

## بررسی تأثیر کژتابی‌های سازمانی ادراک شده بر سرمایه اجتماعی با تأکید بر نقش میانجی قلدری سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان شرکت‌های تولیدی صنایع غذایی در شهرک‌های صنعتی استان گیلان)

میرهادی مؤذن جمشیدی<sup>۱</sup>، نرجس حق پرست کنارسری<sup>۲\*</sup>

۱. استادیار، گروه مدیریت و اقتصاد، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۲. کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، رشت، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۵/۱۵؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۷/۲۷)

### چکیده

سرمایه اجتماعی به عنوان یکی از بارزترین دارایی‌های ناملموس در هر سازمانی می‌تواند از طریق تسهیل همکاری بین افراد به رشد و کارایی برای دستیابی به تولید بیشتر کمک کند، اما وجود برخی کژتابی‌های سازمانی و آثار مخرب آن بر ساختار نظام اداری که موجب بروز قلدری کارکنان خواهد شد، مانع از هرگونه تحول بنیادین در عرصه اجتماعی سازمان می‌شود و انگیزه‌های کارکنان را برای اقدامات جمعی کاهش می‌دهد و موجب می‌شود توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها نیز مختل شود. بنابراین، این پژوهش با هدف بررسی آثار کژتابی‌های سازمانی ادراک شده بر سرمایه اجتماعی از طریق قلدری سازمانی انجام گرفته است. تحقیق حاضر، به لحاظ روش از نوع توصیفی - همبستگی و از حیث هدف کاربردی است. برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز پرسشنامه به کار گرفته شد. جامعه آماری شامل کارکنان شرکت‌های تولیدی صنایع غذایی در استان گیلان است که براساس فرمول کوکران ۲۹۷ نفر از آن‌ها به روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی متناسب انتخاب شدند. برای آزمون فرضیه‌ها روش حداقل مربعات جزئی و نرم‌افزار Smart-PLS به کار گرفته شد. نتایج این تحقیق نشان داد، ابعاد کژتابی‌های سازمانی شامل (سوءمدیریت، ناامنی شغلی، ارتباطات نامناسب سازمانی) از طریق بروز رفتارهای قلدری سازمانی بر سرمایه اجتماعی تأثیر معکوس معنادار می‌گذارند.

### کلیدواژه‌ها

سازمان‌ها، سرمایه اجتماعی، قلدری سازمانی، کژتابی سازمانی.

\* نویسنده مسئول، رایانامه: [haghparast.narjes@yahoo.com](mailto:haghparast.narjes@yahoo.com)

## مقدمه

امروزه موفقیت سازمان‌ها را نمی‌توان فقط در انباشت ثروت مادی و تجهیز به آخرین امکانات و فناوری‌ها ارزیابی کرد، زیرا سرمایه مالی، فیزیکی و انسانی بدون سرمایه اجتماعی<sup>۱</sup> فاقد کارایی مؤثر است (حق‌شناس و همکاران، ۱۳۸۶، ص ۲۵). تجربه‌های گذشته نشان داده است برای تقویت، رشد و توسعه اقتصادی در سازمان‌ها باید به محیط اجتماعی کسب‌وکار توجه ویژه‌ای شود که در این میان یکی از مهم‌ترین متغیرهای اجتماعی موجود در محیط کسب‌وکار، سرمایه اجتماعی است (عطار، ۱۳۹۴، ص ۱۴۵-۱۴۴). در حقیقت، با سرمایه اجتماعی می‌توان دریافت که چرا یک سازمان یا مجموعه در مسیر پیشرفت قرار می‌گیرد. بر این اساس، سرمایه اجتماعی را می‌توان در کنار سرمایه‌های اقتصادی و انسانی، بخشی از ثروت ملی به حساب آورد که بستر مناسبی برای نیل به موفقیت قلمداد می‌شود (مؤذن جمشیدی و حق‌پرست کنارسری، ۱۳۹۴، ص ۵۲). به عقیده محققان، سرمایه اجتماعی به‌عنوان یکی از متغیرهای اجتماعی موجود در محیط کسب‌وکار شامل ویژگی‌های سازمانی از قبیل هنجارها، شبکه‌های اجتماعی و اعتماد متقابل است که مشارکت افراد را برای دستیابی به منافع مشترک تسهیل می‌کند (عطار، ۱۳۹۴، ص ۱۴۵)، البته مشارکت در ارزش‌ها و هنجارها خود باعث تولید سرمایه اجتماعی نمی‌شود زیرا این ارزش‌ها ممکن است ارزش‌های منفی باشند. هنجارهایی که سرمایه اجتماعی را تولید می‌کنند، به‌طور اساسی باید شامل سجایی از قبیل صداقت، ادای تعهدات و ارتباطات دوجانبه باشند (تنهایی و صومعه، ص ۴۵)، در واقع، سرمایه اجتماعی عنصری خنثی و ثابت نیست. نظام اجتماعی درون سازمان‌ها ممکن است با هر حرکتی دچار نقص و انحراف در اعتماد اجتماعی، انسجام و مشارکت اجتماعی میان کارکنان شود که در این صورت سازمان نیز با کاهش سرمایه اجتماعی روبه‌رو خواهد شد. این مسئله مهم به‌تدریج افسردگی، نارضایتی عمومی، اغتشاش و فروپاشی را نیز در پی خواهد داشت (حیدری، ۱۳۹۴، ص ۲۲). در محیط‌های کسب‌وکار مانند صنایع تولیدی، به‌ویژه صنایع تولید مواد غذایی که

---

1. Social capital

در گردش اقتصاد کشور نقش مهمی را ایفا می‌کنند و اهمیت قابل ملاحظه‌ای دارند، نیروی انسانی مهم‌ترین نقش اجرایی آن را ایفا می‌کند و سرمایه اجتماعی به عنوان عامل بالقوه‌ای در اثربخشی و بهبود عملکرد سازمانی نیز عمل خواهد کرد. سرمایه اجتماعی می‌تواند از طریق ایجاد شبکه‌های ارتباطی بین کارکنان موجبات افزایش عملکرد گروهی، ارتقای سطح همکاری میان کارکنان و انتقال دانش بین اعضای گروه‌ها به یکدیگر را فراهم کند که این امر می‌تواند در کاهش هزینه‌های مدیریتی و توسعه اجتماعی و سازمانی، و بهبود بهره‌وری نیروی انسانی بسیار مؤثر باشد (حق شناس و همکاران، ۱۳۸۶، ص ۲۵-۲۰).

برای بسیاری از محققان مهم بوده است که چه متغیرهایی به طور مستقیم یا غیرمستقیم بر سرمایه اجتماعی موجود میان کارکنان تأثیرگذارند، برخی قلدری سازمانی<sup>۱</sup> را به عنوان یکی از مؤلفه‌های تأثیرگذار بر سرمایه اجتماعی یاد کرده‌اند که از طریق ایجاد رفتارهای غیرمولد<sup>۲</sup> و قلدرمآبانه باعث کم شدن جلوه‌های سرمایه اجتماعی می‌شود که غالباً بروز این گونه رفتارها به دلیل وجود برخی کژتابی‌های سازمانی<sup>۳</sup> در محیط کار است. بر این اساس، در سازمان‌های تولیدی به خصوص سازمان‌های تولیدی صنایع غذایی که اصول اخلاقی و استانداردهای کاری مناسب را در عملکردها و تصمیم‌های سازمانی خود به کار نمی‌گیرند، نمی‌توانند با ایجاد روابطی مبتنی بر اخلاق به توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها یاری رسانند، در واقع، انجام دادن درست کارهای درست از عهده سازمان‌هایی برمی‌آید که به نظام اداری سالم مجهز باشند. سازمان‌هایی که نظام اداری سالم ندارند، نمی‌توانند به طور مناسب و به جا تصمیم‌گیری کنند که این امر سبب می‌شود سلامت نظام اداری و سازمانی در این سازمان‌ها خدشه‌دار شود و آثار نامطلوبی بر افراد سازمانی و سرمایه اجتماعی بر جای گذارند و در نهایت، روند کار، تولیدات و اثربخشی سازمان را نیز تحت الشعاع قرار گیرد (حق شناس و همکاران، ۱۳۸۶). با توجه به اهمیت سرمایه اجتماعی در

---

1. Organization bullying  
2. Unproductive behavior  
3. Organization anomie

توسعه اجتماعی و سازمانی، در این پژوهش سعی شده است به این پرسش پاسخ داده شود که آیا کژتابی‌های سازمانی ادراک‌شده از طریق رفتارهای قلدرمآبانه بر سرمایه اجتماعی تأثیر می‌گذارد؟ در واقع، در این پژوهش محقق قصد دارد، تأثیر کژتابی‌های ادراک‌شده را از طریق بروز رفتارهای قلدرمآبانه بر سرمایه اجتماعی میان کارکنان کارخانه‌های تولیدکننده مواد غذایی شهرک‌های صنایع استان گیلان تبیین و بررسی کند.

### بیان مسئله

تحقیقات انجام‌گرفته در برخی سازمان‌های صنعتی نشان می‌دهد سطح سرمایه اجتماعی در سازمان‌های ایرانی بحرانی است، سرمایه اجتماعی موجود در سازمان‌های ایرانی طی سالیان گذشته روندی رو به افول را در پیش گرفته است که این موضوع بیشتر ناشی از ضعف مدیریت و حکمرانی در سازمان‌ها، نقض هنجارهای سازمانی توسط دستگاه‌های دولتی یا غیردولتی، و ایجاد بی‌عدالتی‌ها میان افراد است که این پدیده کاهش نرخ سرمایه اجتماعی و در پی آن تبعات ناگواری را برای نظام‌های اقتصادی، سیاسی و اجتماعی کشور به دنبال خواهد داشت (دینی ترکمانی، ۱۳۸۵، ص ۱۶۲-۱۶۰). همچنین، براساس مطالعات انجام‌گرفته در شرکت‌ها و صنایع تولیدی ایرانی مشخص شد علی‌رغم نقش بسیار عمده سرمایه اجتماعی در بهبود تعهد کارکنان و رضایت آنان و در نتیجه تولید بهتر، نگاه نظام‌مندی از سوی مدیران به سرمایه اجتماعی در محیط‌های کسب‌وکار وجود ندارد (مؤذن جمشیدی و حق‌پرست کنارسری ۱۳۹۴، ص ۵۲؛ عطار، ۱۳۹۳، ص ۱۵۹-۱۴۷).

یکی از مواردی که به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم بر روابط انسانی سازمان‌ها و به تبع بر کیفیت سرمایه اجتماعی تأثیرگذار خواهد بود، بروز کژتابی‌های سازمانی است. هنگامی که یک سازمان قادر به نشان‌دادن ارزش‌های واقعی خود به‌طور آشکار نیست، دچار آنومی<sup>۱</sup> یا کژتابی شده است،

---

1. Anomie

چنین سازمان‌هایی فاقد حیات و پیوستگی اجتماعی و به‌ویژه فاقد روح اخلاقی هدایت‌کننده در میان کارکنان سازمان می‌باشند، به عبارت دیگر، این سازمان‌ها به مثابه سازمان‌هایی انگاشته می‌شوند که ترویج‌دهنده آشوب‌اند. در واقع، در سازمان‌های آنومیک که از فقدان هنجار مشترک رنج می‌برند، وجود بی‌نظمی و نقض قوانین در همه ابعاد سازمان از سوی کارکنان احساس می‌شود، این موضوع سبب شده است کارکنان از خود و دیگران بریده شوند (نادی و گل‌پرور، ۱۳۸۹، ص ۱۴۶). بنابراین، در بسیاری از موارد احساس فرد به عنوان یک کارمند از بی‌قاعدگی‌ها و کژتابی‌هایی نظیر سوءمدیریت<sup>۱</sup>، وجود ارتباطات نامناسب سازمانی<sup>۲</sup> و جز آن باعث فعال‌سازی سازوکارهای دفاعی وی در قالب رفتارهای قلدری و پرخاشگرانه خواهد شد (Switzer, 2013). براساس پرونده‌های قضایی موجود، وجود ناهنجاری‌ها و کژتابی‌های سازمانی در برخی کارخانه‌های تولیدکننده محصولات غذایی، باعث بروز رفتارهای غیرمولد و قلدرمآبانه بین کارکنان شده است، بروز چنین رفتارهایی که اغلب به صورت کارشکنی، خرابکاری، غیرقابل مصرف کردن محصولات تولیدی، اغتشاش و ترکیبی از اینها رخ می‌دهد، می‌تواند در شرکت‌های تولیدکننده مواد غذایی بسیار خطرناک باشد و در محل کار موجب اختلال در جریان امور شود و بروز اختلافات و تعارضات را در سازمان هویدا کند. بنابراین، وجود این نوع فضای غیراخلاقی در محل کار افول انسجام اجتماعی، کاهش همکاری، کاهش اعتماد متقابل و مشارکت جمعی را در میان کارکنان سبب می‌شود و آثار منفی و آسیب جدی به کیفیت سرمایه اجتماعی سازمان‌ها را نیز موجب خواهد شد (Gonzalez, 2012; Leana & Van Buren, 1999; Switzer, 2013).

### ضرورت و اهمیت تحقیق

در طول نزدیک به دو دهه اخیر ضرورت سرمایه اجتماعی برای عملکرد متعادل اقتصادی از جمله موضوعاتی مهمی به شمار می‌آید که مورد توجه بسیاری از قانون‌گذاران و سیاست‌گذاران

1. Abuse management
2. Organizational communication inappropriate

کشورهای توسعه یافته قرار گرفته است. اهمیت وجود سرمایه اجتماعی در صنایع تولیدی به طوری است که اگر سرمایه اجتماعی بین افراد سازمان ضعیف عمل کند تطبیق یافتن با شرایط جدید برای آنان مشکل خواهد شد و کارکنان تمایلات اجتماعی خود را از دست می دهند که این موضوع بر رشد و بهره‌وری سازمان‌ها آثار منفی و مخربی خواهد گذاشت (حاتم و همکاران، ۱۳۹۱؛ فیاضی و یوسفیان آرانی، ۱۳۹۴). البته اهمیت وجود سرمایه اجتماعی در صنایع تولیدی غذایی بیشتر خود را نشان می دهد زیرا وجود عوامل و مؤلفه‌هایی از قبیل ناهنجاری‌ها و کژکارکردی‌های سازمانی و به دنبال آن ظهور عواملی مانند قلدری سازمانی باعث بی‌تعهدی کارکنان می شود که این موضوع انسجام کارکنان را برای دستیابی به اهداف متعالی سازمانی متزلزل خواهد کرد، ضمن اینکه بروز این مسئله می تواند بر سلامتی افراد خارج از سازمان که مصرف کننده کالا هستند، نیز بسیار تأثیرگذار باشد. بنابراین، اگر آسیبی به سرمایه اجتماعی موجود در سازمان‌ها وارد نشود، شاهد ایجاد فرهنگ نوآوری و فرهنگ کار تیمی و کاهش تنش‌ها و جز آن در سازمان‌ها خواهیم بود و در غیر این صورت، با عواقب ناخوشایندی از جمله رکود اقتصادی و رکود فرهنگی مواجه خواهیم شد.

## مبانی نظری پژوهش

### سرمایه اجتماعی

کلمن<sup>۱</sup> (۱۹۹۸)، سرمایه اجتماعی را به عنوان پدیده‌ای اجتماعی شامل مجموعه‌ای از هنجارها و ارزش‌هایی تعریف کرده است که در نظام از جامعه فکری، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی به وجود می آید، این هنجارها و ارزش‌ها ویژگی‌هایی از قبیل روابط گرم، توسعه انسجام اجتماعی، توسعه مشارکت اجتماعی و اعتماد متقابل را به همراه دارند (مؤذن جمشیدی و حق پرست کنارسری، ۱۳۹۴، ص ۵۷-۵۵). به عقیده کوهن و پروساک<sup>۲</sup> (۲۰۰۱)، سرمایه اجتماعی به مجموعه‌ای از

1. Coleman

2. Cohen & Prusak

موقعیت‌ها و روابطی اطلاق می‌شود که درون گروه‌ها و شبکه‌ها، امکان دسترسی به اطلاعات، فرصت‌های شغلی، راهنمایی‌ها، نظریه‌ها، قدرت و نفوذ، اعتماد و همکاری و حمایت احساسی را افزایش می‌دهد. همچنین، به لحاظ فردی سرمایه اجتماعی سازمان به چگونگی روابط انسانی داخل سازمانی می‌پردازد. منظور از روابط انسانی، کیفیت همکاری، اعتماد متقابل و تعهد سازمانی است. علاوه بر این، محققان سرمایه اجتماعی را شبکه‌ای از روابط میان اعضای سازمان تعریف کرده‌اند که با برقراری نظم اجتماعی، افراد در یک فضای سالم اخلاقی دست به اقدامات مشترک و مثبت خواهند زد (Leana & Van Buren, 1999; Putnam, 1995).

### کژتابی‌های سازمانی

واژه انومی یا اغتشاش هنجارها و ارزش‌ها را اولین بار دورکیم<sup>۱</sup> (۱۹۶۰)، بنیان‌گذار مکتب جامعه‌شناسی در فرانسه مطرح کرد. ایشان انومی یا بی‌قاعدگی را به‌عنوان فقدان نظم و انسجام در ساختار اجتماعی و فقدان یکپارچگی عمومی در گروه‌ها تعریف کرده‌اند. کژکارکردی یا کژتابی‌های سازمانی اساساً از دریچه سازمان‌های فاقد ارزش یا فاقد چارچوبی هنجاری استوار مورد مطالعه قرار گرفته است. آلپورت<sup>۲</sup> بیان می‌کند، وقتی یک سازمان ارزش‌هایش را به‌طور شفاف بیان نمی‌کند، آنومیک می‌شود. او سازمان آنومیک را سازمانی تعریف می‌کند که فاقد نشانه‌های حیات است، ضعف همبستگی در کلیت اجتماعی‌اش مشاهده می‌شود و به‌ویژه به‌آسانی دستخوش بی‌اخلاقی خواهد شد (مظلومی و سفیدچیان، ۱۳۹۴، ص ۷). همچنین، محققان معتقدند هنگامی که شرایط آنومیک در سازمان به‌وجود آید افراد سعی دارند با متوسل شدن به روش‌های غیرقانونی و غیراخلاقی برای رسیدن به اهداف فردی، گروهی یا سازمانی خود تلاش کنند (Tsahuridu, 2009, p.2). کژتابی‌های سازمانی ادراک‌شده که در این تحقیق تبیین و بررسی شده است، شامل سوءمدیریت (مدیریت ناصحیح) است که در آن سازمان به بروز رفتارهایی از قبیل

1. Durkheim

2. Allport

فشارکاری زیاد، سبک رهبری نامناسب، پاسخگویی کارکنان برای انجام دادن وظایف محوله در زمان محدود، محول کردن وظایف غیرقابل انجام و سوءاستفاده مدیران از قدرتشان می‌پردازد. کژتابی سازمانی دیگر، ناامنی شغلی<sup>۱</sup> است که به واسطه اقداماتی مبنی بر اخراج کارکنان، عدم ثبات کاری، وجود اقدامات تلافی‌جویانه اداری علیه کارکنان به وجود خواهد آمد. به علاوه ارتباطات نامناسب سازمانی از جمله کژتابی‌های دیگر موجود در سازمان است که ناشی از ابهام در نقش و وظایف کارکنان، فقدان مشارکت گروهی و تعاملات مؤثر میان اعضای سازمان و از این قبیل اقدامات است (شیری و همکاران، ۱۳۹۱؛ Switzer, 2013).

### قلدری در محل کار

اصطلاح قلدری، معانی و کاربردهای مختلف دارد و در بسترها و سازمان‌های مختلف متفاوت است. اما در اکثر مطالعات قلدری در محل کار را ترکیبی از تاکتیک‌هایی برشمرده‌اند که در آن شمار زیادی رفتارها و ارتباطات به کار گرفته می‌شود که اغلب این گونه رفتارها در ازای دگرگونی‌های ارزشی پدیدآمده، به وقوع می‌پیوندد. این رفتارهای مکرر به صورت توهین شفاهی، تهدید، تحقیر، ترساندن، کارشکنی و خرابکاری، ترغیب دیگران به رفتارهای ناشایست علیه فرد یا افراد و ترکیبی از این موارد رخ می‌دهد و در محل کار موجب اختلال جریان امور می‌شود (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۱۸۹-۱۹۲؛ Vartia, 2003؛ Sandvik & Tracy, 2012). اوکونل و همکاران (۱۹۹۹)، قلدری در محیط کار می‌تواند در همه سطوح سازمان به وقوع بپیوندد، این رفتار ممکن است در میان کارکنان با یکدیگر یا کارکنان با مدیران بروز یابد. رفتار قلدرمآبانه در محیط کار را شامل اقدامات منفی که ممکن است به صورت فیزیکی یا کلامی همراه با نیت‌های خصمانه بروز یابد، تعریف کرده‌اند، به عقیده آنان رفتار قلدری در محیط کار بیشتر به‌طور غیرمستقیم انجام می‌گیرد. معمولاً رفتار قلدری به‌طور غیرمستقیم شامل خرابکاری‌های اجتماعی در محیط سازمان است و رفتار قلدری به‌طور مستقیم به برخوردهای فیزیکی منجر می‌شود (O' )

1. Job insecurity

کرده‌اند، به عقیده آنان قلدری کارکنان در سازمان به‌عنوان رفتاری ارادی و منظم است که در پی ایجاد آن، رفاه، امنیت و آرامش سازمان، کارکنان یا هر دو به خطر می‌افتد و مورد تهدید قرار می‌گیرد (Connell et al., 1999, p.438). همچنین، محققان قلدری را نوعی رفتار انحرافی در سازمان تعریف کرده‌اند، به عقیده آنان قلدری کارکنان در سازمان به‌عنوان رفتاری ارادی و منظم است که در پی ایجاد آن، رفاه، امنیت و آرامش سازمان، کارکنان یا هر دو به خطر می‌افتد و مورد تهدید قرار می‌گیرد (Morrison & Macky, 2014, p.12; Salin, 2003; Hoel et al., 2010).

### پیشینه پژوهش

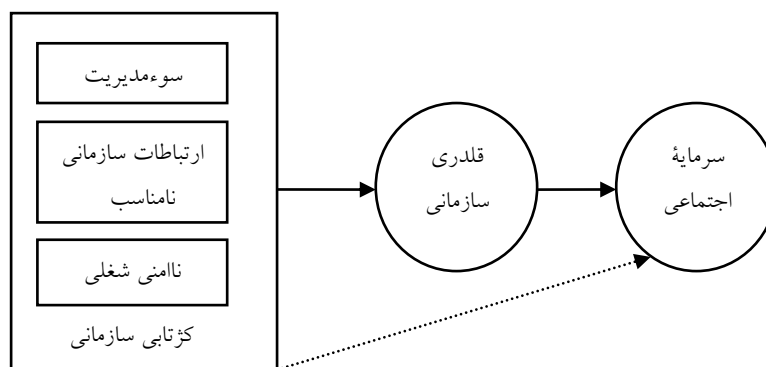
در زمینه نقش قلدری سازمانی در تأثیرگذاری کژتابی‌های سازمانی ادراک‌شده بر سرمایه اجتماعی تحقیقات بسیار محدودی انجام گرفته است که در ادامه به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود. نتایج مطالعات سالین (۲۰۰۳)، در بررسی ارتباط بین قلدری و برخی عوامل مؤثر بر آن در محیط کار نشان داد وجود برخی کژتابی‌های سازمانی ناشی از سوءمدیریت می‌تواند در بروز قلدری در محل کار بسیار تأثیرگذار باشد. در واقع، سوءمدیریت در سازمان‌ها ناشی از فشار کاری زیاد، نظارت بیش از حد بر کارهای کارکنان، فقدان شرایط فیزیکی مناسب در محل کار، سیستم پرداخت پاداش براساس عملکرد فردی به‌جای عملکرد گروهی و اقداماتی از این قبیل می‌تواند زمینه بروز قلدری، خصومت و رفتارهای خشونت‌آمیز کارکنان در محل کار را فراهم کند. همچنین، مهداد و همکاران (۱۳۹۲)، در بررسی رابطه بین عدالت سازمانی ادراک‌شده و میل به بروز خشونت در محیط کار، میان ۲۶۹ نفر از کارکنان یکی از کارخانه‌های بزرگ خودروسازی به این نتیجه دست یافتند که بی‌عدالتی موجود در سازمان‌ها ناشی از سوءمدیریت می‌تواند در بروز پدیده قلدری کارکنان در محل کار مؤثر باشد. مطالعات آنان حاکی از آن است که وجود احساس اجحاف و بی‌عدالتی در سازمان‌ها، کارکنان را با فشار روانی و استرس زیاد مواجه می‌کند که این موضوع می‌تواند نقطه شروع قلدری کارکنان محسوب شود و باعث شود که آنان در پاسخ به کژتابی‌های سازمانی به رفتارهای منفی و ضداجتماعی اقدام کنند. براساس مطالعات پژوهشی گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۱)، در بررسی «رابطه رهبری ستمگرانه و رفتارهای غیراخلاقی در میان کارکنان یک مجموعه صنعتی در شهر اصفهان»، وجود رفتارهای ستمگرانه سرپرستان ناشی از سوءمدیریت و تسلط فضایی غیرانسانی در سازمان‌ها، احساس ناهنجاری و کژتابی سازمانی را در

کارکنان به وجود می‌آورد و زمینه را برای وقوع رفتارهای غیراخلاقی و قلدری سازمانی فراهم می‌کند، در حقیقت، این رهبران برخلاف رهبران که اخلاق‌گرا، زمینه تضعیف تدریجی کارکنان در عرصه‌های روانی و سازمانی را ایجاد می‌کنند و برای به‌نمایش گذاشتن قدرت و اقتدارشان یا برای حفظ و کنترل محیط کاری خود از طریق ایجاد یکسری اقدامات تنبیهی برای هدایت کارکنان اقدام می‌کنند، زمینه‌ای برای ظهور قلدری سازمانی نیز به وجود خواهند آورد. یافته‌های پژوهشی مهداد و مهدی‌زادگان (۱۳۸۸)، در بررسی «عوامل مؤثر در بروز رفتارهای ضدتولید و انحرافی در محل کار میان ۱۰۵۸ نفر از کارکنان کارخانه‌های خودروسازی ایران و مالزی» حاکی از آن است که ناامنی شغلی از جمله مواردی است که در پرخاشگری و بروز رفتارهای انحرافی کارکنان تأثیرگذار خواهد بود. به علاوه، دهنداد (۱۳۹۳) در پژوهشی دریافت که کارکنانی که در شرایط ناامنی شغلی از جمله جابه‌جایی زیاد کارکنان، نبود رضایت اقتصادی، اخراج بدون دلیل موجه و جز آن قرار می‌گیرند، محرومیت و اضطراب قابل ملاحظه‌ای را تجربه می‌کنند، در واقع، ناامنی شغلی از طریق کاهش رضایت شغلی کارکنان موجب بروز رفتارهای قلدرمآبانه و افزایش بیش از حد خشونت کارکنان در محیط کار خواهد شد. در تحقیق امین‌شایان جهرمی و همکاران (۱۳۹۳) در بررسی ارتباطات سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی میان ۱۶۰ نفر از کارکنان اداره ورزش و جوانان فارس به این نتیجه دست یافتند که فقدان ارتباطات اثربخش در سازمان‌ها ناشی از کاهش و تضعیف ارتباطات و تعاملات سازنده میان مدیران و کارکنان و همچنین، کارکنان با یکدیگر باعث ایجاد فشارهای روانی دادن در کارکنان شده است که ناکامی عاطفی و به دنبال آن، تحلیل رفتگی شغلی را برای آنان به همراه دارد که تحلیل رفتگی شغلی ناشی از ناکامی عاطفی باعث بروز رفتارهای پرخاشگرانه و قلدری کارکنان در سازمان نیز خواهد شد. جیورجی (۲۰۰۹) در بررسی مطالعاتی خود با عنوان «خطر وجود قلدری در محل کار، میان ۱۲ سازمان ایتالیایی» نشان داد برخی کژتابی‌های سازمانی از قبیل سوءمدیریت می‌تواند در بروز قلدری در محل کار بسیار تأثیرگذار باشد که این مسئله باعث می‌شود شبکه ارتباطی افراد از یکدیگر گسسته شود و همکاری متقابل در میان اعضای سازمان کاهش یابد. همچنین براساس مطالعات وارتیا (۲۰۰۳) و گنزالز (۲۰۱۳)، در رابطه با بررسی قلدری در محل کار، نتایج حاکی از آن می‌باشد، در سازمان‌هایی که افراد

احساس نارضایتی بیشتری از وضع موجود داشته باشند، ممکن است پدیده قلدری در محل کار بیشتر بروز پیدا کند که وقوع این امر در سازمان‌ها باعث کاهش اعتماد و همکاری متقابل میان اعضای سازمان می‌شود و وحدت و یکپارچگی اعضای سازمان را متزلزل و ازهم‌پاشیده خواهد کرد.

### مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

شکل ۱، مدل این تحقیق را نشان می‌دهد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

براساس مدل تحقیق، فرضیه‌های زیر بیان می‌شود:

۱. سوءمدیریت از طریق قلدری سازمانی بر سرمایه اجتماعی تأثیر معنادار می‌گذارد.
۲. ارتباطات نامناسب سازمانی از طریق قلدری سازمانی بر سرمایه اجتماعی تأثیر معنادار می‌گذارد.
۳. ناامنی شغلی از طریق قلدری سازمانی بر سرمایه اجتماعی تأثیر معنادار می‌گذارد.

### روش پژوهش

تحقیق حاضر، از نظر نحوه گردآوری داده‌ها تحقیقی توصیفی از نوع همبستگی است و از حیث هدف کاربردی است که در یک مقطع زمانی شش‌ماهه در نیمه دوم سال ۱۳۹۴ انجام گرفته است.

جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها با ابزار پرسشنامه انجام گرفت. روش آزمون فرضیه‌های تحقیق مدل‌سازی معادلات ساختاری با روش حداقل مربعات جزئی بوده است.

### جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان خطوط تولید شش شرکت تولیدکننده مواد غذایی در شرکت‌های صنایع استان گیلان (شهرک‌های صنعتی رشت و لاهیجان) به تعداد ۵۲۳ نفر بوده است که براساس فرمول کوکران حداقل نمونه لازم ۲۹۷ نفر تعیین شد. برای اطمینان بیشتر و رعایت اصل بازگشت‌پذیری، ۳۱۰ پرسشنامه در جامعه مورد نظر به روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی متناسب و براساس نسبت تعداد کارکنان هر کارخانه به کل افراد جامعه مورد مطالعه توزیع شد و ۳۰۲ پرسشنامه تکمیل شده برای تحلیل جمع‌آوری شد.

### ابزار جمع‌آوری داده‌ها

در این تحقیق گردآوری داده‌ها به وسیله پرسشنامه انجام گرفت. پرسشنامه تحقیق شامل چهار بخش است. بخش اول مربوط به پرسش‌های جمعیت‌شناختی بوده که شامل سن، جنسیت و مدرک تحصیلی است.

بخش دوم شامل ۱۶ پرسش برای سنجش ابعاد کژتابی سازمانی ادراک شده (سوءمدیریت سازمانی، ناامنی شغلی، ارتباطات نامناسب سازمانی)، براساس تحقیقات سویترز (۲۰۱۳) است، بخش سوم شامل ۱۰ پرسش برای سنجش قلدری سازمانی براساس تحقیقات کویین (۱۹۹۹) و کویی و همکاران (۲۰۰۲)، به عنوان متغیر میانجی به کار گرفته شد. در این تحقیق قلدری سازمانی شامل رفتارهای توهین‌آمیز، خرابکارانه، خشونت یا تهدید است.

بخش چهارم این پرسشنامه شامل ۱۰ پرسش برای سنجش سرمایه اجتماعی است که براساس تحقیقات مطالعات مؤذن جمشیدی و حق‌پرست کنارسری (۱۳۹۴)، و شیرینی و همکاران (۱۳۹۱) تنظیم شده است.

تحلیل جمعیت‌شناختی داده‌های حاصل از پرسشنامه نشان داد ۵۵ درصد پاسخ‌دهندگان را زنان

و ۴۵ درصد را مردان تشکیل داده‌اند. از نظر سنی، ۱۵ درصد پاسخ‌دهندگان در بازه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال، ۴۵ درصد بین سنین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۳۰ درصد در بازه سنی ۴۰ تا ۵۰ سال، و ۱۰ درصد بالاتر از ۵۰ سال قرار دارند. همچنین، ۳۵ درصد پاسخ‌دهندگان، مدرک دیپلم، ۲۵ درصد، مدرک فوق‌دیپلم، ۳۰ درصد مدرک لیسانس و ۱۰ درصد مدرک بالاتر از لیسانس داشتند.

برای بررسی روایی محتوای پرسشنامه، از تعدادی از استادان رشته مدیریت نظرخواهی شد تا اطمینان حاصل شود پرسشنامه به لحاظ محتوایی برای سنجش متغیرها مناسب است. در بررسی روایی واگرا براساس روش فورنل و لارکر<sup>۱</sup> (۱۹۸۱)، همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، مقدار جذر میانگین واریانس برای متغیرهای اصلی این تحقیق که در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته‌اند، بزرگتر از مقدار همبستگی میان متغیرها است که در خانه‌های زیرین قطر اصلی قرار گرفته‌اند. بنابراین، روایی واگرای مدل تحقیق نیز تأیید می‌شود.

جدول ۱. ماتریس سنجش روایی واگرا به روش فورنل و لارکر

| ارتباطات                 | سرمایه اجتماعی | سوءمدیریت | نامنی شغلی | قلدری سازمانی |
|--------------------------|----------------|-----------|------------|---------------|
| ارتباطات نامناسب سازمانی |                |           |            | ۰/۸۴۷         |
| سرمایه اجتماعی           |                |           | ۰/۸۰۴      | -۰/۸۲۸        |
| سوءمدیریت                |                | ۰/۸۳۶     | -۰/۶۷۰     | ۰/۶۷۴         |
| نامنی شغلی               | ۰/۸۳۱          | ۰/۸۲۶     | -۰/۸۰۰     | ۰/۸۱۳         |
| قلدری سازمانی            | ۰/۸۱۲          | ۰/۷۳۲     | ۰/۶۷۶      | -۰/۷۶۶        |

همچنین، در بررسی روایی همگرا همان‌طور که در جدول ۲ نشان داده شده است مقدار میانگین واریانس استخراج شده<sup>۲</sup> (AVE) برای تمامی متغیرهای این تحقیق بزرگتر از ۰/۵ بوده است، که نشان‌دهنده روایی همگرای مدل اندازه‌گیری است. همان‌طور که مشاهده می‌شود، مقادیر

1. Fornell & Larcker  
2. Average Variance Extracted

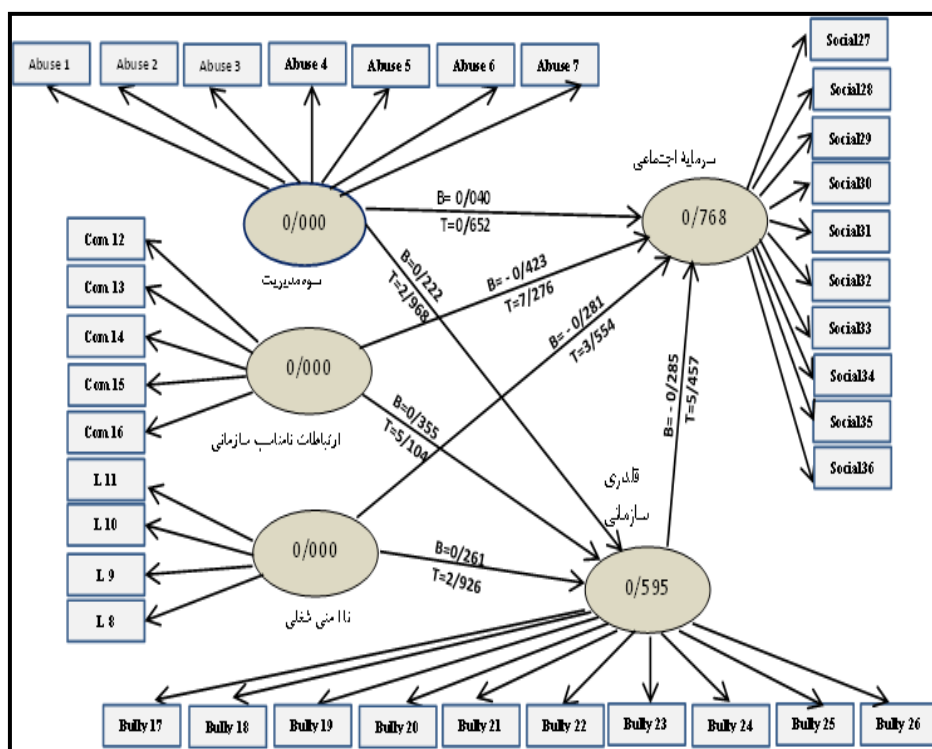
ضریب آلفای کرونباخ برای همه مؤلفه‌ها بزرگتر از ۰/۷ است که نشان می‌دهد مدل سازگاری درونی مناسبی دارد. به علاوه، همه مقادیر ضرایب پایایی مرکب، برای متغیرهای تحقیق بزرگتر از ۰/۷ است که نشان‌دهنده پایایی مرکب پرسش‌های این تحقیق در سنجش هر یک از متغیرها بوده است و در نتیجه برازش مدل تأیید می‌شود. در بررسی بارهای عاملی، براساس جدول ۲، میزان بارهای برای همه گویه‌ها بیش از ۰/۷ بود که نشان‌دهنده تأیید پایایی معرف و در نتیجه، مناسب بودن پرسش‌ها برای سنجش متغیر است.

جدول ۲. مقادیر ضریب الفای کرونباخ، پایایی مرکب، میانگین، واریانس، و بار عاملی

| متغیر                    | گویه    | بار عاملی | متغیر                         | گویه    | بار عاملی |
|--------------------------|---------|-----------|-------------------------------|---------|-----------|
| سوء مدیریت               | گویه ۱  | ۰/۸۶۹     | ضریب آلفا: ۰/۹۲۹<br>CR: ۰/۹۴۲ | گویه ۱  | ۰/۷۱۲     |
|                          | گویه ۲  | ۰/۸۷۶     |                               | گویه ۲  | ۰/۷۸۷     |
|                          | گویه ۳  | ۰/۸۵۲     |                               | گویه ۳  | ۰/۷۳۳     |
|                          | گویه ۴  | ۰/۸۳۲     |                               | گویه ۴  | ۰/۸۷۱     |
|                          | گویه ۵  | ۰/۷۸۹     |                               | گویه ۵  | ۰/۹۰۱     |
|                          | گویه ۶  | ۰/۸۶۸     |                               | گویه ۶  | ۰/۸۳۲     |
|                          | گویه ۷  | ۰/۷۶۰     |                               | گویه ۷  | ۰/۸۷۱     |
| نامنی شغلی               | گویه ۱  | ۰/۸۰۱     | ضریب آلفا: ۰/۸۵<br>CR: ۰/۸۹۹  | گویه ۸  | ۰/۷۵۵     |
|                          | گویه ۲  | ۰/۸۷۴     |                               | گویه ۹  | ۰/۸۱۸     |
|                          | گویه ۳  | ۰/۷۷۸     |                               | گویه ۱۰ | ۰/۸۰۸     |
| ارتباطات نامناسب سازمانی | گویه ۴  | ۰/۸۷۰     | ضریب آلفا: ۰/۹۴۸<br>CR: ۰/۹۳۹ | گویه ۱  | ۰/۸۳۶     |
|                          | گویه ۱  | ۰/۸۰۵     |                               | گویه ۲  | ۰/۷۶۱     |
|                          | گویه ۲  | ۰/۷۹۵     |                               | گویه ۳  | ۰/۸۱۸     |
|                          | گویه ۳  | ۰/۸۹۸     |                               | گویه ۴  | ۰/۸۱۰     |
|                          | گویه ۴  | ۰/۸۶۳     |                               | گویه ۵  | ۰/۸۲۹     |
| AVE: ۰/۶۹۹               | گویه ۵  | ۰/۸۷۵     | AVE: ۰/۶۴۷                    | گویه ۶  | ۰/۷۵۴     |
|                          | گویه ۶  | ۰/۸۶۸     |                               | گویه ۷  | ۰/۸۰۲     |
|                          | گویه ۷  | ۰/۷۶۰     |                               | گویه ۸  | ۰/۷۷۰     |
|                          | گویه ۸  | ۰/۸۰۱     |                               | گویه ۹  | ۰/۷۹۴     |
|                          | گویه ۹  | ۰/۸۷۴     |                               | گویه ۱۰ | ۰/۸۶۴     |
|                          | گویه ۱۰ | ۰/۷۷۸     |                               |         |           |

## تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش

برای آزمون فرضیه‌های تحقیق، مدل مفهومی تحقیق در نرم‌افزار Smart-Pls2 آزمون شد. همان‌طور که در شکل ۲ نشان داده شده است، میزان ضریب تعیین که نشان‌دهنده میزان تبیین تغییرات سازه‌ها است، برای متغیر سرمایه اجتماعی برابر با ۰/۷۶۸ به دست آمد که نشان می‌دهد حدود ۰/۷۷ درصد از تغییرات متغیر «سرمایه اجتماعی» توسط متغیرهای قلدری و زیرسازه‌های کژتابی‌های سازمانی مشتمل بر ناامنی شغلی، سوءمدیریت و ارتباطات نامناسب تبیین می‌شود. همچنین، ضریب تعیین قلدری سازمان، نشان می‌دهد حدود ۰/۶۰ درصد از تغییرات متغیر قلدری سازمانی توسط سه بعد کژتابی سازمانی تبیین می‌شود.



شکل ۲. مدل ساختاری اثر میانجی‌گری قلدری سازمانی در تأثیر کژتابی‌های سازمانی بر سرمایه اجتماعی

در آزمون فرضیه اول مبنی بر تأثیر سوءمدیریت بر سرمایه اجتماعی از طریق قلدری سازمانی، متغیر سوء مدیریت با ضریب مسیر استاندارد ۰/۲۲۱ و  $t > ۱/۹۶$ ، تأثیر معنادار مثبت بر متغیر قلدری سازمانی می‌گذارد. همچنین، متغیر قلدری سازمانی با ضریب مسیر استاندارد ۰/۲۸۵- و  $t > ۱/۹۶$ ، تأثیر معکوس معناداری بر متغیر سرمایه اجتماعی می‌گذارد. بر این اساس، می‌توان پذیرفت متغیر قلدری نقش میانجی در تأثیرگذاری سوءمدیریت بر سرمایه اجتماعی ایفا می‌کند، با توجه به اینکه مسیر مستقیم تأثیرگذاری سوءمدیریت بر سرمایه اجتماعی معنادار نیست ( $t < ۱/۹۶$ )، نتیجه می‌گیریم متغیر قلدری سازمانی، متغیر میانجی کامل در تأثیرگذاری سوءمدیریت بر سرمایه اجتماعی است.

جدول ۳. بررسی فرضیه اول تحقیق

| فرضیه                                    | ضریب مسیر<br>استاندارد B | آماره تی | نتیجه آزمون<br>فرضیه | نتیجه                                |
|------------------------------------------|--------------------------|----------|----------------------|--------------------------------------|
| تأثیر سوءمدیریت بر قلدری سازمانی         | ۰/۲۲۱                    | ۲/۹۶۸    | تأیید                | متغیر قلدری سازمانی<br>واسطه کامل در |
| تأثیر قلدری سازمانی بر سرمایه اجتماعی    | ۰/۲۸۵-                   | ۵/۴۵۷    | تأیید                | تأثیرگذاری سوءمدیریت                 |
| تأثیر مستقیم سوءمدیریت بر سرمایه اجتماعی | ۰/۰۴۰                    | ۰/۶۵۲    | عدم تأیید            | بر سرمایه اجتماعی است.               |

در آزمون فرضیه دوم، مبنی بر تأثیر ارتباطات نامناسب سازمانی بر سرمایه اجتماعی از طریق قلدری سازمانی، همان‌طور که در جدول ۴ نشان داده شده است، متغیر ارتباطات نامناسب با ضریب مسیر استاندارد ۰/۳۵۵ و  $t > ۱/۹۶$ ، تأثیر معناداری بر متغیر قلدری می‌گذارد. همچنین، متغیر قلدری سازمانی با ضریب مسیر استاندارد ۰/۲۸۵- و  $t > ۱/۹۶$  به‌طور معکوس و معنادار بر سرمایه اجتماعی تأثیر می‌گذارد و بر این اساس، می‌توان پذیرفت متغیر قلدری نقش میانجی در تأثیرگذاری ارتباطات نامناسب سازمانی بر سرمایه اجتماعی ایفا می‌کند. در ضمن با توجه به اینکه مسیر مستقیم متغیر ارتباطات نامناسب بر سرمایه اجتماعی با ضریب مسیر استاندارد ۰/۴۲۳- و  $t > ۱/۹۶$  تأثیر معناداری می‌گذارد. می‌توان نتیجه گرفت متغیر قلدری سازمانی، متغیر میانجی جزئی در تأثیرگذاری متغیر ارتباطات نامناسب سازمانی بر سرمایه اجتماعی است. بر این اساس ارتباطات نامناسب سازمانی علاوه بر تأثیر از طریق متغیر میانجی قلدری، به‌طور مستقیم نیز بر متغیر سرمایه اجتماعی تأثیر می‌گذارد.

جدول ۴. بررسی فرضیه دوم تحقیق

| فرضیه                                                   | ضریب مسیر | آماره تی | نتیجه آزمون |                                         | نتیجه |
|---------------------------------------------------------|-----------|----------|-------------|-----------------------------------------|-------|
|                                                         |           |          | فرضیه       | نتیجه                                   |       |
| تأثیر ارتباطات نامناسب سازمانی بر قلدری سازمانی         | ۰/۳۵۵     | ۵/۱۰۴    | تأیید       | متغیر قلدری سازمانی متغیر               |       |
| تأثیر قلدری سازمانی بر سرمایه اجتماعی                   | -۰/۲۸۵    | ۵/۴۵۷    | تأیید       | واسطه‌ای جزئی در تأثیرگذاری             |       |
| تأثیر مستقیم ارتباطات نامناسب سازمانی بر سرمایه اجتماعی | -۰/۴۲۳    | ۷/۲۷۵    | تأیید       | ارتباطات نامناسب بر سرمایه اجتماعی است. |       |

در آزمون فرضیه سوم تحقیق، همان‌طور که در جدول ۵ نشان داده شده است، ناامنی شغلی با ضریب مسیر استاندارد ۰/۲۶۱ و  $t > ۱/۹۶$ ، تأثیر معناداری بر قلدری می‌گذارد. همچنین، قلدری کارکنان با ضریب مسیر استاندارد -۰/۲۸۵ و آماره  $t > ۱/۹۶$  به‌طور معکوس بر متغیر سرمایه اجتماعی تأثیر معنادار می‌گذارد. می‌توان پذیرفت متغیر قلدری نقش میانجی را در تأثیرگذاری ناامنی شغلی بر سرمایه اجتماعی ایفا می‌کند. ضمناً با توجه به اینکه مسیر مستقیم ناامنی شغلی بر سرمایه اجتماعی با ضریب مسیر استاندارد -۰/۲۸۱ معنادار است ( $t > ۱/۹۶$ ) نتیجه می‌گیریم متغیر ناامنی شغلی علاوه بر تأثیرگذاری از طریق قلدری، به‌طور مستقیم نیز بر سرمایه اجتماعی تأثیر معکوس می‌گذارد و قلدری سازمانی، متغیر میانجی جزئی در تأثیرگذاری متغیر ناامنی شغلی بر سرمایه اجتماعی است.

جدول ۵. بررسی فرضیه سوم تحقیق

| فرضیه                                      | ضریب مسیر | آماره تی | نتیجه آزمون |                                | نتیجه |
|--------------------------------------------|-----------|----------|-------------|--------------------------------|-------|
|                                            |           |          | فرضیه       | نتیجه                          |       |
| تأثیر ناامنی شغلی بر قلدری سازمانی         | ۰/۲۶۱     | ۲/۹۲۷    | تأیید       | متغیر قلدری سازمانی واسطه‌ای   |       |
| تأثیر قلدری سازمانی بر سرمایه اجتماعی      | -۰/۲۸۵    | ۵/۴۵۷    | تأیید       | جزئی در تأثیرگذاری ناامنی شغلی |       |
| تأثیر مستقیم ناامنی شغلی بر سرمایه اجتماعی | -۰/۲۸۱    | ۳/۵۵۳    | تأیید       | بر سرمایه اجتماعی است.         |       |

## نتیجه

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر کژتابی‌های سازمانی ادراک‌شده بر سرمایه اجتماعی با میانجی‌گری قلدری سازمانی انجام گرفت. کژتابی‌های سازمانی گسترده و آثار مخرب آن بر ساختار نظام اداری، همواره دغدغه بسیاری از اندیشمندان حوزه علوم اجتماعی و اصحاب

مدیریت و سازمان بوده است زیرا ناهنجاری‌ها، قانون‌شکنی‌ها، بی‌قاعدگی‌ها و کژتابی‌های نهادینه‌شده و گسترش‌یافته، مانع از هرگونه تحول بنیادین در عرصه‌های سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و به تبع آن مانع توسعه کشور به معنای واقعی آن خواهد شد. براساس نتایج آزمون مدل تحقیق، فرضیه اول پژوهش تأیید شد. براساس نتایج آزمون، قلدری سازمانی واسطه کامل در تأثیرگذاری سوءمدیریت بر سرمایه اجتماعی است. این بدان معنا است که متغیر سوءمدیریت به طور مستقیم بر سرمایه اجتماعی تأثیر نمی‌گذارد، بلکه ابتدا باعث تغییر در متغیر قلدری می‌شود و متغیر قلدری بر سرمایه اجتماعی تأثیر می‌گذارد. در تأیید نتایج این فرضیه، سالین (۲۰۰۳) و گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۱)، بیان می‌کنند کارمندی که در محل کارش سوءمدیریت را احساس می‌کند، احساس تعلق خود را نسبت به همکارانش از دست می‌دهد و احساس می‌کند باید رفتاری قلدرمآبانه را در پیش بگیرد تا موقعیتش را حفظ کند، در حقیقت، سوءمدیریت یا مدیریت ناصحیح در سازمان‌ها ناشی از وجود بی‌عدالتی و رفتار غیرمنصفانه با کارکنان، سبک رهبری نامناسب، اجرای دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های بیش‌ازحد و برقراری نهادهای متعدد نظارتی و تخلفات اداری در سازمان‌ها، افت بهره‌وری نیروی انسانی و کاهش آزادی عمل کارکنان را موجب شده است (شیربگی و همکاران، ۱۳۹۱) و باعث نارضایتی کارکنان می‌شود، به همین دلیل اغلب کارکنان برای پاسخ به این ناهنجاری‌ها و دفاع از حقوق خود به رفتارهای قلدرمآبانه از قبیل تهدید افراد برای انجام دادن امور متناقض با ارزش‌ها و ایجاد آشوب و اغتشاش در محل کار دست خواهند زد و از این طریق اعتراض و مخالفت خود را در محیط کاری نشان می‌دهند (مهداد و همکاران، ۱۳۹۲)، وقوع چنین رفتارهایی در محیط کار، کاهش دلبستگی شغلی، افزایش غیبت و ترک خدمت کارکنان، کاهش انسجام و مشارکت اجتماعی را میان کارکنان موجب می‌شود. در نهایت، سازمان را نیز با کاهش سرمایه اجتماعی روبه‌رو خواهد کرد (Macky & Morrison, 2014). بر این اساس، اگر بخواهیم عوامل نارضایتی را از محیط کار حذف کنیم، باید به عواملی از قبیل شرایط کار، حقوق و دستمزد، خط‌مشی‌ها، تصمیم‌گیری‌ها، برنامه‌ریزی‌ها و مدیریت سازمان و جز آن توجه کافی کنیم، در این صورت است که آرامش در سازمان حکم‌فرما می‌شود و کارکنان نیز با رضایت‌خاطر کار می‌کنند و برای پیشبرد اهداف سازمانی نیز با یکدیگر

همکاری می‌کند. همچنین، براساس نتایج آزمون فرضیه دوم تحقیق، متغیر قلدری سازمانی واسطه جزئی در رابطه ارتباطات نامناسب سازمانی و سرمایه اجتماعی است. این بدان معنا است که متغیر ارتباطات نامناسب سازمانی علاوه بر اینکه از طریق متغیر قلدری بر سرمایه اجتماعی تأثیر می‌گذارد، خود نیز با اثر منفی به‌طور مستقیم بر سرمایه اجتماعی تأثیر می‌گذارد. این نتیجه تأییدکننده نتایج تحقیقات امین‌شایان جهرمی و همکاران (۱۳۹۳) و گنزالز (۲۰۱۳) است. بر این اساس، بی‌توجهی مدیران به ایجاد ارتباطات سازمانی مناسب (عمودی، افقی) در سازمان‌ها از طریق اعمال برخی قوانین غیراستاندارد در محیط کار که مانع از تعاملات سازنده کارکنان با یکدیگر می‌شود، در گسترش اختلافات و تعارضات درون سازمانی بسیار تأثیرگذار است که این مسئله موجب بروز تنش، اختلافات و در نهایت، رفتارهای خشونت‌آمیز در میان کارکنان خواهد شد. رفتارهای قلدرمآبانه کارکنان ناشی از وجود ارتباطات ناکارآمد در سازمان‌ها می‌تواند سلامت جسمی و روحی کارکنان را به خطر اندازد که این امر روحیه انسجام، مشارکت و اعتماد متقابل را در میان کارکنان تضعیف خواهد کرد. همچنین، محققان دریافتند وجود سرمایه اجتماعی به‌واسطه ارتباطات مؤثر و کارآمد میان کارکنان در فضای سالم اخلاقی موجب خواهد شد روح اعتماد جمعی، که جوهره سرمایه اجتماعی است، میان افراد سازمان گسترش یابد و موجبات تسهیم و تسهیل دانش و تجربه نیز میان کارکنان فراهم شود (Giorgi, 2009; Vartia, 2003). براساس نتایج آزمون فرضیه سوم تحقیق، ناامنی شغلی علاوه بر اینکه از طریق قلدری بر سرمایه اجتماعی تأثیر می‌گذارد، خود نیز با اثر منفی به‌طور مستقیم بر سرمایه اجتماعی تأثیر می‌گذارد. نتایج آزمون این فرضیه تأییدکننده یافته‌های پژوهشی مهداد و مهدیزادگان (۱۳۸۸)، و دهناد (۱۳۹۳) است. بر این اساس، ناامنی شغلی در سازمان‌ها با بروز رفتارهای انحرافی، ضدتولید و قلدری سازمانی ارتباط معناداری دارد. در حقیقت کارکنانی که در شرایط ناامنی شغلی از جمله تغییر سازمانی، جابه‌جایی شغلی و جز آن قرار می‌گیرند، استرس و فشار روانی قابل ملاحظه‌ای را تجربه می‌کنند که موجب بروز رفتارهای تخریبی و ناعادلانه برای کسب موقعیت بهتر و دیگر انحرافات رفتاری در میان کارکنان می‌شود که به کاهش روحیه تعاون، همکاری و اعتماد متقابل میان کارکنان منجر خواهد شد (آشتیانی و همکاران، ۱۳۸۴). در واقع، قلدری در محل کار نه فقط ممکن است به یک عضو

سازمان ضرر برساند، بلکه سازمان را با کاهش سطح عملکرد و تعهد سازمانی اعضا روبه‌رو خواهد کرد و آثار زیان‌بار دیگری از جمله کاهش سرمایه اجتماعی را به دنبال خواهد داشت. بنابراین، در زندگی سازمانی امنیت شغلی از جمله مسائلی است که اگر کارکنان از این بابت به سطح مطلوبی از آسودگی خاطر دست یابند، با فراغ بال، توان و انرژی فکری و جسمی خود را در اختیار سازمان قرار می‌دهند و در این صورت فعالیت‌های گروهی و مشارکت کارکنان در سازمان افزایش می‌یابد و سازمان نیز کمتر دچار تنش‌های انسانی خواهد شد.

### محدودیت‌های پژوهش

محدودیت‌های پژوهشی تحقیق حاضر به شرح زیر است:

- در این تحقیق برای دستیابی به حجم کافی نمونه مناسب میزان سطح کژتابی‌های سازمان براساس ادراک و برداشت هر یک از پاسخ‌دهندگان سنجش شد و به‌همین دلیل کلمه ادراک‌شده در کنار این متغیر اضافه شده است تا سطح تحلیل از سازمان به فرد انتقال یابد و امکان نمونه‌گیری کافی وجود داشته باشد.
- اگرچه محققانی مانند برنز (۲۰۰۰)، گفته‌اند که برخی متغیرها مانند میزان تحصیلات و جنسیت می‌تواند بر ادراک و برداشت ما نسبت به محیط مانند ادراک از سطح کژتابی‌ها در سازمان مؤثر باشد، اما در این تحقیق به دلیل ناکافی بودن نمونه‌ها، برای تشکیل گروه‌های همگن، عواملی مانند جنسیت و سطح تحصیلات) به عنوان تعدیلگر به کار گرفته نشدند.

### پیشنهادهای پژوهش

پیشنهادهای پژوهشی تحقیق حاضر به شرح زیر است:

- پیشنهاد می‌شود موضوع تحقیق حاضر با انتخاب تعداد مناسبی از کارخانه‌های در سطح سازمان نیز تحلیل شود.
- پیشنهاد می‌شود در حجم نمونه بالاتر متغیرهای جنسیت و سطح تحصیلات نیز به عنوان تعدیلگر بررسی شود.

## منابع و مأخذ

۱. آشتیانی، ملیحه، حیدری، محمود و حسنی، رفیق (۱۳۸۴). بررسی میزان استرس شغلی در واحدهای کم‌حادثه و پرحادثه شرکت هواپیمایی هما از نظر کارکنان شرکت در سال ۸۴-۸۳. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت آموزشی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی.
۲. امین‌شایان جهرمی، شاپور، احمدی، عباداله و باقری، کمال (۱۳۹۳). رابطه مدیریت کیفیت فراگیر با ارتباطات سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی کارکنان. فصل‌نامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دوره ۵، شماره ۱۹، صفحات ۱۷۶-۱۶۳.
۳. تنهایی، ابوالحسن حسین و حضرتی صومعه، زهرا (۱۳۸۸). بررسی نظری پژوهش‌های سرمایه اجتماعی در جامعه ایران. فصل‌نامه علوم رفتاری، دوره ۱، شماره ۱، صفحات ۵۹-۲۹.
۴. حاتم، ناهید، کشتکاران، ویدا و نبی، پریسا (۱۳۹۱). رابطه بین سرمایه اجتماعی و احساس آنومی در زنان شاغل در بیمارستان. فصل‌نامه حکیم، دوره ۱۵، شماره ۳، صفحات ۲۶۷-۲۵۸.
۵. حق‌شناس، اصغر، دلوی، محمدرضا و شفیعی، مسعود (۱۳۸۶). نقش سرمایه اجتماعی در توسعه. ماهنامه تدبیر، سال ۱۸، شماره ۱۸۸، صفحات ۲۰-۲۵.
۶. حیدری شیخ‌طیعی، پروین (۱۳۹۴). نقش سرمایه اجتماعی در تدوین الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت. چهارمین کنفرانس الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت، صفحات ۲۶-۱.
۷. دهناد، میثم (۱۳۹۳). تعهد درونی (عشق‌ورزی سازمانی)، کلید جادویی امنیت شغلی کارکنان. ماهنامه کار و جامعه، شماره ۱۶۸، صفحات ۱۸-۱۴.
۸. دینی ترکمانی، علی (۱۳۸۵). تبیین افول سرمایه اجتماعی. فصل‌نامه رفاه اجتماعی، سال ۶، شماره ۲۳، صفحات ۱۷۱-۱۴۷.
۹. شیربگی، ناصر، معروفی، فخرالدین و نوری، سمیه (۱۳۹۱). بررسی درک و نگرش کارکنان

- دانشگاه کردستان از پدیده ناهنجاری سازمانی. پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته علوم تربیتی - گرایش مدیریت آموزشی، دانشگاه کردستان.
۱۰. شیر، نعمت اله، میرک زاده، علی اصغر، ادریس اله ویسی، محمد و کرمی دارابخانی، رؤیا (۱۳۹۱). نقش سرمایه اجتماعی در یادگیری سازمان کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان. *مجله اقتصاد و توسعه کشاورزی*، دوره ۴۳، شماره ۳، صفحات ۴۵۹-۴۴۷.
۱۱. عطار، سعید (۱۳۹۴). سرمایه اجتماعی، محیط کسب و کار و نهادهای دولتی: مبانی نظری، تجربیات عملی و توصیه ها. *مجلس و راهبرد*، سال ۲۳، شماره ۸۵، صفحات ۱۶۶-۱۴۳.
۱۲. فیاضی، مرجان و یوسفیان آرانی، وحید (۱۳۹۴). تأثیر تضعیف اجتماعی بر تعهد سازمانی و درگیری شغلی. *مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، سال ۲۲، شماره ۷۹، صفحات ۷۲-۴۷.
۱۳. قلی پور، آرین، بد، مهدیه، فاخری کوزه کنان، حوریه و باغستانی برزکی، سمیرا (۱۳۸۸). رابطه قلدری سازمانی ادراک شده با فشار روانی زنان. *رفاه اجتماعی*، سال ۹، شماره ۳۴، صفحات ۲۰۶-۱۸۷.
۱۴. گل پرور، محسن و نادی، محمدعلی (۱۳۸۹). بررسی بی هنجاری سازمانی در رابطه میان نگرش های اعضای هیئت علمی دانشگاه ها و رفتار مدنی. *دوفصل نامه علوم اجتماعی*، سال ۷، شماره ۱، صفحات ۱۶۷-۱۴۱.
۱۵. گل پرور، محسن، جوادیان، زهرا، سلیمیان، نجمه، اسماعیلیان اردستانی، زهره و احمدی، اکرم (۱۳۹۱). رابطه رهبری ستمگرانه و رفتارهای غیراخلاقی: رویکرد نظام های آسیب شناسی هنجاری. *بهبود مدیریت*، سال ۶، شماره ۲، پیاپی ۱۶، صفحات ۲۲-۴.
۱۶. مظلومی، نادر و سفیدچیان، سلمان (۱۳۹۴). بررسی نقش ظرفیت تغییر در شکل گیری آنومی سازمانی با رویکرد کیفی. *فصل نامه مطالعات رفتار سازمانی*، سال ۴، شماره ۲، صفحات ۲۶-۱.
۱۷. مهداد، علی و مهدیزادگان، ایران (۱۳۸۸). مقایسه رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای ضد تولید در میان کارکنان کارخانه جات خودروسازی ایران و مالزی. *فصل نامه روان شناسی اجتماعی (یافته های نو در روان شناسی)*، دوره ۴، شماره ۱۲، صفحات ۹۳-۷۹.
۱۸. مهداد، علی، ذاکرین، سمیه و مهدیزادگان، ایران (۱۳۹۲). اثر تعدیلی ویژگی های شخصیتی بر

رابطه بین عدالت سازمانی ادراک‌شده و میل به بروز خشونت در محیط کار. فصل‌نامه دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، سال ۱۴، شماره ۲، پیاپی ۵۲، صفحات ۷۸-۶۹.

۱۹. مؤذن جمشیدی، میرهادی و حق‌پرست کنارسری، نرجس (۱۳۹۴). سنجش میزان تأثیر سرمایه اجتماعی بر خلاقیت کارکنان، مورد مطالعه: شرکت‌های تولیدی لوازم خانگی الکتریکی و الکترونیکی در ایران. مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۲، شماره ۱، صفحات ۷۴-۴۳.

20. Burns, D.D. (2000). *The Feeling Good Handbook*. 1st edition, United States of American: William Morrow & Company.
21. Cohen, D. & Prusak, L. (2001). *In good company: How social capital makes organizations work*, 1th edition, United States of American: Harvard Business Review Press.
22. Cowie, H., Naylor, P., Rivers, I., Smith, P.K. & Pereira, B. (2002). Measuring workplace bullying. *Aggression and Violent Behavior*, 7(1), 33-51.
23. Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey. *British Medical Journal*, 318(7178), 228-232.
24. Durkheim, E. (1960). *The division of labor in society*, translated by George Simpson. Fourth printing edition, New York: free press.
25. Fornell, C. & Larcker, D.F. (1981). Structural Equation Models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 382-388.
26. Giorgi, G. (2009). Workplace bullying risk assessment in 12 Italian organizations. *International Journal of Workplace Health Management*, 2(1), 34- 47.
27. Gonzalez, A.A. (2012). *A qualitative examination of workplace bullying experiences among temporary-laborers*. Master Thesis, Chicago, Thesis DePaul University.
28. Hoel, H., Glasø, L., Hetland, J., Cooper, C.L. & Einarsen, S. (2010). Leadership styles as predictors of self-reported and observed workplace bullying. *British Journal of Management*, 21(2), 453-468.
29. Leana, C.R. & Van Buren, H.J. (1999). Organizational social capital and employment practices. *Academy of management Review*, 24(3), 538-555.
30. Lutgen-Sandvik, P. & Tracy, S.J. (2012). Answering five key questions about workplace bullying: How communication scholarship provides thought leadership for transforming abuse at work. *Management Communication Quarterly*, 26(1), 3-47.
31. Morrison, R.L. & Macky, K. (2014). *Employee social liability—more than just low social capital within the workplace*. Auckland: University of Technology.
32. O' Connell, P., Pepler, D. & Craig, W. (1999). Peer involvement in bullying: Insights and challenges for intervention, *Journal of Adolescence*, 22(4), 437-452.
33. Putnam, R. (1995). Bowling alone: America's declining social capital. *Journal of Democracy*, 6(1), 65-78.

34. Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Journal of Human Relations*, 56(10), 1213-1232.
35. Switzer, T.G. (2013). *Measuring normlessness in the workplace: a study of organizational anomie in the academic setting*. Doctoral dissertation, American Antioch University.
36. Tsahuridu, E.E. (2011). An exploration of factors affecting work anomia. *Journal of Business Ethics*, 99(2), 297-305.
37. Vartia-Väänänen, M. (2003). *Workplace bullying: A study on the work environment, well-being and health*. Doctoral dissertation, Finland, University of Helsinki, Faculty of Arts, Department of Psychology.