

כשירות תרבותית והסתגלות ארגונית

בתחנות לייעוץ פסיכולוגי שבמוסדות להשכלה גבוהה

מיכל קסטרו

תקציר

ארגוני שירות, בארץ ובעולם, נאלצים להתמודד עם שינויים מדיניים, כלכליים וסוציו-דמוגרפיים. שינויים אלו גורמים לגידול באוכלוסיית הלקוחות של ארגוני השירות, ולשינוי בתמהיל התרבותי של אוכלוסייה זו. על פי גישות תיאורטיות העוסקות בהסתגלות ארגונית לסביבה, ארגוני השירות נאלצים להגיב לשינויים בתמהיל הלקוחות בכדי לשרוד. הכלים הארגוניים העומדים לרשות ארגוני השירות בהתמודדותם עם שינויים אלו הם, בין היתר, מתחום הכשירות התרבותית הארגונית.

למרות העיסוק הנרחב בכל תחום בנפרד - הסתגלות ארגונית לסביבה וכשירות תרבותית ארגונית, יחסי הגומלין בין שני תחומים אלו כמעט ולא נחקרו. יתר על כן, מעט מאוד ידוע על האופן בו משפיעים שינויים בסביבה הארגונית על התפתחות של כשירות תרבותית ארגונית, במיוחד מנקודת הראות של ההנהלה הבכירה של ארגונים. מטרת המחקר לפיכך היתה לתרום לידע הקיים לגבי הגורמים והתהליכים לפיתוח כשירות תרבותית ארגונית. המחקר התמקד בארגוני שירות הפועלים בזירה ייחודית - תחנות לטיפול פסיכולוגי שבמוסדות להשכלה גבוהה, אשר נאלצים גם הם להתמודד עם שינויים רבים במבנה הדמוגרפי ובמאפיינים של קהל היעד שלהם.

המחקר התבצע על פי הגישה האיכותנית-קונסטרוקטיבית ובשיטת חקר מקרה מרובה. נערכו ראיונות מובנים-למחצה עם שלושה סוגי מקבלי החלטות: מנהלים/ות של תחנות לטיפול פסיכולוגי במוסדות להשכלה גבוהה בישראל, אנשי מקצוע בכירים בתחנות אלו, ודיקני סטודנטים ממוסדות אלו. בהתאם למטרת המחקר, נבדקו: מה הם השינויים באוכלוסיית הסטודנטים בכל מוסד אקדמי ובקרב הפונים לקבלת שירות בכל תחנה? מה הם מאפייני הכשירות התרבותית הארגונית בתחנות לטיפול פסיכולוגי שבקמפוסים? ומה הם הגורמים המשפיעים או התהליכים המעורבים בפיתוח כשירות תרבותית ארגונית בתחנות לטיפול פסיכולוגי?

ניתוח תוכן ובחינה של המידע שנאסף בראיונות הראו כי התחנות לטיפול פסיכולוגי שבמוסדות להשכלה גבוהה נאלצו להתמודד עם שינויים בתמהיל מקבלי השירות שלהן ופיתחו מידה מסוימת של כשירות תרבותית ארגונית כמענה לשינויים אלו. בנוסף, תוארו גורמים, הן מהסביבה הארגונית החיצונית של התחנות כגון הלקוחות או הקהילה המקצועית, והן מהסביבה הארגונית הפנימית שלהן כגון צוות התחנה או מאפיינים ייחודיים של התחנות, אשר נמצאו מעודדים או מעכבים פיתוח כשירות תרבותית ארגונית.

תוצאות המחקר מעשירות את הדיון התיאורטי והמעשי כאחד בכך שהן מקשרות בין תחום הכשירות התרבותית לבין תחום הסתגלות ארגונית לסביבה, וממחישות את המורכבות שבהתייחסות ארגונית לנושא השונות (diversity) בארגונים בכלל ובארגוני שירות בפרט. מוצגות מספר הצעות, למשל לגבי גיבוש מדיניות ארגונית וקידום תהליכי למידה וכן סוגיות נוספות, אשר עשויות לסייע לתחנות לטיפול פסיכולוגי ולארגוני שירות אחרים מתחום הרווחה, הבריאות והחינוך בפיתוח של כשירות תרבותית ארגונית ובהבנת הגורמים הפנימיים והחיצוניים אליהם יש להתייחס בהקשר זה.