

رابطه بین ادراک از قلدری در محیط کار، از خودبیگانگی شغلی، حمایت سازمانی با نیت ترک خدمت و نقش میانجی رفتار شهروندی اجباری

محمدعلی نادى، دانشیار، گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)،

ایران*

مژده شجاعی، کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)،

ایران

چکیده

این پژوهش با هدف تعیین رابطه بین ادراک از قلدری در محیط کار، از خودبیگانگی شغلی و حمایت سازمانی با نیت ترک خدمت و نقش میانجی رفتار شهروندی اجباری به روش همبستگی بین همه دبیران زن شاغل در دبیرستان‌های دوره متوسطه دوم نواحی شش‌گانه آموزش و پرورش شهر اصفهان انجام شد. نمونه این پژوهش به روش تصادفی خوشه‌ای مرحله‌ای و به تعداد ۲۳۲ نفر انتخاب شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌های ادراک از قلدری کویین (1999)، از خودبیگانگی شغلی موتاز (1981)، حمایت سازمانی ادراک‌شده آیزنبرگر و همکاران (1986)، رفتار شهروندی اجباری ویگودا-گادوت (2007) و نیت ترک خدمت بلودرن (1982) استفاده شد. نتایج نشان دادند بین متغیرهای از خودبیگانگی شغلی، ادراک از قلدری در محیط کار و رفتار شهروندی اجباری با متغیر نیت ترک خدمت تأثیر مستقیم وجود دارد. 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 دارد؛ اما از خودبیگانگی شغلی و حمایت سازمانی با رفتار شهروندی اجباری و نیت ترک خدمت رابطه معناداری ندارند. ادراک از قلدری در محیط کار، از خودبیگانگی شغلی و نقش میانجی رفتار شهروندی اجباری بین دبیران دبیرستان‌های دخترانه به منزله عاملی مهم و مؤثر بر نیت ترک خدمت شناخته می‌شود.

واژه‌های کلیدی: ادراک از قلدری در محیط کار، از خودبیگانگی شغلی، رفتار شهروندی اجباری، نیت ترک خدمت، حمایت سازمانی

Email: mnadi@khuisf.ac.ir

* نویسنده مسئول: ۰۹۱۳۳۲۶۸۸۵۷

مقدمه و بیان مسأله

بیشتر صاحب‌نظران و متفکران مسائلی تربیتی اعتقاد دارند بین تمام نیروهای اثربخش یک سازمان آموزشی، معلمان، مهم‌ترین عامل مؤثر در جریان تعلیم و تربیت‌اند. هرچه این سرمایه کیفیت مطلوب و بهتری داشته باشد، احتمال موفقیت، بقا و ارتقای سازمان بیشتر خواهد شد (میرکمالی و غلامزاده، ۱۳۹۱: ۱۲۹).

هر سازمان برای آموزش، تربیت و آماده‌کردن کارکنان خود تا مرحله بهره‌دهی و کارآیی مطلوب، هزینه‌های بسیاری را صرف می‌کند و با ازدست‌دادن نیروهای باارزش، مهارت‌ها و تجربیاتی را از دست می‌دهد که طی سال‌ها تلاش به دست آورده است (Hom & Griffeth, 1995: 47). قلدری^۱ رفتاری است که طی آن در یک ارتباط دوطرفه، یک طرف با اعمال قدرت کلامی و غیرکلامی همراه با پرخاشگری، سعی در ترساندن، مطیع‌کردن و دست‌یابی به منافع محسوس و غیرمحسوس از طرف دیگر می‌کند و یک کارمند، در محل کار خود طی یک دوره طولانی در معرض سوءاستفاده روانی قرار می‌گیرد؛ مانند نقد و تحقیر بیش‌ازحد و ازدست‌دادن قدرت دفاع از خود در برابر قلدری (نادی و گرامی، ۱۳۹۳). منبع اصلی فشار روانی بر کارکنان قلدری در محل کار است که پیامدهای شناختی، جسمی و روانی ناگواری دارد. فشار روانی در محیط کار هم سبب مشکلات زیان‌آور و پرهزینه فردی و سازمانی می‌شود (Ganster, 2010: 51 in Keashly & Neuman, 2010) و هم سبب کاهش سلامت روانی و جسمی می‌شود که خود سبب مرخصی استعلاجی و حضورنیافتن در محل کار می‌شود (Keashly & Neuman, 2010: 51).

تمایل به ترک خدمت، تابعی از مطلوبیت و سهولت درک‌شده از ترک سازمان است. در مجموع عوامل فردی (همانند رابطه منفی سن و استخدام رسمی با تمایل به ترک خدمت)، عوامل درون‌سازمانی (مانند شرایط شغلی) و برون‌سازمانی (مانند شرایط اقتصادی) تعیین‌کننده 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 کارمندان بسیار حیاتی است. قصد ترک خدمت به‌منزله 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 (Huang et al., 2008: 198).

نیت ترک خدمت^۲، میل ارادی افراد برای پایان‌دادن به همکاری با یک سازمان است. با آنکه این نیت ممکن است هیچ‌گاه عملی نشود، امکان دارد تأثیر خود را در قالب‌هایی چون غیبت، اهمال‌کاری، خراب‌کاری و مانند اینها نشان دهد. از خودبیگانگی شغلی عبارت است از حالت جدایی روان‌شناختی که شامل تصویر فرد از خود و ارتباطات اجتماعی‌اش هم در درون و هم در بیرون از محیط کار است (شرفی و همکاران، ۱۳۹۲: ۵۳). از خودبیگانگی شغلی را می‌توان ماحصل مغایرت بین ماهیت نقش شغلی و ماهیت انسانی دانست (Banai & Weisberg, 2003: 362).

اشخاصی که از خودبیگانگی شغلی را تجربه می‌کنند با افراد خانواده، جامعه و حتی خویشین خویش مشکل دارند و سلامت جسمی و روانی آنان تهدید می‌شود و برای افرادی که با آنها در تعامل‌اند و سازمانی که به آن مرتبط‌اند مشکلاتی به وجود می‌آورند و حرکت به‌سوی بهره‌وری سازمان را با کندی و گاه توقف روبه‌رو می‌کنند (Hirschfeld & Field, 2000: 792). یکی از مواردی که می‌تواند نقش پیش‌گیرانه یا خنثی‌کننده در قبال اثرات منفی از خودبیگانگی شغلی و قلدری سازمانی داشته باشد حمایت سازمانی است؛ در واقع، حمایت سازمانی ادراک‌شده، کیفیت تبادلات اجتماعی را منعکس می‌کند که بین کارمند و کارفرما اتفاق می‌افتد (Eisenberger, et al., 2001: 642). ادراک از حمایت سازمانی، عبارت است از باور کلی فرد مبنی بر اینکه سازمان، زحمات او را ارج می‌نهد و برای سعادت و رفاه او اهمیت قائل است (Rhoades, 2001).

² Intention to leave work

¹ Bullying

در پژوهش‌های دیگری نیز از جمله چیانگ و هسیه^۴، ۲۰۱۲، وانگ و وونگ^۵، ۲۰۱۱، لاماسترو^۶، ۲۰۱۰ و ندیری و تانوا^۷، ۲۰۱۰ به اثبات رسیده است.

پولچه‌لای^۸ (۲۰۱۴) در پژوهش «رفتار شهروندی سازمانی، رضایت کاری و شخصیت کارکنان» به این نتیجه رسید که افرادی که از کار خود راضی‌اند، تمایل دارند بیشتر رفتارهای شهروندی سازمانی را در پیش بگیرند. زهو و همکاران^۹ (۲۰۱۴) در مقاله «رفتار شهروندی اجباری و رفتار شهروندی سازمانی» سازوکار روانی در زمینه رابطه بین رفتار شهروندی اجباری و رفتار شهروندی سازمانی را بررسی کردند. نتایج پژوهش آنها نشان دادند رفتار شهروندی اجباری تأثیر منفی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد و برای سازمان مضر است.

پژوهش تامرز و همکاران^{۱۰} (۲۰۱۵) نشان داد از خودبیگانگی شغلی تأثیری مستقیم بر میزان تلاش کارکنان و میل به ماندن آنان در سازمان دارد.

ماکانجی و همکاران^{۱۱} (۲۰۰۶) در پژوهش خود که درباره بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعهد سازمانی و میل به ترک خدمت بود، دریافتند بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و تمایل به ترک شغل رابطه منفی وجود دارد.

ایلدیز و آلپکان^{۱۲} (۲۰۱۵) نیز در بررسی رابطه رفتارهای انحرافی در محیط کار و نقش از خودبیگانگی شغلی به این یافته رسیدند که بیگانگی شغلی سبب رابطه منفی بین فرد و سازمان و رفتارهای انحرافی در محل کار می‌شود.

کارتسیس و همکاران^{۱۳} (۲۰۱۵) در فراتحلیل ارزیابی نظری حمایت سازمانی دریافتند بین حمایت سازمانی

(et al., 2001: 828). کارکنان به دلیل ماهیت اجتماعی خود تمایل دارند در قبال حمایت‌های سازمان، رفتارهای شهروندی سازمانی از خود نشان دهند. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که به‌طور مستقیم به‌وسیله سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان طراحی نشده است؛ با وجود این سبب ارتقای اثربخشی و کارایی^۱ عملکرد سازمان می‌شود (Appelbaum et al., 2004: 15; Cohen & Kol, 2004). رفتار شهروندی اجباری رفتاری فرانقش است که کارکنان برخلاف میل باطنی‌شان در پاسخ به فشارهای بیرونی مانند نظارت سوءاستفاده‌گرانه برخی سرپرستان نشان می‌دهند و ممکن است در درازمدت برای سازمان مخرب باشد. همچنین روحیه کارکنان و درپی آن عملکرد سازمان را پایین بیاورد (Vigoda-Gadot, 2006: 79). ایمران‌کورشی و همکاران (2013) رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و نیت ترک خدمت را بررسی کردند. نتایج این مطالعه نشان دادند حمایت سازمانی ادراک‌شده به‌طور غیرمستقیم به حفظ کارکنان راضی و با تعهد عاطفی در سازمان کمک می‌کند. وان‌اسچلکویک و همکاران^۲ (2011) نقش تعدیل‌کنندگی حمایت سازمانی ادراک‌شده در رابطه بین قلدری در محل کار و نیت ترک خدمت در آفریقای جنوبی را بررسی کردند و به این نتیجه دست یافتند که قلدری توسط مافوق رایج‌تر از قلدری توسط همکاران است. همچنین نتایج پژوهش آنها نشان می‌دهند رابطه‌ای مثبت بین قلدری در محل کار و نیت ترک خدمت وجود دارد. اوسل و آیدین^۳ (2012) رابطه بین قلدری در محیط کار و نیت ترک خدمت را بررسی کردند که نتایج تجزیه و تحلیل رگرسیون تعدیل‌شده بر مبنای داده‌های جمع‌آوری‌شده از ۳۰۰ کارمند، رابطه بین قلدری در محیط کار و نیت ترک خدمت را نشان دادند. تأثیر معنادار حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان

⁴ Chiang & Hsieh

⁵ Wang & Wong

⁶ LaMastro

⁷ Nadiri & Tanova

⁸ Pavalache-Ilie

⁹ Pavalache-Ilie et al.

¹⁰ Tummers et al.

¹¹ Makanjee et al.

¹² Yildiz & Alpan

¹³ Kurtessis et al.

¹ Efficiency

² Van Schalkwyk et al.

³ Öcel & Aydın

آیا ادراک از قلدری در محیط کار، از خودبیبگانگی شغلی و حمایت سازمانی با میانجی‌گری رفتار شهروندی اجباری قادرند نیت ترک خدمت دبیران را تغییر دهند؟

مبانی نظری پژوهش

قلدری

یکی از پدیده‌های چالش‌برانگیز در روابط بین افراد قلدری است (Campbell, 2005: 69). ماهیت متفاوت قلدری سبب تمایز آن از پرخاشگری شده است؛ زیرا پرخاشگری به منزله پدیده‌ای طبیعی و بخشی از رشد در نظر گرفته می‌شود. در حالی که قلدری در اشکال مختلف کلامی، فیزیکی، رابطه‌ای و مجازی عبارت است از سوءاستفاده نظام‌مند از قدرت که ماهیت تکرار عمل دارد؛ برای مثال، یک فرد رفتارهای منفی خود را به تکرار درباره یک یا چندین فرد دیگر تکرار می‌کند. رفتارهای منفی شامل تنوع وسیعی از رفتارهای غیرکلامی نظیر خیره‌نگاه کردن، کشیدن مو، لقب دادن به دیگران، مسخره کردن، آزار و اذیت‌های رابطه‌ای تا حمله‌های فیزیکی می‌شود (Olweus & Limber, 2010: 127).

عوامل متعددی نظیر داشتن تعارض با سرپرست و همکاران، ارزیابی بد عملکرد، تغییرات عمده در شیوه‌های کاری و عوامل شخصیتی و رفتاری ممکن است سبب بروز قلدری شوند (Einarsen et al., 1994; Meglich-Sespico et al., 2007: 34). در بسیاری از شرایط، افرادی که دست به قلدری می‌زنند، به دنبال سود یا منفعت خاصی اند. آنها ممکن است به دنبال جلب توجه یا دریافت خدماتی بهتر و سریع‌تر باشند یا برای به دست آوردن پول و کالای دیگری که به آنها تعلق ندارد، دست به قلدری بزنند (McCormack et al., 2006: 320; Meglich-Sespico et al., 2007; Smith & Gross, 2006). 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. پژوهش‌ها نشان می‌دهند قلدری نتیجه قدرت نابرابر

ادراک شده با رفتار شهروندی اجباری رابطه مثبت معنادار وجود دارد.

با توجه به اهمیت موضوع در تعلیم و تربیت و حساسیت و تأثیر کار معلمان در فرایند سرنوشت‌ساز تعلیم و تربیت و همچنین با وجود معلمان متمایل به ترک شغل که با سطوح بالایی از استرس و فرسودگی شغلی کار می‌کنند، با درک بیشتر از بی‌عدالتی‌های سازمانی و کم‌شدن تعلق به سازمان، رسیدن به اهداف آموزشی و پرورشی غیرممکن می‌شود. این تحقق نیافتن اهداف در مدارس که سرچشمه تعلیم و تربیت نسل آینده‌اند، بسیار مهلک و جبران‌ناپذیر است. با توجه به اینکه سازمان‌های معاصر از جمله سازمان آموزش و پرورش، سرمایه زیادی را در قالب استخدام، آموزش، توسعه، پیشرفت و نگهداری برای کارکنان خود صرف می‌کنند، مدیران باید در برخی مواقع، تمامی هزینه‌های احتمالی ترک خدمت کارکنان را به حداقل برسانند. رابطه ادراک از قلدری در محیط کار، از خودبیبگانگی شغلی و حمایت سازمانی با تمایل به ترک خدمت و نقش میانجی رفتار شهروندی اجباری مهم‌ترین ضرورت انجام پژوهش حاضر شمرده می‌شود تا از این طریق به سازمان آموزش و پرورش کمک شود تا نیروهای مجرب و کارآمد خود را به سبب از خودبیبگانگی شغلی، قلدری و رفتار شهروندی اجباری از دست ندهد.

درواقع، بر مبنای یافته‌های این پژوهش در پایان مشخص خواهد شد که آیا سازمان آموزش و پرورش می‌تواند با تقویت حمایت سازمانی از اثرهای مخرب و منفی قلدری در محل کار، از خودبیبگانگی شغلی و ترک خدمت بکاهد یا خیر. از این منظر ضرورت پژوهش حاضر در این نکته نهفته است که فهم رابطه بین ادراک از قلدری در محیط کار و از خودبیبگانگی شغلی با نیت ترک خدمت و نقش میانجی رفتار شهروندی اجباری با توجه به نقش حمایت سازمانی بین دبیران دبیرستان‌های دخترانه شهر اصفهان، مدیران را در سطح سازمان آموزش و پرورش برای مدیریت بهتر قادر می‌کند؛ بنابراین، سؤال اصلی پژوهش حاضر این است:

شغلی^۱ است که عبارت است از حالت جدایی روان‌شناختی فرد که شامل تصویر فرد از خود و ارتباطات اجتماعی اش درون و بیرون از محیط کار است. از خود بیگانگی شغلی از جمله حالت‌های روان‌شناختی است که بروز آن به دلیل دارا بودن مؤلفه‌های بیهودگی، بی‌زاری از جامعه^۲، بی‌هنجاری^۳، ناتوانی^۴، بی‌زاری از کار و انزوای اجتماعی^۵ است و ممکن است بر همه ابعاد وجودی فرد و سازمانی که به آن تعلق دارد، سایه افکند و بر رفتار و احساسات او تأثیر بگذارد و تبعات منفی بسیاری برای فرد و سازمان به همراه دارد (شرفی و همکاران، ۱۳۹۲: ۵۳).

از خود بیگانگی شغلی در جایی روی می‌دهد که فرد کنترل بر محصول و فرایند کار خود را از دست می‌دهد و در نتیجه نمی‌تواند خود را در کار ابراز کند (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۱۲؛ Nair & Vohra, 2010: 603). مفهوم بیگانگی شغلی در سطح روان‌شناختی، در حالات روانی ریشه دارد که طی آن فرد احساس می‌کند از درون نسبت به وظایف و مسئولیت‌های شغلی خود، دچار گسست روانی شده است و تمایلی به برقراری و حفظ روابط اجتماعی با دیگران ندارد (Banai & Reisel, 2007: 465; Sulu et al., 2010: 27; Nasawang, 2011: 291).

حمایت سازمانی

کارکنان یک سازمان همیشه بر اساس میزان ارزشی که سازمان برای ایجاد رفاه، آسایش و امنیتشان قائل است، اعتقاد و علاقه خاصی به سازمان پیدا می‌کنند. این اعتقاد، حمایت سازمانی ادراک شده نام دارد؛ در واقع، حمایت سازمانی ادراک شده، کیفیت تبدلات اجتماعی را منعکس می‌کند که بین کارمند و کارفرما اتفاق می‌افتد (Eisenberger et al., 2001: 47; Casper et al., 2011: 643). به‌طور کلی، ادراک از حمایت سازمانی،

است و شامل افرادی است که به دفاع از خود قادر نیستند (Lewis & Orford, 2005: 33).

به‌طور کلی قلدری، رفتار آزاردهنده‌ای است که یک فرد یا گروهی از افراد عمداً در یک دوره زمانی به صورت مکرر اعمال می‌کنند و شامل توازن‌نداشتن قدرت است. شواهد در حوزه قلدری نشان می‌دهند وقتی افراد مورد قلدری واقع می‌شوند، از سطح عواطف مثبت آنها کاسته می‌شود و عواطف منفی آنها افزایش می‌یابد. ابعاد شناسایی شده در ایران برای قلدری شامل اهانت و تحقیر، غفلت و فشارکاری، خشم و کینه‌توزی، تهدید و فشار کاری کسل‌کننده و غیرمتعارف و آزار است (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۳: ۳۳۳). در دهه اخیر به مسئله قلدری در محل کار بسیار توجه شده است و اسامی متعددی به آن داده شده است. لی‌مان قلدری را فرایندی رایج در زندگی روزمره برشمرده است و می‌گوید قلدری زمانی اتفاق می‌افتد که رفتاری با هدف تحقیر و آزار رخ دهد (Campbell, 2005: 71).

قلدری در محل کار ترکیبی از تاکتیک‌هایی است که در آن از شمار زیادی از رفتارها و ارتباطات استفاده می‌شود. این رفتارهای مکرر مخل سلامت‌اند، به صورت توهین شفاهی، تهدید، اهانت، تحقیر، ترساندن، کارشکنی، خرابکاری و ترکیبی از اینها رخ می‌دهند و در محل کار موجب اختلال در جریان امور می‌شوند (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۱۲). براداسکای عقیده دارد قلدری به معنی فردی را در انزوا نگه‌داشتن است (Meglic-Sespico et al., 2007: 35).

در این پژوهش قلدری شامل هرگونه توهین، اهانت، تحقیر، استهزا، تهدید، خرابکاری و کارشکنی می‌شود که در مدارس و در رابطه بین دبیران با یکدیگر رخ می‌دهد و موجب بروز احساسات و رفتارهای منفی در قربانیان و حتی مشاهده‌کنندگان می‌شود.

از خود بیگانگی شغلی

یکی از مهم‌ترین عواملی که سلامت روانی و جسمی کارکنان را به‌طور جدی در سازمان‌ها به خطر می‌اندازد، از خود بیگانگی

¹ Job alienation

² Social estrangement

³ Normlessness

⁴ Powerlessness

⁵ Social alienation

شده است، این رفتار، رفتاری سازنده، خودابداع، خودجوش یا رفتاری داوطلبانه در نظر گرفته شده است که هدفش افزایش بهره‌وری محیط کار است. موضوعی که در همه مطالعات تکرار می‌شود، این است که رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری مثبت و سازنده است و ارزش تشویق را دارد؛ بنابراین، اغراق نیست اگر بگوییم امروزه بیشتر نوشته‌ها درباره رفتار شهروندی سازمانی بر تصویر مثبت، معانی سازنده، کمک به افراد و سازمان در سطوح مختلف و تقویت کلی عملکرد در محیط کار تأکید می‌کنند. همچنین ممکن است رفتار شهروندی سازمانی، از انگیزه‌های دیگری ریشه بگیرد که کمتر داوطلبانه و خودجوش‌اند؛ از جمله می‌توان به رفتار منفعت‌طلبانه و سوءاستفاده‌گرایانه سرپرستان مستقیم و فشار مدیریت و همکاران برای به‌کارگماردن کارمند در اقداماتی اشاره کرد که او نمی‌خواهد خود را درگیر آنها کند. به‌تازگی این رفتارها در ادبیات مدیریت با عنوان «رفتار شهروندی اجباری» مفهوم‌سازی شده‌اند (Vigoda-Gadot, 2007: 381).

رفتار شهروندی اجباری رفتاری فرانش است که کارکنان برخلاف میل باطنی‌شان در پاسخ به فشارهای بیرونی مانند نظارت سوءاستفاده‌گرانه از خود نشان می‌دهند و ممکن است در درازمدت برای سازمان مخرب باشد و روحیه کارکنان و در پی آن عملکرد سازمان را پایین بیاورد. از جمله این فشارها می‌توان به فشار مدیریت و سرپرستان یا همکاران اشاره کرد که ممکن است به دلایل مختلفی از جمله منفعت‌طلبی، فرد را وادار کنند رفتارهای شهروندی سازمانی از خود نشان بدهد.

رفتار شهروندی اجباری، برای افزایش بهره‌وری، عملکرد و اثربخشی سازمانی بر کارکنان تحمیل می‌شود و آنها در ازای این تلاش به صورت رسمی پاداشی دریافت نمی‌کنند. پیامدهایی که از این رفتارها برمی‌خیزد، ممکن است منفی باشد. سطوح بالایی از استرس شغلی، فرسودگی شغلی، درک بیشتر بی‌عدالتی‌های سازمانی، تصمیم برای ترک سازمان، شناخت بیشتر سیاست‌های سازمانی و یک‌گرایی افزایشی به‌سوی رفتارهای مسامحه‌کارانه (مانند بی‌دقتی، بی‌علاقگی، برآورده‌نکردن حداقل انتظارات در محیط کار) از یک طرف و

عبارت است از باور کلی فرد مبنی بر اینکه سازمان، زحمات او را ارج می‌نهد و برای سعادت و رفاه او اهمیت قائل است (Rhoades & Eisenberger, 2002: 699). انسان‌ها دوست دارند همان طور که آنها با دیگران رفتار می‌کنند، دیگران با آنها رفتار کنند. اگر رفتار سرپرستی با کارمندش منصفانه باشد، کارمند نیز برای جبران این رفتار، سعی در ارتقای عملکرد خود دارد (دعایی و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۶). ون‌داین و همکاران^۱ (1994) دریافتند که سطح بالایی حمایت‌های سازمانی ادراک‌شده، موجب ایجاد تعهد در کارکنان برای جبران این امتیازات و منافع می‌شود که ممکن است در قالب رفتارهای شهروندی بروز کند (به نقل از نوروزی‌سیدحسینی، ۱۳۹۱: ۸۷).

حمایت سازمانی سبب افزایش نگرش مثبت کارکنان نسبت به شغلشان می‌شود. علاوه بر آن در افزایش الزام و درگیری شغلی^۲ تأثیر دارد و منظور از آن، درگیری با علایق مرتبط با کار است. هرچه حمایت سازمانی کارمندان بیشتر شود، میزان التزام آنان به شغل و کارشان افزایش می‌یابد. چهار اثر نهایی حمایت سازمانی ادراک‌شده از این قرار است که افزایش درک حمایت سازمانی کارکنان از یک سو موجب افزایش عملکرد و تمایل به ماندن کارکنان در سازمان می‌شود و از سوی دیگر موجب کاهش میزان فشارهای شغلی و رفتارهای بازخوردی (همچون تمایل به ترک خدمت و ترک خدمت) می‌شود. هرچه کارکنان ادراک حمایت سازمانی بیشتری داشته باشند، بر عملکردشان تأثیر می‌گذارد و موجب افزایش کارایی آنها می‌شود و تمایل به ماندن آنها افزوده می‌شود. احساس حمایت سازمانی موجب کاهش فشارهای شغلی می‌شود و تمایل به ترک خدمت نیز کاسته می‌شود (زکی، ۱۳۸۵: ۹۷).

رفتار شهروندی اجباری

در بیشتر مطالعاتی که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام

¹ Van Dyne et al.

² Job Involvement

هزینه‌های ترک خدمت کارکنان زبده و متخصص برای سازمان زیاد و حتی در مواردی جبران‌ناپذیر است. 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 ازدست‌رفتن تجارب و کاهش بهره‌مندی از خرد جمعی، کاهش تعهد، انگیزه و اخلاق کاری بین کارکنان باقی‌مانده از مواردی است که قابل‌اندازه‌گیری نیست (Branham, 2000: 305). هزینه‌های دیگری چون هزینه‌های جذب و به‌کارگیری 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 (می‌زاده، ۱۳۸۱: ۳۵). به‌طور کلی ترک خدمت در سازمان‌ها، هزینه فرصت‌ها، بازآموزی، بازانتخاب و کاهش روحیه‌ها را به سازمان تحمیل می‌کند و موجب ریزش‌های شدید سازمانی می‌شود (Cho et al., 2009: 375).

بنابراین، سازمان‌ها باید تدابیری بیندیشند که براساس 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 (ضیاءالدینی‌آورانی، ۱۳۸۵: ۸۲).

نیت 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 به‌جای 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 (Sherman, 1986: 73). دوم نیت رفتاری، شاخص مستقیمی از رفتار واقعی است. هرچند، نیت رفتاری افراد همیشه سبب رفتار نمی‌شود و ممکن است با

سطوح پایین‌تر رضایت شغلی، کارآفرینی و نوآوری از طرف دیگر از پیامدهای رفتار شهروندی اجباری است (Vigoda-Gadot, 2007: 383).

نیت ترک خدمت

ترک خدمت به‌طور 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.

براساس نظر هلمان^۱ (1997)، ترک خدمت به تمایلات رفتاری اطلاق می‌شود که در نهایت سبب تصمیم افراد به ترک سازمان می‌شود. هوم و گریفیث^۲ (1995) 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 موردعلاقه خود نشان می‌دهد که نشان‌دهنده شکاف و تعارض ارتباطی بین سازمان و شاغل است (Cho et al., 2009: 374).

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 (Linares, 2011: 102). موبلی و همکاران^۳ (1979) آن را به‌منزله فرایند فکرکردن، برنامه‌ریزی و قصد ترک شغل تعریف کرده‌اند (in: Lambert et al., 2010: 9). برخلاف ترک شغل حقیقی، تمایل به ترک شغل آشکار نیست.

ترک خدمت تابع دو عامل سهولت جابه‌جایی و تمایل به جابه‌جایی است (March & Simon, 1958: 227). سهولت جابه‌جایی به معنای سهولت در یافتن شغل جدید است و تمایل به جابه‌جایی به این معنی است که فرد به سطحی از نارضایتی رسیده که در جستجوی شغل جدید است.

¹ Hellman

² Hom & Griffeth

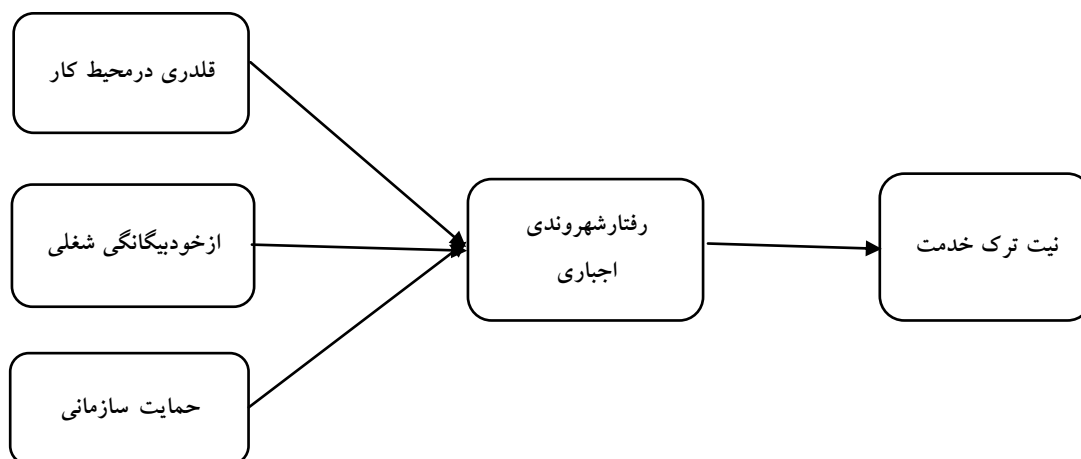
³ Mobley

غذای سریع در استانبول ترکیه (Karavardar, 2014)؛ بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان (Kaplan et al., 2013)؛ بررسی نقش تعدیل‌کنندگی حمایت سازمانی ادراک‌شده در رابطه بین قلدری در محل کار و نیت ترک خدمت در آفریقای جنوبی (Van Schalkwyk et al., 2011)؛ رابطه بین قلدری در محیط کار و نیت ترک خدمت (Öcel & Aydin, 2012)؛ رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و نیت ترک خدمت (Tumwesigye, 2010)؛ استفاده از قوت‌های این پژوهش‌ها و جمع‌آوری اطلاعات موضوعی و مقیاس‌های اندازه‌گیری آنها، بسترهای مناسب و مفیدی را برای اجرای بهتر پژوهش حاضر فراهم کرد. هیچ‌کدام از پیشنهادها مطرح‌شده به صورت مستقیم با موضوع مطالعه شده در این پژوهش ارتباط ندارند و تنها یکی از چند متغیر مدنظر را بررسی کرده‌اند؛ اما پیشنهادها مطرح‌شده، هم از نظر موضوعی و هم از نظر محتوایی زمینه‌ها و زاویه‌های دید مناسب را برای انجام‌دادن بهتر این پژوهش فراهم کرده‌اند. در زمینه بررسی رابطه بین ازخودبیگانگی شغلی و رفتار شهروندی اجباری و رابطه بین ازخودبیگانگی شغلی و نیت ترک خدمت، پژوهش‌های بسیار محدودی انجام شده است که همین محدود پژوهش‌ها نیز رابطه بین آنها را نفی نکرده بودند. الگوی مفهومی به‌منزله مبنایی برای انجام مطالعات است؛ به‌گونه‌ای که متغیرهای مدنظر پژوهش و روابط بین آنها را مشخص می‌کند (سرمد و همکاران، ۱۳۸۳: ۴۰۳). بر همین اساس الگوی مفهومی مدنظر را می‌توان در شکل (۱) مشاهده کرد. در این الگو متغیرهای مستقل شامل قلدری در محیط کار، ازخودبیگانگی شغلی و حمایت سازمانی است و متغیرهای وابسته نیت ترک خدمت و رفتار شهروندی اجباری است.

گذر زمان، نیت افراد دستخوش تغییر شود. سوم، پژوهش‌های قبلی دریافته‌اند نیت ترک خدمت، قوی‌ترین منادی ترک خدمت است

درباره پژوهش حاضر شواهدی وجود ندارد که متغیرهای پژوهش را به صورت همزمان بررسی کرده باشد؛ اما می‌توان به برخی پژوهش‌ها اشاره کرد که این متغیرها را در بر گرفته‌اند. مانند پژوهش‌های زیر:

«نقش واسطه‌ای ابعاد ازخودبیگانگی شغلی در رابطه بین تناسب فرد-سازمان و رفتار شهروندی سازمانی» (نادی و الصفی، ۱۳۹۲)؛ بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات تربیت بدنی (نوروزی‌سیدحسینی، ۱۳۹۱)؛ عوامل مؤثر بر نیت ترک خدمت کارکنان در سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور (رسولی و همکاران، ۱۳۹۱)؛ تعارض کار و خانواده: نقش ادراک حمایت‌های سازمانی در قصد ترک خدمت پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران (سبکرو و همکاران، ۱۳۹۰)؛ بررسی تأثیر درک حمایت سازمانی بر رفتار شهروندی کارکنان هتل پنج‌ستاره پارس (دعایی و همکاران، ۱۳۸۹)؛ رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و رفتار شهروندی سازمانی (Danish et al., 2015)؛ بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و نیت ترک خدمت (Imran Qureshi et al., 2013)؛ رفتار شهروندی سازمانی، رضایت کاری و شخصیت کارکنان (Pavalache-Ilie, 2014)؛ تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر رفتار شهروندی سازمانی در بانک‌های دولتی مصر (Alkerdawy, 2014)؛ قلدری در محل کار و نیت ترک خدمت با اثر تعدیل‌کننده حمایت سازمانی ادراک‌شده (Djurkovic et al., 2008)؛ ادراک از حمایت سازمانی، توانمندسازی روان‌شناختی، رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد شغلی و تعهد شغلی: تحقیقی در صنعت



شکل ۱- الگوی مفهومی پژوهش

روش پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر موقعیت، میدانی است و از آنجا که نقش میانجی رفتار شهروندی اجباری در رابطه بین ادراک از قلدری در محیط کار، ازخود بیگانگی شغلی و حمایت سازمانی را با نیت ترک خدمت بین دبیران دبیرستان‌های دخترانه شهر اصفهان بررسی کرده است، از نوع همبستگی است. در این پژوهش تحلیل داده‌ها در سه قسمت مجزا و مرتبط با یکدیگر انجام شده است: ابتدا نمونه مطالعه شده برحسب متغیرهای جمعیت‌شناختی توصیف و با استفاده از جداول توزیع فراوانی و نمودارهای مرتبط تلاش شده است تصویر مناسبی از نمونه مطالعه شده ارائه شود؛ سپس متغیرهای کلیدی پژوهش شامل ادراک از قلدری در محیط کار، ازخودبیگانگی شغلی، حمایت سازمانی، رفتار شهروندی اجباری و نیت ترک خدمت با استفاده از مهم‌ترین شاخص‌های تمایل مرکزی، پراکندگی و شکل توزیع توصیف شدند. همچنین با استفاده از بافت نگاره‌ای^۱ همراه با توزیع نرمال نشان داده شد نمونه مطالعه شده در هر یک از متغیرها چگونه توزیع شده است. در قسمت سوم فرضیه‌های اصلی و فرعی با استفاده از الگوسازی معادلات ساختاری^۲ بررسی شد؛ به عبارت دیگر، نرمال بودن توزیع و خطی بودن روابط متغیرها برای استفاده از الگویابی معادلات ساختاری بررسی شد.

فرضیه اصلی پژوهش

ادراک از قلدری در محیط کار، ازخودبیگانگی شغلی و ادراک از حمایت سازمانی با نقش میانجی رفتار شهروندی اجباری بین دبیران زن بر نیت ترک خدمت تأثیر دارد.

فرضیه‌های فرعی پژوهش

- ۱- ادراک از قلدری در محیط کار بر رفتار شهروندی اجباری تأثیر دارد.
- ۲- ادراک از قلدری در محیط کار بر نیت ترک خدمت تأثیر دارد.
- ۳- ازخودبیگانگی شغلی بر رفتار شهروندی اجباری تأثیر دارد.
- ۴- ازخودبیگانگی شغلی بر نیت ترک خدمت تأثیر دارد.
- ۵- ادراک از حمایت سازمانی بر نیت ترک خدمت تأثیر دارد.
- ۶- حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتار شهروندی اجباری تأثیر دارد.
- ۷- رفتار شهروندی اجباری و نیت ترک خدمت توان پیش‌بینی ادراک از قلدری در محیط کار، ازخودبیگانگی شغلی و حمایت سازمانی را دارند.
- ۸- متغیر رفتار شهروندی اجباری در رابطه بین متغیرهای ادراک از قلدری در محیط کار، ازخودبیگانگی شغلی، حمایت سازمانی با نیت ترک خدمت نقش میانجی دارد.

¹ Histogram² SEM: Structural Equation Modeling

لازم انجام شد. بدین ترتیب پرسش‌نامه برای اجرا آماده شد. خرده‌مقیاس‌های این پرسش‌نامه شامل بی‌ثباتی، تنهایی، کار بیش‌ازحد، تهدید موقعیت شغلی و طعنه‌های کلامی است و مقیاس پاسخگویی آن طیف ۵ درجه‌ای لیکرت (هرگز=۰، همیشه=۴) بوده است. پرسش‌نامه از خودبیبگانگی شغلی شامل ۲۱ سؤال است که موتاز^۳ (1981) برای ارزیابی احساس از خودبیبگانگی شغلی آن را در ابعاد بی‌قدرتی و بی‌معنایی و از خودبیزاری طراحی کرده است. پرسش‌نامه حمایت سازمانی ادراک‌شده آیزنبرگر و همکاران^۴ (1986) با ۷ سؤال در طیف لیکرت (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) بود. برای قابلیت اطمینان و اعتبار این مقیاس آیزنبرگر و همکارانش (1990) مدارکی ارائه کرده‌اند. پرسش‌نامه نیت ترک خدمت^۵ شامل ۶ سؤال است که توسط بلودرن^۶ (1982) و با ۲ شاخص ماندن و ترک و دو موضوع کنترل و شناخت ارزیابی می‌شود. نمونه سؤال آن بدین شرح است: «هرچند وقت یک بار به فکر ترک شغل‌تان می‌افتید؟» پاسخگویی به این پرسش‌نامه در طیف ۷ درجه‌ای (اصلاً = ۷، بیشتر اوقات = ۱) طبقه‌بندی شد. پرسش‌نامه رفتار شهروندی اجباری فرم پنج‌سوالی داشت که توسط ویگودا-گادوت^۷ (2007) با مقیاس پنج‌درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۵) بود. ویگودا-گادوت (2007) با استناد به چند پژوهش روایی سازه این پرسش‌نامه را براساس تحلیل تأییدی، مطلوب گزارش کرده است. یکی از سؤالات این پرسش‌نامه چنین بوده است: «احساس می‌کنم که انتظار دارند من بیش از آنچه مایلم و الزامات رسمی شغلم ایجاب می‌کند، برای کارم تلاش کنم». با استفاده از داده‌های آزمون مقدماتی و به کمک بسته آماری علوم اجتماعی، میزان آلفای کرونباخ برای متغیرهای اصلی پژوهش و ابعاد آنها محاسبه شد که در جدول ۲ گزارش شده است. تجزیه و تحلیل داده‌های توصیفی و استنباطی به وسیله نسخه ۲۳ بسته نرم‌افزار آماری در علوم اجتماعی و نرم‌افزار گشتاوری^۸ ساختاری انجام شد.

جامعه آماری این پژوهش را همه دبیران زن دبیرستان‌های شهر اصفهان که مدرک لیسانس و بالاتر از آن داشتند، به تعداد ۲۵۹۱ نفر تشکیل داده است. برای برآورد حجم نمونه از نرم‌افزار تحلیل آماری^۱ استفاده شد. با مدنظر قراردادن حداکثر متغیر مستقل اثرگذار بر متغیر وابسته و درصد خطای ۰/۰۵، توان بالاتر از ۰/۸۰ و حجم اثر ۰/۰۳، حجم نمونه به تعداد ۲۳۲ نفر برآورد شد. مطلوب‌ترین مقدار درصد خطا ۰/۰۵، توان ۰/۸۰ و حجم اثر ۰/۰۵ برای روش‌های تحلیلی آماری مبتنی بر رگرسیون است. مشارکت‌کنندگان در این پژوهش با استفاده از روش تصادفی خوشه‌ای چندمرحله‌ای انتخاب شدند که در آن نسبت سهمی آنها در هر ناحیه نیز در نظر گرفته شده بود و در دوره متوسطه و فنی-حرفه‌ای ناحیه ۲ و ۵ و ۶ به منزله خوشه در نظر گرفته شدند. در جدول ۱ این نسبت‌ها ارائه شده است.

جدول ۱- نسبت تعداد نمونه به کل جامعه در نواحی شش‌گانه آموزش و پرورش

نواحی	تعداد	نسبت نمونه به جامعه
ناحیه ۱	۲۵۳	۲۳
ناحیه ۲	۳۵۲	۳۲
ناحیه ۳	۶۱۴	۵۵
ناحیه ۴	۵۷۶	۵۱
ناحیه ۵	۵۲۲	۴۷
ناحیه ۶	۲۷۴	۲۴
مجموع	۲۵۹۱	۲۳۲

برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه استفاده شد. این پرسش‌نامه شامل پرسش‌نامه ادراک از قلدری با ۱۶ سؤال است که توسط کوپین^۲ (1999) ساخته شده است. متن اصلی آن به زبان انگلیسی بود و پس از برگردانده‌شدن به زبان فارسی برای تطبیق در اختیار چند نفر از متخصصان مدیریت آموزشی قرار گرفت؛ سپس نظرهای آنان بررسی و اصلاحات

³ Mottaz

⁴ Eisenberger et al.

⁴ Turnover intention Scale

⁶ Bluedorn

⁷ Vigoda-Gadot

⁷ AMOS

^۱ SPSS Sample این نرم‌افزار با در نظر گرفتن عوامل تأثیرگذار بر حجم نمونه در موقعیت‌های مختلف و متناسب با روش‌های آماری تحلیل داده حجم بهینه، نمونه را برآورد می‌کند.

² Koenen

جدول ۲- مقدار آلفای کرونباخ متغیرهای اصلی پژوهش و ابعاد آنها

مقدار آلفای کرونباخ	خرده مقیاس	متغیر
۰/۷۲	بی قدرتی	از خود بیگانگی شغلی
۰/۷۳	بی معنایی	
۰/۷۷	از خود بی‌بزاری	
۰/۹۰		ادراک از قلدری در محیط کار
۰/۷۳		حمایت سازمانی
۰/۷۰		رفتار شهروندی اجباری
۰/۸۴		نیت ترک خدمت

در جدول ۳ شاخص‌های توصیفی متغیرها شامل میانگین، انحراف استاندارد، چولگی و کشیدگی ارائه شده‌اند؛ بنابراین، پیش فرض الگویابی علی یعنی نرمال بودن تک‌متغیری برقرار است.

این مقادیر نشان می‌دهند همبستگی یا هماهنگی درونی بالایی بین معرف‌های مربوط به این متغیرها وجود دارد و معرف‌های مربوط به اندازه‌گیری این متغیرها، دقت زیادی در اندازه‌گیری این مفاهیم دارند.

جدول ۳- شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

شاخص	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی
ادراک از قلدری در محیط کار	۰/۶۳	۰/۵۴	۱/۲۸	۱/۸۶
از خود بیگانگی شغلی	۱/۸۴	۰/۳۹	۰/۴۶	۰/۰۶
حمایت سازمانی	۲/۵۸	۰/۸۴	۰/۲۵	-۰/۳۳
رفتار شهروندی اجباری	۲/۵۹	۰/۶۴	۰/۴۸	۰/۴۴
نیت ترک خدمت	۱/۱۳	۱/۳۱	۱/۴۴	۱/۷۳

پژوهش از الگوسازی معادله ساختاری استفاده شد. تحلیل عاملی به صورت یک الگوی عاملی مرتبه اول تدوین شد. برآوردهای مربوط به این الگو به همراه شاخص‌های کلی و جزئی برازش در جدول ۴ گزارش شده است.

برای بررسی احتمال اینکه تعداد زیادی متغیر، تعداد معدودی عامل مشترک دارند که تبیین‌کننده همبستگی‌های مشترک آنهاست، از تحلیل عاملی استفاده شد. برای بررسی اعتبار عاملی خرده‌مقیاس‌های مربوط به متغیرهای اصلی

جدول ۴- مقادیر بارهای عاملی و شاخص‌های ارزیابی کلیت الگوی عاملی متغیرها

معرف	بار عاملی	مقدار بحرانی	سطح معناداری	درجه آزادی	کای اسکوئر نسبی	شاخص برازش تطبیقی	شاخص برازش تطبیقی مقتصد	ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد	هتلر
گویه ۱	۰/۷۶	۹/۳۸	۰/۰۰۱	۱۳	۴/۰۷	۰/۹۰	۰/۵۰	۰/۰۸	۱۱۳
گویه ۲	۰/۷۵	۹/۲۶	۰/۰۰۱						
گویه ۳	۰/۳۲	۳۴/۵۱	۰/۰۱۲						
گویه ۴	۰/۱۴	۱/۶۰	۰/۵۴۳						
گویه ۵	۰/۳۳	۴/۷۴	۰/۰۱۰						
گویه ۶	۰/۲۴	۲/۱۵	۰/۰۳۴						
گویه ۷	۰/۳۷	۵/۳۹	۰/۰۰۲						
گویه ۸	۰/۲۴	۳/۵۸	۰/۰۰۱	۱۴	۵	۰/۸۷	۰/۵۳	۰/۰۸	۰/۸۷
گویه ۹	۰/۸۱	۱۴/۴۲	۰/۰۰۱						
گویه ۱۰	۰/۲۴	۳/۶۴	۰/۰۰۱						
گویه ۱۱	۰/۸۱	۱۴/۴۳	۰/۰۰۱						
گویه ۱۲	۰/۷۵	۱۳/۲۳	۰/۰۰۱						
گویه ۱۳	۰/۲۶	۳/۹۵	۰/۰۰۱						
گویه ۱۴	۰/۲۷	۴/۱۸	۰/۰۰۱						
گویه ۱۵	۰/۶۱	۹/۸۶	۰/۰۰۱						
گویه ۱۶	۰/۰۲	۰/۳۴	۰/۷۳۳						
گویه ۱۷	۰/۷۲	۱۲/۱۳	۰/۰۰۱						
گویه ۱۸	۰/۱۹	۲/۷۳	۰/۰۰۶	۱۴	۴/۲۵	۰/۸۸	۰/۵۸	۰/۰۸	۱۰۷
گویه ۱۹	۰/۷۲	۱۱/۹۸	۰/۰۰۱						
گویه ۲۰	۰/۴۹	۷/۶۴	۰/۰۰۱						
گویه ۲۱	۰/۶۷	۱۱/۰۹	۰/۰۰۱						
گویه ۲۲	۰/۸۷	۱۷/۳۳	۰/۰۰۱						
گویه ۲۳	۰/۹۲	۱۹/۱۳	۰/۰۰۱						
گویه ۲۴	۰/۸۰	۱۵/۴۲	۰/۰۰۱	۵	۴/۶۸	۰/۹۷	۰/۵۰	۰/۰۷	۱۳۶
گویه ۲۵	۰/۵۶	۹/۶۳	۰/۰۰۱						
گویه ۲۶	۰/۴۷	۷/۸۶	۰/۰۰۱						
گویه ۲۷	۰/۴۴	۴/۸۹	۰/۰۰۱						
گویه ۲۸	۰/۴۳	۴/۸۱	۰/۰۰۱						
گویه ۲۹	۰/۵۴	۵/۵۵	۰/۰۰۱	۵	۴/۷۰	۰/۸۹	۰/۵۰	۰/۰۸	۱۲۶
گویه ۳۰	۰/۲۶	۳/۰۵	۰/۰۰۲						
گویه ۳۱	۰/۲۷	۳/۱۳	۰/۰۰۲						
گویه ۳۲	۰/۳۴	۱۱/۴۷	۰/۰۰۱						
گویه ۳۳	۰/۶۹	۱۳/۰۶	۰/۰۰۱						
گویه ۳۴	۰/۷۷	۱۱/۶۱	۰/۰۰۱	۹	۳/۱۶	۰/۹۴	۰/۵۶	۰/۰۶	۱۵۹

گویه ۳۵	۰/۷۰	۶/۴۶	۰/۰۰۱		
گویه ۳۶	۰/۴۲	۷/۴۰	۰/۰۰۱		
گویه ۳۷	۰/۴۸	۵/۱۳	۰/۰۰۱		
گویه ۳۸	۰/۳۷	۵/۹۱	۰/۰۰۱		
گویه ۳۹	۰/۷۰	۱۲/۵۴	۰/۰۰۱		
گویه ۴۰	۰/۷۲	۱۳/۰۱	۰/۰۰۱		
گویه ۴۱	۰/۷۱	۱۲/۸۹	۰/۰۰۱		
گویه ۴۲	۰/۶۶	۱۱/۷۷	۰/۰۰۱		
گویه ۴۳	۰/۵۶	۹/۴۷	۰/۰۰۱		
گویه ۴۴	۰/۶۵	۱۱/۴۳	۰/۰۰۱		
گویه ۴۵	۰/۵۷	۹/۶۸	۰/۰۰۱		
گویه ۴۶	۰/۵۱	۸/۴۸	۰/۰۰۱		
گویه ۴۷	۰/۶۰	۱۰/۳۹	۰/۰۰۱		
گویه ۴۸	۰/۵۴	۹/۱۹	۰/۰۰۱		
گویه ۴۹	۰/۶۳	۱۰/۹۱	۰/۰۰۱		
گویه ۵۰	۰/۷۱	۱۲/۸۰	۰/۰۰۱		
گویه ۵۱	۰/۵۸	۹/۹۴	۰/۰۰۱		
گویه ۵۲	۰/۵۳	۸/۹۲	۰/۰۰۱		
گویه ۵۳	۰/۵۱	۸/۵۴	۰/۰۰۱		
۹۸	۰/۰۸	۰/۶۸	۰/۹۰	۴/۹۴	۱۰۲

یافته‌ها

برای بررسی تأثیر هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیرهای وابسته به صورت دقیق تر (با لحاظ کردن خطاهای اندازه‌گیری) از رویکرد الگوسازی معادله ساختاری استفاده شد که شواهد آن در جدول ۵ گزارش شده است.

شاخص‌های ارزیابی کلیت الگوی عاملی در مجموع نشان‌دهنده این است که برازش داده‌ها به الگو برقرار است. همه شاخص‌های ارزیابی کلیت الگو با مدنظر قراردادن مقادیر مطلوب مربوط به این شاخص‌ها در دامنه مطلوب، دلالت بر مطلوبیت الگوی عاملی دارند.

جدول ۵- برآورد رابطه بین متغیرهای مستقل پژوهش با متغیرهای وابسته

متغیر مستقل	متغیر وابسته	برآورد		نسبت بحرانی	سطح معناداری (Sig)
		استاندارد	غیراستاندارد		
حمایت سازمانی	رفتار شهروندی اجباری	۰/۰۳	-۰/۱۲	-۱/۱۷	۰/۲۳۹
ادراک از قلدری در محیط کار	رفتار شهروندی اجباری	۰/۰۷	۰/۴۹	۳/۱۳	۰/۰۰۲
از خودبیگانگی شغلی	رفتار شهروندی اجباری	۰/۰۲	۰/۲۱	۱/۴۷	۰/۱۴۱
ادراک از قلدری در محیط کار	نیت ترک خدمت	۰/۱۲	۰/۳۰	۳/۸۴	۰/۰۰۱
از خودبیگانگی شغلی	نیت ترک خدمت	۰/۰۵	۰/۳۲	۲/۲۵	۰/۰۲۴
حمایت سازمانی	نیت ترک خدمت	-۰/۰۹	-۰/۱۵	-۱/۹۹	۰/۰۴۶
رفتار شهروندی اجباری	نیت ترک خدمت	۰/۲۵	۰/۳۹	۳/۵۶	۰/۰۰۱

P < ۰/۰۵

می‌شود. بین متغیر حمایت سازمانی و رفتار شهروندی اجباری رابطه معناداری وجود ندارد و با اطمینان ۹۵ درصد قابلیت تعمیم به جامعه آماری پژوهش را ندارد؛ بنابراین، فرض پژوهش مبنی بر اینکه بین حمایت سازمانی و رفتار شهروندی اجباری بین دبیران دبیرستان‌های دخترانه شهر اصفهان رابطه وجود دارد، تأیید نمی‌شود. بین متغیر حمایت سازمانی و نیت ترک خدمت تأثیر معناداری وجود دارد. با توجه به مقدار ضریب $0/15-$ ، رابطه معکوس و ضعیفی بین حمایت سازمانی و نیت ترک خدمت وجود دارد. بین متغیر رفتار شهروندی اجباری و نیت ترک خدمت تأثیر معناداری وجود دارد و از مقدار ضریب $0/39$ تأثیر مستقیم و در حد متوسط برآورد می‌شود؛ بنابراین، فرض پژوهش مبنی بر اینکه رفتار شهروندی اجباری بر نیت ترک خدمت بین دبیران زن دبیرستان‌های دخترانه شهر اصفهان تأثیر دارد، تأیید می‌شود.

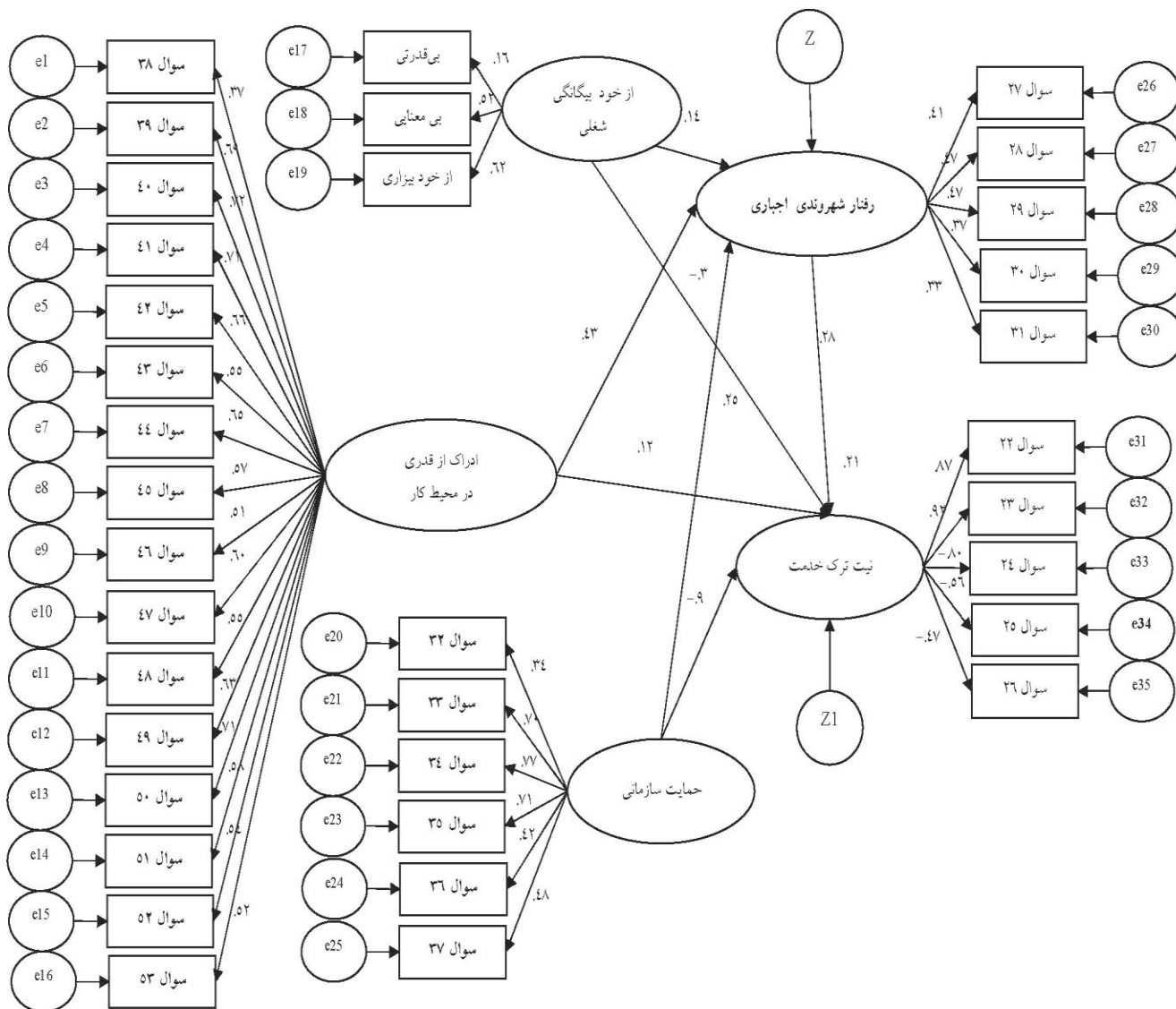
مقادیر جدول ۵ بیان‌کننده این است که متغیر ادراک از قلدری در محیط کار بر رفتار شهروندی اجباری تأثیر معناداری دارد. با توجه به مقدار ضریب $0/49$ این رابطه مستقیم و در حد متوسط برآورد می‌شود. بین متغیر ادراک از قلدری در محیط کار و نیت ترک خدمت تأثیر معناداری وجود دارد. مقدار ضریب $0/30$ این رابطه را مستقیم و در حد متوسط برآورد می‌کند. بین متغیر ازخودبیگانگی شغلی و رفتار شهروندی اجباری تأثیر معناداری وجود ندارد؛ پس با اطمینان ۹۵ درصد قابلیت تعمیم به جامعه آماری پژوهش را ندارد؛ بنابراین، فرض پژوهش مبنی بر اینکه ازخودبیگانگی شغلی و رفتار شهروندی اجباری بر دبیران زن دبیرستان‌های دخترانه شهر اصفهان تأثیر دارد، تأیید نمی‌شود. بین متغیر ازخودبیگانگی شغلی و نیت ترک خدمت تأثیر معناداری وجود دارد. با ضریب $0/32$ رابطه بین دو متغیر ازخودبیگانگی شغلی و نیت ترک خدمت مستقیم و در حد متوسط برآورد

جدول ۶- برآورد اثر متغیرهای مستقل بر متغیر رفتار شهروندی اجباری و نیت ترک خدمت

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب تعیین	برآورد غیراستاندارد	برآورد استاندارد	نسبت بحرانی	سطح معناداری
ادراک از قلدری در محیط کار	رفتار شهروندی اجباری	۰/۲۴	۰/۵۵	۰/۴۹	۳/۲۵	۰/۰۰۱
ازخودبیگانگی شغلی	رفتار شهروندی اجباری	-۰/۰۲	-۰/۰۱	-۰/۰۱	-۰/۰۸	۰/۹۳۵
حمایت سازمانی	رفتار شهروندی اجباری	-۰/۰۱	-۰/۰۱	-۰/۰۱	-۰/۰۹	۰/۹۲۲
ادراک از قلدری در محیط کار	نیت ترک خدمت	۰/۱۱	۰/۵۴	۰/۲۴	۳/۱۹	۰/۰۰۱
ازخودبیگانگی شغلی	نیت ترک خدمت	۰/۶۰	۰/۲۲	۰/۲۲	۲/۲۸	۰/۰۲۲
حمایت سازمانی	نیت ترک خدمت	-۰/۱۵	-۰/۱۵	۰/۰۹	-۱/۱۹	۰/۲۳۱

قلدری در محیط کار، ازخودبیگانگی شغلی، حمایت سازمانی با نیت ترک خدمت بین دبیران دبیرستان‌های دخترانه شهر اصفهان، برآوردهای مربوط به شاخص‌های ارزیابی کلیت معادلات ساختاری و پارامترهای اصلی این الگو، اثر غیرمستقیم متغیرهای ادراک از قلدری در محیط کار، ازخودبیگانگی شغلی و حمایت سازمانی را بر نیت ترک خدمت نشان می‌دهد که در شکل ۲ و جدول ۷ گزارش شده است:

متغیرهای مستقل شامل ادراک از قلدری در محیط کار، ازخودبیگانگی شغلی و حمایت سازمانی در مجموع ۲۴ درصد از واریانس متغیر رفتار شهروندی اجباری و ۱۱ درصد از واریانس متغیر نیت ترک خدمت را تبیین می‌کنند که با مدنظر قراردادن مقادیر مربوط به حجم اثر ضریب تعیین این مقادیر به ترتیب در حد متوسط و کم برآورد می‌شود. در بررسی فرضیه پژوهش مبنی بر نقش میانجی متغیر رفتار شهروندی اجباری در رابطه بین متغیرهای ادراک از



شکل ۲- الگوی معادلات ساختاری اثر متغیرهای مستقل بر متغیر نیت ترک خدمت با نقش میانجی رفتار شهروندی اجباری

جدول ۷- شاخص‌های ارزیابی کلیت الگوی معادله ساختاری

شاخص	درجه آزادی	کای اسکوتر نسبی	شاخص برازش تطبیقی	شاخص برازش تطبیقی مقتصد	ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد	هانتز
مقدار	۵۵۱	۲/۱۴	۰/۹۱	۰/۷۵	۰/۰۶	۱۳۸

مطلوب قرار دارند و دلالت بر مطلوبیت الگو دارند. برآوردهای مربوط به پارامترهای اصلی الگوی معادلات ساختاری (اثر مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر نیت ترک خدمت) در جدول ۸ گزارش شده است.

شاخص‌های ارزیابی کلیت الگوی معادله ساختاری در مجموع بیان‌کننده این است که الگوی تدوین‌شده توسط داده‌های پژوهش حمایت می‌شود؛ به عبارت دیگر، برازش داده‌ها به الگو برقرار است و همگی شاخص‌ها در دامنه

جدول ۸- برآورد اثرات کل، مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر نیت ترک خدمت

متغیر مستقل	مسیر	متغیر وابسته	ضریب تعیین	کل		نوع اثر	
				برآورد استاندارد	سطح معناداری	مستقیم	غیرمستقیم
				برآورد	سطح معناداری	سطح	برآورد استاندارد
ادراک از قلدری در محیط کار	←			۰/۲۳	۰/۰۴۲	۰/۶۶۰	۰/۱۲
ازخودبیگانگی شغلی	←	نیت ترک خدمت	۰/۲۱	۰/۲۸	۰/۰۱۴	۰/۰۲۵	۰/۰۴
حمایت سازمانی	←			-۰/۰۹	۰/۳۳۰	-۰/۰۹	-۰/۰۰۷
رفتار شهروندی اجباری	←			۰/۲۸	۰/۰۴۹	۰/۰۴۹	-

$P < ۰/۰۵$

خطای نمونه‌گیری است و با اطمینان ۹۵ درصد قابلیت تعمیم به جامعه آماری پژوهش را ندارد.

نتیجه

رفتار شهروندی اجباری بر متغیر ادراک از قلدری در محیط کار تأثیر معنادار دارد. به عبارت دیگر، رفتارهای شهروندی اجباری برخلاف رفتارهای شهروندی سازمانی که موجب ارتقای عملکرد سازمان و نظایر آن می‌شوند، می‌تواند مانع کارکرد سازمان شود. اخراج کارکنان و از دست دادن مشتریان و ورشکستگی از جمله پیامدهای منفی اینگونه رفتارها تلقی می‌شود و گواه این مطلب است که افراد بی‌قدرت در رده‌های پایین سازمان به‌طور معمول در معرض قلدری از جانب قدرتمندان قرار می‌گیرند. قربانیان این پدیده و همچنین مشاهده‌کنندگان آن در سازمان اشتباهات کاری زیاد، تصمیم‌گیری‌های ضعیف، غیبت و تأخیر و کاهش عملکرد داشته‌اند که همه آنها عواقب فشار روانی ناشی از قلدری است؛ از این رو، 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 در محیط کار و نیت ترک خدمت رابطه معنادار و مستقیمی وجود دارد. یافته‌های پژوهش‌های وان‌اسچلویک و همکاران (2011) و اوسل و آیدین (2012) با

مقادیر برآوردشده در جدول ۸ نشان‌دهنده موارد زیر است:

- متغیرهای مستقل پژوهش (ادراک از قلدری در محیط کار، ازخودبیگانگی شغلی، حمایت سازمانی و رفتار شهروندی اجباری) در مجموع ۲۱ درصد از واریانس متغیر نیت ترک خدمت را تبیین می‌کنند که با توجه به مقادیر مربوط به حجم اثر ضریب تعیین این مقدار در حد متوسط برآورد می‌شود.

- اثر غیرمستقیم متغیر ادراک از قلدری در محیط کار بر متغیر نیت ترک خدمت، تفاوت معنادار با مقدار صفر دارد؛ بنابراین، متغیر رفتار شهروندی اجباری در رابطه بین متغیر ادراک از قلدری در محیط کار و نیت ترک خدمت نقش میانجی دارد. با مدنظر قراردادن این موضوع که اثر مستقیم متغیر ادراک از قلدری در محیط کار بر نیت ترک خدمت نیز تفاوت معنادار با مقدار صفر دارد، نقش میانجی متغیر رفتار شهروندی اجباری از نوع میانجی‌گری جزئی است.

- اثر غیرمستقیم متغیرهای ازخودبیگانگی شغلی و حمایت سازمانی بر متغیر نیت ترک خدمت تفاوت معناداری با مقدار صفر ندارد؛ بنابراین، متغیر رفتار شهروندی اجباری در رابطه بین متغیرهای ازخودبیگانگی شغلی و حمایت سازمانی با متغیر نیت ترک خدمت نقش میانجی‌گری ایفا نمی‌کند؛ به عبارت دیگر، مقدار اثر غیرمستقیم متغیرهای ازخودبیگانگی شغلی و حمایت سازمانی بر متغیر نیت ترک خدمت در نمونه آماری پژوهش، ضعیف و ناشی از تصادف یا

(2006) و ایمران کورشی و همکاران^۳ (2013) همخوانی دارد. حمایت 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 دلواپس خوشبختی و آینده آنهاست. یکی از مشکلاتی که در حال حاضر مدیران سازمانها با آن روبه‌رو هستند، حفظ کارکنان کلیدی و متخصص است. با افزایش حمایت سازمانی هم تعهد سازمانی بالا می‌رود هم نیت ترک سازمان به شدت کاهش می‌یابد. 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 قوی تری برای خدمت، موجب بهره‌وری و بهبود عملکرد سازمان می‌شوند و تحقق اهداف سازمانی را تسهیل می‌کنند.

بین متغیر حمایت سازمانی با رفتار شهروندی اجباری رابطه معناداری به دست نیامد؛ بنابراین، فرض پژوهش مبنی بر اینکه بین حمایت سازمانی با رفتار شهروندی اجباری بین دبیران دبیرستان‌های دخترانه شهر اصفهان رابطه وجود دارد، تأیید نمی‌شود. این یافته با یافته‌های پژوهش کارتسیس و همکاران^۴ (2015) همخوانی ندارد. به این معنا که از فعالیت‌هایی که در آن افراد دید مثبتی نسبت به خود پیدا کنند، به‌منزله شاخص‌هایی برای ارزیابی افراد استفاده می‌شود. این ارتباط بین ارزیابی کار از سوی کارمندان و ارزشمندی فردی‌شان می‌تواند به این احساس بینجامد که ارزشهای مشترک در بافت‌های کاری موجب احساس ارزشمندی کارکنان می‌شود. همچنین چنانچه احساس هویت کارکنان در محیط کار ارضا نشود، ممکن است کار را تنها به‌منزله جزء کوچکی از آنچه هست، قلمداد کنند و قادر به مشارکت فعال در زندگی جمعی نخواهند بود. به همین سبب به‌جای کار

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 در محل کار در انواع مختلف، عواقب نامطلوبی را برای قربانیان، شاهدان و کارفرمایان فراهم می‌کند. در بیشتر موارد قلدری در محل کار با کاهش رضایت شغلی و ازدست‌دادن بهره‌وری و افزایش در قصد ترک شغل مرتبط است. در این پژوهش بین از خودبیگانگی شغلی و رفتار شهروندی اجباری رابطه معناداری به دست نیامد. این یافته با پژوهش ایلدیز و آلپکان (2015) همخوان نیست. این ناهمخوانی ممکن است ناشی از تصادف یا خطای نمونه‌گیری باشد و با اطمینان ۹۵ درصد قابلیت تعمیم به جامعه آماری پژوهش را ندارد؛ زیرا تناسب‌نداشتن فرد و سازمان، موجب کاهش حرمت خود و نبودن اعتماد در سازمان می‌شود و این بی‌اعتمادی سازمانی، موجب اقدامات تلافی‌جویانه می‌شود و به نوبه خود سبب افزایش رفتارهای شهروندی اجباری می‌شود.

از خودبیگانگی شغلی بر نیت ترک خدمت تأثیر دارد و این یافته با یافته‌های پژوهش تومرز و همکاران^۱ (2015) همخوانی دارد؛ به این معنا که چنانچه احساس هویت کارکنان در محیط کار ارضا نشود ممکن است حس ارزشمندی و معناداری در آنها شکل نگیرد و قادر به مشارکت فعال در زندگی جمعی نشوند. به همین دلیل آنها به جای کار جستجوی احساس ارزشمندی خواهند بود؛ در نتیجه از دید سازمان ارزشی ندارند و از آن کناره‌گیری می‌کنند که البته در بیشتر اوقات نیز این کناره‌گیری روانی خواهد بود.

بین حمایت سازمانی و نیت ترک خدمت رابطه معکوس وجود دارد. به این معنا که با افزایش حمایت سازمانی نیت ترک خدمت تاحدی کاهش می‌یابد؛ بنابراین، فرض پژوهش مبنی بر اینکه بین حمایت سازمانی با نیت ترک خدمت بین دبیران دبیرستان‌های دخترانه شهر اصفهان رابطه وجود دارد، تأیید می‌شود. این یافته با پژوهش‌های ماکانجی و همکاران^۲

³ Imran Qureshi

⁴ Kurtessis et al.

¹ Tummers et al.

² Makanjee

نفع سازمان ابراز می‌کنند. در بیشتر مواقع، در این حالت افراد از منافع شخصی خود می‌گذرند و مسئولیت‌پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می‌دهند. علاوه بر ضرورت این رفتار در دنیای متحول کنونی، همکاری داوطلبانه عاملی کلیدی در اجرای مؤثر تصمیم‌های راهبردی و کاهش از خودبیگانگی شغلی در کارکنان است؛ بنابراین، از آنجا که این پژوهش ادراک از قلدری در محیط کار، از خودبیگانگی شغلی و رفتار شهروندی اجباری را در دبیران زن دبیرستان‌ها به‌منزله یک عامل مهم و مؤثر بر نیت ترک خدمت می‌شناسد، باید زمینه را به‌گونه‌ای فراهم کرد که دبیران با آسودگی خاطر تمامی تجربه‌ها، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را برای اعتلای اهداف شغلی به کار گیرند. این امر میسر نخواهد شد، مگر آنکه عوامل مؤثر بر توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی شناسایی و بسترهای لازم برای پیاده‌سازی اینگونه رفتارها فراهم شود. نتایج حاصل از این پژوهش مبتنی بر همبستگی است؛ بنابراین، کاربست و تفسیر نتایج به‌صورت علت و معلولی منطقی نیست. هرچند معادلات ساختاری استحکام بیشتری نسبت به رگرسیون دارد. در تعمیم نتایج به گستره‌های زمانی و سازمانی دیگر باید احتیاط شود و بایستی به محدودیت‌های خاص الگوهای ساختاری در تعمیم الگوها توجه داشت. برای از خودبیگانگی شغلی عینی یا ادراکی دبیران، باید سازمان آموزش و پرورش در فکر راهکاری باشد؛ زیرا در بلندمدت رشد این ویژگی سبب حذف یا کاهش رفتارهای فراوظیفه‌ای و حتی رفتارهای موظف خواهد شد. پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های بعدی تعیین شود که آیا وجود چنین الگویی بین کارکنان به شکل‌گیری رفتارهای انتقام‌جویانه و انحرافی نیز منجر می‌شود یا خیر؛ به این علت که طیف رفتارهای غیرموظف را نمی‌توان همیشه یاری‌رسان و مثبت فرض کرد. محیط‌های آموزشی بیشتر از دیگر سازمان‌ها به کارکنانی نیاز دارند که متناسب با اهداف و ارزش‌های آنها پیش بروند تا در انجام وظایف خود نسبت به مدارس و دانش‌آموزان تعهد بالایی داشته باشند.

به دنبال احساس ارزشمندی خواهند بود که در این زمینه اگر کارکنان احساس کنند از دید سازمان ارزشی ندارند، از آن کناره‌گیری می‌کنند. از طرفی امکان بروز رفتار شهروندی سازمانی در گروه‌هایی که به‌منزله یک تیم به هم وابسته‌اند و ارزش‌ها و نگرش‌های یکسان دارند، بیشتر از گروه‌هایی است که افراد آن به‌صورت انفرادی فعالیت می‌کنند. دبیران با اینکه هرکدام در کلاس درس به‌صورت فردی کار می‌کنند، به‌طور کلی با هم یک گروه را تشکیل می‌دهند که کار هر فرد بر کار دیگران اثر خواهد گذاشت. اگر دبیران در گروه‌های کاری خود ارزش‌های یکسان و مشابه داشته باشند، تعاملاتشان بهتر می‌شود و در کمک به یکدیگر در رفع نگرانی‌ها و مشکلات راغب‌تر خواهند بود. دبیران در گروه‌های همگن با ارزش‌های نزدیک به هم، در چگونگی تدریس، در فرایندهای یادگیری غیررسمی و در اموری از این دست با یکدیگر مشارکت خواهند داشت؛ اما اگر در مدارس و بین همکاران خود اشتراکی در ارزش‌ها احساس نکنند، به‌مرور زمان از گروه منزوی خواهند شد؛ بنابراین، سطح رفتار شهروندی اجباری با تأثیرگرفتن از سطح تعاملات اجتماعی بین دبیران کاهش خواهد یافت.

روابط بین الگوی ساختاری متغیرهای مستقل (ادراک از قلدری در محیط کار، از خودبیگانگی شغلی، حمایت سازمانی) با متغیر وابسته (نیت ترک خدمت) پایایی بالایی دارد. برآوردهای مربوط به پارامترهای اصلی الگوی معادله ساختاری نقش میانجی متغیر رفتار شهروندی اجباری از نوع میانجی‌گری جزئی را بین ادراک از قلدری در محیط کار و نیت ترک خدمت تأیید می‌کند. تفاوت همکاری داوطلبانه و اجباری، اهمیت فراوانی در رفتار شهروندی دارد. در حالت اجباری شخص وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای قابل‌قبول یک سازمان و فقط در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد؛ ولی در همکاری داوطلبانه موضوع بیش از وظیفه مطرح است و افراد کوشش‌ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به

زکی، م. (۱۳۸۵). «بررسی و سنجش حمایت سازمانی»، *مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان*، س ۸، د ۱۷، ش ۷۷، ص ۹۷-۱۲۴.

سبک‌رو، م؛ کلهریان، ر؛ کامجو، ز. و طالقانی، غ. (۱۳۹۰). «تعارض کار و خانواده: نقش ادراک حمایت‌های سازمانی در قصد ترک خدمت؛ موردکاوی پرستاران بیمارستان‌های شهر تهران»، *مجله مدیریت دولتی*، د ۳، ش ۶، ص ۲۳۶-۱۱۱.

سرمد، ز؛ بازرگان، ع. و حجازی، الف. (۱۳۸۳). *روش‌های تحقیق در علوم رفتاری*. تهران: آگاه.

شرفی، ل؛ مهداد، ع. فاضل، الف. (۱۳۹۲). «رابطه ویژگی‌های شغلی و ابعاد عدالت سازمانی با از خودبیگانگی شغلی»، *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، س ۱۴، ش ۳، ص ۵۹-۵۱.

ضیاءالدینی‌آورانی، م. (۱۳۸۵). «بررسی رابطه میان ویژگی‌های نقش کارکنان با تمایل به ترک خدمت آنان در ادارات دولتی شهرستان رفسنجان»، *فصلنامه علمی-ترویجی مدیریت*، س ۳، ش ۶، ص ۹۰-۷۹.

قلی‌پور، آ؛ روشن‌نژاد، م. و شرافت، ش. (۱۳۸۹). «تیین تناسب فرد-سازمان به‌عنوان عاملی اثرگذار در بیگانگی از کار و پیوند کاری»، *اندیشه مدیریت راهبردی*، د ۴، ش ۱، ص ۲۲۹-۲۰۹.

گل‌پرور، م؛ رفیع‌زاده، ه و عارفی، م. (۱۳۹۳). «بررسی همبستگی قلدری در بیمارستان با شکایات جسمانی و بهزیستی عاطفی در پرستاران زن»، *پژوهنده*، ش ۱۰۲، ص ۳۴۴-۳۲۸.

ممی‌زاده، ج. (۱۳۸۱). «ترک خدمت در سازمان؛ بررسی علل و عوارض و عواقب آن»، *ماهنامه توسعه مدیریت*، ش ۴۴، ص ۳۸-۳۲.

میرکمالی، س. و غلام‌زاده، ح. (۱۳۹۱). «بررسی رابطه بین تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت معلمان مدارس منطقه آموزش و پرورش دستگردان (استان یزد)»، *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی*، س ۶، ش ۱، ص ۱۴۳-۱۲۷.

از طرفی ضعف در مراحل جذب، شناسایی و استخدام معلمان در سازمان آموزش و پرورش، این سازمان را در تشخیص رفتارهای نامطلوب سازمانی، همچون رفتار شهروندی اجباری ناتوان کرده است؛ بنابراین، اگر سازمان آموزش و پرورش بخواهد توان خود را در پیش‌بینی رفتارهای شهروندی اجباری بالا ببرد، به نظر می‌رسد باید نقش واسطه‌ای از خودبیگانگی شغلی را به‌منزله پیشایندهای رفتار شهروندی سازمانی در نظر بگیرد. کارکنان باید تشویق شوند تا هنگامی که احساس می‌کنند بیش‌ازحد کار می‌کنند و حجم کارشان افزایش پیدا کرده است، بی‌پرده و بدون ترس سخن بگویند و علیه این رفتار سرپرستان یا مدیران اعتراض کنند. شاید در اثر اعتراض‌های پی‌درپی کارکنان به این رفتار سرپرستان، آنها در رفتارهای خود تجدید نظر کنند و کمتر رفتارهای سوءاستفاده‌گرانه و قلدری در محیط کار اعمال کنند. ضعف در مراحل جذب، شناسایی و استخدام دبیران در سازمان آموزش و پرورش، این سازمان را در تشخیص رفتارهای نامطلوب سازمانی همچون رفتار شهروندی اجباری ناتوان کرده است؛ بنابراین، پیشنهاد می‌شود در مراحل استخدام دبیران از طریق ارائه برنامه‌ها و کارگاه‌های آموزشی یا در قالب برنامه‌های مراکز مشاوره شغلی به‌طور گروهی برای افراد در رده‌های مختلف شغلی و تحصیلی انجام دهد تا در رسیدن به حقایق بیشتر درباره وضعیت سلامت و رفتار مطلوب شغلی و تفاوت‌های احتمالی دقیق‌تر و سنجیده‌تر عمل کنند.

منابع

دعایی، ح؛ مرتضوی، س. و نوری، ع. (۱۳۸۹). «مدل‌یابی تأثیر درک حمایت سازمانی بر رفتار شهروندی»، *پژوهشنامه مدیریت اجرایی*، د ۱۰، ش ۳۸، ص ۳۴-۱۳.

رسولی، ر؛ شهابی، ب. و صفایی، م. (۱۳۹۱). «عوامل مؤثر بر نیت ترک خدمت کارکنان در سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور»، *مجله مدیریت دولتی*، د ۴، ش ۹، ص ۴۲-۲۷.

- Psychological Empowerment on Job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior." *International Journal of Hospitality Management*, 31(1): 180-190.
- 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: 374-381.
- Cohen, A. & Kol, Y. (2004) "Professionalism and Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Examination among Israeli Nurses." *Journal of Managerial Psychology*, 19(4): 386-405.
- Danish, R. Q. Humayon, A. A. Usman Shahid, A. Waqas Ahmad, H. & Murtaza, Gh. (2015) "Relationship between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior: A Study of Employees in National Highway Authority of Pakistan." *American Journal of Economics, Finance and Management*, 1(3): 195-199.
- 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): 405-422.
- Einarsen, S. Raknes, B. R. I. & Matthiesen, S. B. (1994) "Bullying and Harassment at Work and their Relationships to Work Environment Quality: An Exploratory Study." *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 4(4): 381-401.
- Eisenberger, R. Armeli, S. Rexwinkel, B. Lynch, P. D. & Rhoades, L. (2001). "Reciprocation of Perceived Organizational Support." *Journal of Applied Psychology*, 86: 42-51.
- Eisenberger, R. Fasolo, P. & Davis-LaMastro, V. (1990) "Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment and Innovation." *Journal of Applied Psychology*, 75(1): 51-59.
- Eisenberger, R. Huntington, R. Hutchison, S. & Sowa, D. (1986) "Perceived Organizational Support." *Journal of Applied Psychology*, 71(3): 500-507.
- Hellman, C. M. (1997). "Job Satisfaction and Intent to Leave." *The Journal of Social Psychology*, 137 (6): 677-689.
- Hirschfeld, R. R. & Feild, H. S. (2000) "Work Centrality and Work Alienation: Distinct Aspects of a General Commitment to Work." *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 21(7): 789-800.
- Hom, P. W. & Griffeth, R. W. (1995) "The Employee Turnover Process." *Research in Personnel and Human Resources Management*, 13(3): 45-93.
- Huang, J. H. Jin, B. H. & Yang, C. (2008) نادى، م. و الصفى، م. (۱۳۹۲). «الگوی ساختاری تناسب فرد، سازمان و ازخودبیگانگی شغلی با رفتارهای تلافی‌جویانه در بین معلمان»، رهبری و مدیریت آموزشی، س ۷، ش ۳، ص ۱۲۸-۱۱۳.
- نادى، م. و گرامى، ف. (۱۳۹۳). «بررسی رابطه بین قلدری در محل کار با روان‌نژندی و عواطف منفی؛ مطالعه موردی سازمان آموزش و پرورش»، کنفرانس بین‌المللی توسعه و تعالی کسب‌وکار، تهران: مؤسسه مدیران ایده‌پرداز پایتخت ویرا.
- نوروزی‌سیدحسینی، ر. (۱۳۹۱). «اثر حمایت سازمانی ادراک‌شده بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات تربیت بدنی»، مدیریت ورزشی، ش ۱۵، ص ۸۷-۱۰۴.
- AlKerday, M. M. A. (2014) "The Mediating Effects of Duty Orientation on the Relationship between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior in the Public Banks of Egypt." *International Journal of Business and Management*, 9 (8): 155-169.
- Appelbaum, S. Bartolomucci, N. Beaumier, E. Boulanger, J. Corrigan, R. Dore, I. Girard, C. & Serroni, C. (2004). "Organizational Citizenship Behavior: A Case Study of Culture, Leadership and Trust." *Management Decision*, 42 (1): 13-40.
- Banai, M. & Reisel, W. D. (2007) "The Influence of Supportive Leadership and Job Characteristics on Work Alienation: A Six-Country Investigation." *Journal of World Business*, 42: 463-476.
- Banai, M. & Weisberg, J. (2003) "Alienation in State-Owned and Private Companies in Russia." *Scandinavian Journal of Management*, 19: 359-383.
- Bluedorn, A. C. (1982) "A Unified Model of Turnover from Organizations." *Human Relations*, 35 (2): 135-153.
- Branham, F. (2000) "Distributive & Procedural Justice as Antecedent of job Dissatisfaction and Intent to Turnover." *Human Relations*, 45: 305-317.
- Campbell, M. A. (2005) "Cyber Bullying: An Old Problem in a New Guise." *Journal of Psychologists and Counsellors in Schools*, 15(1): 68-76.
- Casper, W. J. Harris, C. Taylor-Bianco, A. & Wayne, J. H. (2011) "Work-Family Conflict, Perceived Supervisor Support and Organizational Commitment among Brazilian Professionals." *Journal of Vocational Behavior*, 79 (3): 640-652.
- Chiang, C. F. & Hsieh, T. S. (2012). "The Impacts of Perceived Organizational Support and

- Oxford, England: Wiley.
- McCormack, D. Casimir, G. Djurkovic, N. & Yang, L. (2006) "The Concurrent Effects of Workplace Bullying, Satisfaction with Supervisor and Satisfaction with Co-Workers on Affective Commitment among Schoolteachers in China." *International Journal of Conflict Management*, 17 (4): 316-331.
- Meglich-Sespico, P. Faley, R. H. & Knapp, D. E. (2007) "Relief and Redress for Targets of Workplace Bullying." *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 19 (1): 31-43.
- Mottaz, C. J. (1981) "Some Determinants of Work Alienation." *Sociological Quarterly*, 22(4): 515-529.
- Nadiri, H. & Tanova, C. (2010) "An Investigation of the Role of Justice in Turnover Intentions, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior in Hospitality Industry." *International Journal of Hospitality Management*, 29(1): 33-41.
- Nair, N. & Vohra, N. (2010) "An Exploration of Factors Predicting Work Alienation of Knowledge Workers." *Journal of Management History*, 48(4): 600-615.
- Nasawang, P. Intaraprasong, B. & Pattarachachai, J. (2011) "Work Alienation of Professional Nurses in District Hospitals in the Central Region of Thailand." *Journal of Public Health and Development*, 9: 287-300.
- 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): 248-258.
- Olweus, D. & Limber, S. P. (2010) "Bullying in School: Evaluation and Dissemination of the Olweus Bullying Prevention Program." *American Journal of Orthopsychiatry*, 80(1): 124-134.
- Pavalache-Ilie, M. (2014) "Organizational Citizenship Behaviour, Work Satisfaction and Employees." *Personality Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 127:489-493. Available at: www.sciencedirect.com.
- Quine, L. (1999) "Workplace Bullying in NHS Community Trust: Staff Questionnaire Survey." *Bmj*, 318(7178): 228-232.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002) "Perceived Organizational Support: A Review of the Literature." *Journal of Applied Psychology*, 87(4): 698-714.
- Rhoades, L. Eisenberger, R. & Armeli, S. (2001) "Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support." *Journal of Applied Psychology*, 86:825-836.
- Sherman, J. D. (1986) "The Relationship between Factors in the Work Environment and Turnover Propensities among Engineering and Technical
- "Satisfaction with Business-to-Employee Benefit Systems and Organizational Citizenship Behavior: An Examination of Gender Differences." *International Journal of Manpower*, 25: 195-210.
- Imran Qureshi, M. Iftikhar, M. Abbas, S. G. Hassan, U. Khan, Kh. & Zaman, Kh. (2013) "Relationship between Job Stress, Workload, Environment and Employees Turnover Intentions: What We Know, What Should We Know?" *Journal of Public Health and Development*, 9: 287-300.
- Kaplan, M. Ilhan, I. Ogut, E. & Attar, M. (2013) "The Effect of Perceived Organizational Support on Employee's Organizational Citizenship Behavior: A Study of Hotel Employees in Turkey." *African Journal of Business Management*, 7(34): 3281-3286.
- Karavardar, G. (2014) "Perceived Organizational Support, Psychological Empowerment, Organizational Citizenship Behavior, Job Performance and Job Embeddedness: A Research on the Fast Food Industry in Istanbul, Turkey." *International Journal of Business and Management*, 9 (4): 131-139.
- Keashly, L. & Neuman J. H. (2010) "Faculty Experiences with Bullying in Higher Education: Causes, Consequences and Management." *Administrative Theory and Praxis*, 32(1): 48-70.
- Kurtessis, J. N. Eisenberger, R. Ford, M. T. Buffardi, L. C. Stewart, K. A. & Adis, C. S. (2015) "Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory." *Journal of Management*, 20(10): 1-31.
- LaMastro, V. (2010) "Commitment and Perceived Organizational Support." *National Forum of Applied Educational Research Journal*, 13(3): 1-13.
- 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): 7-16.
- Lewis, S. E. & Orford, J. (2005) "Women's Experiences of Workplace Bullying: Changes in Social Relationships." *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 15(1): 29-47.
- Linares, P. J. P. (2011) *Job Satisfaction, Organizational Commitment, Occupational Commitment, Turnover Intent and Leadership Style of Tissue Bank Employees* Doctoral Dissertation, Capella University.
- Makanjee, Ch. R. Yolanda, F. H. & Uys, I. L. (2006) "The Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Commitment of Diagnostic Imaging Radiographers." *Radiography*, 12(2): 118-126.
- March, J. G. & Simon, H. A. (1958) *Organizations*.

377.

- Support Personnel, IEEE.” *Transactions on Engineering Management*, 33:72-78.
- Smith, R. G. & Gross, A. M. (2006) “Bullying: Prevalence and the Effect of Age and Gender.” *Child & Family Behavior Therapy*, 28(4): 13-37.
- Sulu, S. Ceylan, A. & Kaynak, R. (2010) “Work Alienation as a Mediator of the Relationship between Organizational Injustice and Organizational Commitment: Implications for Healthcare Professionals.” *International Journal of Business and Management*, 5(8): 27-38.
- Tummers, L. Bekkers, V. van Thiel, S. & Steijn, B. (2015) “The Effects of Work Alienation and Policy Alienation on Behavior of Public Employees.” *Administration & Society*, 47(5): 596-617.
- 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): 942-952. Available at: <http://www.academicjournals.org/AJBM>.
- Van Dyne, L. Graham, J. W. & Dienesch, R. M. (1994) “Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement and Validation.” *Academy of Management Journal*, 37(4): 765-802.
- Van Schalkwyk, L. M. Els, C. & Rothmann J. I. (2011) “The Moderating Role of Perceived Organisational Support in the Relationship between Workplace Bullying and Turnover Intention Across Sectors in South Africa. SA.” *Journal of Human Resource Management*, 9(1): 1-13.
- Vigoda-Gadot, E. (2006) “Compulsory Citizenship Behavior: Theorizing Some Dark Sides of the Good Soldier Syndrome in Organizations.” *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 36(1): 77-93.
- Vigoda-Gadot, E. (2007) “Redrawing the Boundaries of OCB? An Empirical Examination of Compulsory Extra-Role Behavior in the Workplace.” *Journal of Business and Psychology*, 21(3): 377-405.
- Wang, J. & Wong, C. K. (2011) “Understanding Organizational Citizenship Behavior from a Cultural Perspective: An Empirical Study within the Context of Hotels in Mainland China.” *International Journal of Hospitality Management*, 30(4): 845-854.
- Yildiz, B. & Alpan, L. (2015) “A Theoretical Model on the Proposed Predictors of Destructive Deviant Workplace Behaviors and the Mediator Role of Alienation.” *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 210: 330-338.
- Zhao, L. D. Lo, S. H. Zhang, Y. Sun, H. Tan, G. Uher, C. & Kanatzidis, M. G. (2014) “Ultralow Thermal Conductivity and High Thermoelectric Figure of Merit in SnSe Crystals.” *Nature*, 508 (7496): 373-

Relationship Between Perception of Bullying in the Workplace, Job Self-Alienation, Organizational Support with the Intention to Leave Work and the Role of Mediator of Forced Citizenship Behavior

Mohammad Ali Nadi*

Associate Professor, Department of Educational Management, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran

Mojde Shojaee

MA. In Educational Management, Islamic Azad University of Isfahan (Khorasgan), Isfahan. Iran.

*Corresponding author, e-mail: mnadi@khuisf.ac.ir

Introduction

Bullying is a behavior in which, in a two-way communication, one party exercising verbal and verbal power accompanied by aggression, attempts to scare, subjugate and achieve tangible and intangible benefits on the other, and at the workplace of an employee in During a long period of time, there is a danger of psychological abuse, such as excessive criticism and humiliation, and the loss of the power of self-defense in relation to the wisdom (Nadi and Gerami, 2014). The main source of stress is the worker's bullying in the workplace, which has a profound cognitive, physical, and psychological consequences (Lewis, 2006). Pressure in the atmosphere of the planet leads to harmful and costly individual and organizational problems (Ganster & Rosen, 2013), which reduces mental and physical health, leading to self-induced absenteeism and lack of access to workplaces (Keashly & Neuman, 2010). The desire to quit service is a function of the well-being and perceived ease of leaving the organization. In sum, individual factors, internal organization and organizational factors determine the probability of individual employee abandonment. Knowing what factors make an employee decide to separate from the organization is crucial to the organization's ability to maintain employees. Job self-alienation is a psychological separation that can be found in everyday life and social communication both inside and outside the environment (Sharfi et al., 2013). Occupational alienation can be explained by the contradiction between the nature of the role of occupation and the nature of the human being (Banai & Weisberg, 2003). An organization's staff always believes in the organization based on the value that the organization pays for its security, comfort and security. This belief is called perceived organizational support. Organizational support is one of the things that can be preventive or counterproductive in terms of the negative effects of occupational alienation and organizational bullying. In fact, perceived organizational support reflects the quality of social exchanges that occur between the employee and the employer (Casper et al., 2011; Eisenberger et al., 2001). Employees, because of their social nature, are willing to accept organizational citizenship behaviors (Organ, 2005). Individual and voluntary behavior that is not directly designed by formal remuneration systems in our organization, however, increases the effectiveness and efficiency of the organization (Appelbaum et al., 2004; Cohen et al., 2004). Finally, based on the findings of this study, it will be determined whether the education organization can reduce self-alienation and job cessation by strengthening organizational support for destructive and negative bullying in the workplace? So, in this research, "Is there a shift in civic engagement from teachers to the shift from working-class perceptions to workplace, job alienation, and organizational support through mediation of compulsory behavior?"

Material & Methods

The purpose of this study was to determine the relationship between perceived bullying in the workplace, job self-alienation and organizational security with the Intention to Leave Work and the mediating role of forced citizenship behavior through correlation among all seconded high school teachers in six secondary schools of Isfahan. The sample of this study was selected randomly by cluster sampling method with 232 people selected. In order to collect

data from Quinn's bullying perception questionnaire (1999), Mutaz's career alienation (1981), perceived organizational support by Eisenberger (1986), Vigoda-Gadot's forced citizenship behavior (2007), and the Intention to Leave Work of Bluedorn (1982)) used. Using the statistical package of social science, Cronbach's alpha was calculated for the main variables and their dimensions. Data analysis was done descriptively and inferential by software package in social science version 23 and structural torque

software. The indicators of the overall evaluation of the factor model in the aggregate indicate that fitting the data to the model is established. All indicators of the overall evaluation of the model with regard to the inclusion of the relevant values of this index are desirable and imply that the model has the function of the model.

Discussion of Results & Conclusions

The effect of compulsory behavior on the variables of perceptual perceptions in the context of work is influential. In other words, forced citizenship practices, in contrast to organizational citizenship behaviors that promote the organization's performance and its functions, can hinder the functioning of the organization. Dismissal of employees and loss of customers and bankruptcy, including the negative consequences of such behaviors. Critical perception of the user's intention to leave the service has a meaningful direct relationship. When employees are exposed, their positive emotional levels are reduced and their negative emotions increase. In many cases, bullying offers a lot of adverse consequences for victims, witnesses and employers. In most cases, workplace bullying reduces job satisfaction and loses productivity and increases the amount of job vacancies. In this study, no significant relationship was found between job alienation and forced behavior. The disparity between your individual and your organization will reduce your self-esteem and lack of trust in your organization. Job alienation has an impact on the intention to leave if the sense of identity of employees in the environment cannot work, they may not be meaningful and meaningful, because they feel that they do not value the organization and leave it. There was an inverse relationship between organizational support and the intention to leave. In this sense, with the increase of organizational support, the intention to quit the service is reduced. There was not a meaningful relationship between the organizational responsibility variable and the requirement for forced marriages. In this sense, the common values in the workplace make employees feel valued. Relationships between the structural models of independent variables (perceptions of culture in the workplace, job self-alienation, organizational support) with a dependent variable (the purpose of the service) were high. Estimates of the main parameters of the structural equation model confirms the mediating role of compulsory behavioral change behavior as a kind of partial mediation between the perception of the cognition in the work environment and the intention of the cessation of service.

Keywords: Perception of Bullying in the Workplace, Job Self-Alienation, Forced Citizenship Behavior, Intention to Leave Work, Organizational Support.

References

- AlKerdawy, M. A. (2014) "The Mediating Effects of Duty Orientation on the Relationship Between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior in The Public Banks of Egypt". *International Journal of Business and Management*, 9(8): 155.
- Appelbaum, S. Bartolomucci, N. Beaumier, E. Boulanger, J. Corrigan, R. Dore, I. Girard, C. Serroni, C. (2004) "Organizational Citizenship Behavior: A Case Study of Culture, Leadership and Trust ", *Management Decision*, 42(1): 13-40.
- Banai, M. Reisel, W. D. (2007) "The Influence of Supportive Leadership and Job Characteristics on Work Alienation: A Six-Country Investigation". *Journal of World Business*, 42:463-476.
- Banai, M. Weisberg, J. (2003) "Alienation in State-Owned and Private Companies in Russia". *Scandinavian Journal of Management*, 19:359-383.
- Branham, F. (2000) "Six Truths about Employ Turnover. Wwww.AMA.com. Dailey & Kirk (1992). Distributive & Procedural Justice as Antecedent of job Dissatisfaction and Intent to Turnover". *Human Relations*, 45:305-317.
- Campbell, M. A. (2005) "Cyber Bullying: An Old Problem in A New Guise". *Journal of Psychologists and Counsellors in Schools*, 15(1): 68-76.
- Casper, W. J. Harris, C. Taylor-Bianco, A. Wayne, J. H. (2011) "Work– Family Conflict, Perceived Supervisor Support and Organizational Commitment Among Brazilian Professionals". *Journal of Vocational Behavior*, 79(3): 640-652.
- 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: 374–381.
- Cohen, A. Kol, Y. (2004) "Professionalism and Organizational Citizenship Behavior an Empirical Examination Among Israeli Nurses", *Journal of Managerial Psychology*, 19(4): 386-405.
- Danish, R.Q. Humayon, A. A. Usman Shahid, A. Waqas Ahmad, H. Murtaza, Gh. (2015) "Relationship Between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior;a Study of Employees in National Highway Authority of Pakistan", *American Journal of Economics, Finance and Management*, 1(3): 195-199.
- Doai, H.A. Mortazavi, S. Nouri, A. (2010) "Modeling the Effect of Understanding Organizational Support on Citizenship Behavior". *Executive Management Research Journal*, 10(38): 13-34.

- Einarsen, S. Raknes, B. R. I. Matthiesen, S. B. (1994) "Bullying and Harassment at Work and Their Relationships to Work Environment Quality: An Exploratory Study". *European journal of Work and Organizational Psychology*, 4(4): 381-401.
- Eisenberger, R. Armeli, S. Rexwinkel, B. Lynch, P. D. Rhoades, L. (2001) "Reciprocation of Perceived Organizational Support". *Journal of Applied Psychology*, 86:42-51.
- Eisenberger, R. Fasolo, P. Davis-LaMastro, V. (1990) "Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation". *Journal of Applied Psychology*, 75(1): 51.
- Gholipur, A. Roshannejad, M. Shara Fat, Sh. (2010) "Explaining the Fit of Person, Organization as an Effective Factor in the Alienation of Work and Work Relationship", *Thought of Strategic Management*, 4(1):209-229.
- Gnanakan, K. (2004) *Responsible Stewardship of God's Creation. World Evangelical Alliance – Theological Commission*. Theological Book Trust Bangalore, India, 133-145.
- Golparvar, M. Rafizadeh, E. Arefi, M. (2014) "Correlation Between Bullying in A Hospital with Physical Complaints and Emotional Well-Being in Female Nurses", *Pajoohandeh*, 102:344-328.
- Griffin Smith, R. Gross, A.M. (2006) "Bullying: Prevalence and the Effect of Age and Gender", *Journal: Child & Family Behavior Therapy*, 28(4): 13-37.
- Hellman, C. M. (1997) "Job Satisfaction and Intent to Leave", *The Journal of Social Psychology*, 137 (6):677-689.
- Hirschfeld, R. Feild, H. S. (2000) "Work Centrality and Work Alienation: Distinct Aspects of A General Commitment to Work". *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 21(7):789-800.
- Hom, P.W. Griffeth, R.W. (1995) "The Employee Turnover Process", *Research in Personnel and Human Resources Management*, 13 (3):245-93.
- 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*, 25:195-210.
- Imran Qureshi, M. Iftikhar, M. Abbas, S. G. Hassan, U. Khan, Kh. Zaman, Kh. (2013) "Relationship Between Job Stress, Workload, Environment" *Journal of Public Health and Development*, 9:287-300.
- Kaplan, M. Ilhan, I. Ogut, E. Attar, M. (2013) "The Effect of Perceived Organizational Support on Employee's Organizational Citizenship Behavior: A Study of Hotel Employees In Turkey", *African Journal of Business Management*, 7(34): 3281-3286.
- Karavardar, G. (2014) "Perceived Organizational Support, Psychological Empowerment, Organizational Citizenship Behavior, Job Performance and Job Embeddedness: A Research on the Fast Food Industry in Istanbul, Turkey". *International Journal of Business and Management*, 9(4): 131.
- Keashly, L. Neuman, J.H. (2010) "Faculty Experiences with Bullying in Higher Education: Causes, Consequences and Management". *Administrative Theory and Praxis*, 32(1): 48-70.
- Kurtessis, J. N. Eisenberger, R. Ford, M.T. Buffardi, L.C. Stewart, K.A. Adis, C.S. (2015) "Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory", *Journal of Management*, 20(10):1-31.
- Lambert, E. (2010) "The Relationship Among Distributive and Procedural Justice and Correctional Life Satisfaction, Burnout, and Turnover Intent: an Exploratory Study", *Journal of Criminal Justice*, 38:7-16.
- Lewis, S. (2006) *Perceived organizational support: linking human resource management practices with important work outcomes, unpublished Dissertation*, Faculty of the Graduate School of the University of Maryland, College Park.1-257.
- Lewis, S.E. Orford, J. (2005) "Women's Experiences of Workplace Bullying: Changes in Social Relationships", *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 15(1):29-47.
- Linares, P. J. P. (2011) *Job satisfaction, organization commitment, occupational commitment, turnover intent and leadership style of Tissue bank employees* (Doctoral dissertation, Capella University).
- Makanjee, Ch.R. Yolanda, F.H. Uys, I. L. (2006) "The Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Commitment of Diagnostic Imaging Radiographers". *Radiography*, 12(2):118-126.
- Mami Zadeh, J. (2002) "Abandonment of Service in the Organization Study of its Causes and Consequences", *Management Development Monthly*, 44: 32-38.
- March, J. G. & Simon, H. A. (1958) *Organizations*. Oxford, England: Wiley.
- McCormack, D. Casimir, G. Djurkovic, and N. Yang, L. (2006) "The Concurrent Effects of Workplace Bullying, Satisfaction with Supervisor, and Satisfaction with Coworkers on Affective Commitment Among Schoolteachers

- in China", *International Journal of Conflict Management*, 17(4):316 – 331.
- Meglich-Sespico, P. Faley, R. H. Knapp, D. E. (2007) "Relief and Redress for Targets of Workplace Bullying". *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 19(1): 31-43.
- Mirkamali, S. M. Gholamzadeh, H. (2012) "Investigating the Relationship between Organizational Commitments and the Attendance of Teachers of Schools in the Education Area of Dastgerdan (Yazd Province)", *Leadership Quarterly and Educational Management*, 6(1): 127-143.
- Nadi, M. A. Al-Safi, M. U. (2012) "Structural Pattern of Personality Fit, Organization and Job Alienation with Reciprocal Behavior Among Teachers". *Leadership and Management Education*, 7(3):128-113.
- Nadi, M.A. Gerami, F. (2014) Investigating the relationship between bullying in the workplace and negative emotions (Case study of the Education Organization), *International Conference on Business Development and Excellence*, Tehran: Managing Director of Vida Capital.
- Nair, N. & Vohra. N. (2010) "An Exploration of Factors Predicting Work Alienation of Knowledge Workers", *Journal of Management History*, 48(4): 600-615
- Nasawang, P. Intaraprasong, B. & Pattarachachai, J. (2011) "Work Alienation of Professional Nurses in District Hospitals in The Central Region of Thailand". *Journal of Public Health and Development*, 9: 287-300.
- Nowruzi Sayed Hosseini, R. (2011) "The Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior of Staff of Physical Education Institutions", *Sport Management*, 15: 87-104.
- Öcel, H. and 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): 248-258
- Olweus, D. & Limber, S. P. (2010) "Bullying in School: Evaluation and Dissemination of the Olweus Bullying Prevention Program". *American Journal of Orthopsychiatry*, 80(1): 124-134.
- Organ, D. W. Podsakoff, P. M. & MacKenzie, S. B. (2005) *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Pavalache –Ilie, Mariela. (2014) "Organizational Citizenship Behaviour, Work Satisfaction and Employees" *personality Procedia-Socialand Behavioral Sciences*, 127: 489-493.
- Rasouli, R. Shahabi, B. Safaee, M. (2012) "Factors Affecting the Intent of Staff Leave in the Central Organization of Payame Noor University". *Journal of Management and Management*, 4 (9):27-42.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002) "Perceived Organizational Support: A Review of the Literature". *Journal of Applied Psychology*, 87(4): 698-714.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. & Armeli, S. (2001) "Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support". *Journal of Applied Psychology*, 86: 825-836.
- Sabokroo, Kalthorian, Kamjoo, Zain al-Abidin & Taleghani. (2011) "Work and Family Conflict: the Role of Perceiving Organizational Support in the Purpose of Abandonment (Case Study of Hospital Nurses in Tehran)". *Journal of Management and Management*, 3 (6):111-236.
- Sarmad, Z. Bazargan, AS. Hejazi, A. (2004) *Research Methods in Behavioral Sciences*. Print tenth, Tehran: Publication Agah: 403.
- Sharafi, L. Mahdad, A. Fazel, A. (2013) "The Relationship between Job Features and Organizational Justice Dimensions with Job Avoidance", *Knowledge and Research in Applied Psychology*, 14(3):51-59.
- Sherman, JD. (1986) "The Relationship Between Factors in the Work Environment and Turnover Propensities Among Engineering and Technical Support Personnel, IEEE" *Transactions on Engineering Management*, 33:72-78.
- Sulu, S. Ceylan, A. & Kaynak, R. (2010) "Work Alienation as A Mediator of the Relationship Between Organizational Injustice and Organizational Commitment: Implications for Healthcare Professionals". *International Journal of Business and Management*, 5(8): 27.
- Tummers, L. Bekkers, V. van Thiel, S. & Steijn, B. (2015) "The Effects of Work Alienation and Policy Alienation on Behavior of Public Employees". *Administration & Society*, 47(5): 596-617.
- Tumwesigye, G. (2010) "The Relationship Between Perceived Organizational Support and Turnover Intentions In A Developing Country: The Mediating Role Of Organizational Commitment". *African Journal of Business Management*, 4(6):942-952.
- Van Dyne, L. Graham, J.W. & Dienesch, R.M. (1994) Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 37(4): 765-802.
- Van Schalkwyk, L. M. Els, C. & Rothmann Jr, I.

- (2011) "The Moderating Role of Perceived Organisational Support in the Relationship Between Workplace Bullying and Turnover Intention Across Sectors in South Africa". *SA Journal of Human Resource Management*, 9(1): 1-13.
- Vigoda-Gadot, E. (2006) "Compulsory Citizenship Behavior: Theorizing some Dark Sides of the Good Soldier Syndrome in Organizations". *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 36(1):77-93.
- Vigoda-Gadot, E. (2007) "Redrawing the Boundaries of OCB? An Empirical Examination of Compulsory Extra-Role Behavior in the Workplace". *Journal of Business and Psychology*, 21(3): 377-405.
- Yıldız, B. Alpan, L. (2015) "A Theoretical Model on the Proposed Predictors of Destructive Deviant Workplace Behaviors and the Mediator Role of Alienation, 4th International Conference on Leadership, Technology, Innovation and Business Management", *Social and Behavioral Sciences*. 210: 330 – 338.
- Zaki, M.A. (2006) "Review and Organizational Support". *Journal of the Faculty of Administrative Sciences and Economics, University of Isfahan*, 8(17):97-124.
- Zhao, L. D. Lo, S. H. Zhang, Y. Sun, H. Tan, G. Uher, C. & Kanatzidis, M. G. (2014) "Ultralow Thermal Conductivity and High Thermoelectric Figure of Merit in Sns₂ Crystals". *Nature*, 508(7496): 373.
- Ziaoddini Avarani, M. (2006) "Investigating the Relationship Between the Characteristics of the Role of Employees and Their Willingness to Leave Their Services in Government Departments of Rafsanjan". *Journal of Management Extension*, 3(6):79-90.

