

تأثیر رهبری موثق بر تجربه قلدری در محل کار، خستگی عاطفی و حفظ پیامدها

*محمد علی نادى، دانشیار مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه آزاد واحد اصفهان، اصفهان، ایران

زهرا حق شناس، دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه آزاد واحد

اصفهان، اصفهان، ایران

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تأثیر رهبری موثق بر تجربه قلدری در محل کار، خستگی عاطفی و حفظ پیامدها (رضایت شغلی و نیت ترک خدمت) در بین آموزگاران تازه وارد مدارس دخترانه شهرستان اصفهان اجرا شد. در این راستا جامعه آماری پژوهش شامل آموزگاران تازه وارد با سابقه کمتر از ۵ سال در دبستان‌های دخترانه شهرستان اصفهان حدود ۲۲۵ نفر بودند؛ حجم نمونه با توجه به محدود بودن این آموزگاران، از روش در دسترس و غیر تصادفی استفاده گردید؛ که ۱۸۰ نفر از آموزگاران مورد نظریه صورت زنجیره‌ای انتخاب شدند. به منظور جمع‌آوری داده‌های پژوهش از پرسشنامه‌های ترک خدمت آلیا بوشرا (۲۰۱۲)، تجربه قلدری در محل کار اینارسن و همکاران (۲۰۰۱)، پرسشنامه خستگی عاطفی مسلج و جکسون (۱۹۸۱)، رضایت شغلی اسکات و همکاران (۲۰۰۳) و رهبری موثق اولیو (۲۰۰۷) استفاده گردید. تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون همبستگی، رگرسیون گام به گام و مدل سازی ساختاری مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد بین متغیرهای رهبری موثق، قلدری در محل کار و خستگی عاطفی با نیت ترک خدمت رابطه مستقیم؛ در حالی که بین متغیرهای رضایت شغلی و نیت ترک خدمت و بین خستگی عاطفی و رضایت شغلی رابطه منفی و معکوس وجود دارد. روابط ساختاری بین رهبری موثق بر تجربه قلدری در محل کار، خستگی عاطفی و حفظ پیامدها (رضایت شغلی و نیت ترک خدمت) از برازش مطلوبی بر اساس شاخص‌های درجه آزادی، کای اسکوئرو و برازش تطبیقی برخوردار بود.

واژگان کلیدی: رهبری موثق، تجربه قلدری در محل کار، خستگی عاطفی، رضایت شغلی، نیت ترک خدمت.

* نویسنده مسئول: nadi2248@yahoo.com

دریافت مقاله: ۹۶/۷/۲۲ پذیرش مقاله: ۹۶/۱۱/۱۰

The effect of Authentic Leadership on Bullying Experience at Workplace, Emotional Exhaustion, and Keeping the Outcomes

***Mohamad Ali Nadi**, Associate Professor, Educational Administration, Faculty of Educational Sciences, Islamic Azad University of Khorasgan, Esfahan, Iran.

Zahra Haghshnas, MA student of Educational Administration, Faculty of Educational Sciences, Islamic Azad University of Khorasgan, Esfahan, Iran.

Abstract

This study aimed to determine the effect of credible leadership experience bullying at work, emotional exhaustion and sustain outcomes (job satisfaction and turnover intentions) between teachers in junior schools was conducted city. In this regard, the research community consists of newly arrived teachers with less than 5 years of experience. There were 225 girls in girls' schools in Isfahan. The sample size, due to the limited availability of these teachers, was used in an accessible and non-randomized way; 180 of them were chosen as chain chains. In order to collect research data from questionnaires Alia Bushra (2012), bullying at work Aynarsn (2001), a Questionnaire emotional exhaustion Maslach and Jackson (1981), job satisfaction Scott et al. (2003) and leader of Authentic Olive (2007) was used. Data analysis was performed using correlation test, stepwise regression and structural modeling. The results showed that there is a direct relationship between authentic leadership experience bullying at work, emotional exhaustion with the turnover intention:

However, there is a negative and inverse relationship between job satisfaction and turnover intentions and emotional exhaustion with the job satisfaction. Structural relationship between authentic leadership experience bullying at work, emotional exhaustion and sustain outcomes (job satisfaction and turnover intention) From a favorable fit according to the degree of freedom indexes, Chi-Squero was fitted to fit.

Keywords: Authentic leadership, Bullying experience at workplace, Emotional exhaustion, Job satisfaction, Turnover intention

* Corresponding author: nadi2248@yahoo.com

Receiving Date: 14/10/2017 Acceptance Date: 30/1/2018

مقدمه

در سالهای اخیر کارکنان تازه وارد در چندسال اول خدمت خویش، نرخ نگران کننده بالایی از خستگی عاطفی و نیت ترک خدمت دارند [۲۲]. صاحب نظران علم اقتصاد و مدیریت منابع انسانی بر این باور هستند که هزینه‌های ترک خدمت کارکنان بنابر کارایی هر کارمند بین ۲۵-۲۰۰ در صد سالانه به سازمان خسارت وارد می‌کند. علاوه بر این، ضایعات معنوی ناشی از ترک خدمت مانند از دست دادن تجارب و کاهش بهره مندی از خرد جمعی، کاهش تعهد، انگیزه و اخلاق کاری در میان کارکنان باقی مانده از مواردی است که قابل اندازه گیری نیست [۱۲]. با این اوصاف، لازم است که سازمان‌ها به واسطه شناسایی محرک‌های روانشناختی ترک خدمت افراد، با این پدیده مقابله کنند [۳].

قلدري در محل کار تهديدی برای جابجایی موفقیت آمیز کارکنان تازه وارد است؛ کارکنانی که در معرض این رفتارهای مضر هستند بیشتر احتمال دارد که رضایت شغلی کمتر داشته و افزایش نیت ترک خدمت آنان افزایش یابد [۲۲]. تجربه قلدری یک فرایند تشدید کننده است، در دوره‌ای که فرد، در نهایت در یک موقعیت نامطلوب قرار می‌گیرد و به یک هدف اعمال نظامند اجتماعی منفی تبدیل می‌شود [۳۵]. تجربه قلدری، اصولاً روانی و مداوم بوده و براین اساس از خشونت محل کار که فیزیکی و نامنظم است متمایز می‌شود [۴۱]. از طرفی، سازمان بهداشت جهانی افزایش جهانی قلدری در محل کار را به عنوان یک تهدید جدی برای سلامت و تندرستی کارمندان و نیاز برای از بین بردن خشونت در محل کار را به عنوان یک اولویت مهم شناسایی کرده است [۴۵]. به نظر می‌رسد کارکنان تازه وارد به طور خاص نسبت به رفتار منفی در محل کار آسیب پذیرترند؛ که در رضایت شغلی و سلامت روانی و جسمانی و کار آنان اثرات منفی به همراه دارد. رستگار و همکاران (۱۳۹۲) بیان می‌دارند کارکنانی که از شغل خود راضی اند، تمایلی به ترک خدمت و سازمان خود ندارند و سعی می‌کنند تمام تلاش خود را در

دستیابی به اهداف سازمان به کار گیرند. این امر، منجر به کاهش هزینه‌های کارمندیابی، استخدام و آموزش نیروی انسانی خواهد شد [۲۸].

رضایت شغلی به عنوان حالت روانی مطلوب یا مثبت که فرد از ارزیابی یا تجربه شغلی به دست می‌آورد، تعریف می‌شود. همچنین رضایت شغلی نتیجه ادراک فرد از چیزهایی است که شغل او فراهم می‌آورد و برای او با اهمیت تلقی می‌شوند [۱۸]. پژوهش‌های انجام شده در قلمرو رضایت مندی شغلی صاحبان مشاغل و حرفه‌های مختلف، بیانگر این حقیقت است که هر قدر متولیان مشاغل مختلف از احساس رضایت مندی شغلی بیشتری برخوردار باشند، از سلامت روان، نشاط درون، اندیشه تلاش و قابلیت خلاقیت و نوآوری افزون تری بهره مند بوده، کمتر دچار فرسودگی شغلی می‌گردند؛ به همین دلیل به لحاظ اهمیت و نقش فوق العاده، احساس رضایت مندی شغلی را ایفای مطلوب مسئولیت‌های فردی و گروهی و بالطبع، تحول و توسعه فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی دانسته اند [۳۹]. به نظر می‌رسد رضایت شغلی مفهومی پیچیده است که با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. مطالعات بی شمار نشان دهنده وجود ارتباط بین تنیدگی شغلی و شخصی با خستگی عاطفی و رضایت شغلی است. همچنین خستگی عاطفی به عنوان پاسخی بلند مدت به عوامل استرس زای مکرر در محیط کار تعریف شده است [۲۹].

لاسچینگر و همکاران (۲۰۱۰) بیان می‌دارد عدم رضایت شغلی و تجربه قلدری در محل کار می‌تواند بر خستگی عاطفی^۱ که هسته اصلی فرسودگی شغلی است تأثیر شایانی بگذارد. خستگی عاطفی به معنای تحلیل انرژی یا منابع عاطفی و هیجانی است که به عنوان متغیر اصلی برای فهم فرایند فرسودگی شغلی در نظر گرفته می‌شود [۲۲]. خستگی برخاسته از احساس تنش و ناکامی در جریان نگرانی افراد از ناتوانی در انجام

دادن فعالیتها و حفظ عملکرد شغلی همانند گذشته است [۲]. خستگی عاطفی، پدیده‌ای رایج در فعالیت‌های حرفه‌ای است [۴۲]؛ لذا به عنوان شرایطی توصیف شده، که در آن منابع روانی کارکنان به حدی تقلیل می‌یابد که آنها دیگر قادر به ارائه خدمات خودشان نیستند [۷]. در این بین، معلمان به واسطه ماهیت شغلی خود با مشکلات بسیاری همچون حجم بالایی از کار، افت تحصیلی دانش آموزان، حقوق و مزایای ناکافی و کلاسهای پرجمعیت و از این قبیل عوامل که موجب تنیدگی می‌شود، مواجه هستند. استمرار این مشکلات و افزایش سطح آسیب‌پذیری در نهایت به افزایش خستگی عاطفی در آنان منجر خواهد شد [۳۴]. بنابراین انتظار می‌رود خستگی عاطفی به کاهش تلاش برای پیشرفت (نیروی که بر تکمیل تکالیف شغلی متمرکز است) منجر شود. لذا معلمان با شروع احساس خستگی عاطفی، کمتر می‌توانند وظایف محوله را انجام دهند. به علاوه، از آنجا که تلاش برای پیشرفت با تکمیل تکالیف شغلی همراه است، با کاهش تلاش برای پیشرفت، عملکرد تکلیفی نیز کاهش می‌یابد [۲].

چو و همکاران (۲۰۰۶) دریافتند که ۶۶ درصد از کارکنان تازه کار تجربه خستگی عاطفی شدید را، در درجه اول مربوط به شرایط محیط کار اقتدارگرا می‌دانند [۱۴]. یافته‌های مشابهی در تحقیقی که اخیراً توسط لاسچینگر و همکاران (۲۰۱۰) انجام شد، نشان می‌دهد که این پدیده همچنان به صورت یک مشکل است. نتایج خستگی عاطفی غیبت را افزایش داده که می‌تواند منجر به سطوح پایین‌تر از کیفیت کار شود [۲۲]. بنابراین، مسئولیت بر دوش رهبران برای ایجاد محیط کاری که خستگی عاطفی را تضعیف کند، می‌باشد. واهی و همکاران (۲۰۰۴) دریافتند که مدیریت با شیوه رهبری موثق^۱، احتمال تجارب کارکنان تازه وارد از قلدری در دو سال اول خدمت را کاهش می‌دهد. مطالعات حاکی از آنست که مدیریت با شیوه رهبری موثق، احتمال تجارب

1. Authentic Leadership

کارکنان تازه وارد از قلدری در دو سال اول خدمت را کاهش دهد [۴۳]. یافته‌ها نشان می‌دهد که استفاده از شیوه‌های رهبری موثق توسط رهبران آموزشی شرایط محیط کار سالم را ارتقا می‌دهد، که به تبع آن تأثیر مثبتی بر عواملی که حفظ آموزگار تازه وارد را تشویق می‌کند، دارد [۲۲]. رهبری موثق سبک رهبری رابطه مدار مثبت است که بر خود آگاهی^۱، صداقت و شفافیت، صداقت رفتاری و سازگاری استوار می‌باشد [۷]. در واقع، رهبری موثق به عنوان یک "ساختار ریشه ای" یا عنصر کلیدی از دیگر اشکال مثبت رهبری فرض می‌شود [۸]؛ و این نظریه را مطرح می‌کند که از طریق تأکید بر نقاط قوت کارمند به جای نقاط ضعف، مؤثر بر عملکرد خواهد بود [۴۴]. رهبری موثق "یک الگوی شفاف و اخلاقی رفتار رهبر است که آزاد بودن در به اشتراک گذاری اطلاعات مورد نیاز برای تصمیم‌گیری را در عین پذیرش اطلاعات پیروان تشویق می‌کند [۲۳]. رهبران موثق محیط‌های کاری مورد اعتماد ایجاد می‌کنند که با پیروان از طریق چهار نوع رفتار تعامل دارند: پردازش متعادل^۲، شفافیت رابطه^۳، دیدگاه اخلاقی درونی، و خود آگاهی [۴۲]. رهبران موثق، از طریق کمک برای یافتن معنا در کار، افزایش خوش بینی و خلق روابط شفاهی، منجر به اعتماد سازی و تقویت و ترویج جو اخلاقی مثبت می‌شوند و به تبع آن باعث افزایش رضایت شغلی، کاهش خستگی عاطفی و نیت ترک خدمت^۴ خواهند شد [۷]. رهبران موثق عزت نفس مطلوبی دارند که به آن‌ها کمک می‌کند تا در روابط، آزاد و صادق باشند [۶]. از سوی دیگر، رهبری موثق، سبکی از رهبری است که باعث شکل‌گیری رفتارهایی می‌شود که احتمال بروز قلدری در محیط کار را کاهش می‌دهد؛ مانند رفتار شهروندی سازمانی (والومبا و همکاران، ۲۰۰۸)، کار حمایتی گروهی (وانگ و

1. Self awareness
2. Balanced processing
3. Relational transparency
4. Turnover intentions

کامینگز، ۲۰۰۹) و ایجاد یک گروه با روحیه و خوش ذوق [۳۱]. لذا اگر رهبری موثق در سازمان وجود نداشته باشد، کارکنان دچار فرسودگی شغلی و در نتیجه خستگی عاطفی می‌شوند. بنابراین خستگی عاطفی با محیط کار ارتباط دارد و به عنوان فرایندی که طی آن، رفتار و نگرش کارکنان در پاسخ به فشار کار، منفی می‌گردد، تعریف می‌شود [۳۸].

با توجه به اینکه رهبران موثق در ایجاد محیط کاری مثبت که باعث ارتقا، پیشرفت و رضایت شغلی می‌شود نقش کلیدی ایفا می‌کنند [۱۵]. اولانیان و هیستاد^۱ (۲۰۱۶) به بررسی اثرات مستقیم و غیر مستقیم رهبری موثق بر سرمایه روانشناختی، رضایت شغلی، ناامنی شغلی و نیت ترک خدمت^۲ کارمندان پرداختند. یافته‌های حاصل از این تحقیق نشان دهنده تأکید استفاده از رهبری موثق در استخدام، آموزش و مداخله در امور می‌باشد. نتایج نشان دهنده آن است که رهبری موثق تأثیر مثبت به صورت مستقیم و غیر مستقیم بر سرمایه روانشناختی، رضایت شغلی، ناامنی شغلی و نیت ترک خدمت دارد [۳۲]. از سوی دیگر آزانزا^۳ و همکاران (۲۰۱۵) به بررسی تأثیر رهبری موثق بر نیت ترک خدمت پرداختند. نتایج بر این اساس بود که طرح رهبری موثق به عنوان یک عامل کلیدی برای کمک به حفظ کارکنان با ارزش، از طریق ارتقاء تعهدات شغلی کارکنان است. همچنین در رهبری موثق کارکنان به عنوان با ارزش ترین دارایی تلقی می‌شوند [۴]. پنگر^۴ و سرنی (۲۰۱۴) به بررسی رهبری موثق، رضایت شغلی کارکنان و تعامل کار: یک رویکرد مدل سلسله مراتبی خطی پرداختند. تجزیه و تحلیل مدل سلسله مراتبی خطی یک رابطه مثبت بین رهبری موثق، رضایت شغلی کارکنان و تعامل کار نشان داد [۳۳]. تنای^۵ و همکاران (۲۰۱۳) نیز به بررسی تأثیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر

1. Olaniyan&Hystad
2. Turnover intentions
3. Azanza
4. Penger
5. Tnay

نیت ترک شغل پرداختند. نتایج نشان داد که رضایت شغلی رابطه منفی و معکوس بر نیت ترک خدمت دارد [۴۰]. لاسچینگر و فیدا (۲۰۱۴) استرس و ناراضی شغلی را از دلایل عمده نیت ترک خدمت کارکنان می‌دانند؛ که اغلب حاصل روش‌های نظارتی ضعیف و شرایط کاری منفی از قبیل مواجهه با قلدری در محل کار می‌باشد. بنابراین به نظر می‌رسد تجربه قلدری در محل کار باعث خستگی عاطفی کارکنان و در نتیجه دلیل اصلی نیت ترک خدمت آنان می‌گردد. راهبردهای مؤثر در جلوگیری از تجربه قلدری، به کیفیت محیط کار که توسط رهبران ایجاد می‌شود وابسته است [۲۴]. تحقیقات در زمینه مدیریت به طور کلی، نشان داد که رهبری، به ویژه سبک رهبری غیر حمایتی یا منفی، عامل مهمی در شیوع قلدری در محل کار است [۱].

پژوهش‌های زیادی به نیت ترک خدمت به عنوان مقدمه اصلی انجام رفتار ترک خدمت از جانب فرد اشاره می‌کند [۱۳]. نیت ترک خدمت، اشاره به پیش بینی کردن کار از جانب فرد دارد [۲۶]. بنابراین وقتی سازمانی نیروهای مستعد خود را از دست دهد، به سختی می‌تواند چنین نیروهایی را جایگزین کند. بنابراین فشار روانی، هزینه‌های مهم انسانی را در پی داشته و انواع بیماری‌های جسمی و روانی را سبب می‌شود و از این رو پیامدهای مالی سنگین در پی دارد. هزینه‌های فشار روانی را می‌توان به غیبت، ترک خدمت و شکایات از سوی کارکنان اشاره کرد. لذا عدم توجه به رهبری موثق در سازمان و ناراضی در پی آن، مشکل بسیاری از سازمان‌ها می‌باشد. وجود رهبری موثق، بدبینی کارکنان و همچنین سایر رفتارها مانند قلدری در سازمان را کاهش می‌دهد و به ارتقای عملکرد کارکنان و سازمان می‌انجامد. همچنین به دلیل اینکه افراد در محیط کار، گاهی در معرض مداوم رفتارهای منفی و تهاجمی قرار می‌گیرند و ممکن است این رفتارها توسط فرد یا گروهی انجام شود و صورت مکرر باشد، پیامدهای منفی برای فرد و سازمان مورد نظر دارد [۳۸].

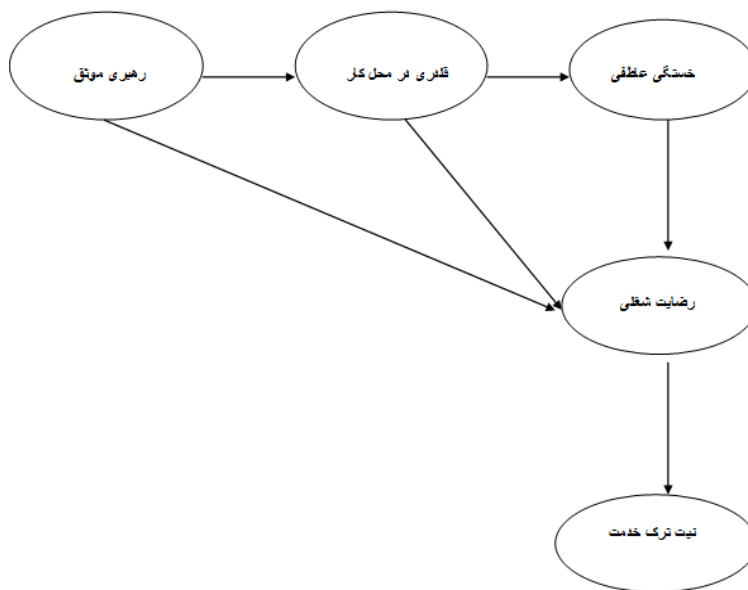
در مجموع گستره پژوهش‌های انجام شده در سطح کشور موید آن است که رابطه بین رهبری موثق و تجربه قلدری در محل کار، خستگی عاطفی و حفظ پیامدها (رضایت شغلی و نیت ترک خدمت) در بین معلمان به عنوان خدمت‌گزاران اصلی فرهنگی و تربیتی کشور مورد توجه قرار نگرفته است. بنابراین یک مطالعه که به بررسی رابطه بین رفتار رهبری موثق و تجربه قلدری در محیط کار و اثرات آن در سطح کشور بپردازد، ضروری است. از مهمترین ضرورت‌های پژوهش حاضر، فهم تأثیر کاهش تجربه قلدری در محل کار، در کاهش نیت ترک خدمت و خستگی عاطفی و افزایش رضایت شغلی در بین آموزگاران تازه وارد به دبستان با توجه به نقش مهم رهبری موثق در محیط کاری آنان می‌باشد. هدف از این مطالعه، آزمودن یک مدل ساختاری رابطه بین رهبری موثق مربوط به تجارب آموزگاران تازه وارد از قلدری در محل کار و خستگی عاطفی، رضایت شغلی و نیت ترک خدمت است. چارچوب نظری پژوهش حاضر بر گرفته از مدل مفهومی ارائه شده توسط لاسچینگر و همکاران (۲۰۱۲)؛ مرکب از مدل رهبری معتبر اولیو و همکاران (۲۰۰۴)، مدل مفهومی قلدری در محل کار اینارسن و همکاران (۱۹۹۸)، مدل فرسودگی شغلی از لایتر و همکاران (۲۰۰۴) [۲۳] است. لذا این مقاله پس از مرور ادبیات و پیشینه پژوهش به دنبال بررسی تأثیر رهبری موثق بر تجربه قلدری در محل کار، خستگی عاطفی و حفظ پیامدها (رضایت شغلی و نیت ترک خدمت) در بین آموزگاران تازه وارد مدارس دخترانه شهرستان اصفهان در سال تحصیلی ۹۴-۹۵ می‌باشد. لذا بر اساس آنچه گفته شد فرضیه‌های زیر پیشنهاد می‌شود:

فرضیه اصلی: رهبری موثق بر قلدری در محل کار، خستگی عاطفی، رضایت شغلی و نیت ترک خدمت تأثیر دارد.

فرضیه‌های فرعی شامل:

۱. رهبری موثق بر قلدری در محل کار تأثیر دارد.

۲. رهبری موثق به واسطه قلدری در محل کار بر خستگی عاطفی تأثیر دارد.
۳. رهبری موثق بر رضایت شغلی تأثیر دارد.
۴. رهبری موثق بر نیت ترک خدمت تأثیر دارد.
۵. قلدری در محل کار بر خستگی عاطفی تأثیر دارد.
۶. قلدری در محل کار بر رضایت شغلی تأثیر دارد.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق براساس مدل ارائه شده توسط لاسچینگر و

همکاران (۲۰۱۲) [۲۳]

روش شناسی

با توجه به هدف پژوهش، شیوه ی انجام مطالعه حاضر علی- همبستگی (مدل معادلات ساختاری) می‌باشد. جامعه آماری، نمونه و روش اجرای پژوهش: جامعه آماری پژوهش را آموزگاران تازه وارد (باسابقه بین ۰ تا ۵ سال) مدارس دخترانه شهرستان اصفهان در سال تحصیلی ۹۵-۹۶ تشکیل دادند. جامعه آماری مذکور ۲۲۵ معلم می‌باشد که ۱۸۰ نفر آنان به صورت غیر تصادفی و در دسترس بودن به پرسشنامه پاسخ دادند. به دلیل پراکندگی آموزگاران با سابقه کمتر ۵ سال در مدارس مختلف شهرستان، تعدادی از آموزگاران مورد نظر شناسایی و پس از مصاحبه و پاسخ دادن به پرسشنامه، آموزگارانی که دارای شرایط مورد نظر بودند را معرفی می‌نمودند. از ۱۸۰ نفر گروه نمونه ۴۶ نفر مجرد و ۱۳۴ نفر متأهل؛ و تعداد ۱۱۵ نفر دارای تحصیلات فوق دیپلم و لیسانس و ۶۵ نفر فوق لیسانس؛ همچنین ۳۰ نفر با سابقه کاری سه سال و ۵۹ نفر با سابقه چهار سال و ۹۱ نفر با سابقه پنج سال بوده اند. پژوهش حاضر از زمره پژوهش‌های علی - همبستگی محسوب می‌شود که در آن رابطه علی مبتنی بر مدل معادلات ساختاری تأثیر رهبری موثق بر تجربه قلدری در محل کار و خستگی عاطفی و حفظ پیامدها مورد بررسی قرار گرفت. این پژوهش مبتنی بر دو شیوه اصلی اعتبار محتوا (صوری) و اعتبار سازه (اعتبار عاملی) است. به همین منظور، اولاً سعی شد گویه‌هایی که متغیرهای اصلی پژوهش را سنجش می‌کنند یا از گویه‌های پیشین که زیر نظر اساتید مجرب، استفاده و اجرا شده اند، استفاده گردد و یا برای انتخاب بهترین گویه ها، برای ابعاد جدید با مطالعه مبانی تئوریک و پژوهش‌های پیشین و استفاده از نظرات پژوهشگران و اساتید گویه‌هایی استخراج شده اند، سپس در نهایت، یک بار دیگر پرسشنامه تدوین شده به اساتید و متخصصان نشان داده شد و از نظرات آنها برای تصحیح پرسشنامه کمک گرفته شده است.

همچنین در کنار اعتبار محتوایی از شیوه اعتبار عاملی نیز استفاده گردید؛ قبل از اینکه متغیرهای پژوهش وارد مدل معادله ساختاری جهت آزمون فرض شوند با استفاده از تحلیل عاملی همبستگی مشترک میان معرف‌های مربوط به عامل‌های مختلف و وزن هریک از این معرف‌ها در ارتباط با عامل‌های مرتبط با مفاهیم پژوهش محاسبه گردید. بدین ترتیب اعتبار پرسشنامه این پژوهش از نوعی اعتبار محتوایی و اعتبار سازه برخوردار است. بنابراین جهت بررسی اعتبار عاملی متغیرهای اصلی پژوهش از رویکرد مدل‌سازی معادله ساختاری کوواریانس محور استفاده گردید

پرسشنامه نیت ترک خدمت: برای سنجش نیت ترک خدمت از چهار سوال برگرفته از آلیا بوشرا (۲۰۱۲) استفاده گردید [۵]. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه طیف پنج درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم = ۵ تا کاملاً موافقم = ۱). حداقل امتیازی که پاسخگو در این پرسشنامه کسب می‌کند برابر چهار و حداکثر آن بیست است. کلوی و همکاران (۱۹۹۹) آلفای کرونباخ این پرسشنامه را ۰/۹۲ گزارش نموده است [۲۱]. به منظور تعیین روایی سازه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است. آلفای کرونباخ این پرسشنامه ۰/۷۶ به دست آمد. همچنین شاخص روایی این پرسشنامه به این ترتیب است: $PGFI=0/50$ ، $CFI=0/91$ ، $RSMEA=0/07$ ؛ یک نمونه سوال این پرسشنامه به این شرح می‌باشد: "برای جستجوی شغل جدید برنامه ریزی می‌کنم".

پرسشنامه رهبری موثق: پرسشنامه رهبری موثق شامل هشت سوال که اولیو (۲۰۰۷) برای ارزیابی خود آگاهی، شفافیت رابطه، چشم انداز اخلاق درونیو پردازش متعادل طراحی نموده است (هر خرده مقیاس ۲ سوال را در بر می‌گیرد). مقیاس پاسخگویی این ابزار طیف پنج درجه‌ای (کاملاً مخالفم = ۵ تا کاملاً موافقم = ۱) لیکرت است که حداکثر امتیازی که پاسخگو در این پرسشنامه کسب می‌کند ۴۰ و حداقل آن ۸ است. والومبا و همکاران (۲۰۰۸) آلفای کرونباخ این پرسشنامه را در محدوده ۰/۷۰-۰/۹۰ گزارش نموده است [۴۶]. به منظور تعیین روایی سازه از تحلیل عاملی تأییدی

استفاده گردید. آلفای کرونباخ این پرسشنامه ۰/۸۱ به دست آمد. شاخص روایی این پرسشنامه به این ترتیب $PGFI=0/58$ ، $CFI=0/91$ ، $RSMEA=0/07$ به دست آمده است. یک نمونه سوال این پرسشنامه به این شرح می باشد: " برای بهبود تعامل با دیگران ، از آنان بازخورد می گیرد".

پرسشنامه تجربه قلدری در محل کار: برای سنجش تجربه قلدری در محل کار از ۲۲ سوال بر گرفته از سوالات اینارسن و همکاران^(۲۰۰۱) که برای ارزیابی میزان قلدری در ابعاد عملکرد، شخص و تهدید فیزیکی آن را طراحی نموده است استفاده گردید. مقیاس پاسخگویی طیف پنج درجه ای لیکرت (کاملاً مخالفم = ۵ تا کاملاً موافقم = ۱) و حداکثر امتیازی که پاسخگو در این پرسشنامه کسب می کند برابر ۱۱۰ و حداقل آن ۲۲ است. لاسچینگر و همکاران^(۲۰۱۲) آلفای کرونباخ این پرسشنامه را بین ۰/۷۷-۰/۹۲ گزارش نموده است [۲۳]. به منظور تعیین روایی سازه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده گردید. ضریب آلفای کرونباخ تجربه قلدری در محل کار ۰/۹۱ به دست آمد. شاخص روایی سازه این پرسشنامه به این ترتیب به دست آمده است: $PGFI=0/62$ ، $CFI=0/90$ ، $RSMEA=0/07$ پرسشنامه نیز با این شرح می باشد: " عقاید ما را نادیده می گیرد".

پرسشنامه خستگی عاطفی: در این پژوهش برای سنجش خستگی عاطفی از پرسشنامه فرسودگی شغلی که توسط مسلچ و جکسون^(۱۹۸۱) طراحی نموده؛ استفاده گردید [۲۷]. خستگی عاطفی یکی از خرده مقیاس های فرسودگی شغلی شامل ۹ سوال می باشد. ۸ گویه آن به صورت معکوس نمره گذاری شده است. مقیاس پاسخگویی طیف پنج درجه ای لیکرت (کاملاً مخالفم = ۵ تا کاملاً موافقم = ۱) و حداکثر امتیازی که پاسخگو در این پرسشنامه کسب می کند برابر ۴۵ و حداقل آن ۹ است. چو

و همکاران (۲۰۰۶) ضریب آلفای کرونباخ برای این مقیاس بین ۰/۸۸-۰/۸۹ گزارش نموده است [۱۴]. به منظور تعیین روایی سازه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده گردید. ضریب آلفای کرونباخ خستگی عاطفی ۰/۸۸ به دست آمد. شاخص روایی سازه این پرسشنامه به این ترتیب به دست آمده است: $RSMEA=0/07$ ، $CFI=0/93$ ، $PGFI=0/63$ به دست آمد. یک نمونه از سوال این پرسشنامه نیز با این شرح می‌باشد: "از شغلم احساس ناکامی می‌کنم".

پرسشنامه رضایت شغلی: برای سنجش رضایت شغلی از هشت سوال برگرفته از اسکات^۱ و همکاران (۲۰۰۸) استفاده گردید [۳۷]. مقیاس پاسخگویی این ابزار طیف پنج درجه‌ای است (کاملاً مخالفم = ۵ تا کاملاً موافقم = ۱). حداکثر امتیازی که پاسخگو در این پرسشنامه کسب می‌کند برابر ۴۰ و حداقل آن ۸ می‌باشد. هاگمن و اولدهام (۱۹۷۵) ضریب آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه ۰/۸۲ گزارش نموده است [۱۹]. به منظور تعیین روایی سازه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده گردید. ضریب آلفای کرونباخ رضایت شغلی ۰/۷۹ به دست آمد. شاخص روایی سازه این پرسشنامه به این ترتیب به دست آمده است: $RSMEA=0/07$ ، $CFI=0/90$ ، $PGFI=0/56$ به دست آمد. یک نمونه از سوال این پرسشنامه نیز با این شرح می‌باشد: "از شرایط کارم راضی ام".

پرسشنامه‌های به کار گرفته شده در مطالعه حاضر برای اولین بار در این پژوهش ترجمه و اجرا شده است. روند ترجمه ابزارهای پژوهش به این شرح بود که ابتدا گویه‌های پرسشنامه‌ها به فارسی ترجمه شد، سپس گویه‌های ترمه شده توسط یکی از اساتید متخصص آشنا با متن انگلیسی تطبیق داده شد و در نهایت ویرایش‌های لازم برای اجرای در سوالات انجام گرفت. پرسشنامه‌های پژوهش توسط آموزگاران گروه نمونه از طریق خود گزارش دهی طی ۱۵ تا ۲۰ دقیقه پاسخ داده شدند. داده‌های پژوهش از طریق

1-scott

تحلیل همبستگی پیرسون و مدل یابی معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌های پژوهش

در جدول ۱، شاخص‌های توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارایه شده است. چنان که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، رهبری موثق با تجربه قلدری در محل کار ($r = -0.52$)، خستگی عاطفی ($r = -0.08$)، رضایت شغلی ($r = 0.51$)، نیت ترک خدمت ($r = 0.25$) دارای رابطه معنادار در سطح ($P \leq 0.05$) است. تجربه قلدری در محل کار با خستگی عاطفی ($r = 0.79$)، با رضایت شغلی ($r = -0.55$) دارای رابطه مثبت و معنادار در سطح معناداری ($P \leq 0.05$) است. بیشترین میانگین مربوط به تجربه قلدری در محل کار و کمترین میانگین مربوط به نیت ترک خدمت می‌باشد.

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵
۱- رهبری موثق	۲۹/۷۸	۳/۲۹	۱				
۲- تجربه قلدری در محل کار	۳۶/۷۳	۸/۳۴	-۰/۵۷	**۱			
۳- خستگی عاطفی	۱۵/۰۴	۴/۰۶	-۰/۵	**۰/۸۱	۱		
۴- رضایت شغلی	۳۳/۴۹	۳/۵۴	۰/۵۰	** -۰/۵۶	۰/۵۵	**۱	
۵- نیت ترک خدمت	۷/۹۸	۲/۱۸	۰/۲۶	**۰/۴۵	۰/۷۲	** -۰/۲۹	**۱

** ($P \leq 0.05$)

شاخص‌های برازش باید دارای شاخص برازش تطبیقی بین ۰/۹۰ تا ۱، شاخص ریشه میانگین مربعات خطای برآورد بین ۰ تا ۰/۰۸ و دامنه قابل قبول برای شاخص هلتر مقادیر بین ۷۵ تا ۲۰۰ و دامنه مطلوب برای این شاخص مقادیر بالاتر از عدد ۲۰۰ است [۸]. با توجه به آنچه بیان شد، شاخص‌های برازش همگی از نقاط برش مطلوب، فاصله قابل توجه داشتند و نشان می‌دهند که این سهم مدل دارای برازش مطلوبی با داده‌ها هستند. به عبارت دیگر شاخص‌های ارزیابی مدل معادله ساختاری با توه به دامنه مطلوب این شاخص‌ها در مجموع بیانگر این است که مدل مفروض تدوین شده توسط داده‌های پژوهش حمایت می‌شوند؛ و برازش داده‌ها به مدل برقرار است و همگی شاخص‌ها دلالت بر مطلوبیت مدل معادله ساختاری دارند.

جدول ۲. شاخص‌های ارزیابی مدل معادله ساختاری

DF	PCFI	HOLTER	RSMEA	CFI	رابطه
۲۹۵	۰/۶۸	۱۰۶	۰/۰۷	۰/۹۴	رهبری موثق - تجربه قلدری
۵۵۴	۰/۶۹	۱۱۷	۰/۰۷	۰/۹۲	رهبری موثق - خستگی عاطفی
۵۳	۰/۶۶	۱۰۲	۰/۰۷	۰/۹۱	رهبری موثق - رضایت شغلی
۱۹	۰/۶۲	۱۱۵	۰/۰۶	۰/۹۱	رهبری موثق - نیت ترک خدمت
۴۳۰	۰/۷۰	۱۰۸	۰/۰۷	۰/۹۳	تجربه قلدری - خستگی عاطفی
۴۰۱	۰/۶۷	۱۰۲	۰/۰۷	۰/۹۳	تجربه قلدری - رضایت شغلی
۵۲۱	۰/۶۶	۱۰۱	۰/۰۷	۰/۹۱	تجربه قلدری - نیت ترک خدمت

جدول ۳. برآورد اثرات کل، مستقیم و غیر مستقیم مدل معادله ساختاری

رابطه	برآورد مستقیم	برآورد غیر مستقیم	ضریب تعیین	برآورد کل	خطا
رهبری موثق ← تجربه قلدری	۰/۰۱۲	-	۰/۳۰	-۰/۵۵	۰/۰۱۲
رهبری موثق-تجربه قلدری ← خستگی عاطفی	-	-۰/۴۵	۰/۶۶	-۰/۴۵	۰/۰۱۲
رهبری موثق ← نیت ترک خدمت	-۰/۲۶	-	۰/۰۷	-۰/۲۶	۰/۰۱۴
تجربه قلدری ← خستگی عاطفی	۰/۸۱	-	۰/۶۲	۰/۸۱	۰/۰۰۷
تجربه قلدری ← رضایت شغلی	-۰/۵۶	-	۰/۳۲	-۰/۵۶	۰/۰۱۴
تجربه قلدری - رضایت شغلی ← نیت ترک خدمت	-	۰/۱۶	۰/۲۱	۰/۱۶	۰/۰۳۱

شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل معادله ساختاری با توجه به دامنه مطلوب این شاخص‌ها در مجموع بیانگر این است که مدل مفروض تدوین شده توسط داده‌های پژوهش حمایت می‌شوند، به عبارت دیگر برازش داده‌ها به مدل برقرار است و همگی شاخص‌ها دلالت بر مطلوبیت مدل معادله ساختاری دارند.

متغیر رهبری موثق ۳۰ درصد از واریانس متغیر قلدری در محل کار را تبیین می‌کند، با توجه به مقادیر مربوط به حجم اثر شاخص ضریب تعیین این مقدار در حد بزرگ برآورد می‌شود، به عبارت دیگر متغیر رهبری موثق در حد بالایی توان تبیین متغیر قلدری در محل کار را دارد. اثر متغیر رهبری موثق بر متغیر قلدری در محل کار به لحاظ آماری معنادار است ($P \leq ۰/۰۵$). با توجه به مقدار ضریب تأثیر، این اثر معکوس و در حد

متوسط به بالا برآورد می‌شود. متغیرهای رهبری موثق و قلدری در محل کار در مجموع ۶۶ درصد از واریانس متغیر خستگی عاطفی را تبیین می‌کنند، با مدنظر قرار دادن مقادیر مربوط به حجم اثر شاخص ضریب تعیین این مقدار بزرگ برآورد می‌شود، به عبارت دیگر متغیرهای رهبری موثق و قلدری در محل کار در حد بالایی توان تبیین متغیر خستگی عاطفی را دارند. اثر مستقیم متغیر قلدری در محل کار بر متغیر خستگی عاطفی به لحاظ آماری معنادار است ($P \leq 0/05$). با توجه به مقدار ضریب تأثیر، این اثر مستقیم و در حد بالا برآورد می‌شود. اثر غیرمستقیم متغیر رهبری موثق بر متغیر خستگی عاطفی به لحاظ آماری معنادار است ($P \leq 0/05$). متغیرهای رهبری موثق، قلدری در محل کار، خستگی عاطفی و رضایت شغلی در مجموع ۱۳ درصد از واریانس متغیر نیت ترک خدمت را تبیین می‌کنند که با مدنظر قرار دادن مقادیر مربوط به حجم اثر شاخص ضریب تعیین این مقدار در حد متوسط برآورد می‌شود، به عبارت دیگر متغیرهای بالا در حد متوسط توان تبیین واریانس متغیر نیت ترک خدمت را دارند. اثر مستقیم متغیر رضایت شغلی بر متغیر نیت ترک خدمت به لحاظ آماری معنادار است ($P \leq 0/05$). با توجه به ضریب تأثیر، این اثر معکوس و در حد متوسط برآورد می‌شود. اثر غیرمستقیم متغیرهای رهبری موثق و قلدری در محل کار بر متغیر نیت ترک خدمت به لحاظ آماری معنادار است ($P \leq 0/05$). متغیرهای رهبری موثق، قلدری در محل کار و خستگی عاطفی در مجموع ۴۳ درصد از واریانس متغیر رضایت شغلی را تبیین می‌کنند، با توجه به مقادیر مربوط به حجم اثر شاخص ضریب تعیین این مقدار بزرگ برآورد می‌شود، به عبارت دیگر متغیرهای رهبری موثق، قلدری در محیط کار و خستگی عاطفی در حد بالایی توان تبیین واریانس متغیر رضایت شغلی را دارند. اثر مستقیم متغیر خستگی عاطفی بر متغیر رضایت شغلی به لحاظ آماری معنادار است ($P \leq 0/05$). با توجه به مقدار ضریب تأثیر، این اثر مستقیم و در حد متوسط برآورد می‌شود. اثر غیرمستقیم متغیر

رهبری موثق بر متغیر رضایت شغلی به لحاظ آماری معنادار است ($P \leq 0/05$). بنابراین متغیر قلدری در محل کار در رابطه بین دو متغیر رهبری موثق و رضایت شغلی نقش میانجی ایفا می‌کند، با توجه به ضریب تأثیر غیرمستقیم می‌توان گفت این میانجی‌گری مستقیم و در حد متوسط برآورد می‌شود. اثر غیرمستقیم متغیر قلدری در محل کار بر متغیر رضایت شغلی به لحاظ آماری معنادار نیست ($P \geq 0/05$). بنابراین متغیر خستگی عاطفی در رابطه بین دو متغیر قلدری در محل کار و رضایت شغلی نقش میانجی ایفا نمی‌کند، به عبارت دیگر مقدار اثر غیرمستقیم ضعیف متغیر قلدری در محل کار بر متغیر رضایت شغلی در نمونه آماری پژوهش ناشی از تصادف یا خطای نمونه‌گیری برآورد می‌شود.

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر، با هدف بررسی تأثیر رهبری موثق بر تجربه قلدری در محل کار، خستگی عاطفی و رضایت شغلی و نیت ترک خدمت در بین معلمان انجام شد. نتایج نشان داد که تجربه قلدری در محل کار در رابطه با تأثیر رهبری موثق بر روی رضایت شغلی و خستگی عاطفی و نیت ترک خدمت نقش میانجی دارد.

یافته‌ها پژوهش براساس فرضیه‌ها نشان می‌دهد که متغیر مستقل (رهبری موثق) قابلیت پیش بینی نیت ترک خدمت، خستگی عاطفی و رضایت شغلی را دارد. همچنین اثر غیرمستقیم رهبری موثق بر رضایت شغلی به لحاظ آماری از برازش مطلوبی برخوردار می‌باشد. بنابراین متغیر قلدری در محل کار در رابطه بین دو متغیر رهبری موثق و رضایت شغلی نقش میانجی ایفا می‌کند. اما متغیر خستگی عاطفی در رابطه با دو متغیر قلدری در محل کار و رضایت شغلی نقش میانجی ایفا نمی‌کند. نتایج حاصل از این مطالعه این پیشنهاد را حمایت می‌کند که رفتارهای رهبری موثق با تجارب قلدری در

محیط کار، خستگی عاطفی، رضایت شغلی و نیت ترک خدمت در پنج سال اول خدمت معلمان تازه وارد مرتبط است. رهبری موثق از عوامل مهم مؤثر بر نتایج حفظ کارکنان از طریق کاهش احتمال قلدری و خستگی عاطفی، و به موجب آن بهبود رضایت شغلی کارکنان جدید و کاهش نیت ترک خدمت است. لذا تجربه قلدری با سطح بالاتری از خستگی عاطفی و متقابلاً، رضایت شغلی پایین تر و نیت ترک خدمت بالاتر به همراه دارد.

فرضیات اولانیان و هیستاد(۲۰۱۶) و لاسچینگر و همکاران(۲۰۱۲) نشان داد کارکنانی که رهبر خود را رهبر موثق می‌دانند رضایت شغلی بیشتر، عدم امنیت کمتر و همچنین نیت ترک خدمت پایین دارند. با وجود یک رهبری موثق در سازمان، ناامنی کاهش یافته و رضایت شغلی ترویج می‌شود[۳۲].

یافته‌های فرضیه اول نشان دهنده تأیید تأثیر رهبری موثق بر تجربه قلدری در محل کار است؛ که با نظریه لاسچینگر و همکاران(۲۰۱۲) همسو می‌باشد[۲۳]. آنان به این نتیجه دست یافتند که سبک رهبری موثق احتمال بروز یک فرهنگ برای توسعه قلدری محل کار را کاهش می‌دهد، همچنین کمک به نیروی کار می‌کند که از شغل خودراضی تر باشند، و در نهایت، کمتر احتمال دارد موقعیت خود را ترک کنند. نتایج نشان داد، رهبری موثق اثر مستقیم منفی بر قلدری در محل کار دارد[۲۳]. با توجه به نظریه لاسچینگر و فیدا(۲۰۱۴) که قلدری در محل کار را شایع‌ترین و قابل تحمل‌ترین شکل قلدری می‌دانند؛ رهبرانی که آمادگی برخورد مؤثر با پدیده ی قلدری در سازمان را ندارند، باعث می‌شوند کارکنان آنها شغل خود را ترک کنند[۲۴]. فرضیه دوم با نظرات لاسچینگر و فیدا(۲۰۱۴) همسو است[۲۴]. قلدری در محل کار باعث افسردگی و اضطراب و باعث ضعف سلامت جسمی می‌شود، می‌توان گفت: وجود فرد قلدر در سازمان باعث آزار و اذیت کارکنان می‌شود و به سلامت شغل و جسم و روان آنها آسیب می‌رساند. زیرا

اولین عاملی که باعث افزایش فرسودگی شغلی می شود وجود عوامل استرس زای سازمانی است. استرس مرتبط با قلدری در محل کار خود پیش زمینه اصلی ایجاد فرسودگی عاطفی در میان کارکنان است. لذا باید تمامی اقدامات و تلاش‌ها در جهت ایجاد محیطی باشد که جلوی رفتارهای قلدرانه گرفته شود. سازمان‌ها می توانند به ایجاد محیطی با توانمندی بالا و اجرای سیاست‌های ضد قلدری و حمایت لازم از کارکنان خود به این محیط کاری کمک کنند [۲۴]. نتایج فرضیه سوم با توجه به ضریب تأثیر متغیر رهبری موثق بر رضایت شغلی می توان گفت این اثر مستقیم و در حد متوسط به بالا برآورد می شود، به عبارت دیگر تقویت رهبری موثق می تواند منجر به افزایش رضایت شغلی و تضعیف رهبری موثق منجر به کاهش رضایت شغلی گردد. این یافته‌ها با نتایج تحقیق پنگر و سرنی (۲۰۱۴) مطابقت نزدیک دارد. تجزیه و تحلیل مدل سلسله مراتبی خطی پنگر و سرنی یک رابطه مثبت بین رهبری موثق و رضایت شغلی کارکنان را نشان می دهد [۳۳]. با توجه به یافته‌های پژوهش در فرضیات چهارم و پنجم و ششم، تأیید بر تأثیر مثبت و معنادار متغیرها را بیان می کند که با نظرات نظرات لاسچینگر و فیدا (۲۰۱۴) و با نتایج پژوهش پنگر و سرنی (۲۰۱۴) مطابقت نزدیک داشته و حمایت می شود [۲۴، ۳۳]. صلاحیان و همکاران (۱۳۹۳)، حاجلو (۱۳۹۱) بر این باورند که با توجه به اینکه خستگی عاطفی، نشان دهنده بارزترین علامت مؤلفه استرس در فرسودگی شغلی است، می توان گفت که خستگی عاطفی اثر منفی بر کیفیت زندگی کارکنان می گذارد و باعث می شود کارکنان اعتماد به نفس خود را در محیط کاری و توانایی لازم در انجام وظایف خود در سازمان را از دست بدهند [۲۰، ۳۶]. حاجلو (۱۳۹۱)، صلاحیان و همکاران (۱۳۹۳) با افزایش احساس مؤثر بودن و افزایش میل و انگیزش بیشتر به کار و بهبود کیفیت زندگی کاری، ایجاد امکان خود سامان دهی در انجام مسئولیت‌های محوله با در اختیار گذاشتن اطلاعات و تفویض اختیارات کافی از سوی مدیریت، سازمان دهی مناسب محیط کار افراد، به طوری که از حمایت‌های اجتماعی برخوردار شوند، ایجاد نظام

پیشنهادات، ارزش دادن به نظرات کارکنان، برخورد مناسب مدیران، آزادی عمل بیشتر برای کارکنان، ایجاد امنیت شغلی باعث می‌شود کارمند احساس ارزش کرده و رضایت شغلی بیشتری داشته باشد و در نتیجه نیت ترک شغل کاهش می‌یابد. این یافته‌ها اهمیت رهبری موثق در ایجاد محیط‌هایی که باعث تضعیف قلدری و جلوگیری از خستگی عاطفی، در نتیجه ارتقاء حفظ کارکنان تازه وارد را باعث می‌شود؛ برجسته می‌سازد. در این پژوهش رفتارهای رهبری موثق تأثیر مثبت بر عوامل حفظ (نیت ترک خدمت و رضایت شغلی) را نشان می‌دهد. رهبری موثق به طور غیرمستقیم از طریق تجربه قلدری در محل کار بر رضایت شغلی و به طور مستقیم بر نیت ترک خدمت تأثیر دارد [۲۰، ۳۶].

براساس یافته‌های پژوهش می‌توان پیشنهاد کرد حجم کار با عملکرد شغلی کارکنان متناسب باشد و رهبران و مدیران باید متناسب با حجم کار کارکنان، آنان را ارزیابی کنند و امنیت شغلی را برای آنان ایجاد کنند. رفتار احترام‌آمیز را تشویق و تقویت کنند و آن را به صورت فرهنگ کاری و رفتار حرفه‌ای در سازمان در آورند. همچنین با ایجاد فرصت‌های آموزشی و با ایجاد دستمزدها و حمایت‌های کافی از آنان، به تقویت روابط بین کارکنان و مدیر بپردازند؛ تا باعث افزایش رضایت شغلی آنان در سازمان شود.

لازم است پژوهش‌های آتی مشخص سازد که از طریق چه عواملی می‌توان رضایت شغلی در بین معلمان بالا برد. در نهایت نیز باید توجه داشت که به عنوان یک محدودیت، پژوهش حاضر بر روی معلمان مدارس دخترانه در شهرستان اصفهان و با روش نمونه‌گیری گلوله برفی در سال تحصیلی ۹۵-۹۴ انجام پذیرفته و لذا در تعمیم نتایج به گستره زمانی و سازمانی دیگر باید جانب احتیاط عمل شود. محدودیت دوم اینکه، نتایج حاصل از این پژوهش مبتنی بر همبستگی است و لذا تبیین و تفسیر نتایج به صورت علت و معلولی چندان منطقی نیست. همچنین در پژوهش حاضر نیت ترک خدمت متغیر ملاک به صورت خود گزارش دهی مورد سنجش قرار گرفته است. در این

نوع اندازه گیری ها، ممکن است سوگیری خدمت به خود یا مطلوب نمایی اجتماعی به طور ناخواسته دخالت نمایند. در مورد این محدودیت می توان در پژوهش های آتی متغیرهای مذکور را سنجش و در خلال تحلیل داده ها کنترل کرد.

منابع

1. Agervold, M., Mikkelsen, E.G., (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reaction. *Work & Stress* 18 (4), 336–351.
2. Arshadi, N., Nissi, a. Ismaili Soodjjani, A. (1392). "The role of mediators of job motivation in the relationship between emotional exhaustion and job performance based on the pattern of resource conservation." *Journal of Behavioral Sciences*, No. 4, pp. 345-337.[Persian]
3. Ahmadi, P., Reza Zadeh, F. B, Sadeghi, F. (1392). "Factors Affecting the Abandonment of Service to Highly Educated Cultures (Masters and Higher)." *Al-Zahra University Faculty of Education Sciences and Psychology, New Educational Ideas*, No. 1, pp. 95-73.[Persian]
4. Azanza, G, Juan A. Moriano, Fernando Molero, Jean-Pierre Lévy Mangin, (2015). "The effects of authentic leadership on turnover intention", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 36 Iss: 8, pp.955 – 971.
5. Bushra, A., (2012). "Job Satisfaction and Women's Turnover Intentions in Pakistan's Public Universities" 1, pp. 59–77.
6. Alok, K. (2014). Authentic leadership and psychological ownership: investigation of Interrelations. *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 35, No. 4, 266 - 285.
7. Avolio, B.J., Gardner, W.L., Walumbwa, F.O., Luthan, F., May, D., (2004). *Unlocking the mask: a look at the process*

- by which authentic leaders impact follower attitudes and behaviours. *The Leadership Quarterly* 15, 801–823.
8. Avolio, B. J., Gardner, W. L . (2005). Authentic Leadership Development: Getting to the Root of Positive Forms of Leadership. *The Leadership Quarterly*,16,315 - 338.
 9. Avolio, B.J., Gardner, W.L., Walumbwa, F.O.,(2007). Authentic Leadership Questionnaire. Available : www.mindgarden.com (26.10.07).
 10. Avolio, B.J., Walumbwa, F.O., Weber, T.J., (2009). Leadership: current theories, research, and future directions. *Annual Review of Psychology* 60, 421–449.
 11. Balogun, J.A., Titiloye, V., Balogun, A., Oyeyemi, A., Katz, J. (2002). Prevalence and determinants of burnout among physical and occupational therapists. *Journal of Allied Health* 31 (3), 131.
 12. Branham. F. (2000). "Six Truths about Employ Turnover". www.AMA.com. Dailey & Kirk 1992. " Distributive & procedural Justice as Antecedent of job Dissatisfaction and Intent to Turnover" *Human Relations*, 45. pp 305-317.
 13. Chen,M.L., Su,Z.Y., Lo,C.L.,Chiu,C.H., Hu,Y.H., Shieh,T.Y. (2014). An empirical study on the factors influencing the turnover intention of dentists in hospitals in Taiwan, *Journal of Dental Sciences*,Vol. 9,332-344.
 14. Cho, J., Laschinger, H.K.S., Wong, C. (2006). Workplace empowerment, work engagement and organizational commitment of new graduate nurses. *Nursing Leadership* 19 (3), 43–60.
 15. Duffield, C., Roche, M., O'Brien-Pallas, L., Catling-Paull, C., King, M., (2009). Staff satisfaction and retention and the role of the nursing unit manager. *Collegian* 16 (1), 11–17.
 16. Einarsen, S., Matthiesen, S., Skogstad, A., (1998). Bullying, burnout and well-being among assistant nurses. *Journal of*

- Occupational Health and Safety: Australia and New Zealand 14 (6), 563–568.
17. Golparvar, M., Taleby, M. (1395). "The Mediating Role of Job Satisfaction in the Relationship between Civic-Compulsive Behaviors of Civic-Organizational Behaviors", *Contemporary Psychology Quarterly*. No. 11 (1). Pages 33-46.[Persian]
 18. Jabari, L A,. Haddou, A. (1392). "Investigating the Relationship between Job Characteristics and Job Satisfaction among Employees at the Scientific and Cultural Institute of Dhar al-Hadith Qom". Article 8. Volume 18, pp. 169-144.[Persian]
 19. Hackman, J.R. , Oldham, G.R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology* 60, pp159-170.
 20. Hajlu, N. (1391). "Relationship between job stress, job burnout and quality of life of employees with satisfaction from the organizational climate of Mohaghegh Ardabili University", *Journal of Research in New Approach in Educational Management, Islamic Azad University, Marvdasht*, No.3, pp. 184-169.[Persian]
 21. Henderson, J.E., Hoy, W.K., (1983). Leader authenticity: the development and test of an operational measure. *Educational and Psychological Research* 3 (2), 63–75.
 22. Laschinger, H.K.S., Grau, A.L., Finegan, J., Wilk, P., (2010). New graduate nurses' experiences of bullying and burnout in hospitals settings. *Journal of Advanced Nursing* 66 (12), 2732–2742.
 23. Laschinger, H.K., Wong, C.A, Grau, A.L. (2012). The influence of authentic leadership on newly graduated nurses' experiences of workplace bullying, burnout and

- retention outcomes: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*.49, PP,1266-1267.
24. Laschinger,H.K.,Fida,R. (2014). A time-lagged analysis of the effect of authentic leadership on workplace bullying, burnout, and occupational turnover intentions,*European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 23, No. 5, 739–753.
 25. Leka, S., Jain, A., Zwetsloot, G., Cox, T., (2010). Policy-level interventions and work-related psychosocial risk management in the European Union. *Work & Stress* 24 (3), 298–307.
 26. Khanin,D. (2013). How to reduce turnover intentions in the family business: Managing centripetal andcentrifugal forces,*Business Horizons* ,Vol.56, 63-73.
 27. Maslach, C., Jackson SE (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, pp 99-13
 28. Maslach, C. (2011). Burnout and engagement in the workplace: new perspectives. *The European Health Psychologist*, 13, pp 44–47.
 29. Meyer,R.M.L.,Li,A.,Klaristenfeld,J.,Gold,J,I . (2014). Pediatric Novice Nurses: Examining Compassion Fatigue as a Mediator Between Stress Exposure and Compassion Satisfaction, Burnout, and Job Satisfaction, *Journal of Pediatric Nursing*,1-10.
 30. Michie, S., Williams, S., (2003). Reducing work related psychological ill health and sickness absence: a systematic literature review. *Occupational and Environmental Medicine* 60 (1), 3–9.
 31. Rasteghar, A. A., Mousavi Davoudi, S. M Faratash, K. (1392). "Investigating the Impact of Job Engagement on Job Satisfaction and Desire to Quit Service", *Research Institute for Human Sciences and Cultural Studies. Quarterly*

- Management of Governmental Organizations. No. 4, pp. 114-93.[Persian]
32. Olaniyan,O.S and Hystad, W.(2016). " Employees' psychological capital, job.
 33. Penger ,S, Černe,M.(2014). Authentic leadership, employees' job satisfaction, and work engagement: a hierarchical linear modelling approach, Economic Research - Ekonomska Istraživanja , Vol. 27, No. 1, 508–526.
 34. Pour sadeghn .(2012). "Strategies for coping with burnout of employees in interaction with personality functions", Journal of Strategic Management Studies, No. 10, pp. 82-77.[Persian]
 35. Samnani,A.K.,Singh,P. (2012). 20 Years of workplace bullying research: A review of the antecedents and consequences of bullying in the workplace, Journal Aggression and Violent Behavior, Vol.17 ,581–589.
 36. Salahyan, a., Matini Sadr, M. Light, m. Malikpour, N. (1393). "Job burnout and its prediction". Quarterly Journal of Occupational Medicine. Volume 6, Issue 4, Pages 29-19.[Persian]
 37. Scott, ES. , Engelke, M,K. , Swanson, M. (2008). New graduate nurse transitioning: necessary or nice? Applied Nursing Research 21(2) ,pp 75-83.
 38. Shojaei, S., Sadeghi, M Dunkob, M. (1395). "Investigating the Relationship between Original Leadership and Moving Intention with the Intermediate role of Organizational Bullying", Journal of Organizational Behavior Studies. No. 1, pp. 91-65.[Persian]
 39. Shafizadeh, H., Comrava, e. (1393). "The Relationship between Job Satisfaction and Life Satisfaction in Semnan University of Medical Sciences". Cultural Management Magazine. No. 24, pp. 89-79.[Persian]

40. Tnay. E., ChinSiong. H. (2013)" The Influences of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Turnover Intention" *Social and Behavioral Sciences*, 97. PP: 201 – 208.
41. Thomas,H.C., Gardner,D., O’Driscoll,M., Catley,B., Bentley,T., Trenberth,L. (2013).
42. workplace bullying: the buffering effects of contextual factors,*Journal of Managerial Psychology*, Vol. 28, No. 4, 384 – 407.
43. O’Neill, J. W., & Xiao, O. (2010). Effects of organizational/occupational characteristics and personality traits on hotel manager emotional exhaustion. *International Journal of Hospitality Management*, 29, pp 652–658.
44. Vahey, D.C., Aiken, L.H., Sloane, D.M., Clarke, S.P., Vargas, D., (2004). Nurse burnout and patient satisfaction. *Medical Care* 42 (2 Suppl.), II57–II66.
45. Wong, C.A., Cummings, G.G., (2009). Authentic leadership: a new theory for nursing or back to basics? *Journal of Health Organization and Management* 23 (5), 522–538.
46. Wong, C.A., Laschinger, H.K.S., Cummings, G.G., (2010). Authentic leadership and nurses’ voice behaviour and perceptions of care quality. *Journal of Nursing Management* 18 (8), 889–900.
47. Walumbwa, F. O., Avolio, B. J., Gardner, W. L., Wernsing, T. S., & Peterson, S. J. (2008). Authentic leadership: Development and validation of a theory-based measure. *Journal of Management*, 34(1), pp 89-126.