



## The Impact of Bullying Dimensions on Organizational Indifference Considering the Mediating Role of Social Wear - A Study in Power Company

Zahra Shafiei\*

PHD Student, Business Management, Marketing,  
Dehaghan Branch, Islamic Azad University,  
Isfahan, Iran

Hamed Ghalehkani

PHD Student, Business Management, Marketing,  
Dehaghan Branch, Islamic Azad University,  
Isfahan, Iran

### Abstract

Organizational bullying refers to the situation and circumstances that an individual is exposed to serious, repeated, and long - term behaviors. Such bullying behaviors are stressful and bullying behaviors in the organization can cause staff burnout and abrasion and thus indifference. The purpose of this study was to investigate the effect of bullying dimensions on organizational apathy among employees of Fars Regional Electricity Company with mediating role of social wear. the research method was descriptive - correlation and the statistical population of the research, the organization staff of 387 people and statistical sample, 193 of which were based on morgan chart. standard questionnaire was used to collect data. the reliability of the questionnaire was investigated using cronbach's alpha coefficient. Data were analyzed using SPSS 25 software for inferential statistics and LISREL8.8 for path fitting. The results showed that bullying and its dimensions have a significant effect on apathy. Also, it was found that social wear plays a mediating role in the relationship between bullying and organizational apathy.

**Keywords:** bullying, social wear, organizational apathy, human resource

Received: 25/March/2026

Accepted: 08/May/2026

eISSN: 3041-8720

ISSN: 2981-2267

## تأثیر ابعاد قلدری بر بی تفاوتی سازمانی با در نظر گرفتن نقش واسطه‌ای سایش اجتماعی؛ مطالعه‌ای در شرکت برق منطقه‌ای فارس

زهرا شفیعی\*

دانشجوی دکتری رشته مدیریت بازرگانی، بازاریابی دانشگاه آزاد اصفهان، واحد  
دهاقان، ایران

حامد قلعه‌کانی

دانشجوی دکتری رشته مدیریت بازرگانی، بازاریابی دانشگاه آزاد اصفهان، واحد  
دهاقان، ایران

### چکیده

قلدری سازمانی، به موقعیت و شرایطی اشاره دارد که فرد در معرض رفتارهای خصومت‌آمیز جدی، تکرار شونده و طولانی‌مدت قرار می‌گیرد، به‌طوری که این رفتارها آزاردهنده و تنش‌زا می‌باشند وجود رفتارهای قلدرمآبانه در سازمان می‌تواند باعث فرسودگی شغلی کارکنان و سایش افراد و در نتیجه باعث ایجاد بی تفاوتی در آن‌ها شود. هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر ابعاد قلدری بر بی تفاوتی سازمانی در میان کارکنان شرکت برق منطقه‌ای فارس با نقش واسطه‌ای سایش اجتماعی می‌باشد. روش پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی و جامعه آماری پژوهش، کارکنان سازمان مورد اشاره به تعداد ۳۸۷ نفر و نمونه آماری، ۱۹۳ نفر از کارکنان براساس جدول مورگان بود. جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه استاندارد استفاده شد. پایایی پرسش‌نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بررسی و تأیید گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS 25 برای آمار استنباطی و LISREL 8.8 برای برازش مسیر انجام شد. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که قلدری و ابعاد آن بر بی تفاوتی تأثیر معنی‌داری دارند. همچنین با توجه به یافته‌ها مشخص شد که سایش اجتماعی، سهم واسطه‌گری را در روابط قلدری و بی تفاوتی سازمانی ایفا می‌کنند.

**کلیدواژه‌ها:** قلدری، سایش اجتماعی، بی تفاوتی سازمانی، منابع انسانی

## مقدمه

در بحث‌ها و موضوعات مربوط به سازمان، توجه به نقش نیروی انسانی اهمیت زیادی دارد و باید به آن پرداخته شود، زیرا سازمان‌ها توسط افراد و نیروی انسانی برنامه‌ریزی و اداره می‌شوند (Barney, 1991). در جامعه امروز وابستگی سازمان‌ها به نیروی انسانی بر کسی پوشیده نیست. رفتار کارکنان، بر عملکرد آن‌ها و در پی آن بر عملکرد سازمان تأثیر مستقیم دارد. از جمله این رفتارها، بی‌تفاوتی سازمانی است (شایمی برزکی و همکاران، ۱۳۹۵). بی‌تفاوتی، منحرف شدن از وضعیت تعادل سازمان است (Raeichi, 2010). در سازمان‌ها پدیده بی‌تفاوتی ویژگی افرادی است که به مشاغل کسل‌کننده و تکراری اشتغال دارند و در محیط کار خود بر این باورند که امیدی برای بهبود و پیشرفت وجود ندارد، اصولاً به این حالت روانی-رفتاری مشخص بی‌تفاوتی سازمانی می‌گویند (پیرایش و بهرامی، ۱۳۹۶). بی‌تفاوتی در سازمان، رفتار فردی را توصیف می‌کند که تمام دستورالعمل‌های سازمانی را به صورت ماشینی و بدون استفاده از نبوغ و خلاقیت خود انجام می‌دهد، در نتیجه چنین پذیرشی به صورت دستوری که به دور از هرگونه علاقه باشد، ممکن است در ظاهر باعث حفظ نظم سازمانی شود، اما کارکنان را به تلاش، پذیرش مسئولیت‌ها و یا نشان دادن ابتکار بر نمی‌انگیزد. گاهی افراد در واکنش به دستورها، اعتراض‌ها و اعتصاب‌هایی را از خود نشان می‌دهند که که آشکارترین نوع بیان نارضایتی است و گاه غیبت زیاد کارکنان بیانگر این امر است (ترک‌زاده و همکاران، ۱۳۹۵). در زندگی کاری امروزه قلدری یک مشکل گسترده و شایع و یک عامل مهم تنش‌زا و استرس‌زا در اجتماع محسوب می‌شود (ولیان و همکاران، ۱۳۹۶؛ Nield, 1996؛ Zapf et al., 1996). قلدری سازمانی، به موقعیت و شرایطی اشاره دارد که فرد در معرض رفتارهای خصومت‌آمیز جدی، تکرار شونده و طولانی مدت قرار می‌گیرد، به طوری که این رفتارها آزاردهنده و تنش‌زا می‌باشند (Leymann, 1996; Zapf & Einarsen, 2011). در سازمان‌هایی که شاهد قلدری است اختلافات ظهور می‌کنند، ناراحتی ایجاد می‌شود و افراد فرار و گریختن را انتخاب می‌کنند. در نتیجه، سازمان‌ها نیروی انسانی کارآمد و کلیدی‌شان را از دست می‌دهند. در واقع، پیامدهای منفی قلدری موجب اهمیت این موضوع در محیط‌های کاری و پژوهش‌ها شده است (یعقوبی و همکاران، ۱۳۹۷). وجود رفتارهای قلدری در سازمان‌ها باعث ایجاد ناراحتی، افسردگی و تحقیر افراد می‌شود در نتیجه افراد بی‌انگیزه می‌شوند و در برابر سازمان دچار بی‌تفاوتی می‌گردند (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۹). سایش اجتماعی شامل همه رفتارهای منفی است که فرد در طول زمان از خود نشان می‌دهد و این پدیده باعث تضعیف توانایی‌های شخص مانند برقراری و نگهداری روابط مثبت میان فردی، موفقیت‌های شغلی، اعتبار و محبوبیت در سازمان، می‌شود (Duffy et al., 2006). سایش اجتماعی مخصوصاً در سازمان‌هایی که ارتباطات و تعاملات بین کارکنان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است به عنوان معضلی سازمانی مورد توجه است (نصر اصفهانی و همکاران، ۱۳۹۵). در نهایت اگر افراد حس تعلقشان نسبت به سازمان را از دست دهند توانشان در تحمل کردن سختی‌ها را از دست می‌دهند و تلاش می‌کنند تا شغلی با شرایط کاری بهتر و مناسب‌تری جست‌وجو کنند. این حالت باعث می‌شود کارکنان نسبت به شغل فعلی‌شان احساس ناراحتی کرده و همچنین سبب می‌شود انگیزه‌شان نسبت به سازمان را از دست دهند (همایونی و همکاران، ۱۳۹۴).

## بی‌تفاوتی سازمانی

توسعه و گسترش روزافزون سازمان‌ها، ابعاد و زوایای مختلف زندگی انسان‌ها را تحت تأثیر قرار داده است (رایبیز، ۱۳۸۴). از همین جهت، یکی از دغدغه‌های مدیران استفاده از نیروی انسانی در جهت بالا بردن بهره‌وری در سازمان است و در این راستا بی‌توجهی به نیروی انسانی موجب بروز پدیده بی‌تفاوتی می‌گردد (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۹).

روح بی‌تفاوتی در رفتار کارکنان، انگیزه کار و تلاش را از آنان می‌گیرد و در پی کارکنان بی‌تفاوت، سازمان بی‌تفاوت شکل می‌گیرد (Keefe, 2003). نوعی نگرش که کارکنان نسبت به شغل و سازمان خود دارند را بی‌تفاوتی سازمانی گویند. این پدیده می‌تواند پیامدهای منفی و مخربی به همراه داشته باشد از جمله باعث خروج از خدمت افراد سازمان شود. وقتی قدرت در دست عده معدودی متمرکز شود و فرد در آخرین حلقه زنجیره فرماندهی قرار گیرد و باید تابع دستورات باشد، موجب می‌شود فرد به مرور زمان دچار بی‌علاقگی و قابلیت انعطاف او کم شود (دانایی فرد و اسلامی، ۲۰۱۰). بیرد<sup>۱</sup> (۲۰۰۸)، شاخصه‌های فردی که دچار بی‌تفاوتی شده است را در نشانه‌های رفتاری و عملکردی وی خلاصه می‌کند. نشانه‌های رفتاری به نشانه‌هایی گفته می‌شود که در رفتار و عملکرد کلی افراد قابل مشاهده است. از نشانه‌های رفتاری می‌توان به عدم احترام به قانون‌های سازمانی، مقررات، اهداف، هدر دادن منابع و امکانات سازمان و نبود احساس دل‌بستگی به سازمان اشاره کرد (ترکزاده و همکاران، ۱۳۹۵). همچنین از نشانه‌های بی‌تفاوتی سازمانی می‌توان به بی‌تفاوتی کارکنان نسبت به شرایط و موقعیت سازمان و کار کردن فقط به دلیل مرتفع شدن اهداف مادی و پول و نه اهداف سازمانی اشاره کرد (کثف، ۲۰۰۳). دانایی فرد و همکاران (۲۰۱۱)، در پژوهشی مؤلفه‌ها و ابعاد بی‌تفاوتی را چنین عنوان کرده‌اند: بی‌تفاوتی به مدیر که در آن فرد نسبت به مدیر و دستورات بی‌تفاوت می‌شود؛ بی‌تفاوتی به سازمان که نتیجه آن نادیده گرفتن اهداف و منافع سازمان توسط کارکنان می‌باشد؛ بی‌تفاوتی به ارباب رجوع، در این زمینه فرد به منافع، وقت و خواسته مشتریان بی‌توجه می‌گردد و باعث کاهش مزیت رقابتی سازمان می‌شود؛ بی‌تفاوتی به همکار، عدم توجه به سلسله‌مراتب و پیوندهای دوستانه و کاری، همچنین کاهش کار گروهی را به همراه دارد؛ بی‌تفاوتی به کار، باعث ایجاد دل‌سردی و گاهی کم‌کاری و ایجاد زیرکار در روی سازمانی می‌گردد.

## قلدری

بخش عمده و قابل توجهی از زندگی نیروهای انسانی در محیط سازمانی سپری می‌شود، در نتیجه توجه و آگاهی به ابعاد سلامت جسمانی-فیزیکی، روانی و اجتماعی کارکنان از اهمیت بالایی برخوردار است (مشبکی، ۱۳۸۰). بسیاری از پژوهش‌ها و تحقیقات نشان می‌دهند که قلدری سازمانی تأثیری مهم و اثرگذار بر سلامت جسمانی، فیزیکی و روانی افراد دارد (Einarsen & Mikkelsen, 2003; Rayner et al., 2002; Rosado Vázquez, 2005; Rosario-Hernández et al., 2013; Hernández & Rovira Millán, 2011). برای اولین بار، واژه قلدری در محل کار در سال ۱۹۹۰ از کشورهای اسکانديناوی به بریتانیا ورود کرد. قلدری دربرگیرنده معانی و تعاریف متفاوت و گوناگونی می‌باشد. از جمله این معانی می‌توان به اهانت کردن، ایجاد وحشت، بدخواهی و عملکردهای توهین‌آمیز اشاره کرد که باعث ایجاد ناراحتی، تهدید و تحقیر، کاهش عزت نفس افراد در سازمان و فشار روانی بر آن‌ها می‌شود (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۸). همچنین، افرادی که در معرض قلدری سازمانی قرار گرفته‌اند، نسبت به دیگر افراد، علائم بیشتری از افسردگی، نگرانی، اختلالات جسمانی و عواطف منفی، گزارش می‌دهند (Hansen et al., 2014). لیمان<sup>۲</sup> (۱۹۹۰) برای قلدری ۵ بُعد بیان کرده است:

۱- رفتارهای تهدید کننده ارتباطات: رفتارهای تهدید کننده برای کاهش شانس قربانی برای برقراری ارتباط مناسب با سایرین (مثل توهین شفاهی، تماس‌های تهدیدآمیز، جلوگیری از برقراری ارتباط با سایرین، تهدیدهای شفاهی و کتبی در کار).

۲- رفتارهای تهدید کننده روابط اجتماعی: رفتارهای تهدید کننده به منظور جلوگیری قربانی از حفظ روابط اجتماعی (عدم امکان صحبت کردن با سایرین، انکار حضور فرد در سازمان و جدا کردن فرد از سایرین).

- ۳- رفتارهای تهدیدکننده شهرت شخصی: رفتارهای تهدیدکننده با هدف بی اعتبار کردن قربانی و شهرت کاری و شخصی او؛ (توهین، تهمت، شایعه سازی، تمسخر، تخریب فرد و...).
- ۴- رفتارهای تهدیدکننده موقعیت شغلی: رفتارهای تهدیدکننده با هدف کاهش توانایی شغلی قربانی از طریق بی اعتبار کردن شغلی؛ (محروم سازی، وظایف سخت یا بیهوده، عدم توجه به ظرفیت افراد در کار و...).
- ۵- رفتارهای تهدیدکننده سلامت جسمانی: رفتارهای تهدیدکننده تأثیرگذار بر سلامت فیزیکی یا ذهنی قربانی (وظایف کاری خطرناک، تهدید فیزیکی فرد، تجاوز جنسیتی به فرد و اتفاقات برنامه ریزی شده در زندگی و کار).

### سایش اجتماعی

ادراکات کارکنان از محیط و سازمان، همچنین برداشت افراد از شرایط کاری، دیدگاه آن‌ها همچنین نحوه رفتار آن‌ها را در سازمان هدایت می کند و بر زندگی شغلی کارکنان و افراد سازمان مؤثر است (Jaewon, 2013). سایش اجتماعی ادراک فرد است از اینکه مورد علاقه دیگر افراد نیست و به او توجهی ندارند و این امکان وجود دارد که در زمان‌ها و مکان‌های متفاوت و در شرایط مختلف، افراد و اطرافیان فرد اعمال و سخنان او را به سخره بگیرند؛ در نتیجه نسبت به افراد دچار تعارض و تنش می شود و این امکان وجود دارد که نوع شدیدی از عدم تطابق و عدم توافق بین او و دیگر افراد به وجود آید (نصراصفهانی و همکاران، ۱۳۹۵). رفتارهای سایشی در سازمان اثرات و پیامدهای منفی بر سازمان‌ها و کارکنان دارند. رفتارهای سایشی در سازمان باعث کاهش رضایتمندی در شغل، افزایش احتمال ترک شغل و کاهش عملکرد افراد در سازمان شود می شوند و رفتارهای کاری غیرسازنده افزایش یابد (Kehr, 2003). به عقیده وینکور و همکارانش، سایش اجتماعی عبارت است از احساسات و هیجانات منفی همچون خشم و بی علاقه‌گی که به سوی یک فرد به خصوص هدایت می شود. ارزیابی نگرش‌ها و فعالیت‌های کارکنان به صورت منفی، اعمال و انجام رفتارهای ارادی و عمدی از طرف سرپرست و همکاران فرد که توانایی‌های وی را در راه رسیدن به هدف‌های شغلیش مختل می کنند (Dar Ong & Tay, 2015). دانشمندان این حوزه، پیامدهای سایش اجتماعی بر افراد سازمان را در سه دسته تقسیم‌بندی کرده‌اند: ۱- پیامدهای نگرشی؛ شامل مواردی همچون نارضایتی، کاهش تعهد، کاهش وابستگی شغلی و عدم اعتماد در میان کارکنان. ۲- پیامدهای سلامت و روان؛ شامل مواردی همچون افزایش فشارهای روحی، تنیدگی و افسردگی. ۳- پیامدهای رفتاری؛ شامل مواردی همچون رفتارهای انحرافی مثل خشونت و خرابکاری، غیبت در شغل، ایجاد وقفه و کند کردن روند کار به صورت ارادی و انجام رفتارهای غیرشهروندی است (Floger & Cropanzano, 1998). به طور کلی، سایش اجتماعی اثرات منفی بر اعضای سازمان، خانواده، همکاران و اطرافیان افراد و در مجموع، اثرات منفی بر جامعه دارد و می تواند باعث کاهش کیفیت زندگی و شغلی اعضای سازمان شود و به مرور زمان می تواند افزایش مشکلات در سازمان را در پی داشته باشد (نصراصفهانی و همکاران، ۱۳۹۵).

### پیشینه پژوهش

براساس مطالعات انجام شده، مشخص گردید که تاکنون پژوهشی به بررسی تأثیر قلدری بر بی تفاوتی سازمانی با میانجی سایش اجتماعی انجام نشده است، اما هر کدام از متغیرها به صورت جداگانه یا با متغیرهای دیگری، توسط محققان و نویسندگان مختلف در ایران و دیگر کشورها بررسی شده‌اند. لذا از این جهت، پژوهش حاضر کاری نو و تازه است. در ادامه به برخی از پژوهش‌هایی که به مطالعه هریک از متغیرها پژوهش به صورت مستقل یا با متغیرهای دیگر بررسی کرده‌اند، اشاره می شود.

لطیفیان و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «بررسی بی‌تفاوتی سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت» بیان می‌دارد که بین بی‌تفاوتی سازمانی و ابعاد آن و تعهد سازمانی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. همچنین دانایی فرد و اسلامی (۲۰۱۰)، در پژوهشی با عنوان «کشف بی‌تفاوتی سازمانی راهبرد گراند تئوری» در دانشگاه علوم پزشکی ایران، براساس نتایج حاصل از تحقیق عوامل بروز بی‌تفاوتی سازمانی را به پنج گروه تقسیم‌بندی کردند، که عبارت‌اند از: بی‌توجهی مدیریت، بی‌توجهی سازمان به کارکنان، مسمومیت جو سازمانی، عناصر درون سازمانی و عدم سلامت شغل. در این نظریه، بی‌توجهی سازمان به کارکنان، که به‌عنوان پدیده اصلی و مرکزی موجب مسمومیت جو سازمان می‌گردد، به‌دلیل بی‌توجهی مدیریت به وجود خواهد آمد. از طرفی، نبود سلامت شغل و عناصر درون‌سازمانی به‌عنوان عوامل تثبیت‌کننده یا گسترش‌دهنده مسمومیت جو سازمانی شناسایی شدند. در نهایت، نتیجه اصلی مسمومیت جو سازمانی به‌شکل بی‌تفاوتی سازمانی بروز می‌کند. لیاندر<sup>۱</sup> (۲۰۰۹)، طی مطالعه‌ای تحت‌عنوان بی‌تفاوتی ادراک شده در دیگران و واکنش غیر ارادی به آن، به این نتیجه رسید که، شکل‌گیری حالت بی‌تفاوتی در سازمان تأثیر نامطلوبی بر سطح انگیزه کارکنان و به تبع آن بر روی سه مؤلفه تعهد سازمانی، وفاداری سازمانی و ایجاد هویت سازمانی خواهد داشت. حسینی و زارع (۱۳۹۶)، در مطالعه‌ای تحت‌عنوان تأثیر رهبری قلدرمآبانه در بروز رفتارهای منافقانه: تبیین نقش میانجی گر سکوت سازمانی، به این نتیجه دست یافتند که سبک رهبری قلدرمآبانه بر بروز رفتارهای منافقانه و سکوت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین نتایج پژوهش نشان می‌دهد که سکوت سازمانی هم بر بروز رفتارهای منافقانه تأثیر مثبت و معناداری دارد. اکثر پژوهش‌های گذشته مانند بجور کویست، اوسترن و هیجلیت بک (۱۹۹۴)، لیمان (۱۹۹۰)، نیدیل<sup>۲</sup> (۱۹۹۵)، وارتیا<sup>۳</sup> (۱۹۹۶)، زاپف<sup>۴</sup> (۱۹۹۹)، که در مورد قلدری موجود است، در خصوص پیامدهای قلدری و در درجه اول بر آسیب‌هایی که بر سلامت و رفاه قربانی وارد می‌کند، مانند استرس ناشی از کار، عدم تمرکز، خروج از شغل، افسردگی، خشم، اضطراب، پرداخته‌اند. همایونی و همکاران (۱۳۹۳)، در پژوهشی تحت‌عنوان رابطه اوباشگری سازمانی با خستگی مزمن و نارسایی‌های شناختی شغلی به نتایجی دست یافتند که اوباشگری طولانی‌مدت می‌تواند مشکلات روان‌شناختی و روان‌تنی برای افراد تحت‌تأثیر رفتار قلدری ایجاد کند و به‌مرور و تکرار رفتارهای قلدرمآبانه و اوباشگری دچار بی‌توجهی و نارضایتی شغلی می‌شوند. همچنین در پژوهشی که توسط قلی‌پور و همکاران (۱۳۸۸)، با عنوان رابطه قلدری سازمانی ادراک شده با فشار روانی زنان انجام شد، نشان داده شد که رابطه معناداری بین ادراک قلدری و فشار روانی و نبود آگاهی زنان از حقوق واقعی وجود دارد. همچنین در پژوهشی دیگر که توسط پنگر و سرنی<sup>۵</sup> (۲۰۱۴)، به بررسی رهبری اصیل، رضایت شغلی کارکنان و درگیری در کار پرداخته شده است، نتایجی به‌دست آمد. ازجمله اینکه قلدری با عملکرد شغلی ارتباط منفی دارد و باعث می‌شود طرح‌های سازمانی در برابر قلدری و زورگویی هم به سلامت سازمان و هم به تعهدات سازمان آسیب برسانند. پژوهش‌های مختلفی در زمینه تأثیر سایش اجتماعی بر سازمان‌ها انجام شده‌اند. نتایج پژوهش دارانگ و تای<sup>۶</sup> (۲۰۱۵) نشان داد که رفتارهای سایشی برای ایجاد اعتماد در بین کارکنان و رفتارهای کاری بهتر در محیط کار بسیار اهمیت دارد. یکی از رفتارهای کاری در محیط سازمانی، وجود تعارض بین فردی و داشتن زندگی شغلی مناسب است. همچنین شجاعی باغینی و بهشتی‌فر (۱۳۹۲)، به تأثیر سایش اجتماعی بر تعارض اشاره کرده‌اند و به این نتیجه رسیدند که بین سایش مستقیم توسط همکار و میزان تعارض فردی رابطه معکوس وجود دارد؛ اما بین سایش کلامی و فیزیکی

1. Leander

2. Niedl

3. Vartia

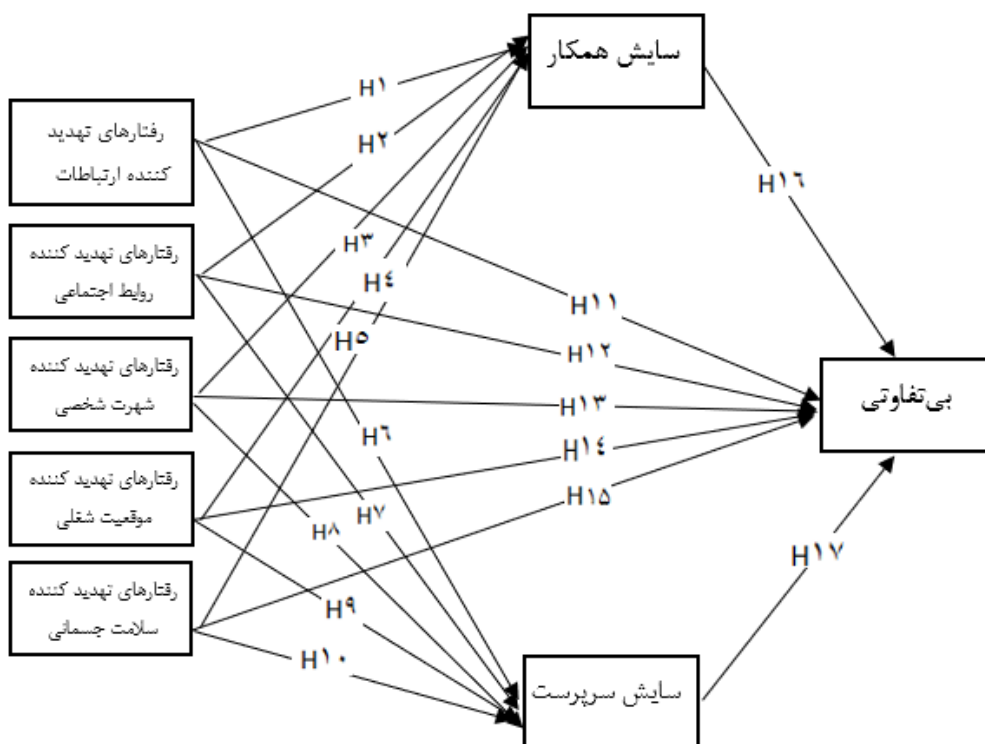
4. Zapf

5. Penger & Černe

6. Dar Ong & Tay

توسط همکار و میزان تعارض فردی رابطه مستقیم وجود دارد. نتایج مطالعه رینالدز و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۹)، نشان داد که بین سایش اجتماعی و تعارض فردی کارکنان رابطه مثبت وجود دارد. کعب عمیر و نعیمی (۱۳۹۵)، به تأثیر رفتارهای سایش اجتماعی بر زندگی شغلی افراد اشاره شده است. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که مدیران می‌توانند با فراهم آوردن فرصت کنترل بر شغل و افزایش توانمندی در انجام شغل، زمینه را برای کاهش سایش اجتماعی و افزایش وفاداری سازمانی و بهزیستی شغلی کارکنان فراهم آورند. اسکات و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۵)، زمینه تضاد کار و زندگی و رفتار سایش اجتماعی به مطالعه پرداختند که در این پژوهش، تضاد کار و زندگی به‌طور مؤثری با رفتارهای سایشی مرتبط بود.

پس از بررسی پیشینه، مدل علی پژوهش به‌صورت زیر تنظیم شده است (شکل ۱).



شکل ۱. مدل علی پژوهش (محقق ساخته)

با توجه به الگوی مفهومی تحقیق، فرضیه اصلی پژوهش حاضر، ایفای نقش سایش همکار و سایش سرپرست به‌عنوان متغیر میانجی در رابطه بین ابعاد قلدری و بی‌تفاوتی سازمانی است.

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از منظر هدف کاربردی و از بُعد ماهیت و روش، به‌دلیل اینکه به‌دنبال شناسایی عوامل و متغیرهای مرتبط با قلدری و تعیین روابط بین آن‌هاست، توصیفی است و از جهت اینکه به‌دنبال تعیین نوع و میزان همبستگی بین متغیرهاست، از نوع همبستگی و از حیث زمانی از نوع تحقیقات مقطعی به‌شمار می‌آید. جامعه آماری مطالعه، ۳۸۷ نفر از کارکنان شرکت برق منطقه‌ای فارس، بوده است و حجم نمونه با توجه به جدول مورگان ۱۹۳ نفر تعیین گردید. روش نمونه‌گیری به‌صورت طبقه‌بندی - تناسبی انجام گرفت و افراد در هر طبقه به‌صورت تصادفی ساده انتخاب شدند.

از پرسش‌نامه به‌عنوان ابزار جمع‌آوری اطلاعات در مطالعه استفاده شد. برای سنجش متغیرهای پژوهش از ابزارهای زیر استفاده به عمل آمد:

پرسش‌نامه قلدری: جهت سنجش متغیر قلدری سازمانی از پرسش‌نامه لیمان (۱۹۹۰) با ۲۰ گویه استفاده شده است. این پرسش‌نامه دارای پنج بُعد رفتارهای تهدید کننده ارتباطات (۴ گویه)، رفتارهای تهدید کننده روابط اجتماعی (۴ گویه)، رفتارهای تهدید کننده شهرت شخصی (۴ گویه)، رفتارهای تهدید کننده موقعیت شغلی (۴ گویه) و رفتارهای تهدید کننده سلامت جسمانی (۴ گویه) می‌باشد.

پرسش‌نامه بی‌تفاوتی سازمانی: جهت سنجش متغیر بی‌تفاوتی سازمانی از پرسش‌نامه دانایی فرد و همکاران (۱۳۸۹) با ۶ گویه استفاده شده است.

پرسش‌نامه سایش اجتماعی: جهت سنجش متغیر سایش از پرسش‌نامه دافی و همکاران (۲۰۰۲) با ۱۴ گویه استفاده گردید. این پرسش‌نامه دارای دو بُعد سایش همکار (۷ گویه) و سایش سرپرست (۷ گویه) می‌باشد.

جدول ۱. شاخص پایایی پرسش‌نامه

| متغیر             | آلفای کرونباخ |
|-------------------|---------------|
| قلدری سازمانی     | ۰/۹۶۸         |
| بی‌تفاوتی سازمانی | ۰/۷۱۱         |
| سایش اجتماعی      | ۰/۹۴۰         |
| کل                | ۰/۹۶۴         |

به‌منظور سنجش قابلیت اعتماد یا همان پایایی پرسش‌نامه، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. همان‌طور که نتایج جدول ۱ نشان می‌دهند، پایایی پرسش‌نامه تأیید گردیده است. طیف پنج گزینه‌ای مقیاس لیکرت جهت پاسخ‌گویی به سنجش‌های پرسش‌نامه مورد استفاده قرار گرفت. از آنجا که هریک از پرسش‌نامه‌های مورد استفاده در این تحقیق توسط محققان مختلف به‌طور مکرر مورد استفاده قرار گرفته است و همچنین سؤالات تشکیل دهنده ابزار دقیقاً متغیرهای مورد نظر در تحقیق را اندازه‌گیری می‌کنند، پس می‌توان با اطمینان خاطر نسبتاً بالایی روایی محتوایی ابزار اندازه‌گیری را مورد تأیید قرار داد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های توصیفی، ضریب آلفای کرونباخ و نرمال بودن توزیع داده‌های پژوهش، از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۵ استفاده شد. همچنین برای آزمون فرضیه‌ها از تحلیل مسیر به‌وسیله نرم‌افزار LISREL نسخه ۸٫۸ استفاده گردید.

## یافته‌ها

از آنجا که پایه و اساس مطالعات تحلیل مسیر همبستگی بین متغیرها می‌باشد، در ادامه ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول ۲. ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش (منبع: یافته‌های تحقیق)

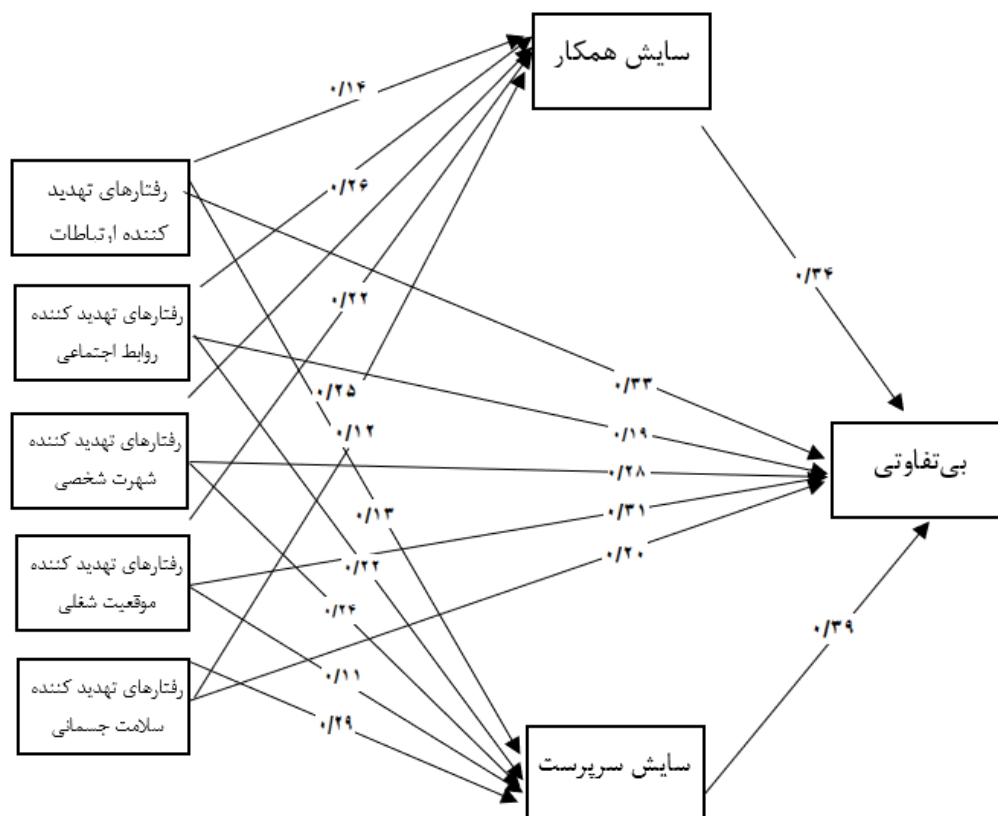
| متغیرها                            | رفتارهای تهدید کننده ارتباطات | رفتارهای تهدید کننده روابط اجتماعی | رفتارهای تهدید کننده شهرت شخصی | رفتارهای تهدید کننده موقعیت شغلی | رفتارهای تهدید کننده سلامت جسمانی | سایش همکار | سایش سرپرست | بی تفاوتی |
|------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|------------|-------------|-----------|
| رفتارهای تهدید کننده ارتباطات      | ۱                             |                                    |                                |                                  |                                   |            |             |           |
| رفتارهای تهدید کننده روابط اجتماعی | ۰/۸۳۸ **                      | ۱                                  |                                |                                  |                                   |            |             |           |
| رفتارهای تهدید کننده شهرت شخصی     | ۰/۸۰۸ **                      | ۰/۸۴۷ **                           | ۱                              |                                  |                                   |            |             |           |
| رفتارهای تهدید کننده موقعیت شغلی   | ۰/۸۳۱ **                      | ۰/۸۵۱ **                           | ۰/۸۷۲ **                       | ۱                                |                                   |            |             |           |
| رفتارهای تهدید کننده سلامت جسمانی  | ۰/۸۴۵ **                      | ۰/۸۹۲ **                           | ۰/۹۰۵ **                       | ۰/۸۸۲ **                         | ۱                                 |            |             |           |
| سایش همکار                         | ۰/۸۴۱ **                      | ۰/۸۸۵ **                           | ۰/۸۸۶ **                       | ۰/۸۸۲ **                         | ۰/۸۸۸ **                          | ۱          |             |           |
| سایش سرپرست                        | ۰/۸۳۷ **                      | ۰/۸۸۲ **                           | ۰/۸۸۹ **                       | ۰/۸۵۹ **                         | ۰/۹ **                            | ۰/۸۸۷ **   | ۱           |           |
| بی تفاوتی                          | ۰/۷۲۳ **                      | ۰/۷۱۱ **                           | ۰/۷۰۹ **                       | ۰/۷۳۰ **                         | ۰/۶۹۶ **                          | ۰/۶۹۶ **   | ۰/۷۰۷ **    | ۱         |

P\*\*<۰/۰۱

P\*<۰/۰۵

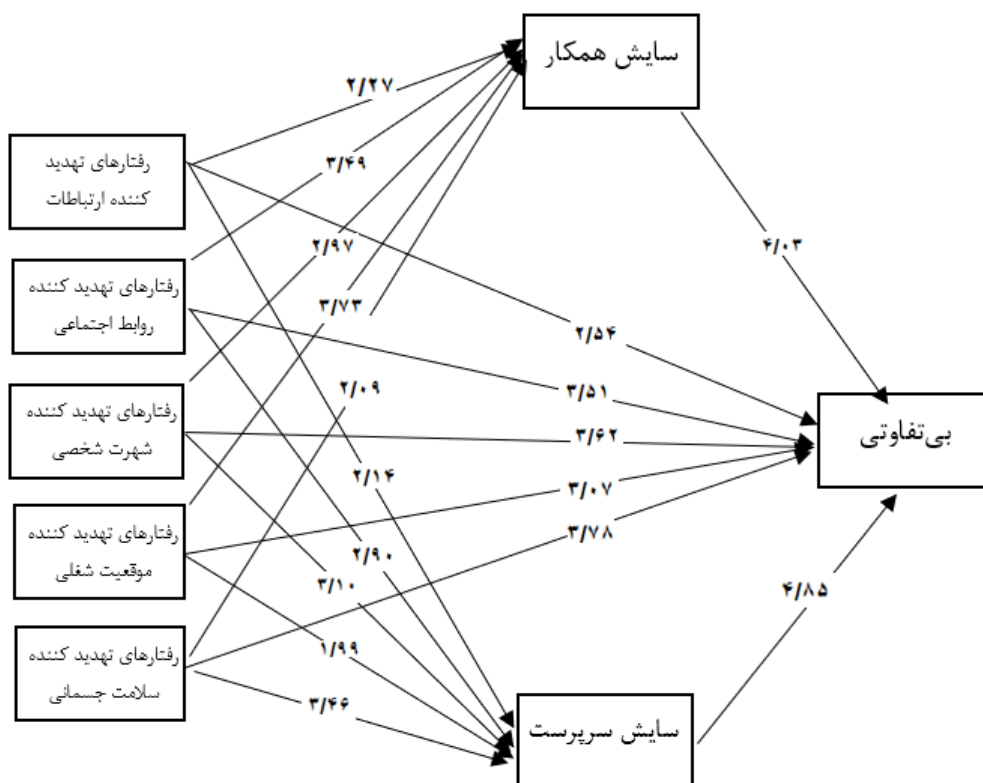
ملاک (بی تفاوتی سازمانی) به ترتیب برابر است با رفتارهای تهدید کننده موقعیت شغلی (۰/۷۳۰)، رفتارهای تهدید کننده ارتباطات (۰/۷۲۳)، رفتارهای تهدید کننده روابط اجتماعی (۰/۷۱۱)، رفتارهای تهدید کننده شهرت شخصی (۰/۷۰۹) و رفتارهای تهدید کننده سلامت جسمانی (۰/۶۹۶) که از نظر آماری در سطح ۰/۰۱ معنی دار می‌باشند. در میان متغیرهای واسطه‌ای پژوهش نیز متغیر سایش سرپرست با ضریب همبستگی (۰/۷۰۷)، دارای همبستگی با ۹۹٪ اطمینان با متغیر ملاک می‌باشد. در نهایت متغیر سایش همکار با ضریب همبستگی (۰/۶۹۶) با متغیر ملاک نیز از نظر آماری در سطح خطای ۰/۰۱ معنی دار می‌باشد.

از آنجاکه در این پژوهش هدف ارائه مدل علی است که به بررسی نقش واسطه‌ای چندگانه جزئی (بارون و کنی، ۱۹۸۶) سایش اجتماعی با دو بُعد سایش سرپرست و سایش همکار، همچنین پیش‌بینی کننده متغیرهای قلدری بر بی تفاوتی سازمانی می‌پردازد؛ به این معنی که برآورد اثرات مستقیم، غیرمستقیم، کل و مقادیر t بین متغیرها در مدل مد نظر است، از روش تحلیل مسیر به وسیله نرم افزار لیزرل استفاده شد. جدول ۲، اثرات مستقیم (ضرایب استاندارد)، غیرمستقیم، کل و مقدار t (ضرایب معناداری) مربوط به متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد، همچنین در شکل ۲ و شکل ۳، مسیر مدل برازش شده همراه با پارامترهای برآورد شده (مقادیر استاندارد و معناداری) ارائه شده است.



Chi-Square=19.88, df=7, P-value=0.004, RMSEA=0.066

شکل ۲. مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین استاندارد ضرایب مسیر (منبع: یافته‌های تحقیق)



Chi-Square=19.88, df=7, P-value=0.004, RMSEA=0.066

شکل ۳. مدل معادلات ساختاری در حالت معناداری ضرایب (t-value) (منبع: یافته‌های تحقیق)

جدول ۳. اثرات مستقیم، غیرمستقیم، کل و مقدار t مربوط به متغیرهای پژوهش (منبع: یافته‌های تحقیق)

| شماره فرضیه              | اثرات                              | اثرات مستقیم | اثرات غیرمستقیم | اثرات کل | T-value | نتیجه |
|--------------------------|------------------------------------|--------------|-----------------|----------|---------|-------|
| بر روی سایش همکار        |                                    |              |                 |          |         |       |
| H1                       | رفتارهای تهدید کننده ارتباطات      | *۰/۱۴        | ---             | ۰/۱۴     | ۲/۲۷    | تأیید |
| H2                       | رفتارهای تهدید کننده روابط اجتماعی | **۰/۲۶       | ---             | ۰/۲۶     | ۳/۴۹    | تأیید |
| H3                       | رفتارهای تهدید کننده شهرت شخصی     | **۰/۲۲       | ---             | ۰/۲۲     | ۲/۹۷    | تأیید |
| H4                       | رفتارهای تهدید کننده موقعیت شغلی   | **۰/۲۵       | ---             | ۰/۲۵     | ۳/۷۳    | تأیید |
| H5                       | رفتارهای تهدید کننده سلامت جسمانی  | *۰/۱۲        | ---             | ۰/۱۲     | ۲/۰۹    | تأیید |
| بر روی سایش سرپرست       |                                    |              |                 |          |         |       |
| H6                       | رفتارهای تهدید کننده ارتباطات      | *۰/۱۳        | ---             | ۰/۱۳     | ۲/۱۴    | تأیید |
| H7                       | رفتارهای تهدید کننده روابط اجتماعی | **۰/۲۲       | ---             | ۰/۲۲     | ۲/۹۰    | تأیید |
| H8                       | رفتارهای تهدید کننده شهرت شخصی     | **۰/۲۴       | ---             | ۰/۲۴     | ۳/۱۰    | تأیید |
| H9                       | رفتارهای تهدید کننده موقعیت شغلی   | *۰/۱۱        | ---             | ۰/۱۱     | ۱/۹۹    | تأیید |
| H10                      | رفتارهای تهدید کننده سلامت جسمانی  | **۰/۲۹       | ---             | ۰/۲۹     | ۳/۴۶    | تأیید |
| بر روی بی تفاوتی سازمانی |                                    |              |                 |          |         |       |
| H11                      | رفتارهای تهدید کننده ارتباطات      | **۰/۳۳       | ۰/۳۲            | ۰/۳۳     | ۳/۷۸    | تأیید |
| H12                      | رفتارهای تهدید کننده روابط اجتماعی | *۰/۱۹        | ۰/۲۳            | ۰/۱۹     | ۲/۵۴    | تأیید |
| H13                      | رفتارهای تهدید کننده شهرت شخصی     | **۰/۲۸       | ۰/۳۳            | ۰/۲۸     | ۳/۵۱    | تأیید |
| H14                      | رفتارهای تهدید کننده موقعیت شغلی   | **۰/۳۱       | ۰/۳۴            | ۰/۳۱     | ۳/۶۲    | تأیید |
| H15                      | رفتارهای تهدید کننده سلامت جسمانی  | **۰/۲۰       | ۰/۲۲            | ۰/۲۰     | ۳/۰۷    | تأیید |
| H16                      | سایش همکار                         | **۰/۳۴       | ---             | ۰/۳۴     | ۴/۰۳    | تأیید |
| H17                      | سایش سرپرست                        | **۰/۳۹       | ---             | ۰/۳۹     | ۴/۸۵    | تأیید |

P\* &lt; .05 P\*\* &lt; .01

در جدول ۳، نتایج بررسی اثرات مستقیم و غیرمستقیم ابعاد قلدری با دیگر متغیرها ارائه شده است. طبق نتایج حاصله، تمام ابعاد قلدری با ابعاد سایش اجتماعی دارای اثری مستقیم و معنادار می‌باشند. همچنین ابعاد قلدری بر متغیر ملاک (بی تفاوتی سازمانی)، اثری مستقیم و معنادار دارند و تمام ابعاد قلدری از طریق ابعاد سایش اجتماعی اثری غیرمستقیم بر بی تفاوتی سازمانی دارند. در مطالعه حاضر، برای سنجش برازش مدل، از چندین شاخص استفاده شد که نتایج آن در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. آماره‌های برازش مدل (منبع: یافته‌های تحقیق)

| شاخص‌های برازش | ارزش  | مقدار قابل قبول |
|----------------|-------|-----------------|
| GFI            | ۰/۹۶  | حداقل ۰/۹       |
| AGFI           | ۰/۹۸  | حداقل ۰/۹       |
| CFI            | ۱     | حداقل ۰/۹       |
| RMSEA          | ۰/۰۶۶ | کمتر از ۰/۰۹    |
| Chi-Square/df  | ۲/۸۴  | کمتر از ۳       |

در جدول ۴، مقادیر به دست آمده در پژوهش حاضر و حد قابل پذیرش هر یک از شاخص‌های برازش براساس شاخص‌های ارائه شده توسط کلاین<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) گزارش شده‌اند. با توجه به این جدول، شاخص‌های برازش مدل در حد مطلوبی قرار دارند. این شاخص‌ها حاکی از برازش بسیار خوب مدل در جامعه آماری تحقیق هستند.

## بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش به بررسی تأثیر ابعاد قلدری بر بی‌تفاوتی سازمانی با توجه به نقش واسطه‌ای سایش اجتماعی در میان کارکنان شرکت برق منطقه‌ای فارس، پرداخته شد و اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای پیشین و واسطه‌ای با یکدیگر و با متغیر ملاک مورد آزمون قرار گرفت. با توجه به تأیید همه فرضیه‌های موجود، مدل مفهومی پژوهش حاضر، مدل مناسبی برای پیش‌بینی عوامل مؤثر بر بی‌تفاوتی در سازمان می‌باشد. نتایج تحلیل اطلاعات به‌دست‌آمده از پژوهش نشان‌دهنده ارتباط مستقیم و معنادار همه ابعاد قلدری بر بی‌تفاوتی سازمانی می‌باشد. یافته‌های مطالعه حاضر با نتایج مطالعات پیشین (لطیفیان و همکاران، ۱۳۹۲؛ حسینی و زارع، ۱۳۹۶؛ همایونی و همکاران، ۱۳۹۳؛ Bowen & Ikyanyon & Ucho, Leymann, 1996؛ Elçi et al., 2014؛ Silva et al., 2010؛ Blackmon, 2009) هم‌سویی دارد. در نتایج حاصل از تحلیل مسیر که در جدول ۲ قابل مشاهده هستند، چنین به‌دست‌آمده که مؤلفه رفتارهای تهدید کننده ارتباطات بیشترین میزان اثرگذاری را بر بی‌تفاوتی سازمان داشته است. حمله به ارتباطات شخص شامل رفتارهایی از جمله جدا کردن فرد از سایرین، گرفتن حق اظهارنظر، تهدید و توهین‌های کلامی و غیره می‌باشد (همایونی و همکاران، ۱۳۹۳؛ Leymann, 1990)، که تمامی این رفتارها در صورت تکرار شدن بر انگیزه و رضایت شغلی فرد در سازمان اثر می‌گذارد و فرد را دچار دل‌سردی و در نهایت بی‌تفاوتی می‌کند (Elçi et al., 2014). از این رو و با توجه به اهمیت نقش نیروی انسانی در پیشبرد اهداف و تعالی سازمان، مدیریت شرکت برق منطقه‌ای فارس باید نسبت به شناخت و جلوگیری از ایجاد رفتارهای قلدری در سازمان تصمیمات راهبردی اتخاذ نمایند. از آنجا که سوءمدیریت می‌تواند محرک قلدری باشد، رفتارها و نوع مدیریت می‌تواند در بروز یا جلوگیری از قلدری بسیار مؤثر باشد (مودن و حق‌پرست، ۱۳۹۵؛ شجاعی و همکاران، ۱۳۹۵؛ فرانسیولی، ۲۰۱۵؛ توماس و همکاران، ۲۰۱۳). مدیریت با انتخاب سبکی درست از مدیریت و تقویت مهارت‌های ارتباطی با افراد، استفاده کمتر از روش‌های تنبیهی و استفاده بیشتر از روش‌های تشویقی همچنین با ایجاد جوی دوستانه و فراهم آوردن زمینه فعالیت‌های مشارکتی و تصمیم‌گیری‌های تیمی، انگیزه افراد و در نتیجه میزان تعهد آن‌ها به سازمان و تصمیمات گرفته شده را ارتقا دهد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهند که تمام ابعاد قلدری سازمانی با بُعد سایش همکار ارتباط مستقیم و معناداری دارند، که این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌ها و مطالعات پیشین هم‌خوانی دارد (نصراصفهانی و شهبازی، ۱۳۹۲؛ خیرزاهد و نصراصفهانی، ۱۳۹۴؛ Fritz Ngale, 2013؛ Einarsen & Mikkelsen, 2003؛ Fisher-Blando, 2008؛ Rayner et al., 2002). قلدری در سطح هم‌ردیفان و همکاران (Fritz Ngale, 2013) به‌صورت‌های مختلفی از جمله تمسخر، اهانت‌های کلامی، تعارضات جنسی و خشونت‌های گوناگون بروز می‌کند؛ مشاهده این رفتارها از سوی افراد و کارکنان در محیط کار به‌صورت مداوم آن‌ها را نسبت به وظایف و محیط کار دل‌سرد و دل‌زده می‌کند و فرد به مرور زمان دچار سایش می‌شوند (خیر زاهد و نصراصفهانی، ۱۳۹۴؛ Fisher-Blando, 2008؛ Einarsen & Mikkelsen, 2003). بنابراین مدیریت می‌تواند با توجه به جو سازمان، جهت تقویت بینش کارکنان نسبت به ابعاد قلدری و تبعات آن در شرکت برق منطقه‌ای فارس، اقدام به برگزاری کارگاه‌های آموزشی کند و با کنترل رفتارهای تهدید کننده، زمینه رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که جزء وظایف کارکنان نیست را فراهم آورد، به این ترتیب سبب بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های کارکنان در سازمان می‌شود. همچنین با استناد به یافته‌های این پژوهش، ارتباط مستقیم و معنادار ابعاد قلدری با بُعد سایش سرپرست سایش اجتماعی تأیید می‌شوند. این یافته‌ها با نتایج مطالعات پیشین (صالح‌نژاد و کریمی، ۱۳۹۵؛ Floger, 1994, 1998, 2001؛ راپ و کروپانزانو، ۲۰۰۲؛ همایونی و همکاران، ۱۳۹۳؛ Harvey et al., 2007؛ Ralston, 1985) هم‌خوانی دارند. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده در این پژوهش همه ابعاد قلدری با سایش سرپرست رابطه معناداری دارند. مادامی که نیروی انسانی در سازمان از سمت سرپرست مورد رفتارهای

قلدری واقع شود دچار فرسودگی و عدم تمایل به سازمان و خدمات‌دهی در شغل خود می‌شود. پس مدیریت باید با اتخاذ راهبردهای کارا و اثربخش به منظور تقویت حمایت سازمان از کارکنان توسط سرپرستان عالی سازمان قلدری و آسیب‌های آن را در سازمان و میان کارکنان به حداقل برساند. نتایج پژوهش حاضر حاکی از تأیید ارتباط مستقیم هر دو بُعد سایش اجتماعی یعنی سایش همکار و سایش سرپرست با بی‌تفاوتی سازمانی می‌باشد. این یافته‌ها با مطالعات پیشین هم‌سو می‌باشد (نصراصفهانی و همکاران، ۱۳۹۵؛ Iqbal et al., 2017؛ Elçi et al., 2014؛ Quade et al., 2018). با توجه به نتایج ارائه شده در جدول ۲ سایش سرپرست بیشترین میزان اثرگذاری را بر بی‌تفاوتی سازمانی دارد. وقتی افراد توسط سرپرست یا همکارشان مورد سایش اجتماعی قرار می‌گیرند، یک سری تفکرات مقایسه‌ای که به عنوان اندیشه‌های ضد واقعی شناخته می‌شود، در ذهن کارکنان شکل می‌گیرد (Parker & Kohlmeyer, 2005; Elovainio et al., 2005, 2006)، این عدم تطابق افراد را نسبت به محیط حساس می‌کند و اگر حس کنند در حق آن‌ها اجحاف شده است، افراد دچار بی‌تفاوتی می‌شوند (Davison & Bing, 2008). لذا مدیریت شرکت برق منطقه‌ای فارس جهت جلوگیری از سایش افراد و در نتیجه آن بی‌تفاوتی آن‌ها، بهتر است به صورت مستمر زمینه بروز استعداد افراد از طریق آموزش و فرصت‌های رشد و پیشرفت شغلی برای آن‌ها فراهم آورد، بر اجرای عدالت در سازمان تأکید شود و رفتارها مطابق با عدالت سازمانی باشد. همچنین با انجام مناسبات سازمانی براساس احترام و حفظ کرامت انسانی کارکنان با آن‌ها رفتار شود و حریم شخصی و شخصیت کارکنان محترم شمرده شود. مدیران باید نسبت به رضایت شغلی کارکنان و عوامل موثر بر آن، حساس باشند و با ایجاد حس تعلق و تعهد نسبت به سازمان با برگزاری مراسم‌های هم‌اندیشی و تعامل بیشتر کارکنان بی‌تفاوت شدن آن‌ها را کاهش دهند.

### محدودیت‌های پژوهش

پژوهش حاضر مانند هر پژوهش علمی دیگر در عمل با موانع و محدودیت‌هایی روبه‌رو بوده است؛ که از آن جمله می‌توان به استفاده از پرسش‌نامه به عنوان تنها منبع گردآوری داده‌ها و همچنین همکاری محتاطانه کارکنان سازمان نسبت به تکمیل پرسش‌نامه اشاره داشت. همچنین مطالعه حاضر در جامعه آماری مشخصی صورت گرفته که برای تعمیم دادن نتایج حاصل از این پژوهش به جوامع دیگر باید محتاطانه عمل نمود.

### منابع

- پیرایش، رضا، و بهرامی، فرشته. (۱۳۹۶). بررسی علل و آثار بی‌تفاوتی سازمانی و تأثیر نظام جبران خدمات در کاهش آن در مؤسسات آموزش عالی (مطالعه موردی: مؤسسات آموزش عالی شهرستان آبیگ). کنفرانس پارادایم‌های نوین مدیریت و علوم رفتاری.
- ترک‌زاده، جعفر، سلیمی، قاسم، و سنگی، فروغ. (۱۳۹۵). ارزیابی و تبیین پدیده بی‌تفاوتی سازمانی: رهنمودهایی برای سیاست‌گذاری مدیریت آموزش کشاورزی. فصل‌نامه پژوهش مدیریت آموزش کشاورزی، (۳۶).
- حسینی، سید عبدالرسول، و زارع، امین. (۱۳۹۶). تأثیر رهبری قلدرمآبانه در بروز رفتارهای منافقانه: تبیین نقش میانجی گر سکوت سازمانی. فصلنامه رسالت مدیریت دولتی، ۸، ۱۵-۲۷.
- خیرزاهد، رویا، و نصراصفهانی، علی. (۱۳۹۴). اثر میانجی سایش اجتماعی بر رابطه میان عدالت سازمانی و سکوت سازمانی (مطالعه موردی: سازمان امور مالیاتی استان فارس). اولین همایش بین‌المللی علوم مدیریت: پیشرفت‌ها، نوآوری‌ها و چالش‌ها. شیراز، مؤسسه عالی علوم و فناوری خوارزمی.
- دانایی‌فرد، ح، و اسلامی، آ. (۱۳۹۰). کاربرد استراتژی پژوهشی نظریه داده‌بنیاد در عمل، ساخت نظریه بی‌تفاوتی سازمانی. تهران: انتشارات دانشگاه امام صادق (ع).

- دانایی‌فرد، حسن، حسن‌زاده، علیرضا، و سالاریه، نورا. (۱۳۸۹). طراحی سنج‌اندازه‌گیری بی‌تفاوتی سازمانی: پژوهش ترکیبی. *اندیشه مدیریت راهبردی*، ۴(۲)، ۷۹-۹۹.
- رابینز، استیفن پی. (۱۳۸۴). *تئوری سازمان: ساختار، طراحی و کاربردها* (سید مهدی الوانی و حسن دانایی‌فرد، مترجمان). تهران: نشر صفار.
- شایمی برزکی، علی، ابزری، مهدی، و مویدی، زهرا. (۱۳۹۵). تحلیل تأثیر تناسب فرد-سازمان بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان. *فرایند مدیریت توسعه*، ۳(۳).
- شائمی برزکی، علی، ابزری، مهدی، و مویدی، زهرا. (۱۳۹۳). تحلیل تأثیر ابعاد مدل ویژگی‌های شغلی هاکنم و اولدهام بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: شرکت گاز اصفهان). *فصل‌نامه مطالعات رفتار سازمانی*، ۳(۳)، ۸۹-۱۱۱.
- شجاعی باغینی، نفیسه، و بهشتی‌فر، ملیکه. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین سایش اجتماعی در سطح همکار و میزان تعارض فردی در دستگاه‌های اجرایی شهر کرمان. *اولین همایش ملی مدیریت کسب‌وکار*. همدان، شرکت علم و صنعت طلوع فرزین، دانشگاه بوعلی سینا.
- صالح‌نژاد، جواد، و کریمی، محمد. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین سایش اجتماعی کارکنان و تعارضات فردی با توجه به نقش میانجی‌گری باورهای فرهنگی افسران پایور قرارگاه منطقه‌ای شمال شرق نجا. *دومین کنفرانس بین‌المللی مهندسی و علوم کاربردی*. دبی، مؤسسه مدیران ایده‌پرداز پایتخت ویرا.
- قلی‌پور، آرین، بد، مهدیه، فاخری کوزه‌کنان، و باغستان رزکی، حوریه. (۱۳۸۸). رابطه قلدری ادراک‌شده با فشار روانی زنان. *فصلنامه علمی-پژوهشی رفاه اجتماعی*، ۹(۳۴)، ۱۸۷-۲۰۶.
- کعب عمیر، نوری، و نعمی، زهرا. (۱۳۹۵). اثر عدالت سازمانی ادراک‌شده بر وفاداری سازمانی و بهزیستی شغلی با میانجی‌گری سایش اجتماعی و تعدیل‌کنندگی کنترل شغلی در کارکنان بیمارستان گلستان اهواز. *نشریه آموزش پرستاری*، ۵(۳)، ۵۵-۶۳.
- لطیفیان، مختار، طوبی، زینب، و لطیفیان، بهزاد. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بی‌تفاوتی سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت استان ایلام. *کنفرانس بین‌المللی مدیریت: چالش‌ها و راهکارها*. شیراز.
- مشبکی، اصغر. (۱۳۸۰). *مدیریت رفتار سازمانی: تحلیل کاربردی، ارزشی از رفتار سازمانی* (چاپ دوم). تهران: انتشارات ترمه.
- نصراصفهانی، ع، صالحی، م، و نصراصفهانی، م. (۱۳۹۳). بررسی نقش عدالت سازمانی در بروز بی‌تفاوتی سازمانی (مطالعه موردی: بانک ملی ایران). *اولین همایش علمی-پژوهشی علوم تربیتی و روان‌شناسی: آسیب‌های اجتماعی و فرهنگی ایران*. تهران، مرکز مطالعات و تحقیقات اسلامی سروش حکمت مرتضوی، انجمن علمی توسعه و ترویج علوم و فنون بنیادین.
- نصراصفهانی، علی، و شهبازی، غلامرضا. (۱۳۹۲). *مدیریت قلدری در محیط کار*. اصفهان: انتشارات جهاد دانشگاهی واحد اصفهان.
- نصراصفهانی، مهدی، علامه، سید محسن، شائمی، علی، و تیموری، هادی. (۱۳۹۵). بسط الگویی مفهوم سایش اجتماعی و تعیین رابطه آن با چابکی سازمانی (مورد مطالعه: سازمان بهزیستی کشور). *پژوهش‌های مدیریت راهبردی*، ۲۲(۶۲)، ۱۵۵-۱۷۷.
- ولیان، حسن، کوشکی جهرمی، علیرضا، و نیلوفری، پونه. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر قلدری سازمانی بر کیفیت خواب فردی با توجه به نقش تعدیل‌کننده نشخوار فکری در میان پرستاران زن. *پژوهش‌های مشاوره*، ۱۶(۶۴).
- همایونی، عاطفه، هاشمی شیخ‌شبان، اسماعیل، نعمی، عبد‌الزهر، بشلیده، کیومرث. (۱۳۹۴). رابطه اوباشگری سازمانی با خستگی مزمن و نارسایی‌های شناختی شغلی. *سلامت کار/ایران*، ۱۲(۲)، ۱-۱۲.
- یعقوبی، نورمحمد، کوهی‌خور، محمد، کمالیان، امین‌رضا، و تاج‌پور، مهدی. (۱۳۹۷). بررسی تأثیر رفتارهای قلدری سازمانی بر نگرش شغلی و سازمانی. *فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت سازمان دولتی*، ۶(۲)، ۱۱۷-۱۳۶.

- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17, 99–120.
- Bowen, F., & Blackmon, K. (2009). Spirals of silence: The dynamic effects of diversity on organizational voice. *Journal of Management Studies*, 40, 1393–1417.
- Byrd, D. (2008). *The tipping point in leadership: Overcoming organizational apathy*. Slight Edge Publishing.
- Danaee Fard, H., & Eslami, A. (2010). Discovering theory of organizational indifference: A grounded theory strategy. *European Journal of Scientific Research*, 40(3), 450–460.
- Dar Ong, L., & Tay, A. (2015). The effects of co-workers' social undermining behaviour on employees' work behaviours. *Istanbul International Academic Conference Proceedings*. Istanbul, Turkey.
- Davison, H. K., & Bing, M. N. (2008). The multidimensionality of the equity sensitivity construct: Integrating separate benevolence and entitlement dimensions for enhanced construct measurement. *Journal of Managerial Psychology*, 23(1), 50–131.
- Duffy, M. K., Ganster, D. C., & Pagon, M. (2002). Social undermining in the workplace. *Academy of Management Journal*, 45, 331–351.
- Duffy, M. K., Ganster, D. C., Shaw, J. D., Johnson, J. L., & Pagon, M. (2006). The social context of undermining behavior at work. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*.
- Duffy, M. K., Shaw, J. D., Scott, K. L., & Tepper, B. J. (2006). The moderating roles of self-esteem and neuroticism in the relationship between group and individual undermining behavior. *Journal of Applied Psychology*, 91(5).
- Einarsen, S., & Mikkelsen, E. G. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 127–144).
- Elçi, M., Erdilek, M., Alpkan, L., & Şener, İ. (2014). The mediating role of mobbing on the relationship between organizational silence and turnover intention. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150, 455–464.
- Elovainio, M., Leino-Arjas, P., Vahtera, J., & Kivimäki, M. (2006). Justice at work and cardiovascular mortality: A prospective cohort study. *Journal of Psychosomatic Research*, 61(2).
- Elovainio, M., van den Bos, K., Linna, A., Kivimäki, M., Ala-Mursula, L., Pentti, J., & Vahtera, J. (2005). Combined effects of uncertainty and organizational justice on employee health: Testing the uncertainty management model of fairness judgments among Finnish public sector employees. *Social Science & Medicine*, 61(12).
- Fisher-Blando, J. L. (2008). *Workplace bullying: Aggressive behavior and its effect on job satisfaction and productivity* [Doctoral dissertation, University of Phoenix].
- Folger, R., & Cropanzano, R. (1998). *Organizational justice and human resource management: Foundations for organizational science*. Sage Publications.
- Fritz Ngale, I. (2013). *Workplace bullying as psychological violence in institutions of higher learning* [Doctoral dissertation, University of the Free State].
- Hansen, Å. M., Høgh, A., Garde, A. H., & Persson, R. (2014). Workplace bullying and sleep difficulties. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 87(3), 294–285.
- Harvey, P., Stoner, J., Hochwarter, W., & Kacmar, C. (2007). Coping with abusive supervision: The neutralizing effects of ingratiation and positive affect on negative employee outcomes. *The Leadership Quarterly*, 18(3), 264–280.
- Ikyanyon, D. G., & Ucho, A. (2014). Workplace bullying, job satisfaction and job performance among employees in a federal hospital in Nigeria. *European Journal of Business and Management*, (5), 116–125.
- Iqbal, I., Zia-ud-Din, M., Arif, A., Raza, M., & Ishtiaq, Z. (2017). Impact of employee engagement on work life balance with the moderating role of employee cynicism. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(6), 1088–1101.
- Jaewon, Y. (2013). The influence of social undermining on the service employee's customer-oriented boundary-spanning behavior. *Journal of Services Marketing*, 27(7), 539–550.
- Jahanshahi, M. (2009). Examining the signals, reasons, and outcomes of organizational indifference through grounded theory. *8th International Conference of Management*, Tehran, Iran.
- Keefe, Linda. (2003). How to overcome organizational indifference. *Women in Business*, 55, 22.
- Kehr, H. M. (2003). Goal conflicts, attainment of new goals, and well-being among managers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(3), 195–208.

- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling* (2nd ed.). The Guilford Press.
- Leander, P. N. (2009). *Losing the will: Automatic reactions to the indifference perceived in others* [Unpublished master's thesis, Duke University].
- Leymann, H. (1990). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165–184.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165–184.
- Nasre Esfahani, A., Ghorbani, O., Amiri, Z., & Farokhi, M. (2013). Identifying and ranking the effective factors on the organizational indifference through fuzzy analytical hierarchy process (FAHP) (Damavand Municipality as a case study). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(6), 64–77.
- Niedl, K. (1995). *Mobbing/bullying an Arbeitsplatz [Mobbing/bullying at the workplace]*. Rainer Hampp Verlag.
- Nield, K. (1996). Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications. *European Work and Organizational Psychologist*, 5(2), 239–249.
- Olafen, R., Normark, O., & Viemero, V. (2000). Bully/victim problems and coping with stress in school among 10- to 12-year-old pupils in Åland, Finland. *Aggressive Behavior*, 26, 57–65.
- Parker, Robert J., & Kohlmeyer, James M. (2005). Organizational justice and turnover in public accounting firms: A research note. *Accounting, Organizations and Society*, 30(4).
- Penger, S., & Černe, M. (2014). Authentic leadership, employees' job satisfaction, and work engagement: A hierarchical linear modelling approach. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 27(1), 508–526.
- Quade, M. J., Greenbaum, R. L., & Mawritz, M. B. (2018). If only my coworker was more ethical: When ethical and performance comparisons lead to negative emotions, social undermining, and ostracism. *Journal of Business Ethics*, 1–20.
- Raeichi, Ghadrli. (2010). The reasons of the employees' indifference and the methods of its prevention.
- Ralston, D. A. (1985). Employee ingratiation: The role of management. *Academy of Management Review*, 10.
- Rayner, C., Hoel, H., & Cooper, C. L. (2002). *Workplace bullying: What we know, who is to blame, and what can we do?* Taylor & Francis.
- Reynolds, K., Seltman, H., & Helgeson, V. (2009). Impact of interpersonal conflict on individuals high in unmitigated communion. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(7), 1595–1616.
- Rosado Vázquez, J. (2005). *The different strategies of workplace bullying and its effects on the levels of depression in a sample of public employees* [Unpublished doctoral dissertation, Ponce School of Medicine].
- Rosario-Hernández, E., & Rovira Millán, L. V. (2011). Estudio empírico de las consecuencias psicológicas en una muestra de empleados en Puerto Rico. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(2), 183–199.
- Scott, K. L., Ingram, A., Zagenczyk, T. J., & Mindy, K. S. (2015). Work-family conflict and social undermining behaviour: An examination of PO fit and gender differences. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88(1), 203–218.
- Silva, N. D., Hutcheson, J., & Wahl, G. D. (2010). Organizational strategy and employee outcomes: A person-organization fit perspective. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 144(2), 145–161.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying: Psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 203–214.
- Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20, 70–85.
- Zapf, D., & Einarsen, S. (2011). Individual antecedents of bullying: Victims and perpetrators. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice* (pp. 177–200). CRC Press.

