

DOI: 10.30495/jss.2022.1939755.1375

Research Paper

The effect of the perception of organizational bullying on the Turnover Intentions through leadership behavior and organizational commitment (case study: Islamic Azad University, South Tehran Branch)

Homeyra Abdi

Ph. D. Student, Cultural Management, Faculty Management, South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Abdolreza Sobhani

Assistant Professor of Faculty Management South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran (Corresponding Author). E- mail: a-sobhani@azad.ac.ir

Seyed Morteza Mousavian

Assistant Professor of Faculty IRIB, Tehran, Iran.

Hojatullah Abbasi

Assistant Professor of Faculty Management South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

The aim of the present study is to investigate the impact of the perception of organizational bullying on the desire to Turnover Intentions through leadership behavior and organizational commitment. The current research is applied in terms of purpose and descriptive in terms of correlational data collection. The statistical population of this research is all the employees of the Islamic Azad University, Tehran South branch, who were 1000 people, of whom 287 people were selected as a sample through the stratified sampling method proportional to the volume through the Cochran sampling calculation formula. The research tools were the standard questionnaire of perception of organizational bullying by Inersen et al. (2009), the standard questionnaire of Turnover Intentions by Kim et al. (2007), the standard questionnaire of organizational commitment by Mayer and Allen (1990) and the standard questionnaire of leadership behavior by Goba et al. (2013). The validity of the questionnaires was examined based on the content validity using the opinion of experts, the face validity based on the views of a number of the statistical community and the structure were examined with the factor analysis method, and after the necessary corrections, the validity was confirmed, and on the other hand, the reliability of the questionnaires using Cronbach's alpha was estimated as (0.88), (0.89), (0.92) and (0.91). Data analysis was done at an inferential level including structural equation modeling. The results of the research showed that, the perception of organizational bullying through organizational commitment has a negative and significant effect on Turnover Intentions, and the coefficient of this effect is -0.35, and the perception of organizational bullying through leadership behavior has a negative and significant effect on Turnover Intentions, that the coefficient of this effect is 0.25 and also the perception of organizational bullying has a positive and significant effect on Turnover Intentions, and the coefficient of this effect is 0.67.

Conflict of interest:

ACCORDING TO THE AUTHORS, THE ARTICLE DID NOT HAVE ANY CONFLICT OF INTEREST.

Key words: *Perception of Organizational Bullying, Turnover Intentions, Leadership Behavior, Organizational Commitment.*

تاثیر ادراک از قلدری سازمانی بر تمایل به ترک خدمت از طریق رفتار رهبری و
تعهد سازمانی (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب)

حمیرا عبدی^۱

عبدالرضا سبحانی^۲

سید مرتضی موسویان^۳

حجت‌الله عباسی^۴

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۴۰۰/۱۱/۲۰

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۶/۱۵

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر ادراک از قلدری سازمانی بر تمایل به ترک خدمت از طریق رفتار رهبری و تعهد سازمانی است. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب به تعداد ۱۰۰۰ نفر است که از طریق فرمول محاسبه نمونه‌گیری کوکران تعداد ۲۸۷ نفر به عنوان نمونه از طریق روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسشنامه استاندارد ادراک از قلدری سازمانی اینرسن و همکاران (۲۰۰۹)، پرسشنامه استاندارد تمایل به ترک خدمت کیم و همکاران (۲۰۰۷)، پرسشنامه استاندارد تعهد سازمانی مایر و آلن (۱۹۹۰)، و پرسشنامه استاندارد رفتار رهبری گوبا و همکاران (۲۰۱۳)، بودند که روایی پرسشنامه‌ها بر اساس روایی محتوایی با استفاده از نظر صاحب‌نظران، صوری بر مبنای دیدگاه تعدادی از جامعه آماری و سازه با روش تحلیل عاملی مورد بررسی قرار گرفتند و پس از اصطلاحات لازم روایی مورد تأیید قرار گرفت و از سوی دیگر پایایی پرسشنامه‌ها با روش آلفای کرونباخ به ترتیب (۰/۸۸)، (۰/۸۹)، (۰/۹۲) و (۰/۹۱) برآورد شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها در سطح استنباطی مشتمل بر مدل سازی معادلات ساختاری انجام گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که ادراک از قلدری سازمانی از طریق تعهد سازمانی بر تمایل به ترک خدمت تاثیر منفی و معناداری دارد که ضریب این تاثیر ۳۵- است و ادراک از قلدری سازمانی از طریق رفتار رهبری بر تمایل به ترک خدمت تاثیر منفی و معناداری دارد که ضریب این تاثیر ۲۵- است و همچنین ادراک از قلدری سازمانی بر تمایل به ترک خدمت تاثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب این تاثیر ۶۷+ است. واژگان کلیدی: ادراک از قلدری سازمانی، تمایل به ترک خدمت، رفتار رهبری، تعهد سازمانی.

۱. دانشجوی دکتری مدیریت فرهنگی، دانشکده مدیریت، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۲. استادیار، دانشکده مدیریت، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول).

E-mail: a-sobhani@azad.ac.ir

۳. استادیار، دانشگاه صدا و سیما، تهران، ایران.

۴. استادیار، دانشکده مدیریت، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

مقدمه

هر سازمان برای آموزش، تربیت و آماده کردن کارکنان خود تا مرحله بهره‌دهی و کارایی مطلوب، هزینه‌های بسیاری را صرف می‌کند و با از دست دادن نیروهای با ارزش، مهارت‌ها و تجربیاتی را از دست می‌دهد که طی سال‌ها تلاش به دست آورده است (۱۴). قلدری رفتاری است که طی آن در یک ارتباط دو طرفه، یک طرف با اعمال قدرت کلامی و غیر کلامی همراه با پرخاشگری، سعی در ترساندن، مطیع کردن و دست‌یابی به منافع محسوس و غیر محسوس از طرف دیگر می‌کند و یک کارمند، در محل کار خود طی یک دوره طولانی در معرض سوء استفاده روانی قرار می‌گیرد؛ مانند نقد و تحقیر بیش از حد و از دست دادن قدرت دفاع از خود در برابر قلدری (۲۵). منبع اصلی فشار روانی بر کارکنان قلدری سازمانی است که پیامدهای شناختی، جسمی و روانی ناگواری دارد. فشار روانی در محیط کار هم سبب مشکلات زیان‌آور و پر هزینه فردی و سازمانی می‌شود و هم سبب کاهش سلامت روانی و جسمی می‌شود که خود سبب مرخصی استعلاجی و حضور نیافتن در محیط کار می‌شود (۱۸). تمایل به ترک خدمت، تابعی از مطلوبیت و سهولت درک شده از ترک سازمان است. در مجموع عوامل فردی (همانند رابطه منفی سن و استخدام رسمی با تمایل به ترک خدمت)، عوامل درون سازمانی (مانند شرایط شغلی) و برون سازمانی (مانند شرایط اقتصادی) تعیین کننده احتمال ترک خدمت فردی کارکنان به شمار می‌روند. آگاهی از این موضوع که چه عواملی سبب می‌شوند یک کارمند تصمیم به جدایی از سازمان بگیرد، در توانایی سازمان برای حفظ کارکنان بسیار حیاتی است. تمایل به ترک خدمت به منزله میل و اشتیاقی آگاهانه برای ترک سازمان و استعفا تعریف می‌شود که الزاماً سبب استعفا و ترک واقعی نمی‌شود؛ بلکه به احتمال ترک رابطه با سازمان در آینده‌ای نزدیک اشاره دارد (۱۵). تمایل به ترک خدمت میل ارادی افراد برای پایان دادن به همکاری با یک سازمان است. با آن که این نیت ممکن است هیچ‌گاه عملی نشود، امکان دارد تأثیر خود را در قالب‌هایی چون غیبت، اهمالکاری، خرابکاری و مانند این‌ها نشان دهد (۴). همچنین نتایج پژوهش آن‌ها نشان می‌دهند رابطه‌ای مثبت بین قلدری در محیط کار و تمایل به ترک خدمت وجود دارد. اوسل و آیدین^۱ (۲۰۱۲)، رابطه بین قلدری در محیط کار و تمایل به ترک خدمت را بررسی کردند که نتایج تجزیه و تحلیل رگرسیون تعدیل شده بر مبنای داده‌های جمع‌آوری شده از ۳۰۰ کارمند، رابطه بین قلدری در محیط کار و نیت ترک خدمت را نشان دادند، یکی از پیامدهای مهم قلدری در محیط کار این است که بر سطح رضایت شغلی و تعهد کارکنان با سازمان آن‌ها تأثیر منفی می‌گذارد که منجر به نسبت بیشتر غیبت‌ها می‌شود و افزایش تمایل به ترک خدمت می‌شود (۶). به نظر می‌رسد قوی‌ترین پیشرو برای خروج از سازمان، قصد خروج از سازمان است که به دلیل آن سازمان هزینه‌های زیادی را متحمل می‌شود (۳۳). طبق پژوهشی در بریتانیا، به دلیل تجربه رفتار قلدری، یک چهارم قربانیان سازمان خود را ترک کردند

(۲۹). بنابراین، به منظور کاهش اهداف تمایل به ترک خدمت، تعیین و مقابله موثر با تمایل به ترک خدمت بسیار مهم است. تعهد با سازمان یکی از قوی‌ترین پیشینه اهداف تمایل به ترک خدمت است (۲۹). تعهد سازمانی به دلیل درگیر شدن با رفتارهای فراتر از نقش، توجه بسیاری از پژوهشگران را به خود جلب کرده است و این که تأثیرات عمده‌ای بر تمایل به ترک خدمت دارد و به نظر می‌رسد افراد بسیار متعهد با پیامدهای منفی مربوط به بیماری‌های روحی و جسمی، رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت در برابر افرادی که سطح پایینی از تعهد خود را دارند، کمتر رنج می‌برند (۹). تعهد سازمانی تأثیرات بسیار سازنده‌ای بر عملکرد یک سازمان ایجاد می‌کند. به عنوان مثال، منظم بودن کارکنان، مثبت‌ترین نتیجه مرتبط با تعهد سازمانی است. طبق پژوهشی که روی گروه کارکنان بیمه انجام شد، مشخص شد که کارکنان با تعهد بالا، میزان تمایل به ترک خدمت کمتری دارند. شواهد نشان می‌دهد که برخورد موثر سازمان‌ها با رفتارهای منفی و سوء استفاده عاطفی توسط قربانیان، قلدری سازمانی و اثرات مضر آن را بر قربانیان به شدت تعدیل می‌کند. اشکال مختلف شیوه‌های منفی محیط کار به شدت تحت تأثیر نحوه تعهد کارکنان به سازمان‌های خود است (۱۸). علاوه بر این، تدوین و اجرای سیاست‌های مختلف مرتبط با قلدری سازمانی و همچنین چندین نوع حمایت سازمانی که از کارکنان ارائه می‌شود، باعث می‌شود که کارکنان متعهدتر به سازمان باشد و به آن‌ها کمک می‌کند تا به طور موثر با مسائل برخورد کرده و واکنش نشان دهند (۹). علاوه بر این، جنبه‌های کمی از تعهد هنجاری وجود دارد که به نوعی با مبادلات رابطه‌ای نظریه مبادله اجتماعی مرتبط است، به همین دلیل تعهد سازمانی این باور کارکنان را تقویت می‌کند که سازمان واقعاً نگران تمایزات مربوط به کار و رفاه کارکنان است. اهداف و ارزش‌هایی که باعث ایجاد احساس تعهد در بین کارکنان می‌شود. مبادله پاداش‌های مادی و غیر مادی (مبادلات اقتصادی و یا مبادلات اجتماعی) بین بازیگران، اصل اساسی نظریه مبادله اجتماعی است. به نظر می‌رسد مبادلات مرتبط با اقتصادی موقت و کوتاه مدت هستند در حالی که مبادلات مربوط به اجتماعی، به دلیل آشنایی نسبی بین طرفین درگیر باعث ایجاد اعتماد عمیق‌تر می‌شود. احساس تعهد متقابل در نتیجه مبادله اجتماعی ظاهر می‌شود (۹). بنابراین در این زمینه، تعهد سازمانی نیز به عنوان یکی از ابعاد مبادله اجتماعی رایج بین کارکنان و سازمان در نظر گرفته می‌شود، زیرا این تعهد باعث ایجاد احساساتی در کارکنان می‌شود که سازمان برای آن‌ها ارزش قائل است و همچنین به آن‌ها متعهد است که نتایج بسیار مطلوبی را برای کارکنان و سازمان به دنبال دارد. در این پژوهش پیشنهاد شده است که روابط بین قلدری سازمانی و قصد ترک محل کار با تعهد سازمانی تعدیل می‌شود (۲۹).

توانایی مقاومت در برابر چالش‌های کار تحت تأثیر طیف وسیعی از امکانات مقابله فردی و سازمانی و منابع این منابع مقابله‌ای را می‌توان در سطح قرارداد سازمان در سطح وسیع، در سطح بین فردی و در سطح فردی با توجه به رسیدگی به تأثیر قلدری سازمانی، پژوهش‌های قبلی نشان داده است که منابع در

سطح بین فردی ممکن است مفیدتر از منابع در سطح فردی باشد (نیلسن و اینارسن^۱، ۲۰۱۸). چنین منابع سطح بین فردی شامل عواملی مانند رهبری، حمایت سرپرست و همکاران و جو تیم است (بیکر و همکاران^۲، ۲۰۰۳). رفتار رهبری ممکن است یک رفتار قلدرمانه باشد و در مورد تنها در قسمت‌های درگیری یا آزار و اذیت در محل کار نیست، اما نوعی سوء استفاده مداوم است که در آن کارکنان در معرض دید قادر به تحمل یا کنار آمدن با آن بدرفتاری نیست (۷). پژوهش‌های موجود در مورد این ارتباط دارای برخی از محدودیت‌های مهم است: ۱. اکثر پژوهش‌ها فقط قلدری سازمانی را بررسی کرده‌اند و ارتباط با تمایل به ترک محل خدمت را در نظر نگرفته‌اند. به عنوان مثال (کیویماکی و همکاران^۳، ۲۰۰۰؛ اورتگا و همکاران^۴، ۲۰۱۱)، و برخی استثنائات قابل توجه به عنوان مثال (نیلسن و همکاران، ۲۰۱۶؛ گریندروپ و همکاران، ۲۰۱۷؛ مگی و همکاران، ۲۰۱۷)، اطلاعات کمی در مورد مکانیسم‌ها و شرایط حاکم ارتباط بین متغیرها وجود دارد. ۲. همان طور که در یک بررسی نشان داده شده است توسط نیلسن و همکاران (۲۰۱۶)، اکثر پژوهش‌ها فقط بررسی کرده‌اند خطر عدم وجود تمایل به ترک محیط خدمت بدون در نظر گرفتن دلایل آن را در نظر گرفته‌اند. ۳. تأثیر بالقوه تمایل به ترک محل خدمت در مورد قلدری سازمانی تا حد زیادی وجود دارد نادیده گرفته شد و تا به امروز مشخص نشده است که آیا قرار گرفتن در معرض قلدری سازمانی می‌تواند یک عامل خطر برای قرار گرفتن در معرض تمایل به ترک محل خدمت باشد. از جمله مواردی که بر تمایل بر ترک محل خدمت کارکنان یک سازمان نقش دارد سبک رهبری مدیریت می‌باشد که باعث تعهد سازمانی و کاهش دادن قلدری سازمانی باشد. ادراک کارکنان از تعهد سازمانی منوط به ایجاد جوی سازمانی است که در آن ادراک از عادلانه بودن سازمان و مدیران نسبت به کارکنان، نعدوستی و کمک به کارکنان در حل مشکلات کاری، نزاکت و احترام به حقوق کارکنان و مشورت با کسانی که تحت تأثیر تصمیمات قرار گیرند، در کنار تعیین استانداردهای بالای عملکردی و یادگیری از مسائل و گذشت رواج دارد که این ادراک از تعهد سازمانی می‌تواند زمینه‌های ایجاد رفتار شهروندی سازمانی را در سازمان به وجود آورده و جوی از وظیفه‌شناسی، جوانمردی و تحمل شرایط نامناسب کاری بدون ابراز شکایت و تعلق سازمانی و عجزین بودن کارکنان با سازمان را نیز تقویت کند و در این صورت انسجام و اثربخشی سازمان به گونه‌ای قابل توجه افزایش می‌یابد (۱۵). به طور خلاصه رفتار رهبری نقش مهم و اساسی در سازمان دارد و نتیجه و لازمه این نقش اساسی نگاه راهبردی مدیر به نوع رفتار است تا بتواند محیطی پویا در سازمان فراهم کند و از سوی دیگر مدیران از اشتباهات هزینه‌زا برای سازمان پرهیز می‌کنند و در عین حال به دنبال محیطی شاد و برای کارکنان‌شان هستند تا تمام و کمال به سازمان تعلق داشته باشند و مدیر بتواند به اهداف خود و سازمان دست پیدا

-
1. Nielsen and Einarsen
 2. Bakker
 3. Kivimäki
 4. Ortega

کند؛ و در نهایت این که نگاه دقیق علمی به این متغیرها می‌توانند موانع تعهد سازمانی را برطرف کنند از ضروریات پژوهش حاضر است. همچنین از یک جنبه نیز باید به بررسی خلاءهای پژوهشی در این پژوهش پرداخت و در این باره باید گفت که پیرامون متغیرهای مورد نظر این پژوهش، پژوهش‌های زیادی انجام شده است که هر کدام تنها به بررسی بخشی از این متغیرها به صورت جزئی پرداخته‌اند و برخی نیز تنها روابط زوجی دو متغیر را مدنظر قرار داده‌اند. با توجه به اهمیت موضوع در آموزش و حساسیت و تأثیر کار کارکنان دانشگاه در فرایند سرنوشت‌ساز آموزش و همچنین با وجود کارکنان متمایل به ترک شغل که با سطوح بالایی از استرس و فرسودگی شغلی کار می‌کنند، با درک بیشتر از بی‌عدالتی-های سازمانی و کم شدن تعلق به سازمان، رسیدن به اهداف آموزشی و پرورشی غیر ممکن می‌شود. در واقع، بر مبنای یافته‌های این پژوهش در پایان مشخص خواهد شد که آیا دانشگاه می‌تواند با تقویت حمایت سازمانی از اثرهای مخرب و منفی قلدری سازمانی و ترک خدمت بکاهد یا خیر؟ از این منظر ضرورت پژوهش حاضر در این نکته نهفته است که فهم رابطه بین ادراک از قلدری سازمانی با تمایل به ترک خدمت و نقش میانجی تعهد سازمانی و رفتار رهبری بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، مدیران را در سطح عالی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب برای مدیریت بهتر قادر می‌کند؛ بنابراین، سؤال اصلی پژوهش حاضر این است: آیا ادراک از قلدری سازمانی، با میانجیگری رفتار رهبری و تعهد سازمانی قادرند تمایل به ترک خدمت کارکنان را تغییر دهند؟

مبانی نظری پژوهش

قلدری سازمانی

قلدری سازمانی عبارتست از سوء استفاده فیزیکی، روانی، یا جنسی، آزار و خصومت و دشمنی مداوم در یک محیط کاری، و شامل رفتارهایی است که به طور مسلّم اهانت‌آمیز، ناخواسته و یا نامطلوب می‌باشند. اما جامع‌ترین و کامل‌ترین تعریف را اینرسن و همکاران ارائه کرده‌اند: قلدری در محیط کار عبارتست از اعمال و اقداماتی که به طور 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 به طور واضح موجب تحقیر، رنجش و اضطراب و پریشانی فرد می‌شود. این اعمال موجب اختلاف در عملکرد کاری شده و محیط کار ناخوشایندی را برای کارکنان ایجاد می‌کنند(۶).

عوامل موثر بر قلدری سازمانی

۱. قربانی و نقش آن در فرآیند قلدری: اگر قلدری در محیط کار به عنوان یک فرآیند در نظر گرفته شود، قربانی در مرحله اول آن قرار می‌گیرد، که مورد هدف شکل‌های مختلف بدرفتاری قرار می‌گیرد. بیشتر پژوهش‌های که در زمینه قلدری انجام گرفته بر روی ویژگی‌های مختلف قربانیان قلدری و

ادراکات آنان پرداخته‌اند و تعداد پژوهش‌هایی که بر روی قربانی قلدری متمرکز بوده‌اند به مراتب بیشتر از پژوهش‌هایی هستند که بر روی طرفین دیگر، مانند قلدر تمرکز کرده‌اند (۱۲). ۲. جنسیت قلدران و قربانیان: رابطه بین جنسیت و قلدری هنوز نامشخص باقی مانده است. برخی از صاحب‌نظران رابطه قلدری را با جنسیت ضعیف می‌دانند (۱۶). برخی دیگر این رابطه را بسیار قوی دانسته و در کنار آن عنوان می‌کنند که زنان بیشتر مورد قلدری قرار می‌گیرند. از یک طرف زنان از نظر کارکرد اندامی ضعیف‌تر از مردان هستند و قدرت کمتری نسبت به آنان دارند و از طرف دیگر آنان کمتر از مردان در پست‌ها و سمت‌های مهم و بالای سازمان قرار می‌گیرند و از این لحاظ نیز معمولاً نسبت به مردان قدرت کمتری در سازمان‌ها دارند. پژوهش‌های مختلف نیز نشان داده‌اند که زنان بیشتر از مردان هدف قلدری قرار می‌گیرند و از طرف دیگر این مردان هستند که بیشتر قلدری می‌کنند (۸). با این حال هنوز نمی‌توان با قاطعیت عنوان کرد که رابطه محکمی بین قلدری و جنسیت وجود دارد. ۳. فاصله قدرت بین قلدر و قربانی: قلدری پدیده‌ای متفاوت از یک تعارض ساده و معمولی است چرا که در این جا یک حالت قربانی-قلدر وجود دارد که فرد قربانی در نهایت به این احساس می‌رسد که دیگر نمی‌تواند به خوبی از خود محافظت کند. در واقع در این حالت یک نوع عدم تعادل قدرت بین قلدر و قربانی وجود دارد. به طور معمول این قربانی است که مورد آزار و اذیت و توهین قرار می‌گیرد و احساس می‌کند که قدرت کمی برای تلافی کردن دارد. این عدم تعادل قدرت را به نظام‌های مدیریتی خاص سازمان‌ها نسبت می‌دهند و عنوان می‌کنند در یک نظام مدیریتی که نظام سازمانی سلسله‌مراتبی وجود دارد، قلدری رخ خواهد داد و آن هم به این دلیل که یک فرد از موقعیت برتری نسبت به بقیه برخوردار است و این قدرت، موقعیت آنان را نقض کرده و اهمیت و قدرت خود را بیشتر نشان می‌دهد (۱۱). قدرت یک فرد در سازمان ممکن است غیر رسمی نیز باشد که از دانش، تجربه و موارد دیگری مانند مورد حمایت یک شخص قدرتمند بودن و حتی از وابسته بودن اجتماعی، فیزیکی، اقتصادی و روانی قربانی به قلدر ناشی شده باشد که در این حالت نیز ممکن است فرد صاحب قدرت از موقعیت خود سوء استفاده کند. در نتیجه می‌توان گفت که قلدری از زمانی که افراد قدرت خود را بر فردی دیگر تحمیل کرده‌اند وجود داشته است (۷). شاهدان قلدری را به چهار دسته تقسیم کرده‌اند: ۱. شاهدان قلدر: افرادی که در قلدری درگیر نیز می‌شوند. ۲. شاهدان اجتناب‌کننده: کسانی که منکر همه اتفاقات می‌شوند. ۳. شاهدان قربانی: کسانی که خود در جریان قلدری مورد هدف قرار گرفته و قربانی می‌شوند. ۴. شاهدان یاری‌رسان: افرادی که تلاش می‌کنند وضعیت را بهبود دهند (۱۱).

رفتار رهبری

مجموعه‌ای از خصوصیات یا رفتارهایی تلقی می‌شود که رهبر در یک موقعیت خاص استفاده می‌کند. برنز تئوری جامعی را برای تشریح رفتارهای رهبران سیاسی با استفاده از دو مفهوم تحول‌آفرین و تعاملی ایجاد نمود. برنز رهبران تعاملی را به عنوان کسانی که بر استانداردهای کاری تأکید دارند و دارای اهداف و وظیفه‌مداری هستند معرفی می‌کند. رهبران تعاملی رهبری خود را در درون مرزهای سازمانی به انجام می‌رسانند و به قوانین و مقررات موجود اعتقاد دارند و هدف آن‌ها اطمینان یافتن از این موضوع که تمامی وظایف سازمانی به صورت منظم در موعد مقرر به اجرا در آمده‌اند. قدرت، اختیار و کنترل در این نوع رفتار ریشه می‌دوانند، چرا که اهداف سازمانی از طریق پاداش دادن و یا تنبیه زیردستان در قالب سبک تعاملی تحقق پیدا می‌کنند. باس و همکارانش (۱۹۹۴) و (۱۹۹۶)، بر اساس کار برنز نتیجه‌گیری کردند که در سبک رهبری تعاملی بین رهبری و پیرو مبادله‌ای صورت می‌گیرد که بر اساس آن افراد بر مبنای عملکرد کاری‌شان پاداش می‌گیرند یا تنبیه می‌شوند. صفات مشخصه عاملیت و سبک مستبدانه که قدرت و کنترل عنصر غیرضروری هستند اغلب به وسیله رهبران مورد استفاده قرار می‌گیرد. نقاط قوت افراد، ایجاد توافقات با زیر دستان در قالب تشریح پاداش‌ها، محرک‌های انگیزشی و نتایج که در زمانی که کارها انجام می‌شود باید مشخص گردد (۲۳). سبک رهبری تحولگرا مرکب از رفتارهای است که ویژگی‌های رفتار مشترکی هم چون تقویت کار تیمی و بهبود مهارت‌های زیردستان و حمایت از افراد در جهت دستیابی به اهداف را مورد توجه قرار می‌دهد. این ویژگی برای رهبر تحول‌آفرین اصیل امری بایسته است چرا که آن‌ها به ایجاد تعهد و بهره‌وری اعضا سازمان کمک می‌نمایند (۱۲). رفتار وظیفه‌گرا: تعیین وظایف، تهیه دستورالعمل چگونگی انجام کار و مرتبط ساختن یک درک روشن از مسئولیت‌های شغلی، اهداف کار، فرصت‌ها، تشخیص مسائل مربوط به کار، متذکر شدن مشکلات و دادن پیشنهاد برای اصلاح یا پیشرفت و فعالیت جدی برای اجرای راه‌حل‌ها جهت حل مسائل مهم و یا بحران‌ها. به رسمیت شناختن و رفتار ایده‌بخش: استفاده از تکنیک‌های مرثر که احساس یا منطق را برای اشتیاق به کار تحت تدبیر قرار دهد. تعهد به اهداف کار و موافقت با درخواست‌ها جهت همکاری، حمایت و یا منابع شرکت. رفتار دوستانه و با ملاحظه، صبور و مفید بودن، ابراز حس همدردی و حمایت‌هنگامی که کسی ناراحت یا مضطرب است و مانند یک دوست بودن. انتشار اطلاعات مربوط به کسانی که برای کار به آن‌ها نیاز دارند با ارائه مطالب کتبی و اسناد و پاسخ به درخواست‌های اطلاعات فنی. رفتار توان-مندسازی: جلسه و مشورت با افراد سازمان قبل از ایجاد تغییراتی که روی آن‌ها تأثیر می‌گذارد، تشویق و پیشنهادات برای پیشرفت، دعوت به مشارکت در تصمیم‌گیری، اجازه می‌دهد تا زیردستان مسئولیت مهم داشته باشند و در انجام کار، رسیدگی به مشکلات و تصمیم‌گیری‌های مهم احتیاط کنند. تیم‌سازی و رفتار توسعه‌ای: کمک به نتایج مفید در تضاد، تشویق به همکاری، کار تیمی و آشنایی با بخش کار.

پیشرو در یک رفتار نمونه: قرار دادن استانداردهای رفتاری سخت، سخت کار کردن و پیشرو در رفتار نمونه در دوره‌های معین انجام کار، پایان مهلت‌ها و بهینه‌سازی زمان (۲).

تمایل به ترک خدمت

ترک خدمت به طور معمول به تصمیم یا اقدام فرد برای خروج از سازمان اطلاق می‌شود؛ به عبارتی، ترک خدمت تغییر در عضو شدن فرد در سازمان است که طیف وسیعی را شامل می‌شود؛ ولی مهم‌ترین وجه، تمایز بین ترک خدمت اختیاری و ترک خدمت اجباری کارمند در سازمان است. بر اساس نظر هلمان (۱۹۹۷)، ترک خدمت به تمایلات رفتاری اطلاق می‌شود که در نهایت سبب تصمیم افراد به ترک سازمان می‌شود. هوم و گریفیث (۱۹۹۵)، ترک خدمت را قصد آشکار و آگاهانه کارمند و شاغل در ترک دائمی و داوطلبانه از شغل خود تعریف می‌کنند؛ به عبارت دیگر، ترک خدمت، نیت هر فرد را به ترک سازمان مورد علاقه خود نشان می‌دهد که نشان دهنده شکاف و تعارض ارتباطی بین سازمان و شاغل است (۵). به عبارت دیگر، تمایل به ترک خدمت، میزان حرکت فرد به سمت خروج از محدوده عضو شدن در یک سیستم اجتماعی تعریف می‌شود که آغازگر آن خود فرد است (۲۰). موبلی و همکاران (۱۹۷۹)، آن را به منزله فرایند فکر کردن، برنامه‌ریزی و قصد ترک شغل تعریف کرده‌اند (۲۱). بر خلاف ترک شغل حقیقی، تمایل به ترک شغل آشکار نیست. ترک خدمت تابع دو عامل سهولت جابجایی و تمایل به جابجایی است. سهولت جابجایی به معنای سهولت در یافتن شغل جدید است و تمایل به جابجایی به این معنی است که فرد به سطحی از نارضایتی رسیده که در جستجوی شغل جدید است. هزینه‌های ترک خدمت کارکنان زنده و متخصص برای سازمان زیاد و حتی در مواردی جبران‌ناپذیر است (۲۵). هزینه‌های ترک خدمت کارکنان بنا بر کارایی هر کارمند سالانه بین ۲۵-۲۰ درصد به سازمان خسارت وارد می‌کند. علاوه بر این، ضایعات معنوی ناشی از ترک خدمت مانند از دست رفتن تجارب و کاهش بهره‌مندی از خرد جمعی، کاهش تعهد، انگیزه و اخلاق کاری بین کارکنان باقی‌مانده از مواردی است که قابل اندازه‌گیری نیست. هزینه‌های دیگری چون هزینه‌های جذب و به کارگیری مجدد افراد، انتخاب و آموزش آن‌ها، کاهش بازدهی تا هنگامی که فرد جایگزین وارد سازمان شود و خبره و ماهر شود، صرف زمان و اعتبار برای جبران کاستی‌ها و ... است. به طور کلی ترک خدمت در سازمان‌ها، هزینه فرصت‌ها، بازآموزی، باز انتخاب و کاهش روحیه‌ها را به سازمان تحمیل می‌کند و موجب ریزش‌های شدید سازمانی می‌شود (۵). بنابراین، سازمان‌ها باید تدابیری بیندیشند که بر اساس آن‌ها مشکلات قبل از عمل به ترک خدمت در مرحله تمایل به آن، شناسایی و برطرف شوند؛ زیرا این معضل اثراتی منفی در انگیزش شاغل و نیز تأثیراتی سوء بر نگرش سایر کارکنان دارد. غیبت کارکنان سبب می‌شود وظیفه آن‌ها بر دوش دیگران افتد و جبران آن مستلزم صرف هزینه و زمان است (۲۵). تمایل به ترک خدمت، به ارزیابی ذهنی فرد از احتمال ماندن یا رفتن از سازمان در آینده نزدیک اشاره دارد. سه دلیل برای استفاده از نیت ترک خدمت

به جای ترک خدمت واقعی وجود دارد: اول، ترک خدمت به شرایط اقتصادی عمومی بستگی دارد. افرادی که قصد ترک خدمت دارند، ممکن است تنها زمانی این کار را انجام دهند که مشاغل جایگزینی در دسترس داشته باشند. دوم نیت رفتاری، شاخص مستقیمی از رفتار واقعی است. هر چند، نیت رفتاری افراد همیشه سبب رفتار نمی‌شود و ممکن است با گذر زمان، نیت افراد دستخوش تغییر شود. سوم، پژوهش‌های قبلی دریافته‌اند نیت ترک خدمت، قوی‌ترین منادی ترک خدمت است (۲۰).

تعهد سازمانی

تعهد سازمانی مانند مفاهیم دیگر رفتار سازمانی به شیوه‌های مختلف تعریف شده است. معمولی‌ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می‌گیرند. بر اساس این شیوه، فردی که به شدت متعهد است هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن در می‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد به عقیده کوردر از دست دادن کارمندان می‌تواند گران تمام شود؛ زیرا ترک شغل علاوه بر اتلاف هزینه‌های فراوان آموزش، موجب از دست رفتن مهارت‌ها، تخصص‌ها و منابع انسانی نیز می‌شود (۳۱). تعریف تعهد سازمانی با تأکید بر بعد رفتاری عبارت است از قصد و نیت کارکنان به ماندن در سازمان. تعهد سازمانی در این مفهوم را به سه شکل تقسیم نموده‌اند: ۱. تعهد عاطفی: بیانگر وابستگی عاطفی فرد به سازمان است. این شکل تعهد سازمانی با تعهد نگرشی رابطه بسیار نزدیکی دارد و به عنوان وابستگی و تعلق خاطر به سازمان از طریق قبول ارزش‌های سازمانی و میل به ماندن تعریف می‌شود. ۲. تعهد مستمر: در بردارنده هزینه‌های متصور ناشی از ترک سازمان است. یعنی تمایل فرد به ماندن در سازمان بیانگر آن است که وی به آن کار احتیاج دارد و کار دیگری نمی‌تواند انجام دهد. هرچه میزان سرمایه‌گذاری‌های فرد در سازمان بیشتر باشد احتمال ترک خدمت در او کاهش و لذا میزان تعهد سازمانی (به معنای میل به ماندن) افزایش می‌یابد، و هر قدر زمان ادامه کار افراد در یک سازمان طولانی‌تر شود احتمال از دست دادن چیزهایی که طی این سال‌ها سعی کرده‌اند آن‌ها را برای خود حفظ کنند، بیشتر می‌شود. بسیاری از مردم خود را متعهد و ملزم به ادامه کار می‌دانند فقط به این سبب که نمی‌خواهند آن را از دست بدهند چون جایگزینی ندارند. این افراد دارای درجه بالایی از تعهد مستمر کاری هستند. امروزه افزایش ابراز تمایل به ترک کار بازتابی است از کم اهمیت شدن تعهد مستمر می‌باشد. ۳. تعهد هنجاری: الزام و احساس تکلیف به باقی ماندن در سازمان را نشان می‌دهد. تعهد هنجاری اشاره دارد به احساس الزام کارمند به ادامه کار در یک سازمان به سبب فشاری که از سوی دیگران بر او وارد می‌شود. آن‌ها که دارای درجه بالایی از تعهد هنجاری هستند به شدت نگران آن هستند که اگر کار خود را ترک کنند دیگران درباره ایشان چه قضاوتی خواهند داشت. این گونه اشخاص میل ندارند مدیر یا کارفرمای خود را ناراحت سازند و نگرانند که استعفای‌شان موجب ایجاد نگرش نامطلوبی از سوی همکاران‌شان شود. به طور خلاصه در این مفهوم‌سازی، کارکنان

در سازمان می‌مانند (تعهد سازمانی) چون "می‌خواهند بمانند" (تعهد عاطفی) یا "نیاز دارند که بمانند" (تعهد مستمر) و یا احساس می‌کنند که "می‌بایست بمانند" (تعهد هنجاری) (۱۲).

پیشینه تجربی

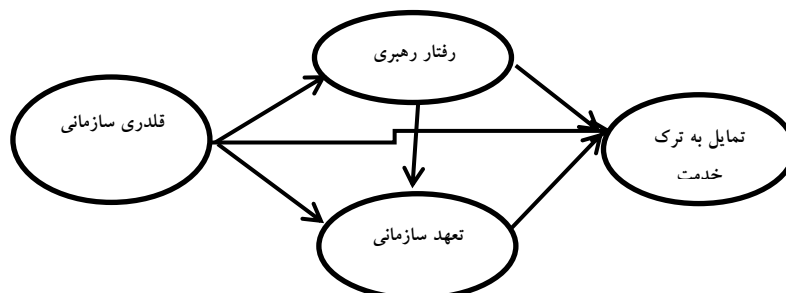
نادی و شجاعی (۱۳۹۸)، در پژوهشی با عنوان رابطه بین ادراک از قلدری در محیط کار، از خودبیبگانگی شغلی، حمایت سازمانی با نیت ترک خدمت و نقش میانجی رفتار شهروندی اجباری که با روش همبستگی بین همه دبیران زن شاغل در دبیرستان‌های دوره متوسطه دوم نواحی شش‌گانه آموزش و پرورش شهر اصفهان با نمونه آماری ۲۳۲ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که بین متغیرهای از خود بیگانگی شغلی، ادراک از قلدری در محیط کار و رفتار شهروندی اجباری با متغیر نیت ترک خدمت تأثیر مستقیم وجود داشت و بین حمایت سازمانی و نیت ترک خدمت رابطه معکوس و بین ادراک از قلدری در محیط کار با رفتار شهروندی اجباری تأثیر مستقیم معنادار وجود داشت اما از خودبیبگانگی شغلی و حمایت سازمانی با رفتار شهروندی اجباری و نیت ترک خدمت رابطه معناداری نداشتند (۲۵). نظری و همکاران (۱۳۹۸)، در پژوهشی با عنوان فراتحلیل پیشایندها و پسایندهای قلدری محل کار به این نتیجه رسیدند که بیشترین اندازه اثر میان پیشایندهای قلدری مربوط به استرس (۰/۵۶)، سکوت سازمانی (۰/۳۶)، مدیریت منابع انسانی (۰/۳۳)، ماکیاولیسم (۰/۳۱) و الزامات شغلی (۰/۳۰) و بیشترین اندازه اثر پیامدهای قلدری مربوط به استرس (۰/۷۷)، تمایل به ترک خدمت (۰/۶۱)، عاطفه منفی (۰/۴۱) و فرسودگی شغلی (۰/۳۸) بود (۲۶). مسلمی و همکاران (۱۳۹۸)، شناسایی و ارزیابی عوامل مؤثر بر قلدری در محیط کار (مورد مطالعه: دستگاه‌های اجرایی شهر بندرعباس) که با روش آمیخته از نوع اکتشافی انجام دادند به این نتیجه رسیدند که پنج عامل اصلی بر قلدری در محیط کار تأثیر گذاشت که عبارتند از: عوامل زمینه‌ای، عوامل فردی - روان‌شناختی، عوامل شغلی - حرفه‌ای، عوامل سازمانی و عوامل رفتاری - نگرشی که بین عوامل شناخته شده؛ عوامل زمینه‌ای بیشترین تأثیر و عوامل شغلی کمترین تأثیر را در بروز قلدری داشتند (۲۴). مالک و همکاران^۱ (۲۰۱۸)، در پژوهشی با عنوان چشم‌انداز رفتارهای انحرافی در محیط کار در پاسخ‌های کارمندان به قلدری در محیط کار: با نقش تعدیل‌کننده رهبری زهرآگین و تأثیر واسطه‌ای از فرسودگی عاطفی که با نمونه آماری ۲۶۲ نفر از کارخانجات کارخانه‌سازی پارچه در پاکستان انجام دادند به این نتیجه رسیدند که قلدری در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر مثبت داشت. فرسودگی عاطفی رابطه میان قلدری در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار را به طور کامل واسطه کرد و قلدری در محیط کار بر رفتارهای انحرافی در محیط کار با نقش تعدیل‌کننده رهبری زهرآگین تأثیر مثبت داشت (۳۴). راجالاکشی و نارش^۲ (۲۰۱۸)، در پژوهشی با عنوان تأثیر

1. Malik et al

2. Rajalakshmi & Naresh

نفوذ روان‌شناختی در مورد قلدری سازمانی که در امریکا و با روش توصیفی از نوع پیمایشی با نمونه آماری ۳۳۳ نفر انجام دادند به این نتیجه رسیدند که قلدری سازمانی در محیط کار با رضایت کارکنان، بهره‌وری کارکنان، روحیه کارکنان، عملکرد کارکنان، رفتار کارکنان و نگرش در محیط کاری، رابطه را افزایش منفی داشت و همچنین قلدری سازمانی در زمینه‌های مختلف مانند، عدالت سازمان، رضایت حرفه‌ای، کار کارکنان، ارتباط کارمند و کارفرما در محیط کار، پیامدهای نفوذ روان‌شناختی و اثرات نفوذ روانی بر شغل، تاثیرگذار بود (۳۵). کانر^۱ و همکاران (۲۰۱۷)، در پژوهشی با عنوان رفتار انحرافی در محیط های محدود: پیش‌بینی احساس جویی در انحراف در محیط کار در یادگیرندگان کم عمق که با روش توصیفی از نوع همبستگی با نمونه آماری ۳۲۷ در سازمان‌های دولتی استرالیا انجام دادند به این نتیجه رسیدند که رابطه مثبت معنادار بین احساس جویی و انحراف سازمانی در سطوح پایین از یادگیری عمیق ($P=0.11$, $\beta=0.27$) و یک رابطه منفی و معناداری بین احساس جویی و انحراف سازمانی در سطح بالایی از یادگیری عمیق ($P=0.02$, $\beta=-.64$) وجود داشت که در نتیجه یادگیری عمیق رفتار انحرافی را کاهش می‌داد (۳۶). القحطانی^۲ (۲۰۱۵)، در پژوهشی با عنوان بررسی عوامل موثر بر تمایل بر قصد ترک خدمت کارکنان که روش فراترکیب انجام داد به این نتیجه رسید که هفت عامل یا فاکتور معمول مرتبط و موثر با تمایل بر قصد ترک خدمت کارکنان وجود دارد. این هفت فاکتور یا عامل معمول عبارت از تعهد سازمانی، رضایت شغلی، آموزش، حمایت سازمانی ادراک شده، حمایت ادراک شده مدیر فوقانی (سرپرست)، جو سازمانی، منافع و فرصت‌های پیش روی کارمند در سازمان و عدالت سازمانی بودند (۳۷).

مدل مفهومی پژوهش



شکل شماره (۱): مدل مفهومی پژوهش

فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی

- ادراک از قلدری سازمانی از طریق رفتار رهبری و تعهد سازمانی بر تمایل به ترک خدمت تاثیر دارد.

فرضیه‌های فرعی

- قلدری سازمانی بر تمایل به ترک خدمت تاثیر دارد.
- قلدری سازمانی از طریق رفتار رهبری بر تمایل به ترک خدمت تاثیر دارد.
- قلدری سازمانی بر رفتار رهبری تاثیر دارد.
- قلدری سازمانی بر تعهد سازمانی تاثیر دارد.
- قلدری سازمانی از طریق تعهد سازمانی بر تمایل به ترک خدمت تاثیر دارد.
- رفتار رهبری بر تمایل به ترک خدمت تاثیر دارد.
- تعهد سازمانی بر تمایل به ترک خدمت تاثیر دارد.
- رفتار رهبری بر تعهد سازمانی تاثیر دارد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی است، زیرا به کاربرد متغیرهای مطرح شده برای کمک به کاهش تمایل به ترک خدمت می‌پردازد. از سوی دیگر پژوهش مذکور از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی است. زیرا به بررسی قلدری سازمانی از طریق رفتار رهبری و تعهد سازمانی بر تمایل به ترک خدمت می‌پردازد و روابط میان متغیرهای مذکور را در قالب مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد بررسی قرار می‌دهد. جامعه آماری این پژوهش کارکنان شاغل در دانشگاه آزاد واحد تهران جنوب به تعداد ۱۰۰۰ نفر می‌باشد که نمونه‌گیری از بین این افراد صورت خواهد گرفت. این آمار مستخرج از داده‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه می‌باشد. حجم جامعه آماری محدود است و زمانی که حجم جامعه آماری محدود است تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۲۸۷ نفر بود. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم استفاده شده است. در این پژوهش برای گردآوری داده‌های مورد نیاز پژوهش از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. سوالات تخصصی در طیف لیکرت بوده که نحوه امتیازدهی به صورت زیر می‌باشد: ترکیب سوالات پرسشنامه به ترتیب زیر است:

جدول شماره (۱): ترکیب سؤالات پرسشنامه‌ها

متغیرهای مورد بررسی	شماره سؤالات در پرسشنامه	جمع سؤالات	نگارنده پرسشنامه
ادراک از قلدری سازمانی	۱-۲۲	۲۲	اینرسن و همکاران (۲۰۰۹)
تمایل به ترک خدمت	۲۳-۳۷	۱۵	کیم و همکاران (۲۰۰۷)
رفتار رهبری	۳۸-۷۶	۳۹	گوبا و همکاران (۲۰۱۳)
تعهد سازمانی	۷۷-۱۰۰	۲۴	مایر و آلن (۱۹۹۰)

روایی و پایایی پرسشنامه‌ها

الف) روایی محتوا: بدین منظور محقق پس از ساخت پرسشنامه آن را در اختیار ۱۰ نفر از صاحب نظران و اساتید حوزه مدیریت و سازمان قرار داد و مورد تایید قرار گرفت. ب) روایی صوری: روایی در اصل به صحت و درستی اندازه‌گیری محقق بر می‌گردد. برای افزایش روایی پرسشنامه، ابتدا ۳۰ پرسشنامه بین تعدادی از مخاطبان در جامعه آماری توزیع و کلیه ابهامات افراد جامعه آماری در رابطه با سؤالات مشخص شد. بدین ترتیب تعدادی از سؤالات، حذف و تعداد دیگری جایگزین آن شد و در نهایت پس از شفاف شدن نقاط ضعف و قوت سؤالات، پرسشنامه نهایی و توزیع گردید. ج) روایی سازه: اعتبار عاملی پرسشنامه برای بررسی اعتبار عاملی پرسشنامه‌های به کار رفته از دو روش تحلیل عاملی تأییدی و اکتشافی در پژوهش حاضر استفاده گردید.

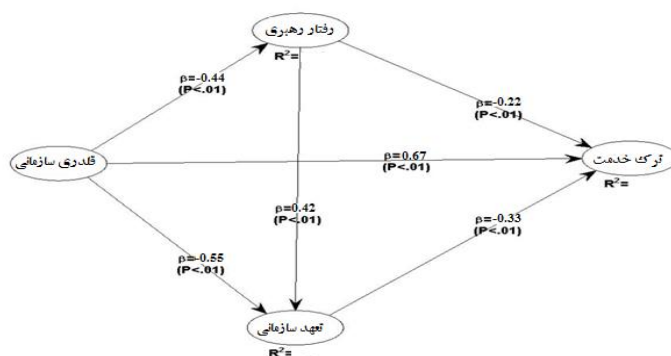
در پایایی پرسشنامه‌ها یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش آزمون گردید و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از این پرسشنامه‌ها و به کمک نرم‌افزار SPSS 22 میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که عدد به دست آمده برای هر ابزار بدین شرح است:

جدول شماره (۲): آلفای کرونباخ

مؤلفه‌ها	شماره سؤالات در پرسشنامه	ضریب آلفای کرونباخ
ادراک از قلدری سازمانی	۱-۲۲	۰/۸۸
تمایل به ترک خدمت	۲۳-۳۷	۰/۸۹
رفتار رهبری	۳۸-۷۶	۰/۹۱
تعهد سازمانی	۷۷-۱۰۰	۰/۹۲
کل	۱-۱۰۰	۰/۹۵

یافته‌های پژوهش

- ادراک از قلدری سازمانی از طریق رفتار رهبری و تعهد سازمانی بر تمایل به ترک خدمت تاثیر دارد. به منظور بررسی فرضیه فوق از نرم افزار وارپ پی ال اس استفاده شده است که خروجی آن در شکل (۲) نشان داده شده است.



شکل شماره (۲): مدل اصلی پژوهش

جدول شماره (۳): برازش مدل

شاخص‌های مورد بررسی	مقدار استاندارد	مقدار مدل	نتیجه‌گیری
AVIF	کمتر از ۳/۳ در حالت ایده‌آل	۲/۹۹	برازش مدل مناسب است
GOF	مقدار مناسب بیشتر از ۰/۲۵	۰/۴۷	برازش مدل مناسب است
SPR	حالت ایده آل ۱	۱	برازش مدل مناسب است
RSCR	حالت ایده آل ۱	۱	برازش مدل مناسب است
SSR	بیش از ۰/۷	۱	برازش مدل مناسب است
NLBCDR	بیش از ۰/۷	۱	برازش مدل مناسب است

با توجه به جدول (۳) مدل وضعیت مناسب و ایده‌آلی دارد لذا برازش مدل معنادار است. با توجه به جدول و مدل ارائه شده در بالا، ضرایب تأثیر ادراک از قلدری سازمانی از طریق رفتار رهبری و تعهد سازمانی بر تمایل به ترک خدمت به طور کلی به شرح زیر است:

جدول شماره (۴): ضرایب تأثیر قلدری سازمانی از طریق رفتار رهبری و تعهد سازمانی بر تمایل به ترک خدمت

ادراک از قلدری سازمانی	رفتار رهبری	تعهد سازمانی	تمایل به ترک خدمت
			ادراک از قلدری سازمانی
			رفتار رهبری
			تعهد سازمانی
			تمایل به ترک خدمت

جدول شماره (۵): بررسی معنی‌داری ضرایب مدل

ادراک از قلدري سازمانی	رفتار رهبری	تعهد سازمانی	تمایل به ترک خدمت
ادراک از قلدري سازمانی			
رفتار رهبری	< ۰/۰۰۱		
تعهد سازمانی	< ۰/۰۰۱		
تمایل به ترک خدمت	< ۰/۰۰۱	< ۰/۰۰۱	< ۰/۰۰۱

جدول شماره (۶): بررسی معنی‌داری روابط مدل

رابطه	میزان اثر	معناداری
ادراک از قلدري سازمانی - تمایل به ترک خدمت	۰/۶۷	< ۰/۰۰۱
ادراک از قلدري سازمانی - رفتار رهبری - تمایل به ترک خدمت	-۰/۲۵	< ۰/۰۰۱
ادراک از قلدري سازمانی - تعهد سازمانی - تمایل به ترک خدمت	-۰/۳۵	< ۰/۰۰۱

با توجه به جدول (۶) ادراک از قلدري سازمانی از طریق رفتار رهبری بر تمایل به ترک خدمت تأثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب این تأثیر ۰/۵۸ است و از طریق تعهد سازمانی بر تمایل به ترک خدمت تأثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب این تأثیر ۰/۶۸ می‌باشد و همچنین تأثیر مستقیم بر تمایل به ترک خدمت نیز معنادار و مثبت است که ضریب این تأثیر ۰/۶۷ است.

جدول شماره (۷): همبستگی بین متغیرهای مکنون و خطا

ادراک از قلدري سازمانی	رفتار رهبری	تعهد سازمانی	تمایل به ترک خدمت
ادراک از قلدري سازمانی (۰/۷۰)	۰/۶۲	۰/۷۷	۰/۴۷
رفتار رهبری	۰/۶۳	۰/۶۶	۰/۳۸
تعهد سازمانی	۰/۷۷	۰/۶۶	۰/۵۸
تمایل به ترک خدمت	۰/۴۷	۰/۵۵	۰/۷۲

- فرضیات فرعی

جدول شماره (۸): آزمون فرضیه‌های فرعی مدل پژوهش

فرضیه‌ها	میزان اثر	مقدار معناداری	خطای معیار	نتیجه فرضیه
ادراک از قلدري سازمانی بر تمایل به ترک خدمت تأثیر دارد.	۰/۶۷	< ۰/۰۰۱	۰/۰۳۵	تأیید
ادراک از قلدري سازمانی از طریق رفتار رهبری بر تمایل به ترک خدمت تأثیر دارد.	-۰/۲۵	< ۰/۰۰۱	۰/۰۳۵	تأیید
ادراک از قلدري سازمانی بر رفتار رهبری تأثیر دارد.	-۰/۴۴	< ۰/۰۰۱	۰/۰۳۷	تأیید
ادراک از قلدري سازمانی بر تعهد سازمانی تأثیر دارد.	-۰/۵۵	< ۰/۰۰۱	۰/۰۳۷	تأیید
ادراک از قلدري سازمانی از طریق تعهد سازمانی بر تمایل به ترک خدمت تأثیر دارد.	-۰/۳۵	< ۰/۰۰۱	۰/۰۳۵	تأیید
رفتار رهبری بر تمایل به ترک خدمت تأثیر دارد.	-۰/۲۲	< ۰/۰۰۱	۰/۰۳۴	تأیید
تعهد سازمانی بر تمایل به ترک خدمت تأثیر دارد.	-۰/۳۳	< ۰/۰۰۱	۰/۰۳۴	تأیید
تعهد سازمانی بر رفتار رهبری تأثیر دارد.	۰/۴۲	< ۰/۰۰۱	۰/۰۳۴	تأیید

با توجه به جدول (۸) سطح معناداری به دست آمده کمتر از ۰/۰۵ بوده و کلیه روابط معنادار است و نتایج بالا نشان داد که ادراک از قلدری سازمانی بر تمایل به ترک خدمت تاثیر معناداری مثبت دارد ضریب این تأثیر ۰/۶۷ است، می‌توان گفت با افزایش ادراک از قلدری سازمانی میزان تمایل به ترک خدمت افزایش می‌یابد و ادراک از قلدری سازمانی از طریق رفتار رهبری بر تمایل به ترک خدمت تاثیر دارد و ضریب این تأثیر ۰/۲۵- است. با توجه به منفی بودن ضریب تاثیر می‌توان گفت با افزایش ادراک از قلدری سازمانی و با میانجی رفتار رهبری میزان تمایل به ترک خدمت کاهش می‌یابد و ادراک از قلدری سازمانی بر رفتار رهبری تاثیر دارد و ضریب این تاثیر ۰/۴۴- است. با توجه به منفی بودن ضریب تاثیر می‌توان گفت با افزایش ادراک از قلدری سازمانی میزان رفتار رهبری تغییر می‌کند و ادراک از قلدری سازمانی بر تعهد سازمانی تاثیر دارد و ضریب این تاثیر ۰/۵۵- است. با توجه به منفی بودن ضریب تاثیر می‌توان گفت با افزایش ادراک از قلدری سازمانی میزان تعهد سازمانی کاهش می‌یابد و ادراک از قلدری سازمانی از طریق تعهد سازمانی بر تمایل به ترک خدمت تاثیر دارد و ضریب این تاثیر ۰/۳۵- است. با توجه به منفی بودن ضریب تاثیر می‌توان گفت با افزایش ادراک از قلدری سازمانی و با میانجی تعهد سازمانی میزان تمایل به ترک خدمت کاهش می‌یابد و رفتار رهبری بر تمایل به ترک خدمت تاثیر دارد و ضریب این تاثیر ۰/۲۲- است. با توجه به منفی بودن ضریب تاثیر می‌توان گفت با تقویت رفتار رهبری میزان تمایل به ترک خدمت کاهش می‌یابد و تعهد سازمانی بر تمایل به ترک خدمت تاثیر دارد و ضریب این تاثیر ۰/۳۳- است. با توجه به منفی بودن ضریب تاثیر می‌توان گفت با افزایش تعهد سازمانی میزان تمایل به ترک خدمت کاهش می‌یابد و رفتار رهبری بر تعهد سازمانی تاثیر دارد و ضریب این تاثیر ۰/۴۲ است. با توجه به مثبت بودن ضریب تاثیر می‌توان گفت با تقویت رفتار رهبری میزان تعهد سازمانی افزایش می‌یابد.

بحث و نتیجه‌گیری

فرضیه اصلی پژوهش «ادراک از قلدری سازمانی از طریق رفتار رهبری و تعهد سازمانی بر تمایل به ترک خدمت تاثیر دارد» تایید شد. مطابق با نتایج ارائه شده می‌توان نتیجه‌گیری کرد که تمامی روابط پژوهش تایید می‌گردد. نتایج این پژوهش با نادى و شجاعى (۱۳۹۸)، مبنی بر این که بین ادراک از قلدری در محیط کار با متغیر نیت ترک خدمت تأثیر مستقیم وجود داشت و ناظرى و همکاران (۱۳۹۸)، مبنی بر این که بیشترین اندازه اثر میان پیشایندهای قلدری مربوط به استرس (۰/۵۶)، سکوت سازمانی (۰/۳۶)، مدیریت منابع انسانی (۰/۳۳)، ماکیاولیسم (۰/۳۱) و الزامات شغلی (۰/۳۰) و بیشترین اندازه اثر پیامدهای قلدری مربوط به استرس (۰/۷۷)، تمایل به ترک خدمت (۰/۶۱)، عاطفه منفی (۰/۴۱) و فرسودگی شغلی (۰/۳۸) بود. مسلمی و همکاران (۱۳۹۸)، مبنی بر این که پنج عامل اصلی بر قلدری در محیط کار تاثیر گذاشت که عبارتند از: عوامل زمینه‌ای، عوامل فردی- روان‌شناختی، عوامل شغلی- حرفه‌ای، عوامل

سازمانی و عوامل رفتاری - نگرشی که بین عوامل شناخته شده؛ عوامل زمینه‌ای بیشترین تاثیر و عوامل شغلی کمترین تاثیر را در بروز قلدری داشتند. رجلاخشی و نارش (۲۰۱۸)، مبنی بر این که قلدری سازمانی در محیط کار با رضایت کارکنان، بهره‌وری کارکنان، روحیه کارکنان، عملکرد کارکنان، رفتار کارکنان و نگرش در محیط کاری، رابطه را افزایش منفی داشت و همچنین قلدری سازمانی در زمینه‌های مختلف مانند: عدالت سازمان، رضایت حرفه‌ای، کار کارکنان، ارتباط کارمند و کارفرما در محل کار، پیامدهای نفوذ روان‌شناختی و اثرات نفوذ روانی بر شغل، تاثیرگذار بود. القحطانی (۲۰۱۵)، مبنی بر این که هفت عامل یا فاکتور معمول مرتبط و موثر با تمایل بر قصد ترک خدمت کارکنان وجود دارد. این هفت فاکتور یا عامل معمول عبارت از تعهد سازمانی، رضایت شغلی، آموزش، حمایت سازمانی ادراک شده، حمایت ادراک شده مدیر فوقانی (سرپرست)، جو سازمانی، منافع و فرصت‌های پیش روی کارمند در سازمان و عدالت سازمانی بودند همسویی مستقیم دارد. در تفسیر یافته‌های این پژوهش باید گفت که سازمان‌ها باید در بیشتر فرایندهای منابع انسانی خود همچون انتخاب، جذب و ارتقا به سابقه افراد در این زمینه توجه ویژه داشته باشند و برای قربانیان قلدری، مشاوره‌ها و پشتیبانی‌های روانی لازم را فراهم کنند تا بتوانند شرایط سازمانی را بدون فشار روانی تحمل کنند. بین ادراک از قلدری سازمانی و تمایل به ترک خدمت رابطه معنادار و مستقیمی وجود دارد. یافته‌های پژوهش‌های وان اسپلویک و همکاران (۲۰۱۱)، و اوسل و آیدین (۲۰۱۲)، با این یافته همخوانی داشتند. وقتی کارکنان مورد قلدری واقع می‌شوند، از سطح عواطف مثبت آن‌ها کاسته می‌شود و عواطف منفی آن‌ها افزایش می‌یابد. حضور قلدری سازمانی در انواع مختلف، عواقب نامطلوبی را برای قربانیان، شاهدان و کارفرمایان فراهم می‌کند. در بیشتر موارد قلدری در محیط کار با کاهش رضایت شغلی و از دست دادن بهره‌وری و افزایش در قصد ترک شغل مرتبط است. بین تعهد سازمانی با تمایل به ترک خدمت رابطه معکوس وجود دارد. به این معنا که با افزایش تعهد سازمانی تمایل به ترک خدمت تا حدی کاهش می‌یابد؛ بنابراین، فرض پژوهش مبنی بر این که بین تعهد سازمانی با تمایل به ترک خدمت بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب رابطه وجود دارد، تأیید می‌شود. این یافته با پژوهش‌های ماکانجی و همکاران (۲۰۰۶)، و ایمران کورشی و همکاران (۲۰۱۳)، همخوانی دارد. تعهد سازمانی، احساس و باورهای تعمیم یافته افراد در این راستاست که سازمان برای همکاری و مساعدت و حمایت اعضای خود ارزش قائل است و نگران و دلوپس خوشبختی و آینده آن‌هاست. یکی از مشکلاتی که در حال حاضر مدیران سازمان‌ها با آن روبرو هستند، حفظ کارکنان کلیدی و متخصص است. هنگامی که کارکنان کلیدی و متخصص به ویژه بین دبیران زن از طرف سازمان احساس ارزش می‌کنند، احتمال کمتری دارد که غیبت یا قصد ترک خدمت کنند. باید توجه داشت که وقتی نیروی انسانی از طرف سازمان حمایت شود، هماهنگی بیشتری با ارزش‌ها و اهداف سازمان خواهد داشت. این کارکنان با داشتن انگیزه قوی‌تری برای خدمت، موجب بهره‌وری و بهبود عملکرد سازمان می‌شوند و تحقق اهداف سازمانی را تسهیل می‌کنند. تعهد سازمانی نوعی مبادله اجتماعی بین کارکنان و

سازمان‌های آن‌ها است که به موجب آن کارکنان، بسته به نوع ارزش و اهمیت سازمان‌های خود، به کمک آن‌ها اهمیت می‌دهند و به منافع آن‌ها توجه می‌کنند. مبادلات اجتماعی منجر به رشد قابلیت اطمینان، ایمان و تعهدات نامعلوم (تعهد هنجاری) از طرف کارکنان می‌شود تا بر اساس هنجار متقابل در سازمان بمانند. بر اساس این استدلال‌ها، این دلیل منطقی می‌گوید که تعهد سازمانی تمایل به ترک خدمت را کاهش می‌دهد. از این رو، تعهد سازمانی رابطه بین قلدری سازمانی و تمایل به ترک خدمت را تعدیل می‌کند. منطقی است که تعهد سازمانی در وجود کار مرتبط با قلدری سازمانی ضروری است، زیرا این نوع اعمال قلدری از نظر یادآوری اشتباهات و خطاها، انتقادات و نظارت بر عملکرد قربانیان مستقیماً مرتبط است. علاوه بر این، قلدری سازمانی بیشتر به اشکالات سیستماتیک سازمان مربوط می‌شود و کمتر به عملکردهای کارکنان مربوط می‌شود در حالی که قلدری مربوط به افراد بیشتر به ویژگی‌های شخصی قربانیان مربوط می‌شود، بنابراین صرف نظر از تعهد آن‌ها، خروج از سازمان در چنین شرایطی اتفاق می‌افتد؛ لذا جایگزین ترجیحی برای قربانی است. کارکنان دانشگاه آزاد واحد تهران جنوب معتقدند که شیوه‌ها و رفتار رهبری مدیران این سازمان بر تمایل به ترک خدمت آن‌ها اثرگذار است. شاید دلیل این تاثیر این باشد که رهبران سازمانی در شرایط متغیر امروز با مسایل و مشکلات بیشتری روبرو هستند و برای حل آن نیاز به توانمندی‌ها و توانایی‌های کارکنان خود دارند. برای دستیابی به نتایج بهتر و استفاده از فرصت‌ها و کاهش تهدیدها که پیرامون سازمان وجود دارد، مدیران بایستی در زمان سریع‌تری تهدیدها را به فرصت تبدیل نموده و موانع و مشکلات را حل نمایند و این در صورتی قابل حصول است که کارکنان نیز در این امر مشارکت داشته و مدیران خود را کمک نمایند. هر چه مدیران به توانایی‌های کارکنان خود در حل مسایل سازمانی اعتقاد بیشتری داشته باشند آن‌ها را در این امر مشارکت داده و از راهکارها، ایده‌ها و نظرات آن‌ها استقبال کرده و با به کارگیری آن، انگیزه لازم را برای همه کارکنان در جهت تشریک مساعی و همکاری بیشتر افزایش می‌دهند. چنین شیوه‌های رفتاری از سوی مدیران باعث می‌شود که اعتماد بین کارکنان و مدیران افزایش یافته و تلاش بیشتری در جهت ابراز عقاید و نظرات خود پیدا نمایند. از سوی دیگر در چنین جو همکاری، کارکنان می‌دانند که در چه شرایطی بایستی با سکوت فعالانه خود و یا با صدای خود باری رسان مدیران خود باشند.

تعارض منافع

«بنا بر اظهار نویسندگان مقاله حاضر فاقد هرگونه تعارض منافع بوده است.»

منابع

1. AE., and Hudy, M. J. (1997). Overall job satisfaction: how good are single-item measures? *J. Appl. Psychol.* 82, P.p: 247–252.
2. Avolio, B. J., Gardner, W. L., Walumbwa, F. O., Luthans, F., & May, D. R. (2004). Unlocking the mask: A look at the process by which authentic leader's impact follower attitudes and behaviors. *The Leadership Quarterly*, 15 (6), P.p: 801-823.
3. Bakker, A. B., Demerouti, E., de Boer, E., and Schaufeli, W. B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *J. Vocat. Behav.* 62, P.p: 341–356.
4. Banai, M. & Weisberg, J. (2003). "Alienation in State-Owned and Private Companies in Russia." *Scandinavian Journal of Management*, 19, P.p: 359-383.
5. Cho, S. Johanson, M. & Guchait, P. (2009). "Employees Intent to Leave: A Comparison of Determinants of Intent to Leave Versus Intent to Stay." *International Journal of Hospitality Management*, 28, P.p: 374–381.
6. Djurkovic, N. McCormack, D. & Casimir, G. (2008). "Workplace Bullying and Intention to Leave: The Moderating Effect of Perceived Organisational Support." *Human Resource Management Journal*, 18 (4), P.p: 405-422.
7. Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., and Cooper, C. L. (2011). "The concept of bullying and harassment at work: The European tradition" in *Bullying and harassment in the workplace. Developments in theory, research, and practice.* eds. S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, and C. L. Cooper. 2nd ed (Boca Raton: CRC Press), P.p: 3–40.
8. Einarsen, S., Skogstad, A., Rørvik, E., Lande, Å. B., and Nielsen, M. B. (2018). Climate for conflict management, exposure to workplace bullying and work engagement: a moderated mediation analysis. *Int. J. Hum. Resour. Manag.* 29, P.p: 1–22.
9. Faheem, Rasool., Farah, Arzu., Ali, Hasan., Arslan, Rafi., Abdul Rauf, Kashif. (2013) Workplace Bullying and Intention to Leave: The Moderating Effect of the Organizational commitment. *Information Management and Business Review.* 5 (4), P.p: 175-180,
10. FOshagbemi, T. (1999). Overall job satisfaction: How good are single versus multiple-item measures? *Journal of Managerial Psychology*, 14 (5-6), P.p: 388–403.
11. Fox, Suzy., Renee, L. (2015). Revision of the workplace bullying checklist: the importance of human resource management's role in defining and addressing workplace bullying, *Human Resource Management Journal*, 25 (1), P.p: 116–130.
12. Greenberg, J & Baron, R. A. (2000). *Behavior in Organizations*, Prentic Hall, Inc., th ed
13. Grynderup, M. B., Nabe-Nielsen, K., Lange, T., Conway, P. M., Bonde, J. P., Garde, A. H. (2017). The associations between workplace bullying, salivary cortisol, and long-term sickness absence: a longitudinal study. *BMC Public Health* 17, P.p: 710-730.
14. Hom, P. W. & Griffeth, R. W. (1995). "The Employee Turnover Process." *Research in Personnel and Human Resources Management*, 13 (3), P.p: 45-93.
15. Huang, J. H. Jin, B. H. & Yang, C. (2008). Satisfaction with Business-to-Employee Benefit Systems and Organizational Citizenship Behavior: An Examination of Gender Differences. *International Journal of Manpower*, 25, P.p: 195-210.
16. Hutchinson, M. & Hurley, J. (2015). Exploring leadership capability and emotional intelligence as moderators of workplace bullying, *Journal of Nursing Management*, P.p: 553-562.
17. Jogulu, U.D. (2010) "Culturally- Linked Leadership Styles". *Leadership & Organization Development Journal*, 31 (8), P.p: 705-719.
18. Keashly, L. & Neuman J. H. (2010) "Faculty Experiences with Bullying in Higher Education: Causes, Consequences and Management." *Administrative Theory and Praxis*, 32 (1), P.p: 48-70.

19. Keashly, L. (2001). Interpersonal and systemic aspects of emotional abuse at work: the target's perspective. *Violence and Victims*, 16, P.p: 233–268.
20. Lambert, E. G., Hogan, N. L., Jiang, S., Elechi, O. O., Benjamin, B., Morris, A. & Dupuy, P. (2010). "The Relationship among Distributive and Procedural Justice and Correctional Life Satisfaction, Burnout, and Turnover Intent: An Exploratory Study." *Journal of Criminal Justice*, 38 (1), P.p: 7-16.
21. Linares, P. J. P. (2011). Job Satisfaction, Organization Commitment, Occupational Commitment, Turnover Intent and Leadership Style of TissueBank Employees Doctoral Dissertation, CapellaUniversity.
22. Magee, C., Gordon, R., Robinson, L., Caputi, P., and Oades, L. (2017). Workplace bullying and absenteeism: the mediating roles of poor health and work engagement. *Hum. Resour. Manag. J.* 27, P.p: 319–334.
23. Moghimi, Seyed Mohammad & Ramadan, Majid. (2011). Management and Organizational Behavior (Organizational Level), First Edition, Tehran: Rahdan.
24. Muslimi, Maryam., Banshi, Abdullah., Koushki Jahromi, Ali Reza. (2020). Identification and evaluation of factors affecting bullying in the workplace) Study: Executive bodies of Bandar Abbas. *Quarterly Journal of Organizational Culture Management*, 17 (3), P.p: 491-510.
25. Nadi, Mohammad Ali., Shojaei, Mojdeh. (2018). The relationship between perception of bullying in the workplace, job alienation, organizational support with the intention of leaving the service and the mediating role of forced citizenship behavior. *Quarterly Journal of Applied Sociology*, 30 (73), P.p: 167-188.
26. Nazeri., Hassanpour, Akbar., Jafarinia, Saeed., Vakili, Yousef. (2018). in a study entitled Meta-analysis of meta-analysis of the antecedents and consequences of bullying in the workplace. *Journal of Organizational Behavior Studies* 8 (2), P.p: 1-36.
27. Nielsen, M. B., and Einarsen, S. V. (2018). What we know, what we do not know, and what we should and could have known about workplace bullying: an overview of the literature and agenda for future research. *Aggress. Violent Behav.* 42, P.p: 71–83.
28. Nielsen, M. B., Christiansen, S., Indregard, A. M., Emberland, J. S., Elka, S., and Knardahl, S. (2016a). The new workplace II: protocol for a prospective full-panel registry study of work factors, sickness absence, and exit from working life among Norwegian employees. *Springerplus* 5, P.p: 243-263.
29. Öcel, H. & Aydın, O. (2012). "Workplace Bullying and Turnover Intention: The Moderating Role of Belief in a just World." *International Journal of Business and Social Science*, 3 (13), P.p: 248-258.
30. Ortega, A., Christensen, KB., Hogh, A., Rugulies, R & Borg, V. (2011). 'One year prospective study on the effect of workplace bullying on long-term sickness absence', *Journal of Nursing Management*, 19 (6), P.p: 752-759.
31. Rohei, Ghanbar; Asayesh, Hamid; Rahmani, Hussein; Abbasi, Ali. (2011). The relationship between job satisfaction and organizational commitment in nurses working in hospitals of Golestan University of Medical Sciences. *Monitoring Quarterly*, 10 (2), P.p: 292-285.
32. Tumwesigye, G. (2010) "The Relationship between Perceived Organisational Support and Turnover Intentions in a Developing Country: The Mediating Role of Organisational Commitment." *African Journal of Business Management*, 4 (6), P.p: 942-952.
33. Waldman, J. D., Kelly, F., Arora, S. & Smith, H. L. (2004). The shocking cost of turnover in health care. *Health Care Management Review*, P.p: 29.