقاضاها و درخواست‌های شغلی بالاتر با قلدری بیشتر در محیط کار همراه است. بنابراین نتایج مطالعات نشان داد که تقاضاها و درخواست‌های شغلی بالا و غیرمعقول از کارکنان، باعث افزایش خشونت و قلدری در بین کارکنان می‌شود که این امر خود ترک‌شغل، افسردگی و سایر پیامدهای روانشناختی و شغلی را به همراه دارد. در مطالعه‌ای که توسط فیشر و همکاران (۲۰۰۵) صورت گرفت، نتایج نشان داد که تقاضاهای شغلی روانشناختی بالاتر با افزایش درد جسمی، کاهش مدت خواب در روزهای هفته و تعداد بیشتری از صدمات جسمی در محل کار همراه است. بسیاری از پژوهش‌های پیشین تقاضاهای شغلی و قلدری سازمانی را با یکدیگر پیوند زده‌اند. ون دن بروک، بایلین و د ویت^۱ (۲۰۱۱) دریافتند که قلدری در محل کار به طور قابل توجهی بین تقاضاهای شغلی و اختلال استرس پس از سانحه میانجی‌گری می‌کند و منابع شغلی را از بین می‌برد. در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت، کارکنانی که هم تقاضاهای سنگین را تحمل می‌کنند و هم در معرض فشارهای ناشی از قلدری در محیط کار هستند، بیشتر از کارمندانی که تقاضاهای شغلی سنگین ندارند، در معرض خطر و بروز مشکلات منفی بهداشتی قرار دارند. بنابراین اگر تقاضاهای مافوق، مدیران و سرپرستان نسبت به کارکنان معقول و منطقی باشد از بروز قلدری در سازمان کاسته می‌شود. بنابراین زمانی که مدیران و مافوق از زبردست تقاضاهای روانشناختی، عاطفی و فیزیکی فراتر از توان زبردست دارد و همچنین این تقاضاها در چارچوبی به غیر از قوانین سازمانی قرار داشته باشند، نیروی سازمانی رفتارهای پرخاشگرانه از خود بروز می‌دهد که این عمل خود پیامدهای متعددی برای شخص و سازمان به همراه دارد.

منابع سازمانی یکی دیگر از مهمترین متغیرها در پیش‌بینی قلدری سازمانی است. بر اساس نتایج این مطالعه منابع سازمانی از مهمترین عواملی هستند که نقش محافظتی برای قلدری سازمانی دارند. این یافته با نتایج پژوهش‌های پیشین (هاگ، اسکوگستاد و اینرسن^۲، ۲۰۰۹؛ لو، دولارد، توکی و دورمان^۳، ۲۰۱۱؛ نیلسن و اینرسن^۴، ۲۰۱۳؛ توکی و نل^۵، ۲۰۱۴) همخوان بود. در ادبیات و مبانی نظری، منابع شغلی به عنوان پشتیبان و محافظت‌کننده برای قلدری در محیط کار هستند (هاگ و همکاران، ۲۰۰۹). به عقیده بسیاری از پژوهشگران قلدری در محیط کار باعث از بین رفتن بسیاری از منابع شغلی و شخصی می‌شود. لذا این مسأله مهمی است که باید در نظر گرفته شود زیرا منابع شغلی و کارمندی می‌تواند جنبه‌های مهمی از روند قلدری را شکل

1. Van den Broeck, Baillien & De Witte
2. Hauge, Skogstad & Einarsen
3. Law, Dollard, Tuckey & Dormann
4. Nielsen & Einarsen
5. Tuckey & Neall

دهد (نیلسن و اینرسن، ۲۰۱۳). در پژوهشی که توکی و نل (۲۰۱۴) با عنوان قلدری در محیط کار و از بین رفتن منابع شخصی و شغلی انجام دادند به این نتایج دست یافتند که قلدری در محیط کار به مرور زمان حمایت همکاران را از بین می‌برد. همچنین نبود منابع شغلی مناسب باعث بروز قلدری در سازمان می‌شود و این امر بصورت متقابل منابع شغلی و شخصی سازمان را فرسوده می‌کند. افزون بر آن در مطالعه‌ای که لو و همکاران (۲۰۱۱) که در ۳۰ سازمان و بر روی ۲۲۰ کارمند در استرالیا صورت گرفت، نتایج نشان داد زمانی که منابع شغلی برای کارمندان فراهم باشد، میزان قلدری و خشونت در محل کار بسیار پایین است و این امر باعث افزایش سلامت روانشناختی کارکنان می‌شود. برعکس این مورد نیز نتایج نشان داد که در صورتی که منابع شغلی تأمین نگردند و فشارهای شغلی زیادی بر کارمندان باشد، رفتارهای قلدری تظاهر پیدا می‌کنند که این امر خود پیامدهای ناگوار شغلی و روانشناختی را در پی خواهد داشت. در تبیین این یافته می‌توان گفت، منابع شغلی متعددی اعم از حمایت اجتماعی، پاداش، کنترل شغلی در سازمان وجود دارد. زمانی که سازمان‌ها و بخصوص نیروی انتظامی منابع سازمانی را برای کارکنان خود تأمین کنند و کارکنان از سوی همکاران و مافوق خود حمایت مناسب و به موقع دریافت نمایند، پاداش متناسب با سطح تلاش و فعالیتی که انجام می‌دهند دریافت کنند و نظارت و کنترل بر نیرو به صورت منظم و بدون هرگونه خشونت صورت گیرد، فرد احساس و باور پیدا می‌کند که در محیط کاری مؤثر است و جذب شغل خود می‌شود که این امر سبب کاهش و از بین رفتن قلدری در سازمان و به دنبال آن پیامدهای مطلوبی برای شخص و سازمان اتفاق می‌افتد.

افزون بر آنچه تاکنون گفته شد، شواهد و یافته‌های این پژوهش نشان داد قلدری سازمانی می‌تواند باعث بروز پیامدهای شغلی و روانشناختی شود. بر اساس شواهد پژوهشی پیشین (نیدهامر، داوید و دجیوانی^۱، ۲۰۰۶؛ لوودی^۲، ۲۰۰۶؛ دجور کوویچ، مک کورماک و کاسیمیر^۳، ۲۰۰۸؛ سیمونز^۴، ۲۰۰۸؛ رودریگز-مونز، بایلین، د ویت، مورنو-جیمنز و پاستور^۵، ۲۰۰۹؛ کرافورد، لپین و ریچ^۶، ۲۰۱۰؛ گولاندر^۷ و همکاران، ۲۰۱۴؛ مک کی^۸، ۲۰۱۴؛ فاروهارتون و همکاران،

1. Niedhammer, David & Degioanni
2. Loveday
3. Djurkovic, McCormack & Casimir
4. Simons
5. Rodríguez-Muñoz, Baillien, De Witte, Moreno-Jiménez & Pastor
6. Crawford, LePine & Rich
7. Gullander
8. McKay

ارائه الگوی قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران

۲۰۱۷؛ روسیترو و سوچوز؛ ۲۰۱۸؛ آناسوری، بایموگ و تانواوا، ۲۰۲۰)، قلدری سازمانی می‌تواند پیامدهای شغلی و روانشناختی برای شخص و سازمان به همراه داشته باشد که با نتایج حاصل از این پژوهش همسو بود. بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش، یکی از پیامدهای شغلی قلدری سازمانی، عدم درگیری شخص با شغل خود می‌باشد. به این معنی که افراد قلدر، هیچ علاقه‌ای به شغل خود ندارد و از نظر آن‌ها شغل‌شان جذبه و لذت لازم را ندارد. همراستا با نتایج این پژوهش، کرافورد و همکاران (۲۰۱۰) ارتباط منفی و منظمی بین قلدری سازمانی و درگیری شغلی بدست آورده‌اند. به گفته این پژوهشگران زمانی که در یک محیط کاری خشونت و قلدری حاکم باشد، درگیری شغلی افراد و کارکنان بسیار کاهش می‌یابد و از این رو درگیری شغلی پایین از مهمترین پیامدهای قلدری در محیط کار است. بنابراین پژوهشگران معتقدند که قلدری به دلیل دشواری در کنار آمدن با آن و فشار روحی طولانی مدت که می‌تواند برای افراد به بار آورد به عنوان یک مانع شغلی شناخته شده است. لذا مطالعاتی که صورت گرفت، نتایج حاکی از آن بود که قلدری در محیط کاری باعث کاهش درگیر شدن افراد در کار می‌شود زیرا کارمندان قربانی استدلال می‌کنند که سرپرستان و کارکنان قلدری برای آن‌ها ارزش و احترامی قائل نیستند و لذا بین قلدری در محیط کار و درگیری شغلی افراد یک رابطه منفی و پیش‌بینی‌کننده وجود دارد. یکی دیگر از پیامدهای شغلی قلدری سازمانی بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش ترک شغل یا قصد آن بود. همسو با نتایج این پژوهش سیمونز (۲۰۰۸) در پژوهش خود به رابطه بین رفتار قلدری در محل کار و قصد ترک شغل در بین پرستاران پرداخت که نتایج حاکی از آن بود که ۳۱ درصد از پاسخ‌دهندگان گزارش کرده‌اند که مورد آزار و اذیت قرار گرفتند و قلدری عامل مهمی در پیش‌بینی ترک شغل در سازمان بود. از طرفی در پژوهشی که به منظور رابطه بین قلدری سازمانی و قصد ترک شغل با نقش واسطه‌ای حمایت اجتماعی صورت گرفت، نتایج نشان داد حمایت اجتماعی نقش تعدیل‌کننده بین قلدری سازمانی و قصد ترک شغل داشت (دجورکویچ، ۲۰۰۸). نارضایتی شغلی از پیامدهای شغلی دیگری بود که از قلدری در محیط سازمان حاصل شد. همراستا با نتایج این پژوهش، در پژوهشی که تحت عنوان قلدری در محل کار، روابط کاری و پیامدهای شغلی برای افسران پلیس استرالیا صورت گرفت، نتایج نشان داد که کیفیت روابط بین افسران پلیس بر میزان قلدری در محیط کار اثر دارد. از این رو شواهد نشان داد قلدری در محیط کار افسران تأثیر منفی بر نتایج شغلی دارد که این امر بر کیفیت خدمات ارائه شده به مردم اثر داشته و میزان رضایت شغلی آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد (فاروهارتون و همکاران، ۲۰۱۷). همچنین رودریگز-مونز و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان روابط

1. Rossiter & Sochos

2. Anasori, Bayighomog & Tanova

متقابل بین قلدری در محل کار با رضایت شغلی، بهزیستی شغلی و تنش که در دو مطالعه طولی بر روی ۳۱۲ نفر و در مطالعه دیگر بر روی ۳۶۹ نفر از کارکنان سازمان‌های مختلف انجام داده‌اند به این نتایج دست یافتند که قلدری در محل کار نه تنها رابطه منفی با بهزیستی شغلی و رضایت شغلی دارد بلکه پیش‌بینی‌کننده منفی آن‌ها بوده است و افرادی که از قلدری سازمانی برخوردار بوده‌اند، بهزیستی شغلی و رضایت شغلی کمتری را گزارش کرده‌اند که متعاقباً افراد دارای قلدری در محل کار تنش بیشتری را در روابطشان گزارش کرده‌اند.

علاوه بر پیامدهای شغلی که قلدری سازمانی برای افراد داشته، نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که قلدری سازمانی دارای پیامدهای روانشناختی نیز می‌باشد. یکی از مهمترین پیامدهای حاصل از این پژوهش افسردگی بود. نیروهای نظامی که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته‌اند، گزارش کرده‌اند که قلدری سازمانی با افسردگی رابطه و اثر مستقیم و مثبتی دارد. عمدتاً نیروهای قلدر، در بلندمدت افسرده شده و احساس شادی و لذت کافی ندارند. در مطالعه‌ای که نیدهامر و همکاران (۲۰۰۶) تحت عنوان قلدری در محل کار و علائم افسردگی در جمعیت کار کشور فرانسه انجام داده‌اند به این نتایج دست یافتند که کارگرانی که شاهد قلدری در محل کار بوده‌اند ۳ تا ۴ برابر بیشتر از سایر کارگران که قلدری را تجربه نکردند، علائم افسردگی را نشان دادند. همچنین نتایج این مطالعه نشان داد کارگرانی که قربانی رفتارهای قلدری شده‌اند، ۸ برابر بیشتر از افراد بدون تجربه یا شاهد قلدری در محل کار افسردگی داشتند. همچنین در پژوهشی که گولاندر و همکاران (۲۰۱۴) تحت عنوان قرار گرفتن در معرض قلدری در محل کار و خطر افسردگی بر روی دو گروه از کارمندان انجام دادند به این نتایج دست یافتند که قلدری در محیط کاری پیش‌بینی‌کننده افسردگی بوده و از این رو افسردگی یکی از مهمترین پیامدهای قلدری در محیط کار است. یافته دیگر این پژوهش حاکی از پریشانی روانشناختی به عنوان یکی از پیامدهای قلدری سازمانی بود. به این معنی زمانی که قلدری در سازمان وجود داشته باشد، علاوه بر افسردگی که در بین نیروها به وجود می‌آید، اضطراب، استرس و پریشانی روانی نیز حاکم می‌شود. در مطالعه‌ای که توسط آناسوری و همکاران (۲۰۲۰) تحت عنوان قلدری در محل کار، پریشانی روانشناختی، تاب‌آوری، ذهن‌آگاهی و خستگی عاطفی بر روی کارمندان ۲۵۲ هتل در قبرس انجام شد، به این نتایج دست یافتند که قلدری در محیط کار به صورت قابل توجهی خستگی عاطفی، پریشانی روانشناختی و تاب‌آوری را پیش‌بینی می‌کند. به این معنی که قلدری در محیط کار باعث بروز خستگی عاطفی و همچنین پریشانی روانشناختی در فرد می‌شود. این در حالی است که میزان تاب‌آوری کارمند را کاهش می‌دهد. فرسودگی عاطفی یافته دیگری بود که از این پژوهش بدست آمد. بر اساس نتایج، افراد قلدر در سازمان، فرسودگی عاطفی را گزارش کرده‌اند که این امر خود به فرسودگی شغلی منتهی خواهد شد. در پژوهشی

که روسیتر و سوچوز (۲۰۱۸) با عنوان قلدری و فرسودگی شغلی در محل کار با نقش تعدیلی کنگدگی حمایت اجتماعی که بر روی ۲۲۲ کارمند انجام داده‌اند به این نتایج دست یافتند که حمایت همکاران و سرپرستان رابطه بین قلدری در محیط کار و شخص را با فرسودگی شغلی تعدیل می‌کند، در حالی که حمایت مدیران ارشد و خانواده به ترتیب روابط بین فرسودگی شغلی و قلدری مربوط به شخص را تعدیل می‌کند. سطح بالایی از حمایت عاطفی، با خستگی عاطفی و بیشتر در قلدری مربوط به کار ارتباط داشت. اشکال مختلف حمایت اجتماعی روابط بین اشکال مختلف قلدری در محل کار و مؤلفه‌های مختلف فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند. از این رو نتایج حاصل از این مطالعه نشان داد، کارمندانی که مورد قلدری واقع می‌شوند دچار فرسودگی شغلی شده و از این رو فرسودگی شغلی از مهمترین پیامدهای قلدری سازمانی است. در پژوهشی دیگر که به نظرسنجی از کارمندان پلیس در کشورهای انگلیس، اسکاتلند و ولز برای اطلاع از تجربه قلدری و آزار و اذیت در محل کار پرداخته، تعداد ۱۰۰۰ نفر از افسران زن و مرد پلیس مورد بررسی قرار گرفته‌اند و نتایج نظرسنجی از آن‌ها به وضوح نشان داد که رفتارهای قلدری در بین کارکنان پلیس وجود دارد. به این معنی که ۶ درصد از اعضا قلدری را به عنوان یک مشکل بسیار جدی و حاد در محل کار گزارش کرده‌اند، ۲۰ درصد از اعضا قلدری را در محل کار مشاهده کرده از آن به عنوان یک معضل با فراوانی زیاد یاد کرده‌اند و ۳۶ درصد از اعضا گزارش کرده‌اند که قلدری به عنوان یک مشکل جزئی در محل کار افسران پلیس مشاهده می‌شود (لوودی، ۲۰۰۶). همچنین مک‌کی (۲۰۱۴) در مطالعه‌ای با عنوان مقابله با قلدری در محل کار که بر روی پلیس کانادا انجام داد به این نتایج دست یافت که افسران پلیس در وضعیت تغییر و نوآوری بوده و نسبت به قلدری سازمانی که رخ می‌دهد، آگاهی و پاسخ‌های مناسب‌تری را ارائه می‌دهند. وی اضافه کرده است که با ارائه راه‌کارهای مختلف توسط افراد، افسران پلیس آگاهی بیشتری در خصوص روش‌های مقابله با قلدری سازمانی کسب کرده و محیط همراه با آرامش و سلامت روانی و به دور از تنش شغلی را گزارش کرده‌اند.

در تبیین یافته‌های این پژوهش در خصوص پیامدهای شغلی و روانشناختی قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی، پژوهشگران معتقدند که این گروه‌ها اغلب تأثیرات قلدری را بر نتایج شغلی، افسردگی و عزت‌نفس گزارش کرده‌اند. علاوه‌براین تأثیرات ذهنی و جسمی مانند افسردگی و اضطراب تأثیرات متفاوت دیگری در افراد قلدر و قربانی دارد. جای تعجب نیست که گفته می‌شود افراد قربانی و تماشاگران قلدری در محل کار احساس امنیت ندارند. این افراد رتبه پایینی در محل کار کسب می‌کنند و غیبت زیادی از محل کار دارند و مافوقشان گزارش می‌دهند که در محیط کار کم‌تر شاد هستند و اغلب توسط سرپرستان و افراد مافوق منفعیل دیده‌شده و بعد از قلدری توجه سرپرستانشان را جلب می‌کنند. در نتیجه این امر

سبب می‌شود تا بسیاری از افراد قربانی و تماشاگران منفعل نتوانند در محیط کار عملکرد مناسب داشته باشند. علاوه بر این، قربانیان منفعل در ذهنشان با چنین سؤالاتی مبارزه می‌کنند: چه چیز در من اشتباه است که دیگران با من بد هستند؟ چرا نمی‌توانم آن را متوقف کنم؟ و اغلب به این نتیجه می‌رسند که هیچ‌کس نمی‌تواند آن را متوقف کند. آن‌ها همیشه نگران و گوش‌به‌زنگ هستند که چه زمانی دوباره قربانی می‌شوند و احساس ناامیدی می‌کنند و در مورد توانایی‌شان برای محافظت از خود احساس دلسردی می‌کنند و افکار خودکشی در ذهنشان بروز می‌کند. افراد قلدر/قربانی نیز بعد از اینکه برای مدت طولانی قربانی می‌شوند، در روابطشان با دیگران خشم‌های انفجاری از خود نشان می‌دهند و اگر به این نوع از روابط پایان داده نشود، ممکن است نتایج بدتری نظیر ترک‌شغل به همراه داشته باشد. به‌طور کلی گفته می‌شود در جایی که قلدری و قربانی شدن کم است و یا در محیط کار و یا خانه با گزارشات قلدری برخورد جدی می‌شود و واکنش مناسب صورت می‌گیرد، تماشاگر قلدری احساس قدرت می‌کند و از فرد قربانی حمایت می‌کند و در مقابل در محیط‌های کاری که به چنین گزارش‌هایی واکنش مناسب نشان داده نمی‌شود احساس بی‌تفاوتی و اضطراب بیشتری در تماشاگر رشد می‌کند و تمایلی به کمک کردن ندارد. پژوهش حاضر همچون سایر پژوهش‌ها دارای محدودیت‌هایی است که می‌تواند گستره تعمیم‌پذیری آن را به کل جامعه مورد نظر کاهش دهد. محدودیت نخست این پژوهش آن بوده که در ابتدا این پژوهش بر روی کارکنان ستادی (گروه طرح و برنامه) و عملیاتی (گروه راهنمایی) فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران قرار بود اجرا شود که به دلیل شیوع بیماری کرونا و عدم دسترسی به کارکنان این گروه‌ها، بر روی کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی در بخش‌های مختلف (به غیر از کلانتری‌ها و افسران مشغول در سطح شهر) با توجه به دسترسی پژوهشگر، صورت گرفت. با توجه به روش نمونه‌گیری در دسترس، احتمال تعمیم‌دهی نتایج به کل جامعه نیروی انتظامی با احتیاط باید صورت گیرد. مصاحبه تلفنی و یا تصویری با خبرگان به دلیل همه‌گیری بیماری کرونا، از محدودیت‌های دیگر این پژوهش بوده است. در این مطالعه یافته‌های از طریق مصاحبه و پرسشنامه و به صورت خودگزارش‌دهی اینترنتی، توسط شخص بدست آمده و مشخص نیست نتایج حاصل از مداخلات پژوهشی تا چه اندازه با رفتارهای واقعی در زندگی روزمره مرتبط است. دسترسی سخت با نیروهای انتظامی به دلیل ماهیت شغلی از دیگر محدودیت‌هایی بوده که در این پژوهش مشاهده شده است. محدودیت دیگر این مطالعه این بود که کلیه شرکت‌کنندگان دارای جنسیت مرد بوده‌اند. با توجه به محدودیت‌های ارائه شده و با توجه به این که مصاحبه‌ها و اجرای پرسشنامه‌های پژوهش بصورت مجازی و تلفنی به دلیل شیوع بیماری کرونا صورت گرفت، لذا پیشنهاد می‌شود در مطالعات آتی و در فرصت‌های مناسب پژوهش‌هایی از این دست در سایر نیروهای نظامی و انتظامی صورت گیرد. با توجه به اینکه

ارائه الگوی قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران

پژوهش بصورت همبستگی اجرا شد، لذا جهت کسب نتایج دقیق‌تر پیشنهاد می‌شود که روابط و اثرات این متغیرها با استفاده از سایر روش‌ها همانند مداخلات آزمایشی مورد بررسی قرار گیرد. این پژوهش حتی‌المقدور تلاش نموده است تا مهمترین شاخص‌ها و عوامل قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی را مورد بررسی قرار دهد، لذا جهت کسب نتایج دقیق‌تر پیشنهاد می‌شود سایر شاخص‌های احتمالی در سایر کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی مورد بررسی قرار گیرد تا از این طریق دانش منسجمی در خصوص متغیرهای ذکر شده و روابط این سازه‌ها با سایر سازه‌ها که قابلیت بیشتری در برنامه‌ریزی‌های مربوطه دارد، حاصل شود. این پژوهش به بررسی کارکنان مرد ستاد فرماندهی نیروی انتظامی با توجه به دسترسی پژوهشگر صورت گرفت، لذا پیشنهاد می‌شود که در کارکنان زن مشغول در ستاد فرماندهی نیروی انتظامی و کارکنان سایر بخش‌ها اجرا شود. به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود که در آینده، مطالعاتی را طرح‌ریزی کنند که نقش شاخص‌ها و عوامل مرتبط با قلدری سازمانی در ستاد فرماندهی نیروی انتظامی را در متغیرهای مختلف دیگری بررسی کنند تا بتوان به جنبه‌های دیگری از قلدری سازمانی در ستاد فرماندهی نیروی انتظامی دست یابند. بسیاری از متخصصان، مدیران، سرپرستان و کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی در بخش‌های مختلف اطلاعات کافی از پدیده قلدری و قربانی شدن ندارند و از این رو پیشنهاد می‌شود که برای این گروه‌ها، برنامه‌هایی از قبیل سخنرانی و یا کارگاه‌های آموزشی ویژه به وسیله متخصصان حوزه روانشناسی صنعتی-سازمانی و سلامت و بهداشت جهت آشنایی با قلدری سازمانی تدارک دیده شود تا این گروه‌ها بتوانند دانش منسجمی در خصوص قلدری و قربانی شدن افراد در محیط‌های نظامی و انتظامی کسب نمایند. پیشنهاد می‌شود از این مدل به‌منظور طراحی و برنامه‌ریزی یک الگوی مداخله‌ای روان‌شناختی باهدف ارتقای سلامت سازمانی و کاهش اثرات قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی استفاده شود. بنابراین بر اساس یافته‌های حاصل از این مدل می‌توان، آموزش‌هایی برای کاهش و مدیریت قلدری سازمانی ارائه کرد.

منابع

آریایی، ابراهیم؛ خالق‌خواه، علی؛ جعفری، عیسی و مقدم زاده، علی (۱۳۹۴). بررسی ویژگی‌های روانسنجی پرسشنامه عدم تعادل تلاش-پاداش در بین معلمان. فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، ۵(۱۱)، ۲۹-۹.

برآبادی، مجید؛ گل‌پرور، محسن و آتش‌پور، حمید (۱۳۹۴). نقش تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و فرسودگی شغلی در پیش‌بینی عملکرد وظیفه. دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، ۱۶(۱)، ۲۱-۱۳.

رحیمیان بوگر، اسحق و مهاجری تهرانی، محمدرضا (۱۳۹۱). عوامل خطر بروز افسردگی در بیماران مبتلا به دیابت نوع ۲. دوماه نامه فیض، ۱۶(۳)، ۲۷۴-۲۶۳.

قنبری، سیروس؛ اردلان، محمدرضا؛ زندی، خلیل و سیف پناهی، حامد (۱۳۹۳). روایی و پایایی فرم کوتاه شده مقیاس درگیری شغلی اوترخت (UWES-9). مجله فرایند مدیریت توسعه، ۲۸(۲)، ۱۸۱-۱۹۶.

قهرمانی، حمیدرضا (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین هوش هیجانی، عدالت سازمانی و تمایل به ترک شغل کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان گیلان، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت.

مایلز، جرمی و شولین، مارک (۲۰۰۱). رگرسیون و همبستگی کاربردی. ترجمه کیامنش، علیرضا و کبیری، مسعود (۱۳۸۷)، تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی واحد علامه طباطبایی تهران. یعقوبی، نورمحمد؛ کوهی خور، محمد؛ کمالیان، امین رضا و تاج پور، مهدی (۱۳۹۷). بررسی تأثیر رفتارهای قلدری سازمانی بر نگرش شغلی و سازمانی. فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت سازمان های دولتی، ۶(۲)، ۱۳۶-۱۱۷.

Adams, A. (2014). *Bullying at work: How to confront and overcome it*. Virago.

Agervold, M., & Mikkelsen, E. G. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work & Stress*, 18(4), 336-351.

Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of management*, 29(1), 99-118.

Anasori, E., Bayighomog, S. W., & Tanova, C. (2020). Workplace bullying, psychological distress, resilience, mindfulness, and emotional exhaustion. *The Service Industries Journal*, 40(1-2), 65-89.

Blais, M. R., Lachance, L., Forget, J., Richer, S., & Dulude, D. M. (1991). L'échelle de satisfaction globale au travail [Work Satisfaction Scale]. In *Poster presented at the 1991 Annual Congress of the Société québécoise pour la recherche en psychologie. Trois-Rivieres, Quebec, Canada*.

Byrne, B. M. (2013). *Structural equation modeling with LISREL, PRELIS, and SIMPLIS: Basic concepts, applications, and programming*. Psychology Press.

Carretero, N., & Luciano, J. V. (2013). Prevalence and incidence of workplace bullying among Spanish employees working with people with intellectual disability. *Disability and health journal*, 6(4), 405-409.

Chen, C. F., & Kao, Y. L. (2012). Investigating the antecedents and consequences of burnout and isolation among flight attendants. *Tourism Management*, 33(4), 868-874.

- Choobineh, A., Ghaem, H., & Ahmedinejad, P. (2011). Validity and reliability of the Persian [Farsi] version of the Job Content Questionnaire: a study among hospital nurses. *EMHJ-Eastern Mediterranean Health Journal*, 17 (4), 335-341.
- Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: a theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of applied psychology*, 95(5), 834-848.
- Djurkovic, N., McCormack, D., & Casimir, G. (2008). Workplace bullying and intention to leave: The moderating effect of perceived organizational support. *Human Resource Management Journal*, 18, pp. 405-422.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2011). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice*, 2, 3-40.
- Elçi, M., Erdilek, M. K., Alpkan, L., & Şener, İ. (2014). The mediating role of mobbing on the relationship between organizational silence and turnover intention. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 150, 455-464.
- Fischer, F. M., Oliveira, D. C., Nagai, R., Teixeira, L. R., Lombardi Júnior, M., Latorre, M. D. R., & Cooper, S. P. (2005). Job control, job demands, social support at work and health among adolescent workers. *Revista de saúde pública*, 39, 245-253.
- Fisher-Blando, J. L. (2008). *Workplace bullying: Aggressive behavior and its effect on job satisfaction and productivity*. University of Phoenix.
- Fox, Suzy, Renee L (2015). Revision of the workplace bullying checklist: the importance of human resource management's role in defining and addressing workplace bullying. *Human Resource Management Journal*, 25(1), 116-130.
- Gagné, M., Bérubé, N., Donia, M., Houllfort, N., & Koestner, R. (2007, April). Validation of the satisfaction with work scale. In *Ontario, Canada: Proceedings of the Annual Conference of the Association for Administrative Sciences of Canada (ASAC)* (pp. 2-5).
- Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2013). Work stress and employee health: A multidisciplinary review. *Journal of management*, 39(5), 1085-1122.
- Giorgi, G., Mancuso, S., Fiz Perez, F., Castiello D'Antonio, A., Mucci, N., Cupelli, V., & Arcangeli, G. (2016). Bullying among nurses and its relationship with burnout and organizational climate. *International journal of nursing practice*, 22(2), 160-168.
- Glabek, M., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2018). Workplace bullying, the development of job insecurity and the role of laissez-faire leadership: A two-wave moderated mediation study. *Work & Stress*, 32(3), 297-312.
- Gullander, M., Hogh, A., Hansen, Å. M., Persson, R., Rugulies, R., Kolstad, H. A., ... & Bonde, J. P. (2014). Exposure to workplace bullying and risk of depression. *Journal of occupational and environmental medicine*, 56(12), 1258-1265.

- Hachey, K. K. (2008). *Using item response theory to examine the psychometric properties of the job content questionnaire* (Doctoral dissertation, University of Saskatchewan).
- Hall, G. B., Dollard, M. F., & Coward, J. (2010). Psychosocial safety climate: Development of the PSC-12. *International Journal of Stress Management*, 4, 353-383.
- Hauge, L. J., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2009). Individual and situational predictors of workplace bullying: Why do perpetrators engage in the bullying of others? *Work & Stress*, 23(4), 349-358.
- Häusser, J. A., Mojzisch, A., Niesel, M., & Schulz-Hardt, S. (2010). Ten years on: A review of recent research on the Job Demand–Control (-Support) model and psychological well-being. *Work & Stress*, 24(1), 1-35.
- Joreskog, K. G. & Sorbom D. (2003). *LISREL 8: User's Reference Guide*. Chicago: Scientific Software Inc.
- Karasek, R. A. (1985). *Job Content Questionnaire and user's guide*. Lowell: University of Massachusetts Lowell, Department of Work Environment.
- Keashly, L., & Neuman, J. H. (2010). Faculty experiences with bullying in higher education: Causes, consequences, and management. *Administrative Theory & Praxis*, 32(1), 48-70.
- Kessler, R.C., Andrews, G., Colpe, L.J., Hiripi, E., Mroczek, D.K., Normand, S-L.T., Walters, E.E. & Zaslavsky, A.M. (2002). Short screening scales to monitor population prevalence's and trends in nonspecific psychological distress. *Psychological Medicine*, 32(6), 959-976.
- Kline, R. B. (2015). *Principles and practice of structural equation modeling*. Guilford publications.
- Lamers, F., Jonkers, C. C., Bosma, H., Penninx, B. W., Knottnerus, J. A., & van Eijk, J. T. M. (2008). Summed score of the Patient Health Questionnaire-9 was a reliable and valid method for depression screening in chronically ill elderly patients. *Journal of clinical epidemiology*, 61(7), 679-687.
- Law, R., Dollard, M. F., Tuckey, M. R., & Dormann, C. (2011). Psychosocial safety climate as a lead indicator of workplace bullying and harassment, job resources, psychological health and employee engagement. *Accident Analysis & Prevention*, 43(5), 1782-1793.
- Longo, M., & Mura, M. (2011). The effect of intellectual capital on employees' satisfaction and retention. *Information & Management*, 48(7), 278-287.
- Loveday, B. (2006). Workforce Modernization: Implications for the Police Service in England and Wales Evaluating HMIC, 2004 Thematic: Modernizing the Police Service. *The Police Journal*, 79(2), 105-124.
- Lutgen-Sandvik, P., & Tracy, S. J. (2012). Answering five key questions about workplace bullying: How communication scholarship provides thought leadership for transforming abuse at work. *Management Communication Quarterly*, 26(1), 3-47.

- McKay, R. B. (2014). Confronting workplace bullying: Agency and structure in the Royal Canadian Mounted Police. *Administration & Society*, 46(5), 548-572.
- Niedhammer, I., David, S., & Degioanni, S. (2006). Association between workplace bullying and depressive symptoms in the French working population. *Journal of psychosomatic research*, 61(2), 251-259.
- Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2013). Can observations of workplace bullying really make you depressed? A response to Emdad et al. *International archives of occupational and environmental health*, 86(6), 717-721.
- Rodríguez-Muñoz, A., Baillien, E., De Witte, H., Moreno-Jiménez, B., & Pastor, J. C. (2009). Cross-lagged relationships between workplace bullying, job satisfaction and engagement: Two longitudinal studies. *Work & Stress*, 23(3), 225-243.
- Rossiter, L., & Sochos, A. (2018). Workplace bullying and burnout: the moderating effects of social support. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 27(4), 386-408.
- Sanne, B., Mykletun, A., Dahl, A. A., Moen, B. E., & Tell, G. S. (2005). Testing the job demand-control-support model with anxiety and depression as outcomes: the Hordaland health study. *Occupational medicine*, 55(6), 463-473.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and psychological measurement*, 66(4), 701-716.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effect of high-effort/lowreward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Siegrist, J.; Wege, N.; Puhhofer, F. & Wahrendorf, M. (2009). A short generic measure of work stress in the era of globalization: effort-reward imbalance. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 82, 1005-1013.
- Simons, S. (2008). Workplace bullying experienced by Massachusetts registered nurses and the relationship to intention to leave the organization. *Advances in Nursing Science*, 31(2), 48-59.
- Smith, F. L., & Coel, C. R. (2018). Workplace bullying policies, higher education and the First Amendment: Building bridges not walls. *First Amendment Studies*, 52(1-2), 96-111.
- Tracy, S. J., Lutgen-Sandvik, P., & Alberts, J. K. (2006). Nightmares, demons, and slaves: Exploring the painful metaphors of workplace bullying. *Management communication quarterly*, 20(2), 148-185.
- Tuckey, M. R., & Neall, A. M. (2014). Workplace bullying erodes job and personal resources: Between-and within-person perspectives. *Journal of occupational health psychology*, 19(4), 413-424.
- Van den Broeck, A., Baillien, E., & De Witte, H. (2011). Workplace bullying: A perspective from the Job Demands-Resources model. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(2), 1-12.
- Vrooman, M. L. (2016). *The United States of America and Bullying—A Cross-cultural Perspective*. In *The handbook of dealing with workplace bullying* (pp. 65-78). Routledge.

- West, S. G., Taylor, A. B., & Wu, W. (2012). Model fit and model selection in structural equation modeling. *Handbook of structural equation modeling*.
- Williams, R. (2011). *The silent epidemic: Workplace bullying*. Psychology Today.
- Williams, R. (2011). *The silent epidemic: Workplace bullying*. Psychology Today.
- Yang, H., Haldeman, S., Lu, M. L., & Baker, D. (2016). Low back pain prevalence and related workplace psychosocial risk factors: a study using data from the 2010 National Health Interview Survey. *Journal of manipulative and physiological therapeutics*, 39(7), 459-472.

