

## تعیین نقش ادراک قلدری سازمانی در ارتباط بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت در کارکنان وزارت ورزش و جوانان

شمس غفاری<sup>۱</sup>، ماریه عاشوری<sup>۲</sup>

۲. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی دانشگاه ارومیه

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۵/۱۱ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۸/۲۹

### Determining the role of organizational bullying perception in relation to job stress and willingness to leave the job at Ministry of Sports and Youth employees

Shams Ghaffari<sup>1</sup>, Marieh Ashuri<sup>2</sup>

1,2. Ph .D Student of Sport Management, Urmia University

Received: (2017/08/02)

Accepted: (2017/12/18)

#### Abstract

The purpose of this study was to determine the role of organizational bullying perception in the relationship between job stress and the willingness to leave a job at the Ministry of Sports and Youth employees. The research method was descriptive-survey. The statistical population of the study consisted of all full-time staff of the Ministry of Sports and Youth (N = 700). Using Morgan's sample size table, 281 people were selected by random sampling method. The data gathering tool was three Questionnaires included Parker & Decottis Job Stress (1983) Questionnaire, Kim et al Desire to Leave the Job (2007) Questionnaire, and Illinois Organizational Bullying (2001) Questionnaire. The validity of the questionnaires has been confirmed by 8 sports management professors and their reliability in a preliminary study on 30 members of the community and the use of Cronbach's alpha coefficient for organizational stress, leave the job and organizational bullying 0.81, 0.88 and 0.79 respectively. Descriptive and inferential statistical methods were used to analyze the collected data. Results showed that all three variables of research and their components in the Ministry of Sport and Youth were significantly higher than the average, and fit the final model of research. There was a significant relationship between job stress and desire to quit service according to the organizational bullying mediator; Therefore, it can be concluded that organizational bullying can be considered as a factor in increasing and tendency to quit serving as a result of occupational stress; therefore, it is suggested that using mechanisms such as the formulation of special rules and regulations, the occurrence or exacerbation of organizational bullying reduced.

#### Keywords

Job Stress, Leave the Job, Organizational Bullying, Ministry of Sports and Youth.

#### چکیده

تحقیق پیش رو با هدف تعیین نقش ادراک قلدری سازمانی در ارتباط بین استرس شغلی و تمایل به ترک شغل در کارکنان وزارت ورزش و جوانان انجام گرفت. روش تحقیق از نوع توصیفی - پیمایشی بود و جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان تمام وقت وزارت ورزش و جوانان تشکیل می داد (N=700). با استفاده از جدول حجم نمونه کرجسی مورگان، تعداد ۲۸۱ نفر به روش نمونه گیری تصادفی به عنوان نمونه در نظر گرفته شد. ابزار گردآوری داده ها شامل سه پرسشنامه استرس شغلی پارکر و دکوتیز (۱۹۸۳)، تمایل به ترک خدمت کیم و همکاران (۲۰۰۷) و قلدری سازمانی ایلینویز (۲۰۰۱) بود. روایی پرسشنامه ها به تأیید ۸ تن از اساتید مدیریت ورزشی رسیده و پایایی آن ها در یک تحقیق مقدماتی بر روی ۳۰ نفر از اعضای جامعه تحقیق و استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب برای پرسشنامه های استرس سازمانی، تمایل به ترک خدمت و قلدری سازمانی ۰/۸۱، ۰/۸۸ و ۰/۷۹ به دست آمد. از روش های آماری توصیفی و استنباطی برای تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده استفاده شد و نتایج نشان داد که هر سه متغیر تحقیق و مولفه هایشان، در وزارت ورزش و جوانان به طور معنی داری در وضعیت بالاتر از متوسط قرار دارند و برازش مدلی نهایی پژوهش مبنی بر ارتباط معنادار بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت با توجه به متغیر میانجی قلدری سازمانی معنادار است. بنابراین می توان نتیجه گیری کرد که قلدری سازمانی می تواند به عنوان عاملی در جهت افزایش تمایل به ترک خدمت در اثر استرس شغلی، قلمداد شود؛ لذا پیشنهاد می شود با استفاده از سازوکارهایی چون تدوین قوانین و مقررات ویژه، از بروز یا تشدید قلدری سازمانی کاست.

#### واژه های کلیدی

توانمندسازی، رفتار کارآفرینانه، سازمان ورزش و جوانان، AMOS

## مقدمه

با پیچیده شدن روز افزون جوامع امروزی، به طور حتم رسالت سازمان ها در جهت برآورده شدن انتظارات جوامع، حساس تر و با اهمیت تر می شود. آنچه که امروزه در بین اهل فن به اتفاق نظر، به یقین تبدیل شده است، نقش اساسی انسان به عنوان گرداننده اصلی سازمان ها است. انسان ها هستند که به کالبد بی روح سازمان ها جان می بخشند و عملاً تحقق اهداف را میسر می سازند. بنابراین، ارزشمندترین سرمایه هر سازمان به شمار می آید و عملکرد فرد فرد آنان در عملکرد کل سازمان تاثیرگذار است (۲۱). توجه به نیروی انسانی در سازمان ها در طی سال های اخیر بخش عظیمی از زمان و سرمایه سازمان های پیشرو را به خود اختصاص داده است (۱۰). برای بهبود عملکرد سازمان، ناگزیر به توجه عمیق تر به کارکنان و عوامل موثر بر عملکرد آنان هستیم. عواملی چون رضایت شغلی، تعهد سازمانی، خلاقیت، استرس، تعارض، و ... بر عملکرد کارکنان تاثیرگذارند (۲۱)؛ لذا ضروری به نظر می رسد این عوامل در کارکنان سازمان مهمی چون وزارت ورزش و جوانان که با بخش عظیمی از جامعه به ویژه جوانان سر و کار دارد، مورد بررسی قرار گیرد. حال آنکه در این تحقیق، فقط عوامل استرس شغلی و ترک سازمان با میانجیگری قلدری سازمانی مورد توجه قرار گرفته است.

استرس یا فشار روانی شایع ترین، فراگیرترین و مخرب ترین نیروی موجود در جامعه امروزی است که بخش مهمی از آن ناشی از محیط کار و شغل افراد است. (۳). استرس عبارت است از موقعیت هیجانی و عاطفی ناخوشایند که فرد تجربه می کند؛ به گونه ای که الزامات کاری و غیر کاری به اندازه ای است که توانایی های شخص، کفایت مواجهه و پاسخگویی به این الزامات را ندارد (۱۴). یکی از گونه های استرس را استرس شغلی تشکیل می دهد. امروزه استرس شغلی به مساله ای شایع و پرهزینه در محیط های کاری تبدیل شده است (۲۱). استرس ناشی از شغل استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دستخوش آن می شود و از کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فردی شاغل به وجود می آید؛ به گونه ای که خواسته های محیط کار (و فشارهای مرتبط با آن) بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن ها برآید (۲۵).

به بیان دیگر، استرس شغلی را می توان روی هم جمع شدن عامل های استرس زا و وضعیت های مرتبط با شغلی دانست که اکثر افراد نسبت به استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارند. استرس شغلی می تواند به عنوان پاسخ های فیزیکی و احساسی مضر تعریف شود و زمانی رخ می دهد که الزامات شغلی با توانایی ها،

منابع یا نیازهای کارمندان مطابقت نداشته باشد (۲۸). الوانی در بحث خود از فشارهای عصبی معتقد است که فشارهای عصبی عملکرد و فعالیت های اعضای سازمان را تحت تاثیر قرار داده و آن ها را دچار حالات روانی خاصی کرده و رفتار و اعمالی را از خود نشان می دهند که در بازدهی سازمان منعکس می شود؛ نیروی انسانی سازمان را ضایع کرده و اهداف را دستخوش تزلزل می کند (۲۴). استرس شغلی می تواند به ضعف سلامت و حتی آسیب دیدن افراد منجر شود (۲۸). همچنین، استرس شغلی می تواند در کاهش بهره وری، انگیزه ها و مهارت ها انعکاس یابد و میزان بالای آن منجر به فرسودگی شغلی، قصد ترک از کار و رفتارهای ستیزه گرانه گردد (۵). از سوی دیگر نشان داده شده است که طیف عواملی که منجر به استرس شغلی می شوند، ترک خدمت کارکنان سازمان را در پی خواهند داشت (۸). به عنوان مثال، استرس کاری می تواند باعث مرخصی استعلاجی، ترک خدمت از جانب شمار زیادی از کارکنان، عملکرد ضعیف آنان و افزایش احتمالی حوادث ناشی از خطاهای انسانی شود (۶).

همان گونه که مسلش و جکسون (۱۹۸۱) اظهار کرده اند، کارکنان در معرض استرس شدید شغلی که دچار فرسودگی شغلی شده اند، افرادی هستند که همه علائق، احساسات و هیجانات را در مورد افرادی که با آن ها در ارتباطند از دست می دهند و چه بسا به گونه ای با آن ها برخورد می کنند که حاکی از عدم علاقه است. آن ها ممکن است مددجویان خود را به خاطر مشکلات موجود سرزنش کنند یا اینکه در حین صحبت با مددجویان اصطلاحات توهین آمیز استفاده نمایند این افراد بیش از همکاران خود غیبت یا تاخیر دارند. معمولاً سرسختی از خود نشان می دهند، انجام موفقیت آمیز فعالیت ها به طور چشمگیری در آن ها کاهش می یابد و امکان دارد حرکتی در جهت ترک شغل خود انجام دهند. (۲۹). در تائید بیان فوق، لینی (۲۰۰۱) طی پژوهش خود نشان داد که تجمع عوامل فشارآور، با افزایش سطح فشار افراد، آن ها را متمایل به ترک خدمت می کند (۱۸). سانتیاگو (۲۰۰۳) نیز این نتیجه را در مورد رابطه استرس شغلی با عملکرد گزارش نموده است (۲۷). به لحاظ نظری، افراد در زمان مواجهه با عوامل فشارآور، ناگزیر برای کاهش فشارهای تجربه شده، از سطح عملکرد خود به صورت خواسته یا ناخواسته می کاهند تا از این طریق عوامل استرس آور را مدیریت کنند. اما در عین حال در زمان تداوم عوامل استرس زا، به طور جدی تری به دنبال جایگزین های شغلی و ترک خدمت می روند (۱۸ و ۲۷). در همین راستا، القحطانی

ترک شغل، درگیری میان کارکنان، اختلال در سلامتی و آسیب به ارتباطات شغلی آن‌ها می‌شود (۴).

از سوی دیگر، به نظر می‌رسد یکی از مفاهیم جدید مدیریت که نمی‌تواند بی‌ارتباط با استرس شغلی باشد مفهوم قلدری سازمانی است. قلدری سازمانی، نوعی خشونت غیرفیزیکی است که ممکن است به دلیل خشونت‌ها و سوءاستفاده‌های نهفته در آن، کارکنان را به‌مخاطره 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. 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. قلدرها در محل کار، اغلب، افرادی با موقعیت‌های پایین‌تر یا هم‌رتبه با خود را می‌ترسانند یا فریب می‌دهند. آنها ممکن است حتی افراد بالادست خود را هم به‌عنوان مثال با تهدید به «استعفا در موقعیتی حساس» بترسانند (۱۲). براساس نظرسنجی انجام شده در سال ۲۰۱۴، از هر ۱۰ نفر، ۷ نفر در معرض قلدری سازمانی قرار داشتند. در آمارهایی ۵۳ درصد و در برخی موارد حتی تا ۷۵ درصد نیروی کار، در معرض قلدری سازمانی قرار داشتند (۷). قلدری یک تعارض بین شخصی است که در سطح فردی به شخصیت قربانیان و قلدران محدود می‌شود و در سطح گروهی یا سازمانی روی فرهنگ سازمانی 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 (۱۹). برای درک قلدری لازم نیست خیلی دنبال مفاهیم پیچیده‌ای باشیم، همین که یک کارمند دارای اطلاعات حساس و مهم، آنرا 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 ناراحتی‌های شناختی اولین پیامد خواهد بود که منجر به ناتوانی فرد در انجام وظایفی می‌شود که به صورت طبیعی قادر به انجام آنهاست (۱۶)؛ در واقع می‌تواند موجب ناتوانی در انجام چیزی شود که برای آن استخدام شده است و این موضوع نیز می‌تواند زمینه‌ساز ترک شغل شود. در همین راستا، قلی‌پور و همکاران (۱۳۸۸) نشان دادند که حضور زنان

(۲۰۱۵) در تحقیقی با عنوان "بررسی عوامل موثر بر قصد ترک شغل کارمندان: مروری بر آثار تجربی موجود" به این نتیجه رسید که هفت عامل یا فاکتور معمول مرتبط و موثر با فرسودگی شغلی 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 پیش‌روی کارمند در سازمان و عدالت سازمانی بودند. بنابراین سازمان‌ها برای پیشگیری از ترک شغل توسط کارکنان خود بایستی هفت مورد فوق را مد نظر قرار داده و برای کارایی بیشتر در سازمان، از ترک سازمان توسط کارکنان خود جلوگیری نماید (۱).

امروزه تمایل به ترک شغل در کارکنان به یکی از مهم‌ترین نگرانی‌های مدیریت منابع انسانی تبدیل شده است. به همین دلیل، سازمان‌هایی که بتوانند دلایل و عوامل موثر در تمایل به ترک شغل کارکنان را درک کنند، خواهند توانست پیش از ترک سازمان توسط کارکنان سیاست‌ها و روش‌های موثری را برای حفظ و نگهداری منابع انسانی کارآمد به کار گیرند (۲۰). تمایل به ترک خدمت در پژوهش‌های بسیاری مد نظر قرار گرفته است و به صورت فرایند فکر کردن، برنامه‌ریزی و قصد ترک شغل تعریف شده است. در بسیاری از تعاریف، تمایل به ترک خدمت، به صورت تمایل آگاهانه و عمدی به ترک محل کار تعریف شده است. اعتقاد بر این است که نارضایتی فرد از شغل و سازمان باعث می‌شود به گزینه‌های جایگزین فکر کند و اندیشه ترک سازمان در وی قوی گردد (۱۵). در این زمینه مطالعاتی انجام شده است که از جمله آن‌ها می‌توان به مواردی اشاره کرد؛ میلز و همکاران (۲۰۱۳)، یکی از مهمترین دلایل تمایل کارکنان به خروج از خدمت را فلات زندگی شغلی می‌دانند؛ چراکه بی‌توجهی به فلات زندگی شغلی موجب کاهش رضایتمندی شغلی کارکنان، کاهش عملکرد و تعهد کاری و افزایش تمایل به خروج کارکنان می‌شود (۲۳). همچنین، گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیقی نشان دادند که استرس شغلی با رضایت شغلی و عملکرد وظیفه رابطه منفی و معنی‌دار و با ترک خدمت دارای رابطه مثبت و معنی‌دار است (۱۳). دلوی و گنجی (۱۳۹۳) و صادقیان و آهنچیان (۱۳۹۶) نیز به نتیجه مشابهی در رابطه با استرس شغلی و قصد ترک شغل دست یافتند (۹ و ۲۶). در همین راستا، مایکل و همکاران (۲۰۰۹) بر این باورند که استرس شغلی دارای تأثیرات منفی بر بهره‌وری، رضایت شغلی، قصد ترک شغل و تعهد شغلی کارکنان است (۲۲) و آشیل و همکاران (۲۰۱۵) نیز بیان کردند که وجود استرس شغلی و تحلیل جسمی و روانی آن منجر به

در سازمان های مختلف دولتی و خصوصی در سالهای اخیر در ایران بسیار افزایش یافته است و آن ها به عنوان نیروی انسانی مولد نقش خاصی در اقتصاد دانش محور دارند اما یکی از مشکلات پیش روی آنان، قلدری سازمانی است که موجب فشار روانی زنان می شود و آرامش فکری و جسمی آنان را به هم می ریزد. نتایج این تحقیق نشان داد که بین ادراک قلدری و فشار روانی رابطه معنی دار ولی منفی وجود دارد (۱۱). کریمی بابا احمدی و گل پرور (۱۳۹۵) نیز در تحقیقی دریافتند که بین قلدری با رضایت شغلی رابطه معنادار وجود دارد (۱۷). امینی (۱۳۹۶) نیز دریافت که قلدری سازمانی و تمامی ابعاد آن با قصد ترک خدمت ارتباط معناداری دارد (۲).

با توجه به تمامی موارد فوق و نیز حساسیت بالای وزارت ورزش و جوانان به عنوان متولی اصلی ورزش و امور جوانان کشور که بخش عظیمی از جامعه را تحت پوشش قرار می دهد، محقق بر آن شد تا رابطه بین استرس شغلی و قصد ترک خدمت را با میانجیگری قلدری سازمانی مورد بررسی قرار دهد.

### روش تحقیق

روش این پژوهش از نوع توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان تمام وقت وزارت ورزش و جوانان بود که تعداد آن ها در زمان انجام پژوهش حدود ۷۰۰ نفر بود. با توجه به توان دسترسی به تمام اعضای جامعه، روش نمونه گیری تصادفی ساده بوده و با تأکید بر جدول حجم نمونه کرجسی مورگان، حجم نمونه ۲۸۱ نفر در نظر گرفته شد. ابزار

گردآوری داده های تحقیق شامل سه پرسشنامه استاندارد استرس شغلی پارکر و دکوتیز (۱۹۸۳)، تمایل به ترک خدمت کیم و همکاران (۲۰۰۷) و قلدری سازمانی ایلینویز (۲۰۰۱) بود. پرسشنامه استرس شغلی پارکر و دکوتیز (۱۹۸۳) شامل ۱۵ گویه بود که سه مولفه استرس فردی، استرس بین فردی و استرس سازمانی را در قالب طیف لیکرت می سنجد و پرسشنامه تمایل به ترک خدمت کیم و همکاران (۱۹۷۹) دارای ۱۵ سوال است که میزان تمایل به ترک خدمت از سه بعد اجتماعی، فردی و محیطی را در افراد مختلف می سنجد. پرسشنامه قلدری سازمانی ایلینویز (۲۰۰۱) نیز شامل ۱۸ گویه است که سه مولفه قلدری، زد و خورد و قربانی را می سنجد. روایی پرسشنامه ها به تأیید ۸ تن از اساتید مدیریت ورزشی رسیده و پایایی آن ها در یک تحقیق مقدماتی بر روی ۳۰ نفر از اعضای جامعه تحقیق و استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب برای پرسشنامه های استرس سازمانی، تمایل به ترک خدمت و قلدری سازمانی ۰/۸۱، ۰/۸۸ و ۰/۷۹ به دست آمد.

پس از جمع آوری داده ها، با استفاده از روش های آماری توصیفی و استنباطی اقدام به تلخیص و تجزیه و تحلیل داده ها شد و در بخش آمار استنباطی ابتدا آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای بررسی طبیعی بودن توزیع دادهها استفاده شد؛ سپس برای آزمون فرضیات تحقیق، از آزمون های تی تک نمونه ای و همبستگی پیرسون با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۴ استفاده شد. همچنین، جهت ترسیم مدل مفهومی تحقیق از نرم افزار Amos V24 استفاده شد.

### یافته های تحقیق

#### جدول ۱. یافته های توصیفی

متغیر	فراوانی	درصد	متغیر	فراوانی	درصد
جنسیت	زن	۱۳۲	رشته	علوم ورزشی	۱۲۷
	مرد	۱۴۹	تحصیلی	سایر رشته ها	۱۵۴
تحصیلات	دیپلم و فوق دیپلم	۴۷	نوع	رسمی	۱۰۹
	لیسانس	۱۳۱		پیمانی	۹۰
	فوق لیسانس	۹۹	استخدام	قراردادی	۷۱
	دکتری	۴	سایر	۱۱	
تاهل	مجرد	۶۲	سابقه	بله	۱۸۹
	متاهل	۲۱۹	ورزشی	خیر	۹۲

برای بررسی فرضیات تحقیق استفاده شد. نتایج آزمون تی تک نمونه ای نشان داد که هر سه متغیر تحقیق و مولفه‌هایشان، در وزارت ورزش و جوانان به طور معنی‌داری در وضعیت بالاتر از متوسط قرار دارند (جدول ۲).

جدول ۱ یافته‌های توصیفی تحقیق را نشان می‌دهد. در آمار استنباطی ابتدا از آزمون کلموگروف اسمیرنف برای بررسی طبیعی بودن توزیع داده‌ها استفاده شد. نتایج نشان داد که تمامی متغیرها از توزیع نرمال برخوردار هستند ( $p < 0.05$ ). بنابراین از آزمون‌های پارامتریک

جدول ۲. برآورد پایایی پرسشنامه

متغیر	آماره	میانگین	میانگین آماری	درجه آزادی	t	سطح معنی‌داری	آماره K-s
ادراک قلدری سازمانی	قلدری	۳/۷۹	۳	۲۸۰	۱۴/۲۴	۰/۰۱	۰/۶۷
	زد و خورد	۳/۵۲	۳	۲۸۰	۹/۲۳	۰/۰۱	۰/۲۳
	قربانی	۳/۶۷	۳	۲۸۰	۱۱/۷۸	۰/۰۱	۰/۱۲
استرس شغلی	ادراک قلدری سازمانی	۳/۶۶	۳	۲۸۰	۱۲/۹۶	۰/۰۱	۰/۴۵
	استرس فردی	۳/۴۸	۳	۲۸۰	۹/۳۲	۰/۰۱	۰/۸۱
	استرس بین فردی	۳/۶۹	۳	۲۸۰	۱۳/۰۱	۰/۰۱	۰/۱۹
	استرس سازمانی	۳/۴۵	۳	۲۸۰	۸/۸۶	۰/۰۱	۰/۰۹
تمایل به ترک خدمت	استرس شغلی	۳/۵۴	۳	۲۸۰	۹/۸۲	۰/۰۱	۰/۱۳
	اجتماعی	۳/۲۸	۳	۲۸۰	۵/۳۹	۰/۰۱	۰/۴۲
	فردی	۳/۳۹	۳	۲۸۰	۷/۲۵	۰/۰۱	۰/۳۹
	محیطی	۳/۲۳	۳	۲۸۰	۵/۱۶	۰/۰۱	۰/۰۷
	تمایل به ترک خدمت	۳/۳۰	۳	۲۸۰	۶/۱۳	۰/۰۱	۰/۲۴

جدول ۳ ماتریس همبستگی بین متغیرهای تحقیق را نشان می‌دهد. همبستگی‌های معنی‌دار با یک ستاره ( $p < 0.01$ ) و دو ستاره ( $p < 0.05$ ) نشان داده شده‌اند.

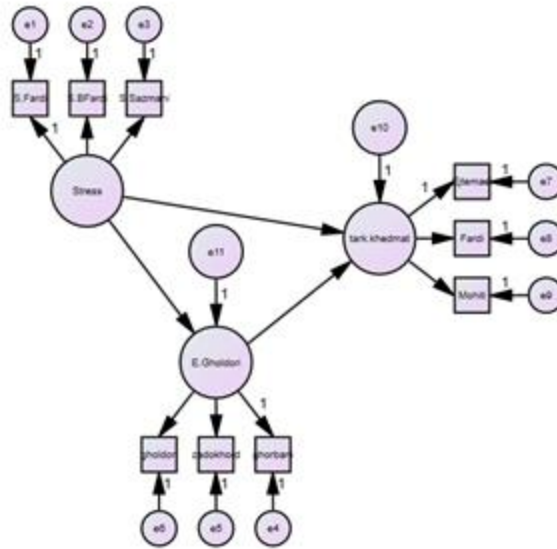
جدول ۳. نتایج آزمون همبستگی پیرسون

متغیر	قلدری	زد و خورد	قربانی	ادراک قلدری سازمانی	قربانی	استرس سازمانی	استرس بین فردی	استرس فردی	اجتماعی	فردی	محیطی	تمایل به ترک خدمت
قلدری												
زد و خورد	۰/۷۶**											
قربانی	۰/۵۷**	۰/۶۷**										
ادراک قلدری سازمانی	۰/۷۹**	۰/۷۸**	۰/۷۳**									
استرس فردی	۰/۳۴*	۰/۲۶*	۰/۳۹**	۰/۴۸**								
استرس بین فردی	۰/۳۵*	۰/۲۰*	۰/۳۶**	۰/۴۴**	۰/۶۵**							
استرس سازمانی	۰/۲۱*	۰/۱۹*	۰/۴۵**	۰/۳۷**	۰/۶۸**	۰/۷۱**						
استرس شغلی	۰/۴۲**	۰/۳۱**	۰/۵۳**	۰/۴۱**	۰/۷۹**	۰/۷۴**	۰/۶۷**					
اجتماعی	۰/۳۶**	۰/۲۳*	۰/۳۴**	۰/۴۶**	۰/۳۱**	۰/۱۰	۰/۲۳**	۰/۱۹**				
فردی	۰/۴۱**	۰/۱۳	۰/۳۱**	۰/۳۹**	۰/۳۶**	۰/۲۰*	۰/۲۳**	۰/۲۷**	۰/۵۷**			

محیطی	۰/۴۹**	۰/۱۵	۰/۲۸**	۰/۴۲**	۰/۲۸**	۰/۰۹*	۰/۲۵**	۰/۳۱**	۰/۶۲**	۰/۵۸**
تمایل به ترک خدمت	۰/۵۵**	۰/۲۵*	۰/۳۹**	۰/۶۲**	۰/۴۸**	۰/۱۳	۰/۳۴**	۰/۴۶**	۰/۷۳**	۰/۶۹**

معنی دار و مثبتی مشاهده شد. در ادامه مدل مفهومی نشان داده شده در شکل ۱ به آزمون گذاشته شد.

\*  $p < 0.05$   
 \*\*  $p < 0.01$   
 با توجه به نتایج جدول ۳، بین اکثر متغیرها، رابطه



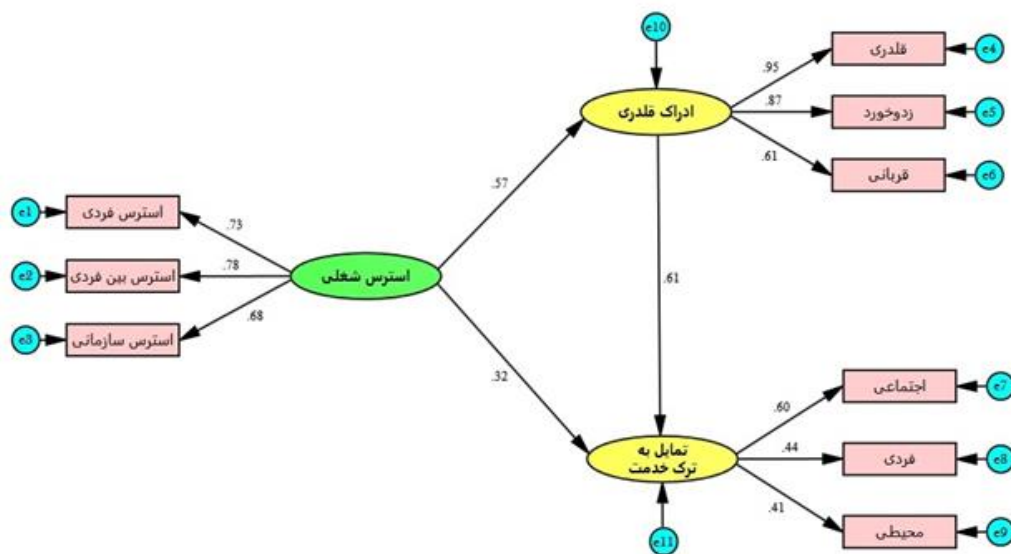
شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق (ارتباط استرس شغلی با تمایل به ترک شغل با میانجی ادراک قلدری سازمانی)

متغیر برونزا، تمایل به ترک خدمت متغیر درونزا و قلدری سازمانی متغیر میانجی است.

در این تحقیق به منظور بررسی مدل مفهومی تحقیق و بررسی رابطه علی و معلولی بین متغیرهای تحقیق از مدل معادلات ساختاری استفاده شد. در این مدل استرس شغلی

جدول ۴. ضرایب رگرسیونی استاندارد شده و مقادیر t مدل ارتباطی تحقیق

مسیر	ضرایب	مقدار t	سطح معناداری
استرس	<---	۰/۷۳۴	-
شغلی	استرس فردی	۰/۷۷۸	۱۲/۳۳۱
	استرس بین فردی	۰/۶۷۶	۱۱/۴۴۴
ادراک قلدری	استرس سازمانی	۰/۹۴۵	-
	قلدری	۰/۸۶۶	۲۲/۳۱۶
	زدو خورد	۰/۶۱۱	۱۳/۶۱۶
تمایل به ترک خدمت	اجتماعی	۰/۶۰۰	-
	فردی	۰/۴۴۱	۶/۶۹۷
	محیطی	۰/۴۰۷	۶/۲۷۸



شکل ۲. مدل ارتباطی تحقیق بر اساس ضرایب رگرسیونی استاندارد شده (بارعاملی)

اندازه‌گیری شده به خوبی انعکاسی از متغیرهای پنهان (استرس شغلی، ادراک قلدری، تمایل به ترک خدمت) بودند. در ادامه یافته‌های مربوط به تأثیر متغیرهای پنهان مورد بررسی قرار می‌گیرد.

بر مبنای یافته‌های حاصل از مدل معادلات ساختاری در جدول ۲ مشاهده می‌شود تمامی بارهای عاملی (ضرایب رگرسیونی استاندارد شده) و آماره  $t$  از مقادیر قابل قبولی در سطح معناداری کمتر از  $0/05$  برخوردار بوده و این شاخص‌ها نشان می‌دهند که متغیرهای مشاهده‌ای

جدول ۵. بار عاملی و مقادیر  $t$  رابطه استرس شغلی، ادراک قلدری و تمایل به ترک خدمت

مسیر	بار عاملی	مقدار $t$	سطح معناداری
استرس شغلی <---> ادراک قلدری	$0/567$	$9/366$	$0/001$
استرس شغلی <---> تمایل به ترک خدمت	$0/315$	$3/525$	$0/001$
ادراک قلدری <---> تمایل به ترک خدمت	$0/610$	$6/894$	$0/001$

همچنین در این تحقیق اثر میانجی ادراک قلدری در ارتباط بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان مورد بررسی قرار گرفت. برای بررسی اثرات غیرمستقیم متغیر مستقل بر متغیر وابسته ضرورت دارد تا شروط زیر ابتدا برقرار باشد. شرط اول این است که معناداری رابطه‌ی بین متغیر مستقل و واسط تأیید شود و شرط دوم نیز تأیید معناداری رابطه‌ی بین متغیر واسط و وابسته می‌باشد. سپس در صورت برقرار بودن شروط بالا ضریب مسیر رابطه غیرمستقیم، از ضرب بین ضریب مسیر رابطه بین متغیر مستقل با واسط و ضریب مسیر رابطه بین متغیر واسط با وابسته به دست می‌آید. در ادامه این شروط بررسی می‌شود؛

بر اساس یافته‌های مدل تحقیق (جدول ۵) می‌توان گفت که استرس شغلی بر ادراک قلدری ( $Sig=0/001$ )، استرس شغلی بر تمایل به ترک خدمت ( $t=9/366$ )، ادراک قلدری بر تمایل به ترک خدمت ( $t=3/525$ ,  $Sig=0/001$ ) تأثیر مثبت معناداری دارند. بر اساس مقادیر ضرایب رگرسیونی استاندارد شده (بارعاملی) مشاهده شد که ضریب تأثیر استرس شغلی بر ادراک قلدری ( $\beta=0/567$ )، استرس شغلی بر تمایل به ترک خدمت ( $\beta=0/315$ ) و ادراک قلدری بر تمایل به ترک خدمت ( $\beta=0/610$ ) بود.

$$(0/57) \times (0/61) = 0/35$$

بنابراین می‌توان گفت استرس شغلی از طریق ادراک قُلدری بر تمایل به ترک خدمت کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. در ادامه شاخص‌های برازش مدل گزارش شده است.

بر اساس نتایج مشاهده شد که «استرس شغلی» بر «ادراک قُلدری» با ضریب مسیر (0/57) و «ادراک قُلدری» بر «تمایل به ترک خدمت» با ضریب مسیر (0/61)، تأثیر مثبت و معناداری دارند؛ بنابراین شرط اول و دوم برقرار است و ضریب مسیر رابطه غیرمستقیم استرس شغلی، از طریق متغیر میانجی ادراک قُلدری بر تمایل به ترک خدمت کارکنان به صورت زیر محاسبه می‌شود.

#### جدول ۶. شاخص برازش مدل مفهومی تحقیق

شاخص‌های برازش	مقدار مطلوب	مقادیر شاخص‌ها	تفسیر
کای اسکوار (کای دو) <sup>۱</sup>	-	۱۱۶/۳۳۱	-
درجه آزادی <sup>۲</sup>	-	۲۴	-
نسبت کای اسکوار به درجه آزادی ( $\chi^2/df$ )	کمتر از ۵	۴/۸۴۷	مطلوب
شاخص نیکویی برازش <sup>۳</sup> (GFI)	بیشتر از 0/۹	0/۹۳۴	مطلوب
شاخص نیکویی برازش تعدیل شده <sup>۴</sup> (AGFI)	بیشتر از 0/۸	0/۸۷۶	مطلوب
ریشه دوم میانگین خطای برآورد <sup>۵</sup> (RMSEA)	کمتر از 0/۱	0/0۹۸	مطلوب
ریشه دوم میانگین مجزورات باقیمانده <sup>۶</sup> (RMR)	کمتر از 0/0۵	0/0۲۸	مطلوب
شاخص برازش تطبیقی <sup>۷</sup> (CFI)	بیشتر از 0/۹	0/۹۳۰	مطلوب
شاخص برازش هنجار شده <sup>۸</sup> (NFI)	بیشتر از 0/۹	0/۹۱۵	مطلوب
شاخص برازش افزایشی <sup>۹</sup> (IFI)	بیشتر از 0/۹	0/۹۳۱	مطلوب

بر اساس نتایج جدول ۶ شاخص‌های برازش مدل تحقیق مشاهده می‌شود مقادیر شاخص‌های نیکویی برازش (GFI) و شاخص برازش تطبیقی (CFI) به‌عنوان شاخص‌های اصلی برازش بالاتر 0/۹ بوده که نشان از برازش مطلوب مدل می‌باشد. همچنین سایر شاخص برازش (AGFI، NFI، IFI) از مقادیر قابل قبولی برخوردار هستند. در نهایت بر اساس مقادیر ریشه میانگین مجذور باقیمانده ( $RMR=0/0۲۸$ ) و ریشه دوم میانگین خطای برآورد ( $RMSEA=0/0۹۸$ ) می‌توان گفت که مدل از برازش کافی برخوردار است.

بر اساس نتایج جدول ۶ شاخص‌های برازش مدل تحقیق مشاهده می‌شود مقادیر شاخص‌های نیکویی برازش (GFI) و شاخص برازش تطبیقی (CFI) به‌عنوان شاخص‌های اصلی برازش بالاتر 0/۹ بوده که نشان از برازش مطلوب مدل می‌باشد. همچنین سایر شاخص برازش (AGFI، NFI، IFI) از مقادیر قابل قبولی برخوردار هستند. در نهایت بر اساس مقادیر ریشه میانگین مجذور باقیمانده ( $RMR=0/0۲۸$ ) و ریشه دوم میانگین خطای برآورد ( $RMSEA=0/0۹۸$ ) می‌توان گفت که مدل از برازش کافی برخوردار است.

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)



### بحث و نتیجه گیری

بر اساس یافته های ارائه شده، بین متغیرهای تحقیق و اغلب مولفه های آن ها رابطه معنی دار و مثبتی وجود دارد (جدول ۳). همچنین، برازش مدل نهایی پژوهش مبنی بر ارتباط معنادار بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت با توجه به متغیر میانجی قلدری سازمانی معنادار است (شکل ۱). در درجه اول، ارتباط معنادار بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت با نتیجه تحقیقات القحطانی (۲۰۱۵)، گل پرور و همکاران (۱۳۹۲)، دلی و گنجی (۱۳۹۳)، صادقیان و آهنچیان (۱۳۹۶)، مایکل و همکاران (۲۰۱۵) و آشیل و همکاران (۲۰۱۵) همسو بود (۱، ۱۳، ۹، ۲۶، ۲۲ و ۴). در این تحقیقات نیز نتایج بیانگر ارتباط معنی دار بین متغیر استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت بود. همانطور که پیشتر نیز بیان شد، امروزه تمایل به ترک شغل در کارکنان به یکی از مهم ترین نگرانی های مدیریت منابع انسانی تبدیل شده است. به همین دلیل، سازمان هایی که بتوانند دلایل و عوامل موثر در تمایل به ترک شغل کارکنان را درک کنند، خواهند توانست پیش از ترک سازمان توسط کارکنان سیاست ها و روش های موثری را برای حفظ و نگهداری منابع انسانی کارآمد به کار گیرند (۲۰). موضوع ترک خدمت کارکنان برای سازمان ها از آن جهت اهمیت دارد که، افراد در زمان مواجهه با عوامل استرس زا، ناگزیر برای کاهش فشارهای تجربه شده، از سطح عملکرد خود به صورت خواسته یا ناخواسته می کاهند تا از این طریق عوامل استرس آور را مدیریت کنند؛ اما در عین حال، در زمان تداوم عوامل استرس زا به طور جدی تری به دنبال جایگزین های شغلی و ترک خدمت می روند (۱۸ و ۲۷). رابطه بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت را می توان از طریق تهدید موجودیت روانی و جسمی افراد تبیین و توضیح داد. بدین ترتیب که وقتی سطح فشارهای شغلی بر افراد بالا می رود، کارکنان پس از ارزیابی موقعیت خود، به اشکال مختلفی در صدد مقابله با شرایط استرس زا برمی آیند که یکی از این اشکال مقابله را ترک خدمت تشکیل می دهد. ترک خدمت کارکنان به ویژه کارکنان متخصص، برای سازمان بسیار پرهزینه، مشکل آفرین و تهدیدکننده کارایی سازمان ها است. ترک خدمت کارکنان هزینه های زیادی را در زمینه استخدام نیروهای جایگزین و متعاقب آن آموزش، تربیت و آماده سازی کارکنان جدید تا مرحله بهره وری و کارایی مطلوب به سازمان تحمیل می کند. این موضوع سبب می شود که اولاً از کارایی و اثربخشی فردی و سازمانی کاسته شود و ثانیاً، سازمان ها نیروهای انسانی متخصص خود را که مهم ترین منابع سازمانی قلمداد می شوند، از دست بدهند. بر کسی پوشیده نیست که جذب و آموزش

نیروهای انسانی در جهت پرورش توانایی ها و تخصص آنان برای هر سازمانی هم زمانبر بوده و هم با هزینه هایی همراه خواهد بود و در صورت از دست دادن کارکنان متخصص، سازمان ها ناگزیر به جایگزینی افراد دیگری خواهند شد که هم از نظر زمانی و هم از نظر بار مالی، سازمان را درگیر هزینه های اضافی خواهد نمود. لذا، ضروری به نظر می رسد که مدیران سازمان ها با کاهش عوامل استرس زا در سازمان خود، موجبات رضایت شغلی بیشتر کارکنان را فراهم نموده و از ترک خدمت آنان جلوگیری نمایند. بدین منظور، مدیران می توانند با تعدیل و دستکاری مولفه های استرس شغلی شامل عوامل استرس فردی، استرس بین فردی و استرس سازمانی، به این مهم دست یابند. به عنوان نمونه، مدیران می توانند با بهبود فرهنگ سازمانی و ارتقای روابط بین فردی در میان کارکنان و نیز استفاده از مشوق های مالی و ... تا حدودی از عوامل استرس زای شغلی کاسته و بدین ترتیب از ترک خدمت احتمالی کارکنان پیشگیری نمایند. همچنین، یافته ها نشان داد که وجود قلدری سازمانی به عنوان متغیر میانجی، موجب افزایش همبستگی بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت می شود. در واقع، قلدری سازمانی در جهت ترک خدمت کارکنان مزید بر علت شده و می تواند تمایل به ترک خدمت در آنان را تقریباً دو برابر افزایش دهد. نتیجه به دست آمده با نتیجه تحقیقات قلی پور و همکاران (۱۳۸۸) و امینی (۱۳۹۶) همسو بود (۱۱ و ۲). قلی پور و همکاران (۱۳۸۸) بیان داشتند که قلدری سازمانی موجب فشار روانی زنان می شود و آرامش فکری و جسمی آنان را به هم می ریزد؛ لذا می تواند زمینه ساز ترک خدمت در آنان شود. همین نتیجه را می توان به کارکنان زن وزارت ورزش و جوانان نیز بسط داد چرا که تقریباً نیمی از نمونه تحقیق را کارکنان زن وزارت ورزش و جوانان تشکیل می دهد و در صورت ادراک قلدری سازمانی از سوی همکاران خود، احتمال ترک خدمت از سوی آنان بیشتر می شود و این موضوع موجب تبعات منفی خواهد شد که بهره وری این وزارت را تحت تاثیر قرار می دهد. بر اساس آمارها، قلدری سازمانی چهار برابر بیشتر از آزار جنسی و تبعیض نژادی در محل کار شایع است. اغلب، قلدرها افرادی می دانند که برای رسیدن به هدفشان دیگران را کنترل می کنند یا می ترسانند. این افراد ممکن است بعد از رسیدن به هدفشان همکاری کنند، اما منصف یا صادق نیستند. قلدرها در محل کار، اغلب، افرادی با موقعیت های پایین تر یا هم رتبه با خود را می ترسانند یا فریب می دهند. آنها ممکن است حتی افراد بالادست خود را هم به عنوان مثال با تهدید به «استعفا در موقعیتی حساس» بترسانند (۱۲). قربانی قلدری سازمانی معمولاً کسی است که از لحاظ هنجار سازمانی متفاوت است و فردی شایسته، تحصیل کرده،

قانونگذار رسانیده است. در همین راستا، پراکتور و تهرانی (۲۰۰۳) در تحقیقی نشان دادند وجود منابع و افراد حمایت کننده و مشاور می تواند میزان قلدری سازمانی را کاهش دهند. کارکنان با افراد و منابع حمایت کننده که در مواقع ضروری می توانند به آن ها کمک کنند آشنا خواهند شد و سازمان ها نیز به نوعی اطمینان حاصل خواهند کرد که می توانند در موارد بسیاری، از بروز و تشدید قلدری در محل کار جلوگیری نمایند. این منابع شامل مواردی همچون خط تلفن کمک رسانی، مشاوران، حامیان رسمی، واسطه ها و آموزش هستند. مهم ترین بخش مرتبط با قلدری در سازمان، اداره منابع انسانی سازمان است. این اداره از طریق تنظیم، ابلاغ و بازنگری در سیاست ها و رویه های مکتوب سازمانی، دقت در جذب و استخدام نیروهای مورد نیاز سازمان، برگزاری انواع دوره های آموزشی و نیز برقراری ارتباطات مداوم و مستمر با کارکنان، نقش عمده ای در فعالیت های خرد و کلان مقابله با قلدری در سازمان ایفا می کند (۳۰). به این ترتیب و با اتخاذ تدابیر یاد شده در وزارت ورزش و جوانان می توان امیدوار بود که میزان قلدری سازمانی کاهش یافته و به تبع آن از تمایل به ترک خدمت کارکنان که تبعات منفی بسیاری به دنبال دارد جلوگیری نمود.

انعطاف پذیر، صریح و کسی است که وضع موجود را به چالش می کشد. ممکن است، قربانی از نظر نژادی و جنسیتی، متفاوت باشد و یا بخشی از یک گروه اقلیت باشد. قربانی با تمسخر، تحقیر و نهایتاً جا به جایی از محل کار مواجه می شود. در غوغا و قلدری سازمانی و یا قلدری در محل کار، قربانی بدون هیچ توضیحی، در وضعیتی وخیم رها می شود. این وضعیت وخیم، امنیت شخصی، عزت، هویت و تعلق را از قربانی می گیرد و به سلامت ذهنی و فیزیکی اش آسیب می رساند. به طور کلی، قلدری سازمانی یک مشکل اجتماعی است که روز به روز اهمیت بیشتری پیدا می کند، مساله ای که در بسیاری از سازمان ها به مشکلات روزانه سازمانی تعلق دارد؛ بنابراین باید راه هایی برای جلوگیری از قلدری سازمانی پیش بینی شود. تنها راه برخورد با معضل قلدر در محیط کار توجه به یک طرف خاص نیست بلکه توجه همزمان به تمامی طرفین درگیر در این رفتار خاص سازمانی است.

یکی از راه های موثر در کاهش رفتارهای منفی، تدوین قانون و مقررات مناسب است. در طول دهه گذشته و اغلب در کشورهای توسعه یافته، این امر کمک بسیاری به مبارزه با مشکل قلدری نموده است. در این میان، سوئد تنها کشوری است که قوانینی مستقیماً خاص قلدری در محیط کار به تصویب نهادهای

#### منابع

1. Alkahtani, Ali H. (2015). Investigating Factors that Influence Employees Turnover Intention: A Review of Existing Empirical Works. *International Journal of Business and Management*; Vol. 10, No. 12; PP 152-166.
2. Amini, M. Relationship between perceived organizational bullying and job stress with the intention of leaving the staff of the education staff of the city of Isfahan. Master's Thesis, Islamic Azad University, Isfahan Branch (Khorasgan), 2017, [Persian].
3. Arjmand, N.A., Kashaninia, Z., Hosseini, M.A., Rezasoltani, P. Effect of stress management on job stress and work-family conflict among nurses. *Hayat*. 2012; 18(4), 1-17.
4. Ashilla N., Rod M., Gibbs T. Coping with stress: A study of retail banking service workers in Russia, *Journal of Retailing and Consumer Services*, 2015, Vol. 23, pp. 58-69.
5. Barandeh, N., Shafieabadi E., GHodsee, A. Effectiveness of solution-focused group counseling on ways to reduce stress of female employees Science Education Foundation of Ghalamchi. *Educational Journal of Islamic Azad University*. 2010; 5(22), 1-21.
6. Blix, A. G. Occupational stress among university teachers. *Educ Res*. 1994; 36(2): 157-69.
7. Borhani, T., Hadizadeh, A., Amirkhani, T. The Effect of Job Design on Organizational Bullying: Considering the Mediating Role of Employees' Mental Welfare, Second International Conference on New Paradigms of Management, Innovation and Entrepreneurship, Tehran, Shahid Beheshti University, 2016, [Persian].
8. Brough P, Frame R. Predicting police job satisfaction and turnover intentions: The role of social support and police organizational variables. *New Zealand J Psychol*. 2004; 33(1): 8-16.

9. Delavi, M., Ganji, M. The Effects of Ethical Leadership on Job Stress and Nurses' Abandonment in Shahrekord University of Medical Sciences. *Journal of Shahrekord University of Medical Sciences*, 2014, 16(1): 121-128, [Persian].
10. Fani, A., ArabKolmari, M. The Impact of Barriers to Individual Communication on Organizational Conflict. *Tadbir Magazine*, 2005, No. 163, pp. 33-37, [Persian].
11. Gholipoor, A., Bod, M., Fakheri, S., Baghestani, H. Relationship between perceived organizational bullying and women's psychological stress. *Social Welfare: Fall 2009*, 9(34): 187-206, [Persian].
12. Ghoochani, F., Altafi, F. Organizational Bullying: Concepts, Causes and Consequences. *The First International Conference on the New Paradigms of Business and Organizational Intelligence Management*, Tehran, Shahid Beheshti University, 2016, [Persian].
13. Golparvar, M., Javadian, Z., Adibi, Z., Mosahebi, M., Ahmadi, A. Relationship between Job Stress and Job Abandonment and Job Function in Respect to the Mediating Role of Job Satisfaction. *Two-monthly health journal of Iran*, 2013, 10(1): 33-42, [Persian].
14. Halkos, G; Businakis, D. The effect of stress and satisfaction on productivity. *Instructional Journal of Productivity and Performance Management*. 2010. 59(5): 415-431.
15. Heilmann SG. Holt DT. Rilovick CY. Effects of career plateauing on turnover: a test of a model. *Journal of Leadership and Organizational Studies*. 2008; 15: 59-68.
16. Jay R.Parikh, 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.
17. Karimi Baba Ahmadi, S., Golparvar, M. Bullying relationship with job satisfaction and organizational support of employees of Khuzestan Steel Company, the first comprehensive international conference on psychology, education and social sciences, Tehran, Kusha Gostar congress center in cooperation with the universities of the country, 2016, [Persian].
18. Layne, C. M. The relationship of occupational stress, psychological strain, and coping resources to the turnover intentions of rehabilitation counselors. *Doctoral Dissertation in counselor Education*. Virginia Polytechnic Institute and State University, 2001.
19. Lewis, Sian E. Orford, Jim. (2005). "Women's Experiences of Workplace Bullying: Changes in Social Relationships". *Journal of Community & Applied Social Psychology*. Vol 15. pp 29-47.
20. Mcnabb N S. The daily floggings will continue until morale improves: An examination of the relationships among organizational justice, job satisfaction, organizational commitment and intention to turnover, Norman, Oklahoma. 2009.
21. Mehmanfar, M. Investigating the effect of stress and conflict on the performance of employees of subsidiaries affiliated to the Ministry of Energy in the water and wastewater sector of Guilan province and providing explanatory model in this regard for the company operating irrigation and drainage networks in Guilan province. *Master's thesis in Executive Management*, Institute of Management Studies and Management, Ministry of Energy, 2005, [Persian].
22. Michael O., Court D., Petal P. (2009) "Job stress and organizational commitment among Montoring coordinators", *International Journal of Educational Management* 23(3): 266-288.
23. Miles S. Gordon J. Storlie C. Job satisfaction, perceived career plateau, and the perception of promotability: a correlational study. *The Journal of International Management Studies*. 2013; 8(1): 1- 9.
24. Nozhat, M. Study of the amount and sources of job stress in educational managers of Fars province. *Master's thesis*, Department of Educational Sciences and Psychology, Shiraz University, 1996, [Persian].
25. Ross, R., Altmayer, E. Job stress. Translated: Gholamreza Khajehpour, Taharin: Rebecca Publishing, 2006, First Edition, [Persian].

26. Sadeghyan, S., Ahanchyan, M. Modeling the Relationship between the Job Structure and the intention to leave the employee's job with the moderating role of manager's decisiveness. *Resource Management Research*, 2017, 7(1): 89-106, [Persian].
27. Santiago D. Cynicism and job dissatisfaction: negative effects of internal stress on police performance. *School of Police Staff and Command*, September 2003; 19: 1-24.
28. Sazgargarayi N. Job stress at work. *National conference on management and humanities research in Iran*. 2016: 1 -11. [Persian]
29. ShahManesh, N., Fekri, K. Effectiveness of Glaser's Reality Therapy Theory on Teacher's Burnout, *Second International Humanities Congress, Cultural Studies*, Tehran, Center for Empowerment of Social and Cultural Skills, 2017, [Persian].
30. Shojaei, R., Khani, N. Organizational bullying. *Magazine Tadbir*, 2016, Seventh Year, No. 291, pp. 21-25, [Persian].