

מבגש

לעבודה חינוכית-סוציאלית

כרך כ"ד • גיליון 43

אב תשע"ו – יוני 2016

יוצא לאור על ידי:



בשיתוף עם:



תפיסת תפקיד ושחיקה בקרב עובדים עם מתבגרים במצבי סיכון: היבט רב תרבותי

שמחה גתהון, שלמה רומי וירון יגיל

תקציר

אנשי חינוך וטיפול מקבוצות מיעוט המטפלים בבני נוער מקבוצותיהם חשופים להתנגשות אפשרית בין תפקידם כמייצגי הממסד של החברה הקולטת להזדהותם עם המיעוט. המחקר הנוכחי התמקד בקשר בין אסטרטגיית תרבות, סגנונות התמודדות ותפיסת סביבת עבודה בקרב עובדים אלה לבין תפיסת התפקיד ומידת השחיקה שהם חווים. אוכלוסיית המחקר כללה 247 עובדים עם נוער במצבי סיכון: 62 יהודים ילידי הארץ או ותיקים בה, 64 ערבים, 60 יוצאי אתיופיה ו-61 יוצאי ארצות שהשתייכו לברית המועצות. כל המשתתפים מילאו שאלוני דיווח עצמי. הממצאים: (א) בהשוואה ליהודים ילידי הארץ והוותיקים, בני קבוצות מיעוט אינם חווים עצמות גבוהות יותר של קושי בתפיסת התפקיד או בשחיקה; (ב) לא נמצא קשר גורף בין אסטרטגיות תרבות לקושי בתפיסת התפקיד ולשחיקה; (ג) דפוסי התמודדות ותפיסת סביבת העבודה הם המשמעותיים בניבוי תפיסת תפקיד ושחיקה; (ד) שני ממדי אסטרטגיית התרבות (הזדהות עם הרוב והזדהות עם המיעוט) נמצאו בלתי תלויים זה בזה. ממצאי המחקר מחדדים את העובדה שיש להתייחס לבני קבוצות מיעוט שונות באורח דיפרנציאלי, וכי אסטרטגיית התרבות אינה בהכרח משתנה משמעותי מרכזי בחיזוי משתנים תלויים, כדוגמת תפיסת תפקיד או שחיקה.

מילות מפתח: עובדי נוער במצבי סיכון, אסטרטגיית תרבות, תפיסת תפקיד, שחיקה, התמודדות, סביבת עבודה

שירותי קידום הנוער בישראל מופקדים על פיתוח שירותים חינוכיים-טיפוליים ומתן שירותים אלו לבני נוער מנותקים ולבני נוער בסיכון לנשירה ולהידרדרות מכל המגזרים ומכל השכבות החברתיות-כלכליות (להלן נוער במצבי סיכון) (גרופר ורומי, 2014, 2015; להב, 2002; רומי, 2007; שמש, 2003). על פי נתוני ג'וינט ישראל (2015), אותרו בישראל כ-400,000 ילדים ובני נוער עד גיל 17 שהוגדרו כנתונים במצבי סיכון. אולם מידע זה שנוי במחלוקת. נתונים מפורטים ומוקדמים יותר מציגים היקף נרחב בהרבה של אוכלוסייה במצבי סיכון, בעלת גוון הטרוגני במיוחד, אשר מונה כ-250,000 בני עולים, 275,000 ילדים חרדים וכ-600,000 ילדים ערבים (שמיד, 2006). גם אם קיימת אי-בהירות ביחס להיקפה של האוכלוסייה המדוברת, בכל זאת הנתונים המוצגים לעיל מלמדים כי מדובר באוכלוסייה בעלת היקף משמעותי, וכי בני קבוצות מיעוט מהוות נתח ניכר מתוכה. עיקרון ייחודי לעבודה עם בני נוער מקבוצות מיעוט נוסח במסגרת דין וחשבון שמיד:

בכל שירות טיפולי שבו יותר מ-15% מהמטופלים הם מקבוצה תרבותית מובחנת, יש לייעד תקנים לאיש מקצוע טיפולי דובר אותה שפה [...] מן הראוי לפתח תכניות, שירותים ופרויקטים בהשתתפות מנהיגים רוחניים ואנשי מקצוע המקובלים על הקבוצות [...] תפותח מנהיגות מקצועית מקרב הקבוצות התרבותיות; יטופחו אנשי שדה, סוכני שינוי ואנשי מקצוע מתוך הקהילה; [...] יוכשרו אנשי מקצוע ומטפלים יוצאי קבוצות המיעוט התרבותיות (שמיד, 2006, עמ' 109).

עובדים יוצאי קבוצות המיעוט יודעים לשלב בתוך הפרקטיקה המקצועית שלהם ידע ומיומנויות תרבותיות ייחודיות לקבוצות המיעוט שבתוכן הם פועלים (זועבי וסויה, 2015). מעבר לכך, עובדים אלה מצופים לפעול כסוכני שינוי, שתפקידם, בין השאר, לכוון בני נוער מקבוצות מיעוט תרבותיות לנהוג בהתאם לכללים המקובלים בחברה ובתרבות הרוב (Harinen, Honkasalo, Ronkainen & Suurpaa, 2012; Roffman, Suarez-Orozco & Rhodes, 2005). הם מצויים בקו התפר שבין תרבות המיעוט לתרבות הרוב, ומיקום זה מציב אותם בעמדה רגישה, שכן הוא עלול לחשוף אצלם התנגשות בין ערכי המיעוט שאליו הם משתייכים לבין ערכי הרוב. מכיוון שתחום זה טרם נחקר דיו (Goldberg, 2000; Yan, 2008), המחקר המוצג בזאת מבקש להוסיף על הידוע בנושא באמצעות התמקדות בשלוש שאלות: (א) עד כמה עובדי נוער בני קבוצות מיעוט חווים את תפקידם כמתאפיין בתפיסת תפקיד בעייתית ובשחיקה, בהשוואה לדרך שבה חווים אותו עובדי נוער בני תרבות הרוב; (ב) עד כמה הזדהות עם תרבות המיעוט או הרוב (להלן: אסטרטגיית תרבות) קשורה בתפיסת תפקיד בעייתית ובשחיקה; (ג) מהו משקלה היחסי של אסטרטגיית תרבות בניבוי תפיסת תפקיד ורמות שחיקה, בהשוואה לשני משתנים מנבאים אחרים שאינם בהכרח קשורים ברקע התרבותי – סגנון התמודדות ותפיסת סביבת עבודה.

סקירת הספרות המוצגת להלן מתחילה בהגדרת המשתנה "אסטרטגיית תרבות" ובהצגת התשתיות העיונית והמחקרית העשויות להסביר את הקשר שבין משתנה זה לתפיסת תפקיד ולשחיקה; היא ממשיכה בהצגת ההיגיון שבבחירת סגנונות התמודדות ותפיסת סביבת עבודה כשני משתנים מסבירים משלימים למשתנה "אסטרטגיית תרבות" ומסתיימת בהצגת השערות המחקר.

אסטרטגיית תרבות והקשר בינה לבין תפיסת תפקיד ושחיקה

המונח "תרבות" (acculturation) מתייחס למידה שבה יחידים או מוסדות, בני קבוצות או מעמדות של תרבות נתונה, בוחרים לאמץ מרכיבים (רעיונות, מילים, ערכים, נורמות, התנהגויות) מתרבות שונה (International Organization for Immigration, 2004). המונח "אסטרטגיה של תרבות" משקף דו-שיח בין שני דפוסים: האחד הוא שימור תרבות המיעוט בדרך של זהות והזדהות עם המורשת, והשני הוא הנכונות לאמץ מרכיבים מתרבות הרוב. ברי (Berry, 1970; 2003) מנה ארבע אסטרטגיות של תרבות אשר עשויות לבוא לידי ביטוי בזהותו של הפרט: (א) היטמעות בתרבות הרוב, בצד ויתור על תרבות המיעוט (assimilation);

(ב) השתלבות של בני המיעוט בתרבות הרוב, בלא לוותר על תרבות המיעוט (integration); (ג) היבדלות מתרבות הרוב והשתייכות לתרבות המיעוט בלבד (separation); (ד) שוליות, הבאה לידי ביטוי בדחייה של תרבות הרוב ותרבות המיעוט גם יחד (marginalization).

על פי ברי וסם (Berry & Sam, 1997), אסטרטגיית התרבות המועדפת על קבוצות מיעוט רבות במקומות שונים בעולם היא השתלבות. עם זאת נמצאו בעולם מקרים מסוימים שבהם ההעדפה היא דווקא לאסטרטגיה של היבדלות, כמו במקרה של תורכים בגרמניה (Piontkowski, Florack, Hölker & Obdrzálek, 2000), תורכים בעלי מעמד חברתי-כלכלי נמוך בקנדה (Ataca & Berry, 2011) וסטודנטים סיניים ממין זכר בגרמניה (Yu & Wang, 2011). מחקרים נוספים מעידים בעקיבות על כך שמי שמאמצים לעצמם אסטרטגיה של השתלבות או היטמעות משיגים את התוצאות הטובות ביותר במדדים שונים של איכות חיים, בשעה שהמאמצים אסטרטגיה של שוליות הם בעלי התוצאות הטובות פחות במגוון תחומי חיים (Berry, Phinney, Sam & Vedder, 2006; Birman, Trickett & Vinokurov, 2002; Brown, Gibbons & Hughes, 2004; Zheng, Sang & Wang, 2004; Ward & Rana-Deuba, 1999; Liebkind, 2001; 2013). ממצאים אלה מעידים על יתרון של אסטרטגיות ההשתלבות וההיטמעות על פני שתי אסטרטגיות התרבות האחרות.

בעבודת המחקר הנוכחית נבדקה תחילה השפעתה של אסטרטגיית התרבות שאותה אימצו עובדי נוער בני קבוצות מיעוט, על תפיסת התפקיד המקצועי שלהם. על פי תאוריית התפקיד, הדרך שבה היחיד פועל היא תוצר של "ציפיות תפקיד" המשוגרות אליו מן הסובבים אותו. על בסיס ציפיות אלה הוא מפתח לעצמו תפיסת תפקיד, אשר משקפת את הבנתו האישית באשר לתכניו של התפקיד ודרכי ביצועו. התוצר בא לידי ביטוי ב"התנהגות בתפקיד", שהיא סך הפעולות שהאדם מבצע הלכה למעשה (Linton, 1936; Levinson, 1959; Biddle & Thomas, 1966; Biddle, 1979; Merton, 1949).

על פי בידל (Biddle, 1986), תפיסת תפקיד היא פועל יוצא של תהליכים המתרחשים בחמישה ממדים נבדלים: הפונקציונלי, הארגוני, הסמלי-אינטראקטיבי, המבני והקוגניטיבי. מבין מכלול הממדים הללו, שלושת הראשונים הם הרלוונטיים לנושא המחקר הנוכחי. הממד הפונקציונלי מציע את העיקרון שלפיו תפקיד נועד תמיד לשרת פונקציות חברתיות כלשהן. במקרה של עובדי הנוער, העסקת אנשי חינוך וטיפול מקרב בני המיעוטים נעשית כדי שיהוו גשר אל בני הנוער מן הקבוצה האתנית-תרבותית שאליה הם משתייכים, ייצגו אותם בפני תרבות הרוב ויקרבו אותם אליה (Harinen et al., 2012; Roffman et al., 2005). הממד הארגוני קובע את הדרך שבה תמומשה הפונקציות של התפקיד, לעתים בסתירה להתוויות הערכיות שהעובד מביא עמו מעולמו התרבותי (Stone-Romero, Stone & Salas, 2003). הממד הסמלי-אינטראקטיבי גורס כי במהלך האינטראקציה השוטפת של העובד עם הסובבים אותו משוגרות אליו ציפיות בלתי פורמליות, אשר משפיעות גם הן על הדרך שבה הוא תופס את תפקידו.

שלושת הממדים הללו עשויים להסביר מדוע מצבם של אנשי חינוך וטיפול העובדים עם בני נוער בקהילותיהם שלהם הוא מורכב במיוחד; האינטראקציות השוטפות שהם מקיימים עם הסובבים אותם מקרב בני הקהילות שהם עצמם משתייכים אליהן, עלולות לתרום לחוויית קונפליקט. ישנו חשש שמקומם של עובדי הנוער מקבוצות מיעוט חושף אותם לשלושה סוגים של התנגשות אפשרית בין ערכים שמקורם בתרבות הרוב לבין ערכים שהם מביאים עמם מקבוצת המיעוט (Goldberg, 2000): הראשון מתקיים בין ערכים מקצועיים אוניברסליים, בהתאם לגישה האתית, לבין הנורמות המקובלות בתרבות המיעוט, בהתאם לגישה האמית. אם עובד הנוער יקבל על עצמו את הנורמה של קבוצת המיעוט, הוא עלול לחוש כמועל בתפקידו המקצועי; מצד שני, אם הוא יקבל על עצמו את הנורמה המקצועית, הרי הוא פועל בניגוד לערכים התרבותיים של הקבוצה שאליה הוא משתייך ואשר בה הוא מטפל. השני מתקיים בין הזדהויותיו והעדפותיו האתניות-תרבותיות של עובד הנוער. הוא אינו מצוי במקום שבו הוא יכול לשמור על ריחוק או ניתוק רגשי, אלא מעורב בקבוצה אתנית, לעתים קרובות אפילו על בסיס קשרי משפחה וחברות. אי-לכך הוא אינו יכול באמת ובתמים לשים את עצמו במקום ניטרלי, שבו קבוצת ערכים אחת אינה מועדפת על קבוצת ערכים אחרת. השלישי עלול להתרחש כאשר עובד הנוער בן קבוצת המיעוט חווה קושי בהזדהותו עם המסרים שהוא מצופה להביא אל מטופליו מטעם מעסיקו. מצבו שונה מזה של העובד ה"חיצוני", שאינו בן הקבוצה האתנית-תרבותית שבה הוא מטפל. בנקודה מורכבת זו על החיץ שבין תרבות הרוב הקולטת לבין תרבות המיעוטים, עלולים להיווצר קונפליקט ועמימות בתפיסת התפקיד. מכיוון שהספרות מראה בעקיבות שאסטרטגיות תרבות של היטמעות או השתלבות מביאות להסתגלות הטובה ביותר, גם במחקר הנוכחי ההשערה הייתה כי עובדי נוער בני קבוצות מיעוט שידווחו על אימוץ אסטרטגיות של היטמעות או השתלבות יחוו פחות את ההתנגשויות האפשריות המתוארות לעיל, ולכן גם ידווחו במידה פחותה על תפיסת תפקיד קונפליקטואלית ועמומה.

נוסף על הקשר בין אסטרטגיית תרבות לתפיסת התפקיד, נבדק במחקר הנוכחי הקשר בין אסטרטגיית תרבות לשחיקה. השימוש במונח זה מכון לפגיעה בתפקוד התקין של העובד כתוצאה מחשיפה לגורם דחק משמעותי ומתמשך (Freudenberger, 1974). מזווית פנומנולוגית, השחיקה מתאפיינת בחמש קבוצות תסמינים (Kahill, 1988): תסמינים גופניים (ביטויים של מצוקה), רגשיים (למשל חוסר יציבות), התנהגותיים (למשל היעדרויות) ובין-אישיים (כגון גישה צינית) ותסמינים הקשורים בשינויים בגישה לעבודה (למשל ירידה במידת העניין וההשקעה). ברמה אופרטיבית, השחיקה בעבודה היא תופעה שנמדדת תוך התייחסות לשלושה מישורים (Lee & Ashforth, 1990; Maslach), תשישות ואפיסת כוחות (exhaustion), אבדן רגישות לתכונות האישיות המיוחדות כל אחד מן הלקוחות (cynicism/depersonalization) ופגיעה בתחושת ההישגיות וההגשמה העצמית של העובד במסגרת תפקידו (self-actualization).

מחקרים קודמים מעידים על הבדלים שעלולים להתגלות ברמות השחיקה של בני לאומים, תרבויות ומקומות שונים. כך לדוגמה נמצאו הבדלים ברמות השחיקה של מורים בקנדה, בהשוואה לעמיתיהם בהולנד (Van-Horn, Schaufeli, Greenglass & Burke, 1997), אולם ההסבר שניתן לממצאים אלה היה קשור להבדלים בהיקפי שעות העבודה ולמבנים הארגוניים במערכות החינוך שבשתי המדינות. במחקר אחר, שהשווה אחיות בירדן לאחיות בקנדה, לא נמצאו אמנם הבדלים במידת השחיקה של בנות שתי הקבוצות הנחקרות, אך גם כאן נמצא כי גורמי השחיקה בשתי הקבוצות היו קשורים בהיבטים מבניים שונים שאפיינו את סביבת עבודתן (Armstrong-Stassen, Al-Ma'Aitah, Cameron & Horsburgh, 1994). ממצאיו של מחקר שלישי, שבו הושוו עובדים משני סניפים של אותה החברה הבין-לאומית, האחד בפינלנד והשני בפולין, הראו כי אף שהעובדים בשני הסניפים פעלו בסביבה ארגונית בעלת מאפיינים מבניים דומים, העובדים מפינלנד חוו רמות שחיקה גבוהות יותר מעמיתיהם בפולין (Varhama & Björkqvist, 2004). ממצאיו של מחקר זה עשויים לרמז על חשיבותה של הסביבה התרבותית. טענה זו מקבלת חיזוק של ממש בממצאיו של מחקר רביעי, שהשווה בין עובדים סוציאליים בשירותים להגנת הילד באנגליה ובסקוטלנד. במחקר זה נמצא כי עובדים מאנגליה נטו לדווח על רמות גבוהות יותר של שחיקה מאשר עובדים מסקוטלנד (Savicki, 2001). מכיוון שגם במחקר זה, שני הארגונים שבהם הועסקו משתתפי המחקר היו בעלי מאפיינים מבניים דומים, הוסברו הממצאים גם כאן כקשורים להבדלים תרבותיים בין אנגלים לסקוטים. ממצאי מכלול המחקרים הללו אינם חזקים דיים כדי להעיד על קשר ברור ובעל כיוון ידוע בין מאפיינים תרבותיים לבין שחיקה. באורח ספציפי יותר, ובהתייחס לקשר שבין אסטרטגיית תרבות לבין שחיקה, ממצאיו של מחקר שנערך בקרב מהגרים בהולנד מלמדים שקיים מתאם מובהק בין שני המשתנים. האסטרטגיה של השתלבות נמצאה קשורה ברמות שחיקה נמוכות יותר, ואילו האסטרטגיה של שוליות נמצאה קשורה ברמות שחיקה גבוהות יותר (Peeters & Oerlemans, 2009). לא נמצא קשר בין המידה שבה אומצו על ידי בני קבוצות המיעוט שתי האסטרטגיות הנותרות לבין רמות השחיקה. על בסיס ממצאים אלה וממצאיהם של המחקרים שהוצגו לעיל, שבהם נמצא יתרון של אסטרטגיות ההשתלבות וההיטמעות על פני אסטרטגיות התרבות האחרות, שיערנו כי גם במחקר הנוכחי דיווח על אימוץ של אסטרטגיות מסוג היטמעות והשתלבות ימצא קשור ברמות שחיקה נמוכות יותר.

הקשר בין סגנונות התמודדות ותפיסת סביבת עבודה לתפיסת תפקיד ושחיקה

הניסיון להסביר הבדלים בתפיסת תפקיד ובשחיקה באמצעות הבדלים בין מי שנוקטים אסטרטגיות תרבות מובחנות הוא פשטני במקצת; הרי אסטרטגיות תרבות אינן מתקיימות בחלל הריק, כי אם אצל אנשים בעלי דפוסי התנהגות אישיים ובנסיבות חברתיות וארגוניות שעלולות גם הן לשחק תפקיד בעיצובן של תפיסת תפקיד ורמות שחיקה. יתרה מזו, אפשר שהבדלים בין בני קבוצות מיעוט

שונות אינם נובעים בהכרח מאסטרטגיות התרבות השונות, כי אם דווקא מהבדלים בין-תרבותיים בדפוסי ההתמודדות ומרגישותם של בני תרבויות שונות להיבטים שונים בסביבת העבודה שבה הם מועסקים. מסיבה זו המחקר הנוכחי בדק גם את שני המשתנים הללו, כדי לבחון הבדלים בין-תרבותיים ואת משקלם היחסי בניבוי תפיסת תפקיד ורמות שחיקה, בהשוואה למשקלה היחסי של אסטרטגיית התרבות. המונח "התמודדות" טומן בחובו את מגוון האסטרטגיות הקוגניטיביות וההתנהגויות שאנשים משתמשים בהן על מנת לעמוד במצבי דחק ומצוקה (Folkman & Moskowitz, 2004). אחת התאוריות המקיפות ביותר בנושא זה פותחה על ידי פולקמן ועמיתים, והיא מתייחסת להתמודדות כמתרחשת במישור המציאות, במקביל למישור המתקיים במחשבותיו של הפרט: במישור המציאות, ההתמודדות מכוונת לשינוי או שליטה במידת החשיפה לגורם הדחק; במישור הפנימי, הפרט מכוון אנרגיות לוויסות המערכות הפנימיות (רגשות ומחשבות), לאחר שהשליטה בגורם החיצון לא צלחה (Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis & Gruen, 1980). מזווית ראייה דומה מאוד, ניסה דיואי (Dewe, 1985) לסווג את דפוסי ההתמודדות לשתי קבוצות: התמודדות פעילה (active coping) והתמודדות פליאטיבית (palliative coping); התמודדות פעילה מאופיינת בחשיבה רציונלית ובפעילות מכוונת משימה, ואילו התמודדות פליאטיבית מאופיינת בעיסוק במצוקה הרגשית, למשל בהתעלמות, או לחלופין – דווקא בביטוי יצירתי. תכליתה של ההתמודדות הפליאטיבית היא להקל על עצמת המצוקה (Carmona, Buunk, Peiró, Rodríguez & Bravo, 2006). גישה שלישית, שמקורותיה נובעים מן המודל שהוצע על ידי פולקמן ולזרוס, אך התייחסותה לדפוסי התמודדות מפורטת יותר, הציעו קרבר ועמיתיו (Carver, Schier & Weintraub, 1989). הכלי שפיתחה קבוצת חוקרים זו מודד את נטייתו של היחיד לעשות שימוש בכל אחד מבין 14 סגנונות התמודדות, שבחלקם מכוונים לטיפול במקור הדחק, כדוגמת: התמודדות פעילה, תכנון, דחיקת פעילויות מתחרות וחיפוש אחר עזרה אינסטרומנטלית, ובחלקם האחר – הם מכווני רגש, כמו למשל: חיפוש אחר תמיכה רגשית, פנייה לדת, התנתקות רגשית באמצעים שונים והכחשה.

סגנונות התמודדות הממוקדים בבעיה נמצאו קשורים יותר באופטימיות, והם מתוארים כמנבאים רווחה נפשית וגופנית טובה יותר (Scheier, Wientraub & Carver, 1986). בהקשר של עולם התעסוקה, נמצא שדפוסי התמודדות אלה תורמים להסתגלות טובה יותר (Bowman & Stern, 1995). כמו כן דווח שסגנונות התמודדות פעילים (ממוקדים בבעיה) נמצאו במתאם שלילי עם רמות שחיקה, בשעה שסגנונות התמודדות פליאטיביים (ממוקדים בעבודה פנימית) היו בעלי מתאם חיובי עם רמות שחיקה. כך, לדוגמה, בשלושה מחקרים שונים שנערכו בקרב מורים ברחבי אירופה, נמצא שנטייה מוגברת להתמודדות פעילה קשורה במידה פחותה אל התופעות השליליות של שחיקה ובמידה רבה יותר אל מימוש עצמי (Carmona et al., 2006; Griva & Joeekes, 2003; Verhoeven, Kraaij, Joeekes & Maes, 2003). סדרת ממצאים זו מחזקת את חשיבותם של סגנונות התמודדות אישיים בניבוי תפיסת תפקיד ושחיקה.

סביבת העבודה היא המרחב האנושי והפיזי שבתוכו פועלים העובדים. מאפייני סביבת העבודה הקשורים בגורם האנושי מסווגים לשלושה ממדים: (א) יחסים בין-אישיים המתמקדים בחוויית התמיכה שחוה העובד ביחסיו עם עמיתיו לארגון; (ב) המידה שבה הסביבה מעודדת צמיחה אישית, כפונקצייה של תחושת אוטונומיה ומידת התחרות; (ג) המידה והאופן שבהם הנהלת הארגון משקיעה משאבים בתחזוקת הקיים או לחלופין בפתיחות לשינויים. ממד זה מתייחס לאותם המרכיבים בסביבת העבודה אשר מכתיבים את מידת הדחק בעבודה, את המידה שבה הדחק גורם למשימתיות יתר, את המידה שבה קיימת בהירות ציפיות מהעובד, המאפשרת לו לעסוק בענייניו על בסיס סביבה יציבה וצפויה ואת המידה שבה הסביבה הארגונית מאפשרת חדשנות ושינוי (Moos, 1974).

סוגיית האקלים הארגוני והשפעותיו על תפיסת תפקיד ושחיקה נבחנה במספר מחקרים, מרביתם בקרב אחיות במערכת הבריאות. כך לדוגמה נמצא כי הדרך שבה חוו אחיות את התנהגות הממונים עליהן ואת יחסי העבודה עם עמיתים הם שני מנבאים משמעותיים לתחושת העמימות בתפקיד: ככל שהמנהלים הצליחו להגדיר משימות וציפיות ברורות, כך גדלה שביעות הרצון של האחיות בעבודתן ופחתה השחיקה (Revicki & May, 1989). במחקר שבחן משתנים דומים נמצא גם שאחיות שחוו ציפיות תפקיד בהירות וברורות היו מדוכאות, תשושות וציניות פחות וחשו רמות גבוהות יותר של מימוש עצמי בעבודתן (Firth, McKeown, McIntee & Britton, 1987). במחקר שהתמקד בתמיכתם של הממונים נמצא שתמיכה אשר נחוותה על ידי האחיות כפחותה הייתה קשורה לעצמה רבה יותר של תשישות נפשית. עוד נמצא במחקר זה שדחק מוגבר בעבודה, מכוונות משימתית ומעורבות נמוכה יותר של האחיות בתהליכי קבלת החלטות ניבאו ביטוי רמות גבוהות יותר של דה-פרסונליזציה והפחתה ברמות המימוש העצמי (Robinson et al., 1991). מחקרים נוספים הראו כיצד אווירה חברתית בסביבת העבודה יכולה להשפיע על התנהגותם והרגשתם של עובדים במערכת הבריאות (Flarey, 1991; Moos, 1994); (Turnipseed, 1990), אולם הממצאים המשמעותיים ביותר לעניינינו של מחקרנו הם העולים ממחקרו של סביקי (Savicki, 2002). במחקר זה נבדקו אנשי חינוך וטיפול ב-13 תרבויות מובחנות זו מזו, מתוך התייחסות מעמיקה לרב תרבותיות ולממדים אחרים בעבודתם, הדומים לאלה שנבדקו במחקרנו. ממצאיו של המחקר הראו ששלושה ממדים בסביבת העבודה (תמיכת ממונים, דחק בעבודה ונטיית הארגון לאפשר חדשנות) מנבאים 15.1% מן השונות ברמות התשישות של העובדים; שלושה ממדים (תמיכת ממונים, מכוונות משימתית ודחק בעבודה) מנבאים 5.7% מהשונות ברמת הדה-פרסונליזציה שחווים העובדים ביחס ללקוחותיהם; לבסוף, שני ממדים (לכידות בין עמיתים ונטיית הארגון לאפשר חדשנות) מנבאים 6.5% מן השונות ברמות ההגשמה העצמית (Savicki, 2002). ממצאיו של סביקי, בתוספת לתשתית שהציעו המחקרים המוזכרים לעיל, מספקים את הרציונל להכללתו של המשתנה "תפיסת סביבת עבודה" כמשתנה מסביר שלישי במודל ניבוי שבו המשתנים התלויים הם תפיסת תפקיד ושחיקה.

סיכום והצגת השערות המחקר

עבודת המחקר הנוכחית עסקה באנשי חינוך וטיפול שעבדו עם נוער במצבי סיכון. העובדים עצמם משתייכים לקבוצות מיעוט בחברה הישראלית, ועבודתם הייתה כרוכה בטיפול בבני נוער במצבי סיכון משתייכים גם הם לאותן קבוצות המיעוט. המחקר התמקד בארבע שאלות: (א) האם קיימים הבדלים בתפיסת התפקיד ובמידת השחיקה שחווים אנשי חינוך וטיפול בני קבוצות מיעוט בחברה הישראלית, בהשוואה לאנשי חינוך וטיפול יהודים ילידי ישראל או ותיקים בארץ? (ב) מהו אופיו של הקשר בין אסטרטגיית התרבות שנוקטים עובדי הנוער בני קבוצות המיעוט לבין תפיסת התפקיד ורמות השחיקה שכל אחד מהם חווה בתפקידו? (ג) האם קיימים הבדלים בין בני קבוצות מיעוט שונות בדפוסי ההתמודדות המועדפים ובתפיסות סביבת עבודה? (ד) מהו משקלה היחסי של אסטרטגיית תרבות כמנבאת תפיסת תפקיד ורמות שחיקה, בהשוואה למשקלם היחסי של דפוסי התמודדות ותפיסת סביבת עבודה. התבוננות מזווית זו הייתה צפויה לספק תמונה מלאה יותר על ההבדלים בין עובדי נוער בני קבוצות מיעוט שונות בישראל, ובפרט על חשיבותה היחסית של אסטרטגיית התרבות בניבוי תפיסות תפקיד ורמות שחיקה אצל עובדים אלה. ההשערות שנבדקו במחקרנו לא נגעו לכלל השאלות המחקריות, מאחר שלא היה בספרות העיונית או המחקרית כדי לספק כיוונים ברורים לניסוח השערות ביחס לכולן. עם זאת, במחקר הנוכחי נבדקו שתי ההשערות הבאות:

א. אנשי חינוך וטיפול ילידי ישראל או ותיקים בה המשתייכים לרוב היהודי יחוו עצמות נמוכות יותר של קונפליקט, עמימות ושחיקה בתפקיד, בהשוואה לאנשי חינוך שהם בני קבוצות מיעוט אתני ותרבותי, יהודים וערבים.

ב. בני קבוצות המיעוט המאמצים אסטרטגיות תרבות מסוג השתלבות והיטמעות ידווחו על רמות נמוכות של קונפליקט ועמימות בתפיסת התפקיד שלהם, כמו גם רמות נמוכות יותר של תשיות ודה-פרסונליזציה, ועל רמות גבוהות של הגשמה עצמית.

שיטה

אוכלוסיית המחקר

השתתפו במחקר 247 אנשי חינוך וטיפול שעבדו עם נוער במצבי סיכון (62 יהודים ילידי הארץ או ותיקים בה, 64 ערבים מוסלמים ונוצרים, 60 יוצאי אתיופיה ו-61 יוצאי מדינות שהשתייכו לברית המועצות). הדגימה נעשתה על בסיס מזדמן, בדרך של פנייה למנהלי שירותים, דרך היכרות אישית ובשיטה של כדור שלג. רובם המכריע של בני קבוצות המיעוט (>83%) הועסקו באורח בלעדי בעבודה עם בני קבוצות המיעוט שאליהן הם עצמם משתייכים, בעוד כמחצית מבין העובדים היהודים ילידי הארץ או הוותיקים עבדו עם אוכלוסייה כללית (53.3%), ואילו מחציתם הנותרת – באורח ייעודי עם קבוצות אתניות ספציפיות (46.7%) ($\chi^2(3,240)=40.78; p<.000$). מאפייני הרקע הכלליים של משתתפי המחקר מוצגים בלוח 1.

לוח 1: מאפייני רקע של משתתפי המחקר בחלוקה לפי קבוצות אתניות

יהודים ילידי הארץ או ותיקים	יוצאי מדינות שהשתייכו לברה"מ	יוצאי אתיופיה	ערבים	סך כל המשתתפים	
(6.80) 30.0	(6.09) 30.1	(6.66) 32.4	(7.48) 33.0	(6.87) 31.4	גיל ממוצע (סטיית תקן)
(21.2%) 21	(26.3%) 26	(25.3%) 25	(27.3%) 27	(100%) 99	מין זכר
(27.7%) 41	(23.6%) 35	(23.6%) 35	(25.0%) 37	(100%) 148	נקבה
(48.8%) 60	–	–	(51.2%) 63	(100%) 123	ארץ לידה ישראל
–	(100%) 31	–	–	(100%) 31	מדינות שהשתייכו לברה"מ
–	–	(100%) 60	–	(100%) 60	אתיופיה
–	–	–	–	–	מדינות ערב
–	(100%) 29	–	–	(100%) 29	מזרח אירופה
(100%) 1	–	–	–	(100%) 1	מערב אירופה
(100%) 1	–	–	–	(100%) 1	אחר
(33.3%) 2	–	(66.7%) 4	–	(100%) 6	שנת עלייה לפני 1980
(1.6%) 1	(32.8%) 20	(66.7%) 40	–	(100%) 61	1981–1990
–	(71.4%) 30	(28.6%) 12	–	(100%) 42	1991–2000
–	(100%) 4	–	–	(100%) 4	החל משנת 2001
(24.3%) 18	(17.6%) 13	(17.6%) 13	(40.5%) 30	(100%) 74	מקצוע עובד סוציאלי
(19.6%) 19	(24.7%) 24	(27.8%) 27	(27.8%) 27	(100%) 97	איש חינוך
(16.7%) 1	(16.7%) 1	(16.7%) 1	(50.0%) 3	(100%) 6	פסיכולוג
(8.3%) 1	(66.7%) 8	(16.7%) 2	(8.3%) 1	(100%) 12	סוציולוג
(30.4%) 7	(34.8%) 8	(30.4%) 7	(4.3%) 1	(100%) 23	קרימינולוג
(52.2%) 12	(13.0%) 8	(30.4%) 7	(4.3%) 1	(100%) 23	אחר
(36.8%) 7	(31.6%) 6	(31.6%) 6	–	(100%) 19	הכשרה מקצועית ללא הכשרה בתחום חינוך/טיפול
(9.4%) 3	(43.8%) 14	(28.1%) 9	(18.8%) 6	(100%) 32	הכשרת חינוך/טיפול לא אקדמית
(23.1%) 30	(23.8%) 31	(20.8%) 27	(32.2%) 42	(100%) 130	תואר ראשון חינוך/טיפול
(29.7%) 11	(16.2%) 6	(21.6%) 8	(32.4%) 12	(100%) 37	תואר שני חינוך/טיפול
(44.0%) 11	(12.0%) 3	(32.0%) 8	(12.0%) 3	(100%) 25	תואר אקדמי בתחום אחר
(45.5%) 15	(21.2%) 7	(15.2%) 5	(18.2%) 6	(100%) 33	ותק במקצוע פחות משנה
(27.3%) 24	(22.7%) 20	(26.1%) 23	(23.9%) 21	(100%) 88	5–1 שנים
(20.6%) 14	(32.4%) 22	(16.2%) 11	(30.9%) 21	(100%) 68	10–6 שנים
(11.1%) 4	(27.8%) 10	(30.6%) 11	(30.6%) 11	(100%) 36	20–11 שנים
–	–	–	(100%) 5	(100%) 5	מעל 20 שנה
(50.0%) 29	(15.5%) 9	(15.5%) 9	(19.0%) 11	(100%) 58	ותק בארגון פחות משנה
(20.9%) 23	(24.5%) 27	(23.6%) 26	(30.9%) 34	(100%) 110	5–1 שנים
(11.4%) 5	(45.5%) 20	(22.7%) 10	(20.5%) 9	(100%) 44	10–6 שנים
(7.1%) 1	(14.3%) 2	(28.6%) 4	(50%) 7	(100%) 14	20–11 שנים
–	–	–	(100%) 2	(100%) 2	מעל 20 שנה

על פי הממצאים בלוח 1, הגיל הממוצע של עובדי הנוער היה כ-31 שנים (SD=6.87), ללא הבדלים משמעותיים בין הקבוצות. בכל הקבוצות נמצא רוב מסוים לנשים. שיעור גבוה (73.3%) מבין עובדי הנוער שמוצאם באתיופיה עלו לפני שנות התשעים,

ובין יוצאי המדינות שהשתייכו לברית המועצות נמצא שיעור גבוה של אנשי חינוך וטיפול שעלו רק לאחר שנות התשעים (55.7%) ($t(108,110)=9.30$; $p=.000$). החלוקה לקבוצות אתניות מלמדת שבקרב המשתתפים הערבים נמצא שיעור גבוה יותר של עובדים סוציאליים (46.8%), זאת בהשוואה ל-20.9%–29.0% בקבוצות האחרות (עובדים סוציאליים) ($\chi^2(15,235)=42.15$; $p<.000$). כך גם בבדיקת ההכשרה המקצועית, רבים יותר מבני החברה הערבית (84.3%) היו בעלי תארים ראשון ושני בתחום טיפולי-חינוכי, בהשוואה לבני הקבוצות האחרות, שם נמצאה הכשרה זו בהיקפים מצומצמים יותר (60.6%–66.1%) ($\chi^2(12,243)=28.04$; $p=.005$). באשר לוותק המקצועי, בקרב המשתתפים הערבים נמצא המספר הגדול ביותר של עובדים ותיקים עם ותק של שש שנים ויותר (57.8%), ואחריהם נמצאה קבוצת יוצאי מדינות שהשתייכו לברית המועצות, ש-52.4% מבין חבריה עסקו מעל שש שנים במקצוע; זאת בהשוואה ליוצאי אתיופיה, ש-36.6% מביניהם היו בעלי ותק זהה, ול-29.0% מבין היהודים ילידי הארץ או הוותיקים בה ($\chi^2(12,230)=29.50$; $p<.005$). מכיוון שלא נמצאו קשרים מובהקים בין מאפייני הרקע שהבחינו בין הקבוצות האתניות השונות לבין תפיסת תפקיד ושחיקה, לא נמצאה הצדקה להתייחסות אל מאפיינים אלה כאל משתנים מבוקרים.

איסוף נתונים

לצורך איסוף הנתונים נעשה שימוש בשישה שאלונים: שאלון תפיסת תפקיד, שאלון שחיקה, שאלון הזדהות עם הקבוצה האתנית-תרבותית, שאלון דפוסי התמודדות, שאלון סביבת עבודה ושאלון נתוני רקע.

שאלון תפיסת תפקיד (Rizzo, House & Lirtzman, 1970) כולל 17 פריטים, ובעזרתו נמדדת תפיסתו של המשתתף בהתייחס לשלושה סולמות: (א) מידת העמימות הנחוות בתפקיד (שש שאלות, לדוגמה: "אני יודע מהם תחומי האחריות המוטלים עליי"); (ב) מידת הקונפליקט (שמונה שאלות, לדוגמה: "אני צריך לעשות דברים שלמעשה היה צריך לעשותם אחרת"); (ג) העומס הנחוות בתפקיד (שלוש שאלות, לדוגמה: "מוטלות עליי משימות שכדי לבצען יש צורך ביותר מאדם אחד"). שלושת סולמות השאלון בנויים במתכונת שבה ציון גבוה יותר בסולם משקף מידה גדולה יותר של עמימות וקונפליקט בתפקיד. השאלון תורגם מאנגלית לעברית באורח מבוקר לצורכי המחקר הנוכחי. לא ידוע לנו על שימוש קודם שנעשה בו במתכונתו העברית. במחקר הנוכחי חושבו ציוני אלפא קרונבאך להערכת עקיבות פנימית עבור כל אחד מהממדים הנכללים בשאלון. הציונים היו: 0.86 עבור מדד העמימות, 0.76 עבור מדד הקונפליקט ו-0.63 למדד העומס בתפקיד. בשל מהימנותו הנמוכה יחסית של מדד זה, כמו גם בשל הרלוונטיות הנמוכה שלו לנושא המחקר, הוא הושמט מחישובי הממצאים.

בשאלון השחיקה (Maslach et al., 1996) נכללים 22 היגדים, שכוללים שלושה סולמות: (א) מידת התשישות (שבעה פריטים, לדוגמה: "המידה שבה עובד חש מרוקן בגלל המגע שלו עם הפונים שבטיפולו"); (ב) מידת הדה-פרסונליזציה (שישה

פריטים, לדוגמה: "המידה שבה עובד חש מנוכר ומתנהג באופן מנוכר ובלתי אישי כלפי אלה שאותם הוא משרת"; (ג) מידת ההגשמה העצמית (שבעה פריטים, לדוגמה: "המידה שבה העובד חווה סיפוק ומימוש עצמי בעבודתו"). בשני המדדים הראשונים, ציון גבוה יותר מצוין שחיקה גבוהה יותר. במדד של הגשמה עצמית, ציון גבוה יותר משקף רמת שחיקה נמוכה יותר. בנוסח העברי של שאלון זה נעשה שימוש במחקרים קודמים בישראל, למשל במחקרם של רומי ועמיתיו (Romi, Savicki, Grupper & Caspi, 2007). מהימנותו של השאלון במחקר הנוכחי נבדקה באמצעות מבחני עקיבות פנימית בהתייחסות נפרדת לכל אחד משלושת המדדים, וציוני אלפא קרונבאך עמדו על 0.82 עבור סולם התשישות, 0.74 עבור סולם הדה-פרסונליזציה ו-0.75 עבור סולם ההגשמה העצמית.

שאלון ההזדהות עם הקבוצה האתנית-תרבותית (The multi-index ethno cultural identity scale – MEIS) (Phinney, 1992) נועד במקור ללמד באיזו מידה מזדהה כל אחד ממשותפי המחקר עם הסמלים והערכים של הקבוצה האתנית שאליה הוא תופס את עצמו כמשתייך. בחלקו הראשון של השאלון המשתתף מתבקש לספק מידע המתייחס להשתייכותו האתנית-תרבותית (באמצעות שאלות פתוחות), ובחלקו השני על המשתתף לענות על סדרה של שאלות סגורות (סולם ליקרט בן חמש דרגות), הבוחנות דפוסים של הזדהות עם סמלים וערכים המייצגים את הקבוצה שאליה הוא משתייך והתעניינות בהם. השאלון פורסם בשפה האנגלית ותורגם באורח מבוקר לשפה העברית לצורכי המחקר הנוכחי. במחקר זה התבקשו המשתתפים לענות על השאלון פעם נוספת, אלא שהפעם, תוך התייחסות לסמלים וערכים שמייצגים את החברה הישראלית בכללותה, ולא לקבוצת המיעוט שאליה הם משתייכים. בדרך זו ניתן היה לגזור מן השאלון שני ציונים משלימים: הזדהות עם הקבוצה האתנית שאליה המשתתף משתייך, מול הזדהותו עם הסמלים והערכים המייצגים את התרבות הישראלית בכללותה. בעזרת שני ציונים אלה ניתן היה לחשב את אסטרטגיית התרבות שנוקט כל משתתף, על פי המונחים שהציע ברי (2003): היטמעות, השתלבות, היבדלות ושוליות. בחינת עקיבותו הפנימית של השאלון נערכה תוך התייחסות לתשובותיהם של המשתתפים הן בנוגע לתרבות קבוצת המיעוט והן בנוגע לתרבות הרוב. בבדיקת מהימנותם של 12 הפריטים המקוריים אשר מתייחסים למידת ההזדהות עם הקבוצה האתנית, נמצא כי אלפא קרונבאך=0.88. (n=243). בבדיקת 12 הפריטים הנוספים המתייחסים להזדהות עם החברה הישראלית הקולטת נמצא כי אלפא קרונבאך=0.91. (n=240). השימוש בשאלון זה מאפשר הפקה של שלושה ערכים עבור כל משתתף: ציון סדר (אורדינלי) שמשקף את מידת הזדהותו עם הקבוצה האתנית ממנה הוא בא (ממוצע 12 הפריטים המקוריים), ציון סדר שמשקף את מידת הזדהותו עם חברת הרוב הישראלית (ממוצע 12 הפריטים המשוכפלים) וציון שמי (נומינלי) משוקלל שמשקף את אסטרטגיית התרבות של הנבדק. הקבוצה המשתלבת היא בעלת ערכים ממוצעים שמעל 3.5 בשני חצאי השאלון. הקבוצה השולית היא בעלת ערך ממוצע שמתחת ל-2.5 בשני החצאים. בעלי אסטרטגיית ההיטמעות יקבלו ערכים גבוהים (>3.5) בחציו השני של

השאלון (זה המתייחס לחברה הקולטת) ונמוכים בחציו הראשון (<2.5), ומשתתפים בעלי אסטרטגיית תרבות של היבדלות יקבלו ערכים גבוהים בחציו הראשון של השאלון (>3.5) ונמוכים (<2.5) בחציו השני. לצורכי המחקר הנוכחי נעשה שימוש רק במדד שלישי זה, על כל המשמעויות והמגבלות הנגזרות מכך מבחינת העיבודים הסטטיסטיים המתאפשרים.

שאלון דפוסי התמודדות (Carver et al., 1989) כולל 53 פריטים, שכל אחד מהם מתאר דפוס אחר של התנהגות במצבי דחק. השאלון בנוי במתכונת של סולם בן ארבע דרגות (1=אני בדרך כלל לא עושה זאת; 4=אני בדרך כלל עושה זאת), שבו על המשתתף להקיף בעיגול את התשובה המתאימה לו. הנוסח העברי ששימש לצורך המחקר הנוכחי נלקח מעבודתה של זילברשטיין-נצר (1994). משאלון זה ניתן להפיק מידע ביחס לנטייתו של המשתתף לעשות שימוש בכל אחד מבין 14 סגנונות ההתמודדות: התמודדות פעילה; תכנון וחשיבה כיצד להתמודד עם גורם הדחק; דחיקת פעילויות מתחרות; איפוק וריסון עצמי; פנייה לתמיכה אינסטרומנטלית; פנייה לתמיכה רגשית; הגדרה חיובית מחודשת של המצב והבנייה מחדש של מצב מעורר דחק במונחים חיוביים; קבלה והסתגלות על בסיס הכרה בחוסר היכולת לשנות; פנייה אל הדת; התמקדות בביטוי והחצנה של רגשות; הכחשה של גורם הדחק; התנתקות התנהגותית: צמצום המאמץ ואפילו ויתור על ההתמודדות; התנתקות נפשית: שורה של פעילויות המשמשות להסחת הדעת ממצב הדחק; גבוהה יותר לעשות שימוש בדפוס ההתמודדות. עקיבותם הפנימית של מדדי השאלון נמצאה בתחום 42–84; לצורך חישובי הממצאים נעשה שימוש במאמר זה רק בעשרת המדדים שציוני העקיבות הפנימית שלהם גבוהים מ-6. (לא נכללו המדדים הבאים: דחיקת פעילויות מתחרות, איפוק וריסון עצמי, הכחשה והתנתקות נפשית). בשאלון סביבת העבודה (Moos, 1981; Savicki, 2002) נכללים 63 היגדים המתארים את סביבת העבודה כפי שהיא נתפסת על ידי המשיב, והתשובות הן דיכוטומיות ("נכון" או "לא נכון"). השאלון כולל שבעה סולמות: (א) גיבוש בין עמיתים; (ב) תמיכת ממונים; (ג) אוטונומיה; (ד) מכוונות משימתית; (ה) השפעת דחק בעבודה על רוח הצוות; (ו) שימוש בחוקים ובלחץ של ההנהלה כדי לשמור את העובדים תחת שליטה; (ז) שונות, שינוי וחדשנות מודגשים בסביבת העבודה. בשאלון זה, ככל שהציון המתקבל נמוך יותר, כך העובד תופס את סביבת העבודה באורח חיובי יותר. שאלון זה תורגם לעברית במחקר קודם (Romi et al., 2007), ובבדיקת מהימנותם של הסולמות נמצאו במחקר הנוכחי מקדמי אלפא קרונובאך בתחום 56–77; בחישובי הממצאים הוחלט לעשות שימוש רק בששת המדדים שמהימנותם גבוהה מ-6. (מדד דחק בעבודה לא נכלל).

שאלון נתוני הרקע פותח במיוחד למחקר הנוכחי ובדק מגדר, גיל, ארץ לידה, שנת עלייה, הכשרה מקצועית, ותק במקצוע וותק בתפקיד הנוכחי. פיתוח השאלון נעשה תוך שימוש בפורמט צמוד ככל הניתן למתכונת שבוצעה במחקרו של סביקי (Savicki, 2002).

הליך המחקר

המחקר אושר לביצוע על ידי ועדת האתיקה המוסדית בבית הספר לחינוך באוניברסיטת בר-אילן. איתור המשתתפים במחקר נעשה באמצעות פנייה למנהלי ארגונים העוסקים בטיפול בבני נוער, בבקשה להעביר שאלונים בקרב הצוותים. מכיוון שבדרך זו לא נתמלאה מכסת המשתתפים הנדרשת, גויסו משתתפים נוספים באמצעות פנייה אישית וישירה, ודרכם הגענו לכל השאר ("כדור שלג"). כל המשתתפים התבקשו למלא טופס הסכמה מדעת. למרביתם נדרשו כ-45 דקות למילוי השאלונים.

השאלונים הועברו למשתתפי המחקר על פי הסדר הבא: (א) סביבת עבודה; (ב) שחיקה; (ג) תפיסת תפקיד; (ד) דפוסי התמודדות; (ה) הזדהות עם הקבוצה האתנית-תרבותית; (ו) נתוני רקע. סדר השאלונים נקבע על פי עקרון ההדרגתיות, והשאלונים הראשונים היו אלה שדרשו מידת ריכוז ומאמץ גדולה יותר. המשתתפים מילאו את השאלונים לאחר ששמעו הסבר כללי על אודות מטרות המחקר. לא ניתנה כל תמורה על מילוי השאלונים.

עיבוד נתונים

לאיכון נתוני הרקע נעשה שימוש בסטטיסטיקה תיאורית. הצלבה בין אסטרטגיות תרבות להשתייכות קבוצתית אתנית-תרבותית נעשתה בעזרת חישובי חי בריבוע. השוואת רמות שחיקה ותפיסת תפקיד בין הנוקטים אסטרטגיות תרבות מובחנות נעשתה באמצעות ניתוח שונות רב משתני (MANOVA), ובהמשך נעשה מבחן פוסט-הוק מסוג Scheffe כדי לזהות את מקור המובהקויות שנמצאו בניתוחי השונות. על מנת להציג מודלים של ניבוי, נערכו שתי סדרות של ניתוחי רגרסיה לינארית (stepwise) עבור כל אחד משני המשתנים התלויים שנבדקו. במקרים שבהם עלה הצורך לבדוק מתאמים בין המשתנים, נערכו מבחני ספירמן (Spearman's Rho).

ממצאים

ממצאי המחקר מוצגים להלן על פי סדר שאלות המחקר: בתחילה ההבדלים בשחיקה ובתפיסת תפקיד בין עובדי נוער בני קבוצות מיעוט ליהודים ילידי הארץ וותיקים בה, לאחר מכן הקשר בין אסטרטגיות תרבות לתפיסת תפקיד ושחיקה, ולבסוף בחינת משקלה היחסי של אסטרטגיית התרבות, בהשוואה למשתנים המסבירים החלופיים שהוצעו במחקר הנוכחי: סגנונות התמודדות ותפיסת סביבת עבודה.

הבדלים בתפיסת תפקיד ושחיקה בין בני קבוצות מיעוט לבין יהודים ילידי ישראל וותיקים

השערת המחקר הראשונה הייתה שאנשי חינוך וטיפול יהודים ילידי ישראל או ותיקים בה יחוו עצמות נמוכות יותר של קונפליקט, עמימות ושחיקה בתפקיד, בהשוואה לעמיתיהם בני קבוצות מיעוטים. ממצאי בדיקה זו מוצגים להלן בלוח 2.

לוח 2: ממוצעים וסטיות תקן של המשתנים התלויים עבור כלל המשתתפים בחלוקה לקבוצות

המשתנה התלוי	כלל המשתתפים	בני החברה הערבית	יוצאי אתיופיה	יוצאי מדינות שהשתייכו לברה"מ	יהודים ילידי הארץ וותיקים	P
מדדי תפיסת תפקיד						
עמימות תפקידית	3.9 (0.38)	4.0 (0.31)	4.0 (0.37)	3.7 (0.42)	3.9 (0.34)	0.001
קונפליקט תפקידי	2.8 (0.74)	3.0 (0.73)	2.6 (0.73)	2.6 (0.70)	3.1 (0.72)	0.000
מדדי שחיקה						
תשישות	2.5 (1.16)	2.4 (1.14)	2.9 (1.13)	2.7 (1.11)	2.3 (1.17)	0.006
דה-פרסונליזציה	1.0 (0.91)	1.0 (0.91)	1.0 (1.09)	1.3 (0.95)	0.9 (0.61)	N.S.
הגשמה עצמית	4.7 (0.83)	4.7 (0.87)	4.9 (0.68)	4.2 (0.85)	4.8 (0.71)	0.000

(df_n)=(3,247)

Wilks's Lambda=0.750; p=.000

הממצאים המוצגים בלוח 2 מלמדים שיוצאי מדינות שהשתייכו לברית המועצות דיווחו על רמות נמוכות יותר של עמימות בתפקיד מאשר בני הקבוצות האחרות (F(3,247)=10.85; p=.000), וגם על רמות הגשמה עצמית נמוכות יותר (F(3,247)=9.93; p=.000). עוד מלמדים הממצאים שערבים וכן יהודים ילידי ישראל וותיקים בה דיווחו על רמות קונפליקט גבוהות יותר מאלה של יוצאי אתיופיה ויוצאי מדינות שהשתייכו לברית המועצות (F(3,247)=5.92; p=.001), ועל רמות גבוהות יותר של תשישות (F(3,247)= 4.25; p=.006). ממצאים אלה אינם מספקים תמיכה מספקת להשערה הגורסת שאנשי חינוך וטיפול יהודים ילידי ישראל או ותיקים בה חווים תפיסות של קונפליקט, עמימות ושחיקה בעצמות פחותות מאלה שחווים בני מיעוטים.

הקשר בין אסטרטגיית תרבות לתפיסת תפקיד ושחיקה

השערת המחקר השנייה הייתה שאנשי חינוך וטיפול הנוקטים אסטרטגיות של השתלבות והיטמעות ידווחו על הרמות הנמוכות ביותר של עמימות וקונפליקט בתפקידיהם וכן על הרמות הנמוכות ביותר של תשישות, דה-פרסונליזציה והגשמה עצמית. סיווג המשתתפים במחקר לפי אסטרטגיית התרבות שאותן נקטו נעשה בעזרת שאלוני MEIS. בלוח 3 מוצגות ארבע הקבוצות שהניבו חישובים אלה: (א) השתלבות – ממוצע גבוה מ-3.5 בשני חצאי השאלון; (ב) שוליות – ממוצע נמוך מ-2.5 בשני החצאים; (ג) היטמעות – ערכים גבוהים (>3.5) בחציו השני של השאלון (קבוצת הרוב) ונמוכים (<2.5) בחציו הראשון (קבוצת המיעוט); (ד) היבדלות – ערכים גבוהים בחציו הראשון של השאלון (>3.5) ונמוכים (<2.5) בחציו השני.

לוח 3: התפלגות משתתפי המחקר לפי אסטרטגיות תרבות וקבוצות (במספרים ואחוזים)

סך כל המשתתפים	חברה ערבית	יוצאי אתיופיה	יוצאי מדינות שהשתייכו לברה"מ
69 (37.3%)	9 (14.1%)	42 (70%)	18 (29.5%)
18 (9.7%)	6 (9.4%)	4 (6.7%)	8 (13.2%)
64 (34.6%)	28 (43.7%)	11 (18.3%)	25 (41.0%)
11 (5.9%)	7 (10.9%)	1 (1.7%)	3 (4.9%)
21 (11.3%)	13 (20.3%)	2 (3.3%)	6 (9.8%)
2 (1.1%)	1 (1.6%)		1 (1.6%)
185 (100%)	64 (100%)	60 (100%)	61 (100%)

$$\chi^2(8,183)=48.10; p=.000$$

הממצאים המוצגים בלוח 3 מעידים על שכיחות יחסית גבוהה של אסטרטגיית השתלבות בקרב קבוצת יוצאי אתיופיה. אסטרטגיה של היבדלות נמצאה בשכיחות גבוהה יחסית בקרב הערבים ואצל יוצאי המדינות שהשתייכו לברית המועצות. אסטרטגיה חמישית שנמצאה במחקר הנוכחי, ושאינה מדווחת בספרות, היא הימנעות מעיסוק בזהות האתנית-תרבותית. אסטרטגיה זו נמצאה בקרב 11.3% מהמשתתפים, ורווחה במיוחד בקרב עובדי הנוער הערבים (20.3%). לאחר שהמשתתפים סווגו לקבוצות בהתאם לאסטרטגיות התרבות שעליהן דיווחו, נעשתה השוואה בין הקבוצות השונות ברמות השחיקה ותפיסת התפקיד. ממצאי הבדיקה מוצגים בלוח 4.

לוח 4: רמות שחיקה ותפיסת תפקיד בחלוקת כלל המשתתפים לפי אסטרטגיות תרבות (ממוצעים וסטיות תקן)

מדדי שחיקה	השתלבות	היבדלות	היטמעות	שוליות	היעדר עיסוק	F	P
תשיות	2.59 (1.18)	2.74 (1.17)	2.29 (0.63)	3.09 (1.19)	2.89 (1.25)	7.43	N.S.
דה-פרסונליזציה	0.93 (1.02)	1.24 (0.77)	1.10 (0.93)	1.24 (0.98)	1.33 (1.00)	7.55	N.S.
הגשמה עצמית	4.81 (0.86)	4.58 (0.79)	4.82 (0.88)	4.10 (0.76)	4.06 (0.84)	18.37	0.002

מדדי תפיסת תפקיד

עמימות בתפקיד	3.94 (0.35)	3.88 (0.44)	3.91 (0.34)	3.97 (0.51)	3.91 (0.37)	0.66	N.S.
קונפליקט בתפקיד	2.73 (0.66)	2.73 (0.83)	2.97 (0.61)	2.47 (0.81)	2.87 (0.72)	5.17	N.S.

$$(df_n)=(4,183)$$

$$Wilk's Lambda=0.845; p=.71$$

הממצאים שבלוח 4 אינם מאששים את מרבית השערות המחקר שנבדקו בסעיף הנוכחי. בניגוד למשוער, בקרב אנשי חינוך וטיפול שנקטו אסטרטגיה של היבדלות, לא נמצאו הבדלים מובהקים בשניים מתוך שלושה מדדי השחיקה (תשישות ודה-פרסונליזציה), כמו גם בשני מדדי תפיסת התפקיד (עמימות וקונפליקט בתפקיד). לעומת זאת, נמצא הבדל מובהק במידת ההגשמה העצמית שעליה דיווחו המשתתפים. בהלימה מלאה להשערת המחקר, נמצא שהנוקטים אסטרטגיות של השתלבות והיטמעות השיגו הגשמה עצמית גבוהה יותר, בהשוואה למי שנקטו אסטרטגיות של שוליות או של היעדר עיסוק בשאלת הזהות. השערה זו זכתה אם כן לאישוש מלא במסגרת ממצאי המחקר הנוכחי.

מודלים רב משתניים לניבוי מדדי תפיסת תפקיד ושחיקה

בדיקת משקלה המסביר היחסי של אסטרטגיית התרבות בניבוי תפיסת התפקיד, בהשוואה למשקלם המסביר של מדדי סגנונות התמודדות ותפיסת סביבת העבודה, נעשתה באמצעות שני חישובי רגרסיה מסוג stepwise. בכל אחד מהם הוצב מדד אחד משני מדדי תפיסת התפקיד (קונפליקט ועמימות) (ראו לוח 5).

לוח 5: רגרסיה לינארית מסוג stepwise לניבוי מדדי תפיסת תפקיד (n=185)

משתנה	B	SE B	Beta
קונפליקט בתפקיד			
צעד ראשון ¹			
גיבוש בין עמיתים	-1.255	0.167	-0.487***
צעד שני ²			
גיבוש בין עמיתים	-0.931	0.198	-0.362***
אוריינטציה משימתית של מקום העבודה	0.532	0.184	0.223**
צעד שלישי ³			
גיבוש בין עמיתים	-0.901	0.196	-0.350***
אוריינטציה משימתית של מקום העבודה	0.517	0.181	0.216**
התמודדות פעילה וישירה	0.175	0.067	0.163*
עמימות התפקידית			
צעד ראשון ⁴			
הגדרה מחדש והבניה חיובית של המצב	0.192	0.045	0.304***
צעד שני ⁵			
הגדרה מחדש והבניה חיובית של המצב	0.180	0.045	0.284***
ביטוי והחצנה של רגשות	-0.101	0.043	-0.165**
צעד שלישי ⁶			
הגדרה מחדש והבניה חיובית של המצב	0.106	0.056	0.167
ביטוי והחצנה של רגשות	-0.110	0.430	-0.181*
התמודדות פעילה וישירה	0.110	0.510	0.189*

*p<.05; **p<.01; ***p<.005

משתנה תלוי: קונפליקט בתפקיד

- 1 – צעד 1: $R^2=.237$; $\Delta R^2=.233$; ($p<.001$)
- 2 – צעד 2: $R^2=.271$; $\Delta R^2=.263$; ($p<.001$)
- 3 – צעד 3: $R^2=.298$; $\Delta R^2=.286$; ($p<.001$)

משתנה תלוי: עמימות בתפקיד

- 4 – צעד 1: $R^2=.092$; $\Delta R^2=.087$; ($p<.001$)
- 5 – צעד 2: $R^2=.119$; $\Delta R^2=.109$; ($p<.001$)
- 6 – צעד 3: $R^2=.141$; $\Delta R^2=.127$; ($p<.001$)

על פי הממצאים בלוח 5, מדדים הקשורים בסגנון ההתמודדות ובתפיסת סביבת העבודה מנבאים 29.8% מהשונות במדד הקונפליקט בתפקיד ו-14.1% מהשונות במדד העמימות בתפקיד. המדדים הקשורים באסטרטגיית התרבות לא נמצאו בעלי משקל משמעותי או מובהק בניבוי מדדי תפיסת התפקיד.

בדיקת משקלה המסביר היחסי של אסטרטגיית התרבות בניבוי רמות השחיקה, בהשוואה למשקלם המסביר של מדדי סגנונות התמודדות ותפיסת סביבת העבודה, נעשתה באמצעות שלושה חישובי גרסיה מסוג stepwise. בכל אחד מהם הוצב מדד אחד משלושת מדדי תפיסת התפקיד (תשישות, דה-פרסונליזציה והגשמה עצמית) (ראו לוח 6).

לוח 6: גרסיה לינארית מסוג stepwise לניבוי מדדי שחיקה (n=185)

Beta	SE B	B	משתנה
תשישות			
צעד ראשון ¹			
0.428***	2700.	1.720	גיבוש בין עמיתים
צעד שני ²			
0.410***	0.266	1.649	גיבוש בין עמיתים
-0.190**	0.110	-0.317	התמודדות פעילה וישירה
דה-פרסונליזציה			
צעד ראשון ³			
-0.530***	0.099	-0.833	הגדרה מחדש והבניה חיובית של המצב
צעד שני ⁴			
-0.463***	1000.	-0.726	הגדרה מחדש והבניה חיובית של המצב
0.234	2200.	0.810	גיבוש בין עמיתים
הגשמה עצמית			
צעד ראשון ⁵			
0.453	0910.	0.620	הגדרה מחדש והבניה חיובית של המצב
צעד שני ⁶			
0.432	0.089	0.561	הגדרה מחדש והבניה חיובית של המצב
2020.	0890.	-0.276	הזדהות עם ערכי ותרבות קבוצת המיעוט

Beta	SE B	B	משתנה
			צעד שלישי ⁷
0.401	0.089	0.494	הגדרה מחדש והבניה חיובית של המצב
0.195	0.087	0.266	הזדהות עם ערכי ותרבות קבוצת המיעוט
0.165	0.086	0.207	תמיכה אינסטרומנטלית

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .005$ **משתנה תלוי: תשישות**1 – צעד 1: $R^2 = .183$; $\Delta R^2 = .179$; ($p < .001$)2 – צעד 2: $R^2 = .219$; $\Delta R^2 = .210$; ($p < .001$)

משתנה תלוי: דה-פרסונליזציה

3 – צעד 1: $R^2 = .281$; $\Delta R^2 = .277$; ($p < .001$)4 – צעד 2: $R^2 = .332$; $\Delta R^2 = .324$; ($p < .001$)**משתנה תלוי: הגשמה עצמית**5 – צעד 1: $R^2 = .206$; $\Delta R^2 = .201$; ($p < .001$)6 – צעד 2: $R^2 = .246$; $\Delta R^2 = .238$; ($p < .001$)7 – צעד 3: $R^2 = .272$; $\Delta R^2 = .260$; ($p < .001$)

הממצאים המוצגים בלוח 6 מראים שמדדים של התמודדות ותפיסת סביבת עבודה מספקים 21.9% מן השונות המוסברת לתשישות ו-33.2% מהשונות המוסברת לדה-פרסונליזציה, אך אין בכוחם להסביר כלל את השונות בתחושת ההגשמה העצמית. בנוגע לאסטרטגיית התרבות, גם הפעם היא לא נמצאה כמשתנה מסביר משמעותי או מובהק לשלושת מדדי השחיקה.

בהתבוננות כוללת, סדרות הממצאים המוצגות בלוחות 4–6 הן עקיבות ומעידות על חשיבותה המועטת של אסטרטגיית התרבות שעליה דיווחו משתתפי המחקר, לניבוי מדדים של תפיסת תפקיד ושחיקה. עם זאת, מן הראוי לסייג ממצאים מפתיעים אלה הסתייגות אחת: בבדיקות נוספות שנעשו כדי לאששם עלה שכאשר מפרקים את המונח "אסטרטגיית תרבות" לשני רכיביו ומתייחסים לכל אחד מהם בנפרד, נמצא קשר סטטיסטי חיובי מובהק בין מידת ההזדהות עם ערכים וסמלים שמייצגים את קבוצת המיעוט והעניין בהם ובין מידת ההגשמה העצמית בעבודה (Spearman's $\rho = 0.241$; $p = .001$). אלא שגם לממצא זה יש להתייחס במידה של זהירות, שכן למרות המובהקות הסטטיסטית, עצמת הקשר בין שני המשתנים חלשה יחסית.

דיון

שתי הנחות עמדו בבסיסו של מחקר זה: האחת, שאנשי חינוך וטיפול בני קבוצות מיעוט אתנו-תרבותיות בישראל הנדרשים לטפל בבני נוער מקבוצת המיעוט שאליה הם עצמם משתייכים, מצויים בנקודת מפגש קריטית, שהופכת אותם מועדים להתנסות בתפיסת תפקיד בעייתית (עמימות וקונפליקט) ולשחיקה מקצועית מוגברת (תשישות, דה-פרסונליזציה ופגיעה בהגשמה העצמית בעבודה); השנייה, המידה שבה עובדי הנוער הללו עשויים לחוות קשיים בתפיסת התפקיד ובשחיקה

אינה נובעת רק מעצם השתייכותם לקבוצות מיעוט, אלא היא בעיקר תוצר של אסטרטגיית התרבות שאותה אימצו: היטמעות, השתלבות, היבדלות או שוליות (ברי, 2003). הממצאים העיקריים שעלו במחקר הם: (א) בני קבוצות מיעוט אתני-תרבותי אינם חווים עצמות גבוהות יותר של קונפליקט, עמימות ושחיקה בתפקיד מאשר אנשי חינוך וטיפול יהודים ילידי ישראל או ותיקים בה; (ב) לא הוכח שבני קבוצות מיעוט אשר מאמצים אסטרטגיות תרבות מסוג השתלבות והיטמעות מדווחים על תפיסת תפקיד בעייתית פחות (עמימות וקונפליקט) ועל רמות שחיקה מופחתות (תשישות, דה-פרסונליזציה ופגיעה בהגשמה עצמית); (ג) נמצא אישור מלא להשערה שגרסה כי המאמצים אסטרטגיה של השתלבות או היטמעות ידווחו על הרמות הגבוהות ביותר של הגשמה עצמית בתפקידם. ממצאים אלה מקבלים משנה תוקף בסדרת חישובי הרגרסיה אשר חוזרים ומראים בהתמדה שאסטרטגיית התרבות אינה מהווה משתנה מנבא משמעותי, בהשוואה למדדים הנכללים בדפוסי ההתמודדות ולמדדים שנכללו בתפיסת סביבת העבודה. מן הממצאים הללו עולות שתי סוגיות מרכזיות המחייבות בדיקה והסבר: (א) מדוע לא אוששה ההשערה הגורסת שבני קבוצות מיעוט בישראל יחוו תפיסת תפקיד ומידת שחיקה בעייתיות יותר מבני קבוצת הרוב (יהודים ילידי ישראל וותיקים); (ב) מדוע אסטרטגיית התרבות אינה מהווה משתנה מנבא חזק ומשמעותי בחיזוי תפיסת התפקיד והשחיקה בקרב בני מיעוטים.

כדי להעמיק בהבנת ההסבר לכך שלא נמצאו הבדלים בתפיסת תפקיד ובשחיקה בין קבוצת היהודים ילידי ישראל והוותיקים בה ובין בני קבוצות המיעוטים, נבחנו מחדש הממצאים המוצגים בלוח 2. המסקנה העולה מהם היא שקיימת שונות ניכרת בין בני כל קבוצות המיעוט. לדוגמה, נמצא שיוצאי ארצות השתייכו לברית המועצות נבדלו מיוצאי אתיופיה ומהערבים במידת ההגשמה העצמית ובעמימות התפקיד שחוו בעבודתם. הם גם דיווחו על רמות קונפליקט שונות מאלה של עמיתיהם הערבים, ואילו הערבים נבדלו מיוצאי אתיופיה ברמות הקונפליקט בתפקיד וברמות התשישות. אפשר שנקודת המוצא המייחסת מכנה משותף לכל מי שאינם יהודים ילידים או ותיקים, בשל הימצאותם על הגבול שבין תרבות הרוב לתרבות המיעוט, מתעלמת מן המאפיינים התרבותיים הייחודיים של כל קבוצה וקבוצה, ולכן גם מטעה. מחקרים אמנם מעידים על קשר אפשרי בין מאפיינים תרבותיים לבין תפיסת תפקיד ושחיקה (Armstrong-Stassen et al., 1994; Mann-Feder & Savicki, 2003; Peterson et al., 1995; Savicki, 2001; Van-Horn et al., 1997), אך המסקנה אינה בהכרח שתפיסת תפקיד ושחיקה הם פועל יוצא של שייכות למיעוט או לרוב, אלא של אופי המטען הערכי שנושאת כל קבוצה.

בניסיון להבין מדוע אסטרטגיה של תרבות אינה מהווה משתנה משמעותי בניבוי תפיסת התפקיד ושחיקה, יש לחזור להגדרה של אסטרטגיית תרבות, שהיא המידה שבה יחידים, קבוצות או מעמדות בתרבות נתונה בוחרים לאמץ מרכיבים מתרבות שונה (International Organization for Immigration, 2004). על פי גישה זו, אסטרטגיית תרבות אמורה לשקף דו-שיח בין שני דפוסים –

שימור תרבות המיעוט בדרך של זהות והזדהות עם המורשת, מול הנכונות לאמץ מרכיבים מתרבות הרוב. האם ייתכן שהניסיון לכרוך זה בזה את שני מרכיביה של אסטרטגיית התרבות אינו נכון? אולי יש להתמקד רק באחד מהם – הזדהות עם תרבות הרוב או לחלופין הזדהות עם תרבות המיעוט? תפיסה מסוג זה עשויה להתיישב גם עם המשמעות הראשונה שנגזרה מן הממצאים, כפי שהוצגה לעיל, אשר גורסת שאולי ראוי להתייחס באורח דיפרנציאלי לכל אחת מקבוצות המיעוט. כדי לבחון תובנות אלה נעשתה בדיקה סטטיסטית נוספת לזו המוצגת בפרק הממצאים. תכליתה הייתה לבדוק את יכולת הניבוי המובחנת של כל אחד משני רכיבי התרבות (ראו נספח 1). בדיקה זו מעידה על הבעייתיות שבכריכת ההזדהות עם תרבות הרוב יחד עם ההזדהות עם תרבות המיעוט. כאשר בחנו באורח בררני את קבוצת עובדי החינוך והטיפול יוצאי הארצות שהשתייכו לברית המועצות, גילינו שהזדהותם עם תרבות המוצא לא הייתה קשורה כלל לתפיסת התפקיד (עמימות וקונפליקט) או לשחיקה. לעומת זאת, הזדהותם עם תרבות הרוב התקשרה באורח מובהק לכל מדדי תפיסת התפקיד והשחיקה. בכך יש משום תפיסה דו-ממדית של אסטרטגיית התרבות, תפיסה שהועלתה על ידי נקבי ורודין (Nekby & Rödin, 2007), ואשר עשויה להחליף את ההתייחסות החד-ממדית, הרואה באסטרטגיית התרבות תהליך לינארי. יתרה מזו, הטענה המשתמעת כאן היא שהזדהות עם הרוב אינה בהכרח סותרת הזדהות עם המיעוט, כפי שמשמע מן התפיסה המסורתית של אסטרטגיית תרבות. מדובר בשני מבנים תאורטיים מובחנים, שיכולים להתקיים זה בצד זה ולהתנהג באורח נבדל ובלא תלות או השפעה הדדית. ממצאי המחקר הנוכחי אכן מספקים חיזוק לטענה זו, שכן בסדרת מתאמי ספירמן נוספת שנערכה בין שני מרכיבי התרבות בכל אחת מהקבוצות הנחקרות בנפרד, לא נמצאו מתאמים מובהקים בין שני מרכיבי שאלון אסטרטגיית התרבות, כלומר הזדהות עם תרבות מיעוט אינה קשורה להזדהות עם תרבות הרוב (ראו נספח 1).

לבסוף, תובנה נוספת שמתחזקת נוכח הממצאים שנוספו היא שכל קבוצת מיעוט מתנהגת באורח מובחן לחלוטין. כך לדוגמה נמצא שכל שאנשי חינוך וטיפול ערבים הזדהו במידה רבה יותר עם תרבות הרוב בחברה הישראלית, כך הם דיווחו על רמות גבוהות יותר של הגשמה עצמית. לעומת זאת, יוצאי אתיופיה דיווחו על רמות גבוהות יותר של הגשמה עצמית דווקא בזכות הזדהותם עם תרבות המוצא שלהם. ממצא זה הוא משמעותי ביותר בעבודה עם כל פלח אוכלוסייה. בשטח, על הגורמים השונים להתייחס לכל קבוצה באופן מובחן, ולא לכרוך את כל בני המיעוטים בחבילה אחת.

ממצא משמעותי נוסף הוא שבין המשתנים שנבדקו במחקרנו, דפוסי ההתמודדות ותפיסת סביבת העבודה הם המשמעותיים בניבוי תפיסת תפקיד ושחיקה. ממצא זה ניתן להפיק יישומים רבים בשטח, מאחר שגם דפוסי ההתמודדות וגם סביבת עבודה הם משתנים הניתנים לשליטה יחסית מן הבחינות של בחירת העובדים וההשקעה בהם, אם מודעים לחשיבותם בניבוי שחיקה

או תפיסת תפקיד. בכך יש אולי כדי להעיד על חשיבותם היחסית של משתנים משלימים ומתחרים של אסטרטגיית התרבות, אם כי בכל זאת קיימת האפשרות שהמשתנים הללו עצמם מושפעים מאסטרטגיית התרבות. במקרה זה מדובר למעשה במודל מורכב שיש בו משתנים מתווכים, ושיש לחשבו באמצעות מודלים סטטיסטיים חלופיים, כמו למשל ניתוח נתיבים. אלא שבדיקה מסוג זה צריכה להיעשות במחקר נוסף ומשלים לזה שלנו.

מחקרנו מביא עמו חידוש, אשר מתבטא בשתי מסקנות עיקריות העולות מן הממצאים: (א) לא תמיד ניתן להתייחס אל בני קבוצות מיעוט שונות כאל מקשה אחת. לעתים יש להתייחס לכל אחת מהן בנפרד ובאורח מובחן; (ב) בספרות ובמחקר מוצע המונח "אסטרטגיית תרבות" כמשקף רצף לינארי אשר אמור לבטא תפיסה תאורטית אחידה ומגובשת, שנעה בין דחייה של התרבות הקולטת והיצמדות לתרבות המקור לבין אימוץ מוחלט של התרבות הקולטת על חשבון התנתקות מתרבות המקור. ממצאי המחקר עולה שניתן להתייחס אל אסטרטגיית תרבות כאל מורכבת משני מבנים מובחנים ובלתי תלויים זה בזה – הזדהות עם קבוצת המיעוט והזדהות עם קבוצת הרוב. כל אחד משני המבנים הללו מתנהג באורח בלתי תלוי ומשליך על ערכי המשתנים התלויים באופן שונה, בהתאם להשתייכות הקבוצתית האתנית-תרבותית של המשתתפים.

למחקר הנוכחי יש כמה מגבלות: הראשונה שבהן נוגעת לתוקף החיצוני של ממצאיו. שיטת הדגימה שבה השתמשנו אינה הסתברותית, ויש להיזהר מפני הכללתם הגורפת של הממצאים. מחקר משלים למחקר הנוכחי, אשר ייערך על בסיס דגימת אשכולות, עשוי להיות בעל תוקף חיצוני משופר; מגבלה שנייה קשורה לאופן בדיקתה של אסטרטגיית התרבות. מדובר בשאלון שנועד במקור לבדיקת הזדהות עם תרבות, ושנעשה בו שימוש מיוחד לצורכי המחקר הנוכחי. השאלון מסתפק רק בבדיקת הזדהות של המשיב עם תרבות המוצא או לחלופין – עם התרבות הקולטת. הוא משקף את תפיסתו הסובייקטיבית של המשיב, ואינו בוחן באורח ישיר אורחות חיים והתנהגות יום-יומית. אי-לכך, יש לזכור שמחקרנו התייחס רק לאסטרטגיית תרבות כתוצר של דיווח סובייקטיבי ומזווית של הזדהות עם סמלי התרבות וערכיה בלבד.

למרות ההסתייגויות המתוארות לעיל, שתי המסקנות המרכזיות אשר עולות מתוך ממצאי המחקר ראויות להמשך בדיקה: ראשית, יש לבחון אם מחקרים נוספים יספקו תשתית אמפירית שתערער את הנחת הלינאריות של אסטרטגיית התרבות לטובת האפשרות שהזדהותם של עובדי הנוער עם תרבות המוצא מובחנת ונבדלת לחלוטין מהזדהותם עם תרבות הרוב, וכי אין לקשור בין שני המשתנים האלה; שנית, אפשר שהשימוש במושגי הרוב והמיעוט הוא מכליל מדי ומתעלם מהבדלים מהותיים בין קבוצות מיעוט ואולי גם בתוך קבוצת הרוב. אפשר גם שהשאלה המהותית אינה אם פרט זה או אחר משתייך לקבוצת מיעוט אתנו-תרבותית זו או אחרת, אלא יש להתמקד באופיו הספציפי של המטען הערכי שהפרט נושא עמו ובהשלכותיו של מטען זה על תפיסותיו והתנהגותו.

מקורות

- ברי, ג'ו (2003). מכור היתוך לרב תרבותיות: השלכות למערכת ההשכלה הגבוהה ולהכשרת עובדי רווחה וחינוך. בתוך א' לשם וד' רואר-סטריאר (עורכים), **שונות תרבותית כאתגר לשירותי אנוש** (עמ' 113–125). ירושלים: מאגנס.
- ג'וינט ישראל (2015). **נתונים בקצרה: ילדים ובני נוער בסיכון בישראל**. נדלה ב-23 באפריל, 2015 מהאתר http://brookdaleheb.jdc.org.il/_Uploads/dbsAttachedFiles/MJB-Data-Snapshot-Children-at-Risk-January-2015-Hebrew-final.pdf
- גרופר, ע' ורומי, ש' (2014). **ילדים ומתבגרים במצבי סיכון בישראל**, כרך א: תמונת מצב של התחום ותוכני ליבה. תל אביב: מכון מופ"ת.
- גרופר, ע' ורומי, ש' (2015). **ילדים ומתבגרים במצבי סיכון בישראל**, כרך ב: קולם של בני הנוער וסוגיות מעולמם של עובדים בשדה החינוכי-טיפולי. תל אביב: מכון מופ"ת.
- זועבי, ח' וסויה, ר' (2015). זהות תרבותית ואסטרטגיית התערבות של עובדים סוציאליים ערבים בישראל. **חברה ורווחה**, לה (3), 397–421.
- זילברשטיין-נצר, ט' (1994). **תהליכי התמודדות בקרב קשישים**. עבודת מוסמך. אוניברסיטת תל-אביב.
- להב, ח' (2002). **קידום נוער בסיכון ונוער מנותק בישראל**. ירושלים: משרד החינוך.
- רומי, ש' (2007). קידום נוער: התפתחות וסוגיות מרכזיות. בתוך ש' רומי ומ' שמידע (עורכים), **החינוך הבלתי פורמלי במציאות משתנה** (עמ' 453–468). ירושלים: מאגנס.
- שמיד, ה' (2006). **דין וחשבון הוועדה הציבורית לבדיקת מצבם של ילדים ובני נוער בסיכון ובמצוקה**. נדלה ב-1 באפריל, 2013 מהאתר <http://www.shatil.org.il/files/shmidreport2006.pdf>
- שמש, א' (2003). אתגר הרב-תרבותיות בקידום נוער. **מניתוק לשילוב**, 13, 48–49.
- Armstrong-Stassen, M., Al-Ma'Aitah, R., Cameron, S., & Horsburgh, M. (1994). Determinants and consequences of burnout: A cross-cultural comparison of Canadian and Jordanian nurses. *Health Care for Women International*, 15(5), 413–421. DOI: 10.2307/1982032
- Ataca, B., & Berry, J. W. (2011). Psychological, sociocultural, and marital adaptation of Turkish immigrant couples in Canada. *International Journal of Psychology*, 37(1), 13–26. DOI: 10.1080/00207590143000135
- Berry, J. W. (1970). Marginality, stress and ethnic identification in an acculturated Aboriginal community. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 1(3), 239–252. DOI: 10.1177/135910457000100303
- Berry, J. W., Phinney, J. S., Sam, D. L., & Vedder, P. (2006). Immigrant youth: Acculturation, identity, and adaptation. *Applied Psychology: An International Review*, 55(3), 303–332. DOI: 10.1111/j.1464-0597.2006.00256.x
- Berry, J. W., & Sam, D. L. (1997). Acculturation and adaptation. In J. W. Berry, M. H. Segall & C. Kagitcibasi (Eds.), *Handbook of cross-cultural psychology*, Vol. 3: *Social behavior and applications* (2nd ed.) (pp. 291–326). Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Biddle, B. J. (1979). *Role theory: Expectations, identities and behaviors*. New York: Academic Press.

- Biddle, B. J. (1986). Recent developments in role theory. *Annual Review of Sociology*, 12, 67–92. DOI: 10.1146/annurev.so.12.080186.000435
- Biddle, B. J., & Thomas, E. J. (1966). *Role theory: Concepts and research*. New York: Wiley.
- Birman, D., Trickett, E. J., & Vinokurov, A. (2002). Acculturation and adaptation of Soviet Jewish refugee adolescents: Predictors of adjustment across life domains. *American Journal of Community*, 30(5), 585–607. DOI: 10.1023/A:1016323213871
- Bowman, G. D., & Stern, M. (1995). Adjustment to occupational stress: The relationship of perceived control to effectiveness of coping strategies. *Journal of Counseling Psychology*, 42(3), 294–303. DOI: 10.1037/0022-0167.42.3.294
- Brown, C. L., Gibbons, J. L., & Hughes, H. M. (2013). Acculturation clusters and life satisfaction. *Acta de Investigación Psicológica*, 3(2), 1108–1121. DOI: 10.1016/S2007-4719(13)70955-4
- Carmona, C., Buunk, A. P., Peiró, J. M., Rodríguez, I., & Bravo, M. J. (2006). Do social comparison and coping styles play a role in the development of burnout? Cross-sectional and longitudinal findings. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(1), 85–99. DOI: 10.1348/096317905X40808
- Carver, C. S., Schier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267–283. DOI: 0022-3514/89/\$00,75
- Dewe, P. J. (1985). Coping with work stress: An investigation of teachers' actions. *Research in Education*, 33(Supplement), 27–40. DOI: 10.1348/000709999157879
- Firth, H., McKeown, P., McIntee, J., & Britton, P. (1987). Professional depression, “burnout” and personality in long stay nursing. *International Journal of Nursing Studies*, 24(3), 227–237. DOI: 10.1016/0020-7489(87)90005-8
- Flarey, D. L. (1991). The Social Climate Scale: A tool for organizational change and development. *Journal of Nursing Administration*, 21(4), 37–44. PMID: 2010829
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R. J. (1980). Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), 992–1003. PMID: 3712234
- Folkman, S., & Moskowitz, J. T. (2004). Coping: Pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology*, 55, 745–774. DOI: 10.1146/annurev.psych.55.090902.141456
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159–164. DOI: 10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x
- Goldberg, M. (2000). Conflicting principles in multicultural social work. *Families in Society*, 81(1), 12–21. DOI: 10.1606/1044-3894.1088
- Griva, K., & Joeke, K. (2003). UK teachers under stress: Can we predict wellness on the basis of characteristics of the teaching job? *Psychology and Health*, 18(4), 457–471. DOI: 10:1080Q0887044031000147193
- Harinen, P. M., Honkasalo, M. V., Ronkainen, J. K., & Suurpaa, L. E. (2012). Multiculturalism and young people's leisure spaces in Finland: Perspectives of multicultural youth. *Leisure Studies*, 31(2), 177–191. DOI: 10.1080/02614367.2011.576427

- International Organization for Immigration (2004). *International migration law: Glossary on migration*. Retrieved April 1st, 2009 from http://publications.iom.int/bookstore/free/IML_1_EN.pdf
- Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology, 29*(3), 284–297. DOI: 10.1037/h0079772
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1990). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology, 81*(2), 123–133. DOI: 10.1037/0021-9010.81.2.123
- Levinson, D. J. (1959). Role, personality and social structure in the organizational setting. *Journal of Abnormal and Social Psychology, 58*(2), 170–180. DOI: 10.1037/h0040261
- Liebkind, K. (2001). Acculturation. In R. Brown & S. Gaetner (Eds.), *Blackwell handbook of social psychology: Intergroup processes* (pp. 386–406). Oxford, UK: Blackwell.
- Linton, R. (1936). *The study of man*. New York: Appleton-Century.
- Mann-Feder, V., & Savicki, V. (2003). Burnout in Anglophone and Francophone child and youth workers in Canada: A cross-cultural comparison. *Child & Youth Care Forum, 32*(6), 337–354. DOI: 10.1023/B:CCAR.0000004506.61091.f3
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *The maslach burnout inventory* (3rd ed.). Palo-Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Merton, R. K. (1949). The role of applied social science in the formation of policy: A research memorandum. *Philosophy of Science, 16*(3), 161–181. DOI: 10.1086/287034
- Moos, R. H. (1974). *Evaluating treatment environments: A social ecological approach*. New York: Wiley.
- Moos, R. H. (1981). *Work environment scale manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Moos, R. H. (1994). *The social climate scales: A user's guide* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Nekby, L., & Rödin, M. (2007). *Acculturation identity and labor market outcomes*. Stockholm University. Retrieved July 1st, 2013 from <http://www.econstor.eu/bitstream/10419/34361/1/555649229.pdf>
- Peeters, M. C. W. & Oerlemans, W. G. M. (2009). The relationship between acculturation orientations and work-related well-being: Differences between ethnic minority and majority employees. *International Journal of Stress Management, 16*(1), 1–24. DOI: 10.1108/02683941011048373
- Peterson, M. F., Smith, P. B., Akande, A., Ayestaran, S., Bochner, S., Callan, V., et al. (1995). Role conflict, ambiguity, and overload: A 21-nation study. *Academy of Management Journal, 38*(2), 429–452. DOI: 10.2307/256687
- Phinney, J. (1992). The Multi-group Ethnic Identity Measure: A scale for use with adolescents and young adults from diverse groups. *Journal of Adolescent Research, 7*(2), 156–176. DOI: 10.1177/074355489272003
- Piontkowski, U., Florack, A., Hölker, P., & Obdrzálek, P. (2000). Predicting acculturation attitudes of dominant and non-dominant groups. *International Journal of Intercultural Relations, 24*(1), 1–26. DOI: 10.1016/S0147-1767(99)00020-6

- Revicki, D. A., & May, H. J. (1989). Organizational characteristics, occupational stress, and mental health in nurses. *Behavioral Medicine, 15*(1), 30–36. DOI: 10.1080/08964289.1989.9935149
- Rizzo, J., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and role ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly, 15*(2), 150–163. DOI: 10.2307/2391486
- Robinson, S. E., Roth, S., Keim, J., Levenson, M., Flentje, J. R., & Bashor, K. (1991). Nurse burnout: Work related and demographic factors as culprits. *Research in Nursing and Health, 14*(3), 223–228. DOI: 10.1002/nur.4770140309
- Roffman, J. G., Suarez-Orozco, C., & Rhodes, J. E. (2005). Facilitating positive development in immigrant youth: The role of mentors and community organizations. In F. A. Villarruel, D. F. Perkins, L. M. Borden & J. G. Keith (Eds.), *Community youth development: Practice, policy, and research* (pp. 90–117). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Romi, S., Savicki, V., Grupper, E., & Caspi, R. (2007). Occupational burnout among child welfare workers: A work-setting comparison. *International Journal of Child and Family Welfare, 10*(3–4), 93–109.
- Savicki, V. (2001). A configural analysis of burnout in child and youth care workers in thirteen cultures. *Journal of Child and Youth Care Work, 15*, 185–206.
- Savicki, V. (2002). *Burnout across thirteen cultures: Stress and coping in child and youth care workers*. Westport, CT: Praeger.
- Scheier, M., Weintraub, K., & Carver, S. (1986). Coping with stress: Divergent strategies of optimists and pessimists. *Journal of Personality and Social Psychology, 51*(6), 1257–1264. DOI: 10.1037/0022-3514.51.6.1257
- Stone-Romero, E. F., Stone, D. L., & Salas, E. (2003). The influence of culture on role conceptions and role behavior in organizations. *Applied Psychology: An International Review, 52*(3), 328–362. DOI: 10.1111/1464-0597.00139
- Turnipseed, D. (1990). Evaluation of health care work environments via a social climate scale: Results of a field study. *Hospital and Health Services Administration, 35*(2), 245–262. PMID: 10104381
- Van-Horn, J. E., Schaufeli, W. B., Greenglass, E. R., & Burke, R. J. (1997). A Canadian-Dutch comparison of teachers' burnout. *Psychological reports, 81*(2), 371–382. DOI: 10.2466/pr0.1997.81.2.371
- Varhama, L. M., & Björkqvist, K. (2004). Conflicts, burnout, and bullying in a Finnish and a Polish company: A cross-national comparison. *Perceptual and Motor skills, 98*(3), 1234–1240. DOI: 10.2466/pms.98.3c.1234-1240
- Verhoeven, C., Kraaij, V., Joeke, K., & Maes, S. (2003). Job conditions and wellness/health outcomes in Dutch secondary school teachers. *Psychology & Health, 18*(4), 473–487. DOI: 10.1080/0887044031000147201
- Ward, C., & Rana-Deuba, A. (1999). Acculturation and adaptation revisited. *Journal of Cross-Cultural Psychology, 30*(4), 422–442. DOI: 10.1177/0022022199030004003

- Yan, M. C. (2008). Exploring the meaning of crossing and culture: An empirical understanding from practitioners' everyday experience. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 89(2), 282–292. DOI: 10.1606/1044-3894.3744.
- Yu, W., & Wang, S. (2011). An investigation into the acculturation strategies of Chinese students in Germany. *Intercultural Communications Studies*, 20(2), 190–210.
- Zheng, X., Sang, D., & Wang, L. (2004). Acculturation and subjective well-being of Chinese students in Australia. *Journal of Happiness Studies*, 5(1), 57–72. DOI: 10.1023/B:JOHS.0000021836.43694.02

נספח 1: ממצאים נוספים

לוח 1: מתאמי ספירמן בין מידת ההזדהות עם תרבות הרוב או המיעוט למדדי תפיסת תפקיד ושחיקה בקבוצות המיעוט

הגשמה עצמית	ה-פרסונליזציה	תשישות	קונפליקט תפקידי	עמימות תפקידית	הזדהות עם תרבות הרוב	הזדהות עם תרבות המיעוט
אנשי חינוך וטיפול ערבים						
.164	-.187	-.074	.035	-.078	.091	הזדהות עם תרבות המיעוט
.371**	.021	-.083	-.133	-.196	-	הזדהות עם תרבות הרוב
אנשי חינוך וטיפול יוצאי אתיופיה						
.311*	-.129	.030	-.076	.245	.064	הזדהות עם תרבות המיעוט
.149	.012	-.085	.011	.086	-	הזדהות עם תרבות הרוב
אנשי חינוך וטיפול מארצות שהשתייכו לברית המועצות						
.212	-.092	-.018	-.112	.251	.110	הזדהות עם תרבות המיעוט
.261*	-.549**	-.495**	.556**	.368**	-	הזדהות עם תרבות הרוב

* p<.05; ** p<.01