

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

رعنا کاظمی^۱

احد نوروززاده^۲

(تاریخ دریافت ۱۴۰۴/۵/۲۸ - تاریخ تصویب ۱۴۰۴/۸/۱۷)

نوع مقاله: علمی پژوهشی

چکیده

یکی از چالش‌های مهم مدیریت منابع انسانی در سازمان‌های دولتی، بروز موینگ (آزار روانی شغلی) است که می‌تواند پیامدهایی چون فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت را تشدید کند. بر این اساس، این پژوهش با هدف تدوین مدل بومی پیامدهای موینگ بر فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان در نهادهای دولتی شهر اردبیل و با استفاده از روش فراترکیب انجام شد. مطالعه حاضر به صورت فراترکیب هفت مرحله‌ای (تنظیم پرسش‌ها، جست‌وجوی نظام‌مند متون فارسی و انگلیسی در بازه زمانی مشخص، غربال‌گری عناوین و چکیده‌ها، انتخاب و استخراج داده‌ها،

^۱ - دانشجوی دکتری مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل، اردبیل، ایران (نویسنده مسئول)
speaker.۲۰۲۵.abdoli@gmail.com

^۲ - استادیار مدیریت، واحد گرمی، دانشگاه آزاد اسلامی، گرمی، ایران.

کدگذاری و ترکیب کیفی، کنترل کیفیت با ابزار CASP و ارائه یافته‌ها) پیش رفت. پس از جست‌وجو و پالایش نظام‌مند، مطالعات واجد شرایط وارد ترکیب شدند و با کدگذاری و جمع‌مضامین، مدل مفهومی نخستین پژوهش شکل گرفت. نتایج حاصل، مجموعه‌ای از مقوله‌های اصلی و فرعی را آشکار ساخت که پیامدهای موبینگ را در سطوح فردی، شغلی و سازمانی تبیین می‌کند و نشان می‌دهند فرسودگی شغلی یکی از سازوکارهای کلیدی افزایش تمایل به ترک خدمت است. یافته‌های پژوهش دیدگاهی بومی و کاربردی برای مدیران و سیاست‌گذاران منابع انسانی در بخش دولتی فراهم می‌آورد و می‌تواند مبنای طراحی مداخلات پیشگیرانه و اصلاحی قرار گیرد.

واژگان کلیدی: موبینگ، فرسودگی شغلی، تمایل به ترک خدمت، فراترکیب، سازمان‌های دولتی.

مقدمه

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

بررسی‌های جهانی نشان می‌دهد که بین ۱۰ تا ۱۵ درصد کارکنان تجربه‌ای از موبینگ در محیط کار داشته‌اند (نلسن و اینارسون، ۲۰۱۸). این آمار در برخی حوزه‌ها همچون بخش‌های درمانی و دولتی بالاتر گزارش شده است. ساختارهای بوروکراتیک، سلسله‌مراتب سخت‌گیرانه و فضای غیرمنعطف سازمان‌های دولتی شرایطی را ایجاد می‌کند که زمینه بروز تعارضات بین فردی و در نتیجه موبینگ را فراهم می‌آورد (ای آتاسن و همکاران، ۲۰۲۰). (در ایران نیز پژوهش‌ها نشان می‌دهد کارکنان بخش

دولتی بیش از سایر کارکنان در معرض این پدیده قرار دارند و پیامدهای آن شامل فرسودگی شغلی، کاهش انگیزه، افت تعهد سازمانی و تمایل بیشتر به ترک خدمت بوده است (میرزایی و همکاران، ۱۳۹۹).

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

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

با وجود این، مرور ادبیات پژوهش نشان می دهد تاکنون مدل بومی جامعی برای تبیین پیامدهای موبینگ در سازمان های دولتی ایران ارائه نشده است. اغلب مطالعات به صورت مقطعی و کمی بوده اند و یا تنها بر بخشی از پیامدهای فردی و سازمانی تمرکز داشته اند. این در حالی است که درک دقیق و نظام مند پیامدهای موبینگ، نیازمند رویکردی جامع تر است. روش فراترکیب به عنوان یک رویکرد کیفی، امکان گردآوری و ترکیب یافته های مطالعات پیشین و استخراج مقوله ها و مفاهیم کلیدی را فراهم می کند (سندلوسکی و باروسو، ۲۰۰۷). استفاده از این روش می تواند به طراحی یک مدل مفهومی بومی منجر شود که نه تنها ادبیات علمی این حوزه را غنی تر سازد، بلکه راهکارهای کاربردی برای مدیران و سیاست گذاران منابع انسانی در نهادهای دولتی فراهم آورد.

بر این اساس، هدف پژوهش حاضر تدوین مدل بومی پیامدهای موبینگ بر فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان در نهادهای دولتی شهر اردبیل با استفاده از روش فراترکیب است. این پژوهش می کوشد با ارائه مدلی جامع و بومی، ابعاد گوناگون پیامدهای موبینگ را روشن ساخته و

زمینه تصمیم‌گیری مؤثرتر در مدیریت منابع انسانی بخش دولتی را فراهم آورد.

ادبیات و پیشینه نظری پژوهش

مفهوم و تعریف موبینگ

موبینگ یا آزار روانی شغلی یکی از پدیده‌های نوظهور در حوزه رفتار سازمانی است که در سال‌های اخیر توجه پژوهشگران و مدیران منابع انسانی را به خود جلب کرده است. این واژه نخستین بار توسط لورنز (۱۹۶۹) در حوزه جانورشناسی به کار رفت و برای توصیف حملات گروهی حیوانات علیه یک حیوان منفرد استفاده شد. بعدها اینارسون (۱۹۹۶) این مفهوم را به عرصه سازمان و محیط‌های کاری انتقال داد و آن را به عنوان مجموعه‌ای از رفتارهای منفی و مکرر تعریف کرد که در طول زمان از سوی یک یا چند فرد علیه یک کارمند خاص اعمال می‌شود و به تدریج باعث تضعیف جایگاه حرفه‌ای، اجتماعی و روانی او می‌گردد (اینارسون و همکاران، ۲۰۲۰).

موبینگ در مقایسه با قلدری شغلی (Bullying) از شدت و سازمان‌یافتگی بیشتری برخوردار است. در حالی که قلدری ممکن است شامل رفتارهای پراکنده و فردی باشد، موبینگ معمولاً به صورت گروهی و سازمان‌یافته رخ داده و هدفمند به دنبال حذف روانی یا شغلی فرد از محیط کار است (سالین، ۲۰۲۰). در بسیاری از تعاریف، موبینگ به عنوان «خشونت روانی سازمان‌یافته» مطرح می‌شود که در قالب اعمال فشار، تخریب شخصیت، طرد اجتماعی، شایعه‌پراکنی و حتی ممانعت از انجام وظایف شغلی تجلی می‌یابد (نلسن و اینارسون، ۲۰۱۸).

در ادبیات فارسی نیز پژوهشگران موبینگ را معادل‌هایی چون «آزار روانی محیط کار»، «خشونت سازمانی غیر فیزیکی» و «آزارگری شغلی» به کار برده‌اند (میرزایی و همکاران، ۱۳۹۹). این پدیده معمولاً فرایندی تدریجی دارد و از طریق تکرار مداوم رفتارهای کوچک اما منفی، به شکل‌گیری فشار روانی گسترده و نهایتاً حذف فرد قربانی منجر می‌شود. به عبارت دیگر، موبینگ نه یک رویداد مقطعی، بلکه فرآیندی طولانی‌مدت و مخرب است که آثار روانی، اجتماعی و شغلی عمیقی بر فرد و سازمان بر جای می‌گذارد (ماسلاچ و جکسون، ۲۰۱۷).

به طور کلی، می‌توان موبینگ را این‌گونه تعریف کرد: مجموعه‌ای از رفتارهای خصمانه، مکرر و سازمان‌یافته در محیط کار که توسط یک یا چند نفر اعمال می‌شود و با هدف کاهش شأن فردی،

اجتماعی و شغلی قربانی و در نهایت حذف او از سازمان صورت می گیرد. چنین تعریفی بیانگر اهمیت توجه مدیران به این پدیده و لزوم طراحی راهکارهای پیشگیرانه و مداخله‌ای است؛ زیرا آثار آن نه تنها بر سلامت روان کارکنان بلکه بر کارکرد کلی سازمان‌ها بسیار گسترده است (آرناس و همکاران، ۲۰۱۵).

ابعاد و نشانه‌های موبینگ

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

نشانه‌های رفتاری، نشانه‌های روانی و نشانه‌های سازمانی.

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

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

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

اینارسون و راکوئل (۲۰۱۴) در مطالعه‌ای میان‌فرهنگی نشان دادند که موبینگ در محیط‌های کاری مختلف، طیفی از نشانه‌ها دارد که می‌تواند از اقدامات ظریف مانند بی‌اعتنایی و طعنه‌زدن تا اقدامات آشکارتر مانند توهین علنی، تهدید و حتی تلاش برای حذف شغلی را شامل شود. در ایران نیز

پژوهش‌هایی چون میرزایی و همکاران (۱۳۹۹) نشان داده‌اند که مهم‌ترین نشانه‌های موبینگ در سازمان‌های دولتی شامل بی‌اعتنایی مدیران به کارکنان، محدود کردن فرصت‌های ارتقا، عدم شفافیت در تخصیص وظایف و ایجاد فشار روانی از طریق تهدید به تنبیه یا اخراج است. به‌طور خلاصه، ابعاد و نشانه‌های موبینگ را می‌توان در سه سطح رفتاری، روانی و سازمانی طبقه‌بندی کرد. شناخت این ابعاد به مدیران و سیاست‌گذاران منابع انسانی کمک می‌کند تا با طراحی نظام‌های حمایتی و مداخله‌ای، از بروز و گسترش این پدیده مخرب در محیط‌های کاری پیشگیری کنند.

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

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

سلامت روان، قربانیان موبینگ معمولاً دچار اضطراب، افسردگی، استرس مزمن، کاهش عزت نفس و احساس بی‌قدرتی می‌شوند (سالین، ۲۰۲۰). بسیاری از این افراد علائم روان‌تنی مانند سردردهای مداوم، اختلالات خواب، مشکلات گوارشی و افزایش فشار خون را تجربه می‌کنند (هوگ و همکاران، ۲۰۱۱). در ایران نیز پژوهش یوسفی و همکاران (۱۳۹۸) نشان داد که آزار روانی محیط کار رابطه مستقیم با افزایش اضطراب و افسردگی کارکنان در سازمان‌های دولتی دارد؛

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

تمایل به ترک خدمت، موبینگ با تضعیف سلامت روانی و ایجاد فرسودگی شغلی، به افزایش تمایل کارکنان برای ترک خدمت منجر می‌شود (نلسن و اینارسون، ۲۰۱۸). قربانیان معمولاً به دنبال راه

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

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

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

تعهد سازمانی، تعهد سازمانی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های کلیدی رفتار سازمانی، تحت تأثیر مستقیم موبینگ قرار دارد. کارکنانی که در معرض آزار روانی قرار می‌گیرند، احساس تعلق و وابستگی خود به سازمان را از دست داده و در نتیجه تمایل کمتری برای تلاش در جهت تحقق اهداف سازمانی دارند (آرناس و همکاران، ۲۰۱۵). در پژوهش یوسفی و همکاران (۱۳۹۸) مشخص شد که موبینگ

در سازمان‌های دولتی ایران تأثیر منفی و معناداری بر تعهد سازمانی دارد. به‌طور کلی، پیامدهای سازمانی موبینگ نشان می‌دهد که این پدیده نه تنها یک مشکل فردی، بلکه تهدیدی جدی برای سلامت سازمانی است. کاهش بهره‌وری، از دست رفتن سرمایه اجتماعی و افت تعهد کارکنان، در نهایت به تضعیف عملکرد سازمان و افزایش هزینه‌های ناشی از ترک خدمت منجر می‌شود. از این رو، مدیریت سازمانی باید با شناسایی نشانه‌های موبینگ و طراحی راهکارهای پیشگیرانه، از آثار مخرب آن جلوگیری کند.

نظریه استرس شغلی، نظریه عدالت سازمانی و نظریه سرمایه انسانی

۱. نظریه استرس شغلی

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

۲. نظریه عدالت سازمانی

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

۳. نظریه سرمایه انسانی

نظریه سرمایه انسانی بر این باور است که کارکنان به عنوان دارایی‌های ارزشمند سازمان، منبع اصلی خلق ارزش و مزیت رقابتی هستند (بکر، ۱۹۶۴). موبینگ با تخریب انگیزه و توانایی‌های کارکنان، در واقع سرمایه انسانی سازمان را تضعیف می‌کند. کاهش بهره‌وری، فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت، همه نشانه‌هایی از اتلاف سرمایه انسانی هستند که سازمان را با زیان‌های مستقیم و

غیرمستقیم مواجه می‌کنند (نلسن و اینارسون، ۲۰۱۸).

به‌طور کلی، این سه نظریه نشان می‌دهند که موبینگ صرفاً یک مشکل فردی نیست، بلکه پدیده‌ای سازمانی است که هم از منظر استرس شغلی، هم از منظر عدالت سازمانی و هم از منظر مدیریت سرمایه انسانی نیازمند توجه ویژه مدیران و سیاست‌گذاران منابع انسانی است.

پیشینه پژوهش داخلی

مطالعات انجام‌شده در ایران طی سال‌های اخیر به بررسی ابعاد مختلف پدیده موبینگ و پیامدهای آن بر کارکنان پرداخته‌اند. هرچند نسبت به پژوهش‌های بین‌المللی، حجم تحقیقات داخلی محدودتر است، اما شواهد موجود نشان‌دهنده شیوع و آثار قابل توجه موبینگ در سازمان‌های ایرانی به‌ویژه در بخش دولتی است.

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

پیشینه پژوهش خارجی

پژوهش‌های بین‌المللی طی سه دهه اخیر، پدیده موبینگ را از منظر شیوع، سنجه‌ها، پیشایندها و پیامدها (به‌ویژه فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت) به‌صورت گسترده بررسی کرده‌اند. مرور منظم این بدنه پژوهشی نشان می‌دهد که موبینگ با پیامدهای روان‌شناختی و رفتاری زیانباری گره خورده و زنجیره‌ای از آثار فردی و سازمانی را فعال می‌کند (نیلسن و اینارسون، ۲۰۱۲؛ اینارسن و همکاران، ۲۰۲۰)؛ مطالعات جمعیت‌محور اروپایی و فرامرزی نشان داده‌اند که بخش معناداری از کارکنان در مقاطع زمانی مختلف در معرض رفتارهای منفی مکرر قرار می‌گیرند. ابزار «اعمال منفی» یا NAQ-R به‌عنوان سنجه مرجع اندازه‌گیری مواجهه با موبینگ در مطالعات بین‌المللی تثبیت شده است و امکان مقایسه یافته‌ها در صنایع و کشورها را فراهم می‌کند (اینارسن و همکاران، ۲۰۰۹؛ اینارسن و همکاران، ۲۰۲۰)؛ مدل‌های علی چندسطحی نشان می‌دهند که منابع استرس شغلی (ابهام و تعارض نقش، بارکاری بالا)، سبک‌های رهبری مخرب (اقتدارگرایی، رهاسازی)، و ادراک بی‌عدالتی سازمانی (توزیعی، رویه‌ای، تعاملی) احتمال بروز و تداوم موبینگ را افزایش می‌دهند (هاگه و همکاران، ۲۰۰۹؛ گرینبرگ، ۱۹۹۰؛ سالین، ۲۰۲۰). محیط‌های کاری بوروکراتیک و کم‌انعطاف نیز به‌واسطه شکاف قدرت و ضعف سازوکارهای حمایتی، زمینه‌ساز پایداری برای رفتارهای خصمانه ایجاد می‌کنند (اینارسن و همکاران، ۲۰۲۰)؛ مرورهای نظام‌مند و فراتحلیل‌ها نشان می‌دهند مواجهه با موبینگ با افزایش خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کارآمدی فردی همبستگی بالایی دارد و ریسک اختلالات اضطرابی و افسردگی را نیز افزایش می‌دهد (نیلسن و اینارسون، ۲۰۱۲؛ ماسلاچ و جکسون، ۲۰۱۷). سازوکارهای میانجی همچون «فرسودگی شغلی» و «بی‌عدالتی ادراک‌شده» توضیح می‌دهند که چگونه فشار مداوم ناشی از رفتارهای منفی به فروکاست انگیزش و اختلال در بهزیستی روانی می‌انجامد (هرشکویس و بارلینگ، ۲۰۱۰؛ سالین، ۲۰۲۰)؛ نتایج فراتحلیل‌ها و مطالعات طولی نشان می‌دهد موبینگ با افزایش تمایل به ترک خدمت، غیبت و کناره‌گیری شغلی ارتباط معنادار دارد. به‌طور خاص، مدل‌های چندمتغیره نشان داده‌اند که اثر موبینگ بر ترک خدمت تا حد زیادی از مسیر فرسودگی شغلی و کاهش تعهد سازمانی منتقل می‌شود (آرناس و همکاران، ۲۰۱۵؛ نیلسن و اینارسون، ۲۰۱۲). به بیان دیگر، موبینگ با تضعیف سرمایه روان‌شناختی و پیوندهای عاطفی با سازمان، چرخه خروج را تسریع می‌کند؛

حمایت ادراک شده از سوی سازمان و سرپرست، اقلیم عدالت و سیاست های منابع انسانی ضد قلدری می توانند شدت اثرات موبینگ را کاهش دهند؛ در مقابل، اقلیم تعارض و هنجارهای تساهل گرایانه نسبت به رفتارهای خصمانه، پیامدها را تشدید می کنند (وودرو و گِست، ۲۰۱۷؛ پارزفال و سالین، ۲۰۱۰). این یافته ها اهمیت مداخلات ساختاری و سیاستی را در کنار مداخلات فردمحور برجسته می سازد.

جمع بندی پیشینه و شکاف تحقیق

بدنه پژوهش خارجی بر رابطه قوی موبینگ با فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت اجماع دارد و نتیجه ها و مدل های نظری نسبتاً تثبیت شده ای ارائه کرده است. با این حال، در بافت ایران و به ویژه بخش دولتی هنوز مدل بومی تلفیقی که روابط میان موبینگ، فرسودگی و ترک خدمت را در چارچوب فرهنگی - اداری ایران تبیین کند، اندک است؛ مرورها عمدتاً کمی و موردی بوده و مطالعه فراترکیب نظام مند برای ادغام شواهد داخلی و خارجی به منظور ارائه نقشه مفهومی بومی کمتر انجام شده است؛ نقش میانجی/تعدیل گرهای مدیریتی (عدالت، رهبری، حمایت) در بخش دولتی ایران به صورت یکپارچه مدل سازی نشده است. بر این مبنا، پژوهش حاضر با رویکرد فراترکیب می کوشد شواهد معتبر را یکپارچه کند و مدل بومی پیامدهای موبینگ بر فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت در نهادهای دولتی شهر اردبیل را استخراج و تبیین نماید.

روش شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده ها در زمره مطالعات اسنادی - فراترکیب قرار می گیرد. جامعه پژوهش شامل کلیه مطالعات پیشین (مقالات علمی - پژوهشی، پایان نامه ها و کتب علمی) در زمینه موبینگ، فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان است. با توجه به ماهیت فراترکیب، رویکرد نمونه گیری هدفمند انتخاب شد تا نزدیک ترین و مرتبط ترین منابع با موضوع وارد تحلیل شوند. در فرآیند این پژوهش، پس از جستجوی نظام مند در پایگاه های داخلی و خارجی مانند SID، ایران داک، نورمگز، ProQuest، Scopus و Science Direct، در گام نخست تعداد ۶۷ مطالعه شناسایی شد که پس از غربالگری و بررسی معیارهای ورود و خروج، در نهایت ۲۹ مطالعه مرتبط انتخاب و وارد فرایند تحلیل شدند. برای تحلیل داده ها از رویکرد کیفی و نرم افزار MAXQDA جهت کدگذاری و استخراج مفاهیم استفاده گردید.

همچنین از نرم افزار SPSS برای رتبه بندی و اولویت بندی مقوله ها بهره گرفته شد. به منظور اعتبارسنجی مقالات منتخب از ابزار حیاتی گلین (Critical Appraisal Skills Programme:

CASP) استفاده شد. این ابزار ده شاخص اصلی شامل: اهداف پژوهش، منطق، طرح پژوهش، روش نمونه برداری، شیوه جمع آوری داده ها، ملاحظات اخلاقی، بازتاب پذیری، دقت تحلیل داده ها، وضوح گزارش یافته ها و ارزش پژوهش را بررسی می کند. بر اساس مقیاس ۵۰ امتیازی این ابزار (هر شاخص ۵ امتیاز)، مقالاتی که نمره کمتر از ۳۰ کسب کرده بودند کنار گذاشته شدند. فراترکیب کیفی به عنوان رویکردی نظام مند، امکان ترکیب و هم افزایی یافته های کیفی موجود را فراهم می سازد تا تصویری جامع تر از پدیده مورد مطالعه ترسیم گردد. در این پژوهش از مدل هفت مرحله ای سندلوسکی و باروسو (۲۰۰۷) استفاده شد. مراحل اجرای پژوهش به شرح زیر است :

- ✎ تنظیم پرسش های پژوهش
- ✎ بررسی نظام مند متون و منابع
- ✎ جست و جو و انتخاب مقالات مناسب
- ✎ استخراج اطلاعات کلیدی از مقالات منتخب
- ✎ تحلیل و ترکیب یافته ها
- ✎ کنترل کیفیت و بازبینی نظام مند
- ✎ ارائه الگوی مفهومی و یافته های نهایی

یافته های پژوهش با استفاده از روش تحلیل کیفی فراترکیب

گام اول: تنظیم پرسش های پژوهش

نخستین گام در روش فراترکیب، تنظیم پرسش های پژوهش است. این پرسش ها عموماً براساس چهار پارامتر چه چیزی، چه کسی، چه زمانی و چگونه قابل تنظیم است. در گروه بندی و تحلیل مدل اکوسیستم هوشمند کسب و کار در صنعت گردشگری پزشکی مورد سوال قرار گرفته است. در گام اول مربوط به روش اجرای فراترکیب باید به تنظیم سوالهای پژوهشی پردازیم. سوال های مدنظر از

چهار بخش عمده تشکیل شده‌اند:

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

برای اجرای دقیق پژوهش در گام اول به سوالات اصلی آن باید پاسخ دهیم. ما برای اینکه بدانیم در یک پژوهش فراترکیب و یافته‌های به دست آمده چگونه باید عمل کنیم باید چارچوب کلی کار را بدانیم. این چارچوب اصلی با استناد به ۴ سوال اصلی که هر کدام بیانگر و نشانگر جزئیات خاص خود می باشند مشخص می شود. در ادامه پژوهش هر کدام از این چهار سوال را در یک زیر بخش توضیح داده و پاسخ آنها را مشخص میکنیم. تنظیم سوال پژوهشی یکی از مهم‌ترین قدم ها و ابتدایی ترین قدم برای اجرای روش فراترکیب است. اگر ما در ابتدا این فرایند را درست طی بکنیم تا انتهای مطلب می توانیم ثابت قدم و بدون خطا پیش برویم. باید بدانیم که استفاده از روش فراترکیب با توجه به پیچیدگی های بسیار زیادی که دارد در زمینه های خاص و مهمی پیگیری و به اجرا درخواهد آمد. نخستین گام در اجرای روش فراترکیب، **تنظیم پرسش‌های پژوهش** است. این پرسش‌ها معمولاً بر اساس چهار پارامتر «چه چیزی»، «چه کسی»، «چه زمانی» و «چگونه» تدوین می‌شوند تا مسیر تحلیل روشن گردد. در این پژوهش، پرسش‌ها به‌منظور شناسایی ابعاد موبینگ و پیامدهای آن بر کارکنان در محیط‌های دولتی تنظیم شد.

جدول ۱- پرسش‌های پژوهش

پارامتر	پرسش پژوهش
چه چیزی (What)	مقوله‌های اصلی و فرعی مربوط به موبینگ و پیامدهای آن بر کارکنان (فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت) کدامند؟
چه کسی (Who)	چه افرادی (مدیران، کارکنان، همکاران) در شکل‌گیری یا تجربه موبینگ نقش دارند؟
چه زمانی (When)	پژوهش‌های انجام‌شده در بازه زمانی ۱۳۹۰ تا ۱۴۰۲ (مطالعات داخلی) و ۲۰۱۰ تا ۲۰۲۳ (مطالعات بین‌المللی) بررسی می‌شوند.
چگونه (How)	مقوله‌های استخراج‌شده در زمینه موبینگ چه ارتباطی با یکدیگر دارند و چگونه می‌توانند در قالب یک مدل مفهومی بومی تلفیق شوند؟

گام دوم: بررسی نظام‌مند متون

پایگاه‌های علمی معتبری در سراسر دنیا و در فضای مجازی قرار دارند که به زبان‌های فارسی و انگلیسی مدنظر محقق در این پژوهش بودند لذا کلمات کلیدی که استفاده خواهند شد به هر دو بخش فارسی و انگلیسی مورد جستجو قرار گرفته‌اند. هر پژوهش و یا پژوهشگر در ابتدای پژوهش خود چکیده‌ی را ارائه داده است که در انتهای آن چکیده کلماتی را به عنوان کلمات کلیدی ارائه کرده است. پایگاه‌های علمی معتبر به استناد استفاده از این کلمات کلیدی نتایج مورد نیاز محققین دیگر را برآورده می‌کند. پژوهش‌هایی که در رابطه با موضوع ما می‌باشد به استناد استفاده از همین کلید واژه‌ها مدنظر و جستجو قرار خواهند گرفت. هر چقدر که انتخاب کلید واژه در این بخش دقیق تر باشد پژوهش‌های یافته شده نیز متناسب با آن دقیقاً خواهند بود. در جدول زیر کلید واژه‌هایی که برای موضوع این پژوهش مدنظر قرار گرفته است را ارائه داده‌ایم. برای شناسایی مطالعات مرتبط، جست‌وجوی نظام‌مند در پایگاه‌های معتبر داخلی و خارجی انجام گرفت. پایگاه‌های داخلی شامل SID، نورمگز، ایران‌داک، پایگاه جهاد دانشگاهی و پایگاه مجلات تخصصی کشور بود. همچنین در بخش بین‌المللی از پایگاه‌های Science Direct، Emerald، Wiley و ProQuest استفاده شد. کلمات کلیدی مورد استفاده به دو زبان فارسی و انگلیسی تعریف گردید.

جدول ۲ - کلیدواژه‌های مورد استفاده

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

در بخش بعدی و پس از مشخص شدن موضوع و کلیدواژه‌های مدنظر برای جستجوی منابع مورد

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

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

عناوین و اهداف یکسان انجام شده بودند؛ ملاک سوم: پژوهش‌هایی که فاقد الگوی روش‌شناختی مناسب بودند؛ ملاک چهارم: پژوهشهایی که اطلاعات کافی در زمینه اهداف این تحقیق گزارش نداده بودند؛ ملاک پنجم: پژوهشهای فاقد کیفیت لازم علمی بودند از آنجا که در مجلات بی کیفیت منتشر شده بودند.

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

جدول ۳- مشخصات سؤالات روش ارزیابی CASP

ردیف	عنوان سوال	توضیح سوال
۱	اهداف تحقیق	آیا مقاله انتخابی در راستای تحقیق (پژوهش مورد نظر شما) می‌باشد؟
۲	به‌روز بودن	آیا اطلاعات داخلی مقاله به روز است؟
۳	طرح تحقیق	در مقاله طرح ریزی تحقیق، از نظر شما چگونه است؟
۴	روش نمونه برداری	جامعه‌ی آماری مورد بررسی و نمونه‌های انتخابی در این مقاله را چگونه ارزیابی می‌کنید؟
۵	جمع آوری داده‌ها	امتیاز شما به نحوه جمع آوری داده‌ها در این مقاله چیست؟
۶	انعکاس پذیری	آیا نکات مندرج در این مقاله را می‌توان به موارد دیگر بسط داد و از آنها در جاهای دیگر استفاده نمود؟
۷	ملاحظات اخلاقی	آیا اصول اخلاقی نگارش مقاله مثل رعایت درج رفرنس و غیره در این مقاله رعایت شده است؟

۸	دقت تجزیه و تحلیل داده‌ها	دقت در تجزیه و تحلیل داده‌ها به چه میزان است؟
۹	بیان واضح و روشن یافته‌ها	زبان نوشتار و نیز رسایی مقاله به چه میزان است؟
۱۰	ارزش تحقیق	ارزش کلی این مقاله به چه میزان است؟

در جدول، براساس امتیازدهی به مقالات مورد بررسی، شرایط امتیازی ذیل برای مقالات لحاظ شده‌اند: ۵۰ - ۴۱: عالی (E)؛ ۳۱-۴۰: خیلی خوب (VG)؛ ۲۱-۳۰: خوب (G)؛ ۱۱-۲۰: متوسط (F)؛ ۱۰-۰: ضعیف (P)

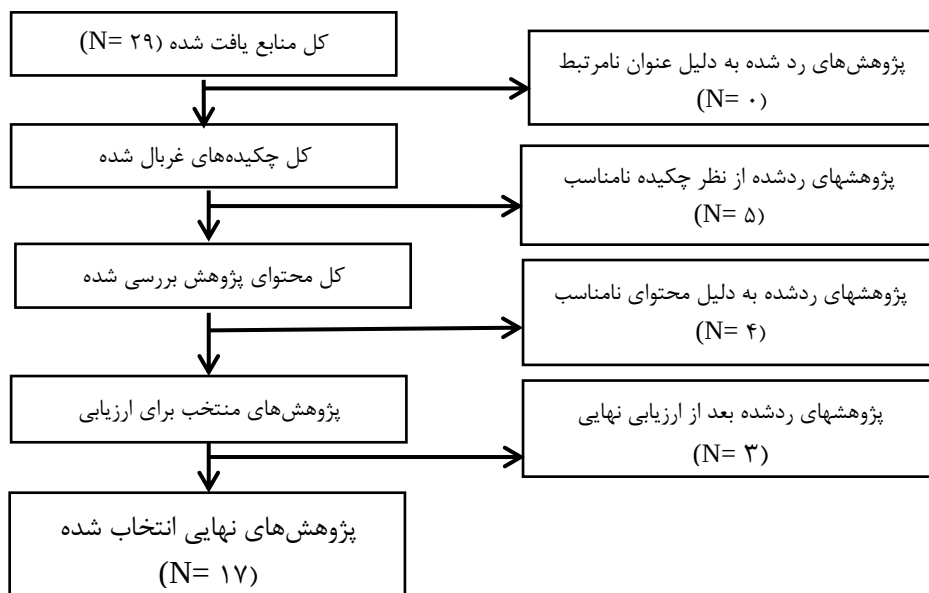
جدول ۴- ارزیابی مقالات با روش CASP

ردیف	نویسنده/ نویسندگان (سال)	اهداف	به‌روز بودن	طرح پژوهش	روش نمونه‌برداری	جمع‌آوری داده‌ها	انعکاس‌پذیری	ملاحظات اخلاقی	دقت تجزیه و تحلیل	بیان روشن یافته‌ها	ارزش پژوهش	جمع امتیازات	درجه کیفی	تأیید
۱	لیمن (۱۹۹۶)	۵	۳	۴	۲	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳۲	G	خیر
۲	اینارسین، هونل و نوتلرز (۲۰۰۹)	۵	۳	۴	۲	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳۲	G	خیر
۳	نیلسن و اینارسین (۲۰۱۲)	۵	۴	۴	۳	۴	۳	۳	۴	۴	۴	۳۸	VG	بله
۴	سالین (۲۰۰۳)	۴	۲	۳	۲	۳	۲	۲	۲	۳	۲	۲۵	F	خیر

۵	هاوگه، اسکوگستاد و اینارسین (۲۰۱۰)	۴	۳	۳	۲	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳۰	G	خیر
۶	هارشکویه س و بارلینگ (۲۰۱۰)	۴	۳	۴	۲	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۳۱	VG	بله
۷	رودریگز- مونيوث و همکاران (۲۰۰۹)	۴	۲	۳	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۲	۲۳	F	خیر
۸	وودرو و گست (۲۰۱۷)	۴	۴	۴	۳	۴	۴	۴	۴	۴	۴	۴	۳۹	VG	بله
۹	فارلی و همکاران (۲۰۲۳)	۴	۵	۵	۴	۴	۴	۴	۵	۴	۵	۵	۴۵	E	بله
۱۰	هسیاو و همکاران (۲۰۲۲)	۴	۵	۴	۳	۴	۴	۴	۵	۴	۴	۴	۴۲	E	بله
۱۱	گالانیس و همکاران (۲۰۲۴)	۴	۵	۵	۴	۴	۴	۴	۵	۴	۵	۵	۴۵	E	بله

[illegible]

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



شکل ۱- فرایند بازبینی و انتخاب

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

جدول ۵- ارتباط دادن مقالات با مقوله های شناسایی شده

ردیف	نویسنده/نویسندگان (سال)	فرسودگی شغلی	سلامت روان	ترک خدمت	پیامدهای سازمانی	عوامل ساختاری-اداری	زمینه فرهنگی-اجتماعی
۱	نیلسن و اینارسن (۲۰۱۲)						
۲	هارشکوویس و بارلینگ (۲۰۱۰)						
۳	وودرو و گِست (۲۰۱۷)						
۴	فارلی و همکاران (۲۰۲۳)						
۵	هسیاو و همکاران (۲۰۲۲)						
۶	گالانیس و همکاران (۲۰۲۴)						
۷	پارک و اونو (۲۰۱۶)						
۸	ون دن برانده و همکاران (۲۰۱۶)						
۹	مسلمی، بانسی و کوشکی جهرمی (۱۳۹۸)						
۱۰	معالی تفتی، رأفتی و عرفانیان خانزاده (۱۴۰۰)						
۱۱	دعایی و سبکرو (۱۴۰۱)						

ردیف	نویسنده/نویسندگان (سال)	فرسودگی شغلی	سلامت روان	ترک خدمت	پیامدهای سازمانی	عوامل ساختاری-اداری	زمینه فرهنگی-اجتماعی
۱۲	موذن، برآبادی و میرزائی (۱۴۰۳)						
۱۳	قلی پور، قاسمی بنابری و رجب نیاچناری (۱۴۰۲)						
۱۴	کیانی، صبوری و حمیدی (۱۴۰۲)						
۱۵	رستم زاده، هاشمی و محمدنژاداصل (۱۴۰۳)						
۱۶	رضائی، شعبانی، پورصفیر و شاکری نیا (۱۴۰۳)						
۱۷	عرفانیان دباغ نوغانی، میرزایی و خراسانی طرقي (۱۴۰۳)						

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

گام پنجم: تجزیه و تحلیل یافته های کیفی؛ پژوهشگر در طول تجزیه و تحلیل، موضوعاتی را

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

گام ششم: کنترل کیفیت تحلیل؛

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

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

برای ارزیابی پایایی فراترکیب، سندی انتخابی در اختیار یکی از خبرگان قرار داده شد. پس از ارزیابی، ضریب کاپا ۰/۶۱۱ محاسبه گردید. ضریب کاپای بالای ۰/۶ مطلوب می‌باشد (لندیس و

همکاران، ۱۹۷۷). بنابراین این مقدار به معنای پایایی نتایج پژوهش است.

همچنین در این پژوهش، روشهای ذیل برای حفظ کیفیت مطالعه در نظر گرفته شد:

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

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

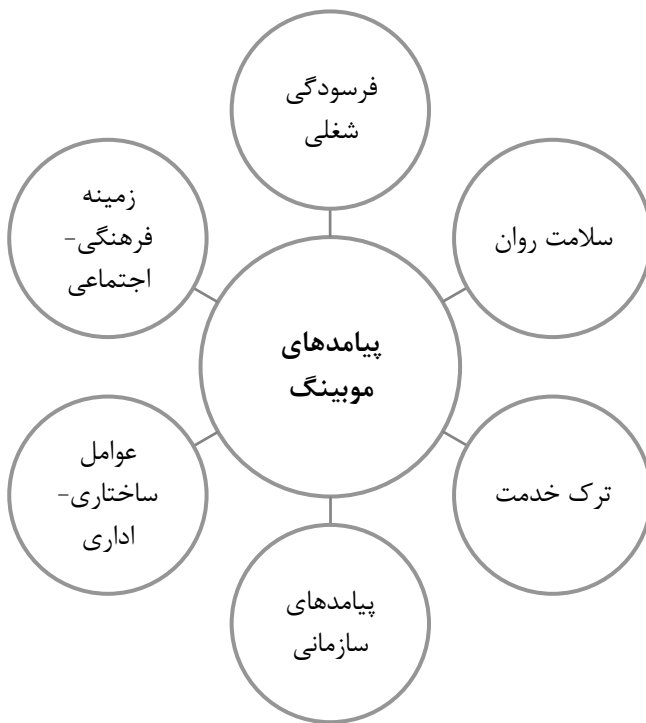
گام هفتم: ارائه گزارش و یافته‌های پژوهش؛ در این مرحله از روش فراترکیب، یافته‌های مراحل قبل ارائه می‌شود. در ادامه به شناسایی شاخص‌های پژوهش پرداخته می‌شود. از شاخص‌های استخراج شده از متون مقالات مرتبط، با حذف شاخص‌های هم‌معنی و پرتکرار و در نهایت با مقوله و دسته‌بندی شاخص‌های نهایی، ۶ مقوله اصلی، ۱۲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

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

ردیف	مقوله اصلی	مفاهیم	مقوله‌های فرعی
۱	فرسودگی شغلی	خستگی عاطفی	• احساس خستگی مفرط • کاهش انرژی کاری • ناتوانی در بازیابی انرژی
		مسخ شخصیت	• بی‌تفاوتی نسبت به ارباب رجوع • بدبینی نسبت به همکاران • فاصله‌گیری عاطفی
		کاهش موفقیت فردی	• کاهش احساس شایستگی • افت عملکرد شغلی • کاهش انگیزه برای پیشرفت
۲	سلامت روان	علائم روان‌شناختی	• اضطراب • افسردگی • استرس مزمن • احساس ناامنی شغلی

ردیف	مقوله اصلی	مفاهیم	مقوله‌های فرعی
		پیامدهای جسمی	• سردرد • مشکلات خواب • بیماری‌های قلبی و گوارشی ناشی از استرس
۳	ترک خدمت	قصد ترک خدمت	• تمایل به استعفا • جستجوی شغل جایگزین • افزایش غیبت‌های مکرر
		تعهد سازمانی ضعیف	• کاهش وفاداری • عدم تمایل به مشارکت • بی‌اعتمادی به مدیریت
۴	پیامدهای سازمانی	کاهش بهره‌وری	• افت کیفیت کار • کاهش کارایی گروهی • افزایش اشتباهات
		اختلال روابط کاری	• افزایش تعارضات بین فردی • کاهش همکاری تیمی • افزایش فضای منفی
		سرمایه اجتماعی ضعیف	• کاهش اعتماد متقابل • نبود شبکه حمایتی • انزوای شغلی
۵	عوامل ساختاری- اداری	عدالت سازمانی	• احساس تبعیض • نبود انصاف در توزیع پاداش • اعمال سلیقه‌ای قوانین
		رهبری و مدیریت	• سبک رهبری استبدادی • بی‌توجهی به رفاه کارکنان • حمایت ناکافی از زیردستان
۶	زمینه فرهنگی- اجتماعی	فرهنگ سازمانی	• تساهل در برابر آزار • سکوت کارکنان در برابر موبینگ • ضعف سازوکار گزارش‌دهی
		حمایت نهادی	• نبود قوانین حمایتی • ضعف نقش نهادهای بالادستی • ناکارآمدی واحدهای منابع انسانی

(منبع: یافته‌های پژوهش)



شکل ۲- مدل تدوین مدل بومی پیامدهای موبینگ بر فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان (منبع: یافته های پژوهشگر)

بحث و نتیجه گیری

یافته های پژوهش حاضر نشان داد که موبینگ به عنوان نوعی خشونت سازمانی پنهان، تأثیرات عمیق و چندلایه ای بر سلامت روان کارکنان و عملکرد سازمان ها دارد. مرور ادبیات داخلی و خارجی آشکار کرد که پیامدهای موبینگ نه تنها در سطح فردی مانند افزایش اضطراب، افسردگی، فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت نمایان می شود، بلکه در سطح سازمانی نیز پیامدهایی همچون کاهش بهره وری، افت سرمایه اجتماعی، کاهش تعهد سازمانی و افزایش تعارضات بین فردی به دنبال دارد.

بررسی مطالعات نشان می دهد که ریشه های بروز موبینگ را می توان در عواملی چون بی عدالتی

سازمانی، ضعف در نظام مدیریتی، نبود سیاست‌های روشن برای مقابله با آزار روانی، و فقدان فرهنگ سازمانی حمایتی جست‌وجو کرد. در همین راستا، نظریه‌های مختلفی از جمله نظریه استرس شغلی، نظریه عدالت سازمانی و نظریه سرمایه انسانی به تبیین چگونگی اثرگذاری موبینگ بر سلامت روان کارکنان و کارکرد سازمان‌ها پرداخته‌اند.

در بعد فردی، تکرار رفتارهای آزاردهنده سبب می‌شود کارکنان احساس بی‌قدرتی و بی‌پناهی کنند. این وضعیت در بلندمدت منجر به فرسودگی شغلی، افت رضایت از زندگی و حتی کناره‌گیری از محیط کار می‌شود. در سطح سازمانی، گسترش رفتارهای موبینگ موجب کاهش اعتماد متقابل، شکل‌گیری فرهنگ سکوت، و افزایش تمایل به ترک خدمت کارکنان متخصص خواهد شد. این امر برای سازمان‌ها هزینه‌های سنگینی همچون کاهش بهره‌وری و دشواری در جذب و حفظ استعدادها به همراه دارد.

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

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

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

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

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

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

منابع

- حسینی، س. و همکاران. (۱۴۰۰). بررسی رابطه موینگ با فرسودگی شغلی در میان معلمان. مجله روانشناسی تربیتی، ۱۶(۲)، ۵۵-۷۲.
- میرزایی، ع.، بابایی، ر.، و داوودی، س. (۱۳۹۹). بررسی تأثیر آزار روانی شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی. فصلنامه مدیریت منابع انسانی، ۱۲(۳)، ۸۵-۱۰۱.
- یوسفی، م. و همکاران. (۱۳۹۸). اثر موینگ بر تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت کارکنان. مجله مدیریت منابع انسانی در بخش عمومی، ۱۰(۱)، ۱۱۹-۱۰۱.
- جعفری، ف.، و رهنما، م. (۱۳۹۷). بررسی اثرات موینگ بر سلامت روان و کیفیت خدمات کارکنان بیمارستان‌های دولتی. مجله سلامت و توسعه انسانی، ۶(۲)، ۵۵-۷۲.
- کریمی، س.، احمدی، ن.، و رضوی، م. (۱۴۰۰). تجربه‌های موینگ در دانشگاه‌های دولتی ایران: تحلیل کیفی. فصلنامه آموزش و توسعه منابع انسانی، ۱۷(۴)، ۳۳-۵۲.
- مسلمی، م.، بانشی، م.، و کوشکی‌جهرمی، ع. (۱۳۹۸). رابطه بین قلدری سازمانی و فرسودگی شغلی در کارکنان بیمارستان‌های دولتی. مجله علوم رفتاری ایران، ۱۲(۳)، ۵۵-۷۲.
- معالی‌تفتی، س.، رأفتی، ح.، و عرفانیان‌خانزاده، م. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر موینگ بر تمایل به ترک خدمت کارکنان. فصلنامه مدیریت منابع انسانی در صنعت، ۱۵(۲)، ۸۷-۱۰۴.
- نوری‌ثمرین، ف.، هاشمی، م.، و ارشدی، ع. (۱۳۹۹). تأثیر قلدری در محیط کار بر تعهد سازمانی و عملکرد شغلی. فصلنامه مطالعات مدیریت، ۲۷(۱)، ۱۲۳-۱۴۰.
- دعایی، م.، و سبک‌رو، س. (۱۴۰۱). پیامدهای روان‌شناختی و شغلی قلدری سازمانی. پژوهش‌های روانشناسی سلامت، ۱۸(۴)، ۳۳-۵۲.
- موزن، ح.، برآبادی، م.، و میرزائی، م. (۱۴۰۳). رابطه قلدری شغلی و فرسودگی شغلی در کارکنان صنایع خدماتی. مدیریت منابع انسانی در ایران، ۲۱(۱)، ۷۷-۹۶.
- قلی‌پور، ع.، قاسمی‌بنابری، ح.، و رجب‌نیاچناری، س. (۱۴۰۲). نقش میانجی عدالت سازمانی در رابطه میان موینگ و تمایل به ترک خدمت. فصلنامه رفتار سازمانی، ۱۹(۲)، ۱۱۲-۱۳۱.
- کیانی، ر.، صبور، ف.، و حمیدی، ع. (۱۴۰۲). اثرات قلدری شغلی بر سلامت روانی کارکنان ادارات دولتی. پژوهش‌نامه روانشناسی شغلی، ۱۱(۲)، ۸۵-۱۰۳.
- عبدی، م.، موسویان، ف.، و عباسی، ن. (۱۴۰۲). بررسی ارتباط قلدری سازمانی و فرسودگی شغلی پرستاران. پرستاری نوین ایران، ۱۹(۳)، ۲۰۱-۲۱۹.

رستمزاده، ه.، هاشمی، م.، و محمدنژاداصل، ر. (۱۴۰۳). موبینگ و پیامدهای آن بر عملکرد کارکنان. فصلنامه علوم رفتاری کاربردی، ۱۴(۲)، ۵۵-۷۲.

رضائی، م.، شعبانی، م.، پورصفر، س.، و شاکری‌نیا، ن. (۱۴۰۳). تأثیر قلدری شغلی بر رضایت شغلی کارکنان بانک‌ها. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۲۲(۱)، ۳۳-۵۱.

بهادری، س.، و نظرزاده‌زارع، م. (۱۴۰۳). نقش فرهنگ سازمانی در کاهش قلدری سازمانی. مجله مدیریت و توسعه منابع انسانی، ۱۷(۲)، ۶۱-۷۸.

عرفانیان‌دباغ‌نوغانی، س.، میرزایی، ر.، و خراسانی‌طرقی، ع. (۱۴۰۳). بررسی اثرات قلدری شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه‌ها. فصلنامه توسعه منابع انسانی، ۱۳(۳)، ۹۵-۱۱۴.

ناظری، ف. (۱۳۹۸). فراتحلیل پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه قلدری در محیط کار. مجله پژوهش‌های روانشناسی صنعتی، ۱۰(۴)، ۲۱۵-۲۳۸.

قلی‌پور، ع.، بد، س.، فاخری‌کوزه‌کنان، م.، و باغستانی‌برزکی، م. (۱۳۸۸). بررسی رابطه قلدری شغلی و عملکرد کارکنان. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی ایران، ۲(۱)، ۳۳-۵۲.

Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (۲۰۰۹). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure, and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress*, ۲۲(۱), ۲۴-۴۴.

Einarsen, S., Nielsen, M. B., & Hoel, H. (۲۰۱۰). Workplace bullying and occupational health. *International Journal of Public Health*, ۵۹(۶), ۴۰۳-۴۱۲.

Farley, S., Coyne, I., Sprigg, C., Axtell, C., & Subramanian, G. (۲۰۲۳). Exploring the link between workplace bullying and turnover intentions. *Journal of Occupational Health Psychology*, ۲۸(۱), ۱۲-۲۹.

Galanis, P., Fragkou, D., Katsiroumpa, A., & Kaitelidou, D. (۲۰۲۴). The impact of workplace bullying on burnout and turnover intention: A systematic review. *BMC Nursing*, ۲۲(۱۱), ۱۵۰-۱۶۹.

Hauge, L. J., Skogstad, A., & Einarsen, S. (۲۰۱۰). The relative impact of workplace bullying as a social stressor at work. *Scandinavian Journal of Psychology*, ۵۱(۵), ۴۲۶-۴۳۳.

Hogh, A., & Hoel, H. (۲۰۱۰). Preventing bullying in the workplace. *International Journal of Workplace Health Management*, ۲(۱), ۹۲-۱۰۳.

Hsiao, Y. J., Lin, C., & Wang, Y. (۲۰۲۲). Workplace bullying and employee well-being: A meta-analysis. *Applied Psychology*, ۷۱(۳), ۶۵۵-۶۷۸.

Leymann, H. (۱۹۹۶). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, ۹(۲), ۱۶۵-۱۸۴.

Park, J. H., & Ono, M. (۲۰۱۶). The effects of workplace bullying on work engagement and turnover intention: The moderating role of leadership. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, ۵۴(۳), ۳۳۲-۳۵۲.

- Rodríguez-Muñoz, A., Baillien, E., De Witte, H., Moreno-Jiménez, B., & Pastor, J. C. (۲۰۰۹). Cross-lagged relationships between workplace bullying, job satisfaction and engagement: Two longitudinal studies. *Work & Stress*, ۲۲(۳), ۲۲۵-۲۴۳.
- Salin, D. (۲۰۰۳). Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating, and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, ۵۶(۱۰), ۱۲۱۳-۱۲۳۲.
- Van den Brande, W., Baillien, E., De Witte, H., Vander Elst, T., & Godderis, L. (۲۰۱۱). Exposure to workplace bullying: The role of coping strategies and personality. *Work & Stress*, ۲۰(۳), ۲۱۵-۲۳۱.
- Woodrow, C., & Guest, D. (۲۰۱۷). Leadership and approaches to the management of workplace bullying. *Journal of Managerial Psychology*, ۳۲(۲), ۲۱۸-۲۳۱.
- Zapf, D. (۱۹۹۹). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, ۲۰(۱/۲), ۷۰-۸۵.
- Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (۲۰۱۲). Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. *Work & Stress*, ۲۶(۴), ۳۰۹-۳۳۲.
- Arenas, A., Giorgi, G., Montani, F., & Mucci, N. (۲۰۱۵). Workplace bullying and its relation with job burnout and turnover intention: A meta-analytic study. *Work & Stress*, ۲۹(۱), ۱۵-۳۲.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. (۲۰۲۰). *Bullying and Harassment in the Workplace: Theory, Research and Practice*. CRC Press.
- Hogh, A., Mikkelsen, E.G., & Hansen, Å.M. (۲۰۱۱). Individual consequences of workplace bullying/mobbing. *Journal of Work and Stress*, ۲۵(۲), ۱۴۵-۱۵۸.
- Lee, Y., Kim, S., & Park, J. (۲۰۱۹). Psychological consequences of workplace mobbing. *International Journal of Human Resource Management*, ۳۰(۱۲), ۱۸۵۳-۱۸۷۵.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (۲۰۱۷). *Burnout: The Cost of Caring*. McGraw-Hill.
- Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (۲۰۱۸). What we know, what we do not know, and what we should and could have known about workplace bullying: An overview of the literature and agenda for future research. *Aggression and Violent Behavior*, ۴۲, ۷۱-۸۳.
- Salin, D. (۲۰۲۰). Bullying and Mobbing in the Workplace. *Journal of Organizational Behavior*, ۴۱(۵), ۴۷۷-۴۹۹.
- Sandelowski, M., & Barroso, J. (۲۰۰۷). *Handbook for Synthesizing Qualitative Research*. Springer Publishing Company.