

תש"פ  
2020

# הנחיות והמלצות למערך 'נושמים לרווחה' במרכז עוצמה' בתקופת משבר הקורונה



משרד העבודה הרווחה  
והשירותים החברתיים  
חוסן חברתי לישראל



קרן רש"י  
RASHI FOUNDATION

**"נושמים לרווחה במרכז עוצמה"**

מערך המענים והסיוע למשפחות החיות בעוני

## תוכן

1.....	הקדמה – מה במסמך
2.....	הנחיות ל'מרכז עוצמה'
4.....	הנחיות ל'נושמים לרווחה'
7.....	נספחים
7.....	תחומי ההתערבות בנושמים ובעוצמה בתקופה זו
7.....	כלכלת המשפחה
13.....	תעסוקה
19.....	מיצוי זכויות וקהילה
26.....	מסוגלות אישית ומשפחתית
31.....	ליווי וקשר מרחוק

**כתיבה:** אביטל בן שלום

**סייעו בכתיבה על פי סדר א'-ב':** אורית הרץ, גילה אזולאי, הדס כליפא, זהבה בודהנה, זיוה שגיב, יהודה שלם, מירית סידי, נורית וייסברג נקאש, סתיו קטן

## הקדמה – מה במסמך

משבר הקורונה והריחוק החברתי שהביא איתו מציבים בפני מערך 'נושמים לרווחה במרכז עוצמה' אתגרים משמעותיים. מחד, משפחות ולקוחות החיים בעוני והדרה חברתית פגיעים במיוחד להשלכות המשבר הבריאותי-כלכלי-משפחתי הנוכחי. מאידך, אופי פעילות המחלקות לשירותים חברתיים בחירום, יציאת חלק מאנשי הצוותים לחל"ת והאתגר של מתן מענה תוך שמירה על נהלי הריחוק ואתגרים אישיים בהעדר מערכת חינוך, מקשים על המשך פעילות המערך.

בתקופה זו של חוסר וודאות ובלבול עולה צורך בהנחיות והמלצות ברורות יותר לעשייה שיסייעו לכלל צוותי התכנית – במחלקות, במחוזות ובמטה הארצי וכן למעטפת המקצועית של מנחים ומדריכים לעבור מחירום לשגרת חירום ולאחר מכן להתארגנות ליום שאחרי' ולתהליך ההתאוששות – ובכך להבטיח מענה מיטבי ככל האפשר למשפחות וללקוחות המחלקה החיים בעוני והדרה חברתית בתקופה קשה זו.

במסמך שלפניכם ניסינו לרכז באופן מתומצת ופרקטי את ההנחיות וההמלצות של מטה התכנית היחודיות לתקופה זו - ביחס ל'מרכז עוצמה', 'נושמים לרווחה' וכן ביחס לתחומי ההתערבות המרכזיים. המסמך נבנה כך שיהיה אפשר להשתמש בכל אחד מחלקיו בנפרד על פי צרכי אנשי הצוות השונים

**יש להדגיש שאין כל ציפייה שהצוותים יצליחו לממש את כלל ההנחיות וההמלצות – אנו מציגים כיווני פעולה וכל צוות יישם על פי יכולתו ועל פי צרכי השטח היחודיים למחלקה**

נשמח מאוד לקבל כל הערה ולשמעו על אסטרטגיות התמודדות נוספות שהתפתחו בשטח. אנא כתבו לאביטל בן שלום בכתובת [avitalbe@jdc.org](mailto:avitalbe@jdc.org)

## הנחיות ל'מרכז עוצמה'

בהמשך לדף ההנחיות שפורסם ב-16.3.20 אנו מגדירים כעת בצורה מדויקת יותר את הציפיות של התכנית ממרכזי עוצמה על מנת שיוכלו לתת מענה מיטבי בתקופה זו.

בתקופת משבר, כאשר נמצאים במצב חירום וחוסר וודאות ועסוקים במציאת מענים לצרכים מיידיים ודחופים, קשה להתפנות לעבודה מתוכננת ומאורגנת כמו בשגרה. אך מאחר ותקופת החירום הנוכחית צפויה להימשך זמן רב ומאחר שתחומי המומחיות של מרכז עוצמה ופעילותו הופכים עוד יותר משמעותיים ללקוחות רבים של המחלקות לשירותים חברתיים, **יש חשיבות רבה ליכולת שלנו לעבור ממצב חירום למצב של שגרת חירום מתמשכת וכן לחשיבה והכנה ליום שאחרי המשבר.** בנוסף, לחזרה לעבודה שאינה כולה חירומית, יש תפקיד חשוב בחיזוק החוסן של צוות עוצמה ויכולת ההתמודדות האישית והמקצועית של העובדים לאורך זמן.

המטרה המרכזית של מרכז עוצמה היא לקדם את מצבם של לקוחות המחלקה החיים בעוני ולשפר את המענים הניתנים להם במחלקה וברשות. מטרה זו הופכת למשמעותית ביותר בתקופה בה המשבר הבריאותי-כלכלי-משפחתי דוחק משפחות רבות למצבי קיצון. דווקא בתקופה זו הידע והמומחיות של מרכז עוצמה בנושאים של מיצוי זכויות, כלכלת המשפחה והתמודדות עם חובות, תעסוקה ועבודה קהילתית מודעת עוני הופכים חיוניים ביותר.

לכן המטרה המרכזית של מרכזי עוצמה בתקופת משבר הקורונה היא לספק כעת מענים מותאמים לצרכים החדשים ולהתכונן לקראת יצירת המענים שידרשו בתקופת ההתאוששות מהמשבר.

רבים ממרכזי עוצמה כבר פועלים בהתאם להמלצות אלה, נשמח ללמוד עוד על אסטרטגיות התמודדות מועילות שהתפתחו בשטח.

## מה רוצים לראות במרכזי עוצמה בטווח הקרוב

- במידה ומרכז עוצמה הפסיק לפעול והצוות הוסט ממשימותיו המקוריות – יש לפעול במידת האפשר להחזיר את עבודת הצוות והמיקוד בתחומי המומחיות של המרכז. זאת באמצעות שיח מקצועי עם הנהלת המחלקה על חשיבות המענים בתחומים אלה ועל הערך המוסף שיכול להיות להם בתקופת המשבר. במידת הצורך יש לערב את הצוות המחוזי.

**יצירת שגרה ארגונית של הצוות שעובד במרכז עוצמה** □

- במידה ועו"ס מרכז עוצמה אינה עובדת, יש לקבל החלטה מי מוביל את עבודת המרכז בתקופה זו ולעדכן את הצוות המחוזי.
- הגדרת תפקידים וממשקים בין אנשי הצוות שעובדים, בניית תכניות עבודה אישיות מידי שבוע. במידת הצורך הגדרת דרכי העבודה באמצעים מקוונים ומרחוק.
- **ההנחיות הישוביות** יש לחדש אותן במידה והופסקו ולעשות שיח מחודש של תיאום ציפיות על הצרכים של הצוות בתקופה זו ועל האופן שבו המענה של המנחה יכול להיות אפקטיבי עבורם (חשוב שהמענה יהיה בעל ערך עבור הצוות ויענה על הצרכים המשתנים לאורך התקופה)
- **התמקצעות של הצוות בכלים ובמיומנויות לעבודה במצב של ריחוק מהפונים** – באמצעות כלים טכנולוגיים ואמצעי קשר שונים.
- פעולות מיידיות לשימור וחיזוק הסולידריות והגאווה בצוות, השיח והשיתוף ויכולת העזרה ההדדית כדי לקדם **תרבות ארגונית מעודדת חוסן ויכולת מענה מיטבי לאורך זמן**. (חשיבות השמירה על קשר גם עם עובדים הנמצאים בחל"ת).

**עבודה מותאמת למצב חירום** □

- **שמירת הקשר עם לקוחות** המקבלים מענים פרטניים במרכז, באופן יזום מידי שבוע. לנסות לעבור ממענה חירומי והחזקת קשר בלבד למענה שמסייע ללקוח לבנות תכנית התמודדות עם המשך המשבר (בהקשר כלכלי, זכויות, תעסוקה וכד').
- **שימור מענים קבוצתיים וקהילתיים באמצעות פלטפורמות מקוונות** בהתאם לשיקול דעת האם מתאים ורלוונטי ללקוחות בתקופה זו.
- **הנגשת מידע וסיוע** לעו"סים במחלקה וללקוחות בתחומי המומחיות של המרכז.
- **שווק אקטיבי** של מעני המרכז לעו"סים וללקוחות והדגשת הערך שלהם בתקופה זו.
- דגשים **לאפשרויות הפעולה בכל תחום התערבות** נמצאים בנספחים.
- **תיעוד איכותי במערכת המחשוב** לגבי כל היבטי הפעולה של מרכז עוצמה.

**מה רוצים לראות בנוסף, בטווח המעט רחוק יותר**

**מעבר לעבודה המותאמת לשגרת חירום** □

- הבנת הצרכים המרכזיים שעולים באצל הלקוחות, במחלקה וברשות ביחס לתחומי המומחיות של מרכז עוצמה באמצעות **מיפוי מהיר ומתעדכן**.
- **תכנון מענים חדשניים ויצירתיים המותאמים** לצרכים שאותרו ולערך המוסף שהמרכז יכול לתת.
  - יש לשים לב לא לשכפל מענים שכבר קיימים ברשות
  - יש לעמוד בהנחיות משרד הבריאות והרשות המקומית.
  - עדכון תכנית העבודה במערכת הממוחשבת וקבלת אישור פיקוח.

- העמקת השותפויות הקיימות ויצירת חדשות** סביב האתגרים שזוהו לשם מתן מענה מערכתי רחב והכנה משותפת לתקופת ההתאוששות מהמשבר.
- הכנה ליום שאחרי סיום תקופת הריחוק החברתי**
  - מיפוי זיהוי** האתגרים וההזדמנויות
  - זיהוי **קהלי יעד חדשים** וצרכים צפויים
  - מיפוי **מצב המענים** ברשות והשפעת המשבר עליהם. **שימור והרחבת השותפויות** עם המענים השונים.
  - הכנת **תכנית מגירה** לעשייה של המרכז לאחר שתקופת הריחוק החברתי תסתיים. במידת האפשר **שיתוף לקוחות ונציגי מוסדות וארגונים** בהכנת תכנית זו.
  - הצפת הידע למטה המחוזי והארצי לשם השפעה על שינויים נדרשים בנהלי מרכז עוצמה ובמדיניות.

## הנחיות ל'נושמים לרווחה'

בהמשך למכתב לצוותים שפורסם ב-22.3.2020 אנו מגדירים כעת בצורה מדויקת יותר את הציפיות של התכנית מצוותי נושמים לרווחה על מנת שיוכלו לתת מענה מיטבי בתקופה זו.

בתקופת משבר, כאשר נמצאים במצב חירום וחוסר וודאות ועסוקים במציאת מענים לצרכים מידיים ודחופים, קשה להתפנות לעבודה מתוכננת ומאורגנת כמו בשגרה. אך מאחר ותקופת החירום הנוכחית צפויה להימשך זמן רב ומאחר שיש לשער שעבור מרבית לקוחות נושמים לרווחה המשבר ילך ויעמיק, יש חשיבות רבה ליכולת שלנו לעבור ממצב חירום למצב של שגרת חירום מתמשכת וכן לחשיבה והכנה ליום שאחרי המשבר. בנוסף, לחזרה לעבודה שאינה כולה חירומית, יש תפקיד חשוב בחיזוק החוסן של צוות נושמים ויכולת ההתמודדות האישית והמקצועית של העובדים לאורך זמן.

המטרה המרכזית של 'נושמים לרווחה' היא לסייע למשפחות המשתתפות בתכנית לשפר את מצב העוני הרב מימדי ואת הרווחה האישית והמשפחתית שלהן. מטרה זו הופכת למשמעותית ביותר בתקופה בה המשבר הבריאותי-כלכלי-משפחתי דוחק משפחות רבות למצבי קיצון. דווקא בתקופה זו אופן ההתערבות מודע-העוני ומוכוון התוצאות של התכנית הופך רלוונטי יותר מאי פעם.

לכן, המטרות המרכזיות של צוותי 'נושמים לרווחה' בתקופת משבר הקורונה הן **לצמצם עד כמה שניתן את השלכותיו החמורות של המשבר כעת ולאפשר התאוששות לאחר סיומו**, זאת במימדים רבים – כלכליים, משפחתיים ורגשיים.

רבים מצוותי נושמים לרווחה כבר פועלים בהתאם להמלצות המופיעות בהמשך, נשמח ללמוד עוד על אסטרטגיות התמודדות מועילות שהתפתחו בשטח.

**מה נרצה לראות ב'נושמים לרווחה' בטווח הקרוב**

- במידה וצוות נושמים לרווחה הוסט ממשימותיו הרגילות יש לפעול להחזרת המענה היחודי למשפחות. כמובן שיש לקחת בחשבון את צרכי המחלקה וסדרי העדיפויות שלה, אך יש לנהל שיח מקצועי על החשיבות שבהמשך הקשר והמענה האיכותי למשפחות 'נושמים לרווחה' דווקא בתקופה זו. במידת הצורך יש לערב את הצוות המחוזי.
- **יצירת שגרה ארגונית של צוות נושמים לרווחה**
- **הגדרה מחדשת של המשימות ואופן העבודה בין העו"ס והמלווה ובמידת הצורך**
  - רכזת התכנית/מדר"צ כדי לאפשר עבודה אפקטיבית עם המשפחות בתקופה זו.
  - בניית תכניות עבודה אישיות מידי שבוע. במידת הצורך הגדרת דרכי העבודה באמצעים מקוונים ומרחוק.
  - במידה ועו"ס 'נושמים לרווחה' אינה עובדת, יש לקבל החלטה מי מסייע למלווה ולוקח אחריות על ההתערבויות הנעשות עם המחלקה. חשוב ביותר שמלווה לא תעבוד ללא הנחיה מקצועית ומקום להיוועצות.
  - במידה והמלווה אינה עובדת, יש לבחון כיצד לשמר את הקשר האינטנסיבי עם המשפחות בתקופה זו.
- **הדרכה** - יש חשיבות עוצמה לקבלת הדרכה הן לעו"ס והן למלווה בתקופה זו – לשם שימור החוסן של העובדות ושל השותפות ביניהן ולשם התמודדות מיטבית עם הדילמות החדשות שהמצב מזמן. יש לחדש את ההדרכות במידה והופסקו ולעשות שיח מחדש של תיאום ציפיות על הצרכים בהדרכה בתקופה זו.
  - במידה והעו"ס אינה עובדת יש לשקול עם הצוות המחוזי את מתן ההדרכה החיצונית למלווה בתקופת החירום.
- **התמקצעות של הצוות בכלים ובמיומנויות לעבודה ממרחק** – באמצעות כלים טכנולוגיים ואמצעי קשר שונים.
- **יש חשיבות בחיזוק הקשר המקצועי עם אנשי הצוות בעוצמה על מנת להישאר מעודכנים בהיבטים המשתנים במהירות של מיצוי זכויות רלוונטיות, כלכלת המשפחה וחובות, תעסוקה ופעולות קבוצתיות וקהילתיות שיכולות לסייע למשפחות. יש אפשרות להסתייע גם במעטפת המחוזית (יועצים כלכליים, יועצים תעסוקתיים בחלק מהמחוזות).**
- פעולות מיידיות לשימור וחיזוק הסולידריות והגאווה בצוות נושמים, השיח והשיתוף ויכולת העזרה ההדדית בין העו"ס והמלווה כדי לקדם חוסן ויכולת מענה מיטבי לאורך זמן. (יש חשיבות לשמירה על קשר גם עם עובדים הנמצאים בחל"ת).
- **עבודה מותאמת למצב חירום**
- **המשך המענה למשפחות**
  - באופן יזום מידי שבוע. לאורך התקופה יש לנסות לעבור ממענה חירומי וכיבוי שריפות בלבד למענה שסייע באופן מאורגן ומתוכנן יותר – באופן המותאם למצבה ופניותה של המשפחה.
  - חשוב שתכנית ההתערבות המותאמת לתקופה זו תסייע למשפחה -

- לשמר את החוסן שלה לאורך המשבר
- לראות תמונה רחבה יותר של צרכים, רצונות ואפשרויות, מעבר לראיית המנהרה שהלחץ החירומי מייצר
- לפעול לפי תכנית מותאמת לתקופה בתחומי ההתערבות השונים, תוך הסתכלות הן על המשפחה כמערכת והן על כל אחד מבני המשפחה. כדאי להתכונן לתרחישים שונים שעלולים להתקיים.
- יש חשיבות עצומה לשיח הרגשי עם המשפחות, בהקשבה ובתמיכה בהן במצב משברי זה.
- יש לשים לב לאופן שבו מחליטים עם המשפחות על השימוש בסל המענים, חשוב לנסות לגייס משאבים תוספתיים לצרכיה החומריים של המשפחה ולצפות צרכים עתידיים שיעלו לאורך תקופת המשבר הארוכה ולאחריה.
- משפחות שהיו אמורות לסיים את התכנית – יש לבחון כל מקרה לגופו ולקבל החלטה פרטנית לגבי כל משפחה. במידה ומשפחה זקוקה להמשך הליווי יש להמשיך אך הסל לא יתחדש ותהיה גמישות לחריגה מ-10% הממשיכים. יש לאשר חריגה חריגה מה-10% מול הפיקוח.
- יש לשים לב למצבי מצוקה וסיכון קיצוניים שעלולים להתפתח במשפחות מסוימות או אצל בני משפחה מסוימים ולהסתייע בצוות המחלקה ובהדרכה על מנת לנסות לתת מענה מיטבי המותאם לצרכיה של המשפחה.
- יש להתמקצע בהחזקת קשר ושיח עמוק עם המשפחות באמצעים מקוונים/טלפוניים ולפתח את המיומנויות הנדרשות הן אצל העובדים והן אצל המשפחות.
- יש להתמקצע במתן מענה מיטיב לתגובות חרדה ומצוקה רגשית שעשויות לעלות בשיח עם המשפחות בתקופה זו.
- קבלת משפחות חדשות –
- משפחות שמצויות בשלב הפניה ואינטייק – תהליך העבודה והקבלה לתכנית ימשיכו רק במידה ויש עו"ס שעובדת, נכונות של המשפחה ויכולת של הצוות. ככל שתקופת החירום תהפוך לשגרת חירום יש להתאמץ ולפעול להכנסת משפחות אלה תוך ביצוע תהליכי אינטייק, היכרות ובניית תכנית התערבות מותאמת למצב באמצעי תקשורת. עם תום תקופת הריחוק כמובן שהקשר וההתערבות יעמיקו
- גיוס משפחות חדשות לגמרי – ככלל עדיף להימנע מכך בתקופה הקרובה. ככל שהמחלקה תחשוב שתהליך זה אפשרי באופן כללי או נדרש למשפחה ספציפית ניתן לעשות זאת אך רק במידה ועו"ס נושמים עובדת ושהמשפחה מעונינת בכך. גם כאן לאחר תום תקופת הריחוק יש להעמיק את האינטייק, ההיכרות והקשר ואת השיח על תכנית ההתערבות.

□ תיעוד איכותי במערכת המחשוב לגבי כל היבטי הפעולה של ההתערבות ולגבי השלכות המשבר (בשדות החדשים).

מה רוצים לראות בנוסף, בטווח המעט רחוק יותר

- הבנה עם המשפחה של תמונת המצב הצפויה ביום שאחרי תקופת הבידוד החברתי – זיהוי חסמים והזדמנויות, צרכים צפויים וכד'.
- בניית תכנית התערבות עתידית לתקופה זו – להתאוששות מהשלכות המשבר והמשך התקדמות.
- איתור חסמים ואתגרים המשותפים ללקוחות רבים /קשורים למערכת והצפה שלהם למרכז עוצמה ולצוות המחוז לשם פיתוח מענים קבוצתיים/קהילתיים/קידום שותפויות /שינוי מדיניות.

## נספחים

### תחומי ההתערבות בנושמים ובעוצמה בתקופה זו

#### כלכלת המשפחה

המלצות להתערבויות בתחום כלכלת המשפחה ותפקיד מלווה עוצמה בתקופה זו

#### מה במסמך

בימים אלו מתמודדת מדינת ישראל עם משבר הקורונה, המשפיע באופן ישיר ומידי על מצבן הכלכלי של משפחות החיות בעוני והדרה ובפרט על לקוחות המחלקות לשירותים חברתיים. מטרת מסמך זה הן

- לתת המלצות להתערבויות בתחום כלכלת המשפחה וחובות אותן ניתן לעשות במסגרת נושמים לרווחה ומרכז עוצמה בטווחי זמן שונים: בטווח המיידי, בהמשך תקופת הריחוק החברתי וכהכנה ליום שאחרי.
- להבהיר את תפקידם של מלווי עוצמה הפועלים במרכזי עוצמה בתחום הכלכלי ואת הציפיות מהן בתקופה זו.

יש לזכור ולהתחשב בכך שבתקופת החירום חלק ממאמצי הצוות כולו ממוקדים להיבטים של המחלקה ולסיפוק צרכים בסיסיים של המשפחות. לכן חשוב להדגיש שאין כאן הנחיות מחייבות אלא המלצות והצעות לפעולה. כל צוות יבחר מה יכול ליישם בתקופה זו.

היועצים הכלכליים במחוזות, עומדים לרשות הצוותים למתן מידע עדכני והיועצות שוטפת.



### תחום כלכלת המשפחה בתקופת משבר הקורונה

בשל מצב הריחוק החברתי שהוכרז על ידי הממשלה, איבדו רבים את מקור הפרנסה שלהם – בין בשל הוצאה לחל"ת, פיטורין, צמצום הכנסות בעסק עצמאי או הפסקת יכולת העבודה "בשחור". אמנם הממשלה פועלת לתשלום דמי אבטלה לשכירים ופיצויים לעצמאיים, אך מועד העברת התשלומים עדיין לא הוסדר וידוע שהסכומים יהיו נמוכים יחסית להכנסה המקורית. יחד עם זאת, רשויות האכיפה והגביה יצאו בשורת הקלות לחייבים על מנת לאפשר גמישות בהיבטים שונים כמו הקפאת החזר חובות למספר חודשים, הפסקת עיקולים ואפשרות תשלום ללא שוברים. בנק ישראל יצא במהלך של הוצאת כרטיסי דביט למודרי אשראי על מנת שיוכלו למשוך מזומן, אי הגבלת חשבונות בשל צ'קים ללא כיסוי והמלצה לבנקים המסחריים לגלות גמישות ביחס לקשיים של לקוחותיהם. חוסר הוודאות ביחס לשאלה מתי תתרחש החזרה לשגרה וכמה מהר יתאושש המשק ואנשים יוכלו לחזור ולהתפרנס, מציבה קושי נוסף בניהול מותאם של כלכלת המשפחה וביכולתה להחזיר את חובותיה.

### למה התערבות כלכלית חשובה כעת?

המצב שתואר למעלה משפיע באופן מוגבר על משפחות החיות בעוני, שגם לפני המשבר חיו במצב כלכלי קשה ושאינו להן רשת בטחון של חסכונות או משפחה היכולה לסייע כלכלית במצב של הפסקת הכנסות. כל הפסקה של מקור הכנסה והצטברות של חוב, עלולים לגרום להידרדרות חמורה עוד יותר במצבה הכלכלי של המשפחה – חוסר יכולת לשלם על צרכיה הבסיסיים (דיור, חשמל, מזון, מים) ואף הסתבכות עם לקיחת הלוואות בשוק האפור. **סיוע בצמצום של נזקי המשבר כעת וההכנה המיטבית לשלב ההתאוששות ממנו חשובה ביותר למשפחות אלה.** בנוסף, הקושי הכלכלי המוגבר מעצים את עוד יותר **הלחץ והחרדה** שחווים כולנו בשל המשבר הבריאותי והצורך להיות סגורים בבתיים ומשפיע באופן עמוק על **רווחתן של המשפחות** סיוע בצמצום הקושי הכלכלי והכנסת יתר וודאות באמצעות ההתערבות הכלכלית יכולה להקל על כך.

התפיסה שתוצג במסמך לגבי ההתערבות הפרטנית בכלכלת המשפחה היא של התערבות מותאמת שלב בחירום - כאשר בתקופה הראשונית עוסקים בהיבטים **חירומיים**, לאחר מכן בכניסה לשגרת **חירום** ובהכנה ליום שאחרי.

**מטרת העיסוק מותאם השלב בתחום כלכלת המשפחה היא לצמצם נזקים כעת ולהתכוון להתאוששות מיטבית בהמשך.**

יתכן שבני משפחות נושמים ולקוחות בעוצמה ירגישו שאינם פנויים לתהליכים אלה כמובן שיש להענות לצרכים שמעלים, להעלות ולהציע את האפשרויות אך לא לכפות דבר ולהיכנס לנושא בקצב המתאים לכל לקוח ולכל משפחה.

**המלצות להתערבויות פרטניות בתחום כלכלת המשפחה בנושמים ובעוצמה**

ההמלצות מתייחסות לעבודת המלווה ו/או העו"ס בנושמים ומלוות עוצמה. למלוות עוצמה התמחות, ידע וכלים בנושא וחשוב שצוותי נושמים יעזרו בה ויתיעצו איתן בהקשר להתערבויות שעושים בכלכלת המשפחה.

**התערבויות בכלכלת המשפחה שמומלץ לעשות בטווח המידי – התערבויות חירומיות**

- **הערכת מצב ומיפוי צרכים נוכח המצב:** באמצעי התקשורת שעומדים לרשות העובד (טלפוניים או מקוונים) לברר איך המציאות החדשה משפיעה עליה/ו ועל המשפחה? האם חלו שינויים תעסוקתיים? האם חלו שינויים בהכנסות ממקורות אחרים? מקום לאורר ולשחרר את כלל התחושות, החרדה, החששות ביחס למצב הכלכלי. יצירת סטינג של שיחות התעדכנות וסיוע.
- **סיוע בהנגשת מידע ובמיצוי זכויות:** הנגשה של המידע והדרכה בתהליך הגשת הטפסים לשירות התעסוקה, ביטוח לאומי ורשות המיסים (לעצמאיים) באופן מקוון, או סיוע בהרשמה מקוונת במחשב (ללקוחות שאין להם מחשב). במידת הצורך סיוע בשיח עם המעסיק על השגת מסמכים נדרשים, בירור פרטים וכד'. מיצוי זכויות מול רשויות אחרות במידת הצורך.
- **סיוע בהשגת צרכים בסיסיים** – במידת והמשפחה לא יכולה לספק את צרכיה הבסיסיים. ובהתאם לאפשרויות שיש ברשות.
- **בעוצמה** - כאשר עולים בשיחות המעקב והקשר צרכים שאינם באחריות המלווה – יש לתווך ולסייע למשפחה לקבל מענה מהגורם המתאים בסיוע צוות המרכז ועו"ס המשפחה.

**התערבויות בכלכלת המשפחה שמומלץ לעשות בטווח הבינוני – התערבויות בשגרת חירום**

לאחר שהימים הראשונים של ההלם והקושי עוברים יש ערך להתערבות מאורגנת יותר שתייע למשפחה לתכנן את התמודדותה הכלכלית בתקופת המשבר וההתאוששות. יש לקחת בחשבון תרחישים שונים לרבות מצב של מספר חודשים של ריחוק חברתי והעדר עבודה גם לאחר החזרה לשגרה.

**שמירה על קשר וסטינג של שיחות ליווי – באמצעי תקשורת מרחוק.**

- מעבר משיחות אודות כיבוי שריפות לשיחות שמסייעות בתכנון מאורגן וקבלת החלטות מושכלות.
- התייחסות להיבטים רגשיים ולהיבטים משפחתיים הקשורים למצב הכלכלי של המשפחה. מצב החירום עלול לעורר מתח ותחושת חוסר אונים במשפחה. חשוב להקשיב ולתת תוקף לתחושות אלה, ועם זאת לנסות לייצר שיח של תקווה שהמצב זמני וש אפשר להתמודד אתו ואולי אף להפוך אותו להזדמנות לצמיחה.

□ **פעולות להגדלת הכנסות** – למרות הצמצום הניכר בשוק התעסוקה, ישנן הזדמנויות תעסוקתיות הנפתחות בתקופה זו. במידת האפשר כדאי לעודד את המשפחה לשקול כניסה למשרה זמנית לתקופת המשבר. ראו הנספח על תעסוקה לפרטים נוספים.

□ **סיוע בהתאמת תקציב המשפחה למצב שנוצר**

▪ סיוע למשפחה לבחון את השינויים בתקציב ההוצאה שלה וכיצד לאזן את אובדן ההכנסה. במידת האפשר כדאי לחשוב עם המשפחה על טווח של מספר חודשים: מה צפוי להיות הגרעון המצטבר ומה הפתרונות האפשריים. יש לקחת בחשבון שיתכן והחזרה לעבודה לא תהיה מיידית וכן שיהיה צורך לשלם בבת אחת את כל החזרי החובות שהוקפאו עם החזרה לשגרה.

▪ יש לצפות שהוצאות בסעיפים כמו נסיעות (דלק, תחבורה ציבורית) ביגוד, מתנות, בילויים וחופשה ירדו בתקופה זו ומאידך יעלו ההוצאות בסעיפים כמו מזון, חשמל ומים בשל השהות בבית.

▪ יש לשקול הקפאה של הוראות קבע לחסכון

▪ יש לשקול הקפאה של החזרי חובות – חשוב להסתכל עם המשפחה על ההשלכות של כל מהלך

▪ **בחובות בהוצאה לפועל, חדלות פרעון ואיחוד תיקים** – יש הקפאה לשלושה חודשים ללא צורך לבקש (אם הכנסות המשפחה לא נפגעו מהמשבר לא כדאי למהר ולנצל הקפאה זו שכן המשפחה תדרש להחזיר את כלל הסכום המצטבר עם תום המשבר)

▪ **אל מול בנקים וגופים אחרים** - יש לסייע למשפחה לנהל מו"מ לדחיית או הקטנת ההחזר. הנחיית [בנק ישראל](#) היא לגלות גמישות. חשוב לבחון יחד עם המשפחה מה יהיו ההשלכות "ביום שאחרי" הן על העלות הכוללת של ההלוואה והן בגובה ההחזר החודשי הצפוי.

▪ **במידה וההלוואה היא לצרכי עסק** – יש לפנות לבנק ולבקש הקפאת תשלומים, גם כאן הנחיית בנק ישראל היא לגמישות.

▪ יש לשקול **משיכת חסכונות** במידה וקיימים (יש לסייע למשפחה לשקול את ההשלכות מבחינת תשלום מיסים והיבטים נוספים)

▪ יש לשקול היטב ולנסות להימנע ולדחות עד כמה שאפשר לקחת הלוואות וכניסה לחובות נוספים.

▪ כקו ראשון – הגדלת מסגרת האשראי בבנק

▪ **חשוב מאוד לעורר מודעות לסכנות החמורות שבלקיחת הלוואות בשוק האפור ולעשות כל מאמץ עם המשפחה למציאת מקורות הכנסה אחרים.** זוהי תופעה שהולכת ומתרחבת בימים אלה אצל משפחות שאין להן מקורות אשראי אחרים ויש לה השלכות קשות ביותר.

□ **המשך מתן מידע, ליווי ותיווך בנושא מיצוי זכויות**

- מאחר והחלטות הרשויות השונות לגבי נהלים והקלות בתקופת המשבר משתנים באופן מהיר בתקופה זו, יש לעקוב ולעדכן את המשפחה על ההתפתחויות ובמידת הצורך לסייע לה לשקול את צעדיה ולמצות את זכויותיה.
- **בני משפחה שפוטרו** – חשוב להעלות מודעות לסיכונים למשיכת כספי הפיצויים ולעובדה שהם מרכיב חשוב ביותר בפנסיה העתידית ולנסות למצוא מקורות הכנסה אחרים כדי שהמשפחה לא תאלץ למשוך אותם.

#### **תפקידן של המלוות הפועלות במרכזי עוצמה בנושא הכלכלי והציפיות מהן בתקופה זו**

בשגרה למלוות עוצמה תפקיד מרכזי בהחזקת המומחיות בתחום כלכלת המשפחה מודעת עוני. עם פרוץ המשבר הוסטו המלוות להתמודדות בחירום וחלקן אף יצאו לחל"ת. אך ככל שתתמשך תקופת הריחוק החברתי, נושא כלכלת המשפחה וחובות יהפוך קריטי עבור לקוחות המחלקה ויש חשיבות ליכולתה של המלווה להביא את מומחיותה לידי ביטוי.

**מהות תפקידה של מלוות עוצמה בהקשר הכלכלי בתקופת המשבר הוא לצמצם את ההשלכות של המשבר על מצבם הכלכלי של לקוחות המחלקה ומרכז עוצמה ולהגביר את סיכוייהם להתאושש ממנו באמצעות עבודה בשני מישורים עיקריים**

- **אל מול לקוחות - המשך המענים ללקוחות מרחוק (באופן טלפוני או מקוון)** – הן המשך התערבויות הפרטניות שהתקיימו לפני המשבר, הן התחלה של התערבויות חדשות על פי צרכי לקוחות המחלקה, הן מציאת פתרונות יצירתיים להמשך ויצירת מענים קבוצתיים.
- **אל מול המחלקה - הנגשת ידע ומידע** על כלכלת המשפחה ללקוחות המחלקה ולעובדים הסוציאליים ומתן ייעוץ ותמיכה בהתערבויות כלכלת המשפחה מותאמות למשבר המתקיימות על ידי עובדים סוציאליים במחלקה וצוותי 'נושמים לרווחה'.

**עם זאת, אין ציפייה שהמלווה תצליח לעשות את כל ההצעות שיפורטו בהמשך – יש לבנות תכנית עבודה אישית מותאמת בכל רשות.**

למעלה פירטנו את ההיבטים הפרטניים, המשותפים לנושמים ולעוצמה. בחלק זה נפרט את הפעולות המומלצות במישורים האחרים בשלושה טווחי הזמן – המיידי, הבינוני והארוך כהכנה ל"יום שאחרי המשבר".

**פעולות בטווח המידי והקרוב**

- **במישור המענה ללקוחות** – כפי שפורט בסעיף הקודם. יש חשיבות רבה להמשך הקשר והחזר אחר לקוחות שהיו באמצע תהליך כלכלת משפחה פרטני.
- **במישור הנגשת הידע וייעוץ למחלקה** - בתקופת זמן זו המחלקות וצוותי נושמים אינם פנויים לתהליכי התערבות מעמיקים בכלכלת המשפחה ועם זאת המלווה צריכ/ה לזהות את המידע הרלוונטי ביותר ולהנגיש אותו באופן שיתן ערך לעובדי המחלקה וללקוחותיה. דוגמאות לפעולות אפשריות
  - הכנת קובץ מידע מתעדכן לשימוש צוותי המחלקה והלקוחות
  - פרסום מידע על זכויות רלוונטיות ובפרט זכויות חייבים בדף הפייסבוק של המרכז
  - אחריות על מענה לשאלות בנושא זכויות חייבים והתנהלות כלכלית בקו חם ליעוץ לתושבים או בשידור פייסבוק לייב לתושבים
  - חשוב לחשוב על דרכי הנגשה מותאמות לאנשים שאינם משתמשים באינטרנט.

### פעולות בטווח זמן בינוני (תכנון לכך שהמשבר ימשך מספר חודשים)

התכנית יוצאת מנקודת הנחה שבמידה והמצב הנוכחי ימשך עוד מספר חודשים, מצבן הכלכלי של המשפחות ידרדר בצורה קשה ונראה עליה בפניות סביב נושא כלכלת המשפחה וחובות ולכן יש חשיבות רבה לעבודת המלוות

- **במישור המענה ללקוחות**
  - **מענה ללקוחות קיימים** – כפי שפורט בסעיף הקודם
  - **כניסה לתהליכי התערבות חדשים** – במידה והמשבר ימשך לאורך חודשים מלוות עוצמה יחלו לקבל פונים חדשים ויצטרכו ללמוד כיצד לייצר קשר ותהליך כלכלי בלי שהיה בסיס של היכרות מוקדמת ובאמצעים המקוונים/טלפוניים.
  - **פעולות קבוצתיות וקהילתיות** – במידה והתקיימו לפני המשבר יש לבחון האם ניתן והאם מתאים להפעיל אותן מחדש באמצעים מקוונים. בנוסף יש להתחיל תהליך של איתור צרכים חדשים המשותפים לפונים רבים בהקשר הכלכלי ולפיתוח מענים יצירתיים באמצעים מקוונים. (לדוגמה שיעור בזום על שיח עם ילדים על המצב הכלכלי)
- **במישור הנגשת הידע וייעוץ למחלקה**
  - **הנגשת מידע ויעוץ לעובדות המחלקה ובפרט לנושמים לרווחה:** במידה וההגבלות על מקומות עבודה ימשכו בחודשים הקרובים אנו צופים כי מספר הלקוחות הזקוקים לסיוע בכלכלת המשפחה וחובות, הן בתכנית והן במחלקה, יעלה וגם עו"סיות המשפחה ידרשו לתת מענה ראשוני בנושא. מלוות עוצמה הן משאב ידע וייעוץ עבור כלל צוות המחלקה והן יכולות להנגיש מידע רלוונטי לצוותים ולייעץ בתהליכי התערבות שעו"ס המשפחה מבצעת. בפרט יש לשים לב להמשך ייעוץ איכותי לצוותי נושמים לרווחה.

## פעולות כהכנה לטווח הארוך

לא ניתן לצפות כיום איך ובאיזה קצב המשק יתאושש מהמשבר הנוכחי, ומה יהיו הנהלים וההקלות שינתנו במישור הכלכלי. יש חשיבות רבה שמרכזי עוצמה יהיו ערוכים לתת סיוע ללקוחות כשתגמר תקופת הריחוק החברתי ותחל תקופת ההתאוששות של המשק. למלוות עוצמה תפקיד מרכזי בתהליך ההכנה ובתכנון המענים ליום שאחרי.

- **מיפוי לקוחות וצרכיהם** איסוף מידע אודות לקוחות המלווים כיום במרכז עוצמה, בנושמים ובמחלקה כדי למפות אילו לקוחות נפגעו בהקשר הכלכלי ובאיזה אופן (אובדן הכנסות מלא/חלקי, כניסה לחובות חדשים, בעיות עם חובות קיימים, שוק אפור וכד').
- **מיפוי המוסדות והארגונים** המענים הניתנים בתקופת המשבר ולאחריה, חזרה להחזקת הקשרים עם שחקנים מרכזיים בהקשר לכלכלת המשפחה ברשות.
- **הכנת תכנית עבודה** המתייחסת למענים פרטניים וקבוצתיים, עבודה עם המחלקה ועם שותפים. ככל הניתן יש להתייחס לתרחישים אפשריים שונים. חשוב לערב לקוחות בתכנון תכנית העבודה העתידית. חשוב מאוד לנהל חשיבה משותפת של רכז התעסוקה והמלווה על שילוב הכוחות בין מענים תעסוקתיים וכלכליים ביום שאחרי המשבר.

## תעסוקה

המלצות להתערבויות תעסוקתיות בנושמים ובעוצמה ותפקיד רכז התעסוקה בתקופה זו

### מה במסמך

בימים אלו מתמודדת מדינת ישראל עם משבר הקורונה, המשפיע באופן ישיר ומידי על שוק התעסוקה ועל המצב התעסוקתי של משפחות החיות בעוני והדרה ובפרט על לקוחות המחלקות לשירותים חברתיים. מטרות מסמך זה הן

- לתת **המלצות** להתערבויות תעסוקתיות אותן ניתן לעשות במסגרת נושמים לרווחה ומרכז עוצמה בטווח הקרוב, בהמשך תקופת הריחוק החברתי וכהכנה ליום שאחרי
- להבהיר את **תפקיד רכזי התעסוקה** הפועלים במרכזי עוצמה ואת הציפיות מהם בתקופה זו.
- להנגיש כלים העומדים לרשות צוותי נושמים ורכזי התעסוקה המיישמים התערבויות תעסוקתיות בתקופה זו.

יש לזכור ולהתחשב בכך שרכזי התעסוקה עובדים בחצי משרה בלבד ושחלק מצוותי נושמים לא הוכשר בנושא התערבות תעסוקתית והמשבר מגביל עוד יותר את היכולת לתת מענה. לכן חשוב להדגיש שאין כאן הנחיות מחייבות אלא **המלצות והצעות לפעולה**. כל צוות יבחר מה יכול ליישם בתקופה זו. במחוזות בהם פועלות יעוצות תעסוקה, הן עומדות לרשות הצוותים למתן מידע והיוועצות שוטפת.

### תחום התעסוקה בתקופת משבר הקורונה

ההנחיות שהתקבלו מהממשלה מצמצמות את יכולת העסקים והארגונים במשק להמשיך לפעול באופן סדיר, וכתוצאה מכך עובדים רבים פוטרו או יצאו לחל"ת. כמו כן, משפחות ולקוחות התכנית מתמודדים בזמני שגרה עם חסמים מורכבים המשפיעים על יכולתם להשתלב בשוק התעסוקה, ובתקופה זו החסמים הולכים ומעמיקים ומצטרפים אליהם חסמים חדשים כגון היעדר מסגרות חינוך לילדים, צמצום התחבורה הציבורית וסגירת מקומות עבודה. יחד עם זאת, יש בתי עסק שהוגדרו כחיוניים (בעיקר רשתות מזון ופארם), והם ממשיכים לעבוד באופן סדיר ואף זקוקים לכוח עבודה רב יותר בתקופה זו.

### למה התערבות תעסוקתית חשובה כעת?

הקשר בין תעסוקה לרווחת הפרט והמשפחה בימי שגרה ידוע ומובן, אך בימי משבר הוא מקבל משנה תוקף בשל המשבר הכלכלי המאיים על המשפחות בהעדר הכנסה וכן מאחר ששמירה על שגרת עבודה של הפרט מסייעת לא רק לאיזון הכלכלי של המשפחה, אלא גם להפחתה מצבי לחץ, חרדה ואף אלימות בתא המשפחתי.

התפיסה שתוצג במסמך היא של התערבות פרטנית מתפתחת בנושא התעסוקה כאשר בתקופה הראשונית עוסקים בהיבטים חירומיים, לאחר מכן בכניסה לשגרת חירום ובהכנה ליום שאחרי. מטרת העיסוק מותאם השלב בתחום התעסוקה היא לצמצם נזקים כעת ולהתכונן להתאוששות מיטבית בהמשך. יתכן שבני משפחות נושמים ולקוחות בעוצמה ירגישו שאינם פנויים לתהליכים אלה כמובן שיש להענות לצרכים שמעלים, להעלות את האפשרויות אך לא לכפות דבר ולהיכנס לנושא בקצב המתאים לכל לקוח ולכל משפחה.

### המלצות להתערבויות פרטניות בתחום התעסוקה בנושמים ובעוצמה

ההמלצות מתייחסות לעבודת העו"ס ו/או המלווה בנושמים ורכז התעסוקה בעוצמה. לרכז התעסוקה התמחות, וידע וכלים בנושא וחישוב שצוותי נושמים יעזרו בו ויטייעו איתו בהקשר להתערבויות התעסוקתיות שעושים.

### התערבויות תעסוקתיות שמומלץ לעשות בטווח המיידי – התערבויות חירומיות

☐ **הערכת מצב ומיפוי צרכים נוכח המצב:** באמצעי התקשורת שעומדים לרשות העובד (טלפוניים או מקוונים) לברר איך המציאות החדשה משפיעה עליה/ו ועל המשפחה? האם חלו שינויים תעסוקתיים? מקום לאוורר ולשחרר את כלל התחושות, החרדה, החששות ואפילו שוויון הנפש.

- **סיוע בהנגשת מידע ו/או מיצוי זכויות:** הנגשה של המידע והדרכה בתהליך הגשת הטפסים לשירות התעסוקה, ביטוח לאומי ורשות המיסים (לעצמאיים) באופן מקוון, או סיוע בהרשמה מקוונת במחשב (ללקוחות שאין להם מחשב). במידת הצורך סיוע בשיח עם המעסיק על השגת מסמכים נדרשים, בירור פרטים וכד'.
- **במידה והלקוח/בני המשפחה עובדים ויש קושי במציאת פתרונות לילדים** – סיוע בחשיבה על פתרונות הן במרחב המשפחתי והרשותי והן אל מול המעסיק על מנת שיוכלו לשמור על תעסוקה בתקופה מורכבת זו.
- **בעוצמה** - כאשר עולים בשיחות המעקב והקשר צרכים שאינם באחריות רכז התעסוקה – יש לתווך ולסייע למשפחה לקבל מענה מהגורם המתאים בסיוע צוות המרכז ועו"ס המשפחה.

### **התערבויות תעסוקתיות שמומלץ לעשות בטווח הבינוני – התערבויות בשגרת חירום**

במידה וההגבלות על מקומות העבודה ימשכו עוד מספר חודשים ישנן התערבויות נוספות שרכזי התעסוקה וצוותי נושמים יכולים לבצע במישור הפרטני. זאת במטרה לעזור למשפחות וללקוחות להתכונן לשינוי תעסוקתי (בין אם בתקופה זו ובין אם כשיגמר המשבר).

- **סיוע בהשמה מידית:** בתי עסק שהוגדרו כחיוניים מחפשים עובדים בתקופה זו כיוון שהם נדרשים לתפוקות מוגברות. אין אנו יודעים כיצד שוק העבודה יראה אחרי המשבר הנוכחי ואילו ענפים יתאוששו ואילו לא, ולכן יש חשיבות גבוהה מאוד בעת הזו להשמה וליצירת הכנסה, גם אם היא לא השמה מיטבית ומקדמת. חשוב לזהות מי מהלקוחות יכול ומעוניין לצאת לעבודה בתקופה זו וללוות אותו בתהליך השמה מידית הכולל:
  - איתור משרות והצעות עבודה רלוונטיות ליכולות ולכישורים של הלקוח (בתקופה זו בעיקר באמצעות קבוצות פייסבוק).
  - פנייה למקומות עבודה רלוונטיים.
  - סיוע בכתיבת קו"ח במידת הצורך.
  - הכנה לריאיון עבודה טלפוני ו/או ריאיון בשיחת וידיאו.

- **המשך ליווי ועבודה על חסמים אישיים:** מטרת תהליך ההתערבות התעסוקתית היא לסייע ללקוחות להתגבר על החסמים המשפיעים על יכולתם לצאת לעבודה ולהתקדם בעולם התעסוקה, ביניהם חסמים אישיים ומערכתיים. העבודה על חסמים אישיים יכולה להיות ארוכה ומורכבת, בעיקר בתקופה של מתח וחוסר וודאות. עם זאת, תקופה זו יכולה להיות גם הזדמנות להמשך תהליך של הרחבת המיומנויות הרכות ותחושת המסוגלות של לקוחות עוצמה/נושמים מה שיאפשר התמודדות טובה יותר עם שוק התעסוקה בהמשך. עם לקוחות הפנויים ומעוניינים בכך מומלץ להמשיך בתהליכים אלה בפגישות טלפוניות או מקוונות.
- **פיתוח כישורים באמצעות למידה מרחוק:** כחלק מתהליך הליווי התעסוקתי נעשית עבודה עם הלקוחות על פיתוח כישורים תעסוקתיים שיעזרו להם להשתלב ולהתקדם בשוק העבודה.



בימי שגרה פיתוח הכישורים נעשה כחלק מפגישות פרטניות ובאמצעות קורסי מיומנויות ויציאה להכשרות מקצועיות.

בתקופה זו, בה הפגישות עם המשפחות/לקוחות הצטמצמו ומוסדות ההכשרה סגורים, ניתן להמשיך את העבודה על פיתוח כישורים באמצעות למידה מרחוק. קיימות מספר פלטפורמות באינטרנט המציעות קורסים חינוכיים כגון מיומנויות מחשב, לימודי שפות, חיפוש עבודה ופיתוח קריירה, כישורים רכים וכישורים מקצועיים שונים (ראו קישורים לאתרים אלו בהמשך). כדי שהלקוחות יפיקו את המרב מלמידה כזו, יש לעשות עימם תהליך מקדים הכולל:

- הבנת החשיבות של פיתוח כישורים ולמידה בתקופה זו, כהכנה לשינוי תעסוקתי ב"יום שאחרי המשבר".
- הכנה ופינוי זמן ללמידה (הן מנטלית והן טכנית).
- סיוע במציאת הקורס המתאים וחיבור למטרה התעסוקתית האישית.
- בניית תכנית למידה בשותפות עם הלקוח.
- מעקב אחר יישום תכנית הלמידה.

#### **תפקידם של רכזי התעסוקה הפועלים במרכזי עוצמה והציפיות מהם בתקופה זו**

בשגרה לרכז התעסוקה תפקיד מרכזי בהחזקת המומחיות בתחום תעסוקה מודעת עוני, עם פרוץ המשבר הוצאו רכזי תעסוקה רבים לחל"ת/חופשה, זאת אף שתחום התעסוקה מהותי בתקופה זו ויהפוך קריטי ככל שהמשק יחזור לתפקוד.

**מהות תפקידו של רכז התעסוקה בתקופת המשבר הוא לצמצם את ההשלכות התעסוקתיות של המשבר על לקוחות המחלקה ומרכז עוצמה ולהגביר את סיכוייהם להתאושש ממנו באמצעות עבודה בשלושה מישורים**

- **המשך המענים ללקוחות מרחוק (באופן טלפוני או מקוון)** – הן המשך התערבויות הפרטניות שהתקיימו לפני המשבר, הן התחלה של התערבויות חדשות על פי צרכי לקוחות המחלקה, הן מציאת פתרונות יצירתיים להמשך ויצירת מענים קבוצתיים.
- **הנגשת ידע ומידע על תעסוקה ללקוחות המחלקה ולעו"סים ומתן ייעוץ ותמיכה בהתערבויות תעסוקתיות** מותאמות למשבר המתקיימות על ידי עו"ס במחלקה ובפרט בנושמים לרווחה'
- **שותפויות** - שמירה על שותפויות רלוונטיות לתעסוקה ברמת הרשות ובמידת האפשר ויצירה של שותפויות חדשות לקידום מענים תעסוקתיים מותאמים למשבר.

**עם זאת, אין ציפיה שרכז התעסוקה יצליח לעשות את כל האפשרויות שיפורטו מטה בשל היקף המשורה המצומצם ולעיתים העדר הכשרה – יש לבנות תכנית עבודה אישית מותאמת בכל רשות.**

למעלה פירטנו את ההיבטים הפרטניים, המשותפים לנושמים ולעוצמה. בחלק זה נפרט את הפעולות המומלצות במישורים האחרים בשלושה טווחי הזמן – המיידי, הבינוני והארוך כהכנה ל"יום שאחרי המשבר".

### פעולות בטווח המידי והקרוב

- **במישור המענה ללקוחות** – כפי שפורט בסעיף הקודם. יש חשיבות רבה להמשך הקשר והחזר אחר לקוחות שהיו באמצע תהליך תעסוקתי פרטני.
- **מיפוי מעסיקים פעילים ומשרות רלוונטיות לתקופה** – באמצעות שותפויות עם גורמי תעסוקה אחרים ברשות, קבוצות פייסבוק, אתרים של חיפוש משרות, קבוצות ווטסאפ יעודיות, ומיפוי יזום של עסקים חיוניים (רשתות שיווק, פארם, מפעלי ייצור חיוניים, שליחויות, מוקדי שירות לעבודה מהבית, מערכת הבריאות וכד').
- **במישור הנגשת הידע ויעוץ למחלקה** - בתקופת זמן זו המחלקות וצוותי נושמים אינם פנויים לתהליכי התערבות מעמיקים בתעסוקה ועם זאת רכז התעסוקה צריך לזהות את המידע שכן רלוונטי ולהנגיש אותו באופן שיתן ערך לעובדי המחלקה וללקוחותיה. דוגמאות לפעולות אפשריות
  - ניהול ושיווק קבוצת ווטסאפ לפרסום משרות רלוונטיות,
  - פרסום מידע על משרות זכויות תעסוקתיות בדף הפייסבוק של המרכז,
  - אחריות על מענה לשאלות בנושא זכויות תעסוקתיות בקו חם ליעוץ לתושבים או בשידור פייסבוק לייב לתושבים
- **במישור השותפויות** - יש ליצור קשר עם הגופים איתם יש שותפויות בתחום התעסוקה בשגרה על מנת לחדש את הקשר, להעריך מה אופן ההתמודדות שלהם עם המשבר בזמן הזה, ומה המענים שנותנים וליצור בסיס לפעולה משותפת בהמשך.

### פעולות בטווח זמן בינוני (תכנון לכך שהמשבר ימשך מספר חודשים)

התכנית יוצאת מנקודת הנחה שבמידה והמצב הנוכחי ימשך עוד מספר חודשים אנחנו נראה עליה בפניות סביב נושא התעסוקה ולכן יש חשיבות רבה לעבודת רכזי התעסוקה בשלושת המישורים

- **במישור המענה ללקוחות**
  - **מענה ללקוחות קיימים** – כפי שפורט בסעיף הקודם
  - **כניסה לתהליכי התערבות חדשים** – במידה והמשבר ימשך לאורך חודשים רכזי התעסוקה יחלו לקבל פונים חדשים ויצטרכו ללמוד כיצד לייצר קשר ותהליך תעסוקתי בלי שהיה בסיס של היכרות מוקדמת ובאמצעים המקוונים/טלפוניים.
  - **פעולות קבוצתיות וקהילתיות** – במידה והתקיימו לפני המשבר יש לבחון האם ניתן והאם מתאים להפעיל אותן מחדש באמצעים מקוונים. בנוסף יש להתחיל תהליך של איתור

צרכים חדשים המשותפים לפונים רבים ויכולים לתרום בהקשר התעסוקתי ולפיתוח מענים יצירתיים באמצעים מקוונים.

**□ במישור הנגשת הידע וייעוץ למחלקה**

▪ **הנגשת מידע וייעוץ לעובדות המחלקה ובפרט לנושמים לרווחה:** במידה וההגבלות על מקומות עבודה ימשכו בחודשים הקרובים אנו צופים כי מספר הלקוחות הזקוקים לסיוע תעסוקתי, הן בתכנית והן במחלקה, יעלה וגם עוסיות המשפחה ידרשו לתת מענה בנושא. רכזי התעסוקה הם משאב ידע וייעוץ עבור כלל צוות המחלקה והם יכולים להנגיש מידע רלוונטי לצוותים ולייעץ בתהליכי התערבות שעו"ס המשפחה מבצעת. בפרט יש לשים לב לייעוץ איכותי לצוותי נושמים לרווחה.

**□ במישור השותפויות –**

- במידה והיו פעולות משותפות לפני תחילת המשבר יש לבחון במשותף האם ואיך מתאים לחדשן בתקופה זו.
- כדאי לעשות חשיבה משותפת ואף ליזום או להשתתף בשולחן (מקוון) משותף לגופים שונים העוסקים בתעסוקה בישוב לשם פתרון בעיות וחסמים, זיהוי הזדמנויות ותכנון מענים מותאמים ויצירתיים.

**פעולות כהכנה לטווח הארוך**

לא ניתן לצפות כיום איך ובאיזה קצב שוק התעסוקה יתאושש מהמשבר הנוכחי, ויש חשיבות רבה שמרכזי עוצמה יהיו ערוכים לתת סיוע ללקוחות כשתגמר תקופת הריחוק החברתי ותחל תקופת ההתאוששות של המשק. לרכזי התעסוקה תפקיד מרכזי בתהליך ההכנה ובתכנון המענים ליום שאחרי.

- **מיפוי לקוחות וצרכיהם:** איסוף מידע אודות לקוחות המלווים כיום במרכז עוצמה, בנושמים ובמחלקה כדי למפות אילו לקוחות נפגעו בהקשר התעסוקתי ובאיזה אופן (פוטרו, יצאו לחל"ת, סגרו עסק, עבדו בעבר בשחור ונתרו ללא תעסוקה וכד') זאת מתוך הנחה שחלקם יזדקקו לליווי כדי לחזור לשוק העבודה.
- **מיפוי ההזדמנויות התעסוקתיות באזור:** מיפוי של מקומות עבודה באזור הגיאוגרפי של המחלקה שממשיכים לפעול עם דגש על מקומות עבודה חיוניים שאנו מעריכים שימשיכו לפעול באופן מלא גם לאחר המשבר.
- **הכנת תכנית עבודה מותאמת לתרחישים שונים ביום שאחרי'** המתייחסת למענים פרטניים וקבוצתיים, עבודה עם המחלקה ועם שותפים. ככל הניתן יש להתייחס לתרחישים אפשריים שונים (למשל פתיחת מקומות עבודה ללא חזרה של מסגרות החינוך/תחבורה ציבורית וכד').

כלי עבודה שעומדים לרשות רכזי התעסוקה וצוותי נושמים בהקשר התעסוקתי בתקופה זו בחלק הבא של המסמך נתייחס לפלטפורמות ללמידה מרחוק. לגבי כלים ואופן החזקת קשר מרחוק ראו בנספח.

### אוסף קישורים לאתרי אינטרנט המציעים קורסים למידה בחינם

1. קמפוס IL: אתר של מטה ישראל דיגיטלית  
<https://campus.gov.il/>  
קמפוס IL בערבית <https://campus.gov.il/ar/>
2. קולטים עברית: אתר של משרד העלייה והקליטה  
<http://hebrew.moia.gov.il/Pages/HomePage.aspx>
3. קורסים אונליין באתר שירות התעסוקה - ניתן להוסיף לסרטונים תרגום לערבית בהגדרות הסרטון.  
<https://www.taasuka.gov.il/he/Applicants/Pages/OnlineCourses.aspx>

### מיצוי זכויות וקהילה

המלצות להתערבויות בתחומי מיצוי זכויות וקהילה ותפקיד עו"ס מיצוי זכויות וקהילה בתקופה זו

#### מה במסמך

בימים אלו מתמודדת מדינת ישראל עם משבר הקורונה, המשפיע באופן ישיר ומידי על מצבן הכלכלי והמשפחתי של משפחות החיות בעוני והדרה ובפרט על לקוחות המחלקות לשירותים חברתיים. מטרת מסמך זה הן

- לתאר את המצב בתחומים אלה ולהסביר למה ההתערבות בהם חשובה דווקא כעת.
- לתת המלצות להתערבויות בתחומי מיצוי זכויות וקהילה אותן ניתן לעשות במסגרת נושמים לרוחה ומרכז עוצמה בטווחי זמן שונים: בטווח המיידי, בהמשך תקופת הריחוק החברתי וכהכנה ליום שאחרי.

- להבהיר את תפקידם של עו"ס מיצוי זכויות וקהילה הפועלים במרכזי עוצמה בתחומים אלה ואת הציפיות מהם בתקופה זו.

יש לזכור ולהתחשב בכך שבתקופת החירום חלק ממאמצי הצוות כולו ממוקדים להיבטים של המחלקה ולסיפוק צרכים בסיסיים של המשפחות. בנוסף, חלק מהעו"סים וצוותי נושמים ועוצמה הוצאו לחל"ת. לכן חשוב להדגיש שאין כאן הנחיות מחייבות אלא **המלצות והצעות לפעולה**. כל צוות יבחר מה יכול ליישם בתקופה זו.

הצוותים המחוזיים ובפרט מפקחי השירות לעבודה קהילתית והמנחים הישוביים של עוצמה עומדים לרשות הצוותים, למתן מידע עדכני והיוועצות שוטפת.

#### **תחום מיצוי זכויות בתקופת משבר הקורונה – תיאור המצב ולמה ההתערבות חשובה**

בשל מצב הריחוק החברתי שהוכרז על ידי הממשלה וההשלכות החמורות שלו על היבטים שונים בחייהן של משפחות ובפרט של משפחות החיות בעוני חלים שינויים רבים ותכופים בנהלים ובתהליכים בירוקרטיים הקשורים למיצוי זכויות בתחומים רבים ושונים. בנוסף, בשל המצב, עולים קשיים יחודיים בתהליכי מיצוי זכויות, הן בשל צמצום כוח העבודה בארגונים ובמוסדות השונים והן בשל העובדה שכלל התהליכים צריכים להעשות מרחוק באמצעים מקוונים/טלפוניים או שהם הוקפאו (למשל ועדות ערר בביטוח הלאומי, ועדות זכאות לחינוך מיוחד ועוד).

המצב שתואר למעלה משפיע באופן מוגבר על משפחות החיות בעוני, שאין להן רשת בטחון של חסכונות או משפחה היכולה לסייע באופנים שונים עד למיצוי הזכויות. אי מיצוי הזכויות עלול לגרום להידרדרות חמורה במצבה של המשפחה.

לכן, הבטחת מיצוי הזכויות הוא קריטי לשם צמצום של נזקי המשבר כעת וההכנה המיטבית לשלב ההתאוששות ממנו. בנוסף, אי מיצוי הזכויות משפיע על מצבה הרגשי, המשפחתי והכלכלי של המשפחה ועלול להעצים את עוד יותר הלחץ והחרדה ומצבי הקושי המשפחתיים שחווים כולנו בשל המשבר הבריאותי והצורך להיות סגורים בבתיים. סיוע במיצוי זכויות יכול להקל בהיבטים אלה.

#### **תחום קהילה בזמן משבר הקורונה - תיאור המצב ולמה ההתערבות חשובה**

הריחוק החברתי מציב בפני כולנו את האתגר של המשך שימור והגברת ההון החברתי מסוגים שונים. היבט זה קריטי במיוחד למשפחות וקהילות החיות בעוני ונמצאות כבר כך במצב של מיעוט הון חברתי.

- ברמת ההון החברתי המחבר - הקשרים שמעבר למשפחה הגרעינית ויכולת ההעזרות בשכנים ובמשפחה מורחבת הצטמצמו ביותר. לחוויית הבדידות בתוך המשפחה הגרעינית עשויות להיות השלכות חמורות – רגשיות משפחתיות ופרקטיות.

- **ברמת ההון החברתי המגשר** - יכולת הנגישות לקשרים בקהילה ובחברה הכללית וכן למוסדות ושירותים הצטמצמה ועברה למישור המקוון שאינו זמין למשפחות רבות. בשל כך משפחות רבות נשארות מאחור, אינן חשופות למידע ולשירותים חיוניים (למשל למידה מרחוק, מיצוי זכויות).

- **ברמת ההון החברתי המקשר** יכולתם של פעילים להתכנס ולפעול יחד אל מול בעלי כוח ומקבלי החלטות לשיפור מצבם והעלאת המודעות לצורכי הקהילות שלהם הצטמצמה ביותר. גם תהליכים שהחלו לא ניתן לקדם כאשר המערכת כולה מצויה במצב חירום ואינה פנויה לכך. ההשלכות של מצב זה הן שנהלים והחלטות מדיניות קריטיות לתקופה זו יתקבלו מבלי להתייחס לקולם ולצרכיהן של קהילות ואנשים החיים בעוני.

**דווקא במצב זה, יש משמעות רבה להתערבויות יצירתיות במישור הקהילתי** התערבויות שייסייעו לשימור וחיזוק ההון החברתי מהסוגים השונים שהוזכרו.

#### **המלצות להתערבויות שניתן לעשות בנושמים ובעוצמה בתחום מיצוי זכויות וקהילה**

התפיסה שתוצג במסמך לגבי ההתערבויות היא של התערבות מותאמת שלב - כאשר בתקופה הראשונית עוסקים בהיבטים חירומיים, לאחר מכן בכניסה לשגרת חירום ובהכנה ליום שאחרי.

**מטרת העיסוק מותאם השלב בתחומי מיצוי זכויות וקהילה היא לצמצם נזקים כעת ולהתכונן להתאוששות מיטבית בהמשך.**

יתכן שבני משפחות נושמים ולקוחות בעוצמה וכן פעילים במרכז עוצמה ירגישו שאינם פנויים לתהליכים אלה כמובן שיש להענות לצרכים שמעלים, להעלות ולהציע את האפשרויות אך לא לכפות דבר ולהיכנס לנושא בקצב המתאים לכל לקוח ולכל משפחה.

#### **המלצות להתערבויות פרטניות בתחום מיצוי זכויות וקהילה בנושמים ובעוצמה**

ההמלצות מתייחסות לעבודת המלווה ו/או העו"ס בנושמים וצוותי עוצמה. לעו"ס מיצוי זכויות וקהילה התמחות, וידע וכלים בנושא באופן רחב ולדמויות אחרות במרכז עוצמה התמחות בזכויות הקשורות לתעסוקה ולחובות וכלכלת המשפחה לכן, חשוב שצוותי נושמים יעזרו באנשי צוות עוצמה ויטייעו איתם בהקשר להתערבויות שעושים במיצוי זכויות.

#### **התערבויות פרטניות במיצוי זכויות וקהילה שמומלץ לעשות בטווח המיידי – התערבויות חירומיות**

□ **הערכת מצב ומיפוי צרכים נוכח המצב:** באמצעי התקשורת שעומדים לרשות העובד (טלפוניים או מקוונים) לברר איך המציאות החדשה משפיעה על הלקוח/ המשפחה? האם חלו שינויים תעסוקתיים? האם חלו שינויים בהכנסות ממקורות אחרים? אילו עוד היבטים של זכויות נפגעו בעקבות המשבר. מה רמת הבידוד החברתי של המשפחה ועד כמה מתקיימים

- קשרים עם אחרים בתקופת הריחוק. בנוסף יש לתת מקום לאוורר ולשחרר את כלל התחושות, החרדה, החששות ביחס למצב. וליצור סטינג של שיחות התעדכנות וסיוע קבועות.
- **סיוע מיידית במיצוי זכויות:** הנגשה של המידע והדרכה בתהליך הגשת הטפסים המקוון בהתאם לצרכי המשפחה יש להרחיב את המבט לכל ההיבטים והשירותים שיתכן ויעלו אם כי המרכזיים הם שירות התעסוקה, ביטוח לאומי ורשות המיסים (לעצמאיים). במידת הצורך סיוע בשיח עם המעסיק על השגת מסמכים נדרשים, בירור פרטים וכד'. יש לעקוב אחרי מצב הבקשות בשירותים השונים באופן אקטיבי ובמידת הצורך לתווך ולסנגר עד למיצוי הזכות.
  - **סיוע בהשגת צרכים בסיסיים** – במידת והמשפחה לא יכולה לספק את צרכיה הבסיסיים (לרבות מחשבים, חיבור לאינטרנט), ובהתאם לאפשרויות שיש ברשות ובתכנית.
  - **הגברת הון חברתי מחבר** – לעודד את המשפחה/הלקוח לשמור קשר משמעותי אחד עם דמות מחוץ למשפחה הגרעינית (באמצעים טלפוניים/ממוחשבים).
  - **בעוצמה** - כאשר עולים בשיחות המעקב והקשר צרכים שאינם באחריות עוצמה – יש לתווך ולסייע למשפחה לקבל מענה מהגורם המתאים בסיוע עו"ס המשפחה.

#### **התערבויות במיצוי זכויות וקהילה שמומלץ לעשות בטווח הבינוני – התערבויות בשגרת חירום**

לאחר שהשבועות הראשונים של ההלם וכיבוי השריפות עוברים, יש ערך להתערבות מאורגנת יותר שתסייע למשפחה למצות זכויות שהצורך בהן יעלה לאורך הדרך ולחזק את ההון החברתי שלה. יש לקחת בחשבון תרחישים שונים לרבות מצב של מספר חודשים של ריחוק חברתי והעדר מסגרות חינוך וקהילה גם לאחר החזרה לשגרה.

- **שמירה על קשר וסטינג של שיחות ליווי** – באמצעי תקשורת מרחוק. מעבר משיחות אודות כיבוי שריפות לשיחות שמסייעות בתכנון מאורגן וקבלת החלטות מושכלות. נסיון אקטיבי לאתר זכויות נוספות שהמשפחה זכאית להן ופעולה למיצויין.
- **סיוע למשפחות ברכישת מיומנות לשימוש באמצעים מקוונים** – לשם השגת זכויותיהן וקשר עם מוסדות ושירותים כמו גם לשם התחברות לקהילה הקרובה ורחבה והמשך שימור הקשרים
- **עידוד המשפחות לשימור ויצירת קשרים חברתיים** חשיבה משותפת על אופנים מותאמים
- **יזום של פעולות שונות מותאמות ויצירתיות בנושאים ועוצמה שמטרתן חיבור בין המשפחות** וחיזוק ההון החברתי המחבר שלהן. עידוד המשפחות לקחת בהן חלק.

*תפקידם של עו"ס מיצוי זכויות וקהילה הפועלים במרכזי עוצמה בנושאים אלה והציפיות מהם בתקופה זו בשגרה לעו"ס מיצוי זכויות וקהילה תפקיד מרכזי בהחזקת המומחיות בתחומים אלה. עם פרוץ המשבר הוסטו רבים מהעו"סים להתמודדות בחירום וחלקם אף יצאו לחל"ת. אך ככל שתתמשך תקופת הריחוק החברתי, נושאי מיצוי זכויות וקהילה יהפכו קריטיים עבור לקוחות המחלקה ויש חשיבות רבה ליכולתה של העו"ס להביא את מומחיותה לידי ביטוי וליזום התערבויות שהן מעבר לרמה הפרטנית בלבד.*

מהות תפקידו של עו"ס מיצוי זכויות וקהילה בתקופת המשבר הוא **לצמצם את ההשלכות של המשבר על מצבם של לקוחות המחלקה ומרכז עוצמה ולהגביר את סיכוייהם להתאושש ממנו באמצעות עבודה בשלושה מישורים עיקריים**

- **אל מול לקוחות –**
  - **המשך המענים בתחום מיצוי זכויות ללקוחות מרחוק (באופן טלפוני או מקוון) –** במצבים מורכבים בהם העו"סים במחלקה לא יודעים לתת מענה או במקרים בהם העו"סים הוסטו ממשימותיהם המקוריות ולא יכולים לתת מענה בתקופת המשבר.
  - **המשך ופיתוח התערבויות קהילתיות מותאמות לצרכים, להזדמנויות ולאפשרויות שתקופת המשבר מזמנת.**
- **אל מול המחלקה - הנגשת ידע ומידע על מיצוי זכויות והיבטים קהילתיים הקשורים למשבר ללקוחות המחלקה ולעו"סים ומתן ייעוץ ותמיכה בהתערבויות במיצוי זכויות המתקיימות על ידי עו"סים במחלקה ובפרט ב'נושמים לרווחה'.**
- **אל מול שותפים וקובעי מדיניות –** השפעה על מדיניות ויצירת מענים ברמה המקומית והארצית באמצעות השמעת קולם של אנשים החיים בעוני והצפת צרכים ואתגרים הן לשותפים והן למטה התכנית.

**עם זאת, אין ציפיה שעו"ס מיצוי זכויות וקהילה תצליח לעשות את כל הפעולות שיפורטו בהמשך – יש לבנות תכנית עבודה אישית מותאמת בכל רשות.**

למעלה פירטנו את ההיבטים הפרטניים, המשותפים לנושמים ולעוצמה. בחלק זה נפרט את הפעולות הייחודיות לעו"ס מיצוי זכויות וקהילה במישורים האחרים בשלושה טווחי הזמן – המיידי, הבינוני והארוך כהכנה ל"יום שאחרי המשבר".

#### **פעולות בטווח המידי והקרוב**

- **במישור המענה ללקוחות –** כפי שפורט בסעיף הקודם. יש חשיבות רבה להמשך תהליכי מיצוי זכויות. יתכן בתקופה זו עומס של פניות פרטניות בשל הסטת עו"סי המשפחה לפעולות בחירום או יציאתן לחל"ת.
- **במישור הנגשת הידע וייעוץ למחלקה -** בתקופת זמן זו המחלקות וצוותי נושמים אינם פנויים לתהליכי התערבות מעמיקים במיצוי זכויות וקהילה ועם זאת העו"ס צריך לזהות את המידע שכן רלוונטי ולהנגיש אותו באופן שיתן ערך לעובדי המחלקה וללקוחותיה. דוגמאות לפעולות אפשריות



- הכנת קובץ מידע מתעדכן לשימוש צוותי המחלקה והלקוחות
- פרסום מידע על זכויות רלוונטיות בדף הפייסבוק של המרכז
- ייזום קו חם ליעוץ לתושבים או שידור פייסבוק לייב לתושבים
- יש חשיבות ליצירת אופנים המנגישים מידע לאוכלוסיות שאינן מחוברות לעולם המקוון.
- סיוע לצוותי נושמים בחשיבה על מענים מקוונים או אחרים ליצירת הון חברתי מחבר.

### פעולות בטווח זמן בינוני (תכנון לכך שהמשבר ימשך מספר חודשים)

התכנית יוצאת מנקודת הנחה שבמידה והמצב הנוכחי ימשך עוד מספר חודשים, מצבן של המשפחות ידרדר בצורה קשה, בנוסף זכויות חדשות והטבות יוכרזו על ידי המדינה ולקוחות יזדקקו לסיוע במיצוין. לכן צפוי שנראה עליה בפניות סביב נושא מיצוי זכויות. בנוסף היש חשיבות להעלאת ההון החברתי בתקופה זו ולכן יש חשיבות רבה לעו"ס מיצוי זכויות וקהילה.

לפני הכל – על מנת שנוכל לפעול בתקופת שגרת החירום יש חשיבות רבה לאיסוף המידע ולהבנה ממנו של הצרכים, האתגרים, החסמים וכן של ההזדמנויות המשמעותיות. ללא מידע ותובנות שעולות ממנו קשה לתכנן מענים ללקוחות ולפעול מול שותפים וקובעי מדיניות.

לכן הצעד הראשון בתקופה זו צריך להיות מיפוי עדכני ואיסוף מידע שיטתי אודות מצבם של הלקוחות וכן שיח בצוות על המשמעות הנגזרות מהמידע

מתוך המידע נוכל לגזור את הפעולות הבאות

- **במישור המענה ללקוחות**
  - **מענה ללקוחות קיימים** – כפי שפורט בסעיף הקודם
  - **כניסה לתהליכי התערבות חדשים** – במידה והמשבר ימשך לאורך חודשים ועו"ס המשפחה ימשיכו להיות מוסטות למשימות חירום ו/או להיות בחל"ת, עו"ס מיצוי זכויות וקהילה יקבלו פניות פרטניות רבות ויצטרכו למצוא כיצד לייצר קשר ותהליך מיצוי זכויות בלי שהיה בסיס של היכרות מוקדמת ובאמצעים המקוונים/טלפוניים.
  - **פעולות קבוצתיות וקהילתיות בתחום זכויות והון חברתי** –
    - במידה והתקיימו לפני המשבר יש לבחון האם ניתן והאם מתאים להפעיל אותן מחדש באמצעים מקוונים.
    - בנוסף יש להתחיל תהליך של איתור צרכים חדשים המשותפים לפונים רבים בהקשרים אלה ולפתח מענים יצירתיים באמצעים מקוונים. (לדוגמה הרצאות בזום על היבטים שונים של זכויות בתקופה זו)
  - **חיבור בין מתנדבים לבין לקוחות** – במידה ופועלים במרכז מתנדבים יש לחשוב על האופן שבו הם יכולים לסייע בתקופה זו ואיך לחבר אותם ללקוחות המרכז והמחלקה.

- **עבודה עם פעילים** – חשובה במיוחד בתקופה זו, במידה והיתה קבוצת פעילים במרכז לפני פרוץ המשבר חשוב למצוא את אמצעי הקשר איתם ולייצר חשיבה משותפת סביב הנושאים שהיו רוצים לקדם כעת וכיצד לעשות זאת.
- **במישור הנגשת הידע וייעוץ למחלקה ובפרט לצוותי נושמים**
- **מידע וייעוץ לעו"ס המשפחה** - בתקופה זו כלל לקוחות המחלקה זקוקים לסיוע בתחום מיצוי זכויות אקטיבי ועו"ס מיצוי זכויות הן משאב ידע וייעוץ עבור כלל צוות המחלקה. חשוב להנגיש מידע רלוונטי ומתעדכן לצוותים ולייעץ בתהליכי התערבות שעו"ס המשפחה מבצעת. בפרט יש לשים לב להמשך ייעוץ איכותי לצוותי נושמים לרוחה.
- **התחום הקהילתי חשוב ביותר** – במחלקות בהן יחידה קהילתית יש לצפות שהיא תוביל את התחום במחלקה, אך אם אין במחלקה יחידה קהילתית, עו"ס מיצוי זכויות וקהילה יכולה להעלות מודעות אצל עו"סים במחלקה ולהציע מענים יצירתיים המותאמים לצרכים החדשים.
- **במישור השותפים וקובעי המדיניות**
- **מיפוי מצבם של הגורמים השונים** כיצד השפיע המשבר על הגורמים השונים? חידוש הקשר במידה וניתק ובירור המענים שנותנים בימי המשבר. יש חשיבות מיוחדת לחיבור עם גורמים המשמעותיים בזמן המשבר: **סיוע משפטי, ביטוח לאומי, מס הכנסה, והוצאה לפועל.**
- **פעולות שהופסקו** במידה ולפני המשבר היו פעולות משותפות שהופסקו, כדאי לשקול האם יש לחדשן ואם כן באיזה אופן, אם יש אפשרות וצורך ניתן לחשוב על פעולות משותפות חדשות.
- **השפעה ברמת הרשות** – חשוב למתג את מרכז עוצמה כגוף המספק ידע ותובנות משמעותיות אודות השלכות המשבר על משפחות החיות בעוני ברשות
  - כדאי ליזום או להצטרף **לשולחן עגול רשותי** שבו נידונים היבטים שונים של התמודדות עם המצב שנוצר ולהביא שם את צרכיהם וקולם של אנשים החיים בעוני
  - כדאי לכתוב **ניירות עמדה ודיווחים** עם נתונים ותובנות אודות המצב ולהעבירם לגורמים המתאימים.

### פעולות כהכנה לטווח הארוך

לא ניתן לצפות כיום איך ובאיזה קצב המשק יתאושש מהמשבר הנוכחי, ומה יהיו הנהלים וההקלות שינתנו במישור מיצוי הזכויות. יש חשיבות רבה שמרכזי עוצמה יהיו ערוכים לתת סיוע ללקוחות כשתגמר תקופת הריחוק החברתי ותחל תקופת ההתאוששות של המשק וכן שישפיעו על התנהלות הרשות כלפי משפחות החיות בעוני והדרה באופן שיקל עליהן להתאושש מהמשבר. לעו"ס מיצוי זכויות וקהילה תפקיד מרכזי בתהליך ההכנה ובתכנון המענים ליום שאחרי.

- **המשך מיפוי השפעת המשבר על הלקוחות** איסוף מידע אודות לקוחות וכן תובנות ומסקנות העולים מהמיפוי

- **מיפוי המוסדות והארגונים והמענים הניתנים בתקופת המשבר ולאחריה, חיזוק הקשרים עם שחקנים מרכזיים בהקשר למיצוי זכויות וקהילה ברשות.**
- **הכנת תכנית עבודה המתייחסת למענים פרטניים, קבוצתיים וקהילתיים, עבודה עם המחלקה ועם שותפים. ככל הניתן יש להתייחס לתרחישים אפשריים שונים. חשוב לערב לקוחות ושותפים בתכנון תכנית העבודה העתידית.**

## מסוגלות אישית ומשפחתית

המלצות להתערבויות בתחום החוסן האישי והמשפחתי ב'נושמים לרווחה'

### מה במסמך

בימים אלו מתמודדת מדינת ישראל עם משבר הקורונה, המשפיע באופן ישיר ומידי על מצבן הכלכלי, הרגשי והמשפחתי של משפחות החיות בעוני והדרה ובפרט על משפחות המשתתפות בתכנית 'נושמים לרווחה'. מטרת מסמך זה הן

- **לתאר בקצרה את המצב בהקשר זה ולהסביר למה ההתערבות בהם חשובה דווקא כעת.**
- **לתת המלצות להתערבויות אותן ניתן לעשות במסגרת נושמים לרווחה בטווחי זמן שונים: בטווח המידי, בהמשך תקופת הריחוק החברתי וכחנה ליום שאחרי – על מנת לחזק את המסוגלות האישית והמשפחתית.**
- **להפנות למקורות ידע ורעיונות נוספים שיכולים לסייע בהתערבות עם המשפחות בנושאים אלה.**

יש לזכור ולהתחשב בכך שבתקופת החירום חלק ממאמצי צוות נושמים לרווחה ממוקדים להיבטים של המחלקה ושחלק מהעו"סים ו/או המלווים הוצאו לחל"ת. לכן חשוב להדגיש שאין כאן הנחיות מחייבות אלא **המלצות והצעות לפעולה**. כל צוות יבחר מה יכול ליישם בתקופה זו.

הצוותים המחוזיים, הרכזים והמדריכות הפרטניות עומדים לרשות הצוותים, למתן מידע עדכני והיועצות שוטפת.

### מסוגלות אישית ומשפחתית בתקופת משבר הקורונה – תיאור המצב ולמה ההתערבות חשובה

מסוגלות אישית ומשפחתית היא תחום ההתערבות העוסק במצב הרגשי, ביכולת ההתמודדות והתפקוד וכן במאפייני היחסים והקשרים בין בני המשפחה. בשל מצב הריחוק החברתי שהוכרז על ידי הממשלה משפחות נאלצות להסתגר בביתן, שירותי חינוך וטיפול הופסקו ומקומות עבודה רבים נסגרו.

במצב זה משפחות רבות חוות משבר כלכלי רגשי ומשפחתי משמעותי. עצם היציאה מהשגרה, סיר הלחץ שנוצר בבית הסגור והחרדה סביב נושא הבריאות וההיבטים הכלכליים של המשבר עשויים ליצור

פגיעה קשה בהיבטים של רווחה אישית, זוגית והורית כמו גם ברווחתם של הילדים ושל המשפחה כולה. אצל משפחות מסוימות מצב זה והתמשכותו ללא נקודת סיום ידועה, עשוי להביא למצוקה קיצונית של פרטים ולמצבי סיכון. נתוני המשרד והעמותות המתמחות מעידים כבר כעת על עליה משמעותית בדיווחים על מצוקה נפשית, אלימות במשפחה והזנחה או פגיעה בילדים.

בנוסף, בחלק מהמשפחות ישנם בני משפחה שיש בעברם טראומות מורכבות וסובלים מפוסט טראומה גם בשגרה, המשבר כמצב קיצון מעורר חרדה, עלול להיות טריגר להחרפה בהשלכות הפוסט טראומה.

לכן, **התערבות לחיזוק החוסן האישי והמשפחתי, הגברת המסוגלות במשפחה ומתן מענה להיבטים רגשיים קריטיים לשם צמצום של נזקי המשבר כעת וההכנה המיטבית לשלב ההתאוששות ממנו.** חוסן הוא מושג המתאר יכולת של האדם והמשפחה להתמודד בצורה אפקטיבית עם מצבי משבר ודחק. החוסן מורכב מ-5 היבטים מרכזיים והתערבות בהיבטים אלה יכולה לחזק את החוסן האישי והמשפחתי.

מרכיבי החוסן (כולם חשובים וההצגה לא מייצגת סדר עדיפות)

- **משאבים חומריים מספקים**
- **הון חברתי** - יכולת לקבלת תמיכה מהסביבה, תחושת השפעה על הסביבה ועל המציאות
- **קשר וההתקשרות מיטיבה במשפחה** – תמיכה, הכלת רגשות ויכולת להתמודד עם קונפליקטים באמצעות דיאלוג – בין בני הזוג ובין לבין ילדיהם.
- **תפיסת עולם ופרשנות** – החזקת פרשנות ו"סיפור" לגבי העולם באופן כללי ולגבי המצב המשברי ובפרט שעוזרים להתמודדות.
- **שגרה וכללים** – שמירה על סדר יום הכולל הן מטלות והן פעילויות פנאי אישיות ומשותפות.

חשוב לזכור שבתקופה זו אנו והמשפחות נתונים לאותן תקנות חירום והגבלות על חיי היום יום ובאופן טבעי גם החוסן האישי והמשפחתי של אנשי הצוות עשוי להתערער ברמות שונות. יש חשיבות לתשומת לב להיבט זה וליישום פעולות אקטיביות לחיזוק החוסן האישי והמשפחתי שלכם אנשי הצוות, על מנת שתוכלו לצלוח בצורה מיטיבה עבורכם ועבור המשפחות.

#### **המלצות להתערבויות שניתן לעשות ב'נושמים לרוחה'**

התפיסה שתוצג במסמך לגבי ההתערבויות היא של התערבות מותאמת שלב - כאשר בתקופה הראשונית עוסקים בהיבטים חירומיים, לאחר מכן בכניסה לשגרת חירום ובהכנה ליום שאחרי.

**מטרת העיסוק מותאם השלב בתחום המסוגלות היא לצמצם נזקים כעת ולהתכונן להתאוששות מיטבית בהמשך.**

יתכן שבני משפחות נושמים ירגישו שאינם פנויים לתהליכים אלה כמובן שיש להענות לצרכים שמעלים, להעלות ולהציע את האפשרויות אך לא לכפות דבר ולהיכנס לנושא בקצב המתאים לכל לקוח ולכל משפחה.

חשוב שהעו"ס והמלווה יתאמו ביניהם את ההתערבות בנושא זה ושהעו"ס יהיה מעורב מאוד בהתערבות. במידה והעו"ס אינה עובדת – חשוב שהמלווה תקבל תמיכה וליווי מקצועי ממדר"צית או ממדריכה פרטנית במערך.

**במידה ועולה לאורך ההתערבות חשש למצבי מצוקה רגשית קיצונית או לסיכון בתחומי אלמ"ב, הזנחה או פגיעה בילדים – יש חשיבות להיוועץ עם נשות המקצוע הרלוונטיות במחלקה או בשירותים מתמחים (בריאותיים, נפשיים ועוד).**

### **התערבויות בתחום המסוגלות שמומלץ לעשות בטווח המידי – התערבויות חירומיות**

**הערכת מצב ומיפוי צרכים נוכח המצב:** באמצעי התקשורת שעומדים לרשות העובד (טלפוניים או מקוונים)

○ לברר באופן ראשוני איך המציאות החדשה משפיעה על המשפחה ועל כל אחד מבני המשפחה, מה רמות הדחק והחרדה של בני המשפחה, כיצד מאופיינת האוירה בבית בעת הזאת, האם נבנתה שגרה, מה רמת הקושי הכלכלי וחוסר בצרכים חומריים בסיסיים.

○ יש לתת מקום לאוורר ולשחרר את כלל התחושות, החרדה, החששות ביחס למצב, להביע אמפטיה ולתת תוקף למה שחווים. חשוב להעביר מסר של נרמול לתחושות ולחוויות ולכך שמאוד טבעי להגיב כך למצב כל כך לא נורמלי אותו כולנו עוברים.

○ חשוב ליצור סטינג של שיחות התעדכנות וסיוע קבועות ועידוד לפנות מיידית לצוות במידה ומתפתח מצב קיצון אישי, זוגי או הורי.

**סיוע מידי במיצוי זכויות ובהשגת צרכים חומריים בסיסיים:** זאת לשם ייצוב החסך החומרי המשפיע באופן משמעותי על החוסן האישי והמשפחתי.

**הגברת הון חברתי** – לעודד את המשפחה/הלקוח לשמור קשר משמעותי אחד עם דמות מחוץ למשפחה הגרעינית (באמצעים טלפוניים/ממוחשבים). לסייע בחשיבה מי יכול לסייע כעת כ"חבר טלפוני".

**הרגעת תגובות חרדה** – במידה ועולות תגובות חרדה ודחק בזמן השיחה כדאי לפעול לפי ההנחיות בסרטון [הזה](#).

### **התערבויות בתחום המסוגלות שמומלץ לעשות בטווח הבינוני – התערבויות בשגרת חירום**

לאחר שהשבועות הראשונים של ההלם וכיבוי השריפות עוברים, יש ערך להתערבות מאורגנת יותר שתסייע למשפחה לחזק את החוסן האישי והמשפחתי שלה. יש לקחת בחשבון תרחישים שונים לרבות מצב של מספר חודשים של ריחוק חברתי והעדר מסגרות חינוך וקהילה גם לאחר החזרה לשגרה.

**שמירה על קשר וסטינג של שיחות ליווי** – באמצעי תקשורת מרחוק.

- **זמינות למשפחה ושיחות יזומות** - המשך מתן תמיכה והקשבה, הבעת אמפטיה ומתן תוקף לחיות. המשגה ושיום של הרגשות והתחושות יכולה מאוד לסייע כמו גם המשך המסר של נרמול הרגשות והמעשים ושיקוף שמה שמתרחש הוא תוצאה של המצב המתמשך ולא ש"משהו בתוכי התחיל להיות לא בסדר".
- **מעבר משיחות אודות כיבוי שריפות לשיחות שמסייעות בתכנון מאורגן וקבלת החלטות מושכלות**. כדאי לשתף את המשפחה בידע אודות גורמי החוסן השונים ולחשוב יחד איתה איך ניתן לסייע לה לחזק ולהתמודד עם האימים עליהם. ככל שנצליח לסייע למשפחה לחוש יותר שליטה וודאות בסיטואציה – יכולת ההתמודדות והרווחה הרגשית תגבר.
- חשוב לשים לב **למשפחות המתמודדות עם מצבים יחודיים המגבירים קושי** – ילדים עם מוגבלויות, ילדים שהיו בפנימיות ושבנו הביתה, מחלות או מוגבלויות של ההורים, משפחות החיות עם הסבים באותה דירה וחוששות לשלומם וכד'.
  - **חיזוק גורמי החוסן השונים** – כאמור אין סדר של חשיבות. כדאי להתמקד בגורמים השונים בהתאם לצורך ולרצון של המשפחה.
- **משאבים חומריים** – ראו בנספחים אודות מיצוי זכויות, כלכלת המשפחה ותעסוקה.
- **הון חברתי** – ראו בנספח אודות קהילה. בהקשר לילדים יש לסייע למשפחות עד כמה שניתן במחשבים ויכולת חיבור על מנת שגם הילדים יוכלו לשמור על קשריהם החברתיים מרחוק.
- **קשר והתקשרות מיטיבה** – חשיבה עם המשפחה על פעילויות בתקופת הבידוד שיכולות להגביר את הקשר וההתקשרות. האתרים ומקורות המידע השונים עמוסים ברעיונות לפעילות עם הילדים בהקשר זה אך יש מיעוט חומרים על בני נוער וחשוב לא לשכוח שהצרכים שלהם וההורות להם שונה מאשר של ילדים. יש לשים לב גם לנושא האישי והזוגי – ולעודד את ההורים "לזכור גם את עצמם" והיחסים ביניהם. במידה והיחסים מתערערים והופכים למתוחים ביותר ניתן לשקול עם המשפחה פניה לאנשי מקצוע מתמחים באופן מקוון.
- **תפיסת עולם ופרשנות** – כדאי שחלק מהשיח עם המשפחה יתמקד באופן שבו "מבינים את הסיפור" של המצב ומה משדרים לילדים – האם ניתן לראות את המשבר גם כהזדמנות (למשפחתיות, להשקעה בילדים)? מה הרגעים היפים או האופטימיים שחווים בתוך המצב? במה הצליחו היום? איפה העריכו את עצמם, את בן זוגם, את הילד? בני אדם נוטים לזכור ולתפוס יותר את השלילי ויש חשיבות להקדשת תשומת לב להיבטים חיוביים. אם המשפחה מחזיקה באמונה דתית ניתן לסייע להם לשאוב כוח ממנה.
- **שגרה וכללים** – שגרה תורמת להתמודדות עם תחושות חוסר השליטה והחרדה והיא חשובה במיוחד לילדים. ניתן לסייע למשפחה בהבניית סדר יום מארגן וכללים (גמישים ומאפשרים) שיאפשרו לכל בני המשפחה לחיות בתוך "סיר הלחץ המשפחתי". כדאי לחשוב עם ההורים כיצד יגיבו ל"הפרת הכללים" וכיצד להעביר

מסרים על שגרה וכללים לילדים ובני נוער בגילאים שונים. בנוסף, מתן תפקידים בעבודות הבית לילדים מעצימה מאוד את יכולת ההתמודדות שלהם. ברשת יש מגוון רעיונות לסדר יום, כללים ותפקידים לילדים שיכולים לסייע אך בסופו של דבר המשפחה יודעת הכי טוב מה מתאים לה.

□ עוד היבט של מסוגלות וחוסן הוא **נתינה לאחרים** – ניתן להציע למשפחה ולחשוב עימה על היבטים שונים של תרומה לאחרים בהתאם ליכולותיה ולגילאים השונים של בני המשפחה. ברשויות שונות עשו פעולות כמו שליחת סרטוני המלצות בין המשפחות, הפעלה של משפחות אחרות דרך הוידאו, עירוב הילדים במשימות של תמיכה והפגת בדידות לבני משפחה קשישים (בטלפון/וידאו), המשך השפעה כפעילים ומתנדבים ועוד.

### **התערבויות בטווח הארוך – הכנה לחזרה לשגרה והתמודדות בתקופת ההתאוששות**

כבר כיום מדברים מומחים בתחום בריאות הנפש על כך שתקופת ההתאוששות והחזרה לשגרה עשויה להיות לא פשוטה. ההסתגלות החוזרת למסגרות עלולה להחוות על ידי ילדים בגילאים שונים כמורכבת. יתכן ששוק העבודה יחזור לתפקוד אך מסגרות החינוך לא יפתחו באופן מלא, מה שיציב משפחות במתח רב. השלכות המשבר הכלכלי שיחוו משפחות רבות גם הן ישפיעו על הדינמיקה במשפחות.

□ **יש חשיבות לשיח על היום שאחרי** – לשם הגברת תחושת הוודאות והשליטה כדאי להתכונן עם המשפחה לתרחישים שונים והשלכותיהם ולהכין תכניות מגירה. לחשוב על כל היבטי החוסן וכיצד ניתן להמשיך ולחזקם במצבים שונים של תקופת ההתאוששות מהמשבר.

### **מקורות מידע וידע רלוונטיים בהקשרים אלה – היכנסו לקישורים**

- **חוברת חוסן אישי ומשפחתי** – נותנת רקע מושגי על מצבי דחק וחרדה ועל אופני ההתמודדות איתם במיקוד על ילדים [כאן](#)
- **חוברת חוסן משפחתי** - ממוקדת לילדים בגילאי 5-7 [כאן](#)
- **פורטל הקורונה באתר בטיפולנט** – מגוון מאמרים על היבטים טיפוליים הקשורים להתמודדות אישית, זוגית, הורית ומשפחתית בזמן הקורונה [כאן](#)
- **מודל הגשר המאח"ד באתר שפ"י** – מודל הגשר המאח"ד הוא מודל מקצועי מוביל לחיזוק חוסן אישי אל מול מצבי משבר [כאן](#)
- מידע על התמודדות במשפחות להן ילדים עם מוגבלות באתר בית איזי שפירא – [כאן](#)

## ליווי וקשר מרחוק

בימים אלה אנו נדרשים לפתח מיומנויות חדשות של יצירת, שמירה והעמקת קשר באמצעים של תקשורת מרחוק – טלפון, סמסים/ ווטסאפ ושיחות וידאו. כתכנית שאחד העקרונות המקצועיים המרכזיים שלה הוא שקשר עמוק של היכרות ואמון הוא מפתח לכל תהליך שינוי, היכולת שלנו לעשות זאת קריטית על מנת שנוכל להמשיך לתת מענה למשפחות נושמים ולמקבלי השירות בעוצמה.

תקשורת טלפונית או מקוונת אינה פשוטה לא לנו ולא למשפחות. קשה יותר לייצר אינטימיות, קרבה ופתיחות – שכן הרבה ממה שמאפשר תקשורת קרובה זה המסרים הלא מילוליים ושפת הגוף הנחווים בעת מפגש פנים אל פנים. בנוסף, בשל העדר מסגרות החינוך – קשה מאוד למצוא זמן לשיחה נינוחה ללא הפרעות הילדים ברקע.

עם זאת, לשיח המקוון או הטלפוני יכולים להיות גם יתרונות

- הוא מאפשר לעיתים פתיחות רבה יותר – דווקא הריחוק מאפשר לעיתים להסיר חסמים בתקשורת
- הוא מאפשר גמישות רבה יותר בזמן
- הוא מאפשר למשפחות להתנסות בכלים טכנולוגיים ולחוות הצלחה בתפעולם

יש ערך מיוחד לנסיון לעשות שיחות וידאו בשל היכולת לראות הבעות פנים וניואנסים לא מילוליים. בנוסף שימוש בכלים כמו ווטסאפ וידאו זזום מאפשרים לצוות ולמשפחה להסתכל יחד על אותו מסך מחשב, מסמכים וכד'.

יתכן שהפעמים הראשונות יהיו מביכות ויעוררו חשש בנוסף, יתכן שנצטרך לעזור למשפחה בתפעול הכלים הדיגיטליים ולמידת הפונקציות השונות שלהם. חשוב לזכור שלקוחות ואנשי מקצוע המתנסים בכלים המקוונים מדווחים שלאחר מספר פעמים רמת המבוכה והחשש יורדת והפער בין שיחה פנים אל פנים לשיחה מקוונת יורד.

כמובן שבקבוצות אוכלוסייה בהן השימוש באינטרנט ובמכשירים חכמים אינו מקובל יהיה צורך להשתמש בשיחות טלפוניות וללמוד ליצור את הקשר המעמיק בדרך זו.

מצורף מסמך עם המלצות לאיך לנהל מפגשי ליווי מקוונים – [כאן](#)