

## תדמית המשטרה בעיני הציבור אינה עולה בקנה אחד עם תוצאות פעילותה ■ האם הסיבות לכך נעוצות במשטרה פנימה או בגורמים שמחוץ לה? ■ או שמא הן קשורות לקבוצות אינטרסנטיות, שלהן עניין במשטרה חלשה?

בסביבה טעונה רגשית, להיות ערים להשלכות תחושות פקודיהם.

### ייצוג נאמן

להבדיל משביעות רצון, המבטאת את עמדתו של העובד כלפי העבודה, מחויבות ארגונית מבטאת את עמדתו של העובד כלפי הארגון, היא אינה חייבת להיות קשורה לשביעות רצון מהעבודה וניתנת לשינוי. לכן, כדאי להתמקד בה, לטפחה ולשפרה על מנת לסייע להצלחת הארגון. נמצא, ששביעות רצון (עמדה כלפי העבודה) משפיעה על מחויבות רגשית (עמדה כלפי הארגון), ושתייהן יחד משפיעות על ההתנהגות האזרחית של העובדים. מחויבותו הארגונית של השוטר, ובעיקר מחויבותו הרגשית למקום עבודתו, נחשבות לאחד הגורמים הדומיננטיים, המשפיעים על התנהגותו, ומשליכים על תדמית המשטרה בעיני הציבור. שוטר המחויב לארגון - ייצגו נאמנה, וינהג כפי שמצפה ממנו הציבור. בכך יתרום להעלאת תדמיתה של המשטרה.

### ערעור המעמד

לקבוצות אינטרסנטיות מסוימות יש עניין בערעור מעמדה של המשטרה כחלק מהממסד, וצביעתה בצבעים, שיגרמו לזילותה. זאת, בשל היותה חושפת שחיתות ופוגעת במעמדם וברצונם לפעול ללא הפרעת המשטרה. כך גם לגבי פרטים מסוימים, בעלי השפעה רבה, השמים להם את זילות מעמד המשטרה כמטרה, לא תמיד נסתרת. בחברה רב-תרבותית כמו החברה בישראל, המתנהלת במדינה, שמצבה הבטחוני אינו יציב, תפקיד המשטרה מגוון, רגיש מאוד ובעיקר - דורש מיומנויות וגמישות תרבותית. השוטר נדרש לתמרון, על מנת ליישם את יעדיו או את המשתמע מהם. הציבור לא תמיד יודע ומבין מהו תפקידו של השוטר, ובכלל בעיה, גם אם מדובר באדם תשוש שהתמוטט ברחוב, או באש שפרצה בבית ומסכנת חיי אדם, הוא נוטה להתקשר מיד למשטרה, במקום למד"א או למכבי אש. במקרה זה, המענה של המוקדן מעבר לקו, יקבע את תדמית המשטרה.... ■

\* רשימת המקורות, שעליהם מתבססת כתבה זו, מצויה במערכת.

מחסינות, ולא ניתן לתבוע אותם כאשר הם טועים או גורמים נזקים. וזאת ועוד - בעבודתם יש סיכוי רב להפקת טובות הנאה ולניצול מעמדם לרעה.

כללי האתיקה חלים על עשייתו של העובד ועל אי עשייתו, והם, למעשה, עקרונות מוסריים, המתלווים למקצוע. עקרונות האתיקה בכל תחומי עבודת משטרה נגזרים במידה רבה מהציבור, המצפה משוטר באשר הוא שוטר, להתנהגות מסוימת, עפ"י הדרישה המקראית: "שופטים ושוטרים תיתן לך בכל שעריך... צדק צדק תרדוף למען תחיה". הרגשתה הכפולה של המילה צדק, מביעה את חשיבותה של האתיקה בשיטור, שכן מהשוטר נדרש צדק כפול ומכופל.

הציבור קבע רף גבוה מאוד לציפיותיו מהתנהגות השוטר, רף שכל חריגה ממנו, קטנה שבקטנות, מועצמת עד כדי פגיעה של יחיד כזה ביחידתו, במשטרה בכללה ובתדמיתה בציבור הישראלי. התדמית הציבורית של המשטרה משתקפת בהתנהגותו של החריג שבשוטרים, ולא דרך המשקפיים של מבחן התוצאה - ההצלחות הרבות והראויות לשבח של השוטרים. שחיקה בעבודה והערכה עצמית נמוכה משפיעות על התנהגות השוטר, עד כדי פגיעה בשירותו לאזרח - אותו אזרח, המשיב לשאלון על שביעות רצונו מעבודת המשטרה ועל תדמיתה בעיניו.

### קשר הדוק

שחיקה היא תופעה, המוכרת בעיקר בקרב בעלי מקצועות, המעניקים שירות לאזרח, ולה היבטים פסיכולוגיים, התנהגותיים ופיזיים. מחקרים שונים מצאו, כי קיים קשר הדוק בין לחצים במקום העבודה לבין התפתחות שחיקה. תכונה אישיותית, הקשורה לשחיקת הפרט הינה הערכה עצמית. אנשים בעלי הערכה עצמית נמוכה נוטים לפתח תלות רבה באחרים, ועל כן הם הופכים להיות חשופים לפגיעות בסביבות טעונות רגשית. בניגוד אליהם, אנשים בעלי הערכה עצמית גבוהה, שומרים על התנהגות מאוזנת מול גורמי הלחץ במקום עבודתם. בתנאי הלחץ האינטנסיביים שבהם מתנהלים החיים בישראל, חלה חובת מעקב אחר התנהגויות השוטרים ובדיקת שחיקתם והערכתם העצמית. על המפקדים, כנותני שירות

# בין אתיקה לתדמית



אילוסטרציה

ניצב-משנה סוזי בן ברוך, סגל המכללה לביטחון לאומי

ואולי הן קשורות לפרטים או לקבוצות אינטרסנטיות, בעלי עניין במשטרה חלשה? או שמא זוהי תוצאה של השילוב ההרסני של כל הגורמים יחדיו? השוטר משתייך לקבוצת המקצועות, שבהם קיימים כללי מוסר קפדניים, ונדרשת רמת מורכבות גבוהה מאוד של אתיקה מקצועית מפותחת ומחייבת. למקצועות אלה אפיונים משותפים, ביניהם הסמכויות הרבות המוענקות לעובדים עפ"י חוק, טווח רחב בשיקול דעתם וטיפולם באנשים הנמצאים במצוקה. בנוסף, הם נהנים

ומה, שעל רקע הצלחתה של המשטרה בשנים האחרונות במלחמה בפשיעה, ובמיוחד בארגוני הפשע, צפוי היה, שהציבור יעריך את עבודתה. אולם ההיפך הוא הנכון - הערכתו את משטרת-ישראל אינה עולה בקנה אחד עם תוצאות פעילותה. האם הסיבות נעוצות במשטרה פנימה - שחיקה בעבודה, הערכה עצמית נמוכה של השוטר ומחויבותו הארגונית, או זהו תוצר לוואי של גורמים מחוץ למשטרה, ככללי האתיקה הקפדניים, שלהם הוא נדרש לציית?