

- **שם המחקר:** "נשאת ונתת באמונה": שחיקה, מחויבות לארגון ומחויבות ללקוח - בקרב מטפלים חרדים לעומת לא חרדים המטפלים באוכלוסייה עם מוגבלות שכלית התפתחותית
- **שנה:** 2017
- **סוג מחקר:** תזה
- **מס' קטלוגי:** 625
- **שמות החוקרים:** שרה ורטהימר, בהנחיית: ד"ר ענת פרוינד
- **רשות המחקר:** בית הספר לעבודה סוציאלית, אוניברסיטת חיפה.

תקציר מנהלים

מחקר זה נערך בסיוע מענק מקרן שלם.

תמצית

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.

רקע

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 מש"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.

שיטת המחקר

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?

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.

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.

ממצאים עיקריים ודיון

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. מעין בממצאי המחקר נראה כי גם בהתייחס לתפקיד נמצא הבדל מובהק בין הקבוצות: בקרב החרדים למעלה ממצית 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, 2007; Soares et al, 2006). 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.

מסקנות

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.

המלצות למחקרי המשך

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.

- [לפריט המלא](#)
- [למאגר המחקרים של קרן שלם](#)
- [למאגר כלי המחקר של קרן שלם](#)