

تأثیر عزت نفس سازمانی بر چابلوسی کارکنان و قلدری در محیط کار

چکیده

پژوهش حاضر باهدف بررسی تأثیر عزت نفس سازمانی بر چابلوسی کارکنان و قلدری در محیط کار انجام شد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و در زمره پژوهش‌های همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان دانشگاه‌های خرم‌آباد دانشگاه لرستان، دانشگاه آزاد اسلامی، دانشگاه علمی کاربردی و دانشگاه آزاد واحد سما است. با توجه به اطلاعاتی که در اختیار محقق قرار داده شد، جامعه آماری برابر ۱۲۴۰ و حجم نمونه برابر با ۲۹۳ که با استفاده از جدول مورگان این تعداد به دست آمد. روش نمونه‌گیری طبقه‌ای-تصادفی انتخاب شده است. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه استاندارد است که روایی آن با استفاده از روش اعتبار محتوا و پایایی آن با استفاده از روش آلفای کرونباخ تأیید شد در این پژوهش برای بررسی و آزمون فرضیه‌ها، رویکرد مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزارهای Amos و Spss 19 به کار گرفته شد. نتایج پژوهش نشان‌دهنده آن است که عزت نفس سازمانی بر چابلوسی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد و همچنین عزت نفس سازمانی بر قلدری در محیط کار تأثیر مثبت و معناداری دارد.

کلیدواژه‌ها: عزت نفس سازمانی، چابلوسی کارکنان، قلدری در محیط کار، دانشگاه‌های استان لرستان

نظام‌های نوین مدیریت، منابع انسانی را مهم‌ترین دارایی سازمان به شمار می‌آورند و ارج نهادن به ارزش‌ها و نیازهای کارکنان را موثرترین گام در راه تحقق اهداف سازمان می‌دانند. (جو و لويس، ۲۰۱۲). در میان عوامل مختلفی که سرمایه‌ی هر سازمان و بازوی مدیریت آن به شمار می‌آید، باید نیروی انسانی را مهم‌ترین آن‌ها دانست که می‌تواند با میل و اراده‌ی خود ابزارها را در راه درست یا نادرست به کار گیرد و از آن‌ها بهره‌برداری کند (صادقیان، ۱۳۸۷). به عبارتی، دنیای امروز، دنیای سازمان‌هاست و نیروی انسانی سازمان‌ها به‌عنوان با ارزش‌ترین منبع سازمانی محسوب می‌شود (یعقوبی و چنیجانی، ۱۳۹۳). اهمیت رفتار کارکنان در محل کار را نمی‌توان بیش از حد مورد تاکید قرار داد. عزت نفس سازمانی یکی از رفتارهایی است که احتمالاً بر سایر فرآیندهای سازمانی تأثیر می‌گذارد. عزت نفس سازمانی به‌عنوان میزانی تعریف می‌شود که کارکنان معتقدند در سازمانی که برای آن کار می‌کنند ضروری، معنادار، موثر و ارزشمند هستند. این سازه در پژوهش‌هایی رفتاری بسیار مورد توجه قرار گرفته است. به عنوان مثال، چان و همکاران (۲۰۱۳)، گاردنر و پیرس (۲۰۱۱) کارک و شامیر (۲۰۰۲) عزت نفس سازمانی، ارزیابی کلی یک کارمند از توانایی، شایستگی و اهمیت او به‌عنوان عضوی در محیط سازمانی است. این ارزشی که کارکنان ایجاد می‌کنند بر اساس تاریخچه تجارب بین فردی و سیستمی است (متیو اوگبه و ساموئل ادوسوموان، ۲۰۲۱). از طرفی یکی از متغیرهای شخصیتی که با عملکرد شغلی و محیط سازمان رابطه دارد، عزت نفس است. مطابق با برخی پژوهش‌ها، عزت نفس به‌عنوان یک نیاز روانی اساسی در خدمت سازگاری فرد است (شلدن، ۲۰۰۴، به نقل از بنتی و کامپوروپولاس، ۲۰۰۶). براساس نظریه مزلو، کسی که به خودشکوفایی می‌رسد که سلسله مراتب نیازهای اساسی و از آن جمله عزت نفس را تا حدی ارضا کرده باشد (بنتی و کامپوروپولاس، ۲۰۰۶). به عقیده بروکنر (۱۹۸۸) عزت نفس به دو صورت، رفتارهای افراد در محیط کار را تحت تأثیر قرار می‌دهند. اول اینکه هر فرد سطح متفاوتی از عزت نفس در کار را دارا است که می‌تواند بر شکل‌گیری افکار، احساس و رفتار فرد در کار تأثیر بگذارد، دوم اینکه همه افراد نیازمند این هستند که احساس مثبتی در مورد خود، افکار و رفتارشان داشته باشند، بنابراین با بهبود رفتار و افکار خود سعی می‌کنند تا عزت نفس خود را ارتقا بخشند. کارکنان دارای عزت نفس سازمانی بالا، توانمند بوده و به سازمان‌شان نفع می‌رسانند. آنان زندگی و شغل خود را دارای هدف می‌دانند و در سازمان با احساس هیجان، مالکیت و افتخار بهترین ابداعات و افکار خود را پیاده می‌سازند و با احساس مسئولیت کار کرده و اهداف و منابع سازمان را بر اهداف و منافع خود ترجیح می‌دهند (صادقیان و همکاران، ۱۳۹۵).

از طرف دیگر یکی از معضلات سازمان‌های امروزی وجود رفتارهایی همچون کم‌کاری، پرخاشگری، قلدری، ارباب و رفتارهایی این چنینی است. این رفتارها هم بر عملکرد سازمان‌ها و هم بر روابط بین شخصی و روحیه همکاری کارکنان تأثیر می‌گذارند (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۶). در این بین در دهه‌ی اخیر بسیار به مسأله قلدری در محل کار توجه شده است و اسامی متعددی به آن داده شده است. اینرسن، بهره‌کشی احساسی، آزار و بدرفتاری، همه را قسمتی از پدیده قلدری می‌دانست. به عبارت دیگر او قلدری را آزار مداوم همکاران، زیردستان و بالادستان تعریف کرد که اگر ادامه پیدا کند منجر به مشکلات شدید اجتماعی و روانشناسی برای قربانیان می‌شود (هاروی، ۲۰۰۹). علی‌رغم اینکه قلدری یکی از دلایل اصلی فشار روانی در سر کار است، توجه کمی به آن شده است. اثرات روانی قلدری، فشار روانی، افسردگی، کج خلقی، زودرنجی، عصبانیت و خودکشی است (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۸). قلدری در محل کار اشکال مختلفی دارد و می‌تواند شامل اعمالی مانند محرومیت مستمر یک کارمند از جلسات مهمی باشد که برای انجام یک کار شایسته ضروری است یا سایر اقدامات قلدری استراتژیک. این ممکن است مستلزم تخصیص بیش از حد مداوم کار باشد که می‌تواند باعث شود کارمند با از دست دادن مهلت‌های زمانی مورد آزار و اذیت قرار بگیرد یا کمک یا اطلاعاتی را که برای تصمیم‌گیری دقیق لازم است ارائه نکند. این عوامل کنونی اشاره به نگاه به گذشته برای درک تاریخچه قلدری و پیشینه آن دارند (جوازه و علی اسماد، ۲۰۱۷).

چاپلوسی (کاپالوسی) در اصل یک کلمه هندی است، به این معنی که کسی کلمه‌های را فقط برای جلب توجه کسی، دریافت چیزی از کسی و گرفتن طرف خوب کسی می‌گوید. چاپلوسی عبارت است از تعارف زیاد از کسی تا خود را با او خشنود کند. از لحاظ تاریخی، چاپلوسی از دیرباز یک راه عادی ارتباط بوده است، به عبارت دیگر، چاپلوسی تمجید غیرصادقانه است و تمجید

۱. Cho, Lewis

۲. Brokner

۳. Harvey

بیش از حد زمانی اتفاق می‌افتد که کسی در حال تحقیر است چاپلوسی بیانگر روابط و هنجارهای ناسالم حاکم بر آن جامعه است. چنین فضایی در جامعه زمانی شکل می‌گیرد که جایگاه‌ها و نقش‌ها توزیع نشود و شایسته افراد باشد و در واقع شایسته‌سالاری به معنای واقعی آن وجود نداشته باشد. فرض کنید هر فردی در موقعیتی قرار دارد که در خور شأن و منزلت او باشد و به تبع جایگاه واقعی خود از نقش اجتماعی مناسبی برخوردار باشد. در آن صورت روابط در روابط اجتماعی نیز از سلامت کافی برخوردار خواهد بود (حسن‌زاده و شکیبایی، ۲۰۲۳). بسیاری بر این عقیده‌اند که تلاش افراد برای حفظ و یا بالا بردن عزت نفس به معنی باور داشتن فرد به خود و توانایی‌هایش (جورج و جونز، ۲۰۰۸). عامل مهمی است که رفتار افراد را در شرایط مختلف تحت تأثیر قرار داده و کنترل می‌کند. افراد با درجه عزت نفس بالا و پایین رفتارهای متفاوتی از خود در اجتماع و محیط کار نشان می‌دهند. از طرفی سیاست و سیاست بازی یک امر کاملاً متداول در هر سازمانی است و همواره افرادی در درون سازمان هستند که سعی دارند از طریق موقعیتی که در سازمان دارند به اهداف شخصی خود که ممکن است در راستای اهداف سازمان نبوده و حتی مغایر با اهداف سازمان باشد دست یابند (نصراصفهانی و شهبازی، ۱۳۹۲). می‌توان گفت عزت نفس به‌عنوان یکی از ویژگی‌های شخصیتی کارکنان تأثیر بسزایی بر بروز رفتارهای سیاسی چون قلدری و نیز چاپلوسی دارد. به عبارتی هر چه فرد از درجه اعتماد به نفس سازمانی بالاتری در محل کار خود برخوردار باشد، از میزان بروز رفتارهایی چون چاپلوسی و قلدری کاسته خواهد شد. از طرفی رسالت مهم و ارزشمند دانشگاه‌ها به‌عنوان ترویج‌دهنده علم و دانش و پرورش‌دهنده نسل علمی کشور، به هیچ نحو قابل کتمان نیستند. بنابراین می‌توان گفت که عملکرد دانشگاه‌ها بر کیفیت خروجی‌های آن‌ها و نهایتاً بر کل جامعه اثرگذار است. سازمان‌های امروزی نه تنها به دانش و مهارت بالا و بی‌مانند در بین همه‌ی اعضا نیاز دارد، بلکه استقلال فردی، خوداتکایی، خوداعتمادی، مسئولیت‌پذیری، ابتکار عمل، هدفمندی در کارها و در یک کلمه عزت نفس بالا در افراد را می‌طلبد. از طرفی چاپلوسی در سازمان، سبب آلودگی فرهنگی و اخلاقی محیط کاری می‌شود و به مرور، افراد غیرکارآمد سرپرستی امور را به‌دست می‌گیرند که کاهش ارتباط افراد سالم و کاردان و نیز پایین آمدن بهره‌وری و در نتیجه فروپاشی سازمان را منجر خواهد شد. قلدری نیز یکی از چالش‌های پیش روی مدیران است. قلدری در محیط کار به‌عنوان یک عامل ضد تولید و ضد بهره‌وری در سازمان شناخته می‌شود که هزینه‌های بسیاری را بر سازمان‌ها و جامعه وارد می‌سازد. همچنین تبدیل سازمان‌ها به محیطی پر از خصومت و دشمنی و سراسر استرس و اضطراب از دیگر صدمات مهم قلدری در سازمان‌ها است. در نتیجه با توجه به نقش مهم عزت نفس سازمانی در موفقیت و پیشرفت کارکنان در محیط کاری و سازمان‌ها از یک طرف و نیز اثرات سوء و زیان بار رفتارهایی چون چاپلوسی و قلدری در سازمان‌ها انجام پژوهش‌های بیش‌تر در این زمینه ضروری به نظر می‌رسد. علاوه بر این با توجه به اینکه چنین موضوعی از سابقه پژوهشی قابل توجهی در سطح کشور برخوردار نیستند، ضرورت انجام این پژوهش دو چندان می‌گردد. از این رو پژوهش حاضر به دنبال بررسی تأثیر عزت نفس سازمانی بر چاپلوسی و قلدری کارکنان است و به دنبال پاسخ به این سوال است که آیا میزان عزت نفس سازمانی کارکنان بر قلدری و چاپلوسی آنان تأثیر می‌گذارد؟ و اینکه نحوه‌ی تأثیرگذاری به چه شکل است؟

مبانی نظری پژوهش

عزت نفس سازمانی

در حالی که تعاریف زیادی برای عزت نفس سازمانی وجود دارد، باوری که کارکنان در مورد توانایی، شایستگی و اهمیت خود به‌عنوان اعضای موثر سازمانی دارند. را می‌توان مرتبط‌ترین در نظر گرفت. مرور ادبیات نشان می‌دهد که عزت نفس سازمانی با عوامل دیگر، هم به‌عنوان پیشین و هم به‌عنوان پس از آن، ارتباط زیادی دارد. خاستگاه مفهوم عزت نفس سازمانی به ابتدای روانشناسی سازمان برمی‌گردد و ارتباط نزدیکی با عزت نفس دارد. عزت نفس سازمانی به‌وضوح با عزت نفس جهانی و عزت نفس وظیفه متفاوت است و به نظر می‌رسد اندازه‌گیری‌های دقیق‌تری از عزت نفس با توجه به بافت سازمانی و شغل از نظر پیشینیان عزت نفس سازمانی ارائه می‌دهد. احترام مدیریتی، سازمان‌های مکانیکی، پیچیدگی شغلی و ثبات در طول زمان به نظر می‌رسد عزت نفس جهانی، و عزت نفس وظیفه/شغل، هم مقدمات و هم پس از آن هستند. انگیزه درونی، عملکرد شغلی، رضایت شغلی عمومی، شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت سازمانی عوامل بعدی عزت نفس سازمانی را تشکیل می‌دهند. همچنین عزت نفس سازمانی سطحی را توضیح می‌دهد که کارکنان معتقدند می‌نیازهای خود را با مشارکت در

فعالیت های سازمانی برآورده کنند(تارانگا سوماناسیری و همکاران، ۲۰۱۶). عزت نفس سازمانی به عنوان درجه ای که یک فرد خود را به عنوان یک عضو سازمانی توانا، مهم و شایسته می داند(کومارگوش، ۲۰۱۶).

عزت نفس احساس ارزش، درجه تصویب، تاکید، پذیرش و ارزشمندی است که شخصی نسبت به خویشتن دارد (موهر، ۲۰۰۲). عزت نفس زاینده زندگی اجتماعی و ارزش های آن است و در تمامی فعالیت های روزانه انسان به نوعی جلوه گر بوده و به این شکل از مهم ترین جنبه های شخصیت و تعیین کننده ویژگی های رفتاری انسان است (هولمس، ۲۰۰۶). عزت نفس، یک نیاز موثر بشری است، نیاز اساسی انسان که سهم اصلی را در فرآیند زندگی و محیط کار بر عهده دارد و برای تحقق یک رشد طبیعی و سالم ضروری است و از ارزش ماندگار برخوردار است (براندن، ۱۳۷۵). همچنین یکی از بزرگ ترین ابعاد معنادار که میان کارکنان یک سازمان تفاوت دارد، عزت نفس سازمانی است عزت نفس به عنوان پیش بینی کننده ی موثری در رفتار، شناخت و عاطفه می باشد (پتوسا، ۲۰۰۱). ساختار عزت نفس به وسیله پیرس (۱۹۸۶) رشد یافت. عزت نفس سازمانی در محیط اجتماعی سازمان رشد می یابد و نتیجه پیام هایی است که فرد از دیگران در خصوص صلاحیت های خود دریافت می دارد. عزت نفس سازمانی به عنوان درجه ای از ادراک کارکنان در مورد خودشان به عنوان فردی مهم، با معنا، موثر و ارزشمند در سازمان استخدام شده شان می باشد (پیرس و همکاران، ۱۹۸۹). کورمن (۱۹۷۰) بیان نمود که رخدادها و اتفاقات درون سازمان، نقش مهمی بر عزت نفس کارکنان دارند. کارکنانی که دارای عزت نفس سازمانی بالا هستند، به طور متوسط اثربخش تر از کارکنانی هستند که عزت نفس سازمانی کمتری دارند. آن ها بهتر کار می کنند، به طور داوطلبانه رفتارهای سازنده بیش تری دارند. در واقع کارمند دارای عزت نفس سازمانی بالا، احتمالاً در مقایسه با کارمند دارای عزت نفس کمتر، فعالیت های شغلی بیش تری انجام می دهد و برای ارتقاء عملکرد خود بیش تر تلاش می کند.

قلدری در محیط کار

در سال های اخیر مفهوم قلدری در محیط های کاری در کشورهای پیشرفته و صنعتی از جمله در محافل آکادمیک و دانشگاهی بسیار مورد توجه قرار گرفته است (نصراصفهانی و شهبازی، ۱۳۹۲). قلدری در محل کار به عنوان بدرفتاری مکرر با یک کارمند که توسط یک یا چند کارمند با ترکیبی بدخواهانه از تحقیر، ارباب و خرابکاری در عملکرد مورد هدف قرار می گیرد، تعریف می شود (یاهایا و همکاران، ۲۰۱۲). قلدری در محل کار مجموعه ای از بدرفتاری های مداوم با دیگران در محل کار است. این می تواند شامل انتقاد کلامی یا حملات مستقیم شخصی با هدف تحقیر یا تحقیر عمدی دیگران باشد قلدری در محل کار باعث می شود افراد در مواجهه با یک محیط خطرناک نسبت به مفهوم خود و ارزش خود شک کنند که باعث ناراحتی یا آسیب روانی و فیزیکی می شود. به عنوان تعارض بین فردی، قلدری در محل کار نشان دهنده یک رفتار جامع در قالب توهین و توهین است. این یک رفتار بین فردی منفی است که بر اساس عدم تعادل قدرت رسمی یا غیر رسمی شکل گرفته است. هرگونه تلاش برای شکایت یا دفاع مؤثر احتمالاً با سکوت یا حمله مواجه می شود که منجر به عواقب نامطلوب جدی برای خلق و خوی قربانی می شود (وو و همکاران، ۲۰۲۰). قلدری به عنوان آسیب عمدی یا عمدی مکرر به افراد با قدرت کمتر مفهوم سازی می شود که بیشتر از طریق طغیان های فیزیکی، روانی، اجتماعی یا عاطفی آشکار می شود. براساس پژوهش های قبلی قلدری را می توان به صورت مستقیم یا غیرمستقیم طبقه بندی کرد، بسته به ماهیت رفتارهای غیرمولد مورد استفاده برای بدرفتاری با افراد ضعیف تر یا آسیب پذیرتر. قلدری مستقیم شامل رفتار آشکار یا اعمال فیزیکی پرخاشگرانه است، در حالی که قلدری غیرمستقیم در قالب اعمال پنهان رخ می دهد. پژوهش های قبلی نشان داده است که قلدری زمانی رخ می دهد که چنین حوادثی حداقل دو یا سه بار در ماه اتفاق بیفتد (اودونجو-ساک و همکاران، ۲۰۲۳). قلدری نوعی از رفتار پرخاشگرانه است که در آن یک شخص یا گروهی از افراد به گونه مکرر به دیگران حمله می کنند سایرین را کتک می زنند و یا نسبت به شخصی که از آن ها نسبتاً ضعیف تر است پرخاشگری می کنند (وانگ و همکاران، ۲۰۱۲). قلدری شکلی از تعاملات منفی در محیط کار است که می تواند خود را به شکل های مختلفی ظاهر سازد (سالین، ۲۰۰۸). لذا این پدیده از مفاهیم بسیار پیچیده رفتار سازمانی بوده و مانند دیگر مفاهیم رفتار سازمانی به شکل های مختلفی تعریف شده و هنوز تعریف واحدی از قلدری که

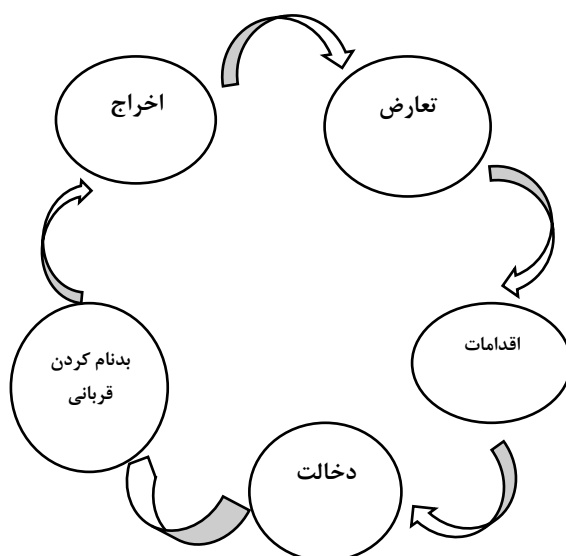
¹korman

² Wang & et al

³ Salin

صاحب‌نظران بر آن توافق و اجماع داشته باشند ارایه نشده است. برای مثال مکینتاش و دیگران (۲۰۱۱) قلدری را سوء استفاده فیزیکی، روانی، یا جنسی، آزار و خصومت و دشمنی مداوم در یک محیط کاری، و شامل رفتارهایی است که به طور مسلم اهانت آمیز، ناخواسته و یا ناخوشایند می‌باشد. اما جامع‌ترین و کامل‌ترین تعریف را اینرسن و همکاران وی ارائه کرده‌اند (اینرسن و راکس، ۱۹۹۷، اینرسن و دیگران، ۲۰۰۳، اینرسن و دیگران، ۲۰۱۱): قلدری در محیط کار عبارتست از اعمال و اقداماتی که بطور مستمر و مستقیماً بر روی یک یا تعدادی از کارکنان انجام می‌گیرد، این اقدامات از نظر فرد یا افراد قربانی نامطلوب بوده و ممکن است از روی عمد یا غیر عمد باشد، اما به‌طور واضح موجب تحقیر، رنجش، اضطراب و پریشانی فرد می‌شود. این اعمال موجب اختلال در عملکرد کاری شده و محیط کار ناخوشایندی را برای کارکنان ایجاد می‌کنند. براساس مدلی که از جانب لیمان (۱۹۹۶) ارائه شده است فرایند قلدری در پنج مرحله به ترتیب زیر توصیف شده است:

۱. **تعارض**⁴: از طریق یک حادثه، یک تضاد و تعارض قابل تشخیص است.
۲. **اقدامات تهاجمی**⁵: به وسیله اقدامات تهاجمی، پرخاشگرانه و تجاوز کارانه و حملات روانی قابل تشخیص و شناسایی است.
۳. **دخالت مدیریت**⁶: مدیریت از طریق قضاوت ناصحیح در مورد وضعیت موجود در این چرخه منفی داخل می‌شود. مدیریت به جای این که حمایت خود را از قربانی افزایش دهد شروع به منزوی ساختن وی می‌کند.
۴. **بدنام کردن قربانی**⁷: بدنام کردن قربانیان با به کار بردن عناوینی مانند بیماران روانی و صعب‌العلاج در مورد آن‌ها. این قضاوت نادرست مدیریت و مسئولان بهداشتی (یا بعضی مواقع هر دو) در مورد قربانیان این چرخه منفی را تشدید می‌کند.
۵. **اخراج**⁸: مرحله‌ای است که در آن قربانی واقعاً سازمان را بصورت داوطلبانه و یا به اجبار ترک می‌کند. صدمه و آسیب این مرحله می‌تواند موجب ناهنجاری‌های استرسی در افراد شود. پس از این که قربانی سازمان را ترک می‌کند، تأثیرات روانی منفی



آن ادامه پیدا می‌کند و حتی شدیدتر می‌شود. این فرایند به‌صورت شکل ۱،۱ نمایش داده شده است.

شکل ۱،۱. فرایند قلدری (دانیل ۲۰۰۹، ص ۱۳)

¹ MacIntosh et al

² Einarsen and Raknes

³ Einarsen et al

⁴ Conflict

⁵ Aggressive Act

⁶ Management Involvement

⁷ Branding the Target

⁸ Expulsion.

تاکتیک‌های قلدری

رفتار قلدری ممکن است به اشکال مختلف و در جهت‌های مختلفی باشد، به عبارت دیگر، قلدر تاکتیک‌های مختلفی را در جهت حمله به قربانی خود به کار می‌گیرد. اود (۲۰۰۹)، تاکتیک‌های قلدری را به چهار دسته تقسیم می‌کند:

۱. تاکتیک‌های کلامی قلدری
۲. تاکتیک‌های غیرکلامی قلدری
۳. تاکتیک‌های عملی قلدری
۴. تاکتیک‌های قلدری مربوط به عملکرد

چاپلوسی (تملق) در سازمان

چاپلوسی جنبه تاریک جامعه‌پذیری را نشان می‌دهد زیرا جنبه استراتژیک استفاده مثبت از زبان را به نمایش می‌گذارد که سخنرانان می‌توانند از آن به نفع خود استفاده کنند. چاپلوسی معمولاً تضعیف‌کننده در نظر گرفته می‌شود (دانیگر، ۲۰۲۱). چاپلوسی یک رفتار اجتماعی غیرمعارف استراتژیک است که بهره‌برداری از راهبردهای ادب را به نفع چاپلوس تشکیل می‌دهد از طریق اثر میانجی جلب رضایت‌شنونده، تملق‌کننده به سه هدف دست می‌یابد: معاملاتی (یعنی مبادله کالا)، خود تبلیغی (یعنی دستیابی به دوست‌داشتن) و رابطه‌ای (یعنی برقراری، بهبود یا بازسازی روابط (با این حال، دستیابی به تأثیر خوشایند به نحوه ارزیابی شرکت‌کنندگان در تعامل، عمل و قصد گوینده بستگی دارد. اگر بیش از حد مودبانه قضاوت شود. معمولاً به‌عنوان دستکاری در نظر گرفته می‌شود) (دانیگرو کمپف، ۲۰۲۰). چاپلوسی عبارت است از ارائه نظر یا قضاوت شخصی ستایش نادرست به شخص دیگر که مثبت‌تر از آن چیزی است که در مورد شخص یا شیء دیگر وجود دارد (جاکوبوفسکا و همکاران، ۲۰۲۱). تملق و چاپلوسی ستایش ریاکارانه است. ستایش مشروع تشویق‌کننده است و باعث افزایش روحیه افراد می‌شود، در حالی که ستایش نابجا، افراد را اغفال می‌کند (باکس، ۲۰۰۷). چاپلوسی و تملق یا تعریف بیش از حد، به دلیل خودشیرینی فرد است. چاپلوسی ستایش بیش از حد است. هنگامی که مدیری دارای صفت پسندیده‌ای باشد و اطرافیان آن صفت را نقل کنند، کار مطلوبی است، اما گاهی بیش از آنچه در شخص مدیر وجود دارد، گفته شود، حسد نام می‌گیرد. چاپلوسی اشاره ضمنی بر بی‌صدافتی و ریاکاری فرد چاپلوس دارد (نصراصفهانی، ۱۳۹۲). تملق و چاپلوسی در سازمان، سبب آلودگی فرهنگی و اخلاقی محیط کاری می‌شود و به مرور، افراد غیر کارآمد سرپرستی امور را به‌دست می‌گیرند که کاهش ارتباط افراد سالم و کاردان و نیز پایین آمدن بهره‌وری و در نتیجه فروپاشی سازمان را منجر خواهد شد (رضازاده برفویی و مرتضوی و رحیم‌نیا، ۱۳۹۲). چاپلوسی می‌تواند دو دسته دلیل داشته باشد. دسته‌ی اول دلایل تدافعی، این نوع چاپلوسی به منظور حفاظت شخصی از نتایج عملکرد ضعیف صورت می‌گیرد. در این حالت فرد ممکن است به منظور برانگیختن حس دلسوزی سرپرست خود به این گونه رفتار کند. دسته‌ی دوم دلایل سوداگرانه است. چاپلوسی سوداگرانه واکنشی نیست، بلکه اهداف بلندمدتی را دنبال می‌کند و اغلب توسط فرد به‌عنوان وسیله‌ای برای ارتقا و یا شیوه‌ای برای دستیابی به اهداف شخصی استفاده می‌شود (همان ۲۹ منبع ص ۹).

انواع چاپلوسی

بدون توجه به قصد و نیت فرد متملق، رفتارهای چاپلوسان به چهار شکل زیرهستند:

۱. **تعریف و تمجید:** در این تاکتیک فرد چاپلوس به بیان نظرات و قضاوت‌های مطلوب درباره فرد هدف می‌پردازد، چرا که این حالت روانی در افراد وجود دارد که چنانچه متوجه شوند مطلوب و مورد توجه دیگران هستند، خود به خود تمایل و علاقه ویژه‌ای نسبت به آن‌ها پیدا می‌کنند.
۲. **لطف و مرحمت:** در این شیوه که معمولاً به‌صورت ترکیب با تعریف و تمجید به‌کار می‌رود، چاپلوس، با لطف و مرحمت در موارد مختلف نسبت به فرد هدف و برآوردن نیازهای وی علاوه بر آنکه خود را فردی انسان دوست نشان می‌دهد، وی را نسبت به خود مدیون می‌سازد.
۳. **همسویی با عقاید:** در همسویی عقاید فرد چاپلوس، خود را همسو و هم جهت با نظرات، عقاید و ارزش‌های فرد هدف نشان می‌دهد. همسویی براساس این فرض شکل می‌گیرد که انسان‌ها افرادی را دوست دارند که دارای ارزش‌ها و عقایدی نظیر

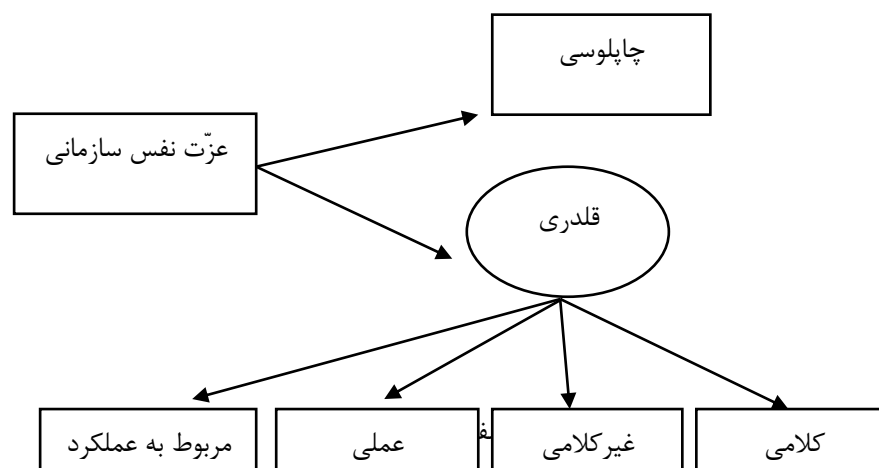
خودشان هستند. برای مثال، زیر دستانی که می‌داند مافوق‌شان از همتای خویش راضی نیست و از وی در برابر مافوق خود انتقاد می‌کنند، از این شیوه غیرمستقیم چاپلوسی و رفتار چاپلوسی استفاده می‌کنند.

۴. - **خودنمایی:** چهارمین شکل از رفتار چاپلوسی خودنمایی است. یعنی رفتار به شیوه‌ای که از نظر فرد هدف مطلوب و مناسب است و یا رفتار به شیوه‌ای که فرد را دارای ویژگی خاصی نشان دهد و وی را برای فرد هدف جذاب کند (محمدی و ابراهیمی، ۱۳۹۵).

پیشینه پژوهش

در مورد عنوان پژوهش حاضر تا به حال پژوهشی که به بررسی سه مولفه اصلی پژوهش حاضر بپردازد انجام نگرفته است. ولی در اینجا به برخی از پژوهش‌های صورت گرفته در مورد متغیرهای پژوهش خواهیم پرداخت. برفویی و دیگران (۱۳۹۲) در پژوهشی به بررسی پیش‌بینی‌پذیری پیشرفت شغلی کارکنان از طریق چاپلوسی و واکاوی دو دسته عوامل فردی و موقعیتی موثر بر آن پرداخته است. نتایج پژوهش نشان داد که متغیرهای فردی یعنی کانون کنترل و ماکیاولیزم بر چاپلوسی از تأثیر معناداری برخوردار بوده‌اند. اما از بین دو متغیر موقعیتی شامل سبک رهبری و ابهام نقش تنها تأثیر متغیر سبک رهبری بر چاپلوسی تأیید شد. قائد امینی هارونی و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهشی به بررسی تأثیر قلدری در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق رهبری زهرآگین و رهبری مخرب پرداختند. نتایج حاصل از پژوهش حاکی از آن است که قلدری در محیط کار از طریق رهبری مخرب بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر مثبت و معناداری دارد. و همچنین رهبری زهرآگین بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر مثبت و معناداری و در نهایت قلدری در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر مثبت و معناداری دارد. محمدپور و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهشی به بررسی مدیریت مغالطه توسل به چاپلوسی در سازمان‌ها پرداختند. نتایج حاصل از پژوهش حاکی از آن است که نسان‌ها از قابلیت بیان واقعیات و بررسی صحت آنها برخوردارند. آنها می‌توانند اعتقاداتشان را توجیه کنند و تغییر دهند و به‌طور کلی امور را درک کنند. تقریباً همه‌ی انسان‌های سالم از قابلیت استدلال کردن برخوردارند، ولی تعداد بسیار کمی از انسان‌ها این کار را به‌خوبی انجام می‌دهند یک استدلال مغالطه‌آمیز ممکن است با به نظر رسیدن بهتر از آنچه واقعاً است فریبنده باشد. برخی مغالطه‌ها عمداً برای دستکاری یا ترغیب یا فریب انجام می‌شود. در حالی که برخی دیگر به دلیل بی‌احتیاطی یا ناآگاهی، ناخواسته مرتکب می‌شوند. صاحب‌نظران اعتقاد دارند که هر انسانی یک بازیگر است. دنیا صحنه نمایش است و افراد بازیگران این صحنه هستند. اغلب افراد صرف‌نظر از توانایی و شایستگی‌شان ترجیح می‌دهند که برداشت خوبی از خود در نظر دیگران ایجاد نمایند. درک اینکه مغالطه‌ها چیست مهم است تا فرد بتواند آنها را یا در نوشتار خود یا دیگران تشخیص دهد. معزیزیان و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی به بررسی پیش‌بینی موفقیت شغلی کارکنان وزارت ورزش و جوانان براساس عزت نفس و نقش میانجی چاپلوسی پرداختند. نتایج حاصل از پژوهش حاکی از آن است که نقش میانجی چاپلوسی در رابطه بین عزت نفس و موفقیت شغلی رد و در رابطه بین استرس و موفقیت شغلی تأیید گردید. پارسائی و همکاران (۱۳۹۸). در پژوهشی به بررسی تملق در سازمان‌های دولتی پرداختند. نتایج حاصل از پژوهش حاکی از آن است که شرایط علی (منفعت‌طلبی و سطح پایین مهارت و توانمندی نیروی انسانی)، پدیده اصلی (تملق سازمانی)، شرایط مداخله‌گر (سبک رهبری و ویژگی‌های شخصیتی)، شرایط زمینه‌ای (فرهنگ سازمانی و ساختار سازمانی)، راهبردهای اصلی (عدم شفافیت در فرآیندهای سازمانی و ضعف الگوهای شایسته‌سالارانه) و پیامد اصلی (افت سرمایه اجتماعی و افزایش رفتارهای منفی در سازمان هستند. قائدامینی هارونی و همکاران (۱۳۹۷). در پژوهشی به بررسی الگوی ساختاری رابطه قلدری سازمانی با مقاومت در برابر تغییر در اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران پرداختند. نتایج حاصل از پژوهش حاکی از آن است که قلدری سازمانی بر مقاومت در برابر تغییر تأثیر دارد و این تأثیر معنادار بوده است. پیاسی و دیگران (۱۳۹۳) در پژوهشی به‌عنوان بررسی عوامل موثر بر تملق کارکنان و ارتباط آن با پیشرفت شغلی به نتایج زیر دست یافت که متغیرهای فردی یعنی کانون کنترل و ماکیاولیزم با تملق ارتباط معناداری داشتند. اما از بین دو متغیر شامل سبک رهبری و ابهام نقش تنها متغیر سبک رهبری با تملق ارتباط معنادار است. همچنین معناداری رابطه مثبت بین تملق کارکنان و پیشرفت شغلی آن‌ها مورد تأیید قرار گرفت. همچنین مشخص شد فاکتور منفی تملق بر پیشرفت شغلی کارکنان تأثیرگذار است. همچنین در مطالعه چنگ (۱۹۸۳) رابطه بین جو سازمانی و میزان رفتار چاپلوسی بدین صورت بیان گردیده که کارمندانی که معتقدند جو سازمانی آن‌ها منفی است، تمایل بیش‌تری به

استفاده از رفتار چالپوسی نسبت به کارمندانی که احساس جو و فرهنگ سازمانی مثبتی می‌کنند، دارند. کاسمار و همکارانش (۲۰۰۴) تأیر دو دسته عوامل موقعیتی (ابهام نقش، رابطه رهبر - عضو) و متغیرهای غیرموقعیتی یا فردی (عزت نفس، نیاز به قدرت، مشارکت شغلی، کمرویی) را بر بروز رفتار چالپوسانه کارکنان در سازمان تأثیر می‌گذارد. در خصوص مفهوم قلدری قلی‌پور و همکارانش (۱۳۸۸) در مطالعه خود در مورد رابطه قلدری سازمانی ادراک شده با فشار روانی زنان به این نتیجه رسید که بین ادراک قلدری و فشار روانی رابطه معنی‌دار ولی منفی وجود دارد. به نظر می‌رسد عدم آگاهی زنان از حقوق واقعی شان، عدم آگاهی از تعریف درست قلدری و ناآشنایی با مولفه‌های آن و بی‌توجهی به آن‌ها در محیط سازمان و نیز پذیرش مردسالاری در جامعه باعث ایجاد موضع انفعالی در زنان شده است. قلدری می‌تواند اثرات شدید بر اهداف فردی و بر سازمان داشته باشد. در سطح فردی، نتایج حاصل از قلدری شامل عزت نفس کمتر، احساس منفی بیش‌تر، اضطراب، استرس، خستگی، فرسودگی و افسردگی است (توماس و همکاران، ۲۰۱۳). همچنین پیامدهای منفی قلدری برای اهداف قابل توجه هستند. در سطح فردی، اهداف احتمالاً اعتماد به نفس پایین‌تر، احساسات منفی بیش‌تر، اضطراب، استرس، خستگی، فرسودگی و افسردگی نسبت به غیر اهداف دارند (بنتلی و همکاران، ۲۰۱۲). تارانگا سوماناسیری و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی به بررسی عزت نفس سازمانی و تأثیر آن بر اشتغال‌پذیری ادراک شده از خود کارکنان بخش صادرات فناوری اطلاعات در سریلانکا پرداختند. نتایج حاصل از پژوهش حاکی از آن است که عزت نفس سازمانی بر اشتغال‌پذیری ادراک شده از خود کارکنان در بخش صادرات فناوری اطلاعات در سریلانکا تأثیر مثبت و معناداری دارد. کیم و بیه (۲۰۱۸) در پژوهشی به بررسی عزت نفس سازمانی و کار معنادار اثر میانجی توانمندسازی رهبری بر رفتار و بهزیستی کارکنان پرداختند. نتایج حاصل از پژوهش حاکی از آن است که توانمندسازی رهبری با عزت‌نفس مثبتی بر سازمان و کار معنادار ارتباط مثبت دارد. عزت نفس سازمانی منجر به رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتر و کمتر شد رفتارهای انحرافی ادراک کار معنادار منجر به سطوح پایین‌تر خستگی عاطفی و سطوح بالاتر رضایت از زندگی شد. این نتایج هم نشان داد که نقش مهم دو حالت روان‌شناختی را نشان می‌دهند و توضیح می‌دهند که چرا توانمندسازی رهبری به رفتارهای کاری مطلوب و بهزیستی روان‌شناختی کارکنان کمک می‌کند گورودن و هود (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی عزت نفس سازمانی و پیامدهای زندگی کاری پرداختند. نتایج حاصل از پژوهش حاکی از آن است که نتایج حاکی از آن است که سازمان‌ها باید از منابع انسانی استفاده کنند که باعث افزایش عزت نفس سازمانی افراد می‌شود، زیرا با تعارض کار و زندگی ارتباط منفی دارد و به‌طور مثبت با غنی‌سازی کار و زندگی مرتبط است. وو و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی قلدری در محل کار، اضطراب و عملکرد شغلی: انتخاب بین مقاومت منفعل یا بلع توهین پرداختند. نتایج حاکی از آن است که قلدری در محل کار بر اضطراب و عملکرد شغلی و انتخاب بین مقاومت منفعل یا بلع توهین تأثیر مثبت و معناداری دارد.



فرضیه‌های پژوهش

باتوجه به مدل مفهومی پژوهش فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر تدوین می‌گردد:

فرضیه اول: عزت نفس سازمانی بر چابلوسی کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.

فرضیه دوم: عزت نفس سازمانی بر قلدری کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های توصیفی و از شاخه مطالعات میدانی است و از نظر ارتباط متغیرهای پژوهش، از نوع علی است. برای بررسی و آزمون فرضیه‌ها و مدل مفهومی از رویکرد معادلات ساختاری و نرم‌افزارهای SPSS19، AMOS23 به کار گرفته شد. جامعه آماری این پژوهش کارکنان دانشگاه‌های خرم‌آباد (دانشگاه لرستان، دانشگاه آزاد اسلامی، دانشگاه علمی کاربردی و دانشگاه آزاد واحد سما) است. با توجه به اطلاعاتی که در اختیار محقق قرار داده شد، جامعه آماری برابر ۱۲۴۰ و حجم نمونه برابر با ۲۹۳ که با استفاده از جدول مورگان این تعداد به دست آمد. روش نمونه‌گیری، طبقه‌ای-تصادفی است. برای سنجش متغیر عزت نفس سازمانی از پرسشنامه پیرس، گاردنر، کامینگز و دان هام (۱۹۸۹) استفاده گردید. این پرسشنامه دارای ۱۰ عبارت است که اعتقاد و باورهای کارکنان و ارزشمندی آن‌ها را در محیط سازمان در مقیاس ۵ تایی لیکرت ارزیابی می‌کند. و برای سنجش قلدری در سازمان از پرسشنامه که در کتاب مدیریت قلدری در محیط کار (نصر اصفهانی، شهبازی: ۱۳۹۲) آمده است استفاده گردید. این پرسشنامه دارای ۴ بعد: قلدری کلامی (۴سوال)، قلدری غیر کلامی (۲سوال)، قلدری عملی (۲سوال)، قلدری مربوط به عملکرد (۴سوال) می‌باشد و میزان رفتار قلدرمآبانه‌ای که کارکنان در سازمان با آن مواجه‌اند را در مقیاس ۵ تایی لیکرت ارزیابی می‌کند. و برای سنجش چابلوسی از پرسشنامه استفهام (۲۰۰۹) استفاده گردید این پرسشنامه دارای ۹ گویه است و با مقیاس ۵ تایی لیکرت ارزیابی می‌کند. روایی پرسشنامه‌های مذکور با روش اعتبار محتوا و پایایی آن‌ها با محاسبه آلفای کرونباخ تأیید شد که در جدول یک فهرست شده است.

جدول ۱: پایایی متغیرها

متغیرها	آلفای کرونباخ
عزت نفس سازمانی	۰/۷۶
چابلوسی	۰/۷۳
قلدری	۰/۷۲

یافته‌های پژوهش

برای بررسی وضعیت سوال مطرح شد. که نتایج آن در جدول ۲ بیان شده است.

جدول ۲: متغیرهای جمعیت‌شناختی

متغیر	تعداد
جمعیت‌شناختی	
جنسیت	مرد ۱۸۲
	زن ۱۱۱
تحصیلات	دیپلم ۳۲
	فوق دیپلم ۶۵
	لیسانس ۸۹
	فوق لیسانس ۷۳
	دکتر ۳۴
سن	۲۰-۳۰ سال ۵۴
	۳۱-۴۰ سال ۹۸
	۴۱-۵۰ سال ۹۲

۴۹	بالاتر از ۵۰ سال	سابقه
۴۶	۱-۵ سال	
۸۴	۶-۱۰ سال	
۸۵	۱۱-۱۵ سال	
۴۲	۱۶-۲۰ سال	
۳۶	۲۱-۳۱ سال	

قبل از آزمون فرضیه‌ها و تحلیل عاملی تأییدی، آزمون نرمال بودن داده‌ها با به کارگیری آزمون کلموگروف اسمیرنوف اجرا شد که نتایج این آزمون نشان‌دهنده نرمال بودن داده‌های پژوهش بود.

آزمون‌های الگوهای اندازه‌گیری (الگوهای عاملی تأییدی)

پس از جمع‌آوری اطلاعات برای مشخص کردن اینکه شاخص‌های اندازه‌گیری (متغیرهای آشکار) تا چه اندازه برای سنجش متغیرهای پنهان قابل قبول‌اند باید ابتدا تمام متغیرهای مشاهده که مربوط به متغیرهای پنهان است، به‌طور مجزا، آزمون شوند. شاخص‌های کلی برازش برای الگوهای اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تأییدی) با به کارگیری نرم افزار AMOS23 در جدول ۳ بیان شده است.

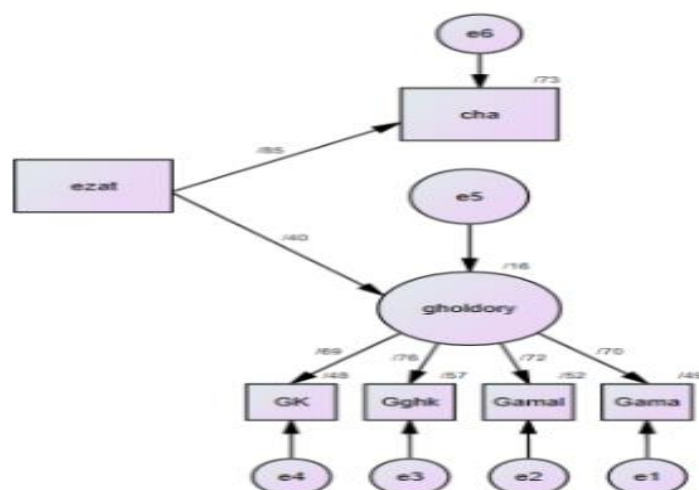
جدول ۳: شاخص‌های کلی برازش برای الگوهای اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تأییدی)

متغیر	CFI	CIMN/DF	P	GFI	RMSEA
عزت نفس سازمانی	۰/۹۵				
چاپلوسی	۰/۹۶				
قلدری	۰/۹۸				

برای توضیح، باید مقدار کای اسکوئر (CIMN) الگو و سطح معناداری (P) ذکر شود که هر چه مقدار کای اسکوئر کوچک‌تر باشد، الگوی تدوین توسط پژوهشگر رضایت‌بخش‌تر است، چنانچه مقدار P کمتر از ۰/۰۵ باشد، می‌توان نتیجه گرفت مقدار CIMN برای الگو قابل قبول است. با توجه به اینکه مقدار P برای همه الگوهای اندازه‌گیری (متغیرهای مشاهده) بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است می‌توان نتیجه گرفت مقدار کای اسکوئر (CIMN) برای الگوهای اندازه‌گیری مناسب است. شاخص GFI یا شاخص نیکویی برازش، مشخصه‌ای مشابه R^2 در رگرسیون چند متغیره است. هر چه GFI به عدد یک نزدیک‌تر باشد الگو داده‌ها برازش بهتری دارد. برای الگوهای اندازه‌گیری GFI بزرگ‌تر از ۰/۹۵ است که نشان‌دهنده برازش خوب الگو است. شاخص ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد یا RMSEA نیز یکی دیگر از شاخص‌های برازندگی مدل است که در الگوهای قابل قبول مقداری معادل ۰/۰۸ یا کمتر است، برازش الگوهای که مقادیر آن‌ها بالاتر از ۰/۰۱ دارند، ضعیف برآورد می‌شوند. همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود مقدار این شاخص برای الگوی اندازه‌گیری کمتر از ۰/۰۸ است که نشان از برازش خوب الگوها توسط داده‌ها است. در نهایت، با توجه به مطالب یاد شده می‌توان نتیجه گرفت الگوهای اندازه‌گیری (متغیرهای مشاهده) برازش خوبی دارند و به این معنی است که متغیرهای آشکار به‌خوبی می‌توانند متغیرهای پنهان را اندازه‌گیری کنند.

آزمون‌های فرضیه‌های پژوهش

برای آزمون فرضیه‌های پژوهش معادلات ساختاری به کار گرفته شد که مدل خروجی نرم‌افزار AMOS در شکل دو نشان داده شده است.



شکل ۲: مدل خروجی نرم افزار AMOS23

شاخص‌های برازش مدل در جدول ۴ بیان شده است.

جدول ۴: برازش مدل مفهومی

RMSEA	GFI	P	CIMN/DF	CFI
۰/۰۶	۰/۹۸	۰/۰۰۹	۲/۴۵	۰/۹۸

با توجه به اطلاعات جدول ۴، مدل از برازش بسیار خوبی برخوردار است.

پس از بررسی و تأیید الگو، برای آزمون معناداری فرضیه‌ها دو شاخص جزئی مقدار بحرانی CR و p به کار گرفته شد، براساس سطح معناداری ۰/۰۵ مقدار بحرانی باید بیش‌تر از ۱/۹۶ باشد، مقدار پارامتر کمتر از این در الگو مهم شمرده نمی‌شود، همچنین، مقادیر کوچک‌تر از ۰/۰۵ برای مقدار p، نشان‌دهنده تفاوت مقدار محاسبه شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح اطمینان ۹۵ درصد است. فرضیه‌ها به همراه ضریب رگرسیونی و مقادیر شاخص‌های جزئی مربوط به هر فرضیه در جدول ۵ بیان شده است.

جدول ۵: فرضیه‌های پژوهش و ضریب رگرسیونی و مقادیر شاخص جزئی

نتیجه	P	مقدار بحرانی	ضریب رگرسیونی	فرضیه پژوهش
تأیید	۰/۰۰	۶/۹۷۲	۰/۸۵	فرضیه اول: عزت نفس سازمانی بر چاپلوسی کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد
تأیید	۰/۰۰	۳۱/۹۴۱	۰/۴۰	فرضیه دوم: عزت نفس سازمانی بر قلدری کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد.

با توجه به جدول ۵، فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید می‌شود.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

هدف از پژوهش حاضر تأثیر عزت نفس سازمانی بر چاپلوسی کارکنان و قلدری کارکنان است. با توجه به نتایج پژوهش حاضر یافته‌های پژوهش در راستای فرضیه اول. تأثیر عزت نفس سازمانی بر چاپلوسی کارکنان که این فرضیه با نتایج پژوهش‌های معزیزیان و همکاران (۱۳۹۹)، محمدپور و همکاران (۱۴۰۱) چنگ (۱۹۸۳)، کاسمار و همکاران (۲۰۰۴)، تارانگا سوماناسیری و همکاران (۲۰۱۶)، کیم و بیه (۲۰۱۸)، همخوانی دارد. می‌توان نتیجه گرفت افرادی که عزت نفس بالایی دارند. کلیه وظایف خود را به صورت مرتب انجام می‌دهند و جای هیچ‌گونه گله و

شکایتی برای سطوح بالاتر از خود باقی نمی‌گذارند. اگرچه چابپلوسی به میزان قابل قبولی سبب موفقیت شغلی می‌شود ولی این روند را می‌توان به عنوان روندی بیمار و مخرب معرفی کرد. چنانچه سازمانی دارای کارکنان و مدیران با تجربه با عزت نفس بالا باشد که این افراد بتوانند با شایستگی‌ها و توانایی‌های فردی بالای خود که نشأت گرفته از عزت نفس آن‌ها است. امور کاری را به انجام رسانده است و کارکنانی قلدر. آنگاه سازمانی سالم و موفق است. ولی در صورتی که عزت نفس پایین در این سازمان حضور داشته است و بیشتر چابپلوسی می‌کنند. نتایج فرضیه دوم پژوهش تأثیر عزت نفس بر قلدری کارکنان که این فرضیه با نتایج پژوهش‌های قلی‌پور و همکاران (۱۳۸۸)، قائدامینی هارون و همکاران (۱۳۹۷)، قائدامینی هارون و همکاران (۱۴۰۱)، گوردون و هود (۲۰۱۹) و وو و همکاران (۲۰۲۳) همخوانی دارد. رفتار قلدری، به‌عنوان زیر مجموعه‌ای از ساختار بزرگتر رفتار ضد اجتماعی پرخاشگری یک پدیده‌ی منحصر به فرد است که به‌طور مشخصی تعریف شده است. در اواخر این دهه این پدیده به طور فزاینده‌ای به صورت وخیم تر ظاهر شده و باعث بروز مشکلات برای کارکنان در محیط‌های کار شده است. همچنین محدودیت‌های پژوهش حاضر در مورد متغیرهای پژوهش که به‌صورت کلی کار نشده است و بیشتر به‌صورت تک متغیر کار شده و همکاری نکردن بعضی از کارکنان در پاسخ‌گویی و تحویل پرسشنامه‌ها که بعضی از پرسشنامه‌ها به‌صورت حضوری و برخی هم به‌صورت تلفنی تکمیل شده است. به پژوهشگران آتی هم پیشنهاد می‌شود که متغیرهای پژوهش را در سازمان یا شرکت‌های دیگر در استان‌های دیگر مورد مطالعه قرار دهند.

منابع

- براندن، نانانیل (۱۳۷۵). قدرت عزت نفس، ترجمه مینا اعظامی، تهران، انتشارات پوینده.
- پارسائی، مهدی؛ امیری، علی نقی، زارعی متین، حسن؛ یزدانی، حمیدرضا و توکلی، عبدالله (۱۳۹۸). تعلق سازمانی در سازمان‌های دولتی، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، دوره ۸، شماره ۲، شماره پیاپی ۳۸، ص ۶۰-۳۷.
- رضازاده برفویی، حمید؛ مرتضوی، سعید و رحیم‌نیا، فریبرز (۱۳۹۲). واکاوی پیش‌آیندهای فردی و موقعیتی موثر بر چابپلوسی و تأثیر آن بر پیشرفت شغلی کارکنان (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه فردوسی مشهد)، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال ششم، شماره ۲۲، ص ۲۵-۵.
- زاده‌برقویی، حمیدرضا؛ مرتضوی، سعید و رحیم‌نیا، فریبرز (۱۳۹۲). واکاوی پیش‌آیندهای فردی و موقعیتی بر چابپلوسی و تأثیر آن بر پیشرفت شغلی کارکنان (مورد مطالعه کارکنان دانشگاه فردوسی مشهد)، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال ششم، شماره ۲۲، ص ۲۵-۵.
- سفلی صادقیان، فاطمه (۱۳۸۷). رابطه عزت نفس سازمانی با بازخورد سازمانی و سازگاری شغلی میان کارکنان آموزش و پرورش منطقه جرقویه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مشاوره شغلی، دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- صادقیان، فاطمه؛ عابدی، محمدرضا و باغبان، ایران (۱۳۹۵). نقش عزت نفس سازمانی در توانمندسازی کارکنان سازمان، بهداشت روان، ص ۱۱-۴.
- عباسی سلیم صمیمی، مسحن؛ علی دوست قهفرخی احمدی، آرمان و حاتمی ناغانی، زهرا (۱۳۹۳). بررسی عوامل موثر بر تعلق کارکنان و ارتباط آن با پیشرفت شغلی در اداره کل ورزش و جوانان استان اصفهان، فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی و رفتار سازمانی در ورزش، سال اول، شماره ۴، ص ۹۰-۷۹.
- عزیزیان، مجتبی؛ پذیرش، جواد و نادری، فرشاد (۱۳۹۹). پیش‌بینی موفقیت شغلی کارکنان وزات ورزش و جوانان براساس عزت نفس، استرس و نقش میانجی چابپلوسی، فصلنامه مجله علوم حرکتی و رفتاری، دوره ۳، شماره ۱، ص ۱۲۲-۱۱۳.
- قلی‌پور، آرین؛ فاخری کوهزنان، بد مهدیه؛ فاخری کوهزنان، سمیرا و باغستانی برزکی، حوریه (۱۳۸۸). رابطه قدری سازمانی ادراک شده با فشار روانی زنان، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال نهم، شماره ۳۴.
- قائدامینی هارونی، عباس؛ ابراهیم‌زاده دستجردی، رضا و ابراهیم‌پور، علی رضا (۱۴۰۱). بررسی تأثیر قلدری در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق رهبری زهرآگین و رهبری مخرب (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد واحد اسلامی واحد اصفهان)، مطالعات جامعه‌شناسی، سال چهاردهم، شماره پنجاه و چهارم، ص ۵۹-۳۵.
- قلی‌پور، آرین؛ پورعزت، علی اصغر و سعیدی‌نژاد، مجید (۱۳۸۶). عوامل موجه رفتارهای ضد شهروندی در سازمان‌ها، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال دوم، شماره ۸، ص ۲۹-۱.
- قلی‌پور، آرین؛ فاخری کوهزنان، بد مهدیه؛ فاخری کوهزنان، سمیرا و باغستانی برزکی، حوریه (۱۳۸۸). رابطه قدری سازمانی ادراک شده با فشار روانی زنان، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال نهم، شماره ۳۴.
- قائدامینی هارونی، عباس؛ ابراهیم‌زاده دستجردی، رضا و ابراهیم‌پور، علی رضا (۱۴۰۱). بررسی تأثیر قلدری در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار از طریق رهبری زهرآگین و رهبری مخرب (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد واحد اسلامی واحد اصفهان)، مطالعات جامعه‌شناسی، سال چهاردهم، شماره پنجاه و چهارم، ص ۵۹-۳۵.

قائد امینی هارونی، عباس؛ ابراهیمزاده دستجردی، رضا؛ صادقی ده چشمه، مهرداد و صادقزاده، نازنین (۱۳۹۷). الگوی ساختاری رابطه قلدری سازمانی با مقاومت در برابر تغییر در اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، فصلنامه پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی، دانشگاه علامه، سال چهارم، شماره ۱۳، ص ۳۴-۱.

محمدپور، زهرا؛ نژاد مقدم، مجید و سپاهیان، مصطفی (۱۴۰۱). مدیریت مغایله توسل به چاپلوسی در سازمان‌ها، نشریه چشم‌انداز حسابداری و مدیریت، دوره ۵، شماره ۷۳، شماره پیاپی ۷۳، ص ۵۰-۴۳.

محمدی، دل آرام و ابراهیمی، امید (۱۳۹۵). دومین همایش الکترونیکی پژوهش‌های نوین در علوم و فناوری، ص ۸-۱.

نصراصفهانی، علی و شهبازی، غلامرضا (۱۳۹۲). انتشارات جهاد دانشگاهی واحد اصفهان.

نصراصفهانی، علی (۱۳۸۹). چاپلوسی در سازمان، فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، سال هشتم، شماره ۲۲، ص ۱۱۴-۹۵.

یعقوبی، نورمحمد و احمدنیا چنیجانی، اکرم (۱۳۹۳). "بررسی رابطه بین رویکرد راهبردی نظام نگهداشت منابع انسانی و تعهد سازمانی کارکنان در سازمان های عمومی"، فصلنامه مدیریت سازمان های دولتی، ۲(۷)، ۶۴-۴۹.

Allen, R. W., Madison, D. L., Porter, L. W., & Mayes, B. T. (1979). Organizational politics: tactics and characteristics of its actors. *California Management Review*, 22, PP.77-83.

Benetti C., & Kambouropoulos, N. (2006). Affect regulated indirect effects of trait anxiety and trait resilience on self-esteem. *Personality and Individual Differences* 41, PP.341-352.

Brockner, J. (1988) *Self ± Esteem at work: Research theory and practice*, Lexington, Mass: D.C. Heath & Co
Bentley, T. A., Catley, B., Cooper-Thomas, H., Gardner, D., O'Driscoll, M. P., Dale, A., Trenberth, L. (2012). Perceptions of workplace bullying in the New Zealand travel Management, Vol. industry: Prevalence and management strategies, *Journal Tourism* 33, PP.351-360.

Boxx, R. (2007). *A voiding the pitfalls of false flattery*. Retrieved from: www.zanati.co.za/newsletters.

Cho YJ, Lewis, GB. (2012). Turnover intention and turnover behavior implications for retaining federal employees. *Rev Public Pers Adm* ;32(1):PP.4-23.

Cheng, J. L. (1983). Organizational context and upward influences: an experimental study of the use of power tactics. *Group and Organizational Studies*, 8, PP. 332-335.

Daniel, T. A. (2009). *Stop Bullying at Work*. Society for Human Resources Management. Alexandria. Virginia; USA.

Danziger, R., (2021). The democratic king The role of ritualized flattery in political discourse, *Discourse & Society*, PP.1-21.

Danziger, R., & Kampf, Z. (2020). Interpretive Constructs in Contrast: The Case of Flattery in Hebrew and in Palestinian Arabic, *Contrastive Pragmatics*, PP. 1-31.

Einarsen, S., & Raknes, B., I. (1997). Harassment at work and the victimization of men; . *Violence and Victims*; 12; PP.247-263.

Einarsen, S., H.; Zapf, D., & Cooper, C., L. (2003). *Bullying and Emotional Abuse in the workplace*. Taylor & Francis press.

Einarsen, S., H.; Zapf, D., & Cooper, C., L. (2011). The Concept of Bullying and Harassment at work: The European Tradition. In: Einarsen, S.; Hoel, H.; Zapf, D.; and Cooper, C., L. (Eds). *Bullying and Harassment in the workplace: Developments in Theory; Research; and Practice*. London: Taylor & Francis; PP.3-40.

Gordon, J., R., & Hood, E., (2019). Organization-based self-esteem and work-life outcomes, *Personnel Review* © Emerald Publishing Limited, PP.1-26. 0048-3486, DOI 10.1108/PR-09-2019-0484.

Holmes, Deade R. (2006). Understanding black faculty job satisfaction. Dissertation of Ph.D., In University of Missouri-Columbia.

Hodgins, M., MacCurtain, S., Mannix-McNamara, P. (2020).

Harvey, M, Darren, T., Joyce, T. H., Allison, D. (2009) "Bullying in the 21st century global organization: An ethical perspective" *Journal of Business Ethics*, vol, 85, PP.27-40.

Hasanzadeh, S., & Shakebaee, G. (2023). Use of Cultulings in Business Communication A Case of Flattery, *Journal of Business, Communication & Technolog*, (2), 1. PP.51-63.

Jones, E., E. (1964). *Ingratiation*, Appleton- Century-Crofts, New York, NY.

Jakubowska, J., Filip, A., Pikul, M., B. (2021). The coin that is most current is flattery? Stability and discontinuity of false praise-telling from 5 to, *Journal of Experimental Child Psychology*, 207, PP.1-13.

Jawazneh, B., E., A., & Ali Smadi, Z., M., (2017). Workplace Bullying as a Predictor of Intention to Leave among Workers at the Industrial Organizations in Jordan, *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, Vol. 6, No. PP.15-39.

Kubota Y, Sasaki S. (2002). Aerobic exercise and self-esteem in children. *J Behav Med*, 24 (12), PP. 127-35.

Kacmar, K. M., Carlson, D. S., & Bratton, V. K. (2004). Situational and dispositional factors as antecedents of ingratiation behaviors in organizational settings. *Journal of Vocational Behavior*, 65, PP.309-331.

- Kim, M., & Terry A. Beehr, T., A., (2018). Organization-Based Self-Esteem and Meaningful Work Mediate Effects of Empowering Leadership on Employee Behaviors and Well-Being, *Journal of Leadership & Organizational Studies*, PP.1-14.
- Korman, A.K. (1970) Toward a Hypothesis of Work Behavior, *Journal of Applied Psychology*, 54, PP.31-41.
- Kumar Ghosh, S. (2016). Linking Perceived Organizational Support to Organizational Identification: Role of Organization Based Self-Esteem, *Contemporary Management Research* Vol. 12, No. 2, PP.225-244.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 5, 2, PP.165-184.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 5, 2, PP.165-184.
- Petosa, S.(2001). THE SELECTION OF RATERS IN A MULTI-SOURCE FEEDBACK PROCES. naster of science dissertation, Concordia university.
- Pierce, JL, Gardne, DG, Cummings ,LL,(1989). Dunham ROrganization-based self- esteem: construct definition, measurement and validation. *Academy Manag, J* , 32: PP.622-48.
- MacIntosh, j., O Donnell, S., Wuest, J., & Merritt- Gray; M.(2011). How workplace bullying changes how woman promote their health. *International Journal of Workplace Health Management*. 4.1. PP.48-66.
- Matthew Oguebe, T., & Samuel Edosomwan, H.(2021). Organizational-Based Self-Esteem and Organizational Identification as Predictors of Turnover Intention: Mediating Role of Organizational Trus, *SEISENSE Journal of Management*, Vol 4 No 2 PP.56-71
- Mohr WK. (2003) *Johnsons psychiatric- mental health nursing*. 5th ed. USA: Lippincott.
- Odujo-Saka, K., A., Olaley, B., R., Sarpong, E., Jonathan Olusegun Adedokun, J., O., & Abdurrashid Ibrahim, A. (2023). A influência do assédio no local de trabalho no desempenho dos funcionários de hotéis: o papel mediador da inteligência emocional e resiliência psicológica , *Tourism & Management Studies*, 19(3, PP. 59-71.
- Oade, A. (2009). *Managing Workplace Bullying. How to Identify; Respond to and Manage Bullying Behavior in the workplace*. Palgrave Macmillan.
- Salin, D.(2008). The prevention of workplace bullying as a question of human resource management: Measures adopted and underlying organizational factors. *Scand.j. Mgmt.* 24, PP.221- 231.
- 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*, Vol. 28, No. 4, PP.384
- Tharanga Sumanasiri, E., G., Mohd Shukri Ab Yajid, S., A., Y., Khatibi, A.(2016). Organization-Based Self-Esteem (OBSE) And Its Influence On Self-Perceived Employability (SPE) Of IT Export Sector Employees In Sri Lanka, *European Scientific Journal* May 2016 edition vol.12, No.14, PP.124-133. ISSN: 1857 – 7881 (Print) e - ISSN 1857- 7431
- Wang, J., Iannotti, R. J& Luk, J.W.(2012). Patterns of adolescent bullying behaviors: Physical, verbal, exclusion, rumor, and cyber. *Journal of School Psychology*, 50, PP.521–534.
- Wu, M., He, Q., Muhammad Imran, M., & Jingtao Fu, J., (2020). Workplace Bullying, Anxiety, and Job Performance: Choosing Between “Passive Resistance” or “Swallowing the Insult”? *Front Psychol* , PP.1-12.
- Yahaya, A., Chui Ing, T., Lee, G., M., Yahaya, N., Boon, Y., Shahrin Hashim, S., & Taat, S.(2012). THE IMPACT OF WORKPLACE BULLYING ON WORK PERFORMANCE, *Archives Des Sciences*, Vol 65, No. 4, PP.18-28.