

# מפגש

## לעבודה חינוכית-סוציאלית

גיליון מיוחד בנושא  
**ילדים ובני נוער בהשמה חוץ-ביתית בישראל**

עורכים-אורחים:  
**פרופ' ענת זעירא, ד"ר שלהבת עטר-שוורץ ופרופ' רמי בנבנישתי**

**כרך כ' • גיליון 36**  
טבת תשע"ג – דצמבר 2012

יוצא לאור על ידי:

**אנאר**

"אפשר" – עמותה לפיתוח שירותי רווחה וחינוך

בשיתוף עם:

המכללה האקדמית בית ברל  
בית הספר לחינוך  
החוג לקידום נוער



משרד הרווחה  
והשירותים החברתיים  
האגף לנוער צעירים ושירותי תקון



# תחושת לחץ, תמיכת עמיתים ושחיקה בקרב צוותים בפנימיות לילדים ונוער בסיכון

אורלי דביר ושרה בן דוד

## תקציר

המאמר מתמקד בפנימיות לילדים ונוער בסיכון כסביבת עבודת רווית תחושות לחץ. סביבה זו עלולה לגרום לחברי צוות העובדים לתחושת שחיקה, תופעה המסכנת את שלומם ואת רווחתם. העבודה בפנימיות כרוכה במפגש בין-מקצועי יום יומי, ועל רקע זה נבחנו הקשרים בין תחושת לחץ ותמיכת עמיתים לבין שחיקת העובד. מאמר זה הוא חלק ממחקר רחב יותר. המחקר נערך בקרב 366 אנשי צוות העובדים בפנימיות לילדים ונוער בסיכון, באמצעות שאלונים לבדיקת תחושת לחץ, תמיכת עמיתים ושחיקה. מממצאי המחקר עלה כי תחושת לחץ בסביבת העבודה קשורה באופן חיובי עם שחיקה בקרב העובדים. שביעות הרצון מתמיכת העמיתים היא בעלת הקשר המשמעותי לרמה נמוכה יותר של השחיקה, ולא מידת הנגישות של התמיכה. נראה כי עידוד של תמיכת עמיתים במרחבי עבודה רוויי תחושות לחץ בפנימיות לילדים ונוער, יוכלו לתרום לרווחתם של העובדים.

**מילות מפתח:** ילדים ונוער בסיכון, פנימיות, לחץ, שחיקה, תמיכת עמיתים

## מבוא

מאמר זה מתמקד בפנימיות לילדים ונוער בסיכון כמקומות רוויי תחושות לחץ, סביבה ייחודית, המשפיעה על יכולת ההתמודדות של צוות העובדים בפנימייה ועל הישגיהם, הן ברמה האישית והן ברמה המקצועית (LeSergent & Haney, 2005; Marchand, Demers & Durand, 2005; Salmond & Ropis, 2005). הצוות בפנימייה נדרש גם להיות ערני במרחבי עבודה מרובים, דבר שמעצים את חוויית הלחץ בסביבת העבודה. גורמי לחץ נוספים שמאפיינים את העבודה במוסדות אלו הם עמימות התפקיד, דרישה לשעות עבודה מרובות וכן דרישה לביצוע מגוון משימות, לעתים בו-זמנית (Nelson-Gardell & Harris, 2003; Savicki, 2002, 2003).

חשיפה מתמשכת ללחץ בעבודה עלולה להגביר את הפגיעות של הצוות לשחיקה, שמחלישה את יכולתו של העובד ופוגעת ברווחתו הפסיכולוגית. שחיקה באה כתגובה ללחצים רגשיים מתמשכים ולתסכול בעבודה, והיא אחד הגורמים המרכזיים המשפיעים על התמודדות העובד עם משימותיו בעבודה. השחיקה העסיקה חוקרים רבים מתחום לימודי העבודה וההתנהגות הארגונית, אך רק מחקרים אחדים עסקו בחקר השחיקה בסביבת עבודה בפנימיות לילדים ונוער (בן רבי וחסין, 2006;

דולב וזלכה, 2000; Nelson-Gardell & Harris, 2003; Dekel, Peled & Spiro, 2003; Trippany, White-Kress & Wilcoxon, 2004). על מנת לאתר את הגורמים הקשורים לשחיקה, נבחן במאמר זה את תחושת הלחץ של העובדים ואת משאב תמיכת העמיתים – מקור תמיכה המבוסס על קשר בין-אישי. המאמר הוא חלק ממחקר רחב יותר (דביר, 2007).

תמיכת עמיתים היא משאב התמודדות שהתגלה כמשמעותי וכממתן שחיקה. משאב זה הוא משתנה רב-ממדי, המדגיש את המשאבים הבין-אישיים של הפרט ואת המידה שבה צרכיו של הפרט לחיבה, להערכה, לשייכות ולביטחון מסופקים על ידי אחרים משמעותיים (כהנא-פרידמן, 2000; Ergh, Rapport, Coleman & Hanks, 2002; Takeda, Ibaraki, Yokoyama, Miyake & Ohida, 2005). תמיכת עמיתים היא משאב נרכש, דינמי וניתן להשפעה ולעיצוב. יש לשאוף לכך שצוותים העובדים בפנימיות לילדים ולנוער בסיכון ייעזרו במשאב זה, כדי לחזק את יכולתם לתת מענים ראויים לחניכים שבהם הם מטפלים.

## סקירת ספרות

### פנימיות לילדים ולנוער בסיכון

לפי נתוני המועצה הלאומית לשלום הילד, בשנת 2010 הושמו על ידי שירותי הרווחה במסגרות פנימיטיות 8,408 ילדים (המועצה הלאומית לשלום הילד, 2010). מסגרות אלה מוכרות בשם "מסגרות חוץ-ביתיות לטיפול ולהשגחה" (דולב וזלכה, 1999). הפנימיות שבהן נערך המחקר הן הפנימיות שבקצה הרצף, דהיינו פנימיות לילדים שמאופיינים בהפרעות התנהגות קיצוניות והפרעות רגשיות ונפשיות, ומשרד הרווחה מגדיר אותן כמסגרות לאוכלוסיות קצה. מסגרות אלה מיועדות לילדים ולבני נוער גילאי שנה עד שמונה עשרה הבאים מרקע המסכן את שלומם הפיזי או הנפשי ואת התפתחותם התקינה, וזקוקים לחינוך, לטיפול ולהגנה (residential care institutions), והן מספקות מסגרת מוגנת וסיכוי לטיפוח, להתחנכות ולשיקום (אדלר, 1980; קשתי, 2000; Eisikovits, 1995).

מרבית החניכים מגיעים מרקע משפחתי שמאופיין בניצול, עזובה, הזנחה והתעללות נפשית ופיזית, אחרים מגיעים בשל הפרעות התפתחותיות. חברי הצוות בפנימייה פועלים כסביבה חברתית (milieu) שמספקת מענה לצרכים הרגשיים והתפקודיים של החניכים ולפיתוח כישוריהם האישיים, בצד דאגה להתנהלות היום יומית שלהם בנושאי קימה, רחצה, אכילה, הלבשה, למידה, העשרה ופעילות חוגים. הצוות מסייע לחניכים להתמודד עם מצבים רגשיים משבריים או מתמשכים של כעס ותסכול ועם קשיים בפתרון קונפליקטים בינם לבין עצמם או בינם לבין מבוגרים. כל זאת במשך שנת לימודים אינטנסיבית ולאורך כל שעות היממה (גרופר, 1992; דולב וברנע, 1996; לנגרמן, 1995). פעילות אינטנסיבית זו חושפת את צוות הפנימייה לרמות גבוהות של תחושת לחץ בעבודה.

## שחיקה

פרוידנברגר היה הראשון שתיאר את השחיקה כתופעה והבחין כי אנשי מקצוע העובדים זמן ממושך עם מטופלים חשים תחושת תסכול ותשישות. תהליך זה של הפחתה רגשית ואבדן המוטיבציה והמחויבות לתפקיד ולארגון הוא כינה "שחיקה" (Freudenberger, 1974). השחיקה מבטאת את הקשר שבין מצבי מתח בעבודתו של איש המקצוע ובין מקורות ההסתגלות שלו, וכן השלכות אישיות, ארגוניות וסביבתיות של מצבי מתח אלו על הפרט (Pooler, 2010; Shirom, Melamed, Toker, Berliner & Shapira, 2005; Yamatani, 2009). פרוידנברגר, פסיכיאטר במקצועו, ומסלך, פסיכולוגית חברתית, ציינו שתופעת השחיקה רווחת בקרב עובדים בשירותי בריאות ורווחה שתפקידם לסייע לנזקקים, דהיינו עובדים שסביבת העבודה שלהם מתאפיינת בלחצים רגשיים אישיים ובין-אישיים מתמשכים (פרידמן, 1999; Freudenberger, 1974; Maslach, 1976; Pooler, 2010). השחיקה מבטאת את כמיהתו של היחיד לאכפתיות ולדאגה כצורך בסיסי, בדומה לתינוק הבא לעולם ונזקק לתחושת האכפתיות מסביבתו (Aronson, 1999). על פי הגדרתו של מלאך-פיינס (1984), שחיקה, או דעיכה, היא תחושת תשישות רגשית, גופנית ורוחנית, המאפיינת עובדים שעבודתם רווית לחצים לאורך זמן. מאפייני השחיקה ניכרים באיבוד עניין בעבודה ובפיתוח עוינות כלפי עמיתים, ולעתים גם כלפי מטופלים. במקרים קיצוניים קיימות תופעות של דיכאון, עייפות ותשישות, דה-פרסונליזציה, ניכור והתרחקות. במחקר שתיאר את מצבם של אחיות ועובדים סוציאליים, שחיקה הוגדרה כתסמונת של תשישות רגשית, דה-פרסונליזציה והישגים אישיים ירודים (Barford & whelton, 2010; maslach, 1993). כמו כן נמצא כי שחיקה מתקשרת לאנשים שהיו חדורי אמונה, התלהבות ומוטיבציה, ואשר בשל נסיבות סביבתיות, חברתיות ואישיות איבדו את הרוח המפעמת בהם (Freudenberger, 1980; Maslach, 1982; Pines & Aronson, 1988, Seung-Hwan & Minhong, 2009). לדברי מלאך-פיינס (1984), שחיקה צפויה אצל עובדים אשר יכולותיהם גבוהות בתחילת הדרך, אולם הקשיים בעבודתם, לחצי היום יום והמנגנונים הביורוקרטיים שוחקים אותם בהדרגה. משום כך אנשים נלהבים ובעלי יזמה נוטים להישחק יותר מאשר אלו שהם ספקנים בנוגע לסיכויי שינוי והצלחה. הסכנה של שחיקה מרבית קיימת בקרב מי שרוצים להציל את העולם, אידאליסטים ובעלי ציפיות לא רגילות. רוב המחקרים מייחסים שחיקה לדרישות רגשיות מתמשכות הקשורות באינטראקציה עם המטופל או עם האוכלוסייה המטופלת. אחרים מקשרים אותה ליחס שבין מאפיינים של תחושת לחץ בעבודה ובין ניסיונו האישי של העובד ומקורותיו האישיים להתמודדות (Scheck, Kinicki & Davy, 1995), דוגמת תמיכה חברתית (Cherniss, 1993).

אמנם ממצאי מחקרים מצביעים על כך שתופעת השחיקה בקרב עובדים במקצועות הטיפול והעזרה היא אוניברסלית, אך נמצאו מאפיינים ייחודיים לשחיקה של עובדים בפנימיות לילדים ולנוער (Savicki, 2002). נמצא שהשחיקה בקרבם קשורה לעבודה רווית לחצים בסביבת עבודה שבה התפקיד הוא מעורפל, קונפליקטואלי וכרוך

בעומס יתר. ייחודיות התפקיד בסביבה זו משפיעה על לחצים ושחיקה וכן על צורת ההתמודדות של העובדים. המפגש המתמשך עם המטופלים בפנימיות שונה מהמפגש הקצר בחדר הטיפול. יתר על כן, האינטנסיביות של מעורבות עובדי הפנימיות במרחב החיים ברמה יום יומית משפיעה על היווצרות תחושת כליאה, מפחיתה את תחושת העצמאות והמסוגלות של העובדים ומעלה את הסיכון לשחיקה ולתחושות תשישות ואבדן משמעות (Barford & whelton, 2010; Savicki, 1993).

בפנימיות לילדים ולנוער בסיכון, השינויים התכופים במרחבי החיים של החניכים, הדינמיות של היחסים בין החניכים וההשפעות של התנהגות החניכים על יצירת שגרת חיים בפנימייה, בצד תחושות הלחץ והכאוס בסביבת העבודה והמעורבות הרגשית הגבוהה, משפיעים על התשישות הרגשית. יתר על כן, העבודה בפנימייה מבוססת על עבודת צוות אינטנסיבית. נמצא כי הצוות משפיע משמעותית על רמות השחיקה של הפרט, אך בו בזמן הוא משפיע גם על הישגיו, ואפילו על מצבו הבריאותי (Burke & Richardsen, 1996, 2000). השחיקה מבטאת את מצבו הרגשי של היחיד ומתבטאת גם בקשריו עם סביבתו. כשהיחיד חשוף ללחצים ממושכים בעבודתו וכשהמצבים שהוא אמור להתמודד אתם עולים על יכולת הסתגלותו, הוא מתקשה לשמר את משאבי התמודדותו. בהיעדר משאבי התמודדות יעילים ותמיכת עמיתים משביעת רצון, תחושת השחיקה תגבר (Schaufeli & Buunk, 2003; Schaufeli & Enzmann, 1998; Shirom, 2003).

דקר ועמיתיו מצאו קשר משמעותי בין רמות שחיקה נמוכות ומאפיינים כמו הדרכה, תמיכה והגנה, בעיקר בקרב עובדים במקצועות הסיוע, ובכללם עובדים בפנימיות לילדים ולנוער (Decker, Bailey & Westergaard, 2002). עבודה התלויה בעמיתים יכולה להוות מחד גיסא גורם לתחושת לחץ נוסף, אך מאידך גיסא, עבודת צוות יכולה לשמש גם מקור תמיכה, הממתן לחצים (Nelson-Gardell & Harris, 2003). במחקרים שהתמקדו בקשרים בין שחיקה ותמיכת עמיתים נמצא שתמיכת עמיתים מהווה בלם וסופג של מצבי שחיקה (Burke & Greenglass, 1995; Capner & Caltabiano, 1993). לעומת זאת, היעדרה של תמיכת עמיתים או היעדר משוב חיובי הם משמעותיים במיוחד ומקשים על התמודדותו של העובד עם תחושות הלחץ שהוא חווה בעבודתו (Etsion & westman, 1994; Gray-Stanley & Muramatsu, 2011; Greenglass, 1995; Fiskensbaum & Burke, 1996; Koeske & Kelly, 1995).

## תמיכת עמיתים

במחקרים קודמים נבדקה תמיכת עמיתים כמשתנה שמדגיש את המשאבים הבין-אישיים. היותו של היחיד חבר בקבוצות, כמו: משפחה, חברים, ארגונים והשתייכות דתית, מדגיש את תלותו בחברה ואת חיוניות הסביבה עבורו. אחד התגמולים החשובים שאדם זוכה לו מהסביבה הוא תמיכת עמיתים. הספרות המקצועית מציינת כי תפקידה המרכזי והשפעתה של זו הם ייחודיים בתרומתם

למניעת לחצים ולבלימתם (Chenot, Benton & Hansung, 2009; Lietz, 2010; Pines, Ben-Ari, Utasi & Larson, 2002).

האדם הוא בבסיסו "חיה חברתית" (Aronson, 1999), והתלות ההדדית הקיימת בין בני האדם היא הפן החיוני שבאנושיות. כבר בראשית שנות החמישים של המאה העשרים התייחס קורט לווינ לתלות זו, וציין שהאדם אינו יכול לשרוד ללא ההכלה והדאגה של הסביבה (Lewin, 1945). לדבריו, הסביבה היא הקרקע שעליה ניצב היחיד. בסוף המאה שעברה התגבשה התפיסה כי תמיכת עמיתים היא מושג רב-ממדי (Cohen & Syme, 1985). ההגדרות המוקדמות התייחסו לתמיכת עמיתים כאל המידה שבה צרכיו של הפרט לחיבה, להערכה, לשייכות ולביטחון מסופקים על ידי אחרים משמעותיים (Caplan & Killilea, 1976). הגדרה אחרת התייחסה למידע שגורם לאנשים להאמין שלאחרים אכפת מהם, שהם אוהבים ומעריכים אותם, דבר הגורם להם להרגיש מחויבים זה לזה (Cobb, 1976). לעומת זאת, לרוקו ועמיתיו (LaRoco, House & French, 1981) התייחסו בהגדרתם למרכיבים של תמיכת העמיתים והגדירו אותה כתקשורת בין-אישית, שבה מעורבים לפחות אחד מארבעת המרכיבים הבאים: דאגה רגשית – חיבה, אהבה, אמפתיה; סיוע אינסטרומנטלי – שירותים, מתן מענה מוחשי; מידע על הסביבה הארגונית; הערכה – מידע מתאים להערכה עצמית. בדומה לכך טען תויטס (Thoits, 1982), שתמיכת עמיתים מאגמת את כל התהליכים הבין-אישיים שיכולים לתרום לבריאותו ולרווחתו של האדם במקום עבודתו. חוקרים אחרים טענו שיש למיין תהליכים אלה לשתי קטגוריות – האחת קשורה לעזרה רגשית או אינסטרומנטלית שהאדם צריך בעבודתו, גם מאנשים בלתי מקצועיים, ולזמינות עזרה זו עבורו; השנייה מתמקדת בתהליכים הקשורים לרווחים הנובעים מעצם ההשתייכות לקבוצה חברתית, השתייכות שמשפיעה על העובד קוגניטיבית, רגשית והתנהגותית ומשפרת את בריאותו ואת רווחתו (Anuradha, 2001; Asnani, Pandey & Sawhney, 2004). אחרים תפסו את תמיכת העמיתים כתהליך מורכב, אינטראקטיבי, הכולל גם מרכיבים של הערכת איום ולחץ וגם מרכיבים של גיוס תמיכה והפיכתה לחלק מההתמודדות בתוך ההקשר החברתי (Eckenrode & Gore, 1990; Eckenrode & Wethington, 1990; Vaux, 1988). פיינס וארונסון מצאו בתמיכת עמיתים שישה מרכיבים: (א) הקשבה ללא מתן עצות או ביקורת; (ב) תמיכה טכנית או מתן עצה תוך התפעלות; (ג) הצעה המתבססת על ניסיונו של האחר; (ד) תמיכה רגשית – הרגשה שהאחר נמצא שם תמיד בשבילך; (ה) הצבת אתגר לבחינה הגונה וכנה של האדם את מעשיו; (ו) חלוקת המציאות המטרידה עם האחר, ובעיקר עם אחר הרואה את הדברים מנקודת מבט דומה ומשותפת (Pines, 1983; Pines & Aronson, 1988). ההגדרה המקובלת כיום על ידי רוב החוקרים היא שתמיכת עמיתים היא מערכת חילופין בין-אישית, הנתפסת על ידי המקבל או המכוונת על ידי הנותן כהקלת ההתמודדות במצבי לחץ בחיי היום יום (Salanova, Bakker & Llorens, 2006; van Staa, Visser & van der Zouwe, 2000).

נמצא שעובדים בארגונים שהשתתפו במפגשי צוות קבועים לצורך תמיכה, גילו מסוגלות גבוהה יותר להתמודד עם לחצי עבודה ושחיקה (van Staa et al., 2000). עובדי חינוך ורווחה דיווחו כי רמה גבוהה של תמיכה מעמיתיהם בעבודה, שהתבטאה בהקשבה, בהתייחסות לקשיים ובמתן עצה, סייעה להם להישאר בתפקיד ולבצעו. תמיכת עמיתים מצמצמת גם את תחושות הבדידות והדכדוך בקרב צוותים שמטפלים בחולים קשים, למשל במחלקות אונקולוגיות בבתי חולים, תחושות הקשורות בחשיפה למצוקת המטופלים (Montgomery, 1999). גם בקרב צוותי עובדי פנימיות לילדים, תמיכת עמיתים הפחיתה את רמות החרדה והדיכאון (Rose, 1999). נמצא גם שהשקעת משאבים בפיתוח תמיכת עמיתים בקרב חברי צוות בפנימיות קשורה לצמצום בשחיקה ולעלייה באמונתם ביכולתם לחולל שינוי במטופלים וביכולת המטופלים להשתנות (Corrigan, McCracken, Edwards, Kommana & Simpatico, 1997).

המשאבים האישיים קשורים לאמונות האדם על מסוגלותו, והמשאבים הארגוניים כוללים אקלים של תמיכת עמיתים ומטרות ברורות (Salanova et al., 2006). לזרוע ופולקמן טענו כי תפקוד יעיל ומורל גבוה קשורים בקבלת תמיכה חברתית ובידיעה שתמיכה זו קיימת (Lazarus & Folkman, 1984). למשל, נמצא שתמיכת עמיתים היא משמעותית בתהליך קבלת החלטות בקרב סטודנטים בנוגע לבחירת קריירה (Guay, Ratelle, Senécal, Larose & Deschênes, 2006).

במחקרים בקרב אנשי צוות במסגרות שבהן חוסים ילדים הסובלים מלקויות למידה ומאינטליגנציה נמוכה, מסגרות המאופיינות בחשיפה גבוהה ללחצים ולשחיקה, נמצא שתמיכת עמיתים השפיעה על תחושת הרווחה ועל המסוגלות האישית של העובדים במסגרות אלו. כמו כן, נמצא שלתמיכת העמיתים, ובכלל זה לרשת חברתית במקום העבודה, היה קשר משמעותי בצמצום ממדי השחיקה, הן בקרב המנהלים והן בקרב הצוות הישיר (Alexander & Hegarty, 2000). מן המחקרים עלה גם כי עובדי פנימיות ייחסו חשיבות רבה לתמיכת עמיתים שהתבטאה בהדרכה תומכת ויעילה (Fant & Ross, 1979; Munn, Barber & Fritz, 1996). זו הייתה יכולה להינתן על ידי מדרוך מקצועי, על ידי משתתפים אחרים בישיבות הצוות, על ידי עמיתים או על ידי אחר משמעותי בארגון – כל אחד מהם לחוד או כמה תומכים ביחד (Maslach, Jackson & Leiter, 1996).

גם לאופי הארגון ולמאפייני העיסוק יש קשר לתמיכת עמיתים. כך למשל, נמצא שבקרב כבאים נעדרה תחושה של תמיכת עמיתים, מאחר שהעבודה במשמרות אינה מייצרת הזדמנויות ליצירת תמיכה כזו (Cadell, Regehr & Hemsworth, 2003). לעומת זאת, בפנימיות – נשוא המחקר – עבודת הצוות ההדוקה והסביבה הטיפולית יוצרות מצב המאפשר ומעודד קשרים הדדיים ומהווה קרקע פורייה לרמה גבוהה של תמיכת עמיתים; עובדה זו חשובה, שכן תמיכת עמיתים והקשר עם קבוצת השווים הם מהותיים להצלחה בתפקיד במרחב הפנימייתי, המבוסס על עבודת צוות (Barak, Nissly & Levin, 2001).

**השערת המחקר המרכזית** הייתה כי יימצאו קשרים בין תחושת הלחץ בעבודה ותמיכת העמיתים לבין תחושת השחיקה של העובדים, כך שכל שרמת הלחץ בעבודה תהיה גבוהה יותר ורמת תמיכת העמיתים נמוכה יותר, תחושת השחיקה תהיה גבוהה יותר.

## שיטה

### מדגם

המדגם במחקר כלל 366 עובדים ב-18 פנימיות ברחבי הארץ, בהן – שש שיקומיות-טיפוליות (N=84, 23%), ארבע טיפוליות (N=49, 13.4%), ארבע טיפוליות-פוסט-אשפוזיות (N=165, 45.1%) וארבע פוסט-אשפוזיות (N=68, 18.6%) – בפקודת השירות לילד ונוער במשרד הרווחה. מתוך מכלל הפנימיות בארץ, פנימיות אלה נמצאות בקצה האינטנסיבי ביותר של הרצף מבחינת מורכבות פרופיל החניכים. הפנימיות נדגמו מבין מאגר הפנימיות של השירות לילד ולנוער, אשר מתמודדות עם אוכלוסיות קיצוניות, בהתאם לממצאים של שיטת המסמנים הנהוגה בשירות זה ובודקת את רף הבעיות בכל מסגרת (שיטת הרף) (השירות לילד ולנוער, 2006), על פי 14 מסמנים שהוגדרו מראש. המדגם כלל צוותים טיפוליים (עובדים סוציאליים ופסיכולוגים) וצוותים חינוכיים (מדריכים, מטפלות ואמות בית). ברוב הפנימיות – שתיים עשרה מהן – טופלו ילדים ומתבגרים גם יחד, בארבע טופלו מתבגרים, באחת – פעוטות וילדים ובאחת – פעוטות, ילדים ומתבגרים. תשע פנימיות עבדו לפי מודל של קבוצות, אחת לפי מודל של משפחתונים, שתיים לפי מודל של קבוצות ומשפחתונים, שלוש לפי מודל של קבוצות בפנימייה וקבוצות מחוץ לפנימייה, ושלוש לפי שילוב שלוש המודלים (קבוצות בפנימייה, משפחתונים וקבוצות מחוץ לפנימייה).

כ-70% ממתתפי המחקר היו נשים, ורובם (87%) – ילידי ישראל (N=316). גיל המשתתפים נע בין 21 ל-62 שנים, ובממוצע – 34 שנים (SD=9.94). מעל למחצית המשתתפים (55.8%) היו נשואים (או חיו עם בן זוג (N=202), והיתר (37.8%) היו ברובם רווקים (N=137). כמחצית מן המשתתפים (46.7%) היו הורים לילדים (N=169). כשני שלישים מן המשתתפים היו בעלי השכלה אקדמית (תואר ראשון – 47.9% (N=16), תואר שני – 19.5% (N=66), והיתר (32.6%) היו בעלי השכלה תיכונית (N=110). ממוצע שנות ההשכלה היה 14.6 שנות למשתתף (SD=2.19). קרוב לשני שלישים ממתתפי המחקר (63.4%) עבדו כצוות חינוכי (מדריכים, רכזים, אמות בית ומרכזי יחידות (N=230), קרוב לרבע מהם (22.9%) היו עובדים סוציאליים (N=83) והשאר – בעלי תפקידים אחרים (ניהול, העשרה, מקצועות פרה-רפואיים). משתתפי המחקר עבדו בתחום הפנימייתי לפחות 5 חודשים ועד 37 שנים, ובממוצע כ-75 חודשים (6.25 שנים) (SD=77.21). הם עבדו בפנימייה הנבדקת מחודש ועד 30 שנה, ובממוצע כ-55 חודשים (ארבע וחצי שנים) (SD=62.61). משתתפי המחקר עבדו עד 15 שעות ביממה, כ-8 שעות בממוצע ליממה (SD=1.77) וכ-44 שעות בממוצע לשבוע (SD=15.43).



## כלים

### שאלון למדידת שחיקה

שאלון השחיקה – Burnout Measure (BM) (Pines & Aronson, 1988) – כולל 21 פריטים אשר נבנו לפי הבסיס התאורטי לשחיקה, מופיעים בסדר אקראי ומוערכים על פני סולם ליקרט בן שבע דרגות, מ-1 ("לעולם לא"), ועד 7 ("כל הזמן"). השאלון מכיל במקור שלושה מדדים: תשישות פיזית (תחושת עייפות וחוסר כוח), תשישות רגשית (תחושת דיכאון, חוסר מוצא או חוסר תקווה) ותשישות מנטלית (תחושת חוסר ערך עצמי, תחושת דחייה מאנשים ותחושת התפכחות). מניתוח גורמים עלה כי השאלון הוא למעשה חד-ממדי (Corcoran, 1986a, b; Justice, Gold & Klein, 1981). במחקר הנוכחי נמצאה עקביות פנימית טובה לסולמות השאלון ( $\alpha=.74$ ) עד ( $\alpha=.88$ ) אך נמצאה גם מולטיקולנאריות בין הסולמות. לפיכך, נערך ניתוח גורמים לפריטי השאלון. בחינת הגורמים לפי Scree test לימדה על קיומו של גורם מרכזי אחד בלבד, ועל כן הוגדר משתנה השחיקה כמדד אחד ( $\alpha=.92$ ), המיוצג על ידי ממוצע 21 פריטי השאלון. ככל שגברה תחושת השחיקה, כך הציון היה גבוה יותר.

### שאלון להערכת הלחץ בעבודה

שאלון הערכת הלחץ בעבודה – Role conflict and role ambiguity scale (Westman, 1992) – בודק עמימות תפקיד, קונפליקט תוך-תפקידי, עומס בתפקיד ואוטונומיה בתפקיד. השאלון מבוסס על השאלונים של ריזו, האוס ולירצמן (Rizzo, House & Lirtzman, 1970) ושל האוס, שולר ולבנוני (House, Schuler & Levanoni, 1983). בשאלון המקורי 29 פריטים המתארים מאפייני תפקיד שונים, והמשיב מציין עד כמה כל משפט נכון עבורו על גבי סולם ליקרט בן חמש דרגות, מ-1 ("כלל לא") ועד 5 ("במידה רבה מאוד"). אגסי (1999) מצאה במחקרה עקביות פנימית סבירה לסולמות השאלון ולמדד הכולל: עמימות תפקיד –  $\alpha=.80$ , קונפליקט תוך-תפקידי –  $\alpha=.78$ , עומס בתפקיד –  $\alpha=.73$ , אוטונומיה בתפקיד –  $\alpha=.79$ , המדד הכולל –  $\alpha=.83$ .

כדי להתאים שאלון זה לאוכלוסיית מחקרנו, נערך מחקר מקדים, ובעקבותיו הוצאו מהשאלון המקורי שישה פריטים והוספו לו שבעה פריטים אחרים, כך שהוא הכיל 30 פריטים. המחקר המקדים הראה כי עובדי הפנימיות ייחסו חשיבות לשליטה בתחושת הלחץ, ולכן הוספנו לשאלון תשעה פריטים שעסקו בתחום זה, למשל: "בעבודתי אני מצליח ליצור סדר עדיפויות", "אני מרגיש חוסר שליטה בעבודתי", "אני מצליח להשיג על החניכים". פריטים אלה נבחנו כסולם נפרד בשאלון, ואף כחלק ממדד הלחץ הכולל. במטרה לבחון את שילובו של סולם השליטה שהוסף עם יתר הסולמות, נערך ניתוח גורמים לכלל הפריטים. בניתוח הגורמים נמצאו ארבעה גורמים: עמימות וחוסר משאבים –  $\alpha=.83$ , קונפליקט –  $\alpha=.86$ , עומס –  $\alpha=.72$  וחוסר אוטונומיה –  $\alpha=.80$ . העקביות הפנימית לשאלון הכולל הייתה  $\alpha=.88$ , ולפיכך נבנה לשאלון גם ציון כולל, שהורכב מממוצע פריטיו. ציון גבוה יותר לימד על תחושת לחץ חזקה יותר.

### שאלון לבדיקת תמיכת עמיתים

שאלון תמיכת עמיתים – (The Social Support Questionnaire (SSQ) Sarason, Levine, Basham & Sarason, 1983) – הוא שאלון לדיווח עצמי, שעוסק ברמת התמיכה החברתית של הפרט ובמידת שביעות הרצון שלו ממנה. השאלון תורגם ותוקף על ידי היימן (Hyman, 2004). הוא כולל 27 פריטים לדיווח עצמי, ויש בו שני סולמות: נגישות של תמיכה חברתית ושביעות רצון מן התמיכה החברתית הקיימת. בכל פריט, המשתתף מתבקש לציין מתוך רשימה סגורה הכוללת שמונה קטגוריות של בעלי תפקידים – מנהל, עובד סוציאלי, מדריך, רכז, אם בית וכדומה, את קטגוריות העמיתים לעבודה שיפנה אליהם בעת הצורך (למשל "על מי באמת אתה יכול לסמוך שיקשיב לך כשיש לך צורך לדבר?"), ובהמשך לכתוב – את מידת שביעות רצונו מהתמיכה הקיימת. שביעות הרצון מדורגת על גבי סולם ליקרט בן שש דרגות, מ-1 ("מאוד לא מרוצה") ועד 6 ("מרוצה מאוד"). השאלון מספק שני ציונים: (א) מדד לתמיכה הממוצעת לנבדק – בטווח 0-8; (ב) שביעות הרצון הממוצעת מן התמיכה הקיימת. סרסון ועמיתיו ציינו רמות טובות של מהימנות. עקביות פנימית עבור נגישות תמיכה נמצאה  $\alpha=.97$  ועבור שביעות רצון –  $\alpha=.94$ . מהימנות במבחן חוזר לאחר ארבעה שבועות נמצאה גבוהה:  $r=.90$  עבור נגישות תמיכה, ו- $r=.83$  עבור שביעות רצון. מתאמים בין נגישות תמיכה ובין שביעות רצון נעו בין  $r=.21$  לבין  $r=.34$ . השאלון שימש כמדד לתמיכת עמיתים במחקרים שונים ובמדגמים מגוונים מבחינת גיל, עיסוק ומוצא אתני (Sarason et al., 1983; Sarason, Sarason, Hacker & Antoni, 1985; Basham, 1985; Sarason, Sarason, Potter & Antoni, 1985).

במחקר הנוכחי הוגדרה שביעות רצון מתמיכת עמיתים במספר אופנים:

- א. ציון תמיכה כולל – נקבע על פי המספר הממוצע של קטגוריות עמיתים אשר צוינו בתשובות ל-27 פריטי השאלון. ככל שהציון גבוה יותר, נגישות התמיכה גדולה יותר.
- ב. אחוז העמיתים התומכים לפי תפקיד – אחוז התמיכה הניתן על ידי מנהל, רכז, עובד סוציאלי, מדריך, אם בית, מתנדבי שנת שירות (ש"ש), ילדים ואחרים מתוך כלל התמיכה.
- ג. שביעות הרצון מן התמיכה – ממוצע 27 פריטי שביעות הרצון. ככל שהציון גבוה יותר, שביעות הרצון מן התמיכה גבוהה יותר. נמצאה עקביות פנימית טובה –  $\alpha=.95$ .

### הליך

החוקרים הגיעו לכל הפנימיות שהשתתפו במחקר, ובכל אחת מהן, העובדים התכנסו וקיבלו הסבר קצר על השאלונים. לאחר מכן כל עובד קיבל ארבעה שאלונים: שאלון פרטים אישיים, שאלון לחץ בעבודה, שאלון תמיכת עמיתים ושאלון שחיקה. מילוי השאלונים היה קבוצתי. מכלל העובדים ב-18 הפנימיות השתתפו במחקר 374 עובדים, שהיו 51.11% מקרב העובדים בפנימיות אלה. המשתתפים גויסו על בסיס וולונטרי. שמונה משתתפים הוצאו מהמדגם עקב חוסר של נתונים רבים ( $N=366$ ).

## ממצאים

### ממצאים תיאוריים

לוח 1 מציג ממוצעים וסטיות תקן של משתני המחקר ומתאמים ביניהם. הלוח מעיד כי רמת השחיקה של העובדים הייתה נמוכה מבינונית (ממוצע 2.79 בטווח 1–7), רמת התמיכה הממוצעת הייתה מעל שתי קטגוריות של עמיתים (2.21), שביעות הרצון מן התמיכה נטתה להיות גבוהה (ממוצע 4.81 בטווח 1–6) ותחושת הלחץ הייתה נמוכה במקצת מבינונית (ממוצע 2.39 בטווח 1–5). נמצאו קשר שלילי בין רמת השחיקה לבין שביעות הרצון מתמיכת עמיתים וקשר חיובי בין רמת השחיקה לתחושת הלחץ בעבודה. מאפייניהם הדמוגרפיים של העובדים לא נמצאו קשורים באופן מובהק למשתני המחקר.

בחינה של הציונים הממוצעים עבור ארבעה הממדים של תחושת הלחץ העלתה כי הציון הגבוה ביותר נתקבל עבור מדד העומס ( $M=3.08, SD=0.76$ ), לאחריו הציונים עבור שני המדדים: קונפליקט ( $M=2.29, SD=0.67$ ) וחוסר אוטונומיה ( $M=2.27, SD=0.73$ ), ואילו הציון עבור מדד העמימות וחוסר משאבים ( $M=2.12, SD=0.58$ ) היה הנמוך מכולם ( $F(3,1080)=201.49, p<.001, \eta^2=.36$ ).

כמו כן נבחנו המתאמים בין ממדי תחושת הלחץ בעבודה לבין תחושת השחיקה ונמצאו חיוביים ומובהקים. עבור עמימות וחוסר משאבים –  $r=.47, p<.001$ , קונפליקט –  $r=.32, p<.001$ , עומס –  $r=.31, p<.001$ , וחוסר אוטונומיה –  $r=.28, p<.001$ . כלומר ככל שתחושת הלחץ שהתקשרה לכל ממד וממד הייתה חזקה יותר, כך תחושת השחיקה הייתה גבוהה יותר.

לוח 1: ממוצעים, סטיות תקן ומתאמים בין משתני המחקר ( $N=366$ )

תחושת לחץ בעבודה	שביעות רצון מתמיכת עמיתים	תמיכת עמיתים כוללת	שחיקה	M (SD)
				2.79 (0.71)
			-0.01	2.21 (1.15)
		.25***	-0.36***	4.81 (0.74)
	-0.44***	-0.08	.49***	2.39 (0.48)

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

לוח 2 מתאר את אחוז תמיכת העמיתים שהתקבלה על פי קטגוריות נותני התמיכה. מן הלוח עולה כי התמיכה הרבה ביותר התקבלה מן הצוות הסוציאלי של הפנימייה (כ-25% מכלל התמיכה), ואחריו מן הרכזים (כ-17% מכלל התמיכה), המדריכים (כ-16% מכלל התמיכה), המנהלים (כ-12% מכלל התמיכה) ושאר בעלי תפקידים (אם בית – כ-7% מכלל התמיכה, מתנדבי שנת שירות – כ-5% מכלל התמיכה ואחרים – כ-12% מכלל התמיכה), כולל הילדים עצמם (כ-7% מכלל התמיכה).

**לוח 2: אחוז תמיכת עמיתים המתקבלת לפי קטגוריות תפקיד (N=362)**

מנהל	רכז	עובד סוציאלי	מדריך	אם בית	מתנדב שנת שירות	ילדים	אחר
M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)
11.95 (13.26)	16.85 (14.85)	24.54 (20.02)	16.13 (15.40)	7.18 (10.69)	4.58 (8.48)	6.62 (6.57)	12.15 (19.09)

### בדיקת השערת המחקר

זכור, השערת המחקר הייתה כי ככל שרמת הלחץ בעבודה גבוהה יותר ורמת תמיכת העמיתים נמוכה יותר, כך תחושת השחיקה תהיה גבוהה יותר. ההשערה נבדקה בעזרת שתי גרסיות מרובות, ותחושת השחיקה שימשה בהן המשתנה התלוי. ברגרסיה הראשונה, הוכנסה בצעד ראשון תחושת הלחץ הכוללת, ובצעד שני הוכנסו שני מדדי תמיכת העמיתים – תמיכת עמיתים כוללת ושביעות רצון מתמיכת עמיתים. ברגרסיה השנייה, הוכנסו מדדי תחושת הלחץ בצעד ראשון, ותמיכת העמיתים בצעד שני. לוח 3 מציג את הקשר בין הרגרסיה המרובה של רמת השחיקה ובין תחושת הלחץ הכוללת ותמיכת עמיתים.

ניתוח הרגרסיה מלמד כי תחושת הלחץ הכוללת תרמה 24% להסבר השונות ברמת השחיקה – ככל שתחושת הלחץ הייתה חזקה יותר, רמת השחיקה הייתה גבוהה יותר. שביעות הרצון מתמיכת עמיתים תרמה 3% להסבר השונות ברמת השחיקה – ככל ששביעות הרצון מתמיכת העמיתים הייתה נמוכה יותר רמת השחיקה הייתה גבוהה יותר.

**לוח 3: רגרסיה מרובה של רמת השחיקה על תחושת הלחץ הכוללת בעבודה ותמיכת עמיתים (N=357)**

B	SE	b	
צעד 1			
.73	.07	.50***	תחושת לחץ – משתנה כולל
$R^2 = .24^{***}$			
צעד 2			
.62	.08	.42***	תחושת לחץ – משתנה כולל
.04	.03	.07	ציון תמיכה כולל
-.17	.05	-.18***	שביעות רצון מן התמיכה
$\Delta R^2 = .03^{**}$			
$R^2 = .27^{***}, F(3, 353)=43.77$			עבור כלל המודל

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

לוח 4 מציג את הרגרסיה המרובה של רמת השחיקה על ממדי תחושת הלחץ ותמיכת עמיתים.

ניתוח הרגרסיה מלמד כי ממדי תחושת הלחץ תרמו 27% להסבר השונות ברמת השחיקה, ובהם שני ממדים מובהקים: (א) עמימות וחוסר משאבים; (ב) עומס. ככל שתחושת העמימות וחוסר המשאבים ותחושת העומס היו חזקות יותר, כך רמת השחיקה הייתה גבוהה יותר. שביעות הרצון מתמיכת עמיתים תרמה 3% להסבר השונות ברמת השחיקה – ככל ששביעות הרצון מתמיכת העמיתים הייתה נמוכה יותר, רמת השחיקה הייתה גבוהה יותר.

**לוח 4: רגרסיה מרובה של רמת השחיקה על ממדי תחושת הלחץ בעבודה ותמיכת עמיתים (N=356)**

b	SE	B	
צעד 1			
.35***	.07	.42	תחושת לחץ – עמימות וחוסר משאבים
.09	.06	.09	תחושת לחץ – קונפליקט
.21***	.05	.19	תחושת לחץ – עומס
.06	.05	.06	תחושת לחץ – חוסר אוטונומיה
$R^2 = .27^{***}$			
צעד 2			
.31***	.07	.37	תחושת לחץ – עמימות וחוסר משאבים
.05	.06	.05	תחושת לחץ – קונפליקט
.21***	.05	.19	תחושת לחץ – עומס
.05	.05	.05	תחושת לחץ – חוסר אוטונומיה
.07	.03	.05	ציון תמיכה כולל
-.18***	.05	-.17	שביעות רצון מן התמיכה
$\Delta R^2 = .03^{**}$			
$R^2 = .30^{***}, F(6, 349) = 24.67$			עבור כלל המודל

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

מכאן שהשערת המחקר אוששה עבור תחושת הלחץ הכוללת והממדים עמימות וחוסר משאבים ועומס. כמו כן ההשערה אוששה עבור שביעות הרצון מתמיכת העמיתים, אך לא עבור מדד התמיכה הכולל.

## דין

מטרת המחקר הייתה בחינת תמיכת עמיתים בקרב עובדים בפנימיות לילדים ולנוער בסיכון, משאב המסייע להתמודד עם סביבת עבודה רווית לחץ. הצורך בבדיקת מקורות התמיכה עלה ממחקרים ומדיווחים של הצוותים, שהראו כי פנימיות לילדים ולנוער בסיכון הן סביבות עבודה רוויות לחץ ומתח (דולב וברנע, 1996; דולב וזלכה, 2000; ליוטרוביץ', 1999; לנגרמן, 1995; נוי, 2000; Decker et al., 1995; Chrestman, 1995; Nelson-Gardell & Harris, 2003; Savicki, 1993, 2002, 2003). במחקר נבדקו הקשרים בין תמיכת עמיתים ובין התפתחות שחיקה בסביבת עבודה רווית לחץ.

החידוש במחקר זה הוא הקשר בין תחושת לחץ, שחיקה ותמיכת עמיתים בסביבת עבודה ייחודית בפנימיות טיפוליות. תמיכת עמיתים מתייחסת להשפעת הרשת החברתית והקשרים הבין-אישיים של היחיד, ושחיקה היא תגובת העובד לסביבת עבודתו ולמשימותיו (Bandura, 2001; Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004; Hobfoll, 2002; Luthans, 2003; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Pines, 2005; Pines & Aronson, 1988).

כאמור, המחקר הנוכחי התמקד בסביבת העבודה של אנשי חינוך ושל מטפלים בפנימיות לילדים ולנוער בסיכון. במחקרים קודמים נמצא כי אף שהעבודה התרחשה בסביבה מעוררת לחץ, העובדים גילו עמידות ויכולת התמודדות במילוי תפקידם (ארליך, 1994; דולב וברנע, 1996; דולב וזלכה, 2000; לנגרמן, 1995). בעקבות הממצאים האלה התעוררה השאלה, מה מסייע לצוות הפנימייה להתמודד עם סביבת עבודה רווית לחצים ומגן עליו מהתפתחות מואצת של שחיקה (מלכה ורומי, 1998; Burke & Richardsen, 1996, 2000; Cordes & Dougherty, 1993; Decker et al., 2002; Savicki, 2002; Schaufeli & Buunk, 2003; Schaufeli & Enzmann, 1998; Shirom, 2003). ההשערה שנבדקה בעבודה זו היא שתמיכת עמיתים מהווה גורם מפיג, שמסייע לצוות הפנימייה להתמודד עם סביבת העבודה רווית הלחץ והמתחים ומאפשר לו עמידות ויכולת התמודדות בעבודתו שם.

## תמיכת עמיתים ושחיקה

עבודה במרחב הפנימייתי מחייבת יכולת טובה לעבודת צוות ולשיתוף פעולה וגמישות בתיאום ובפתרון קונפליקטים. העובד בפנימייה הוא חלק מצוות גדול יותר, הכולל עובדים מתחום תפקידו, כגון מדריכים, אך גם עובדים מהתמחויות שונות, כגון: עובדים סוציאליים, פסיכולוגים ותרפיסטים, שאתם הוא בא במגע יום יומי. עבודה במרחב שבו המפגש עם חברי הצוות מתקיים על בסיס יום יומי יוצרת את ההזדמנות לפיתוח תמיכת עמיתים, ערוץ שדרכו העובד יכול לעבד את החוויות והדילמות בעבודתו, לקבל משוב ולגיטימציה לתחושותיו ולבחון את מחשבותיו, הצלחותיו וכישלונותיו מתוך נקודת מבט רחבה יותר (טוביאנה, 2000; Chenot et al., 2009; Sarason, Pierce & Sarason, 1990).

השערת המחקר הייתה כי תמיכת עמיתים קשורה לתחושת השחיקה של העובדים, כך שככל ששביעות הרצון מתמיכת עמיתים נמוכה יותר, תחושת השחיקה גוברת. השערה זו אוששה. בחינת תמיכת העמיתים כללה את עצם קיומה של התמיכה, את היקפה ואת מידת שביעות הרצון ממנה. ממצאי המחקר הצביעו על קשר בין מידת שביעות הרצון מהתמיכה ובין שחיקה, אך עצם קיומה של התמיכה והיקפה לא נמצאו קשורים לרמת השחיקה. ממצא זה תאם לממצאי מחקר שהצביעו על כך כי יש חשיבות לאיכות התמיכה ולאווך דווקא לכמותה, ולכך ש"העובד חש שיש לו על מי לסמוך שיקשיב לו כשיש לו צורך לדבר" או ש"העובד מרגיש שיש מי שייתן לו עצות מעשיות כדי להימנע משגיאות" (Sarason et al., 1983). החשיבות של שביעות רצון מהתמיכה משולבת ביכולתו של העובד לחוש תחושת הצלחה במילוי משימותיו, כך שהוא יכול להיעזר בתמיכה במצבי לחץ וכן בתמיכה שיש בה כיוונים יישומיים. כמו כן, נמצא כי לתמיכה יש השפעה על תחושת הרווחה הבסיסית של העובד – הוא חש נאהב ומוערך על ידי עמיתיו לעבודה, ומכאן עמידותו בפני שחיקה.

רבות נכתב במחקרים על הקשר בין תמיכה לבין שחיקה, והטענה הבולטת היא שארגונים המספקים מערכות תמיכה לעובדים מצליחים להוריד באופן ניכר את רמות השחיקה של העובדים (Cropanzano, Howes, Grandey & Toth, 1997). מנגנונים ארגוניים של תמיכה, כגון: הדרכה אישית (supervision), פורומים מקצועיים, קבוצות תמיכה, תחקירים לאחר אירועים משמעותיים ומפגשים לא פורמליים, מאפשרים לעובדים ונטילציה רגשית ותחושה שהם חלק מקבוצה תומכת (Pickett, Brennan, Greenberg, Licht & Wornell, 1994). תחושות אלה מעמעמות את תחושות הבדידות והניכור המאפיינות מצבי שחיקה (Rhoades & Eisenberger, 2002).

שביעות רצון מן התמיכה משמעה כי קיים תיאום בין הצורך של העובד לבין המענה שהוא מקבל. מידת התיאום בין סוג התמיכה לצורך המסוים של העובד קשור למגוון סוגי תמיכה שהעובד יכול לקבל; אלו עשויים לכלול סיוע בהקלת עומס המקרים שבהם הוא מטפל, הדרכה וייעוץ, התחלקות בידע רלוונטי או יצירת אווירה טובה בארגון באמצעות חגיגת ימי הולדת ופעילויות חברתיות נוספות (Bell, Kullkarni & Dalton, 2003). בספרות קיימת סקירה של סוגי תמיכת עמיתים (Catherall, 1995; Horowitz, 1998; Pearlman & Saakvitne, 1995; Stamm, 2002; Yassen, 1995). בין השאר צוין כי שביעות רצון מתמיכת עמיתים קשורה לכך שהתמיכה היא ממקור שממנו מצופה לקבלה (Haslam, Pakenham & Smith, 2006).

התמסרותם של העובדים בפנימיות, אשר מחד גיסא מייחלים להציל את הילדים מחוויות טראומטיות, אך מאידך גיסא פועלים במרחב רווי לחצים, עלולה להוות עבורם מלכודת רגשית לא מודעת, המסכנת את שלומם ואת ביטחונם הרגשי. בעשור האחרון התמקדו מחקרים רבים בהבנת התופעות המסכנות את שלומו של המטפל, וביטויים שנוצרו לשם המחשת תופעה זו, כגון "מי יציל את המציל" או "המטפל הפצוע", מרמזים על כך שמתבססת בהדרגה הבנה כי בד בבד עם התפתחותה של

תורה לטיפול בילדים ונוער וחינוכם, יש לעצב גם תורה לשמירה על שלומו של המטפל-המחנך.

לסיכום, ממצאי המחקר הנוכחי הצביעו על הקשר של תמיכת עמיתים לשחיקה. נמצא שתמיכת עמיתים היא משאב התמודדות משמעותי המצמצם את התפתחותה של השחיקה. כמו כן היא מקור הניתן לטיפול על ידי צוות העובדים. תמיכת ההנהלה והשקעת משאבים בפיתוח מקור זה, יש בה כדי לסייע בבניית רשת ביטחון שתגן על העובד. לפיכך ממצאי מחקר זה תורמים תרומה יישומית לבניית מערך תמיכה ייחודי לצוות העובדים בפנימיות לילדים ולנוער בסיכון.

## מגבלות המחקר

המחקר הנוכחי הוא חלק ממחקר רחב יותר, המהווה מחקר ראשוני, שכן עד כה לא נחקר הקשר בין משתני המחקר: תחושת לחץ בעבודה, שחיקה ותמיכת עמיתים. גם מספר המחקרים שהתייחסו לצוות העובדים בפנימיות לילדים ולנוער בסיכון הוא מצומצם, ובשל כך היה צורך לבנות כלי מחקר שיתאימו לאוכלוסייה נשואת המחקר ולנושא המחקר. על מנת שאפשר יהיה להסיק מסקנות, נעשה מאמץ לכלול במחקר מגוון רחב של פנימיות, להשתמש במידת האפשר בשאלונים שנמצאו תקפים במחקרים קודמים, לערוך מחקר מקדים ולהעביר את שאלוני המחקר למספר גדול של אנשי צוות. עם זאת, למחקרנו מגבלות אחדות שמן הראוי לציין.

אף שנעשה מאמץ לכלול במחקר את כל הפנימיות נשוא מחקר זה, פנימיות הנמצאות בקצה הרצף החינוכי-טיפולי, השתתפות הצוות הייתה תלויה בהסכמת מנהלי הפנימיות. חשוב לציין כי רוב מנהלי הפנימיות שאליהן פנינו גילו נכונות ואישרו את השתתפותם של אנשי הצוות במחקר. בשלב השני היה צורך לקבל את הסכמת העובדים, וכאן רמת ההיענות הייתה בינונית. אף שהפנימיות שהשתתפו במחקר ייצגו את מגוון מערך הפנימיות השיקומיות-טיפוליות, הפנימיות הטיפוליות והפנימיות הפוסט-אשפוזיות, יש להתחשב בכך שכחצית מן העובדים בפנימיות שבהן נערך המחקר לא השיבו על השאלון. ייתכן שיכולת ההכללה נפגמה עקב כך. עם זאת, עקב היות המחקר ראשוני, ניתן לומר שממצאיו משמעותיים כצעד לקראת פיתוח הידע בתחום.

כדי לחזק את ממצאי המחקר, מומלץ לערוך מחקרים נוספים בקרב אוכלוסיות רחבות ושונות. יתר על כן, אוכלוסיית המחקר כללה בעיקר פנימיות קיצוניות בקצה הרצף, ומעניין יהיה לבדוק במחקרים עתידיים את ההבדל שבין פנימיות אלו ובין פנימיות שיקומיות או חינוכיות.

נקודה נוספת הראויה לציון היא שבמחקר זה נעשה שימוש בשיטת מחקר כמותית. בשל ייחודיות אוכלוסיית המחקר ועולם התוכן שלה, ייתכן שראוי לשקול לערוך מחקר עתידי בגישה איכותנית. הרחבה זו תוכל לאפשר העמקה בהבנת העולם הייחודי של אנשי צוות העובדים בפנימיות לילדים ונוער.



## מקורות

- אדלר, ח' (1980). טעוני טיפוח – הגדרה אתנית או סוציאלית. בתוך ש' עזיאל, ח' שלום ומ' אריאלי (עורכים), **טיפוח נוער במצוקה וחינוך בפנימייה** (עמ' 60–68). תל אביב: צ'ריקובר.
- ארליך, נ' (1994). **יחסי גומלין בין משתני אדם סביבה ושחיקה בקרב עובדים מקצועיים וסמך מקצועיים בתחום השיקום**. עבודת דוקטור. אוניברסיטת בר-אילן.
- בן רבי, ד' וחסין, ט' (2006). **פנימיות קהילתיות ופנימיות יום: דרכי עבודתן ומצב הילדים וההורים – סיכום שלוש שנות מחקר**. ירושלים: מאירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל.
- גרופר, ע' (1992). **"להיות למדריך בפנימייה": חקירה אתנוגרפית של תהליך הסוציאליזציה המקצועית של עובדים חדשים לתפקידם**. עבודת דוקטור. אוניברסיטת חיפה.
- דביר, א' (2007). **חוללות עצמית ותמיכת עמיתים, שחיקה וטראומה משנית בסביבת עבודה רווית תחושת לחץ בקרב צוותים בפנימיות לילדים ולנוער בסיכון**. עבודת דוקטור. אוניברסיטת בר-אילן.
- דולב, ט' וברנע, נ' (1996). **הערכת צורכי הילדים ודרכי ההתערבות בתשע פנימיות לילדים עד גיל 14**. ירושלים: ג'וינט-מכון ברוקדייל.
- דולב, ט' וזלכה, א' (1999). **מערך הפנימיות בישראל: מסמך רקע לוועדה לתכנון אסטרטגי**. ירושלים: ג'וינט-מכון ברוקדייל (פרסום פנימי).
- דולב, ט' וזלכה, א' (2000). **המדריך בפנימייה: סקירת ספרות מוגש לאלכ"א**. ירושלים: ג'וינט ישראל.
- המועצה הלאומית לשלום הילד (2010). **ילדים בישראל: שנתון סטטיסטי**. ירושלים: המועצה הלאומית לשלום הילד.
- השירות לילד ולנוער (2006). **נתונים על ילדים בפנימיות, 2004–2005**. ירושלים: משרד הרווחה וג'וינט-מאירס-מכון ברוקדייל.
- טוביאנה, ב' (2000). **הקשר בין לחצים בעבודה לבין שחיקה בקרב עובדי ההיי-טק ומיתונו באמצעות רציית הלחץ, תמיכה חברתית וסגנון התמודדות**. עבודת מוסמך. אוניברסיטת תל-אביב.
- כהנא-פרידמן, ג' (2000). **לחצים והשפעתם על שחיקת עובדים סוציאליים בשירותי רווחה: חוללות עצמית ותמיכת עמיתים כמשתנים ממתנים**. עבודת מוסמך. אוניברסיטת תל-אביב.
- ליוטרוביץ', ל' (1999). **השפעת מצבי רוח ויעילות עצמית נתפסת על התמודדות עם כאב נוכח הצלחה וכישלון**. עבודת מוסמך. אוניברסיטת בר-אילן.
- לנגרמן, א' (1995). **דו"ח ועדת מומחים לקביעת סטנדרטים בפנימיות**. ירושלים: ג'וינט-מכון ברוקדייל (פרסום פנימי).
- מלאך-פיינס, א' (1984). **שחיקה נפשית – מהותה ודרכי התמודדות עמה**. תל אביב: צ'ריקובר.
- מלכה, ר' ורומי, ש' (1998). **שחיקת עובדי נוער: הבדלים בין עובדי קידום נוער לבין עובדים עם נוער נורמטיבי**. **מפגש לעבודה חינוכית-סוציאלית**, 10–11, 179–192.
- נוי, ש' (2000). **מצבי לחץ טראומטיים**. ירושלים: שוקן.
- פרידמן, י' (1999). **שחיקת המורה: המושג ומדידתו**. ירושלים: מכון הנרייטה סאלד.
- קשתי, י' (2000). **כפר הנוער הישראלי: ניסיון להכשרת עילית ואינטגרציה חברתית**. בתוך י' קשתי, ש' שלסקי ומ' אריאלי (עורכים), **קהילות של נוער: עיונים בחינוך הפנימייתי בישראל** (עמ' 27–46). תל אביב: רמות.
- Alexander, M., & Hegarty, J. R. (2000). Measuring staff burnout in community home. *British Journal of Developmental Disabilities*, 46(90), 51–62.

- Anuradha (2001). A study of relationship of attributional style, personality, social support, coping and life event stress with depression. *Indian Journal of Applied Psychology*, 38(1), 44–47.
- Aronson, E. (1999). *The social animal* (8<sup>th</sup> ed.). New York: Worth / Freeman.
- Asnani, V., Pandey, U. D., & Sawhney, M. (2004). Social support and occupational health of working women. *Journal of Health Management*, 6(2), 129–139.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the Job Demands-Resources Model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43, 83–104.
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: An agentic perspective. *Annual Review of Psychology*, 52, 1–26.
- Barak, M. E. M., Nissly, J. A., & Levin, A. (2001). Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from past research? A review and metaanalysis. *Social Service Review*, 75(4), 625–661.
- Barford, S. W., & Whelton, W. J. (2010). Understanding burnout in child and youth care workers. *Child and Youth Care Forum*, 39(4), 271–287.
- Bell, H., Kulkarni, S., & Dalton, L. (2003). Organizational prevention of vicarious trauma. *Families in Society: The Journal of Contemporary Services*, 84(4), 463–470.
- Burke, R. J., & Greenglass, E. (1995). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations*, 48, 187–203.
- Burke, R. J., & Richardsen, A. M. (1996). Stress, burnout, and health. In C. L. cooper (Ed.), *Handbook of stress, medicine, and health* (pp. 101–117). Boca Raton, FL: CRC Press.
- Burke, R. J., & Richardsen, A. M. (2000). Psychological burnout in organizations. In R. T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behavior* (2<sup>nd</sup> ed., pp. 327–368). New York: Marcel Dekker.
- Cadell, S., Regehr, C., & Hemsworth, D. (2003). Factors contributing to posttraumatic growth: A proposed structural equation model. *American Journal of Orthopsychiatry*, 73, 279–287.
- Caplan, G., & Killilea, M. (1976). *Support systems and mutual help: Multidisciplinary explorations*. New York: Grune and Stratton.
- Capner, M., & Caltabiano, M. L. (1993). Factors affecting the progression towards burnout: A comparison of professional and volunteer counselors. *Psychological Reports*, 73, 555–561.
- Catherall, D. R. (1995). Coping with secondary traumatic stress: The importance of the therapist's professional peer. In B. H. Stamm (Ed.), *Secondary traumatic stress: Self-care issues for clinicians, research, and educators* (pp. 80–94). Lutherville, MD: Sidran.
- Chenot, D., Benton, A., & Hansung, K. (2009). The influence of supervisor support, peer support, and organizational culture among early career social workers in child welfare services. *Child Welfare*, 88(5), 129–147.

- Cherniss, C. (1993). Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 135–149). Washington, DC: Taylor and Francis.
- Chrestman, K. R. (1995). Secondary exposure to trauma and self-reported distress among therapists. In B. H. Stamm (Ed.), *Secondary traumatic stress: Self care issues for clinicians, researchers and educators* (pp. 29–36). Lutherville, MD: Sidran.
- Cobb, L. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38, 300–314.
- Cohen, S., & Syme, S. L. (1985). *Social support and health*. Orlando: Academic Press.
- Corcoran, K. J. (1986a). Measuring burnout: A reliability and convergent validity study. *Journal of Social Behavior and Personality*, 1, 107–112.
- Corcoran, K. J. (1986b). The association of burnout and social work practitioners' impressions of their clients: Empirical evidence. *Journal of Social Service Research*, 10, 57–66.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621–656.
- Corrigan, P. W., McCracken, S. G., Edwards, M., Kommana S., & Simpatico, T. (1997). Staff training to improve implementation and impact of behavioral rehabilitation programs. *Psychiatric Services*, 48(10), 1336–1338.
- Cropanzano, R. S., Howes, J. C., Grandey, A. A., & Toth, P. (1997). The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 159–180.
- Decker, J. T., Bailey, T. L., & Westergaard, N. (2002). Burnout among childcare workers. *Residential Treatment for Children and Youth*, 19, 61–77.
- Dekel, R., Peled, E., & Spiro, S. E. (2003). Shelters for houseless youth: A follow-up evaluation. *Journal of Adolescence*, 26, 201–212.
- Eckenrode, J., & Gore, S. (1990). *Stress between work and family*. New York: Plenum.
- Eckenrode, J., & Wethington, E. (1990). The process and outcome of mobilizing social support. In S. Duck & R. C. Silver (Eds.), *Personal relationships and social support* (pp. 83–103). London: Sage.
- Eisikovits, R. A. (1995). *An anthropological model for child and youth care work education*. New York: Haworth.
- Ergl, C. T., Rapport, J. L., Coleman, D. R., & Hanks, R. A. (2002). Predictors of caregiver and family functioning following traumatic brain injury: Social support moderates caregiver distress. *Journal of Head Trauma Rehabilitation*, 17, 155–174.
- Etsion, D., & Westman, M. (1994). Social support and sense of control as moderators of stress-burnout relationships in military careers. *Journal of Social Behavior and Personality*, 9(4) 639–656.
- Fant, R. S., & Ross, A. L. (1979). Supervision of child care staff. *Child Welfare*, 58, 627–641.

- Freudenberger, H. J. (1974). The staff burnout syndrome. *Journal of Social Issues, 30*, 159–164.
- Freudenberger, H. J. (1980). *Burn out: The high cost of high achievement*. New York: Anchor Press.
- Gray-Stanley, J. A., & Muramatsu, N. (2011). Work stress, burnout, and social and personal resources among direct care workers: Original research. *Research in Developmental Disabilities, 32*(3), 1065–1074.
- Greenglass, E., Fiskensbaum, L., & Burke, R. J. (1996). Components of social support buffering effects and burnout: Implications for psychological functioning. *Anxiety, Stress and Coping, 9*, 185–197.
- Guay, F., Ratelle, C. F., Senécal, C., Larose, S., & Deschênes, A. (2006). Distinguishing developmental from chronic career indecision: Self-efficacy, autonomy, and social support. *Journal of Career Assessment, 14*(2), 235–251.
- Haslam, D. M., Pakenham K. I., & Smith, A. (2006). Social support and postpartum depressive symptomatology: The mediating role of maternal self-efficacy. *Infant Mental Health Journal, 27*(3), 276–291.
- Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology, 6*, 307–324.
- Horowitz, M. J. (1998). Social worker trauma: Building resilience in child protection social workers. *Smith College Studies in Social Work, 68*(3), 363–377.
- Hyman, O. (2004). Perceived social support and secondary traumatic stress symptoms in emergency responders. *Journal of Traumatic Stress, 17*(2), 149–156.
- Justice, B., Gold, R. S., & Klein, J. P. (1981). Life events and burnout. *Journal of Psychology, 108*, 219–226.
- Koeske, G. F., & Kelly, T. (1995). The impact of over-involvement on burnout and job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior, 44*, 17–31.
- LaRoco, J. M., House, S. J., & French, J. R. (1981). Social support, occupational stress, and health. *Journal of Health and Social Behavior, 21*, 202–218.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Coping and adaptation. In W. D. Gentry (Ed.), *Handbook of behavioral medicine* (pp. 282–325). New York: Guilford.
- Lerias, D., & Byrne, M. K. (2003). Vicarious traumatization: Symptoms and predictors. *Stress and Health, 19*, 129–138.
- LeSergent, C. M., & Haney, C. J. (2005). Rural hospital nurse's stressors and coping strategies: A survey. *International Journal of Nursing Studies, 42*, 315–324.
- Lewin, K. (1945). *Resolving social conflicts: Selected papers on group dynamics*. New York: Hump and Brothers.
- Lietz, C. A. (2010). Critical thinking in child supervision. *Administration in Social Work, 34*, 68–78.
- Luthans, F. (2003). Positive Organizational Behavior (POB): Implications for leadership and HR development and motivation. In R. M. Steers, L. W. Porter & G. A. Bigley (Eds.), *Motivation and leadership at work* (pp. 178–195). New York: McGraw-Hill/Irwin.

- Marchand, A., Demers, A., & Durand, P. (2005). Does work really cause distress? The contribution of occupational structure and work organization to the experience of psychological distress. *Social Science and Medicine*, 61, 1–14.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16–22.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. In W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 19–32). Washington, DC: Taylor and Francis.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach burnout inventory manual* (3<sup>rd</sup> ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.
- Montgomery, C. (1999). Facilitating a staff support group on an oncology ward: Some observations. *Psychiatric Bulletin*, 23(2), 96–100.
- Munn, E. K., Barber, C. E., & Fritz, J. J. (1996). Factors affecting the professional well-being of child life specialists. *Children's Health Care*, 25, 71–91.
- Nelson-Gardell, D., & Harris, D. (2003). Childhood abuse history, secondary traumatic stress and child welfare workers. *Child Welfare*, 32, 5–26.
- Pearlman, L. A., & Saakvitne, K. W. (1995). *Trauma and the therapist: Counter transference and vicarious traumatization in psychotherapy with incest survivors*. New York: Norton.
- Pickett, M., Brennan, A. M., Greenberg, H. S., Licht, L., & Wornell, J. D. (1994). Use of debriefing techniques to prevent compassion fatigue in research teams. *Nursing Research*, 43(4), 250–252.
- Pines, A. M. (1983). On burnout and buffering effects of social support. In B. Farber (Ed.), *Stress and burnout in the human service professions* (pp. 155–174). New York: Pergamon.
- Pines, A. M. (2005). Unconscious influences on the choice of career and their relationship to burnout: A psychoanalytic existential approach. In C. L. Cooper, G. Alexander-Stamatios & A. Cooper (Eds.), *Research companion to organizational health psychology* (pp. 565–578). Cheltenham, UK: Edward Elgar.
- Pines, A. M., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.
- Pines, A. M., Ben-Ari, A., Utasi, A., & Larson, D. (2002). A cross-cultural investigation of social support and burnout. *European Psychologist*, 7(4), 256–264.
- Pooler, D. K. (2010). Validation of the Inventory of Professional Functioning (IPF): Occupational health of social workers. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 25, 19–33.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150–163.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 648–714.

- Rose, J. (1999). Stress and residential staff who work with people who have an intellectual disability: A factor analytic study. *Journal of Intellectual Disability Research*, 43(4), 268–278.
- Salanova, M., Bakker, A. B., & Llorens, S. (2006). Flow at work: Evidence for an upward spiral of personal and organizational resources. *Journal of Happiness Studies*, 7, 1–22.
- Salmond, S., & Ropis, P. E. (2005). Job stress and general well-being: A comparative study of medical-surgical and home care nurses. *Medsurg Nursing*, 14(5), 301–309.
- Sarason, B. R., Pierce, G. R., & Sarason, I. G. (1990). Social support: The sense of acceptance and the role of relationships. In B. R. Sarason, I. G. Sarason & G. R. Pierce (Eds.), *Social support: An interactional view* (pp. 97–128). New York: Wiley.
- Sarason, B. R., Sarason, I. G., Hacker, T. A., & Basham, R. B. (1985). Concomitants of social support: Social skills, physical attractiveness and gender. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 813–832.
- Sarason, I. G., Levine, H. M., Basham, R. B., & Sarason, B. R. (1983). Assessing social support: The social support questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 127–139.
- Sarason, I. G., Sarason, B. R., Potter, E. H., & Antoni, M. H. (1985). Life events, social support, and illness. *Psychosomatic Medicine*, 47, 156–163.
- Savicki, V. (1993). Clarification of child and youth care identity through an analysis of work environment and burnout. *Child and Youth Care Forum*, 22, 441–457.
- Savicki, V. (2002). *Burnout across thirteen cultures: Stress and coping in child and youth care workers*. Westport, CT: Praeger.
- Savicki, V. (2003). A cross-cultural study of burnout and job roles. *Social Work in Europe*, 10, 41–48.
- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst & C. C. Cooper (Eds.), *Handbook of work and health psychology* (2<sup>nd</sup> ed., pp. 383–429). Chichester, UK: Wiley.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Washington, DC: Taylor and Francis.
- Scheck, C. L., Kinicki, A. J., & Davy, J. A. (1995). A longitudinal study of a multivariate model of the stress process using structural equations modeling. *Human Relations*, 48, 1481–1510.
- Seung-Hawan, O., & Minhong, L. (2009). Examining the psychometric properties of the Maslach burnout inventory with sample of child protective service workers in Korea. *Children and Youth Services Review*, 31, 206–210.
- Shirom, A. (2003). Job-related burnout. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 245–265). Washington, DC: American Psychological Association.
- Shirom, A., Melamed, S., Toker, S., Berliner, S., & Shapira, I. (2005). Burnout and health review: Current knowledge and future research directions. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 20, 269–309.

- Stamm, B. H. (2002). Measuring compassion satisfaction as well as fatigue: Developmental history of the Compassion Satisfaction and Fatigue Test. In C. R. Figley (Ed.), *Treating compassion fatigue* (pp. 107–119). New York: Brunner Mazael.
- Takeda, F., Ibaraki, N., Yokoyama, E., Miyake, T., & Ohida, T. (2005). The relationship of job type to burnout in social workers at social welfare. *Journal of Occupational Health, 47*, 119–125.
- Thoits, P. A. (1982). Conceptual, methodological and theoretical problems in studying social support as better against the life stress. *Journal of Health and Social Behavior, 23*(2), 145–149.
- Trippany, R. L., White-Kress, V. E., & Wilcoxon, S. A. (2004). Preventing vicarious trauma: What counselors should know when working with trauma survivors. *Journal of Counseling and Development, 82*(1), 31–37.
- Van Staa, A. L., Visser, A., & van dar Zouwe, N. (2000). Caring for caregivers: Experiences and evaluation of interventions for a palliative care team. *Patient Education & Counseling, 41*(1), 93–105.
- Vaux, A. (1988). Social and personal factors in loneliness. *Journal of Social and Clinical Psychology, 6*, 462–471.
- Westman, M. (1992). Moderating effect of decision latitude on stress-strain relationship: Does organizational level matter? *Journal of Organizational Behavior, 10*, 713–722.
- Yamatani, H. (2009). Child welfare worker caseload: What's just right? *Social Work, 54*(4), 361–362.
- Yassen, J. (1995). Preventing secondary traumatic stress disorder. In C. R. Figley (Ed.), *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized* (pp. 178–208). Bristol, PA: Brunner/Mazel.