



## رابطه اوباشگری سازمانی با خستگی مزمن و نارسایی‌های شناختی شغلی

عاطفه همایونی<sup>۱</sup>، سید اسماعیل هاشمی<sup>۲</sup>، عبدالزهره نعامی<sup>۳</sup>، کیومرث بشلیده<sup>۴</sup>

تاریخ پذیرش: ۹۳/۱۱/۱۸

تاریخ ویرایش: ۹۳/۰۷/۳۰

تاریخ دریافت: ۹۲/۱۱/۲۱

### چکیده

**زمینه و هدف:** پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه‌ی اوباشگری سازمانی با خستگی مزمن و نارسایی‌های شناختی شغلی انجام شده است. **روش بررسی:** روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی و جامعه‌ی آماری آن شامل کلیه‌ی کارکنان پالایشگاه گاز بیدبلند بود که از میان آنان ۲۷۰ نفر به شیوه‌ی نمونه‌گیری در دسترس انتخاب و به ابزارهای پژوهش شامل مقیاس ترور روان‌شناختی لیمن، پرسشنامه خستگی مزمن چالدر و همکاران و پرسشنامه نارسایی‌های شناختی شغلی الهیاری و همکاران پاسخ دادند. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام‌به‌گام انجام شد. **یافته‌ها:** نتایج حاکی از آن بود که بین اوباشگری سازمانی و مؤلفه‌های آن با خستگی مزمن و نارسایی‌های شناختی شغلی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. علاوه بر این، نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون نشان دادند که خستگی مزمن به ترتیب از طریق رفتار تهدیدکننده ارتباطات و رفتار تهدیدکننده شهرت شخصی قابل پیش‌بینی است ( $p < 0/01$ ) و در نهایت، از میان مؤلفه‌های اوباشگری سازمانی، "رفتار تهدیدکننده شهرت شخصی" یکی از مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های نارسایی‌های شناختی شغلی است و بیشترین درصد تغییرات واریانس نارسایی‌های شناختی شغلی را به خود اختصاص داده است. **نتیجه‌گیری:** اوباشگری مکرر طولانی‌مدت می‌تواند برای هدف مقدار زیادی مشکلات اجتماعی، روان‌شناختی و روان‌تنی ایجاد کند؛ بنابراین، مدیران و کارکنان بایستی به اوباشگری در سازمان‌ها نظر ویژه‌ای داشته و با کنترل علل آن، از اعمال اوباشگری در محل کار و نتایج مخرب آن جلوگیری کنند.

**کلیدواژه‌ها:** اوباشگری سازمانی، خستگی مزمن، نارسایی‌های شناختی شغلی.

### مقدمه

تنبیه قرار نمی‌گیرند و تنها با هدف یاری رساندن به سازمان و کارکنان انجام می‌شوند) نام‌گذاری کردند [۳]. در سال‌های اخیر جریان پژوهشی دیگری، با تمرکز بر مطالعه‌ی مجموعه‌ای از رفتارهای منفی و مخرب که در نقطه‌ی مقابل رفتارهای مؤلفه عمل می‌کنند، حوزه‌ی رفتار سازمانی را تحت تأثیر قرار داده است. پژوهشگران تلاش کردند تا این رفتارها را در قالب یک یا چند مفهوم کلی سازمان دهند. نتیجه‌ی این تلاش‌ها منجر به ایجاد مفهوم انحراف در محیط کار (Workplace deviance) یا رفتارهای ضد تولید (Ounterproductive behaviors) گردید [۴، ۵]. رفتارهای ضد تولید شغلی (CWBs) رفتارهایی ارادی هستند که با هدف آسیب رساندن به افراد درون سازمان

از مهم‌ترین هدف‌های روان‌شناسان صنعتی و سازمانی توصیف و تبیین رفتارهای سازمانی است. در راستای نیل به این هدف، پژوهشگران به شناسایی رفتارهای مختلف کارکنان در محیط کار پرداختند؛ اما نخستین پژوهشگران بیشتر به مطالعه‌ی رفتارهای مثبت مانند جدیت در انجام وظایف شغلی، وقت‌شناسی، کمک به دیگران، میل به مشارکت و حرف‌شنوی از فرادست گرایش نشان دادند [۱، ۲]. آن‌ها این مجموعه از رفتارها را تحت عناوین رفتارهای تکلیفی (رفتارهایی که انجام آن‌ها وظیفه‌ی کارکنان بوده و در شرح شغل آن‌ها ارائه شده است) و رفتارهای مدنی (مجموعه‌ای از رفتارها که از الزامات شغل نبوده و حتی به‌طور جدی مورد تشویق و

۱- (نویسنده مسئول) کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران. atefeh\_0913@yahoo.com

۲- دانشیار گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران.

۳- دانشیار گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران.

۴- دانشیار گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران.

جلوگیری می‌کند، غیره)؛ (ب) حمله به روابط اجتماعی شخصی (محدود کردن احتمال حفظ ارتباط با دیگران، مجزا کردن شخص از دیگران، غیره)؛ (ج) حمله به شهرت شخص (انتشار شایعات، مسخره کردن شخص یا نداشتن یک استعداد و غیره)؛ (د) حمله به وضعیت حرفه‌ای و موقعیت زندگی شخص (واگذار نکردن تکالیف معنادار، واگذار کردن وظایفی که پایین‌تر از شایستگی شخصی شخص می‌باشند، غیره)؛ و (ه) حمله به سلامتی شخص (واگذار کردن وظایف خطرناک، تهدیدهای جسمانی، آزار جنسی، غیره).

پیامدهای منفی اوباشگری در محل کار موجب شده است که این پدیده موضوع بسیاری از پژوهش‌ها در محیط‌ها و زمینه‌های کاری مختلف باشد. اوباشگری مکرر طولانی‌مدت می‌تواند برای هدف مقدار زیادی مشکلات اجتماعی، روان‌شناختی و روان‌تنی ایجاد کند، همچنین منجر به بروز مشکلات اقتصادی سازمانی، مشکلات اقتصادی برای خانواده‌ها و نیز جامعه‌ی گسترده‌تر می‌شود [۱۵]. در سازمان‌هایی که اوباشگری اتفاق می‌افتد اختلافات ظاهر می‌شوند، ناراحتی به وجود می‌آید و کارکنان فرار را جستجو می‌کنند. در نتیجه، سازمان‌ها کارکنان کلیدی‌شان را از دست می‌دهند. افراد حس تعلقشان نسبت به سازمانشان را از دست می‌دهند. سرانجام آن‌ها اراده‌شان به تحمل کردن سختی‌ها را از دست داده و تلاش می‌کنند تا شغلی با شرایط کاری بهتر پیدا کنند [۱۶]. این رفتار باعث می‌شود کارکنان در جایی که کار می‌کنند احساس ناراحتی کنند و این سبب می‌شود تا آن‌ها انگیزه‌شان نسبت به سازمان را از دست بدهند [۱۷]. هنگامی که کارنرو و همکارانش [۱۸] و بیژورکلو [۱۹] مشکلات سلامتی که اوباشگری برای قربانیان ایجاد می‌کند را ارائه می‌کردند (اختلالات مربوط به پوست، بیماری‌های قلبی-عروقی، غیره)؛ مونا و نیال [۲۰] بر هر دوی مشکلات جسمانی و روان‌شناختی تمرکز کرده بودند. وگا و کامر [۲۱] و به‌طور مشابهی گارویس [۲۲] در مطالعه‌شان اظهار می‌کنند که اوباشگری سبب مشکلات روان‌شناختی مثل افسردگی، اختلالات روان‌تنی و عصب‌شناختی می‌شود.

و یا خود سازمان انجام می‌شوند [۶]. رفتارهای ضد تولید دامنه و شدت متفاوتی دارند، بعضی از آن‌ها با شدت زیاد و بعضی دیگر ظریف و کوچک هستند. باین حال، بسیاری از نظریه‌پردازان بیان می‌کنند که اکثر رفتارهای منفی در محیط کار در فراوانی و شدت کم، اتفاق می‌افتد [۹-۷]، اما با مجموعه‌ای از رفتارهای متفاوت‌تر و شدیدتر دنبال می‌شوند [۱۰]. یکی از شکل‌های شدید سوء رفتارهای سازمانی و بین فردی در محیط کار، اوباشگری سازمانی<sup>۱</sup> می‌باشد. واژه‌ی "اوباشگری" از مصدر فعل "اوباش" مشتق شده و به عنوان خشونت روان‌شناختی، محاصره هیجانی، آزار یا اذیت تعریف می‌شود [۱۱]. هینمان<sup>۲</sup> اعمال خشن گروه‌های کوچکی شامل کودکان نسبت به یک کودک ضعیف و تنها را با مفهوم "اوباشگری" توصیف می‌کند. همچنین، هینز لیمن در آغاز قرن هشتم مفهوم مشابهی را برای شناسایی خصومت‌ها و خشونت‌های بلندمدت در میان همکاران به کار برد [۱۲]. لیمن اوباشگری را "به عنوان پیروی منظم یک یا تعداد بیشتری از اشخاص (بندرت بیشتر از چهار نفر)، از یک نفر (یا در موارد نادر، چندین نفر) به منظور مختل کردن رفتار به صورت هیجانی" تعریف کرد. اوباشگری در زندگی کاری شامل ارتباط خصمانه یا غیراخلاقی می‌باشد که به شیوه‌ای نظام‌دار توسط یک یا تعداد بیشتری از اشخاص، نسبت به یک شخص هدایت می‌شود و آن شخص متأثر از اوباشگری به‌سوی یک جایگاه فرومانده یا بی‌پناه هل داده و در آنجا نگاه داشته می‌شود. این اعمال زمانی اوباشگرانه هستند که تکرار شونده (تعریف آماری: حداقل یک‌بار در هفته) باشند و در طی یک دوره‌ی زمانی طولانی (تعریف آماری: حداقل شش ماه استمرار) رخ دهند [۱۳]. لیمن [۱۳، ۱۴] رفتارهای اذیت کننده را به ۵ طبقه دسته‌بندی کرد: (الف) حمله به عزت نفس و قدرت ارتباط فرد (احتمال ارتباط را محدود می‌کند، از ارتباط با دیگران

<sup>1</sup> Organizational mobbing

<sup>2</sup> Mob

<sup>3</sup> Heinemann

اختلال خواب، ناتوانی برای آرمیدگی و تحریک‌پذیری که با استراحت و آرامیدگی تسکین نمی‌یابد [۲۹]. نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد که افرادی که در معرض رفتارهای اوباشگری هستند، مشکلات روان‌شناختی و فیزیولوژیکی مثل افسردگی، مشکلات عصبی، ناتوانی‌های روان‌تنی، بیماری‌های قلبی - عروقی [۳۰] و محرومیت از خواب [۳۱] را تجربه می‌کنند. مطالعات صورت گرفته در زمینه سبب‌شناسی خستگی مزمن و این که چرا برخی افراد و نه همه‌ی افراد دیگر دچار آن می‌شوند نشان می‌دهد که عوامل زیستی یکی از سه علت اصلی ایجاد خستگی مزمن می‌باشد. بسیاری از مطالعات گزارش می‌کنند که نابهنجاری‌های عصبی - هورمونی، نابهنجاری‌های خواب، نابهنجاری‌های قلبی - عروقی و تنفسی و افسردگی از جمله عوامل زیستی مهمی هستند که می‌توانند زمینه‌ساز خستگی مزمن شوند.

برادسکای [۳۲] سه الگو از اثرات اوباشگری بر روی قربانیان را مشخص کرد. برخی افراد واکنش‌شان را با گسترش نشانه‌های جسمانی مبهم، مثل ضعف، از دست دادن نیرومندی، خستگی مزمن و دردهای مختلف دیگر ابراز می‌کنند. افراد دیگر با افسردگی و نشانه‌های مرتبط با افسردگی واکنش نشان می‌دهند. نشانه‌های روان‌شناختی دیگری، مثل خصومت، حساسیت شدید، از دست دادن حافظه، احساسات قربانی شدن، ناآرامی و اجتناب از تماس اجتماعی وجود دارند. داونپورت و همکاران [۳۳] نشان دادند که افرادی که اوباشگری درجه‌ی اول را تجربه می‌کنند غالباً گریه کردن، اختلالات خواب و دشواری‌هایی در تمرکز را تجربه می‌کنند. نامیه و نامیه [۳۴] معتقدند که رفتار اوباشگری منجر به مشکلات جسمانی و هیجانی واقعی و جدی برای اهداف اوباشگری می‌شود که این مشکلات شامل آسیب به عزت نفس و اعتماد به نفس آن‌ها، اضطراب، افسردگی، اختلالات معدی روده‌ای، سردردها، بی‌خوابی، خستگی، تمرکز ضعیف و سوءمصرف مواد می‌باشد ولی تنها به این مشکلات محدود نمی‌شود. ایلدیریم و ایلدیریم [۳۵] یک مطالعه توصیفی و مقطعی با هدف

مارتینو و همکارانش [۲۳] نشان می‌دهند که اوباشگری انگیزش و خلاقیت یک کارکن را کاهش می‌دهد. پژوهش‌های بیشماری وجود دارد که کشف کرده‌اند که اوباشگری عملکرد شغلی را کاهش، هزینه‌های طبی و روان‌پزشکی را افزایش و روحیه و بهره‌وری را تضعیف می‌کند [۱۷].

از جمله پیامدهای منفی اوباشگری که توسط قربانیان آن تجربه می‌شود می‌توان به نارسایی‌های شناختی<sup>۴</sup> اشاره کرد. نارسایی شناختی عبارت است از ناتوانی فرد در تکمیل تکالیفی که به‌طور طبیعی قادر به انجام آن است. نارسایی‌های شناختی شامل حواس‌پرتی، مشکلات مربوط به حافظه، اشتباهات سهوی و عدم یادآوری اسامی می‌باشد [۲۴]. نارسایی‌های شناختی به دلیل تداخل با فعالیت‌های روزمره می‌توانند منجر به مشکلات اساسی شوند. جبران این خطاها گاه زمان زیادی می‌طلبد. در مواقعی که این خطاها در راه‌اندازی کنش‌ها رخ می‌دهند، ممکن است آسیب‌های جدی و حتی مرگ را به دنبال داشته باشند [۲۵]. پژوهش‌ها بین نارسایی‌های شناختی، اضطراب، فشار روانی [۲۶]، خستگی، خواب‌آلودگی [۲۷] و اختلالات عاطفی [۲۸] رابطه کشف کرده‌اند. همچنین مکاسی و ریگی نشان داده‌اند که نمره پرسشنامه نارسایی‌های شناختی با ویژگی‌های شخصیتی، اضطراب و استرس ارتباط دارد [۲۶].

مرور یافته‌ها و پژوهش‌ها همچنین بیانگر نقش اوباشگری در بروز خستگی مزمن<sup>۵</sup> می‌باشد. خستگی مزمن، خستگی مداوم، شکایت مداوم و ناراحت‌کننده از احساس فرسودگی پس از تلاش مختصر ذهنی (مانند انجام یا تلاش برای انجام وظایف روزانه که نیاز به تلاش ذهنی زیادی ندارند) یا شکایت مداوم و ناراحت‌کننده از احساس خستگی و ضعف جسمی پس از فعالیت مختصر بدنی است که حداقل ۶ ماه طول می‌کشد و یکی از علائم زیر ممکن است وجود داشته باشد: احساس ناراحتی، گیجی، سردردهای تنشی،

4. Cognitive failures

5. Chronic fatigue

### روش بررسی

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی می‌باشد و از نظر روش انجام پژوهش، توصیفی و از نوع همبستگی محسوب می‌شود که طی آن مؤلفه‌های اوباشگری سازمانی به عنوان متغیرهای پیش‌بین و خستگی مزمن و نارسایی‌های شناختی شغلی به عنوان متغیرهای ملاک در نظر گرفته شده است. اطلاعات توسط نرم‌افزار SPSS نسخه‌ی ۲۱ و از طریق ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون گام‌به‌گام مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. از رگرسیون گام‌به‌گام به این دلیل استفاده شد که سهم انحصاری و افزوده‌ی مؤلفه‌های اوباشگری سازمانی برای خستگی مزمن و نارسایی‌های شناختی شغلی مدنظر بوده است. جامعه‌ی آماری این پژوهش را کلیه‌ی کارکنان شرکت پالایش گاز بیدبلند تشکیل می‌داد. نمونه مورد بررسی در این پژوهش، با استفاده از نمونه‌گیری در دسترس، انجام و از این جامعه تعداد ۲۷۰ نفر (با استفاده از روش مشخص شده توسط کوکران) به عنوان نمونه آماری انتخاب و در پژوهش شرکت کردند که در نهایت ۲۱۰ پرسشنامه‌ی کامل جمع‌آوری شد و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. ابزار تحقیق در این پژوهش، شامل ۳ پرسشنامه است که عبارتند از:

پرسشنامه ترور روان‌شناختی: در این پژوهش برای سنجش رفتار اوباشگری، از پرسشنامه ترور روان‌شناختی لیمن (LIPT)، شامل ۴۵ نوع رفتار اوباشگری استفاده کردیم. این مقیاس به ۵ بعد طبقه‌بندی شده است: پرسش‌های ۱-۱۱ به "رفتار تهدیدکننده ارتباطات"، پرسش‌های ۱۲-۱۶ به "رفتار تهدیدکننده روابط اجتماعی"، پرسش‌های ۱۷-۳۱ به "رفتار تهدیدکننده شهرت شخصی"، پرسش‌های ۳۲-۴۰ به "رفتار تهدیدکننده موقعیت شغلی" و پرسش‌های ۴۱-۴۵ به "رفتار تهدیدکننده سلامت جسمانی" اشاره می‌کنند. نمره‌گذاری این پرسشنامه بر روی مقیاس لیکرتی ۵ درجه‌ای صورت می‌گیرد، به این صورت که به گزینه‌ی هر روز نمره ۵، چند بار در هفته نمره ۴، چند بار در ماه نمره ۳، چند بار در سال نمره ۲ و هرگز نمره ۱ تعلق می‌گیرد [۴۲].

تعیین اوباشگری تجربه شده توسط پرستارانی که در مراکز مراقبت بهداشتی در ترکیه کار می‌کردند، تأثیرات هیجانی، اجتماعی و فیزیولوژیکی آن بر روی پرستاران و اقداماتی که توسط این افراد به منظور فرار از اوباشگری اتخاذ می‌شد، انجام دادند. نتایج مطالعه آن‌ها نشان داد که واکنش‌های روان‌شناختی غالب‌ترین واکنش‌های پرستاران به رفتارهای اوباشگری بود. واکنش‌های آن‌ها شامل احساس خستگی و داشتن استرس (۷۲/۹٪)، سردردها (۶۹/۵٪)، خوردن به حد افراط یا نداشتن اشتها (۵۳/۵٪) و شکایات معده‌ی روده‌ای (۵۲/۹٪) بود. در این پژوهش ۵۲/۵٪ شرکت‌کنندگان اظهار کردند که می‌خواهند گریه کنند، ۴۸/۵٪ الگوهای خواب آشفته داشتند و ۳۸/۴٪ در تمرکز بر کارشان دشواری‌هایی داشتند. لاتجین - سندویک، نامیه و نامیه [۳۶] مجموعه‌ای از مطالعات نویسندگان علاقمند به پیامدهای اوباشگری محل کار را ارائه می‌دهند: "شواهد تجربی و حکایتی نشان می‌دهد که اوباشگری بر تمام جنبه‌های زندگی اهداف تأثیر می‌گذارد. عزت‌نفس آن‌ها [۳۷]، سلامت جسمانی و هیجانی [۳۸] و عملکرد شناختی [۳۲] در معرض خطر و یا آسیب دیدن هستند. اهداف سطوح بالاتری از اضطراب، افسردگی [۳۹]، سوءمصرف الکل [۴۰] و اندیشه پردازی خودکشی گرایانه [۴۱] را نسبت به کارکنانی که هدف اوباشگری قرار نگرفته بودند گزارش می‌کردند.

با توجه به اهمیت مسئله اوباشگری سازمانی و پیامدهای منفی آن، شناخت و پیشگیری از رفتارهای اوباشگری سازمانی نقش بسزایی در ارتقاء سلامت روانی و جسمانی کارکنان و افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان‌ها خواهد داشت. لذا پژوهش حاضر در نظر دارد رابطه‌ی اوباشگری سازمانی با خستگی مزمن و نارسایی‌های شناختی شغلی را مورد بررسی قرار دهد. بر این اساس سؤال پژوهش حاضر عبارت است از این‌که آیا اوباشگری سازمانی منجر به خستگی مزمن و نارسایی‌های شناختی شغلی می‌شود و آیا می‌توان از طریق مؤلفه‌های اوباشگری سازمانی، خستگی مزمن و نارسایی‌های شناختی شغلی را پیش‌بینی کرد؟

کوتاه ۱۴ ماده‌ای را تدوین کردند که علائم جسمی و ذهنی خستگی را مورد سنجش قرار می‌دهد. این پرسشنامه یک ابزار خودسنجی است و در هر ماده، فرد بر اساس یک مقیاس ۴ درجه‌ای از کمتر از معمول "صفر" تا به مراتب بیشتر از معمول "۳" به صورت خودسنجی پاسخ می‌دهد که در تحلیل مؤلفه‌های اصلی دو عامل مشخص شده است. هشت سؤال برای خستگی جسمی و شش سؤال برای خستگی ذهنی است. مقیاس چالدر در چندین بررسی مربوط به همه‌گیرشناسی و پیامد درمان در بیماران نشانگان خستگی مزمن به کار رفته است. بر اساس گزارش چالدر و همکاران [۴۵] ضریب همسانی درونی برای کل مقیاس ۰/۸۹، خستگی جسمی ۰/۸۵ و خستگی ذهنی ۰/۸۲ گزارش شده است. چالدر و همکاران [۴۵] ضریب روایی برای این مقیاس را با استفاده از نقطه برش ۲۲ و با استفاده از جدول مصاحبه بالینی در بخش مراقبت‌های پزشکی، ۷۵/۵ درصد (حساسیت) و ۷۴/۵ درصد (ویژگی) گزارش کردند. در این پژوهش برای بررسی روایی پرسشنامه از روش محتوایی استفاده شده است که طی آن پرسشنامه در اختیار تعدادی از اساتید گروه روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز قرار گرفت و معلوم شد که این پرسشنامه از روایی محتوایی مطلوبی برخوردار است. همچنین، ضرایب پایایی این پرسشنامه به دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۸۷ بدست آمد.

پرسشنامه نارسایی‌های شناختی شغلی: در این پژوهش، نارسایی‌های شناختی با استفاده از پرسشنامه نارسایی‌های شناختی شغلی (OCFQ) اندازه‌گیری شد. این پرسشنامه توسط اللهیاری و همکاران [۴۶] ساخته شده است، پرسشنامه‌هایی که تا بحال در این زمینه ساخته شده‌اند، نارسایی شناختی کلی را می‌سنجند، حال آن که در این پرسشنامه نارسایی‌های شناختی که ممکن است در بافت سازمانی رخ دهند، لحاظ شده است. پرسشنامه نارسایی‌های شناختی شغلی برای سنجش لغزش‌های حرکتی، حافظه و توجه تهیه شده و شامل ۳۰ ماده می‌باشد که به صورت لیکرت ۵ درجه‌ای به آن

این مقیاس در چندین مطالعه [۱۳، ۳۰، ۴۳، ۴۴] به کار رفته و اعتبار و پایایی آن ارزیابی شده است. در مطالعه ساهین و همکارانش نمره پایایی برای رفتار تهدیدکننده ارتباطات ۰/۸۷، برای رفتار تهدیدکننده روابط اجتماعی ۰/۷۱، برای رفتار تهدیدکننده شهرت شخصی ۰/۹۰، برای رفتار تهدیدکننده موقعیت شغلی ۰/۸۹، برای رفتار تهدیدکننده سلامت جسمانی ۰/۷۴ و مقدار پایایی کلی ۰/۹۵ بدست آمده است [۴۲].

اصل مقیاس به زبان انگلیسی بوده که توسط پژوهشگر از زبان انگلیسی به فارسی برگردانده شد و برای اطمینان بیشتر از صحت ترجمه و مطابقت دو نسخه انگلیسی و فارسی، ترجمه فارسی آن در اختیار دو نفر مسلط به زبان فارسی و انگلیسی قرار داده شد تا با استفاده از روش ترجمه معکوس آن را به انگلیسی برگردانند، سپس مجدداً به زبان فارسی ترجمه شد. پس از چند مرحله بررسی، بازبینی و اعمال تغییرات و اصلاحات، فرم فارسی مقیاس برای اجرای پژوهش آماده شد. در مرحله‌ی بعد در مطالعه‌ای مقدماتی ۷۰ نفر از کارکنان پالایشگاه مشارکت نمودند. هدف از این مطالعه، بررسی این نکته بود که آیا کارکنان، جملات گویه‌های مختلف مقیاس ترور روان‌شناختی را مطابق با منظور و اهداف تهیه‌کننده‌ی پرسش‌نامه دریافت می‌کنند یا خیر؟ و آیا یک برداشت واحد برای یک گویه در بین کارکنان وجود دارد یا خیر؟ برای این منظور پس از آن که کارکنان به صورت انفرادی ابزار مورد نظر را تکمیل نمودند، در حین کار از ایشان در مورد پرسش‌ها، سؤال و پس از اتمام نیز بحث و بررسی به عمل آمد. بر اساس نتایج حاصل از مطالعه مقدماتی برخی تغییرات جزئی بر روی گویه‌های مقیاس انجام گرفت و بدین ترتیب روایی صوری پرسش‌نامه مورد تأیید قرار گرفت. در پژوهش حاضر، ضرایب پایایی این پرسشنامه به دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۹۶ و ۰/۹۰ بدست آمد.

پرسشنامه خستگی مزمن: در پژوهش حاضر جهت سنجش خستگی مزمن از مقیاس خستگی چالدر، برلویتز و هیرش [۴۵] استفاده شد. چالدر و همکاران یک ابزار

بر اساس یافته‌های ارائه شده در جدول ۲ بین اوباشگری سازمانی و همه‌ی مؤلفه‌های آن با خستگی مزمن و نارسایی‌های شناختی شغلی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد ( $p < 0/01$ ).

برای تعیین سهم هر یک از مؤلفه‌های اوباشگری در پیش‌بینی خستگی مزمن از آزمون آماری ضریب رگرسیون چندگانه روش گام‌به‌گام و ضرایب بتا استفاده شد. در جدول ۳ قابل مشاهده است که رفتار تهدیدکننده ارتباطات و رفتار تهدیدکننده شهرت شخصی می‌توانند ۲۱ درصد از پراکندگی‌های خستگی مزمن را بصورت معنی‌دار پیش‌بینی نمایند ( $p < 0/01$ ). برای تعیین سهم تفکیکی هر یک از متغیرهای پیش‌بین (رفتار تهدیدکننده ارتباطات، رفتار تهدیدکننده روابط اجتماعی، رفتار تهدیدکننده شهرت شخصی، رفتار تهدیدکننده موقعیت شغلی و رفتار تهدیدکننده سلامت جسمانی) در پیش‌بینی پراکندگی‌های متغیر ملاک (خستگی مزمن) از ضریب بتا استفاده شد. نتایج حاکی از آن است که رفتار تهدیدکننده ارتباطات با ضریب بتای ( $0/26$ ) و رفتار تهدیدکننده شهرت شخصی با ضریب بتای ( $0/24$ ) قادر هستند خستگی مزمن را تبیین نمایند. مقادیر  $t$  به ترتیب برای هر کدام برابر با  $2/77$  و  $2/6$  است که نشان‌گر معنی‌داری ضرایب بتا است ( $p < 0/01$ ).

برای تعیین سهم هر یک از مؤلفه‌های اوباشگری در پیش‌بینی نارسایی‌های شناختی شغلی از آزمون آماری ضریب رگرسیون چندگانه روش گام‌به‌گام و ضرایب بتا

پاسخ داده می‌شود. به گزینه هرگز نمره صفر، به‌ندرت نمره ۱، متوسط نمره ۲، زیاد نمره ۳ و خیلی زیاد نمره ۴ تعلق می‌گیرد. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه نارسایی‌های شناختی شغلی توسط سازندگان  $0/96$  بدست آمد که نشان دهنده این است که پرسشنامه دارای سازگاری درونی قوی‌ای است ( $ICC = 0/996$ ) و ( $p < 0/01$ ). اللهیاری و همکاران [۴۶] همچنین نشان دادند که مقدار CVI یا شاخص روایی محتوایی این پرسشنامه مقدار قابل قبول  $0/7$  می‌باشد. در مطالعه حاضر، ضرایب پایایی این پرسشنامه به دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب  $0/95$  و  $0/89$  بدست آمد. جهت تعیین اعتبار این سازه از یک سنجه تک‌ماده‌ای محقق ساخته استفاده گردید که پاسخ به آن روی یک مقیاس پنج‌درجه‌ای مشخص می‌شد. ضریب همبستگی به دست آمده بین نمره مربوط به پرسشنامه نارسایی‌های شناختی شغلی و سؤال کلی  $0/58$  به دست آمد که در سطح  $p < 0/01$  معنی‌دار می‌باشد.

## یافته‌ها

شاخص‌های توصیفی متغیرهای اندازه‌گیری شده در پژوهش حاضر در جدول ۱ ارائه شده است. به‌منظور نشان دادن ارتباط بین متغیرهای پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. جدول ۲، ماتریس همبستگی بین اوباشگری سازمانی و خرده مقیاس‌های آن با خستگی مزمن و نارسایی‌های شناختی شغلی را نشان می‌دهد.

جدول ۱- یافته‌های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش

میانگین	انحراف معیار	کمترین نمره	بیشترین نمره
۴۸/۵۷	۱۳/۷۶	۴۲	۱۴۴
۱۲/۳۷	۴/۲۴	۱۰	۴۱
۴/۷۲	۱/۶۵	۴	۱۵
۱۷/۱۶	۴/۹۹	۱۵	۵۶
۹/۹۹	۲/۹۷	۹	۳۲
۴/۳۳	۱/۲۹	۴	۱۴
۱۰/۰۲	۷/۳۴	۰	۳۶
۳۴/۵۵	۱۵/۹۸	۰	۱۱۶



جدول ۲- ماتریس همبستگی اوباشگری سازمانی و خرده مقیاس‌های آن با متغیرهای ملاک.

شاخص‌های آماری	همبستگی							
متغیرها	اوباشگری سازمانی	رفتار تهدید کننده ارتباطات	رفتار تهدید کننده روابط اجتماعی	رفتار تهدید کننده شهرت شخصی	رفتار تهدید کننده موقعیت شغلی	رفتار تهدید کننده سلامت جسمانی	خستگی مزمن	نارسایی‌های شناختی شغلی
اوباشگری سازمانی	۱							
رفتار تهدید کننده ارتباطات	۰/۸۹۹**	۱						
رفتار تهدید کننده روابط اجتماعی	۰/۹۰۱**	۰/۸۵۷**	۱					
رفتار تهدید کننده شهرت شخصی	۰/۹۳۶**	۰/۷۴۸**	۰/۷۸۲**	۱				
رفتار تهدید کننده موقعیت شغلی	۰/۹۰۸**	۰/۷۱۱**	۰/۷۶۴**	۰/۸۳۱**	۱			
رفتار تهدید کننده سلامت جسمانی	۰/۸۴۸**	۰/۶۷۹**	۰/۷۳۵**	۰/۷۴۷**	۰/۸۶۲**	۱		
خستگی مزمن	۰/۴۶۴**	۰/۴۳۶**	۰/۳۸۶**	۰/۴۳۲**	۰/۴۱۷**	۰/۳۸۸**	۱	
نارسایی‌های شناختی شغلی	۰/۴۳۷**	۰/۳۸۸**	۰/۳۹۸**	۰/۴۴۳**	۰/۳۵۹**	۰/۳۴۴**	۰/۶۰۶**	۱

\*\*p<۰/۰۱

جدول ۳- نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام در پیش بینی خستگی مزمن از طریق مولفه‌های اوباشگری سازمانی

مدل	$\Gamma$	$\Gamma$ مجذور	$\Gamma$ مجذور تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد	B	Beta	t	p
گام اول، متغیر پیش‌بین: (ثابت)، رفتار تهدید کننده ارتباطات	۰/۴۴	۰/۱۹	۰/۱۹	۶/۶۲	۰/۷۵۴	-۰/۴۳۶	۶/۹۹۰	۰/۰۰۰
گام دوم، متغیر پیش‌بین: (ثابت)، رفتار تهدید کننده ارتباطات و رفتار تهدید کننده شهرت شخصی	۰/۴۶	۰/۲۱	۰/۲۱	۶/۵۳	۰/۴۴۳	-۰/۲۵۷	۲/۷۶۷	۰/۰۰۶
					۰/۳۵۳	-۰/۲۴۰	۲/۵۹۱	۰/۰۱

بتای (۰/۴۴) قادر است نارسایی‌های شناختی شغلی را تبیین نماید. مقدار t برای رفتار تهدید کننده شهرت شخصی برابر با ۷/۱۲ است که نشان گر معنی داری ضریب بتا است ( $p<۰/۰۱$ ).

### بحث و نتیجه گیری

بر اساس یافته‌های ارائه شده در این پژوهش در جدول ۲ بین اوباشگری سازمانی و همه‌ی مؤلفه‌های آن با خستگی مزمن رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. علاوه بر این نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام که در معرض رفتارهای اوباشگری هستند، مشکلات روان شناختی و

استفاده شد. در جدول ۴ قابل مشاهده است که رفتار تهدید کننده شهرت شخصی می‌تواند ۱۹ درصد از پراکندگی‌های نارسایی‌های شناختی شغلی را بصورت معنی دار پیش بینی نماید ( $p<۰/۰۱$ ). برای تعیین سهم تفکیکی هر یک از متغیرهای پیش‌بین (رفتار تهدید کننده ارتباطات، رفتار تهدید کننده روابط اجتماعی، رفتار تهدید کننده شهرت شخصی، رفتار تهدید کننده موقعیت شغلی و رفتار تهدید کننده سلامت جسمانی) در پیش بینی پراکندگی‌های متغیر ملاک (نارسایی‌های شناختی شغلی) از ضریب بتا استفاده شد. نتایج حاکی از آن است که رفتار تهدید کننده شهرت شخصی با ضریب

جدول ۴- نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام در پیش بینی نارسایی‌های شناختی شغلی از طریق مولفه‌های اوباشگری سازمانی

مدل	$F$	مجذور $F$	مجذور $F$ تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد	B	Beta	T	p
گام اول، متغیر پیش‌بین: (ثابت)، رفتار تهدید کننده شهرت شخصی	۰/۴۴	۰/۱۹	۰/۱۹	۱۴/۳۷	۱/۴۱۸	۰/۴۴۳	۷/۱۲۳	۰/۰۰

اضطراب‌زا با منحرف شدن توجه از منابع تهدید، نه تنها اضطراب کاهش می‌یابد بلکه فرایند پردازش اطلاعات نیز در مسیری به دور از سوگیری هدایت می‌شود. کاهش اضطراب و هدایت پردازش اطلاعات در مسیری به دور از سوگیری نه تنها میزان نارسایی‌های شناختی را افزایش نمی‌دهد، ممکن است کاهش نیز بدهد [۴۸]؛ بنابراین می‌توان این‌گونه نتیجه‌گیری کرد که اوباشگری با ایجاد اضطراب و استرس در قربانیان، موجب کاهش تمرکز و توجه این افراد نسبت به وظایف شغلی‌شان و یا حتی فراموشی و از دست دادن حافظه می‌شود.

با در نظر داشتن یافته‌های پژوهش حاضر، این پژوهش همانند سایر پژوهش‌ها از تیررس محدودیت‌های پژوهش به دور نبوده، با محدودیت‌هایی روبه‌رو بوده است که از آن جمله می‌توان به موارد زیر اشاره کرد: اول، این پژوهش یک مطالعه همبستگی است، بنابراین استنباط علت و معلولی از رابطه‌ی بین متغیرها چندان منطقی نیست. دوم، بین مؤلفه‌های اوباشگری سازمانی همبستگی‌های بالایی وجود دارد که به احتمال زیاد موجب تورم واریانس تبیین شده‌ی متغیرهای ملاک می‌شود. از دیگر محدودیت‌های غیرقابل کنترل در این پژوهش، می‌توان به حساسیت موضوع اوباشگری اشاره کرد، زیرا بسیاری از افراد ممکن است از پاسخ‌گویی صادقانه به پرسشنامه‌ها خودداری کرده باشند. لذا می‌توان برای افزایش دقت اندازه‌گیری‌ها، در آینده از ارزیابی سرپرست نیز استفاده نمود. در نهایت این که نمونه مورد بررسی در پژوهش حاضر، با استفاده از شیوه‌ی نمونه‌گیری در دسترس، انتخاب شد که این روش محدودیت‌های خاص خود را دارد. یافته‌های این پژوهش نیاز به پژوهش‌های آتی در مناطق صنعتی و جغرافیایی گوناگون و همچنین

فیزیولوژیکی مثل افسردگی، مشکلات عصبی، ناتوانی‌های روان‌تنی، بیماری‌های قلبی- عروقی [۲۹] و محرومیت از خواب [۳۴] را تجربه می‌کنند. همین عوامل زمینه‌ای را فراهم می‌کند که افراد هم از لحاظ روحی و هم جسمی احساس خستگی کنند و در انجام فعالیت‌های روزانه یا فعالیت‌های محیط کار احساس بی‌انگیزگی و نداشتن انرژی کنند و با کمترین فعالیت زود احساس خستگی کنند و در نتیجه خستگی‌های روزمره به خستگی طولانی مدت و مفرط تبدیل می‌شود و زمینه‌ی لازم برای ایجاد خستگی مزمن فراهم می‌شود؛ بنابراین می‌توان این‌گونه نتیجه‌گیری کرد که رفتارهای اوباشگری با ایجاد مشکلات و آسیب‌های فیزیولوژیکی در اهداف و قربانیان، زمینه‌ساز بروز خستگی مزمن می‌باشند.

همچنین نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که بین اوباشگری سازمانی و همه‌ی مؤلفه‌های آن با نارسایی‌های شناختی شغلی رابطه‌ی مثبت معنادار وجود دارد. علاوه بر این نارسایی‌های شناختی شغلی تنها از طریق رفتار تهدیدکننده شهرت شخصی قابل پیش‌بینی است. این نتایج با پیشینه ارائه و مرور شده توسط لاتجین- سندویک، نامیه و نامیه [۳۶]، ایلدیریم و ایلدیریم [۳۵]، نامیه و نامیه [۳۴]، داونپورت و همکاران [۳۳] و برادسکای [۳۲] هم‌راستا می‌باشد. در تبیین این یافته به نظر می‌رسد که می‌توان چنین بیان کرد که اوباشگری مکرر طولانی مدت می‌تواند برای هدف مقدار زیادی مشکلات اجتماعی، روان‌شناختی و روان‌تنی از جمله اضطراب و استرس ایجاد کند. استرس به علت این که توانایی‌های شناختی را تحلیل می‌دهد، مانع از پردازش درست اطلاعات شده و منجر به نارسایی شناختی می‌شود [۴۷]. از سویی در موقعیت‌های





اعتماد بایست تضمین شود. در غیر این صورت کارکنان برای ابراز احساسات واقعی‌شان احساس آزادی نخواهند کرد.

**آموزش:** آموزش در مورد اوباشگری محل کار بایستی برای تمام کارکنان، شامل مدیریت و کارکنان تمام سطوح ارائه شود. این آموزش باید شامل تعریفی از اوباشگری و نیز نشانه‌ها و اثرات مرتبط با اوباشگری باشد. کارفرمایان می‌توانند کارگاه‌هایی منظم در مورد اوباشگری، با سخنرانان خارجی مرتبط با موقعیت، کسانی که در مورد موضوع مهارت دارند برگزار کنند. کارگاه‌ها همچنین می‌تواند شامل آموزش ویژه‌ی تمرین‌هایی برای پیشگیری از اوباشگری باشد. آموزش مدیریت باید شامل توسعه مهارت‌هایی جهت تشخیص تعارض‌های کارکنان و شیوه‌های فعال برای رفع فعالیت اوباشگری باشد. این آموزش باید علائم اولیه‌ی هشدار دهنده فرایند اوباشگری را مشخص کند تا به سرپرستان در شناسایی اثربخش موقعیت‌های اوباشگری بالقوه، کمک کند.

**ایجاد فرایندهای گزارش‌دهی و تشویق گزارش‌دهی:** این راهبرد عبارت است از ایجاد فرایندهای گزارش‌دهی، رسیدگی و وساطت برای رسیدگی به شکایت‌های کارکنان در مورد سرپرست یا دیگر همکارانشان. مهم است که این خط‌مشی‌ها و فرایندها یک بند ضد انتقام‌جویی داشته باشند تا اطمینان حاصل شود که کارکنان این احساس را دارند که می‌توانند این فرایندها را بدون ترس از انتقام مورد استفاده قرار دهند. کارکنان چنانچه به سیاست‌های محل کار اعتماد داشته و بدانند که این سیاست‌ها هنگامی که مورد نیاز است مورد استفاده قرار می‌گیرند به احتمال بیشتری اوباشگری محل کار را گزارش می‌کنند.

### منابع

1. Smith CA, Organ DW, Near PJ. Organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology* 1983; 68:653-663.

سازمان‌ها و صنایع مختلف به‌خصوص مقایسه صنایع و سازمان‌های متفاوت و دیگر متغیرهای اثرگذار را پیشنهاد می‌کند. همچنین به پژوهشگران توصیه می‌گردد که به دلیل حساسیت موضوع مورد مطالعه، با دقت و توجه بیشتری به انجام پژوهش در این حیطة مبادرت ورزند و در کنار اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه‌ها، سعی گردد داده‌های عینی مرتبط با اوباشگری سازمانی را با در نظر گرفتن فراوانی و شدت این رفتارها مورد استفاده قرار دهند.

با توجه به نتایج پژوهش و تأثیرات منفی اوباشگری سازمانی بر سلامت جسمانی و روانی کارکنان پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها برای پیشگیری و غلبه بر رفتارهای اوباشگری سازمانی و در نتیجه برخورداری شدن از نیروی کاری سالم‌تر راهبردهای چندی را به کار گیرند. در زیر به برخی از این راهبردها نگاهی می‌اندازیم:

**خط‌مشی‌ها و دستورالعمل‌ها:** خط‌مشی‌ها و دستورالعمل‌ها یک نقطه‌ی شروع خوب برای پیشگیری از اوباشگری محل کار می‌باشند. ایجاد یک خط‌مشی ضد اوباشگری که اوباشگری را تعریف و برخی از تعاریف منطقی از رفتارهای قابل قبول و غیرقابل قبول در محل کار را ارائه می‌دهد، به کارفرما کمک می‌کند تا برای رفع اوباشگری محل کار یک شیوه همسان اتخاذ کند. این خط‌مشی‌ها شرح می‌دهند که چنانچه رفتارهای اوباشگری، گزارش شده یا به اطلاع کارفرما (نمایندگان) برسد، چگونه با مرتکبان این رفتارها برخورد می‌شود. سازمان بایست این سیاست‌ها را از طریق تابلوهای اعلانات، جلسات گروه و اینترنت ابلاغ و ترویج کند. سیاست‌ها همچنین بایست از طریق آموزش تقویت شوند.

**اجرای زمینه‌یابی‌هایی از کارکنان در تلاش برای آشکار کردن رفتارهای اوباشگری:** این زمینه‌یابی‌ها بایست خشنودی کارکنان از محیط کار را ارزیابی کند. به‌منظور اطمینان از پاسخ‌های صادقانه، زمینه‌یابی‌ها بایست توسط کارکنان به یک شخص ثالث بی‌طرف جهت بررسی کردن برگشت داده شود و قابلیت



- Organisations. Organizacija 2012; 45(4):159-173.
16. Tetik S. KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi 2010; 12 (18): 81-89
  17. Elçi M, Erdilek MK, Alpkın L, Şener İ. The mediating role of mobbing on the relationship between organizational silence and turnover intention. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 2014; 150:455-464. Available online at [www.Sciencedirect.com](http://www.Sciencedirect.com)
  18. Carnero A, Martinez MB, Sanchez-Mangas, R. Mobbing and workers' health: empirical analysis for Spain. *International Journal of Manpower* 2012; 33(3):322-339.
  19. Bjørkelo B. Workplace bullying after whistle blowing: future research and implications. *Journal of Management Psychology* 2013; 28(3):306-323.
  20. Mona O, Niall C. The clinical effects of workplace bullying: a critical look at personality using SEM. *International Journal of Workplace Health Management* 2011; 4(1):67-83.
  21. Vega G, ve Comer DR. Sticks and stones may break your bones, but words can break your spirit: Bullying in the workplace. *Journal of Business Ethics* 2005; 58:101-109.
  22. Garvois J. Mob rule: in departmental disputes, professors can act just like animals. *Chron. Sec Fac* 2006; 52(32).
  23. Martino VD, Hoel H, Cooper CL. Preventing violence and harassment in the workplace. Paper for European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin, Ireland. *Mental Ability, and Career Success Across The Life Span, Personnel Psychology* 2003; 52(3):621-652.
  24. Wallace JC. Confirmatory factor analysis of the Cognitive Failures Questionnaire: Evidence for dimensionality and construct validity, *Personality and Individual Difference* 2004; 37:307-324.
  25. Doorn RRA, Lang JWB, Weijters T. Self-reported cognitive failures: A core self-evaluation? *Pers Individ Differ* 2010; (49):717-722.
  26. Mecacci L, Righi S. Cognitive failures, metacognitive beliefs and aging. *Pers Individ Dif* 2006; 40:1453-9.
  27. Mecacci L, Righi S, Rocchetti G. Cognitive failures and circadian typology. *Pers Individ Dif* 2007; 37:107-13.
  28. Sullivan B, Payne TW. Affective disorders and cognitive failures: A comparison of seasonal and non seasonal depression. *Am J Psychiatry* 2007; 164(11): 1663-8.
  29. Kaplan HI, Sadock, BJ. *Synopsis of psychiatry: Behavioral sciences, clinical psychiatry.* Baltimore, MD: Williams & Williams.2002.
  2. Moorman RH. The influence of cognitive and affective based job satisfaction measure on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior. *Human Relations* 1993; 46:759-776.
  3. Van Dyne L, Graham JW. Organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal* 1994; 74:656-701.
  4. Fox S, Spector PE, Miles D. Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior* 2001; 59: 221- 309.
  5. Rotundo M, Sackett PR. The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global rating of job performance. *Journal of Applied Psychology* 2002; 87:66-80.
  6. Spector PE, Fox S. The stressor-emotion model of counterproductive work behavior. In: Fox S, Spector PE (Eds.). *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets.* Washington, DC: American Psychological Association; 2005. p. 151-174.
  7. Anderson LM, Pearson CM. Tit for Tat? The Spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review* 1999; 24:452-471.
  8. Baron RA, Neuman JH. Workplace Violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior* 1996; 22:161-173.
  9. Stewart SM, Bing MN, Davison HK, Woehr DJ, McIntyre MD. In the eyes of the beholder: A non-self-report measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology* 2009; 94:207-215.
  10. Pearson CM, Anderson LM, Porath CL. Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics* 2000; 29(2):123-137.
  11. Oxford Advanced Learner's Dictionary. Oxford University Press; 2005.
  12. Aydan A, Mustafa O, Tuna S. Behaviors perceived as mobbing by the instructors assigned in special education institutions. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 2012; 46: 4858- 4863. Available online at [www.Sciencedirect.com](http://www.Sciencedirect.com)
  13. Leymann H. The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 1996; 5(2):165-184.
  14. Leymann H. Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims* 1990; 5(2):119-126.
  15. Horvat BK, Pagon M. Attitudes Toward Workplace Mobbing in Slovenian Research



44. Sahin B, Dundar T. Investigation the factors affecting the level of health employees exposure to mobbing behavior: A study in Bolu [in Turkish]. *TISK Akademi* 2011; 6:88 -117.
45. Chalder T, Berelowitz G, Hirsch S. Development of a Fatigue Scale. *J.Psychosom. Res* 1993; 31:147- 153.
46. Allahyari T, Hassanzadeh rangi N, Khosravi Y, Zayeri F. Development and evaluation of a new questionnaire for rating of cognitive failures at work. *International journal of occupational hygiene* 2011; 3(1):6-11[Persian]
47. Biyabangard E. Metacognition and cognitive analytic therapy. *Cogn Scie J* 2002;4(4):5-9 [Persian].
48. Shahgholian M, Azadfallah P, Fathi-Ashtiani A. Comparison of metacognition components and cognitive failures by personality dimensions. *Journal of Behavioral Sciences* 2012: 6(2):125-130 [Persian].
30. Neidl K. Mobbing and Well-Being: Economic and Personnel Development Implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 1996; 5(2):239-49.
31. Cassito MG. Raising awareness of psychological harassment at work. Albany, NY, USA: World Health Organization, 2003. Retrieved September, 30, 2010, from [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/en/pwh4e.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh4e.pdf)
32. Brodsky C. The harassed worker. Lexington, MA: Lexington Books; 1976.
33. Davenport N, Schwartz RD, Elliott GP. Mobbing: Emotional Abuse in the American Workplace. Iowa: Civil Society Publication; 1999.
34. Namie GR, Namie. The Bully at Work. What You Can Do to Stop the Hurt and Reclaim Your Dignity on the Job, Sourcebooks, Inc; 2000. pp.60-61.
35. Yildirim A, Yildirim D. 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* 2007; 16:1444-53.
36. Lutgen-Sandvik P, Namie G, Namie R. Workplace Bullying: Causes, Consequences, and Corrections, in: Lutgen-Sandvik P, Sypher, BD. *Destructive Organizational Communication*. New York: Routledge Press; 2009. p.41-88.
37. Price Spratlen L. Interpersonal conflict which includes mistreatment in a university workplace. *Violence and Victims* 1995; 10(4):285-297.
38. Rospenda KM. Workplace harassment, service utilization, and drinking outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology* 2002; 7(2):141-155.
39. Namie G. The WBI 2003 report on abusive workplaces. Retrieved 10/ 19/03, 2003, from [www.bullyinginstitute.org/organization.2003a](http://www.bullyinginstitute.org/organization.2003a).
40. Richman JA, Rospenda KM, Flaherty JA, Freels S. Workplace harassment, active coping, and alcohol-related outcomes. *Journal of Substance Abuse* 2001; 13(3):347-366.
41. Leymann H. Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims* 1990; 5(1):119-126.
42. Sahin B, Cetin M, Cimen M, Yildiran N. Assessment of Turkish junior male physicians' exposure to mobbing behavior. *Corat Med J* 2012; 53:357-66.
43. Niedhammer I, David S, Degioanni S. Association between workplace bullying and depressive symptoms in the French working population. *J Psychosom Res.* 2006; 61:251-9.

## The relationship between organizational mobbing with chronic fatigue and workplace cognitive failures

A. Homayooni<sup>1</sup>, E. Hashemi<sup>2</sup>, A. Naami<sup>3</sup>, K. Beshlideh<sup>4</sup>

Received: 2014/02/10

Revised: 2014/10/22

Accepted: 2015/02/07

### Abstract

**Background and aims:** The purpose of this research was to study the relationship between organizational mobbing with chronic fatigue and workplace cognitive failures.

**Methods:** This research method is descriptive correlation and its statistical population included all employees of Bidboland gas refinery company, from whom 270 persons were selected through convenience sampling method and responded to research tools including Leyman's psychological terror scale, Chalder et al chronic fatigue questionnaire and Allahyari et al occupational cognitive failures questionnaire. Data were analyzed using Pearson correlation coefficient and stepwise regression analysis.

**Results:** Findings indicated that the relationship between organizational mobbing and its components with chronic fatigue and workplace cognitive failures was positive and significant. Moreover, stepwise regression analysis results revealed that the behavior threatening communication and behavior threatening personal reputation ( $p < 0.01$ ) were able to predict chronic fatigue respectively, and finally, amongst the organizational mobbing components, "behavior threatening personal reputation" is the strongest predictors of workplace cognitive failures, accounting for the highest percentage of the total variance of workplace cognitive failures.

**Conclusion:** Long-lasting repeating mobbing can cause to target a great deal of social, psychological and psychosomatic problems. Thus, managers and employees should draw more attention to organizational mobbing and avoid and its destroyer results by controlling its causes.

**Keywords:** Organizational mobbing, Chronic fatigue, Workplace cognitive failures.

---

1. (Corresponding author) Master of Science in Industrial and Organizational Psychology, Shahid Chamran University, Ahvaz, Iran. atefeh\_0913@yahoo.com

2. Associate Professor, Department of Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Shahid Chamran University, Ahvaz, Iran.

3. Associate Professor, Department of Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Shahid Chamran University, Ahvaz, Iran.

4. Associate Professor, Department of Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Shahid Chamran University, Ahvaz, Iran.