

پیش بینی قلدری سازمانی ادراک شده بر اساس فرسودگی شغلی کارمندان وزارت ورزش و جوانان : نقش میانجی بلوغ سازمانی و آزادی بیان

جلال شاملو* - علی محمد صفانیا** - سید صلاح الدین نقشبندی***

دانش آموخته دکتری مدیریت ورزشی - استاد مدیریت و برنامه ریزی در تربیت بدنی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. - استادیار مدیریت ورزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات

چکیده

هدف از این پژوهش پیش بینی قلدری سازمانی ادراک شده بر اساس فرسودگی شغلی کارمندان وزارت ورزش و جوانان : نقش میانجی بلوغ سازمانی و آزادی بیان بود که این تحقیق از نظر ماهیت کاربردی و از نظر روش توصیفی-همبستگی می باشد که جمع آوری داده ها بصورت میدانی انجام گرفت. جامعه آماری این تحقیق را کلیه کارکنان ستادی وزارت ورزش و جوانان تشکیل می دهند (N=۸۰۰). حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۲۵۳ نفر محاسبه و نمونه ها به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. ابزار اندازه گیری این پژوهش شامل چهار پرسشنامه بلوغ سازمانی، مقیاس فرسودگی شغلی، قلدری سازمانی و پرسشنامه آزادی بیان بود. روایی صوری و محتوایی ابزارها به شیوه خبره سنجی انجام که به تائید ۱۱ نفر از اساتید و متخصصان مربوطه رسید. پایایی پرسشنامه ها از طریق ضریب آلفای کرونباخ محاسبه و تائید شد. جهت تحلیل آماری از آزمون های آزمون t تک نمونه ای و معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد که آزادی بیان (۲/۴۵) در وضعیت نامناسب، بلوغ سازمانی (۳/۱۱) در حد متوسط، فرسودگی شغلی (۳/۳۰) و قلدری سازمانی ادراک شده (۳/۵۱) در وزارت ورزش و جوانان به طور معناداری در وضعیت بالای متوسط قرار دارند. همچنین، ارتباط مثبت و معنادار بین قلدری سازمانی ادراک شده و فرسودگی شغلی (۲=۰/۵۷)، ارتباط معکوس و معنادار بین قلدری سازمانی ادراک شده با آزادی بیان (۲=۰/۴۲) و بلوغ سازمانی (۲=۰/۳۰) در کارکنان وزارت ورزش و جوانان وجود دارد (Sig=۰/۰۱). در نهایت نتایج نشان داد که دو متغیر بلوغ سازمانی و آزادی بیان در رابطه بین قلدری سازمانی ادراک شده و فرسودگی شغلی، اثر معکوس و معناداری دارند.

کلمات کلیدی: قلدری سازمانی ادراک شده، فرسودگی شغلی، بلوغ سازمانی، آزادی بیان، کارمندان وزارت ورزش.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۰۹/۱۳

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۰/۰۶/۳۰

*Email: alal.shamlo@gmail.com

**Email: a.m.safania@gmail.com (نویسنده مسئول)

***Email: salah.naghshbandi@yahoo.com

مقدمه

در برخی موارد حتی تا ۷۵ درصد نیروی کار، در معرض قلدری سازمانی قرار دارند (کورتیس^۵ و همکاران، ۲۰۰۹). برای درک قلدری نیاز نیست دنبال مفاهیم پیچیده‌ای بود، همین که یک کارمند دارای اطلاعات حساس و مهم، آن‌ها از دیگران دریغ کند، یا یک همکار از طریق شوخی‌های شخصی فرد دیگری را تحقیر کند، یا حتی برخی شایعه‌سازی‌ها که به منافع شخصی برخی ضرر می‌رساند، همه در دسته قلدری در محیط کار قرار می‌گیرد. اولین پیامد منفی قلدری در محیط کار، تأثیرات فردی است که روی قربانی می‌گذارد. ایجاد نارسایی‌های شناختی اولین پیامد خواهد بود که منجر به ناتوانی فرد در انجام وظایفی می‌شود که به صورت طبیعی قادر به انجام آن‌ها است. ناتوانی در انجام چیزی که احتمالاً برای آن استخدام شده است. علم روانشناسی توصیه می‌کند که اگر نارسایی شناختی درمان نشود و موانع آن برطرف نگردد می‌توانند به اضطراب، فشار روانی، خستگی، خواب‌آلودگی و اختلالات عاطفی منجر شود (فیروز اردکانی و رستگار، ۱۳۹۴). قلدری یک تعارض بین شخصی است که در سطح فردی به شخصیت قربانیان و قلدان محدود می‌شود و در سطح گروهی یا سازمانی روی فرهنگ‌سازمانی و مسئولیت‌پذیری متمرکز است. تحقیقات نشان می‌دهد قلدری نتیجه قدرت نابرابر است و شامل افرادی است که قادر به دفاع از خود نیستند. قلدری زمانی شدید می‌شود که مدیران قربانیان مهارت‌های مدیریتی ضعیف داشته باشند، یا افراد از حمایت همکاران یا مدیرانشان برخوردار نباشند (غفاری و عاشوری، ۱۳۹۶). کریمی بابا احمدی و گل پرور (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان رابطه قلدری با رضایت شغلی و حمایت سازمانی کارکنان شرکت فولاد خوزستان به این نتیجه رسیدند که بین قلدری (قلدری کلی، اهان‌ت و تحقیر، خشم و کینه‌توزی، غفلت، تهدید و فشار کاری کسل‌کننده) با حمایت سازمانی ادراک شده، بین قلدری (قلدری کلی، اهانت و تحقیر، خشم و کینه‌توزی، غفلت، آزار کلامی، تهدید و فشار کاری کسل‌کننده) با رضایت شغلی رابطه معنادار وجود دارد (کریمی بابا احمدی و همکاران، ۱۳۹۵). همچنین کاکس و همکاران^۶ (۲۰۱۷) در تحقیقی با عنوان قلدری سازمانی در محل کار و ارتباط آن با رشد و تعالی کارکنان، نشان دادند که برای افرادی که در نهایت قربانی قلدری سازمانی می‌شوند، اثرات منفی آن بسیار فراتر از یافته‌های اخیر است. این تحقیق نشان داد که تجربه شخصی و زندگی، تجربیات آسیب‌پذیری‌های گذشته، ارتباطات و انتظارات روابط نامطلوب، حس دیرین و فقیرنشینی

در عصر اقتصادی امروزی، بخش زیادی از اوقات افراد در محیط کار آنان صرف می‌شود. حال بایستی توجه داشت که در این محیط‌ها، ۵ دسته از عوامل، سلامتی انسان را تهدید می‌کنند: عوامل فیزیکی، عوامل شیمیایی، عوامل بیولوژیک، عوامل ارگونومیک و عوامل روانی. استرس به‌عنوان مهم‌ترین عامل روانی مؤثر بر سلامتی در نظر گرفته می‌شود. استرس در حقیقت، مجموع واکنش‌های جسمی، روانی، ذهنی و رفتاری است که بدن در برابر عوامل برهم‌زننده ثبات و تعادل طبیعی از خود نشان می‌دهد و هر محرکی که ایجاد تنش نماید، عامل استرس‌زا شناخته می‌شود (عابدی^۱، ۲۰۱۱). فرسودگی شغلی در عصر جدید، یکی از عمده‌ترین مسائل حرفه‌ای است که پیامد نهایی آن تنش شغلی و فشار روانی ناشی از کار است (امراهی و همکاران، ۱۳۹۶). برای اولین بار روتنبرگر^۲، فرسودگی شغلی را در پی مشاهده علائم خستگی در کارکنان خود معرفی نمود (بحری و همکاران، ۱۳۸۲). او این سندرم را تحلیل قوای جسمی روانی نامید که در افراد شاغل در حرفه‌های کم‌کرسانی که افراد زمان زیادی از ساعات کاری را در ارتباط با مردم می‌گذرانند، به وجود می‌آید. کامل‌ترین تعریف از فرسودگی شغلی عبارت است از: نشانگان روان‌شناختی شامل خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی است (برهانی و همکاران، ۱۳۹۵). این پدیده یک سندروم (نشانگان) روانی متشکل از خستگی هیجانی و مسخ شخصیت و کاهش کفایت فردی است که به ایجاد تصور منفی از خود، نگرش منفی نسبت به شغل و احساس عدم ارتباط با مراجعین می‌انجامد و به شدت روابط فردی، شغلی و سازمانی را دربرمی‌گیرد (کوری^۳ و همکاران، ۲۰۱۶).

قلدری سازمانی، نوعی خشونت غیر فیزیکی است که ممکن است به دلیل خشونت‌ها و سوء استفاده‌های نهفته در آن، کارکنان را به مخاطره بیندازد و آن‌ها را دچار آسیب‌های عاطفی کند. یکی از دلایل شایع بودن قلدری سازمانی، این است که هنوز غیرقانونی نیست و در سازمان‌ها خیلی شناخته شده نیست (کوکس^۴ و همکاران، ۲۰۱۷). بر اساس آمارها قلدری سازمانی چهار برابر بیشتر از آزار جنسی و تبعیض نژادی در محل کار شایع است. اغلب، قلدرها را افرادی می‌دانند که برای رسیدن به هدفشان دیگران را کنترل می‌کنند یا می‌ترسانند. این افراد ممکن است بعد از رسیدن به هدفشان همکاری کنند، اما منصف یا صادق نیستند. بر اساس نظر سنجی انجام شده در سال ۲۰۱۴، از هر ۱۰ نفر، ۷ نفر در معرض قلدری سازمانی قرار داشتند. در آمارهایی ۵۳ درصد و

5. Curtis
6. Cox et al

1. Abedi
2. Rothenberger
3. Corey
4. Cox

بلوغ سازمانی نیز در این میان می‌تواند به‌عنوان یک عامل اثرگذار باشد. با توجه به اینکه وزارت ورزش و جوانان با توجه به ماهیت و برنامه‌ها و رسالت خود مهم‌ترین سازمان ورزش کشور است و سلامت کاری کارمندان این سازمان ارتباط مستقیمی با توسعه ورزش و ارائه برنامه‌های کاربردی در حوزه ورزش است و اهمیت بسیاری برای جامعه دارد بنابراین این تحقیق به دنبال پاسخ به این سؤال اساسی است که آیا مدل مفهومی قلدری سازمانی ادراک‌شده و فرسودگی شغلی با نقش میانجی بلوغ سازمانی و آزادی بیان در کارمندان وزارت ورزش و جوانان از برآزش برخوردار است؟

روش تحقیق

این تحقیق از نظر روش همبستگی و از نظر جمع‌آوری داده‌ها، میدانی است. همچنین از نظر هدف این تحقیق از تحقیقات کاربردی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق را کلیه کارکنان ستادی وزارت ورزش و جوانان تشکیل می‌دهند که حدوداً ۸۰۰ نفر می‌باشند. از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد. حجم نمونه توسط جدول مورگان ۲۶۰ نفر محاسبه شد. به‌منظور جمع‌آوری اطلاعات موردنظر و سنجش متغیرهای تحقیق، از پرسشنامه استفاده شد. نهایتاً تعداد ۲۵۳ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. از پرسشنامه بلوغ سازمانی سلطانی و همکاران (۱۳۸۹)، مقیاس فرسودگی شغلی مازلاک (۱۹۸۱)، پرسشنامه استاندارد قلدری سازمانی اسپلاگه و هولت (۲۰۰۱) و پرسشنامه آزادی بیان امراللهی و همکاران (۱۳۹۶) بعد از تایید روایی و پایایی استفاده شد. پرسشنامه بلوغ سازمانی از ۱۳ گویه تشکیل شده است که به‌منظور سنجش میزان بلوغ سازمانی با زیر مؤلفه‌های (رهبری سازمان، فرهنگ سازمانی، مهارت‌های کارکنان، سیستم‌ها و نظام‌های سازمان، تغییر و تحول سازمانی، یادگیری سازمانی، ساختار سازمانی) بکار می‌رود. پرسشنامه استاندارد قلدری سازمانی توسط اسپلاگه و هولت در سال ۲۰۰۱ طراحی شد؛ که دارای ۱۸ سوال در ۳ وجه می‌باشد. پرسشنامه آزادی بیان امراللهی و همکاران (۱۳۹۶)، چهار مؤلفه، آزادی فردی، آزادی بخشی، آزادی سازمانی، آزادی بیان را شامل می‌شود. پرسشنامه شامل سه مقیاس اندازه‌گیری مستقل است که از ۲۲ ماده جداگانه درباره احساسات و نگرش‌ها تشکیل شده که از جنبه‌های مختلف، سندرم فرسودگی

قلدری سازمانی را تقویت می‌کند (کوکس^۱ و همکاران، ۲۰۱۷). با همه این احوالات به نظر می‌رسد بلوغ سازمانی، به‌عنوان یک متغیر مهم در هر سازمانی، بتواند اثر تعدیل‌کنندگی در برابر اثر قلدری سازمانی بر فرسودگی شغلی بگذارد. مفاهیم پایه‌ای و زیربنای بلوغ متضمن این امر می‌باشند که سازمان‌های بالغ به شکل سامان‌یافته عمل می‌کنند (زارع و همکاران، ۱۳۹۷)، درحالی‌که در سازمان‌های نابالغ دستیابی به نتایج در نتیجه تلاش‌های قهرمانانه افراد در استفاده از رویکردهایی است که کم یا زیاد به‌طور خودانگیخته یا خودجوش آن‌ها را به وجود آورده‌اند. در بعضی از مراجع مدل بلوغ فرآیندی و در توضیح مفهوم بلوغ از واژه‌هایی مانند پیش‌بینی‌پذیری، کنترل و یا اثربخشی استفاده می‌شود (امیری، ۱۳۹۸).

بلوغ سازمانی بسان خط‌کشی است که اقدامات و فرآیندهای سازمانی را سنجیده و در سطوح مختلف دسته‌بندی می‌کند. این سطوح در واقع منشور راهنمایی راه می‌ماند که سازمان‌ها را در رتبه‌بندی فرآیندهای مهم کاری یاری می‌رساند. در واقع هر سازمانی با ارزیابی فرآیندهای مختلف در حوزه‌های مرتبط با مأموریت اصلی‌اش درمی‌یابد تا چه اندازه در آن فرآیند توانمند است و آیا به بلوغ سازمانی در آن فرآیند رسیده است یا خیر. پس در واقع بلوغ سازمانی به‌اندازه‌ای که یک سازمان صراحتاً و بدون تناقض، اقدامات و فرآیندهای مستند شده، مدیریت‌شده، اندازه‌گیری شده و کنترل‌شده را در سطوح مختلفی طبقه‌بندی کرده و پیوسته بهبود می‌دهد، اشاره دارد. بلوغ فرآیندهای سازمانی از طریق ارزیابی‌ها اندازه‌گیری می‌شود (هارمون^۲، ۲۰۰۴).

متغیر دیگری که می‌تواند در ارتباط بین قلدری سازمانی و فرسودگی شغلی کارمندان اثرگذار باشد آزادی بیان است. آزادی بیان در محیط کار اشاره به میزان باز بودن سازمان به ابراز عقیده درباره مسائل سازمانی دارد. البته در این تعریف به مرز میان بیان دیدگاه‌های اساسی کارکنان درباره خط‌مشی‌ها و اقدامات سازمانی از اقدامات تلافی‌جویانه توجه شده است. پژوهش‌های کاسینگ^۳ و همکاران (۲۰۱۳) نشان می‌دهد که وجود آزادی بیان در سازمان‌ها در ابراز تجربه‌ها، احساسات و ایده‌هایی که کارکنان از سازمان دارند، تأثیرگذار است (کاسینگ و همکاران، ۲۰۱۳). که این مبحث در قالب فرهنگ سازمانی نیز قابل بیان است.

با توجه به مطالب ذکرشده توجه به مفاهیمی چون قلدری سازمانی و اثراتی که در سازمان می‌گذارد بسیار مهم است. به نظر می‌رسد یکی از این اثرات فرسودگی شغلی باشد که البته

تحلیل عاملی با کمک نرم افزارهای آماری SPSS و آموس نسخه ۲۳ استفاده شد.

یافته های تحقیق

با توجه به نتایج، ۳۹/۹ درصد از نمونه زن و ۶۰/۱ درصد مرد بودند. ۳۴/۰ درصد از نمونه ۴۱ تا ۵۰ سال بودند در حالی که ۱۰/۳ درصد بالای ۶۰ سال بودند. همچنین مدرک تحصیلی ۴۶/۶ درصد از نمونه کارشناسی و ۵/۱ درصد دکتری بود. همچنین ۳۲/۹ درصد از نمونه فوق لیسانس داشتند. سابقه شغلی ۳۷/۹ درصد از نمونه ۱۰ تا ۱۵ سال و ۹/۵ درصد بالای ۲۰ سال بود. در نهایت رشته تحصیلی ۵۱/۰ درصد از نمونه مرتبط با علوم ورزشی بود. همچنین پیش از انجام آزمون های آماری و به دلیل پیش فرضی جهت استفاده یا عدم استفاده از آزمون های پارامتریک یا ناپارامتریک از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده گردید. بر این اساس مؤلفه های مورد بررسی در این پژوهش مورد تحلیل قرار گرفت. بر این اساس می توان گفت که متغیرهای پژوهش دارای توزیعی طبیعی یا غیرطبیعی هستند.

شغلی را می سنجد. ۹ ماده به تحلیل رفتگی هیجانی، ۵ ماده به شخصیت زدایی و ۸ ماده به احساس فقدان کفایت شخصی می پردازند. مقیاس درجه بندی هر ۴ پرسشنامه طیف پنج گزینه ای لیکرت می باشد. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه ها به تأیید اساتید محترم راهنما و مشاور و نیز ۱۱ نفر از متخصصان مربوطه رسید. همچنین پایایی پرسشنامه ها با اجرای آزمایشی بر روی ۳۰ نفر از اعضای جامعه تحقیق و از طریق ضریب آلفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار SPSS تعیین شد. ضریب پایایی درونی در این تحقیق برای پرسشنامه بلوغ سازمانی ($\alpha=0/81$)، فرسودگی شغلی ($\alpha=0/88$)، قلدری سازمانی ($\alpha=0/79$) و آزادی بیان ($\alpha=0/81$) به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده، در جهت توصیف ویژگی های جمعیت شناختی نمونه های پژوهش از جدول فراوانی و درصد فراوانی، میانگین و انحراف استاندارد استفاده شد و برای تجزیه و تحلیل داده ها در سطح آمار استنباطی از آزمون های کولموگروف اسمیرنوف، آزمون تی تک نمونه ای، همبستگی پیرسون و مدل معادلات ساختاری آزمون

جدول ۱. آماره های آزمون کولموگروف اسمیرنوف

آماره ها		متغیرهای پژوهش	
نوع توزیع	P	Test Statistic	
طبیعی	۰/۰۵	۱/۷۳	بلوغ فردی
طبیعی	۰/۲۳	۱/۰۳	بلوغ فرایندی
طبیعی	۰/۴۱	۰/۸۹	بلوغ سازمان
طبیعی	۰/۵۷	۰/۷۸	بلوغ سازمانی
طبیعی	۰/۳۴	۰/۹۳	خستگی هیجانی
طبیعی	۰/۰۹	۱/۲۴	مسخ شخصیت
طبیعی	۰/۱۴	۱/۱۵	عدم موفقیت فردی
طبیعی	۰/۰۸	۱/۲۴	فرسودگی شغلی
طبیعی	۰/۲۱	۱/۰۶	آزادی بیان فردی
طبیعی	۰/۰۹	۱/۲۴	آزادی بیان بخشی
طبیعی	۰/۰۸	۱/۲۶	آزادی بیان سازمانی
طبیعی	۰/۳۶	۰/۹۲	آزادی بیان
طبیعی	۰/۵۷	۰/۷۸	قلدری فردی
طبیعی	۰/۲۰	۱/۰۸	قلدری بین فردی
طبیعی	۰/۱۱	۱/۲۰	قلدری سازمانی
طبیعی	۰/۱۲	۱/۱۸	قلدری سازمانی ادراک شده

با توجه به یافته‌های جدول ۱، مقادیر سطح معناداری در مورد تمامی مولفه‌ها بیشتر از عدد بحرانی در سطح ۰/۰۵ مشاهده می‌شود که در این متغیرها مقادیر سطح معناداری بالاتر از ۰/۰۵ می‌باشد. این بدان معناست که توزیع مشاهده شده این متغیرها با توزیع مورد انتظار محقق یکسان است، یعنی توزیع متغیرهای فوق یک توزیع طبیعی بوده و در نتیجه برای آزمون

فرضیه‌های مربوط به این متغیرها از آزمون‌های پارامتریک استفاده شود. به منظور بررسی وضعیت آزادی بیان، بلوغ سازمانی، فرسودگی شغلی، قلدری سازمانی ادراک شده و مؤلفه‌های آنها در وزارت ورزش و جوانان از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شد. نتایج این آزمون در جدول ۲ گزارش شده است

جدول ۲. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای (آزادی بیان)

متغیر	آماره (۳)			
	میانگین	میانگین آماری	درجه آزادی	مقدار t
آزادی بیان	۲/۴۵	۳	۲۵۲	-۸/۲۶
بلوغ سازمانی	۳/۱۱	۳	۲۵۲	۰/۸۹
فرسودگی شغلی	۳/۳۰	۳	۲۵۲	۵/۰۳
قلدری سازمانی ادراک شده	۳/۵۱	۳	۲۵۲	۸/۱۸

با توجه به نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای در جدول ۲، آزادی بیان در وزارت ورزش و جوانان به‌طور معناداری در وضعیت نامناسب قرار دارد ($t = -8/26$, $Sig = 0/01$). همچنین مشاهده شد که بین میانگین متغیر بلوغ سازمانی با میانگین بهینه (میانگین آماری) در وزارت ورزش و جوانان تفاوت معناداری مشاهده نشد ($t = 0/89$, $Sig = 0/32$)؛ بنابراین بلوغ سازمانی در وزارت ورزش و جوانان در حد متوسطی قرار دارد. با توجه به نتایج فرسودگی شغلی در وزارت ورزش و جوانان به‌طور

معناداری در وضعیت بالای متوسط قرار دارد ($Sig = 0/01$). همچنین قلدری سازمانی ادراک شده در وزارت ورزش و جوانان به‌طور معناداری در وضعیت بالای متوسط قرار دارد ($t = 8/18$, $Sig = 0/01$). به منظور بررسی ارتباط بین قلدری سازمانی با فرسودگی شغلی، آزادی بیان کارکنان و بلوغ سازمانی از ضریب همبستگی پیرسون با توجه به توزیع طبیعی داده‌ها استفاده شد.

جدول ۳. ماتریس همبستگی پیرسون قلدری سازمانی با فرسودگی شغلی، آزادی بیان کارکنان و بلوغ سازمانی

قلدری سازمانی ادراک شده		
تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری
۲۴۳	۰/۵۷**	۰/۰۰۱
۲۴۳	-۰/۴۲**	۰/۰۰۱
۲۴۳	-۰/۳۰**	۰/۰۰۱

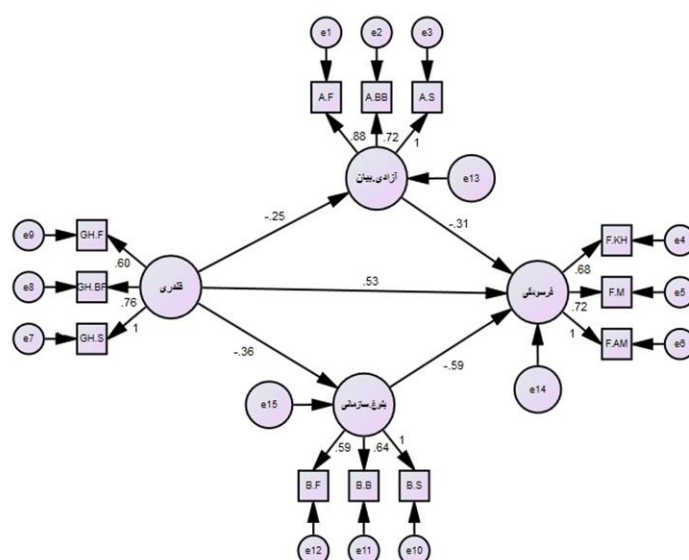
** = معناداری در سطح $P \leq 0/05$ ؛ *** = معناداری در سطح $P \leq 0/01$

یافته‌های حاصل از آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان‌دهنده ارتباط مثبت و معناداری بین قلدری سازمانی ادراک شده و فرسودگی

شغلی کارکنان وزارت ورزش و جوانان است ($r=0/57$, $Sig=0/01$) می باشد. همچنین نتایج نشان دهنده ارتباط معکوس و معناداری بین قلدری سازمانی ادراک شده و آزادی بیان کارکنان وزارت ورزش و جوانان است ($r=-0/42$, $Sig=0/01$) می باشد. همچنین نشان دهنده ساختاری استفاده شد. نتایج جدول ۴، نشان می دهد که مدل نقش میانجی آزادی بیان و بلوغ سازمانی در ارتباط قلدری سازمانی با فرسودگی شغلی مناسب بوده و تمامی اعداد و پارامترهای مدل از مقادیر تی و بار عاملی قابل قبولی برخوردار بوده و در سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ معنادار است.

جدول ۴. معادله ساختاری مدل نقش میانجی آزادی بیان و بلوغ سازمانی در ارتباط قلدری سازمانی با فرسودگی شغلی

متغیر	مسیر	گویه	بار عاملی	مقدار تی
قلدری سازمانی	<---	آزادی بیان	-۰/۲۵	۴/۳۵
	<---	بلوغ سازمانی	-۰/۳۶	۶/۱۷
	<---	فرسودگی شغلی	۰/۵۳	۱۳/۸۴
آزادی بیان	<---	فرسودگی شغلی	-۰/۳۱	۵/۴۶
	<---	فرسودگی شغلی	-۰/۵۹	۱۴/۰۴
قلدری سازمانی	اثر غیرمستقیم ۱ از طریق آزادی بیان	فرسودگی شغلی	۰/۰۸	-
	اثر غیرمستقیم ۲ از طریق بلوغ سازمانی	فرسودگی شغلی	۰/۲۱	-



شکل ۱. معادله ساختاری نقش میانجی آزادی بیان و بلوغ سازمانی در ارتباط قلدری سازمانی با فرسودگی شغلی در حالت استاندارد

می‌باشد. همچنین سایر شاخص برازش (IFI, NFI, AGFI) از مقادیر قابل قبولی برخوردار هستند. در نهایت بر اساس مقادیر ریشه میانگین مجذور باقیمانده ($RMR=0/043$) و ریشه دوم میانگین خطای برآورد ($RMSEA=0/066$) می‌توان گفت که مدل از برازش کافی برخوردار است

نتایج جدول ۵، برازش مدل اندازه‌گیری نقش میانجی آزادی بیان و بلوغ سازمانی در ارتباط قلدری سازمانی با فرسودگی شغلی را نشان می‌دهد مقادیر شاخص‌های نیکویی برازش (GFI) و شاخص برازش تطبیقی (CFI) به‌عنوان شاخص‌های اصلی برازش بالاتر ۰/۹ بوده که نشان از برازش مطلوب مدل

جدول ۵. شاخص برازش مدل تاثیر قلدری سازمانی بر فرسودگی شغلی

شاخص‌های برازش	مقدار مطلوب	مقادیر شاخص‌ها	تفسیر
کای اسکوار (کای دو) ^۱	-	۱۵۳۹/۸۸	-
درجه آزادی ^۲	-	۴۰۰	-
نسبت کای اسکوار به درجه آزادی (χ^2/df)	بین ۱ تا ۵	۳/۸۴۹	مطلوب
شاخص نیکویی برازش ^۳ (GFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۲۱	مطلوب
شاخص نیکویی برازش تعدیل شده ^۴ (AGFI)	بیشتر از ۰/۸	۰/۹۱۷	مطلوب
ریشه دوم میانگین خطای برآورد ^۵ (RMSEA)	کمتر از ۰/۱	۰/۰۶۶	مطلوب
ریشه دوم میانگین مجذورات باقیمانده ^۶ (RMR)	کمتر از ۰/۰۵	۰/۰۴۳	مطلوب
شاخص برازش تطبیقی ^۷ (CFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۰۹	مطلوب
شاخص برازش هنجار شده ^۸ (NFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۹۰۲	مطلوب
شاخص برازش افزایشی ^۹ (IFI)	بیشتر از ۰/۹	۰/۸۹۹	مطلوب

بحث و نتیجه‌گیری

تحقیق حاضر به منظور آزمون مدل مفهومی قلدری سازمانی ادراک‌شده و فرسودگی شغلی با نقش میانجی بلوغ سازمانی و آزادی بیان در کارمندان وزارت ورزش و جوانان انجام گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که آزادی بیان در وضعیت نامناسب، بلوغ سازمانی در حد متوسط، فرسودگی شغلی و قلدری سازمانی ادراک‌شده در وزارت ورزش و جوانان به‌طور معناداری در وضعیت بالای متوسط قرار دارند. غفاری و عاشوری (۱۳۹۶) در تحقیقی با عنوان تعیین نقش ادراک قلدری

سازمانی در ارتباط بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت در کارکنان وزارت ورزش و جوانان نشان دادند که نتایج نشان داد که هر سه متغیر تحقیق و مولفه‌هایشان، در وزارت ورزش و جوانان به‌طور معنی‌داری در وضعیت بالاتر از متوسط قرار دارند. نتایج تحقیق نشان داد که ارتباط مثبت و معناداری بین قلدری سازمانی ادراک‌شده و فرسودگی شغلی کارکنان وزارت ورزش (غفاری و عاشوری، ۱۳۹۶). و جوانان وجود دارد. نتیجه به دست آمده با نتیجه تحقیقات عاشوری و همکاران (۱۳۹۷)، قلی پور و همکاران (۱۳۸۸) و لمبرت و همکاران (۲۰۱۰) همسو بود

1. Chi-Square
2. Degrees of Freedom (df)
3. Goodness of Fit (GFI)
4. Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)
5. Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)
6. Root Mean Squared Residuals (RMR)
7. Comparative Fit Index (CFI)
8. Normed of Fit Index (NFI)
9. Incremental of Fit Index (IFI)

نتیجه آزمون همبستگی پیرسون مربوط به فرضیه سوم تحقیق نشان داد که ارتباط معکوس و معناداری بین قلدري سازمانی ادراك شده و بلوغ سازمانی وزارت ورزش و جوانان وجود دارد. نتیجه به دست آمده با نتیجه تحقیق فیروزی و رستگار (۱۳۹۴) همسو بود (فیروزی و همکاران، ۱۲۹۴) فیروزی و رستگار (۱۳۹۴) به این نتیجه رسیدند که سلامت سازمانی می تواند بر قلدري سازمانی تاثیر منفی داشته باشد و آن را کاهش دهد و از آنجا که با بهبود بلوغ سازمانی انتظار می رسد که سلامت سازمانی نیز ارتقا یابد، لذا می توان این تحقیق را با تحقیق پیش رو همسو دانست. بلوغ یک سازمان به توانایی آن در پایش محیط خارجی برای فرصت‌ها، تغییرات، روندها و ریسک‌ها کمک می کند. عامل بلوغ سازمانی مقوله جدیدی است که یک راهکار برتر در سازمان‌ها تلقی می شود و مورد تأیید کارشناسان و علم مدیریت قرار گرفته است. با این وصف، به نظر می رسد که با دستکاری در متغیر بلوغ سازمانی و ارتقای آن به مراحل بالاتر بلوغ، بتوان از میزان قلدري سازمانی در وزارت ورزش و جوانان نیز کاست؛ بنابراین، نتیجه به دست آمده مبنی بر رابطه معکوس میان متغیرهای بلوغ سازمانی و قلدري سازمانی ادراك شده امری قابل قبول است. در نهایت نتایج نشان داد که دو متغیر بلوغ سازمانی و آزادی بیان در رابطه بین قلدري سازمانی ادراك شده و فرسودگی شغلی، اثر معکوس و معناداری دارند؛ به طوری که با افزایش بلوغ سازمانی و آزادی بیان در وزارت ورزش و جوانان، می توان زمینه کاهش قلدري سازمانی و متعاقب آن، کاهش فرسودگی شغلی را فراهم نمود. البته توجه به این نکته ضروری است که میزان تاثیر بلوغ سازمانی بیش از آزادی بیان است. در توضیح نتیجه به دست آمده بایستی عنوان نمود که هرچه بلوغ سازمانی در وزارت ورزش و جوانان به سمت مراحل فوقانی آن سیر نماید، به طور کلی میزان بلوغ فردی کارکنان از طریق ارتقای بلوغ عقلی، بلوغ اجتماعی، بلوغ حرفه ای و بلوغ عاطفی آنان افزایش می یابد که این افزایش بلوغ فردی در نهایت به بهبود بلوغ سازمانی می انجامد. بلوغ فردی خمیرمایه سرآمدی سازمانی محسوب می گردد. بلوغ فردی در سازمان، زیربنای بالندگی‌های دیگر است. بلوغ کارکنان از مفروضات ذهنی شروع می شود و با تغییر باورها و نگرش‌ها تکامل می یابد. از طریق بلوغ فردی می توان در ماهیت سازمان تحول ایجاد نمود. برای اینکه بلوغ کارکنان تبدیل به عمل و محصول شود نیازمند فرآیندها و ساختارهای بالغ می باشد. گاهی اوقات ساختارهای نامناسب مانع جاری شدن آثار تحولات ذهنی می گردد؛ بنابراین لازم است در ساختارها و فرآیندهای سازمان نیز به صورت متوازن تحول و بلوغ ایجاد شود. با ارتقای بلوغ عقلی کارکنان، قابلیت درک و فهم سریع، قدرت حل

(غفاری و عاشوری، ۱۳۹۶ و قلی پور و همکاران، ۱۳۸۸ و امبرت و همکاران، ۲۰۱۰). غفوری و عاشوری (۱۳۹۶) نشان دادند که قلدري سازمانی می تواند بر فرسودگی شغلی اثر معناداری داشته باشد و موجب تمایل به ترک خدمت در کارکنان وزارت ورزش و جوانان شود (غفاری و عاشوری، ۱۳۹۶). قلی پور و همکاران (۱۳۸۸) نیز به این نتیجه رسیدند که قلدري سازمانی موجب افزایش فشار روانی بر زنان کارمند می شود و از آنجا که فشار روانی یکی از عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی است، لذا می توان بیان داشت که قلدري سازمانی می تواند موجب افزایش فرسودگی شغلی در زنان کارمند شود (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۸). لمبرت و همکاران (۲۰۱۰) به این نتیجه رسیدند که بین عدالت توزیعی و رویه‌ای با فرسودگی شغلی ارتباط معکوس معناداری وجود دارد و از آنجا که با افزایش عدالت سازمانی انتظار می رود که قلدري سازمانی کاهش یابد (لمبرت و همکاران، ۲۰۱۰)، لذا می توان نتیجه این تحقیق را نیز همسو با نتیجه تحقیق حاضر دانست. نتیجه آزمون همبستگی پیرسون مربوط به فرضیه دوم تحقیق نشان داد که ارتباط معکوس و معناداری بین قلدري سازمانی ادراك شده و آزادی بیان کارکنان وزارت ورزش و جوانان وجود دارد. آزاد بیان ابراز آزادانه تجربه ها، احساسات و ایده هایی که کارکنان از سازمان دارند. آزادی بیان در محیط کار اشاره به میزان باز بودن سازمان به ابراز عقیده درباره مسائل سازمانی دارد. حال باید توجه داشت که شاید در سازمان‌ها این حق برای افراد وجود داشته باشد که به صورت آزادانه صحبت نمایند؛ ولی ظرفیت و فرصت عملی کردن اظهار نظرها امکان پذیر نباشد. قلدري سازمانی همچنین به قیمت غیبت از کار، محروم شدن از مزایا و هزینه‌های گردش مالی برای این دست افراد تمام می شود. در واقع، ارداک قلدري سازمانی موجبات سلب آزادی بیان در میان کارمندان را فراهم کرده و در نهایت سبب خسارات زیادی بر کارکنان و سازمان می شود. این موضوع با توجه به میزان قلدري سازمانی ادراك شده و آزادی بیان موجود نیز بیشتر تأیید می شود چرا که نتایج نشان داد در وزارت ورزش و جوانان قلدري سازمانی و مولفه های آن به طور معناداری در وضعیت بالای متوسط قرار دارد در حالی که آزادی بیان و تمام مولفه های آن شامل آزادی بیان فردی، آزادی بیان بخشی و آزادی بیان سازمانی در وضعیت نامناسب قرار دارند. در واقع به نوعی می توان بخشی از این میزان آزادی بیان را به وضعیت قلدري سازمانی در وزارت مذکور نسبت داد؛ لذا، منطقی است که بیان شود قلدري سازمانی ادراك شده با آزادی بیان در وزارت ورزش و جوانان ارتباط معکوس و معناداری دارد.

بحری بینا باج، نرجس، مقیمیان، مریم و عطار باشی مریم، (۱۳۸۲). بررسی ارتباط فرسودگی شغلی و سلامت روانی در حرفه مامایی و پرستاری. افق دانش، مجله دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی در مانی گناباد، دوره ۹، شماره ۱: صفحات ۹۹-۱۰۴.

برهانی، تهمینه؛ اکرم هادیزاده مقدم و طیبیه امیرخانی، (۱۳۹۵). تأثیر طراحی شغل بر قلدری سازمانی: با در نظر گرفتن اثر میانجی رفاه ذهنی کارکنان، دومین کنفرانس بین المللی پارادایم های نوین مدیریت، نوآوری و کارآفرینی، تهران، دانشگاه شهید بهشتی.

زارع، امین، آزادی، محمدحسین، سپهری، سعید. (۱۳۹۷). رهبری اصیل و تمایل به ترک شغل: تبیین نقش واسطه‌ای قلدری سازمانی و فرسودگی شغلی. پژوهش های مدیریت انتظامی، ۱۳(۲)، ۳۵۹-۳۳۳.

سلطانی، ایرج، بهرامی نژاد جونقانی، ریحانه. (۱۳۸۹). تأثیر بلوغ سازمانی بر سرآمدی سازمان در شرکت فولاد مبارکه. مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۰(۶۲)، ۱۶۳-۱۹۳. غفاری، شمس، عاشوری، ماریه. (۱۳۹۶). تعیین نقش ادراک قلدری سازمانی در ارتباط بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت در کارکنان وزارت ورزش و جوانان. فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، ۴(۴)، ۱۰۱-۱۱۱.

فیروزی اردکانی، زهرا و احمد رستگار، (۱۳۹۴). نقش سلامت سازمانی در پیش بینی قلدری محل کار کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شیراز، دومین کنفرانس بین المللی روانشناسی، علوم تربیتی و سبک زندگی، مشهد، دانشگاه تربت حیدریه،

قلی پور، آرین، بد، مهدیه، فاخری کوزه کنان، سمیرا، باغستانی برزکی، حوریه (۱۳۸۸). رابطه قلدری سازمانی ادراک شده با فشار روانی زنان. رفاه اجتماعی: ۹(۳۴)۱۸۷-۲۰۶. کریمی بابااحمدی، سمیرا و محسن گل پرور، (۱۳۹۵). رابطه قلدری با رضایت شغلی و حمایت سازمانی کارکنان شرکت فولاد خوزستان، نخستین همایش جامع بین المللی روانشناسی، علوم تربیتی و علوم اجتماعی، تهران، مرکز همایش های کوشا گستر با همکاری دانشگاه های کشور.

گل پرور، م؛ رفیع زاده، ه و عارفی، م. (۱۳۹۳). « بررسی همبستگی قلدری در بیمارستان با شکایات جسمانی و بهزیستی عاطفی در پرستاران زن. پژوهنده. ۱۹ (۶): ۳۲۸-۳۳۴.

Abedi A (2011). Recognising Workplace Burnout [Internet]. Available from: <http://www.healthguidance.org/entr1/5051/Recognising-Workplace-Burnout.html> /. 2011.

Corey, M.S. & Corey, g. (2016). Becoming a helper. CA: brooks Cole publishing

مسئله، پیش بینی و نتیجه گیری در کارکنان سازمان افزایش می یابد. با ارتقای بلوغ حرفه ای کارکنان، میزان انجام دادن تکالیف هر مرحله شغلی به طور موفقیت آمیز نیز افزایش می یابد. بهبود بلوغ اجتماعی موجب می شود که کارکنان درک درستی از وظایف خود و انتظارات سازمان پیدا نموده و احترام متقابل شکل می گیرد. بلوغ اجتماعی موجب تقویت هوش فرهنگی کارکنان می گردد و هوش فرهنگی ناشی از بلوغ فردی و کسب قابلیت فردی برای درک، تغییر و اقدام اثربخش در موقعیت هایی است که از تنوع فرهنگی برخوردارند. در نهایت، بلوغ عاطفی ناشی از تحقق این درک است که هیچ چیز یا هیچ کس دیگری نتواند فرد را بیازارد تحریک کند و یا عصبانی نماید؛ مگر اینکه خود فرد این اجازه را به آن چیز یا کس بدهد. پس با افزایش و بهبود وضعیت بلوغ فردی کارکنان، می توان انتظار داشت که تعامل مثبت میان کارکنان بهتر شده و لذا، از میزان قلدری سازمانی ادراک شده کاسته و در نهایت، زمینه کاهش عوامل استرس زا و ایجاد کننده فرسودگی شغلی کاهش یابد. بهبود وضعیت آزادی بیان نیز به همین منوال می تواند زمینه بهبود تعاملات بین کارکنان با هم و با مدیریت را فراهم نموده و لذا سبب کاهش قلدری سازمانی ادراک شده و متعاقب آن، کاهش فرسودگی شغلی در کارکنان وزارت ورزش و جوانان شود. به این ترتیب، پیشنهاد می شود که مدیران وزارت ورزش و جوانان با ارتقای سطح بلوغ سازمانی و آزادی بیان در این سازمان، زمینه کاهش قلدری سازمانی ادراک شده از سوی کارکنان و در نهایت، کاهش فرسودگی شغلی در آنان را فراهم نمایند.

منابع

امراللهی بیوکی، ناهید، سروری، مریم، تقی زاده، علیرضا. (۱۳۹۶). تبیین نقش تعدیل گری آزادی بیان در رابطه میان پدیده دگراندیشی سازمانی و هویت سازمانی. فصلنامه علمی مدیریت سازمان های دولتی، ۶(شماره ۱ (پیاپی ۲۱))، ۱۴۳-۱۵۵.

امراللهی بیوکی، ناهید؛ سروری، مریم و تقی زاده، علیرضا. (۱۳۹۶). تبیین نقش تعدیل گری در رابطه میان پدیده دگراندیشی سازمانی و هویت سازمانی. فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت سازمان های دولتی، دوره ۶، شماره ۱، ۱۳۹۶، صص ۱۵۵-۱۴۳.

امیری، سیمیا. (۱۳۹۸). بررسی رابطه بین ویژگی های شخصیتی کارکنان و فرهنگ سازمانی با بلوغ سازمانی کارکنان دانشکده فنی و حرفه ای دختران دکتر شریعتی تهران. نوآوری های مدیریت آموزشی، ۱۴(۲)، ۹۷-۱۱۰.

- expression as an indicator of work engagement and intention to leave". *Journal of Business Communication*, 237
- Ladou J. (2012). *Current occupational & environmental medicine*. USA: McGraw Hill.
- Lambert, Eric et al. (2010). The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study. *Journal of Criminal Justice*. Vol 38. Pp. 7-16.
- Lewis, Sian E. (2005). Orford, Jim. "Women's Experiences of Workplace Bullying: Changes in Social Relationships". *Journal of Community & Applied Social Psychology*. Vol 15. pp 29-47.
- Maslach C and Jackson SE.(1981). Burnout Research in the Social Services: A Critique. *J Soc Serv Res*. 10(1): 95-105.
- Maslach, C. Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Parikh Jay R, Jay A.Harolds, Edward I.Bluth. (2017). Workplace Bullying in Radiology and Radiation Oncology. *Journal of the American College of Radiology*, Volume 14, Issue 8, August 2017, Pages 1089-1093.
- company.
- Cox, L. Kennison, M. Gillen, P. (2017). The incongruity of workplace bullying victimization and inclusive excellence. *Nursing Outlook*, Volume 65, Issue 5, September-October, Page 588
- Abedi A (2011). *Recognising Workplace Burnout* [Internet]. Available from: <http://www.healthguidance.org/entr1/5051/Recognising-Workplace-Burnout.html> /. 2011.
- Corey M.S. & Corey g. (2016). *Becoming a helper*.CA: brooks Cole publishing company.
- Cox, L. Kennison, M. Gillen, P. (2017). The incongruity of workplace bullying victimization and inclusive excellence. *Nursing Outlook*, Volume 65, Issue 5, September-October, Page 588
- Curtis, B., William, H & Sally M. (2009). *People Capability Maturity Model (PCMM)*, Version 2.0; Second Edition, Carnegie Mellon University.
- Espelage, D. L., & Holt, M. K. (2001). Bullying and victimization during early adolescence: Peer influences and psychosocial correlates. *Journal of Emotional Abuse*, 2(2-3), 123-142.
- Harmon. (2004). P., *Evaluating an Organization's Business Process Maturity*, *Business Process Trends*, Vol2, No.3.
- Kassing J. W. ,Piemonte N. M. ,Goman C. C. & Mitchell C. A. (2013). "Dissent

Predicting Perceived Organizational Bullying Based on Burnout of Ministry of Sports and Youth Employees: The Mediating Role of Organizational Maturity and Freedom of Expression

Abstract

The purpose of this study was to predict perceived organizational bullying based on burnout of employees of the Ministry of Sports and Youth: The mediating role of organizational maturity and freedom of expression. The statistical population of the study was all staff of the Ministry of Sports and Youth at 800 people. 243 people were selected randomly as a sample. Measurement tool was Maslow Professional Burnout Questionnaire (1981), Spillage and Holt Organizational Bullying (2001), and Amrollahi and Associates Freedom of Speech (1396). The face and content validity of the questionnaires was confirmed by 11 experts and the confirmatory factor analysis was used to confirm the validity of their constructs. The reliability of the questionnaires was also determined by a pilot study on 30 members of the community and by Cronbach's alpha coefficient. Kolmogorov-Smirnov tests, one-sample t-test using Spss V23 and structural equation modeling using Amos version 23. The results of the research showed a positive and significant correlation between perceived organizational bullying and burnout ($r = 0.57$) and a reverse and significant relationship between perceived organizational bullying and expression ($r = -0.42$), and between freedom of speech and There is a burnout ($r = -0.34$) (Sig = 0.01). The results also showed that the variable of freedom of expression in the relationship between perceived organizational bullying and burnout has a significant mediator role. Attention to factors causing organizational bullying and freedom of expression can be effective in reducing the burnout of the staff of the Ministry of Sports and Youth.

Key words: Freedom of expression", job burnout", perceived organizational bullying".