

- **שם המחקר :** פעולה על פי המחויבות ללקוח בקרב צוות רב מקצועי במסגרות דיור לאנשים עם מוגבלות שכלית-התפתחותית: תרומתם של מאפיינים אישיים וארגוניים
- **שנה :** 2025
- **סוג מחקר :** מחקר
- **מס' קטלוגי :** 890-673-2022
- **שמות החוקרים:** ד"ר שגית לב, ד"ר יעל קרני ויזל, פרופ' מאיה קגן
- **רשות המחקר:** אוניברסיטת בר אילן

תקציר מנהלים

מחקר זה נערך בסיוע מענק מקרן שלם.

רקע ומטרות המחקר

אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית (מש"ה) מצויים בסיכון מוגבר לטיפול לקוי ולהתעללות, סיכון המהירף במיוחד כאשר הם מתגוררים במסגרות דיור לטיפול ממושך (Hughes et al., 2012; Latvala, 2023; Kjellberg & Berg, 2025; Murphy & Bantry-White, 2021). חרף סיכון זה, הידע האמפירי בארץ ובעולם באשר להיקף התופעה, מאפייניה והחסמים לזיהויה ולדיווחה נותר מצומצם יחסית. מחקרים ודוחות שבחנו התעללות במסגרות דיור לאנשים עם מש"ה מצביעים על אלימות פיזית ומילולית מצד צוותים, אלימות בין דיירים, שימוש בלתי מותאם ולעיתים בלתי כשיר באמצעי ריסון פיזיים ובתרופות פסיכיאטריות כריסון כימי, וכן על היבטים רחבים יותר של טיפול לקוי, ובהם היעדר פרטיות, היגיינה ירודה, מחסור במענים מותאמים ובפעילויות משמעותיות התואמות את צורכי הדיירים והעדפותיהם (Fitton & Jones, 2020; Murphy & Bantry-White, 2021; ועדת דותן, 2023; Dunbar et al., 2025).

הספרות מדגישה את תפקידם של הקשרים מוסדיים בעיצוב טיפול לקוי והתעללות באנשים עם מש"ה. בפרט, מסגרות דיור המאופיינות במאפיינים מוסדיים-טוטאליים – כגון שגרה והיררכיה נוקשות, בידוד פיזי וסמלי, פערי כוח נרחבים וצמצום האוטונומיה, הבחירה והפרטיות – יוצרות תנאים המגבירים את פגיעות הדיירים (Montgomery & Cooper, 2024; Rossiter & Rinaldi, 2018). בנוסף, מחקרים מתארים תרבויות ארגוניות של "אחרות" (Othering), המתבטאות בתהליכי דה-הומניזציה של הדיירים, בתפיסתם כילדים, כמוזרים או כנטל, ובהתייחסות להתנהגויות פוגעניות כחלק שגרתי מהעבודה (Fyson & Patterson, 2020; Nunkoosing & Haydon-Laurel, 2012; Humphreys, 2023; Marsland et al., 2025). ערכים מוסדיים המדגישים קונפורמיות וציות על פני אוטונומיה ורווחה נפשית עלולים להוביל לתיוג דיירים כ"מאתגרים" ולהצדקת אכיפה

וענישה גם בהיעדר סכנה ממשית. לצד מאפייני המסגרת, זוהו גורמי סיכון נוספים הקשורים לדיירים ולצוות, ובהם פגיעה קוגניטיבית חמורה, התנהגות לא מסתגלת, היעדר הכשרה מקצועית, מחסור בכוח אדם, תחלופה גבוהה, היעדר תמיכה ניהולית, פיקוח חיצוני לקוי ותוכניות טיפול באיכות ירודה (Collins & Murphy, 2022; Montgomery & Cooper, 2024). פגיעות המוגברת של הדיירים מטילה אחריות מקצועית, מוסרית ולעיתים גם חוקית על אנשי הצוות לפעול להגנתם ולרווחתם.

עם זאת, מחקרים מצביעים על כך שאנשי צוות במסגרות לטיפול ממושך מתקשים לעיתים לפעול בהתאם למחויבותם, ולהתערב ולדווח על מצבים של טיפול לקוי והתעללות (Collins & Murphy, 2022; Montgomery & Cooper, 2024). חסמים אלה כוללים, בין היתר, את הלקויות הקוגניטיביות והתקשורתיות של הדיירים, המקשות עליהם לדווח ולהעיד על פגיעה, לצד חוסר אמון וקושי של הצוות להסתמך על עדויות הדיירים. בנוסף, חוסר מודעות להכרת מאפייני ההתעללות ודרכי ההתערבות, היעדר שיתוף פעולה בין-מקצועי והתייעצות עם מומחים, עיכובים בבדיקה ובתגובה לדיווחים, תשאול מוטה של קורבנות בידי אנשי מקצוע לא מיומנים, מחסור בזמן ובמשאבים – כל אלה מהווים חסמים משמעותיים לזיהוי ולהתערבות במצבי התעללות (Collins & Murphy, 2022). יתרה מכך, מחקרים ודוחות הצביעו על מסגרות הדיור, אשר התאפיינו באקלים אתי שלילי, המונע מדיירים, בני משפחה ועובדים לדווח על פגיעות. זאת על ידי פרטיקות של השתקה, טשטוש ראיות, הכחשה ואף הפחדה מצד הנהלות וצוותים (Bright et al., 2018; ועדת דותן, 2023; Kjellberg & Berg, 2018; Rossiter & Rinaldi, 2025).

על רקע זה, המחקר הנוכחי בחן את תרומתם של מאפיינים אישיים (מסוגלות עצמית ומוקד שליטה) ומאפיינים ארגוניים (סוג מערך הדיור, שכיחות התעללות, קונפליקטים אתיים הנובעים ממחויבויות סותרות ותמיכה ארגונית) של אנשי צוות במסגרות דיור לאנשים עם מש"ה, ליכולתם הנתפסת לפעול בהתאם למחויבותם לדיירים. זאת בפיקוח על משתנים תעסוקתיים, הכוללים וותק וסוג התפקיד של העובדים.

שיטת מחקר

אוכלוסיית המחקר כללה אנשי צוות העובדים באופן ישיר עם דיירים במסגרות דיור חוץ-ביתיות לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית (מש"ה), במשך חצי שנה לפחות. איסוף הנתונים נערך בקרב עובדים במסגרות המצויות על רצף המיסוד-אוטונומיה, וכללו מעון-פנימייה, הוסטלים ודירות בקהילה. בסך הכול נדגמו 454 משתתפים.

המחקר קיבל אישור מוועדת האתיקה למחקרים לא-קליניים בבני אדם במוסדות המחקר שבהם מועסקות החוקרות, וכן אישור לביצוע המחקר ממשדד הרווחה והביטחון החברתי. שאלוני המחקר הוכנו בעברית, ערבית ורוסית, והועברו באמצעות קישור מאובטח לשאלון מקוון שנבנה בתוכנת Qualtrics, וכן בגרסאות מודפסות. במהלך המחקר הוסף שאלון מודפס בשפה האנגלית עבור עובדים זרים. לצורך שמירה על סודיות ופרטיות, לא נאספו פרטים מזיהוי, וכל המשתתפים חתמו על טופס הסכמה מדעת לאחר שהוסבר להם כי ההשתתפות היא וולונטרית וכי ניתן להפסיק את מילוי השאלון בכל שלב.

לצורך ביצוע המחקר והפצת השאלונים גויסה מנהלת מחקר. עבור עובדים בעלי אוריינות נמוכה גויסו עוזרי מחקר דוברי עברית, ערבית ורוסית, אשר סייעו במילוי השאלונים באמצעות תיווך, הקראה והסבר ההיגדים במידת הצורך. בנוסף, גויס עוזר מחקר דובר אמהרית לצורך תיווך השאלון לעובדים דוברי השפה. לאחר יצירת קשר עם מנהלי מסגרות הדיור, הוצעה הפצת השאלונים באופן מקוון או במפגשים פנים אל פנים. לנוכח שיעורי היענות נמוכים במילוי מקוון, הוחלט להתמקד באיסוף נתונים פנים אל פנים. בהתאם לכך, עוזרי מחקר הגיעו למסגרות הדיור, הפיצו שאלונים מודפסים וסיפקו סיוע פרטני לעובדים שנזקקו לכך. לאחר מילוי השאלונים, הנתונים הוזנו למערכת Qualtrics. בנוסף, הופצו השאלונים במסגרת ימי הכשרה לעובדים, שהתקיימו פנים אל פנים ובזום, באמצעות בית הספר המרכזי לעובדים סוציאליים.

לאחר איחוד כלל הנתונים לקובץ SPSS אחד, בוצע תהליך עיבוד נתונים שכלל היפוך סקאלות רלוונטיות וחישוב מדדים בהתאם לתכונות הפסיכומטריות של כלי המחקר. לבחינת השערות המחקר נערכה רגרסיה היררכית בשלושה צעדים, לאחר בדיקת הנחות היסוד, לרבות שלילת מולטיקוליניאריות. בצעד הראשון הוזנו משתני פיקוח תעסוקתיים (ותק במקום העבודה הנוכחי וסוג תפקיד), בצעד השני הוזנו משתנים אישיים (מוקד שליטה פנימי וחצינוי ומסוגלות עצמית), ובצעד השלישי הוזנו המשתנים הארגוניים: סוג מערך הדיור, שכיחות ההתעללות, קונפליקטים אתיים על רקע מחויבויות סותרות ותמיכה ארגונית.

ממצאים עיקריים

תוצאות הרגרסיה ההיררכית מצביעות על כך שבניגוד להשערת המחקר הראשונה, אשר טענה שכלל שהותק של אנשי צוות גדול יותר, כך הם ידווחו על סבירות גבוהה יותר של פעולה מוסרית על פי מחויבותם לדיירים, לא נמצא קשר מובהק בין משתנים אלו ($p=.627$). בנוסף, בניגוד למשוער בהשערת המחקר השנייה, לפיה אנשי צוות הנמצאים במגע ישיר עם הדיירים (מטפלים ומדריכים) ידווחו על סבירות נמוכה יותר של פעולה מוסרית בהשוואה לאנשי צוות הנמצאים במגע פחות ישיר עם הדיירים (כגון רופאים, אחיות ועובדים סוציאליים), קשר זה נמצא כלא

מובהק ($p=.696$). אם כן, מאפייני רקע תעסוקתיים אשר נבחנו במחקר הנוכחי לא תרמו להסבר פעולה מוסרית של הצוותים על פי מחויבותם לדיירים.

בדומה למאפייני רקע תעסוקתיים, גם המאפיינים אישיותיים של הצוותים לא תרמו להסבר המשתנה התלוי. כך, ההשערה השלישית (אשר טענה שככל שמוקד השליטה הפנימי של אנשי הצוות חזק יותר, כך הם ידווחו על סבירות גבוהה יותר לנקיטת פעולה מוסרית, על פי מחויבותם כלפי הדיירים) ($p=.522$), ההשערה הרביעית (לפיה ככל שמוקד השליטה החיצוני של אנשי הצוות חזק יותר, כך הם ידווחו על סבירות נמוכה יותר לנקיטת פעולה מוסרית, על פי מחויבותם כלפי הדיירים) ($p=.066$) וההשערה החמישית (שטענה שככל שהמסוגלות העצמית של אנשי צוות גבוהה יותר, כך הם ידווחו על סבירות גבוהה יותר של פעולה מוסרית על פי מחויבותם לדיירים) ($p=.699$), הופרכו.

בבחינת התרומה של המשתנים הארגוניים להסבר הסבירות של פעולה מוסרית על פי מחויבותם של הצוותים לדיירים, אוששו חלק מן ההשערות. באופן ספציפי, אוששה ההשערה השישית, לפיה סבירות הפעולה המוסרית של אנשי מקצוע על פי מחויבותם לדיירים במעון/פנימייה, תהיה נמוכה יותר מזו של אנשי מקצוע במגורים בקהילה (הוסטלים ודירות) ($\beta=.116$, $p=.019$). כמו כן, אוששה ההשערה התשיעית לפיה ככל שהתמיכה הארגונית נתפסת של אנשי צוות גבוהה יותר, כך הם ידווחו על סבירות גבוהה יותר של פעולה מוסרית על פי מחויבותם לדיירים ($\beta=.153$, $p=.003$).

יחד עם זאת, השערת המחקר השביעית (לפיה ככל שהשכיחות של ההתעללות במסגרות לטיפול ממושך תהיה גבוהה יותר, כך אנשי צוות ידווחו על סבירות נמוכה יותר של פעולה מוסרית על פי מחויבותם לדיירים) ($p=.847$), וההשערה השמינית (לפיה ככל שתדירות הקונפליקטים איתם, הנובעים ממחויבויות סותרות אשר חווים אנשי הצוות תהיה גבוהה יותר, כך הם ידווחו על סבירות נמוכה יותר של פעולה מוסרית על פי מחויבותם לדיירים) ($p=.301$), הופרכה, כאשר לא נמצאו קשרים מובהקים בין משתנים אלו. כלל משתני המחקר תרמו יחד להסבר 3.9% מתוך השונות של המשתנה התלוי.

דין

על רקע פגיעותם המוגברת של אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית (מש"ה), המתגוררים במסגרות דיור ונמצאים בסיכון לטיפול לקוי, התעללות והזנחה (Kjellberg & Berg, 2025; Murphy & Bantry-White, 2021), וכן לנוכח החסמים העומדים בפני אנשי הצוות לפעול בהתאם למחויבותם המוסרית, המקצועית ולעיתים אף החוקית להגן על הדיירים (Collins & Murphy, 2022; Montgomery & Cooper, 2024), ביקש המחקר הנוכחי לבחון גורמים המנבאים פעולה מוסרית בקרב אנשי צוות. זאת באמצעות בחינת תרומתם של מאפיינים

אישיים (מסוגלות עצמית ומוקד שליטה) ומאפיינים ארגוניים (סוג מערך הדיור, שכיחות התעללות, קונפליקטים
אתיים הנובעים ממחויבויות סותרות ותמיכה ארגונית) ליכולתם הנתפסת של אנשי הצוות לפעול בהתאם
למחויבותם כלפי הדיירים.

ממצאי המחקר הצביעו על אישוש חלקי של השערות המחקר, כאשר כלל המשתנים תרמו יחד להסבר
3.9% מן השונות בפעולה מוסרית. בניגוד להשערות, מאפיינים אישיים ותעסוקתיים, ובהם ותק, סוג תפקיד, מוקד
שליטה ומסוגלות עצמית, לא נמצאו כקשורים באופן מובהק לסבירות לפעולה מוסרית. לעומת זאת, נמצאה
תמיכה להשערות המדגישות את ההקשר הארגוני: אנשי צוות העובדים במסגרות מוסדיות (מעונות פנימייה)
דיווחו על סבירות נמוכה יותר לפעולה מוסרית בהשוואה לעובדים במסגרות קהילתיות, (הוסטלים ודירות) ותמיכה
ארגונית נתפסת נמצאה מנבא חיובי ומשמעותי לפעולה מוסרית. ממצאים אלו מדגישים כי פעולה מוסרית אינה
תוצר של תכונות אישיות בלבד, אלא מתעצבת במידה רבה על ידי תנאים מבניים וארגוניים.

ממצאים אלה עולים בקנה אחד עם ספרות נרחבת המדגישה את השפעתם של מאפיינים מוסדיים-
טוטאליים בעיצוב טיפול לקוי והתעללות (Goffman, 1961; Hollomotz, 2013; Sobsey, 1994). מאפיינים כגון
צמצום אוטונומיה, הגבלת הביטוי האינדיבידואלי והחלשת הקשר עם הקהילה עלולים להעצים תהליכים של דה-
פרסונליזציה ודה-הומניזציה של הדיירים (Fyson & Patterson, 2020; Humphreys, 2023; Marsland et al., 2025). בנוסף, פערי הכוח וחוסר האיזון במשאבים בין הדיירים לבין אנשי הצוות וההנהלה מגבירים את
תלות הדיירים ומעצימים הן את הסיכון להתעללות והן את החסמים לאיתור, זיהוי ודיווח (Lev & Ayalon, 2015; Nelson, 2000). דפוסים ארגוניים של השתקה, טשטוש ראיות והכחשה יוצרים אקלים מאיים המרתיע מדיווח
ומוביל לעיתים לנרמול של התנהגויות מתעללות כחלק משגרת העבודה (ועדת דותן, 2023; Fyson & Patterson, 2020).

הבדלים שנמצאו בין מסגרות מוסדיות למסגרות קהילתיות תומכים בגוף ידע רחב המדגיש את תרומת
תהליכי אי-מיסוד לשיפור איכות חייהם של אנשים עם מש"ה (Cameranesi et al., 2022; McCarron et al., 2019; Navas et al., 2025). ממצאי המחקר הנוכחי מרחיבים ידע זה בכך שהם מצביעים גם על שיפור ביכולת
אנשי הצוות לפעול בהתאם למחויבותם המוסרית במסגרות בעלות מאפיינים קהילתיים.

תרומתה של התמיכה הארגונית מדגישה את חשיבות האקלים הארגוני בהעצמת יכולתם של אנשי הצוות
לפעול מוסרית, גם בהקשרים המאופיינים בפערי כוח ותלות (Eva et al., 2020; Jino & Dyaram, 2019).
בשונה ממחקרים קודמים שהצביעו על תרומת משתנים אישיים לניבוי פעולה מוסרית (Clyde et al., 2022; Sani et al., 2020), ממצאי מחקר זה מרמזים כי במסגרות לאנשים עם מש"ה ההקשרים הארגוניים עשויים

להיות דומיננטיים יותר מהמאפיינים האישיים. לבסוף, אף ששיעור השונות המוסברת נמוך, ממצא זה מדגיש את מורכבותה של הפעולה המוסרית ואת הצורך במחקרים עתידיים שיבחנו משתנים נוספים, ישלבו מתודות איכותניות וישתמשו במערכי מחקר מורכבים יותר, על מנת להעמיק את ההבנה בדבר התנאים וההקשרים שבהם פעולה מוסרית מתממשת במסגרות דיור לאנשים עם מש"ה.

סיכום

המחקר הנוכחי בחן גורמים המנבאים פעולה מוסרית של אנשי צוות במסגרות דיור לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית (מש"ה), תוך התמקדות במאפיינים תעסוקתיים, אישיותיים וארגוניים. ממצאי המחקר מצביעים על תרומה מוגבלת של מאפיינים אישיים ותעסוקתיים לניבוי פעולה מוסרית, ולעומת זאת על תפקיד מרכזי של ההקשר הארגוני בעיצוב יכולתם הנתפסת של אנשי הצוות לפעול בהתאם למחויבותם כלפי הדיירים. באופן ספציפי, לא נמצאה תמיכה להשערות שייחסו חשיבות לוותק, לסוג התפקיד, למוקד שליטה או למסוגלות עצמית בניבוי פעולה מוסרית. לעומת זאת, אוששו השערות המדגישות את חשיבותם של מאפיינים מבניים וארגוניים: עבודה במסגרות מוסדיות נמצאה קשורה לסבירות נמוכה יותר לפעולה מוסרית בהשוואה למסגרות קהילתיות, הכוללות הוסטלים ודירות, ותמיכה ארגונית נתפסת נמצאה גורם מנבא חיובי ומשמעותי לפעולה מוסרית. מסקנה מרכזית העולה מן המחקר היא כי פעולה מוסרית במסגרות דיור לאנשים עם מש"ה אינה תוצר של תכונות אישיות או ניסיון מקצועי בלבד, אלא מתעצבת במידה רבה על ידי ההקשר הארגוני שבו פועל איש הצוות. בפרט, רמת התמיכה מצד ההנהלה ומאפייני המסגרת מהווים גורמים משמעותיים ביכולתו של העובד להתייבץ לצד הדיירים, לזהות מצבי סיכון ולפעול בהתאם למחויבותו המוסרית והמקצועית. עם זאת, שיעור השונות המוסברת הנמוך מדגיש את אופייה הרב-ממדי והמורכב של פעולה מוסרית ואת הצורך בבחינת גורמים נוספים, רגשיים, נורמטיביים, תרבותיים והקשריים, במחקרים עתידיים.

המלצות

לממצאי המחקר השלכות יישומיות משמעותיות עבור תכנון, ניהול ופיקוח על מסגרות דיור לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית (מש"ה). ראשית, הדגש שמציבים הממצאים על חשיבותה של התמיכה הארגונית מחייב מעבר מתפיסה המתמקדת בעובד הבודד לתפיסה מערכתית, הרואה בהתנהלות הארגון גורם מרכזי בעיצוב פעולה מוסרית. על מסגרות הדיור לפעול ליצירת אקלים ארגוני אתי ותומך, המאפשר לעובדים להביע דאגה, להעלות דילמות ולהתייעץ לגביהן, ולפעול ללא חשש מסנקציות אישיות (Victor & Cullen, 1988). שיפור האקלים האתי יכול להתבטא בפיתוח מגנונים פורמליים ולא-פורמליים לתמיכה בעובדים, כגון הדרכות שוטפות, פורומים לדיון בדילמות אתיות והגנה אפקטיבית על מדווחים. פיתוח שיטתי של רפלקטיביות, באמצעות יצירת

מרחבים בטוחים לשיח אתי, עשוי לחזק את הלגיטימציה לפעול על פי המחויבות לדיירים גם במצבי קונפליקט או לחץ ארגוני.

שנית, הממצאים תומכים בהמשך ובחיזוק תהליכי אי-מיסוד, ומדגישים את תרומתם של מגורים במסגרות קהילתיות, הכוללים הוסטלים ודירות, לשיפור איכות חייהם, ביטחונם ורווחתם של אנשים עם מש"ה. שלישית, הממצאים מחזקים את הצורך בצמצום מאפיינים מוסדיים-טוטאליים במסגרות הדיור. צמצום זה יכול להתבטא בהעמקת הקשר עם הקהילה באמצעות שיתופי פעולה, פעילויות ואירועים משותפים, וכן בפיתוח מסגרות דיור קטנות ובעלות מאפיינים ביתיים ופחות מוסדיים, גם בתוך מוסדות גדולים. לצד זאת, הכשרה מתמשכת, הדרכה ותמיכה מקצועית בצוותים, וכן הגברת הפיקוח, עשויות לצמצם פרקטיקות טיפול פוגעניות ופטרנליסטיות ולעודד טיפול מיטיב, חומל ומקדם אוטונומיה.

רביעית, קובעי מדיניות ומנהלי שירותים נדרשים לבחון באופן ביקורתי את המבנה הארגוני, את תהליכי קבלת ההחלטות ואת יחסי הכוח במסגרות השונות. מומלץ לפתח מדדים ארגוניים להערכת פעולה מוסרית, כגון אקלים אתי, בטיחות מוסרית ולגיטימציה לדיווח, ולשלבם בתהליכי הערכה ובקרה. בנוסף, יש לפעול לצמצום פערי הכוח בין דיירים לבין אנשי צוות והנהלה, באמצעות יצירת מנגנונים פורמליים לשמיעת קולם של הדיירים, כגון ועדות דיירים, הנגשת הליכי תלונה, מינוי נציב תלונות הציבור וליווי תומכי החלטה.

לבסוף, מומלץ כי מחקרים עתידיים יעמיקו בחקר פעולה מוסרית במסגרות דיור לאנשים עם מש"ה. יש מקום להרחבת מודלים כמותיים, לשילוב מתודות איכותניות, לקיום מחקרי אורך והשוואה בין מסגרות, אזורים ומדינות, ולבחינת חוויותיהם של דיירים, בני משפחה וצוותי פיקוח. כמו כן, מומלץ לפתח ולבחון התערבויות ארגוניות ייעודיות לחיזוק תמיכה ארגונית ואקלים אתי, ולבדוק את השפעתן על פעולה מוסרית של אנשי צוות ועל רווחתם וביטחונם של הדיירים.

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