

"נשאת ונתת באמונה":

שחיקה, מחויבות לארגון ומחויבות ללקוח -

בקרב מטפלים חרדים לעומת לא חרדים

המטפלים באוכלוסייה עם מוגבלות שכלית התפתחותית

שרה ורטהימר

בהנחיית: ד"ר ענת פרוינד

עבודת גמר מחקרית (תזה) המוגשת כמילוי חלק מהדרישות

לקבלת התואר "מוסמך האוניברסיטה"

בבית הספר לעבודה סוציאלית

אוניברסיטת חיפה



מחקר זה נערך בסיוע מענק מחקר מקרן שלם

הקרן לפיתוח שירותים לאדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית ברשויות המקומיות

2017

צרוך תודות

"אודה את השם בכל לבב"

(תהילים קי"א)

לד"ר ענת פרוינד

תודה חמה ומיוחדת מעומק הלב על ההנחיה המקצועית, החמה והתומכת .

על ההערות והארות אשר בלעדיהן עבודה זו לא הייתה שלמה

תודה על הסבלנות והגמישות לאורך כל הדרך,

ללא ספק הייתה לי חווית לימוד מעשירה ונעימה.

לקרן שלם

על המילגה הכספית הנדיבה שאיפשרה את ביצועו של מחקר זה

ליועץ הסטטיסטי דב הר אבן

על העזרה בייעוץ הסטטיסטי במקצועיות רבה ובנועם

למכללת מבח"ר

לצוות המיוחד תודה מיוחדת

על תרומתכם להנגשת לימודי המקצוע לאוכלוסייה החרדית,

לולא זה לא הייתה עבודה זו כלל.

ולבסוף , למשפחתי ולילדי

תודה אחרונה, מיוחדת ואוהבת

על סבלנות ואורך רוח שגיליתם בתקופה ממושכת זו

ועל התמיכה שרק משפחה יכולה להעניק.

תוכן העניינים

3	 תקציר
4	 רשימת לוחות
5	 רשימת תרשימים
6	 מבוא
7	 1. רקע מדעי
7	 1.1. מוגבלות שכלית התפתחותית מהי?
8	 1.2. החברה החרדית
9	 1.3. "נשאת ונתת באמונה"
11	 1.4. מחויבות ללקוח
11	 1.5. שחיקה בעבודה
13	 1.6. מחויבות לארגון
14	 1.7. הקשר בין דת לעמדות עבודה
16	 1.8. משתני רקע
17	 1.9. סיכום הפרק והשערות המחקר
19	 2. השיטה
19	 2.1. אוכלוסיית המחקר והמדגם
19	 2.2. כלי המחקר
19	 2.3. הגדות נומינליות ואופרציונליות
21	 2.4. הליך המחקר
22	 2.5. עיבוד הנתונים
22	 3. ממצאים
22	 3.1. ממצאי המחקר
29	 3.2. מידת אישוש השערות המחקר
30	 4. דיון
38	 5. ביבליוגרפיה
49	 נספח א' - שאלון המחקר

”נשאת ונתת באמונה”: שחיקה, מחויבות לארגון ומחויבות ללקוח - בקרב מטפלים

חרדים לעומת לא חרדים המטפלים באוכלוסייה עם מוגבלות שכלית התפתחותית

תקציר

מחקר זה מתמקד בתופעת המחויבות ללקוח והקשר בינה לבין שחיקה ומחויבות ארגונית בקרב מטפלים חרדים בהשוואה למטפלים לא חרדים, שמטפלים באוכלוסייה עם מש”ה. מטרת המחקר היא לבחון את הגורמים המשמעותיים המשפיעים על מידת המחויבות ללקוח של המטפלים והאם דתיות משפיעה על משתני עמדות עבודה אלה.

אוכלוסיית המחקר כללה אנשי מקצוע מתחומי ההוראה, הרווחה ומהמקצועות הפרה-רפואיים, המטפלים באופן ישיר באנשים עם מש”ה.

ממצאי המחקר מראים שלמשתנים שחיקה ומחויבות ארגונית אפקטיבית התרומה המשמעותית ביותר על המחויבות ללקוח. לדתיות לא נמצאה השפעה מובהקת על רמת המחויבות ללקוח, אך יחד עם זאת נמצאו הבדלים מובהקים בקרב מטפלים חרדים הן בשחיקה נמוכה והן במחויבות ארגונית גבוהה. ממצאים אלו משמעותיים במיוחד כיוון שבשנים האחרונות קיימת מגמה הולכת וגדלה של יותר פתיחות מקרב האוכלוסייה החרדית אל האוכלוסייה הכללית. פתיחות זו מתבטאת בכך שיותר תופעות חברתיות, משפחתיות ואישיות מופנות לשירותי הרווחה הממוסדים. מציאות זו דורשת התאמת שירותי הרווחה לאוכלוסייה החרדית ובעיקר העסקה של אנשי מקצוע חרדים בארגוני הרווחה.

רשימת לוחות

לוח מספר 1	ממוצעים סטיות תקן ועקיבות פנימית של המשתנים הרציפים	עמוד 23
לוח מספר 2	מטריצת קורלציות בין משתנים בכלל המדגם (N=151)	עמוד 23
לוח מספר 3	הבדלים בין חרדים ללא חרדים בקבוצת המשתנים הדמוגרפים	עמוד 24
לוח מספר 4	הבדלים בין חרדים ללא חרדים במשתני עמדות ומשתנים רציפים	עמוד 25
לוח מספר 5	רגרסיה הירארכית- ניבוי המחויבות ללקוח	עמוד 27

רשימת תרשימים

עמוד 28	תרשים מספר 1 הקשר בין מסוגלות עצמית לבין המחויבות ללקוח בקרב חרדים בהשוואה ללא חרדים
---------	---

עמוד 29	תרשים מספר 2 הקשר בין מחויבות ארגונית אפקטיבית לבין מחויבות ללקוח בקרב חרדים בהשוואה ללא חרדים
---------	---

מבוא

אוכלוסיית האנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית (מש"ה) נחשבו ונחשבים בכל חברה ובכל תרבות לחלשים ולזקוקים לתמיכה ברוב תחומי החיים למשך כל חייהם (עמינדב, 2006; Brown&Arsenault, 2010) מוגבלות שכלית נעה על רצף ממוגבלות קלה ועד מוגבלות קשה ועמוקה. כשהאחרונה היא אוכלוסייה חלשה ונוקטת במיוחד, בשל היותה תלויה באופן מלא בסיועו של גורם חיצוני, היא אינה מתקשרת באופן מילולי וכמעט שאינה תורמת ליצירת קשר ואינטראקציה באמצעות תקשורת חליפית. על כן, רמה גבוהה של מחויבות ללקוחות הללו חשובה במיוחד באוכלוסייה זו. שחיקה, מחויבות ארגונית אפקטיבית ומחויבות ארגונית המשכית, נמצאו כמנבאים של מחויבות ללקוח (Leiter & Maslach, 2004; Maslach, 2011 ; Pepe, 2010).

מטרת המחקר היא לבחון את הגורמים המשמעותיים המשפיעים על מידת המחויבות ללקוח שיחוש המטפל בבואו לטפל באוכלוסייה ייחודית זו של אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית, והאם המשתנים שחיקה ומחויבות ארגונית (אפקטיבית והמשכית) הם אכן אלה שמשליכים על מידת המחויבות ללקוח של המטפל. זאת ועוד, יבחן המחקר האם מידת הדתיות של המטפל משפיעה על עמדות העבודה שלו, שחיקה ומחויבות ארגונית ומחויבות ללקוח, והאם הם יהיו שונים בקרב מטפלים חרדים ללא חרדים.

השפעת מידת הדתיות על נותני שרות נחקרה רק מעט וכמו כן לא נמצאו מחקרים שבדקו את מידת המחויבות ללקוח בקרב מטפלים באוכלוסייה עם מוגבלות שכלית התפתחותית. בשל ההבנה כי מערכת העזרה לזולת וקבלתו, ובכלל מה שנקרא בפי חז"ל: "בין אדם לחברו" תופסת מקום נרחב בחייו של היהודי החרדי, מתוך כך המחקר נועד לבדוק קשרים אלו באופן השוואתי בין מטפלים חרדים למטפלים לא חרדים.

ממצאי המחקר עשויים לסייע לארגונים הנותנים מענה לאוכלוסייה עם מוגבלות שכלית התפתחותית להבין את צרכיהם המיוחדים של המטפלים, לקדם תהליכים אשר ביכולתם לצמצם את רמות השחיקה של העובדים ולהגביר את מידת מחויבותם הארגונית, ובכך ממילא להשפיע ולתרום לשיפור השירות והטיפול הניתן לאוכלוסייה עם מוגבלות שכלית התפתחותית, ומכאן חשיבותו.

חשיבות המחקר מתחדדת לאור העובדה כי בעשור האחרון הולכת וגדלה אוכלוסיית המטפלים החרדית ובחינת מעורבותו של משתנה מידת הדתיות בקשרים שבין עמדות עבודה אלו, בכוחה לתרום ולהעשיר אוכלוסיות מטפלים שונות, ולקיים תהליך משותף של למידה הדדית בין אוכלוסיות מטפלים אלו.

1. רקע מדעי

1.1. מוגבלות שכלית התפתחותית מהי?

מוגבלות שכלית התפתחותית היא תופעה ביולוגית שהוגדרה לראשונה ב-1959 על ידי האגודה האמריקנית לפיגור שכלי (AAMR) כ"תפקוד שכלי כולל מתחת לממוצע, המתהווה בתקופת ההתפתחות ומלווה בפגיעה בהתנהגות מסתגלת". במהלך השנים עברה ההגדרה שינויים והתאמות רבים, כשהאחרונה עודכנה על ידי האגודה האמריקנית לפיגור שכלי להגדרה הבאה: "מוגבלות משמעותיות בתפקוד השכלי ובהתנהגות מסתגלת, כפי שהן באות לידי ביטוי במיומנויות תפיסתיות, חברתיות ומעשיות. מוגבלות זו מתחילה לפני גיל 18". (American Psychiatric Association, 2013; Diagnostic & Statistical Manual of mental disorders (DSM-5), p.33).

ה-DSM-5 מתייחס אף הוא לשלושה מרכיבים מרכזיים: 1. קושי בתפקוד אינטלקטואלי (פתרון בעיות, תכנון, חשיבה מופשטת, שיפוט, למידה אקדמית ולמידה מניסיון), שנמדד במבחנים סטנדרטיים ובהערכה קלינית. 2. קושי בתפקוד הסתגלותי, שמתבטא באי יכולת להשיג סטנדרטים התפתחותיים וסוציו-תרבותיים של עצמאות אישית ואחריות חברתית באחת או יותר ממיומנויות היומיום כמו תקשורת, השתתפות חברתית וחיים עצמאיים בסביבות שונות. 3. הופעת המגבלה בזמן תקופת ההתפתחות, עד גיל 18 (שם).

בישראל החוק קבע הגדרה ועיגן אותה בחוק הסעד (טיפול במפגרים), התשכ"ט-1969, ולשונה היא: "אדם שמחמת חוסר התפתחות או התפתחות לקויה של כושרו השכלי, מוגבלת יכולתו להתנהגות מסתגלת והוא נזקק לטיפול". ואכן, מקובל להתייחס למש"ה כאל מצב דינמי, שחומרתו ומאפייניו תלויים בגורמים אטיולוגיים ובזמינות של תמיכה פורמאלית ולא פורמאלית (AAID, 2013, Olley, 2010, נסר, 2013). עם זאת, העדר אטיולוגיה לכ-40% מהאנשים בעלי מוגבלות שכלית ואי קיום סיבה או פרוגנוזה ברורות לתופעה מעלים טיעונים בדבר ההשפעה של גורמים סביבתיים, חברתיים ותרבותיים על היווצרות התופעה ועל שכיחותה (Mercier & Picard, 2011; נסר, 2013).

בהמשך לכך, מוגבלות שכלית התפתחותית היא בעלת טווח רחב מאוד, ולכן נקבעה לה חלוקת משנה לארבע תתי קבוצות: מוגבלות קלה, בינונית, קשה ועמוקה. מחקר זה מתמקד באוכלוסיות של מטפלים, חרדים ולא חרדים הנותנות שירותים ישירים לבעלי מש"ה בעיקר בדרגות בינונית עד עמוקה. שמשמעותן היא התפתחות לקויה או חוסר התפתחות של האדם, וירידה משמעותית בתפקוד

האינטלקטואלי ובתחומים ההסתגלותיים, והזדקקותו למיכה מוגברת-תמידית של גורם חיצוני במילוי הפעילויות בכל תחומי החיים (עמינדב, 2006).

1.1.2. סקירת המענים הקיימים בקהילה לאוכלוסייה הלוקה במש"ה

משרד הרווחה והשירותים החברתיים מפעיל אגף ייחודי לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית. האגף מתמחה באיתורם, באבחונם ובטיפול בהם ובמשפחותיהם, בהתאם להכרה במצבם ולהגדרתו על ידי ועדת האבחון. האגף מטפל כיום בעשרות אלפי ילדים ובוגרים בעלי מוגבלות שכלית התפתחותית באמצעות עמותות, גופים פרטיים, רשויות מקומיות וגופים ממשלתיים (אופק, 2008). לצד האגף במשרד הרווחה והשירותים החברתיים קיימים גופים נוספים העוסקים בטיפול באוכלוסייה זו. בגורמים הממשלתיים: המוסד לביטוח לאומי, משרד הבריאות, והאגף לחינוך מיוחד במשרד החינוך, המשלב ילדים בגילים 3-21 (גילי חינוך חובה) במסגרות חינוך מתאימות (פנסירר, 2011). נוסף על אלה מקיים האגף שיתוף פעולה נרחב עם גופים נוספים, פרטיים וציבוריים, בתחום מתן שירותים לאנשים עם מוגבלות שכלית בקהילה. בגופים, בין היתר, נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות במשרד המשפטים, ארגוני הורים, ארגוני סגור פורמליים, ארגון אק"ם, קרן שלם, עמותות ציבוריות ופרטיות: ג'וינט ישראל, חברת המתנ"סים, קרן סקט"א ורש"י (אופק, 2008). קיים בקהילה רצף של שירותים מגוונים לכל הגילאים ולכל רמות התפקוד בכל שלבי החיים, הכול במטרה לסייע למשפחות לגדל את ילדיהם הלוקים במוגבלות שכלית התפתחותית בסביבתם הטבעית.

מחקר זה נערך במגוון מסגרות דיור בפריסה ארצית המספקות מענים לכל אוכלוסיית האנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית בדרגות קל, בינוני קשה ועמוקה, על כל גווני הקשת הדתית. מסגרות בהן מועסקים מטפלים רבים, חרדים ולא חרדים כאחד, ואשר הן פועלות תחת פיקוח משרד הרווחה.

1.2. האוכלוסייה החרדית

דת היא מערכת מסוימת של אמונה ומצוות ולה השפעה השולטת על חיי האדם (מילון אוקספורד) ומספקת לאדם מערכת של ערכים ושל נורמות (Glock & Stark, 1965). יסודה של הדתיות במציאות בלתי מדידה המעניקה לאדם רוחניות, משמעות לקיומו, בסיס להתמודדות עם שאלות קיומיות בדבר טבע האדם ובדבר מקומו ביקום ויחסיו עם אחרים, והיא משמשת מסגרת לארגון השקפותיו ופעולותיו של האדם (שם). ממצאי מחקר בנושא דתיות מראים כי הדת מהווה לבני אדם מקור שליטה חיצוני, מסייעת בחיזוק הדימוי העצמי של האדם (Spilka, Hood & Gorsuch, 1985) ומשפיעה על אסטרטגיות התמודדות ועל הפירושים שייתן לאירועים שונים (Pargament, Koenig & Perez, 2000). עוד נמצא כי דת ורוחניות קשורות בשיפור איכות החיים של האדם ומהוות גורם הממתן השפעות שליליות (פלג חזי, 2004). כמו כן, אמונה דתית מפחיתה תחושות של חוסר תקווה ושל אבדן

שליטה של האדם על חייו (Koenig & Larson, 2001). פארגאמנט (Pargament, 2000) טוען כי ככל שהדת מושרשת יותר ומחייבת את האדם, כך תהיה קשורה ברווחה נפשית גבוהה יותר.

אחד הזרמים הייחודיים והמובחנים באוכלוסייה הדתית-יהודית בישראל הוא הזרם החרדי (טוביאס, 2006; קרן וברזילי, 2009). טרם בואנו לבחון את החברה החרדית, חשוב להבין את משמעות המושג "דת ישראל" ואת השפעתה על היחיד ועל המשפחה. "דת ישראל" היא מושג רחב מאוד, אין זו "אמונה באלוקים" בלבד, אלא דרך חיים קיומית על פי התורה והמצוות המדריכות את האדם בכל רגע ורגע מחייו. המצוות קובעות את היחס שבין האדם לבוראו, בין אדם לחברו ובין האדם לעצמו (לויפר, 1988). הכינוי "חרדים" מקורו בספר ישעיהו ס"ו, פס' ה': "שָׁמְעוּ דְבַר ה', הֵן חָרָדִים יִם אֶל דְּבָרוֹ..." וממנו נגזרת משמעותו, המבטאת את החרדה למילוי מצוות ה' באמצעות קיום ההלכה היהודית על כל פרטיה ודקדוקיה או מרביתם (גל, 2015). התרבות החרדית מעוגנת במסורת שנמשכת יותר משלושת אלפים שנה, נשענת על מערכת אמונית וערכית ייחודית, המדגישה שעל כל יהודי להקדיש את חייו לבורא עולם ולהתנהג בהתאם להלכה (דהאן ולוי, 2011), ומעודדת יישומם של ערכים חברתיים-יהודיים (דהאן ולוי, 2011), מהמשמעותיים שבהם: אמונה יהודית-דתית טוטלית • הקפדה קיצונית על מצוות היהדות ופירושן לחומרה • פיקוח חברתי מקיף על כל אורחות החיים • לימוד התורה כערך עליון עבור הגברים; הנשים – תומכות • כפיפות מוחלטת למרותו של האדמו"ר ו"הגדול בתורה" ולסמכותם המלאה של הרבנים • אמונה בביאת המשיח ודחיית החזון הציוני • הסתגרות קהילתית-רוחנית ופיזית • היצמדות מוחלטת למוסדות החינוך הייחודיים של הקהילה (חלקם – ה'כוללים' – לכל החיים) • מאפיינים חזותיים, כמו: לבוש, פאות לגברים, כיסוי ראש/פאה לנשים. (גל, 2015). ערכים אלו ואחרים מתורגמים לכללי פעולה ולמערכת מסועפת של נורמות חברתיות אשר מהוות ההתבדלות משאר האוכלוסייה ובניית חומות מגן מפני השפעות העולם החילוני, הנתפסות כהשפעות מזיקות. זאת במטרה לשמר את אורח החיים היהודי המסורתי (בן מאיר ולבבי, 2010; ויצטום וגודמן, 1998; שלהב, 2005).

1.3. "נשאת ונתת באמונה" (שבת לא ע"א)

תורת המוסר היהודי וספרי ההלכה מתייחסים לאוכלוסיות חלשות בחברה כגון קשישים, נכים, חולים, עניים וכיוצא בהם. מערכת העזרה לזולת וקבלתו, ובכלל מה שנקרא בפי חז"ל: "בין אדם לחברו" תופסת מקום נרחב בספרות המחשבה היהודית (לויפר, 1988), בהם קיימים ערכים וציוויים ייחודיים המתייחסים לאוכלוסיות אלו. להלן כמה מהבולטים שבהם:

"וְאַהֲבַת לְרֵעֶךָ כְּמוֹד" (ויקרא יט, יח) - מצווה על אהבת ישראל; שכל אחד יאהב כל יהודי כפי שהוא אוהב את עצמו, וזאת מצד נשמתו, מבלי להתחשב בחסרונותיו ובמגרעותיו (משנה תורה, אבל יד, ה"ב). לכן נקבע בהלכה שיש מצוות עשה מדרבנן לעשות "גמילות חסדים שבגופו שאין להם שיעור", "לבקר חולים, לשאת על הכתף, ... ולסעדס בכל צורכיהם" (משנה תורה, אבל יד, ה"א). ועל כך נכתב במאמרם של ויצטום וגולדמן (1998) כי החברה החרדית מטפחת את אידיאל גמילות החסד והעזרה ההדדית לזולת, שבהשראתו הקימה מאות מפעלי עזרה קטנים (גמ"חים) המספקים מגוון צרכים של מגוון אוכלוסיות (ויצטום וגולדמן, 1998).

"פֶּתַח תְּפִתָּח אֶת-יָדְךָ לְאֶחִיךָ לְעֵנִיךָ וּלְאֶבְיֹנְךָ בְּאֶרְצְךָ" (דברים טו, ז-יא) - נתינת הצדקה נחשבת במקרא לאחד המעשים הבסיסיים הנדרשים מהאדם. לדוגמה, האישה האידיאלית במקרא, כפי שהיא מתוארת בשיר "אשת חיל" שבסוף ספר משלי, נותנת צדקה: "כִּפְּהָ פָּרָשָׁה לְעֵנִי, וְיָדֶיהָ שִׁלְחָה לְאֶבְיֹן" (משלי לא, כ). ואכן, מלמד במאמרו (2003) כותב כי מצוות הצדקה איננה רק רשות אלא חובה שהתורה מטילה על כל יחיד ועל החברה כולה, ועל היהודי לעזור ולתמוך בחלשים ובאלה שאינם יכולים לקיים את עצמם כגון חולים וזקנים, יתומים ואלמנות.

"וְהִלַּכְתָּ בְּדֶרֶכָיו" (דברים כח, ט) - מצווה על האדם להידמות במידותיו למידות הקב"ה: "להתדמות למעשים הטובים ולמידות הנכבדות" (ספר המצוות להרמב"ם, מצוות עשה ח), וכמו שנאמר: "מה הקב"ה נקרא רחום אף אתה היה רחום, הקב"ה נקרא חנון אף אתה היה חנון, הקב"ה נקרא חסיד אף אתה היה חסיד, מה הקב"ה גומל חסדים, אף אתה היה גומל חסדים" (ספרי עקב, מ"ט).

"נִשְׁאֵת וְנָתַת בְּאִמּוֹנָה" - העיסוק בתורה מכשיר את לומדה "להיות צדיק, חסיד, ישר ונאמן" (אבות, ו, א), מונחים הנטועים בעולמו של מוסר. ונאמר במדרש ההלכה של התנאים (מכילתא, בשלח פ' א): "כל מי שנושא ונותן באמונה, ורוח הבריות נוחה הימנו, מעלין עליו כאילו קיים כל התורה כולה". ונאמר בבבלי (שבת לא ע"א) ששאלה זו עתיד כל אדם להישאל בבית דין של מעלה קודם שהוא נשאל אם עסק בתורה.

מכל אלה אפשר ללמוד על הלך הרוח של המוסר היהודי, הדורש ממאמיניו לפעול לפי קוד מוסרי אתי המושתת על כבוד בסיסי כלפי כל אדם באשר הוא אדם, על עזרה הדדית לזולת ובייחוד לנזקקים, וכן על עבודה מתוך יושר פנימי ואמון. ערכים אלה משמעותיים עד מאוד באורח החיים החרדי בכלל, וההנחה היא שאצל האדם החרדי, המשתייך לחברה החרדית בה הנורמות החברתיות והקהילתיות חזקות ומושרשות כל כך, שערכים אלו יהיו משמעותיים אף יותר כשהדבר נוגע לטיפול בקבוצות חלשות באוכלוסייה ולמגע עם, ועל כן יבואו לידי ביטוי ביתר שאת אצל מטפלים חרדים שעובדים עם אוכלוסייה הלוקה במש"ה. השפעת מידת הדתיות על נותני שרות נחקרה רק מעט, וכמו כן לא נמצאו

מחקרים שבדקו והשוו את מידת המחויבות ללקוח בקרב מטפלים באוכלוסייה עם מש"ה. מחקר זה נועד לבדוק קשרים אלו בקרב מטפלים חרדים בהשוואה למטפלים לא חרדים.

1.4. מחויבות ללקוח

מחקרים שונים מדברים על מחויבות ארגונית ובמסגרת הדיון מתארים קשר משולש: קשר בין המעסיק לעובד ובין העובד ללקוח (McKeowon; 2003; Coyle-Shapiro & Morrow, 2006). יחסי הגומלין הללו גורמים אחד לשני ומשפיעים אחד על השני. כך למשל מחקרים שונים מצביעים על כך שרמת המחויבות ללקוח תלויה במידה רבה בעמדות ובתפיסות של העובד כלפי המעביד והעבודה, ויש קשר ברור וחזק ביניהם לבין איכות השירות שמעניק העובד ללקוחותיו ולביצוע העבודה בכלל (שם). כאמור, כלל אוכלוסיית האנשים עם מש"ה נחשבים לחלשים ולזקוקים לתמיכה ברוב תחומי החיים למשך כל חייהם (עמינדב, 2006), אוכלוסייה ייחודית זו היא אוכלוסייה חלשה וזקוקת במיוחד, התלויה באופן מלא בסיועו של גורם חיצוני, אינה מתקשרת באופן מילולי וכמעט שאינה תורמת ליצירת קשר ואינטראקציה באמצעות תקשורת חליפית. על כן, רמה גבוהה של מחויבות ללקוחות הללו חשובה במיוחד באוכלוסייה זו.

1.5. שחיקה בעבודה

1.5.1 הגדרת התופעה

מאז שנות ה-70 חוקרים שונים נתנו הגדרות מהגדרות שונות לתופעת השחיקה (Burnout), ומסגרות תיאורטיות רבות הציעו הסברים שונים לתופעה (Leiter & Perlman and artman, 1982; Maslach, 2005). פרוידנברג (Freudenberger, 1974) היה הראשון שהגדיר את המונח שחיקה, ולפיו שחיקה היא תהליך של הפחתה רגשית ואבדן המוטיבציה והמחויבות לתפקיד ולארגון (זעירא, עטר-שוורץ ובנבנישתי, 2012). השחיקה מבטאת את הקשר שבין מצבי מתח בעבודתו של איש המקצוע ובין מקורות ההסתגלות שלו, וכן השלכות אישיות, ארגוניות וסביבתיות של מצבי מתח אלה על הפרט (Maslach, 1981; 2011; Pepe, 2010; Berliner & Shapira, 2005). מאסלך (Maslach, 1981; 2011) הייתה הראשונה שבנתה סולם למדידת רמת השחיקה הנפשית על בסיס דיווח עצמי של הנחקר, ותרמה לפיתוח המושג בכך שחילקה אותו לשלוש: 1. תשישות נפשית מתבטאת בהתרוקנות של משאבים רגשיים ופיזיים. 2. דה-פרסונליזציה או ציניות מתבטאת בתגובות שליליות או אדישות מוגזמות ללקוחות ולמגוון היבטים של העבודה, 3. ירידה בכשרות האישית באה לידי ביטוי בהרגשה של היעדר כשירות, ראייה שלילית את העבודה וחוסר סיפוק מעבודה (Maslach & Jackson, 1981). קיימת תלות הדדית בין שלושת המרכיבים: העומס הכבד שהעובד חווה גורם לו לתשישות רגשית המתבטאת בחוסר אנרגייה

ובעייפות. כהגנה נגד תחושות אלה יפתח העובד דה-פרסונליזציה ועמדות שליליות כלפי הלקוחות, שיצרו בעובד תחושות שיבואו לידי ביטוי בהערכה עצמית ומקצועית נמוכה ובירידה בתחושת היכולת האישית (ביסמוט-רוטר, 2008).

המושג שחיקה קרוי באנגלית Burnout. משמעות המילה דעיכה, וכדי שתהיה דעיכה חייבת להיות קודמת לה אש. ואכן, חוקרים שונים טוענים כי שחיקה מאפיינת אנשים שהחלו את עבודתם עם מטרות וציפיות גבוהות, התלהבות, מעורבות אישית, מוטיבציה גבוהה ומחויבות רבה (Freudenberger, 1974; Maslach, 2011), ובסוף התהליך חוו השחיקה ואבדן של התלהבותם (מלאך-פינס, 2003). יש הסכמה כללית שהסימפטומים המאפיינים שחיקה כוללים מרכיבים פיזיים, רגשיים ורוחניים, אך למרות הסכמה זו אין התהליך זהה אצל כל אדם: יש אנשים שתגובתם העיקרית לתהליך השחיקה היא גופנית, תגובותיהם של אחרים הן רגשיות בעיקרן, ויש המגיבים לשחיקה בכל קשת התגובות, הגופניות, הרגשיות והרוחניות.

1.5.2. שחיקה בקרב מטפלים באוכלוסייה עם מוגבלות שכלית התפתחותית

עיקר מצבי השחיקה הנפשית בעובדים מתרכזים במקצועות של שירותי אנוש ובמקצועות הסעד (Cohen & Ggagin, 2005), מקצועות אשר כרוכים במגע האנושי הרצוף והתובעני של נותן השירות עם לקוחותיו. ואכן נמצא כי תופעת השחיקה רווחת במיוחד בקרב אנשי מקצוע בתחומי הרווחה והבריאות (Leiter & Maslach, 2005), בשל האינטנסיביות ומשך הטיפול באנשים הנמצאים במצבי מצוקה. למרות זאת, עומס ולחצים בעבודה עשויים לגרום לשחיקה בכל סוג עבודה שהוא (Maslach, 2003). כאמור, שחיקה נפשית של מטפל משליכה באופן ישיר על איכות השירות שהוא מעניק. ואכן, מחקרים שבחנו את הגורמים הרבים המשפיעים על איכות החיים של אנשים עם פיגור שכלי מצביעים על קורלציה גבוהה בין איכות חייהם לבין איכות השירות של כוח האדם המטפל בהם והמספק להם השירותים (Bradley et al., 1997).

1.5.3. הקשר בין שחיקה לבין מחויבות ללקוח

לפי מאסלך (Maslach, 2011) השלכות השחיקה הן התייחסות מכאנית ומרוחקת של המטפל כלפי מקבל השירות, ייאוש, פסימיזם ותחושת פטליזם כלפי המקצוע. וכן ירידה משמעותית במידת המוטיבציה, המאמץ והמעורבות בעבודה, ומגבירה אפטיה ונגטיביזם, אי שקט וכעס, המופנים כלפי חברים לעבודה וכלפי הפונים לקבל שירות. עוד טענו פיינס, אהרונסון וקפרי (Pines, Aronson and Kafry, 1981) שאנשים שחוקים סובלים לעתים קרובות מכאבים שונים בגופם ומתלוננים דרך קבע על תחושה כללית גרועה. זאת ועוד, העובד השחוק מפתח עמדות שליליות כלפי עצמו, כלפי עבודתו וכלפי

חיו. העניין בעבודה והעושר הרוחני הנובע ממנה הולכים ופוחתים, ההערכה העצמית פוחתת, והעובד חש נחיתות וחוסר שייכות במקום עבודתו. לבד מעמדות שליליות ומספקנות כלפי עבודתם, מפתחים אנשים שחוקים עמדות שליליות כלפי אחרים, הם מאבדים את אהבת הזולת שלהם, והדבר בא לידי ביטוי ביחס שהם מעניקים למקבלי השירות. וכמו שמלאך-פינס טענה בעבודתה (2003), העובד השחוק מתייחס אל מקבל השירות שלו בציניות וכאל אובייקט, עבודתו מתבצעת באיכות ירודה, ביעילות נמוכה, עם מורל נמוך ובהיעדרויות רבות מן העבודה (Maslach, 2011 ; Leiter & Maslach, 2004).

זאת ועוד טענה מאסלך במאמרה (Maslach, 2011) כי כתוצאה מתהליך השחיקה העובד מתייחס בציניות ללקוחותיו, עבודתו מתבצעת באיכות ירודה, ביעילות נמוכה, עם מורל נמוך ובהיעדרויות רבות מן העבודה (Maslach, 2011; Leiter & Maslach, 2004). ובמילים אחרות, רמת השחיקה שיחוש העובד נמצאה כבעלת השפעה על רמת המחויבות שלו כלפי הלקוח.

1.6. מחויבות ארגונית

מחויבות ארגונית מוגדרת כמצב נפשי: מידת ההזדהות וההתקשרות של הפרט למקום העבודה שלו (Cohen, 2007; Elizur & Koslowsky, 2001). היא מצביעה על מידת המעורבות שלו בארגון, על אמונתו במטרות הארגון ובערכיו ועל הרצון להמשיך ולהיות חלק ממנו (Jaskyte & Lee, 2009). מחויבות לארגון מושפעת מפרמטרים ערכיים וחומריים, הן ברמת הארגון, כמו יחס של אמון מצד הארגון כלפי העובדים (Camps & Majocchi, 2010), והן ברמת הפרט, כמו משתנים דמוגרפיים כמו גיל ורמת השכלה (Labatmediene, Endriulaitiene & Gustainiene, 2007). מחויבות לארגון אף נמצאה כגורם בעל השפעה על רמת תפקודו של העובד במקום העבודה, התורם לעבודה יעילה ומקצועית, לעתים אף מעבר להגדרות הפורמאליות של התפקיד (בן צבי, 2006). יחסי הגומלין בין הארגון למועסק משפיעים על הרגשתו של העובד בארגון ועל שביעות הרצון שלו מהעבודה, ומשליכים על רמת המחויבות שלו לעבודה וממילא גם על ביצועיו (Itzhaky, 1995; Pepe, 2010; פרוינד ובר אילן, 2005 ; בן צבי, 2006).

בספרות שתי תיאוריות מרכזיות המסבירות את הקשר בין האדם לארגון: התיאוריה הראשונה היא **תיאוריית החליפין**, המזוהה עם הומנס (Homans, 1958), ולפיה יחסים חברתיים מכל סוג הם מערכת חליפין כלכלית של תשומות ותמורות, הקובעת את עוצמת הקשרים שיתפתחו, את מידת ההתמדה בהם ואת שביעות הרצון מהם. התקשרויות חברתיות אינן אקראיות או עיוורות, אלא נשענות על חישובים של תן וקח במטרה להגיע לחליפין הוגנים. כלומר כאשר הפרט חש שקיים איזון בין מידת הנתינה שלו בעבודה לבין מה שהוא מקבל ממנה, הוא יבחר להישאר בארגון (שם). התיאוריה

השנייה היא **תיאוריית ההימור הצדדי** של בקר (Becker, 1960) שקושרת מאפיינים אישיים למחויבות ארגונית וגורסת כי עובד משקיע בארגון משאבים שהם side-bet - משאבים שמושקעים מעבר להשקעה שלו בעבודה השוטפת. ככל שהעובד ישקיע יותר בארגון, האיום שבלאבד את ההשקעות הללו ולהפסיד אותן יהיה גבוה יותר, ותחושה זו תגביר את רמת המחויבות שיחוש העובד כלפי הארגון (Cohen, 2007).

הספרות מחלקת את המושג מחויבות ארגונית לשני תחומים: **מחויבות אפקטיבית**, המתייחסת לקשר הרגשי של העובד עם הארגון, שאינו תלוי בתמריצים ארגוניים כלשהם ומתבטא בהזדהות עם הארגון ובמעורבות בו, המובילים לתחושת סיפוק ורצון להישאר בארגון לאורך זמן (שם); ו**מחויבות המשכית**, המתייחסת למחיר האישי הנובע מעזיבת הארגון (פרוינד ובר אילן, 2005) ולמחויבות לטווח ארוך של העובד כלפי הארגון, ומושפעת משיקולי עלות-תועלת, כלומר, עובד שחש שהשקיע בארגון ממרצו ומכישוריו יתקשה להיפרד ממנו משום שחבל יהיה לו לאבד את הישגיו המקצועיים, וככל שהעובד יחוש שהשקעתו בארגון גבוהה יותר כך תקשה עליו הפרידה. במחקר הנוכחי רמות המחויבות האפקטיבית וההמשכית והשילוב ביניהן ישקפו את רמת המחויבות הכוללת לארגון.

1.6.1. הקשר בין מחויבות ארגונית למחויבות ללקוח

בספרות המקצועית מידת המחויבות הארגונית נמצאה אף היא כגורם בעל השפעה על רמת תפקודו של העובד במקום העבודה (Maslach, 2011; Leiter & Maslach, 2004). וכן נמצא כי יחסי הגומלין בין המעביד לעובד משפיעים על הרגשתו של העובד במקום העבודה, על שביעות הרצון שלו ממנה ועל איכות השירות אותו מעניק ללקוחותיו. מחקרים אחרים מצאו כי מחויבות ארגונית גבוהה תורמת לעבודה יעילה ומקצועית לעתים אף מעבר להגדרות הפורמאליות של התפקיד (Itzhaky, 1995; Pepe, 2010; פרוינד ובר אילן, 2005; בן צבי, 2006).

1.7. הקשר בין דת לעמדות עבודה

לאור העובדה שהתפיסות השונות של החרדים והחילוניים מתעצבות על רקע תרבותי, חברתי ומקצועי שונה, המשמעות שהאדם החרדי מוצא בעבודה בכלל ובעבודה עם אוכלוסייה עם משי"ה בפרט היא משמעות שונה שוני גדול מזו שחווה האדם הלא חרדי בתפקידים דומים. ההנחה היא שהאדם החרדי שעובד עם אוכלוסייה ייחודית שכזו יחוה תחושת שליחות, רצון להיטיב עם הזולת ולסייע לו, אף מעבר למה שנדרש באופן פורמאלי מהגדרת תפקידו. הוא יחוש שהוא עובד לא רק עבור המעביד והארגון, אלא בראש ובראשונה עבור הקב"ה שציווה אותו בתורתו כאמור לאהוב כל אדם באשר הוא, לשאת ולתת באמונה, ללכת בדרכיו וכן הלאה.

ויקטור פרנקל כותב בספרו "האדם מחפש משמעות" שהדחף למצוא משמעות לחיים הוא דחף ראשוני אצל האדם (Frankl, 1976) אצל מלאך-פינס, (2003). אנשים חרדים - הרואים בדת מערכת ערכית המספקת משמעות לחייהם ואשר ניזונים על ערכי הדת, המתייחסת ברגישות ובכבוד אל אוכלוסיות נזקקות בחברה - כשהם בוחרים בעבודה עם אוכלוסייה הלוקה במש"ה, הדת מספקת לעיסוקם משמעות נוספת ועמוקה יותר. רוצה לומר, מעבר לכך שעבודה היא דבר בעל משמעות עבור כל אדם, אצל האדם החרדי נוסף עוד רובד של משמעות בבואו לעבוד עם אוכלוסייה חלשה ונזקקת בחברה. משמעות שמקורה בערכים הרוחניים שעליהם גדל והתחנך. או אז יבואו לידי ביטוי אידיאלים ושאיפות להגשמת ערכים תרבותיים-חברתיים-דתיים, והתפיסות האלה ככל הנראה יניעו את העובד החרדי באופן שונה מזה שמונע ממנו העובד הלא חרדי. ואכן, קרקס (Karakas, 2010) מצא כי רוחניות משפרת את רווחת העובד ואת איכות חייו, וכי היא מפחיתה את רמות השחיקה והלחץ בעבודה. באופן דומה, מצאו קומלה וגנש (Komala & Ganesh 2007) קשר חיובי ומובהק בין רוחניות הפרט בעבודה לבין שביעות רצון וקשר שלילי מובהק עם שחיקה. זאת ועוד, מחקר שמתאר גלעד במאמרו (2013), בדק האם רמת דתיות של מנהלי בתי ספר משפיעה על רמת השחיקה שלהם, ומצא רמת שחיקה נמוכה יותר בקרב מנהלים חרדים, ורמה גבוהה יותר אצל מנהלים חילוניים. מסקנת המחקר הייתה כי ההבדלים ברמות השחיקה בין חרדים לחילוניים קשורה לתפיסות ערכיות שונות של משמעות העבודה החינוכית, המשפיעות על תפיסת גורמי הלחץ והשחיקה בעבודתו של המנהל. בחברה החרדית לימוד תורה הוא ערך עליון. העבודה החינוכית ולימוד התורה את האחר נתפסים כשליחות של ממש ולא אך כהוראה במשמעה הפשוט. תחושת השליחות והקדושה הללו התבררו כמשאב עזר בהתמודדות עם מצבי שחיקה ולחץ בעבודה.

בדומה לכך, במחקר אחר (בשארה ובשארה, 2007) שנערך בקרב עובדים במקצוע ההוראה בישראל נמצא כי מורים חרדים תפסו את האקלים הארגוני כחיובי יותר וכי רמת שביעות הרצון שלהם מהעבודה הייתה גבוהה יותר בהשוואה לזו של מורים חילוניים. לדעת המחקרים האמונה באלוקים והחינוך לתורה ולמצוות הם מרכיב בסיסי בעבודתו של המורה החרדי. המורה משלב בעבודתו בין חייו האזרחיים להשקפתו הדתית ושניהם משלימים זה את זה השלמה שגורמת לתחושה גדולה יותר של סיפוק ולמידה גבוהה יותר של שביעות רצון מהעבודה, בהשוואה למתרחש אצל המורה החילוני. מסקנת המחקר הייתה כי הפרמטר "רמת הדתיות" צריך להילקח בחשבון כפקטור בעל השפעה משמעותית בבחינת משתנים של אקלים ארגוני ושביעות רצון מהעבודה. לממצאים אלה נמצאו גם תימוכין אחרים בספרות (כגון: גלבע-ארמה, 2010). קרקס (Karakas, 2010) מצא כי רוחניות משפרת את רווחת העובד ואת איכות חייו וכן מספקת לעובדים תחושה של הדדיות

וקהילתיות ומגבירה את מחויבותם ואת נאמנותם לארגון. גם ניל (Neal, 1997) טען שרוחניות במקום העבודה מתבטאת בכך שאנשים תופסים את עבודתם כהזדמנות לממש את ערכיהם, ולפיכך יוצרת תחושה של צמיחה אישית ושל תרומה משמעותית לחברה. רוחניות מתבטאת ביכולת להיות יותר אכפתי ובעל חמלה כלפי עמיתים לעבודה, כלפי המעסיק וכלפי מקבלי השירות, וכן בעבודה מתוך אמון ויושר (גלבווע-ארמה, 2010). כמו כן, נמצא קשר חיובי בין רוחניות העובד לבין עמדות עבודה של עובדים, כגון שביעות רצון גבוהה מהעבודה, מחויבות ארגונית גבוהה ונטיות עזיבה נמוכות (Milliman, Czaplewski & Ferguson, 2003).

ממצאי מחקר (Vikas, Jules and Carrie, 2009) הצביעו על משתנה הדת כמשתנה המתקשר עם מחויבות גבוהה יותר לא רק כלפי הארגון, אלא אף כלפי הלקוח. לפיהם, תפיסות דתיות ואמונות רוחניות של העובד יוצרות אצל העובד תחושה של שליחות ומסייעות לו בהתמודדות עם עבודה קשה. במחקרם דיווחו הנבדקים כי התחושות הללו גרמו להם להרחיב את תפקידם ולפעול אף מעבר למנוי בהגדרה הפורמאלית של תפקידם (שם). בדומה לכך, בזלי (Beazley, 1997) גילה קשר בין רמות גבוהות של רוחניות לבין הגינות ויושר, ענווה, ונתינת שירות לאחרים (בתוך Benefiel, 2003). המחקר הנוכחי מתבסס על ממצאי מחקר קודמים שהצביעו על כך כי משתנה מידת הדתיות הוא גורם בעל השפעה משמעותית על רמת שביעות הרצון שהעובד יחוש בעבודתו, וכי הוא משמש כמשאב עזר בהתמודדות עם מצבי שחיקה ולחץ בעבודה. על כן ההנחה היא כי יימצא שוני ברמת המחויבות לארגון, ללקוח וברמת השחיקה שיחוש המטפל החרדי לבין זו שיחוש מטפל לא חרדי. ההנחה היא שמטפלים חרדים המשלבים בעבודתם מרכיבים רוחניים, בייחוד אם הם עובדים בארגון חרדי התואם את ערכיהם ואת תפיסות עולמם, יחזיקו ברמות גבוהות יותר של מחויבות לארגון וללקוח וברמות נמוכות יותר של שחיקה בהשוואה למטפלים לא חרדים. ואכן, מחקר זה בודק את המשתנים האלה בקרב מטפלים חרדים בהשוואה למטפלים לא חרדים, ובוחן את השפעתה של מידת הדתיות על עמדות עבודה בכלל, ועל מחויבות ללקוח בפרט.

1.8. משתני רקע

הספרות המקצועית העוסקת בתחום עמדות עבודה, דנה בקשרים השונים ביניהם לבין משתנים נוספים, המתייחסים הן לעבוד והן ללקוח. כך למשל, נמצא כי קיים קשר בין גיל העובד (Goulet & Frank 2002) ובין הוותק שלו (קול, 2000) לבין מידת מחויבותו לארגון, וכן נמצא קשר חיובי בין גודל המשפחה לבין שחיקה (Soares et al., 2007). עוד נמצא כי קיים קשר נמוך אך שלילי בין גיל וותק בעבודה לבין שחיקה (בן צבי, 2006). במחקר מטא אנליזה שריכוז מחקרים בתחום, עולה כי ככל

שהעובדים וותיקים יותר ומבוגרים יותר הם יחושו פחות שחיקה בעבודה (Seferoğlu et al., 2014). גורמים אלה ואחרים נמצאו מעורבים בעיצוב חווית העובד וקשורים לעמדותיו כלפי עבודתו. המחקר הנוכחי בחן בנוסף למשתני המחקר אף את המשתנים הבאים: גיל, מין, מצב משפחתי וגודל המשפחה, השכלה, וותק.

1.9. סיכום הפרק והשערות המחקר

מחקר זה מתמקד בהבנת תופעת המחויבות ללקוח והקשר בינה לבין שחיקה ומחויבות ארגונית בקרב מטפלים חרדים בהשוואה למטפלים לא חרדים, שמטפלים ונותנים שירותים ישירים לאוכלוסייה עם מוגבלות שכלית התפתחותית.

על כן מטרת המחקר הינה כפולה: 1. בחינת הקשרים בין המשתנים שחיקה לבין מחויבות ללקוח ובין מחויבות ארגונית לבין מחויבות ללקוח. 2. בחינת ההבדלים ברמת השחיקה, מחויבות ארגונית ומחויבות ללקוח בקרב מטפלים חרדים לעומת לא חרדים המטפלים באוכלוסייה עם משי"ה.

המחקר מתבסס על ממצאי מחקרים קודמים, לפיהם שחיקה נמוכה ומחויבות ארגונית גבוהה הם תנאים משמעותיים להשגת עבודה יעילה ומקצועית ובמילים אחרות למחויבות גבוהה ללקוח. כן התבסס המחקר על ממצאי מחקר קודמים שהצביעו על כך שהתפיסות והערכים שהעובד מחזיק בהם משפיעים על רמת השחיקה שיחווה בעבודתו, על רמת המחויבות שלו לארגון ועל המחויבות שלו כלפי הלקוח, ועל כך שדתיות נמצאה קשורה עם רמת ביצועיות גבוהה יותר, מחויבות גבוהה יותר לארגון וללקוח ולרמות שחיקה נמוכות.

בהמשך לכך בחן המחקר אם יש קשר בין עובדת היותם של המטפלים מטפלים חרדים, הנשענים על אמונתם ועל ציוויים דתיים וערכיים בהקשר להגשת עזרה לחלש, לבין רמות השחיקה שיחוו, מידת המחויבות הארגונית והמחויבות ללקוח שיפגינו, והאם אלה שונים באופן ממשי מעצמת הפרמטרים הללו בקרב מטפלים לא חרדים. בנוסף, נבדקו הקשרים שבין משתני הרקע לבין משתנה השחיקה מחד, לבין מדדי המחויבות לארגון וללקוח מאידך.

שאלת המחקר המרכזית אם כן היא השאלה מהם הגורמים המשמעותיים המשפיעים על רמת המחויבות ללקוח בקרב מטפלים באוכלוסייה עם מוגבלות שכלית התפתחותית, והאם הם יהיו שונים בקרב מטפלים חרדים לעומת מטפלים לא חרדים?

המחקר נדרש לבדיקת המשתנים הללו ובחן את ההשערות הבאות:

השערת מחקר מספר 1:

מחקרים שונים כאמור, הצביעו על כך שתפיסות דתיות ואמונות רוחניות של העובד נתפסות כמשאב עזר ומפחיתות את רמות השחיקה והלחץ בעבודה (גלבו-ארמה, 2010; Karakas, 2010). כמו

כן מחקרים הראו כי משתנה הדת מתקשר עם תחושות התורמות לעובד להרחיב את תפקידו ולפעול אף מעבר למנוי בהגדרה הפורמאלית של התפקיד (Vikas, Jules and Carrie, 2009). בדומה לכך, בזלי (Beazley, 1997) גילה קשר בין רמות גבוהות של רוחניות לבין הגינות ויושר, ענווה, ונתינת שירות לאחרים. מכל אלה ניתן לגזור את ההשערה כי **ימצאו הבדלים בין מטפלים חרדים ללא חרדים ברמת השחיקה, מחויבות ארגונית ומחויבות ללקוח:**

- א. **רמת השחיקה אצל מטפלים חרדים תהיה נמוכה יותר בהשוואה למטפלים לא חרדים.**
- ב. **רמת המחויבות הארגונית אצל מטפלים חרדים תהיה גבוהה יותר בהשוואה למטפלים לא חרדים.**
- ג. **רמת המחויבות ללקוח אצל מטפלים חרדים תהיה גבוהה יותר בהשוואה למטפלים לא חרדים.**

השערת מחקר מספר 2:

לפי מאסלך (Maslach, 2011) השלכות השחיקה הן התייחסות מכאנית ומרוחקת של המטפל כלפי מקבל השירות, ייאוש, פסימיזם וכן ירידה משמעותית במידת המוטיבציה, המאמץ והמעורבות בעבודה, ומגבירה אפטיה ונגטיביזם, אי שקט וכעס, המופנים גם כלפי הפונים לקבל שירות. זאת ועוד, העובד השחוק מתייחס אל מקבל השירות שלו בציניות וכאל אובייקט, עבודתו מתבצעת באיכות ירודה, וביעילות נמוכה (Leiter & Maslach, 2004, Maslach, 2011). מכל אלה ניתן לגזור את ההשערה כי **ימצא קשר שלילי בין שחיקה לבין מחויבות ללקוח אצל מטפלים באוכלוסיה הלוקה במש"ה, כך שככל שרמת השחיקה תהיה גבוהה יותר, רמת המחויבות ללקוח תהיה נמוכה יותר.**

השערת מחקר מספר 3:

מידת המחויבות הארגונית נמצאה אף היא כגורם בעל השפעה על רמת תפקודו של העובד במקום העבודה וכי יחסי הגומלין בין המעביד לעובד משפיעים על הרגשתו של העובד במקום העבודה, על שביעות הרצון שלו ממנה ועל איכות השירות אותו מעניק ללקוחותיו (Leiter & Maslach, 2004, Maslach, 2011). מכל אלה ניתן לגזור את ההשערה כי **ימצא קשר חיובי בין מחויבות ארגונית לבין מחויבות ללקוח אצל מטפלים באוכלוסיה הלוקה במש"ה, כך שככל שרמת המחויבות הארגונית תהיה גבוהה יותר, רמת המחויבות ללקוח תעלה אף היא.**

השערת מחקר מספר 4:

כאמור, שחיקה ומחויבות לארגון נמצאו כמשתנים בעלי השפעה על רמת המחויבות ללקוח, ולאור הממצאים המצביעים על כך שתפיסה דתית מתקשרת למחויבות בכלל (Vikas, Jules and Carrie, 2009; Rego & Cunha, 2008) ולרמות נמוכות של שחיקה (כגון Karakas, 2010), ניתן לגזור את ההשערה כי **ימצאו הבדלים בין מטפלים חרדים ללא חרדים בקשרים שבין שחיקה ומחויבות ארגונית**

לבין מחויבות ללקוח, כך שהקשר בקרב מטפלים חרדים יהיה גבוה יותר מאשר בקרב מטפלים לא חרדים.

2. פרק השיטה

2.1. אוכלוסיית המחקר והמדגם

אוכלוסיית המחקר כללה אנשי מקצוע מתחומי ההוראה, הרווחה ומהמקצועות הפרה-רפואיים, הנותנים שירותים ישירים לאנשים הלוקים במוגבלות שכלית התפתחותית, והמועסקים על ידי האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית של משרד הרווחה והשירותים החברתיים. במחקר זה נבחר מדגם של 151 נבדקים שמתוכם 78 חרדים, ו-73 לא חרדים. המשתתפים נבחרו בשיטת דגימת מכסה בתוך דגימת אשכולות, כלומר נבחרו ששה מוסדות בפריסה ארצית מתוך רשימה של כלל המוסדות הקיימים בקהילה ואשר נותנים מענים מטעם משרד הרווחה לאדם עם מש"ה. בכל מוסד הועברו שאלונים לכלל אנשי המקצוע מתחומי ההוראה, הרווחה ומהמקצועות הפרה-רפואיים, המטפלים באופן ישיר באנשים עם מש"ה. סך הכול חולקו כ-230 שאלונים מתוכם 151 הושבו מלאים, שהם 66% מהשאלונים.

2.2. כלי המחקר

כלי המחקר הינו שאלון דיווח עצמי המורכב משלושה חלקים:

החלק הראשון - מכתב פנייה לנבדקים שמפורטות בו ההנחיות למילוי השאלון וכן מטרת המחקר וחשיבותו.

החלק השני - שאלון מאפיינים דמוגרפיים שבדק את המשתנים האלה: גיל, מין, מצב משפחתי וגודל המשפחה, השכלה, ותק בארגון וותק במקצוע.

החלק האחרון בכלי המחקר הוא שאלון עמדות סגור, שיכלול חמשה שאלונים הבודקים את המשתנים הבאים: מידת דתיות, מידת שחיקה, מידת מחויבות לארגון (אפקטיבית המשכית) ומחויבות ללקוח.

בכל השאלונים טווח התשובות נע על סולם בין 1-5. כאשר 1=מסכים במידה מועטה, ו-5=מסכים במידה רבה מאוד.

2.3. הגדרות נומינליות ואופרציונליות

2.3.1. מידת דתיות: רמת המחויבות לגישה ערכית מסוימת ולמערכת הערכים והנורמות שלה

(Glock & Stark, 1965).

שאלון הערכת מידת דתיות: זהו שאלון שחובר על ידי חמאדה (2002), והוא בודק את מידת האמונה של הפרט בערכים דתיים ואת המידה שבה הוא משתדל לנהוג לפי ערכי הדת ומצוות הדת. פריט לדוגמא: באיזו מידה את/ה מאמין/נה בערכים דתיים? מהימנות השאלון בגרסה העברית היא: $\alpha=0.77$ בגרסה הערבית: $\alpha=0.89$; וכללית: $\alpha=0.85$. במחקר הנוכחי, מהימנות השאלון נבדקה בקרב אוכלוסיית המחקר על פי Raliability Analysis, ונמצאה עקיבות פנימית גבוהה של $\alpha=0.93$.

2.3.2. שחיקה: מוגדרת כ"עייפות נפשית ופיזית כתוצאה מהתמודדות נמשכת עם לחצי עבודה" (Maslach, 1981;2011) מאסלאך תרמה לפיתוח המושג בכך שחילקה אותו לשלוש: 1. תשישות נפשית מתבטאת בהתרוקנות של משאבים רגשיים ופיזיים. 2. דה-פרסונליזציה או ציניות מתבטאת בתגובות שליליות או אדישות מוגזמות ללקוחות ולמגוון היבטים של העבודה, 3. ירידה בכשרות האישית באה לידי ביטוי בהרגשה של היעדר כשירות, ראייה שלילית את העבודה וחוסר סיפוק מעבודה (Maslach & Jackson, 1981).

שאלון שחיקה: השאלון פותח בשנת 1986 על ידי מאסלאך (Maslach, 1986) ותורגם לעברית בשנת 1988, על ידי פרופ' עציון. מבנה הכלי מורכב משלושה מימדים: 1. תשישות – המידה בה העובד חש עייפות, מתח, התרוקנות נפשית ושחיקה מעבודתו. נמדד על ידי 5 פריטים, היגד לדוגמא: "אני מרגיש/ה סחוט/ה רגשית מעבודתי". 2. ציניות – המידה בה העובד מפתח עמדות שליליות, ציניות ומרוחקות כלפי עבודתו. נמדד על ידי 5 פריטים, היגד לדוגמא: "התעניינותי בעבודתי פחתה מאז שהתחלתי את התפקיד הזה". 3. מסוגלות עצמית – המידה בה העובד חש בטוח בתרומתו לאירגון וביכולתו להגשים את ציפיותיו ומטרותיו בעבודתו. נמדד על ידי 6 פריטים, היגד לדוגמא: "אני חש/ה שיש לי תרומה חשובה למה שהארגון הזה עושה". על מנת להקל על פירוש התוצאות בוצע היפוך קטגוריות בנתונים הסטטיסטיים ביחס לממד זה. המהימנות הכללית של הכלי, על פי מקדם של קרונברך היא $\alpha = 0.87$, הכלי תוקף בעבודתו של בכנר (בכנר, 1998). במחקר הנוכחי התקבלו ערכי העקיבות הפנימית בממד התשישות $\alpha=0.83$, בממד הציניות $\alpha=0.7$ ובמדד המסוגלות עצמית $\alpha=0.89$.

2.3.3. מחויבות ארגונית: מידת ההזדהות וההתקשרות של הפרט למקום העבודה שלו (Cohen, 2007).

שאלון מחויבות ארגונית: שאלון זה מורכב משני שאלונים נפרדים, הבודקים הן מחויבות ארגונית אפקטיבית (רגשית) והן מחויבות ארגונית המשכית. כדי לבדוק **מחויבות ארגונית אפקטיבית** נעשה שימוש בשאלון של מאייר ואלן (Meyer & Allen, 1990). שאלון זה כולל מדד בן שמונה

פריטים. פריט לדוגמא: "אני באמת מרגיש כי בעיות במקום העבודה הן שלי". מפתחי השאלון דיווחו על עקביות פנימית טובה ($\alpha=0.89$). במחקר הנוכחי, התקבלה $\alpha=0.68$. בבדיקת העקביות הפנימית של מדד זה נמצא לפריט מספר 4 מתאם נמוך מ-0.20 עם הציון הכללי של מדד זה ועל כן פריט זה הורד.

כדי לבדוק מחויבות ארגונית המשכית נעשה שימוש בשאלון של מאייר ואלן (Meyer & Allen, 1990). שאלון זה כולל מדד בן שמונה פריטים. פריט לדוגמא: "יהיה לי מאוד קשה לעזוב את מקום העבודה הנוכחי אפילו אם ארצה בכך". מפתחי השאלון דיווחו על עקביות פנימית (אלפא של קרונבאך) טובה ($\alpha=0.81$). במחקר הנוכחי, התקבלה $\alpha=0.66$. בבדיקת העקביות הפנימית של מדד זה נמצא לפריט מספר 9 מתאם נמוך מ-0.20 עם הציון הכללי של מדד זה ועל כן פריט זה הורד.

2.3.4. מחויבות ללקוח: יחסי הגומלין שבין העובד לבין הלקוח ומקורם בעמדות ובתפיסות של העובד כלפי המעביד והעבודה, ויש קשר ברור וחזק ביניהם לבין איכות השירות שמעניק העובד ללקוחותיו ולביצוע העבודה בכלל (McKeowon; 2003; Coyle-Shapiro & Morrow, 2006).

שאלון מחויבות ללקוח: שאלון זה כולל ארבעה פריטים שנמדדו על סולם של מאייר ואלן (Allen & Mayer, 1997). פריטים 36-39. השאלון עובר ועבר בדיקת מהימנות ותקפות על ידי Coyle-Shapiro & Morrow (2006). היגד לדוגמא: "אני באמת מאמין כי מצב הנער בעתיד באחריותי". מפתחי השאלון דווח על מהימנות הפנימית של $\alpha=0.93$. במחקר הנוכחי, בבדיקת העקביות הפנימית של פריטי מחויבות ללקוח נמצא ששני פריטים לא נמצאו קשורים לאף אחד מהפריטים. על כן הורדו שני פריטים אלו ונותרו שני הפריטים 38, 39 בלבד. בבדיקת חוזרת של העקביות הפנימית נמצא עקביות גבוהה יחסית של $\alpha=0.7$.

2.3.5. משתנים נוספים:

גודל משפחה: גודל המשפחה מוגדר במספר הילדים שיש לבני זוג (Belmont & Marolla, 1973). שאלה לציון מספר נפשות במשפחה.

ותק: ותק הוא מספר שנות העבודה של עובד בארגון והוא משתנה בעל השפעה על תחושותיו כלפי הארגון וכלפי עבודתו (Ronen, 1978). שאלה שתכלול שני חלקים: מספר שנות עבודה במקצוע ומספר שנות עבודה בארגון הנוכחי.

2.4. הליך המחקר

תחילה נאספו נתונים על השירותים בקהילה הנותנים מענה לאוכלוסיית המוגבלים שכלית התפתחותית באמצעות יצירת קשר עם ארגונים ועם אגודות העוסקים בתחום זה כגון ארגון "קשר",

"אקים", ו"קרן שלם". במקביל פניתי למפקחת באגף לטיפול באדם עם מ.ש.ה. במשרד הרווחה בבקשה לקבל מידע עדכני ומקיף על כלל השירותים בקהילה שנותנים מענה לאוכלוסייה זו של אנשים עם משי"ה. בהמשך פניתי לכשמונה מסגרות דיור בקהילה ובקשתי את הסכמתם להעביר את השאלונים לעובדים. שתיים מן המסגרות סרבו ובששה אחרים קבלתי הסכמה מלאה. העברת השאלונים התבצעה על ידי הן בתוך ישיבות צוות, במסגרת זמן שהגורמים הרלוונטיים הקצו באופן מיוחד לשם כך והן בחלוקה פרטנית בביתנים ובמסגרות השונות בהן נכחו העובדים בשעה שהגעת למסגרת. אלה מלאו אותם בשעות ההפסקה או בזמנם הפנוי והשיבו אלי לאחר סבב איסוף נוסף שביצעתי במסגרת.

2.5. עיבוד הנתונים

השאלונים קודדו בתוכנת SPSS. תחילה נבדקה המהימנות הפנימית של המשתנים, כמו כן נערכו עיבודים סטטיסטיים תיאוריים של ממוצעים וסטיות תקן. בהמשך כללה עבודת המחקר את המבחנים הסטטיסטיים הבאים: מבחן פירסון לבדיקת קורלציה בין משתני המחקר שחיקה, מחויבות לארגון ומחויבות ללקוח. וכן מבחן manova להשוואה בין שתי קבוצות המטפלים. ולבסוף, רגרסיה ליניארית לבחינת השפעת המשתנים הבלתי תלויים על המשתנה התלוי של מחויבות ללקוח.

3. פרק הממצאים

פרק זה דן בממצאי המחקר, המתייחסים להשערות המחקר אשר הוצגו ברקע המדעי. ממצאי המחקר יוצגו בחמישה חלקים: תחילה יוצגו המאפיינים הפסיכומטריים של משתני המחקר, לאחר מכן תוצג מטריצת הקורלציות בין משתני המחקר, בהמשך תוצגנה שתי טבלאות המתייחסות להבדלים בין חרדים ללא חרדים במשתנים דמוגרפיים, עמדות ומשתנים רציפים. בהמשך, תוצג רגרסיה הירארכית לבדיקת המשתנה התלוי-מחויבות ללקוח. בחלקו האחרון של הפרק יוצגו השערות המחקר ומידת אישושם.

3.1. ממצאי המחקר

במחקר נבדקו המשתנים הרציפים הבאים: מידת דתיות, שחיקה, מחויבות ארגונית אפקטיבית, מחויבות ארגונית המשכית ומחויבות ללקוח. לוח מספר 1 מציג את הממוצעים סטיות תקן ועקיבות הפנימית (אלפא של קרונבאך) שנתקבלה עבור כלל המשתנים הרציפים במחקר.

לוח 1: ממוצעים סטיות תקן ועקיבות פנימית של המשתנים הרציפים N=151

משתנה Variable	סולם המדידה Scale	סה"כ פריטים N Items	ממוצע Mean	סטיית תקן S.D.	α קרונבך Alpha-cronbach
מידת דתיות	1-5	3 פריטים 1-3			0.93
(שחיקה) תשיות	1-5	5 פריטים 9, 4-7	2.52	.85	0.83
(שחיקה) ציניות	1-5	5 פריטים 18,17,16,12,11	1.67	.63	0.70
(שחיקה) מסוגלות עצמית	1-5	6 פריטים 19,15,14,13,10,8	4.13	.72	0.89
מחויבות ארגונית אפקטיבית	1-5	8 פריטים 20-27	3.93	.61	0.68
מחויבות ארגונית המשכית	1-5	8 פריטים 28-35	2.88	.67	0.66
מחויבות ללקוח	1-5	4 פריטים 36-39	3.61	.97	0.70

מהטבלה ניתן לראות כי העקיבות הפנימית ברוב מדדי המחקר היא טובה.

לוח מספר 2 עוסק בקורלציות שבין משתני המחקר. כזכור, משתנה השחיקה כולל 3 מדדים:

תשיות, ציניות ומסוגלות עצמית. מחויבות ארגונית כוללת 2 מדדים: אפקטיבית והמשכית ומחויבות

ללקוח נמדד באמצעות מדד אחד בלבד. מתאמי פירסון בין מדדים אלה מוצגים בלוח מספר 2.

לוח 2: מטריצת קורלציות בין משתנים בכלל המדגם (N=151)

	שחיקה תשיות	שחיקה ציניות	שחיקה מסוגלות עצמית	מחויבות לארגון אפקטיבית	מחויבות לארגון המשכית
(שחיקה) ציניות	.45***				
(שחיקה) מסוגלות עצמית	-.16*	-.19*			
מחויבות ארגונית אפקטיבית	-.23**	-.42***	.11		
מחויבות ארגונית המשכית	-.03	-.07	-.17*	.26***	
מחויבות ללקוח	-.05	-.28***	.13	.41***	.04

כפי שנראה מהטבלה קיימים מתאמים חיוביים בין שלושת מדדי השחיקה. כאשר הקשר בין תשישות לבין ציניות גדול מהקשר בין שני מדדים אלה לבין מסוגלות עצמית. המתאם שבין תשישות וציניות לבין הציניות הוא חיובי, כך שנבדקים אשר מדווחים על תשישות מגלים גם ציניות. לעומת זאת, קיים קשר שלילי בין משתנים אלו לבין מסוגלות עצמית. כלומר נבדקים אשר מדווחים על תשישות ו/או ציניות מעריכים את המסוגלות שלהם כנמוכה יותר.

בהתייחס לקשר שבין שלושת מדדי השחיקה לבין המחויבות, נמצאו מתאמים מובהקים בין התשישות והציניות לבין מחויבות ארגונית אפקטיבית, אך לא לגבי מחויבות ארגונית המשכית. המתאמים הללו הם שליליים, כך שככל שהתשישות ו/או הציניות גבוהים יותר, המחויבות הארגונית נמוכה יותר. בנוסף, נמצא גם מתאם שלילי מובהק בין הציניות לבין מחויבות ללקוח, כך שככל שהציניות גבוהה יותר, המחויבות ללקוח נמוכה יותר.

בהתייחס לקשר בין שלושת מדדי המחויבות, נמצאו מתאמים חיוביים מובהקים בין מחויבות ארגונית אפקטיבית לבין מחויבות ללקוח. כך שככל שהמחויבות ארגונית אפקטיבית גבוהה יותר, מחויבות ארגונית המשכית ומחויבות ללקוח תהינה גבוהות יותר. לא נמצא מתאם מובהק בין מחויבות ארגונית המשכית לבין מחויבות ללקוח.

לוח מספר 3 עוסק בהבדלים בין חרדים ללא חרדים. במחקר נבדקו המשתנים הלא רציפים הבאים: מצב משפחתי, תפקיד והשכלה. לבדיקת ההבדלים בין חרדים ללא חרדים במאפיינים אישיים אלו, נעשו ניתוחי X^2 . לוח מספר 3 מציג את התפלגות הנבדקים ואת תוצאות ניתוחי X^2 .

לוח 3: הבדלים בין חרדים ללא חרדים בקבוצת המשתנים הדמוגרפים

X^2	סהכ N=151	לא חרדים N=73	חרדים N=78		
12.7***	21.8%	34.2%	10.3%	רווק/ה	מצב משפחתי
	78.1%	65.8%	89.7%	נשוי/ אה	
30.5***	39%	17.8%	59.0%	מורה	תפקיד
	15.2%	15.1%	15.4%	מטפל/ת	
	45.6%	67.1%	25.6%	פרא רפואי	
3.0	16.5%	21.9%	11.5%	תעודה מקצועית	השכלה
	70.9%	65.8%	75.6%	תואר ראשון	
	12.5%	12.6%	12.8%	תואר שני	

***P<0.001

מהטבלה ניתן לראות שבניתוחי X^2 נמצאו הבדלים מובהקים בין שתי הקבוצות במצב המשפחתי $X^2=12.7$ ובתפקיד $X^2=30.5$, אך לא בהשכלה $X^2=3$. בהתייחס למצב המשפחתי ניתן לראות שבשתי הקבוצות רוב הנבדקים נשואים 78.1%, בעוד בקרב החרדים אחוז הנשואים 89.7% גדול מזה שבקרב הלא חרדים 65.8%. כאמור, נמצא גם הבדל מובהק בהתייחס לתפקיד $X^2=30.05^{***}$. בקרב החרדים למעלה ממחצית הם מורים/ות 59.0%, עוד רבע פרא רפואי 25.6% וכשישית מטפלים/ות 15.4%. מאידך, בקרב הלא חרדים כשני שלישי הם פרא רפואי 67.1% כשישית הם מורים/ות 17.8%, וכשישית מטפלים/ות 15.1%. מבחינת השכלה לא נמצא הבדל מובהק בין הקבוצות $X^2=3$. באופן כללי רוב הנבדקים 70.9% סיימו תואר ראשון, עוד 16.5% סיימו לימודי תעודה, ו- 12.5% הם בעלי תואר שני ומעלה.

בנוסף למשתני המחקר המרכזיים (שחיקה, מחויבות ארגונית ומחויבות ללקוח) נבדקו במחקר משתנים דמוגרפיים רציפים: גיל, ותק בעבודה וגודל משפחה. במטרה לבדוק האם קיימים הבדלים בין חרדים ללא חרדים במדדים אלו, נעשו ניתוחי t-test. ממוצעים וסטיות תקן אלו מוצגים בלוח מספר 4. זאת ועוד, נעשה ניתוח MANOVA אחד כיווני, בו נמצא הבדל מובהק בין שתי הקבוצות $F(6,144) = 8.50$, $P < .001$, $Eta^2 = .26$. המחקר מוצגים אף הם בלוח מספר 4.

לוח 4: הבדלים בין חרדים ללא חרדים במשתני עמדות ומשתנים רציפים

Eta ²	F (1,149)	t	השתייכות דתית				
			לא חרדים		חרדים		
			SD	M	SD	M	
		1.96	11.78	40.20	10.54	36.64	גיל
		.33	9.90	12.00	8.05	11.52	וותק
		6.04***	2.22	4.08	2.9	6.64	גודל משפחה
09.	15.23***		83.	2.79	79.	2.27	תשיות
04.	6.39*		66.	1.80	58.	1.54	ציניות
12.	19.95***		88.	3.88	41.	4.38	מסוגלות עצמית
02.	2.98		59.	3.84	63.	4.01	מחויבות ארגונית אפקטיבית
05.	8.38**		66.	2.72	64.	3.02	מחויבות ארגונית המשכית
00.	62.		94.	3.54	99.	3.67	מחויבות ללקוח

* $P<.05$ ** $P<.01$ *** $P<.001$

בהתייחס למשתנים הדמוגרפיים, כפי שנראה מהטבלה בניתוחי t-test לא נמצאו הבדלים בגיל $t=1.96$ ובוותק $t=0.33$, אך נמצא הבדל מובהק בגודל המשפחה $t=6.04$. לגבי הגיל, טווח השנים במחקר הוא 19-65, כאשר הממוצע הוא $M=38.36$ וסטיית התקן $SD=11.27$. לגבי הוותק, טווח השנים הוא 1-43, כאשר הממוצע $M=11.76$ וסטיית התקן $SD=8.97$. כאמור, בהתייחס לגודל המשפחה, נמצא הבדל מובהק בין שתי הקבוצות $t=6.04$, כאשר בקרב החרדים מס' הנפשות במשפחה גבוה $M=6.64$ $SD=2.91$ בעוד בקרב הלא חרדים מספר הנפשות במשפחה נמוך יותר $M=2.23$ $SD=4.08$.

בהתייחס למשתני המחקר המרכזיים, ניתן לראות כי נמצאו הבדלים מובהקים בין מטפלים חרדים ללא חרדים בשלושת מדדי השחיקה: תשיות $F=15.23^{***}$, ציניות $F=6.39^*$ ומסוגלות עצמית $F=19.95^{***}$, לעומת זאת בשלושת מדדי המחויבות נמצא הבדל מובהק רק במחויבות ארגונית המשכית $F=8.38^{**}$. על פי הממוצעים המוצגים בטבלה ניתן לראות שבכל שלושת מדדי השחיקה בקרב החרדים השחיקה נמוכה יותר מאשר בקרב הלא חרדים. בהתייחס למחויבות ארגונית ניתן לראות שבקרב החרדים מחויבות ארגונית המשכית גבוהה יותר בהשוואה ללא חרדים.

כאמור, מטרת המחקר המרכזית הייתה לבדוק עד כמה ניתן להסביר את תופעת המחויבות ללקוח באמצעות משתנים אישיים ומקצועיים. במטרה לבדוק זאת נעשה ניתוח רגרסיה הירארכית שבה המשתנה התלוי הינו מחויבות ללקוח. בצעד ראשון הוכנסו המאפיינים האישיים הבאים: השתייכות דתית, גיל, מצב משפחתי, וגודל משפחה. בצעד שני הוכנסו שלושה מאפיינים מקצועיים: השכלה, תפקיד וותק. בצעד שלישי הוכנסו שלושת מדדי השחיקה: תשיות, ציניות ומסוגלות עצמית. בצעד רביעי הוכנסו שני מדדי המחויבות הארגונית: אפקטיבית והמשכית, ואילו בצעד החמישי הוכנסו האינטראקציות של השתייכות דתית X המשתנים האחרים. אינטראקציות אלו מאפשרות לבדוק האם תרומת המשתנים השונים בקרב חרדים, שונה מתרומתם בקרב לא חרדים. יש לציין שבכל ארבעת הצעדים הראשונים הכנסת המשתנים הייתה כפויה, ואילו בצעד החמישי בו הוכנסו האינטראקציות, רק אינטראקציות שנמצאו מובהקות הוכנסו לרגרסיה. באופן כללי ניתן להסביר 27% מהשונות של מחויבות ללקוח. לוח מספר 5 מציג את מקדמי הרגרסיה ההירארכית להסבר השונות.

לוח 5: רגרסיה הירארכית- ניבוי המחויבות ללקוח

על ידי נתונים דמוגרפיים, שחיקה, ומחויבות לארגון (N=151)

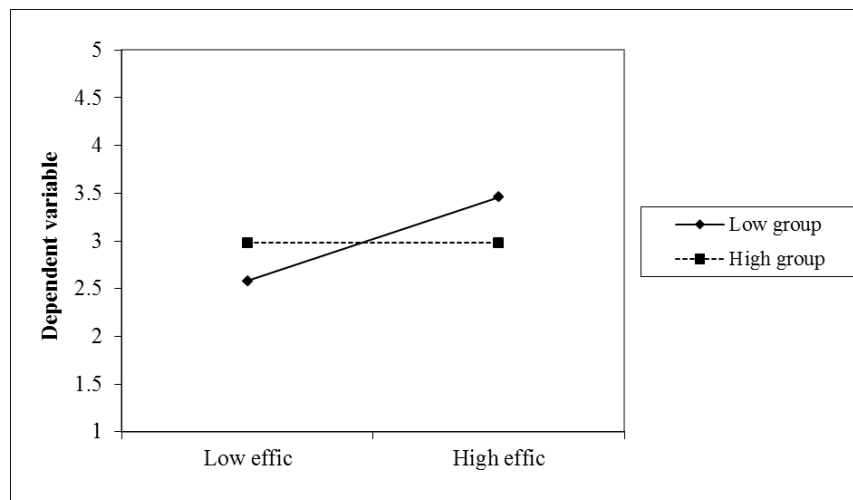
צעד 5	צעד 4	צעד 3	צעד 2	צעד 1	
Beta	Beta	Beta	Beta	Beta	
משתנים אישיים					
-0.018	-0.068	-0.027	-0.094	-0.06	השתייכות דתית
-0.103	-0.109	-0.148	-0.11	-0.04	גיל
-0.04	-0.026	-0.035	-0.004	-0.03	מצב משפחתי
-0.029	-0.069	-0.024	.008	.005	גודל משפחה
משתנים מקצועיים					
.139	.133	.115	.089		תפקיד
.003	.007	.03	.108		השכלה
.079	.083	.18	.097		וותק
שחיקה					
.111	.088	.07			תשישות
-0.133	-0.180*	-0.032***			ציניות
.223*	.053	.102			מסוגלות עצמית
מחויבות ארגונית					
.387***	.386***				אפקטיבית
-0.035	-0.039				המשכית
-0.224*					השתייכות דתית מסוגלות עצמית
-0.158*					השתייכות דתית מחויבות אפקטיבית
R²					
Adjusted R²					
F					

*P<.05 **P<.01 ***P<.001

כפי שנראה בלוח, **בשני הצעדים הראשונים** בהם הוכנסו המאפיינים האישיים והמקצועיים, לא נמצאה תרומה מובהקת להסבר השונות של המחויבות ללקוח. **בצעד השלישי** שבו הוכנסו משתני השחיקה, נמצאה תרומה מובהקת של 9% מהסבר השונות. על פי מקדמי ה Beta ניתן לראות שהמובהקות נמצאה רק בהתייחס למדד הציניות. מקדם Betan הינו שלילי, כך שככל שהציניות גבוהה יותר המחויבות ללקוח נמוכה יותר. **בצעד הרביעי** נבדקה תרומת המחויבות הארגונית להסבר השונות. בצעד זה נמצאה תרומה מובהקת של 11% להסבר השונות. מבין שני המשתנים שהוכנסו נמצאה תרומה מובהקת רק למחויבות ארגונית אפקטיבית. מקדם Betan הינו חיובי, כך שככל שהמחויבות הארגונית האפקטיבית גבוהה יותר, המחויבות ללקוח גבוהה אף היא. **בצעד החמישי** נבדקה תרומתן של האינטראקציות השתייכות דתית X משתני המחקר להסבר השונות. בניתוח זה נמצאה תרומה מובהקת של שתי אינטראקציות: השתייכות דתית X מסוגלות עצמית, השתייכות דתית X מחויבות ארגונית אפקטיבית. אינטראקציות אלה תרמו עוד 4% להסבר השונות. במטרה לבדוק ממצאים אלה נעשה שימוש בשיטתם של Aiken&West (1991) ואלו מוצגים בתרשימים הבאים :

תרשים מספר 1 הקשר בין מסוגלות עצמית לבין המחויבות ללקוח בקרב חרדים בהשוואה ללא

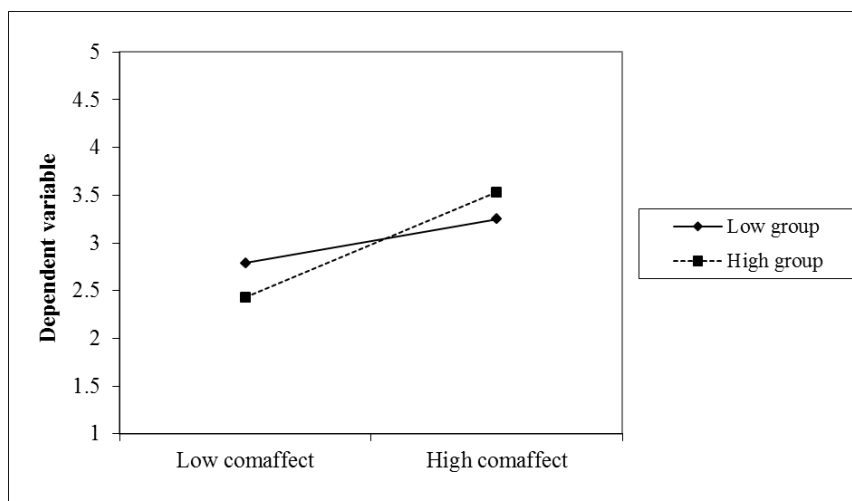
חרדים.



מהתרשים ניתן לראות שבעוד שבקרב הלא חרדים לא נמצא קשר בין המסוגלות עצמית לבין מחויבות ללקוח $B=.03, p>.05$, הרי שבקרב החרדים נמצא קשר חיובי $B=.32, p>.001$. כך שבקרב חרדים ככל שהמסוגלות העצמית שלהם גבוהה יותר, המחויבות ללקוח גבוהה אף היא.

תרשים מספר 2 הקשר בין מחויבות ארגונית אפקטיבית לבין מחויבות ללקוח בקרב חרדים בהשוואה ללא

חרדים.



מהתרשים ניתן לראות שבשתי הקבוצות קיים קשר חיובי, ככל שהמחויבות הארגונית אפקטיבית גבוהה יותר, המחויבות ללקוח גבוהה אף היא. בקרב הלא חרדים קשר זה חזק יותר $B=.40, p<.001$, מאשר בקרב החרדים $B=.18, p<.05$.

3.2. מידת אישוש השערות המחקר

השערת מחקר מספר 1 :

ימצאו הבדלים בין מטפלים חרדים ללא חרדים ברמת השחיקה, מחויבות לארגון ומחויבות ללקוח:

א. רמת השחיקה אצל מטפלים חרדים תהיה נמוכה יותר בהשוואה למטפלים לא חרדים.

ב. רמת המחויבות הארגונית אצל מטפלים חרדים תהיה גבוהה יותר בהשוואה למטפלים לא חרדים.

ג. רמת המחויבות ללקוח אצל מטפלים חרדים תהיה גבוהה יותר בהשוואה למטפלים לא חרדים.

השערה זו אוששה ברובה, פרט לסעיף ג'. כלומר, ממצאי המחקר תומכים בסעיפים א' וב' בלבד: נמצאה רמת שחיקה נמוכה יותר בקרב מטפלים חרדים בהשוואה למטפלים לא חרדים, וכן נמצאה רמת מחויבות ארגונית גבוהה יותר בקרב מטפלים חרדים בהשוואה למטפלים לא חרדים.

השערת מחקר מספר 2 :

יימצא קשר שלילי בין שחיקה לבין מחויבות ללקוח אצל מטפלים באוכלוסיה הלוקה במש"ה, כך

שככל שרמת השחיקה תהיה גבוהה יותר, רמת המחויבות ללקוח תהיה נמוכה יותר.

השערה זו אוששה באופן חלקי. כלומר, מתוך שלושת מדדי השחיקה: תשישות, ציניות ומסוגלות עצמית, הממצאים תומכים רק במדד הציניות: כך שככל שרמת הציניות גבוהה יותר, רמת המחויבות ללקוח נמוכה יותר.

השערת מחקר מספר 3 :

יימצא קשר חיובי בין מחויבות ארגונית לבין מחויבות ללקוח אצל מטפלים באוכלוסייה הלוקה במש"ה, כך שכל שרמת המחויבות הארגונית תהיה גבוהה יותר, רמת המחויבות ללקוח תעלה אף היא.

השערה זו אף היא אוששה באופן חלקי. כלומר, מתוך שני מדדי המחויבות הארגונית: מחויבות אפקטיבית ומחויבות המשכית, הממצאים תומכים רק במדד המחויבות לארגון האפקטיבית: כך שכל שרמת המחויבות הארגונית אפקטיבית גבוהה יותר, רמת המחויבות ללקוח גבוהה אף היא.

השערת מחקר מספר 4:

ימצאו הבדלים בין מטפלים חרדים ללא חרדים בקשרים שבין שחיקה ומחויבות לארגון לבין מחויבות ללקוח, כך שהקשר בקרב מטפלים חרדים יהיה גבוה יותר מאשר בקרב מטפלים לא חרדים.

השערה זו אוששה אף היא באופן חלקי. כלומר, מתוך שלושת מדדי השחיקה: תשישות, ציניות ומסוגלות עצמית, הממצאים תומכים רק במדד המסוגלות העצמית: רק בקרב חרדים ככל שהמסוגלות העצמית שלהם גבוהה יותר, רמת המחויבות ללקוח גבוהה אף היא.

4. פרק הדיון

המחקר הנוכחי התמקד בהבנת תופעת המחויבות ללקוח בקרב מטפלים חרדים בהשוואה למטפלים לא חרדים, שמטפלים ונותנים שירותים ישירים לאוכלוסייה עם מוגבלות שכלית התפתחותית. ההשוואה התייחסה לממדים של שחיקה, מחויבות ארגונית אפקטיבית והמשכית ומחויבות ללקוח בקרב כלל המטפלים.

פרק זה מורכב משלושה חלקים. חלקו הראשון של הדיון יתייחס להבדלים שנמצאו בין מטפלים חרדים ולא חרדים אשר מטפלים ונותנים שירותים ישירים לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית. חלקו השני יתאר את תרומתם היחסית והמשולבת של משתנים אישיים, מקצועיים, שחיקה ומחויבות ארגונית למשתנה המחויבות ללקוח. החלק השלישי יתייחס למערך המשתנים הדמוגרפיים והקשר למשתני העמדות. לסיום הפרק יוצגו המלצות למחקרי המשך ומגבלות המחקר.

ממצאי המחקר מצביעים על כך שקיימים הבדלים מובהקים בין מטפלים חרדים ללא חרדים בשלושת מדדי השחיקה, כאשר בקרב המטפלים החרדים השחיקה נמוכה יותר באופן מובהק מאשר בקרב המטפלים הלא חרדים. ממצאי מחקר אלה עולים בקנה אחד עם ממצאי מחקר קודמים (Karakas, 2010; Komala & Ganesh, 2007; בשארה ובשארה, 2007; גלעד, 2013) לפיהם נמצא קשר שלילי בין דתיות לבין שחיקה, והדת נמצאה כממתנת תחושות שליליות בעבודה והתבררה

כמשאב עזר בהתמודדות עם תחושות של שחיקה ולחץ. נראה שהאמונה בק-ל והחינוך לתורה ומצוות ולמוסר היהודי המושתת על כבוד בסיסי כלפי כל אדם, על עזרה הדדית לזולת ועל עבודה מתוך יושר ותחושת שליחות, דברים אשר נחשבים בסיסיים בעבודתו של האדם החרדי, באים לידי ביטוי ביתר שאת בעבודתו. המטפל החרדי אמון על "נשאת ונתת באמונה", דהיינו, בתוך עבודתו משלב הוא את השקפתו הדתית ושניהם משלימים זה את זה, דבר שגורם לו להרגיש יותר סיפוק ושביעות רצון בעבודתו ופחות לחץ ושחיקה.

זאת עוד, בחברה החרדית רווחת אמונה המושרשת מגיל ינקות ואשר באה לידי ביטוי בהשקפה שהאלוקים מכוון כל פרט בחיים באופן המותאם, הטוב והמועיל ביותר עבור האדם, ואפילו הקשיים שבאים עליו הן לטובה. אמרות כמו- "הכל מאת השם, הכל לטובה" ו"כל דעביד רחמנא, לטב עביד" (כל מה שהקב"ה עושה, הוא לטובה. ברכות ס ע"ב), "טוב ה' לכל" (תהילים מה, ט) - שגורים על כל לשון. יתכן ואמונה זו תורמת לשלווה ולשלמות פנימית אשר מסייעים אף הם בהתמודדות עם משברים בעבודה. ככל הנראה לאמונה זו הכוח להשליט רוגע פנימי במהותו, כאין ידיעה שכל מה שקורה לאדם גם אם רע, ואפילו רע מאוד, חלילה, הרי שאין זה מקרה בלבד, מזל רע או צירוף נסיבות מקרי. אלא יש אב אוהב בשמים, אב שעינו פקוחה על בראיו ופועל לטובתם. לפעמים אב נותן לבנו יד, לפעמים הוא נושא על כתפיו, אך לעתים יש שהוא משיב בשלילה על בקשת בנו, ולפעמים הוא מייסרו ומוכיחו. אך תמיד – "לטובה הוא עושה". תמיד יש לאב כוונה טובה ותועלתית.

אחד ההסברים האפשריים הנוספים נעוץ אולי גם בתמיכה הקהילתית הרחבה המצויה בחברה החרדית. מחקרים מראים כי התמיכה החברתית מהווה גורם משמעותי ביותר שעשוי לסייע לאנשים בהתמודדות עם מגוון רחב של משברים (כגון טוביאס, 2006). זאת ועוד, ההשתייכות לחברה החרדית נחשבת כאחת האינטרקציות החברתיות המספקות תמיכה חברתית, לא רק בשל ריבוי הקשרים החברתיים אלא גם בזכות תפיסתם כקשרים איכותיים ועדיפים. המבנה החברתי של הקהילה החרדית בה מושם דגש על התא המשפחתי ועל סולידריות חברתית, מעודד קשר על בסיס יומי בין חבריה, מחזק תחושה רציפה ועקבית של עין שומרת ומשגיחה על כל חבר וחבר (לזר, 2010), ככל הנראה מבנה חברתי זה מייצר תמיכה חברתית רחבה שאם היא קיימת, הינה מסייעת לאדם להתמודד עם מצבי שחיקה ולחץ. יתכן כי עובדים חרדים בעלי רשת תמיכה חברתית רחבה אשר מאפשרת להם לקבל סיוע אינסטרומנטלי ואמוציונאלי רב יותר, בעומדם בפני תחושות תשישות ושחיקה בעבודה, תמיכה זו מאפשרת להם למלא את המצברים בכוחות מחודשים, להפחית את התחושות השליליות, ובכך מסייעת להם לצמצם את תחושות השחיקה והתשישות הנפשית. זאת ועוד, בחברה החרדית קיימים מנהיגים רוחניים אלה "גדולי הדור", הרבנים. ההתייחסות המסורתית למעמדם של הרבנים היא התייחסות של כבוד, שליטה בלתי ניתנת לערעור והם המקור הבלעדי לכל החלטה ופעולה הן ברמת

הפרט והן בהתנהגות הציבור בכללו (גל, 2015). בקהילות רבות קיימים קשרים קרובים ואישיים בין הפרט לבין הסמכות הרבנית המקובלת עליו. בעיתות משבר או להבדיל בשעת שמחה האדם החרדי ישתף את הרב ויוועץ בו בכל ענייניו הרוחניים והגשמיים כאחד. ככל הנראה גם בעת משבר במקום עבודה או בשאלת עזיבת מקום עבודה, חיפוש עבודה ומעבר למקום עבודה חדש מערב האדם החרדי את רבו וסביר להניח שהרב יחזק אותו וידבר איתו על משמעות העבודה ויתן את תמיכתו המשמעותית כל כך לעובד.

מעיון נוסף בניתוח הממצאים נמצא נדבך נוסף הקשור לשחיקה, ומתייחס לרמת המסוגלות העצמית. משתנה זה נמצא באופן מובהק גבוה יותר בקרב מטפלים חרדים בהשוואה למטפלים לא חרדים. יתכן וממצא זה נעוץ במבנה הייחודי המאפיין את המשפחה החרדית בהיותה ברוכת ילדים. על הָאֵם במשפחה מוטל עומס רב בניהול משק הבית וכפי שיתואר בהמשך, במשפחות רבות - גם חלק נכבד מעול פרנסת הבית. על כן ההורים החרדים מצפים לכך שילדיהם יהיו עצמאיים בגיל צעיר ככל האפשר ויטלו חלק במטלות הבית ובמשימות היום-יום ולעזור לָאֵם לשאת חלק מהנטל הרב המונח על כתפיה. כך מגיל צעיר רוכשים הילדים מיומנות רבות כמו: שמירה על אחים קטנים, שטיפת כלים, טאטוא, שטיפת רצפות, כביסה, בישול וכו'. זאת ועוד, לרוב המשפחות החרדיות אין רכב, וגם אם יש - רוב הנשים החרדיות אינן נוהגות עקב הנוהג המקובל. כיוון שכך גם ילדים צעירים לומדים להסתדר בכוחות עצמם, ולנסוע בתחבורה הציבורית או ללכת ברגל למקום לימודם או לחבריהם. הצורך להיות עצמאיים נובע גם מעצם העובדה שבמשפחה ברוכת ילדים לומד הילד מהר כי מפני שאמא יש רק אחת וכולם זקוקים לה כדאי שֶׁיֵּדע לדאוג לעצמו. כל אלה יכולים להסביר אולי את רמת המסוגלות העצמית שנמצאה גבוהה באופן מובהק בקרב קבוצת המטפלים החרדים.

ממצא חשוב נוסף מתייחס לרמת המחויבות הארגונית המשכית, זו נמצאה גבוהה יותר באופן מובהק בקרב מטפלים חרדים בהשוואה למטפלים לא חרדים. אחד ההסברים האפשריים למחויבות ארגונית אפקטיבית גבוהה יותר בקרב עובדים חרדים נעוץ אולי בעצם המהות והמשמעות של היציאה או אי היציאה לשוק העבודה בעיני האדם החרדי. נראה, שלדת משמעות רחבה ועמוקה בחייו של האדם החרדי והיא זו שמעצבת את השקפתו בכל תחומי חייו, גם בתחום התעסוקה. בחברה החרדית הרוב הגדול של הגברים החרדים בגילאי העבודה העיקריים (52-45) הינם 'אברכים' - נשואים ובעלי משפחה, המקדישים את עיקר זמנם ללימודי קודש ב"כולל" (ישיבה המיועדת לגברים נשואים). האידיאל של לימוד התורה נטוע בלב המסורת היהודית לאורך דורות ונקשר במקורות היהודיים למעמדו של אדם בעולם (חשן 2009; שפיגל, 2011), ואכן, בתודעה היהודית מאז ומעולם מקובל להתייחס אל לימוד התורה כאל ערך חשוב ומרכזי, והוא שקול לשאר המצוות להן מחויב אדם, כפי שחכמים קבעו במשנה "ותלמוד תורה כנגד כולם" (ברכות השחר). עצם הלימוד הקדוש מערב אותו

במעשי בראשית, כפי שנכתב בגמרא: "אלמלא תורה לא נתקיימו שמים וארץ" (בבלי, מסכת פסחים, דף ס"ח, ע"ב). לימוד התורה הוא ערך עליון שאיננו נושא לבחירה, העדפה או התעניינות אישית, כי אם אקסיומה, "עיקרון מובן מאליו", שאינו מצריך הוכחה, הנחה בסיסית, זוהי "נקודת מוצא" (גל, 2015). כלומר, כל שאר הערכים נמצאים בעצם בתוך התורה. התורה היא הכל. לימוד התורה הוא הקודש. מי שלא מתעסק בלימוד תורה מרחיק את עצמו מהקודש. מי שרוצה לחיות חיים של קודש, מוסר עצמו על לימוד התורה. בעוד האיש לומד בישיבה כל פרנסת המשפחה מתקיימת על קצבת האברכים שלו, ועל מנת שהמשפחה לא תגיע למצב של עוני ובכדי לסייע בנטל הכלכלי של המשפחה יוצאות נשים חרדיות רבות לעבודה. על כן ההתייחסות הבסיסית שלהן ליציאה לעבודה היא סיוע לקיום "בית של תורה", גם במחיר מסירות נפש של ממש. העבודה נתפסת לא ממקום של פיתוח קריירה או התפתחות אישית, אלא כשילוב של גישה ערכית עם צורך מעשי. יתכן ושילוב זה בכוחו להגביר תחושות של מחויבות ארגונית אפקטיבית בעבודה בקרב נשים חרדיות, שכאמור היוו את רוב התפלגות הנבדקים במחקר בקרב קבוצת המטפלים החרדים.

במחקר, נעשה ניסיון לשרטט את המשאבים האישיים-תרבותיים והמקצועיים אשר תורמים למחויבות גבוהה ללקוח בקרב עובדים אלה. מעיון בממצאי הרגרסיה ההיררכית להסבר מחויבות ללקוח באמצעות משתנים אישיים ומקצועיים, לא נמצאה תרומה מובהקת למחויבות ללקוח. עולה כי למשתנה השחיקה התרומה המשמעותית ביותר, ומטפלים עם שחיקה נמוכה הם בעלי מחויבות ללקוח גבוהה יותר מאשר מטפלים עם שחיקה גבוהה. אחריה נמצאה תרומה למשתנה המחויבות הארגונית האפקטיבית, ומטפלים שדווחו על רמת מחויבות ארגונית אפקטיבית גבוהה דווחו גם על רמת מחויבות ללקוח גבוהה. בהיבט זה של הקשר השלילי בין שחיקה ובין מחויבות ארגונית, והקשר החיובי בין מחויבות ארגונית לבין מחויבות ללקוח, ממצאי מחקר זה דומים לממצאי מחקר קודמים (בן צבי, 2006; פרוינד ובר אילן, 2005; Pepe, 2010; Itzhaky, 1995), ואלה מעמידים את אוכלוסיית המטפלים באנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית במקשה אחת עם כלל אוכלוסיות מטפלים אחרות, על אף השונות באופי הארגונים ובאופי העבודה. בניגוד להשערותינו, למשתנים אישיים ומקצועיים ובתוכם להשתייכות דתית, לא נמצאה תרומה מובהקת. יתכן והמשמעות היא שבקרב מטפלים באוכלוסייה עם מש"ה לעמדות עבודה מקצועיים, למקומו המקצועי של המטפל, ולערכים הארגוניים הקיימים בארגון בו הוא מועסק ככל הנראה יש השפעה רבה יותר מאשר משתנים אישיים והשתייכות דתית.

מעיון מעמיק בממצאים נראה כי בהתייחס למשתנה מחויבות ללקוח אמנם לא נמצא הבדל מובהק בין מטפלים חרדים ולא חרדים, אך עדיין נצפתה רמת מחויבות ללקוח גבוהה יותר בקרב מטפלים חרדים מאשר בקרב מטפלים לא חרדים. זאת ועוד, בקרב מטפלים לא חרדים נמצא קשר בין

מחויבות ארגונית אפקטיבית לבין מחויבות ללקוח, בעוד בקרב מטפלים חרדים רמת המחויבות ללקוח גבוהה יותר למרות העדר קשר בינו לבין מחויבות ארגונית. אולי בשל העובדה שבקרב מטפלים לא חרדים לערכים הארגוניים, לתפיסות העובד ועמדותיו הארגונית השפעה משמעותית יותר על רמת מחויבותם ללקוח, בהשוואה למטפלים חרדים שכפי הנראה אצליהם קיימים מקורות אחרים המשפיעים באופן כה משמעותי על רמת מחויבותם ללקוח. אולי אותם מקורות פנימיים של אמונה בק-ל, וההתייחסות הייחודית לחלשים ולנזקקים בקהילה כחלק מערכים דתיים וכחלק מאותה תרבות חרדית ייחודית ונרחבת שתוארה לעיל, יכולים להסביר מצד אחד את העדר הקשר בין מחויבות ארגונית לבין מחויבות ללקוח בקרב מטפלים חרדים, ומצד שני את רמת המחויבות ללקוח שנמצאה גבוהה יותר, אם כי לא באופן מובהק, בקרב מטפלים חרדים מאשר בקרב מטפלים לא חרדים.

לסיכום, נראה שכאשר באים לבחון מהם הגורמים המשפיעים על רמת המחויבות ללקוח של המטפל, למשתנה השחיקה התרומה המשמעותית ביותר, ובהתאם להשערות המחקר, מטפלים עם שחיקה נמוכה הם בעלי מחויבות ללקוח גבוהה יותר מאשר מטפלים עם שחיקה גבוהה. כמו כן נמצאה תרומה למשתנה המחויבות הארגונית האפקטיבית, ובהתאם להשערות המחקר, מטפלים שדווחו על רמת מחויבות ארגונית אפקטיבית גבוהה דווחו גם על רמת מחויבות ללקוח גבוהה. בניגוד להשערת המחקר, להשתייכות הדתית לא נמצאה השפעה מובהקת על רמת המחויבות ללקוח. עם זאת נמצא שלהשתייכות דתית, לאמונה הדתית ולערכיה השפעה חיובית המתבטאת בצמצום שחיקת העובד ובהעלאת מחויבותו הארגונית. אולי אותם מקורות פנימיים, דהיינו הערכים הדתיים כחלק מאותה תרבות חרדית ייחודית ונרחבת שתוארה לעיל, יכולים להסביר כאמור, מצד אחד את היעדר הקשר בקרב מטפלים חרדים בין מחויבות ארגונית לבין מחויבות ללקוח ומצד שני את רמת המחויבות ללקוח שנמצאה גבוהה יותר בקרב מטפלים חרדים בהשוואה למטפלים לא חרדים, אף שלא באופן מובהק.

מערך קשרים נוסף שנבדק במחקר זה הוא מערך משתנים דמוגרפיים והקשר למשתני עמדות בשתי קבוצות המטפלים. מעיון בממצאי המחקר נראה כי גם בהתייחס לתפקיד נמצא הבדל מובהק בין הקבוצות: בקרב החרדים למעלה ממחצית הם מורים/ות 59.0%, עוד רבע פרא רפואי 25.6% וכשישית מטפלים/ות 15.4%. מאידך, בקרב הלא חרדים כשני שלישי הם פרא רפואי 67.1% כשישית הם מורים/ות 17.8%, וכשישית מטפלים/ות 15.1%. ממצא זה משקף עדיין את העיסוק המסורתי הוותיק של הנשים החרדיות בהוראה וחינוך. זהו מסלול הלימודים המקובל במערכת החינוך של הבת החרדית במוסדות "בית יעקב" - הכשרה להוראה. הכשרה זו כה בסיסית, עד כי הייתה חלק מכל כישורי נערה חרדית המסיימת את לימודיה. בעוד שבעבר כאמור, היתה תעסוקת הנשים החרדיות מוגבלת כמעט באופן בלעדי, לתחום ההוראה והחינוך, כמובן, בתוך מוסדות החינוך החרדיים בלבד.

עם הזמן מערכת החינוך החרדית הגיעה מהר מאוד לרוויה של מורות חרדיות ורבות מבוגרות "בית יעקב" התקשו למצוא עבודה במקצוען. בהמשך התקבלה ההבנה שתעודת ההוראה אינה המבחן היחיד להערכת הנערה החרדית, ואז התפתחו מגמות הכשרה חדשות לנשים במגזר החרדי והן כללו חלק גדול מחתך התעסוקה הכללי - מינהל, מחשבים, תקשורת, כלכלה, מעבדות וכיוצא באלה תחומים מגוונים (גל, 2015). כיום ניתן למצוא נשים חרדיות כמעט בכל תחומי התעסוקה, לרבות תעשיית ההייטק ועוד. העוסקים בהכשרה מקצועית לחרדים, מדווחים על גידול במספר הנשים החרדיות המבקשות לעבור הסבה מהכשרתן המקורית לחינוך והוראה במסגרת סמינרי רשת 'בית יעקב' לתחומי תעסוקה יצרניים ומבטיחי קידום והכנסה גבוהה. אפילו תחומים כמו פיזיקה והנדסת תעשייה וניהול, שבעבר לא עלו על דעת נשים חרדיות, נמצאים כעת ברשימת המקצועות המוצעים לנשים חרדיות. ואכן, בשנים האחרונות חלה עליה משמעותית בשיעורי תעסוקה של הנשים החרדיות, המיוחד בשינוי תהליכי זה אינו רק בגידול הכמותי אלא גם ובמיוחד בשינוי האיכותי ובמאפייני התעסוקה (גל, 2015).

עוד נמצא הבדל מובהק בין הקבוצות במצב המשפחתי ובגודל המשפחה. כאשר בקרב המטפלים החרדים רובם הם נשואים, ומספר הנפשות גבוה באופן מובהק בהשוואה למטפלים לא חרדים. אצל מטפלים נשואים, כאמור, בעלי משפחות מרובות ילדים, הציפייה היא שהם יחוו רמות שחיקה גבוהות יותר בעבודה, בשל ריבוי המטלות והעומס הרב בו הם נתונים. אך בשונה מכך, רמות השחיקה נמצאו נמוכות באופן מובהק בקרב קבוצת המטפלים החרדים בהשוואה למטפלים הלא חרדים. ממצא זה מפתיע במיוחד לאור העובדה שהוא עומד בסתירה לממצאים אחרים בספרות המצביעים על קשר חיובי בין גודל משפחה לבין שחיקה בחברות שאינן דתיות (Ahola et al, 2006; Soares et al, 2007). יתכן וההסבר לכך נעוץ בעצם תפקידם הכפול של ראשי המשפחה החרדית. מצד אחד הם בעלי משפחות גדולות, ערך עליון לכשעצמו בחברה החרדית, ומצד שני משלבים במקביל עבודה חיצונית, דבר המאפשר להם כר נרחב לביטוי יכולותיהם.

יש להעמיק ולחקור ממצא זה כדי להבין מה גורם לאוכלוסייה זו להיות מוגנת יותר ושונה בהתנהגותה מחברות אחרות. יתכן שמחקר שיבדוק אוכלוסיות אחרות או לחלופין יבדוק חלקים שונים הקשורים בדת ובדרך החיים הדתית- המתבטאת בדרכי פעולה וחשיבה שונים, יוכל להוסיף עוד ידע בנושא זה.

בתפיסה זו- הקשורה בייחודיותה של החברה החרדית, נתקלתי לא פעם בעת שהעברתי שאלונים עבור המחקר במוסדות שונים ומגוונים ברחבי הארץ. כך למשל אמרה לי אשת מקצוע חרדית בעלת ותק של מעל לשלושים שנה בהוראה לילדים עם מוגבלות שכלית התפתחותית המלווה בנכויות קשות ביותר: "את בודקת שחיקה? כאן את לא תמצאי שחיקה!". מי שבחר לעבוד בעבודה כל כך קשה-

מבחינה פיזית ונפשית כאחד, שהרי מדובר בעבודה ישירה מול אוכלוסייה נזקקת במיוחד, עם נכויות קשות ביותר, מעוותת בשלל אופנים וכד', שלא לדבר על כך שלרוב שכרה אינה בצידה, והתגמול אינו הולם את העבודה המתישה, המורכבת והאחראית הנדרשת מעובדים עם אוכלוסייה שכזו- מי שבוחר לעבוד בעבודה לא פשוטה זו, ומחזיק בה מעמד שנים רבות, כמוני, הוא אדם שחייב להיות שמשוהו מאד חזק מחזיק אותו ונותן לו את הכוח להחזיק מעמד בעבודה הלא פשוטה הזו עם אוכלוסייה כל כך לא פשוטה. כאן תראי שעובדים עם כל הלב והנשמה, עם תחושת שליחות חזקה, ורק האמונה היא זו שנותנת לנו את הכוח לתת לילדים הללו בלי להפסיק...". יתכן שעבודה עם ילדים עם מוגבלות שכלית התפתחותית הינה שונה מאשר עבודה עם מבוגרים עם מוגבלות שכלית התפתחותית, יתכן שהגיליים הצעירים מקלים יותר פיזית על עבודתו של המטפל, אך אלו מקרים שקשים יותר לשאת אותם מבחינה נפשית. כך או כך מחקרים עתידיים יוכלו לבחון משתנים אלו בקרב מטפלים באוכלוסיות צעירות עם מוגבלות שכלית התפתחותית בהשוואה למטפלים באוכלוסיות בוגרות עם מוגבלות שכלית התפתחותית.

בצד הממצאים והמסקנות, למחקר הנוכחי מספר מגבלות. הראשונה שבהן מתייחסת לבדיקת המשתנה השתייכות דתית. אין להתעלם מהעובדה שמדובר במושג אבסטרקטי ורחב שקשה מאד להגדירו, וממילא קשה לבחון אותו בדיוק רב. על כן אין ספק שההתפרסות לאורך כל גווני הקשת של ההשתייכות הדתית אפשרה לפרטים ולממצאים שנים ללכת לאיבוד. מגבלה נוספת טמונה בכך ששאלון המחקר שהינו שאלון עמדות, ובו מרבית הנתונים מתקבלים על ידי דווח עצמי- סובייקטיבי של הנחקרים, על סמך עמדותיהם ותחושותיהם כלפי עבודתם. על כן חלק מהנתונים יכולים להיות תוצאה של "הטייה עצמית" של הנחקרים. מגבלה אחרונה קשורה ליכולת ההכללה של נתוני המחקר על כלל האוכלוסייה. במחקר הנוכחי התקבלו 59% של שאלונים מלאים. יתכן ואם היה מתקבל אחוז גבוה יותר של שאלונים, או שהשאלונים היו מתקבלים ממוסדות אחרים מאלו שהתקבלו מהם בפועל במחקר, יתכן שהתוצאות היו שונות.

השלכות יישומיות של המחקר

ממצאים אלה משמעותיים במיוחד כיוון שבשנים האחרונות קיימת מגמה הולכת וגדלה של יותר פתיחות מקרב האוכלוסייה החרדית אל האוכלוסייה הכללית. פתיחות זו מתבטאת בכך שיותר תופעות חברתיות, משפחתיות ואישיות מופנות לשירותי הרווחה הממוסדים. מציאות זו דורשת התאמת שירותי הרווחה לאוכלוסייה החרדית ובעיקר העסקה של אנשי מקצוע חרדים בארגוני הרווחה. זאת ועוד, המחקר הנוכחי שופך אור על התנהגויות ארגוניות אצל מטפלים חרדים מה שעשוי

לעזור בעתיד לסייע לשילוב נכון יותר של מטפלים אילו בארגוני רווחה בכלל וכאלו הנותנים שירות לאוכלוסייה החרדית בפרט.

ממצאי המחקר עשויים לסייע לארגונים הנותנים מענה לאוכלוסייה עם מוגבלות שכלית התפתחותית להבין את צרכיהם המיוחדים של המטפלים, לקדם תהליכים אשר ביכולתם לצמצם את רמות השחיקה של העובדים ולהגביר את מידת מחויבותם הארגונית, ובכך ממילא להשפיע ולתרום לשיפור השירות והטיפול הניתן לאוכלוסייה עם מוגבלות שכלית התפתחותית.

פורום/רשימת אנשי מקצוע והשטח להם אהיה מעוניינת להציג את תוצאות מחקרי:

אנשי מקצוע (מתחום הטיפול/הוראה/פרא רפואי) העובדים באופן ישיר עם אוכלוסייה ייחודית זו של אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית.

5. ביבליוגרפיה

- אבות ו, א.
- בבא בתרא י, א.
- בבלי, שבת לא ע"א.
- דברים טו, ז-יא.
- דברים כח, ט
- מבחר הפנינים, מהדורת ברלין תרפ"ז, 1927.
- מכילתא, פרשת בשלח, מסכתא דויסע, פרשה א, עמ' 185, מהדורת הורוביץ-רבין.
- משלי, לא, כ.
- משנה תורה, אבל, יד, ה"א-ה"ב.
- ספר המצוות לרמב"ם, מצוות עשה, ח, מהדורת ר"י קאפח, ירושלים תשל"א.
- ספרי, עקב, מ"ט.
- אופק, א' (2008). *דוח מחקר: הערכות לרפורמה במחלקות לשירותים חברתיים*. מדינת ישראל, משרד הרווחה והשירותים החברתיים, האגף למחקר, תכנון והכשרה.
- אזרחי, י. (2015). *השפעת השחיקה בקרב עובדים באוכלוסייה עם מוגבלות שכלית התפתחותית על מדדים אובייקטיביים של תפקוד מקצועי*. מרטנס-הופמן יועצים לניהול בע"מ.
- ארגון קשר (2011). *משפחות מיוחדות בישראל: לקט נתונים וסוגיות נבחרות ליום המשפחה 2011*. אוחר ב-17 באפריל, 2014 מ-4 http://horimbekesher.co.il/res/pdf/files/pdf_5.pdf.
- ביסמוט-רוטר, ר' (2008). *ההבדלים בעמדות כלפי התפקיד והארגון בקרב עובדים סוציאליים המטפלים בבני נוער במחלקות לשירותים חברתיים ובפנימיות*. עבודת גמר לקבלת תואר "מוסמך", אוניברסיטת חיפה.
- בן דוד, ד. (2016). *תמונת מצב המדינה*. מרכז טאובר לחקר המדיניות החברתית בישראל.
- בן מאיר, ח' ולבבי, י' (2010). *היבטים ייחודיים בטיפול בילדים נפגעי תקיפה מינית מהמגזר החרדי*. *חברה ורווחה*, ל, 475-453.
- בן צבי, ע' (2006). *הבדלים בשביעות הרצון ובמחויבות ארגונית, אפקטיבית והמשכית, של מדריכי מע"ש במגזרים: הציבורי והשלישי*. עבודת גמר לקבלת תואר "מוסמך", אוניברסיטת חיפה.

בשארה, ס' ובשארה, נ' (2007). אקלים ארגוני ושביעות רצון בקרב מורים מסורתיים דתיים ומורים חילוניים. ג'מאעה, 11, 363-350.

גולדשטיין, ש' ולאור, ר' (2007). היבטים בין-תרבותיים בחובת הדיווח ובאיתורם של ילדים נפגעי התעללות והזנחה. בתוך ד' הורוביץ, י' בן יהודה ומ' חובב (עורכים), התעללות והזנחה של ילדים בישראל. ירושלים.

גל, ר. (2015). החרדים בחברה הישראלית. מוסד שמואל הנאמן, הטכניון.

גלבוע-ארמה, ב' (2010). הקשר בין רוחניות במקום העבודה למחויבות ארגונית, שביעות רצון בעבודה ושחיקה בלשכות לשירותים חברתיים. עבודת גמר לקבלת תואר "מוסמך", אוניברסיטת חיפה.

דהאן, נ' ולוי, צ' (2011). התעללות רוחנית: המשגה ראשונית בעקבות קבוצה טיפולית חרדית. חברה ורווחה, לא, 7-27.

הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (2012). שנתון סטטיסטי לישראל 2012. ירושלים: הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. אוחר ב-17 באפריל, 2014 מ-<http://www.cbs.gov.il>.

ויצטום, א' וגודמן, י' (1998). ביטוי מצוקה נפשית אצל חרדים: הבניה נרטיבית והתערבות נרטיבית רגישת תרבות. חברה ורווחה, 18, 123-97.

חוק הסעד (טיפול במפגרים), התשכ"ט-1969.

חמאדה, ר. (2002). הקשר בין תפיסת האווירה המשפחתית, תקוויות ואמונה דתית לבין העמדות כלפי החיים ומוות בקרב מתבגרים יהודים וערבים. עבודת גמר המוגשת כמילוי חלק מהדרישות לקבלת התואר "מוסמך", הפקולטה לחינוך, אוניברסיטת חיפה.

חשן, ד. (2009). "ברוריה התנאית", מתוך אקדמות כ"ב. ע"ע: 196-198.

טוביאס, א. (2006). תחושת צמיחה בקרב אבות ואימהות לילדים עם נכות אינטלקטואלית - השוואה בין משפחות חרדיות ללא חרדיות. עבודת גמר המוגשת כמילוי חלק מהדרישות לקבלת תואר מוסמך בבית הספר לעבודה סוציאלית, אוניברסיטת בר אילן.

לויפר ג (1988). למהותה ולרוחה של הנחית הורים חרדית. מתוך ברגר ר (עורכת), הנחיית קבוצות הורים: מקראה. אוניברסיטת תל-אביב, בית הספר לעבודה סוציאלית ע"ש בוב שאפל, היחידה ללימודי המשך והשתלמות.

לזר, ר. (2010). כמת הסבות: תרומתם של משאבים אישיותיים וחברתיים לסכמת הסבות בקרב סבים וסבתות חרדים בהשוואה לסבים וסבתות חילוניים. חיבור לשם קבלת תואר "דוקטור לפילוסופיה", אוניברסיטת בר-אילן.

מגן, די' (2008). מחויבות ללקוח אצל קצין המבחן: השפעה של המחויבות לארגון, אפקטיבית והמשכית, שחיקה וסמכות בטיפול. עבודת גמר לקבלת תואר "מוסמך", אוניברסיטת חיפה.

מלאך-פינס, א' וקנין, ג' (2003). לחץ ושחיקה בעבודת שוטרי משטרת ישראל. המשרד לביטחון פנים, לשכת המדען הראשי. אוחר ב-17 באפריל 2014, mops.gov.il/.../StressandFatigueinworkoftheIsraeliPoliceOfficers2003.pdf

מלמד, א' (2003). מצוות הצדקה ומדיניות הרווחה. אוחר ב-17 באפריל 2014 מ-
<http://www.yeshiva.org.il/midrash/1667>

משרד הרווחה והשירותים החברתיים, האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית. הגדרות אבחון והשמה. אוחר ב-17 באפריל 2014 מ-
<http://www.molsa.gov.il>

ניסים, ד', גורבטוב, ר' ובן-שמחון, מ' (2012). אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית. בתוך י' צבע (עורך), סקירת השירותים החברתיים 2011 (עמ' 413-421). ירושלים: משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

ניר, ת' (1987). תופעת השחיקה בקרב עובדים סוציאליים במהלך השנתיים הראשונות לעבודתם המקצועית, והקשר שלה לתמיכה חברתית ולעמימות התפקיד. עבודת גמר לקבלת תואר "מוסמך", אוניברסיטת תל אביב.

נסר, כ' (2013). הגברת מעורבות משפחתית באוכלוסיית אנשים עם מוגבלות שכלית במעונות פנימייה בחברה הערבית בישראל. חיבור לשם קבלת תואר "דוקטור לפילוסופיה", אוניברסיטת חיפה. עמינדב, ח' (2006). פיגור שכלי - הגדרות, רמות, סיבות ותסמונות שכיחות. בתוך ש' גלאור וש' מזרחי (עורכות). אקמידע: מדריך מידע זכויות ושירותים לאדם עם פיגור שכלי ובני משפחתו. (עמ' 22-37). ישראל: אגם הוצאה לאור.

פלג חיזי, א. (2004). הקשר בין חומרת מחלה, תחושת קוהרנטיות ותמיכה חברתית בלתי פורמלית לבין רווחה נפשית בקרב אימהות לילדים חולי סרטן. חיבור לשם קבלת תואר "מוסמך", החוג לסיעוד, אוניברסיטת תל אביב.

פנסירר, א. (2011). השירותים במערכת החינוך המיוחד לילדים בעלי פיגור שכלי- תמונת מצב. האגף למחקר, תכנון והכשרה רכז המחקר והמידע של הכנסת.

פרוינד, ע' ובר אילן, ל' (2005). מחויבות לארגון, שחיקה ושביעות רצון בקרב עובדים סוציאליים בארגוני רווחה קהילתיים וטוטאליים המטפלים בקשישים. *גרונטולוגיה, לב (1)*, 105-81.

פרידמן, י' (1998). *עיין ערך פיגור*. הוצאת המכון לחקר ואבחון השונות החברתית בע"מ.

קול, י. (2000). *התנהגות אורחית בארגוני בריאות: הקשר בין פרופסיונליות ו-OCB*. חיבור לשם קבלת תואר "ד"ר לפילוסופיה", אוניברסיטת חיפה.

קרן, מ' וברזילי, ג' (2009). *החרדים בישראל*. ירושלים: המכון הישראלי לדמוקרטיה.

שלהב, י' (2005). נשים חרדיות בין שני עולמות. *מפנה, 6*, 47-46.

שלו, ע' (2013). *מאפייני הסביבה התקשורתית והקשר שלהם לאסטרטגיות תיקון תקשורת בקרב ילדים בעלי מוגבלות שכלית התפתחותית משמעותית*. עבודת גמר לשם קבלת תואר "מוסמך", אוניברסיטת חיפה.

שפיגל, א. (2011). *ותלמוד תורה כנגד כולם - חינוך חרדי לבנים בי-ם*. ירושלים: מכון ירושלים לחקר ישראל.

Ahola, K., Honkonen, T., Isometsa, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Koskimen, S.,
Lonnqvist, J. (2006). Burnout in the general population: Results from the Finnish health 2000 study. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 41(1), 11-17.

Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). Multiple regression: Testing and interpreting interactions. Newbury Park, London, Sage.

Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.

American Association on Intellectual Developmental Disabilities (AAIDD), (n.d). Retrieved November 21, 2010, from http://www.aaidd.org/content_223.cfm.

- American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and Statistical Manual of mental disorders* (5th ed.). Washington, DC: Author.
- Benefiel, M. (2003). Mapping the terrain of spirituality in organizations research. *Journal of Organizational Change Management*, 16, (4), 367-377.
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32-44.
- Belmont, L., & Marolla, F. A. (1973). Birth order, family size, and intelligence. *Science*, 182(4117), 1096.
- Berliner, S., & Shapira, I. (2005). Burnout and health review: Current knowledge and future research directions In: G.P. Hodgkinson, & J.K. Ford (Eds), *International review of industrial and organizational psychology* (Vol. 20 pp.309–269).
- Chichester, UK: Wiley. Bradley, V. J., Taylor, M., Mulkern, V. & Leff, J. (1997). Quality issues and personnel: In search of competent community support workers. In R .L. Schalock & G. N. Siperstein (Eds.), *Quality of life*, (pp. 149-164). AAMR, Washington DC.
- Camps, J., & Majocchi, A. (2010). Learning atmosphere and ethical behavior, Does it make sense?. *Journal of Business Ethics*, 94(1), 129-147.
- Cohen, A. (2007). Commitment before and after: An evaluation and reconceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 17, 336-354.
- Cohen, M., & Gagin, R. (2005). Can skill-development training alleviate burnout in hospital social worker?. *Social Work in Health Care*, 40, 83-97.

- Coyle-Shapiro, J. A-M & Morrow, C.P. (2006). Organizational and client commitment among contracted employees. *Journal of vocational behavior*, 68, 416-431.
- Elizur, D. & Koslowsky, M. (2001). Values and organizational commitment. *International Journal of Manpower*, 22(7/8), 593-599.
- Fujiura, G.T. (2013) The Demarcation of Intellectual Disability. *Intellectual and Developmental Disabilities*, 51, No. 2, pp. 83-85.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Galunic, D. & Anderson, E. (2000). From security to mobility: Generalized investments in human capital and agent commitment. *Organizational Science*, 11, 11-20.
- Glock, C. & Stark, R. (1965). *Religion and Society in Tension*. Chicago, Rand McNally.
- Goulet, L. R. & Frank, M. L. (2002). Organizational commitment across three sectors: Public, non- profit, and for-profit. *Public Personnel Management*. 31, (2), 201-210.
- Homans, G. (1958). Social behavior as exchange. *American Journal of Sociology*, 63, 597-606.
- Itzhaky, H. (1995). Effects of organizational and role components on job satisfaction: A study of nonprofessional women workers. *Administration in Social Work*, 19 (3), 1-17.
- Jaskyte, K., & Lee, M. (2009). Organizational commitment of social workers: An

exploratory study. *Administration in social work*, 33, 227-241.

Karakas, F. (2010). Spirituality and performance in organizations: a literature review. *Journal of Business Ethics*, 94(1), 89–106.

Koenig, H. G., & Larson, D. B. (2001). Religion and mental health: Evidence for an association. *International Review of Psychiatry*, 13, 67–78.

Komala, K. & Ganesh, L S. (2007). Individual Spirituality at Work and Its Relationship With Job Satisfaction an exploratory study among healthcare professionals. *The Business Review, Cambridge*, 7, (1), 124-129.

Labatmediene, L., Endriulaitiene, A., & Gustainiene, L. (2007). Individual correlates of organizational commitment and intention to leave the organization. *Baltic Journal of Management*, 2(2), 196-212.

Leiter, M. P., & Maslach, C. (2004). Areas of work life: A structured approach to organizational predictors of job burnout. In P. Perrewe & D. C. Ganster (Eds.), *Research in occupational stress and well-being: Emotional and physiological processes and positive intervention strategies* (pp. 91-134). Oxford, UK: JAI Press/Elsevier.

Leiter, M. P., & Maslach, C. (2005). Organizational interventions to alleviate burnout and build engagement with work. In C. L. Cooper (Ed.), *Handbook of stress medicine and health*, 2nd ed. (pp. 171-189). Boca Raton, FL: CRC Press LLC.

Luckasson, R., Borthwick-Duffy, S., Buntinx, W. H. E., Coulter, D. L., Craig, E.

- M., & Reeve, A. (2002). *Mental retardation: Definition, classification, and systems of support* (10th ed.). Washington, DC.
- Mathieu, J.E. and Zajac, D.M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192.
- Maslach, C. (2007). Burnout in health professionals. In S. Ayers, A. Baum, C. McManus, S. Newman, K. Wallston, J. Weinman & R. West (Eds.), *Cambridge handbook of psychology, health and medicine*, 2nd ed. (pp. 427-430). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Maslach, C. (2011). Burnout and engagement in the workplace: New perspectives. *European Health Psychologist*, 13(3), 44-47.
- McKeowon, T. (2003). Commitment from a contractor workforce?. *International Journal of Manpower*, 24, 169-186.
- Mercier, C., & Picard, S. (2011). Intellectual disability and homelessness. *Journal of Intellectual Disability Research*, 55, 441-449.
- Neal, J. (1997). Spirituality in management education. *Journal of Management Education*, 21, 121-139.

- Milliman, J., Czaplewski, A. J. & Ferguson, J. (2003). Workplace spirituality and employee work attitudes An exploratory empirical assessment. *Journal of Organizational Change Management*. 16 (4), 426-447.
- Olley, J. G. (2013) Definition of Intellectual Disability in Criminal Court Cases. *Intellectual and Developmental Disabilities*., 51, No. 2, pp. 117-121.
- Pargament, K. I., Koenig, H. G., & Perez, L. M. (2000). The many methods of religious coping: Development and initial validation of the RCOPE. *Journal of Clinical Psychology*, 56, 519-543.
- Pepe, M. (2010). The impact of extrinsic motivational dissatisfiers on employee level of job satisfaction and commitment resulting in the intent to turnover. *Journal of Business & Economics Research*, 8(9), 99-108.
- Perlman, B. & Hartman, E.A. (1982). Burnout: Summary and Future Research. *Human Relations*, 35, 282-305.
- Pines, A. M., Aronson, E. and Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: The Free Press.
- Pines, A. M. (1993). Burnout. In L. Goldberger, & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress* (2nd Ed.) (pp. 386-402). New York: Free Press.
- Pines, A. M. (1993). Burnout - An existential perspective. In W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout : Developments in theory and research* (pp. 33-52). Washington, D.C.: Taylor & Francis.

- Pines, A. M., Ben-Ari, A., Utasi, A., & Larson, D. (2002). A cross-cultural investigation of social support and burnout. *European Psychologist*, 7(4), 256-264.
- Rego, A. & Cunha, M. P. (2008). Workplace spirituality and organizational commitment: an empirical study. *Journal of Organizational Change Management*, 21 (1), 53-75.
- Reichers, A. E., Wanous, J. P., & Steele, K. (1994). Design and implementation issues in socializing and re-socializing employees. *Human Resources Planning*, 17(1), 17-25.
- Ronen, S. (1978). Job satisfaction and the neglected variable of job seniority. *Human Relations*, 31(4), 297.
- Salvador-Carulla, L., & Bertelli, M. (2008). Mental retardation or intellectual disability: Time for a conceptual change. *Psychopathology*, 41, 10-16.
- Soares, J., Grossi, G., & Sundin, Q. (2007). Burnout among women: Associations with demographic/socio-economic, work, life style and health factors. *Archives Of Women's Mental Health*, 10, 61-71.
- Spilka, B., Hood, R. W., Jr., & Gorsuch, R. L. (1985). *The psychology of religion*. NJ: Prentice Hall.
- Valentine, S., Godkin, L., & Lucero, M. (2002). Ethical context, organizational commitment and person-organization fit. *Journal of Business Ethics*, 41, 349-360.

Verquer, M. L., Beehr, T. A., & Wagner, S. H. (2003). A meta-analysis of relations between person-organization fit and work attitude. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 473-479.

Vikas, M., Jules R. and Carrie, L.(2009). A Dual-Driver Model of Retention and Turnover in the Direct Care Workforce. *The Gerontologist Advance Access published June 2*, 623-632.

נספח א: שאלון המחקר

טופס פנייה להשתתפות במחקר והסכמה מדעת

שלום וברכה,

אנו פונות אליך בבקשה להשתתף במחקר בנושא עמדות כלפי עבודה בקרב אנשי מקצוע המטפלים באוכלוסייה הלוקה במוגבלות שכלית התפתחותית, הנערך במסגרת לימודי תואר שני בעבודה סוציאלית מטעם אוניברסיטת חיפה, ובהנחייתה של ד"ר ענת פרוינד.

באמצעות המחקר חשוב לנו ללמוד על דעותיך ומחשבותיך כלפי עבודתך, מתוך תקווה שהדבר יסייע לנו בהבנת המאפיינים הייחודיים של המטפלים באוכלוסייה ספציפית זו, וישפוך אור על צרכיה, ועל האתגרים עמם היא מתמודדת.

במסגרת המחקר תתבקשי להשיב על השאלון המצורף. השאלון הינו אנונימי, השימוש שייעשה במידע שייאסף יובא רק לידי עורכי המחקר, וממצאי המחקר ידווחו באופן כללי ללא אפשרות לזהות את משתתפי המחקר. חשוב להדגיש כי אין תשובות נכונות או לא נכונות, ועל כן יש לענות בהתאם לתחושותיך ועמדותיך. משך מילוי השאלונים הוא בין כ 15-20 דקות. כמו כן, ההשתתפות במחקר אינה חובה, ובכל מקרה שתרצה/י להפסיק את השתתפותך במחקר לפני סיומו, הנך חופשי/ה לעשות זאת בכל עת ללא כל השלכות שליליות.

אנו מודות לך על שיתוף הפעולה,

בברכה,

ד"ר ענת פרוינד

שרי ורטהימר,

ביה"ס לעבודה סוציאלית

עו"ס מעון ובי"ס עלה ב"ב,

אוניברסיטת חיפה

טלפון 03-6711762

שאלון עמדות כלפי עבודה בקרב מטפליםבאוכלוסייה הלוקה במוגבלות שכלית התפתחותיתחלק א' - שאלון עמדות

המשפטים הבאים מתייחסים לתחושות שונות בעבודתך.

הקף/י בעיגול באיזו מידה את/ה מסכימ/ה עם ההיגדים הבאים.

כאשר 1 = בכלל לא מסכים, 5 = במידה רבה מאוד.

באיזו מידה:	בכלל לא מסכים	במידה מועטה מאד	במידה רבה	במידה רבה מאד
1. את/ה מאמין/ה בערכים דתיים?	(1)	(2)	(3)	(4)
2. את/ה מתנהג/ת לפי הערכים המסורת הדתית?	(1)	(2)	(3)	(4)
3. את/ה מקיים/מת את מצוות הדת?	(1)	(2)	(3)	(4)
4. אני מרגיש/ה שחוט/ה רגשית מעבודתי.	(1)	(2)	(3)	(4)
5. אני מרגיש/ה גמור/ה בסוף יום העבודה.	(1)	(2)	(3)	(4)
6. אני מרגיש/ה עייף/פה כשאני קם/ה בבוקר ועלי לעמוד בפני יום נוסף בעבודתי.	(1)	(2)	(3)	(4)
7. עבודה במשך כל היום זה ממש מתח בשבילי.	(1)	(2)	(3)	(4)
8. אני מסוגל/ת לפתור ביעילות את הבעיות העולות בעבודתי.	(1)	(2)	(3)	(4)
9. אני חש/ה שחוק/ה מעבודתי.	(1)	(2)	(3)	(4)
10. אני חש/ה שיש לי תרומה חשובה למה שהארגון הזה עושה.	(1)	(2)	(3)	(4)
11. התעניינותי בעבודתי פחתה מאז שהתחלתי את התפקיד הזה.	(1)	(2)	(3)	(4)
12. הפכתי להיות פחות נלהב/ת מעבודתי	(1)	(2)	(3)	(4)
13. לדעתי אני טוב/ה בעבודה שלי.	(1)	(2)	(3)	(4)
14. יש לי הרגשה עילאית כשאני משלים/מה משהו בעבודה.	(1)	(2)	(3)	(4)
15. עשיתי הרבה דברים בעלי ערך בעבודה הזו.	(1)	(2)	(3)	(4)
16. אני רק רוצה לעשות את עבודתי ושיעזבו אותי במנוחה.	(1)	(2)	(3)	(4)
17. אני נעשה/ית יותר ויותר ציני/ת לגבי האפשרות שלעבודתי יש תרומה כלשהי.	(1)	(2)	(3)	(4)
18. אני מטיל/ה ספק בחשיבות שיש לעבודתי	(1)	(2)	(3)	(4)
19. אני חש/ה בטוח/ה ביכולתי להשלים ביעילות משימות בעבודתי.	(1)	(2)	(3)	(4)

הקף/ בעיגול באיזו מידה את/ה מסכימ/ה עם כל אחד מההיגדים הבאים:	בכלל לא מסכים	במידה מועטה מאד	במידה רבה מועטה	במידה רבה מאד
20. אני אשמח מאוד לבלות את שאר הקריירה שלי במקום עבודה זה.	(5)	(4)	(3)	(2)
21. אני נהנה לשוחח על מקום העבודה שלי עם אנשים מחוץ למקום העבודה.	(5)	(4)	(3)	(2)
22. אני באמת מרגיש שבעיות במקום העבודה הן גם הבעיות שלי.	(5)	(4)	(3)	(2)
23. אני חושב שאוכל להתחבר בקלות לכל מקום עבודה אחר כפי שאני מחובר למקום עבודה זה.	(5)	(4)	(3)	(2)
24. אני לא מרגיש "חלק מהמשפחה" במקום העבודה הזה.	(5)	(4)	(3)	(2)
25. אני לא מרגיש "מחובר רגשית" למקום העבודה הזה.	(5)	(4)	(3)	(2)
26. למקום עבודה זה יש משמעות אישית גדולה עבורי.	(5)	(4)	(3)	(2)
27. אני לא מרגיש שיש הגיון רב בהשתייכותי למקום העבודה הזה.	(5)	(4)	(3)	(2)
28. אני לא פוחד ממה שיקרה, אם אעזוב את מקום העבודה, מבלי שתהיה לי אלטרנטיבה אחרת.	(5)	(4)	(3)	(2)
29. יהיה לי מאוד קשה לעזוב את מקום העבודה עכשיו, אפילו אם ארצה בכך.	(5)	(4)	(3)	(2)
30. הרבה דברים בחיי ישתבשו, אם אחליט, שאני רוצה לעזוב את מקום העבודה עכשיו.	(5)	(4)	(3)	(2)
31. לא אשלם מחיר אישי יקר, אם אעזוב את מקום העבודה.	(5)	(4)	(3)	(2)
32. נכון לעכשיו, הישארתי במקום העבודה הזה היא עניין של הכרח, כמו עניין של צורך.	(5)	(4)	(3)	(2)
33. אני מרגיש שיש לי מעט מדי אפשרויות, מכדי לשקול את עזיבת מקום העבודה הנוכחי.	(5)	(4)	(3)	(2)
34. אחת מהחששות כבדות המשקל של עזיבת מקום העבודה, היא המחסור באפשרויות אחרות.	(5)	(4)	(3)	(2)
35. אחת הסיבות העיקריות שבגללן אני ממשיך לעבוד במקום העבודה הנוכחי, היא שעזיבה עלולה לגרום לי לשלם מחיר אישי	(5)	(4)	(3)	(2)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	36. אני חושב שאני יכול להתקשר בקלות לאוכלוסיית טיפול אחרת, בדיוק כמו לאוכלוסיית המטופלים במקום העבודה הנוכחי.
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	37. אין לי תחושת אחריות חזקה על יישום התוכנית הטיפולית של הילדים.
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	38. אני חש כאחד מבני משפחת הילד.
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	39. אני באמת מאמין כי מצב הילד בעתיד באחריותי.

חלק ב' - שאלון מאפיינים דמוגרפיים

1. מין ☐ זכר ☐ נקבה

2. גיל ☐

3. דת ☐ חרדי ☐ דתי אורתודוקסי ☐ חילוני ☐ אחר _____

4. מצב משפחתי ☐ רווק/ה ☐ נשוי/אה ☐ גרוש/ה

☐ אלמן/ה ☐ אחר _____

5. גודל המשפחה ☐ נפשות

6. תפקיד בארגון _____

7. השכלה ☐ בוגר תואר ראשון ☐ בוגר תואר שני

☐ בוגר תואר שלישי ☐ אחר _____

8. וותק במקצוע ☐ שנים

9. וותק במקום העבודה הנוכחי ☐ שנים

תודה על השתתפותך!! ☺

“Were Your Dealings Conducted Faithfully?:”

Burnout, commitment to the organization and commitment to the client among *charedi* practitioners vis-à-vis non *charedi* practitioners who care for the intellectually disabled

Sara Werthimer

Abstract

This study focuses on understanding the phenomenon of commitment to the client and the relationship between this [phenomenon] and burnout and organizational commitment among *charedi* practitioners as compared to non-*charedi* practitioners, who care for and provide direct services to the population with intellectual disabilities.

The aim of the study is to examine the significant factors affecting the degree of commitment of the practitioner to the client within this unique population [segment] and whether the practitioner's religious affiliation influences the variable approaches to his work.

The study builds on previous research findings, according to which low burnout and high organizational commitment are important conditions for achieving efficient and professional work [practices] – in other words high commitment to the client. Likewise the study was based on the findings of previous research which indicated that perceptions and values that the employee holds, influence the level of burnout which he will experience in his work [and] the level of his commitment to the organization and the client. [The findings also indicated, that] religiosity is found to be associated with higher level of performance, higher [level of] commitment to the organization as well as the client and lower level of burnout. In addition, we examined the relationship between background variables and burnout variables on the one hand, and indices of organizational and clientele commitment on the other hand.

The population under examination consisted of professionals from the field of teaching, welfare and paramedicine, who directly care for people with intellectual disabilities. For the purposes of this study, we chose a sample of 151 subjects, of which 78 were *charedi* and 73 non *charedi*, the majority being women. Participants were selected using quota sampling within sample clusters, i.e. several institutions were selected nationwide out of all existing institutions in the community that provide services on behalf of the Ministry of Social Affairs to a person with intellectual

disabilities. A total of 230 questionnaires were distributed of which 151 were returned filled in, which constitutes 66% of the questionnaires.

The findings of the study show that burnout and effective organizational commitment are significantly associated with customer commitment. Religious affiliation was not found to have a significant effect on the level of commitment to the client. Nevertheless, religious affiliation [as well as] religious faith and values were found to have a positive impact, clearly expressed in the reduction of the burnout of the employee and the increase in his organizational commitment.

These findings are particularly significant because in recent years there has been a growing trend of more openness among the *charedi* population to the general population. This openness is expressed in that more social, familial and personal phenomena are being referred to the established welfare services. This reality requires adjustment of social services for the *charedi* population, especially the employment of *charedi* professionals in welfare organizations. The current study sheds light on organizational behaviors among *charedi* practitioners, which in the future should be helpful in assisting [to achieve] a more appropriate integration of these practitioners in welfare organizations in general and those that provide services to the *charedi* population in particular.

“Were Your Dealings Conducted Faithfully?:”

**Burnout, commitment to the organization
and commitment to the client among *charedi* practitioners
vis-à-vis non *charedi* practitioners
who care for the intellectually disabled**

By: Sara Werthimer

Supervised by: Dr Anat Freund

Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the
Requirements for the Master's degree
In the school of social work
University of Haifa



**This work was supported by a grant from Shalem Fund for
Development of Services for People with Intellectual
Disabilities in the Local Councils in Israel**

2017

קרן שלם/2017/625