

”נשאת ונתת באמונה”:

שחיקה, מחויבות לארגון ומחויבות ללקוח בקרב מטפלים חרדים לעומת לא חרדים המטפלים באוכלוסייה עם מוגבלות שכלית התפתחותית

עבודת גמר מחקרית (תזה) מאת: שרה ורטהימר, מנחה: ד”ר ענת פרוינד
בית הספר לעבודה סוציאלית, הפקולטה למדעי הרווחה והבריאות, אוניברסיטת חיפה

שיטה

אוכלוסיית המחקר כללה אנשי מקצוע מתחומי ההוראה, הרווחה ומהמקצועות הפרה-רפואיים, המטפלים באופן ישיר באנשים עם משי”ה. במחקר זה נבחר מדגם של 151 נבדקים שמתוכם 78 חרדים, ו-73 לא חרדים, כשהרוב היו נשים. 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 משי”ה. בכל מוסד הועבר כלי המחקר לכלל אנשי המקצוע מהתחומים הנ”ל.

כלי המחקר הינו שאלון דווח עצמי הכולל שאלון מאפיינים דמוגרפיים שבדק את המשתנים גיל, מין, מצב משפחתי וגודל המשפחה, השכלה, ותק בארגון וותק במקצוע.

וכן שאלון עמדות סגור, הכולל חמשה שאלונים הבודקים את המשתנים הבאים: מידת דתיות, מידת שחיקה, מידת מחויבות לארגון (אפקטיבית המשכית) ומחויבות ללקוח.

סך הכול חולקו כ- 230 שאלונים מתוכם 151 הושבו מלאים, שהם 66% מהשאלונים.

מטרת המחקר

מטרת המחקר היא לבחון את הגורמים המשמעותיים המשפיעים על מידת המחויבות ללקוח שיחוש המטפל בבואו לטפל באוכלוסייה ייחודית זו של אנשים עם משי”ה. כלומר, נבחנו הקשרים בין המשתנים שחיקה ומחויבות ארגונית (אפקטיבית והמשכית) לבין מידת המחויבות ללקוח של המטפל. בנוסף, נבחנו הקשרים בין מידת הדתיות של המטפל לבין משתני עמדות העבודה שלו, והשוונו בקרב מטפלים חרדים ולא חרדים.

מבוא

אוכלוסיית האנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית (משי”ה) נחשבו ונחשבים בכל חברה ותרבות לחלשים ולזקוקים לתמיכה ברוב תחומי החיים למשך כל חייהם.

משי”ה נעה על רצף ממוגבלות קלה ועד מוגבלות קשה ועמוקה. כשהאחרונה היא אוכלוסייה חלשה ונזקקת במיוחד, בשל היותה תלויה 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.

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 משי”ה.

תוצאות המחקר

סיכום

* 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 מובהקת למשתנה המחויבות הארגונית האפקטיבית, ובהתאם להשערות המחקר, מטפלים עם רמת מחויבות ארגונית אפקטיבית גבוהה מדווחים גם על רמת מחויבות ללקוח גבוהה.

* בניגוד להשערת המחקר, להשתייכות הדתית לא נמצאה השפעה מובהקת על רמת המחויבות ללקוח, יתכן והמשמעות היא שבקרב מטפלים באוכלוסייה עם משי”ה לעמדות עבודה מקצועיים, למקומו המקצועי של המטפל, ולערכים הארגוניים הקיימים בארגון בו הוא מועסק ככל הנראה יש השפעה רבה יותר מאשר משתנים אישיים ומידת דתיות.

* יחד עם זאת נמצאו הבדלים מובהקים בקרב מטפלים חרדים הן בשחיקה נמוכה והן במחויבות ארגונית גבוהה. נראה שהאמונה בקיד והחינוך לתורה ומצוות ולמוסר היהודי המושתת על כבוד בסיסי כלפי כל אדם, על עזרה הדדית לזולת ועל ”נשאת ונתת באמונה” עבודה מתוך יושר ותחושת שליחות, דברים אשר נחשבים בסיסיים בעבודתו של האדם החרדי, באים לידי ביטוי ביתר שאת בעבודתו. ככל הנראה המטפל החרדי בתוך עבודתו משלב את השקפתו הדתית ושניהם משלימים זה את זה, דבר שגורם לו להרגיש יותר סיפוק ושביעות רצון בעבודתו ופחות לחץ ושחיקה. אולי אותם מקורות פנימיים, יכולים להסביר מצד אחד את הקשר החלש בין מחויבות ארגונית לבין מחויבות ללקוח בקרב מטפלים חרדים בהשוואה למטפלים לא חרדים, בעוד מנגד מטפלים אלה מדווחים על רמת מחויבות ללקוח גבוהה יותר מאשר מטפלים לא חרדים, אף שזו לא נצאה באופן מובהק.

חשיבות המחקר

השפעת מידת הדתיות על נותני שרות נחקרה רק מעט וכמו כן לא נמצאו מחקרים שבדקו את מידת המחויבות ללקוח בקרב מטפלים באוכלוסייה עם משי”ה.

חשיבות המחקר מתחדדת לאור העובדה שבשנים האחרונות קיימת מגמה הולכת וגדלה של יותר פתיחות מקרב האוכלוסייה החרדית אל האוכלוסייה הכללית. פתיחות אשר 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. בחינת מעורבותו של משתנה מידת הדתיות בקשרים שבין עמדות עבודה אלו, בכוחה לתרום ולהעשיר אוכלוסיות מטפלים שונות, ולקיים תהליך משותף של למידה הדדית בין אוכלוסיות המטפלים. זאת ועוד, המחקר הנוכחי שופך אור על התנהגויות ארגוניות אצל מטפלים חרדים מה שעשוי לעזור בעתיד לסייע לשיילוב נכון יותר של מטפלים אלו 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 משי”ה.

* נמצא קשר שלילי בין שחיקה לבין מחויבות ללקוח בקרב מטפלים באוכלוסייה עם משי”ה, כך שככל שרמת השחיקה נמוכה יותר, רמת המחויבות ללקוח גבוהה יותר.

* נמצא קשר חיובי בין מחויבות ארגונית לבין מחויבות ללקוח בקרב מטפלים באוכלוסייה עם משי”ה, כך שככל שרמת המחויבות הארגונית גבוהה יותר, רמת המחויבות ללקוח גבוהה אף היא.

* נמצאו הבדלים מובהקים בין מטפלים חרדים ללא חרדים במשתני העמדות: בשלושת מדדי השחיקה - בקרב מטפלים חרדים השחיקה נמוכה יותר באופן מובהק מאשר בקרב מטפלים לא חרדים.

מחויבות ארגונית המשכית - בקרב מטפלים חרדים מצאה גבוהה יותר באופן מובהק בהשוואה למטפלים לא חרדים.

מחויבות ללקוח - לא נמצא הבדל מובהק בין קבוצות המטפלים, (בקרב מטפלים חרדים רמת המחויבות ללקוח גבוהה יותר).

* ממצאי 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 מובהקת למשתנה המחויבות הארגונית האפקטיבית, ומטפלים שדווחו על רמת מחויבות ארגונית אפקטיבית גבוהה דווחו גם על רמת מחויבות ללקוח גבוהה. בניגוד להשערת המחקר, למשתנים אישיים ומקצועיים ובתוכם למידת דתיות, לא נמצאה תרומה מובהקת.

* מצב משפחתי וגודל המשפחה - בקרב מטפלים חרדים רובם נשואים, ומספר הנפשות גבוה באופן מובהק בהשוואה למטפלים לא חרדים.

* תפקיד - בקרב מטפלים חרדים למעלה ממחצית הם מורים/ות, עוד רבע פרה-רפואי וכשישית מטפלים/ות. מאידך, בקרב מטפלים לא חרדים כשני שלישי הם פרא רפואי וכשישית הם מורים/ות ומטפלים/ות.