مجله علمی پژوهش در روانشناسی، علوم تربیتی و علوم اجتماعی، شماره ۲۲، زمستان ۱۳۹۹جلد۳، ص ۹۴-۸۴
http://www.jisc.ir

رابطه قلدری سازمانی با اشتیاق کاری پرستاران بیمارستان های شهر تهران

مجله علمی پژوهش در روانشناسی، علوم تربیتی و علوم اجتماعی (سال ششم)
شماره ۲۲ / زمستان ۱۳۹۹ / ص ۹۴-۸۴

فاطمه طاهری گوکه[۱]، امیرحسین محمودی[۲]، یلدا دلگشایی[۳]
[۱] کارشناس ارشد دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکزی
[۲] دکترای تخصصی روانشناسی ، استادیار دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکزی
[۳] دکترای تخصصی روانشناسی ، استادیار دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکزی

نویسنده مسئول:
فاطمه طاهری گوکه

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه قلدری سازمانی با اشتیاق کاری پرستاران بیمارستان¬های شهر تهران به روش توصیفی –همبستگی بود. جامعه مورد نظر در این پژوهش را پرستاران بیمارستان¬های شهر تهران تشکیل دادند که تعداد کل آنها معادل ۷۵۴ نفر بودند که با استفاده از فرمول کوکران ۲۵۴ نفر به صورت نمونه¬گیری دوره¬ای در دسترس انتخاب شدند. جهت گردآوری داده¬ها از پرسشنامه¬های قلدری سازمانی ایلی نویز (۲۰۰۱) و پرسشنامه اشتیاق شغلی سالوناوا و شوفلی (۲۰۰۱) استفاده شد که پایایی آنها از طریق آلفای کرونباخ به ترتیب ۸۷/.، ۸۵/. و ۸۳/. بدست آمد. جهت تحلیل داده¬ها از و آزمون همسبتگی استفاده شد. نتایج داده¬ها حاکی از آن بود که سطح معناداری آزمون همبستگی بین قلدری سازمانی و متغیرهای آن با متغیرهای اشتیاق شغلی پرستاران کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه رابطه بین قلدری سازمانی و متغیرهای آن با متغیرهای اشتیاق شغلی پرستاران در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است. با توجه به منفی بودن مقادیر همبستگی می توان بیان کرد که این همبستگی معکوس است و هر چه قلدری سازمانی و متغیرهای آن در پرستاران در سطح بالاتری باشد، سطح متغیرهای اشتیاق شغلی در آنها پایین تر خواهد بود.

واژگان کلیدی: اشتیاق شغلی، قلدری سازمانی، پرستاران

مقدمه

محیط سازمانها امروزه بسیار پیچیده و متنوع شده است. از این رو کارکنان به عنوان منبع اساسی حل مشکلات شناسایی شده اند (دنیز ،نویان و ارتوسان[1]،۲۰۱۳). کارایی و توسعه هر سازمان تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد. هرقدر که دانشگاهها و سازمانها، بزرگتر میشوند بالطبع به مشکلات این نیروی عظیم نیز اضافه میشود. مدیران در ارتباط با مسائل گوناگون سعی در کنترل مداوم کارکنان خود دارند. بعضی از مدیران بر روی این مساله که رضایت کارکنان را میتوان از طریق پاداش و ترغیب به انجام کار افزایش داد، پافشاری میکنند. شاید تصورشان این است که کارکنان، زیردستان آنها هستند و باید فرامین آنها را بپذیرند. اگرچه امروزه به دلیل اینکه کارکنان تحت فشار مالی زیادی به سر میبرند، بیشتر توجه و تمایل آنها به مسائل اقتصادی کار است، ولی به تدریج کارکنان علاقه مند به انجام کارهای با مفهوم و خواهان استقلال شغلی بیشتری در کار خود هستند، تا بدین طریق احساس ارزشمندی به آنها دست دهد و اگر این کارکنان با موانعی در زمینه خواسته های شغلی خود روبه رو شوند یا به عبارتی از طرف مدیران تحویل گرفته نشوند، دچار سرخوردگیهای شغلی و گوشه گیری در سازمان خود خواهند شد که این امر به نوبه خود منجر به پدیده هایی همچون سکوت سازمانی[2] میشود (زارعی-متین،طاهری و سیار،۱۳۹۰). یک ضرب المثل قدیمی است که می گوید " اگر سخن بگویی نقره و اگر سکوت اختیار کنی طلایی" آیا براستی سکوت قابل ارزش است؟ در جهان رقابتی و در حال تغییر امروزی صدا بیشتر از سکوت برای سازمان ها قابل ارزش است (-چینار،گارسیوگلو و علی اوقلاری[3]،۲۰۱۳). برای موفق بودن، امروزه بیشتر سازمان ها به برنامه ها و روش های مانند کار گروهی، دموکراسی سازمانی و تقویت فرهنگ سازمانی توجه می کنند. نتایج این کار در سازمان‌های امروزی به این صورت است که کارکنان ایده‌ها و دانش خود را برای بالا بردن عملکرد سازمانی به اشتراک می‌گذارند. بنابراین ایجاد همچنین محیط سازمانی برای سازمان ها بسیار مهم است. با این حال بسیاری از کارکنان سکوت را ترجیح می‌دهند (الچی و همکاران[4]،۲۰۱۴). بسیاری از سازمان ها به این معمای آشکار پی برده اند که بیشتر کارکنان ، حقایق را در ارتباط با مسائل و مشکلات سازمانی می دانند، ولی جرات بیان این حقایق را به رهبران خود ندارند. سازمانها باید بدانند که اگر بر دهان‌های سازمانی مهر سکوت زده شود، اذهان سازمانی که مولد دانش سازمانی اند فسیل خواهند شد و علاوه بر اینکه کاهش بهره وری، عملکرد ، رضایت شغلی و تعهد در سرمایه انسانی روی خواهد داد، سازمان ها و مدیران آنها در آتش حسرت خواهند سوخت، اینکه می توانستند از این منبع با ارزش در عرصه رقابت جهانی بهره جویند ولی این کار را نکردند. عوامل متعدد و متنوعی در ایجاد و شکل گیری این پدیده نقش دارند (دانایی فرد، فانی و براتی،۱۳۹۰)

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

اشتیاق شغلی[5] که ار آن به عنوان یک رفتار مثبت سازمانی یاد می شود یک حالت روان شناختی ونقطه‌ی مقابل فرسودگی شغلی است وبه حالت نافذ، پایدار ومثبتی ذهنی مرتبط با کار اشاره می کند که با احساس قدرت ، تعهد و جذب مشخص می شود(شوفلی ، بیکر و سالوانوا[6]،۲۰۰۶). اگر افراد در سازمان با شور و علاقه کارکنند و نسبت به شغل و سازمان متبوع خود دلبستگی وتعلق داشته باشند، نه تنها سازمان در نیل به اهداف تعیین شده‌ی خود موفق تر خواهد بود بلکه جامعه نیز از نشاط برخوردار خواهد شد(میرزاد آرانی،۱۳۹۲).

اشتیاق شغلی مفهومی است که نتیجه و تمایل اخیر به روان شناسی مثبت نگر است که با جنبه های مثبت تجارب سلامتی کارکنان سر و کار دارد. به خصوص به عملکرد بهینه نیروهای انسانی و تجارب مثبت در کار توجه دارد. اشتیاق نقطه مقابل فرسودگی فرض شده است. بر خلاف کسانی که که از فرسودگی شغلی رنج می برند کارکنان دارای اشتیاق شغلی احساس قدرتمندی و ارتباط موثر با کارشان دارند. همچنین آنها خودشان را برای برآوردن مسئولیت های شغلشان توانمند می بینند. اشتیاق شغلی به عنوان یک وضعیت مثبت و رضایت بخش ذهنی در ارتباط با کار تعریف می شود و به یک حالت پایا، سرایت کننده و موثر شناختی اشاره دارد که بر روی یک موضوع، واقعه، شخص و یا رفتار خاص متمرکز نمی شود و با سه مولفه نیرومندی، وقف خود و جذب مشخص می شودد(دمیرچی و همکاران، ۱۳۹۷).

اشتیاق شغلی کارکنان، از پارادایم‌های جدید حوزه‌ی منابع انسانی بوده و به دلیل راه های متنوع بهره‌برداری از آن تعاریف چندگانه‌ای را داراست. اکثر تعاریف اذعان دارند که اشتیاق شغلی از منابع شخصی و محیطی نشأت می گیرد (میسی و اشنایدر[7]، ۲۰۰۸).

کیفیت روابط بین مدیران و کارکنان به عنوان یک پیوند حیاتی برای افزایش اشتیاق شغلی کارکنان به حساب می آید .علاوه بر رهبران، مدیران مستقیم نیز نقش اساسی در افزایش سطح اشتیاق شغلی کارکنان بازی می کنند(گیبونز،۲۰۰۶). گیبونز عامل حیاتی دیگر در

---

[1] Deniz, Noyan& Ertosun
[2] organizational silence
[3] . Çınar, Karcıoğlu & Alioğulları
[4] . Elçi & et al
[5] Job engagement
[6] Schaufeli, Bakker, Salanova
[7] Macey and Schneider

افزایش اشتیاق شغلی کارکنان را بسترسازی مناسب برای برقراری ارتباط شفاف از طرف رهبران به وسیله‌ی نشر اطلاعات صحیح از چشم انداز، اهداف و انتظارات می‌داند زمانی که رهبران فرصت‌های مداوم برای گفتگو و مباحثه را در سازمان گسترش دهند، این امر منجر به ایجاد اعتماد، بهبود درک کارکنان از کلیت سازمان و ساخت فضای حمایتی از کارتیمی می‌شود .ارتباطات شفاف در سازمان، جریان آزاد دریافت بازخورد و ارائه‌ی گزارش را در میان کارکنان و مدیران تشویق می‌کند.

پژوهش ها نشان می‌دهد اعتماد مدیران و نیز اعتماد افراد به میل درونی شان به شغل می تواند ابزاری برای افزایش اشتیاق شغلی کارکنان در کارشان باشد(چوقتای و باکلی[8]،۲۰۱۱).

استراتژی اثرگذار دیگر در افزایش اشتیاق شغلی کارکنان، مسطح‌سازی ساختاری سازمان‌هاست . ساختارهای سازمانی کوتاه، استقلال داخلی و پاسخگویی کارکنان را از طریق تعامل بیشتر میان اعضای سازمان افزایش می‌دهد(میرزادآرانی،۱۳۹۲). فعالیت اشخاص از طریق توسعه دادن راهکارهای کاری موفق و همچنین افزایش سطح انگیزه‌های درونی و بیرونی افراد می‌تواند باعث افزایش اشتیاق آن‌ها شود . در اینصورت فعالیت اشخاص را باید به عنوان یک منبع برای تعهدات شغلی دانست . منابع شخصی مثل باور به سودهای شخصی باعث افزایش سطح اشتیاق شغلی فرد می‌شود .به دنبال تعریف و طرز کار ارائه شده از فعالیت اشخاص، این امر می‌تواند به عنوان منابع شخصی برای کاهش تقاضاهای شغلی، رسیدن به اهداف شغلی، و یا رشد اهداف فردی درنظر گرفته شود که تمام این موارد باعث افزایش اشتیاق شغلی کارمندان می‌شود(دیکرز[9]،۲۰۰۹).

یکی دیگر از استراتژی‌هایی که می‌تواند موجب افزایش اشتیاق شغلی شود، درنظر گرفتن زمان‌های کافی و مناسبی جهت فراغت افراد ازشغلشان می‌باشد . تعهدات شغلی تحت تأثیر تجاربی است که در طول فراغت از کار حاصل می‌شود. تجزیه و تحلیل‌ها نشان می‌دهد که این جدائی فکری و روانی در طول استراحت کوتاه مدت به طور قابل توجهی می‌تواند تغییرات را در اشتیاق شغلی پیش‌بینی کند، جداسازی فکری و فیزیکی از تقاضاهای مرتبط با کار به افراد اجازه می‌دهد که منابع و نیروهای تقلیل یافته را ترمیم کنند که این ترمیم خود را در افزایش حالات مثبت در کار ظاهر می‌کند. بعد از یک استراحت کوتاه‌مدت، یک شخص کاملاً مشتاق به کار از خود اشتیاق شغلی بیشتری را نشان می‌دهد نسبت به فردی که اشتیاق کمتری درکار دارد . یعنی فرد کاملاً مشتاق به کار خیلی بهتر تمام نیروی بدست آمده‌اش را صرف کار می‌کند(کوهنل[10]، ۲۰۰۹).

بحثی که عده‌ای در مورد اشتیاق شغلی مطرح کرده‌اند این است که تعاریفی که برای این مفهوم ارائه شده است شبیه به تعاریف دیگر ساختارهای شناخته شده مثل تعهد سازمانی[11] و رفتار شهروندی سازمانی[12]((OCB)است. اما با وجود این که اشتیاق شغلی با دیگر نگرش‌های مربوط به شغل مثل رضایت شغلی، دلبستگی شغلی، و انگیزش درونی مرتبط است، در عین حال با آ ن‌ها تفاوت دارد. گروهی از محققان معتقدند که اشتیاق نشأت گرفته از دو مفهوم است که به صورت علمی شناخته شده و موضوع پژوهش‌های تجربی زیادی بوده است(مارکوس[13]،۲۰۱۰).

طبق نظر ساکس[14](۲۰۰۶)، تعهد سازمانی با اشتیاق متفاوت است؛ چرا که در آن اشاره به نگرش و دلبستگی فرد نسبت به سازمان است، در حالی که اشتیاق صرفاً یک نگرش نیست. اشتیاق درجه‌ای است که که فرد به کارش توجه می‌کند و مجذوب عملکرد نقش خود می‌شود. به علاوه در حالی که رفتارشهروندی سازمانی شامل رفتارهای داوطلبانه و غیررسمی است که می‌تواند به همکاران و سازمان کمک کند، تمرکز اشتیاق روی ایفای نقش رسمی است، نه صرفاً فرا نقش‌ها و رفتارهای داوطلبانه.پژوهش‌های اخیر همچنین نشان داد که تعهد کارکنان و شهروندی سازمانی بخش‌های مهم و پیش بینی کننده‌های اشتیاق کارکنان است. به این صورت که تعهد به عنوان دلبستگی مثبت به سازمان و تمایل به صرف انرژی برای موفقیت سازمان، احساس غرور و افتخار از عضویت در سازمان و شناسایی خود با آن و شهروندی سازمانی یک رفتار مشاهده شده در محتوای کار است که خود را از طریق ابتکارات نوآورانه، جستجوی فرصت‌هایی برای پیشرفت و فراتر رفتن از قرارداد استخدام، نشان می‌دهد. با این حال، این ساختارها به همراه هم ، ساختار بزرگتر اشتیاق شغلی را تشکیل می‌دهند و هیچکدام به تنهایی نمی‌توانند به عنوان جایگزینی برای اشتیاق عمل کنند (میسی و اشنایدر[15]،۲۰۰۸).

از جمله مفاهیم دیگری که با اشتیاق شغلی همپوشانی مفهومی دارد، رضایت شغلی است. (ریچمن[16]،۲۰۰۶)، معتقد است که اشتیاق با رضایت شغلی نیز مرتبط است. با این تفاوت که رضایت شغلی شامل ارزیابی نتایج واقعی یک شغل در مورد نتایج مطلوب است، در حالی که

---

[8] Chughtai and Buckley
[9] Dikkers
[10] Kuhnel
[11] Organizational Commitment
[12] Organizational Citize
[13] Markos
[14] Saks
[15] Macey & Schneider
[16] Richman

اشتیاق شامل ارزیابی تجربیات کاری فرد و رفتارهای کاری اوست. رضایت شغلی نظر مثبت در مورد شغل است و با ایده‌ی افزایش تلاش با شور و شوق که خاص اشتیاق شغلی است، مطابقت ندارد. کارکنان مشتاق نسبت به موقعیت‌شان احساس رضایت می‌کنند، اما فراتر از رضایتِ صِرف، آن‌ها انگیزه دارند که برای انجام یک وظیفه انرژی خود را افزایش دهند (اینسئوگلو و وار[۱۷]، ۲۰۱۲).محققان دیگر رضایت را به عنوان بخشی از اشتیاق شغلی درنظر گرفتند، اما رضایت فقط می‌تواند منعکس کننده‌ی روابط سطحی و فعل و انفعالی باشد. اشتیاق تمایل به سرمایه‌گذاری خود و توسعه‌ی تلاش های اختیاری برای کمک به موفقیت کارفرماست که بسیار فراتر از رضایت ساده با ترتیبات ساده‌ی استخدام یا وفاداری اساسی به کارفرماست (میسی و اشنایدر، ۲۰۰۸).اشتیاق شغلی کارکنان یک مجموعه‌ی ذهنی خوشبینانه، انگیزشی به کار محور است؛ که به وسیله ی شور و شوق در کار، پشتکار در کار و غرق شدن در کار توصیف می شود(شوفلی،بیکرو سالانوا[۱۸] ۲۰۰۶؛ سالانووا وآگوت و پیرو[۱۹] ،۲۰۰۵ و هایس[۲۰]،۲۰۰۹).

- شور و شوق در کار: در یک مکان کاری شور و شوق به وسیله‌ی سطوحی از انرژی، انعطاف پذیری و نشاط روانی توصیف می گردد، و برای دستیابی به موفقیت در رقابت‌ها و مبارزه‌ها، عنصر حیاتی به شمار می‌آید (هایس[۲۱]، ۲۰۰۹). مشارکت بالای کارکنان، می تواند میزان شور و شوق کارکنان را در انجام کار افزایش دهد (کاهان[۲۲]، ۲۰۱۰).

- پشتکار در کار: کارکنان پر تکاپو و پویا مایل به انجام تلاش بیشتر و فوق العاده در انجام وظایف شان هستند. پشتکار به وسیله جدّیت و حرارت در انجام یک کار توصیف می‌شود. کارکنان دارای پشتکار، در هنگام مواجه با مشکلات نیز بر انجام کار به شیوه‌ی درست پافشاری می‌کنند. غرق شدن در کار: غرق شدن در کار نوعی درگیری ادراکی است که شامل توجه مداوم بوده و غوطه وری در شغل را موجب می-گردد. غرق شدن در کار نشان دهنده‌ی این است که چگونه یک کارمند در کار خود فرو می‌رود و به طول کامل در شغل خود درگیر می-شود. افرادی که در کار خود غرق شده‌اند، شدیداً بر انجام وظایف شان متمرکز شده و هوشیاری خود را نسبت به محیط از دست می دهند بنابراین در هنگام انجام کار، زمان برای آن‌ها به سرعت سپری می‌شود. جدا شدن این افراد از کاری که انجام می‌دهند، برای آنان بسیار سخت است . آنان فراتر از وظایف خود عمل کرده و به نتایج فراتر از انتظار نیز دست می‌یابند (هایس، ۲۰۰۹).ترکیب تمام مؤلفه‌های فوق باعث می‌گردد تا افراد به صورت ارادی و خودکار به انجام وظایف و مسئولیت‌های خود پرداخته و بدون نیاز به حضور سرپرست، کارهای خود را به نحو احسن انجام دهند(مای و همکاران، ۲۰۰۴؛ نقل از عسکری، ۱۳۹۰). میسی و اشنایدر(۲۰۰۸)، بیان کرده‌اند که تعامل میان ابعاد اشتیاق شغلی کارکنان از بعد شور و شوق در کار آغاز می‌گردد که اشاره به دیدگاه کارکنان نسبت به محیط کاری آن‌ها دارد (گلانتز[۲۳]، ۲۰۱۰).

از جمله متغیرهایی که با اشتیاق سازمانی در ارتباط می باشد، قلدری سازمانی می باشد. برای اولین بار اصطلاح قلدری در محل کار، در سال ۱۹۹۰ از کشورهای اسکاندیناوی به بریتانیا وارد شد. این کلمه درگیرنده تهمت، اهانت، ترساندن، بدخواهی و رفتار توهین‌آمیزی است که باعث ناراحتی، تهدید، تحقیر، کاهش اعتماد به نفس کارکنان و نهایت فشار روانی در آنها می‌شود. کلمه قلدری توسط کونارد لورنز[۲۴]، فرهنگ سنج[۲۵]، در توصیف رفتار گروهی از حیوانات توصیف شده است. او قلدری را حمله گروهی کوچکتر حیوانات برای تهدید نمودن یک حیوان بزرگتر، تعریف می کند. در فرایند قلدری باید بین دو نقش قلدر و قربانی تمایز قائل شد. افراد قلدر کسانی هستند که به طور مداوم دیگران را مورد قلدری می‌دهند و با ویژگی‌های مانند برون گرایی، رقابت جویی، پرخاشگری، متخاصم، تکانشی و مهارتهای ضعیف اجتماعی معرفی می‌شوند اما قربانیان قلدری کسانی هستند که به طور مداوم توسط افراد دیگر هدف قلدری قرار می‌گیرند و با ویژگی‌هایی مانند درون گرایی، ضعیف، احساسی، خجالتی، محتاط، ناایمن و با سطوح بالای اضطراب معرفی می شوند(یعقوبی و همکاران، ۱۳۹۷).

با اینکه مابینگ اغلب به جای بیلینگ در ادبیات به کار می‌رود، لیمان(۱۹۹۶) از لحاظ مفهومی این دو را متفاوت بیان می کند؛ کلمه بیلینگ شامل پرخاشگری فیزیکی و تهدید و به طور کلی تعارضات در مدارس تشریح می‌کند، در حالی که مابینگ شامل آزار و اذیت غیر جنسی در محل کار است. لیمان (۱۹۹۶) مابینگ را به عنوان یک تعامل اجتماعی که از طریق آن یک فرد مورد حمله(تهدید) یک یا چند نفر به صورت روزانه قرار می‌گیرد و برای مدت ماه ها، فرد را به موقعیتی تقریبا درمانده با خطر بالقوه بالایی از اخراج به همراه دارد. لدری در محل کار رفتار غیر مولدی است که هم برای سازمان مضر است و هم برای اهداف سازمان. لیمان حداقل خسارت‌های مشهود قلدری را

[17] Inceoglu & war
[18] . Schaufeli, Bakker & Salanova,
[19]- Salanova, Agut, Peiro
[20] -Hayase
[21] . Hayase
[22]- Kahan
[23]- Glantz
[24] .Konard Lorenz
[25] . Ethologist

هزینه های اقتصادی می‌داند که برای مثال در هر سازمان سالانه ۳۰۰۰۰ تا ۱۰۰۰۰۰ دلار برای هر حادثه قلدری پرداخت می‌شود(مگ لایک و همکاران[۲۶]، ۲۰۰۷).

رینر[۲۷] رفتارهای قلدری را به گروه‌های زیر طبقه‌بندی می‌کند:

۱)تهدید موقعیت حرفه‌ای ۲. تهدید وضعیت شخصی ۳. منزوی کردن ۴.کار بیش از حد و ۵. بی‌ثبات کردن امنیت شغلی(دکروز و نرون‌ها[۲۸]، ۲۰۰۹). بیشتر قربانیان، قلدری را به جهت ترس از دست دادن موقعیت شان منکعس نمی کنند. برخی اوقات، اشخاص مورد هدف تحت تاثیر شدید رفتارهای منفی و از دست دادن سلامت قرار می گیرند. بیشتر افراد استرس را به عنوان نتیجه قلدری، آنچه تجربه می کنند که حتی منجر به ترک شغل شان می شود. آن کیفیت زندگی کاری و ساختار سازمانی بیمارگونه را شکل می دهد. محققان رفتارهای خصمانه در محل کار را تحت عنوان قلدری محل کار یا مابینگ می نامند. به طور خاص، مابینگ (قلدری) به عنوان ارتباطات خصمانه و غیر اخلاقی که به روش سیستماتیک توسط یک یا چند نفر، اساساً در جهت فرد مورد هدایت می شود. در ادبیات اصطلاحات مختلف برای قلدری استفاده شده است. مانند ترور روانی، آزار و اذیت، شوک عاطفی محل کار، سپر بلا بودن، سوء استفاده کاری، قربانی شدن، خشونت بیهوده، سوء استفاده احساسی و خشونت محل کار. کواین و همکاران(۲۰۰۴) بیان می کنند که با وجود نبودن توافق بر تعریف عملیاتی مابینگ در ادبیات، در ویژگی های اساسی آن توافقی وجود دارد. اینها عبارتند از (۱) کثرت(تکرار/مداوم) و مدت زمان اعمال(بلندمدت/پایدار)، (۲) ادراک ذهنی قربانیان از چگونگی آنها این رفتارها و اثراتشان را می‌بینند(۳) منفی بودن اعمالی که وضعیت مابینگ (قلدری)را مشخص می کنند، (۴) عدم تعادل قدرت بین قلدران و قربانیان. ویژگی اول وضعیتی که رفتارهای مابینگ در فرایند تکراری رخ می دهد و اقدام منفی ای که فقط یک بار رخ دهد، به عنوان مابینگ تعریف نشده است. به علاوه بر فراوانی، یک الگوی بلندمدت (بیشتر از ۶ ماه) به عنوان مهمترین مفهوم مابینگ در نظر گرفته می شود. این الگوی پایدار از قلدری در مطالعات مختلف مشاهده شده است؛ در بریتانیا، ۴۷ درصد از افرادی که در معرض مابینگ قرار گرفتن برای بیش از یک سال و ۳۰ ٪ به مدت دو سال یا بیشتر گزارش شده است. در فنلاند کارمندان محلی گزارش دادند که آنها به طور متوسط هر ۵ سال یا بیشتر در عرض مابینگ قرار گرفتند و ایران متوسط زمان در معرض مابینگ قرار گرفتن ۳.۴ سال است. دوم، مابینگ شامل یک عامل ذهنی که ادراکات قربانیان در معرض قرار این رفتار قرار گرفتن و پیامدهایشان را چگونه تفسیر می‌کنند. پاینتر[۲۹](۱۹۹۱) اظهار داشت که هر گونه ارزیابی از مابینگ باید بر اساس ارزیابی ذهنی از این مفهوم قرار گیرد، چرا که ممکن است مابینگ مشاهده شده توسط شخصی یا شخصی دیگر درک نشود. علاوه بر این، اثر روان‌شناختی هر فرد دارد، به طور بالقوه رفتار آزاردهنده باید از طریق قربانی درک و ارزیابی شود. ادارک ذهنی از مابینگ ناراحتی و رنجبخشی از قربانی و ارزیابش از روابط ویژگی(شخصی) با دیگران در محل کار نشان می‌دهد.اینارسن بیان می‌کند"ادراک ذهنی از مابینگ" در واقع ممکن است تنها" معیاری عینی از مابینگ باشد. سوم، بیشترین تعریف مابینگ در اقدامات منفی تاکید دارد. نوع شناسی‌های مختلف اقدامات مابینگ در ادبیات شناسی شده است، همچون سپر بلابودن، سخن پراکنی، آزار جسمی، فشار کار و آزار و اذیت جنسی توسط برودسکی(۱۹۷۶) و یا استبداد گری و خود اغراقی، دست کم گرفتن زیردستان، عدم توجه، سبک اجباری در حل تعارض، دلسرد کردن ابتکار و مجازات تعمدی(جبری). (یعقوبی و همکاران، ۱۳۹۷).

روش پژوهش:

این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر داده ها کمی واز نظر روش وماهیت همبستگی بوده است. هدف تحقیقات کاربردی توسعهٔ دانش کاربردی در یک زمینه خاص است(سرمد، بازرگان و حجازی،۱۳۸۹). این نوع تحقیقات در صدد پیدا کردن راه های برای حل مشکلات سازمان هستند.از آنجا که پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین قلدری سازمانی با اشتیاق کاری پرستاران بیمارستان های شهر تهران پرداخته، لذا بر مبنای دسته بندی پژوهش ها بر حسب هدف، پژوهش کاربردی بوده است.

جامعه مورد نظر در این پژوهش ها را پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران تشکیل دادند که بر اساس آخرین آمار واطلاعات موجود تعداد کل آنها معادل ۷۵۴ نفر هستند که با استفاده از فرمول کوکران ۲۵۴ نفر به صورت نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند.

ابزار پژوهش

پرسشنامه قلدری سازمانی: پرسشنامه قلدری، توسط ایلی نویز در سال (۲۰۰۱) طراحی شده است. این مقیاس دارای ۱۸ گویه و سه مولفه(قلدری، زد و خرد و قربانی) می‌باشد که با یک مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای (هرگز تا همیشه) و هر ماده دارای ارزشی بین ۱ تا ۵

[26] . Meglic-sespico,knapp,faley & et al
[27] . Rayner
[28] . Dcruz & Noronha
[29] . painter

است. با سؤالاتی مانند:(برای اینکه بخندم سایر دانش‌آموزان را ناراحت می‌کنم.) قلدری را می‌سنجد. روایی ابزار در پژوهش قائدِ امینی و همکاران (۱۳۹۸) مورد تایید و پایایی آن نیز از طریق آلفای کرونباخ ۸۹/. بدست آمده است.

پرسشنامه اشتیاق شغلی : برای جمع آوری داده های مربوط به اشتیاق شغلی از پرسشنامه اشتیاق شغلی سالوناوا و شوفلی (۲۰۰۱)استفاده خواهد شد . این پرسشنامه دارای ۱۷ سوال و در سه بعد انرژی حرفه‌ای (توانایی) (سوالهای ۶ -۱)، وقف خود (سوالهای ۱۱ -۷) و جذب (سوالهای ۱۷ – ۱۲) می باشد. مقیاس نمره گذاری این پرسشنامه در یک طیف پنج درجه لیکرتی از کاملا مخالفم(۱) تا کاملا موافقم (۵) درجه بندی شده است. روایی ابزار در پژوهش حقی (۱۳۹۷) مورد تایید و پایایی آن نیز از طریق آلفای کرونباخ ۸۱/. بدست آمده است.

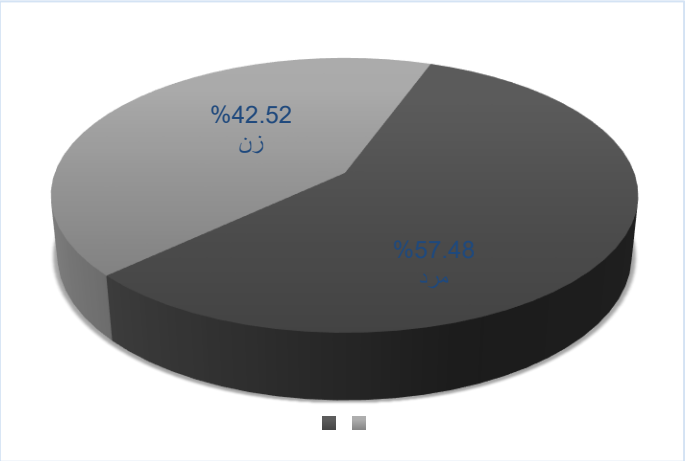
یافته ها

ابتدا به ارائه ویژگی های جمعیت شناختی پژوهش پرداخته شده است که در ادامه به بیان آنها پرداختیم:

جدول ۱. توزیع فراوانی افراد مورد بررسی از نظر جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی
مرد	۱۴۶	۵۷/۴۸
زن	۱۰۸	۴۲/۵۲
جمع کل	۲۵۴	۱۰۰

همانطور که از داده‌های جدول ۱ مشخص است، ۵۷/۴۸٪ افراد مورد بررسی مرد و ۴۲/۵۲٪ آنها زن هستند.



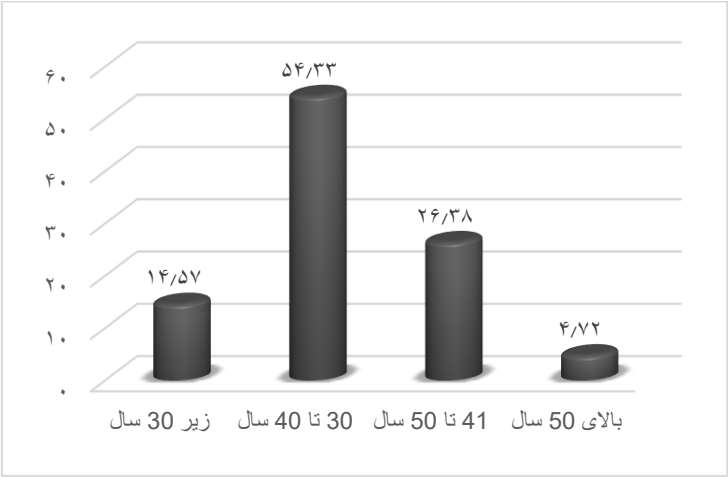
نمودار ۱. فراوانی افراد مورد بررسی از نظر جنسیت

در جدول ۲ به ارائه توزیع فراوانی از نظر سن شرکت کننده ها پرداخته شده است.

جدول ۲. توزیع فراوانی افراد مورد بررسی از نظر سن

سن	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
زیر ۳۰ سال	۳۷	۱۴/۵۷	۱۴/۵۷
۳۰ تا ۴۰ سال	۱۳۸	۵۴/۳۳	۶۸/۹۰
۴۱ تا ۵۰ سال	۶۷	۲۶/۳۸	۹۵/۲۸
بالای ۵۰ سال	۱۲	۴/۷۲	۱۰۰
جمع کل	۲۵۴	۱۰۰	

همانطور که از داده‌های جدول ۲ مشخص است، سن اکثر افراد مورد بررسی(۵۴/۳۳٪) بین ۳۰ تا ۴۰ سال و کمترین آنها(۴/۷۲٪) بالای ۵۰ سال است.



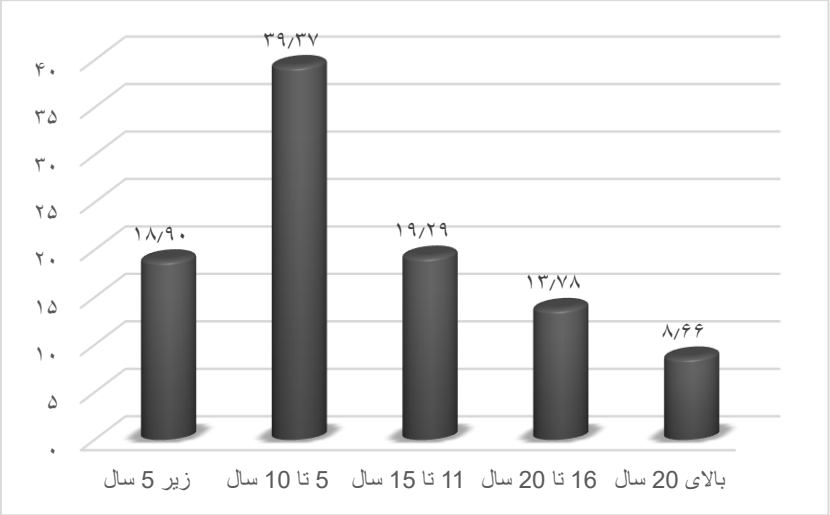
نمودار ۴-۲. فراوانی افراد مورد بررسی از نظر سن

در جدول ۳ به ارائه توزیع فراوانی از نظر سابقه خدمت شرکت کننده ها پرداخته شده است.

جدول ۳. توزیع فراوانی افراد مورد بررسی از نظر سابقه خدمت

سابقه خدمت	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
زیر ۵ سال	۴۸	۱۸/۹۰	۱۸/۹۰
۵ تا ۱۰ سال	۱۰۰	۳۹/۳۷	۵۸/۲۷
۱۱ تا ۱۵ سال	۴۹	۱۹/۲۹	۷۷/۵۶
۱۶ تا ۲۰ سال	۳۵	۱۳/۷۸	۹۱/۳۴
بالای ۲۰ سال	۲۲	۸/۶۶	۱۰۰
جمع کل	۲۵۴	۱۰۰	

همانطور که از داده‌های جدول ۳ مشخص است، سابقه خدمت اکثر افراد مورد بررسی(۳۹/۳۷٪) بین ۵ تا ۱۰ سال و کمترین آنها(۸/۶۶٪) بالای ۲۰ سال است.



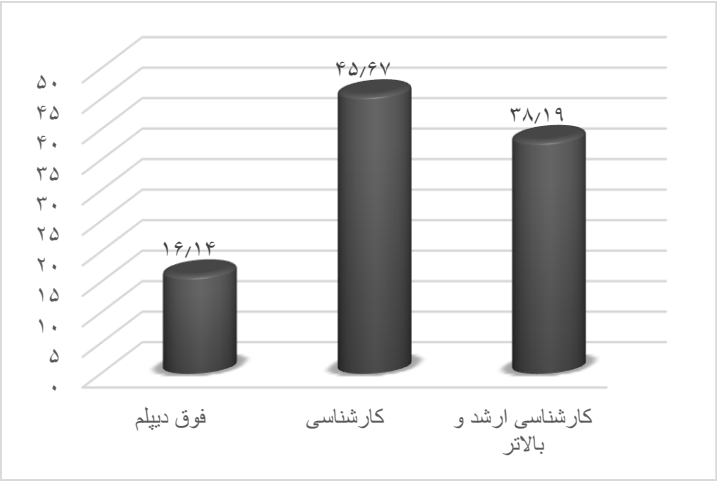
نمودار ۳. فراوانی افراد مورد بررسی از نظر سابقه خدمت

در جدول ۴ به ارائه توزیع فراوانی از نظر میزان تحصیلات شرکت کننده ها پرداخته شده است.

جدول ۴. توزیع فراوانی افراد مورد بررسی از نظر میزان تحصیلات

میزان تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
فوق دیپلم	۴۱	۱۶/۱۴	۱۶/۱۴
کارشناسی	۱۱۶	۴۵/۶۷	۶۱/۸۱
کارشناسی ارشد و بالاتر	۹۷	۳۸/۱۹	۱۰۰
جمع کل	۲۵۴	۱۰۰	

همانطور که از داده‌های جدول ۴ مشخص است، میزان تحصیلات اکثر افراد مورد بررسی(۴۵/۶۷٪) کارشناسی و کمترین آنها(۱۶/۱۴٪) فوق دیپلم است.



نمودار ۴. فراوانی افراد مورد بررسی از نظر میزان تحصیلات

در این پژوهش از ۲پرسشنامه(قلدری سازمانی و اشتیاق شغلی) استفاده شده است. در ادامه آمار توصیفی متغیرهای پژوهش به تفکیک پرسشنامه‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرند.

جدول ۵. آمار توصیفی متغیرهای پرسشنامه قلدری سازمانی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی	کمترین	بیشترین
قلدری	۲	۰/۵۹۹	۰/۳۷۶	-۰/۰۳۱	۱	۳/۸۳
زد و خورد	۱/۹۷	۰/۵۴۲	۰/۳۲۳	-۰/۱۰۰	۱	۳/۶۷
قربانی	۱/۸۷	۰/۵۷۵	۰/۷۳۱	۰/۲۵۷	۱	۴
قلدری سازمانی	۱/۹۵	۰/۴۲۸	۰/۵۵۸	۰/۰۶۷	۱/۰۶	۳/۲۸

با توجه به جدول ۵، از بین متغیرهای پرسشنامه قلدری سازمانی بیشترین امتیاز را متغیر قلدری با میانگین ۲ و انحراف معیار ۰/۵۹۹ و کمترین امتیاز را متغیر قربانی با میانگین ۱/۸۷ و انحراف معیار ۰/۵۷۵ کسب کرده است. و شاخص قلدری سازمانی میانگینی برابر با ۱/۹۵ و انحراف معیار ۰/۴۲۸ کسب کرده است.

جدول ۶. آمار توصیفی متغیرهای پرسشنامه اشتیاق شغلی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی	کمترین	بیشترین
انرژی حرفه‌ای	۳/۱۱	۰/۶۰۵	-۰/۱۸۵	-۰/۱۶۶	۱/۱۷	۴/۵۰
وقف خود	۲/۸۷	۰/۸۹۷	۰/۲۳۳	-۰/۸۲۶	۱/۲۰	۵
جذب	۳/۳۶	۰/۷۲۵	-۰/۲۸۰	۰/۰۵۷	۱	۵
اشتیاق شغلی	۳/۱۳	۰/۵۹۷	۰/۰۵۱	-۰/۹۰۸	۱/۷۱	۴/۳۵

با توجه به جدول ۶، از بین متغیرهای پرسشنامه اشتیاق شغلی بیشترین امتیاز را متغیر جذب با میانگین ۳/۳۶ و انحراف معیار ۰/۷۲۵ و کمترین امتیاز را متغیر وقف خود با میانگین ۲/۸۷ و انحراف معیار ۰/۸۹۷ کسب کرده است. و شاخص اشتیاق شغلی میانگینی برابر با ۳/۱۳ و انحراف معیار ۰/۵۹۷ کسب کرده است.

در ابتدا باید نرمال بودن شاخص‌های پژوهش توسط آزمون کولموگروف-اسمیرنوف یک نمونه‌ای بررسی شود.

شاخص مورد بررسی توزیع نرمال دارد :H_0

شاخص مورد بررسی توزیع نرمال ندارد :H_1

جدول ۷.آزمون کولموگروف- اسمیرنوف یک نمونه‌ای برای شاخص‌های پژوهش

شاخص	آماره آزمون	سطح معناداری	نتیجه آزمون
قلدری سازمانی	۰/۰۴۰	۰/۱۸۳	نرمال است
اشتیاق شغلی	۰/۰۸۶	۰/۱۱۰	نرمال است

همانطورکه از داده‌های جدول ۷ مشخص است، سطح معناداری آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای تمامی شاخص‌های پژوهش بزرگتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه تمامی شاخص‌های پژوهش دارای توزیع نرمال می‌باشند.

بین قلدری سازمانی با اشتیاق کاری پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران رابطه وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین قلدری سازمانی با اشتیاق کاری پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران، با توجه به نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و نرمال بودن داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده خواهد شد. نتایج مربوط به این آزمون در جدول ۸ داده شده است.

جدول ۸. ضریب همبستگی بین قلدری سازمانی با اشتیاق کاری پرستاران

متغیر	انرژی حرفه‌ای	وقف خود	جذب	اشتیاق شغلی
قلدری	-۰/۲۶۰**	-۰/۳۹۱**	-۰/۵۰۰**	-۰/۴۸۰**
زد و خورد	-۰/۳۱۸**	-۰/۲۱۹**	-۰/۳۴۹**	-۰/۳۶۰**
قربانی	-۰/۳۳۱**	-۰/۲۶۹**	-۰/۳۴۶**	-۰/۳۸۶**
قلدری سازمانی	-۰/۴۰۴**	-۰/۳۹۶**	-۰/۵۳۶**	-۰/۵۴۹**

* در سطح ۰/۰۵ معنادار است. ** در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

همانطور که از داده‌های جدول ۸ مشخص است، سطح معناداری آزمون همبستگی بین قلدری سازمانی و متغیرهای آن با متغیرهای اشتیاق شغلی پرستاران کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه رابطه بین قلدری سازمانی و متغیرهای آن با متغیرهای اشتیاق شغلی پرستاران در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است. با توجه به منفی بودن مقادیر همبستگی می‌توان بیان کرد که این همبستگی معکوس است و هر چه قلدری سازمانی و متغیرهای آن در پرستاران در سطح بالاتری باشد، سطح متغیرهای اشتیاق شغلی در آنها پایین‌تر خواهد بود.

همچنین سطح معناداری آزمون همبستگی بین قلدری سازمانی و متغیرهای آن با اشتیاق شغلی پرستاران کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه رابطه بین قلدری سازمانی و متغیرهای آن با اشتیاق شغلی پرستاران در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است. با توجه به مثبت بودن مقادیر همبستگی می‌توان بیان کرد که این همبستگی مستقیم است و هر چه قلدری سازمانی و متغیرهای آن در پرستاران در سطح بالاتری باشد، اشتیاق شغلی در آنها پایین‌تر خواهد بود.

بحث و نتیجه گیری

برای بررسی رابطه بین قلدری سازمانی با اشتیاق کاری پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران، با توجه به نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و نرمال‌بودن داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. سطح معناداری آزمون همبستگی بین قلدری سازمانی و متغیر-های آن با متغیرهای اشتیاق شغلی پرستاران کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه رابطه بین قلدری سازمانی و متغیرهای آن با متغیرهای اشتیاق شغلی پرستاران در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است. با توجه به منفی بودن مقادیر همبستگی می‌توان بیان کرد که این همبستگی معکوس است و هر چه قلدری سازمانی و متغیرهای آن در پرستاران در سطح بالاتری باشد، سطح متغیرهای اشتیاق شغلی در آنها پایین‌تر خواهد بود. همچنین سطح معناداری آزمون همبستگی بین قلدری سازمانی و متغیرهای آن با اشتیاق شغلی پرستاران کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه رابطه بین قلدری سازمانی و متغیرهای آن با اشتیاق شغلی پرستاران در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است. با توجه به مثبت بودن مقادیر همبستگی می‌توان بیان کرد که این همبستگی مستقیم است و هر چه قلدری سازمانی و متغیرهای آن در پرستاران در سطح بالاتری باشد، اشتیاق شغلی در آنها پایین‌تر خواهد بود. یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های هادی زاده(۱۳۹۵)،بهله و همکاران(۲۰۱۷)،لیانگ ون و ژو آنگ(۲۰۱۷)، دوونیش (۲۰۱۷)همخوانی دارد. در تبیین یافته پژوهش حاضر می‌توان گفت که در سازمانهایی که قلدری اتفاق میافتد اختلافات ظاهر می‌شوند، ناراحتی به وجود می‌آید و کارکنان فرار را جستجو می‌کنند. درنتیجه، سازمانها کارکنان کلیدیشان را از دست می‌دهند افراد حس تعلقشان نسبت به سازمانشان را از دست می‌دهند. سرانجام آنان اراده‌شان به تحمل کردن سختیها را از دست داده و تلاش می‌کنند تا شغلی با شرایط کاری بهتر پیدا کنند. این رفتار موجب می‌شود کارکنان درجایی که کار می‌کنند احساس ناراحتی کنند و این موجب می‌شود تا آنان انگیزه‌شان نسبت به سازمان را از دست بدهند.

از محدودیت‌های در اختیار پژوهشگر می توان به استفاده منحصر از پرسشنامه که بهتر بود از ابزارهای دیگر سنجش همچون مصاحبه، مشاهده و... نیز استفاده می‌شد، عدم وجود پرسشنامه ای که فقط برای جامعه پرستاری، متناسب با متغییر های پژوهش طراحی شده باشد، اجرای پژوهش در جامعه ی پرستاری در یک مقطعی از زمان و شرایط خاص (اپیدمی کرونا) لذا نمیتوان نتایج را به جوامع دیگر و پرستار های شهر های دیگر تعمیم دهیم، اشاره کرد همچنین از محدودیت‌های خارج از اختیار پژوهشگر، حجم کاری بالای پرستاران میتواند در اجرای پرسشنامه ها و دقت در پاسخ گویی به پرسشنامه ها اثر گذار باشد چرا که با توجه به شرایط حال حاضر بیمارستان ها (وجود بیماری کرونا و آمار بالای مبتلایان) احتمال دارد که پرستاران با دقت کمتری پاسخ داده باشند، به علت شرایط خاص حال حاضر (کرونا) ممکن است اشتیاق کاری پرستاران علاوه بر متغیر های مورد مطالعه ی پژوهش تحت تاثیر متغیر های دیگری مانند خستگی و استرس قرار گرفته باشند، عدم انگیزه و همکاری لازم برخی شرکت کنندگان در دریافت پرسشنامه، به علت عدم اعتقاد به ارزش واقعی پژوهش های علمی و نتیجه‌بخش بودن آن در جامعه؛ اگرچه پژوهشگر سعی در رفع این موارد تا حد امکان داشته ولی واقعیت آن است که این موارد در جامعه ما وجود داشته و هر پژوهشی را تا اندازه‌ای متأثر می‌سازد، بوده است، همچنین پیشنهاد می شود، با توجه به یافته‌های پژوهش با درگیر کردن پرستاران تازه به کار مشغول شده در امور بیمارستانی ، دادن مسئولیت همراه با اختیار به پرستاران جوان به ارتقای اشتیاق شغلی پرستاران توجه نماییم. از طریق مشارکت پرستاران جوان و کم تجربه در کنار پرستاران با سابقه در امور بیمارستان از میزان قلدری پرستاران با سابقه مسن‌تر در بیمارستان کاسته می‌شود.فشار روانی موجب کاهش سلامت روانی و جسمی خواهد شد، بنابراین باید در جهت کاهش فشار روانی پرستاران از طریق کم کردن شیفت‌های شب و افزایش نیروی کار در بیمارستان اقدام کرد و می‌توان از طریق تغییر نگاه مثبت افراد نسبت به شغل و جذاب کردن محیط شغلی از میزان قلدری پرستاران در سازمان کاست.

منابع

دانایی¬فرد، حسن و همکاران (۱۳۹۰). تبیین نقش فرهنگ سازمانی در سکوت سازمانی در بخش دولتی، فصلنامه چشم¬انداز مدیریت دولتی. شماره ۸ :۶۱-۸۲.

دمیرچی، امین؛ میرکمالی، سید¬محمد و همایون آریا، شاهین(۱۳۹۷). بررسی رابطه رهبری تحول¬آفرین و درگیری شغلی کارکنان با میانجی گری اشتیاق شغلی (مطالعه موردی: دانشکده های علوم اجتماعی و رفتاری دانشگاه تهران)، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال نهم، شماره ۲.

زارعی متین، حسن، طاهری، فاطمه، سیار، ابوالقاسم(۱۳۹۱). سکوت سازمانی، مفاهیم، علل و پیامدها. فصلنامه علوم مدیریت ایران. ۶(۲۱). ۱-۲۴.

عسگری باجگرانی، محبوبه،(۱۳۹۰). تعیین استراتژی مدیریت استعداد به درگیری عاطفی – ذهنی کارکنان شهرداری شهر اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه اصفهان.

میرزادآرانی،حمیده(۱۳۹۲). اشتیاق شغلی دریچه¬ای به سوی نشاط اجتماعی. کتاب ماه علوم اجتماعی .۶۲،۶۲-۷۰.

Chughtai, A. &Buckley F., (2011), Work engagement antecedent, the mediating role of learning goal Orientation .and job performance. Career development International. Vol. 16, No. 7, pp. 684-705

Dikkers, s., (2009), Proactivity, job characteristics, and engagement: a longitudinal study. Career development .International. Vol. 15, No. 1, pp. 59-77

Gibbons, J. (2006). "Employee Engagement" AReview of Current Research and Its Implications. “. New York: The Conference Board

Gonzalez, A.A. (2012). A qualitative examination of workplace bullying experiences among temporary-laborers. .Master Thesis, Chicago, Thesis DePaul University

Hayase, L. K., (2009), "Internal Communication in Organizations and Employee Engagement". A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the Master of Arts Degree in Journalism and Media Studies Graduate College University of Nevada, Las Vegas

Inceoglu, I. & war,P. ,(2012), Personality and engagement. Journal of personal psychology

Kuhnel, J. & Sonnentage, S. &Westman, M., 2009, Does work engagement increase after a short respite? The role of job involvement as a double-edged sword. Journal of occupational and organizational psychology, Vol. 82, pp. .575-594

Macey, W. H & Schneider, B, (2008), The meaning of employee engagement", Industrial and Organizational Psychology. Vol. 1, pp. 3-20

Markos, S., (2010), Employee Engagement: The Key to Improving Performance. International Journal of .Business and Management. 5, 89-96

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short .questionnaire: A cross-national study. Educational and psychological measurement, 66(4), 701-716