

مطالعه عوامل مؤثر بر کاهش قلدری در سازمان: نقش فعالیت‌های منابع انسانی و رفاه کارکنان

تهمینه برهانی^۱

طیبه امیرخانی^۲

احمد عالی^{۳*}

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۹/۰۳ تاریخ چاپ: ۱۳۹۸/۰۹/۰۶

چکیده

این پژوهش به بررسی تأثیر فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر قلدری سازمانی می‌پردازد. در این راستا نقش رفاه ذهنی کارکنان به عنوان متغیر میانجی نیز مطالعه شده است. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان آزمایشگاه مرکزی بیمارستان امام خمینی (ره) هستند (به تعداد ۲۰۰ نفر) که پرسشنامه استاندارد این پژوهش بین ۱۳۳ نفر از اعضای این جامعه به روش تصادفی ساده توزیع و جمع‌آوری شد. در این پژوهش به منظور سنجش فعالیت‌های منابع انسانی، از پرسشنامه استاندارد یانگ و لین (۲۰۰۹) استفاده شده است. قلدری سازمانی با استفاده از پرسشنامه استاندارد اینارسن، هوئل و نوتلائرس (۲۰۰۹) سنجیده شده است و به منظور سنجش رفاه ذهنی کارکنان از پرسشنامه استاندارد ژنگ و همکاران (۲۰۱۵) استفاده شد. پژوهش به لحاظ هدف کاربردی و از نظر ماهیت، کمی می‌باشد. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها حاکی از این است که فعالیت‌های منابع انسانی بر قلدری سازمانی تأثیر معکوس و معناداری دارد، اما نقش میانجی رفاه ذهنی کارکنان رد شد. مدل مفهومی این پژوهش، مهم‌ترین نوآوری این پژوهش است چرا که بررسی نقش فعالیت‌های منابع انسانی و رفاه ذهنی کارکنان در کاهش قلدری سازمانی از جمله عواملی است که تاکنون در جستجوهای انجام شده به آن پرداخته نشده است از این رو، این پژوهش می‌تواند راه کارهای عملیاتی برای سازمان‌ها در راستای کاهش قلدری سازمانی ارائه دهد.

واژگان کلیدی

رفاه کارکنان؛ فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی؛ قلدری سازمانی؛ رفاه ذهنی.

^۱ کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران. (tahminehborhani@yahoo.com)

^۲ استادیار، گروه مدیریت خط مشی‌گذاری و دولت، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران. (t_amirkhani@sbu.ac.ir)

^۳ کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران. (* نویسنده مسئول: a.aali@mail.sbu.ac.ir)

۱. مقدمه

قلدری سازمانی، هرگونه اذیت و آزار، تخلف، محرومیت اجتماعی افراد یا تأثیرگذاری منفی بر وظایف کاری سایرین است و می‌تواند به شکل فیزیکی یا روانی باشد (آگرولد^۱، ۲۰۰۹)؛ ازاین رو امروزه یکی از مباحثی است که توجه پژوهشگران گوناگون را به خود جلب کرده است (لیفوگ و داوی^۲، ۲۰۰۱؛ بیلین، نینس و دی‌وایت^۳، ۲۰۱۱؛ هاتچینسون^۴، ۲۰۱۲؛ هوئل^۵ و همکاران، ۲۰۱۰؛ فاکس و استال‌ورث^۶، ۲۰۰۹)؛ چراکه قلدری محل کار نه تنها یک مسأله فراگیر است، بلکه شیوع و شدت خشونت شغلی در سراسر کشورهای توسعه یافته، در حال افزایش است. در این راستا در آمریکا، پیشگان^۷ (۲۰۰۴)، دریافت که ۱۴ درصد کارکنان، قلدری را تجربه می‌کنند و ۵۶ درصد به صورت موردی و موقعیتی مورد قلدری قرار می‌گیرند (کاربو و هوگبس^۸، ۲۰۱۰). همین امر پیامدهای منفی زیادی را برای سازمان‌ها در بر دارد که برای نمونه می‌توان به این موارد اشاره کرد: میزان بالاتری از نگرانی، افسردگی، آزدردگی و شکایت‌های روان‌تنی و نتایج منفی سازمانی، مانند غیبت، تعدیل و کاهش سودمندی (هوئل و همکاران، ۲۰۱۰)؛ استرس و افسردگی پس از حادثه، بحران هویت، آسیب‌های عاطفی، شکل‌گیری چرخه‌های نادرست رفتارهای کاری ضد بهره‌وری در کنار نرخ‌های بالای ترک خدمت، غیبت، نیت به ترک سازمان، عدم امنیت شغلی بالا، کاهش بهره‌وری و هزینه‌های قانونی (فاکس و کووان^۹، ۲۰۱۵)؛ زیان به اعتبار شرکت، کاهش وفاداری و تعهد به شرکت و فرهنگ آن و کاهش عملکرد (فاکس و استال‌ورث^{۱۰}، ۲۰۰۹).

با توجه به این امر شناسایی عواملی که بتواند قلدری سازمانی را کاهش دهد، ضروری است. در این راستا آگرولد (۲۰۰۹) بیان می‌دارد که سه دسته از مدل‌های تبیینی، چرایی وقوع قلدری سازمانی را شرح می‌دهند: (۱) تمرکز بر ویژگی‌های شخصیتی فرد مرتکب قلدری و فرد قربانی؛ (۲) مشخصات ذاتی تعامل‌های انسانی در سازمان‌ها و (۳) عوامل زمینه‌ای یا محیطی مرتبط با کار سازمان.

یک نظریه مهم که در مورد پیشایندها و پیامدهای قلدری صحبت می‌کند، فرضیه محیط کار است. این نظریه بیانگر آن است که محیط‌های کاری (شامل وجود خط‌مشی‌های ضد قلدری، فرهنگ کار، طراحی شغل و سازمان کاری، و سیستم‌های رهبری و پاداش) می‌توانند اثرگذاری زیادی بر ایجاد قلدری و شیوه اداره آن داشته باشند. در این راستا فاکس و کووان (۲۰۱۵) بیان می‌دارند که کارگزاران منابع انسانی، عاملان اثرگذاری در محیط‌های کاری هستند و به طور هم‌زمان تحت تأثیر آن قرار می‌گیرند. در واقع بر اساس دیدگاه آنها باید به این نکته توجه کرد که فعالیت‌های منابع انسانی نقش قابل توجهی در موقعیت‌های قلدری دارد. با توجه به این امر در این پژوهش، نقش فعالیت‌های منابع انسانی در کاهش قلدری سازمانی بررسی می‌شود؛ لیکن به منظور تبیین بهتر عوامل اثرگذار بر قلدری سازمانی، نقش رفاه کارکنان نیز بررسی شده است. در این راستا در این پژوهش فرض شده است که فعالیت‌های منابع انسانی می‌تواند بر رفاه کارکنان،

¹ Agervold

² Liefvooghe and Davey

³ Baillien, Neyens & De Witte

⁴ Hutchinson

⁵ Hoel

⁶ Fox and Stallworth

⁷ Pishgan

⁸ Carbo and Hughes

⁹ Fox and Cowan

¹⁰ Fox and Stallworth

تأثیر گذارد؛ از این رو رفاه کارکنان به عنوان متغیر میانجی در رابطه میان فعالیت‌های منابع انسانی و قلدری سازمانی در نظر گرفته شده است.

این پژوهش در بخش آزمایشگاه بیمارستان امام خمینی (ره) تهران انجام شده است، چرا که کارکنان بیمارستان‌ها در محیط‌هایی به فعالیت مشغول هستند که با فشار کاری زیاد مواجه هستند و این امر به نوبه خود می‌تواند میزان قلدری در سازمان را افزایش دهد و همان‌گونه که اشاره شد افزایش میزان قلدری سازمانی آسیب‌های فردی و سازمانی زیادی را برای آنها همراه دارد که در نهایت به نارضایتی بیماران و سلب اعتماد مردم از جامعه پزشکی منجر خواهد شد. با توجه به این امر، پرداختن به بحث قلدری سازمانی در بیمارستان‌ها اهمیت زیادی دارد.

نوآوری این پژوهش در ارائه مدلی برای کاهش قلدری در سازمان است که نقش فعالیت‌های منابع انسانی و رفاه کارکنان را در این راستا بررسی کرده است و این امر، نوآوری در مبانی نظری قلدری در نظر گرفته می‌شود.

۲. مبانی نظری و ادبیات پژوهش

۱-۲. مفهوم قلدری سازمانی

دیکشنری مریام-وبستر^{۱۱}، فعل قلدری را به صورت رفتار کردن به عنوان یک قلدر در جهت تحکم کردن، عتاب کردن و مرعوب کردن، تعریف کرده است (کاربو و هوگبس، ۲۰۱۰). توماس^{۱۲} و همکاران (۲۰۱۵) قلدری را نوع مجزایی از پرخاشگری می‌دانند که از روی قصد، به طور مرتب و در قالب یک حالت عدم تعادل، بین مرتکب و قربانی اتفاق می‌افتد. در این راستا کاربو و هوگبس (۲۰۱۰) به این امر اشاره می‌کنند که قلدری، عملی است که از طریق کنترل کردن یا ترساندن انجام می‌شود. آنها از قول فارمینگتون^{۱۳} به این نکته اشاره می‌کنند که توافق گسترده‌ای وجود دارد که قلدری چندین عامل اصلی را شامل می‌شود از جمله: حمله روانی، فیزیکی یا زبانی، یا ارعابی که قصد ایجاد ترس را دارد، استرس یا آسیب برای قربانی، عدم تعادل در قدرت، عدم وجود انگیزه و حوادث تکراری. از دید اینارسن، هوئل و نوتلار^{۱۴} (۲۰۰۹) قلدری به عنوان عدم تعادل قدرت در روابط بین فرد تعریف می‌شود. در خصوص مدت زمانی که این رفتارها باید تداوم داشته باشند تا عنوان قلدری به خود بگیرد. بیلین، نینس و دی‌وایت (۲۰۱۱) در این خصوص به این نکته اشاره می‌کنند که قلدری عموماً شامل یک فرایند طولانی مدت است (حداقل شش ماه) به گونه‌ای که فعالیت‌های منفی فرد، با روی هم جمع شدن، به یک الگوی بدرفتاری سیستماتیک تبدیل می‌شود. او، مدل سه فرایندی پیدایش و تولید قلدری را ارائه داده است که به شرح زیر است:

نخست، هنگامی که فرد نمی‌تواند بر ناامیدی یا خستگی خود غلبه کند، مخصوصاً هنگامی که کارکنان در یک فعالیت، بی‌کفایت جلوه می‌کنند، قلدری شکل می‌گیرد و این ناامیدی یا حس بی‌کفایتی به صورت اقدامات منفی به سمت همکاران، منعکس می‌شود. در این شرایط، آنها مرتکب قلدری هستند.

در فرایند دوم، تعارض‌های حل نشده ممکن است تبدیل به قلدری شوند. در این موارد، کارکنان قدرتمند، مرتکب و کارکنان فاقد قدرت، قربانی می‌شوند. در این مدل، فرایند تعارض‌ها و ناامیدی به صورت خیلی نزدیک به هم مرتبط‌اند.

¹¹ Merriam- Webster

¹² Thomas

¹³ Farmington

¹⁴ Einarsen

ناامیدی می‌تواند به پیشرفت تعارض‌ها در کار کمک کند، در حالی که تعارض‌های بیشتر منجر به ناامیدی و خستگی می‌شود.

سوم، قلدری مستقیماً از ویژگی‌های سازمانی یا تیمی ناشی می‌شود که کارکنان را به انجام عادت‌های مخرب و انجام قلدری تشویق می‌کند (به عنوان مثال، فرهنگ خبرچینی) (بیلین، نینس و دی‌وایت، ۲۰۱۱).

برای مطالعه قلدری، ابعاد گوناگونی ارائه شده است، برای مثال توماس و همکاران (۲۰۱۵)، قلدری را شامل موارد زیر می‌دانند: رفتارهای مستقیم مانند قلدری زبانی (سخنان نیشدار و توهین)، قلدری فیزیکی (تهدیدهای فیزیکی یا آزار و اذیت)، به همان شدت رفتارهای غیر مستقیم که اغلب به عنوان قلدری رابطه‌ای (گسترش شایعه‌ها و انزوای اجتماعی) نام برده می‌شود. همچنین اینارسن، هوئل و نوتلائرس (۲۰۰۹) قلدری را مشتمل بر سه نوع می‌دانند: قلدری مرتبط با کار، قلدری مرتبط با فرد، و قلدری از طریق ترساندن و ارباب فیزیکی، که در ادامه هر یک به اختصار شرح داده می‌شود:

قلدری مرتبط با کار، تمام فرایندهای مرتبط با کار و عملکرد را در بر می‌گیرد و به موقعیتی اشاره دارد که یک فرد به طور مداوم در معرض رفتارهای پرخاش‌جویانه و منفی در کار که اصولاً از نوع روانی است، قرار می‌گیرد؛ که این رفتارها ممکن است به صورت تحقیر کردن، مرعوب کردن، ترساندن یا تنبیه فرد باشد (اینارسن، هوئل و نوتلائرس، ۲۰۰۹). بیلین (۲۰۱۱) در این راستا بیان می‌دارد که سوء استفاده احساسی، و آزار و اذیت نیز از انواع دیگر قلدری محل کار هستند. برای اندازه‌گیری شیوع قلدری محل کار، کاربو و هوگبس (۲۰۱۰) دو روش گوناگون را معرفی می‌کنند:

۱- روش خود گزارش‌گری: بدین صورت که تعریفی از قلدری به افراد ارائه می‌دهند و از آنها سؤال می‌شود که آیا شما مورد قلدری قرار گرفته اید.

۲- روش عملیاتی: لیستی از رفتارهای قلدری را در اختیار فرد می‌گذارند و می‌پرسند کدام‌ها را تجربه کرده‌اید. از دیدگاه اینارسن، هوئل و نوتلائرس (۲۰۰۹)، قلدری مرتبط با فرد، کلیه عواملی است که می‌تواند بر شخصیت و روان افراد اثرگذار باشد. در مطالعه‌های اخیر، تهمت یا افترا، انزوای اجتماعی و ناپایداری درباره سلامت روانی فرد ممکن است به عنوان نمونه‌هایی از قلدری مرتبط با فرد، دیده‌شده باشد. ارتباط ساده‌ای بین اقدامات مستقیم مانند تهمت، بدرفتاری زبانی و تحقیر در ملاء عام از یک طرف و اقدامات غیرمستقیم پرخاشگری از قبیل شایعات، سخن چینی و انزوای اجتماعی از طرف دیگر وجود دارد. نهایتاً قلدری ارباب فیزیکی، هرنوع رفتار خشونت آمیز یا سوء استفاده فیزیکی است.

از دید اینارسن، هوئل و نوتلائرس (۲۰۰۹)، در بین این سه نوع قلدری، بیشترین فراوانی را قلدری مرتبط با کار دارد و کمترین فراوانی مربوط به ارباب فیزیکی است. بیان این نکته لازم است که در این پژوهش از همین سه بعد در بررسی قلدری افراد استفاده شده است.

قلدری سازمانی، آثار کوتاه مدت و بلند مدتی بر افراد دارد. در این راستا توماس و همکاران (۲۰۱۵) بیان می‌دارند که قرار گرفتن در معرض قلدری، عاملی است که استرس روانی یک فرد و رفاه ذهنی او را تحت تاثیر قرار می‌دهد. از دیدگاه کاربو و هوگبس (۲۰۱۰) ناراحتی، استرس و نگرانی مفراط از آثار قلدری هستند. هوئل و همکاران (۲۰۱۰) بیان می‌دارند که در صورت وجود قلدری، سطح بالاتری از تنش، رضایت شغلی کمتر و میزان بالاتری از تعدیل نسبت به موقعیت‌هایی است که در آن قلدری اتفاق نیفتاده است را شاهد خواهیم بود.

با توجه به پیامدهای منفی قلدری برای سازمان، شناسایی عوامل کاهنده آن اهمیت زیادی دارد و پژوهش‌های در این راستا انجام شده است؛ برای مثال آگرولد (۲۰۰۹) تبیین می‌کند که عوامل سازمانی مانند تغییر در موقعیت یک فرد، فشار کاری،

تقاضاهای کاری، مدیریت استبدادی، تعارض شغلی، کمبود وضوح شغل، کمبود احساس کنترل و تأثیرگذاری در کار و بلا تکلیفی کاری، می‌توانند اصلی‌ترین دلایل ایجاد قلدری باشند. هوئل و همکاران (۲۰۱۰) بیان می‌دارند که عامل دیگر، مدیران هستند؛ چراکه بیشترین میزان قلدری از سوی مدیران گزارش شده است. قلدری با کمبود مشارکت در فرآیند تصمیم‌گیری و ترس از ابراز دیدگاه‌ها در محیط کار، مرتبط است. بسیاری از قلدری‌ها از موقعیت‌هایی نشأت می‌گیرد که در آن مدیران، برای کنترل رفتار زیردستان از طریق اعمال زور تلاش می‌کنند و در این شرایط، کسانی که در معرض این نوع از اعمال زور قرار می‌گیرند، مشروعیت اعمال زور را برای اعمال‌کننده قائل نیستند (هوئل و همکاران، ۲۰۱۰). علاوه بر موارد یاد شده، از دیدگاه آگرولد (۲۰۰۹) خصومت‌های شخصی، انتقام گرفتن از دیگران، تحریم‌های اجتماعی، بودن در موقعیت مدیریت که از قلدری به عنوان ابزار مدیریت کارکنان استفاده می‌کنند، می‌توانند دلایل قلدری باشند. با توجه به این امر شناسایی عوامل کاهش‌دهنده قلدری در سازمان، اهمیت زیادی دارد.

۲-۲. فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی

در اقتصاد دانش‌محور امروزی، کارکنان سازمان به عنوان منبع اساسی برای کسب مزیت رقابتی پایدار به‌شمار می‌روند. اهمیت بکارگیری روش‌های مناسب منابع انسانی برای حصول اطمینان از موفقیت سازمان در چنین محیط رقابتی انکارناپذیر است (ابراهیمی و فتحی، ۱۳۹۵). امیرخانی و همکاران (۱۳۹۳) به این نکته اشاره می‌کنند که مقصود از مدیریت منابع انسانی، سیاست‌ها و اقدامات مورد نیاز برای اجرای بخشی از وظایف مدیریت است که به جنبه‌هایی از فعالیت کارکنان به ویژه کارمندیابی، آموزش، ارزیابی عملکرد، اعطاء پاداش و ایجاد محیطی سالم و منصفانه برای کارکنان سازمان بستگی دارد. با توجه به این امر فعالیت‌های منابع انسانی از طریق مدیریت منابع انسانی تحقق می‌یابد. وظایف و فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی از دیدگاه‌های گوناگونی مورد بررسی قرار گرفته‌است. پژوهش‌های پیشین، وظایف مدیریت منابع انسانی را از ابعاد متفاوت همچون وظایف استراتژیک منابع انسانی (کالینز و کلارک^{۱۵}، ۲۰۰۶) وظایف نوآورانه منابع انسانی (مک‌دافی^{۱۶}، ۱۹۹۵) و وظایف جدید منابع انسانی (لارسن و فوس^{۱۷}، ۲۰۰۳) بررسی کرده‌اند. نو^{۱۸} و همکارانش (۲۰۰۰) فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی را شامل تحلیل و طراحی شغل، برنامه‌ریزی منابع انسانی، استخدام، انتخاب، آموزش و توسعه، پاداش، مدیریت عملکرد و روابط کارکنان می‌دانند و معتقدند که مدیران منابع انسانی با انجام این وظایف عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشند.

از نظر یانگ و لین^{۱۹} (۲۰۰۹)، فعالیت‌های اصلی مدیریت منابع انسانی شامل کارمندیابی، آموزش و توسعه، ارزیابی عملکرد، جبران خدمات و سلامت و امنیت است؛ که در ادامه به تشریح هر یک از این موارد پرداخته خواهد شد. کارمندیابی. یکی از آشکارترین راه‌های سازمان‌ها برای بهبود سرمایه انسانی از طریق پرسنلی است که آنها استخدام می‌کنند. به طور خلاصه پیکربندی منابع انسانی بر شناسایی کارکنانی با مهارت‌های خاص برای تبدیل شدن به سرمایه انسانی تمرکز دارد چرا که این گونه کارکنان قادرند، رقابت‌پذیری سازمانی را ارتقا دهند.

¹⁵ Collins & Clark

¹⁶ MacDuffie

¹⁷ Laursen & Foss

¹⁸ Noe

¹⁹ Yang & Lin

آموزش و توسعه. یانگ و لین (۲۰۰۹) به نقل از بونتیس و فیتز-انز^{۲۰} (۲۰۰۲) بیان می‌دارند که سرمایه‌گذاری سازمان‌ها در تجمیع سرمایه انسانی، اساساً از طریق آموزش و توسعه رخ می‌دهد.

ارزیابی عملکرد. ارزیابی عملکرد یکی از معیارهای اصلی برای ارتقای سرمایه انسانی سازمان است؛ چرا که این سیستم، بازخوردهای لازم در خصوص عملکرد را به کارکنان ارائه داده و آنها را در راستای بهبود شایستگی‌هایشان برای برآوردن نیازهای سازمان، یاری می‌رساند. ارزیابی عملکرد همچنین منجر به ایجاد انگیزش در رفتارهای کارکنان شده و نتایج را در عملکرد فردی یا گروهی بهبود می‌بخشد.

پادش. یک سیستم پاداش اثربخش، عامل کلیدی دیگری است که افراد را برمی‌انگیزد تا به سازمان پیوندند و در طول زمان، عملکرد مناسبی داشته باشند. در واقع یک عامل اساسی برای سازمان‌ها در راستای حفظ و تقویت سرمایه انسانی، نظام جبران خدمات منصفانه و رقابتی است.

سلامت و امنیت. علاوه بر چهار کارکرد یاد شده، فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی، شامل نظام سلامت و امنیت نیز می‌شود (یانگ و لین، ۲۰۰۹).

۲-۳. رفاه کارکنان

مطالعه رفاه در روان‌شناسی، در دهه ۱۹۶۰ آغاز شده است (آگوستو-لاند، لویز-زافرا و پولیدو و مارتوس^{۲۱}، ۲۰۱۱). در روان‌شناسی مثبت، پژوهش‌ها در مورد رفاه شامل رفاه فیزیکی (برای مثال، سلامت) و رفاه مادی (برای مثال درآمد) از طریق ارزیابی تجربه‌های بهینه با تمرکز بر ادراک و تجربه فرد از لذت در مقابل عدم لذت است (گارسیا و موراتی^{۲۲}، ۲۰۱۳).

به طور کلی، دو شاخه اصلی در زمینه پژوهش‌های مرتبط با رفاه وجود دارد: (الف) شاخه لذت جویانه که اساساً به شادی مرتبط است و با عنوان رفاه ذهنی^{۲۳} مطالعه شده است و ارزیابی شناختی و عاطفی فرد از کلیت زندگی خود است و (ب) سنت سعادت‌گرا^{۲۴} که بر رفاه روان‌شناختی^{۲۵} تمرکز دارد و بر مبنای توسعه فردی در سبک و راه تطابق با چالش‌های زندگی و تلاش و اشتیاق برای دستیابی به هدف‌ها است (آگوستو-لاند، لویز-زافرا و پولیدو و مارتوس، ۲۰۱۱).

ریو^{۲۶} (۲۰۱۶) به نقل از اندروز و ویدی^{۲۷} (۱۹۷۶) رفاه ذهنی را شامل ارزیابی شناختی و احساسات مثبت و منفی در مورد زندگی فرد می‌دانند. این همچنین قضاوت یک فرد در مورد کیفیت زندگی‌اش است.

از دیدگاه ژنگ^{۲۸} و همکاران (۲۰۱۵) SWB سه جزء مهم را در بر می‌گیرد: سطح بالای هیجان‌های مثبت، سطح پایین هیجان‌های منفی و رضایت کلی از زندگی. یک ویژگی مهم SWB در ذهنی بودن آن است به این معنا که ارزیابی از رفاه بر مبنای استانداردهای خود شخص و نه دیگران است.

²⁰ Bontis & Fitz-enz

²¹ Augusto-Landa, Lopez-Zafra & Pulido-Martos

²² Garcia & Moradi

²³ SWB

²⁴ eudemonic

²⁵ PWB

²⁶ Ryu

²⁷ Androoz & Widy

²⁸ Zheng

رفاه روان‌شناختی یک سازه پیچیده است که از ابعاد گوناگونی تشکیل شده است. به طور خلاصه، یک احساس کلی از شادی است (آگوستو-لاند، لوپز-زافرا و پولیدو و مارتوس، ۲۰۱۱). چن^{۲۹} و همکاران (۲۰۱۳) در این زمینه بیان می‌دارند که PWB شامل تلاش ادراک شده در مواجهه با چالش‌های موجود از قبیل دنبال کردن هدف‌های معنادار، رشد و توسعه به عنوان فرد، و ایجاد روابط با کیفیت با دیگران است. برنتو^{۳۰} (۲۰۱۱) به نقل از دیئر^{۳۱} (۲۰۰۰) رفاه روان‌شناختی را نگرش‌ها و احساسات کارکنان در خصوص زمینه کاری تعریف می‌کند. این مفهوم از رضایت شغلی متفاوت است چراکه ادراکی بیش از رضایت از شغل را در بر می‌گیرد و شامل جنبه‌های ملموس و ناملموس محیط کاری می‌شود.

در این زمینه ریف^{۳۲} (۱۹۹۵) بیان می‌دارد که رفاه روان‌شناختی بیانگر مجموعه‌ای از ابعاد مرتبط با عملکرد مثبت است. به طور خاص ریف شش بعد را در ارتباط با مدل خود مشخص می‌کند: پذیرش خود یا نگرش مثبت نسبت به خود، رشد یا توسعه شخصی، هدفمندی در زندگی، کنترل یا تسلط بر محیط، روابط مثبت با دیگران، و استقلال یا توانایی برای مستقل بودن.

در خصوص تمایز مفهومی میان این دو نوع از رفاه، چن و همکاران (۲۰۱۳) بیان می‌دارند که این امر، محل بحث است. گروهی بر این اعتقادند که رفاه ذهنی و رفاه روانی، جنبه‌های مجزایی از رفاه را مورد توجه قرار می‌دهند گرچه هر دو اساساً به ماهیت ذهنی رفاه می‌پردازند. گروهی دیگر بر این اعتقادند که رفاه ذهنی و رفاه روانی منعکس کننده دو سنت پژوهشی هستند و نه دو مفهوم مجزا از رفاه. از این رو بیش از اینکه از هم متفاوت باشند، به هم مشابه هستند (چن و همکاران، ۲۰۱۳).

در این زمینه ژنگ و همکاران (۲۰۱۵) بیان می‌دارند که گرچه SWB و PWB از یکدیگر متفاوت هستند، لیکن برخی مطالعه‌ها بیانگر این است که این دو مفهوم پیوستگی‌هایی نیز با هم دارند. این دو عامل به طور تدریجی در فرایند رشد شخصی و به موازات اینکه افراد تجربه بیشتری در زندگی به دست می‌آورند با هم ادغام می‌شوند و فقدان یکی از آنها احتمال تجربه رفاه را کاهش می‌دهد. در پژوهش ژنگ و همکاران SWB و PWB با هم ادغام شده‌اند.

مفهوم رفاه در سازمان‌ها مطرح شده است و توجه ویژه‌ای را به خود جلب کرده است؛ چراکه امروزه موقعیت‌های محیط کار از موقعیت‌های زندگی تفاوت عمده‌ای دارند از این رو مفهوم رفاه کارکنان^{۳۳} (EWB) باید از مفهوم رفاه به طور کلی مجزا شود. از آنجایی که رفاه کارکنان برای بقا و توسعه سازمان‌ها در سراسر جهان ضروری است، به منزله یک شاخه پژوهشی مهم در مطالعه‌های رفتار سازمانی و زمینه‌های مرتبط مطرح شده است؛ با این وجود پژوهش‌گران به هم‌رأیی در مورد تعریف رفاه کارکنان نرسیده‌اند (ژنگ و همکاران، ۲۰۱۵).

برونتو، فار-وارتون و شاک‌لاک^{۳۴} (۲۰۱۱) در این زمینه بیان می‌دارند که مفهوم‌سازی‌های متعددی از رفاه انجام شده و مروری بر مبانی نظری بیانگر سه طبقه است: الف) رفاه روان‌شناختی (که به بررسی میزان رضایت کارکنان از فرایندها و روش‌های کار می‌پردازد؛ ب) رفاه فیزیکی (که پیامدهای سلامت کارکنان از قبیل استرس را بررسی می‌کند)؛ و ج) رفاه

²⁹ Chen

³⁰ Brunetto

³¹ Diener

³² Ryff

³³ Employee well-being

³⁴ Brunetto, Farr-Wharton & Shacklock

اجتماعی که کمیت و کیفیت شبکه‌های اجتماعی در محل کار و همچنین ادراک کارکنان از انصاف و برابری را بررسی می‌کند.

در تلاش برای مفهوم‌سازی رفاه کارکنان، ژنگ و همکاران (۲۰۱۵) به این امر اشاره می‌کنند که در سال‌های اخیر پژوهش‌گران، نگرشی چندمعیاره را به کار گرفته‌اند. برای مثال آنها بیان می‌دارند که کاتن و هارت^{۳۵} (۲۰۰۳) رفاه کارکنان را شامل احساسات مثبت و منفی و ارزیابی‌های شناختی از رضایت شغلی می‌دانند یا اینکه پیچ و ولا-برودریخ^{۳۶} (۲۰۰۹) بیان می‌دارند که رفاه کارکنان باید در برگیرنده تجربه‌های روانشناسانه مرتبط با کار و غیرمرتبط با کار و وضعیت سلامتی باشد.

ژنگ و همکاران بیان می‌دارند که از دید سیگریست^{۳۷} و همکاران (۲۰۰۶) رفاه کارکنان می‌تواند به منزله کیفیت زندگی و وضعیت روان‌شناسی در کار و از دیدگاه وان‌هالا و تامی^{۳۸} (۲۰۰۶) رفاه کلی، رضایت شغلی و خستگی هیجانی تعریف می‌شود. آنها بیان می‌دارند که با بررسی این روند، پژوهش‌گران به این نکته دست یافته‌اند که برای اندازه‌گیری رفاه کارکنان، روابط خانوادگی و رضایت زندگی در کنار کار و سلامت کارکنان باید در نظر گرفته شود.

۲-۴. قلدری سازمانی و فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی

در این راستا فعالیت‌های منابع انسانی از عواملی است که در برخی مطالعه‌ها تأثیر آن بر قلدری سازمانی بررسی و تأیید شده است. کلی^{۳۹} (۲۰۰۶) به این نکته اشاره می‌کند که براساس پژوهش انجام شده در استرالیا، مدیریت منابع انسانی، می‌تواند تأثیر مثبتی در کاهش شدت و تأثیر قلدری محل کار، داشته باشد. کروز و نارون‌ها^{۴۰} (۲۰۱۰) از قول بارو^{۴۱} (۲۰۱۲) بیان می‌دارد که نمایندگان منابع انسانی، ممکن است متوجه نشوند که هنگامیکه به هدف‌های کارکنان توجه نمی‌کنند، به طور غیر عمد مرتکب قلدری می‌شوند. همچنین، مدیریت منابع انسانی، می‌تواند شرایطی را برای پیشرفت یا حتی تشویق غیر مستقیم قلدری فراهم کند. با توجه به این امر در این پژوهش تأثیر این فعالیت‌ها بر قلدری در سازمان بررسی شده است و فرضیه نخست این پژوهش به صورت زیر است:

«فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی، می‌تواند باعث کاهش قلدری سازمانی شود».

۲-۵. فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی و رفاه کارکنان

در زمینه آثار فعالیت‌های منابع انسانی در سازمان، هولمن^{۴۲} (۲۰۰۲) بیان می‌دارد که ارزیابی کارکنان از فعالیت‌های منابع انسانی، به عنوان مثال، منصف بودن سیستم پرداخت، پاداش عملکرد سودمند و آموزش کافی، با رضایت شغلی بیرونی، ارتباط مستقیم و با افسردگی، ارتباط منفی دارد. با توجه به این امر می‌توان استنباط کرد که فعالیت‌های منابع انسانی، منجر به افزایش رفاه ذهنی کارکنان خواهد شد؛ چراکه برای مثال اگر فردی معتقد باشد که سطح پرداخت، غیر منصفانه است، به عبارت دیگر پاداش دریافتی در سطح عملکرد آنها نیست، احساس شوق کمتری درباره فعالیت‌های اخیرشان دارند. با

³⁵ Cotton & Hart

³⁶ Page & Vella-Brodrick

³⁷ Siegrist

³⁸ Vanhala & Tuomi

³⁹ Kelly

⁴⁰ Cruze & Naronha

⁴¹ Barrow

⁴² Holman

توجه به پاداش عملکرد، دریافت بازخورد سازنده می‌تواند به عنوان یک تجربه رضایت بخش تفسیر شود؛ در حالی که آموزش، ممکن است نگرانی‌های کارکنان درباره توانایی‌شان برای انجام کار را کاهش دهد. از اینرو، فعالیت‌های منابع انسانی و حمایت رهبر تیم ارتباط مثبتی با رفاه دارد. با توجه به این امر فرضیه دیگر پژوهش به شرح زیر است:

«فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی، رفاه کارکنان را افزایش می‌دهد».

۲-۶. رفاه ذهنی کارکنان و قلدری سازمانی

ژنگ و همکاران (۲۰۱۵) به مطالعه پیچ و ولا-برودریخ (۲۰۰۹) اشاره می‌کنند و بیان می‌دارند که از دیدگاه آنها رفاه کارکنان باید بر اساس رفاه ذهنی، رفاه روانی، هیجان مرتبط با کار و رضایت شغلی اندازه‌گیری شود. در این مدل رفاه کارکنان شامل سه جزء اصلی می‌شود: رفاه ذهنی، رفاه محل کار و رفاه روانی.

ژنگ و همکاران بر مبنای این مطالعه و از طریق مصاحبه‌های عمیق به این نکته دست می‌یابند که رفاه کارکنان شامل سه جنبه اصلی است: زندگی، کار و نیازهای روان‌شناسانه در هر دو جنبه کار و زندگی. در نتیجه رفاه کارکنان علاوه بر اینکه ادراک‌ها و احساس‌های کارکنان در مورد کارشان و رضایت از زندگی را در بر می‌گیرد، شامل تجربه‌های روانی و سطح رضایت در کار و زندگی شخصی نیز می‌شود. با توجه به این امر ژنگ و همکاران (۲۰۱۵) رفاه کارکنان را یک متغیر سه بعدی و شامل رفاه روانی (PWB)، رفاه کاری (WWB) و رفاه زندگی (LWB)^{۴۴} می‌دانند.

هولمن (۲۰۰۲) بیان می‌دارد که از جمله پیامدهای پایین بودن رفاه ذهنی این است که سطوح پایین‌تر رفاه ممکن است، غیبت و تعدیل را افزایش دهد که این امر به نوبه خود می‌تواند هزینه‌های استخدام دوباره و میزان آموزش کارکنان را افزایش دهد. رفاه پایین‌تر ممکن است کیفیت خدمات مشتری را کاهش و خطاها را افزایش دهد. با توجه به این امر انتظار می‌رود که از دیگر پیامدهای رفاه ذهنی کارکنان، کاهش قلدری سازمانی باشد چراکه انتظار می‌رود افرادی با رفاه ذهنی بیشتر رفتارهای قلدری کمتری از خود بروز دهند. از این رو فرضیه دیگر پژوهش به شرح زیر است:

«افزایش رفاه ذهنی کارکنان منجر به کاهش قلدری سازمانی می‌شود».

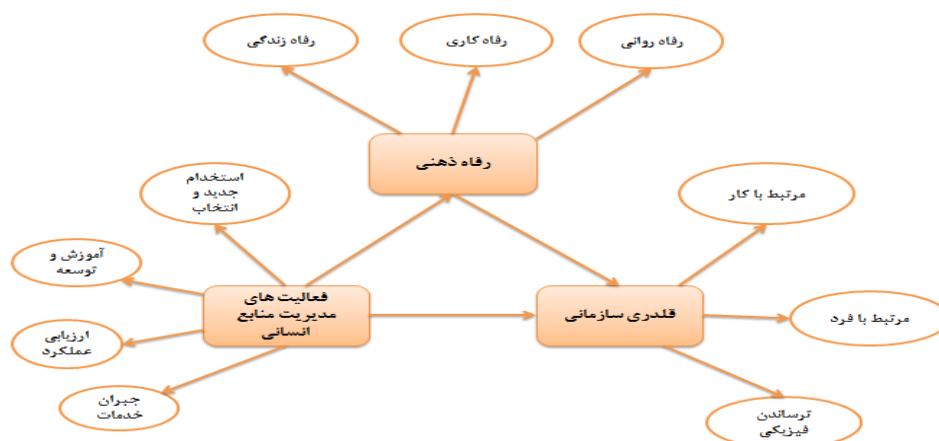
با توجه به این که در این پژوهش فرض شده است که فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی منجر به افزایش رفاه ذهنی کارکنان خواهد شد، از این رو رفاه ذهنی می‌تواند در رابطه میان فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی و قلدری سازمانی نقش میانجی را ایفا کند. از این رو فرضیه دیگر (۴) این پژوهش به شرح زیر است:

«فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی، با تأثیر بر رفاه ذهنی کارکنان، بر قلدری سازمانی تأثیر می‌گذارد».

با توجه به فرضیه‌های بیان شده، مدل مفهومی این پژوهش به صورت زیر است:

^{۴۳} Workplace Well-Being (WWB)

^{۴۴} Life Well-Being (LWB)



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

۳. روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر بر حسب هدف، کاربردی و بر حسب نحوه گردآوری داده‌ها پیمایشی از گروه پژوهش‌های توصیفی (غیر آزمایشی) است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان بخش آزمایشگاه مرکزی بیمارستان امام خمینی (ره) تهران هستند که تعداد آنها ۲۰۰ نفر است. در این پژوهش برای انتخاب نمونه آماری از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. تعداد نمونه بر اساس جدول مورگان و کرجسی ۱۲۷ نفر مشخص شد، ولی با توجه به احتمال عدم بازگشت تعدادی از پرسشنامه‌ها، ۱۵۰ پرسشنامه توزیع شد که از این تعداد، ۱۳۳ پرسشنامه تحلیل شدند.

در این پژوهش از سه پرسشنامه فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی، قلدری سازمانی و رفاه کارکنان استفاده شده است که هر سه در زمره پرسشنامه‌های استاندارد هستند. به منظور سنجش فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی از پرسشنامه استاندارد یانگ و لین (۲۰۰۹)، استفاده شده است. همان گونه که در بخش مبانی نظری بیان شد، یانگ و همکاران فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی را با پنج بعد استخدام و انتخاب، آموزش و توسعه، ارزیابی عملکرد و جبران خدمات و سلامت و ایمنی سنجیده‌اند؛ لیکن در این پژوهش بعد سلامت و ایمنی به دلیل عدم ارتباط با جامعه آماری حذف شد و سایر ابعاد مورد نظر قرار گرفت. به منظور سنجش قلدری سازمانی، از پرسشنامه استاندارد اینارسن، هوئل و نوتلائرس (۲۰۰۹) استفاده شده است. این پرسشنامه، قلدری سازمانی را با سه بعد قلدری مرتبط با کار، قلدری مرتبط با فرد و قلدری از طریق ترساندن فیزیکی، سنجیده است. به منظور سنجش رفاه ذهنی کارکنان از پرسشنامه استاندارد ژنگ و همکاران (۲۰۱۵) و با ابعاد رفاه روانی (PWB)، رفاه کاری (WWB) و رفاه زندگی (LWB) استفاده شد.

۴. یافته‌های پژوهش

پردازش و تحلیل داده‌ها برای بررسی صحت و سقم فرضیه‌ها برای هر نوع پژوهش از اهمیت خاصی برخوردار است. در بخش اول از تحلیل آماری به بررسی چگونگی توزیع آماری از حیث متغیرهای سطوح پست سازمانی، سن، سطوح تحصیلات، سطوح سابقه کار پرداخته شده است.

جدول ۱. اطلاعات جمعیت شناختی پاسخ دهندگان

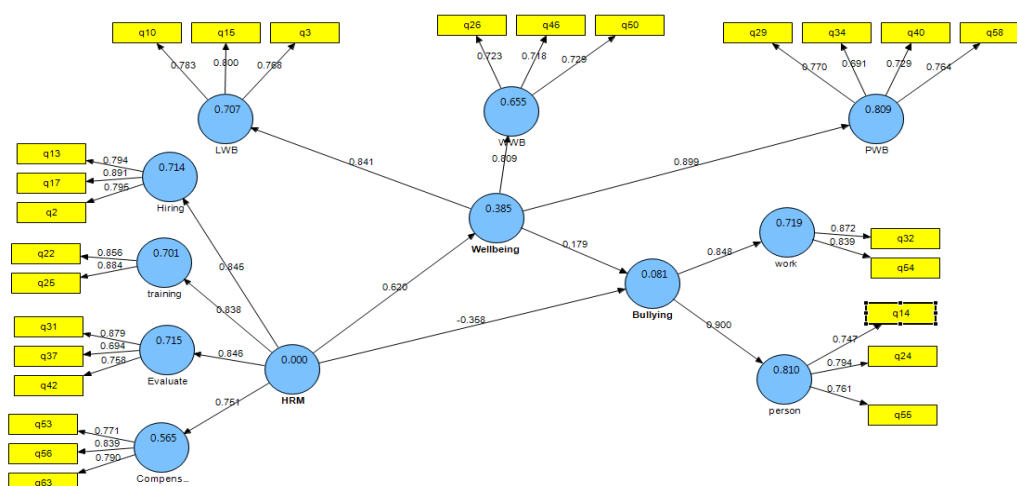
متغیر جمعیت شناختی	توضیحات	فراوانی	درصد
سن (سال)	زیر ۳۰ سال	۴۶	۳۴/۶
	۳۰ تا ۳۹	۶۲	۴۶/۶
	۴۰ تا ۴۹	۱۴	۱۰/۵
	۵۰ تا ۵۹	۱۱	۸/۳
	بالای ۶۰ سال	۰	۰
سطوح پست سازمانی	کارشناس آزمایشگاه	۱۰۰	۷۵/۲
	پرستار	۸	۶
	پزشک	۲	۱/۵
	کارمند	۲۳	۱۷/۳
سطوح تحصیلات	بالا تر از کارشناسی ارشد	۶	۴/۵
	کارشناسی ارشد	۳۰	۲۲/۶
	کارشناسی	۷۳	۵۴/۹
	دیپلم	۲۴	۱۸
سطوح سابقه کار	۱ تا ۳ سال	۴۰	۳۰/۱
	۴ تا ۶ سال	۱۶	۱۲
	۷ تا ۱۰ سال	۳۰	۲۲/۶
	بالای ۱۰ سال	۴۷	۳۵/۳

در بخش دوم به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از روش حداقل مربعات جزئی^{۴۵} (PLS) استفاده شده است که در ادامه نتایج حاصل از بررسی مدل ارائه شده است:

۴-۱. برازش مدل اندازه‌گیری

برای بررسی برازش مدل اندازه‌گیری، از معیارهای پایایی و روایی همگرا استفاده شده است. در فرایند تحلیل داده‌ها ابتدا بارهای عاملی بررسی شد. در شکل (۲) بارهای عاملی مرتبط با هر سؤال نشان داده شده است. لازم به یادآوری است که مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی ۰/۴ است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲)؛ لیکن به منظور اطمینان بیشتر، سؤال‌هایی که بارعاملی کمتر از ۰/۵ داشتند، حذف شدند. در این راستا در بعد ترساندن فیزیکی، مربوط به متغیر قلدری سازمانی، فقط یک سؤال باقی ماند که منجر به حذف این بعد شد.

⁴⁵ Partial Least Squares



شکل ۲. بارعاملی سؤال ها

به منظور سنجش پایایی پرسشنامه، ضریب آلفای کرونباخ آن از طریق نرم افزار PLS ارائه شده است که برای رفاه ذهنی کارکنان ۰/۸۳۶۷، برای فعالیت های منابع انسانی ۰/۸۷۴۲ و برای قلدری سازمانی ۰/۷۴۵۱، بدست آمد که نشان از قابل قبول بودن این شاخص دارد و این امر حاکی از پایایی مناسب متغیرهای مدل است. از دیگر شاخص های محاسبه شده در این پژوهش روایی همگرایی ابعاد متغیرها است که در جدول زیر نشان داده شده - است.

جدول ۲. روایی همگرا برای متغیرهای پژوهش

متغیرها	AVE	متغیرها	AVE
رفاه	۰/۷۲۳۳	آموزش و توسعه	۰/۷۵۶۹
رفاه ذهنی (زندگی)	۰/۶۱۴۶	ارزیابی عملکرد	۰/۶۰۹۴
رفاه روانی	۰/۵۴۶۱	جبران خدمات	۰/۶۴۰۹
رفاه کاری	۰/۵۲۳۹	قلدری سازمانی	۰/۷۶۴۵
فعالیت های منابع انسانی	۰/۶۷۳۹	مرتبط با کار	۰/۷۳۲۶
استخدام جدید و انتخاب	۰/۶۸۵۲	مرتبط با فرد	۰/۵۸۹۱

همان گونه که در این جدول نشان داده شده است، کلیه متغیرهای پژوهش دارای روایی همگرایی بالای ۰/۵ هستند از این رو قابل قبول محسوب می شوند. از دیگر معیارهایی که در اینجا بررسی شده است پایایی ترکیبی متغیرهای پژوهش است. جدول (۳) پایایی ترکیبی متغیرهای پژوهش را نشان می دهد:

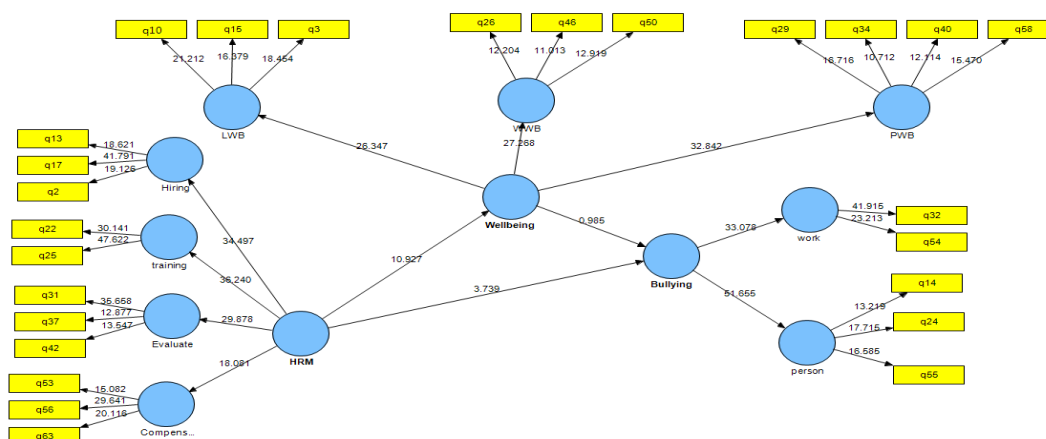
جدول ۳. پایایی ترکیبی متغیرهای پژوهش

متغیرها	پایایی ترکیبی	متغیرها	پایایی ترکیبی
رفاه	۰/۸۷۲۳	آموزش و توسعه	۰/۸۶۱۶
رفاه ذهنی (زندگی)	۰/۸۲۷۰	ارزیابی عملکرد	۰/۸۲۲۵
رفاه روانی	۰/۸۲۷۷	جبران خدمات	۰/۸۴۲۵
رفاه کاری	۰/۷۶۷۵	قلدری سازمانی	۰/۸۳۰۵
فعالیت‌های منابع انسانی	۰/۸۹۷۸	مرتبط با کار	۰/۸۴۵۶
استخدام جدید و انتخاب	۰/۸۶۶۹	مرتبط با فرد	۰/۸۱۱۳

نتایج جدول بالا نشان می‌دهد که مقدار پایایی ترکیبی برای همه متغیرهای پژوهش بیشتر از ۰/۷ از این‌رو قابل قبول (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲) است.

۲-۴. برازش مدل ساختاری

معیار اول از برازش مدل ساختاری، ضرایب معناداری است. شکل زیر ضرایب معناداری مدل را نشان می‌دهد:



شکل ۳. ضرایب معناداری مدل

مطابق با شکل بالا، تمامی ضرایب معناداری به جز تأثیر رفاه بر قلدری، از ۱/۹۶ بیشتر هستند که این امر معنادار بودن تمامی سؤال‌ها و روابط میان متغیرها را برای همه قسمت‌ها به جز تأثیر رفاه بر قلدری در سطح اطمینان ۹۵ درصد نشان می‌دهد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی، تأثیر معکوس و معناداری بر قلدری سازمانی بر جای می‌گذارد. لازم به ذکر است که دلیل معکوس بودن ارتباط بین این دو، بار عاملی ۰/۳۵۸- است که در شکل شماره یک نشان داده شده است. علاوه بر این، گرچه فعالیت‌های منابع انسانی می‌تواند منجر به افزایش رفاه ذهنی کارکنان شود، لیکن نقش رفاه ذهنی به عنوان متغیر میانجی تأیید نمی‌شود بدین معنا که رفاه ذهنی کارکنان نمی‌تواند قلدری آنها در سازمان را کاهش دهد.

۵. بحث و نتیجه گیری

این پژوهش به بررسی تأثیر فعالیت‌های منابع انسانی بر قلدری سازمانی با در نظر گرفتن متغیر میانجی رفاه ذهنی کارکنان پرداخته است. بدین ترتیب که تأثیر فعالیت‌های منابع انسانی بر قلدری سازمانی هم به طور مستقیم و هم با در نظر گرفتن نقش میانجی رفاه ذهنی کارکنان بررسی شده است. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها گویای این است که فعالیت‌های منابع انسانی می‌تواند در کاهش قلدری سازمانی تأثیرگذار باشد. همان‌گونه که در شکل شماره یک نشان داده شده است، R^2 متغیر قلدری سازمانی ۰/۰۸۱ است یعنی فعالیت‌های منابع انسانی و رفاه ذهنی کارکنان حدود ۸/۱ درصد از تغییرات در قلدری سازمانی را تبیین می‌کنند که با توجه به محاسبات انجام شده و نتایج بدست آمده، حدود ۶/۱ درصد مربوط به فعالیت‌های منابع انسانی و تنها دو درصد آن مربوط به رفاه ذهنی می‌باشد، بنابراین فرضیه نخست این پژوهش تأیید می‌شود. لازم به یادآوری است که در این پژوهش، قلدری سازمانی در سه بعد قلدری مرتبط با کار، قلدری مرتبط با فرد و قلدری از طریق ترساندن فیزیکی بررسی شده است، که در حین محاسبات، بعد قلدری از طریق ترساندن فیزیکی حذف شد. تأیید تأثیر فعالیت‌های منابع انسانی بر قلدری سازمانی با پژوهش انجام شده توسط حمیدی و سرفرازی (۱۳۹۰) هم راستا است. این دو پژوهش‌گر در پژوهش خود نشان دادند که روش‌هایی مدیریتی که دیروز وجود داشتند شاید قلدری را تشدید نمی‌کردند، اما امروزه برای کاهش قلدری باید روش‌های نوین تری را ارائه کرد. در این راستا لای فوق و داوی (۲۰۰۱) به این نکته اشاره می‌کنند که شرایط سازمان و کار به عنوان عوامل محیطی در نظر گرفته می‌شوند که می‌توانند تعارض‌های بین فردی که در نهایت به قلدری تبدیل خواهد شد را افزایش دهند. فعالیت‌های منابع انسانی در زمره فعالیت‌هایی از سازمان است که می‌تواند بر همه جنبه‌های سازمان تأثیر بسیاری گذارد. هنگامی که ادراک کارکنان این است که سیستم استخدام، امکان جذب نیروهای مناسب برای سازمان را فراهم می‌آورد، آموزش‌های سازمان اثربخش است، کارکنان بازخوردهای لازم و به موقع را در مورد عملکرد خود از سیستم ارزیابی عملکرد دریافت می‌کنند، و نظام حقوق و دستمزد و پاداش عملکرد خوبی دارند، انتظار می‌رود تا سطح قلدری در سازمان کاهش یابد؛ چراکه در این صورت بسیاری از تنش‌های کارکنان با سازمان و همکارانشان از طریق سیستم‌های مناسب منابع انسانی رفع می‌شود (لیفوگ و داوی، ۲۰۰۱)؛ از این رو کاهش قلدری سازمانی انتظار می‌رود.

نکته دیگری که باید در خصوص تأثیر فعالیت‌های منابع انسانی بر قلدری در نظر داشت در این است که منابع انسانی در سازمان، توانایی خط‌مشی‌گذاری دارد (فاکس و کووان، ۲۰۱۵) و می‌تواند خط‌مشی‌های منابع انسانی را به گونه‌ای تنظیم کند که در راستای کاهش قلدری سازمانی باشد.

نتایج این پژوهش حاکی از این است که فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی در محیط کاری آزمایشگاه بیمارستان امام خمینی توانسته است باعث افزایش رفاه ذهنی کارکنان شود. این نتیجه با دیدگاه هلمان همخوانی دارد. هولمن (۲۰۰۲) اشاره کرد که ارزیابی کارکنان از فعالیت‌های منابع انسانی، به عنوان مثال، منصف بودن سیستم پرداخت، پاداش عملکرد سودمند و آموزش کافی، با رضایت شغلی بیرونی ارتباط مستقیم و با افسردگی، ارتباط منفی دارد. دلایل اینکه چرا این فعالیت‌ها با رفاه مرتبط هستند، ممکن است متفاوت باشد. به عنوان مثال، اگر فردی معتقد باشد که سطح پرداخت غیر منصفانه است، شوق کمتری درباره فعالیت‌هایش دارد. با توجه به پاداش عملکرد، دریافت بازخورد سازنده می‌تواند به عنوان یک تجربه رضایت بخش تفسیر شود؛ در حالیکه آموزش ممکن است نگرانی‌های کارکنان درباره توانایی‌شان برای انجام کار را کاهش دهد. از اینرو، فعالیت‌های منابع انسانی، ارتباط مثبتی با رفاه دارد. به طور کلی می‌توان گفت که

فعالیت‌های منابع انسانی، بهره‌وری کارکنان، گرایش به کار، تعهد به هدف را از طریق اعمالی از قبیل استخدام، آموزش، ارزیابی عملکرد، جبران خدمات و ارتقا افزایش می‌دهد (اویسال و کوکا^{۴۶}، ۲۰۰۹)؛ از این رو می‌تواند رفاه ذهنی کارکنان را افزایش دهد بدین معنا که استانداردهایی را که کارکنان بر اساس آن به قضاوت می‌پردازند، ارتقا دهد. از سوی دیگر، نتایج این پژوهش نشان داد که بر خلاف فرضیه این پژوهش، بهبود رفاه ذهنی کارکنان در سازمان نمی‌تواند منجر به کاهش قلدری سازمانی شود. همان‌گونه که پیشتر بیان شد، رفاه کارکنان در این پژوهش، یک ویژگی درونی است، به این صورت که ارزیابی رفاه، مبتنی بر استانداردهای شخصی یک فرد است. لیکن قلدری نوعی رفتار است که نسبت به افراد، کار یا به صورت فیزیکی اضرار می‌شود. انتظار می‌رود افرادی با رفاه بیشتر، رفتارهای قلدری کمتری از خود بروز دهند اما همان‌گونه که پیشتر نشان داده شد در آزمایشگاه بیمارستان امام خمینی رفاه کارکنان نتوانسته به طور معناداری قلدری را کاهش دهد؛ دلیل این امر را شاید بتوان در این دانست که عوامل دیگری به غیر از رفاه ذهنی کارکنان منجر به بروز قلدری سازمانی می‌شود. برای نمونه لیفوگک و داوی (۲۰۰۱) به نقل از اشفورث^{۴۷} (۱۹۹۴) بیان می‌دارند که رفتارهای خشونت‌بار ممکن است توسط هنجارها و ارزش‌هایی مشروعیت یابند که این امر باعث دور شدن از تمرکز فراگیر بر قلدری به مثابه یک مبحث میان فردی می‌شود. این ستمگری نهادینه شده، کارکنان را از هویت‌های قبلی خود دور نموده و اهمیت برجسته‌ای برای تبعیت‌پذیری قائل می‌شود. این در حالی است که جاویدان و دستمال‌چیان^{۴۸} (۲۰۰۳) بیان می‌دارند که ایرانیان همواره تحت تأثیر چهره‌های قدرتمند زندگی کرده‌اند و این امر یک سنت عمیق استبدادگرایی را در میان ایرانیان گسترش داده است که ریشه‌های این امر به ساختار خانواده برمی‌گردد که معمولاً خود را به شکل پدرسالاری نشان داده است. اقتدارگرایی و پشتیبانی آشکار از سلسله مراتب در جامعه، یک ویژگی فرهنگ ایرانی باقی مانده است. از این رو شاید بتوان بخشی از این قلدری را به فرهنگ اقتدارگرایی ایران نسبت داد که در رفتار ایرانیان نهادینه شده است و حتی در شرایطی که آنها از رفاه نیز برخوردار هستند و یابه عبارت دیگر نسبت به کار و زندگی احساس رضایت دارند، نیز این رفتارها مشاهده می‌شود.

این پژوهش در آزمایشگاه بیمارستان امام خمینی انجام شده است. بیمارستان‌ها به عنوان سازمان‌هایی در نظر گرفته می‌شوند که پرسنل آنها با بارکاری و مسئولیت زیادی مواجه هستند و مشتریان آنها را آسیب‌پذیرترین قشر جامعه تشکیل می‌دهد از این رو در معرض تنش شغلی زیادی قرار دارند؛ این تنش شغلی در بسیاری اوقات می‌تواند منجر به ایجاد رفتارهای قلدری در سازمان شود. با توجه به این امر بیمارستان‌ها به پرسنلی نیاز دارند تا از انگیزش بالایی برخوردار باشند و بتوانند با آرامش کامل به ایفای نقش خود بپردازند و ناملایمت‌ها را تاب آورند از این رو به سیاستگذاران این بیمارستان و سایر بیمارستان‌ها پیشنهاد می‌شود که در اقدامات خود نسبت به فعالیت‌های منابع انسانی توجه کنند و فعالیت‌هایی را بکار گیرند که در راستای بهبود انجام مسئولیت‌ها توسط پرسنل باشد. سیستم استخدام و انتخاب فرد جدید باید با دقت هرچه تمام‌تر و با در نظر گرفتن مسأله تناسب بین شغل و شاغل و غیره انجام شود، آموزش پرسنل باید از هر جهتی به درستی صورت پذیرد و یکی از اهداف آموزش، روشن کردن پرسنل برای جلوگیری از ایجاد قلدری در آینده باشد. سیستم جبران خدماتی را در سازمان اعمال کنند تا از این طریق ضمن دادن حق هر فرد و جلب رضایت وی، باعث کاهش

⁴⁶ Uysal and Koca

⁴⁷ Ashforth

⁴⁸ Javidan and Dastmalchian

قلدری و صدمات ناشی از آن شود. ضمن اینکه به مسئولان امر پیشنهاد می‌شود که از ارائه بازخوردهای به موقع و صحیح به پرسنل غفلت نورزند و آنها را از نتیجه فعالیت‌های خود آگاه سازند. این امر می‌تواند به افزایش سطح رفاه آنها نیز منجر شود. با توجه به این امر به سیاستگذاران سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود که به رفاه کارکنان توجه کنند و رفاه را تنها به رفاه عینی خلاصه نکنند. علاوه بر این با انجام فعالیت‌های صحیح مدیریت منابع انسانی، می‌توان قلدری و صدمات ناشی از آن را کاهش داد.

به دلیل اهمیت منابع انسانی در سازمان‌ها و کم بودن پژوهش‌های صورت گرفته در خصوص قلدری سازمانی، به پژوهشگران آینده پیشنهاد می‌شود به شناسایی عوامل موثر در افزایش و کاهش قلدری سازمانی بپردازند. این پژوهش نیز مانند پژوهش‌های مشابه با محدودیت‌هایی مواجه بوده است که از تعمیم‌پذیری آن به جامعه آماری مورد نظر می‌کاهد. برخی از این محدودیت‌ها به ماهیت پیمایشی پژوهش برمی‌گردد. برای مثال پرسشنامه در ذات خود با محدودیت‌هایی مواجه است که از جمله می‌توان به بی‌دقتی احتمالی پاسخ دهندگان در پاسخ به سؤال‌ها اشاره کرد. از دیگر محدودیت‌های این پژوهش وفاداری و صداقت پاسخ دهندگان در انتخاب گزینه‌ها و به تعبیری نحوه پاسخگویی آنها از جمله محدودیت‌هایی است که می‌تواند در نتیجه تحقیق اثر گذارد. این وضعیت ممکن است ناشی از نگرانی پاسخ دهندگان در مشخص شدن اظهار نظر آنها و افشای اسرار آنها و یا صرفاً بدلیل ارتباطات و احساسات باشد علی‌رغم اینکه پرسشنامه‌های این پژوهش بی‌نام بود.

۶. منابع و مآخذ

۱. ابراهیمی، الهام، فتحی، محمدرضا (۱۳۹۵). ارائه چارچوبی برای تدوین راهبردهای منابع انسانی، *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)*، سال هشتم، شماره ۳، صص ۱-۲۸.
۲. امیرخانی، طیب، سپهوند، رضا، و عارف نژاد، محسن (۱۳۹۳). وظایف مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمان: با بررسی نقش سرمایه‌های اجتماعی و روان‌شناختی، *فصلنامه علوم مدیریت ایران*، شماره ۳۴، صص ۱۲۴-۱۰۵.
۳. حمیدی، همایون، سرفرازی، مهرزاد (۱۳۹۰). جهانی شدن و مدیریت منابع انسانی، *فصلنامه مطالعات راهبردی جهانی شدن*، سال ۲، شماره ۲، صص ۱-۴۸.
۴. داوری، علی، رضا زاده، آرشد (۱۳۹۲)، *مدلسازی معادلات ساختاری با نرم افزار PLS*، تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی واحد تهران.

5. Agervold, M. (2009). Personality and Social Sciences: The significance of organizational factors for the incidence of bullying, *Scandinavian Journal of Psychology*, 50(3), PP: 50, 267-276.
6. Augusto-Landa, M., Lopez-Zafra, E., Pulido-Martos, M. (2011). Does Perceived Emotional Intelligence and Optimism/ pessimism Predict Psychological Well-being?, *Journal of Happiness Studies*, 12, PP:463-474.
7. Baillien, E., Neyens, I., De Witte, H. (2011). Organizational correlates of workplace bullying in small- and medium-sized enterprises, *International Small Business Journal*, 29(6), PP: 610-625.
8. Brunetto, Y., Farr-Wharton, R., Shacklock, K. (2011). Supervisor-nurse relationships, teamwork, role ambiguity and well-being: Public versus private sector nurses, *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 49(2). PP:143-164.
9. Carbo, J., & Hugbes, A. (2010). Workplace Bullying: Developing a Human Rights Definition from the Perspective and Experiences of Targets, *The Journal of Labor and Society*, 13, PP: 387-403.
10. Chen, F., Jing, Y., Hayes, A., Lee, J.M. (2013). Two Concepts or two Approaches? A bifactor Analysis of Psychological and Subjective Well-being, *Journal of Happiness studies*, 14, PP:1033-1068.

11. Collins, C. J., & Clark, K. D. (2006). Strategic human resource practices, top management team social networks, and firm performance: the role of human resource in creating organizational competitive advantage, *Academy of Management Journal*, 46(6), PP: 74–51.
12. Cruz, P., Noronha, E. (2010), Protecting My Interests: HRM and Targets' Coping with Workplace Bullying, *The Qualitative Report*, 15(3), PP: 507-534.
13. Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factorstructure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised, *Work and Stress*, 23(1), PP: 24-44.
14. Fox, S., and Cowan, R.(2015). Revision of the workplace bullying checklist: the importance of human resource management's role in defining and addressing workplace bullying, *Human Resource Management Journal*, 25(1), PP:116-130.
15. Fox, S. and Stallworth, L.E. (2009). Building a framework for two internal organizational approachesto resolving and preventing workplace bullying: alternative dispute resolution and training, *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 61(3), PP: 220–241.
16. Garcia, D., Moradi, S.(2013). The Affective Temperaments and Well-Being: Swedish and Iranian Adolescents' Life Satisfaction and Psychological Well-Being, *Journal of Happiness studies*, 14, PP:689–707.
17. Hoel, H., Glaso, L., Hetland, J., Cooper, C., Einarsen, S. (2010). Leadership Styles as Predictors of Self-reported and Observed Workplace Bullying, *British Journal of Management*, 21, PP: 453–468.
18. Holman, D. (2002). Employee Wellbeing in Call Centres, *Human Resource Management Journal*, 12(4), PP:35-50.
19. Hutchinson, J. (2012). Rethinking Workplace Bullying as an Employment Relations Problem, *Journal of Industrial Relations*, 54(5), PP: 637–652.
20. Javidan, M., dastmalchian, A.(2003). Culture and Leadership in Iran: The Land of Individual Achievers, Strong Family Ties, and Powerful Elite, *The Academy of Management Executive* , 17(4), PP: 127-142
21. Kelly, D.(2006). Workplace bullying - A complex issue neeing IR/HRM research?, *Proceedings of the 20th Conference of the Association of Industrial Relations Academics of Australia and New Zealand*, University of South Australia, PP: 274-284.
22. Laursen, K., & Foss, N. J. (2003). New human resource management practices, complementarities, and the impact on innovation performance, *Cambridge Journal of Economics*, 27(2), PP: 43–63.
23. Liefoghe, A., Davey, K.M.(2001). Accounts of workplace bullying: The role of the organization, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), PP: 375–392.
23. MacDuffie, J. P. (1995). Human resource bundles and manufacturing performance: Organizational logic and flexible production systems in the world auto industry, [*Industrial and Labor Relations Review*](#) , 48(2), PP: 197–221.
24. Noe, R. A., Hollenbeck, J. R. Gerhart, B., & Wright, P. M. (2000). *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage*, Boston: Mc Graw Hill.
25. Ryu, G.(2016). Public Employees' Well-Being When Having Long Working Hours and Low-Salary Working Conditions, *Public Personnel Management*, 45(1), PP: 70 –89.
26. Thomas, H., Chan, G., Scott, J., Connor, J., Kelly, A., & Williams, J. (2015). Association of different forms of bullying victimization with adolescents psychological distress and reduced emotional wellbeing, *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry*, PP:1-9.
27. Uysal, G., & Koca, G. (2009). HR and firm performance at companies in Turkey: Correlative analysis, *Journal of Modern Accounting and Auditing*, 5(1), PP: 45-48.
28. Yang, C., & Lin, C. (2009). Does intellectual capital mediate the relationship between HRM and organizational performance? Perspective of a healthcare industry inTaiwan, *The International Journal of Human Resource Management*, 20(9), PP: 1965 — 1984.
29. Zheng, X., Zhu, W., Zhao, H.,& Zhang, C. (2015). Employee well-being in organizations: Theoretical model, scale development, and cross-cultural validation, *Journal of Organizational Behavior*, 36, PP: 621-644.

Studying the Influential Factors on Decreasing Organizational Bullying: the Role of Human Resource Practices and Employee Well-Being

Tahmineh Borhani¹

Tayebe Amirkhani²

Ahmad Aali^{*3}

Date of Receipt: 2019/11/24 Date of Issue: 2019/11/27

Abstract

The purpose of this paper is studying the role of human resource management in decreasing organizational bullying, in this regard, employee well-being has also been studied as a mediating variable. The society of this research is the Imam Khomeini hospital laboratory (N=200), that 133 persons have been selected as our sample based on the random sampling. We measure the variables of this research based on the three standard questionnaires. Human resource practices based on Yan and Lin (2009) questionnaire; it's dimensions are: recruitment and staffing, training and development, performance appraisal and award system. Subjective well-being is measured based on the Zheng et al., (2015) questionnaire and it's dimensions are: psychological well-being, work well-being and life well-being. Organizational bullying is measured base on the Einarsen et al (2009); it's dimensions are: work related bullying, person related bullying and physical bullying. Our results show that human resource practices have negative impact on organizational bullying and positive impact on employee well-being but the mediating role of organizational well-being is not confirmed.

Keyword

human resource management; organizational bullying; employee well-being, subjective well-being.

1. Public Administration, Shahid Beheshti University, Faculty of Management and Accounting, Tehran, Iran (tahminehborhani@yahoo.com).

2. Assistant Professor, Department of Policy and Government Management, Shahid Beheshti University, Faculty of Management and Accounting, Tehran, Iran (t_amirkhani@sbu.ac.ir).

3. Public Administration, Shahid Beheshti University, Faculty of Management and Accounting, Tehran, Iran (*Corresponding Author: a.aali@mail.sbu.ac.ir).