

## رابطه قلدری سازمانی و اخلاق حرفه‌ای

دکتر رضا سپهوند، دکتر محسن عارف نژاد\*، فریبرز فتحی چگنی، مسعود سپهوند

گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه لرستان، خرم آباد

(تاریخ دریافت: ۹۸/۱/۱۵، تاریخ پذیرش: ۹۸/۳/۱۷)

### چکیده

**زمینه:** اخلاق حرفه‌ای حلقه‌ی مفقوده کار در سازمان‌های دولتی بوده و به دلیل نبودن مکانیزم‌هایی برای پیوند منافع فردی و سازمانی، سوء رفتارهایی همچون قلدری سازمانی در اینگونه سازمان‌ها شایع شده است. این پژوهش به بررسی رابطه قلدری سازمانی و کاهش اخلاق حرفه‌ای کارکنان سازمان‌های دولتی استان لرستان می‌پردازد.

**روش:** روش تحقیق حاضر توصیفی-همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش تعداد ۱۳۱۷ نفر از کارکنان ادارات کل ستادی استان لرستان مستقر در شهر خرم‌آباد است که بر اساس جدول مورگان حجم نمونه‌ای به تعداد ۲۹۷ نفر به روش تصادفی طبقه‌ای از میان آن‌ها انتخاب گردید. برای سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه‌های قلدری سازمانی و اخلاق حرفه‌ای استفاده شده است. پایایی پرسشنامه‌ها با روش آلفای کرونباخ به تایید رسید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار PLS استفاده شده است.

**یافته‌ها:** نتایج نشان‌دهنده این است که در سطح اطمینان ۹۵ درصد قلدری سازمانی موجب کاهش اخلاق حرفه‌ای می‌شود. **نتیجه‌گیری:** با توجه به یافته‌ها می‌توان گفت که قلدری سازمانی نقش بارزی در کاهش اخلاق حرفه‌ای و ابعاد آن از جمله مسئولیت‌پذیری، صداقت، احترام به دیگران، رعایت و احترام نسبت به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی، عدالت و انصاف، همدردی با دیگران و وفاداری داشته ولی منجر به تشدید جو برتری‌جویی و رقابت‌طلبی در سازمان‌های دولتی می‌گردد.

**کلید واژگان:** اخلاق، قلدری سازمانی، اخلاق حرفه‌ای

### سرآغاز

اخلاق حرفه‌ای مجموعه‌ای از اصول و استانداردهای سلوک بشری است که رفتار افراد و گروه‌ها را تعیین می‌کند. در حقیقت، اخلاق حرفه‌ای، فرآیند تفکر عقلانی است که هدف آن تعیین ارزش‌های سازمان است. بی‌توجهی سازمان‌ها به اخلاق کار و ضعف در رعایت اصول اخلاقی در برخورد با نیروی انسانی سازمان و ذینفعان بیرونی، می‌تواند مشکلاتی را برای سازمان ایجاد کند و مشروعیت سازمان و اقدامات آن را زیر سؤال ببرد (۵). کارکنان سازمان‌ها ترجیح می‌دهند در سازمان‌های حرفه‌ای فعالیت کنند زیرا یک محیط اخلاقی، ناشی از حرفه‌ای بودن، باعث کاهش عوامل ناخوشایند در کار گروهی و افزایش رضایت شغلی و روابط مناسب بین همکاران می‌شود (۶). اخلاق بخش تفکیک‌ناپذیر زندگی انسان‌ها و زیرمجموعه‌ای از فلسفه‌ی عملی است که در جستجوی درست و نادرست‌ها و تبیین خوب و بد در مجموعه‌ای از رفتارها در شرایطی معین می‌باشد.

توجه به اخلاق و اصول اخلاقی که در هر جامعه با توجه به نوع فرهنگ آن جامعه تدوین می‌گردد، یکی از عوامل موفقیت جامعه است (۱). رعایت اخلاق در تمام شئون سازمان و تأثیر آن بر کارایی و اثربخشی، مورد توافق محققان قرار گرفته و رفتار اخلاقی تأثیر چشمگیری بر روی فعالیت‌ها و نتایج سازمان به همراه دارد، زیرا بهره‌وری را افزایش داده، ارتباطات را بهبود بخشیده و میزان خطرپذیری را کاهش می‌دهد (۲). امروزه در علم مدیریت بحث روابط انسانی از مهم‌ترین مسائل به شمار می‌رود و تحقق اخلاق در سطوح فردی و سازمانی یکی از اصلی‌ترین آرمان‌های جامعه و نیازمند رویکرد راهبردی می‌باشد. با چنین نگرشی روابط سازمان با محیط، فرصت‌هایی بالقوه و حتمی برای سازمان به وجود آورده که بر اساس اصول فراگیر اخلاقی، تبدیل به مزیت رقابتی برای سازمان می‌گردد (۳). یکی از مهم‌ترین متغیرها در موفقیت هر سازمان، رعایت اخلاق است (۴).

نویسنده مسئول: نشانی الکترونیکی: arefnezhad.m@lu.ac.ir

همدردی با دیگران: دلسوز و رحیم است؛ در مصائب دیگران شریک می‌شود و از آنان حمایت می‌کند؛ به احساسات دیگران توجه می‌کند؛ مشکلات دیگران را مشکل خود می‌داند.

وفاداری: به وظایف خود متعهد است؛ رازدار دیگران است؛ معتمد دیگران است (۱۰).

اخلاق حرفه‌ای و قلدری سازمانی: قلدری سازمانی به خشونت نظام‌مند میان فردی اشاره می‌کند که افراد طی آن تحت فشار قرار می‌گیرند و در تمام مدت در معرض اقدامات منفی همکاران یا سرپرستانشان هستند و فرد، توان دفاع از خود را در برابر این اقدامات ندارد (۱۱). اگرچه فهرست مشخصی از رفتارهای قلدرمآبانه وجود ندارد اما در بیشتر تعاریف، قلدری را شامل رفتارهایی همچون جنگ لفظی، مسخره کردن، سربه‌سر گذاشتن و محرومیت اجتماعی می‌دانند (۱۲).

قلدری سازمانی به معنی آزار و اذیت، تخلف، محروم کردن کسی از نظر اجتماعی که تأثیر منفی روی وظایف کاری شخص می‌گذارد، تعریف می‌شود (۱۳).

قلدری سازمانی، تحت عنوان رفتار متجاوزانه فردی تعریف می‌شود که ممکن است مشکلات شدید اجتماعی، روان‌شناختی و روان‌تنی در فرد ایجاد کند (۱۴).

قلدری سازمانی، قرار گرفتن در معرض مداوم رفتارهای منفی و تهاجمی است که ممکن است روانی، کلامی و یا فیزیکی باشد و ممکن است توسط یک فرد یا گروه مرتکب شده باشد، قلدری می‌تواند اثرات شدید بر اهداف فردی و بر سازمان داشته باشد. در سطح فردی، نتایج حاصل از قلدری شامل عزت‌نفس کمتر، احساس منفی بیشتر، اضطراب، استرس، خستگی، فرسودگی و افسردگی می‌باشد. همچنین پیامدهای منفی قلدری برای اهداف قابل‌توجه هستند. در سطح فردی، اهداف احتمالاً اعتمادبه‌نفس پایین‌تر، احساسات منفی بیشتر، اضطراب، استرس، خستگی، فرسودگی و افسردگی نسبت به غیر اهداف دارند. این اثرات منفی به هدف قلدری محدود نمی‌شوند. در واقع اثرات منفی بهداشتی نیز در میان کسانی که شاهد قلدری‌اند اما شخصاً هدف قرار نگرفته‌اند، یافت شده است. قلدری همچنین تأثیر منفی روی سازمان می‌گذارد؛ افرادی که هدف قرار می‌گیرند، بیشتر مرخصی می‌گیرند، انتظارات نامشخص از عملکرد کاری را گزارش می‌دهند، رضایت شغلی، تعهد به سازمان و انگیزه کار کاهش می‌یابد و احتمال اینکه اهداف نسبت به افراد غیر هدف به میزان بیشتری سازمان را ترک کنند، بیشتر است (۱۵).

شناسایی متغیرهای فعالیت خصمانه، درک ساختار فرآیند قلدری را امکان‌پذیر می‌سازد. آن‌ها حدی از رفتارهای تعاملی کاملاً نرمال را در برمی‌گیرند. اگرچه، تکرار بیشتر و دوره‌های زمانی طولانی به منظور آزار و اذیت به کار گرفته می‌شود، محتوایش و معنای آن تغییر یافته است و متعاقباً به سلاح‌های ارتباطی و خطرناک تبدیل شده است. کاربرد سیستماتیک شان در این نوع تعامل محرک توسعه‌ی روند خیلی کلیشه‌ای از فرآیند قلدری است. به سبب این مفهوم‌سازی، نوع شناسی

به بیانی دیگر، اخلاق شامل اصول و ارزش‌هایی است که بر رفتارهای فردی و جمعی، تحت عنوان درست یا غلط، حاکمیت دارد (۷).

اخلاق حرفه‌ای به‌طور ذاتی از مسئولیت فرد در قبال رفتار خود به‌عنوان فرد انسانی و حتی مسئولیت فرد در قبال رفتار شغلی بحث نمی‌کند، بلکه از مسئولیت سازمان به‌عنوان یک واحد حقوقی در قبال همه عناصر محیط داخلی و خارجی سازمان بحث می‌کند (۸).

اخلاق حرفه‌ای به معنای یافتن مکانیسم اجرایی برای تبدیل کردن اصول و تئوری‌های عام اخلاقی به فضای اداری و سازمانی است، که بیشتر ناظر به نیازها و آسیب‌های موجود در محیط کار و جامعه است. اخلاق حرفه‌ای مجموعه‌ای از کنش‌ها و واکنش‌های اخلاقی پذیرفته‌شده است که از سوی سازمان‌ها به مجامع حرفه‌ای مقرر می‌شود تا مطلوب‌ترین روابط اجتماعی ممکن را برای اعضای خود در اجرای وظایف حرفه‌ای فراهم آورد (۹). امروزه در اخلاق حرفه‌ای، تلقی « شما حق دارید و من تکلیف »، مبنای هرگونه اخلاق در کسب‌وکار است. این مبنای رفتار ارتباطی فرد، به‌صورت اصلی برای ارتباط سازمان با محیط قرار می‌گیرد و سازمان با دغدغه رعایت حقوق دیگران، از تکالیف خود می‌پرسد. درباره ویژگی‌های افرادی که اخلاق حرفه‌ای دارند موارد زیر را بیان شده است:

مسئولیت‌پذیری: در این مورد فرد پاسخگو است و مسئولیت تصمیم‌ها و پیامدهای آن را می‌پذیرد؛ سرمشق دیگران است؛ حساس و اخلاق‌مند است؛ به درستکاری و خوشنامی در کارش اهمیت می‌دهد؛ برای ادای تمام مسئولیت‌های خویش کوشاست و مسئولیتی را که به عهده می‌گیرد، با تمام توان و خلوص نیت انجام می‌دهد.

برتری جویی و رقابت‌طلبی: در تمام موارد سعی می‌کند ممتاز باشد؛ اعتمادبه‌نفس دارد؛ به مهارت بالایی در حرفه خود دست پیدا می‌کند؛ جدی و پرکار است؛ به موقعیت فعلی خود راضی نیست و از طرق شایسته دنبال ارتقای خود است؛ سعی نمی‌کند به هر طریقی در رقابت برنده باشد.

صادق بودن: مخالف ریاکاری و دورویی است؛ به ندای وجدان خود گوش فرا می‌دهد؛ در همه حال به شرافتمندی توجه می‌کند؛ شجاع و باشهامت است.

احترام به دیگران: به حقوق دیگران احترام می‌گذارد؛ به نظر دیگران احترام می‌گذارد؛ خوش‌قول و وقت‌شناس است؛ به دیگران حق تصمیم‌گیری می‌دهد؛ تنها منافع خود را مرجح نمی‌داند.

رعایت و احترام نسبت به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی: برای ارزش‌های اجتماعی احترام قائل است؛ در فعالیت‌های اجتماعی مشارکت می‌کند؛ به قوانین اجتماعی احترام می‌گذارد؛ در برخورد با فرهنگ‌های دیگر متعصبانه عمل نمی‌کند.

عدالت و انصاف: طرفدار حق است؛ در قضاوت تعصب ندارد؛ بین افراد از لحاظ فرهنگی، طبقه اجتماعی و اقتصادی، نژاد و قومیت تبعیض قائل نمی‌شود.

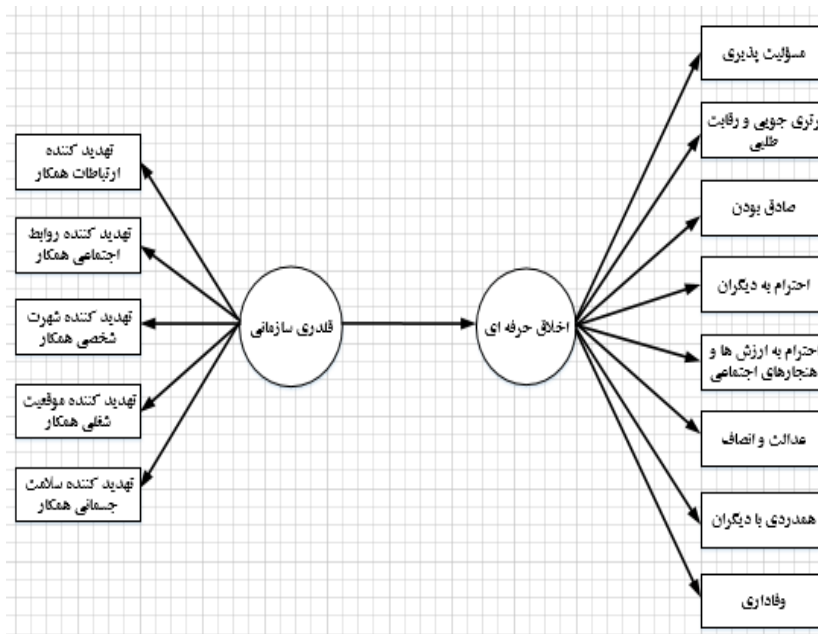
فعالیت‌ها می‌تواند توسعه یافته و به ۵ طبقه وابسته به آثار آن در قربانی تقسیم شده است که به شرح ذیل می‌باشند:

۱. تاثیر بر برقراری ارتباط مناسب همکار: مدیر امکان برقراری ارتباط به فرد نمی‌دهد؛ فرد ساکت هست، حمله کلامی در مقابل فرد درباره‌ی وظایف کاری، تهدیدهای شفاهی، تهدیدهای کلامی به منظور رد کردن فرد و ...
۲. تاثیر بر حفظ روابط اجتماعی همکار: همکاران با فرد به مدت طولانی صحبت نمی‌کنند، فرد در یک اتاق زندانی شده است و ...
۳. تاثیر بر حفظ شهرت شخصی همکار: شایعه‌پراکنی در مورد فرد، تمسخر فرد توسط دیگران، دیگران درباره نواقص جسمی یا عقلی، میراث قومی یا روش حرکت یا صحبت فرد جوک می‌سازند و ...
۴. تاثیر بر وضعیت شغلی (حرفه‌ای) همکار: کاری را به طور کامل به فرد نمی‌سپارند، وظایف کاری بی‌معنی به فرد داده می‌شود و ...
۵. تاثیر بر سلامت فیزیکی همکار: به فرد وظایف کاری خطرناک داده می‌شود، سایرین فرد را به طور فیزیکی تهدید می‌کنند یا به طور فیزیکی به فرد حمله می‌کنند، فرد به طور فعال آزار جنسی می‌بیند و ... (۱۶)

تحقیقات نشان داده است که درک نظارت توهین آمیز و رفتارهای تحقیر آمیز از سوی کارکنان بر جنبه های مهم زندگی و نتایج محیط کاری مانند رضایت شغلی اثرگذار است و منجر به کاهش رضایت شغلی در نتیجه اصول اخلاقی کاری می‌گردد (۱۷). همچنین رفتارهای قلدرمانه به عنوان یک عامل استرس زا در محل کار با عدم صداقت کارکنان در ارتباط است، بدین ترتیب که کارکنان به دلیل ترس از مواجه شدن با رفتارهای توهین آمیز وادار به دروغگویی می‌شوند (۱۱). همچنین در تحقیق دیگری نشان داده شد که رفتارهای توهین آمیز سرپرستان سبب احساس نگرانی و ایجاد اضطراب و تشویش در کارکنان می‌شود که این امر به نوبه ی خود منجر به کاهش مسؤلیت پذیری افراد نسبت به سازمان و اهداف آن می‌گردد (۱۸). گروهی دیگر نیز نشان دادند که قربانیان قلدری در سازمان برای تخلیه ی احساسات منفی خود، اقدام به هنجارشکنی و نقض قراردادهای نانوشته میان خود و سازمان می‌کنند (۱۹). همچنین در تحقیق دیگری نشان داده شد که کارکنانی که مورد رفتارهای قلدرانه در محیط کار قرار می‌گیرند به دلیل ترس از درست انجام ندادن وظایف خود تمایلی به انجام رفتارهای شهروندی سازمانی و کمک به همکاران خود ندارند (۲۰). در پژوهش دیگری محققان یافتند که کارکنانی که در معرض رفتارهای قلدری سرپرستان (مافوق) قرار گرفته اند از شغل شان کمتر رضایت دارند و قصد ترک خدمت بالاتری نیز داشته (۲۱). همچنین گروه دیگری در مطالعات خود به این نتیجه رسیدند رفتار توهین آمیز سرپرستان (مافوق) به طور منفی با نگرش های مربوط به کار کارکنان مرتبط است (۲۲). همچنین در پژوهشی با عنوان قلدری سازمانی، رضایت شغلی و عملکرد شغلی کارکنان در بیمارستان مرکزی نیجریه به این نتیجه رسیدند که قلدری سازمانی منجر به کاهش رضایت شغلی و عملکرد شغلی می‌شود (۲۳). پژوهش دیگری نیز با عنوان بررسی تاثیر رفتارهای قلدری

سازمانی بر نگرش شغلی و سازمانی صورت گرفت، نتایج حاکی از آن بود که بین رفتارهای قلدری سازمانی و نگرش شغلی و سازمانی رابطه منفی و معنی داری وجود دارد (۲۴). در تحقیقی دیگر با عنوان تعیین نقش ادراک قلدری سازمانی در ارتباط بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت در کارکنان وزارت ورزش و جوانان، محققان یافتند که قلدری سازمانی می‌تواند به عنوان عاملی در جهت افزایش تمایل به ترک خدمت در اثر استرس شغلی، قلمداد شود (۲۵). محققان در تحقیق دیگری اثر سکوت سازمانی با نقش میانجیگری قلدری سازمانی را در تمایل کارکنان به جابه جایی در بین کارکنان ۳۹ شرکت بررسی کردند. نتایج از رابطه مثبت و معنادار سکوت و قلدری سازمانی در تمایل کارکنان به جابه جایی حکایت می‌کرد (۲۶). همچنین گروه دیگری نیز اثر قلدری سازمانی در جا به جایی کارکنان را در بین ۲۱۵۴ نفر از کارکنان بخش بهداشتی دانمارک در سه دوره زمانی بررسی کرده اند که نتایج به مثبت بودن رابطه بین این دو اشاره می‌کرد (۲۷). در پژوهشی دیگر که از سال ۲۰۰۵ تا ۲۰۰۷ بر روی ۱۷۷۵ کارمند نروژی با هدف ارزیابی تمایل به جابه جایی و محرومیت زندگی کاری در بین افراد هدف اذیت و آزار (قلدری) صورت گرفت محققان به این نتیجه رسیدند که بین قلدری و تمایل به جابه جایی، رابطه مثبتی وجود دارد (۲۸). با توجه به اینکه قلدری سازمانی سبب ایجاد مشکلات اجتماعی و روانشناختی برای فرد شده و همچنین منجر به بروز مشکلات اقتصادی، سازمانی و خانوادگی برای کارکنان می‌گردد (۲۹). علاوه این پدیده باعث ایجاد اختلافات و ناراحتی های بسیاری می‌شود که کارکنان را به جست و جوی راههای خروج از سازمان وا میدارد. در نتیجه افراد، حس تعلقشان را به سازمان از دست داده و بنابراین سازمان‌ها، کارکنان محوری خود را از دست رفته می‌بینند؛ درواقع این رفتار باعث می‌شود کارکنان در جایی که کار می‌کنند احساس ناراحتی کنند (۲۶). سازمان‌های دولتی ایران نیز به واسطه ی قراردادهای استخدامی مادام العمر و ایجاد امنیت شغلی منحصر به فرد برای کارکنان که امکان هرگونه برخورد مؤثر با سوءرفتارهای سازمانی را از مدیران گرفته و آن‌ها را مصلوب الاختیار نموده است، به محیط مناسبی برای بروز پدیده قلدری سازمانی تبدیل شده اند. علاوه با توجه به ماهیت فرآیند محوری سازمان‌های دولتی و اینکه هیچ الزامی برای دستیابی به نتیجه با رعایت متغیرهای حیاتی کارایی و بهره وری وجود ندارد، رعایت اخلاق حرفه‌ای نیز به موضوعی فرعی در اینگونه سازمانها تبدیل شده است. بنابراین با توجه به این مسئله که اخلاق حرفه‌ای می‌تواند اثرات مثبت زیادی را در سازمان به جا گذارد و از طرف دیگر قلدری سازمانی می‌تواند عامل قابل توجهی در پیشگیری از این اثرات مثبت باشد و همچنین با توجه به اینکه تا کنون کمتر تحقیقی اثر قلدری سازمانی بر اخلاق حرفه‌ای را مورد توجه قرار داده است لذا هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه ی قلدری سازمانی و اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌های دولتی استان لرستان می‌باشد.

۴۵



نگاره ۱: مدل مفهومی پژوهش

مورگان حجم نمونه ۲۹۷ نفر برآورد شد. روش نمونه‌گیری در این پژوهش به صورت، طبقه‌ای متناسب می‌باشد. ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان به طور خلاصه در جدول ۱ به تصویر کشیده شده است.

**روش**

این تحقیق به صورت توصیفی و از نوع کاربردی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان سازمان‌های دولتی استان لرستان بود. با توجه به اینکه حجم جامعه آماری ۱۳۱۷ نفر بود بر اساس جدول

جدول ۱. متغیرهای جمعیت شناختی

متغیر	تعداد	متغیر	تعداد
تحصیلات	فوق دیپلم و پایین تر	جنسیت	۸۷
	لیسانس	مرد	۲۰۵
	فوق لیسانس و بالاتر	زن	۹۲
سابقه کاری	کمتر از ۱۰ سال	سن	۲۰-۳۰ سال
	۱۰-۲۰ سال		۳۱-۴۰ سال
	۲۱-۳۰ سال		۴۱-۵۰ سال
	بالای ۳۰ سال		بالای ۵۰ سال
	۲۶		

کننده روابط اجتماعی، تهدید کننده شهرت شخصی، تهدید کننده موقعیت شغلی و تهدید کننده سلامت جسمی می‌باشد، استفاده شده است. نمره گذاری پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت از ۱ تا ۵ درجه بندی شد. سپس پرسشنامه بین افراد نمونه آماری توزیع شد. روایی محتوایی پرسشنامه با نظرات اساتید صاحب نظر و روایی سازه آن با تحلیل عاملی تأییدی مورد تأیید واقع شد؛ همچنین پایایی ابزار پژوهش نیز با استفاده از آلفای کرونباخ مورد آزمون قرار گرفت؛ نتایج این آزمون در جدول ۲ آمده است که نشان از پایایی مناسب ابزار تحقیق دارد. همانطور که در جدول نشان داده شده است آلفای کرونباخ برای همه متغیرها بالای ۰/۷

برای جمع آوری داده‌ها و اطلاعات از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. از روش کتابخانه‌ای برای تدوین مبانی نظری پژوهش و از روش میدانی برای گردآوری داده‌های اولیه استفاده شده است. ابزار روش میدانی نیز پرسشنامه استاندارد بود. پرسشنامه‌ها شامل پرسشنامه ۱۶ سؤالی اخلاق حرفه‌ای (۱۰) که شامل ۸ بعد مسئولیت‌پذیری، برتری جویی و رقابت طلبی، صادق بودن، احترام به دیگران، رعایت و احترام به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی، عدالت و انصاف، همدردی با دیگران، وفاداری می‌باشد، و پرسشنامه ۴۵ سؤالی قلدری سازمانی (۱۶) که شامل ۵ بعد تهدید کننده ارتباطات، تهدید

اندازه‌گیری با استفاده از سه معیار پایایی شاخص (ضرایب بارهای عاملی، ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی یا CR)، پرداخته می‌شود. ابتدا بار عاملی سؤالات یا آیتم‌ها مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج نشان داد که بار عاملی تمامی سؤالات بیشتر از ۰/۴ است که نشان از مناسب بودن این معیار دارد. سایر نتایج مربوط به ضرایب آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا در جدول شماره ۲ ارائه شده است.

و از سطح قابل قبولی برخوردار است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار PLS استفاده شده است.

### یافته‌ها

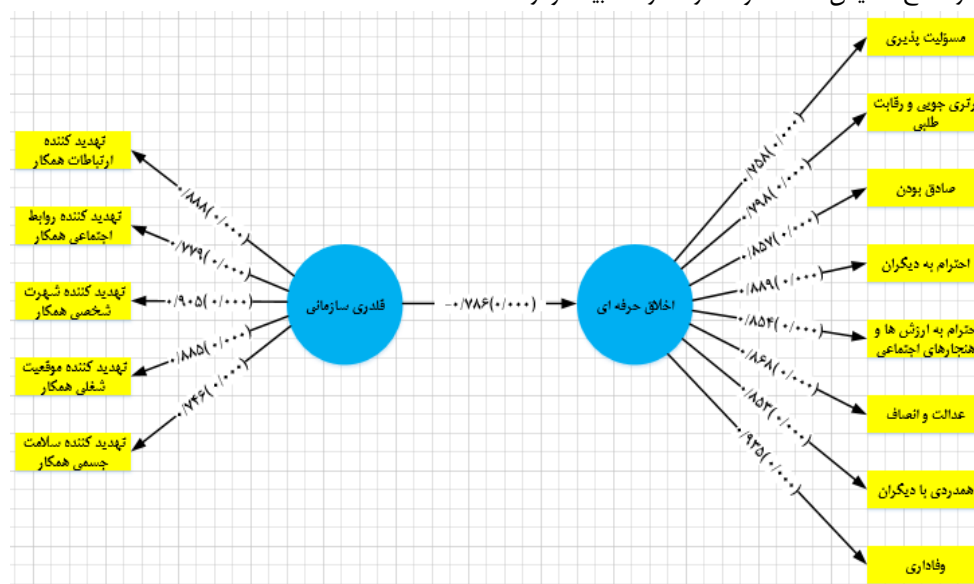
در این پژوهش برای بررسی برازش مدل مفهومی پژوهش و آزمون فرضیه‌ها با توجه به الگوریتم تحلیل مدل‌ها در روش PLS پرداخته می‌شود. برای برازش مدل اندازه‌گیری؛ ابتدا به بررسی برازش مدل‌های

جدول ۲. برازش مدل‌های اندازه‌گیری

متغیر	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	میانگین واریانس استخراج شده (AVE)
اخلاق حرفه‌ای	۰/۸۶۴	۰/۸۴۱	۰/۶۸۰
مسئولیت‌پذیری	۰/۹۰۱	۰/۹۱۸	۰/۶۲۷
برتری‌جویی و رقابت طلبی	۰/۸۴۵	۰/۹۰۸	۰/۷۴۱
صادق بودن	۰/۹۱۱	۰/۹۱۰	۰/۵۹۳
احترام به دیگران	۰/۸۲۷	۰/۸۲۷	۰/۵۴۶
احترام به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی	۰/۸۹۵	۰/۸۹۸	۰/۶۸۹
عدالت و انصاف	۰/۹۱۸	۰/۸۴۶	۰/۷۹۱
همدردی با دیگران	۰/۸۰۸	۰/۹۱۶	۰/۷۰۶
وفاداری	۰/۷۹۶	۰/۸۴۸	۰/۷۸۳
قلدری سازمانی	۰/۸۵۳	۰/۸۳۶	۰/۶۵۹

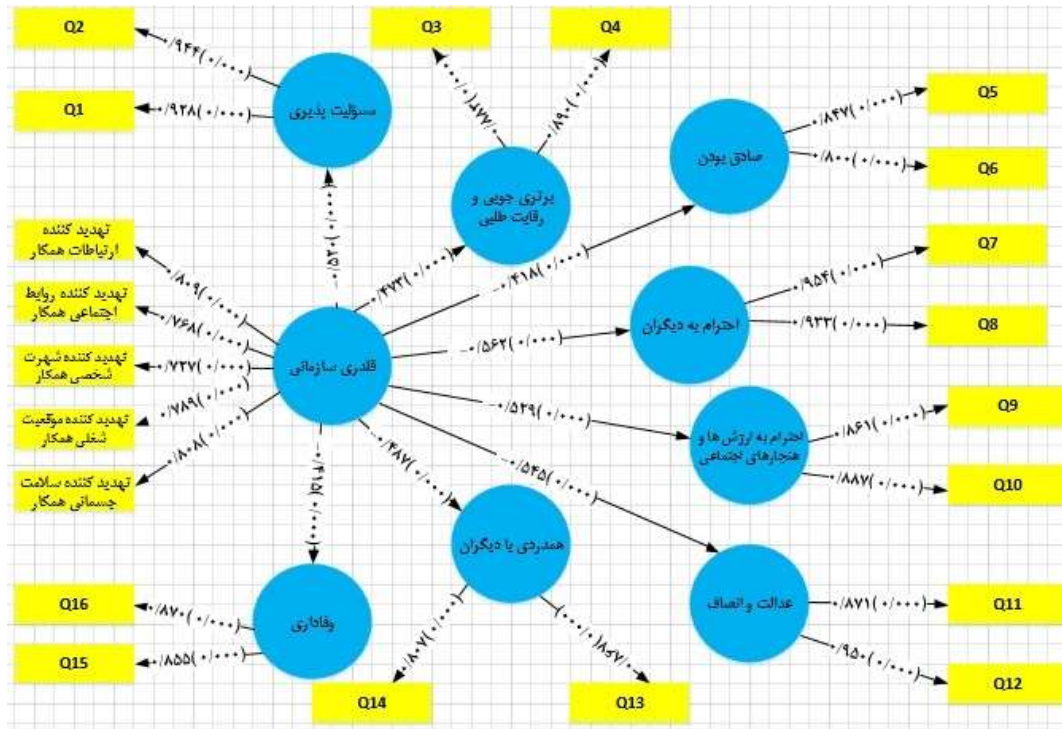
۱/۹۶ و سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ باشد فرضیه تأیید می‌شود. خلاصه نتایج مربوط به آزمون فرضیه‌ها در جدول ۳ ارائه شده است.

بررسی مدل مفهومی تحقیق و آزمون فرضیه‌ها برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از مقادیر T و ضرایب مسیر (بتا) یعنی اعداد روی مسیر و معنی‌داری ضریب مسیر (شکل شماره ۲ و ۳) استفاده شده است. در سطح اطمینان ۹۵٪ اگر مقدار آماره T بیشتر از



نگاره ۲: مدل ترسیم‌شده همراه با مقادیر P-value و ضرایب استاندارد فرضیه اصلی





نگاره ۳: مدل ترسیم شده همراه با ضرایب استاندارد و مقادیر P-value فرضیه‌های فرعی

جدول ۳. خلاصه آزمون فرضیه‌ها

فرضیه‌ها	ضریب مسیر	آماره T	سطح معنی داری	نتیجه آزمون
بین قلدری سازمانی و اخلاق حرفه‌ای کارکنان رابطه وجود دارد.	-۰/۷۸۶	۲۱/۲۳۵	۰/۰۰۰	تایید فرضیه
بین قلدری سازمانی و مسئولیت‌پذیری کارکنان رابطه وجود دارد.	-۰/۵۲۰	۱۵/۹۸۹	۰/۰۰۰	تایید فرضیه
بین قلدری سازمانی و برتری جویی و رقابت طلبی کارکنان رابطه وجود دارد.	۰/۴۷۳	۱۲/۴۵۵	۰/۰۰۰	تایید فرضیه
بین قلدری سازمانی و صداقت کارکنان رابطه وجود دارد.	-۰/۴۱۸	۹/۶۶۳	۰/۰۰۰	تایید فرضیه
بین قلدری سازمانی و احترام کارکنان به دیگران رابطه وجود دارد.	-۰/۵۶۲	۱۸/۳۶۶	۰/۰۰۰	تایید فرضیه
بین قلدری سازمانی و رعایت و احترام کارکنان به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی رابطه وجود دارد.	-۰/۵۲۹	۱۶/۳۳۳	۰/۰۰۰	تایید فرضیه
بین قلدری سازمانی و عدالت و انصاف کارکنان رابطه وجود دارد.	-۰/۵۴۵	۱۷/۱۸۹	۰/۰۰۰	تایید فرضیه
بین قلدری سازمانی و همدردی کارکنان با دیگران رابطه وجود دارد.	-۰/۴۸۷	۱۳/۸۹۶	۰/۰۰۰	تایید فرضیه
بین قلدری سازمانی و وفاداری کارکنان رابطه وجود دارد.	-۰/۴۱۵	۸/۵۶۹	۰/۰۰۰	تایید فرضیه

رعایت اخلاق در تمام شئون سازمان و تأثیر آن بر کارایی و اثربخشی، مورد توافق محققان قرار گرفته و رفتار اخلاقی تأثیر چشمگیری بر روی فعالیت‌ها و نتایج سازمان به همراه دارد، زیرا بهره‌وری را افزایش داده، ارتباطات را بهبود بخشیده و میزان خطرپذیری را کاهش می‌دهد (۲). بنابراین با توجه به اهمیت اخلاق، در حوزه مدیریت و اینکه اخلاق حرفه‌ای می‌تواند اثرات مثبت زیادی را در سازمان به جا گذارد در پژوهش حاضر سعی شده است تا رابطه‌ی آن با قلدری سازمانی مورد بررسی قرار گیرد. بعد از بیان ادبیات موضوع، مدل تحقیق طراحی و مورد آزمایش قرار گرفت. نتایج نشان داد بین قلدری سازمانی و اخلاق حرفه‌ای رابطه‌ی منفی و معنی داری وجود دارد. به عبارت دیگر کارکنانی که به استخدام سازمان‌های دولتی درمی‌آیند از مدیران این

با توجه به اینکه مقدار آماره T برای همه فرضیه‌ها بیشتر از ۰/۹۵ می‌باشد و همچنین مقدار سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد لذا در سطح اطمینان ۹۵ درصد تمام فرضیه‌های تحقیق تأیید می‌شوند.

### بحث

موضوع اخلاق و بحث‌های مربوط به آن از قدمت طولانی برخوردار است. باید پذیرفت که اخلاق مفهومی اساسی و اجتماعی است که بحث در خصوص آن بی‌انتهاست. اخلاق زیر بنای اساسی جامعه مدنی و سنگ زیرین تمدنهای بشری را تشکیل می‌دهد و طبعاً این امر شامل حرفه‌های مختلف منجمله حوزه سازمان و مدیریت است. مهمترین متغیر در موفقیت سازمان، اخلاق حرفه‌ای است (۳۰).



اعضای سازمان جولان افراد قلدر در محیط را مشاهده کرده و عدم رعایت هنجارها و مقررات سازمان را به عینه مشاهده می نمایند، زیر پا گذاشتن معیارها و هنجارهای سازمان و به تبع آن اجتماع پیرامون، فراگیر می گردد. در واقع اگر نقض هنجارها و مقررات سازمان توسط افراد قلدر پذیرفته شده و بدون پاسخ و مجازات باقی بماند، هنجارشکنی در بین سایر کارکنان نیز شایع خواهد شد. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج پژوهش مشابه (۱۹) همسو بود.

نتایج پژوهش همچنین نشان دهنده ی این بود که بین قلدری سازمانی و عدالت و انصاف کارکنان ادارات دولتی رابطه ی منفی و معنی داری وجود دارد. در واقع هنگامی که کارکنان مشاهده می کنند که افراد قلدر از راهها و مسیرهای پیش بینی نشده به مقاصد شخصی خود نائل می شوند، عدالت های توزیعی و مراوده ای سازمان مخدوش می گردد. اگر فرهنگ رقابت در دستیابی به نتایج و پیشرفت از طریق رعایت معیارها و هنجارهای حاکم بر سازمان در اثر نفوذ افراد قلدر از بین برود، سایر کارکنان نیز تلاش خواهند نمود تا به هر وسیله ای از دیگران پیشی بگیرند و از این رو انصاف و عدالت سازمانی به حاشیه رانده خواهد شد.

نتایج پژوهش همچنین نشان داد که بین قلدری سازمانی و همدردی کارکنان با دیگران در ادارات دولتی رابطه ی منفی و معنی داری وجود دارد. به عبارت دیگر همدردی در جایی اتفاق می افتد که سازمان به صورت یک خانواده بزرگ اداره شده و کار تیمی، نتایج مشترک و دلسوزی برای یکدیگر در بین کارکنان فراگیر باشد. اگر افراد قلدر بتوانند با زیر پا نهادن معیارها و هنجارها به مقاصد شخصی خویش برسند، در واقع حق دیگران را تضییع نموده و عملاً فرهنگ دلسوزی و از خودگذشتگی در سازمان منسوخ می گردد. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج پژوهش مشابه (۲۰) همسو بود.

نتایج پژوهش همچنین حاکی از آن بود که بین قلدری سازمانی و وفاداری کارکنان در ادارات دولتی رابطه ی منفی و معنی داری وجود دارد. به عبارت دیگر نتایج حاصل از انجام پژوهش های متعدد در حوزه ی مدیریت نشان دهنده ی ارتقاء وفاداری حاصل رعایت عدالت های سه گانه توزیعی، رویه ای و مراوده ای است. اگر معیارها و هنجارهای حاکم سازمانی به وسیله قلدری زیر پا گذاشته شود، افراد احساس عدالت نکرده و از این رو وفاداری آن ها به سازمان و تعهد سازمانی آنان کاهش می یابد. اینگونه کارکنان در صورت یافتن هرگونه فرصت شغلی در بیرون سازمان، بلافاصله پست سازمانی خود را ترک کرده و عدم وفاداری خود به سازمان را آشکار می سازند. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج تحقیقات مشابه (۲۱)، (۲۵) و (۲۶) همسو بود.

با توجه به نتایج به دست آمده به مدیران سازمانهای دولتی برای جلوگیری از پدیده ی بسیار مخرب قلدری سازمانی و ارتقاء اخلاق حرفه‌ای در سازمان متبوع خویش پیشنهاد می شود که هرگونه مصونیت از افراد در رعایت قوانین، مقررات و هنجارهای سازمانی که به افراد، شجاعت ابراز قلدری می دهد را رفع نمایند، طرد افراد قلدر و بداخلاق و اجرای مجازات های بازدارنده علیه آن ها را در دستور کار خویش قرار دهند همچنین عدالت های توزیعی، رویه ای و مراوده ای در سازمان را

سازمان ها انتظار دارند که مطابق با وعده های داده شده مبنی بر فراهم آوردن شرایطی مساعد که کارمندان می توانند در محیطی احترام آمیز مشغول به کار شوند، وارد سازمان می شوند. اما وقتی که هدف رفتارهای توهین آمیز، فریاد زدن، تحقیر شدن و .... قرار می گیرند، حالت های منفی همچون ناامیدی، ناراحتی، احساس خشم و درماندگی در آنها به وجود می آید، لذا این افراد به منظور تخلیه کردن خود از این حالت های منفی و به نوعی دست به انتقام زدن در قبال سازمان، اقدام به نقض قوانین و زیر پا گذاشتن اصول اخلاقی می کنند. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج پژوهش مشابه (۱۶) همسو بود. نتایج پژوهش نشان داد که بین قلدری سازمانی و مسؤلیت پذیری کارکنان نیز رابطه ی منفی و معنی داری وجود دارد. در واقع افراد قلدر و زورگو با نقض قوانین و مقررات و زیر پا گذاشتن هنجارهای محیط کار، مسؤلیت انجام وظایف شغلی خویش را بر گردن دیگران انداخته و با ارائه الگوهای نامطلوب از خویش، حس مسؤلیت پذیری کارکنان در سازمان را ضعیف و مخدوش می نمایند. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج پژوهش مشابه (۱۸) همسو بود.

نتایج پژوهش همچنین نشان داد که بین قلدری سازمانی و برتری جویی و رقابت طلبی کارکنان رابطه ی مثبت و معنی داری وجود دارد. به عبارت دیگر حاکم شدن منطق زورگویی و قانون گریزی موجب ایجاد رقابت های منفی در جهت منافع فردی افراد و متضاد با منافع گروهی و سازمانی گردیده و در نهایت به همکاری، هم افزایی و بهره وری سازمان آسیب می رساند.

نتایج پژوهش همچنین حاکی از آن بود که بین قلدری سازمانی و صداقت کارکنان ادارات دولتی رابطه ی منفی و معنی داری وجود دارد. از آنجاییکه افراد قلدر و زورگو در فقدان مدیریت صحیح بر سیستم های اداری، هنجارها و معیارهای حاکم بر محیط کار را نقض می کنند، فرهنگ دروغگویی و ارائه گزارش های کذب در سازمان نهادینه می شود. علاوه بر آن حاکم شدن فرهنگ قلدری چیزی جز زیر پا گذاشتن صداقت و معیارهای سازمانی برای انجام کار درست و شرافتمندانه نبوده و عملاً موجب افت بهره وری سازمانی می گردد. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج پژوهش مشابه (۱۷) همسو بود.

همچنین نتایج پژوهش نشان دهنده ی این بود که بین قلدری سازمانی و احترام کارکنان به دیگران در ادارات دولتی رابطه ی منفی و معنی داری وجود دارد. به عبارت دیگر بارها مشاهده شده است که افراد قلدر در محیط های اداری به واسطه ی ضعف مدیریت و یا حاشیه امنیت بالا، اقتدار مدیران سازمان را مخدوش کرده و بدینوسیله رعایت احترام سلسله مراتبی را در محیط کار از بین می برند. این موضوع موجب می شود که افراد با دانش، ساعی و تلاشگر و نیز نمادها و سمبل های سازمان کم کم احترام خود را از دست داده و محیط کار دچار هرج و مرج گردد.

نتایج پژوهش همچنین نشان داد که بین قلدری سازمانی و رعایت و احترام کارکنان به ارزش ها و هنجارهای اجتماعی در ادارات دولتی رابطه ی منفی و معنی داری وجود دارد. به عبارت دیگر هنگامی که

در این پژوهش پرسشنامه بوده است از تمامی کارکنانی که با پاسخ دادن به پرسشنامه‌ها ما را در این تحقیق یاری نمودند تشکر و سپاسگزاری می‌شود.

### واژه نامه

1. Ethics	اخلاق
2. Professional Ethics	اخلاق حرفه‌ای
3. Organizational bullying	قلدری سازمانی
4. Responsibility	مسئولیت پذیری
5. Superiority	برتری جویی
6. Honest	صادق بودن
7. Respect for others	احترام به دیگران
8. Justice and fairness	عدالت و انصاف
9. Loyalty	وفاداری
10. Competitive advantage	مزیت رقابتی
11. Organization values	ارزش‌های سازمان
12. Environmental ethics	محیط اخلاقی
13. Organizational citizenship behavior	رفتار شهروندی سازمانی
14. Job stress	استرس شغلی
15. Professional organization	سازمان حرفه‌ای

### References

- Farmahini Farahani M, Maleki M, Fazel Alaf A. (2014). Identify and codify the components student code of ethics. *Ethics in Science & Technology*; 9(3): (In Persian).
- Beheshtifar M, Nikoee Moghadam M. (2010). Relation of ethical behavior with job satisfaction. *Ethics in Science and Technology*; 5 (1, 2): (In Persian).
- Moghanizade Ashkezar M. (2006). The role of ethics in the success of organizations with a strategic approach. [MA Thesis]. Tehran: Imam Sadeq University. (In Persian).
- Kazempour Z, Ashrafi Rh, Taheri B. (2012). The attention rate of librarians in Isfahan University of medical sciences and Isfahan University to professional ethics based on ethical codes of Iranian university librarians. *Health Information Management*; 8(6): 795-806. (In Persian).
- Arasteh H, Jahed H. (2011). Observing ethics in universities and higher education centers: An alternative for improving behaviors. *Science Cultivation*; 1(2): 31-40. (In Persian).
- Valentine S. (2010). Human resource management, ethical context, and personnel consequences: A commentary essay. *J Bus Res*; 63(8):908-910.
- Mahmodi G, Ahmadi F, Elhani F. (2010). Professional ethical implications lifestyle nurses: A qualitative study of inductive content analysis method. *J Med Ethics Hist Med*; 2(4). (In Persian).

در همه‌ی امور از جمله ارتقاءها و تبدیل وضعیت‌های استخدامی حاکم نمایند، با به کارگیری نظام پاداش شفاف و ساده و قابل پایش توسط کارکنان از اقدامات افراد قلدر و زورگو جلوگیری نمایند، تمام تلاش خود را برای تغییر قوانین استخدامی که حاشیه امنیت پولادینی برای افراد قلدر و قانون‌گریز ایجاد نموده اند همچون قانون استخدام رسمی به کار گیرند و در نهایت با طراحی و پیاده سازی نظام جبران خدمات پاداش در برابر عملکرد که ساده و شفاف بوده راه هرگونه سوء استفاده را مسدود نمایند. این مطالعه هم چنین، محدودیت‌هایی دارد که نیاز به ذکر است و نتایج آن باید با عنایت به محدودیت‌های مورد توجه قرار گیرد. جامعه‌ی آماری و قلمرو مکانی این پژوهش کارکنان ادارات کل ستادی استان لرستان مستقر در شهر خرم‌آباد بود که این امر از میزان تعمیم پذیری نتایج پژوهش به دیگر حوزه‌ها با ویژگی‌های متفاوت می‌کاهد لذا نمونه آماری مورد استفاده نمی‌تواند نماینده سایر سازمان‌ها جهت تعمیم پذیری نتایج تحقیق به آن‌ها باشد. با توجه به آن که پژوهش قابل توجهی در حوزه مورد بررسی در کشور گزارش نشده است، لذا امکان مقایسه نتایج پژوهش حاضر با سایر پژوهش‌ها ممکن به نظر نمی‌رسد؛ بنابراین، توصیه می‌شود پژوهش‌های مشابهی در مطالعات متعدد و در جوامع آماری و قلمروهای مکانی دیگری نیز انجام شوند تا قابلیت تعمیم پذیری در طیف گسترده‌ای از محیط‌های سازمانی را افزایش دهد.

### نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش نشان داد که قلدری سازمانی و اخلاق حرفه‌ای در سازمان با هم ارتباط منفی دارند. بدین صورت که وجود رفتارهای توهین آمیز و قلدرمانانه باعث کاهش اخلاق حرفه‌ای و همچنین ابعاد اخلاق حرفه‌ای مانند مسئولیت‌پذیری، صداقت، احترام به دیگران، رعایت و احترام نسبت به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی، عدالت و انصاف، همدردی با دیگران و وفاداری در سازمان می‌شود، همچنین نتایج حاکی از این بود که وجود قلدری در سازمان با مولفه جو برتری جویی و رقابت طلبی در سازمان رابطه مثبت دارد به این دلیل که وجود رفتارهای قلدرمانانه باعث ایجاد رقابت منفی و تنش بین افراد در سازمان می‌شود.

### ملاحظه‌های اخلاقی

پژوهشگران تعهد می‌نمایند که این مقاله در هیچ مجله دیگری چاپ نشده است و با معرفی منابع مورد استفاده، اصل اخلاقی امانت داری علمی رعایت و حق معنوی مولفین آثار محترم شمرده شده است و سایر اصول اخلاق علمی همچون رازداری و رضایت آگاهانه، رعایت شده است.

### سپاسگزاری

با توجه به اینکه جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان ادارات کل ستادی استان لرستان مستقر در شهر خرم‌آباد بودند و ابزار مورد استفاده



20. Giorgi G, Leon-Perez JM, 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.
21. Keashly L, Trott V, MacLean L. M. (1994). Abusive behavior in the workplace: A preliminary investigation. *Violence and Victims*; 9:341 –357.
22. Ertureten A, Cemalcilar Z, Aycan Z. (2013). The relationship of downward mobbing with leadership style and organizational attitudes. *Journal of Business Ethics*; 116 (1): 205 -216.
23. Ikyanyon DG, Ucho A. (2013). Workplace bullying, job satisfaction and job performance among employees in a federal hospital in Nigeria. *European Journal of Business and Management*; 5 (23): 116 -125.
24. Yaghoubi Noor M, Kouhi Khor M, Kamalian AR, Tajpour M. (2018). Investigating the effect of organizational bullying behaviors on job and organizational attitudes. *Scientific Journal of Management of Government Organizations*; 6(2): 136-117. (In Persian).
25. Ghaffari S, Ashoori M. (2017). Determining the role of organizational bullying perception in the relationship between job stress and the desire to quit serving at the Ministry of sports and youth. *Organizational Behavioral Management Studies in Sport*; 4(16): 139-129. (In Persian).
26. Elçi M, Karabay M. E, Alpkan L, Şener I. (2014). The mediating role of mobbing on the relationship between organizational silence and turnover intention. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*; 150: 455-464.
27. Hogh A, Hoel H, Carneiro IG. (2011). Bullying and employee turnover among healthcare workers: a three-wave prospective study. *Journal of Nursing Management*; 19 (6): 742-751.
28. Berthelsen M, Skogstad A, Lau B, Einarsen S. (2011). Do they stay or do they go? a longitudinal study of intentions to leave and exclusion from working life among targets of workplace bullying. *International Journal of Manpower*; 32 (2): 178-193.
29. Horvat BK, Pagon M. (2012). Attitudes toward workplace mobbing in Slovenian research organizations. *Organizacija*; 45 (4): 159-173.
30. Moradi M, Mehri Y. (2018). Relationship work ethic with organizational citizenship behavior, knowledge sharing and job burnout. *Ethics in Science and Technology*; 13(2). (In Persian).
8. Hosseinian S. (2007). *Ethic in conclusion*. Tehran: Education Excellence Publication;
9. Salamati M. (2004). Professional ethics. *Skills Journal*; 18-21.
10. Cadozier V. (2002). *The moral profession: A study of moral development and professional ethics of faculty*. Texas/USA: University of Texas.
11. Nielsen MB, Tangenc T, Idsoe T, Matthiesen SB, Magerøy N. (2015). Post-traumatic stress disorder as a consequence of bullying at work and at school; a literature review and meta-analysis. *Aggression and Violent Behavior*; 21(4): 17-24.
12. Solberg ME, Olweus D. (2003). Prevalence estimation of school bullying with the olweus bully/victim questionnaire. *Aggressive Behavior*; 29 (3): 239-268.
13. Samnani AK, Singh P. (2012). 20 Years of workplace bullying research: A review of the antecedents and consequences of bullying in the workplace. *Journal Aggression and Violent Behavior*; 17(3): 581–589.
14. Bentley TA, Catley B, Cooper Thomas H, Gardner D, O'Driscoll MP, Dale A, Tre nberth L. (2012). Perceptions of workplace bullying in the New Zealand travel industry: Prevalence and management strategies. *Journal Tourism Management*; 33: 351-360.
15. Thomas H.C, Gardner D, O'Driscoll M, Catley B, Bentley T, Trenberth L. (2013). Neutralizing workplace bullying: the buffering effects of contextual factors. *Journal of Managerial Psychology*; 28 (4): 384 – 407.
16. Leymann H. (1996). The content and development of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*; (5):165-184.
17. Tepper BJ, Carr JC, Breau DM, Geider S, Hu C, Hua W. (2009). Abusive supervision, intentions to quit, and employees' workplace deviance: a power/dependence analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*; 109 (2): 156-167.
18. D'Cruz P, Noronha E, Beale, D. (2014). The workplace bullying-organizational change interface: emerging challenges for human resource management. *The International Journal of Human Resource Management*; 25(10): 1434-1459.
19. Einarsen S, Skogstad A, Rørvik E, Lande AB, Nielsen MB. (2016). Climate for conflict management, exposure to workplace bullying and work engagement: a moderated mediation analysis. *The International Journal of Human Resource Management*; 1: 22.