

Construction and Validation of Organizational Bullying Questionnaire in Medical-Educational Centers

Ali Taghinia PhD Student in Educational Management, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran. E-mail: ali.taginia@yahoo.com**Hamdollah Habibi** * *Corresponding Author*, Associate Professor, Department of Management, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran. E-mail: hamdollahhabibi@yahoo.com**Sadegh Maleki Avarsin** Associate Professor, Department of Management, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran. E-mail: s.maleki161@yahoo.com**Zarrin Daneshvar Haris** Associate Professor, Department of Management, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran. E-mail: daneshvar88@yahoo.com

ABSTRACT

The main goal of the current research was to construct and validate the organizational bullying questionnaire in medical-educational centers. The current research was a correlational survey in terms of its practical purpose and methodology. The statistical population included all doctors, nurses and employees working in educational and medical centers of Tabriz in 2022. A statistical sample of 250 people was selected using available sampling method. The data collection tool was a researcher-made questionnaire, the face validity of which was confirmed by 4 experts in the field of evaluation and measurement, and the reliability of the tool was estimated through Cronbach's alpha coefficient as 95. Exploratory and confirmatory factor analysis and SPSS and AMOS software were used to analyze the data. The results showed that the organizational bullying questionnaire included 6 components of unilateral exercise of power, discrimination, unrelated human resource management, abuse of job position and weak implementation of the law, management based on fear and imposing additional burden and .72 the variable explains organizational bullying. The results of this research can be used in formulating regulations to prevent bullying in educational and therapeutic organizations.

Keywords: Organizational Bullying, Exploratory Factor Analysis, Confirmatory Factor Analysis, Educational and Therapeutic Centers

Cite this Article: Taghini, A., Habibi, H., Maleki Avarsin., S & Daneshvar Haris, Z. (2026). Construction and Validation of Organizational Bullying Questionnaire in Medical-Educational Centers. *Educational Leadership Research*, 10(38), 265-290. <https://doi.org/10.22054/jrlat.2025.81788.1780>



© 2016 by Allameh Tabataba'i University Press
Publisher: Allameh Tabataba'i University Press

Extended Abstract

Introduction

Workplace bullying has become increasingly prevalent worldwide in recent years. According to Boudrias and colleagues (2021), workplace bullying has become a common occurrence observed globally. As a result, this issue is of interest to a broad number of researchers (Bari et al., 2023; Krishna, 2023; Özer, 2023; Tuckey, 2023; Farley, 2023). Studies on workplace bullying have examined dimensions such as emotional abuse, harassment, victimization, and conflict (Akella & Seay, 2022: 1700). These factors harm organizations and reduce employees' performance and commitment. Organizational bullying can cause serious psychological damage to employees in healthcare and educational settings and affect their job performance. Organizational bullying can lead to decreased motivation and job satisfaction among employees. This, in turn, affects the quality of services provided to patients. Given the importance of healthcare and educational centers in community health and the essential role of employees in providing quality services, organizational bullying is a serious challenge in these environments. Therefore, the main objective of this study was to construct and validate a workplace bullying questionnaire in healthcare and educational centers.

Literature Review

This research is quantitative in terms of its research approach. In terms of its purpose, this research is applied because workplace bullying is one of the main issues in educational and healthcare centers. This research was conducted using a quantitative research strategy and a correlational research method. The statistical population included all physicians, nurses, and employees working in educational and healthcare centers in Tabriz in 2023. Using the available sampling method, a sample of 250 people was selected based on the Cochran formula. The result of Cronbach's alpha for the workplace bullying questionnaire was 0.95. Exploratory and confirmatory factor analysis were used to analyze the data through SPSS and Amos softwares.

Results

Based on the results, the mean and standard deviation of unilateral power exertion were (2.54 ± 0.99), discrimination (2.51 ± 0.09), fear-

based management (2.42 ± 0.95), unrelated human resource management (1.25 ± 0.09), imposition of additional workload (1.94 ± 0.13), abuse of position and poor law enforcement (1.89 ± 0.18), and the total score of organizational bullying (2.51 ± 0.77).

To measure "organizational bullying," 32 items were used, which were examined through 6 factors based on the obtained eigenvalue, which was higher than 1 for 6 factors, and the results showed that these 6 factors related to the organizational bullying variable explained a total of 72% of the variance; that is, the items of this questionnaire can explain 72% of the bullying variable.

After determining the validity of the items of each index, all indices were tested through confirmatory factor analysis. In this study, first, the questions related to each of the dimensions that were fitted were drawn as observed variables. We used AMOS to examine the construct validity of the organizational bullying scale. After conducting exploratory factor analysis with varimax rotation and confirmatory factor analysis, the dimension of unilateral power exertion with {3 items}, discrimination dimension {3 items}, fear-based management dimension {6 items}, unrelated human resource management dimension {5 items}, imposition of additional workload dimension {6 items}, and abuse of position and poor law enforcement dimension {9 items} were identified and entered into the model. According to the obtained results, the modified goodness-of-fit index for the model is 0.90, the normalized goodness-of-fit index is 0.92, and the comparative fit index is 0.92. These indices are 0.90 or higher for good models and 0.80 for acceptable models, and in the present model, it is good (Momany et al., 2012). According to the indices, it can be said that this model has an acceptable fit.

Discussion

Workplace bullying is often defined as a situation in which one or more people consistently receive negative reactions and behaviors from superiors or colleagues and find it difficult to defend against these actions (Hamrah et al., 2021). Yin Chan et al. (2016) state that if good and relaxed working environment is provided for the medical staff; there would be less bullying and related experiences in such contexts. They concluded that to find bullying in the workplace, one must first identify the factors that influence it. This research aimed to construct and validate an organizational bullying questionnaire in the workplace

of healthcare centers. Based on the results, this questionnaire included 6 components: unilateral power exertion, discrimination, unrelated human resource management, abuse of position and poor law enforcement, fear-based management, and imposition of additional workload.

The most important suggestion can be interventions based on effective management styles to prevent organizational bullying. Based on the findings, prevention-focused interventions for workplace bullying should involve joint participation of supervisors and staff members in improving the implementation of people management practices in work groups.

One of the limitations of the research was that the measurement was done using a self-reported researcher-made questionnaire, which is susceptible to social desirability (Hafezneia, 2012). However, since workplace bullying, by definition, has strong mental components and is influenced by individual perceptions, it is difficult to assess this phenomenon using more objective methods.

Conclusion

Bullying is a multifaceted phenomenon influenced by various factors such as management styles, organizational policies, individual personality traits, and interactions. How people are managed, especially through exertion of unilateral power, discrimination, and the imposition of additional workloads, plays a very important role in bullying among staff and colleagues. On the other hand, effective and empathetic leadership styles can be very effective in reducing the occurrence of bullying. The work environment and its characteristics, such as task clarity, workload allocation, and supervisor support, affect the occurrence of bullying. Finally, to reduce organizational bullying, preventive interventions such as employee training, improving management styles, and creating appropriate organizational policies are necessary.

ساخت و رواسازی پرسش‌نامه قلدری سازمانی در مراکز درمانی - آموزشی

علی تقی‌نیا

ایران. رایانامه: ali.taginia@yahoo.com

حمداله حبیبی*

نویسنده مسئول، دانشیار گروه مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز،

ایران. رایانامه: hamdullahhabibi@yahoo.com

صادق ملکی آوارسین

دانشیار گروه مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران. رایانامه:

s.maleki161@yahoo.com

زرین دانشور هریس

دانشیار گروه مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران. رایانامه:

daneshvar88@yahoo.com

چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر، ساخت و رواسازی پرسش‌نامه قلدری سازمانی در مراکز درمانی - آموزشی بود. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و روش انجام پژوهش پیمایشی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری شامل کلیه پزشکان، پرستاران و کارمندان شاغل در مراکز آموزشی و درمانی تبریز در سال ۱۴۰۱ بودند. نمونه آماری با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس به تعداد ۲۵۰ نفر انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه محقق ساخته بود که روایی صوری آن توسط ۴ نفر از خبرگان حوزه سنجش و اندازه‌گیری تأیید شد و پایایی ابزار از طریق ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۵ محاسبه شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی و نرم‌افزار spss و Amos استفاده شد. نتایج نشان داد که پرسش‌نامه قلدری سازمانی شامل ۶ مؤلفه اعمال قدرت یک‌جانبه، تبعیض، مدیریت منابع انسانی نامرتبط، سوءاستفاده از موقعیت شغلی و اجرای ضعیف قانون، مدیریت مبتنی بر ترس و تحمیل بارکاری اضافی بود و ۷۲٪ متغیر قلدری سازمانی را تبیین می‌کند. نتایج این تحقیق می‌تواند در تدوین آیین‌نامه‌ای جهت پیشگیری از پدیده قلدری در سازمان‌های آموزشی و درمانی کاربرد داشته باشد.

کلیدواژه‌ها: قلدری سازمانی، تحلیل عاملی اکتشافی، تحلیل عاملی تأییدی، مراکز آموزشی و درمانی.

استناد به این مقاله: تقی‌نیا، علی، حبیبی، حمداله، ملکی آوارسین، صادق و دانشور هریس، زرین. (۱۴۰۵). ساخت و رواسازی پرسش‌نامه قلدری سازمانی در مراکز درمانی - آموزشی. پژوهش‌های رهبری آموزشی، ۱۰(۳۸)، ۲۶۵-۲۹۰.

<https://doi.org/10.22054/jrlat.2025.81788.1780>

مقدمه

قلدری در محل کار^۱ در سال‌های اخیر در سراسر جهان گسترش یافته است. بر اساس تحقیقات انجام‌شده توسط Boudrias و همکاران (۲۰۲۱) قلدری در محل کار به یک اتفاق رایج تبدیل شده است، که در سطح جهانی مشاهده می‌شود. در نتیجه این مسئله مورد توجه محققان بسیاری در سال‌های اخیر بوده است (Özer؛ Krishna, 2023؛ Bari et al., 2023؛ Farley, 2023؛ Tuckey, 2023؛ & Escartín, 2023). تعاریف متعددی در مورد قلدری عنوان شده است. قلدری شکلی از رفتار تهاجمی است که اغلب با تکرار و عدم برابری قدرت مشخص می‌شود. قلدری می‌تواند به اشکال مختلف از صدا کردن دیگران با الفاظ تحقیرآمیز و یا به اشکال نزاع فیزیکی با دیگران و شایعه‌سازی باشد. قلدری در محیط کار اغلب به عنوان موقعیتی تعریف می‌شود که در آن یک یا چند نفر به طور مداوم و در طی یک دوره زمانی خود را در معرض دریافت اقدامات منفی از سوی مافوق یا همکاران خود می‌دانند (Hamre et al., 2021). در مجموع قلدری شامل رفتارهای حمله جسمانی و روانی است که در ادارات رخ می‌دهد؛ توسط یک یا چند فرد انجام می‌شود؛ وقتی اتفاق می‌افتد که تعادل قدرت بین قربانی و قلدر وجود ندارد؛ یک یا چند نفر را مورد هدف قرار می‌دهد؛ به صورت نظام‌مند انجام می‌شود و به صورت خصمانه و تهاجمی و به شیوه‌ای غیراخلاقی برنامه‌ریزی می‌شود؛ مرتب اتفاق می‌افتد؛ دلایل زیادی دارد؛ دف آن، منفعل کردن قربانی در محل کار و از کار بی‌کار کردن اوست و - در مورد اعتماد به نفس یا شخصیت قربانی انجام می‌شود (Einarsen et al., 2015). بنا به گفته Einarsen و همکاران (2020) قلدری سازمانی، دارای چهار ویژگی اصلی است: فرد در معرض رفتارهای مستقیم یا غیرمستقیم منفی قرار می‌گیرد که شامل رفتارهای حیل‌گرانه، حتی ناخودآگاه، رفتارهای گستاخانه، رفتارهای خشن و تحریک‌های عمدی عاطفی می‌شود. این رفتارهای منفی فوق، به طور منظم، تکرار می‌شوند؛ بنابراین قلدری سازمانی، یک رخداد یا یک رفتار ایزوله شده نیست، بلکه یک رفتار پرخاشگرانه است که به طور مستقیم برای یک یا چند کارمند، تکرار می‌شود. ماهیت طویل‌المدت تجربه منفی، عبارت است از مدت زمانی است که رخدادها تکراری، رخ می‌دهند.

در مطالعات مربوط به قلدری در محل کار، ابعادی از جمله سوءاستفاده عاطفی، آزار و اذیت، قربانی کردن، و تضاد را مورد بررسی قرار گرفته‌اند (Akella & Seay, 2022, 1700). این عوامل به سازمان صدمه می‌زند و عملکرد و تعهد کارکنان را کاهش می‌دهد. قلدری در محل کار باعث افزایش خشم، اضطراب و تفکر بیش از حد می‌شود که می‌تواند منجر به حملات قلبی و سکته مغزی، اعتماد به نفس و عزت نفس پایین، غیبت، عملکرد ضعیف و ترک شغل شود (Vranjes et al., 2022؛ Akbolat et al., 2022, 2340). تحقیقات نشان داده است که قلدری در محل کار به شکل حجم کار غیرقابل کنترل، عدم احترام به نظرات و دیدگاه‌ها و تجاوزات جسمانی^۱ (Bentley et al., 2015) است که می‌تواند باعث استرس روانی و شغلی شود (Rai & Agarwal, 2018). طبق مطالعه اخیر (Srivastava and Agarwal, 2020)، بیش از ۵۰ درصد از اعضای انجمن مدیریت منابع انسانی گزارش کرده‌اند که در سازمان خود حوادث قلدری را تجربه کرده‌اند. قلدری در محل کار بر سلامت، بهره‌وری و کیفیت کار کارکنان تأثیر منفی می‌گذارد (Ali & Butt, 2021؛ Boudrias et al., 2021). غیبت از کار، ترک خدمت، کاهش عملکرد کاری و افت بهره‌وری از جمله زیان‌های مادی محسوس قلدری برای سازمان‌ها می‌باشند. در کنار این موارد تبدیل شدن سازمان‌ها به محیطی پر از خصومت و دشمنی و سراسر استرس و اضطراب و در برخی موارد خدشه‌دار شدن شهرت و آوازه سازمان از جمله صدمات مهم‌تر دیگری هستند که قلدری در هر سازمانی به دنبال خود دارد (نصراصفهانی و شهبازی، ۱۳۹۳). در چندین مطالعه کیفی، پرستارانی که زورگویی را تجربه کرده‌اند، گزارش داده‌اند که مدیران یا به شکایات قلدری پاسخ نمی‌دهند، یا پاسخ‌های آنها بی‌اثر است (Dzurec & Bromley, 2012). به همین ترتیب، در میان جمعیت عمومی کارکنان در ایالات متحده، ۴۵ درصد از کارکنانی که مورد هدف قلدری قرار گرفته‌اند، گفته‌اند که مدیران آنها وقتی از زورگویی شکایت کرده‌اند، هیچ اقدامی انجام نداده‌اند و ۱۸ درصد دیگر نیز گزارش داده‌اند که پاسخ‌های مدیریتی در واقع این مشکل را تشدید کرده است. هنگامی که تلاش‌های فعال برای پایان دادن به قلدری در محل کار بی‌نتیجه است، کارکنان گزارش می‌دهند که تنها گزینه آنها یافتن شغل جدید است (Gaffney, 2012). درک زورگویی از دیدگاه اهداف فقط یک طرف ماجرا را نشان می‌دهد.

1. sensual assault

قلدری یک موضوع جهانی است و جنبه‌های سازمانی، قانونی، ساختاری و فرهنگی تعیین می‌کند که چه چیزی قلدری است. قلدری در بین فرهنگ‌ها بر اساس هنجارها، ارتباطات، سیستم‌های ارزشی و سلسله‌مراتب متفاوت است (Fox et al., 2012, 273). سازمان باید برای پیشگیری و کاهش قلدری هزینه زیادی کند. قلدری در محل کار باعث مشکلات کارکنان می‌شود. آموزش بهترین راه برای بهبود دانش ضد قلدری آنهاست. برای مقابله با قلدری در محل کار، باید از سیاست‌های منابع انسانی استفاده شود؛ بنابراین، مدیریت ارشد باید برای ایجاد تعادل بین کار و وظایف کارکنان اقدام سریعی انجام دهد تا به سازمان و کارکنان در دستیابی به اهداف خود کمک کند. قلدری در محل کار به یک چالش مهم برای سازمان‌های بهداشتی و مراکز درمانی تبدیل شده است. برخی از اقتصاددانان معتقدند که قلدری در محل کار می‌تواند مانعی برای توسعه بلندمدت در شرایط فعلی باشد (Usmani et al., 2019, 72). نظرات نامطلوب مکرر در مورد یک فرد می‌تواند محل کار را استرس‌زا کند (Keashly et al., 2015, 23). بدیهی است که قلدری می‌تواند هر فردی را در یک سازمان تحت تأثیر قرار دهد، همان‌طور که توسط Hassan and Jagirani (2019) بیان می‌کنند قلدری در محل کار نه تنها بر رفاه افراد تأثیر می‌گذارد، بلکه بر جنبه‌های مختلف سازمان مانند رفتارها و انگیزه کارکنان نیز تأثیر می‌گذارد.

قلدری سازمانی، پدیده‌ای پیچیده و چندوجهی است که در مراکز درمانی - آموزشی نه تنها بر سلامت روانی و جسمی افراد درگیر تأثیر می‌گذارد، بلکه بر کیفیت خدمات ارائه شده و بهره‌وری سازمان نیز تأثیر منفی می‌گذارد. در مراکز درمانی، افراد در شرایط آسیب‌پذیری قرار دارند و به حمایت و مراقبت نیاز دارند. قلدری در چنین محیطی می‌تواند به شدت بر اعتماد بیماران به سیستم درمانی تأثیر گذاشته و کیفیت مراقبت‌ها را کاهش دهد. پدیده قلدری در محیط‌های درمانی - آموزشی می‌تواند آسیب‌های روانی جدی به کارکنان وارد کرده و بر عملکرد شغلی‌شان تأثیر بگذارد. قلدری سازمانی می‌تواند منجر به کاهش انگیزه و رضایت شغلی کارکنان شود. این امر به نوبه خود بر کیفیت خدمات ارائه‌شده به بیماران تأثیر می‌گذارد. قلدری سازمانی می‌تواند هزینه‌های زیادی را برای سازمان‌ها به همراه داشته باشد. این هزینه‌ها شامل هزینه‌های مربوط به غیبت از کار، جبران خسارت به کارکنان، کاهش بهره‌وری و هزینه‌های ناشی از گردش بالای نیروی کار است. با توجه به اهمیت مراکز درمانی - آموزشی در سلامت جامعه و نقش اساسی کارکنان در ارائه خدمات باکیفیت،

پدیده قلدری سازمانی به‌عنوان یک چالش جدی در این محیط‌ها مطرح می‌شود. ازاین‌رو، هدف اصلی این پژوهش، ساخت و رواسازی پرسش‌نامه قلدری سازمانی در مراکز درمانی - آموزشی است.

روش

این پژوهش از لحاظ رویکرد پژوهشی، کمی است. از نظر هدف، پژوهش حاضر از نوع کاربردی هست؛ چراکه در شرایط حاضر در مراکز آموزشی و درمانی یکی از مسائل اصلی قلدری سازمانی است. این پژوهش با استفاده از راهبرد پژوهش کمی و نوع روش تحقیق همبستگی است.

جامعه آماری شامل کلیه پزشکان، پرستاران و کارمندان شاغل در مراکز آموزشی و درمانی تبریز در سال ۱۴۰۱ بودند. با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس تعداد ۲۵۰ نفر نمونه بر اساس فرمول کوکران انتخاب شد.

ابزار گردآوری داده‌ها شامل پرسش‌نامه محقق ساخته قلدری سازمانی بود. این پرسش‌نامه شامل ۴۹ سؤال و ۶ مؤلفه بود که در جدول ۱ سؤالات هر مؤلفه‌ها و پایایی کرونباخ پرسش‌نامه آمده است.

جدول ۱. پایایی کل مؤلفه‌های پرسش‌نامه قلدری سازمانی

مؤلفه	تعداد گویه	ضریب آلفای کرونباخ
اعمال قدرت یک‌جانبه	۳	۰/۸۱۷
تبعیض	۳	۰/۸۴۴
مدیریت مبتنی بر ترس	۶	۰/۹۲۸
مدیریت منابع انسانی نامرتبط	۵	۰/۸۷۹
تحمیل بارکاری اضافی	۶	۰/۸۹۲
سوءاستفاده از موقعیت شغلی و اجرای ضعیف قانون	۹	۰/۹۴۱
پایایی کل		۰/۹۴۹

نتیجه آلفای کرونباخ نشان داد که ۶ مؤلفه دارای پایایی بالای داشتند. ضریب پایایی هر یک از مؤلفه‌های پرسش‌نامه قلدری سازمانی نیز به‌صورت مجزا موردبررسی قرار گرفت. مقادیر به‌دست‌آمده در جدول ۱ ارائه‌شده‌اند و حاکی از تأیید پایایی هر یک از مؤلفه‌ها است. با توجه به روایی و پایایی پرسش‌نامه، می‌توان به نتایج حاصل از پژوهش اعتماد نمود.

و مؤلفه‌ها جهت تحلیل عاملی اکتشافی مناسب هستند (بریس، کمپ و سنلگار، ۱۴۰۲). جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی با استفاده از نرم‌افزار Spss و Amos استفاده شد.

یافته‌ها

نتایج حاصله نشان داد که از کل نمونه آماری این پژوهش ۹۶ نفر یعنی ۴۱٪ مرد و ۱۴۰ نفر یعنی ۵۹٪ زن بودند. از کل نمونه آماری این پژوهش ۳۲ نفر یعنی ۱۴٪ زیر ۱۰ سال، ۴۸ نفر یعنی ۲۰٪ بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۷۲ نفر یعنی ۳۰٪ بین ۱۶ تا ۲۰ سال، ۵۲ نفر یعنی ۲۲٪ بین ۲۱ تا ۲۵ سال و ۳۲ نفر یعنی ۱۴٪ بالای ۲۶ سال سابقه داشتند. همچنین میانگین و انحراف معیار سابقه خدمت برابر با $(۱۸/۲۷ \pm ۶/۸۱)$ و حداقل و حداکثر به ترتیب ۲ و ۳۳ سال بودند. همچنین ۸۴ نفر یعنی ۴۲٪ لیسانس، ۹۸ نفر یعنی ۴۹٪ فوق لیسانس و ۱۷ نفر یعنی ۹٪ دانشجوی دکتری و دکتری تخصصی بودند؛ و بالاخره از کل نمونه آماری این پژوهش ۷۲ نفر یعنی ۳۱٪ زیر ۴۰ سال، ۷۶ نفر یعنی ۳۲٪ بین ۴۱ تا ۴۵ سال، ۴۲ نفر یعنی ۲۲٪ بین ۴۶ تا ۵۰ سال و ۳۸ نفر یعنی ۱۵٪ بالای ۵۱ سال سن داشتند. همچنین میانگین و انحراف معیار سن برابر با $(۴۳/۷۶ \pm ۶/۷۳)$ و حداقل و حداکثر به ترتیب ۲۹ و ۶۳ سال بودند. در جدول (۲) حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای تحقیق ارائه شده است.

جدول ۲. اطلاعات توصیفی قلدری سازمانی

متغیر	تعداد	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف استاندارد
اعمال قدرت یک‌جانبه	۲۳۶	۱	۴/۶۷	۲/۵۴	۰/۹۹
تبعیض	۲۳۶	۱	۵	۲/۵۱	۱/۰۹
مدیریت مبتنی بر ترس	۲۳۶	۱	۴/۸۰	۲/۴۲	۰/۹۵
مدیریت منابع انسانی نامرتب	۲۳۶	۱	۴/۸۳	۲/۲۵	۱/۰۹
تحمیل بارکاری اضافی	۲۳۶	۱	۵	۲/۹۴	۱/۱۳
سوءاستفاده از موقعیت شغلی و اجرای ضعیف قانون	۲۳۶	۱	۴/۱۷	۲/۱۸	۰/۸۹
نمره کل قلدری سازمانی	۲۳۶	۱	۴/۰۶	۲/۵۱	۰/۷۷

بر اساس جدول (۲) میانگین و انحراف معیار اعمال قدرت یک‌جانبه برابر با $(۲/۵۴ \pm ۰/۹۹)$ ، تبعیض $(۲/۵۱ \pm ۱/۰۹)$ ، مدیریت مبتنی بر ترس $(۲/۴۲ \pm ۰/۹۵)$ ، مدیریت منابع

انسانی نامرتبط ($2/25 \pm 1/09$)، تحمیل بارکاری اضافی ($2/94 \pm 1/13$)، سوءاستفاده از موقعیت شغلی و اجرای ضعیف قانون ($2/18 \pm 0/89$)، نمره کل قلدری سازمانی ($0/77 \pm 2/51$) است.

در تحلیل عاملی اکتشافی محقق درصدد کشف ساختار زیربنایی مجموعه نسبتاً بزرگی از متغیرها است و پیش‌فرض اولیه تحقیق آن است که هر متغیری ممکن است با هر عاملی ارتباط داشته باشد. در این تحقیق از تحلیل عاملی اکتشافی در جهت سنجش روایی از نوع واگرا^۱ استفاده گردیده است. به عبارتی تحلیل عاملی اکتشافی علاوه بر آنکه ارزش پیشنهاد دارد می‌تواند ساختار ساز و مدل‌ساز باشد. همچنین جهت آزمودن مدل‌های اندازه‌گیری و اطمینان از صحت آن‌ها از تحلیل عاملی تأییدی (روایی همگرا^۲) استفاده شده است. در تحلیل عاملی تأییدی پژوهشگر به دنبال تهیه مدلی است که فرض می‌شود داده‌های تجربی را بر پایه چند پارامتر بسیار اندک، توصیف، تبیین یا توجیه می‌کند. تحلیل عاملی (آزمون فرضیه) تعیین می‌کند که داده‌ها با یک ساختار عاملی معین (که در فرضیه آمده) هماهنگ‌اند یا نه. تحلیل عاملی، از طریق دو نرم‌افزار SPSS و Amos قابل محاسبه است که کمی با یکدیگر تفاوت دارند (بریس، کمپ و سنلگار، ۱۴۰۲).

در انجام تحلیل عاملی، ابتدا باید از این مسئله اطمینان حاصل شود که می‌توان داده‌های موجود را برای تحلیل مورد استفاده قرار داد. در ابتدا به بررسی مناسب بودن داده‌ها برای تحلیل عاملی می‌پردازیم:

روش‌های مختلفی برای این کار وجود دارد که از جمله آن‌ها می‌توان به آزمون (KMO) است که مقدار آن همواره بین ۰ تا ۱ در نوسان است. در صورتی که مقدار KMO کمتر از ۰/۵۰ باشد داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب نخواهد بود و اگر مقدار آن بین ۰/۵۰ تا ۰/۶۹ باشد می‌توان با احتیاط بیشتر به تحلیل عاملی پرداخت ولی در صورتی که مقدار آن بزرگ‌تر از ۰/۷۰ باشد همبستگی‌های موجود در بین داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب خواهد بود. از سوی دیگر برای اطمینان از مناسب بودن داده‌ها مبنی بر اینکه ماتریس همبستگی‌هایی که پایه تحلیل قرار می‌گیرد در جامعه برابر با صفر نیست از آزمون بارتلت استفاده کرده‌ایم. به عبارتی با استفاده از آزمون بارتلت می‌توان از کفایت نمونه‌گیری اطمینان حاصل نمود. در

1. divergent validity
2. convergent validity

این قسمت، ابتدا به بررسی تحلیل عاملی اکتشافی ابعاد شش گانه پرسش‌نامه قلدری سازمانی پرداخته شد (بریس، کمپ و سنلگار، ۱۴۰۲).

در آزمون KMO هرچه قدر به یک نزدیک‌تر باشد نشان‌دهنده کفایت نمونه‌گیری است و حداقل مقدار قابل قبول ۰/۶۰ است. هم‌چنین در آزمون کرویت بارتلت حداقل سطح قابل قبول ۰/۰۵ است. هم‌چنان‌که نتایج جدول (۳) نشان می‌دهد نمونه‌گیری از کفایت لازم برخوردار است و داده‌ها از توانایی عاملی شدن خوبی برخوردار هستند؛ بنابراین می‌توان سایر شاخص‌های تحلیل عاملی را انجام داد. برای تحلیل عاملی اکتشافی داده‌ها از روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی با چرخش واریماکس استفاده گردید. برای تعیین تعداد عامل‌های اصلی از سه شاخص استفاده شد: الف) ارزش ویژه؛ ب) نسبت واریانس تبیین شده توسط هر عامل؛ و ج) نمودار ارزش‌های ویژه (سنگ‌ریزه) (بریس، کمپ و سنلگار، ۱۴۰۲).

برای سنجش «قلدری سازمانی» ۳۲ گویه استفاده شد که با توجه به ارزش ویژه به‌دست آمده که برای ۶ عامل بالاتر از ۱ به دست آمد، در ۶ عامل موردبررسی قرار گرفتند و نتایج نشان داد که این ۶ عامل مربوط به متغیر قلدری سازمانی در مجموع ۷۲/۵۰ درصد از واریانس را تبیین نمودند؛ یعنی گویه‌های این پرسش‌نامه ۷۲ درصد بعد قلدری سازمانی را می‌توانند تبیین کنند. در جدول زیر نسبت واریانس تبیین شده قلدری سازمانی آمده است.

جدول ۳. نسبت واریانس تبیین شده متغیر قلدری سازمانی

بعد	کل	درصد واریانس	درصد واریانس تراکمی
۱	۶/۵۰۸	۲۰/۳۳۷	۲۰/۳۳۷
۲	۴/۱۱۲	۱۳/۹۰۰	۳۴/۲۳۷
۳	۴/۰۲۱	۱۱/۰۲۱	۴۵/۲۵۸
۴	۳/۷۳۸	۱۰/۶۸۱	۵۵/۹۳۹
۵	۲/۸۹۷	۹/۰۵۳	۶۴/۹۹۲
۶	۲/۴۰۳	۷/۵۱۱	۷۲/۵۰۳

در جدول (۴) بار عاملی مربوط به هر گویه آمده است.

جدول ۴. شاخص کامو و بارتلت و بارهای عاملی مربوط به قلدری سازمانی

گویه	اعمال قدرت یک‌جانبه	تبعیض	مدیریت منابع انسانی نامرتبط	سوءاستفاده از موقعیت شغلی و اجرای ضعیف قانون	مدیریت مبتنی بر ترس	تحمیل بارکاری اضافی	عامل‌ها
۱	۰/۷۰۶						
۲	۰/۶۷۸						
۳	۰/۵۷۸						
۴		۰/۸۰۶					
۵		۰/۷۷۶					
۶		۰/۶۱۳					
۷			۰/۷۶۰				
۸			۰/۷۴۶				
۹			۰/۷۲۳				
۱۰			۰/۶۵۹				
۱۱			۰/۶۰۲				
۱۲				۰/۸۶۷			
۱۳				۰/۸۵۹			
۱۴				۰/۸۳۷			
۱۵				۰/۸۰۴			
۱۶				۰/۸۰۰			
۱۷				۰/۷۹۳			
۱۸				۰/۷۸۰			
۱۹				۰/۷۷۹			
۲۰				۰/۷۷۳			
۲۱					۰/۷۷۱		
۲۲					۰/۵۷۱		
۲۳					۰/۷۵۵		
۲۴					۰/۶۹۷		
۲۵					۰/۷۱۹		
۲۶					۰/۶۶۴		
۲۷						۰/۸۱۹	
۲۸						۰/۷۹۴	
۲۹						۰/۷۹۳	
۳۰						۰/۷۱۸	
۳۱						۰/۶۷۱	
۳۲						۰/۵۹۹	

بر مبنای مدل اندازه‌گیری مشخص شد که کدام متغیرهای مشاهده‌شده، اندازه‌گیرنده کدام متغیرهای پنهان هستند. در این بخش، مراحل انجام تحلیل عاملی تأییدی را برای پرسش‌نامه شرح می‌دهیم با این توضیح که در تحلیل عاملی تأییدی، اگر شاخص‌های برازندگی مقدار مطلوب را نشان دادند، ساختار مورد تأیید قرار می‌گیرد و اگر شاخص‌های برازندگی مقدار مطلوب را نشان ندادند، به بررسی خطای واریانس - کوواریانس در میان سؤالات می‌پردازیم. ابتدا به‌ساکن لازم است تا روایی سازه مورد مطالعه قرار گرفته تا مشخص شود نشانگرهای انتخاب‌شده برای اندازه‌گیری سازه‌های مورد نظر خود از دقت لازم برخوردار هستند. برای این منظور از تحلیل عاملی تأییدی^۱ استفاده شد. برخی از شاخص‌های برازندگی مدل و مقدار مورد انتظار آن‌ها در ادامه آورده شده است (بریس، کمپ و سنلگار، ۱۴۰۲).

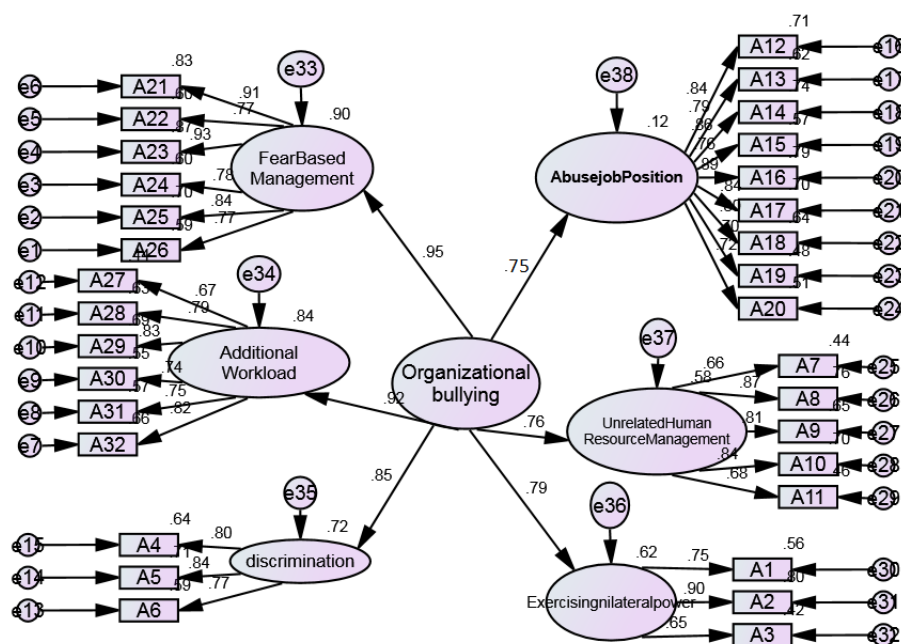
همان‌طور که اشاره شد، در این پژوهش ابتدا به بررسی مؤلفه‌های شش‌گانه پرسش‌نامه قلدری سازمانی شامل مؤلفه اعمال قدرت یک‌جانبه، تبعیض، مدیریت مبتنی بر ترس، مدیریت منابع انسانی نامرتب، تحمیل بارکاری اضافی و سوءاستفاده از موقعیت شغلی و اجرای ضعیف قانون از طریق تحلیل عاملی اکتشافی پرداخته شد. در این مرحله مدل اندازه‌گیری را در صفحه ایموس گرافیک برای ۶ عامل رسم نمودیم. به این صورت که ابعاد را به‌عنوان متغیرهای پنهان ترسم و برای هر کدام از آن‌ها سؤالات مورد نظر را به‌عنوان متغیرهای مشاهده‌شده در نظر گرفتیم. بارهای عاملی به‌عنوان ضرایب رگرسیون برای پیش‌بینی متغیرهای مشاهده‌شده توسط عامل‌های پنهان به کار می‌روند. به‌طور کلی هرچه بارهای عاملی بیشتر باشد، بهتر است و نوعاً بارهای عاملی پایین‌تر از ۰/۳۰ مورد تفسیر قرار نمی‌گیرند. به‌عنوان یک قاعده‌ی سرانگشتی عمومی، بارهای عاملی بالای ۰/۷۱ عالی، ۰/۶۳ بسیار خوب، ۰/۵۵ خوب، ۰/۴۵ مناسب و ۰/۳۲ به پایین ضعیف هستند (مؤمنی و همکاران، ۱۳۹۲).

پس از تعیین اعتبار گویه‌های هر شاخص، کلیه شاخص‌ها از طریق آزمون تحلیل عاملی تأییدی مورد سنجش قرار گرفتند. در این پژوهش ابتدا سؤالات مربوط به هر کدام از ابعاد را که برازش شده بودند، به‌عنوان متغیرهای مشاهده‌شده، رسم نمودیم. برای بررسی روایی سازه مقیاس قلدری سازمانی، با استفاده از نرم‌افزار آموس استفاده شد. بعد از انجام تحلیل عاملی

1. confirmatory factor analysis(CFA)

اکتشافی با چرخش واریماکس و تحلیل عاملی تأییدی، بعد اعمال قدرت یک‌جانبه دارای {۳} گویه {۱}، بعد تبعیض {۳} گویه {۲}، بعد مدیریت مبتنی بر ترس {۶} گویه {۳}، مدیریت منابع انسانی نامرتب {۵} گویه {۴}، تحمیل بارکاری اضافی {۶} گویه {۵}، سوءاستفاده از موقعیت شغلی و اجرای ضعیف قانون {۹} گویه {۶} شناسایی و وارد مدل شد. در شکل ۱ و جدول (۵) و (۶) مدل نهایی و برآوردها و شاخص‌های نیکویی برازش ارائه شده است.

شکل ۱. مدل نهایی به همراه ضرایب مسیر استاندارد شده



جدول ۵. برآوردها و مشخصات کلی مدل

سطح معنی‌داری	نقطه بحرانی (CR)	ضرایب استاندارد	مسیرها
۰/۰۰۱	۴/۶۶۹	۰/۷۹	اعمال قدرت یک‌جانبه ← قلدری سازمانی
۰/۰۰۱	۵/۱۸۷	۰/۸۵	تبعیض ← قلدری سازمانی
۰/۰۰۱	۵/۷۹۲	۰/۹۵	مدیریت مبتنی بر ترس ← قلدری سازمانی
۰/۰۰۱	۴/۲۹۶	۰/۷۶	مدیریت منابع انسانی نامرتب ← قلدری سازمانی
۰/۰۰۱	۴/۶۷۷	۰/۹۲	تحمیل بارکاری اضافی ← قلدری سازمانی
۰/۰۰۱	۲/۴۶۱	۰/۷۵	سوءاستفاده از موقعیت شغلی و اجرای ضعیف قانون ← قلدری سازمانی

با توجه به جدول ۵ نتایج به دست آمده از شاخص‌های نیکویی برازش مدل نشان می‌دهد که خی دو به دست آمده با توجه به درجه آزادی معنی‌دار است ($P \leq 0/01$)؛ که البته این خی دو شاخص معتبری نیست و اگر مقدار خی دو بر درجه آزادی تقسیم شود شاخص معتبرتری است (مؤمنی و همکاران، ۱۳۹۲). مقدار به دست آمده از تقسیم خی دو بر درجه آزادی ۱/۴۹۳ است که حاکی از برازش خوب مدل است چرا که مقدار کمتر از ۳ شاخص خوبی برای برازش مدل است. همچنین ریشه خطای میانگین مجذورات تقریباً^۱ برای مدل ۰/۰۶۵ است، این شاخص برای مدل‌های خوب کمتر از ۰/۰۵ و برای مدل‌های قابل قبول کمتر از ۰/۰۸، برای مدل‌های ضعیف بزرگ‌تر از ۰/۱۰ است؛ بنابراین برای مدل حاضر قابل قبول است. شاخص تعدیل یافته برازندگی^۲ برای مدل ۰/۹۰، شاخص نرم شده برازندگی^۳ ۰/۹۲ و شاخص برازندگی تطبیقی^۴ ۰/۹۲ است. این شاخص‌ها برای مدل‌های خوب ۰/۹۰ یا بالاتر است و برای مدل‌های قابل قبول ۰/۸۰ است و در مدل حاضر خوب است (مؤمنی و همکاران، ۱۳۹۲). با توجه به شاخص‌ها می‌توان گفت که این مدل از برازش قابل قبولی برخوردار است.

جدول ۶. شاخص‌های نیکویی برازش مدل

شاخص‌های برازش	x2/df	NFI	RFI	IFI	AGFI	CFI	RMSEA
برازش قابل قبول	< ۳	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	> ۰/۹۰	< ۰/۱۰
برازش محاسبه شده	۱/۴۹۳	۰/۹۲۱	۰/۹۱۲	۰/۹۱۴	۰/۹۰۱	۰/۹۱۶	۰/۰۶۵

بحث و نتیجه‌گیری

قلدری در محیط کار اغلب به عنوان موقعیتی تعریف می‌شود که در آن یک یا چند نفر به طور مداوم و در طی یک دوره زمانی خود را در حال دریافت اقدامات منفی از سوی مافوق یا همکاران خود می‌دانند و مشکل است از خود در برابر این اقدامات دفاع کنند (Hamre et al., 2021). Yen-Chun و همکاران (2016) بیان می‌کنند که هر چه محیط کاری برای کارکنان مشاغل پزشکی بهتر و آرامش‌بخش‌تر باشد قلدری و تجارب مرتبط با آن کاهش

1. RSMEA
2. AGFI
3. NFI
4. CFI

می‌یابد آنان به این نتیجه رسیدند که برای پیدا کردن قلدری در محیط کار ابتدا باید عوامل مؤثر بر آن شناسایی شوند. این تحقیق با هدف ساخت و رواسازی قلدری سازمانی در محیط کار مراکز درمانی بهداشتی انجام شد و بر اساس نتایج به‌دست آمده این پرسش‌نامه شامل ۶ مؤلفه اعمال قدرت یک‌جانبه، تبعیض، مدیریت منابع انسانی نامرتبط، سوءاستفاده از موقعیت شغلی و اجرای ضعیف قانون، مدیریت مبتنی بر ترس و تحمیل بار کاری اضافی بود.

اعمال قدرت یک‌جانبه یکی از اجزاء پرسش‌نامه قلدری سازمانی است. هنگامی که کارکنان در محل کار موردپذیرش و رضایت قرار می‌گیرند، این امر به مشارکت کامل افراد در اشتغال کمک می‌کند که منجر به عملکرد بیشتر، ازجمله عملکرد اخلاقانه می‌شود (Poturak et al., 2020, 119)؛ این در حالی است که اعمال قدرت یک‌جانبه دقیقاً در نقطه مقابل عمل می‌کند و منجر به قلدری سازمانی می‌شود. بر اساس مطالعات صورت گرفته باید به موارد احتمالی در مورد اینکه چگونه و در چه شرایطی ویژگی‌ها و سبک‌های مدیریتی منجر به قلدری می‌شوند، توجه بیشتری شود. مطالعه

Hodgins و همکاران (2020) دریافت که سازمان‌ها باید از نگرش فردگرایانه فعلی نسبت به قلدری فراتر روند و به سمت فهمی عمیق‌تر از این موضوع حرکت کنند، به‌ویژه در مورد اینکه چگونه سیاست‌ها و رویه‌های ضد قلدری تبدیل به ابزاری از قدرت نهادی می‌شوند که به تقویت و حفاظت از ساختارهای قدرت موجود می‌پردازند. در همین راستا تحقیقات نشان داده که هنگامی قلدری تشدید می‌شود که مدیران قربانیان مهارت‌های مدیریتی ضعیف داشته باشند یا افراد از حمایت همکاران یا مدیرانشان برخوردار نباشند (Venetoklis & Kettunen, 2016, 370). همچنین Tuckey و همکاران (2023) در تحقیقی دریافتند که خطر قلدری عمدتاً از مدیریت ناکارآمد افراد مانند مدیریت عملکرد ضعیف، هماهنگ نکردن ساعات کاری و مشکلات حقوقی وجود دارد. حتی بعضی از محققان به محیط کار و تأثیر آن بر وجود رفتارهای قلدری اشاره کرده‌اند. Skogstad و همکاران (2011) فرضیه‌ای بیان می‌کنند که مطابق آن «ویژگی‌های محیط کار روانی-اجتماعی» به‌عنوان پیش‌درآمدهای قلدری قرار دارند. این فرضیه بر ویژگی‌های شغلی، سبک‌های رهبری و جنبه‌های جوسازمانی به‌عنوان عوامل خطر تأکید کرده است. به‌عنوان مثال، مدیران سبک‌های رهبری خاصی را نه در خلأ، بلکه در زمینه شفاف‌سازی وظایف، تخصیص حجم کاری، ارزیابی عملکرد و غیره به نمایش می‌گذارند تا کارکنان را

به سمت اهداف سازمانی هدایت کنند. این فرآیند هدایت، به نوبه خود، احتمالاً بر ویژگی‌های شغلی درک شده که معمولاً با قلدری مرتبط است، مانند سطح استقلال شغلی، حمایت سرپرست، یا ابهام نقش، تأثیر می‌گذارد. اقدامات انجام شده توسط مدیران در این زمینه‌ها همچنین تعیین می‌کند که چگونه جو منجر به قلدری از سطح سازمانی به سطح گروه کاری با اثرات بالقوه می‌شود.

از سوی دیگر یکی از ابعاد قلدری در سازمان‌های بهداشتی وجود تبعیض جنسیتی است. بعضی از محققان بیان می‌کنند که قلدری در محل کار یک پدیده بسیار جنسیتی است (Zapf et al., 2020; Salin et al., 2013). مطالعاتی که جنسیت و وضعیت اقلیت‌ها را در رابطه با قلدری در محل کار بررسی می‌کنند، به‌ویژه برای زنان در اقلیت، کم هستند. قلدری به معنی در معرض بدرفتاری طولانی‌مدت سیستماتیک در محل کار توسط مافوق و یا همکاران تعریف شود که بر کارمندان زن و مرد تأثیر می‌گذارد و در همه صنایع و در تمام سطوح سازمانی رخ می‌دهد (Einarsen et al., 2020). از نظر تئوری قدرت اجتماعی افراد صاحب قدرت با استفاده از تبعیض و رفتار منفی علیه افراد کم قدرت سعی در حفظ نابرابری دارند (Salin, 2018). بر اساس این تئوری تفاوت‌هایی در قدرت اجتماعی مربوط به جنسیت وجود دارد، مانند زمانی که اکثریت جنسیتی در مقابل اقلیت قرار می‌گیرد. درواقع زنان در محیط‌های کاری تحت سلطه مردان به همان میزانی که مردان در محیط‌های کاری تحت سلطه زنان قرار می‌گیرند، ممکن است پیامدهای بیشتری از نظر مشکلات سلامت روان داشته باشد. از نظر تئوری نقش اجتماعی (Eagly & Wood, 2012)، اگر مردی خود را قربانی قلدری بداند، نه تنها تهدیدی برای تصور از خود به‌طور کلی است، بلکه با کلیشه مردی قوی و توانا در تضاد است. انتظارات دیگران و هویت جنسیتی فرد تا حدی بر اساس نقش‌های جنسیتی به یک خود پنداره درونی شده تبدیل می‌شود. در صورت شکستن، عواقب آن ممکن است از نظر سلامتی و رفاه شدیدتر باشد. مطالعات بر روی اثرات بلندمدت قلدری نشان داده است که خطر مشکلات سلامت روانی برای مردان بیشتر از زنان است (Einarsen, 2015; Attell et al., 2017). Rosander و همکاران (2020) بیان می‌کنند که آستانه اعتراف به خود قربانی قلدری برای مردان بیشتر از زنان است.

تحمیل بار کاری اضافی نیز یکی از مؤلفه‌های مدل قلدری سازمانی بود. در همین زمینه مطالعه Demir and Rodwell (2012) و Granstra (2015) نشان دادند که عواملی که

می‌توانند باعث قلدری در پرستاران در محیط کار شوند عبارت از تقاضاهای شغلی، حمایت، کنترل کار، سابقه کار، تفاوت‌های تحصیلی، حقوق بیمار و رهبری ضعیف هستند. Spagnoli و همکاران (2017) پژوهشی در مورد قلدری در محل کار پس از تغییر سازمانی به این نتیجه رسیدند که در رابطه میان حجم کاری و قلدری در محل کار تأثیرات غیرمستقیم فشار به‌عنوان یک متغیر میانجی در میان کارکنانی که مستقیماً تغییر را تجربه کرده‌اند، وجود داشت.

مطالعات Lyubkyh و همکاران (2020) نیز قبلاً پیشنهاد کرده‌اند که عوامل سازمانی ممکن است رفتار قلدارانه کارگران را ترویج یا مهار کنند. این ایده با وضوح بیشتری توسط Plimmer و همکاران (2022) با تمرکز بر این ایده که رهبری سازنده (مثبت) با وقوع قلدری مرتبط است و عوامل سازمانی (به‌ویژه وجود جو ایمنی روانی بالا) بر سبک‌های رهبری و محل کار تأثیر می‌گذارد، مورد مطالعه قرار گرفت. به‌عنوان یک سبک رهبری نسبتاً در حال ظهور، رهبران هم‌نوا با کنترل احساسات خود و دیگران با پیروان خود همدردی می‌کنند و آن‌ها را برای دستیابی به سطوح بالای عملکرد تشویق می‌کنند با دیگران هماهنگ هستند، فکر می‌کنند، احساس می‌کنند و به همان شکل با آن‌ها به سمت اهداف خود می‌روند. آن‌ها از نظر عاطفی با افراد اطراف خود هماهنگ هستند. این سبک رهبری با سایر سبک‌های رهبری تفاوت دارد زیرا بر نیازهای عاطفی و اجتماعی کارکنان تأکید می‌کند تا افراد را از لحاظ فیزیکی، عاطفی، شناختی و رفتاری تشویق و درگیر کند (Tiwari & Lenka, 2015). مطالعه قبلی در مورد عاملان حوادث قلدری در پرستاران نشان می‌دهد که قلدری توسط سرپرستان ۴۰٫۷٪، مدیران ۲۲٪، همکاران ۴۳٪، بیماران ۷۱٪ و خانواده‌های بیماران ۴۷٪ انجام شده است (Chatziioannidis, 2018).

نتایج مطالعات قبلی نشان می‌دهد که آموزش برای همه کارکنان بیمارستان‌ها می‌تواند بروز قلدری در بیمارستان‌ها را کاهش دهد (Seyrek & Ekici, 2017). چندین مطالعه بیان کرده‌اند که می‌توان مداخلاتی را برای جلوگیری از رفتار قلدری در کادر درمانی از جمله پرستاران انجام داد، مانند حمایت رهبری (Giorgi et al., 2012؛ Brewer et al., 2012)، مداخلات آموزشی (Ceravolo et al., 2012؛ Lasater et al., 2015) است. آموزش، سبک رهبری و سیاست‌های سازمانی می‌تواند به پرستاران در مقابله با رفتار قلدری کمک کند (Levy et al., 2020؛ Zhang et al., 2019؛ Tambur & Vadi, 2012). مداخلات

آموزشی در کاهش رفتار قلدری مؤثر است. این امر مستلزم سیاست‌هایی است که توسط رهبری و رویه‌های قلدری برای جلوگیری از قلدری توسط یک سازمان حمایت شود (Levy et al., 2020).

مهم‌ترین پیشنهاد منتج از این تحقیق مداخلات مبتنی بر سبک‌های مدیریت مؤثر در جلوگیری از قلدری سازمانی است. بر اساس یافته‌ها، مداخلات متمرکز بر پیشگیری برای قلدری در محل کار باید شامل مشارکت مشترک سرپرستان و اعضای کارکنان در بهبود اجرای شیوه‌های مدیریت افراد در گروه‌های کاری باشد. همان‌طور که بیان شده اگرچه سرپرستان باید نقش مهمی ایفا کنند، اما مداخلات باید مدیریت مؤثر افراد را از دید اعضای گروه نیز روشن کند و کارکنان را در همه سطوح گرد هم آورد تا نحوه اجرای مدیریت افراد را بهبود بخشد. هنگام طراحی و اجرای مداخلات، می‌توان از اعضای گروه، سرپرستان و مدیران ارشد برای همکاری در راه‌حل‌هایی حمایت کرد که به آنچه سرپرستان و اعضای گروه در تعقیب اهداف سازمانی انجام می‌دهند شکل می‌دهد و ایده‌های جدیدی را برای ایجاد تغییرات در سازمان رسمی (سطح بالاتر) ارائه می‌کند. سیاست‌های مرتبط با مدیریت افراد در نهایت، هنگام تلاش برای جلوگیری از قلدری از طریق پرورش شیوه‌های مدیریت افراد مؤثرتر، توجه به نحوه عملکرد مجموعه‌های مختلف شیوه‌ها باهم و در ارتباط با سایر عملکردهای درون سازمان مهم خواهد بود. به عنوان مثال، در نظر گرفتن اینکه چگونه تغییرات در یک زمینه ممکن است بر سایرین تأثیر بگذارد و چگونه فرآیندهایی مانند استخدام، انتخاب و آموزش ممکن است نیاز به تغییر داشته باشند تا از مدیریت مؤثرتر افراد در زمینه‌های ریسک شناسایی شده حمایت شود. همچنین با درک بهتر آنچه منجر به قلدری می‌شود و آن‌ها را حفظ می‌کند، سازمان‌ها ممکن است بتوانند کارمندان و مدیران را با روش‌های مداخله مناسب برای جلوگیری از چنین رفتارهای قلدری مجهز کنند.

یکی از محدودیت‌های تحقیق این بود که سنجش با استفاده از پرسش‌نامه محقق ساخته که نوعی خود گزارشی است مستعد مطلوبیت و خوشایندی اجتماعی است (حافظ نیا، ۱۳۹۲). با این حال، از آنجایی که قلدری در محل کار طبق تعریف دارای مؤلفه‌های ذهنی قوی است و تحت تأثیر ادراکات فردی است، ارزیابی این پدیده با استفاده از روش‌های عینی‌تر دشوار است. قلدری در محل کار به عنوان بدرفتاری طولانی‌مدت تعریف می‌شود، به این معنا که این اتفاقات یک‌باره یا حتی دوره‌های درگیری کوتاه‌مدت نیست، بلکه فرآیندهایی

طولانی‌مدت است که در آن اهداف به‌طور مداوم در معرض رفتار منفی قرار می‌گیرند. بااین‌حال ممکن است در مراحل اول فرآیند نسبتاً ظریف و غیرمستقیم باشد و سنجش آن دشوار است.

به پژوهشگران و آن دسته از محققان و دانشجویانی که علاقه‌مند به انجام تحقیق در این حوزه هستند پیشنهاد می‌شود که روی موضوعات تدوین استانداردهای حرفه‌ای مقابله با قلدری در مراکز درمانی بر اساس قوانین بین‌المللی و ملی؛ طراحی مداخلات مدیریتی و آموزشی در کاهش قلدری سازمانی در مراکز درمانی و آموزشی و همچنین اثربخشی مداخلات آموزشی بر قلدری در مراکز درمانی و آموزشی و طراحی پروتکل تحقیق کنند. قلدری یک پدیده چندوجهی است که تحت تأثیر عوامل مختلفی ازجمله سبک‌های مدیریتی، سیاست‌های سازمانی، ویژگی‌های شخصیتی افراد و تعاملات بین آن‌ها قرار دارد. نحوه مدیریت افراد، به‌ویژه اعمال قدرت یک‌جانبه، تبعیض و تحمیل بارکاری اضافی، نقش بسیار مهمی در بروز قلدری دارد. از سوی دیگر سبک‌های رهبری مؤثر و همدلانه می‌توانند در کاهش وقوع قلدری بسیار مؤثر باشند. محیط کار و ویژگی‌های آن مانند شفافیت وظایف، تخصیص حجم کاری و حمایت سرپرست، بر بروز قلدری تأثیرگذار است. درنهایت برای کاهش قلدری سازمانی، مداخلات پیشگیرانه‌ای مانند آموزش کارکنان، بهبود سبک‌های مدیریتی و ایجاد سیاست‌های سازمانی مناسب ضروری است.

تعارض منافع

نویسندگان هیچ‌گونه تعارض منافی ندارند کفایت می‌کند.

سپاسگزاری

مقاله حاضر برگرفته از رساله دکتری رشته مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز است.

منابع

- بریس، نیکلا، کمپ، ریچارد و سنلگار، رزمی. (۱۴۰۲). تحلیل داده‌های روانشناسی با برنامه *SPSS*. (ترجمه خدیجه علی‌آبادی و سید علی صمدی). تهران: دوران.
- حافظ نیا، محمدرضا. (۱۳۹۲). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- مؤمنی، منصور، دشتی، مجتبی، بایرام زاده، سونا و سلطان محمدی، ندا. (۱۳۹۲). مدل سازی معادلات ساختاری با تاکید بر سازه‌های بازتابنده و سازنده (با به کارگیری نرم‌افزارهای لیزرل، ایموس و پی‌آل‌اس). تهران: مؤلف.

References

- Akbolat, M., Amarat, M., Yildirim, Y., Yildirim, K., & Taş, Y. (2022). Moderating effect of psychological well-being on the effect of workplace safety climate on job stress. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 28(4), 2340–2345. <https://doi.org/10.1080/10803548.2021.2004710>
- Akella, D., & Seay, E. (2022). 'Gender' in workplace bullying: A phenomenological study on nurses. *Journal of Nursing Management*, 30(6), 1700–1712. <https://doi.org/10.1111/jonm.13673>
- Ali, S. F., & Butt, M. (2021). Bullying at workplace affecting motivation and organizational citizenship behavior of branch banking staff in major cities of Pakistan. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 3(2), 90–97.
- Attell, B. K., Kummerow Brown, 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. <https://doi.org/10.1016/j.ssresearch.2017.02.001>
- Baillien, E., De Cuyper, N., & De Witte, H. (2011). Job autonomy and workload as antecedents of workplace bullying: A two-wave test of Karasek's job demand control model for targets and perpetrators. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(1), 191–208. <https://doi.org/10.1348/096317910X508371>
- Bari, M. W., Khan, Q., & Waqas, A. (2023). Person related workplace bullying and knowledge hiding behaviors: Relational psychological contract breach as an underlying mechanism. *Journal of Knowledge Management*, 27(5), 1299–1318. <https://doi.org/10.1108/JKM-01-2022-0015>
- Bentley, L. A. (2015). *The link between Fifty Shades of Grey, child abuse, and coercive relationships* [Unpublished manuscript]. Department of Psychology, University of Toronto.
- Boudrias, V., Trépanier, S. G., & Salin, D. (2021). A systematic review of research on the longitudinal consequences of workplace bullying and the mechanisms involved. *Aggression and Violent Behavior*, 56, Article 101508. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2020.101508>
- Brace, N., Kemp, R., & Snelgar, R. (2023). *SPSS for psychologists* (K. Aliabadi & S. A. Samadi, Trans.). Doran Publications. [In Persian]
- Brewer, C. S., Kovner, C. T., Obeidat, R. F., & Budin, W. C. (2013). Positive work environments of early-career registered nurses and the correlation with

- physician verbal abuse. *Nursing Outlook*, 61(6), 408–416. <https://doi.org/10.1016/j.outlook.2013.01.004>
- Brice, N., Kemp, R., & Senlgar, R. (2023). *Analyzing psychological data with SPSS* (K. Aliabadi & S. A. Samadi, Trans.). Doran Publications. [In Persian]
- Ceravolo, D. J., Schwartz, D. G., Foltz-Ramos, K. M., & Castner, J. (2012). Strengthening communication to overcome lateral violence. *Journal of Nursing Management*, 20(5), 599–606. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2012.01402.x>
- Chatziioannidis, I., Bascialla, F. G., Chatzivalsama, P., Vouzas, F., & Mitsiakos, G. (2018). Prevalence, causes and mental health impact of workplace bullying in the Neonatal Intensive Care Unit environment. *BMJ Open*, 8(2), Article e018766. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-018766>
- Demir, D., & Rodwell, J. (2012). Psychosocial antecedents and consequences of workplace aggression for hospital nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 44(4), 376–384. <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.2012.01472.x>
- Dzurec, L. C., & Bromley, G. E. (2012). Speaking of workplace bullying. *Journal of Professional Nursing*, 28(4), 247–254. <https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2011.11.015>
- Einarsen, S., & Nielsen, M. B. (2015). Workplace bullying as an antecedent of mental health problems: A five-year prospective and representative study. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 88(2), 131–142. <https://doi.org/10.1007/s00420-014-0944-7>
- Farley, S., Mokhtar, D., Ng, K., & Niven, K. (2023). What influences the relationship between workplace bullying and employee well-being? A systematic review of moderators. *Work & Stress*, 37(3), 1–28. <https://doi.org/10.1080/02678373.2023.2192048>
- Fox, B. H., Farrington, D. P., & Ttofi, M. M. (2012). Successful bullying prevention programs: Influence of research design, implementation features, and program components. *International Journal of Conflict and Violence*, 6(2), 273–282. <https://doi.org/10.4119/ijcv-2939>
- Gaffney, D. A., DeMarco, R. F., Hofmeyer, A., Vessey, J. A., & Budin, W. C. (2012). Making things right: Nurses experiences with workplace bullying: A grounded theory. *Nursing Research and Practice*, 2012, Article 243210. <https://doi.org/10.1155/2012/243210>
- Giorgi, G., Ando, M., Arenas, A., Shoss, M. K., & Leon-Perez, J. M. (2013). Exploring personal and organizational determinants of workplace bullying and its prevalence in a Japanese sample. *Psychology of Violence*, 3(2), 185–197. <https://doi.org/10.1037/a0029470>
- Granstra, K. (2015). Nurse against nurse: Horizontal bullying in the nursing profession. *Journal of Healthcare Management*, 60(4), 249–257.
- Hafezneia, M. R. (2013). *An introduction to research methods in the humanities*. Organization for the Study and Compilation of Textbooks in the Humanities of Universities (SAMAT). [In Persian]
- Hafezneia, M. R. (2013). *An introduction to research methods in the humanities*. Organization for the Study and Compilation of University Humanities Books (SAMT). [In Persian]
- Hamre, K. V., Fauske, M. R., Reknes, I., Nielsen, M. B., Gjerstad, J., & Einarsen, S. V. (2022). Preventing and neutralizing the escalation of workplace bullying: The role of conflict management climate. *International Journal of Bullying Prevention*, 4(4), 255–265. <https://doi.org/10.1007/s42380-021-00128-6>
- Hassan, M., & Jagirani, T. S. (2019). Employee turnover in public sector banks of Pakistan. *Market Forces*, 14(1), 45–62.

- Hauge, L. J., Einarsen, S., Knardahl, S., Lau, B., Notelaers, G., & Skogstad, A. (2011). Leadership and role stressors as departmental level predictors of workplace bullying. *International Journal of Stress Management*, 18(4), 305–323. <https://doi.org/10.1037/a0025396>
- Hodgins, M., MacCurtain, S., & Mannix-McNamara, P. (2020). Power and inaction: Why organizations fail to address workplace bullying. *International Journal of Workplace Health Management*, 13(3), 265–290. <https://doi.org/10.1108/IJWHM-10-2019-0125>
- Keashly, L. (2015). When debate, discourse and exchange go bad: Bullying in the academic workplace. *Spectra: The Magazine of the National Communication Association*, 51(4), 23–28.
- Krishna, A., Soumyaja, D., Subramanian, J., & Nimmi, P. M. (2023). The escalation process of workplace bullying: A scoping review. *Aggression and Violent Behavior*, 69, Article 101840. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2023.101840>
- Lasater, K., Mood, L., Buchwach, D., & Dieckmann, N. F. (2015). Reducing incivility in the workplace: Results of a three-part educational intervention. *Journal of Continuing Education in Nursing*, 46(1), 15–24. <https://doi.org/10.3928/00220124-20150115-03>
- Laschinger, H. K. S. (2014). Impact of workplace mistreatment on patient safety risk and nurse-assessed patient outcomes. *Journal of Nursing Administration*, 44(5), 284–290. <https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000070>
- Laschinger, H. K. S., Wong, C. A., & Grau, A. L. (2012). The influence of authentic leadership on newly graduated nurses' experiences of workplace bullying, burnout and retention outcomes: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*, 49(10), 1266–1276. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2012.05.012>
- Levy, E. S., Moya-Gale, G., Chang, Y. H. M., Freeman, K., Forrest, K., Brin, M. F., & Ramig, L. A. (2020). The effects of intensive speech treatment on intelligibility in Parkinson's disease: A randomised controlled trial. *EClinicalMedicine*, 24, Article 100429. <https://doi.org/10.1016/j.eclinm.2020.100429>
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165–184. <https://doi.org/10.1080/13594329608414853>
- Li, Y., Chen, P. Y., Tuckey, M. R., McLinton, S. S., & Dollard, M. F. (2019). Prevention through job design: Identifying high-risk job characteristics associated with workplace bullying. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(2), 297–306. <https://doi.org/10.1037/ocp0000126>
- Lyubkyh, Z., Dupré, K. E., Barling, J., & Turner, N. (2022). Retaliating against abusive supervision with aggression and violence: The moderating role of organizational intolerance of aggression. *Work & Stress*, 36(4), 387–406. <https://doi.org/10.1080/02678373.2022.2066083>
- Momany, M., Dashti, M., Bayramzadeh, S., & Soltan Mohammadi, N. (2013). *Structural equation modeling with emphasis on reflective and constructive structures (using LISREL, IMOS and PLS software)*. Author. [In Persian]
- Momeni, M., Dashti, M., Bayramzadeh, S., & Soltan Mohammadi, N. (2013). *Structural equation modeling with an emphasis on reflective and formative constructs (Using LISREL, AMOS, and PLS software)*. Author. [In Persian]
- Morand, D., Merriman, K., & Deckop, J. (2020). Making sense of egalitarian pay: Reconceptualising its treatment in organisations. *Human Resource Management Journal*, 30(2), 180–197. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12264>

- Özer, G., & Escartín, J. (2023). The making and breaking of workplace bullying perpetration: A systematic review on the antecedents, moderators, mediators, outcomes of perpetration and suggestions for organizations. *Aggression and Violent Behavior*, 68, Article 101823. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2022.101823>
- Plimmer, G., Nguyen, D., Teo, S., & Tuckey, M. R. (2022). Workplace bullying as an organizational issue: Aligning climate and leadership. *Work & Stress*, 36(2), 202–227. <https://doi.org/10.1080/02678373.2022.2032841>
- Poturak, M., Mekić, E., Hadžiahmetović, N., & Budur, T. (2020). Effectiveness of transformational leadership among different cultures. *International Journal of Social Sciences & Educational Studies*, 7(3), 119–129.
- Rai, A., & Agarwal, U. A. (2018). Workplace bullying and employee silence: A moderated mediation model of psychological contract violation and workplace friendship. *Personnel Review*, 47(1), 226–256. <https://doi.org/10.1108/PR-03-2017-0071>
- Rosander, M., Salin, D., Viita, L., & Blomberg, S. (2020). Gender matters: Workplace bullying, gender, and mental health. *Frontiers in Psychology*, 11, Article 560178. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.560178>
- Salin, D. (2018). Workplace bullying and gender: An overview of empirical findings. In P. D'Cruz, E. Noronha, C. Caponecchia, J. Escartín, D. Salin, & M. R. Tuckey (Eds.), *Dignity and inclusion at work* (pp. 1–31). Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-10-6162-2_1
- Salin, D., Lee, R. T., & Hoel, H. (2013). Workplace bullying as a gendered phenomenon. *Journal of Managerial Psychology*, 28(3), 235–251. <https://doi.org/10.1108/02683941311321178>
- Seyrek, H., & Ekici, D. (2017). Nurses' perception of organisational justice and its effect on bullying behaviour in the hospitals of Turkey. *Hospital Practices and Research*, 2(3), 72–78. <https://doi.org/10.15171/hpr.2017.18>
- Skogstad, A., Torsheim, T., Einarsen, S., & Hauge, L. J. (2011). Testing the work environment hypothesis of bullying on a group level of analysis: Psychosocial factors as precursors of observed workplace bullying. *Applied Psychology*, 60(3), 475–495. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2011.00444.x>
- Spagnoli, P., Balducci, C., & Fraccaroli, F. (2017). A two-wave study on workplace bullying after organizational change: Moderated mediation analysis. *Safety Science*, 100, 13–19. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2017.04.005>
- Srivastava, S., & Agarwal, S. (2020). Workplace bullying and intention to leave: A moderated mediation model of emotional exhaustion and supervisory support. *Employee Relations*, 42(6), 1547–1563. <https://doi.org/10.1108/ER-03-2020-0107>
- Tambur, M., & Vadi, M. (2012). Workplace bullying and organizational culture in a post-transitional country. *International Journal of Manpower*, 33(7), 754–768. <https://doi.org/10.1108/01437721211268302>
- Tiwari, B., & Lenka, U. (2015). Building and branding talent hub: An outlook. *International Journal of Human Resource Management*, 26(10), 1352–1370.
- Tuckey, M. R., Li, Y., Huisy, G., Bryan, J., de Wit, A., & Bond, S. (2023). Exploring the relationship between workplace bullying and objective cognitive performance. *Work & Stress*, 37(2), 1–22. <https://doi.org/10.1080/02678373.2023.2181532>
- Tuckey, M. R., Li, Y., Neall, A. M., Chen, P. Y., Dollard, M. F., McLinton, S. S., Rogers, A., & Mattiske, J. (2022). Workplace bullying as an organizational problem: Spotlight on people management practices. *Journal of Occupational Health Psychology*, 27(6), 544–565. <https://doi.org/10.1037/ocp0000342>

- Usmani, S., & Kumari, K. (2019). Organization based self-esteem as a mediator between workplace bullying, work performance and turnover intention. *Journal of Behavioural Sciences*, 29(1), 72–87.
- Venetoklis, T., & Kettunen, P. (2016). Workplace bullying in the Finnish public sector: Who, me? *Review of Public Personnel Administration*, 36(4), 370–395. <https://doi.org/10.1177/0734371X15586311>
- Vranjes, I., Elst, T. V., Griep, Y., De Witte, H., & Baillien, E. (2023). What goes around comes around: How perpetrators of workplace bullying become targets themselves. *Group & Organization Management*, 48(4), 1135–1172. <https://doi.org/10.1177/10596011221076259>
- Yen-Chun, P. L., Ju Chen, C., Chieh Chang, W., & Long, Z. (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. <https://doi.org/10.1108/ER-01-2016-0018>
- Zapf, D., Escartín, J., Scheppa-Lahyani, M., Einarsen, S. V., Hoel, H., & Vartia, M. (2020). Empirical findings on prevalence and risk groups of bullying in the workplace. In S. V. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace: Theory, research and practice* (3rd ed., pp. 105–162). CRC Press.
- Zhang, J. Y., Ji, X. Z., Meng, L. N., & Cai, Y. J. (2019). Effects of modified mindfulness-based stress reduction (MBSR) on the psychological health of adolescents with subthreshold depression: A randomized controlled trial. *Neuropsychiatric Disease and Treatment*, 15, 2695–2704. <https://doi.org/10.2147/NDT.S216108>