



Academy of Organizational
Behavior Management

Organizational Behavior Studies Quarterly

Spring 2025 (Serial No. 53), Vol. 14, No. 1

Print ISSN: 2322-1518
Online ISSN: 3456-6452

Perceptions and Experiences of Employees Regarding Bullying Relations and its Prevalence in the Organization

Hamdullah Habibi¹
Sayed Mohsen Hosseinzadeh²
Hosein Shahbazi³

Abstract

The present study aimed to examine employees' perceptions and experiences of bullying relations and its prevalence in Tabriz Water and Wastewater Company. The research methodology is applied in terms of purpose and exploratory mixed-method (qualitative and quantitative) in terms of data collection. In the qualitative section, semi-structured interviews were conducted with 10 employees of Tabriz Water and Wastewater Company. In the quantitative section, the statistical population consisted of all employees (220 individuals), of whom 136 (31 women and 105 men) were selected as the final sample using Morgan's sample size table. To collect quantitative data, a researcher-made questionnaire was used, with its components derived from the content analysis of qualitative findings. For qualitative data analysis, the phenomenological thematic analysis method based on open coding was employed. The overall reliability coefficient of the bullying in the organization questionnaire was 0.87, and its validity was confirmed by experts. Additionally, a one-sample t-test was used to analyze the quantitative data. The results of the qualitative data analysis identified four main components: the definition and description of bullying in the organization, including the sub-components of abuse of power, bullying detection signs, and parties involved in bullying; the causes of bullying, including organizational conditions facilitating bullying and victim susceptibility; the ways to prevent bullying, including individual and organizational prevention strategies; and the consequences of bullying, including individual and organizational outcomes. Based on the quantitative data analysis, it was found that Tabriz Water and Wastewater Company exhibits a high level of bullying relations and its prevalence in the organization.

Keywords: *Bullying; Bullying Relations; Bullying Prevalence; Workplace Bullying; Organizational Thuggery.*

1.* Associate Professor, Department of Educational Sciences, Faculty of Educational Sciences and Psychology, University of Tabriz, Tabriz, Iran
h.habibi@tabrizu.ac.ir

2. Master's degree in human resources training and improvement, Department of Educational Sciences, Faculty of Educational Sciences and Psychology, University of Tabriz, Tabriz, Iran
mohsenhosseinzadeh011@gmail.com

3. Master's degree in human resource training and improvement, Department of Educational Sciences and Psychology, University of Tabriz, Tabriz, Iran
hoseinshahbazi@yahoo.com

شاپا چاپی: ۱۵۱۸-۲۳۲۲ شاپا الکترونیکی: ۳۴۵۶-۶۴۵۲	فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی سال چهاردهم، شماره ۱ (شماره پیاپی ۵۳)، بهار ۱۴۰۴: ۱۱۳-۱۴۸	 انجمن ملی پرستار رنکد رنکدانی
--	--	---

ادراک و تجربیات کارکنان از روابط قلدری و میزان شیوع آن در سازمان

حمدالله حبیبی*، سید محسن حسین زاده**، حسین شهبازی***

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۷/۲۴

تاریخ پذیرش نهایی: ۱۴۰۳/۱۱/۲۴

چکیده

پژوهش حاضر با هدف مطالعه ادراک و تجربیات کارکنان از روابط قلدری و میزان شیوع آن در شرکت آب و فاضلاب تبریز صورت گرفت. روش پژوهش به لحاظ هدف، کاربردی و به لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات، آمیخته از نوع اکتشافی (کیفی و کمی) بود. در بخش کیفی، مصاحبه نیمه ساختاریافته با ۱۰ نفر از کارکنان شرکت آب و فاضلاب تبریز انجام شد. در بخش کمی، جامعه آماری شامل کلیه کارکنان (۲۲۰ نفر) بود که ۱۳۶ نفر (۳۱ زن و ۱۰۵ مرد) با استفاده از جدول تعیین حجم نمونه مورگان به عنوان نمونه نهایی انتخاب شدند و به منظور جمع آوری داده‌های کمی نیز، از پرسشنامه محقق ساخته که مؤلفه‌های آن برگرفته از تحلیل محتوای یافته‌های حاصل از بخش کیفی بودند، استفاده شد. به منظور تحلیل یافته‌های کیفی، از روش تحلیل تم پدیدارشناسی مبتنی بر کدگذاری باز، استفاده شد. ضریب پایایی کلی پرسشنامه قلدری در سازمان ۰/۸۷ بود و روایی آن توسط کارشناسان پذیرفته شد. همچنین برای تحلیل داده‌های کمی نیز از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شد. نتایج تحلیل داده‌های کیفی شامل چهار مؤلفه اصلی: تعریف و توصیف قلدری در سازمان (شامل مؤلفه‌های فرعی سوءاستفاده از قدرت، نشانه‌های تشخیص قلدری، طرفین قلدری)، علت قلدری (زمینه‌های سازمانی قلدری کردن، پذیرا بودن فرد قربانی)، راه‌های پیشگیری از قلدری (راه‌های پیشگیری فردی و سازمانی) و پیامدهای قلدری (پیامدهای فردی و سازمانی) بود. براساس نتایج تحلیل داده‌های کمی هم مشخص شد که شرکت آب و فاضلاب تبریز در زمینه روابط قلدری در سازمان و میزان شیوع آن در سطح بالایی قرار دارد.

کلیدواژه: قلدری؛ روابط قلدری؛ شیوع قلدری؛ قلدری در محیط کار؛ آویاشگری سازمانی.

* نویسنده مسئول: دانشیار، گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران h.habibi@tabrizu.ac.ir

** کارشناسی ارشد آموزش و بهسازی منابع انسانی، گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران mohsenhosseinzadeh011@gmail.com

*** کارشناسی ارشد آموزش و بهسازی منابع انسانی، گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران hoseinshahbazi@yahoo.com

مقدمه

قلدری^۱ در سطح جهانی به عنوان یک مشکل پیچیده و جدی شناخته شده است (شوکوروا^۲، ۲۰۲۳). همچنین قلدری در محیط کار به عنوان یکی از موضوعات مهم در مطالعات شغلی و سازمان‌هاست که به طور فزاینده‌ای پژوهش درباره آن به علت آسیب‌زدن به عملکرد سازمان و سلامت افراد، انجام می‌شود (لیو^۳، ۲۰۲۰). بنابراین می‌توان گفت که قلدری در محل کار یکی از چالشی‌ترین زمینه‌های رفتار سازمانی است (کنلی و همکاران^۴، ۲۰۱۷). قلدری، شکلی از تعاملات منفی است که الزاماً مختص محیط کار نیست اما می‌تواند خود را به شکل‌های مختلفی ظاهر سازد (سالین^۵، ۲۰۰۸). محققان قلدری را نوعی رفتار انحرافی در سازمان تعریف کرده‌اند، براین اساس، قلدری کارکنان در سازمان به عنوان رفتار ارادی و منظم است که در پی بروز آن رفاه، امنیت و آرامش سازمان، کارکنان یا هر دو به خطر می‌افتد و مورد تهدید قرار می‌گیرد، این شرایط می‌تواند به فرایند کاری کارکنان آسیب جدی وارد سازد (مؤذن جمشیدی و حق‌پرست کنارسری، ۱۳۹۵). روابط قلدری می‌تواند اثرات شدید بر اهداف فردی و سازمانی داشته باشد. در سطح فردی، پیامدهای قلدری شامل اعتماد به نفس پایین‌تر، احساسات منفی بیشتر، اضطراب، استرس، خستگی، فرسودگی و افسردگی نسبت به دیگر کارکنان می‌باشد (هارتین بیرکس و لیندسای^۶، ۲۰۱۸). در سطح سازمانی، قلدری باعث کاهش تعهد، رضایت شغلی و احتمال اینکه افراد هدف، نسبت به افراد غیر هدف به میزان بیشتری سازمان را ترک کنند، بیشتر است (توماس، گاردنر، ادریسکل، گاتلی، بنتلی و ترنبرث، ۲۰۱۳). همچنین در این رابطه، موسوی و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهش خود بیان کرده‌اند که افزایش رفتارهای خصمانه کارکنان در محیط کار به افزایش تنش شغلی و کاهش بهره‌وری سازمانی منجر می‌شود.

آتل، برون و تریر^۷ (۲۰۱۷)؛ جیا و میکامی^۸ (۲۰۱۸) در پژوهش‌های خود نشان داده‌اند که قلدری در محیط کار می‌تواند در همه سطوح سازمان به وقوع بپیوندد. این رفتار ممکن است میان کارکنان با یکدیگر یا کارکنان با مدیران بروز یابد. لذا این پدیده از مفاهیم بسیار پیچیده رفتار سازمانی بوده و اگرچه که محققان

1. Bullying
2. Shukurova
3. Liu
4. Catley et al
5. Salin
6. Hartin, Birks, Lindsay
7. Attell, Brown, Treiber
8. Jia, Mikami

تعاریف متعددی از قلدری ارائه کرده‌اند، اما سه عنصر مشترک در این تعاریف، تکرار، آسیب و قدرت نابرابر است (برگر^۱، ۲۰۰۷؛ ولکی و لری^۲، ۲۰۱۵). قلدری یک رفتار پرخاشگرانه ناخواسته است که دائماً علیه قربانی رخ می‌دهد و می‌تواند شامل رفتارهایی، از قبیل آزار دادن فیزیکی یا کلامی، ایجاد تهدید، شایعه‌پراکنی، تمسخر، ناسزاگویی و یا به‌طور عمد کسی را از گروه راندن باشد (یوسپ، حکمت و ماردیه^۳، ۲۰۲۳). لازم به ذکر است، هازلر^۴ (۱۹۹۶) عنوان می‌کند که افراد قلدر رویدادها و نتایج حاصل از رفتار خود را فقط می‌توانند از دیدگاه خود ببینند و چنین مطرح می‌کنند که آنها به تشخیص اطلاعاتی نیاز دارند که از موقعیت کسب می‌کنند (محمدپور، ۱۳۹۳). قلدری اغلب در موقعیتی رخ می‌دهد که حداقل یک‌سوم از افراد را به‌طور مستقیم و یا غیرمستقیم (مشاهده قلدری) تحت تأثیر قرار داده که هر دو به‌خطرافتادن سلامتی افراد را منجر می‌شود (نیلسن و اینارسن^۵، ۲۰۱۸). به‌عنوان مثال، یک مطالعه در ایالات متحده بیان می‌کند که ۱۹ درصد از افراد، به‌طور مستقیم قلدری را تجربه کرده و ۱۹ درصد دیگر شاهد قلدری در محیط کار خود بوده‌اند (نامی^۶، ۲۰۱۷). با این وجود، قلدر فردی است که بر قربانی خود به‌صورت عاطفی یا فیزیکی اعمال قدرت می‌کند. الویس افراد قلدر را در سه گروه طبقه‌بندی می‌کند که عبارتند از: الف) قلدران پرخاشگر؛ این قلدران معمولاً رفتارهای خشونت‌آمیز از خود نشان می‌دهند و قصد تسلط بر دیگران را دارند. ب) قلدران مضطرب؛ قلدرانی هستند که عموماً محرک و برانگیزاننده آن گروه از قربانیان محسوب می‌شوند که رفتارهای قلدری را به‌عنوان شیوه مقابله با قربانی شدن اتخاذ کرده‌اند. ج) قلدران منفعل؛ این قلدران خشونت و رفتارهای پرخاشگرانه کمتری دارند و نقش حامی را برای قلدران پرخاشگر ایفا می‌کنند (الویس، ۱۹۹۹). با وجود به‌رسمیت‌شناختن پدیده قلدری به‌عنوان یک مسئله اجتماعی جدی طی ۲۰ سال گذشته و علی‌رغم دهه‌ها تحقیق در کشورهای مختلف، این پدیده همچنان یک چالش و تهدید با شیوع بالا در محل کار قلمداد می‌شود (نیومن، الکساندر و روورز^۷، ۲۰۲۳) و می‌تواند پیامدهای اجتماعی مهم و اثرات نامطلوب عمیقی بر سلامت جسمی و روانی، روابط بین فردی و سازگاری افراد در گیر در قلدری داشته باشد (سلیک، هاپکینز و

1. Berger
2. Wolke & Lereya
3. Yosep, Hikmat & Mardhiyah
4. Hazller
5. Nielsen, M. and Einarsen
6. Namie
7. Newman, Alexander & Rovers

اوریلی^۱، ۲۰۲۳). در سال ۲۰۰۷، تقریباً ۳۷ درصد از نیروی کار ایالات متحده اعلام کرده بودند که با قلدری روبه‌رو شده‌اند. این مشکل اخلاقی در محیط کار، اثرات منفی زیادی بر افراد، خانواده‌ها، سازمان‌ها، اقتصاد و جامعه می‌گذارد. این اثرات شامل مشکلات سلامت روانی، کاهش رضایت شغلی، غیبت‌های مکرر یا مرخصی‌های طولانی، بیکاری و حتی اقدام به خودکشی می‌شود (دولارد، دورمن، تاکی و اسکارترین^۲، ۲۰۱۷؛ گلمبک، اسکوگستاد و اینارسن^۳، ۲۰۱۵؛ نیلسن و اینارسن، ۲۰۱۲). همچنین، ممکن است ابهام در نقش، ناهماهنگی، کاهش کارایی و بهره‌وری و نرخ بالای گردش مالی سازمان از دیگر نتایج قلدری در محیط کار باشد (اینارسن، هول، زاف و کوپر^۴، ۲۰۱۱؛ و سالین و نوتلرس^۵، ۲۰۱۷).

از طرف دیگر، شیوع رفتارهای قلدری در سطح سازمان‌ها به‌عنوان زیرمجموعه‌ای از ساختار بزرگ‌تر رفتار پرخاشگری به‌عنوان یک پدیده منحصربه‌فرد است که به‌طور مشخصی تعریف شده است، در پایان دهه اخیر، این پدیده به‌صورت وخیم‌تر ظاهر شده و باعث بروز مشکلاتی برای اعضای خانواده و محیط‌های آموزشی و سازمانی شده است (علائی، ۱۳۹۲)، در این باره می‌توان به تحقیقات در انگلستان در سال‌های بین ۱۹۹۶ تا ۲۰۰۰ با میزان شیوع ۱۱ تا ۵۳ درصد و آمریکا در سال ۲۰۱۴ که تقریباً ۲۷ درصد نیروی کار در معرض قلدری و ۲۱ درصد از کارکنان شاهد آن بودند، اشاره کرد (برانش و مورای^۶، ۲۰۱۵). مجموع این دو نشان می‌دهد که تقریباً نیمی از نیروی کار تجربه آن را داشته‌اند. در ایران نیز میزان شیوع قلدری ۲۱ درصد و قربانی‌بودن ۳۱/۴ درصد است (اسمری برده‌زرد، دولتشاهی و طاهری، ۱۳۹۸)؛ و همچنین پژوهشی در رابطه با شیوع قلدری در ایران، می‌توان به پژوهش (سهرابی، حسن‌زاده و مولوی، ۱۳۹۷) که به این نتیجه رسیدند که قلدری سازمانی درک‌شده در ایجاد استرس شغلی و احساس امنیت شغلی در کارکنان تأثیر مثبت داشت و سبب کاهش درگیری شغلی کارکنان می‌شود. از آنجا که عواقب قلدری سازمانی در سازمان‌ها اثرات منفی بر رضایت شغلی، تعهد سازمانی، تمایل به ترک خدمت و... دارد، آگاهی از ارتباط آن با سایر متغیرهای محیط کاری و سازمانی برای سازمان‌های امروزی حیاتی و ضروری است (سهرابی و همکاران، ۱۳۹۷). براساس تحقیقات انجام‌شده، قلدری در محل کار تجربه ناخوشایندی است که می‌تواند

1. Celik, Hopkins & O'Reilly
2. Dollard, M. F., Dormann, C., Tuckey, M. R., & Escartín, J
3. Glambek, M., Skogstad, A., & Einarsen, S
4. Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L
5. Salin, D., & Notelaers, G
6. Bransh & murray

پیامدهای نامطلوبی داشته باشد. این شامل رفتاری است که هدف آن حمله به زندگی افراد مرتبط با کار است و معمولاً با دادن مهلت‌های کاری غیرمنطقی، کاهش یا حذف مسئولیت‌ها و نظارت بیش‌ازحد بر کار مشخص می‌شود. سازمان نیز از اثرات مخرب قلدری رنج می‌برد. اعضای گروه احساس ناراحتی، استرس، عدم تمرکز و حتی تعهد خوبی ندارند. (ذوالقرنین و همکاران، ۲۰۲۳) علاوه‌براین، قلدری بر روابط اجتماعی تأثیر می‌گذارد و پیامدهایی برای جامعه دارد؛ بنابراین تمام هزینه‌ها و پیامدهای منفی که قلدری برای افراد، خانواده‌ها و سازمان‌ها ایجاد می‌کند، توسط این افراد و سازمان‌ها در سطح بالاتری به جامعه بازگردانده می‌شود (نصر اصفهانی و شهبازی، ۱۳۹۲). همچنین سطح قلدری در فرهنگ‌های ملی متفاوت است، بنابراین ممکن است در یک فرهنگ، قابل قبول اما در فرهنگ دیگر غیرقابل قبول تلقی شود. تحقیقات نشان می‌دهد که در فرهنگ‌هایی با فاصله قدرت بالا و جمع‌گرایی، مانند هند، کارکنان نسبت به نگرش‌های منفی تحمل بیشتری دارند و کمتر درگیر رفتارهای قلدری می‌شوند (ناظری و همکاران، ۱۴۰۰).

باوجود تلاش‌های فراوان و تحقیقات گسترده‌ای در زمینه تأثیرات و پیامدهای فردی قلدری در محیط کار، توجه کافی به آثار این عمل منفی بر سازمان‌ها و هزینه‌های سالانه بر اقتصاد کشورها نشده است. هزینه‌هایی که در نتیجه پایین آمدن بهره‌وری کارکنان، افزایش میزان خروج کارکنان و هزینه آموزش کارکنان جدید، هزینه‌های ناشی از توقف کار بر سازمان‌ها تحمیل می‌شوند و باید توجه بیشتری را معطوف به این موضوع کرد و تاکنون در جامعه ما درباره روابط قلدری در سازمان‌ها به‌طور کارآمد و فراگیری شناسایی نشده است. درحالی‌که در سایر کشورها این حوزه مشخص شده و مؤسسه‌ای نیز ایجاد شده‌اند که به مردم خدمات مقابله با قلدری یا متوقف کردن آن را ارائه داده‌اند. این تحقیق می‌تواند اطلاعات مفیدی برای تصمیم‌گیری در سازمان فراهم کند و اهمیت این پژوهش شامل اثرات منفی و ناگوار روابط قلدرانه بر جو سازمانی، تأثیر فرهنگ درون سازمان بر روابط قلدرانه در سازمان، تأثیر جنسیت بر روابط قلدرانه در سازمان‌های ایران، عدم وجود خلأ پژوهشی در ایران و استلزامات و دلالت‌های این مطالعه بر کارهای آینده است. لذا انجام چنین پژوهشی ضرورت پیدا می‌کند و ازطرفی چون تاکنون پژوهشی به‌صورت کمی کیفی در رابطه قلدری سازمانی در سازمان مربوطه صورت نگرفته است، ضرورت این پژوهش در این است که با تمرکز بر رفتارهای قلدری در محیط کار و از دیدگاه کمی و کیفی، می‌تواند به‌عنوان یک رویکردی جدید برای شناسایی عوامل قلدری سازمانی در شرکت آب و فاضلاب مورد توجه قرار گیرد. همچنین در ده سال اخیر، توجه به قلدری در محیط کار افزایش یافته اما مطالعات جامع در این زمینه در ایران انجام نشده است.

لذا، مسئله اصلی در این پژوهش مطالعه ادراکات و تجربیات کارکنان از شیوع روابط قلدری در شرکت آب و فاضلاب تبریز است؛ بنابراین مسئله اصلی پژوهش به این صورت در دو سؤال مطرح می‌شود که عبارتند از: الف) مدیران، متخصصان و کارکنان شرکت آب و فاضلاب تبریز روابط قلدری را چگونه درک و تجربه می‌کنند؟ ب) بررسی وضعیت قلدری در شرکت آب و فاضلاب تبریز برحسب دیدگاه کارکنان در چه سطحی قرار دارد؟

مبانی نظری پژوهش قلدری

قلدری به عنوان یک مشکل مهم اجتماعی، مورد توجه پژوهشگران زیادی قرار گرفته است. به عقیده برخی از پژوهشگران حدود ۶/۱۴ درصد از کارکنان، قلدری را تجربه کرده‌اند (پنگ و همکاران^۱، ۲۰۱۶: ۷۵۵). قلدری رفتار آزارنده به قصد صدمه زدن به دیگران است که در آن شخصی یا گروهی از افراد به طور مکرر به دیگران حمله می‌کنند، سایرین را کتک می‌زنند و یا نسبت به شخصی که از آنها نسبتاً ضعیف‌تر است، پرخاشگری می‌کنند (لی، شا، لی، ژو، دونگ و ژانگ^۲، ۲۰۲۲) و زمانی اتفاق می‌افتد که رفتاری با هدف تحقیر و آزار رخ دهد؛ در نتیجه هنجارشکنی و کاهش نظم اجتماعی در جامعه فزونی یابد (اسموکوفسکی و ایوانز^۳، ۲۰۱۹). پیامد منفی قلدری در سه سطح قابل توجه است: سطح اول، مشکلات فردی است که یافته‌ها نشان می‌دهد رابطه علی بین قلدری با افکار خودکشی، دردهای مزمن، اختلال خواب، بیماری‌های روانی (نیلسن و اینارسن، ۲۰۱۸)، بیماری‌های قلبی - عروقی (دوونیش^۴، ۲۰۱۷)، افزایش سطح استرس و اضطراب (ناظری و همکاران، ۱۴۰۰) و خستگی عاطفی (رستگار و ویشلقی، ۱۴۰۱) وجود دارد. در سطح سازمانی، قلدری موجب کاهش اخلاق حرفه‌ای (سپهوند و همکاران، ۱۳۹۸)، افزایش رفتار انحرافی در سازمان (سپهوند و همکاران، ۱۳۹۹) و کاهش عملکرد و بهره‌وری (ناظری و همکاران، ۱۴۰۰) می‌گردد. علاوه بر این، در سطح جامعه نیز قلدری دارای تبعات منفی بوده و باعث آسیب‌های خانوادگی و افزایش

1. Peng et al
2. Li, Sha, Le, Zhou, Dong & Zhang
3. Smokowski & Evans
4. Devonish

هزینه‌های سلامت افراد (سمناین و سینگ^۱، ۲۰۱۲؛ ناظری و همکاران، ۱۴۰۰) می‌شود. در محیط‌های کاری، قلدری به شکل‌های گوناگون و در جهات مختلف شکل می‌گیرد. قلدری بالا به پایین، یعنی از قدرت بیشتر به سمت قدرت کمتر، به صورت حاد در سازمان‌ها دیده می‌شود (دی سیری و همکاران^۲، ۲۰۱۹). بنابراین، قلدری به اشکال متنوع، در جهات متفاوت و به دلایل و شرایط مختلف می‌تواند در سازمان‌ها بروز نماید و به همین خاطر حتی با گذشت سه دهه از پژوهش‌های علمی، قلدری همچنان یک موضوع رایج در محیط کار بوده که باید به آن رسیدگی شود. البته تاکنون مفاهیم و ابعاد زیادی از این پدیده در سازمان‌ها شناسایی و بررسی شده است (کریشنا و سومیا^۳، ۲۰۲۰).

قلدری در محل کار

قلدری در محل کار به یک مشکل رایج و قابل توجه در محیط‌های کاری مدرن تبدیل شده است که می‌تواند آسیب شدیدی به افراد و سازمان‌ها وارد کند. منظور از رفتار ناعادلانه و مداوم با کارکنان است که می‌تواند به اشکال مختلف مانند توهین کلامی، ارباب، تحقیر و طردنمودن ظاهر شود (ویجایاکومار و راجاگوپال^۴، ۲۰۲۴). همچنین رفتارهای قلدری شامل آزارهای مرتبط به فرد مانند ترساندن، تضعیف، یا نظرات یا حرکات دشمنانه، انزوای اجتماعی، پخش شایعه و همچنین آزار مرتبط با کار مانند خرابکاری در شرایط کاری، بار کاری ناعادلانه، به‌طور غیرقانونی محروم شدن از مسئولیت‌ها یا وظایف کاری و انتقاد ناعادلانه از عملکرد (اینارسن و راکنس^۵، ۱۹۹۷). تعریف فوق نشان می‌دهد که قلدری یک فرایند را نشان می‌دهد با دو مرحله متمایز که انعکاس "تجربه از رفتار تنش‌زا" و "قربانی شدن" را دارد (نیلسن و همکاران^۶، ۲۰۲۲). در مرحله اول، "تمرکز بر رفتار زورگویانه"، یک کارمند با رفتارهای نظام‌مند حمله، انزوا اجتماعی و بدرفتاری از سوی دیگران در محل کار به مدت زمان طولانی روبه‌رو می‌شود. در مرحله "قربانی شدن"، کارمند دچار اندوه می‌شود که نسبت به این تمرکز ناتوان است؛ بنابراین، نسبت به سایر اشکال بدرفتاری مانند بی‌ادبی، نظارت سوء و تضعیف اجتماعی که همه ممکن است یک‌باره باشند، زورگویی در محل کار به یک شکل از تمرکز نظام‌مند و طولانی اطلاق می‌شود که به تدریج فرد را به وضعیتی بی‌قدرت سوق می‌دهد.

1. Samnain & Singh
2. De Cieri et al
3. Krishna & Soumyaja
4. Vijayakumar, G., & Rajagopal, S.
5. Einarsen & Raknes
6. Nielsen et al

که توانایی کمتری برای جلوگیری یا متوقف کردن رفتارهای منفی دارد (اینارسن و همکاران^۱، ۲۰۲۰). مفهوم آزار و اذیت در محیط کار باید به عنوان یک پیوستگی در نظر گرفته شود، بیشتر از یک پدیده سودمند یا ضد آن و این به این معناست که همبستگی قابل توجهی بین آزار و اذیت در محیط کار و سایر اشکال تعرض مانند آزار و بی ادبی وجود دارد، زیرا این پدیده‌های مرتبط احتمالاً اشکال مختلفی از "رفتارهای آزارآمیز" را نمایان می‌کنند (نیلسن نوتلرس و اینارسن^۲، ۲۰۲۱). در نتیجه، قلدری به عنوان یک نتیجه، آزار و اذیت ممکن است نه تنها یک مشکل برای افرادی که مستقیماً دچار آن می‌شوند، بلکه ممکن است ظرفیت اثرات جانبی غیرمستقیم را بر دیگران در گروه کاری داشته باشد (سالین و نوتلارس^۳، ۲۰۲۰). به طور مشابه، مشاهده قلدری ممکن است نشانه‌هایی از محیط کاری روانی - اجتماعی ضعیف و مخرب باشد که می‌تواند منجر به کاهش رضایت شغلی و تعهد و افزایش قصد برای ترک شغل شود (اوزر و اسکارتین^۴، ۲۰۲۳). مشاهده قلدری نیز ممکن است برای سلامت روانی مضر باشد. به عنوان مثال، مشاهده قلدری دیگران بدون اینکه بتوانید حمایت و کمکی ارائه دهید، ممکن است منجر به تجربه تناقض‌های شناختی شود. (بلاکی و همکاران^۵، ۲۰۲۳). همچنین قلدری در محل کار با چهار ویژگی شدت، تکرار، مدت زمان و اختلاف قدرت مشخص می‌شود (آلبرتس^۶، ۲۰۱۵: ۱).

عوامل مؤثر بر قلدری در محیط کار عبارتند از: الف) قربانی و نقش آن در فرایند قلدری؛ اگر قلدری در محیط کار در قالب یک فرایند در نظر گرفته شود، قربانی در مرحله نخست آن بوده و مورد هدف شکل‌های مختلف بدرفتاری قرار می‌گیرد. بیشتر پژوهش‌هایی که در زمینه قلدری انجام گرفته بر ویژگی‌های مختلف قربانیان قلدری و ادراکات آنان پرداخته‌اند (جورجی و همکاران^۷، ۲۰۱۶). ب) جنسیت قلدران و قربانیان؛ رابطه بین جنسیت و قلدری هنوز نامشخص است. برخی از صاحب نظران آن را ضعیف (هاچینسون^۸، ۲۰۱۵) و برخی دیگر این رابطه را بسیار قوی دانسته و معتقدند که زنان بیشتر مورد قلدری قرار می‌گیرند و علاوه بر کارکرد اندامی ضعیف‌تر نسبت به مردان، کمتر هم در پست و سمت‌های مهم سازمان قرار می‌گیرند.

1. Einarsen et al
2. Nielsen, Notelaers & Einarsen
3. Salin & Notelaers
4. Ozer & Escartin
5. Blakey et al
6. Alberts
7. Giorgi et al
8. Hutchinson

پژوهش‌ها تأیید کرده‌اند که زنان بیشتر از مردان هدف قلدری قرار می‌گیرند و از طرف دیگر، این مردان هستند که بیشتر قلدری می‌کنند (اینارسن و همکاران، ۲۰۰۹). ج) فاصله قدرت بین قلدر و قربانی؛ فرد قربانی به‌طور معمول مورد آزار، اذیت و توهین قرار می‌گیرد و احساس می‌کند که قدرت کمی برای تلافی کردن دارد و این نبود تعادل قدرت را به‌نظام‌های مدیریتی خاص سازمان‌ها نسبت می‌دهند و معتقدند که در نظام مدیریتی به‌صورت سلسله‌مراتب، قلدری رخ خواهد داد و آن نیز به این دلیل که یک فرد از موقعیت برتری نسبت به بقیه برخوردار است و این قدرت، موقعیت آنان را نقض کرده و اهمیت و قدرت خود را بیشتر نشان می‌دهد (فاکس و کوان^۱، ۲۰۱۵)؛ بنابراین، قلدری محل کار برای سازمان‌ها در سطوح مختلف و در نتیجه برای جامعه پیامدهای منفی زیادی دارد، لذا لازم است سازمان‌ها با نگاه عمیق‌تر پدیده قلدری را مورد توجه قرار داده و به سمت بازبینی و تغییر سیاست‌های خود در سطوح بالای ساختاری حرکت نمایند (هادگینز و همکاران^۲، ۲۰۲۰: ۲۲۶).

اوباشگری سازمانی

اوباشگری سازمانی، واژه‌ای است که برای تشریح رفتارهای انحرافی گوناگون در محیط کار استفاده شده است و به مفهوم سوءاستفاده از یک همکار یا به‌نوعی آزار و اذیت روانی فرد توسط عده‌ای دیگر است و زمانی به کار می‌رود که گروهی از کارکنان در این رفتار خصمانه شرکت می‌کنند و به کمک هم به‌طور بسیار هماهنگ زندگی را برای شخصی در یک سازمان، سخت و آزاردهنده می‌سازند. این افراد می‌توانند از همکاران یا افراد مافوق باشند. این رفتارها برای تمامی سازمان‌ها یک آسیب به‌شمار می‌رود (کوواچی و همکاران^۳، ۲۰۱۷: ۱۷۹). اوباشگری شامل شایعه، انزواسازی اجتماعی، خشونت کلامی، حمله به اعتبار شخصی، خشونت فیزیکی و حمله به قدرت ابراز نظر فرد است (لیمن^۴، ۱۹۹۶)؛ که به شکل یک رفتار کاملاً محسوس یا نامحسوس روی می‌دهد و هدف آن، تبدیل یک کارمند فعال به کارمند منفعل و سپس حذف وی است (هارلوس و کنول^۵، ۲۰۱۸). اوباشگری سه بازیگر دارد: قربانی، اوباشگر و شاهد^۶. نتایج اوباشگری برای قربانی شامل عوارض فیزیکی، احساسی و روان‌شناختی خواهد بود. اوباشگر، فردی است

1. Fox & Cowan
2. Hodgins et al
3. Kovacic
4. Leymann
5. Harlos & Knoll
6. The victim, the mobber, & the witness

که موجب بروز رفتارهای اوباشگری می‌شود. شاهدان نیز به دو دسته فعال (به‌طور مستقیم در فرایند مشارکت می‌کنند و موجب تقویت آن می‌شود) و منفعل (به‌صورت مستقیم در فرایند مشارکت نداشته، اما کمکی به قربانی نمی‌کنند) تقسیم می‌شوند (ماران و همکاران^۱، ۲۰۱۸: ۱۸). اوباشگری، علاوه بر پیامدهای فردی، محیط اجتماعی حاکم بر سازمان و شرایط شغلی را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ افزایش اقدامات اوباشگرانه در محیط کار می‌تواند موجب رکود ارزش‌های مثبت فرهنگی در سازمان شده و با تضعیف اعتماد و تعهد کارکنان نسبت به سازمان، انگیزش شغلی آنان را کاهش (اینارسن، ۲۰۰۰)؛ و فرسودگی شغلی را بر کارکنان تحمیل نماید (جوسیپوویچ - جلیس و همکاران^۲، ۲۰۰۵). نتایج مطالعات متعددی (اردیرنسلی و سندوگدو^۳، ۲۰۱۶؛ رای و آگاروال^۴، ۲۰۱۸؛ اوزتورک و سوهر^۵، ۲۰۱۶). نشان می‌دهند که شیوع رفتارهای اوباشگرانه در محیط کار می‌تواند بر سکوت کارکنان پیرامون مسائل سازمان اثرگذار باشد. براساس نظریه لیمن (۲۰۱۸)، یکی از زمینه‌های اوباشگری، حمله به عزت نفس و قدرت ابرازنظر و ارتباط فرد با دیگران است. در فرایند اوباشگری سعی بر آن است که با ایجاد فشار روانی بر فرد قربانی و تخریب شخصیت او، قدرت ارتباط و ابرازنظر او را در سازمان تضعیف کنند. در همین راستا، سمالوگ و کیلینک^۶ (۲۰۱۲)، معتقدند که براساس اصل انتظارات پیامد (بندورا و لاک^۷، ۲۰۰۳)، کارکنان قربانی به دلیل ادراک جو اوباشگری در محیط کار، تلاش می‌کنند تا قبل از هرگونه اظهارنظری، پیامد آن را در نظر گرفته و برای مصون ماندن از انتقام دیگران سکوت اختیار کنند.

پیشینه پژوهش

لازم به ذکر است پیشینه پژوهشی که به‌طور کامل سه متغیر این تحقیق را پوشش دهد وجود ندارد، ولی برخی از پیشینه‌هایی که به‌صورت بخشی با این تحقیق مرتبط است برای تلخیص در جدول (۱) تنظیم شده است.

1. Maran et al
2. Josipovic-Jelic et al
3. Erdirencelebi & Şendogdu
4. Rai & Agarwal
5. Ozturk & Cevher
6. Cemalogu & Kilinc
7. Bandura & Locke

جدول ۱. پیشنهاد پژوهش

نویسنده	هدف	روش‌شناسی	یافته‌ها
قائد امینی هارونی و همکاران (۱۴۰۲)	تجربه زیسته کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان) از قلدری در محیط کار و پیشایندها و پیامدهای آن	از نظر هدف کاربردی و نحوه گردآوری اطلاعات کیفی با استفاده از روش پدیدارشناسی بوده است.	پیشایندهای قلدری در محیط کار شامل ۳ مقوله اصلی پیشایندهای سازمانی، ویژگی افراد قلدر و ویژگی افراد قربانی طبقه‌بندی شدند و پیامدهای حاصل از آن در ۳ طبقه پیامدهای سازمانی و پیامدهای فردی و عملکرد افراد قلدر دسته‌بندی شدند
عبدی و همکاران (۱۴۰۲)	طراحی الگوی پیشگیری از قلدری سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی	در زمره پژوهش‌های کیفی و از نوع نظریه داده‌بنیاد بوده است.	۷۵ مقوله اصلی استخراج شد که هر کدام زیرمقوله‌های الگوی نظام‌مند شرایط علی (عوامل سازمانی، عوامل شغلی، عوامل مدیریتی و عوامل فردی)، پدیده محوری، شرایط زمینه‌ای (اجتماعی، موقعیتی و محیطی)، شرایط مداخله‌گر (ویژگی‌های شخصیت افراد قلدر، تفاوت‌های جنسیتی مردان با زنان، تفاوت‌های قومیتی کارکنان، سیاسی بازی، قانون‌گریزی)، راهنماها (مدیریت قلدری، کنترل قلدری و تغییر قلدری) و پیامدها (سازمانی، فردی، اخلاقی و اجتماعی) جای گرفت؛ بنابراین نتایج پژوهش نشان داد که موضوع قلدری سازمانی در سازمان‌های آموزشی برای برخی از مدیران چالش جدی و نیازمند توجه بیشتر است.
کیانی و همکاران (۱۴۰۲)	قلدری سازمانی و پیامدهای ناشی از آن	روش نظام‌مند و گردآوری اطلاعات از منابع و پایگاه‌های داده‌های معتبر	عوامل زمینه‌ای، عوامل فردی - روان‌شناختی، عوامل شغلی - حرفه‌ای، عوامل سازمانی و عوامل رفتاری - نگرشی بر روی قلدری مؤثر است. و پیامدهای ناشی از قلدری به‌طور خلاصه عبارتند از: ۱. خشم و اضطراب ۲. افسردگی و مشکلات سلامتی، ۳. نارضایتی و رفاه شغلی کم ۴. فرسودگی شغلی ۵. کاهش عملکرد ۶. غیبت از کار ۷. نیت ترک خدمت ۸. گردش مالی بالا ۹. کاهش بهره‌وری ۱۰. کاهش تعهد سازمانی ۱۱. کاهش انگیزه برای کار ۱۲. افزایش استرس کاری در کارکنان می‌باشد.
نوری ثمرین و همکاران (۱۳۹۹)	رابطه علی تصمیم‌گیری متمركز و اوباشگری در محیط کار با فرسودگی شغلی: نقش واسطه‌ای سکوت سازمانی	از نوع پژوهش‌های همبستگی مبتنی بر الگویابی معادلات ساختاری بوده است.	تصمیم‌گیری متمركز و اوباشگری در محیط کار روابط معنی‌داری با فرسودگی شغلی و سکوت سازمانی داشتند. همچنین، روابط غیرمستقیم تصمیم‌گیری متمركز و اوباشگری در محیط کار با فرسودگی شغلی از طریق سکوت سازمانی معنی‌دار بود و می‌توان نتیجه گرفت که جهت کاهش فرسودگی شغلی، توجه به نقش تصمیم‌گیری متمركز، اوباشگری در محیط کار و سکوت سازمانی ضروری است.

ادامه جدول ۱. پیشینه پژوهش

نویسنده	هدف	روش‌شناسی	یافته‌ها
اسمری برده و همکاران (۱۳۹۸)	بررسی شیوع قلدری و ارتباط آن با مهارت‌های اجتماعی-هیجانی، مهارت حل مسئله و افسردگی در دانش آموزان متوسطه اول	از نوع همبستگی - توصیفی است	یافته‌ها نشان دادند که قلدری را می‌توان براساس متغیرهای افسردگی (همبستگی مثبت)، مهارت‌های اجتماعی هیجانی (همبستگی منفی) و مهارت حل مسئله (همبستگی منفی) پیش‌بینی کرد. این نتایج را می‌توان در مداخله‌های بالینی برای دانش آموزان در نظر و به‌عنوان متغیرهای پیشگیری بکار گرفت.
ویجایاکومار و راجاگوپال (۲۰۲۴)	قلدری محل کار در میان پرستاران	روش سیستماتیک و گردآوری اطلاعات از منابع و پایگاه‌های داده‌های معتبر	نتایج نشان داد که قربانیان قلدری وحشت‌زده، عصبانی، طرد می‌شوند، تحقیر می‌شوند، منابع را به سرقت می‌برند، منزوی می‌شوند و از استیفای حقوق خود منع می‌شوند. همچنین قربانیان قلدری رضایت شغلی، نتایج عملکرد، مشارکت و اخلاقیت بدتری دارند.
ذوالقرنین ^۱ و همکاران (۲۰۲۳)	قلدری در محل کار و تأثیر آن بر کیفیت زندگی کاری	روش پژوهش کمی و با استفاده از تحلیل رگرسیون گام‌به‌گام	نتایج نشان داد که کارفرما مسئول شناسایی و مدیریت خطرات قلدری در محل کار است. کارفرما باید سیاست‌های روشنی را درمورد قلدری اجرا کند، آگاهی نیروی کار را درمورد مسائل مرتبط افزایش دهد و استانداردهایی را برای رفتار در محل کار تعیین کند
ملتیم و کوچوگلو ^۲ (۲۰۲۰)	رابطه بین قلدری در محیط کار، رفتارهای آگاهانه و رفتارهای کاری انحرافی		نتایج نشان داد که قلدری در محیط کار بر رفتارهای کاری انحرافی رابطه مثبت و معناداری دارد. همچنین رفتارهای آگاهانه با رفتارهای کاری انحرافی رابطه منفی دارد.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ روش جمع‌آوری داده‌ها، از نوع ترکیبی (اکتشافی، کیفی - کمی) است. جامعه آماری تحقیق شامل تمام کارکنان شرکت آب و فاضلاب تبریز است که طبق آمار دریافتی شامل ۲۲۰ نفر بودند. مشارکت‌کنندگان در این پژوهش در بخش کیفی شامل ده نفر از کارکنان شرکت آب و فاضلاب تبریز است. در بخش کیفی، برای انتخاب مشارکت‌کنندگان از روش نمونه‌گیری هدف‌مند از نوع تغییرات پیشینه استفاده شد. نمونه‌گیری هدف‌مند تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت و

1. Zulkarnain

2. Meltem & Kucukoglu

تعداد مشارکت کنندگان که بسته به اشباع نظری، مورد مطالعه قرار گرفتند، ۱۰ نفر بودند. در بخش کمی، برای انتخاب افراد نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد و حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان برابر با ۱۳۶ نفر بود.

جهت گردآوری داده‌های پژوهش در بخش کیفی، از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته بهره گرفته شد. به‌طوری‌که سؤالات مصاحبه پس از مصاحبه اولیه با دو نفر از افراد جامعه مورد مطالعه، بازبینی و تجدیدنظر قرار گرفت و تغییرات لازم در صورت سؤالات مصاحبه، به‌منظور قابل‌فهم‌تر شدن سؤالات برای مصاحبه‌شوندگان اعمال شد. به‌علاوه، با توجه به ضرورت ضبط تمامی گفته‌های مصاحبه‌شوندگان، در ابتدای مصاحبه و با موافقت آنان، از ضبط صوت برای این منظور استفاده شد. در ابتدای مصاحبه سؤالهایی برای آشنایی بیشتر محقق با مشارکت‌کنندگان و همچنین، ایجاد جو صمیمی پرسیده شد. سپس، سؤالات جنبه اختصاصی‌تری پیدا کرد و بر هدف پژوهش متمرکز شد. سؤالات مصاحبه با محوریت ادراک و تجربیات کارکنان از روابط قلدری و میزان شیوع آن در شرکت آب و فاضلاب تبریز جریان یافت. هر مصاحبه به‌طور میانگین ۲۰ دقیقه به طول انجامید. همچنین، مصاحبه‌ها، بسته به تسلط نظری مصاحبه‌شوندگان راجع به موضوع موردنظر به دو صورت متفاوت انجام شد. به‌طوری‌که افرادی که دارای تسلط کافی بر موضوع بودند، سؤالی کلی راجع به ادراک و تجربیات کارکنان از روابط قلدری پرسیده شد و در لابه‌لای گفته‌های این دسته از مصاحبه‌شوندگان سؤالات جزئی‌تری ارائه شد و افرادی که دارای تسلط کمتری بر موضوع بودند و با طرح یک سؤال کلی، درباره افرادی که توانایی پاسخگویی ضعیفی داشتند، سؤالات جزئی پرسیده شد و بعد از روشن شدن نسبی موضوع مطالعه، سؤالاتی کلی به تدریج در مصاحبه ارائه شد. برای اعتباریابی مصاحبه‌ها از ضبط صدا و پیاده‌سازی آنها انجام شد. همچنین جهت اعتباریابی مصاحبه‌های انجام‌شده از روش بازخورد مشارکت‌کننده^۱ که مبتنی است بر ارائه تفسیرها و تحلیل‌ها به مشارکت‌کنندگان برای اصلاح و ویرایش مواردی که توسط محقق بدفهم شده‌اند، استفاده شد (فقیهی و علیزاده، ۱۳۸۴). همچنین جهت گردآوری داده‌های پژوهش در بخش کمی، از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۴۰ گویه در طیف لیکرت بود که مؤلفه‌های آن برگرفته از نتیجه تحلیل محتوای یافته‌های حاصل از مصاحبه‌ها (بخش کیفی) بود. بدیهی است که چون مبنای اعتبار و پایایی ابزارهای جمع‌آوری داده‌های کیفی با داده‌های کمی متفاوت است، بدین‌جهت برای روایی محتوایی پرسشنامه محقق ساخته مورد تأیید اساتید و

1. Member cheking

صاحب‌نظران و خبرگان حوزه روابط قلدري قرار گرفت و پس از اطمینان از نتایج به‌دست آمده، پرسشنامه در جامعه آماری پژوهش توزیع شد. برای تعیین و محاسبه ضریب پایایی پرسشنامه با استفاده از روش اندازه‌گیری آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب آلفای کرونباخ به‌دست آمده پایایی قابل قبولی (۰/۸۷) را نشان داد. درمورد طراحی پرسشنامه باید گفت که از میان مؤلفه‌های اصلی چهارگانه فقط مؤلفه اول یعنی تعریف و توصیف قلدري در سازمان که مربوط به بحث وضعیت قلدري یا وضعیت شیوع آن است به‌عنوان پایه پرسشنامه در بخش کمی در نظر گرفته شده است و سایر مؤلفه‌ها به مباحثی مانند علت قلدري، راه‌های پیشگیری از قلدري و پیامد قلدري می‌پردازند؛ بنابراین فقط مؤلفه اول برای ساختن پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفت.

جدول ۲. ضریب آلفای کرونباخ مؤلفه‌ها

مؤلفه	تعداد سؤالات	آلفای کرونباخ هر مؤلفه	آلفای کرونباخ کلی
سو استفاده از قدرت	۵	۰/۸۷	۰/۸۷
نشانه‌های تشخیص قلدري	۵	۰/۸۷	
طرفین قلدري در سازمان	۳	۰/۷۴	

جهت تجزیه و تحلیل یافته‌های به‌دست آمده در بخش کیفی، از روش تحلیل محتوا «گرانهم و لاندمن»^۱ استفاده شد، به‌طوری که بعد از پیاده کردن مصاحبه‌ها، مطالب چندین بار خوانده شد تا فهم کلی از گفته‌های مصاحبه‌شوندگان درخصوص هدف پژوهش به‌عمل آید. در این مرحله از روش بازخورد مشارکت‌کننده برای اصلاح و ویرایش داده‌ها استفاده شد. سپس، واحدهای معنادار یا کدهای اولیه استخراج و براساس شباهت، کدها در دسته‌های همگون طبقه‌بندی شد. سعی شد درون طبقات بیشترین همگونی و بین طبقات بیشترین ناهمگونی وجود داشته باشد و هیچ داده‌ای در درون دو طبقه قرار نگیرد. در بخش کمی، از نرم‌افزار SPSS ورژن ۲۳ در دو سطح آمار توصیفی (جدول توزیع فراوانی و درصد فراوانی، میانگین و انحراف استاندارد) و استنباطی (آزمون کلموگروف اسمیرنوف و آزمون تی تک‌نمونه‌ای)، استفاده شده است.

یافته‌های کیفی پژوهش

در این بخش، براساس سؤالات اول و دوم تحقیق، اطلاعات و داده‌های گردآوری شده از طریق مصاحبه، تحلیل شده و از تحلیل مصاحبه‌ها ۴ مضمون اصلی تعریف و توصیف قلدری، علت قلدری، راه‌های پیشگیری از قلدری، پیامدهای قلدری و ۹ مضمون فرعی سوءاستفاده از قدرت، نشانه‌های تشخیص قلدری، طرفین قلدری در سازمان، زمینه‌های سازمانی قلدری کردن، پذیرا بودن فرد قربانی، راه‌های پیشگیری فردی، راه‌های پیشگیری سازمانی، پیامدهای فردی و پیامدهای سازمانی استخراج شد که در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. ادراک و تجربیات کارکنان از روابط قلدری

مضامین اصلی	مضامین فرعی
تعریف و توصیف قلدری	۱. سوءاستفاده از قدرت ۲. نشانه‌های تشخیص قلدری ۳. طرفین قلدری در سازمان
علت قلدری	۱. زمینه‌های سازمانی قلدری کردن ۲. پذیرا بودن فرد قربانی
راه‌های پیشگیری از قلدری	۱. راه‌های پیشگیری فردی ۲. راه‌های پیشگیری سازمانی
پیامدهای قلدری	۱. پیامدهای فردی ۲. پیامدهای سازمانی

سؤال اول: مدیران، متخصصان و کارکنان شرکت آب و فاضلاب تبریز روابط قلدری را چگونه درک و تجربه می‌کنند؟

از مصاحبه‌های انجام شده ۱۳۰ واحد معنادار یا کد اولیه به دست آمد که در نهایت، چهار درون‌مایه کلی برای آنها استنباط و استخراج شد که عبارتند از: ۱. تعریف و توصیف قلدری در سازمان، ۲. علت قلدری، ۳. راه‌های پیشگیری از قلدری و ۴. پیامدهای قلدری.

مضمون اصلی ۱: تعریف و توصیف قلدری

قلدری، روشی است که تعدادی از افراد با توسل به حرکات یا کنش‌هایی که انجام می‌دهند خود را بر گروهی از افراد مسلط می‌کنند. قلدری بیشتر در سازمان‌ها مصداق دارد و افرادی که متأسفانه از یک ساختار علمی و اخلاقی مناسب برخوردار نیستند معمولاً با توسل به عناصر رده‌بالای سازمان که در آن نهاد هستند از آنها سوءاستفاده و یا متوسل شده‌اند که پست‌هایی را در سازمان می‌گیرند و این مضمون اصلی به سوءاستفاده از قدرت، نشانه‌های تشخیص قلدری و طرفین قلدری در سازمان اشاره دارد.

مضمون فرعی ۱ - سوءاستفاده از قدرت؛ موقعیتی است که در آن فردی که روی دیگران قدرت و نفوذ

دارد (می‌تواند اراده و تصمیم خود را بر دیگران تحمیل کند) مثلاً با موقعیت اجتماعی، قدرت جسمی، دانش، ثروت یا اعتمادی که دیگران به او دارند، به طرز ناموجه و ناحقی از آن قدرت برای استثمار و آسیب‌رساندن به دیگران می‌کند یا با اقدام نکردن باعث می‌شود دیگران مورد آسیب یا استثمار قرار گیرند. در تائید این بحث چند نقل قول از مصاحبه‌شوندگان را بیان می‌کنیم:

«شخصی که از قدرت خود برای ارباب زیردستان سوءاستفاده می‌کند و یا از منابع سازمانی خود برای منافع شخصی استفاده می‌کند و یا برای اعمال قدرت و ترساندن زیردستان خود از آن استفاده کند. درک بنده از قلدری کردن این است که دیگر زمان آن گذشته که بتوانیم از قلدری در سازمان استفاده کنیم درحالی که شیوه‌های جدید مدیریتی جایگزین این شیوه شده است». (مصاحبه‌شونده شماره ۶).

«درک بنده از قلدری این است که نوعی ابزار قدرتی است که افراد برای رسیدن به آن راحت‌تر می‌توانند به منافع شخصی خود برسند». (مصاحبه‌شونده شماره ۷).

«درک من این است که سوءاستفاده از قدرت را می‌توان قلدری نامید یعنی من اگر یک موقعیتی دارم بتوانم از آن سوءاستفاده کنم و نسبت به زیردستان فشار بیاورم. قلدری این است که بعضی مواقع شفاف نبودن یکسری از دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه موجب سوءاستفاده عده‌ای از مجریان پست‌ها می‌شود که می‌توان گفت نوعی سوءاستفاده از قدرت خود می‌باشد که دیگران را تحقیر می‌کند و اطلاعات خود را به رخ همکاران می‌کشد که بیشتر این قلدری‌ها هم ناشی از اطلاعات فرد در سازمان است». (مصاحبه‌شونده شماره ۹).

مضمون فرعی ۲ - نشانه‌های تشخیص قلدری؛ تشخیص قلدری این است که با توجه به رفتارها و هنجارهایی که در سازمان وجود دارد و رفتارهایی که فرد در سازمان از خود بروز می‌دهد به راحتی می‌توانیم درک کنیم که فرد نقش قلدری دارد یا نه؟ تشخیص قلدری کردن بین کارکنان می‌تواند هم رفتاری و هم کلامی باشد. در این رابطه چند نقل قول از مصاحبه‌شوندگان را بیان می‌کنیم:

«تشخیص من از قلدری این است که فردی فاقد قابلیت و توانایی خود به پستی در سازمان می‌رسد به نظر بنده مشخص است که این فرد به یک گروهی یا فردی از افراد در درون سازمان وابستگی دارد. افراد درون سازمان در جریان کار هستند که این شخص واقعاً توانایی این قدر بالا رفتن در سمت سازمان را ندارد و کارکنان سازمان آن را مشروعیت نمی‌دانند». (مصاحبه‌شونده شماره ۷).

«تشخیص من از قلدری همان است که بالادستان از من خواسته‌هایی را بخواهند که درست‌ترس من نباشد

من این کار را قلدری تلقی می‌کنم». (مصاحبه‌شونده شماره ۸).
«تشخیص من از قلدری این است که افرادی که در پست‌های بالاتر سازمان سمت دارند نسبت به افراد زیردست خود اعمال زور و قلدری می‌کنند». (مصاحبه‌شونده شماره ۹).
مضمون فرعی ۳- طرفین قلدری در سازمان؛ برخوردهایی که میان همکاران در سازمان رخ می‌دهد که می‌تواند مشکلاتی را برای خود افراد در سازمان خود را به وجود بیاورند به‌عنوان طرفین قلدری می‌توان از آن یاد کرد. در تأیید این بحث چند نقل‌قول از مصاحبه‌شوندگان را بیان می‌کنیم:
«به نظر بنده طرفین قلدری می‌تواند مدیران مالی سازمان با کارکنان اجرایی در سازمان باشد». (مصاحبه‌شونده شماره ۲).

«به نظر بنده طرفین قلدری بیشتر افرادی هستند که سعی می‌کنند خود را به مدیریت عالی نزدیک کنند درحالی‌که آن افراد لیاقت هم‌چنین پستی را ندارند که با توجه به آیتم‌هایی که با خود دارند به‌عنوان مثال ارتباط با نهاد سیاسی و اقتصادی و... سعی دارند با استفاده از آن ابزار بر دیگران احاطه داشته باشند و نقش قلدری را در سازمان نشان دهند». (مصاحبه‌شونده شماره ۴).
«به نظر بنده طرفین قلدری می‌تواند دو نفر از همکاران باشند که تاحدودی کارهایشان مشابه به هم باشند». (مصاحبه‌شونده شماره ۵).

مضمون اصلی ۲: علت قلدری

قلدری معمولاً شامل حوادث مکرر و یا یک‌الگوی رفتاری است که برای ارباب، توهین، تنزل یا تحقیر یک فرد خاص یا گروهی از افراد اعمال می‌شود. علت قلدری رفتاری یا کلامی می‌تواند به فرد از لحاظ ذهنی صدمه بزند یا او را منزوی و گوشه‌گیر کند. بعضی وقت‌ها قلدری آن‌قدر شدید است که به برخورد فیزیکی هم می‌انجامد و این مضمون اصلی به زمینه‌های سازمانی قلدری کردن و پذیرا بودن فرد قربانی اشاره دارد.

مضمون فرعی ۱- زمینه‌های سازمانی قلدری کردن؛ زمینه‌های سازمانی قلدری کردن این است که طی آن در سازمان، در یک رابطه طرف دارای قدرت آشکار از پیشتر بودن قدرت خود سوءاستفاده می‌کند و با پرخاشگری سعی در ارباب طرف دیگر دارد در این فرایند یک فرد به‌صورت مداوم توسط فرد یا گروهی که از او قوی‌ترند مورد آزار قرار می‌گیرد. در این رابطه چند نقل‌قول از مصاحبه‌شوندگان را بیان می‌کنیم:
«به نظر من در هر سازمانی باید مشخص شود که هر فرد چه وظایفی دارد و در کدام پست سازمانی قرار

دارد و دستورالعمل و بخشنامه‌های هر کدام از آن‌ها مشخص شده باشد که منجر به بروز قلدری نشود». (مصاحبه‌شونده شماره ۳).

«به نظر بنده علت قلدری را می‌توان عدم امنیت شغل زیردستان و پایبند نبودن رئیس به اصول اخلاقی دانست». (مصاحبه‌شونده شماره ۶).

«به نظر بنده زمینه‌های قلدری در سازمان می‌تواند وابستگی افراد به گروه‌های سیاسی و اهرم‌های سیاسی در سازمان دانست که افراد بنا به وابستگی‌های خود با آنها ارتباط برقرار می‌کنند... و راحت‌تر می‌توانند کارهای خود را با توجه وابستگی‌ها جلو می‌برند». (مصاحبه‌شونده شماره ۷).

مضمون فرعی ۲ - پذیرا بودن فرد قربانی: پذیرا بودن فرد قربانی را می‌توان این‌گونه تعریف کرد که به‌صورت دستوری بیان کردن کارها به کارکنان باشد که می‌توان گفت انتقال قدرت از بالادست به زیردست می‌تواند باشد. در این رابطه چند نقل قول از مصاحبه‌شوندگان را بیان می‌کنیم:

«به نظر بنده علت قلدری این است که شرایط ناامن کاری باعث شده که مرئوس به هر چه تهدید و ارباب از طرف رئیس می‌شود تن می‌دهد و رئیس از این موقعیت سوءاستفاده می‌کند». (مصاحبه‌شونده شماره ۶).

«به نظر بنده از زمینه‌های قلدری می‌تواند این باشد که بعضی مواقع تصمیم‌هایی از بالا گرفته می‌شود که می‌تواند به‌عنوان فشار بر افراد باشد که افراد زیردست مجبورند که دستورات بالادستان را اجرا کنند». (مصاحبه‌شونده شماره ۹).

مضمون اصلی ۳: راه‌های پیشگیری از قلدری

درک و شناخت مفهوم قلدری در محیط کار و پیشگیری و مقابله با آن موضوعی است بین‌رشته‌ای و نیازمند مطالعه و استفاده از رشته‌های مختلف علوم تجربی، علوم انسانی و حتی علوم اجتماعی است. یکی از رشته‌هایی که کمک بسیاری به مقابله با این مسئله نموده است، رشته حقوق و حوزه قانون‌گذاری است. در طول دهه گذشته و اغلب در کشورهای توسعه‌یافته این رشته کمک بسیاری به پیشگیری از قلدری کرده است و این مضمون اصلی به راه‌های پیشگیری فردی و راه‌های پیشگیری سازمانی اشاره دارد.

مضمون فرعی ۱ - راه‌های پیشگیری فردی؛ این است که وقتی که شخصی مسئولیتی را برعهده می‌گیرد باید از توانایی علمی برخوردار باشد و بتواند به دانش و معلومات خود تسلط داشته باشد. در این رابطه نقل قولی از مصاحبه‌شوندگان را بیان می‌کنیم:

«برداشت من از راه‌های پیشگیری فردی قلدری این است که بازخوردهایی را زیردستان به رئیس خود بدهند که رئیس متوجه باشد که آنها کار خود را به خوبی انجام می‌دهند». (مصاحبه‌شونده شماره ۶).

مضمون فرعی ۲- راه‌های پیشگیری سازمانی؛ راه‌های پیشگیری از قلدری در سازمان این است که باید هم برنامه تشویقی و هم تنبیهی در سازمان وجود داشته باشد رفتار افرادی که مطابق با آیین‌نامه‌ها و بخشنامه‌ها رفتار می‌کنند را تشویق کنند و آنهایی را که این را انجام نمی‌دهند، تنبیه در نظر بگیرند. در این رابطه چند نقل قول از مصاحبه‌شوندگان را بیان می‌کنیم:

«به نظر من باید زمان بگذاریم و یا از کلاس‌های توجیهی برای بحث‌های درون سازمان بگذاریم که شاهد قلدری کردن بین همکاران یا مدیران و زیردستان رخ ندهد... با وجود قلدری در سازمان‌ها کارها به درستی انجام نمی‌شود و کیفیت کار پایین‌تر از حد انتظار می‌آید و دادن زمان کافی به افراد در درون سازمان که بتواند کارها را با کیفیت بهتر انجام بدهند». (مصاحبه‌شونده شماره ۱).

«به نظر من وجود حراست در سازمان‌ها موجب شده که تا حدودی قلدری در محیط کار کاهش یابد». (مصاحبه‌شونده شماره ۲).

«به نظر من شایسته‌سالاری در سازمان‌ها حرف اول را می‌زند که تا حدودی موجب جلوگیری از قلدری کردن در سازمان می‌شود... عامل دیگری که موجب کاهش قلدری می‌شود این است که باید تصمیم‌گیری فردی را در درون سازمان حذف کنیم و به صورت فرایندی در درون سازمان، تصمیم‌گیری شود و فرایندها هم به صورتی مشخص شده باشند که کارکنان دچار سردرگمی نشوند». (مصاحبه‌شونده شماره ۸).

مضمون اصلی ۴: پیامدهای قلدری

قلدری در محیط کار، عاملی است که بر سلامت افراد هم در درون و هم در بیرون از سازمان اثر می‌گذارد؛ به این معنا که تنها کسانی را که مورد قلدری قرار گرفته‌اند، تحت تأثیر قرار نمی‌دهد و کسانی که شاهد قلدری بوده‌اند، افرادی که قلدری به آنها نسبت داده شده است، آنهایی را که باید به این مسئله رسیدگی کنند، نیز تحت تأثیر منفی خود قرار می‌دهد و این مضمون اصلی به پیامدهای فردی و پیامدهای سازمانی اشاره دارد.

مضمون فرعی ۱- پیامدهای فردی؛ پیامد قلدری برای فرد این است که ممکن است ضعف عملکرد به وجود آید و استرس شغلی زیاد می‌شود و راندمان کاری فرد پایین می‌آید و ممکن است منجر به ترک

فرد از سازمان شود. در این رابطه چند نقل قول از مصاحبه‌شوندگان را بیان می‌کنیم:

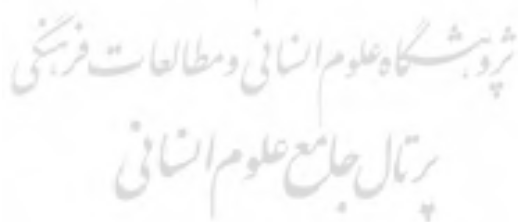
«فهم من از پیامد قلدری برای فرد این است که می‌تواند عدم امنیت شغلی را برای خود شخص به وجود آورد. پیامد قلدری می‌تواند نابرابری سازمانی و هم عدم عدالت سازمانی را برای سازمان داشته باشد.» (مصاحبه‌شونده شماره ۶).

«به نظر من پیامد قلدری می‌تواند برای فرد منجر به نزول مرتبه شغلی فرد قربانی بشود.» (مصاحبه‌شونده شماره ۷).

مضمون فرعی ۲ - پیامدهای سازمانی؛ یکی از بدیهی‌ترین نتایج و پیامدهای قلدری در سازمان که منجر به کاهش عملکرد کاری و افت بهره‌وری سازمان می‌شود؛ در این رابطه نقل قولی از افراد مصاحبه‌شونده را بیان می‌کنیم:

«منجر به پایین آمدن کیفیت کار در سازمان می‌شود، در حالی که می‌توانست با توجه شخص درمورد اشتباهی که از آن سرزده، آن کار را با کیفیت بهتر انجام داد.» (مصاحبه‌شونده شماره ۱).

«پیامد قلدری برای سازمان می‌تواند به اخراج یا طرد فرد از شغل خود در سازمان شود.» (مصاحبه‌شونده شماره ۲).



یافته‌های کمی پژوهش

به‌منظور تحلیل داده‌های مربوط به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، از آمار توصیفی استفاده شده است.

جدول ۴. نتایج توصیفی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۷۷/۲
	زن	۲۲/۸
	کل	۱۰۰
سن	۲۰ تا ۳۰ سال	۱۸/۴
	۳۱ تا ۴۰ سال	۳۳/۱
	۴۱ تا ۵۰ سال	۳۸/۲
	۵۱ و بالاتر	۱۰/۳
	کل	۱۰۰
میزان تحصیلات	دیپلم	۰/۷
	فوق‌دیپلم	۵/۱
	لیسانس	۳۷/۵
	فوق‌لیسانس	۵۳/۷
	دکتری	۲/۹
	کل	۱۰۰
سابقه خدمت	زیر ۵ سال	۰/۱۴
	بین ۵ تا ۱۰ سال	۲۴/۳
	بین ۱۰ تا ۱۵ سال	۲۱/۳
	بین ۱۵ تا ۲۰ سال	۱۶/۹
	۲۰ سال به بالا	۲۳/۵
	کل	۱۰۰
پست سازمانی	کارشناس	۵۸/۸
	کارشناسی ارشد	۳۰/۹
	مدیر یا معاونت	۱۰/۳
	کل	۱۰۰

باتوجه به جدول بالا، نتایج نشان داد که ۷۷/۲ درصد مرد و ۲۲/۸ درصد زن هستند و پاسخ‌دهندگان در رده سنی ۴۱ تا ۵۰ سال با بیشترین درصد فراوانی ۳۸/۲ می‌باشند و کم‌ترین فراوانی مربوط به کارکنان ۵۱ و بالاتر با درصد فراوانی ۱۰/۳ درصد است. بالاترین درصد فراوانی میزان تحصیلات، مربوط به فوق‌لیسانس با ۵۳/۷ درصد و کم‌ترین درصد فراوانی مربوط به دیپلم با ۰/۷ دهم می‌باشد. سابقه خدمت افراد نشان داد که ۳/۲۴ درصد کارکنان بیشترین فراوانی و ۰/۱۴ درصد کارکنان با کم‌ترین درصد فراوانی می‌باشند. همچنین پست سازمانی نشان داد که ۵۸/۸ درصد کارکنان بیشترین فراوانی و ۱۰/۳ درصد کارکنان کم‌ترین فراوانی را دارند.

در جدول ۵، میانگین و انحراف استاندارد پاسخ آزمودنی‌ها به هریک از گویه‌های مؤلفه «روابط قلدری در سازمان» در شرکت آب و فاضلاب تبریز ارائه شده است.

جدول ۵. میانگین و انحراف استاندارد

انحراف استاندارد ابعاد	میانگین مؤلفه	انحراف استاندارد گویه‌ها	میانگین گویه‌ها	روابط قلدری در سازمان	
				گویه‌ها	ابعاد
۴/۱۳۲	۱۶/۹۳	۱/۰۹۷	۳/۳۹	۱. به نظر شما در این سازمان از قدرت سازمانی سوءاستفاده می‌شود.	نمونه‌های استفاده از قدرت (۱)
		۱/۰۰۷	۳/۲۷	۲. به نظر شما افراد در سازمان از طریق پست‌های سازمانی‌شان سوءاستفاده می‌کنند.	
		۰/۹۸۴	۳/۳۵	۳. به نظر شما در این سازمان افراد نظرات خود را بر سایر افراد تحمیل می‌کنند.	
		۰/۹۷۵	۳/۳۴	۴. به نظر شما افراد از طریق اعمال زور در رسیدن به پست‌های سازمانی نفع می‌برند.	
		۱/۰۲۲	۳/۵۹	۵. به نظر شما افراد در جنبه‌های سیاسی، اقتصادی و غیره در سازمان نفوذ دارند.	
۴/۲۵۴	۱۵/۷۰	۱/۰۲۴	۳/۰۶	۶. به نظر شما افراد در سازمان نسبت به ایده‌های سازمانی پرخاشگری می‌کنند.	نمونه‌های تشخیص قلدری
		۰/۹۴۳	۳/۵۱	۷. چه میزان، افراد در سازمان از زیردستان و بالادستان احساس ناراحتی می‌کنند	
		۱/۰۳۰	۳/۰۷	۸. به نظر شما افراد در سازمان تا چه اندازه از اقدامات عمدی یا غیرعمدی برای رنجش و آزار دادن افراد استفاده می‌کنند.	
		۱/۰۵۷	۳/۰۹	۹. تا چه اندازه افراد از زورگویی بر همکاران استفاده می‌کنند.	
		۱/۱۴۴	۲/۹۶	۱۰. تا چه اندازه افراد در سازمان از روابط ناسالم استفاده می‌کنند.	

ادامه جدول ۵. میانگین و انحراف استاندارد

انحراف استاندارد ابعاد	میانگین مؤلفه	انحراف استاندارد گویه‌ها	میانگین گویه‌ها	روابط قلدری در سازمان	
				گویه‌ها	ابعاد
۲/۵۷۲	۹/۹۱	۱/۱۶۰	۳/۱۰	۱۱. چه میزان بین همکاران روابطی از قلدری کردن وجود دارد.	روابط قلدری
		۱/۱۰۷	۳/۲۲۲	۱۲. به نظر شما تا چه اندازه می‌تواند طرفین قلدری مدیران با کارشناسان باشد.	
		۰/۸۸۱	۳/۶۰	۱۳. به نظر شما عدم تخصص فرد قلدر در کار سازمان باعث عدم وجود توانایی و مهارت در فرد و داشتن روابط انتسابی در سازمان می‌شود.	

منبع: یافته‌های تحقیق

باتوجه به جدول بالا، بیشترین میانگین نمره پاسخ آزمودنی‌ها مربوط به گویه ۱۳ با میانگین ۳/۶۰ و انحراف استاندارد ۰/۸۸۱ و کمترین میانگین مربوط به گویه ۱۰ با میانگین ۲/۹۶ و انحراف استاندارد ۱/۱۴۴ بوده است، یافته‌های دیگر این جدول حاکی از آن است بیشترین میانگین نمره پاسخ آزمودنی‌ها به ابعاد تعریف و توصیف قلدری در سازمان مربوط به بعد سوءاستفاده از قدرت با میانگین ۱۶/۹۳ و انحراف استاندارد ۴/۱۳۲ و کمترین میانگین مربوط به بعد طرفین قلدری با میانگین ۹/۹۱ و انحراف استاندارد ۲/۵۷۲ بوده است.

در جدول ۶، میانگین و انحراف استاندارد پاسخ آزمودنی‌ها به روابط قلدری در سازمان در شرکت آب و فاضلاب تبریز ارائه شده است.

جدول ۶. میانگین و انحراف استاندارد

انحراف استاندارد	میانگین کل	
۱۰/۰۲۳۵	۴۲/۵۴۴۱	وضعیت قلدری

جهت بررسی بهنجار (نرمال) بودن مؤلفه‌ها از آزمون کولموگروف - اسمیرنف استفاده شده است که شرط آن این است که سطح معناداری بالاتر از ۰/۰۵ باشد.

جدول ۷. آزمون کولموگروف - اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن مؤلفه‌ها

مؤلفه پژوهش	تعداد نمونه	میانگین	Kolmogorov-Smirnov Z	سطح معناداری
سوءاستفاده از قدرت	۱۳۶	۱۶/۹۳	۱/۱۹۷	۰/۱۱۴
نشانه‌های تشخیص قلدری	۱۳۶	۱۵/۷۰	۱/۲۹۷	۰/۰۶۹
طرفین قلدری	۱۳۶	۹/۹۱	۱/۱۸۹	۰/۱۱۹

منبع: یافته‌های تحقیق

باتوجه به جدول بالا، سطح معنی‌داری این آزمون بالاتر از ۰/۰۵ است، بنابراین بهنجار (نرمال) بودن توزیع داده‌ها در جامعه آماری متغیر مفروض است.

سؤال دوم: بررسی وضعیت قلدری در شرکت آب و فاضلاب تبریز برحسب دیدگاه کارکنان چگونه است؟

جدول ۸. آزمون تی تک‌نمونه‌ای برای متغیر وضعیت روابط قلدری در سازمان

متغیر	تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار	خطای میانگین
وضعیت روابط قلدری در سازمان	۱۳۶	۴۲/۵۴۴	۱۰/۰۲۳	۰/۸۵۹

جدول ۹. آزمون تی تک‌نمونه‌ای برای متغیر وضعیت روابط قلدری در سازمان

متغیر	ارزش آزمون = ۳۹				
	مقدار t	درجه آزادی	عدد معناداری	وضعیت ادراکی جامعه از متغیرها	تفاوت میانگین
				فاصله اطمینان ۹۵٪	حد پایین حد بالا
روابط قلدری در سازمان	۴/۱۲۳	۱۳۵	۰/۰۰۱	مطلوب است	۳/۵۴۴
					۱/۸۴۴
					۵/۲۴۴

باتوجه به جدول (۸ و ۹) سطح معناداری به دست آمده کوچک‌تر از ۰/۰۵ است ($p \leq ۰/۰۵$ و $T=۴/۱۲۳$). بین میانگین محاسبه شده (۱۰/۰۲۳) و میانگین نظری (۳۹) در متغیر وضعیت روابط قلدری در سازمان تفاوت آماری معنادار وجود دارد؛ بنابراین، می‌توان بیان کرد که افراد جامعه مورد مطالعه، روابط مبتنی بر قلدری بالایی را درک و تجربه نموده‌اند.

بحث و نتیجه گیری

امروزه در سازمان‌ها آنچه روند توسعه و پیشرفت را تعیین می‌کند نه سرمایه، منابع مادی و تجهیزات بلکه نیروی انسانی کارآمد و سالم می‌باشد. لذا این پژوهش با هدف شناسایی ادراک و تجربیات کارکنان از روابط قلدری و وضعیت شیوع آن در شرکت آب و فاضلاب تبریز انجام گرفت. سؤال اول پژوهش مبنی بر این بود که مدیران، متخصصان و کارکنان شرکت آب و فاضلاب تبریز روابط قلدری را چگونه درک و تجربه می‌کنند؟ براساس نتایج، ۴ مضمون اصلی تعریف و توصیف قلدری، علت قلدری، راه‌های پیشگیری از قلدری، پیامدهای قلدری استخراج شد.

یکی از مضامین اصلی استخراج شده تعریف و توصیف قلدری بود. باتوجه به استخراج هریک از مؤلفه‌ها از مصاحبه‌ها و همچنین مضامین هریک از مؤلفه‌ها، مقالات مرتبطی درمورد این مضامین یافت نشده است. درزمینه همسبودن تحقیقات در رابطه با سؤال اول این پژوهش می‌توان به تحقیق توماس و همکاران^۱ (۲۰۱۳) و دکروز و همکاران (۲۰۱۶) اشاره کرد که همسو با پژوهش حاضر است و به این نتایج دست یافتند که به‌طور کلی تعریف و توصیف قلدری در سازمان در سطح بالایی قرار دارد. توماس و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی تحت عنوان بررسی اثرات زمینه‌ای قلدری در محل کار، به این نتیجه دست یافتند که قلدری با عملکرد شغلی ارتباط منفی دارد و همچنین باتوجه به نتایج تحقیقات وضعیت شیوع قلدری و نیز فقدان روش‌های مؤثر مقابله با پدیده قلدری میان کارکنان، مدیران و آسیب‌های جسمی و روان‌شناختی ناشی از آن، پژوهشگران امیدوارند با جلب توجه سیاست‌گذاران حوزه منابع انسانی به این پدیده مهم، اقدامات و برنامه‌ریزی‌های لازم برای شناخت جامع و کامل از ابعاد مختلف پدیده قلدری در سازمان‌های کشور و نیز مقابله مؤثر و کارآمد با این پدیده در دستور کار قرار گیرد. ضمناً در طراحی و اجرای برنامه‌های مقابله با قلدری این نکته مهم در نظر گرفته شود که هدف از مقابله با پدیده قلدری، سرکوب کردن افراد قلدر نیست بلکه آنان نیز در این فرایند آسیب دیده و نیازمند دریافت کمک هستند.

یکی دیگر از مضامین اصلی یافت شده از پژوهش علت قلدری بود. مطابق با مصاحبه‌ها، نقش قربانی در مقابل نقش قلدری پدیدار می‌شود و قلدری موجب می‌شود تا آنان احساس تنهایی بیشتری کنند و ممکن است شروع این احساس موجب شود آنان خود را مستحق آزار دیدن و مسخره کردن بدانند که این امر موجب یک خودپنداره ضعیف در آنان می‌شود. قربانیان ممکن است اضطراب، عزت نفس کم، افسردگی و حتی

1. Thomas et al

خودکشی را تجربه کنند و از محیط که بیشتر رویدادهای قلدری در آنجا رخ می‌دهد، به‌عنوان یک محیط ناامن و اضطراب‌انگیز یاد کنند. بعضی‌ها ممکن است ترجیح دهند از رفتن به محیط کار امتناع کنند تا با قلدری مواجه نشوند. در زمینه همسو بودن تحقیقات در رابطه با این پژوهش می‌توان به تحقیق توماس و همکاران (۲۰۱۳) اشاره کرد که همسو با پژوهش حاضر هستند و به این نتایج دست یافتند که به‌طور کلی زمینه‌های علت قلدری در سطح معناداری قرار دارد. توماس و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی تحت عنوان بررسی اثرات زمینه‌ای قلدری در محل کار، به این نتیجه دست یافتند که قلدری با عملکرد شغلی ارتباط منفی دارد و باعث می‌شود طرح‌های سازمانی در برابر قلدری و زورگویی هم به‌سلامت سازمان و هم به تعهدات سازمان آسیب برساند؛ بنابراین، لازم است حمایت سازمانی و اقدامات سازمانی برای از بین بردن پدیده قلدری در سازمان‌ها صورت گیرد. همچنین محققان به بررسی علل زمینه‌ساز قلدری پرداخته‌اند و این تحقیقات نشان می‌دهد که قلدری بر اثر مجموع عوامل مختلف در فرد ایجاد شده و همانندی این عوامل شدت وقوع قلدری را افزایش می‌دهد. در این میان، عوامل فردی - محیطی، با تأثیر بر رشد جسمی، روان‌شناختی و شخصیت فرد، او را مستعد بروز رفتارهای قلدرانه می‌کند. از سوی دیگر، عوامل هیجانی همچون همدلی می‌تواند مانع از خشونت شده و قلدری کارکنان را کاهش دهد، به‌طوری‌که فقدان این مهارت در فرد می‌تواند یکی از عوامل زمینه‌ساز قلدری و دیگر رفتارهای ضداجتماعی شود. علاوه بر این، نوع بشر همواره در بافت اجتماعی هم‌نوعان و همسالان خود زندگی کرده و از آنها تأثیر پذیرفته و متقابلاً بر رفتار دیگران اثرگذار بوده است. از این رو، تجهیز به شناخت اجتماعی و ابعاد مختلف آن از جمله هوش اجتماعی، ممکن است بر نحوه گزینش رفتارهای خاص در موقعیت‌های مختلف از سوی فرد مؤثر باشد. علی‌رغم اطلاعات موجود در باب قلدری و عوامل زمینه‌ساز آن، هنوز ارتباط این عوامل با رفتارهای قلدری به‌طور دقیق مشخص نشده و نیاز به تحقیقات دیگر در این زمینه لازم به نظر می‌رسد.

از دیگر مضامین اصلی یافت‌شده می‌توان به راه‌های پیشگیری از قلدری اشاره کرد. در زمینه همسو بودن تحقیقات در رابطه با مؤلفه راه‌های پیشگیری از قلدری این پژوهش می‌توان به تحقیق کارتر و لوسیانو^۱ (۲۰۱۳) و عبدی و همکاران (۱۴۰۲) اشاره کرد که همسو با پژوهش حاضر هستند و در زمینه ناهم‌سو بودن می‌توان به تحقیق نوری ثمرین و همکاران (۱۳۹۹) اشاره کرد. کارتر و لوسیانو (۲۰۱۳) به این نتایج دست یافتند که به‌طور کلی پیشگیری از قلدری در سطح معناداری قرار دارد. به عبارت دیگر، مؤثرترین راهکار

بررسی قلدری در مرحله اول، پیشگیری از روی دادن آن است. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که سازمان‌ها می‌توانند قلدری را با یک برنامه جامع پیشگیری در سطح سازمان را تا ۵۰ درصد کاهش دهند (دادگر، ۱۳۸۹)؛ بنابراین، به‌منظور پیشگیری از قلدری و ریشه‌کن نمودن این رفتار در سازمان‌ها، لازم است که یکسری سیاست‌ها و رویه‌های خاصی به‌صورت مکتوب در اختیار کارکنان قرار گیرد تا کارکنان از چگونگی رسیدگی به مشکلات خود در این مورد اطلاع داشته باشند. کتابچه راهنمای کارکنان و توافقات حاصل‌شده هنگام تنظیم قرارداد استخدام کارکنان، از این موارد می‌باشد. ازطرفی دیگر مدیران منابع انسانی سازمان‌ها به‌دلیل تنظیم تمامی سیاست‌ها، رویه‌ها و دستورالعمل‌ها و چگونگی برخورد و مقابله با قلدری در محیط کار، بیشتر از همه مدیران بخش‌های مختلف سازمان، درگیر پیشگیری از قلدری هستند. لذا یکی از مهم‌ترین راهبردهای پیشگیری از قلدری در محیط کار و کاهش میزان وقوع آن در سازمان‌ها، دقت بیشتر در فرایند جذب و استخدام کارکنان جدید سازمان می‌باشد (دانیل^۱، ۲۰۰۹). همچنین برگزاری دوره‌های آموزشی منظم و آشناسازی کارکنان و مدیران سازمان با موضوعات مختلف، ازجمله مؤثرترین راهکارهای پیشگیری از وقوع قلدری و رفتارهای نامناسب در محیط کار می‌باشد. البته باید برای برگزاری این دوره‌ها از افراد متخصص و دوره‌دیده استفاده نمود. نتیجه این آموزش‌های مستمر و منظم نیز افزایش کارایی کارکنان و درنتیجه بهره‌وری بالای سازمان خواهد بود؛ بنابراین، در این مؤلفه که راه‌های پیشگیری از قلدری در این سازمان مدنظر بود، نتایج حاکی از آن است که این سازمان آمادگی لازم را برای پیشگیری از قلدری را چه به‌صورت فردی و چه به‌صورت سازمانی دارا می‌باشد. درنتیجه، تعیین خط‌مشی پیشگیری از قلدری در محیط کار یکی از مهم‌ترین الزامات برای برقراری انضباط در محیط کار و درنتیجه احساس امنیت و رضایت کارکنان می‌باشد. تعیین چنین سیاست‌هایی دو نقش عمده در سازمان دارند: اول این که نشان‌دهنده قصد و نیت کارفرما و مدیریت سازمان برای پیشگیری از وقوع قلدری در محیط کار می‌باشد، دوم اینکه به‌عنوان سندی است که تمامی کارکنان را درمورد رویه‌های رسمی و غیررسمی مرتبط با قلدری در محیط کار آشنا می‌سازد (ریچاردز و دالی^۲، ۲۰۰۳).

مضمون اصلی دیگر یافت‌شده پیامدهای قلدری است. درزمینه همسوی بودن تحقیقات در رابطه با مؤلفه پیامدهای قلدری این پژوهش می‌توان به تحقیق قائد امینی هارونی و همکاران (۱۴۰۲) و کیانی و همکاران

1. Daniel
2. Richards & Daley

(۱۴۰۲)، اشاره کرد که همسو با پژوهش حاضر هستند و به این نتایج دست یافتند که به‌طور کلی پیامدهای قلدری در سطح معناداری قرار دارند. قائد امینی هارونی و همکاران (۱۴۰۲) در تحقیق خود به این نتیجه دست یافتند که پیامدهای قلدری بر سازمان و کارکنان اثرگذار است و پیامدهای حاصل از آن در ۳ طبقه پیامدهای سازمانی و پیامدهای فردی و عملکرد افراد قلدر دسته‌بندی می‌شود و همچنین پیامدهای قلدری علاوه بر خود فرد قربانی، شاهدان، دوستان و آشنایان و اعضای خانواده قربانی و حتی خود فرد قلدر از پیامدهای منفی و آسیب‌های قلدری در محیط کار در امان نمی‌باشند. آسیب‌هایی که به فرد قربانی وارد می‌شود به شکل فیزیکی، روانی و احساسی می‌باشند. سردردهای مزمن و مداوم، تپش قلب و کاهش اشتها از جمله پیامد فیزیکی قلدری برای فرد قربانی می‌باشند. اغلب مشاهده می‌شود که پیامد روانی قلدری به حدی است که لازم است از متخصصین روان‌پزشکی و روان‌درمانی کمک گرفته شود. استرس، اضطراب، افسردگی و کاهش تمرکز نیز از جمله پیامد روانی قلدری برای فرد قربانی می‌باشند. فشار روانی حاصل از قلدری حتی در برخی موارد افراطی افراد را به اعمال خطرناکی همچون خودکشی نیز سوق داده است. همچنین از کاهش اعتماد به نفس، کاهش عزت نفس، احساس خشم و عصبانیت و به‌طور کلی نوسانات خلقی به‌عنوان مهم‌ترین پیامد احساسی قلدری برای قربانیان نام برده شده است؛ بنابراین قلدری در محیط کار به‌عنوان یک عامل ضد تولید و ضد بهره‌وری در سازمان شناخته می‌شود که هزینه‌های بسیاری را بر سازمان‌ها و جامعه وارد می‌سازد. غیبت از کار، ترک خدمت، کاهش عملکرد کاری و افت بهره‌وری از جمله زیان‌های مادی و محسوس قلدری برای سازمان‌ها می‌باشند. در کنار این موارد تبدیل شدن سازمان‌ها به محیطی پر از خصومت و دشمنی و سراسر استرس و اضطراب و در برخی موارد خدشه‌دار شدن شهرت و آوازه سازمان از جمله صدمات مهم‌تر دیگری هستند که قلدری در هر سازمانی به دنبال خود دارد. با استفاده از نگرش سیستمی عنوان شد که تمامی هزینه‌های وارد شده بر سازمان‌ها و افراد داخل آنها، در واقع بر جامعه که ابرسیستم محیط بر این سازمان‌ها می‌باشد، وارد شده است. بنابراین در این مؤلفه که پیامدهای قلدری در این شرکت مدنظر بود، نتایج حاکی از آن است که این شرکت آمادگی لازم را برای پیامدهای قلدری را چه به‌صورت فردی و چه به‌صورت سازمانی دارا می‌باشد.

سؤال دوم پژوهش مبنی بر این بود که بررسی وضعیت شیوع قلدری در شرکت آب و فاضلاب تبریز برحسب دیدگاه کارکنان چگونه است؟ براساس نتایج به‌دست آمده، مشخص شد که وضعیت شیوع قلدری در شرکت آب و فاضلاب تبریز از نظر مؤلفه تعریف و توصیف قلدری در سازمان تفاوت آماری معناداری

وجود دارد و نتیجه می‌گیریم در جامعه موردنظر درک افراد نسبت به متغیر موردنظر در سطح بالا قرار دارد. در زمینه همسودن می‌توان به تحقیق کارتر و لوسیانو (۲۰۱۳)، توماس و همکاران (۲۰۱۳) و اسمری برده زرد (۱۳۹۸) اشاره کرد که همسو با پژوهش حاضر هستند. کارتر و لوسیانو (۲۰۱۳) در پژوهشی به بررسی میزان شیوع و بروز قلدری در محل کار میان کارمندان اسپانیایی که با افراد دارای ناتوانایی ذهنی کار می‌کردند، پرداختند. این تحقیق در دو فاز زمانی با فاصله یک سال انجام شد. نمونه تحقیق شامل ۶۹۶ کارمند از ۶۶ مرکز در فاز زمانی اول (۲۰۰۴) و ۴۲۲ کارمند از ۶۱ مرکز در فاز زمانی دوم (۲۰۰۵) در تحقیق شرکت کردند. نتایج نشان داد شیوع قلدری در محل کار در فاز زمانی اول ۱۸/۹ درصد و در فاز زمانی دوم ۲۰/۴ درصد می‌باشد. ۳۳۵ کارمندی که در فاز اول قربانی قلدری نشده بودند تا فاز زمانی دوم پیگیری شدند. ۳۶ نفر از آنها گزارش دادند که در یک سال بعد، از قلدری در محل کار رنج برده بودند. بروز افزایشی ۱۱ درصد بود. در تقابل با این یافته، ۸۱ کارمندی که در فاز زمانی اول قربانی قلدری در محل کار بودند تا فاز زمانی دوم (یک سال بعد) پیگیری شدند، ۳۲ نفر گزارش دادند که در یک سال بعد، از قلدری در محل کار رنج نبرده‌اند. باتوجه به نتایج تحقیقات میزان شیوع قلدری که به عنوان یک مطالعه مقدماتی نشان‌دهنده شیوع نسبتاً بالای قلدری در سازمان‌ها مورد بررسی است و نیز فقدان روش‌های مفید در برابر پدیده قلدری میان کارکنان سازمان، این ضرورت را می‌طلبد که مدیران منابع انسانی سازمان به امر خط‌مشی و به کارگیری اقدامات لازم در زمینه جلوگیری از این پدیده را به کارگیرند و با اجرای سیاست‌های مربوطه و ارائه آموزش‌های مناسب و انجام برنامه‌های پیشگیری و مداخله مناسب در سازمان‌های کشور جهت ایجاد محیط آموزشی سالم از وقوع قلدری و ایجاد پیامدهای آسیب‌زای آن جلوگیری کنند؛ بنابراین در این سؤال که وضعیت شیوع قلدری کارکنان مدنظر بود، نتایج حاکی از آن است که در شرکت آب و فاضلاب تبریز، میزان شیوع قلدری در مؤلفه تعریف و توصیف قلدری در سطح بالایی قرار دارد.

هر پژوهشی با محدودیت‌هایی مواجه است؛ این پژوهش نیز با محدودیت‌هایی مواجه بوده است که عبارتند از: الف) انصراف و خودداری بسیاری از اعضای نمونه از انجام مصاحبه با محقق به دلیل ترس از موقعیت شغلی و نداشتن وقت کافی برای مصاحبه؛ ب) عدم قابلیت تعمیم‌پذیری نتایج حاصل از پژوهش به سایر سازمان‌ها؛ د) استفاده از مقیاس لیکرت در پرسشنامه محقق ساخته و احتمال تمایل پاسخ‌دهندگان به حد وسط در پاسخ‌دهی. باتوجه به نتایج این پژوهش، پیشنهادهایی به شرکت آب و فاضلاب توصیه می‌شود که عبارتند از: ۱. مدیران محیطی را فراهم کنند که از پیشرفت قلدری در سازمان جلوگیری کنند که باعث

افزایش تعداد کارکنان جدید شود و کارکنان فعلی را هم حفظ کنند؛ ۲. مدیران، محیطی آزاد را فراهم کنند و به کارکنان خود اجازه دهند که آزادانه عقاید خود را مطرح کنند که ممکن است عقاید و نظرات کارکنان در جهت پیشرفت و پیشبرد اهداف سازمان باشد. البته مدیران باید بادانش و آگاهی لازم از عقاید کارکنان حمایت کنند و سازمان با برگزاری دوره‌های آموزشی برای مدیران به این امر مهم می‌تواند کمک بسیاری کند؛ ۳. باتوجه به نتایج مصاحبه‌های انجام شده از این پژوهش، حجم کار با توانایی و عملکرد شغلی کارکنان متناسب باشد و مدیران باید متناسب با حجم کار کارکنان، آنان را ارزیابی کنند و امنیت شغلی را برای آنان ایجاد کنند و همچنین پیشنهاد می‌شود که پژوهشگران آینده به بررسی وضعیت روابط قلدری در سازمان‌های خصوصی (غیردولتی) دیگر بپردازند و همچنین به بررسی میزان روابط قلدری از منظر عوامل اجتماعی - فرهنگی و عوامل آموزشی، عوامل فردی - شخصیتی و عوامل خانوادگی و تربیتی پرداخته و از زاویه‌های مختلف به بررسی روابط قلدری بپردازند. در نهایت، در مطالعات آینده به انجام پژوهش‌های مشابه در سازمان‌های دیگر برای رونق بخشیدن به پیشگیری از قلدری بپردازند.



منابع

- اسمری برده زرد، یوسف؛ دولتشاهی، بهروز و طاهری، احسان (۱۳۹۸)، بررسی شیوع قلدری و ارتباط آن با مهارت‌های اجتماعی - هیجانی، مهارت حل مسئله و افسردگی در دانش‌آموزان متوسطه اول، فصلنامه آموزش و ارزشیابی، ۱۲ (۴۸): ۳۲ - ۱۲.
- الویس، دان (۱۹۹۹)، شناخت دنیای کودکان، قلدری در مدرسه، ترجمه نادر باقری (۱۳۸۹)، مشهد: آستان قدس رضوی.
- دادگر، راحله (۱۳۸۹)، نه راهکار برای پیشگیری از قلدری، تعلیم و تربیت استثنایی، ۱۰۲: ۷۳ - ۶۸.
- رستگار، عباسعلی و ویشلقلی، مهدیه (۱۴۰۰)، تأثیر قلدری سازمانی بر خستگی عاطفی با میانجی‌گری پریشانی روان‌شناختی (مورد مطالعه: پرستاران بیمارستان شریعتی تهران)، بیمارستان، ۲۰ (۴): ۹۰ - ۷۹.
- سپهوند، رضا؛ عارف‌نژاد، محسن؛ فتحی چگنی، فریبرز و سپهوند، مسعود (۱۳۹۸)، رابطه قلدری سازمانی و اخلاق حرفه‌ای، اخلاق در علوم و فناوری، ۱۶ (۲): ۸۱ - ۷۳.
- سپهوند، رضا؛ عارف‌نژاد، محسن؛ فتحی چگنی، فریبرز و سپهوند، مهدیه (۱۳۹۹)، رابطه قلدری در محل کار و رفتارهای انحرافی در محل کار با میانجی‌گری فرسودگی هیجانی، مجله روان‌شناسی، ۴ (۲۴): ۴۳۴ - ۴۱۷.
- سهرابی، آرزو؛ حسن‌زاده، کاظم و مولوی، زینب (۱۳۹۷)، نقش قلدری سازمانی در ویژگی‌های روان‌شناختی شغل (درگیری شغلی، استرس و عدم امنیت شغلی) مورد مطالعه: شعب یکی از بانک‌های منتخب در استان قم، پژوهش‌های مدیریت در ایران، ۲۲ (۳): ۱۷۹ - ۱۵۹.
- عبدی، حمیرا؛ سبحانی، عبدالرضا؛ موسویان، سیدمرتضی و عباسی، حجت‌الله (۱۴۰۲)، طراحی الگوی پیشگیری از قلدری سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی، فصلنامه علمی مطالعات الگوی پیشرفت اسلامی ایران، ۱۱ (۳): ۲۱۹ - ۱۸۹.
- علائی کلجاهی، پروانه (۱۳۹۲)، اثربخشی آموزش مدیریت شرم در چارچوب برنامه PEGS در تعامل با شیوه‌های فرزندپروری و کیفیت ارتباط دانش‌آموز - معلم بر قلدری در مدرسه، به راهنمایی: منصور بیرامی، دانشگاه تبریز، دکترای تخصصی روان‌شناسی تربیتی.
- فقیهی، ابوالحسن و علیزاده، محسن (۱۳۸۴)، روایی در تحقیق کیفی، مدیریت فرهنگ سازمانی، ۳ (۲) (پیاپی ۹): ۱۹ - ۵.

- قائد امینی هارونی، عباس؛ صادقی ده‌چشمه، مهرداد؛ دشتی عسکری، حسین؛ گشمر، محمدعلی و مراد خسروی، علی (۱۴۰۲)، تجربه زیسته کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد (خوراسگان) از قلدری در محیط کار و پیشایندها و پیامدهای آن، *نشریه علمی مدیریت دانشگاهی*، ۲(۳): ۷۵ - ۴۹.
- کیانی، محمد؛ صبوری، حجت و حمیدی، کامبیز (۱۴۰۲)، قلدری سازمانی و پیامدهای ناشی از آن، *فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری*، ۷(۹۱): ۴۹۰ - ۴۷۵.
- محمدپور، فاطمه (۱۳۹۳)، روابط علی ساختاری همدلی، تئوری ذهن، غفلت، هوش اجتماعی و رفتارهای قلدری در دانش‌آموزان دوره متوسطه. به راهنمایی: تورج هاشمی، دانشگاه تبریز، کارشناسی ارشد روان‌شناسی تربیتی.
- موسوی، سیدعلیرضا؛ غفاری آشتیانی، پیمان و رستگاری، مهدی (۱۴۰۱)، تعیین همبستگی بین تلنگر سازمانی و اوباشگری سازمانی با تنش شغلی کارکنان، *طب نظامی*، ۲۴(۳): ۱۱۳۹ - ۱۱۳۲.
- مؤذن جمشیدی، میرهادی و حق‌پرست کنارسری، نرجس (۱۳۹۵)، بررسی تأثیر کژتابی‌های سازمانی ادراک‌شده بر سرمایه اجتماعی باتأکید بر نقش میانجی قلدری سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان شرکت‌های تولیدی صنایع غذایی در شهرهای صنعتی استان گیلان)، *مدیریت سرمایه اجتماعی*، ۳(۲): ۳۲۰ - ۲۹۷.
- ناظری، مسعود؛ حسن پور، اکبر؛ جعفری‌نیا، سعید و وکیلی، یوسف (۱۴۰۰)، طراحی چارچوب قلدری محل کار در صنعت بانکداری، *فرایند مدیریت و توسعه*، ۲۴(۳): ۸۶ - ۵۳.
- نصر اصفهانی، علی و شهبازی، غلامرضا (۱۳۹۲)، مدیریت قلدری در محیط کاری، اصفهان: انتشارات جهاد دانشگاهی واحد اصفهان، چاپ اول.
- نوری ثمرین، شهرام؛ ارشدی، نسرين؛ هاشمی، سیداسماعیل و نعیمی، عبدالزهر (۱۴۰۰)، رابطه علی تصمیم‌گیری متمرکز و اوباشگری در محیط کار با فرسودگی شغلی: نقش واسطه‌ای سکوت سازمانی. *روش‌ها و مدل‌های روان‌شناختی*، ۱۱(۴۲): ۸۷ - ۷۳.

Reference

- 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.
- Alberts, J. k., & Brooks, M. M. (2015). **Workplace Bullying. The International Encyclopedia of Interpersonal Communication, First Edition**, John Wiley & Sons.
- Bransh, S., & Murray, j. (2015). "Workplace bullying: Is lack of understanding the reason for inaction?" *Organizational Dynamics*, 44(4), 287-295.
- Berger, K. S. (2007). Update on bullying at school: Science forgotten? *Developmental review*, 27 (1), 90-126.

- Blakey, A. G., Anderson, L., Smith-Han, K., Collins, E., Berryman, E., & Wilkinson, T. J. (2023). Supporting bystanders and other staff exposed to negative workplace behaviour: Developing and testing the IMO intervention framework in the clinical workplace. **Advances in Medical Education and Practice**, 14, 71–86.
- Bandura, A., & Locke, E. (2003). Negative selfefficacy and goal effects revisited. **Journal of Applied Psychology**, 88(1), 87-99.
- Catley, B., Blackwood, K., Forsyth, D., Tappin, D., & Bentley, T. (2017). Workplace bullying complaints: lessons for good HR practice. **Personnel Review**, 46(1), 100-114.
- 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.
- Celik, H. C., Hopkins, L., & O'Reilly, M. (2023). Exploring the perspectives of Turkish adolescents on bullying: A qualitative study. **Psychology in the Schools**, 1-15.
- Cemalogu, N., & Kilinc, A. C. (2012). The relationship between school principals' ethical leadership behaviors and teachers, perceived organizational trust and mobbing. **Education and Science**, 37, 165, 1-16.
- D' Cruz, P., Paull, M., Omari, M., & Guneri-Cangarli, B. (2016). Target Experiences of Workplace Bullying: Insights from Australia, India, and Turkey, **Employee Relations**, 38(5), 805-823.
- Daniel, T. A. (2009). Stop bullying at work: **Strategies and tools for HR and legal professionals**. Society for Human Resource Management.
- Devonish, D. (2017). Dangers of workplace bullying: evidence from the Caribbean", Journal of Aggression, **Conflict and Peace Research**, 9 (1), 69-80
- Dollard, M. F., Dormann, C., Tuckey, M. R., & Escartín, J. (2017). Psychosocial safety climate (PSC) and enacted PSC for workplace bullying and psychological health problem reduction. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 26: 844-857.
- De Cieri, H., Sheehan, C., Donohue, R., Shea, T., & Cooper, B. (2019). Workplace bullying: An examination of power and perpetrator, **Personnel Review**, 48 (2), 324-341.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. and Cooper, C.L. (2011), Bullying and Harassment in the Workplace. Developments in Theory, **Research, and Practice**, 2, 3-39.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2020). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. Bullying and harassment in the workplace. **Theory, research and practice** (3rd ed.), pp. 3–54). CRC Press.
- Einarsen, S., & Raknes, B. I. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. **Violence and Victims**, 12(3), 247–263.
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire Revised. **Work & stress**, 23(1), 24-44.
- Einarsen, S. (2000). Harrasment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach, **Aggression and Violent Behavior**, 5 (4): 379-401.
- Erdirencelebi, M., & Şendogdu, A. A. (2016). Effects of mobbing and organizational silence on employee's performance. **The Macrotheme Review**, 5, 101-116.

- 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.
- Glambek, M., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2015). Take it or leave: A five-year prospective study of workplace bullying and indicators of expulsion in working life. **Industrial Health**, 53, 160-170.
- 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.
- Hazler, R. J. (1996). **Breaking the cycle of violence: Interventions for bullying and victimization**. Taylor & Francis.
- Hartin, P., Birks, M., & Lindsay, D. (2018). Bullying and the nursing profession in Australia: An integrative review of the literature, **Collegian**, 5(6), 613-619.
- Harlos, K. & Knoll, M. (2018). **Employee silence and workplace bullying**. In P. D'Cruz, E. Noronha A., E. Baillien, B. Catley, K. HARLOS, A. Hogh, & E. Gemzoe Mikkelsen (Eds.), **Pathways of Jobrelated Negative Behaviour. Handbooks of workplace bullying, Emotional Abuse and Harassment**. Singapore: Springer
- Hutchinson, M. (2015). The construction and legitimation of workplace bullying in the public sector: insight into power dynamics and organisational failures in health and social care. **Nursing inquiry**, 22(1), 13-26.
- Hodgins, M., MacCurtain, S. & Mannix McNamara, P. (2020), Power and inaction: why organizations fail to address workplace bullying, **International Journal of Workplace Health Management**, 13 (3), 265- 290.
- Jia, M., Mikami, A. (2018). Issues in the assessment of bullying: Implications for conceptualizations and future directions. **Aggression and Violent Behavior**, 41, 108-118.
- Josipovic-Jelic, Z., Stoini, E., & CelicBunikic, S. (2005). The effect of mobbing on medical staff performance. **Acta clinica Croatica**, 44(4), 347-352.
- Kovacic, A., Podgornik, N., Pristov, Z. & Raspor, A. (2017). Mobbing in a Non-Profit Organisation. **Organizacija**, 50(2), 178-186.
- Krishna, A., & Soumyaja, D. (2020). Playing safe games – thematic analysis of victims' perspectives on gendered bullying in academia", **Journal of Aggression, Conflict and Peace Research**, 12(4), 197-208.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. **European Journal of work and organizational Psychology**, 5(2), 165-184.
- Li, J., Sha, S., Luo, W., Zhou, W., Dong, Y., Zhang, S. (2022). Prevalence and associated factors of bullying victimization among Chinese high school students in Shandong, China. **Journal of Affective Disorders**, 323(15): 667-674.
- Liu, A. A. (2020). Trainee auditors' perception of ethical climate and workplace bullying in Chinese audit firms. **Asian Journal of Accounting Research**, 5(1), 63-79.
- Maran, D. A., Bernardelli, S. & Varetto, A. (2018). Mobbing (bullying at work) in Italy: characteristics of successful court cases. **Journal of Injury and Violence Research**, 10(1), 17- 24.

- Meltem, A. K. C. A., & Kucukoglu, M. T. (2020). Relationship Between Workplace Bullying, Conscientiousness & Counterproductive Work Behaviours: A Study at Logistics Company. **Beykoz Akademi Dergisi**, 8(1), 117-136.
- Nielsen, M. and Einarsen, S. (2018). What we know, what we do not know, and what we should and could have known about workplace bullying: an overview of the literature and agenda for future research. **Aggression and Violent Behavior**, 42, 71-83.
- Namie, G. (2017). **2017 WBI U.S. workplace bullying survey**, available at: <http://www.workplacebullying.org>.
- Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2012). Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. **Work and Stress**, 26, 309-332.
- Nielsen, M. B., Finne, L. B., Parveen, S., & Einarsen, S. V. (2022). Assessing workplace bullying and its outcomes: The paradoxical role of perceived power imbalance between target and perpetrator. **Frontiers in Psychology**, 13. ARTN 907204.
- Newman, K. L., Alexander, D. S., & Rovers, J. P. (2023). Sadness, hopelessness and suicide attempts in bullying: Data from the 2018 Iowa youth survey. **PloS one**, 18(2), 1-18.
- Nielsen, M. B., Notelaers, G., & Einarsen, S. V. (2021). Methodological issues in the measurement of workplace bullying. In S. V. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace. Theory, research and practice* ((3rd ed.), pp. 235-268). CRC Press.
- Ozer, G., & Escartin, J. (2023). The making and breaking of workplace bullying perpetration: A systematic review on the antecedents, moderators, mediators, outcomes of perpetration and suggestions for organizations. **Aggression and Violent Behavior**, 69. ARTN 101823.
- Ozturk, U.C., & Cevher, E. (2016). Mobbing in silence: Relationship between the mobbing and organizational silence. **KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 18 (30): 71-80.
- Peng, Y., Chen, L., Chang, C., & Zhuang, W. (2016). Workplace bullying and workplace deviance: The mediating effect of emotional exhaustion and the moderating effect of core self-evaluations. **Journal of Employee Relations**, 38(5), 755-769
- Richards, J. & Daley, H. (2003). Bullying policy: Development, implementation and monitoring. Bullying and emotional abuse in the workplace: **International perspectives in research and practice**, 247-258.
- Rai, A., & Agarwal, U.A. A. (2018). Review of literature on mediators and moderators of workplace bullying: Agenda for future research. **Management Research Review**, 437-475.
- Salin, D. and Notelaers, G. (2017). The effect of exposure to bullying on turnover intentions: the role of perceived psychological contract violation and benevolent behaviour, **Work & Stress**, 31(4), 355-374.
- Smokowski, P. R., & Evans, C. B. (2019). **Bullying and Victimization across the Lifespan: Playground Politics and Power**. Springer
- Shukurova, S. (2023). Bullying in schools: The state of knowledge and effective interventions. **Central Asian Journal of Education and Innovation**, 2(6 Part 4), 74-77.
- Salin, D. (2008). The prevention of workplace bullying as a question of human resource management: Measures adopted and underlying organizational factors. **Scandinavian Journal of Management**, 24(3), 221-231.

- Salin, D., & Notelaers, G. (2020). The effects of workplace bullying on witnesses: violation of the psychological contract as an explanatory mechanism? **The International Journal of Human Resource Management**, 31(18), 2319–2339
- Samnain, 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.
- Thomas, H.C. Gardner, D., O'Driscoll, M., Catley, B., Bentley, T., & Trenberth, L. (2013). Neutralizing workplace bullying: the buffering effects of contextual factors, **Journal of Managerial Psychology**, 28(4), 384 – 407.
- Yosep, I., Hikmat, R., & Mardhiyah, A. (2023). School-based nursing interventions for preventing bullying and reducing its incidence on students: A scoping review. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, 20(2), 1-13.
- Wolke, D., & Lereya, S. T. (2015). Long-term effects of bullying. **Archives of disease in childhood**, 100(9), 879-885.
- Vijayakumar, G., & Rajagopal, S. (2024). Workplace bullying among nurses: A systematic review. **Multidisciplinary Reviews**, 7(1), 2024019-2024019.
- Zulkarnain, Z., Ginting, E. D. J., Novliadi, F., & Pasaribu, S. P. (2023). Workplace bullying and its impact on quality of work life. **KONTAKT-Journal of Nursing & Social Sciences related to Health & Illness**, 25(1).

