

بررسی تأثیر ترومای سازمانی بر قلدری سازمانی با نقش واسط کژتابی‌های مدیریتی (بررسی موردی یکی از سازمان‌های دولتی ایران)

فرشته باقری^۱، علی اصغری صارم^۲

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار، دانشکده مدیریت، دانشگاه پیام نور، همدان، ایران.

^۲ استادیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران.

نویسنده مسئول:

علی اصغری صارم

چکیده

زمینه و هدف: عوامل خارجی اثرگذار نظیر همه‌گیری بیماری کوید ۱۹، محدودیت‌های بودج دولتی و نیز تحریم‌های شدید در کشور، باعث ایجاد ترومای سازمانی شده و به نظر می‌رسد که همین امر رفتارهای مدیریتی کژتاب‌گونه و قلدری سازمانی را تقویت کرده است. این پژوهش، به بررسی تأثیر ترومای سازمانی بر قلدری سازمانی با نقش واسط کژتابی‌های مدیریتی پرداخته و راه‌کارهایی را برای مقابله با قلدری سازمانی و نیز کاهش رفتارهای کژتاب‌گونه مدیریتی ارائه داده است.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر، از نظر هدف، کاربردی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری یکی از سازمان‌های دولتی ایران مستقر در شهر همدان است. نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده و حجم نمونه نیز با توجه به فرمول کرون باخ، برابر ۲۰۰ نفر انتخاب شد. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شد. برای تحلیل داده‌ها از شیوه‌های تحلیل آمار توصیفی و استدلالی به کمک نرم‌افزار SPSS و نیز از تکنیک مدل‌سازی معادلات ساختاری به روش PLS برای آزمون فرضیات پژوهش استفاده شد.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که تمام فرضیه‌های پژوهش تأیید شده است.

نتایج: نتایج پژوهش حاکی از تأثیر ترومای سازمانی بر قلدری سازمانی بوده و نقش میانجی کژتابی‌های مدیریتی نیز در آن مورد تأیید است. بر همین مبنا، می‌توان چنین استدلال کرد که کاهش مصادیق قلدری سازمانی و رفتارهای کژتاب‌گونه مدیریتی در گروه کاهش مصادیق تروما در سازمان است. در همین راستا پیشنهادهایی در این پژوهش ارائه شده است.

واژگان کلیدی: کژتابی مدیریتی، قلدری سازمانی، ترومای سازمانی، سازمان دولتی.

مقدمه

امروزه موفقیت سازمان‌ها تنها در انباشت ثروت مادی و تجهیز به آخرین امکانات و فناوری‌ها نیست بلکه سرمایه مالی، فیزیکی و انسانی نیز مؤثر است (حق‌شناس، دلوی و شفیعیه، ۱۳۸۶). در واقع، نظام سازمان‌ها ممکن است با هر اتفاقی دچار نقص و انحراف شده و این مساله مهم به تدریج افسردگی، نارضایتی عمومی، اغتشاش و فروپاشی را منجر شود (حیدری، ۱۳۹۴). برای بسیاری از پژوهشگران مهم بوده است که چه متغیرهایی به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم بر سازمان و نیروی انسانی تأثیر گذارند، برخی قلدری سازمانی را به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های تأثیرگذار بر نیروی انسانی یاد کرده‌اند که از طریق ایجاد رفتارهای قلدرمآبانه باعث کم شدن جلوه‌های نیروی انسانی می‌شود که غالباً با بروز این‌گونه رفتارها به دلیل وجود برخی کژتابی‌های سازمانی در سازمان است. براین اساس، انجام دادن درست کارها از عهده سازمان‌هایی برمی‌آید که به‌نظام اداری سالم مجهز باشند. سازمان‌هایی که نظام اداری سالم ندارند، نمی‌توانند به‌طور مناسب و به‌جا تصمیم‌گیری کنند که این امر سبب می‌شود سلامت نظام اداری و سازمانی در این سازمان‌ها خدشه‌دار شود و آثار نامطلوبی بر افراد سازمانی و نیروی انسانی برجای گذارند و درنهایت، روند کار و اثربخشی سازمان را نیز تحت‌الشعاع قرار می‌گیرد (حق‌شناس، دلوی و شفیعیه، ۱۳۸۶). با توجه به پژوهش‌های انجام‌گرفته، سازمان‌های دولتی، در معرض آسیب‌های متعددی قرار دارند. تقاضاهای عمومی متنوع و متفاوت، همه‌گیری بیماری کوید ۱۹ در سال‌ها اخیر، تحریم‌های اقتصادی و بروز رکود و تورم هم‌زمان، بی‌توجهی یا مدیریت ناصحیح، و مواردی از این قبیل، منجر به ایجاد ضربات و آسیب‌های به سازمان‌های دولتی شده است که ضمن تقلیل توانایی خدمت‌رسانی، موجب مخاطره افتادن دوام و بقای آن‌ها شده است. همین عوامل سازمان‌های دولتی کشور را با چالش‌های جدیدی هم‌چون تروما^۱، قلدری و کژتابی مواجه کرده است. به نظر می‌رسد وقتی سازمانی دچار ترومای سازمانی می‌شود که خود می‌تواند از عواملی مانند کمبود بودجه، تحریم‌ها، کرونا و پروس^۲، سوءکارکرد، کمبودهای سازمانی، انتظارات و غیره ناشی شود، شرایط غیرعادی ایجاد شده و سازمان نیز با کژتابی‌های مدیریتی روبرو می‌شود و کارکنان در معرض رفتارهای قلدرمآبانه قرار می‌گیرند. در سازمان‌های قرن اخیر عملکرد سازمانی در مواجهه با تروما بحث‌برانگیزترین چالش‌های مدیریتی است و عبور موفقیت‌آمیز از تروما، یک معیار در سازمان‌های دولتی محسوب می‌شود. با تخصصی‌تر و حرفه‌ای‌تر شدن روزبه‌روز وظایف در سازمان‌ها وضع به شکلی درآمده که همه‌چیز در حال تغییر و توسعه است و مدیران با افکار گذشته و تمرکز همه‌جانبه در حیطه کاری خود باوجود کژتابی‌ها قادر به اداره امور سازمان نیستند و اگر بخواهند زیرمجموعه خود را از نظر تخصصی اداره نمایند باید درجه آموزش، اختیارات، مسئولیت‌ها، خط‌مشی و دستگاه‌ها محیط

1. Trauma

2. Corona Virus

مساعدی را فراهم آورند. رفتارهای سازمانی مخرب در شکل‌های مختلف در حال بروز و ظهور است. قلدری سازمانی، در محیط کسب و کارهای امروزی تبدیل به یکی از موضوعات بحث‌انگیز مهم شده است. با توجه به پیچیدگی رخداد این پدیده در سازمان به گونه‌های متفاوتی تعریف شده و تاکنون قلدری سازمانی، به صورت جامع تعریف نشده است. با این وجود، پژوهشگران تعاریف متفاوتی را با توجه به علایق شغلی و حرفه‌ای خود مورد استفاده قرار داده‌اند (سمنانی و سینگ^۱، ۲۰۱۲). قلدری در سازمان عبارت است از اعمال و اقداماتی که به طور مستمر و مستقیماً بر روی یک یا تعدادی از کارکنان انجام می‌گیرد، این اقدامات از نظر فرد یا افراد قربانی، نامطلوب بوده و ممکن است از روی عمد یا غیر عمد باشد، اما به طور واضح موجب تحقیر، رنجش و اضطراب و پریشانی فرد می‌شود. این اعمال موجب اختلال در عملکرد کاری شده و محیط کار ناخوشایندی را برای کارکنان ایجاد می‌کند. بنابراین قلدری سازمانی در محیط کسب و کار، به نوعی رفتار تهاجمی است که به کارکنان آسیب می‌رساند و در کل موقعیتی را توصیف می‌کنند که رفتارهای خصومت‌آمیز را مستقیماً و به صورت نظام‌مند علیه یک یا چند نفر از همکاران یا زیردستان صورت می‌گیرد به بدنام سازی و قربانی کردن آنان می‌انجامد (کارتو و لوچینو^۲، ۲۰۱۳). آزار و اذیت‌ها در قلدری به صورت سوءرفتارها ظاهر می‌گردند که شامل برخوردهای فیزیکی، حمله به ویژگی‌های شخصی، آزار کلامی، محروم ساختن‌های اجتماعی و خراب کردن روابط کاری است که می‌تواند عامل تهدیدکننده برهم خوردن سلامت روان‌شناختی و یا یک مشکل بزرگ برای سازمان‌ها به خصوص سازمان‌های دولتی باشد (اینرسن^۳، ۲۰۱۱). طبق پژوهش موسسه ملی امنیت و سلامت شغلی آمریکا که در سال ۲۰۰۶ به خوبی نشان داده می‌شود که حالت شفاهی قلدری نسبت به حالت فیزیکی آن در محیط کاری تأثیرگذارتر است (فاکس و کرن^۴، ۲۰۱۵). در واقع قلدری سازمانی یک رفتار منفی مخرب سازمان که در سال‌های اخیر توجه بیشتری به آن شده و طبق مقالات فوق موارد زیادی بر آن تأثیرگذارند که قبلاً ذکر گردید. واژه تروما در دانش پزشکی به هر نوع آسیب دیدگی، ضربه، جراحت، شوک، آسیب و حادثه وارد به بدن انسان گفته می‌شود با این شرط که از خارج به بدن وارد شود و عامل درونی یا بیماری در بدن علت ایجاد آسیب نباشد. هم‌چنین ترومای سازمانی یا ضربات روحی سازمان نیز وجود دارد که عوامل خارجی باعث ایجاد آسیب، شوک و یا ضرباتی به سازمان و ارکان آن موجب می‌شود (ویوان و هورمن^۵، ۲۰۱۵). در بسیاری از موارد رفتارهای قلدری و پرخاشگرانه در کارکنان که از کژتابی‌هایی نظیر سوء مدیریت، وجود ارتباطات نامناسب سازمانی و غیره به وجود می‌آید، نشأت خواهد گرفت (سوئیچر^۶، ۲۰۱۳). یکی از علل اساسی پیدایش کژتابی‌های مدیریتی، تغییرات سریع و شتابان اقتصادی است. در واقع کژتابی‌های مدیریتی در اثر عوامل زیادی ایجاد می‌گردد و یک مفهوم منفی دارد و زمانی رخ

1. Samnani, Singh

2. Carretero, Luciano

3. Einarsen

4. Fox, Coren

5. Vivan, Hormann

6. Switzer

می‌دهد که مدیر نمی‌تواند انتخاب درستی در مقابل بی‌نظمی‌ها انجام دهد و یا یک نوع حس سردرگمی در مورد تصمیماتش روبه‌رو می‌گردد. در نتیجه با افزایش دادن قدرت مدیریتی یا به تعبیری دیگر افزایش قدرت حل مسئله در مواجهه با تروماها می‌تواند از بروز رفتارهای قلدرانه جلوگیری کرد یا حداقل از آن‌ها کاست. کارکنانی که به هر علت در سازمان تحت انواع قلدری قرار می‌گیرند دچار مشکلات روان‌شناختی مانند احساس ناامنی شغلی، بیزاری از سازمان، کارشکنی، عدم تکریم ارباب‌رجوع و ترک خدمت می‌شود و اثرات مادام‌العمر و زیان‌بخش هم برای کارکنان و هم برای سازمان و بالطبع جامعه در پی خواهد داشت. علی‌رغم وظایف متنوع و گوناگون سازمان‌های دولتی، با توجه به پژوهش‌های انجام‌گرفته، این سازمان‌ها ساختار سلسله‌مراتبی دارند که به دلیل ویژگی‌های شغلی غیر منعطف و ناپایدار در معرض آسیب‌های متعدد قرار خواهند گرفت. این پژوهش به بررسی تأثیر تروما بر قلدری و ظهور کژتابی‌های مدیریتی در یکی از سازمان‌های دولتی ایران^۱ می‌پردازد. به نظر می‌رسد، زمانی که در سازمان‌های دولتی قلدری سازمانی اتفاق می‌افتد اختلافات فراوانی ظاهر می‌شوند و کارکنان ترک خدمت را انتخاب می‌کنند و بابت توجهی یا مدیریت ناصحیح به ضربات و آسیب‌های وارده، موجب مخاطره افتادن دوام و بقای سازمان مربوطه می‌شود. در نتیجه سازمان، کارکنان کلیدی‌اش را از دست می‌دهد و کارکنان اراده‌اشان را نسبت به تحمل کژتابی‌های مدیران از دست داده و تلاش کرده تا شغلی با شرایط کاری بهتر در سازمان دیگری جست‌وجو کنند و درخواست انتقالی به سازمان‌های دیگر مطرح می‌شود و همین امر باعث از بین رفتن انگیزه آنان نسبت به سازمان می‌شود. همان‌گونه که در سال ۱۳۷۹ با تغییر در ساختار سازمان‌ها (ادغام سازمانی)، کارکنان واکنش نشان دادند و رفتارهای قلدرمانه‌ای بروز دادند و سازمان را با عناوین مختلف (بازنشستگی، بازخرید، انتقالی) ترک کردند و سازمان با کمبود نیرو یا با نیروی جدید که تجربه لازم را نداشت روبه‌رو شد. با بروز تروما (که به احتمال زیاد ناشی از موارد چون کمبود بودجه، رکود اقتصادی، همه‌گیری بیماری کرونا و مسائل مربوط به تحریم کشور بوده است) مدیران ارشد سازمان عدم‌حمایت و بی‌عدالتی را در پیش‌گرفته و به درخواست‌های کارکنان توجهی نکردند و همین امر موجب شد تعدادی از کارکنان علی‌رغم درخواست‌های مکرر به رفتارهای غیرعادی از جمله: تجمع و اعتراض مبنی بر عدم افزایش امتیازات و حقوقشان بر اساس مواد مندرج در فصل دهم قانون مدیریت خدمات کشوری، دست به اقدام زده تا در جهت پیگیری مطالباتشان جامعه عمل پوشانیده شود که هم‌چنان منتظر تحقق وعده‌ای قانونی هستند که متضمن افزایش امتیازات و حقوق‌هایی بهتر برای آن‌ها می‌تواند باشد. پژوهش‌های بسیار محدودی (به‌خصوص در ایران) به بررسی متغیرهای وابسته با قلدری سازمانی اختصاص‌یافته که با یافتن این متغیرها می‌توان مداخله‌های لازم را جهت سازگاری بیشتر کارکنان با سازمان فراهم آورد و موجب پیشرفت هر چه بیشتر جامعه خواهد شد. بنابراین،

۱. این پژوهش در یکی از سازمان‌های دولتی ایران انجام‌گرفته است و بنابر محرمانگی اطلاعات و عدم رضایت سازمان مبنی بر ارائه اسم، اطلاعات مربوط به جامعه آماری و نام جامعه آماری ارائه نشده است.

دغدغه پژوهش حاضر، پاسخگویی این پژوهش است که تا چه میزان ترومای سازمانی بر قلدری سازمانی با نقش واسط کژتابی‌های مدیریتی در یک سازمان دولتی تأثیرگذار است؟

پیشینه پژوهش

قلدری سازمانی: قلدری هر نوع رفتار ارادی، هدفمند، منظم، تکراری، منفی و مخربی است که در یک رابطه از جانب یکی از طرفین نسبت به طرف مقابل اعمال شده و باعث آسیب‌های آشکار و پنهان به فرد موردنظر می‌شود (کوی^۱، ۲۰۰۲). نخستین بار اصطلاح قلدری در محل کار، در سال ۱۹۹۰، از کشور اسکاتلندیناوی به بریتانیا وارد شد. این کلمه دربرگیرنده مفهوم تهمت، اهانت، ترساندن و هرگونه رفتاری است که باعث ناراحتی، تهدید، تحقیر، کاهش اعتمادبه‌نفس کارکنان و درنهایت فشار روانی در آن‌ها می‌شود (قلی پور، مه‌دیه بد، فاخری کوزه کنان، ۱۳۸۸). سوئد نخستین کشوری بود که پژوهش قلدری در محل کار در آن متولد شد و اولین قانون درباره آزار و اذیت در محل کار در آنجا تصویب شد. لیمن^۲ پدر مطالعات قلدری در محل کار است. لیمن به این رفتارها به دلیل هدف قراردادن اعتمادبه‌نفس و ابزار ارتباطی، حمله به روابط اجتماعی شخصی، حمله به شهرت افراد، حمله به کیفیت حرفه‌ای افراد و وضعیت زندگی و حمله به سلامت شخصی توجه کرده است. اصطلاحات مختلفی برای قلدری به کار می‌رود مانند: ترور روانی، آزار و اذیت، شوک عاطفی محل کار، خشونت بیهوده (چریکا و کانستنتین^۳، ۲۰۱۳). کثرت و مدت‌زمان اعمال، ادراک ذهنی قربانیان از چگونگی رفتارها و اثراشان، منفی بودن اعمالی که وضعیت قلدری را مشخص می‌کنند، عدم تعادل قدرت بین قلدران و قربانیان (سمنانی و سینگ، ۲۰۱۲؛ لاپینجر^۴، ۲۰۱۴) از جمله ویژگی‌های این رفتار منفی سازمانی هستند. افراد این اعمال یا رفتارهای منفی قلدری را توسط سرپرستان، همکاران و حتی زیردستان به‌صورت جداگانه با درون گروه تجربه می‌کنند. تجربه قلدری باعث کاهش روحیه کاری و دل‌زدگی از شغل، غیبت از کار، عصبانیت، مشکلات جسمی، اضطراب، افسردگی و از بین رفتن اعتماد می‌گردد (کوی، ۲۰۰۲). با توجه به تعاریف قلدری، رفتار قلدری پنج ویژگی مهم دارد: ۱- عملی پرخاشگرانه ۲- این پرخاشگری معمولاً از پیش برانگیخته نیست ۳- مکرر اتفاق می‌افتد ۴- دربردارنده‌ی قدرتی نامساوی بین فرد قلدر و فرد قربانی است. ۵- در گروه‌های کوچک اجتماعی روی می‌دهد که اعضای آن باهم آشنا هستند (نانسل^۵، ۲۰۰۱؛ ۲۰۰۴). نتایج بررسی‌های گوناگون در سازمان‌ها نشان می‌دهد که قلدری در سه سطح دوتایی و بین فردی، گروهی یا میانی و نیز در سطح سازمانی و کلان ظهور و بروز می‌کند (لاپینجر، ۲۰۱۴). الویز^۶ قلدری را به‌عنوان یک عمل پرخاشگرانه

1. Cowie

2. Leymann

3. Chirila, Constantin

4. Laschinger

5. Nansel

6. Olweus

مکرر در برابر فرد قربانی که به آسانی نمی‌تواند از خودش دفاع کند تعریف کرده است (راگوری^۱، ۲۰۱۳). قربانی شدن جسمانی مستلزم تماس فیزیکی مستقیم و محسوس میان فرد قلدر و قربانی است و در اشکالی مختلف مانند ضربه زدن، هل دادن، تنه زدن، لگزدن و غیره نمایان می‌گردد (وانگ و وونگ^۲، ۲۰۱۱). در نتیجه رفتار قلدرانه شامل رفتارهای مخرب است که در یک دوره گسترده زمانی باعث قربانی شدن افراد به شکل‌های جسمانی، کلامی و عاطفی می‌شود و وجود شرایط حاکم بر جامعه امکان تشدید شرایط قلدری در سازمان می‌گردد. بر روی قلدری عواملی مؤثرند که یکی از آن‌ها رفتارهای کُرتابانه مدیریتی یا رفتارهای انحرافی مدیران است. همچنین بروز پدیده‌های نظیر ترومای سازمانی در ایجاد مصادیق قلدری در سازمان تأثیر می‌گذارد.

ترومای سازمانی: واژه تروما از ادبیات مربوط به تجارب پزشکی برگرفته شده است و به جراحات‌های شدیدی اطلاق می‌شود که در اثر وقوع حادثه یا تصادف و هرگونه آسیب یا صدمه ناشی از برخورد عوامل فیزیکی یا شیمیایی با بافت‌های بدن به وجود آید. تروما از نظر روان‌شناختی، تجربه‌ای است که از نظر هیجانی دردناک، پریشان کننده و ناگهانی باشد و اغلب باعث اثرات پایدار بدنی و ذهنی شود. ترومای سازمانی پدیده‌ای است که در صورت وقوع، شوک فراوانی به همه افراد و گروه‌های سازمانی و حتی به خانواده کارکنان وارد نموده و ساختارهای دفاعی و محافظتی سازمان را در هم می‌شکند و احساس ناامیدی، یاس و دلسردی شدیدی بر سازمان حاکم می‌کند (ویوان و هورمن، ۲۰۱۵). آسیب‌ها و شوک‌های وارد آمده ناشی از تروما، بر افراد، اهداف، فناوری و محیط تأثیرات مخبری می‌گذارند (کولیوند و سرلک، ۱۳۹۵). لذا تروما باعث پررنگ شدن کُرتابی‌های مدیریتی می‌گردد که ممکن است سازمان نیازهای کارکنان را در نظر نگیرد و سوءاستفاده‌های کلامی و تنزل رتبه و عدم حمایت کارکنان اتفاق افتد و همین عامل بروز قلدری سازمانی است.

کُرتابی مدیریتی: پژوهشگران معتقدند زمانی که شرایط آنومیک به وجود می‌آید افراد سعی کرده با متوسل شدن به روش‌های غیرقانونی و غیراخلاقی برای رسیدن به اهداف فردی، گروهی یا سازمانی تلاش کنند و هم‌چنین معتقدند هنگامی که شرایط آنومیک در سازمان به وجود آید افراد سعی دارند با متوسل شدن به روش‌های غیرقانونی و غیراخلاقی برای رسیدن به اهداف فردی، گروهی یا سازمانی خود تلاش کنند (تساهوریدو^۳، ۲۰۰۹). واژه آنومی یا اغتشاش هنجارها و ارزش‌ها را اولین بار دورکیم^۴، بنیان‌گذار مکتب جامعه‌شناسی در فرانسه مطرح کرد. وی آنومی یا بی‌قاعدگی را به عنوان فقدان نظم و انسجام در ساختار اجتماعی و فقدان یکپارچگی عمومی در گروه‌ها تعریف کرده است. سوء مدیریت که در آن سازمان به‌روز رفتارهایی از قبیل فشار کاری زیاد، سبک رهبری نامناسب، پاسخگویی کارکنان برای انجام دادن وظایف محوله در زمان محدود، محول کردن وظایف غیرقابل انجام و سوءاستفاده مدیران از قدرتشان می‌پردازند از حمله کُرتابی‌های مدیریتی است. کُرتابی سازمانی دیگر،

1. Ruggieri

2. Wang, Wong

3. Tsahuridu

4. Durkheim

ناامنی شغلی است که به واسطه اقداماتی مبنی بر اخراج کارکنان، عدم ثبات کاری، وجود اقدامات تلافی جویانه اداری علیه کارکنان به وجود خواهد آمد. به علاوه ارتباطات نامناسب سازمانی از جمله کژتابی های دیگر موجود در سازمان است که ناشی از ابهام در نقش و وظایف کارکنان، فقدان مشارکت گروهی و تعاملات مؤثر میان اعضای سازمان و از این قبیل اقدامات است (شیری، میرک زاده، ویسی و کرمی داراب خانی، ۱۳۹۱). قلدری سازمانی با رفتار انحرافی و منفی که هم امنیت و آرامش سازمان، کارکنان یا هردو را به خطر می اندازد، در ارتباط است که باعث می شود سازمان با رفتارهایی از قبیل فشار کاری زیاد، ناامنی شغلی و غیره روبرو گردد و در نتیجه کژتابی مدیریتی رخ می دهد و از طرفی جو نامناسب سازمانی و رکود نیز بر این قلدری سازمانی تأثیرگذار خواهد بود و شرایط قلدری را افزایش خواهد داد. در جدول (۱) به برخی پژوهش های مرتبط با مسئله این پژوهش اشاره شده است.

جدول ۱- پیشینه تجربی پژوهش

پژوهش	نتایج پژوهش
آبراهام ^۱ (۲۰۰۰)	بدبینی سازمانی با رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط منفی دارد.
خالد و علی ^۲ (۲۰۰۵)	تحمل پذیری و رفتار شهروندی ارتباط منفی را با رفتارهای انحرافی دارند. هم چنین وظیفه شناسی ارتباط منفی با غیبت اختیاری دارد.
ماکانجی ^۳ و یلدو (۲۰۰۶)	بین حمایت سازمانی ادراک شده و تمایل به ترک شغل، رابطه عکس وجود دارد.
اپلبام و آیکونی و ماتوسک ^۴ (۲۰۰۷)	زمانی که جنبه های مثبت اجتماعی شامل رفتار شهروندی سازمانی، مسئولیت اجتماعی سازمان ها و خلاقیت در سازمان حاکم باشد، احتمال کمی وجود دارد که رفتار انحرافی در محل کار به وجود آید.
وان اسچلکوی و السو روتمن ^۵ (۲۰۱۱)	بین قلدری در محل کار و نیت ترک خدمت رابطه مثبت وجود دارد.
شهباز و محمود (۲۰۱۲)	بدبینی سازمانی تأثیر مثبتی بر رفتار انحرافی در دارد و فرسودگی شغلی نیز به عنوان واسطه، منجر به تقویت بدبینی و رفتار انحرافی می شود.
گاردنر ^۶ (۲۰۱۳)	هر قدر حمایت سرپرست از کارکنان بیشتر باشد تمایل به قلدری و فشارهای روانی کارکنان کاهش می یابد.
پولچه لای ^۷ (۲۰۱۴)	افرادی که از خود راضی اند، تمایل دارند بیشتر رفتارهای شهروندی سازمانی را در پیش بگیرند.

1. Abraham

2. Khalid & Ali

3. Makanjee

4. Appelbaum, Iaconi, Matousek

5. Van Schalkwyk, Els, Rothmann

6. Gardner

7. Pavalache-Llie

پژوهش	نتایج پژوهش
ایلدیز و آلپکان ^۱ (۲۰۱۵)	بیگانگی شغلی سبب رابطه منفی بین فرد و سازمان و رفتارهای انحرافی در محل کار می‌شود.
هاتچینسن ^۲ (۲۰۱۵)	وجود خط‌مشی‌های مقابله با قلدری مهم‌ترین عامل در مبحث قلدری است.
جکسن ^۳ (۲۰۱۵)	فاصله قدرت، جمع‌گرایی و جرات ارتباط مستقیمی با میزان قلدری در سازمان دارد.
تامرزو بیکرز، وان تیل، استجین ^۴ (۲۰۱۵)	میزان تلاش کارکنان و میل به ماندن آنان در سازمان با خود بیگانگی شغلی تأثیری مستقیم دارد.
پارک ^۵ (۲۰۱۶)	در معرض رفتارهای قلدری قرار گرفتن باعث کاهش تعامل کارکنان با کار و همکاران و افزایش مشکلات سلامتی به دلیل درک سطح بالایی از عدم امنیت شغلی می‌شود.
دوونیش ^۶ (۲۰۱۷)	قلدری وابسته به شخص و محل کار ارتباط مثبت و معناداری با افسردگی ناشی از کار دارد. درحالی‌که قلدری فیزیکی رابطه مثبتی با رفتار ضد تولید داشت.
اسپاگنولی و بالودچی (۲۰۱۷)	سطح بالایی از حجم کار مربوط به قلدری در محل کار بود، ناامنی شغلی به‌طور مستقیم به قلدری در محل کار مربوط نیست.

مرور مبانی نظری و پیشینه تجربی پژوهش حاکی از وجود خردمایه لازم برای ارائه مدل پژوهش حاضر و این فرضیه اصلی است که؛ ترومای سازمانی بر قلدری سازمانی با نقش واسطه کُرتابی‌های مدیریتی تأثیر گذار است.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش (اقتباس از لیمن و هنز (۱۹۹۰)، ویوان و هورمن (۲۰۱۳) و سوئیچر (۲۰۱۳))

1. Yildiz & Alpan
 2. Hutchinson
 3. Jackson
 4. Tummers, Bekkers, van Thiel, Steijn
 5. Park
 6. Devonish

در پژوهش حاضر، از ابعاد قلدری سازمانی لیمن و هنز^۱ (۱۹۹۰) و ترومای سازمانی ویوان و هورمن (۲۰۱۳) و نیز کژتابی مدیریتی سوئیچر (۲۰۱۳) بهره گرفته شده است. جدول ۲ ابعاد هر یک از این متغیرها را نشان می‌دهد.

جدول ۲- متغیرها و ابعاد پژوهش

متغیر	ابعاد	نوع متغیر	منبع
ترومای سازمانی	-	مستقل	ویوان و هورمن (۲۰۱۳)
قلدری سازمان	رفتارهای تهدیدکننده ارتباطات	وابسته	لیمن و هنز (۱۹۹۰)
	رفتارهای تهدیدکننده روابط اجتماعی		
	رفتارهای تهدیدکننده شهرت شخصی		
	رفتارهای تهدیدکننده موقعیت شغلی		
	رفتارهای تهدیدکننده سلامت جسمانی		
کژتابی مدیریتی	سوء مدیریت	میانجی	سوئیچر (۲۰۱۳)
	اخراج بیش از حد		
	ارتباطات سازمانی		
	رهبری		
	محصول سازمان		

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر ماهیت جزء پژوهش‌های فرضیه‌ای-قیاسی و از نظر گردآوری اطلاعات از نوع پژوهش‌های پیمایشی و از نظر هدف از نوع پژوهش‌های کاربردی است. جامعه آماری این پژوهش نیز یکی از سازمان‌های دولتی ایران مستقر در شهر همدان^۲ است. نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده و حجم نمونه نیز با توجه به فرمول کرون باخ، برابر ۲۰۰ نفر انتخاب شد. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد و از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت استفاده شد. برای تحلیل داده‌ها از شیوه‌های تحلیل آمار توصیفی و استدلالی به کمک نرم‌افزار SPSS و نیز از تکنیک مدل‌سازی معادلات ساختاری به روش PLS برای آزمون فرضیات پژوهش استفاده شد.

۱. Heyman, Heinz

۲. این پژوهش در یکی از سازمان‌های دولتی ایران انجام گرفته است و بنابر محرمانگی اطلاعات و عدم رضایت سازمان مبنی بر ارائه اسم، اطلاعات مربوط به جامعه آماری و نام جامعه آماری ارائه نشده است.

یافته‌های پژوهش

در این بخش نخست به تحلیل نتایج حاصل از وضعیت موجود هر یک از متغیرهای پژوهش در جامعه آماری پرداخته شده و سپس نتایج آزمون فرضیه‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرد.

با استفاده از اطلاعات به‌دست‌آمده میانگین ترومای سازمانی برابر $3/53$ بوده که از میانگین گویه‌ها که ۳ است، بیشتر بود. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که وضعیت تروما در این سازمان نامطلوب است. همچنین، میانگین قلدری سازمانی $4/25$ بوده که از میانگین گویه‌ها که ۳ است، بیشتر بود. این موضوع بیان‌کننده حد بالای قلدری سازمانی جامعه آماری پژوهش است. میزان با استفاده از اطلاعات به‌دست‌آمده میانگین کژتابی مدیریتی $3/15$ بوده که از میانگین گویه‌ها که ۳ می‌باشد، بیشتر است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که مدیران جامعه آماری مذکور گرایشی کژتابانه دارند. قبل از استفاده از معادلات ساختاری می‌بایست پیش‌فرض‌های آن رعایت شود. بررسی توزیع داده‌ها یکی از این پیش‌فرض‌هاست. به هنگام تحلیل داده‌ها با استفاده از رویکرد معادلات ساختاری داده‌ها باید دارای توزیع نرمال باشند اما این شرط برای تحلیل داده‌ها با روش SEM ضروری نیست. برای این بررسی پس از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف از آزمون محاسبه چولگی و کشیدگی استفاده‌شده است. کشیدگی مثبت یعنی قله توزیع موردنظر از توزیع نرمال بالاتر و کشیدگی منفی نشانه پایین‌تر بودن قله از توزیع نرمال است. اگر ضریب چولگی متغیرها در بازه ۱ و ۱- باشد آنگاه توزیع داده‌ها نرمال هست.

جدول ۳- آزمون فرض نرمال بودن توزیع متغیرها

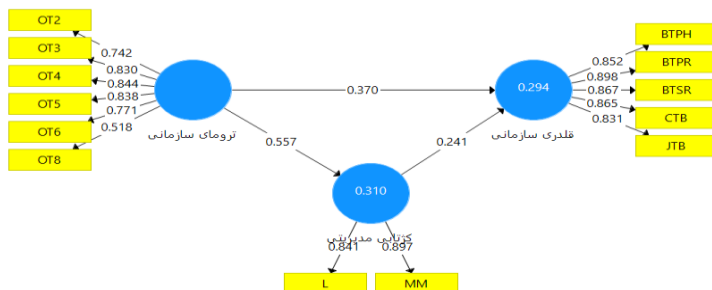
ترومای سازمانی	قلدری سازمانی	کژتابی‌های مدیریتی	معیارها
۰/۰۷۸	۰/۱۰۵	۰/۰۶۲	Z کولموگروف اسمیرنوف
۰/۲۰۷	۰/۰۷۳	۰/۴۶۶	سطح معناداری

جدول ۴- آزمون معیارهای نرمال بودن توزیع متغیرها

ترومای سازمانی	قلدری سازمانی	کژتابی‌های مدیریتی	معیارها
۰/۵۰۳	-۰/۰۶۱	-۰/۲۷۹	Skewness
۰/۷۴۴	-۰/۱۹۱	-۰/۰۵۴	Kurtosis

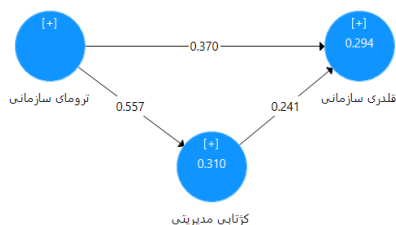
برای بررسی مدل مفهومی پژوهش از مدل‌سازی PLS-SEM استفاده‌شده است. ضرایب مسیر در حالت استاندارد هستند و مقدار آن‌ها بین ۱- تا ۱+ تغییر می‌کنند. هرچه مقدار ضریب مسیر به یک و یا منفی یک نزدیک‌تر باشد تأثیرگذاری آن مسیر بیشتر است. ضرایب استاندارد مدل‌های بیرونی به‌نوعی نشان‌دهنده اعتبار سازه است. ضرایب مسیر مدل‌های بیرونی بین ۰ تا ۱ تغییر می‌کنند. برای اینکه مدل‌های انعکاسی از برازش خوبی برخوردار باشند باید بارهای عاملی بیشتر از ۰/۷ باشد. در مدل ساختاری اولیه پژوهش، تعدادی از گویه‌ها بار عاملی کمتر از ۰/۷ که با حذف گویه‌های ضعیف‌تر مدل اصلاح‌شده به دست می‌آید. در مدل ساختاری نهایی همه بارهای عاملی مدل‌های بیرونی بیشتر از ۰/۷ است در مواردی که مقادیر بین ۰/۵ و ۰/۷ هست نیز با توجه به اینکه میزان متوسط واریانس

استخراج شده این متغیر بالاتر از ۰/۵ هست لذا موردی ندارد. بنابراین از بین گویه‌های ترومای سازمانی گویه‌های ۱ و ۷ و ۹ از مدل حذف می‌شوند، بنابراین مدل نهایی پژوهش به صورت نمودار ۲ به دست می‌آید.

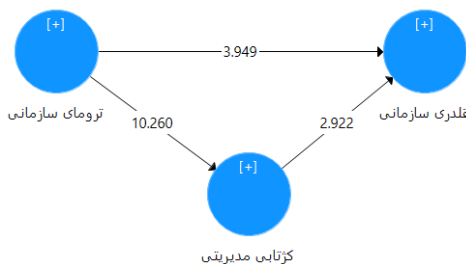


نمودار ۲- مدل نهایی پژوهش

ضریب تعیین برای متغیرهای مفهومی درون‌زا محاسبه و داخل بیضی متغیر نشان داده شده است. لازم به ذکر است برای متغیرهای برون‌زا مقدار ضریب تعیین محاسبه نمی‌شود. در نمودار (۴-۱۲) مدل ساختاری پژوهش در حالت معناداری بر اساس آمار t نشان داده شده است.



نمودار ۳- مدل نهایی جهت بررسی و آزمون فرضیه‌ها در حالت استاندارد



نمودار ۴- مدل نهایی جهت بررسی و آزمون فرضیه‌ها با مقادیر t

بررسی فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اول: ترومای سازمانی تأثیر معناداری بر قلدری سازمانی دارد. در نگاره‌های ۳ و ۴ مدل برازش یافته در حالت ضرایب استاندارد و مقادیر t آورده شده است. ضریب مسیر مستقیم ترومای سازمانی و قلدری سازمانی برابر با ۰/۳۷۰ هست. مقدار آماره t برابر با ۳/۹۴۹ با سطح معناداری ۰/۰۰۰ است که کمتر از مقدار مفروض ۰/۰۵ هست. بنابراین ضریب مسیر مستقیم

فوق در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار می‌باشند. بنابراین فرضیه اول پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول ۵. نتایج فرضیه اول

مسیر	ضریب مسیر	t-Value	P-Value	نتیجه
تروما ← قلدری	۰/۳۷۰	۳/۹۴۹	۰/۰۰۰	تأیید

فرضیه دوم: ترومای سازمانی تأثیر معناداری بر کژتابی‌های مدیریتی دارد. در نگاره‌های ۳ و ۴ مدل برازش یافته در حالت ضرایب استاندارد و مقادیر t آورده شده است. ضریب مسیر مستقیم ترومای سازمانی و کژتابی‌های مدیریتی برابر با ۰/۵۵۷ است. مقدار آماره t برابر با ۳/۹۴۹ با سطح معناداری ۰/۰۰۰ است که کمتر از مقدار مفروض ۰/۰۵ هست. بنابراین ضریب مسیر مستقیم فوق در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار می‌باشند.

جدول ۶. نتایج فرضیه دوم

مسیر	ضریب مسیر	t-Value	P-Value	نتیجه
تروما ← کژتابی	۰/۳۷۰	۳/۹۴۹	۰/۰۰۰	تأیید

فرضیه سوم: کژتابی‌های مدیریتی تأثیر معناداری بر قلدری سازمانی دارد. در نمودارهای ۳ و ۴ مدل برازش یافته در حالت ضرایب استاندارد و مقادیر t آورده شده است. ضریب مسیر مستقیم کژتابی‌های مدیریتی و قلدری سازمانی برابر با ۰/۳۷۰ هست. مقدار آماره t برابر با ۲/۹۲۲ با سطح معناداری ۰/۰۰۴ است که کمتر از مقدار مفروض ۰/۰۵ هست. بنابراین ضریب مسیر مستقیم فوق در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار می‌باشند. بنابراین فرضیه دوم پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول ۷. نتایج فرضیه سوم

مسیر	ضریب مسیر	t-Value	P-Value	نتیجه
کژتابی ← قلدری	۰/۲۴۱	۲/۹۲۲	۰/۰۰۴	تأیید

فرضیه چهارم: کژتابی‌های مدیریتی نقش واسطه در تأثیر ترومای سازمانی بر قلدری سازمانی دارد. در نگاره‌های (۴-۱۱) و (۴-۱۲) مدل برازش یافته در حالت مقادیر t توسط آزمون معادلات ساختاری آورده شده است. بر اساس این مقادیر، ضریب مسیر غیرمستقیم این رابطه برابر با ۰/۱۳۴ و مقدار آماره t سوبل برابر با ۲/۹۰۴ با سطح معناداری ۰/۰۰۴ است که کمتر از مقدار مفروض ۰/۰۵ هست. بنابراین ضریب مسیر مستقیم فوق در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار می‌باشند. لذا می‌توان استنباط نمود کژتابی‌های مدیریتی نقش میانجی بین رابطه ترومای سازمانی و قلدری سازمانی ایفا می‌کند و فرضیه سوم پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول ۸. نتایج فرضیه چهارم

نتیجه	P-Value	t-Value	ضریب مسیر	مسیر
تأیید	۰/۰۰۰	۲/۹۲۲	۰/۲۴۱	تروما ← کزتابی ← قلدری

بحث و نتیجه گیری

هدف کاربردی این پژوهش تعیین میزان تأثیر تروما بر قلدری سازمانی در یکی از سازمان‌های دولتی ایران با توجه به نقش واسطه‌کژتابی‌های مدیریتی بود. جامعه موردبررسی در این پژوهش، متشکل از کارکنان یکی از سازمان‌های دولتی بوده است. نتایج پژوهش نشان داد ضریب مسیر مستقیم ترومای سازمانی و قلدری سازمانی برابر با $0/370$ می‌باشد. مقدار آماره t برابر با $3/949$ است که بیشتر از $1/96$ می‌باشد. بنابراین ضریب مسیر مستقیم فوق در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار می‌باشند. بنابراین می‌توان گفت که ترومای سازمانی تأثیر معناداری بر قلدری سازمانی دارد. این نتیجه با نتیجه پژوهش‌های چیریل (۲۰۱۳)، لاجینجر و فیدا (۲۰۱۲) یکسو است. در تبیین این موضوع می‌توان اظهار کرد که ضربات روحی و سیاسی که به سازمان تحمیل می‌شود، مانند بروز همه‌گیری ویروس کرونا، تغییرات سازمانی، بی‌عدالتی در پرداخت‌ها، تغییرات فرهنگی ناشی از ادغام و تغییر نسل، عدم توجه به مدیریت مشارکتی در سازمان مربوطه و غیره باعث می‌شود که کارکنان نتوانند ارتباطات مناسبی با دیگران برقرار کنند و تفاوت فرهنگی منجر به بروز اختلافات و افزایش توهین و تهدیدات شفاهی و کتبی در بین کارکنان می‌شود. در نتیجه نه تنها ارتباطات افراد محدود می‌شود، بلکه موقعیت شغلی، شخصیت و شهرت اجتماعی افراد به خطر می‌افتد که می‌تواند نشان‌دهنده افزایش قلدری در سازمان دولتی ایرانی موردپژوهش شود.

همچنین نتایج نشان داد که ضریب مسیر مستقیم کژتابی‌های مدیریتی و قلدری سازمانی برابر با $0/370$ می‌باشد. مقدار آماره t برابر با $3/949$ است که بیشتر از $1/96$ می‌باشد. بنابراین ضریب مسیر مستقیم فوق در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است. بنابراین می‌توان گفت که ترومای سازمانی تأثیر معناداری بر کژتابی‌های مدیریتی دارد. این نتیجه با نتیجه پژوهش‌های فرضیه‌ی نخست همسو است. این یافته را چنین می‌توان توصیف کرد که شرایط موجود در سازمان ازجمله رکود اقتصادی و غیره باعث ایجاد سوء مدیریت منجر شده است درنهایت تمامی این اقدامات منجر به کژتابی‌ها خواهد شد.

ضریب مسیر مستقیم کژتابی‌های مدیریتی و قلدری سازمانی برابر با $0/370$ می‌باشد. مقدار آماره t برابر با $3/949$ است که بیشتر از $1/96$ می‌باشد. بنابراین ضریب مسیر مستقیم فوق در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار می‌باشند. بنابراین می‌توان گفت که کژتابی‌های مدیریتی تأثیر معناداری بر قلدری سازمانی دارد. این نتیجه با نتیجه پژوهش‌های تساهوریدو (۲۰۰۹)، شیر، میرک زاده، ادریس اله ویسی، کرمی داراب خانی (۱۳۹۱) همسو است. این یافته را چنین می‌توان توصیف کرد که سوء مدیریت موجود در مجموعه و تضعیف جایگاه رهبر گونه مدیران (به دلیلی بازنشستگی و یا استخدام کارکنان جدید با تفکرات جدید) که در این سازمان وجود داشته است، با ادغام دو وزارتخانه و به دلیل مدیریت دوگانه به وجود آمده منجر شده است که مدیران به نحوی در تلاش برای جبران آن سبک رهبری ازدست‌رفته باشند و این موضوع منجر به بروز رفتارهایی از سوی مدیران می‌شود که ازجمله آن می‌توان به کنار گذاشتن یا سپردن کارهای سخت و یا تبعید کارکنانی شود که منتقد برخی

تصمیمات بوده‌اند و در نهایت ترد آن فرد در سازمان شود که موقعیت شغلی و آینده شغلی فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد، در نهایت تمامی این اقدامات منجر به افزایش قلدری در سازمان خواهد شد. فرضیه چهارم از معادلات ساختاری کمترین مربعات جزئی استفاده شده است. ضریب مسیر مستقیم غیرمستقیم ترومای سازمانی بر قلدری سازمانی از طریق کژتابی‌های مدیریتی برابر با ۰/۲۴۱ می‌باشد. مقدار آماره t برابر با ۲/۹۲۲ است که بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد. با توجه به اینکه ضریب مسیر غیرمستقیم فوق در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار می‌باشند، بنابراین فرضیه سوم پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد و می‌توان گفت که: کژتابی‌های مدیریتی نقش واسطه در تأثیر ترومای سازمانی بر قلدری سازمانی دارد. بر اساس پژوهش‌های صورت گرفته یکی از دلایلی که می‌تواند منجر به بروز ترومای سازمانی گردد، ناکارآمدی مدیران و سرپرستان در بخش‌های مختلف سازمانی است، این ناکارآمدی که به‌طور مؤثری می‌تواند منجر به انحراف مدیران در انجام وظایف مدیریتی و رهبری سازمان گردد می‌تواند به‌شدت باعث انجام رفتارهای قلدرمآبانه توسط این گونه مدیران گردد. همچنین عدم حمایت سازمانی از کارکنان توسط مدیران می‌تواند بر ارتباطات بین کارکنان و یا حتی گوشه‌نشینی و سکوت سازمانی کارکنان منجر شود که در نهایت می‌تواند تهدیدکننده موقعیت شغلی و نیز شهرت اجتماعی افراد گردد که از مؤلفه‌های اصلی قلدری سازمانی می‌باشند. در نهایت افزایش بیش‌از حد و ناگهانی حجم وظایف و مسئولیت‌ها که به دلیل شرایط حاکم بر کشور و تحریم‌ها بر سازمان تحمیل شده است منجر به فشار بیش‌از حد به مدیران (از بعد کاری و نیز نهادهای امنیتی) شده و در نهایت این فشار با مدیریت ناصحیح و عدم وجود رهبری واحد در این سازمان به افزایش حجم کاری کارکنان، عدم توجه به ظرفیت افراد در کار و یا حتی در صورت خطای افراد منجر به توهین شفاهی و تهدیدهای متعددی گردد که می‌تواند قلدری را در سازمان مربوطه افزایش دهد.

پیشنهادهای پژوهش

نتایج پژوهش حاکی از آن بود که میانگین رفتارهای تهدیدکننده شهرت شخصی در بعد قلدری سازمانی بیشتر از سایر ابعاد آن بود، بنابراین به مدیران جامعه آماری پژوهشی پیشنهاد می‌شود که زمینه‌های توهین کلامی و افترا و شایعه‌پراکنی، مسخره کردن یکدیگر و تقلید و توهین شفاهی را از بین ببرند. با توجه به اینکه میانگین سوء مدیریت در بعد کژتابی مدیریتی از سایر ابعاد بیشتر بود به مدیران جامعه آماری پژوهشی پیشنهاد می‌شود که به جهت حمایت از کارکنان، از آن‌ها انتظارات منطقی داشته باشند و با احترام با یکدیگر برخورد کنند و هرگز از توهین کلامی استفاده نکنند. همچنین نتایج فرضیه‌های پژوهش نیز مأخذی برای ارائه پیشنهادهایی به شرح ذیل هستند:

بر اساس نتایج به‌دست‌آمده از بررسی فرضیه نخست و با توجه به اینکه ترومای سازمانی بر قلدری سازمانی تأثیرگذار است، به مدیران جامعه آماری پیشنهاد می‌شود تمامی تلاش خود را در زمینه تقویت تصویر و ذهنیت کارکنان انجام دهند. این امر می‌تواند با افزایش توجه به کارکنان و بااهمیت جلوه دادن شغل آن‌ها صورت پذیرد. همچنین، پیشنهاد می‌شود که از تهدید و ارباب کارکنان اجتناب به عمل آید. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده از بررسی فرضیه سوم با توجه به اینکه کژتابی مدیریتی به

تشدید قلدری سازمانی منجر می‌شود، بنابراین پیشنهاد می‌شود که مدیران در برخورد با کارکنان هر چند خطا کار، از توهین کلامی اجتناب کنند، همچنین به درخواست‌های کارکنان تا حد ممکن توجه شده و فضای انعطاف‌پذیری بوروکراتیک در سازمان ایجاد شود. همچنین مدیران تلاش کنند تا منابع کافی را برای انجام کارها و وظایف سازمانی تأمین نموده و گزارش‌ها منظمی از عملکرد زیرمجموعه دریافت کنند تا تصمیم‌گیری‌ها بر مبنای اصول علمی صورت پذیرد. بر اساس نتایج فرضیه چهارم پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمان در برخورد با کارکنان از تهدید و ارعاب و نیز تنزل رتبه کارمندان اجتناب نمایند و همچنین فضای احترام متقابل و روابط دوستانه بین مدیران و کارکنان فراهم آید. با توجه به آن که نتایج پژوهش نشان داد، هرچه ترومای سازمانی بیشتر باشد، کژتابی مدیریتی نیز بالا می‌رود و با افزایش کژتابی، قلدری سازمانی نیز افزایش می‌یابد، به مدیران جامعه آماری پژوهش پیشنهاد می‌شود تا وظایف بیهوده و پایین‌تر از جایگاه سازمانی و غیره به کارکنان محول نکنند و میزان ضربه روانی وارد شده به کارکنان که همان مصداق تروما است را کاهش داده و از این طریق کژتابی‌ها و رفتارهای انحرافی حوزه رهبری و مدیریت سازمان را تقلیل دهند.

بر اساس نتایج پژوهش می‌توان پیشنهادهای ذیل را برای پژوهشگران آتی ارائه داد:

- با توجه به اینکه میانگین سوء مدیریت در بعد کژتابی مدیریتی بیشتر بود، پیشنهاد می‌شود پژوهشگران آتی با انجام پژوهش‌های کیفی به واکاوی دلایل این امر پرداخته و راهکارهایی برای کاهش آن ارائه کنند.
- با توجه به این که نتایج این پژوهش تنها به سازمان مورد پژوهش قابل تعمیم است، بررسی تأثیر ترومای سازمانی بر قلدری سازمانی با نقش کژتابی مدیریتی از دیدگاه سایر سازمان‌ها در استان‌های مختلف کشور و مقایسه‌ی آن با نتایج این پژوهش پیشنهاد می‌شود.
- با توجه به متفاوت بودن چگونگی تأثیر ترومای سازمانی بر قلدری سازمانی در بین سازمان‌های خصوصی و دولتی، مقایسه‌ی تأثیرات این عوامل در سازمان‌های دولتی و خصوصی پیشنهاد می‌شود.

محدودیت‌های پژوهش

پژوهش حاضر با محدودیت‌هایی مواجه بوده است که نیاز است نتایج پژوهش در چهارچوب این محدودیت‌ها مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرد. قادر نبودن پژوهشگر در کنترل سایر عوامل تأثیرگذار بر روابط بین متغیرها، دوره زمانی مقطعی انجام پژوهش در سال ۱۳۹۹ و استفاده از پرسشنامه به‌عنوان تنها ابزار گردآوری اطلاعات که خود دارای محدودیت‌های ذاتی است، از جمله محدودیت‌های اصلی این پژوهش است.

منابع:

- [۱] حق شناس، اصغر؛ دلوی، محمدرضا؛ شفیعی، مسعود. (۱۳۸۶). نقش سرمایه اجتماعی در توسعه. ماهنامه تدبیر، سال ۱۸، شماره ۱۸۸، صص ۲۵-۲۰.
- [2] حیدری گرجی، جنتی، یزدانی، جعفری. (۱۳۹۴). تأثیر قلدری در رفتار پرستاران بیمارستان. مجله علوم پزشکی، شماره ۱۲۳: صص ۸۶-۷۸.
- [3] سرلک، محمدعلی؛ کولیوند، پیر حسین. (۱۳۹۴). مدیریت ضربات روحی سازمانی. تهران: نشر میر ماه.
- [4] سرلک، محمدعلی؛ کولیوند، پیر حسین. (۱۳۹۵). تأثیرات ترومای روحانی بر مهارت‌های کارکنان. مطالعه موردی در یک بیمارستان خصوصی در ایران، فصلنامه شفای مورد تحقیق، دوره چهارم، شماره اول: ۵۴-۴۵.
- [5] شیر، نعمت اله؛ میرک زاده، علی اصغر؛ ادریس اله ویسی، محمد؛ کرمی داراب خانی، رؤیا. (۱۳۹۱). نقش سرمایه اجتماعی در یادگیری سازمان کارکنان جهاد کشاورزی استان کردستان. مجله اقتصاد و توسعه کشاورزی، دوره ۴۳، شماره ۳: صص ۴۵۹-۴۴۷.
- [6] قاسم‌زاده علشاهی، ابوالفضل؛ ربیعی، محسن؛ کاظم‌زاده بیطالی، مهدی. (۱۳۹۴). بررسی رابطه پاسخگویی فردی با استرس شغلی و رفتار انحرافی کار در پرستاران شاغل. مجله بالینی مامایی و پرستاری، سال ۴، شماره ۱.
- [7] قلی پور، آرین؛ مهدیه بد، سمیرا؛ فاخری کوزه کنان، حوریه. (۱۳۸۸). رابطه قلدری سازمانی ادراک شده با فشار روانی رنان. رفاه اجتماعی، شماره ۳۴: صص ۲۰۶-۱۸۷.
- [8] منتخب یگانه، محمد؛ بشیر لو، کیومرث؛ شمسی، مرجان؛ هزاریان، سولماز. (۱۳۹۵). بررسی رابطه رهبری اخلاقی با رفتارهای انحرافی در محیط کار: نقش میانجی تعهد عاطفی و جو اخلاقی. فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، سال ۱۴، شماره ۱، صص ۱۵۳-۱۳۷.
- [9] Abraham, R. (2000). Organizational cynicism: bases and consequences. Journal of Genetic, Social, and General Psychology Monographs, 126(3), pp. 269-293.
- [10] Appelbaum, S. H., Iaconi, G. D. & Matousek, A. (2007). Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impacts, and solutions. Journal of Corporate Governance, 7(5), pp. 586-598.
- [11] Barsaky, A. (2011). Investigating the effects of moral disengagement and participation on unethical work behavior. Journal of Business Ethics, 104, pp. 59-75.
- [12] Carretero, N., Luciano, V. L. (2013). Prevalence and incidence of workplace bullying among Spanish employees working with people with intellectual disability. Disability and Health Journal, 6, pp. 405-409.
- [13] Chirila, T. & Constantin, T. (2013). Understanding workplace bullying phenomenon through its concepts: A literature Review, Procedia-Social and Behavioral Sciences, 84, pp. 1175-1179.

- [14] Colbert, A. E. & Know, I-W. G. (2000). Factors Related to The Organizational Commitment of College and University Auditors. *Journal of Managerial Issues*, 12(4), pp. 484-501.
- [15] Cowie, H., Naylor, P., Rivers, I., Smith, PK., Pereira, B. (2002). Measuring workplace bullying. *Aggress Violent Behave*, 7(1), pp. 33-51.
- [15] Devonish, D. (2017). Dangers of workplace bullying. evidence from the Caribbean. *Journal of Aggression, Conflict and Peace Reserch*, 9(1), pp. 69-80.
- [16] Durkheim, E. (1960). *The division of labor in society*, translated by George Simpson. Fourth printing edition. New York, free press.
- [17] Einarsen, S. (2011). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), pp. 379-401.
- [18] Fox, Suzy, Renee, L. (2015). Revision of the workplace bullying checklist: the importance of human resource managements role in defining addressing workplace bullying, *Human Resource Management Journal*, 25(1), pp. 116-130.
- [19] Gardner, D., Bentley, T. A., Catley, B. E., Cooper Thomas, H., O Driscoll, M. P., & Trenberth, L. (2013). Ethnicity, workplace bullying, social support and psychological strain in Aotearoa/ New Zealand, 42(1), pp. 1-10.
- [20] Ghasem Zade Alishahi, A., Rabie, M., Kazemzade Beytali, M. (2015). Investigating the relationship between individual accountability and job stress and deviant work behavior in employed nurses. *Clinical Journal of Midwifery and Nursing*, 4(1). (in persian).
- [21] GholiPor, A., Mahdiebad, S., FakheriKozekanan, H. (2008). The Relationship between Perceived Organizational Bullying and Women's Stress. *Social Welfare*, (34)187-206. (in persian).
- [22] Haghshenas, A., Delvi, M., Shafiie, M. (1996). The role of social capital in development. *Tadbir Monthly*, 18(188) 20-25. (in Persian).
- [23] Heydari, Gorji, Janati, Yazdani, Jafari. (2015). The effect of bullying on the behavior of hospital nurses. *Journal of Medical Sciences*, (123)78-86. (in Persian).
- [24] Hutchinson, M. & Jackson. (2015). The construction and legitimation of workplace bullying in the public sector insight into power dynamics and organizational failures in health and social care. *Nursing Inquiry* 2015, 22, pp. 13-26.
- [25] Jelinek, R., Ahearne, M. (2006). The ABCs of ACB: Unveiling a Clear and Present Danger in the Sales Force. *Industrial Marketing Management*. 35, pp. 457-467.
- [26] Khalid, S. A. & Ali, H. (2005). The Effects of organizational Citizenship Behavior on Withdrawal Behavior. *International Journal of Management and entrepreneurship*, 1(1), pp. 30-40.
- [27] Kish-Gephart, J. (2010). Bad apples, bad cases, and bad barrels: Metaanalytic evidence about sources of unethical decisions at work. *Journal of Applied Psychology*. 95, pp. 1-31.
- [28] Laschinger, H. K., Fida, R. (2014). A time-lagged analysis of the effect of authentic leadership on workplace bullying, burnout, and occupational turnover intentions, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(5), pp. 739-753.

- [29] Leymann, O. & Heinz. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*, 5 (2), pp. 119-126.
- [30] Makanje, Ch. R., Yolnda, F. H. & Uys, I. L. (2006). The Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Commitment of Diagnostic Imaging Radiographers. *Radiography*, 12(2), pp. 118-126.
- [31] Montakhab, M., Bashirlo, K., Shamsi, M., Hezarian, S. (2006). Investigating the Relationship between Ethical Leadership and Deviant Behaviors in the Workplace: The Mediating Role of Emotional Commitment and Moral Atmosphere; *Quarterly Journal of Organizational Culture Management*, 14(1) 137-153. (in Persian).
- [32] Nansel, T. R., Craig, W., Overpeek, M. D., Saluja, G., & Ruan, W. J. (2004). Cross-national consistency in the relationship between bullying behaviors and psychosocial adjustment. *Archives of Pediatrics & Adolescent Medicine*, 158(8), pp. 730-736.
- [33] Nansel, T. R., Overpeck, M., Pilla, R. S., Ruan, W., Simons-Morton, B., & Scheidt, P. (2001). Bullying behaviors among US youth: Prevalence and association with psychosocial adjustment. *Jama*, 285(16), pp. 2094-2100.
- [34] Neuman, J. H. & Barron, R. A. (1998). Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence Concerning Specific Forms, Potential Causes, and Preferred Targets. *Journal of Management*, 24, pp. 391-419.
- [35] Olweus, D. (1993). *Bullying at school: What we Know and What We can Do*. Oxford, UK: Blackwell.
- [36] Park, J. H. & Ono, M. (2016). Effects of workplace bullying on work engagement and health: The mediating role of job insecurity, *The International Journal of Human Resource Management*, pp. 1-24
- [37] Pavalache-Ilie, M. (2014). Organizational Citizenship Behaviour, Work Satisfaction and Employees. *Personality Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 127, PP. 489-493. Available at: www.sciencedirect.com.
- [38] Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. *Academy of Management Journal*, 38, pp. 55-72.
- [39] Ruggieri, S., Friemel, T., Sticca, F., Perren, S. & Alsaker, F. (2013). Selection and Influence Effects in Defending a Victim of Bullying: The Moderating Effects of School Context. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 79, pp. 117-129.
- [40] Samnani, A. K., Singh, P. (2012). 20 Years of workplace bullying research: A review of the antecedents and consequences of bullying in the workplace, *Journal Aggression and Violent Behavior*, 17, pp. 581-589.
- [41] Sarlak, M., Kolivand, P. (2015). *Organizational trauma management*. Tehran. Published by Mir Mah. (in Persian).
- [42] Sarlak, M., Kolivand, P. (2016). The effects of psychological trauma on staff skills. *Journal of Healing Research*. 4(1)45-54. (in Persian).
- [43] Shahzad, A., & Mahmood, Z. (2012). The Mediating- Moderating Model of Organizational Cynicism and Workplace Deviant Behavior: (Evidence from Banking Sector in Pakistan). *Middle- East Journal of Scientific Research*, 12(5), pp. 580-588.
- [44] Shiri, N., Mirak zade, A., Edrisolah Veysi, M., Karami Darab KHani, R. (2012). The role of social capital in learning Kurdistan Jihad Agricultural Staff

- Organization. *Journal of Agricultural Economics and Development* , 43(3) 447-459. (in persian).
- [45] Spagnoli, P., Balducci, C. (2017). Do high workload and job insecurity predict workplace bullying after organizational change?, *International Journal of Workplace Health Management*, 10, pp. 2-12.
- [46] Spagnoli, P., Balducci, C., Fraccaroli, F. (2017). Atwo-wave study on workplace bullying after organizational change: moderated mediation analysis. *Safety Science*, Volume100, Part A, December 2017, pp. 13-19.
- [47] Switzer, T.G. (2013). Measuring normlessness in the workplace: a study oforganizational anomie in the academic setting. Doctoral dissertation, American Antioch University.
- [48] Tsahuridu, E.E. (2011). An exploration of factors affecting work anomia. *Journal of Bsiness Ethics*, 99(2), pp. 297-305.
- [49] Tummers, L. Bekkers, V. van Thiel, S. & Steijn, B. (2015). The Effects of Work Alienation and Policy Alienation on Behavior of Public Employees. *Administration & Society*, 47(5), pp. 596-617.
- [50] Van Schalkwyk, L., M. Els, C. & Rothmann J. I. (2011). The Moderating Role of Perceived Organisational Support in the Relationship between Workplace Bullying and Turnover Intention Across Sectors in South Africa. *SA. Journal of Human Resource Management*, 9(1), pp. 1-13.
- [51] Vivian, P. & Hormann, S. (2015). *Organizational Trauma and Healing*, Create Space, North Charleston, pp. 978-1479.
- [52] Wang, J. & Wong, C. K. (2011). Understanding Organizational Citizenship Behavior from a Context of Hotels in Mainland China. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), pp. 845-854.
- [53] Yildiz, B. & Alpkan, L. (2015). A Theoretical Model on the Proposed Predictors of Destructive Deviant Workplace Behaviors and the Mediator Role of Alienation. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 210, pp. 330-338.