

1. מבוא

1.1. רקע

1.1.1. שחיקה בעבודה

"שחיקה בעבודה" היא תופעה אשר באה לידי ביטוי בשינויים התנהגותיים, הכרתיים, ופיסיים המתגלים במיוחד בקרב אנשי מקצוע המעניקים שירות לזולת, בעקבות מגע ממושך עם מקבלי השירות. הגדרה אשר מוכרת בספרות לשחיקה היא תגובה רגשית שלילית של עובד הנוצרת בעקבות ביצוע תפקידו. השחיקה נוצרת כתוצאה מכך שהעובד חשופ באופן כרוני לסביבת עבודה מלחיצה (Alarcon, Eschleman, & Bowling, A. 2009). גורמי השחיקה הנפוצים הם: (1) תשיות – כאשר נוצר מחסור במשאבים רגשיים, נוצרת תחושה של מתח ועייפות כרונית כתוצאה מעבודה מפורזת. (2) ריחוק – 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).

שחיקה בעבודה היא תופעה בעלת השלכות גם על המצב הנפשי והבריאותי של העובד, והיא מתאפיינת בתחושות של תשיות נפשית, תחושה של היעדר הישגים וריחוק מהעבודה ומהעמיתים. 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., 2006a). לשחיקה בעבודה ישנן גם השלכות בריאותיות. במחקר אשר עשה סקירה העוסקת בהשפעות של שחיקה על הבריאות, מצא כי עובדים אשר מרגישים תשיות ומתח כתוצאה מהשחיקה נמצאים בסיכון מוגבר למחלות לב (Melamed et al., 2006a) בנוסף, נמצא כי שחיקה בעבודה מנבאת סכרת באנשים בריאים (Melamed et al., 2006b).

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 מורים 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 תשיות 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.

בתחילת הדרך של המחקר העוסק בשחיקה, המיקוד היה על עובדים במערכת הבריאות. נמצא כי ישנן שלל בעיות נפשיות וגופניות אשר נגרמות כתוצאה מהעומס הרב בו שרויים העובדים והמגע עם המטופלים (Freudenberger, 1974). לפי פרוידנברג, ישנם שלושה מרכיבים המאפיינים עובדים אשר חווים שחיקה בעבודה:

1. תחושת כישלון

2. תשישות נפשית וגופנית

3. תחושה של בליה או תשישות נפשית.

הגדרה נפוצה לשחיקה היא תגובה רגשית שלילית של עובד הנוצרת בעקבות ביצוע תפקידו. חוקרים מציינים כי עובדים אשר סובלים משחיקה בעובדה הם אינם עובדים אשר לא הגיעו להישגים ההולמים את גילם או את יכולתם או עובדים חסרי שאיפות מקצועיות (Freudenberger & Richelson, 1980). במקום זאת, מדובר בעובדים חדורי מטרה, כריזמטיים, דינמיים ואידיאליסטיים. הם מציינים עוד כי השחיקה נוצרת פעמים רבות מכיוון שהעובדים "דוחפים" את עצמם יותר מדי, למשך יותר מדי זמן. כתוצאה מכך, פעמים רבות כאשר העובדים מצליחים להשיג את מטרותיהם, באופן פרדוקסלי הם תשושים מכדי להעריך את אשר השיגו. הדבר קשור לכך כי שחיקה נצפית פעמים רבות בקרב מורים צעירים. כך לדוגמה, במחקר אשר בדק מדגם של 79 מורים צעירים, מצא רמות גבוהות של שחיקה אשר הושפעו מעומס בעבודה וממאפיינים סביבתיים נוספים כגון עומס רב (Goddard, O'Brien, & Goddard, 2006).

באופן מסורתי, שחיקה נמדדה באמצעות סינדרום אשר מורכב משלושה ממדים, כאמור – תשישות רגשית, תחושה של כישלון ותחושה של בליה או ניתוק (MBI-HSS; Maslach & Jackson, 1981). בהתאם, המדד המקורי נבנה כך שהוא יהיה מסוגל למדוד את שלושת המרכיבים הללו באמצעות 22 פריטים אשר משתייכים לשלוש תתי-סקאלות.

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