

# תפקיד העובד הסוציאלי בחברה משתנה מנקודת המבט של עובדים סוציאליים ולקוחותיהם\*

איילת מקרוס

מחקר זה בחן את מידת ההתאמה בין עובד סוציאלי ובין לקוחותיו על רקע תהליכי השינוי המתרחשים בקיבוצים שבמועצות האזוריות בישראל. המחקר התבסס על "הגישה הממוקדת בלקוח", הגורסת שככל שהעובד הסוציאלי ייערב את הלקוח בתפקידו וישתפו בתכנון השירות, כך השירות יהיה איכותי יותר ומספק יותר עבור הלקוח.

מידת ההתאמה בין עובד סוציאלי לבין לקוחותיו נבחנה בתפיסתם את תפקיד העובד הסוציאלי בשלושה מדדים: ביצוע התפקיד, חשיבותו ותפיסת האפקטיביות שלו. הממצאים המרכזיים מצביעים על כך שקיימים פערים בולטים בין תפיסת העובדים הסוציאליים את תפקידם לבין תפיסת לקוחותיהם בשלושת המדדים שנבחנו. נמצאו הבדלים מובהקים בין העובדים הסוציאליים ללקוחות בהערכת ביצוע התפקידים הקהילתיים ותפקידי איסוף מידע. נמצאו הבדלים מובהקים בהערכת החשיבות של כל התפקידים: הקהילתיים, תפקידי הגישור, תפקידי ההדרכה ותפקידי איסוף המידע. כמו כן נמצאו הבדלים בשני מדדי תפיסת אפקטיביות התפקיד: האפקטיביות הפרטנית ואפקטיביות התכנון והפיתוח.

המאמר דן במשמעות הממצאים ומעלה שאלות לגבי מידת הצלחתו של העובד הסוציאלי ליישם את "הגישה הממוקדת בלקוח" ולגבי יכולתו להגמיש את תפקידו בהתאם לדרישות המשתנות של הקיבוצים בישראל.

---

מבוא

---

בעשור האחרון גובר העיסוק באיכותם של השירותים של הציבוריים ויכולתם לספק שירות ראוי ללקוחותיהם. אחד הגורמים המשמעותיים ביותר להצלחת השירות הוא היכולת להתאימו לצרכיו המסוימים של הלקוח. התאמה זו נעשית בהגברת מעורבות הלקוח בתכנון השירות; ככל שהשירות מערב את הלקוח ובודק את ציפיותיו ואת שביעות רצונו מהשירות, כך השירות איכותי יותר, מקצועי יותר ומצליח יותר. (Howe, 1998; National Association of Social Workers, 1992; Robinson, 2002).

---

\* מאמר זה מבוסס על חיבור לשם קבלת תואר דוקטור שנעשה בביה"ס לעבודה סוציאלית באוניברסיטת בראיילן, בהנחייתה של פרופ' חיה יצחקי. המחקר נעשה בחסות מכון המחקר יד-טבנקין.

גישה זו, המשתפת את הלקוח ומעמידה את צרכיו בראש סדר עדיפויות השירות, מכונה "הגישה הממוקדת בלקוח", והיא נמצאה מרכיב עיקרי חיוני להצלחת העובד בתפקידו ויעילות השירות שהוא מספק ללקוחותיו (Howe, 1998). מידת ההתאמה בין תפיסת איש המקצוע את תפקידו ובין תפיסת הלקוח את תפקידו של איש המקצוע היא אבן בוחן מרכזית להתאמת השירות לצורכי הלקוח. ככל שתפיסתם דומה, כך עולה בידו של איש המקצוע להתאים את השירות לצורכי הלקוח ולשפר את איכות השירות.

על אף חשיבות ההתאמה בין ביצוע תפקיד העובד הסוציאלי ובין צורכי הלקוח, הספרות מלמדת שהבדלים בין עובדים סוציאליים ללקוחותיהם בתפיסתם את תפקיד העובד הם מציאות רווחת בשדה המקצועי. ההבדלים ניכרים בהגדרת הבעיה של המטופל (רבין, ברנע, רוזנברג וסנס, 1989; Livne & Rosen, 1992; Bell, 1996), בהערכת מספר הבעיות של המטופל (איציק ואוסלנדר, 1996) ובאומדן עוצמת הבעיות של המטופל (בקשי, 2003).

במחקר זה בחנו את מידת ההתאמה בין העובד הסוציאלי ובין לקוחותיו בתפיסתם את תפקיד העובד הסוציאלי בשלושה מדדים: ביצוע התפקיד, חשיבות התפקיד ותפיסת אפקטיביות התפקיד. בחינה זו נעשתה בקיבוצים שבמועצות האזוריות בישראל, בהנחה שהחברה הקיבוצית, הנמצאת בתהליכי שינוי מתמידים, היא כר הולם להערכת ההתאמה בין תפקיד העובד הסוציאלי לצורכיהם המשתנים של הלקוחות.

---

### תפקיד העובד הסוציאלי בקיבוצים

---

הספרות המחקרית עוסקת רק מעט בתפקיד העובד הסוציאלי בקיבוצים (טל, 1998; ניצן וורד, 1991; פורת, 1978; קאופמן, 1982). שירות "העבודה הסוציאלית הקיבוצית" (עס"ק) החל את פעילותו בשנת 1972. ארגון זה איגד עובדים סוציאליים חברי קיבוצים, שפעלו בצוותים אזוריים תחת חסותם המיניסטריאלית של הגופים המרכזיים בתנועה הקיבוצית, התק"ם והקיבוץ הארצי (טל, 1998). עיקר פעילותו של העס"ק היה סיפוק שירותי עבודה סוציאלית בתחום הפרט והמשפחה לקיבוצים בכל רחבי הארץ, ומעצם קיומו היווה דרך למימוש אחד מערכי היסוד בקיבוץ – הערבות ההדדית (קאופמן, 1982).

השינויים הכלכליים, האידיאולוגיים והחברתיים שהחלו להסתמן בארץ ובעולם בשנות ה-80 הטביעו חותם כבד על החברה הקיבוצית, ועיצבו בה מציאות חדשה, שהצריכה הערכות טיפוליות רחבה מזו שיכול העס"ק לספק לה. שלא כבעבר, עלה הצורך בסיועם של מקורות תמיכה פורמליים, כמו סוכנויות ממסדיות ושירותים

חברתיים ממלכתיים (Stack, 1996). בעקבות כך העלתה הנהלת העס"ק בשנת 1995 תוכנית לשינוי ארגוני במבנה העבודה הסוציאלית בקיבוץ. עיקרה של התוכנית היה להעביר את שירות העבודה הסוציאלית למחלקות הרווחה של המועצות האזוריות. במשך השנים שבאו אחר כך יושמה התוכנית בכל המועצות האזוריות, ורוב העובדים הסוציאליים של העס"ק עברו לעבוד במחלקות הרווחה במועצות האזוריות. כיום סיימה הנהלת העס"ק את פעילותה, ומבנה הצוותים האזוריים התפרק (טל, 1998).

השינויים בכלל המערכת הקיבוצית העלו את הצורך להתאים את תפקיד העובד הסוציאלי למציאות החדשה. לכך משיטת הטיפול שהונהגה בעבר, שהתמקדה בטיפול אינדיבידואלי ומשפחתי (פורת, 1978), הוצרך טיפול מקצועי מערכתי, שיותאם לקהילה כולה (טל, 1998). העובד הסוציאלי נדרש להכיר מיומנויות מערכתיות שונות, כמו מיומנות תיווך, שהיא גישור בין החבר למוסדות הקהילה ולמוסדות חיצוניים לקהילה, מיומנות סנגור, שהיא היכולת להילחם עבור הפרט, לדרוש את מימוש זכויותיו בקיבוץ ולסייע לו להתמודד עם קונפליקטים שיש לו בעקבות השינויים בקיבוץ, ומיומנות יוזמה ותכנון, שהיא היכולת ליזום, לתכנן ולבנות מערכות תמיכה חדשות, לפתח מסגרות סיוע בקיבוץ ובמסגרות אזוריות שונות, וליזום התערבויות קהילתיות שונות (טל, 1998). בהתאם למיומנויות אלו, התערבותו המקצועית של העובד הסוציאלי מנותבת לשלוש רמות: רמת הפרט, רמת הקהילה ורמה המשלבת בין הפרט לקהילה.

---

## ביצוע התפקיד של העובד הסוציאלי

---

עבודה סוציאלית, על-פי הגדרתה בחוק, היא "משלח יד, לשיפור תפקודם האישי והחברתי של הפרט, המשפחה והקהילה בדרך של טיפול, שיקום, ייעוץ והדרכה" (חוק העובדים הסוציאליים, 1996). מאחר שהגדרה זו מייחסת לעובד הסוציאלי התנהגות מתערכת מתוכננת לשינוי מצבם של הפרט או החברה, אפשר לראות בעובד הסוציאלי 'סוכן שינוי'. 'סוכן שינוי' הוא עובד שמועסק במיוחד כדי ליצור שינוי מתוכנן, בהתאם לידע שברשותו, עקרונותיו, ערכיו המקצועיים וניסיונו האישי (Pincus & Minahan, 1973). העובד הסוציאלי כסוכן שינוי מבצע מעצם תפקידו שינוי מתוכנן, שמעוצב על-פי ציפיות הלקוח. בשיתוף הלקוח הוא קובע את מטרות ההתערבות ופועל להשגתן.

חוקרים שונים הציגו מודלים לתיאור תפקיד העובד הסוציאלי (יצחקי, 1985; פורת, 1978; קמינסקי, 1989; שרר, 1987; Itzhaky & York, 1994). מודלים אלו

מגדירים את תפקיד העובד באמצעות מרכיבי תפקיד, שכל אחד מהם מקיף מטלות הקשורות לתחומו. מקצת מרכיבי התפקיד הם אבחון בעיות, הדרכת הלקוח, ליווי הלקוח, גישור ופישור בין צדדים, תכנון פעולות, סגור, ארגון ופיתוח. מחקר זה מתמקד דווקא בתפקידים המערכתיים של העובד הסוציאלי ולא בתפקידים הטיפוליים, משום שאלו התפקידים הנדרשים להדגשה בהתמודדות עם חברה משתנה. הבחנו בין ארבעה תפקידים מרכזיים של העובד הסוציאלי: תפקידים קהילתיים (ארגון וליווי קבוצות אוכלוסייה, פיתוח תוכניות, שינוי תקנות ומדיניות בקיבוץ ומחוצה לו וכדומה), תפקידי ייצוג וגישור (ייצוג לקוחות בפני שירותים, גישור בין חברי הקיבוץ ובין שירותים), תפקידי הדרכה (הדרכה, ליווי וייעוץ לבעלי תפקידים בקיבוץ) ותפקידי איסוף מידע (זיהוי בעיות חברתיות, איסוף מידע על תופעות קהילתיות ושירותים בקיבוץ). תדירות ביצוע תפקידים אלה היא אבן בוחן במחקר לאיכות ביצוע תפקיד העובד הסוציאלי.

## חשיבות התפקיד של העובד הסוציאלי

'חשיבות התפקיד' היא החשיבות המיוחסת לתפקיד מסוים במכלול תפקידיו של בעל התפקיד (Katz & Kahn, 1978). על-פי תיאוריית התפקיד (Katz & Kahn, 1978), 'תפקיד' הוא מהות דינמית, המתעצבת בהתאם לחשיבות שבעל התפקיד מייחס לתפקידו ובהתאם לציפיות הסביבה מבעל התפקיד ותפיסתם את תפקידו. אם הסביבה מייחסת חשיבות לתפקיד מסוים של בעל התפקיד, תהיה לכך השפעה על בעל התפקיד ואף הוא ייחס חשיבות לתפקיד זה ויבצע אותו טוב יותר. התיאוריה טוענת שקיימים יחסי גומלין דינמיים בין חשיבות התפקיד ובין ביצוע התפקיד. בדרך זו מידת החשיבות המיוחסת לתפקיד קובעת במידה רבה את מידת ביצועו ואיכותו.

ואכן, מחקרים רבים מלמדים שקיים קשר בין החשיבות המוענקת לתפקיד ובין ביצוע התפקיד (ברכה, 1995; כוכבי, 1994; לזובסקי, 1995; פס, 1998; Fine, 1998; Ganong, & Coleman, 1997; Guterman & Bargal, 1996; Krause, 1986; Mackenzie, Podsakoff, & Ahearne, 1998; Mudrack & Farrell, 1995; Verschuren & Masselink, 1997; Yockey, 1978). לזובסקי (1995), לדוגמה, בחנה את התנהגות היועץ בבתי-הספר, ומצאה שקיים קשר בין סגנון הייעוץ (סגנון היועץ-המורה, סגנון היועץ-הפסיכולוג, וסגנון היועץ-המנהל) ובין סביבתו של היועץ. יועץ שנטה לסגנון היועץ-המורה או לסגנון היועץ-הפסיכולוג עבד בעיקר עם התלמידים, ויועץ שנטה לסגנון היועץ-המנהל עבד בעיקר עם צוות בית-הספר. עוד

מצאה החוקרת שביצוע תפקיד היועץ היה קשור במובהק לציפיות הנהלת בית-הספר: יועץ שהנהלה ציפתה ממנו להתמקד בפרט, נהג בהתאם לציפייה זו. תוצאות דומות עלו במחקרה של פס (1998), שמצאה שתפיסת תפקידם של מנהלי בתי חולים (דפוס ניהול כללי לעומת דפוס ניהול רפואי-אסטרטגי) עיצבה במידה ניכרת את ביצוע התפקיד, והשפיעה על האופן שבו החדיר המנהל שינויים בארגון. ממצאים אלו מחזקים את הטענה בדבר הקשר הקיים בין החשיבות המיוחסת לתפקיד לבין ביצוע התפקיד, בין אם החשיבות מיוחסת על-ידי בעל התפקיד עצמו ובין אם היא מיוחסת על-ידי סביבתו.

הקשר בין חשיבות התפקיד לביצוע התפקיד מדגיש את חיוניות ההתאמה בין החשיבות שבעל התפקיד מייחס לתפקידו ובין החשיבות שהלקוח מייחס לתפקידו של בעל התפקיד. חשיבות התפקיד נבחנה במחקר זה על יסוד אותם ארבעה תפקידים מרכזיים של העובד הסוציאלי: תפקידים קהילתיים, תפקידי ייצוג וגישור, תפקידי איסוף מידע ותפקידי הדרכה.

---

## אפקטיביות התפקיד של העובד הסוציאלי

---

אחת הגישות המקובלות למדידת אפקטיביות היא גישת המוטבים, המכונה גם "גישת בעלי העניין". על-פי גישה זו, תוכנית היא אפקטיבית אם בעלי העניין באותה תוכנית תופסים אותה כזאת, מקנים לה לגיטימציה ומביעים שביעות רצון ממנה (Newstrom & Davis, 1993). יצחקי ויורק (Itzhaky & York, 1994) טוענים שאין מדד אובייקטיבי אחד לאפקטיביות, ומידת האפקטיביות הנתפסת תלויה במידה רבה בגורם המעריך אותה. חוקרים אלו סבורים אפוא שבחינת האפקטיביות של תפקיד העובד הסוציאלי חייבת להתחשב בנקודת ראותם של המוטבים או בעלי העניין הנוגעים לתפקיד. בעלי העניין יכולים להיות העובדים עצמם, לקוחות ונציגי ממסד אחרים שקשורים לתפקיד. ממצא שכוח הוא חוסר הלימה בין לקוח, מטפל וצופה אובייקטיבי בהערכתם את מידת האפקטיביות של תפקיד העובד הסוציאלי (Lambert, 1983).

במחקר זה נבחנו את אפקטיביות תפקידו של העובד הסוציאלי על-פי תפיסתם של העובדים הסוציאליים ועל-פי תפיסתם של הלקוחות בכל אחד מארבעת תפקידיו המרכזיים של העובד הסוציאלי.

השערת המחקר הייתה שיימצאו הבדלים בין עובדים סוציאליים ובין לקוחות בתפיסתם את תפקיד העובד הסוציאלי בשלושת מדדיו: מידת ביצוע התפקיד, חשיבות התפקיד ואפקטיביות התפקיד.

## שיטת המחקר

## אוכלוסיית המחקר

**עובדים סוציאליים**

במחקר השתתפו 149 עובדים סוציאליים, שהועסקו במחלקות לשירותים חברתיים במועצות האזוריות. אוכלוסייה זו היא כ-70% מכלל העובדים הסוציאליים במועצות האזוריות בישראל.

באשר לרקע האישי של המשתתפים, 94.6% מהעובדים הסוציאליים שהשתתפו במחקר היו נשים. 84.2% מהנבדקים היו נשואים. 43% בני 20-40, 41% בני 41-50, ו-16% בני 50 ויותר. 82% מהם התגוררו בקיבוצים, והשאר בערים או במועצות מקומיות.

באשר להשכלתם, 58.1% מהנבדקים הם בעלי תואר ראשון (בוגר) ו-42% בעלי תואר שני (מוסמך). ההתמחות המקצועית של 32% מהנבדקים הייתה התחום הפרטני, 18% התחום הזוגי-משפחתי ו-9% התחום הקבוצתי. כ-21% מהנבדקים התמחו בתחום המנהל והארגון, ורק 20% התמחו בתחומים: זְקֵנָה (12%), בריאות הנפש (6%) ושיקום (3%). אף לא עובד אחד התמחה בעבודה קהילתית.

באשר לניסיונם ולהכשרתם לעבודה בקיבוצים, 45% מהעובדים קיבלו הכשרה ספציפית לעבודה בקיבוץ, שלא כללה עבודה קהילתית. 45% היו בעלי ניסיון קודם בעבודה בקיבוצים. כ-78% היו בעלי ותק של עד 10 שנים בעבודה בקיבוצים. רק 7% היו בעלי ותק של 16 שנים ומעלה בעבודה בקיבוצים. כל העובדים עברו השתלמויות, ורק 12% מהם השתלמו בעבודה קהילתית, השתלמות קצרה.

**לקוחות**

אוכלוסיית הלקוחות מנתה 156 נחקרים (אוכלוסייה זו גדולה מאוכלוסיית העובדים הסוציאליים משום שיש עובדים סוציאליים שעובדים ביותר מקיבוץ אחד). רוב הלקוחות היו מזכירים (66%), והשאר יושבי ראש ועדות רווחה ובריאות (תפקידים מרכזיים בקיבוצים), הנועצים בעובד הסוציאלי ומלווים על ידו בכל הקשור לתהליכים ולצרכים חברתיים.

באשר לרקע האישי, 80.9% מהלקוחות הם נשים, 19.1% גברים. 5.4% מהם מתחת לגיל 30, 32.6% בני 31-40, 31% בני 41-50 ו-31% בני 51 ויותר. 85.4% נשואים ו-14.6% רווקים. יותר מ-70% מהלקוחות שנבדקו היו ילידי הארץ. באשר להשכלתם, 45.4% מהמשתתפים היו בעלי השכלה תיכונית, 47% בעלי תואר ראשון (ב"א) ו-7.6% בעלי תואר שני (מ"א).

## כלים

### שאלון חשיבות התפקיד וביצוע התפקיד

שאלון זה בחן את תפקיד העובד הסוציאלי בשני מדדים: חשיבות התפקיד וביצוע התפקיד. משתני חשיבות התפקיד ומשתני ביצוע התפקיד גובשו על בסיס מחקרים קודמים (יצחקי, 1985; פורת, 1978; קמינסקי, 1989; שרר, 1987) ועל בסיס ראיונות של עובדים סוציאליים ומנהלי מחלקות. בתום שלב הראיונות גיבש צוות המחקר 50 מטלות, שנוגעות לפעילותו של העובד הסוציאלי בקיבוצים. מטלות אלו הועברו לעובדים סוציאליים בחמש מועצות אזוריות. כל נבדק התבקש להעריך את החשיבות של כל אחת מן המטלות בסולם של חמש דרגות (1 – לגמרי לא חשוב; 5 – חשוב מאוד). כמו כן, כל נבדק התבקש לדווח על תכיפות ביצוע המטלה בסולם של חמש דרגות (1 – לעתים נדירות; 5 – פעם בשבוע או יותר). לאחר מילוי טופסי הדיווח מיין צוות המחקר את המטלות, הוציא את המטלות שדווחו כלא-חשובות או לא-מבוצעות, וערך רשימה של 39 מטלות.

מאחר שהמחקר בחן את תפקיד העובד הסוציאלי על רקע השינויים בקיבוצים, מיין צוות המחקר את 39 המטלות לשתי קבוצות: מטלות שקשורות לתפקידו של כל עובד סוציאלי, ומטלות שקשורות לתפקידו של עובד סוציאלי בקיבוצים. לאחר המיון גיבש צוות המחקר רשימה של 21 מטלות, המאפיינות את תפקיד העובד הסוציאלי בתהליכי השינוי. רשימה זו שימשה לבדיקת תפיסת חשיבות תפקיד העובד הסוציאלי וביצוע תפקיד העובד הסוציאלי בשתי קבוצות המחקר.

בניתוח גורמים מסוג Principal Components נמצאו ארבעה גורמים שה-Eigenvalue שלהם גבוה מ-1. ארבעת הגורמים האלה מסבירים 57.8% מהשונות של משתני תפיסת התפקיד. טעינות (המתאם בין המשתנה לפקטור) 21 פריטים על ארבעת הגורמים מוצגת בלוח 1 (ראו עמ' 142).

לוח 1 מראה שבגורם הראשון תשע מטלות הקשורות לתפקידים קהילתיים, והטעינות שלהן מעל 0.46. בגורם השני שש מטלות, שעניינן ייצוג וגישה, והטעינות שלהן גבוהה – 0.60. בגורם השלישי שלוש מטלות הקשורות להדרכה, וטעינותן מעל 0.80. בגורם הרביעי שלוש מטלות, שנושאן המשותף הוא איסוף מידע, וטעינותן מעל 0.64. מהשאלון הפקנו ארבעה מדדים, על-פי ממוצע ההערכות בכל אחד מן הגורמים.

### שאלון אפקטיביות התפקיד

אפקטיביות התפקיד של עובד סוציאלי נבחנה באמצעות 12 פריטים המסכמים את המטלות העיקריות בתפקיד העובד הסוציאלי (אבחון בעיות, תכנון, שיתוף לקוחות וכו'). הנבדקים ציינו באיזו מידה העובד הסוציאלי מבצע כל תפקיד ביצוע אפקטיבי

לוח 1: טעינות מטלות חשיבות התפקיד וביצוע התפקיד על הגורמים:  
קהילתי, גישור, הדרכה ומידע

גורמים			מטלות
מידע	הדרכה	גישור	קהילתי
			80. ארגון קבוצות אוכלוסייה והקמתן
			79. ליווי קבוצות לעזרה עצמית
			70. פיתוח תוכניות כלליות בקהילה
			ארגון לקוחות לשינוי תקנות ומדיניות בקהילה
			67. ומחוצה לה
			65. שיתוף הלקוחות בפעילויות קהילתיות והפעלתם
			63. תכנון שירותים חדשים בקהילה
			60. גישור בין מספקי השירותים לבין עצמם
			47. הפעלת לחץ על שירותים או פרטים
			46. עבודה עם צוותי עובדים בקשר לבעיות בקהילה
		79.	ייצוג לקוחות בפני שירותים
		71.	ניהול תוכניות
		71.	פיתוח יוזמות קהילתיות
		66.	פיתוח תוכניות כלל-אזוריות
		61.	גישור בין לקוחות לבין שירותים
		60.	סיוע לאנשים להשתמש בשירותים
	79.		זיהוי בעיות חברתיות
	75.		איסוף מידע על תופעות קהילתיות
	64.		איסוף מידע על שירותים בקהילה
84.			הדרכה וליווי של לקוחות
83.			ליווי וייעוץ לחברי ועדות
80.			הפניית פונים לסוכנויות אחרות

בטולם של 4 דרגות (1 – במידה מועטה מאוד; 4 – במידה רבה מאוד). המהימנות שנמצאה לשאלון על-פי שיטת האלפא של קרונברך היא 0.84. המתאם בין הפריטים השונים נע בין 0.75 ל-0.85.

בניתוח גורמים מסוג Principal Components מיינו את 12 פריטי אפקטיביות התפקיד לשלושה עולמות תוכן, שה-Eigenvalue של הפריטים בהם גבוה מ-1, והם מסבירים 50% מהשונות של המשתנה. טעינות 12 הפריטים על שלושת הגורמים: הקהילתי, הפרטני, ותכנון ופיתוח, מתוארת בלוח 2.



תפקיד העובד הסוציאלי בחברה משתנה מנקודת המבט של עובדים סוציאליים ולקוחותיהם

לוח 2: טעינות פריטי אפקטיביות התפקיד על הגורמים:  
קהילתי, פרטני ותכנון ופיתוח

גורמים		פריטים
תכנון ופיתוח	פרטני	
	0.75	ארגון לקוחות והפעלתם
	0.73	ריכוז תוכניות עבודה ותקציב
	0.60	שיתוף לקוחות
	0.52	ליווי לקוחות בפעילויות שונות
	0.65	טיפול
	0.63	אבחון בעיות
	0.58	סיוע ללקוחות לאתר כוחות
	0.53	ייצוג וסגור לקוחות
	0.53	גישור ותיאום בין גורמים שונים
0.73		הדרכת לקוחות
0.69		תכנון התערבויות בקהילה
0.45		איסוף נתונים על מצבים נתוני שינוי

ממצאים

ביצוע התפקיד

בחינת ההבדלים בין העובדים הסוציאליים ובין הלקוחות בתפיסתם את ביצוע תפקיד העובד הסוציאלי נעשתה בניחות MANOVA חד-כיווני. ניתוח זה העלה הבדל מובהק בין שתי הקבוצות:  $F(4,122) = 16.31, p < .001$ . הממוצעים וסטיות התקן של ניתוח זה וכן תוצאות ניתוחי השונות שנעשו לכל מדד בנפרד מוצגים בלוח 3.

לוח 3: מדדי ביצוע התפקיד בקבוצת העובדים הסוציאליים ובקבוצת הלקוחות

מדדים	עובדים סוציאליים		לקוחות	
	M	SD	M	SD
קהילתי	2.12	.79	2.62	1.07
גישור	3.16	.67	3.16	.78
הדרכה	3.79	.77	3.59	1.04
מידע	3.43	.81	2.90	1.04

\*\*\*  $p < .001$

לוח 3 מראה הבדלים מובהקים בין העובדים הסוציאליים ובין הלקוחות בהערכת ביצוע התפקידים הקהילתיים ותפקידי איסוף המידע. על-פי הממוצעים המוצגים בלוח, הלקוחות מייחסים לתפקידים הקהילתיים מידת ביצוע גבוהה מזו שמייחסים להם העובדים הסוציאליים. עם זאת, העובדים הסוציאליים מייחסים לתפקידי איסוף המידע מידת ביצוע גבוהה מזו של הלקוחות.

כדי לבדוק אם קיימים הבדלים בין התפקידים השונים בהערכת מידת הביצוע שלהם נעשה ניתוח שונות  $4 \times 4$  (קבוצה  $\times$  סוג התפקיד) עם מדידות חוזרות. בניתוח זה נמצאו הבדלים בין ארבעת התפקידים:  $F(3,375) = 74.59, p < .001$ , ונמצאה אינטראקציה מובהקת של קבוצה  $\times$  סוג תפקיד:  $F(3,375) = 28.45, p < .001$ . על מנת לברר בין אלו תפקידים קיימים הבדלים, ביצענו ניתוחי השוואה בזוגות, על-פי Newman-Kuels. בקבוצת העובדים הסוציאליים נמצאו הבדלים מובהקים במידת ביצוע התפקיד של כל ארבעת סוגי התפקידים:  $F(3,375) = 150.16, p < .001$ , כך שמידת הביצוע המוערכת לכל אחד מן התפקידים שונה מהאחרים. גם בקבוצת הלקוחות נמצאו הבדלים מובהקים בהערכת מידת הביצוע של ארבעת סוגי התפקידים:  $F(3,375) = 42.63, p < .001$ .

#### חשיבות התפקיד

על מנת לבדוק אם קיימים הבדלים בין קבוצת העובדים הסוציאליים לקבוצת הלקוחות בתפיסתם את חשיבות התפקיד של העובד הסוציאלי ביצענו ניתוח MANOVA חד-כיווני. בניתוח זה נמצא הבדל מובהק בין שתי הקבוצות:  $F(4,123) = 20.29, p < .001$ . הממוצעים וסטיות התקן של ניתוח זה וכן תוצאות ניתוחי השונות שנעשו לכל מדד בנפרד מוצגים בלוח 4.

לוח 4: מדדי חשיבות התפקיד בקבוצת העובדים הסוציאליים ובקבוצת הלקוחות

מדדים	לקוחות		עובדים סוציאליים		
	SD	M	SD	M	
קהילתי	.84	3.14	.72	3.63	$F(1,126) = 24.87 ***$
גישור	.77	3.46	.56	4.09	$F(1,126) = 54.31 ***$
הדרכה	.75	4.19	.57	4.44	$F(1,126) = 8.10 **$
מידע	1.12	3.47	.58	4.41	$F(1,126) = 70.75 ***$

\*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$

לוח 4 מראה שבניתוחי השונות שנעשו לכל מדד בנפרד נמצאו הבדלים מובהקים בין שתי הקבוצות בכל ארבעת סוגי התפקידים. ההבדל הכולט ביותר הוא ההבדל

תפקיד העובד הסוציאלי בחברה משתנה מנקודת המבט של עובדים סוציאליים ולקוחותיהם

בתפקידי איסוף המידע, אחריו בולט ההבדל בתפקידי הגישור, אחר-כך ההבדל בתפקידים הקהילתיים, וההבדל הקטן ביותר הוא בתפקידי ההדרכה. בכל התחומים האלה ייחסו העובדים הסוציאליים לתפקידם חשיבות רבה מזו שייחסו לו הלקוחות. תפקידי ההדרכה הוערכו בקרב שתי קבוצות המחקר כתפקידים בעלי החשיבות הגבוהה ביותר.

כדי לבדוק אם קיימים הבדלים בתפיסת החשיבות של התפקידים השונים ביצענו ניתוח שונות  $2 \times 4$  (קבוצה  $\times$  סוג תפקיד) עם מדירות חוזרות. בניתוח זה נמצאו הבדלים כלליים מובהקים בין התפקידים השונים:  $F(3,124) = 153.36, p < .001$ . על מנת לברר בין אלו תפקידים קיימים הבדלים ביצענו ניתוחי השוואה בזוגות על-פי Newman-Keuls. בניתוחים אלו נמצאו בקבוצת העובדים הסוציאליים הבדלים מובהקים בין כל אחד מהתפקידים השונים לשאר התפקידים, לבד מתפקידי ההדרכה ותפקידי איסוף המידע, שביניהם לא נמצא הבדל. גם בקבוצת הלקוחות נמצאו הבדלים מובהקים בין כל אחד מהתפקידים השונים לשאר התפקידים, חוץ מתפקידי הגישור ותפקידי איסוף המידע.

#### תפיסת אפקטיביות התפקיד

אפקטיביות התפקיד נבחנה בשלושה מדדים: בתחום העבודה הקהילתית, בתחום העבודה האישית-הפרטנית ובתחום התכנון והפיתוח.

כדי לבדוק אם קיימים הבדלים בין קבוצת העובדים הסוציאליים לקבוצת הלקוחות בהערכתם את אפקטיביות התפקיד של העובד הסוציאלי, ביצענו ניתוח MANOVA. בניתוח זה נמצאו הבדלים מובהקים בין שתי הקבוצות:  $F(3,115) = 8.49, p < .001$ . לוח 5 מציג את ממוצעי הערכת אפקטיביות תפקיד העובד הסוציאלי וסטיות התקן בקבוצת העובדים הסוציאליים ובקבוצת הלקוחות, וכן את תוצאות ניתוחי השונות שנעשו לכל מדרד בנפרד.

לוח 5: מדדי תפיסת אפקטיביות התפקיד בקבוצת העובדים הסוציאליים וקבוצת הלקוחות

מדדים	עובדים סוציאליים		לקוחות		F(1,126)
	SD	M	SD	M	
אפקטיביות קהילתית	.54	2.13	.61	2.01	.01
אפקטיביות פרטנית	.44	2.97	.53	2.73	17.19 ***
אפקטיביות תכנון ופיתוח	.48	2.69	.69	2.4	15.57 ***

\*\*\*  $p < .001$

לוח 5 מראה הבדלים מובהקים בין העובדים הסוציאליים ללקוחותיהם במדדי האפקטיביות הפרטנית ואפקטיביות התכנון והפיתוח. מדדים אלו העריכו העובדים הסוציאליים מידת אפקטיביות רבה יותר של תפקידם מזו שהעריכו הלקוחות. כדי לבדוק אם קיימים הבדלים מובהקים בין מדדי האפקטיביות, ביצענו ניתוח שונות  $2 \times 3$  (קבוצה  $\times$  סוג אפקטיביות) עם מדידות חוזרות. בניתוח זה לא נמצאה אינטראקציה מובהקת בין המשתנים:  $F(2,234) = 2.86, p < .05$ . עם זאת, נמצאו הבדלים מובהקים בדירוג מדדי האפקטיביות:  $F(2,234) = 199.12, p < .001$ . בניתוחי השוואה בזוגות למציאת מקור ההבדלים בין מדדי האפקטיביות מצאנו הבדל מובהק בין שלושת המדרים: בתחום הפרטני הוערכה האפקטיביות כגבוהה ביותר, אחריה האפקטיביות בתחום התכנון והפיתוח, ולבסוף האפקטיביות בתחום הקהילתי.

## דיון

ממצאי המחקר בשלושת המדרים של התפקיד – ביצועו, חשיבותו והאפקטיביות שלו – מדגישים את הפערים הקיימים בין העובדים הסוציאליים ללקוחותיהם בתפיסתם את תפקיד העובד הסוציאלי.

בריקת תפיסת ביצוע התפקיד מעלה שקיימים הבדלים בין שתי קבוצות המחקר בהערכת תדירות ביצוע התפקידים הקהילתיים ובפרט בהערכת ביצוע תפקידי איסוף המידע. קבוצת העובדים הסוציאליים מייחסת לתפקידים אלה מידת ביצוע גבוהה יותר מאשר קבוצת הלקוחות. לעניין תפקידי איסוף המידע, נראה שתפקידים אלה, שעיקרם זיהוי בעיות חברתיות ואיסוף מידע אודות תופעות קהילתיות ושירותים, אינם באים לידי ביטוי בקשריו של העובד הסוציאלי עם הלקוחות. תפקידים אלה משמשים את העובד בעיקר לצורך אבחון ראשוני של המצב בקהילה ותכנון התערבותו המקצועית (Cox, Erlich, Rothman, & Tropman, 1984; Fellin, 1987), ולפיכך, הקשר הישיר בינם לבין פתרון הבעיות אינו מורגש תמיד בקרב הלקוחות. מסיבה זו, כפי הנראה, לקוחות אינם מעריכים מידת ביצוע גבוהה לתפקידי איסוף המידע.

ההבדל בהערכת ביצוע התפקידים הקהילתיים מעניין במיוחד. ממצא זה הוא המקרה היחיד שבו העריכו הלקוחות מידת ביצוע רבה לתפקיד יותר מאשר העובדים הסוציאליים. נשאלת השאלה: מדוע הלקוחות מעריכים תדירות ביצוע גבוהה לתפקידים הקהילתיים יותר מאשר העובדים הסוציאליים עצמם? הסבר אחד לממצא זה אפשר לתלות בצורך הגדול של חברי הקיבוצים בהתערבות מקצועית, שתסייע להם להתמודד עם הנוזקים הקהילתיים שנגרמו להם בעקבות השינויים הכלכליים, האידיאולוגיים והחברתיים בקיבוצים. סקירת התמורות בקיבוצים בשני העשורים

האחרונים מלמדת שהקהילה הקיבוצית עברה שינויים רדיקליים מקיפים. ערכי הערבות ההדדית והשוויון, שהיו מאבני היסוד של התנועה הקיבוצית, פינו מקומם לטובת ערכים קפיטליסטיים (הראל, 1993). מערכת הצריכה המשותפת בקיבוצים נעלמה כמעט ועברה לניהולה הפרטי של המשפחה (בן רפאל, 1996; הראל, 1993). כמו כן, המשק הקיבוצי הופרט, וגובש מערך תגמול כספי דיפרנציאלי לחברים (בן רפאל, 1996; רוזנר, 1989). שינויים אלו עיצבו מציאות חדשה, שמצריכה התערבות מקצועית מערכתית, המתייחסת לכלל הקהילה (טל, 1998). ייתכן כי בשל הצורך הגדול בהתערבות מקצועית קהילתית יחדה תשומת לבם של הלקוחות לביצוע התפקידים הקהילתיים דווקא. הסבר אפשרי אחר הוא שרמת השיתוף בין הלקוחות לעובדים הסוציאליים גבוהה בתפקידים הקהילתיים יותר מאשר בתפקידים האחרים. הלקוחות והעובדים הסוציאליים נפגשים בוועדות שונות, ופועלים יחד לקידום נושאים שדורשים טיפול. פעילות מעשית זו יוצרת תחושת מעורבות גבוהה, ולכן הלקוחות מעריכים שהתפקידים הקהילתיים מבוצעים במידה רבה.

בבדיקת תפיסת חשיבות התפקיד נמצאו גם כן הבדלים מובהקים בין העובדים הסוציאליים ללקוחותיהם. בכל התפקידים העריכו העובדים הסוציאליים רמת חשיבות גבוהה מזו שהעריכו הלקוחות. הבדלים אלו יכולים לנבוע מהעובדה שהתפקידים שנבדקו במחקר הם תפקידים מערכתיים חדשים יחסית, המותאמים לכלל השינויים בקיבוץ. בניגוד לתפקידים אלו, תפקידיהם המסורתיים של העובדים הסוציאליים, העוסקים במצוקתו האישית של הפרט, מוכרים ללקוחות, ונתפסים בעיניהם כחלק אינטגרלי מתפקיד העובד. לפיכך, אפשר שאם היינו בוחנים את תפיסת חשיבות התפקידים המסורתיים, הפערים היו קטנים יותר.

ממצא אחר במחקר מחזק טיעון זה ומראה שההבדל הבולט ביותר בין קבוצות המחקר הוא בהערכת חשיבות תפקידי איסוף המידע. בתפקידים אלו כמעט שאין מגע ישיר בין העובד הסוציאלי ללקוח. ההבדל הקטן ביותר, לעומת זאת, הוא בתפקידי ההדרכה, הכוללים הדרכה אישית, ליווי וייעוץ. תהליך ההדרכה כרוך במעורבות פעילה של המלמד והלומד, היוצרת מערכת יחסים הדדיים שמשפיעים על העבודה המקצועית (Munson, 1993). תפקידי ההדרכה מאפשרים רכישת ידע תיאורטי ומעשי באמצעות עשייה שבצדה עיבוד רגשי וקוגניטיבי (Morrison, 1993). אחת הפונקציות המרכיבות את תהליך ההדרכה היא הפונקציה התמיכתית (Erera & Lazar, 1993). כל אלו מבוססים על קשר ישיר בין העובדים הסוציאליים ללקוחותיהם, ומכאן, אפשר, הפערים בחשיבות המיוחסת לתפקידי ההדרכה נמוכים יחסית לשאר התפקידים.

בניתוח השונות שנעשה כדי לבדוק אם קיימים הבדלים בתפיסת החשיבות של התפקידים השונים נמצא שמבין כל התפקידים הלקוחות מייחסים חשיבות גדולה ביותר לתפקידי ההדרכה. ממצא זה מחזק את הטענה שהלקוחות נחשפים לתפקידים האלה יותר מאשר לתפקידים האחרים, ומודעותם אליהם גבוהה יותר. התפקידים

הקהילתיים, בניגוד לכך, דורגו כתפקידים בעלי החשיבות הנמוכה ביותר, הן בקרב העובדים הסוציאליים והן בקרב הלקוחות. באשר לעובדים הסוציאליים, אפשר שהערכתם נובעת מיחסם הכללי לתפקידים הקהילתיים. סקירת הספרות מלמדת כי בשני העשורים האחרונים עובדים סוציאליים מעדיפים שיטות טיפול קליניות על-פני עיסוק ברפורמה חברתית ופעילות קהילתית מערכתית (דורון, 1989; שינדלר, 1999; Abramovitz, 1998; Figueira, 1993; Haynes, 1998; Reeser & Epstein, 1987; Specht & Courtney, 1994; Taylor, 1999). נטייה זו לתחום הפרקטיקה הפרטנית קיימת, כפי הנראה, עוד בתקופת ההכשרה בבתי-הספר לעבודה סוציאלית. מחקרים מלמדים כי כבר בשלב הלימודים סטודנטים מעדיפים לעסוק בתחום העבודה הפרטנית ופחות בתחום השינוי החברתי, הארגון והמנהל (אבירם וקטן, 1989; וייס וגל, 2001; Rubin & Johnson, 1984). על-פי המדגם של מחקרנו, כחמישית בלבד מהעובדים הסוציאליים מתמחים בתחום הקהילה והמנהל. כמו כן, אחוזים בודדים מכלל העובדים הסוציאליים עוסקים בפועל בתחום הקהילתי. ייתכן כי העדפת תחום הטיפול הפרטני בקרב העובדים הסוציאליים משליכה על החשיבות שהם מייחסים לתפקידים הקהילתיים. באשר ללקוחות, אפשר שתפיסת התפקידים הקהילתיים בקרב העובדים הסוציאליים משליכה גם על החשיבות שהלקוחות מייחסים לתפקידים האלה, שכן העובדים הסוציאליים משדרים ללקוחות שחשיבות התפקידים הקהילתיים פחותה יותר, וכך גם הלקוחות תופסים אותם.

מבדיקת תפיסת אפקטיביות התפקיד עולה כי בשניים ממדדי תפיסת האפקטיביות, האפקטיביות הפרטנית ואפקטיביות התכנון והפיתוח, העובדים הסוציאליים מעריכים אפקטיביות גדולה לתפקידם יותר מאשר הלקוחות. ממצאים אלו ניתנים להסבר על יסוד גישת המוטבים, המקובלת למדידת אפקטיביות. על-פי גישת המוטבים, רמת האפקטיביות המוערכת תלויה במידה רבה בגורמים המעריכים אותה (Newstrom & Davis, 1993), ועל כן יש למדוד אפקטיביות לא רק דרך תפיסתו של העובד אלא גם דרך תפיסתם של שאר המוטבים או בעלי עניין (Itzhaky & York, 1994). על-פי גישה זו, חוסר הלימה בין לקוח ומטפל באשר למידת האפקטיביות של השירות הוא ממצא שכיח (Lambert, 1983), ולפיכך, ממצאי מחקרנו אינם משקפים אלא נטייה טבעית של המטפל לייחס אפקטיביות שונה לתפקידו מזו שמייחסים לה לקוחותיו, המקבלים ממנו את השירות. נטייה זו משתקפת במחקרים שונים בספרות, המעלים שהבדלים בין עובדים סוציאליים ללקוחותיהם קיימים בתחומים כלליים שונים, כמו בהגדרת הבעיה של המטופל (רבין ואחרים, 1989; Livne & Rosen, 1996; Bell, 1992), בהערכת מספר הבעיות של המטופל (איציק ואוסלנדר, 1996), ובאומדן עוצמת הבעיות של המטופל (בקשי, 2003). ממצאי מחקרנו מזהים, אם כן, תחום נוסף שקיימים בו הבדלים בין העובדים הסוציאליים ללקוחותיהם, והוא אפקטיביות התפקיד של העובד הסוציאלי.

המחקר בחן את תפיסת תפקיד העובד הסוציאלי בקרב עובדים סוציאליים בקיבוצים ובקרב לקוחותיהם בשלושה מדדים: ביצוע התפקיד, חשיבות התפקיד ואפקטיביות התפקיד. מהמחקר עולה תמונה כללית ברורה ואחידה: קיימים פערים בולטים בין העובדים הסוציאליים ללקוחותיהם בתפיסתם את תפקיד העובד הסוציאלי בכל שלושת המדדים שנבחנו. מאחר שמחקר זה הוגבל לבחינת התפקידים המערכתיים של העובדים הסוציאליים, הקשורים לתהליכי השינוי בקיבוץ, ייתכן שאם היו נבחנו גם התפקידים בתחום הטיפול הפרטני, היו הפערים בין קבוצות המחקר קטנים יותר.

ממצאי המחקר מצטרפים לממצאי מחקרים אחרים (איציק ואוסלנדר, 1996; בקשי, 2003; רבין ואחרים, 1989; Bell, 1996; Livne & Rosen, 1992), המראים שקיימים הבדלים בין עובדים סוציאליים ללקוחותיהם בתחומים שונים הקשורים למתן השירות המקצועי של העובד הסוציאלי. ממצאים אלו מעלים לדיון את השאלה אם הגישה המשתפת את הלקוח, המכונה "הגישה הממוקדת בלקוח", היא בבחינת תיאוריה בלבד, או שהיא גישה הבאה לידי מימוש בתפקיד העובד הסוציאלי. על-פי ממצאי המחקר נראה שהגישה הממוקדת בלקוח אינה מיושמת דייה, ועל כן אנו ממליצים לעובדים סוציאליים לערוך בדיקת בית, ולבחון מהם הגורמים המונעים שימוש בגישה זו. יש להעמיק בדיקת סוגיה זו במחקר על-מנת לזהות באילו תחומים הגישה מיושמת ואינה בבחינת תיאוריה בלבד. כמורכב, במסגרת האקדמיה וגופים נוספים העוסקים בהכשרת עובדים סוציאליים, יש להעמיק את הדיון בסוגיה ולבחון את מידת ההפנמה של הגישה ויישומה במהלך תקופת ההכשרה.

שאלה נוספת העולה מן הממצאים היא יכולת העובדים הסוציאליים להגמיש את תפקידם בהתאם לדרישות המשתנות של החברה המודרנית. המחקר נערך בקהילה הנמצאת בתהליכים של שינוי. ההבדלים שנמצאו בכל המשתנים בין העובדים הסוציאליים ללקוחותיהם מלמדים, כפי הנראה, על קושי העומד בפני העובדים הסוציאליים להסתגל לשינויי הסביבה ולצורכיהם החדשים של הלקוחות. גם בנושא זה נחוצה חשיבה מקצועית רחבה, שכן הדינמיות של העולם המודרני יוצרת שינויים רבים ומהירים, המחייבים הסתגלות והתאמה מחדש. כמו כן, תופעות חברתיות חדשות מולידות צורך בעיסוק בתחומים חדשים, כמו קידום זכויות וצדק חברתי, עסקים-קהילה, תכנון אורבני ועוד (צ'רצ'מן וסדן, 2003; קאופמן, 2001). ייתכן שהחשש של העובדים הסוציאליים מפני השינויים הנדרשים בתפקידם הוא כה גדול עד שהם קופאים על שמריהם, ואינם מצליחים להדביק את קצב השינויים המהיר

ולהתאים מיומנויות עבודה חדשות לצרכיו של הלקוח. אנו ממליצים אפוא לבחון את תפקיד העובד הסוציאלי בקהילות אחרות בתהליכי שינוי, ולהשוותן לקהילות שאינן עוברות שינוי על מנת לגלות אם קשיי ההתחברות של העובד הסוציאלי ללקוח ולצרכיו נובעים מעצם הימצאותו בסביבה משתנה, או שהם אינם תלויים בתנאים סביבתיים כלל.

ההיבט האחרון שיש לתת עליו את הדעת הוא מומחיות העובדים הסוציאליים בתחומי העבודה הקהילתיים והמערכתיים. אמנם נראה שעובדים סוציאליים מעדיפים שיטות טיפול קליניות על פני עיסוק ברפורמה חברתית ופעילות קהילתית מערכתית, אך הסוגיות החברתיות בארץ, הנובעות ממצבה הכלכלי והביטחוני, מחייבות אותם לרכוש מיומנויות טיפול מתאימות למצב. בנושא זה ניכרת חשיבות רבה להשפעה שיש למעצבי מדיניות מקצועית וגופים להכשרת עובדים סוציאליים על עיצוב תחומי מומחיות קהילתית ויצירת שינוי תפיסתי באשר להם.

## מקורות

- אבירם, א. וקטן, י. (1989). העדפות מקצועיות של בוגרי כתי הספר לעבודה סוציאלית. חברה ורווחה, י', 3-16.
- איציק, ד. ואוסלנדר, ג. (1996). הגדרת בעיות — מידת ההתאמה בין עובדים סוציאליים בבתי חולים ובין מטופליהם. חברה ורווחה, ט"ז, 401-423.
- בן רפאל, א. (1996). מהפכה לא טוטלית. רמת אפעל: יד-טבנקין.
- בקשי, ס. (2003). ההבדלים בין המטפל והמטופל בהגדרת הבעיה וייחוס הסיבה לבעיה והקשר לעוצמת הברית הטיפולית. עבודת מוסמך, אוניברסיטת בר-אילן.
- ברכה, י. (1995). גורמים הקשורים לביצוע התפקיד של אחות הקהילה. עבודת מוסמך, אוניברסיטת תל-אביב.
- דורון, א. (1989). לדמותה החברתית של העבודה הסוציאלית. חברה ורווחה, י', 170-178.
- הראל, י. (1993). הקיבוץ החדש. ירושלים: כתר.
- וייס, ע. וגל, ג. (2001). העדפות מקצועיות של סטודנטים מתחילים לעבודה סוציאלית בישראל. חברה ורווחה, כ"א, 159-176.
- חוק העובדים הסוציאליים, התשנ"ו (1996).
- טל, ח. (1998). העבודה הסוציאלית בקיבוץ על רקע המשבר ותהליכי השינוי בחברה הקיבוצית. עבודת מוסמך, אוניברסיטת תל-אביב.
- יצחקי, ח. (1985). ניתוח של משתגי תפקיד ושביעות רצון אצל עובדים שכונתיים. חיבור לשם קבלת תואר דוקטור, אוניברסיטת בר-אילן.
- כוכבי, ס. (1994). ממד המיניות בטיפול הסיעודי. עמדות, תפיסת תפקיד ותפיסת שליטה בקרב סטודנטים לטיפול לאורך תקופת הלימודים. עבודת מוסמך, אוניברסיטת תל-אביב.
- לזובסקי, ר. (1995). אוריינטציות, תפקיד וסגנונות עבודה של יועצים חינוכיים בהכון: גורמים ארגוניים וגורמים אישיים. מגמות ל"ו (4), 429-450.



## תפקיד העובד הסוציאלי בחברה משתנה מנקודת המבט של עובדים סוציאליים ולקוחותיהם

- ניצן, ר., וורד, ע. (1991). שיטה לרישום ודיווח – של"ד. חברה ורווחה, י"ב, 113–124.
- לזובסקי, ר. (1995). אוריינטציות תפקיד וסגנונות עבודה של יועצים חינוכיים והכוון: גורמים ארגוניים וגורמים אישיים. מגמות ל"ו, 429–450.
- פורת, מ. (1978). עבודה סוציאלית בקיבוץ. חברה ורווחה, א', 178–200.
- פס, ל. (1998). קונפליקט תפקידי בקרב מנהלי בתי חולים. עבודת מוסמך, אוניברסיטת בראילן.
- צ'רצ'מן, א. וסדן, א. (2003). השתתפות: הדרך שלך להשפיע. תל-אביב: הוצאת הקיבוץ המאוחד.
- קאופמן, ג. (1982). העבודה הסוציאלית בקיבוץ – ניתוח הקצאת זמן. עבודת מוסמך, אוניברסיטת תל-אביב.
- קאופמן, ר. (2001). השפעת מניעים ואינטרסים על הצטרפות ארגונים וולונטריים לקואליציה למאבק ציבורי. חברה ורווחה, כ"א, 5–25.
- קמינסקי, ש. (1989). ידע, תפיסת תפקיד והתנהגות התפקידית אצל עובדים קהילתיים. עבודת מוסמך, אוניברסיטת בראילן.
- רבין, ק., ברנע, א., רוזנברג, ח., סנס, מ. (1989). זוגות צעירים, דור משנה למצוקה – אפיונים וטיפול בזוגות צעירים רב בעייתיים בעלי הכנסה נמוכה בישראל. חברה ורווחה, ט', 260–275.
- רוזנר, מ. (1989). הקיבוץ והחברה הישראלית 1989. סקירה חודשית, גיליון מס' 11, 23–30.
- שינדלר, ר. (1999). הגישה הפוסט מודרנית והעצמתם של הזקנים. חברה ורווחה, י"ט, 359–370.
- שרר, מ. (1987). עיוות תפקידים – ניתוח עיסוקים של עובדים סוציאליים בישראל. חברה ורווחה, ז', 377–391.
- Abramovitz, M. (1998). Social work and social reform: An arena of struggle. *Social Work*, 43, 512–526.
- Bell, M. (1996). An account of experiences of families involved in an initial child protection conference. *Child and Family Social Work*, 1, 43–55.
- Cox, F.M., Erlich, J.L., Rothman, J.A., & Tropman, J.E. (1984). *Tactics and techniques of community practice*. Itasca, IL: Peacock.
- Erera, I.P., & Lazar, A. (1993). Training needs of the social work supervisor. *The Clinical Supervisor*, 11, 83–95.
- Fellin, P. (1987). *The community and the social worker*. Itasca, IL: Peacock.
- Figueira, M.J. (1993). Policy practice: The neglected side of social work intervention. *Social Work*, 38, 179–188.
- Fine, M.A., Ganong, L.H., & Coleman, M. (1997). The relation between role constructions and adjustment among stepfathers. *Journal of Family Issues*, 18, 503–525.
- Guterman, N.B., & Bargal, D. (1996). Social workers' perceptions of their power and service outcomes. *Administration in Social Work*, 20(3), 1–20.
- Haynes, K.S. (1998). The one hundred-year debate: Social reform versus individual treatment. *Social Work*, 43, 501–509.
- Howe, D. (1998). Relationship based thinking and practice in social work. *Journal of Social Work Practice*, 12, 45–56.
- Itzhaky, H., & York, A. (1994). Different types of client participation and the effects of community social work intervention. *Social Service Research*, 19, 85–99.
- Katz, D., & Kahn, R. (1978). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.
- Krause, S.L. (1986). Sex roles within marriage. *Social Work*, 31, 457–464.
- Lambert, M.J. (1983). *Introduction to assessment of psychotherapy outcome: Historical perspective and current issues*. New York: John Wiley & Sons.

- Livne, S., & Rosen, A. (1992). Personal versus environmental emphases in social workers' perceptions of client problems. *Social Service Review, 19*, 28–35.
- Mackenzie, S.B., Podsakoff, P.M., & Ahearne, M. (1998). Some possible antecedents and consequences of in-role and extra-role salesperson performance. *Journal of Marketing, 62*(3), 87–98.
- Morrison, T. (1993). *Staff supervision in social care*. London: Pitman.
- Mudrack, P.E., & Farrell, G.M. (1995). An examination of functional role behavior and its consequences for individuals in group settings. *Small Group Research, 26*, 542–571.
- Munson, C.E. (1993). *Clinical social work supervision (2nd ed.)*. New York: Haworth.
- National Association of Social Workers (1992). *NASW standards for social work case management* (pp. 174–178). Washington, D.C.: NASW Distribution Center.
- Newstrom, J. W., & Davis, K. (1993). *Organizational behavior*. New York: McGraw Hill.
- Pincus, A., & Minahan, A. (1973). *Social work practice: Model and method*. Itasca, IL: Peacock.
- Reeser, L.C., & Epstein, I. (1987). Social workers' attitudes toward poverty and social action: 1968–1984. *Social Service Review, 61*, 610–622.
- Robinson, S. (2002). What gets measured, gets delivered? *Psychoanalytic Psychotherapy, 16*, 37–57.
- Rubin, A., & Johnson, P.J. (1984). Direct practice interests of entering MSW students. *Journal of Education for Social Work, 20*, 5–16.
- Specht, H., & Courtney, M.E. (1994). *Unfaithful angels: How social work has abandoned its mission*. New York: Free Press.
- Stack, S. (1996). Effect of female labor force participation on female suicide attitudes. *Death Studies, 20*(3), 285–291.
- Taylor, Z. (1999). Values, theories, and methods in social work education: A culturally transferable core? *International Social Work, 42*, 309–318.
- Verschuren, P.J.M., & Masselink, H. (1997). Role concepts and expectations of physicians and nurses in hospitals. *Social Science and Medicine, 45*, 1135–1138.
- Yockey, J.M. (1978). Role theory and the female's role. *Sex Roles, 4*, 917–927.