

فرا تحلیل پیشایندها و پسایندهای قلدری محل کار^۱

مسعود ناظری*، اکبر حسن پور**

سعید جعفری نیا***، یوسف وکیلی****

تاریخ دریافت: ۹۷/۱۰/۱۲

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۴/۰۱

چکیده

امروزه یکی از مهم‌ترین چالش‌های پیش‌روی رفتار سازمانی، قلدری افراد در محیط کار است. بر این اساس، هدف پژوهش حاضر، شناسایی پیشایندها و پسایندهای قلدری محل کار از طریق فراتحلیل پژوهش‌های موجود در این زمینه است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی، از نظر نوع، توصیفی و از منظر ماهیت داده‌ها، 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 نرم‌افزار CMA2 استفاده شد. همچنین پایایی شناسایی از طریق توافق داوران در انتخاب پژوهش‌ها و طبقه‌بندی آنها، پایایی کدگذاری از طریق توافق داورها درباره استفاده از مفاهیم خاص برای کدگذاری متغیرها و پایایی سطح معنی‌داری و اندازه اثر از طریق توافق در محاسبات اندازه اثر بین دو فراتحلیل‌گر 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.

کلیدواژه: قلدری محل کار؛ پیشایندهای قلدری؛ پسایندهای قلدری؛ فراتحلیل

۱. مستخرج از رساله دکتری

* دانشجوی دکتری مدیریت رفتار سازمانی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

Masoud_solok_2620@yahoo.com

** استادیار، گروه مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

*** استادیار، گروه مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

**** استادیار، گروه مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

مقدمه

رفتار کارکنان یک سازمان، تأثیر زیادی در موفقیت یا شکست آن سازمان دارد. برخی از رفتارها دارای پیامدهای سوء برای کارکنان، محیط کار و جامعه است که به آنها رفتار انحرافی گفته می‌شود. رفتار انحرافی رفتار داوطلبانه‌ای است که هنجارهای مهم سازمانی را نقض و سلامت سازمان، اعضای آن، یا هر دو را تهدید می‌کند (رابینسون و بنت^۱، ۱۹۹۵: ۵۵۶). رفتارهای انحرافی، با عناوین مختلفی از جمله رفتار ناکارآمد^۲ (فاکس، اسپکتور و مایلز^۳، ۲۰۰۱: ۲۹۱)، رفتار ضداجتماعی^۴ (گیاکالون و گرینبرگ^۵، ۱۹۹۷: ۳۸)، بدرفتاری سازمانی^۶ (واردی و وینر^۷، ۱۹۹۶: ۱۵۱)، رفتار ناهنجار^۸ (رابینسون و بنت، ۱۹۹۵: ۵۵۵) شناخته می‌شوند. یکی از رفتارهای انحرافی که می‌تواند پیامدهای منفی زیادی برای افراد و سازمان‌ها داشته باشد، قلدری محل کار^۹ است (نصر اصفهانی و شهبازی، ۱۳۹۲: ۹۵). قلدری محل کار، شرایطی است که در آن یک کارمند به‌طور مداوم و طولانی‌مدت درک می‌کند که توسط دیگر اعضای سازمان مورد سوءرفتار و سوءاستفاده قرار می‌گیرد و نمی‌تواند برای دفاع از خود اقدام متقابلی انجام دهد (اینرسن، هوئل، زف و کوپر^{۱۰}، ۲۰۱۱: ۲۰۲). قلدری جنبه پنهان‌تر نسبت به اشکال دیگر انحراف همچون خشونت، آزارجنسی و خرابکاری دارد.

بررسی ادبیات قلدری محل کار نشان می‌دهد عوامل بسیاری در ایجاد قلدری نقش داشته که می‌توان آنها را در چهار دسته محیط کار، شخصیت قربانی، شخصیت قلدر و جامعه قرار داد (جانسون^{۱۱}، ۲۰۱۱: ۵۶؛ چیریل^{۱۲}، ۲۰۱۵: ۸۷). همچنین برخی از دانشمندان حوزه روان‌شناسی و رفتار سازمانی سه دسته عوامل فردی، سازمانی و فرهنگی - اجتماعی را عامل مهم در ایجاد قلدری

1. Robinson & Bennett
2. Counterproductive Work Behavior
3. Fox, Spector & Miles
4. Antisocial Behavior
5. Giacalone & Greenberg
6. Organizational Misbehavior

۷Vardi 8. Deviance behavior

8. Deviance behavior

9. Workplace bullying
10. Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper
11. Johnson
12. Chirilă

می‌دانند (زف و اینرسن، ۲۰۰۳: ۱۷۳؛ لوتگن سندویک و مک‌درموت^۱، ۲۰۰۸: ۳۱۵؛ به نقل از فریتز جیل^۲، ۲۰۱۳: ۲۳). از طرف دیگر، قلدری می‌تواند پیامدهای مادی و معنوی خطرناکی برای افراد، سازمان و جامعه داشته باشد. در سطح فردی پیامدهای قلدری شامل عزت‌نفس پایین، احساس اضطراب بیشتر، استرس، خستگی، فرسودگی و افسردگی افراد است (آگرولد و میکلسن^۳، ۲۰۰۴: ۳۳۶؛ هوگ، اسکاگستاد^۴ و اینرسن، ۲۰۰۷: ۲۲۲؛ لاوال و لی^۵، ۲۰۱۱: ۳۴۴؛ وندن برند، بایلین، دی ویت، وندراست و گودریس^۶، ۲۰۱۶: ۶۱). در سطح سازمانی این پدیده، کاهش تعهد سازمانی، عملکرد، رضایت، انگیزش، غیبت بیشتر و جابه‌جایی کارکنان را دربر دارد (جورکوویچ، مک کورمک و کاسیمیر^۷، ۲۰۰۸: ۴۰۵). در سازمان‌هایی که قلدری رخ می‌دهد، افراد حس تعلقشان را به سازمان از دست می‌دهند، اراده‌ای برای تحمل سختی‌ها ندارند و تلاش می‌کنند شغل بهتری پیدا کنند. این رفتار باعث می‌شود کارکنان در محیط کاری احساس ناراحتی کنند (الشی، کارابای، آلپکان و سنر^۸، ۲۰۱۴: ۴۵۷). تحقیقات تجربی اخیر تأیید کرده که قلدری به علت ایجاد فشار روانی با انواع بیماری‌های روانی (هارلی و همکاران^۹، ۲۰۱۶)، علائم افسردگی و اضطراب (اینرسن و نیلسن^{۱۰}، ۲۰۱۵؛ لوئربراکس^{۱۱} و همکاران، ۲۰۱۵)، فشار فیزیکی در قالب بیماری‌های قلبی - عروقی (کیویماکی^{۱۲} و همکاران، ۲۰۰۳)، اختلالات مربوط به خواب (لالوکا^{۱۳} و همکاران، ۲۰۱۱)، خستگی (هوک و همکاران، ۲۰۱۱؛ دوآنیش^{۱۴}، ۲۰۱۴)، غیبت در کار (دوآنیش، ۲۰۱۴)، رفتارهای ضدتولیدی و جابه‌جایی کارکنان (بولینگ و بیر^{۱۵}، ۲۰۰۶) ارتباط دارد

1. Lutgen-Sandvik & McDermott
2. Fritz Ngale
3. Agervold & Mikkelsen
4. Hauge & Skogstad
5. Lovell & Lee
6. Van den Brande, Baillien, DeWitte, Vander Elst & Godderis
7. Djurkovic, McCormack & Casimir
8. Elçi, Karabay, Alpkan & Şener
9. Hurley et al
10. Nielsen
11. Loerbroks
12. Kivimaki
13. Lallukka
14. Devonish
15. Bowling & Beehr

(دوانیش، ۲۰۱۷: ۷۱). روسیگنا^۱ و همکاران (۲۰۰۹)، پی بردند که وحشت درک شده از قلدری تا مدت طولانی در فرد قربانی وجود دارد. به همین ترتیب، قلدری ممکن است پیامدهای جسمی و روانی درازمدت برای قربانی و خانواده‌اش داشته باشد (ژاکو کالامدین^۲، ۲۰۱۳: ۶۹). قلدری می‌تواند بر روابط اجتماعی تأثیر گذارد و تبعاتی برای جامعه داشته باشد. جامعه به‌عنوان یک محیط بزرگتر، سازمان‌ها را دربر دارد؛ بنابراین، تمامی اثرات نامطلوب و هزینه‌هایی که قلدری برای افراد، سازمان و خانواده‌ها دارد در یک سطح بالاتر به جامعه این افراد و سازمان‌ها برمی‌گردد. (نصر اصفهانی و شهبازی، ۱۳۹۲: ۱۱۳).

همان‌طور که گفته شد، محیط کار بر رفتار افراد و به تبع آن بر ایجاد و یا تشدید قلدری تأثیر گذار است (اینرسن و همکاران، ۲۰۱۱: ۲۲۷). عوامل کاری شامل ابهام نقش^۳، تعارض^۴، کار بیش‌ازحد^۵، رقابت شدید^۶ و تغییرات سازمانی (سالین^۷، ۲۰۰۵؛ زف و اینرسن، ۲۰۱۰؛ به نقل از از چیریل، ۲۰۱۵: ۸۶) و (استاتن^۸ و همکاران، ۲۰۱۰: ۱۷؛ لئون پروز، مدینا، آرناس و موندوات^۹، ۲۰۱۵: ۲۵۰)، فرهنگ سازمانی (تامبر و واردی^{۱۰}، ۲۰۱۲: ۷۵۸؛ پیلچ و تورسکا^{۱۱}، ۲۰۱۵: ۸۳؛ آن و کانگ^{۱۲}، ۲۰۱۶: ۲۳۸)، جو سازمانی^{۱۳} (سمنانی و سینگ^{۱۴}، ۲۰۱۵: ۵۳۹)، رهبری (هوگ و همکاران، ۲۰۰۷: ۲۲۰؛ آپلباوم، سمیرجان و موهان^{۱۵}، ۲۰۱۲: ۲۰۳؛ فرانسیولی^{۱۶}، ۲۰۱۵: ۱۱) و فقدان ارتباطات مناسب (باچر و ویزدوم^{۱۷}، ۲۰۱۲: ۲۰؛ ترکی، دلار، هاسکینگ و وینفیلد^{۱۸}، ۲۰۰۹: ۲۱۶) است. بسیاری از تحقیقات توجه به محیط کار و متغیرهای شغلی را به‌عنوان عامل مهم

1. Roscigno
2. Jaco Kalamdien
3. Role ambiguity
4. conflict
5. Work overload
6. competition
7. Salin
8. Stouten
9. Leon-Perez, Medina, Arenas & Munduate
10. Tambur & Vadi
11. Pilch & Turska
12. An & Kang
13. Organizational climate
14. Samnani & Singh
15. Appelbaum, Semerjian & Mohan
16. Francioli
17. Batur & Wiström
18. Tuckey, Dollard, Hosking & Winefield

در ایجاد قلدری معرفی کرده‌اند.

در کنار محیط کار باید به شخصیت افراد نیز توجه کرد. شواهد زیادی در تأیید ارتباط بین قلدری و ویژگی‌های شخصیتی خاص وجود دارد (اینرسن و همکاران، ۲۰۱۱: ۱۷۸). برخی مطالعات نشان می‌دهد که قربانیان دارای شخصیت ضعیف و پارانوید^۱ بوده و مهارت‌های اجتماعی کم‌تری دارند (اینرسن، ۲۰۰۰: ۳۸۸). به‌طور کلی قربانیان دارای شخصیت مشابه به هم بوده و دارای ویژگی‌های ذهنیت ساده، درون‌گرایی، رک‌بودن، احساسی‌بودن و ارائه‌کننده تصویر ضعیفی از خود می‌باشند (متیس^۲ و اینرسن، ۲۰۰۱: ۴۶۹). در برخی دیگر از مطالعات، بیان شده است که صفات و رفتارهای خاصی مانند اضطراب، فرمانبری، عدم اطمینان، اجتناب از تعارض، ارتباطات پرخاش‌گرانه، اعتماد به نفس پایین و مشکوک‌بودن، افراد را تبدیل به هدف قلدری می‌کند (پیلچ و تورسکا، ۲۰۱۵: ۸۴). از طرف دیگر، برخی محققان اعتقاد دارند که ارتباط ضعیفی میان شخصیت و قرار گرفتن در معرض قلدری وجود دارد (لیند، گلاس، پالسن^۳ و اینرسن، ۲۰۰۹: ۲۳۱). به‌هرصورت، دیدگاه غالب محققان، قربانی را یکی از عواملی می‌داند که به شیوع قلدری کمک کرده و آن را تشدید می‌نماید (فریس، زینکو، برائر، باکلی و هاروی^۴، ۲۰۰۷: ۱۹۹). افرادی که کانون کنترل داخلی دارند، نسبت به افراد دیگر کم‌تر قربانی قلدری می‌شوند (دکروز، پائول، عماری و گانری کانگاری^۵، ۲۰۱۶، ۸۱۳). همچنین افراد در برخی از جایگاه‌ها و سطوح سازمانی (سطوح پایین‌تر در سلسله‌مراتب) بیشتر در معرض قلدری قرار می‌گیرند. علاوه بر این، قلدری در برخی از محیط‌های کاری بیشتر از سازمان‌های دیگر، شایع است (نصر اصفهانی و شهبازی، ۱۳۹۲: ۲۷). در کنار این، نژاد و جنسیت از عوامل دیگری است که می‌تواند فرد را در محیط کار به هدف قلدری تبدیل نماید (لوییس و گان^۶، ۲۰۰۷: ۶۴۵). در حالی که برخی از محققان محققان اعتقاد دارند که زنان بیشتر در معرض قلدری قرار می‌گیرند (سالین، ۲۰۰۳: ۱۲۲۳؛ لوییس و گان، ۲۰۰۷: ۶۴۱)، به‌نظر برخی دیگر از محققان هیچ‌گونه تفاوتی بین مرد و زن وجود ندارد

1. Paranoid
2. Matthiesen
3. Lind, Glasø, Pallesen
4. Ferris, Zinko, Brouer, Buckley & Harvey
5. D'cruz, Paull, Omari & Guneri-Cangarli
6. Lewis & Gunn

(لیمن^۱، ۱۹۹۶: ۱۷۵؛ اینرسن و اسکاگستاد، ۱۹۹۶: ۱۹۳). درمورد اقلیت‌ها، درحالی‌که لوئیس و گان (۲۰۰۷) دریافتند که اقلیت‌های قومی بیشتر در معرض قلدری هستند، فاکس و استالورث^۲ (۲۰۰۵) هیچ تفاوت قابل‌توجهی بین کارکنان سفید، سیاه و آسیایی نیافتند (سمنانی و سینگ، ۲۰۱۵: ۵۴۰).

در کنار شخصیت قربانی باید به شخصیت قلدر نیز توجه شود. برخی از ویژگی‌های افراد قلدر، علاقه به قدرت‌جویی، خودشیفتگی، پرخاش‌گری و کینه‌جوئی است (نصر اصفهانی و شهبازی، ۱۳۹۲: ۲۰). براساس مطالعات صورت‌گرفته روی شخصیت قلدرها، ویژگی‌های عصبانیت^۳ (گلامب و لیانو^۴، ۲۰۰۳؛ هرشکویس^۵ و همکاران، ۲۰۰۷)، نارسسیسم^۶ (دافی^۷ و همکاران، ۲۰۰۶؛ جاج^۸ و همکاران، ۲۰۰۶)، حسادت^۹ (واریا^{۱۰}، ۱۹۹۶؛ کهن کاراش و مولر^{۱۱}، ۲۰۰۷)، تهاجمی‌بودن^{۱۲} (هرشکویس و همکاران، ۲۰۰۷؛ هوگ و همکاران، ۲۰۰۹) و ادراک بی‌عدالتی^{۱۳} (اینس^{۱۴} و همکاران، ۲۰۰۵؛ هرشکویس و همکاران، ۲۰۰۷)، به‌عنوان عواملی که می‌تواند رفتار قلدری و پرخاش‌گرانه افراد را پیش‌بینی کند، شناسایی می‌شود (سمنانی و سینگ، ۲۰۱۵: ۵۴۲). همچنین به ماکیاولیسم^{۱۵} و قدرت‌طلبی نیز به‌عنوان یکی دیگر از عوامل قلدری اشاره شده است (پیلچ و تورسکا، ۲۰۱۵: ۹۰).

به‌جز عوامل فردی و سازمانی، نقش جامعه و عوامل اجتماعی نیز در وقوع رفتارهای انحرافی و قلدری، غیرقابل‌انکار است. هر رفتاری که افراد بروز می‌دهند، علاوه بر شخصیت و ویژگی‌های

1. Leymann
2. Stallworth
3. Trait anger
4. Glomb & Liao
5. Hershcovis
6. narcissism
7. Duffy
8. Judge
9. envy
10. Vartia
11. Cohen-charash & Mueller
12. Aggressiveness
13. Perceptions of Injustice
14. Inness
15. Machiavellism

فردی مؤثر بر آن، تحت تأثیر محیط پیرامون نیز می‌باشد. بساج^۱ (۱۹۹۵) گزارش می‌کند که اغلب قلدرها در معرض کمبودهای اقتصادی- اجتماعی قرار دارند و در خانواده‌هایی زندگی می‌کنند که دارای مشکلات زیادی هستند. علاوه بر این، آنها اغلب فاقد آموزش لازم برای زندگی بوده و آموزش‌های آنها نیز در جهت رفتارهای پر خاش‌گرانه است (فریس و همکاران، ۲۰۰۷: ۱۹۹). علاوه بر خانواده، عامل اجتماعی مؤثر دیگر بر قلدری، قوانین و مقررات هستند. بی‌شک تصویب و تدوین قوانین و اجرای درست آن، هم در پیشگیری از قلدری و هم در پشتیبانی از قربانیان و مجازات قلدران، نقش مهمی می‌تواند داشته باشد (برنج و ماری^۲، ۲۰۱۵: ۲۸۹). فراترازین، پاور^۳ و همکارانش (۲۰۱۳) بیان می‌کنند که ابعاد فرهنگی در سطح ملی، نقش مهمی در پذیرش قلدری در محل کار و میزان شیوع آن در کشورهای مختلف دارد (دوانیش، ۲۰۱۷: ۷۰). شیوع قلدری در هر فرهنگ ملی متفاوت است و به نظر می‌رسد در کشورهای اسکاندیناوی کم‌تر از سایر کشورها مانند انگلستان باشد (میکلسن و اینرسن، ۲۰۰۱: ۴۰۷). نکته مهم در مورد فرهنگ این است که یک رفتار ممکن است در یک فرهنگ غیرقابل قبول بوده ولی در فرهنگ دیگر به‌عنوان یکی از اختیارات مدیریتی در نظر گرفته شود. یعنی آنچه که می‌تواند قلدری در یک فرهنگ باشد، در فرهنگ دیگر یک رفتار موجه است (رای و آگروال^۴، ۲۰۱۷: ۲۳۰). تحقیقات نشان می‌دهد که کارکنان در فرهنگ با فاصله قدرت زیاد و جمع‌گرا مانند هند تحمل بیشتری در مقابل رفتارهای منفی دارند و ممکن است کم‌تر این‌گونه رفتارها را قلدری بدانند (جنیفر^۵ و همکاران، ۲۰۱۰: لیان^۶ لیان^۶ و همکاران، ۲۰۱۲: سمنا، ۲۰۱۳؛ به نقل از رای و آگروال، ۲۰۱۷: ۲۴۲).

با مطالعه پژوهش‌های صورت گرفته در زمینه قلدری، عوامل مختلف و متنوعی به‌عنوان محرک قلدری محل کار شناسایی می‌شوند. بررسی تحقیقات نشان می‌دهد که این گستردگی و تنوع به‌علت اهمیت روزافزون قلدری به‌عنوان یک مشکل جدی برای جوامع و سازمان‌ها و همچنین زاویه دید هر پژوهشگر به این مسئله است. در مورد پیامدهای قلدری نیز چنین موضوعی

1. Besag
2. Branch & Murray
3. Power
4. Rai & Agarwal
5. Jennifer
6. Lian

صدق کرده و پژوهشگران از منظر رفتاری، روان‌شناسی، پزشکی، جامعه‌شناسی و فرهنگی این پدیده را بررسی و پیامدهای متعددی را برای آن بیان نمودند. این تنوع و گستردگی پیشایندها و پیامدها، نشان از پیچیدگی مسئله قلدری و لزوم تحقیق برای شناخت هرچه بیشتر آن دارد. همچنین نیاز است تحقیقات انجام شده در زمینه قلدری که با نتایج مختلف و گاه متناقض همراه است، به صورت نظام‌مند مورد بررسی قرار گرفته تا بتوان برآوردی تقریباً واحد را از این تحقیقات استخراج کرد. همان‌طور که پیش از این نیز بیان شد، درحالی که برخی تحقیقات عامل شخصیت را در بروز قلدری مهم دانسته‌اند (اینرسن و همکاران، ۲۰۱۱: ۱۷۸؛ اینرسن، ۲۰۰۰: ۳۸۸)؛ برخی دیگر اهمیت ناچیزی برای شخصیت قائل بوده (لیند و همکاران، ۲۰۰۹: ۲۳۱) و نقش محیط کار و سازمان را پررنگ می‌دانند. همچنین پژوهشگران درباره جنسیت نیز اختلاف نظر داشته و عده‌ای آن را در شکل‌گیری و تشدید قلدری مؤثر دانسته (سالین، ۲۰۰۳: ۱۲۲۳؛ لوییس و گان، ۲۰۰۷: ۶۴۱) و عده‌ای دیگر هیچ نوع تفاوتی میان زنان و مردان در زمینه قلدری قائل نیستند (لیمن، ۱۹۹۶: ۱۷۵؛ اینرسن و اسکاگستاد، ۱۹۹۶: ۱۹۳). علاوه بر این یافته‌های بسیار متنوعی درباره پیامدهای قلدری وجود دارد؛ چنانکه برخی از پژوهشگران بیشتر به بیان پیامدهای منفی جسمی و روحی برای افراد پرداخته (آپلبائوم و همکاران، ۲۰۱۲، ۲۰۵؛ مکینتاش، آدائل، وئست و مریت‌گری، ۲۰۱۱، ۴۸)، ولی برخی دیگر بر اهمیت پیامدهای منفی برای سازمان تأکید کرده‌اند (فرانسیولی، ۲۰۱۵، ۲۰). بنابراین، فراتحلیل با ترکیب کمی نتایج مختلف و متناقض، به شناخت منسجم‌تر و منظم‌تر پیشایندها و پسایندهای قلدری محل کار کمک می‌کند. همچنین فراتحلیل، برنامه‌ریزی برای مقابله با قلدری را دقیق‌تر و عملیاتی‌تر کرده؛ چون به جای برنامه‌ریزی برای طیف وسیعی از پیامدها و محرک‌ها، بر متغیرهایی تمرکز دارد که دارای اهمیت بیشتر باشند. علی‌رغم پژوهش‌های زیاد انجام شده در زمینه قلدری و شناخت ابعاد و پیامدهای آن، تحقیقی با روش فراتحلیل که به بررسی پیشایندها و پسایندهای قلدری بپردازد، تاکنون صورت نگرفته است. با توجه به آنچه گفته شد و لزوم انجام فراتحلیل، هدف تحقیق حاضر پاسخ به دو سؤالی است که در ادامه بیان می‌شود:

۱. پیشایندها و پسایندهای قلدری محل کار کدامند؟

۲. اهمیت این پیشایندها و پسایندها چگونه است؟

پاسخ به دو سؤال فوق، علاوه بر اینکه به شناسایی پیشایندها و پیامدهای قلدری محل کار و میزان اهمیت هر کدام از آنها منجر می‌شود، به مدیران، قانون‌گذاران و متخصصین رفتاری این امکان را می‌دهد تا با تمرکز بیشتر بر این موارد، برای مقابله با قلدری و کاهش تبعات آن، راهکارهای مؤثری را جستجو نمایند.

مبانی نظری تحقیق

قلدری محل کار، یک تعارض بین‌شخصی است که در سطح فردی به شخصیت قربانی و قلدر محدود شده و در سطح گروهی و سازمانی روی فرهنگ محیط کار و مسئولیت‌پذیری متمرکز است. تحقیقات نشان می‌دهد قلدری نتیجه قدرت نابرابر بوده و بر افرادی متمرکز است که قادر به دفاع از خود نیستند. قلدری زمانی شدید می‌شود که مدیران قربانیان، مهارت‌های رهبری ضعیف داشته و افراد از حمایت همکاران یا مدیران برخوردار نباشند (قلی‌پور، بُد، فاخری کوزه‌کنان و باغستانی برزکی، ۱۳۸۸: ۱۸۹). قلدری یک فرایند تشدیدکننده در دوره‌ای است که فرد، در نهایت در یک موقعیت نامطلوب قرار گرفته و به یک هدف رفتار قلدرمآبانه تبدیل می‌شود (کارترو و لوسیانو^۱، ۲۰۱۳: ۴۰۵). همچنین قلدری نوعی خشونت سطح پائین و رفتار آزاردهنده است که توسط یک فرد یا یک گروه از افراد در یک دوره زمانی به صورت مکرر اعمال می‌شود و بر مبنای عدم توازن قدرت می‌باشد (علانی، بیرامی، هاشمی و فتحی آذر، ۱۳۹۲: ۱۶۳). این رفتار ارادی و منظم است که در پی ایجاد آن، رفاه، امنیت و آرامش سازمان، کارکنان یا هر دو آنها به خطر می‌افتد (سالین، ۲۰۰۳؛ هوئل و همکاران، ۲۰۱۰؛ موریسون و مکی^۲، ۲۰۱۴؛ به نقل از مؤذن جمشیدی و حق‌پرست کنارسری، ۱۳۹۵: ۳۰۵). یک تعریف که به طور معمول در ادبیات مربوط به قلدری محل کار وجود دارد و توسط اینرسن و همکارانش (۲۰۰۳) توسعه یافته عبارت از: "قلدری محل کار به معنای آزار و اذیت، سوءاستفاده، اخراج اجتماعی و تأثیر منفی بر وظایف کار یک فرد است. به منظور اینکه بتوان یک رفتار را قلدری به حساب آورد، باید به صورت منظم و تکراری (هر هفته) و در طول یک بازه زمانی (مثلاً شش ماه) رخ دهد.

1. Carretero & Luciano
2. Morrison & Macky

درواقع، قلدری یک فرایند فزاینده است و زمانی که شخص با آن مواجه می‌شود، در جایگاه پایین‌تر قرار دارد که به صورت نظام‌مند به یک هدف قلدری تبدیل شده است" (آگروولد، ۲۰۰۷: ۱۶۳). براساس این تعریف، محققان چهار ویژگی: فراوانی^۱، تداوم^۲، خصومت (شدت)^۳ و عدم تعادل قدرت^۴ را برای رفتار قلدری مشخص کرده‌اند (بایلین، رودریگوئز مونز، وندن بروئک^۵ و دی ویت، ۲۰۱۱: ۱۲۸ و ۱۳۳؛ سمنانی و سینگ، ۲۰۱۲: ۵۸۲). همچنین پژوهشگران دیگر چهار عامل فراوانی، واکنش هدف قلدری (قربانی)، تعادل قدرت و نیت قلدر را به عنوان عناصر تعریف قلدری می‌دانند که نیت قلدر و تعادل قدرت دارای اثرات کم‌تری در فرایند قلدری هستند (هوئل و همکاران، ۱۹۹۹: ۱۹۸).

انواع قلدری محل کار که توسط ماتیسن^۶ (۲۰۰۶) بیان شده و برخی از پژوهشگران نیز آن را تأیید کرده‌اند شامل: ۱. قلدری تعارضی^۷: منشأ آن مربوط به تعارضات کاری غیرقابل حل میان اعضای سازمان است. ۲. قلدری آمرانه^۸: منشأ این قلدری از روابط ناکارآمد میان سرپرست با زیردست بوده که به دلیل اختلاف در جایگاه قدرت و مربوط به سبک رهبری آمرانه است. ۳. قلدری نشئت گرفته از قربانی^۹: یک فرد به خاطر وجود شخصیت ضعیف به یک هدف قلدری تبدیل می‌شود. ۴. آزار جنسی^{۱۰}: هدف این نوع قلدری بیشتر خانم‌های زیر ۳۵ سال به دلایل جنسیتی هستند. ۵. مسخره کردن^{۱۱}: این نوع رفتار هم به صورت افقی و هم به صورت عمودی میان کارکنان وجود دارد که به صورت تمسخر و تحقیر افراد نمود پیدا می‌کند. ۶. قلدری مرتبط با کار^{۱۲}: که حین انجام کار و از تعاملات کاری و ارتباطات، به طور ناخواسته نشئت می‌گیرد. ۷. قلدری رسانه‌ای^{۱۳}: شامل تحت هجوم قرار دادن افراد از طریق برجسته کردن مشکلات و

1. Frequency
2. Persistency
3. Intensity
4. power imbalance
5. Rodriguez-Munoz & Van den Broeck
6. Matthiesen
7. Conflict bullying
8. Predatory bullying
9. Scapegoat bullying
10. Sexual harassment
11. Humor-oriented bullying
12. Work related stalking
13. Extreme media exposure bullying

ویژگی‌های منفی آنان است. ۸. قلدری بر تازه‌واردان^۱: در این نوع رفتار، افراد با سابقه بالاتر، افراد تازه‌وارد را که با سازمان و شرایط جدید آشنا نیستند، تحقیر کرده و درخواست‌های نابه‌جا دارند. ۹. نابرابری^۲: این نوع قلدری مربوط به سازمان‌های بروکراتیک است که رویه‌های نابرابر و بی‌عدالتی در سازمان وجود دارد. ۱۰. قلدری مربوط به افشاگران^۳: مربوط به کارمندانی می‌شود که قلدری را افشا کرده و از این جهت مورد حمله همکاران و یا مدیران قرار می‌گیرند (فریتز جیل، ۲۰۱۳: ۲۱).

بررسی مفهوم قلدری و تلاش برای شناخت ابعاد و پیامدهای گوناگون آن، در کشورهای حوزه اسکاندیناوی و مشخصاً با کارهای الویس^۴ (۱۹۷۰) در نروژ شروع شد و پس از آن در سرتاسر جهان به یکی از موضوع‌های مهم پژوهشی تبدیل گردید. آندرا آدامز^۵ (۱۹۹۲) در بریتانیا، ونگ^۶ (۲۰۰۴) در هنگ‌کنگ، چان^۷ (۲۰۰۶) در کانادا، لی^۸ (۲۰۰۹) در کره جنوبی، سالمیوالی^۹ (۲۰۱۰) در فنلاند، و پژوهشگران زیادی در امریکا، به درک علل و عوامل مرتبط با رفتار زورگویانه کمک کرده‌اند (محسن‌زاده، عارفی و افطاری، ۱۳۹۴: ۵۵). قلدری به‌عنوان یک مسئله جدی هم در بچه‌ها و هم در بزرگسالان مورد توجه است. طبق آمارها یک‌سوم از دانش‌آموزان در امریکا درگیر قلدری هستند (علائی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۵۴). همچنین در کشورهای غربی، نرخ قلدری در محیط‌های کاری به‌عنوان نوعی از قلدری بزرگسالان، در برخی اوقات به حدود ۳۰ درصد می‌رسد (لوتگن سندویک، تریسی و آلبرتس^{۱۱} ۲۰۰۷: ۸۵۴). تاکنون اصطلاحات مختلفی همچون اپیدمی خاموش^{۱۱}، آزار و اذیت، خشونت افقی یا جانبی^{۱۲}، خشونت روانی^{۱۳} و بی‌تربیتی^۱، از جانب محققان گوناگون برای این پدیده ارائه شده است (نصر اصفهانی و

1. Bullying of workplace newcomers
2. Judicial derelicts
3. Whistleblower retaliation bullying
4. Olweus
5. Andrea Adams
6. Wong
7. Chan
8. Lee
9. Salmivalli
10. Tracy & Alberts
11. Silent epidemic
12. Lateral or horizontal violence
13. Psychological violence

شهبازی، ۱۳۹۲: ۱۳). همچنین کلمه اجحاف نیز معادل Bully در برخی از متون علمی در نظر گرفته شده است (غلامزاده و تحویل‌دار خزانه، ۱۳۹۲: ۱۶۲).

مطالعات مختلفی در زمینه ویژگی‌های مجرمان و قلدوران انجام شده است، اما تحقیقات در این مورد یک فرایند در حال پیشرفت بوده که نیاز به بررسی‌های بیشتر و تکمیل ادبیات موضوع دارد. قلدر شخصی است که در ارتباط با دیگران از خود رفتار خشن به‌نمایش گذاشته، به قربانیان خود فشار روانی وارد کرده و این عمل را به‌صورت متوالی تکرار می‌نماید (فیشر بلاندو^۲، ۲۰۰۸، ۱۴). یک شخص قلدر از طریق تمایل به رفتارهای پرخاش‌گرایانه و تحقیرکننده، فرد قربانی را مورد حمله فیزیکی و یا روانی قرار داده، تا به هدف کاری و یا شخصی خود برسد (فریس و همکاران، ۲۰۰۷: ۱۹۷). آکینو و لامرتز^۳ (۲۰۰۴) دو نوع قلدر را مشخص می‌کنند، قلدر سلطه‌جو، که از طریق رفتارهای قلدرمآبانه به‌دنبال نشان‌دادن تسلط و قدرت خود است و قلدر واکنشی که در واکنش به نقض هنجارها و شرایط موجود، عمل قلدری را به‌نمایش می‌گذارد (پیلچ و تورسکا، ۲۰۱۵: ۸۴). همچنین ماریانو^۴ (۱۹۹۵) دو نوع قلدر موفق و ناموفق را در سازمان مشخص کرده که قلداران ناموفق، در سازمان زیاد دوام نمی‌آورند؛ ولی در عوض موفق‌ها، بسیار باهوش بوده و اغلب دارای عملکرد قابل‌توجه هستند که به‌علت داشتن تخصص و دانش لازم پیشرفت کرده و با گذشت زمان، به سمت پست‌های نظارت، رهبری و قدرت بیشتر پیش می‌روند (فریس و همکاران، ۲۰۰۷: ۱۹۹). ازسوی دیگر مؤسسه ملی مشاوره قلدری انگلستان^۵ (۱۹۹۶)، انواع قلدری را شامل: قلدری سازمانی^۶، قلدری نهادینه‌شده^۷، قلدری مشتری^۸، قلدری سریالی^۹، قلدری گروهی^{۱۰}، قلدری سایبری^{۱۱} و قلدری سلسله‌مراتبی (روبه‌بالا) و هم‌ردیفان می‌داند (فریتز جیل، ۲۰۱۳: ۲۲). راندل^{۱۲} (۱۹۹۷) بیان می‌کند که قلدرها احساسات دیگران را درک نمی‌کنند و آگاهی کمی از افکار

1. Incivility
2. Fisher-Blando
3. Aquino and Lamertz
4. Mariano
5. UK National Workplace Bullying Advice Line
6. Corporate bullying
7. Institutional bullying
8. Client bullying
9. Serial bullying
10. Gang bullying
11. Cyber bullying
12. Randall

دیگران درباره خودشان دارند. برخلاف این نظر، ساتون^۱ و همکاران (۱۹۹۹) معتقدند که قلدرها توانایی درک و تأثیر گذاری بر ذهن افراد دیگر را دارند (میتسوپولو و جیوازولیا^۲، ۲۰۱۵: ۶۳). همچنین الیوت^۳ (۱۹۹۷) اظهار می کند که اکثریت قلدرها (۸۰ درصد) دارای اعتماد به نفس بالا هستند و احساسات قوی دارند (فریس و همکاران، ۲۰۰۷: ۱۹۹). ولی برخلاف این نظر، رامزی^۴ (۲۰۰۲) بیان می کند که قلدرها در تلاش برای غلبه بر اعتماد به نفس پایین خود، رفتار تهاجمی نشان می دهند (همان منبع).

همان طور که قبلاً نیز بیان شد، یک طرف دیگر فرایند قلدری، قربانی^۵ یا هدف قلدری است. بیشتر تحقیقاتی که در زمینه قلدری انجام شده است، درباره ویژگی های قربانیان می باشد. شاید چنین به نظر آید افراد کمرو، خجالتی، بی اراده، کم جرأت، با اعتماد به نفس پایین و انفعالی، همواره هدف قلدری قرار می گیرند (نصر اصفهانی و شهبازی، ۱۳۹۲: ۲۶). عواملی مانند بی کفایتی اجتماعی، عدم اعتماد به نفس (عدم توان دفاع از خود) و تعارض با هنجارهای گروهی، می تواند افراد را تبدیل به هدف قلدری کند (مک گاکین^۶ و همکاران، ۲۰۰۱: ۲۶) و اینرسی^۷؛ به نقل از ژاکو کالامدین، ۲۰۱۳: ۶۱-۶۲). قلدری در محل کار به طور کلی تأثیرات منفی جسمی، روحی، اجتماعی، شغلی و حتی اقتصادی بر افراد قربانی دارد (وارتیا، ۲۰۰۱: ۶۵؛ لوتگن سندویک، ۲۰۰۷: ۸۴۹). آکینو و لامرتز (۲۰۰۴) دونوع قربانی تعریف می کنند که شامل قربانی آسیب پذیر^۸ و تحریک کننده^۸ می باشد. شخص آسیب پذیر به دلیل ضعف و ناتوانی مورد قلدری قرار گرفته و شخص فتنه گر به دلیل ایجاد شرایط نامناسب و خشمگین کردن افراد، هدف قربانی است (سمانی و سینگ، ۲۰۱۲: ۵۸۳). افسردگی، اضطراب و وسواس قربانیان می تواند هم علت قلدری و هم اثر قلدری باشد (زف، ۱۹۹۹: ۷۱).

1. Sutton
2. Mitsopoulou & Giovazolias
3. Elliott
4. Ramsey
5. victim
6. McGuckin
7. vulnerable
8. provocative

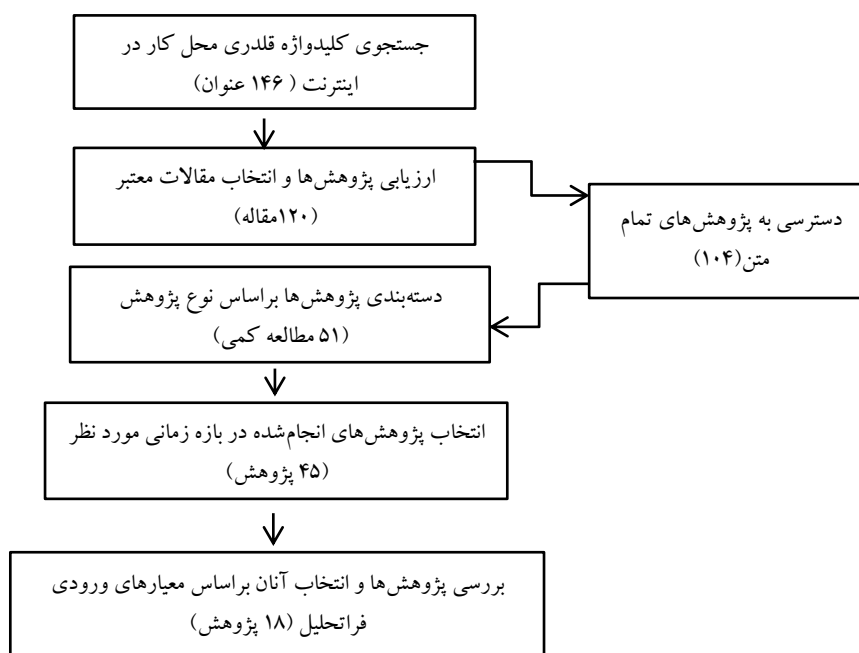
روش تحقیق

فراتحلیل^۱، یک روش آماری برای ترکیب نتایج مجموعه‌ای از پژوهش‌های مستقل از یکدیگر است که همه آنها به آزمون یک فرضیه مشترک پرداخته و از آمار استنباطی برای نتیجه‌گیری درباره مطالعات و پژوهش‌های قبلی استفاده می‌کنند. فراتحلیل، نوعی پژوهش درباره پژوهش‌های دیگر است که به مطالعه و بررسی نظام‌مند آنها می‌پردازد؛ پژوهش‌هایی که همه درباره یک عنوان خاص هستند. فراتحلیل خود یک پژوهش مستقل به حساب می‌آید و تفاوت آن با انواع دیگر پژوهش در این است که جامعه آماری آن پژوهش‌های قبلی می‌باشد (زاهدی و محمدی، ۱۳۸۴: ۵۵). در فراتحلیل پژوهشگر نتایج تحقیقات متعدد و مختلف را با هم ترکیب کرده و نتایج جدید و منسجم را با استفاده از روش‌های قوی آماری استخراج می‌کند. در این روش، اصل اساسی، محاسبه اندازه اثر برای تحقیقات مجزا می‌باشد. اندازه اثر^۲ عبارت از نسبت آزمون معنی‌داری به حجم مطالعه است. اندازه اثر، نشان‌دهنده میزان یا درجه حضور یک پدیده در جامعه است و هر میزان اثر بزرگ‌تر باشد، درجه حضور پدیده هم بیشتر است (کوهن^۳، ۱۹۹۷: ۲۵). اگرچه سطح معنی‌داری و اندازه اثر در مورد رد یا قبول فرضیه صفر استفاده می‌شوند، اما هر کدام اطلاعات جداگانه‌ای را در اختیار می‌گذارند. از طریق آزمون معنی‌داری مشخص می‌شود که آیا نتیجه‌ای خاص به علت شانس رخ داده است یا خیر؟ از طریق محاسبه اندازه اثر می‌توان دریافت که متغیر مستقل تا چه اندازه بر متغیر وابسته اثر دارد. بنابراین، برای تصمیم‌گیری در مورد رد یا قبول فرضیه صفر در تحقیقات رفتاری لازم است همراه با نتیجه آزمون معنی‌داری به مقدار اندازه اثر نیز توجه شود؛ زیرا در شرایط یکسان از لحاظ حجم نمونه و سطح معنی‌داری، هرچه اندازه اثر بزرگ‌تر باشد، توان آزمون هم بیشتر شده و اعتبار تصمیم‌گیری افزایش می‌یابد (خیراندیش و لطیفی جلیسه، ۱۳۹۶: ۵۱).

پژوهش حاضر از نظر شیوه گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری پژوهش، شامل مطالعات کمی انجام‌شده در یک دوره ده ساله بین سال‌های ۲۰۰۸ تا ۲۰۱۸،

1. Meta-Analysis
2. Effect Size
3. Cohen

انتشار یافته در پایگاه های علمی معتبر Emerald، Siecndirect، Springer، Proquest، مگ ایران، نورمگز و پایگاه اطلاعات علمی جهاد می باشد. با بررسی ادبیات قلدري توسط پژوهشگر مشخص شد که تعداد زیادی از تحقیقات صورت گرفته از دهه ۹۰ (آغاز پژوهش ها درباره قلدري محل کار) تا یک دهه اخیر، به روش کیفی انجام شده است. در واقع، به خاطر جدید بودن مسئله و کم بودن اطلاعات در مورد آن، بیشتر تحقیقات در ابتدا به صورت کیفی و با هدف شناخت بیشتر این پدیده و مؤلفه های آن بوده است. البته در خلال این سال ها پژوهش های کمی با هدف بررسی ارتباط میان متغیرهای مختلف و قلدري نیز انجام شده است که تعداد آن قابل ملاحظه نبوده و به همین خاطر مبنای بررسی تحقیقات کمی در این پژوهش، یک دهه اخیر می باشد. مراحل انتخاب مقالات برای ورود به فرا تحلیل در شکل (۱) به نمایش درآمده است.



شکل ۱. مراحل انتخاب پژوهش های فرا تحلیل

معیار انتخاب پژوهش‌ها برای ورود به فراتحلیل عبارتند از: ۱. پژوهش کمی بوده، به صورت تجربی انجام شده و در آن آماره‌های $F/T/R/\chi^2$ محاسبه شده باشد. ۲. پژوهش با استفاده از روش معتبر انجام شده و در مجلات معتبر نیز به چاپ رسیده باشد. ۳. هر پژوهش باید به بررسی پیشایندها یا پسایندها قلدری و یا هر دو آنها پرداخته باشد. جدول (۱) به صورت خلاصه مشخصات مقالات وارد شده به فراتحلیل را بیان می‌کند.

جدول ۱. نحوه انتخاب مقالات پژوهش

مقالات حائز شرایط	معیار خروج از مطالعه	تعداد مقالات	معیارهای ورود به فراتحلیل	پایگاه اطلاعاتی
۹	عدم دسترسی به مقالات تمام متن، تحقیق کیفی، خارج از سال‌های ۲۰۰۸-۲۰۱۸، آماره‌های نامربوط، عدم تأیید ارتباط میان متغیرها، بررسی ارتباط میان مؤلفه‌های یک متغیر با قلدری و نه خود متغیر	۵۶	عنوان مقاله، چکیده، واژگان کلیدی	Emerald
۴		۴۳		Siecnedirect
۱		۷		Springer
۰		۵		Proquest
۱		۲		Noormags
۲		۳		Magiran
۱		۴		SID
۰		۲۶		سایر
۱۸				۱۴۶

به منظور تعیین روایی، پژوهش‌هایی گزینش و وارد فراتحلیل شده که روایی آنها مورد تأیید بوده و به بررسی پیشایندها و پیامدهای قلدری پرداخته باشد. علاوه بر این پایایی تحقیق شامل پایایی شناسایی که از طریق توافق داوران (اساتید راهنما و مشاوران محترم) در انتخاب تحقیق‌ها و طبقه‌بندی آنها، پایایی کدگذاری از طریق توافق داورها در مورد استفاده از مفاهیم خاص برای کدگذاری متغیرها و پایایی سطح معنی‌داری و اندازه اثر از طریق توافق در محاسبات اندازه اثر بین دو فراتحلیل‌گر که دارای تجارب یکسانی در زمینه مورد نظر بودند، به دست آمده است. همچنین

به منظور جمع آوری اطلاعات مورد نیاز، از چک لیست گزینش طرح های پژوهشی استفاده شده است که در آن اطلاعاتی شامل موضوع، نوع تحقیق، سال و مکان وقوع، اسامی محققین، نام نشریه، شماره نشریه و صفحات مقاله، انواع متغیرهای تحقیق، جامعه آماری، حجم نمونه و نوع آماره بیان شده است. پژوهش های منتخب با استفاده از نرم افزار¹ CMA2 (نرم افزار جامع فراتحلیل) تحلیل شدند.

یافته ها و نتایج پژوهش

پس از بررسی کامل پژوهش های مرتبط با قلدری محل کار و گزینش مقالات با توجه به معیارهای ذکر شده در جدول و شکل (۱)، تعداد ۱۸ پژوهش حائز شرایط ورود به فراتحلیل هستند که در جدول (۲) ارائه می شوند.

جدول ۲: اطلاعات پژوهش های منتخب برای فراتحلیل

ردیف	پژوهشگر	سال	عنوان پژوهش	آماره	اندازه نمونه	نشریه
۱	سالین	۲۰۰۸	پیشگیری از قلدری به عنوان یک مسئله مدیریت منابع انسانی: اقدامات اتخاذ شده و عوامل سازمانی اساسی	T	۴۳۱	Scandinavian Journal of Management
۲	بالوچی، فراکارولی و شافلی ^۲	۲۰۱۱	قلدری سازمانی و رابطه میان ویژگی های شغلی، شخصیت و علائم استرس پس از قلدری، یک مدل یکپارچه	χ ²	۶۰۹	Anxiety, Stress & Coping: An International Journal
۳	سیمز و سان ^۳	۲۰۱۲	مشاهده قلدری محل کار میان کارمندان بخش تولید در چین	T	۱۵۰	Journal of Managerial Psychology

1. Comprehensive Meta-Analysis Software
2. Balducci, Fraccaroli & Schaufeli
3. Sims & Sun

ردیف	پژوهشگر	سال	عنوان پژوهش	آماره	اندازه نمونه	نشریه
۴	آکار ^۱	۲۰۱۳	روابط میان عوامل استرس شغلی درک شده، قلدری محل کار و استرس شغلی در بخش خدمات بهداشتی ترکیه: یک رویکرد مدل سازی معادلات ساختاری	χ ²	۳۰۰	International Journal of Humanities and Social Science
۵	توماس ^۲ و همکاران	۲۰۱۳	خنثی کردن قلدری محل کار: اثرات بافری عوامل زمینه‌ای	T	۷۲۷	Journal of Managerial Psychology
۶	اسکارتین سولانلز، سجا، ناوارو ^۳ و زف	۲۰۱۳	مدل سازی رفتارهای قلدری محل کار با استفاده از نظریه فاجعه	χ ²	۴۸۴۸	Nonlinear Dynamics Psychology and Life Sciences
۷	کیورشی، راسلی و زمان ^۴	۲۰۱۴	یک مدل سه بعدی جدید برای درک رابطه میان جو سازمانی، قلدری سازمانی و سلامت کارکنان	χ ²	۱۴۴	Arab Economics And Business Journal
۸	چیریللا	۲۰۱۵	نقش های میانجی انعطاف پذیری و راهبردهای مقابله بر رابطه میان قلدری و علائم افسردگی در میان کارکنان کشور رومانی	χ ²	۱۷۲	Romanian Journal Of Experimental Applied Psychology
۹	پیلچ و تورسکا	۲۰۱۵	رابطه میان ماکیاولیسم، فرهنگ سازمانی و قلدری محل کار: سوء استفاده احساسی از دیدگاه قربانی و مجرم	F	۱۱۷	Journal of Business Ethics

1. Akar
2. Thomas
3. Escartín Solanelles, Ceja, Navarro
4. Qureshi, Rasli& Zaman

فرا تحلیل پیش‌بیندها و پس‌بیندهای قلدری محل کار

ردیف	پژوهشگر	سال	عنوان پژوهش	آماره	اندازه نمونه	نشریه
۱۰	لئون پرز و همکاران	۲۰۱۵	رابطه بین تعارض بین شخصی و قلدری سازمانی	χ^2	۷۶۱	Journal of Managerial Psychology
۱۱	چان‌پنگ، جوچن، چی‌چانگ و لانگ‌زانگ ^۱	۲۰۱۶	قلدری و انحراف در محل کار: اثر میانجی خستگی عاطفی و اثر تعدیل‌کننده ارزیابی خود محور	T	۴۲۰	Employee Relations: The International Journal
۱۲	مؤذن جمشیدی و حق‌پرست کنارسری	۱۳۹۵	بررسی تأثیر کژتابی‌های سازمانی ادراک شده بر سرمایه اجتماعی با تأکید بر نقش میانجی قلدری سازمانی	T	۲۹۷	مدیریت سرمایه اجتماعی
۱۳	گل‌پرور و خاتون آبادی	۱۳۹۵	الگوی ساختاری رابطه قلدری در بیمارستان با عاطفه منفی و شکایات روان‌تنی در پرستاران زن	χ^2	۲۴۳	روان‌پرستاری
۱۴	نداف، رحیمی و هادی‌زاده	۱۳۹۵	مدل‌سازی ساختاری از تأثیر سکوت سازمانی و قلدری در تمایل کارکنان به جابه‌جایی، مورد مطالعه: منتخبی از سازمان‌های دولتی در کلان شهر اهواز	T	۳۲۶	پژوهش‌های روان‌شناختی در مدیریت
۱۵	شجاعی، صادقی و دنکوب	۱۳۹۵	بررسی رابطه بین رهبری اصیل با نیت جابه‌جایی با نقش میانجی قلدری سازمانی	T	۱۰۳	مطالعات رفتار سازمانی
۱۶	دوانیش	۲۰۱۷	خطرات قلدری محل کار: شواهد و مدارکی از کارمندان	F	۲۶۲	Journal Of Aggression, Conflict And Peace Research

1. Chun Peng, Ju Chen, Chieh Chang & Long Zhuang

ردیف	پژوهشگر	سال	عنوان پژوهش	آماره	اندازه نمونه	نشریه
۱۷	غفاری و عاشوری	۱۳۹۶	تعیین نقش ادراک قلدری سازمانی در ارتباط بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت در کارکنان وزارت ورزش و جوانان	T	۲۸۱	مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش
۱۸	جانگ و یون ^۱	۲۰۱۸	درک قلدری محیط کار: اثرات آن بر واکنش و رفتار افراد در صنعت مهمانداری	۲	۲۴۸	International Journal of Contemporary Hospitality Management

نتایج فراتحلیل در دو جدول جداگانه پیشایندها و پیامدهای قلدری ارائه شده است. اندازه اثر کم‌تر از ۰/۰۱، اهمیت خیلی کم، اندازه اثر کم‌تر از ۰/۲، اهمیت کم، اندازه اثر بین ۰/۲ - ۰/۵، اهمیت متوسط، اندازه اثر بین ۰/۵ - ۰/۸، اهمیت زیاد، اندازه اثر بین ۰/۸ - ۱/۲، اهمیت خیلی زیاد و در نهایت اندازه اثر ۱/۲ - ۲، اهمیت عظیم را نشان می‌دهد (ساویلوسکی^۲، ۲۰۰۹، ۵۹۹). مطابق جدول (۳) پیشایندهای قلدری محل کار شامل استرس (اندازه اثر ۰/۵۶)، سکوت سازمانی (اندازه اثر ۰/۳۶)، مدیریت منابع انسانی (اندازه اثر ۰/۳۳)، شخصیت ماکیاولی (اندازه اثر ۰/۳۱)، الزامات شغلی (اندازه اثر ۰/۳۰)، قربانی کردن (اندازه اثر ۰/۲۶)، فرهنگ سلسله‌مراتبی (اندازه اثر ۰/۲۳)، روان‌رنجوری و سوءمدیریت (اندازه اثر ۰/۲۲) و تبلیغات منفی (اندازه اثر ۰/۱۷) است. همچنین اندازه اثر منفی بیانگر رابطه معکوس مؤلفه با قلدری است که از این حیث منابع شغلی (۰/۴۶) و فرهنگ قبیله‌ای (۰/۲۴) دارای بیشترین اندازه هستند.

1. Jung & Yoon
2. Sawilowsky

جدول ۳. پیشایندهای قلدری محل کار

اندازه اثر	Z	سطح معنی داری	حد بالا	حد پایین	پیشایندها	تحقیق
۰/۳۶	۲/۱۸۵	۰/۰۲۹	۰/۶۱۴	۰/۰۳۹	سکوت سازمانی	نداف و همکاران
۰/۲۲	۲/۹۲۷	۰/۰۰۳	۰/۳۵۷	۰/۰۷۴	سوء مدیریت	مؤذن و حق پرست
۰/۵۶	۸/۷۴	۰/۰۰۰	۰/۶۵۰	۰/۴۵۵	استرس	غفاری و عاشوری
-۰/۱۸	-۲/۰۴۱	۰/۰۴۱	-۰/۰۰۷	-۰/۳۴۲	رهبری اصیل	شجاعی و همکاران
-۰/۱۸	۱/۲۵۰	۰/۲۱۱	۰/۱۰۳	-۰/۴۳۶	جو امن روانی - اجتماعی ^۱ (PSC)	اسکارتین و همکاران
۰/۲۶	۱/۲۷۱	۰/۲۰۴	۰/۹۳۳	-۰/۳۴۵	قربانی کردن ^۲ (WBV)	
-۰/۴۶	-۱/۳۶۲	۰/۱۷۳	۰/۲۱۵	-۰/۸۳۸	منابع شغلی	توماس و همکاران
۰/۰۹	۸/۵۸۸	۰/۰۰۰	۰/۱۱	۰/۰۷	الزامات شغل	
۰/۳۳	۴/۱۳۴	۰/۰۰۰	۰/۴۶۶	۰/۱۷۸	مدیریت منابع انسانی	سالین
۰/۱۷	۲/۱۵۳	۰/۰۳۱	۰/۳۱۷	۰/۰۱۵	تبلیغات منفی	
-۰/۱۳	-۱/۶۷	۰/۰۹۵	۰/۰۲۳	-۰/۲۷۷	سن مدیران منابع انسانی	
۰/۳۱	۳/۴۰۶	۰/۰۰۱	۰/۴۶۶	۰/۱۳۵	شخصیت ماکیاولی	پیلچ و تورسکا
-۰/۲۴	-۷/۱۵۴	۰/۰۰۰	-۰/۱۷۶	-۰/۳۰۲	فرهنگ قبیله‌ای	
-۰/۲۱	-۵/۳۵۵	۰/۰۰۰	-۰/۱۳۴	-۰/۲۸۳	فرهنگ ادو کراسی	
۰/۲۳	۶/۴۸۶	۰/۰۰۰	۰/۲۹۶	۰/۱۶۲	فرهنگ سلسله‌مراتبی	
۰/۳۰	۵۳/۸۶۵	۰/۰۰۰	۰/۳۱۰	۰/۲۹۰	الزامات شغلی	بالوچی
-۰/۳۶	-۵۷/۳۶۱	۰/۰۰۰	-۰/۳۴۹	-۰/۳۷۱	منابع شغلی	
۰/۲۲	۵۵/۳۶۷	۰/۰۰۰	۰/۲۲۸	۰/۲۱۲	روان رنجوری	

1. psychosocial safety climate
2. Workplace bullying victimization

در جدول (۴) پیامدهای قلدری محل کار ارائه شده که شامل استرس (اندازه اثر ۰/۷۷)، استرس شغلی ادراک شده (اندازه اثر ۰/۷۵)، تمایل به ترک خدمت (اندازه اثر ۰/۶۱)، عاطفه منفی (اندازه اثر ۰/۴۱)، تحلیل رفتگی (اندازه اثر ۰/۳۸)، مقابله احساسی (اندازه اثر ۰/۳۵)، انحراف در کار (اندازه اثر ۰/۳۵)، تضاد کاری (اندازه اثر ۰/۲۹) و افسردگی (اندازه اثر ۰/۲۹) است. اندازه اثر منفی نشان‌دهنده رابطه معکوس میان قلدری و پیامدهاست که طبق جدول بیشترین اثر منفی به ترتیب مربوط به سلامت روان شناختی، تعهد و سرمایه اجتماعی است.

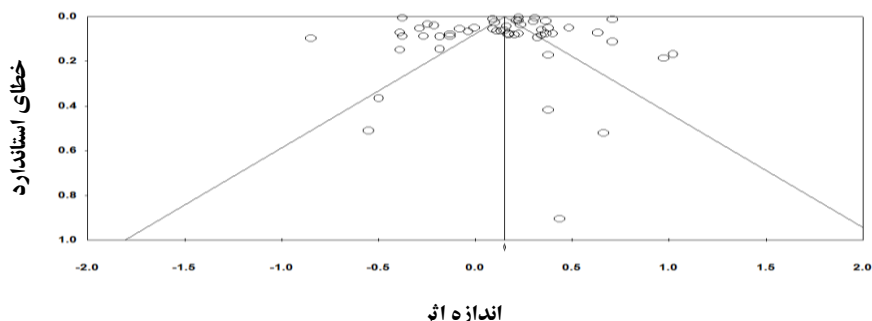
جدول ۴. پیامدهای قلدری محل کار

تحقیق	پیامد قلدری	حد پایین	حد بالا	سطح معنی‌داری	Z	اندازه اثر
موذن و حق پرست	سرمایه اجتماعی	-۰/۳۷۴	-۰/۱۸۱	۰/۰۰۰	-۵/۳۶۸	-۰/۲۸
گل پرور و خاتون آبادی	عاطفه منفی	-۰/۸۷۱	۰/۹۷۶	۰/۶۳	۰/۴۸۱	۰/۴۱
غفاری و عاشوری	تمایل به ترک خدمت	۰/۴۵۳	۰/۷۳۰	۰/۰۰۰	۶/۳۰۵	۰/۶۱
شجاعی و همکاران	تحلیل رفتگی	۰/۲۴۵	۰/۵	۰/۰۰۰	۵/۲۳۴	۰/۳۸
سیمز و سان	رضایت شغلی	-۰/۴۱۳	-۰/۰۹۳	۰/۰۰۳	-۳/۰۱۲	-۰/۲۶
	تعهد	-۰/۵۰۱	-۰/۲	۰/۰۰۰	-۴/۲۴۲	-۰/۳۶
	تمایل به ترک خدمت	۰/۰۲۴	۰/۳۰۹	۰/۰۲۳	۲/۲۷۲	۰/۱۷
کیورشی و همکاران	سلامت روان شناختی	-۰/۵۹۱	-۰/۰۹۷	۰/۰۰۹	-۲/۶۱۴	-۰/۳۷
لئون پرز و همکاران	تضاد کاری	۰/۲۴۹	۰/۳۳	۰/۰۰۰	۱۳/۱۷۰	۰/۲۹

فرا تحلیل پیش‌بیندها و پس‌بیندهای قدری محل کار

تحقیق	پیامد قدری	حد پایین	حد بالا	سطح معنی‌داری	Z	اندازه اثر
جانگ و یون	مقابله کاری	-۰/۱۶۶	۰/۰۹۵	۰/۵۹	-۰/۵۳۹	-۰/۰۳
	مقابله احساسی	۰/۲۱۳	۰/۴۷۳	۰/۰۰۰	۴/۸۰۸	۰/۳۵
	مقابله اجتنابی	۰/۰۰۵	۰/۲۵۱	۰/۰۴۱	۲/۰۴۰	۰/۱۳
دوانیش	افسردگی	۰/۲۴۹	۰/۳۳۰	۰/۰۰۰	۱۳/۲۷۸	۰/۲۹
	رفتار ضد کار	۰/۳۱۶	۰/۳۸۳	۰/۰۰۰	۱۸/۷۲۷	۰/۳۵
چان‌پنگ و همکاران	انحراف در کار	-۰/۰۱۷	۰/۲۳۴	۰/۰۹	۱/۶۹۳	۰/۱۱
	خستگی عاطفی	۰/۰۴۳	۰/۳۴۷	۰/۰۱۳	۲/۴۹۵	۰/۲
چیریللا	افسردگی	۰/۱۸۶	۰/۲۵۴	۰/۰۰۰	۱۲/۳۴۵	۰/۲۲
بالوچی و همکاران	استرس	۰/۵۹۳	۰/۶۲۷	۰/۰۰۰	۵۱/۴۹۲	۰/۶۱
آکار	استرس شغلی ادراک شده	۰/۵۴۳	۰/۸۷۱	۰/۰۰۰	۵/۲۲۲	۰/۷۵
	استرس	۰/۵۹۸	۰/۸۷۴	۰/۰۰۰	۶/۰۵۳	۰/۷۷

یکی از موضوعات مهم در فراتحلیل، ارزیابی سوگیری انتشار است. منظور از سوگیری انتشار، این است که یک فراتحلیل نمی‌تواند شامل تمام مطالعات انجام شده در مورد موضوع مورد بررسی باشد. معمول‌ترین و ساده‌ترین روش شناسایی تورش انتشار، به وسیله نمودار کیفی به نمایش در می‌آید.



شکل ۲: نمودار قیفی قلدری محل کار

جدول مهم دیگر در فراتحلیل اصلاح و برازش دوال و توفیدی است که برای نمایش تخمین‌های نقطه‌ای و به‌دست‌آوردن مقدار Q کاربرد دارد.

جدول ۵. اصلاح و برازش دوال و توفیدی

مقدار Q	اثر تصادفی			اثر ثابت			
	مطالعات مورد نیاز: ۰	حد بالا	حد پایین	تخمین نقطه‌ای	حد بالا	حد پایین	
۱۰۲۷۹/۲۶۴۵	۰/۲۱۲۰۶	۰/۰۴۴۹۶	۰/۱۲۹۴۳	۰/۱۵۵۶۹	۰/۱۴۵۸۷	۰/۱۵۰۷۸	ارزش مشاهدات
۱۰۲۷۹/۲۶۴۵	۰/۲۱۲۰۶	۰/۰۴۴۹۶	۰/۱۲۹۴۳	۰/۱۵۵۶۹	۰/۱۴۵۸۷	۰/۱۵۰۷۸	ارزش تعدیل‌شده

باتوجه به داده‌های جدول (۵) باید تعداد ۳۸۷۴ مطالعه دیگر به مطالعات اضافه و بررسی شود تا مقدار P دو دامنه از ۰/۰۵ تجاوز نکند. این بدین معناست که باید ۳۸۷۴ مطالعه دیگر انجام گیرد تا در نتایج نهایی محاسبات و تحلیل‌ها خطایی رخ دهد که این نشان از دقت و صحت بالای داده‌ها و نتایج این پژوهش دارد. ناهمگونی عبارت از تفاوت بین نتایج تحقیقات است. آزمون کوکرام در قالب طرح یک فرضیه فرعی به بررسی همگونی و ناهمگونی اندازه اثرهای به‌دست‌آمده می‌-

پردازد. فرضیه صفر، بیانگر عدم معنی داری اندازه اثرهای به دست آمده و فرضیه مقابل بر وجود تفاوت معنی دار میان اندازه اثرهای به دست آمده دلالت دارد. با توجه به اینکه در سطح اطمینان ۹۵ درصد، سطح معنی داری از میزان خطا (۵ درصد) کوچکتر است، فرضیه صفر رد و فرضیه مقابل پذیرفته می شود؛ یعنی میان اندازه اثرهای به دست آمده تفاوت معنی دار وجود دارد.

جدول ۶. محاسبات N آیمن از خطا کلاسیک

۳۱/۷۷۱۰۸	مقدار Z برای مطالعات مشاهده شده
۰/۰۰۰۰۰	مقدار P برای مطالعات مشاهده شده
۰/۰۵	آلفا
۲	باقی مانده (دنباله)
۱/۹۵۹۹۶	Z برای آلفا
۱۸	تعداد مطالعات مشاهده شده
۳۸۷۴	مطالعات گم شده ای که مقدار P را به آلفا می رساند

بحث و نتیجه گیری

پس از ترکیب نتایج تحقیقات گوناگون با یکدیگر و تعیین میزان اندازه اثر هر یک از پیشایندها و پیامدها مشخص شد که بیشترین اندازه اثر هم در پیشایندها و هم در پیامدها مربوط به متغیر استرس است. در واقع، استرس هم می تواند قلدری را ایجاد کند و هم یکی از عوارضی است که قلدری در کارکنان به وجود می آورد. در ادامه، هر یک از عوامل و عوارض قلدری مورد بررسی قرار می گیرد.

همان طور که گفته شد، بیشترین اهمیت بین پیشایندهای قلدری محل کار مربوط به استرس است. این نتیجه مطابق با یافته های تحقیق غفاری و عاشوری (۱۳۹۶) است. عوامل شغلی استرس زا مانند تعارض نقش، حجم بالای کار، ابهام در نقش، عدم امنیت شغلی و شخصیت باعث بروز استرس شده و این استرس در محیط کار، محرک قلدری است. مطابق یافته های اینرسن (۱۹۹۹)، زف (۱۹۹۹) و وندن برنند و همکاران (۲۰۱۶) استرس به هر دلیلی که ایجاد شود، می تواند علت

قلدری یک شخص باشد. عوامل ایجادکننده استرس دارای طیف گسترده‌ای از عوامل شغلی تا فردی و خانوادگی هستند. پیشایندهای دیگر قلدری محل کار، سکوت سازمانی است. طبق یافته‌های نداف و همکاران (۱۳۹۵)، بسیاری از کارکنان برای حفظ مشاغل خود، محافظه‌کاری و تأیید شرایط موجود را درپیش می‌گیرند تا خطر از دست‌دادن مشاغل کاهش یابد. این امر به سهم خود زمینه مستعدی برای شیوع رفتارهای نابهنجار از جمله قلدری را فراهم می‌نماید. در واقع، سکوت سازمانی نوعی خشم فروخورده است که ممکن است توسط رفتارهای انحرافی بروز یابد. همچنین میدلتون‌مز و زاداوسکی^۱ (۲۰۰۲) اعتقاد دارند سکوت سازمانی راه را برای قلدری هموار کرده و باعث جرئت بیشتر قلدران می‌شود. مدیریت منابع انسانی و تبلیغات منفی، مطابق تحقیق سالین (۲۰۰۸) پیشایندهای دیگر قلدری محل کار هستند. مدیریت منابع انسانی از طریق تعیین معیارهای پیشگیری از قلدری، ایجاد سازوکارهای مؤثر برخورد با آن و انتخاب مناسب سرپرستان و مدیران میانی، می‌تواند نقش مهمی در کاهش قلدری و یا بالعکس، افزایش آن داشته باشد. همچنین تبلیغ منفی درباره قلدری، آگاهی‌دادن درباره آن و پیامدهای منفی که برای افراد و سازمان به وجود می‌آورد، نقش مهمی در تشدید یا کاهش قلدری دارد. ماکیاولیسم و فرهنگ سازمانی منطبق با پژوهش پیلچ و تورسکا (۲۰۱۵)، می‌توانند باعث شکل‌گیری و یا تشدید قلدری شوند. یافته‌ها نشان می‌دهد که فرهنگ ادوکراسی با قلدری، رابطه منفی و فرهنگ سلسله‌مراتبی با قلدری ارتباط مثبت دارد، اما آنچه که این رابطه را تعدیل می‌کند میل به ماکیاولیسم در شخصیت افراد است. آن و کانگ (۲۰۱۶) بیان می‌کنند احتمال قربانی قلدری شدن برای فرهنگ سلسله‌مراتبی در مقایسه با فرهنگ دموکراتیک ۲.۵۸ بالاتر است. همچنین میکلسن و اینرسن (۲۰۰۱) و نیلسن و همکاران (۲۰۱۱) بیان می‌کنند که میزان نسبتاً بالایی از قلدری در محل کار با فرهنگ‌های مردانه و فاصله قدرت زیاد همراه است، درحالی‌که قلدری کم‌تر با فرهنگ زن‌سالارانه و فاصله قدرت کم همراه است. عامل دیگر قلدری، الزامات شغلی و روان‌رنجوری است که طبق یافته‌های بالوچی و همکاران (۲۰۱۱)، منابع و نیازهای شغلی دو عامل مهم در ایجاد قلدری محل کار هستند. مدل‌سازی معادلات ساختاری بر داده‌های ارائه‌شده توسط ۶۰۹ کارمند

1. Middleton-Moz & Zadawski

بخش دولتی در ایتالیا نشان داد که تقاضای شغلی (حجم کاری و تعارض نقش) و منابع شغلی (اقتدار تصمیم‌گیری، حمایت همکاران و چشم‌انداز حقوق و دستمزد / ارتقا) با قلدری ارتباط دارند. همان‌طور که تقاضای شغلی می‌تواند قلدری را تشدید کند، منابع شغلی و به‌خصوص مؤلفه حمایت همکاران تأثیر زیادی در کاهش قلدری و اثرات آن دارد. البته این یافته‌ها توسط وندن برنر و همکاران (۲۰۱۶) و آکار (۲۰۱۳) نیز مورد تأیید است. قربانی کردن، پیشایندهای مهم دیگر است که طبق نظر اسکارتین و همکاران (۲۰۱۳) باعث می‌شود که افراد احساس کنند تحقیر شده و مورد تجاوز واقع شدند و به این خاطر، با پاسخ‌ها و واکنش‌های شدید سعی در جبران آن داشته باشند. این افراد اغلب مستعد برخوردها و رفتارهای تهاجمی هستند. این نظر توسط هوگ و همکاران (۲۰۰۹) و نیومن و بارون (۲۰۱۱) نیز تأیید شده است. سوء مدیریت یا رهبری، محرک دیگر قلدری است که براساس نظر مؤذن و حق‌پرست (۱۳۹۵)، شجاعی و همکاران (۱۳۹۵)، غلام‌زاده و تحویلدار خزانه (۱۳۹۲)، فرانسولی (۲۰۱۵)، توماس و همکاران (۲۰۱۳) و سمناهی و سینگ (۲۰۱۲) فریس و همکاران (۲۰۰۷)، در بروز قلدری و یا جلوگیری از آن نقش مهمی دارد. عدم حمایت رهبر از همکاران، دارا بودن مهارت‌های ارتباطی ضعیف، شخصیت قلدرمآب داشتن، عدم دانش کافی و استفاده از سبک نادرست مدیریت می‌تواند قلدری را تشدید نماید.

از طرف دیگر، بیشترین اثر پیامدهای قلدری مربوط به استرس و استرس شغلی ادراک شده است که با تحقیق آکار (۲۰۱۳) و بالوچی و همکاران (۲۰۱۱)، مطابقت دارد. همچنین برنج و همکاران (۲۰۱۳)، ون‌روین^۱ و مک‌کورمک (۲۰۱۳) و هابلر، روسپندا، لیمون و روسا^۲ (۲۰۱۰) اعتقاد دارند که قربانیان قلدری به‌طور قابل توجهی با افسردگی و استرس مواجه می‌شوند. در این رابطه مکینتاش و همکاران (۲۰۱۱) گزارش کردند که زنان کانادایی با شیوع بالایی قلدری مواجه هستند و قلدری با سطوح استرس بالا همراه است. آنها بیان نمودند که قلدری و استرس کاری دارای اثرات فیزیکی، احساسی و اجتماعی زیادی بوده و باعث کاهش بهره‌وری و افزایش هزینه‌های سازمان می‌شود. محققین زیادی نشان داده‌اند که قلدری در محل کار باعث ایجاد علائم روانی و جسمی متعددی می‌شود. علائم روان‌شناختی شامل استرس عمومی، اضطراب، افسردگی و عدم تمرکز

1. VanRooyen & McCormack
2. Hoobler, Rospenda, Lemmon & Rosa

کافی، بوده و علائم فیزیکی شامل اختلال خواب، اختلالات معده، سردرد، بدن‌درد، خستگی و افزایش ضربان قلب است. در واقع، بسیاری از علائم و پیامدهای روانی و تنی قلدری از طریق ایجاد استرس در قربانیان شکل می‌گیرد. پیامد دیگر قلدری تمایل به ترک خدمت است که با نتایج تحقیقات نداف و همکاران (۱۳۹۵)، غفاری و عاشوری (۱۳۹۶)، سیمز و سان (۲۰۱۲) و بنتلی^۱ و همکاران (۲۰۱۲) مطابقت دارد. این پژوهشگران بیان می‌دارند که بدرفتاری و قلدری باعث کاهش انگیزه فرد برای کارکردن در سازمان شده و افراد سازمان را ترک می‌کنند. ترک شغل برای مدیران از اهمیت زیادی برخوردار است و آنها به دلیل جلوگیری از هزینه‌های زیاد و کاهش عملکرد، تمایل ندارند که نرخ خروج از سازمان بالا باشد. عاطفه منفی با پژوهش گل‌پرور و خاتون‌آبادی (۱۳۹۵) منطبق است و شامل احساساتی نظیر اضطراب، ملال، افسردگی، تنفر، خستگی و وحشت است. روسیگنا و همکاران (۲۰۰۹)، بیان می‌کنند وحشت درک شده از قلدری تا مدت طولانی در فرد قربانی وجود دارد. به همین ترتیب، قلدری ممکن است پیامدهای جسمی و روانی درازمدت برای قربانی و خانواده‌اش همراه داشته باشد. پسایند مهم دیگر، تحلیل رفتگی یا فرسودگی شغلی است که با پژوهش شجاعی و همکاران (۱۳۹۵)، آکار (۲۰۱۳) و بنتلی و همکاران (۲۰۱۲) مطابقت دارد. فرسودگی شغلی، پاسخی روان‌شناختی به منابع استرس شغلی شدید است که یکی از این منابع، قلدری در محیط شغل است. مقابله احساسی پیامد بعدی قلدری است که توسط جانگ و یون (۲۰۱۸) بیان شده است. این پیامد، واکنش عاطفی به آزار و اذیت در کار بوده و می‌تواند نتایج منفی ایجاد کند. رفتارهای منفی و ضدسازمانی در اثر همین واکنش‌های احساسی به وجود می‌آیند. این واکنش‌ها شامل ناراحتی، خشم، اضطراب و سرخوردگی هستند. بوید، لوین و ساگر^۲ (۲۰۰۹) اعتقاد دارند که واکنش عاطفی باعث ایجاد اضطراب شغلی شده و تأثیر منفی بر افراد دارد. پیامد دیگر قلدری، انحراف در کار (رفتار ضد کار) است که با نتایج تحقیق دوانیش (۲۰۱۷) و چان‌پنگ و همکاران (۲۰۱۶) مطابق است. قلدری یکی از دلایل بروز رفتارهای ضدسازمانی و انحراف در کار و عملکرد است. افرادی که مورد اذیت قرار می‌گیرند، مستعد رفتارهای منفی هستند که می‌تواند به افراد و سازمان صدمه بزند. دو پیامد دیگر قلدری با

1. Bentley

2. Boyd, Lewin & Sager

اندازه اثر کم تر شامل تضاد در کار و افسردگی است. تضاد و تعارض کاری طبق گفته لئون پرز و همکاران (۲۰۱۵) می تواند در اثر قلدری تشدید شود. قلدری یک فرایند تشدید کننده درگیری است که به عنوان عامل استرسزا و تهدید کننده موجب می شود کارکنان احساسات منفی را تجربه کنند. این نظر توسط لیمن (۱۹۹۶)، زف (۱۹۹۹) و اینرسن (۱۹۹۹) تأیید شده است. همچنین قلدری در افسردگی کارکنان نیز تأثیر داشته که توسط دوانیش (۲۰۱۷) و چیریللا (۲۰۱۵) بیان شده است.

برخلاف اندازه اثر مثبت، اندازه های منفی رابطه معکوس بین قلدری و پیامد را نشان داده و سبب کاهش آن مولفه ها می شود. بر این اساس، قلدری باعث کاهش سلامت روان شناختی کارکنان شده که این رابطه توسط کیورشی و همکاران (۲۰۱۴) تأیید شده و با یافته های اینرسن و میکلسن (۲۰۰۲) و تهرانی (۲۰۰۴) نیز همخوانی دارد. تعهد کارکنان مؤلفه دیگری است که قلدری می تواند آن را کاهش دهد. این نتیجه توسط سیمز و سان (۲۰۱۲) به دست آمده و توسط جورکویچ و همکاران (۲۰۰۸)، نیز بیان شده است. تعهد سازمانی به عنوان احساسات و وفاداری یک کارمند نسبت به سازمانش می باشد. مؤلفه دیگر که قلدری در آن اثر منفی دارد، سرمایه اجتماعی است. سرمایه اجتماعی شامل مجموعه ای از هنجارها و ارزش هاست که از ابعاد فکری، فرهنگی، اقتصادی و سیاسی جامعه نشئت می گیرد؛ این هنجارها و ارزش ها، ویژگی هایی از قبیل روابط گرم، توسعه انسجام اجتماعی، توسعه مشارکت اجتماعی و اعتماد متقابل را همراه دارند. این نتیجه توسط مؤذن جمشیدی و حق پرست کنارسری (۱۳۹۵) تأیید شده است.

هدف تحقیق حاضر با شناسایی پیشایندها و پسایندهای قلدری محل کار و تعیین اهمیت هر یک از آنها محقق شد. یافته های این پژوهش می تواند سنگ بنای تحقیقات بیشتر درباره قلدری با روش فرا تحلیل باشد. با توجه به وجود متغیرهای سازمانی متنوع و اینکه تاکنون تحقیقات معدودی به بررسی رابطه قلدری با این متغیرها پرداخته اند، پیشنهاد می شود پژوهشگران، با لحاظ کردن نتایج این پژوهش و میزان اهمیت ذکر شده برای هر متغیر، تحقیقاتی را در سازمان های گوناگون به منظور بررسی میزان ارتباط میان پیشایندها و پسایندهای مذکور با قلدری محل کار انجام داده تا نقش عوامل گوناگون در ارتباط با قلدری بهتر شناخته شود. علاوه بر این، به دلیل گستردگی مطالعات کیفی درباره قلدری، انجام تحقیق با روش فراترکیب توصیه می شود؛ زیرا می تواند به شناخت

بیشتر از شکل گیری قلدری و چگونگی مقابله با آن کمک نماید. مدیران سازمان‌ها برای مقابله با قلدری می‌توانند با تمرکز بر پیشایندهای مهم قلدری که در این تحقیق بیان شده است، قلدری را کاهش داده و با در نظر گرفتن تمهیدات لازم، اثر قلدری را بر سازمان و کارکنان تاحدممکن خنثی کنند. در واقع، اولویت اول مدیران باید پیشگیری از قلدری باشد، اما اگر قلدری در محیط کار شکل گرفت می‌توان از طریق برخوردهای مناسب با قلدران و حمایت‌های لازم از قربانیان، اثرات آن را تاحدممکن کاهش داد. در پایان لازم به ذکر است که محققان و مدیران می‌توانند به‌جای بررسی طیف گسترده‌ای از متغیرها، بر یافته‌های فراتحلیل که ماحصل تعداد زیادی از پژوهش‌هاست، متمرکز شده تا ابعاد قلدری بیشتر، بهتر و آسان‌تر شناخته شود.

منابع

- خیراندیش، مهدی و لطیفی جلیسه، سلیمه (۱۳۹۶). مطالعه‌ای در زمینه فرا تحلیل پژوهش‌های هوش فرهنگی در سازمان. **مطالعات میان فرهنگی**، سال دوازدهم، شماره ۳۱: ۴۱-۶۵.
- زاهدی، شمس‌السادات و محمدی، ابوالفضل (۱۳۸۴). فرا تحلیل راهی به سوی شناسایی ارزشیابی ترکیب و تلخیص پژوهش‌های گذشته. **مطالعات مدیریت بهبود و تحول**، دوره دوازدهم، شماره ۴۷: ۵۱-۷۹.
- شجاعی، سامره؛ صادقی، منصوره و دنکوب، مرتضی (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین رهبری اصیل با نیت جابه‌جایی با نقش میانجی قلدری سازمانی. **مطالعات رفتار سازمانی**، سال پنجم، شماره ۱ (پیاپی ۱۷): ۶۵-۹۱.
- علائی، پروانه؛ بیرامی، منصوره؛ هاشمی، تورج و فتحی آذر، اسکندر (۱۳۹۲). قلدری سنتی و سایبری در نوجوانان دختر مدارس راهنمایی: نقش کیفیت ارتباط معلم- دانش آموز. **روان‌شناسی تربیتی**، سال هشتم، شماره ۲۶: ۱۵۱-۱۷۵.
- غفاری، شمس و عاشوری، ماریه (۱۳۹۶). تعیین نقش ادراک قلدری سازمانی در ارتباط بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت در کارکنان وزارت ورزش و جوانان. **مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش**، دوره چهارم، شماره ۴، (پیاپی ۱۶): ۱۲۹-۱۳۹.
- غلام زاده، داریوش و تحویلدار خزانه، آزاده (۱۳۹۲). رابطه بین سبک‌های رهبری، سلامت سازمانی و اجحاف: مطالعه موردی راه آهن جمهوری اسلامی ایران. **مدیریت دولتی**، دوره پنجم، شماره ۴: ۱۵۷-۱۷۴.
- قلی‌پور، آرین؛ بد، مهدیه؛ فاخری کوزه‌کنان، سمیرا و باغستانی برزکی، حوریه (۱۳۸۸). رابطه قلدری سازمانی ادراک شده با فشار روانی زنان. **رفاه اجتماعی**، سال نهم، شماره ۳۴: ۱۸۷-۲۰۶.
- گل‌پرور، محسن و خاتون‌آبادی، گلنار (۱۳۹۵). الگوی ساختاری رابطه قلدری در بیمارستان با عاطفه منفی و شکایات روان‌تنی در پرستاران زن. **روان‌پرستاری**، دوره چهارم، شماره ۵: ۵۲-۵۹.

محسن‌زاده، فرشاد؛ عارفی، مختار و افطاری، شکوه (۱۳۹۴). رابطه رفتار زورگویی با عوامل فردی، خانوادگی و ادراک از محیط مدرسه در دانش‌آموزان دوره راهنمایی. **پژوهش در سلامت روان‌شناختی**، دوره نهم، شماره ۲: ۵۴-۶۳.

مؤذن جمشیدی، میرهادی و حق‌پرست کنارسری، نرجس (۱۳۹۵). بررسی تأثیرکرتابی‌های سازمانی ادراک‌شده بر سرمایه اجتماعی باتأکیدبر نقش میانجی قلدری سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان شرکت های تولیدی صنایع غذایی در شهرک‌های صنعتی استان گیلان). **مدیریت سرمایه اجتماعی**، دوره سوم، شماره ۲: ۲۹۷-۳۲۰.

نداف، مهدی؛ رحیمی، فرج‌اله و هادی زاده، زهرا (۱۳۹۵). مدل‌سازی ساختاری از تأثیر سکوت سازمانی و قلدری در تمایل کارکنان به جابه‌جایی (مورد مطالعه: منتخبی از سازمان‌های دولتی در کلان‌شهر اهواز). **پژوهش‌های روان‌شناختی در مدیریت**، دوره دوم، شماره ۱: ۱۲۳-۱۴۴.

نصر اصفهانی، علی و شهبازی، غلام‌رضا (۱۳۹۲). **مدیریت قلدری در محیط کاری**، اصفهان: انتشارات جهاد دانشگاهی واحد اصفهان، چاپ اول.

- Agervold, M. (2007). Bullying at work: a discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study. **Scandinavian Journal of Psychology**, 48(2), 161-172.
- Agervold, M. & Mikkelsen, E. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work Environment and individual stress reactions. **Work and Stress**, 18(4), 336-351.
- Akar, N. (2013). the Relationships among Perceived Job Stressors, Workplace Bullying and Job Stress in the Health Care Services in Turkey: A Structural Equation Modeling (SEM) Approach. **International Journal of Humanities and Social Science**, 3(14), 248-257.
- An, Y. & Kang, J. (2016). Relationship between Organizational Culture and Workplace Bullying among Korean Nurses. **Asian Nursing Research**, 10, 234-239.
- Appelbaum, S.H., Semerjian, G. & Mohan, K. (2012). Workplace bullying: consequences, causes and controls (part one). **Industrial and Commercial Training**, 44 (4), 203- 210.
- Balducci, C., Fraccaroli, F. & Schaufeli, W. (2011). Workplace bullying and its relation with work characteristics, personality, and post-traumatic stress symptoms: an integrated model, Anxiety, Stress & Coping. **An International Journal**, 24(5), 499-513.
- Batur, M. & Wiström, E. (2012). **Workplace Bullying a Study about Awareness, Preparedness and Implementation**. Master of Communication Thesis, University of Gothenburg, Sweden.
- Baillien, E., Rodriguez-Munoz, A., Van den Broeck, A. & De Witte, H. (2011). Do demands and resources affect target's and perpetrators' reports of workplace bullying? A two-wave crosslagged study. **Work and Stress**, 25, 128-146.

- 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**, 33,351-360.
- Boyd, N.G., Lewin, J.E. & Sager, J.K. (2009). A model of stress and coping and their influence on individual and organizational outcomes. **Journal of Vocational Behavior**, 75(2), 197-211.
- Branch, S. & Murray, J. (2015). Workplace bullying: Is lack of understanding the reason for inaction? **Organizational Dynamics**, 44(4), 287-295.
- Branch, S., Ramsay, S. & Barker, M. (2013). Workplace bullying, mobbing and general harassment: A review. **International Journal of Management Reviews**, 15, 280 - 299.
- 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, 405-409.
- Chirilă, T. (2015). Mediation Roles of Resilience and Coping Strategies on the Relationship between Workplace Bullying and Romanian Employees, Depressive Symptoms. **Romanian Journal of Experimental Applied Psychology**, 6(3), 84-101.
- Chun Peng, Y., Ju Chen, L., Chieh Chang, Ch. & Long Zhuang, W. (2016). Workplace bullying and workplace deviance: The mediating effect of emotional exhaustion and the moderating effect of core self-evaluations. **Employee Relations**, 38(5), 755-769.
- Cohen, J. (1997). **Statistical power analysis for the behavioral sciences**. Academic press, Lawrence erlbaum associates, New York.
- D’Cruz, P., Paull, M., Omari, M. & Guneri-Cangarli, B. (2016), Target experiences of workplace bullying: insights from Australia, India and Turkey. **Employee Relations**, 38(5), 805- 823.
- Devenish, D. (2017). Dangers of workplace bullying: evidence from the Caribbean. **Journal of Aggression, Conflict and Peace Research**, 9(1), 69- 80.
- Djurkovic, N., McCormack, D. & Casimir, G. (2008). Workplace bullying and intention to leave: The moderating effect of perceived organizational support. **Human Resource Management Journal**, 18(4), 405-422.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. **Aggression and Violent Behavior**, 5(4), 379-401.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper CL. (2011). **Bullying and harassment in the workplace: developments in theory research and practice**. CRC Press, Boca Raton, USA.
- Einarsen, S. & Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 5(2), 185-201.
- Elçi, M., Karabay, M. E., Alpan, L. & Şener, I. (2014). The Mediating Role of Mobbing on the Relationship between Organizational Silence and Turnover Intention. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 150, 455-464.
- Escartín Solanelles, J., Ceja, L., Navarro, J. & Zapf, D. (2013). Modeling workplace bullying using catastrophe theory. **Nonlinear Dynamics, Psychology and Life Sciences**, 17(4), 493-515.
- Ferris, G. R., Zinko, R., Brouer, R. L., Buckley, M. R. & Harvey, M. G. (2007). Strategic bullying as a supplementary, balanced perspective on destructive leadership. **The Leadership Quarterly**, 18(3), 195–206.

- Fisher-Blando, J. L. (2008). **Workplace Bullying: Aggressive Behavior and Its Effect on Job Satisfaction and Productivity**. A Dissertation Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Management in Organizational Leadership, University of Phoenix, Arizona, USA.
- Fox, S., Spector, P. E. & Miles, D. (2001). Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions. **Journal of Vocational Behavior**, 59, 291-309.
- Francioli, L. (2015). **Workplace Bullying, Antecedents and Mechanisms**, Ph.D thesis, University of Degli Studi Di Milano, Milano, Italy.
- Fritz Ngale, I. (2013). **Workplace Bullying As Psychological Violence in Institutions of Higher Learning**. Ph.D thesis, University Of The Free State Bloemfontein, South Africa.
- Giacalone, R. A. & Greenberg, J. (1997). **Antisocial behavior in organizations**. Thousand Oaks, SAGE Publications, London.
- Hauge, L.J., Skogstad, A. & Einarsen, S. (2007). Relationships between stressful work environments and bullying: Results of a large representative study. **Work & Stress**, 21(3), 220-242.
- Hauge, L. J., Skogstad, A. & Einarsen, S. (2009). Individual and situational predictors of workplace bullying: Why do perpetrators engage in the bullying of others? **Work & Stress**, 23, 349-358.
- Hoel, H., Cooper, C. & Rayner, C. (1999). Workplace bullying. In C. Cooper, & I. Robertson (Eds.), **International review of industrial and organizational psychology**, 14, 195-230.
- Hoobler, J.M., Rospenda, K.M., Lemmon, G. & Rosa, J.A. (2010). A within-subject longitudinal study of the effects of positive job experiences and generalized workplace harassment on well-being. **Journal of Occupational Psychology**, 15 (4), 434-451.
- Jaco Kalamdien, D. (2013). **The nature and prevalence of workplace bullying in the western cape – a south african study**. MS Thesis, University of Stellenbosch, South Africa.
- Johnson, S.L. (2011). An ecological model of workplace bullying: A guide for intervention and research. **Nursing Forum**, 46(2), 55-63.
- Jung, H. S. & Yoon, H. H. (2018). Understanding workplace bullying: Its effects on response and behavior in the hospitality industry. **International journal of contemporary hospitality management**, 30(3), 1453-1471.
- Leon-Perez, J. M., Medina, F. J., Arenas, A. & Munduate, L. (2015). The relationship between interpersonal conflict and workplace bullying, **Journal of Managerial Psychology**, 30(3), 250-263.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 5(2), 165-184.
- Lewis, D. & Gunn, R. (2007). Workplace bullying in the public sector: Understanding the racial dimensions. **Public Administration**, 85(3), 641-665.
- Lind, K., Glasø, L., Pallesen, S. & Einarsen, S. (2009). Personality profiles among targets and no targets of workplace bullying. **European Psychologist**, 14(3), 231-237.
- Lovell, B.L. & Lee, R.T. (2011). Impact of workplace bullying on emotional and physical well-being: a longitudinal collective case study. **Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma**, 20(3), 344-357.

- Lutgen-Sandvik, P., Tracy, S.J. & Alberts, J.K. (2007). Burned by bullying in the American workplace: prevalence, perception, degree and impact. **Journal of Management Studies**, 44(6), 837-862.
- MacIntosh, J., O'Donnell, S., Wuest, J. & Merritt-Gray, M. (2011). How workplace bullying changes how women promote their health. **International Journal of Workplace Health Management**, 4(1), 48-66.
- Matthiesem, S. B. & Einarsen, S. (2001). MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 10, 467-484.
- Middleton-Moz, J. & Zadawski, M. (2002). **Bullies: From the playground to the boardroom: Strategies for survival**. Deerfield Beach, Health Communications, USA.
- Mikkelsen, E. & Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 10, 393-413.
- Mitsopoulou, E. & Giovazolias, T. (2015). Personality traits, empathy and bullying behavior: A meta-analytic approach. **Aggression and Violent Behavior**, 21, 61-72.
- Neuman, J. H. & Baron, R. A. (2011). Social antecedents of bullying: A social interactionist perspective. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), **Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory research and practice** (201-225). London: CRC Press.
- Nielsen, R. A., Findley, M. G., Davis, Z. S., Candland, T. & Nielson, D. L. (2011). Foreign Aid Shocks as a Cause of Violent Armed Conflict. **American Journal of Political Science**, 55(2), 219-232.
- Pilch, I. & Turska, E. (2015). Relationships between Machiavellianism, organizational culture, and workplace bullying: emotional abuse from the target's and the perpetrator's perspective. **Journal Business Ethics**, 128(1), 83-93.
- Qureshi, M. I., Rasli, A. MD. & Zaman, K. (2014). A New Trilogy to Understand the Relationship among Organizational Climate, Workplace Bullying and Employee Health. **Arab Economics and Business Journal**, 9(2), 133-146.
- Rai, A. & Agarwal, U. A. (2017). Exploring nature of workplace bullying and psychometric properties of negative acts questionnaire-revised (NAQ-R) in Indian organizations. **Journal of Indian Business Research**, 9(3), 229-247.
- Robinson, S. & Bennett, R. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multi-dimensional scaling study. **Academy of Management Journal**, 38(2), 555-572.
- Roscigno, V. J., Lopez, S.H. & Hodson, R. (2009). Supervisory bullying, status inequalities and organizational context. **Social Forces**, 87(3), 1561-1589.
- 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, 1213-1232.
- Salin, D. (2008). The prevention of workplace bullying as a question of human resource management: Measures adopted and underlying organizational factors. **Scand. J. Mgmt**, 24, 221-231.
- Samnani, A.K. & Singh, P. (2012). 20 years of workplace bullying research: A review of the antecedents and consequences of bullying in the workplace. **Aggression & Violent Behavior**, 17(6), 581-589.
- Samnani, A.K. & Singh, P. (2015). Workplace bullying: considering the interaction between individual and work environment. **Journal of Business Ethics**, 139(3), 537-549.
- Sawilowsky, S. S. (2009). New Effect Size Rules of Thumb. **Journal of Modern Applied Statistical Methods Article**, 8(2), 597-599.

- Sims, R. L. & Sun, P. (2012). Witnessing workplace bullying and the Chinese manufacturing employee. **Journal of Managerial Psychology**, 27(1), 9-26.
- Stouten, J., Baillien, E., Broeck, A., Camps, J., Witte, H. & Euwema, M. (2010). Discouraging bullying: the role of ethical leadership and its effects on the work environment. **Journal of Business Ethics**, 95, 17-27.
- Tambur, M. & Vadi, M. (2012). Workplace bullying and organizational culture in a post-transitional country. **International Journal of Manpower**, 33(7), 754-768.
- Tehrani, N. (2004). Bullying: a source of chronic post traumatic stress? ,British Journal of Guidance & Counselling, 32, 357-366.
- 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.
- Tuckey, M. R., Dollard, M. F., Hosking, P. J. & Winefield, A. H. (2009). Workplace Bullying: The Role of Psychosocial Work Environment Factors. **International Journal of Stress Management**, 16(3), 215-232.
- Van den Brande, W., Baillien, E., DeWitte, H., Vander Elst, T. & Godderis, L. (2016). The role of work stressors, coping strategies and coping resources in the process of workplace bullying: A systematic review and development of a comprehensive model. **Aggression and Violent Behavior**, 29, 61-71.
- Van Rooyen, J. & McCormack, D. (2013). Employee perceptions of workplace bullying and their implications. **International Journal of Workplace Health Management**, 6(2), 92-103.
- Vardi, Y. & Wiener, Y. (1996). Misbehavior in organizations: A motivational framework. **Organizational Science**, 7, 151-165.
- Vartia, M. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying, Scandinavian Journal of Work. **Environment & Health**, 27(1), 63-69.
- Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. **International Journal of Manpower**, 20(1/2), 70- 85.