

# תפיסת תפקיד בקרב עובדים סוציאליים תושבים באזורי אי-ודאות פוליטית\*

רחל לב דוב פרידלנדר

עובדים סוציאליים שהם גם תושבים באזורים של אי-ודאות פוליטית, חשופים לבעיות ולתביעות החורגות מן הרפרטואר השכיח שעובד סוציאלי אחר נתקל בהן. לתביעות אלו שלושה מקורות אפשריים: א. היות העובד עצמו תושב האזור; ב. היחשפות לתגובות חרדה, דחק וקשיים אישיים ובין-אישיים של תושבים אחרים במקום; ג. היות העובד איש ממסד, האמון על ייצוג המדיניות המוצהרת של המדינה. סקר עמדות לגבי תפיסת התפקיד וחרדה מצבית נערך בקרב אוכלוסיית עובדים סוציאליים באזורי אי-ודאות בארץ. נמצא, כי קיים קשר חיובי בין תחושת ההצפה מהנושא הפוליטי ובין חרדה, ובין הקושי להתמודד עם התפקיד במצב הנתון ובין חרדה. נמצא הבדל בין עובדים סוציאליים ביהודה ושומרון ובין עובדים סוציאליים תושבי רמת הגולן. בקרב עובדי רמת הגולן ככל שתחושת המחויבות להכנת הפונה דיתה חזקה יותר, רמת החרדה היתה נמוכה יותר. מרבית העובדים דיווחו על קשיים בתפקיד, הקשורים בעמדות הפוליטיות שלהם, של הפונים ושל הממסד. במאמר מוצע מודל לעבודת צוות של שיתוף ודיכוב הכולל התחלקות בעמדות פוליטיות.

---

## מבוא

---

אי-ודאות באשר לעתיד במקום גיאוגרפי עלולה להעמיד בפני תושבים תביעות החורגות מן הרגיל ועל-כן להגביר את הסיכון לתגובת חרדה. גורם אי-ודאות מוכר בספרות כאחד הגורמים בעלי העצמה הגבוהה ביותר בהיררכית גורמי החרדה (Shalit, 1977).

הסכמי אוסלו ושיחות השלום עם סוריה השאירו אזורים אחדים בארץ, רמת הגולן

\* הנתנים למחקר, שמאמר זה מתבסס עליו נאספו בסוף שנת 1995, לאחר חתימת הסכמי אוסלו, ובעת המשא ומתן עם סוריה. המאמר מתייחס אפוא לתמונת המצב שהיתה בתקופה ההיא.

ויהודה שומרון ועזה, בתחושה של אי־ודאות בכל הקשור לעתידם ההתיישבותי. תושבי אזורים אלו חווים יום את הספק, האם ישארו בבתיהם או שמא יאלצו לעזוב אותם ולעקור למקום אחר. תושבי רמת הגולן ניצבים בפני אפשרות של עקירה חלקית או מלאה ואילו תושבי יהודה, שומרון וגוש קטיף, חיים בנוסף לשאלת הריבונות והקשר עם הרשות הפלשתינית גם תחת סיכון ביטחוני יום יומי של מפגעי טרור.

מצב זה של אי־ודאות חושף את המתיישרים באזורים אלו לבעיות חדשות, כגון: המשך כדאיות ההשקעה הרגשית, הכלכלית והחברתית במקום, חרדות לאבדן הפרנסה, חששות מפני אבדן חברים והתנתקות מהם, ומרשתות תמיכה, פגיעה באיכות החיים, אבדן התמיכה הציבורית הרחבה במעשה ההתיישבות, אבדן הדימוי החברתי החיובי (נתפשו בעבר כ"חלוצים") ו"גאוות היחידה". התפיסות האידיאולוגיות של המתיישרים הועמדו במבחן המציאות. עמדה פוליטית הדוגלת ב"שטחים תמורת שלום", משמעותה נכונות לוותר על הבית ועל הנכסים האישיים, והיא מתפרשת כחוסר נאמנות לחברי הקהילה, ואילו צידוד ב"ארץ ישראל השלמה" ובאי נסיגה מהגולן, משמעותה עימות עם חלקים רחבים בחברה הישראלית והחלפת דימוי ה"חלוץ" בדימוי של "עוכר שלום". מאבקים אידיאולוגיים בין חברי היישובים הקטנים בשטחים אלו שבהם תלות התושבים בקהילה גבוהה, עלולים לפגוע בלכידות החברתית וביכולתה של הקהילה לשמש רשת תמיכה חברתית לחבריה דווקא במצב שהם זקוקים לה ביותר (לב, 1996).

אי־הוודאות הפוליטית ועתיד האזורים הללו עולה חדשות לבקרים באמצעי התקשורת. הידיעות המשודרות, בין אם אלה עובדות ובין אם הן הערכות, יוצרות תגודות במצב הרוח של תושבים באזורי אי־ודאות פוליטית. במצב הנתון, התרחישים העתידיים האפשריים, הופכים לנושא דיון מרכזי בכל מפגש של תושבים: בתוך המשפחה, בין חברי היישוב, בין נבחרי היישובים והתושבים ועם החברה בישראל. ברזניץ (Breznitz, 1967) טוען, כי במצב של אי־ודאות קיימים שני מרכיבים בעלי פוטנציאל ליצירת דחק וחרדה: מידת ההסתברות, שהאיום יתממש, ומשך הזמן שבו חיים בצל האיום. גם במצב של הסתברות נמוכה לאיום עלול אדם לפתח תחושת דחק. מידת הדחק של הפרט תלויה בהערכתו הסובייקטיבית — עד כמה הוא סבור שהאיום מסכן את איכות חייו. אפשטיין וראופניאן (Epstein & Raufinan, 1970) מצאו, כי במצב של אי־ודאות, קיימת נטייה אצל אנשים לבנות לעצמם תרחישים עתידיים.

התרחיש של הפרט מבוסס על הערכתו הקוגניטיבית (מסקנות על סמך עובדות) ועל קונפליקטים אישיים מודעים ולא־מודעים (כגון: משאלות לב או חרדות). הערכת הסתברות האיום בתרחיש של הפרט נמצאה בעלת משקל משמעותי ביצירת חרדה. תמיכה בהשלכות שיש לאי־ודאות על התפתחותה של חרדה ניתן למצוא במחקר של

טייכמן ואחרים (Teichman, Teichman, Morad & Melnic, 1978), בו נמצא, כי הצורך של בני אדם להיצמד זה לזה מתחזק במצבים של חוסר מידע לגבי העתיד. תחושת ב"ביחוד" מפחיתה את תגובות החרדה. אוכלוסיות שחשופות במקום מגוריהן למצבים של אי-ודאות וסיכון ביטחוני, העשויים להביא להתפתחות תופעות של דחק וחרדה, מצויות בטווח עיסוקם המקצועי של העובדים הסוציאליים והם אמורים לסייע לאוכלוסיות אלו להתמודד עם הלחצים הנובעים ממצבם המיוחד. אחת השאלות המעניינות, העולות בהקשר זה, היא, כיצד מתפקדים עובדים סוציאליים המתגוררים עם משפחותיהם באזורים אלו ועל-כן חשופים לבעיות הן במישור האישי-משפחתי והן במישור המקצועי.

עובדים אלו ניצבים בפני כמה קשיים ודילמות. ראשית, עליהם להתמודד עם בעיות אישיות שלהם ושל משפחותיהם, הנובעות מאי-הודאות שלהם ומן האפשרות של עזיבת המקום על כל הכרוך בכך. שנית, בדומה לתושבים אחרים גם לעובד הסוציאלי השקפות משלו בשאלה העקרונית של תמיכה בנסיגה או התנגדות לה. כל עמדה עשויה להיות תואמת או נוגדת את השקפתה של המנהיגות האזורית הנבחרת, את עמדותיהם של החברים והשכנים בקהילה או את השקפותיהם של עובדים מקצועיים אחרים. עמדות המנהיגות האזוריות עשויות להשפיע על מדיניות שירותי הרווחה המקומיים ועל עיצוב גבולות התפקיד של העובדים הסוציאליים. עמדה פוליטית והחלטות קונקרטיות של המנהיגות בזכות המאבק על ה"בית" עשויות להשפיע על העובדים הסוציאליים לפעול לחיזוק הסולידריות הקהילתית, לעודד את ההיאחזות במקום ולהימנע מהתייחסות להתלבטויות ולקשיים של תושבים, המבקשים לעקור. תפיסת תפקיד כזו עשויה לסתור עמדות אישיות של עובדים ושל תושבים, הגורסים שיש להכין את התושבים למצב של עקירה. העובד עשוי אפוא, לעמוד בפני דילמה משמעותית ביותר: האם לפעול בהתאם לתביעות הנובעות מערכים ומחויבויות מקצועיות ולסייע לתושבים בהתאם לצורכיהם ומטרותיהם המגוונים, או שמא עליו לכוון את פעילותו בהתאם לתביעות המנהיגות האזורית או בהתאם להשקפותיו הפוליטיות האישיות? כל זאת בתקופה שבה הלחץ לקיומה של סולידריות קהילתית חזק ביותר.

האם בתנאים אלו האחריות הקולקטיבית עדיפה על פני האחריות הפרטים? כיצד ישיפע שילוב התביעות מהעובד – הצורך להתמודד עם בעיות אישיות ומשפחתיות והצורך לסייע לקהילה ולתושבים, המלווה לעתים בניגודי השקפות אידיאולוגיות, על תפיסת התפקיד של העובדים הסוציאליים? האם מצב זה מעורר חרדה בקרב העובדים הסוציאליים? האם למצב זה השפעה על היחסים בין העובדים? האם תחושת שותפות הגורל בין התושבים עלולה ליצור הזדהות יתר של העובדים הסוציאליים עם חברי הקהילה עד כדי פגיעה בתפקוד המקצועי? כיצד מושפע תפקידו של העובד מהעיסוק האינטנסיבי בשאלות פוליטיות הנוגעות לעתידו של האזור?

עד כה לא נערכו מחקרים שבחנו שאלות אלה. התייחסות מסוימת לשאלות אלו עלתה בכמה עבודות, שעסקו בפעילות צוותי הרווחה בחבל סיני לפני פיניו. עם זאת, בשונה מן המצב הנוכחי ברמת הגולן וביהודה ושומרון, תושבי סיני ידעו על ההחלטה לפנותם לאחר חתימת הסכם השלום בין ישראל ומצרים.

בנימיני (Benyamini, 1987), שבחן תגובות ותפקוד מקצועי של פסיכולוגים במהלך תקופת ההמתנה לפינוי סיני, הצביע על קושי בהגדרת התפקיד באופן שיתאים למצב החדש. בנימיני איתר שלוש תגובות של עובדים: א. תחושת בדידות מקצועית, שהתבטאה בחוסר אונים שנבע מחוסר ידע מתאים; ב. התעלמות מן המצב הנתון, והמשך תפקוד שגרתי; ג. קושי בהגדרת גבולות התפקיד, שהתבטא ביתר מעורבות רגשית. היבט נוסף ניתן למצוא בעבודות, העוסקות בפעילותם של עובדים סוציאליים באסונות המוניים, לאור האפשרות שמצבי אי-ודאות פוליטית וביטחונית ותוצאותיהם האפשריות עלולים להיתפס על-ידי תושבים כאסון.

דירגורב (Dyregrove, 1989) מצא, כי הזדהות של עובדים סוציאליים עם פונים הנתונים במצבי משבר ודחק כתוצאה מאסון עשויה להתבטא בתגובות, כגון: אבדן ריכוז, הפרעות זיכרון, קושי בקבלת החלטות, תחושת חוסר אונים וחוסר ביטחון ביכולת האישית. אנדרסון ועמיתיו (Anderson, Christensen & Petersen, 1991) מדווחים, כי הזדהות עם פונה במצבים כאלה עלולה לעורר בקרב העובדים מחשבות ורגשות הקשורים לחוויות של אבדנים אישיים מן העבר. הם אף מצביעים על מצבי עמימות תפקידית אצל עובדים סוציאליים, הנובע מחשיפתם לציפיות ולתביעות סותרות. מצב כזה עלול לגרום לכלבול ולטשטוש הגבולות המקצועיים, לאי בהירות בתפיסת הקשר עם פונים, לחוסר תמיכה של המנגנון הממסדי ולעלייה ברמת הסימפטומים של חרדה ודיכאון.

ניתן אם כן להניח, כי עובדים סוציאליים תושבי האזורים השרויים באי-ודאות פוליטית ובסיכון ביטחוני עלולים להיתקל בתביעות מקצועיות, החורגות מן הרפרטואר הרגיל. תביעות שיש בהן פוטנציאל להפוך לגורמי חרדה ולהשפיע על תפיסת התפקיד שלהם.

במאמר זה יתוארו ממצאי מחקר, שעסק בכמה שאלות מרכזיות, הנוגעות למצבם ולתפקודם של עובדים סוציאליים, הפועלים במצבים אלה, ותידון משמעותם האפשרית.

המחקר התמקד בשאלות הבאות:

1. מה מאפיין את תפיסת התפקיד של העובדים הסוציאליים? מהי עמדתם לגבי סוגיות שונות העולות מן המצב, כמו: סיוע לפונה שעמדו שונה, סיוע לפונה המעוניין לעזוב? מה השפעת המצב הפוליטי על היחסים בין העובדים?
2. מהי רמת החרדה שהתפתחה אצל העובדים?
3. מהו הקשר בין מרכיבים שונים של תפיסת התפקיד ובין רמת החרדה?

## שיטת המחקר

### האוכלוסייה

אוכלוסיית המחקר כללה 53 עובדים סוציאליים, שהם תושבי קבע ברמת הגולן וביהודה ושומרון ועובדים באזורים אלו. העובדים, המועסקים במחלקות לשירותים חברתיים נמצאו, בימים בהם נאספו הנתונים, במקום עבודתם. 43 מהם גרו ביהודה ושומרון ו-10 ברמת הגולן.

### הליך

נערך סקר חד-פעמי באמצעות שאלון, שהועבר לכל העובדים בחודשים אוקטובר-נובמבר 1995 (לפני רצח ראש הממשלה). השאלון היה אנונימי.

### כלי המחקר

השאלון כלל 2 חלקים: תפיסת תפקיד של העובד ושאלון חרדה-מצבית.

שאלון תפיסת תפקיד: נבנה שאלון, שכלל 17 היגדים, המתארים עמדות לגבי תפיסת התפקיד של עובדים סוציאליים, המטפלים באוכלוסייה באזורים של אי-ודאות פוליטית. ההיגדים כללו את הממדים הבאים:

1. הצפה מהנושא הפוליטי. באיזו מידה מוטרים עובדים סוציאליים קוגניטיבית מן המצב הפוליטי (היגדים, כגון: מחשבות על המצב הפוליטי, צורך בלימוד גישות טיפול לחיים בצל אי-ודאות, צורך בהדרכה ספציפית).
  2. קושי להתמודד עם התפקיד. מהי דרגת הקושי שחשים העובדים הסוציאליים בעבודתם בשל אי-הוודאות הפוליטית (היגדים, כגון: קושי לסייע לפונה שעמדו הפוליטית שונה, חשש לשיחות גלויות בין העובדים על המצב הפוליטי).
  3. מחויבות להכנת הפונה לעתיד. באיזו מידה תופסים עובדים סוציאליים שהכנת הפונה לתרחישים אפשריים הוא חלק מתפקידם (היגד כגון: קושי לסייע לפונה, המעוניין לעזוב את המקום).
  4. היחסים עם עובדים אחרים ועם המנהיגות הנבחרת. באיזו מידה חשו העובדים, כי המצב הפוליטי משפיע על יחסי הצוות ועל היחסים עם המנהיגות (היגד כגון: קיים פער בין תפיסת התפקיד שלי לתפיסת המנהיגות הנבחרת).
- העובדים התבקשו לדרג את מידת הסכמתם לכל אחד מההיגדים על רצף שנע בין 1 (אי-הסכמה) ל-4 (הסכמה מלאה).

שאלון חרדה-מצבית: פותח על רקע תיאוריית החרדה של שפילברגר (Spielberger, 1976) ומורכב משאלון חרדה-מצבית ומשאלון חרדה-תכנותית. בכל חלק מחלקי השאלון ניתן להשתמש באופן עצמאי. השאלון מעוגן במסגרת תיאורטית, עמד בבקרה מבנית של מהימנות ותוקף, מתאים לצורכי שדה, ניתן להעברה מהירה והערכתו קלה. שפילברגר פיתח את הרעיון, שחרדה היא אמוציה בעלת מבנה דו-ממדי. ממד אחד הוא חרדה תכנותית, המוגדרת כנטייה של הפרט לתפוס כמאיימים גירויים חיצוניים ופנימיים. ממד זה לא נבדק במחקר זה. הממד האחר, שבו השתמשו במחקר, הוא חרדה-מצבית, המוגדרת כמצב אמוציונלי בלתי נעים, המאופיין על-ידי מתח, דאגה, חשש ואי-נוחות. שאלון החרדה-המצבית כולל 20 היגרים, שהם תיאורים של מצבים רגשיים כאלה. הנבדק התבקש לתאר את הרגשתו ברגע נתון, ולדרגה לפי 4 רמות עצמה (17 – חרדה מינימלית; 4 – חרדה מקסימלית). טווח הציונים הכולל אותו יכול היה לקבל כל עובד נע על כן בין 20 (חרדה מינימלית) ל-80 (חרדה מקסימלית).

שאלות המחקר נבדקו באמצעות בדיקת התפלגויות ובאמצעות מקדמי מתאם ספירמן. הסיבה לשימוש במבחן אי-פרמטרי היתה גודל המדגם, שהתקבל לאחר חלוקת הנבדקים לשתי קבוצות: עובדים ביהודה ושומרון ( $n=43$ ) ועובדים ברמת הגולן ( $n=10$ ). הנבדקים חולקו לשתי קבוצות בשל ההבדל בתרחישים האפשריים בעתיד בכל אחד מהאזורים. תושבי יהודה ושומרון חיו חמש שנים תחת אינתיפאדה, שסיכנה את חייהם. במסגרת הסכם קבע על הקמת רשות פלשתינית אוטונומית עלתה האפשרות ליצור גושי התיישבות יהודיים ולא היה ברור לאיזה שלטון יהיו כפופים בעתיד. תושבי רמת הגולן חיים בצל איום העקירה, העלול להתרחש במידה וייחתם חוזה שלום בין סוריה וישראל.

---

## ממצאים

---

1. תפיסת תפקיד. לוח 1 מציג את מידת ההסכמה של העובדים להיגדים המתארים מרכיבים שונים של תפיסת התפקיד. נתוני הלוח מצביעים על דמיון בין שתי הקבוצות במידת ההסכמה לרוב ההיגדים. מרבית העובדים ציינו, כי קיים קושי לסייע לפונה שעמדתו הפוליטית שונה וכן לפונה המבקש לעזוב את המקום. הקושי להתמודד עם התפקיד מעלה את הצורך בלמידה חדשה אצל מרבית העובדים, אך רק כמחציתם חשים צורך בהדרכה ספציפית. נתוני הלוח אף מורים, כי חברי הצוות נמנעים מדיון בינם לבין עצמם על עמדותיהם הפוליטיות ושלנושא הפוליטי יש השפעה שלילית על היחסים בצוות. הבדל בין שתי קבוצות העובדים נמצא, במידת ההסכמה לחשיבות

תפיסת תפקיד בקרב עובדים סוציאליים תושבים באזורי אירודאות פוליטית

לוח 1: התפלגות מידת ההסכמה\* להיגדים המתארים תפיסת תפקיד בקרב עובדים סוציאליים ביהודה ושומרון וברמת הגולן (באחוזים)

עמדה	יהודה ושומרון	רמת הגולן	סך הכל
<b>תחושת הצפה מהנרשא הפוליטי</b>			
המצב הפוליטי באזור מגוריי מעסיק את מחשבתי	84	80	82
המצב הפוליטי באזור מגוריי גורם לי אינוחות רגשית	70	50	65
יש לי תוכניות אישיות ומשפחתיות לכל תרחיש אפשרי	14	40	27
לעמדותי הפוליטית השפעה על דרך טיפולי בפונה	10	12	11
קיים קושי לסייע לפונה, שעמדתו הפוליטית שונה	98	90	94
<b>קושי בהתמודדות עם התפקיד</b>			
אי הבהירות הפוליטית מקשה עלי לטפל באחרים	93	80	86
צורך ללמוד גישות טיפול למי שחיים בצל אירודאות	71	70	71
צורך בהדרכה ספציפית	45	50	47
קיים קושי בקרב אנשי הצוות לסייע לפונים שעמדתם הפוליטית נוגדת את של עצמם	90	90	90
היותי תושב האזור תורם לאמון כלפי מצד הפונים	55	50	52
<b>תחושת מחויבות להכנת הפונה לעתיד</b>			
חשוב לי, שהפונים יקבלו הכנה לכל תרחיש אפשרי	44	90	67
קשה לי לסייע לפונה, המעוניין לעזוב את המקום	98	90	94
יש להכין את הפונה לכל תרחיש	10	58	34
כיום, על העובד להעדיף את טובת הקהילה על טובת הפרט	31	30	30
<b>תפיסת תפקיד בניגוד למנהיגות נבחרת</b>			
קיים חשש בצוות משיחות גלויות על המצב הפוליטי	95	100	93
יחסי הצוות מושפעים מעמדות פוליטיות של העובדים	92	100	96
קיים פער בין תפיסת המנהיגות הנבחרת ותפיסתי את התפקיד	21	22	21

\* מידת ההסכמה חושבה על-פי אחוז המשיבים לקטגוריות מסכים ומסכים מאוד בכל היגד.

הכנתו של הפונה לתרחיש עתידי. 90 אחוזים מעובדי רמת הגולן תמכו בחשיבות ההכנה לעתיד לעומת 44 אחוזים מעובדי יהודה ושומרון. עם זאת, מידת ההסכמה על מחויבותו האישית של העובד להכנת הפונה לעתיד היתה שונה. מבין עובדי רמת הגולן, 58 אחוזים סברו, שמחובתם להכין את הפונה לעתיד הצפוי לו לעומת 10 אחוזים מעובדי יהודה ושומרון.

2. רמת חרדה. העובדים חולקו על-פי שלוש רמות חרדה — גבוהה (60-80),

בינונית (40–60), ונמוכה (20–40). לוח 2 מציג את התפלגות רמת החרדה בקרב העובדים הסוציאליים. נתוני הלוח מצביעים על דמיון בין שתי הקבוצות. נמצא, כי לכמחצית מהעובדים יש רמת חרדה בינונית. כרבע הם בעלי רמת חרדה נמוכה ואחוז דומה הם בעלי רמת חרדה גבוהה.

לוח 2: רמת החרדה בקרב עובדים סוציאליים ביהודה ושומרון וברמת הגולן (באחוזים)

סך-הכול	רמת הגולן	יהודה ושומרון	
26	28	24	רמת חרדה נמוכה
50	47	53	רמת חרדה בינונית
24	25	23	רמת חרדה גבוהה

- לוח 3 מציג נתונים על הקשר שבין רמת החרדה של העובדים ובין תפיסתם את התפקיד. נתוני הלוח מצביעים על ארבע מגמות עיקריות:
1. ככל שמידת ההצפה מהמצב הפוליטי גבוהה יותר, רמת החרדה גבוהה יותר. המתאם בין שני משתנים אלו מובהק בקבוצת יהודה ושומרון, אך איננו מובהק בקבוצת רמת הגולן. ניתן לייחס תוצאה זו לגודל המדגם ברמת הגולן.
  2. בקבוצת יהודה ושומרון נמצא, כי ככל שלעובד קושי רב יותר בהתמודדות עם התפקיד, רמת החרדה שלו עולה. בקבוצת רמת הגולן לא נמצא קשר בין שני משתנים אלו.
  3. לא נמצא קשר מובהק בין מידת המחויבות להכנת הפונה לעתיד ורמת החרדה ובין תפיסת תפקיד בניגוד לעמדת המנהיגות הנבחרת ורמת החרדה. בהשוואה בין

לוח 3: הקשר בין תפיסת התפקיד וחרדה-מצבית לפי כל האוכלוסייה ושתי קבוצות: יהודה ושומרון ורמת הגולן (מקדמי ספירמן)

חרדה-מצבית			
רמת הגולן	יהודה ושומרון	כלל	
(10)	(43)	האוכלוסייה (53)	
.41	.42**	.42***	תחושת הצפה מהנושא הפוליטי
.02	.48***	.42***	קושי להתמודד עם התפקיד
-.78***	.17	.06	תחושת מחויבות להכנת הפונה לעתיד
.00	.28*	.14	תפיסת תפקיד בניגוד למנהיגות נבחרת

\*p < .05; \*\*p < .01; \*\*\*p < .001



תפיסת תפקיד בקרב עובדים סוציאליים תושבים באזורי אי-ודאות פוליטית

שתי הקבוצות נראה, כי בקרב קבוצת רמת הגולן קיים קשר שלילי מובהק בין תחושת המחויבות להכנת הפונה לעתיד ובין רמת חרדה ואילו בקבוצת יהודה ושומרון לא נמצא קשר מובהק בטוגיה זו.

4. בכלל המדגם ובקבוצת רמת הגולן לא נמצא קשר מובהק בין תפיסת העובד את תפקידו בניגוד לעמדת המנהיגות הנבחרת. לעומת זאת, בקבוצת יהודה ושומרון, ככל שתפיסת העובד את תפקידו נגדה את תפיסת תפקידו על-ידי המנהיגות הנבחרת, רמת החרדה עלתה.

על מנת לבדוק את תרומתם היחסית של מרכיבי תפיסת התפקיד בהסבר השונות של רמת החרדה, נערכה רגרסיה מרובה. תוצאותיה מוצגות בלוח 4.

לוח 4: משתנים המסבירים את רמת החרדה (מקדמי רגרסיה)

חזאים	ביטא	מובהקות
הצפה מהמצב הפוליטי	.41	.001
קושי להתמודד עם התפקיד	.31	.05
מחויבות להכנת הפונה לעתיד	.05	לא מובהק
תפיסת התפקיד בניגוד לעמדת המנהיגות	.15	לא מובהק

$F(5,46) = 3,49; p < .01; R_{sq.} = .28$

לוח 4 מראה, כי ההצפה מהמצב הפוליטי משמעותית ביותר בהסבר רמת החרדה. הקושי להתמודד עם התפקיד הוא שני בחשיבותו. למשתנים האחרים: מחויבות להכנת הפונה לעתיד ותפיסת תפקיד בניגוד לעמדת המנהיגות הנבחרת אין תרומה מובהקת להסבר החרדה. כל המשתנים מסבירים 28 אחוזים בלבד מהשונות ברמת החרדה. בדיקה זו נערכה לכלל המדגם ולא לכל קבוצה בנפרד. עם זאת, כדי לבדוק מה התרומה היחסית שיש לאזור המגורים על רמת החרדה, נערכה רגרסיה נוספת והוכנס אליה מקום המגורים כמשתנה מבווקר ראשון. התוצאות שהתקבלו היו דומות לאלו המדווחות בלוח 4.

דיון

עובד סוציאלי המתגורר באזור אי-ודאות פוליטית, חשוף לתביעות מיוחדות הנובעות משלושה מקורות:

1. כתושב הוא מחויב להתמודד עם התביעות הנגזרות מן המצב ברמה האישית, המשפחתית והקהילתית (לב, 1996).
2. כעובד מקצועי, שמוטלת עליו האחריות לספק מענים גם לבעיותיהם ולחרדותיהם של תושבים חרדים, עלולים להתעורר בקרב חששות אישיים להם לא היה מודע. אפשרות זו מומחשת בדברי עובד סוציאלי ברמת הגולן: "כששמעתי, מה הפונה עושה למקרה שתרחש עקירה, נבהלתי וחשבת, שאולי כדאי שגם אני אזדרז ואעשה כמוהו".
3. כעובד הרשות המקומית הוא אמור לפעול על-פי המדיניות הנקבעת על-ידי נבחר הציבור. יחד עם זאת אמון העובד הסוציאלי על מתן סיוע לפונים בהתאם למטרותיהם ולצורכיהם. במצב של איום על המשך קיומה של הקהילה, יכול להיווצר פער בין האופן שבו נבחר הציבור רואים את צורכי הקהילה וטובתה ובין האופן שבו העובד רואה זאת. העובד עלול למצוא עצמו לכוד בין מחויבותו לפונה, מחויבותו למדיניות המוצהרת של הרשות ומחויבותו לקהילה.

ממצאי המחקר מורים, כי לנושאים הפוליטיים השלכות ישירות על הטיפול בפונים למרות שחדירת עמדות פוליטיות לתהליך טיפולי עומדת בסתירה לערכים מקצועיים של העבודה הסוציאלית. מרבית העובדים מסכימים אמנם שלעמדות הפוליטיות של הצוות אין השלכות על הטיפול אך בה בעת הם סבורים שקיים קושי לסייע הן לפונה שעמדתו הפוליטית שונה והן לפונה המעוניין לעזוב את המקום. הסבר לקושי לסייע לפונים אלו, טמון, אולי, בפרשנות אישית מודעת ולא-מודעת של העובד לפיה הרצון לעזוב פירושו נטישה. תחושת נטישה עלולה להגביר חרדה ולהביא לתגובות של כעס כלפי הפונה. הסבר אחר יכול להיות על רקע הצורך להעדיף במצב של אי-ודאות את טובת הקהילה על פני טובת הפרט. טובת הקהילה דורשת הישארות החברים במקומם וחיזוק רשת התמיכה החברתית וכל עוזב עלול להחליש את הקהילה כרשת חברתית, האמורה לספק תמיכה.

נשאלת השאלה, האם עובד יכול לנתק עצמו מרגשותיו ומעמדותיו האישיות בעת הטיפול בבעיות, שמקורן במצב פוליטי ואשר מעסיקות באותה עת אותו עצמו? בניגוד לאינטראקציות טיפוליות מקובלות, שבהן אין לעמדות פוליטיות מקום לא מבחינת העובד ולא מבחינת הפונה, הרי שבאזורים של אי-ודאות פוליטית, חייבים העובדים הסוציאליים להתמודד עם תביעות הנובעות בחלקן מעמדותיהם הפוליטיות של הפונים ובחלקן מעמדותיהם הפוליטיות של אחרים (נבחר ציבור, חברים לצוות, שכנים או בני משפחה). עצם ההתעסקות המרובה של הפונים בתכנים פוליטיים מחייבת את העובד להתייחסות ישירה ואמיתית בינו לבין עצמו ובינו לבין הזולת. היבט אחר של ההתייחסות לתכנים הפוליטיים, ניתן למצוא בממצאים המורים מחד על הצורך של מרבית העובדים ללמוד גישות טיפוליות המתאימות למצבי אי-

ודאות, ומאידך אי-הסכמה של כמחצית מהעובדים לקבל הדרכה. הימנעות מהדרכה במצב שעובד מתקשה במתן סיוע תמוהה, וייתכן כי מקורה טמון בעצם תהליך ההדרכה. הדרכה מחייבת התמודדות עם סוגיות אישיות, שיש להן השלכה ישירה או עקיפה על העבודה הטיפולית. העלאת קונפליקטים, התלבטויות וקשיי טיפול, הנוגעים לעמדותיו הפוליטיות של העובד, מעוררת חשש מחשיפה ואולי מבטאת שימוש במנגנוני מניעה בקרב העובדים. לוק וטיילור (Locke & Taylor, 1991) מתארים מנגנוני הגנה מניעתיים, שמפתח הפרט בהתמודדותו עם משבר מתמשך. מנגנונים אלו מסייעים בידו לטווח קצר – על-ידי הכחשת חומרת המצב, דיסוציאציה – ניתוק רגשי מהמתרחש, וחלוקת העולם לטוב ורע, אבל הם פוגעים ביכולתו בטווח הארוך ועלולים לגרום לו לשחיקה (Mitchell, 1983).

מרבית העובדים הסכימו, כי במסגרת הצוות נמנעים העובדים משיחות גלויות על המצב הפוליטי. עובדה זו מעוררת את השאלה, האם רצוי ואפשר להתעלם מעמדותיהם הפוליטיות של חברי הצוות, והאם הימנעות משיחות על הנושא מהווה, במקרה זה, גורם העלול לקבע, לשתק ולפגוע בצוות כמקור לתמיכה חברתית והעשרה הדדית?

מרבית העובדים סבורים, כי יחסי הצוות נפגעים מהימנעות זו, וכדי למנוע פגיעה ושחיקה ועל מנת לחזק את הצוות כמקור תמיכה, מומלץ לאפשר לצוות לבטא עמדות פוליטיות בצורה מכוונת ומובנית תוך הדגשת המרכיבים הרגשיים הקיימים בבסיסן. ניתן לשער, כי הבנת המרכיב הרגשי בעמדה, גם אם היא פוליטית, יאפשר לקבל עמדות נוגדות אצל עובדים המיומנים בגילוי אמפתיה למרכיבים ולביטויים רגשיים. התמודדות כזו עשויה להפוך למודל לטיפול בפונים עצמם.

---

## מקורות

---

- Andersen, S.A., Christensen, A.K. & Petersen, G.O. (1991). Post-traumatic stress reactions among rescue workers after a major rail accident. *Anxiety Research*, 4, 245–251.
- Benyamini, K. (1987). Professional behavior during conditions of extreme community turmoil: The case of the removal of settlements from Sinai. *Journal of Applied Behavioral Science*, 23, 131–137.
- Breznitz, S. (1967). Incubation of threat. *Journal of Experimental Research in Personality*, 2, 173–179.
- Dyregrove, A. (1989). Caring for helpers in disaster situations: Psychological debriefing. *Disaster Management*, 2, 25–30.
- Dyregrove, A., Thyholdt, R. & Mitchell, J. (1989). *Rescue workers' emotional reactions following a disaster* (In Press).

- Epstein, S. & Raufinan, A. (1970). Heart rate and skin conductance during experimentally induced anxiety. *Journal of Personality and Social Psychology*, 16, 20–28.
- Lev, R. (1996). Uncertainty, forced relocation and community role in coping with stress. Ph.D. Dissertation. Hebrew University, Israel (Hebrew).
- Locke, E.A. & Taylor, S.M. (1991). Stress coping and the meaning of work. In A. Monat & R.S. Lazarus (Eds.), *Stress and coping* (pp. 140–157). New York: Columbia University Press.
- Mitchell, J. (1983). When disaster strikes. The Critical Incident Stress Debriefing Process. *Journal of Emergency Medicine Service*, 8, 36–39.
- Shalit, B. (1977). Structural ambiguity and limits to coping *Journal of Human Stress* 3, 32–46.
- Teichman, Y., Teichman, M., Morad, M. & Melnic, H. (1978). The motivation underlying affiliative behavior in an ego threat situation in: C.D. Spielberger & I.G. Sarason (Eds.), *Stress and anxiety* (pp. 271–284). New York: McGraw Hill.