

## تاثیر قلدری در محل کار بر پریشانی روانی کارکنان با توجه به نقش میانجی تاب‌آوری و حمایت اجتماعی در شعب مرکزی بیمه آسیا در شهر تهران

خاطره نجاتی (نویسنده مسئول)

کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب [Khatereh.nejati1978@gmail.com](mailto:Khatereh.nejati1978@gmail.com)

### چکیده

هدف پژوهش حاضر تاثیر قلدری در محل کار بر پریشانی روانی کارکنان با توجه به نقش میانجی تاب‌آوری و حمایت اجتماعی بود. پژوهش حاضر، از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه اجرا یک پژوهش توصیفی - پیمایشی بود. جامعه مورد بررسی در این تحقیق شامل کلیه مدیران و کارکنان شعب مرکزی بیمه آسیا در شهر تهران می‌باشد. روش نمونه‌گیری بصورت تصادفی ساده می‌باشد که از طریق آن ابزار گردآوری داده‌ها یعنی پرسشنامه تحقیق بصورت تصادفی در بین کارکنان شعب مرکزی بیمه آسیا در شهر تهران توزیع شده است. در این پژوهش داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز پژوهشگر از طریق پرسشنامه جمع‌آوری شد. این پرسشنامه شامل ۲۶ سوال بود که مقدار ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده برای پرسشنامه در این پژوهش برابر ۰/۸۹ به دست آمد. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات داده‌ها از آزمون‌های کلوموگروف-اسمیرنف و معادلات ساختاری توسط نرم‌افزارهای SPSS و LISREL استفاده شد. پس از آزمون فرضیه‌ها نتایج پژوهش نشان قلدری در محل کار بر پریشانی روانی کارکنان با توجه به نقش میانجی تاب‌آوری و حمایت اجتماعی تأثیرگذار است.

### واژه‌های کلیدی

قلدری در محل کار، پریشانی روانی کارکنان، تاب‌آوری، حمایت اجتماعی

#### ۱. مقدمه

تلفات روانی قلدری در محل کار تأثیر شدیدی بر قربانیان دارد و اثر نامطلوب آن بر کارکنان منجر به کاهش بهره‌وری می‌شود و به نتایج ضعیف در سایر جنبه‌های زندگی از خانواده تا اجتماعی گسترش می‌یابد. قلدری در محل کار تأثیر منفی بر جابجایی، رضایت شغلی، انگیزه کارکنان و ... می‌گذارد. به نظر می‌رسد مشکل قلدری در محل کار فراگیر باشد و تأثیر قابل توجهی بر رفاه قربانیان و به تبع آن سازمان‌هایی که در آن کار می‌کنند داشته باشد. قلدری در محل کار را می‌توان به عنوان تمام موقعیت‌هایی توصیف کرد که در آن یک یا چند نفر در یک دوره زمانی احساس می‌کنند در معرض اعمال منفی قرار گرفته‌اند که فرد نمی‌تواند از خود در برابر آن دفاع کند، بنابراین، تجربه قربانی شدن یک اقدام خصمانه مداوم (کلامی، فیزیکی یا هر دو) از سوی کارمندان، صرف نظر از کادر آنها را توصیف می‌کند. اگرچه اکثر موارد قلدری در محل کار تمایل دارند که یک کارمند با قدرت به عنوان مرتکب و یک کارمند با اهرم پایین به عنوان قربانی باشد، همکاران و حتی زیردستان درگیر قلدری هستند [6].

برخی از راه‌هایی که مافوق در محل کار قلدری انجام می‌دهند، تعیین تکلیف خارج از صلاحیت کارمند به دلیل محدودیت زمانی یا اطلاعات ضعیف، دادن وظایف شغلی بسیار فراتر از صلاحیت فنی فرد یا تهدید به اخراج است. همچنین پریشانی روانی یک مفهوم گسترده است که به افکار و احساسات منفی اشاره دارد که بر توانایی فرد برای عملکرد تأثیر می‌گذارد. پریشانی روانی ناشی از قلدری در محل کار شامل افکار خودکشی، عزت نفس پایین، بی‌خوابی، افزایش استرس، علائم افسردگی، انزوای اجتماعی، عملکرد ضعیف شغلی به دلیل ترس یا احتیاط بیش از حد است. علائم پریشانی روانی همچنین شامل علائم افسردگی، اضطراب، غم و ناراحتی است [8]. در نتیجه، هیچ دو قربانی تجربه یکسانی در یک زمان ندارند. این به این دلیل است که پریشانی روانی یک تجربه ذهنی است که تحت تأثیر موقعیت و آگاهی فرد از آن است. قربانیان قلدری در محل کار در برخی موارد از آسیب فیزیکی رنج می‌برند زیرا این عمل ممکن است شامل خشونت باشد یا با تأثیرات آسیب‌زا همراه باشد که بر سلامت جسمانی فرد تأثیر می‌گذارد. مقابله با این ناراحتی نیازمند منابع شخصی قابل توجهی است که یکی از آنها به عنوان تاب‌آوری شناخته شده است. مطالعات نشان داده‌اند که تاب‌آوری اثر میانجی‌گری بر قلدری در محل کار دارد [7].

یک توضیح برای این اثر میانجی این است که قلدری در محل کار یک عامل استرس‌زا است و تاب‌آوری فرآیندی است که طی آن فرد به حالت تعادل باز می‌گردد. تاب‌آوری به عنوان یک «فرایند پویا» که قادر به کاهش پیامدهای مضر رویدادهای ناخوشایند و خصمانه است، مفهوم سازی شده است. مفهوم‌سازی دیگری از تاب‌آوری به عنوان یک فرایند از انجمن روان‌شناسی آمریکا نشأت می‌گیرد که تاب‌آوری را به عنوان «فرایند سازگاری کافی در مواجهه با ناملایمات، تروما، تراژدی یا عوامل استرس‌زای مهم از هر نوع» تعریف می‌کند. با توجه به این موارد، تاب‌آوری یک مکانیسم تطبیقی است که فرد به عنوان دفاع در برابر محرک‌های نامطلوب محیطی ایجاد می‌کند. این رابطه بین ریسک و عوامل حفاظتی را واسطه می‌کند و تأثیر متغیرهای حفاظتی را مهار می‌کند [10].

تاب‌آوری همچنین می‌تواند تأثیر قلدری در محل کار را به عنوان یک منبع شناختی برای قربانی، بر پریشانی روانی تعدیل کند. برای مثال، اعمال قلدری از سوی مافوق می‌تواند توسط قربانی به عنوان فرصتی برای رشد شخصی تعبیر شود [9]. از طریق این استراتژی، فرد ممکن است با موفقیت از تأثیر روانی منفی قلدری در محل کار جلوگیری کند. نظریه حفاظت از منابع می‌تواند توضیح دهد که چگونه تاب‌آوری رابطه بین قلدری در محل کار و پریشانی روانی را واسطه می‌کند. یک راه از طریق ارزیابی موقعیت‌های استرس‌زا به عنوان منابع مصرف‌کننده است. فرد تاب‌آور، قلدری در محل کار را به عنوان رویدادهای تکلیفی ارزیابی می‌کند و آن را به گونه‌ای تفسیر می‌کند که به منابع شناختی و احساسی کمتری نیاز دارد. همچنین حمایت اجتماعی در میانجی‌گری رابطه بین قلدری در محل کار و پریشانی روانی مؤثر است و استرس ناشی از قلدری در محل کار را کاهش می‌دهد [11].

احساس حمایت با احساسات منفی ناشی از انزوا که قلدرها سعی در ایجاد آن دارند مقابله می کند. یکی از راه هایی که قلدرها اراده خود را تحمیل می کنند این است که قربانیان احساس طرد شدن کنند. بنابراین جای تعجب نیست که حمایت اجتماعی از سوی دوستان (به ویژه آنهایی که در محل کار هستند) ناراحتی روانی را کاهش دهد. درک حمایت اجتماعی به اندازه حمایت اجتماعی دریافت شده در کاهش تأثیر قلدری در محل کار قدرتمند است. احساس حمایت دوستان حتی زمانی که آنها برای دفاع از فرد در اطراف وی نیستند، می تواند به جلوگیری از اثرات روانی منفی قلدری در محل کار کمک کند. حمایت اجتماعی اشکال مختلفی دارد: زمانی که همکاران نسبت به شکایات قربانی ابراز همدردی یا باور دارند [12].

هنگامی که آنها به وظایف شغلی دشوار فراتر از توانایی فرد کمک می کنند. ارائه کمک روانی در ارزیابی موقعیت به گونه ای که بر عزت نفس قربانی تأثیر منفی نگذارد. ژست های حمایتی می توانند به صورت مثبت توسط قربانی تفسیر شوند و می توانند از منابع مختلفی در داخل و خارج سازمان بیایند. مطالعاتی که بین حمایت از محل کار و خارج از محل کار تمایز قائل شده اند نشان داده اند که حمایت از محل کار به ویژه در میانجی گری اثر قلدری در محل کار بر سلامت روانی قربانیان تأثیرگذار است. حمایت همکاران مزیت دیگری را دارد که راه حل های ملموسی مانند مقابله با قلدرها یا کمک به زیردستان برای دستیابی به کارکنانی که در جایگاه بالاتری نسبت به قلدرها قرار دارند، دارد [13].

با توجه به اهمیت موضوع در بیمه و تأثیر کار کارکنان بیمه در فرایند اقتصاد همچنین با وجود کارکنان بیمه متمایل به ترک شغل که با سطوح بالایی از استرس و فرسودگی شغلی کار می کنند، با درک بیشتر از بی عدالتی های سازمانی و کم شدن تعلق به سازمان، رسیدن به اهداف اقتصادی غیرممکن می شود. این تحقق نیافتن اهداف در کارکنان بیمه، بسیار مهلک و جبران ناپذیر است. با توجه به اینکه سازمان های معاصر از جمله بیمه آسیا، سرمایه زیادی را در قالب استخدام، آموزش، توسعه، پیشرفت و نگهداری برای کارکنان خود صرف می کنند، مدیران باید در برخی مواقع، تمامی هزینه های احتمالی ترک خدمت کارکنان را به حداقل برسانند. قلدری در محل کار بر پریشانی روانی کارکنان بیمه آسیا با توجه به نقش میانجی تاب آوری و حمایت اجتماعی مهم ترین ضرورت انجام پژوهش حاضر شمرده می شود تا از این طریق به بیمه آسیا کمک شود تا نیروهای مجرب و کارآمد خود را به سبب از خود بیگانگی شغلی، قلدری و پریشانی روانی از دست ندهد. بنابراین با توجه به مطالب ارائه شده در این بخش سوال اصلی پژوهش این گونه تدوین می گردد که آیا قلدری در محل کار بر پریشانی روانی کارکنان با توجه به نقش میانجی تاب آوری و حمایت اجتماعی تأثیرگذار است؟

## ۲. مرور ادبیات و پیشینه تحقیق

### ۱.۲. قلدری در محل کار

قلدری، مفهوم بسیار پیچیده ای است. این رفتار، از یکسو، تحت تأثیر عوامل موقعیتی و روان شناختی است و از سوی دیگر، عوامل ژنتیک و زیست شناختی در استقرار و گسترش آن نقش بسیار عمده ای بازی می کنند [1].

در نظریه های جدید به علل و شرایط قلدری انسان نیز توجه شده است. در مدل پردازش اطلاعات اجتماعی شناختی دادج و کرایک نقص در یک یا چند جز از فرایندهای اجتماعی و شناختی، علت بنیادی شکل گیری رفتار قلدرانه است. بر اساس این مدل، می توان گفت که رفتار قلدرانه از یکسو به منزله ی نوعی شیوه ی رویارویی با مشکلات اجتماعی روزمره است و از سوی دیگر نقص در رمزگردانی، تفسیر موقعیت ها، اهداف انتخاب شده، تولید راهبردها و ارزیابی پاسخ ها که از اجزای اصلی نظام پردازش اطلاعات شناختی و رفتاری هستند، می تواند به رفتار قلدرانه منجر شود [2]. بارون و ریچاردسون در تعریف قلدری بیان کرده اند «که هدف این گونه رفتارها تخریب و آسیب رسانی به یک موجود زنده و اموال اوست؛ و رفتاری است که سبب بروز واکنش های دفاعی و اجتنابی از سوی قربانی می گردد» [1].

### ۲.۲. پریشانی روانی کارکنان

بیماری روانی و پریشانی روانی موضوعات کلیدی در سلامت صنعتی هستند. تحقیقات نشان می دهد که پریشانی روانی ناشی از فشار شغلی و عدم تعادل تلاش-پاداش، خطر ابتلا به بیماری های قلبی عروقی و اختلالات روانی را در کارگر افزایش می دهد. در ژاپن، مطالعات نشان داده است که رکود اقتصادی طولانی از دهه ۱۹۸۰ و پریشانی شدید روانی ممکن است با افسردگی و خودکشی در میان کارگران مرد مرتبط باشد. پریشانی بالقوه فزاینده در میان زنان شاغل ممکن است به افزایش اخیر در مشارکت زنان در بازار کار نسبت داده شود، اگرچه شکاف جنسیتی گسترده در نیروی کار همچنان وجود دارد. اومدا و همکاران دریافتند که کارمندان زن ژاپنی در مشاغل خود عزت نفس پایینی دارند و احساس می کنند که منزوی هستند و کارشان پاداش کمتری دارد [13].

عوامل مرتبط با پریشانی روانی کارکنان فراتر از مرزهای فیزیکی محل کار است. محققان قبلی نشان دادند که سایر رویدادها و عوامل برون زا که نمی توان در محیط فیزیکی محل کار یافت را بر پریشانی روانی کارکنان و رفتارهای مرتبط با آن تأثیر می گذارد. این عوامل ممکن است از منابع دیگری مانند تأثیرات محیطی، فرهنگی، پیشینه خانوادگی، مسئولیت های روابط، تقاضاهای مرتبط با شغل و رویدادهای غیر کاری ناشی شوند. عوامل درون زا مانند شخصیت، باورهای اصلی یا ادراک کارکنان نیز می تواند شرایطی را برانگیزد که افراد را در معرض خطرات پریشانی روانی قرار می دهد. پریشانی روانی کارکنان می تواند منجر به اختلال در رفاه مانند خستگی، تنش مزمن، مشکلات خواب و بیماری های آشکار شود. شاخص های پریشانی روانی را می توان در زیر علائم فیزیکی، عاطفی، رفتاری و شناختی دسته بندی کرد. مطالعات قبلی نشان داده است که حدود ۴۵۰ میلیون نفر در یک زمان از ناراحتی های روانی مانند استرس، افسردگی و اختلالات اضطرابی رنج می برند که منجر به اشکال مختلف ناتوانی و بیماری در سطح جهان شده است. اعداد در حال حاضر مطمئناً افزایش یافته است. به همین دلیل است که مسائل مربوط به سلامت روانی باید بسیار جدی گرفته شود [14].

### ۲.۳. تاب آوری

امروزه یکی از جنبه های مهم زندگی هر فردی را شغل وی تشکیل می دهد. شغل، علاوه بر اینکه هزینه های زندگی ما را تامین می کند، نیازهای روانی ما، از قبیل تحرک روانی و بدنی، تماس اجتماعی، احساس خودارزشمندی، اعتماد و توانمندی را نیز ارضا می نماید. در زندگی همه افرادی که دارای شغل هستند استرس وجود دارد و به گونه های مختلف بر آن فشار روانی ایجاد می کنند. سلامتی انسان می تواند در اثر وجود استرس های شغلی و عدم تعادل در حالت جسمی و روانی وی پدیدار شود. در واقع استرس عدم تعادل در شرایط جسمی و ذهنی است، که در واژه های علائم جسمانی، نگرانی، افسردگی و احساس خصومت بیان میشود. در میان منابع عمده استرس زا می توان مسئولیت بالا، خستگی، شرایط کاری، فشار زمانی و بار کاری ذهنی را نام برد. تاب آوری به عنوان ظرفیت دوباره به حالت اول برگشتن از تعارض، شکست، یا حتی هر رویداد مثبت، پیشرفت و افزایش مسئولیت ها می شود؛ بنابراین تاب آوری بر الگوهایی تمرکز می کند که فرد در رو به رو شدن با موانع خود را بهتر تطبیق دهد. تلاش بیشتر در دستیابی به موفقیت به هنگام احاطه شدن توسط مشکلات و سختی ها و یا حتی رویدادهای مثبت، پیشرفت ها و مسئولیت بیشتر. کنار آمدن موفقیت آمیز فرد با عوامل استرس زا و موقعیت های دشوار تاب آوری نامیده می شود. تاب آوری به عنوان حوزه های پر طرفدار در سال های اخیر مطرح گردید و به مطالعه و کشف توانمندی های فردی و بین فردی می پردازد و باعث پیشرفت و مقاومت در شرایط دشوار می گردد. افراد تاب آور قدرت پذیرش واقعیت را دارند و بر این باورند که زندگی با معناتر از آن است که بخواهند در مقابل مشکلات تسلیم شوند. تاب آوری در سطح سازمانی عبارت است از پویایی های ساختاری و رویه ای که باعث می شود سازمان ظرفیت لازم برای مقابله با دشواری ها و سختی ها را داشته باشند. سازمان های تاب آور با ابعادی چون ساختارهای مؤثر قدرت، روابط اجتماعی، پذیرش واقعیت، نگرش مثبت نسبت به تغییر، تمایز و ارتباطات شناخته می شوند [14].

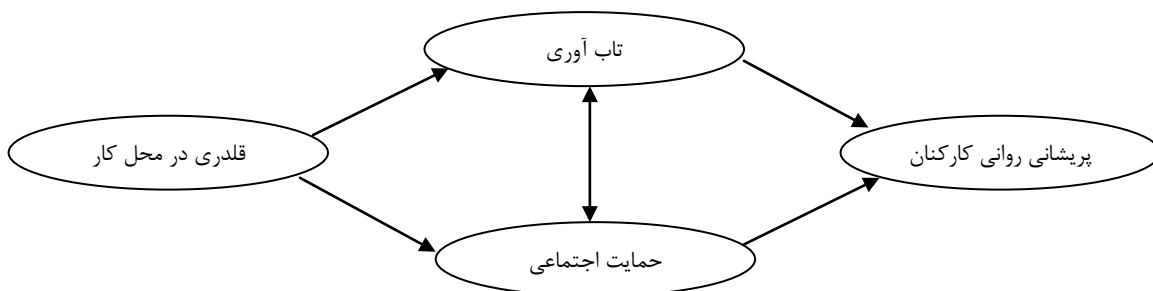
### ۲.۴. حمایت اجتماعی

در مطالعات اولیه، حمایت اجتماعی برحسب شمارش تماس‌ها تعریف می‌شود. به این ترتیب شخصی که دارای ده تماس در هفته است دو برابر کسی که پنج تماس در هفته دارد از حمایت اجتماعی برخوردار بود. مشکل اندازه‌گیری شمار تماس‌ها به‌عنوان شاخص حمایت اجتماعی این است که این امکان وجود دارد که شمار واقعی آن‌ها دارای اهمیت نباشد. فردی می‌تواند پنجاه تماس در روز داشته باشد و باین‌وجود، یکی از این تماس‌ها مهم یا به‌قدر کافی صمیمانه و نزدیک نباشد که پشتیبانی فراهم آورد. علاوه بر این برخی از پیوندهای اجتماعی ممکن است منشأ نگرانی باشد. از سوی دیگر گاهی یک دوست صمیمی ممکن است حامی بسیار مهمی باشد [3].

تحقیقات زیادی نشان داده‌اند، افرادی که دارای سطوح بالاتری از حمایت اجتماعی‌اند، ممکن است احساس اثربخشی آن‌ها، بالاتر از کسانی باشد که چنین مزیتی ندارند. این وضعیت، به چشم‌انداز مثبت و خوش‌بینانه منجر می‌شود که می‌تواند صرف‌نظر از میزان کارایی انجام کارها توسط افراد، برای سلامتی آن‌ها سودمند باشد. همچنین، برخی پژوهش‌ها نشان می‌دهند که سطوح بالای حمایت اجتماعی، می‌توانند اثربخشی افراد در انجام امور کارها را نیز افزایش دهند [4].

تئوو همکاران، در پژوهشی با عنوان « قلدری در محل کار، سرسختی روانی، و حوادث و آسیب‌ها در پرستاری: یک مدل میانجیگری تعدیل شده. به این موضوع پرداختند. قلدری در محل کار در میان نیروی کار پرستاری شایع است و پیامدهای قلدری در محل کار شامل استرس روانی و حوادث و آسیب‌های محل کار است. سرسختی روانشناختی به عنوان یک بافر برای قلدری در محل کار و استرس روانی در حوادث و آسیب‌های محل کار پیشنهاد شده است [15]. بلومبرگ و روزاندر، نیز در پژوهشی با عنوان « قرار گرفتن در معرض رفتارهای قلدری و حمایت همکاران و سرپرستان: یک تعامل سه طرفه و تأثیر بر سلامت و رفاه» به این موضوع پرداختند. نتایج نشان داد قلدری در محل کار می‌تواند بسیار استرس‌زا باشد و اثرات مخربی بر سلامت و رفاه دارد که آن را به یک حوزه مهم مطالعه تبدیل می‌کند. از طرفی حمایت اجتماعی به طور سنتی در تعدیل استرس ناشی از کار مهم تلقی می‌شود. فرض بر این بود که ارتباط منفی بین قرار گرفتن در معرض رفتارهای قلدری و سلامت و رفاه با (الف) حمایت درک شده از سوی همکاران نزدیک و (ب) رهبری حمایتی درک شده تعدیل می‌شود [10]. در تحقیقات داخلی نیز قاعد امینی و همکاران در تحقیقی به تأثیر رهبری مخرب بر رفتارهای انحرافی در محیط کار و تمایل به ترک خدمت از طریق متغیرهای واسطه قلدری سازمانی و سکوت سازمانی پرداختند. نتایج تحقیق آنها نشان داد رهبری مخرب دارای ضریب تأثیر معنادار ۰/۷۷ بر قلدری سازمانی و قلدری سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار با ضریب تأثیر ۰/۸۸ و ضریب تأثیر ۰/۶۶ بر تمایل به ترک خدمت معنادار و نیز رهبری مخرب بر سکوت سازمانی با ضریب تأثیر معنادار ۰/۵۵، و سکوت سازمانی بر رفتارهای انحرافی در محیط کار با ضریب تأثیر ۰/۶۶ و بر تمایل به ترک خدمت نیز با ضریب تأثیر ۰/۶۶ معنادار می‌باشد [5].

با مرور ادبیات و پیشینه پژوهش، مدل مفهومی تحقیق بصورت شکل ۱ ارائه شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی. برگرفته از پژوهش اوبیچینا (۲۰۲۱)

فرضیه های پژوهش با توجه به مدل مفهومی عبارتند از:  
 فرضیه اول: قلدری در محل کار بر پریشانی روانی کارکنان تأثیرگذار است.  
 فرضیه دوم: قلدری در محل کار بر تاب آوری تأثیرگذار است.  
 فرضیه سوم: قلدری در محل کار بر حمایت اجتماعی تأثیرگذار است.  
 فرضیه چهارم: تاب آوری بر پریشانی روانی کارکنان تأثیرگذار است.  
 فرضیه پنجم: حمایت اجتماعی بر پریشانی روانی کارکنان تأثیرگذار است.  
 فرضیه ششم: قلدری در محل کار بر پریشانی روانی کارکنان از طریق نقش میانجی تاب آوری تأثیرگذار است.  
 فرضیه هفتم: قلدری در محل کار بر پریشانی روانی کارکنان از طریق نقش میانجی حمایت اجتماعی تأثیرگذار است.

### ۳. روش تحقیق

این پژوهش که به دنبال بررسی تاثیر قلدری در محل کار بر پریشانی روانی کارکنان با توجه به نقش میانجی تاب آوری و حمایت اجتماعی در شعب مرکزی بیمه آسیا در شهر تهران می باشد از نظر هدف در زمره پژوهش های کاربردی قرار می گیرد و به لحاظ طبقه بندی بر مبنای روش، این پژوهش یک تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است.  
 جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان شعب مرکزی بیمه آسیا در شهر تهران به تعداد ۵۰۰ نفر می باشد. حجم جامعه آماری این تحقیق محدود می باشد. روش نمونه گیری تصادفی ساده مورد استفاده قرار گرفت. با توجه به محدود بودن جامعه آماری به منظور برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران (نمونه گیری از جامعه محدود) استفاده می شود.

$$n = \frac{\frac{z^2 \times p \times q}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left( \frac{z^2 \times p \times q}{d^2} - 1 \right)} \quad n = \frac{\frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2}}{1 + \frac{1}{500} \left( \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2} - 1 \right)} = 218$$

با در نظر گرفتن سطح اطمینان ۹۵ درصد و با پذیرش خطای ۵ درصد، تعداد حجم مورد نیاز برابر ۲۱۸ نفر می باشد. به منظور این که حداقل ۲۱۸ پرسشنامه برای تحلیل در اختیار محقق قرار گیرد و با توجه به پیش بینی عدم بازگشت برخی از پرسشنامه ها، حدود ۲۰ درصد بیشتر به تعداد ۲۵۰ عدد پرسشنامه در جامعه آماری توزیع و ۲۱۸ عدد پرسشنامه قابل تحلیل در اختیار محقق قرار گرفت. بمنظور جمع آوری داده ها در این پژوهش، از پرسشنامه های استاندارد استفاده شده است که روایی آنها به کمک روایی صوری و نظر خبرگان و پایایی آنها نیز از طریق ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی مورد بررسی و تایید قرار گرفت.

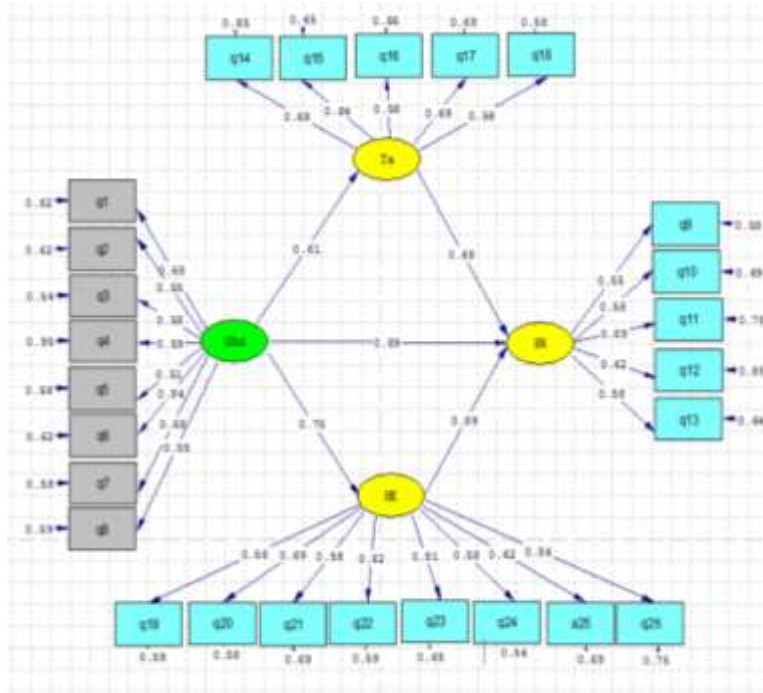
### جدول ۱. ضریب آلفای کرونباخ

متغیرها	ضرایب آلفای کرونباخ
قلدری در محل کار	۰/۸۸
پریشانی روانی کارکنان	۰/۸۶
تاب آوری	۰/۸۵
حمایت اجتماعی	۰/۸۹

#### ۴. تحلیل داده ها

نتایج حاصل از تحلیل داده‌های گردآوری شده نشان داد که از بین ۲۱۸ نفر پاسخ دهنده، ۶۱ درصد کل نمونه را مردان و ۳۹ درصد نیز زن‌ها تشکیل دادند. از نظر تاهل، ۲۱ درصد کل نمونه را افراد مجرد و ۷۹ درصد نیز افراد متاهل تشکیل دادند. از نظر سابقه کاری، بیشتر افراد با ۲۶ درصد کل نمونه سابقه کاریشان ۱۶-۲۰ سال است و از نظر تحصیلات نیز افراد دارای مدرک لیسانس با ۴۴ درصد، بیشترین افراد را شامل شدند.

به منظور تحلیل فرضیه‌های تحقیق از رویکرد معادلات ساختاری به کمک نرم افزار لیزرل استفاده شده است. مدل تحلیل عاملی تأییدی در قالب شکل ۲ و شاخص‌های نیکویی برازش مدل تأیید عاملی مدل در جدول ۲ آورده شده است.



شکل ۲. مدل تحلیل عاملی تأییدی پژوهش در حالت تخمین استاندارد

در این بخش به بررسی برازش مدل بر اساس داده‌های جمع‌آوری شده پرداخته شده است. در این راستا هفت شاخص (کای اسکوئر/درجه آزادی، ریشه میانگین مربعات خطای برآورد، ریشه میانگین باقی‌مانده‌ها، برازش مقایسه‌ای، برازش فزاینده، نیکویی برازش و نیکویی برازش تعدیل شده) مورد بررسی قرار گرفته است.

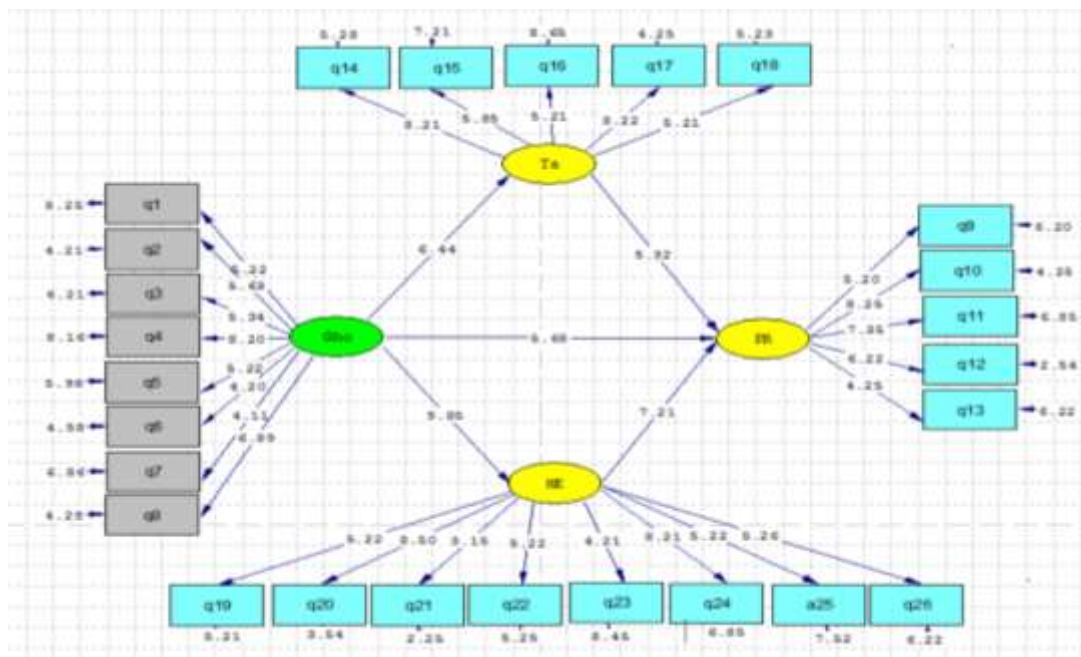
جدول ۲. نتایج شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری

AIC	NNFI	X <sup>2</sup>	AGFI	GFI	CFI	NFI	RMSR	RMSEA	X <sup>2</sup> /df	شاخص برازش
نزدیک به صفر	بیشتر از ۰/۹	بیشتر از ۰/۰۵	بیشتر از ۰/۸		بیشتر از ۰/۹		کمتر از ۰/۰۸	کمتر از ۰/۰۸	کمتر از ۳	میزان استاندارد
0/01	0.921	0.10	0.812	0.846	0.919	0.919	0/027	0/070	2/072	میزان تحقیق

میزان شاخص  $(X^2/df)$  کای اسکوتر/ درجه آزادی در این پژوهش برابر با  $(2/072)$  به دست آمده که با توجه به این که این مقدار کمتر از میزان استاندارد ۳ است مورد تائید می باشد. شاخص برازندگی ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA) به عنوان یک شاخص مطلوب به حساب می آید. اگر این شاخص کمتر از  $0/08$  باشد برازش مطلوب، بین  $0/08$  تا  $0/1$  برازش متوسط و بیشتر از  $0/1$  حاکی از برازشی نامناسب است. با توجه به این که مقدار این شاخص برای تحقیق حاضر برابر با  $(0/070)$  به دست آمده مناسب است. همچنین میزان استاندارد شاخص ریشه میانگین باقی مانده ها (RMSR) نیز کمتر از  $0/08$  می باشد که با توجه به این که مقدار این شاخص در تحقیق حاضر برابر با  $(0/027)$  حاصل شده از نظر برازش مورد تائید است. میزان برازش عالی برای شاخص های برازش مقایسه ای یا تطبیقی (CFI) و شاخص برازش فزاینده (NFI) بیشتر از  $0/9$  می باشد که با توجه به این که مقدار این شاخص ها به ترتیب برابر با  $(0/919)$  و  $(0/919)$  بوده و از آنجا که برای هر دو شاخص برازش مقایسه ای یا تطبیقی (CFI) و شاخص برازش فزاینده (IFI) بیشتر از مقدار استاندارد هستند برازش از نظر این شاخص ها مورد تائید است. میزان استاندارد برای شاخص نیکویی برازش (GFI) و نکویی برازش تعدیل شده (AGFI) بیشتر از  $0/8$  می باشد که با توجه به این که مقدار این شاخص ها برای تحقیق حاضر برابر با  $(0/846)$  و  $(0/812)$  بوده و با میزان استاندارد مطابقت دارد حاکی از برازشی مناسب است. مجذور  $(X^2)$  خی دو باید از  $0/05$  بیشتر باشد که با توجه به این در پژوهش حاضر دارای مقدار  $0/10$  است، قابل قبول است. شاخص برازش هنجار تعدیل یافته (NNFI) باید از  $0/9$  بیشتر باشد که مقدار آن در این پژوهش  $0/921$  می باشد مناسب است. همچنین شاخص (AIC) هر چه به صفر نزدیک تر باشد قابل قبول است که در این پژوهش دارای مقدار  $0/01$  است و مورد پذیرش است. با توجه به نتایج به دست آمده از شاخص های برازش مدل اندازه گیری بعد از اصلاح مشخص شد که تمامی شاخص ها در حد استاندارد بوده و برازش مدل مورد تائید می باشد.

### ۱.۴. برازش مدل معادلات ساختاری جهت بررسی فرضیه های پژوهش

به منظور تایید یا رد فرضیه های پژوهش از مدل ساختاری در حالت ضرایب معنی داری در رویکرد معادلات ساختاری استفاده شده است.



شکل ۳. مدل پژوهش در حالت معنی داری



### ۲.۴. آزمون فرضیه‌های تحقیق

جدول ۳. نتایج مربوط به فرضیه اول

سطح معنی‌داری	ضریب مسیر (ضریب استاندارد)	مقدار بحرانی	متغیر تأثیرپذیر متغیر وابسته	متغیر تأثیرگذار (متغیر مستقل)
۰/۰۰۱	۰/۸۹	۵/۶۸	پیشانی روانی	قدری در محل کار

براساس جدول (۳) با توجه به اینکه ضریب استاندارد مسیر بین قدری در محل کار و پیشانی روانی (۰/۸۹) مثبت می‌باشد، همچنین مقدار بحرانی به ترتیب برابر (۵/۶۸) در بازه (۱/۹۶، ۱/۹۶-) قرار ندارد با توجه به اینکه سطح معنی‌داری در این فرضیه کمتر از خطای (۰/۰۵) می‌باشد، می‌توان گفت در سطح خطای ۰/۰۵ و با ۹۵ درصد اطمینان قدری در محل کار بر پیشانی روانی کارکنان تأثیرگذار است و این فرضیه پذیرفته می‌شود.

جدول ۴. نتایج مربوط به فرضیه دوم

سطح معنی‌داری	ضریب مسیر (ضریب استاندارد)	مقدار بحرانی	متغیر تأثیرپذیر متغیر وابسته	متغیر تأثیرگذار (متغیر مستقل)
۰/۰۰۱	۰/۶۱	۶/۴۴	تاب‌آوری	قدری در محل کار

براساس جدول (۴) با توجه به اینکه ضریب استاندارد مسیر بین قدری در محل کار و تاب‌آوری (۰/۶۱) مثبت می‌باشد، همچنین مقدار بحرانی به ترتیب برابر (۶/۴۴) در بازه (۱/۹۶، ۱/۹۶-) قرار ندارد با توجه به اینکه سطح معنی‌داری در این فرضیه کمتر از خطای (۰/۰۵) می‌باشد، می‌توان گفت در سطح خطای ۰/۰۵ و با ۹۵ درصد اطمینان قدری در محل کار بر تاب‌آوری کارکنان تأثیرگذار است و این فرضیه پذیرفته می‌شود.

جدول ۵. نتایج مربوط به فرضیه سوم

سطح معنی‌داری	ضریب مسیر (ضریب استاندارد)	مقدار بحرانی	متغیر تأثیرپذیر متغیر وابسته	متغیر تأثیرگذار (متغیر مستقل)
۰/۰۰۱	۰/۷۵	۹/۸۵	حمایت اجتماعی	قدری در محل کار

براساس جدول (۵) با توجه به اینکه ضریب استاندارد مسیر بین قدری در محل کار و حمایت اجتماعی (۰/۷۵) مثبت می‌باشد، همچنین مقدار بحرانی به ترتیب برابر (۹/۸۵) در بازه (۱/۹۶، ۱/۹۶-) قرار ندارد با توجه به اینکه سطح معنی‌داری در این فرضیه کمتر از خطای (۰/۰۵) می‌باشد، می‌توان گفت در سطح خطای ۰/۰۵ و با ۹۵ درصد اطمینان قدری در محل کار بر حمایت اجتماعی تأثیرگذار است و این فرضیه پذیرفته می‌شود.

جدول ۶. نتایج مربوط به فرضیه چهارم

سطح معنی داری	ضریب مسیر (ضریب استاندارد)	مقدار بحرانی	متغیر تأثیرپذیر متغیر وابسته	متغیر تأثیرگذار (متغیر مستقل)
۰/۰۰۱	۰/۶۸	۵/۳۲	پریشانی روانی	تاب‌آوری

براساس جدول (۶) با توجه به اینکه ضریب استاندارد مسیر بین تاب‌آوری و پریشانی روانی کارکنان (۰/۶۸) مثبت می‌باشد، همچنین مقدار بحرانی به ترتیب برابر (۵/۳۲) در بازه (۱/۹۶، -۱/۹۶) قرار ندارد با توجه به اینکه سطح معنی داری در این فرضیه کمتر از خطای (۰/۰۵) می‌باشد، می‌توان گفت در سطح خطای ۰/۰۵ و با ۹۵ درصد اطمینان تاب‌آوری بر پریشانی روانی کارکنان تأثیرگذار است و این فرضیه پذیرفته می‌شود.

جدول ۷. نتایج مربوط به فرضیه پنجم

سطح معنی داری	ضریب مسیر (ضریب استاندارد)	مقدار بحرانی	متغیر تأثیرپذیر متغیر وابسته	متغیر تأثیرگذار (متغیر مستقل)
۰/۰۰۱	۰/۸۹	۷/۲۱	پریشانی روانی	حمایت اجتماعی

براساس جدول (۷) با توجه به اینکه ضریب استاندارد مسیر بین حمایت اجتماعی و پریشانی روانی کارکنان (۰/۸۹) مثبت می‌باشد، همچنین مقدار بحرانی به ترتیب برابر (۷/۲۱) در بازه (۱/۹۶، -۱/۹۶) قرار ندارد با توجه به اینکه سطح معنی داری در این فرضیه کمتر از خطای (۰/۰۵) می‌باشد، می‌توان گفت در سطح خطای ۰/۰۵ و با ۹۵ درصد اطمینان حمایت اجتماعی بر پریشانی روانی کارکنان تأثیرگذار است و این فرضیه پذیرفته می‌شود.

جدول ۸. نتایج مربوط به فرضیه ششم

خطای استاندارد	ضریب مسیر استاندارد	متغیرهای مسیر	نوع مسیر
۰/۱۲۱	۰/۶۱	قلدری در محل کار ← تاب‌آوری	مسیر میان متغیر مستقل و میانجی
۰/۰۲۲	۰/۶۸	تاب‌آوری ← پریشانی روانی	مسیر میان متغیر میانجی و وابسته
آماره آزمون (سوبل) ← ۲/۴۲ نتیجه فرضیه ← تأیید فرضیه			

به منظور بررسی معنی دار بودن فرضیه مطرح شده از آماره Z استفاده می‌شود، با توجه به این که آماره آزمون سوبل (Z) برای فرضیه برابر با (۲/۴۲) و این مقدار در بازه (۱/۹۶، -۱/۹۶) قرار ندارد بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که این فرضیه در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است. از این رو مشخص می‌شود که در سطح اطمینان ۹۵ درصد قلدری در محل کار بر پریشانی روانی کارکنان از طریق نقش میانجی تاب‌آوری تأثیرگذار است و این فرضیه تأیید شده است.

جدول ۹. نتایج مربوط به فرضیه هفتم

نوع مسیر	متغیرهای مسیر	ضریب مسیر	خطای استاندارد
مسیر میان متغیر مستقل و میانجی	قلدری در محل کار ← حمایت اجتماعی	۰/۷۵	۰/۱۴۵
مسیر میان متغیر میانجی و وابسته	حمایت اجتماعی ← پریشانی روانی	۰/۸۹	۰/۰۲۸
آماره آزمون (سوبل) ← ۲/۴۲ نتیجه فرضیه ← تأیید فرضیه			

به منظور بررسی معنی دار بودن فرضیه مطرح شده از آماره  $Z$  استفاده می شود، با توجه به این که آماره آزمون سوبل ( $Z$ ) برای فرضیه برابر با (۲/۶۹) و این مقدار در بازه (+۱/۹۶، -۱/۹۶) قرار ندارد بنابراین می توان نتیجه گرفت که این فرضیه در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است. از این رو مشخص می شود که در سطح اطمینان ۹۵ درصد قلدری در محل کار بر پریشانی روانی کارکنان از طریق نقش میانجی حمایت اجتماعی تأثیر گذار است و این فرضیه تأیید شده است.

#### ۵. نتیجه گیری و پیشنهادات

این مطالعه به تاثیر قلدری در محل کار بر پریشانی روانی کارکنان با توجه به نقش میانجی تاب آوری و حمایت اجتماعی پرداخت. نتایج نشان داد که قلدری در محل کار به طور معنی داری بر پریشانی روانی تأثیر می گذارد، با سطح بالای قلدری در محل کار به طور مثبت با سطح بالای پریشانی روانی و سطح پایین قلدری در محل کار به طور معنی داری با سطح پایین پریشانی روانی مرتبط است. این یافته های مسکوئر دی پدرو و همکاران (۲۰۱۹) مطابقت دارد که در آن قلدری منجر به پریشانی فیزیکی به شکل سلامت ضعیف تر در میان کارکنان می شود. یک توضیح برای این یافته، تأثیر قلدری در محل کار بر فرسودگی شغلی کارکنان است. قلدری در محل کار با خستگی عاطفی مرتبط است زیرا تجربه فرسودگی شغلی را افزایش می دهد. فرسودگی شغلی فرد را از نظر روانی فرسوده می کند و به حالت درماندگی می انجامد. در این شرایط، کارمند در برابر سایر چالش های روانی آسیب پذیر است که منجر به احساس ناراحتی بیشتر می شود. تأثیر قلدری در محل کار بر پریشانی روانی نیز ممکن است به دلیل تأثیر آن بر توانایی مقابله فرد باشد. محیط پر استرس مانند محل کار که در آن قلدری باعث می شود قربانیان و حتی اطرافیان دچار ناراحتی روانی اجتماعی قابل توجهی شوند. با نگاهی به نظریه یکپارچه جنایات غارتگرانه، قربانیان قلدری در محل کار در محیطی خصمانه کار می کنند که در آن تحت سلطه و سایر اشکال قربانی قرار می گیرند. واکنش های فیزیولوژیکی به چنین اقدامات نامطلوبی می تواند منجر به سایش در بدن شود و در نهایت باعث واکنش های عصبی مانند اضطراب شود.

یافته ها همچنین ارتباط معنی داری را بین تاب آوری و پریشانی روانی نشان داد. سرسختی روانشناختی را به عنوان مانعی برای قلدری در محل کار و پریشانی روانی در آسیب ها و حوادث محل کار یافتند. نظریه COR پیشنهاد می کند که قلدری در محل کار ممکن است منجر به کاهش منابع روان شناختی شود، که به نوبه خود تأثیر بیشتر رویدادهای منفی مانند قلدری در محل کار را بر تجربه ناراحتی روانی تشدید می کند. به عبارت دیگر، کارمندی که سطح تاب آوری پایین تری دارند، ممکن است سریع تر ناراحت تمام شوند و در نتیجه ناراحتی روانی بالاتری را گزارش کنند. توضیحی برای این یافته بر اساس نظریه COR این است که تاب آوری ذخیره ای است که در طول زمان ایجاد می شود و همچنین در طول زمان کاهش می یابد. کارمندی که دارای سطح بالایی از تاب آوری بودند، احتمالاً به دلیل اثر بافر تاب آوری، ناراحتی روانی کمتری را گزارش کردند که به عنوان منبعی برای کاهش تأثیر آن عمل می کند. کارمندی که تاب آوری پایینی دارند، احتمالاً به دلیل عدم وجود فیلتر برای تجربه شان، ناراحتی روانی بیشتری را گزارش می کنند.

یکی از راه‌هایی که تاب‌آوری پریشانی روانی را محدود می‌کند، از طریق چیزی است که به عنوان سرسختی روانشناختی توصیف شده است. در نتیجه، به افراد کمک می‌کند تا با تعابیر متفاوتی غیر از درماندگی و ناامیدی، سختی‌ها را پشت سر بگذارند. تاب‌آوری بالا مستلزم نوعی محافظت روانشناختی است، مانند یک دیوار ذهنی که تأثیر تجربیات منفی مانند قلدری در محل کار را به عقب می‌راند. افراد تاب آور، ناملايمات را راهی برای توسعه شخصی می‌دانند.

تاب‌آوری همچنین می‌تواند از سایر منابع روان‌شناختی محافظت کند که در حفظ رفاه فرد مهم هستند و منجر به کاهش درک پریشانی می‌شوند. به عنوان مثال، تاب‌آوری با خوش بینی همراه است که نشانگر وضعیت روانی مثبت است. بر این اساس، تاب‌آوری نه تنها برای مدیریت عوامل استرس‌زا، بلکه برای مقابله موفقیت‌آمیز با ناملايمات نیز مفید است. توضیح دیگر برای این یافته تأثیر ترمیمی تاب‌آوری است. عوامل استرس‌زا مانند قلدری در محل کار منجر به عدم تعادل روانی می‌شود. تاب‌آوری عملکردی است که از طریق مکانیسم‌های مختلف تعادل فرد را بازیابی می‌کند. یکی تفسیر شناختی است که فرد ممکن است به رویداد نسبت دهد. افراد تاب‌آور احتمالاً خصومت را به عنوان موقعیت‌های موقت ارزیابی می‌کنند. این افراد در تلاش برای بازگشت به حالت عادی و عدم تمرکز بر مشکلاتی که در محل کار متحمل می‌شوند، راه‌هایی برای کنار آمدن با استفاده از منابع شخصی و اجتماعی پیدا می‌کنند. وقتی تاب‌آوری پایین است، تمایل به تفسیر قلدری در محل کار به گونه‌ای وجود دارد که باعث افزایش بیشتر ناراحتی می‌شود. اثر ترکیبی این است که منجر به تخلیه بیشتر منابع روانی می‌شود.

#### منابع

- [1]. شهرآبادی، مهین (۱۳۹۶). پیش‌بینی قلدری نوجوانان بر اساس کمال‌گرایی و سبک‌های حل مسئله اجتماعی والدین. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی شهر قدس.
- [2]. محمدی، نورالله (۱۳۹۵). بررسی مقدماتی شاخص‌های روان‌سنجی پرسش‌نامه قلدری باس پری، *مجله علوم اجتماعی و انسانی*، دانشگاه شیراز، ۲۵(۴)، ۲۲۰-۲۱۲.
- [3]. مروتی-شریف آباد، محمدعلی و روحانی تنکابنی، نوشین (۱۳۹۶). حمایت اجتماعی و وضعیت خودمراقبتی در بیماران دیابتی مراجعه کننده به مرکز تحقیقات دیابت یزد، *طبیب شرق*، ۹(۴)، ۲۸۴-۲۷۵.
- [4]. مؤمنی، آزاده (۱۳۹۵). *ادراک دانش آموزان از حمایت اجتماعی معلم: تحلیل کیفی*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه بیرجند.
- [5]. قائدامینی هارونی، عباس، صادقی ده چشمه، مهرداد، کلدانی، سمانه، مالکی، غلام رضا. (۱۴۰۱). تأثیر رهبری مخرب بر رفتارهای انحرافی در محیط کار و تمایل به ترک خدمت از طریق متغیرهای واسطه قلدری سازمانی و سکوت سازمانی. *مطالعات جامعه‌شناسی*، ۴(۱۵)، ۱۲-۲۹.
- [6]. Maidaniuc-Chiril, T. (2015). The mediation role of resilience on the relationship between workplace bullying and Romanian employees' strain. *Revista de Cercetare i Interven ie Social*, 48, 120-133.
- [7]. Meseguer-de-Pedro, M., García-Izquierdo, M., Fernández-Valera, M. M., & Soler-Sánchez, M. I. (2019). The role of resilience between workplace bullying and health: A mediational analysis. *Journal of Worrk and Organizational Psychology*, 35, 177-182. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a16>.
- [8]. Einarsen, S. & Nielsen, M.B. (2015) Workplace bullying as an antecedent of mental health problems: A five-year prospective and representative study. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 88, 131-142.
- [9]. Anasori, E., Bayighomog, S.W., & Tanova, C. (2019): Workplace bullying, psychological distress, resilience, mindfulness, and emotional exhaustion, *The Service Industries Journal*, DOI: 10.1080/02642069.2019.1589456.
- [10]. Blomberg, S., & Rosander, M. (2020). Exposure to bullying behaviours and support from co-workers and supervisors: a three-way interaction and the effect on health and well-being.

- International Archives of Occupational and Environmental Health*, 93:479–490. <https://doi.org/10.1007/s00420-019-01503-7>.
- [11]. Warszevska-Makuch M, Bedyńska S, & Żołnierczyk-Zreda, D. (2015) Authentic leadership, social support and their role in workplace bullying and its mental health consequences. *Int Occup Saf Ergo* 21:128–140. <https://doi.org/10.1080/10803548.2015.10282>.
- [12]. Wang, J., Nansel, T. R., & Iannotti, R. J. (2011). Cyber and traditional bullying: Differential association with depression. *Journal of adolescent health*, 48(4), 415-417.
- [13]. Tsuno, K, Kawachi, I., Kawakami, N., & Miyashita, K. (2018) Workplace Bullying and Psychological Distress A Longitudinal Multilevel Analysis Among Japanese Employees, *JOEM*, Volume 60 (12).
- [14]. Teo STT, Nguyen D, Trevelyan F, Lamm F, Boocock M (2021) Workplace bullying, psychological hardiness, and accidents and injuries in nursing: A moderated mediation model. *PLoS ONE* 16(1): e0244426. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0244426>
- [15]. Zsila, A., Orosz, G., Király, O., Urbán, R., Ujhelyi, A., Jármi, É. and Demetrovics, Z. (2018). Psychoactive substance use and problematic internet use as predictors of bullying and cyberbullying victimization. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 16 (2): 466-479.