

شناسایی و تبیین مولفه های قلدری سازمانی در شهرداری بجنورد

حسین فرجی^۱، حامد خراسانی طرقی^{۲*}، وحید میرزایی^۳

۱- دانشجوی دکتری گروه مدیریت، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران

۲- گروه مدیریت، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران (نویسنده مسئول): Khorasani66@iau.ac.ir

۳- گروه مدیریت، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران

اطلاعات مقاله	چکیده
تاریخ ارسال ۱۴۰۴/۰۵/۰۱	پژوهش حاضر با هدف شناسایی مولفه های قلدری در بین کارکنان شهرداری بجنورد با اتخاذ استراتژی ترکیبی و به کارگیری دو روش کیفی و کمی انجام شد. استراتژی پژوهش در بخش کیفی، پدیدارشناسی بوده است. جامعه آماری بخش کیفی کارکنان شهرداری بجنورد با مدرک حداقل کارشناسی، ۱۰ سال سابقه کار و حداقل ۵ سال سابقه مدیریتی بوده اند. ابزار مورد استفاده در بخش کیفی، مصاحبه بوده است. داده های ۱۸ نفر از کارکنان به روش نمونه گیری غیرتصادفی هدفمند مورد تحلیل قرار گرفت. در بخش کیفی برای تحلیل مصاحبه ها از روش کلازی استفاده شد و ۳۱ مولفه احصا شد. مولفه های مذکور در قالب ۶ عامل شامل سوءاستفاده از موقعیت و رفتارهای مدیریتی ناعادلانه، ایجاد گروه های غیررسمی و رفتارهای گروهی تخریبی، رفتارهای تخریبی در روابط بین فردی، مقاومت سازمانی و نادیده گرفتن قوانین، تصمیم گیری های ناعادلانه و غیرمنطقی، رفتارهای غیراخلاقی و بی اعتمادی در محیط کار قرار گرفتند. سپس در قسمت کمی تحقیق از استراتژی پیمایشی استفاده شد و پرسشنامه به دست آمده از بخش کیفی بین کارمندان شهرداری بجنورد توزیع شد. در بخش کمی از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شد و پرسشنامه تحقیق بین ۲۹۲ نفر از افراد توزیع گردید. مدل به دست آمده با استفاده از تحلیل عاملی تاییدی و نرم افزار آموس مورد ارزیابی و تایید قرار گرفت. انتظار می رود شناخت مولفه های قلدری در شهرداری بجنورد منجر به آگاهی بیشتر مدیران با این پدیده و مدیریت بهتر آن گردد.
(مقاله پژوهشی)	کلیدواژه: رفتار انحرافی، شهرداری بجنورد، قلدری سازمانی.



مقدمه

مهمترین بخش هر سازمان افرادی هستند که در آنجا کار می کنند. موفقیت سازمانها به موفقیت کارمندان آن بستگی دارد. محیط کار محلی است که در آن بهره وری در حداکثر سطوح مورد نیاز است. اگر کارمندان در بهترین حالت خود نباشند، ممکن است نتوانند بهترین کار را تولید کنند. مدیریت یک محل کار با کارکنان مختلف که نقش های متفاوتی دارند بدون چالش نیست. انواع مختلفی از چالش ها برای کارکنان در محل کار وجود دارد که ممکن است بر بهره وری آنها تأثیر بگذارد. از این رو، برای کمک به رسیدگی به این مسائل، باید برخی از شیوه های مدیریت منابع انسانی اعمال گردد. یکی از این چالش ها، قلدری در سازمان ها است. در دهه های اخیر، موضوع قلدری در محل کار به عنوان یک مسئله مهم و بحرانی در سازمان های دولتی و غیر دولتی به

تدریج به یکی از نگرانی‌های عمومی و مدیریتی تبدیل شده است. قلدری سازمانی به عنوان یک شکل از بدرفتاری در محیط کار، نه تنها تأثیرات منفی جدی بر کارکنان دارد بلکه به طور مستقیم بر کارایی و عملکرد سازمان‌ها تأثیر می‌گذارد. کارکنان سازمان‌های دولتی و غیردولتی در معرض خطر قربانی شدن قلدری در محل کار قرار دارند، که این امر را به یک نگرانی عمومی برای بسیاری از سازمان‌ها تبدیل می‌کند (آریزا-مونتس و همکاران^۱، ۲۰۱۳). دیکشنری مریم وبستر فعل قلدری را به صورت رفتار کردن به عنوان یک قلدر در جهت تحکم کردن، عتاب کردن و مرعوب کردن، تعریف کرده است (کاریو و هوگبس^۲، ۲۰۱۰). قلدری نوع مجزایی از پرخاشگری است که از روی قصد، به طور مرتب و در قالب یک حالت عدم تعادل، بین مرتکب و قربانی اتفاق می‌افتد (توماس و همکاران^۳، ۲۰۱۵). قلدری را می‌توان فرآیندی رایج در زندگی روزمره برشمرد (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۸). قلدری سازمانی زمانی اتفاق می‌افتد که رفتاری با هدف تحقیر و آزار اذیت رخ می‌دهد. آزار واقعی وقتی رخ می‌دهد که رفتارهای قلدری فراوان شوند؛ فاصله قدرت بین قلدران و قربانیان زیاد شود؛ راه فرار و اجتناب وجود نداشته باشد و ارزش‌ها و نگرش‌های قربانیان هدف آزار رسانان قرار گیرد. پنج ویژگی مهم در رفتار قلدری وجود دارد: ۱. رفتار قلدری تکراری است. ۲. نظام مند است. ۳. اعمال بازیگران دارای جنبه منفی است. ۴. فرد برای برخی از دلایل قادر به دفاع از خود نیست. ۵. محدوده زمانی حداقل شش ماه را پوشش دهد (اینارسن^۴، ۲۰۰۵). قلدری در محل کار، به عنوان بدرفتاری مداوم با یک هدف خاص از طریق مداخله در کار مانند خرابکاری، رفتارهای ارباب‌کننده (از جمله غیرکلامی)، تحقیر، تهدید یا آزار کلامی تعریف می‌شود (رایپل^۵، ۲۰۱۵). فیشر-بلاندو^۶ (۲۰۱۰) قلدری در محل کار را مجموعه‌ای از رفتار عمدی یا غیرعمدی مصمم، بدخواهانه، وحشیانه یا طردکننده با هدف قرار دادن فردی می‌داند که، هدف از این رفتار را کنترل، آسیب رساندن یا انزوای یک همکار می‌دانند که چاره‌ای جز کناره‌گیری از شغل ندارد. قلدری را همچنین می‌توان به عنوان عملی که مضر است و به طور مکرر با هدف آسیب رساندن به فردی که ضعیف تلقی می‌شود و توسط یک یا چند نفر به طور مستقیم انجام می‌شود توضیح داد (رامادهانی و سارتاریکا^۷، ۲۰۲۳).

قلدری بیش از چهار دهه است که به عنوان یک معضل اجتماعی شناخته می‌شود. همچنین می‌توان گفت که قلدری محل کار یکی از چالشی‌ترین زمینه‌های مدیریت منابع انسانی است (ناظری و همکاران، ۱۴۰۰). تأثیر مخرب قلدری می‌تواند از محیط کار به سایر محیط‌های اجتماعی نیز تسری یابد و باعث ایجاد تعارضاتی از جمله تعارض شغل - خانواده گردد (باری و همکاران^۸، ۲۰۲۳). قلدری در محل کار چالشی است که تقریباً در هر سازمانی یافت می‌شود، صرف نظر از اینکه چه نهادی درگیر آن است. قلدری در محل کار می‌تواند شامل آزار، تهدید یا تمسخر باشد به گونه‌ای که می‌تواند بر عملکرد کاری تأثیر بگذارد (حسین و اسلم^۹، ۲۰۱۵). متأسفانه، قلدری در محیط کار در سازمان‌های دولتی و غیردولتی تأثیر مضری بر کارکنان دارد و روحیه تیمی و یکپارچگی و همکاری مشارکت و همدلی را به خطر می‌اندازد (هوانگ و همکاران^{۱۰}، ۲۰۲۲). طبق گزارش آژانس دولتی استرالیا (۲۰۱۶) فعالیت‌های قلدری ارباب‌کننده و مختل‌کننده در محل کار، اشتباهات را ترویج کرده و به نتایج منفی کمک می‌کنند، که نه تنها به ضرر ارباب رجوع است، بلکه روحیه کارگران را کاهش و غیبت را افزایش داده و در نتیجه نرخ ترک کار یا قصد ترک خدمت کارکنان ماهر بیشتر می‌شود. همانطور که (اینارسن، ۲۰۰۵) در تحقیق خود ذکر کرد که پیامدهای غیراخلاقی قلدری یک خطر برای سلامتی ایجاد می‌کند زیرا ممکن است برخی از کارگران در برخورد با مسائل با مشکلاتی روبرو شوند و آنها را به

1 Ariza-Montes, Montero & Araque

2 Carbo & Hugbes

3 Thomas et al

4 Einarsen

5 Raypole

6 Fisher-Blando

7 Ramadhani & Sartika

8 Bari et al

9 Hussain & Aslam

10 Huang & Peng

چالش های بیشتری سوق دهد. همچنین، نویسنده در مطالعه خود متوجه شد که کارکنانی که در معرض قلدری قرار می گیرند ممکن است با پیامدهای جدی مانند عزت نفس پایین، تأثیرگذاری منفی بر کارایی سازمانی مواجه شوند. تاونند^۱ (۲۰۱۸) می گوید علیرغم وجود مسائل بازدارنده قلدری در محل کار، تعداد کارمندانی که تحت تأثیر قلدری در محل کار در ایالات متحده قرار گرفته اند شصت میلیون نفر 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 می دهد این رفتار در محل کار یک مشکل جدی تلقی می شود که منجر به مشکلات سلامتی، روانشناختی، کاهش شغل، رضایت، سایر اقدامات قلدری در محل کار می شود (فرج زاده و سلیمان پور عمران، ۱۴۰۲). در انگلستان تخمین زده شده ۵۳ درصد کارکنان حداقل یک بار در طول زندگی کاری خود مورد آزار و اذیت در محل کار قرار می گیرند. الاسا از مطالعه خود نتیجه گرفت قرار گرفتن در معرض قلدری نوسان دارد و میزان شیوع آن در سراسر کشورها بین ۳۰ تا ۵۰ درصد است. در یک پژوهش ۱۶۵ نفر از افراد متخصصی که در محل کار استرس را تجربه کردند مورد مطالعه قرار گرفتند. نتایج نشان داد که در دوره ۲ ساله ۴۰٪ افراد قربانی قلدری و ۶۸٪ مشاهده کننده قلدری در محیط کار بودند. از میان افرادی که مورد قلدری واقع شدند ۴۴٪ سطح بالایی از اختلال استرس پس از ضربه را تجربه کردند. قلدری در محل کار تأثیر منفی روی رفاه و سلامتی کارمندان دارد و قلدری باعث افزایش استرس و عصبانیت می شود و سلامت روانی را کاهش و فشار روانی را افزایش می دهد. موسسه علوم و فناوری دانشگاه منچستر اعلام کرده که یک سوم بیماری های مرتبط با فشار روانی منسوب به زورگویی و خشونت علیه زنان در محل کار است. ۵۸٪ افرادی که در محل کار مورد قلدری واقع شده اند زن هستند؛ و ۸۰٪ قلدری ها بر زنان، توسط زنان دیگر اعمال شده است. ۸۴٫۳٪ از کسانی که مورد قلدری واقع شده اند بیان می دارند که قبلاً نیز قلدران این عمل را انجام داده اند و ۷۳٫۴٪ از آنها بیان می کنند که مدیرانشان از این امر آگاه بوده اند. نهایتاً پژوهشی در کشور پورتوریکلا توسط ائتلاف قلدری سازمانی با استفاده از پرسشنامه به همین نام نشان داد که حدود ۵۱ درصد از کارگران این کشور قلدری را در سال ۲۰۱۵ در سازمان خود تجربه کردند (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۸). در ایران نیز بررسی رفتارهای انحرافی مورد توجه است، ولی هنوز شکاف بسیاری در این حوزه وجود دارد. در ارتباط با برخی از رفتارهای انحرافی آشکارتر همچون خشونت، پژوهش های معدودی به ویژه در میان کارکنان خدمات بهداشتی یا در ارتباط با زنان صورت گرفته، که نشان می دهند بیش از پنجاه درصد از کارکنان مراکز درمانی در معرض خشونت از سوی همکاران یا مشتریان (بیماران) قرار دارند. در رابطه با قلدری محل کار که ماهیت پنهان تر دارد، مطالعات زیادی در ایران انجام نشده است و چارچوبی برای مدیریت آن ارائه نگردیده است (ناظری و همکاران، ۱۳۹۸). در این بین مطالعه ای بر روی ۲۸۷ نفر از پرستاران بیمارستان امام رضا (ع) مشهد نشان داد که قلدری ادراک شده این افراد بیش از حد متوسط (۳٫۱۷ از ۵) بوده است (میرزایی و همکاران، ۱۴۰۱). همچنین عبدی و همکارانش (۱۴۰۱) در پژوهش خود با مطالعه ۲۸۷ نفر از پرسنل دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب نشان دادند که ادراک افراد از قلدری از طریق کاهش تعهد سازمانی ایشان منجر به تمایل به ترک خدمت افراد می شود. سپهوند و همکاران (۱۳۹۹) تحقیق بزرگی روی ۱۳۱۷ نفر از پرسنل ستادی ادارات کل استان لرستان انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که قلدری سازمانی به طور معناداری باعث کاهش اخلاق حرفه ای کارکنان می شود.

این پژوهش در شهرداری ها بخصوص در شهرداری بجنورد به دلیل تفاوت های قومیتی در بین کارکنان و عملکرد کاری نامتوازن نیاز این بررسی را بیشتر نمایان می کند. شایان ذکر است بر اساس ابلاغ سیاست های کلی ۲۶ گانه نظام اداری ابلاغ شده توسط مقام معظم رهبری سازمان های دولتی و عمومی می بایست به ارزش های اسلامی و کرامت انسانی، ارج نهادن به سرمایه های انسانی، پرهیز از تنگ نظری، پرهیز از نگرش های غیرحرفه ای، امنیت روانی و ارتقای سلامت نظام اداری و رشد ارزش های اخلاقی بپردازند که این موارد لزوم توجه به پدیده ای همچون قلدری سازمانی را برجسته می سازد. از سویی، در ماده ۸۶ قانون

1 Townend

خدمات کشوری به صراحت، دستگاه های اجرایی مکلف شده اند که "در ایجاد محیط مناسب و تأمین شرایط بهداشتی و ایمنی برای کارمندان خود اقدامات لازم را به عمل آورند". با توجه به این قانون، اهمیت دادن به ارتباطات مناسب و بدون تنش و تعارض که می تواند باعث کاهش قلدری سازمانی گردد برای سازمان ضروری خواهد بود. همچنین نظام نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی مصوبه شورای عالی اداری (۱۳۹۷) به معیارهای عمومی رفتاری و شغلی اشاره داشته است که رعایت منشور اخلاقی، روحیه گشاده رویی، رعایت اخلاق اداری، توجه به سرمایه انسانی و اجتماعی و رعایت کرامت انسانی می تواند اهمیت مطالعه بر رفتارهای قلدری و کاهش آن ها را نشان دهد. نهایتاً در ضرورت و اهمیت موضوع می توان به مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری اشاره داشت که حق برخورداری از کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی را مورد اشاره قرار داده است. از سوی دیگر انجام مصاحبه های اولیه از پرسنل شهرداری حاکی از وجود رفتار های قلدری است که این موضوع از نظر مدیران کنونی شهرداری بجنورد باعث کاهش تعهد و مشارکت کارکنان شده و سبب گشته که افراد انگیزه کمتری برای انجام وظایف شان داشته باشند و از شغل شان راضی نباشند. در صورتی که این مسئله به درستی مدیریت نشود، می تواند شیوع بیشتری پیدا کند و تبدیل به یک مشکل حاد در جوامع کاری شود. بنابراین، سیاستگذاران، قانونگذاران و مدیران باید نسبت به این مسئله آگاهی داشته و اقدامات جدی و مؤثری را برای پیشگیری و مدیریت قلدری در محل کار انجام دهند. با توجه به مطالب بیان شده و ظهور پدیده قلدری در سازمان ها، پژوهش حاضر به شناسایی مولفه های قلدری در شهرداری بجنورد می پردازد. هدف از این پژوهش شناسایی مولفه های قلدری در شهرداری بجنورد و سپس اعتبارسنجی مدل ارائه شده قلدری می باشد.

پیشینه پژوهش

در این بخش پیشینه پژوهش های انجام گرفته در زمینه قلدری سازمانی به تفکیک پیشینه داخلی و پیشینه خارجی و با رعایت اصل تقدم زمانی ارائه می گردد.

پیشینه داخلی

موذن جمشیدی و حق پرست کنارسری (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان "بررسی تأثیر کژتابی های 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) با رویکرد کمی و با استفاده از ابزار پرسشنامه مطالعه ای روی ۲۹۷ نفر از کارکنان شرکت های تولیدی صنایع غذایی استان گیلان انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد کژتابی های سازمانی از طریق بروز رفتارهای قلدری سازمانی بر سرمایه اجتماعی اثر معکوس و معناداری دارد.

سیف الهی و حسن زاده (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان "بررسی تاثیر ابعاد بدگمانی سازمانی بر قلدری در محیط کار" نمونه ای شامل ۳۱۷ نفر از کارکنان رده های مختلف شهرداری رشت را مورد مطالعه قرار دادند. روش پژوهش کمی و ابزار پژوهش پرسشنامه بوده است. نتایج پژوهش حاکی از این بود که ابعاد رفتاری و شناختی بدگمانی سازمانی بر قلدری سازمانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

مسلمی و همکاران (۱۳۹۸) مطالعه ای با عنوان "شناسایی و ارزیابی عوامل مؤثر بر قلدری در محیط کار (مورد مطالعه: دستگاههای اجرایی شهر بندرعباس)" انجام دادند. پژوهش به صورت کیفی - کمی و با روش های تحلیل محتوا و پیمایش صورت گرفته است. در بخش کیفی مصاحبه با ۱۲ نفر از مدیران و در بخش کمی ۲۴۰ نفر از کارمندان مورد مطالعه بوده اند. عوامل مؤثر بر قلدری سازمانی به ۵ عامل طبقه بندی و تایید گردید.

عبداللهی گدلولو و کاشف (۱۳۹۹) طی پژوهشی با عنوان "رابطه حسادت و قلدری سازمانی با بدبینی سازمانی معلمان تربیت بدنی؛ نقش میانجی سکون زدگی شغلی" روی ۲۰۱ نفر از معلمان تربیت بدنی استان آذربایجان غربی با رویکرد کمی و با استفاده از ابزار پرسشنامه به این نتیجه رسیدند که قلدری سازمانی بر سکون زدگی شغلی و بدبینی سازمانی اثر مثبت و معناداری دارد.

قلی پور و همکاران (۱۴۰۲) در تحقیقی با موضوع "واکاوی راهکارهای مقابله با قلدری در سازمان های دولتی" با روش ترکیبی و با استفاده از رویکردهای تحلیل مضمون و پیمایش مطالعه ای انجام دادند. نمونه بخش کیفی ۲۰ نفر از کارکنان دولتی و نمونه بخش کمی ۱۵۷ نفر بوده اند. ابزارهای مصاحبه و پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفته است. نتایج پژوهش منجر به ارائه و تایید ۶ راهکار جهت مقابله با قلدری در سازمان های دولتی گردید.

رستم زاده و همکاران (۱۴۰۳) در پژوهشی با عنوان "رابطه ی قلدری سازمانی و مقاومت در برابر تغییر در معلمان ابتدائی ناحیه دو ارومیه در سال تحصیلی ۱۴۰۴-۱۴۰۳" با رویکرد کمی نمونه ای ۳۱۰ نفره از معلمان دوره ابتدایی شهرستان ارومیه را بررسی نمودند. ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه بوده است. نتایج پژوهش نشان داد قلدری سازمانی به صورت معناداری مقاومت در برابر تغییر را افزایش می دهد.

پیشینه خارجی

کی هو کیم^۱ و همکاران (۲۰۱۶) در تحقیقی با عنوان "قلدری در هتل-رستوران های کره ای" با استفاده از رویکرد کمی و با ابزار پرسشنامه اطلاعاتی از ۲۸۸ کارگر آشپزخانه در ۱۲ هتل تشریفاتی در کره جمع آوری نمودند. نتایج تجربی نشان دادند که رفتار سکوت تحمیل شده، احتمال وقوع قلدری را افزایش می دهد. همچنین کارکنان موقت در مقایسه با کارکنان دائمی در مقابل تحمل قلدری سازمانی، عکس العمل های پر خاشگرانه کمتری داشتند.

رجالاکشی و نارش^۲ (۲۰۱۸)، در پژوهشی با عنوان "تأثیر نفوذ روانشناختی در مورد قلدری سازمانی" که در امریکا و با روش توصیفی از نوع پیمایشی با اتخاذ رویکرد کمی نمونه آماری ۳۳۳ نفر را مطالعه نمودند. آن ها به این نتیجه رسیدند که قلدری سازمانی در محیط کار با رضایت کارکنان، بهره وری کارکنان، روحیه کارکنان، عملکرد کارکنان رابطه منفی دارد. و همچنین متغیرهای زمینه ای عدالت سازمانی، فرهنگ سازمانی و ارتباط کارمند و کارفرما در محیط کار، پیامدهای روانشناختی قلدری را تعدیل می کنند. فیجو و همکاران^۳ (۲۰۱۹) در مطالعه خود با عنوان "عوامل خطر برای قلدری در محل کار: یک بررسی سیستماتیک در دو پایگاه داده" انجام دادند. مطالعه بر روی ۵۱ مقاله در کشورهای اروپایی صورت گرفت. رویکرد پژوهش کیفی و نوع مطالعه مروری بوده است. نتایج نشان داد زنان در معرض خطر بیشتری برای آزار و اذیت قرار دارند. همچنین سبک های رهبری اقتدارگرا با قلدری ارتباط مثبت داشتند. بعلاوه عواملی از قبیل استرس، تعارض نقش، ابهام نقش، تقاضاهای کاری بالا، فشار کار، و نامشخص بودن وظایف به شدت با قلدری همبستگی داشته اند.

توتل و همکاران^۴ (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان "همپوشانی بین قلدری در محل کار و مخالفت سازمانی" انجام دادند. روش انجام پژوهش به صورت توصیفی پیمایشی است و رویکرد آن به صورت کمی بوده است. نمونه آماری ۲۳۹ نمونه از کارکنان در نیوزلند بودند. نتایج نشان داد کارگرانی که گزارش دادند که در مخالفت آشکار یا مخالفت پنهان شرکت داشتند، احتمال بیشتری داشت که قلدری در محل کار را درک کنند. دوم، کارگرانی که تمایل بیشتری به ابراز عقاید مخالف در محل کار دارند، به احتمال زیاد تعاملات مثبت کمتری و قلدری بیشتری را تحمل می کنند.

مندریتا و سریواستاوا^۵ (۲۰۲۲) در تحقیقی با عنوان "قلدری در محل کار و رفتار شهروندی سازمانی: اثرات واسطه ای موازی رضایت شغلی و تاب آوری" انجام دادند. روش انجام این پژوهش به صورت توصیفی پیمایشی است و رویکرد آن به صورت

¹ Kim et al

² Rajalakshmi & Naresh

³ Feijo et al

⁴ Tootell et al

⁵ Mendiratta & Srivastava

کمی بود. این مطالعه از داده‌های ۲۴۰ پاسخ‌دهنده که در بخش هتلداری در هند کار می‌کردند استفاده کرد. نتایج این پژوهش حاکی از همبستگی منفی بین قلدری در محل کار و رفتار شهروندی سازمانی است.

باری و همکاران^۱ (۲۰۲۳) پژوهشی با عنوان "قلدری در محل کار و رفتارهای پنهان دانش: نقض قرارداد روانشناختی رابطه به عنوان یک مکانیسم اساسی" انجام دادند روش انجام این پژوهش به صورت توصیفی پیمایشی است و رویکرد آن به صورت کمی بود. داده‌ها از ۴۹۴ فرد شاغل در شرکت های مبتنی بر فناوری اطلاعات (خانه های نرم افزار) واقع در پاکستان جمع آوری شد. نتایج این مطالعه نشان داد که قلدری در محل کار بر پنهان کردن دانش ضمنی به طور مستقیم و غیر مستقیم تأثیر می‌گذارد.

ابوحسیس و همکاران^۲ (۲۰۲۴) و همکاران در پژوهشی با عنوان "رابطه بین عدالت سازمانی و قلدری سازمانی با نقش میانجی مراقبت مدیریتی" روی ۲۵۶ نفر از پرستاران با رویکرد کمی و با استفاده از ابزار پرسشنامه مطالعه انجام داده اند. نتایج پژوهش نشان داد عدالت سازمانی و رفتارهای مراقبتی مدیران باعث کاهش قلدری سازمانی در بین پرستاران می‌گردد.

مرور مطالعات گذشته در داخل کشور نشان می‌دهد که پژوهش‌های حوزه قلدری عمدتاً به صورت کمی و بر اساس مبانی نظری موجود بوده‌اند. در واقع در این پژوهش‌ها با استفاده از مطالعات خارجی یکی از مدل های قلدری سازمانی انتخاب و با بهره‌گیری از ابزار پرسشنامه استاندارد، رابطه آن با برخی از متغیرهای سازمانی مورد سنجش قرار گرفته است. مطالعات خارجی حوزه قلدری سازمانی عمیق‌تر بوده‌اند و البته کثرت بیشتری دارند. البته باید توجه داشت که برخی از مولفه های قلدری سازمانی که در تحقیقات خارجی به آن‌ها اشاره شده است در سازمان‌های داخل موضوعیت نداشته و یا علاوه بر آن‌ها، عوامل دیگری نیز در این زمینه مطرح باشند. لذا تحقیق حاضر با رویکردی متفاوت و به صورت اکتشافی مولفه های قلدری سازمانی را در یک سازمان مشخص داخلی استخراج می‌نماید.

روش شناسی

با توجه به این‌که پژوهش حاضر بر آن است تا جهت پاسخ‌گویی به سؤال پژوهش از راهبرد آمیخته بهره می‌برد و از روش‌های کیفی و کمی استفاده می‌نماید، لذا پارادایم پراگماتیسم بر تفکر و نحوه اجرای این تحقیق حاکم است و رویکرد ترکیبی (استقرایی-قیاسی) مبنای انجام پژوهش می‌باشد. در پژوهش حاضر محقق در مرحله اول به دنبال شناسایی مولفه های قلدری سازمانی از طریق مصاحبه بوده و نتایج مصاحبه جهت تدوین پرسشنامه قلدری سازمانی و اجرای مرحله بعدی پژوهش می‌باشد، در نتیجه طرح تحقیق پژوهش حاضر از نوع آمیخته اکتشافی است. نظر به اینکه بخش اول پژوهش حاضر به دنبال کشف قلدری سازمانی می‌باشد و با عنایت به اینکه اطلاعات مورد نیاز از طریق انجام مصاحبه‌های دست‌اول و با تأکید بر بیان تجربه زیستی افراد عجین با موضوع جمع‌آوری گردیده است لذا، پژوهش حاضر در این بخش، از استراتژی پدیدارشناسی و روش کلاسیز تبعیت می‌نماید. پس از کشف رفتارهای قلدری در قسمت کیفی، پرسشنامه‌ای بر اساس اطلاعات به دست آمده از مرحله اول طراحی و در نمونه آماری مورد نظر توزیع شد؛ لذا، استراتژی پژوهش در بخش کمی این مطالعه، استراتژی پیمایشی است.

جامعه مورد مطالعه در قسمت کیفی تحقیق کارکنان شهرداری بجنورد می‌باشد. در بخش کیفی مطالعه از روش نمونه‌گیری غیرتصادفی هدفمند استفاده می‌شود. جهت انتخاب نمونه در بخش کیفی پژوهش، از کارکنان زن و مرد با ویژگی های زیر استفاده شد. الف) مدرک تحصیلی در زمینه مدیریت، علوم تربیتی، روانشناسی داشته باشد؛ ب) حداقل مدرک کارشناسی داشته باشد؛ ج) حداقل ده سال سابقه کاری داشته باشد؛ د) حداقل سه سال سابقه مدیریت داشته باشد؛ ه) چرخش شغلی داشته باشد.

در رابطه با تعیین تعداد نمونه باید در نظر داشت که گردآوری داده‌ها تا زمانی ادامه پیدا کرد که عناصر اساسی مطالعه به حد اشباع برسد. یعنی تا زمانی که افراد نمونه دیگر مطلب جدیدی به داده‌ها اضافه نکنند. در مطالعه حاضر در مصاحبه هجدهم پژوهشگر به

¹ Bari et al

² Abou Hashish et al

این نقطه رسید. جامعه آماری پژوهش در بخش کمی شامل کارکنان شهرداری بجنورد دارای مدرک دانشگاهی و با سابقه حداقل ۲ سال می‌باشند تا در طول خدمت خود به نوعی با رفتارهای قلدرانه آشنا باشند. حداقل حجم نمونه با توجه به فرمول ارائه شده ۲۹۲ نفر محاسبه شده است. برای جمع‌آوری داده‌ها در بخش اول (بخش کیفی) از ابزار مصاحبه نیمه ساختاریافته استفاده شده است. بعلاوه پرسشنامه مورد استفاده در تحقیق حاضر مستخرج از بخش اول پژوهش و به صورت محقق ساخته بوده است که جهت سنجش قلدری سازمانی در شهرداری بجنورد استفاده شده است. جهت تأیید استحکام داده‌ها در تحقیقات کیفی بایستی به قابلیت اعتبار (مقبولیت)، قابلیت اطمینان (اعتماد)، قابلیت تأیید و قابلیت انتقال توجه داشت که در پژوهش حاضر مورد استفاده قرار گرفته است. جهت سنجش روایی پرسشنامه‌ها از دو روش، روایی محتوی و روایی سازه استفاده شد. جهت سنجش روایی محتوا، پرسشنامه‌ها به سمع و نظر ۳ نفر از اساتید مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی بجنورد رسید و برای سنجش روایی سازه (تحلیل عاملی) از نرم افزار آموس استفاده شد. جهت سنجش پایایی پرسشنامه‌های پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد به این صورت که ابتدا پرسشنامه‌ها در میان ۳۰ نفر از اعضای نمونه توزیع و سپس پایایی آن با بهره‌گیری از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد که میزان آن (۰.۸۱) بدست آمد. پس از رسیدن به الگوی قلدری سازمانی در بخش کیفی، در قسمت کمی جهت برازش الگوی قلدری از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری بهره گرفته شده است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

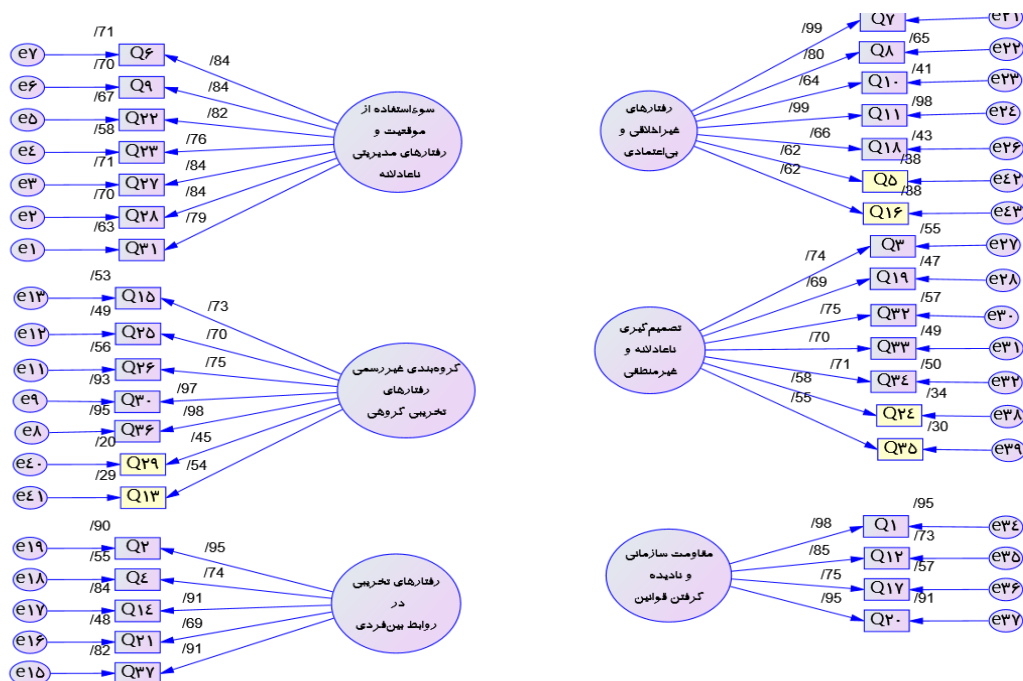
در گام اول پژوهش، با استفاده از تجربه زیسته ۱۸ نفر از نمونه آماری، تعداد ۳۷ مولفه قلدری سازمانی شناسایی گردید. این مولفه‌ها در قالب ۶ عامل به شرح زیر طبقه بندی شدند.

جدول ۱- یافته‌های بخش کیفی: عوامل و مولفه‌های قلدری سازمانی در شهرداری بجنورد

عوامل	مولفه‌ها
سوءاستفاده از موقعیت و رفتارهای مدیریتی ناعدالانه	انتصاب افراد بر اساس روابط به جای شایستگی
	عدم اجرای دستورات و وظایف محوله
	نادیده گرفتن قوانین و مقررات سازمانی
	ابراز نارضایتی آشکار در محیط کار
	تلاش برای به چالش کشیدن اقتدار مدیران
	اعمال نفوذ برای دستیابی به خواسته‌های شخصی
	مقایسه نادرست جایگاه خود با مدیران و ایجاد تنش
ایجاد گروه‌های غیررسمی و رفتارهای گروهی تخریبی	خیانت به اعتماد همکاران برای منافع شخصی
	ایجاد گروه‌های غیررسمی و تخریبی در سازمان
	ناتوانی در کار تیمی و تلاش برای انتقال وظایف به دیگران
	تمرکز بیش از حد بر خود و نادیده گرفتن دستاوردهای دیگران
	استفاده از کلمات توهین‌آمیز برای کاهش اعتمادبه‌نفس همکاران
	تاکید بر ساختار غیررسمی گروه
	برجسته کردن برخی افراد تیم
رفتارهای تخریبی در روابط بین‌فردی	رفتارهای عقده‌گرایانه و ناپخته
	توهین و تحقیر همکاران به صورت مداوم.
	تهدید و ایجاد ترس در همکاران.
	شایعه‌پراکنی و تهمت برای تخریب وجهه همکاران.
	نادیده گرفتن و به انزوا کشاندن همکاران.
مقاومت سازمانی و نادیده گرفتن قوانین	نادیده گرفتن نظرات کارشناسان.
	اخراج یا جابجایی کارکنان بدون دلیل موجه.

عوامل	مولفه ها
تصمیم گیری های ناعادلانه و غیر منطقی	پذیرش رشوه و فساد مالی.
	ترجیح تصمیمات سیاسی به نظرات کارشناسان
	تفسیر قوانین به گونه ای که منافع مدیران را تأمین کند
	اعمال فشار ناعادلانه و بیش از حد برای افزایش عملکرد
	رفتار نابرابر بر اساس علائق شخصی و روابط
	شکایت مداوم و بی اساس از شرایط کاری
	کاهش حقوق و مزایا بدون توجه به عملکرد واقعی
	تصمیم گیری صرفاً بخشناه ای
	بی عدالتی در پرداخت حقوق و دستمزد
رفتارهای غیر اخلاقی و بی اعتمادی در محیط کار	سوء استفاده از موقعیت شغلی برای اعمال نفوذ بر کارکنان
	اتخاذ تصمیمات خودسرانه بدون مشورت
	برخورد نامناسب با ارباب رجوع
	ابراز احساسات نامناسب که منجر به تنش می شود
	عدم توجه به کیفیت و اهمال در انجام وظایف
	تفرقه انداختن بین همکاران
	ایجاد تنش بین ارباب رجوع و همکاران

در گام دوم و با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی در نرم افزار ایموس مولفه های مطرح شده در هر عامل با استفاده از تکنیک معادلات ساختاری صحت سنجی گردید. شایان گفتن است تحلیل عاملی تأییدی روشی است که نشان می دهد چه میزان گویه های سنجش یک سازه به درستی انتخاب شده اند. شکل زیر برآورد مدل قلدری سازمانی را نشان می دهد:



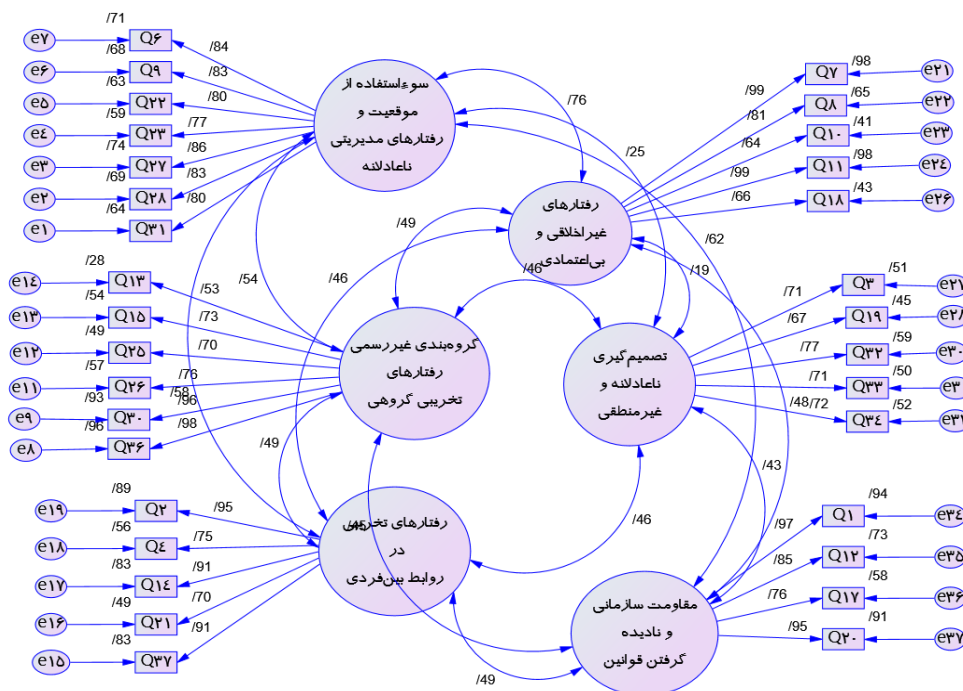
شکل ۱- بارهای عاملی مولفه های قلدری در شهرداری بجنورد

بر مبنای شکل فوق، جدول زیر بارهای عاملی مولفه های (گویه های) قلدری سازمانی را نشان می دهد.

جدول ۲- بار عاملی گویه های قلدری سازمانی

Estimate			
Squared Multiple Correlations:			
0/582	Q23	0/201	Q29
0/625	Q31	0/286	Q13
0/647	Q8	0/3	Q35
0/666	Q22	0/341	Q24
0/702	Q9	0/381	Q5
0/702	Q28	0/382	Q16
0/706	Q6	0/414	Q10
0/71	Q27	0/432	Q18
0/726	Q12	0/472	Q19
0/824	Q37	0/48	Q21
0/836	Q14	0/489	Q33
0/904	Q2	0/493	Q25
0/906	Q20	0/5	Q34
0/933	Q30	0/535	Q15
0/952	Q1	0/546	Q3
0/952	Q36	0/548	Q4
0/975	Q7	0/562	Q26
0/985	Q11	0/568	Q17
		0/569	Q32

با توجه به نتایج جدول فوق، عامل هایی که عدد به دست آمده برای آن ها کمتر از ۰.۴ باشد حذف می شود که در اینجا گویه های ۲۹، ۱۳، ۳۵، ۲۴، ۵ و ۱۶ حذف شدند عوامل حذف شده در جدول و نمودار مشخص شده اند و ۳۱ گویه باقی می ماند. شکل زیر مدل نهایی پژوهش را نشان می دهد:



شکل ۲- مدل قلدری سازمانی در شهرداری بجنورد

جدول زیر گزیده شاخص های برازش مدل قلدری سازمانی را نشان می دهد که حاکی از مطلوبیت مدل دارد.

جدول ۳- شاخص های برازش مدل قلدری سازمانی

شاخص	X2	df	X2/df	RMSEA	GFI	AGFI	CFI	NFI
میزان	42/916	14	3/065	0/08	0/961	0/922	0/979	0/970
سطح مطلوب	-----	-----	<4	<0.08	>0.80	>0.80	>0.80	>0.80
نتیجه	تایید	تایید	تایید	تایید	تایید	تایید	تایید	تایید

بحث و نتیجه گیری

تحقیق حاضر با هدف کشف مؤلفه های قلدری در سازمان های دولتی از رویکرد آمیخته بهره گرفته است. در این راستا، جهت کشف مؤلفه های قلدری با این دیدگاه که اگر پدیده ها در بستر وقوع و با مصاحبه با کسانی که آن را تجربه می کنند مورد تفحص و واکاوی قرار گیرد بسیاری از زوایای پنهان آن ها آشکار می گردد و در نتیجه منجر به ایجاد دانش و بصیرت جدید شده و از طرفی شرایط را برای تحقیقات بعدی و عملیاتی نمودن مفاهیم احصاء شده، آسان تر می نماید، از رویکرد کیفی بهره برد و سپس برازش مدل احصاء شد. جهت پاسخ به سؤال پژوهش که هدف آن شناسایی مؤلفه های قلدری بود، ۳۱ مؤلفه در قالب ۶ دسته سوءاستفاده از موقعیت و رفتارهای مدیریتی ناعادلانه، ایجاد گروه های غیررسمی و رفتارهای گروهي تخریبی، رفتارهای تخریبی در روابط بین فردی، مقاومت سازمانی و نادیده گرفتن قوانین، تصمیم گیری های ناعادلانه و غیرمنطقی، رفتارهای غیراخلاقی و بی اعتمادی در محیط کار شناسایی شدند. جدول زیر مؤلفه های هر یک از عوامل را نشان می دهد:

جدول ۴- مؤلفه های تبیین شده قلدری سازمانی در شهرداری بجنورد

عامل	مؤلفه
سوءاستفاده از موقعیت و رفتارهای مدیریتی ناعادلانه	۱. انتصاب افراد بر اساس روابط به جای شایستگی؛ ۲. عدم اجرای دستورات و وظایف محوله؛ ۳. نادیده گرفتن قوانین و مقررات سازمانی؛ ۴. ابراز نارضایتی آشکار در محیط کار؛ ۵. تلاش برای به چالش کشیدن اقتدار مدیران؛ ۶. اعمال نفوذ برای دستیابی به خواسته های شخصی؛ ۷. مقایسه نادرست جایگاه خود با مدیران و ایجاد تنش
ایجاد گروه های غیررسمی و رفتارهای گروهي تخریبی	۱. خیانت به اعتماد همکاران برای منافع شخصی؛ ۲. ایجاد گروه های غیررسمی و تخریبی در سازمان؛ ۳. ناتوانی در کار تیمی و تلاش برای انتقال وظایف به دیگران؛ ۴. تمرکز بیش از حد بر خود و نادیده گرفتن دستاوردهای دیگران؛ ۵. استفاده از کلمات توهین آمیز برای کاهش اعتماد به نفس همکاران
رفتارهای تخریبی در روابط بین فردی	۱. رفتارهای عقده گرایانه و ناپخته؛ ۲. توهین و تحقیر همکاران به صورت مداوم؛ ۳. تهدید و ایجاد ترس در همکاران؛ ۴. شایعه پراکنی و تهمت برای تخریب وجهه همکاران؛ ۵. نادیده گرفتن و به انزوا کشاندن همکاران.
مقاومت سازمانی و نادیده گرفتن قوانین	۱. نادیده گرفتن نظرات کارشناسان؛ ۲. اخراج یا جابجایی کارکنان بدون دلیل موجه؛ ۳. پذیرش رشوه و فساد مالی؛ ۴. ترجیح تصمیمات سیاسی به نظرات کارشناسان
تصمیم گیری های ناعادلانه و غیرمنطقی	۱. تفسیر قوانین به گونه ای که منافع مدیران را تأمین کند؛ ۲. اعمال فشار ناعادلانه و بیش از حد برای افزایش عملکرد؛ ۳. رفتار نابرابر بر اساس علائق شخصی و روابط؛ ۴. شکایت مداوم و بی اساس از شرایط کاری؛ ۵. کاهش حقوق و مزایا بدون توجه به عملکرد واقعی.
رفتارهای غیراخلاقی و بی اعتمادی در محیط کار	۱. سوءاستفاده از موقعیت شغلی برای اعمال نفوذ بر کارکنان؛ ۲. اتخاذ تصمیمات خودسرانه بدون مشورت؛ ۳. برخورد نامناسب با ارباب رجوع؛ ۴. ابراز احساسات نامناسب که منجر به تنش می شود؛ ۵. عدم توجه به کیفیت و اتمام کار و وظایف

در تایید مولفه های احصا شده در این پژوهش، پژوهش های اینارسن و همکاران^۱ (۲۰۰۳) نشان می دهند که عدم اجرای دستورات می تواند بخشی از رفتارهای قلدری سازمانی باشد که به کاهش عملکرد سازمانی و افزایش تعارضات درون سازمانی منجر می شود. همچنین مطالعه ای توسط ادواردز و اوکونول^۲ (۲۰۰۷) نشان داد که انتصاب های ناعادلانه می تواند به کاهش تعهد سازمانی و افزایش رفتارهای ضد تولیدی (مانند کم کاری یا خرابکاری) منجر شود. مطالعه ای توسط آشفورث^۳ (۱۹۹۴) نشان داد که به چالش کشیدن اقتدار مدیران می تواند بخشی از رفتارهای ضد سازمانی باشد که به کاهش همکاری و افزایش تنش در محیط کار منجر می شود (بابار^۴، ۲۰۲۲). مطالعه ای توسط دافی و همکاران^۵ (۲۰۱۳) نشان داد که خیانت به اعتماد همکاران یکی از رفتارهای مخرب در محیط کار است. مطالعه ای توسط سالین^۶ (۲۰۰۳) نشان داد که ناتوانی در کار تیمی و انتقال وظایف به دیگران می تواند به عنوان بخشی از رفتارهای قلدری سازمانی در نظر گرفته شود که به کاهش عملکرد تیمی و افزایش تنش در محیط کار منجر می شود. تحقیقات وارتیا و لکا^۷ (۲۰۲۱) نشان می دهند که قلدری اغلب در سازمان هایی با سیستم های پاداش ناعادلانه و فقدان شفافیت در ارزیابی عملکرد، بیشتر مشاهده می شوند. نهایتاً در تایید تاثیر محیط کار در رفتارهای قلدرمآبانه، مطالعات تونا و کارامان^۸ (۲۰۱۹) نشان داده اند که این نوع رفتارها به ویژه در سازمان هایی با فرهنگ کاری غیردموکراتیک و فقدان سیستم های مشارکتی قوی، بیشتر مشاهده می شوند.

یکی از مولفه های کشف شده در این پژوهش، انتصاب افراد بر اساس روابط به جای شایستگی می باشد. مدیران شهرداری بجنورد می توانند با ایجاد سیستم های شفاف و مبتنی بر شایستگی، از انتصاب افراد بر اساس روابط شخصی جلوگیری کنند. این سیستم ها باید شامل معیارهای عینی مانند سوابق کاری، مهارت ها و عملکرد گذشته باشد. عدم اجرای دستورات و وظایف محوله و همچنین نادیده گرفتن قوانین و مقررات سازمانی از دیگر مولفه های قلدری می باشند. برای اطمینان از اجرای صحیح دستورات و وظایف محوله و رعایت قوانین و مقررات، مدیران شهرداری بجنورد می توانند سیستم های نظارتی ایجاد کنند. این سیستم ها می توانند شامل بازرسی های دوره ای و گزارش های عملکردی باشند. همچنین، ارائه آموزش های لازم به کارکنان برای افزایش تعهد و مسئولیت پذیری آن ها در اجرای وظایف محوله می تواند به کاهش این رفتارها کمک کند. مولفه دیگر قلدری در شهرداری، ابراز نارضایتی آشکار در محیط کار می باشد که برای کاهش آن، به مدیران شهرداری بجنورد پیشنهاد می گردد سیستم های بازخورد سازنده ایجاد کنند. این سیستم ها به کارکنان اجازه می دهند تا نارضایتی های خود را به شیوه ای مثبت و سازنده بیان کنند. تلاش برای به چالش کشیدن اقتدار مدیران نیز در مصاحبه ها مورد اشاره قرار گرفته است. لذا به مدیران شهرداری بجنورد پیشنهاد می شود با تقویت ارتباطات دوطرفه و ایجاد جو اعتماد متقابل، از تلاش برای به چالش کشیدن اقتدار خود جلوگیری کنند. مشارکت دادن کارکنان در فرآیندهای تصمیم گیری نیز می تواند به کاهش احساس بی عدالتی و افزایش پذیرش اقتدار مدیران کمک کند. این رویکرد نه تنها به کاهش تنش ها کمک می کند، بلکه باعث افزایش تعهد و مشارکت کارکنان نیز می شود. ایجاد گروه بندی و

¹ Einarsen et al.

² Edwards & O'Connell.

³ Ashforth

⁴ Babar

⁵ Duffy et al

⁶ Salin

⁷ Vartia & Leka

⁸ Tuna & Kahraman

رفتارهای گروهی تخریبی نیز عامل پرتکراری در مصاحبه ها بوده است. برای کاهش ایجاد گروه های غیررسمی و رفتارهای گروهی تخریبی در شهرداری بجنورد، مدیران بایستی با تقویت فرهنگ سازمانی مبتنی بر شفافیت و عدالت، ارائه آموزش های لازم در زمینه کار تیمی و مهارت های ارتباطی، مدیریت تعارض و ایجاد جو سازمانی مبتنی بر احترام و ارزش گذاری، محیط کاری سالم تر و عادلانه تری ایجاد کنند. رفتارهای تخریبی در روابط بین فردی عامل دیگر قلدری سازمانی بوده است. مدیران شهرداری بجنورد می توانند با اهمیت بخشیدن به مقوله احساسات و عواطف انسانی در محیط کار و توسعه مهارت های ارتباطی، از بروز رفتارهای عقده گرایانه و ناپخته جلوگیری کنند. این کار می تواند از طریق برگزاری کارگاه های آموزشی در زمینه مدیریت خشم، مهارت های ارتباطی و هوش هیجانی انجام شود. همچنین، ایجاد سیستم های حمایتی برای کارکنانی که با مشکلات عاطفی یا شخصی مواجه هستند، می تواند به کاهش این رفتارها کمک کند. برای کاهش تأثیر ترجیح تصمیمات سیاسی بر نظرات کارشناسانه در شهرداری بجنورد، پیشنهاد می شود شورای مشورتی متشکل از کارشناسان مستقل و بی طرف تشکیل گردد. این شورا متشکل از متخصصان حوزه های مختلف (شهرداری، محیط زیست، اقتصاد و...) خواهد بود که به صورت دوره ای جلسات برگزار کرده و نظرات فنی خود را مستقل از فشارهای سیاسی ارائه می دهند. تصمیمات نهایی باید بر اساس تحلیل های این شورا و با اولویت بندی منافع عمومی اتخاذ و از طریق روابط عمومی اعلام شود. این رویکرد باعث افزایش اعتماد عمومی و بهبود کیفیت تصمیم گیری ها می شود. تصمیم گیری های شخصی و سلیقه ای در ارزیابی عملکرد و اعطای پاداش نیز از سوی کارکنان به عنوان مولفه های قلدری بیان شده است. مدیران شهرداری بجنورد می توانند با ایجاد سیستم های ارزیابی عملکرد مبتنی بر شاخص های عینی و قابل اندازه گیری و شفاف به رعایت عدالت نسبی در توزیع منابع کمک کرده و از کاهش حقوق و مزایا بدون توجه به عملکرد واقعی جلوگیری کنند. همچنین، ایجاد سیستم های بازخورد سازنده برای بررسی و اعمال نظرات کارکنان در ارزیابی عملکرد می تواند به کاهش این رفتارها کمک کند. رفتارهای غیراخلاقی و پذیرش رشوه و فساد مالی نیز در این پژوهش گزارش گردید. پیشنهاد می شود در چارچوب سوت زنی سازمانی، یک سیستم گزارش دهی ناشناس و سریع ایجاد شود که کارکنان بتوانند سوءاستفاده ها را بدون ترس گزارش دهند. این گزارش ها باید مستقیماً به یک تیم مستقل خارج از سلسله مراتب سازمانی ارسال شود و در کوتاه ترین زمان ممکن بررسی و پیگیری گردد. همچنین، با چرخش دوره های مسئولیت های کلیدی بین مدیران، از تمرکز قدرت و سوءاستفاده جلوگیری کنید. این اقدامات ساده اما مؤثر، اعتماد کارکنان را افزایش داده و فضای کاری شفاف تری ایجاد می کند. مولفه بعدی به دست آمده در این پژوهش، مقایسه نادرست جایگاه خود با مدیران و ایجاد تنش می باشد. به مدیران شهرداری بجنورد پیشنهاد می شود با تقویت فرهنگ احترام متقابل و ارزش گذاری به نقش هر یک از کارکنان، از مقایسه های نادرست و ایجاد تنش جلوگیری کنند. برگزاری کارگاه های روانشناسی برای بهبود روابط بین فردی و کاهش تنش های احتمالی در محیط کار نیز می تواند به کاهش این رفتارها کمک کند.

کشف مولفه های قلدری در یک سازمان دیگر و مقایسه آن با نتایج مطالعه حاضر می تواند در پژوهش های آتی مورد تحقیق قرار گیرد. بررسی تأثیر هر یک از ۶ عامل استخراج شده قلدری سازمانی بر سایر متغیرهای رفتار سازمانی در شهرداری بجنورد می تواند مورد پژوهش واقع گردد. همچنین شناسایی پیشایندها و پیامدهای قلدری سازمانی با استفاده از روش های کیفی می تواند موضوع تحقیق دیگری باشد. نهایتاً باید توجه داشت نظر به به کارگیری روش کیفی در این تحقیق، تأکید بر فهم و عمق موضوع مورد مطالعه در شهرداری بجنورد بوده و لذا تعمیم نتایج آن به سازمان های دیگر، مستلزم رعایت احتیاط است.

منابع

- Abdi, H., Sobhani, A., Mousavian, S.M. & Abbasi, H. (2022). The effect of the perception of organizational bullying on the Turnover Intentions through leadership behavior and organizational commitment (case study: Islamic Azad University, South Tehran Branch). *Sociological studies*, 57: 137-156. (In Persian).
- Abdollahi godollo, R. & Kashef, S. M. (2021). The Relationship of Organizational Envy and Bullying with Organizational Cynicism in Physical Education Teachers; the Mediating Role of Career Plateau. *Sport Management Journal*, 12(4): 1053-1076. (In Persian).
- Abou Hashish, EA., Alsayed, S., Alnajjar, HA. & Bakar, SAA. The relationship between organizational justice and bullying behaviors among nurses: the role of nurse managers' caring behaviors. *BMC Nurs*, 23(1): 503-526.
- Ariza-Montes, A. , Muniz, N. M. , Montero-Simó, M. J. , & Araque-Padilla, R. A. (2013). Workplace Bullying among Healthcare Workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 10: 3121-3139 .
- Babar, Z. (2022). Workplace Bullying and Innovative Work Behavior: The Mediating Role of Perceived Organizational Support and Moderating Role of Internal Locus of Control (Doctoral dissertation, Capital University).
- Bari, M. W., Khan, Q., & Waqas, A. (2023). Person Related Workplace Bullying And Knowledge Hiding Behaviors: Relational Psychological Contract Breach As An Underlying Mechanism. *Journal Of Knowledge Management*, 27(5): 1299-1318.
- Bari, M. W., Khan, Q., & Waqas, A. (2023). Person Related Workplace Bullying And Knowledge Hiding Behaviors: Relational Psychological Contract Breach As An Underlying Mechanism. *Journal Of Knowledge Management*, 27(5): 1299-1318.
- Carbo, J., & Hugbes, A. (2010). Workplace Bullying: Developing A Human Rights Definition From The Perspective And Experiences Of Targets. *The Journal Of Labor And Society*, 13: 387–403.
- Duffy, M. & Sperry, L. (2013). Overcoming Mobbing: A Recovery Guide for Workplace Aggression and Bullying by Mijeong Park 1 and Jeong Sil Choi 2 *Int. J. Environ. Res. Public Health* , 20(6): 4974-4989.
- Edwards, S. L. & O'Connell, C. F. (2007). Exploring bullying: Implications for nurse educators. *Nurse Education in Practice*, 7(1): 26-35.
- Einarsen S. , Raknes B. I. & Matthiesen S. (2003). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *Eur. J. Work Organ. Psychol*, 4:381–401.
- Einarsen, S. (2005). The Nature, Causes and Consequences of Bullying at Work: The Norwegian Experience. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*.
- Farajzadeh, E. & Soleimanpoor, M. (2023). Risk factors and messages of bullying in the workplace: A review study, Second National Conference on Applied Studies in Educational Processes, The Second National Conference on Applied Studies in Education Processes. (In Persian).
- Feijo, FR., Gräf, DD., Pearce, N. & Fassa, AG. (2019): Risk Factors for Workplace Bullying: A Systematic Review. *Int J Environ Res Public Health*, 16(11):1945- 1953.
- Fisher-Blando, J. (2010). In *Workplace Bullying: Aggressive Behavior And Its Effect On Job Satisfaction And Productivity*. Lap Lambert Academic Publishing, May 26.
- Gholi pour, A. , Ghasemi Banabari, H. R. & Rajabnia Chenari, M. (2024). Analyzing the Strategies of Coping with Bullying in Government Organizations. *Public Management Researches*, 16(62): 35-62. (In Persian).
- Gholipour A., Bod, M., Fakhri Kozekanan, S. & Baghestani Barzaki, H. (2009). Perceived Organizational Bullying Relationship With Women's Stress. *refahj*. 9(34): 187-205. (In Persian).
- Huang, H. , Yu, S. , & Peng, P. (2022). Can organizational Identification Weaken the Negative Effects of Customer Bullying?—Testing the Moderating Effect of Organizational Identification. *Frontiers in Psychology*, 13: 769-787.
- Hussain, H. & Aslam, Q. (2015). Workplace Bullying and Employee Performance among Bank Personnel in Pakistan. *Lahore Journal of Business*, 3: 59-78 .
- Kim, K. H., Roh, E. Y., Kim, Y. J., & Spralls, S. A. (2021). Bullying in Korean hotel restaurant kitchens: why is everybody always picking on me? *Employee Relations*, 43(1): 337–351.
- Mendiratta, A. & Srivastava, S. (2022). Workplace bullying and organizational citizenship behavior: the parallel mediating effects of job satisfaction and resilience. *International Journal of Emerging Markets*, 18(7): 1565-1586.
- Mirzaei, V., Bahrami, M. & Akbari, M. (2022). Investigating The Effect Of Organizational Bullying On Turnover Intention With The Mediating Role Of Burnout And Compulsory Citizenship Behavior As Moderator. *Medical Journal of Mashhad*, 65(5): 2170-2182. (In Persian).
- Moazen Jamshidi, M. H. Haghpour Kenarsari, N. (2016). Evaluating the Impact of Perceived Organization Anomie on Social Capital by Mediating Role of Organization Bullying (Case: Food Manufacturer's Workers in Guilan). *Social Capital Management*, 3(2): 297-320. (In Persian).
- Moslemi, M. , Baneshi, E. & Koushkie Jahromi, A. (2019). Identification and Evaluation of the Factors Effective on Workplace Bullying (Case Study: Bandar Abbas Administrative Agencies). *Organizational Culture Management*, 17(3): 491-510. (In Persian).

- Nazari, M., Hasanpoor, A., Jafarinia, S. & Vakili, Y. (2019). Meta-Analyzing of Workplace Bullying Antecedents and Consequences, *Organizational Behavior Studies Quarterly*, 30(8): 1-36. (In Persian).
- Nazari, M., Hasanpoor, A., Jafarinia, S. & Vakili, Y. (2021). Bullying Workplace for Framework A Industry Banking the in Management. *Journal of Development Process Management*, 117: 53-86. (In Persian).
- Rajalakshmi M. & Naresh B. (2018). Influence of psychological contract on workplace bullying. *Aggression and Violent Behavior*, 41: 90-97.
- Ramadhani, D. D. & Sartika, Y. (2023). Bullying Portrayed By Main Character In Anne With An E Series (Doctoral Dissertation, Uin Surakarta).
- Raypole, C. (2019). How to Identify and Manage Workplace Bullying. Healthline. Psychology Staff (n. d.). Workplace Bullying Institute, 447-462.
- Rostamzadeh, Farshid., Hashemi, Fatemeh. & Mohammadnejad Asl, Hossein. (2025). The relationship between organizational bullying and resistance to change among elementary teachers in Urmia District 2 in the academic year 1403-1404. *Journal of Studies and Research in Behavioral Sciences*, 6(4): 36-46. (In Persian).
- Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56(10): 1213-1232.
- Seifolahi, N. & Hassanzade, T.(2019). Investigating the effect of organizational cynicism on workplace bullying. *Transformation management Journal*, 10: 167-183. (In Persian).
- Sepahvand, R., Arefnejad, M., Fathi, F. & Sepahvand, M. (2021). The Relationship between Organizational Bullying and Professional Ethics. *Ethics in Science and Technology*, 16 (2) :73-81. (In Persian).
- Thomas, H., Chan, G., Scott, J., Connor, J., Kelly, A. & Williams, J. (2015). Association Of Different Forms Of Bullying Victimization With Adolescents Psychological Distress And Reduced Emotional Wellbeing, *Australian & New Zealand Journal Of Psychatry*, 50(4): 371-379.
- Tootell, B., Croucher, S., Cullinane, J., Kelly, S. & Douglas A. D. (2021). The overlap between workplace bullying and organizational dissent in New Zealand. *International Journal of Conflict Management*, 34(5): 961-981.
- Townend, A. (2018). Understanding and Addressing Bullying in the Workplace. *Industrial and Commercial Training*, 40: 270-273 .
- Tuna, R., Kahraman, B. (2019). Workplace bullying: A qualitative study on experiences of Turkish nurse managers. *Journal of nursing management*, 27(6): 1159-1166.
- Vartia, M. & Leka, S. (2021). Interventions for the prevention and management of bullying at work, *Bullying and harassment in the workplace*, 13: 49-67.

Exploring and Explaining The Components of organizational bullying in Bojnourd Municipality

Hossein Faraji¹, Hamed KHorasaniToroghi^{2*}, Vahid Mirzaei³

1. Department of Management, Boj.C., Islamic Azad University, Bojnord, Iran.

2*. Corresponding Author: Department of Management, Boj.C., Islamic Azad University, Bojnord, Iran.

3. Department of Management, Boj.C., Islamic Azad University, Bojnord, Iran.

Abstract

The present study aimed to identify the components of workplace bullying among employees of the Bojnourd Municipality by adopting a mixed-methods strategy, utilizing both qualitative and quantitative approaches. In the qualitative phase, a phenomenological strategy was employed. The statistical population for this phase consisted of Bojnourd Municipality employees with at least a bachelor's degree, 10 years of work experience, and a minimum of 5 years in managerial positions. Data were collected through interviews, and a purposive non-random sampling method was used to analyze responses from 18 employees. The qualitative data were analyzed using the Colaizzi method, resulting in the identification of 31 components. These components were categorized into six key factors: Abuse of position and unfair managerial behaviors; Formation of informal groups and destructive group behaviors; Destructive interpersonal relationship behaviors; Organizational resistance and disregard for rules; Unfair and irrational decision-making; Unethical behaviors and workplace distrust. In the quantitative phase, a survey strategy was adopted, and a questionnaire derived from the qualitative findings was distributed among Bojnourd Municipality employees. Simple random sampling was used, with 292 participants completing the questionnaire. The proposed model was evaluated and confirmed using confirmatory factor analysis (CFA) in AMOS software. It is expected that identifying these bullying components will enhance managerial awareness of this phenomenon and improve its mitigation within the organization.

Keywords: Deviant behavior, Bojnourd Municipality, Workplace bullying