

رابطه قلدری در محل کار و رفتارهای انحرافی در محل کار با میانجیگری خستگی عاطفی

(مورد مطالعه: کارکنان سازمان های دولتی استان لرستان)

چکیده

هدف این پژوهش بررسی رابطه قلدری در محل کار و رفتارهای انحرافی کارکنان در محل کار با میانجیگری خستگی عاطفی در کارکنان سازمان های دولتی استان لرستان بود. پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ نوع تحقیق، رابطه ای و از نوع مدلسازی معادلات ساختاری بود. جامعه آماری پژوهش تعداد ۱۳۱۷ نفر از کارکنان ادارات کل ستادی استان لرستان مستقر در شهر خرم آباد بودند، از این میان نمونه ای به تعداد ۲۹۷ نفر به روش تصادفی طبقه ای از میان آنها انتخاب گردید. برای سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه قلدری در محل کار (اینارسن، هول و نوتلرز، ۲۰۰۹)، پرسشنامه خستگی عاطفی (ماسلاچ و جکسون، ۱۹۸۱) و پرسشنامه رفتارهای انحرافی در محل کار (بنت و رایبسون، ۲۰۰۰) استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از مدل سازی معادلات ساختاری و نرم افزار Amos استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان دهنده ی آن است که قلدر در محل کار به صورت مستقیم با رفتارهای انحرافی و خستگی عاطفی رابطه مثبت و معنی داری دارد، همچنین نتایج نشان دهنده این بود که خستگی عاطفی رابطه بین قلدری در محل کار و رفتارهای انحرافی کارکنان را میانجی گری می کند ($P < 0/05$).

کلمات کلیدی: قلدری سازمانی، خستگی عاطفی، رفتارهای انحرافی در محل کار

The Relationship Between workplace bullying and Deviant Workplace Behaviors with the Mediating Role of emotional exhaustion

(Case study: Employees of Governmental Organizations of Lorestan province)

Abstract

The purpose of this study is to investigate the relationship between workplace bullying and employees' deviant workplace behaviors in governmental organizations of Lorestan province, when the emotional exhaustion has been considered as a mediating role. The statistical population of the study was 1317 employees of general staff of Lorestan province based in Khorramabad city. According to the Morgan table, a sample size of 297 was selected by stratified random sampling. In order to measure the variables of the research, the (Einarsen, Hoel & Notelaers', 2009) Workplace Bullying Questionnaire, (Maslach and Jackson's, 2000), Emotional Exhaustion Questionnaire and the (Bennett and Robinson's, 2000) Deviant Workplace Behaviors Questionnaire were used. For data analysis, structural equations modeling and Amos software have been used. The results of the research show that workplace bullying has a positive and significant relationship with deviant behaviors and emotional exhaustion directly, also The results showed that emotional exhaustion mediates the relationship between workplace bullying and employee deviant behaviors.

Key words: workplace bullying, emotional exhaustion, deviant workplace behaviors.

امروزه نقش و اهمیت منابع انسانی در توسعه و بالندگی سازمان‌ها برکسی پوشیده نیست و سازمان‌ها برای بهره‌وری و توسعه بیشتر، نیازمند استفاده و کاربرد صحیح از این نیروی بسیار مهم و حیاتی بوده (عسکری، سپاسه و تواضع، ۱۳۹۴)، به گونه‌ای که در محیط رقابتی امروز، منابع انسانی با ارزش‌ترین عامل تولید و ارائه خدمات و همچنین، مهم‌ترین دارایی و سرمایه هر سازمانی محسوب شده که مدیریت اثربخش آن می‌تواند زمینه تعالی سازمان را فراهم آورد. اما در مواردی نیز ممکن است کارکنان به رفتارهایی گرایش داشته باشند که با هنجارهای سازمانی مطابقت نداشته و از این طریق سلامت خود و سایر کارکنان را تهدید کنند (باغبانیان و خمرنیا، ۱۳۹۲).

بروز چنین رفتارهایی که از بعد رفتار سازمانی آنها را رفتارهای انحرافی کارکنان در محل کار^۱ می‌نامند، میزان توسعه یافتگی کارکنان سازمان را تحت تأثیر قرار داده و حتی می‌توانند آینده‌ی سازمان را با خطر مواجه سازند. رفتارهای انحرافی کارکنان در محل کار، بعدی از رفتار سازمانی است که توجه بسیاری از کارشناسان و صاحب‌نظران رفتار سازمانی را در دهه‌های اخیر به خود جلب کرده است. رفتارهای انحرافی در محیط کار به عنوان رفتارهای عمدی تعریف می‌شوند که توسط اعضای سازمان و با هدف ایجاد مانع در خط مشی‌های جاری سازمان صورت می‌پذیرند. در واقع تعمدی در بنیاد این نوع رفتارها وجود دارد (مقدم و محمودی میمند، ۱۳۹۷). به عبارت دیگر این رفتارها به مجموعه رفتارهایی اطلاق می‌شود که طی آن فرد یا گروه، قواعد، سیاست‌ها، ارزش‌ها و هنجارهای سازمان محل کار خود را به طور عمدی نقض می‌کند و یا زیر پا می‌گذارد (رابینسون و بنت، ۱۹۹۵). به طور کلی رفتارهایی در محیط کار انحرافی محسوب می‌شوند که دارای سه ویژگی باشند: ۱- رفتارهایی که به صورت عمدی و آگاهانه صورت می‌پذیرند ۲- رفتارهایی که اصول، قواعد و هنجارهای سازمانی را نادیده گرفته و آنها را نقض می‌کنند ۳- رفتارهایی که سلامتی افراد یا سازمان را تهدید می‌کنند و هزینه‌های آشکار و پنهان قابل توجهی را برای سازمان به بار می‌آورند و از این طریق عملکرد فردی و سازمانی را با خطر روبرو می‌سازند (کریسچر، پنی و هانتز، ۲۰۱۰؛ کریستین و الیس، ۲۰۱۴). این رفتارها همچنین شامل دو بعد می‌شوند: بعد اول رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان (انحراف سازمانی) می‌باشد که شامل کم‌کاری، دیر آمدن، غیبت بی برنامه، تخریب امکانات و لوازم سازمان، نادیده گرفتن عمدی مقررات و استفاده شخصی از وسایل سازمان است. بعد دوم رفتارهای انحرافی معطوف به افراد یعنی مراجعان، مشتریان و همکاران (انحراف بین فردی) می‌باشد که شامل بروز پرخاشگری و خشونت رفتاری-کلامی، دزدی و تمسخر، می‌باشد (گل پرور، واثقی و اشجع، ۱۳۹۳).

طی سال‌های اخیر این گونه رفتارها افزایش یافته و هر ساله هزینه‌های هنگفتی را برای سازمان‌ها به بار آورده‌اند. این رفتارهای انحرافی علاوه بر هزینه‌های اقتصادی، هزینه‌های غیر مستقیمی نظیر آسیب رساندن به شهرت سازمان، افزایش نرخ ترک خدمت و کاهش انگیزه و تعهد کارکنان را نیز در پی داشته‌اند (محمود روشن ضمیر،

¹ Employees' Deviant Workplace Behaviors

² Krischer, Penney & Hunter

³ Christian & Ellis

ایرانی و یزدانی، ۱۳۹۶). در واقع این رفتارها می توانند قدرت رقابتی سازمان را تا حد بسیار زیادی تحلیل داده و آن را با مشکلات عدیده ای مواجه سازند. به عبارت دیگر این گونه رفتارها می توانند منجر به خسارت های مالی و گاهی جانی به خود شخص، همکارانش، سازمان و در نهایت جامعه شوند و رسیدن به اصلی ترین هدف سازمان، یعنی بهره وری مطلوب و افزایش تولید را مختل سازند (مقدم و محمودی میمند، ۱۳۹۷). از این رو برای جلوگیری از بروز رفتارهای انحرافی در سازمان ها و کاهش آثار منفی ناشی از آن، شناخت عواملی که موجب این پدیده می شوند ضروری می باشد. برای علل رفتارهای انحرافی، عوامل متعددی بیان شده که قلدری در محل کار یکی از آنهاست (ساروار، نصیر و ژونگ، ۲۰۱۹؛ دوونیش، ۲۰۱۳).

قلدری سازمانی بیش از چهار دهه است که به عنوان یک مشکل مهم اجتماعی شناخته شده که هزینه های زیادی هم برای فرد و هم برای سازمان به بار می آید (دسیری، شهبان، دونوچی، شیا و کوپر، ۲۰۱۹) و می تواند اثرات شدیدی بر اهداف فردی و بر سازمان داشته باشد. قلدری سازمانی به خشونت نظام مند میان فردی اشاره می کند که افراد طی آن تحت فشار قرار می گیرند و در تمام مدت در معرض اقدامات منفی همکاران یا سرپرستانشان هستند و فرد، توان دفاع از خود را در برابر این اقدامات ندارد (نیلسن و همکاران، ۲۰۱۵؛ به نقل از نداف، رحیمی و هادی زاده، ۱۳۹۵). قلدری در محل کار بیشتر اشاره به توهین های مکرر و شدید علیه فرد در محل کار دارد تا خشونت و پرخاشگری علیه او (جانگ و یون، ۲۰۱۸) و سوء استفاده از قدرت جزء اصلی آن است که شامل تلاش برای تسلط بر دیگران می شود (مک نامارا، فیتزپاتریک، مک کورتاین و اوبرین، ۲۰۱۸). قلدری سازمانی یک عامل استرس زای کاری است که دربرگیرنده رفتارهای منفی تکراری و سیستماتیک (منظم) همچون حجم کاری بیش از حد، انتقاد مداوم و سخنان توهین آمیز علیه کارکنان می باشد که اغلب توسط سرپرستان صورت می گیرد (رای و آگاروال، ۲۰۱۹). اینارسن، هوئل و نوتلارز^۸ (۲۰۰۹) برای قلدری در محل کار سه مؤلفه سوء رفتار علیه شخصیت فرد، سوء رفتار علیه نتایج کار فرد و سوء رفتار علیه سلامت جسمانی فرد را در نظر می گیرند. سوء رفتار علیه شخصیت فرد، با غیبت کردن، پخش شایعات کینه توزانه همراه است. سوء رفتار علیه نتایج کار فرد به دریغ کردن اطلاعات و یا تعیین ضرب العجل غیرمنطقی برای فرد اشاره دارد. و سوء رفتار علیه سلامت جسمانی فرد با برخورد فیزیکی یا مورد تهدید واقع شدن همراه است (لاسچینگر و فیدا، ۲۰۱۴). به طور کلی چهار ویژگی عمده برای قلدری در محل کار ارائه شده است که عبارتند از فراوانی، مداومت، خصومت و عدم تعادل قدرت (اینارسن، هوئل، زاپف و کوپر، ۲۰۱۱).

فراوانی به تعداد دفعاتی در هفته که رفتارهای منفی علیه شخص قربانی صورت می گیرد، اشاره دارد. محققان در مورد اینکه حداقل تعداد اقدامات صورت گرفته علیه شخص باید یک یا دو بار در هفته باشد، اختلاف نظر دارند

¹ workplace bullying

² Sarwar, Naseer & Zhong

³ Devonish

⁴ De Cieri, Sheehan, Donohue, Shea & Cooper

⁵ Jung & Yoon

⁶ McNamara, Fitzpatrick, MacCurtain & O'Brien

⁷ Rai & Agarwal

⁸ Einarsen, Hoel & Notelaers,

⁹ Laschinger & Fida

¹ Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper⁰

(اینارسن و همکاران، ۲۰۱۱؛ سمنانی و سینگ، ۲۰۱۲). **مداومت یا تداوم** نیز به مدت زمانی اشاره دارد که رفتارهای منفی در طول آن تجربه می شوند. در این مورد نیز محققان بر سراینکه حداقل مدت زمان قرار گرفتن در معرض اعمال منفی باید شش یا دوازده ماه باشد، اختلاف نظر دارند (اینارسن و همکاران، ۲۰۱۱؛ سمنانی و سینگ، ۲۰۱۲). **خصومت** به میزان منفی بودن رفتارها اشاره دارد (سمنانی و سینگ، ۲۰۱۲). سرانجام، **عدم تعادل قدرت** به نابرابری قدرت فرد قربانی و شخص مرتکب قلدری اشاره دارد. این نابرابری قدرت می تواند صورت های مختلفی (به عنوان مثال، فیزیکی، اجتماعی) داشته باشد و فقط به قدرت سلسله مراتبی محدود نمی شود (سمنانی و سینگ، ۲۰۱۲).

در این میان خستگی عاطفی^۲ متغیر مهم دیگری است که می تواند به صورت متغیر مستقل یا میانجی بر سکوت سازمانی کارکنان تأثیر گذار باشد (رامان، سامباسیوان و کومار^۳، ۲۰۱۶، بولتون، هاروی، گراویتچ و باربر^۴، ۲۰۱۲). خستگی عاطفی، حالتی است که نیازهای روانشناختی و هیجانی افراد آن را ایجاد می کند (پارک^۵، ۲۰۱۹).

خستگی عاطفی نوعی حالت تحلیل رفتگی و خستگی است که جزء اولیه فرسودگی شغلی است (هالبلین و باولر^۶، ۲۰۰۷). به گونه ای که ماسلاچ، اسچائوفلی و لیتز^۷ (۲۰۰۱) آن را مؤلفه اصلی فرسودگی شغلی دانسته و معتقدند هر وقت که افراد در مورد فرسودگی شغلی خود صحبت می کنند منظورشان تجربه خستگی عاطفی می باشد (حیدری و همکاران، ۱۳۹۶). خستگی عاطفی نوعی فشار روانی ناشی از شغل بوده که موجب نارضایتی شغلی شده و تأثیر منفی بر زندگی فردی، اجتماعی و خانوادگی افراد دارد (لی، کیم و یون^۸، ۲۰۱۷). عبارت خستگی عاطفی، برای توصیف پاسخ هایی است که فرد در برابر فشارهای روانی از خود بروز می دهد، این پدیده، حالتی از ناکامی، دلسردی، بی تفاوتی، کسالت، خستگی و کاهش اثربخشی در کار بوده که به فرد دست می دهد و در واقع نوعی از فرسودگی شغلی است که با فشارهای روانی و با استرس های مربوط به شغل و محیط کار توأم می شود (سبزی، رضانی و سجاد، ۱۳۹۸). تا قبل از وقوع خستگی عاطفی، وظایف شغلی شخص برای او منبع تسلی و بهبود نیازهای روانی و اجتماعی هستند، ولی پس از وقوع خستگی عاطفی این کارکردهای شغلی تغییر پیدا کرده و به مرور زمان، فرد احساس می کند که در تمایل به شغل و توانایی های عملکردی وی، افت محسوسی اتفاق افتاده است (کنوورفی، فی، فریم و پتری^۹، ۲۰۱۴). خستگی هیجانی به همان اندازه ای که برای ذهن و جسم فرد مضر است برای سازمان نیز مضر است. این پدیده نتایج زیان باری همچون ناامیدی، فقدان هیجان و مسئولیت را در پی دارد و موجب می شود که کارکنان نتوانند وظایف کاری خود را به صورت موفقیت آمیزی انجام دهند

¹ Samnani & Singh

² Emotional exhaustion

³ Raman, Sambasivan & Kumar

⁴ Bolton, Harvey, Grawitch & Barber

⁵ Park

⁶ Halbesleben & Bowler

⁷ Maslach, Schaufeli & Leiter,

⁸ Lee, Kim & Yun

⁹ Kenworthy, Fay, Frame & Petree

(استرادونیک و استیر،^۱ ۲۰۱۸). اسریواستاوا و دی^۲ (۲۰۲۰) در تحقیقی با عنوان قلدری در محل کار و فرسودگی شغلی: نقش تعدیلگر هوش عاطفی و نقش میانجی سرسختی نشان دادند که قلدری در محل کار رابطه مثبتی با فرسودگی شغلی و رابطه منفی با سرسختی دارد. همچنین سرسختی به صورت منفی با فرسودگی شغلی ارتباط دارد. همچنین دریافتند که قلدری در محل کار از طریق سرسختی با فرسودگی شغلی رابطه دارد و هوش عاطفی رابطه بین سرسختی و فرسودگی شغلی را تعدیل می کند. همچنین نتایج نشان می دهد که تأثیر غیرمستقیم قلدری در محل کار بر فرسودگی شغلی از طریق سرسختی منوط به هوش هیجانی است. ساروار، بشیر و خان^۳ (۲۰۱۹) در تحقیقی با عنوان سرایت قلدری در محیط کار به ناسازگاری در خانواده نیز اظهار داشتند که نمونه های قلدری در محل کار در پرستاران پاکستانی باعث برانگیخته شدن احساسات منفی در آنها شده که ممکن است این احساسات منفی از حوزه کاری به خانواده های آنها کشیده شده و اثرات سوئی را بر جا گذارد. ساروار، نصیر و ژونگ (۲۰۱۹) در تحقیقی دیگر با عنوان اثرات قلدری بر ناامنی شغلی و رفتارهای انحرافی: نقش تاب آوری و حمایت نشان دادند که قلدری در محل کار منجر به رفتارهای انحرافی در پرستاران از طریق ناامنی شغلی می شود. بعلاوه این اثر غیرمستقیم تحت تاب آوری و ادراک حمایت پایین تر سرپرستان چشم گیرتر می شود. سامیولا^۴ (۲۰۱۹) در تحقیقی با عنوان تاثیر قلدری در محل کار بر رفتارهای انحرافی در محل کار: نقش میانجی احساسات منفی و نقش تعدیلگر منبع کنترل داخلی به این نتیجه رسیدند که قلدری در محل کار با رفتارهای انحرافی ارتباط مثبت و معناداری دارد. و احساسات منفی در رابطه ی قلدری در محل کار و رفتارهای انحرافی نقش میانجی را ایفا می کند. همچنین نتایج نشان دهنده این بود که منبع کنترل داخلی رابطه بین قلدری در محل کار و احساسات منفی را تعدیل می کند. آناسوری و همکاران^۵ (۲۰۱۹) در تحقیقی با عنوان قلدری در محل کار، پریشانی روانشناختی، تاب آوری، ذهن آگاهی و خستگی عاطفی به این نتیجه دست یافتند که قلدری در محل کار، به میزان قابل توجهی بر خستگی عاطفی تاثیر گذار است و تاب آوری و پریشانی روانشناختی این رابطه را میانجی می کنند. همچنین ذهن آگاهی تاثیر قلدری در محل کار را بر خستگی عاطفی و همچنین تاثیر غیرمستقیم آن از طریق تاب آوری را تعدیل نمی کند. انورزور، اونیشی، اونیبونک، آمازو و انووک^۶ (۲۰۱۷) در تحقیقی با عنوان شخصیت به عنوان یک تعدیلگر بین خستگی عاطفی و انحراف در محل کار در میان معلمان به این نتیجه دست یافتند که سازگاری و وجدان کاری منجر به رفتارهای انحرافی در محل کار نمی شوند در حالی که خستگی عاطفی منجر به این گونه رفتارها می شوند. به علاوه نتایج آنها نشان داد که افرادی با میزان سازگاری پایین تمایل بیشتری به انجام رفتارهای انحرافی دارند در حالی که افرادی با میزان بالای سازگاری از انجام این گونه رفتارها خودداری می کنند. برینزا و بابوسل^۷ (۲۰۱۷) در تحقیقی با عنوان سن کارمندان تأثیر عدالت بر خستگی عاطفی و انحراف سازمانی را تغییر می دهد. دریافتند که سن

¹ Stradovnik & Stare

² Srivastava & Dey

³ Sarwar, Bashir & Khan

⁴ Samiullah

⁵ Anasori, Bayighomog & Tanova,

⁶ Enwereuzor, Onyishi, Onyebueke, Amazue, & Nwoke,

⁷ Brienza & Bobocel,

کارکنان رابطه منفی میان جنبه های عدالت و انحراف و خستگی عاطفی را تعدیل می کند. همچنین آنها به این نتیجه رسیدند که خستگی عاطفی اثرات افتراقی عدالت بر انحراف را میانجی می کند. نتو، فریرا، مارتینز و فریرا^۱ (۲۰۱۷) در تحقیقی با عنوان قلدری در محل کار و پرزنتیسم: مسیری از طریق خستگی عاطفی و بهزیستی روانشناختی به این نتیجه دست یافتند که قلدری در محل کار به صورت مثبت و معناداری با خستگی عاطفی که به نوبه خود با از دست رفتن بهزیستی روانشناختی رابطه دارد، ارتباط دارد. همچنین قلدری در محل کار، خستگی عاطفی و از دست دادن بهزیستی روانشناختی به صورت منفی با تمرکز در ارتباط هستند. رامان و همکاران (۲۰۱۶) نیز در تحقیقی با عنوان رفتار کار ضدتولید کارکنان دولتی: نقش شخصیت، هوش عاطفی، تاثیرپذیری، و خستگی عاطفی به این نتیجه دست یافتند که خستگی عاطفی می تواند مشوقی برای رفتارهای انحرافی سازمانی در میان کارکنان باشد. تاکی و نیل^۲ (۲۰۱۴) در تحقیقی با عنوان قلدری در محل کار باعث از بین رفتن شغل و منابع شغلی می شود به این نتیجه رسیدند که قلدری در محل کار خستگی عاطفی و جسمی کارکنان را به عنوان یکی از مؤلفه های فرسودگی شغلی به صورت منفی تحت تاثیر قرار می دهد. گلپور، دهقان و مهداد (۲۰۱۴) در تحقیقی با عنوان رابطه بین خستگی عاطفی و رفتارهای انحرافی: نقش تعدیلگر ویژگی های پنج گانه شخصیت به این نتیجه دست یافتند که برونگرایی، سازگاری و روان رنجوری رابطه میان خستگی عاطفی و رفتارهای انحرافی را تعدیل می کنند. بولتون و همکاران (۲۰۱۲) نیز در تحقیقی با عنوان رفتارهای کاری مخرب در پاسخ به خستگی عاطفی به این نتیجه دست یافتند که خستگی عاطفی باعث انحراف در محل کار در میان کارگران می شود. فرگاسون^۳ (۲۰۱۲) نیز در تحقیقی با عنوان به این نتیجه رسید که کارکنانی که به صورت مکرر و مداوم با ارباب رجوع هایی تندخو و بی ادب در تعامل هستند به خاطر فشار روحی بالایی که متحمل می شوند، دچار خستگی عاطفی می شوند که در نتیجه منجر به نتایج منفی هم برای کارکنان و هم برای سازمان می شوند. اسدی و گل پرور (۱۳۹۸) در تحقیقی با عنوان رابطه بین رهبری غیراخلاقی و مخرب با فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی به این نتیجه رسیدند که بین رهبری مخرب با فرسودگی هیجانی رابطه مثبت و معنادار ولی بین رهبری مخرب با عملکرد شغلی رابطه منفی و معنادار وجود دارد. همچنین بین فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی نیز رابطه منفی و معنادار به دست آمد. همچنین نتایج حاکی از این بود که رهبری مخرب هم به صورت مستقیم و هم به صورت غیرمستقیم از طریق فرسودگی هیجانی با عملکرد شغلی دارای رابطه معنادار است. به علاوه فرسودگی هیجانی متغیر واسطه ای پاره ای در رابطه رهبری مخرب با عملکرد شغلی است. یعقوبی، کوهی خور، کمالیان و تاج پور (۱۳۹۷) در تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر رفتارهای قلدری سازمانی بر نگرش شغلی و سازمانی به این نتیجه رسیدند که بین رفتارهای قلدری سازمانی با نگرش شغلی و سازمانی، رابطه منفی و معنی داری وجود دارد. غفاری و عاشوری (۱۳۹۶) در تحقیقی با عنوان تعیین نقش ادراک قلدری سازمانی در ارتباط بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت در کارکنان وزارت ورزش و جوانان به این

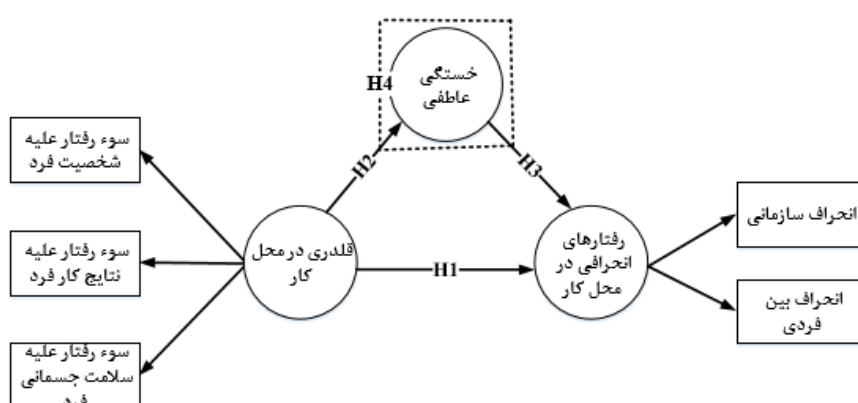
¹ Neto, Ferreira, Martinez & Ferreira

² Tuckey & Neall

³ Ferguson

نتیجه رسیدند که قلدری سازمانی می تواند عاملی در جهت افزایش تمایل به ترک خدمت در اثر استرس شغلی باشد. گل پرور و خاتون آبادی (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان الگوی ساختاری رابطه قلدری در بیمارستان با عاطفه منفی و شکایات روان تنی در پرستاران زن نشان دادند که هر شش مولفه قلدری با عاطفه منفی و شکایات روان تنی دارای رابطه مثبت و معنادار هستند. همچنین نتایج نشان داد که قلدری هم به صورت مستقیم و هم به صورت غیرمستقیم (از طریق عاطفه منفی) با شکایات روان تنی دارای رابطه معنادار می باشد.

از طرفی ادارات کل ستادی استان لرستان مانند همه ی سازمان های دولتی، همواره در معرض سوءرفتارهای سازمانی همچون قلدری سازمانی بوده و هستند. درواقع این سازمان ها به واسطه ی قراردادهای استخدامی مادام العمر و ایجاد امنیت شغلی منحصر به فرد برای کارکنان که امکان هرگونه برخورد مؤثر با سوءرفتارهای سازمانی را از مدیران گرفته و آنها را مصلوب الاختیار نموده است، به محیط مناسبی برای بروز پدیده قلدری سازمانی تبدیل شده اند. با توجه به پیامدهای سوئی که این پدیده ممکن است برای سازمان ها در پی داشته باشد و هزینه های سنگینی را به بار آورد، لذا آگاهی از رابطه بین قلدری سازمانی و خستگی عاطفی و رفتارهای انحرافی کارکنان برای سازمان های امروزی، مهم و ضروری می باشد. بنابراین پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به این پرسش است که آیا قلدری سازمانی با رفتارهای انحرافی کارکنان سازمان های دولتی استان لرستان رابطه دارد؟ و آیا متغیر خستگی عاطفی در رابطه قلدری سازمانی با رفتارهای انحرافی کارکنان نقش میانجی را ایفا می کند؟



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

فرضیه های پژوهش:

فرضیه اول: قلدری در محل کار با رفتارهای انحرافی در محل کار رابطه دارد.

فرضیه دوم: قلدری در محل کار با خستگی عاطفی رابطه دارد.

فرضیه سوم: خستگی عاطفی با رفتارهای انحرافی در محل کار رابطه دارد.

فرضیه چهارم: قلدری در محل کار از طریق خستگی عاطفی با رفتارهای انحرافی در محل کار رابطه دارد.

روش

روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه: پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ نوع تحقیق، رابطه ای و از نوع مدلسازی معادلات ساختاری می باشد. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان ادارات ستادی استان لرستان مستقر در شهر خرم آباد تشکیل دادند که تعداد آنها برابر با ۱۳۱۷ نفر بود. که برای تعیین حجم نمونه به جدول کرجسی و مورگان مراجعه شد و تعداد نمونه، ۲۹۷ نفر به دست آمد که به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای تعیین شدند. از میان پاسخ دهندگان تعداد ۱۹۹ مرد و ۹۸ زن بودند، همچنین بیشتر افراد نمونه دارای سن ۳۱ تا ۴۰ سال بودند. برای سنجش متغیرهای پژوهش همچنین از پرسشنامه های استاندارد استفاده شد.

پرسشنامه قلدری سازمانی: برای سنجش متغیر قلدری سازمانی از پرسشنامه ۲۲ سؤالی اعمال منفی اینارسن، هول و نوتلرز (۲۰۰۹) که شامل ۳ بعد سوء رفتار علیه شخصیت فرد (گویه ۱۲)، سوء رفتار علیه نتایج کار فرد (۷ گویه) و سوء رفتار علیه سلامت جسمانی فرد (۳ گویه) می باشد، استفاده شده است که در طیف لیکرت ۵ گزینه ای تنظیم شده بود و آلفای کرونباخ آن ۰/۸۴۱ گزارش شده بود. در تحقیق حاضر ضریب پایایی این پرسشنامه ۰/۸۴۲ بدست آمد. روایی صوری توسط پاسخگویان و روائی محتوایی توسط اساتید آشنا با موضوع مورد تایید قرار گرفت. یکی از سوالات پرسشنامه عبارت است از: آیا وظایف کاری در بازه های زمانی نامعقول به شما داده می شود؟

پرسشنامه رفتارهای انحرافی کارکنان در محل کار: برای سنجش متغیر رفتارهای انحرافی کارکنان در محل کار از پرسشنامه ۱۹ سؤالی بنت و رابینسون (۲۰۰۰) که شامل دو بعد انحراف سازمانی (۱۲ گویه) و انحراف بین فردی (۳ گویه) می باشد، استفاده شده که در طیف لیکرت ۵ گزینه ای تنظیم شده بود و آلفای کرونباخ آن ۰/۸۱۰ گزارش شده بود. در این تحقیق ضریب پایایی این پرسشنامه ۰/۸۱۲ بدست آمد و روایی صوری توسط پاسخگویان و روائی محتوایی توسط اساتید آشنا با موضوع مورد تایید قرار گرفت. یکی از سوالات پرسشنامه عبارت است از: آیا شما محل کار را زودتر از موعد ترک می کنید؟

پرسشنامه خستگی عاطفی: برای سنجش متغیر خستگی عاطفی از پرسشنامه ۹ سؤالی ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۱) استفاده شده که در طیف لیکرت ۵ گزینه ای تنظیم شده بود و آلفای کرونباخ آن ۰/۸۵۶ گزارش شده بود. در این تحقیق ضریب پایایی این پرسشنامه ۰/۸۵۴ بدست آمد و روایی صوری توسط پاسخگویان و روائی محتوایی توسط اساتید آشنا با موضوع مورد تایید قرار گرفت. یکی از سوالات پرسشنامه عبارت است از: احساس می کنم مانند کسی هستم که به پایان خط رسیده ام.

تجزیه و تحلیل داده ها و یافته های پژوهش

با توجه به اینکه یکی از پیش شرط های به کارگیری رویکرد متغیرهای مکنون در الگوی مدل یابی معادلات ساختاری وجود همبستگی میان متغیرهای پژوهش است، بدین منظور تحلیل همبستگی پیرسون انجام شد. در جدول ۱، میزان همبستگی هر متغیر با سایر متغیرها ارائه شده است.

جدول ۱- همبستگی بین متغیرها

متغیرها	قلدری در محل کار	خستگی عاطفی	رفتارهای انحرافی در محل کار
قلدری در محل کار	-	0.548*	0.621*
خستگی عاطفی		-	0.525*
رفتارهای انحرافی در محل کار			-

ضرایب همبستگی جدول ۱ نشان از آن دارد که بین متغیرهای تحقیق، همبستگی معنی داری وجود دارد. همچنین پیش از ارزیابی مدل ساختاری ارائه شده، لازم است معناداری بار عاملی سازه های مختلف پرسشنامه در پیش بینی گویه های مربوطه بررسی شده تا از برازندگی مدل های اندازه گیری و قابل قبول بودن نشانگرهای آنها در اندازه گیری سازه ها اطمینان حاصل شود. برای انجام این کار، از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی^۱ و نرم افزار AMOS استفاده شده است. با توجه به اینکه در مدل CFA برازش یافته، وزن بارهای عاملی تمامی متغیرها، در پیش بینی گویه های پرسشنامه، در سطح اطمینان ۰/۹۹، دارای تفاوت معنادار با صفر می باشد هیچ یک از گویه ها از فرآیند تجزیه و تحلیل کنار گذاشته نشدند. مبنای معناداری گویه ها این است که سطح معناداری برای آنها زیر ۰/۰۵ باشد. نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای گویه های معنادار به همراه شاخص های برازش مدل CFA در جدول ۲، ارائه شده است. این شاخص ها نشان از برازش مطلوب مدل های اندازه گیری داشته و معناداری بار شدن هر متغیر مشاهده شده به متغیر مکنون مربوطه مورد تأیید قرار گرفت.

جدول ۲- نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای گویه های پرسشنامه

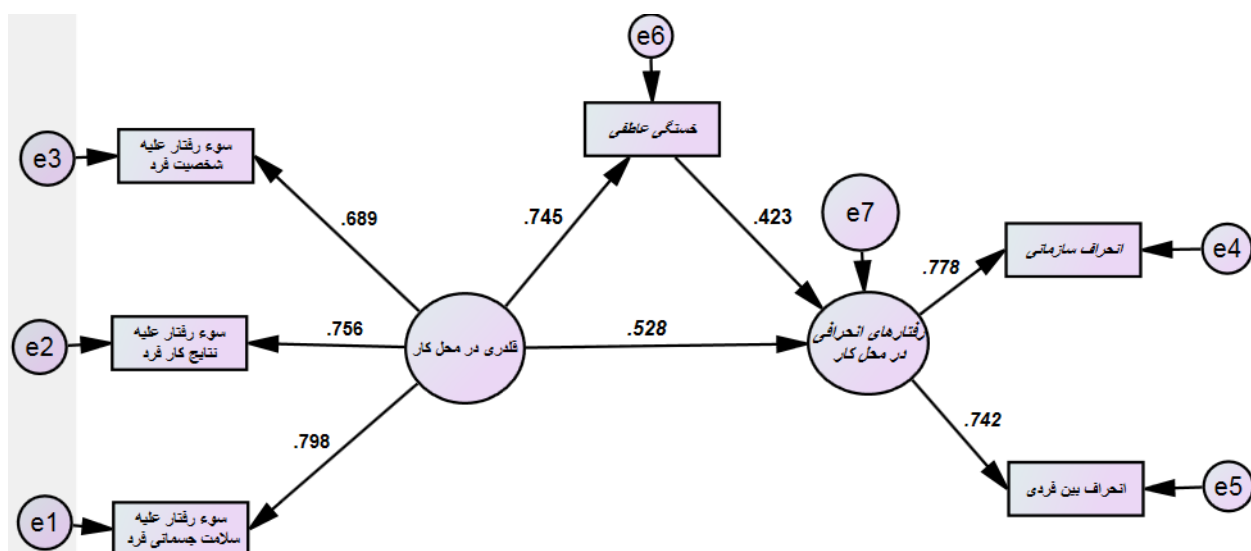
نام متغیر	ابعاد	گویه	بار عاملی	معنی داری
قلدری در محل کار	سوء رفتار علیه شخصیت فرد	WB1	0.514	0.01
		WB2	0.632	0.01
		WB3	0.578	0.01
		WB4	0.742	0.01
		WB5	0.658	0.01
		WB6	0.537	0.01
		WB7	0.652	0.01
		WB8	0.631	0.01
		WB9	0.505	0.01

¹ Confirmatory Factor Analysis

0.01	0.583	WB10			
0.01	0.489	WB11			
0.01	0.668	WB12			
0.01	0.533	WB13	سوء رفتار علیه نتایج کار فرد		
0.01	0.572	WB14			
0.01	0.621	WB15			
0.01	0.595	WB16			
0.01	0.491	WB17			
0.01	0.667	WB18			
0.01	0.581	WB19			
0.01	0.655	WB20			
0.01	0.509	WB21		سوء رفتار علیه سلامت جسمانی فرد	
0.01	0.594	WB22			
0.01	0.725	E1	- خستگی عاطفی		
0.01	0.654	E2			
0.01	0.618	E3			
0.01	0.629	E4			
0.01	0.508	E5			
0.01	0.731	E6			
0.01	0.598	E7			
0.01	0.648	E8			
0.01	0.597	E9			
0.01	0.628	DV1	انحراف سازمانی رفتارهای انحرافی در محل کار انحراف بین فردی		
0.01	0.593	DV2			
0.01	0.641	DV3			
0.01	0.557	DV4			
0.01	0.617	DV5			
0.01	0.585	DV6			
0.01	0.608	DV7			
0.01	0.597	DV8			
0.01	0.554	DV9			
0.01	0.651	DV10			
0.01	0.753	DV11			
0.01	0.599	DV12			
0.01	0.543	DV13			
0.01	0.522	DV14			
0.01	0.616	DV15			
CFI= 0.918; TLI= 0.925; IFI= 0.938; RMR= 0.051;GFA=0.923 , RMSEA= .042					

مقادیر شاخص های برازش ارائه شده در جدول ۲ نشان دهنده تایید الگو های اندازه گیری در مدل مفهومی پژوهش هستند و به عبارت دیگر شاخص های اندازه گیری (متغیر های مشاهده) توانسته اند متغیر های پنهان را به صورت قابل قبول مورد سنجش قرار دهند. بعد از اطمینان از تأیید الگوهای اندازه گیری به آزمون مدل پژوهش و فرضیه های پژوهش پرداخته شد. پس از بررسی و تایید الگو های اندازه گیری برای آزمون معناداری فرضیه ها از

دو شاخص جزئی مقدار بحرانی CR و P استفاده شده است، بر اساس سطح معنا داری ۰,۰۵، مقدار بحرانی باید بیشتر از ۱,۹۶ باشد، مقدار پارامتر کمتر از این در الگو مهم شمرده نمی شود، هم چنین مقادیر کوچکتر از ۰,۰۵ برای مقدار P حاکی از تفاوت معنادار مقدار محاسبه شده برای وزن های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح ۰,۰۵ دارد. برای آزمون فرضیه های پژوهش معادلات ساختاری و نرم افزار AMOS21 استفاده شده است که خروجی نرم افزار به صورت زیر است.



جدول 3- شاخص های برازش مدل مفهومی تحقیق

IFI	NFI	CFI	GFI
۰,۹۱	۰,۹۵	۰,۸۹	۰,۹۲

با توجه به اطلاعات جدول بالا (برازش مدل) می توان دریافت که مدل از برازش بسیار خوبی برخوردار است. با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل مدل به بررسی فرضیه های پژوهش، پرداخته شده است که نتایج آن در جدول 4 ارائه شده است.

جدول ۴- فرضیه های پژوهش

نتیجه	P	مقدار بحرانی	ضریب رگرسیونی	فرضیه ها
تایید	۰,۰۰۰	۲,۴۶	۰,۵۲۸	قدری در محل کار با رفتارهای انحرافی در محل کار رابطه دارد.
تایید	۰,۰۰۰	۳,۳۹	۰,۷۴۵	قدری در محل کار با خستگی عاطفی رابطه دارد

تایید	0.000	۲,۱۵	۰,۴۲۳	خستگی عاطفی با رفتارهای انحرافی در محل کار رابطه دارد
-------	-------	------	-------	---

نتایج جدول شماره ۴ حاکی از این است که با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت که قلدری در حل کار و خستگی عاطفی بر رفتارهای انحرافی در محل کار تاثیر مثبت دارند. در این تحقیق برای تعیین شدت اثر غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی، از روش VAF^1 استفاده شد که مقداری بین ۰ و ۱ است و هر چه این مقدار به ۱ نزدیکتر باشد، نشان از قوی تر بودن تاثیر متغیر میانجی دارد. در واقع این مقدار نسبت اثر غیرمستقیم بر اثر کل را می سنجد. با توجه به هیر و همکاران^۲ (۲۰۱۴)، اگر ارزش VAF بیش از ۸۰٪، نشان دهنده نقش میانجی کامل است، ارزش بین ۲۰ تا ۸۰ درصد، میانجی جزئی است، و ارزش کمتر از ۲۰ درصد به این معنی است که نقش میانجیگری وجود ندارد. در این تحقیق محاسبه VAF به صورت زیر انجام شده است.

اثر غیر مستقیم قلدری در محل کار از طریق خستگی عاطفی با رفتارهای انحرافی در محل کار:

$$0.745 * 0.423 = 0.315$$

اثر کل قلدری در محل کار بر رفتارهای انحرافی در محل کار = اثر غیر مستقیم + اثر مستقیم

$$0.528 + 0.315 = 0.843$$

VAF = اثر غیر مستقیم تقسیم بر اثر کل

$$0.315 / 0.843 = 0.424$$

در نتیجه ، ۴۲,۴٪ از اثر کل قلدری در محل کار بر رفتارهای انحرافی در محل کار از طریق خستگی عاطفی تبیین می شود و خستگی عاطفی نقش متغیر میانجی جزئی دارد، در نتیجه فرضیه $H4$ هم تایید می شود.

بحث و نتیجه گیری

این پژوهش با هدف بررسی رابطه قلدری در محل کار با رفتارهای انحرافی کارکنان در سازمان های دولتی استان لرستان با نقش میانجی خستگی عاطفی صورت گرفت. در این پژوهش نخست با استفاده از منابع کتابخانه ای، ادبیات موضوع بررسی شد، سپس متغیرهای تحقیق از راه پرسشنامه مورد اندازه گیری قرار گرفتند. برای بررسی موضوع پژوهش چهار فرضیه مطرح گردیده که پس از جمع آوری داده ها و آزمون فرضیات مشخص گردید که هر چهار فرضیه مورد تایید قرار گرفته اند.

فرضیه نخست بدین صورت تدوین گردید که قلدری در محل کار با رفتارهای انحرافی کارکنان در سازمان های دولتی استان لرستان رابطه مثبت دارد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها نشان دهنده ی تایید این فرضیه بود. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج پژوهش های صورت گرفته توسط ساروار و همکاران (۲۰۱۹)، سامیولا (۲۰۱۹)

¹ Variance Accounted for (indirect effect / total effect)

² Hair et al.

و دوونیش (۲۰۱۳) همخوانی دارد. به عبارت دیگر زمانی که قربانیان قلدری مورد بی احترامی و انواع دیگری از رفتارهای زشت و ناپسند همچون توهین، تحقیر، تمسخر قرار می گیرند، این احساس در آنها برانگیخته می شود که به صورت عادلانه با آنها رفتار نمی شود. مطابق با نظریه مبادله اجتماعی گولدنر^۱ (۱۹۶۰) زمانی که کارکنان احساس می کنند که با آنها به صورت عادلانه برخورد نمی شود درصدد جبران برمی آیند و به انتقام جویی روی می آورند. اما با توجه به اینکه در اغلب موارد افرادی که مورد قلدری واقع می شوند نسبت به افراد قلدر در رده های پایین تر سازمانی هستند، توانایی برخورد مؤثر با آنها را نداشته و حتی ممکن است ترس از این را داشته باشند که در صورت واکنش نشان دادن شرایط برایشان سخت تر شود و افراد قلدر رفتارهایی با شدت بیشتر علیه آنها صورت دهند. بنابراین این افراد به نوعی برای تسکین خود روی به رفتارهای انحرافی در سازمان می آورند (کولکوویت، اسکات، جاج و شاو، ۲۰۰۶).

فرضیه دوم نیز بدین صورت تدوین گردید که قلدری در محل کار با خستگی عاطفی کارکنان در سازمان های دولتی استان لرستان رابطه مثبت دارد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها نشان دهنده ی تأیید این فرضیه بود. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج پژوهش های صورت گرفته توسط آناسوری و همکاران (۲۰۱۹)، روسیترو و سوچوز (۲۰۱۸)، نتو و همکاران (۲۰۱۷) و تاکی و نیل (۲۰۱۴) همخوانی دارد. در تبیین این فرضیه می توان گفت با توجه به اینکه قلدری در محل کار با پریشانی روانشناختی و به طور کلی با موضوعات روانی و کاهش بهزیستی روانشناختی فرد در ارتباط است (آتل، بروان و تریبر،^۳ ۲۰۱۷؛ سامسودین، ایساک و رامپال،^۴ ۲۰۱۸)، و شامل مجموعه ای از رفتارهای منفی مداوم و طولانی از جمله اظهارات نادرست، محرومیت یا بی اعتنایی، زیر سؤال برد صداقت فرد، ارزش قائل نشدن برای نظرات وی، شایعات کینه توزانه و ... می باشد (روسیترو و سوچوز،^۵ ۲۰۱۸) منابع درونی کارکنان را از بین برده و منجر به احساسات منفی همچون ناامیدی، درماندگی، بی قراری می شود (پرسیموث و تیلور،^۶ ۲۰۱۶)، که مداومت این وضعیت منجر به خستگی روحی و عاطفی فرد قربانی می شود.

فرضیه سوم نیز بدین صورت تدوین گردید که خستگی عاطفی با رفتارهای انحرافی کارکنان در سازمان های دولتی استان لرستان رابطه مثبت دارد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها نشان دهنده ی تأیید این فرضیه بود. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج پژوهش های صورت گرفته توسط انورزور و همکاران (۲۰۱۷)، رامان و همکاران (۲۰۱۶)، گل پرور و همکاران (۲۰۱۴) و بولتون و همکاران (۲۰۱۲) همخوانی دارد. در تبیین این فرضیه نیز می توان گفت زمانی که کارکنان از کار خود راضی هستند و احساس خرسندی می کنند این احساس رضایت را با تلاش و کوششی که در راستای رسیدن سازمان به اهدافش صورت می دهند، جبران می کنند. اما زمانی که کارکنان

¹ Gouldner

² Colquitt, Scott, Judge & Shaw

³ Attell, Brown & Treiber

⁴ Samsudin, Isahak & Rampal

⁵ Rossiter & Sochos

⁶ Priesemuth & Taylor

از وضعیت شغلی خود رضایت ندارند، اغلب به عنوان راهی برای مقابله با سرخوردگی و ناامیدی ناشی از خستگی عاطفی به رفتارهای انحرافی متوسل می شوند (برگبوم، وارتیا-وانانن و کینونن؛ ۲۰۱۵). کارکنانی که برای مدت مدیدی احساس خستگی عاطفی می کنند انرژی خود را از دست داده و احساس پوچی به آنها دست می دهد. این افراد پیش از شروع کار احساس خستگی زیادی دارند و از انگیزه لازم و کافی برای انجام وظایف خود برخوردار نیستند بنابراین روی به رفتارهای انحرافی همچون کم کاری کردن، انداختن بار مسئولیت خویش بر دوش همکاران، غیبت های غیرموجه، ترک سازمان زودتر از موعد مقرر، پرداختن به امور غیرکاری در زمان کاری و ... می پردازند. درواقع با افزایش فرسودگی شغلی که مؤله اصلی آن خستگی عاطفی می باشد، اشتیاق کاری کاهش می یابد (بولتون و همکاران، ۲۰۱۲؛ تریپانیر، فرنٹ و آستین؛ ۲۰۱۳).

درنهایت فرضیه چهارم که درواقع هدف پژوهش محسوب می شود به این موضوع اختصاص دارد که قلدری در محل کار از طریق خستگی عاطفی با رفتارهای انحرافی کارکنان در سازمان های دولتی استان لرستان رابطه دارد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده های پژوهش نشان دهنده ی تأیید این فرضیه است. به عبارت دیگر مطابق با تئوری رویدادهای عاطفی ویس و کورپانانو^۳ (۱۹۹۶) وقایع و رویدادهای مختلف کاری که کارکنان هر روز در محل کار تجربه می کنند بر وضعیت عاطفی آنها تأثیر می گذارد، این تجربیات عاطفی نیز به طور مستقیم با رفتارهای فرد در ارتباط است. از آنجا که قلدری در محل کار، شامل رفتارهای منفی طولانی مدت و مداوم است که توسط افراد قلدرعلیه اهداف قلدری صورت می گیرند، یک رویداد کاری منفی محسوب می شود. که می تواند باعث ترس، استرس، حالت عصبی، افسردگی و خستگی روحی در میان قربانیان شود (نیلسن و اینارسن؛ ۲۰۱۲). کارکنانی که با اضطراب بی رویه ناشی از قلدری سازمانی مواجه هستند مطابق با نظریه حفظ منابع ابتدا درصدد این بر می آیند که خود با توجه به منابع و توانایی که دارند این استرس و اضطراب را کنترل و مدیریت کنند. اما با توجه به اینکه در اغلب موارد این قربانیان قلدری در موضع ضعف هستند و توانایی و منابع لازم جهت پاسخ مناسب به افراد قلدر را ندارند لذا پاسخ های فیزیولوژیکی و عاطفی منفی از خود بروز می دهند (هوبفول و شیروم^۴) که خستگی عاطفی رایج ترین واکنش منفی در این شرایط استرس زا است. خستگی عاطفی نیز با مرور زمان با عدم تمایل به حضور در سر کار، نداشتن کشش عاطفی و هیجانی نسبت به وظایف شغلی و فقدان انرژی لازم همراه می شود (گونزالز-مورالس، پیرو، رودریگز و بلیزه؛ ۲۰۱۲) که منجر به بروز رفتارهای انحرافی در محل کار می شود (دری، والش و گوئست، ۲۰۱۱).

¹ Bergbom, Vartia-Vaananen & Kinnunen

² Trépanier, Fernet & Austin

³ Weiss & Cropanzano

⁴ Nielsen & Einarsen

⁵ Hobfoll & Shirom

⁶ Gonzalez-Morales, Peiró, Rodriguez & Bliese

⁷ Deery, Walsh & Guest

به مدیران سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود که با ایجاد یک محیط کار دوستانه رفتارهای ضد قلدری را به عنوان بخشی از فرهنگ سازمانی تثبیت کنند. به سازمان‌ها توصیه می‌شود مکانیزمی ایجاد کنند تا افراد قربانی بتوانند به راحتی و بدون داشتن استرس شکایات خود را از افراد قلدر مطرح کنند. همچنین وجود قوانین بازدارنده در سازمان‌ها و از طرفی ترویج فرهنگ اسلامی و انسانیت در سازمان‌ها می‌تواند در کاهش بروز این نوع رفتارها مورد توجه قرار گیرد. دقت در جذب و استخدام نیروهای مورد نیاز سازمان، برگزاری انواع دوره‌های آموزشی و نیز برقراری ارتباطات مداوم و مستمر با کارکنان، نقش عمده‌ای در فعالیت‌های خرد و کلان مقابله با قلدری در سازمان ایفا می‌کند. ارتباط سازمان‌ها با مراکز مشاوره جهت آشنایی افراد با این نوع رفتارها و نحوه مقابله با آنها و ارائه دوره‌های آموزش مرتبط با رفتارهای قلدری یکی از راههای کاهش قلدری در سازمان می‌باشد. در نهایت پیشنهاد می‌شود دوره‌ها و برنامه‌های آموزشی توسط سازمان در مورد بهبود مهارت‌های روابط بین فردی برای مدیران برگزار شود، زیرا می‌تواند به آنها کمک کند تا نسبت به کارکنان خود ارزیابی و درک بیشتری داشته باشند. به پژوهشگران نیز پیشنهاد می‌شود که تحقیقات آتی خود را در زمینه‌های مانند بررسی رابطه قلدری سازمانی با کاهش رضایت شغلی، رابطه قلدری سازمانی و سکوت سازمانی با آنتروپی رفتاری و رابطه قلدری سازمانی و سکوت سازمانی با سوداگری سازمانی انجام دهند.

بدون شک، هر تحقیقی با محدودیت‌هایی همراه است، از جمله محدودیت‌ها و مشکلات این تحقیق این بود که در این تحقیق فقط رابطه قلدری در محل کار و خستگی عاطفی با رفتارهای انحرافی کارکنان بررسی شده است در صورتی که عوامل متعدد زیادی می‌توانند در بروز رفتارهای انحرافی کارکنان موثر باشند که در این تحقیق به آنها پرداخته نشده است. از دیگر محدودیت‌های محققین نیز می‌توان به زمان بر بودن جمع‌آوری اطلاعات، عدم اطمینان برخی از پاسخ‌دهندگان به پژوهش‌های دانشگاهی و محافظه‌کاری برخی از پاسخ‌دهندگان در پاسخ‌دهی به سوالات اشاره نمود. همچنین جامعه آماری این تحقیق کارکنان ادارات کل ستادی استان لرستان مستقر در شهر خرم‌آباد بودند لذا در تعمیم نتایج آن به سایر سازمان‌ها و شرکت‌ها باید جانب احتیاط را رعایت کرد.

منابع

اسدی، نرجس و گل پرور، محسن (۱۳۹۸). رابطه بین رهبری غیراخلاقی و مخرب با فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی. اخلاق در علوم و فناوری، ۱۴ (۳)، ۶۳-۷۰.

باغبانیان، عبدالوهاب. و خمرنیا، محمد. (۱۳۹۲). بررسی رفتارهای انحرافی شغلی کارکنان بیمارستان امام علی (ع) زاهدان در سال ۱۳۹۰: یک گزارش کوتاه. مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان، ۱۲ (۵)، ۳۹۹-۴۰۸.

حیدری، سهیلا؛ معروفی، فخرالدین و احمدی زاد، آرمان (۱۳۹۶). تاب‌آوری فروشنندگان بنگاه‌های کسب و کار. کاوش‌های مدیریت بازرگانی، ۹ (۱۷)، ۲۴۷-۲۵۲.

سبزی، عطیه؛ رضانی، یوسف و سجاد، عاطفه (۱۳۹۸). بررسی تأثیر رفتارهای مخرب نظارتی بر تسهیم دانش با توجه به نقش میانجی خستگی عاطفی و نقش تعدیلی عدالت سازمانی. مدیریت دولتی، ۱۱ (۲)، ۳۳۹-۳۵۴.

عسکری، روح اله؛ سپاسه، فاطمه و تواضع، زهرا. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین سکوت سازمانی و عملکرد سازمانی در کارکنان بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد. دو ماهنامه علمی پژوهشی دانشکده بهداشت یزد، ۱۵ (۳)، ۲۲-۲۹.

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. فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، ۴ (۴)، ۱۱۱-۱۰۱.

گل پرور، محسن و خاتون آبادی، گلنار (۱۳۹۵). الگوی ساختاری رابطه قلدری در بیمارستان با عاطفه منفی و شکایات روان تنی در پرستاران زن. نشریه روان پرستاری، ۴ (۵)، ۵۹-۵۲.

گل پرور، محسن؛ واثقی، زهرا و اشجع، آرزو. (۱۳۹۳). تبیین رابطه استرس شغلی با بیگانگی شغلی و رفتارهای انحرافی بر اساس نقش تعدیل کننده اسناد شناختی به علل استرس. روانشناسی معاصر، ۹ (۱)، ۷۱-۸۲.

محمود روشن ضمیر، سمیرا؛ ایرانی، حمیدرضا و یزدانی، حمیدرضا. (۱۳۹۶). شناسایی عوامل سازمانی مؤثر بر بروز رفتار انحرافی کارکنان (مورد مطالعه: ستاد مرکزی دانشگاه تهران). فرهنگ در دانشگاه اسلامی، ۷ (۲۳)، ۲۰۴-۱۸۳.

مقدم، علیرضا و محمودی میمند، مهدی. (۱۳۹۷). اثر بدبینی سازمانی بر گرایش به رفتارهای انحرافی. مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۷ (۸۹)، ۷۳-۸۹.

نداف، مهدی؛ رحیمی، فرج اله و هادی زاده، زهرا. (۱۳۹۵). مدل سازی ساختاری از تاثیر سکوت سازمانی و قلدری در تمایل کارکنان به جا به جایی (مورد مطالعه: منتخبی از سازمان های دولتی در کلان شهر اهواز). دو فصلنامه پژوهش های روانشناختی در مدیریت، ۲ (۱)، ۱۴۴-۱۲۳.

یعقوبی، نور محمد؛ کوهی خور، محمد؛ کمالیان، امین رضا و تاج پور، مهدی (۱۳۹۷). بررسی تاثیر رفتارهای قلدری سازمانی بر نگرش شغلی و سازمانی. فصلنامه علمی مدیریت سازمان های دولتی، ۶ (۲)، ۱۳۶-۱۱۷.

Attell, B. K., Brown, K. K., & Treiber, L. A. (2017). Workplace bullying, perceived job stressors, and psychological distress: Gender and race differences in the stress process. *Social Science Research*, 65, 210–221.

Bennett, R.J. and Robinson, S.L. (2000), “Development of a measure of workplace deviance”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 85 No. 3, pp. 349-360.

Bergbom, B., Vartia-Vaananen, M. and Kinnunen, U. (2015), “Immigrants and natives at work: exposure to workplace bullying”, *Employee Relations*, Vol. 37 No. 2, pp. 158-175.

Bolton, L.R., Harvey, R., Grawitch, M.J., & Barber, L.K. (2012). Counterproductive Work Behaviours in Response to Emotional Exhaustion: A Moderated Mediation Approach. *Stress and Health* 28(3), 222-33.

Brienza, J.P., & Bobocel, D.R. (2017). Employee Age Alters the Effects of Justice on Emotional Exhaustion and Organizational Deviance. *Front. Psychol.* 8:479

Christian, J. S., Ellis, P. J. (2014). The Crucial Role of Turnover Intentions in Transforming Moral Disengagement Into Deviant Behavior at Work. *Journal of Business Ethics*, 119 (2),193–208.

Colquitt, J.A., Scott, B.A., Judge, T.A. and Shaw, J.C. (2006), “Justice and personality: using integrative theories to derive moderators of justice effects”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 100 No. 1, pp. 110-127.

De Cieri, H., Sheehan, C., Donohue, R., Shea, T., & Cooper, B. (2019). Workplace bullying: an examination of power and perpetrators. *Personnel Review*, 48 (2), 324-341.

Deery, S., Walsh, J., & Guest, D. (2011). Workplace aggression: The effects of harassment on job burnout and turnover intentions. *Work Employment & Society*, 25(4), 742-759.

Devonish, D. (2013), “Workplace bullying, employee performance and behaviors: the mediating role of psychological well-being”, *Employee Relations*, Vol. 35 No. 6, pp. 630-647.

Einarsen, S., Hoel, H. and Notelaers, G. (2009), “Measuring exposure to bullying and harassment at work: validity, factor structure and psychometric properties of the negative acts questionnaire-revised”, *Work and Stress*, Vol. 23 No. 1, pp. 24-44.

Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. and Cooper, C.L. (2011), “The concept of bullying and harassment at work: the European tradition”, in Einarsen, S. (Ed.), *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice*, Taylor and Francis, Boca Raton, FL, pp. 3-40.

Enwereuzor, I.K., Onyishi, I.E., Onyebueke, I.F., Amazue, L.O., & Nwoke, M.B. (2017). Personality as a moderator between emotional exhaustion and workplace deviance among teachers. *Journal of Psychology in Africa*, 27(1), 41-46.

Ferguson, M. (2012). You cannot leave it at the office: Spillover and crossover of coworker incivility. *Journal of Organizational Behavior*, 33(4), 571-588.

Golparvar, M., Dehghan, S., Mehdad, A. (2014). Relationship between Emotional Exhaustion and Deviant Behaviors: Moderating Role of Big Five Personality Traits. *International Journal of Scientific Research in Knowledge*, 2(6), 285-296.

- Gonzalez-Morales, M.G., Peiró, J.M., Rodriguez, I., & Bliese, P.D. (2012). Perceived collective burnout: A multilevel explanation of burnout. *Anxiety, Stress and Coping*, 25(1), 43-61.
- Gouldner, A.W. (1960), "The norm of reciprocity: a preliminary statement", *American Sociological Review*, Vol. 25 No. 2, pp. 616-178.
- Hair, J.F., Ringle, C.M., & Sarstedt, M. (2014). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-151.
- Halbesleben, J. R. B., & Bowler, W. M. (2007). Emotional exhaustion and job performance: The mediating role of motivation. *Journal of Applied Psychology*, 92, 93–106.
- Hobfoll, G.H. and Shirom, A. (2001), *Handbook of Organizational Behavior*, Marcel Dekker, New York, NY.
- 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.
- Kenworthy J, Fay C, Frame M, Petree R. (2014). A meta-analytic review of the relationship between emotional dissonance and emotional exhaustion. *Journal of Applied Social Psychology*; 4(2): 94-105.
- Krischer, M. K., Penney, L. M., & Hunter, E.M. (2010). Can counterproductive work behaviors be productive? CWB as emotionfocused coping. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15 (2), 154-166.
- Laschinger, H. K. & Fida, R. (2014). A time-lagged analysis of the effect of authentic leadership on workplace bullying, burnout, and occupational turnover intentions, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23 (5), pp. 739–753.
- Lee, S., Kim, S.L., Yun, S. (2017). A moderated mediation model of the relationship between abusive supervision and knowledge sharing. *The Leadership Quarterly*, Available online 12 September 2017
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99–113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- McNamara, P.M., Fitzpatrick, K., MacCurtain, S., & O'Brien, M. (2018). Workplace bullying and redress procedures: experiences of teachers in Ireland. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 13(1), 79-97.
- Neto, M., Ferreira, A.I., Martinez, L.F. & Ferreira. P.C. (2017). Workplace Bullying and Presenteeism: The Path Through Emotional Exhaustion and Psychological Wellbeing. *Annals of Work Exposures and Health*, 61(5), 528-538.
- Nielsen, M.B. and Einarsen, S. (2012), "Outcomes of workplace bullying: a meta-analytic review", *Work and Stress*, Vol. 26 No. 4, pp. 309-332.
- Park, R. (2019), "Responses to emotional exhaustion: do worker cooperatives matter?", *Personnel Review*, Vol. 48 No. 2, pp. 438-453.

Priesemuth, M., & Taylor, R.M. (2016). The more I want, the less I have left to give: the moderating role of psychological entitlement on the relationship between psychological contract violation, depressive mood states, and citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 37(7),968-982.

Rai, A. & Agarwal, U.A .(2019). Linking workplace bullying and EVLN outcomes: Role of psychological contract violation and workplace friendship. *International Journal of Manpower*,40 (2), 211-227.

Raman, P., Sambasivan, M., and Kumar, N. (2016), "Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion." *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(1), 25-37

Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: a multidimensional scaling study. *Acad. Manage. J.* 38, 555–572.

Rossiter, L., & Sochos, A. (2018). Workplace bullying and burnout: The moderating effects of social support. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 27(4), 386–408.

Samiullah, S. (2019). Impact of Workplace Bullying on Workplace Deviant Behaviors: The Mediating Role of Negative Affectivity and Moderating Role of Internal Locus of Control. A thesis submitted in partial fulfillment for the degree of Master of Science, Faculty of Management & Social Sciences Department of Management Sciences.

Samnani, A.I., K. and Singh, P. (2012), "20 years of workplace bullying research: a review of the antecedents and consequences of bullying in the workplace", *Aggression and Violent Behavior*, Vol. 17 No. 6, pp. 581-589.

Samsudin, E. Z., Isahak, M., & Rampal, S. (2018). The prevalence, risk factors and outcomes of workplace bullying among junior doctors: A systematic review. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1–19.

Sarwar, A., Bashir, S., & Khan, A. K. (2019). Spillover of workplace bullying into family incivility: testing a mediated moderation model in a time-lagged study. *Journal of Interpersonal Violence*, 0886260519847778.

Sarwar, A., Naseer, S., & Zhong, J.Y. (2019). Effects of bullying on job insecurity and deviant behaviors in nurses: Roles of resilience and support. *Journal of nursing management*, 2019(1), 1-27.

Srivastava, S. and Dey, B. (2020), "Workplace bullying and job burnout: A moderated mediation model of emotional intelligence and hardiness", *International Journal of Organizational Analysis*, Vol. 28 No. 1, pp. 183-204.

Stradovnik, K. and Stare, J. (2018), "Correlation between Machiavellian leadership and emotional exhaustion of employees: Case study: Slovenian municipalities", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 39 No. 8, pp. 1037-1050.

Trépanier, S.G., Fernet, C. and Austin, S. (2013), "Workplace bullying and psychological health at work: the mediating role of satisfaction of needs for autonomy, competence and relatedness", *Work and Stress*, Vol. 27 No. 2, pp. 123-140.

Tuckey, M. R., & Neall, A. M. (2014). Workplace bullying erodes job and personal resources: Betweenand within-person perspectives. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(4), 413–424.

Weiss, H.M. and Cropanzano, R. (1996), "Affective events theory: a theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work", in Staw, B.M. and Cummings, L.L. (Eds), *Research in Organizational Behavior*, JAI Press, Greenwich, CT, pp. 1-74.