



مجلة بحوث

جامعة حلب في المناطق المحررة

المجلد الثاني - العدد الأول - الجزء الأول

1444 / 8 / 22 هـ - 2023 / 3 / 15 م

علمية - ربعية - محكمة

تصدر عن

جامعة حلب في المناطق المحررة



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الهيئة الاستشارية لمجلة جامعة حلب في المناطق المحررة

د. جلال الدين خانجي أ.د. زكريا ظلام أ.د. عبد الكريم بكار
أ. د إبراهيم أحمد الديبو أ.د. أسامة اختيار د. أسامة القاضي
د. يحيى عبد الرحيم

هيئة تحرير مجلة جامعة حلب في المناطق المحررة

رئيس هيئة التحرير: أ.د. عبد العزيز الدغيم

نائب رئيس هيئة التحرير: أ.د. عماد برق

أعضاء هيئة تحرير البحوث التطبيقية	أعضاء هيئة تحرير البحوث الإنسانية والاجتماعية
أ.د. أحمد بكار	أ.د. عبد القادر الشيخ
أ.د. جواد أبو حطب	د. جهاد حجازي
أ.د. عبد الله حمادة	د. ضياء الدين القالاش
أ.د. محمد نهاد كردية	د. سهام عبد العزيز
د. محمد يعقوب	د. ماجد عليوي
د. كمال بكور	د. أحمد العمر
د. مازن السعود	د. عامر مصطفى
د. محمود موسى	د. عدنان مامو
د. عمر زكريا	

أمين المجلة: هاني الحافظ

مجلة جامعة حلب في المناطق المحررة

مجلة علمية محكمة فصلية، تصدر باللغة العربية، تختص بنشر البحوث العلمية والدراسات الأكاديمية في مختلف التخصصات، تتوفر فيها شروط البحث العلمي في الإحاطة والاستقصاء ومنهج البحث العلمي وخطواته، وذلك على صعيدي العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الأساسية والتطبيقية.

رؤية المجلة:

تتطلع المجلة إلى الريادة والتميز في نشر الأبحاث العلمية.

رسالة المجلة:

الإسهام الفعّال في خدمة المجتمع من خلال نشر البحوث العلمية المحكمة وفق المعايير العلمية العالمية.

أهداف المجلة:

- نشر العلم والمعرفة في مختلف التخصصات العلمية.
- توطيد الشراكات العلمية والفكرية بين جامعة حلب في المناطق المحررة ومؤسسات المجتمع المحلي والدولي.
- أن تكون المجلة مرجعاً علمياً للباحثين في مختلف العلوم.

الرقم المعياري الدولي للمجلة ISSN: **2957-8108**

البريد الإلكتروني: info@journal-fau.com

الموقع الإلكتروني للمجلة: <https://journal-fau.com>

معايير النشر في المجلة:

- 1- تنشر المجلة الأبحاث والدراسات الأكاديمية في مختلف التخصصات العلمية باللغة العربية.
- 2- تنشر المجلة البحوث التي تتوفر فيها الأصالة والابتكار، واتباع المنهجية السليمة، والتوثيق العلمي مع سلامة الفكر واللغة والأسلوب.
- 3- تشترط المجلة أن يكون البحث أصيلاً وغير منشور أو مقدم لأي مجلة أخرى أو موقع آخر.
- 4- يترجم عنوان البحث واسم الباحث والمشاركين أو المشرفين إن وجدوا إلى اللغتين التركية والانكليزية.
- 5- يرفق بالبحث ملخص عنه باللغات الثلاث العربية والإنكليزية والتركية على ألا يتجاوز 200-250 كلمة، وبخمس كلمات مفتاحية مترجمة.
- 6- يلتزم الباحث بتوثيق المراجع والمصادر وفقاً لنظام جمعية علم النفس الأمريكية (APA7).
- 7- يلتزم الباحث ألا يزيد البحث على 20 صفحة.
- 8- ترسل البحوث المقدمة لمحكمين متخصصين، ممن يشهد لهم بالنزاهة والكفاءة العلمية في تقييم الأبحاث، ويتم هذا بطريقة سرية، ويعرض البحث على محكم ثالث في حال رفضه أحد المحكمين.
- 9- يلتزم الباحث بإجراء التعديلات المطلوبة خلال 15 يوماً.
- 10- يبلغ الباحث بقبول النشر أو الاعتذار عنه، ولا يعاد البحث إلى صاحبه إذا لم يقبل، ولا تقدم أسباب رفضه إلى الباحث.
- 11- يحصل الباحث على وثيقة نشر تؤكد قبول بحثه للنشر بعد موافقة المحكمين عليه.
- 12- تعبر الأبحاث المنشورة في المجلة عن آراء أصحابها، لا عن رأي المجلة، ولا تكون هيئة تحرير المجلة مسؤولة عنها.

جدول المحتوى:

- أثر روحانية مكان العمل في سلوكيات الدور الزائد لدى العاملين " دراسة ميدانية على العاملين في جامعة حلب في المناطق المحررة" 7
أ. جلال مرعي العيسى د. محمود علي عريض
- مستوى الإحساس بالمضايقة في مكان العمل لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة عفرين 39
أ. عماد محمد كعكو د. محمود علي عريض
- أثر قاعدة المثقفة تجلب التيسير في بعض المسائل الطبية 77
أ. عبد الرحيم محمد الزيايدي د. عبد الرحمن عزيزي
- أثر الردة على العبادات (الوضوء-الصلاة-الصوم-الزكاة-الحج) 99
أ. عبد المجيد بدوي د. عبد الرحمن عزيزي
- اثر التعليم الإلكتروني في التحصيل العلمي للطلاب في مقررات المحاسبة (دراسة تطبيقية على طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب في المناطق المحررة) 125
د. مالك السلیمان
- استراتيجيات التعلم المعرفية وعلاقتها برفع الإنجاز الأكاديمي لدى عينة من طلبة كلية التربية في جامعة حلب في المناطق المحررة. 167
أ. حنان حمادي د. سهام عبد العزيز أ.د. عماد برق
- الشعر السياسي في الثورات العربية 211
د. محمد رامز كورج
- مصادر الصورة في شعر الحنيفية 241
أ. عبد العزيز نجار د. محمد رامز كورج أ.د. أسامة اختيار
- تصميم متحكم بارامتري للتحكم بجملته عربية مزودة بذراع 271
أ. عبد الرحمن حسين د. محمد عطا الكدع



مستوى الإحساس بالمضايقة في مكان العمل لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة عفرين

إعداد

أ. عماد محمد كعكو د. محمود علي عريض

ملخص البحث:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الإحساس بالمضايقة لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة عفرين، والتعرف على الاختلاف في مستوى الإحساس بالمضايقة تبعاً لبعض الخصائص الديموغرافية والوظيفية، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي مستخدماً مقياس الإحساس بالمضايقة الذي طوره (Gül et al, 2011) وترجمه إلى العربية واستخدمه (عريض، 2020، a، b)، طبقت الدراسة على عينة قوامها (237) عامل تم اختيارهم عشوائياً، تم استرداد (231) استبانة، وبهذا بلغت نسبة الاستجابة 97,4%، وتم اعتماد (229) استبانة من أجل التحليل الإحصائي، وقد أظهرت النتائج وجود مستوى منخفض من الإحساس بالمضايقة في مكان العمل لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة عفرين، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالمضايقة بين العاملين تُعزى لمتغير الخبرة، نوع عقد العمل، نوع المشفى، ولم تكشف النتائج عن أية فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالمضايقة تُعزى لمتغيرات: النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية، التخصص.

كلمات مفتاحية: المضايقة، الضحية، القطاع الصحي.



The Level of Workplace Mobbing feeling Among Workers in the Health Sector in Afrin

Prepared by:

Mr. Emad Muhammad Kako Dr. Mahmoud Ali Arid

Abstract:

The study aimed to identify the Mobbing feeling level in the workplace among workers in the health sector in the Afrin city, and to identify the differences in the level of Mobbing feeling according to the difference of some demographic and functional variables. The researcher relied on the descriptive analytical approach using the scale of the Mobbing feeling level developed by (Gül et al, 2011) and translated into Arabic and used (Arid, 2020, a, b). The study was applied on a sample of (237) randomly selected workers. (231) questionnaires were retrieved, which means that the response rate reached 97.4 %, and (229) questionnaires were approved for statistical analysis. The results showed a low level of Mobbing feeling in the workplace among workers. The results also showed that there were significant differences in the level of Mobbing feeling among workers due to the variable of experience, type of work contract, type of hospital, and the results did not reveal any statistically significant differences in the level of Mobbing feeling due to the variables: gender, age, marital status, and specialization.

Keywords: Mobbing, victim, health sector.

Afrin ilinde sađlık sektöründe çalışanlar arasında işyerinde tacize uğrama duyguları düzeyi

Hazırlayanlar

Öğr.Gör. İmad Mohamed Kako - Dr. Mahmud Ali Arid

Araştırma özeti:

Araştırmanın amacı, Afrin ilinde sađlık sektöründe çalışan işçilerin tacize uğrama düzeylerinin belirlenmesi ve bazı demografik ve fonksiyonel özelliklere göre tacize uğrama düzeylerinin farklılığının belirlenmesidir. Araştırmacı, (Gül ve diđerleri, 2011) tarafından geliştirilen ve Arapçaya çevrilerek (Arid, 2020, a, b) tarafından kullanılan taciz duygusu ölçeđini kullanarak analitik betimsel yaklaşımı temel almıştır. Çalışma, rastgele seçilen (237) çalışandan oluşan bir örneklem üzerinde uygulanmış, (231) anket toplanmış ve böylece yanıt oranı %97,4'e ulaşmış ve (229) anket istatistiksel analize alınmıştır. Sonuçlar Afrin ilinde sađlık sektöründe çalışan işçiler arasında işyerinde tacize uğrama duygusunun düşük düzeyde olduğunu, deneyim deđişkenine bađlı olarak çalışanlar arasında taciz duygusu düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğunu göstermiştir. , sözleşme türü, hastane türü ve cinsiyet, yaş, medeni durum, uzmanlık alanı deđişkenlerine atfedilen taciz duygusu düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır.

Anahtar Kelimeler: taciz, mağdur, sađlık sektörü.

أولاً: الإطار العام للبحث

1. مقدمة البحث:

يعد مكان العمل جزءاً مهماً في حياة كل إنسان، وعلى قدر كبير من التأثير في صحته وتكوينه النفسي، فالحاجة للانتماء والتقدير والمكانة والاعتراف والقبول حاجات لا يمكن تحقيقها إلا من خلال العلاقة مع الآخر القائمة على القبول والاحترام، وإلا أصبح مكان تفاعل الفرد مع الآخرين مرتعاً خصباً لظهور المشكلات النفسية والاجتماعية (نعيسة، 2017، ص 279).

وقد تحول اهتمام الباحثين في السلوك التنظيمي مؤخراً من دراسة سلوكيات العمل المرغوبة إلى سلوكيات العمل غير المرغوبة، ومرد هذا التحول هو الانتشار المتنامي لمثل هذه السلوكيات في أماكن العمل، فضلاً عن التكاليف الهائلة المرتبطة بممارستها (عريض، 2020، b، ص 77).

وتعد المضايقة في مكان العمل من السلوكيات التنظيمية غير المرغوبة، والتي تُشير غالباً إلى تحالف عدد من الأفراد ضد شخص وحيد في محاولة لإقصائه عن مكان العمل باستخدام كل الأساليب، وتحمل المضايقة الأذى للمؤسسات مع ما يحمله ذلك من عواقب اجتماعية ونفسية واقتصادية وخيمة تنال من الفرد بالدرجة الأولى (نعيسة، 2017، ص 279).

وقد تحدثت المضايقة في أي مكان من أماكن العمل وفي كل القطاعات والمؤسسات، وهناك أماكن عمل تستقطب المضايقة أكثر من غيرها، وربما الأمر عائد إلى طبيعة العمل التنظيمية، ويأتي القطاع العام على رأس هذه القائمة، وأن أكثر الوظائف تعرضاً للإحساس بالمضايقة هو العمل في مجال التربية والتعليم والصحة والخدمات (عريض، 2020، b، ص 77).

ولمعرفة مستوى الإحساس بالمضايقة ووجودها وآثارها السلبية على أداء المنظمة والعاملين فيها، يأتي هذا البحث لتسليط الضوء على هذه السلوكيات الخطرة والكشف عن مستوى الإحساس بالمضايقة لدى العاملين في القطاع الصحي بمدينة عفرين.

2. مشكلة البحث:

تعد المضايقة تحرشاً واعتداءً نفسيين وقتلاً نفسياً، يسبب ألماً خفياً لا يبصره إلا صاحبه الذي وقع الاختيار عليه ليكون فريسة التحالف اللاأخلاقي، وتتعدد المواقف التي يمر بها الموظفون في أماكن العمل كل يوم، وتتدرج من العادية إلى مواقف شديدة ومقلقة، ويتفاعل كل موظف معها بطريقة الخاصة، ويتأثر بها بشكل أو بآخر (نعيسة، 2017، ص 279).

وقد بينت الدراسات أن (43,9%) من ضحايا المضايقة في العمل أصبحوا مرضى، وأن (22,5%) من ضحايا المضايقة تركوا العمل، إضافة إلى أن المضايقة في العمل لا تدمر الفرد فقط بل وتساهم أيضاً في تدمير المنظمة من خلال ظهور العديد من الأمراض التنظيمية مثل: ازدياد معدل دوران العمل، زيادة الإجازات المرضية، فقدان العمالة الماهرة، ارتفاع تكلفة تدريب العمال الجدد، انخفاض في الإنتاجية، انخفاض في مستوى جودة المنتجات، فقدان الدافعية، تكلفة تعويضات التقاعد المبكر، تدمير العلاقات الاجتماعية في المنظمة (عريض، 2020، ص 38).

وبناءً على ما تقدم يمكن التعبير عن مشكلة البحث في صيغة التساؤلات الآتية:

أ- ما مستوى الإحساس بالمضايقة لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة عفرين؟

ب- هل يختلف مستوى الإحساس بالمضايقة بين العاملين في القطاع الصحي في مدينة عفرين تبعاً

لبعض المتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية)؟

ت- هل يختلف مستوى الإحساس بالمضايقة بين العاملين في القطاع الصحي في مدينة عفرين تبعاً

لبعض المتغيرات الوظيفية (التخصص، سنوات الخبرة، نوع عقد العمل، نوع المشفى)؟

3. أهداف البحث: يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

أ- التعرف على مستوى الإحساس بالمضايقة لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة عفرين.

ب- التعرف على الاختلاف في مستوى الإحساس بالمضايقة تبعاً لبعض الخصائص الديموغرافية للعاملين.

ت- التعرف على الاختلاف في مستوى الإحساس بالمضايقة تبعاً لبعض الخصائص الوظيفية للعاملين.

4. فروض البحث: يحاول البحث اختبار الفرضيتين الآتيتين:

1/4- إن مستوى الإحساس بالمضايقة في مكان العمل لدى العاملين في القطاع الصحي في

مدينة عفرين هو أصغر من المتوسط العام للمقياس.

2/4- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين في القطاع الصحي في إحساسهم بالمضايقة

في مكان العمل تُعزى لبعض المتغيرات الوظيفية والديموغرافية، ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

أ- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين في القطاع الصحي في إحساسهم بالمضايقة في

مكان العمل تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

ب- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين في القطاع الصحي في إحساسهم بالمضايقة في

مكان العمل تعزى لمتغير العمر.

ت- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين في القطاع الصحي في إحساسهم بالمضايقة في

مكان العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

ث- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين في القطاع الصحي في إحساسهم بالمضايقة في مكان العمل تعزى لمتغير التخصص.

ج- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين في القطاع الصحي في إحساسهم بالمضايقة في مكان العمل تعزى لمتغير الخبرة.

ح- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين في القطاع الصحي في إحساسهم بالمضايقة في مكان العمل تعزى لمتغير نوع العقد.

خ- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين في القطاع الصحي في إحساسهم بالمضايقة في مكان العمل تعزى لمتغير نوع المشفى.

5. أهمية البحث: يستمد البحث أهميته مما يأتي:

- تسليط الضوء أكثر على ظاهرة الإحساس بالمضايقة في مكان العمل في بيئة المنظمات العاملة في مناطق الشمال المحرر في سوريا.
- قد يساعد هذا البحث بالوصول لمعلومات تمكن القطاع الصحي محل الدراسة من مواجهة الإحساس بالمضايقة في مكان العمل، ورفع مستوى الصحة النفسية للعاملين والوقاية من هذه السلوكيات مستقبلاً، ومساعدة الواقعين تحتها للتخفيف من الآثار التي نتجت عنها.
- استكمال حاجة المكتبة العربية للمراجع في مجال المضايقة في مكان العمل.

6. مجتمع البحث وعينته:

1/6. مجتمع البحث: يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في القطاع الصحي في مدينة عفرين، والبالغ عددهم (615) عاملاً حسب الإحصائية الصادرة عن مديرية الصحة في مدينة عفرين، والموزعين على (أربعة مشافٍ عامة، وخمسة مشافٍ خاصة، وستة مراكز ومستوصفات طبية، ومركز أطراف اصطناعية، وبنك دم).

2/6. عينة البحث: تم تحديد حجم العينة وتوزيعها النسبي بحيث تمثل مجتمع البحث أفضل تمثيل ممكن، وتم اختيار حجم العينة بناءً على المعادلة الرياضية التي اقترحها ستيفن ثامبسون (2002) في تحديد حجم العينة، حيث كانت العينة المطلوبة (237) عاملاً، وقد تم توزيع العينة توزيعاً نسبياً وفق مفهوم العينة العشوائية الطبقية استناداً إلى إجمالي عدد العاملين في المشافي والمراكز الطبية المذكورة كأساس للتوزيع، وتم سحب عينات البحث عشوائياً من خلال التنسيق مع إدارات منشآت القطاع الصحي، وكان عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل حسب ما هو موضح في الجدول رقم (1) التالي:

الجدول رقم (1)

جدول تبين توزيع استمارات الاستبيان على العاملين في القطاع الصحي في مدينة عفرين

م	اسم المشفى أو المركز الصحي	عدد العاملين	الاستبيان		
			الموزع	المسترد	الصالح للتحليل
1	مشفى المنار	40	15	15	15
2	مشفى جيهان	10	4	4	4
3	مشفى قنبر	12	5	5	5
4	مشفى ديرسم	21	8	8	8
5	مشفى الوطني	158	61	56	55
6	مشفى الشفاء	131	50	50	50
7	مركز DDD	28	11	11	11
8	مشفى السلام	12	5	5	5
9	مركز السل	17	7	7	7
10	مركز الفيلات	25	10	10	10
11	مركز المحمودية	11	4	4	4

17	17	17	45	مشفى المحبة	12
4	4	4	10	بنك الدم	13
8	8	8	22	مركز الحكيم	14
12	12	12	31	مشفى ابن سينا	15
7	8	9	24	مركز الأشرفية	16
7	7	7	18	مركز الأطراف الاصطناعية	17
229	231	237	615	المجموع	

7. أداة جمع البيانات: تم الاعتماد على استبانة مكونة من قسمين حسب الآتي:

- القسم الأول: مخصص للأسئلة الديموغرافية والوظيفية، حيث تم تخصيص ثلاثة أسئلة تشمل الخصائص الديموغرافية (النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية)، وأربعة أسئلة تشمل الخصائص الوظيفية (التخصص، الخبرة، نوع عقد العمل، نوع المشفى) لأفراد عينة البحث.
- القسم الثاني: مخصص لقياس متغير الإحساس بالمضايقة في مكان العمل بأبعاده، استخدم الباحث المقياس الذي قدمه (Gül et al, 2011) والذي ترجمه للعربية (عريض، 2020، b)، واستخدمه في دراسته، الذي يضم (23) عبارة لقياس الإحساس بالمضايقة في مكان العمل تغطي خمسة أبعاد للمضايقة حسب ما يأتي: (عرقلة تحقيق الذات، 6 عبارات)، (عرقلة إقامة العلاقات، 4 عبارات)، (الإضرار بالسمعة، 5 عبارات)، (الإضرار بجودة الحياة المهنية، 5 عبارات)، (الإضرار بالصحة، 3 عبارات)، وتم اختيار مقياس ليكرت الخماسي في تقدير إجابات عينة البحث عن كل عبارة من عبارات المقياس المستخدم في البحث كما يأتي: (موافق بشدة خمس درجات، موافق أربع درجات، محايد ثلاث درجات، غير موافق درجتين، غير موافق بشدة درجة واحدة).

8. الدراسات السابقة:

بهدف الاستفادة بشكل أكبر من موضوع البحث، قام الباحث بتناول الدراسات السابقة مراعيًا في ذلك مسألة التسلسل الزمني لتلك الدراسات، حيث تم عرضها من الأحدث حتى الأقدم.

دراسة عريض (b,2020) بعنوان: مستوى الإحساس بالمضايقة في مكان العمل لدى العاملين في بعض جامعات مناطق الشمال السوري

هدف الدراسة: التعرف على مستوى الإحساس بالمضايقة لدى العاملين في بعض جامعات مناطق الشمال السوري، والتعرف على الفروق في مستوى الإحساس بالمضايقة، تبعاً لاختلاف بعض المتغيرات الديموغرافية والوظيفية، حيث طُبقت الدراسة على عينة قوامها 130 مفردة، تم اختيارهم بطريقة العينة الملائمة، وقد أظهرت النتائج وجود مستوى منخفض جداً من الإحساس بالمضايقة في مكان العمل لدى العاملين، كما بيّنت النتائج أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالمضايقة بين العاملين تُعزى لمتغير النوع ولصالح فئة الذكور، وبالمقابل لم تكشف نتائج البحث عن أية فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالمضايقة تُعزى لمتغيرات: العمر، الحالة الاجتماعية، الجامعة، طبيعة العمل، الخبرة.

دراسة Vveinhardt & Sroka (2020) بعنوان:

"Workplace Mobbing in Polish and Lithuanian Organisations with Regard to Corporate Social Responsibility"

"المضايقة في المنظمات البولندية والليتوانية وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية للشركات"

هدف الدراسة: تحديد مدى انتشار ظاهرة المضايقة في المنظمات البولندية والليتوانية وعلاقتها

بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمات، تضمنت عينة البحث مجموعة من 823 موظفاً من كلا البلدين

في القطاعين الخاص والعام، وقد أظهرت النتائج أنه: في بولندا تنتشر المضايقة في منظمات القطاع العام أكثر منها في منظمات القطاع الخاص بينما لم تكن هناك اختلافات جوهرية لانتشار المضايقة في المنظمات العاملة في القطاعين العام والخاص في ليتوانيا، ويعتمد موقف الموظف تجاه المسؤولية الاجتماعية للشركات على قطاع نشاط المنظمة والبلد، وأن المنظمات التي نفذت مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات أظهرت انتشاراً أقل للمضايقة، والموظفون الذين واجهوا المضايقات أظهروا علاقات أسوأ مع العملاء ومستخدمي خدمات / منتجات المنظمة.

دراسة Özsungur (2020) بعنوان:

"The Effects of Mobbing in the Workplace on Service Innovation

Performance: The Mediating Role of Boreout"

" أثر المضايقة في مكان العمل في أداء ابتكار الخدمة: بوجود متلازمة الملل كمتغير وسيط"

هدف الدراسة استكشاف الدور الوسيط لمتلازمة الملل من خلال الكشف عن آثار المضايقة في أداء ابتكار الخدمة للموظفين في مجال البيع بالتجزئة، حيث طبقت الدراسة على عينة مكونة من 209 من المشاركين تم اختيارهم من شركات البيع بالتجزئة المسجلة في غرفة تجارة أضنة في تركيا خلال شهر أكتوبر 2019، تم استخدام نموذج المعادلة الهيكلية لإجراء التحليل الإحصائي للدراسة، حيث كشفت النتائج أن متلازمة الملل والمضايقة في مكان العمل يرتبطان سلباً في أداء ابتكار الخدمة، وأن المضايقة في مكان العمل ترتبط إيجاباً مع متلازمة الملل، كما توصلت الدراسة إلى أن متلازمة الملل توسطت العلاقة جزئياً في أثر المضايقة في أداء ابتكار الخدمة.

دراسة مرسي (2018) " بعنوان: أثر المضايقة التنظيمية والثقة في المشرف كمتغيرين وسيطين

في العلاقة بين الإشراف السيئ والصمت التنظيمي"

هدف الدراسة فحص العلاقة بين الإشراف السيئ والصمت التنظيمي، وتحديد ما إذا كان متغيرا المضايقة التنظيمية والثقة في المشرف يتوسطان هذا العلاقة أم لا، حيث طبقت الدراسة على عينة قوامها 574 موظفاً من العاملين في شركة شرق الدلتا لإنتاج الكهرباء، منهم 57 رئيساً و517 مرؤوساً، وباستخدام قائمة استقصاء وتطبيق الأساليب الإحصائية الملائمة توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: وجود علاقة ارتباط إيجابية ومعنوية بين الإشراف السيئ والصمت التنظيمي، وجود علاقة ارتباط إيجابية ومعنوية بين الإشراف السيئ والمضايقة التنظيمية وكذلك بين المضايقة التنظيمية والصمت التنظيمي، وجود علاقة ارتباط سلبية ومعنوية بين الإشراف السيئ والثقة في المشرف وكذلك بين الصمت التنظيمي والثقة في المشرف، كما أن متغيري المضايقة التنظيمية والثقة في المشرف يتوسطان جزئياً العلاقة بين الإشراف السيئ والصمت التنظيمي.

دراسة نعيصة (2017) بعنوان: الإحساس بالمضايقة وعلاقته بمستوى التوافق المهني لدى عينة من العاملين في مديرية التربية في دمشق.

هدف الدراسة: التعرف على كل من مستوى الإحساس بالمضايقة والتوافق المهني لدى عينة من العاملين في مديرية تربية دمشق، ودراسة العلاقة بين الإحساس بالمضايقة والتوافق المهني، والتعرف إلى مستوى دلالة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغيري الدراسة (النوع، الحالة الاجتماعية)، حيث طبقت الدراسة على عينة مكونة من 144 عاملاً في مديرية تربية دمشق، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت نتائج الدراسة ما يأتي: أن مستوى الإحساس بالمضايقة ومستوى التوافق المهني لدى العاملين في مديرية تربية دمشق كانا بدرجة متوسطة، وأن هناك علاقة ارتباط سالبة بين الإحساس بالمضايقة والتوافق المهني لدى العاملين في مديرية تربية دمشق، توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أفراد العينة بالنسبة للإحساس بالمضايقة تُعزى لمتغيري

الدراسة (النوع، الحالة الاجتماعية)، وتوجد فروق لدى أفراد العينة بالنسبة للتوافق المهني تُعزى لمتغير النوع، ولا توجد فروق تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

دراسة زين الدين (2015) بعنوان: الإحساس بالمضايقة وعلاقته بالميل العصائبي لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظتي دمشق والسويداء

هدف الدراسة: التعرف على العلاقة الموجودة بين الإحساس بالمضايقة والميل العصائبي، والكشف عن الفروقات الموجودة بين العاملين في إدراكاتهم للإحساس بالمضايقة والميل العصائبي وفقاً للمتغيرات الديموغرافية ومتغير المحافظة، تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية قوامها 587 عاملاً من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظتي دمشق والسويداء 317 عاملاً من محافظة دمشق و 270 عاملاً من محافظة السويداء، وأظهرت نتائج الدراسة ما يأتي: إن درجة الإحساس بالمضايقة لدى أفراد العينة كانت متوسطة بينما كانت درجة الميل العصائبي لأفراد العينة مرتفعة، وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الإحساس بالمضايقة والميل العصائبي لدى العاملين في الدوائر الحكومية في محافظتي دمشق والسويداء، كما كشفت الدراسة وجود بعض الفروقات المعنوية للإحساس بالمضايقة والميل العصائبي بين أفراد العينة تُعزى لبعض المتغيرات الديموغرافية ومتغير المحافظة.

ثانياً: الإطار النظري للبحث

1. مفهوم المضايقة في مكان العمل وتعريفها:

تعد المضايقة ظاهرة منتشرة في مكان العمل تسبب للعاملين الواقعيين تحت ظلالها مشكلات نفسية كثيرة وضغوطات مرهقة تؤدي إلى عدم الرضا عن العمل والذات، وتولد الاستعداد لاضطرابات

نفسية وسوء التوافق في الحياة المهنية، فهي ظاهرة معقدة ومعادية وغير مرغوب فيها، وتشكل سلوكيات متكررة يكون لها تأثير مدمر على الضحايا (نعيسة، 2017، ص 279).

وقد ذكر Gül et al (2011، p 119) أن هناك عديد من المصطلحات تستخدم بشكل عام في الدراسات ترادف مصطلح المضايقة وهي: التحرش، والإرهاب النفسي، وإرهاب المكتب، والإساءة العاطفية والإيذاء، والإيذاء اللفظي، والعنف الأفقي، والترهيب، والمطاردة، والإساءة النفسية، والعدوان النفسي والسلوك العدائي في العمل، وإساءة معاملة الموظف، وسوء المعاملة والفظاظة، والاكتئاب في مكان العمل، والسلوك غير المقبول، والسلوك العدائي، والعنف العاطفي.

وقد عرف Cornoiua & Gyorgya (2013، p709) المضايقة بأنها فعل أو سلسلة من الإجراءات يتكرر على مدى فترة طويلة من الزمن يقوم به واحد أو أكثر من المهاجمين لإيذاء شخص ما (ضحية الظاهرة) بشكل منهجي ولغرض محدد.

أما عريض (2020، a، ص 46) فعرّفها بأنها نمط السلوك العدواني المستمر سواءً بقصد أو بغير قصد، الموجه ضد فرد أو أكثر في المنظمة.

2. أعراض المضايقة في مكان العمل وشروطها:

ذكر الباحثين Çögenli & Karadaş (2019، Pp 36-37) قائمة بـ "علامات تحذير"

يُنظر لها على أنها تعمل فقط كدليل لتحديد احتمالية وجود المضايقة من عدمه، ولا تعطي حكماً قطعياً بوجودها، وأهم العلامات التحذيرية هي الآتي:

- إذا كان أداء الشخص للعمل أقل من معدلاته السابقة.
- إذا ترك الأشخاص المكلفون بمهام استراتيجية مختلفة وظائفهم أو تم نقلهم.
- إذا كان هناك تغير كبير في معدلات التوظيف والطرْد.
- في حالة زيادة الإجازات بسبب المرض.

• إذا حدث انهيار أخلاقي لدى الموظف أو الموظفين لم يتم تفسير أسبابه.

وقد حدد Gül et al (2011، p120) شروطاً لوصف الظاهرة بالمضايقة في مكان العمل وهي: أن تحدث المضايقة في المكاتب، ويؤديها شخص واحد أو أكثر، وعدم توازن القوة بين الضحية وممارس المضايقة، وتستهدف شخصاً واحداً أو أكثر، ويتم إجراؤها بطريقة منهجية ومخططة وعدوانية وغير أخلاقية، وتحدث بانتظام، وتحدث نتيجة عدة أسباب، وتهدف إلى جعل الضحية سلبية في العمل وطردها من العمل، تطبق على الضحايا الواتقين بأنفسهم.

3. مراحل المضايقة في مكان العمل:

وأشارت زين الدين (2015، ص 17) أن هناك خمس مراحل رئيسة للمضايقة وهي:

- ☒ المرحلة الأولى: تتميز بنوع من الصراع أو الحوادث الخطيرة.
- ☒ المرحلة الثانية: تتميز بعدد من الأعمال العدوانية والاعتداءات النفسية.
- ☒ المرحلة الثالثة: تنظيم الجهود في القضاء على الضحية الهدف.
- ☒ المرحلة الرابعة: وقد وصفت بأنها مرحلة الهدف الصعب، وهو إصابة الضحية بأمراض نفسية وعقلية ومن ثم التقييم الخاطئ من قبل المختصين الرسميين.
- ☒ المرحلة الأخيرة: الطرد، يتم الضغط على الهدف حتى ينتهي الأمر بالطرد من العمل.

4. الجهات المتفاعلة في عملية المضايقة في مكان العمل وصفاتها:

حدد Çögenli & Karadaş (2019، Pp 35-36) الجهات المشاركة بعملية المضايقة

بالآتي:

✚ ممارسو المضايقة: هم الأشخاص الذين يستهدفون شخصاً أو مجموعة في مكان العمل وينخرطون في سلوكيات سيئة وغير أخلاقية لتشويه سمعة غيرهم وإبعادهم عن بيئة العمل.

✚ ضحايا المضايقة: هم الأشخاص المعرضون للمضايقة ويوصفون بأنهم ضحايا ومعذبون ومهانون ومضايقون، ومن الممكن تقسيم ضحايا المضايقة إلى مجموعتين من حيث هياكل شخصياتهم، الأولى: هم الضحايا الاستقرازيون الذين يستفزون المعتدي بسلوكهم ويتسببون ببداية المضايقات، والثانية: هم الضحايا الضعفاء الذين يصبحون أهدافاً بسبب نقاط ضعفهم المختلفة.

✚ مراقبو المضايقة: بشكل عام يُنظر إلى المضايقة على أنها ظاهرة بين القائم بها والضحية ومع ذلك يمكن القول بأن الأشخاص الذين هم على دراية بهذا الموقف أو الذين شهدوا هذا الحدث يشاركون في عملية المضايقة، حيث يستخدم في الأبحاث أسماء مثل مراقبي المضايقة والمشاهدين وشهود المضايقة لهؤلاء الأشخاص.

5. أبعاد المضايقة في مكان العمل:

- تذكر عريض (2020، b، ص 81) أبعاد المضايقة في خمس مجموعات رئيسية وهي:
- ❖ السلوكيات والمواقف التي تهدف إلى عرقلة تحقيق الذات، ومن أمثلتها: المديرين والزملاء في العمل يُحدون من إمكانات الفرد وقرارته، الانتقاد المستمر لنتائج الأعمال التي يقوم بها الفرد.
 - ❖ السلوكيات والمواقف التي تهدف إلى عرقلة إقامة العلاقات مع الآخرين، ومن أمثلتها: منع الفرد (الضحية) من التحدث والتواصل مع الآخرين، إجبار الفرد (الضحية) على العمل في أماكن لا وجود لزملائه فيها، منع الآخرين من التواصل مع الضحية.
 - ❖ السلوكيات والمواقف التي تضر باحترام الفرد وتنتال من سمعته، ومن أمثلتها: نشر الإشاعات الكاذبة عن الضحية، تقليد سلوك الضحية وتناول حياته الخاصة بهدف السخرية، إجبار الفرد على أداء مهام معينة تفقده ثقته بنفسه، الحكم على مجهودات الفرد في العمل بشكل مُذل ومهين.

❖ السلوكيات والمواقف التي تضر بجودة الحياة المهنية، ومن أمثلتها: تغيير الواجبات والمهام الملقاة على عاتق الضحية باستمرار، إعطاء الضحية في العمل واجبات تزيد أو تقل عن مستوى قدراته وإمكاناته، تسبب الوضع الوظيفي المحبط للضحية بمشاكل عائلية أو مالية.

❖ السلوكيات والمواقف التي تضر بالصحة، ومن أمثلتها: إصابة الضحية ببعض الأضرار الجسدية، تعرض الضحية للتهديدات بالعنف الجسدي والتخويف.

6. أسباب المضايقة في مكان العمل:

ذكر Akar et al (2011، P 180) أن أسباب المضايقة يندرج في ثلاث مجموعات هي:

✚ أسباب تنظيمية: الاختلالات في تفويض السلطة، وعبء العمل الزائد أو التوتر أو الضعف وعدم اليقين المرتبط بالإدارة، وفجوات في شبكات الاتصال، ورتابة العمل، وأسلوب القيادة، والثقافة التنظيمية أو التغيير التنظيمي باعتباره من المصادر التنظيمية للمضايقة.

✚ أسباب اجتماعية: العداة والحسد والمنافسة المفرطة والطموح، وضغوط المجموعة والتغييرات الاجتماعية، وتمت الإشارة إلى السمات الثقافية كأسباب اجتماعية للمضايقة.

✚ أسباب شخصية (العوامل المتعلقة بالجناة والضحايا): الشخصية، والحالة النفسية، واضطرابات الشخصية والسمات الفردية والمهارات الاجتماعية، والسمات الديموغرافية والاختلافات الحسية تم تقديمها على أنها الأسباب الشخصية التي قد تؤدي إلى المضايقات.

ويرى الباحث من خلال مراجعة الأدبيات المتعلقة بالمضايقة أن أهم أسباب المضايقة في

مكان العمل هي: غياب الرقابة من الجهات العليا في المؤسسات الصغيرة والكبيرة، وغياب القانون الملزم بحفظ حقوق الموظف وعدم الاعتداء عليها، وجهل الموظف بحقوقه المتاحة له ضمن القانون، وعدم وجود واجبات مُحددة في العمل، وشخصية كل من الجاني والضحية، والغيرة المهنية، والرغبة

في التخلص من العمال وإجبارهم على الترك الطوعي للعمل، والاختلافات بين الجاني والضحية بالدين والعرق والجسم والإنتاج والنوع الاجتماعي.

7. آثار المضايقة في مكان العمل:

ذكر Demirag & Ciftci (2017، P 2-3) أن آثار المضايقة تقسم إلى ثلاث فئات هي:

- الآثار المحتملة على الضحية: بشكل عام قد تسبب اضطرابات جسدية وعقلية وسلوكية ومشاكل اجتماعية وخسارة اقتصادية مثل نوبة البكاء، وفقدان التركيز، والغضب والتوتر، واضطرابات النوم الدائمة، واضطرابات الجهاز الهضمي، وتعاطي الكحول والمخدرات، ونفقات العلاج، والهروب أو الابتعاد عن العمل، والاكتئاب العميق، ونوبة الهلع، واحتشاء عضلة القلب أو مشاكل خطيرة أخرى، والحوادث والعنف ضد الأشخاص الآخرين، ومحاولات الانتحار من النتائج المحتملة.
- الآثار المحتملة على المنظمة: تؤدي المضايقة إلى فقدان الإنتاجية ووقت العمل لكل من الجناة والضحايا، وإلى جانب ذلك، فإنه يؤدي مرة أخرى إلى ظهور النزاعات والخلافات بين العمال والمديرين، وفي حالة انتشار خبر النزاعات قد تتضرر سمعة مكان العمل.
- الآثار المحتملة على المجتمع: يمكن أن تضعف المضايقة علاقات زملاء العمل وبيئة العمل، ونتيجة لذلك قد تؤدي لأفراد وأسر غير سعيدة في المجتمع، وبالتالي فإن المضايقة تضر بالعلاقات الاجتماعية للضحية، كما تضع عبئاً على كل من أرباب العمل والحكومة، وفقدان القوى العاملة نتيجة المضايقات النفسية في مكان العمل يسبب أضراراً جسيمة باقتصاد البلد.

ويرى الباحث أن المضايقة وعلى الرغم من تأثيرها السلبي على الفرد، إلا أنها تستخدم أحياناً

ضمن استراتيجيات المنظمة تقنية لممارسة الضغوط على معنويات العمال، وذلك بهدف تحسين الأداء من خلال خلق التنافس بين العمال، أو بهدف استفزاز العمال ذوي الكفاءة الضعيفة لإجبارهم

على طلب مغادرة المنظمة بشكل طوعي عن طريق الاستقالة مما يجعل المنظمة تتفادى بذلك تحمل تكاليف وتعويضات التسريح أو الفصل.

ثالثاً: الدراسة الميدانية ونتائج اختبار الفروض

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS كما يلي:

1. اختبار ثبات مقاييس الدراسة وصدقها: تتراوح قيمة معامل ألفا بين (0) و(1)، وذكر Nikbin (et al,2010) أن معامل ألفا للمقياس جيد إذا تجاوز (80%)، وضعيف إذا لم يتجاوز (60%)، ومقبول إذا كان ضمن الحدين السابقين، ويبين الجدول رقم (2) معاملات الثبات لمقاييس البحث وفق طريقة ألفا كرونباخ.

الجدول رقم (2)

معاملات ألفا كرونباخ لمقاييس البحث

المتغير	البعد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الإحساس بالمضايقة	عرقلة تحقيق الذات	6	0.83
	عرقلة إقامة العلاقات	4	0.81
	الإضرار بجودة الحياة المهنية	5	0.79
	الإضرار بالسمعة	5	0.80
	الإضرار بالصحة	3	0.81
الكلي			0.89

يتبين من الجدول رقم (2) السابق: أن معامل ألفا كرونباخ للمتغيرات تراوح ما بين (0.79) و(0.89)، وتعتبر هذه القيم جيدة بالشكل الذي يعكس الثبات للمقياس المستخدم.

2. الإحصاءات الوصفية لعينة البحث:

يوضح الجدول رقم (3) التالي توزيع مفردات عينة البحث وفقاً لبعض المتغيرات الديموغرافية والوظيفية.

المتغيرات	الفئات المستهدفة	التكرار	النسبة المئوية %
النوع الاجتماعي	ذكر	152	66.4%
	أنثى	77	33.6%
	المجموع	229	100%
العمر	أقل من 25 سنة	49	21.4%
	من 25 حتى أقل من 35 سنة	93	40.6%
	من 35 إلى 45 سنة	63	27.5%
	أكثر من 45 سنة	24	10.5%
	المجموع	229	100%
الحالة الاجتماعية	متزوج	192	83.8%
	أعزب	27	11.8%
	غير ذلك	10	4.4%
	المجموع	229	100%
التخصص	طبيب	25	10.9%
	مرضى	81	35.4%
	قابلة	10	4.4%
	فني	43	18.8%
	موظف إداري	70	30.6%
	المجموع	229	100%
الخبرة	أقل من 3 سنة	46	20.1%
	من 3 إلى أقل من 6 سنة	68	29.7%
	من 6 إلى أقل من 9 سنة	34	14.8%
	9 سنوات وأكثر	81	35.4%
	المجموع	229	100%
نوع عقد العمل	دائم	97	42.7%
	مؤقت	103	45%
	تطوعي	29	12.7%
	المجموع	229	100%
نوع المشفى	عام	185	80.8%
	خاص	44	19.2%
	المجموع	229	100%

الجدول رقم (3) توزيع مفردات عينة البحث وفقاً لبعض المتغيرات الديموغرافية والوظيفية

يتبين لنا من الجدول رقم (3) السابق ما يأتي:

■ أن نسبة الإناث كانت نصف نسبة الذكور في العينة، وذلك لمشقة السفر بين المناطق، وانعدام الأمن الناتج عن تبعات الحرب، مما يجعل من تنقل الأنثى من مكان لآخر للعمل أمر صعب.

■ أن نسبة الفئة الشابة التي أعمارها أقل من 35 سنة بلغت (62%) من نسبة أفراد العينة، وذلك لرغبة الإدارات في منشآت القطاع الصحي بتوظيف الفئات الشابة كونها أكثر حيوية وقدرة على العطاء وتحملًا لضغوط العمل ومشقته.

■ أن نسبة المتزوجين من أفراد عينة الدراسة بلغت (83.8%) في حين نسبة العازبين (11.8%).

■ أن نسبة تخصص التمريض هي النسبة الأكبر من أفراد العينة في القطاع الصحي، ويعود سبب ذلك إلى طبيعة العمل ضمن هذا القطاع الخدمي التي تتطلب وجود عدد كبير من الممرضين.

■ أن أكبر نسبة من أفراد العينة تتجاوز خبرتهم 9 سنوات، وذلك لرغبة إدارات منشآت القطاع الصحي بالاحتفاظ بالخبرات الموجودة للمحافظة على جودة الخدمة المقدمة في القطاع الصحي.

■ أن نوع العقد المؤقت حصل على أعلى نسبة في أفراد العينة، وذلك لأن منشآت القطاع الصحي مدعومة من منظمات إنسانية سياستها المتبعة بخصوص عقود العمل هو عقد العمل المؤقت.

■ أن المشافي العامة حصلت على أعلى نسبة من أفراد العينة، والسبب في ذلك أن عدد المشافي العامة أكبر من عدد المشافي الخاصة، وتخصصاتها الطبية أكثر.

3. الإحصاء الوصفي لاستجابات أفراد العينة لأبعاد متغير الإحساس بالمضايقة:

حيث اعتمد الباحث على قيم المتوسطات الحسابية في تفسير مستوى استجابة أفراد عينة البحث من خلال المؤشرات الآتية: إذا كانت قيم المتوسط الحسابي من (1) إلى أقل من (1.8) فإنه يعد مؤشراً لمستوى منخفض جداً، وإذا كانت من (1.8) إلى أقل من (2.6) فإنه يعد مؤشراً لمستوى

منخفض، وإذا كانت من (2.6) إلى أقل من (3.4) فإنه يعد مؤشراً لمستوى متوسط، وإذا كانت من (3.4) إلى أقل من (4.2) فإنه يعد مؤشراً لمستوى جيد، أما إذا كانت أعلى من (4.2) فإنه يعد مؤشراً لمستوى جيد جداً (عريض، 2020، a).

ويبين الجدول رقم (4) التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد العينة لأبعاد متغير الإحساس بالمضايقة.

الجدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد العينة لمتغير الإحساس بالمضايقة

البيد	م	العبارات	المتوسط	الانحراف	التقدير
عرقلة تحقيق الذات	1	يقلل مدرائي في العمل من إمكانياتي وقدراتي.	2.39	1.01	منخفض
	2	يُحدّ زملائي في العمل من إمكانياتي.	2.15	0.88	منخفض
	3	يتم انتقاد نتائج عملي.	2.38	1	منخفض
	4	أتلقي تهديدات لفظية.	1.95	1.06	منخفض
	5	يتم إجباري على تحديد علاقاتي مع الآخرين من خلال النظرات	1.95	0.87	منخفض
	6	يتم إحباط الجهود التي أبذلها في سبيل إقامة علاقات مع	2	0.83	منخفض
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد عرقلة تحقيق الذات					
العلاقات	7	أمنع من التواصل والتحدث مع الآخرين.	1.96	0.85	منخفض
	8	يتم إجباري على العمل في أماكن لا وجود لزملائي فيها.	1.91	0.84	منخفض
	9	يتم منع زملائي من التواصل معي.	1.90	0.84	منخفض
	1	أتصرف وكأنني لست في العمل.	1.89	0.68	منخفض
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد عرقلة إقامة العلاقات					
الإضرار بالسمعة	1	يتحدث عني بعض الأفراد في العمل بطريقة سيئة.	1.90	0.79	منخفض
	1	يتم تناول حياتي الخاصة بشيء من السخرية.	1.84	0.85	منخفض
	1	أُجبر على القيام بمهام تُفقدني ثقتي بنفسي.	1.94	1.13	منخفض
	1	يتم الحكم على مجهوداتي في العمل بشكل مذل ومهين.	1.85	0.89	منخفض
	1	يُشك في قراراتي وأحكامي في العمل.	2	0.89	منخفض
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الإضرار بالسمعة					
الحياة	1	يتم تغيير واجباتي ومهامي في العمل باستمرار.	2.28	1.06	منخفض
	1	يتم تكليفي بمهام وظيفية تؤثر سلباً في ثقتي بنفسي.	2.07	0.95	منخفض
	1	يتم تكليفي بمهام وأعمال تفوق طاقاتي وقدراتي.	2.34	1.08	منخفض

منخفض	1.08	2.27	1	يُسبب وضعي الوظيفي أضراراً على حياتي الخاصة مع العائلة.		
منخفض	0.84	194	2	يُضِرُّ بي زملائي في العمل مالياً.		
منخفض	0.75	2.17	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الإضرار بجودة الحياة الوظيفية			الإضرار بالصحة
منخفض	1.15	2.21	2	أُعاني من بعض الأضرار الجسدية.		
منخفض	0.91	1.79	2	أَتعرِّض للتهديدات بالعنف الجسدي.		
منخفض	0.97	1.86	2	أَتعرِّض للتهديدات بالعنف من أجل تخويفي		
منخفض	0.87	1.95	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الإضرار بالصحة			
منخفض	0.61	2.01	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي لمتغير الإحساس بالمضايقة			

يتبين لنا من الجدول رقم (4) السابق أن المتوسطات الحسابية لمقياس الإحساس بالمضايقة، ولجميع أبعاد المقياس، ولجميع الفقرات المتعلقة بها، كانت جميعها بدرجات منخفضة جداً و منخفضة، وهذه النتيجة تتفق مع ما توصل له (عريض، 2020، a، b) في بحثه، حيث ذكر أن مستوى الإحساس بالمضايقة في بيئة منظمات الشمال السوري المحرر منخفض، وتختلف عما توصلت إليه (زين الدين، 2015) و (نعيسة، 2017) في بحثيهما عندما درستا المضايقة في مكان العمل في بيئة المنظمات السورية، حيث ذكرت الباحثتان أن مستوى الإحساس بالمضايقة في مكان العمل كان بدرجة متوسطة، ويبرر الباحث ذلك بأن بيئة العمل الجيدة التي يتمتع بها القطاع الصحي في مدينة عفرين تختلف عن غيره من قطاعات الأعمال الأخرى.

4. اختبار الفرضيات:

1/4. إن مستوى الإحساس بالمضايقة في مكان العمل لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة عفرين هو أصغر من المتوسط العام للمقياس.

لمعرفة ما إذا كان هناك فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العاملين في القطاع الصحي في مدينة عفرين والمتوسط العام للمقياس: قام الباحث باستخدام اختبار (T-Test) كما هو موضح

في الجدول رقم (5) الآتي:

الجدول رقم (5)

اختبار (T-Test) لعينة مستقلة واحدة

المتغير	المتوسط	الانحراف	قيمة T	درجات	المعنوية	الدلالة
الإحساس	2,030	0,612	23,876	227	0,000	معنوية

حيث يتبين من الجدول رقم (5) السابق أن هناك فرق معنوي بين متوسط إجابات العاملين في القطاع الصحي في مدينة عفرين والمتوسط العام للمقياس، وبناءً على ذلك يتم قبول الفرض القائل: أن مستوى الإحساس بالمضايقة في مكان العمل لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة عفرين هو أصغر من المتوسط العام للمقياس.

2/4. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين في القطاع الصحي في إحساسهم بالمضايقة

في مكان العمل تعزى لبعض المتغيرات الديموغرافية والوظيفية ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

أ- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين في القطاع الصحي في إحساسهم بالمضايقة في

مكان العمل تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

لاختبار هذه الفرضية نستخدم اختبار (T-Test) كما هو موضح في الجدول رقم (6) الآتي:

الجدول رقم (6)

اختبار (T-Test) لاختبار الفروق في اتجاهات أفراد العينة حسب متغير النوع الاجتماعي

المتغيرات	ذكر		أنثى		اختبار T		الدلالة الإحصائية
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	القيمة المعنوية	اختبار T	
الإحساس	2.048	0.640	1.944	0.571	1.199	0.23	غير معنوية

يتبين من الجدول رقم (6) السابق: أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإدراك العاملين لمتغير الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي، لأن مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من (0.05)، وهي تتعارض مع دراسة (عريض، 2020، b) التي أجراها في بيئة الشمال المحرر أيضاً والتي بينت أن الذكور أكثر إحساساً بالمضايقة في مكان العمل من الإناث، وعليه نقبل فرضية العدم التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين في القطاع الصحي في إحساسهم بالمضايقة في مكان العمل تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، وذلك بسبب السياسة المتبعة من إدارات منشآت القطاع الصحي في توحيد المعاملة بين الذكور والإناث في الحقوق والواجبات مما يجعل إدراكهم لبعد الإحساس بالمضايقة متقارب.

ب- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين في القطاع الصحي في إحساسهم بالمضايقة في مكان العمل تعزى لمتغير العمر.

لاختبار هذه الفرضية نستخدم One Way ANOVA كما هو موضح في الجدول رقم (7) الآتي:

الجدول رقم (7) نتائج اختبار (One Way ANOVA) لاختبار الفروق في اتجاهات أفراد العينة حسب متغير العمر

الإحساس بالمضايقة	المتغير	
1.970	المتوسط	أقل من 25
0.605	الانحراف المعياري	
1.983	المتوسط	من 25 حتى أقل من 35
0.672	الانحراف المعياري	
2.121	المتوسط	من 35 حتى 45
0.616	الانحراف المعياري	
1.934	المتوسط	أكبر من 45
0.392	الانحراف المعياري	
0.918	القيمة	اختبار F
0.43	المعنوية	
غير معنوية	الدلالة الإحصائية	

يتبين من الجدول رقم (7) السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإدراك العاملين لمتغير الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير العمر، لأن مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من (0.05)، وهي تتفق مع دراسة (عريض، 2020، b) التي بينت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد العينة على مقياس الإحساس بالمضايقة بالنسبة لمتغير العمر، ولذلك نقبل فرضية العدم التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين في القطاع الصحي في إحساسهم بالمضايقة في مكان العمل تعزى لمتغير العمر، وذلك كون جميع العاملين في القطاع الصحي على اختلاف فئاتهم العمرية يبحثون عن بيئة عمل مريحة وصحية خالية من المضايقة تمكنهم من أداء عملهم بنجاح.

ت- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين في القطاع الصحي في إحساسهم بالمضايقة في مكان العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

لاختبار هذه الفرضية نستخدم One Way ANOVA كما هو مبين في الجدول رقم (8) الآتي:

الجدول رقم (8)

نتائج اختبار (One Way ANOVA) لاختبار الفروق في اتجاهات أفراد العينة حسب متغير

الحالة الاجتماعية

الإحساس بالمضايقة	المتغير	
1.991	المتوسط	متزوج
0.620	الانحراف المعياري	
2.064	المتوسط	عازب
0.572	الانحراف المعياري	
2.301	المتوسط	غير ذلك
0.698	الانحراف المعياري	
1.302	القيمة	اختبار F
0.27	المعنوية	
غير معنوية	الدلالة الإحصائية	

يتبين من الجدول رقم (8) السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإدراك العاملين لمتغير الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية، لأن مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من (0.05)، وعليه نقبل فرضية العدم التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين في القطاع الصحي في إحساسهم بالمضايقة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وذلك لأن التعرض للمضايقة لا يتعلق بالحالة الاجتماعية للضحية بقدر ما يتعلق بما لديه من قدرات ومهارات وصفات شخصية أو بمقدار ما يمتلك من تألق تجعله هدفاً للمضايقة (عريض، 2020، b).

ث- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين في القطاع الصحي في إحساسهم بالمضايقة في مكان العمل تعزى لمتغير التخصص.

لاختبار هذه الفرضية نستخدم One Way ANOVA كما هو موضح في الجدول رقم (9) الآتي:

الجدول رقم (9) اختبار (One Way ANOVA) لاختبار الفروق في اتجاهات أفراد العينة

حسب متغير التخصص

الإحساس بالمضايقة	المتغير	
2.050	المتوسط	طبيب
0.767	الانحراف المعياري	
1.942	المتوسط	مرضى
0.543	الانحراف المعياري	
2.099	المتوسط	قابلية
0.830	الانحراف المعياري	
1.961	المتوسط	فني
0.465	الانحراف المعياري	
2.101	المتوسط	موظف إداري
0.692	الانحراف المعياري	
0.760	القيمة	اختبار F
0.55	المعنوية	
غير معنوية	الدلالة الإحصائية	

يتبين من الجدول رقم (9) السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإدراك العاملين لمتغير الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير التخصص، لأن مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من (0.05)،

وعليه نقبل فرضية العدم التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين في القطاع الصحي في إحساسهم بالمضايقة في مكان العمل تعزى لمتغير التخصص، وذلك لوجود العديد من المناصب الشاغرة مما يقلل من حدوث الغيرة المهنية بين العاملين.

ج- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين في القطاع الصحي في إحساسهم بالمضايقة في مكان العمل تعزى لمتغير الخبرة.

لاختبار هذه الفرضية نستخدم One Way ANOVA كما هو موضح في الجدول رقم (10) الآتي:

الجدول رقم (10)

نتائج اختبار (One Way ANOVA) لاختبار الفروق في اتجاهات أفراد العينة حسب متغير

الخبرة

الإحساس بالمضايقة	المتغير	
1.949	المتوسط	أقل من 3 سنوات
0.615	الانحراف المعياري	
1.951	المتوسط	من 3 حتى أقل من 6 سنوات
0.613	الانحراف المعياري	
2.368	المتوسط	من 6 حتى أقل من 9 سنوات
0.706	الانحراف المعياري	
1.952	المتوسط	9 سنوات فأكثر
0542	الانحراف المعياري	
4.584	القيمة	اختبار F
0.004	المعنوية	
معنوية	الدلالة الإحصائية	

يتبين لنا من الجدول رقم (10) السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإدراك العاملين لمتغير الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير الخبرة، لأن مستوى الدلالة الإحصائية أصغر من (0.05)، وهي تختلف مع دراسة (عريض، 2020، b) التي بينت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين

متوسطات أفراد العينة على مقياس الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير الخبرة، وعليه نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين في القطاع الصحي في إحساسهم بالمضايقة في مكان العمل تعزى لمتغير الخبرة.

ولتبيان لصالح أي فئة يكون الفرق استخدم الباحث اختبار Scheffe وفق الجدول رقم (11) الآتي:

الجدول رقم (11)

نتائج اختبار Scheffe لحساب الفروق حسب متغير الخبرة

المجموعة الأولى	المجموعة الثانية	متوسط	الخطأ المعياري	درجة المعنوية
أقل من 3 سنوات	من 3 حتى أقل من 6 سنوات	-0.00219	0.11546	1.000
	من 6 حتى أقل من 9 سنوات	*-0.41910	0.13679	0.027
	9 سنوات فأكثر	-0.00371	0.11166	1.000
من 3 حتى أقل من 6 سنوات	أقل من 3 سنوات	0.00219	0.11546	1.000
	من 6 حتى أقل من 9 سنوات	*-0.41691	0.12704	0.014
	9 سنوات فأكثر	-0.00152	0.09948	1.000
من 6 حتى أقل من 9 سنوات	أقل من 3 سنوات	*0.41910	0.13679	0.027
	من 3 حتى أقل من 6 سنوات	*0.41691	0.12704	0.014
	9 سنوات فأكثر	*0.41540	0.12359	0.011
9 سنوات فأكثر	أقل من 3 سنوات	0.00371	0.11666	1.000
	من 3 حتى أقل من 6 سنوات	0.00152	0.09948	1.000
	من 6 حتى أقل من 9 سنوات	*-0.41540	0.12359	0.011

وتشير نتائج اختبار شيفيه أن الاختلافات في المجموعة من 6 حتى أقل من 9 سنوات والمجموعات (أقل من 3 سنوات)، (من 3 حتى أقل من 6 سنوات)، (9 سنوات فأكثر) لصالح المجموعة الأولى، إذ بلغت معنويتها (0.027) (0.014) (0.011) على التوالي وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وبمقارنة المتوسطات نجد أن العاملين الذين تتراوح خبرتهم (من 6 حتى أقل من 9 سنوات) هي المجموعة الأكثر إدراكاً للإحساس بالمضايقة، وربما يكون السبب بذلك عائداً للخوف من المنافسة، فالصفات والخصائص الشخصية المتميزة التي يتمتع بها أفراد هذه المجموعة عن باقي العاملين في المجموعات الأخرى التي تجعل منهم منافساً قوياً، مما يجعلهم هدفاً للمضايقة.

ح- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين في القطاع الصحي في إحساسهم بالمضايقة في مكان العمل تعزى لمتغير نوع العقد.

لاختبار هذه الفرضية نستخدم One Way ANOVA كما هو موضح في الجدول رقم (12) الآتي:

الجدول رقم (12)

نتائج اختبار (One Way ANOVA) لاختبار الفروق في اتجاهات أفراد العينة حسب متغير

نوع العقد

الإحساس بالمضايقة	المتغير	
2.112	المتوسط	دائم
0.616	الانحراف المعياري	
1.857	المتوسط	مؤقت
0.550	الانحراف المعياري	
2.236	المتوسط	تطوعي
0.734	الانحراف المعياري	
6.726	القيمة	اختبار F
0.001	المعنوية	
معنوية	الدلالة الإحصائية	

يتبين من الجدول رقم (12) السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإدراك العاملين لمتغير الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير نوع العقد، لأن مستوى الدلالة الإحصائية أصغر من (0.05)، ولذلك نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين في القطاع الصحي في إحساسهم بالمضايقة تعزى لمتغير نوع العقد.

ولتبيان لصالح أي فئة يكون الفرق استخدم الباحث اختبار Scheffe وفق الجدول رقم (13) الآتي:

الجدول رقم (13)

نتائج اختبار Scheffe لحساب الفروق حسب متغير نوع العقد

المجموعة الأولى	المجموعة الثانية	متوسط الاختلافات	الخطأ المعياري	درجة المعنوية
دائم	مؤقت	0.25512*	0.08545	0.013
	تطوعي	-0.12421	0.12782	0.624
مؤقت	دائم	-0.25512*	0.08545	0.013
	تطوعي	-0.37933*	0.12696	0.013
تطوعي	دائم	0.12421	0.12782	0.624
	مؤقت	0.37933*	0.12696	0.013

وتشير نتائج اختبار شيفيه في الجدول رقم (13) السابق أن الاختلافات في المجموعة (دائم) والمجموعة (مؤقت) لصالح المجموعة الأولى (دائم) إذ بلغت معنويته (0.013)، وهناك اختلافات في المجموعة (تطوعي) والمجموعة (مؤقت) لصالح المجموعة الأولى (تطوعي) إذ بلغت معنويته (0.013)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وبمقارنة المتوسطات الحسابية للمجموعات السابقة نجد أن المجموعة (مؤقت) تحصل على المتوسط الأقل، أي أن المجموعة (مؤقت) أقل إدراكاً للإحساس بالمضايقة، وذلك لأن العاملين بعقود مؤقتة يعلمون أن وجودهم في هذا المكان مؤقت، لذلك لا يعطون أهمية لما يحدث ضمن هذه المرحلة التي تعتبر مرحلة عابرة بالنسبة لهم.

خ- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين العاملين في القطاع الصحي في إحساسهم بالمضايقة في مكان العمل تعزى لمتغير نوع المشفى.

لاختبار هذه الفرضية نستخدم اختبار (T-Test) كما هو موضح في الجدول رقم (14) الآتي:

الجدول رقم (14)

اختبار (T-Test) لاختبار الفروق في اتجاهات أفراد العينة حسب متغير نوع المشفى

الدلالة الإحصائية	اختبار T		خاص		عام		المتغيرات
	القيمة المعنوية	القيمة	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
معنوية	0.007	2.741	0.405	1.786	0.648	2.067	الإحساس بالمضايقة

يتبين لنا من الجدول رقم (14) السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإدراك العاملين لمتغير الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير نوع المشفى، لأن مستوى الدلالة الإحصائية أصغر من (0.05)، ولذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإدراك العاملين لمتغير الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير نوع المشفى، إن الفرق لصالح المشافي العامة كون متوسطها أكبر، أي أن العاملين بالمشافي العامة أكثر إدراكاً للإحساس بالمضايقة، ومن الممكن أن يكون السبب في ذلك اعتماد إدارات المشافي العامة على معايير شخصية محددة في تقييم أداء العاملين مما يساعد في انتشار ثقافة الإساءة للزملاء لدى العاملين.

رابعاً: النتائج والتوصيات

1. نتائج البحث:

أظهرت النتائج وجود مستوى منخفض من الإحساس بالمضايقة في مكان العمل لدى العاملين بمتوسط قدره (2.01)، كما بينت النتائج أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالمضايقة بين العاملين تُعزى لمتغير الخبرة لصالح فئة العاملين الذين تتراوح خبراتهم من 6 حتى أقل من 9 سنوات، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالمضايقة بين العاملين تُعزى لمتغير نوع العقد لصالح العقد المؤقت، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى

الإحساس بالمضايقة بين العاملين تُعزى لمتغير نوع المشفى لصالح المشافي العامة، وبالمقابل لم تكشف نتائج البحث عن أية فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالمضايقة تُعزى لمتغيرات: النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية، التخصص.

2. توصيات البحث:

على الرغم من أن مستوى الإحساس بالمضايقة في مكان العمل كان منخفضاً لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة عفرين، إلا أنّ هذا لا يمنع إدارات تلك المشافي والمراكز من تطبيق مجموعة من المقترحات العملية التي يمكن أن يؤدي تطبيقها إلى معالجة ظاهرة الإحساس بالمضايقة وهي ما يأتي:

- نشر الوعي العام حول ظاهرة المضايقة، وخطورتها والعوامل المسببة لها، وطرائق وأساليب الوقاية منها والتخفيف من حدتها، لدى كافة العاملين في القطاع الصحي، وذلك من خلال دعوتهم إلى ندوات تعريفية حول هذه الظاهرة.
- العودة إلى سجلات الشكاوى للعاملين في المشفى لتعقب وجود المضايقة، ومعالجة هذه الشكاوى لتجنب الآثار السلبية الناتجة عنها.
- وضع القيود والعراقيل أمام العاملين والتي تساعد على التقليل من سلوكيات المضايقة، وذلك من خلال تفعيل نظام رقابي دقيق وتطبيق القواعد الصارمة تجاه من يفعل هذه السلوكيات.
- إدخال تجربة الإرشاد النفسي للقطاع الصحي، وأن يكون هناك مكتب مختص بالعملية الإرشادية للمساعدة في حل المشاكل والضغطات التي قد تولد المضايقة بين الموظفين.
- التوسع في الأبحاث التي تهدف إلى الكشف عن طبيعة الإحساس بالمضايقة، وذلك بإجراء الأبحاث على عينات أخرى في قطاعات تنظيمية مختلفة خاصة وعمامة تربوية أو عسكرية

قائمة المراجع

1- المراجع العربية:

زين الدين، ميلانا يوسف (2015). "الإحساس بالمضايقة وعلاقته بالميل العصائبي لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظتي دمشق والسويداء". رسالة ماجستير منشورة، جامعة دمشق - كلية التربية.

عريض، محمود علي (2020، a). "المضايقة في مكان العمل وأثرها في سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية تجاه المنظمة دراسة ميدانية في بعض جامعات الشمال السوري". مجلة اوراق اقتصادية، المجلد 4، العدد 1، ص (36-66).

عريض، محمود علي (2020، b). "مستوى الإحساس بالمضايقة في مكان العمل لدى العاملين في بعض جامعات مناطق الشمال السوري". مجلة البحوث الأكاديمية (العلوم التطبيقية)، العدد 16، ص (78-88).

مرسي، مرفت (2018). "أثر المضايقة التنظيمية والثقة في المشرف كمتغيرين وسيطين في العلاقة بين الإشراف السيئ والصمت التنظيمي". المجلة الأردنية في إدارة الاعمال، مجلد 14، عدد 2، ص (285-316).

نعيسة، رغداء (2017). "الإحساس بالمضايقة وعلاقته بمستوى التوافق المهني لدى عينة من العاملين في مديرية التربية في دمشق". مجلة الدراسات التربوية والنفسية-جامعة السلطان قابوس، مجلد 11، عدد 2، ص (278-296).

2- المراجع الأجنبية:

Akar, N. Y. Anafarta, N. & Sarvan, F. (2011). "Causes, Dimensions and Organizational Consequences of Mobbing: An Empirical Study". **Ege Akademik Bakış (Ege Academic Review)**, Vol 11, No 1, Pp 179 –191.

Çögenli, M. Z. & Karadaş, Y. (2019). "Belediye çalışanlarının karşılaştıkları Mobbing Davranışları: Akşehir Belediyesinde Ampirik Bir Çalışma". **International Journal of Economic and Administrative Studies**, UIİİD–IJEAS, (BOR):33–48.

Cornoiua, T. S. Gyorgya, M. (2013). "Mobbing in Organizations. Benefits of Identifying the Phenomenon". **Procedia – Social and Behavioral Sciences** 78, Pp 708 – 712.

Demirag, S. & Ciftci, S. (2017). "Psychological Intimidation at Workplace Mobbing". **Journal of Psychology & Psychotherapy**, Vol 7, No 3.

Gül, H. İnce, M. & Özcan, N. (2011). "The Relationship between Workplace Mobbing and Burnout among Academics at a Turkish University". **Research Journal of International Studies**, Issue 18, Pp 118– 134.

Nikbin, D. Ismail, I. Marimuthu, M. & Jalalkamali, M. (2010). "Perceived Justice in Service Recovery and Recovery Satisfaction: The



Moderating Role of Corporate Image". **International Journal of Marketing Studies**, V.2, N.2

Özşungur, F. (2020). "The Effects of Mobbing in the Workplace on Service Innovation Performance: The Mediating Role of Boreout". *İşletme Araştırmaları Dergisi*, **Journal of Business Research–Türk**, 12(1), Pp 28–42.

Vveinhardt, J. & Sroka, W. (2020). "Workplace Mobbing in Polish and Lithuanian Organisations with Regard to Corporate Social Responsibility". **International Journal of Environmental Research and Public Health**, Management Department, WSB University, Ciepłaka 1c, 41–300 Daçbrowa Górnicza, Poland; jvveinhard

