

**Construction and Validation of Organizational Bullying in Police
Headquarter Personnel and Its Relationship with Job Burnout and Job
Satisfaction¹**

Afzal Akbari-Balutbangan², Yusuf Mohammadi-Moghadam³

Abstract

Background and aim: Organizational bullying is one of the factors that are monitored in various organizations such as management forces. Therefore, building, validating and measuring important tools in the field of organizational bullying can be helpful. The present research was conducted in order to construct and validate the level of organizational bullying and its relationship with burnout and job satisfaction.

Method: The current research is a descriptive and correlational study in which 290 people from the headquarters of the police force were selected by convenience sampling. The data was collected through a researcher-made organizational bullying questionnaire with reliability (0.79), job burnout (0.88) and job satisfaction (0.77). Factor analysis method, Cronbach's alpha coefficient and Pearson's correlation were used for data analysis with the help of SPSS and LISREL software.

Results: Exploratory factor analysis showed that organizational bullying consists of two components and factor analysis has evaluated these components with appropriate fit indices. Also, the results showed that organizational bullying had a significant relationship with job burnout (0.582) and job satisfaction (-0.601) at the $P < 0.01$ level. The main reliability of organizational bullying was obtained using Cronbach's alpha coefficient of 0.80 for occupational bullying, 0.78 for personal bullying and 0.79 for total income, all of which were satisfactory.

Conclusion: The results of the research show that the organization of bullying in the community of the forces of the management headquarters is an acceptable psychometric feature and can be used as a reliable tool in psychological research.

Keywords: job satisfaction, job burnout, organization, police force, employees.

1 The current research is derived from a research project titled "Knowledge of factors and indicators of organizational bullying" that was conducted in 2020 at the Research Institute of Law Enforcement Sciences and Social Studies.

2 PhD student in Educational Psychology, Semnan University, Semnan, Iran (corresponding author). Email: akbariafzal@gmail.com

3 Professor, Department of Management, Amin Police University, Tehran, Iran. Email: you-mohammad@yahoo.com

فصلنامه علمی پژوهش‌های مدیریت انتظامی

سال هجدهم، شماره اول، بهار ۱۴۰۲

صص ۳۸-۹

ساخت و اعتباریابی مقیاس قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی و ارتباط آن با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی^۱افضل اکبری بلوطبنگان^۲، یوسف محمدی مقدم^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۹/۱۹

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۲/۲۸

چکیده

زمینه و هدف: قلدری سازمانی یکی از عواملی است که امروزه در سازمان‌های مختلف مانند نیروی انتظامی مشاهده می‌شود؛ بنابراین ساخت، اعتباریابی و سنجش ابزارهای مهم در زمینه قلدری سازمانی می‌تواند کمک‌کننده باشد؛ از این رو پژوهش حاضر به منظور ساخت و اعتباریابی میزان قلدری سازمانی و ارتباط آن با فرسودگی و رضایت شغلی انجام شد.

روش: پژوهش حاضر، توصیفی و از نوع مطالعات همبستگی است. بدین منظور ۲۹۰ نفر از کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. داده‌ها از طریق پرسش‌نامه محقق‌ساخته قلدری سازمانی با پایایی (۰/۷۹)، فرسودگی شغلی (۰/۸۸) و رضایت شغلی (۰/۷۷) جمع‌آوری شد. برای تحلیل داده‌ها از روش تحلیل عاملی، ضریب آلفای کرونباخ و همبستگی پیرسون به کمک نرم‌افزارهای SPSS و LISREL استفاده شد.

یافته‌ها: تحلیل عاملی اکتشافی نشان داد، مقیاس قلدری سازمانی از دو مؤلفه تشکیل شده و تحلیل عاملی تأییدی این مؤلفه‌ها را با شاخص‌های برازش مناسب تأیید کرده است. همچنین نتایج نشان داد، قلدری سازمانی با فرسودگی شغلی (۰/۵۸۲) و رضایت شغلی (-۰/۶۰۱) رابطه معنی‌داری در سطح $P < ۰/۰۱$ داشت. پایایی مقیاس قلدری سازمانی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای قلدری شغلی ۰/۸۰، قلدری شخصی ۰/۷۸ و برای کل مقیاس ۰/۷۹ به دست آمد که همگی رضایت‌بخش بود.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش بیانگر این است که مقیاس قلدری سازمانی در جامعه کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی از خصوصیات روان‌سنجی قابل‌قبولی برخوردار است و می‌توان از آن به‌عنوان ابزاری معتبر در پژوهش‌های روان‌شناختی استفاده کرد.

کلیدواژه‌ها: رضایت شغلی، فرسودگی شغلی، قلدری سازمانی، نیروی انتظامی، کارکنان.

استناد: اکبری بلوطبنگان، افضل؛ محمدی مقدم، یوسف؛ (۱۴۰۲). ساخت و اعتباریابی مقیاس قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی و ارتباط آن با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی ۱۸ (۱)،

<https://doi.org/10.22034/pmsq.2022.209136.1432>

صص ۳۸-۹

۱. پژوهش حاضر برگرفته از طرح پژوهشی با عنوان «شناخت عوامل و شاخص‌های قلدری سازمانی» بوده که در سال ۱۳۹۹ در پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی ناجا انجام شد.

۲. دانش‌آموخته دکتری رشته روان‌شناسی تربیتی، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران (نویسنده مسئول).

رایانامه: akbariafzal@gmail.com

۳. استاد گروه مدیریت، دانشگاه جامع علوم انتظامی امین، تهران، ایران. رایانامه: you-mohammad@yahoo.com

مقدمه

نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران یا به طور مخفف (ناجا)، پلیس ایران است که در سال ۱۳۷۰ خورشیدی از ترکیب شدن شهربانی جمهوری اسلامی ایران و ژاندارمری جمهوری اسلامی ایران و نیز کمیته انقلاب اسلامی به وجود آمد و امروزه، به طور رسمی نیروی اصلی مسئول حفظ امنیت داخلی ایران است. نقش قابل توجه فعالیت‌ها و وظایف پلیس و سهم بی‌بدیل آن در زندگی مردم، اقتدار قانونی آن در راستای تأمین امنیت و آسایش فردی و اجتماعی و عدالت، موجب شده مأموریت‌ها و کار پلیس و رفتار کارکنان زحمتکش آن مورد توجه ویژه عموم مردم و همچنین پژوهشگران و محققان و نظریه پردازان پلیس قرار گیرد (رضایی و اکبری بلوطبندگان، ۱۳۹۵، ۵۷).

«قلدری سازمانی» از جمله مهم‌ترین عواملی است که می‌تواند بافت سازمانی نیروی انتظامی را بر هم بزند و رفتار بسیاری از اعضای نیروهای نظامی و انتظامی را تحت الشعاع قرار دهد. قلدری سازمانی^۱ عموماً به صورت سوءاستفاده شدید، فراگیر، مستمر و منفی در محل کار تعریف می‌شود و با مؤلفه‌هایی از قبیل عدم توازن قدرت در سرمایه، تجربه شده است که می‌تواند باعث ناراحتی، تحقیر و دیگر عواقب نامطلوب برای سازمان و اهداف سازمانی شود (فکس و کوون^۲، ۲۰۱۵، ۱۱۹). همچنین قلدری، روند هولناک جدیدی است که به موجب آن، فرد قلدر، همکارانش را برای تسانی و تهدید و ترور روان‌شناختی افرادی که قربانیان قلدری نامیده می‌شوند، جلب می‌کند. گسترش شایعه و تهمت بدون اطلاع قربانی، از مواردی است که در قلدری سازمانی پیش می‌آید. همکاران وفادار اطلاعات شخصی قربانی را برای ایجاد شایعه، دریافت می‌کنند. اغلب فردی که به قلدری تحریک می‌شود، به طور عاطفی خام است و به گونه‌ای از طرف قربانی مورد تهدید قرار می‌گیرد (اسمیت و کول^۳، ۲۰۱۸، ۱۰۲). شواهد پژوهشی حاکی از آن است که قلدری در محل کار با طیف گسترده‌ای از رفتارها (از خشونت‌های

1. organizational bullying

2. Fox and Cowen

3. Smith & Coel

کوچک تا تهدیدهای پر سر و صدا) شناخته می‌شود و علاوه بر اینکه ممکن است منجر به تعارض‌های جدی در محل کار شود، محیط کاری خصمانه‌ای را ایجاد می‌کند و حتی ممکن است به خشونت فیزیکی نیز ختم شود. در استرالیا، بررسی دولت نشان می‌دهد که سخن گفتن در مورد قلدری در محل کار، در سه سال گذشته، ۷۰ درصد افزایش یافته است. آمار نشان می‌دهد که قلدری بر یک سوم کارکنان تأثیر می‌گذارد؛ موضوع نگران‌کننده آن است که یک دوم از افرادی که قلدری را مشاهده می‌کنند، برای این وضعیت، کاری انجام نمی‌دهند. همچنین، وقوع واقعی قلدری رو به افزایش است (هود و دافی^۱، ۲۰۱۸، ۱۰۴).

قلدری در محل کار می‌تواند تأثیر جدی بر افراد و سازمان بگذارد که عواقب آن برای افراد شامل مشکلات سلامتی مثل اختلالات استرسی، افسردگی، بحران هویت، آسیب‌های عاطفی مثل تحقیر، شک و استرس و رفتارهای کاری اشتباه می‌شود. تأثیر قلدری سازمانی برای سازمان‌ها می‌تواند بسیار پرهزینه و ضد تولید باشد؛ برای مثال می‌توان به میزان بالای گردش مالی، غیبت، ترک خدمت، ناامنی شغلی، کاهش بهره‌وری و هزینه‌های حقوقی اشاره کرد. از پیامدهای دیگر قلدری در سازمان صدمه به شهرت سازمان، کاهش وفاداری و تعهد به سازمان و فرهنگ آن و در نهایت کاهش عملکرد است (فکس و کوون، ۲۰۱۵، ۱۲۰). قلدری در محل کار پلیس می‌تواند به صورت آشکار و یا پنهان باشد. آثاری 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 پلیس شود (ویلیامز^۲، ۲۰۱۱، ۱۶). برخی از پژوهشگران بر این اعتقادند که منبع اصلی فشار روانی در محل کار پلیس، قلدری در محل کار است. در واقع، قلدری برخی از کارکنان پلیس در محل کار موجب پیامدهای شناختی، جسمانی و روانی ناگواری در سایر همکاران می‌شود. همچنین نتایج نشان می‌دهد، فشار روانی ناشی از قلدری در محل کار سبب مشکلات

1. Hood & Duffy

2. Williams

زیان آور و پرهزینه فردی و سازمانی می شود (جانستر و روسن^۱، ۲۰۱۳، ۱۰۸۶). نیروی انتظامی یکی از سازمان‌هایی است که به عنوان یک سازمان گسترده می تواند در معرض رفتارهای سازمانی مخرب همچون قلدری سازمانی قرار گیرد. رفتارهای قلدرانه آن چنان در جامعه و سازمان‌ها شایع است که آن‌ها را به عنوان بخشی از فرایند تحول روانی فرض کرده اند (اکبری بلوطبنگان و محمدی مقدم، ۱۳۹۹، ۲۱). این معضل اخلاقی در محیط کار اثرات نامطلوبی بر افراد، خانواده‌ها، سازمان‌ها، اقتصاد و در کل جامعه می گذارد. تحقیر، اظهارات تحقیرآمیز، غیبت، شایعه پراکنی، ترساندن و... از جمله نمونه‌های این رفتار در محیط کار می باشند. از سوی دیگر این رفتار نتایج مخربی همچون انزوای اجتماعی، اضطراب، تنش، یأس و ناامیدی، افسردگی، پریشانی و همچنین انواع مشکلات فیزیکی برای قربانیان خود به دنبال دارد (مک کی^۲، ۲۰۱۴، ۵۵۰).

پیامدهای منفی قلدری در محل کار موجب شده است که این پدیده، موضوع بسیاری از پژوهش‌ها در محیط‌ها و زمینه‌های کاری مختلف قرار گیرد (ترسی و همکاران^۳، ۲۰۰۶، ۱۵۰)؛ بنابراین پژوهش و تحقیق در این حیطه حائز اهمیت است. در واقع می توان گفت، این پژوهش از منظر اجتماعی اهمیت دارد؛ به این معنی که این پژوهش و پژوهش‌های مشابه، برای پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی در سطح جامعه و سازمان پلیس می توانند ضروری است. مسلماً در شرایط فعلی که آسیب‌های اجتماعی به معضلی فراگیر در سازمان‌ها تبدیل شده‌اند، شناسایی مؤلفه‌های قلدری سازمانی و ارائه راهکارهای مؤثر می تواند سطح امنیت اجتماعی سازمان پلیس و جامعه را بهبود بخشد. اهمیت دیگر این موضوع از لحاظ اقتصادی است. این پژوهش با استفاده از روش‌های ارزان و به صرفه به شناسایی مؤلفه‌های قلدری سازمانی در سازمان پلیس می پردازد. همچنین پس از شناسایی عوامل مرتبط با قلدری سازمانی، ارائه راهکارهای پیشگیرانه و مداخله‌ای برای کاهش شیوع این امر در سازمان‌ها و به خصوص سازمان‌های نظامی حائز اهمیت است.

-
1. Ganster & Rosen
 2. McKay
 3. Tracy et al

اهمیت دیگر این موضوع از منظر علمی است. این مطالعه می‌تواند به روان‌شناسان و مشاوران نظامی، کارکنان منابع انسانی، مدیران ارشد و افسران نیروی انتظامی جمهوری اسلامی در جهت حل این مشکلات کمک کند. مسلماً انجام چنین پژوهش‌هایی، می‌تواند گره‌های مشکلات قلدری سازمانی پلیس را تشخیص دهد درصدد حل آن‌ها باشد و متعاقباً سلامت سازمانی پلیس در سطح سازمان و جامعه را در پی داشته باشد. به صورت کلی می‌توان گفت این تحقیق به نیروهای پلیس کمک خواهد کرد تا با شناسایی مؤلفه‌های قلدری سازمانی، مانع بروز این مشکلات در سازمان پلیس شوند و با ارائه راهکارهای مؤثر به بهبود کیفیت و سلامت سازمان پلیس کمک کنند. از سویی رضایت شغلی نیروی پلیس در هر کشوری تأمین‌کننده امنیت آن کشور است و وجود افرادی با روحیه قلدری سازمانی و انجام رفتارهای قلدرانه، سبب اختلال و برهم زدن رضایت شغلی افسران پلیس و درنهایت، فرسودگی شغلی در بین آن‌ها می‌شود؛ با انجام این‌گونه تحقیقات، ضمن شناسایی مهم‌ترین مؤلفه‌های قلدری سازمانی می‌توان برای جلوگیری از این معضلات تلاش کرد. با توجه به آنچه در بالا مطرح شد، وجود ابزاری مناسب برای سنجش قلدری سازمانی در هر سازمانی به‌خصوص نیروی انتظامی ضروری به‌نظر می‌رسد. پژوهش‌های اولیه برای سنجش قلدری سازمانی به یک معیار خود گزارش دهی تأکید می‌کردند و یا با مشاهده رفتارهای افراد در محیط‌های سازمانی به میزان قلدری آن‌ها پی می‌بردند؛ اما بعدها پژوهشگران براساس مبانی نظری موجود، پرسش‌نامه‌هایی تدوین کردند. این ابزارها بنا به درخواست شرکت‌ها، سازمان‌ها و یا برای جامعه پزشکی در سراسر جهان طراحی شد. این در حالی بود که کمتر برای افراد نظامی، پرسش‌نامه‌ای برای سنجش قلدری در محیط کار طراحی شد. در کشور ما تاکنون، مطالعه‌ای به صورت اختصاصی به طراحی و ساخت ابزاری برای سنجش قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی انجام نشده است؛ به عبارت دیگر، قلدری سازمانی در کشور ما تاکنون به کمک ابزارهای ترجمه‌شده برای استفاده در پژوهش‌های پرستاری و سایر پژوهش‌های مربوط به قلدری در محیط کار استفاده می‌شد و ابزاری که متناسب با بافت فرهنگی کشور باشد و قلدری سازمانی را

مورد سنجش قرار دهد، تاکنون تهیه و طراحی نشده است. قابل ذکر است که نویسندگان مقاله حاضر، به این مهم دست یافته‌اند و بنابراین سؤال اصلی پژوهش حاضر این است که قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی از چه مؤلفه‌هایی تشکیل شده است و رابطه آن با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی چگونه است؟

پیشینه و مبانی نظری

پیشینه: شاملو و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهش خود به این نتایج دست یافتند که ارتباط مثبت و معناداری بین قلدری سازمانی ادراک شده و فرسودگی شغلی و ارتباط معکوس و معناداری بین قلدری سازمانی ادراک شده با آزادی بیان و بین آزادی بیان و فرسودگی شغلی وجود دارد. زارع و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهش خود به این نتایج دست یافتند که روابط معناداری میان رهبری اصیل با قلدری سازمانی و فرسودگی شغلی، قلدری سازمانی با فرسودگی شغلی و تمایل به ترک شغل و فرسودگی شغلی با تمایل به ترک شغل برقرار است. در پژوهشی که روسیتر و سوچوز^۱ (۲۰۱۸) 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 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. 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 که با 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. همچنین 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 دارد و میزان رضایت شغلی آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد (فاروهارتون و همکاران^۱، ۲۰۱۷). در پژوهشی که بولینگ و بائر^۲ (۲۰۰۶) انجام داده‌اند، به این نتایج دست یافتند که قلدری در محیط کار با رضایت شغلی ارتباط منفی دارد و به گونه‌ای پیش‌بینی کننده منفی رضایت شغلی بود. در مطالعه مشابهی که رودریگز-مونز و همکاران^۳ (۲۰۰۹) انجام داده‌اند، نتایج نشان داد که قلدری در محیط کار رضایت شغلی پایین تری را در پی دارد. نتایج مطالعه بارلینگ و همکاران^۴ (۲۰۰۱) حاکی از آن بود که کارکنانی که در کار خود پرخاشگری بین فردی را تجربه می‌کنند، احتمالاً ترس و روحیه منفی بیشتری در محل کار خواهند داشت که این نتایج منفی بر رضایت شغلی فرد تأثیرات نامطلوبی دارد.

تفاوت پژوهش حاضر با پژوهش‌های پیشین در دو نکته است: ۱. مطالعات اندکی در زمینه قلدری سازمانی در کشور صورت گرفته است؛ و ۲. همه مطالعات انجام شده، پرسش‌نامه‌های قلدری سازمانی طراحی شده در سایر کشورها را ترجمه کرده و در سازمان‌های ایران مورد استفاده قرار داده‌اند؛ به عبارت دیگر، مطالعه‌ای که پرسش‌نامه‌ای بومی را برای سنجش قلدری سازمانی به خصوص در کارکنان نیروی انتظامی مورد بررسی قرار دهد، وجود نداشته و پژوهشگران در این پژوهش سعی کرده‌اند به این مهم دست یابند و مقیاسی کاربردی را برای سنجش قلدری سازمانی در کارکنان نیروی انتظامی طراحی کنند.

مبانی نظری: بزرگ‌ترین و اصلی‌ترین سرمایه هر سازمان، به خصوص یک سازمان دانش‌محور، سرمایه انسانی آن است که سرمایه‌گذاری‌های سازمان را تحت الشعاع قرار می‌دهد. یکی از معضلات سازمان‌های امروزی وجود رفتارهایی مثل پرخاشگری و قلدری در سازمان است. این رفتارها هم بر عملکرد سازمان‌ها و هم بر روابط بین فردی و

-
1. Farr-Wharton et al
 2. Bowling & Beehr
 3. Rodríguez-Muñoz et al
 4. Barling et al

روحیه همکاری کارکنان تأثیر می‌گذارد (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۸، ۱۸۹). مطالعه روش مند درباره مسئله قلدری، از سال‌های ۱۹۷۰ در کشورهای اسکاندیناوی آغاز شد. در سال ۱۹۷۰، اولوس^۱ به دنبال این بود که چرا برخی افراد زورگویی می‌کنند و برخی دیگر هدف قرار می‌گیرند و قربانی می‌شوند. او همچنین نشان داد که تا حد زیادی می‌توان با برنامه‌های جلوگیری کننده، مانع بروز قلدری شد. آندرا آدامز، گوینده و روزنامه‌نگار انگلیسی نیز اولین شخصی بود که مسئله قلدری بزرگسالان در محیط کاری انگلیس و آثار مخرب آن بر زندگی شخصی و شخصیت فرد را بررسی کرد که بر اثر تلاش وی، قلدری در محیط کار موضوع تحقیق پژوهشگران زیادی قرار گرفت (ساندویک و نامیه^۲، ۲۰۰۹، ۲۸).

قلدری دربرگیرنده تهمت، اهانت، ترساندن، بدخواهی و رفتار توهین آمیزی است که باعث ناراحتی، تهدید، تحقیر، کاهش اعتماد به نفس کارکنان و در نهایت فشار روانی در آن‌ها می‌شود. قلدری منبع اصلی فشار روانی در محل کار است و پیامدهای شناختی، جسمی و روانی ناگواری بر کارکنان دارد. علی‌رغم اینکه قلدری یکی از دلایل اصلی فشار روانی در محل کار است، توجه کمی به آن شده است. اثرات روانی قلدری، شامل فشار روانی، افسردگی، کج خلقی، زودرنجی، عصبانیت و خودکشی است (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۸، ۱۹۰). هنوز تعریف مشخصی از قلدری وجود ندارد و نمی‌توان به‌طور قطعی یک رفتار را قلدری نامید؛ ولی در هر کشوری تعریف نسبتاً روشنی از آن وجود دارد. معیارهای رفتاری قابل قبول و غیرقابل قبول معمولاً بر اساس مفروضات نانوشته است. قلدری در محل کار شامل رفتارهای ناکارآمد مثل آزار و اذیت جنسی، محرومیت اجتماعی، تهمت و توهین و حملات فیزیکی می‌باشد. تأثیر قلدری هم در کارکنان و هم در سازمان، منفی است. افراد، استرس و نتایج فیزیولوژیکی و روانی را تجربه می‌کنند و سازمان شاهد تأثیر منفی بر بهره‌وری، غیبت و نقل و انتقال خواهد بود

1. Ulus

2. Sandvik & Namie

(افارل و نوردستروم^۱، ۲۰۱۳، ۸). در قلدری سازمانی و یا قلدری در محل کار، قربانی بدون هیچ توضیحی، در وضعیتی وخیم رها می‌شود. این وضعیت وخیم، امنیت شخصی، عزت، هویت و تعلق را از قربانی می‌گیرد و به سلامت ذهنی و فیزیکی‌اش آسیب می‌رساند. حتی گاهی وضع به گونه‌ای است که آسیب‌هایی در همسر، خانواده، دوستان و حتی جامعه قربانی نیز به وجود می‌آید. از آنجا که کارمند مورد هدف یا همان قربانی، مورد انتقاد قرار می‌گیرد، ممکن است به عنوان آشوب‌گر در محیط کار شناخته شود و بنابراین به غیر از افراد خوب سازمان یا شرکت، دیگران، وی را منزوی و نادیده می‌گیرند (دافی و اسپری^۲، ۲۰۱۳، ۳۸). قلدری در محیط کار، اثرات روانی نامطلوبی بر قربانیان دارد؛ مانند افسردگی، اعتماد به نفس پایین و افکار خودکشی. شواهدی وجود دارد که مشکلات روانی ناشی از قلدری به مشکلات فیزیولوژیکی منجر می‌شود؛ مشکلاتی مانند درد عضلانی، سندروم خستگی مزمن، سردرد، اختلالات معده و بیماری‌های قلبی و عروقی. همچنین قلدری در محل کار اثرات منفی گسترده‌ای در سازمان باقی می‌گذارد، زیرا نه تنها قربانیان بلکه آن کسانی که هم شاهد زورگویی بودند، تحت تأثیر قرار می‌دهد. قلدری به صورت منفی، بر عملکرد سازمان از نظر خروجی، خلاقیت و نوآوری تأثیر می‌گذارد و رضایت و تعهد سازمانی قربانیان را کاهش و غیبت و ترک خدمت را افزایش می‌دهد. قلدری مستقیم و غیرمستقیم از طریق علائم و اثرات منفی، قصد ترک خدمت قربانیان را افزایش می‌دهد، که ترک خدمت برای سازمان و فرد هزینه‌های قابل توجهی را به همراه دارد و این قابل توجه است که برخی از کارکنان، شغل خود را به خاطر اینکه مورد آزار و اذیت واقع شده‌اند، ترک می‌کنند؛ برای مثال در مطالعه‌ای در کشور انگلستان، حدود یک چهارم قربانیان شغل خود را به دلیل اینکه به آن‌ها زورگویی شده، ترک می‌کنند (سامنانی و سینگ^۳، ۲۰۱۲، ۵۸۳).

1. O'Farrell & Nordstrom

2. Duffy & Sperry

3. Samnani & Singh

با توجه به مبانی نظری و پیشینه پژوهشی مطرح شده، می توان گفت در کشورهای دیگر مطالعات زیادی صورت گرفته که در آن‌ها ابزارهای مناسب و کاربردی برای تشخیص قلدری سازمانی کارکنان، طراحی و تدوین شده و ارتباط این متغیر را با سایر متغیرهای سازمانی مورد بررسی قرار داده‌اند؛ اما در کشور ما بیشتر از ابزارهای ترجمه شده پژوهشگران خارجی استفاده شده و لذا در این پژوهش، ابزاری برای سنجش قلدری سازمانی طراحی شد. سؤال پژوهش نیز این است که مقیاس قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی از چه مؤلفه‌هایی تشکیل شده است؟

روش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی بوده و از جهت ماهیت، توصیفی به شیوه روان‌سنجی است. جامعه آماری پژوهش حاضر متشکل از همه کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران در سال ۱۳۹۹ بود. پیش از توزیع پرسش‌نامه‌ها، اصول اخلاقی نظیر محرمانه بودن اطلاعات کسب‌شده، کسب و جلب رضایت آگاهانه شرکت‌کنندگان پژوهش، انتشار ندادن اطلاعات شرکت‌کنندگان به دیگران مدنظر قرار گرفت. سپس تعداد ۲۹۰ نفر از کارکنان ستاد فرماندهی ناجا به‌عنوان گروه نمونه انتخاب شدند. در این پژوهش از پرسش‌نامه‌های زیر استفاده شده است:

۱. پرسش‌نامه محقق ساخته قلدری سازمانی: 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 داشت. سپس متن مصاحبه برای قلدری سازمانی طراحی شد و از افراد مصاحبه به عمل آمد. این عمل تا زمانی ادامه داشت که به اشباع نظری در خصوص قلدری سازمانی رسیده شد (تعداد ۱۱ نفر). بر اساس مصاحبه‌های انجام‌شده، مهم‌ترین مفاهیم قلدری سازمانی به شرح زیر به‌دست آمدند. سپس مفاهیم به‌دست آمده به مقولات و درنهایت به مقولات محوری تبدیل شدند (جدول ۱، ۲ و ۳).

جدول ۱. استخراج مفاهیم از متن مصاحبه با خبرگان

کد	مفهوم	مصاحبه‌شونده
۰۳C	فرد قلدر دارای والدین سختگیر و قلدر بوده و از این رو قلدری هم جنبه شخصی داره هم سازمانی.	۱
۲۴C	بارها متوجه شدم که اشخاص قلدر در سازمان در محیط‌های دیگر هم قلدری می‌کنند.	۳
۳۱C	به نظرم قلدری از آن دست شاخص‌هایی است که هم جنبه شغلی دارد هم شخصی.	۴
۳۷C	من فکر می‌کنم قلدری عمدی و آگاهانه از سوی مدیرم اعمال می‌شود.	۵
۴۷C	شغل ما نیاز به اقتدار دارد اما برخی از افراد نظامی اقتدار را با خشونت و قلدری اشتباه گرفته‌اند.	۶
۶۵C	بیشتر مواقع به نظراتم در کار توجهی نمی‌شود.	۸
۷۹C	عدم تناسب شغلی، فشار شغلی و حجم زیاد کاری از مهم‌ترین شاخص‌های قلدری سازمانی هستند.	۱۰
۸۹C	ذات قلدری بد است و فعالیت عمده است.	۱۱
۹۴C	شخص قلدر هم به خودش و هم به سازمان صدمه می‌زند.	۱۱
۱۰۰C	سوءاستفاده از قدرت می‌تواند یکی از عوامل مهم در قلدری سازمانی باشد.	۱۱

جدول ۲. استخراج مقولات بر اساس مفاهیم

کد مقوله	مقوله	مفهوم	کد مفهوم
۰۳K	قلدری شخصی و سازمانی	فرد قلدر دارای والدین سختگیر و قلدر بوده و از این رو قلدری هم جنبه شخصی داره هم سازمانی.	۰۳C
۰۳K	قلدری شخصی و سازمانی	بارها متوجه شدم که اشخاص قلدر در سازمان در محیط‌های دیگر هم قلدری می‌کنند.	۲۴C
۰۳K	قلدری شخصی و سازمانی	به نظرم قلدری از آن دست شاخص‌هایی است که هم جنبه شغلی دارد هم شخصی.	۳۱C
۲۶K	قلدری عمدی و آگاهانه	من فکر می‌کنم قلدری عمدی و آگاهانه از سوی مدیرم اعمال می‌شود.	۳۷C
۳۲K	قلدری افراطی	شغل ما نیاز به اقتدار دارد اما برخی از افراد نظامی اقتدار را با	۴۷C

کد مقوله	مفهوم	مقوله	کد مقوله
	خشونت و قلدری اشتباه گرفته‌اند.		
۶۵C	بیشتر مواقع به نظراتم در کار توجهی نمی‌شود.	بی توجهی در کار	۳۹K
۷۹C	عدم تناسب شغلی، فشار شغلی و حجم زیاد کاری از مهم‌ترین شاخص‌های قلدری سازمانی هستند.	فشار کاری	۳۲K
۸۹C	ذات قلدری بد است و فعالیتی عمدی است.	قلدری عمدی و آگاهانه	۲۶K
۹۴C	شخص قلدر هم به خودش و هم به سازمان صدمه می‌زند.	ایجاد صدمه	۴۲K
۱۰۰C	سوءاستفاده از قدرت می‌تواند یکی از عوامل مهم در قلدری سازمانی باشد.	سوءاستفاده از قدرت	۴۳K

جدول ۳. استخراج مقولات محوری

کد مقوله	مقوله	مقوله محوری	کد مقوله محوری
۰۳K	قلدری شخصی و سازمانی		
۲۶K	قلدری عمدی و آگاهانه		
۳۲K	قلدری افراطی		
۳۹K	بی توجهی در کار	قلدری سازمانی	M۰۴
۴۲K	ایجاد صدمه		
۴۳K	سوءاستفاده از قدرت		

پس از بررسی مقولات محوری، برای هر مقوله تعدادی سؤال طراحی شد که مجموعاً ۴۰ مورد بود. گویه‌های این پرسش‌نامه با نظرخواهی از متخصصان بر روی یک طیف چهارگزینه‌ای (۰=هرگز، ۱=به ندرت، ۲=اغلب اوقات، ۳=همیشه) قرار گرفته شد.

پرسش‌نامه فرسودگی شغلی: برای سنجش فرسودگی عاطفی از پرسش‌نامه فرسودگی شغلی ۱۰ سؤالی چن و کاو^۱ (۲۰۱۲) استفاده شد. این ابزار به صورت همزمان فرسودگی عاطفی، خستگی مفراط و تمایل به کناره‌گیری از کار را به صورت تک‌بعدی مورد

سنجش قرار می‌دهد. پرسش‌نامه بر روی طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای (از کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) قرار دارد. این پرسش‌نامه را در ایران برآبادی و همکاران (۱۳۹۴) به فارسی برگردانده است. 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 به دست آمد. همچنین برآبادی و همکاران (۱۳۹۴) برای بررسی پایایی این پرسش‌نامه از روش آلفای کرونباخ استفاده کردند که این میزان ۰/۸۷ به دست 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 به دست آمد.

پرسش‌نامه رضایت شغلی: بالایس و همکاران^۱ (۱۹۹۱) نسخه پنج سؤالی پرسش‌نامه رضایت شغلی را تهیه و طراحی کرده‌اند. این مقیاس از ۵ سؤال تشکیل شده است و رضایت شغلی را به صورت تک عاملی می‌سنجد 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 متمرکز هستند، این مقیاس بر روی شغل افراد متمرکز دارد. پرسش‌نامه بر روی یک طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای (از کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) قرار دارد. گانیه و همکاران^۲ (۲۰۰۷) این ابزار را بر روی چهار نمونه از کارکنان انگلیسی و فرانسوی اجرا کرده‌اند که ساختار تک عاملی 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 چهار نمونه ۰/۸۲، ۰/۸۵، ۰/۸۷ و ۰/۷۴ به دست آمد. اکبری بلوطینگان و محمدی مقدم (۱۳۹۹) این مقیاس را در ایران مورد رواسازی قرار داده‌اند و 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 کرده‌اند که این میزان برای کل مقیاس ۰/۷۷ به دست آمد.

روش اجرا: پس از مشخص شدن مقولات محوری و طراحی ۴۰ سؤال پرسش‌نامه قلدری سازمانی، دو متخصص حوزه روان‌سنجی پرسش‌نامه را بررسی کردند و ۱۰ سؤال از مجموعه سؤالات به دلیل تکراری بودن محتوا حذف 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، هفت گویه به دلیل همبستگی پایینی که با نمره کل آزمون داشتند (زیر ۰/۳)، از پرسش‌نامه کنار گذاشته شدند. همچنین مشکلات مربوط به گویه‌ها بررسی و رفع شد و واژه‌هایی که مبهم بود با نزدیک‌ترین واژه معادل‌سازی شدند. سرانجام، پرسش‌نامه ۲۳ سؤالی قلدری سازمانی به همراه دو پرسش‌نامه فرسودگی شغلی و رضایت شغلی برای بررسی روایی همگرا و واگرا بین گروه نمونه اجرا شد. پس از اجرای پرسش‌نامه‌ها و جمع‌آوری آن‌ها، از روش‌های آمار توصیفی (میانگین، انحراف استاندارد) و آمار استنباطی شامل تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی، ضریب همبستگی پیرسون و آلفای کرونباخ برای روایی و پایایی پرسش‌نامه قلدری سازمانی به کمک نرم‌افزارهای SPSS_{v19} و LISREL_{v8.80} انجام شد. قابل ذکر است که با توجه به شرایط پیش آمده در خصوص وضعیت بیماری کووید ۱۹ (کرونا) همه ابزارها به صورت مجازی در بین اعضا توزیع شد.

یافته‌ها

تحلیل عاملی اکتشافی: به منظور تعیین خصوصیات روان‌سنجی پرسش‌نامه قلدری سازمانی، از تحلیل عاملی اکتشافی و روش تعیین مؤلفه‌های اصلی با چرخش واریماکس استفاده شد. پیش از اجرای تحلیل عاملی، شاخص کفایت نمونه‌برداری (KMO) و مقدار آزمون کرویت بارتلت محاسبه شد. در این تحلیل مقدار KMO برابر با ۰/۹۱۲ و مقدار آزمون کرویت بارتلت برابر با ۲۸۴۰/۸۶۵ به دست آمد که با درجه آزادی ۲۵۳ معنی‌دار ($P \leq ۰/۰۰۱$) بود؛ بنابراین، اجرای تحلیل عاملی بر پایه ماتریس مورد مطالعه نیز

قابل توجه بود. برای تعیین اینکه پرسش‌نامه قلدری سازمانی از چند عامل اشباع شده است، شاخص‌های ارزش ویژه، نسبت واریانس تبیین‌شده هر عامل و نمودار اسکری مورد توجه قرار گرفت. بر این اساس، دو عامل استخراج شد که این دو عامل روی هم رفته ۴۸/۲۴ درصد از واریانس کل آزمون را تبیین می‌کنند. بررسی نمودار اسکری و جدول کل واریانس تبیین‌شده نشان می‌دهد که یک عامل اولیه بزرگ (قلدری شغلی) وجود دارد که دارای ارزش ویژه ۵/۸۷ می‌باشد و ۲۵/۵۲ درصد از واریانس کل را تبیین می‌کند. همچنین، عامل دوم (قلدری شخصی) دارای ارزش ویژه ۵/۲۳ است که ۲۲/۷۲ درصد از واریانس کل را تبیین می‌کند. در جدول زیر بارهای عاملی سؤالات مقیاس قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی گزارش شده است (جدول ۴).

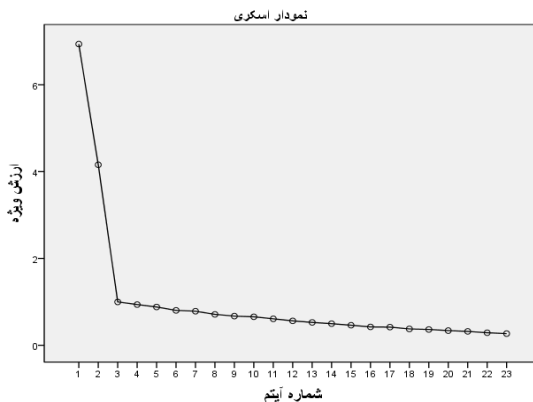
جدول ۴. بارهای عاملی سؤالات پرسش‌نامه قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی

آیتم	گویه‌ها	قلدری شغلی	قلدری شخصی
۲	کار شما را کم ارزش جلوه دادند.	۰/۷۷۶	
۱۴	اشاره یا نشانه‌هایی از دیگران که شما باید از کار استعفا دهید، دریافت کرده‌اید.	۰/۷۵۹	
۲۱	در معرض حجم کاری غیر قابل کنترل قرار گرفته‌اید.	۰/۷۳۶	
۱۰	با درخواست شما برای مرخصی، آموزش یا ارتقا بدون دلیل مخالفت کردند.	۰/۷۱۰	
۱	بدون مشورت با شما وظایف شغلی‌تان را تغییر دادند.	۰/۷۰۵	
۴	نظارت مداوم و بی دلیل بر کار شما شد.	۰/۶۹۳	
۳	برای انجام کارهایی کمتر از سطح مهارت‌تان به شما دستور دادند.	۰/۶۸۸	
۱۱	مهلت‌های زمانی غیرممکن برای انجام کار برایتان تعیین کردند.	۰/۶۷۷	

آیتم	گویه‌ها	قلدری شغلی	قلدری شخصی
۹	شما را از فعالیت‌های گروهی محروم کردند.	۰/۶۶۳	
۲۰	به صورت مداوم از کار و تلاش شما انتقاد شده است.	۰/۶۳۱	
۲۳	چندین بار مجبور به حضور در جلسات تکمیلی و آموزشی شده‌اید.	۰/۶۳۰	
۸	اطلاعات ضروری و تأثیرگذار بر پیشرفت شغلی تان را بر ملا کردند.	۰/۶۲۲	
۱۶	به دیدگاه و ایده‌هایتان بی توجهی شد.	۰/۷۹۴	
۱۸	در خصوص کاری که انجام می‌دهید، تحقیر یا تمسخر شده‌اید.	۰/۷۴۲	
۱۲	شایعاتی درباره شما پخش کردند.	۰/۷۲۱	
۵	سعی شد که شأن و جایگاه شخصی شما را تضعیف کنند.	۰/۷۱۲	
۲۲	تهدید به خشونت یا سوء رفتارهای فیزیکی شده‌اید.	۰/۶۹۴	
۱۵	اشتباهاتان را به صورت مکرر یادآوری کردند.	۰/۶۸۳	
۶	مورد تهدیدهای کلامی و غیر کلامی قرار گرفتید.	۰/۶۶۹	
۱۹	پاسخ‌های منفی از دیگران دریافت کردید زیرا شما سخت کار می‌کنید.	۰/۶۳۸	
۷	با شما شوخی‌های نامناسبی شد.	۰/۶۲۷	
۱۳	اظهارات توهین آمیز مکرر درباره زندگی شخصی و خصوصی تان پخش کردند.	۰/۵۸۹	
۱۷	با توجه به جایگاهی که داشته‌اید به حقوق و عقایدتان اهمیت نداده‌اند.	۰/۵۵۶	

همان گونه که مشاهده می‌شود، همه بارهای عاملی مناسب می‌باشند. کوچک‌ترین بار عاملی متعلق به سؤال ۱۷ با ۰/۵۵۶ و بزرگ‌ترین بار عاملی متعلق به سؤال ۱۶ با ۰/۷۹۴

است. همچنین در شکل زیر نمودار اسکری برای تحلیل عاملی اکتشافی ارائه شده است (شکل ۱).



شکل ۱. نمودار اسکری قلدري سازمانی کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی

تحلیل عاملی تأییدی: به منظور برازش مدل دو عاملی پرسش‌نامه قلدري سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. برای برازندگی مدل از شاخص‌های برازندگی ریشه واریانس خطای تقریب^۱ (RMSEA)، ریشه استاندارد واریانس پس‌مانده^۲ (SRMR)، شاخص برازندگی مقایسه‌ای^۳ (CFI)، شاخص برازش نرم شده^۴ (NFI) شاخص نیکویی برازش^۵ (GFI) و شاخص نیکویی برازش تعدیل‌شده^۶ (AGFI) استفاده شد. نتایج نشان داد که مدل دو عاملی پرسش‌نامه قلدري سازمانی از برازش مطلوبی برخوردار است. یافته‌ها حاکی از آن است که مدل‌ها از شاخص‌های برازندگی مناسبی برخوردارند. در مدل مرتبه اول $X^2=435/62$ ، $df=229$ و بنابراین نسبت $X^2/df=1/90$ است. افزون بر آن، تحلیل عاملی مرتبه دوم

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

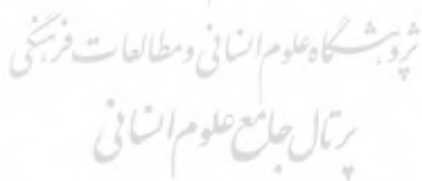
داده‌ها نشان داد مقدار $X^2=434/45$ ، $df=228$ و بنابراین نسبت $X^2/df=1/90$ می‌باشد که نشان دهنده برآزش مطلوب هر دو مدل مرتبه اول و دوم است (جدول ۵ و شکل ۲).

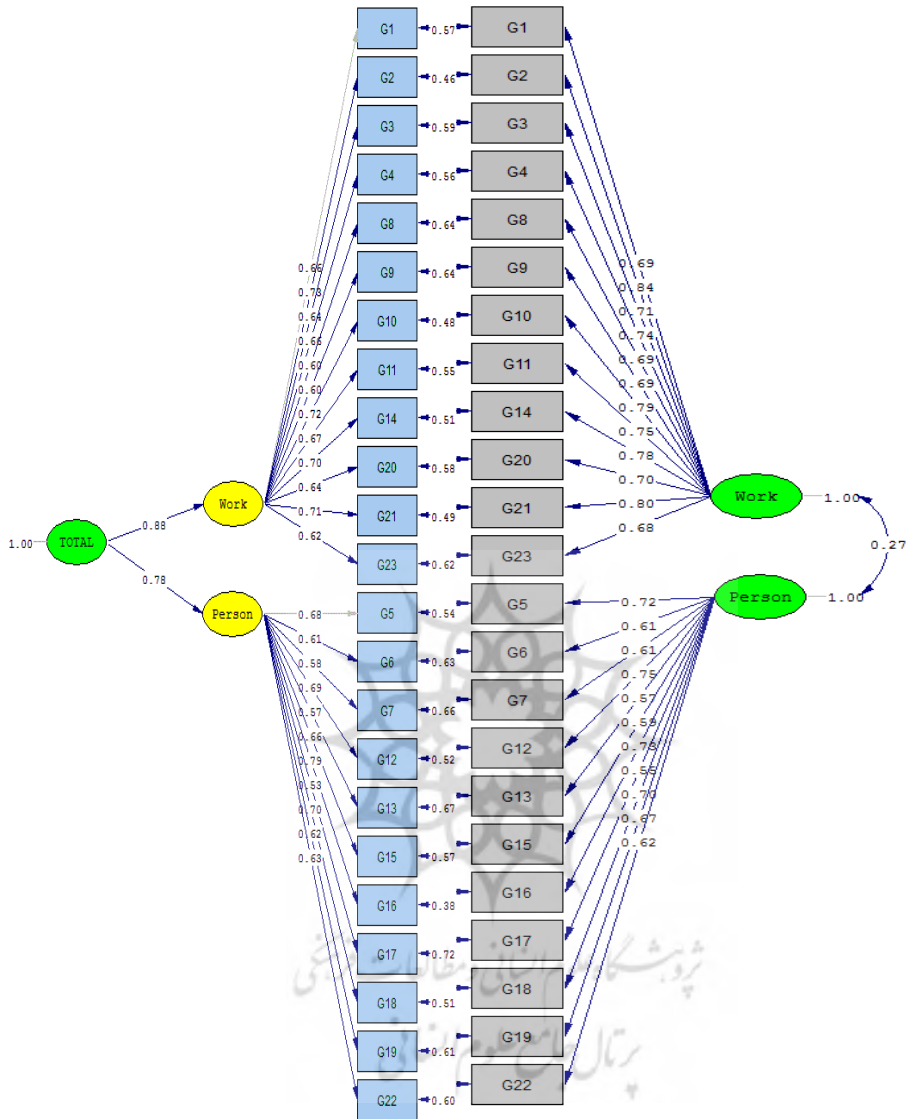
جدول ۵. شاخص‌های برآزش مدل دو عاملی قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی

نیروی انتظامی

مدل	* X^2	CFI	NFI	NNFI	RFI	RMSEA	RMR	SRMR	GFI	AGFI
مدل مرتبه اول	۴۳۵/۶۲	۰/۹۷	۰/۹۴	۰/۹۷	۰/۹۳	۰/۰۵۶	۰/۰۶۴	۰/۰۵۶	۰/۸۸	۰/۸۶
مدل مرتبه دوم	۴۳۴/۴۸	۰/۹۲	۰/۹۰	۰/۹۰	۰/۹۰	۰/۰۸۳	۰/۰۷۹	۰/۰۷۳	۰/۸۹	۰/۸۸
مقدار قابل قبول	عدم معنی‌داری	۰/۹۰	۰/۹۰	۰/۹۰	۰/۹۰	الی / ۰/۵	الی / ۰/۵	الی / ۰/۵	الی / ۰/۹۰	الی / ۰/۹۰
	۰/۰۱	الی / ۱	الی / ۱	الی / ۱	الی / ۱	الی / ۰/۸	الی / ۰/۸	الی / ۰/۸	الی / ۱	الی / ۱

* مجذور کای به روش بیشینه درست‌نمایی.





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

روایی ابزار: برای محاسبه روایی مقیاس قلدردی سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی از اجرای همزمان آن با پرسش‌نامه فرسودگی شغلی و پرسش‌نامه رضایت شغلی استفاده شد. متغیرهای ذکر شده به‌طور همزمان در بین ۲۹۰ نفر از

کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی اجرا و اطلاعات آن با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون تحلیل شد.

جدول ۶. همبستگی مقیاس قلدری سازمانی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی

متغیر	۱	۲	۳	۴	۵
۱. قلدری شغلی	۱				
۲. قلدری شخصی	۰/۶۰۳*	۱			
۳. قلدری سازمانی کل	۰/۹۰۷*	۰/۸۸۲*	۱		
۴. فرسودگی شغلی	۰/۵۳۲*	۰/۵۰۹*	۰/۵۸۲*	۱	
۵. رضایت شغلی	-۰/۵۰۹*	-۰/۵۷۰*	-۰/۶۰۱*	-۰/۵۱۴*	۱

* $p < 0/01$

همان گونه که در جدول بالا مشاهده می شود، نتایج نشان داد که میزان همبستگی بین نمره کل مقیاس قلدری سازمانی و فرسودگی شغلی (۰/۵۸۲) و رضایت شغلی (۰/۶۰۱) می باشد. شایان ذکر است که ضریب معنی داری این روابط در سطح $p \leq 0/01$ بود. علاوه بر آن بین خرده مقیاس های قلدری سازمانی با متغیرهای ذکر شده، رابطه معنی داری مشاهده شد که در جدول بالا مطرح شده است.

پایایی ابزار: برای بررسی پایایی پرسش نامه 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 به دست آمد.

بحث و نتیجه گیری

به اعتقاد پژوهشگران، بزرگ ترین و اصلی ترین سرمایه هر سازمان، به خصوص یک سازمان دانش محور، سرمایه انسانی آن است که سرمایه گذاری های سازمان را تحت الشعاع قرار می دهد. یکی از معضلات سازمان های امروزی وجود رفتارهایی مثل پرخاشگری و قلدری در سازمان است. این رفتارها هم بر عملکرد سازمان ها و هم بر روابط بین شخصی و روحیه همکاری کارکنان تأثیر می گذارد (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۸، ۱۹۰). بررسی این معضلات و سنجش میزان دقیق آن ها، از جمله مواردی است

که باید پژوهشگران مدنظر قرار دهند؛ از این رو پژوهش حاضر درصدد پاسخگویی به این سؤال بود که قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی از چه مؤلفه‌هایی تشکیل شده است و رابطه آن با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی چگونه است؟ پس از مرور نظام‌مند مطالعات پیشین در خصوص قلدری سازمانی، مصاحبه با خبرگان و همچنین طراحی ابزار، نتایج تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی نشان داد پرسش‌نامه قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی از دو عامل «قلدری شخصی و قلدری شغلی» تشکیل شد. با توجه به اینکه این مطالعه، اولین مطالعه در خصوص طراحی ابزار قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی بود، پژوهشی هم‌راستا و همسو با این مطالعه یافت نشد؛ اما پژوهش‌هایی چند در خارج از کشور به ساخت و طراحی ابزارهایی در خصوص قلدری سازمانی پرداخته‌اند؛ برای مثال در پژوهشی که انجام و همکاران^۱ (۲۰۱۹) در کشور پاکستان انجام داده‌اند، به این نتیجه دست یافته‌اند که قلدری سازمانی از دو مؤلفه «قلدری شخصی و قلدری شغلی» تشکیل شده است که هم‌راستا با نتایج این پژوهش بود. همچنین در پژوهش دیگری که اسکارتن و همکاران^۲ (۲۰۱۰) در محیط کار کشور اسپانیا انجام داده‌اند، به این نتایج دست یافته‌اند که قلدری سازمانی از چهار عامل در مرتبه اول و یک عامل در دوم تشکیل شده است. چهار عامل مرتبه اول عبارت‌اند از: کنترل و فشار در زمینه کار، سوءاستفاده عاطفی، بی‌اعتبار شمردن کار و کاهش ارزش‌های کاری و همه این مؤلفه‌ها ذیل عنوان یک عامل مرتبه دوم یعنی قلدری سازمانی گنجانده شده‌اند. علاوه بر این، در پژوهشی که اینارسن و همکاران^۳ (۲۰۰۹) در کشور انگلستان انجام داده‌اند به این نتایج دست یافته‌اند که قلدری سازمانی از سه مؤلفه «قلدری مربوط به شخص، قلدری مربوط به کار و قلدری مربوط به ارباب جسمی» تشکیل می‌شود که می‌توان گفت تقریباً با نتایج پژوهش حاضر همسو بود. افزون بر آن، در مطالعه دیگری که گوپتا و

1. Anjum et al

2. Escartín et al

3. Einarsen et al

همکاران^۱ (۲۰۱۷) در کشور هندوستان انجام داده‌اند به این نتایج دست یافته‌اند که قلدری سازمانی از سه مؤلفه «قلدری شغلی، قلدری شخصی و قلدری ارباب جسمی» تشکیل شده است که می‌توان گفت با نتایج این پژوهش همسو است. یافته دیگر این پژوهش مربوط به میزان پایایی پرسش‌نامه بود. برای سنجش میزان پایایی این پرسش‌نامه از روش همسانی درون 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 به دست آمد که می‌توان گفت ابزار از پایایی بالا و رضایت‌بخشی برخوردار است.

افزون بر آنچه ذکر شد، در این پژوهش برای بررسی روایی همگرا و واگرایی پرسش‌نامه قلدری سازمانی از اجرای همزمان آن با متغیرهای فرسودگی شغلی و رضایت شغلی استفاده شد. نتایج نشان داد، قلدری سازمانی با فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنی‌دار و با رضایت شغلی رابطه منفی و معنی‌داری دارد که با نتایج پژوهش‌های پیشین (شاملو و همکاران، ۱۳۹۸؛ زارع و همکاران، ۱۳۹۷؛ روسیتر و سوچز، ۲۰۱۸؛ فاروهارتون و همکاران، ۲۰۱۷؛ بولینگ و بائر، ۲۰۰۶؛ بارلینگ و همکاران، ۲۰۰۱) همسو بود. شاملو و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهش خود نشان دادند که ارتباط مثبت و معناداری بین قلدری سازمانی ادراک‌شده و فرسودگی شغلی و ارتباط معکوس و معنادار بین قلدری سازمانی ادراک‌شده با آزادی بیان و بین آزادی بیان و فرسودگی شغلی وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد که متغیر آزادی بیان در رابطه بین قلدری سازمانی ادراک‌شده و فرسودگی شغلی، نقش میانجی معناداری دارد. توجه به عوامل به وجود آورنده قلدری سازمانی و آزادی بیان می‌تواند در کاهش فرسودگی شغلی کارمندان وزارت ورزش و جوانان مؤثر باشد که می‌توان گفت این یافته با نتایج این مطالعه همخوان است. زارع و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهش دیگری به این نتایج دست یافتند که روابط معناداری میان رهبری اصیل با قلدری سازمانی و فرسودگی شغلی، قلدری سازمانی با فرسودگی شغلی و تمایل به ترک شغل و فرسودگی شغلی با

تمایل به ترک شغل برقرار است؛ این بافته نیز با پژوهش حاضر همسو بود. در پژوهش روسیتر و سوچوز (۲۰۱۸) با عنوان «قلدری و فرسودگی شغلی در محل کار با نقش تعدیل کنندگی حمایت اجتماعی» این نتایج به دست آمد که حمایت همکاران و سرپرستان رابطه بین قلدری در محیط کار و شخص را با فرسودگی شغلی تعدیل می کند، در حالی که حمایت مدیران ارشد و خانواده به ترتیب روابط بین فرسودگی شغلی و قلدری مربوط به شخص را تعدیل می کند. فاروهارتون و همکاران (۲۰۱۷) بیان کرده اند که قلدری در محل کار افسران پلیس تأثیر منفی بر نتایج شغلی دارد که این امر بر کیفیت خدمات ارائه شده به مردم اثر دارد و میزان رضایت شغلی آن ها را تحت تأثیر قرار می دهد (فاروهارتون و همکاران، ۲۰۱۷). افزون بر آن هم راستا با نتایج این پژوهش بولینگ و بائر (۲۰۰۶) نشان دادند که قلدری در محیط کار با رضایت شغلی ارتباط منفی دارد و به گونه ای پیش بینی کننده منفی رضایت شغلی بود. همچنین در تحقیق مشابهی که رودریگز-مونز و همکاران (۲۰۰۹) انجام دادند، بیان شده است که قلدری در محیط کار رضایت شغلی پایین تری را در پی دارد؛ آنچه از نتایج این مطالعه و نتایج مطالعات پیشین استنباط می شود این است که وجود قلدری در بین کارکنان سازمان نیروی انتظامی می تواند موجب کاهش رضایت شغلی و به دنبال آن فرسودگی شغلی در بین افراد شود؛ بنابراین در تبیین این یافته می توان گفت، زمانی که کارکنان سازمان قلدر باشند و در رده های مختلف سازمان، افراد با قلدری (مستقیم یا غیرمستقیم) در رسیدن به اهداف خود بکوشند، رضایت شغلی در سایر افراد کم می شود و به دنبال آن موجب فرسودگی شغلی همکاران و خودشان می شوند که این امر سبب فرسودگی سازمان نیز می شود.

این پژوهش نیز خالی از محدودیت نبود. نخستین محدودیت مطالعه حاضر آن است که مشخص نیست نمرات حاصل از این ابزار تا چه اندازه با رفتارهای واقعی در زندگی روزمره مرتبط است. محدودیت دوم این مطالعه آن است که شواهدی برای حساسیت نمرات آن نسبت به مداخلات آموزشی - روانی تدارک دیده نشده است. مشخص نیست که آیا نمرات حاصل از این ابزار نسبت به مداخلات ضد قلدری و قربانی

حساسیت لازم را دارند یا نه. محدودیت سوم این ابزار، مربوط به قلمرو مکانی و زمانی مطالعه است. این مطالعه بر روی کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی صورت گرفته است و لذا باید یافته‌های آن را با احتیاط به سایر گروه‌های جامعه تعمیم داد. همچنین هم‌راستایی این پژوهش با بیماری کووید ۱۹ (کرونا) و انتخاب نمونه به صورت دردسترس و توزیع پرسش‌نامه‌ها به صورت مجازی دیگر محدودیتی است که در این پژوهش وجود داشت.

پیشنهادها

۱. پیشنهاد می‌شود نمرات قلدری سازمانی با اندازه‌های رفتار واقعی در زندگی روزمره همبسته شود تا شواهدی از بسط نمرات حاصل از تشخیص این ابزار در موقعیت‌های واقعی زندگی فراهم شود. بدین معنا که هنوز مشخص نیست که نمرات بالا در این پرسش‌نامه، توان پیش‌بینی رفتارهای قلدری سازمانی را دارد یا خیر؟
۲. براساس این محدودیت‌ها، همچنین، به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود که در آینده، مطالعاتی را طرح ریزی کنند که ضمن تشخیص نمرات برش دقیق این ابزار برای تشخیص گروه‌های قلدر و قربانی، کاربردهای عملی نمرات این ابزار را در پیش‌بینی رفتارهای واقعی در محیط زندگی فرد تشخیص دهند.
۳. بررسی روایی نمرات حاصل از این ابزار به عنوان ابزاری برای تشخیص حساسیت اثر مداخلات درمانی، می‌تواند محور دیگری از پژوهش‌های مناسب در مورد این ابزار باشد.
۴. با توجه به سهولت اجرا، سهولت نمره‌گذاری، سهولت تعبیر و تفسیر، قابلیت اجرا به صورت فردی و گروهی، عملی بودن و روایی و پایایی مناسب این پرسش‌نامه، پیشنهاد می‌شود که از این ابزار برای سنجش قلدری سازمانی در نیروی انتظامی بهره برد.
۵. قرار نگرفتن کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی در معرض فشار گروهی می‌تواند به کاهش و مدیریت قلدری سازمانی کمک کند.

۶. افزایش آگاهی کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی و شفاف‌سازی رویه‌ها و همچنین آموزش ضمن خدمت برای کاهش قلدری سازمانی می‌تواند کمک‌کننده باشد.
۷. آموزش مدیریت خشم، حفظ خونسردی و رهاسازی خشم به صورت ایمن می‌تواند موجب کاهش قلدری شود.
۸. ایجاد مشوق‌ها و پاداش‌های سازمانی می‌تواند در کاهش قلدری سازمانی مؤثر باشد.
۹. برخورد قاطع و جدی با قلدری و قلدری کردن در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی و تبعیت کردن از آیین‌نامه‌های انضباطی، پیشنهاد دیگری جهت کنترل قلدری سازمانی است.
۱۰. انتصاب افراد متخصص و بدون تعصب خاص که از تخصص لازم و اقتدار برخوردار باشند.
۱۱. مشخص شدن اهداف سازمانی دقیق، کنترل و نظارت به موقع و مطلوب، تعریف نقش برای هر کدام از نیروهای ستاد فرماندهی نیروی انتظامی، می‌تواند از بروز رفتارهای قلدری بکاهد.
۱۲. قطع و یا به حداقل رساندن عوامل تحریک‌کننده و تقویت‌کننده قلدری در سازمان، پیشنهاد دیگری است که می‌تواند از قلدری سازمانی بکاهد.
۱۳. جایگزینی ابزارهای اخلاقی به جای قلدری در سازمان نمونه دیگر از سازوکارهای مقابله با قلدری در ستاد فرماندهی نیروی انتظامی است.
۱۴. ایجاد سیستم ارزیابی مناسب از میزان خشونت و قلدری در زمان استخدام کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی، پیشنهاد دیگر این پژوهش است.
۱۵. ایجاد یک محیط کار مثبت، غیر خصمانه و صمیمی برای همه کارمندان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی توسط مدیران می‌تواند در کاهش قلدری مؤثر باشد.

تشکر و قدردانی

در پایان، پژوهشگران از همه خبرگان دانشگاهی و اجرایی و همچنین مدیران و متخصصان منابع انسانی و سازمانی ستاد فرماندهی نیروی انتظامی که در انجام این پژوهش همکاری و مشارکت داشتند، کمال تشکر و قدردانی را دارند.

منابع

اکبری بلوطبندگان، افضل و محمدی مقدم، یوسف (۱۳۹۹). شناخت عوامل و شاخص‌های قلدری سازمانی در نیروی انتظامی و سازوکارهای مدیریت و کاهش آن. طرح پژوهشی خاتمه یافته پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی ناجا.

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

http://jsr-p.khuisf.ac.ir/article_533950.html

رضایی، علی محمد و اکبری بلوطبندگان، افضل (۱۳۹۵). ساخت و استانداردسازی پرسش‌نامه مطلوبیت‌های رفتاری پلیس مبتنی بر سند چشم‌انداز ناجا. توسعه سازمانی پلیس، ۵۶، ۷۷-۵۵.

http://journals.police.ir/article_9583.html

زارع، امین؛ آزادی، محمدحسین و سپهری، سعید (۱۳۹۷). رهبری اصیل و تمایل به ترک کار: تبیین نقش واسطه‌ای قلدری سازمانی و فرسودگی شغلی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۳(۲)، ۳۵۹-۳۳۳.

http://www.pmsq.jrl.police.ir/article_18877.html

شاملو، جلال؛ صفانیا، علی محمد و نقشبندی، سید صلاح‌الدین (۱۳۹۸). ارتباط بین قلدری سازمانی ادراک شده و فرسودگی شغلی با نقش میانجی آزادی بیان در کارمندان وزارت ورزش و جوانان. مجله مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، ۶(۱ پیاپی ۲۱)، ۱۲۳-۱۱۳.

http://fmss.journals.pnu.ac.ir/article_5908.html

قلی پور آرین، مهدیه؛ فاخری کوزه کنان، سمیرا؛ باغستانی برزکی، حوریه (۱۳۸۸). رابطه قلدری سازمانی ادراک شده با فشار روانی زنان. رفاه اجتماعی، ۹(۳۴)، ۲۰۵-۱۸۷.

<http://refahj.uswr.ac.ir/article-1-1844-fa.html>

Anjum, A., Muazzam, A., Manzoor, F., Visvizi, A., Pollock, G., & Nawaz, R. (2019). Measuring the scale and scope of workplace

- bullying: An alternative workplace bullying scale. *Sustainability*, 11(17), 4634. <https://doi.org/10.3390/su11174634>
- Barling, J., Rogers, A. G., & Kelloway, E. K. (2001). Behind closed doors: In-home workers' experience of sexual harassment and workplace violence. *Journal of occupational health psychology*, 6(3), 255-269. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.3.255>
- 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*.
https://www.researchgate.net/publication/315842994_Elaboration_de_l_27echelle_de_satisfaction_de_vie_professionnelle_ESVP_en_langue_francaise_une_demarche_exploratoire
- Bowling, N. A., & Beehr, T. A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 998-1012. DOI: 10.1037/0021-9010.91.5.998
- 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. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.09.008>
- Duffy, M., & Sperry, L. (2014). *Overcoming mobbing: A recovery guide for workplace aggression and bullying*. Oxford University Press. <https://www.amazon.com/Overcoming-Mobbing-Recovery-Workplace-Aggression-ebook/dp/B00GSRWJ0S>
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & stress*, 23(1), 24-44. DOI:10.1080/02678370902815673
- Escartín, J., Rodríguez-Carballeira, Á., Gómez-Benito, J., & Zapf, D. (2010). Development and validation of the workplace bullying scale EAPA-T. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 10(3), 519-539. <https://psycnet.apa.org/record/2010-15814-008>
- Farr-Wharton, B., Shacklock, K., Brunetto, Y., Teo, S. T., & Farr-Wharton, R. (2017). Workplace bullying, workplace relationships and job outcomes for police officers in Australia. *Public Money & Management*, 37(5), 325-332. DOI:10.1080/09540962.2017.1328180
- Fox, S., & Cowan, R. 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. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12049>
- Gagné, M., Bérubé, N., Donia, M., Houlfort, N., & Koestner, R. (2007). 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). https://www.researchgate.net/publication/277865862_Validation_of_the_satisfaction_with_work_scale
- Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2013). Work stress and employee health: A multidisciplinary review. *Journal of management*, 39(5), 1085-1122. <https://doi.org/10.1177/0149206313475815>
- Gupta, R., Bakhshi, A., & Einarsen, S. (2017). Investigating workplace bullying in India: Psychometric properties, validity, and cutoff scores of negative acts questionnaire-revised. *Sage Open*, 7(2), 2158244017715674. <https://doi.org/10.1177/2158244017715674>
- Hood, M., & Duffy, A. L. (2018). Understanding the relationship between cyber-victimization and cyber-bullying on Social Network Sites: The role of moderating factors. *Personality and Individual Differences*, 133, 103-108. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2017.04.004>
- McKay, R. B. (2014). Confronting workplace bullying: Agency and structure in the Royal Canadian Mounted Police. *Administration & Society*, 46(5), 548-572. <https://doi.org/10.1177/0095399713509245>
- Namie, G., Namie, R., Lutgen-Sandvik, P., Einarsen, I. S., Hoel, H., & Zapf, D. (2009). Challenging workplace bullying in the USA: A communication and activist perspective. *Workplace bullying: Development in theory, research and practice*. DOI:10.1201/EBK1439804896-25
- O'Farrell, C., & Nordstrom, C. R. (2013). Workplace bullying: Examining self-monitoring and organizational culture. *Journal of psychological issues in organizational culture*, 3(4), 6-17. <https://doi.org/10.1002/jpoc.21079>
- 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. <https://doi.org/10.1080/02678370903227357>
- Rossiter, L., & Sochos, A. (2018). Workplace bullying and burnout: the moderating effects of social support. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 27(4), 386-408. <https://doi.org/10.1080/10926771.2017.1422840>
- Samnani, A. 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.
<https://doi.org/10.1016/j.avb.2012.08.004>
- 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.
<https://doi.org/10.1080/21689725.2018.1495094>
- 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.
<https://doi.org/10.1177/0893318906291980>
- Williams, R. (2011). *The silent epidemic: Workplace bullying*. Psychology Today.
https://scholar.google.com/scholar?hl=fa&as_sdt=0%2C5&q=The+silent+epidemic%3A+Workplace+bullying.&btnG=

