

تدوین مدل بومی پیامدهای موبینگ بر فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان: یک مطالعه کیفی در نهادهای دولتی شهر اردبیل

رعنا کاظمی

دانشجوی دکتری مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل، اردبیل، ایران.

چکیده

یکی از چالش‌های مهم مدیریت منابع انسانی در سازمان‌های دولتی، بروز موبینگ (آزار روانی شغلی) است که می‌تواند پیامدهایی چون فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت را تشدید کند. بر این اساس، این پژوهش با هدف تدوین مدل بومی پیامدهای موبینگ بر فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان در نهادهای دولتی شهر اردبیل و با استفاده از روش فراترکیب انجام شد. مطالعه حاضر به صورت فراترکیب هفت مرحله‌ای (تنظیم پرسش‌ها، جست‌وجوی نظام‌مند متون فارسی و انگلیسی در بازه زمانی مشخص، غربال‌گری عناوین و چکیده‌ها، انتخاب و استخراج داده‌ها، کدگذاری و ترکیب کیفی، کنترل کیفیت با ابزار CASP و ارائه یافته‌ها) پیش رفت. پس از جست‌وجو و پالایش نظام‌مند، مطالعات واجد شرایط وارد ترکیب شدند و با کدگذاری و تجمیع مضامین، مدل مفهومی نخستین پژوهش شکل گرفت. نتایج حاصل، مجموعه‌ای از مقوله‌های اصلی و فرعی را آشکار ساخت که پیامدهای موبینگ را در سطوح فردی، شغلی و سازمانی تبیین می‌کنند و نشان می‌دهند فرسودگی شغلی یکی از سازوکارهای کلیدی افزایش تمایل به ترک خدمت است. یافته‌های پژوهش دیدگاهی بومی و کاربردی برای مدیران و سیاست‌گذاران منابع انسانی در بخش دولتی فراهم می‌آورد و می‌تواند مبنای طراحی مداخلات پیشگیرانه و اصلاحی قرار گیرد.

کلمات کلیدی

موبینگ، فرسودگی شغلی، تمایل به ترک خدمت، فراترکیب، سازمان‌های دولتی

Developing a Local Model of the Consequences of Mobbing on Job Burnout and Turnover Intention: A Qualitative Study in Governmental Organizations of Ardabil

Rana Kazemi

PhD Candidate in Public Administration, Human Resource Management, Islamic Azad University, Ardabil Branch, Ardabil, Iran.

Abstract

One of the critical challenges of human resource management in governmental organizations is the emergence of mobbing (workplace psychological harassment), which can exacerbate outcomes such as job burnout and turnover intention. Accordingly, the present study aimed to develop a local model of the consequences of mobbing on job burnout and turnover intention among employees in governmental organizations of Ardabil city, using the meta-synthesis method. The study was conducted through a seven-step meta-synthesis process (formulating research questions, systematically searching Persian and English literature within a specific time frame, screening titles and abstracts, selecting and extracting data, qualitative coding and synthesis, quality appraisal using the CASP tool, and presenting the findings). After systematic search and screening, eligible studies were included in the synthesis, and by coding and integrating the themes, the initial conceptual model of the study was formed. The results revealed a set of main and sub-categories that explain the consequences of mobbing at individual, occupational, and organizational levels, highlighting job burnout as a key mechanism in increasing turnover intention. The findings provide a local and practical perspective for human resource managers and policymakers in the public sector and can serve as a foundation for designing preventive and corrective interventions.

Keywords: Mobbing, Job Burnout, Turnover Intention, Meta-synthesis, Governmental Organizations

مقدمه

امروزه یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های مدیریت منابع انسانی در سازمان‌ها، توجه به سلامت روانی کارکنان و پیشگیری از رفتارهای آسیب‌زا است. یکی از این رفتارهای مخرب که در دهه‌های اخیر به‌عنوان یک معضل جدی سازمانی شناخته شده است، «موبینگ» یا آزار روانی شغلی می‌باشد. موبینگ به مجموعه‌ای از رفتارهای منفی، مکرر و سیستماتیک همچون تحقیر، بی‌اعتنایی، شایعه‌پراکنی و فشار روانی اطلاق می‌شود که توسط یک فرد یا گروهی از کارکنان علیه یک فرد خاص صورت می‌گیرد (سالین، ۲۰۲۰). این پدیده به مرور زمان آثار زیان‌باری بر سلامت روانی و جسمی کارکنان بر جای می‌گذارد و از جمله مهم‌ترین پیامدهای آن، فرسودگی شغلی و افزایش تمایل به ترک خدمت است (لی و همکاران، ۲۰۱۹).

بررسی‌های جهانی نشان می‌دهد که بین ۱۰ تا ۱۵ درصد کارکنان تجربه‌ای از موبینگ در محیط کار داشته‌اند (نلسن و اینارسون، ۲۰۱۸). این آمار در برخی حوزه‌ها همچون بخش‌های درمانی و دولتی بالاتر گزارش شده است. ساختارهای بوروکراتیک، سلسله‌مراتب سخت‌گیرانه و فضای غیرمنعطف سازمان‌های دولتی شرایطی را ایجاد می‌کند که زمینه بروز تعارضات بین‌فردی و در نتیجه موبینگ را فراهم می‌آورد (ای‌آر‌اس‌سن و همکاران، ۲۰۲۰). در ایران نیز پژوهش‌ها نشان می‌دهد کارکنان بخش دولتی بیش از سایر کارکنان در معرض این پدیده قرار دارند و پیامدهای آن شامل فرسودگی شغلی، کاهش انگیزه، افت تعهد سازمانی و تمایل بیشتر به ترک خدمت بوده است (میرزایی و همکاران، ۱۳۹۹).

فرسودگی شغلی به‌عنوان پیامد مستقیم موبینگ، در سه بعد خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش احساس کفایت فردی بروز می‌کند (ماسلاچ و جکسون، ۲۰۱۷). این وضعیت علاوه بر آسیب به سلامت روان کارکنان، باعث افت بهره‌وری و کاهش کیفیت ارائه خدمات می‌شود و هزینه‌های سازمانی مانند غیبت و جابه‌جایی کارکنان را افزایش می‌دهد (هوگ و همکاران، ۲۰۱۱). همچنین، ترک خدمت یکی دیگر از تبعات جدی موبینگ است که منجر به از دست رفتن سرمایه انسانی ارزشمند، دانش سازمانی و تحمیل هزینه‌های سنگین برای جذب و آموزش نیروهای جایگزین می‌شود (آرناس و همکاران، ۲۰۱۵).

مطالعات داخلی نیز این نتایج را تأیید کرده‌اند. برای مثال، حسینی و همکاران (۱۴۰۰) نشان دادند که موبینگ رابطه‌ای معنادار با فرسودگی شغلی معلمان مدارس دولتی دارد. همچنین، یوسفی و همکاران (۱۳۹۸) دریافتند که آزار روانی شغلی بر کاهش تعهد سازمانی و افزایش تمایل به ترک خدمت کارکنان سازمان‌های دولتی تأثیر مستقیم دارد. چنین شواهدی بیانگر اهمیت بالای این موضوع در بخش عمومی کشور است.

با وجود این، مرور ادبیات پژوهش نشان می‌دهد تاکنون مدل بومی جامعی برای تبیین پیامدهای موبینگ در سازمان‌های دولتی ایران ارائه نشده است. اغلب مطالعات به‌صورت مقطعی و کمی بوده‌اند و یا تنها بر بخشی از پیامدهای فردی و سازمانی تمرکز داشته‌اند. این در حالی است که درک دقیق و نظام‌مند پیامدهای موبینگ، نیازمند رویکردی جامع‌تر است. روش فراترکیب به‌عنوان یک رویکرد کیفی، امکان گردآوری و ترکیب یافته‌های مطالعات پیشین و استخراج مقوله‌ها و مفاهیم کلیدی را فراهم می‌کند (سندلوسکی و باروسو، ۲۰۰۷). استفاده از

این روش می‌تواند به طراحی یک مدل مفهومی بومی منجر شود که نه تنها ادبیات علمی این حوزه را غنی‌تر سازد، بلکه راهکارهای کاربردی برای مدیران و سیاست‌گذاران منابع انسانی در نهادهای دولتی فراهم آورد. بر این اساس، هدف پژوهش حاضر تدوین مدل بومی پیامدهای موبینگ بر فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان در نهادهای دولتی شهر اردبیل با استفاده از روش فراترکیب است. این پژوهش می‌کوشد با ارائه مدلی جامع و بومی، ابعاد گوناگون پیامدهای موبینگ را روشن ساخته و زمینه تصمیم‌گیری مؤثرتر در مدیریت منابع انسانی بخش دولتی را فراهم آورد.

ادبیات و پیشینه نظری پژوهش

مفهوم و تعریف موبینگ

موبینگ یا آزار روانی شغلی یکی از پدیده‌های نوظهور در حوزه رفتار سازمانی است که در سال‌های اخیر توجه پژوهشگران و مدیران منابع انسانی را به خود جلب کرده است. این واژه نخستین بار توسط لورنز (۱۹۶۹) در حوزه جانورشناسی به کار رفت و برای توصیف حملات گروهی حیوانات علیه یک حیوان منفرد استفاده شد. بعدها اینارسون (۱۹۹۶) این مفهوم را به عرصه سازمان و محیط‌های کاری انتقال داد و آن را به‌عنوان مجموعه‌ای از رفتارهای منفی و مکرر تعریف کرد که در طول زمان از سوی یک یا چند فرد علیه یک کارمند خاص اعمال می‌شود و به تدریج باعث تضعیف جایگاه حرفه‌ای، اجتماعی و روانی او می‌گردد (اینارسون و همکاران، ۲۰۲۰). موبینگ در مقایسه با قلدری شغلی (Bullying) از شدت و سازمان‌یافتگی بیشتری برخوردار است. در حالی که قلدری ممکن است شامل رفتارهای پراکنده و فردی باشد، موبینگ معمولاً به‌صورت گروهی و سازمان‌یافته رخ داده و هدفمند به دنبال حذف روانی یا شغلی فرد از محیط کار است (سالین، ۲۰۲۰). در بسیاری از تعاریف، موبینگ به‌عنوان «خشونت روانی سازمان‌یافته» مطرح می‌شود که در قالب اعمال فشار، تخریب شخصیت، طرد اجتماعی، شایعه‌پراکنی و حتی ممانعت از انجام وظایف شغلی تجلی می‌یابد (نلسن و اینارسون، ۲۰۱۸). در ادبیات فارسی نیز پژوهشگران موبینگ را معادل‌هایی چون «آزار روانی محیط کار»، «خشونت سازمانی غیر فیزیکی» و «آزارگری شغلی» به کار برده‌اند (میرزایی و همکاران، ۱۳۹۹). این پدیده معمولاً فرایندی تدریجی دارد و از طریق تکرار مداوم رفتارهای کوچک اما منفی، به شکل‌گیری فشار روانی گسترده و نهایتاً حذف فرد قربانی منجر می‌شود. به عبارت دیگر، موبینگ نه یک رویداد مقطعی، بلکه فرآیندی طولانی‌مدت و مخرب است که آثار روانی، اجتماعی و شغلی عمیقی بر فرد و سازمان بر جای می‌گذارد (ماسلاچ و جکسون، ۲۰۱۷). به‌طور کلی، می‌توان موبینگ را این‌گونه تعریف کرد: مجموعه‌ای از رفتارهای خصمانه، مکرر و سازمان‌یافته در محیط کار که توسط یک یا چند نفر اعمال می‌شود و با هدف کاهش شأن فردی، اجتماعی و شغلی قربانی و در نهایت حذف او از سازمان صورت می‌گیرد. چنین تعریفی بیانگر اهمیت توجه مدیران به این پدیده و لزوم طراحی راهکارهای پیشگیرانه و مداخله‌ای است؛ زیرا آثار آن نه تنها بر سلامت روان کارکنان بلکه بر کارکرد کلی سازمان‌ها بسیار گسترده است (آرناس و همکاران، ۲۰۱۵).

ابعاد و نشانه‌های موبینگ

موبینگ به‌عنوان یک پدیده پیچیده سازمانی، ابعاد و نشانه‌های متعددی دارد که در طول زمان و با شدت‌های مختلف بروز می‌یابد. پژوهشگران برای شناسایی و طبقه‌بندی این ابعاد، مدل‌های گوناگونی ارائه کرده‌اند. اینارسون و همکاران (۲۰۲۰) نشانه‌های موبینگ را به سه دسته کلی تقسیم کرده‌اند: نشانه‌های رفتاری، نشانه‌های روانی و نشانه‌های سازمانی.

نشانه‌های رفتاری: این بعد شامل اقداماتی است که به‌طور مستقیم در رفتار روزمره کاری فرد قربانی مشاهده می‌شود. از جمله بی‌اعتنایی عمدی از سوی همکاران، قطع ارتباط کلامی یا غیرکلامی، تحقیر علنی، طعنه و تمسخر، شایعه‌پراکنی و ممانعت از دسترسی فرد به اطلاعات یا منابع سازمانی (سالین، ۲۰۲۰). این نوع رفتارها معمولاً در ظاهر کوچک و پیش‌پا افتاده‌اند، اما با تکرار مداوم و هدفمند، فشار روانی سنگینی ایجاد می‌کنند.

نشانه‌های روانی: در این بعد پیامدهای روان‌شناختی ناشی از موبینگ بر فرد قربانی مد نظر قرار می‌گیرد. قربانیان معمولاً دچار اضطراب، افسردگی، کاهش اعتماد به‌نفس، احساس تنهایی و بی‌ارزشی، و حتی بروز علائم روان‌تنی می‌شوند (نلسن و اینارسون، ۲۰۱۸). این نشانه‌ها نشان‌دهنده فرسایش تدریجی سلامت روان فرد در اثر فشارهای مستمر محیط کار است.

نشانه‌های سازمانی: موبینگ نه‌تنها فرد قربانی، بلکه کل سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. کاهش کیفیت کار، افزایش غیبت‌های غیرموجه، کاهش انگیزه و بهره‌وری، افزایش تعارضات درون‌سازمانی و تضعیف روحیه تیمی از جمله نشانه‌هایی است که در سطح سازمان بروز می‌کند (هوک و همکاران، ۲۰۱۱).

اینارسون و راکوئل (۲۰۱۴) در مطالعه‌ای میان‌فرهنگی نشان دادند که موبینگ در محیط‌های کاری مختلف، طیفی از نشانه‌ها دارد که می‌تواند از اقدامات ظریف مانند بی‌اعتنایی و طعنه‌زدن تا اقدامات آشکارتر مانند توهین علنی، تهدید و حتی تلاش برای حذف شغلی را شامل شود. در ایران نیز پژوهش‌هایی چون میرزایی و همکاران (۱۳۹۹) نشان داده‌اند که مهم‌ترین نشانه‌های موبینگ در سازمان‌های دولتی شامل بی‌اعتنایی مدیران به کارکنان، محدود کردن فرصت‌های ارتقا، عدم شفافیت در تخصیص وظایف و ایجاد فشار روانی از طریق تهدید به تنبیه یا اخراج است. به‌طور خلاصه، ابعاد و نشانه‌های موبینگ را می‌توان در سه سطح رفتاری، روانی و سازمانی طبقه‌بندی کرد. شناخت این ابعاد به مدیران و سیاست‌گذاران منابع انسانی کمک می‌کند تا با طراحی نظام‌های حمایتی و مداخله‌ای، از بروز و گسترش این پدیده مخرب در محیط‌های کاری پیشگیری کنند.

پیامدهای فردی موبینگ (سلامت روان، فرسودگی شغلی، ترک خدمت)

موبینگ به‌عنوان یکی از مخرب‌ترین پدیده‌های محیط کار، پیامدهای متعددی بر زندگی فردی و شغلی کارکنان دارد. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که این پدیده در سه حوزه اصلی یعنی سلامت روان، فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت اثرگذار است (ماسلاچ و جکسون، ۲۰۱۷؛ نلسن و اینارسون، ۲۰۱۸).

سلامت روان، قربانیان موبینگ معمولاً دچار اضطراب، افسردگی، استرس مزمن، کاهش عزت نفس و احساس بی‌قدرتی می‌شوند (سالین، ۲۰۲۰). بسیاری از این افراد علائم روان‌تنی مانند سردردهای مداوم، اختلالات خواب،

مشکلات گوارشی و افزایش فشار خون را تجربه می‌کنند (هوغ و همکاران، ۲۰۱۱). در ایران نیز پژوهش یوسفی و همکاران (۱۳۹۸) نشان داد که آزار روانی محیط کار رابطه مستقیم با افزایش اضطراب و افسردگی کارکنان در سازمان‌های دولتی دارد؛

فرسودگی شغلی، یکی از پیامدهای بارز موبینگ، بروز فرسودگی شغلی است. مدل ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۱) فرسودگی شغلی را شامل سه بعد خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کارایی فردی می‌داند. قربانیان موبینگ به دلیل قرار گرفتن در معرض مداوم رفتارهای خصمانه، به تدریج دچار کاهش انرژی روانی و هیجانی می‌شوند و احساس بی‌معنایی نسبت به کار خود پیدا می‌کنند (ماسلاچ و جکسون، ۲۰۱۷). مطالعه میرزایی و همکاران (۱۳۹۹) نشان داد که بین تجربه موبینگ و فرسودگی شغلی کارکنان بخش دولتی رابطه‌ای مستقیم و معنادار وجود دارد.

تمایل به ترک خدمت، موبینگ با تضعیف سلامت روانی و ایجاد فرسودگی شغلی، به افزایش تمایل کارکنان برای ترک خدمت منجر می‌شود (نلسن و اینارسون، ۲۰۱۸). قربانیان معمولاً به دنبال راه‌گریزی از محیط کاری هستند که آن‌ها را مورد فشار قرار می‌دهد و این امر می‌تواند باعث افزایش جابه‌جایی نیروی انسانی در سازمان‌ها شود (آرناس و همکاران، ۲۰۱۵). در پژوهش یوسفی و همکاران (۱۳۹۸) مشخص شد که موبینگ اثر منفی بر تعهد سازمانی داشته و تمایل به ترک خدمت را در میان کارکنان سازمان‌های دولتی ایران افزایش می‌دهد. به‌طور کلی، پیامدهای فردی موبینگ به شکل زنجیره‌ای از مشکلات روانی، فرسودگی شغلی و ترک خدمت ظاهر می‌شوند. این چرخه نه‌تنها به تضعیف سلامت فردی کارکنان منجر می‌شود، بلکه سازمان‌ها را نیز با بحران‌های جدی نیروی انسانی مواجه می‌کند.

پیامدهای سازمانی موبینگ (بهره‌وری، سرمایه اجتماعی، تعهد سازمانی)

موبینگ نه‌تنها پیامدهای فردی و روان‌شناختی برای قربانیان دارد، بلکه آثار گسترده‌ای بر کل سازمان نیز برجای می‌گذارد. محیط‌های کاری که در آن‌ها موبینگ شیوع دارد، معمولاً با کاهش بهره‌وری، تضعیف سرمایه اجتماعی و افت تعهد سازمانی کارکنان مواجه هستند (اینارسون و همکاران، ۲۰۲۰).

بهره‌وری سازمانی، موبینگ با ایجاد تنش، استرس و اختلال در روابط کاری، باعث کاهش تمرکز کارکنان بر وظایف شغلی و افت عملکرد آنان می‌شود. قربانیان به‌جای تمرکز بر بهبود کیفیت کار، بخش عمده‌ای از انرژی خود را صرف مقابله با فشارهای روانی می‌کنند (سالین، ۲۰۲۰). مطالعه‌ای در ایران توسط میرزایی و همکاران (۱۳۹۹) نشان داد که وجود آزار روانی در محیط‌های دولتی به کاهش بهره‌وری و افزایش غیبت‌های غیرموجه کارکنان منجر می‌شود؛ **سرمایه اجتماعی سازمانی**، سرمایه اجتماعی، شبکه‌ای از اعتماد، همکاری و روابط مثبت میان کارکنان است که به کارکرد روان سازمان کمک می‌کند (پاتنام، ۲۰۰۰). موبینگ با ایجاد بی‌اعتمادی، دشمنی و انزوا، این سرمایه ارزشمند را تضعیف می‌کند. در چنین محیط‌هایی، روحیه همکاری کاهش یافته و کارکنان به سمت رقابت‌های ناسالم و رفتارهای دفاعی سوق داده می‌شوند (نلسن و اینارسون، ۲۰۱۸).

تعهد سازمانی، تعهد سازمانی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های کلیدی رفتار سازمانی، تحت تأثیر مستقیم موبینگ قرار دارد. کارکنانی که در معرض آزار روانی قرار می‌گیرند، احساس تعلق و وابستگی خود به سازمان را از دست داده و در نتیجه تمایل کمتری برای تلاش در جهت تحقق اهداف سازمانی دارند (آرناس و همکاران، ۲۰۱۵). در پژوهش یوسفی و همکاران (۱۳۹۸) مشخص شد که موبینگ در سازمان‌های دولتی ایران تأثیر منفی و معناداری بر تعهد سازمانی دارد. به‌طور کلی، پیامدهای سازمانی موبینگ نشان می‌دهد که این پدیده نه‌تنها یک مشکل فردی، بلکه تهدیدی جدی برای سلامت سازمانی است. کاهش بهره‌وری، از دست رفتن سرمایه اجتماعی و افت تعهد کارکنان، در نهایت به تضعیف عملکرد سازمان و افزایش هزینه‌های ناشی از ترک خدمت منجر می‌شود. از این رو، مدیریت سازمانی باید با شناسایی نشانه‌های موبینگ و طراحی راهکارهای پیشگیرانه، از آثار مخرب آن جلوگیری کند.

نظریه استرس شغلی، نظریه عدالت سازمانی و نظریه سرمایه انسانی

۱. نظریه استرس شغلی

نظریه استرس شغلی بیان می‌کند که فشارهای مستمر محیط کار می‌توانند سلامت روانی و جسمی کارکنان را تهدید کنند و منجر به کاهش عملکرد شغلی شوند (لازاروس و فولکمن، ۱۹۸۴). موبینگ به‌عنوان یک منبع مزمن استرس در محیط کار عمل می‌کند، زیرا قربانیان به‌طور مداوم با تهدید، تحقیر و فشار روانی مواجه‌اند. این شرایط به فرسودگی شغلی، اضطراب و در نهایت ترک خدمت منجر می‌شود (ماسلاچ و جکسون، ۲۰۱۷).

۲. نظریه عدالت سازمانی

نظریه عدالت سازمانی بر ادراک کارکنان از عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی در محیط کار تأکید دارد (گرینبرگ، ۱۹۹۰). زمانی که کارکنان احساس می‌کنند در سازمان به‌طور عادلانه با آن‌ها رفتار نمی‌شود و رفتارهای خصمانه بدون مجازات باقی می‌ماند، احتمال بروز موبینگ و تداوم آن افزایش می‌یابد. تحقیقات نشان داده است که ادراک پایین از عدالت سازمانی با افزایش تجربیات موبینگ و کاهش تعهد سازمانی مرتبط است (سالین، ۲۰۲۰).

۳. نظریه سرمایه انسانی

نظریه سرمایه انسانی بر این باور است که کارکنان به‌عنوان دارایی‌های ارزشمند سازمان، منبع اصلی خلق ارزش و مزیت رقابتی هستند (بکر، ۱۹۶۴). موبینگ با تخریب انگیزه و توانایی‌های کارکنان، در واقع سرمایه انسانی سازمان را تضعیف می‌کند. کاهش بهره‌وری، فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت، همه نشانه‌هایی از اتلاف سرمایه انسانی هستند که سازمان را با زیان‌های مستقیم و غیرمستقیم مواجه می‌کنند (نلسن و اینارسون، ۲۰۱۸). به‌طور کلی، این سه نظریه نشان می‌دهند که موبینگ صرفاً یک مشکل فردی نیست، بلکه پدیده‌ای سازمانی است که هم از منظر استرس شغلی، هم از منظر عدالت سازمانی و هم از منظر مدیریت سرمایه انسانی نیازمند توجه ویژه مدیران و سیاست‌گذاران منابع انسانی است.

پیشینه پژوهش داخلی

مطالعات انجام شده در ایران طی سال‌های اخیر به بررسی ابعاد مختلف پدیده موبینگ و پیامدهای آن بر کارکنان پرداخته‌اند. هرچند نسبت به پژوهش‌های بین‌المللی، حجم تحقیقات داخلی محدودتر است، اما شواهد موجود نشان‌دهنده شیوع و آثار قابل توجه موبینگ در سازمان‌های ایرانی به‌ویژه در بخش دولتی است. میرزایی و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی در سازمان‌های دولتی نشان دادند که موبینگ رابطه‌ای مستقیم با فرسودگی شغلی و کاهش بهره‌وری کارکنان دارد. نتایج این تحقیق بیانگر آن بود که آزار روانی به‌طور معناداری موجب خستگی هیجانی و کاهش کارایی فردی می‌شود؛ یوسفی و همکاران (۱۳۹۸) با تمرکز بر کارکنان نهادهای دولتی دریافتند که موبینگ اثر منفی بر تعهد سازمانی دارد و به افزایش تمایل کارکنان برای ترک خدمت منجر می‌شود. همچنین این مطالعه نشان داد که حمایت ضعیف مدیریتی زمینه‌ساز گسترش موبینگ است؛ جعفری و رهنما (۱۳۹۷) در پژوهشی بر روی کارکنان بیمارستان‌های دولتی ایران بیان کردند که تجربه موبینگ با افزایش اضطراب و افسردگی کارکنان و کاهش کیفیت خدمات درمانی مرتبط است؛ کریمی و همکاران (۱۴۰۰) در بررسی خود از دانشگاه‌های دولتی ایران نشان دادند که دانشجویان و کارکنان آموزشی نیز در معرض اشکال مختلفی از موبینگ قرار دارند. مهم‌ترین نشانه‌های آن شامل بی‌اعتنایی، بی‌احترامی، تحقیر و جلوگیری از رشد حرفه‌ای بود؛ حسینی و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهش خود روی کارکنان شهرداری‌ها نتیجه گرفتند که موبینگ به‌طور غیرمستقیم از طریق کاهش رضایت شغلی و افزایش فرسودگی شغلی، تمایل به ترک خدمت را افزایش می‌دهد. به‌طور کلی، یافته‌های پژوهش‌های داخلی بیانگر آن است که موبینگ در سازمان‌های دولتی ایران به‌طور ملموس وجود دارد و پیامدهایی چون کاهش بهره‌وری، فرسودگی شغلی، افت تعهد سازمانی و افزایش تمایل به ترک خدمت را به همراه دارد. اما با وجود این شواهد، همچنان فقدان یک مدل بومی و نظام‌مند برای تبیین پیامدهای موبینگ در بافت فرهنگی و سازمانی ایران احساس می‌شود.

پیشینه پژوهش خارجی

پژوهش‌های بین‌المللی طی سه دهه اخیر، پدیده موبینگ را از منظر شیوع، سنجه‌ها، پیشایندها و پیامدها (به‌ویژه فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت) به‌صورت گسترده بررسی کرده‌اند. مرور منظم این بدنه پژوهشی نشان می‌دهد که موبینگ با پیامدهای روان‌شناختی و رفتاری زیانباری گره خورده و زنجیره‌ای از آثار فردی و سازمانی را فعال می‌کند (نیلسن و اینارسون، ۲۰۱۲؛ اینارسن و همکاران، ۲۰۲۰)؛ مطالعات جمعیت‌محور اروپایی و فرامرزی نشان داده‌اند که بخش معناداری از کارکنان در مقاطع زمانی مختلف در معرض رفتارهای منفی مکرر قرار می‌گیرند. ابزار «اعمال منفی» یا NAQ-R به‌عنوان سنجه مرجع اندازه‌گیری مواجهه با موبینگ در مطالعات بین‌المللی تثبیت شده است و امکان مقایسه یافته‌ها در صنایع و کشورها را فراهم می‌کند (اینارسن و همکاران، ۲۰۰۹؛ اینارسن و همکاران، ۲۰۲۰)؛ مدل‌های علی چندسطحی نشان می‌دهند که منابع استرس شغلی (ابهام و تعارض نقش، بارکاری بالا)، سبک‌های رهبری مخرب (اقتدارگرایی، رهاسازی)، و ادراک بی‌عدالتی سازمانی (توزیعی، رویه‌ای، تعاملی) احتمال بروز و تداوم موبینگ را افزایش می‌دهند (هاگه و همکاران، ۲۰۰۹؛ گرینبرگ، ۱۹۹۰؛ سالین، ۲۰۲۰). محیط‌های کاری بوروکراتیک و کم‌انعطاف نیز به‌واسطه شکاف قدرت و ضعف

سازوکارهای حمایتی، زمینه‌ی پایداری برای رفتارهای خصمانه ایجاد می‌کنند (اینارسن و همکاران، ۲۰۲۰)؛ مرورهای نظام‌مند و فراتحلیل‌ها نشان می‌دهند مواجهه با موبینگ با افزایش خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کارآمدی فردی همبستگی بالایی دارد و ریسک اختلالات اضطرابی و افسردگی را نیز افزایش می‌دهد (نیلسن و اینارسون، ۲۰۱۲؛ ماسلاچ و جکسون، ۲۰۱۷). سازوکارهای میانجی همچون «فرسودگی شغلی» و «بی‌عدالتی ادراک‌شده» توضیح می‌دهند که چگونه فشار مداوم ناشی از رفتارهای منفی به فروکاست انگیزش و اختلال در بهزیستی روانی می‌انجامد (هرشکویس و بارلینگ، ۲۰۱۰؛ سالین، ۲۰۲۰)؛ نتایج فراتحلیل‌ها و مطالعات طولی نشان می‌دهد موبینگ با افزایش تمایل به ترک خدمت، غیبت و کناره‌گیری شغلی ارتباط معنادار دارد. به‌طور خاص، مدل‌های چندمتغیره نشان داده‌اند که اثر موبینگ بر ترک خدمت تا حد زیادی از مسیر فرسودگی شغلی و کاهش تعهد سازمانی منتقل می‌شود (آرناس و همکاران، ۲۰۱۵؛ نیلسن و اینارسون، ۲۰۱۲). به بیان دیگر، موبینگ با تضعیف سرمایه روان‌شناختی و پیوندهای عاطفی با سازمان، چرخه خروج را تسریع می‌کند؛ حمایت ادراک‌شده از سوی سازمان و سرپرست، اقلیم عدالت و سیاست‌های منابع انسانی ضدقلدری می‌توانند شدت اثرات موبینگ را کاهش دهند؛ در مقابل، اقلیم تعارض و هنجارهای تساهل‌گرایانه نسبت به رفتارهای خصمانه، پیامدها را تشدید می‌کنند (وودرو و گست، ۲۰۱۷؛ پارزفال و سالین، ۲۰۱۰). این یافته‌ها اهمیت مداخلات ساختاری و سیاستی را در کنار مداخلات فردمحور برجسته می‌سازد.

جمع‌بندی پیشینه و شکاف تحقیق

بدنه پژوهش خارجی بر رابطه قوی موبینگ با فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت اجماع دارد و سنجه‌ها و مدل‌های نظری نسبتاً تثبیت‌شده‌ای ارائه کرده است. با این حال، در بافت ایران و به‌ویژه بخش دولتی هنوز مدل بومی تلفیقی که روابط میان موبینگ، فرسودگی و ترک خدمت را در چارچوب فرهنگی - اداری ایران تبیین کند، اندک است؛ مرورها عمدتاً کمی و موردی بوده و مطالعه فراترکیب نظام‌مند برای ادغام شواهد داخلی و خارجی به‌منظور ارائه نقشه مفهومی بومی کمتر انجام شده است؛ نقش میانجی/تعدیل‌گرهای مدیریتی (عدالت، رهبری، حمایت) در بخش دولتی ایران به‌صورت یکپارچه مدل‌سازی نشده است. بر این مبنا، پژوهش حاضر با رویکرد فراترکیب می‌کوشد شواهد معتبر را یکپارچه کند و مدل بومی پیامدهای موبینگ بر فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت در نهادهای دولتی شهر اردبیل را استخراج و تبیین نماید.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها در زمره‌ی مطالعات اسنادی-فراترکیب قرار می‌گیرد. جامعه پژوهش شامل کلیه مطالعات پیشین (مقالات علمی-پژوهشی، پایان‌نامه‌ها و کتب علمی) در زمینه موبینگ، فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان است. با توجه به ماهیت فراترکیب، رویکرد نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شد تا نزدیک‌ترین و مرتبط‌ترین منابع با موضوع وارد تحلیل شوند. در فرآیند این پژوهش، پس از جستجوی نظام‌مند در پایگاه‌های داخلی و خارجی مانند SID، ایران‌داک، نورمگز، ProQuest، Scopus و Science Direct، در گام نخست تعداد ۶۷ مطالعه شناسایی شد که پس از غربالگری و بررسی معیارهای ورود

و خروج، در نهایت ۲۹ مطالعه مرتبط انتخاب و وارد فرایند تحلیل شدند. برای تحلیل داده‌ها از رویکرد کیفی و نرم‌افزار MAXQDA جهت کدگذاری و استخراج مفاهیم استفاده گردید. همچنین از نرم‌افزار SPSS برای رتبه‌بندی و اولویت‌بندی مقوله‌ها بهره گرفته شد.

به‌منظور اعتبارسنجی مقالات منتخب از ابزار حیاتی گلین (Critical Appraisal Skills Programme: CASP) استفاده شد. این ابزار ده شاخص اصلی شامل: اهداف پژوهش، منطق، طرح پژوهش، روش نمونه‌برداری، شیوه جمع‌آوری داده‌ها، ملاحظات اخلاقی، بازتاب‌پذیری، دقت تحلیل داده‌ها، وضوح گزارش یافته‌ها و ارزش پژوهش را بررسی می‌کند. بر اساس مقیاس ۵۰ امتیازی این ابزار (هر شاخص ۵ امتیاز)، مقالاتی که نمره کمتر از ۳۰ کسب کرده بودند کنار گذاشته شدند. فراترکیب کیفی به‌عنوان رویکردی نظام‌مند، امکان ترکیب و هم‌افزایی یافته‌های کیفی موجود را فراهم می‌سازد تا تصویری جامع‌تر از پدیده مورد مطالعه ترسیم گردد. در این پژوهش از مدل هفت‌مرحله‌ای سندلوسکی و باروسو (۲۰۰۷) استفاده شد. مراحل اجرای پژوهش به شرح زیر است:

- ✎ تنظیم پرسش‌های پژوهش
- ✎ بررسی نظام‌مند متون و منابع
- ✎ جست‌وجو و انتخاب مقالات مناسب
- ✎ استخراج اطلاعات کلیدی از مقالات منتخب
- ✎ تحلیل و ترکیب یافته‌ها
- ✎ کنترل کیفیت و بازبینی نظام‌مند
- ✎ ارائه الگوی مفهومی و یافته‌های نهایی

یافته‌های پژوهش با استفاده از روش تحلیل کیفی فراترکیب

گام اول: تنظیم پرسش‌های پژوهش

نخستین گام در روش فراترکیب، تنظیم پرسش‌های پژوهش است. این پرسش‌ها عموماً براساس چهار پارامتر چه چیزی، چه کسی، چه زمانی و چگونه قابل تنظیم است. در گروه‌بندی و تحلیل مدل اکوسیستم هوشمند کسب‌وکار در صنعت گردشگری پزشکی مورد سوال قرار گرفته است. در گام اول مربوط به روش اجرای فراترکیب باید به تنظیم سوالهای پژوهشی بپردازیم. سوال‌های مدنظر از چهار بخش عمده تشکیل شده‌اند:

- ۱- چه چیزی؟
- ۲- چه کسی؟
- ۳- محدوده زمانی؟
- ۴- چگونه؟

برای اجرای دقیق پژوهش در گام اول به سوالات اصلی آن باید پاسخ دهیم. ما برای اینکه بدانیم در یک پژوهش فراترکیب و یافته‌های به دست آمده چگونه باید عمل کنیم باید چارچوب کلی کار را بدانیم. این چارچوب اصلی با استناد به ۴ سوال اصلی که هر کدام بیانگر و نشانگر جزئیات خاص خود می‌باشند مشخص می‌شود. در ادامه پژوهش هر کدام از این چهار سوال را در یک زیر بخش توضیح داده و پاسخ آنها را مشخص می‌کنیم. تنظیم سوال پژوهشی یکی از مهم‌ترین قدم‌ها و ابتدایی‌ترین قدم برای اجرای روش فراترکیب است. اگر ما در ابتدا این فرایند

را درست طی بکنیم تا انتهای مطلب می توانیم ثابت قدم و بدون خطا پیش برویم. باید بدانیم که استفاده از روش فراترکیب با توجه به پیچیدگی های بسیار زیادی که دارد در زمینه های خاص و مهمی پیگیری و به اجرا درخواهد آمد. نخستین گام در اجرای روش فراترکیب، **تنظیم پرسش های پژوهش** است. این پرسش ها معمولاً بر اساس چهار پارامتر «چه چیزی»، «چه کسی»، «چه زمانی» و «چگونه» تدوین می شوند تا مسیر تحلیل روشن گردد. در این پژوهش، پرسش ها به منظور شناسایی ابعاد موبینگ و پیامدهای آن بر کارکنان در محیط های دولتی تنظیم شد.

جدول ۱ - پرسش های پژوهش

پارامتر	پرسش پژوهش
چه چیزی (What)	مقوله های اصلی و فرعی مربوط به موبینگ و پیامدهای آن بر کارکنان (فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت) کدامند؟
چه کسی (Who)	چه افرادی (مدیران، کارکنان، همکاران) در شکل گیری یا تجربه موبینگ نقش دارند؟
چه زمانی (When)	پژوهش های انجام شده در بازه زمانی ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۲ (مطالعات داخلی) و ۲۰۱۰ تا ۲۰۲۳ (مطالعات بین المللی) بررسی می شوند.
چگونه (How)	مقوله های استخراج شده در زمینه موبینگ چه ارتباطی با یکدیگر دارند و چگونه می توانند در قالب یک مدل مفهومی بومی تلفیق شوند؟

گام دوم: بررسی نظام مند متون

پایگاه های علمی معتبری در سراسر دنیا و در فضای مجازی قرار دارند که به زبان های فارسی و انگلیسی مدنظر محقق در این پژوهش بودند لذا کلمات کلیدی که استفاده خواهند شد به هر دو بخش فارسی و انگلیسی مورد جستجو قرار گرفته اند. هر پژوهش و یا پژوهشگر در ابتدای پژوهش خود چکیده ی را ارائه داده است که در انتهای آن چکیده کلماتی را به عنوان کلمات کلیدی ارائه کرده است. پایگاه های علمی معتبر به استناد استفاده از این کلمات کلیدی نتایج مورد نیاز محققین دیگر را برآورده می کند. پژوهش هایی که در رابطه با موضوع ما می باشد به استناد استفاده از همین کلید واژه ها مدنظر و جستجو قرار خواهند گرفت. هر چقدر که انتخاب کلید واژه در این بخش دقیق تر باشد پژوهش های یافته شده نیز متناسب با آن دقیقاً خواهند بود. در جدول زیر کلید واژه هایی که برای موضوع این پژوهش مدنظر قرار گرفته است را ارائه داده ایم. برای شناسایی مطالعات مرتبط، جستجوی نظام مند در پایگاه های معتبر داخلی و خارجی انجام گرفت. پایگاه های داخلی شامل SID، نورمگز، ایران داک، پایگاه جهاد دانشگاهی و پایگاه مجلات تخصصی کشور بود. همچنین در بخش بین المللی از پایگاه های Science Direct، Emerald، Wiley و ProQuest استفاده شد. کلمات کلیدی مورد استفاده به دو زبان فارسی و انگلیسی تعریف گردید.

جدول ۲ - کلیدواژه‌های مورد استفاده

معادل فارسی	معادل لاتین
موبینگ	Mobbing
آزار روانی شغلی	Workplace Bullying
فرسودگی شغلی	Job Burnout
تمایل به ترک خدمت	Turnover Intention
کارکنان بخش دولتی	Public Sector Employees

در بخش بعدی و پس از مشخص شدن موضوع و کلیدواژه‌های مدنظر برای جستجوی منابع مورد بررسی به معرفی پایگاه‌های علمی معتبری می‌پردازیم که از آن یافته‌های مدنظر را جستجو خواهیم کرد. متأسفانه هیچ پایگاه علمی معتبری در داخل کشور وجود ندارد که تمامی پژوهش‌های انجام شده را در خود جای دهد لذا ما مجبوریم به پایگاه‌های مختلفی در داخل کشور مراجعه نماییم. نمونه‌های مختلفی از پایگاه‌های اطلاعاتی پژوهش‌های انجام شده به شرح زیر می‌باشد. سایت‌های داخلی برای جستجوی مقالات، با بررسی و شناسایی پژوهش‌ها از طریق سامانه جستجوی کتابخانه ملی و دیگر کتابخانه‌ها، پژوهشکده‌ها و سایت‌هایی همچون جهاد دانشگاهی، پایگاه مجلات تخصصی نور، مقالات علمی همایش‌های کشور، پایگاه نشریات کشور و ایران داک و در سایت‌های خارجی (emerald English, willy, science direct) با کلیدواژه‌های مرتبط با موبینگ و پیامدهای آن بر کارکنان در فیلد عنوان، جمعاً ۲۹ پژوهش یافت شد.

گام سوم: جست‌وجو و انتخاب متون مناسب، در روش فراترکیب برای پژوهش‌های جستجو شده و پیدا شده باید ملاک و معیار خاصی داشته باشیم. منظور از ملاک‌های ورود در پژوهش‌های فراترکیب ملاک‌هایی هستند که ما بر اساس آنها دست به انتخاب پژوهش‌های جمع‌آوری شده می‌زنیم. در قسمت قبلی نحوه انتخاب پژوهش‌های مورد نظر را بررسی کرده‌ایم که به استناد از استفاده کلمات کلیدی آنها را جستجو کرده و در حیطه کار خود قرار می‌دهیم. اما در این بخش سعی داریم که با استفاده از ملاک‌های ورود صرفاً تنها مطالب و یافته‌هایی که برای ما بهترین حالت ممکن را دارا هستند جمع‌آوری و مشخص نماییم. **ملاک‌های ورود عبارت است از ملاک اول:** مقالات و پژوهش‌های چاپ شده در حوزه مورد نظر باشند؛ ملاک دوم: از آنجایی که روش فراترکیب صرفاً با داده‌های کیفی سر و کار دارد لذا مقالات و پژوهش‌هایی که با روش‌های کیفی مناسب از قبیل مصاحبه و یا سایر روش‌های کیفی است، دارای ارجحیت می‌باشد؛ ملاک سوم: تحقیقات باید داده‌ها و اطلاعات کافی را در ارتباط با اهداف پژوهش گزارش کرده باشند؛ ملاک چهارم: تحقیقاتی که فرآیند بررسی تخصصی را زیر نظر داوران متخصص طی کنند و به صورت مقاله کامل از طریق برخط و یا به طور کامل چاپ شده باشند؛ ملاک پنجم: مقالات و پژوهش‌های چاپ شده در حوزه مورد نظر در بین سالهای ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۲ و ۲۰۱۰ تا ۲۰۲۳؛ ملاک

ششم: مقالات و پژوهش‌هایی که با روش‌های علمی به بررسی موضوع مورد نظر این پژوهش پرداختند و راهکارهای مناسب با تحلیل آن را نشان داده‌اند. ملاک‌های خروج عبارت است از: ملاک اول: پژوهش‌هایی که اطلاعات کافی در زمینه اهداف این تحقیق گزارش نداده بودند؛ ملاک دوم: پژوهش‌هایی که با عناوین و اهداف یکسان انجام شده بودند؛ ملاک سوم: پژوهش‌هایی که فاقد الگوی روش‌شناختی مناسب بودند؛ ملاک چهارم: پژوهش‌هایی که اطلاعات کافی در زمینه اهداف این تحقیق گزارش نداده بودند؛ ملاک پنجم: پژوهش‌های فاقد کیفیت لازم علمی بودند از آنجا که در مجلات بی کیفیت منتشر شده بودند.

در ادامه با استفاده از روش CASP با ۱۰ شرط کیفی که در جدول زیر ذکر شده است، هر مقاله را به لحاظ کیفی مورد ارزیابی قرار گرفت. هر یک از مقالات در مواجهه با این شرایط، امتیازی از ۱ تا ۵ گرفته و مقالاتی که مجموع امتیازات آن‌ها ۳۱ و بالاتر شود به لحاظ کیفی تأیید و باقی مقالات حذف خواهند شد. سپس با توجه به امتیازی که مقالات کسب کرده‌اند آن‌ها را مطابق موارد ذیل، رتبه بندی خواهند شد. جدول ارزیابی مقالات مطابق با روش CASP در جدول زیر و جدول تعیین مؤلفه‌ی کلیدی در انتخاب مقالات تأیید شده در ادامه آورده شده‌اند.

جدول ۳- مشخصات سؤالات روش ارزیابی CASP

ردیف	عنوان سوال	توضیح سوال
۱	اهداف تحقیق	آیا مقاله انتخابی در راستای تحقیق (پژوهش مورد نظر شما) می‌باشد؟
۲	به‌روز بودن	آیا اطلاعات داخلی مقاله به روز است؟
۳	طرح تحقیق	در مقاله طرح ریزی تحقیق، از نظر شما چگونه است؟
۴	روش نمونه برداری	جامعه‌ی آماری مورد بررسی و نمونه‌های انتخابی در این مقاله را چگونه ارزیابی می‌کنید؟
۵	جمع‌آوری داده‌ها	امتیاز شما به نحوه جمع‌آوری داده‌ها در این مقاله چیست؟
۶	انعکاس‌پذیری	آیا نکات مندرج در این مقاله را می‌توان به موارد دیگر بسط داد و از آن‌ها در جاهای دیگر استفاده نمود؟
۷	ملاحظات اخلاقی	آیا اصول اخلاقی نگارش مقاله مثل رعایت درج رفرنس و غیره در این مقاله رعایت شده است؟
۸	دقت تجزیه و تحلیل داده‌ها	دقت در تجزیه و تحلیل داده‌ها به چه میزان است؟
۹	بیان واضح و روشن یافته‌ها	زبان نوشتار و نیز رسایی مقاله به چه میزان است؟
۱۰	ارزش تحقیق	ارزش کلی این مقاله به چه میزان است؟

در جدول، براساس امتیازدهی به مقالات مورد بررسی، شرایط امتیازی ذیل برای مقالات لحاظ شده‌اند: ۵۰ - ۴۱:

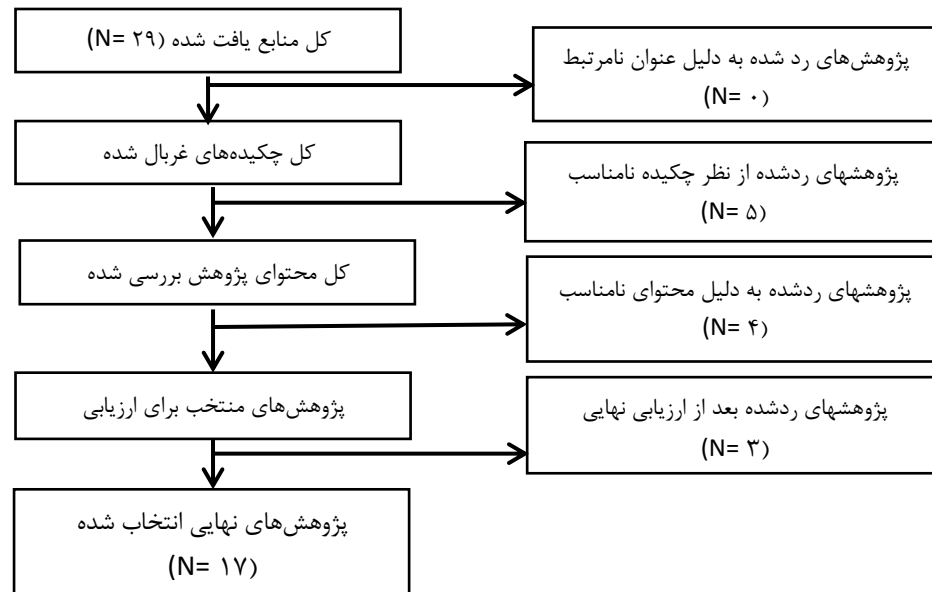
عالی (E)؛ ۳۱-۴۰: خیلی خوب (VG)؛ ۲۱-۳۰: خوب (G)؛ ۱۱-۲۰: متوسط (F)؛ ۰-۱۰: ضعیف (P)

جدول ۴- ارزیابی مقالات با روش CASP

ردیف	نویسنده/نویسندگان (سال)	اهداف	به‌روز بودن	طرح پژوهش	روش	جمع‌آوری	انعکاس‌پذیری	ملاحظات	دقت	بیان روشن	ارزش	جمع	درجه کیفی	تأیید
۱	لیمن (۱۹۹۶)	۵	۳	۴	۲	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳۲	G	خیر
۲	اینارسین، هونل و نوتلرز (۲۰۰۹)	۵	۳	۴	۲	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳۲	G	خیر
۳	نیلسن و اینارسین (۲۰۱۲)	۵	۴	۴	۳	۴	۳	۳	۴	۴	۴	۳۸	VG	بله
۴	سالی (۲۰۰۳)	۴	۲	۳	۲	۳	۲	۲	۲	۲	۲	۲۵	F	خیر
۵	هاوگه، اسکوگستاد و اینارسین (۲۰۱۰)	۴	۳	۳	۲	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳۰	G	خیر

ردیف	نویسنده/نویسندگان (سال)	اهداف	بهره‌رود بودن	طرح پژوهش	روش	جمع‌آوری	انعکاس‌پذیر	ملاحظات	دقت	بیان روشن	ارزش	جمع	درجه کیفی	نابند
۶	هارشکوویس و بارلینگ (۲۰۱۰)	۴	۳	۴	۲	۴	۲	۲	۲	۲	۳	۳۱	VG	بله
۷	رودریگز-مونویث و همکاران (۲۰۰۹)	۴	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۲۳	F	خیر
۸	وودرو و گست (۲۰۱۷)	۴	۴	۴	۳	۴	۴	۴	۴	۴	۴	۳۹	VG	بله
۹	فارلی و همکاران (۲۰۲۳)	۴	۵	۵	۴	۵	۴	۴	۴	۵	۵	۴۵	E	بله
۱۰	هسیاو و همکاران (۲۰۲۲)	۴	۵	۴	۳	۵	۴	۴	۴	۵	۵	۴۲	E	بله
۱۱	گالانیس و همکاران (۲۰۲۴)	۴	۵	۵	۴	۵	۴	۴	۴	۵	۵	۴۵	E	بله
۱۲	زایف (۱۹۹۹)	۴	۲	۳	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۲۳	F	خیر
۱۳	پارک و اونو (۲۰۱۶)	۴	۴	۴	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳۵	VG	بله
۱۴	ون‌دن‌برانده و همکاران (۲۰۱۶)	۴	۴	۴	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳۵	VG	بله
۱۵	مسلمی، بانسی و کوشکی جهرمی (۱۳۹۸)	۴	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳۱	VG	بله
۱۶	معالی تفتی، رأفتی و عرفانیان‌خانزاده (۱۴۰۰)	۴	۴	۴	۳	۴	۴	۴	۴	۳	۴	۳۸	VG	بله
۱۷	نوری‌نمرین، هاشمی و ارشدی (۱۳۹۹)	۳	۲	۳	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۲۲	F	خیر
۱۸	دعایی و سبک‌رو (۱۴۰۱)	۳	۴	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳۱	VG	بله
۱۹	موزن، برآبادی و میرزائی (۱۴۰۳)	۴	۵	۴	۳	۴	۴	۴	۴	۳	۴	۴۰	E	بله
۲۰	قلی‌پور، قاسمی‌بنابری و رجب‌نیاچناری (۱۴۰۲)	۳	۴	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳۱	VG	بله
۲۱	کیانی، صبوری و حمیدی (۱۴۰۲)	۳	۴	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳۱	VG	بله
۲۲	عبدی، موسویان و عباسی (۱۴۰۲)	۳	۴	۳	۲	۳	۳	۳	۲	۳	۳	۲۸	G	خیر
۲۳	رستم‌زاده، هاشمی و محمدنژاداصل (۱۴۰۳)	۳	۴	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳۱	VG	بله
۲۴	رضائی، شعبانی، پورصفر و شاکری‌نیا (۱۴۰۳)	۳	۴	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳۱	VG	بله
۲۵	بهادری و نظرزاده‌زارع (۱۴۰۳)	۳	۴	۳	۲	۳	۲	۲	۲	۲	۲	۲۵	F	خیر
۲۶	عرفانیان‌دباغ‌نوغانی، میرزایی و خراسانی‌طرقی (۱۴۰۳)	۳	۴	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳۱	VG	بله
۲۷	مباشری و تیموری (۱۴۰۲)	۳	۴	۳	۳	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۲۴	F	خیر
۲۸	ناظری (۱۳۹۸) - فراتحلیل قلدری محل کار	۴	۳	۳	۲	۳	۲	۲	۲	۲	۲	۲۵	F	خیر
۲۹	قلی‌پور، بد، فاخری‌کوزه‌کنان و باغستانی‌برزکی (۱۳۸۸)	۳	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۲۱	F	خیر

در فرایند جستجو پارامترهای مختلفی مانند عنوان، چکیده، محتوا و جزئیات مقاله در نظر گرفته شده و مقاله‌هایی که با پرسش و هدف پژوهش تناسبی نداشتند، حذف گردیدند. فرایند بازبینی و انتخاب در این پژوهش به صورت خلاصه در شکل زیر نشان داده شده است:



شکل ۲- فرایند بازبینی و انتخاب

سرانجام پس از چهار مرحله پالایش از میان ۲۹ مطالعه، ۱۲ مورد آن حذف و ۱۷ پژوهش برای تجزیه و تحلیل اطلاعات انتخاب شد.

جدول ۵- ارتباط دادن مقالات با مقوله‌های شناسایی شده

ردیف	نویسنده/نویسندگان (سال)	فرسودگی شغلی	سلامت روان	ترک خدمت	پیامدهای سازمانی	عوامل ساختاری-اداری	زمینه فرهنگی-اجتماعی
۱	نیلسن و اینارسن (۲۰۱۲)						
۲	هارشکوویس و بارلینگ (۲۰۱۰)						
۳	وودرو و گست (۲۰۱۷)						
۴	فارلی و همکاران (۲۰۲۳)						
۵	هسیاو و همکاران (۲۰۲۲)						
۶	گالانیس و همکاران (۲۰۲۴)						
۷	پارک و اونو (۲۰۱۶)						
۸	ون دن برانده و همکاران (۲۰۱۶)						
۹	مسلمی، بانسی و کوشکی چهرمی (۱۳۹۸)						
۱۰	معالی تفتی، رأفتی و عرفانیان خانداده (۱۴۰۰)						
۱۱	دعایی و سبکرو (۱۴۰۱)						
۱۲	مودن، برآبادی و میرزائی (۱۴۰۳)						
۱۳	قلی پور، قاسمی بنابری و رجب‌نیاچناری (۱۴۰۲)						
۱۴	کیانی، صبوری و حمیدی (۱۴۰۲)						

ردیف	نویسنده/نویسندگان (سال)	فرسودگی شغلی	سلامت روان	ترک خدمت	پیامدهای سازمانی	عوامل ساختاری-اداری	زمینه فرهنگی-اجتماعی
۱۵	رستمزاده، هاشمی و محمدنژاداصل (۱۴۰۳)						
۱۶	رضائی، شعبانی، پورصفر و شاکری‌نیا (۱۴۰۳)						
۱۷	عرفانیان‌دباغ‌نوغانی، میرزایی و خراسانی‌طرقی (۱۴۰۳)						

در جدول ۵- به مطابقت مطالعات و پژوهش های مرتبط با مقوله های شناسایی شده است که به عنوان مثال، در پژوهش کریمی بدرآبادی و همکاران (۲۰۲۲)، با مقوله های فرایند درمان، آنالیز محیطی، ارزش آرایه شده تناسب و همخوانی دارد.

گام پنجم: تجزیه و تحلیل یافته‌های کیفی؛ پژوهشگر در طول تجزیه و تحلیل، موضوعاتی را جستجو می‌کند که در میان مطالعه‌های موجود در فراترکیب پدیدار شده است. این مورد به عنوان (بررسی موضوعی) شناخته می‌شود. به محض اینکه موضوعها شناسایی و مشخص شد، بررسی کننده، طبقه‌بندی‌ای را شکل می‌دهد و طبقه بندی‌های مشابه و مربوط را در موضوعی قرار می‌دهد که آن را به بهترین گونه توصیف می‌کند. موضوعها اساس و پایه ایجاد توضیحات، الگوها و نظریه ها یا فرضیات را ارائه می‌کند. در این پژوهش، ابتدا تمام عوامل استخراج شده از مطالعه ها به عنوان شناسه در نظر گرفته، و سپس با در نظر گرفتن معنای هر یک از آنها، شناسه‌ها در مفهومی مشابه تعریف شد؛ سپس مفاهیم مشابه در مقولات تبیین کننده دسته‌بندی گردید تا به این ترتیب محورهای تبیین کننده طراحی مدل اکوسیستم هوشمند کسب‌وکار در صنعت گردشگری پزشکی در قالب مؤلفه‌های اصلی و فرعی پژوهش شناسایی شود.

گام ششم: کنترل کیفیت تحلیل؛

منظور از اعتبار در پژوهش کیفی، مفاهیمی همچون دفاع‌پذیری، باورپذیری، تصدیق‌پذیری و بازتاب‌پذیری نتایج تحقیق صورت گرفته است. یکی از شاخص‌های اعتبار (پایایی) پژوهش کیفی ارزیابی دو یا چند سند از حیث ارجاع به شاخصی خاص است (سندولوسکی و باروسو، ۲۰۰۷). کرسول و میلر تحت تأثیر این قرار می‌گیرند که یک محقق، چه مفروضات پارادایمی را در مطالعه ی خود انتخاب نموده است. با وجود این، هر کدام از محققان از منظر دیدگاه خودی به موضوع اعتبار نگریسته و در کاربرد آن از مفاهیم متعددی، نظیر کیفیت، دقت و قابلیت اعتماد استفاده کرده است. روش کاپا یکی از ابزارهای تصمیم‌گیری آماری است که به بررسی اندازه توافق و هماهنگی بین دو فرد پدیده و یا منبع تصمیم‌گیری که هر یک به صورت جداگانه مورد اندازه‌گیری قرار گرفته‌اند می‌پردازد. ضریب کاپا اندازه عددی بین مثبت یک تا منفی یک می‌باشد که هرچه به مثبت یک نزدیکتر باشد بیانگر وجود توافق متناسب و مستقیم است و هر چه نزدیک به منفی یک باشد نشان دهنده وجود توافق وارونه و عکس خواهد بود و اندازه های نزدیک به صفر عدم توافق را نشان می‌دهد.

$$k = \frac{p_o - p_e}{1 - p_e}$$

برای ارزیابی پایایی فراترکیب، سندی انتخابی در اختیار یکی از خبرگان قرار داده شد. پس از ارزیابی، ضریب کاپا ۰/۶۱۱ محاسبه گردید. ضریب کاپای بالای ۰/۶ مطلوب می‌باشد (لندیس و همکاران، ۱۹۷۷). بنابراین این مقدار به معنای پایایی نتایج پژوهش است. همچنین در این پژوهش، روشهای ذیل برای حفظ کیفیت مطالعه در نظر گرفته شد:

✓ در سراسر پژوهش، تلاش گردید توضیحات روشن و واضح برای گزینه‌های پژوهش ارائه شود.

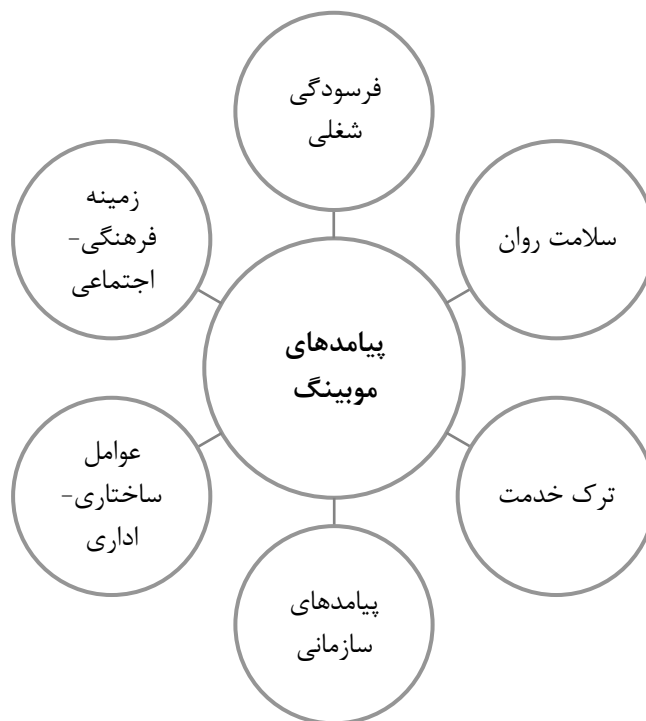
✓ از هر دو راهکار جستجوی الکترونیک و دستی برای جستجوی پژوهش‌ها استفاده گردید.

گام هفتم: ارائه گزارش و یافته‌های پژوهش؛ در این مرحله از روش فراترکیب، یافته‌های مراحل قبل ارائه می‌شود. در ادامه به شناسایی شاخص‌های پژوهش پرداخته می‌شود. از شاخص‌های استخراج شده از متون مقالات مرتبط، با حذف شاخص‌های هم‌معنی و پرتکرار و در نهایت با مقوله و دسته‌بندی شاخص‌های نهایی، ۶ مقوله اصلی، ۱۲ مفهوم و ۳۲ مقوله فرعی حاصل گردید. در این مرحله از کدگذاری، مقوله‌های اصلی و فرعی پژوهش مشخص شدند. نتایج این مقوله‌بندی در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۶- مقوله‌های فرعی شناسایی شده و ارتباط آن با مقوله‌های اصلی

ردیف	مقوله اصلی	مفاهیم	مقوله‌های فرعی
۱	فرسودگی شغلی	خستگی عاطفی	• احساس خستگی مفرط • کاهش انرژی کاری • ناتوانی در بازیابی انرژی
		مسخ شخصیت	• بی‌تفاوتی نسبت به ارباب رجوع • بدبینی نسبت به همکاران • فاصله‌گیری عاطفی
		کاهش موفقیت فردی	• کاهش احساس شایستگی • افت عملکرد شغلی • کاهش انگیزه برای پیشرفت
۲	سلامت روان	علائم روان‌شناختی	• اضطراب • افسردگی • استرس مزمن • احساس ناامنی شغلی
		پیامدهای جسمی	• سردرد • مشکلات خواب • بیماری‌های قلبی و گوارشی ناشی از استرس
۳	ترک خدمت	قصد ترک خدمت	• تمایل به استعفا • جستجوی شغل جایگزین • افزایش غیبت‌های مکرر
		تعهد سازمانی ضعیف	• کاهش وفاداری • عدم تمایل به مشارکت • بی‌اعتمادی به مدیریت
۴	پیامدهای سازمانی	کاهش بهره‌وری	• افت کیفیت کار • کاهش کارایی گروهی • افزایش اشتباهات
		اختلال روابط کاری	• افزایش تعارضات بین‌فردی • کاهش همکاری تیمی • افزایش فضای منفی
		سرمایه اجتماعی ضعیف	• کاهش اعتماد متقابل • نبود شبکه حمایتی • انزوای شغلی
۵	عوامل ساختاری-اداری	عدالت سازمانی	• احساس تبعیض • نبود انصاف در توزیع پاداش • اعمال سلیقه‌ای قوانین
		رهبری و مدیریت	• سبک رهبری استبدادی • بی‌توجهی به رفاه کارکنان • حمایت ناکافی از زیردستان
۶	زمینه فرهنگی-اجتماعی	فرهنگ سازمانی	• تساهل در برابر آزار • سکوت کارکنان در برابر موبینگ • ضعف سازوکار گزارش‌دهی
		حمایت نهادی	• نبود قوانین حمایتی • ضعف نقش نهادهای بالادستی • ناکارآمدی واحدهای منابع انسانی

(منبع: یافته‌های پژوهش)



شکل ۱، مدل تدوین مدل بومی پیامدهای موبینگ بر فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان (منبع: یافته‌های پژوهشگر)

تدوین مدل بومی پیامدهای موبینگ بر فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان: یک مطالعه کیفی در نهادهای دولتی شهر اردبیل

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که موبینگ به‌عنوان نوعی خشونت سازمانی پنهان، تأثیرات عمیق و چندلایه‌ای بر سلامت روان کارکنان و عملکرد سازمان‌ها دارد. مرور ادبیات داخلی و خارجی آشکار کرد که پیامدهای موبینگ نه تنها در سطح فردی مانند افزایش اضطراب، افسردگی، فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت نمایان می‌شود، بلکه در سطح سازمانی نیز پیامدهایی همچون کاهش بهره‌وری، افت سرمایه اجتماعی، کاهش تعهد سازمانی و افزایش تعارضات بین‌فردی به دنبال دارد.

بررسی مطالعات نشان می‌دهد که ریشه‌های بروز موبینگ را می‌توان در عواملی چون بی‌عدالتی سازمانی، ضعف در نظام مدیریتی، نبود سیاست‌های روشن برای مقابله با آزار روانی، و فقدان فرهنگ سازمانی حمایتی جست‌وجو کرد. در همین راستا، نظریه‌های مختلفی از جمله نظریه استرس شغلی، نظریه عدالت سازمانی و نظریه سرمایه انسانی به تبیین چگونگی اثرگذاری موبینگ بر سلامت روان کارکنان و کارکرد سازمان‌ها پرداخته‌اند.

در بعد فردی، تکرار رفتارهای آزاردهنده سبب می‌شود کارکنان احساس بی‌قدرتی و بی‌پناهی کنند. این وضعیت در بلندمدت منجر به فرسودگی شغلی، افت رضایت از زندگی و حتی کناره‌گیری از محیط کار می‌شود. در سطح

سازمانی، گسترش رفتارهای موبینگ موجب کاهش اعتماد متقابل، شکل‌گیری فرهنگ سکوت، و افزایش تمایل به ترک خدمت کارکنان متخصص خواهد شد. این امر برای سازمان‌ها هزینه‌های سنگینی همچون کاهش بهره‌وری و دشواری در جذب و حفظ استعدادها به همراه دارد.

یکی از شکاف‌های مهم پژوهشی در ایران این است که تاکنون مدل بومی و جامعی برای تبیین پدیده موبینگ در بخش دولتی ارائه نشده است. بیشتر مطالعات انجام‌شده به بررسی موردی یا سنجش پیامدهای فردی پرداخته‌اند، در حالی که بررسی فراترکیب نشان داد نیاز به یک چارچوب جامع برای شناسایی ابعاد، نشانه‌ها و پیامدهای موبینگ در سازمان‌های ایرانی وجود دارد.

در مجموع، این پژوهش تأکید می‌کند که برای مقابله با موبینگ، لازم است سازمان‌ها:

❧ سیاست‌ها و دستورالعمل‌های شفاف ضد آزار روانی را تدوین و اجرایی کنند.

❧ برنامه‌های آموزشی برای مدیران و کارکنان با هدف ارتقای فرهنگ عدالت سازمانی و رفتارهای حمایتی برگزار نمایند.

❧ سازوکارهای حمایتی روان‌شناختی و مشاوره‌ای برای قربانیان موبینگ فراهم آورند.

به این ترتیب، می‌توان گفت که مقابله مؤثر با موبینگ نه تنها از آسیب‌های فردی پیشگیری می‌کند، بلکه عاملی کلیدی در ارتقای سرمایه انسانی و پایداری سازمانی خواهد بود.

منابع

- حسینی، س. و همکاران. (۱۴۰۰). بررسی رابطه موبینگ با فرسودگی شغلی در میان معلمان. مجله روانشناسی تربیتی، ۱۶(۲)، ۵۵-۷۲.
- میرزایی، ع.، بابایی، ر.، و داوودی، س. (۱۳۹۹). بررسی تأثیر آزار روانی شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی. فصلنامه مدیریت منابع انسانی، ۱۲(۳)، ۸۵-۱۰۱.
- یوسفی، م. و همکاران. (۱۳۹۸). اثر موبینگ بر تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت کارکنان. مجله مدیریت منابع انسانی در بخش عمومی، ۱۰(۱)، ۱۰۱-۱۱۹.
- جعفری، ف.، و رهنما، م. (۱۳۹۷). بررسی اثرات موبینگ بر سلامت روان و کیفیت خدمات کارکنان بیمارستان‌های دولتی. مجله سلامت و توسعه انسانی، ۶(۲)، ۵۵-۷۲.
- کریمی، س.، احمدی، ن.، و رضوی، م. (۱۴۰۰). تجربه‌های موبینگ در دانشگاه‌های دولتی ایران: تحلیل کیفی. فصلنامه آموزش و توسعه منابع انسانی، ۱۷(۴)، ۳۳-۵۲.
- مسلمی، م.، بانسی، م.، و کوشکی‌جهرمی، ع. (۱۳۹۸). رابطه بین قلدری سازمانی و فرسودگی شغلی در کارکنان بیمارستان‌های دولتی. مجله علوم رفتاری ایران، ۱۲(۳)، ۵۵-۷۲.
- معالی‌تفتی، س.، رأفتی، ح.، و عرفانیان‌خانزاده، م. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر موبینگ بر تمایل به ترک خدمت کارکنان. فصلنامه مدیریت منابع انسانی در صنعت، ۱۵(۲)، ۸۷-۱۰۴.

- نوری ثمرین، ف.، هاشمی، م.، و ارشدی، ع. (۱۳۹۹). تأثیر قلدری در محیط کار بر تعهد سازمانی و عملکرد شغلی. فصلنامه مطالعات مدیریت، ۲۷(۱)، ۱۲۳-۱۴۰.
- دعایی، م.، و سبک‌رو، س. (۱۴۰۱). پیامدهای روان‌شناختی و شغلی قلدری سازمانی. پژوهش‌های روانشناسی سلامت، ۱۸(۴)، ۳۳-۵۲.
- مودن، ح.، برآبادی، م.، و میرزائی، م. (۱۴۰۳). رابطه قلدری شغلی و فرسودگی شغلی در کارکنان صنایع خدماتی. مدیریت منابع انسانی در ایران، ۲۱(۱)، ۷۷-۹۶.
- قلی‌پور، ع.، قاسمی‌بنابری، ح.، و رجب‌نیاچناری، س. (۱۴۰۲). نقش میانجی عدالت سازمانی در رابطه میان موبینگ و تمایل به ترک خدمت. فصلنامه رفتار سازمانی، ۱۹(۲)، ۱۱۲-۱۳۱.
- کیانی، ر.، صبوری، ف.، و حمیدی، ع. (۱۴۰۲). اثرات قلدری شغلی بر سلامت روانی کارکنان ادارات دولتی. پژوهش‌نامه روانشناسی شغلی، ۱۱(۲)، ۸۵-۱۰۳.
- عبدی، م.، موسویان، ف.، و عباسی، ن. (۱۴۰۲). بررسی ارتباط قلدری سازمانی و فرسودگی شغلی پرستاران. پرستاری نوین ایران، ۱۹(۳)، ۲۰۱-۲۱۹.
- رستم‌زاده، ه.، هاشمی، م.، و محمدنژاداصل، ر. (۱۴۰۳). موبینگ و پیامدهای آن بر عملکرد کارکنان. فصلنامه علوم رفتاری کاربردی، ۱۴(۲)، ۵۵-۷۲.
- رضائی، م.، شعبانی، م.، پورصفر، س.، و شاکری‌نیا، ن. (۱۴۰۳). تأثیر قلدری شغلی بر رضایت شغلی کارکنان بانک‌ها. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۲۲(۱)، ۳۳-۵۱.
- بهادری، س.، و نظرزاده‌زارع، م. (۱۴۰۳). نقش فرهنگ سازمانی در کاهش قلدری سازمانی. مجله مدیریت و توسعه منابع انسانی، ۱۷(۲)، ۶۱-۷۸.
- عرفانیان‌دباغ‌نوغانی، س.، میرزایی، ر.، و خراسانی‌طرقی، ع. (۱۴۰۳). بررسی اثرات قلدری شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه‌ها. فصلنامه توسعه منابع انسانی، ۱۳(۳)، ۹۵-۱۱۴.
- ناظری، ف. (۱۳۹۸). فراتحلیل پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه قلدری در محیط کار. مجله پژوهش‌های روانشناسی صنعتی، ۱۰(۴)، ۲۱۵-۲۳۸.
- قلی‌پور، ع.، بد، س.، فاخری‌کوزه‌کنان، م.، و باغستانی‌برزکی، م. (۱۳۸۸). بررسی رابطه قلدری شغلی و عملکرد کارکنان. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی ایران، ۲(۱)، ۳۳-۵۲.
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (۲۰۰۹). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure, and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress*, 23(۱), ۲۴-۴۴.
- Einarsen, S., Nielsen, M. B., & Hoel, H. (۲۰۱۰). Workplace bullying and occupational health. *International Journal of Public Health*, 55(۶), ۴۰۳-۴۱۲.
- Farley, S., Coyne, I., Sprigg, C., Axtell, C., & Subramanian, G. (۲۰۲۳). Exploring the link between workplace bullying and turnover intentions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 28(۱), ۱۲-۲۹.

- Galanis, P., Fragkou, D., Katsiroumpa, A., & Kaitelidou, D. (2024). The impact of workplace bullying on burnout and turnover intention: A systematic review. *BMC Nursing*, 23(11), 100–169.
- Hauge, L. J., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2010). The relative impact of workplace bullying as a social stressor at work. *Scandinavian Journal of Psychology*, 51(5), 426–433.
- Hogh, A., & Hoel, H. (2010). Preventing bullying in the workplace. *International Journal of Workplace Health Management*, 3(1), 92–103.
- Hsiao, Y. J., Lin, C., & Wang, Y. (2022). Workplace bullying and employee well-being: A meta-analysis. *Applied Psychology*, 71(3), 600–618.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 160–184.
- Park, J. H., & Ono, M. (2016). The effects of workplace bullying on work engagement and turnover intention: The moderating role of leadership. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 54(3), 332–352.
- Rodríguez-Muñoz, A., Baillien, E., De Witte, H., Moreno-Jiménez, B., & Pastor, J. C. (2009). Cross-lagged relationships between workplace bullying, job satisfaction and engagement: Two longitudinal studies. *Work & Stress*, 23(3), 220–243.
- Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating, and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56(1), 1213–1232.
- Van den Brande, W., Baillien, E., De Witte, H., Vander Elst, T., & Godderis, L. (2016). Exposure to workplace bullying: The role of coping strategies and personality. *Work & Stress*, 30(3), 210–231.
- Woodrow, C., & Guest, D. (2017). Leadership and approaches to the management of workplace bullying. *Journal of Managerial Psychology*, 32(2), 218–231.
- Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 70–80.
- Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2012). Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. *Work & Stress*, 26(4), 309–332.
- Arenas, A., Giorgi, G., Montani, F., & Mucci, N. (2010). Workplace bullying and its relation with job burnout and turnover intention: A meta-analytic study. *Work & Stress*, 24(1), 10–32.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. (2020). *Bullying and Harassment in the Workplace: Theory, Research and Practice*. CRC Press.
- Hogh, A., Mikkelsen, E.G., & Hansen, Å.M. (2011). Individual consequences of workplace bullying/mobbing. *Journal of Work and Stress*, 25(2), 140–158.
- Lee, Y., Kim, S., & Park, J. (2019). Psychological consequences of workplace mobbing. *International Journal of Human Resource Management*, 30(12), 1803–1810.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (2017). *Burnout: The Cost of Caring*. McGraw-Hill.
- Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2018). What we know, what we do not know, and what we should and could have known about workplace bullying: An overview of the literature and agenda for future research. *Aggression and Violent Behavior*, 42, 71–83.
- Salin, D. (2020). Bullying and Mobbing in the Workplace. *Journal of Organizational Behavior*, 41(5), 477–499.
- Sandelowski, M., & Barroso, J. (2007). *Handbook for Synthesizing Qualitative Research*. Springer Publishing Company.

