

שם העבודה : הקשר שבין הרכב ההנהלה בארגון וולנטרי למידת הלחץ, השליטה בקבלת

החלטות והקונפליקט התפקידי של העובדים

שנה : 2004

מס' קטלוגי : 516

שם המגיש : פינק נורית

עבודת גמר לתואר מוסמך, בה"ס לעבודה סוציאלית, אוניברסיטת בר אילן

### תקציר המחקר

בשנים האחרונות החלו לחקור היבטים שונים הקשורים להנהלות של ארגוני המגזר השלישי. זאת בשל ההשפעה שיש לכך על הדרך בה הארגון פועל. אחד ההיבטים מתייחס ליחסי הנהלה – צוות. חוקרים מצאו שיחסי הנהלה – צוות עשויים להיות מקור לקונפליקט, זאת משום שגבולות התפקיד והאחריות לא מספיק ברורים, מה שיוצר לעיתים חפיפה וחדירה אחד לתחומו של השני.

המחקר התמקד בתחום הדיור המוגן הקהילתי לאנשים עם פיגור שכלי שגם בו עשוי להיות מקור לקונפליקט והוא ביחסי הורים – צוות בנוגע להחלטות הקשורות לבן / בת שבדיור. מטרת המחקר היתה לבדוק האם קיימים הבדלים בתחושותיהם של עובדים שפועלים בארגון שהנהלה שלו מורכבת בעיקר מהורים לעומת עובדים שפועלים בארגון שהנהלה שלו מורכבת בעיקר מאנשי ציבור.

תחושותיהם של העובדים נבדקו בשלושה מימדים : קונפליקט תפקידי, לחץ ושליטה בקבלת החלטות. במחקר זה השתתפו 124 עובדים שכמחציתם עובדים בארגון המנוהל ע"י נציגי הלקוחות ומחציתם עובדים בארגון המנוהל ע"י נציגי ציבור. קבוצת העובדים הראשונה משתייכת לארגון אקים. קבוצת העובדים השנייה משתייכת לאחד מהארגונים – שק"ל, אלווין או מט"ב.

העובדים כולם עוסקים בטיפול באנשים בעלי פיגור שכלי המתגוררים בדיור מוגן קהילתי. בנוסף למשתתפים שהוזכרו לעיל, נבדקה גם מידת מעורבותם של ההורים ( בעיני הצוות ) שלהם בן / בת בדיור המוגן.

כלי המחקר היה שאלון אנונימי שהורכב ממספר חלקים שבדקו את המשתתפים וכן פרטים דמוגרפיים של הנחקרים.

ממצאי המחקר הראו שקיימים הבדלים בתחושת הקונפליקט התפקידי בין שתי קבוצות העובדים. עובדי אקים חשים במידה רבה יותר קונפליקט תפקידי לעומת עובדי שק"ל, אלווין ומט"ב. כמו כן השאלון שבדק מעורבות ההורים היה בעייתי יותר עבור עובדי אקים. לא נמצאו הבדלים בתחושות הלחץ ושליטה בקבלת החלטות. לגבי שלושת המשתתפים נמצאו הבדלים בין הדרג הבכיר לדרג הזוטר



( מדריכים ). הדרג הבכיר חש תחושה רבה יותר של קונפליקט תפקידי ולחץ ויש לו תחושת שליטה רבה יותר בקבלת החלטות.  
חשיבותו הרבה של מחקר זה היא לא רק בכך שהוא מוסיף עוד מימד לחקר ההנהלות במגזר השלישי, אלא גם בכך שהוא מציג לראשונה את המורכבות שעשויה להיות מבחינת תחושותיהם של עובדים שנמצאים בארגון שבו צרכני השרות או נציגים של צרכני השרות שלו הם גם לקוחות והם גם יושבים בראשו.