

עוינות ותוקפנות בסביבת עבודה היקפי התופעה והקשר שלה לבריאות העובדים בישראל

לליב אגוזי ואשר פרדו¹

המאמר יתפרסם בגיליון 2023 של הרבעון לחקר ארגונים וניהול המשאב האנושי

תקציר

הסוגיה של יחסים תוקפניים או עוינים בסביבת העבודה אינה מוסדרת באופן מלא בישראל. מבחינה חוקית ובתקדימי בית הדין לעבודה מטופלים מקרים של התעמרות בעבודה תחת חוק יסוד כבוד האדם וחירותו התשנ"ב 1992 או תחת החוק למניעת הטרדה מינית בעבודה התשנ"ח 1998. עם כניסת תקן המכוון לקידום בריאותם הנפשית של העובדים עלה הצורך לבחון את היקפי התופעה והשלכותיה על העובדים והארגונים בישראל. מאמר זה בוחן ממצאים רלוונטיים לסביבת עבודה עוינת מתוך סקרים שבחנו היבטים של תנאי תעסוקה וגורמים פסיכו-חברתיים בעולם העבודה ואת מצבם הבריאותי של עובדים.

שיטה: המחקר נעשה על ידי שני מחקרי חתך עוקבים (2010 משיבים בשנת 2020 ו-1203 מהם גם ב-2021) ומחקר נוסף בשנת 2022 (3354 משיבים, 279 מתוכם ענו על שלושת הסקרים). הסקר בחן בשנה א' תנאי עבודה ותפקיד, בשנה לאחר מכן בחן רמות שחיקה, תחלואה ועזיבה ובשנה השלישית נבחנו סוגי פגיעות ומחלות, הפרעות שינה ושחיקה וכן פציעות בשל אלימות בעבודה.

ממצאים: כרבע מהעובדים דיווחו על סביבת עבודה עוינת ברמה כלשהי בין זלזול והשפלה עד לאלימות פיזית לפחות פעם בחודש. יותר גברים (29.6%) מאשר נשים (23.4%), מוסלמים, צעירים ובעלי הכנסות נמוכות נחשפו יותר לתוקפנות בעבודתיהם. חשיפה לסביבת עבודה עוינת בשנה אחת הייתה קשורה ללחץ רב יותר, שחיקה מרובה יותר וקשיי שינה בשנה שלאחריה. כמו כן חשיפה לסביבת עבודה עוינת נמצאה קשורה לכוונות עזיבה ולעזיבה של התפקיד בשנה שלאחריה באחוזים גבוהים יותר מבין הנחשפים לסביבה עוינת 47% החליפו תפקיד או מקום עבודה לעומת 29% מבין אלה שלא נחשפו לסביבה עוינת. עוד מעלים הממצאים כי יחס הסיכויים לתחלואה $OR=2.50$ $CI\ 95\% \ 1.48-4.15$ ולפגיעות שריר-שלד $OR=2.03$ $CI\ 95\% \ 1.27-3.26$ מעיד על סיכוי מוגבר למי שדיווחו על סביבה עוינת שנה לפני כן ובהתאם גם ההיעדרות בשל ימי מחלה מרובה יותר. הקשרים שנמצאו מובהקים אולם סביבת עבודה עוינת אמנם תורמת אך מסבירה אחוז נמוך מהשונות בתוצאים.

מסקנות: הממצאים מעלים נתונים משמעותיים על שיעורי חשיפה גבוהים לסביבת עבודה תוקפנית ועל ההשלכות הבריאותיות והארגוניות שיש לכך. הממצאים מציעים כי, בנוסף לסביבה עוינת, ישנם גורמים נוספים משמעותיים להסבר מצבם הבריאותי והנפשי של העובדים. יחד עם זאת ממצאים אלה תומכים בחשיבות הרבה לעובדים ולארגונים בהטמעת תרבות ארגונית, השומרת על סביבת עבודה נקייה מאלימות ומגינה על העובדים מפני מצבים כאלה.

¹ מחלקת המחקר, המוסד לבטיחות ולגיהות lalive@osh.org.il

מבוא

הסוגיה של יחסים עוינים בסביבת העבודה אינה מוסדרת באופן מלא בישראל. מבחינה חוקית ובתקדימי בית הדין לעבודה מטופלים מקרים של התעמרות בעבודה תחת חוק יסוד כבוד האדם וחירותו התשנ"ב 1992, או תחת החוק למניעת הטרדה מינית בעבודה התשנ"ח 1998. ביוני 2021 יצא תקן ISO 45003 ובגרסתו העברית בנובמבר 2022. התקן עוסק בגורמים הפסיכוסוציאליים בארגונים והקשר שלהם לבריאות הנפשית של העובדים. התקן מציב את הארגונים ומנהליהם כאחראים ישירים לבריאות הנפשית של העובדים ולניהול הגורמים החברתיים והפסיכולוגיים בסביבת העבודה כחלק ממחויבות המעסיקים כלפי עובדיהם.

התנהגויות תוקפניות בין מנהלים לעובדים, בין עובדים לבין עצמם ומול לקוחות הן תופעה רווחת בעולם העבודה וכל עובד/ת כמעט חווה במהלך הקריירה מצבים כאלה. כאשר התנהגויות אלה הן חלק מנורמה רווחת בארגון או מתרחשות לעתים קרובות ומופנות כלפי עובדים מסויימים השפעתן יכולה להיות הרסנית על בריאותם הנפשית של העובדים הנפגעים, על הפגיעה ביכולתם לבצע את תפקידם כראוי, בתחושת הערך שלהם, בתחושת ההשתייכות, במוטיבציה וכן בבריאותם הפיזית (Gupta et al., 2020; Tepper et al., 2017).

מטרת מחקר זה היא לבחון את תופעת ההתעמרות בעבודה ויחסי עבודה עוינים בישראל, את היקפם והקשר שלהם למצבם של העובדים. המאמר מתאר ממצאים חלקיים ממחקר מקיף הכולל גורמים פסיכו-סוציאליים נוספים אליהם נחשפים עובדים בסביבת העבודה וקשורים לתפקודם ולבריאותם הפיזית והנפשית של העובדים.

סוגי יחסים עוינים בעבודה

ניתן לאפיין יחסים עוינים בעבודה מהיבטים שונים: הגורם התוקפני או אופי התוקפנות. הגורם התוקפני יכול להיות מנהל/ת, עמיתים לעבודה או לקוחות. סוגי התוקפנות עוסקים בזלזול והשפלה, הסתרת מידע שפוגעת בביצועים, אלימות מילולית, תוקפנות ללא אלימות פיזית או כלפי ציוד ואלימות פיזית. הטרדה מינית גם היא נכללת כחלק מהיחסים העוינים בסביבת העבודה ויכולה לנוע על רצף שנע בין הערות על רקע מיני או מגדרי, הפליה על רקע מגדרי או התנכלות, מעשים מגונים עד ניצול מיני.

הגורם התוקף. חשיבות רבה ניתנה במחקר לתפקידם של מנהלים בתוקפנות ישירה וביצירת סביבת עבודה עוינת. מנהלים נמצאים בעמדת כח ביחס לעובדיהם ועמדה זו מציבה אותם בסיכון מוגבר להשתמש בה גם לרעה. מעבר לכך, השפעתם על העובדים רבה ולכן התנהגות תוקפנית או מנצלת כלפי עובדיהם יכולה להיות בעלת השלכות רבות על הביצועים האישיים של העובד ועל הביצועים הארגוניים (Tepper et al., 2017). הגדרת התנהגות עוינת של מנהלים כלפי עובדיהם אינה פשוטה ומורכבת למדידה. יש מחקרים שבהם נמדדה התופעה מנקודת המבט של העובדים ובהם ההתנהגות הוגדרה כ"התנהגות מנהלים שנתפסת בעיני העובד/ת כתוקפנית". מנגד יש מחקרים שמודדים את התופעה כהתנהגות של המנהלים וזו קשה יותר למדידה ואיפיון (Fischer et al., 2021).

התנהגות עוינת או תוקפנית מצד עמיתים לעבודה יכולה להתבטא בבריונות, הטרדות והשפלות, אך גם בדרכים מוסוות יותר כמו נידוי, הדרה, הסתרת מידע. כאשר ההתנהגות מוחצנת ונראית לעין לעתים קל יותר לקורבן ולסביבה להתמודד, משום שהסיטואציה יותר חד משמעית וברורה. כאשר ההתנהגויות הבריוניות או התוקפניות מוסוות, מופנות יותר

להתנהגויות פסיכולוגיות כגון ביטול דעות, ערעור תפיסות, רכילות וכדומה קשה יותר הן לקורבן והן לצופים מן הצד להגדיר את ההתנהגות כתוקפנית ולנקוט עמדה חד משמעית כנגדה (Gupta et al., 2020).

שאלת מי הגורם התוקף תשנה באופן מהותי את תפיסת האירוע על ידי העובד/ת. צעקות ממנהל לא יתקבלו באותו אופן כמו צעקות ממטופל. במחקר על עובדים סוציאליים, לדוגמה, נמצא כי עובדים סוציאליים לא תמיד יתפסו התנהגות תוקפנית ככזו תוך רציונליזציה ומתן הנמקות להתנהגות התוקפנית של הלקוח (Tzafir et al., 2015). גורמים רבים נוספים יכולים להשפיע על תפיסת האירוע כתוקפני או לא. ההקשר שבו התרחש האירוע ישפיע על התפיסה שלו - צעקות ממנהל/ת, לדוגמה, אם היו בעת סיטואציה מלחיצה במיוחד שבה נדרשה תגובה מיידית, או בסביבה רועשת יתפסו אחרת לגמרי לעומת אם התרחשו במשרד ביום עבודה שגרתי. היכרות וניסיון מוקדם עם האדם, מידת האמון וטיב היחסים ישפיעו על תפיסת האירוע וכך גם אישיות העובד/ת וניסיון החיים האישי (Tzafir et al., 2018).

סיבות לתוקפנות

סיבות וגורמים רבים נחקרו קשורים להיות העובד קורבן או תוקף. מגורמי אישיות שונים כגון חוסר יציבות רגשית, דרך יחסים בין אישיים, מצבי לחץ ותשישות, דרכי ניהול וארגון העבודה ועד אקלים ארגוני ופוליטיקה ארגונית. לדוגמה, קנאה בבולטות או הצלחה של עובד/ת תוארה על ידי עובדים אחרים כגורם לתוקפנות. בולטות כזו יכולה לבבוע משונות הצד הנפגע על רקע מגדרי, תרבותי, חברתי או מהתנהגות העובד, שאינה תואמת נורמות של הצוות או המחלקה (Salin, 2021), אך באותה מידה יכולה גם להיות תוצאה של שיטת תגמול שגויה או התנהגות מפלה של מנהל/ת. כך גם חלוקת תפקידים לא הוגנת או כזו המציבה שני עובדים על אותה משימה ללא תיאום מספיק יכולים להוות קרקע פורייה להיווצרות קונפליקט בין עובדים שעלול להוביל להתנהגויות תוקפניות (Einarsen, 1999; Shah et al., 2023). התנהגויות תוקפניות פעמים רבות הן תוצאה של מערכת יחסים לא תקינה והגדרת הקורבן או הגורם התוקף בעיני עצמם ובעיני הסביבה אינה תמיד חד משמעית. בהתנהגויות של הדרה, נידוי או הסתרת מידע הפוגעים עשויים לדווח כי המניע להתנהגות היה התנהגות של העובד/ת המנודה שנתפסה אצלם כחורגת מנורמת ההתנהגות הרצויה בארגון או בצוות מבחינתם, לדוגמה, חוסר במעורבות או עצלות, והבריונות היוותה עבורם כלי משמעותי או שומר סדר (Gupta et al., 2020). אלה כאמור יכולים לבבוע מהתנהגות העובד/ת, מניהול לא מודע או סגנון ניהול שמשמש בשיטות נצלניות להשגת שליטה או ביצועים בטווח הקצר (Howard et al., 2020; Liao et al., 2021). על פי מטה-אנליזה שבחנה את הקשר המשולש בין הצד הפוגע, הצד הנפגע והסביבה סגנון המנהיגות הינו הגורם הדומיננטי ביותר להדרה במקום העבודה ולאחריו גורמים באישיות והתנהגות הצד הנפגע ואחריהם גורמים מצביים (Howard et al., 2020).

מצבים כגון עייפות, שחיקה, לחץ מוגבר, גם הם מהווים גורם סיכון לתוקפנות מוגברת בשל מחסור במשאבים אישיים לוויסות רגשות שמשפיע על הבנת מצבים בין אישיים, על ייחוס כוונות תוקפניות לאירוע, על טיב הביצועים והצלחה במשימה וגם על השליטה העצמית. אלה כמובן יכולים להשפיע על הצד הפוגע ועל הצד הנפגע ובשני המקרים להוות גורם שעלול להחריף את מערכת היחסים התוקפנית. יחד עם זאת, קשיי שינה, שחיקה ולחץ גם יכולים להיות תוצר של עבודה בסביבה תוקפנית, לכן ניכר ממטה-אנליזה בתחום שקיים קשר חזק, אך הסיבתיות עוד ראוי שתיחקר (Magnavita et al., 2019).

תוצאות של התנהגות תוקפנית לנפגעים ולארגון

עובד/ת המתמודד עם תוקפנות בעבודה נתון למגוון רחב של תגובות רגשיות, גופניות והתנהגותיות. סביבת עבודה עוינת מייצרת רמות דחק גבוהות ועובדים הנתונים במצב לחץ מתמשך, בתחושת איום, חוסר אונים, הדרה או קיפוח נמצאים בסיכון מוגבר לפתח דיכאון, שחיקה ומחלות שמוכרות כקשורות למצבי לחץ מתמשך כגון כאבי ראש, סוכרת, בעיות מערכת העיכול, מחלות לב וכלי דם, כאבי שריר-שלד ובפרט כאבי גב (Magnavita et al., 2019; Mikkelsen et al., 2020; Salin, 2021). כפי שעולה מהסקירה של Mikkelsen ושותפיה (2020) עובדים הנחשפים לסביבת עבודה עוינת נעדרים יותר מהעבודה בשל מחלה והיעדרויות אלה ממושכות יותר. כמו כן עובדים הנחשפים לסביבת עבודה עוינת עוזבים בשיעורים גבוהים יותר את עבודתם ושיעורי העזיבה גדלים לפי מידת התוקפנות הנחווית.

מחקרים רבים מדווחים על קשרים בין חווית סביבת עבודה תוקפנית לבין תחושת חוסר הוגנות ואמון נמוך בארגון ובמנהליו, חוסר מחוברות ומחויבות, חוסר מוטיבציה, התנהגויות לא הולמות כדוגמת בזוז זמן, ניצול משאבי הארגון, לעתים אף חבלה (Fischer et al., 2020). תגובות אלה אינן ייחודיות רק לנפגעי הסביבה התוקפנית אלא גם לעובדים אחרים העדים לתופעה ומסתייגים ממנה, חווים את האווירה הלא נעימה או חוששים שהתנהגות כזו יכולה להיות מופנית גם כלפיהם (Tepper et al., 2017). Tepper ושותפיו (2017) בחנו בסקירה את הקשר בין ניהול נצילי או תוקפני לבין פרודוקטיביות ומצאו כי אין תמיכה מחקרית לטענה שסגנון ניהול כזה ברמה נמוכה קשור לביצועים משופרים, אלא להפך סגנון ניהול זה ברמות נמוכות אולי לא יפגע בביצועים, אבל ברמות גבוהות קשור לביצועים אישיים, צוותיים וארגוניים פחותים.

בשל ההשפעות הנרחבות שעלו מסקירת הספרות עולה החשיבות להעריך את היקפי התופעה בעולם העבודה בישראל ואת הקשר שלה לבריאותם הפיזית והרגשית של העובדות והעובדים.

מטרות מחקר זה הן:

1. להעריך את היקפי התופעה ואחוזי העובדים בישראל שחווים סביבת עבודה עוינת באופן מתמשך.
2. לבחון את הקשר בין סביבת עבודת עוינת לבין מצבם הנפשי והבריאותי של העובדים הנפגעים.
3. לבחון את הקשר בין סביבת עבודה עוינת לבין היעדרות ועזיבה.

השערות המחקר

- ה1: קיים קשר חיובי בין חווית סביבת עבודה עוינת לבין לחץ, שחיקה וקשיי שינה.
- ה2: קיים קשר חיובי בין חווית סביבת עבודה עוינת לבין כוונות עזיבה ועזיבה בפועל.
- ה3: קיים קשר חיובי בין חווית סביבת עבודה עוינת לבין כאבי שריר-שלד, תחלואה והיעדרות.

שיטה

במאמר זה מוצגים נתונים משני מחקרים שונים. המחקר הראשון הינו מחקר שנבנה משני מחקרי חתך עוקבים שנערכו בשנת 2020 (2010 משתתפים) ובשנת 2021 (1203 מתוכם 60% משיבים חוזרים) בקרב אוכלוסיית עובדים ממגוון תעשיות ומקומות עבודה בישראל. בסקר הראשון נכללה שאלת סינון והשתתפו רק אנשים עובדים באותה תקופה.

בסקר שנערך ב-2022 הוסרו בדיעבד משיבים שלא עבדו בשום שלב של חייהם. בשלב הראשון במחקר נבחנו גורמים פסיכוסוציאליים שונים, לצורך מאמר זה נלקחו הנתונים לגבי סביבת עבודה עוינת. בשלב השני נבחנו שחיקה תעסוקתית, תחלואה, פציעות, תאונות, היעדרות מהעבודה ועזיבת העבודה. מחקר נוסף שנערך בשנת 2022, בסקר שעסק בבריאות העובדים בישראל בחן, בין היתר, פגיעות בעבודה בשל היתקלות באלימות, בעיות שינה והיעדרות מהעבודה וממנו נאספו משיבים שענו לשני הסקרים הקודמים. בשלושת הסקרים המשיבים הינם חברי פאנל מקצועי שיש בו ייצוג של מגוון רחב של החברה הישראלית וסוגי תעשיות אם כי לא ייצוג מדויק של התפלגות הרבדים השונים.

משתתפים

סקר ראשון בנובמבר 2020 כלל 2010 משיבים (500 מתוכם בשאלון פיילוט מקדים לבדיקת המדדים שנערך באוגוסט 2020), בתוכם 50% גברים, 80.6% יהודים, 13.6% מוסלמים, 3.6% נוצרים, 1.5% דרוזים, 0.8% אחר. מועסקים כשכירים היוו 91% ו-9% עצמאים. כרבע, 26.3%, משתכרים שכר מינימום, 20.2% שכר חציוני, 24.1% בין החציוני לממוצע, 26.2% מעל הממוצע ו-3.3% פעמיים מעל הממוצע.

בסקר שני מדצמבר 2021, אחוזי ההשבה היו גבוהים יותר בעברית - 1658 משיבים (63.8% השבה) ובערבית 144 מתוך 353 (40.8% השבה). מתוכם 88.4% עובדים ו-11.6% באבטלה, הפסקת עבודה זמנית או פנסיה.

סקר שלישי נערך ביוני 2022 וכלל 3354 משיבים, 285 מהם השתתפו גם בשני הסקרים הקודמים. המדגם אינו מייצג באופן מדויק בהתפלגות סטטיסטית את האוכלוסייה העובדת בישראל עקב ריבוי נשים (51%), ריבוי יהודים (89.8%) וריבוי משכילים ביחס לחברה הכללית ולאוכלוסייה העובדת. ניתן ייצוג לכלל סוגי התעשיות.

מדדים

בלתי תלוי

סביבת עבודה עוינת בסקר 1 נבחנה על ידי חמישה היגדים ששאלו על התנהגות עוינת הכוללת: השפלה וזלזול, הסתרת מידע, אלימות מילולית, אלימות פיזית כלפי ציוד (כגון טריקת דלתות) ואלימות פיזית (Einarsen et al., 2009). כולם נענו על סקלת תדירות שנעה בין אף פעם לא קרה עד קורה כמעט בכל יום. מהימנות הממד היתה גבוהה $\alpha=0.83$. בכל אחד מהמשפטים ענו גם לשאלה מי הפוגע: מנהל, עמית לעבודה, לקוח או אחר. ניתן היה לדווח על מספר גורמים פוגעניים.

בשנה לאחר מכן ענו לשאלה בודדת: באיזו תכיפות במהלך עבודתך התייחסו אליך באופן מזלזל או משפיל. שאלה זו נמצאה בשנה לפני כן כמייצגת במידה רבה ותוכנה כולל גם את ההיגדים האחרים על תוקפנות.

תלויים

ימי היעדרות מהעבודה נבחנו על ידי 2 שאלות על מספר הימים של היעדרות מהעבודה בשל מחלה שאינה קורונה או סיבה אחרת. היעדרות דורגה על סקלה של 1- כלל לא, 1 עד 3 ימים, 4 עד 6 ימים, 7-10 ימים ויותר מ-10 ימי היעדרות בחצי השנה האחרונה. שתי שאלות נוספות עסקו בבידוד בשל חשיפה לקורונה ואחת בחופשה מתוכננת לצורך הבחנה בין ימי היעדרות על רקע מחלה או אחר.

שינוי במצב הבריאותי נבחן על ידי השאלה: האם חווית במהלך שנת 2021 אחד או יותר מהשינויים הבריאותיים הבאים? (ניתן לסמן כמה שינויים) עם האפשרויות: החלמתי ממחלה ממושכת, יצאתי לשמירת הריון, חליתי או שמצב בריאותי החמיר (לא מחלה זמנית כדוגמת שפעת), נפגעתי בתאונה, נפגעתי בשריר-שלד (למשל גב תפוס או דלקת בשריר), נפגעתי כתוצאה מאירוע אלימות, שינוי כלשהו אחר, איני מעוניין. ת. לפרט, לא חוויתי שינוי מהותי במצבי הבריאותי

שינוי תעסוקתי נבדק על ידי שלוש שאלות: במהלך שנת 2021 האם חל שינוי בתפקידך או במקום עבודתך? כן / לא; מהו סוג השינוי שחל בעבודתך? (1) שינוי תפקיד בארגון, (2) קיבלתי תחומי אחריות נוספים בתפקיד שלי, (3) התחלתי לעבוד במשרה נוספת, (4) התפטרתי ועברתי למקום עבודה אחר, (5) פוטרתי ועברתי למקום עבודה אחר, (6) התפטרתי ואין לי כרגע עבודה, (7) פוטרתי ואין לי כרגע עבודה. מי שאינו עובד/ת קיבלו את השאלה הבאה: הסיבה לכך שאיני עובד.ת כרגע עם האפשרויות: (1) יצאתי לפנסיה, (2) בחרתי לא לעבוד בתקופה זו, (3) חופשת לידה, (4) סיבה בריאותית, (5) חל"ת, (6) אבטלה, (7) אחר.

לחץ נבחן על ידי היגד אחד מתוקף (Elo et al., 2003). לחץ משמעותו מצב בו אדם מרגיש מתוח, חסר סבלנות או לא רגוע או מתקשה לישון בשל מחשבות מטרידות. עד כמה חשת לחץ כזה בתקופה האחרונה מאז אוקטובר? התשובה על סקלת תדירות בת חמש רמות בין 'כלל לא', 'פעמים בודדות', 'פעם בשבוע', 'מספר פעמים בשבוע', 'כמעט כל יום'.

קשיי שינה נבחנו על ידי 6 היגדים מתוך שאלון הפרעות שינה, מתוכם שניים בסקלת הפסקות נשימה (לדוגמה נחירות) וארבעה היגדים בסקלת הפרעות שינה רגשיות כגון מחשבות טורדות (Douglass et al., 1994). מהימנות סקלת הפרעות שינה רגשיות בהסרת שני ההיגדים לגבי הפסקות נשימה הייתה טובה $\alpha=0.80$ ונעשה שימוש רק בסקלה זו.

פגיעה או פציעה בשל אלימות, נבחנה בסקר של שנת 2022 על ידי שאלה בודדת "האם נפגעת או נפצעת בעקבות אלימות בעבודתך".

אתיקה מחקרית: המחקר נסקר ואושר על ידי ועדת האתיקה המוסדית.

ממצאים

סטטיסטיקה תיאורית וקשרים דמוגרפיים

סביבת עבודה עויינת דווחה באחוזים רבים יותר בקרב גברים (29.6%) מאשר בקרב נשים (23.4%), בקרב מוסלמים (35.9%) יחסית לבני שאר הדתות (17.7%-25.8%), בקרב צעירים עד גיל 40 יותר מאשר במבוגרים מעל גיל 40 ובקרב מקבלי שכר מינימום (33.0%) ביחס לשאר רמות ההכנסה (23.3%-27.8%) ולרמת ההכנסה הגבוהה ביותר (12.6%) (ראו פירוט בטבלה 1).

טבלה 1: נתונים דמוגרפיים והתפלגות אחוזי השחיקה בהם

מבחן	כמעט כל יום	פעם בשבוע בערך	פעם בחודש בערך	לעיתים רחוקות	לא חווה תוקפנות	N	
$\chi^2[8]=19.69$	4.5%	11.1%	13.9%	37.5%	32.9%	1005	גברים
Cramer's	4.3%	7.2%	11.9%	37.4%	39.2%	1002	נשים
V=0.07		33.0%	33.0%	33.0%		3	הגדרה אחרת
P<0.05							
השתייכות דתית							
$\chi^2[16]=48.37$	4.00%	8.50%	12.60%	40.30%	34.60%	1620	יהודי/ה
Cramer's	6.30%	14.80%	14.80%	23.70%	40.40%	270	מוסלמי/ת
V=0.08	6.90%	6.90%	11.10%	23.60%	51.40%	72	נוצרי/ת
P<0.001	3.20%	3.20%	19.40%	32.30%	41.90%	31	דרוזי/ת
	0.00%	5.90%	11.80%	52.90%	29.40%	17	אחרת
גיל							
$\chi^2[16]=52.59$	6.30%	12.00%	14.70%	29.00%	38.10%	559	20-29
Somer's	4.80%	9.00%	14.00%	38.20%	34.00%	456	30-39
d=0.06	3.50%	8.90%	13.90%	41.80%	31.90%	395	40-49
P<0.01	3.60%	8.20%	11.50%	39.30%	37.50%	392	50-59
	1.00%	4.80%	6.80%	47.30%	40.10%	207	60+
שכר							
$\chi^2[20]=39.62$	6.10%	10.20%	12.20%	30.10%	41.40%	362	מינימום
Cramer's	6.50%	7.90%	12.90%	34.40%	38.40%	279	מינימום-חציוני
V=0.08	3.30%	10.30%	10.60%	45.90%	29.90%	331	חציוני-ממוצע
P<0.01	2.50%	9.90%	13.00%	38.40%	36.20%	362	מעל הממוצע
	4.40%	2.20%	15.60%	44.40%	33.30%	45	ממוצע 2 X
	1.50%	7.60%	16.00%	33.60%	41.20%	131	לא מעונין/ת לענות

בחינת השערות

ההשערה הראשונה הייתה כי קיים קשר חיובי בין חווית סביבת עבודה עוינת לבין תוצרים רגשיים - לחץ, שחיקה וקשיי שינה. שלושת הקשרים הללו נבחנו בנפרד כמשתנה תלוי המנובא ברגרסיה לינארית על ידי סביבת עבודה עוינת בשילוב עם גיל ומגדר וכולם מראים כי השערת המחקר הראשונה אוששה ומעבר למגדר וגיל יש קשר חיובי בין חשיפה לסביבת עבודה עוינת לבין לחץ, שחיקה וקשיי שינה בשנים הבאות.

נמצא קשר חיובי בין סביבת עבודה עוינת לבין לחץ בשנה הראשונה למחקר ($\beta = .26, p < .001$), נשים דיווחו על לחץ גבוה יותר מגברים ($\beta = .19, p < .001$) ורמת הלחץ המדווחת גבוהה יותר בקרב צעירים לעומת מבוגרים ($\beta = -.07, p < .01$). $F[3,2006]=63.99, R^2=.09, p < .001$ (טבלה 2).

טבלה 2: ניתוח רגרסיה של הקשר בין סביבת עבודה עוינת בשנה 1 ללחץ באותה שנה

Sig.	t	Beta	
0.000	15.358		(Constant)
0.000	5.974	.128	מין
0.001	-3.425	-.074	גיל
0.000	11.883	.256	סביבת עבודה עוינת בשנה 1

נמצא קשר חיובי גם בין סביבת עבודה עוינת בשנה 1 לבין לחץ בשנה 2 ($\beta = .17, p < 0.001$) $F[3,1199]=30.39, R^2=0.07, p < 0.001$ (טבלה 3).

טבלה 3: ניתוח רגרסיה של הקשר בין סביבת עבודה עוינת בשנה 1 ללחץ בשנה שאחריה.

Sig.	t	Beta	
0.000	10.95		(Constant)
0.000	5.667	.159	מין
0.000	-3.951	-.112	גיל
0.000	6.01	.170	סביבת עבודה עוינת בשנה 1

הקשר בין סביבת עבודה עוינת בשנה 1 נבחן בקרב 1033 משתתפים עובדים שענו על רמת העוינות הנתפסת בעבודה בסוף שנת 2020 ועל רמת השחיקה שלהם בסוף שנת 2021. נמצא קשר חיובי בין סביבת עבודה נתפסת עוינת בשנה אחת לבין שחיקה בשנה שאחרי ($\beta = .24, p < 0.001$), נשים דיווחו על שחיקה גבוהה יותר מגברים ($\beta = .12, p < 0.001$) והשחיקה המדווחת גבוהה יותר בקרב צעירים לעומת מבוגרים ($\beta = -.17, p < 0.001$) $F[3,1030]=52.93, R^2=0.11, p < 0.001$ (טבלה 4).

טבלה 4: ניתוח רגרסיה של הקשר בין סביבת עבודה עוינת בשנה 1 לשחיקה בשנה שאחריה

	Sig.	t	Beta	
	0.000	15.413	(Constant)	
מין	0.000	3.91	.115	
גיל	0.000	-5.758	-.171	
סביבת עבודה עוינת בשנה 1	0.000	8.147	.242	

הקשר בין סביבת עבודה עוינת לקשיי שינה נבחן עם 279 משתתפים בלבד שהשתתפו בשני המחקרים השונים (טבלה 5). נמצא כי תפיסת סביבת עבודה עוינת הייתה קשורה חיובית לקשיי שינה שנה וחצי מאוחר יותר ($\beta = .30, p < 0.001$), נשים דיווחו על קשיי שינה יותר מגברים ($\beta = .20, p = 0.001$) וגיל לא נמצא קשור לקשיי שינה שנה וחצי מאוחר יותר ($F[3,275] = 13.84, R^2 = 0.13, p < 0.001, \beta = -.02, n.s$).

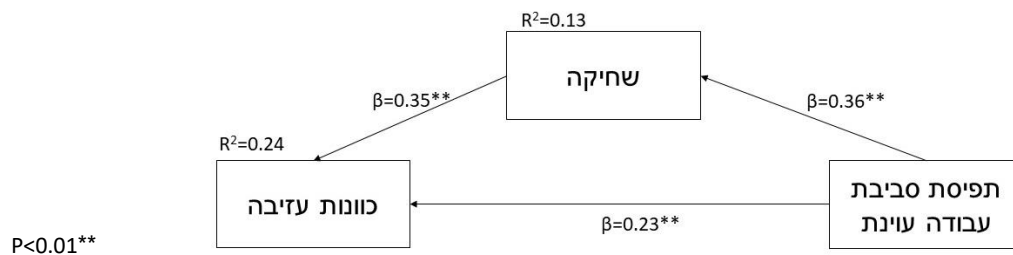
טבלה 5: ניתוח רגרסיה של הקשר בין סביבת עבודה עוינת בשנה 1 לקשיי שינה שנה וחצי מאוחר יותר

	Sig.	t	Beta	
	0.000	4.552	(Constant)	
מין	0.001	3.522	.201	
גיל	0.775	-0.286	-.017	
סביבת עבודה עוינת בשנה 1	0.000	5.28	.302	

השערת המחקר השנייה הייתה כי קיים קשר חיובי בין חווית סביבת עבודה עוינת לבין כוונות עזיבה בפועל. השערת המחקר השנייה אוששה גם היא ונמצא כי אנשים שחווים סביבת עבודה עוינת מביעים יותר כוונות לעזוב את מקום העבודה שלהם. הקשר בין סביבת עבודה עוינת לבין כוונות עזיבה נבחן בשנה 1 ונמצא חיובי ($\beta = .34, p < 0.001$). צעירים הביעו יותר כוונות עזיבה ממבוגרים ($\beta = -.22, p < 0.001$). לא נראה קשר בין מגדר לבין כוונות עזיבה. כלל המודל מסביר 18% מהשונות בכוונות העזיבה ($F[3,2006] = 142.61, R^2 = 0.18, p < 0.001$).

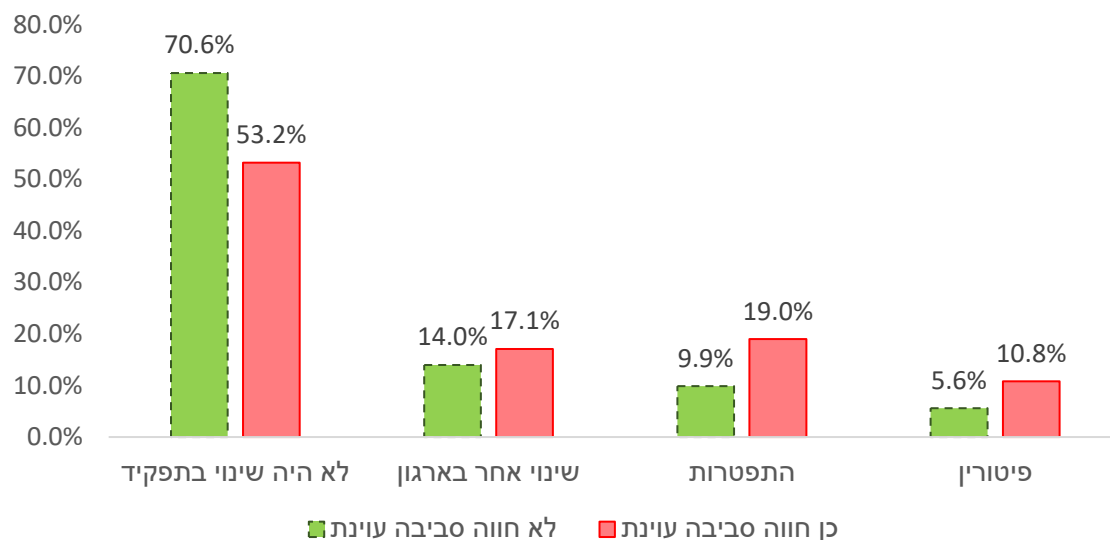
בחינת השחיקה כגורם מתווך בין סביבת עבודה עוינת לבין כוונות עזיבה נערכה על ידי ספריית Mediation ב Mbase בתוכנת R4.2.2 bootstrap 5000 iterations (איור 1). נמצא כי שחיקה אכן מהווה גורם מתווך אך לא מלא indirect effect=0.12 (CI 0.10-0.14) ($\beta = .23, p < 0.001$). כוונות עזיבה נמצאו בקשר חיובי ישיר עם סביבת עבודה עוינת ($\beta = .36, p < 0.001$) ובקשר מתווך דרך שחיקה באותה שנה כאשר $\beta = .35, p < 0.001$ בין שחיקה לבין כוונות עזיבה.

איור 1: תיווך הקשר שבין סביבת עבודה עוינת לבין כוונות עזיבה דרך שחיקה



הקשר בין חשיפה לסביבת עבודה עוינת לבין עזיבת התפקיד בפועל נבחן במבחן חי בריבוע לפי סביבת עבודה עוינת (בתכיפות של פעם בחודש או יותר = כן) וסוגי השינוי שכללו ארבע קטגוריות: לא נעשה שינוי, התפטרות, פיטורין ושינוי אחר בארגון. בסך הכל 133 (11%) התפטרו, 75 (6.2%) פוטרו ו-173 (14.4%) עשו שינוי אחר בתפקידם. בסך הכל 46.8% מהעובדים שחוו סביבת עבודה עוינת בשנה 1 החליפו תפקיד או מקום עבודה בשנה שאחריה, לעומת 29.4% מאלה שלא דיווחו על סביבה עוינת. באיור 1 ניתן לראות כי עובדים שחוו סביבת עבודה עוינת התפטרו או פוטרו בשיעורים כמעט כפולים מעובדים שלא חוו סביבת עבודה עוינת (יחס 1:1.92, 1:1.93 בהתאמה) ובהבדל מעט נמוך יותר 1:1.22 עשו שינוי אחר בתפקיד ($\chi^2=23.37$, $p<0.001$, Cramer's $V=0.14$).

איור 2: התפלגות שינויים בתפקיד בקרב עובדים שחוו סביבת עבודה עוינת



השערת המחקר השלישית הייתה כי קיים קשר חיובי בין חווית סביבת עבודה עוינת לבין כאבי שריר-שלד, תחלואה והיעדרות. שינויים בריאותיים בשנה שלאחר מדידת תפיסת עוינות סביבת העבודה נבחנו על ידי שאלה של האם התרחשו שינויים בריאותיים: מחלה או החמרת מחלה, פגיעות שריר-שלד, תאונות עם תשובה כן/לא. כמו כן נשאלו המשתתפים כמה ימי היעדרות בשל מחלה נעדרו במחצית השנה האחרונה.

במבחני רגרסיה לוגיסטית עלה כי בניטרול מין וגיל, שלא הראו קשר לסיכון להתפתחות מחלה ($OR=0.91$, 1.01 , $n.s$) יחס הסיכויים (Odds Ratio) לפתח מחלה היה גבוה פי 2.50 למי שחוו סביבה עוינת לפחות אחת לחודש בשנה הראשונה, אולם אחוז השונות המוסברת (דמי) נמוך ($OR=2.50$ CI 95% $1.48-4.15$, McFadden Pseudo $R^2=0.01$).

כמו כן, בניטרול מין, נמצא כי גיל היה קשור לסיכון מוגבר קטן לכאבי שריר שלד ($OR=1.03$ CI95% 1.02-1.04) וסביבת עבודה עוינת הייתה קשורה לסיכוי מוגבר להתפתחות דלקות או בעיות שריר-שלד ($OR=2.03$ CI 95% 1.27-3.26), אך גם הסבר השונות בכאבי שריר שלד היה נמוך. לשם המחשה, ללא ניטרול גיל ומין התפלגות התחלואה בקרב החווים סביבת עבודה עוינת יותר מפעם בחודש מוצגת בטבלה 6.

טבלה 6: היארעות תחלואה ופגיעות שריר-שלד לפי חווית סביבת עבודה עוינת בשנת המחקר הראשונה

מחלה או החמרה	N	פגיעות שריר שלד
(%) N		(%) N
לא חווה סביבת עבודה עוינת	1045	70 (6.7%)
כן חווה סביבת עבודה עוינת	158	27 (17.1%)

כמו כן תפיסת סביבת עבודה עוינת הייתה קשורה חיובית גם לימי היעדרות בשל מחלה בשנה העוקבת. במבחן רגרסיה לינארית בשילוב מין וגיל עולה כי ככל שתכיפות האירועים העוינים גבוהה כך ימי המחלה בשנה הבאה מרובים יותר ($\beta=0.12$, $p<0.001$), גם גיל נמצא קשור לימי היעדרות שהיו נמוכים יותר עם הגיל ($\beta=-0.11$, $p<0.001$). מגדר לא נמצא קשור למספר ימי היעדרות בשל מחלה. יחד עם זאת המודל מסביר אחוז נמוך מאד מהשונות בימי היעדרות בשל מחלה ($F[3,962]=10.39$, $p<0.001$, $R^2=0.03$).

טבלה 7: ימי היעדרות בשל מחלה לפי חווית סביבת עבודה עוינת בשנה הקודמת

Sig.	t	Beta	
0.000	13.7		(Constant)
0.158	1.413	0.045	מין
0.001	-3.299	-0.106	גיל
0.000	3.796	0.122	סביבת עבודה עוינת

היבט נוסף של פגיעה בבריאות בשל סביבה עוינת הינו פגיעה בשל תוקפנות פיזית. בסקר של יולי 2022 נשאלו המשתתפים האם נפגעו או נפצעו בשל אלימות בעבודתם. מכלל 3354 המשיבים 92 איש (2.7%) דיווחו כי נפגעו מאלימות בעבודתם, 42 איש לא ענו לשאלה. אחוז הנפגעים מקרב העובדים היה 2.5%, מקרב המובטלים 4.2% ובקרב מי שדיווחו על חופשה זמנית מהעבודה 6.3% ($\chi^2=6.85$, $p<0.10$, Cramer's V=0.05).

דיון

מחקר זה בא לבחון את השלכות סביבת עבודה עוינת על בריאותם של העובדים ועל תפקודם. השערות המחקר היו כי חווית סביבת עבודה עוינת היא בעלת השלכות על מצבם הנפשי של עובדים, על בריאותם ועל נכונותם להמשיך לעבוד בסביבה כזו. הממצאים מראים תמיכה בשלוש ההשערות, ראשית סביבת עבודה עוינת בשנה הראשונה הייתה קשורה בשנה העוקבת לשחיקה מוגברת וקשיי שינה. ממצאים אלה נתמכים בממצאי מטה-אנליזה שמצאה קשר בין סביבת עבודה תוקפנית לבין דכאון, הפרעות חרדה, שחיקה ודיכאון (Rudkjoebing et al., 2020). במטה האנליזה בחנו רק

אלימות או איום לאלימות ולא הכלילו גם תוקפנות מילולית, השפלות וביזוי כמו במחקרנו. ההשלכות של מצבים רגשיים אלה מעבר למחיר הנפשי הוא גם במחיר בבריאות הפיזית.

אכן, בהתאם להשערה השנייה, סביבת עבודה עויינת נמצאה קשורה לסיכוי מוגבר לתחלואה ולתאונות וכן לאחוזים גבוהים יותר של היעדרות בשל מחלה והיעדרות ממושכת יותר לעומת מי שלא דיווחו על סביבת עבודה עויינת. הקשר לפגיעה בריאותית נובע על פי מחקרי עבר מהשפעות מנגנון הלחץ הפועל לאורך זמן לעתים קרובות בשילוב עם פגיעה בשינה ואלה משפיעים באופן נרחב על מערכות גופניות, מערכת החיסון, המערכת האנדוקרינית, מערכת הלב וכלי הדם (Magnavita et al., 2019; Mikkelsen et al., 2020). כפי שעולה ממחקרנו הפגיעה הפיזית היא לעתים ישירה בשל פגיעה או חבלה בעקבות אירוע אלימות. קיים קושי להעריך את היקפי הפגיעות הפיזיות בעבודה בשל תת דיווח כך עולה גם מאתר הרשות לבטיחות ובריאות תעסוקתית בארה"ב (OSHA), לכן אין השוואה ולכן גם חשוב מאד להמשיך ולאסוף נתונים ארציים בנושא.

שלישית, כמשוער סביבת עבודה עויינת בשנה אחת נמצאה קשורה לשיעורי עזיבה גבוהים יותר של מקום העבודה או התפקיד בשנה העוקבת. למעשה כמעט מחצית מהעובדים שדיווחו על התמודדות עם סביבת עבודה תוקפנית החליפו תפקיד או מקום עבודה. המחיר האישי הוא כבד אך חשוב להדגיש כי גם המחיר הארגוני הוא משמעותי. תחלופה מרובה בארגון ובתפקידים מהווה נטל עבור ארגונים בצורך להכשיר אנשים חדשים, בהאטה בתפוקות ולעתים פגיעה בטיב התפוקות. לתחלופה מרובה וכן לאווירת עבודה תוקפנית יש השפעה גם על יחסי הצוות ואווירת העבודה, למידת המוטיבציה ולתחושת המחויבות של העובדים הנשארים, מה שיכול להיות בעל השלכות על הביצועים הצוותיים והארגוניים (Tepper et al., 2017).

מבחינה דמוגרפית ממצאי הסקרים מראים כי גברים מדווחים באחוזים גבוהים יותר על סביבה תוקפנית מאשר נשים. ממצא זה אינו תואם את ממצאי הסקירה של Salin (2021) אשר מראה במחקרים רבים אחוזים גבוהים יותר של נשים המדווחות על סביבה תוקפנית. יחד עם זאת, היא מציינת את ההבדלים המשמעותיים בין המחקרים, המדינות, סוג התוקפנות הנחקרת וענף התעשייה הנחקר והאם הנשים מיעוט או רוב בהם. במחקרנו זה לא שאלנו באופן ספציפי על הטרדה מינית אלא על השפלה וביזוי ויתכן כי שאלה מפורשת יותר על הטרדה מינית הייתה משנה את אחוז הדיווח.

מבחינת רקע דתי עולה מהממצאים כי מוסלמים חווים סביבה תוקפנית בתדירות גבוהה באחוזים מעט גבוהים יותר מאשר שאר הדתות, יחד עם זאת רבים יותר מהם דיווחו על כך שכלל לא נחשפו לתוקפנות בעבודה לעומת יהודים. המחקרים על תוקפנות מעלים בדרך כלל כי מיעוטים נתונים לסיכון מוגבר לסביבה תוקפנית בשל הדרת ה"אחר", מצב סוציאקונומי ופחות משאבים חברתיים להתמודד מולה, יחד עם זאת זה לא נכון עבור כל המיעוטים ומשמעותי יותר בקרב מהגרים (Bergbom & Vartia, 2021;).

מגבלות המחקר

מדגם המחקר על אף היותו רחב ומקיף אוכלוסייה מגוונת אינו מייצג את האוכלוסייה הישראלית העובדת במלואה. ייצוג החסר בולט במיוחד בתחומים בהם שיעורי התוקפנות שחווים עובדים הם גבוהים יותר. מגבלה נוספת של המחקר היא

כי הוא לא התמקד בתוקפנות בסביבת העבודה ולא נתן ייצוג נפרד לשאלות על הטרדה מינית או הפליה על רקע מגדרי. שתי מגבלות אלה מציעות כי יש בממצאים ייצוג חסר לתופעה שכנראה רווחת יותר מהעולה מניתוח הנתונים.

הממצאים מראים תמיכה להשערות אולם בעוצמות בינוניות עד חלשות המעידות כי ישנם, מן הסתם, גורמים משמעותיים נוספים מבין הגורמים הפסיכוסוציאליים בארגון ובעולם העבודה אשר קשורים למצב הנפשי של העובדים ולהחלטותיהם לגבי העסקתם.

מסקנות

על אף המגבלות מעלים הממצאים נתונים משמעותיים על שיעורי חשיפה גבוהים לסביבת עבודה תוקפנית ועל ההשלכות הבריאותיות והארגוניות שיש לכך. ממצאים אלה תומכים בחשיבות הרבה שיש להטמעת תרבות ארגונית השומרת על סביבת עבודה נקייה מאלימות ומגינה על העובדים מפני מצבים כאלה. להטמעת תקן ארגוני לניהול הגורמים החברתיים-פסיכולוגיים יש חשיבות עבור העובדים ובריאותם הנפשית והגופנית. כמו כן חשוב להדגיש כי להטמעת תרבות ארגונית עם פחות תוקפנות ועוינות יש יתרון עבור הארגונים לשיפור יחסי העבודה, הביצועים ולשיפור הפרודוקטיביות. ערך משמעותי זה לעתים אינו מקבל את הדגש הראוי מצד הנהלות ארגונים.

מקורות

- Bergbom, B., & Vartia, M. (2021). Ethnicity and workplace bullying. *Dignity and inclusion at work*, 393-432.
https://doi.org/10.1007/978-981-13-0218-3_14
- Douglass, A. B., Bomstein, R., Nino-Murcia, G., Keenan, S., Miles, L., Zarccone Jr, V. P., ... & Dement, W. C. (1994). The sleep disorders questionnaire I: creation and multivariate structure of SDQ. *Sleep*, 17(2), 160-167. <https://doi.org/10.1093/sleep/17.2.160>
- Dyrbye, L. N., Shanafelt, T. D., Johnson, P. O., Johnson, L. A., Satele, D., & West, C. P. (2019). A cross-sectional study exploring the relationship between burnout, absenteeism, and job performance among American nurses. *BMC nursing*, 18(1), 1-8.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International journal of manpower*. <https://doi.org/10.1108/01437729910268588>
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & stress*, 23(1), 24-44. <https://doi.org/10.1080/02678370902815673>
- Elo, A. L., Leppänen, A., & Jahkola, A. (2003). Validity of a single-item measure of stress symptoms. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 444-451.
<https://doi.org/10.5271/sjweh.752>
- Gupta, P.; Gupta, U.; Wadhwa, S. (2020). Known and Unknown Aspects of Workplace Bullying: A Systematic Review of Recent Literature and Future Research Agenda. *Human Resource Development Review*. 19(3) 263- 308. <https://DOI.org/10.1177/1534484320936812>
- Fischer, T., Tian, A. W., Lee, A., & Hughes, D. J. (2021). Abusive supervision: a systematic review and fundamental rethink. *The Leadership Quarterly*, 32(6), 101540.
<https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2021.101540>
- Howard, M. C., Cogswell, J. E., & Smith, M. B. (2020). The antecedents and outcomes of workplace ostracism: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 105(6), 577–596. <https://doi.org/10.1037/apl0000453>
- Liao, Z., Lee, H. W., Johnson, R. E., Song, Z., & Liu, Y. (2021). Seeing from a short-term perspective: When and why daily abusive supervisor behavior yields functional and dysfunctional consequences. *Journal of Applied Psychology*, 106(3), 377–398. <https://doi.org/10.1037/apl0000508>

- Magnavita, N., Di Stasio, E., Capitanelli, I., Lops, E. A., Chirico, F., & Garbarino, S. (2019). Sleep problems and workplace violence: a systematic review and meta-analysis. *Frontiers in neuroscience*, 13, 97. <https://doi.org/10.3389/fnins.2019.00997>
- Mikkelsen, E. G., Hansen, Å. M., Persson, R., Byrgesen, M. F., & Hogh, A. (2020). Individual consequences of being exposed to workplace bullying. *Bullying and Harassment in the Workplace* 3rd ed., CRC Press p.163-208.
- Rosander, M., & Blomberg, S. (2022). Workplace bullying of immigrants working in Sweden. *The International Journal of Human Resource Management*, 33(14), 2914-2938. <https://doi.org/10.1080/09585192.2021.1891113>
- Rudkjoebing, L. A., Bungum, A. B., Flachs, E. M., Eller, N. H., Borritz, M., Aust, B., Rugulies, R., Rod, N. H., Biering, K., & Bonde, J. P. (2020). Work-related exposure to violence or threats and risk of mental disorders and symptoms: a systematic review and meta-analysis. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 46(4), 339–349. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3877>
- Salin, D. (2021). Workplace bullying and gender: An overview of empirical findings. *Dignity and inclusion at work*, 331-361.
- Shah, S.B., Afshan, G., Mirani, M.A. and Solangi, R. (2023), "Effect of supervisors' stress on subordinates' unethical behavior: moderating role of managers' despotic leadership", *Management Research Review*, Vol. 46 No. 1, pp. 148-171. <https://doi.org/10.1108/MRR-06-2021-0476>
- Tepper, B. J., Simon, L., & Park, H. M. (2017). Abusive supervision. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4(1), 123-152. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-041015-062539>
- Toker, S., Melamed, S., Berliner, S., Zeltser, D., & Shapira, I. (2012). Burnout and risk of coronary heart disease: a prospective study of 8838 employees. *Psychosomatic Medicine*, 74(8), 840-847.
- Tzafrir, S. S., Enosh, G., & Egozi, L. (2018). The Inter-Relationship of Trust, Anger and Aggression: A two-level perspective. In *The Routledge Companion to Trust* (pp. 522-535). Routledge.

Tzafrir, S. S., Enosh, G., & Gur, A. (2015). Client aggression and the disenchantment process among Israeli social workers: Realizing the gap. *Qualitative Social Work*, 14(1), 65–85. <https://doi.org/10.1177/1473325013509827>