



<https://ssoss.ui.ac.ir/?lang=en>

Strategic Research on Social Problems in Iran
E-ISSN: 2645-7539
Vol. 12, Issue 1, No.40, Spring 2023, pp. 123-145
Received: 20.11.2022 Accepted: 28.10.2023

Research Paper

Designing a Pattern of the Causes and Consequences of Mobbing in Organizations

Ali Asghar Mobasheri

Ph.D. Student, Department of Management, Faculty of Administrative Sciences and Economics, University of Isfahan, Isfahan, Iran
a.mobasheri@ase.ui.ac.ir

Hadi Teimouri 

Associate Professor, Department of Management, Faculty of Administrative Sciences and Economics, University of Isfahan, Isfahan, Iran
h.teimouri@ase.ui.ac.ir

Introduction

In recent years, mobbing has emerged as a significant global problem in workplaces, leading to negative organizational behaviors (Alfano et al., 2021). This phenomenon poses challenges to productivity, competitive advantage, and organizational sustainability (Uumaz & Ouuzhan, 00)). Mobbing refers to a situation where certain members of an organization are targeted, harassed, rejected, and socially isolated, resulting in a detrimental impact on the performance of the individuals affected (Balducci et al., 2009). Consequently, mobbing can have unfortunate consequences within the organization, disrupting harmony of the work environment and diminishing employees motivation (Psunder, 2015). Therefore, it is crucial to thoroughly study mobbing, identify its causes and consequences, and effectively manage it (Mehmet, 2021). However, the existing research in this field has only focused on specific aspects of the issue, lacking a comprehensive and cohesive framework for understanding the causes and consequences of mobbing. Consequently, there is a gap in the literature that needs to be addressed. To address this gap and facilitate the management and mitigation of the destructive effects of mobbing, this study aimed to design a comprehensive model to encompass the causes and consequences of mobbing within organizations. By doing so, we aimed to contribute to the existing literature and provide valuable insights into this phenomenon.

Materials & Methods

This study employed a qualitative approach and utilized the meta-synthesis method to systematically review and integrate the findings of various research studies with the aim of reshaping the existing knowledge (Jensen & Allen, 1996) and proposing new frameworks (Paterson et al., 2001). The seven stages of meta-synthesis, as presented by Sandelowski & Barroso (2007), were followed to analyze and combine the results of previous research studies. In the initial stage, research questions were formulated and in the 2nd stage, a comprehensive literature review was conducted. Relevant keywords were searched in both Persian and English databases to identify the necessary sources in the 3rd stage. Subsequently, the identified sources were evaluated based on their title, abstract, and content, resulting in the selection of 49 sources for inclusion in this research. In the 4th stage, the selected sources were thoroughly examined and the causes and consequences of mobbing in organizations were

extracted as primary codes. In the 5th stage, the identified codes were carefully reviewed, duplicate codes were eliminated, and efforts were made to categorize the codes into specific and distinct components based on their semantic and conceptual similarities. Next, the components were classified into dimensions to create a model representing the causes and consequences of mobbing in organizations. To ensure the research reliability, the Kappa index was utilized for evaluating the agreement between researchers in the coding process.

Discussion of Results & Conclusion

The findings of this study revealed that the causes of mobbing in organizations could be categorized into the three individual, group, and organizational dimensions. The individual dimension encompassed 3 components: the victims characteristics, the mobbers characteristics, and interpersonal factors. The group dimension included in-group

*Corresponding author

Mobasheri, A. A., & Teimouri, H. (2023). Designing a pattern of the causes and consequences of mobbing in organizations. *Strategic Research on Social Problems in Iran*, 12(1), 123-145.

2645-7539 / © University of Isfahan

This is an open access article under the CC BY-NC-ND/4.0/ License (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).



<https://doi.org/10.22108/srsp.2023.135792.1862>

and out-group factors, while the organizational dimension comprised job-related and non-job-related factors. Although previous studies had touched upon these dimensions, none of them had comprehensively addressed all the three dimensions in a single study. For instance, Demiroren & Simsek (2021) focused solely on the individual level, neglecting the other dimensions. Similarly, Picakcife et al. (2017) only examined the characteristics of the immediate environment. On the other hand, Demiroren & Simsek (2021) explored organizational causes but failed to consider other aspects. Furthermore, the results indicated that the consequences of mobbing could be analyzed across the four individual, group, organizational, and extra-organizational dimensions. The individual dimension encompassed attitudinal-perceptual, physiological, and behavioral-functional components. The group dimension included in-group and out-group

consequences, while the organizational dimension comprised cultural components and managerial-executive consequences. Lastly, the extra-organizational dimension encompassed family and social consequences. Although previous researchers had examined the consequences of mobbing, no studies had comprehensively addressed all these dimensions together. For example, İnandı & Üyüközkın (2022) and Uzun & Uzhan (2021) focused primarily on individual consequences, while Dađlı & Arslantas (2022) emphasized group and organizational levels. Notably, the extra-organizational consequences had received limited attention in the literature with only a few studies (Plos et al., 2022; Yıldız, 2007) exploring this aspect of analysis.

Keywords: Mobbing, Causes, Consequences, Meta-Synthesis.




پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی ایران
سال دوازدهم، شماره پیاپی (۴۰)، شماره اول، بهار ۱۴۰۲، ص ۱۲۳-۱۴۵
تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۸/۲۹ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۸/۰۶

مقاله پژوهشی

طراحی الگوی پیشایندها و پیامدهای غوغاسالاری در سازمان

علی اصغر مباحثی، دانشجوی دکتری گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

a.mobasheri@ase.ui.ac.ir

هادی تیموری* ، دانشیار، گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

h.teimouri@ase.ui.ac.ir

چکیده

با توجه به رواج پدیده غوغاسالاری به عنوان یکی از جنبه‌های تاریک رفتار سازمانی که زمینه ناکامی سازمان‌ها را فراهم می‌آورد و از طرفی، اهمیت شناسایی پیشایندها و پیامدهای این پدیده در راستای مدیریت آن و نیز فقدان مطالعه‌ای جامع و کل‌نگر در این باره، پژوهش حاضر با هدف طراحی الگوی پیشایندها و پیامدهای غوغاسالاری در سازمان طراحی و اجرا شد. این مطالعه، پژوهشی کیفی است که با استفاده از روش فراترکیب اجرا شده است. نتایج حاصل بیانگر این است که پیشایندهای غوغاسالاری در سازمان، در سه بعد فردی (با سه مؤلفه ویژگی‌های قربانی، فرد غوغاسالار و عوامل بین فردی)، گروهی (با دو مؤلفه عوامل درون‌گروهی و برون‌گروهی) و سازمانی (با دو مؤلفه عوامل مرتبط با شغل و غیرشغلی) مطالعه می‌شوند. نتایج همچنین حاکی است که پیامدهای غوغاسالاری در سازمان نیز در چهار بعد فردی (با سه مؤلفه نگرشی- ادراکی، فیزیولوژیکی و رفتاری- عملکردی)، گروهی (با دو مؤلفه درون‌گروهی و برون‌گروهی)، سازمانی (با دو مؤلفه فرهنگی و مدیریتی- اجرایی) و فراسازمانی (با دو مؤلفه خانوادگی و اجتماعی) قابل ردیابی و مطالعه است.

واژگان کلیدی: غوغاسالاری، پیشایندها، پیامدها، اشکال، فراترکیب.

* نویسنده مسؤول

مباحثی، ع. ا. و تیموری، ه. (۱۴۰۲). طراحی الگوی پیشایندها و پیامدهای غوغاسالاری در سازمان. پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی ایران، ۱۲(۱)، ۱۲۳-۱۴۵.



2645-7539 / © University of Isfahan

This is an open access article under the CC BY-NC-ND/4.0/ License (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).



<https://doi.org/10.22108/srsp.2023.135792.1862>

مقدمه

با گذر از اقتصاد صنعتی به اقتصاد دانش‌بنیان و اهمیت یافتن سرمایه‌های انسانی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین دارایی‌های سازمان‌ها (Afrahi et al., 2022) در دنیایی که مزیت رقابتی در آن وابسته به ذهن‌هاست (Toffler, 1991)، رفتار سازمانی کارکنان در راستای افزایش بهره‌وری و ایجاد مزیت رقابتی، بیش از پیش از اهمیت برخوردار شده است (Alberton et al., 2022). از طرفی، فعالیت در رقابت جهانی فزاینده امروز، تأثیرات رفتارهای منفی کارکنان در محیط‌های کاری بر موفقیت سازمان‌ها را نیز شدیدتر کرده است. این رفتارها نه تنها خود کارکنان، همکاران و کل سازمان را نیز با مخاطرات بسیار مواجه می‌کند (Molero Jurado et al., 2021). یکی از رفتارهای منفی سازمانی که بهره‌وری، مزیت رقابتی و پایداری سازمان‌ها را با مشکلات بسیار مواجه می‌کند، غوغاسالاری^۱ است (Alfano et al., 2021) که در سال‌های اخیر به یک مشکل گسترده در محیط‌های کاری تبدیل شده است و تمامی جنبه‌ها و ابعاد کاری را تحت تأثیر قرار می‌دهد (Minárová et al., 2020). غوغاسالاری، توصیف‌کننده وضعیتی در سازمان است که در آن عضو یا اعضای از سازمان به صورتی هدفمند، از سوی دیگران آزار، اذیت و طرد می‌شوند و در انزوای اجتماعی^۲ قرار می‌گیرند. این شرایط، انجام وظایف به‌وسیله فرد هدف را به صورتی منفی، تحت تأثیر قرار می‌دهد (Balducci et al., 2009). غوغاسالاری پیامدهایی ناگواری را در سازمان به‌دنبال دارد و در صورت نادیده گرفته شدن، آرامش محیط کار را بر هم می‌زند و انگیزه کارکنان را کاهش می‌دهد (Psunder, 2015). بروز غوغاسالاری در سازمان همچنین، اعضای سازمان را با مشکلات روان‌شناختی^۳ جدی مواجه می‌کند، تمایل به ترک خدمت را در آنان افزایش می‌دهد (Machado et al., 2021)، تعهد سازمانی کارکنان را به چالش می‌کشد (Güllü et al., 2020)، استرس کارکنان را در محیط کار افزایش می‌دهد (Kambur, 2022)، اعتماد در سازمان را از بین می‌برد (Bozkus, 2022) و زمینه کاهش عملکرد کارکنان و سازمان‌ها را ایجاد می‌کند (Christian et al., 2022).

همچنین بررسی‌ها نشان می‌دهد بروز غوغاسالاری در سازمان، علاوه بر کارکنان و سازمان‌ها، کل جامعه را نیز با مشکلات بسیاری مواجه می‌کند (Batsi & Karamanis, 2019). بنابراین، غوغاسالاری در سال‌های اخیر، توجهات بسیاری از پژوهشگران حوزه رفتار سازمانی را به خود معطوف کرده است (Balducci et al., 2009)؛ زیرا غوغاسالاری در سازمان، پدیده‌ای است که لازم است به صورتی دقیق مطالعه و عوامل مؤثر بر پیدایش آن شناسایی شود (Grzesiuk et al., 2022). شناسایی عوامل اثرگذار بر پیدایش غوغاسالاری، گام مهمی در راستای مدیریت این پدیده در محیط‌های کاری است و زمانی که این عوامل به‌درستی شناسایی شوند، این امکان برای مدیران ایجاد می‌شود که غوغاسالاری را بهتر درک کنند و این پدیده را با سرعت و دقت بهتری تحت مدیریت خویش درآورند (Jacoby & Monteiro, 2014).

از طرفی، بررسی پیشینه مرتبط با غوغاسالاری در سازمان، حاکی از این است با وجود انجام مطالعات بسیاری در ارتباط با این پدیده در سازمان‌ها، با رویکردهای مختلف (Leymann, 1996; Keashly & Jagatic, 2003; Arnautović, 2013; Molero Jurado et al., 2021; Bozkus, 2022) و در کشورهای متفاوت مانند یونان (Batsi & Karamanis, 2019)، ترکیه (Inandi & Büyüközkan, 2022)، ایران (مولوی و همکاران، ۱۳۹۸)، آمریکا (Flores et al., 2014)، لهستان و روسیه (Kazmierczyk et al., 2021) و بررسی پیش‌بینی‌های این رفتار سازمانی از دیدگاه‌های گوناگون، مانند الگوی جنسیتی قربانیان (Alfano et al., 2021)؛ عوامل مرتبط با کار در پیدایش غوغاسالاری (Baillien et al., 2008)، عوامل شغلی در پیدایش این پدیده (Baillien et al., 2011)، فرهنگ و عدالت سازمانی (Christian et al., 2022)، نقش عوامل گروهی (Coyne et al., 2004)، نقش عوامل سازمانی (مولوی و همکاران، ۱۳۹۸) و نیز شناسایی پیامدهای غوغاسالاری مانند رفتارهای ضد تولید^۴ (Ayoko et al., 2003)، استرس (Balducci et al., 2009)، از خود بیگانگی کارکنان (Demirel et al., 2012)، بدبینی سازمانی (Bedük et al., 2017) از بین رفتن اعتماد (Bozkus, 2022) و مانند آن، تنها وجوه خاصی از این موضوع در مطالعات پیشین‌اند که به آنها توجه

¹ Mobbing

² social exclusion and isolation

³ psychological problems

⁴ counter-productive behaviors

نیازمند شناسایی پیشایندها و پیامدهای آن است (Bartlett & Bartlett, 2011)، پژوهش حاضر به منظور طراحی الگوی پیشایندها و پیامدهای غوغاسالاری در سازمان، به صورتی جامع، در ابعاد مختلف و پوشش بخشی از شکاف مطالعاتی موجود در این حوزه، طراحی و اجرا شده است.

پیشینه نظری پژوهش

غوغاسالاری

غوغاسالاری که در فارسی با عنوان اوباشگری سازمانی (نوری ثمرین و همکاران، ۱۳۹۹) و ترور روحی در محیط کار (کوشزاده و اسدزاده، ۱۳۹۷) نیز شناخته می‌شود، عبارتی است که از واژه Mob در زبان انگلیسی مشتق شده است و به منظور توصیف تجمعات خشونت‌آمیز غیرقانونی از آن استفاده می‌شود (Demiroren & Simsek, 2021). غوغاسالاری رفتاری است که نخستین زیست‌شناس به نام لرنز^۲ در دهه ۱۹۶۰ میلادی آن را به منظور توصیف رفتار حیواناتی به کار برد که به صورتی گروهی سعی می‌کردند حیوانات و پرنده‌های شکارچی را از لانه‌های خود دور کنند (Bedik et al., 2017). پس از آن، پژوهشگران دیگر نیز این مفهوم را در زمینه‌های مختلف، با علایق و زمینه‌های مطالعاتی متفاوت مانند اقتصاد، زیست‌شناسی، روان‌شناسی، جامعه‌شناسی و غیره مطالعه و بررسی کردند (Kazmierczyk et al., 2021). غوغاسالاری را نخستین بار لیمن^۳ (1990) به عنوان نوعی ترور روان‌شناختی^۴ به مباحث کسب‌وکار وارد کرد. این اندیشمند، غوغاسالاری را نوعی ترور روان‌شناختی توصیف کرد که در آن، فرد یا گروهی از افراد در محیط کار، فرد یا گروه دیگری را به صورتی نظام‌مند هدف آزار و رفتارهای غیراخلاقی قرار می‌دهند. غوغاسالاری، یکی از جنبه‌های تاریک زندگی سازمانی (Mehmet, 2021) است و به عنوان رفتارهای خصمانه، غیراخلاقی^۵ و نظام‌مند^۵ از سوی فرد یا گروهی از افراد، به منظور آسیب‌رساندن به فرد یا گروهی دیگر در سازمان

شده و تاکنون، چارچوب منسجم و کاملی در ارتباط با شناسایی پیشایندها و پیامدهای این پدیده در سازمان‌ها و فرایند شکل‌گیری آن در پیشینه‌ها، ارائه نشده است. این در حالی است که غوغاسالاری پدیده‌ای چندبعدی^۱ است و می‌تواند تحت تأثیر عوامل گوناگون قرار داشته باشد و نیازمند مطالعه نظام‌مند در تمامی ابعاد است (Groeblichhoffm & Molero Jurado et al., 2021; Becker, 1996). شواهد موجود نیز بیانگر این است که عوامل مختلفی بر پیشایندها و پیامدهای این پدیده در سازمان تأثیر می‌گذارند (Balducci et al., 2009; Batsi & Karamanis, 2019; Erdis et al., 2019; Ilgun et al., 2021). به علاوه، پژوهش‌های انجام‌شده در این باره، در جوامع آماری متفاوت مانند محیط‌های آموزشی (کوشزاده و اسدزاده، ۱۳۹۷) و معلمان (Cech et al., 2018)، بانک (Idig-Camuroglu & Minibas-Poussard, 2015)، محیط‌های بهداشتی - درمانی (Christian et al., 2022) و پرستاران (Molero Jurado et al., 2021)، محیط‌های ورزشی (Güllü et al., 2020) و غیره انجام و با توجه به ماهیت متفاوت جوامع آماری پژوهش‌های انجام‌شده، پیشایندها و پیامدهای متفاوتی برای غوغاسالاری در پژوهش‌های مختلف شناسایی شده است؛ از این رو، انجام پژوهش در این حوزه نیازمند طرح‌های پژوهشی چندبعدی به منظور استفاده از نتایج مطالعات پیشین در یک چارچوب منسجم است (Cowie et al., 2002; Starke et al., 2020). بررسی پژوهش‌های انجام‌شده در داخل کشور نیز نشان می‌دهد با وجود اینکه غوغاسالاری یک بیماری پنهان در سازمان‌هاست و پیشگیری و مدیریت این پدیده به شناخت پیشایندهای آن نیاز دارد، در مطالعات داخلی چندان به این موضوع توجه نشده است و پژوهشگران کشور تنها پدیده غوغاسالاری را مفهوم‌پردازی کرده‌اند (تفتی و همکاران، ۱۴۰۰). به علاوه، پژوهشگران در ایران، معمولاً به مطالعه این پدیده در محیط‌های آموزشی توجه کرده و رویکردی جامع و کاملی را در این باره مدنظر قرار نداده‌اند (کوشزاده و اسدزاده، ۱۳۹۷؛ فاتح‌نژاد و زارعی، ۱۴۰۰).

از این رو، با توجه به این موضوع که مدیریت صحیح و کاهش آثار مخرب غوغاسالاری در سازمان در وهله اول،

² Lorenz

³ Leymann

⁴ psychological terror

⁵ hostile and unethical behaviours

⁶ systematic

¹ Multidimensional

بررسی کرده‌اند: غوغاسالاری پایین به بالا زمانی اتفاق می‌افتد که هدف رفتارهای پرخاشگرانه کارکنان، مدیرانشان باشد (Inandi & Büyükközkcan, 2022)، غوغاسالاری افقی نیز زمانی بروز می‌کند که کارکنان هم‌سطح در سازمان، هدف این‌گونه رفتارها باشند (da Silva João & Saldanha Portelada, 2019) و در نهایت، غوغاسالاری بالا به پایین زمانی شکل می‌گیرد که مدیران در پس رفتارهای خصمانه قرار دارند و زیردستان را آماج حملات خود قرار می‌دهند. غوغاسالاری بالا به پایین همچنین ممکن است از سوی کارفرما و با هدف متقاعدکردن کارکنان به ترک سازمان به صورتی داوطلبانه، به منظور اجتناب از پرداخت غرامت به آنان انجام شود (Demiroren & Simsek, 2021). در حالی که گروهی دیگر، غوغاسالاری را در قالب مصداق‌های رفتاری آن بررسی کرده‌اند و این پدیده را در قالب رفتارهایی مانند بدگویی کردن از دیگران^۲ در محیط کار، ایجاد انزوای اجتماعی^۳، حملات زبانی و کلامی^۴، تعرض به حریم شخصی و زندگی خصوصی افراد، حملات فیزیکی، خشونت‌های احساسی^۵ و مانند آن مطالعه می‌کنند (Ilgun et al., 2021). لیمن (1990) نیز غوغاسالاری در محیط کار را در قالب پنج مصداق رفتاری شامل تخریب روابط قربانی، حمله به روابط اجتماعی قربانی با هدف منزوی کردن او، حمله به شهرت قربانی، حمله به موقعیت شغلی و حرفه‌ای قربانی و حمله به سلامتی قربانی، مطالعه کرده است. غوغاسالاری همچنین در اشکال فردی و گروهی نیز رخ می‌دهد و به‌عنوان پدیده‌ای بین سازمانی بررسی می‌شود (Machado et al., 2021). همچنین با توجه به نوع کنش، فرد غوغاسالار می‌تواند به غوغاسالاری فعال (مستقیم)^۶ و غوغاسالاری غیرفعال (غیرمستقیم)^۷ دسته‌بندی شود. غوغاسالاری فعال، توصیف‌کننده حالتی است که یک فرد به‌صورت مستقیم و فعال، فرد دیگر را آماج حملات مختلف قرار می‌دهد. در حالی که غوغاسالاری غیرفعال تبیین‌کننده شرایطی است که فردی (معمولاً مدیر) تعرضات و حملات فرد یا گروهی از

(Leymann, 1990) به کار برده می‌شود و همچنین یک فرایند اجتماعی مخرب است که هدف از آن تمسخر، تحقیر و حذف فرد یا گروهی از افراد از سازمان است (Duffy and Sperry, 2014). این عبارت همچنین به‌منظور توصیف رفتارهایی در محیط کار به کار برده شده است که ارزش‌ها، روابط اجتماعی، وضعیت حرفه‌ای یا سلامت یک یا گروه از کارکنان را هدف قرار می‌دهند. غوغاسالاری که مجموعه‌ای از نگرش‌ها و رفتارهای عمدی، خصمانه و منفی در محیط کار توصیف می‌شود (Demiroren & Simsek, 2021)، یک سلاح ارتباطی خطرناک^۱ (Qureshi et al., 2015) شناخته می‌شود و در صورت برخوردنکردن با مانع، صدمات بسیاری را در سطوح فردی و سازمانی به‌دنبال دارد (Christian et al., 2022).

هرچند غوغاسالاری نوعی رفتار پرخاشگرانه، خصمانه و منفی توصیف شده است که سلامت جسمی و روانی کارکنان را در محیط کار به مخاطره می‌اندازد، اما با این حال، هرگونه رفتار خصمانه و منفی نمی‌تواند مصداق غوغاسالاری در سازمان باشد. به عبارت دیگر، رفتارهای غوغاسالارانه در سازمان، ویژگی‌های مشخصی دارند و این رفتارها را از دیگر رفتارهای مشابه متمایز می‌کنند (Demiroren & Simsek, 2021)؛ برای مثال، غوغاسالاری یک رفتار منفی تکرارشونده و هدفمند است (Kambur, 2022) و اندیشمندان بر این باورند که یک رفتار منفی در صورتی به‌عنوان غوغاسالاری توصیف می‌شود که حداقل در یک بازه زمانی شش ماهه و یک بار در هفته تکرار شود (Kurnaz & Oğuzhan, 2021). غوغاسالاری همچنین نیازمند تعادل‌نداشتن قدرت بین فرد غوغاسالار و قربانی است و تأثیرات منفی جدی بر قربانی خواهد داشت (Zapf, 1999).

اشکال غوغاسالاری در سازمان

بررسی پیشینه نظری مرتبط با موضوع پژوهش، نشان می‌دهد اندیشمندان مختلف، غوغاسالاری را در شکل‌ها و گونه‌های مختلف مطالعه کرده‌اند. برخی صاحب‌نظران با توجه به جهت این رفتارها در سازمان، غوغاسالاری را در سه گونه اصلی

² Gossiping others

³ Social Isolation

⁴ Verbal Attack

⁵ Emotional Violence

⁶ Active/direct mobbing

⁷ Passive/indirect mobbing

¹ Dangerous communication weapon

اشکال مختلف غوغاسالاری در سازمان، در شکل ۱ به تصویر کشیده شده است.

افراد را نسبت به فرد یا گروه دیگر نادیده می‌گیرد و ممانعتی برای این رفتارهای منفی ایجاد نمی‌کند (Özsungur, 2020).



شکل ۱- اشکال مختلف غوغاسالاری در سازمان

Fig 1- Different forms of mobbing in the organization

پژوهشگران مختلف، پیشایندهای متفاوتی را برای غوغاسالاری در سازمان شناسایی کرده‌اند. برخی این پدیده را در سطح فردی تحلیل و مهم‌ترین پیشایندهای غوغاسالاری را در دو گروه ویژگی‌های شخصیتی فرد قربانی و ویژگی‌های فرد غوغاسالار دسته‌بندی کرده‌اند (Demiroren & Simsek, 2021). بعضی از آنها نیز مهم‌ترین دلایل بروز این پدیده را در سازمان، در سطوح اجتماعی و سازمانی مطالعه کرده‌اند (İbiloğlu, 2020). در حالی که بائومیستر و همکاران^۱ (1996) خودشیفتگی و خودخواهی مدیران و کارکنان را در سازمان‌ها، از مهم‌ترین دلایل این رفتارهای آزاردهنده برای دیگران می‌دانند، لیمن (1996) ویژگی‌های قربانی مانند پیروی نکردن از هنجارها و پذیرفته‌شدن و ویژگی‌های سازمانی مانند بار کاری سنگین و قدردانی نکردن از زحمات کارکنان را در این فرایند اثرگذار می‌داند. همچنین بررسی پیشینه موضوع نشان می‌دهد مواردی مانند خصومت‌های گذشته، فقدان صلاحیت‌های اجتماعی، تمایل به حفظ جایگاه فعلی (Zapf & Einarsen, 2011)، پایین بودن رضایت شغلی و جو اجتماعی ضعیف (Keashly & Jagatic, 2003)، رهبری کارگرا، سلسله‌مراتب خشک، فقدان حمایت اجتماعی، رهبری مبتنی بر زور (Baillien et al., 2008)، خلاقیت، صلاحیت بالا، تحصیلات بالا (Minibas-Poussard et al., 2018)، مهارت‌های اجتماعی ضعیف قربانی، وجود تبعیض در سازمان، حسادت، داشتن روحیه رقابتی، ضعف رهبری، فاصله قدرت بین قربانی و فرد غوغاسالار، فرهنگ سازمانی، تعارض نقش، ضعف سیستم ارتباطی سازمان (Aleka, 2022) و مانند آن، به‌عنوان پیشایندهای غوغاسالاری در سازمان عمل می‌کنند.

پیامدهای غوغاسالاری

پژوهشگران مختلف مانند پیشایندها، پیامدهای متفاوتی را نیز برای این پدیده در سازمان شناسایی کرده‌اند. پیس و اسمیت^۲

پیشایندهای غوغاسالاری

پژوهشگران مختلف، پیشایندهای متفاوتی را برای غوغاسالاری در سازمان شناسایی کرده‌اند. برخی این پدیده را در سطح فردی تحلیل و مهم‌ترین پیشایندهای غوغاسالاری را در دو گروه ویژگی‌های شخصیتی فرد قربانی و ویژگی‌های فرد غوغاسالار دسته‌بندی کرده‌اند (Demiroren & Simsek, 2021). بعضی از آنها نیز مهم‌ترین دلایل بروز این پدیده را در سازمان، در سطوح اجتماعی و سازمانی مطالعه کرده‌اند (İbiloğlu, 2020). در حالی که بائومیستر و همکاران^۱ (1996) خودشیفتگی و خودخواهی مدیران و کارکنان را در سازمان‌ها، از مهم‌ترین دلایل این رفتارهای آزاردهنده برای دیگران می‌دانند، لیمن (1996) ویژگی‌های قربانی مانند پیروی نکردن از هنجارها و پذیرفته‌شدن و ویژگی‌های سازمانی مانند بار کاری سنگین و قدردانی نکردن از زحمات کارکنان را در این فرایند اثرگذار می‌داند. همچنین بررسی پیشینه موضوع نشان می‌دهد مواردی مانند خصومت‌های گذشته، فقدان صلاحیت‌های اجتماعی، تمایل به حفظ جایگاه فعلی (Zapf & Einarsen, 2011)، پایین بودن رضایت شغلی و جو اجتماعی ضعیف (Keashly & Jagatic, 2003)، رهبری کارگرا، سلسله‌مراتب خشک، فقدان حمایت اجتماعی، رهبری مبتنی بر زور (Baillien et al., 2008)، خلاقیت، صلاحیت بالا، تحصیلات بالا (Minibas-Poussard et al., 2018)، مهارت‌های اجتماعی ضعیف قربانی، وجود تبعیض در سازمان، حسادت، داشتن روحیه رقابتی، ضعف رهبری، فاصله قدرت بین قربانی و فرد غوغاسالار، فرهنگ سازمانی، تعارض نقش، ضعف سیستم ارتباطی سازمان (Aleka, 2022) و مانند آن، به‌عنوان پیشایندهای غوغاسالاری در سازمان عمل می‌کنند.

² Paice & Smith

¹ Baumeister et al.

اصلی است که عبارت‌اند از: فراتحلیل^۴ (تحلیل کمی محتوای مطالعات گذشته)، فراروش^۵ (تحلیل روش‌شناسی مطالعات گذشته)، فرانظریه^۶ (تحلیل نظریه‌های ارائه‌شده در مطالعات گذشته در ارتباط با موضوع مدنظر) و فراترکیب (تحلیل کیفی محتوای مطالعات گذشته) (Bench & Day, 2010).

فراترکیب، نوعی مطالعه کیفی است که محتوا و یافته‌های پژوهش‌های پیشین مرتبط با موضوع مدنظر پژوهشگران را استخراج و تحلیل می‌کند و از مجرای ایجاد نگرشی نظام‌مند برای آنان، به شناسایی عناصر و کشف موضوعات جدید منجر می‌شود. به عبارت بهتر، فراترکیب به منظور یکپارچه‌کردن چندین مطالعه در راستای دستیابی به یافته‌های جدید، جامع و تفسیری استفاده می‌شود (Zimmer, 2006). همچنین فراترکیب، روشی کیفی معرفی شده است که به منظور بررسی، مرور نظام‌مند و یکپارچه‌کردن نتایج پژوهش‌های گوناگون در راستای شکل‌دهی مجدد به یافته‌ها و استخراج نتایج جدید از آن استفاده می‌شود (Jensen & Allen, 1996) و اهداف اصلی آن توسعه چارچوب‌های مفهومی جدید است (Paterson et al., 2001). همان‌گونه که در شکل ۲ مشاهده می‌شود، به منظور تحلیل و ترکیب نتایج پژوهش‌های پیشین، از مراحل هفتگانه فراترکیب ارائه‌شده به وسیله سندلوسکی و باروسو^۷ (2007) استفاده شده است.

(2009)، پیامدهای غوغاسالاری را در سطح فردی بررسی کرده‌اند و معتقدند پیدایش این پدیده در سازمان، خلاقیت و نوآوری کارکنان را کاهش و اشتباهات آنان را در حین انجام وظایف و استرس کارکنان افزایش می‌دهد و زمینه روی آوردن کارکنان را به مصرف دخانیات و الکل ایجاد می‌کند. پژوهش‌ها همچنین نشان داده است غوغاسالاری تا چندین ماه پس از اعمال آن، همچنان قربانیان را در معرض مشکلات روان‌شناختی و روان‌تنی^۱ قرار می‌دهد (Hallberg & Strandmark, 2006) و به ایجاد فرهنگ سازمانی سمی در سازمان منجر می‌شود و نگرش کارکنان را نسبت به کارفرمای خود، به صورت منفی تحت تأثیر قرار می‌دهد (Andersson & Pearson, 1999). رواج این پدیده احساس افسردگی و انزوای اجتماعی را نیز در کارکنان ایجاد می‌کند (Glaso et al., 2009). کاهش انسجام گروه، تخریب عملکرد گروهی (Coyne et al., 2004)، افزایش تعارضات درون‌گروهی، حاکمیت فضای ترس و ارعاب در سازمان، افزایش خشونت در محیط کار و از بین رفتن اعتماد در سازمان (Dagli & Arslantas, 2022) نیز از دیگر پیامدهای شناسایی‌شده غوغاسالاری در محیط‌های کاری‌اند. پژوهش‌ها همچنین نشان می‌دهد پیامدهای غوغاسالاری محدود به سازمان نیست و از طریق انتقال خصومت‌های کاری به بیرون سازمان و اقلیت‌سازی در جامعه، پیامدهای اجتماعی بسیاری را به دنبال دارد (Maxcy & Nguyễn, 2022). به طور کلی، مراجعه به پژوهش‌های انجام‌شده، بیانگر این مطلب است که غوغاسالاری علاوه بر فرد قربانی، دیگر کارکنان سازمان را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد، گروه‌ها در سازمان و نیز سازمان را به عنوان یک مجموعه با مشکلاتی مواجه می‌کند و حتی جامعه را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش، مطالعه‌ای کیفی است و با استفاده از فراترکیب^۲ انجام شده است که یکی از گونه‌های روش فرامطالعه^۳ است. فرامطالعه به منظور تجزیه و تحلیل عمیق مطالعات گذشته در یک حوزه خاص استفاده می‌شود و مشتمل بر چهار روش

⁴ Meta - Analysis

⁵ Meta - Method

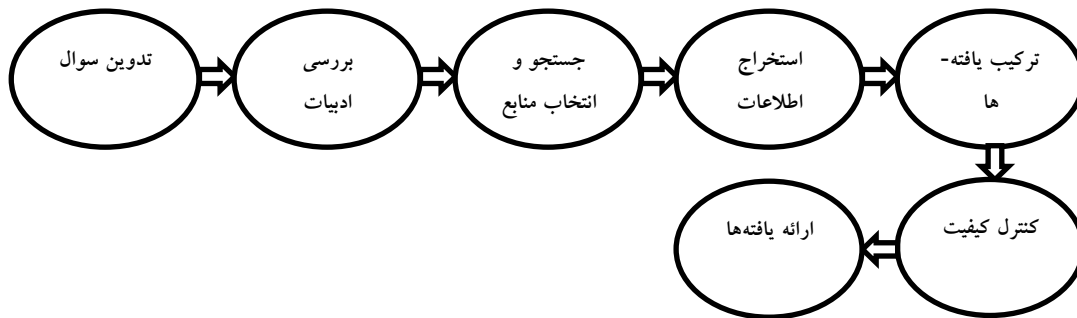
⁶ Meta - Theory

⁷ Sandelowski & Barroso

¹ psychosomatic

² meta synthesis

³ Meta-Study



شکل ۲- مراحل فراترکیب (Sandelowski & Barroso, 2007)

Fig 2- Metasynthesis steps (Sandelowski & Barroso, 2007)

است. در این راستا، ابتدا نسبت به ارزیابی اعتبار تحلیل‌های انجام‌شده در ارتباط با پیشایندهای غوغاسالاری در سازمان اقدام شد. همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، پژوهشگران ۱۰ بعد و مؤلفه و خبره دیگر ۹ بعد و مؤلفه در ارتباط با پیشایندها ایجاد کرده‌اند که از این تعداد، ۸ نمونه مشترک‌اند. طبق محاسبات انجام‌شده، مقدار شاخص کاپا برابر است با ۰/۷۲۴ که با توجه به جدول ۲ در سطح توافق معتبر قرار می‌گیرد؛ سپس، همین فرایند در ارتباط با پیامدهای غوغاسالاری نیز انجام و پس از محاسبات، مقدار شاخص کاپا برابر با ۰/۸۳۱ حاصل شده است که مطابق با اطلاعات جدول ۲، اعتبار تحلیل‌ها در سطح توافق عالی قرار گرفته است.

برای تجزیه و تحلیل و ترکیب داده‌ها و گزارش نتایج نهایی فراترکیب نیز، از روش تحلیل مضمون^۱ استفاده شده است. تحلیل مضمون، روشی نظام‌مند برای شناخت، سازمان‌دهی و گزارش الگوهای معنایی (مضامین) اندیشه‌ها و رهنمودهای موجود در داده‌های بررسی‌شده است و به دلیل کاربردی و منعطف بودن، به یکی از رایج‌ترین روش‌های تحلیل داده‌های کیفی تبدیل شده است (Braun, & Clarke, 2012). این روش که نوعی بازشناسی الگوی درون داده‌ها به شمار می‌رود (Fereday & Muir-Cochrane, 2006)، فرایندی برای تحلیل داده‌های پراکنده و متنوع و تبدیل آنها به داده‌هایی غنی و تفصیلی (Braun, & Clarke, 2008) در راستای پاسخ به سؤال پژوهش و یا گفت‌وگو درباره یک مسئله است (Maguire & Delahunt, 2017). در این ارتباط، از الگوی تحلیل مضمون شش مرحله‌ای برون و کلارک^۲ (2008) استفاده شده است.

برای کنترل کیفیت تحلیل‌ها (بررسی پایایی تحلیل‌ها) نیز، از شاخص کاپا استفاده شده است. به این طریق که فردی دانش‌آموخته دکتری مدیریت و آشنا به پژوهش‌های غوغاسالاری در سازمان (به‌عنوان خبره) و بدون اطلاع از نحوه ادغام کدها و مفاهیم ایجادشده پژوهشگران، اقدام به گروه‌بندی مفاهیم کرده است؛ سپس گروه‌های ارائه‌شده پژوهشگران با گروه‌های ارائه‌شده فرد خبره، مقایسه شده

¹ Thematic analysis

² Braun & Clarke

جدول ۱- نحوه محاسبه وضعیت تبدیل کدها به مفاهیم، به وسیله پژوهشگران و فرد خبره

Table 1- How to calculate the state of conversion of codes into concepts by researchers and experts

		نظر پژوهشگر		
		بله	خیر	مجموع
نظر خبره	بله	A=۸	B=۱	۹
	خیر	C=۲	D=۰	۲
	مجموع	۱۰	۱	N=۱۱

$$\frac{A+D}{N} = \frac{9}{11} = 0.727 = \text{توافقات مشاهده شده}$$

$$\frac{A+B}{N} \times \frac{A+C}{N} \times \frac{C+D}{N} \times \frac{B+D}{N} = 0.0107 = \text{توافقات شانسی}$$

$$\text{مقدار شاخص کاپا} = \frac{\text{توافقات مشاهده شده} - \text{توافقات شانسی}}{1 - \text{توافقات شانسی}} = \frac{0.727 - 0.0107}{1 - 0.0107} = 0.724$$

جدول ۲- وضعیت شاخص کاپا

Table 2- Kappa index status

مقدار عددی شاخص کاپا	وضعیت توافق	مقدار عددی شاخص کاپا	وضعیت توافق
کمتر از ۰	ضعیف	۰/۴۱ - ۰/۶	مناسب
۰ - ۰/۲	بی‌اهمیت	۰/۸ - ۰/۶۱	معتبر
۰/۲۱ - ۰/۴	متوسط	۰/۸۱ - ۱	عالی

(Gwet, 2014)

یافته‌های پژوهش

شده است. در مرحله دوم، پیشینه مرتبط با موضوع و هدف پژوهش بررسی و در مرحله سوم از طریق جست‌وجوی کلیدواژه‌های مرتبط در پایگاه‌های داده فارسی و انگلیسی، نسبت به شناسایی منابع لازم اقدام شد. جدول ۳، کلیدواژه‌های جست‌وجوشده و پایگاه‌های اطلاعاتی را نشان می‌دهد.

به‌منظور تحقق هدف پژوهش و با توجه به رهنمودهای مراحل فراترکیب (Sandelowski & Barroso, 2007)، ابتدا سؤالات پژوهش (پیشابندهای غوغاسالاری در سازمان کدام است؟ و پیامدهای غوغاسالاری در سازمان چیست؟) تدوین

جدول ۳- کلیدواژه‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی استفاده‌شده در پژوهش

Table 3- Keywords and databases used in the research

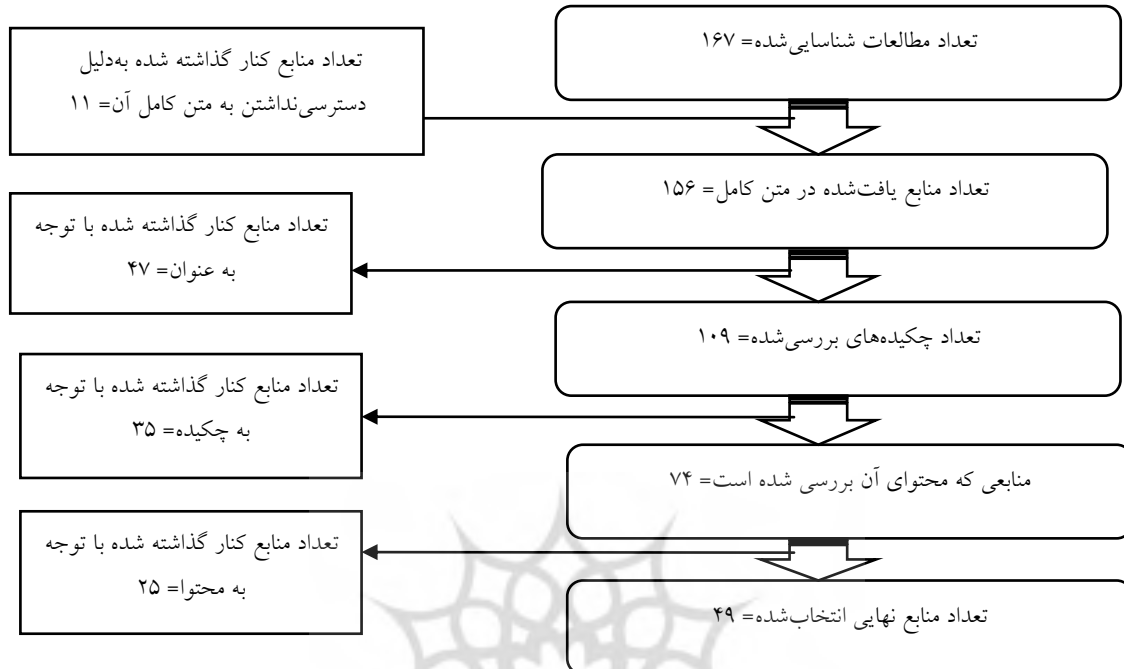
کلیدواژه‌های استفاده‌شده در فرایند جست‌وجو		پایگاه‌های اطلاعاتی استفاده‌شده	
انگلیسی	فارسی	انگلیسی	فارسی
Mobbing at work	غوغاسالاری در کار	Google	مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی (سید)
Mobbing in organization	غوغاسالاری در سازمان	Google scholar	پورتال جامع علوم انسانی
Mobbing at the workplace	غوغاسالاری در محیط کار	ScienceDirect	
Factor affecting mobbing in organization	عوامل مؤثر بر غوغاسالاری در سازمان	Emerald Insight	
Factor affecting mobbing at work	عوامل مؤثر بر غوغاسالاری در کار	SCOPUS	
Factor affecting mobbing at the workplace	عوامل مؤثر بر غوغاسالاری در محیط کار	Web of Science	
Mobbing uotcomes at the workplace	پیامدهای غوغاسالاری در محیط کار		
Mobbing uotcomes at the organization	پیامدهای غوغاسالاری در سازمان		

اوباشگری در سازمان



برای استفاده در پژوهش انتخاب شده است. شکل ۳ فرایند شناسایی، ارزیابی و انتخاب منابع را نشان می‌دهد.

در این مرحله، ۱۶۷ منبع یافت شد. در گام بعد، این منابع با توجه به عنوان، چکیده و محتوا ارزیابی و در نهایت ۴۹ منبع



شکل ۳- فرایند شناسایی، ارزیابی و انتخاب منابع

Fig 3- The process of identifying, evaluating and selecting resources

شناسایی و به‌عنوان کدهای اولیه استخراج شد. جدول ۴، نتایج حاصل از این بخش از پژوهش را نشان می‌دهد.

در مرحله چهارم فراترکیب، منابع منتخب با دقت بررسی و از این طریق، عوامل اثرگذار بر غوغاسالاری در سازمان

جدول ۴- کدهای اولیه استخراج شده از منابع استفاده شده در پژوهش

Table 4- Primary codes extracted from the sources used in the research

ردیف	نویسنده	کدهای استخراجی
۱	کاسیتو و همکاران ^۱ (2013)	وجود تبعیض در سازمان، وجود گروه‌های اقلیت در سازمان (اقلیت جنسی، سنی، مذهبی، ملیتی و مانند آن)
۲	دمیرورن و سیمسک ^۲ (2021)	ویژگی‌های قربانی (مانند صداقت و مورد پذیرش بودن، هوش، خلاقیت)، ویژگی‌های فرد غوغاسالار (مانند حسادت، ترس از دست دادن جایگاه، فقدان هوش عاطفی)
۳	کورناز و اوگزان ^۳ (2021)	شرایط کاری سخت، استرس شغلی، تعادل نداشتن کار- زندگی، حقوق نامناسب، تبعیض
۴	دفتر سلامت و ایمنی در محیط کار اورپا ^۴ (2017)	تغییرات ناگهانی، نبود امنیت شغلی، ضعف سیستم‌های ارتباطی، ارتباط ضعیف بین همکاران، فشار کاری، ضعف قوانین و خط‌مشی‌ها، شفافیت نداشتن فرایندهای ارتقا، مشکلات شخصی افراد، پایین بودن تحمل افراد، مصرف مواد مخدر و الکل، رهبری مستبد
۵	ایلگان و همکاران ^۵ (2021)	فرهنگ سازمانی، استرس کاری، برنامه‌ریزی نامناسب کار، خصومت شخصی، حسادت، فشار همتایان، مهارت‌های ارتباطی ضعیف، بی‌کفایتی، باورهای مذهبی (اقلیت بودن قربانی)
۶	پیساکسیف و همکاران ^۱ (2017)	ویژگی‌های قربانی (توان حرفه‌ای، قابلیت اعتماد، مورد پذیرش بودن)

¹ Cassitto et al.

² Demiroren & Simsek

³ Kurnaz & Oğuzhan

⁴ European Agency for Safety and Health at Work

⁵ Ilgun et al.

۷	آرناتوویچ ^۲ (2013)	تمایل به کسب قدرت از سوی غوغاسالار، بی‌کفایتی فرد غوغاسالار، رکود اقتصادی، نرخ بالای بیکاری در جامعه، حمایت گروه از فرد غوغاسالار، در اقلیت بودن قربانی، اعتماد به نفس نداشتن قربانی، نیاز ارضانشده به شناسایی در فرد غوغاسالار
۸	کوواسویچ و بورانیجاسویچ ^۳ (2016)	بحران اقتصادی، فقر، نرخ بالای بیکاری، نبود امنیت شغلی، از خودبیگانگی اجتماعی ^۴ ، حسادت، قدرت‌طلبی، اختلال شخصیتی ^۵
۹	لیمان (1996)	پیروی نکردن قربانی از قوانین و هنجارهای گروه، مورد پذیرش بودن قربانی، بار کاری سنگین، قدردانی نکردن از زحمات کارکنان
۱۰	زاف و اینارسن ^۶ (2011)	خصوصیت‌های گذشته، فقدان صلاحیت‌های اجتماعی، تمایل به حفظ جایگاه فعلی
۱۱	بایلین و همکاران ^۷ (2011)	وجود استرس در محیط کار
۱۲	اومور و همکاران ^۸ (1998)	استرس کاری شدید، فضای رقابتی و پرتنش
۱۳	کیشلی و جاگاتیک ^۹ (2003)	پایین بودن رضایت شغلی، جو اجتماعی ضعیف
۱۴	بایلین و همکاران (2008)	رهبری کارگرا، سلسله‌مراتب خشک، فقدان حمایت اجتماعی، رهبری مبتنی بر زور، افت عملکرد کارکنان، اتلاف وقت سازمان، کاهش روحیه کار تیمی، کاهش انگیزه کارکنان، کاهش اعتماد به نفس کارکنان، شکل-گیری احساس از خودبیگانگی در کارکنان
۱۵	آیدیک - کامورو و مینیباس - پوسارد ^{۱۰} (2015)	فرهنگ سازمانی نامناسب
۱۶	کازمیرسکی و همکاران ^{۱۱} (2021)	جایگاه و موقعیت سازمانی بالا، جنسیت، خودبزرگ‌بینی، حسادت، ترس از دست دادن موقعیت، قدرت‌طلبی، فضای رقابتی سازمان، استرس شغلی، نبود امنیت شغلی
۱۷	مینیباس - پوسارد و همکاران (2018)	خلاصیت، صلاحیت بالا، تحصیلات بالا
۱۸	دمیرل و همکاران ^{۱۲} (2012)	فشار کاری، کنترل کمتر بر کار، اهداف کاری مبهم، محیط کاری رقابتی و پرتنش
۱۹	کچ و همکاران ^{۱۳} (2018)	حسادت، خصومت شخصی، فشار گروهی ^{۱۴} ، استرس، تعارض بین فردی
۲۰	آیبیلوگلو ^{۱۵} (2020)	اختلالات شخصیتی فرد غوغاسالار، مهارت‌های اجتماعی، مهارت‌های ارتباطی ضعیف قربانی، خصومت شخصی، حسادت، رقابت شدید، تعارض اهداف بین فردی، فشار گروهی، تمایل به تحقیر دیگران، فرهنگ نامناسب، بی‌ثباتی مدیریت، تغییرات شدید فرهنگی، تعارض نقش، فشار بار کاری، نارضایتی شغلی، سبک رهبری نامناسب، ضعف کنترل، حسادت، بی‌عدالتی در سازمان، ابهام و بی‌اطمینانی، نیاز به تأیید شدن، فقدان مهارت‌های اجتماعی در طرفین
۲۱	اینارسن و همکاران (2003)	سبک رهبری نامناسب، استانداردهای اخلاقی ضعیف، سیستم پاداش رقابتی
۲۲	زاف (1999)	حسادت، خصومت‌های گذشته، سبک رهبری، فرهنگ سازمانی، استرس‌زاهای شغلی، گروه‌های اجتماعی ^{۱۶} ، فشار گروهی ^{۱۷} ، شهرت قربانی، بی‌اطمینانی، فشار زمانی، حمایت اجتماعی اعضای گروه، ضعف ارتباطات دورن گروهی، مقاومت نکردن قربانی، سازش‌پذیر بودن قربانی

¹ Picakciefe et al.

² Arnautović

³ Kovačević-Perić & Boranijašević

⁴ Social alienation

⁵ personality disorder

⁶ Zapf & Einarsen

⁷ Baillien et al.

⁸ O'Moore et al.

⁹ Keashly & Jagatic

¹⁰ Idig-Camuroglu & Minibas-Poussard

¹¹ Kazmierczyk et al.

¹² Demirel et al.

¹³ Cech et al

¹⁴ group pressure

¹⁵ İbiloğlu

¹⁶ Social Groups

¹⁷ Group pressure

۲۳	اردیس و همکاران ^۱ (2019)	تبادل‌نداشتن در تفویض اختیار، ^۲ فرهنگ‌های قبیله‌ای و بازاری، ^۳ رهبری ضعیف، شناسایی نکردن موفقیت-ها، ^۴ فشار بار کاری، حمایت‌نکردن مدیریتی از قربانی، تفاوت‌های فرهنگی- اجتماعی، حسادت، خصومت، خودخواهی ^۵
۲۴	باس ^۶ (2011)	ساختار سازمانی، گروه‌های اجتماعی در سازمان
۲۵	فلورس و همکاران ^۷ (2014)	ساختار سازمانی، فقدان هوش عاطفی قربانی
۲۶	ساین ^۸ (2013)	فرهنگ سازمانی
۲۷	آلکا ^۹ (2022)	مهارت‌های ضعیف اجتماعی قربانی، وجود تبعیض در سازمان، حسادت، داشتن روحیه رقابتی، ضعف رهبری، فقدان/ ضعف استانداردهای اخلاقی سازمان، فاصله قدرت بین قربانی و فرد غوغاسالار، فرهنگ سازمانی، تعارض نقش، ضعف سیستم ارتباطی سازمان، رسمیت بالا، فشار کاری، استرس، بی‌ثباتی در جامعه، بحران اقتصادی
۲۸	اسروکا و وینهارت ^{۱۰} (2020)	نپذیرفتن مسئولیت اجتماعی
۲۹	آلفانو و همکاران ^{۱۱} (2021)	تفاوت جنسیتی قربانی با دیگران
۳۰	بوزکاس ^{۱۲} (2022)	ویژگی‌های فرد متجاوز (حسادت، نژادپرستی، تعصب، ^{۱۳} داشتن مشکلات روان‌شناختی، داشتن تفکر کلیشه-ای)، ویژگی‌های قربانی (هوش، عملکرد عالی، خلاقیت، تحصیلات و ظرفیت فکری بالا) ^{۱۴} ، ویژگی‌های سازمانی (مدیریت و رهبری ضعیف، استرس کاری بالا، بی‌عدالتی، رواج رفتارهای غیراخلاقی، خویشاوندگرایی) ^{۱۵} ، عوامل غیرسازمانی (مشکلات اقتصادی، محیط زندگی نامناسب، نرخ بالای جرم در جامعه، وجود نابرابری، فقر)
۳۱	کاراتپ و همکاران ^{۱۶} (2022)	تناسب‌نداشتن اهداف فردی و سازمانی، تعارض بین گروه‌های مختلف سازمان، نبود توافق بین مدیران و کارکنان، نبود توافق بین کارکنان، فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، محیط کاری پراسترس، رواج رفتارهای غیراخلاقی در سازمان، برنامه مدیران برای کوچک‌کردن ^{۱۷} سازمان، تعصب، احساس خودمحموری ^{۱۸}
۳۲	بارتلت و بارتلت ^{۱۹} (2011)	به خطر افتادن سلامتی جسمی و روانی کارکنان، کاهش انگیزه کارکنان، افزایش هزینه‌های سازمان، کاهش بهره‌وری، خدشه‌داشتن تصویر و شهرت سازمان، افزایش محکومیت‌های قانونی، تخریب فرهنگ سازمانی
۳۳	ون برگن و همکاران ^{۲۰} (2006)	افزایش نرخ ترک خدمت، افزایش هزینه‌های مدیریت منابع انسانی (کارمندیابی، آموزش و ...)، کاهش بهره‌وری
۳۴	نامی ^{۲۱} (2007)	افزایش غیبت کارکنان، افزایش ترک خدمت کارکنان، افزایش هزینه‌های مدیریت منابع انسانی، کاهش اخلاقیات سازمانی، کاهش ایمنی جسمی و روان‌شناختی کارکنان، کاهش خلاقیت و نوآوری سازمان، کاهش تعهد کارکنان
۳۵	پیس و اسمیت (2009)	کاهش خلاقیت و نوآوری کارکنان، افزایش اشتباهات و مخاطرات محیط کار، افزایش استرس کارکنان، روی آوردن کارکنان به دخانیات و الکل

¹ Erdis et al.

² imbalances in delegation of authority

³ clan and market cultures

⁴ no recognition of achievement

⁵ Egoism

⁶ Bas

⁷ Flores et al.

⁸ Sine

⁹ Aleka

¹⁰ Sroka & Vveinhardt

¹¹ Alfano et al.

¹² Bozkus

¹³ Prejudice

¹⁴ intellectual capacity

¹⁵ Nepotism

¹⁶ Karatepe et al.

¹⁷ Downsizing

¹⁸ sense of egocentrism

¹⁹ Bartlett & Bartlett

²⁰ Von Bergen et al.

²¹ Namie

ایجاد فرهنگ سازمانی سمی ^۱ ، ایجاد نگرش منفی در کارکنان نسبت به سازمان	اندرسون و پیرسون ^۱ (1999)	۳۶
تخریب ارتباطات سازمانی، افسردگی کارکنان، پیدایش احساس انزوای اجتماعی در کارکنان	گلاسو و همکاران ^۳ (2009)	۳۷
انتقال خصومت‌های کاری به بیرون سازمان، اقلیت‌سازی در سازمان و بیرون سازمان	مکسی و نگویین ^۴ (2022)	۳۸
تحقق‌نیافتن اهداف، افزایش هزینه‌های ایمنی و سلامتی کارکنان، افزایش ترک خدمت کارکنان، کاهش روحیه کار تیمی، کاهش تعهد سازمانی کارکنان، افزایش مسائل قانونی برای سازمان، کاهش رضایت شغلی کارکنان، کاهش تعهد کارکنان، تضعیف اخلاق در سازمان، افزایش هزینه‌های بهداشتی کارکنان	گاردنر و جانسون ^۵ (2001)	۳۹
کاهش انسجام گروهی، کاهش عملکرد کارکنان	کوبین و همکاران ^۶ (2004)	۴۰
افزایش تنیدگی کارکنان، افزایش غیبت کارکنان، افزایش تمایل به ترک خدمت کارکنان، افزایش خطاها و مخاطرات در کار، تخریب روابط اجتماعی در سازمان، کاهش رضایت شغلی کارکنان، تخریب روابط اجتماعی افراد در خارج از سازمان	ییلدیز ^۷ (2007)	۴۱
افزایش خشونت در محیط کار، افزایش استرس کارکنان، افزایش افسردگی کارکنان، شکل‌گیری احساس حقارت ^۹ در کارکنان	آیوکا و همکاران ^۸ (2003)	۴۲
احساس از خودبیگانگی کارکنان، تنیدگی کارکنان	ایناندی و بویوکوزکان ^{۱۰} (2022)	۴۳
حاکمیت فضای ترس و ارباب در سازمان، افزایش خشونت در محیط کار، افزایش تعارضات درون گروهی، کاهش رضایت شغلی، ایجاد مشکلات خانوادگی برای کارکنان، افسردگی کارکنان، کاهش اعتماد به نفس کارکنان، افزایش اعتیاد کارکنان به مواد مخدر و الکل، از بین رفتن اعتماد در سازمان	داگلی و ارسلانت ^{۱۱} (2022)	۴۴
کاهش رضایت شغلی کارکنان، تخریب جو سازمانی، تضعیف عملکرد کارکنان، تضعیف شهرت سازمان، افسردگی کارکنان، انتقال استرس و خشم به محیط‌های بیرون از سازمان (جامعه و خانواده)، کاهش انگیزه کارکنان، کاهش اخلاقیات سازمان	پلاس و همکاران ^{۱۲} (2022)	۴۵
کاهش رضایت شغلی، افزایش استرس کارکنان، کاهش تعهد سازمانی کارکنان، کاهش اعتماد در سازمان، افزایش تعارضات بیرون سازمانی	ایبراهیم و آواد ^{۱۳} (2022)	۴۶
رویه‌ها و فرایندهای کاری ناکارآمد، نبود فرایندهای گزارش‌دهی، حمایت‌نکردن سازمانی از کارکنان، ارتباطات غیرمؤثر و مخرب سازمانی، خصومت، حسادت، رفتارهای ضد شهروندی، عوامل استرس‌زای شغلی، فشار زمان کاری، مدیریت ناصحیح تعارض، سبک‌های رهبری نامناسب، مدیریت نادرست تغییرات سازمانی، توانمند نکردن کارکنان، سوءاستفاده مدیران از قدرت، فرهنگ سازمانی ناکارآمد، جو سازمانی مخرب، هنجارهای غلط، شبکه‌سازی غیررسمی مخرب، فقدان عدالت، فشار گروهی	مولوی و همکاران (۱۳۹۸)	۴۷
افسردگی، سلب اعتماد به دیگران، کاهش بهره‌ور سازمان، کاهش انگیزش کارکنان، تمایل به ترک خدمت، کاهش تعهد سازمانی، تخریب روابط کاری در سازمان، استرس	کوشازاده و اسدزاده (۱۳۹۷)	۴۸
ترک خدمت، افزایش استرس و فشار روانی، کاهش اعتماد در محیط کار	فاتح‌نژاد و زارعی (۱۴۰۰)	۴۹

¹ Andersson & Pearson
² toxic organizational culture
³ Glaso et al.
⁴ Maxcy & Nguyễn
⁵ Gardner & Johnson
⁶ Coyne et al.
⁷ Yildiz
⁸ Ayoko et al.
⁹ Humiliation
¹⁰ İnandı & Büyüközkan
¹¹ Dagli & Arslantas
¹² Plos et al.
¹³ Ibrahim & Awad

به اشتراک معنایی و مفهومی در قالب مؤلفه‌هایی مشخص و متمایز دسته‌بندی شوند. نمونه‌ای از این دسته‌بندی در جدول ۵ ارائه شده است.

در مرحله پنجم فراترکیب، ابتدا کدهای اولیه مربوط به پیشایندها به دقت بررسی و پایش شد، سپس ضمن حذف کدهای تکراری، تلاش شد تا مقوله‌های شناسایی شده با توجه

جدول ۵- نمونه‌ای از دسته‌بندی کدهای مربوط به پیشایندهای غوغاسالاری

Table 5- An example of the classification of codes related to the antecedents of mobbing

مؤلفه	کدهای دارای اشتراک معنایی	مؤلفه	کدهای دارای اشتراک معنایی
	تعارض نقش		مورد پذیرش بودن
	ابهام نقش		هوش
عوامل مرتبط با شغل	فشار زمان کاری	ویژگی‌های قربانی	خلاقیت
	فقدان توانمندسازی		اعتماد به نفس نداشتن
	فشار بار کاری		تحصیلات بالا
			مهارت‌های ارتباطی ضعیف
			شهرت و محبوبیت

در سازمان اقدام شده است. همان‌گونه که در جدول ۶ مشاهده می‌شود، پیشایندهای غوغاسالاری در سازمان در ۳ بعد، ۷ مؤلفه و ۴۹ شاخص بررسی و مطالعه می‌شود.

در مرحله بعد، پس از دسته‌بندی تمامی مقوله‌ها در قالب مؤلفه‌های مشخص و غیرتکراری، از طریق دسته‌بندی مؤلفه‌ها در قالب ابعاد، نسبت به مدل‌سازی پیشایندهای غوغاسالاری

جدول ۶- پیشایندهای غوغاسالاری در سازمان

Table 6- Antecedents of mobbing in the organization

شاخص‌ها (مقوله‌ها)	مؤلفه (مضامین فرعی)	بعد (مضمون اصلی)
مورد پذیرش بودن		
هوش		
خلاقیت		
اعتماد به نفس نداشتن	ویژگی‌های قربانی	
تحصیلات بالا		
مهارت‌های ارتباطی ضعیف		
شهرت و محبوبیت		فردی
حسادت		
ترس از دست دادن جایگاه		
بی‌کفایتی		
قدرت‌طلبی		
نیاز ارضاننده به شناسایی	ویژگی‌های فرد غوغاسالار	
اختلال شخصیتی		
تمایل به حفظ جایگاه فعلی		
خودبزرگ‌بینی		
اهداف کاری مبهم		
خودخواهی		
نژادپرستی		
داشتن تفکر کلیشه‌ای		
ارتباط ضعیف بین همکاران		

عوامل بین فردی	خصوصیت شخصی تعارض اهداف بین فردی نبود توافق بین مدیران و کارکنان نبود توافق بین همکاران حمایت گروه از فرد غوغاسالار	
عوامل درون‌گروهی	فشار گروهی ضعف ارتباطات درون‌گروهی تعارض بین گروه‌های مختلف سازمان	گروهی
عوامل بین گروهی	شبکه‌سازی غیررسمی مخرب گروه‌های اجتماعی تعارض نقش ابهام نقش فشار زمان کاری فقدان توانمندسازی	
عوامل مرتبط با شغل	فشار بار کاری وجود تبعیض و بی‌عدالتی در سازمان تنوع سازمانی و حضور اقلیت‌ها در سازمان سیستم پاداش نامناسب و رقابتی نبود امنیت شغلی ضعف سیستم‌های ارتباطی سازمان بی‌ثباتی مدیریت ضعف ساختارهای نظارتی سازمان رهبری زهرآگین فرهنگ سازمانی ضعیف فضای رقابتی و پرتنش ساختار سازمانی استانداردهای اخلاقی ضعیف نپذیرفتن مسئولیت اجتماعی کوچک کردن	سازمانی
عوامل غیر شغلی		

در گام بعد، کدهای مربوط به پیامدها نیز بررسی و پایش و نسبت به دسته‌بندی این مقوله‌ها در قالب مؤلفه‌ها اقدام شده است. نمونه‌ای از این دسته‌بندی در جدول ۷ ارائه شده است.

جدول ۷- نمونه‌ای از دسته‌بندی پیامدهای غوغاسالاری

Table 7- An example of the classification of mobbing consequences

مؤلفه	کدهای دارای اشتراک معنایی	مؤلفه	کدهای دارای اشتراک معنایی
نگرشی - ادراکی	کاهش رضایت شغلی کارکنان	فرهنگی	تضعیف اخلاقیات سازمانی
	احساس از خود بیگانگی کارکنان		حاکمیت جو ارباب و تهدید در سازمان
	پیدایش احساس انزوای اجتماعی در کارکنان		شکل‌گیری جو سازمانی سمی
	کاهش تعهد سازمانی کارکنان		تضعیف سرمایه‌های اجتماعی سازمان
	کاهش اعتماد به نفس کارکنان		افزایش خشونت در محیط کار
	افزایش تمایل به ترک خدمت کارکنان		
	شکل‌گیری احساس حقارت در کارکنان		

در گام بعد، از طریق دسته‌بندی مؤلفه‌ها در قالب ابعاد، نسبت به مدل‌سازی پیامدهای غوغاسالاری در سازمان اقدام شده است. همان‌گونه که در جدول ۸ مشاهده می‌شود، پیامدهای غوغاسالاری در سازمان در ۴ بعد، ۹ مؤلفه و ۳۶ شاخص بررسی و مطالعه می‌شود. در مرحله آخر نیز نسبت به تدوین گزارش پژوهش اقدام شده است.

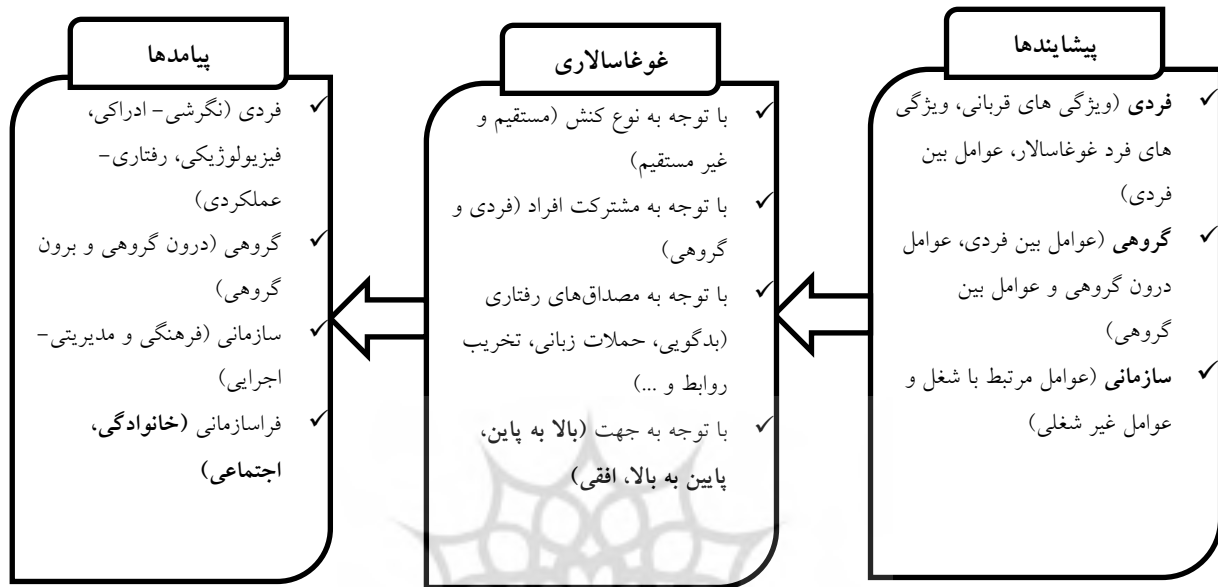
جدول ۸- پیامدهای غوغاسالاری در سازمان

Table 8- Consequences of mobbing in the organization

بعد (مضمون اصلی)	مؤلفه (مضامین فرعی)	شاخص‌ها (مقوله‌ها)
فردی	نگرشی- ادراکی	کاهش رضایت شغلی کارکنان
		احساس از خود بیگانگی کارکنان
		پیدایش احساس انزوای اجتماعی در کارکنان
		کاهش تعهد سازمانی کارکنان
فیزیولوژیکی	افزایش تمایل به ترک خدمت کارکنان	کاهش اعتماد به نفس کارکنان
		افزایش استرس کارکنان
		افسردگی کارکنان
		افزایش تنیدگی کارکنان
رفتاری- عملکردی	کاهش انگیزه کارکنان	افزایش غیبت کارکنان
		افت عملکرد کارکنان
		افزایش تعارضات درون‌گروهی
		کاهش انسجام گروهی
گروهی	برون‌گروهی	کاهش روحیه کار تیمی
		شکل‌گیری گروه‌های اقلیت و اکثریت
		افزایش تعارضات بین گروهی
		تضعیف اخلاقیات سازمانی
سازمانی	فرهنگی	حاکمیت جو ارباب و تهدید در سازمان
		شکل‌گیری جو سازمانی سمی
		تضعیف سرمایه‌های اجتماعی سازمان
		افزایش خشونت در محیط کار
مدیریتی- اجرایی	کاهش بهره‌وری سازمان	کاهش خلاقیت و نوآوری سازمان
		افزایش اشتباهات و مخاطرات محیط کار
		خدشه‌دار شدن تصویر و شهرت سازمان
		تحقق نیافتن اهداف
فراسازمانی	خانوادگی	افزایش محکومیت‌های قانونی
		تخریب ارتباطات سازمانی
		افزایش نرخ ترک خدمت
		انتقال تنش‌های کاری به خانواده
اجتماعی	انتقال خصومت‌های کاری به بیرون سازمان (شکل‌گیری گروه‌های متخاصم در جامعه)	افزایش هزینه‌های بهداشتی خانواده
		تضعیف سرمایه اجتماعی جامعه

طراحی الگوی پیشنهادی اقدام شد. الگوی نهایی پیشنهادی و پیامدهای غوغاسالاری در سازمان در شکل ۴ به تصویر کشیده شده است.

الگوی پیشنهادی و پیامدهای غوغاسالاری در سازمان پس از مدل‌سازی پیشنهادی و پیامدها و بررسی و ارزیابی اعتبار (کنترل کیفیت) تحلیل‌ها، در مرحله پایانی نسبت به



شکل ۴- الگوی پیشنهادی و پیامدهای غوغاسالاری در سازمان

Fig 4- Model of antecedents and consequences of mobbing in the organization

با این حال کمتر مطالعه‌ای تمامی این ابعاد را بررسی کرده است؛ برای مثال، دمیرورن و سیمسک (2021)، همان‌طور که سطح فردی را تحلیل کرده و دیگر سطوح را فراموش کرده‌اند، در این سطح نیز تنها ویژگی‌های طرفین درگیر در این فرایند را بررسی کرده و عوامل بین فردی مرتبط را تحلیل نکرده‌اند. پیساکسیف و همکاران (2017) نیز تنها ویژگی‌های قربانی را در این فرایند دخیل دانسته‌اند. در مطالعه‌ای دیگر، بابلین و همکاران (2011)، پیشنهادی سازمانی را بررسی کرده‌اند، ولی به دیگر سطوح توجه نکرده‌اند. دمیرل و همکاران (2012) نیز تنها عوامل شغلی را در پیدایش غوغاسالاری مؤثر دانسته و در تحلیل‌های خود به دیگر سطوح توجه نکرده‌اند.

نتایج همچنین حاکی از آن است که پیامدهای غوغاسالاری در سازمان در چهار بعد فردی (با سه مؤلفه نگرشی - ادراکی، فیزیولوژیکی و رفتاری - عملکردی)،

نتیجه و پیشنهادها

با توجه به اهمیت شناخت پیشنهادی و پیامدهای غوغاسالاری در سازمان، در چارچوبی منسجم در راستای مدیریت این رفتار سازمانی مخرب (Bartlett & Bartlett, 2011) که به‌عنوان یکی از جنبه‌های تاریک رفتار سازمانی (Mehmet, 2021)، تأثیرات منفی بسیاری در ابعاد فردی، سازمانی و اجتماعی برجای می‌گذارد (Batsi & Karamanis, 2019)، مطالعه حاضر به منظور طراحی الگوی پیشنهادی و پیامدهای غوغاسالاری در سازمان طراحی و اجرا شد. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد پیشنهادی‌های غوغاسالاری در سازمان در سه بعد فردی (با سه مؤلفه ویژگی‌های قربانی، ویژگی‌های فرد غوغاسالار و عوامل بین فردی)، گروهی (با دو مؤلفه عوامل درون گروهی و عوامل بین گروهی) و سازمانی (با دو مؤلفه عوامل مرتبط با شغل و عوامل غیر شغلی) بررسی می‌شوند. هرچند به این ابعاد در مطالعات پیشین نیز توجه شده است،

استفاده از تست‌های شخصیتی مناسب به هنگام انتخاب و استخدام کارکنان؛

افزایش توافق در ارتباط با اهداف و معیارهای عملکردی بین مدیران و کارکنان.

پیشنهادهای سطح گروهی

اهمیت دادن به تنوع درون سازمان و برگزاری دوره‌های آموزشی مدیریت تنوع برای کارکنان؛

بهبود و توسعه ارتباطات درون گروهی؛

شناسایی گروه‌های غیررسمی و هم‌راستاسازی اهداف این گروه‌ها در راستای اهداف سازمانی؛

شناسایی و مدیریت تعارضات بین گروهی در سازمان.

پیشنهادهای سطح سازمانی

ایجاد فرهنگ سازمانی قوی و توسعه سرمایه‌های اجتماعی سازمان؛

توجه به توانمندسازی کارکنان در تمامی سطوح؛

بازطراحی مشاغل سازمانی به صورتی بامعنا و باهویت؛

بازنگری و بازطراحی سیستم‌های ارزیابی عملکرد و پاداش در راستای بهبود ادراک کارکنان از عدالت سازمانی؛

تدوین منشور اخلاقی سازمان و تعیین موازین و کدهای اخلاقی.

نتایج همچنین رهنمودها و سرخ‌های پژوهشی را برای طراحی و اجرای مطالعات آینده ارائه می‌کند. پژوهشگران از مدل ارائه‌شده را به‌منظور سنجش پیشایندها و پیامدهای غوغاسالاری در سازمان‌های مختلف استفاده و نسبت به مقایسه نتایج اقدام می‌کنند. به‌علاوه، با توجه به این موضوع که چارچوب پیشنهادی از طریق گردآوری و دسته‌بندی نتایج حاصل از مطالعات پیشین ارائه شده است، به دیگر پژوهشگران پیشنهاد می‌شود نسبت به طراحی و اجرای مطالعات اکتشافی اقدام و از طریق انجام مصاحبه با خبرگان، الگوی غوغاسالاری در سازمان را به صورتی جامع طراحی کنند. به نظر می‌رسد استفاده از روش‌شناسی داده‌بنیاد در این باره مفید است. همچنین با توجه به ماهیت متفاوت سازمان‌های دولتی و خصوصی، پیشنهاد می‌شود مطالعاتی

گروهی (با دو مؤلفه درون‌گروهی و برون‌گروهی)، سازمانی (با دو مؤلفه فرهنگی و مدیریتی-اجرایی) و فراسازمانی (با دو مؤلفه خانوادگی و اجتماعی) دسته‌بندی شوند. در مطالعات پیشین به پیامدهای غوغاسالاری در سازمان نیز توجه شده است، ولی با این حال، هرکدام از مطالعات در این حوزه تنها سطوح خاصی را بررسی کرده‌اند؛ برای مثال، در حالی که اینانندی و بویوکوزکان (2022) و کورناز و اوگزان (2021) به پیامدهای بعد فردی توجه کرده‌اند، داگلی و ارسلان (2022)، بیشتر سطوح گروهی و سازمانی را بررسی کرده‌اند. در این میان، به پیامدهای سطح فراسازمانی در پیشینه کمتر توجه شده است و تنها معدود مطالعاتی (Plos et al., 2022; Yildiz, 2007) این سطح را تحلیل کرده‌اند.

نتایج رهنمودهایی کاربردی برای مدیران، به‌ویژه مدیران منابع انسانی در سازمان‌ها و صنایع مختلف ارائه می‌کند. دسته‌بندی پیشایندهای مختلف این پدیده، آگاهی مدیران را از موضوع افزایش می‌دهد و درک روشنی را از عوامل مؤثر در بروز این رفتار سازمانی برای آنان ایجاد می‌کند. مدیران با شناخت پیشایندهای غوغاسالاری در سازمان، نسبت به مدیریت این پدیده و پیشگیری از بروز آن اقدامات لازم را انجام می‌دهند. در این راستا برخی از پیشنهادها کاربردی (با توجه به سطوح پیشایندها) به شرح زیر ارائه شده است.

پیشنهادهای سطح فردی

افزایش اعتماد به نفس کارکنان از طریق برگزاری دوره‌های آموزشی مناسب؛

توسعه مهارت‌های ارتباطی کارکنان سازمان؛

برگزاری دوره‌های آموزش و توسعه مهارت‌های فنی در تمامی سطوح؛

شناسایی و تقدیر از عملکرد کارکنان؛

ترسیم اهداف کاری روشن و دقیق در تمامی سطوح سازمانی؛

مدیریت تعارضات بین فردی؛

محیط کار با فرسودگی شغلی: نقش واسطه‌ای سکوت سازمانی. *روش‌ها و مدل‌های روان‌شناختی*، ۱۱ (۴۲)، ۸۷-۷۳.

References

- Afrahi, B., Blenkinsopp, J., de Arroyabe, J. C. F., & Karim, M. S. (2022). Work disengagement: A review of the literature. *Human Resource Management Review*, 32, 1-16.
- Alberton, A., Kieling, A. P., Lyra, F.R., Hoffmann, E. M., Lopez, M., & Stefano, S. R. (2022). Competencies for sustainability in hotels: insights from Brazil. *Employee Relations: The International Journal*, 44 (3), 555-575.
- Aleka, K. (2022). *Examining and defining mobbing and work harassment*. Master dissertation, Business Administration Program, School of Economic Sciences and Business, Neapolis University Pafos.
- Alfano, V., Ramaci, T., Landolfi, A., Lo Presti, A., & Barattucci, M. (2021). Gender patterns in mobbing victims: differences in negative act perceptions, MMPI personality profile, perceived quality of life, and suicide risk. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), 2192.
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452-471.
- Arnautović, I. (2013). Theoretical aspects in the defining of mobbing (or bullying). *SEER: Journal for Labour and Social Affairs in Eastern Europe*, 16(2), 193-204.
- Ayoko, O. B., Callan, V. J., & Hartel, C. E. J. (2003). Workplace conflict, bullying, and counter-productive behaviors. *International Journal of Organizational Analysis*, 11(4), 283-301.
- Baillien, E., Neyens, I., De Witte, H. & De Cuyper, N. (2008). A qualitative study on the development of workplace bullying: Towards a three-way model. *Journal of Communication and Applied Social Psychology*, 19(1), 1-16.
- Baillien, E., De Cuyper, N., & De Witte, H. (2011). Job autonomy and workload as antecedents of workplace bullying: A two-wave test of Karasek's job demand control model for targets and perpetrators. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(1), 191-208.
- Balducci, C., Alfano, V., & Fraccaroli, F. (2009). Relationships between mobbing at work and MMPI-2 personality profile, posttraumatic stress symptoms, and suicidal ideation and behavior. *Violence and Victims*, 24(1), 52- 67.
- Bartlett, J. E., & Bartlett, M. E. (2011). Workplace bullying: An integrative literature review. *Advances in Developing Human Resources*, 13(1), 69-84.

به‌منظور بررسی و مقایسه پیشایندها و پیامدهای غوغاسالاری در این سازمان‌ها طراحی و اجرا شود. انجام پژوهش، با محدودیت‌هایی نیز مواجه بوده است؛ برای مثال، گردآوری داده‌های استفاده‌شده در فرایند مدل‌سازی پیشایندها و پیامدهای غوغاسالاری با توجه به مرور نتایج مطالعات پیشین، یکی از محدودیت‌هاست. محدودیت زبانی نیز دومین محدودیت است. به این صورت که پژوهشگران به‌منظور طراحی الگوی پیشنهادی خود تنها به منابع فارسی و انگلیسی استناد کرده و مطالعات انجام‌شده به دیگر زبان‌های دنیا را بررسی نکرده‌اند. تعمیم‌پذیری نتایج نیز موضوعی است که باید به آن توجه شود. با توجه به اینکه در طراحی الگوی پیشنهادی، از نتایج مطالعات پیشین استفاده شده و هرکدام از این مطالعات با رویکردها و سطوح تحلیل متفاوت و در جوامع آماری مختلف انجام شده است، این موضوع تعمیم‌پذیری نتایج را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

منابع فارسی

- تفتی، ا؛ عرفانیان خان‌زاده، ح. و رأفتی، م. (۱۴۰۰). ارائه الگوی مفهومی غوغاسالاری (موبینگ) سازمانی در پژوهشی آمیخته. *مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۹ (۳)، ۷۸-۶۱.
- فاتح‌نژاد، ک. و زارعی، ر. (۱۴۰۰). تجربه زیسته معلمان ابتدایی از پدیده موبینگ و بولینگ با رویکرد پدیدارشناختی. *آموزش پژوهشی*، ۷ (۲۶)، ۴۳-۲۹.
- کوشازاده، س. و اسدزاده، م. (۱۳۹۷). ارائه الگوی جامع موبینگ (ترور روحی) در محیط کار با تأکید بر محیط‌های آموزشی؛ پیشایندها، ابعاد و پیامدها. *رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۳ (۳۵)، ۹۰-۶۹.
- مولوی، ز؛ زارعی متین، ح. و سهرابی، آ. (۱۳۹۸). اوباشگری سازمانی و عوامل سازمانی موجد آن. *مطالعات رفتار سازمانی*، ۴ (۳۲)، ۲۷-۱.
- نوری ثمرین، ش؛ ارشدی، ن؛ هاشمی، س. و نعمی، ع. (۱۳۹۹). رابطه علی تصمیم‌گیری متمرکز و اوباشگری در

- Dagli, D. A., & Arslantas, H. (2022). Mobbing and relevant factors experienced by nurses in the workplace: A cross-sectional study from western turkey. *International Journal of Caring Sciences*, 15(1), 177-188.
- da Silva João, A. L., & Saldanha Portelada, A. F. (2019). Mobbing and its impact on interpersonal relationships at the workplace. *Journal of interpersonal violence*, 34(13), 2797-2812.
- Demirel, A., Ötken, A., & Kunday, Ö. (2012). Mobbing and work alienation: support from colleagues as a moderator. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30(1), 1-28.
- Demiroren, B., & Simsek, H. (2021). The mediating role of employee performance in the Relationship between mobbing perception and flight safety culture. *Beykoz Akademi Dergisi*, 9(2), 192-209.
- Duffy, M. & Sperry, L. (2014). *Overcoming mobbing: A recovery guide for workplace aggression and bullying*. Oxford University Press.
- Einarsen, S. V., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper C. L. (2003). *The Concept of Bullying at Work: The European Tradition*. London, Taylor & Francis
- Erdiç, E., Genç, O., & Aydınli, S. (2019). Mobbing on construction professionals: causes, consequences, and precautions. *International Journal of Construction Management*, 21(10), 987-996.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2017). *Bullying at work*. FACTS.
- Fatehnezhad, K., & Zarei, R. (2021). The lived experience of elementary teachers of the phenomenon of mobbing and bullying with a phenomenological approach. *Quarterly Journal of Education Studies*, 7(26), 29-48. [In Persian]
- Fereday, J., & Muir-Cochrane, E. (2006). Demonstrating rigor using thematic analysis: A hybrid approach of inductive and deductive coding and theme development. *International Journal of Qualitative Methods*, 5(1), 80-92.
- Flores, M. M. T., Tovar, L. A. R., & Vilchis, F. L. (2014). Mobbing: A theoretical model quantifying factors affecting the role of women executives in the institutions of public education in Mexico. *Contaduría Administración*, 59(1), 195-228.
- Gardner, S., & Johnson, P. R. (2001). The learner, meaner workplace: Strategies for handling bullies at work. *Employment Relations Today*, 28(2), 23-36.
- Glaso, L., Neilson, M. B., & Einarsen, S. (2009). Interpersonal problems among perpetrators and targets of workplace bullying. *Journal of Applied Social Psychology*, 39(6), 1316-1333.
- Güllü, S., Yildiz, B. S., & Kaya, R. (2020). The mediating effect of organizational commitment between mobbing and turnover intention: An application on physical education and sports
- Bas, E. (2011). A capital budgeting problem for preventing workplace mobbing by using analytic hierarchy process and fuzzy 0-1 bidimensional knapsack model. *Expert Systems with Applications*, 38(10), 12415-12422.
- Batsi, C., & Karamanis, K. (2019). Mobbing at Work: experiences in the Greek public sector. *Management Research & Practice*, 11(4), 23-33.
- Baumeister, R. F., Smart, L., & Boden, J. M. (1996). Relation of threatened egoism to violence and aggression: The dark side of high self-esteem. *Psychological Review*, 103(1), 5-33.
- Bedük, A., Eryeşil, K., & Altınışık, G. D. (2017). The relationship between mobbing and organizational cynicism: An empirical study. *Journal of Human Sciences*, 14(4), 3167-3176.
- Bench, S., & Day, T. (2010). The user experience of critical care discharge: a meta synthesis of qualitative research. *International Journal of Nursing Studies*, 47(4), 467-411.
- Bozkus, K. (2022). Mobbing, teacher victimization and faculty trust: A structural equation model. *International Online Journal of Educational Sciences*, 14 (1), 77-90.
- Braun, V., & Clarke, V. (2008). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2), 77-101.
- Braun, V., & Clarke, V. (2012). *Thematic analysis*, in Cooper. H, Camic. P. M, Long. D. L, Panter. A. T, Rindskopf. D and Sher. K. J (Eds), *APA handbook of research methods in psychology, 2: Research designs: Quantitative, qualitative, neuropsychological, and biological*. Washington, DC: American Psychological Association, 57-71.
- Cassitto, M. G., Fattorini, E., Gilioli, R., Rengo, H., & Gonik, V. (2013). *Raising awareness of psychological harassment at work*. 4th ed, World Health Organization.
- Cech, T., Kvintová, J., & Cakirpaloglu, S. (2018). Causes of bullying in the workplace among primary school teachers of your paper. *Global Journal of Guidance and Counseling in Schools: Current Perspectives*, 8(3), 173-181.
- Christian, H. O., Yohana, F., & Meilani, C. P. (2022). Effect of organizational culture, mobbing, organizational justice, and professional attitude towards hospital nurse work performance. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 5(2), 8690-8700.
- Cowie, H., Naylor, P., Rivers, I., Smith, P. K., & Pereira, B. (2002). Measuring workplace bullying. *Aggression and Violent Behavior*, 7(1), 33-51.
- Coyne, I., Craig, J., & Chong, P. S. L. (2004). Workplace bullying in a group context. *British Journal of Guidance & Counseling*, 32(3), 301-317.

- Poland and Russia. *European Research Studies Journal*, 4 (1), 697-714.
- Keashly, L., & Jagatic, K. (2003). By any other name: American perspectives on workplace bullying. in Einarsen, S., Hoel, H., & Cooper, C. (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace, International perspectives in Research and Practice*. London: Taylor and Francis, 31-61.
- Koushazade, S. A., & Asadzade, M. (2018). Presenting comprehensive model of mobbing in the workplace with an emphasis on educational environments; antecedents, dimensions and consequences. *Journal of New Approaches in Educational Administration*, 9(35), 69-90. [In Persian]
- Kovacevic-Peric, S., & Boranjasevic, V. (2016). Protection against Harassment at Work-Mobbing. *US-China L. Rev.*, 13 (11), 777-795.
- Kurnaz, M., & Oğuzhan, G. (2021). Assessment of mobbing and job satisfaction relationship in nurses: A systematic review and meta-analysis. *Acibadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 12(4), 775-785.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Machado, I. C. K., Bernardes, J. W., Monteiro, J. K., & Marin, A. H. (2021). Stress, anxiety and depression among gastronomes: association with workplace mobbing and work-family interaction. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 94(8), 1797-1807.
- Maguire, M., & Delahunt, B. (2017). Doing a thematic analysis: A practical, step-by-step guide for learning and teaching scholars. *The all Ireland Journal of Teaching and Learning in Higher Education (AISHE-J)*, 8 (3), 3351-33514.
- Maxcy, B. D., & Nguyễn, T. S. T. (2022). *The micropolitics of workplace mobbing: utilizing precarity and microaggressions in neoliberal reform*. In The Palgrave Handbook of Educational Leadership and Management Discourse, Cham: Springer International Publishing, 1-27.
- Mehmet, Y. (2021). Evaluation of the perceptions of female employees on mobbing and on the effect of mobbing on work performance. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 30(1), 631- 644.
- Minárová, M., Benčíková, D., Malá, D., & Smutný, F. (2020). Mobbing in a workplace and its negative influence on building quality culture. *SHS Web of Conferences*, 74(6), 05014.
- Minibas-Poussard, J., Seckin-Celik, T., Baran Bingol, H. (2018). Mobbing in higher education: descriptive and inductive case narrative analyses of mobber behavior, mobbee responses, and witness support. *European Journal of Education Studies*, 7 (2), 181-190.
- Groeblichhoff, D., & Becker, M. (1996). A case study of mobbing and the clinical treatment of mobbing victims. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 277-294.
- Grzesiuk, L., Szymańska, A., Jastrzębska, J., & Rutkowska, M. (2022). The relationship between the manifestations of mobbing and reactions of mobbing victims. *Medycyna Pracy*, 73(1), 1-12.
- Gwet, K. L. (2014). *Handbook of inter-rater reliability: The definitive guide to measuring the extent of agreement among raters*. USA: Advanced Analytics LLC.
- Hallberg, L., & Strandmark, M. (2006). Health consequences of workplace bullying: Experiences from the perspective of employees in the public service sector. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 1(2), 10-119.
- İbiloğlu, A. O. (2020). Mobbing (psychological violence) in different aspects. *Current Approaches in Psychiatry*, 12(3), 330-341.
- Ibrahim, A. A. E., & Awad, S. G. (2022). Workplace mobbing, abusive supervision and psychological distress among head nurses. *Egyptian Journal of Health Care*, 13 (3), 1146-1157.
- İdig-Camuroglu, M., & Minibas-Poussard, J. (2015). Mobbing at banks: Moderating effect of negative emotions on the relationship between mobbing and turnover intention. *Australian Journal of Business and Management Research*, 5 (2), 14-24.
- İlgun, G., Polat, O. F., & Sahin, B. (2021). Factors affecting the mobbing levels of medical secretaries. *International Journal of Caring Sciences*, 14(2), 1045-1051.
- Inandi, Y., & Büyüközkan, A. S. (2022). The relationship between mobbing, alienation and burnout among teachers in Mersin, Turkey. *South African Journal of Education*, 42 (1), 1-12.
- Jacoby, A. R., & Monteiro, J. K. (2014). Mobbing of working students. *Paidéia (Ribeirão Preto)*, 24(57), 39-47.
- Jensen, L., & Allen, M. (1996). Meta- synthesis of qualitative findings. *Qualitative Health Research*, 6(4), 553-560.
- Kambur, E. (2022). The moderator effect of the perceived quality of meal service on the relationship between mobbing, job stress and job performance. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 20(44), 253-278.
- Karatepe, R., Aygar, B. B., & Gündüz, S. (2022). The relationship between mobbing behaviors experienced by teachers and their feeling of relative deprivation. *Education Quarterly Reviews*, 5(1), 261-272.
- Kazmierczyk, J., Figas, D., Akulich, M., & Jazwinski, I. (2021). Mobbing in banks: the role of gender and position on the process of mobbing in banks in

- Sandelowski, M., & Barroso, J. (2007). *Handbook for synthesizing qualitative research*. New York: Springer.
- Sine, B. (2013). *The relationship between mobbing and corporate culture an application on construction industry*. Master dissertation, Business Administration, Okan University Institute of Social Sciences.
- Sroka, W., & Vveinhardt, J. (2020). Is a CSR policy an equally effective vaccine against workplace mobbing and psychosocial stressors?. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(19), 7292.
- Starke, R. K., Hegewald, J., Schulz, A., Garthus-Niegel, S., Nübling, M., Wild, P. S., & Seidler, A. (2020). Cardiovascular health outcomes of mobbing at work: results of the population-based, five-year follow-up of the Gutenberg health study. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 15(1), 1-10.
- Tafti, A., Erfanian Khanzadeh, H., & Rafati, M. (2021). Proposing a conceptual model of organizational mobbing in mixed-method research. *Public Organizations Management*, 9(3), 61-78. [In Persian].
- Toffler, A. (1991). *Power shift: knowledge, wealth and violence at the edge of the 21st century*. A Bantam Book Bantam hardcover, New York.
- Von Bergen, C. W., Zavaletta, J. A., & Soper, B. (2006). Legal remedies for workplace bullying: grabbing the bully by the horns. *Employee Relations Law Journal*, 32(3), 14-40.
- Yildiz, S. (2007). A "new" problem in the workplace: Psychological abuse (bullying). *Journal of Academic Studies*, 9(34), 113-128
- Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1-2), 70-85.
- Zapf, D., & Einarsen, S. (2011). Individual antecedents of bullying: Victims and perpetrators. I. in Einarsen, S., Hoel, H., & Cooper, C. (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace, international perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis. 177-200.
- Zimmer, L. (2006). Qualitative meta-synthesis: a question of dialoguing with texts. *Journal of Advanced Nursing*, 53(3), 311-318.
- Educational Sciences: Theory & Practise*, 18(2), 471-494.
- Molavi, Z., Zare Matin, H., & Arezoo, S. (2019). Organizational mobbing and its generating organizational factors. *Organizational Behaviour Studies Quarterly*, 8(4), 1-28. [In Persian]
- Molero Jurado, M. D. M., Martos Martínez, Á., Barragán Martín, A. B., Simón Márquez, M. D. M., Oropesa Ruiz, N. F., Sisto, M., & Gázquez Linares, J. J. (2021). Emotional intelligence profiles and mobbing in nursing: The mediating role of social support and sensitivity to anxiety. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 11(2), 345-357.
- Namie, G. (2007). The challenge of workplace bullying. *Employment Relations Today*, 34(2), 43-51.
- Noori Samarin, S., Arshadi, N., Hashemi, S. E., & Naami, A. (2021). The causal relationship of the centralized decision-making and workplace mobbing with job burnout considering the mediating role of organizational silence. *Psychological Methods and Models*, 11(42), 73-87. [In Persian]
- O'Moore, M., Seigne, E., McGuire, L., & Smith, M. (1998). Victims of bullying at work in Ireland. *Journal of Occupational Health and Safety: Australia and New Zealand*, 14(6), 568-574.
- Özşungur, F. (2020). The effects of mobbing in the workplace on service innovation performance: the mediating role of burnout. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(1), 28-42.
- Paice, E., & Smith, D. (2009). Bullying of trainee doctors is a patient safety issue. *Clinical Teacher*, 6(1), 13-17.
- Paterson, B. L., Thorne, S. E., Calnan, C., & Jillings, C. (2001). *Meta-study of qualitative health research: a practical guide to Meta - Analysis and meta synthesis*. California, Sage.
- Picakcife, M., Acar, G., Colak, Z., & Kilic, I. (2017). The relationship between sociodemographic characteristics, work conditions, and level of "mobbing" of health workers in primary health care. *Journal of Interpersonal Violence*, 32(3), 373-398.
- Plos, A., Prosen, M., & Černelič-Bizjak, M. (2022). Workplace mobbing and intimidation among Slovenian hospital staff nurses: a pilot study. *Journal of Nursing and Social Sciences Related to Health and Illness*, 24(3), 225-232.
- Psunder, M. (2015). Mobbing in schools: Teachers' experiences, reactions and perspectives. *Education & Science*, 40(180), 25-35.
- Qureshi, M.I., Iftikhar, M., & Janjua, S.Y. (2015). Empirical investigation of mobbing, stress and employees' behavior at work place: quantitatively refining a qualitative model. *Qual Quant*, 49(1), 93-113.