

بررسی تاثیر بدگمانی سازمانی بر قلدری محیط کار (مورد مطالعه: مرکز و مناطق پنجگانه شهرداری رشت)

تورج حسن زاده ثمرین^۱، فاطمه لیلی دوست^۲، زینب ارجمند^۳

^۱ استادیار، گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام‌نور، تهران، ایران.

^۲ کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

^۳ کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور گیلان، رشت.

نام نویسنده مسئول:

فاطمه لیلی دوست

چکیده

این پژوهش، با هدف بررسی تاثیر بدگمانی بر قلدری محیط کار در بین کارکنان مرکز و مناطق پنجگانه شهرداری شهر رشت صورت گرفته است. روش پژوهش توصیفی و همبستگی بوده و با به کارگیری ابزار پرسشنامه و روش پیمایشی داده های مورد نیاز جمع آوری شده است. جامعه آماری شامل کلیه مدیران و کارکنان مرکز و مناطق پنجگانه شهرداری شهر رشت می باشد. داده های تحقیق از نمونه ۳۱۷ نفری مدیران و کارکنان شهرداری شهر رشت به شیوه نمونه گیری تصادفی طبقه ای گردآوری شده است. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه بوده و داده های پژوهش با استفاده از دو پرسشنامه استاندارد بدگمانی سازمانی (متغیر مستقل) و قلدری محیط کار (متغیر وابسته) جمع آوری شده و با استفاده از نرم افزار لیزرل ۸،۵۴ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. نتایج فرضیات پژوهش با استفاده از مدل معادلات ساختاری و آزمون حاکی از آن است که بعد شناختی (باورها و عقاید مخرب) و بعد رفتاری (رفتارهای تحقیرآمیز و بدخواهانه) بدگمانی سازمانی تاثیر مثبتی بر قلدری محیط کار دارد و سبب افزایش بروز این رفتار در سازمان می شود. ضمن آن که بعد عاطفی (احساسات منفی)، تأثیر قابل ملاحظه ای بر قلدری در محیط کار را نشان نمی دهد.

واژگان کلیدی: بدگمانی سازمانی، بعد شناختی، بعد عاطفی، بعد رفتاری، قلدری محیط کار

مقدمه

در سال های اخیر، محققان به طور فزاینده به اشکال مختلف رفتارهای بد افراد در محل کار تمرکز کرده اند. نمونه های قابل توجه از این رفتارها عبارتند از کج رفتاری، پرخاشگری، رفتار ضد اجتماعی و خشونت است که متأسفانه، به عنوان بخشی از کار رشد کرده است (Griffin & Lopez, 2005). پرخاشگری در محیط کار موضوع بسیار مهمی است، با این حال، اگر چه خشونت توجه فوری را بیشتر به خود جذب می کند به آسانی قابل رویت و آشکار است، اما اشکال زیرکانه رفتار ناخوشایند مانند قلدری و یا بی نزاکتی ممکن است دست کم گرفته شود که می تواند به سازمان ها و افراد آسیب رساند (Bulutlar & Unler Oz, 2009). مفهوم قلدری محیط کار در دو دهه گذشته، مورد توجه بسیاری از متخصصان حوزه روانشناسی صنعتی- سازمانی بوده است. بسیاری از مطالعات گزارش داده اند که عواقب ناشی از قلدری محیط کار هم برای افراد و سازمان ها نگران کننده می باشد (Akar, 2013). قلدری محیط کار، نتایج زیان آوری برای تولیدات سازمان و وضعیت روحی روانی افراد به بار می آورد (Bulutlar & Unler Oz, 2009). از سوی دیگر قلدری محیط کار ممکن است عوارض جدی برای سلامت کارکنان در بر داشته باشد، یعنی ممکن است کارکنان از اثرات روانی مانند استرس، اضطراب رنج ببرند و باعث تحریک پذیری و عصبانیت و از دست دادن حافظه و ناتوانی در تمرکز شود (Qureshi, Rasli & Zaman, 2014). پدیده قلدری در محیط کار در برگرنده اعمال خصمانه کلامی و غیر کلامی مانند مزاحمت، آزار و اذیت، توهین، منع اجتماعی یا رفتارهای تهدید آمیز یک عضو سازمانی می باشد (Ocel & Aydin, 2012). دلایل قلدری توسط محققان مختلف بررسی شده است: در این میان دلایل متعددی همچون رقابت مربوط به موقعیت های شغلی، حسادت، عدم اطمینان متجاوزگر درباره شخصیت قربانی، ارزیابی منفی از سبک های رهبری و تعارض بین کارمندان و سرپرستان، استانداردهای اخلاقی پایین و ترکیبی از عوامل سازمانی، اجتماعی و فردی باعث بروز قلدری می شود (Bulutlar & Unler Oz, 2009). همچنین این احتمال وجود دارد که افراد با صلاحیت های اجتماعی ضعیف و یا داشتن شخصیتی خاص به راحتی به قربانیان قلدری تبدیل شوند. البته برخی از صفات شخصیتی در اثبات قربانی شدن اثر داشته است (Qureshi et al., 2014).

تحقیقات نشان داده اند که قلدری در محیط کار با عدم کنترل در محیط کار، تناقض در نقش های اصلی، جو اجتماعی و بدگمانی سازمانی همراه است (Apaydin, 2012).

سابقه پدیده بدگمانی به مکتب کلیون در قرن چهارم قبل از میلاد باز میگردد. به زعم هواداران این مکتب فلسفی، نمی توان به صداقت و پاکی دیگران اعتماد کرد. از دیدگاه کلیون، ساده زیستی، بی نیازی و استغناء، خیر حقیقی است و چنانچه انسان به دنبال خوشی و راحت طلبی باشد، و از پاکدامنی و پارسایی دوری گزیند، سعادت او به خطر می افتد. پدیده بدگمانی فقط در آرای مکتب فلسفی باقی نمانده و در فعالیتهای پلیسی و انتظامی، اجتماعی، و اخیراً در عرصه سازمانی نیز به طور چشمگیری حلول یافته است (Safari, 2010). مطالعات در دهه ۱۹۹۰ به حضور بدگمانی در محیط کار اشاره کرده اند. به نظر می رسد کارمندان به طور فزاینده در هزاره جدید بدگمان شده اند، به ویژه محیط های سازمانی مملو از بی اعتمادی، رسوایی و رفتارهای فرصت طلبانه است. استدلال شده است که بدگمانی دارای تعدادی عواقب منفی مانند کاهش سطح عملکرد شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی و افزایش سطوح قصد ترک خدمت است (Chiaburu, Peng, Oh, Banks, 2013). بدگمانی بعنوان احساسات منفی فرد نسبت به سازمان تعریف شده که خشم، ناامیدی و ناکامی را به ارمغان می آورد و بسیاری از مشکلات هم برای کارکنان و سازمان دربردارد (Ozler & Atalay, 2011). تالیفات موجود نشان می دهد که کارکنان بدبین رضایت شغلی و تعهد سازمانی کمتری دارند (Dean, Brandes, Dharwadkar, 1998). از دیدگاه ابراهیم (۲۰۰۰) پنج اشکال بدگمانی سازمانی شناخته شده است. بدگمانی شخصیت، بدگمانی اجتماعی/ سازمانی، بدگمانی کارمند، بدگمانی تغییر سازمانی، و بدگمانی حرفه ای همه به صورت منحصر به فرد سازمان را تحت تاثیر قرار می دهند. از لحاظ تئوری، هر یک از پنج اشکال از عناصر مختلف زندگی فردی و محیط زیست سرچشمه می گیرند (James, 2005).

باتوجه به موارد ذکرشده در بالا، قلدری و بدگمانی سازمانی، به عنوان یک مقاومت در برابر پیشرفت سازمان عمل می کنند و شدیداً درصدد آسیب رساندن به سازمان می باشند، و هردو این مشکلات سازمانی، باعث بروز نتایج مختلف، از جمله از دست دادن کارکنان موفق و با استعداد، افزایش سرعت شورش کارکنان، کاهش وفاداری و اعتبار سازمانی، افزایش عدم تجانس، بیگانگی به کار و نافرمانی را به دنبال دارد. در این راستا، سازمان ها باید استراتژی هایی را برای حکمرانی کردن قلدری و بدگمانی سازمانی توسعه دهند و اثرات آن را به حداقل برسانند (Pelit, 2014).

با توجه به اینکه اغلب سازمان ها، از جمله شهرداری رشت یک نهاد خدمت گذار و در ارتباط مستقیم با شهروندان می باشد. چنانچه ایجاد هر گونه قصوری در خدمت رسانی به مردم به جهت مسائل و مشکلات مذکور که از آن به بدگمانی سازمانی و قلدری محیط کار یاد شده است می تواند باعث ایجاد اختلال در روند کار و کاهش عملکرد افراد شود و همچنین نارضایتی شهروندان را به همراه داشته باشد. لذا بهتر است که نیروی انسانی به عنوان ثروت یک سازمان، این مسائل را به حداقل برساند تا خدمت رسانی به نحو مطلوبی به انجام رسد. شهرداری رشت نیز همانند سایر سازمان های خدمات رسان باید این موضوعات را مدنظر داشته باشد تا با دارابودن کارکنان متعهد به سازمان

با شهروندان نیز ارتباط شایسته ای داشته باشد. از این رو با توجه به اهمیت دو مبحث یاد شده برای سازمانها، پژوهش حاضر به ارزیابی ابعاد بدگمانی سازمانی و قلدری در محیط کار در مناطق شهرداری شهر رشت پرداخته و درصدد یافتن پاسخ به این سوال است که آیا بدگمانی سازمانی بر کاهش یا افزایش قلدری در محیط کار در حوزه شهرداری رشت تاثیر دارد؟

پیشینه پژوهش

پیشینه پژوهش شامل دو بخش مطالعات تجربی (خارجی و داخلی) و مطالعات نظری است.

مطالعات نظری

بدگمانی سازمانی^۱: بدگمانی در اصل به عنوان یک مکتب فکری و سبک زندگی در یونان باستان پدید آمده است. افراد بدگمان معتقد بودند که هنجارهای اجتماعی در تضاد با طبیعت است و برای استقلال شخصی و خودکفایی غیر اساسی است (Ozler & Atalay, 2011). بدگمانی سازمانی، بازتاب نگرش های منفی و بی اعتمادانه نسبت به مقامات و سازمان هاست (Najari, 2014). صاحب نظران مختلف تعاریف متعددی از بدگمانی سازمانی ارائه کرده اند که در جدول زیر برخی از آن تعاریف ارائه شده است:

جدول (۱): تعاریف بدگمانی سازمانی

صاحب نظر	تعریف بدگمانی سازمانی
(Andersson & Bateman, 1997)	بدگمانی سازمانی یک نگرش عام و خاص است که از ناامیدی، سرخوردگی و احساسات منفی و به همراه عدم اعتماد در یک فرد و گروه و کنوانسیون اجتماعی و موسسه شکل می گیرد.
(Dean et al., 1998)	بدگمانی سازمانی عبارت است از یک نگرش منفی نسبت به سازمان: باور به عدم صداقت سازمان، احساسات منفی نسبت به سازمان، گرایش به رفتارهای تحقیرآمیز و خودخواهانه نسبت به سازمان.
(Stanley, 1998)	بدگمانی به عنوان عدم اعتماد به مدیریت یا اعتقاد به این که تلاش برای تغییر دادن سازمان با شکست مواجه می شود. همچنین بدگمانی به عنوان یک ناباوری در انگیزه های افراد مطرح است.
(Abraham, 2000)	بدگمانی سازمانی باوری است که سازمان فاقد صداقت است و همراه با واکنش های عاطفی قوی منجر به رفتارهای تحقیرآمیز می شود.
(Eaton, 2000)	بدگمانی سازمانی در مورد تغییر به عنوان "از دست دادن ایمان واقعی به رهبران تغییر" توصیف می شود.
(James, 2005)	بدگمانی سازمانی زمانی وجود دارد که کارکنان به سازمان خود باور نداشته باشند و آن را فاقد صداقت بدانند. نگرش منفی فرد نسبت به سازمان استخدام کننده شامل اعتقادات، احساسات و رفتارهای منفی قلمداد می شود. و نوعی واکنش فردی نسبت به سازمان است.
(Dhar, 2009)	بدگمانی عبارت است از بدگمانی به عنوان یک مجموعه ذهنی تصور شده که، با ناامیدی، سرخوردگی و نیز با تمسخر و انزجار، و سوء ظن همراه است.
Mangi & (Jalbani, 2013)	بدگمانی عبارت است از یک واکنش احساسی از شک و تردید کارکنان به "یکپارچگی سازمانی" ^۲ تعریف شده است.
(Nafei, 2013)	بدگمانی سازمانی عبارتست از نگرشی که شامل نگرش های دشمنانه نسبت به سازمان و بی اعتماد بودن به دیگران شکل می گیرد و بر این باور است که سازمان فاقد صداقت است و همیشه برای احمق فرض کردن کارکنان خود تلاش خواهد کرد.

ابعاد بدگمانی سازمانی

دین و همکاران بدگمانی سازمانی را به عنوان نگرش منفی فرد نسبت به سازمان تعریف کرده اند و شامل سه بعد (شناختی، عاطفی، رفتاری) می باشد.

^۱- Organizational Cynicism

^۲- Organizational Integrity

بعد شناختی^۱: بعد شناختی بدگمانی سازمانی بر این باور است که سازمان فاقد صداقت است. بنابراین، افراد بدگمان به سازمان معتقدند که اقدامات سازمان شان نشان دهنده نبود اصولی مثل عدالت، صداقت و صمیمیت می باشد. این افراد بدگمان ممکن است اعتقاد داشته باشند که در سازمانشان، چنین اصولی قربانی فرصت طلبی شده و رفتار غیر اخلاقی در سازمان معمول و رایج است. علاوه بر این، افراد بدگمان ممکن است بر این باور باشند که انسان ها غیر قابل اعتماد و نامنسجم در رفتارهایشان می باشند.

بعد عاطفی^۲: بعد عاطفی بدگمانی سازمانی اشاره به واکنش های احساسی / عاطفی به سازمان دارد و شامل واکنش های احساسی قوی نسبت به سازمان است. افراد بدگمان زمانی در مورد سازمان خود فکر می کنند ممکن است بی احترامی و خشم را نسبت به سازمان خود احساس کنند و یا احساس ناراحتی، نفرت و حتی احساس شرم و گناه داشته باشند بنابراین، بدگمانی با احساسات مختلف منفی در ارتباط است.

بعد رفتاری^۳: بعد رفتاری بدگمانی سازمانی اشاره به رفتارهای منفی و اغلب تحقیر آمیز دارد. آشکارترین گرایش رفتاری برای آنهایی که نگرش های بدبینانه دارند، مورد انتقاد قرار دادن و انتقاد از سازمان می باشد. این انتقاد می تواند اشکال مختلفی داشته باشد که واضح ترین آن صحبت کردن درباره عدم صداقت و درستی سازمان می باشد (Nafei, 2013).

قلدری محیط کار^۴

قلدری در محیط کار بخش قابل توجهی از نیروی کار جهانی را تحت تاثیر قرار می دهد. در سال ۱۹۹۲، اصطلاح "قلدری محیط کار" برای تعریف نوعی از رفتارهای منفی در محیط کار توسط آندریا آدامز و زانگ بریتانیایی معرفی شد. نامیو گری در سال ۱۹۹۸ واژه «قلدری در محیط کار» را در ایالات متحده آمریکا در مطبوعات عمومی استفاده کردند. قلدری توسط محققان مختلف در جهات مختلف تعریف شده است. هاینز لیمان (۱۹۹۶) به عنوان پیشگامان پژوهش قلدری در نظر گرفته شده و از نظر او قلدری نشان دهنده رفتار منفی است که نتیجه منفی آن به خودی خود در درجه اول در ماهیت روان تنی آشکار می شود. این نگرش منفی به دلیل برخی از شیوه های غیر اخلاقی در محل کار ایجاد می شود و ناخواسته در قربانیان تجربه می شود (Rasool et al, 2013).

در طول دهه گذشته، مفاهیم مختلفی توسط (Aquino & Lamertz, 2004; Einarsen, 2000) مربوط به قلدری کشف شده مانند قلدری (Bullying) مورد استفاده محققان انگلیسی زبان، قلدری (Mobbing) مورد استفاده مفسران شمال اروپا و در زبان آلمانی، بی تمدنی، قربانی کردن، سوء رفتار، سوء استفاده از کارمند، بدرفتاری، تهدید و ارباب، آزار و اذیت عاطفی، آزار و اذیت روانی و بدرفتاری در کار. اگرچه دو اصطلاح Bullying و Mobbing اغلب بجای یکدیگر به کار می رود اما بین مفاهیم و کاربرد آن ها تفاوت وجود دارد. Bullying رفتاری است که به کاردانی یک مدیر انجام می شود و در حالی که Mobbing رفتاری است که به طور ناخواسته توسط همسالان انجام می شود و اشکال خفیف تر آن توسط گروه ایجاد می شود. اینرسن (۱۹۹۹) بیان می کند با وجود تفاوت های که در بالا ذکر شده همه مفاهیم به یک پدیده یکسان اشاره دارند که شامل " آزار و اذیت نظام مند یک همکار، یک فرمانبردار یا یک مافوق، که در صورت تدام، ممکن است باعث تشدید مشکلات اجتماعی، روانی برای قربانی شود (Bulutlar & Unler Oz, 2009).

قلدری در محیط کار مفهومی است که اشاره به یک پدیده نسبتاً مشخص که در آن رفتارهای خصمانه و تهاجمی فیزیکی یا غیر فیزیکی، به طور سیستماتیک به کارگردانی یک نفر یا تعداد بیشتری از همکاران یا زیردستان که منجر به بدنامی و قربانی شخص دیگر می شود (Einarsen, 1999). اولین هسته تعریف قلدری در محل کار مربوط به تکرار و پایداری اعمال منفی در محل کار است. هسته دوم در مورد عدم تعادل در قدرت رسمی یا غیر رسمی بین طرفین در گیر است که به طور معمول، یک قربانی به طور مداوم با طعنه، و توهین مواجه می شود. این نوع از رفتارها ممکن است مشترک و تجربه شده توسط بسیاری از افراد در محل کار از زمانی به زمان دیگر شود (Einarsen, 2005). ابعاد مختلف قلدری در محیط کار عبارت است از: ۱- قلدری مربوط به کار، ۲- قلدری مربوط به شخص، ۳- قلدری فیزیکی (Einarsen et al, 2009).

¹- Cognitive Dimension

²- Affective Dimension

³- Behavioral Dimension

⁴- Workplace Bullying

⁵- Work related Bullying

⁶- Person related Bullying

⁷- Physical intimidation Bullying

قلدری در محیط کار به دو رفتار متمایز بعنوان مثال رفتارهای مربوط به کار و رفتارهای مربوط به شخص طبقه بندی شده است. اشاره در مورد انتقادهای فکری از قربانیان و انزوای اجتماعی، خود چند نمونه از قلدری مرتبط به فردمی باشد، در حالی که اختصاص یک کارمند به وظایف بیش از حد آسان و سطح پایین، و یا انتقاد از پشتکار کارمند و یا کار کارمند برخی از نمونه هایی از قلدری مربوط به کار می باشد (Einarsen, 1999). اگرچه قلدری عمدتاً با دارا بودن شیوه های منفی و اثرات روانی خطرناک بر روی قربانی مرتبط است، اما شواهد کافی وجود دارد که قربانیان گزارش داده اند که آنها نه تنها تهدید به خشونت شده اند بلکه همچنین با خشونت مواجه شده اند (Leymann, 1990). قلدری شامل طیف وسیعی از رفتارهای منفی و ناخواسته است که در اکثر محیط های کاری رخ می دهد. قلدری مربوط به کار شامل بی توجهی به عقاید و نظرات، پامال شدن حقوق افراد، انجام مسئولیت ها و وظایف کاری غیر قابل کنترل و قلدری مربوط به شخص شامل توهین شفاهی، شایعه سازی، محرومیت اجتماعی از همکاران؛ و همچنین فریاد زدن در محیط کار، حمله به فضای شخصی، طعن زدن و رفتارهای تهدید آمیز چند نمونه از قلدری فیزیکی می باشد.

ارتباط بین بدگمانی سازمانی و قلدری در محیط کار

کول و همکاران (۲۰۰۶) اشاره می کنند، در حالیکه تجارب مثبت در یک سازمان (هیجان، رضایت، درک بهتر از محیط، داشتن احساسات مثبت و غیره) بدگمانی سازمانی را کاهش می دهد. تجارب منفی (تنش)، هیجان، عدم اعتماد به نفس، فشار، نارضایتی و غیره) وقوع آن را افزایش می دهد. بدگمانی سازمانی تا حدی به عنوان نوعی واسطه برای قراردادهای روانی در محیط کار عمل می کند. لابنیکر و پگن (۲۰۰۴) نیز استدلال میکنند چنانچه خشونت و دیدگاههای سلطه جویانه در محیط کار بیشتر باشد و افراد از حمایت اجتماعی کمتری برخوردار باشند بدگمانی سازمانی افزایش می یابد (Apaydin, 2012).

تاثیر قلدری در محیط کار و بدگمانی سازمانی بر سازمان

بدگمانی سازمانی و قلدری می تواند نتایج مشابه به بار آورد، در جدول زیر چند نمونه از زیان های وارده به افراد و سازمان ها به شرح زیر می باشد:

جدول (۲): تأثیر دو متغیر بر سازمان (Apaydin, 2012)

اثرات فردی	اثرات سازمانی
افزایش در فرسودگی شغلی	کاهش عملکرد سازمانی
افسردگی	کاهش تعهد سازمانی
ترس از دست دادن شغل	کاهش در حضور و غیاب
کمبود توجه، مشکلات فیزیکی	افزایش در هزینه
کاهش انگیزه	کاهش در کیفیت تولید
کاهش عملکرد	افزایش تحقیر سازمانی
نارضایتی	از دست دادن کارکنان سخت کوش و موفق
کاهش رفتار شهروندی سازمانی	کاهش در اعتماد سازمانی

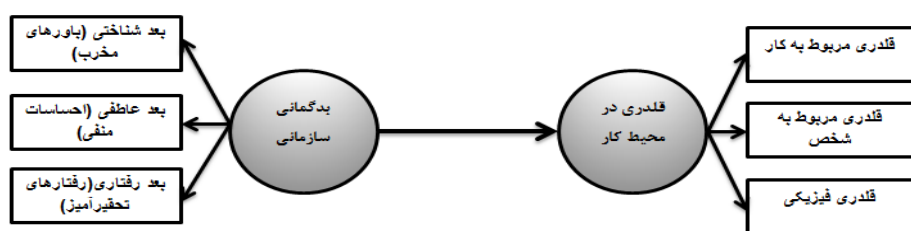
مطالعات تجربی

چندین مطالعه در زمینه بدگمانی سازمانی و قلدری در محیط کار در کشورهای دیگر انجام شده است. اما در ایران پژوهشی با این دو مقوله انجام نشده است، پژوهش ها بصورت مستقل صورت گرفته است. پژوهش های انجام شده پیرامون موضوع پژوهش به شرح زیر می باشد: ارسلان خان در سال ۲۰۱۴ در پژوهشی تحت عنوان "بدگمانی سازمانی و قصد ترک شغل کارکنان: شواهدی از بخش بانکداری در پاکستان" به این نتیجه دست یافتند که بدگمانی سازمانی تاثیر عمیقی بر ترک شغل کارمندان دارد و دو متغیر میانجی رضایت شغلی و انگیزه درونی کارکنان تاثیر بسزایی در بدگمانی و ترک شغل کارکنان در بخش بانک پاکستان داشته است (Arsalan Khan, 2014). در پژوهشی تحت عنوان "ارتباط میان قلدری در محیط کار و بدگمانی سازمانی در دانشگاه های دولتی ترکیه" به این نتیجه دست یافتند که اعضای هیئت علمی نگرش منفی نسبت به سازمان دارند و معتقدند که در دانشگاه هایشان صداقت و وجود ندارد و یافته ها حاکی از آن است که یک رابطه قوی منفی میان بدگمانی سازمانی و قلدری در محیط کار وجود دارد (Apaydin, 2012). در پژوهشی تحت عنوان "رهبری اخلاقی و قلدری محیط کار در آموزش عالی" نتایج نشان داد که رابطه منفی و معناداری بین رهبری اخلاقی و قلدری با نقش واسطه ای تحقق قرارداد روانی

وجود دارد (Erkutlu & Chafra, 2014). قلی پور و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی تحت عنوان "رابطه قلدری سازمانی ادراک شده با فشار روانی زنان" به این نتیجه رسیدند که بین ادراک قلدری و فشار روانی رابطه منفی وجود دارد. بنظر می رسد عدم آگاهی زنان از حقوق واقعی شان باعث ایجاد موضع انفعالی در زنان شده است. رضا نجاری (۱۳۹۳) در پژوهشی تحت عنوان "عوامل موثر بر بدگمانی به تغییر سازمانی" مهمترین عواملی که به عنوان محرک بدگمانی سازمانی شناسایی شدند عبارتند از: شخصیت متخاصم، نقض قرار داد روانشناختی، عدالت سازمانی و مشارکت در تصمیم گیری. یافته ها نشان داد که بیشترین تأثیر معنادار منفی به عدالت رویه ای، و بیشترین تأثیر معنادار مثبت به متغیر شخصیت بدگمان اختصاص دارد.

مدل مفهومی پژوهش

یک چارچوب نظری مناسب، متغیرهای مهم و موثر در مسأله پژوهش را شناسایی و نشان می دهد و ارتباط بین آنها را به صورت منطقی توصیف می کند (Khaki, 2012). چارچوب نظری مطالعه حاضر برگرفته از مطالعه (Apaydin, 2012) بوده از این رو مدل مفهومی پژوهش با توجه به مطالعه مذکور به شکل زیر ترسیم گردید:



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش (Pelit and Pelit, 2014)

فرضیه های پژوهش

فرضیه اصلی: بدگمانی سازمانی بر قلدری محیط کار، در بین مدیران و کارکنان شهرداری رشت تاثیر دارد.

فرضیه های فرعی

باورها و اعتقادات مخرب بر قلدری محیط کار، در بین مدیران و کارکنان شهرداری رشت تاثیر دارد.
عواطف و احساسات منفی بر قلدری محیط کار، در بین مدیران و کارکنان شهرداری رشت تاثیر دارد.
رفتارهای بدخواهانه بر قلدری محیط کار، در بین مدیران و کارکنان شهرداری رشت تاثیر دارد.

روش پژوهش

این پژوهش با استفاده از روش توصیفی - همبستگی انجام شده و مدیران و کارکنان مرکز رشت و منطقه یک، دو، سه، چهار و پنج شهرداری شهر رشت (۹۳۸ نفر) به عنوان جامعه آماری انتخاب و با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه نیز برابر با ۲۷۳ گردید و برای کنترل نرخ پاسخدهی، تعداد ۳۴۰ نفر از جامعه مذکور براساس نسبت حجم نمونه به حجم جامعه به صورت تصادفی در دسترس انتخاب شدند. پس از جمع آوری پرسشنامه ها، ۲۳ پرسشنامه غیر معتبر تشخیص داده شد و حذف گردید و در نتیجه تعداد نمونه آماری به ۳۱۷ نفر به صورت تصادفی طبقه ای افزایش یافت. جهت جمع آوری اطلاعات مربوط به ادبیات موضوع از روش کتابخانه ای و شبکه های اینترنتی و ابزار پرسشنامه استفاده گردیده، همچنین با صاحب نظران مشورت شده است. برای تحلیل داده ها از آمار توصیفی به کمک نرم افزار SPSS 20 و برای بررسی رابطه بین بدگمانی سازمانی و قلدری محیط کار از معادلات ساختاری استفاده شده است و تجزیه و تحلیل داده ها نیز توسط نرم افزار لیزرل ۸،۵۴ انجام شده است. پرسشنامه مربوط به قلدری در محیط کار برگرفته از پرسشنامه (Einarsen et al, 2009) و بدگمانی سازمانی برگرفته از پرسشنامه (James, 2005) می باشد برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده که نتایج به شرح زیر طبقه بندی شده است:

جدول (۳): مقدار آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش

متغیرها	ضریب آلفا	متغیرها	ضریب آلفا
بدگمانی سازمانی	۰,۹۱۱	قلدری محیط کار	۰,۹۲۵
بعد شناختی (باورها)	۰,۷۷۰	قلدری مربوط به کار	۰,۸۳۷
بعد عاطفی	۰,۹۰۵	قلدری مربوط به شخص	۰,۹۰۹
بعد رفتاری	۰,۷۴۰	قلدری فیزیکی	۰,۸۰۳

اگر آلفا بزرگتر از ۰/۷ باشد، نتیجه معتبر خواهد بود. پس نتیجه می گیریم که پرسشنامه های مورد استفاده در این تحقیق از اعتبار لازم برخوردارند.

در آمار توصیفی جهت توزیع نمونه آماری از حیث متغیرهای جمعیت شناختی و ابعاد متغیرهای مستقل و وابسته از مقادیر میانگین، انحراف معیار، واریانس و فراوانی و در آمار استنباطی از مدل یابی معادلات ساختاری جهت آزمون فرضیه ها استفاده شد. در نمونه منتخب ۱۱۸ نفر (۳۷,۲٪) زن و ۱۹۹ نفر (۶۲,۸٪)، وضعیت تاهل ۵۹ نفر (۱۸,۶٪) مجرد و ۲۵۸ نفر (۸۱,۴٪) متاهل، تحصیلات ۷ نفر (۲,۲٪) زیر دیپلم، ۲۷ نفر (۸,۵٪) دیپلم، ۴۸ نفر (۱۵,۱٪) فوق دیپلم، ۱۴۳ نفر (۴۵,۱٪) لیسانس، ۸۸ نفر (۲۷,۸٪) فوق لیسانس، ۴ نفر (۱,۳٪) دکترا، سن ۸۶ نفر (۲۷,۱٪) بین ۲۱ تا ۳۰، ۱۵۸ نفر (۴۹,۸٪) بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۶۱ نفر (۱۹,۲٪) بین ۴۱ تا ۵۰ سال، ۱۲ نفر (۳,۹٪) ۵۰ سال به بالاتر، سابقه کاری ۹۹ نفر (۳۱,۲٪) بین ۵ سال و کمتر، ۸۷ نفر (۲۷,۴٪) بین ۶ تا ۱۰ سال، ۶۸ نفر (۲۱,۵٪) بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۲۳ نفر (۷,۳٪) بین ۱۶ تا ۲۰ سال، ۴۰ نفر (۱۲,۶٪) ۲۰ سال به بالا بوده است. برای تعیین روایی پرسشنامه از روش تحلیل عاملی نیز استفاده شده است. بارهای عاملی در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار شده اند و بنابراین از جهت روایی، می توان نتیجه گرفت که دارای اعتبار بالایی هستند. به منظور بررسی روابط بین متغیرهای تحقیق، از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است.

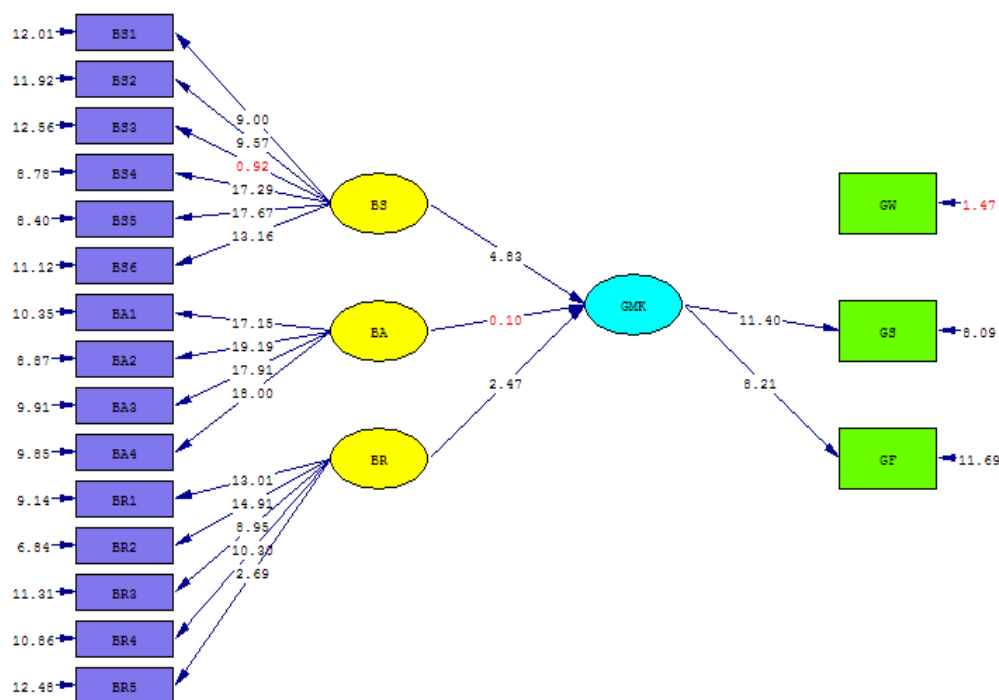
جدول (۴): توصیف متغیرهای پژوهش در سازمان شهرداری

بعد رفتاری	بعد عاطفی	بعد شناختی	بدگمانی سازمانی	قلدری فیزیکی	قلدری مربوط به شخص	قلدری مربوط به کار	قلدری محیط کار	
۳۱۷	۳۱۷	۳۱۷	۳۱۷	۳۱۷	۳۱۷	۳۱۷	۳۱۷	تعداد
۳,۰۹۹۷	۲,۸۳۴۴	۳,۳۹۹۱	۳,۱۱۱۰	۱,۶۳۹۳	۱,۹۷۳۶	۲,۷۴۰۹	۲,۱۱۸۰	میانگین
۰,۷۷۵۵۲	۱,۰۳۷۳۶	۰,۷۱۳۴۰	۰,۶۹۸۳۰	۰,۷۷۳۵۷	۰,۷۰۳۱۷	۰,۷۴۳۳۶	۰,۶۴۰۳۷	انحراف

همانطور که در بالا می بینید با استفاده از میانگین می توان وضعیت متغیرهای سازمان مذکور را شرح داد. با توجه به نتایج مذکور می توان نتیجه گرفت که قلدری در محیط کار در حالت کلی، با میانگین ۲,۱۱۸۰ (کمتر از ۳) می باشد و وضعیت مناسبی در سازمان دارد. قلدری فیزیکی وضعیتی مطلوب تر نسبت به بقیه ابعاد قلدری محیط کار دارد و اندک در سازمان دیده می شود. بدگمانی سازمانی در حالت کلی با میانگین ۳,۱۱۱۰ (بیشتر از ۳) می باشد و وضعیت نامناسبی در سازمان مورد مطالعه دارد. بعد عاطفی بدگمانی سازمانی وضعیتی به مراتب مطلوب تر از بقیه شاخص ها دارد و کمتر در سازمان دیده می شود. اما بقیه ابعاد بدگمانی سازمانی با میانگین بیشتر از ۳ وضعیتی نامطلوب دارند در سازمان بیشتر شایع می باشند.

برآورد و آزمون مدل ساختاری پژوهش

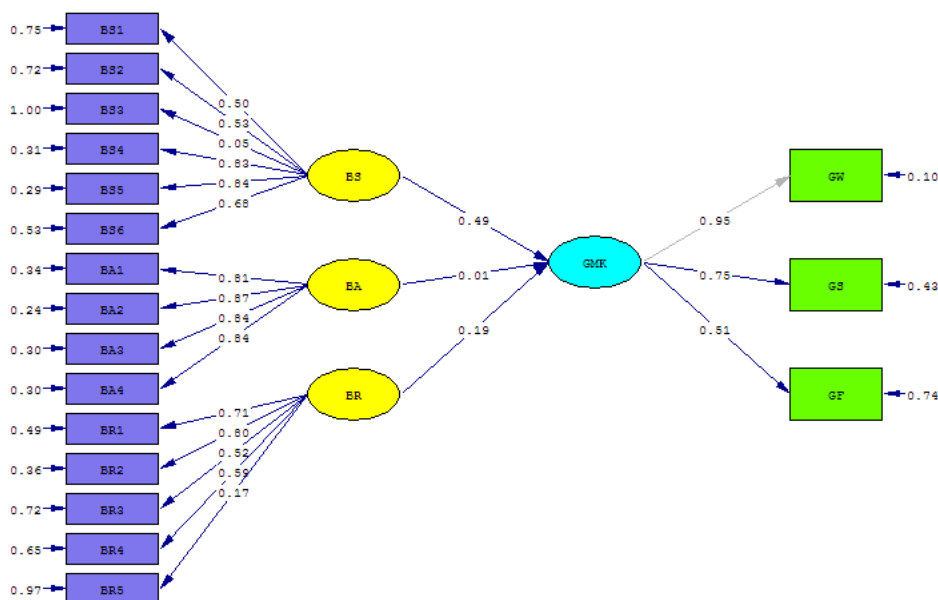
در نمودارهای زیر به ترتیب مدل معادلات ساختاری فرضیات تحقیق در حالت ضرایب معناداری و ضرایب ساختاری نشان داده شده است. چنانچه در حالت ضرایب معناداری، آماره t خارج از بازه $+۱,۹۶$ و $-۱,۹۶$ قرار داشته باشد فرضیه مورد تایید قرار می گیرد. همچنین ضریب ساختاری نیز نشان از میزان رابطه یا تاثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته دارد. شاخصهای برازش نشان داده شده در زیر هریک از دو مدل نشان می دهد که تا چه میزان طراحی مدل مناسب بوده و مدل با داده هایی که محقق جمع آوری نموده است تطابق دارد.



Chi-Square=345.58, df=124, P-value=0.00000, RMSEA=0.075

شکل ۲: مدل فرضیات تحقیق در حالت ضرایب معناداری

(BS: بعد شناختی بدگمانی سازمانی)، (BA: بعد عاطفی بدگمانی سازمانی)، (BR: بعد رفتاری بدگمانی سازمانی)، (GF: قلدری فیزیکی)، (GS: قلدری شخصی)، (GW: قلدری مربوط به کار)، (GMK: قلدری در محیط کار)



Chi-Square=345.58, df=124, P-value=0.00000, RMSEA=0.075

شکل ۳: مدل فرضیات تحقیق در حالت ضرایب ساختاری

شاخصهای برازش مدل فرضیات کلی تحقیق

جدول ۵. مهم ترین شاخص های برازش برای مدل های اندازه گیری را نشان می دهد، همان طور که مشاهده می شود شاخص های مدل تحقیق حاضر از برازش لازم برخوردار است.

جدول (۵): شاخصهای برازش مدل کلی تحقیق

شاخص	AGFI	GFI	CFI	NNFI	NFI	χ^2/df	RMSEA
مقدار به دست آمده	۰,۸۵	۰,۸۹	۰,۹۶	۰,۹۶	۰,۹۵	۲,۷۸۶	۰,۰۷۵
مقدار مجاز	۰,۸ <	۰,۹ <	۰,۹ <	۰,۹ <	۰,۹ <	۳ >	۰,۰۸ >

مدل، از نظر شاخص های تناسب، در وضعیت مناسبی قرار دارد زیرا نسبت کای -دو بر درجه آزادی، برابر با ۲,۷۸۶ و کمتر از مقدار مجاز ۳، RMSEA (ریشه میانگین مربعات خطای برآورد) ۰,۰۷۵ و کمتر از مقدار مجاز ۰,۰۸ CFI (برازندگی تعدیل یافته) ۹۶ درصد و بالاتر از مقدار مجاز ۹۰ درصد، NFI (برازندگی نرم شده) ۹۵ درصد بالاتر از مقدار مجاز ۹۰ درصد، NNFI (برازندگی نرم نرم شده) ۹۶ درصد و بالاتر از مقدار مجاز ۹۰، AGFI (شاخص نیکویی برازش تعدیل شده) برابر ۸۵ درصد و بالاتر از مقدار مجاز ۸۰ درصد است.

پاسخ به فرضیات پژوهش با استفاده از مدل ساختاری

- فرضیه اول که تاثیر بدگمانی سازمانی بر قلدری محیط کار را مورد آزمون قرار می دهد براساس بتا و آماره T با اطمینان ۹۹٪ تایید می شود. به عبارتی، با افزایش یک واحد بدگمانی سازمانی، قلدری محیط کار به میزان ۰,۶۶٪ افزایش یافته است.
- فرضیه دوم که تاثیر بعد شناختی (باورهای مخرب) بر قلدری محیط کار را مورد آزمون قرار می دهد براساس بتا و آماره T با اطمینان ۹۹٪ تایید می شود. به عبارتی، با افزایش یک واحد بعد شناختی، قلدری محیط کار به میزان ۰,۴۹٪ افزایش یافته است.
- فرضیه سوم که تاثیر عواطف و احساسات بر قلدری محیط کار را مورد آزمون قرار می دهد تایید نمی شود. به عبارتی، احساسات منفی هیچ تأثیری بر قلدری محیط کار ندارد.
- فرضیه چهارم که تاثیر رفتارهای بدخواهانه بر قلدری محیط کار را مورد آزمون قرار می دهد براساس بتا، آماره T با اطمینان ۹۵٪ تایید می شود. به عبارتی، با افزایش یک واحد رفتارهای بدخواهانه، قلدری محیط کار به میزان ۰,۱۹٪ افزایش یافته است.

جدول (۶): نتایج فرضیات پژوهش

فرضیه	مسیر	بتا (ضریب مسیر)	t	نتیجه
فرضیه ۱	بدگمانی سازمانی به قلدری محیط کار	۰,۶۶	۱۱,۶۱	تایید
فرضیه ۲	بعد شناختی به قلدری محیط کار	۰,۴۹	۴,۸۲	تایید
فرضیه ۳	بعد عاطفی به قلدری محیط کار	۰,۰۱	۰,۱۰	رد
فرضیه ۴	بعد رفتاری به قلدری محیط کار	۰,۱۹	۲,۴۷	تایید

یافته های پژوهش

نتایج حاصل از آزمون فرضیه اصلی پژوهش، اثر مثبت و معنادار بدگمانی سازمانی و قلدری محیط کار با ضریب مسیر ۰,۶۶ را تأیید می نماید. یافته های این پژوهش حاکی از آن است که وجود باورهای مخرب همچون عدم صداقت و احساسات منفی مانند ترس و شرم و رفتارهای تحقیرآمیز، قلدری محیط کار (که شامل تهمت، اجبار به ترک خدمت، منع استفاده از منابع، شایعه پراکنی، توهین شفاهی، واگذار کردن کارهایی پایین تر از شأن و منزلت، محروم شدن از وظایف و مسئولیت های کاری و...) را افزایش می دهد. بنابراین با افزایش بدگمانی سازمانی، قلدری محیط کار افزایش می یابد. طبق یافته های پژوهش، یک رابطه مثبت قابل توجهی میان بدگمانی سازمانی و قلدری در محیط کار وجود دارد. این یافته ها با نتایجی که قبلاً در غرب صورت گرفته همخوانی دارد (Lobnikar & Pagon, 2004; Andersson & Bateman, 1997). اما این یافته با پژوهش (Apaydin, 2012) که به بررسی اثر منفی و معنادار بدگمانی سازمانی بر قلدری محیط کار در دانشگاه های ترکیه پرداخته بود، مطابقت ندارد.

نتایج حاصل از آزمون فرضیه فرعی اول پژوهش، نشان دهنده تاثیر مثبت و معنادار بعد شناختی (باور) و قلدری در محیط کار می باشد (با ضریب مسیر ۰,۴۹). همچنین بعد شناختی تأثیر بیشتری در بین ابعاد بدگمانی سازمانی بر قلدری محیط کار داشته است. (Scott and Zweig, 2008) در پژوهش خود به بررسی عوامل پیش بینی کننده بدگمانی سازمانی پرداخته اند و به گفته آنان در مطالعه حاضر فقط بر بعد شناختی بعنوان متغیر پیش بینی کننده بدگمانی سازمانی تمرکز شده است. عبارتی یک واحد افزایش در اعتقادات کارکنان، قلدری محیط کار ۴۹ درصد افزایش می یابد. در پژوهش (Mehdad & Vali Nezhad, 2014) رابطه مثبت و معناداری بین بی عدالتی و استرس شغلی و قلدری وجود دارد. بنابراین برای اینکه افراد نگرش های مثبت به سازمان داشته باشند، اقدامات سازمان باید نشان دهنده اصولی مانند صداقت، عدالت و صمیمت باشد و سازمان باید به تعهدات خود در قبال کارکنان عمل کند.

طبق نتایج به دست آمده از ضریب مسیر و آمار T در فرضیه فرعی دوم، بعد عاطفی، بر متغیر قلدری محیط کار تأثیر معناداری ندارد. بنابراین فرضیه مورد نظر رد میشود؛ بنابراین می توان گفت که احساسات منفی، هیچ تأثیری بر قلدری محیط کار ندارد (باعث کاهش و افزایش آن نمی شود). از طرفی، احساسات منفی، از نظر نگرش منفی نسبت به سازمان در سطح پایینی قرار دارد و کمتر می تواند سبب بروز بدگمانی افراد نسبت به سازمان، و سبب افزایش قلدری محیط کار شود. طبق نتایج حاصل از فرضیه فرعی سوم پژوهش، بین بعد رفتاری و قلدری محیط کار با ضریب مسیر ۰,۱۹ رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. رفتارهای بدخواهانه، میل به قلدری در محیط کار را افزایش می دهد. عبارتی یک واحد در رفتارهای تحقیرآمیز، باعث افزایش ۱۹ درصد قلدری در محیط کار می شود.

نتایج جانبی: محقق در بررسی های خود علاوه بر نتایج بالا "تأثیر قلدری محیط کار بر بدگمانی سازمانی در شهرداری رشت" را مورد سنجش قرار داد و به نتایج جالبی دست یافت.

جدول (۷): نتایج فرضیات تأثیر قلدری محیط کار بر بدگمانی سازمانی

فرضیه	مسیر	بتا (ضریب مسیر)	t	نتیجه
فرضیه ۱	قلدری محیط کار به بدگمانی سازمانی	۰,۴۹	۶,۹۷	تایید
فرضیه ۲	قلدری مربوط به کار به بدگمانی سازمانی	۰,۸۵	۶,۷۳	تایید
فرضیه ۳	قلدری شخصی به بدگمانی سازمانی	-۰,۱۹	-۱,۲۱	رد
فرضیه ۴	قلدری فیزیکی به بدگمانی سازمانی	۰,۰۲	۰,۱۴	رد

۱. فرضیه اول (اصلی) که تاثیر قلدری محیط کار بر بدگمانی سازمانی را مورد آزمون قرار می دهد، بر اساس بتا و آماره T، با اطمینان ۹۹٪ تایید می شود. به عبارتی، با افزایش یک واحد قلدری محیط کار، بدگمانی سازمانی به میزان ۴۹٪ افزایش یافته است. در پژوهش (Lobnikar and Pagon, 2004) ارتباط مثبت و معناداری بین رفتارهای خشونت آمیز و تهاجمی در محل و بدگمانی سازمانی وجود دارد. یکی از عواملی که باعث تشدید بدگمانی سازمانی می شود قلدری در محیط کار است. عبارتی زمانی که کارکنان در معرض قلدری در محیط کار قرار می گیرند سطوح بیشتری از بدگمانی سازمانی رخ می دهد.

۲. فرضیه دوم که تاثیر قلدری مربوط به کار بر بدگمانی سازمانی مورد آزمون قرار می دهد، بر اساس بتا و آماره T، با اطمینان ۹۹٪ تایید می شود. به عبارتی، با افزایش یک واحد قلدری مربوط به کار، بدگمانی سازمانی به میزان ۸۵٪ افزایش یافته است. قلدری مربوط به کار بیشترین تأثیر را در بین ابعاد قلدری محیط کار دارد.

۳. فرضیه سوم که تاثیر قلدری مربوط به فرد (شخص) را بر بدگمانی سازمانی مورد آزمون قرار می دهد، تایید نمی شود. به عبارتی، قلدری شخصی، هیچ تأثیری بر بدگمانی سازمانی ندارد.

۴. فرضیه چهارم که تاثیر قلدری فیزیکی را بر بدگمانی سازمانی مورد آزمون قرار می دهد، تایید نمی شود. به عبارتی، قلدری فیزیکی، هیچ تأثیری بر بدگمانی سازمانی ندارد.

با توجه به نتایج بالا می توان نتیجه گرفت که هم بدگمانی سازمانی و هم قلدری محیط کار تأثیر متقابل بر هم دارند.

نتیجه گیری و پیشنهادات

موفقیت سازمانها تا حد زیادی به روحیات، تلاش، انگیزش و رضایت منابع انسانی آنها بستگی دارد. به عبارت دیگر کارایی و اثربخشی سازمانها با کارایی و اثربخشی نیروی انسانی آنها وابستگی مستقیمی دارد. نیروی انسانی برای ارائه رفتار مطلوب و موردپسند در راستای اهداف سازمان، باید هم انگیزه داشته باشد و هم درست برانگیخته شود و این امر تحقق نمی‌یابد مگر از طریق شناسایی چهرای رفتاری یا علل تمایل و دلایل انگیزه و رضایت کارکنان، بمنظور هدایت رفتار آنها به سوی تحصیل اهداف سازمانی و استفاده بهنگام از آنها توسط مدیران لایق و شایسته باهدف تحقق محیطی مطلوب و مناسب.

براساس این پژوهش، باورهای مخربی همچون عدم صداقت، عدالت به طور مثبت بر قلدری در محیط کار تأثیر دارد. صداقت پایه و اساس اعتمادسازی در هر سازمان است. از همین رو، صداقت باید از رده بالای هر سازمان شروع و تا رده های پایین ادامه یابد. گر چه صداقت بدین معنی است که در هر شرایطی باید حقیقت را بیان نمود و به وعده خود پایبند بود، لیکن کارکنان این واقعیت را باید در نظر داشته باشند که مطرح نمودن حقایق و پایبندی به قرارها پدیده ایست که در چارچوب منافع مشروع و قانونی هر سازمان تعریف می شود. به همین علت ندادن اطلاعات در برخی شرایط نباید عدم پایبندی به صداقت تلقی گردد. بنابراین با وجود دشواری فراگیر نمودن رفتار صادقانه در یک سازمان نتیجه این فرآیند برای موفقیت هر سازمان حیاتی است. وقتی کلیه کارکنان اعم از کارمندان جدیدالاستخدام، موقت و پاره وقت احساس کنند سازمان به آنها به عنوان عضوی از گروههای کاری اهمیت می دهد در آن حالت روحیه اعتماد در بین آنان به وجود می آید. از سوی دیگر اعتمادسازی در سازمان با گوشه گیری مدیریت و دوری از کارکنان به دست نمی آید، بلکه از طریق تماس و ملاقات مدیریت با آنها شکل می گیرد. افزون بر این مدیران باید از نظرات و دیدگاههای کارکنان خود آگاهی یابند و برای پیشنهادات و انتقادهای آنها جهت پیشبرد اهداف سازمان اهمیت و اعتبار قائل شوند. وقتی کارکنان یک سازمان احساس کنند از طریق فعالیت گروهی و همکاری با یکدیگر می توانند به دیدگاه مشترک برسند از این طریق در آنها اعتماد پدید می آید. از سوی دیگر اگر کارکنان احساس مثبتی از قبیل علاقه - اشتیاق نسبت به سازمان و رهبران خود داشته باشند و سعی کنند روابط بهتری با سرپرستان خود برقرار نمایند، مدیران منابع اطلاعاتی بیشتری در اختیار آنها می گذارند و در نتیجه وظایف و مسئولیت های بیشتری به آنها محول می گردد در نتیجه باعث کاهش قلدری مربوط به کار می شود.

رفتارهای بدخواهانه همچون عدم تعهد به طور مثبت بر قلدری محیط کار تأثیر دارد. انگیزه و تعهد کارمندان، عاملی کلیدی برای موفقیت هر سازمانی است و ارتباطات درون سازمانی صحیح می تواند در تحقق این امر بسیار کارساز باشد. کارکنان باید با اعتقاد قلبی و با صمیمیت، برای همکاران خویش احترام قابل باشند و این گونه احساس احترام نسبت به خویشان و دیگران را در رفتار و اعمال خود نیز آشکار سازند. مدیران نیز می توانند با حمایت سازمانی از کارکنان، ارائه اطلاعات صحیح به کارکنان، سیستم های ارتباطی و سالم سازی محیط از بروز چنین رفتارهای مخرب جلوگیری کنند. همان طور که مشاهده شد بدگمانی سازمانی، بر قلدری محیط کار تأثیر دارد. با توجه به آن راهکارهایی برای کاهش هر دو متغیر ارائه می گردد:

۱. با توجه به تأیید تأثیر بدگمانی سازمانی و کلیه ابعاد آن با قلدری در محیط کار پیشنهاد می گردد به کارکنان باید فرصتی برای بیان دیدگاه های خود در مقابل مدیریت بطور آشکارا داده شود سیستم پرداخت صادقانه و بهبود اعتماد به نفس در کارکنان را افزایش دهند.

۲. بدگمانی به طور موثر می تواند با اتخاذ شیوه های عادلانه مانند ایجاد جوی صادقانه و صمیمی، ارائه اهداف واقع بینانه و ترویج همکاری و مساعدت به همدیگر توسط سازمان کنترل شود.

۳. استفاده از برنامه های آموزشی و حمایتی موثر به منظور کاهش هر دو متغیر.

۴. تقویت و ایجاد روابط سازمانی مناسب از طریق کاهش قوانین زائد و سلسله مراتب پیچیده سازمانی، تشویق افراد به برقراری رابطه با یکدیگر، تشکیل گروه های کاری.

۵. از به کارگیری روش های مبتنی بر زور و اجبار در محیط کار اجتناب شود و به خاطر آور داشته باشید که اگر کارکنان به دلیل ترس و برای اجتناب از تنبیه کار کنند، گرفتار پریشانی های روانی محیط کار خود خواهند شد. همچنین با علاقه و صرف وقت کوشش شود تا دلیل یا دلایل کم کاری، غیبت از کار، بی حوصلگی و بی علاقهگی به کار و ایجاد سوانح و حوادث کار را به دلیل کم توجهی کارکنان تحت نظارت را شناسید و از قضاوت های کورکورانه پرهیز شود.

۶. ایجاد سیاست ضد قلدری در سازمان. این سیاست باید بخشی از تعهدات گسترده برای یک محیط کاری ایمن و سالم و از حمایت کامل مدیریت ارشد برخوردار باشد.

۷. چنانچه قلدری در سازمان تثبیت شده، شکایت باید جدی گرفته شود و به سرعت مورد بررسی قرار گیرد.

پیشنهادهای آتی

۱. در این پژوهش نقش متغیرهای دموگرافیک در رابطه بین بدگمانی سازمانی و قلدری در محیط کار مورد بررسی قرار نگرفته است. اینکه تا چه میزان متغیرهایی مثل جنسیت، سن، سطح تحصیلات، سابقه کار، سمت سازمانی می توانند رابطه بین این دو متغیر را تعدیل کند شایسته بررسی از سوی محققان آتی است.
۲. پیشنهاد می گردد در تحقیقات آتی از این پژوهش در مطالعه تطبیقی در بین سازمان های دولتی و خصوصی استفاده شود.
۳. پیشنهاد می گردد از متغیرهای دیگر سازمانی مانند رضایت شغلی، تعهد سازمانی و ... که بر هر دو متغیر تاثیر دارند بعنوان متغیرهای میانجی استفاده شود.
۴. پیشنهاد می شود تا این پژوهش در جامعه آماری متفاوت مورد استفاده قرار گیرد.
۵. پیشنهاد می گردد در کنار عوامل موجود، سایر عوامل تاثیر گذار بر متغیرهای موردنظر در این پژوهش مورد ارزیابی قرار گیرد.

منابع و مراجع

- [1] Abraham, R.(2000). Organizational cynicism: Bases and consequences. *Genet. Soc. Gener. Psychol. Monogr*, 126(3):269-292.
- [2] Akar,N.(2013). The relationships among perceived job stressors, workplace bullying and job stressin the health care services in Turkey: a structural equation modeling (SEM) approach. *International Journal of Humanities and Social Science*, Vol. 3 No. 14.PP:248-257.
- [3] Andersson,L.M.,&Bateman,T.S.(1997). Cynicism in the workplace: somecauses and effects. *Journal of Organization Behavior*, 18:449-469.
- [4] Apaydin,C.(2012). Relationship between workplace bullying and organizational cynicism in Turkish public universities. *African Journal of Business Management*, Vol.6(34), pp. 9649-9657.
- [5] Aquino, K., & Lamertz, k. (2004). A relational model of workplace victimization: Social Roles and Patterns of Victimization in Dyadic Relationships. *The Journal of Applied Psychology*, 89(6), 1023–1034.
- [6] Arsalan,Kh.M.(2014). Organizational cynicism and employee turnover intention: evidence from banking sector in Pakistan. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*. Vol, 8 (1), 30-41.
- [7] Bulutlar, F.,&Unler, Oz.E.(2009). The effects of ethical climates on bullying behaviour in the workplace. *Journal of Business Ethics*, pp:273-295.
- [8] Cole, M.S.; Bruch H., & Vogel, B. (2006). Emotion as mediators of the relations between perceived supervisor support and psychological hardiness on employee cynicism. *Journal of Organizational Behaviour*, 2(4):463-484.
- [9] Chiaburu, D. S.; Peng, A. C.; Oh, I-S.; Bank, G. C., & Lomeli, L.C .(2013). Antecedents and consequences of employee organizational cynicism: a meta-analysis. *Journal of Vocational Behaviour*, Vol. 83, Pp. 181-197.
- [10] Dean,J.W.; Brandes,P.,&Dharwadkar, R.(1998). Organizational cynicism.*The Academy of Management Review*, Vol.23, No.2,PP:341-352.
- [11] Dhar,R.L (2009). Cynicism in the Indian I.T. organizations: an exploration of the employees` perspectives.*Qualitative Sociology Review*, volume v, issue 1.PP:152-175.
- [12] Eaton,J.A.(2000). A social motivation approach to organizational cynicism. a thesis submitted to the faculty of graduate studies in partial fulfillment of the requirements for the degree of master of arts graduate programme in psychology york university Toronto.
- [13] Einarsen,S.(1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*,Vol. 20 No. 1/2, 1999, pp. 16-27.
- [14] Einarsen, S. (2000). Harrassment and bullying at work: a review of the scandinavian approach, aggression and violent behavior 5, 379–401.
- [15] Einarsen,S.(2005). The nature, causes and consequences of bullying at work: the norwegian experience. *pistes pour une meilleure compréhension et prise en charge*.
- [16] Einarsen,S.;Hole,H.,&Notelaers,G.(2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: validity, factor structure and psychometric properties of the negative acts questionnaire-revised. *work & stress*. vol. 23, No. 1, PP: 24-44.
- [17] Erkutlu,H.Chafra.(2014). Ethical leadership and workplace bullying in higher education. *H. U. Journal of Education*, 29(3), 55-67.
- [18] Gholipoor, A.; Bad, M.; Fakheri,K. S., & Baghestan, B.H.(2009). Relationship between perceived stress organizational bullying women. *Journal of Social Welfare*, 187-206. (in persian).
- [19] Griffin,R.W., & Lopez.Y.P.(2005).Bad behavior in Organizations:A review and typology for Future Research. *Journal of Management*, Vol. 31 No. 6.PP:988-1005.
- [20] James,M.S.L.(2005). Antecedents and consequences of cynicism in organizations: An examination of the potential positive and negative effects on school systems. dissertation submitted to the department of management in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy, The Florida State University, college of business.

-
- [22] (in Persian) Khaki, Gh.R.(2012). The method with the approach of the dissertation.Tehran:foojan.
- [23] Leymann, H.(1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. violence and victims, 5, 119-126.
- [24] Lobnikar, B.,&Pagon,M.(2004). The prevalence and the nature of the police cynicism in Slovenia. Retrieved from <http://www.ncjrs.gov/pdffiles1/nij/Mesko/207979>.
- [25] Mangi,R.,&Jalbani,A.(2013). Mediation of work engagement between emotional exhaustion, cynicism and turnover Intentions. International Journal of Management Sciences and Business Research, Vol.2.pp:45-54.
- [26] Mehdad,A.,&Vali Nezhad.(2014). Relationship between Perceived Organizational Injustice, Perceived Job Stress and Cyber Bullying: A Test of Mediation. International Journal of Psychology and Behavioral Research, Vol., 3(5), 374-385.
- [27] Nafei,W.A.(2013). The effects of organizational cynicism on job attitudes an empirical study on teaching hospitals in Egypt. International Business Research, vol. 6, No.pp:52-69.
- [28] Najari, R.(2014). Review and explain the factors affecting organizational suspicion organizational change in the central province PNU, 91-102. (in persian)
- [29] Ocel,H.,&Aydin,O.(2012). Workplace bullying and turnover intention: the moderating role of belief in a Just world. International Journal of Business and Social Science Vol, 3 No. 13.PP:248-258.
- [30] Ozler,D.E.,&Atalay,C.G.(2011).A research to determine the relationship between organizational cynicism and burnout levels of employees in health sector. Business and Management Review, Vol. 1(4), 26-38.
- [31] Pelit,E.,&Pelit,N.(2014). The effects of mobbing on organizational cynicism: A study on hotels in Turkey. International Journal of Human Resource Studies, Vol. 4, No. 1.PP:34-56.
- [32] Qureshi,M.I.;Rasli,A.MD.,&Zaman,Kh.(2014). A new trilogy to understand the relationship among organizational climate, workplace bullying and employee health. Arab Economics And Business Journal, Contents lists available at ScienceDirect, 133-146.
- [33] Rasool,F.;Arzu,F.;Hasan,A.A.;Rafi,A.,&Kashif,A.(2013).Workplacebullying and intention to leave: The moderating effect of the organizational commitment. Information Management and Business Review, Vol. 5, No. 4, pp. 175-180.
- [34] Safari, p.(2010). Review and explain the factors affecting organizational change, organizational skepticism in the city of Sari Justice, Master's Thesis. press PNU. (in persian)
- [35] Scott,K.A.,&Zweig,D.(2008).Dispositional predictors of organizational cynicism. Department of Management, 95-113.
- [36] Stanley,D.J.(1998).Employee cynicism about organizational change: development and validation of a meashure. department of psychology submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Arts. Faculty of graduate studies The university of western ontario London, Ontario.