

הטיפול במשפחות החיות בעוני במחלקות לשירותים חברתיים - התפתחות ושינויים

מיכל קרומר-נבו, איריס סוקולובר-יעקובי ומיכל יטמנו-מוזס

עוני בישראל

מדינת ישראל בולטת בין מדינות המערב בשיעור הגבוה של העניים ובאי-השוויון החברתי. מציאות זו החריפה מאז סוף שנות ה-90 של המאה ה-20. מדוח העוני לשנת 2016 עולה כי בישראל חיו בעוני 463,300 משפחות שבהן 1,809,200 נפשות, מהן 842,300 ילדים ובני נוער. תחולת העוני של משפחות עמדה בשנה זו על 18.6% (המוסד לביטוח לאומי, 2016). מהשוואה עם מדינות ה-OECD עולה כי ישראל מובילה בשיעור העוני הן בקרב נפשות והן בקרב ילדים. מכלל המשפחות החיות בעוני, שיעור המשפחות החיות בעוני מתמשך (משפחות שהכנסותיהן והוצאותיהן נמצאות באופן מתמשך מתחת לקו העוני) עומד על כ-60%.

בשנת 2013 הקים שר העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, ח"כ מאיר כהן, את הוועדה למאבק בעוני בראשות ח"כ אלי אלאוף (להלן: ועדת אלאוף). מטרת הוועדה הייתה להמליץ על מדיניות למאבק בעוני, שתקטין בעקביות את שיעור העוני בישראל, תשווה אותו לשיעור העוני הממוצע של מדינות ה-OECD, ותצמצם את העוני הרב-ממדי בתוך עשר שנים. ייחודו של הדוח טמון בכך שהוא הרחיב את השיח הציבורי בהקשר של עוני אל מעבר לגבולות הדיון במדיניות תעסוקתית, וכלל גם המלצות למדיניות בתחומי הדיור, הבריאות, החינוך והרווחה. בכך הצביע על הקשר בין הזדמנויות חברתיות בתחומים אלה לבין עוני, וקרא לממשלה לאמץ מדיניות מודעת עוני בכל תחומי החיים החברתיים כאמצעי ראשון במעלה (דוח הוועדה למאבק בעוני, 2014).

בתחום הרווחה התייחסה ועדת אלאוף לפעולתן של שתי מערכות מרכזיות: מערכת הביטחון הסוציאלי ומערכת שירותי הרווחה האישיים. השילוב שבין רשת הביטחון הסוציאלי, על הקצבאות שהיא מעניקה, לבין תוכניות להתערבות ממוקדת העוסקות בפרט, במשפחה ובקהילה המופעלות על ידי המחלקות לשירותים חברתיים (להלן: המחלקות) ברשויות המקומיות, הכרחי כדי להביא לצמצום העוני. הדוח מציין שמסיבות היסטוריות ומבניות עד אז לא הושם דגש על ההתמודדות עם עוני בעבודה המקצועית במסגרת המחלקות. כדי להבטיח טיפול ממוקד באוכלוסייה החיה בעוני, יש לקדם את העשייה של שירותי הרווחה תחת מסגרת מושגית של פרקטיקה מודעת-עוני. באופן ספציפי ממליץ הדוח כי המחלקות תאמצנה גישה רב-ממדית המשלבת התערבות פרטנית, משפחתית,

קבוצתית וקהילתית. הדוח מאמץ את ההמלצה של הרפורמה במחלקות שלפיה עו"סית משפחה תטפל ב-50-60 משפחות. כמו כן, הוא קורא למחלקות להתכונן הן ליצירת שינוי במצב האישי של משתמשי השירותים והן ליצירת שינוי בהקשר החברתי שבו הם מצויים באמצעות פרקטיקת מדיניות; לאמץ הרחבה של תקציב פרטני גמיש כך שישמש כלי התערבות טיפולי, זמין וגמיש בידי העובד הסוציאלי וכן להקים מרכזי מיצוי זכויות שיפעלו צמוד למחלקות. באשר לחובות, המליצה הוועדה לפעול לסיוע לחייבים החיים בעוני בדרכים שונות, בין היתר בהתייחסות לרשויות המספקות צרכים בסיסיים כגון חברת החשמל ותאגידי המים.

במאמר זה בכוונתנו לסקור את העבודה עם אנשים החיים בעוני במחלקות במהלך השנים. נפתח בסקירה קצרה של האופן שבו עוסק מקצוע העבודה הסוציאלי בנושא העוני, ונמשיך בתיאור הצורך בפיתוח ידע וכלים חדשים לעבודה עם משפחות בעוני. בהמשך המאמר נציג את הפרדיגמה של עבודה סוציאלי מודעת-עוני, פרדיגמה חדשנית שאומצה בשנים האחרונות על ידי משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (להלן: משרד הרווחה) להוביל את עבודת עו"סית משפחה במחלקות; נסקור את עקרונותיה התיאורטיים והפרקטיים, נראה את הרלוונטיות שלה לעבודת המחלקות, ונתאר את הפעולות המרכזיות שנעשו בשנים האחרונות במטרה להטמיעה בעבודת המחלקות.

עוני ועבודה סוציאלי בישראל: מבט היסטורי

מקצוע העבודה הסוציאלי מבטא מחויבות מתמשכת להתמודדות עם בעיית העוני. הביטוי לכך ניתן בקודים האתיים של המקצוע במדינות שונות, הכוללים הצהרות ברורות על תפקידה של העבודה הסוציאלי בצמצום בעיית העוני ועל מחויבותה הספציפית לאנשים החיים בו (קרומר-נבו, וייס-גל ומוניקנדס, 2008). גם בישראל מתייחס הקוד האתי למחויבות ל"שוויון בהזדמנות לקיים חיים חופשיים ממחסור בצרכים בסיסיים, המאפשרים ומקדמים יחסי גומלין חיוביים בין האדם לבין זולתו וחברתו" (קוד האתיקה של העובדים הסוציאליים, 2006).

בישראל עד סוף שנות ה-70 של המאה ה-20, לאנשים שלא עבדו ולא היו זכאים לקצבאות שהיו נהוגות עד אז (דמי אבטלה, קצבת זקנה, קצבת נכות ועוד) לא היה כל מקור לקיום. אנשים אלו פנו ללשכות הסעד המקומיות ועובדים סוציאליים היו בוחנים את זכאותם ואת נזקקותם ומסייעים להם בסיפוק צורכיהם הבסיסיים. מצב דברים זה העמיד את העובדים הסוציאליים בקשיים גדולים, שכן המשאבים הכספיים היו מצומצמים ביותר, לא היו קריטריונים ברורים או קווים מנחים, ולפיכך הם נאלצו להפעיל שיקול דעת ולקבוע למי לתת סיוע חומרי ומה

יהיה גובה הסיוע. כמו כן, הוא היווה סכנה לצדק החברתי כיוון שהחלטות נקבעו על פי שיקול דעת אישי ולא על פי קריטריונים מוסכמים.

בשנת 1980 נחקק חוק הבטחת הכנסה, המיועד לספק קצבה למי שאין בידם הכנסות מינימליות ואינם מסוגלים לעבוד. התקווה הייתה כי חוק זה יביא לכך שאנשים החיים בעוני יקבלו את צורכיהם החומריים באמצעות הקצבה, ואילו עובדים סוציאליים יוכלו להתפנות ולפתח מענים טיפוליים, ולא רק חומריים, לאוכלוסיות מגוונות (ובכלל זה לפתח שירותים גם לאוכלוסיות מבוססות). בשנים שחלפו מאז הלכה והחריפה בעיית העוני, קצבת הבטחה הכנסה הלכה ונשחקה, והקריטריונים לקבלתה הפכו נוקשים יותר, כך שעובדים סוציאליים המשיכו לכל אורך השנים להוות כתובת לאנשים החיים בעוני, ובכלל זה גם לסיפוק צרכים חומריים.

עם זאת, מחקרים רבים בארץ ובעולם מצביעים על כך שהעבודה עם אנשים בעוני לא התפתחה מעולם כתחום ידע מקצועי מובחן, וההכשרה האקדמית של עובדים סוציאליים לטיפול באנשים החיים בעוני לקתה בחסר. עוד נטען, כי אף שעובדים סוציאליים מנסים להקל על מצוקת העוני, הם נוהגים לעיתים קרובות לטשטש את העוני ולהכחישו ואינם מאמצים גישה מודעת-עוני (קרומר-נבו, וייס-גל ומוניקנדם, 2008). טשטוש העוני מתבטא בדרכים שונות. אחת מהן היא העובדה כי אוכלוסיות המקבלות שירותים מוגדרות בהתאם לבעיות או פתולוגיות אישיות ומשפחתיות ובכך מבנה את מצבם של משתמשי השירותים כפונקציה של פתולוגיה אינדיבידואלית, דוגמת "מכורים", "נפגעי נפש", "נשים מוכות" ו"ילדים בסיכון". הדוח לבחינת מדיניות רווחת המשפחה בישראל מצביע על תופעה דומה: "נראה כי שירותי הרווחה ממוקדים **בתוצרי** [ההדגשה במקור] המצוקה והפרעות התפקוד, כגון ילדים ונוער בסיכון, נערות במצוקה, אלימות במשפחה כלפי ילדים, כלפי בת זוג, ואינם מכוונים די הצורך לתפיסת המשפחה במצוקה כמכלול" (לביא, 2008, עמ' 16). עובדים סוציאליים נטו להתעלם מתפקידו של העוני כמחולל מרכזי של מצבי מצוקה, וניתוח של תיאורי תפקיד של עובדים סוציאליים מצא כי אין הם מזהים את המאבק בעוני כמטרת ההתערבות (קרומר-נבו, וייס-גל ומוניקנדם, 2008; Krumer-Nevo, 2008; Weiss-Gal & Levin, 2011). וולדגרייב (Waldegrave, 2005) טוען כי הטיפול הניתן במסגרת השירותים הסוציאליים האישיים למשפחות החיות בעוני אינו מתאים לצורכיהן, ומייחס זאת לתהליך ההערכה הראשוני הבוחן את בעיותיהם של משתמשי השירותים במנותק מהקשרם החברתי-כלכלי והתרבותי. לטענתו, תהליך הערכה שיבחן מצוקות תפקודיות והתנהגויות אישיות ומשפחתיות בתוך הקשר של מצוקה כלכלית, יעיד כי בעיות רבות החלו בעקבות אירועים חיצוניים

הקשורים לעוני, כמו אבטלה או דיור קבוע. טענה זו עולה בקנה אחד עם ניתוח נתוני היסוד במשרד הרווחה המתייחס למקבלי השירותים במחלקות בשנים 1997-2007 (לביא, 2008), המציין כי רק 23% מכלל המשפחות המטופלות במחלקות סובלות מעוני ומהעדר הכנסה או מהכנסה מועטה, כאשר ההערכה היא שהנתונים האמיתיים גבוהים בהרבה. ניתן להסביר זאת בכך שהעובדים הסוציאליים אינם מציינים את העוני כמצב מצוקה כאשר יש בעיות אחרות (כמו אלימות או התמכרות), או לחלופין, כאשר הם חשים שמדובר בבעיה שאין להם פתרון עבודה.

לצד העובדה כי קיימת נטייה לטשטש את העוני כבעיה בפני עצמה או כמקור לבעיות אחרות, וכן כי לרוב המאבק בעוני אינו מוגדר כמטרת הטיפול הישיר, מצביע דוח מחקר ההערכות לרפורמה במחלקות לשירותים חברתיים (אופק, 2009) על כך שברוב המחלקות אין תוכניות לטיפול באנשים החיים בעוני. הטיפול בעוני נמצא במקום נמוך בסדרי העדיפויות שלהן, וגם אם קיים סיוע חומרי נקודתי, הרי שאין למחלקות מדיניות, תוכנית או שיטת עבודה סדורה לטיפול בו. הדוח מצביע על מספר סיבות לכך, ביניהן היעדר תקצוב של תוכניות ייעודיות; העומס הקיים בעבודה השוטפת; היעדר מדיניות ברורה במשרד הרווחה והיעדר ידע מקצועי.

לצד טשטוש העוני ניתן לראות סימנים נקודתיים של התייחסות לעוני. לדוגמה, דוח ועדת לביא, שהיווה את הבסיס לרפורמה בעבודת המחלקות, מונה במפורש את המשפחות המתמודדות עם עוני ומצוקה כאוכלוסיית יעד של המחלקות לשירותים חברתיים (לביא, 2008). נוסף על כך, לאורך השנים התקיימו בישראל ובעולם תוכניות ייחודיות שטיפלו במשפחות החיות בעוני, והצלחותיהן מתועדות במחקרים שונים (קרומר-נבו, אטיאס וכן שמאי, 2002). התוכניות הייחודיות רואות את המאפיינים הספציפיים של הבעיות והמצוקות הכרוכות בעוני בתוך ההקשר הרחב של תנאי החיים ומדגישות את החשיבות של הגשת שירותים כוללניים, לרוב ארוכי טווח, גמישים ומותאמים לצורכי המשפחות. במקרים רבים כוללות תוכניות אלו התערבות בכמה מישורים במקביל - טיפול פרטני, טיפול זוגי, הדרכת הורים, טיפול משפחתי וכן התערבות ברמה הקהילתית. נציין שתוכניות אלה, למרות פעילותן הכוללת, אינן מציבות את העוני במוקד ההתערבות. קרומר-נבו, אטיאס וכן שמאי (2002), הסוקרות תוכניות אלה, שואלות מדוע למרות הצלחתן הן לא נטמעו בשגרת העבודה של עובדים סוציאליים במחלקות. מצב דברים זה משתנה בארבע השנים האחרונות, עם אימוץ הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני בעבודת המחלקות לשירותים החברתיים. לפני שנתאר שינויים אלה נציג בקצרה את הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני.

תיאור הבסיס התיאורטי של הפרדיגמה, עקרונותיה הייחודיים והמודל הארגוני שלה לקוחים מתוך: "עבודה סוציאלית מודעת-עוני בתוכנית 'משפחות פוגשות הזדמנות' (מפ"ה): מושגים, כאבים ותקוות" (קרומר-נבו, 2017). לקריאה נוספת בחוברת, הכוללת גם סיפורים קצרים של משפחות ושל עובדים סוציאליים שפעלו במסגרת הפרדיגמה, בקישור הזה:
<http://www.ashalim.org.il/file/3218/download?token1=CIdSTtL>.

מהי עבודה סוציאלית מודעת-עוני? הבסיס התיאורטי

עבודה סוציאלית מודעת-עוני היא פרדיגמה, כלומר היא מבוססת על הנחות יסוד ברורות המקשרות בין שאלות תיאורטיות ואתיות לבין פרקטיקה. התפיסה כי מדובר בפרדיגמה (ולא מודל) שופכת אור על היחסים בין פרקטיקה לבין הנחות היסוד העומדות בבסיסה, ומחייבת בירור רפלקסיבי מתמשך של אותם עקרונות תיאורטיים ואתיים אשר עומדים מאחורי כל החלטה על פעולה בהתערבות. לעובדה שמדובר בפרדיגמה יש השלכות מרחיקות לכת לגבי אופן יישום עקרונותיה. גם אם ניתן באופן טכני ליישם פרקטיקות ספציפיות, תוך כדי ניתוק מתוך הקשרן הכולל, הרי שהיישום יהיה לוקה בחסר ויקבל אופי שונה מזה שאליו מכוונת הפרדיגמה. כך לדוגמה, ניתן להשתמש בפרקטיקה של ביקור בית מתוך עמדה פיקוחית, המבקשת לבדוק את תפקוד המשפחה, אולם עמדה זו תעצב את הפרקטיקה של ביקור הבית בצורה מסוימת, שאינה תואמת את עקרונותיה של הפרדיגמה ואף סותרת אותם. בעבודה סוציאלית מודעת-עוני נהוג להשתמש בפרקטיקה של ביקור בית, אך העקרונות התיאורטיים והאתיים מעצבים את מטרת הביקור בבית המשפחה כהיכרות עם הקשר החיים הממשי של המשפחה (סער-היימן, 2015) ואת היחסים הנוצרים במסגרת הביקור כיחסים של קרבה. העמדה התיאורטית (כלומר, התשובה לשאלה "מדוע אני עושה ביקור בית? כיצד אני תופס סיכון? כיצד אני תופס את מצב הבעיה או הקושי שהוביל אותי לקיים ביקור בית?") והאתית (התשובה לשאלה "מהי העמדה הערכית שבשמה אני מבקר בבית הפונה?"), שהובילה את העובדת הסוציאלית לקיים את ביקור הבית, יכולה להנחותה לפעול בדרכים שונות. כשם שביקור בית יכול להתבצע בצורות שונות, כך גם סיוע חומרי, שיחה טיפולית או הפניה למיצוי זכויות. למעשה, כל סוגי הפרקטיקה בעבודה סוציאלית נגזרים מתפיסות תיאורטיות ואתיות, גם כאשר לא נתנים עליהן את הדעת. המבנה הפרדיגמטי מחייב לבחון את הפרקטיקה לאורן של הנחות היסוד, ומאפשר בכך לעובדים סוציאליים להיות מודעים לפעולותיהם ולבחור בין התערבויות שונות.

הפרדיגמה מציעה תשובות לארבע שאלות תיאורטיות, אתיות ופרקטיות:

1. מהי הבעיה שלפניי?

עוני הוא הפרה של זכויות אדם. אנשים החיים בעוני הם מי שזכויותיהם הבסיסיות אינן ממומשות במידה מספקת. כדי להבין את השפעתו של עוני על אנשים, יש לראותו כמתקיים בשלושה מעגלים, הקשורים זה בזה: הגרעין הוא מחסור בכסף (מחסור מטריאלי), המעגל המקיף אותו הוא מחסור בהזדמנויות חברתיות - זכות לתעסוקה, לדיור, לרווחה, לבריאות ולחינוך, והמעגל השלישי הוא מחסור בחוויות של ערך חברתי וכבוד. אנשים החיים בעוני עסוקים כל העת בהתנגדות לעוני, בניסיונות להיאבק בו ולנצחו. במובן זה, אנשים החיים בעוני אינם האשמים במצבם, והם גם לא קורבנות פסיביים של מצב העוני אשר עסוקים בהישרדות בלבד, אלא נאבקים באופן אקטיבי ומפעילים כל מה שביכולתם כדי להצליח להקטין את השפעת העוני על חייהם.

2. מהו הידע שאני זקוקה לו כדי להחליט על פעולה?

עובדים סוציאליים לא יישענו באופן בלעדי על ידע שמקורו חיצוני לסיטואציה, כלומר ידע מחקרי או ידע אקדמי או ידע שמקורו בנוהלי הארגון. עליהם תמיד לייצר ידע מתוך קרבה, כלומר לבססו על נקודת המבט של הפונה, על בירור מתמשך ועל הבנה מעמיקה של השאלה כיצד הפונה רואה את מצבו.

3. מהי עמדותי הערכית ביחס לבעיה של הפונה?

העמדה של עובד סוציאלי אל מול הפונה איננה עמדה ניטרלית; היא עמדה מעורבת, הכוללת זיהוי מצבים של אי-צדק, שיום האי-צדק ונקיטת צד ביחס אליו. כיוון שעוני כרוך בהפרה של זכויות ואנשים נאבקים באופן יומיומי נגד עוניים, תפקידם של עובדים סוציאליים הוא להתייצב לצד הפונים ולסייע להם במאבקם זה. כדי להצליח בכך עליהם להיות מעורבים באופן מתמשך בתהליכים רפלקטיביים שיאפשרו בירור עמדות אישיות ומקצועיות.

4. מה אני עושה? או מהי הפרקטיקה הרצויה?

התשובה מורכבת: אני לומדת את הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני; אני מקבלת בקביעות הדרכה שבה אני מציגה סיפורי טיפול, ומביעה את עמדותי, את מחשבותי ואת רגשותי; אני מפתחת רגישות גבוהה ליחסי הכוח המכתיבים את חייהם של הפונים שלי, מנסה לצמצם את הסיטואציות של יחסי כוח ומסייעת לפונים שלי להתמודד עם סיטואציות כאלה; אני הופכת מומחית למיצוי זכויות ועוזרת לפונים שלי באופן אקטיבי למצות את

זכויותיהם; אני מזהה מצבים של אי-צדק ומתקוממת נגדם; אני מתייצבת לצד הפונים שלי; אני מבינה את המחסור החומרי כהפרה של זכויות ועושה כל שביכולתי כדי לתת לו מענה; אני שואפת להכיר את מציאות החיים ואת סיפור החיים של הפונים שלי ולמצוא בהם מובן וערך; אני מבררת לעומק את נקודת המבט שלהם ומבטאת כלפיהם סקרנות אנושית חמה; אני מזהה אצלם התנהגויות המבטאות התנגדות למצוקה ועוזרת להם לראות בהתנהגויות אלה התנגדות למצוקה גם כאשר אלו אינן מצליחות; אני שואפת להבין את צורכיהם הרגשיים ולנהוג בהם ברגישות המרבית; אני מגדילה את יכולתי להתנהג בגמישות ובביטחון במצבים אנושיים מורכבים; אני מתייעצת עם עמיתותיי ומקבלת מהן תמיכה; אני נמנעת מעמדות פטרנליסטיות; אני מייצגת את טובת הפונים שלי אל מול אנשי מקצוע אחרים; אני מעורבת בפעולות להגברת הצדק החברתי.

הנקודות המיוחדות את מודל הפרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני

1. התערבות במשפחה כיחידה שלמה, כולל התערבות עם ילדים ובני זוג.
2. ההערכה של מצב הפונה מבוססת על שלושה רכיבים - זיהוי הכאב הרגשי; זיהוי הצרכים (חומריים ורגשיים); זיהוי המאבק של אנשים בעוניים (גלוי ונסתר).
3. קשר טיפולי קבוע ואינטנסיבי לפי מודל מבוסס יחסים. קשר כזה נובע מתוך קרבה בין העו"סית לבין הפונים, מכאן למטרות המוגדרות על ידי המשפחה, וממוקד בשיפור מצבה ולא בהכרח בשיפור תפקודה.
4. הצבת האדם השלם במרכז. הכוונה היא לראות את הצרכים ואת הרצונות של האדם ואת עולמו הפנימי, ולא רק את התנהגותו או את תפקודו.
5. הקשר הטיפולי מתקיים בהקשר החיים הממשי של הפונים, כלומר, נקבע לפי הצורך ויכול להתקיים בקביעות בבית המשפחה, ברשויות המינהל, שם מתקיים תהליך מיצוי הזכויות, במרחבי משבר, כמו בית חולים או בית משפט, ובמרחבים חבריים. הנוכחות במרחבים אלה מופעלת בהתאם להיגיון מקצועי טיפולי, כדי לקדם החזקה והכלה של הפונים.
6. הקשר הטיפולי מונחה על ידי עמדה של סולידריות בין העו"סית לפונים והתייצבות לצידם במאבקם בעוני.
7. דגש על מיצוי זכויות באמצעות סגור ותיווך אקטיביים, כולל ליווי הפונים

- לרשויות המינהל כדי לסייע להם לממש את זכויותיהם, לפי הצורך.
8. הקשר הטיפולי מבוסס על הבנה כי הצרכים החומריים והרגשיים שלובים זה בזה, כאשר אין ביניהם סדר היררכי, כלומר הם יכולים להיות חשובים ובעלי משקל באותה מידה, והם מופיעים יחד, בלי שהופעתו של אחד תקדים את הופעתו של השני. המענה לצרכים החומריים יכול, אם כן, להוות בפני עצמו גם מענה לצרכים רגשיים. מה שמגדיר את המענה איננו השאלה אם הוא מענה חומרי או רגשי, אלא האופן שבו הוא ניתן.
9. הבנת הבעיות של הפונה לאו דווקא כבעיות אישיות אלא הצבתן בתוך הקשר, היסטוריה אישית וחברתית, הזדמנויות ואפשרויות אמיתיות ויחסי כוח.
10. אמפטיה אינה מספיקה כדי להתייבב לצד פונים הנאבקים בעוני. פעמים רבות יש צורך בפעולה ממשית כדי לספק מענה אפקטיבי לצורך. כמו כן, העו"סית יכולה להשתמש ברגעים שבהם הוא כועס על אי-צדק כאמצעי טיפולי.
11. חלק חשוב מהיחסים הטיפוליים הוא התייחסות ועיבוד לחוויות של זלזול, ביטול, חשדנות והאשמה המופנים כלפי אנשים בעוני (חוויות של מיקרו-אגרסיות).
12. כדי להצליח לבסס יחסים טיפוליים המבוססים על קרבה, על העו"סית להתמודד עם נרטיבים תרבותיים המאשימים את העניים בעוניים ורואים בהם אחרים, כלומר אנשים בעלי תכונות נחותות. התמודדות זו נעשית באמצעות רפלקציה ביקורתית במפגשי הדרכה.
13. שימוש בפרקטיקת מדיניות להסרת חסמים מבניים ולשם העצמה אישית.

המודל הארגוני של עבודה סוציאלית מודעת-עוני



מפאת קוצר היריעה לא נציג כאן את המודל הארגוני במלואו ונסתפק בציון רכיביו: מעמסת עבודה הולמת; סל מענים גמיש; מיצוי זכויות; הכשרה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני; הדרכה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני ופרקטיקת מדיניות. אלו מקיפים את מרכז המודל, שם ניצבת הפרקטיקה הישירה, הכוללת עבודה מבוססת יחסים; הכוונה היא ליחסים קבועים שיש בהם מידת אינטנסיביות גבוהה (מפגש אחד לשבוע לפחות במשך שנתיים לפחות). יחסים כאלה נדרשים מכיוון שהפרדיגמה מיועדת לעבודה עם משפחות שחוו קשיים וכאבים גדולים לאורך חייהם, שאינן רוחשות אמון במערכת המקצועית, חשות מאוימות מאנשי מקצוע, ואינן מעוניינות - לפחות במוצהר - בקשר טיפולי. קרבה וידע מתוך קרבה הם הכרחיים כדי לבסס יחסים שבתוכם יכול להתרחש שינוי עם פונים המתמודדים הן עם מצוקות מתמשכות והן עם מצבי מצוקה משבריים. תפקידו של המודל הארגוני הוא לתמוך בעו"סית המשפחה המבקשת לבסס את הפרקטיקה הישירה שלה על יחסים קרובים ואינטנסיביים עם הפונים שלה.

עבודה סוציאלית מודעת-עוני - מתיאוריה למדיניות: התפתחויות עכשוויות

במטרה לענות על צורכיהן של משפחות המצויות בעוני ובהדרה חברתית ושל העובדים הסוציאליים העובדים איתן החליט משרד הרווחה, עם שותפים, בשנת 2016 להקים מתווה להנחלת תפיסה מקצועית אחידה שתהווה ציר בהתערבות

עם משפחות במחלקות. הנחת העבודה הייתה כי תפיסה אחידה תהווה בסיס לפיתוח כלים מקצועיים להתערבות, לפיקוח ולבקרה ולפיתוח תוכניות הכשרה והדרכה. הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני נבחרה כ-best practice לעבודה עם משפחות החיות בעוני ו/או עם משפחות שבהן ילדים במצבי סיכון גבוה (מתוך: מתווה לפיתוח ידע, תורה ופרקטיקה לעבודה עם משפחות החיות בעוני ו/או משפחות עם ילדים במצבי סיכון גבוה, 2016).

החלטה זו התבססה על ניסיון שנצבר באימוץ הפרדיגמה משנת 2014 בעיקר בשלוש תוכניות ("מפ"ה - משפחות פוגשות הזדמנות", "נושמים לרווחה" במרכז עוצמה ומיזם "מפגש"). ההחלטה הובילה לאימוץ הפרדיגמה גם בתוכניות המיועדות למשפחות עם ילדים בסיכון ואשר פועלות בהיקפים שונים במחלקות ביותר ממאה יישובים ברחבי ישראל, עם משפחות בעוני ועם משפחות לילדים בסיכון.³ בכל אחת מהתוכניות נמצא את מרכיבי המודל הארגוני לצד מרכיבים נוספים הייחודיים לכל תוכנית בהתאם לאוכלוסיית היעד הספציפית ומטרותיה.

ההחלטה להישען בכל התוכניות על תפיסה אחידה של הפרדיגמה, לצד פיתוח מגוון פרקטיקות, הובילה להקמת צוות מלווה בהובלת עו"סית איריס פלורנטינו, סמנכ"לית בכירה וראשת המינהל לשירותים חברתיים ואישיים ובהשתתפות נציגי מטה מינהל לשירותים חברתיים ואישיים במשרד, נציגי בית הספר המרכזי להכשרת עובדי רווחה, נציגי השותפים והתוכניות ופרופ' מיכל קרומר-נבו.

כדי ליישם את עקרונות הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני בחמש תוכניות המיועדות לקהלי יעד שונים, היה צורך בליווי אקדמי לצוותיהן, שיאפשר להעמיק בפרדיגמה ולפתח את יישומיה בהקשרים ספציפיים וכן להכשיר אנשי מקצוע רבים בדרגים ניהוליים מגוונים לעבוד במסגרת הפרדיגמה. לפיכך במהלך תקופה של שנה (לאורך שנת 2017) ליוותה פרופ' קרומר-נבו מקרוב את מנהלי התוכניות ואת צוות המטה. הצוות המלווה קידם פעולות לצורך בניית התשתית להטמעה ולהפצה של הפרדיגמה: הכשרת 24 מנחים ומדריכים בפריסה ארצית לפי הפרדיגמה של עוסמד"ע; הכשרת מטה המשרד; הכשרת מפקחי המשרד במחוזות; הכשרת מנהלי מחלקות לשירותים חברתיים; הכשרת עובדים סוציאליים ומדריכים-ראשי צוותים מהמחלקות; פיתוח חומרי למידה כתובים ודיגיטליים ועוד.

3 התוכניות השותפות: מפ"ה - משפחות פוגשות הזדמנות - בשותפות משרד הרווחה השירות לרווחת הפרט והמי שפחה, אשלים ג'וינט ישראל, המוסד לביטוח לאומי, הקרן למפעלים מיוחדים, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב; מיזם מפגש - בשותפות משרד הרווחה, השירות לרווחת הפרט והמשפחה, השירות לילד ונוער, שירות נוצ"ץ, קרן רש"י, המוסד לביטוח לאומי - הקרן לילדים בסיכון; נושמים לרווחה במרכזי עוצמה - בשותפות משרד הרווחה השירות לרווחת הפרט והמשפחה והשירות לעבודה קהילתית, אשלים ג'וינט ישראל, קרן רש"י; משפחה מיטיבה קבועה - בשותפות משרד הרווחה השירות לילד ונוער, השירות למען הילד, השירות לרווחת הפרט והמשפחה, אשלים ג'וינט ישראל; משפחה בשביל הצמיחה - בשותפות משרד הרווחה השירות לילד ונוער, השירות לעבודה קהילתית, השירות לרווחת הפרט והמשפחה, אשלים ג'וינט ישראל.

עם הפנים לעתיד

עבודה סוציאלית מודעת-עוני מהווה תפיסה מקצועית חדשנית הנשענת על ידע מחקרי ופרקטי שנצבר בשנים האחרונות. משרד הרווחה בחר לקדם תפיסה זו כך שתתבסס ותהווה תפיסה מקצועית כוללת עבור העובדים הסוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים בעבודתם עם משפחות החיות בעוני ומשפחות עם ילדים במצבי סיכון.

החלטת המשרד מהווה חידוש מעצם ההחלטה לאמץ תפיסה מקצועית אחידה לטיפול במשפחות במצבי חיים מורכבים ובבחירה בפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני כתפיסה מובילה לשינוי במצבן של המשפחות.

הפעולות שנעשו בשנים האחרונות, הן בתוך כל אחת מחמש התוכניות השותפות והן הפעולות הרחבות שצוינו, מהוות תשתית להטמעה ולהפצה של התפיסה כך שתהפוך לתפיסת עבודה מובילה בעבודת המחלקות לשירותים חברתיים והמעגלים הסובבים אותן.

המינהל לשירותים חברתיים ואישיים פועל לביסוס הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת עוני בעבודת עו"סית משפחה במחלקה ולהטמעת כל התוכניות הייעודיות הפועלות ברוח פרדיגמה זו כחלק ממערך המענים של עו"סית המשפחה בבואה להתערב עם משפחות באשר הן.

מקורות

אופק, א' (2009). דוח מחקר: הערכות לרפורמה במחלקות לשירותים חברתיים. ירושלים: משרד הרווחה והשירותים החברתיים, האגף למחקר, תכנון והכשרה.

איגוד העובדים הסוציאליים (2006). קוד האתיקה של העובדים הסוציאליים בישראל. נדלה מתוך: <http://www.socialwork.org.il>

אנדבלד, מ', גוטליב, ד', הלר, א' וכראדי, ל' (2017). דוח ממדי העוני והפערים החברתיים - ממדי העוני והפערים החברתיים - דוח שנתי 2016. ירושלים: המוסד לביטוח לאומי.

הוועדה למלחמה בעוני בישראל (2014). דוח הועדה למלחמה בעוני בישראל בראשות מר אלי אלאלוף. ירושלים: משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.

לביא, י' (2008). דין וחשבון הוועדה לבחינת מדיניות רווחת המשפחה בישראל.

ירושלים: משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.

מתווה לפיתוח ידע, תורה ופרקטיקה לעבודה עם משפחות החיות בעוני ו/או משפחות עם ילדים במצבי סיכון גבוה (2016). ירושלים: משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, אשלים ג'וינט ישראל.

סער-הימן, י'; לביא-אג'אי, מ' וקרומר-נבו, מ' (2015). פרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני: נקודת המבט של משתמשות השירותים. ביטחון סוציאלי, 101, 9-39.

קרומר-נבו, מ' (2017). עבודה סוציאלית מודעת עוני בתכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות): מושגים, כאבים ותקוות. באר שבע.

קרומר-נבו, מ', אטיאס, ע' ובן-שמאי, א' (2002). שגרת העבודה עם משפחות במצוקה עמוקה בשירותי הרווחה: קווי יסוד לדין מקצועי. חברה ורווחה, כ"ב (2), 199-221.

קרומר-נבו, מ', וייס-גל, ע' ומוניקנדם, מ' (2008). עבודה סוציאלית מודעת לעוני מסגרת קונספטואלית להכשרה מקצועית. חברה ורווחה, כ"ח, 1-26.

Krumer-Nevo, M., Weiss-Gal, I., & Levin, L. (2011). Searching for poverty-aware social work: Discourse analysis of job descriptions. *Journal of Social Policy*, 40(2), 313-332.

Waldegrave, C. (2005). "Just therapy" with families on low incomes. *Child Welfare*, 84, 265-276.