

بررسی اثر قلدوری سازمانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی استرس

شغلی مطالعه موردی: شرکت توسعه سامانه های نرم افزاری نگین

(توسن)

حمیدرضا خان محمدی هزاوه^۱، فاطمه دکامینی^۲، داریوش یوسفی^۳

تاریخ پذیرش ۱۴۰۲/۱۱/۱۹

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۹/۲۸

چکیده

آزار و اذیت و قلدوری در محیط های کاری مستقیم و منفی بر سلامت افراد تأثیر گذاشته و هزینه های زیادی را بر جامعه تحمیل کرده و منجر به کاهش بهره وری میگردد. این رفتارهای مکرر مخل سلامت بوده و به گونه توهین شفاهی، تهدید، اهانت، تحقیر، ترساندن، کارشکنی و خرابکاری و ترکیبی از این موارد رخ میدهد و در محل کار موجب اختلال جریان امور میشود. هدف پژوهش حاضر، بررسی تاثیر قلدوری سازمانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی استرس شغلی (مورد مطالعه: شرکت توسعه سامانه های نرم افزاری نگین (توسن)) می باشد. ماهیت و روش تحقیق علی؛ و از نظر هدف کاربردی می باشد. جامعه آماری پژوهش، تعداد ۷۴۰ نفر از کارکنان این شرکت است و طبق فرمول کوکران حجم نمونه تعداد ۲۵۳ نفر است. جهت روایی پژوهش از پرسشنامه استاندارد استفاده شده است و پایایی کل پرسشنامه ها به مقدار ۰/۷۳۳ به دست آمده است و از این جهت پایایی پرسشنامه ها تایید شده است. طبق معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل، نتایج نشان می دهد قلدوری سازمانی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی استرس شغلی تاثیر منفی دارد. قلدوری سازمانی بر رضایت شغلی تاثیر ندارد. استرس شغلی بر رضایت شغلی تاثیر منفی دارد. قلدوری سازمانی بر استرس شغلی تاثیر مثبت دارد.

کلمات کلیدی: قلدوری سازمانی، رضایت شغلی، استرس شغلی.

۱. گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران. (khanmohammadihez@ut.ac)
۲. گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی اراک، اراک، ایران. (s_dekamin@yahoo.com)
۳. دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی اراک، اراک، ایران. (yousefi6824@yahoo.com)

مقدمه

استرس یا فشار روانی شایعترین، فراگیرترین و مخربترین نیروی موجود در جامعه امروزی است که بخش مهمی از آن ناشی از محیط کار و شغل افراد است. استرس شغلی میتواند به ضعف سلامت و حتی آسیب دیدن افراد منجر شود. همچنین، استرس شغلی میتواند در کاهش بهره وری، انگیزه ها و مهارتها انعکاس یابد و میزان بالای آن منجر به فرسودگی شغلی، قصد ترک از کار و رفتارهای ستیزه گرانه گردد (ابراهیمی، ۱۳۹۹). استرس شغلی به یک وضعیت فیزیولوژیکی اطلاق می شود که در آن فرد شاغل به سبب محول شدن وظایف و مسئولیت های سنگین دچار استرس و فشار روانی می شود که این فشار می تواند تأثیرات ناسالمی را بر سلامت روحی و جسمی او تحمیل کند. (دنیل^۱، ۲۰۲۰).

آزار و اذیت و قلدوری در محیط های کاری مستقیم و منفی بر سلامت افراد تأثیر گذاشته و هزینه های زیادی را بر جامعه تحمیل کرده و منجر به کاهش بهره وری میگردد. در سازمانهایی که قلدوری در آنها رخ میدهد، افراد حس تعلقشان را به سازمان از دست میدهند و سازمانها کارکنان محوریشان را از دست میدهند. همچنین آنها اراده ای برای تحمل سختیها ندارند و تلاش میکنند شغل بهتری پیدا کنند. (دوونیش^۲ و همکاران، ۲۰۱۸). قلدوری سازمانی، نوعی خشونت غیرفیزیکی است که ممکن است به دلیل خشونت ها و سوءاستفاده های نهفته در آن، شغل موردعلاقه را به مخاطره بیندازد و دچار آسیب های عاطفی کند. (کولینان و همکاران^۳، ۲۰۱۹). قلدوری همچنین تأثیر منفی روی سازمان میگذارد. افرادی که هدف قرار میگیرند، بیشتر مرخصی میگیرند، انتظارات نامشخص از عملکرد کاری را گزارش میدهند، رضایت شغلی، تعهد به سازمان و انگیزه کار کاهش می یابد و احتمال اینکه افراد هدف نسبت به افراد غیرهدف به میزان بیشتری سازمان را ترک کنند، بیشتر است. (قاسمی و همکاران، ۱۳۹۸).

از طرفی، امروزه استرس شغلی به مساله ای شایع و پرهزینه در محیط های کاری تبدیل شده است. استرس ناشی از شغل، استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دستخوش آن می شود و از کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فردی شاغل به وجود می آید و میتواند به ضعف سلامت و حتی آسیب دیدن افراد منجر شود. همچنین، استرس شغلی میتواند در کاهش بهره وری،

¹ Daniel

² Devonish

³ Cullinan et al

انگیزه ها و مهارتها انعکاس یابد و میزان بالای آن منجر به فرسودگی شغلی، قصد ترک از کار و رفتارهای ستیزه گرانه گردد (روبرت^۱، ۲۰۱۸).

اولین پیامد منفی قلدوری در محیط کار، تاثیرات فردی است که روی قربانی می گذارد. ایجاد نارسایی های شناختی اولین پیامد خواهد بود که منجر به ناتوانی فرد در انجام وظایفی می شود که به صورت طبیعی قادر به انجام آنهاست؛ در واقع می تواند موجب ناتوانی در انجام چیزی شود که برای آن استخدام شده است و این موضوع نیز می تواند زمینه ساز ترک شغل شود. (غفاری و عاشوری، ۱۳۹۶). اگر استرس شدیدتر شود و تداوم یابد (یا فرد نتواند با آن مقابله نماید) می تواند منجر به آسیب های جسمانی و روانی شود. در این میان قلدوری سازمانی، یک حالت جمعی است که شامل انواع رفتارهای بیمارگونه و خصمانه در محیط کار می شود که موجب استرس شغلی بیشتر می گردد (فیلی و همکاران، ۱۳۹۹). به همین دلیل لازم است که مساله اهمیت رضایت شغلی را در شرکت توسعه سامانه های نرم افزاری نگین (توسن) جدی گرفته شود. رضایت شغلی می تواند به عنوان یک وضعیت احساسی و عاطفی مطلوب ناشی از ارزیابی و تخمین شغل شخص برای دست یابی یا تسهیل رسیدن به موفقیت و ارزش های شغلی دیده شود. (یانگ^۲، ۲۰۱۸) و به عنوان احساسات و نگرش های مثبت نسبت به شغل خود، از جمله شاخص های مهم و تأثیرگذار در محیط کار می باشد. (دوناقه^۳ و همکاران، ۲۰۱۹).

کارمندانی که از شغل خود راضی نیستند، در هر چیز کوچکی مشکل پیدا می کنند. کارمندان ناراضی به سختی می توانند با تغییرات کنار بیایند. رضایت کارکنان برای اطمینان از درآمد بالاتر شرکت توسعه سامانه های نرم افزاری نگین (توسن) ضروری است. حتی اگر بهترین آموزش ها را در اختیار کارکنان قرار داده شود، تا زمانی که آن ها احساس دل بستگی و وفاداری نسبت به سازمان نداشته باشند، انگیزه ی کافی هم برای ادامه ی کار به دست نمی آورند. کارمندان معمولاً نیمی از وقت خود را صرف صحبت کردن با یکدیگر یا انجام دادن کارهای بیهوده سپری می کنند.

لذا در پژوهش حاضر، رضایت شغلی در شرکت توسعه سامانه های نرم افزاری نگین (توسن) پایین دیده شده است و به دنبال بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی بوده تا بتواند پیشنهادات را به مدیران جهت بهبود رضایت شغلی ارائه دهد. بررسی ها و مصاحبه های اولیه با برخی از مدیران

¹ Robert

² Yang

³ Dodangeh

شرکت توسعه سامانه های نرم افزاری نگین (توسن) و مشاهدات تجربی پژوهشگر نشان میدهد یکی از مسائل عمده ای که این شرکت با آن دست و پنجه نرم میکند، پدیده نارضایتی شغلی کارکنان است. یکی از مواردی که در عدم رضایت شغلی کارکنان شرکت توسعه سامانه های نرم افزاری نگین (توسن) می تواند موثر باشد ایجاد استرس شغلی است. برخی از کارکنان این شرکت به علت وجود افراد قلدور در سازمان دچار استرس شغلی شده اند و نارضایتی شغلی تشدید کرده است. لذا هدف اصلی پژوهش، بررسی تاثیر قلدوری سازمان بر رضایت شغلی با نقش میانجی استرس شغلی در شرکت توسعه سامانه های نرم افزاری نگین (توسن) است. هدف اصلی پژوهش؛ تعیین تاثیر قلدوری سازمانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی استرس شغلی و فرضیات فرعی و همچنین مدل مفهومی پژوهش، به شرح زیر است:

تعیین تاثیر قلدوری سازمانی بر رضایت شغلی.

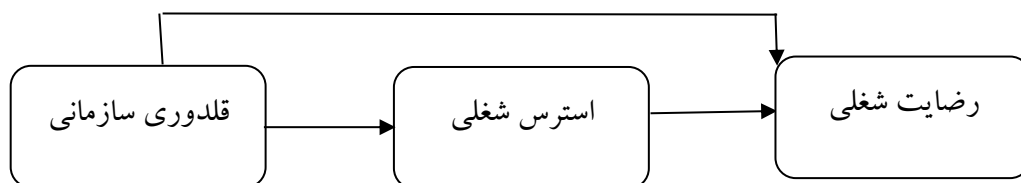
تعیین تاثیر قلدوری سازمانی بر استرس شغلی.

تعیین تاثیر استرس شغلی بر رضایت شغلی.

- قلدوری در محل کار رابطه مثبتی با استرس شغلی دارد.

- قلدوری در محل کار با رضایت شغلی از طریق استرس شغلی مرتبط است. (نامان و همکاران^۱،

۲۰۱۹).



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش (نامان و همکاران، ۲۰۱۹)

مبانی نظری و پیشینه پژوهش - قلدوری سازمانی

¹ Nauman et al

قلدوری سازمانی، نوعی خشونت غیرفیزیکی است که ممکن است به دلیل خشونت‌ها و سوءاستفاده‌های نهفته در آن، شغل مورد علاقه‌تان را به مخاطره بیندازد و شما را دچار آسیب‌های عاطفی کند. یکی از دلایل شایع بودن قلدوری سازمانی، این است که هنوز غیرقانونی نیست. قلدوری سازمانی چهار برابر بیشتر از آزار جنسی و تبعیض نژادی در محل کار شایع است. اغلب، قلدورها را افرادی می‌دانند که برای رسیدن به هدفشان دیگران را کنترل می‌کنند یا می‌ترسانند. این افراد ممکن است بعد از رسیدن به هدفشان همکاری کنند، اما منصف یا صادق نیستند. (کولینان و همکاران^۱، ۲۰۱۹). آنها ممکن است حتی افراد بالادست خود را هم به‌عنوان مثال با تهدید به «استعفا در موقعیتی حساس» بترسانند (وو و همکاران^۲، ۲۰۱۹). در مقایسه با منافی که شخص ممکن است در کوتاه‌مدت به دست بیاورد، قلدوری سازمانی اثرات منفی بلندمدتی دارد که به مراتب از منافع موقت، چشمگیرترند. (نامان و همکاران^۳، ۲۰۱۹). قلدوری سازمانی همچنین به قیمت غیبت از کار، محروم شدن از مزایا و هزینه‌های گردش مالی برای این دست افراد تمام می‌شود. (روبرت^۴، ۲۰۱۸).

قربانی معمولاً کسی است که از لحاظ هنجار سازمانی متفاوت است و فردی شایسته، تحصیل کرده، انعطاف‌پذیر، صریح و کسی که وضع موجود را به چالش می‌کشد. ممکن است، قربانی از نظر نژادی و جنسیتی، متفاوت باشد و یا بخشی از یک گروه اقلیت باشد. قربانی با تمسخر، تحقیر و نهایتاً جا به جایی از محل کار مواجه می‌شود. (ریا و آگاروال^۵، ۲۰۱۶). از آنجایی که کارمند مورد هدف یا همان قربانی، مورد انتقاد قرار می‌گیرد، ممکن است به‌عنوان آشوب‌گر در محیط کار شناخته شود و بنابراین به غیر از افراد خوب سازمان یا شرکت، دیگران، وی را منزوی و نادیده می‌گیرند. (پاراچا و شهزاد^۶، ۲۰۱۷).

- استرس شغلی

استرس، هنگامی ایجاد می‌شود که نتوان با فشارهای کوچک کنار آمد. استرس در افراد مختلف، متفاوت است؛ ممکن است که عاملی برای فردی ایجاد استرس کند؛ ولی در فرد دیگر، به هیچ عنوان استرس ایجاد نکند. (پانندی^۷، ۲۰۲۰).

¹ Cullinan et al

² Wu et al

³ Nauman et al

⁴ Robert et al

⁵ Rai and Agarwal

⁶ Paracha and Shahzad

⁷ Pandey

استرس شغلی به یک وضعیت فیزیولوژیکی اطلاق می‌شود که در آن فرد شاغل به سبب محول شدن وظایف و مسئولیت‌های سنگین دچار استرس و فشار روانی می‌شود که این فشار می‌تواند تأثیرات ناسالمی را بر سلامت روحی و جسمی او تحمیل کند. (دنیل^۱، ۲۰۲۰) و می‌تواند به‌عنوان پاسخ‌های فیزیکی و احساسی مضر تعریف شود و زمانی رخ می‌دهد که الزامات شغلی با توانایی‌ها، منابع یا نیازهای کارمندان مطابقت نداشته باشد. (کام و هیو^۲، ۲۰۲۰).

- رضایت شغلی

رضایت شغلی به صورت نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط شغلی تعریف می‌شود. رضایت شغلی عبارت است از نگرش فرد نسبت به شغلش و جنبه‌های گوناگون آن. (لا و یان^۳، ۲۰۱۹). به نگرش کلی فرد درباره شغلش اطلاق می‌شود و عبارتست از وضعیتی که در آن افراد از شغل خود و سایر شرایط وابسته اظهار رضایت می‌کنند (الیسو و همکاران^۴، ۲۰۱۹) و از عوامل تأثیرگذار بر وضعیت روانی و جسمی کارکنان است. بنابراین، تأثیر قابل توجهی بر رفتارهای مربوط به کار، مثل بهره‌وری، غیبت، روابط کارکنان و ... دارد که این عوامل نقش مهمی را در بهبود موقعیت‌های سازمانی دارند. بنابراین درک و تبیین رضایت شغلی کارکنان برای رسیدن به اهداف سازمانی بسیار مهم است. (عباسی نژاد، ۱۴۰۱).

پیشینه پژوهش

نیصار و رشید^۵ (۲۰۱۹) به استرس و عملکرد: بررسی رابطه بین استرس شغلی، رضایت شغلی و عملکرد شغلی کارکنان پلیس پرداختند. نتایج این مطالعه تحقیقاتی نشان داده است که استرس شغلی با رضایت شغلی، عملکرد در نقش و عملکرد فوق نقش کارکنان پلیس رابطه منفی دارد. این تحقیق نقش مهمی در وادار کردن مدیریت ارشد، مقامات، سیاست‌گذاران و مقامات دولتی پلیس برای تعمق در مورد استرس شغلی با هدف افزایش عملکرد شغلی از جمله نقش آفرینی و فوق نقش کارکنان پلیس بازی خواهد کرد.

¹ Daniel

² Cam and Hieu

³ La and Yun

⁴ Aloisio et al

⁵ Nisar and Rasheed

نامان و همکاران^۱ (۲۰۱۹) به چگونگی قلدوری در محیط کار رضایت از زندگی کارکنان را به خطر می اندازد: نقش استرس شغلی و بی خوابی پرداختند. با استفاده از تئوری صرفه جویی در منابع، این مطالعه مکانیسم اساسی را بررسی کرد که از طریق آن قلدوری در محل کار از طریق استرس و بی خوابی مربوط به شغل بر رضایت از زندگی کارکنان تأثیر می گذارد.

روبرت (۲۰۱۸) به تأثیر قلدوری در محیط کار بر عملکرد شغلی و استرس شغلی پرداختند. آزار و اذیت در محل کار یک مسئله بسیار جدی است و می تواند در هر سازمان دیگری یافت شود. اقدامات قلدوری می تواند بسیار واضح یا محرمانه باشد و افرادی که قربانی قلدوری در محل کار می شوند می توانند از طرق مختلف به آنها ضربه بزنند. نتایج به وضوح رابطه معنی دار بین قلدوری در محل کار و استرس شغلی را به تصویر می کشد، در حالی که رابطه بین قلدوری در محل کار و عملکرد شغلی بسیار ظریف است.

انصاری و همکاران (۱۴۰۱) به مدل سازی معادلات ساختاری تأثیر استرس شغلی بر رضایت شغلی در کارکنان نظامی پرداختند. هدف مطالعه حاضر بررسی تأثیر استرس شغلی بر رضایت شغلی در کارکنان نظامی با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری می باشد. در این مطالعه بیشترین درصد استرس (۶۵٫۵٪) در سطح کم و بیشترین درصد رضایت (۸۹٫۱٪) در سطح خشنود مشاهده شد. سن، وضعیت تاهل، تحصیلات و نوع شغل از عوامل تاثیرگذار بر استرس و رضایت شغلی گزارش شد. همچنین بر اساس مدل استرس شغلی می تواند به میزان ۴۷٪ رضایت شغلی را در بین کارکنان نظامی پیش بینی کند.

کریمی و گل پرور (۱۴۰۱) به رابطه قلدوری با رضایت شغلی و حمایت سازمانی کارکنان شرکت فولاد خوزستان پرداختند. این پژوهش با هدف تعیین رابطه قلدوری با حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی اجرا شد. داده ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون تحلیل گردید. نتایج تحلیل همبستگی نشان داد که بین قلدوری (قلدوری کلی، اهانت و تحقیر، خشم و کینه توزی، غفلت، تهدید و فشار کاری کسل کننده) با حمایت سازمانی ادراک شده ($p < 0.05$)، بین قلدوری (قلدوری کلی، اهانت و تحقیر، خشم و کینه توزی، غفلت، آزار کلامی، تهدید و فشار کاری کسل کننده) با رضایت شغلی ($P < 0/01$) رابطه معنادار وجود دارد.

¹ Nauman et al

محمدی و همکاران (۱۴۰۰) به نقش استرس شغلی و منبع کنترل کار در رضایت شغلی امدادگران اورژانس پرداختند. رضایت شغلی یکی از مؤلفه‌های مهم ارتقای کارایی و پیشرفت هر سازمانی است؛ بنابراین، پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش استرس شغلی و منبع کنترل کار در رضایت شغلی امدادگران اورژانس شهر تهران انجام شد. نتایج نشان داد که بین استرس شغلی و رضایت شغلی همبستگی منفی و معناداری وجود دارد ($p < 0.01$). همچنین، بین منبع کنترل کار درونی و بیرونی با رضایت شغلی به ترتیب همبستگی معنادار مثبت و منفی وجود داشت ($P < 0.01$). علاوه بر این، نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داد منبع کنترل کار بیرونی و درونی و استرس شغلی (خرده‌مقیاس‌های نقش، ارتباط و حمایت سرپرستان) توانستند در مجموع ۵۴ درصد از واریانس رضایت شغلی را تبیین کند.

روش پژوهش

این تحقیق از نظر هدف کاربردی است. پژوهش کاربردی پژوهشی است که با استفاده از نتایج تحقیقات بنیادی به منظور بهبود و به کمال رساندن رفتارها، روش‌ها، ابزارها، وسایل، تولیدات، ساختارها و الگوهای مورد استفاده جوامع انسانی انجام می‌شود. روش انجام تحقیق حاضر با توجه به هدف و ماهیت موضوع و توانایی اجرایی آن، علی می باشد. در این تحقیق برای گردآوری داده‌ها از روش میدانی استفاده شده است. از روش میدانی برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شده است. برای گردآوری داده‌های مورد نیاز تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. در این راستا برای اندازه‌گیری شاخص‌ها در پرسشنامه از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. جامعه آماری ۷۴۰ نفر از کارکنان شرکت توسعه سامانه‌های نرم‌افزاری نگین (توسن) است. براساس فرمول کوکران برای جامعه محدود در سطح خطای ۵ صدم و دقت برآورد ۵ صدم با در نظر گرفتن مقدار ۵ دهم برای نسبت موفقیت حجم نمونه ۲۵۳ نفر براساس فرمول زیر قابل محاسبه می‌باشد:

$$n = \frac{NZ^2 \frac{\alpha}{2} * p(1-p)}{\varepsilon^2(N-1) + Z^2 \frac{\alpha}{2} * p(1-p)}$$

$$n = \frac{740 \times (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(0.05)^2 \times (739) + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)} \approx 253$$

در نهایت باتوجه به بررسی های به عمل آمده و راهنمایی اساتید مقرر گردید تعداد ۲۵۳ پرسشنامه درین کارکنان به اندازه حجم نمونه توزیع گردد که در نهایت پس از جمع آوری پرسش نامه ها تعداد ۲۰۲ پرسشنامه که به صورت صحیح تکمیل گردید و به اندازه حجم نمونه مورد استفاده قرار گرفته است. روش نمونه گیری در این تحقیق از نوع تصادفی است.

هرچند پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق از پرسشنامه نامان و همکاران (۲۰۱۹) می باشد، ولی جهت اطمینان خاطر از روایی همچنین بومی سازی، این پرسشنامه در اختیار اساتید قرار گرفت و پس از تغییرات جزئی نهایی گردیده و توزیع شده است. در تحقیق حاضر برای سنجش پایایی پرسشنامه از روش مقیاس آلفای کرونباخ استفاده شده است. در این مرحله تعداد ۳۰ پرسشنامه برای سنجش میزان پایایی توزیع گردید سپس برای تعیین اعتبار از نرم افزار SPSS استفاده شد و مقدار ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده در جدول زیر ارائه شده که با توجه به اینکه مقدار محاسبه شده برای تمامی متغیرها بیشتر از (۰/۷) می باشد نشان می دهد پرسشنامه از اعتبار کافی برخوردار است.

جدول ۱. تحلیل پایایی پرسشنامه پژوهش

| مقیاس ها | سوالات | الفای کرونباخ |
|---------------|----------|---------------|
| قلدری سازمانی | ۵ تا ۱ | ۰/۷۳۶ |
| استرس شغلی | ۱۰ تا ۶ | ۰/۷۹۱ |
| رضایت شغلی | ۱۱ تا ۱۵ | ۰/۷۸۸ |
| کل سوالات | ۱۵ تا ۱ | ۰/۷۳۳ |

این تحقیق برای بررسی روابط بین اجزا مدل از مدل یابی معادلات ساختاری^۱ استفاده شده است. در ضمن محقق از مدل یابی معادلات ساختاری در جهت تحلیل عاملی تاییدی^۲ بهره برده است.

^۱ - Structural Equation Models(SEM)

^۲ - Confirmatory Factor Analysis(CFA)

تحلیل عاملی تاییدی که به واقع بسط تحلیل عاملی معمولی است، یکی از جنبه های مهم مدل یابی معادلات ساختاری است که در آن فرضیه های معینی درباره ساختار بارهای عاملی و همبستگی های متقابل بین متغیرها مورد آزمون قرار می گیرد.

یافته های پژوهش

بر اساس جدول فراوانی و نمودار مربوطه، بیشترین فراوانی سنی کارکنان مربوط به افراد ۴۰-۵۰ سال است و بیشتر افراد نمونه را در مردان تشکیل می دهند. بیشترین درصد پاسخگویان دارای مدرک لیسانس برای هر دو گروه هستند. برای بررسی نقش جنسیت در پاسخ به متغیرهای مدل با توجه به دو بعدی بودن جنسیت (زن و مرد) از آزمون t برای دو جامعه استفاده شده است. در این بخش نقش مولفه جنسیت در پاسخ به متغیرهای مورد بررسی قرار گرفته است.

جدول ۲. نتایج آزمون t بر اساس جنسیت

| متغیر | وضعیت | آماره F | سطح معنی داری F | آماره t | درجه آزادی | سطح معنی داری |
|----------------|--------------------|---------|-----------------|---------|------------|---------------|
| قلدوری سازمانی | برابری واریانس | ۰/۰۸۳ | ۰/۷۷۴ | -۰/۶۴۹ | ۲۰۰ | ۰/۵۱۷ |
| | عدم برابری واریانس | | | -۰/۶۴۷ | ۱۸۶/۷۱۴ | ۰/۵۱۹ |
| استرس شغلی | برابری واریانس | ۰/۹۰۶ | ۰/۳۴۲ | ۰/۱۹۳ | ۲۰۰ | ۰/۸۴۷ |
| | عدم برابری واریانس | | | ۰/۱۹۱ | ۱۷۷/۹۷۸ | ۰/۸۴۹ |
| رضایت شغلی | برابری واریانس | ۳/۹۶۲ | ۰/۰۵۵ | -۰/۷۵۲ | ۲۰۰ | ۰/۴۵۳ |
| | عدم برابری واریانس | | | -۰/۷۳۸ | ۱۷۲/۹۲۰ | ۰/۴۶۲ |

در جدول بالا مشاهده می شود سطح معناداری در آزمون t برای تمامی متغیرها بیشتر از خطای ۰/۰۵ است. از این رو فرض برابر بودن میانگین پاسخ ها در دو گروه مردان و زنان رد نمی شود و مشخص می شود که در پاسخ به متغیرهای مطرح شده از طرف این دو گروه تفاوت معنی داری وجود ندارد.

آزمون تحلیل واریانس برای متغیرهای تحقیق بر اساس مولفه تحصیلات

در این بخش برای بررسی نقش مولفه تحصیلات در پاسخ به متغیرها از آزمون تحلیل واریانس (ANOVA) استفاده شده است. با توجه به اینکه سطح معناداری بیشتر از خطای ۰/۰۵ است،

از این رو فرض برابر بودن میانگین در گروه های تحصیلی مختلف رد نمی شود و مشخص می شود که تفاوت معنی داری بین پاسخ افراد با گروه های سنی مختلف به متغیرهای مطرح شده وجود ندارد.

جدول ۳. نتایج آزمون ANOVA بر اساس سن

| متغیرها | مولفه | مجموعه ع مربعات | درجه آزادی | میانگین ن مربعات | F | سطح معنی داری |
|---------------------------|-------------------|--------------------|---------------|---------------------|------|---------------------|
| قلدوری سازمانی | در بین گروه ها | ۰/۶۲۴ | ۲ | ۰/۳۱۲ | ۳ | ۰/۷۱۳ |
| | داخل گروه ها | ۳۵۲ | ۱۹۹ | ۰/۹۲۱ | ۰/۳۸ | |
| | کل | ۹۷۶ | ۲۰۱ | | | |
| | | ۱۸۳ | | | | |
| استرس شغلی | در بین گروه ها | ۰/۶۲۲ | ۲ | ۰/۳۱۱ | ۳ | ۰/۷۰۰ |
| | داخل گروه ها | ۱۰۵۰ | ۱۹۹ | ۰/۸۷۰ | ۰/۵۸ | |
| | کل | ۶۷۲ | ۲۰۱ | | | |
| | | ۱۷۳ | | | | |
| رضایت شغلی | در بین گروه ها | ۲/۵۷۷ | ۲ | ۱/۲۸۸ | ۱ | ۰/۳۱۲ |
| | داخل گروه ها | ۱۰۲۳ | ۱۹۹ | ۱/۱۰۱ | ۱/۷۱ | |
| | کل | ۱۶۰۰ | ۲۰۱ | | | |
| | | ۲۲۱ | | | | |

آمار استنباطی

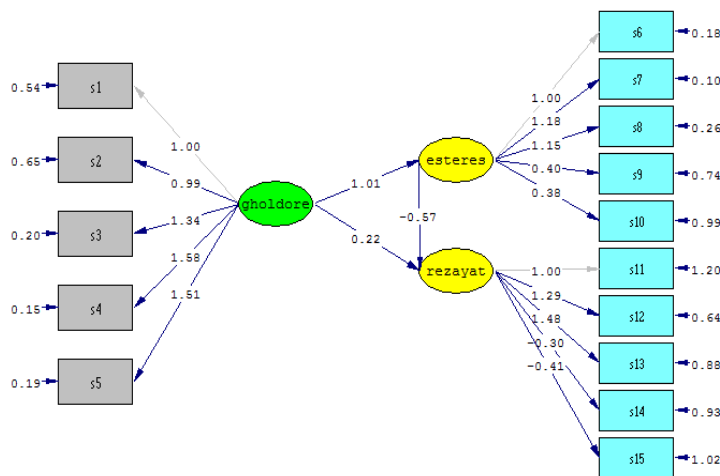
در این قسمت به آزمون فرضیه های تحقیق با استفاده از معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل پرداخته می شود. در ابتدا شاخص برازش توسط جدول با استفاده از خروجی های لیزرل نشان داده شده است.

شاخص برازش

جدول ۴. شاخص های برازندگی

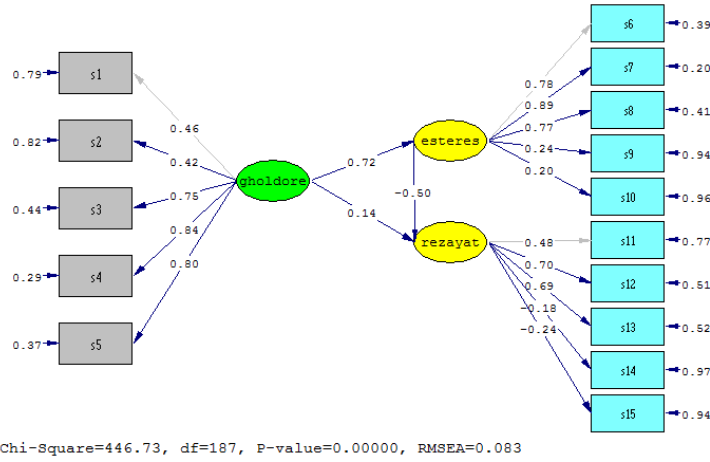
| مقادیر استاندارد | | |
|------------------|-------|---------------------------------------|
| کمتر از ۰/۱ | ۰/۰۸۳ | جذر برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA) |
| بیشتر از ۰/۹ | ۰/۹۳ | شاخص برازش هنجار شده (NFI) |
| بیشتر از ۰/۹ | ۰/۹۱ | شاخص برازش هنجار نشده (NNFI) |
| بیشتر از ۰/۹ | ۰/۹۶ | شاخص برازش مقایسه ای (CFI) |

نمودارهای معادلات ساختاری

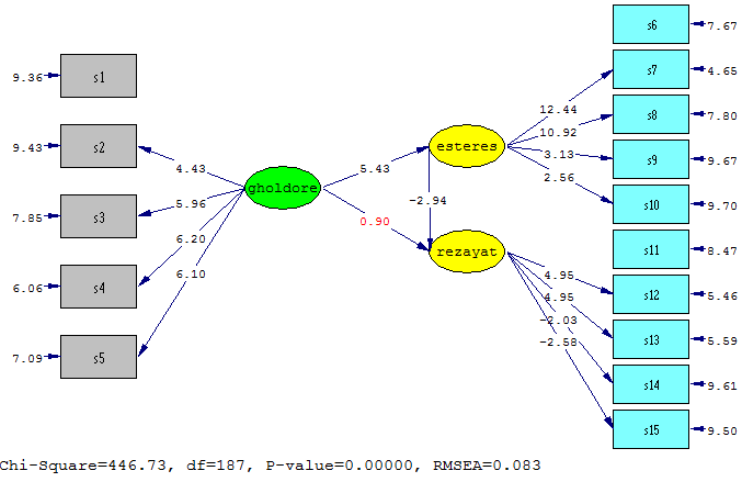


Chi-Square=446.73, df=187, P-value=0.00000, RMSEA=0.083

نمودار ۱، نمودار معادلات ساختاری بر اساس مقادیر تخمین زده شده



نمودار ۲. نمودار معادلات ساختاری بر اساس مقادیر استاندارد



نمودار ۳. محاسبات آماره تی

بررسی فرضیه های فرعی تحقیق

فرض فرعی اول؛ قلدوری سازمانی بر عملکرد شغلی تاثیر منفی دارد.

زمانی که آماره تی در بازه $(+1/96, -1/96)$ قرار داشته باشد تاثیر گذاری متغیر مستقل بر متغیر

وابسته اثبات نمی شود و فرضیه رد می شود و مورد تایید قرار نمی گیرد.

جدول ۵. نتایج فرضیه اول

| متغیر مستقل | متغیر وابسته | ضریب مسیر | آماره t | مقایسه با آماره استاندارد | نتیجه |
|----------------|--------------|-----------|---------|---------------------------|-------|
| قلدوری سازمانی | رضایت شغلی | ۰/۱۴ | ۰/۹۰ | $1/96 > 0/90$ | رد |

فرضیه فرعی دوم: استرس شغلی بر رضایت شغلی تاثیر منفی دارد.

زمانی که آماره تی در بازه $(+1/96, -1/96)$ قرار نداشته باشد تاثیر گذاری متغیر مستقل بر متغیر وابسته اثبات می شود و زمانی که ضریب مسیر منفی باشد، این تاثیر یک تاثیر منفی خواهد بود.

جدول ۶. نتایج فرضیه فرعی دوم

| متغیر مستقل | متغیر وابسته | ضریب مسیر | آماره t | مقایسه با آماره استاندارد | نتیجه |
|-------------|--------------|-----------|---------|---------------------------|-------|
| استرس شغلی | رضایت شغلی | -۰/۵۰ | -۲/۹۴ | $-۲/۹۴ > -1/96$ | تایید |

فرضیه فرعی سوم: قلدوری سازمانی بر استرس شغلی تاثیر مثبت دارد.

زمانی که آماره تی در بازه $(+1/96, -1/96)$ قرار نداشته باشد تاثیر گذاری متغیر مستقل بر متغیر وابسته اثبات می شود و زمانی که ضریب مسیر مثبت باشد، این تاثیر یک تاثیر مثبت خواهد بود.

جدول ۷. نتایج فرضیه فرعی سوم

| متغیر مستقل | متغیر وابسته | ضریب مسیر | آماره t | مقایسه با آماره استاندارد | نتیجه |
|----------------|--------------|-----------|---------|---------------------------|-------|
| قلدوری سازمانی | استرس شغلی | ۰/۷۲ | ۵/۴۳ | $۵/۴۳ > 1/96$ | تایید |

بررسی فرضیه اصلی تحقیق

بررسی فرضیه اصلی: قلدوری سازمانی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی استرس شغلی تاثیر

منفی دارد.

آزمون سوبل جهت بررسی نقش متغیر میانجی (واسطه) در تاثیر متغیر مستقل بر وابسته استفاده می شود. اگر مقدار آماره آزمون بدست آمده از مقدار $1/96$ بیشتر باشد نشان دهنده این است که تاثیر میانجی در این فرضیه اثبات می شود. فرمول محاسبه آزمون سوبل به قرار زیر است: که در فرمول زیر a ضریب رگرسیونی رابطه میان متغیر مستقل و میانجی $= 1/01$ ، b ضریب رگرسیونی رابطه میان متغیر میانجی و وابسته $= -0/57$ ، S_a خطای استاندارد رابطه میان متغیر مستقل و میانجی $= 0/19$ ، S_b خطای استاندارد رابطه میان متغیر میانجی و وابسته $= 0/19$ می باشد.

جدول ۸. نتایج آزمون ANOVA بر اساس تحصیلات

| متغیرها | مولفه | مجموع مربعات | درجه آزادی | میانگین مربعات | F | سطح معنی داری |
|----------------|----------------|--------------|------------|----------------|-------|---------------|
| قلدوری سازمانی | دربین گروه ها | ۳/۲۴۷ | ۳ | ۱/۰۸۲ | ۱/۱۶۸ | ۰/۳۱۶ |
| | داخل گروه ها | ۱۸۰/۷۲۹ | ۱۹۸ | ۰/۹۱۳ | | |
| | کل | ۱۸۳/۹۷۶ | ۲۰۱ | | | |
| استرس شغلی | در بین گروه ها | ۲/۵۵۲ | ۳ | ۰/۷۵۲ | ۱/۱۶۸ | ۰/۴۵۸ |

| | | | | | | |
|-------|-------|-------|-----|---------|----------------|------------|
| | | ۰/۸۶۶ | ۱۹۸ | ۱۷۱/۴۱۷ | داخل گروه ها | |
| | | | ۲۰۱ | ۱۷۳/۶۷۲ | کل | |
| ۰/۳۵۲ | ۰/۰۹۶ | ۱/۲۰۶ | ۳ | ۳/۶۱۸ | در بین گروه ها | رضایت شغلی |
| | ۱ | ۱/۱۰۱ | ۱۹۸ | ۲۱۷/۹۸۲ | داخل گروه ها | |
| | | | ۲۰۱ | ۲۲۱/۶۰۰ | کل | |

آزمون تحلیل واریانس برای متغیرهای تحقیق بر اساس مولفه سن

در این بخش برای بررسی نقش مولفه سن در پاسخ به متغیرها از آزمون تحلیل واریانس (ANOVA) استفاده شده است. با توجه به اینکه سطح معناداری بیشتر از خطای ۰/۰۵ است. از این رو فرض برابر بودن میانگین در گروه های سنی مختلف رد نمی شود و مشخص می شود که تفاوت معنی داری بین پاسخ افراد با گروه های سنی مختلف به متغیرهای مطرح شده وجود ندارد.

$$Z - \text{Value} = \frac{a * b}{\sqrt{(b^2 * s_a^2) + (a^2 * s_b^2) + (s_a^2 * s_b^2)}}$$

$$-2/58 = \frac{1.01 * -0.57}{\sqrt{(-0.57^2 * 0.19^2) + (1.01^2 * 0.19^2) + (0.19^2 * 0.19^2)}}$$

با توجه به مقدار Z-Value که برابر ۲/۵۸- می باشد می توان نتیجه گرفت که این فرضیه ثابت می شود.

جدول ۹. نتایج کلی پژوهش

| نتیجه | بررسی فرضیه های تحقیق |
|-------|--|
| رد | قلدوری سازمانی بر رضایت شغلی تاثیر منفی دارد. |
| تایید | استرس شغلی بر رضایت شغلی تاثیر منفی دارد. |
| تایید | قلدوری سازمانی بر استرس شغلی تاثیر مثبت دارد. |
| تایید | دوری سازمانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی استرس شغلی تاثیر منفی دارد. |

نتایج پژوهش

نتیجه گیری بر مبنای فرضیات تحقیق

- **فرضیه فرعی اول:** قلدوری سازمانی بر رضایت شغلی تاثیر منفی دارد.

نتایج آماری نشان می دهد که قلدوری سازمانی بر رضایت شغلی تاثیر منفی ندارد. نتایج تحقیق نشان می دهد که قلدوری سازمانی در این سازمان نمی تواند به صورت مستقیم عملکرد شغلی را

تضعیف کند و به صورت مستقیم نمی تواند بر رضایت شغلی تاثیر داشته باشد. نتایج این تحقیق با تحقیقات کریمی و گل پرور (۱۴۰۱)، نامان و همکاران (۲۰۱۹) همراستا نیست.

- **فرضیه فرعی دوم:** استرس شغلی بر رضایت شغلی تاثیر منفی دارد.

نتایج آماری نشان می دهد که استرس شغلی بر رضایت شغلی تاثیر منفی دارد. نتایج تحقیق نشان می دهد زمانی که کارکنان در انجام امور شغلی استرس داشته باشند این استرس مانع آن می شود که بتوانند از در سازمان احساس راحتی و خوشحالی کنند و از این رو منجر به کاهش رضایت شغلی می شود. وجود استرس در کار مخرب است و تنش و نارامی در کارکنان به وجود می آورد و از این رو رضایت شغلی را کاهش می دهد. نتایج تحقیق با تحقیقات دهقانی (۱۳۹۹)، انصاری و همکاران (۱۴۰۱)، قائد امینی هارونی و همکاران (۱۴۰۰)، محمدی و همکاران (۱۴۰۰)، نامان و همکاران (۲۰۱۹) همراستا است.

- **فرضیه فرعی سوم:** قلدوری سازمانی بر استرس شغلی تاثیر مثبت دارد.

نتایج آماری تحقیق نشان می دهد که قلدوری سازمانی بر استرس شغلی تاثیر مثبت دارد. نتایج تحقیق نشان می دهد وجود افراد قلدور در سازمان کارکنان را برای رسیدن به هدف کنترل میکنند یا میترسانند که وجود آن در سازمان منجر به بروز استرس در شغل می شود. قلدور ها در محل کار، اغلب، افرادی با موقعیتهای پایینتر یا همرتبه با خود را میترسانند یا فریب میدهند که همین امر منجر به ایجاد محیطی در سازمان می گردد که استرس در آن دیده می شود. قلدوری سازمانی منجر به تبانی تهید و ترور روانشناختی افرادی که قربانیان قلدوری هستند می شود که استرس شغلی افراد را در سازمان افزایش می دهد. وجود قلدوری سازمانی منجر می شود که قربانی با تمسخر، تحقیر در محل کار مواجه میشود که چنین حالتی برای قربانی استرس شغلی را به وجود می آورد. نتایج این تحقیق با تحقیقات صالحی و همکاران (۱۳۹۸)، رحیم پورداغیان و همکاران (۱۳۹۷)، غفاری و عاشوری (۱۳۹۶)، نامان و همکاران (۲۰۱۹)، روبرت (۲۰۱۸)، اتل و همکاران (۲۰۱۷) همراستا است.

- **فرضیه اصلی اول:** قلدوری سازمانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی استرس شغلی تاثیر منفی دارد.

نتایج آماری تحقیق نشان می دهد که قلدوری سازمانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی استرس شغلی تاثیر منفی دارد. نتایج نشان می دهد که قلدوری در سازمان منجر به تهمت، اهانت، ترساندن، بدخواهی و رفتار توهین آمیز می گردد که باعث ناراحتی، تهدید، تحقیر، کاهش اعتماد به نفس

کارکنان و سرانجام استرس در آنان میشود. قلدوری سازمانی به خشونت نظاممند میان فردی اشاره دارد که طی آن تحت فشار قرار میگیرند و در تمام مدت در معرض اقدامات منفی همکاران یا سرپرستانشان هستند و فرد در برابر این اقدامات توان دفاع از خود را ندارد از این رو فرد در سازمان احساس استرس می کند و ایجاد حس استرس منجر به بروز رفتارهایی مثل عدم تعهد و واکنش های منفی در رفتار فرد و عدم دلسوزی و نارامی در فرد می شود که منجر به کاهش رضایت شغلی در کارکنان می شود. نتایج این تحقیق با تحقیقات نامان و همکاران (۲۰۱۹) همراستا است.

پیشنهادات بر مبنای فرضیات تحقیق

- **فرضیه فرعی اول:** قلدوری سازمانی بر رضایت شغلی تاثیر منفی دارد.

به دلیل رد این فرضیه پیشنهادی در این خصوص مطرح نمی شود.

- **فرضیه فرعی دوم:** استرس شغلی بر رضایت شغلی تاثیر منفی دارد.

پیشنهاد می شود جهت بهبود رضایت شغلی، وسواس کمال گرا بودن کنار گذاشته شود. بسیاری از افراد کمال گرایی دارند و این گونه از باورهای کمال گرایی استرس و فشار زیادی را در شغل آنها ایجاد می کند. در این شرایط زمانی که فرد نمی تواند به دلایل مختلف باورهای کمال گرایانه خود را عملی کند، مسلما دچار استرس شغلی فراوانی می شود.

پیشنهاد می شود جهت بهبود رضایت شغلی، انتظارات نامتناسب اطرافیان و دیگر همکاران کاهش یابد. خیلی وقتها فشارهای اطرافیان در منزل و یا محیط کاری، استرس شغلی در فرد را افزایش می دهند. باورهایی که دیگران آنها را به فرد تحمیل می کنند و از فرد می خواهند به هر قیمتی خود را در کار بالا بکشند و یا دست به رقابت مخرب بزنند.

پیشنهاد می شود جهت بهبود رضایت شغلی، بی علاقهگی به شغل کاهش یابد. یکی از عوامل بروز استرس شغلی عدم علاقه به آن شغل است. متأسفانه بسیاری از افراد در جامعه تنها برای رفع نیاز مالی به سمت شغل هایی می روند که هیچ علاقه به آنها ندارند، در این شرایط نیازهای روحی و روانی آنها تامین نشده و استرس فراوانی را در شغل خود احساس می کنند. از طرفی ممکن این شغل حتی منبع درآمد مناسبی نیز برای فرد نباشد و نیاز مالی او را به حد کافی تأمین نکند. در این وضعیت اضطراب افراد دو چندان می شود و اغلب به فکر تغییر شغل می افتند.

- **فرضیه فرعی سوم:** قلدوری سازمانی بر استرس شغلی تاثیر مثبت دارد.

پیشنهاد می شود جهت بهبود استرس شغلی، وقتی افراد زورگو با کارکنان با احترام رفتار میکنند، برای مهربانیش از او تشکر شود. به او گفته شود چطور با چنین رفتاری انگیزه برای کار بالا میبرد. افراد خودشان الگوی یک همکار خوب باشند و با فرد زورگو در کمال احترام رفتار شود. هیچوقت جواب بدی را با بدی داده نشود، در مقابل قلدری با قلدوری رفتار نگردد.

پیشنهاد می شود جهت بهبود استرس شغلی، افراد باید نمونه رفتاری را بروز دهند که دوست دارند دیگر افراد سازمان با آنان داشته باشد. کار دیگران را تحسین کنند، اعتبار بدهند و وقتی دیگر افراد سازمان نمیتواند عصبانیت خود را کنترل کند، افراد آرام باشند.

پیشنهاد می شود جهت بهبود استرس شغلی، با بخش منابع انسانی صحبت گردد. میتوان در رابطه با افراد زورگو با بخش منابع انسانی صحبت گردد و مشکل را در میان گذاشته شود. باید به خاطر داشت که آنها به حرفها گوش بدهند به این معنی نیست که افراد زورگو را عوض میکنند. این بخش رفتار افراد زورگو را بررسی کرده و در صورت نیاز وارد عمل میشوند.

پیشنهاد می شود جهت بهبود استرس شغلی، اگر فردی آزار میدهد، از کسی حمایت گرفته شود. اگر افراد زورگو واقعاً غیرقابل کنترل است و آزار میدهد از سایر همکاران، مدیران و یا حتی نیروهای بیرون اداره کمک گرفته شود. در این فرآیند نیاز به پشتیبانی است. اگر نمیتوان مستقیم با فرد قلدر برخورد کرد، به یک مقام سطح بالاتر مراجعه گردد و مشکلات عنوان گردد. باید صادق بود و نمونه هایی از رفتارهای آزاردهنده عنوان گردد. با کمک و حمایت بیرونی احتمال رهایی از این وضعیت بیشتر خواهد بود.

پیشنهاد می شود جهت بهبود استرس شغلی، به هشدارهای اولیه تغییر رفتار یک فرد با رفتار ملایم به رفتار خشن، توجه داشت. اگر می دانید که ریاستان که معمولاً رفتاری معقول دارد، در مواقع استرس به قلدری روی می آورد، سعی کنید عوامل استرس او را کاهش دهید. وقتی شک ایجاد شد و یک علامت هشداردهنده مشاهده شد، از سر راه او خارج شود.

- **فرضیه اصلی اول:** قلدوری سازمانی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی استرس شغلی تاثیر منفی دارد.

پیشنهاد می شود جهت بهبود رضایت شغلی، احساس استرس شغلی کارکنان به وسیله کاستن از بروز و تشدید قلدوری سازمانی با استفاده از سازوکارهایی چون تدوین قوانین و مقررات ویژه کاهش یابد.

پیشنهاد می شود جهت بهبود رضایت شغلی، احساس استرس شغلی کارکنان به وسیله مهار کردن افراد زورگو به وسیله انعطاف رفتاری و آرامش فردی کاهش یابد.

پیشنهاد به محققان آتی

- به محققین آتی پیشنهاد می شود که به بررسی تأثیرات قلدوری سازمان بر رفتار انحرافی کارکنان با نقش میانجی استرس شغلی پردازند.
- به محققین آتی پیشنهاد می شود که به بررسی تأثیرات قلدوری سازمان بر عملکرد مالی با نقش میانجی استرس شغلی پردازند.
- به محققین آتی پیشنهاد می شود که از مصاحبه و مشاهده جهت جمع آوری داده های تحقیق پردازند.

منابع

- ابراهیمی، س. (۱۳۹۹)، بررسی فشار روانی در محیط کار و شیوه مدیریت بر آن، کنفرانس جهانی مدیریت، اقتصاد حسابداری و علوم انسانی در آغاز هزاره سوم، شیراز.
- انصاری، س.، بشیری پور، ا.، ورمزیار، س. (۱۴۰۱)، مدل سازی معادلات ساختاری تأثیر استرس شغلی بر رضایت شغلی در کارکنان نظامی، مجله مهندسی بهداشت حرفه ای، دوره ۵، شماره ۱
- دهقانی تفتی، ع.، یهاری، س.، خالقی، م. (۱۳۹۹)، بررسی ارتباط استرس شغلی با عملکرد شغلی در کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد در سال ۱۳۹۷، دو ماهنامه علمی پژوهشی طلوع بهداشت یزد، سال ۱۹، شماره ۲
- رحیم پورداغیان، ف.، شکاری، غ.، رافتی، م. (۱۳۹۷)، بررسی تاثیر قلدوری سازمانی بر استرس شغلی با توجه به نقش تعدیلگری سبک های مقابله ای کارکنان، سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و حسابرسی پویا، تهران
- سلطانی، ت.، مسرتی، ع. (۱۳۹۹)، بررسی رابطه سکوت سازمانی با قصد ترک شغل کارکنان و نقش میانجی فشار روانی در شرکت گاز استان خوزستان، پایان نامه کارشناسی ارشد
- صالحی، ن.، تنهای رشوانلو، ف.، خاتمی، س. (۱۳۹۸)، روابط ساختاری ویژگی های شخصیتی، ترس از مجرد بودن و فشار روانی ادراک شده در دانشجویان، پایان نامه کارشناسی ارشد

- عباس قائدامینی هارونی ،ع، صادقی ده چشمه ،م، بابایی فارسانی، م،(۱۴۰۰)، نقش استرس شغلی بر رضایت شغلی معلمان زن مقطع ابتدایی در طول پاندمی کرونا با آزمون میانجی تعارض کار-خانواده و استرس والدین، رهبری آموزشی کاربردی، رهبری آموزشی کاربردی دوره ۲، شماره ۱
- عباسی نژاد، ا،(۱۴۰۱)، بررسی رابطه عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان، چهارمین همایش علمی پژوهشی یافته های نوین علوم مدیریت، کارآفرینی و آموزش ایران، تهران
- غفاری، ش، عاشوری، م، (۱۳۹۶)، تعیین نقش ادراک قلدوری سازمانی در ارتباط بین استرس شغلی و تمایل به ترک خدمت در کارکنان وزارت ورزش و جوانان، فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، مقاله ۱۰، دوره ۴، شماره ۴، شماره پیاپی ۱۶
- فیلی، ا، علی جانی، م، عمادی، ج،(۱۳۹۹)، تاثیر قلدوری سازمانی بر استرس شغلی، نخستین کنفرانس بین المللی و دومین کنفرانس ملی مدیریت، اخلاق و کسب و کار، شیراز
- قاسمی، ط، عریضی، ح، موسوی، ز،(۱۳۹۸)، تأثیر آموزش نظم جویی هیجانی بر قلدوری ادراک شده و عملکرد شغلی کارکنان زن سازمان تربیت بدنی، مجله علوم روانشناختی، دوره هجدهم، شماره ۷۵
- کریمی، س، گل پرور، م،(۱۴۰۱)، رابطه قلدوری با رضایت شغلی و حمایت سازمانی کارکنان شرکت فولاد خوزستان، نخستین همایش جامع بین المللی روانشناسی، علوم تربیتی و علوم اجتماعی
- محمدی، ع، فراهانی، م، حسنی، ج،(۱۴۰۰)، نقش استرس شغلی و منبع کنترل کار در رضایت شغلی امدادگران اورژانس، مجله دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، دوره ۲۴، شماره ۴
- Aloisio,L, Gifford,W, Gifford,K,(2019), Factors Associated With Nurses' Job Satisfaction In Residential Long-term Care: The Importance of Organizational Context, Journal of the American Medical Directors Association Volume 20, Issue 12, Pages 1611-1616.e4
- [Attell](#),B, Brown,K, Treiber,L,(2017), Workplace bullying, perceived job stressors, and psychological distress: Gender and race differences in the stress process, Social Science Research, Volume 65, July 2017, Pages 210-221
- Cam,T, Hieu,T,(2020), Stress Management in the Modern Workplace and the Role of Human Resource Professionals, Business Ethics and Leadership, Volume 4, Issue 2
- Cullinan,J, Hodgins,M, Hogan,V,(2019), Bullying and Work-Related Stress in the Irish Workplace, Societies 2019, 9(1), 15
- Daniel,C,(2020), Effects of job stress on employee's performance, Int. J. Bus. Manag. Soc. Res. 06(02): 375-382
- Devonish,D,(2018), Workplace bullying, employee performance and behaviors. The mediating role of psychological well-being. Employee Relations 35(6):630-647
- Dodangeh S, Zakerian S, Dehghani M, Ghazi Tabatabaie S, Pirmand R,(2019), The relationship between employees' emotional intelligence and their job satisfaction using structural equation model in one of the oil industries in Tehran. Journal of Health and Safety at Work; 6(1):31-42
- La,I, Yun,E,(2019), Effects of Trait Anger and Anger Expression on Job Satisfaction and Burnout in Preceptor Nurses and Newly Graduated Nurses: A Dyadic Analysis, Asian Nursing Research Volume 13, Issue 4 October 2019 Pages 242-248

- Nauman,S, Malik,S, Jalil,F,(2019), How Workplace Bullying Jeopardizes Employees' Life Satisfaction: The Roles of Job Anxiety and Insomnia, *Front. Psychol*, <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02292>
- Nisar ,S, Rasheed,M,(2019), Stress and performance: Investigating relationship between occupational stress, career satisfaction, and job performance of police employees, *Affairs Management and understanding the Corporate and Political World*, Volume20, Issue 1
- Paracha,M, Shahzad,K,(2017) , WORK PLACE BULLYING ON DEVIANT WORK BEHAVIOR AMONG NURSES IN PAKISTAN: MEDIATING ROLE OF INTERPERSONAL CONFLICT, *PAKISTAN BUSINESS REVIEW JAN*
- Pandey,D,(2020), WORK STRESS AND EMPLOYEE PERFORMANCE: AN ASSESSMENT OF IMPACT OF WORK STRESS, *International Research Journal of Human Resource and Social Sciences*, Impact Factor 5.414 Volume 7, Issue 05
- Rai,A, [Agarwal,U](#),(2016), Workplace Bullying: A Review and Future Research Directions, *WORKPLACE BULLYING:A REVIEW AND FUTURE RESEARCH DIRECTIONS*
- Robert,F,(2018), Impact of Workplace Bullying on Job Performance and Job Stress, *Journal of Management Info* 5(3):12-15
- Wu,M, Imran,M, Fu, J,(2020), Workplace Bullying, Anxiety, and Job Performance: Choosing Between “Passive Resistance” or “Swallowing the Insult”?, *Front Psychol*. 2019; 10: 2953.
- Yang, J,(2018), Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry, *International Journal of Hospitality Management*, 29, 609-619.