



Research Article



Vol. 16, No. 2, 2025, p. 449 - 482

Identifying the Components of Workplace Mobbing and Examining its Impact on Employees' Mental Health

H. Erfaniyan Dabbaghnohghani¹, H. KhorasaniToroghi^{2*}, V. Mirzaei³

- 1- PhD Student, Department of Public Administration, Bojnord Branch, Islamic Azad University, Bojnord, Iran
- 2- Assistant Professor, Department of Public Administration, Bojnord Branch, Islamic Azad University, Bojnord, Iran
- 3- Assistant Professor, Department of Public Administration, Bojnord Branch, Islamic Azad University, Bojnord, Iran

(*- Corresponding Author Email: khorasani66@iau.ac.ir)<https://doi.org/10.22067/tmj.2024.89656.1600>

Received:2024/08/31	How to cite this article: Erfaniyan Dabbaghnohghani, H.; KhorasaniToroghi, H., & Mirzaei, V. (2025). Identifying the Components of Workplace Mobbing and Examining its Impact on Employees' Mental Health. <i>Transformation Management Journal</i> , 16(2): 449-482. (in Persian with English abstract). https://doi.org/10.22067/tmj.2024.89656.1600
Revised:2024/10/21	
Accepted:2024/10/27	
Available Online: 2024/10/27	

1- INTRODUCTION

This study investigates workplace mobbing and its impact on the mental health of employees at Mashhad Municipality. Organizational mobbing is recognized as a critical deviant behavior that significantly harms employees and organizational performance. These behaviors include physical violence, verbal abuse, harassment, intimidation, discrimination, and destructive actions, which can severely affect individuals' mental well-being. Considering the significance of Mashhad Municipality as one of the largest semi-governmental organizations in Iran, addressing mobbing and its

consequences is vital for improving organizational efficiency and enhancing employee satisfaction.

2- THEORETICAL FRAMEWORK

The theoretical framework of this research is based on concepts of organizational deviance and mental health. Organizational mobbing refers to a set of harmful and repetitive behaviors aimed at harming individuals or groups in the workplace. Previous studies highlight the long-term psychological, physical, and social impacts of these behaviors. Mental health, a key determinant of life quality and job performance, includes four main dimensions: anxiety and sleep disorders, depression, physical responses, and social functioning.

3- METHODOLOGY

This applied research utilized a mixed-methods approach (qualitative and quantitative). In the qualitative phase, data were collected through interviews with 17 experts in management and psychology, each with at least 10 years of professional experience. This phase identified 35 mobbing-related factors, which were finalized using the Delphi method. In the quantitative phase, the population comprised Mashhad Municipality employees with a minimum of five years of service, from which 164 participants were randomly selected. Data collection tools included a mobbing questionnaire (based on qualitative findings) and the Goldberg & Hillier General Health Questionnaire. The data were analyzed using SPSS and various statistical tests.

4- RESULTS & DISCUSSION

The results revealed that workplace mobbing significantly impacts employees' mental health. Six key dimensions of mobbing were confirmed: physical violence, verbal abuse, harassment, intimidation, discrimination, and destructive/deviant behaviors. These behaviors had the most significant effects on mental health dimensions, including anxiety and sleep disorders ($r = 0.871$), depression ($r = 0.685$), physical responses ($r = 0.582$), and social

functioning ($r = 0.676$). Employees exposed to mobbing experienced severe psychological issues, such as anxiety, depression, insomnia, and reduced social interactions. These findings align with previous research, which highlights mobbing as a major stressor leading to decreased motivation, reduced self-confidence, and impaired job performance.

5- CONCLUSIONS & SUGGESTIONS

The study underscores the adverse effects of workplace mobbing on both employee mental health and organizational productivity. Managers at Mashhad Municipality should identify early signs of mobbing and implement preventive measures to mitigate such behaviors. Training programs for managers and supervisors are recommended to help them recognize mobbing symptoms and intervene effectively. Furthermore, fostering an open and supportive organizational culture, conducting anonymous surveys, and offering psychological counseling services can reduce the impact of mobbing and enhance employees' mental health. It is also suggested that intervention programs, such as yoga, breathing exercises, and group activities, be introduced to build employee resilience and reduce mobbing effects. These strategies can play a crucial role in improving working conditions, increasing job satisfaction, and ultimately enhancing organizational performance.

Keywords: Workplace Mobbing, Mental Health, Anxiety and Sleep Disorder, Physical Reaction, Social Performance

شناسایی مؤلفه‌های اوباشگری سازمانی و بررسی تأثیر آن بر سلامت روان کارکنان

حامد عرفانیان دباغ نوغانی

دانشجو دکتری تخصصی، گروه مدیریت دولتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران.

حامد خراسانی طرقي*

استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران.

وحید میرزایی

استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران.

<https://doi.org/10.22067/tmj.2024.89656.1600>

نوع مقاله: پژوهشی

چکیده

این پژوهش با هدف شناسایی مؤلفه‌های اوباشگری سازمانی و بررسی تأثیر آن بر سلامت روان کارکنان انجام شده است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ گردآوری اطلاعات، توصیفی-همبستگی است. در این پژوهش از رویکرد ترکیبی (استقرایی-قیاسی) استفاده شده است. جامعه آماری در بخش کیفی شامل ۱۷ نفر از متخصصان، کارشناسان و خبرگان فعال در این حوزه بود. معیارهای انتخاب نمونه در بخش کیفی شامل حداقل ۱۰ سال سابقه خدمت و مدرک کارشناسی در رشته‌های مدیریت، علوم تربیتی و روانشناسی بود. در مرحله کمی، جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان شهرداری مشهد با حداقل ۵ سال سابقه خدمت و مدرک تحصیلی حداقل کارشناسی بود. تعداد جامعه آماری ۲۸۷ نفر بود که بر اساس فرمول کوکران، ۱۶۴ نفر به صورت نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. استراتژی پژوهش در بخش کیفی با استفاده از روش دلفی شامل دستیابی به اجماع نظر میان کارشناسان بود. برای شناسایی مؤلفه‌های اوباشگری سازمانی، پیشینه پژوهش مطالعه و پرسشنامه‌ای با مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت و تعدادی پرسش جمعیت‌شناختی طراحی شد. در بخش کمی، پس از شناسایی مؤلفه‌ها در بخش کیفی، ۳۵ عامل نهایی احصاء و با استفاده از روش دلفی و اجماع نظر خبرگان به ۶ عامل خشونت فیزیکی، خشونت کلامی، آزار و اذیت، ارعاب، تبعیض، رفتارهای تخریبی و انحرافی در محیط کار طبقه‌بندی شد. پرسشنامه براساس این اطلاعات طراحی و توزیع شد. همچنین، در بخش کمی از پرسشنامه سلامت روان گلدبرگ و هیلر استفاده شد. نتایج نشان داد اوباشگری سازمانی بر سلامت روان کارکنان و ابعاد آن (اضطراب و اختلال خواب، افسردگی، واکنش جسمانی و کارکرد اجتماعی) تأثیر دارد.

کلیدواژه‌ها: اوباشگری سازمانی، سلامت روان، اضطراب و اختلال خواب، واکنش جسمانی، کارکرد اجتماعی.

* نویسنده مسئول: khorasani66@iau.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۶/۱۰ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۸/۰۶

صفحات: ۴۴۹-۴۸۲

مقدمه

کارکنان مهم‌ترین سرمایه‌های سازمانی هستند و رفتار کارکنان یک سازمان، تأثیر زیادی در موفقیت یا شکست آن سازمان دارد. برخی رفتارها پیامدهای سوء برای کارکنان، محیط کار و جامعه دارند که به آن‌ها رفتار انحرافی^۱ یا کژکارکردی گفته می‌شود. مطالعه رفتارهای انحرافی هم به لحاظ تأثیر بر عملکرد شغلی و هم به لحاظ شیوع و هزینه‌بر بودنشان در سازمان حائز اهمیت هستند (Nazari et al., 2019). یکی از این رفتارها اوباشگری^۲ است. اوباشگری به‌عنوان یکی از جدی‌ترین مخاطرات روانی - اجتماعی در محیط کار تلقی می‌شود. باید اظهار داشت که محققان و دست‌اندرکاران رشته‌های مختلف از جمله سازمان و مدیریت، یا روانشناسی، جامعه‌شناسی و حقوق، تلاش خود را برای تجزیه و تحلیل این پدیده تهدیدآمیز برای یافتن راه‌هایی برای کاهش آن و ایجاد یک محیط کار ایمن متوقف نکرده‌اند (Góralewska-Słońska, 2019). رفتار اوباشگری سازمانی یا به اصطلاح غوغا سالاری یک نوعی از ارتباط گرفتن منفی و غیراخلاقی است که بین افراد یک سازمان به‌ویژه از کارمندان رده‌بالا تر سر می‌زنند و طبیعتاً باعث به وجود آمدن اثرات کاملاً مخرب بر پرسنل یک سازمان و همچنین پایین آمدن میزان کارایی آن سازمان می‌شود به طوری که پی‌درپی کارمند، مورد تمسخر واقع می‌شود، دچار قطع روابط می‌شود، مدام در بین کارمندان او یک دروغگو معرفی می‌شود و شایعاتی در مورد وی در مورد برخی نمونه‌های رفتاری او بیان می‌شود (Ghazaq-Boustani, 2020). این پدیده با سایر اشکال رفتار مضر در محل کار متفاوت است، زیرا حملات برای مدت طولانی طول می‌کشد، به‌طور سیستماتیک تکرار می‌شود و بیش از یک همکار در آزار و اذیت فرد دخیل هستند (Vveinhardt & Deikus, 2023). اوباشگری می‌تواند هم به کارمندان و هم به کسب و کار آسیب بزند. مشکلات روانی در فرد ایجاد می‌شود که نمی‌تواند روی شغل خود تمرکز کند، شروع به کناره‌گیری از محیط اجتماعی و خانواده می‌کند و فرد تمایلی به ادامه کار ندارد و این وضعیت می‌تواند منجر به مشکلات جدی شود. سازمان نیز تحت تأثیر این وضعیت کارکنان خود قرار می‌گیرد و بهره‌وری کلی در سازمان کاهش می‌یابد، و زیان‌های اقتصادی آغاز می‌شود (Tatar & Yüksel, 2019)؛ بنابراین با توجه به اهمیت مسئله اوباش‌گری و پیامدهای منفی ناشی از آن شناسایی عوامل اوباشگری در محیط کار و اتخاذ تدابیری برای رفع اوباشگری، برای ایجاد یک محیط کاری مؤثر و مولد و کارکنانی اثربخش از اهمیت بالایی برخوردار است (Öksüzoglu et al., 2021).

1 Deviant Behavior

2 Mobbing

مفهوم اوباشگری اولین بار توسط هینز لیمان (۱۹۹۳) مطرح شد و به عنوان رفتارهای خشونت آمیزی که توسط گروهی از قلدرها اعمال می شود تعریف شده است. اوباش گری انجام خشونت توسط یک گروه است که از ریشه "اوباش" می آید و به عنوان ترور روان شناختی، حمله هیجانی و بر ضد یک چیز یا یک شخص بودن، بیان می شود. اوباشگری طرد، آزار و اذیت کلامی یا فیزیکی یک فرد یا چند نفر در محل کار یا طرد، آزار و اذیت کلامی یا فیزیکی، ارباب و آزار فردی که او را فرد نامطلوب اعلام می کنند، بیان می شود (Öksüzoglu et al., 2021). اوباشگری می تواند هر جا در زندگی اجتماعی خصوصاً در ساختار سلسله مراتبی و سازمان های کنترل نشده وجود داشته باشد. قربانیان اوباشگری تمایل دارند در محل کار منزوی شوند، زیرا همکاران تمایل دارند در مورد موقعیت یا از ترس قربانی شدن متجاوز یا به دلیل رابطه ای که متجاوز با سایر اعضای تیم برقرار کرده ساکت بمانند. این وضعیت، تأثیر منفی بر قربانی را تشدید می کند، زیرا انزوا و احساس تنهایی اغلب قربانی را از گزارش پرخاشگری باز می دارد و در نتیجه چرخه آزار و اذیت را تداوم می بخشد (Grotto-de-Souza et al., 2023). اوباشگری می تواند منبع عمده استرس برای کارکنان باشد، که منجر به علائمی مانند اضطراب، تحریک پذیری و مشکل در برخی موارد، اوباشگری شدید می تواند منجر به اختلال استرس پس از سانحه شود، که علائمی مانند، کابوس ها و اجتناب از یادآوری های رویداد آسیب زا را به همراه دارد (National Alliance on Mental Illness, 2023). اوباشگری پیامدهای جدی هم برای فرد تحت آزار و هم برای سازمان (به عنوان یک کل) دارد. علاوه بر این، دارای پیامدهای مهمی برای جنبه های شخصی، خانوادگی، حرفه ای و اجتماعی است (Batsi & Karamanis, 2019).

در میان پیامدهای سازمانی رفتار اوباش گری می توان به تأثیر منفیان بر سلامت روان کارکنان نیز اشاره کرد. سلامت روان یکی از مهم ترین عوامل مؤثر در ارتقا و تکامل انسان ها محسوب می شود و نقش مهمی در کیفیت زندگی، ارتباطات، کارایی و عملکرد در محیط کار و تحصیلی و به طور کلی در تمامی ابعاد زندگی فردی و اجتماعی دارد و محیط کاری به عنوان بستری مهم برای ارتقای سلامت جسمی، اجتماعی و به خصوص روانی افراد عمل می کند (Amini, 2022). طبق تعریف سازمان بهداشت جهانی، سلامت روان حالتی از رفاه است که در آن فرد توانایی های خود را برای مقابله با استرس های عادی زندگی درک می کند و می تواند به طور مولد و ثمربخش کار کند و به جامعه خود خدمت کند (Han et al., 2023) در واقع سلامت روانی کارکنان به میزان رضایتمندی افراد از حالت روانی خود و توانایی مواجهه با فشارهای روزمره و استرس های شغلی اشاره می کند که این وضعیت نشان دهنده تعادل درونی و عملکرد

بهرتر شخصیتی فرد است. (Panchal et al., 2023) سلامت روانی خوب به افراد اجازه می‌دهد با استرس‌های عادی زندگی کنار بیایند و عملکرد مولد داشته باشند. سلامت روانی خوب همچنین به افراد مهارت‌ها و انعطاف‌پذیری برای رویارویی و برخورد مؤثر با عوامل استرس‌زای غیرعادی و بالقوه مخرب را می‌دهد (Fusar-Poli et al., 2020). با توجه به تعریف سازمان بهداشت جهانی، سلامت روان بخشی از سلامت عمومی است و ابعاد مختلفی را شامل می‌شود که ۴ بعد اصلی آن شامل اضطراب و اختلال خواب، افسردگی، واکنش جسمانی و کارکرد اجتماعی افراد می‌باشند (Goldberg & Hillier, 1979).

اوباشگری در سازمان، اعضای سازمان را با مشکلات روان‌شناختی جدی مواجه می‌کند، تمایل به ترک خدمت را در آنان افزایش می‌دهد، تعهد سازمانی کارکنان را به چالش می‌کشد (Güllü, Yıldız, & Kaya, 2020)، مطالعات مختلفی به بررسی پیامدهای اوباشگری و تأثیر آن بر سلامت روان پرداخته شده است. ریچمن و همکاران (۲۰۱۴) در تحقیقی به بررسی پیامدهای اوباشگری در محل کار پرداختند. نتایج نشان می‌دهد که اوباشگری بر تمام جنبه‌های زندگی کارکنان تأثیر می‌گذارد. عزت‌نفس، سلامت جسمانی و عملکرد شناختی این کارکنان در معرض خطر و یا آسیب دیدن هستند نتایج این پژوهش سطوح بالاتری از اضطراب، افسردگی، سوء‌مصرف الکل و اندیشه پردازی خودکشی گرایانه را نسبت به کارکنانی که هدف اوباشگری قرار نگرفته بودند، گزارش می‌دهد. یامان (۲۰۱۵) پژوهشی در مورد اوباشگری و استرس انجام داد و نشان داد بی‌خوابی مزمن، سندرم خستگی مزمن، از دست دادن/افزایش بیش‌ازحد وزن، بی‌اشتهایی، گردن/کمردرد، واکنش‌های آلرژیک/تحریک‌های پوستی، خشکی دهان، سرگیجه، ترس از دست دادن هوشیاری، تنش عضلانی/حملات گرفتگی عضلات، تعریق، سرماخوردگی، لرزش، مشکل در تنفس، سردرد و میگرن، تغییر فشارخون، معده درد، اسهال، درد قفسه سینه، مشکلات روده‌ای، از دست‌دادن شنوایی، خشکی پوست از نتایج اوباشگری و ایجاد استرس در کارکنان است و همچنین بیان کردند از مهم‌ترین اثرات روانی موبینگ بر قربانیان، استرس، ناراحتی، غمگینی، تنش، احساس ناامنی، بی‌انگیزگی، عدم تمایل به رفتن به سر کار، عصبی بودن، واکنش بیش‌ازحد یا عدم پاسخگویی، خلاق و خوی افسردگی، فقدان اعتماد به نفس، ترس از دست دادن شغل، فکر استعفا، حملات گریه/خنده، نگرانی، خجالت، پرخاشگری، احساس له شدن، حمله پانیک را می‌توان در نظر گرفت. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که افرادی که در معرض رفتارهای اوباشگری هستند، مشکلات روان‌شناختی و فیزیولوژیکی مثل

افسردگی، مشکلات عصبی، ناتوانی‌های روان‌تنی، بیماری‌های قلبی و عروقی و محرومیت از خواب را تجربه می‌کنند.

تویتوک (۲۰۱۷) پژوهشی در مورد درک اوباشگری توسط معلمان و افسردگی سازمانی انجام دادند و نتایج این پژوهش نشان داد که بین اوباشگری و افسردگی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد و اوباشگری نتایجی مانند تغییر ظاهری در خلق و خوی فرد، غم و اندوه، تنهایی، سرزنش خود، پسرفت، خود تنبیهی، طفره رفتن، پنهان شدن یا تمایل به مردن را به دنبال دارد. ماچادو و همکاران (۲۰۲۱) پژوهشی با عنوان استرس، اضطراب و افسردگی در میان کارمندان در ارتباط با اوباشگری در محل کار و تعامل کار و خانواده انجام دادند و نتایج ارتباط مثبتی بین اوباشگری و شاخص‌های استرس، اضطراب و افسردگی و همچنین تداخل منفی بین کار-خانواده-کار با همین شاخص‌ها نشان داد. جنیفر گرتو د سوزا (۲۰۲۳) پژوهشی با عنوان اوباشگری به عنوان منبع آسیب روانی در کارگران انجام داد نتایج این پژوهش نشان داد که فراوانی اوباشگری بر سلامت جسمی و روانی کارگران تأثیر منفی می‌گذارد.

با توجه به مسائل مطرح شده و پیامدهای فراوان ناشی از اوباشگری شناسایی مؤلفه‌های آن حائز اهمیت می‌باشد؛ زیرا می‌توان با شناسایی عواملی که زمینه بروز این رفتارها را در سازمان موجب می‌شود، از بروز این رفتارها در محیط کار جلوگیری کرد. پژوهش‌های مختلفی پیرامون بررسی مؤلفه‌های اوباشگری انجام گرفته است. به عنوان مثال کواچی و همکاران (۲۰۱۷) رفتار خصمانه را از مؤلفه‌های اوباشگری می‌دانند. مطالعه دیگری اذیت و انزوای دیگران با کلمات و رفتارهای ناروا توسط عده‌ای را جزو مؤلفه‌ها می‌داند (Öksüzoglu et al., 2021). یلدیریم و همکاران (۲۰۰۷) منزوی و جدا کردن فرد از محیط کار را جزو مؤلفه‌های اوباشگری می‌دانند؛ اما با وجود اهمیت شناخت این عوامل پژوهش‌های جامعی جهت فهم مبانی نظریان و درک و شناسایی علل ایجادان و همچنین تأثیری که بر سلامت روان کارکنان دارد، صورت نگرفته است.

لذا پژوهش حاضر قصد دارد به شناسایی این مؤلفه‌ها در شهرداری مشهد بپردازد. با توجه به این که شهرداری مشهد جزء سازمان‌های نیمه دولتی بوده و به‌خصوص این که این شهرداری با داشتن بیشترین کارمند و ارباب رجوع به دلیل وسعت و نیز وجود زائرین و مسافرن زیاد، بعد از کلان شهر تهران از اهمیت قابل توجهی برخوردار بوده، شناسایی کردن و کاهش اثرات اوباشگری سازمانی هم به نفع سازمان و هم باعث سلامت روان کارکنان و هم رضایتمندی ارباب رجوع خواهد بود؛ بنابراین محقق در این

پژوهش به دنبال شناسایی مؤلفه‌های اوباشگری و بررسی تأثیر آن بر سلامت روان کارکنان شهرداری مشهد است.

روش‌شناسی

این پژوهش، از نظر هدف کاربردی و از لحاظ گردآوری اطلاعات از نوع توصیفی-همبستگی است. در این پژوهش از رویکرد ترکیبی (استقرایی - قیاسی) استفاده شده است. استراتژی پژوهش در روش دلفی در بخش کیفی شامل مجموعه‌ای از مراحل و رویکردها است که هدف آن دستیابی به اجماع نظر میان کارشناسان در زمینه مورد مطالعه است. این استراتژی به‌طور خاص بر روی گردآوری و تحلیل کیفی داده‌ها متمرکز است. برای شناسایی مؤلفه‌های اوباشگری سازمانی پیشینه‌ی پژوهش مطالعه شده و با استفاده از روش دلفی، پرسشنامه‌ای در مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت و تعدادی پرسش جمعیت شناختی شد و استراتژی تحقیق در بخش کمی به این صورت است که بعد از شناسایی مؤلفه‌ها در بخش کیفی، یک پرسشنامه بر اساس اطلاعات به دست آمده در مرحله اول طراحی و در بین نمونه‌های هدف توزیع شد. همچنین برای بخش کمی از پرسشنامه سلامت روان گلدبرگ و هیلر (۱۹۷۹) استفاده شد که این پرسشنامه شامل ۴ خرده مقیاس اضطراب و بدخواهی، افسردگی، کارایی (کنش) اجتماعی و واکنش جسمانی می‌باشد. سپس داده‌های جمع‌آوری شده از پرسشنامه اوباشگری سازمانی به همراه داده‌های به دست آمده از پرسشنامه سلامت روان با استفاده از نرم‌افزار SPSS و با استفاده از آزمون ضریب همبستگی تجزیه و تحلیل شدند. جامعه آماری در بخش کیفی متخصصان، افراد کارشناس و خبرگان فعال در این حوزه در شهر مشهد به تعداد ۱۷ نفر می‌باشد معیارهای انتخاب نمونه گیری در بخش کیفی داشتن حداقل ۱۰ سال سابقه خدمت و داشتن مدرک کارشناسی در یکی از رشته‌های مدیریت، علوم تربیتی و روانشناسی می‌باشد و در مرحله کمی جامعه آماری این پژوهش کارکنان شهرداری مشهد بودند که دارای حداقل ۵ سال سابقه خدمت و دارای مدرک تحصیلی حداقل کارشناسی بودند که بر اساس آمار تعداد جامعه آماری ۲۸۷ نفر می‌باشد و بر اساس فرمول کوکران ۱۶۴ نفر به صورت نمونه گیری تصادفی به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند.

فرمول کوکران و تعیین حجم نمونه تحقیق:

$$N = \text{حجم جمعیت آماری}$$

$$n: \text{اندازه نمونه}$$

$$e: \text{ضریب خطا (۰/۰۵)}$$

$$\delta: \text{انحراف معیار پیش نمونه (۰.۵)}$$

$$Z.025 = \text{مقدار متغیر تصادفی نرمال استاندارد (۱/۹۶)}$$

$$n = \frac{287 \times 1.96^2 \times 0.5^2}{0.05^2 \times 287 + 1.96^2 \times 0.5^2} = 164$$

یافته‌های پژوهش

توصیف متغیرهای جمعیت‌شناختی

برای درک بهتر ماهیت جامعه مورد مطالعه قبل از تجزیه و تحلیل داده‌های آماری، توصیف این داده‌ها ضروری است. جدول شماره ۱ ویژگی‌های جمعیت‌شناختی جامعه تحقیق را نشان می‌دهد.

جدول (۱): ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان در تحقیق

درصد فراوانی	تعداد	متغیر	
۶۵/۸	۱۰۸	مرد	جنسیت
۳۴/۲	۵۶	زن	
۲۳/۸	۳۹	۲۰ تا ۳۰ سال	سن
۵۰	۸۲	۳۰ تا ۴۰ سال	
۱۴	۲۳	۴۰ تا ۵۰ سال	
۱۲/۲	۲۰	۵۰ به بالا	
۵۲/۴	۸۶	کارشناسی	تحصیلات
۳۳/۵	۵۵	کارشناسی ارشد	
۱۴/۶	۲۴	دکتری	
۱۰۰	۱۶۴		کل نمونه

ابتدا با انجام تحقیقات کتابخانه‌ای و مطالعات لازم مؤلفه‌های اوباشگری سازمانی به تعداد ۵۱ مؤلفه شناسایی و استخراج شد (جدول ۲).

جدول (۲): مؤلفه‌های اوباشگری استخراج شده

مؤلفه‌ها	منابع
رفتار خصمانه	کرواچی و همکاران (۲۰۱۷) هوگو و همکاران (۲۰۱۲)
ترور روان‌شناختی حمله‌ی هیجانی	یوکتورک (۲۰۰۲)
نوعی آزار و اذیت روانی فرد توسط عده‌ای	اوسوز اوغلو و همکاران (۲۰۲۱)
طرد، آزار و اذیت کلامی یا فیزیکی یک فرد یا چند نفر در محل کار	اکسوزوگلو و همکاران (۲۰۲۱) کرواچی و همکاران (۲۰۱۷)
ازارتباط گرفتن منفی و غیراخلاقی است	قزاق بوستانی (۲۰۲۰)
سرکوب سیستماتیک و تکراری توسط همکاران، یا مافوقان	دافی و اسپری (۲۰۱۱)
درگیری و عملکرد نامطلوب شدید.	دوسی و همکاران (۲۰۱۲)
اوباشگری به صورت خشونت، آزار و اذیت	هادوی نژاد و درزی (۲۰۱۵)
آزار و ترساندن	لاسنیر (۲۰۰۶) هوق و همکاران (۲۰۱۱)
تهاجم به موقعیت حرفه‌ای و کیفیت زندگی فرد قربانی	سرکارن و هاکان (۲۰۱۶)
ترور روان‌شناختی حمله‌ی هیجانی	یوکتورک، (۲۰۰۲) داونپورت و همکاران (۲۰۰۳)
اتهامات غیر منصفانه، تحقیر، آزار و اذیت، سوء استفاده هیجانی	داونپورت و همکاران (۲۰۰۳)
تهاجم به خوشنامی	سرکارن و هاکان (۲۰۱۶)
حمله‌ی جسمانی و روانی	گال و همکاران (۲۰۱۱) اوسوز اوغلو و همکاران (۲۰۲۱)
سوء استفاده عاطفی	کشلی (۱۹۹۸) بابامیری و همکاران (۲۰۱۵)
رفتارهای خصومت آمیز بین شخصی	نیومن و برون (۲۰۰۵) سومانوگلو و همکاران (۲۰۱۳)
اذیت و انزوای دیگران با کلمات و رفتارهای ناروا	چویکچو و همکاران (۲۰۱۵)

تهدید رفتاری سلامت	بایرام و همکاران (۲۰۱۲)
اذیت کلامی یا جسمی یک فرد یا چند نفر در محیط کار	زاپف و اینارسن (۲۰۰۵)
نقض حقوق کارکنان است	یوکتورک و اوکه (۲۰۰۵)
رفتارهای متخاصمانه از سوی همکاران یا سرپرستان	بارتون (۲۰۱۵)
تهدید سرکوبگری، ناامید کردن و محروم کردن	بارتلت (۲۰۱۶) اینارسن (۱۹۹۹) سومانوگلو و همکاران (۲۰۱۳)
ارتباط دشمنانه و غیراخلاقی که به شکل سیستماتیک	لیمان (۱۹۹۰)
تهدید رفتاری شهرت فردی	بایرام و همکاران (۲۰۱۲)
تهدید رفتاری روابط اجتماعی	بایرام و همکاران (۲۰۱۲)
رفتار تهاجمی، آزاردهی، تحقیر و صدمه شدید	اینارسن و همکاران (۱۹۹۴) عطارزاده (۲۰۲۰)
تهدید رفتاری جایگاه حرفه‌ای	بایرام و همکاران (۲۰۱۲)
خشونت در محل کار	چاپل (۲۰۰۶) لاسنیر (۲۰۰۶)
رفتار توهین آمیز از طریق تلاش‌های انتقام‌جویانه	اوکه و یوکتورک (۲۰۰۵) کاربی-هال (۲۰۱۴)
تهاجم به روابط و موقعیت‌های وی	سرکارن و هاکان (۲۰۱۶)
ترساندن	هول و اینارسن (۲۰۱۰)
قطع همکاری، تجمع برای حمله	لیمان (۱۹۹۶)
آسیب زدن	ورنهام (۲۰۰۳)
منزوی و جدا کردن فرد قربانی از محیط کار	یلدیریم و همکاران (۲۰۰۶)
توهین	زاپف و اینارسن (۲۰۰۱)
حمله به موقعیت و جایگاه حرفه‌ای فرد	یلدیریم و همکاران (۲۰۰۶)
گزافه کردن، سرزنش کردن	لیمان (۱۹۹۶)
ارتباطات تحقیر آمیز نامطلوب	سومانوگلو و همکاران (۲۰۱۳)
سوءاستفاده کردن	زاپف و اینارسن (۲۰۰۵)
حمله به شخصیت فرد	یلدیریم و همکاران (۲۰۰۷)
ارتباطات تحقیر آمیز نامطلوب	سومانوگلو و همکاران (۲۰۱۳)
حملات جنسی، رفتاری و کلامی	سومانوگلو و همکاران (۲۰۱۳) لیمان (۱۹۹۶)

سومانوگلو و همکاران (۲۰۱۳)	جلوگیری از فرصت‌های پیشرفت شغلی
یلدیریم و همکاران (۲۰۰۷)	منزوی و جدا کردن فرد قربانی از محیط کار
پاسو (۲۰۱۵)	ارتباطات غیر مؤثر و مخرب سازمانی
لیمان (۱۹۹۶)	خصوصیت
قریشی و همکاران (۲۰۱۵)	حسادت
مولوی و همکاران (۲۰۱۹)	رفتارهای ضد شهروندی سازمانی
لیمان (۱۹۹۶)	فشار گروهی
سومانوگلو و همکاران (۲۰۱۳)	حملات جنسی، رفتاری و کلامی
سومانوگلو و همکاران (۲۰۱۳)	ارتباطات تحقیر آمیز نامطلوب

به دلیل تشابه و هم معنایی و پوشش ۳۵ عامل استخراج گردید و سپس با مراجعه به خبرگان منتخب با استفاده از روش دلفی، مورد سؤال قرار گرفت. (جدول ۳)

جدول (۳): مؤلفه‌های اوباشگری استخراج شده بعد از حذف عوامل متشابه و هم معنا

آزار و اذیت فیزیکی همکار	Q1
عمدی خیره خیره نگاه کردن به همکار	Q2
آزار و اذیت به دلیل نژاد یا قومیت	Q3
پخش عمدی شایعات دروغین در مورد همکار	Q4
. پرتاب عمدی اشیاء را به سمت همکار	Q5
تخریب کردن از نظر حرفه در محل کار	Q6
آزار و اذیت به دلیل گرایش جنسی	Q7
تهدید به خشونت به طور عمدی	Q8
صدمه یا هل دادن در محل کار به طور عمدی	Q9
آزار و اذیت به دلیل سن	Q10
. به طور عمدی آسیب جسمی رساندن	Q11
. آزار و اذیت به دلیل وضعیت اقتصادی	Q12
وهین و فحاشی به طور عمدی	Q13
تحت فشار قرار دادن عمدی از نظر روانی	Q14
تحقیر و تمسخر به طور عمدی	Q15

منزوی کردن از اجتماع	Q16
صحبت کردن بالحنی خشن و تهدیدآمیز	Q17
تخریب کردن از نظر اخلاقی	Q18
ارسال پیام‌های ناخواسته به‌طور عمدی	Q19
محروم کردن از فرصت‌های شغلی	Q20
تعقیب در محل کار یا خارج از محل کار	Q21
در تله انداختن بطور عمدی	Q22
بیمار نشان دادن از نظر جسمی	Q23
خراب کردن عمدی اشیاء شخصی افراد	Q24
آسیب زدن نظر اقتصادی	Q25
آزار و اذیت به دلیل مذهب	Q26
مسخره کردن همکاران در مقابل دیگران	Q27
طرد کردن از محیط کار	Q28
باعث افسرده شدن همکار از نظر عاطفی	Q29
محروم کردن عمدی از اطلاعات مهم	Q30
تخریب کردن از نظر شخصیتی	Q31
آزار و اذیت به دلیل جنسیت	Q32
آسیب پذیر کردن از نظر روانی	Q33
آزار و اذیت به دلیل سطح تحصیلات	Q34
آزار و اذیت به دلیل معلولیت	Q35

مرحله اول دلفی

به دلیل این که خبرگان در تأیید و یا رد عوامل اتفاق نظر داشتند و پاسخ‌ها از پراکندگی بسیار کم و اختلاف نظر ناچیز بوده است، پرسشنامه‌ها طی دو مرحله توزیع و جمع‌آوری شد معیار دیگری که نشان‌دهنده حصول وفاق و پایان مطالعه دلفی است، ثابت بودن پاسخ اکثر شرکت‌کنندگان در دو دور متوالی و دستیابی به ثبات در آراء و نظرات است. به‌طوری‌که به‌منظور حفظ ارزش و اعتبار مطالعه، میزان پاسخ‌دهی صاحب‌نظران در هر دور دلفی، نباید کمتر از ۷۰ درصد باشد در این صورت اجماع و اتفاق نظر بر موضوع موردبررسی صورت گرفته است (Malekzadeh, Zamani & Golchinfar, 2013). با توجه به توضیحات ذکر شده در این پژوهش ۳۵ مؤلفه شناسایی گردید این کار با استفاده از نرم‌افزار اسپاس پی اس

اس و آزمون تی استیودنت انجام شد با توجه به طیف پرسشنامه‌های توزیع شده، حد متوسط هر یک از مؤلفه‌ها را در حالت استاندارد ۳ در نظر گرفته شده است.

جدول (۴): آزمون شناسایی مؤلفه‌های برگزیده در دور اول دلفی

	Test Value = 3					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Q1	۱۳/۸۷۶	۱۶	./۰۰۰	1/11765	0/9469	1/2884
Q2	۱۳/۸۷۶	۱۶	./۰۰۰	1/11765	0/9469	1/2884
Q3	۱۱/۷۸۵	۱۶	./۰۰۰	1/47059	1/2061	1/7351
Q4	۱۱/۷۸۵	۱۶	./۰۰۰	1/47059	1/2061	1/7351
Q5	۱۴/۹۷۶	۱۶	./۰۰۰	1/70588	1/4644	1/9474
Q6	۱۸/۰۰۰	۱۶	./۰۰۰	1/05882	0/9341	1/1835
Q7	۱۱/۷۸۵	۱۶	./۰۰۰	1/47059	1/2061	1/7351
Q8	۱۱/۷۸۵	۱۶	./۰۰۰	1/47059	1/2061	1/7351
Q9	۱۱/۴۷۴	۱۶	./۰۰۰	1/41176	1/1509	1/6726
Q10	۱۸/۰۰۰	۱۶	./۰۰۰	1/11765	0/9469	1/2884
Q11	۱۱/۴۷۴	۱۶	./۰۰۰	1/41176	1/1509	1/6726
Q12	۱۸/۰۰۰	۱۶	./۰۰۰	1/05882	0/9341	1/1835
Q13	۱۱/۴۷۴	۱۶	./۰۰۰	1/41176	1/1509	1/6726
Q14	۱۸/۰۰۰	۱۶	./۰۰۰	1/05882	0/9341	1/1835
Q15	۱۱/۷۸۵	۱۶	./۰۰۰	1/47059	1/2061	1/7351
Q16	۱۱/۷۸۵	۱۶	./۰۰۰	1/47059	1/2061	1/7351
Q17	۱۱/۳۲۴	۱۶	./۰۰۰	1/35294	1/0997	1/6062
Q18	۱۱/۷۸۵	۱۶	./۰۰۰	1/47059	1/2061	1/7351
Q19	۱۱/۷۸۵	۱۶	./۰۰۰	1/47059	1/2061	1/7351
Q20	۱۱/۷۸۵	۱۶	./۰۰۰	1/47059	1/2061	1/7351
Q21	۱۳/۸۷۶	۱۶	./۰۰۰	1/11765	0/9469	1/2884
Q22	۱۱/۷۸۵	۱۶	./۰۰۰	1/47059	1/2061	1/7351
Q23	۱۳/۸۷۶	۱۶	./۰۰۰	1/11765	0/9469	1/2884
Q24	۱۱/۳۲۴	۱۶	./۰۰۰	1/35294	1/0997	1/6062

Q25	۱۱/۴۷۴	۱۶	۰/۰۰۰	1/41176	1/1509	1/6726
Q26	۱۳/۸۷۶	۱۶	۰/۰۰۰	1/11765	0/9469	1/2884
Q27	۱۱/۳۲۴	۱۶	۰/۰۰۰	1/35294	1/0997	1/6062
Q28	۱۸/۰۰۰	۱۶	۰/۰۰۰	1/05882	0/9341	1/1835
Q29	۱۱/۴۷۴	۱۶	۰/۰۰۰	1/41176	1/1509	1/6726
Q30	۱۱/۶۴۹	۱۶	۰/۰۰۰	1/23529	1/0105	1/4601
Q31	۱۱/۴۷۴	۱۶	۰/۰۰۰	1/41176	1/1509	1/6726
Q32	۱۳/۸۷۶	۱۶	۰/۰۰۰	1/11765	0/9469	1/2884
Q33	۱۲/۳۴۴	۱۶	۰/۰۰۰	1/17647	0/9744	1/3785
Q34	۱۸/۰۰۰	۱۶	۰/۰۰۰	1/05882	0/9341	1/1835
Q35	۱۸/۰۰۰	۱۶	۰/۰۰۰	1/05882	0/9341	1/1835

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل پاسخ‌های دوره اول دلفی نشان داد که در این مرحله با در نظر گرفتن $t=3$ ، هیچ مؤلفه‌ای حذف نشد و ۳۵ عامل تأیید شد.

جدول (۵): آزمون شناسایی مؤلفه‌های برگزیده در دور دوم دلفی

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Q1	13/876	۱۶	۰/۰۰۰	1/11765	0/9469	1/2884
Q2	13/876	۱۶	۰/۰۰۰	1/11765	0/9469	1/2884
Q3	11/785	۱۶	۰/۰۰۰	1/47059	1/2061	1/7351
Q4	11/785	۱۶	۰/۰۰۰	1/47059	1/2061	1/7351
Q5	14/976	۱۶	۰/۰۰۰	1/70588	1/4644	1/9474
Q6	18/000	۱۶	۰/۰۰۰	1/05882	0/9341	1/1835
Q7	11/785	۱۶	۰/۰۰۰	1/47059	1/2061	1/7351
Q8	11/785	۱۶	۰/۰۰۰	1/47059	1/2061	1/7351
Q9	11/474	۱۶	۰/۰۰۰	1/41176	1/1509	1/6726
Q10	13/876	۱۶	۰/۰۰۰	1/11765	0/9469	1/2884
Q11	11/474	۱۶	۰/۰۰۰	1/41176	1/1509	1/6726

Q12	18/000	۱۶	۰/۰۰۰	1/05882	0/9341	1/1835
Q13	11/474	۱۶	۰/۰۰۰	1/41176	1/1509	1/6726
Q14	18/000	۱۶	۰/۰۰۰	1/05882	0/9341	1/1835
Q15	11/785	۱۶	۰/۰۰۰	1/47059	1/2061	1/7351
Q16	11/785	۱۶	۰/۰۰۰	1/47059	1/2061	1/7351
Q17	11/324	۱۶	۰/۰۰۰	1/35294	1/0997	1/6062
Q18	11/785	۱۶	۰/۰۰۰	1/47059	1/2061	1/7351
Q19	11/785	۱۶	۰/۰۰۰	1/47059	1/2061	1/7351
Q20	11/785	۱۶	۰/۰۰۰	1/47059	1/2061	1/7351
Q21	13/876	۱۶	۰/۰۰۰	1/11765	0/9469	1/2884
Q22	11/785	۱۶	۰/۰۰۰	1/47059	1/2061	1/7351
Q23	13/876	۱۶	۰/۰۰۰	1/11765	0/9469	1/2884
Q24	11/324	۱۶	۰/۰۰۰	1/35294	1/0997	1/6062
Q25	11/474	۱۶	۰/۰۰۰	1/41176	1/1509	1/6726
Q26	13/876	۱۶	۰/۰۰۰	1/11765	0/9469	1/2884
Q27	11/324	۱۶	۰/۰۰۰	1/35294	1/0997	1/6062
Q28	18/000	۱۶	۰/۰۰۰	1/05882	0/9341	1/1835
Q29	11/474	۱۶	۰/۰۰۰	1/41176	1/1509	1/6726
Q30	11/649	۱۶	۰/۰۰۰	1/23529	1/0105	1/4601
Q31	11/474	۱۶	۰/۰۰۰	1/41176	1/1509	1/6726
Q32	13/876	۱۶	۰/۰۰۰	1/11765	0/9469	1/2884
Q33	12/344	۱۶	۰/۰۰۰	1/17647	0/9744	1/3785
Q34	18/000	۱۶	۰/۰۰۰	1/05882	0/9341	1/1835
Q35	18/000	۱۶	۰/۰۰۰	1/05882	0/9341	1/1835

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل پاسخ‌های دوره دوم دلفی حاکی از این است که تمامی عواملی که در محله اول دلفی شناسایی شدند در مرحله دوم دلفی مجدداً از آنها آزمون تی گرفته شد و تمامی عوامل شناسایی شده آماره تی آنها بزرگ‌تر از ۱.۹۶ و سطح معناداری آنها کمتر از ۰.۰۵ بود نتیجه‌ای که از این جدول حاصل می‌شود این است که در این مرحله با در نظر گرفتن $t=3$ ، هیچ مؤلفه‌ای حذف نشد و ۳۵ عامل به‌عنوان عوامل نهایی شناسایی و با استفاده از روش دلفی و اجماع نظر خبرگان به ۶ عامل خشونت

فیزیکی، خشونت کلامی، آزار و اذیت، ارباب، تبعیض و رفتارهای تخریبی و انحرافی در محیط کار طبقه‌بندی گردید. سپس آزمون کندل گرفته شد که نرخ شکاف و نرخ سازگاری بین دو مرحله مشخص شود. (جدول ۶). ضریب کندال معروف به ضریب اتفاق نظر خبرگان است همان‌طور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود نرخ ضریب همبستگی ۰.۷۰۱ می‌باشد که از ۰.۰۵ کمتر است و نتیجه نشان می‌دهد که افراد خبره نسبت به نظرات خود دقت داشته و بین دو مرحله نرخ شکاف و نرخ سازگاری آن‌ها بسیار مطلوب است.

جدول (۶): ضریب کندال

		مرحله ۱	مرحله ۲
ضریب کندال	ضریب همبستگی	1.000	.701**
	سطح معناداری	.	.000
	تعداد	17	17
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

ضریب کندال معروف به ضریب اتفاق نظر خبرگان این آزمون در هر جا نظرخواهی از خبرگان گرفته می‌شود که در هر بار آزمون گرفتن این ضریب بین ۰ تا ۱ می‌باشد که در این پژوهش این ضریب ۰/۷۰۱ به دست آمد.

روایی محتوایی

نسبت روایی محتوایی یا CVR^1 یک روش سنجش روایی پرسشنامه است (جدول ۷).

جدول (۷): روایی محتوایی

گوبه‌ها	غیر ضروری	مفید ولی غیر ضروری	ضروری	تعداد خبرگان	CVR
خشونت فیزیکی					
۱. آزار و اذیت فیزیکی همکار		۰	۱۷	۱۷	0/94
۲. پرتاب عمدی اشیاء را به سمت همکار		۰	۱۷	۱۷	0/94

1. Content Validity Ratio

0/69	۱۷	۱۳	۴		۳. صدمه یا هل دادن در محل کار به‌طور عمدی
0/69	۱۷	۱۳	۴		۴. به‌طور عمدی آسیب جسمی رساندن
					خشونت کلامی
0/87	۱۷	۱۵	۲		۵. توهین و فحاشی به‌طور عمدی
0/69	۱۷	۱۳	۴		۶. تحقیر و تمسخر به‌طور عمدی
0/69	۱۷	۱۳	۴		۷. تهدید به خشونت به‌طور عمدی
0/69	۱۷	۱۳	۴		۸. صحبت کردن با لحنی خشن و تهدیدآمیز
					آزار و اذیت
0/94	۱۷	۱۷	۰		۹. ارسال پیام‌های ناخواسته به‌طور عمدی
0/69	۱۷	۱۳	۴		۱۰. تعقیب در محل کار یا خارج از محل کار
0/69	۱۷	۱۳	۴		۱۱. پخش عمدی شایعات دروغین در مورد همکار
0/87	۱۷	۱۵	۲		۱۲. خراب کردن عمدی اشیاء شخصی افراد
					ارعاب
0/79	۱۷	۱۷			۱۳. عمدی خیره‌خیره نگاه کردن به همکار
0/94	۱۷	۱۷	۰		۱۴. مسخره کردن همکاران در مقابل دیگران
0/69	۱۷	۱۳	۲	۲	۱۵. تحت فشار قرار دادن عمدی از نظر روانی
0/87	۱۷	۱۵	۲		۱۶. باعث افسرده شدن همکار از نظر عاطفی
0/69	۱۷	۱۴	۳		تبعیض
0/94	۱۷	۱۷	۰		۱۷. آزار و اذیت به دلیل نژاد یا قومیت
0/69	۱۷	۱۳	۴		۱۸. آزار و اذیت به دلیل جنسیت
0/69	۱۷	۱۳	۴		۱۹. آزار و اذیت به دلیل سن
0/87	۱۷	۱۵	۲		۲۰. آزار و اذیت به دلیل معلولیت
0/87	۱۷	۱۵	۲		۲۱. آزار و اذیت به دلیل گرایش جنسی
0/58	۱۷	۱۲	۴	۱	۲۲. آزار و اذیت به دلیل مذهب
0/79	۱۷	۱۴	۳		۲۳. آزار و اذیت به دلیل وضعیت اقتصادی
0/94	۱۷	۱۷	۰		۲۴. آزار و اذیت به دلیل سطح تحصیلات
0/79		۱۴	۳		رفتارهای تخریبی و انحرافی در محیط کار
0/94	۱۷	۱۷	۰		۲۵. در تله انداختن به‌طور عمدی
0/69	۱۷	۱۳	۴		۲۶. محروم کردن عمدی از اطلاعات مهم
0/69	۱۷	۱۳	۴		۲۷. محروم کردن از فرصت‌های شغلی
0/94	۱۷	۱۶	۱		۲۸. طرد کردن از محیط کار

0/87	۱۷	۱۵	۲		۲۹. منزوی کردن از اجتماع
0/94	۱۷	۱۷	۰		۳۰. آسیب زدن نظر اقتصادی
0/58	۱۷	۱۲	۴	۱	۳۱. تخریب کردن از نظر حرفه در محل کار
0/69	۱۷	۱۳	۴		۳۲. تخریب کردن از نظر شخصیتی
0/94	۱۷	۱۶	۱		۳۳. تخریب کردن از نظر اخلاقی
0/87	۱۷	۱۵	۲		۳۴. آسیب پذیر کردن از نظر روانی
0/69	۱۷	۱۳	۴		۳۵. بیمار نشان دادن از نظر جسمی

با توجه به تعداد خبرگان حداقل مقدار CVR قابل پذیرش ۰.۴۵ می باشد که با توجه به این که برای این ۳۵ عامل این مقدار بیشتر از ۰.۴۵ می باشد همه عوامل تأیید می شوند.

بررسی مدل اندازه گیری و ساختاری

مدل اندازه گیری به بررسی روابط بین متغیرهای مشاهده پذیر و مکنون می پردازد و این روابط را اندازه گیری می کند. برای سنجش این مدل، از پایایی مرکب برای بررسی سازگاری درونی، پایایی هر شاخص و میانگین واریانس استخراج شده (AVE) برای ارزیابی روایی همگرا استفاده می شود. همچنین، از معیار فورنل-لارکر جهت ارزیابی روایی افتراقی بهره گیری می شود؛ که نتایج آن در جدول های ۸ و ۹ آورده شده است. سپس به بررسی مدل ساختاری می پردازیم. در شکل ۱، یک مدل مفهومی از تأثیرات اوباشگری سازمانی بر ابعاد سلامت روان از جمله سلامتی جسمانی، اضطراب و اختلال خواب، کارکرد اجتماعی و افسردگی نمایش داده شده است. روابط بین اوباشگری سازمانی و متغیرهای دیگر به صورت خطوطی با مقادیر مشخص نشان داده شده اند که ضرایب همبستگی یا بارهای عاملی را بیان می کنند. شکل ۲ نیز مدل را در حالت ضرایب استاندارد نشان می دهد.

شاخص های برازش مدل اندازه گیری

جدول (۸): شاخص های برازش مدل های اندازه گیری

	آلفای کرونباخ $7/a > 0$	پایایی مرکب $7/CR > 0$	میانگین واریانس استخراج شده $5/AVE > 0$
اضطراب و اختلال خواب	0.810	0.860	0.470
افسردگی	0.837	0.877	0.505

اوباشگری سازمانی	0.722	0.813	0.423
سلامت جسمانی	0.862	0.888	0.535
کارکرد اجتماعی	0.786	0.842	0.434

جدول ۸ شاخص‌های برازش مدل‌های اندازه‌گیری را نشان می‌دهد. نتایج نشان می‌دهد مقادیر ضریب پایایی ترکیبی بسیار خوب است حد مطلوب برای ضریب پایایی ترکیبی (CR^1) معمولاً ۰.۷ یا بالاتر است. این مقدار نشان می‌دهد که مدل از سازگاری درونی مناسبی برخوردار است. به‌طور کلی، مقادیر بالاتر از ۰.۷ برای مدل‌های تحقیقاتی مناسب و قابل قبول در نظر گرفته می‌شوند، هرچند مقادیر بالاتر از ۰.۸ نشان‌دهنده سازگاری بسیار خوب است (Hair et al., 2010).

ضریب آلفای کرونباخ نیز در حد بسیار مطلوبی قرار دارند هر چه مقدار آلفا به ۱ نزدیک‌تر باشد نشان از پایایی بیشتر پرسشنامه دارد. اگر مقدار آلفا بیشتر از ۰/۷ باشد پایایی خوب و اگر بین ۰/۵ و ۰/۷ باشد پایایی متوسط و اگر کمتر ۰/۵ باشد پرسشنامه فاقد پایایی لازم است (Sarmad et al., 2012). همچنین AVE مؤلفه‌ها مطلوب است مقدار مطلوب برای میانگین واریانس استخراج شده (AVE) باید ۰.۵ یا بالاتر باشد. این مقدار نشان می‌دهد که سازه‌های مدل حداقل ۵۰٪ از واریانس شاخص‌های مشاهده‌پذیر خود را تبیین می‌کنند، که به معنای روایی همگرای مناسب است (Fornell & Larcker, 1981)

روایی واگرا (روش فورنل و لارکر)

معیار مهم دیگری روایی واگرا است، روایی واگرا مکمل روایی همگرا است که از طریق آزمون فورنل - لارکر سنجیده می‌شود.

جدول (۹): روایی واگرا (روش فورنل و لارکر)

	اضطراب و - اختلال خواب	افسردگی	اوباشگری سازمانی	سلامت جسمانی	کارکرد اجتماعی
اضطراب و - اختلال خواب	0.786				
افسردگی	0.740	0.710			

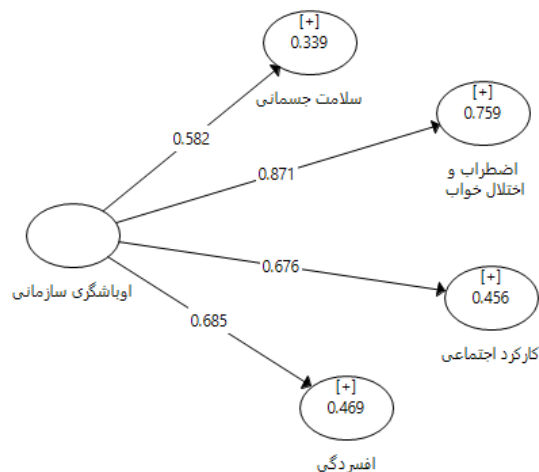
1. Composite Reliability

اوباشگری					
سازمانی	0.871	0.685	0.751		
سلامت جسمانی	0.657	0.763	0.582	0.731	
کارکرد					
اجتماعی	0.705	0.756	0.676	0.576	0.659

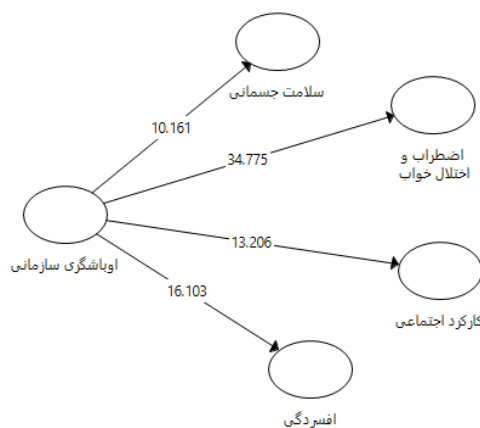
روایی واگرا، بیانگر وجود همبستگی‌های جزئی بین شاخص‌های یک سازه و شاخص‌های سازه‌های دیگر می‌باشد که می‌بایست ریشه دوم مقادیر AVE هر سازه، بزرگ‌تر از مقادیر همبستگی آن سازه با سازه‌های دیگر باشد. همان‌طور که در جدول ۹ مشخص است از آنجایی که جذر AVE همه سازه‌ها بیشتر از همبستگی سازه‌ها با سایر سازه‌های موجود در الگو است، بنابراین ابزار اندازه‌گیری از روایی مناسبی برخوردار است.

بررسی مدل ساختاری

مدل مفهومی در شکل ۱، از تأثیرات اوباشگری سازمانی بر ابعاد سلامت روان از جمله سلامتی جسمانی، اضطراب و اختلال خواب، کارکرد اجتماعی و افسردگی نمایش داده شده است در شکل ۱ ضرایب مسیر مشخص شده‌اند. این ضرایب نشان‌دهنده میزان قوت روابط در نظر گرفته شده بین دو سازه می‌باشد؛ که نشان می‌دهد اوباشگری سازمانی با سلامتی جسمانی رابطه‌ای مثبت به مقدار ۰.۵۸۲ با اضطراب و اختلال خواب ۰.۸۷۱ با کارکرد اجتماعی ۰.۶۷۶ و با افسردگی ۰.۶۸۵ دارد. در شکل ۲ نیز مدل در حالت ضرایب استاندارد نمایش داده شده است. برای معنی‌دار بودن این ضریب، عدد معنی‌داری آن باید خارج از بازه (-) ۱.۹۶، ۱.۹۶ باشد که در این صورت از سطح معنی‌داری ۰.۰۵ کوچک‌تر است. همان‌طور که در شکل ۲ می‌بینیم این ضریب برای همه متغیرها خارج از بازه (-) ۱.۹۶، ۱.۹۶ می‌باشد.



شکل ۱: مدل پژوهش با ضرایب استاندارد شده بار عاملی



شکل ۲: مدل پژوهش با ضرایب t-Values

شاخص ضریب تعیین (R^2) متغیرهای مکنون درون‌زا
 ضریب R^2 نشان‌دهنده تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا است که سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به‌عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 در نظر گرفته می‌شوند. هر چه R^2 مربوط به سازه‌های درون‌زای یک مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است.

جدول (۱۰): شاخص ضریب تعیین (R^2)

متغیرها	ضریب تبیین	ضریب تبیین اصلاح شده
اضطراب و اختلال خواب	0.759	0/757
افسردگی	0.469	0/466
سلامت جسمانی	0.339	0/335
کارکرد اجتماعی	0.456	0/453

ضریب تعیین‌ها نشان می‌دهد که بیش از ۷۵ درصد تغییرات وابسته به متغیر اضطراب و اختلال خواب است و بیش از ۴۶ درصد تغییرات وابسته به متغیر افسردگی است و آن را تبیین می‌کند و مابقی تغییرات این متغیرها وابسته به سلامت جسمانی و کارکرد اجتماعی و سایر فاکتورها و مؤلفه‌هایی است که در مدل و تحقیق در نظر گرفته نشده است.

شاخص ارتباط پیش‌بین Q^2

معیار Q^2 (استون - گیسر) قدرت پیش‌بینی مدل در متغیرهای وابسته را مشخص می‌کند. سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را به‌عنوان قدرت پیش‌بینی کم، متوسط و قوی تعیین می‌کند.

جدول (۱۱): شاخص ارتباط پیش‌بین Q^2

	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
اضطراب و اختلال خواب	1,148.000	771.044	0.328
افسردگی	1,148.000	903.287	0.213
اوباشگری سازمانی	984.000	984.000	
سلامت جسمانی	1,148.000	979.769	0.147
کارکرد اجتماعی	1,148.000	962.295	0.162

همان‌طور که نتایج جدول فوق نشان می‌دهد، مقدار Q^2 پیش‌بینی مدل در خصوص متغیرهای مذکور دارای قدرت متوسط و مناسبی می‌باشد.

بررسی مدل کلی

پس از ارزیابی مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری باید مدل کلی (مجموع مدل‌های اندازه‌گیری و ساختاری) نیز مورد بررسی قرار گیرد. برای این منظور تنهاوس و همکاران (۲۰۰۴) شاخص GOF را معرفی

نموده‌اند. این شاخص توسط فرمول زیر محاسبه می‌شود و سه مقدار ۰/۲۵، ۰/۰۱ و ۰/۳۶ به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی در نظر گرفته شده است. در واقع هرچه مقدار این شاخص به یک نزدیک‌تر شود مدل کلی با قدرت بیشتری تأیید می‌شود.

$$GOF = \sqrt{\text{Communalities} \times R^2}$$

فرمول

جدول (۱۲): محاسبه شاخص GOF

	R Square Adjusted	Q ² (=1-SSE/SSO)	GOF
اضطراب و اختلال خواب	0/757	0/328	0/3268
افسردگی	0/466	0/213	
واکنش جسمانی	0/335	0/147	
کارکرد اجتماعی	0/453	0/162	
میانگین	0/50275	1/174	

همان‌طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود مقدار شاخص GOF مدل برابر با ۰/۳۲۶ آمده است که مدل از مطلوبیت خوبی برخوردار است.

بررسی فرضیه‌های تحقیق

جدول (۱۳): نتایج برآورد ضرایب معناداری تی و ضریب مسیر استاندارد شده

نتیجه	سطح معناداری	مقدار تی (t-value)	ضریب مسیر (B)	فرضیه‌ها
پذیرش فرضیه	۰/۰۰۰	۳۴/۷۷۵	۰/۸۷۱	اوباشگری سازمانی -> اضطراب و اختلال خواب
پذیرش فرضیه	۰/۰۰۰	۱۶/۱۰۳	۰/۶۸۵	اوباشگری سازمانی -> افسردگی
پذیرش فرضیه	۰/۰۰۰	۱۰/۱۶۱	۰/۵۸۲	اوباشگری سازمانی -> واکنش جسمانی
پذیرش فرضیه	۰/۰۰۰	۱۳/۲۰۶	۰/۶۷۶	اوباشگری سازمانی -> کارکرد اجتماعی

بحث و نتیجه

با توجه به نتایج به دست آمده فرضیه اول تحقیق مبنی بر این که اوباشگری سازمانی بر اضطراب و اختلال خواب تأثیر دارد پذیرفته شده است که با تحقیقات انجام شده انجمن ملی روانشناسی آمریکا همسویی

دارد در تبیین این فرضیه می‌توان بیان کرد که اوباشگری، که به‌عنوان رفتار خشونت‌آمیز گروهی نیز شناخته می‌شود، می‌تواند اثرات مخربی بر سلامت روان افراد، به‌ویژه اضطراب و اختلال خواب داشته باشد. نتایج این فرضیه با پژوهش نیومان و همکاران (۲۰۱۹) و ماچادو و همکاران (۲۰۲۱) همسوست و بر اساس تحقیقات موسسه ملی سلامت روان در سال ۲۰۲۳ مشاهده خشونت و هرج و مرج می‌تواند منجر به اضطراب حاد و ترس شود و نیز تجربه مستقیم خشونت فیزیکی یا تهدید به خشونت می‌تواند منجر به اختلال استرس حاد، اضطراب فراگیر و سایر اختلالات اضطرابی شود بر اساس تحقیقات انجمن روانشناسی آمریکا^۱ در سال ۲۰۲۳ حتی اگر فرد به‌طور مستقیم درگیر اوباشگری نباشد، ترس از قربانی شدن می‌تواند منجر به اضطراب مداوم و نگرانی شود و افراد پس از تجربه یا مشاهده اوباشگری ممکن است کابوس ببینند. اضطراب و ترس ناشی از اوباشگری می‌تواند منجر به مشکل در به خواب رفتن و بیدار شدن مکرر در طول شب شود؛ و افراد ممکن است خواب آشفته و غیرقابل توصیف داشته باشند. با توجه به نتایج به دست آمده فرضیه دوم تحقیق مبنی بر این که اوباشگری سازمانی بر افسردگی تأثیر دارد پذیرفته شده است که نتایج این فرضیه با پژوهش تویتوک (۲۰۱۷) و ماچادو و همکاران (۲۰۲۱) همسوست و با بررسی تحقیقات انجام شده در انجمن ملی آمریکا در زمینه اوباشگری این رفتار خشونت‌آمیز می‌تواند اثرات مخربی بر سلامت روان افراد، به‌ویژه افسردگی داشته باشد. افسردگی یک اختلال خلقی است که با علائمی مانند احساس غم و ناامیدی مداوم، از دست دادن علاقه به فعالیت‌ها، خستگی، تغییرات در اشتها و خواب، مشکل در تمرکز و افکار مرگ و خودکشی مشخص می‌شود. تجربه یا مشاهده اوباشگری می‌تواند منجر به استرس حاد شود، که می‌تواند به‌نوبه خود منجر به علائم افسردگی شود. قربانیان اوباشگری در معرض خطر ابتلا به استرس هستند، که می‌تواند علائم افسردگی را بدتر کند اوباشگری می‌تواند باعث احساس انزوا و ناامیدی در افراد شود، که می‌تواند به افسردگی منجر شود ترس و اضطرابی که پس از اوباشگری ایجاد می‌شود می‌تواند به علائم افسردگی دامن بزند. با توجه به نتایج به دست آمده فرضیه سوم تحقیق مبنی بر این که اوباشگری سازمانی بر واکنش جسمانی تأثیر دارد پذیرفته شده است. نتایج این فرضیه با پژوهش یامان (۲۰۱۵) همسوست در تبیین این رابطه می‌توان بیان کرد مشاهده اوباشگری می‌تواند منجر به استرس حاد شود، که به‌نوبه خود می‌تواند منجر به پاسخ جنگ یا گریز شود این پاسخ شامل طیف وسیعی از تغییرات فیزیولوژیکی است، مانند افزایش ضربان قلب، فشار خون، تنفس

و تعریق و قربانیان اوباشگری در معرض خطر ابتلا به استرس هستند، که می‌تواند منجر به علائم جسمانی مانند درد، خستگی و مشکلات گوارشی، ترس و اضطرابی که پس از اوباشگری ایجاد می‌شود می‌تواند به علائم جسمانی مانند بی‌خوابی، سردرد و درد عضلانی دامن بزند. با توجه به نتایج به دست آمده فرضیه چهارم تحقیق مبنی بر این که اوباشگری سازمانی بر کارکرد اجتماعی تأثیر دارد پذیرفته شده است و اوباشگری، که به‌عنوان رفتار خشونت‌آمیز، می‌تواند اثرات مخربی بر سلامت روان و کارکرد اجتماعی افراد داشته باشد. نتایج این فرضیه با پژوهش سوزا (۲۰۲۳) و پوپا (۲۰۲۱) همسوست تأثیر اوباشگری بر کارکرد اجتماعی از طریق چندین مکانیسم ایجاد می‌شود: ترس و اضطرابی که پس از اوباشگری ایجاد می‌شود می‌تواند منجر به کناره‌گیری اجتماعی، انزوا و مشکل در اعتماد به دیگران شود قربانیان اوباشگری در معرض استرس هستند، که می‌تواند منجر به مشکلات در روابط، شغل و تحصیل شود افراد ممکن است پس از تجربه اوباشگری احساس شرم و گناه کنند که می‌تواند به مشکلات عزت‌نفس و روابط اجتماعی منجر شود؛ بنابراین با نتایج به دست آمده از این پژوهش به مدیران شهرداری مشهد باید بدانند که چگونه علائم اوباشگری و مشکلات سلامت روان را تشخیص دهند، چگونه به‌طور مؤثر مداخله کنند و چگونه از وقوع آن‌ها در وهله اول جلوگیری کنند. آموزش مدیران و سرپرستان شهرداری مشهد برای شناسایی زود هنگام نشانه‌های اوباشگری سازمانی (مانند افزایش اضطراب یا کاهش تعاملات اجتماعی) و واکنش سریع به آن‌ها، با هدف پیشگیری از گسترش اثرات مخرب آن می‌تواند کمک کننده باشد. شهرداری مشهد می‌تواند به انجام نظرسنجی‌های محرمانه و ناشناس برای ارزیابی میزان شیوع اوباشگری و مشکلات سلامت روان در بین کارکنان مبادرت ورزند برگزاری کارگاه‌های روان‌شناسی و مدیریت استرس در شهرداری مشهد می‌تواند به کارکنان کمک کند تا با مدیریت استرس خود در شرایط حساس درگیر رفتارهای اوباشگری نشوند و یا با اثرات منفی اوباشگری مقابله کنند و از تشدید آن جلوگیری کنند. مدیران همچنین با ایجاد یک فرهنگ گفتگو باز فضایی را ایجاد کنند که در آن کارکنان احساس امنیت و راحتی کنند تا در مورد تجربیات خود با اوباشگری و مشکلات سلامت روان صحبت کنند. این امر مستلزم تشویق به گفتگوهای باز و صادقانه، و همچنین اطمینان از عدم تلافی برای کسانی است که صحبت می‌کنند. شهرداری مشهد می‌تواند دسترسی به مشاوران روان‌شناسی و مراکز مشاوره برای کارکنان را فراهم کند تا در مواجهه با اثرات روانی اوباشگری بتوانند به مشاوران حرفه‌ای دسترسی داشته باشند. همچنین اجرای برنامه‌های مداخله‌ای برای کاهش استرس در شهرداری مشهد، برنامه‌هایی مانند یوگا،

تمرینات تنفسی و فعالیت‌های گروهی برای کاهش اضطراب هم موجب تقویت سلامت روان عمومی کارکنان می‌شود هم به کاهش تأثیرات منفی اوباشگری کمک کند.

References

- American Psychological Association (APA). (2023). *The effects of violence*. Retrieved from <https://www.apa.org/pi/prevent-violence/resources/violence-youth.pdf>.
- Amini, A. (2022). The effect of emotional intelligence on employees' mental health through the role of organizational commitment. *Islamic lifestyle with health approach*, 6(4), 39-47. (in Persian)
- Attarzadeh, M. (2020). *Identifying the antecedents and consequences of bullying in the organization*. Master's thesis, Toloo Mehr Higher Education Institute. (in Persian)
- Babamiri, M.; Zahiri, A.; Nisi, A.; Arshadi, N., & Shahrouei, Sh. (2015). Occupational stressors as predictors of psychosomatic symptoms. *Ilam University of Medical Sciences Research Journal*, 23(1), 44-54. (in Persian)
- Bartlett, J. E., & Bartlett, M. E. (2011). Workplace bullying: An integrative literature review. *Advances in Developing Human Resources*, 13(1), 69-84.
- Batsi, C., & Karamanis, K. (2019). Mobbing at work: Experiences in the Greek public sector. *Management Research & Practice*, 11(4).
- Bayram, S.; Mehmet, C.; Mesut, C., & Nuri, Y. (2012). Assessment of Turkish junior male physicians' exposure to mobbing behavior. *Croatian Medical Journal*, 53(4), 357-366.
- Bozkuş, K. (2022). *Mobbing, teacher victimization and faculty trust: A structural equation model*.
- Burton, J. P. (2015). The role of job embeddedness in the relationship between bullying and aggression. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(4), 518-529.

- Carby-Hall, J. (2014). The ILO, EU and British laws and policies on violence at work. *E-Journal of International and Comparative Labour Studies*, 3(2).
- Chappell, D. (2006). *Violence at work*. International Labour Organization.
- Çubukçu, Z.; Girmen, P., & Dönmez, A. (2015). The investigation of mobbing events taking place at higher education institutions in Turkey considering the reflections on media. *Practice and Theory in Systems of Education*, 10(3), 245-256.
- Deveci, S. E., & Yiğitbaş, Ç. (2012). Sağlık Çalışanlarına Yönelik Mobbing. *Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 23-28.
- Duffy, M., & Sperry, L. (2011). *Mobbing: Causes, consequences, and solutions*. New York, NY: Oxford University Press.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 16-27.
- Einarsen, S.; Raknes, B. R. I., & Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 4(4), 381-401.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Fusar-Poli, P.; Salazar de Pablo, G.; De Micheli, A.; Nieman, D.; Correll, C.; Vedel Kissing, L.; Pfennig, A.; Bechdolf, A.; Borgwardt, S.; Arango, C., & Amelsvoort, T. (2020). What is good mental health? A scoping review. *European Neuropsychopharmacology*, 31, 33-46.
- Ghazaq-Boustani, S. (2020). *The relationship between logical thinking and organizational bullying with the role of courage in professional ethics among*

employees of Tejarat Bank, Mashhad. Master's thesis, Payam Noor University of South Khorasan. (in Persian)

Goldberg, D. P., & Hillier, V. F. (1979). A scaled version of the General Health Questionnaire. *Psychological Medicine*, 9, 139-145.

Góralewska-Słońska, A. (2019). Experiencing mobbing at workplace facing psychological gender and occupational burnout. *Management*, 23(1), 156-173.

Grotto-de-Souza, J.; Pohl, H. H., & Aguiar-Ribeiro, D. (2023). Mobbing as a source of psychological harm in workers. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 20(4), 670–675. <https://doi.org/10.47626/1679-4435-2022-766H>.

Gül, H.; İnce, M., & Özcan, N. (2011). The relationship between workplace mobbing and burnout among academics at a Turkish university. *Research Journal of International Studies*, 18, 106-122.

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 teachers. *European Journal of Education Studies*.

Hadavinejad, M., & Derzi, L. (2015). Deviant behaviors in organizations: Explaining the role of perceived organizational support, injustice, frustration, and personality. *Public Management Perspective*, 24, 151-173. (in Persian)

Hair, J. F.; Black, W. C.; Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson Prentice Hall.

Han, C.; Zhang, R.; Liu, X.; Wang, X., & Liu, X. (2023). The virus made me lose control: The impact of COVID-related work changes on employees' mental health, aggression, and interpersonal conflict. *Frontiers in Public Health*, 11, 1119389. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1119389>.

Hoel, H., & Einarsen, S. (2010). Shortcomings of antibullying regulations: The case of Sweden. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 19(1), 30-50.

Hogh, A.; Mikkelsen, E. G., & Hansen, A. M. (2011). Individual consequences of workplace bullying/mobbing. In *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice*, 107–128.

Hugo, F.; Pedro, R.; Gil, M.; Ester, G.; Marta, L., & Juan, A. G. (2012). Influence of some psychosocial factors on mobbing and its consequences among employees working with people with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 25(5), 455–463.

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.

Keashly, L. (1998). Emotional abuse in the workplace: Conceptual and empirical issues. *Journal of Emotional Abuse*, 1(1), 85–117.

Kovacic, A.; Podgornik, N.; Pristov, Z., & Raspor, A. (2017). Mobbing in a non-profit organisation. *Organizacija*, 50(2), 178-186.

Laçiner, V. (2006). Mobbing (Isyerinde Psikolojik Taciz). Retrieved from www.usakundem.com/makale.php?id=167.

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, 1797-1807.

Malekzadeh, J.; Zamani, H., & Golchinfar, M. (2013). Application of the Delphi method in qualitative research. *Quarterly Journal of Management and Planning in Educational Systems*, 6(1), 91-112. (in Persian)

Molavi, Z.; Zarei Matin, H., & Sohrabi, A. (2019). Organizational bullying and its organizational causes. *Studies in Organizational Behavior*, 8(4), 1-28. (in Persian)

National Alliance on Mental Illness (NAMI). (2023). Violence and trauma. Retrieved from <https://www.nami.org/from-the-ceo/gun-violence-mental-health/>

Nauman, S.; Malik, S. Z., & Jalil, F. (2019). How workplace bullying jeopardizes employees' life satisfaction: The roles of job anxiety and insomnia. *Frontiers in Psychology*, 10, 471741.

Nazeri, M.; Hasanpour, A.; Jafarineya, S., & Vakili, Y. (2019). A meta-analysis of the antecedents and consequences of workplace bullying. *Organizational Behavior Studies Quarterly*, 8(2), 112-121. (in Persian)

Neuman, J. H., & Baron, R. A. (2005). Aggression in the workplace: A social-psychological perspective. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*, 13-40. Washington, DC: American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10893-001>

Öksüzoglu, T. Ö.; Cizrelioğullari, M. N., & Kilili, R. (2021). The role of mobbing in public workplaces on unions. *Revista Turismo Estudos e Práticas-Rtep/Uern*, 01, 1-27.

Panchal, U.; Salazar de Pablo, G.; Franco, M.; Moreno, C.; Parellada, M.; Arango, C., & Fusar-Poli, P. (2023). *The impact of COVID-19 lockdown on child and adolescent mental health: A systematic review*.

Pascu, R. D. (2015). The phenomenon of mobbing. *Research and Science Today*, 1(9), 146-154.

Popa, D. (2021). Psychological, legal, and organizational perspectives on mobbing as a specific phenomenon of discrimination. *EIRP Proceedings*, 16(1).

Richman, J. A.; Brown, R. L., & Rospenda, K. M. (2014). The great recession and drinking outcomes: Protective effects of politically oriented coping. *Journal of Addiction, 2014*.

Sandybayev, A. (2015). Research toward mobbing: Mobbing perception in Northern Cyprus tourism sector. *Universal Journal of Management, 3*, 21–28.

Sarmad, Z.; Bazargan, A., & Hejazi, E. (2012). *Research methods in behavioral sciences* (24th ed.). Tehran: Agah. (in Persian)

Serkan, A., & Hakan, K. (2016). Relationship between mobbing and intention to leave in the hotel industry. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 4*(1), 14-20.

Somunoğlu, S.; Gedik, A.; Erol Kurt, D.; Eygi, G.; Gebedek, Ş.; Ilhan, Y., & Sağ, Z. (2013). Mobbing in the health sector: Sample of university hospital. *Journal of Health Management, 15*(2), 169–175.

Tatar, Z. B., & Yüksel, Ş. (2019). Mobbing at the workplace – Psychological trauma and documentation of psychiatric symptoms. *Archives of Neuropsychiatry, 56*(1), 57.

Toytok, E. H. (2017). Perception of mobbing by teachers and organizational depression: A correlational model study. *Universal Journal of Educational Research, 5*(12A), 168-175.

Vveinhardt, J., & Deikus, M. (2023). The use of religious resources in helping victims of workplace mobbing. *Frontiers in Psychology, 2023*.

World Health Organization (WHO). (2020). The world health report: Post-traumatic stress disorder (PTSD). Retrieved from www.nimh.nih.gov/health/topics/post-traumatic-stress-disorder-ptsd.

Yaman, E. (2015). Mobbing and stress. *International Journal of Progressive Education, 11*(2), 6-13.

Yildirim, A., & Yildirim, D. M. (2006). Mobbing in the workplace by peers and managers: Mobbing experienced by nurses working in healthcare facilities in

Turkey and its effect on nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 16, 1444–1453.
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2006.01529.x>

Yüçetürk, E. (2002). Bilgi çağında örgütlerin görünmeyen yüzü: Mobbing. Retrieved from http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=224.

Yüçetürk, E., & Öke, M. K. (2005). Mobbing and bullying: Legal aspects related to workplace bullying in Turkey. *South-East Europe Review*, 2, 61-70.