

# رابطه قلدری در محل کار و رفتارهای انحرافی در محل کار با میانجیگری فرسودگی هیجانی □

## The Relationship between Workplace Bullying and Deviant Workplace Behaviors with the Mediating Role of Emotional Exhaustion □

Reza Sepahvand, PhD  
Mohsen Arefnejad, PhD  
Fariborz Fathi-Chegeni, MSc □  
Mahdie Sepahvand, MSc

دکتر رضا سپهوند\*  
دکتر محسن عارف نژاد\*  
فریبرز فتحی چگنی\*  
مهدیه سپهوند\*

### Abstract

### چکیده

The purpose of this study is to investigate the relationship between workplace bullying and employees' deviant workplace behaviors in governmental organizations of Lorestan province, when the emotional exhaustion has been considered as a mediating role. The statistical population of the study was 1317 employees of general staff of Lorestan province based in Khorramabad city. According to the Morgan table, a sample size of 297 was selected by stratified random sampling. In order to measure the variables of the research, the (Einarsen, Hoel & Notelaers', 2009) Workplace Bullying Questionnaire, (Maslach and Jackson's, 2000), Emotional Exhaustion Questionnaire and the (Bennett and Robinson's, 2000) Deviant Workplace Behaviors Questionnaire were used. For data analysis, structural equations modeling and Amos software have been used. The results of the research show that workplace bullying has a positive and significant relationship with deviant behaviors and emotional exhaustion directly, also The results showed that emotional exhaustion mediates the relationship between workplace bullying and employee deviant behaviors.

هدف این پژوهش تعیین رابطه قلدری در محل کار و رفتارهای انحرافی کارکنان در محل کار با میانجیگری فرسودگی هیجانی در کارکنان سازمان های دولتی استان لرستان بود. پژوهش، از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ نوع تحقیق، رابطه ای و از نوع مدل سازی، معادلات ساختاری بود. جامعه آماری پژوهش تعداد ۱۳۱۷ نفر از کارکنان ادارات کل ستادی استان لرستان مستقر در شهر خرم آباد بودند، از این میان نمونه ای به تعداد ۲۹۷ نفر به روش تصادفی طبقه ای از میان آنها انتخاب گردید. برای سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه قلدری در محل کار (اینارسن، هول و نوتلرز، ۲۰۰۹)، پرسشنامه فرسودگی هیجانی (ماسلاچ و جکسون، ۱۹۸۱) و پرسشنامه رفتارهای انحرافی در محل کار (بنت و رابینسون، ۲۰۰۰) استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از مدل سازی معادلات ساختاری و نرم افزار Amos استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان دهنده آن بود که قلدری، در محل کار به صورت مستقیم با رفتارهای انحرافی و فرسودگی هیجانی رابطه مثبت و معناداری دارد، علاوه بر این فرسودگی هیجانی، رابطه بین قلدری در محل کار و رفتارهای انحرافی کارکنان را میانجی گری می کند ( $p < 0/05$ ).

**Keywords:** workplace bullying, emotional exhaustion, deviant workplace behaviors

**کلیدواژه‌ها:** قلدری سازمانی، فرسودگی هیجانی، رفتارهای انحرافی در محل کار

□ Department of Management, Faculty of Management and Economics, University of Lorestan, Khorramabad, Iran  
□ Email: fathi.fa@fc.lu.ac.ir

□ دریافت مقاله: ۱۳۹۹/۱/۱۷ تصویب نهایی: ۱۳۹۹/۷/۶  
□ دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه لرستان، خرم آباد، ایران

## ● مقدمه

امروزه برانگیختن کارکنان به کار و فعالیت بیشتر، یکی از موضوعات بسیار مهم در حیطه روانشناسی صنعتی و سازمانی و رشته های وابسته به آن است (پری زاده و بشلیده، ۱۳۹۸) چرا که نیروی انسانی سازمان، نقش کلیدی و مهمی در دستیابی آن به اهدافش دارد (کریمی، بشلیده و هاشمی، ۱۳۹۸). نقش و اهمیت منابع انسانی در توسعه و بالندگی سازمانها برکسی پوشیده نیست و سازمان ها برای بهره وری و توسعه بیشتر، نیازمند استفاده و کاربرد صحیح از این نیروی بسیار مهم و حیاتی بوده (عسکری، سپاسه و تواضع، ۱۳۹۴)، به گونه ای که در محیط رقابتی امروز، منابع انسانی با ارزش ترین عامل تولید و ارائه خدمات و همچنین، مهم ترین دارایی و سرمایه هر سازمانی محسوب شده که مدیریت اثربخش آن می تواند زمینه تعالی سازمان را فراهم آورد. اما در مواردی نیز ممکن است کارکنان به رفتارهایی گرایش داشته باشند که با هنجارهای سازمانی مطابقت نداشته و از این طریق سلامت خود و سایر کارکنان را تهدید کنند (باغبانیان و خمرنیا، ۱۳۹۲). بروز چنین رفتارهایی که از بعد رفتار سازمانی آنها را «رفتارهای انحرافی کارکنان در محل کار»<sup>۱</sup> می نامند، میزان توسعه یافتگی کارکنان سازمان را تحت تأثیر قرار داده و حتی می توانند آینده سازمان را با خطر مواجه سازند. رفتارهای انحرافی کارکنان در محل کار، بُعدی از رفتار سازمانی است که توجه بسیاری از کارشناسان و صاحب نظران رفتار سازمانی را در دهه های اخیر به خود جلب کرده است. رفتارهای انحرافی در محیط کار به عنوان رفتارهای عمدی تعریف می شوند که توسط اعضای سازمان و با هدف ایجاد مانع در خط مشی های جاری سازمان صورت می پذیرند. در واقع تعمدی در بنیاد این نوع رفتارها وجود دارد (مقدم و محمودی میمند، ۱۳۹۷). به عبارت دیگر این رفتارها به مجموعه رفتارهایی اطلاق می شود که طی آن فرد یا گروه، قواعد، سیاست ها، ارزش ها و هنجارهای سازمان محل کار خود را به طور عمدی نقض می کند و یا زیر پا می گذارد (رایبسون و بنت، ۱۹۹۵). به طور کلی رفتارهایی در محیط کار انحرافی محسوب می شوند که دارای سه ویژگی باشند: ۱. رفتارهایی که به صورت عمدی و آگاهانه صورت می پذیرند ۲. رفتارهایی که اصول، قواعد و هنجارهای سازمانی را نادیده گرفته و آنها را نقض می کنند ۳. رفتارهایی که سلامتی افراد یا سازمان را تهدید می کنند و هزینه های آشکار و پنهان قابل توجهی را برای سازمان به بار می آورند و از این طریق عملکرد فردی و

سازمانی را با خطر روبرو می‌سازند (کریشر، پنی و هانتز، ۲۰۱۰؛ کریستین و ایس، ۲۰۱۴). این رفتارها همچنین شامل دو بعد می‌شوند: بعد اول رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان (انحراف سازمانی) می‌باشد که شامل کم‌کاری، دیر آمدن، غیبت بی برنامه، تخریب امکانات و لوازم سازمان، نادیده گرفتن عمدی مقررات و استفاده شخصی از وسایل سازمان است. بعد دوم رفتارهای انحرافی معطوف به افراد یعنی مراجعان، مشتریان و همکاران (انحراف بین فردی) می‌باشد که شامل بروز پرخاشگری و خشونت رفتاری-کلامی، دزدی و تمسخر، می‌باشد (گل پرور، واثقی و اشجع، ۱۳۹۳).

طی سال‌های اخیر این گونه رفتارها افزایش یافته و هر ساله هزینه‌های هنگفتی را برای سازمان‌ها به بار آورده‌اند. این رفتارهای انحرافی علاوه بر هزینه‌های اقتصادی، هزینه‌های غیرمستقیمی نظیر آسیب رساندن به شهرت سازمان، افزایش نرخ ترک خدمت و کاهش انگیزه و تعهد کارکنان را نیز در پی داشته‌اند (محمود روشن ضمیر، ایرانی و یزدانی، ۱۳۹۶). در واقع این رفتارها می‌توانند قدرت رقابتی سازمان را تا حد بسیار زیادی تحلیل داده و آن را با مشکلات عدیده‌ای مواجه سازند. به عبارت دیگر این گونه رفتارها می‌توانند منجر به خسارت‌های مالی و گاهی جانی به خود شخص، همکارانش، سازمان و در نهایت جامعه شوند و رسیدن به اصلی‌ترین هدف سازمان، یعنی بهره‌وری مطلوب و افزایش تولید را مختل سازند (مقدم و محمودی میمند، ۱۳۹۷). از این رو برای جلوگیری از بروز رفتارهای انحرافی در سازمان‌ها و کاهش آثار منفی ناشی از آن، شناخت عواملی که موجب این پدیده می‌شوند ضروری می‌باشد. برای علل رفتارهای انحرافی، عوامل متعددی بیان شده که «قلدری در محل کار» یکی از آنهاست (ساروار، نصیر و ژونگ، ۲۰۱۹؛ دوونیش، ۲۰۱۳).

قلدری سازمانی بیش از چهار دهه است که به عنوان یک مشکل مهم اجتماعی شناخته شده که هزینه‌های زیادی هم برای فرد و هم برای سازمان به بار می‌آورد (دسیری، شهبان، دونوهو، شیا و کوپر، ۲۰۱۹) و می‌تواند اثرات شدیدی بر اهداف فردی و بر سازمان داشته باشد. قلدری سازمانی به خشونت نظام‌مند میان فردی اشاره می‌کند که افراد طی آن تحت فشار قرار می‌گیرند و در تمام مدت در معرض اقدامات منفی همکاران یا سرپرستانشان هستند و فرد، توان دفاع از خود را در برابر این اقدامات ندارد (نیلسن و همکاران، ۲۰۱۵؛ به نقل از نداف، رحیمی و هادی زاده، ۱۳۹۵). قلدری در محل کار بیشتر اشاره به توهین‌های

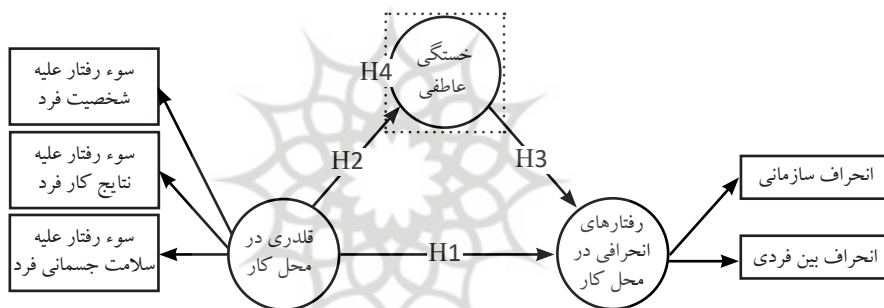
مکرر و شدید علیه فرد در محل کار دارد تا خشونت و پرخاشگری علیه او (جانگ و یون، ۲۰۱۸) و سوء استفاده از قدرت جزء اصلی آن است که شامل تلاش برای تسلط بر دیگران می‌شود (مک نامارا، فیتزپاتریک، مک کورتاین و اوبرین، ۲۰۱۸). قلدری سازمانی یک عامل تنیدگی زای کاری است که دربرگیرنده رفتارهای منفی تکراری و منظم همچون حجم کاری بیش از حد، انتقاد مداوم و سخنان توهین آمیز علیه کارکنان می باشد که اغلب توسط سرپرستان صورت می‌گیرد (رای و آگاروال، ۲۰۱۹). اینارسن، هوئل و نوتلارز (۲۰۰۹) برای قلدری در محل کار سه مؤلفه سوء رفتار علیه شخصیت فرد، سوء رفتار علیه نتایج کار فرد و سوء رفتار علیه سلامت جسمانی فرد را در نظر می‌گیرند. سوء رفتار علیه شخصیت فرد، با غیبت کردن، پخش شایعات کینه توزانه همراه است. سوء رفتار علیه نتایج کار فرد به دریغ کردن اطلاعات و یا تعیین ضرب العجل غیرمنطقی برای فرد اشاره دارد. و سوء رفتار علیه سلامت جسمانی فرد با برخورد فیزیکی یا مورد تهدید واقع شدن همراه است (لاشینگر و فیدا، ۲۰۱۴). به طور کلی چهار ویژگی عمده برای قلدری در محل کار ارائه شده است که عبارتند از «فراوانی»، «مداومت»، «خصوصیت» و «عدم تعادل قدرت» (اینارسن، هوئل، زاپف و کوپر، ۲۰۱۱).

فراوانی به تعداد دفعاتی در هفته که رفتارهای منفی علیه شخص قربانی صورت می‌گیرد، اشاره دارد. مداومت یا تداوم نیز به مدت زمانی اشاره دارد که که رفتارهای منفی در طول آن تجربه می‌شوند. خصوصیت به میزان منفی بودن رفتارها اشاره دارد (سمانی و سینگ، ۲۰۱۲). سرانجام، عدم تعادل قدرت به نابرابری قدرت فرد قربانی و شخص مرتکب قلدری اشاره دارد. در این میان «فرسودگی هیجانی» متغیر مهم دیگری است که می‌تواند به صورت متغیر مستقل یا میانجی بر سکوت سازمانی کارکنان تأثیرگذار باشد (رامان، سامباسیوان و کومار، ۲۰۱۶، بولتون، هاروی، گراویتچ و باربر، ۲۰۱۲). فرسودگی هیجانی، حالتی است که نیازهای روانشناختی و هیجانی افراد آن را ایجاد می‌کند (پارک، ۲۰۱۹). فرسودگی هیجانی نوعی حالت تحلیل رفتگی و خستگی است که جزء اولیه فرسودگی شغلی است (هالسلین و باولر، ۲۰۰۷). به گونه‌ای که ماسلاچ، شافلی و لیتز (۲۰۰۱) آن را مؤلفه اصلی «فرسودگی شغلی» دانسته و معتقدند هر وقت که افراد در مورد فرسودگی شغلی خود صحبت می‌کنند منظورشان تجربه فرسودگی هیجانی می‌باشد (حیدری و همکاران، ۱۳۹۶). فرسودگی هیجانی نوعی تنیدگی

ناشی از شغل بوده که موجب نارضایتی شغلی شده و تأثیر منفی بر زندگی فردی، اجتماعی و خانوادگی افراد دارد (لی، کیم و یون، ۲۰۱۷). عبارت خستگی عاطفی، برای توصیف پاسخ هایی است که فرد در برابر فشارهای روانی از خود بروز می دهد، این پدیده، حالتی از ناکامی، دلسردی، بی تفاوتی، کسالت، خستگی و کاهش اثربخشی در کار بوده که به فرد دست می دهد و در واقع نوعی از فرسودگی شغلی است که با فشارهای روانی و با استرس های مربوط به شغل و محیط کار توأم می شود (سبزی، رضانی و سجاد، ۱۳۹۸). تا قبل از وقوع فرسودگی هیجانی، وظایف شغلی شخص برای او منبع تسلی و بهبود نیازهای روانی و اجتماعی هستند، ولی پس از وقوع فرسودگی هیجانی این کارکردهای شغلی تغییر پیدا کرده و به مرور زمان، فرد احساس می کند که در تمایل به شغل و توانایی های عملکردی وی، افت محسوسی اتفاق افتاده است (کنورفی، فی، فریم و پتری، ۲۰۱۴). خستگی هیجانی به همان اندازه ای که برای ذهن و جسم فرد مضر است برای سازمان نیز مضر است. سارواز، بشیر و خان (۲۰۱۹) در تحقیقی با عنوان سرایت قلدری در محیط کار به ناسازگاری در خانواده نیز اظهار داشتند که نمونه های قلدری در محل کار در پرستاران پاکستانی باعث برانگیخته شدن احساسات منفی در آنها شده که ممکن است این احساسات منفی از حوزه کاری به خانواده های آنها کشیده شده و اثرات سوئی را بر جا گذارد. سارواز، نصیر و ژونگ (۲۰۱۹) در تحقیقی دیگر با عنوان اثرات قلدری بر ناامنی شغلی و رفتارهای انحرافی: نقش تاب آوری و حمایت نشان دادند که قلدری در محل کار منجر به رفتارهای انحرافی در پرستاران از طریق ناامنی شغلی می شود. به علاوه این اثر غیرمستقیم تحت تاب آوری و ادراک حمایت پایین تر سرپرستان چشم گیرتر می شود. سامیولا (۲۰۱۹) در تحقیقی با عنوان تأثیر قلدری در محل کار بر رفتارهای انحرافی در محل کار: نقش میانجی احساسات منفی و نقش تعدیل گر منبع کنترل داخلی به این نتیجه رسیدند که قلدری در محل کار با رفتارهای انحرافی ارتباط مثبت و معناداری دارد. و احساسات منفی در رابطه قلدری در محل کار و رفتارهای انحرافی نقش میانجی را ایفا می کند. همچنین نتایج نشان دهنده این بود که منبع کنترل داخلی رابطه بین قلدری در محل کار و احساسات منفی را تعدیل می کند. انورزور، اونیشی، اونیبونک، آمازو و انووک (۲۰۱۷) در تحقیقی با عنوان شخصیت به عنوان یک تعدیل گر بین فرسودگی هیجانی و انحراف در محل کار در میان معلمان به این نتیجه دست یافتند که سازگاری و وجدان کاری منجر به رفتارهای

انحرافی در محل کار نمی‌شوند در حالی که فرسودگی هیجانی منجر به این گونه رفتارها می‌شوند. به علاوه نتایج آنها نشان داد که افرادی با میزان سازگاری پایین تمایل بیشتری به انجام رفتارهای انحرافی دارند در حالی که افرادی با میزان بالای سازگاری از انجام این گونه رفتارها خودداری می‌کنند. برینزا و بابوسل (۲۰۱۷) در تحقیقی با عنوان سن کارمندان تأثیر عدالت بر فرسودگی هیجانی و انحراف سازمانی را تغییر می‌دهد. دریافتند که سن کارکنان رابطه منفی میان جنبه‌های عدالت و انحراف و فرسودگی هیجانی را تعدیل می‌کند. همچنین آنها به این نتیجه رسیدند که فرسودگی هیجانی اثرات افتراقی عدالت بر انحراف را میانجی می‌کند. گلپور، دهقان و مهداد (۲۰۱۴) در تحقیقی با عنوان رابطه بین فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی: نقش تعدیل‌گر ویژگی‌های پنج‌گانه شخصیت به این نتیجه دست یافتند که برونگرایی، سازگاری و روان‌آزردگی رابطه میان فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی را تعدیل می‌کنند. اسدی و گل‌پرور (۱۳۹۸) در تحقیقی با عنوان رابطه بین رهبری غیراخلاقی و مخرب با فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی به این نتیجه رسیدند که بین رهبری مخرب با فرسودگی هیجانی رابطه مثبت و معنادار ولی بین رهبری مخرب با عملکرد شغلی رابطه منفی و معنادار وجود دارد. همچنین بین فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی نیز رابطه منفی و معنادار به دست آمد. یعقوبی، کوهی‌خور، کمالیان و تاج‌پور (۱۳۹۷) در تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر رفتارهای قلدری سازمانی بر نگرش شغلی و سازمانی به این نتیجه رسیدند که بین رفتارهای قلدری سازمانی با نگرش شغلی و سازمانی، رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد. غفاری و عاشوری (۱۳۹۶) در تحقیقی با عنوان تعیین نقش ادراک قلدری سازمانی در ارتباط بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت در کارکنان وزارت ورزش و جوانان به این نتیجه رسیدند که قلدری سازمانی می‌تواند عاملی در جهت افزایش تمایل به ترک خدمت در اثر استرس شغلی باشد. گل‌پرور و خاتون‌آبادی (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان الگوی ساختاری رابطه قلدری در بیمارستان با عاطفه منفی و شکایات روان‌تنی در پرستاران زن نشان دادند که هر شش مؤلفه قلدری با عاطفه منفی و شکایات روان‌تنی دارای رابطه مثبت و معنادار هستند. همچنین نتایج نشان داد که قلدری هم به صورت مستقیم و هم به صورت غیرمستقیم (از طریق عاطفه منفی) با شکایات روان‌تنی دارای رابطه معنادار می‌باشد. از طرفی ادارات کل ستادی استان لرستان همانند همه سازمان‌های دولتی، همواره در

معرض سوءرفتارهای سازمانی همچون قلدری سازمانی بوده و هستند. در واقع این سازمان‌ها به واسطه قراردادهای استخدامی مادام‌العمر و ایجاد امنیت شغلی منحصر به فرد برای کارکنان که امکان هرگونه برخورد مؤثر با سوءرفتارهای سازمانی را از مدیران گرفته و آنها را مصلوب‌الاختیار نموده است، به محیط مناسبی برای بروز پدیده قلدری سازمانی تبدیل شده‌اند. با توجه به پیامدهای سوئی که این پدیده ممکن است برای سازمان‌ها در پی داشته باشد و هزینه‌های سنگینی را به بار آورد، لذا آگاهی از رابطه بین قلدری سازمانی و فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی کارکنان برای سازمان‌های امروزی، مهم و ضروری می‌باشد. بنابراین پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به این پرسش است که: «آیا قلدری سازمانی با رفتارهای انحرافی کارکنان سازمان‌های دولتی استان لرستان رابطه دارد؟» و «آیا متغیر فرسودگی هیجانی در رابطه قلدری سازمانی با رفتارهای انحرافی کارکنان نقش میانجی را ایفا می‌کند؟»



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

## روش

این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ نوع تحقیق، رابطه‌ای و از نوع مدل‌سازی معادلات ساختاری می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان ادارات ستادی استان لرستان مستقر در شهر خرم‌آباد تشکیل دادند که تعداد آنها برابر با ۱۳۱۷ نفر بود. که برای تعیین حجم نمونه به جدول کرجسی و مورگان مراجعه شد و تعداد نمونه، ۲۹۷ نفر به دست آمد که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای (زن و مرد) تعیین شدند. از میان پاسخ‌دهندگان تعداد ۱۹۹ مرد و ۹۸ زن بودند، همچنین بیشتر افراد نمونه دارای سن ۳۱ تا ۴۰ سال بودند. برای سنجش متغیرهای پژوهش همچنین از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شد. در این تحقیق محقق با ایجاد جوی آرام و توأم با اعتماد و اطمینان و بیان این نکته که جواب‌هایی

که افراد به سوالات پرسشنامه می دهند کاملاً محرمانه است، اعتماد آزمودنی ها را جلب نمود.

## ● ابزار

□ الف: پرسشنامه قلدری سازمانی<sup>۲</sup>: برای سنجش متغیر قلدری سازمانی از پرسشنامه ۲۲ سؤالی اعمال منفی /ینارسن، هول و نوتلرز (۲۰۰۹) که شامل ۳ بعد سوء رفتار علیه شخصیت فرد (ماده ۱۲)، سوء رفتار علیه نتایج کار فرد (۷ ماده) و سوء رفتار علیه سلامت جسمانی فرد (۳ ماده) می باشد، استفاده شده است که آلفای کرونباخ آن ۰/۸۴۱ گزارش شده بود. در تحقیق حاضر ضریب اعتبار این پرسشنامه ۰/۸۴۲ بدست آمد. روایی صوری توسط پاسخگویان و روائی محتوایی توسط اساتید آشنا با موضوع مورد تأیید قرار گرفت.

□ ب: پرسشنامه رفتارهای انحرافی کارکنان در محل کار<sup>۳</sup>: برای سنجش متغیر رفتارهای انحرافی کارکنان در محل کار از پرسشنامه ۱۹ سؤالی بنت و رابینسون (۲۰۰۰) که شامل دو بعد انحراف سازمانی (۱۲ ماده) و انحراف بین فردی (۳ ماده) می باشد، استفاده شد که آلفای کرونباخ آن ۰/۸۱۰ گزارش شده بود. در این تحقیق ضریب اعتبار این پرسشنامه ۰/۸۱۲ بدست آمد و روایی صوری توسط پاسخگویان و روائی محتوایی توسط اساتید آشنا با موضوع مورد تایید قرار گرفت.

□ ج: پرسشنامه فرسودگی هیجانی<sup>۴</sup>: برای سنجش متغیر فرسودگی هیجانی از پرسشنامه ۹ سؤالی ماسلاخ و جکسون (۱۹۸۱) استفاده شده که آلفای کرونباخ آن ۰/۸۵۶ گزارش شده بود. در این تحقیق ضریب اعتبار این پرسشنامه ۰/۸۵۴ بدست آمد و روایی صوری توسط پاسخگویان و روائی محتوایی توسط اساتید آشنا با موضوع مورد تایید قرار گرفت.

## ● یافته ها

با توجه به اینکه یکی از پیش شرط های به کارگیری رویکرد متغیرهای مکنون در الگوی مدل یابی معادلات ساختاری وجود همبستگی میان متغیرهای پژوهش است، بدین منظور تحلیل همبستگی پیرسون انجام شد. در جدول ۱، میزان همبستگی هر متغیر با سایر متغیرها ارائه شده است. ضرایب همبستگی جدول ۱ نشان داد که بین متغیرهای تحقیق، همبستگی معنی داری وجود دارد. همچنین پیش از ارزیابی مدل ساختاری ارائه شده، لازم است معناداری بار عاملی سازه های مختلف پرسشنامه در پیش بینی ماده های مربوطه بررسی



شده تا از برازندگی مدل های اندازه گیری و قابل قبول بودن نشانگرهای آنها در اندازه گیری سازه ها اطمینان حاصل شود. برای انجام این کار، از «تکنیک تحلیل عاملی تأییدی» و نرم افزار AMOS استفاده شده است. نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای ماده های معنادار به همراه شاخص های برازش مدل CFA در جدول ۲، ارائه شده است. این شاخص ها نشان از برازش مطلوب مدل های اندازه گیری داشته و معناداری بار شدن هر متغیر مشاهده شده به متغیر مکنون مربوطه مورد تأیید قرار گرفت.

جدول ۱. همبستگی بین متغیرها

متغیرها	قلدری در محل کار	فرسودگی هیجانی	رفتارهای انحرافی در محل کار
قلدری در محل کار	-	۰/۵۸۴	۰/۶۲۱
فرسودگی هیجانی		-	۰/۵۲۵
رفتارهای انحرافی در محل کار			-

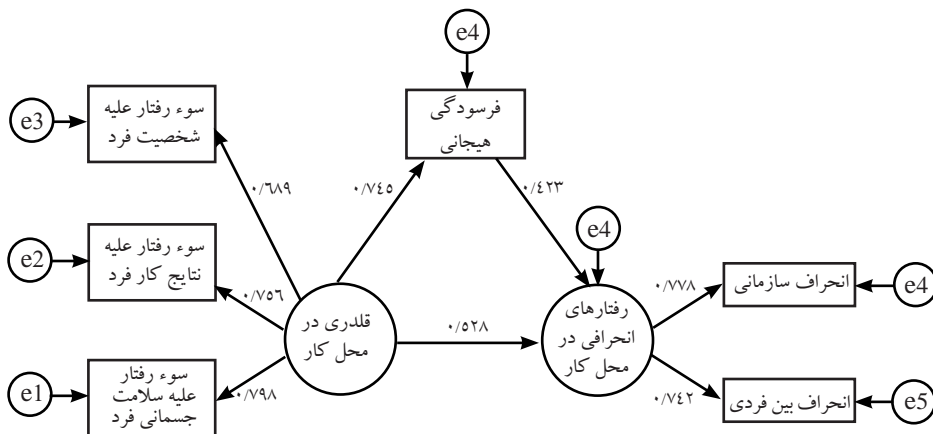
جدول ۲. نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای گویه های پرسشنامه

نام متغیر	ابعاد	گویه	بار عاملی	معنی داری
قلدری در محل کار	سوء رفتار علیه شخصیت فرد	WB1	۰/۵۱۴	۰/۰۱
		WB2	۰/۶۳۲	۰/۰۱
		WB3	۰/۵۷۸	۰/۰۱
		WB4	۰/۷۴۲	۰/۰۱
		WB5	۰/۶۵۸	۰/۰۱
		WB6	۰/۵۳۷	۰/۰۱
		WB7	۰/۶۵۲	۰/۰۱
		WB8	۰/۶۳۱	۰/۰۱
		WB9	۰/۵۰۵	۰/۰۱
		WB10	۰/۵۸۳	۰/۰۱
		WB11	۰/۴۸۹	۰/۰۱
		WB12	۰/۶۶۸	۰/۰۱
سوء رفتار علیه نتایج کار فرد		WB13	۰/۵۳۳	۰/۰۱
		WB14	۰/۵۷۲	۰/۰۱
		WB15	۰/۶۲۱	۰/۰۱
		WB16	۰/۵۹۵	۰/۰۱
		WB17	۰/۴۹۱	۰/۰۱
		WB18	۰/۶۶۷	۰/۰۱
		WB19	۰/۵۸۱	۰/۰۱
سوء رفتار علیه سلامت جسمانی فرد		WB20	۰/۶۶۵	۰/۰۱
		WB21	۰/۵۰۹	۰/۰۱
		WB22	۰/۵۹۴	۰/۰۱

۰/۰۱	۰/۷۲۵	E1	-	فروستگی هیجانی
۰/۰۱	۰/۶۵۴	E2		
۰/۰۱	۰/۶۱۸	E3		
۰/۰۱	۰/۶۲۹	E4		
۰/۰۱	۰/۵۰۸	E5		
۰/۰۱	۰/۷۳۱	E6		
۰/۰۱	۰/۵۹۸	E7		
۰/۰۱	۰/۶۴۸	E8		
۰/۰۱	۰/۵۹۷	E9		
۰/۰۱	۰/۶۲۸	DV1	انحراف سازمانی	رفتارهای انحرافی در محل کار
۰/۰۱	۰/۵۹۳	DV2		
۰/۰۱	۰/۶۴۱	DV3		
۰/۰۱	۰/۵۵۷	DV4		
۰/۰۱	۰/۶۱۷	DV5		
۰/۰۱	۰/۵۸۵	DV6		
۰/۰۱	۰/۶۰۸	DV7		
۰/۰۱	۰/۵۹۷	DV8		
۰/۰۱	۰/۵۵۴	DV9	انحراف بین فردی	
۰/۰۱	۰/۶۵۱	DV10		
۰/۰۱	۰/۷۵۳	DV11		
۰/۰۱	۰/۵۹۹	DV12		
۰/۰۱	۰/۵۴۳	DV13		
۰/۰۱	۰/۵۲۲	DV14		
۰/۰۱	۰/۶۱۶	DV15		
CFI=۰/۹۱۸, TLI=۰/۹۲۵, IFI=۰/۹۳۸, RMR=۰/۰۵۱, GFA=۰/۹۲۳, RMSEA=۰/۰۴۲				

مقادیر شاخص‌های برازش ارائه شده در جدول ۲، نشان دهنده تأیید الگوهای اندازه‌گیری در مدل مفهومی پژوهش هستند و به عبارت دیگر شاخص‌های اندازه‌گیری (متغیرهای مشاهده) توانسته‌اند متغیرهای پنهان را به صورت قابل قبول مورد سنجش قرار دهند. بعد از اطمینان از تأیید الگوهای اندازه‌گیری به آزمون مدل پژوهش و فرضیه‌های پژوهش پرداخته شد. پس از بررسی و تایید الگوهای اندازه‌گیری برای آزمون معناداری فرضیه‌ها از دو شاخص جزئی مقدار بحرانی CR و P استفاده شده است، بر اساس سطح معناداری ۰/۰۵، مقدار بحرانی باید بیشتر از ۱/۹۶ باشد، مقدار پارامتر کمتر از این در الگو مهم شمرده نمی‌شود، همچنین مقادیر کوچکتر از ۰/۰۵ برای مقدار P حاکی از تفاوت معنادار مقدار محاسبه شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح ۰/۹۵ دارد. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش

معادلات ساختاری و نرم افزار AMOS ۲۱ استفاده شد (شکل ۲).



شکل ۲. آزمون فرضیه های پژوهش معادلات ساختاری

با توجه به اطلاعات جدول ۳ (برازش مدل) می توان دریافت که مدل از برازش بسیار خوبی برخوردار است. نتایج جدول ۴ حاکی از این است که با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت که قلدری در محل کار و فرسودگی هیجانی بر رفتارهای انحرافی در محل کار تأثیر مثبت دارند. در این تحقیق برای تعیین شدت اثر غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی، از روش «شمول واریانس» استفاده شد که مقداری بین ۰ و ۱ است و هر چه این مقدار به ۱ نزدیک تر باشد، نشان از قوی تر بودن تأثیر متغیر میانجی دارد. در واقع این مقدار نسبت اثر غیرمستقیم بر اثر کل را می سنجد. با توجه به هیر و همکاران (۲۰۱۴)، اگر ارزش شمول واریانس بیش از ۸۰٪، نشان دهنده نقش میانجی کامل است، ارزشش بین ۲۰ تا ۸۰ درصد، میانجی جزئی است، و ارزش کمتر از ۲۰ درصد به این معنی است که نقش میانجیگری وجود ندارد.

جدول ۳. شاخص های برازش مدل مفهومی تحقیق

IFI	NFI	CFI	GFI
۰/۹۱	۰/۹۵	۰/۸۹	۰/۹۲

جدول ۴. فرضیه های پژوهش

نتیجه	P	مقدار بحرانی	ضریب رگرسیونی	فرضیه ها
تأیید	۰/۰۰۱	۲/۴۶	۰/۵۲۸	قلدری در محل کار با رفتارهای انحرافی در محل کار رابطه دارد.
تأیید	۰/۰۰۱	۳/۳۹	۰/۷۴۵	قلدری در محل کار با فرسودگی هیجانی رابطه دارد
تأیید	۰/۰۰۱	۲/۱۵	۰/۴۲۳	فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی در محل کار رابطه دارد

## ● بحث و نتیجه گیری

○ این پژوهش با هدف «تعیین رابطه قلدری در محل کار با رفتارهای انحرافی کارکنان در سازمان‌های دولتی استان لرستان با نقش میانجی فرسودگی هیجانی» صورت گرفت. برای بررسی موضوع پژوهش، چهار فرضیه مطرح گردیده که پس از جمع‌آوری داده‌ها و آزمون فرضیات مشخص گردید که هر چهار فرضیه مورد تأیید قرار گرفته‌اند.

○ تجزیه و تحلیل نتایج به دست آمده تأیید کردند که «قلدری در محل کار با رفتارهای انحرافی کارکنان در سازمان‌های دولتی استان لرستان رابطه مثبت دارد». این نتایج با پژوهش‌های صورت گرفته توسط ساروار و همکاران (۲۰۱۹)، سامیولا (۲۰۱۹) و دوونیش (۲۰۱۳) همخوانی دارد. مطابق با نظریه «مبادله اجتماعی» گولدنر (۱۹۶۰) زمانی که کارکنان احساس می‌کنند که با آنها به صورت عادلانه برخورد نمی‌شود درصد جبران برمی‌آیند و به انتقام جویی روی می‌آورند. اما با توجه به اینکه در اغلب موارد افرادی که مورد قلدری واقع می‌شوند نسبت به افراد قلدر در رده‌های پایین‌تر سازمانی هستند، توانایی برخورد مؤثر با آنها را نداشته و حتی ممکن است ترس از این را داشته باشند که در صورت واکنش نشان دادن شرایط برایشان سخت‌تر شود و افراد قلدر رفتارهایی با شدت بیشتر علیه آنها صورت دهند.

○ یافته‌های این پژوهش نشان داد که «قلدری در محل کار با فرسودگی هیجانی کارکنان در سازمان‌های دولتی استان لرستان رابطه مثبت دارد». چنین یافته‌ای با نتایج پژوهش‌های صورت گرفته توسط آناسوری و همکاران (۲۰۱۹)، روسیترو و سوچوز (۲۰۱۸)، نتو و همکاران (۲۰۱۷) و تاکی و نیل (۲۰۱۴) همخوانی دارد. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت با توجه به اینکه قلدری در محل کار با پریشانی روانشناختی و به طور کلی با موضوعات روانی و کاهش بهزیستی روانشناختی فرد در ارتباط است (آتل، بروان و تریبر، ۲۰۱۷؛ سامسودین، ایسهاک و رامپال، ۲۰۱۸)، و شامل مجموعه‌ای از رفتارهای منفی مداوم و طولانی از جمله اظهارات نادرست، محرومیت یا بی‌اعتنایی، زیر سؤال برد صداقت فرد، ارزش قائل نشدن برای نظرات وی، شایعات کینه‌توزانه و ... می‌باشد (روسیترو و سوچوز، ۲۰۱۸) منابع درونی کارکنان را از بین برده و منجر به احساسات منفی همچون ناامیدی، درماندگی، بی‌قراری می‌شود (پرسیموث و تیلور، ۲۰۱۶).

○ تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان دهنده این امر بود که فرسودگی هیجانی با رفتارهای

انحرافی کارکنان در سازمان های دولتی استان لرستان رابطه مثبت دارد. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج پژوهش های صورت گرفته توسط انورزور و همکاران (۲۰۱۷)، رامن و همکاران (۲۰۱۶)، گل پرور و همکاران (۲۰۱۴) و بوتون و همکاران (۲۰۱۲) همخوانی دارد. در تبیین این یافته نیز می توان گفت زمانی که کارکنان از کار خود راضی هستند و احساس خرسندی می کنند این احساس رضایت را با تلاش و کوششی که در راستای رسیدن سازمان به اهدافش صورت می دهند، جبران می کنند. اما زمانی که کارکنان از وضعیت شغلی خود رضایت ندارند، اغلب به عنوان راهی برای مقابله با سرخوردگی و ناامیدی ناشی از فرسودگی هیجانی به رفتارهای انحرافی متوسل می شوند (برگبوم، وارتیا-وانانن و کینونن، ۲۰۱۵).

○ نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که «قلدری در محل کار از طریق فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی کارکنان در سازمان های دولتی استان لرستان رابطه دارد». به عبارت دیگر مطابق با تئوری «رویدادهای عاطفی» ویس و کورپانزانو (۱۹۹۶) وقایع و رویدادهای مختلف کاری که کارکنان هر روز در محل کار تجربه می کنند بر وضعیت عاطفی آنها تأثیر می گذارد، این تجربیات عاطفی نیز به طور مستقیم با رفتارهای فرد در ارتباط است. از آنجا که قلدری در محل کار، شامل رفتارهای منفی طولانی مدت و مداوم است که توسط افراد قلدر علیه اهداف قلدری صورت می گیرند، یک رویداد کاری منفی محسوب می شود. که می تواند باعث ترس، استرس، حالت عصبی، افسردگی و خستگی روحی در میان قربانیان شود (نیلسن و اینارسن، ۲۰۱۲). کارکنانی که با اضطراب بی رویه ناشی از قلدری سازمانی مواجه هستند مطابق با نظریه «حفظ منابع» ابتدا درصدد این بر می آیند که خود با توجه به منابع و توانایی که دارند این استرس و اضطراب را کنترل و مدیریت کنند. اما با توجه به اینکه در اغلب موارد این قربانیان قلدری در موضع ضعف هستند و توانایی و منابع لازم جهت پاسخ مناسب به افراد قلدر را ندارند لذا پاسخ های فیزیولوژیکی و عاطفی منفی از خود بروز می دهند (هوبفول و شیروم، ۲۰۰۱).

○ به مدیران سازمان ها پیشنهاد می شود که با ایجاد یک محیط کار دوستانه رفتارهای ضد قلدری را به عنوان بخشی از فرهنگ سازمانی تثبیت کنند. به سازمان ها توصیه می شود مکانیزمی ایجاد کنند تا افراد قربانی بتوانند به راحتی و بدون داشتن استرس شکایات خود را از افراد قلدر مطرح کنند. همچنین وجود قوانین بازدارنده در سازمان ها و از طرفی ترویج

قرهنگ اسلامی و انسانیت در سازمان‌ها می‌تواند در کاهش بروز این نوع رفتارها مورد توجه قرار گیرد. دقت در جذب و استخدام نیروهای مورد نیاز سازمان، برگزاری انواع دوره‌های آموزشی و نیز برقراری ارتباطات مداوم و مستمر با کارکنان، نقش عمده‌ای در فعالیت‌های خرد و کلان مقابله با قلدری در سازمان ایفا می‌کند.



### یادداشت‌ها

1. Employees' Deviant Workplace Behaviors
2. Deviant Workplace Behaviors Questionnaire
3. Workplace Bullying Questionnaire
4. Emotional Exhaustion Questionnaire

### ● منابع

اسدی، نرجس و گل پرور، محسن (۱۳۹۸). رابطه بین رهبری غیراخلاقی و مخرب با فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی. *اخلاق در علوم و فناوری*، ۱۴ (۳)، ۶۳-۷۰.

باغبانین، عبدالوهاب. و خمرنیا، محمد. (۱۳۹۲). بررسی رفتارهای انحرافی شغلی کارکنان بیمارستان امام علی (ع) زاهدان در سال ۱۳۹۰: یک گزارش کوتاه. *مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان*، ۱۲ (۵)، ۳۹۹-۴۰۸.

پری زاده، سیما و بشلیده، کیومرث (۱۳۹۸). رابطه توانمندسازی ساختاری و رفتار شهروندی سازمانی: با نقش میانجی فرسودگی شغلی. *مجله روانشناسی*، ۲۳ (۴)، ۴۰۷-۴۲۳.

حیدری، سهیلا؛ معروفی، فخرالدین و احمدی زاده، آرمان (۱۳۹۶). تاب‌آوری فروشندگان بنگاه‌های کسب و کار. *کاوش‌های مدیریت بازرگانی*، ۹ (۱۷)، ۲۲۵-۲۴۷.

سبزی، عطیه؛ رضوانی، یوسف و سجاده، عاطفه (۱۳۹۸). بررسی تأثیر رفتارهای مخرب نظارتی بر تسهیم دانش با توجه به نقش میانجی خستگی عاطفی و نقش تعدیلی عدالت سازمانی. *مدیریت دولتی*، ۱۱ (۲)، ۳۳۹-۳۵۴.

عسکری، روح اله؛ سپاسه، فاطمه و تواضع، زهرا. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین سکوت سازمانی و عملکرد سازمانی در کارکنان بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد. *دوماهنامه علمی پژوهشی دانشکده بهداشت یزد*، ۱۵ (۳)، ۲۹-۲۲.

غفاری، شمس و عاشوری، ماریه (۱۳۹۶). تعیین نقش ادراک قلدری سازمانی در ارتباط بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت در کارکنان وزارت ورزش و جوانان. *فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات مدیریت*

رفتار سازمانی در ورزش، ۴(۱)، ۱۰۱-۱۱۱.

کریمی، رضا؛ بشلیده، کیومرث و هاشمی، سید اسماعیل (۱۳۹۸). اثر رهبری اصیل بر فرسودگی شغلی با میانجی‌گری حیطه‌های زندگی کاری و خودکارآمدی مقابله شغلی. *مجله روانشناسی*، ۲۳(۲)، ۱۶۶-۱۸۰.

گل پرور، محسن و خاتون آبادی، گلنار (۱۳۹۵). الگوی ساختاری رابطه قلدری در بیمارستان با عاطفه منفی و شکایات روان تنی در پرستاران زن. *نشریه روان پرستاری*، ۴(۵)، ۵۲-۵۹.

گل پرور، محسن؛ واتقی، زهرا و اشجع، آرزو. (۱۳۹۳). تبیین رابطه استرس شغلی با بیگانگی شغلی و رفتارهای انحرافی بر اساس نقش تعدیل کننده اسناد شناختی به علل استرس. *روانشناسی معاصر*، ۹(۱)، ۷۱-۸۲.

محمود روشن ضمیر، سمیرا؛ ایرانی، حمیدرضا و یزدانی، حمیدرضا. (۱۳۹۶). شناسایی عوامل سازمانی مؤثر بر بروز رفتار انحرافی کارکنان. *فرهنگ در دانشگاه اسلامی*، ۷(۲۳)، ۱۸۳-۲۰۴.

مقدم، علیرضا و محمودی میمند، مهدی. (۱۳۹۷). اثر بدبینی سازمانی بر گرایش به رفتارهای انحرافی. *مطالعات مدیریت*، ۲۷(۸۹)، ۷۳-۸۹.

نداف، مهدی؛ رحیمی، فرج اله و هادی زاده، زهرا. (۱۳۹۵). مدل‌سازی ساختاری از تأثیر سکوت سازمانی و قلدری در تمایل کارکنان به جا به جایی (مورد مطالعه: منتخبی از سازمان‌های دولتی در کلان شهر اهواز). *دوفصلنامه پژوهش‌های روانشناختی در مدیریت*، ۲(۱)، ۱۲۳-۱۴۴.

یعقوبی، نور محمد؛ کوهی خور، محمد؛ کاملیان، امین رضا و تاج‌پور، مهدی (۱۳۹۷). بررسی تاثیر رفتارهای قلدری سازمانی بر نگرش شغلی و سازمانی. *فصلنامه علمی مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۶(۲)، ۱۱۷-۱۳۶.

Anasori, E., Bayighomog, S.W., & Tanova, C. (2019). Workplace bullying, psychological distress, resilience, mindfulness, and emotional exhaustion. *The Service Industries Journal*, 40(1-2), 65-89.

Attell, B. K., Brown, K. K., & Treiber, L. A. (2017). Workplace bullying, perceived job stressors, and psychological distress: Gender and race differences in the stress process. *Social Science Research*, 65, 210-221.

Bennett, R.J. and Robinson, S.L. (2000), "Development of a measure of workplace deviance", *Journal of Applied Psychology*. 85, 3, 349-360.

Bergbom, B., Vartia-Vaananen, M. & Kinnunen, U. (2015), "Immigrants and natives at work: Exposure to workplace bullying", *Employee Relations*. 37, 2, 158-175.

Bolton, L.R., Harvey, R., Grawitch, M.J., & Barber, L.K. (2012). Counterproductive work

- behaviours in response to emotional exhaustion: A moderated mediational approach. *Stress and Health* 28(3), 222-33.
- Brienza, J.P., & Bobocel, D.R. (2017). Employee age alters the effects of justice on emotional exhaustion and organizational deviance. *Front. Psychol.* 8:479.
- Christian, J. S., Ellis, P. J. (2014). The crucial role of turnover intentions in transforming moral disengagement into deviant behavior at work. *Journal of Business Ethics*, 119 (2),193–208.
- De Cieri, H., Sheehan, C., Donohue, R., Shea, T., & Cooper, B. (2019). Workplace bullying: An examination of power and perpetrators. *Personnel Review*, 48 (2), 324-341.
- Devonish, D. (2013), “Workplace bullying, employee performance and behaviors: The mediating role of psychological well-being”, *Employee Relations*, 35, 6, 630-647.
- 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 and Stress*, 23, 1, 24-44.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C.L. (2011), “The concept of bullying and harassment at work: The European tradition”, in Einarsen, S. (Ed.), *Bulling and harassment in the workplace: developments in theory, research, and practice*, Taylor and Francis, Boca Raton, FL, pp. 3-40.
- Enwereuzor, I,K., Onyishi, I,E., Onyebueke, I,F., Amazue, L,O., & Nwoke, M,B. (2017). Personality as a moderator between emotional exhaustion and workplace deviance among teachers. *Journal of Psychology in Africa*, 27(1), 41-46.
- Golparvar, M., Dehghan, S., & Mehdad, A. (2014). Relationship between emotional exhaustion and deviant behaviors: Moderating role of Big Five Personality Traits. *International Journal of Scientific Research in Knowledge*, 2(6), 285-296.
- Gouldner, A.W. (1960), “The norm of reciprocity: A preliminary statement”, *American Sociological Review*, 25, 2, 616-178.
- Hair, J.F., Ringle, C.M., & Sarstedt, M. (2014). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-151.
- Halbesleben, J. R. B., & Bowler, W. M. (2007). Emotional exhaustion and job performance: The mediating role of motivation. *Journal of Applied Psychology*, 92, 93–106.
- Hobfoll, G.H. & Shirom, A. (2001), *Handbook of organizational behavior*, Marcel Dekker, New York, NY.
- Jung, H.S., & Yoon, H.H. (2018). Understanding workplace bullying: Its effects on response and behavior in the hospitality industry. *International Journal of*



- Contemporary Hospitality Management*, 30(3), 1453-1471.
- Kenworthy J, Fay C, Frame M, & Petree R. (2014). A meta-analytic review of the relationship between emotional dissonance and emotional exhaustion. *Journal of Applied Social Psychology*; 4(2): 94-105.
- Krischer, M. K., Penney, L. M., & Hunter, E.M. (2010). Can counterproductive work behaviors be productive? CWB as emotion focused coping. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15 (2), 154-166.
- Laschinger, H. K. & Fida, R. (2014). A time-lagged analysis of the effect of authentic leadership on workplace bullying, burnout, and occupational turnover intentions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23 (5), pp. 739–753.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99–113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- McNamara, P.M., Fitzpatrick, K., McCurtain, S., & O'Brien, M. (2018). Workplace bullying and redress procedures: Experiences of teachers in Ireland. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 13(1), 79-97.
- Neto, M., Ferreira, A.I., Martinez, L.F. & Ferreira. P.C. (2017). Workplace bullying and presenteeism: The path through emotional exhaustion and psychological wellbeing. *Annals of Work Exposures and Health*, 61(5), 528-538.
- Nielsen, M.B. & Einarsen, S. (2012), "Outcomes of workplace bullying: A meta-analytic review", *Work and Stress*, 26, 4, 309-332.
- Park, R. (2019), "Responses to emotional exhaustion: do worker cooperatives matter?", *Personnel Review*, 48, 2, 438-453.
- Priesemuth, M., & Taylor, R.M. (2016). The more I want, the less I have left to give: The moderating role of psychological entitlement on the relationship between psychological contract violation, depressive mood states, and citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 37(7), 968-982.
- Raman, P., Sambasivan, M., & Kumar, N. (2016), "Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion." *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(1), 25-37
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Acad. Manage. J.* 38, 555–572.
- Rossiter, L., & Sochos, A. (2018). Workplace bullying and burnout: The moderating

effects of social support. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 27(4), 386–408.

- Samiullah, S. (2019). Impact of workplace bullying on workplace deviant behaviors: The mediating role of negative affectivity and moderating role of internal locus of control. A thesis submitted in partial fulfillment for the degree of Master of Science, Faculty of Management & Social Sciences Department of Management Sciences.
- Samnani, A.I., K. & Singh, P. (2012), “20 years of workplace bullying research: A review of the antecedents and consequences of bullying in the workplace”, *Aggression and Violent Behavior*, 17, 6, 581-589.
- Samsudin, E. Z., Isahak, M., & Rampal, S. (2018). The prevalence, risk factors and outcomes of workplace bullying among junior doctors: A systematic review. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1–19.
- Sarwar, A., Bashir, S., & Khan, A. K. (2019). Spillover of workplace bullying into family incivility: Testing a mediated moderation model in a time-lagged study. *Journal of Interpersonal Violence*, 0886260519847778.
- Sarwar, A., Naseer, S., & Zhong, J.Y. (2019). Effects of bullying on job insecurity and deviant behaviors in nurses: Roles of resilience and support. *Journal of Nursing Management*, 1, 1-27.
- Srivastava, S. & Dey, B. (2020), “Workplace bullying and job burnout: A moderated mediation model of emotional intelligence and hardiness”, *International Journal of Organizational Analysis*, 28, 1, 183-204.
- 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.
- Weiss, H.M. & Cropanzano, R. (1996), “Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work”, in Staw, B.M. and Cummings, L.L. (Eds), *Research in organizational behavior*, JAI Press, Greenwich, CT, pp. 1-74.

