



Investigating the Effect of Philosophical mentality on organizational Mobbing with regarding Mediating role of Professional Ethical Courage and Model Development

Hamid Erfaniankhanzadeh^{1*}. Azam Babakirad². Mohammad Rafati³. Vahid Shalbaf Yazdi⁴

Received date: 2023/06/8 Acceptance date: 2023/08/15

These days, emotional issues are among the most important issues of the organization, so far as successful managers know managers who pay attention to this issue. Emotional abuse in the workplace is known as organizational mobbing and has grown widely in the organizational environment. Researches have shown that part of this behavior is about the mentality of individuals. Therefore, the purpose of this study is to investigate the effect of philosophical mentality on the mobbing, and to examine whether professional moral courage can interfere with the relationship? A sample of 100 employees of the Tejarat Bank of Mashhad Branch was selected using the Cochran formula and for statistical analysis, PLS software has been used. Validity of the questionnaires was confirmed by content validity method and by means of Cronbach's alpha, the reliability of the tool was evaluated. The research tools are Philosophical Mindfulness Questionnaire (Smith, 2010) and mobbing (Meralich et al., 2014) and the Courage of Professional Ethics (Sekerka, 2009). The results of the research show that the professional ethical courage of the staff mediates the relationship between the philosophical and the supportive mentality. After developing the initial model and examining the effect of demographic on the relationship between the variables of the research, it was determined that whose gender and work experience also have a moderating role in the organizational mobbing and Courage of Professional Ethics.

Keywords: organizational Mobbing, Philosophical Mindfulness, Courage of Professional Ethics, Demography

¹ . Assistant professor, Public Management Group, Islamic Azad university, Mashhad Branch, Mashhad, Iran. (corresponding author). Email: erfanian.hamid@gmail.com

² . Assistant professor, Public Management Group, Islamic Azad university, Mashhad Branch, Mashhad, Iran. Email: babaki5102@mshdiau.ac.ir

³ . Assistant professor, Public Management Group, Islamic Azad university, Mashhad Branch, Mashhad, Iran. Email: mrafati1982@mshdiau.ac.ir

⁴ . Assistant professor, Public Management Group, Islamic Azad university, Mashhad Branch, Mashhad, Iran. Email: vshalbaf@mshdiau.ac.ir

واکاوی تاثیر ذهنیت فلسفی بر غوغاسالاری با توجه به نقش میانجی شجاعت اخلاقی

حرفه‌ای و توسعه مدل

حمیدعرفانیان خانزاده^۱، اعظم بابکی راد^۲، محمد رافتی^۳، سید وحید شالباف یزدی^۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۳/۱۸ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۵/۲۴

چکیده

در عصر حاضر مسائل عاطفی، جزء مسائل پر اهمیت سازمان قرار گرفته، تا آنجا که مدیران موفق را مدیرانی می‌دانند که این مهم را مورد توجه قرار می‌دهند. سوءاستفاده عاطفی در محل کار به‌عنوان غوغاسالاری شناخته شده و دامنه‌ی گسترده‌ای در فضای سازمانی پیدا کرده است. تحقیقات نشان می‌دهد بخشی از این رفتار متوجه ذهنیت افراد است. لذا هدف این پژوهش بررسی تاثیر ذهنیت فلسفی بر غوغاسالاری است و بررسی اینکه آیا شجاعت اخلاقی حرفه‌ای می‌تواند رابطه را میانجی‌گری کند؟ از جامعه آماری ۱۳۴ نفری کارکنان شعب بانک تجارت مشهد با استفاده از فرمول کوکران نمونه ۱۰۰ نفری انتخاب گردید. و جهت تحلیل آماری از نرم‌افزار PLS استفاده شده است. روایی پرسشنامه‌ها به روش روایی محتوا تایید و به کمک آلفای کرونباخ پایایی ابزار بررسی گردید. ابزار تحقیق پرسشنامه‌های ذهنیت فلسفی (اسمیت، ۲۰۱۰) و غوغاسالاری (مرال‌الیچ و همکاران، ۲۰۱۴) و شجاعت اخلاق حرفه‌ای (سکرکا، ۲۰۰۹) می‌باشد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که شجاعت اخلاقی حرفه‌ای کارکنان رابطه بین ذهنیت فلسفی و غوغاسالاری را میانجی‌گری می‌کند. پس از توسعه مدل اولیه و بررسی تاثیر دموگرافی (سن، جنسیت، تحصیلات و سابقه کاری) بر روابط متغیرهای سه‌گانه تحقیق مشخص گردید که جنسیت و سابقه کاری نیز بر غوغاسالاری و شجاعت اخلاق حرفه‌ای نقش تعدیل‌کننده دارند.

کلید واژه‌ها: غوغاسالاری، ذهنیت فلسفی، شجاعت اخلاق حرفه‌ای، دموگرافی

۱- مقدمه

امروزه توجه به هنجارها، ارزش‌ها و جنبه‌های اخلاقی از موضوعات پراهمیت در سازمان‌های مختلف است. هرچند که مقوله اخلاق یکی از مسائل اساسی همه جوامع بشری بوده است. به طوریکه الگوهای رفتاری در سطح کلیه نهادها و سازمان‌های اجتماعی، همیشه مورد بحث می‌باشد. تعریف کلی الگوهای اخلاقی و رفتار ارتباطی، مسئولیت‌پذیری در برابر حقوق افراد است. جامعه‌دینی از حیث تعامل سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی در آن و نیز از نظر رفتار ارتباطی افراد، متضمن مسائل فراوانی است اخلاق، سامان دهنده رفتار ارتباطی در مقیاس فرد، سازمان، جامعه و روابط جهانی است. رفتار ارتباطی درون شخصی و برون شخصی فرد در زندگی شخصی و زندگی شغلی، از طریق اخلاق سامان و انسجام می‌یابد. همچنین رفتار ارتباطی سازمان با محیط و نیز تعامل نهادهای اجتماعی با یکدیگر، در دو سطح ملی و جهانی، بر مبنای اخلاق قوام می‌یابد (ایران نژاد و همکاران، ۱۳۹۳).

^۱. استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران (نویسنده مسئول) ایمیل: erfanian.hamid@gmail.com

^۲. استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران ایمیل: babaki5102@mshdiau.ac.ir

^۳. استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران ایمیل: mrafati1982@mshdiau.ac.ir

^۴. استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران ایمیل: vshalbaf@mshdiau.ac.ir

به غیر از رفتارهای اخلاقی، چون رفتار شهروندی سازمانی و فضیلت سازمانی، پژوهشگران به نوع دیگری از رفتار اخلاقی، به نام شجاعت اخلاقی نیز به تازگی توجه کرده اند. شجاعت اخلاقی یعنی بدون هیچ گونه ترس، مطابق با اخلاقیات و ارزشها عمل کردن؛ یعنی غلبه بر ترس و پایبندی به ارزشها؛ یعنی گفتن کلام حق و انجام عمل درست در مواجهه با چالشهای اخلاقی است (لچمن^۱، ۲۰۰۷).

می توانیم شجاعت در رفتار را به دو نوع تقسیم کنیم: فیزیکی و اخلاقی یا مدیریتی. شجاعت فیزیکی معمولاً دربرگیرنده یک عمل است، همچون پا گذاشتن به داخل یک ساختمان دچار حریق یا پریدن به داخل یک رودخانه. ی خروشان برای نجات یک انسان، یا اعمال شجاعانه ای نظیر رفتارهای افرادی همچون دارندگان مدال افتخار است. در حال حاضر یکی از عمده ترین دغدغه های مدیران کارآمد در سطوح مختلف، چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمام حرفه هاست تا آنها با حس مسئولیت و تعهد کامل به مسائل جامعه و حرفه خود بپردازند و اصول اخلاقی حاکم بر شغل و حرفه خود را رعایت کنند و البته درگیر غوغاسالاری و سوء استفاده عاطفی نشوند. امروزه کارشناسان اخلاق یا متخصصان در امر اخلاق سازمانی، دیدگاه و نگرش جدیدی نسبت به جنبه های اخلاقی و متعالی در سازمان ها دارند، که از جمله مهمترین آن ها در سازمان، می توان به شجاعت اخلاقی حرفه ای اشاره نمود. ضعف در نظام اخلاقیات منجر به کاهش ارتباطات و افزایش خسارت در سازمان می گردد و مدیریت بیشتر بر روی کنترل گذشته نگر تکیه خواهد کرد (قنبری و همکاران، ۱۳۹۳). به طوری که تحقیقات نشان می دهد که وجود غوغا سالاری و عدم رعایت اخلاق حرفه ای، ایجاد فشار روانی و هزینه های مهم انسانی در پی داشته و انواع بیماری های جسمی و روانی را سبب می شود و از این رو پیامدهای مالی سنگینی در پی دارد. هزینه های فشار روانی برای کارفرمایان از جمله غیبت، ترک خدمت، ضایعات تولید و شکایات است. تحقیقات ادروادز^۲ (۱۹۹۹) نشان داده است که تخمین زده می شود که فشار روانی در ۹۰٪ نارسایی های پزشکی دخیل است و یک عامل بزرگ در هزینه های درمانی محسوب می شود. این هزینه ها تنها در ۱۳٪ تولید ایالات متحده به حدود ۹۵۰ میلیارد دلار در سال ۱۹۹۴ رسید که ۷ برابر ناخالص داخلی کشور بود (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۸). این موضوع اهمیت اخلاق و متغیرهای تأثیرگذار بر آن را در سازمان ها پیش از پیش آشکار می نماید.

نیروهای انسانی سرمایه های اصلی هر مجموعه بوده و در شکل گیری و ویژگی های محصول و یا خدمتی که ارائه می شود شریک و سهیم هستند. به عبارتی دیگر محصول یا خدمتی که توسط هر سازمان تولیدی یا خدماتی ارائه می گردد به عنوان هویت سازمان و مظهر عملکرد یکایک اعضاء آن است.

تحقیقات نشان می دهد برای ایجاد شجاعت اخلاقی حرفه ای در افراد، وجود عامل های متعددی در نهاد افراد لازم است. از جمله این عاملها می توان به ذهنیت فلسفی^۳ افراد اشاره نمود. ذهنیت فلسفی ابزاری برای کمک به افراد در تفکر است. تفکر منطقی کارمند را می توان، منوط به داشتن ذهنیت فلسفی او دانست. ذهن فلسفی، به افراد بینش و دانشی می دهد تا بتواند در مواجهه با مسایل سازمان از تنگ نظری، خودمحموری و یکجانبه نگری مصون بماند، همچنین به او کمک می کند تا با شناخت و معرفت لازم درباره امور سازمان، به طور منطقی تصمیم بگیرد (ناظمی و

¹ . Lachman

² .Edwards

³ Philosophical Mentality

بوکانی، ۱۳۸۹). به اعتقاد اسمیت (۱۳۷۴)، فردی که دارای ذهن فلسفی است خصوصیات را نشان می‌دهد که می‌توان آن‌ها را در سه بعد مرتبط به هم یعنی جامعیت، تعمق و انعطاف پذیری گروه بندی کرد. اغلب افراد به دلیل تحت تأثیر قرار گرفتن فشارهای محیطی، عاطفی و روانی دچار نوعی تحجر فکری می‌شوند و ممکن است عکس‌العملی انجام دهند که مناسب با آن موقعیت نباشد (شریعتمداری، ۱۳۶۹). بنابراین از کسانی که از ذهنیت فلسفی بالایی برخوردارند، رابطه‌مداری قوی و وظیفه‌مداری قوی انتظار می‌رود (جاویدی و ابوترابی، ۱۳۸۹).

از سوی دیگر به نظر می‌رسد عامل محیطی به نام غوغا سالاری^۱ می‌تواند شجاعت اخلاقی را نیز تحت تأثیر خود قرار دهد. رفتار غوغا سالاری یک نوع ارتباط منفی است که بین افراد رخ می‌دهد و باعث ایجاد اثرات منفی بر افراد می‌گردد. به طوری که مداوم شخص مسخره می‌شود، قطع روابط می‌گردد، یادآوری می‌شود که او یک دروغگو است و شایعاتی در مورد وی و برخی از نمونه‌های رفتاری او بیان می‌گردد (داونپورت^۲ و همکاران، ۲۰۰۳).

از آن جا که کار در شرایط سازمانی، عاری از اصطکاک، تعارض و کشمکش نیست و با توجه به وجود مسائل اجتماعی و اقتصادی متعددی که در کشور ما در حال حاضر وجود دارد، بروز رفتارهای اخلاق گرایانه در سطح سازمان‌ها و نهادهای مردمی با توجه به گستردگی و اهمیت آنها بسیار مهم جلوه می‌کند. اشاعه رفتارهای شجاعت اخلاق حرفه‌ای و ذهنیت فلسفی باعث افزایش اعتماد عمومی نسبت به این سازمان‌ها می‌گردد، کارایی و عملکرد سازمان را ارتقاء می‌دهد و باعث افزایش پیش از پیش تعهد در بین کارمندان سازمان می‌گردد. از سوی دیگر تحقیقات اخیر بر این موضوع تأکید می‌کنند که رفتار کارکنان و نگرش‌هایشان تأثیر به‌سزایی در شیوه عملکرد آن‌ها و در نهایت عملکرد سازمان خواهند داشت (مکنزی^۳ و همکاران ۱۹۹۳، سینج^۴ و همکاران و ویگورا^۵ ۲۰۰۲) البته این حساسیت در بانک بیشتر می‌شود زیرا بدون شک از عوامل مهمی که بر کیفیت خدمات در بانک اثر می‌گذارد کارکنان هستند که اخلاق و برخورد کارکنان تأثیر زیادی بر وفاداری مشتریان دارد، از این رو محقق درصدد پاسخ به این سوال است که آیا ذهنیت فلسفی با توجه به نقش میانجی شجاعت اخلاق حرفه‌ای بر غوغا سالاری کارمندان بانک تجارت در شهر مشهد تأثیرگذار است؟

۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

شجاعت اخلاقی حرفه‌ای، تمایل به گرفتن موضع در دفاع از یک اصل یا عقیده، زمانیکه دیگران این کار را انجام نمی‌دهند (بارتز و رینگلد^۶، ۲۰۱۳). در تعریف دیگر توانائی پیروی از اصول درونی برای انجام کار درست و در نظر گرفتن منافع دیگران، بدون در نظر گرفتن تهدیدی نسبت به خود (سکرکا و باگوزی^۷، ۲۰۰۷).

سکرکا و همکاران (۲۰۰۹)، شجاعت اخلاق حرفه‌ای را شامل ابعاد زیر می‌دانند:

^۱. Mobbing

^۲. Davenport

^۳. Mackenzie

^۴. Singe

^۵. Vigora

^۶. Baratz and Reingold

^۷. Sekerka and Bagozzi

- ۱- عامل اخلاقی: تمایل به انجام رفتار اخلاقی و داشتن اراده‌ای راسخ برای انجام رفتار اخلاقی
 - ۲- ارزش‌های متعدد: توانایی استفاده از ارزش‌های متعدد در فرایند تصمیم‌گیری اخلاقی و پایبندی به باورها به رغم خواسته‌ها یا تقاضاهای بیرونی
 - ۳- تحمل خطرات یا تهدیدها: پذیرفتن مسائل اخلاقی با وجود خطرات واقعی یا خیالی
 - ۴- فراتر رفتن از اطاعت فردی: که نه تنها به قوانین و هدف آنها توجه دارد، بلکه از محدوده اطاعت از قوانین نیز فراتر می‌رود تا کار درست یا منطقی و مناسب را انجام دهد
 - ۵- هدف اخلاقی: داشتن انگیزه برای انجام وظایفی که نیازمند تصمیم‌گیری است، البته تصمیم‌گیری‌هایی که با فضیلت‌هایی مانند دوراندیشی، صداقت و عدالت همراه است (خشوعی، ۱۳۹۲).
- ذهنیت فلسفی، ذهن فلسفی همان طرز تفکر صحیح علمی است (شریعتمداری، ۱۳۷۲) که به عقیده اسمیت (۱۳۷۴) می‌تواند به عنوان وسیله‌ای برای کمک به افراد در تفکر لحاظ شود. به اعتقاد او فردی که دارای ذهن فلسفی است خصوصیات را نشان می‌دهد که می‌تواند آنها را در سه بعد مرتبط به هم یعنی جامعیت، تعمق و انعطاف پذیری گروه بندی نمود (جاویدی و ابوترابی، ۱۳۸۹). در زندگی اجتماعی برخورداری از ذهنیت فلسفی که انتخاب گر، کل نگر و سیستمی لازم است تا بدین طریق با فعالیت هوشمندانه و تصمیم‌گیری‌های مبتنی بر اصول و درک واقعیات مهم نتایج مطلوب بدست آید. اعضای هر سازمان بویژه مدیریت آن اگر در برنامه ریزی‌ها و تعیین اهداف بتوانند اطلاعات مفید و موثر را انتخاب نمایند و از غوطه ور شدن در انبوه اطلاعات پرهیز کنند و می‌توانند از سردرگمی نجات یابند. از طرف دیگر مدیر باید علاوه بر جامع‌نگری با تعمق به موضوعات و اهداف سازمان بیندیشد که نشانه تعمق، پرهیز از عادات و تجارب گذشته و تقلید کورکورانه از دیگران است (ناظم و بوکانی، ۱۳۸۹).
- غوغاسالاری، خشونت روانی یا ترور روانی توسط یک یا چند شخص در مقابل شخص دیگر از طریق شیوه‌های سیستماتیک خصمانه را گویند (لیمان^۱، ۱۹۸۴). غوغاسالاری در محیط کار شامل یکسری از اعمال سیستماتیک که افراد خاصی را که مورد هدف هستند مورد حمله احساسی قرار می‌دهد (تتیک^۲، ۲۰۱۰). لیمانا^۳ (۱۹۹۶) رفتار موبینگ را این‌گونه تعریف می‌کند "خشونت روانی یا ترور روانی: توسط یک یا چند شخص در مقابل شخص دیگر که به شیوه‌های سیستماتیک خصمانه صورت می‌گیرد (نقل از داونپورت ۲۰۰۳).
- به اعتقاد هسلبین^۴ (۲۰۰۵)، در حقیقت شجاعت یک ویژگی ضروری برای رفتار اخلاقی در محیط‌های سازمانی است، که در نهایت افراد را به شجاعت اخلاقی در کار یا شجاعت اخلاقی حرفه‌ای، یعنی همان عاملی که باعث می‌شود افراد در حرفه خود در مسیر درست حرکت کرده و اخلاقی عمل کنند رهنمون خواهد کرد (هریز^۵، ۱۹۹۹). در این رابطه قراملکی و نوچه فلاح (۱۳۸۶) بیان می‌دارند، شجاعت اخلاقی نقطه‌ای است که مدیران مخاطرات را با تمایل و آمادگی ذهنی لازم برای پذیرش آن‌ها در چارچوب اصول (ارزش‌ها) می‌پذیرند تا اخلاقیات قربانی نشود. این همان ویژگی است که از آن به عنوان شجاعت اخلاقی حرفه‌ای نام برده می‌شود (سکرکا و همکاران، ۲۰۰۹).

¹.Leymann

².Tetik

³.Lymanna

⁴.Hesselbein

⁵.Harris

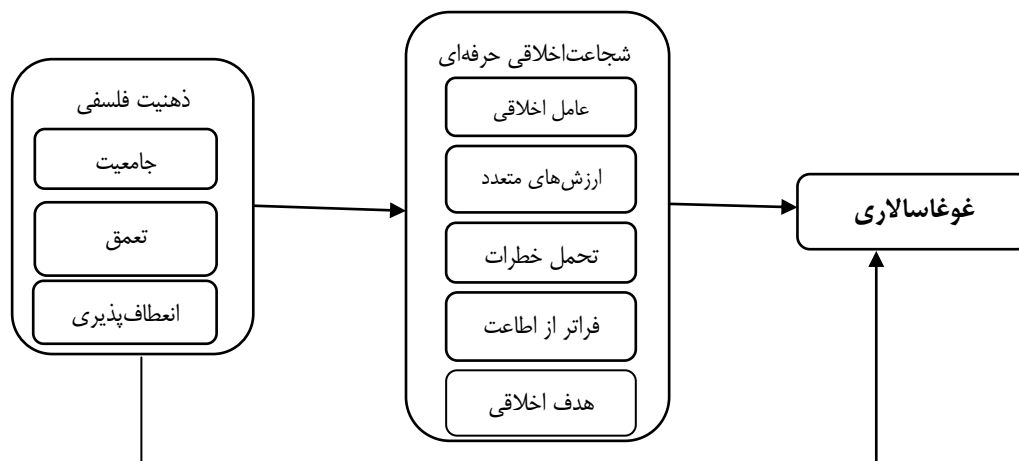
در این زمینه باراتز و رینگلد (۲۰۱۳) بیان می کنند که شجاعت اخلاقی پلی است بین ارزش ها و به کاربردن واقعی آنها و خود شامل سه عنصر خطر، مبادی به اصول و جسارت است.

مطالعات برونر و کاستلو^۱ (۲۰۰۳) و نامیه^۲ (۲۰۰۰) در آمریکا نشان می دهد که ۸۲٪ کارمندان با رفتار غوغاسالاری مواجه و مجبور به ترک شغل خود می گردند. البته نتایج نشان می دهد که ۳۴٪ آنها مرتبط به بهداشت و ۴۴٪ به عنوان نتیجه سیستم ارزیابی عملکرد سازمان می باشد. کارمندی که کارشان را ترک نمی کنند، هرچند از رفتار غوغاسالاری رنج می برند، اما تجربه کاهش بهره وری و از دست دادن فرصت ارتقاء در آینده را خواهند داشت (ارتز و سماوگلو^۳، ۲۰۱۴).

در سازمان هایی که غوغاسالاری آگاهانه یا ناآگاهانه انجام می شود مطمئنا احتمال نارضایتی شغلی و از دست انگیزه های شغلی، عدم بهره وری و نیز اختلالات فیزیولوژیکی وجود دارد. به طوری که دافی و اسپری^۴ (۲۰۰۷) معتقدند نتیجه رفتار موبینگ، رنج کشیدن و از دست دادن اعتماد به نفس است. هدف نهائی معمولاً به حذف قربانی از محل کار می انجامد. از سوی دیگر اسمیت (۱۹۵۶) بیان می کند که ذهنیت فلسفی روشی از تفکر است که به افراد در فکر کردن به موضوعات مختلف کمک می کند. به نظر او فلسفه ماموریت دارد به انسان کمک کند تا به نتایج اعمال روزانه اش عمیق تر فکر کرده و عملی حکیمانه داشته باشد.

۳- توسعه فرضیه ها و مدل مفهومی:

فرضیه اول بین ذهنیت فلسفی و غوغاسالاری رابطه وجود دارد. فرضیه دوم شجاعت اخلاقی حرفه ای در رابطه ذهنیت فلسفی و غوغاسالاری نقش میانجی در شعب بانک تجارت مشهد نقش میانجی دارد.



شکل ۱- مدل مفهومی اولیه تحقیق

¹. Brunner & Costello

². Namie

³. Erturk & Cemaloglu

⁴. Duffy & Sperry

۴- روش شناسی:

تحقیق فوق از نظر هدف کاربردی بوده و به شیوه توصیفی - پیمایشی صورت خواهد گرفت. جامعه آماری تحقیق کلیه کارمندان شعب بانک تجارت شهر مشهد می باشد که به صورت تصادفی نمونه گیری انجام می گیرد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران با حجم محدود، مشخص می گردد. در تجزیه و تحلیل اطلاعات هم از آمار توصیفی و هم از آمار استنباطی استفاده می شود. جهت تحلیل داده ها و آزمون فرضیه های تحقیق از روش همبستگی استفاده می شود که با کمک نرم افزار spss و pls انجام می گیرد.

در این پژوهش با وجود استفاده از پرسشنامه های استاندارد ذهنیت فلسفی (اسمیت، ۲۰۱۰) و غوغاسالاری (مرال الیچ و همکاران، ۲۰۱۴) و شجاعت اخلاق حرفه ای (سکرکا، ۲۰۰۹) استفاده شده است. مقیاس اندازه گیری این پرسشنامه ها از نوع لیکرت پنج گزینه ای (۱=هرگز تا ۵=همیشه) است. همچنین این پرسشنامه ها در تحقیقات داخلی و خارجی، به کار گرفته شده است. بر این اساس روایی وسیله اندازه گیری به صورت صوری و محتوایی حاصل شده است، روا سازی محتوا اطمینان می دهد که ابزار مورد نظر به تعداد کافی پرسش های مناسب برای اندازه گیری مفهوم مورد سنجش در بردارد.

اعتبار معین می کند ابزار اندازه گیری تا چه میزان سازگاری مفهوم مورد نظر را می سنجد. توانایی ابزار در حفظ پایایی خود در طول زمان - علی رغم شرایط غیر قابل کنترل آزمون و وضعیت خود پاسخگویان - حاکی از پایداری آن و تغییرپذیری اندک آن می باشد. این توانایی گویای برازش ابزار است چرا که هر زمان اندازه گیری صورت گیرد نتایج پایدار به دست می آید (سکاران، ۱۳۹۱). یکی از روش های قابلیت اعتماد ابزار اندازه گیری آلفای کرونباخ است که هر چه درصد محاسبه شده از این روش به ۱ نزدیک تر باشد بیان گر قابلیت اعتماد بیشتر به پرسشنامه است. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه ها در پیش آزمون به شرح زیر است:

جدول ۱- نتایج آزمون پایایی

پرسشنامه	سوالات	آلفای کرونباخ
ذهنیت فلسفی	۴۲	۰,۸۵۰
غوغاسالاری	۱۵	۰,۹۲۷
شجاعت اخلاقی حرفه ای	۱۶	۰,۸۳۵

ضرایب بالا نشان از قابلیت بالای هر سه پرسشنامه و مناسب بودن سوالات پرسشنامه ها برای سنجش متغیرهای تحقیق و کاربرد آنان در فرضیه ها دارد، بنابراین با توجه به این نتایج پیش آزمون می توان کار را ادامه داد. در این پژوهش برای پیدا کردن حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده گردید

$$n = \frac{Nz^2 pq}{Nd^2 + z^2 pq}$$

n حجم نمونه و N حجم جامعه است. با ضریب اطمینان ۹۵٪ و مقدار خطا d=0.05 و z = 1.96 و p=0.5 و q=0.5

پس از جای گذاری در فرمول کوکران حجم نمونه n= ۹۹,۵۳۸ به دست آمد که با توجه به اعشاری بودن حجم نمونه ۱۰۰ نفر در نظر گرفته شد.

۵- تحلیل داده ها:

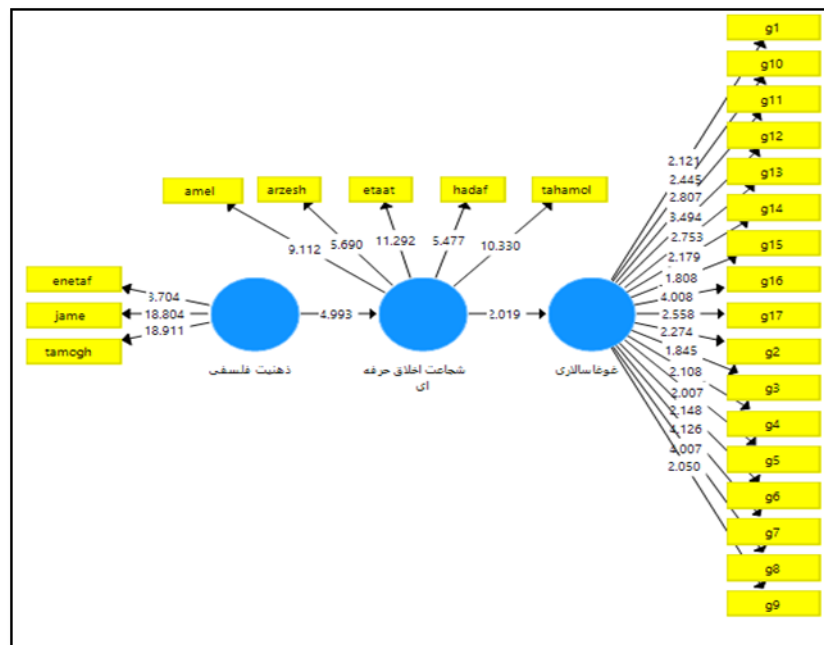
در جدول ۱ شاخص‌های توصیفی کل نمونه مورد بررسی در قالب مولفه‌های دموگرافی ارائه شده است.

شاخص‌های توصیفی	تعداد=N=۱۰۰	درصد	شاخص‌های توصیفی	تعداد=N=۱۰۰	درصد
جنسیت			سابقه کاری		
مرد	۷۱	۰/۷۱	زیر ۳ سال	۰	۰/۰۰
زن	۲۹	۰/۲۹	۳-۶	۸	۰/۰۸
			۷-۱۰	۱۹	۰/۱۹
			۱۱-۱۴	۳۵	۰/۳۵
			۱۵ سال به بالا	۳۸	۰/۳۸
سن			تحصیلات		
کمتر از ۲۹	۰	۰/۰۰	دیپلم	۲۱	۰/۲۱
۳۰-۴۰	۴۵	۰/۴۵	فوق دیپلم	۳۰	۰/۳۱
۴۱-۵۰	۳۴	۰/۳۴	لیسانس	۴۷	۰/۴۷
۵۱-۶۰	۲۱	۰/۲۱	فوق لیسانس	۲	۰/۰۲
سال ۴۱ بالاتر از	۰	۰/۰۰	دکتر	۰	۰/۰۰

با توجه به جدول بالا نتایج زیر از بین ۱۰۰ آزمودنی مورد بررسی به دست آمد: جنسیت مرد با ۷۱٪ سن ۳۰ تا ۴۰ سال با ۴۵٪ و سابقه کاری ۱۱ تا ۱۴ سال با ۳۵٪ و تحصیلات لیسانس با ۴۷٪ بیشترین فراوانی را دارند. در ادامه فرضیه دوم جهت توسعه مدل متغیر دموگرافی (جنسیت، سن، تحصیلات، سابقه کاری) به مدل اضافه گردید و فرضیه سوم شکل گرفت که تاثیر دموگرافی بر رابطه متغیرهای ذهنیت فلسفی و غوغاسالاری و شجاعت اخلاقی حرفه‌ای مورد بررسی قرار گرفت.

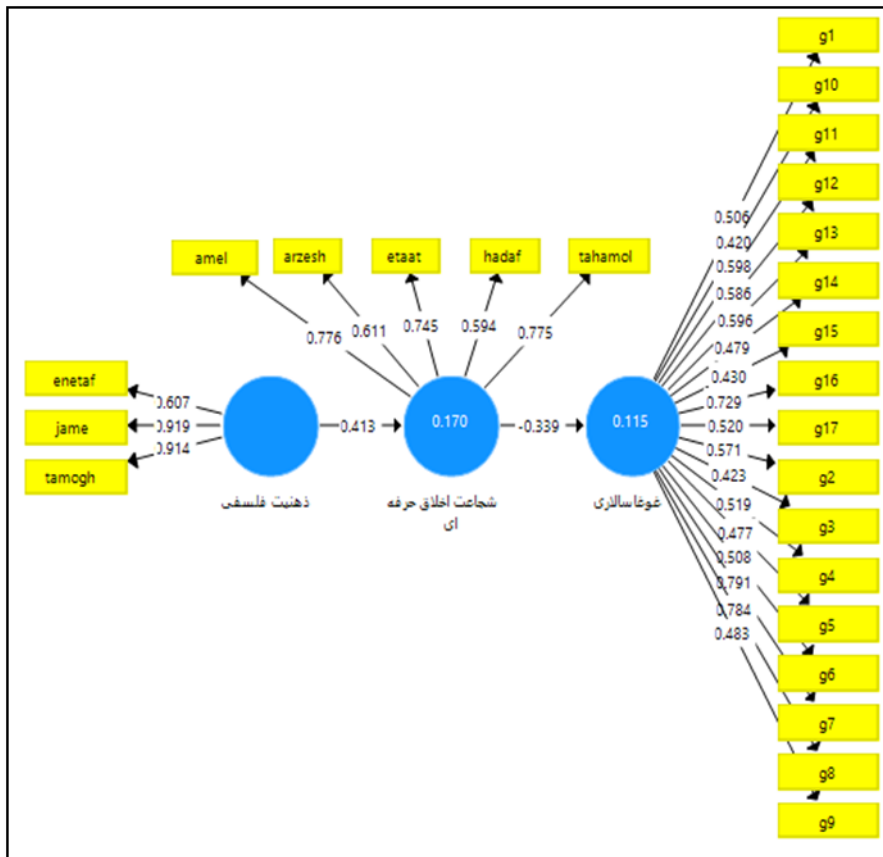
جدول ۱ - شاخص‌های توصیفی مولفه‌های متغیر دموگرافی

بررسی فرضیه اول تحقیق: بین ذهنیت فلسفی و غوغاسالاری رابطه وجود دارد.
 بررسی فرضیه دوم تحقیق: شجاعت اخلاقی حرفه‌ای در رابطه ذهنیت فلسفی و غوغاسالاری نقش میانجی در بانک تجارت مشهد دارد.
 در بررسی اثر میانجی شجاعت اخلاقی حرفه‌ای در رابطه بین ذهنیت فلسفی و غوغاسالاری، معناداری روابط در نمودار ۱ نشان داده شده است.



نمودار ۱ نتایج آزمون t برای فرضیه اصلی

برای بررسی اثر میانجی شجاعت اخلاقی حرفه‌ای در رابطه بین ذهنیت فلسفی و غوغا سالاری لازم است تا دو مسیر مشخص شده در نمودار فوق بررسی گردد؛ زیرا نقش میانجی شجاعت اخلاقی حرفه ای ابتدا با مسیر ذهنیت فلسفی و شجاعت اخلاقی حرفه ای و سپس با شجاعت اخلاقی حرفه ای و غوغا سالاری شکل می‌گیرد. لذا با توجه به این نتایج، اثر میانجی شجاعت اخلاقی حرفه‌ای تأیید می‌شود. مقدار قدر مطلق آماره t برابر در مسیرهای نشان داده شده در (نمودار ۱) از عدد $1/96$ بیشتر می‌باشد در نتیجه با اطمینان 95% می‌توان گفت تاثیر میانجی شجاعت اخلاقی حرفه‌ای در رابطه بین ذهنیت فلسفی و غوغا سالاری تأیید می‌شود. پس از تایید مسیرها و بررسی معناداری روابط می‌توان میزان تاثیر متغیرها بر هم را در (نمودار ۲) بنابر مدل می‌توان دید که میزان تاثیر ذهنیت فلسفی کارکنان بر شجاعت اخلاق حرفه ای $0,41$ است و سپس شجاعت اخلاق حرفه ای $0,34$ غوغا سالاری را کاهش می‌دهد. با توجه به ضریب تعیین 17% از تغییرات شجاعت اخلاق حرفه ای به ذهنیت فلسفی بستگی دارد و 12% از تغییرات غوغا سالاری به شجاعت اخلاق حرفه ای و ذهنیت فلسفی کارکنان بستگی دارد.



نمودار ۲ ضرایب مسیر و بار عاملی فرضیه اصلی

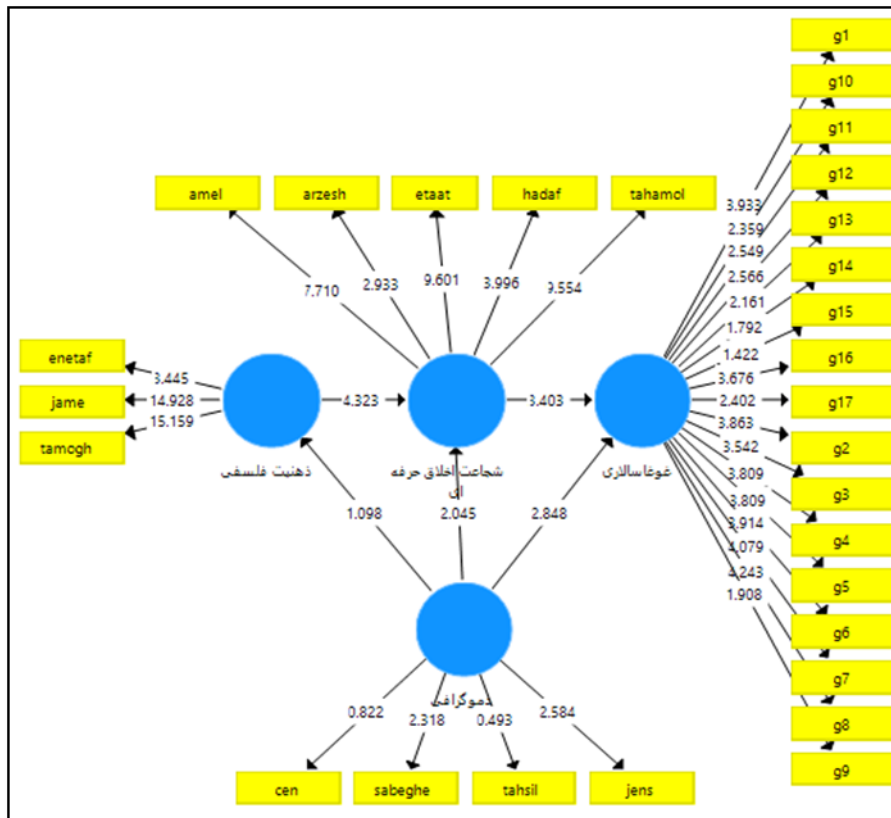
شاخص نیکویی برازش (Gof) برای مدل ۰/۶۱۳ به دست آمد که بیانگر مناسب بودن مدل می باشد.

توسعه مدل و بررسی دموگرافی در مدل

پس از بررسی فرضیه ها در مدل مورد بررسی بنا به پیشینه تحقیق مبنی بر تاثیر دموگرافی بر متغیرهای تحقیق، این متغیر به مدل اضافه گردید که چهار سوال ابتدای پرسشنامه مولفه های جنسیت، سن، سابقه کاری و تحصیلات را به عنوان متغیر دموگرافی بر متغیرهای مدل یعنی ذهنیت فلسفی، شجاعت اخلاق حرفه ای و غوغاسالاری در نمودارهای زیر بررسی می نمود.

بررسی فرضیه سوم: دموگرافی با ذهنیت فلسفی رابطه دارد.

در نمودار (۳) روابط نشان داد، تحصیلات و سن مولفه هایی از دموگرافی هستند که رابطه معناداری ندارند زیرا آماره معناداری روابط (t) از ۱،۹۶ کمتر است. همچنین متغیر دموگرافی با ذهنیت فلسفی نیز رابطه معناداری ندارد.

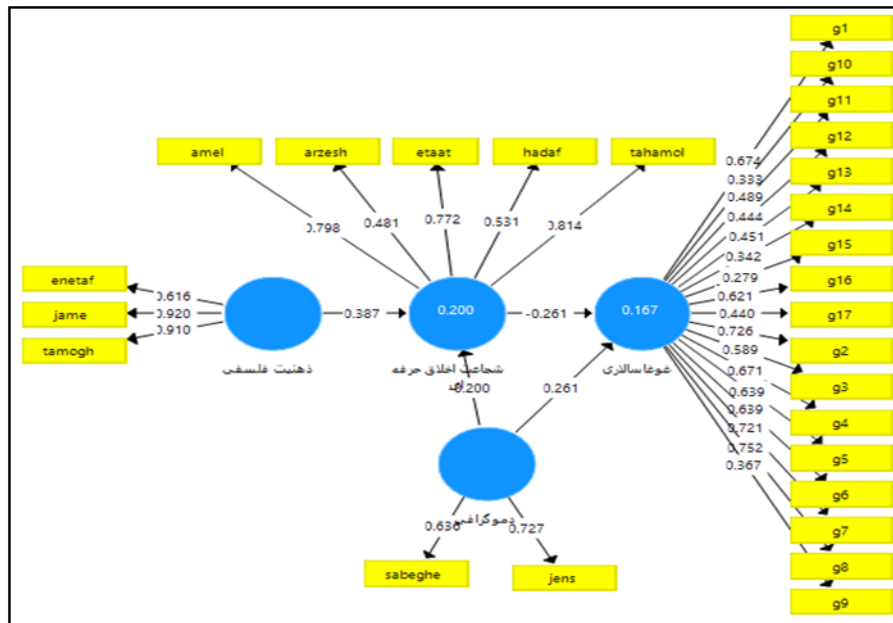


نمودار ۳ نتایج آزمون t برای مدل توسعه یافته

پس از رد فرضیه سوم مبنی بر عدم وجود رابط دموگرافی بر ذهنیت فلسفی (متغیر مستقل) تأثیر دموگرافی بر متغیر وابسته و میانجی مورد ارزیابی قرار گرفت که نتایج در قالب نمودار شماره ۴ قابل مشاهده است. از بین ۴ مولفه دموگرافی، تنها جنسیت و سابقه تأثیر گذار بودند که در مدل لحاظ شده‌اند.

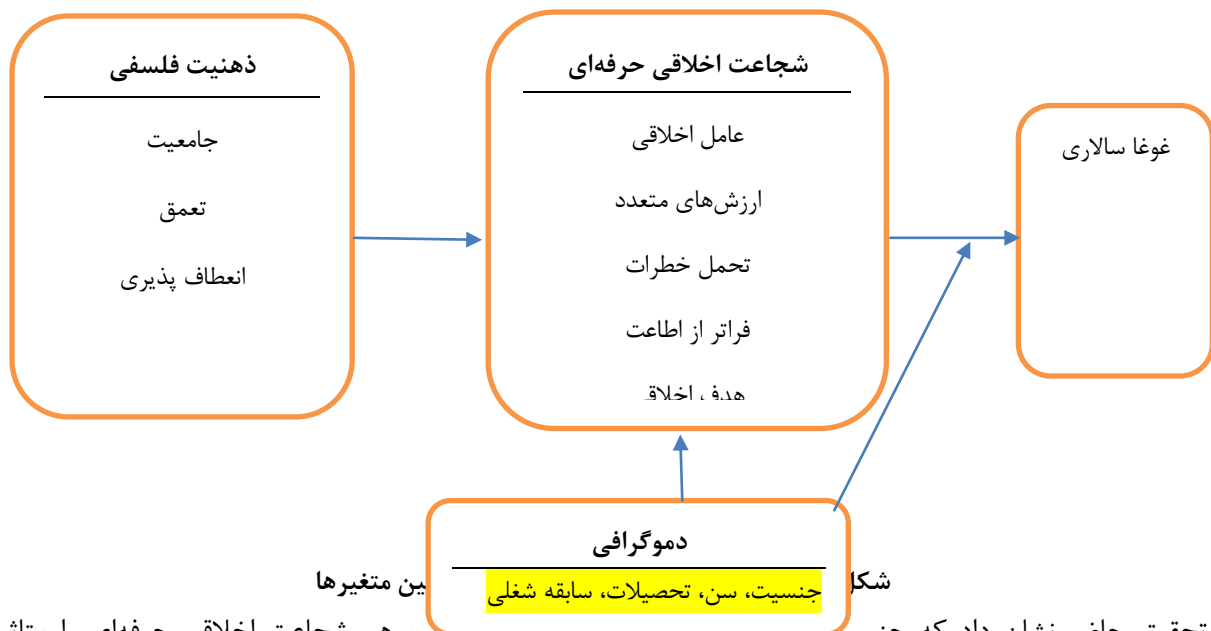
بررسی فرضیه چهارم: دموگرافی بر شجاعت اخلاقی حرفه‌ای و غوغاسالاری تأثیر دارد.

در نمودار (۴) تأثیر متغیرها نشان داده شده است، البته در این نمودار تأثیر متغیرهایی که رابطه داشتند بررسی شده است، جنسیت و سابقه شغلی تحت عنوان متغیر دموگرافی ۰,۲۰ با شجاعت اخلاقی حرفه‌ای و ۰,۲۶ بر غوغاسالاری تأثیر دارند. در نتیجه در این مدل جنسیت و سابقه بیشترین تأثیر را بر غوغاسالاری کارکنان بانک تجارت دارند. شاخص نیکویی برازش (Gof) برای مدل ۰/۶۰۳ به دست آمد که بیانگر مناسب بودن مدل می باشد، زیرا از ۰,۵ بیشتر است.



نمودار ۴ ضرایب مسیر و بار عاملی مدل توسعه یافته

پس از تایید توسعه مدل به صورت زیر ترسیم شده است.



شکل ۱ جنسیت، سن، تحصیلات، سابقه شغلی بین متغیرها

تحقیق حاضر نشان داد که جنسیت و سابقه شغلی هم متغیرهای مهمی هستند و هم شجاعت اخلاقی حرفه‌ای را متاثر می‌کند. لذا بانک تجارت باید برای کاهش سطح غوغا سالاری در کارکنان به سابقه‌ی کار کارکنان و جنسیت را در برنامه‌ریزی استخدام خود در نظر بگیرد. البته با افزایش تجربه و سابقه کاری کارکنان می‌توانند هم در صورت داشتن اخلاق حرفه‌ای به کاهش غوغا سالاری کمک کنند و هم از طرفی در صورت کار نشدن بر اخلاق حرفه‌ای این افزایش سابقه را در جهت منفی برای سازمان به کار گیرند زیرا با روزه‌ها و شکاف‌های ارزشی و فرهنگی در سازمان آشنا تر می‌شوند. این موضوع برای جنسیت هم مصداق دارد یعنی با توجه به بررسی‌ها دقیق نمیتوان اظهار نظر کرد که مردها غوغا کننده‌تر هستند یا زن‌ها البته در سایر تحقیقات اشاره شده است که غوغا سالاری (موبینگ) بیشتر بر روی

خانمها اتفاق می‌افتد ولی با قطعیت نمی‌توان بیان کرد و در این تحقیق نیز شناسایی گروه‌های غوغاکننده در سازمان جزء اهداف ما نبود ولی بانک تجارت به جنسیت هم به‌عنوان عامل موثر باید توجه نموده و در جهت کاهش این پدیده در سازمان برنامه‌ریزی نماید.

۶- بحث و نتیجه گیری

جان ماکسول می‌گوید: یکی از مشکلات ما این است که اخلاق هیچ‌گاه در حوزه کسب و کار، یا به طور کلی، در حوزه اجتماعی و سیاسی ما مطرح نبوده، بلکه همواره موضوعی شخصی بوده است. انسان‌ها به این‌که درستی و راستی خواست آنهاست، اذعان دارند؛ اما در عین حال، مطالعات نشان می‌دهد که بیشتر مردم معمولاً کارها را به همان درستی که از دیگران انتظار دارند، انجام نمی‌دهند. افرادی که در فعالیت‌هایشان درستی را رعایت می‌کنند، نسبت به مسئولیت‌های اجتماعی‌شان متعهدند و دستاورد این تعهد برای آنها، سوددهی بیشتر است. گاهی دلایل غوغاسالاری در شخصیت قربانی می‌باشد، بعضی افراد اشکال شخصیتی دارند که باعث می‌شود که بهتر قربانی غوغاسالاری بشوند، آنها معمولاً خیلی دیر متوجه اشکالات محیطی می‌شوند و یا اینکه همیشه سعی می‌کنند از مشکلات دوری کنند ولی برعکس دائم دچار مشکل می‌شوند، این افراد شناخت اجتماعی صحیحی ندارند و به همین دلیل قربانی غوغاسالاری می‌شوند، اما این به معنی آن نیست که افرادی که شناخت صحیح اجتماعی دارند قربانی غوغاسالاری نشوند بنابراین داشتن شناخت جامع، عمیق و انعطاف برای تبیین ذهنیت فلسفی می‌تواند بر اخلاق فرد موثر باعث شجاعت وی در برخوردهایش شده و در نتیجه غوغاسالاری را در فرد کاهش داده و یا از این که فرد در سازمان قربانی این پدیده شود جلوگیری می‌کند. البته توجه به این موضوع برای بانک تجارت که شعب مختلف داشته و محیط کاری کوچک تر (شعبه) شرایط را برای غوغاسالاری فراهم می‌کند بیشتر است. ییلدیریم و یوسالوگلو^۱ (۲۰۱۲) به بررسی درک غوغاسالاری (موبینگ) در یک شرکت لجستیک در ترکیه پرداختند. نتایج تحقیقات آنها نشان می‌دهد که عوامل جمعیت شناختی و نوع کار بر روی درک موبینگ تأثیرگذار است. به طور کلی تحقیقات آنها نشان می‌دهد که تفاوت قابل توجهی در درک کارمندان از نظر موبینگ از نظر جنس، سن، سطح سواد، طول خدمت، موقعیت و عنوان کاری وجود دارد. در توسعه مدل و تاثیر دموگرافی- جنسیت و سابقه بیشترین تاثیر را بر غوغاسالاری کارکنان بانک تجارت دارند. دموگرافی نیز رابطه معناداری ندارد. همچنین جنسیت و سابقه تحت عنوان متغیر دموگرافی ۰٫۲۰ بر شجاعت اخلاق حرفه ای و ۰٫۲۶ بر غوغاسالاری اثر دارند. در نتیجه در این مدل جنسیت و سابقه بیشترین تاثیر را بر غوغاسالاری کارکنان بانک تجارت دارند. در تحقیق محمدی و همکاران (۱۳۹۳) رابطه ی بین شجاعت اخلاقی با سن و سابقه ی کار نیز معنی دار بوده و حاکی از آن است که با افزایش سن و سابقه ی کار سطح شجاعت اخلاقی در پرستاران افزایش می‌یابد (محمدی و همکاران، ۱۳۹۳). در تحقیق جاویدی و ابوترابی (۱۳۸۹) تاثیر جنسیت، سابقه کاری، رشته تحصیلی و مدرک تحصیلی بر ذهنیت فلسفی بررسی شد ولی هیچ کدام بر ذهنیت فلسفی موثر نبودند. همچنین در تحقیق هاشمی (۱۳۷۴) است که تأثیر سابقه خدمت، مدرک تحصیلی، رشته تحصیلی را بر ذهنیت فلسفی رد می‌کند و تحقیقات صالحی (۱۳۸۰)، سیف هاشمی (۱۳۸۳) و بهاری (۱۳۸۵) را که نشان دادند تفاوت معنی داری بین ذهنیت فلسفی مدیران زن و مرد وجود ندارد. کونگلی و بارلی^۲ (۲۰۱۳)، به بررسی خشونت روانی غوغاسالاری استادان در دانشگاه ها و دانشکده ها پرداختند. نتایج تحقیقات

¹. Yildirim & Uysaloglu

². Cogenli & Barli

آنها نشان میدهد که با در نظر گرفتن جنسیت، زنان بیشتر از مردان در معرض رفتارهای خشونت آمیز قرار دارند. در رابطه با سن، در محدوده سنی ۲۹ و پائین تر و کارکنان دانشکده رنج سنی ۳۰-۳۹ بیشتر در معرض رفتارهای توهین آمیز قرار دارند. افراد مجرد، جوانتر، سابقه کاری کمتر و استادان دانشکده بیشتر در معرض رفتارهای غوغاسالاری قرار دارند. آیدان^۱ و همکاران در سال (۲۰۱۲) به بررسی و تشخیص رفتارهای درک شده غوغاسالاری در سنین متفاوت توسط استادان در موسسات آموزشی در ترکیه پرداختند.

پیشنهادات

این بررسی نشان می دهد که بانک تجارت باید برای تاثیر بیشتر بر غوغاسالاری در کارکنان جنسیت و سابقه کاری افراد را در برنامه ریزی برای این عامل در نظر بگیرد. البته با افزایش تجربه و سابقه کاری کارکنان می توانند هم در صورت داشتن اخلاق حرفه ای به کاهش غوغاسالاری کمک کنند و هم از طرفی در صورت کار نشدن بر اخلاق حرفه ای این افزایش سابقه را در جهت منفی برای سازمان به کار گیرند زیرا با روزه ها و شکاف های ارزشی و فرهنگی در سازمان آشنا تر می شوند. این موضوع برای جنسیت هم مصداق دارد یعنی با توجه به بررسی ها دقیق نمیتوان اظهار نظر کرد که مردها غوغا کننده تر هستند یا زن ها البته در سایر تحقیقات اشاره شده است که غوغاسالاری (موبینگ) بیشتر بر روی خانم ها اتفاق می افتد ولی با قطعیت نمی توان بیان کرد و در این تحقیق نیز شناسایی گروه های غوغا کننده در سازمان جز اهداف ما نبود ولی بانک تجارت به جنسیت هم به عنوان عامل موثر باید توجه نموده و در راستای نتایج این پژوهش به بانک تجارت پیشنهاد شده است، ذهن کارکنان به صورت جامع و عمیق با برگزاری کلاس های آموزشی تقویت نماید و باعث رشد مهارت های فردی به ویژه خود مدیریتی، خود کنترلی، خود آموزی گردد. حضرت علی (ع) می فرماید: "بهترین کمک برای پرورش خرد آموزش دادن است".

آشنایی مدیران و کارکنان با مفاهیم اخلاقی و غوغاسالاری و فعالیت های علمی، هنری، برای رشد علائق و استعداد های نهفته مفید است. برتراند راسل معتقد است هر فردی که ذهن باز دارد، در مقابل ادراکات تازه حساس است، دارای نیروی تمرکز است و می تواند ادراکات مختلف را با هم مربوط سازد از ذهنیت فلسفی برخوردار می باشد. کسی که ذهن فلسفی دارد تمایل شدیدی به دانستن دارد و این تمایل را با احتیاط زیاد در مورد باورهایش ترکیب می کند، ارتباط بیشتر با طبیعت، سیر و سفر در حد امکان برای کارکنان، فعال کردن نقش های اجتماعی، فرهنگی، تخصصی، حرفه ای و ... همچنین کنترل ذهن و عوض کردن فضای درونی و خرد زندگی، دیدگاه فلسفی بزرگتر خارج از چارچوب های عادت شده را برای کارکنان می سازد. ظهور کم رنگ تر در مقابل غوغا کننده در سازمان و در صورت امکان تغییر شرایط محل کار برای غوغا کننده مفید است. کار بر روی فرهنگ عمومی جامعه به ویژه خانواده کارکنان با غوغاسالاری و ابعاد آن آشنا شوند و شناسایی ابعاد غوغاسالاری و جرم شناختن آن در قالب تخلفات اداری و مدیریتی موثر خواهد بود. انتخاب مدیران بر مبنای شایستگی و سابقه باشد و به رویکرد انسانی مدیران ارشد توجه کافی مبذول گردد.

دنیل گلدمن بر این باور است که تقویت هوش هیجانی و تقویت مهارت های روابط میان فردی مدیران منجر به کاهش رفتارهای انحرافی کارکنان می شود. لذا با توجه به اهمیت تقویت مهارت های فردی به ویژه خود مدیریتی، خود کنترلی، خود آموزی برای مدیران جهت کاهش سطح غوغاسالاری پیشنهاد می شود دوره های هوش هیجانی و ارتباط موثر جهت مدیران برگزار شود.

¹. Aydan

رابینز معتقد است گروه‌های غیررسمی در سازمان نقش فعال خود را بازی خواهند کرد و امکان حذف یا تقویت آنها توسط مدیران بسیار ناچیز است. وی پیشنهاد می‌کند گروه‌های غیر رسمی را باید مدیریت کرد. برای مثال تغییر شرایط محل کار کارکنان رفتار مخرب کارکنان را کاهش می‌دهد لذا برای کاهش سطح تخریب غوغا کننده محل کار وی در همان سازمان و یا در صورت امکان تغییر محل کار به سازمان دیگر را در برنامه خود لحاظ نماید.

منابع

- ایران نژاد پاریزی، مهدی، امینی سابق، زین العابدین، اسدپور، وحید، (۱۳۹۳)، نقش مدیریت مشارکتی در ارتقاء اخلاق حرفه ای کارکنان ادارات مرکزی بانک مسکن، مطالعات کمی در مدیریت، سال پنجم، شماره اول.
- جاویدی کلاته جعفرآبادی، طاهره، ابوترابی، رزیتا، (۱۳۸۹)، ذهنیت فلسفی و سبک رهبری مدیران، مطالعات تربیتی و روان شناسی دانشگاه فردوسی مشهد، دوره یازدهم، شماره ۱.
- خشوعی، مهدیه سادات، (۱۳۹۲)، نقش فضیلت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در شجاعت اخلاقی حرفه ای ، فرآیند مدیریت توسعه، دوره ۲۷، تابستان ۹۳، شماره ۲، پیاپی ۸۸.
- سکاران، اوما، (۱۳۹۱)، روش های تحقیق در مدیریت . ترجمه محمد صائی و محمود شیرازی. تهران. ناشر: مدیریت دولتی ریاست جمهوری.
- شریعتمداری، علی، (۱۳۸۷)، اصول تعلیم و تربیت، چاپ بیست و یکم، تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- قنبری، سیروس، اردلان، محمدرضا، بهشتی راد، رقیه، سلطانزاده، وحید، (۱۳۹۳)، اخلاق حرفه ای اعضای هیأت علمی و رابطه آن با کیفیت آموزش عالی، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال دهم، شماره ۲.
- قلی پور، آرین، بد، مهدیه، فاخری کوزه کنان، سمیرا، باغستانی برزکی، حوریه، (۱۳۸۸)، رابطه قلدری سازمانی ادراک شده با فشار روانی زنان، فصلنامه علمی-پژوهشی رفاه اجتماعی، سال نهم، شماره ۳۴.
- محمدی ، سمیه، برهانی، فریبا، روشن زاده، مصطفی، (۱۳۹۳)، بررسی ارتباط دیسترس اخلاقی و شجاعت اخلاقی در پرستاران ، مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی ، دوره ی هفتم، شماره ۳.
- Aydan. Aydin, Mustafa. Otrar, Sahsuvaroglu, Tuna, (2012), Behaviors perceived as mobbing by the instructors assigned in special education institutions , Procedia - Social and Behavioral Sciences 46 (2012) 4858 – 4863.
- Baratz. Lea, Reingold . Roni, (2013), Moral courage – an essential component for teacher’s continuous professional development, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 76, 89-94.
- Brunner, P. W. & Costello, M. L. (2003). When the wrong woman wins: Building bullies and perpetuating.
- Cogenli. M. Zahid, BARLI, Onder, (2013), The Exposure of Psychological Violence (Mobbing) in Universities and an Application to the Academicians, Procedia - Social and Behavioral Sciences 93 1174 – 1178.
- Davenport, N.; Schwartz, R. D. & Elliott, G. P. (2003). Mobbing: İşyerinde duygusal taciz. (Mobbing: A motional abuse in the American workplace) (Translation: Osman C. ÖNERTOY). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Domains”. Organizational Behavior and Human Decision Processes. Vol. 77, No. 2. pp 85–129.
- Duffy, M. & Sperry, L. (2007). Workplace mobbing: Individual and family health consequences. The Family Journal, 15(4), 398–404.
- Edwards, R, Jeffrey., Rothbard, P, Nancy. (1999). “Work and Family Stress and Well-Being: An Examination of Person–Environment Fit in the Work and Family.
- ERTÜRK. Abbas, CEMALOĞLU. Necati, 2014, Causes of Mobbing Behavior, Procedia - Social and Behavioral Sciences 116 (2014) 3669 – 3678.
- Hesselbein, F. (2005). The Leaders We Need. Leader to Leader, 35, 4-6.
- Harris, H. (1999). Courage as a Management Virtue. Business and Professional Ethics Journal, 18(3/4), pp. 27-46.
- Lachman, V. (2007). Moral Courage: A Virtue in Need of Development? Medsurg Nursing, 16(2), pp. 131-133.



فصلنامه بازاریابی خدمات عمومی

دوره ۱، شماره ۱، بهار ۱۴۰۱، مقاله پژوهشی، صفحات ۱-۱۶

- Leymann, H. (1996). The Content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5: 165-184.
- Namie, G. (2000). The workplace bullying, usa research. <http://www.workdoctor.com/home/twd/employers/res/surv2000qv>. 19.07.2009'da alınmıştır. Purtilo RB. Moral courage in times of change: visions for the future. *J Phys Ther Educ* 2000; 14(3): 4 – 6
- Sekerka, L. E. Bagozzi, R. P. & Charnigo, R. (2009). Facing Ethical Challenges in the Workplace: Conceptualizing and Measuring Professional Moral Courage. *Journal of Business Ethics*, 89(4), pp. 565-579.
- Serkan, Aylan. Hakan KOÇ. (2016). Relationship Between Mobbing and Intention to Leave in Hotel Industry. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies* .pp 14-20.
- Smith, Philip, G. (1965). *What is philosophy education?*. U.S.A.: McMillan.
- Tetik, S. (2010). *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12 (18), 81-89.
- Yildirim. Hakan, Uysaloglu .Beste, 2012, Impact of demographic factors on employee 's perception of mobbing: A case study from a logistics company, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 58 (2012) 634 – 644.