

قلدری سازمانی و پیامدهای ناشی از آن

محمد کیانی^{۱*}

حجت صبوری^۲

کامبیز حمیدی^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۱/۰۸ تاریخ چاپ: ۱۴۰۲/۱۲/۲۹

چکیده

قلدری، به منزله یکی از عوامل ایجاد استرس در محیطهای کاری، امروزه یکی از تعرض های روحی خاموش شناخته شده است که ضمن کاهش انگیزه و عملکردهای فردی باعث فشار روانی و فرسودگی فرد در محیط کار و حتی محیط اجتماعی میشود و میتواند انزوای رفتاری و اجتماعی فرد شاغل منجر شود. لذا با توجه به اهمیت این موضوع این پژوهش به بررسی قلدری سازمانی و پیامدهای ناشی از آن پرداخته شد. این پژوهش یک مطالعه مرور سیستماتیک است که در سال ۱۴۰۲ انجام شد و در طی آن رابطه بین پاسخگویی با شفافیت سازی و سلامت اداری در ادارات شاغل و عوامل مرتبط با آن مشکل مرور شد. به این منظور پایگاه های اطلاعاتی ملی SID، MagIran، civilica و علم نت و پایگاههای اطلاعاتی بین المللی مانند گوگل اسکولار، اسکوپوس، ساینس دایرکت و امرالاد مورد بررسی قرار گرفتند. که تعداد ۵۰ مقاله از ۱۰ سال پیش تا کنون مورد بررسی قرار گرفت. که از بین آنها ۲۰ مقاله مرتبط تر مورد در این پژوهش استفاده واقع شد. نتیجه بررسی این پژوهش ها نشان می دهد. که عوامل عوامل زمینه ای، عوامل فردی _ روانشناختی، عوامل شغلی _ حرفه ای، عوامل سازمانی و عوامل رفتاری _ نگرشی بر روی قلدری موثر است. و پیامدهای ناشی از قلدری به طور 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 بهره وری ۱۰- کاهش تعهد سازمانی ۱۱- کاهش انگیزه برای کار ۱۲- افزایش استرس کاری در کارکنان می باشد.

واژگان کلیدی

قلدری، قلدری سازمانی، پیامد قلدری سازمانی

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی گرایش رفتار سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان، همدان، ایران. (* نویسنده مسئول: Mamk221@gmail.com)

^۲ دانشجوی دکتری، مدیریت دولتی گرایش رفتار سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان، همدان، ایران. (h.saboori67@gmail.com:)

^۳ عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد همدان، همدان، ایران. (hamidi.ka@gmail.com)

مقدمه

یکی از عواملی که بر شکست و موفقیت یک سازمان تاثیر دارد، رفتار کارکنان آن سازمان می‌باشد. بعضی از رفتارها دارای آثار منفی برای کارکنان، محیط کار و جامعه است که به آنها رفتار انحرافی گفته می‌شود. رفتارهای انحرافی هنجارهای مهم سازمانی را نقض کرده و سلامت سازمان و اعضای آن را تهدید می‌کند. رفتارهای سازمانی با عنوان‌های متفاوتی مثل رفتارهای ضد اجتماعی، رفتارهای ناکارآمد، رفتار ناهنجار و بدرفتاری سازمانی شناخته می‌شود. قلدری محل کار یکی از رفتارهای انحرافی است که می‌تواند برای افراد و سازمان‌ها پیامدهای منفی زیادی داشته باشد (نصر اصفهانی و شهبازی، ۱۳۹۲). قلدری سازمانی عبارت است از بدرفتاری عمدی، مضر و مکرر نسبت به یک کارمند، که توسط یک کارمند قلدر (معمول برتر) با انگیزه کنترل صورت می‌گیرد. این پدیده همچنین به عنوان شکلی از رفتارناکارآمد توصیف می‌شود که خود را از طریق آزار عاطفی مکرر نشان می‌دهد و می‌تواند ماهیتی کلامی یا فیزیکی داشته باشد (اوپوکو^۱، ۲۰۲۱). قلدری در محل کار در ادبیات علمی به عنوان اعمال آزار و اذیت، طرد اجتماعی، و توهین یا تأثیر منفی بر وظایف مربوط به کار شخصی تعریف شده است (اینارسن^۲ و همکاران، ۲۰۰۳). اصطلاح "قلدری" برای اولین بار در کتاب اصلی برادسکی "کارگر آزار دیده" بیان شده است. با این حال، اولین مقاله علمی بررسی شده که صریحاً به مفهوم قلدری در محل کار اشاره می‌کند در سال ۱۹۸۹ به زبان نروژی منتشر شد (ماتیسن و اینارسن^۳، ۲۰۰۱) و لیمان اولین مقاله تحقیقاتی انگلیسی زبان را در قلدری در محل کار در سال ۱۹۹۶ منتشر کرد (ویجایاکومار و راجاگوپال، ۲۰۲۴).

قلدری می‌تواند عواقب جدی برای قربانی، مجرم، تماشاگران و سازمان داشته باشد. قربانیان در چنین شرایطی ممکن است نیاز به مداخله فوری، حمایت و راهنمایی رهبران اداری و دانشگاهی داشته باشند (اولا^۴ و همکاران، ۲۰۱۸). 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 طرد نمودن ظاهر شود. (ویجایاکومار و راجاگوپال، ۲۰۲۳). قلدری در محل کار یک محرک مهم رفتارهای پنهان کردن دانش کارکنان است (یائو^۵ و همکاران، ۲۰۲۰). قلدری در محل کار باید به عنوان یک رفتار کاملاً غیر قابل قبول و غیراخلاقی تلقی شود. سیاست‌های پیشگیری از قلدری باید فرهنگ سازمانی را مورد توجه قرار دهد و در عین حال به چالش توسعه ایمنی روانی اجتماعی در محل کار نیز پردازد. مداخلاتی که یک چارچوب مدیریت و رهبری جدید را ترویج می‌کنند، ارزش‌های دموکراتیک را افزایش می‌دهند و مشارکت کارکنان را در تصمیم‌گیری‌های کاری تشویق می‌کنند، باید اجرا و ارزیابی شوند تا پارامترهای بهتری برای عملکرد بهداشت حرفه‌ای ارائه کنند (سالین^۶ و همکاران، ۲۰۲۱).

قلدری می‌تواند پیامدهای مادی و معنوی خطرناکی برای افراد، سازمان‌ها و جامعه داشته باشد. پیامدهای قلدری در سطح فردی شامل عزت نفس پایین، استرس، خستگی، فرسودگی، افسردگی و احساس اضطراب بیشتر افراد است، در سطح سازمانی قلدری باعث کاهش تعهد سازمانی، انگیزش، رضایت، عملکرد، غیبت بیشتر و جابه‌جایی کارکنان می‌شود وقتی

¹ Opoku

² Einarsen

³ Matthiesen & Einarsen

⁴ Ullah

⁵ Yao

⁶ Salin

در قلدری رخ می‌دهد، افراد حس تعلقشان را به سازمان از دست می‌دهند، اراده‌ای برای تحمل سختی‌ها ندارند و تلاش می‌کنند شغل بهتری پیدا کنند. قلدری باعث می‌شود کارکنان در محیط کاری احساس ناراحتی کنند (الشی و همکاران، ۲۰۱۴).

همچنین نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که قلدری با بیماری‌های مختلف روانی، علائم افسردگی و اضطراب، استرس جسمانی به شکل بیماری‌های قلبی عروقی، بی‌خوابی، خستگی، غیبت و جابجایی کارکنان به دلیل استرس روانی همراه است (ناظری و همکاران، ۱۳۹۸). در واقع قلدری در محل کار را می‌توان عامل اصلی استرس کاری دانست که پیامدهای منفی دارد. قلدری در محیط کار شامل هرگونه رفتار عمدی، هدفمند، تکراری، بدخواهانه و آسیب‌زا است که در روابط بین فردی استفاده می‌شود و باعث آسیب می‌شود و قابل مشاهده است. محققان معتقدند که یک رفتار آسیب‌رسان زمانی به عنوان قلدری طبقه بندی می‌شود که به طور مکرر و به صورتی منظم در یک دوره زمانی معین رخ می‌دهد. سایر محققان نیز به ماهیت فزاینده قلدری اشاره کرده‌اند، به گونه‌ای که فرد به مرور زمان شغل خود را از دست می‌دهد و تنزل رتبه می‌یابد. در بسیاری از تعاریف قلدری، بر عدم تعادل قدرت تاکید دارد. قلدری فقط یک بحث یا درگیری معمولی بین دو فرد با قدرت برابر نیست. البته قلدرها می‌توانند مدیران، همکاران یا حتی زیردستان باشند و ممکن است در یک زمینه سازمانی قربانی شوند، اما در یک موقعیت گروهی (در محل کار) از قدرت یا موقعیت بهتری برخوردارند. قلدری یک مشکل رایج در محل کار و در بسیاری از سازمان‌ها در سراسر جهان است. مطالعات زیادی در مورد قلدری در محل کار در کشورهای اسکاندیناوی، سایر کشورهای اروپایی، آمریکای شمالی، استرالیا و آسیا انجام شده است که نشان می‌دهد این رفتار در محل کار یک مشکل جدی تلقی می‌شود که منجر به مشکلات سلامتی، روانشناختی، کاهش شغل، رضایت، سایر اقدامات قلدری در محل کار می‌شود (فرج زاده و سلیمان پور عمران، ۱۴۰۲).

بر اساس تحقیقات انجام شده قلدری در محل کار تجربه ناخوشایندی است که می‌تواند 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 بیش از حد بر کار مشخص می‌شود. سازمان نیز از اثرات مخرب قلدری رنج می‌برد. اعضای تیم احساس ناراحتی، استرس، عدم تمرکز و حتی تعهد خوبی ندارند. بر عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارد، منجر به آسیب‌های روحی و روانی می‌شود و کیفیت زندگی کاری را کاهش می‌دهد (ذوالقرنین و همکاران، ۲۰۲۳). علاوه بر این قلدری بر روابط اجتماعی تأثیر می‌گذارد و پیامدهایی برای جامعه داشته باشد. جامعه شامل نهادهایی است که محیط وسیع‌تری را نمایندگی می‌کنند. 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 (نصراصفهانی و شهبازی، ۱۳۹۲). سطح قلدری در فرهنگ‌های ملی متفاوت است، به عنوان مثال، شیوع قلدری در کشورهای اسکاندیناوی کمتر از کشورهای دیگر مانند انگلیس است (رای و آگروال^۱، ۲۰۱۷). نکته مهمی که درباره فرهنگ وجود دارد این است که رفتار ممکن است در یک فرهنگ غیرقابل قبول باشد اما در فرهنگ دیگر غیرقابل قبول باشد. به عبارت دیگر، قلدری در یک فرهنگ رفتار قابل قبولی ممکن است تلقی شود. تحقیقات نشان می‌دهد که در فرهنگ‌هایی با فاصله قدرت بالا و جمع گرایی، مانند هند، کارکنان نسبت به نگرش‌های منفی تحمل بیشتری دارند و کمتر درگیر رفتارهای قلدری می‌شوند (ناظری و همکاران، ۱۳۹۸). با مطالعه تحقیقات انجام شده در زمینه قلدری، عوامل مختلفی به عنوان محرک‌های خشونت

¹ Rai & Agarwal

در محل کار شناسایی شده‌اند. تحقیقات نشان می‌دهد که گستردگی و تنوع نتیجه اهمیت روزافزون قلدری به عنوان یک معضل جدی برای جوامع و سازمان‌ها و نیز دیدگاه هر محقق به این موضوع است. همین امر در مورد پیامدهای قلدری نیز صدق می‌کند و دانشمندان این پدیده را از منظر طبیعت، روانشناسی، پزشکی، جامعه‌شناسی و فرهنگ بررسی کرده و برخی از پیامدهای آن را توضیح داده‌اند. تنوع و پیچیدگی سوابق و پیامدها، پیچیدگی موضوع قلدری و نیاز به تحقیق برای درک بهتر آن را نشان می‌دهد. علاوه بر این، لازم است تحقیقات انجام شده در زمینه سوء استفاده که نتایج متفاوت و گاه متناقضی دارد، به طور سیستماتیک بررسی شود تا بتوان ارزیابی تقریباً واحدی از این مطالعات استخراج کرد ادا با توجه به خلا تحقیقاتی در این زمینه خصوصاً در سازمان‌های کشورمان ایران که کم و بیش به این موضوع پرداخته‌اند و همین امر می‌تواند معضلات زیادی برای سازمان‌ها به بار آورد پژوهشگر در این تحقیق به بررسی قلدری سازمانی و پیامدهای ناشی از آن می‌پردازد.

تعریف قلدری سازمانی

محققین قلدری را نوعی رفتار انحرافی در سازمان تعریف کرده‌اند، بر این اساس قلدری کارکنان سازمان، رفتاری داوطلبانه و منظم است که در پی وقوع آن، رفاه، امنیت و آرامش سازمان، کارکنان یا هر دو در معرض خطر و تهدید هستند. این شرایط می‌تواند آسیب جدی به روند کاری کارکنان وارد کن (مؤذن جمشیدی و حق پرست کنارسری، ۱۳۹۵). همچنین، قلدری در محل کار به عنوان رفتارهای منفی هدفمندی شناخته می‌شود که در طول زمان ادامه می‌یابد و برای اهداف قلدری ایجاد استرس می‌کند و ممکن است به طور بالقوه منابع روانی مورد نیاز برای مقابله با این رفتارهای قلدری را کاهش دهد (لسچینگر و فیدا^۱، ۲۰۱۴؛ درپلوگ، استگلیچ و ونسترا^۲، ۲۰۱۹).

به طور کلی قلدری سازمانی، به عنوان رفتار متجاوزانه در سازمان تعریف می‌شود که ممکن است مشکلات شدید اجتماعی، روانشناختی و روانی در فرد ایجاد نماید (سپهوند و همکاران، ۱۴۰۰). مطالعات نشان داده است که زنان بیشتر در معرض قلدری در محل کار قرار دارند و ۵۷٪ از کسانی که قلدری را گزارش کرده‌اند خانم می‌باشند (آرین قلی پور و همکاران، ۱۳۸۸) که در نتیجه این قلدری شاهد شکل‌گیری پدیده سقف شیشه‌ای خواهیم بود (حبیب و جلال^۳، ۲۰۲۲). لذا لازم است تا قانون‌ها و یا سیاست‌های داخلی برای غلبه بر این مساله در سازمان نوشته شود. به واقع کمپین‌های آگاهی، آموزش و گزارش رفتار قلدری به شکستن سقف شیشه‌ای ناشی از قلدری بسیار کمک خواهد کرد (اسمیت^۴، ۲۰۱۶).

اهمیت بررسی قلدری سازمانی

قلدری سازمانی نوعی خشونت غیر فیزیکی است که ممکن است به دلیل خشونت و سوء استفاده نهفته در آن، کارکنان را به خطر بیندازد و باعث آسیب روحی آنها شود. یکی از دلایل رایج بودن قلدری سازمانی این است که هنوز غیرقانونی نیست و در سازمان‌ها شناخته شده نیست (کوکس و همکاران^۵، ۲۰۱۷). طبق آمار، قلدری سازمانی چهار برابر بیشتر از آزار جنسی و تبعیض نژادی در محل کار است. قلدرها معمولاً افرادی هستند که دیگران را برای رسیدن به اهداف خود کنترل یا مرعوب می‌کنند. این افراد ممکن است بعد از رسیدن به هدفشان همکاری کنند، اما منصف یا صادق نیستند. بر اساس

1 Laschinger & Fida

2 Der Ploeg, Steglich & Veenstra

3 Habib & Jaleel

4 Smit

5 Cox et al

نظرسنجی انجام شده در سال ۲۰۱۴ از هر ۱۰ نفر ۷ نفر در معرض قلدری سازمانی قرار داشتند. در آمارهایی ۵۳ درصد و در برخی موارد حتی تا ۷۵ درصد نیروی کار، در معرض قلدری سازمانی قرار دارند (کورتیس و همکاران^۱، ۲۰۰۹). برای درک قلدری نیازی به جستجوی مفاهیم پیچیده نیست، مانند پنهان کردن یک کارمند از اطلاعات حساس و مهم از دیگران، یا تحقیر همکار دیگری از طریق شوخی‌های شخصی، یا حتی شایعات که به منافع شخصی افراد آسیب می‌رساند، همه این موارد شامل مقوله قلدری در محیط کار است. اولین پیامد منفی قلدری در محل کار، تأثیر شخصی است که بر قربانی می‌گذارد. ایجاد نقایص شناختی اولین پیامدی خواهد بود که منجر به ناتوانی فرد در انجام وظایفی می‌شود که به طور طبیعی قادر به انجام آنهاست. ناتوانی در انجام کاری که احتمالاً برای انجام آن استخدام شده است. علم روان‌شناسی توصیه می‌کند که اگر نارسایی شناختی درمان نشود و موانع آن برطرف نگردد می‌تواند به اضطراب، فشار روانی، خستگی، خواب‌آلودگی و اختلالات عاطفی منجر شود (فیروزی اردکانی و رستگار، ۱۳۹۴).

قلدری درگیری بین افراد است که محدود به شخصیت قربانیان و قلدرها در سطح فردی است و بر فرهنگ و مسئولیت سازمانی در سطح گروهی یا سازمانی تمرکز دارد. تحقیقات نشان می‌دهد. قلدری نتیجه قدرت نابرابر است و شامل افرادی می‌شود که قادر به دفاع از خود نیستند. قلدری زمانی شدید می‌شود که مدیران قربانیان مهارت‌های مدیریتی ضعیف داشته باشند یا افراد از حمایت همکاران یا مدیرانشان برخوردار نباشند (غفاری و عاشوری، ۱۳۹۶).

پیامدهای قلدری سازمانی

بررسی نشان دهنده قلدری تأثیر منفی قلدری بر روی سازمان می‌باشد، از پیامدهای قلدری و افراد قلدر میتوان موارد زیر را نام برد:

افراد قلدر مرخصی بیشتری می‌گیرند، انتظارات نامشخص از عملکرد کاری را گزارش می‌کنند، رضایت شغلی، تعهد به سازمان و انگیزه کار کم می‌شود و احتمال اینکه افراد هدف نسبت به افراد غیرهدف به میزان بیشتری سازمان را ترک کنند، افزایش می‌یابد (توماس و همکاران^۲، ۲۰۱۳). کلیپور، فاخری کوزه‌کنان و باغستانی برزگی (۱۳۸۸)؛ وارتینا - وانانن^۳ (۲۰۰۳)؛ آتل، برون و تریر^۴ (۲۰۱۸)؛ جیا و میکامی^۵ (۲۰۱۸) در پژوهش‌های خود نشان داده‌اند که قلدری در فضای کار می‌تواند در همه رده‌های سازمان رخ دهد، این رفتار ممکن است در میان کارکنان با یکدیگر یا کارکنان با مدیران اتفاق بیفتد. بر این اساس قلدری در هر سطحی که رخ دهد، سبب نارضایتی شغلی، فردی و ارتباطی در فضای کار برای کارکنان می‌شود (درپلوگ، استگلیچ و ونسترا، ۲۰۱۹).

قلدری می‌تواند اثرات شدید بر اهداف فردی و بر سازمان داشته باشد. از نظر شخصی، نتایج قلدری شامل کاهش عزت نفس، احساسات منفی بیشتر، اضطراب، تنش، خستگی، فرسودگی و افسردگی می‌باشد (توماس و همکاران، ۲۰۱۳). همچنین پیامدهای منفی قلدری برای هدف قلدری قابل توجه است. در سطح فردی، اهداف احتمالاً نسبت به سایر کارکنان عزت نفس کمتر، احساسات منفی، اضطراب، تنش، خستگی، فرسودگی شغلی و افسردگی کمتری دارند (هارتین بیرکس و لیندسای^۶، ۲۰۱۸). این منفی به هدف قلدری محدود نمی‌شوند. در واقع اثرات منفی بهداشتی نیز در میان کسانی

1 Curtis et al

2 Thomas et al

3 Vartia-Vaananen

4 Attell, Brown & Treiber

5 Jia & Mikami

6 Hartin, Birks & Lindsay

که شاهد قلدری‌اند اما شخصاً هدف قرار نگرفته‌اند، یافت شده است (بنتلی و همکاران^۱، ۲۰۱۲). جدول ۱ پیامدهای حاصل از قلدری سازمانی را نشان می‌دهد.

جدول ۱: پیامدهای قلدری در محیط کار

پیامدها	متغیر
خشم و اضطراب	قلدری
افسردگی و مشکلات سلامتی	
نارضایتی و رفاه شغلی کم	
فرسودگی شغلی	
کاهش عملکرد	
غیبت از کار	
نیت ترک خدمت	
گردش مالی بالا	
کاهش بهره‌وری	
کاهش تعهد سازمانی	
کاهش انگیزه برای کار	
افزایش استرس کاری	

عوامل بروز قلدری سازمانی

عوامل بروز قلدری سازمانی پس از بررسی محتوا و نتایج ۷۵ مطالعه انتخاب شده در زمینه قلدری سازمانی در این تحقیق، تعداد ۱۴ عامل اثرگذار بر قلدری سازمانی استخراج گردید. عوامل موثر بر قلدری سازمانی در ۵ دسته گروه بندی شدند که عبارت بودند از: عوامل زمینه ای مشتمل بر ۷۴ عامل، عوامل فردی _ روانشناختی مشتمل بر ۷۱ عامل، عوامل شغلی _ حرفه ای مشتمل بر ۷۴ عامل. عوامل سازمانی مشتمل بر ۷۰، عوامل رفتاری _ نگرشی مشتمل بر ۳ عامل در جدول ۲ نشان داده شده اند (یوسفی، ۱۴۰۰).

جدول ۲ عوامل تاثیر گذار بر قلدری در محیط کار

عوامل تأثیر گذار بر قلدری سازمانی	متغیر
عوامل زمینه ای	عدم تعادل قدرت، سابقه کاری، ویژگی های فردی، ساختار سازمانی نامناسب، عدم شایسته سالاری، تبعیض و ناعدالتی، نبود سیستم ارزیابی عملکرد، نبود قوانین و نظارت شفاف، سیستم پاداش ناعادلانه، فشار اقتصادی مالی، نبود امکانات رفاهی، اهمیت ندادن به کارکنان و نیازهایشان، نبود امکانات در محل کار، رقابت

عوامل تأثیر گذار بر قلدری سازمانی	متغیر
عوامل فردی _ روانشناختی	خود برتر بینی، عدم همبستگی بین کارکنان، سکوت سازمانی، برآورده نشدن انتظارات فرد، تاب آوری پایین، نارضایتی، فشار عصبی و روانی، استرس های کاری، عدم توازن بین کار و زندگی، مشکلات خانوادگی، ترس از بیکاری، ترس از قربانی بعدی شدن، عدم امنیت شغلی، قانون گریزی، بی انگیزگی، سن، جنسیت، فقدان مهارت های اجتماعی.
عوامل شغلی _ حرفه ای	عدم تناسب شغل با شاغل، فشار کاری، حجم زیاد کار، عدم توسعه و ترفیع شغلی، عادات نامناسب کاری، نداشتن استقلال و آزادی عمل، عدم مشارکت افراد در تصمیم گیری، یکنواختی کارها، جابجایی بی مورد، ابهام و تضاد نقش، عمل نکردن به شرح وظایف، از خود بیگانگی شغلی، تعامل پایین با کار
عوامل سازمانی	مدیریت ضعیف، ناآگاهی بالادستی، عدم حمایت سازمانی، تغییر و تحول سازمانی مداوم، جو سازمانی نامناسب، عدم تعلق سازمانی و شغلی، فرهنگ سازمانی نامناسب، عدم تعهد سازمانی، ضعف بخش منابع انسانی، روند استخدام نادرست.
عوامل رفتاری _ نگرشی	رفتارهای ناسازگار و مخرب، بی مسئولیتی و عدم پاسخگویی، نبود اخلاق حرفه ای، حسادت به کارکنان، سوءاستفاده از قدرت توسط مدیران، نظارت بیش از حد مدیران، رابطه گرایی، ارتباطات نامناسب با افراد، اهمیت ندادن به سازمان و اهدافش.

تأثیر قلدری بر محیط کار

سوء ظن سازمانی و قلدری در محل کار می تواند نتایج مشابهی به همراه داشته باشد. در جدول زیر نمونه هایی از زیان وارده به افراد و سازمان ها ارائه شده است.

جدول ۳: تأثیر سوء ظن و قلدری در محیط کار بر سازمان (پلیت و پلیت^۱، ۲۰۱۴)

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

در بررسی نتایج و محتوای مطالعات منتشر شده در نشریات علمی، ۱۲ پیامد ناشی از قلدری استخراج گردید دسته‌ها عبارتند از: خشم و اضطراب، افسردگی و مشکلات سلامتی، نارضایتی و رفاه شغلی کم، فرسودگی شغلی، کاهش عملکرد، غیبت از کار، نیت ترک خدمت، گردش مالی بالا، کاهش بهره‌وری، کاهش تعهد سازمانی، کاهش انگیزه برای کار، افزایش استرس کاری تقسیم شد.

روش پژوهش

این پژوهش یک مطالعه مرور سیستماتیک است که در سال ۱۴۰۲ انجام شد و در طی آن به بررسی قلدری سازمانی و پیامدهای ناشی از آن بررسی شد. به این منظور پایگاه‌های اطلاعاتی ملی SID، MagIran، civilica و علم نت و پایگاه‌های اطلاعاتی بین‌المللی مانند گوگل اسکولار، اسکوپوس، ساینس دایرکت و امرالاد مورد بررسی قرار گرفتند. که تعداد ۵۰ مقاله از ۱۰ سال پیش تا کنون مورد بررسی قرار گرفت. که از بین آنها ۲۰ مقاله مرتبط‌تر مورد در این پژوهش استفاده واقع شد.

پیشینه پژوهش

عبدی و همکاران (۱۴۰۲) به بررسی طراحی الگوی پیشگیری از قلدری سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی پرداختند. پژوهش حاضر از جمله پژوهش‌های کیفی است، از نوع نظریه داده بنیاد است و داده‌های مورد نیاز از طریق مصاحبه عمیق با ۲۰ نفر از خبرگان و اساتید و مدیران دانشگاه که با روش نمونه‌گیری نظری نمونه‌ها انتخاب شده بودند، گردآوری شد. داده‌ها با مصاحبه عمیق نیمه ساختمند، جمع‌آوری و همزمان با رویه‌های تفصیلی در سه مرحله کدگذاری باز، محوری و گزینشی؛ به روش استروس و کوربن، تجزیه و تحلیل شد. یافته‌ها نشان داد که در مرحله اول ۷۷۷ کد اولیه به دست آمد. در کدگذاری انتخابی این مفاهیم به ۵۵۵ طبقه تبدیل و در نهایت ۷۵ مقوله اصلی استخراج شد که هر کدام زیر مقوله‌های الگوی نظام مند (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، راهبردها (مدیریت قلدری، کنترل قلدری و تغییر قلدری) و پیامدها (سازمانی، فردی، اخلاقی و اجتماعی) جای گرفت.

موسوی و همکاران (۱۴۰۲) به بررسی تاثیر قلدری بر ناامنی شغلی و رفتار انحرافی کارکنان: تبیین نقش میانجی تاب‌آوری و حمایت سازمانی مطالعه موردی: فرماندهی نیروی انتظامی شهرستان خرم‌آباد پرداختند. پژوهش حاضر از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی است و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی است که در آن از روش مدل‌سازی معادلات مسیری- ساختاری برای آزمون فرضیات و برازش مدل استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان نیروی انتظامی شهرستان خرم‌آباد بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی شده ۵۸۰ پرسشنامه در بین آنها توزیع شد. نتایج پژوهش حاکی از تاثیر مثبت قلدری بر ناامنی شغلی؛ تاثیر مثبت قلدری بر رفتار انحرافی؛ تاثیر مثبت ناامنی شغلی بر رفتار انحرافی است. همچنین نقش میانجی حمایت سازمانی و تاب‌آوری در ارتباط بین قلدری و ناامنی شغلی و رفتار انحرافی نیز تایید گردید. به عنوان یک نتیجه کلی، دو ویژگی شخصی و اجتماعی مربوط به تاب‌آوری کارکنان نظامی و برداشت آنها از حمایت مدیران و سازمان به عنوان عوامل میانجی به کاهش اثرات مضر قلدری بر ناامنی شغلی و رفتار انحرافی در نیروی انتظامی موثر است.

ناظری و همکاران (۱۴۰۰) به بررسی مطالعه حاضر نوعی پژوهش کیفی بوده که از رویکرد نظام‌مند نظریه داده‌بنیاد برای انجام آن استفاده شده‌است. داده‌ها از طریق مصاحبه‌های عمیق و نیمه‌ساختاریافته با مدیران صنعت بانکداری جمع‌آوری، که بعد از مصاحبه با هفدهمین مدیر، به طور کامل از اشباع نظری و کفایت داده‌ها اطمینان حاصل شد. پس از تحلیل داده‌ها با استفاده از فرآیند کدگذاری، ۳۵۰ کد، ۶۰ مفهوم و ۶ مقوله حاصل شد. یافته‌ها نشان از شکل‌گیری چارچوب پژوهش حول پدیده محوری قلدری (آزار و رنجش مداوم) دارد، که شامل عوامل زمینه‌ای (ویژگی‌های شغلی - واکنش به قلدری و شدت آن - ویژگی جمعیت‌شناختی کارکنان)، عوامل علی (محیط مستعد قلدری)، عوامل مداخله‌گر (شخصیت - ارکان اجتماعی - نظام آموزشی - شرایط خانوادگی) راهبردها (توسعه فرهنگ کارمندمدار - تدوین قوانین ضد قلدری - مدیریت اثربخش منابع انسانی) و پیامدها (فردی - سازمانی - اجتماعی) می‌باشد. در این پژوهش علاوه بر شناخت پیشایندها و پیامدهای قلدری محل کار در فرهنگ حاضر، اهمیت جامعه در شکل‌گیری قلدری و تاثیر متقابل آن بر جامعه مشخص شد. همچنین مطالعه حاضر، عامل مهم در فرآیند قلدری را درک قربانی از این رفتار می‌داند.

یوسفی (۱۴۰۰) به بررسی قلدری سازمانی پرداخت. این مطالعه به دنبال توجه به تحقیقات صورت گرفته با موضوع قلدری سازمانی، عوامل موثر در ایجاد فساد اداری را مورد بررسی قرار هد، تا بتواند یک مدل جامع را در جهت مبارزه با فساد اداری و کاهش آن در جامعه و در نتیجه افزایش سلامت مالی و اخلاقی جامعه ارائه دهیم. در این مطالعه مروری نظام‌مند، کلیه مقالات مرتبط با فساد اداری در سازمان‌های مختلف مورد بررسی قرار گرفت. در این مقاله تلاش می‌شود ضمن بررسی رفتار قلدری عوامل اثرگذار بر قلدری ابعاد قلدری‌سازمانی پیامدهای قلدری سازمانی بررسی شود. پیشگیری به منزله یک استراتژی عملیاتی، باعث می‌شود سازمان در مقابل پدیده‌های مخرب، همچون قلدری محیط کار، واکنش‌های پویا و انعطاف‌پذیر داشته باشد و در نتیجه از نهادینه شدن رفتارهای مخرب جلوگیری شود.

خداوردی و همکاران (۱۳۹۹) به بررسی ارائه الگوی اولویت‌های پیشگیری قلدری سازمانی: رویکرد فراگیر تفسیری- ساختاری پرداختند. پیشگیری، به منزله یک استراتژی عملیاتی، باعث می‌شود سازمان در مقابل پدیده‌های مخرب، همچون قلدری محیط کار، واکنش‌های پویا و انعطاف‌پذیر داشته باشد و در نتیجه از نهادینه شدن رفتارهای مخرب جلوگیری شود. هدف از این پژوهش ارائه الگوی اولویت‌های پیشگیری از قلدری سازمانی بر اساس رویکرد فراگیر تفسیری- ساختاری بود. پژوهش ترکیبی و مبتنی بر روش‌شناسی کیفی و کمی است. جامعه آماری بخش کیفی شامل پانزده نفر از متخصصان دانشگاهی بود که در زمینه مدیریت رفتار و منابع انسانی تخصص داشتند. جامعه آماری بخش کمی شامل سی مدیر منابع انسانی سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگری سه استان سمنان و کرج و تهران بود که در بخش تحلیل ماتریسی مشارکت کردند. در این پژوهش ابتدا گزاره‌های مربوط به شیوه‌های پیشگیری از قلدری سازمانی از طریق مطالعه وسیع مطالب مرتبط با آن آغاز شد و پس از دسته‌بندی شصت و چهار مقاله محققان مقاله‌های دسته‌بندی شده را پایش و در نهایت سیزده پژوهش را وارد تحلیل فراترکیب کردند. پس از طی مراحل مربوط به تحلیل فراترکیب، هجده گزاره در قالب دو مؤلفه شناسایی شد که پس از تحلیل دلفی به یازده گزاره تقلیل یافت. در بخش تحلیل ساختاری- تفسیری فراگیر (TISM)، که به دلیل پیچیدگی ریاضی و عملیاتی سرآمد بر تحلیل ساختاری- تفسیری (ISM) است، در قالب مدل ارائه‌شده مشخص شد یازده گزاره شناسایی شده در پنج سطح، از تأثیرگذارترین تا کم‌اثرترین شیوه‌های پیشگیری از قلدری سازمانی، تفکیک شدند و مشخص شد تأثیرگذارترین گزاره جلوگیری از تبعیض و تعارض به منزله یک گزاره مؤلفه تقویت سازه مدیریتی است و کم‌اثرترین گزاره توزیع برابر اختیارات و مسئولیت‌ها به منزله گزاره مؤلفه تقویت سازه ساختاری است.

تکه ئی و قاسمی کهریزسنگی (۱۳۹۹) به بررسی قلدری سازمانی؛ مفاهیم، ابعاد و عوامل اثرگذار بر قلدری سازمانی پرداختند. امروزه ضروریست که رفتارهای قلدری ریشه یابی شود تا با کنترل عوامل موجد آن ها کارایی و اثربخشی سازمان افزایش یابد. شناخت علل بروز رفتارهایی همچون قلدری و پرخاشگری نسبت به همکاران و مدیران، به رسمیت نشناختن اختیار و اقتدار مدیران، زیر پا گذاشتن مقررات سازمانی به سازمان کمک می کند تا حتی المقدور از آنان اجتناب کند. روش تحقیق حاضر توصیفی از نوع کتابخانه ای می باشد. از این در این تحقیق ابتدا به مفاهیم متغیر پرداخته شده است. در ادامه به ابعاد متغیر و عوامل اثرگذار پرداخته شده است. و نهایتاً پیشینه تحقیق حاضر و نتیجه گیری و پیشنهادات آورده شده است.

ناظری و همکاران (۱۳۹۸) به بررسی فراتحلیل پیشایندها و پسایندهای قلدری محل کار پرداختند. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی، از نظر نوع، توصیفی و از نظر ماهیت داده ها، کمی است. جامعه آماری پژوهش شامل ۱۴۶ مقاله معتبر داخلی و خارجی بوده که ۱۸ مورد آن با استفاده از روش قضاوتی وارد فراتحلیل شد. معیار انتخاب مقالات شامل استفاده از روش تحقیق معتبر، بررسی پیشایندها و پسایندهای قلدری، و تجربی بودن پژوهش است که برای تحلیل آنها از نرم افزار CMA2 استفاده شد. همچنین پایایی شناسایی از طریق توافق داوران در انتخاب پژوهش ها و طبقه بندی آنها، پایایی کدگذاری از طریق توافق داورها درباره استفاده از مفاهیم خاص برای کدگذاری متغیرها و پایایی سطح معنی داری و اندازه اثر از طریق توافق در محاسبات اندازه اثر بین دو فراتحلیل گر به دست آمد. نتایج تحلیل نشان داد که بیشترین اندازه اثر میان پیشایندهای قلدری مربوط به استرس (۰/۵۶)، سکوت سازمانی (۰/۳۶)، مدیریت منابع انسانی (۰/۳۳)، ماکیاولیسم (۰/۳۱) و الزامات شغلی (۰/۳)، و بیشترین اندازه اثر پیامدهای قلدری مربوط به استرس (۰/۷۷)، تمایل به ترک خدمت (۰/۶۱)، عاطفه منفی (۰/۴۱) و فرسودگی شغلی (۰/۳۸) است.

ویجایاکومار و راجاگوپال^۱ (۲۰۲۴) به بررسی قلدری محل کار در میان پرستاران پرداختند. قربانیان قلدری وحشت زده، عصبانی، طرد می شوند، تحقیر می شوند، منابع را به سرقت می برند، منزوی می شوند و از استیفای حقوق خود منع می شوند. قربانیان قلدری رضایت شغلی، نتایج عملکرد، مشارکت و خلاقیت بدتری دارند. همچنین به روابط اجتماعی قربانیان در داخل و خارج موسسه آسیب می رساند. برای انجام یک مرور ادبیات سیستماتیک در مورد قلدری در محیط کار در میان پرستاران، مقالات برای بررسی از پایگاه داده SCOPUS جمع آوری شد. تحقیقات انجام شده از مطالعات مختلف نشان می دهد که مردم بیشتر آگاه هستند که قلدری اشتباه و غیرقابل قبول است، اما اغلب گزارش می شود. این مرور سیستماتیک، قلدری در محیط کار را در میان پرستاران بر اساس تعداد زیادی از شواهد تجربی منتشر شده بین سالهای ۲۰۰۴ و ۲۰۲۲ تحلیل کرد.

برگلوند^۲ و همکاران (۲۰۲۴) به بررسی قلدری در محل کار، استرس، فرسودگی شغلی، و نقش حمایت اجتماعی ادراک شده پرداختند. قرار گرفتن در معرض قلدری در محل کار یک تجربه استرس زا است که معمولاً با پیامدهای زیانبار سلامت روان همراه است. با این حال حمایت اجتماعی نشان داده است که در برابر چنین اثرات منفی قلدری محافظت می کند. این مطالعه از داده های پیمایش مقطعی برای تعیین شیوع قلدری در محل کار و بررسی تأثیر متقابل آن با استرس، فرسودگی شغلی و حمایت اجتماعی درک شده در میان کارکنان مؤسسات آموزش عالی در سوئد استفاده کرد. داده ها به

¹ Vijayakumar & Rajagopal

² Berglund

صورت آنلاین در سال ۲۰۲۱ از ۱۵۰۸۰ کارمند از ۳۸ مؤسسه آموزش عالی در سوئد جمع آوری شد. آمار فراوانی نشان داد که شیوع قلدری در محل کار در بین شرکت کنندگان نسبتاً پایین بود. با استفاده از رگرسیون سلسله مراتبی، قلدری در محل کار به ترتیب با استرس و فرسودگی شغلی ارتباط مثبت و معناداری داشت. نتایج نشان می‌دهد که با افزایش قلدری، تجربه این پیامدها نیز افزایش می‌یابد. تجزیه و تحلیل اعتدال نشان داد که حمایت اجتماعی ادراک شده آن روابط را تعدیل می‌کند - کاهش استرس و فرسودگی زمانی که قرار گرفتن در معرض قلدری کم تا متوسط بود. با این حال، هنگامی که شدت قلدری افزایش می‌یابد، به نظر می‌رسد که مزایای محافظتی محو می‌شود. این مطالعه اولین نگاه اجمالی به این رویدادهای خاص در محیط‌های آموزشی سوئد را ارائه می‌دهد.

بوکک کوهن^۱ و همکاران (۲۰۲۳) به بررسی شیوه‌های منحصر به فرد قلدری در محل کار در دانشگاه پرداختند. در طول دو دهه گذشته علاقه فزاینده‌ای به قلدری در محل کار در دانشگاه وجود داشته است و مطالعات نشان می‌دهد که در حال افزایش است. مطالعه حاضر به دنبال کشف روش‌ها و شیوه‌های منحصر به فرد قلدری اعمال شده در دانشگاه، و تخمین شیوع آن‌ها بود. یک مطالعه مقدماتی ۲۳ روش قلدری تحصیلی را به همراه داشت که مبنای ساخت یک پرسشنامه مطالعه بود. ما همچنین سؤالاتی را در مورد فرهنگ سازمانی در مؤسسه‌ای که هر پاسخگو در آن کار می‌کند و پنج ویژگی شخصیتی بزرگ پاسخ دهندگان گنجانده‌ایم. همچنین پاسخ دهندگان تشویق شدند تا تجربیات خاص خود را در مورد قلدری شرح دهند. شرکت کنندگان ۳۲۸ عضو هیئت علمی از موسسات دانشگاهی در سراسر کشور اسرائیل و از رده‌های علمی مختلف بودند. روش قلدری با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی به سه دسته تقسیم شدند: تحقیر، بهره برداری از موقعیت؛ و ممانعت از ترفیع. همچنین از شرکت کنندگان خواسته شد تا مشخص کنند که چه عواقب عاطفی، شناختی، فیزیکی و پزشکی خود گزارش شده در نتیجه قلدری متحمل می‌شوند. ما این نتایج نگران‌کننده و همچنین پیامدهای نامطلوب گزارش شده خود را برای قربانیان ارائه می‌کنیم. شرکت کنندگانی که در مؤسساتی کار می‌کنند که با فرهنگ سازمانی قبيله‌ای مشخص می‌شود، کمتر احتمال دارد که هر سه نوع قلدری تحصیلی را تجربه کنند. زنان سطوح بالاتری از تحقیر و مانع ترفیع را در مقایسه با مردان گزارش می‌دهند. اعضای هیأت علمی غیرمجاز به میزان قابل توجهی از تحقیر و استثمار موقعیت نسبت به هم‌تایان خود رنج می‌برند.

ذوالقرنین^۲ و همکاران (۲۰۲۳) به بررسی قلدری در محل کار و تأثیر آن بر کیفیت زندگی کاری پرداخت. این مطالعه با هدف بررسی پیامدهای قلدری در محل کار و کشف عوامل تعیین کننده کیفیت زندگی کاری در ارتباط با قلدری انجام شده است. این مطالعه نشان داد که کارفرما مسئول شناسایی و مدیریت خطرات قلدری در محل کار است. کارفرما باید سیاست‌های روشنی را در مورد قلدری اجرا کند، آگاهی نیروی کار را در مورد مسائل مرتبط افزایش دهد و استانداردهایی را برای رفتار در محل کار تعیین کند.

دان^۳ (۲۰۲۳) به بررسی قلدری در محل کار: مروری جامع بر علل، اثرات و راهبردهای پیشگیری سازمانی پرداخت. این مقاله مروری بر تعریف و چارچوب توضیحی قلدری در محل کار ارائه می‌کند، عواملی را که به آن کمک می‌کنند را بررسی می‌کند و پیامدهای جدی را که هم افراد و هم سازمان‌ها ممکن است در نتیجه با آن مواجه شوند، مورد بحث قرار می‌دهد. علاوه بر این، این مقاله توصیه‌های عملی برای سازمان‌ها برای کاهش و جلوگیری از قلدری در محل کار ارائه

¹ Bokek-Cohen

² Zulkarnain

³ Dan

می‌دهد. از طریق این مطالعه، نویسنده قصد دارد به گفتگوی مداوم پیرامون قلدری در محل کار کمک کند و به سازمان‌ها در ایجاد یک محیط کاری امن و حمایت‌کننده برای کارکنان خود کمک کند.

هوگ^۱ و همکاران (۲۰۲۱) به بررسی پیامدهای قلدری در محل کار برای افراد، سازمان‌ها و جامعه پرداختند. در سه چهارم دهه گذشته شواهد محکمی ارائه شده است که نشان می‌دهد قلدری در محل کار می‌تواند یک استرس‌زای شدید باشد که ممکن است بر سلامت روانی و فیزیولوژیکی و همچنین رفاه افراد تأثیر بگذارد. با این حال، سایر پیامدهای قلدری در محل کار هنوز به طور گسترده کشف نشده است. هدف فصل حاضر ارائه یک نمای کلی پیشرفته از شواهد بین‌المللی موجود در مورد اثرات مختلف قلدری در محل کار است که فراتر از کاهش رفاه فردی و سلامت روان و فیزیولوژیک ضعیف، تمرکز بر موارد بیشتر است. پیامدهایی برای افراد، سازمان‌ها و جامعه. این فصل پژوهش تأثیر قلدری در محل کار بر مجموعه متنوعی از مشکلات فردی، سازمانی و اجتماعی را بررسی می‌کند، از جمله غیبت ناشی از بیماری، جابجایی شغل، بیکاری و ترک شغل، بازنشستگی پیش از موعد و بازنشستگی از کارافتادگی، کیفیت مراقبت و ایمنی بیمار در بخش مراقبت‌های بهداشتی و همچنین افکار خودکشی و رفتار خودکشی. اظهارات پایانی به تشریح شکاف‌های اصلی در دانش فعلی می‌پردازد و جهت‌گیری‌های تحقیقاتی آینده را که برای غنی‌سازی درک ما از پیامدهای فردی، سازمانی و اجتماعی قلدری در محل کار مورد نیاز است، مورد بحث قرار می‌دهد.

نتیجه‌گیری

در سال‌های اخیر پژوهش‌گران سازمانی به دلیل پیامدهای منفی که رفتارهای غیرمولد فردی در محیط کار داشته‌است، علاقه بسیاری به مطالعه و ارائه راه‌کارهایی جهت اصلاح این گونه رفتارها از خود نشان داده‌اند. رفتارهای سازمانی مخرب در شکل‌های مختلف در حال بروز و ظهور است. قلدری سازمانی، به عنوان رفتار متجاوزانه در سازمان تعریف می‌شود که ممکن است مشکلات شدید اجتماعی، روانشناختی و روانی در فرد ایجاد نماید. قلدری سازمانی که همراه با اثرات منفی در محیط‌های کاری رخ می‌دهد مستقیم و منفی بر سلامت افراد تأثیر گذاشته و هزینه‌های زیادی را بر سازمان تحمیل کرده و منجر به کاهش بهره‌وری می‌گردد آزار و اذیت و قلدری در محیط‌های کاری مستقیم و منفی بر سلامت افراد تأثیر گذاشته و هزینه‌های زیادی را بر جامعه تحمیل کرده و منجر به کاهش بهره‌وری می‌گردد. پژوهش نشان داد ضرورت بررسی قلدری از این حیث است که طبق آمار، قلدری سازمانی چهار برابر بیشتر از آزار جنسی و تبعیض نژادی در محل کار است. قلدرها معمولاً افرادی هستند که دیگران را برای رسیدن به اهداف خود کنترل یا مرعوب می‌کنند. این افراد ممکن است بعد از رسیدن به هدفشان همکاری کنند، اما منصف یا صادق نیستند. نتایج نشان داد قلدری سازمانی تحت تأثیر عواملی چون عوامل زمینه‌ای، عوامل فردی _ روانشناختی، عوامل شغلی _ حرفه‌ای، عوامل سازمانی و عوامل رفتاری _ نگرشی می‌باشد. 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. شواهد بین‌المللی موجود در مورد اثرات مختلف قلدری در محل کار نشان داد که فراتر از کاهش رفاه فردی و سلامت روان و فیزیولوژیک ضعیف، تمرکز بر موارد بیشتر است. پیامدهایی برای افراد، سازمان‌ها و جامعه می‌باشد تأثیر قلدری در محل کار بر مجموعه متنوعی از مشکلات فردی، سازمانی و اجتماعی را بررسی می‌کند، از جمله غیبت ناشی از بیماری، جابجایی شغل، بیکاری و ترک شغل، بازنشستگی

¹ Høgh

پیش از موعد و بازنشستگی از کارافتادگی، کیفیت مراقبت و ایمنی بیمار در بخش مراقبت‌های بهداشتی و همچنین افکار خودکشی و رفتار خودکشی نشان داده شده است.

پیامدهای ناشی از قلدري می‌تواند در غالب آثار سازمانی یا آثار فردی خود را نشان دهد. به طور خلاصه این عوامل 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 ۱۳- کاهش عملکرد سازمانی، ۱۴- کاهش در حضور و غیاب، ۱۵- افزایش در هزینه، ۱۶- کاهش در کیفیت تولید، ۱۷- از دست دادن کارکنان سخت‌کوش و موفق ۱۸- کاهش در اعتماد سازمانی ۱۹- افزایش تحقیر سازمانی، ۲۰- افزایش در فرسودگی شغلی، ۲۱- ترس از دست دادن شغل، ۲۲- کمبود توجه، مشکلات فیزیکی، ۲۳- کاهش انگیزه، ۲۴- نارضایتی می‌باشد.

منابع فارسی

- آرين قليپور؛ مهديه بد، فاخري كوزه كنان، سميرا؛ باغستاني برزكي، حوريه (۱۳۸۸). رابطه قلدري سازمانی ادراك شده با فشار روانی زنان. فصلنامه علمی - پژوهشی رفاه اجتماعی، ۹ (۳۴)، ۱۸۷-۲۰۵.
- تکه ئی، عبدالقادر و قاسمی کهریزسنگی، فاطمه (۱۳۹۹). قلدري سازمانی؛ مفاهيم، ابعاد و عوامل اثرگذار بر قلدري سازمانی. ششمین کنفرانس ملی علوم انسانی و مطالعات مدیریت.
- خداوردی، محمدمهدی؛ گرجی؛ نصیری، محمدباقر؛ رستگار، مجید؛ رستگار، عبدالغنی (۱۳۹۹). ارائه الگوی اولویت‌های پیشگیری قلدري سازمانی: رویکرد فراگیر تفسیری-ساختاری. مجله علمی مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۸ (۳)، ۴۸۵-۵۱۵.
- سپهوند، رضا، عارف نژاد، محسن؛ فتحی چگنی، فریریز؛ سپهوند، مسعود (۱۴۰۰). رابطه قلدري سازمانی و اخلاق حرفه‌ای. اخلاق در علوم و فناوری، ۲ (۱۶)، ۷۳-۸۱.
- عبدی، حمیرا؛ سبحانی، عبدالرضا؛ موسویان، سید مرتضی؛ عباسی، حجت اله (۱۴۰۲). طراحی الگوی پیشگیری از قلدري سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی. فصلنامه علمی مطالعات الگوی پیشرفت اسلامی ایرانی، ۱۱ (۳)، ۳.
- غفاری، شمس، عاشوری، ماریه. (۱۳۹۶). تعیین نقش ادراک قلدري سازمانی در ارتباط بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت در کارکنان وزارت ورزش و جوانان. فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، ۴ (۴)، ۱۰۱-۱۱۱.
- فرج زاده، الهام؛ سلیمان پور عمران، محبوبه (۱۴۰۲). عوامل خطر و پیامدهای قلدري در محل کار: یک مطالعه مروری، کنفرانس ملی مطالعات کاربردی در فرآیندهای تعلیم و تربیت.
- فیروزی اردکانی، زهرا و احمد رستگار. (۱۳۹۴). نقش سلامت سازمانی در پیش‌بینی قلدري محل کار کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شیراز. دومین کنفرانس بین‌المللی روانشناسی، علوم تربیتی و سبک زندگی، مشهد، دانشگاه تربت حیدریه.
- قلی‌پور، آرين؛ مهديه بد؛ سميرا فاخري كوزه كنان؛ حوريه باغستاني برزكي (۱۳۸۸). «رابطه قلدري سازمانی ادراك شده با فشار زنان». رفاه اجتماعی، ۹ (۳۴)، ۱۸۷-۲۰۶.

- موذن جمشیدی، میرهادی؛ حویرست کنارسری، نرجس (۱۳۹۵). بررسی تأثیر کژتابی‌های سازمانی ادراک شده بر سرمایه اجتماعی با تأکید بر نقش میانجی قلدری سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان شرکت‌های تولیدی صنایع غذایی در شهرک‌های صنعتی استان گیلان). *مدیریت سرمایه اجتماعی*، ۳(۲): ۳۲-۲۹۷.
- موسوی، سید نجم الدین؛ سپهوند، رضا؛ اکبری پشم، فاطمه؛ مومنی، مریم (۱۴۰۲). تأثیر قلدری بر ناامنی شغلی و رفتار انحرافی کارکنان: تبیین نقش میانجی تاب آوری و حمایت سازمانی مطالعه موردی: فرماندهی نیروی انتظامی شهرستان خرم آباد. *نشریه مدیریت منابع در نیروی انتظامی*، ۱۱(۴۱).
- ناظری، مسعود؛ حسن پور، اکبر؛ جعفری نیا، سعید؛ وکیلی، یوسف (۱۳۹۸). فراتحلیل پیشایندها و پسایندهای قلدری محل کار. *نشریه مطالعات رفتار سازمانی*، ۲(۳۰)، ۳۶-۱.
- نصر اصفهانی، علی؛ شهبازی، غلامرضا (۱۳۹۲). *مدیریت قلدری در محیط کاری*. اصفهان: انتشارات جهاد دانشگاهی واحد اصفهان، چاپ اول.
- یوسفی، زهیر (۱۴۰۰). قلدری سازمانی. *ششمین کنفرانس ملی نقش مدیریت در چشم انداز ۱۴۰۴*، رشت
- Aleassa & Megdadi (2014). "Workplace bullying and unethical behaviors: A mediating model", *International Journal of Business and Management*, 9(3), 157-169.
- Bentley, T. A., Catley, B., Cooper-Thomas, H., Gardner, D., O'Driscoll, M.P., Dale, A., Trenberth, L. (2012). Perceptions of workplace bullying in the New Zealand travel industry: Prevalence and management strategies. *Journal Tourism Management*, 33(2), 351-360
- Berglund, D., Toropova, A., & Björklund, C. (2024). Workplace bullying, stress, burnout, and the role of perceived social support: findings from a Swedish national prevalence study in higher education. *European Journal of Higher Education*, 1-21.
- Bokek-Cohen, Y. A., Shkoler, O., & Meiri, E. (2023). The unique practices of workplace bullying in academe: An exploratory study. *Current Psychology*, 42(23), 19466-19485.
- Bokek-Cohen, Y. A., Shkoler, O., & Meiri, E. (2023). The unique practices of workplace bullying in academe: An exploratory study. *Current Psychology*, 42(23), 19466-19485.
- Cox, L. Kennison, M. Gillen, P. (2017). The incongruity of workplace bullying victimization and inclusive excellence. *Nursing Outlook*, 65(5), September–October, 588-589.
- Curtis, B., William, H & Sally M. (2009). *People Capability Maturity Model (PCMM)*. Version 2.0; Second Edition, Carnegie Mellon University.
- Dan, T. (2023). Workplace Bullying: A Comprehensive Overview of Its Causes, Effects, and Organizational Prevention Strategies. *Frontiers in Business, Economics and Management*, 8(3), 41-45.
- Der Ploeg, R., Steglich, C., Veenstra, R. (2019). *The way bullying works: How new ties facilitate the mutual reinforcement of status and bullying in elementary schools*. Social Networks, In Press, Corrected Proof
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the negative acts questionnaire-revised. *Work and Stress*, 23(1), 24-44.
- Habib, R., & Jaleel, F. (2022). Factor effecting performance of female employees in financial institutes: a case study of meezan bank limited, Pakistan. *Academy of Entrepreneurship*, 28(6), 1-15.
- 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.
- Hogg, A., Clausen, T., Bickmann, L., Hansen, Å. M., Conway, P. M., & Baernholdt, M. (2021). Consequences of workplace bullying for individuals, organizations and society. *Pathways of job-related negative behaviour*, 177-200.

- Jia, M., Mikami, A.(2018). Issues in the assessment of bullying: Implications for conceptualizations and future directions. *Aggression and Violent Behavior*, 41, 108-118.
- Laschinger, H.K., Fida, R. (2014). A time-lagged analysis of the effect of authentic leadership on workplace bullying, burnout, and occupational turnover intentions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23, 5, 739–753.
- Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 467–484.
- Opoku, N. J. (2021). *Psychosocial Safety Climate and Workplace Bullying: An Education Professional's Perspective* (Doctoral dissertation, Grand Canyon University).
- Rai, A., & Agarwal, U. A. (2017). Linking workplace bullying and work engagement: the mediating role of psychological contract violation. *South Asian Journal of Human Resources Management*, 4(1), 42-71.
- Salin, D. (n.d.). Workplace bullying and gender: an overview of empirical findings.
- Smit, D. (2016). *Labour Law, the Queen Bee Syndrom and Workplace Bullying: A Contribution to the Shattering of at Least One Glass Ceiling for Female Employees*. Indus. LJ, 37.
- 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.
- Ullah, R., Siddiqui, F., Zafar, M. S., & Iqbal, K. (2018). Bullying experiences of dental interns working at four dental institutions of a developing country: A cross-sectional study. *Work*, 61(1), 91–100.
- Vartia-Vaananen, M. (2003). *Workplace bullying: A study on the work environment, well-being and health*. Doctoral dissertation, Finland, University of Helsinki, Faculty of Arts, Department of Psychology
- Vijayakumar, G., & Rajagopal, S. (2024). Workplace bullying among nurses: A systematic review. *Multidisciplinary Reviews*, 7(1), 2024019-2024019.
- Yao, Z., Zhang, X., Luo, J., & Huang, H. (2020). Offense is the best defense: the impact of workplace bullying on knowledge hiding. *Journal of Knowledge Management*, 24(3), 675–695.
- Zulkarnain, Z., Ginting, E. D. J., Novliadi, F., & Pasaribu, S. P. (2023). Workplace bullying and its impact on quality of work life.

Organizational bullying and its consequences

Mohammad Kayani^{*1}

Hojjat Saboori²

Kambiz Hamidi³

Abstract

Bullying, as one of the factors causing stress in the workplace, is known today as one of the silent mental assaults, which, while reducing individual motivation and performance, causes mental pressure and exhaustion in the workplace and even in the social environment, and can lead to behavioral and social isolation. Therefore, according to the importance of this topic, this research investigates organizational bullying and its consequences. This research is a systematic review study that was conducted in 1402, during which the relationship between accountability and transparency and administrative health in working offices and factors related to that problem were reviewed. For this purpose, the national databases of SID, MagIran, Civilica and Alamnet and international databases such as Google Scholar, Scopus, Science Direct and Emerald were examined. 50 articles were reviewed from 10 years ago until now. Among them, 20 relevant articles were used in this research. The results of these researches show, that the factors of contextual factors, individual-psychological factors, occupational-professional factors, organizational factors and behavioral-attitudinal factors are effective on bullying. And the consequences of bullying in brief are: 1- Anger and anxiety 2- Depression and health problems, 3- Dissatisfaction and low job well-being 4- Job burnout 5- Reduced performance 6- Absenteeism 7- Intention to quit 8- High turnover 9- Decrease in productivity 10- Decrease in organizational commitment 11- Decrease in motivation for work 12- Increase in work stress in employees.

Keywords

Bullying, Organizational Bullying, Consequences Of Organizational Bullying

1 PhD student in public administration, majoring in organizational behavior, Islamic Azad University, Hamedan branch (* Corresponding author: Mamk221@gmail.com)

2 Ph.D. student, public administration, organizational behavior major, Islamic Azad University, Hamadan branch (: h.saboori67@gmail.com)

3 Faculty members of Islamic Azad University, Hamedan branch (hamidi.ka@gmail.comm)