

بررسی تأثیر قلدری سازمانی بر قصد ترک شغل با نقش میانجی فرسودگی شغلی و تعدیل کنندگی رفتار شهروندی اجباری

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۴/۱۶ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۵/۲۳

خلاصه

مقدمه

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر قلدری سازمانی بر قصد ترک شغل با نقش میانجی فرسودگی شغلی و تعدیل کنندگی رفتار شهروندی اجباری انجام شد.

روش کار

روش پژوهش به لحاظ هدف کاربردی، از نظر رویکرد پژوهش کمی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی محسوب می‌شود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه پرستاران رسمی، پیمانی، قراردادی و طرحی بیمارستان امام رضا (ع) مشهد مقدس به تعداد ۱۱۳۲ نفر می‌باشد. برای تعیین حجم نمونه آماری از فرمول کوکران استفاده شد؛ بر این اساس ۲۸۷ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردیدند. برای انتخاب نمونه آماری از شیوه تصادفی ساده استفاده شد. ابزار گردآوری اطلاعات شامل پرسش‌نامه‌های قلدری سازمانی اینارسن و همکاران (۲۰۰۹)، قصد ترک شغل ممون و همکاران (۲۰۱۴)، فرسودگی شغلی کوپنهاگن (۲۰۰۵)، و رفتار شهروندی اجباری ویگودا-گادوت (۲۰۰۷) می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدل‌یابی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی و نرم‌افزار Smart PLS استفاده شد.

نتایج

تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از مدل‌یابی معادلات ساختاری نشان داد که اثر مستقیم قلدری سازمانی بر قصد ترک شغل ۰/۵۲۴ و معنادار است ($p < ۰/۰۵$)؛ اثر مستقیم قلدری سازمانی بر فرسودگی شغلی ۰/۷۵۲ و معنادار است ($p < ۰/۰۵$)؛ اثر مستقیم فرسودگی شغلی بر قلدری سازمانی ۰/۴۹۲ و معنادار است ($p < ۰/۰۵$) و همچنین فرسودگی شغلی رابطه بین قلدری سازمانی و قصد ترک شغل را میانجیگری می‌کند ($t = ۳/۸۶۳$ و $\beta = ۰/۳۷۱$). علاوه بر این رفتار شهروندی اجباری، رابطه قلدری سازمانی و قصد ترک شغل را تعدیل می‌نماید.

نتیجه‌گیری

نتیجه این پژوهش نشان داد که فرسودگی شغلی در رابطه بین قلدری سازمانی با قصد ترک شغل پرستاران نقش میانجی دارد. بر این اساس پیشنهاد می‌شود که زمینه‌های بروز فرسودگی شغلی پرستاران شناسایی شود و از طریق کاهش آن، تمایل به ترک شغل پرستاران نیز کاهش یابد. همچنین با کاهش رفتارهای شهروندی اجباری در پرستاران می‌توان تمایل به ترک شغل را در آنان کاهش داد.

کلمات کلیدی

قلدری سازمانی، قصد ترک شغل، فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی اجباری.

پی‌نوشت: این مطالعه فاقد تضاد منافع می‌باشد.

وحید میرزایی*

مهدی بهرامی^۲

محمد صادق اکبری نوقابی^۳

^۱ استادیار، گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران (نویسنده مسئول)

^۲ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی،

دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران

^۳ دانشجوی دکتری مدیریت، گرایش رفتار سازمانی، دانشکده

مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

Email: Dr_mirzaei@bojnourdiau.ac.ir

مقدمه

پرستاران به عنوان بخش جدایی‌ناپذیر نیروی انسانی نظام بهداشت و درمان هستند و بزرگترین گروه ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی در بیمارستان‌ها را تشکیل می‌دهند. بنابراین، هرگونه کمبود نیروی انسانی در این حوزه، پیامدهای جدی و مخاطره‌آمیزی را در جهت کیفیت ارائه خدمات در پی خواهد داشت (۱). کمبود جهانی پرستار به آستانه هشدار رسیده است و همچنان در حال گسترش است (۲). تمایل به ترک حرفه پرستاری را می‌توان، قصد آشکار و آگاهانه پرستار برای ترک دائم و داوطلبانه حرفه خود دانست (۳). از آنجایی که جهان در سال‌های اخیر با بیماری همه‌گیر کرونا درگیر بوده است، ضرورت مراقبت‌های بهداشتی و درمانی به حد بالایی رسیده است و لزوم استفاده از خدمات بهداشتی و درمانی پرستاران در سراسر جهان بیش از گذشته احساس می‌شود. این شرایط موجب آن شده است که نظام بهداشت و درمان در سراسر نقاط جهان با کمبود نیروی کار پرستاری مواجه شود و برای جبران این مهم، مترصد به کارگیری اقدامات پیشگیرانه و نوآورانه گردد. سازمان بهداشت جهانی تخمین می‌زند که تا سال ۲۰۳۰ به ۹ میلیون پرستار دیگر نیاز است؛ با وجود این، کشورهایی که در حال حاضر با محدودیت نیروی پرستاری کافی دست و پنجه نرم می‌کنند، ممکن است با گذشت زمان کمبود حادثی را تجربه نمایند (۴). مرور ادبیات اخیر حاکی از آن است که نظام سلامت در کشور ما نیز از کمبود نیروی پرستاری رنج می‌برد؛ به طوری که آمار ترک شغل در میان پرستاران در حال افزایش مستمر است. بنابراین با توجه به افزایش انواع بیماری‌ها در سالیان اخیر، ضرورت توجه فوری و دقیق به نیروی کار پرستاری دارای اهمیت بالایی است (۵). این مهم باعث آن شده است که نظام سلامت در سراسر جهان با چالش‌های جدی‌تری مواجه شود. مطالعات متعددی برای درک و رسیدگی به این چالش‌ها انجام شده است. پژوهشگران به این نتیجه رسیده‌اند که مسائلی مانند محیط

کار ناسالم و قلدری، می‌تواند قصد ترک شغل از سوی پرستاران و کمبود نیروی انسانی در این حوزه را تشدید کند (۶،۷).

هول و کوپر (۸) قلدری را این‌گونه تعریف کرده‌اند: «موقعیتی که در آن یک یا چند فرد، به طور مداوم و در طول یک دوره خود را در معرض اقدامات منفی یک یا چند شخص می‌بینند و در این شرایط فرد هدف قلدری، خود را برای دفاع در برابر این اقدامات ناتوان می‌داند.» قلدری سازمانی را می‌توان به دو رده قلدری افقی و عمودی طبقه‌بندی کرد. قلدری افقی معمولاً بین همکاران و در سطحی یکسان از سلسله‌مراتب سازمانی رخ می‌دهد؛ در حالی که قلدری عمودی شامل قرار گرفتن مداوم در معرض پرخاشگری، بدرفتاری و بی‌احترامی از مافوق به زیردستان است. قلدری عمودی رایج‌ترین نوع قلدری در میان پرستاران است؛ چون مدیران پرستاری / سرپرستاران دلیل اصلی و مستقیم اعمال قلدری نسبت به آن‌ها هستند (۹). اینارسن او همکاران (۱۰) رفتارهای قلدری را در سه زیرگروه طبقه‌بندی کرده‌اند که با اقدامات شخصی (مانند: تحقیر یا تمسخر، شایعات و انتقاد مداوم از اشتباهات و خطاها)، اقدامات مربوط به کار (مانند: پنهان کردن اطلاعات، نادیده گرفتن نظرات و حجم کاری غیر قابل تصور) و اقدامات تهدیدآمیز (مانند: نشان دادن انگشت، هل دادن و یا تهدید به خشونت) در ارتباط می‌باشد. شدت و شیوع قلدری در محیط کار پرستاران بسته به موقعیت جغرافیایی بین ۲/۴٪ تا ۸۱٪ متفاوت است و حدود ۱۰٪ از پرستاران در معرض قلدری، به اختلال استرس پس از سانحه مبتلا می‌شوند (۱۱). قلدری در محل کار تأثیر فوق‌العاده‌ای بر عملکرد پرستار، حفظ و نگهداشت و رضایت شغلی وی دارد. قلدری سازمانی، محیط کاری مخربی را ایجاد می‌کند و اعتبار و اعتماد مدیریت را تضعیف می‌کند و در نهایت، ایمنی بیمار را به خطر می‌اندازد (۱۲). همچنین گزارش شده است که قلدری سازمانی با تشدید آسیب‌های روانی جدی می‌تواند منجر به خودکشی در قربانیان شود

بیشتری در محل کار را می‌طلبد (۲۱). هی ۳ همکاران (۲۲) در پژوهش خود به تأثیر رفتار شهروندی اجباری بر رفتارهای کاری غیر مولد تأکید کردند. همچنین، تحقیقات سپانولی و هافمنز (۲۳) نشان داد که رفتار شهروندی اجباری می‌تواند با نتیجه معکوس همراه باشد و منجر به افزایش رفتارهای کاری غیر مولد شود که این امر می‌تواند تأثیرات نامطلوبی را برای سازمان به همراه داشته باشد. از یک طرف، نارضایتی کارکنان از کارشان که توسط رفتارهای شهروندی اجباری ایجاد می‌شود - به دلیل آن الزامات فرانتشی اجباری بر خلاف میل کارکنان - آن‌ها را از درگیر شدن در توسعه ایده‌های جدید باز می‌دارد، از طرف دیگر فرد مجبور است زمان و منابع روان‌شناختی را بر روی امور شخصی برای مقابله با آن‌ها سرمایه‌گذاری کند؛ در نتیجه انگیزه‌ها و مشارکت در کار مولد کاهش می‌یابد و فرسودگی ذهنی می‌تواند انگیزه خلاق درونی آن‌ها را کم‌رنگ کند (۲۴). رفتارهای شهروندی اجباری احتمالاً تعادل کار و زندگی کارکنان را از بین می‌برند و باعث تعارضات کار و زندگی می‌شوند و به طور کلی، استرس روانی کارکنان را افزایش و رفاه روانی آن‌ها را کاهش می‌دهد. این موضوع در نهایت می‌تواند منجر به سطح پایین‌تری از احساس خودکارآمدی و اشتیاق کارکنان به رفتارهای خلاقانه و مولد در سازمان‌ها شود و با سطوح بالاتری از قصد ترک شغل همراه باشد (۲۵). در مجموع این مطالعه با ارائه مدل مفهومی که قلدری سازمانی، رفتار شهروندی اجباری، فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل را در پرستاران به هم مربوط می‌کند، کمک‌های نظری و عملی به غنی‌تر شدن ادبیات پژوهش نموده است. در مطالعات متعدد رابطه مستقیم قلدری سازمانی و قصد ترک شغل و همچنین رابطه مستقیم فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل در جامعه پرستاری مورد مطالعه قرار گرفته ولی تاکنون به نقش میانجی فرسودگی شغلی در رابطه بین قلدری سازمانی و قصد ترک شغل پرداخته نشده است. همچنین در پژوهش‌های متعدد در این زمینه، بیشتر به نقش مثبت رفتار شهروندی سازمانی

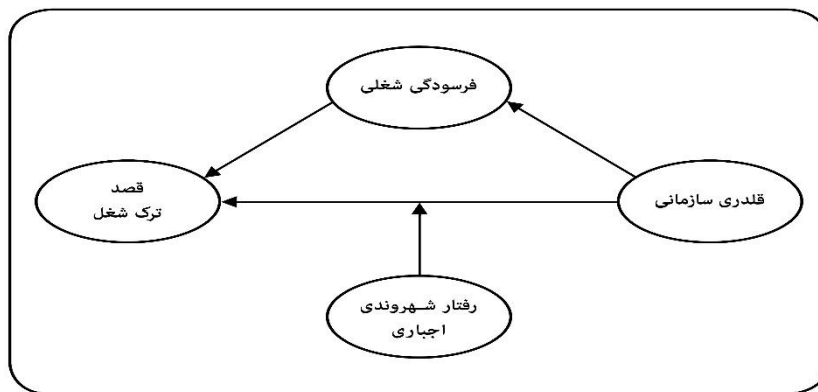
(۱۳). فقدان حمایت‌های روانشناختی از سوی مدیران و همکاران، مانع از توانایی مقابله پرستاران و در نهایت قصد ترک شغل آن‌ها می‌شود (۱۴,۷).

مطالعات متعددی وقوع قلدری و پیامدهای بالقوه آن، به ویژه رابطه بین قلدری در محل کار و علائم فرسودگی شغلی را بررسی کرده‌اند. آن‌ها دریافته‌اند که قلدری سازمانی تا حد زیادی با پریشانی روانی و شکایات روان‌تنی، از جمله تجارب فرسودگی شغلی مرتبط است (۱۶,۱۵). فرسودگی شغلی، نتیجه ذهنی نامطلوب افزایش فشار مرتبط با شغل است که با احساس تهی شدن، مسخ شخصیت (حالتی که در آن افکار و احساسات فرد غیر واقعی به نظر می‌رسد یا متعلق به خود نیست) و احساس کاهش موفقیت فردی نشان داده می‌شود (۱۷). نتایج مطالعه‌ای که توسط بریور او همکاران (۱۸) بر روی پرستاران آمریکایی صورت پذیرفت، حاکی از آن بود که قربانیان قلدری در مقایسه با افرادی که این پدیده را تجربه نکرده بودند، غیبت از کار بیشتری داشته‌اند و از شغل خود ناراضی بودند. در این پژوهش، قلدری به همراه فرسودگی شغلی در بین پرستاران بیمارستان‌ها گزارش شد که در نهایت منجر به افزایش غیبت و قصد ترک شغل می‌شود. در پژوهش زارع و همکاران (۱۹) نیز رابطه قلدری سازمانی با فرسودگی شغلی و تمایل به ترک شغل؛ و فرسودگی شغلی با تمایل به ترک شغل تأیید شد.

اونالدی بایدین ۲ و همکاران (۲۰)، در پژوهش خود اظهار داشتند که پرستاران ممکن است برای انجام رفتارهای نقشی فراتر از آنچه که در شرح شغل آن‌ها وجود دارد، از سوی مدیران یا همتایان خود تحت فشار شدید قرار گیرند. هنگامی که این وظایف مازاد الزامی تلقی شود، رفتارهای شهروندی اجباری نامیده می‌شود. این مطالعه نشان داد پرستارانی که رفتارهای شهروندی اجباری را بروز می‌دهند، استرس شغلی را در سطح بالایی تجربه می‌کنند. رفتار شهروندی اجباری بخش منحصر به فردی از رفتار شهروندی یا رفتار فرانتشی است؛ بخشی که کمتر داوطلبانه است اما همچنان تلاش

تقریباً ناشناخته مانده است. بنابراین، مهمترین سؤال پژوهش حاضر این است که آیا فرسودگی شغلی رابطه بین قلدری سازمانی و قصد ترک شغل در جامعه پرستاری بیمارستان امام رضا^(ع) مشهد مقدس را میانجی‌گری می‌نماید و اینکه آیا رفتار شهروندی اجباری نقش تعدیل‌کنندگی در رابطه میان قلدری سازمانی و قصد ترک شغل ایفا می‌نماید؟ با توجه به مطالب فوق، مدل مفهومی پژوهش مطابق شکل زیر می‌باشد:

پرداخته شده و تاکنون اهمیت و جنبه تاریک رفتارهای شهروندی اجباری و پیامدهای آن بر قشر پرستار مورد بحث قرار نگرفته است. بنابراین، اولاً به دلیل غنی نبودن ادبیات موجود و دوماً به این دلیل که قلدری سازمانی و پیامدهای حاصل از آن در هر منطقه‌ای از جهان منحصربه‌فرد است؛ می‌توان مدعی شد که ارتباط تجربه قلدری با پیامدهای آن از جمله فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل در متون علمی،



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش (محقق ساخته)

امام رضا^(ع) مشهد مقدس به تعداد ۱۱۳۲ نفر می‌باشد. جهت تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد؛ بر این اساس ۲۸۷ نفر به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب گردیدند. در پژوهش حاضر به منظور تحلیل داده‌ها از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار پی‌ال‌اس استفاده شد. همچنین ابزار جمع‌آوری داده‌ها شامل پرسش‌نامه‌های استاندارد به شرح زیر بود:

پرسش‌نامه قلدری سازمانی اینارسن و همکاران (۲۰۰۹): این پرسش‌نامه توسط هول و اینارسن در سال ۲۰۰۱ به منظور سنجش میزان رفتارهای قلدری و آزار در محیط کار طراحی شد و سپس در سال ۲۰۰۹ مورد تجدید نظر قرار گرفت. این مقیاس دارای ۲۲ گویه است که به صورت پنج گزینه‌ای لیکرت (۵: هر روز و ۱: هرگز) نمره‌گذاری می‌شود. دامنه نمره کل مقیاس بین ۲۲ تا ۱۱۰ می‌باشد و نمرات بالاتر نشان‌دهنده تجربه رفتار قلدری و آزار بیشتر است. آزمون دارای سه زیرمقیاس است: قلدری مرتبط با کار (اطلاعاتی را

با توجه به مدل مفهومی پژوهش، فرضیات زیر مطرح گردید:

۱. فرسودگی شغلی، رابطه بین قلدری سازمانی و قصد ترک شغل را میانجی‌گری می‌کند.
۲. رفتار شهروندی اجباری، رابطه بین قلدری سازمانی و قصد ترک شغل را تعدیل‌گری دارد.
۳. قلدری سازمانی بر قصد ترک شغل تأثیر مستقیم و معناداری دارد.
۴. قلدری سازمانی بر فرسودگی شغلی تأثیر مستقیم و معناداری دارد.
۵. فرسودگی شغلی بر قصد ترک شغل تأثیر مستقیم و معناداری دارد.

روش کار

پژوهش حاضر به لحاظ هدف کاربردی، از نظر رویکرد پژوهش کمی، و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی-همبستگی محسوب می‌شود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه پرستاران رسمی، پیمانی، قراردادی و طرحی بیمارستان

طبقه‌بندی می‌شود. پایایی این سیاهه به دو روش همسانی درونی با ضریب آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت و تأیید شد. در ایران نیز روایی پرسش‌نامه از طریق روایی صوری و محتوایی و پایایی آن از طریق ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۸ به دست آمد و تأیید گردید (۲۹). در پژوهش حاضر روایی پرسش‌نامه با استفاده از روایی همگرا ۰/۸۰ و پایایی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۷ به دست آمد. ضریب پایایی ترکیبی پرسش‌نامه نیز ۰/۹۲ به دست آمد که بیانگر روایی و پایایی مطلوب پرسش‌نامه است.

پرسش‌نامه رفتار شهروندی اجباری ویگودا-گادوت

و همکاران (۲۰۰۷): در این پژوهش، برای سنجش رفتارهای شهروندی اجباری از پرسش‌نامه ۵ سؤالی که توسط ویگودا-گادوت و همکاران (۲۰۰۷) ساخته شده است، استفاده شد. این پرسش‌نامه بر اساس طیف لیکرت پنج درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالف) تا ۵ (کاملاً موافق) نمره‌گذاری شده است. آلفای کرونباخ این پرسش‌نامه توسط ویگودا-گادوت (۲۰۰۷) معادل ۰/۸۷ محاسبه شد. همچنین آن‌ها با استناد به چند پژوهش قبلی خود، روایی سازه این مقیاس را بر اساس تحلیل تأییدی مطلوب گزارش کردند. در پژوهش مهداد و همکاران (۳۰) نیز روایی پرسش‌نامه با استفاده از روایی محتوایی و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۵ گزارش شد. در پژوهش حاضر روایی پرسش‌نامه با استفاده از روایی همگرا ۰/۷۰ و پایایی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹ به دست آمد. ضریب پایایی ترکیبی پرسش‌نامه نیز ۰/۹۲ به دست آمد که بیانگر روایی و پایایی مطلوب پرسش‌نامه است.

نتایج

آمار توصیفی پژوهش

آمار توصیفی کلیه متغیرهای پژوهش از نظر شاخص‌های آماری به شرح جدول زیر می‌باشد.

از شما پنهان می‌کند که عملکردتان را تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ قلدری مرتبط با شخص (در مورد شما بدگویی می‌کنند و شایعات بی‌اساس منتشر می‌نمایند) و قلدری فیزیکی (بر سرتان فریاد زنند و با پرخاشگری و عصبانیت رفتار می‌کنند). در پژوهش اینارسن و همکاران (۲۰۰۹) روایی این مقیاس با تحلیل عاملی اکتشافی برای هر سه عامل مورد تأیید قرار گرفت. پایایی پرسش‌نامه نیز با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۰ به دست آمد. در ایران نیز سلیمی و همکاران (۲۸) با روش تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی روایی آزمون را مورد تأیید قرار دادند و پایایی پرسش‌نامه نیز با آلفای کرونباخ ۰/۹۴ گزارش شد. در پژوهش حاضر روایی پرسش‌نامه با استفاده از روایی همگرا ۰/۶۰ و پایایی، با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۶ به دست آمد. ضریب پایایی ترکیبی پرسش‌نامه نیز ۰/۹۶ به دست آمد که بیانگر روایی و پایایی مطلوب پرسش‌نامه است.

پرسش‌نامه قصد ترک شغل ممون و همکاران

(۲۰۱۴): قصد ترک شغل با استفاده از پرسش‌نامه ۵ سؤالی برگرفته شده از پژوهش ممون و همکاران (۲۰۱۴) مورد سنجش قرار گرفت که در آن از پاسخ‌دهندگان خواسته شده بود که نظرات خود را به سؤالات پرسش‌نامه از ۱ (کاملاً مخالف) تا ۵ (کاملاً موافق) ارائه نمایند.

پرسش‌نامه فرسودگی شغلی کوپنهاگن (۲۰۰۵): این

پرسش‌نامه نخستین بار توسط کریستنسن او همکاران (۲۷) در دانمارک طراحی شد و سپس در سال ۲۰۰۵ بازننگری و نسخه دوم آن معرفی شد. این سیاهه شامل سه بعد فرسودگی شغلی، فرسودگی مرتبط با کار و فرسودگی مرتبط با کار با ارباب رجوع است که نمرات هر یک به تنهایی گزارش می‌گردد و نباید نمره کل فرسودگی شغلی گزارش شود. نمره هر بعد، از میانگین مجموع نمرات هر بعد به دست می‌آید. نمره فرسودگی شغلی در هر بعد به ۴ دسته (کم ۰ تا ۲۵، متوسط ۲۵ تا ۵۰، زیاد ۵۰ تا ۷۵ و خیلی زیاد ۷۵ تا ۱۰۰)

جدول ۱- آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	تعداد نمونه	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار
قلدری سازمانی	۲۸۷	۱,۲۴	۵	۳,۱۷	۱,۰۲
قصد ترک شغل	۲۸۷	۲	۵	۳,۳	۱,۱۶
شهروندی اجداری	۲۸۷	۲,۲	۵	۳,۹	۰,۹۱
فرسودگی شغلی	۲۸۷	۱,۵۸	۴,۶۸	۳,۰۳	۰,۸۴

آمار استنباطی

بررسی نرمال بودن داده‌ها

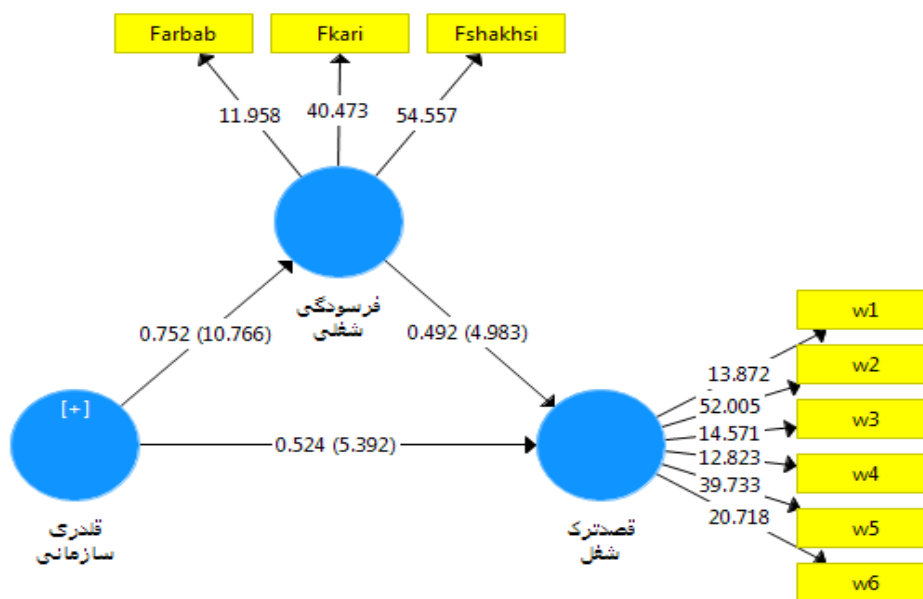
روش تجزیه و تحلیل داده‌ها در این مطالعه استفاده از معادلات ساختاری بر پایه حداقل مربعات جزئی است. بر خلاف سایر نرم‌افزارها که نرمال بودن فرض ابتدایی و اساسی داده‌ها است، نیازی به فرض نرمال بودن متغیرها نیست؛ زیرا در نرم‌افزار پی‌ال‌اس فرض می‌شود که توزیع داده‌ها ناشناخته هستند.

آزمون فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اول: فرسودگی شغلی، رابطه بین قلدری

سازمانی و قصد ترک شغل را میانجیگری می‌کند.

مدل مفهومی پژوهش در شکل زیر نشان‌دهنده نقش میانجی فرسودگی شغلی در ارتباط بین قلدری سازمانی و قصد ترک شغل می‌باشد. میزان ضرایب مستقیم و غیر مستقیم مدل مفهومی پژوهش و مقادیر معناداری (T-Value) مرتبط با آن در جدول زیر قابل مشاهده می‌باشد.



شکل ۲- مدل مفهومی برازش شده مربوط به فرضیه اول در حالت تخمین استاندارد (معناداری پارامترها)

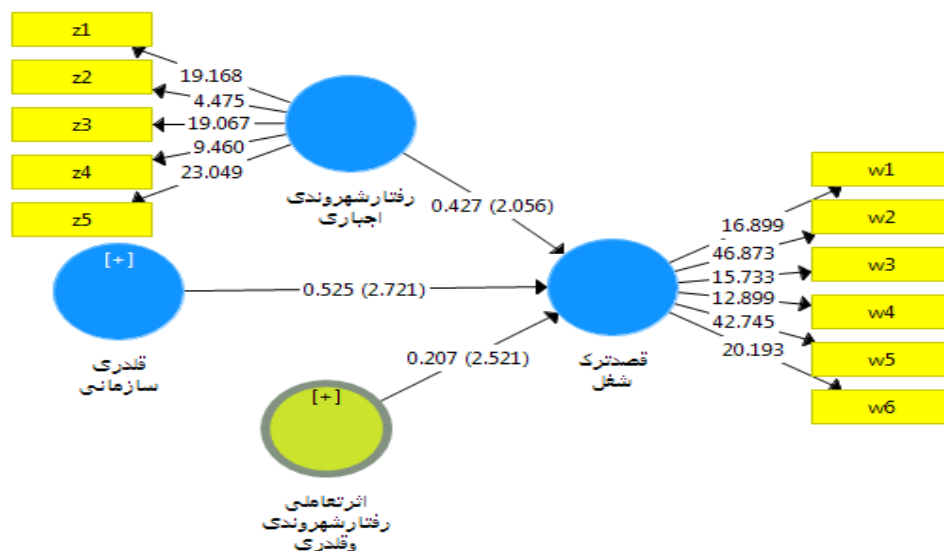
۲- ضرایب مسیر مستقیم و غیر مستقیم بر اساس خروجی PLS جدول

مسیرها	اثر مستقیم	اثر غیر مستقیم (میانجی)	P-Value	T-Value	اثر کل
قلدری سازمانی ← فرسودگی شغلی ← قصد ترک شغل (نقش میانجی)	-	۰/۳۷۱	۰/۰۰۰	۳/۸۶۳	۰/۸۹۴
قلدری سازمانی ← قصد ترک شغل	۰/۵۲۴	-	۰/۰۰۰	۴/۹۱۸	۰/۸۹۴

فرضیه دوم: رفتار شهروندی اجباری، رابطه بین قلدری سازمانی و قصد ترک شغل را تعدیل گری دارد.

به منظور بررسی نقش تعدیلگری متغیر رفتار شهروندی اجباری در رابطه بین قلدری سازمانی و قصد ترک شغل، از شکل زیر و بررسی ضرایب مستقیم و ضریب اثر تعاملی استفاده خواهد شد.

نتایج به دست آمده از مدل مفهومی پژوهش در جدول ۲ نشان دهنده آن است که اثر غیر مستقیم قلدری سازمانی بر قصد ترک شغل با نقش میانجی فرسودگی شغلی برابر با ۰/۳۷۱ می باشد. با توجه به اینکه مقدار T-Value (۳/۸۶۳) در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار می باشد؛ بنابراین می توان گفت متغیر فرسودگی شغلی نقش میانجی را در ارتباط بین قلدری سازمانی و قصد ترک شغل دارد. بنابراین فرضیه اول تأیید می شود.



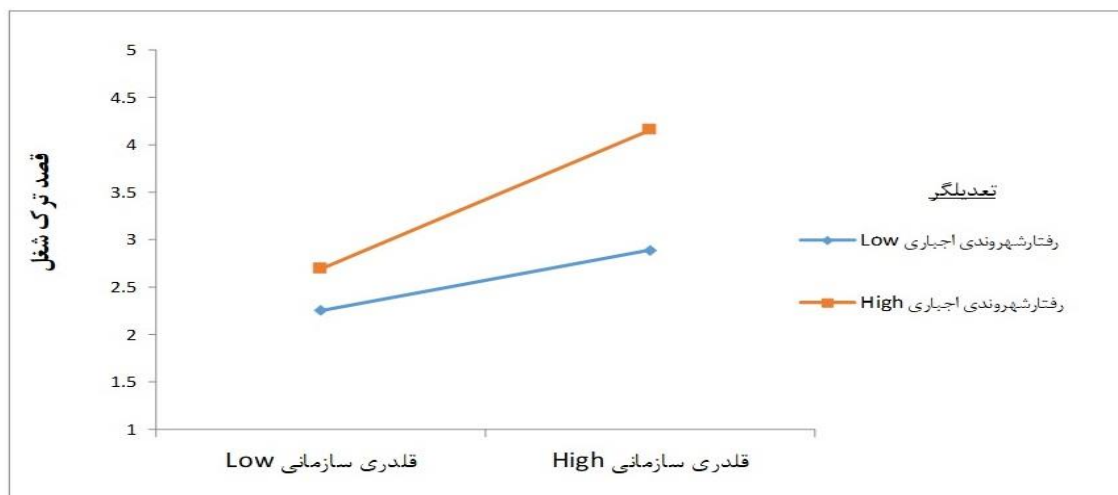
شکل ۳- مدل مفهومی برازش شده مربوط به فرضیه دوم در حالت تخمین استاندارد (معناداری پارامترها)

اجباری ← قصد ترک شغل (با ضریب مسیر: ۰/۴۲۷ و مقدار آماره t: ۲/۰۵۶) معنادار هستند. حال به منظور تکمیل بررسی نقش تعدیلگری رفتار شهروندی اجباری، کافی است ضریب

همان طور که در شکل ۲ مشاهده می شود، ضریب مسیرهای قلدری سازمانی ← قصد ترک شغل (با ضریب مسیر: ۰/۵۲۵ و مقدار آماره t: ۲/۷۲۱) و همچنین رفتار شهروندی

شکل ۲ ملاحظه می‌گردد، این ضریب مسیر به میزان ۰/۲۰۷ برآورد شده است. T-Value برای این مسیر نیز برابر ۲/۵۲۱ می‌باشد؛ بنابراین فرضیه دوم تأیید می‌گردد.

مسیر (رفتار شهروندی اجباری*قلدری سازمانی) ← قصد ترک شغل معنادار باشد. در صورتی که این ضریب مسیر تعاملی معنادار نباشد، نقش تعدیلگری نیز تأیید نمی‌شود. بدین منظور از شکل ۲ استفاده می‌شود. همان طور که در



شکل ۴- نمایش نمودار تأثیر متقابل با استفاده از ماکروی جیمز گسکین ۱

فرضیه چهارم: قلدری سازمانی بر فرسودگی شغلی تأثیر مستقیم و معناداری دارد.

در بررسی این فرضیه از شکل ۲ استفاده می‌شود. همانطور که مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین قلدری سازمانی و فرسودگی شغلی ۰/۷۵۲ و مقدار آماره t برابر ۱۰/۷۶۶ می‌باشد. این ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد؛ بنابراین بین قلدری سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه مستقیم برقرار می‌باشد. به معنای آن که با افزایش قلدری سازمانی، فرسودگی شغلی کارکنان افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه چهارم تأیید می‌گردد.

فرضیه پنجم: فرسودگی شغلی بر قصد ترک شغل تأثیر مستقیم و معناداری دارد.

در بررسی این فرضیه از شکل ۲ استفاده می‌شود. همانطور که مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل ۰/۴۹۲ و مقدار آماره t برابر ۴/۹۸۳ می‌باشد. این ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد؛ بنابراین بین

شکل بالا به خوبی نقش تعدیلگر رفتار شهروندی اجباری را در مدل نشان می‌دهد. همانطور که در شکل مشاهده می‌شود، شیب رابطه بین قلدری سازمانی و قصد ترک شغل برای رفتار شهروندی اجباری زیاد، بیشتر از زمانی است که رفتار شهروندی اجباری کاهش پیدا کند؛ بنابراین رفتار شهروندی اجباری رابطه مثبت بین قلدری سازمانی و قصد ترک شغل را تقویت می‌کند.

فرضیه سوم: قلدری سازمانی بر قصد ترک شغل تأثیر مستقیم و معناداری دارد.

همانطور که در شکل ۲ مشاهده می‌شود ضریب مسیر بین قلدری سازمانی و قصد ترک شغل ۰/۵۲۴ و مقدار آماره t برابر ۵/۳۹۲ می‌باشد. این ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد؛ بنابراین بین قلدری سازمانی و قصد ترک شغل رابطه مثبت و مستقیم برقرار می‌باشد و فرضیه سوم تأیید می‌گردد.

روانی اجتماعی و تخریب روانی و اجتماعی در محل کار می‌شود (۳۴،۳۱). سازمان‌هایی که به کارکنان خود اهمیت می‌دهند، سعی می‌کنند از بار کاری آن‌ها بکاهند و این می‌تواند برای کارکنان تسکین‌دهنده باشد. به طور مشابه، زمانی که کارکنان از نقش‌ها و وظایف شغلی خود راضی باشند، سطح استرس آن‌ها به تدریج کاهش می‌یابد؛ بنابراین می‌توان گفت که دریافت حمایت از سوی مدیران و همکاران و کاهش قلدری در محیط کار، باعث کاهش سطح استرس و افسردگی شده است و در نتیجه منجر به کاهش قصد ترک شغل در آن‌ها می‌شود (۳۲). همان‌طور که در پژوهش حاضر نیز این موضوع در مورد پرستاران بیمارستان امام رضا^(ع) مشهد مقدس، تأیید شد.

نتایج موجود نقش تعدیلگری رفتار شهروندی اجباری در رابطه بین قلدری سازمانی و قصد ترک شغل پرستاران را نیز تأیید کرد. نتایج این بخش با پژوهش‌های ساجوییگبه^۷ و همکاران (۳۷)، انجی^۸ و همکاران (۳۸)، هی^۹ و همکاران (۲۵) و احمدیان^{۱۰} و همکاران (۳۹) همسویی داشت. در پژوهش‌های متعددی تأکید شده است که رفتار شهروندی اجباری بر اشتیاق به کار کارکنان تأثیر منفی دارد. برای مثال، احمدیان و همکاران (۲۰۱۷) دریافتند که نرخ بالای ترک شغل با رفتار شهروندی اجباری در ارتباط است. هی و همکاران (۲۵) نیز مشاهده کردند کارکنانی که به طور مداوم در معرض رفتار شهروندی اجباری هستند، تمایل به ترک شغل خود دارند. به گفته ساجوییگبه و همکاران (۳۷)، در محیط‌های کاری که قلدری بر آن حاکم است، کارکنان اغلب در معرض تقاضاها یا فشارهای زیاد مدیران قرار می‌گیرند و ناخواسته درگیر می‌شوند. این تقاضا و فشار از سوی مدیریت (رفتار شهروندی اجباری) باعث می‌شود که کارکنان وظایف غیر رسمی را خارج از محدوده وظایف رسمی خود انجام دهند که در نتیجه با رفتارهای کاری غیر

فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل رابطه مستقیم برقرار می‌باشد. به معنای آن که با افزایش فرسودگی شغلی، قصد ترک شغل افزایش می‌یابد. بدین ترتیب فرضیه پنجم تأیید می‌گردد.

نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر قلدری سازمانی بر قصد ترک شغل با نقش میانجی فرسودگی شغلی و تعدیل‌کنندگی رفتار شهروندی اجباری انجام شد. به این منظور از پرسش‌نامه‌هایی برای گردآوری اطلاعات استفاده شد و نتایج با مدل‌سازی معادلات ساختاری به شیوه حداقل مربعات جزئی مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج مؤید کلیه فرضیه‌های پژوهش بود. نتایج مربوط به هر فرضیه بدین ترتیب تبیین شده‌اند:

یافته‌های پژوهش نشان داد که فرسودگی شغلی رابطه بین قلدری سازمانی و قصد ترک شغل پرستاران را میانجیگری می‌کند. نتایج این بخش با پژوهش‌های صرافین^{۱۱} و همکاران (۳۱)، السابئی^۲ و همکاران (۳۲)، کیم^۳ و همکاران (۳۳)، خلیق^۴ و همکاران (۳۴) و تاوند^۵ (۳۵)، همسویی داشت. از نظر تاوند (۳۵)، قلدری پدیده‌ای است که باعث تخریب می‌شود و به همین دلیل است که وقوع آن به عملکرد یک سازمان آسیب وارد می‌کند؛ بر این اساس، اکثر کارمندان در حین کار در حالت ترس زندگی می‌کنند و می‌ترسند مشکلات خود را با همکاران و مدیران خود در میان بگذارند؛ بنابراین، قلدری سازمانی به عنوان عاملی استرس‌زا منجر به فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل می‌شود. کیم و همکاران (۳۳) نیز همسو با نتایج پژوهش حاضر دریافتند که قلدری در محل کار پیش‌بینی‌کننده اضطراب و افسردگی، عدم رضایت شغلی، ترک شغل و غیبت از کار است. دونیش^۶ (۳۶) نشان داد که قلدری در محل کار تأثیر منفی قابل توجهی بر الزامات شغلی، خستگی جسمانی، غیبت و افسردگی دارد. همچنین برخی محققین نیز دریافتند که استرس کاری منجر به خطرات

تحمل کنند. با این حال، جایی که آن‌ها قربانی قلدری در محل کار می‌شوند و علائم فرسودگی شغلی را بروز می‌دهند، سلامت آن‌ها به طور جدی تحت تأثیر قرار می‌گیرد. در واقع، زمانی که قلدری رخ می‌دهد، افرادی که در جو سازمانی خصمانه و منفی کار می‌کنند، عموماً تمایل دارند که آن را عمدی و مضر بدانند، جدی بودن رویداد را درک کنند و احساس کنند قربانی و در معرض خطر فرسودگی شغلی هستند؛ در نتیجه، افرادی که جو سازمانی قلدری و منفی را درک می‌کنند، سریع‌تر فرسودگی شغلی را گزارش می‌کنند (۴۲). در واقع، فرسودگی شغلی در سازمان‌هایی که جوی برای قلدری وجود دارد (مانند ارتباطات منفی، رهبری ضعیف و عدم حمایت) بیشتر ظاهر می‌شود (۱۶).

نتایج تحقیق نشان داد که فرسودگی شغلی بر قصد ترک شغل پرستاران تأثیر مستقیم و معناداری داشت. نتایج این بخش با پژوهش‌های ووهو همکاران (۴۳)، فیلیپس (۴۴)، المیتاه و همکاران (۴۵) همسویی داشت. به گفته المیتاه و همکاران (۴۵) فرسودگی شغلی ناشی از عدم رضایت از کار و کیفیت محیط کار یکی از مهمترین عواملی هستند که بر نگهداشت و جلوگیری از ترک شغل نیروی پرستاری تأثیر دارند. پرستاران راضی‌تر، فرسودگی شغلی و تمایل کمتری برای ترک سازمان خود گزارش کرده‌اند. تحقیقات همچنین نشان می‌دهد که پرستارانی که در محیط‌های کاری مساعد کار می‌کنند، قصد ترک شغل کمتر، فرسودگی شغلی پایین‌تر و درک بهتری از کیفیت مراقبت را گزارش می‌کنند (۴۳).

در مجموع بر اساس شواهد حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها می‌توان دریافت که قلدری سازمانی یکی از عوامل مؤثر بر قصد ترک شغل از سوی پرستاران بیمارستان امام رضا^(ع) مشهد مقدس می‌باشد. قلدری سازمانی با تشدید فرسودگی شغلی، بر قصد ترک شغل پرستاران تأثیرگذار است؛ همچنین، فشار و اجبار به انجام وظایفی فراتر از وظایف سازمانی باعث شده است که پرستاران به ترک شغل گرایش

مولد و ترک شغل همراه است (۳۸). بنابراین می‌توان گفت که در محیط بیمارستان، پرستاران با فشار از سوی مقامات مافوق و مدیران به کارهایی فراتر از رفتارهای سازمانی خود وادار می‌شوند که در نتیجه بر قصد ترک شغل آنان تأثیر داشته است. بر اساس شواهد موجود تأیید گردید که قلدری سازمانی بر قصد ترک شغل پرستاران تأثیر مستقیم و معناداری داشت. نتایج این بخش با پژوهش‌های المحرق و همکاران (۱)، فاوارو و همکاران (۴۰) و الجوزنه و زیاد (۴۱)، همسویی داشت. به گفته المحرق و همکاران (۱) قلدری در محیط کار با ایجاد محیط کاری مخرب و فقدان دریافت حمایت‌های روانی از سوی مدیران و همکاران مانع توانایی و سازگاری پرستاران شده و در نتیجه با تمایل به ترک شغل از سوی آنان همراه است. فاوارو و همکاران (۴۰) نیز اظهار داشتند کارکنان بر اساس عوامل مختلفی از جمله قدردانی و پاداش، عدالت سازمانی، روابط محل کار، قلدری در محل کار، حمایت مدیران، استقلال و فرصت‌های توسعه، ماندن یا ترک سازمان را انتخاب می‌کنند؛ بنابراین، تجربه مکرر علائم منفی ناشی از قلدری در محل کار می‌تواند به قصد ترک شغل منجر شود.

نتایج پژوهش از تأثیر مستقیم و معنادار قلدری سازمانی بر فرسودگی شغلی حکایت داشت. صرافین و همکاران (۳۱)، پرپورا و همکاران (۴۲) و جیورجی و همکاران (۱۶) نیز در پژوهش‌های خود به نتایج مشابهی دست یافتند. جیورجی و همکاران (۱۶) اظهار داشتند که قلدری تا حد زیادی با پریشانی روانی و شکایات روان تنی، از جمله تجارب فرسودگی شغلی مرتبط است. آن‌ها در مطالعه خود نشان دادند که پرستاران متأثر از قلدری در محیط کار، سطح قابل توجه و بالاتری از فرسودگی شغلی را نسبت به سایر همکاران خود که تحت تأثیر قلدری قرار نداشتند، نشان داده‌اند. به گفته صرافین و همکاران (۳۱) پرستاران یاد می‌گیرند که با مشکلات شغلی و سازمانی معمولی این حرفه کنار بیایند یا

غیر از پرستاران نیز انجام دهند تا نتایج قابل تعمیم باشد. همچنین پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های خود از ابزارهای دیگری غیر از پرسش‌نامه مانند مصاحبه و مشاهده نیز بهره بگیرند تا نتایج دقیق‌تری حاصل گردد. در پژوهش‌های آتی نقش سایر متغیرها از جمله سکوت سازمانی، بدبینی سازمانی، ترومای سازمانی و... نیز می‌تواند در رابطه بین قلدری سازمانی و قصد ترک شغل مورد آزمون قرار گیرد.

تشکر و قدردانی

از تمامی مسئولین و پرستارانی که در این پژوهش، پژوهشگران را یاری نمودند، صمیمانه سپاسگزاری می‌شود.

تعارض در منافع

نویسندگان اظهار می‌دارند هیچ‌گونه تعارض منافی در این مقاله وجود ندارد.

References

- [1] Al Muharraq EH, Baker OG, Alallah SM. The prevalence and the relationship of workplace bullying and nurses turnover intentions: a cross sectional study. *SAGE open nursing*. 2022 Jan;8:23779608221074655.
- [2] Marć M, Bartosiewicz A, Burzyńska J, Chmiel Z, Januszewicz P. A nursing shortage—a prospect of global and local policies. *International nursing review*. 2019 Mar;66(1):9-16.
- [3] Lee YW, Dai YT, Chang MY, Chang YC, Yao KG, Liu MC. Quality of work life, nurses' intention to leave the profession, and nurses leaving the profession: A one- year prospective survey. *Journal of Nursing Scholarship*. 2017 Jul;49(4):438-44.
- [4] Falatah R, Salem OA. Nurse turnover in the Kingdom of Saudi Arabia: An integrative review. *Journal of nursing management*. 2018 Sep;26(6):630-8.
- [5] Javanmardi A, Jalali FS, Delavari S. Factors influencing nurses' intention to leave profession in Iran: A review study. *Zanko Journal of Medical Sciences*. 2022 Jan 10;22(75):5-27.
- [6] Aboshaiqah A. Strategies to address the nursing shortage in Saudi Arabia. *International nursing review*. 2016 Sep;63(3):499-506.
- [7] Fontes, K. B., Alarcão, A. C. J., Santana, R. G., Pelloso, S. M., & de Barros Carvalho, M. D. (2019). Relationship between leadership, bullying in the workplace and turnover intention among nurses. *Journal of Nursing Management*, 27(3), 535–542.
- [8] Hoel H, Cooper CL. Destructive conflict and bullying at work. Manchester: Manchester School of Management, UMIST; 2000 Nov.
- [9] AL- Sagarat A, Qan'ir Y, AL- Azzam M, Obeidat H, Khalifeh A. Assessing the impact of workplace bullying on nursing competences among registered nurses in Jordanian public hospitals. *InNursing forum*. 2018 Jul 53(3), 304-313.
- [10] Einarsen S, Hoel H, Notelaers G. Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & stress*. 2009 Jan 1;23(1):24-44.
- [11] Bambi S, Foà C, De Felippis C, Lucchini A, Guazzini A, Rasero L. Workplace incivility, lateral violence and bullying among nurses. A review about their prevalence and related factors. *Acta Bio Medica: Atenei Parmensis*. 2018;89(Suppl 6):51.
- [12] Houck, N. M., & Colbert, A. M. (2017). Patient safety and workplace bullying: An integrative review. *Journal of Nursing Care Quality*, 32(2), 164–171.

داشته باشند. با توجه به یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود که مدیران و سرپرستاران بیمارستان با ایجاد حمایت‌های مادی و روانی لازم از پرستاران، سطح رضایتمندی شغلی آنان را افزایش دهند و در نگهداشت نیروی پرستاری کوشا باشند. مدیران بیمارستان با برگزاری جلسات و کارگاه‌های انگیزشی برای پرستاران، سطح انگیزش شغلی آنان را افزایش دهند و از فرسودگی شغلی آنان بکاهند. مسئولین فعال در زمینه آموزش پرستاری باید زمینه آگاهی پرستاران را در برخورد با واقعیت‌های شغلی خود فراهم سازند تا آن‌ها قبل از استخدام برای ماندن یا ترک شغل تصمیم خود را به درستی اتخاذ کنند. پژوهش حاضر، همانند هر پژوهش دیگر محدودیت‌هایی داشته است که استفاده از ابزارهای خودگزارشی از جمله آن‌هاست. به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود تا پژوهش خود را در سطح جامعه آماری وسیع‌تری

- [13] Leach LS, Poyser C, Butterworth P. Workplace bullying and the association with suicidal ideation/thoughts and behaviour: a systematic review. *Occupational and environmental medicine*. 2017 Jan 1;74(1):72-9.
- [14] Park, M. S., Oh, C. U., & Han, H. S. (2018). Influences of the workplace bullying and social support on turnover intension of nurse. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 19(9), 166-173.
- [15] Anasori E, Bayighomog SW, Tanova C. Workplace bullying, psychological distress, resilience, mindfulness, and emotional exhaustion. *The Service Industries Journal*. 2020 Jan 25;40(1-2):65-89.
- [16] Giorgi G, Mancuso S, Fiz Perez F, Castiello D'Antonio A, Mucci N, Cupelli V, Arcangeli G. Bullying among nurses and its relationship with burnout and organizational climate. *International journal of nursing practice*. 2016 Apr;22(2):160-8.
- [17] Ali M, Bilal H, Raza B, Usman Ghani M. Examining the influence of workplace bullying on job burnout: Mediating effect of psychological capital and psychological contract violation. *International Journal of Organizational Leadership*. 2019 Apr 1;8(2):1-1.
- [18] Brewer KC, Oh KM, Kitsantas P, Zhao X. Workplace bullying among nurses and organizational response: An online cross-sectional study. *Journal of Nursing Management*. 2020 Jan; 28(1):148-56.
- [19] Zare, A; Azadi, M, H; Sepehri, S; Authentic leadership and the tendency to leave the job: Explaining the mediating role of organizational bullying and job burnout. *Police management studies (police management studies)*. 2017; 13(2): 333-359. (In Persian)
- [20] Unaldi Baydin N, Tiryaki Sen H, Kartoglu Gurler S, Dalli B, Harmanci Seren AK. A study on the relationship between nurses' compulsory citizenship behaviours and job stress. *Journal of Nursing Management*. 2020 May;28(4):851-9.
- [21] Vigoda-Gadot E. Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extra-role behavior in the workplace. *Journal of business and psychology*. 2007 Mar;21(3):377-405.
- [22] He PX, Wu TJ, Zhao HD, Yang Y. How to motivate employees for sustained innovation behavior in job stressors? A cross-level analysis of organizational innovation climate. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2019 Dec;16(23):4608.
- [23] Spanouli A, Hofmans J. Walking the tightrope: Counterproductive work behavior as compensation for citizenship demands. *Frontiers in psychology*. 2016 Oct 3;7:1530.
- [24] Fotiadis A, Abdulrahman K, Spyridou A. The mediating roles of psychological autonomy, competence and relatedness on work-life balance and well-being. *Frontiers in psychology*. 2019 May 29;10:1267.
- [25] He P, Zhou Q, Zhao H, Jiang C, Wu YJ. Compulsory citizenship behavior and employee creativity: creative self-efficacy as a mediator and negative affect as a moderator. *Frontiers in Psychology*. 2020 Jul 21;11:1640.
- [26] Memon MA, Salleh R, Baharom MN, Harun H. Person-organization fit and turnover intention: The mediating role of employee engagement. *Global Business and Management Research*. 2014 Jul 1;6(3):205.
- [27] Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & stress*, 19(3), 192-207.
- [28] Salimi, H.; Mehr Ali Tabar Firouzjani, A, A; Najarpourian, S.; Zialdini, g; Investigating bullying and harassment in the workplace with the psychometric characteristics of the negative actions questionnaire in nurses. *Qom University of Medical Sciences*. 2017; 12(11): 60-69.(In Persian)
- [29] Poladi, F; Atashzadeh Shurideh, F; Abbaszadeh, A; Muslimi, A; Investigating the correlation between moral distress and job burnout of nurses working in teaching hospitals affiliated to Shahid Beheshti University of Medical Sciences in Tehran in 2012. *Iranian Journal of Medical Ethics and History*. 2014; 8(4): 37-46. (In Persian)
- [30] Mehdad, A; Sajjadi, M.; Abshahi, F; Predicting mandatory and voluntary organizational citizenship behaviors through the perception of job insecurity and the perception of job stress. *Career and Organizational Consulting Quarterly*. 2019; 12(45): 97-116. (In Persian)
- [31] Serafin L, Kusiak A, Czarkowska-Pączek B. The CoViD-19 pandemic increased burnout and bullying among newly graduated nurses but did not impact the relationship between burnout and

bullying and self-labelled subjective feeling of being bullied: a cross-sectional, comparative study. *International journal of environmental research and public health*. 2022 Feb 2;19(3):1730.

[32] Al Sabei SD, Labrague LJ, Miner Ross A, Karkada S, Albashayreh A, Al Masroori F, Al Hashmi N. Nursing work environment, turnover intention, job burnout, and quality of care: The moderating role of job satisfaction. *Journal of Nursing Scholarship*. 2020 Jan;52(1):95-104.

[33] Kim Y, Lee E, Lee H. Association between workplace bullying and burnout, professional quality of life, and turnover intention among clinical nurses. *PLoS one*. 2019 Dec 20;14(12):e0226506.

[34] Khaliq M, Arif I, Siddiqui M, Kazmi SW. Impact of workplace bullying on job performance, intention to leave, OCB and stress. *Pakistan Journal of Psychological Research*. 2018 Jun 30:55-74.

[35] Townsend T. Not just "eating our young": Workplace bullying strikes experienced nurses, too. *American Nurse Today*. 2016 Feb 1;11(2).

[36] Devonish D. Workplace bullying, employee performance and behaviors: The mediating role of psychological well-being. *Employee relations*. 2013 Sep 30;35(6):630-47.

[37] Sajuyigbe AS, Henry I, Adebajji A, Salome I. Compulsory Citizenship Behavior, Work-Life Balance, and Turnover Intention in Academia: Mediating Effects of Emotional Intelligence. *The Journal of Behavioral Science*. 2022 May 31;17(2):58-72.

[38] Ng CY, Teoh WM, Goh ML. Compulsory Citizenship Behaviour among Academic Staff of Private Higher Education Institutions in Melaka, Malaysia. *International Journal of Recent Technology and Engineering*. 2019;8(3S2):448-53.

[39] Ahmadian S, Sesen H, Soran S. Expanding the boundaries of compulsory citizenship behavior: Its impact on some organizational outputs. *Business and Economic Horizons (BEH)*. 2017;13(1232-2017-2407):110-8.

[40] Favaro A, Wong C, Oudshoorn A. Relationships among sex, empowerment, workplace bullying and job turnover intention of new graduate nurses. *Journal of clinical nursing*. 2021 May;30(9-10):1273-84.

[41] Aljawazneh B, Ziad S. Workplace bullying as a predictor of intention to leave among workers at the industrial organizations in Jordan. *International Research in Economics and Management Sciences*. 2017;6(1):15-39.

[42] Purpora C, Cooper A, Sharifi C, Lieggi M. Workplace bullying and risk of burnout in nurses: a systematic review protocol. *JBIEvidence Synthesis*. 2019 Dec 1;17(12):2532-40.

[43] Wu X, Hayter M, Lee AJ, Yuan Y, Li S, Bi Y, Zhang L, Cao C, Gong W, Zhang Y. Positive spiritual climate supports transformational leadership as means to reduce nursing burnout and intent to leave. *Journal of nursing management*. 2020 May;28(4):804-13.

[44] Phillips C. Relationships between workload perception, burnout, and intent to leave among medical-surgical nurses. *JBIEvidence Implementation*. 2020 Jun 1;18(2):265-73.

[45] Al- Maaitah R, AbuAlRub RF, Al Blooshi S. Practice environment as perceived by nurses in acute care hospitals in Sharjah and North Emirates. *InNursing Forum* 2018 Apr (Vol. 53, No. 2, pp. 213-222).

Original Article

Investigating The Effect Of Organizational Bullying On Turnover Intention With The Mediating Role Of Burnout And Compulsory Citizenship Behavior As Moderator

Received: 07/07/2022 - Accepted: 14/08/2022

Vahid Mirzaei^{1*}
Mahdi Bahrani²
Mohammad Sadegh Akbari
Nooghabi³

¹ Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Humanities, Islamic Azad University, Bojnourd, Iran (Corresponding author)

² PhD student in Public Administration, Faculty of Humanities, Islamic Azad University, Bojnourd, Iran

³ Department of Public Administration, Faculty of Management and Accounting, Shahid Beheshti University, Tehran

Email:
Dr_mirzaei@bojnourdiau.ac.ir

Abstract

Introduction

This study aimed to investigate the effect of organizational bullying on turnover intention with the mediating role of burnout and moderating role of Compulsory citizenship behavior.

Material and Method

this is Quantitative research and applied descriptive-survey study in which the statistical population includes 1132 registered and contract registered nurses of ImamReza Hospital in Mashhad. Cochran's formula was used to determine the sample size, based on this, 287 of them were selected as statistical sample with the random sampling method. To collect data, the Inarsen et al.'s (2009) organizational bullying questionnaire, Memon et al.'s turnover intention (2014), Copenhagen burnout (2005), and Vigoda-gadot (2007) Compulsory citizenship behavior questionnaires and For analyzing them, Structural equation modeling with partial least squares approach and smart-PLS software were used.

Results

Data analysis using structural equation modeling showed that the direct effect of organizational bullying on turnover intention is 0.524 and significant ($p < 0.05$). The direct effect of organizational bullying on burnout is 0.752 and significant ($p < 0.05$). The direct effect of burnout on organizational bullying is 0.492 and significant ($p < 0.05$). Also, burnout mediates the relationship between organizational bullying and turnover intention ($t = 3.863$ and $\beta = 0.371$). In addition, Compulsory citizenship behavior moderates the relationship between organizational bullying and turnover intention.

Conclusion

The result of this research showed that burnout plays a mediating role in the relationship between organizational bullying and nurses' turnover intention. Based on this, it is suggested to through identifying the causes of nurses' burnout and reducing its occurrence, The rate of their turnover intention should also be reduced. This result can also be achieved by reducing Compulsory citizenship behavior in nurses.

Key words

Organizational bullying, Turnover intention, Burnout, Compulsory citizenship behavior.

Acknowledgement: There is no conflict of interest