

بررسی نقش میانجی قلدری سازمانی در رابطه رفتار انحرافی با بی تمدنی سازمانی (مورد مطالعه: بیمارستان ثامن الائمه چناران)

وحید میرزایی^{۱*}

محبوبه حضرتی^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۱/۲۰ تاریخ چاپ: ۱۴۰۴/۰۵/۱۸

چکیده

این پژوهش به بررسی نقش میانجی قلدری سازمانی در رابطه رفتار انحرافی با بی تمدنی سازمانی در بیمارستان ثامن الائمه چناران پرداخت. پژوهش، از نظر هدف کاربردی و از لحاظ گردآوری اطلاعات از نوع توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش، کلیه پرستاران بیمارستان ثامن الائمه چناران تشکیل داد، با توجه به محدود بودن جامعه آماری از روش سرشماری استفاده گردید. برای سنجش متغیر قلدری سازمانی از پرسشنامه اسپالگت و هولت (۲۰۰۱)، برای سنجش رفتار انحرافی از پرسشنامه رفتار انحرافی گرویس (۲۰۰۰) و برای سنجش بی تمدنی سازمانی از پرسشنامه مارتین و هاین (۲۰۰۵) استفاده شده است. جهت سنجش روایی پرسشنامه‌ها از روایی صوری و محتوا و پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ تایید گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق آزمون همبستگی و معادلات ساختاری به وسیله نرم افزارهای SPSS22 و PLS 3 انجام گرفت. یافته‌ها نشان داد بین رفتار انحرافی و بی تمدنی سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد و قلدری سازمانی می‌تواند این رابطه را میانجیگری کند.

واژگان کلیدی

قلدری سازمانی، رفتار انحرافی، بی تمدنی سازمانی، بیمارستان ثامن الائمه چناران.

۱. استادیار، گروه مدیریت، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران. (نویسنده مسئول:

dr_mirzaei@bojnourdiau.ac.ir

۲. دانشجوی دکتری تخصصی، گروه مدیریت، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران.

(hazratim1@mums.ac.ir)

مقدمه

تعامل میان سازمان‌ها و جامعه همیشه روان و بدون تعارض منافع نیست. در بسیاری از موارد، اختلاف نظرهایی میان آنچه یک شرکت قصد دارد ارائه دهد و آنچه جامعه از آن انتظار دارد، به وجود می‌آید. این گونه اختلافات و ایده‌آل‌های رقابتی معمولاً سازمان‌ها را به سمت رفتارهای بی‌تمدنی علیه جامعه سوق می‌دهد (واسکونسوس^۱، ۲۰۲۳). رفتارهای انحرافی ظریف که به شکل‌های خفیف‌تر سوء رفتار بین فردی اشاره دارد، به پیدایش دامنه‌ای دیگر از تحقیقات با نام بی‌تمدنی یا بی‌ادبی در محیط کار منجر شده است (اخوان بی‌تقصیر و همکاران، ۱۳۹۶). بی‌تمدنی کارکنان در محل کار به‌طور کلی، رفتار غیرمؤدبانه یا بی‌احترامی در محل کار می‌باشد که مشکل رو به رشدی است و نتایج منفی برای سازمان‌ها به همراه دارد (هارولد و هولتز^۲، ۲۰۱۵). اندرسون و پیرسون^۳ (۱۹۹۹) بیان کردند که بی‌تمدنی در محیط کار در رفتارهایی که نشان‌دهنده‌ی عدم توجه به دیگران در محیط کاری هستند، مشهود است؛ رفتارهایی که به‌عنوان بی‌ادبانه یا بی‌ملاحظه توصیف می‌شوند. بی‌تمدنی در محیط کار به‌عنوان رفتار منحرف با شدت کم و با نیت مبهم برای آسیب رساندن به هدف، در تضاد با هنجارهای محیط کار برای احترام متقابل تعریف شده است (بارلت و همکاران^۴، ۲۰۰۸). بی‌تمدنی به‌نوعی با بی‌ادبی، بی‌توجهی، ابهام، بی‌احترامی، ناتوانی در همدلی، رفتار متکبرانه و تحقیر دیگران در محیط کار مرتبط دانسته شده است (ریو و ساندر ریو^۵، ۲۰۱۱). بی‌تمدنی سازمانی را می‌توان به‌عنوان شکلی آگاهانه از سوء رفتار سازمانی یا اقدامات غیرمسئولانه اجتماعی سازمان‌ها تعریف نمود که از طریق آن، سازمان‌ها به دنبال حداکثرسازی منافع خود به ضرر مشتریان، مصرف‌کنندگان و مسائل زیست‌محیطی هستند. این پدیده بازتابی از طمع شدید شرکتی، فقدان احترام و ذهنیت غیراخلاقی نسبت به جامعه است (واسکونسوس، ۲۰۲۳). از دیدگاه پیرسون و پوراث^۶ (۲۰۰۵) وقتی بی‌تمدنی درون و فراتر از مرزهای سازمان گسترش می‌یابد، می‌تواند تعاملات سازمانی را تخریب کند، شهرت شرکت را خدشه‌دار کند و اثرات منفی‌ای ایجاد کند که موجب کاهش رضایت مشتریان و اهداف مالی شرکت می‌شود. نادیده گرفتن بی‌تمدنی، به هنجارهایی دامن می‌زند که همکاری را از بین برده و موجب زوال سازمانی می‌شوند (پیرسون و پوراث، ۲۰۰۵). بی‌تمدنی مشکلی رایج در سازمان‌ها است و پیامدهای مضر هم برای کارکنان و هم برای سازمان‌ها در پی دارد. محققان از میزان بروز این رویداد در محیط کار گزارش‌های مختلفی ارائه داده‌اند. ولی تمام بررسی‌ها نشان‌دهنده‌ی شیوع بالا و رو به افزایش چنین رفتارهایی است. تا جایی که تقریباً تمام کارکنانی که در مطالعات اخیر موردبررسی قرار گرفتند قربانی بعضی از شکل‌های بی‌تمدنی سازمانی بوده‌اند (همراهی، ۱۳۹۹). پوراث و پیرسون (۲۰۱۳)، مبتنی بر پژوهش‌های متعدد در طی ۱۴ سال که شامل ۹۰۰۰ کارمند بود، دریافتند که ۹۹ درصد از کارکنان عنوان کردند که شاهد بی‌تمدنی در محیط کار بوده‌اند و ۹۶ درصد بیان کردند که بی‌تمدنی را تجربه کرده‌اند. هرچند بسیاری از پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه‌ی بی‌تمدنی در آمریکا

¹ Vasconcelos

² Harold & Holtz

³ Andersson & Pearson

⁴ Bartlett et al

⁵ Reio & Sanders-Reio

⁶ Pearson & Porath

صورت گرفته است ولی پدیده بی‌تمدنی حیطه‌ای بین‌المللی دارد و در دنیای واقعی وجود دارد (لوه، لویی^۱، ۲۰۱۸). ازجمله دغدغه‌های مهم مدیریت در عرصه سازمان، مدیریت هنجارشکنی‌های سازمانی است. به این‌گونه رفتارها که یکی از مهم‌ترین مسائل پیش روی بسیاری از سازمان‌هاست، رفتارهای انحرافی در سازمان اطلاق می‌شود (چن و همکاران^۲، ۲۰۱۸). رفتارهای انحرافی در محیط کار به نقض قوانین و هنجارهای پذیرفته‌شده اشاره دارد که می‌تواند تأثیرات منفی بر افراد و سازمان‌ها داشته باشد (الاپگبا و همکاران^۳، ۲۰۲۱). به‌طور کلی در تعریف رفتارهای انحرافی در سازمان می‌توان گفت که رفتارهای انحرافی، رفتارهایی آگاهانه‌ای هستند که هنجارها و ارزش‌های سازمانی را نادیده گرفته و منجر به وارد شدن خسارت و زیان به سازمان، اعضای سازمان و یا هر دو می‌شود (قاعدامینی هارونی و همکاران^۴، ۱۴۰۰). نمونه‌های شاخص انحراف کاری عبارت‌اند از: دزدی، خلافکاری، نقض قوانین، رفتار ضد بهره‌وری، رفتار خرابکارانه (لیتزکی بری و همکاران^۵، ۲۰۰۶) پذیرش رشوه و اتلاف منابع، رفتار بی‌ادبانه با همکاران و مضایقه کردن از تلاش‌ها (کولبرت و همکاران^۶، ۲۰۰۴). رفتار انحرافی شامل رفتارهایی می‌شود که طی آن فرد یا گروه قواعد، سیاست‌ها، ارزش‌های سازمان را در محل کار خود از روی قصد نقض می‌کند (عبدالله و ماریکان^۷، ۲۰۱۶). رفتارهای انحرافی سه ویژگی متمایز دارند و آگاهانه صورت می‌گیرد. هنجارهای سازمان را بر هم می‌زنند. سلامت افراد یا سازمان را تهدید می‌کنند. این رفتارها هزینه‌های زیادی را برای سازمان‌ها به بار می‌آورند (خراسانی طرقي، ۱۳۹۴). در سازمان‌هایی که رفتارهای انحرافی در محیط کار مشاهده می‌شود، پیامدهای منفی متعددی به وقوع پیوسته است، ازجمله کاهش درآمد، قصد ترک سازمان، کاهش کارایی، تخریب تصویر سازمانی، اضطراب شغلی، سوءاستفاده، سرقت، فریبکاری و خرابکاری و فعالیت‌های غیر مرتبط با کار، مانند گشت‌وگذار در شبکه‌های اجتماعی، خرید آنلاین یا جستجوی شغل، می‌توانند منجر به کاهش بهره‌وری شوند (بگدی و نیم براین^۸، ۲۰۲۵). در محیط‌های بیمارستانی که ارائه خدمات به بیماران نیازمند تعاملات سازنده و فضای کاری سالم است، بروز رفتارهای انحرافی و بی‌تمدنی سازمانی می‌تواند به شدت بر عملکرد کارکنان و کیفیت خدمات تأثیر بگذارد. یکی از عوامل تأثیرگذار بر این رفتارهای نامطلوب، قلدری سازمانی است که نوعی خشونت غیر فیزیکی است که ممکن است به دلیل خشونت‌ها و سوءاستفاده‌های نهفته در آن، شغل موردعلاقه‌تان را به مخاطره بیندازد و شما را دچار آسیب‌های عاطفی کند. (کولینان و همکاران^۸، ۲۰۱۹). قلدری را می‌توان به‌عنوان عملی که مضر است و به‌طور مکرر باهدف آسیب رساندن به فردی که ضعیف تلقی می‌شود و توسط یک یا چند نفر به‌طور مستقیم انجام می‌شود به‌طور کلی، اکثر اعمال قلدری که روی می‌دهد بر اساس خشم یا درگیری حل‌نشده از سوی قلدر نیست، اما قلدری معمولاً به این دلیل رخ می‌دهد که قلدر احساس برتری دارد زیرا احساس می‌کند قوی‌ترین هستند و آزادی تحقیر، تحقیر و

¹ Loh & Loi

² Chen et al

³ Olapegba et al

⁴ Litzky Barrie et al

⁵ Colbert et al

⁶ Abdullah & Marican

⁷ Bagdi & Nimbrain

⁸ Cullinan et al

حقات دارند (رامادهانی و سارتاریکا^۱، ۲۰۲۳). فیشر-بلاندو^۲ (۲۰۱۰) قلدری در محل کار را مجموعه‌ای از رفتار عمدی یا غیرعمدی مصمم، بدخواهانه، وحشیانه یا طردکننده باهدف قرار دادن فردی می‌داند که هدف از این رفتار را کنترل، آسیب رساندن یا انزوای یک همکار می‌دانند که چاره‌ای جز کناره‌گیری از شغل ندارد. گاهی اوقات قلدری از طریق سوءاستفاده از قدرت قابل توجه است تا جایی که افراد توسط مافوق خود مورد آزار و اذیت قرار می‌گیرند. متأسفانه، قلدری در محیط کار در سازمان‌های دولتی و غیردولتی تأثیر مضر بر کارکنان دارد و روحیه تیمی و یکپارچگی و همکاری مشارکت و همدلی را به خطر می‌اندازد (هوانگ و پنگ^۳، ۲۰۲۲). قلدری در محل کار اثرات منفی گسترده‌ای در سازمان باقی می‌گذارد زیرا نه تنها قربانیان بلکه آن کسانی که هم شاهد زورگویی بودند، تحت تأثیر قرار می‌دهد. قلدری به صورت منفی اثراتی را بر عملکرد سازمان از نظر خروجی، خلاقیت و نوآوری می‌گذارد و رضایت و تعهد سازمانی قربانیان را کاهش می‌دهد و غیبت و ترک خدمت را افزایش می‌دهد. قلدری مستقیم و غیرمستقیم از طریق علائم و اثرات منفی، قصد ترک خدمت قربانیان را افزایش می‌دهد که ترک خدمت برای سازمان و فرد هزینه‌های قابل توجهی را به همراه دارد؛ و این قابل توجه است که برخی از کارکنان، شغل خود را به خاطر اینکه مورد آزار و اذیت واقع شده‌اند، ترک می‌کنند (حضرتی، ۱۴۰۲). وجود قلدری در سازمان‌ها می‌تواند یکی از دلایل اصلی بروز رفتارهای انحرافی و بی‌تمدنی سازمانی باشد. پرستاران بیمارستان ثامن‌الائمه چناران، به دلیل فشارهای کاری بالا، تعامل مداوم با بیماران و حساسیت شغلی، بیش از دیگر کارکنان در معرض تجربه قلدری سازمانی قرار دارند. این امر می‌تواند به واکنش‌های رفتاری منفی مانند رفتارهای انحرافی و بی‌تمدنی منجر شود که در نهایت بر کیفیت مراقبت‌های درمانی و رضایت بیماران تأثیر منفی می‌گذارد. در صورتی که این مسئله مدیریت نشود، می‌تواند منجر به افزایش فرسودگی شغلی، کاهش انگیزه، افزایش ترک شغل پرستاران و افت کیفیت خدمات به بیماران شود. بنابراین، بررسی نقش میانجی قلدری سازمانی بر رفتارهای انحرافی و بی‌تمدنی سازمانی در این بیمارستان اهمیت ویژه‌ای دارد، زیرا محیط‌های درمانی به واسطه استرس‌های بالا، شیفت‌های کاری طولانی و فشارهای روانی مستعد بروز چنین چالش‌هایی هستند. تداوم این رفتارها می‌تواند منجر به کاهش کیفیت خدمات درمانی و در نهایت کاهش رضایت بیماران شود؛ بنابراین، بررسی رابطه و مدیریت این متغیرها می‌تواند به بهبود محیط کاری، افزایش تعاملات سالم و ارتقای کیفیت خدمات بیمارستانی منجر شود لذا با توجه به توضیحات فوق محقق سعی دارد در این پژوهش در پی پاسخ به این سوال است که آیا بین رفتار انحرافی و بی‌تمدنی سازمانی رابطه وجود دارد و آیا قلدری سازمانی می‌تواند این رابطه را میانجی‌گری کند؟

مبانی نظری پژوهش

رفتار انحرافی

رفتار انحرافی محل کار رفتاری مخرب است که افراد خاصی در داخل سازمان یا کل سازمان هدف قرار می‌دهد. چنین رفتاری بر رشد اقتصادی کلی سازمان و منافع اعضای آن تأثیر منفی می‌گذارد (الوار و همکاران، ۱۴۰۱).

¹ Ramadhani & Sartika

² - Fisher-Blando

³ - Huang & Peng

رفتار انحرافی کاری عبارت است از رفتار ارادی که هنجارهای سازمانی را نقض کرده و سلامتی سازمان و کارکنانش یا هر دو را تهدید می‌کند (پاتل^۱، ۲۰۲۰). اصطلاح رفتارهای انحرافی به رفتارهای اختیاری منفی بین اعضای سازمان اشاره دارد که تطابق با رفتارهای قابل پذیرش ندارد و با نقض هنجارهای سازمانی و تهدید رفاه سازمان و اعضای آن می‌تواند پیامدهای زیان‌بار و پرهزینه و فراگیر برای افراد و گروه‌ها و سازمان به همراه داشته باشد (یون^۲، ۲۰۱۹). انحراف کاری ارادی است زیرا کارکنان انگیزه‌ای برای تطبیق با انتظارات هنجاری ندارند و یا برای نقض این انتظارات برانگیخته می‌شوند (شیری، ۱۴۰۰). رفتار انحرافی عبارت است از رفتار ارادی که هنجارها سازمانی را نقض کرده و سلامتی سازمان، کارکنانش و یا هر دو را تهدید می‌کند. با توجه به تعریف، انحراف کاری ارادی است زیرا کارکنان انگیزه‌ای برای تطبیق با انتظارات هنجاری ندارند و یا برای نقض این انتظارات برانگیخته می‌شوند (صدیق^۳، ۲۰۲۰). این رفتارها موجب نگرانی‌های زیادی برای کارکنان می‌شود از این رو از دغدغه‌های مهم مدیران در سازمان، مدیریت رفتارهای هنجارشکنانه یا رفتارهای انحرافی در سازمان است (مالیک و همکاران^۴، ۲۰۱۹). بنت و رابینسون^۵ (۲۰۰۰) مخاطب رفتارهای انحرافی در محل کار را افراد یا سازمان‌ها می‌دانند دسته اول به انحرافات بین فردی اشاره دارد که به افراد آسیب می‌رساند و دسته دوم به انحرافات سازمانی اشاره دارد که خود سازمان را هدف قرار می‌دهد (رستگار و همکاران، ۱۴۰۱). نظریه‌های گوناگونی درباره رفتار انحرافی محل کار وجود دارد از جمله می‌توان به نظریه مبادله اجتماعی و نظریه فشار اجتماعی اشاره کرد نظریه مبادله اجتماعی بیان می‌کند که کارکنان در صورتی که رفتار عادلانه و اعتماد در روابط خود با سازمان را احساس کنند با احتمال کمتری مرتکب رفتارهای انحرافی می‌شوند و نظریه فشار اجتماعی اشاره می‌کند که کارکنانی که در معرض فشار عمومی محل کار قرار می‌گیرند به روش‌های مختلف از جمله ارتکاب رفتارهای انحرافی با آن مقابله می‌کنند (مرشدی تنکابنی، ۱۴۰۰).

بی‌تمدنی سازمانی

از نظر اندرسون و پیرسون (۱۹۹۹) بی‌تمدنی سازمانی رفتارهای انحرافی با شدت کم و نیت مبهم به منظور آسیب رساندن به شخص مورد هدف است. این گونه رفتارها، هنجارهای موجود در مورد احترام دو طرفه در محیط کار را نقض می‌کنند. رفتارهای بی‌تمدنی مشخصاً رفتارهای بی‌ادبانه و گستاخانه‌ای هستند که با نادیده گرفتن دیگران آشکار می‌شود (اویت و همکاران^۶، ۲۰۱۹). بی‌تمدنی مشکلی رایج در سازمان‌ها است و پیامدهای مضر هم برابر خلاف دیگر رفتارهای ضداجتماعی در محیط کار، مثل پرخاشگری، آزار و خراب‌کاری، بی‌تمدنی به‌طور معمول مورد توجه حقوقی و قانونی قرار نمی‌گیرد و به دلیل نبود تائید رسمی، اغلب سازمان‌ها به بی‌تمدنی توجه نمی‌کنند و این گونه رفتارها را رفتارهای کوچک و گذرای می‌دانند که نیازی به مداخله ندارند (فانی و همکاران، ۱۳۹۷). سه ویژگی کلیدی بی‌تمدنی در سازمان‌ها و محیط کار نقض هنجارها، نیت مبهم در رفتارها و شدت کم آن است (همراهی، ۱۳۹۹). اولین ویژگی نقض هنجار می‌باشد اندرسون و پیرسون (۱۹۹۹) استدلال

¹ Patel

²Yon

³ Seddig

⁴ Malik et al

⁵ Bennett & Robinson

⁶ Oyet et al

کرده‌اند، هر سازمانی دارای هنجارهای جامع احترام برای کارکنان خود است که نشان‌دهنده‌ی توافق اخلاقی مشترک میان اعضای سازمانی است و این توافق زمینه‌ی همکاری کارکنان را فراهم می‌آورد. این مطلب اشاره به این موضوع می‌کند که اگر موضوعی در یک سازمان به عنوان بی‌تمدنی در نظر گرفته شود، ممکن است در سازمان دیگر بی‌تمدنی به حساب نیاید. پس هر سازمانی باید هنجارها و خط قرمزهای خود را برای کارکنانش مشخص کند تا آن‌ها بتوانند رفتارهای بی‌تمدنی و غیر بی‌تمدنی را از یکدیگر تمیز دهند (مارچیندو و همکاران^۱، ۲۰۱۸). دومین ویژگی نیت مبهم می‌باشد رفتارهای بی‌ادبانه می‌توانند به جای عمدی بودن به عامل‌های دیگری مثل نادانی، اشتباه سهوی یا شخصیت مرتکب شونده نسبت داده شود. اگر نیت آسیب‌رسانی وجود داشته باشد، در صورتی بی‌تمدنی نامیده می‌شود که این تمایل حداقل برای یکی از طرفین واضح نباشد (مرتکب شوند، قربانی، یا مشاهده کننده) در نتیجه‌ی مواجه شدن با این رفتارهای ظریف و مبهم، قربانیان بی‌تمدنی پریشانی قابل توجهی را تجربه می‌کنند که خود باعث می‌شود که قربانیان در مورد چگونگی واکنش به این رفتار مرد شوند. آنان در زمینه‌ی اینکه چه اتفاقی در آینده خواهد افتاد، اطمینان ندارند. مرتکب شوندگان اغلب ترجیح می‌دهند که از شکل‌های پنهان و ظریف پرخاشگری که در آن تمایل آسیب‌رسانی مبهم است، استفاده کنند و به همین دلیل اسناد آسیب پرخاشگر دشوار می‌شود (راوات و همکاران^۲، ۲۰۱۹). سومین ویژگی شدت کم می‌باشد رفتارهای بی‌ادبانه به طور کلی نسبت به دیگر شکل‌های رفتارهای منفی در محیط کار شدت کمی دارند. به علاوه بی‌تمدنی تنها محدود به بدرفتاری یک کلامی نمی‌شود و علاوه بر آن شامل رفتارهای غیرمحترمانه‌ی غیر کلامی مثل خیره نگاه کردن، نادیده گرفتن یا بی‌اجازه سر وسایل کسی رفتن نیز می‌باشد (وانگ، چن^۳، ۲۰۲۰).

قلدری سازمانی

قلدری در محل کار به یک مشکل رایج و قابل توجه در محیط‌های کاری مدرن تبدیل شده است که می‌تواند آسیب شدیدی به افراد و سازمان‌ها وارد کند. منظور از رفتار ناعادلانه و مداوم با کارکنان است که می‌تواند به اشکال مختلف مانند توهین کلامی، ارباب، تحقیر و طرد نمودن ظاهر شود (ویجایاکومار و راجاگوپال^۴، ۲۰۲۴). قلدری سازمانی، نوعی خشونت غیر فیزیکی است که ممکن است به دلیل خشونت‌ها و سوءاستفاده‌های نهفته در آن، شغل موردعلاقه‌تان را به مخاطره بیندازد و شما را دچار آسیب‌های عاطفی کند. یکی از دلایل شایع بودن قلدری سازمانی، این است که هنوز غیرقانونی نیست. قلدری سازمانی چهار برابر بیشتر از آزار جنسی و تبعیض نژادی در محل کار شایع است. اغلب، قلدرها را افرادی می‌دانند که برای رسیدن به هدفشان دیگران را کنترل می‌کنند یا می‌ترسانند. این افراد ممکن است بعد از رسیدن به هدفشان همکاری کنند، اما منصف یا صادق نیستند. (کولینان و همکاران^۵، ۲۰۱۹). قلدری سازمانی اشاره به موقعیت و شرایطی دارد که فرد در معرض رفتارهای خصمانه و کینه‌جویانه جدی، مکرر و طولانی مدت قرار می‌گیرد، به طوری که این رفتارهای آزاردهنده و استرس‌زا می‌باشند (سیف الهی و حسن‌زاده، ۱۳۹۷). قلدری یک حمله احساسی است که باهدف رفتار آسیب‌زننده و

¹ Marchiondo et al

² Rawat et al

³ Wang & Chen

⁴ Vijayakumar & Rajagopal

⁵ Cullinan et al

گستاخانه شروع می‌شود و بیان‌کننده این است که فردی در مواجهه با دیگری، حالت پرخاشگرانه را از طریق آزار دادن افراد دیگر با یا بدون رضایتشان ایجاد می‌کند و به صورت اعمال بدخواهانه، تمسخر کردن و آسیب به شهرت هرکسی، رفتار می‌کند (فاتح‌نژاد و اندیشمند، ۱۳۹۹). قلدری در محل کار بیشتر به عنوان فرآیندی توصیف می‌شود که در آن افراد به طور مداوم و پیوسته در معرض رفتارهای نامطلوب مختلف یک فرد یا افرادی که به عنوان مجرم شناخته می‌شوند، قرار می‌گیرند. قلدری یک مفهوم پیچیده‌تری دارد و با یک یا دو عمل بد تعریف نمی‌شود زیرا شامل یک سری اعمال منفی مکرر و طولانی است که تأثیر مستقیمی بر رفاه روانی قربانی دارد (بابار^۱، ۲۰۲۲). رفتارهای قلدری سه ویژگی دارند: اولاً کارمند، در محل کار هدف رفتارهای منفی سیستماتیک می‌شود. دوماً در معرض چنین رفتارهایی قرار گرفتن به مدت زمان طولانی نیاز دارد. سوماً هدف نمی‌تواند به راحتی از شرایط فرار کند یا آن را متوقف کند (نیلسن و اینارسن^۲، ۲۰۱۸). قلدر سازمانی، تحت عنوان رفتار متجاوزانه فرد تعریف می‌شود که ممکن است مشکلات شدید اجتماعی، روانشناختی و روان‌تنی در فرد ایجاد کند (سپهوند و همکاران، ۱۳۹۸). قلدری می‌تواند پیامدهای مادی و معنوی خطرناکی برای افراد، سازمان‌ها و جامعه داشته باشد. پیامدهای قلدری در سطح فردی شامل عزت‌نفس پایین، استرس، خستگی، فرسودگی، افسردگی و احساس اضطراب بیشتر افراد است، در سطح سازمانی قلدری باعث کاهش تعهد سازمانی، انگیزش، رضایت، عملکرد، غیبت بیشتر و جابه‌جایی کارکنان می‌شود وقتی در سازمان قلدری رخ می‌دهد، افراد حس تعلقشان را به سازمان از دست می‌دهند، اراده‌ای برای تحمل سختی‌ها ندارند و تلاش می‌کنند شغل بهتری پیدا کنند. قلدری باعث می‌شود کارکنان در محیط کاری احساس ناراحتی کنند (کیانی و همکاران، ۱۴۰۲).

توسعه و تبیین فرضیه‌های تحقیق

رفتار انحرافی و بی‌تمدنی سازمانی

بر اساس مطالعات اندرسون و پیرسون (۱۹۹۹)، بی‌تمدنی سازمانی به عنوان رفتارهای کم شدت و غیرمحترمانه در محیط کار تعریف می‌شود که اگرچه ممکن است عمدی نباشند، اما هنجارهای احترام متقابل را نقض می‌کنند. رابینسون و بنت (۱۹۹۵) رفتارهای انحرافی را اقدامات عمدی کارکنان می‌دانند که به سازمان یا اعضای آن آسیب می‌رساند. این دو پدیده در محیط کار رابطه متقابلی با یکدیگر دارند. بر اساس مطالعات اخیر در حوزه رفتار سازمانی، رفتار انحرافی کارکنان می‌تواند به عنوان متغیر مستقل بر بروز بی‌تمدنی سازمانی به عنوان متغیر وابسته تأثیر بگذارد. رابینسون و بنت (۱۹۹۵) رفتار انحرافی را به عنوان اعمال عمدی کارکنان تعریف می‌کنند که هنجارهای سازمانی را نقض می‌نماید. این رفتارها می‌توانند به عنوان محرکی برای ایجاد محیط کاری خصمانه عمل کنند. مطابق با نظریه یادگیری اجتماعی بندورا^۳ (۱۹۷۷)، هنگامی که رفتارهای انحرافی در محیط کار مشاهده می‌شوند، ممکن است به عنوان الگویی برای دیگر کارکنان عمل کرده و هنجارهای بی‌تمدنی را در سازمان نهادینه سازند. زاهد و نائومان (۲۰۲۴) پژوهشی با عنوان آیا بی‌تمدنی در محل کار باعث رفتارهای انحرافی می‌شود: نقش تعارض بین فردی و جوسازمانی انجام دادند و نتایج نشان داد که بین بی‌تمدنی در محل

¹ Babar

² Nielsen & Einarsen

³ Bandura

کار و رفتارهای انحرافی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد عبدالله و همکاران (۲۰۲۱) پژوهشی با عنوان رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی، رفتار انحرافی و بی‌تمدنی در محل کار انجام دادند این مطالعه که بر روی ۹۷ کارمند سازمان خصوصی در سراسر ایالت سلانگور کوالالامپور انجام شده بود نشان داد بین ویژگی‌های شخصیتی و رفتار انحرافی و بی‌تمدنی در محیط کار رابطه معناداری وجود دارد. پژوهش مارتینکو و همکاران^۱ (۲۰۰۲) نشان می‌دهد که قرار گرفتن مکرر در معرض رفتارهای انحرافی می‌تواند آستانه تحمل کارکنان را برای رفتارهای غیرحرفه‌ای کاهش دهد. یافته‌های تجربی لیم و همکاران^۲ (۲۰۱۸) حاکی از آن است که رفتارهای انحرافی مانند کم‌کاری عمدی یا نقض مقررات سازمانی، می‌تواند منجر به ایجاد جو بی‌اعتمادی و کاهش احترام متقابل در محیط کار شود. این شرایط به نوبه خود زمینه را برای بروز رفتارهای بی‌تمدنی سازمانی فراهم می‌آورد. پژوهش کورتینا و همکاران^۳ (۲۰۱۱) نشان داده است که رفتارهای انحرافی می‌تواند با تضعیف هنجارهای حرفه‌ای در محیط کار، به تدریج سطح بی‌تمدنی سازمانی را افزایش دهد. این رابطه به‌ویژه در سازمان‌هایی که سیستم‌های نظارتی ضعیفی دارند، مشهودتر است. بر اساس این یافته‌ها، می‌توان نتیجه گرفت که رفتار انحرافی کارکنان به‌عنوان متغیر مستقل می‌تواند از طریق مکانیسم‌های مختلفی ازجمله الگوسازی رفتاری، تضعیف هنجارهای سازمانی و ایجاد جو بی‌اعتمادی، منجر به افزایش بی‌تمدنی سازمانی به‌عنوان متغیر وابسته شود. بنابراین فرضیه زیر در این راستا مطرح گردید:

۱. بین رفتار انحرافی و بی‌تمدنی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

رفتار انحرافی و قلدری سازمانی

در محیط‌های کاری امروزی، رفتار انحرافی و قلدری سازمانی دو پدیده به هم مرتبطی هستند که تأثیرات مخربی بر عملکرد سازمان و سلامت روانی کارکنان دارند رفتار انحرافی در محیط کار به اقدامات عمدی کارکنان اشاره دارد که هنجارهای پذیرفته‌شده سازمانی را نقض می‌کنند. این رفتارها که می‌توانند همسو با سازمان یا ضد سازمان باشند، طیف وسیعی از اعمال مانند کم‌کاری عمدی، تخریب اموال سازمانی، نقض مقررات و آزار همکاران را شامل می‌شوند (راینسون و تیت، ۱۹۹۵) از سوی دیگر، قلدری سازمانی به رفتارهای مکرر، سیستماتیک و عمدی گفته می‌شود که با عدم تعادل قدرت همراه بوده و هدف آن آزار، تحقیر یا حذف فرد یا گروهی خاص در محیط کار است (اینارسن و همکاران^۴، ۲۰۱۱). تحقیقات نشان می‌دهند که بین این دو پدیده رابطه متقابل و پیچیده‌ای وجود دارد. از یک‌سو، رفتارهای انحرافی می‌توانند بستری برای ظهور قلدری سازمانی فراهم کنند. مطالعه سالین^۵ (۲۰۰۳) در سازمان‌های فنلاندی نشان داد که در محیط‌های کاری که رفتارهای انحرافی شایع است، احتمال بروز قلدری سازمانی تا چهار برابر افزایش می‌یابد. مطالعه جامع رودریگز-مونیز و همکاران (۲۰۱۵) بر روی ۱۲۰۰ کارمند اسپانیایی نشان داد که رابطه بین این دو متغیر دوسویه و تقویت‌کننده

¹ Martinko et al

² Lim et al

³ Cortina et al

⁴ Einarsen et al

⁵ Rodríguez-Muñoz

است. این پژوهش که با روش‌های آماری پیشرفته انجام شد، ضریب همبستگی ۰,۵۷ را بین این دو پدیده گزارش کرد. یافته جالب توجه دیگر این بود که این رابطه در محیط‌های کاری با ساختار سلسله‌مراتبی شدیدتر و فرهنگ رقابتی، قوی‌تر ظاهر می‌شود. موسوی و همکاران (۱۴۰۲) پژوهشی با عنوان تأثیر قلدری بر ناامنی شغلی و رفتار انحرافی کارکنان با تبیین نقش میانجی تاب‌آوری و حمایت سازمانی در فرماندهی نیروی انتظامی شهرستان خرم‌آباد انجام دادند که نتایج این پژوهش نشان داد که قلدری بر رفتار انحرافی تأثیر مثبت دارد. شیری (۱۴۰۰) پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر قلدری سازمانی بر استرس شغلی و رفتارهای انحرافی کارکنان: تبیین نقش میانجی عدم امنیت شغلی در بیمارستان کامکار قم انجام داد این پژوهش بر روی ۳۸۰ نفر از کارکنان قراردادی بیمارستان کامکار قم انجام شد که نتایج این پژوهش نشان داد قلدری سازمانی بر رفتار انحرافی کارکنان تأثیر معناداری دارد. قائد امینی هارونی و همکاران (۱۴۰۱) نیز در پژوهشی به بررسی تأثیر قلدری در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق رهبری زهرآگین و رهبری مخرب در دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان خوراسگان انجام دادند این پژوهش بر روی ۶۶۰ نفر از کارکنان دانشگاه اصفهان واحد خوراسگان انجام شد نتایج نشان داد که قلدری در محیط کاری بر روی رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر مثبت و معناداری دارد با توجه به یافته‌های پژوهش‌های پیشین که نشان می‌دهند رفتارهای انحرافی از طریق تضعیف هنجارهای سازمانی، ایجاد جو بی‌اعتمادی و کاهش آستانه تحمل کارکنان، زمینه را برای بروز رفتارهای قلدرمآبانه فراهم می‌کنند. ویتنی دی کمپ و نیوبای^۱ (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان از قلدری تا رفتار انحرافی: همپوشانی قربانی و مجرم در میان قربانیان قلدری انجام داد که نتایج این پژوهش نشان داد که قربانیان قلدری ممکن است خود در معرض خطر مشارکت در رفتارهای انحرافی یا جنایت باشند؛ بنابراین می‌توان این فرضیه را مطرح کرد:

۲. بین رفتار انحرافی و قلدری سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

قلدری سازمانی و بی‌تمدنی سازمانی

به رفتارهای مکرر، عمدی و خصمانه در محیط کار اشاره دارد که هدف آن تحقیر، تهدید یا ایجاد ترس در فرد یا گروهی از کارکنان است. این رفتارها ممکن است آشکار (مانند فریاد زدن، توهین) یا پنهان (مانند شایعه‌پراکنی، انزوای اجتماعی) باشند و معمولاً از سوی فردی با قدرت بیشتر اعمال می‌شوند (اینارسن و همکاران، ۲۰۲۰). به رفتارهای غیرمحترمانه و کم‌شدت در محیط کار گفته می‌شود که لزوماً عمدی نیستند، اما هنجارهای احترام متقابل را نقض می‌کنند. مثال‌ها شامل نادیده گرفتن همکاران، قطع کردن صحبت دیگران، یا استفاده از لحن تحقیرآمیز است (اندرسون و پیرسون، ۱۹۹۹). تحقیقات نشان می‌دهند که قلدری سازمانی می‌تواند به افزایش بی‌تمدنی سازمانی منجر شود. این رابطه از چند طریق قابل تبیین است: در محیط‌هایی که قلدری شایع است، رفتارهای غیرحرفه‌ای به مرور عادی‌سازی می‌شوند. کارکنان برای مقابله با استرس ناشی از قلدری، ممکن خود به رفتارهای بی‌ادبانه روی آورند (پوراث و پیرسون، ۲۰۱۳). قلدری باعث کاهش روحیه و افزایش استرس می‌شود که خود عاملی برای کاهش تاب‌آوری و بروز بی‌تمدنی است (کورتینا و همکاران^۲، ۲۰۱۷). قلدری سازمانی با ایجاد استرس و اضطراب در محیط کار، ظرفیت روانی کارکنان را کاهش می‌دهد کارکنان تحت استرس،

^۱ DeCamp & Newby

^۲ Cortina et al

خودتنظیمی هیجانی کمتری دارند و احتمال بروز رفتارهای تکانشی (بی‌تمدنی) افزایش می‌یابد لیم و همکاران (۲۰۲۱) در مطالعه‌ای نشان داد کارکنانی که قربانی قلدری هستند ۳,۲ بیشتر رفتارهای بی‌ادبانه از خود نشان می‌دهند بر اساس نظریه یادگیری اجتماعی بندورا (۱۹۷۷) کارکنان با مشاهده رفتارهای قلدرمآبانه (به‌ویژه از سوی مدیران)، این رفتارها را الگوبرداری می‌کنند ایجاد هنجارهای معیوب در سازمان که در آن بی‌احترامی پذیرفته شده تلقی می‌شود بر اساس مدل فرسودگی منابع هابفال (۱۹۸۹) قلدری سازمانی باعث کاهش منابع روانی (اعتماد به نفس، انگیزه) می‌شود افراد با منابع محدود، توانایی کمتری برای خویشتن‌داری و رفتارهای مدنی شده دارند گیورگی و همکاران^۱ (۲۰۲۰) در مطالعه‌ای رابطه معنی‌دار بین قلدری و کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی را تأیید کرده است لاگواردیا و اولکه^۲ (۲۰۲۱) پژوهشی با عنوان تأثیر فرهنگ سازمانی و ایدئولوژی نتولیرال بر تداوم وجود بی‌تمدنی و قلدری در مؤسسات بهداشتی انجام داد که نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که فرهنگ‌های سازمانی که از قدرت سوءاستفاده می‌کنند، برابری را نادیده می‌گیرند و ظلم را تسهیل می‌کنند، وجود بی‌تمدنی و قلدری را در محل کار تقویت می‌کنند. چنین فرهنگ‌هایی به مجرمان اجازه می‌دهد از اختیارات خود برای کنترل تخصیص منابع، ناآگاهی نسبت به نابرابری‌های اجتماعی و سکوت قربانیان سوءاستفاده کنند. فریدمن و ورون^۳ (۲۰۱۷) پژوهشی با عنوان بی‌تمدنی و قلدری در محل کار در کتابخانه انجام داد که در این پژوهش یک چارچوب مفهومی را برای درک ساختارهای محرک، شرایط تشدیدکننده و ساختارهای توانمندی که منجر به قلدری در کتابخانه می‌شود، معرفی شد و نتایج نشان داد که بی‌تمدنی بر قلدری در محل کار تأثیر دارد. محمود و همکاران^۴ (۲۰۲۴) پژوهشی با عنوان نقش قلدری در محل کار و بی‌تمدنی در محل کار بر روی عملکرد کارکنان انجام دادند نتایج این پژوهش اثرات نامطلوب قلدری و بی‌تمدنی در محل کار را بر روی عملکرد نشان می‌دهد. بنابراین با توجه به توضیحات فوق می‌توان این فرضیه را مطرح کرد:

۳. بین قلدری سازمانی و بی‌تمدنی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

نقش میانجی قلدری سازمانی در رابطه بین رفتار انحرافی و بی‌تمدنی سازمانی

مطالعات متعددی نشان داده‌اند که رفتارهای انحرافی در محیط کار می‌توانند از طریق تقویت پدیده قلدری سازمانی، به افزایش بی‌تمدنی سازمانی منجر شوند. پژوهش ژانگ و همکاران^۵ (۲۰۲۳) با بررسی ۱,۵۸۶ کارمند در ۸۲ سازمان دریافتند که رفتارهای انحرافی به‌طور معناداری باعث افزایش قلدری سازمانی می‌شوند و این قلدری سازمانی نیز به‌نوبه خود بی‌تمدنی سازمانی را تشدید می‌کند این مطالعه نشان داد که حدود ۲۸ درصد از تأثیر رفتارهای انحرافی بر بی‌تمدنی سازمانی از طریق مکانیسم قلدری سازمانی انتقال می‌یابد. یافته‌های مطالعه طولی کیم و پارک^۶ (۲۰۲۲) که طی ۱۸ ماه انجام شد، این رابطه را تأیید می‌کند. این پژوهش که بر روی ۷۴۳ کارمند بخش بهداشت انجام شد، نشان داد که رفتارهای انحرافی در موج اول اندازه‌گیری، پیش‌بینی‌کننده قوی قلدری سازمانی در موج دوم بود و این قلدری سازمانی نیز به‌نوبه خود منجر به افزایش بی‌تمدنی سازمانی در موج

¹ Giorgi et al

² LaGuardia & Oelke

³ Freedman & Vreven

⁴ Mehmood et al

⁵ Zhang et al

⁶ Kim & Park

سوم شد نتایج این مطالعه طولی از نقش واسطه‌ای قلدری سازمانی حمایت قوی‌ای به عمل آورد. یک فرا تحلیل جامع که ۳۷ مطالعه منتشر شده بین سال‌های ۲۰۱۵ تا ۲۰۲۳ را مورد بررسی قرار داد (با مجموع نمونه‌ای بیش از ۴۲,۰۰۰ نفر)، همبستگی متوسط تا قوی بین این متغیرها را گزارش کرده است. این یافته‌ها به وضوح نشان می‌دهند که قلدری سازمانی می‌تواند به عنوان یک مکانیسم مهم در انتقال اثرات منفی رفتارهای انحرافی به بی‌تمدنی سازمانی عمل کند. از دیدگاه نظری، این رابطه را می‌توان از طریق چندین مکانیسم توضیح داد. نخست، نظریه یادگیری اجتماعی (۱۹۷۷) پیشنهاد می‌کند که کارکنان با مشاهده رفتارهای انحرافی و قلدرمآبانه، این رفتارها را الگوبرداری می‌کنند. دوم، نظریه حفظ منابع هافبال (۱۹۸۹) بیان می‌کند که رفتارهای انحرافی و قلدری، منابع روانی کارکنان را تخلیه می‌کنند و آن‌ها را مستعد رفتارهای بی‌تمدنی می‌سازند. سوم، مدل تکامل اجتماعی اندرسون و پیرسون (۱۹۹۹) پیشنهاد می‌کند که این رفتارها می‌توانند یک چرخه معیوب ایجاد کنند که در آن هر رفتار منفی، رفتار منفی دیگری را تقویت می‌کند. بنابراین با توجه به توضیحات فوق می‌توان این فرضیه را مطرح کرد:

۴. قلدری سازمانی رابطه بین رفتار انحرافی و بی‌تمدنی سازمانی را میانجی‌گری می‌کند.

روش شناسی

این پژوهش، از نظر هدف کاربردی و از لحاظ گردآوری اطلاعات از نوع توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش، کلیه پرستاران بیمارستان ثامن الائمه چناران تشکیل داد، با توجه به محدود بودن جامعه آماری از روش سرشماری استفاده گردید در این پژوهش برای سنجش متغیر قلدری سازمانی از پرسشنامه اسپالگت و هولت (۲۰۰۱) برای سنجش متغیر رفتار انحرافی از پرسشنامه رفتار انحرافی گرویس (۲۰۰۰) و برای سنجش متغیر بی‌تمدنی سازمانی از پرسشنامه مارتین و هاین (۲۰۰۵) استفاده گردید. جهت سنجش روایی پرسشنامه‌ها از روایی صوری و محتوا و پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ تایید گردید. داده‌های این پژوهش در دو بخش توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. به منظور تلخیص داده‌ها از شاخص‌های آمار توصیفی فراوانی، فراوانی درصدی استفاده شد و به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های این تحقیق جهت بررسی روابط مستقیم بین متغیرها از تحلیل همبستگی، ضریب همبستگی پیرسون و جهت بررسی نقش میانجی روابط از آزمون معادلات ساختاری با کمک نرم‌افزار SPSS 24 و pls 3 استفاده شد.

یافته‌ها

توصیف متغیرهای جمعیت شناختی

برای درک بهتر ماهیت جامعه مورد مطالعه و آشنایی با متغیرهای تحقیق، قبل از تجزیه و تحلیل داده‌های آماری، توصیف این داده‌ها ضروری است.

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت شناختی مشارکت‌کنندگان در تحقیق

متغیر	شرح	تعداد	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۵۱	۵۹/۳
	زن	۳۵	۴۰/۷
تاهل	متاهل	۶۹	۸۰/۲

متغیر	شرح	تعداد	درصد فراوانی
سن	مجرد	۱۷	۱۹/۸
	۲۰ تا ۳۰ سال	۱۸	۲۰/۹
	۳۱ تا ۴۰ سال	۳۶	۴۱/۹
	۴۱ تا ۵۰ سال	۲۴	۲۷/۹
	۵۰ تا ۶۰ سال	۸	۹/۳
	۱ تا ۵ سال	۱۱	۱۲/۸
سابقه کار	۶ تا ۱۰ سال	۲۴	۲۷/۹
	۱۱ تا ۱۵ سال	۲۷	۳۱/۴
	۱۶ تا ۲۰ سال	۱۸	۲۰/۹
	بالای ۲۰ سال	۶	۷
تحصیلات	لیسانس	۶۷	۷۷/۹
	فوق لیسانس	۱۹	۲۲/۱
کل نمونه		۸۶	۱۰۰

جدول ۲. شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

چولگی	کشیدگی	انحراف معیار	حداکثر	حداقل	میان	میانگین	
۰,۵۳۹	-۰,۰۰۸	۴,۷۱۵	۲۸,۰۰۰	۶,۰۰۰	۱۴,۰۰۰	۱۴/۹۰	قلدری
۰,۶۵۰	-۰,۴۲۳	۴,۸۲۹	۲۰,۰۰۰	۴,۰۰۰	۹,۰۰۰	۱۰,۳۴	رفتار انحرافی
۰,۸۱۶	۱,۱۰۳	۵,۸۰۰	۳۴,۰۰۰	۴,۰۰۰	۱۲,۰۰۰	۱۲,۸۱۳	بی‌تمدنی سازمانی

مدل‌سازی معادلات ساختاری

یکی از قوی‌ترین و مناسب‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل در تحقیقات علمی تحلیل‌های چند متغیره می‌باشد. که ویژگی اصلی آن‌ها، تحلیل هم‌زمان چندین متغیر مستقل و وابسته است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش معادلات ساختاری (SEM) با رویکرد حداقل مربعات جزئی و نرم‌افزار smartpls3 استفاده شده است. تحلیل به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی دارای سه مرحله اصلی زیر می‌باشند:

۱- برازش مدل اندازه‌گیری (روابط بین سؤالات و متغیر مکنون)

این مدل با شاخص‌های معناداری بار عاملی، ضریب آلفای کرونباخ، ضریب پایایی ترکیبی، میانگین واریانس استخراجی (AVE) و ماتریس فورنل و لارکر مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

۲- برازش مدل ساختاری (روابط بین متغیرهای مکنون)

این مدل با شاخص‌های ضریب تعیین (R^2)، شاخص ارتباط پیش‌بین Q^2 ، معیار اندازه اثر (f^2) و ضرایب مسیر (بتا) و معناداری آن (مقادیر t-value) مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

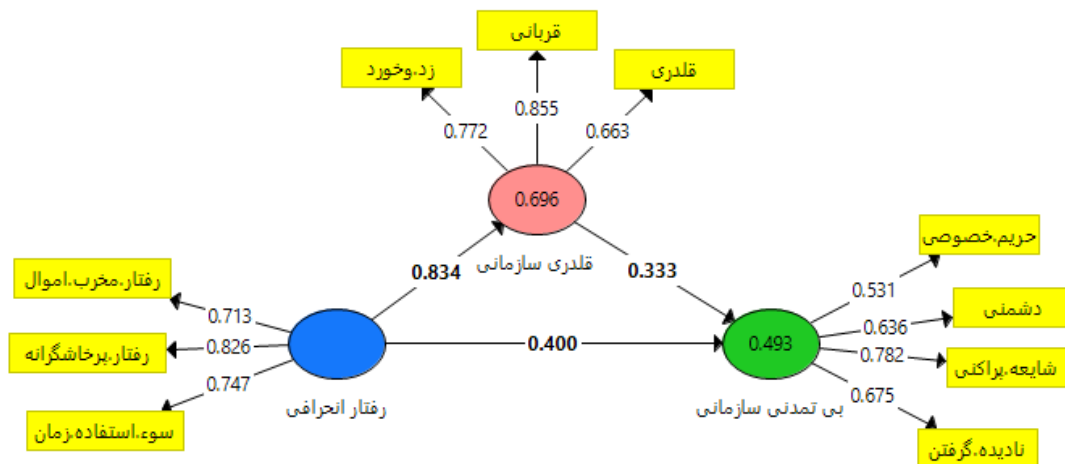
۳- برازش مدل کلی (مجموع مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری)

شاخص GOF تنها معیاری که در روش معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی محاسبه می‌شود.

بررسی مدل اندازه‌گیری (Outer Model)

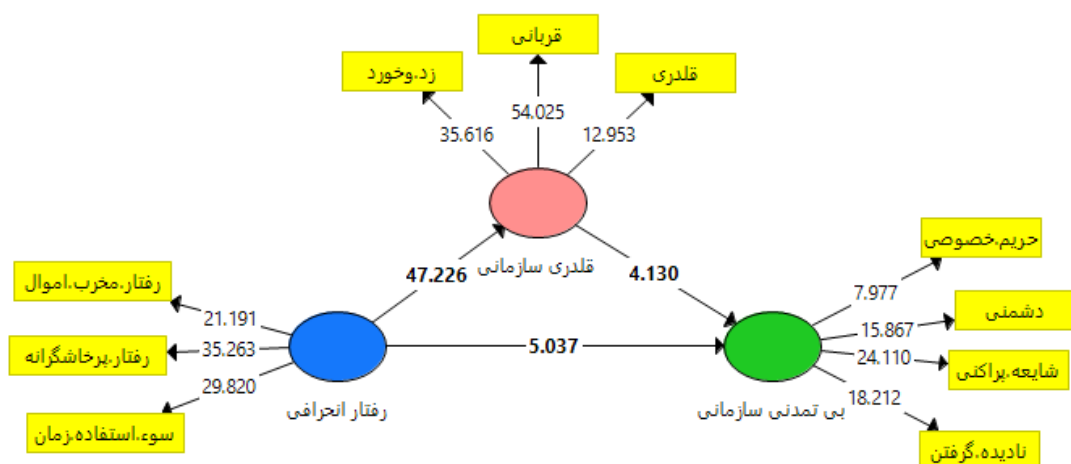
مدل اندازه‌گیری مدلی است که در آن روابط بین متغیرهای مشاهده‌پذیر و مکنون مورد توجه قرار گرفته و اندازه‌گیری می‌شود. سنجش این مدل شامل پایایی مرکب برای ارزیابی سازگاری درونی، پایایی هر معرف و میانگین واریانس استخراج شده (AVE) برای ارزیابی روایی همگرا است. علاوه بر این، معیار فورنل-لارکر برای ارزیابی روایی افتراقی به کار می‌رود.

نمودار ۱ مدل مفهومی تحقیق با ضرایب استاندارد شده بارهای عاملی را به تصویر کشیده است.



نمودار ۱ - مدل پژوهش با ضرایب استاندارد شده بار عاملی (ارزیابی مدل اندازه‌گیری)

نمودار ۲ مدل مفهومی تحقیق با ضرایب معناداری تی را به تصویر کشیده است.



نمودار ۲ - مدل پژوهش با ضرایب t-Values (ارزیابی مدل اندازه‌گیری)

بار عاملی مقدار عددی است که میزان شدت رابطه بین یک متغیر پنهان و متغیر آشکار مربوطه را طی فرایند

تحلیل مسیر مشخص می‌کند. مقدار بار عاملی هر یک از متغیرهای مشاهده‌پذیر با متغیر پنهان مربوطه حداقل مقدار قابل قبول ۰/۴ می‌باشد. بارهای عاملی استاندارد شده و مقدار آماره تی بین تمامی گویه‌ها و متغیرهای مکنون بیشتر از ۱/۱۹۶ و سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است.

پایایی (ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی)

معیار قابل قبول بودن برای این شاخص که نشان‌دهنده پایایی مدل اندازه‌گیری خواهد بود، حداقل مقدار ۰/۷ می‌باشد. علاوه بر ضریب آلفای کرونباخ جهت بررسی پایایی متغیرها از شاخص جدیدتری بنام ضریب پایایی ترکیبی استفاده شده است. در صورتی که مقدار پایایی ترکیبی برای هر سازه بیشتر از ۰/۷ شود، پایداری درونی مناسب برای مدل اندازه‌گیری استنباط می‌شود.

روایی همگرا^۱ (AVE)

این شاخص میزان همبستگی یک سازه را با شاخص‌های نشان‌دهنده خود نشان می‌دهد. برای این شاخص حداقل مقدار ۰/۵ در نظر گرفته می‌شود (هالند، ۱۹۹۹) و این بدان معنا است که متغیر پنهان موردنظر حداقل ۵۰ درصد واریانس مشاهده پذیرهای خود را تبیین می‌کند. جدول ۳ شاخص‌های برازش مدل‌های اندازه‌گیری را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۳- نتایج روایی همگرا (AVE)

میانگین واریانس استخراج شده AVE>0/5	پایایی مرکب CR>0/7	آلفا کرونباخ a>0/7	
۰,۴۳۸	۰,۷۵۴	۰,۷۶۷	بی‌تمدنی سازمانی
۰,۵۸۲	۰,۸۰۷	۰,۷۴۰	رفتار انحرافی
۰,۵۸۸	۰,۸۰۹	۰,۷۵۰	قلدری سازمانی

مقادیر ضریب پایایی ترکیبی و ضریب آلفای کرونباخ در حد بسیار مطلوبی قرار دارند؛ و همچنین AVE سازه‌ها مطلوب است.

روایی واگرا^۲ (روش فورنل و لارکر)

معیار مهم دیگری که با روایی واگرا مشخص می‌گردد، روایی واگرا مکمل روایی همگرا است که از طریق آزمون فورنل-لارکر سنجیده می‌شود.

جدول شماره ۴- نتایج روایی واگرا به روش فورنل و لارکر

قلدری سازمانی	رفتار انحرافی	بی‌تمدنی سازمانی	
		۰,۷۶۲	بی‌تمدنی سازمانی
	۰,۷۶۳	۰,۶۷۸	رفتار انحرافی
۰,۷۶۷	۰,۷۳۴	۰,۶۶۷	قلدری سازمانی

¹ Convergent Validity

² Divergent Validity

جدول ۴ نتایج بررسی روایی واگرا را به روش فورنل و لارکر (۱۹۸۱) نشان می‌دهد. ریشه دوم مقدار AVE هر سازه باید بیشتر از بالاترین همبستگی سازه با سایر سازه‌ها در مدل باشد. جذر AVE متغیرها در قطر اصلی قرار دارد. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که مقدار جذر AVE متغیرهای مکنون از مقدار همبستگی میان آن‌ها که در خانه‌های زیرین و چپ قطر اصلی، بیشتر است.

شاخص ضریب تعیین (R^2) متغیرهای مکنون درون‌زای

ضریب R^2 نشان‌دهنده تأثیر یک متغیر برون‌زای بر یک متغیر درون‌زای است که سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به‌عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 در نظر گرفته می‌شوند. هر چه R^2 مربوط به سازه‌های درون‌زای یک مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است.

جدول شماره ۵- ضریب تعیین (R^2) متغیرهای درون‌زای

ضریب تبیین اصلاح‌شده	ضریب تبیین	متغیرها
۰,۴۹۰	۰,۴۹۳	بی‌تمدنی سازمانی
۰,۶۹۵	۰,۶۹۶	قلدری سازمانی

ضریب تعیین‌ها نشان می‌دهد که بیش از ۴۹ درصد تغییرات وابسته به متغیر بی‌تمدنی سازمانی است و بیش از ۶۹ درصد تغییرات وابسته به متغیر قلدری سازمانی است و آن را تبیین می‌کند و مابقی تغییرات این متغیرها وابسته به سایر فاکتورها و مؤلفه‌هایی است که در مدل و تحقیق در نظر گرفته نشده است.

شاخص ارتباط پیش‌بین Q^2

معیار Q^2 (استون - گیسر) قدرت پیش‌بینی مدل در متغیرهای وابسته را مشخص می‌کند. به اعتقاد آن‌ها مدل‌هایی که دارای برازش بخش ساختاری قابل قبول هستند، باید قابلیت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درون‌زای مدل را داشته باشند. مقدار Q^2 بزرگ‌تر از صفر نشان می‌دهد که مدل برای یک سازه درون‌زای معین دارای تناسب پیش‌بین است. در مقابل مقادیر صفر و پایین‌تر فقدان تناسب پیش‌بینی را نشان می‌دهد. سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را به‌عنوان قدرت پیش‌بینی کم، متوسط و قوی تعیین می‌کند.

جدول شماره ۶- ضرایب Q^2 متغیرهای درون‌زای مدل

$Q^2 (=1-SSE/SSO)$	
۰,۱۹۹	بی‌تمدنی سازمانی
۰,۳۸۵	قلدری سازمانی

همان‌طور که نتایج جدول فوق نشان می‌دهد، مقدار Q^2 پیش‌بینی مدل در خصوص متغیرهای مذکور دارای قدرت قوی می‌باشد.

بررسی مدل کلی

پس از ارزیابی مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری باید مدل کلی (مجموع مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری) نیز مورد بررسی قرار گیرد. برای این منظور تننهاوس و همکاران^۱ (۲۰۰۴) شاخص GOF^2 را معرفی نموده‌اند. این شاخص توسط فرمول زیر محاسبه می‌شود و سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی در نظر گرفته شده است. درواقع هرچه مقدار این شاخص به یک نزدیک‌تر شود مدل کلی با قدرت بیشتری تائید می‌شود.

$$GOF = \sqrt{Communalities \times R^2}$$

جدول شماره ۷- نتایج برازش کلی مدل با معیار GOF

متغیرها	R^2	Communality	GOF
بی‌تمدنی سازمانی	۰,۱۹۹	۰,۴۹۳	۰,۴۱۶۶
قلدری سازمانی	۰,۳۸۵	۰,۶۹۶	
میانگین	۰,۲۹۲	۰,۵۹۴۵	

همان‌طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود مقدار شاخص GOF مدل برابر با ۰/۴۱۶ آمده است که مدل از مطلوبیت خوبی برخوردار است.

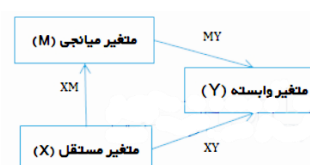
جدول شماره ۸- نتایج کلی مدل با ضرایب استاندارد شده بار عاملی و ضرایب t-Values

مقدار آماره t	انحراف معیار	ضریب مسیر	
۵,۰۳۷	۰,۰۷۹	۰,۴۰۰	رفتار انحرافی - بی‌تمدنی سازمانی
۴۷,۲۲۶	۰,۰۱۸	۰,۸۳۴	رفتار انحرافی - قلدری سازمانی
۴,۱۳۰	۰,۰۸۱	۰,۳۳۳	قلدری سازمانی - بی‌تمدنی سازمانی

محاسبه آنالین آزمون سوبل

مقدار آماره آزمون با آزمون سوبل از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بیشتر باشد اثر میانجی معنادار است. متغیر میانجی M به عنوان رابط بین متغیر مستقل و متغیر وابسته قرار می‌گیرد و به‌صورت جداگانه میزان رابطه متغیرهای مستقل و وابسته را تحت تأثیر قرار می‌دهد. یک مدل میانجی ساده در تصویر زیر نمایش داده شده است.

$$t = \frac{a * b}{\sqrt{(b^2 * s_a^2) + (a^2 * s_b^2)}}$$



¹Tenenhous et al.

² Goodness Of Fit

در فرمول بالا با جایگذاری در فرمول بالا مقدار معناداری ۴/۰۹۵ به دست آمد لذا می‌توان نتیجه گرفت که متغیر قلدری سازمانی در رابطه بین رفتار انحرافی و بی‌تمدنی سازمانی به صورت میانجی عمل می‌کند یا به عبارتی بهتر می‌توان بیان کرد رفتار انحرافی صرفاً از طریق قلدری سازمانی می‌تواند بی‌تمدنی سازمانی را میانجی‌گری کند.

بررسی فرضیه‌های تحقیق:

نتایج مربوط به فرضیه‌ها تحقیق در جدول شماره ۹ آمده است

جدول شماره ۹- نتایج برآورد ضرایب معناداری تی و ضریب مسیر استاندارد شده

نتیجه	سطح معناداری	مقدار تی (t-value)	ضریب مسیر (B)	فرضیه‌ها
پذیرش فرضیه	۰,۰۰۰	۵,۰۳۷	۰,۴۰۰	رفتار انحرافی -> بی‌تمدنی سازمانی
پذیرش فرضیه	۰,۰۰۰	۴۷,۲۲۶	۰,۸۳۴	رفتار انحرافی -> قلدری سازمانی
پذیرش فرضیه	۰,۰۰۰	۴,۱۳۰	۰,۳۳۳	قلدری سازمانی -> بی‌تمدنی سازمانی
پذیرش فرضیه	۰,۰۰۰	۴/۰۹۵	۰/۲۷۸	رفتار انحرافی -> قلدری سازمانی -> بی‌تمدنی سازمانی

نتیجه‌گیری

این تحقیق باهدف بررسی نقش میانجی قلدری سازمانی بر رابطه رفتار انحرافی و بی‌تمدنی سازمانی در بیمارستان ثامن‌الائمه چناران انجام شده است یافته‌ها حاکی از آن است که محیط‌های کاری که در آنها رفتارهای قلدری شایع است، زمینه را برای افزایش رفتارهای انحرافی کارکنان و افزایش بی‌تمدنی سازمانی فراهم می‌کنند. به بیان دیگر، قلدری سازمانی می‌تواند به عنوان یک عامل تقویت کننده در تشدید رفتارهای ناهنجار و مخرب در محیط کار عمل کند. نتایج فرضیه اول این پژوهش حاکی از این است که بین رفتار انحرافی و بی‌تمدنی سازمانی رابطه وجود دارد نتایج این فرضیه با پژوهش زاهد و نائومان (۲۰۲۴)، عبدالله و همکاران (۲۰۲۱) و اسکارلیکی و فولگر^۱ (۱۹۹۷) همسویی دارد. بر اساس نظریات موجود، رفتارهای انحرافی و بی‌تمدنی سازمانی با یکدیگر ارتباط دارند و می‌توانند همدیگر را تقویت کنند. به این معنا که در محیط‌هایی که رفتارهای بی‌تمدنانه نظیر بی‌احترامی، نادیده گرفتن دیگران یا رفتارهای غیراخلاقی مشاهده می‌شود، احتمال بروز رفتارهای انحرافی نیز افزایش می‌یابد. بر اساس نظریه یادگیری اجتماعی بندورا (۱۹۷۷) افراد رفتارهای خود را از طریق مشاهده و تقلید از دیگران یاد می‌گیرند. گر رفتارهای انحرافی (مانند کم کاری، تقلب، یا خرابکاری) در سازمان رایج شود، سایر کارکنان نیز این رفتارها را مشاهده کرده و احتمال دارد آن‌ها را تقلید کنند. این یادگیری تدریجی می‌تواند به گسترش یک فرهنگ سازمانی غیرحرفه‌ای منجر شود که در آن کارکنان به رفتارهای بی‌تمدنانه (مانند بی‌احترامی، بی‌توجهی به قوانین، یا بی‌ادبی) روی می‌آورند. در نتیجه، رفتارهای انحرافی نه تنها افزایش می‌یابند، بلکه بی‌تمدنی سازمانی نیز به عنوان یک هنجار در سازمان شکل می‌گیرد. همچنین بر اساس نظریه هنجارهای اجتماعی سیالیدینی و تراست^۲ (۱۹۹۸) افراد تمایل دارند رفتار خود را بر اساس هنجارهای رایج در محیط خود تنظیم کنند. در سازمان‌هایی که رفتارهای انحرافی زیاد دیده می‌شود (مانند تقلب، نقض قوانین و رفتارهای غیراخلاقی)، به تدریج این رفتارها به هنجار تبدیل می‌شوند. همچنین بر اساس نظریه پرخاشگری و

^۱ Skarlicki & Folger

^۲ Cialdini & Trost

نامیدی ناکامی‌ها و ناامیدی‌ها باعث بروز پرخاشگری و رفتارهای منفی می‌شود رفتارهای انحرافی در سازمان (مانند دزدی، کم کاری عمدی، یا اختلال در فرآیندهای کاری) باعث ایجاد ناکارآمدی و استرس در محیط کار می‌شود. این استرس و نارضایتی منجر به افزایش احساس ناامیدی در میان کارکنان شده و در نتیجه احتمال بروز رفتارهای بی‌تمدنانه مانند برخوردهای نامناسب، تحقیر همکاران و بی‌احترامی افزایش می‌یابد. وقتی این رفتارها به‌عنوان یک امر عادی پذیرفته شوند، کارکنان نیز احساس می‌کنند که رعایت احترام، همکاری و رفتارهای حرفه‌ای ضرورتی ندارد. در نتیجه، رفتارهای بی‌تمدنی مانند نادیده گرفتن دیگران، قطع کردن صحبت همکاران، بی‌احترامی به قوانین و بدرفتاری با همکاران افزایش پیدا می‌کند. نتایج فرضیه دوم نشان داد که بین رفتار انحرافی و قلدری سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد نتایج این فرضیه با پژوهش موسوی و همکاران (۱۴۰۲)، شیری (۱۴۰۰)، قائد امینی هارونی و همکاران (۱۴۰۱) و دی کمپ و نیوبای (۲۰۱۵) همسویی دارد بر اساس نظریه ساختار کنش گیدنز^۱ (۱۹۸۴) که بر تعامل بین ساختارهای اجتماعی (قوانین، هنجارها) و کنش‌های فردی تأکید دارد هنگامی که رفتارهای انحرافی در سازمان گسترش یابد، ساختارهای کنترلی (مانند نظارت مدیریتی، سیاست‌های انضباطی) تضعیف می‌شوند. در چنین شرایطی، افراد دارای قدرت و نفوذ بیشتر ممکن است از خلأهای ساختاری سوءاستفاده کرده و با اعمال قلدری، نفوذ خود را تقویت کنند. به‌مرور زمان، این کنش‌های فردی، به هنجار سازمانی تبدیل می‌شود و قلدری سازمانی مشروعیت می‌یابد. همچنین بر اساس نظریه تضاد سازمان‌ها میدان نبردی برای دستیابی به منابع و قدرت هستند و گروه‌های مختلف در تلاش برای حفظ یا افزایش منافع خود، درگیر تعارض می‌شوند. در سازمان‌هایی که رفتارهای انحرافی افزایش می‌یابد، رقابت برای دسترسی به منابع (مانند فرصت‌های ارتقاء، پاداش‌ها) شدیدتر می‌شود. این رقابت ناسالم، زمینه را برای ظهور رفتارهای قلدری فراهم می‌کند، زیرا کارکنان از این رفتار برای حذف رقبای و تحکیم موقعیت خود استفاده می‌کنند. در چنین محیط‌هایی، افراد قوی‌تر با اعمال قلدری، دسترسی به منابع را به نفع خود تغییر می‌دهند. همچنین بر اساس نظریه رفتار گروهی تاجفل و جان^۲ (۱۹۷۹) افراد در گروه‌ها تمایل دارند که هنجارهای گروهی را بپذیرند و در راستای آن رفتار کنند. ر سازمان‌هایی که رفتارهای انحرافی زیاد است، گروه‌های کاری نیز به تدریج این رفتارها را به‌عنوان هنجارهای پذیرفته‌شده درونی‌سازی می‌کنند. اگر گروهی از کارکنان مشاهده کنند که قلدری ابزاری برای پیشرفت است، این رفتار به‌عنوان یک ارزش گروهی پذیرفته می‌شود. در نتیجه، افراد جدید نیز برای پذیرش در گروه، رفتارهای قلدری را اتخاذ می‌کنند که باعث گسترش این پدیده در سطح سازمان می‌شود. نتایج فرضیه سوم نشان داد بین قلدری سازمانی و بی‌تمدنی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد نتایج این فرضیه با پژوهش محمود و همکاران (۲۰۲۴)، فریدمن و ورون (۲۰۱۷) و لاگواردیا و اولکه (۲۰۲۱) همسوست در تبیین این رابطه می‌توان بیان کرد قلدری سازمانی و بی‌تمدنی سازمانی هر دو از مصادیق رفتارهای منفی در محیط کار هستند که می‌توانند پیامدهای گسترده‌ای بر فرهنگ سازمانی، عملکرد کارکنان و جو کاری داشته باشند. بر اساس نظریه جوسازمانی شنایدر^۳ (۱۹۷۵) جوسازمانی بر رفتارهای کارکنان تأثیر مستقیم دارد و رفتارهای منفی یا مثبت

¹ Giddens

² Tajfel & John

³ Schnieder

در سازمان به‌عنوان یک هنجار فرهنگی پذیرفته می‌شوند. در سازمان‌هایی که قلدری رواج دارد، جو سازمانی خصمانه و ناسالم می‌شود. در چنین محیطی، ارزش‌های سازمانی تغییر کرده و رفتارهای بی‌تمدنی مانند تحقیر، بی‌احترامی و برخوردهای غیرحرفه‌ای به‌عنوان رفتارهای پذیرفته‌شده نهادینه می‌شوند. درنهایت، بی‌تمدنی سازمانی به‌عنوان یک ویژگی غالب در فرهنگ سازمانی تثبیت می‌شود. همچنین بر اساس نظریه استرس شغلی کاراسک^۱ (۱۹۷۹) استرس شدید ناشی از محیط کار منفی می‌تواند به واکنش‌های رفتاری ناسالم منجر شود. قلدری سازمانی باعث ایجاد استرس و فرسودگی شغلی در کارکنان می‌شود. افراد تحت استرس بالا، کمتر قادر به کنترل هیجانات خود هستند و احتمال بروز رفتارهای بی‌تمدانه در تعاملاتشان افزایش می‌یابد. درنتیجه، استرسی که قلدری ایجاد می‌کند، به‌طور غیرمستقیم باعث افزایش رفتارهای بی‌تمدنی سازمانی می‌شود. نتایج حاصل از آزمون سوبل در فرضیه چهارم نشان داد قلدری سازمانی رابطه بین رفتار انحرافی و بی‌تمدنی سازمانی را میانجی‌گری می‌کند و به‌عبارتی دیگر قلدری سازمانی به‌عنوان یک رفتار منفی در محیط کار می‌تواند نقشی میانجی در تشدید اثر رفتارهای انحرافی بر بی‌تمدنی سازمانی ایفا کند. نتایج این فرضیه با پژوهش موسوی و همکاران (۱۴۰۲)، شیری (۱۴۰۰)، قائد امینی هارونی و همکاران (۱۴۰۱)؛ دی کمپ و نیوبای (۲۰۱۵)؛ محمود و همکاران (۲۰۲۴)، فریدمن و ورون (۲۰۱۷) و لاگوردیا و اولکه (۲۰۲۱) همسوست. بر اساس نظریه عدالت سازمانی گرینبرگ^۲ (۱۹۸۷) ادراک کارکنان از عدالت سازمانی تأثیر مستقیمی بر رفتارهای آن‌ها دارد. رفتارهای انحرافی (مانند فساد اداری یا بی‌تعهدی به وظایف) احساس بی‌عدالتی را در کارکنان ایجاد می‌کند. در محیطی که قلدری وجود دارد، این احساس بی‌عدالتی تقویت شده و به‌جای حل تعارضات، منجر به افزایش رفتارهای مخرب مانند بی‌تمدنی سازمانی می‌شود. کارکنان به‌عنوان واکنش به محیط ناعادلانه، رفتارهای بی‌تمدنی بیشتری از خود نشان می‌دهند. درنتیجه قلدری سازمانی نقش تسهیل‌کننده‌ای در تبدیل احساس بی‌عدالتی ناشی از رفتارهای انحرافی به رفتارهای بی‌تمدانه دارد. همچنین بر اساس نظریه سرایت هیجانی هاتفیلد^۳ (۱۹۹۴) احساسات و رفتارهای منفی در محیط کار از طریق تعاملات اجتماعی گسترش می‌یابند. رفتارهای انحرافی باعث شکل‌گیری احساسات منفی در محیط کار می‌شوند. قلدری سازمانی این احساسات منفی را تقویت کرده و موجب گسترش رفتارهای بی‌تمدنی می‌شود. کارکنان در چنین محیطی تمایل بیشتری به نشان دادن بی‌احترامی و برخوردهای غیردوستانه دارند. درنتیجه قلدری سازمانی باعث انتشار و تشدید اثرات رفتارهای انحرافی و افزایش بی‌تمدنی سازمانی می‌شود. با توجه به اینکه بین رفتار انحرافی و بی‌تمدنی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، پیشنهاد می‌شود که پرستاران بیمارستان ثامن الائمه چناران با تقویت فرهنگ تعامل و احترام متقابل، از تشدید این رفتارها جلوگیری کنند. مدیریت بیمارستان می‌تواند با تدوین قوانین شفاف، ایجاد فضای گفت‌وگوی سازنده و برگزاری کارگاه‌های آموزشی در زمینه رفتار حرفه‌ای، از بروز رفتارهای انحرافی و گسترش بی‌تمدنی در محیط کار پیشگیری کند. همچنین، افزایش حمایت‌های روان‌شناختی و کاهش استرس شغلی می‌تواند نقش مؤثری در کاهش رفتارهای منفی و بهبود جو سازمانی داشته باشد. با توجه به اینکه بین رفتار انحرافی و قلدری

^۱ Karasek^۲ Greenberg^۳ Hatfield et al

سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، پیشنهاد می‌شود که پرستاران بیمارستان ثامن الائمه چناران با تقویت ارتباطات سازنده و کاهش تعارضات غیر سازنده، از تشدید این رفتارها جلوگیری کنند. مدیریت بیمارستان می‌تواند با تدوین سیاست‌های مشخص برای مقابله با قلدری، فراهم کردن کانال‌های امن برای گزارش دهی رفتارهای نامناسب و برگزاری جلسات آموزشی در زمینه اخلاق حرفه‌ای، فضای کاری را سالم‌تر کند. همچنین، افزایش حمایت روان‌شناختی از کارکنان، ایجاد محیط کاری عادلانه و کاهش فشارهای شغلی می‌تواند از شکل‌گیری رفتارهای انحرافی و گسترش فرهنگ قلدری در سازمان جلوگیری کند. با توجه به اینکه بین قلدری سازمانی و بی‌تمدنی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، پیشنهاد می‌شود که پرستاران بیمارستان ثامن‌الائمه چناران با تقویت فرهنگ احترام و همدلی در محیط کار، از تشدید این رفتارها جلوگیری کنند. مدیریت بیمارستان می‌تواند با ایجاد قوانین شفاف در برخورد با رفتارهای قلدری، برگزاری دوره‌های آموزشی در زمینه ارتباطات حرفه‌ای و اخلاق سازمانی و تشویق به رفتارهای مثبت و همدلانه، از گسترش بی‌تمدنی سازمانی جلوگیری کند. همچنین، حمایت از کارکنانی که در معرض قلدری قرار دارند و ایجاد فضای گفت‌وگوی سالم برای حل تعارضات، می‌تواند نقش مؤثری در کاهش این معضل داشته باشد. با توجه به اینکه قلدری سازمانی رابطه بین رفتار انحرافی و بی‌تمدنی سازمانی را میانجی‌گری می‌کند، پیشنهاد می‌شود که پرستاران بیمارستان ثامن‌الائمه چناران با تقویت فضای کاری مبتنی بر احترام، مسئولیت‌پذیری و حمایت متقابل، از تشدید این چرخه منفی جلوگیری کنند. مدیریت بیمارستان باید سیاست‌های مشخصی برای پیشگیری و مقابله با قلدری سازمانی تدوین کند، کانال‌های امنی برای گزارش‌دهی این رفتارها ایجاد کند و با برگزاری کارگاه‌های آموزشی در زمینه اخلاق حرفه‌ای و مدیریت تعارض، فرهنگ سازمانی را بهبود بخشد. همچنین، ترویج رفتارهای سازنده و حمایت روانی از کارکنان آسیب‌دیده می‌تواند در کاهش رفتارهای انحرافی و جلوگیری از گسترش بی‌تمدنی در محیط کار مؤثر باشد.

منابع

۱. احمدی الوار، زهرا؛ فیض، داود؛ مدرسی، میثم (۱۴۰۱). فراترکیب پیشایندهای رفتارهای انحرافی در سازمان های ایرانی، چشم انداز مدیریت دولتی، ۱۳(۲): ۶۳-۸۹
۲. اخوان بی‌تقصیر، سپیده؛ صفری، علی؛ شائمی برزکی، علی (۱۳۹۶). بررسی پیشایندهای بی‌تمدنی سازمان: نقش بی‌تمدنی سایبری و سایر عوامل، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، ۳(۲۳)، ۵۵-۸۰
۳. حضرتی، محبوبه (۱۴۰۲). بررسی تاثیر قلدری سازمانی بر تعهد سازمانی و اخلاق حرفه‌ای پرستاران (مورد مطالعه بیمارستان ثامن‌الائمه چناران)، پایان نامه کارشناسی ارشد: دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مشهد.
۴. خراسانی طرقي، حامد (۱۳۹۴). رابطه فرسودگی شغلی با رفتار انحرافی مورد مطالعه: اداره کل ورزش و جوانان خراسان شمالی. پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی، ۴(۳) (پیاپی ۱۵)، ۷۹-۹۰.
۵. رستگار، عباس علی؛ علوی متین، فاطمه؛ ویشلقی، مهدیه (۱۴۰۱). سایش اجتماعی و رفتارهای انحرافی سازمانی: بررسی نقش میانجیگری سکوت سازمانی و خستگی عاطفی، مدیریت فرهنگ سازمانی، ۲۰(۴): ۷۷۹-۷۵۱.

۶. رستگار، عباسعلی؛ علوی متین، فاطمه؛ ویشلقی، مهدیه (۱۴۰۱). سایش اجتماعی و رفتارهای انحرافی سازمانی: بررسی نقش میانجیگری سکوت سازمانی و خستگی عاطفی، مدیریت فرهنگ سازمانی، ۲۰(۴): ۷۷۹-۷۵۱.
۷. سپهوند رضا، عارف نژاد محسن، فتحی چگنی فریبرز، سپهوند مسعود (۱۳۹۸). رابطه قلدری سازمانی و اخلاق حرفه‌ای. اخلاق در علوم و فناوری. ۱۶ (۲): ۷۳-۸۱.
۸. سیف اللهی، ناصر، حسن زاده، تورج (۱۳۹۷). بررسی تأثیر ابعاد بدگمانی سازمانی بر قلدری در محیط کار. پژوهشنامه مدیریت تحول، ۱۰(۱۹): ۱۸۳-۱۶۷.
۹. شیر، حسین (۱۴۰۰). بررسی تأثیر قلدری سازمانی بر استرس شغلی و رفتارهای انحرافی کارکنان: تبیین نقش میانجی عدم امنیت شغلی (مورد مطالعه: بیمارستان کامکار قم)، پایان نامه کارشناسی ارشد: دانشگاه پیام نور، مرکز ساوه.
۱۰. فاتح نژاد، کورش، اندیشمند، ویدا (۱۳۹۹). بررسی ابعاد رفتار قلدری سازمانی در میان معلمان مدارس. مجله پیشرفت های نوین در روانشناسی، علوم تربیتی و آموزش و پرورش، ۳(۲۳): ۹۷-۸۶.
۱۱. فانی، علی اصغر؛ زرین نگار، محمد جعفر؛ دانایی فرد، حسن؛ درخواه، جلیل (۱۳۹۷). واکاوی و تبیین تمدن سازمانی در سازمان های دولتی، مجله مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ۱۰(۱): ۸۹-۱۰۸.
۱۲. قائد امینی هارونی، عباس؛ ابراهیم زاده دستجردی، رضا؛ ابراهیم پور، علی رضا (۱۴۰۱). بررسی تأثیر قلدری در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق رهبری زهر آگین و رهبری مخرب (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان))، مطالعات جامعه شناسی، ۱۵(۵۴): ۵۹-۳۵.
۱۳. کیانی، محمد؛ صبوری، حجت؛ حمیدی، کامبیز (۱۴۰۲). قلدری سازمانی و پیامدهای ناشی از آن. نشریه علمی رویکردهای پژوهشی نوین مدیریت و حسابداری، ۷(۲۷): ۴۷۵-۴۹۰.
۱۴. مرشدی تنکابنی، محمدحسن (۱۴۰۰). بررسی نقش بدبینی سازمانی در رفتارهای انحرافی کارکنان: با نقش میانجی سایش اجتماعی. توسعه مدیریت و منابع انسانی و پشتیبانی، ۱۶(۵۹): ۱۷۰-۱۹۳.
۱۵. موسوی، سید نجم الدین؛ سپهوند، رضا؛ اکبری پشم، فاطمه؛ مومنی، مریم (۱۴۰۲). تأثیر قلدری بر نا امنی شغلی و رفتار انحرافی کارکنان: تبیین نقش میانجی تاب آوری و حمایت سازمانی مطالعه موردی: فرماندهی نیروی انتظامی شهرستان خرم آباد، فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۱۱(۱): ۱۲۴-۱۰۵.
۱۶. همراهی، سلامه (۱۳۹۹). بررسی تأثیر شایعه پراکنی در لایه های سازمان بر نفاق در سازمان و آئومی سازمانی با نقش میانجیگری بی‌تمدنی در سازمان (مطالعه موردی: بیمارستان غرضی ملایر)، پایان نامه کارشناسی ارشد: دانشگاه پیام نور، مرکز ملایر.

17. Abdullah, A., & Marican, S. (2016). The effects of big-five personality traits on deviant behavior. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 219, 19-25.
18. Abdullah, N. A., Nasruddin, A. N. M., & Mokhtar, D. M. (2021). The relationship between personality traits, deviant behavior and workplace incivility. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(3), 169-184.

19. Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of management review*, 24(3), 452-471.
20. Babar, Z. (2022). Workplace Bullying and Innovative Work Behavior: The Mediating Role of Perceived Organizational Support and Moderating Role of Internal Locus of Control (Doctoral dissertation, CAPITAL UNIVERSITY).
21. Bagdi, D., & Nimbrain, N. (2025). Mapping the field of workplace deviant behavior: a comprehensive bibliometric analysis. *Global Knowledge, Memory and Communication*.
22. Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
23. Bartlett, J. E., Bartlett, M. E., & Reio Jr, T. G. (2008). Workplace Incivility: Worker and Organizational Antecedents and Outcomes. Online Submission.
24. Bennett, R. J. & Robinson, S. L. (2000). "Development of a measure of workplace deviance", *Journal of Applied Psychology*, 85(3), pp. 349-360. [10.1037/0021-9010.85.3.349](https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.3.349)
25. Chen, Chi-Ting., Hsin-Hui, Sunny Hu., Brian, King. (2018). Shaping the organizational citizenship behavior or workplace deviance: Key determining factors in the hospitality workforce, *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 35, P.p: 1-8.
26. Colbert A. E., Mount M. K., Harter J. K., Witt L. A., Barrick M. R. (2004). Interactive Effects of Personality and Perception of the Work Situation on Workplace Deviance, *Journal of Applied Psychology*. 89 (4), P.p: 599-609.
27. Cortina, L. M., et al. (2017). Patterns of incivility in organizations. *Journal of Applied Psychology*, 102(2), 203-231.
28. Cullinan, J., Hodgins, M., Hogan, V., (2019), Bullying and Work-Related Stress in the Irish Workplace, *Societies* 2019, 9(1), 15
29. DeCamp, W., & Newby, B. (2015). From bullied to deviant: The victim-offender overlap among bullying victims. *Youth violence and juvenile justice*, 13(1), 3-17.
30. Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2011). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. In *Bullying and harassment in the workplace* (pp. 3-40). CRC Press. <https://doi.org/10.1201/EBK1439804896>
31. Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2020). *Bullying and harassment in the workplace: Theory, research and practice* (3rd ed.). CRC Press.
32. Fisher-Blando, J. (2010). In *Workplace Bullying: Aggressive Behavior and Its Effect on Job Satisfaction and Productivity*. LAP LAMBERT Academic Publishing .
33. Freedman, S., & Vreven, D. (2017). Workplace incivility and bullying in the library: Perception or reality?. *College & Research Libraries*, 77(6), 727.
34. Giddens, A. (1984). *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. Univ of California Press.
35. Giorgi, G., Leon-Perez, J. M., & Arenas, A. (2015). Are bullying behaviors tolerated in some cultures? Evidence for a curvilinear relationship between workplace bullying and job satisfaction among Italian workers. *Journal of Business Ethics*, 131(1), 227-237.
36. Greenberg, J. (1987). Reactions to procedural injustice in payment distributions: Do the means justify the ends?. *Journal of applied psychology*, 72(1), 55.
37. Harold, C. M., and Holtz, B. C. (2015). The effects of passive leadership on workplace incivility. *J. Organ. Behav.* 36, 16-38. doi: 10.1002/job.1926.
38. Hatfield, E., Cacioppo, J., & Rapson, R. L. (1994). *Emotional Contagion*. Cambridge University Press: New York.
39. Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.

40. Huang, H. , Yu, S. , & Peng, P. (2022). Can organizational Identification Weaken the Negative Effects of Customer Bullying?—Testing the Moderating Effect of Organizational Identification. *Frontiers in Psychology*, 13, Article ID: 769087.
41. Karasek, R., Jr.(1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24: 285- 30
42. Kim, S., & Park, Y. (2022). Longitudinal linkages between deviant behavior and workplace incivility: The mediating role of bullying. *Journal of Applied Psychology*, 107(5), 812-825.
43. LaGuardia, M., & Oelke, N. D. (2021). The impacts of organizational culture and neoliberal ideology on the continued existence of incivility and bullying in healthcare institutions: A discussion paper. *International Journal of Nursing Sciences*, 8(3), 361-366.
44. Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2018). Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 95-107. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.1.95>
45. Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2021). Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 95-107.
46. Litzky Barrie E., Eddlestone Kimberly A., Kidder Deborah L. (2006). "The Good, the Bad, and the Misguided: How Managers Inadvertently Encourage Deviant Behaviors", *Academy of Management Perspectives*. P.p: 91-103 .
47. Loh, J. M., & Loi, N. (2018). Tit for tat: Burnout as a mediator between workplace incivility and instigated workplace incivility. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 10(1), 100-111.
48. Malik, S., Bakri, N., Ajmal, M., & Malik, B. (2019). Role of work motivation as moderator between breach of psychological contract and workplace deviant behavior among employees. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(9), 1036-1046.
49. Marchiondo, L. A., Cortina, L. M., & Kabat- Farr, D. (2018). Attributions and appraisals of workplace incivility: finding light on the dark side? *Applied Psychology*, 67(3), 369-400.
50. Martinko, M. J., Gundlach, M. J., & Douglas, S. C. (2002). Toward an integrative theory of counterproductive workplace behavior: A causal reasoning perspective. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 36-50. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00192>
51. Mehmood, S., Rasool, M., Ahmed, M., Haddad, H., & Al-Ramahi, N. M. (2024). Role of workplace bullying and workplace incivility for employee performance: Mediated-moderated mechanism. *Plos one*, 19(1), e0291877.
52. Nielsen, Morten Birkeland, Einarsen, Stale. V (2018). "What we know, What we don't know, and What we should and could have known about workplace bullying: ab overview of the literature and agenda for future research.", *Aggression and Violent Behavior*, Vol. 42, PP. 71-83.
53. Olapegba, P. O., Onigbogi, S. O., & Uye, E. E. (2021). Academic stress and personality traits as predictors of substance use among adolescents in secondary schools in Osun State, Nigeria. *Nigerian Journal of Economic and Social Studies*, 63(1).
54. Oyet, M.C., Arnold, K.A. and Dupré, K.E. (2019), "Differences among women in response to workplace incivility: Perceived dissimilarity as a boundary condition", *Equality, Diversity and Inclusion*, Vol. 39 No. 3, pp. 285-299. <https://doi.org/10.1108/EDI 06 2018 0108>.

55. Patel, P.(2020), Declining Social Control and the Rising Deviant Behaviour in India, *Sociological Bulletin*, 69(1) 17–33.
56. Pearson, C. M., & Porath, C. L. (2005). On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for “nice”? Think again. *Academy of Management Perspectives*, 19(1), 7-18.
57. Porath, C. L., & Pearson C. (2013). The price of incivility. *Harvard Business Review*, 91(1-2), 115–121.
58. RAMADHANI, D. D., & Sartika, Y. (2023). BULLYING PORTRAYED BY MAIN CHARACTER IN ANNE WITH AN E SERIES (Doctoral dissertation, UIN Surakarta).
59. Rawat, P.S., Bhattacharjee, S.B. and Ganesh, V. (2019), "Selective incivility, trust and general well-being: a study of women at workplace", *Journal of Indian Business Research*, Vol. 12 No. 3, pp. 303-326. <https://doi.org/10.1108/JIBR-04-2018-0107>.
60. Reio Jr, T. G., & Sanders-Reio, J. (2011). Thinking about workplace engagement: does supervisor and coworker incivility really matter?. *Advances in Developing Human Resources*, 13(4), 462-478.
61. Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572. <https://doi.org/10.2307/256693>
62. Rodríguez-Muñoz, A., Baillien, E., De Witte, H., Moreno-Jiménez, B., & Pastor, J. C. (2009). Cross-lagged relationships between workplace bullying, job satisfaction and engagement: Two longitudinal studies. *Work & Stress*, 23(3), 225-243. <https://doi.org/10.1080/02678370903227357>
63. Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Work & Stress*, 17(2), 123-136. <https://doi.org/10.1080/0267837031000134948>
64. Schnieder, B. (1975). Organizational climate: An essay. *Personnel Psychology*, 28, 447-479.
65. Seddig,D,(2020), Individual Attitudes toward Deviant Behavior and Perceived Attitudes of Friends: Self-stereotyping and Social Projection in Adolescence and Emerging Adulthood, *Journal of Youth and Adolescence* ,volume 49, pages664
66. Seddig,D,(2020), Individual Attitudes toward Deviant Behavior and Perceived Attitudes of Friends: Self-stereotyping and Social Projection in Adolescence and Emerging Adulthood, *Journal of Youth and Adolescence* ,volume 49, pages664–677.
67. Skarlicki, D.P. and Folger, R. (1997) Retaliation in the Workplace: The Roles of Distributive, Procedural, and Interactional Justice. *Journal of Applied Psychology*, 82, 434-443.
68. Tajfel, H. & John, T. (1979). An Integrative Theory of Intergroup Conflict, *The Social Psychology of Intergroup Relations*, Monterey, CA: Brooks/Cole. Pp 33-44
69. Vasconcelos, A. F. (2023). Organizational incivility: a conceptual framework. *Society and Business Review*, 18(3), 484-503.
70. Vijayakumar, G., & Rajagopal, S. (2024). Workplace bullying among nurses: A systematic review. *Multidisciplinary Reviews*, 7(1), 2024019-2024019.
71. Wang, C.-H. and Chen, H.-T. (2020), "Relationships among workplace incivility, work engagement and job performance", *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/JHTI-09-2019-0105>.
72. Zahid, A., & Nauman, S. (2024). Does workplace incivility spur deviant behaviors: roles of interpersonal conflict and organizational climate. *Personnel Review*, 53(1), 247-265.

73. Zahid, A., & Nauman, S. (2024). Does workplace incivility spur deviant behaviors: roles of interpersonal conflict and organizational climate. *Personnel Review*, 53(1), 247-265.
74. Zhang, Y., Bednall, T. C., Wang, L., & Robinson, S. L. (2023). Deviant behavior as an antecedent to workplace incivility: A meta-analytic path analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 166, 104-118.
<https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2023.104118>