

1.....	תקציר
2.....	1. סקירת ספרות
2.....	שחיקה בעבודה
6.....	אמפתיה
9.....	הבדלים בין המינים באמפתיה
14.....	אמפתיה ושחיקה בעבודה בקרב עובדי רווחה
17.....	שיפוט מוסרי
23.....	שיפוט מוסרי ואמפתיה
26.....	המחקר הנוכחי
27.....	2. שיטת מחקר
27.....	אוכלוסיית המחקר ומסגרת הדגימה
27.....	שיטת המחקר
27.....	כלי המחקר
28.....	הליך
28.....	אילוצים מתודולוגיים והדרך להתמודד איתם
29.....	שיטת ניתוח הממצאים
30.....	4. ממצאים
30.....	סטטיסטיקה תיאורית
30.....	סטטיסטיקה היסקית
38.....	5. דיון
45.....	מקורות

1. סקירת ספרות

שחיקה בעבודה

אחת הבעיות המרכזיות בעולם העבודה כיום הוא נושא השחיקה בקרב עובדים. השחיקה היא מושג המבטא שינויים התנהגותיים, הכרתיים, ופיסיים המתגלים במיוחד בקרב אנשי מקצוע המעניקים שירות לזולת, בעקבות מגע ממושך עם מקבלי השירות. הגדרה נפוצה לשחיקה היא תגובה רגשית שלילית של עובד הנוצרת בעקבות ביצוע תפקידו. השחיקה נוצרת כתוצאה מכך שהעובד חשוף באופן כרוני לסביבת עבודה מלחיצה (Alarcon, Eschleman, & Bowling, 2009).

שחיקה היא משתנה חשוב לא רק משום שהוא מהווה אינדיקטור לרווחת העובדים, אלא גם משום שהוא קשור לעמדות של עובדים, לבריאותם ולהתנהגותם (Eschleman, & Bowling, 2009) מתוך Cordes & Dougherty, 1993; Lee & Ashforth, 1996; Maslach, 2003; Maslach & Goldberg, 1998; Maslach et al., 2001). למשל, לשחיקה בעבודה ישנן השלכות גם על המצב הנפשי והבריאותי של העובד, כאשר מאפיינים פסיכולוגיים של שחיקה כוללים חרדה, מתח נפשי, פחד ודאגת יתר. תסמינים של שחיקה אף כוללים את המערכת הפיזיולוגית כאשר חלק מהעובדים אשר מדווחים על שחיקה מתלוננים על כאבי שרירים, קשיי נשימה, חוסר שינה, בעיות עיכול ועוד (Pines, 2002). לשחיקה יש השפעה גדולה על תפקוד העובד והאופן בו העובד מבצע את העבודה. בניגוד למצבים זמניים כגון לחץ או חרדה, ההתפתחות של השחיקה היא איטית ונוטה לא להיעלם גם כאשר העובד מתנתק מגורם הלחץ אשר גרם לשחיקה (Melamed et al., 2006). במחקר אשר עשה סקירה העוסקת בהשפעות של שחיקה על הבריאות, מצא כי עובדים אשר מרגישים תשישות ומתח כתוצאה מהשחיקה נמצאים בסיכון מוגבר למחלות לב (Melamed et al., 2006) בנוסף, נמצא כי שחיקה בעבודה מנבאת סכרת באנשים בריאים (Melamed et al., 2006). בנוסף להשלכות הבריאותיות, לשחיקה של עובדים יש השפעה על הדימוי העצמי. דימוי עצמי בכלל, ודימוי עצמי מקצועי הוא מרכיב חשוב בתחושת הערך העצמי של בני אדם. מחקרים מצאו יש ישנו קשר בין הסטאטוס המקצועי של האדם, לבין התפיסה העצמית של חשיבות, שביעות רצון ותחושה של ערך עצמי (פרידמן, 1992). במחקר של פרידמן נמצא כי ישנו קשר בין מידת הדימוי העצמי לרמת השחיקה. למשל, בקרב מורים, ביטחון עצמי ביכולת העצמית של הלמידה מצפים כי הדבר ישתקף בהצלחת

תלמידיהם, דבר המוביל לסיפוק עצמי. כאשר הקשר הזה לא נוצר – כלומר, התלמידים אינם מצליחים, השחיקה מורגשת יותר. בהתאם, נמצא כי עובדים אשר חווים שחיקה בעבודה סובלים מדימוי מקצועי שלילי, המשולב בציוניות ורגשות שליליים כלפי עמיתים לעבודה (Egyed, & Short, 2006).

כלומר, שחיקה בעבודה פוגעת בעובדים במספר מישורים: המישור הנפשי – נוצרת תשישות רבה, עומס נפשי ומתח. בנוסף, השחיקה משפיעה על המצב הבריאותי ומעלה את ההסתברות לבעיות לב וסכרת וגם משפיעה על הפן הפסיכולוגי, על ידי פגיעה בדימוי המקצועי והאישי.

שחיקה של עובדים עשויה להוות בעיה לא רק ברמת העובד כפרט, אלא הבעיה עשויה לבוא לידי ביטוי ברמה של העירגון כולו. כך למשל, שחיקה של עובדים עשויה לבוא לידי ביטוי על ידי פגיעה בביצועים. עובדים עשויים להשקיע פחות מאמץ בעבודתם, לגלות פחות סבלנות ללקוחות או למטופלים ותופעות שליליות אחרות. נמצא גם נמצא כי שחיקה של עובדים מקטינה את ביצועיהם בעבודה ובסופו של דבר פוגעת בתפוקה של הארגון כולו (Armon, Shirom, & Melamed, 2011).

יש המגדירים שחיקה כתגובה רגשית שלילית של עובד לתפקיד בעבודתו, הנובעת מחשיפה ממושכת לסביבת עבודה מלחיצה (Alarcon, Eschleman, & Bowling, 2009) מתוך (Maslach & Jackson, 1984; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). גורמי השחיקה הנפוצים הם:

1) תשישות – כאשר נוצר מחסור במשאבים רגשיים, נוצרת תחושה של מתח ועייפות כרונית כתוצאה מעבודה מפורזת.

2) ציניות- כאשר העובדים מתחילים להרגיש ריחוק או אדישות כלפי עבודתם.

3) חוסר שביעות רצון מהעבודה אשר עשויה להוביל לרגשות של חוסר הערכה עצמית, תסכול ועייפות (Hakanen, Bakker & Schaufeli, 2006).

ישנם מחקרים רבים אשר ניסו לזהות ולמפות את הגורמים אשר מובילים לשחיקה בקרב עובדים. מחקרים אשר עוסקים בתחום, מזהים מספר גורמים כלליים אשר גורמים למתח ומצוקה עליהם מדווחים עובדים (Benmansour, 1998; Pithers & Soden, 1998): למשל, משתנים כגון עומס בעבודה, הערכה חיצונית או התמודדות קשה עם עמיתים לעבודה בנוסף בעיות של דימוי עצמי סטאטוס בעבודה, ומצבים בהם תנאי העבודה אינם טובים מובילים לשחיקה. באופן כללי, חוקרים טוענים כי אפשר לחלק את גורמי השחיקה לגורמים פנימיים וחיצוניים. גורמים פנימיים – הכוללים משתנים כגון מוטיבציה ותכונות