

بررسی تأثیر قلدری سازمانی بر تمایل به ترک کار کارکنان (مورد مطالعه: فرودگاه مشهد)

علی آقامیرزائی^۱
تهمینه ناطق^{۲*}

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۳/۲۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۱/۰۴/۲۵

چکیده

قلدری در محل کار مشکلی است که در زندگی کاری معاصر رایج است. قلدری سازمانی، اشاره به موقعیت و شرایطی دارد که فرد در معرض رفتارهای خصمانه و کینه جوینه جدی، مکرر و طولانی مدت قرار می گیرد، به طوریکه این رفتارها آزار دهنده و استرس زا می باشند. هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی تأثیر قلدری سازمانی بر تمایل به ترک کار کارکنان در فرودگاه مشهد است. جامعه آماری تحقیق را، کارکنان فرودگاه مشهد به تعداد ۷۰۰ نفر تشکیل داده اند که از بین آنها ۲۴۸ نفر بر اساس جدول مورگان و روش نمونه گیری تصادفی در دسترس جهت توزیع پرسش نامه انتخاب شدند. روش گردآوری داده ها کتابخانه ای و میدانی و ابزار گردآوری داده ها در این تحقیق پرسشنامه استاندارد است. جهت اندازه گیری قلدری سازمانی از پرسشنامه اینرسن و همکاران (۲۰۰۹)؛ و برای سنجش متغیر تمایل به ترک کار از پرسشنامه کیم و همکاران (۲۰۰۷) استفاده شده است. پایایی پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ و روایی آن از طریق روایی صوری و محتوایی مورد تایید قرار گرفت. جهت آزمون فرضیه های تحقیق از آزمون رگرسیون با استفاده از نرم افزار SPSS24 استفاده شد. یافته های تحقیق نشان می دهد که قلدری سازمانی بر تمایل به ترک کار کارکنان در فرودگاه مشهد تأثیرگذار است (۸۱/۵). همچنین تأثیر مؤلفه های قلدری مرتبط به کار (۵۹/۶)، قلدری شخصی (۷۹/۱) و قلدری فیزیکی (۷۱/۷) بر تمایل به ترک کار کارکنان در فرودگاه مشهد به تأیید رسیده است.

کلمات کلیدی

قلدری سازمانی، تمایل به ترک کار، فرودگاه مشهد.

۱. نویسنده مسئول: دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شاهرود، شاهرود، ایران.

(ali1992ande252@gmail.com)

۲. استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شاهرود، شاهرود، ایران. (nategh1359@gmail.com)

۱. مقدمه

امروزه ترک شغل کارکنان کلیدی در سازمان های سرآمد به یکی از مهمترین نگرانی های مدیریت منابع انسانی تبدیل شده است. به همین دلیل، سازمان هایی که بتوانند دلایل و عوامل موثر در تمایل به ترک خدمت کارکنان را درک کنند، خواهند توانست پیش از اینکه کارکنان سازمان را ترک کنند، سیاست ها و روش های موثری را برای حفظ و نگهداری منابع انسانی کارآ به کار بگیرند (لی و همکاران؛^۱ ۲۰۱۷). تمایل به ترک کارکنان پیش بینی مهم و قابل توجهی از ترک واقعی خدمت است و مرحله ای است که پیش از ترک خدمت واقعی، رخ می دهد. ترک خدمت با تمایل به ترک خدمت متفاوت است. این بدین معنا است که قصد یا تمایل به ترک خدمت یک قدم قبل تر از ترک خدمت است. تمایل به ترک خدمت میزان حرکت فرد به سمت خروج از محدوده ی عضویت یک سیستم اجتماعی، که آغازگر آن خود فرد می باشد، تعریف می شود. بر خلاف ترک خدمت حقیقی، تمایل به ترک خدمت آشکار نمی باشد (طبرسا و همکاران؛^۲ ۱۳۹۸). تمایل به ترک شغل عبارت است از تمایل آگاهانه و عمدی نسبت به ترک سازمان (جانگ و همکاران؛^۳ ۲۰۲۱).

هر سازمانی برای آموزش، تربیت و آماده سازی کارکنان خود تا مرحله کارایی مطلوب هزینه هایی را صرف می کند و با از دست دادن نیروهای ارزشمند، متحمل از دست دادن مهارتها و تجربیاتی می شود که طی سالها تلاش به دست آمده است. برای جلوگیری از این امر، سازمانها باید سه عامل را برای پایش دوره ای کارکنان در نظر بگیرند تا بتوانند سطح ترک خدمت کارکنان سازمان خود را به درستی بشناسند و تصمیمات مقتضی در این باب اتخاذ کنند، بر این اساس سازمانها باید تلاش کنند به صورت رسمی و غیررسمی از موارد زیر اطلاع حاصل کنند:

الف: آیا کارکنان به خروج از سازمان می اندیشند؟

ب: آیا کارکنان در جست و جوی شغل جدید و جایگزین هستند؟

ج: آیا کارکنان با سازمانی دیگر به صورت عملی وارد مذاکره در جهت ترک سازمان شده اند؟

مرحله بعدی شناسایی عواملی است که منجر به تمایل کارکنان به ترک سازمان شده است. محققان براین باورند که وجود پدیده ای بنام قلدری سازمانی می تواند اندیشه ترک سازمان را در ذهن کارکنان ایجاد و تقویت کند؛ چرا که: قلدری سازمانی با بوجود آوردن محیطی قلدرمآبانه باعث می شود که فرد احساس کند در معرض مجموعه ای از رفتارهای منفی قرار دارد و هیچگونه توانی برای مقابله و دفاع در برابر این رفتارها ندارد. در نتیجه نرخ جابجایی و ترک شغل بالا رفته و فرد سطح بالایی از فرسودگی و خستگی عاطفی را تجربه کرده و به انتخاب گزینه ترک داوطلبانه شغل ترغیب شود (زارع و همکاران؛^۴ ۱۳۹۷). جدی ترین پیامدهای قلدری سازمانی میزان جابجایی و ترک شغل است، به این معنا که فرد ممکن است محیط کاری نامناسب و دشواری برای ادامه خدمت را تجربه کرده و به این ترتیب به انتخاب گزینه ترک داوطلبانه شغل ترغیب شود (گلمبک و همکاران؛^۵ ۲۰۱۴). قلدری در محل کار به عنوان رفتارهای مکرر ناخوشایند که باعث خجالت، تحلف و رنج می شود و محیط کار را به محیطی خصمانه تبدیل می کند، تعریف می شود. علاوه بر این، رفتار قلدری قربانیان را در موضعی پست قرار می دهد که در آن دفاع از خود دشوار است. چنین رفتاری

1 Li et al.,

2 Jung et al.,

3 Glambek et al.,

شامل قلدری، تحقیر عمومی، ارعاب، نام‌گذاری ناخوشایند، تحقیر عقیده، طرد اجتماعی و تماس فیزیکی آزاردهنده است (پائول و هانگ کی^۱؛ ۲۰۲۰).

قلدری می‌تواند اثرات شدید بر اهداف فردی و بر سازمان داشته باشد. در سطح فردی، نتایج حاصل از قلدری شامل عزت نفس کمتر، احساس منفی بیشتر، اضطراب، استرس، خستگی، فرسودگی و افسردگی می‌باشد. همچنین پیامدهای منفی قلدری برای اهداف قابل توجه هستند. در سطح فردی، اهداف احتمالاً اعتماد به نفس پایین تر، احساسات منفی بیشتر، اضطراب، استرس، خستگی، فرسودگی و افسردگی نسبت به غیر اهداف دارند. این اثرات منفی به هدف قلدری محدود نمی‌شوند. در واقع اثرات منفی بهداشتی نیز در میان کسانی که شاهد قلدری اند اما شخصاً هدف قرار نگرفته اند، یافت شده است. قلدری همچنین تأثیر منفی روی سازمان می‌گذارد: افرادی که هدف قرار می‌گیرند، بیشتر مرخصی می‌گیرند، انتظارات نامشخص از عملکرد کاری را گزارش می‌دهند، رضایت شغلی، تعهد به سازمان و انگیزه کار کاهش می‌یابد و احتمال اینکه اهداف نسبت به افراد غیرهدف به میزان بیشتری سازمان را ترک کنند، بیشتر است (شجاعی و همکاران؛ ۱۳۹۵).

وجود قلدری در سازمان می‌تواند در بین کارکنان فرودگاه مشهد نیز همچون سایر سازمان‌ها و ارگان‌ها تبعات منفی به دنبال داشته باشد ازاینرو محقق درصدد برآمده به بررسی تأثیر قلدری سازمانی بر تمایل به ترک کار کارکنان در فرودگاه مشهد پردازد.

بنابراین سوال اصلی تحقیق به شکل زیر مطرح می‌گردد:

تأثیر قلدری سازمانی بر تمایل به ترک کار کارکنان در فرودگاه مشهد چگونه است؟

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۲.۱. قلدری سازمانی:

قلدری در محل کار امروزه بطور گسترده‌ای به عنوان یک مشکل جدی و سترده ناخته شده است. تخمین زده شده که در سطح جهانی، حدود ۱۵ درصد از کارگران هدف رفتارهای قلدری سیستماتیک هستند و ۱۱ درصد خود را قربانی قلدری می‌دانند (لی و همکاران؛ ۲۰۲۰). در دهه اخیر بسیار به مسئله قلدری در محل کار توجه شده و اسامی متعددی به آن داده شده است. اینرسن، بهره‌کشی احساسی، آزار و بدرفتاری، همه را قسمتی از پدیده قلدری می‌دانست؛ به عبارت دیگر او قلدری را آزار مداوم همکاران، زیردستان و بالا دستان تعریف کرد که اگر ادامه پیدا کند منجر به مشکلات شدید اجتماعی و روانشناسی برای قربانیان می‌شود. لیمان قلدری را فرآیندی رایج در زندگی روزمره برشمرده و بیان می‌کند قلدری زمانی اتفاق می‌افتد که رفتاری با هدف تحقیر و آزار رخ دهد، آزار واقعی وقتی رخ می‌دهد که رفتارهای قلدری فراوان شوند، فاصله قدرت بین قلدران و قربانیان زیاد باشد، راه فرار و اجتناب

وجود نداشته باشد، ارزشها و نگرشهای قربانیان هدف آزار رسانان قرارگیرد (قلی پور و همکاران؛ ۱۳۸۸). لیمن (۱۹۹۶)^۲ قلدری را پیروی منظم یک یا چندین نفر (به ندرت بیش از چهار نفر) از یک نفر (یا در موارد نادر، چندین نفر) به شکل رفتار هیجانی مختل شده و تبعیت تعریف می‌کند. قلدری در زندگی کاری، اقدامات غیراخلاقی یا خصمانه‌ای است که یک یا چندین نفر به شیوه‌های نظام‌مند نسبت به شخصی اعمال می‌کنند و او به جایگاه فرومانده یا بی‌پناهی هل داده و

1 Paul & Hung Kee

2 Leymann

در آنجا نگاه داشته می شود. این اعمال، زمانی قلدرانه هستند که تکرارشونده (حداقل یک بار در هفته) و در طی دوره زمانی طولانی ای (حداقل شش ماه استمرار) رخ دهند. قلدری مکرر و طولانی مدت می تواند برای شخص هدف، مقدار زیادی مشکلات اجتماعی، روانشناختی و روان تنی ایجاد کند. همچنین، منجر به بروز مشکلات اقتصادی سازمانی، خانوادگی و نیز جامعه ای می شود. در سازمانهایی که قلدری در آنها رخ می دهد اختلافات ظاهر می شود، ناراحتی به وجود می آید و کارکنان فرار را جست و جو می نمایند. در نتیجه، افراد، حس تعلقشان را به سازمان و سازمانها، کارکنان محوری شان را از دست می دهند. همچنین، آنها ارادهای برای تحمل سختیها ندارند و تلاش می کنند شغل بهتری پیدا کنند. درواقع این رفتار باعث می شود کارکنان در جایی که کار می کنند احساس ناراحتی کنند (نداف و همکاران؛ ۱۳۹۵).

۲.۲. فعالیت های قلدری سازمانی

۱) رفتارهایی که هدف آنها ایجاد مانع بر سر ارتباطات و درک نقش است: راهکارهای فرد برای درک خودش، توسط مافوقش محدود می شود. همواره حین صحبت کردن، حرفهایش قطع می شود. همکارانش یا کسانی که وی با آنها کار می کند، احتمالات وی برای درک خودش را محدود می کنند، برسر او فریاد می زنند و مدام او را سرزنش می کنند. کاری که انجام داده همواره مورد انتقاد قرار می گیرد. مورد تهدیدهای لفظی قرار می گیرد. تهدیدهای کتبی دریافت می کند. تلاشهای وی برای برقراری ارتباط با ادا و خیره شدن به او، رد می شود. اطرافیان با وی ارتباط برقرار نمی کنند.

۲) نگرش هایی که هدف آنها ایجاد منابع بر سر روابط اجتماعی است: درخواست وی برای برقراری ارتباط با اشارات رد می شود. شخص با هیچ کس صحبت نمی کند؛ آنها مانع دستیابی وی به دیگران میشوند. مکانی منزوی از سایر همکاران به وی داده می شود. حرف زدن دیگران با وی ممنوع است. آنها طوری رفتار می کنند که انگار او وجود ندارد و دربارهی او شایعه سازی می کنند.

۳) نگرش هایی که به اعتبار فرد لطمه می زند: شایعات و پچ پچ های بی پایه و اساسی در میان مردم وجود دارد، او را مسخره میکنند. تهدید می شود طوری که انگار از نظر روحی بیمار است. اگر معلولیت داشته باشد؛ مورد تمسخر قرار می گیرد. وی را وادار به کاری می کنند که میتواند بر اعتماد به نفسش تأثیر منفی بگذارد. تلاشهای او نادرست و ساده انگاشته می شود. تصمیماتش همواره زیر سؤال می رود و با اسامی تمسخرآمیز خوانده می شود.

۴) نگرش های مثبتی در مورد کیفیت زندگی و حرفه فرد برایش وجود ندارد: کارهای اداری شخصی از وی گرفته می شود، حتی اگر خودش هم کار جدیدی خلق کند، مانع وی میشوند. وظایف عجیب و غریبی به او محول می شود. وظایفی به او محول می شود که مستلزم استعداد و توانایی کمتر از ظرفیت اوست. وظایفش مدام تغییر داده می شود و وظایفی به او داده می شود. عزت نفسش با وظایفی آسیب می بیند که با شایستگی هایش بی ارتباط است، در نتیجه دچار مشکلات مالی می شود.

۵) نگرش هایی که بر سلامتی فرد تأثیر منفی می گذارد: وی وادار به انجام کاری می شود که از نظر فیزیکی سخت است. مورد تهدیدهای خشونتآمیز روانی قرار می گیرد. با خشونت کمی ترسانده می شود. از نظر جسمی آسیب می بیند. به طور مستقیم مورد سوء استفاده قرار می گیرد (مجبوبی و شاهمرادی؛ ۱۳۹۹).

۳.۲. راه های مبارزه با قلدری سازمانی

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 بین، سوئد تنها کشوری است که قوانینی مستقیماً خاص قلدری در محیط کار به تصویب نهادهای قانونگذاری رسیده است.

در اتحادیه اروپا در سال ۲۰۰۷، جمعی از کارفرمایان و اتحادیه هایی که زیر نظر این اتحادیه فعالیت می کنند توافق نامه ای در زمینه مبارزه و پیشگیری از قلدری به امضا رساندند که بر اساس آن شرکت های اروپایی متعهد شده اند تا در مقابل تخلف کارکنان و رفتارهای نامناسب آنها از سیاست ها و رویه های داخل سازمانی مناسب به منظور مدیریت مناسب این شرایط و کاهش این رفتارها استفاده نمایند. تحقیقات نشان داد برنامه های مشابهی در استرالیا، انگلستان، کانادا و ایالات متحده نیز به انجام رسیده است.

پراکتور و تهرانی (۲۰۰۳) در تحقیقی نشان دادند وجود منابع و افراد حمایت کننده و مشاور می تواند میزان قلدری را در سازمان کاهش دهد. کارکنان با افراد و منابع حمایت کننده که در مواقع ضروری میتوانند به آنها کمک کنند آشنا خواهند شد و سازمان ها نیز به نوعی اطمینان حاصل خواهند کرد که میتوانند در موارد بسیاری از بروز تشدید قلدری در محل کار جلوگیری نمایند (خانی و شجاعی؛ ۱۳۹۵).

دو راه برای رهایی از بحران قلدری چنین پیشنهاد می شود:

۱. حذف قلدری و درمان قربانیان آن:

۱. استفاده از راهبردهای غلبه کارکنان بر قلدری سایر همکاران

۲. تهیه گزارش برای کارفرمایان، سازمان کار و سایر انواع حمایت های دولتی

۳. دستیابی به متخصصان برنامه خدمات آموزش کارمندان یا بقیه متخصصان مراقبت از سلامت

۲. جستجو برای جبران خسارت شامل جبران مالی و جبران غیرمالی

اغلب روش های جبران غیرمالی از مدل قوانین دولت های فدرال و سیاست های ضد قلدری در زمینه چشم انداز بین المللی، قوانین حقوق مدنی آمریکا، قوانین امنیت و سلامت شغلی آمریکا، قوانین رایج و معمولی آمریکا و سیاست های سازمانی نشأت می گیرد و نباید از نظر دور داشت که فرهنگ هر کشور هم در پذیرش قلدری مؤثر است.

دو رویکرد برای رهایی و جبران خسارت قلدری سازمانی وجود دارد:

(۱) قانونگذاری ضد قلدری

(۲) اعمال سیاست های سازمانی

اثرات روانی قلدری، استرس، افسردگی، حس بی کمکی، کج خلقی، زودرنجی، عصبانیت، زخم های روانی و خودکشی است. تحقیقات در مورد قلدری و سلامتی می خواهد به قلدری به عنوان پدیده ای قابل اندازه گیری و مشاهده بنگرد. وقوع قلدری ارتباط مستقیم با شکل محیط اجتماعی در محل کار دارد. شیوه مدیریت می تواند قلدری را تعدیل کند. وارتیا و اینرسن بیان می کنند بین قلدری و شیوه رهبری، مدیران ارتباط مستقیم وجود دارد. منظور از شیوه رهبری سوءاستفاده از قدرت، شیوه استبدادی و ارتباطات ضعیف می شود که هر چه بیشتر باشد قلدری بیشتر می شود (حسن زاده و همکاران؛ ۱۳۹۷).

۲.۴. تمایل به ترک شغل

با افزایش رقابت و گسترش روش های توسعه منابع انسانی، سازمان ها تلاش می کنند تا کارکنان مستعد خود را حفظ کرده و آنان را توانمند نمایند تا آنها بتوانند عملکرد بالایی از خود بروز دهند و زیان نینند؛ زیرا هر سازمان برای آموزش، تربیت و آماده سازی کارکنان خود تا مرحله ی بهره دهی و کارایی مطلوب نیروهای ارزشمند، هزینه های بسیاری را صرف می کنند و با از دست دادن نیروهای ارزشمند، متحمل از دست دادن مهارت ها و تجربیاتی می شود که طی سال ها تلاش به دست آمده است (آکگوندوز و سانلی^۱؛ ۲۰۱۷). ترک شغل کارکنان معضل مهمی در کشورهای در حال توسعه، بویژه در موسسات عالی آن ها است. تمایل به ترک شغل را می توان بعنوان عامل پیش بینی کننده ترک شغل واقعی دانست (پائول و هانگ کی؛ ۲۰۲۰). قصد ترک شغل یک نگرش یا جلوه کلی ناشی از تفکر ترک شغل و جستجوی دیگر مشاغل است. آنگوری در سال ۲۰۰۷ بیان کرد که معنای قصد ترک شغل را برنامه ریزی برای ترک سازمان بیان کرده و به نظر می رسد که پیش آیند بلافضل ترک شغل واقعی است (شاهی و همکاران؛ ۱۳۹۶). آجزن^۲ (۱۹۷۵) در نظریه ی نگرش خود این گونه فرض می کند که بهترین پیش بینی کننده ی رفتار یک فرد، سنجش تمایل به انجام آن رفتار در او است (دعایی و همکاران؛ ۱۳۹۰). فیشبن و آجزن^۳ (۱۹۷۵) مطرح کردند که تمایل به ترک شغل بهترین معیار اندازه گیری برای ارزیابی رفتار ترک شغل کارکنان می باشد و تمایل موجود در زمینه ترک شغل به عنوان بهترین پیش بین برای ترک شغل در نظر گرفته شده است. بدیان و همکارانش^۴ (۱۹۹۱) دریافتند که فرصت های رشد شغلی یا چیزی که آنها سودمندی شغل کنونی برای یک فرد می نامند، به تمایلات ترک شغل کارکنان مربوط می شوند. تمایل به ترک شغل از رفتار ترک شغل واقعی از این جهت متمایز است که به معنای درک ذهنی اعضای سازمان از ترک شغل کنونی می باشد (لیائو و همکاران؛ ۲۰۱۶).

تمایل به ترک خدمت نوعی گرایش رفتاری محسوب می شود که از عوامل موقعیتی درون و برون سازمانی همراه با ویژگی های فردی متاثر می شود. آجزن^۵ در نظریه نگرش خود این گونه فرض می کند که بهترین پیش بینی کننده رفتار فرد، سنجش تمایل به انجام آن رفتار در او می باشد (سلاجقه و همکاران؛ ۱۳۹۲). تمایل به ترک خدمت، میزان حرکت فرد به سمت خروج از محدوده عضویت هر سامانه اجتماعی تعریف می شود که آغازگر آن خود فرد است. موبلی، گریفیث، هند و همکاران آن را به عنوان فرایند فکر کردن، برنامه ریزی و قصد ترک شغل تعریف کرده اند. تمایل به ترک شغل به صورت فکر کردن به احتمال ذهنی این مسئله تعریف می شود که فردی طی دوره زمانی معینی شغل خود را تغییر خواهد داد و یکی از پیش نیازهای اصلی ترک شغل واقعی است. تمایل به ترک خدمت یک گام قبل از ترک واقعی شغل است و هزینه های سنگین مستقیم و غیرمستقیمی برای سازمانها به دنبال دارد. برخلاف ترک شغل واقعی، تمایل به ترک شغل، آشکار نیست. در واقع تمایلات، اظهار عباراتی در مورد هر رفتار خاص مورد علاقه است (عرب و همکاران؛ ۱۳۹۵). از آن جا که تمایل به ترک خدمت با ترک شغل واقعی ارتباط دارد. تمایل به ترک خدمت تابعی است از مطلوبیت و سهولت درک شده از ترک سازمان. در مجموع، عوامل فردی (همانند رابطه منفی بین سن و

1 Akgunduz & Sanli

2 Ajzan

3 Fishbein & Ajzen

4 Bedeian et al

5 Liao et al,

6 Ajzen

استخدام رسمی با تمایل بر ترک شغل)، درون سازمانی (مانند شرایط شغلی) و برون سازمانی (همانند شرایط اقتصادی) تعیین کننده احتمال تمایل به ترک خدمت کارکنان به شمار می روند (سلاجقه و همکاران؛ ۱۳۹۲). قصد ترک خدمت یکی از عوامل پیش بینی کننده مهم ترک خدمت حقیقی است. آگاهی از این موضوع که چه عواملی باعث می شوند تا یک کارمند تصمیم به جدایی بگیرد، در توانایی سازمان برای حفظ کارمندان بسیار حیاتی است. بهترین پیش بینی کننده رفتار یک فرد، سنجش نیت وی برای انجام آن رفتار است. پژوهش ها نیز نشان داده است که بین ترک خدمت پیش بینی شده و ترک خدمت واقعی کارمندان رابطه مستقیمی برقرار می باشد. از سویی نشان داده شده است که طیف عواملی که منجر به استرس مرتبط با شغل می شوند ترک خدمت کارکنان سازمان را در پی خواهد داشت (دلوی و گنجی؛ ۱۳۹۳).

۲.۵. پیامدهای ناشی از ترک خدمت کارکنان

ترک خدمت کارکنان برای سازمان شامل، هزینه های لازم جهت کارمندیابی مجدد، آموزش افراد جدید و اجتماعی کردن آنها از یک سو و کاهش تولید، عملکرد و بهره وری سازمان یا شرکت تا زمانی که افراد تازه وارد مهارت و تجربه کافی در زمینه کار خویش به دست آورند، می باشد. مسائلی از قبیل ایجاد هماهنگی بین کارکنان جدید با گروه کاری و واحد سازمانی مربوطه نیز می تواند بر روحیه سایر کارکنان اثر منفی گذاشته و در صورت گسترش نرخ ترک خدمت در سازمان، به بی اعتباری آن منجر گردد. هر سازمانی برای آموزش، تربیت و آماده سازی کارکنان خود تا مرحله کارایی مطلوب، هزینه هایی را صرف می کند و با از دست دادن نیروهای ارزشمند، متحمل از دست دادن مهارتها و تجربیاتی می شود که طی سالها تلاش به دست آمده است.

هزینه های ترک خدمت کارکنان را می توان به این موارد خلاصه کرد:

۱. هزینه های مربوط به پست بلا تصدی: شامل هزینه مربوط به مصاحبه خروج، هزینه های اداری قطع حقوق و دستمزد و استعفا و هزینه دانش و مهارت از دست رفته
۲. هزینه های استخدام کارکنان جدید: شامل هزینه آگهی و پست، هزینه کارمندیابی (بررسی سوابق کاری، مصاحبه استخدامی، اجرای آزمونهای استخدامی برای بررسی مهارتها) و هزینه ورود یک فرد جدید به سازمان (تشکیل پرونده استخدامی-اداری، صدور کارت شناسایی)
۳. هزینه های آموزش: شامل هزینه معارفه و توجیه کارکنان تازه وارد، هزینه های صرف شده برای آموزش مهارتهاي مورد نیاز (جزوات، کتابها و حق التدریس مدرسين)، حقوق و مزایای شاغل تازه وارد تا زمانیکه برای کار آماده شود، هزینه ساعات صرف شده برای تعیین وظایف و تشریح کار به کارکنان تازه وارد.
۴. هزینه های کاهش بهره وری: هزینه بهره وری پایین کارکنان تازه استخدام، هزینه اشتباهات احتمالی کارکنان تازه وارد، هزینه تکمیل طرح های در اختیار کارکنان کلیدی پس از استعفاي آنان و هزینه کاهش بهره وری واحدی (طبرسا و همکاران؛ ۱۳۹۸).

۲.۶. پیشینه پژوهش

محققان مختلف هر یک به گونه ای به ارتباط بین این متغیرها صحنه گذاشته اند از جمله:

عبدی و همکارانش (۱۴۰۰) پژوهشی با عنوان: تأثیر ادراک از قلدری سازمانی بر تمایل به ترک خدمت از طریق رفتار رهبری و تعهد سازمانی (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب) انجام داده اند. نتایج پژوهش نشان داد

که ادراک از قلدری سازمانی بر تمایل به ترک خدمت تاثیر مثبت و معناداری دارد که ضریب این تاثیر ۰/۶۷ است. نادى و شجاعى (۱۳۹۸) پژوهشى با عنوان: رابطه بين ادراک از قلدرى در محيط کار، ازخودبيگانگى شغلى، حمايت سازمانى با نيت ترک خدمت و نقش ميانجى رفتار شهروندى اجبارى انجام داده اند. نتايج نشان دادند ادراک از قلدرى در محيط کار، ازخودبيگانگى شغلى و نقش ميانجى رفتار شهروندى اجبارى بين ديبران دبيران هاى دخترانه به منزله عاملى مهم و موثر بر نيت ترک خدمت شناخته مى شود. زارع و همکارانش (۱۳۹۷) در تحقيق خود با عنوان: رهبرى اصيل و تمایل به ترک شغل: تبیین نقش واسطه ای قلدری سازمانی و فرسودگی شغلی؛ وجود روابط معنادار میان رهبری اصیل با قلدری سازمانی و فرسودگی شغلی؛ قلدری سازمانی با فرسودگی شغلی و تمایل به ترک شغل؛ و فرسودگی شغلی با تمایل به ترک شغل را تایید کردند. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که قلدری سازمانی و فرسودگی شغلی بر تمایل به ترک شغل تأثیر مثبت و معناداری دارند. نداف و همکارانش (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان: بررسی تاثیر سکوت و قلدری سازمانی بر تمایل کارکنان به جابجایی (مورد مطالعه: منتخبی از سازمانهای دولتی در کلان شهر اهواز) نشان دادند که بین سکوت سازمانی و تمایل کارکنان به جابجایی و همچنین بین سکوت سازمانی و قلدری سازمان تأثیر معنادار و مثبتی وجود دارد. اگرچه بر اساس نتایج بدست آمده تأثیر مستقیم قلدری سازمانی بر تمایل کارکنان به جابجایی تأیید نشد ولی تأثیر غیر مستقیم سکوت با واسطه قلدری بر تمایل کارکنان به جابجایی تأیید شد.

پائول و هانگ کی^۱ (۲۰۲۰) پژوهش خود تحت عنوان: منابع انسانی، قلدری در محل کار و قصد ترک شغل: نقش مشارکت کاری انجام داده اند. این تحقیق تلاش می کند تا دریابد که آیا رفتارهای قلدری باعث کاهش عملکرد و بهره وری کارکنان (ناشی از ناراحتی های روحی و جسمی) و در نهایت باعث خسارات مالی می شود. این تحقیق همچنین بینشی در مورد نیاز مدیران به یافتن راه بهتری برای مدیریت و محافظت از رفتار قلدرانه در سازمان ارائه می دهد. لی و همکارانش^۲ (۲۰۲۰) پژوهشی با عنوان: تأثیر قلدری در محل کار بر قصد جابجایی کارکنان: نقش عزت نفس انجام داده اند. نتایج نشان می دهد که قلدری در محل کار یک پیش بینی عالی برای جابجایی کارمندان است و عزت نفس نقش تعدیل کننده ای در رابطه بین قلدری در محل کار و قصد ترک شغل دارد. میچتی و همکارانش^۳ (۲۰۲۰) تحقیقی با عنوان: موضوع قلدری در محل کار: علل، اثرات و پیشگیری در چین انجام داده اند. یک نظرسنجی کمی مقطعی برای جمع آوری داده های اولیه از کارگران چینی در مورد قلدری انجام شد. یافته ها حاکی از آن است که ۵۰ درصد از پاسخ دهندگان با نوعی قلدری در محل کار مواجه شده اند. علل عمده قلدری عبارتند از: تبعیض، ناامنی، آسیب پذیری یا عدم تقابل، فقدان مسئولیت پذیری، میل به تسلط یا کنترل بر کارهای دیگر و همچنین درک دیگران به عنوان تهدیدی برای موقعیت، انتقام جویی و خودنمایی. شایع ترین قسمت های قلدری که شاهد آن بوده ایم شامل انزوا یا از خود بیگانگی (۱۵٪)، تجاوز فیزیکی (۱۵٪)، تهدید یا هشدار کلامی (۱۰٪) و نام بردن (۵٪) است. قلدری منجر به عزت نفس پایین (۲۵٪)، غیبت / جابجایی زیاد (۲۰٪)، استرس (۲۰٪) و بهره وری پایین (۵٪) یا همه این عوامل به طور همزمان شده است. کوتزی و ون دایک^۴ (۲۰۱۷) پژوهشی تحت عنوان: قلدری در محل کار و قصد ترک شغل: بررسی مشارکت کاری به عنوان یک میانجی بالقوه انجام داده اند. نتیجه نشان داد که ادراک از قلدری مربوط به کار و فرد با

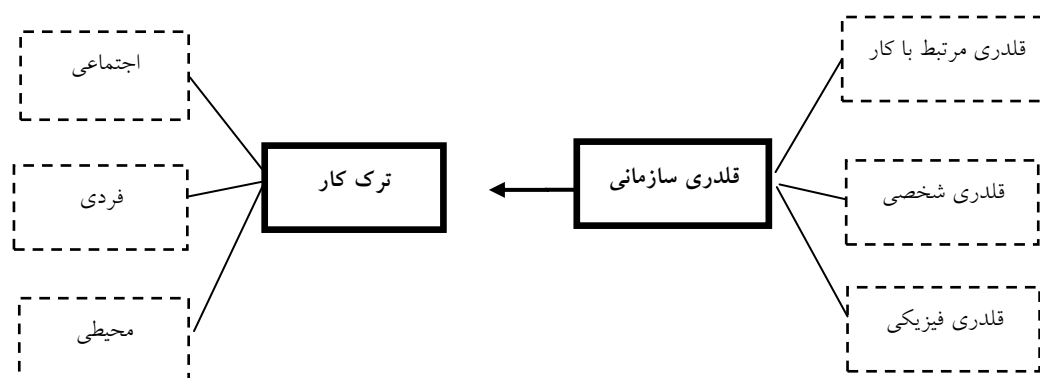
1 Paul & Hung Kee

2 Li et al.,

3 Michetti et al.,

4 Coetzee & Van Dyk

سطوح پایین انرژی و فداکاری مرتبط است که به نوبه خود با قصد ترک شغل بالا مرتبط است. مشارکت کاری تا حدی تأثیر قلدری زیاد در محل کار را بر قصد ترک شغل بالا واسطه کرد. سینارا (۲۰۱۵) در تحقیق خود تحت عنوان: روابط بین قلدری، رفتار شهروندی سازمانی و قصد جابجایی: مطالعه ای در کشور ترکیه، به بررسی رابطه بین قلدری سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و قصد جابجایی (ترک خدمت) پرداخت. نتایج تحقیق وی نشان داد رابطه مثبت و قوی نیز بین قلدری سازمانی و قصد ترک خدمت کارکنان وجود دارد. همچنین متغیرهای جمعیت شناختی در میزان قلدری سازمانی کارکنان نقش دارند. گلامبک و همکارانش (۲۰۱۴) در تحقیقی که با عنوان: قلدری در محل کار به عنوان مقدمه ای برای ناامنی شغلی و قصد ترک: مطالعه ای با چشم انداز ۶ ماهه انجام داده و نشان دادند کارکنانی که در محیط کار با قلوری مواجه می شوند، نسبت به کار خود احساس ناامنی داشته و در معرض خطر جابجایی یا ترک کار هستند. با توجه به ادبیات و پیشینه پژوهش محقق مدل مفهومی تحقیق را در قالب شکل (۱) ارائه داده است:



شکل (۱) مدل مفهومی تحقیق (منبع: اینرسن و همکاران؛ ۲۰۰۹؛ کیم و همکاران؛ ۲۰۰۷)

با استناد به مدل مفهومی پژوهش، فرضیه ها به صورت زیر ارائه می گردد:

فرضیه اصلی: قلدری سازمانی بر تمایل به ترک کار کارکنان در فرودگاه مشهد تأثیر دارد.

فرضیات فرعی:

۱. قلدری مرتبط به کار بر تمایل به ترک کار کارکنان در فرودگاه مشهد تأثیر دارد.
۲. قلدری شخصی بر تمایل به ترک کار کارکنان در فرودگاه مشهد تأثیر دارد.
۳. قلدری فیزیکی بر تمایل به ترک کار کارکنان در فرودگاه مشهد تأثیر دارد.

۳. روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر نحوه جمع آوری داده ها، توصیفی از نوع پیمایشی است. روش گردآوری داده ها میدانی و ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش پرسشنامه استاندارد است. جامعه آماری تحقیق را، کارکنان فرودگاه مشهد به تعداد ۷۰۰ نفر تشکیل داده اند که از بین آنها ۲۴۸ نفر بر اساس جدول مورگان و روش نمونه گیری تصادفی در دسترس جهت توزیع پرسش نامه انتخاب شدند. روش گردآوری داده ها کتابخانه ای و میدانی و ابزار گردآوری داده ها در این تحقیق پرسشنامه استاندارد است. جهت اندازه گیری قلدری سازمانی از پرسشنامه اینرسن و همکاران (۲۰۰۹)؛ و برای سنجش متغیر تمایل به ترک کار از پرسشنامه کیم و همکاران (۲۰۰۷) استفاده شده است.

پایایی پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ و روایی آن از طریق روایی صوری و محتوایی مورد تایید قرار گرفت. جهت آزمون فرضیه های تحقیق از آزمون رگرسیون با استفاده از نرم افزار SPSS24 استفاده شد.

۴. یافته‌های پژوهش

۴.۱. توصیف متغیرهای جمعیت شناختی

نتایج حاصل از داده‌های به دست آمده نشان می‌دهد که در این مطالعه، از تعداد ۲۴۸ نفر پاسخ دهنده ۷۰ درصد مرد و ۳۰ درصد زن بودند. ۵ درصد پاسخگویان دارای سابقه کار زیر ۱۰ سال، ۷۰ درصد ۱۰ تا ۲۰ سال و ۲۵ درصد ۲۰ سال به بالا بودند. حدود ۱۰ درصد پاسخ دهندگان دارای مدرک دیپلم و فوق دیپلم، حدود ۸۰ درصد لیسانس، حدود ۱۰ درصد فوق لیسانس و بالاتر می‌باشند. همچنین ۱۵ درصد پاسخ دهندگان بین ۲۰ تا ۳۰ سال، ۳۰ درصد بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۴۵ درصد بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۱۰ درصد نیز در سن ۵۰ سال به بالا بودند.

۴.۲. تحلیل داده‌ها (آزمون فرضیه‌ها)

در این مرحله برای بررسی مبحث فرضیات مطرح شده در مدل مربوطه نیازمند انجام آزمون می‌باشیم. در این بخش به آزمون فرضیه‌های تحقیق پرداخته می‌شود. برای بررسی آزمون فرضیه‌ها از نرم افزار SPSS24 استفاده شده است.

۴-۲-۱- آزمون پیش فرض‌های استفاده از مدل رگرسیون

برای استفاده از مدل رگرسیون لازم است پیش فرض‌های استفاده از آن مورد آزمون قرار گیرد. بدین منظور، آزمون‌های دوربین-واتسون، بررسی نرمال بودن خطاها انجام گرفته که نتایج آن در ادامه مشخص می‌باشد:

۴-۲-۱-۱- آزمون دوربین-واتسون

یکی از فرض‌هایی که در رگرسیون مدنظر قرار می‌گیرد، استقلال خطاها از یکدیگر است. در صورتی که فرضیه استقلال خطاها رد شود و خطاها با یکدیگر همبستگی داشته باشند، امکان استفاده از رگرسیون وجود ندارد. برای رسیدن به این مهم از آزمون دوربین واتسون استفاده شد. چنانچه این آماره با توجه به سطح اطمینان ۰/۹۵، نزدیک به عدد ۲ باشد (در بازه ۱,۵ تا ۲,۵ قرار گیرد) خود همبستگی وجود ندارد. با توجه به جدول شماره (۱) آماره این آزمون برای تمامی فرضیه‌ها در این بازه قرار دارد. پس می‌توان نتیجه‌گیری کرد که خطاها از یکدیگر مستقل بوده و می‌توان از مدل رگرسیون جهت آزمون فرضیه‌ها استفاده کرد.

جدول (۱) نتایج حاصل از آزمون خود همبستگی خطای رگرسیون

دوربین - واتسون	مدل رگرسیون
۱,۷۶۹	قلدری سازمانی - تمایل به ترک کار
۱,۶۳۶	قلدری مرتبط به کار - تمایل به ترک کار
۱,۵۴۴	قلدری شخصی - تمایل به ترک کار
۱,۶۰۸	قلدری فیزیکی - تمایل به ترک کار

۲-۱-۲-۴- بررسی نرمال بودن خطاها

هنگام استفاده از رگرسیون یکی از پیش فرض هایی که باید آزمون شود، این است که خطاها دارای توزیع نرمال با میانگین صفر و انحراف معیار کمتر از یک باشند. بدیهی است در صورت عدم تحقق پیش فرض فوق نمیتوان از مدل رگرسیون استفاده کرد. جدول (۲) نتایج حاصل از آزمون نرمال بودن خطای رگرسیون را برای فرضیه های تحقیق نشان می دهد.

جدول (۲) نتایج حاصل از نتایج حاصل از آزمون نرمال بودن خطای رگرسیون

مدل رگرسیون	مینیم	ماکزیمم	میانگین	انحراف استاندارد	تعداد
قلدری سازمانی - تمایل به ترک کار	-۰,۹۰۶	۰,۷۵۶	۰,۰۰۰	۰,۳۹۶	۲۴۸
قلدری مرتبط به کار - تمایل به ترک کار	-۱,۲۶۹	۱,۵۱۷	۰,۰۰۰	۰,۵۴۹	۲۴۸
قلدری شخصی - تمایل به ترک کار	-۰,۹۶۶	۰,۹۴۳	۰,۰۰۰	۰,۴۱۸	۲۴۸
قلدری فیزیکی - تمایل به ترک کار	-۱,۱۵۲	۱,۱۷۶	۰,۰۰۰	۰,۴۷۶	۲۴۸

با توجه به جدول (۲) خطای استاندارد مدل های ۱ تا ۴ دارای توزیع نرمال با میانگین صفر و انحراف معیار کمتر از یک می باشد. در نتیجه مشکلی در استفاده از رگرسیون وجود ندارد.

۳-۱-۲-۴- آزمون معناداری رگرسیون

برای مشخص کردن معناداری مدل رگرسیون از آزمون Anova استفاده می شود. آماره این آزمون آماره فشر (F) می باشد. برای این که معناداری مدل رگرسیون تأیید شود باید آماره محاسبه شده، از آماره فشر بزرگتر باشد. برای چنین نتیجه گیری می توان از آماره ((sig استفاده کرد. این آماره باید از سطح خطای ($\alpha=0/5$) کمتر باشد. جدول (۳) نتایج حاصل از آزمون معناداری مدل رگرسیون را برای فرضیه های تحقیق نشان می دهد.

جدول (۳) نتایج حاصل از آزمون معناداری مدل رگرسیون برای فرضیه های پژوهش

مدل رگرسیون	مجموع مربعات	درجه آزادی	F	سطح معناداری (sig)
قلدری سازمانی - تمایل به ترک کار	۳۸,۷۶۲	۲۴۶	۴۸۶,۷۸۸	۰,۰۰۰
قلدری مرتبط به کار - تمایل به ترک کار	۷۴,۴۹۳	۲۴۶	۱۳۵,۳۰۵	۰,۰۰۰
قلدری شخصی - تمایل به ترک کار	۴۳,۲۸۵	۲۴۶	۴۱۰,۲۳۰	۰,۰۰۰
قلدری فیزیکی - تمایل به ترک کار	۵۶,۱۴۴	۲۴۶	۲۵۹,۹۲۵	۰,۰۰۰

با توجه به جدول (۳) می توان نتیجه گرفت که با توجه به آنکه میزان F معنادار است. مقدار سطح معناداری (sig) برای کلیه مدلها کمتر از ۰/۵ می باشد، پس معنادار بودن مدل رگرسیون برای آنها قابل تأیید است.

۴-۲-۱-۴-آزمون معنادار بودن ضرایب

این آزمون علاوه بر تعیین معناداری ضرایب، جهت اثر آن ضرایب بر متغیر وابسته را نیز مشخص میکند. آماره مورد نظر برای تعیین معناداری ضرایب، آماره t می باشد که به جای آن می توان از ستون سطح معناداری (sig) استفاده کرد. پس از تأیید معناداری ضرایب، از ضرایب محاسبه شده در ستون بتا، هم جهت و هم اندازه اثر متغیر مستقل بر متغیر وابسته تعیین می شود. جداول زیر نتایج حاصل از آزمون معناداری ضرایب رگرسیون برای فرضیه های پژوهش را نشان می دهد.

۴-۳-آزمون فرضیه ها

جدول (۴) ضرایب رگرسیون برای فرضیه های تحقیق

فرضیه های تحقیق	مدل	ضریب استاندارد نشده		ضریب استاندارد شده	ضریب تاثیر	ضریب تعیین	t	سطح معناداری (sig)
		B	انحراف معیار	بتا				
اصلی	ثابت	۰,۳۰۳	۰,۱۳۹	-	-	-	۲,۱۹۰	۰,۰۲۹
	متغیر (X)	۰,۹۱۰	۰,۰۴۱	۰,۸۱۵	۰,۸۱۵	۰,۶۶۴	۲۲,۰۶۳	۰,۰۰۰
فرضیه فرعی اول	ثابت	۱,۲۶۳	۰,۱۷۹	-	-	-	۷,۰۴۳	۰,۰۰۰
	متغیر (X)	۰,۶۰۷	۰,۰۵۲	۰,۵۹۶	۰,۵۹۶	۰,۳۵۵	۱۱,۶۳۲	۰,۰۰۰
فرضیه فرعی دوم	ثابت	۰,۵۲۲	۰,۱۴۰	-	-	-	۳,۷۲۲	۰,۰۰۰
	متغیر (X)	۰,۸۵۵	۰,۰۴۲	۰,۷۹۱	۰,۷۹۱	۰,۶۲۵	۲۰,۲۵۴	۰,۰۰۰
فرضیه فرعی سوم	ثابت	۱,۳۸۳	۰,۱۲۳	-	-	-	۱۱,۲۲۶	۰,۰۰۰
	متغیر (X)	۰,۵۸۹	۰,۰۳۷	۰,۷۱۷	۰,۷۱۷	۰,۵۱۴	۱۶,۱۲۲	۰,۰۰۰

براساس جدول شماره (۴) با توجه به اینکه میزان سطح معناداری برای فرضیه اصلی و فرضیه های فرعی پایین تر از ۰,۰۵ می باشد، بنابراین فرضیه های تحقیق تایید می شوند.

جدول (۵) خلاصه نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها

فرضیه	شرح فرضیه	ضریب تاثیر	سطح معناداری	نتیجه آزمون
اصلی	قلدری سازمانی بر تمایل به ترک کار کارکنان در فرودگاه مشهد تأثیر دارد.	۰,۸۱۵	۰,۰۰۰	تأیید فرضیه
اول	قلدری مرتبط به کار بر تمایل به ترک کار کارکنان در فرودگاه مشهد تأثیر دارد.	۰,۵۹۶	۰,۰۰۰	تأیید فرضیه

فرضیه	شرح فرضیه	ضریب تأثیر	سطح معناداری	نتیجه آزمون
دوم	قلدری شخصی بر تمایل به ترک کار کارکنان در فرودگاه مشهد تأثیر دارد.	۰,۷۹۱	۰,۰۰۰	تأیید فرضیه
سوم	قلدری فیزیکی بر تمایل به ترک کار کارکنان در فرودگاه مشهد تأثیر دارد	۰,۷۱۷	۰,۰۰۰	تأیید فرضیه

۵. بحث، نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات کاربردی

پژوهش حاضر، باهدف شناسایی تأثیر قلدری سازمانی بر تمایل به ترک کار کارکنان در فرودگاه مشهد انجام شده است. نتیجه حاصل از آزمون فرضیه اصلی نشان داد که قلدری سازمانی بر تمایل به ترک کار کارکنان در فرودگاه مشهد تأثیر مثبت و معناداری دارد و میزان این تأثیر ۸۱/۵ درصد است. بر این اساس در جهت کنترل و کاهش قلدری سازمانی در محل کار به مدیران توصیه می شود با تدوین خط مشی و دستورالعمل ها، زمینه پیشگیری از بروز قلدری سازمانی فراهم شود و قوانین و مقرراتی برای برخورد با رفتار قلدرانه تنظیم گردد؛ رفتارهای قابل قبول و غیرقابل قبول در محل کار تعریف شود (چرا که به کارکنان و رهبران سازمانی در شناسایی رفتارهای قلدرمآبانه و برخورد مناسب با اینگونه رفتارها و کاهش و حذف قلدری سازمانی کمک خواهد کرد)؛ برنامه هایی جهت حذف رفتارهای قلدرانه و درمان قربانیان آن تدوین شود؛ از طریق افراد حمایت کننده، مشاورین و متخصصان مراقبت از سلامت، به کارکنان راههای غلبه بر قلدری سایر همکاران آموزش داده شود.

درارتباط با اولین فرضیه فرعی نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون انجام شده نشان می دهد که قلدری مرتبط به کار بر تمایل به ترک کار کارکنان در فرودگاه مشهد تأثیر مثبت و معناداری دارد و میزان این تأثیر ۵۹/۶ درصد است؛ بنابراین در جهت کنترل و کاهش قلدری مرتبط به کار به مدیران توصیه می شود مشاغل را متناسب با تحصیلات، تجربه کاری و شأن و منزلت کارمندان تنظیم نمایند؛ در زمان تصمیم گیری های مرتبط به کارکنان، به نظرات و پیشنهادات آنها توجه شود؛ اطلاعات ضروری در زمان مناسب و به سهولت در اختیار کارکنان قرار گیرد؛ بازه زمانی مناسبی بین ارجاع وظایف و تحویل آن اختصاص یابد.

درارتباط با دومین فرضیه فرعی نتایج حاصل از تحلیل انجام شده نشان می دهد که قلدری شخصی بر تمایل به ترک کار کارکنان در فرودگاه مشهد تأثیر مثبت و معناداری دارد و میزان این تأثیر ۷۹/۱ درصد است؛ بنابراین در جهت مهار و کاهش قلدری شخصی به مدیران توصیه می شود خطوط قرمزی در سازمان تعیین شود که کارکنان حق تمسخر، توهین، بدگویی، شایعه سازی، به رخ کشیدن خطاها و اشتباهات همکاران خود را نداشته باشند و در صورت مشاهده چنین مواردی اخطار و تنبیه صورت گیرد؛ در سازمان وظایف شغلی تعریف شوند و به هر شخص وظیفه ای متناسب با صلاحیت وی اعطا شود؛ اگر کارمندی قرار است تعدیل نیرو و یا اخراج شود، با دلیل و مدرک به او اطلاع رسانی شود، چرا که گوشزد کردن مداوم از دست دادن کار به کارکنان به بهانه های واهی، خود نوعی قلدری محسوب می شود.

درارتباط با سومین فرضیه فرعی نتایج حاصل از آزمون رگرسیون نشان می دهد که قلدری فیزیکی بر تمایل به ترک کار کارکنان در فرودگاه مشهد تأثیر مثبت و معناداری دارد و میزان این تأثیر ۷۱/۷ درصد است؛ بنابراین در جهت کنترل و کاهش قلدری فیزیکی به مدیران توصیه می شود جوی را حاکم سازند که در آن از شوخی های فیزیکی به هر نوع و

شکلی جلوگیری شود؛ گاهی اینگونه شوخی ها به سمت و سوی بی حرمتی پیش می رود (مگر اینکه بین دوستان صمیمی صورت گیرد)؛ افراد حق اظهار نظرهای توهین آمیز در مورد همکاران خود و خانواده شان نداشته باشند و در صورت مشاهده مورد توبیخ قرار گیرند.

نتایج حاصل از پژوهش حاضر را با نتایج تحقیقات انجام شده توسط محققینی چون عبدی و همکارانش (۱۴۰۰) با عنوان: 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)؛ نادی و شجاعی (۱۳۹۸) با عنوان: رابطه بین ادراک از قلدری در محیط کار، از خودبیگانگی شغلی، حمایت سازمانی با نیت ترک خدمت و نقش میانجی رفتار شهروندی اجباری؛ زارع و همکارانش (۱۳۹۷) با عنوان: رهبری اصیل و تمایل به ترک شغل: تبیین نقش واسطه ای قلدری سازمانی و فرسودگی شغلی؛ نداف و همکارانش (۱۳۹۵) با عنوان: بررسی تاثیر سکوت و قلدری سازمانی بر تمایل کارکنان به جابجایی (مورد مطالعه: منتخبی از سازمانهای دولتی در کلان شهر اهواز)؛ پائول و هانگ کی (۲۰۲۰) تحت عنوان: منابع انسانی، قلدری در محل کار و قصد ترک شغل: نقش مشارکت کاری؛ لی و همکارانش (۲۰۲۰) با عنوان: تاثیر قلدری در محل کار بر قصد جابجایی کارکنان: نقش عزت نفس؛ میچتی و همکارانش (۲۰۲۰) با عنوان: موضوع قلدری در محل کار: علل، اثرات و پیشگیری در چین؛ کوتزی و ون دایک (۲۰۱۷) تحت عنوان: قلدری در محل کار و قصد ترک شغل: بررسی مشارکت کاری به عنوان یک میانجی بالقوه؛ سینار (۲۰۱۵) تحت عنوان: روابط بین قلدری، رفتار شهروندی سازمانی و قصد جابجایی: مطالعه ای در کشور ترکیه؛ گلامبک و همکارانش (۲۰۱۴) با عنوان: قلدری در محل کار به عنوان مقدمه ای برای ناامنی شغلی و قصد ترک: مطالعه ای با چشم انداز ۶ ماهه می توان همسو و همراستا دانست.

در جهت هر چه هموارتر شدن مسیر پژوهشی، موارد زیر به محققان آتی توصیه می گردد:

توصیه می شود در تحقیقات آتی به نقش متغیرهای جمعیت شناختی در این بین پرداخته شود و ارزیابی شود که نقش سن، میزان تحصیلات، سابقه کاری در رابطه با قلدری سازمانی به چه صورت است و افراد با شرایط مختلف در صورت مواجهه با قلدری در سازمان به چه شکلی واکنش نشان می دهند.

انجام تحقیقاتی از قبیل محرک های قلدری سازمانی و یا پیامدهای آن نیز می تواند برای سازمان ها مفید باشد. همچنین می توان تاثیر عوامل روانشناختی بر قلدری سازمانی را مورد مطالعه و تحقیق قرار داد. اینکه افرادی که تمایل به رفتارهای قلدرانه دارند، ممکن است چه ویژگی های شخصیتی داشته باشند.

منابع:

۱. حسن زاده، محمدصادق، حسن زاده، تورج، فاضل، فاطمه زهرا. (۱۳۹۷). بررسی تاثیر قلدری سازمانی بر سکوت کارکنان با نقش میانجی تخطی از قرارداد روانشناختی. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور رشت.
۲. دلو، محمدرضا و گنجی، مظاهر. (۱۳۹۳). بررسی اثرات رهبری اخلاقی بر استرس شغلی و قصد ترک خدمت پرستاران بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی شهر کرد. مجله دانشگاه علوم پزشکی شهر کرد، ۱۶(۱)، ۱۲۱-۱۲۸.
۳. زارع، امین، آزادی، محمدحسین، سپهری، سعید. (۱۳۹۷). رهبری اصیل و تمایل به ترک شغل: تبیین نقش واسطه ای قلدری سازمانی و فرسودگی شغلی. فصلنامه پژوهش های مدیریت انتظامی، ۳۵۹-۳۳۳.

۴. سلاجقه، سنجر؛ هادی فر، زهرا و مهدیزاده، سمانه (۱۳۹۲). "بررسی رابطه فرسودگی شغلی با تمایل به ترک خدمت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان"، ۲(۲)، ۹۲-۱۰۲.
۵. شاهی، سکینه؛ اندرز، سعید، اندرز، کمال و یاسینی، مجتبی. (۱۳۹۶). رابطه بین عدالت سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده با میل به ترک شغل نیروهای دانشگاه، پژوهشهای مدیریت منابع سازمانی، ۷(۲)، ۱۰۷-۱۲۵.
۶. شجاعی، سامره، صادقی، منصوره، دنکوب، مرتضی. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین رهبری اصیل با نیت جابه جایی با نقش میانجی قلدری سازمانی "مطالعات رفتار سازمانی، ۵(۱)، ۹۴-۶۷.
۷. خانی، ناصر، شجاعی، رضا. (۱۳۹۵). قلدری سازمانی. تدبیر، ۲۵(۲۹۱)، ۲۱-۲۵.
۸. طبرسا، غلامعلی، قوچانی، فرخ، حقیقی، محمدعلی، رضایی، ژيانا. (۱۳۹۸). بررسی تاثیر ارتباطات مدیریتی بر تمایل کارکنان به ترک سازمان با در نظر گرفتن نقش میانجی تعهد سازمانی. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه شهید بهشتی.
۹. عبدی، حمیرا، سبحانی، عبدالرضا، موسویان، سیدمرتضی، عباسی، حجت اله. (۱۴۰۰). 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).
۱۰. عرب، عباس؛ امین بیدختی، علی اکبر، مراد زاده، عبدالباسط و رستگار، عباسعلی. (۱۳۹۵). بررسی روابط ساختاری بین اخلاق کاری اسلامی، تأمین نیازهای رشد، احساس انرژی و تمایل به ترک خدمت، فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت اسلامی، ۲۴(۱)، ۸۴-۵۱.
۱۱. قلی پور، آرین، بُد، مهدیه، فاخری کوزه کنان، سمیرا، باغستانی برزکی، حوریه. (۱۳۸۸). رابطه قلدری سازمانی ادراک شده با فشار روانی زنان. فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، ۹(۳۴)، ۱۸۷-۲۰۶.
۱۲. محبوبی، طاهر، شاهمرادی، بختیار. (۱۳۹۹). بررسی رابطه جو سازمانی و ادراک از قلدری سازمانی با تأکید بر نقش میانجی سرمایه روانشناختی در بین معلمان مدارس متوسطه اول شهرستان ثلاث باباجانی در سال تحصیلی ۹۹-۱۳۹۸.
۱۳. نادى، محمدعلی، شجاعی، مژده. (۱۳۹۸). رابطه بین ادراک از قلدری در محیط کار، از خودبیگانگی شغلی، حمایت سازمانی با نیت ترک خدمت و نقش میانجی رفتار شهروندی اجباری، <https://civilica.com/doc/1212477>
۱۴. نداف، مهدی، رحیمی، فرج اله، هادی زاده، زهرا. (۱۳۹۵). بررسی تاثیر سکوت و قلدری سازمانی بر تمایل کارکنان به جابجایی (مورد مطالعه: منتخبی از سازمانهای دولتی در کلان شهر اهواز). پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.

15. Akgunduz, Yilmaz. & Sanli, Sabahat Ceylin. (2017). The effect of employee advocacy and perceived organizational support on job embeddedness and turnover intention in hotels, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 118-125.
16. Coetsee, M., Van Dyk, J. (2017). Workplace Bullying and Turnover Intention: Exploring Work Engagement as a Potential Mediator. *Psychological Reports*, 121, 375-392. <https://doi.org/10.1177/0033294117725073>.
17. Glambek, M., Matthiesen, S. B., Hetland, J., & Einarsen, S. (2014). Workplace bullying as an antecedent to job insecurity and intention to leave: a 6month prospective study. *Human Resource Management Journal*, 24(3), 255-268. Retrieved from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1748-8583.12035>.
18. Jung Hyo Sun, Yoon Sik Jung, Hye Hyun Yoon. (2021). COVID-19: The effects of job insecurity on the job engagement and turnover intent of deluxe hotel employees and the

moderating role of generational characteristics. *International Journal of Hospitality Management*, 92, 1-9.

19. Li, Jun., Kim, Woo Gon., & Zhao, Xinyuan. (2017). Multilevel model of management support and casino employee turnover intention, *Tourism Management*, 59, 193-204.
20. Li, X. H., Liu, X. Q., Chen, W. Z. (2020). The Impact of Workplace Bullying on Employees' Turnover Intention: The Role of Self-Esteem. *Open Journal of Social Sciences*, 8, 23-34.
21. Liao, Shu-hsien., Widowati, Retno., Hu, Da-chian., & Tasman, Lilies. (2016). The mediating effect of psychological contract in the relationships between paternalistic leadership and turnover intention for foreign workers in Taiwan, *Asia Pacific Management Review*, 1-8.
22. Michetti, M.A., Irbah, K., Bezancon, D. (2020). The Issue of Workplace Bullying: the Causes, Impacts and Prevention in China Bachelor Thesis. 1-35.
23. Paul, G.D., Hung Kee, D.M. (2020). HR, Workplace Bullying, and Turnover Intention: The role of Work Engagement. *Journal of Environmental Treatment Techniques*, 8(1), 23-27.

The effect of organizational bullying on the employees Turn over Intention (Case study: Mashhad airport)

Ali Aghamirzaei¹
Tahmineh Nategh^{*2}

Date of Receipt: 2022/06/11 Date of Issue: 2022/07/15

Abstract

Bullying at work is a common problem in contemporary work life. Organizational bullying refers to situations in which a person is exposed to serious, repetitive, and long-lasting hostile and malicious behaviors that are annoying and stressful. The purpose of this study was to investigate the effect of organizational bullying on the tendency of employees to leave their jobs at Mashhad Airport. The statistical population of the study consisted of 700 employees of Mashhad Airport, from which 248 people were selected based on Morgan table, and the available random sampling method for the distribution of the questionnaire. The method of data collection is library and field and the data collection tool in this research is a standard questionnaire. To measure organizational bullying from Inerson et al. (2009) questionnaire; Kim et al.'s (2007) questionnaire was used to measure the variable of tendency to leave work. The reliability of the questionnaire was confirmed by Cronbach's alpha and its validity was confirmed by face and content validity. To test the research hypotheses, regression test was used using SPSS24 software. Findings show that organizational bullying affects the tendency of employees to leave Mashhad airport (81.5). Also, the effect of work-related bullying (59.6), personal bullying (79.1), and physical bullying (71.7) on the tendency of employees to leave work at Mashhad airport has been confirmed.

Keywords

Organizational Bullying, Tendency to quit, Mashhad Airport.

1. Corresponding author: Master's student in public administration, Islamic Azad University, Shahrood branch, Shahrood, Iran. (ali1992ande252@gmail.com)
2. Assistant Professor, Department of Management, Islamic Azad University, Shahrood Branch, Shahrood, Iran. (nategh1359@gmail.com)