



# עבודה סוציאלית מודעת-עוני

ספר הכשרה

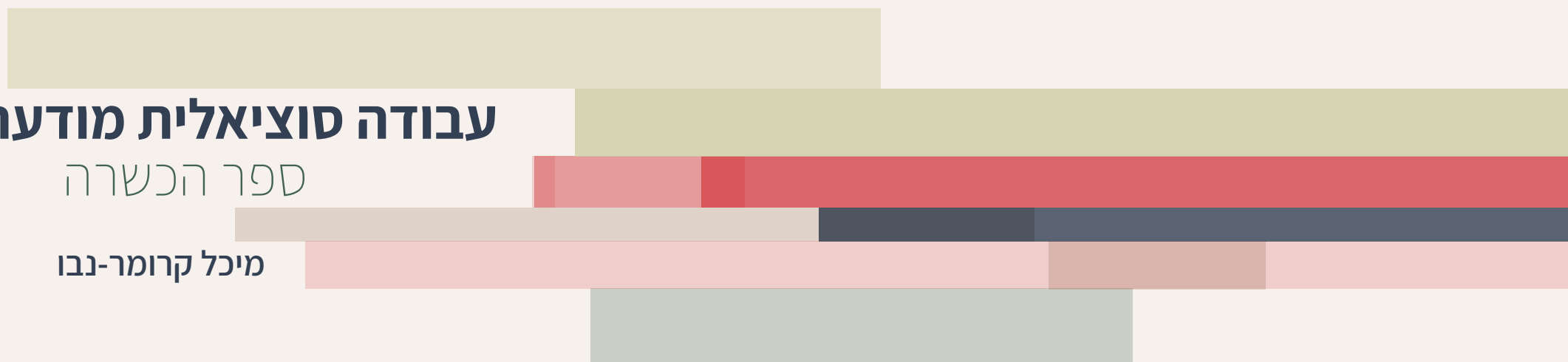
מיכל קרומר-נבו



# עבודה סוציאלית מודעת-עוני

ספר הכשרה

מיכל קרומר-נבו



## עבודה סוציאלית מודעת-עוני: ספר הכשרה

### מיכל קרומר-נבו

ריכוז והפקה: איריס סוקולובר-יעקובי, ג'וינט-אשלים  
ליווי מטעם משרד הרווחה והביטחון החברתי: נורית ויסברג-נקאש ומעין בן זאב  
סיוע בכתיבה ובהפקה: סיון רוסו-כרמל

עריכה לשונית: אלישבע מאי

עריכה גרפית ועיצוב הכריכה: ויקי סטודיו [wikistudio.com](http://wikistudio.com)

הנגשה לשונית: We-Co

ספר זה נכתב בלשון זכר ונקבה לחילופין והוא מיועד לשני המינים במידה שווה. השמות והפרטים המזהים בדוגמאות המופיעות לאורך הספר הם בדויים. חלק מהדוגמאות פורסמו בשמן בגרסה קודמת והן מופיעות כך גם כאן. בדוגמאות אחרות לא מצוינים שמות העובדות הסוציאליות כדי להגן על פרטיות הפונים המופיעים בהן. בכל הדוגמאות שונו כל הפרטים אשר יכולים היו להביא לזיהוי הפונים. לאורך הספר משמשים הכינויים "פונים", "לקוחות", "משתמי השירותים" לחילופין.

כל הזכויות בעברית שמורות למשרד הרווחה והביטחון החברתי, ג'וינט-אשלים

ומיכל קרומר-נבו

תשפ"ב / 2022

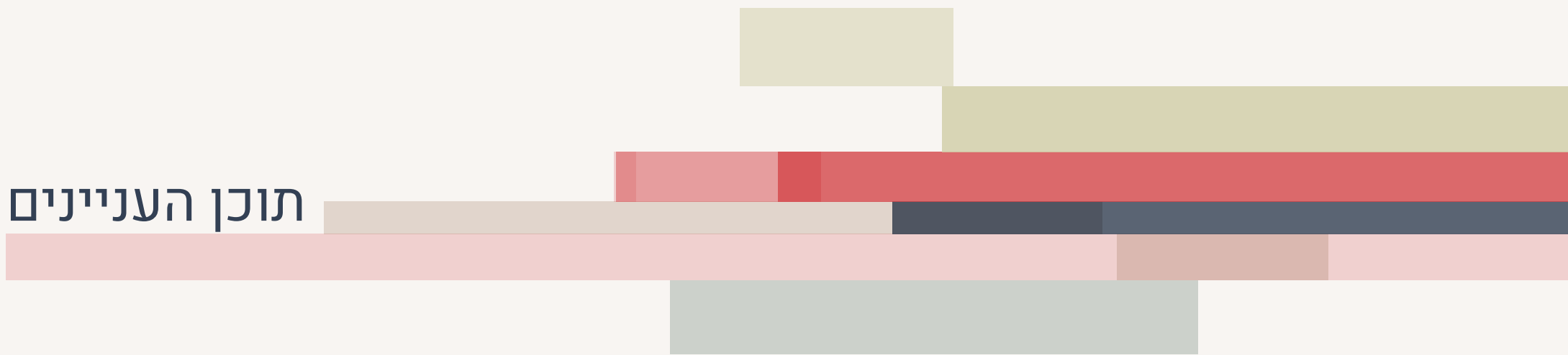
ISBN 978-965-7453-24-7

הג'וינט

משרד הרווחה  
והביטחון  
החברתי



# תוכן העניינים



ברכות 17-10

הקדמה 23-18

כיצד להשתמש בספר? | מקורות

פרק 5 | יכולת פעולה 135-118

מבוא | מהי יכולת פעולה? | אחריות אישית לעומת כוחם של מבנים חברתיים | יכולת פעולה והפרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני | סוגים של יכולת פעולה | סיכום | מקורות

## שער שני | עקרונות של פרקטיקה

פרק 6 | 174-138

בניית היחסים הטיפוליים (נכתב בשיתוף סיון רוסי-כרמל) מבוא | רקע: סקירה היסטורית של הפרקטיקה בעבודה סוציאלית בראי הגישות הטיפוליות | יצירת הקשר הראשוני | קביעת מסגרת הטיפול (setting) | הערכה: כלי ליצירת יחסים מיטיבים עם הפונה | בניית מטרות הטיפול: יצירת גשרים בין החומרי לרגשי | סיכום | מקורות

פרק 7 | 201-176

מיצוי זכויות אקטיבי מבוא | רקע: מיצוי זכויות בעבודה סוציאלית בהקשר היסטורי | חסמים ייחודיים במיצוי זכויות של אנשים החיים בעוני | מהו מיצוי זכויות אקטיבי? | מיצוי זכויות אקטיבי כפרקטיקה ישירה | מיצוי זכויות אקטיבי כהליך טיפולי | סיכום | מקורות

פרק 8 | 228-202

היחסים הטיפוליים – הכרה, התייצבות לצד ותהליכי משבר (נכתב בשיתוף סיון רוסי-כרמל) מבוא | רקע: עבודה סוציאלית עם אנשים החיים בעוני כעבודה טיפולית | הגישה ההתייחסותית | כיצד נראית הכרה? | תהליכים משבריים בטיפול | סיכום | מקורות

פרק 9 | 266-230

כלכלת משפחה מודעת-עוני (כתבה אביטל בן שלום) מבוא | מהי כלכלת המשפחה | מאפייני כלכלת המשפחה של משפחות החיות בעוני | חובות: היווצרותם, קושי בהסדרתם והשפעתם על המשפחה | הדרה כלכלית | כלכלת המשפחה והצטלבות מיקומי שוליים | חשיבותה של כלכלת המשפחה בהתערבות עם אנשים החיים בעוני | כיצד נעשית התערבות פרטנית בכלכלת משפחה מודעת עוני | מקורות

## שער ראשון | מסגרת תאורטית

פרק 1 | 43-26

עוני מנקודת מבט אישית מבוא | ידע רפלקסיבי: מהו ומהי תרומתו | התבוננות רפלקסיבית | הקשבה לסיפורים על עוני | תוכן גלוי ותוכן סמוי: אב-טיפוס לסיפורים אישיים | סיכום | מקורות

פרק 2 | 66-44

עוני ומדיניות מבוא | מדינת הרווחה: ההשקפות הסוציאל-דמוקרטיות והניאו-ליברלית | ישראל כמדינת רווחה | מדידת עוני | הגדרת עוני בישראל ומדידתו | קצבת הבטחת הכנסה | מדדי העוני בישראל בהשוואה בין-לאומית | השפעת כלי המדיניות על מדדי העוני | סיכום | מקורות

פרק 3 | 91-68

שלוש פרדיגמות להבנת עוני מבוא | מהי פרדיגמה | הפרדיגמות התאורטיות | הפרדיגמה השמרנית | הפרדיגמה המערכתית | הפרדיגמה הביקורתית – עבודה סוציאלית מודעת-עוני | סיכום | מקורות

פרק 4 | 116-92

הון סימבולי, אַחַרֹּת מבוא | הון סימבולי, הגדרה של אַחַרֹּת והאחרה | מאפייני האחרה | כיצד האחרה נעשית? השפעת האחרות על העצמי | פרקטיקה: רפלקציה ביקורתית | סיכום | מקורות

# ברכות

ספר ההכשרה הוא אחד מתוצרי צוות העבודה, שפועל לקידום ולפיתוח ידע בעבודה סוציאלית מודעת-עוני במחלקות לשירותים חברתיים. אנו מודים לכל נשות ואנשי המקצוע שפועלים יום יום במשרד ובמחלקות לשירותים חברתיים, למנחי ולמנחות ההכשרות, למדריכות ולמדריכים, ולמשפחות שהעבודה המשותפת איתן מהווה אבן יסוד בפיתוח הידע.

בצוות העבודה לפיתוח ידע השתתפו נשות ואנשי המקצוע המפורטים להלן (שמותיהם מופיעים בסדר א'-ב') ולכולם נתונה הערכה ותודה.

## משרד הרווחה והביטחון החברתי

אסנת אביבי, טלי בורלא, מעין בן זאב, עמליה בן שוהם, איתנה ברמן, אלה ברנד-לוי, נורית וייסברג-נקאש, יעל חזן-ארזי, מיכל יטמנו, איילה מאיר, יעל מלכה, אסתי מרקוביץ, איריס פלורנטין, שרית צרפתי, עמיר קאשי, נורית שגב.

## אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

מיכל קרומר-נבו.

## ג'וינט-אשלים

אביטל בן שלום, שרית ויזל, איריס סוקולובר-יעקובי, בקי סרצה, זיוה שגיב, נעמי שרון.

## קרן רש"י

יעל בלה-אבני, אידה לוי-אינגבר, מירי רוסמן.

## הקרן למפעלים מיוחדים, המוסד לביטוח לאומי

שרית בייץ, דבורה-חיה יוסף, כרמלה קורש-אבלגון.

## מנהלות התוכניות

מירב ברוקנטל, שרי מאיר, רחל צמח, אתיה שנל.

## איריס פלורנטין

סמנכ"לית בכירה

ראשת מינהל שירותים חברתיים ואישיים

משרד הרווחה והביטחון החברתי

## קוראים וקוראות יקרים, שותפים ושותפות לדרך

הספר המונח לפניכם הוא תרגום ארוך-שנים של הידע והכלים הקשורים לפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. מאז שנת 2014 פועל משרד הרווחה והביטחון החברתי, בשותפות עם פרופ' מיכל קרומר-נבו, ג'וינט-אשלים, קרן רש"י והמוסד לביטוח לאומי, לאמץ את הפרדיגמה וליישם אותה כמודל מוביל בעבודת המחלקות לשירותים חברתיים. המשרד רואה בפרדיגמה כלי תאורטי ויישומי לעבודה עם משפחות ויחידים החיים בעוני ובהדרה ושואף להטמעת התפיסה בקרב העובדים והעובדות במחלקות כדי לשפר ולטייב את מצבם של מקבלי השירות.

מהלך יישום הפרדיגמה והטמעתה נעשה בשלבים. השלב הראשון היה הקמתה של תוכנית מפ"ה<sup>1</sup> ('משפחות פוגשות הזדמנות'), אשר היוותה תוכנית ניסיונית למהלך נרחב זה. בשנת 2015 הוחלט על יישום הפרדיגמה בתוכנית 'נושמים לרווחה במרכז עוצמה'<sup>2</sup> בכמחצית המחלקות לשירותים חברתיים ברחבי ישראל ושנה לאחר מכן יושמה הפרדיגמה גם בשלוש תוכניות למשפחות לילדים בסיכון ('משפחה בשביל הצמיחה', 'משפחה קבועה מיטיבה'<sup>3</sup> ו'מפגש'<sup>4</sup>). היישום המהיר של הפרדיגמה בחמש התוכניות הראשונות נבע מכך, שהעובדות הסוציאליות שפעלו במסגרתן העידו, כי הן מצליחות לקיים קשרים משמעותיים עם פונים שקודם לכן לא הצליחו למצוא דרך לליבם. תוכניות נוספות – עולים לדרך-קד"ם<sup>5</sup> ופנימה<sup>6</sup>, שהתפתחו בשנים שלאחר מכן, ביססו את עבודתן על עקרונות הפרדיגמה לצד השפעות נוספות.

שלב נוסף ביישום ההחלטה להפוך את הפרדיגמה למודל מוביל בעבודת המחלקות לשירותים חברתיים סומן בשנת 2021, לקראת צאתו של ספר זה לאור, עם היציאה לדרך של תוכנית ניסיונית לפיתוחן של מחלקות לשירותים חברתיים מודעות-עוני. מטרתה של

<sup>1</sup> בשותפות משרד הרווחה והביטחון החברתי, ג'וינט-אשלים, קרנות הביטוח הלאומי ואוניברסיטת בן-גוריון בנגב.

<sup>2</sup> בשותפות משרד הרווחה והביטחון החברתי, ג'וינט-אשלים וקרן רש"י.

<sup>3</sup> בשנת 2018 אוחדו שתי התוכניות לתוכנית 'בשביל המיטיב'. התוכניות בשותפות משרד הרווחה והביטחון החברתי וג'וינט-אשלים.

<sup>4</sup> בשותפות משרד הרווחה והביטחון החברתי, קרן רש"י וקרנות הביטוח הלאומי.

<sup>5</sup> בשותפות משרד הרווחה והביטחון החברתי, ג'וינט-אשלים ומשרד הקליטה.

<sup>6</sup> בשותפות משרד הרווחה והביטחון החברתי, קרן רש"י וקרנות הביטוח הלאומי.

התוכנית – יצירת מודלים כוללים לעבודה מודעת-עוני במחלקות לשירותים חברתיים, מעבר לתוכניות ייחודיות. לכל אורך התקופה, המהלך של פיתוח הפרדיגמה מלווה על ידי צוות מוביל, שבו לוקחים חלק נציגי כל הגופים השותפים.

יישום הפרדיגמה חייב היערכות ארגונית, שהתקיימה בתוכניות הייחודיות בזכות תקציבים ייעודיים. אימוץ עקרונות הפרדיגמה על ידי עובדים סוציאליים התאפשר בזכות הקטנה מסוימת של מעמסת העבודה על עובדות המשפחה, הדרכה מקצועית קבועה ומתמשכת, סל מענים גמיש, שעמד לרשות המשפחות, וסיוע במיצוי זכויות ובפרקטיקת מדיניות (להרחבה על המודל הארגוני ויישומו בתוכניות השונות ראו אצל קרומר-נבו ואח', 2019). רכיבים אלו העניקו תמיכה לעובדים הסוציאליים ואפשרו להם להתקרב למשפחות ולהפוך את עבודתם למקצועית יותר.

בנוסף לאלה, נודעת חשיבות גדולה ביותר לקיומה של סביבה ניהולית תומכת. ראשי צוותים ומנהלי מחלקות לשירותים חברתיים, שהם בעלי השפעה מרובה על הפרקטיקה של העובדים הסוציאליים עם המשפחות, עברו הכשרות והדרכות בעבודה בהתאם לעקרונות הפרדיגמה. מצאנו כי תפיסותיהם ועמדותיהם, נכונותם לחשוב מחוץ לקופסה ומחויבותם לערכים מקצועיים הם קריטיים להצלחתם של העובדים הסוציאליים בפעולתם.

המהלך הנרחב של אימוץ הפרדיגמה חייב פיתוח של קורסים ייעודיים מחוץ לגבולות האקדמיה. ואכן, מאז שנת 2015 התקיימו עשרות רבות של קורסי הכשרה להוראת הפרדיגמה במסגרות שונות: בית הספר המרכזי לעובדי רווחה, מרכז ידע אשלים וכן המחלקות לשירותים חברתיים. בתוכניות אלה הוכשרו מאות עובדי משפחה, עובדי חוק נוער, יושבי ראש של ועדות תכנון טיפול, ראשי צוותים, מנהלות מחלקות לשירותים חברתיים ומפקחים. כמו כן, שולבו תוכני הפרדיגמה בקורסים שפותחו במקביל להכשרת עובדות סוציאליות משפחה.

המהלך הרחב, המציין בימים אלה שמונה שנים מאז יצא לדרך, התאפשר בזכות שותפות יוצאת דופן בין האקדמיה לשדה. בצעד חלוצי, בשנה האקדמית 2016-2017, הושאלה פרופ' מיכל קרומר-נבו מאוניברסיטת בן-גוריון בנגב למשרד הרווחה והביטחון החברתי לקידום המהלך, ובשנה זו היא הקדישה את כל זמנה לעבודה כתף לכתף איתנו. השותפות האמיצה וארוכת השנים שלנו עם ג'וינט-אשלים, קרן רש"י והמוסד לביטוח לאומי ועבודתן המצוינת של נשות מקצוע בכל אחד מהגופים הללו הביאה ליישום המוצלח של פיתוח הפרדיגמה ולהטמעתה.

תודה לעובדי מינהל שירותים חברתיים ואישיים על ההתגייסות לקדם את השירותים למשפחות ולילדים ותודה מיוחדת לאיילה מאיר, מנהלת אגף בכיר משפחות, ילד ונוער בקהילה ולנורית ויסברג-נקאש, מנהלת השירות לרווחת המשפחה והילד, על הובלה נחושה של שותפות אמיצה ופורצת דרך לטיוב השירותים.

אני רואה בספר זה כלי מרכזי בקידום הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני ואבן דרך משמעותית בהוראתה ובהטמעתה בקרב העובדים והעובדות במחלקות לשירותים חברתיים. אני מאמינה, כי העבודה הרבה שהושקעה בהנגשת החומרים תאפשר לאנשי מקצוע רבים העמקה בהבנת הפרדיגמה ובמתודות להפעלתה. כמו כן, הרחבת העבודה בהתאם למודל זה תאפשר לרשויות המקומיות ולעובדים הסוציאליים המטפלים להגיע ליותר מקבלי שירות וללוות אותם לקראת שינוי וצמיחה. מי ייתן שתפיסות אלו יובילו את העשייה הסוציאלית המקובלת והקבועה. בהצלחה לכולנו!

### מקורות

- קרומר-נבו, מל, מאיר, א', וויסברג-נקש, נ' (2019). עבודה סוציאלית מודעת-עוני: הנהגת הפרדיגמה במחלקות לשירותים חברתיים בשנים 2014-2018. ביטחון סוציאלי, 106, 1-23.

## קוראות וקוראים יקרים

מזה שנים רבות עוסק ג'וינט-אשלים בפיתוח תוכניות ומהלכים חדשניים למען ילדים, נוער, צעירים בסיכון ובני משפחותיהם ובשנתיים האחרונות בקידום מוביליות חברתית של קבוצות אוכלוסייה אלו, תוך שותפות אמיצה עם משרדי הממשלה. בשמונה השנים האחרונות חברנו למשרד הרווחה והביטחון החברתי ולגופים נוספים להובלת שינוי פרדיגמטי, שעיקרו הצבת נושא העוני וההתמודדות עימו במרכז הפעולה לקידום מוביליות.

הבחירה לעסוק בעוני היא ברורה מאליה, שכן עוני מהווה חסם מרכזי למוביליות חברתית, אך עם זאת, מדובר בבחירה רדיקלית, שכן במשך שנים התקשו אנשי מקצוע לזהות את מרכזיותו של העוני במצוקתם של ילדים ומשפחותיהם. הקשרים האמיצים שלנו עם משרד הרווחה והביטחון החברתי ועם פרופ' מיכל קרומר-נבו, אשר הגתה את הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, אפשרו לנו, יחד עם שותפינו בקרן רש"י ובאגף הקרנות במוסד לביטוח לאומי, להיות שותפים להובלת מהלך רחב יריעה זה של יישום והטמעת הפרדיגמה כתפיסה מובילה בעבודת המחלקות לשירותים חברתיים.

מכיוון שמדובר בשינוי פרדיגמטי, המהלך כולל פעולות בו-זמנית במספר רבדים: הקמת מערך ארגוני, פיתוח ויישום פרקטיקות לעבודה ישירה של אנשי מקצוע, פיתוח ידע והמשגתו, יצירת תשתית של אנשי מקצוע בכירים בשירות הציבורי להובלת המהלך ולהטמעתו והכשרת אנשי מקצוע נוספים שישמשו כמדריכים וכמנחים וינחילו את התפיסות החדשניות בשדה. לכל אלה נדרש לייצר אקוסיסטם תומך, מסיר חסמים, המקדם את תהליכי השינוי. הצלחת הפעולות שנעשו עד כה הביאה לאחרונה לבניית קומה נוספת, במסגרתה יחול מעבר מתוכניות ספוראדיות לרצף מענים בתוך המחלקות לשירותים חברתיים, כך שהן תהפוכנה למחלקות לשירותים חברתיים מודעות-עוני.

בימים אלה, אנחנו, בג'וינט-אשלים, עוסקים בפיתוחים חדשניים של הפרדיגמה גם בהתייחס לעבודתם של עורכי דין המטפלים באנשים שלהם חובות כבדים, במסגרת שיתוף פעולה עם משרד המשפטים, וכן בהתייחסות לעבודתם של אנשי חינוך, במסגרת שיתוף פעולה עם משרד החינוך.

הספר שלפניכם הוא תוצר של תהליכי פיתוח הידע והוא אבן דרך חשובה בתהליכי הביסוס של הפרדיגמה. באמצעות שני שערים – האחד מציג עקרונות תאורטיים והשני מוקדש לפרקטיקה – ובהתבסס על הניסיון הרב שנצבר בהוראת הפרדיגמה לאנשי מקצוע, מזמן הספר הזדמנות להיכרות מעמיקה עם דרכי עבודה מיטיבות עם אנשים בעוני. בשונה מהכתיבה המחקרית והאקדמית, הספר מגיש לאנשי המקצוע מערך של

שיעורים, הכולל דוגמאות, הזמנה לרפלקציה ביקורתית ותרגילים פדגוגיים, המאפשרים היכרות עם העקרונות התאורטיים ותרומם לפרקטיקות המנחות את העבודה בתוכניות השונות. הספר מהווה עדות לעבודת עומק המשלבת ידע אקדמי, ידע של קובעי מדיניות וידע מהשדה, הן של מקבלי השירותים והן של אנשי המקצוע העובדים איתם.

תודתי נתונה לשותפינו מהמינהל לשירותים חברתיים ואישיים במשרד הרווחה והביטחון החברתי, בהובלת גב' איריס פלורנטין, וכן לפרופ' מיכל קרומר-נבו מאוניברסיטת בן-גוריון בנגב, על החזון ועל הצעידה הנחושה לקראת הגשמתו. תודה גם לשותפינו בקרן רש"י ובאגף הקרנות במוסד לביטוח לאומי ולבסוף, תודה מיוחדת לצוות המסור של ג'וינט-אשלים, שבלעדיו מהלך זה לא היה קורם עור וגידים.

כולי תקווה כי הספר ישמש את אנשי המקצוע, יתרום לשיפור מערך שירותי הרווחה לילדים ולבני משפחותיהם ויביא לחיזוקה של החברה הישראלית.



## פרופ' מיכל קרומר-נבו

המחלקה לעבודה סוציאלית על-שם שפיצר  
אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

### שלום רב

הספר שלפניכם הוא ספר הכשרה המיועד למנחים, למרצים ולעובדים סוציאליים המבקשים ללמוד וללמד את העקרונות התאורטיים והפרקטיים של הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. את הקורס הראשון, שממנו התפתחה החשיבה שהובילה לפרדיגמה, לימדתי באוניברסיטה העברית בירושלים לפני יותר מ-25 שנים, תחת הכותרת "עוני, עושר ומה שביניהם: דיון ביקורתי בתאוריה, במדיניות ובפרקטיקה". מאז ולאורך כל השנים אני מלמדת את הקורס הזה, כמובן עם שינויים ועדכונים, באוניברסיטת בן-גוריון בנגב, שהפכה לביתי האקדמי.

בשנים אלו חלו שינויים ניכרים בהתייחסות לעוני בחברה הישראלית וכן במקצוע העבודה הסוציאלית. בין היתר, הנושא הפך משייך לקורסי מדיניות חברתית, לתחום מרכזי בפרקטיקה, המעורר עניין בקרב סטודנטים ועובדים סוציאליים. הדבר בא לידי ביטוי גם בכך שבמרבית המוסדות האקדמיים בישראל מלמדים בשנים האחרונות קורסים ייעודיים העוסקים בעבודה עם משפחות בעוני או באופן ייחודי בעבודה סוציאלית מודעת-עוני.

במהלך שמונה השנים האחרונות, בנוסף לקורסים האקדמיים, חייב מהלך ההטמעה של הפרדיגמה במחלקות לשירותים חברתיים פיתוח נרחב של קורסים ייעודיים המיועדים לאנשי מקצוע, ואלו אכן מתקיימים לאורך השנים במסגרות השונות להכשרת עובדים סוציאליים. להפצה הראשונית של הקורסים הללו תרמו מאוד תלמידיי, עינת וגר אטיאס, יובל סער-הימן, סיון רוסו-כרמל ושחר תימור-שליון, ששימשו כמרצים וכמנחים. בהמשך תרמה לכך רבות גם אביטל בן שלום, מפתחת הידע של מערך 'נושמים לרווחה במרכז עוצמה', שתחת שרביטה התקיימו עשרות קורסים. בשלב מאוחר יותר, כאשר הצורך בקורסים גדל והלך, הם הועברו על ידי עובדים סוציאליים בכירים, שהוכשרו במיוחד להוראת הפרדיגמה. ספר זה מבוסס על הניסיון העשיר שנצבר בקורסים הללו ומטרתו לתמוך בתהליכי ההוראה והלמידה של הפרדיגמה.

חשוב לזכור, כי אין די בהכשרה מקצועית, טובה ככל שתהיה. מחד גיסא, ניתן לראות סמן לחשיבותה של ההכשרה במחקרם של אלה ברנד-לוי ומיקי מלול (2019), אשר מצא, כי מקבלי שירות היו שבעי רצון יותר מן הטיפול שקיבלו במחלקות לשירותים חברתיים, כאשר טופלו על ידי עובדות סוציאליות שהוכשרו לעבודה סוציאלית מודעת-עוני. זאת, בהשוואה למי שטופלו על ידי עובדות סוציאליות שלא עברו הכשרה כזו. מאידך גיסא, אסור לנו לשכוח כי כדי לייצר יחסים מיטיבים עם אנשים החיים בעוני נדרשים גם משאבי זמן ותקציב, היערכות ארגונית וסביבה ניהולית תומכת.

מהלך ההטמעה של הפרדיגמה במחלקות לשירותים חברתיים הוא פרי של שיתוף פעולה פורה בין המינהל לשירותים חברתיים ואישיים במשרד הרווחה והביטחון החברתי, ג'וינט-אשלים, אגף הקרנות במוסד לביטוח לאומי, קרן רש"י והמחלקה לעבודה סוציאלית באוניברסיטת בן-גוריון בנגב. בכל אחד מהגופים הללו זכיתי לעבוד עם עשרות נשות מקצוע מעולות, שאני מודה להן מאוד. רק מחשש שמא ישמט בשוגג אחד השמות, שמותיהן אינם מפורטים כאן.

חובה נעימה היא להודות למי שתרמו לכתיבת הספר. בראש ובראשונה, העובדות הסוציאליות שהשתתפו במשך שנים בקורסים השונים וחלקו איתי סיפורים מניסיון המקצועי. זה המקום להודות למי שהשתתפו בכתיבת הדוגמאות: רינה ברץ, אליסה ברקת, עירית גבעוני, טל גל-עד ארד, רחל גרנץ, דבורה דהן, אתי דובב-ריקנטי, סילבי דויאבי, יעל ויינברג, דנה מן, יוכבד מעין, מיכל נועם-אלון, רחל סלע-אטיאס, שני סרור-טביב, טליה פיטוסי, חוה לאה צוהר, שירלי צימרמן, ניצן תאודור-כץ. חלק מהדוגמאות פורסמו בשמן במקורות אחרים עוד קודם והן מופיעות כך גם כאן. בדוגמאות אחרות לא מופיעים שמות העובדות הסוציאליות כדי להגן על פרטיות הפונים המופיעים בסיפורים. בכל הדוגמאות שונו כל הפרטים אשר יכולים להביא לזיהוי הפונים.

אני מודה גם לכל השותפות שסייעו באיסוף הנתונים, בכתיבה ובקריאת טיוטות מוקדמות: במשרד הרווחה והביטחון החברתי: ד"ר טלי בורלא, מעין בן זאב, נורית ויסברג-נקאש, יעל חזן-ארזי, חוה לוי, אסתי מרקוביץ, שתרמו לדיוק הדוגמאות מן הפרקטיקה כדי שיהלמו את מדיניות המשרד; במרכז טכנולוגי חינוכי (מט"ח): שיר דרור ונועה שפירא, שתרמו לתהליכי הכתיבה של הפרקים הראשונים; באגף המחקר של המוסד לביטוח לאומי: ד"ר מירי אנדבלד וד"ר אורן הלר, שתמכו באיסוף הנתונים על מצב העוני; בג'וינט-אשלים: אביטל בן שלום ושרית ויזל, שתרמו הערות חשובות בתהליך הכתיבה ואביטל אף כתבה את הפרק התשיעי בספר זה בהסתמך על ניסיונה המקצועי.

תודה מיוחדת לאיריס פלורנטין ולאייילה מאיר ממשרד הרווחה והביטחון החברתי, שיכולתן לדמיין מציאות טובה יותר ופעולתן הבלתי מתפשרת ליצירתה של מציאות כזו אפשרו לכל המהלך להתקיים. איריס סוקולובר-יעקובי מג'וינט-אשלים וסיון רוסו-כרמל מאוניברסיטת בן-גוריון בנגב מלוות אותי מקרוב לאורך השנים, מהצעדים הראשונים של הפצת הפרדיגמה, והן בעלות תרומה ענקית להצלחת המהלך כולו וכן לתהליכי הכתיבה ולהפקה המורכבת של ספר זה. תודה לכולן מקרב לב.

תקוותי כי הספר יעורר השראה לפיתוח הכשרות מקצועיות אשר מחברות בין הראש והלב כדי ליצור עבודה סוציאלית אשר מתייבבת לצידם של משתמשי השירותים ונאבקת למען צדק חברתי בכל הזירות שבהן היא פועלת.

### מקורות

• ברנד-לוי, א' ומלול, מ' (2019). תפיסת מקבלות שירות את הטיפול הסוציאלי במחלקות לשירותים חברתיים: הבדלים בין טיפול שגרתי לטיפול מודע-עוני. *ביטחון סוציאלי*, 106, 188-157.

עבודה סוציאלית מודעת-עוני היא פרדיגמה – תפיסה תאורטית ומעשית, הקוראת לעובדים סוציאליים לזהות את מרכזיותו של העוני בעיצוב החיים של החווים אותו. טענתה המרכזית של הפרדיגמה היא, כי עוני הוא הפרה של זכויות אדם ולא בעיה הנובעת מכשלים או מליקויים אישיים. כדי להפוך להיות רלוונטיים לאנשים החיים בעוני על העובדים הסוציאליים להתייבץ לצידם של מקבלי השירותים במאבקם להקטין את מצוקתם. שני מושגים תאורטיים מרכזיים של הפרדיגמה הם 'אחרות' (לו מוקדש פרק 4) ו'יכולת פעולה' (פרק 5). המושג 'אחרות' מסב את תשומת-ליבנו לתהליכים הרואים באנשים בעוני את דמות ה'אחר', כלומר, שונה ובעל נחיתות. מודעות לתהליכים אלה היא הכרחית עבור עובדים סוציאליים כדי שיוכלו לפרק תפיסות הגמוניות המאשימות את העניים בעוניים (על האתגרים הכרוכים בפירוק תפיסות הגמוניות בתוך המחלקות לשירותים חברתיים ראו אצל תימור-שליון, 2019, 2020). המושג 'יכולת פעולה' מתייחס למאבק של אנשים בעוניים ובמצוקתם. הפרדיגמה גורסת, כי אנשים תמיד נאבקים במצוקתם, גם אם בדרכים עקיפות או לא אדפטיביות. זיהוי המקומות והדרכים שבהם אנשים מתנגדים למצוקתם מאפשר לעובדים סוציאליים להתייבץ לצידם, כלומר, לפעול מתוך עמדה האומרת: "אני רואה שאת מנסה לשפר את החיים שלך, אבל את לא כל כך מצליחה, האם אני יכולה לעזור לך?" עבודה סוציאלית מודעת-עוני ניזונה משלושה גופי ידע ביקורתיים מרכזיים: עבודה סוציאלית-ביקורתית, תאוריות רווחה חדשניות וגישות פסיכודינמיות התייחסותיות.

**1 | עבודה סוציאלית-ביקורתית:** זרם בעבודה סוציאלית, המתמקד בניתוח של יחסי כוח חברתיים, ביטוייהם והשפעותיהם (וייס-גל ואח', 2012). מתוך גוף ידע זה, עבודה סוציאלית מודעת-עוני מאמצת את תפיסת העבודה הסוציאלית כביקורת חברתית וכן את ההתנגדות לראות במקצוע מערכת של מומחיות נייטרלית ואובייקטיבית (Garrett, 2013). התפיסה כאילו עבודה סוציאלית היא מערכת של מומחיות מדגישה את האופי הא-פוליטי של המקצוע ואת תפקידו של איש המקצוע כמומחה אשר עושה שימוש בידע ובמיומנויות מקצועיות באופן שהוא כביכול בלתי תלוי בסובייקטיביות שלו, בערכיו ובעמדותיו. לעומת זאת, תפיסת המקצוע כביקורת חברתית מצביעה על הפרקטיקה הטיפולית כביטוי לעמדה מוסרית ערכית מוגדרת, שבאופן בלתי נמנע משפיעה על אופי הכלים ועל טבעם של יעדי ההתערבות. עמדה זו מתחשבת בהקשר החברתי-תרבותי בהבנת הפרט וסבלו ורואה הן בסיטואציה הטיפולית הבין-אישית והן במעורבות חברתית-פוליטית מרחבים לשינוי חברתי. דגשים אלה מהווים בסיס להתערבויות מקצועיות מגוונות, הנעות בין הטיפול הפרטני ועד לפרקטיקה מדיניות המדגישה את הצורך בתהליכים רפלקטיביים מתמשכים ובבירור עמדות מוסריות וערכיות כבסיס לפעולה המקצועית.

**2 | תאוריות רווחה חדשניות:** גוף ידע המנתח עוני כסוגייה של יחסי כוח חברתיים (Lister, 2004) ורואה בעוני תופעה המצויה בעת ובעונה אחת בשתי זירות: בזירה הציבורית, שם נקבע עוני ומוגדר על ידי מדיניות חברתית-כלכלית ועל ידי כוחות חברתיים ופוליטיים, ובזירה הפרטית, שם עוני מתבטא בחייהם של נשים, גברים וילדים. תאוריות אלו מבקשות להתעלות מעל לדיכטומיה שבין תפיסות פרטניות, הרואות בפרט יצור אוטונומי, אחראי בלעדי לגורלו, לבין תפיסות מבניות, הרואות בפרט קורבן של מבנים חברתיים בעלי כוח מוחלט. זאת, לעבר תפיסה הרואה באנשים החיים בעוני פרטים המתמודדים באופן פעיל עם עוניים ונאבקים בו באופן יום-יומי (להרחבה ראו Lister, 2004).

**3 | גישות פסיכודינמיות התייחסותיות:** גישות אלה בוחנות את האופנים שבהם יחסי הכוח החברתיים מעצבים את היחסים הטיפוליים (Aldarondo, 2007; Hollander, 2006; Proctor et al., 2006; Samuels, 1993). העקרונות הפסיכודינמיים מספקים מסגרת הסבר ליחסים בין העבר להווה בחיי הפונים ומדגישים את החשיבות של יחסי הורה-ילד אקטואליים ופנטזיוניים להבנת העולם הרגשי של המטופל. החידוש של הגישות התייחסותיות טמון בכך, שהן מדגישות את חשיבותם של היחסים הטיפוליים כזירה המרכזית שבה מתרחש שינוי בחייו של הפרט ורואות ביחסים אלה לא רק יחסים פנטזיוניים (יחסי העברה והעברה נגדית), אלא גם יחסים מציאותיים בין שני בני אדם. יתרה מזו, הגישות התייחסותיות נותנות מקום מכריע גם להשפעות החברתיות על העולם הפנימי של הפרט. זאת, מתוך תפיסה, כי האדם מתעצב לא רק בתוך יחסים משפחתיים או בין-אישיים, אלא גם במסגרת מכלול חברתי. בכך, גישות אלה פותחות פתח לראות במציאות החברתית של עוני הסבר להתפתחות ולמצבים רגשיים, כמו גם יעד להתערבות, המשפיע על עיצוב ההתרחשות הטיפולית הישירה.

שילוב שלוש הגישות הללו מספק מסגרת להצבת האדם והיחסים הטיפוליים במרכז, להענקת יחס שווה-ערך להיבטים החומריים והרגשיים של הקיום האנושי ולהדגשת חשיבותו של ההקשר המציאותי לעיצוב ההזדמנויות הריאליות בחיי הפרט. ההתערבות המקצועית, הנובעת מתפיסה ביקורתית, מצביעה על חשיבותו של אקטיביזם חברתי לשינוי מדיניות ועל הסדרים ארגוניים ומוסדיים של חלוקת משאבים והכרה לצד העבודה הישירה עם המטופל. כך מדגישה עבודה סוציאלית מודעת-עוני את הצורך לגשר בין המציאות החיצונית, על הפן החומרי שלה, לבין המציאות הפנימית, על הפן הרגשי שלה; בין עבר להווה במציאות החיים של הפונה (להרחבה נוספת על הפרדיגמה ניתן לקרוא אצל קרומר-נבו, 2022). השאיפה של הפרדיגמה להנכיח את מצב העוני וליצור גשרים בין המציאות החומרית והרגשית מבוססת על עמדתם של לקוחות שירותי הרווחה. המחקר, כמו גם הניסיון הקליני, מעידים, כי אנשים החיים בעוני נוטים לראות בעוני מקור מרכזי וראשוני של בעיותיהם, והם פונים למחלקות לשירותים חברתיים קודם כל כדי לקבל סיוע חומרי (קרומר-נבו ואח', 2005). אנשים אלה רואים במצוקה הכלכלית לא רק את הסיבה לקשיים האחרים שהם מתמודדים עימם, אלא גם חסם מרכזי להתמודדות מוצלחת. בעיניהם, עוני אינו מסתכם

רק בהכנסה נמוכה, אלא גם בתנאי דיור לקויים, בנגישות נמוכה לשירותי חינוך טובים ולשירותי בריאות מספקים וכן גורם בעל השפעה על ההזדמנויות לחוות חוויות של כבוד והערכה. הפרדיגמה מציעה דרך כוללת להבין את נקודת המבט של משתמשי השירותים ולהגיב אליה בפרקטיקה ישירה. מהלך דומה עושים הכלכלנים, זוכי פרס נובל, אבהיגיט בנרג'י ואסתר דופלו (2021) אשר מציעים מדיניות כלכלית אפקטיבית להקטנת העוני, המבוססת על מחקרים אמפיריים. בהקדמה לספרם כלכלה ענייה הם קוראים לבסס את המדיניות הכלכלית על הידע של אנשים בעוני ולראות באחרונים:

מקור של ידע ... בני אדם שצריך להתייעץ איתם ולבדוק מה הם חושבים, או רוצים, או עושים... כדי שנוכל להתקדם בצורך לזנוח את ההרגל לצמצם את העניים למידות של דמויות קומיקס, ולהקדיש זמן כדי להבין את חייהם באמת, על כל מורכבותם ועושרם (עמ' 20).

### ניצוד להשתמש בספר?

הוראת הפרדיגמה אינה מסתפקת בהקניית ידע בלבד, אלא מערבת גם תהליכים רגשיים, שכן מדובר בשינוי עמדה: מעמדה המדגישה את השינוי שמשתמשי השירותים צריכים לעבור לעמדה המדגישה את הצורך בשינוי חברתי שיושג באמצעות התייצבות לצידם של הפונים. עמדה זו היא קשה מכיוון שהיא כרוכה במאבק מתמיד בתהליכים הרואים באנשים החיים בעוני את דמות ה'אחר', כלומר אנשים הזקוקים לתיקון. שינוי העמדה אצל העובדים הסוציאליים מחייב מעורבות מתמשכת ברפלקציה ביקורתית. מלבד הנחלה של תכנים, מטרתה של ההוראה לאפשר ללומדים לפתח עמדה רפלקטיבית מתמשכת או במילים אחרות, לייצר אווירה של התבוננות עצמית ביקורתית. הדרך הטובה ביותר לכך היא באמצעות דיאלוג. דיאלוג הוא, אם כן, דרך ההוראה המועדפת של הפרדיגמה משום שהוא מאפשר ללומדים להשמיע את עמדותיהם, לשמוע אותן ולהרהר עליהן.

הרפלקציה הביקורתית מתמקדת בהקניית כלים לערעור תפיסות הגמוניות ולהבניה של תפיסות חדשות ביחס לעוני. תפיסות הגמוניות הן תפיסות דומיננטיות, המעצבות את התודעה הציבורית לפיה התכונות האישיות או המשפחתיות הן המקור לבעיית העוני. תפיסות אלה מדגישות את הפתולוגיה, את החוסרים והליקויים של אנשים החיים בעוני. עבודה סוציאלית מודעת-עוני מבקשת לאתגר תפיסות אלו ולהציע במקומן לראות בעוני הפרה של זכויות אדם, המתקיימת הן ברמת המקרו (בעיצוב ההזדמנויות באמצעות הקצאת משאבים) והן ברמת המיקרו (בעיצוב היחסים הבין-אישיים בהתאם להבניות חברתיות מקובלות). זיהוי של עוני כהפרה של זכויות אדם דורש מאמץ מודע, שכן הוא כרוך במבט ביקורתי לגבי ההבניות המקובלות. כך לדוגמה, נדרש מאמץ קוגניטיבי ורגשי כדי להבין את הקשר בין הפרה של זכויות אדם לבין החלטתם של אנשים החיים בעוני להישען על קצבאות, או לראות את הקשר בין הפרה של זכויות אדם לתופעה של ילדים המצויים במצבי סיכון.

ההכשרה מסתייעת בתרגילים, בעצירות למחשבה ולדין בתהליכים רפלקטיביים. עם זאת, השימוש הנכון בספר זה מבוסס על כך, שהמרצה או המנחה תעבור בעצמה תהליך רפלקטיבי

משמעותי, תכיר את עמדותיה ואת הנחות היסוד שלה ותהיה מסוגלת להנחות את הלומדים בתהליך זה, תוך מתן מקום וכבוד רב לדעות השונות בכיתה.

לספר נלווים שבעה סרטים, שצולמו במיוחד לצורך ההכשרה. שלושה סרטים פתוחים לצפייה ביוטיוב: [מושגים במדידת עוני](#) • [שלוש דרכים להבין עוני](#) • [שאלות ותשובות על עוני ועל עבודה סוציאלית מודעת-עוני](#). ארבעה סרטים נוספים מצויים לשימוש פנימי בלבד\*: "התייצבות לצד", "יחסים מיטיבים", "סיפורים מהחיים" ו"סיפורים מהפרקטיקה: מיצוי זכויות אקטיבי" (כל הסרטים מופיעים בנוסח עם כתוביות בעברית ובנוסח עם כתוביות בערבית). במהלך כתיבת הספר התעורר הצורך לכלול בו גם את הניסיון המקצועי הייחודי שנצבר בעבודה עם משפחות לילדים בסיכון. מכלול העבודה עם משפחות אלה מחייב התייחסות ייחודית ומפורטת, שהיא מעבר לגבולותיו של ספר זה. עם זאת, מתוך רצון לחשוף ולו משהו מהידע שהצטבר בנושא, כללנו בפרקים המוקדשים לפרקטיקה הצגה תמציתית של העקרונות המרכזיים של יישום הפרדיגמה בתוכניות הייחודיות למשפחות שילדיהן מצויים בסיכון.

הספר כולל פרקים תאורטיים ופרקים העוסקים בפרקטיקה. הפרקים התאורטיים חיוניים והכרחיים להוראת הפרקטיקה ולא מומלץ לדלג עליהם. יתרה מזו, לא מומלץ לשנות את סדר הנושאים בהכשרה. מניסיוננו בהוראה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, בעשרות רבות של קורסים, מצאנו שסדר הנושאים כפי שהוא מובא בספר זה הוא הנכון והמתאים ביותר להוראה. במיוחד נכון הדבר לגבי הפרקים התאורטיים, שהם הכרחיים כמצע למחשבה על הפרקטיקה.

עם זאת, ניתן להשתמש בספר בגמישות רבה בכל הנוגע למידת ההעמקה בכל אחד מהנושאים ואפשר בהחלט להתאים את משך הזמן המוקדש לכל אחד מהנושאים בהתאם לאורך ההכשרה המתוכנן ולקהל היעד שלה. קורסי ההכשרה לעובדים סוציאליים, שנערכו בשנים האחרונות במסגרת משרד הרווחה והביטחון החברתי, התקיימו בהיקפים של 30 עד 60 שעות לימוד. קורסים שהוקדשו להכשרת עובדים סוציאליים לעבודה בתוכניות למשפחות עם ילדים במצבי סיכון היו ארוכים הרבה יותר והגיעו עד ל-120 שעות. עם זאת, נערכו גם מפגשי אוריינטציה קצרים יותר להיכרות עם הפרדיגמה, בהיקף של שיעור אחד או יום הכשרה אחד (כשש שעות). כאשר נדרש להציג את הפרדיגמה בשיעור אחד, מומלץ להעביר בצורה מתומצתת את התכנים של פרק שלוש, המתאר את העקרונות התאורטיים של שתי הפרדיגמות הרווחות ביחס לעוני ואת תרומתה הייחודית של הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. עם זאת, יש לזכור, כי הרצאה אחת תהווה טעימה בלבד של הפרדיגמה ולא ניתן לראות בה הכשרה של ממש. מניסיוננו, ההכשרות האפקטיביות הקצרות ביותר הן בנות יומיים או שלושה מרוכזים (כשש שעות ביום) והן כוללות התייחסות לכל אחד מהמושגים התאורטיים והעמקה משתנה ביחס לעקרונות המעשיים בהתאם לקהל היעד. הספר מציג גרסה רחבה למדי של קורס הכשרה, כך שאם רוצים להקדיש זמן לכל התרגילים ולכל העצירות למחשבה המוצעות, נדרש לכל פרק יותר משיעור אחד. בכל מקרה, בתכנון הכשרה חשוב מאוד להשאיר זמן לדין ולהיות קשובים להערות ולשאלות של הלומדים.

\*לבקשת אישור לשימוש בסרטים יש לפנות למעין בן זאב, [MaayanBe@molsa.gov.il](mailto:MaayanBe@molsa.gov.il)

## מקורות

- בנרג'י, א' ו' ודופלו, א' (2021[2011]). כלכלה עניינה: לחשוב מחדש על המלחמה בעוני הגלובלי. פרדס.
- וייס-גל, ע', לוין, ל' וקרומר-נבו, מ' (2012). המבקר, המבוקר והביקורת: התבוננות בדוח סוציאלי ביקורתי בעבודה סוציאלית. ביטחון סוציאלי, 95, 89-119.
- קרומר-נבו, מ' (2022). תקווה רדיקלית: פרקטיקה מודעת-עוני בעבודה סוציאלית. פרדס.
- קרומר-נבו, מ', סלונים-נבו, ל', הירשנזון-שגב, ע' ובן-ישי, ש' (2005). תפיסותיהם של הפונים ה"וותיקים" בלשכת הרווחה את העובדים הסוציאליים. חברה ורווחה, 25(4), 533-550.
- תימור-שליון, ש' (2019). בין השמרני, הניהולי והביקורתי: מאבק על פרופסיונליות בעבודה הסוציאלית בישראל. ביטחון סוציאלי, 106, 189-218.
- תימור-שליון, ש' (2020). מרחב מבוקר: פרקטיקות ביקורתיות במחלקות לשירותים חברתיים. בתוך מ' קרומר-נבו, ע' וייס-גל ור' סטריאר (עורכים), ביקורת בפעולה: פרקטיקות ביקורתיות בשדה החברתי בישראל (עמ' 149-194). רסלינג.
- Aldarondo, E. (Ed.). (2007). *Advancing social justice through clinical practice*. Routledge.
- Garrett, P. M. (2013). *Social work and social theory: Making connections*. Policy Press.
- Hollander, N. (2006). Psychoanalysis and the problem of bystander in times of terror. In L. Layton, N. C. Hollander, & S. Gutwill (Eds.), *Psychoanalysis, class and politics: Encounters in the clinical setting* (pp. 154-165). Routledge.
- Layton, L., Hollander N. C., & Gutwill S. (Eds.) (2006). *Psychoanalysis, class and politics: Encounters in the clinical setting*. Routledge.
- Lister, R. (2004). *Poverty*. Policy Press.
- Proctor, G., Copper, M., & Sanders P. (2006). *Politicizing the person centered approach*. PCCS Books.
- Samuels, A. (1993). *The political psyche*. Routledge.

**השער הראשון** מציג את העקרונות התאורטיים בחמישה פרקים והשער השני מציג את הפרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני בארבעה פרקים, כמפורט:

**פרק 1** מתאר את מהלך ההוראה, שמתחיל תמיד בבירור עמדות אישיות, ערכים, תפיסות ורגשות ביחס לעוני. אנו רואים חשיבות גדולה בבירור רפלקסיבי כזה כבסיס לכל לימוד של הפרדיגמה וכחלק חיוני מלימוד פרקי הפרקטיקה, שכן הפרקטיקה מוכתבת במידה רבה מהעמדות האישיות הללו. לדוגמה, השאלות מהו המעמד החברתי שאנו שייכים אליו ומהן עמדותינו לגבי כסף, עבודה, אחריות אישית ובחירה חופשית משפיעות מאוד על האופן שבו אנו מקשיבים לאנשים החיים בעוני.

**פרק 2** עוסק בהוראת ידע לגבי הגדרת העוני ומדידתו ובהיכרות עם הנתונים לגבי עוני. נתונים אלה משחקים תפקיד מכריע ביכולתם של הלומדים לזהות את העוני כתופעה הקשורה באי-שוויון ולא רק במאפיינים אישיים של משתמשי השירותים.

**פרק 3** מציג שלוש דרכים תאורטיות (שלוש פרדיגמות) להבנת עוני. הצגה זו ממקמת את הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני ביחס לפרדיגמות אחרות. זהו פרק חשוב ביותר בהכשרה כולה. לאחר שהונח מסד זה של הבנת העקרונות התאורטיים של הפרדיגמה, בהשוואה לפרדיגמות אחרות, ניתן לנתח כל סיטואציה שהיא (מדיניות או פרקטיקה ישירה) בהתאם לעקרונות התאורטיים העומדים בבסיסה, להתנסות ביישום של הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני בהקשרים שונים ולעמוד על תרומתה הייחודית. למעשה, העקרונות התאורטיים המוצגים בפרק השלישי ממשיכים ללוות את ההכשרה לכל אורכה.

**פרקים 4 ו-5** מתייחסים לשני המושגים התאורטיים המרכזיים: **פרק 4** מוקדש למושג 'אחרות' ו**פרק 5** למושג 'יכולת פעולה'. שני פרקים אלה מסיימים את השער התאורטי.

**השער השני** כולל את פרקים 6 עד 9 המוקדשים לפרקטיקה, ומבקשים ללוות בצורה סכמטית את הקשר הטיפולי.

**פרק 6** מתאר את יצירת הקשר הראשוני וכולל התייחסות ליחסים הטיפוליים וחשיבותם, הערכה, קביעת מסגרת הטיפול ומטרות הטיפול. בסוף הפרק מוצגים בקצרה עקרונות לקיום יחסים טיפוליים עם משפחות לילדים במצבי סיכון ברוח הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני.

**פרק 7** עוסק במיצוי זכויות אקטיבי ומציג פרקטיקה זו הן כמקדמת צדק חברתי והן כמקדמת מטרות טיפוליות.

**פרק 8** עוסק בהתפתחות היחסים הטיפוליים ובהתמודדות עם משברים וגם הוא מייחד מקום לעבודה עם משפחות שלהן ילדים במצבי סיכון.

הפרק האחרון, **פרק 9**, עוסק בנושא של כלכלת המשפחה ומקומה בתהליכים הטיפוליים במשפחות החיות בעוני. פרק זה נכתב על ידי אביטל בן שלום בהתבסס על הניסיון הרב שנצבר במסגרת מערך 'נושמים לרווחה במרכז עוצמה'.

שער ראשון | מסגרת תאורטית



## עוני מנקודת מבט אישית

---



## פרק 01



עבודה סוציאלית מודעת-עוני מבוססת על ארבעה סוגים של ידע:

1 | ידע אקדמי – מקורו בתאוריה ובמחקר אמפירי.

2 | ידע מן החיים – מקורו באנשים החיים בעוני.

3 | ידע פרקטי – מקורו בניסיון המקצועי שלנו ושל אחרים והוא קשור למיומנויות.

4 | ידע רפלקסיבי – מקורו בבחינה עצמית של ערכים אישיים, עמדות, תפיסות ורגשות.

כדי לדעת לעבוד עם ולמען אנשים החיים בעוני אנחנו נדרשים להפוך לבעלי ידע בכל אחד מהסוגים הללו. יתרה מזו, עלינו לבחון את מה שאנו יודעים ממקורות שונים מתוך פרספקטיבה המתנגדת לקיומו של עוני ורואה בו מצב של אי-צדק חברתי והפרה של זכויות אדם.

סוגי הידע הנ"ל כוללים:

**ידע אקדמי:** ידע תאורטי ואמפירי על עוני ועל מצוקה, על הסיבות להם, על השלכותיהם ועל הדרכים שבהן הם משפיעים על מערכות חברתיות ועל חייהם של בני אדם.

**ידע מן החיים:** ידע של אנשים החיים בעוני. זהו ידע חשוב ביותר וקריטי לכל הכרעה בעבודה הישירה עם אנשים החיים בעוני ולכל החלטה הקשורה לקביעת מדיניות. חשוב לזכור, כי אנשים בעוני הם מומחים לאיתור כשלים במערכות החברתיות והם אף בעלי יכולת להציע הצעות לשיפורם. הם גם בעלי ידע אינטימי על האתגרים שעוני מזמן בחיי היום-יום ועל הדרכים השונות להתמודד עימם ברמה האישית והמשפחתית.

**ידע פרקטי:** היכרות עם דרכי עבודה שנחלו הצלחה בעבודה עם אנשים החיים בעוני, רכישת פרקטיקות ייחודיות ומיומנויות מקצועיות.

**ידע רפלקסיבי:** בחינה עצמית של ערכים, עמדות, תפיסות ורגשות, מודעים או לא מודעים. בידע זה נעסוק בפרק שלפנינו. רפלקציה ביקורתית חיונית כבר בשלבים הראשונים של ההיכרות עם הפרדיגמה מכיוון שהאופן שבו אנו תופסים וקולטים את המציאות מותנה בהנחות היסוד שלנו לגביה וברגשות שהיא מעוררת בנו. בהקשר זה חוויות שחווינו לאורך חיינו, המיקום החברתי שלנו, הרגשות שלנו והפרשנות שאנו מעניקים למציאות משפיעים במידה רבה על האופן שבו נקלוט את מציאות החיים של הפונים אלינו ועל האופן שבו נפרש אותה. לדוגמה, השאלות מהו המעמד החברתי שאנו שייכים אליו ומהן עמדותינו לגבי כסף, עבודה, אחריות אישית ובחירה חופשית משחקות תפקיד מכריע בהבנתנו מהו עוני וביכולתנו לחוש קירבה לאנשים החיים בעוני ולהתייבץ לצידם. מכיוון שהנחות היסוד והרגשות שלנו, שהמודעות שלנו אליהן היא חלקית בלבד, מעצבים את

המסגרת הפרשנית, ספר זה, כמו גם ההכשרה לעבודה סוציאלית מודעת-עוני, נפתחים בהתייחסות לידע הרפלקסיבי.

בפרק זה נלמד כיצד לחשוף ידע רפלקסיבי, מהי חשיבותו ומה אנו יכולים ללמוד ממנו.

## מטרות הפרק

1 | ללמוד כיצד לחשוף ידע רפלקסיבי באמצעות סיפורים אישיים.

2 | לפתח מודעות להנחות יסוד (גלויות וסמויות) ביחס לעוני.

3 | לפתח מודעות לרגשות המתעוררים בנו ביחס לעוני.

4 | לבחון את עמדותינו וכיצד הן משפיעות על המפגש שלנו עם אנשים החיים בעוני.

## הצעה למנחה

החומר המוצג בפרק כולל התייחסות להיבטים תאורטיים של הנושא וכן תרגילים, נקודות למחשבה ונקודות מבט אישיות, המיועדים לתכנון שיעור או להנחיה קבוצתית. ההצעה למהלך השיעור המופיעה להלן מבוססת על ניסיונו בהוראת הנושא בקורסים רבים. יש לשים-לב, שמהלך השיעור המוצע אינו חופף את סדר הדברים כפי שהם מופיעים בפרק ועל כן כדי לתכנן את השיעור או את המפגש הקבוצתי מומלץ ראשית לקרוא את כל הפרק ועל בסיס זה לתכנן את הפעילות.

## מהלך השיעור

**דברי פתיחה |** הצגה עצמית של המנחה, כולל התייחסות לקשר האישי של המנחה לעבודה סוציאלית מודעת-עוני.

**תרגיל |** סיפורים אישיים של המשתתפים.

**דין |** סביב הרגשות, התמות והמסרים הגלויים והסמויים העולים מתוך הסיפורים האישיים.

**סיכום |** תוך התייחסות לחשיבות הידע הרפלקסיבי והצגת מטרות הקורס.

## ידע רפלקסיבי | מהו ומהי תרומתו

רפלקסיביות היא פעולה ביקורתית, הנהוגה בתחומים רחבים של מדעי החברה, ביניהם סוציולוגיה ביקורתית, פנומנולוגיה ותאוריה פמיניסטית. עיקרה של הפעולה הרפלקסיבית היא התבוננות ביקורתית על האופן שבו אנו מפקים ידע על העולם. כלומר, התבוננות על התהליכים שבעזרתם אנו מפרשים את המציאות. העמדה הרפלקסיבית היא תוצר של גישות פוסט-פוזיטיביסטיות, הטוענות כי לא ניתן להבין את העולם מבלי להפעיל תהליכים פרשניים. בניגוד לשיטות חשיבה פוזיטיביסטיות, הרואות את העולם כמהות אובייקטיבית, 'טבעית' או הכרחית, גישות פוסט-פוזיטיביסטיות רואות תופעות חברתיות כביטוי של הסכמים חברתיים, אשר נמצאים בתהליך של שינוי קבוע. כך לדוגמה, התפיסות לגבי נשיות וגבריות, לגבי התפקידים המגדריים המקובלים, או היחס למשיכה מינית לא הטרוסקסואלית השתנו בצורה רדיקלית בעשרות השנים האחרונות. הגישות הפוסט-פוזיטיביסטיות, בכללן העמדה הרפלקסיבית, מציעות שיטות חשיבה פרשניות, אשר מבקשות לחשוף את המורכבות של העולם ואת אופני הייצור הלשוניים, התרבותיים והאידיאולוגיים שמכוננים אותו.

בעוד ששיטות חשיבה פוזיטיביסטיות שואלות 'מהו עוני' או 'מה מאפיין את האנשים החיים בעוני', העמדה הרפלקסיבית שואלת: 'מהן הפרשנויות השונות הקיימות בחברה לגבי עוני ולגבי אנשים החיים בעוני?' 'מה כוחן של הפרשנויות השונות?' 'מדוע בתקופה מסוימת פרשנות אחת מקבלת כוח עודף?' 'מה חלקם של אנשים החיים בעוני בעיצוב הפרשנויות הדומיננטיות?' מטרתו של בירור זה היא לאפשר עמדה פרשנית שתתגבר על המרחק החברתי שבין עובדים סוציאליים ללקוחותיהם ותעודד יצירת קירבה וסולידריות ביניהם.

עוני מעורר מחשבות ורגשות עזים. הדיון בעוני קשור בעמדות לגבי כסף, עצמאות ותלות, אחריות אישית ובחירה חופשית. נושאים אלה ניצבים בלב התפיסות האישיות שלנו כיצורים חברתיים, אך לרוב, העמדות שלנו ביחס אליהם והרגשות שהם מעוררים בנו אינם ברורים לנו או גלויים בפנינו. ידע רפלקסיבי הוא הידע על אודות תפיסות, עמדות ורגשות אלו והוא חיוני כדי לאפשר לעצמנו להבין כיצד הם משפיעים על העמדות וההתנהגות המקצועית שלנו.

**השאלה שאנו רוצים לשאול את עצמנו היא: מתי המטען האישי שלנו מאפשר לנו להבין את חוויותיהם של אנשים החיים בעוני ולחוש קירבה אליהם ומתי הוא גורם לנו להתרחק מהם ולחוש ניכור כלפיהם.**

מבחינת הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, כדי לקיים יחסים מיטיבים עם משתמשי השירותים עלינו להבינם ולחוש קירבה אליהם. אין הכוונה לכך שעובדות סוציאליות תמיד יקבלו או יחזקו את התנהגותם של משתמשי השירותים, אלא שיבינו אותה

ויוכלו להסביר לפונים את התנהגותם מתוך עמדה של חמלה וקירבה ולא מתוך עמדה של שיפוט ודחייה. כדי להצליח לייצר עמדה כזאת של חמלה וקירבה כלפי משתמשי השירותים נדרש מאמץ רפלקסיבי מודע. כלומר, נדרשת בחינה מתמדת של עמדות ורגשות אישיים. בנוסף לכך, המאמץ הרפלקסיבי כרוך בפירוק מתמשך של ההבניות החברתיות כלפי משתמשי השירותים. עובדים סוציאליים נדרשים להתמודד באופן מתמיד עם המסרים החברתיים השליליים והדעות הקדומות, המתייגים אנשים החיים בעוני כ'אחרים', כלומר כשונים וכנחותים באופן מהותי מהכלל. בפרק 4 נבחן ביתר פירוט את התהליך שבו אנשים מסוימים בחברה מתויגים כ'אחרים', אולם בשלב זה נסקור בקצרה את הסיבות לנטייה לראות אנשים החיים בעוני כ'אחרים' ונציין כי אפשר להצביע על ארבע סיבות עיקריות לכך:

**הסיבה הראשונה** קשורה למסרים חברתיים כלליים, המתארים אנשים בעוני כ'עצלנים', 'פרזיטים', 'נצלנים' או 'תלותיים'. המסרים החברתיים הללו מועברים בשיח הציבורי באמצעות קובעי מדיניות, מעצבי דעה והמדיה.

**הסיבה השנייה** קשורה לשיח המקצועי הרווח בעבודה סוציאלית. מדובר בנטייה של המקצוע לאינדיווידואליזציה של בעיות חברתיות, כלומר נטייה להסביר מצבים חברתיים מורכבים כתוצר של בעיות פרטניות. בהקשר של עוני, הנטייה לאינדיווידואליזציה גורמת לעובדים סוציאליים להקטין את השפעתה של המדיניות החברתית ולהדגיש הדגשה יתרה את השפעתן של תכונות אישיות כמחוללות עוני. יתרה מזו, גם הנטייה לפתולוגיזציה הרווחת במקצוע מחזקת הסברים הרואים בעוני תוצר של תכונות שליליות של אנשים.

**הסיבה השלישית** קשורה בצורך של מי שאינם חיים בעוני להצדיק את המצב החברתי הקיים. הדבר נובע מהפחד הקמאי מפני כוחה של המקריות בעיצוב המציאות והצורך להשיג תחושה של שליטה. אנשים שאינם חיים בעוני מעדיפים לחשוב שמעמדם החברתי-כלכלי ניתן להם בזכות בחירותיהם, החלטותיהם ומעשיהם. לולא כן, הם היו נמצאים במגע עם החרדה הכרוכה בתחושת חוסר השליטה. הצדקת המצב החברתי הקיים עשויה לנבוע מתחושת אשמה של מי שהם בעלי זכויות. אנשים בעלי הון תרבותי, כלכלי או חברתי עלולים לחוש אשמה כאשר הם נחשפים לחוויות החיים של אנשים בעלי הון פחות, בעיקר כאשר הם מתוודעים לסבל הכרוך בכך.

**הסיבה הרביעית**, בעלת חשיבות מכרעת, היא, כי המפגשים של עובדות סוציאליות עם אנשים החיים בעוני מבוססים על יחסי כוח. לפעמים עובדות סוציאליות לא מרגישות את עצמן כבעלות כוח מול הפונים, ואפילו להיפך. אולם, לעובדות סוציאליות יש את הכוח החברתי להגדיר מהן הבעיות של הפונים ומהם המענים אשר הם יקבלו. גם כאשר הפונים מסרבים לקבל את ההגדרה, להגדרתן של העובדות הסוציאליות יש את הכוח לקבוע מה תהיה המציאות. לדוגמה, הן יכולות להכריע אם פונה מתאים למסגרת טיפולית כזו או אחרת, אם ייחשב למשתף פעולה בטיפול או לא, או מהו המענה המתאים לו. בתוך יחסי כוח, באופן מהותי מובנית הסכנה, שהצד המחזיק בכוח יקטין את האנושיות ואת הרב-ממדיות של הצד השני. גם הצד המוחלש יכול לנהוג כך, אבל השפעתו על המציאות קטנה הרבה יותר.





## תרגיל

### תפקיד המנחה

- 1 | לעודד את המשתתפים להתחבר לסיפורים אישיים הקשורים בעוני, באמצעות דוגמה אישית, כלומר באמצעות שיתוף הקבוצה בסיפור אישי. על המנחה להכין דוגמה אישית מבעוד מועד.
- 2 | לדרבן את המשתתפים לשתף את הקבוצה בסיפוריהם האישיים, באמצעות יצירת מרחב מקבל ולא שיפוטי.
- 3 | להדגים למשתתפים כיצד ניתן לחשוף את הנחות היסוד הטמונות בסיפור האישי. שימו-לב, מכיוון שלא מדובר בתהליך קוגניטיבי בלבד, אלא בתהליך רגשי, שבו אנשים חושפים את חוויותיהם ועמדותיהם האישיות, המטרה החשובה ביותר עבור המנחה היא לשמור על כבודם של המשתתפים ולהבטיח כי הם מרגישים בטוחים ומוגנים. מכיוון שכך, חשוב שלא לנסח את הנחות היסוד שנחשפות בפנינו באופן מאשים. עם זאת, התרגיל מבקש להדגים לקבוצה כיצד ניתן להקשיב לסיפורים באוזן רגישה לתמות, לרגשות ולמסרים הגלויים והסמויים המועברים דרכם.

### מהלך התרגיל

- 1 | **פנייה למשתתפים:** חשבו על חוויה שאתם זוכרים הקשורה לעוני. זה יכול להיות משהו מהחיים האישיים שלכם או המקצועיים. אתם יכולים להיזכר במציאות החיים של משפחתכם או של הורכם. לחילופין, אתם יכולים להיזכר באנשים שאתם מכירים מקרוב או אפילו במפגש חד-פעמי עם אדם שאתם לא מכירים, כמו למשל עם מקבץ נדבות, או מפגש במסגרת של טיול. הדבר החשוב הוא שזה יהיה סיפור קצר, שקופץ בתודעתכם כרגע חי בזיכרונכם. אנחנו מחפשות סיפור שמעורר בכם רגש כלשהו – נעים, מטריד ואולי רגש לא ברור או לא מובן.
- 2 | **למנחה:** ספר את הסיפור האישי שלך שאותו הכנת מבעוד מועד. הסיפור האישי שלך מסמן למשתתפים את רמת הפתיחות והעומק שיכולים להתרחש במפגש.
- 3 | כל משתתפת בתורה תספר את סיפורה האישי. הסיפורים יכולים להיות קצרים או ארוכים יותר. גם מידת החשיפה שבאה לידי ביטוי בסיפורים יכולה להשתנות מקבוצה לקבוצה ואף מאדם לאדם. כמנחים, באפשרותכם לכוון את אורך הסיפורים בהתאם למטרת הקבוצה, למידת ההיכרות בין המשתתפים ולמשך הזמן שבה הקבוצה מתקיימת.
- 4 | בשיעור רצוי לכתוב את תמצית הסיפורים על הלוח. במקרה של קבוצה גדולה מאוד, אפשר לבקש מהמשתתפים להתחלק לזוגות ולספר אחד לשני על מפגש ייחודי עם עוני. ניתן להקדיש לתרגיל כזה 5-7 דקות (כ-3 דקות לכל משתתף). לאחר מכן, לבקש ממשתתפים אחרים לספר את סיפורם לקבוצה הגדולה.

לפעמים אנו מודעים לשיפוטיות שלנו כלפי אנשים החיים בעוני, פעמים אחרות עמדות שיפוטיות מעצבות את צורת המחשבה שלנו מבלי שנהיה מודעים לכך. לא ניתן להימנע משיפוטיות. עם זאת, שיפוטיות חשובה מכיוון שהיא מנחה אותנו בהערכתנו לגבי הטוב והרע. כלומר, השיפוט הוא הידיעה כי התנהגות מסוימת טובה או לא. אנשי מקצוע במקצועות הטיפולים חייבים ללמוד להשתמש בשיפוטיות שלהם באופן מיטיב. לעיתים נדמה לנו, שהדעות שלנו מיטיבות עם הפונים, אך אם טמונה בהן עמדה פטרונית, הרי שהיא מסכלת את האפשרות לפיתוח קירבה וסולידריות. לרוב, דעות שיפוטיות מרחיקות את אנשי המקצוע מהפונים ומחבלות באפשרות התפתחותם של ברית טיפולית ויחסי העזרות. הבחינה העצמית, הרפלקסיבית, מאפשרת לנו לזהות את העמדות והרגשות שלנו אשר עלולים להרחיק אותנו מהפונים, בין אם הם גלויים ובין אם הם סמויים מעינינו, ולבחור כיצד לעשות בהם שימוש מיטיב.

דוגמה יום-יומית לעמדה שיפוטית, שפעמים רבות קשה להיות מודעים אליה, מתרחשת כאשר אדם מופתע מכך שאנשים החיים בעוני מסרבים לקבל בגדים משומשים. סירוב כזה יכול לעורר ביקורת ושיפוטיות בקרב מי שמבקש למסור בגדים משומשים מתוך רצון טוב לסייע לנזקקים. אולם, אימוץ נקודת המבט של אנשים החיים בעוני, כפי שנלמד עליה בהמשך, מאפשר הבנה מעמיקה יותר של מצב כזה והתפתחותה של קירבה. השאלה שמנחה אותנו בבואנו ליישם את הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני אינה האם השיפוט שלי כאיש המקצוע הוא מוצדק, אלא **האם השיפוט שלי מאפשר לי להיטיב עם אנשים שיוזעים מהו עוני כחווית חיים.**

התבוננות רפלקסיבית על העמדות, התפיסות והרגשות שלנו פותחת פתח לאימוץ עמדה מיטיבה כזו. עם זאת, התבוננות רפלקסיבית אינה פשוטה ולרוב איננו מורגלים בה. בהמשך הפרק נלמד כיצד ניתן לחשוף ידע רפלקסיבי באמצעות סיפורים אישיים.

## התבוננות רפלקסיבית

כדי לברר לעצמנו את העמדות, התפיסות והרגשות שלנו ביחס לעוני ניעזר בגישה הנרטיבית ונבקש להיזכר בסיפור אישי, הקשור למפגש עם עוני. מטרת הסיפור היא להתחיל לסמן לעצמנו סוגיות מרכזיות ביחס שלנו לעוני ולאנשים החיים בעוני. לרוב, הדרך הטובה ביותר לזהות ידע רפלקסיבי, כלומר, לחשוף את התפיסות והנחות היסוד הטמונות בסיפור האישי, היא באמצעות שיתופו של אדם נוסף בסיפורנו. עבודה בקבוצה היא דרך יעילה לעשות זאת.

## דוגמאות לסיפורים אישיים

להלן מספר דוגמאות מפורטות מתוך סיפורים שעלו במהלך הוראת עבודה סוציאלית מודעת-עוני. ניתן להיעזר בסיפורים אלה כדי להדגים באמצעותם למשתתפים ולמשתתפות אילו סיפורים מעלה הדיון על עוני; לחשוב איתם על השאלות לדיון בסוף הסיפורים או לנסות לאתר בהם תכנים מרכזיים ומסרים סמויים. שימו-לב, מטרת הדיון היא לחשוף עמדות ורגשות, שיכולים לעורר מבוכה או בושה בקרב המשתתפים. כדי לעודד כנות ונגיעה משמעותית בתכנים כאלה, על המנחה לטפל בסיפורים בעדינות הנדרשת ולהתאים את המילים שהיא משתמשת בהן ואת עוצמתן לכל מצב ומצב. בשום פנים המטרה אינה להוכיח את המשתתפים גם אם הם מתארים עמדות שאינן נחשבות 'תקינות פוליטית'. להיפך, חשוב מאוד שעמדות כאלה יישמעו ויקבלו מקום, כדי לעודד מרחב בטוח לרפלקציה ביקורתית. השאלות שהמנחה מבקשת להדהד הן: **באיזו מידה העמדות המתוארות מקדמות את התהליך הטיפולי ובאיזו מידה הן מקדמות את הפונה?** (השמות והפרטים המזהים בדוגמאות להלן בדויים).

### הילה בת 35

אני בעלת משפחה ממרכז הארץ, הכי מעמד ביניים, אבל לא מתלוננת, יש לנו מספיק מכל מה שחשוב. בגלל זה חשוב לי גם לתת לאנשים שאין להם. בקבוצת הפייסבוק של האימהות בעיר יש פניות עם בקשה לתרומות של אוכל ושל ציוד למשפחות במצוקה ואחת לחודש אני נותנת בכיף. בפעם האחרונה שעלתה בקשה כזו, חיברה אותי אשת הקשר ישירות למשפחה כדי לבדוק מה הם צריכים. ברשימה שהם נתנו לי היו מעדנים לילדים ודג סלמון קפוא. הייתי המומה. אני לא קונה את הדברים האלה בשביל המשפחה שלי, אלו לא מוצרי יסוד. כתבתי על זה בקבוצת הפייסבוק, שחבל שאנשים מנצלים ככה רצון טוב של אנשים, כי זה רק יגרום לאנשים כמוני לא לתרום למי שבאמת צריך וחבל.

הילה מספרת שיש לה **רצון לעזור** אבל בגבולות מה שנראה לה סביר **ואם מבקשים ממנה משהו שנראה לה מוגזם** – זה מעורר בה **כעס ותחושת ניצול**. במצב כזה היא מתנתקת ומוותרת על העמדה של מי שמבקשת להבין ולהתקרב. זה קורה הרבה מאוד לאנשים בציבור הרחב. גם עובדות סוציאליות יכולות להתמודד עם רגשות דומים, אבל התפקיד המקצועי שלהן לא מאפשר להן להתנתק. איך נוכל להמשיך להחזיק בעמדה טיפולית אל מול רגשות דומים?

את הסיפור אפשר לסכם במילים: הילה מספרת לנו על ההרגשה הלא נעימה של ניצול. כמובן שהרגשה כזו גורמת רצון להתרחק.

בהמשך הפרק תוכלו לקרוא סיפורים לדוגמה, המבוססים על מקרים שמשתתפים הציגו בקבוצות עבר.

## הקשבה לסיפורים על עוני

תהליך ההקשבה המתואר להלן רלוונטי הן למי שמלמד את הנושא ומקשיב לסיפורים של אחרים, הן למי שעובד עם אנשים החיים בעוני ומקשיב לחוויותיהם והן למי שמבקשת להבין טוב יותר את הסיפור של עצמה.

הקשיבו לסיפורים תוך כדי תשומת-לב הן **לתוכן** והן **לרגשות** שהם נושאים. היעזרו בתהליכים האישיים שגם אתם עברתם בבירור עמדותיכם האישיות כחלק מההכנה לשיעור.

הציעו בעדינות את התובנות שלכם לסיפורים. התגובה שלכם תכלול ניסוח של התוכן המרכזי של הסיפור והרגשות המרכזיים העומדים בבסיסו. סכמו אותם במילים ספורות. שאלו את המספרת אם הסיכום שהצעתם מקובל עליה. אם כן, כתבו אותו על הלוח. מומלץ לכתוב גם את שמה של מי שסיפרה את הסיפור, כדי ליצור קשר בין הלומדות ולאפשר למספרת תחושת בעלות על סיפורה.

**ניסוח התובנות לגבי הסיפורים כולל שלושה רכיבים:**

**התוכן הגלוי** | סיכום קצר של התוכן העיקרי של הסיפור.

**הרגשות** | מהם הרגשות המרכזיים העולים בסיפור.

**התוכן הסמוי** | העמדות והתפיסות האישיות ביחס לעוני ולאנשים החיים בעוני.

מטרתנו היא לזהות את קיומן של קירבה מול ריחוק או קבלה מול שיפוטיות כלפי אנשים החיים בעוני. השפעתם מרחיקת הלכת של יחסי הכוח, של תהליכי הסוציאליזציה המקצועית ושל ההבניות החברתיות עשויה לבוא לידי ביטוי בעמדה של ריחוק ושיפוטיות כלפי האנשים המתוארים. אנשים החיים בעוני יכולים להיות מוצגים כמי שהביאו את עוניהם על עצמם, כבעלי ליקויים ופגמים, או כחסרי מוטיבציה או כוחות. אם הם נתפסים כבעלי כוחות, הם יכולים להיתפס כבעלי כוחות שליליים (לדוגמה, תוקפנות או מניפולטיביות). בנוסף לעמדות האישיות, בסיפורים משתקפות גם הנחות לגבי תפקידה של החברה ביחס לעוני וכן הנחות לגבי המיקום העצמי של המספרת ביחס לעוני – האם החברה צריכה לעזור לאנשים החיים בעוני בכל מחיר? מהם גבולות האחריות החברתית? איזה רגש מתעורר בי במפגש עם אנשים בעוני? בושה? אשמה? פחד? הערכה? הזדהות? התפעלות?

התייחסות לרגשות ולתוכן הסמוי, אם בכלל, תיעשה על ידי המנחה בעדינות רבה. בחלק גדול מהמקרים אין צורך שהמנחה יתייחס אליהם בשלב הראשוני של עבודת הקבוצה, אלא רק יסמן אותם לעצמו כחומר לעבודה בהמשך. חשוב מאוד ליצור אקלים שבו המשתתפים לא יחושו אשמה או בושה על מה שהם מרגישים או חושבים.

'אמיתי'. מה זה אומר על העמדה שהוא מביא למפגש עם אנשים החיים בעוני? האם הוא מוכן להבין את הכאב הכרוך בעוני בישראל? ביחידות הבאות נלמד על הדרכים השונות למדוד עוני ולהגדירו ואז יהיו לנו כלים נוספים להתמודד עם החוויה של אייל. את הסיפור אפשר לסכם במילים: אייל מספר לנו על ההבדלים בעוני שבהודו לעומת העוני בישראל ומזכיר לנו שעוני הוא תופעה יחסית. ההשוואה הזו מעוררת את השאלות: מה אנחנו מרגישים כלפי עוני בישראל כאשר אנו יודעים שיש עוני חמור יותר במקומות אחרים ועד כמה אנחנו מוכנים להתגייס לטובת אנשים שהעוני שלהם לא נראה לנו חמור כל כך.

### צלאח בן 30

גדלתי ביישוב שרוב התושבים בו עניים, אבל לא הרגשתי מסכן. הייתה לי ילדות טובה סך הכול. הרבה חברים, שכנים, משחקים ברחובות למרות הביוב וההזנחה. אז לא ידעתי משהו אחר, לא ידעתי שזה עוני ושזה יישוב כל כך עני, חשבתי שככה זה. אבא עבד קשה ולשני ההורים היה חשוב שאני אסיים בגרות. הצטיינתי באנגלית ובעברית, וזה נתן לי אפשרות להמשיך אחר כך ללימודים גבוהים באוניברסיטה ושם בעצם נפתחו לי העיניים. פתאום ראיתי חיים אחרים, החברים שלי ללימודים חיו ברמת חיים שלא הכרתי, התחלתי לעבוד בעיר בעבודה טובה, ואני זוכר איך ההורים שלי היו גאים בי. לכל המשפחה הם סיפרו 'צלאח לומד באוניברסיטה ויש לו עבודה טובה'. פתאום הרגשתי שאני מקור לגאווה והבנתי שזה תלוי רק בנו. אפשר לצאת מעוני אם ממש רוצים.

צלאח מתייחס ליציאה מהחיים בעוני **כאחריות של הפרט** ומסיק מהניסיון האישי שלו. כמו שהוא הצליח גם אחרים, אם ירצו, יוכלו לעשות זאת. עם זאת, לצלאח יש עורף משפחתי חזק, הורים שהאמינו בו וכישורים אישיים שסייעו לו להתקדם ולהצליח יותר מחבריו. את הסיפור אפשר לסכם במילים: צלאח מספר שיכולות מולדות ותמיכה של ההורים יכולים לסייע להיחלץ מעוני. הסיפור יכול לעורר בנו את השאלה: האם היחלצות מעוני היא באמת רק תוצאה של מאמציו של הפרט ומשפחתו? האם נדרשים גם תנאים סביבתיים כדי להיחלץ מעוני?

## תוכן גלוי ותוכן סמוי: אב-טיפוס לסיפורים אישיים

להלן מגוון דוגמאות לאב-טיפוס של סיפורים שיכולים לעלות. במציאות, הסיפורים מופיעים בצורה מפורטת ועשירה בדומה לדוגמאות שתוארו למעלה, אך לנוחותכם

### רוית בת 60

נולדתי במרוקו, עלינו לארץ כשהייתי בת עשר, משפחה מרובת ילדים – תשעה אחים ואחיות סך הכול, אני השביעית. חוויית ההגירה הייתה טראומטית עבור הוריי. הם הרגישו שהגיעו לסוף העולם. אבי הצליח להכיל את השינוי במידה מסוימת, אבל אימי חשה מושפלת מאוד. רוב שנותיהם ההורים עבדו בעבודות 'צווארון כחול'. בבית עבר מסר חזק, שההשכלה היא קריטית. גדלתי בשכונה שנחשבת קשה, אבל ההורים מאוד גוננו עלינו. כשאני חושבת על עוני עולים בי שני דברים: האחד, שלא דיברנו על עוני אף פעם. השני, המפגש שלי עם הממסד. אני ייצגתי את הוריי שלא ידעו לדבר עברית, ואני הייתי מתקשרת לעובדות הסוציאליות, למשרדי הדיור הציבורי, ורואה שמתייחסים להורים שלי בצורה משפילה וזה כאב לי וגרם לי להרגיש בושה גדולה. הרבה שנים נמנעתי מלהקשיב למוזיקה ערבית או לדבר ערבית מחוץ לבית, ואפילו דחיתי מאכלים מהבית כדי להרגיש ישראלית. היום זה אחרת. אני יותר שלמה עם עצמי ועם הזהות שלי ומרשה לעצמי חיבור לתרבות המזרחית.

רגש מרכזי שרוית מתייחסת אליו הוא **בושה שחווים מי שחיים בעוני**. עם זאת, לצד הבושה יש גם **גאווה**, שההורים ביקשו להעביר. שתי החוויות הללו משותפות להרבה אנשים החיים בעוני. בנוסף לכך, רוית **מקשרת בין עוני לבין אתניות – מזרחיות**. זהו קישור חשוב וניתן יהיה לדון בו יותר בהרחבה בהמשך הקורס.

את הסיפור אפשר לסכם במילים: רוית מספרת לנו על תחושות של בושה וגאווה שיכולות להתקיים זו לצד זו בחוויותיהם של החיים בעוני. היא גם אומרת לנו משהו על הקשר שבין עוני לבין מזרחיות ובין עוני לאתניות במובן הרחב יותר, נושאים שנעסוק בהם בהמשך הקורס.

### אייל בן 42

אני זוכר את הטיול שלי בהודו אחרי הצבא, בהתחלה נסעתי לכמה חודשים והארכת לי לשנה, כך שיצא לי להגיע למקומות שונים. העוני שם קשה, נמצא בכל פינה. בכל מקום ילדים עירומים, חלקם עם עיוותים בגוף, רזים בצורה מחרידה ומחזיקים תינוקות בידיהם – רדפו אחריי והתחננו לרופי. אז הבנתי מה זה עוני על אמת. מה זה שאין לך בננה לאכול, שילדים לובשים סמרטוטים, ישנים ברחובות גם בגשם, ומתכסים בארגז קרטון קרוע. בארץ לא רואים דברים כאלה. השאלה היא מה זה בכלל עניים? האם מה שיש בארץ אפשר להגדיר אותו כעוני? אני בכלל לא בטוח.

אייל מסתכל על **תופעת העוני בהקשר של מקום וזמן** ומשווה את העוני בהודו לעוני בישראל. אחרי שחזה עוני קשה כל כך, הוא מעלה סימני שאלה לגבי ההגדרה של עוני

## הסיפור

**אני מכירה אנשים שבאופן אובייקטיבי חיים בעוני, אבל הם לא תופסים את עצמם ככה. עני הוא מי שתופס את עצמו ככה.**

**תוכן גלוי** | עוני הוא לא מצב כלכלי אלא מצב מנטלי.  
**רגשות** | אם אנשים מצליחים לא לתפוס עצמם כעניים, זה מעורר התפעלות. לא ברור מהו הרגש כלפי מי שתופסים עצמם כעניים, ייתכן שיש ניכור כלפיהם.  
**תוכן סמוי** | אנשים החיים בעוני הם אנשים הנוטים לקורבנות ול"התקרבות". אם רק נצליח לשנות את התפיסה של האדם כלפי עצמו, הוא ייחלץ מעוני. עמדה כזו מכחישה את ההשלכות האובייקטיביות של עוני על מציאות החיים ואת אחריותו של המבנה החברתי לעוני.

## הסיפור

**אנחנו לא העזנו לבקש עזרה גם כשהיינו צריכים.**

**תוכן גלוי** | יש לנו כבוד עצמי. חשוב מאוד שאנשים יחוו כבוד עצמי.  
**רגשות** | תחושת עליונות כלפי אנשים שכן מבקשים עזרה וחושפים את הקשיים שלהם ואת הצורך שלהם באחרים (אולי אף טמונה בכך קנאה כלפי מי שיכול לבקש עזרה).  
**תוכן סמוי** | אנשים החיים בעוני לא עושים מספיק בעצמם בשביל להסתדר לבד ואולי התרגלו להיתמך ולהיות תלויים באחרים. גם עמדה כזו מכחישה את ההשלכות האובייקטיביות של עוני על מציאות החיים ומקשה לחוש קירבה אל מי שחיים בעוני.

## הסיפור

**אנשים עניים מנסים לנצל את המערכת.**

**תוכן גלוי** | אנשים שחיים בעוני הם שקרנים, עצלנים ונצלנים.  
**רגשות** | כעס ותחושת עליונות כלפי אנשים החיים בעוני.  
**תוכן סמוי** | אם האנשים מגזימים בנוגע לעוונות כדי לנצל את המערכת, אזי כנראה שהעוני במציאות הוא לא חמור כל כך. יש בטענה זו הטלת ספק בממשות של העוני ובהשלכותיו על חיי היום-יום. יש כאן הדהוד לתפיסה הניאו-ליברלית לפיה מי שרוצה ומתאמץ יכול להצליח (ראו הרחבה בפרק 2). לפי תפיסה זו, מי שלא מצליח וחי בעוני פשוט לא התאמץ מספיק ומעדיף לשקר ולנצל את המערכת.

## הסיפור

**אני רוצה לעזור לעניים לצאת מהמצב שלהם.**

**תוכן גלוי** | אני בן אדם טוב, מרגיש אכפתיות ואחריות.  
**רגשות** | הרגשות הייחודיים דורשים בירור נוסף: קירבה? רחמים? עליונות?  
**תוכן סמוי** | הסיפור מבטא נכונות לקירבה אל אנשים החיים בעוני. עם זאת, הוא דורש המשך בירור. האם המספר חש שהוא מצליח לעזור? מדוע הוא רוצה לעזור? איך הוא תופס את העזרה? לפעמים אב הטיפוס הזה עלול לטמון בחובו פטרנליזם, שמתבטא בכך ש'העוזר' חושב שהוא יודע טוב יותר מהאנשים החיים בעוני מה טוב עבורם והוא עלול לכעוס על האנשים אם הם לא

ניסחנו כאן מספר אבי-טיפוס לתכנים שעולים בסיפורים רבים וייתכן שיעלו גם בסיפורים שתשמעו. לגבי כל אב-טיפוס אנו מתייחסות לתוכן הגלוי של הסיפור, לרגשות העולים בו ולתוכן הסמוי שבו.

## הסיפור

**גם אנחנו היינו עניים, אבל ההורים עבדו נורא קשה ונתנו לנו הרגשה שיש לנו כל מה שאנחנו צריכים כדי שנלמד טוב ושלא נהיה עניים בעתיד.**

**תוכן גלוי** | ההורים הם אנשים חזקים והם יכולים למנוע מילדיהם תחושת עוני.  
**רגשות** | הכרת תודה כלפי ההורים וגאווה בהם, בפרט אם הצליחו לסייע לילדיהם לצאת מעוני.  
**תוכן סמוי** | מהי ההשתמעות של סיפור זה ביחס לאנשים אחרים החיים בעוני? מחד גיסא, ברור שהסיפור מצביע על כך שיש בקרב חלקם כוחות נפש עצומים. מאידך גיסא, טמונה בסיפור גם הציפייה שההורים יצליחו להיות בעלי הכוחות הפיזיים והנפשיים הנדרשים כדי להצליח לעשות זאת. חשוב לשים לב לציפייה כזו ולשאל שאלות לגביה, כגון: האם ציפייה זו היא מציאותית? האם כולם מסוגלים לעבוד "נורא קשה" לאורך שנים? מה קורה כאשר הורים אינם מצליחים לתת לילדיהם את ההרגשה הזו? מה זה אומר עליהם? האם הורים כאלה ראויים להאשמה? ואם כן, במה הם 'אשמים'? האם יכול להיות מצב שההורים עובדים קשה ועושים ככל יכולתם ובכל זאת הם לא מצליחים למנוע מילדיהם להמשיך לחיות בעוני? האם אי-הצלחה משמעה שהאדם לא נלחם מספיק?

## הסיפור

**אנשים מצליחים להתמודד עם מצבי חיים קשים ביותר. אני לא חושבת שאני הייתי מצליחה להתמודד טוב כמוהם. איך הם מצליחים לחיות בתנאים כאלה?**

**תוכן גלוי** | אנשים בעוני מצליחים במקומות שאני לא הייתי מצליחה. לאנשים בעוני יש כוחות חזקים משלי.

**רגשות** | התפעלות והשתאות כלפי אנשים שמצליחים להסתדר בתנאים קשים.  
**תוכן סמוי** | על אף שברור שיש בסיפורים מסוג זה התפעלות גלויה מכוחותיהם של האנשים, יכול להיות בהם גם תוכן סמוי פחות מחמיא. ייתכן שמי שחיים בעוני הם 'מחוספסים' יותר ממני או פחות רגישים ממני. המחשבה שאנשים החיים בעוני חווים את המציאות באופן שונה מאשר אנשים שאינם חיים בעוני, עומדת בבסיס התפיסה של אנשים בעוני כ'אחרים'. לי ריינווטר, חוקר עוני ותיק, טען, כי סיפוריהם של אנשים עניים מעוררים בציבור הרחב תגובה מיידית לפיה: "אני לא הייתי יכול לחיות בתנאי עוני אלו" (Rainwater, 1970). מחשבה זו כרוכה בדיסוננס קוגניטיבי, שכן היא מתקיימת בד בבד עם הידיעה, כי אחרים **כן** חיים בתנאים אלו. הדיסוננס ניתן לפתרון באחת משתי דרכים: הראשונה, המחשבה שאנשים החיים בעוני מגזימים ומשקרים, ובאמת מצבם אינו גרוע כפי שהם מתארים אותו. אם ברור כי האנשים לא משקרים ומצב העוני שלהם אכן קשה, הדיסוננס נפתר על ידי המחשבה שהאנשים בוודאי התרגלו למצבם, 'התחפספו', והם אינם חשים את המצב בעוצמה רבה כפי שאני הייתי חש לו הייתי במקומם. שני הפתרונות הללו מובילים לפגיעה באנושיותם של האנשים החיים בעוני.

השישים והשבעים, עיר של בורגנות קטנה, שפערי ההכנסות בין תושביה היו מינוריים. בחוויות הילדות שלי, משפחתי הייתה דומה למשפחות חבריי לכיתה. לא זכורים לי הבדלים כלכליים משמעותיים בין הבתים שביקרתי בהם, וגם אם היו כאלו לא זכור לי שהם היוו נושא לשיחה. אימי אהבה לספר לנו על ילדותה. כמו הרבה אנשים שחוו מצוקה כלכלית בילדותם והצליחו להיחלץ ממנה, היא האמינה כי לקיחת אחריות אישית ועבודה קשה הם האמצעים הראויים להתגברות על עוני, והם מצויים בהישג ידו של כל אחד. לפי גישה זו, מי שנשאר עני, אינו לוקח על עצמו את האחריות הנדרשת לגורלו או שאינו מוכן למאמץ הכרוך בעבודה. אם הייתי מקשיבה לאימי, היה עלי להתרחק מן המצוקה ולא למצוא בה, ובפרט באנשים החיים בה, כל עניין שהוא. אימי שנאה, התביישה והסתירה לאורך שנים את העובדה שגדלה בשכונה, שנחשבה לשכונת מצוקה, ובעיקר הסתירה את העובדה שלא למדה בתיכון. היא לימדה אותי את חשיבותה של השכלה, אבל יותר מכך את החשיבות שיש ל"להיראות טוב, להתלבש יפה ולדבר עברית טובה". אלו היו חשובים מכיוון שהם מהווים כרטיס כניסה לעולמם של האנשים 'בעלי הערך' – אנשים שהם בעלי כסף ומעמד חברתי גבוה. היא עסקה תמיד עם מי שנחשב בעיניה לבעל כוח חברתי. מי שאינם בעלי כוח לא עניינו אותה.

משום מה המסר שלה שעלי להתרחק מהמצוקה ומאנשים החיים בעוני לא עבר אלי באופן פשוט. במקום לראות בעוני גורם לנחיתות רכשתי הבנה לתחושה העמוקה של בושה שעבור אנשים שונים, כמו עבור אימי, יכולה להיות כרוכה באופן בלתי נפרד במצב של עוני ושוליות חברתית. ייתכן שהבנה זו ניכרת בבחירה שלי להיות עובדת סוציאלית. ההזדהות הבסיסית העמוקה שלי הייתה תמיד לא עם בעלי הכוח והמעמד החברתי, אלא להיפך, עם מי שמצויים בשוליים החברתיים, מי שכוחם החברתי או הצלחתם או כישוריהם החיוביים אינם גלויים לעין כל ואינם זוכים להכרה עד שלא הוכחו במופגן.

מיכל מספרת על **הבושה וההסתרה** שליוו את אימה וכי המסר שהאם העבירה הוא, שיציאה **מעוני היא עניין של בחירה** – זו אפשרות שעומדת בפני אנשים החיים בעוני באמצעות לקיחת אחריות אישית ועבודה קשה. אצל מיכל המסר התקבל באופן מורכב. במקום להאשים את מי שלא הצליחו לצאת מעוני על בחירותיהם או התנהגותם היא נרתמה ל**לאקטיביזם** – לחבור לאנשים החיים בעוני כדי ללמוד את מצוקתם ולהתייבב לצידם במאבקם נגד העוני.

'משתפים פעולה' או אם העזרה לא מביאה לתוצאות (במציאות כמובן לא תמיד כולם משתפים פעולה בתוכניות העזרה ולא תמיד התוכנית מצליחה לשפר את המצב). עמדה כזו מעוררת שאלות, כמו: איך ניתן להבין את סירובים של אנשים לקבל עזרה בדרך שאינה מאשימה? איך אתמוודד עם מצב שבו האחרים לא רוצים את עזרתך?

### הסיפור

**עניים לא מוכנים לעבוד בכל עבודה שמציעים להם, על אף שהם אמורים להסכים לכל עבודה. תוכן גלוי** | אנשים החיים בעוני לא אמורים לבחור, הם אמורים לעשות מה שצריך ולא להיות בררנים/מפונקים מדי.

**רגשות** | תסכול, האשמה, כעס, עליונות.

**תוכן סמוי** | אנשים החיים בעוני לא עושים מאמץ אמיתי כדי לצאת מהעוני. אני לא מצליח להבין את דרך הפעולה שלהם. ייתכן שהם פועלים מתוך מוטיבציות לא רציונליות (הם לא מבינים מה טוב בשבילם) או פתולוגיות (הם פסיביים או נצלנים).

### הסיפור

**לעניים יש סדרי עדיפויות מעוותים (שיפטיקו להוציא כסף על סיגריות, איפור וציפורניים ויסתפקו בבגדים יד שנייה) או: הם מביאים לעולם הרבה ילדים ומוציאים הוצאות מוגזמות על אירועים משפחתיים.**

**תוכן גלוי** | אם אנשים עניים ידעו לעשות סדרי עדיפויות נכונים בבחירותיהם הכלכליות, יהיה להם מה שבאמת צריך. עוני הוא תוצר של בחירות לא נכונות של פרטים.

**רגשות** | האשמה, כעס ועליונות.

**תוכן סמוי** | אנשים החיים בעוני הביאו את עוניהם על עצמם והם זקוקים לחינוך מחדש כדי להיגמל מהרגלים לא מועילים. לאנשים החיים בעוני אסור להיות גנדרנים (מצד שני, אסור להם גם להיות מוזנחים מדי).

**סיפורה של מיכל קרומר-נבו (מתוך הספר נשים בעוני: מגדר, כאב, התנגדות, 2006, עמ' 9-10).**

אני זוכרת היטב את הדירה הקטנה ברמת גן שסבי וסבתי התגוררו בה בסוף חייהם. אני זוכרת גם את הבית שגרו בו כשהייתי קטנה יותר. זה היה צריך בשכונת אבו-חדרה, שכונת צריפונים ביפו, ששמה 'אבו-חדרה' ניתן לה על שמו של ערבי שהיה בעל הקרקע עליה בנו את הבתים. סבי וסבתי היו שניהם ילידי הארץ... סבי ניסה את ידו בעסקים שונים אך לא הצליח באף אחד מהם. לשניהם הייתה השכלה בסיסית... אימי נאלצה לעזוב את לימודיה לאחר שסיימה את בית הספר היסודי. היא החלה לעבוד בגיל 14 כמוכרת באטליז. שנה אחת עוד הצליחה לעבוד בשעות היום וללמוד בתיכון ערב, אך לאחר שנה הפסיקה את לימודיה. היא התגיסה לצבא ושירתה כפקידה בצריפין. אחרי הצבא החלה לעבוד ככתבנית ונישאה לאבי שהיה חבר 'אגד'. משום שעבדה כל חייה, ובאמצעות נישואיה לאבי, התרחקה אימי מהמצוקה הכלכלית של ילדותה. אני גדלתי בגבעתיים, שהייתה אז, בשנות

•קרומר-נבו, מ' (2006). נשים בעוני: סיפורי חיים: כאב, מגדר, התנגדות. הקיבוץ המאוחד.

- Rainwater, L. (1970). Neutralizing the disinherited: Some psychological aspects of understanding the poor. In V. L. Allen (Ed.), *Psychological factors in poverty* (pp. 9-28). Academic Press.

## לקריאה נוספת

- Lister, R. (2004). *Poverty*. Polity Press.

## סיכום

בפרק זה עסקנו בידע רפלקסיבי, בחשיבותו ובדרכים להשתמש בו בעבודה סוציאלית מודעת-עוני.

### הצעה למנחה | סיכום השיעור

לסיכום שיעור זה מומלץ לכתוב על הלוח את מטרות הקורס, שילוו אותנו לכל אורכו: כדי לאמץ גישה מודעת-עוני עלינו:

- 1 | לפתח עמדה ביקורתית המתנגדת לקיומם של עוני ואי-שוויון בחברה.
- 2 | לראות את האנשים החיים בעוני ואת מצוקותיהם האישיות והמשפחתיות בהקשר של מבנה כלכלי-חברתי וכן בהקשר של הדרה, שוליות ופגיעה בזכויות ולא בהקשר של פתולוגיה אישית, משפחתית או תרבותית.
- 3 | לפתח עמדה רפלקסיבית כלפי העמדות שלנו באמצעות בחינת סיפורים אישיים. סיפורים אלה מצביעים על מגוון התפיסות, העמדות והרגשות הכרוכים במפגש עם עוני. הם מצביעים גם על מגוון המיקומים החברתיים שאנו מביאים איתנו.
- 4 | לפתח גישה המתנגדת ל'אחרות' (othering), כלומר גישה המתנגדת לעמדה הרווחת, הרואה באנשים החיים בעוני בעלי תכונות נחותות השונות באופן מהותי מתכונותיהם של שאר החברים בחברה.
- 5 | ללמוד לזהות את מרכזיותו של העוני במצוקתם של פרטים ומשפחות ואת האופנים שבהם עוני מחולל מצבי מצוקה מגוונים, על ביטוייהם ההתנהגותיים והרגשיים, ומשפיע עליהם.
- 6 | לדעת מהן ההשלכות של מדיניות חברתית וכלכלית על אנשים החיים בעוני.
- 7 | להכיר פרקטיקות מקצועיות מיטיבות של עבודה פרטנית, משפחתית, קהילתית וכן פרקטיקת מדיניות המותאמות למצבי החיים בעוני.



## עוני ומדיניות

---



## פרק 02



## מדינת הרווחה: ההשקפות הסוציאל-דמוקרטית והניאו-ליברלית

כדי להבין את תופעת העוני ואת תפקידם של עובדים סוציאליים ביחס לאנשים החיים בעוני יש להבין את ההקשר הרעיוני שבתוכו מתקיימת מדינת הרווחה. מדינת הרווחה היא מדינה המספקת מענה לצרכים האנושיים הבסיסיים של תושביה, כחלק ממימוש זכויותיהם הפוליטיות. במילים אחרות, מדינת הרווחה שואפת לספק רצפה של הכנסה, תזונה, טיפול רפואי, חינוך, דיור, תעסוקה ושירותי רווחה אישיים לכל תושביה וכן לצמצם במידה מסוימת את הפערים החברתיים (גל, 2006; תרשיש, 2017). במהלך המאה ה-20 התפתחו במדינות הדמוקרטיות המערביות שתי השקפות מרכזיות ביחס לתפקידה של המדינה, למידת מעורבותה בפעילות הכלכלית ולהיקף השירותים החברתיים שעליה להעניק לאזרחים (גודמן וברק, 2011).

**ההשקפה הסוציאל-דמוקרטית**, המכונה גם 'שמאל חברתי-כלכלי', דוגלת בערך השוויון החברתי בין כל האזרחים במדינה. על פי השקפה זו, על המדינה מוטלת אחריות להבטיח רווחה לכלל אזרחיה והיא עושה זאת באמצעות הוצאה ציבורית גדולה ומעורבות גבוהה בפעילות הכלכלית – אלו מווסתות את הפערים הכלכליים בין האזרחים ומחלישות את הקשר בין השתתפות בשוק החופשי באמצעות עבודה לבין קיום רמת חיים מקובלת. השקפה זו מייחסת חשיבות רבה לזכויות החברתיות-כלכליות, לשמירה עליהן ולמימושן על ידי המדינה, ומעניקה עדיפות גבוהה להגברת השוויון החברתי-כלכלי, לצמצום הפערים הכלכליים והחברתיים בחברה ולקידום צדק חברתי. מדינות רווחה במודל סוציאל-דמוקרטי מספקות מערך רחב של שירותים וגמלאות לכלל האוכלוסייה ומצדדות בתוכניות אוניברסליות של ביטחון סוציאלי. מדינות אלה משלבות בין רווחה לעבודה ומחויבות לתעסוקה מלאה כדרך להשגת מטרותיהן.

**ההשקפה הניאו-ליברלית**, המכונה גם 'ימין חברתי-כלכלי', מעמידה במרכז את הערך של חירות הפרט. לפי השקפה זו, תפקידה של המדינה לשמור על חירות זו ולנקוט בהתערבות מינימלית בלבד, שכן התערבות משמעה הגבלת החירות. שמירה על חירות הפרט מעודדת יזמות ותחרות, תכונות החיוניות לצמיחה ולהתפתחות כלכלית. למעשה, אם המדינה תשמור על התערבות מינימלית בלבד, כוחות השוק יפעלו באופן מיטבי. מעורבותה של המדינה בפעילות הכלכלית למען רווחת אזרחיה ולמימוש הזכויות החברתיות-כלכליות, צריכה, אם כך, להיות מצומצמת ביותר ומכוונת למתן סיוע מינימלי לחלשים ולנזקקים ביותר, תוך העדפה ברורה של אלה המשולבים בשוק העבודה. את מקומה של אחריות המדינה, המהווה אבן פינה של ההשקפה הסוציאל-דמוקרטית, צריכה לתפוס בעיקר האחריות האישית, אך גם מנגנוני השוק ובמידה מסוימת גם האחריות הקהילתית. מדיניות ניאו-ליברלית מקטינה את היקפן של תוכניות אוניברסליות של ביטוח סוציאלי, מתנה את הסיוע במבחני אמצעים, מפעילה ומפתחת מיעוט תוכניות של ביטוח

## מבוא

כיצד מודדים עוני? מהי הכנסתה של משפחה החיה בעוני בישראל? מה הקשר בין עוני לעבודה? מהו מצבה של ישראל בהשוואה למדינות אחרות בעולם ביחס לעוני? בפרק זה נלמד כיצד מוגדר עוני לצורכי מדידה והערכה וכן נכיר את תמונת המצב לגבי עוני בישראל ובהשוואה בינלאומית. כדי להבין את תמונת הנתונים המופיעים בפרק יש למקם את תופעת העוני בתוך ההקשר של המדיניות הכלכלית-חברתית הנהוגה. הפרק יפתח בתיאור קצר של מדינת הרווחה והשינויים שהתחוללו בה לאורך השנים ויציג את הגישות המקובלות למדידת עוני וכן נתונים עדכניים לגבי מצב העוני בישראל. ידע לגבי עוני כתופעה כלכלית-חברתית הוא בעל תרומה הן להבנת מציאות החיים של משתמשי השירותים והן להבנת ההקשר שבתוכו פועלים אנשי המקצוע.

**חומר דיגיטלי** בנושא זה ניתן למצוא בסרטון [מושגים במדידת עוני](#).

## מטרות הפרק

- 1 | להכיר את ההשקפות השונות לגבי מדינת רווחה ואת התמורות שחלו במדינת ישראל ממדינת רווחה סוציאל-דמוקרטית לעבר מדיניות ניאו-ליברלית.
- 2 | להכיר את השיטות המרכזיות למדידת עוני.
- 3 | ללמוד כיצד נמדד עוני בישראל.
- 4 | להכיר את תמונת מצב העוני בישראל ואת ביטוייו בקרב קבוצות אוכלוסייה שונות.
- 5 | ללמוד על הקשר בין עוני לעבודה בישראל.
- 6 | להכיר את מצב העוני בישראל בהשוואה למדינות אחרות.
- 7 | להכיר את תרומת המדיניות לצמצום העוני בישראל.

## הצעה למנחה

החומר המוצג בפרק כולל התייחסות להיבטים תאורטיים של הנושא תוך שימוש בטבלאות ובגרפים. ניתן לעשות שימוש בסרטון מדידת עוני המוזכר לעיל. אנו מציעים ללמד את הנושא על פי סדר הדברים המופיעים בפרק.

## מהלך השיעור

הרצאה תוך שימוש בעצירות למחשבה, בטבלאות, בגרפים ובדיונים בכיתה בהתאם לסדר הופעת הנושאים בפרק ולפי צורכי קהל היעד.



חברתיים בסיסיים בעיקר בתחומי החינוך והבריאות. בשנים אלה וכן בשנים שלאחר הקמת המדינה היו הבדלים גדולים בין מכלול השירותים ששירתו את החברה היהודית ואת החברה הערבית. כבר בשנות ה-20 של המאה הקודמת החלו להתפתח בקהילה היהודית שירותים סוציאליים, אשר מומנו על ידי תקציבים חלקיים של ממשלת המנדט, מימון פרטי ותרומות. ארגוני נשים, ובהם הדסה, הסתדרות נשים עבריות, ויצ"ו ומועצת הפועלות, פיתחו שירותים ולקחו חלק משמעותי בעיצוב מדיניות הרווחה (הולר וגל, 2019). כך לדוגמה, כבר בשנת 1927 הוקמו שני מרכזים שכונתיים בירושלים, שהושפעו מבתי ההתיישבות באנגליה ובארצות הברית וסיפקו מסגרת לילדים וכן הכשרה מקצועית ותעסוקה לנשים (אבניר וגל, 2019). בשנת 1931 הוקמה, בראשותה של הנרייטה סאלד, המחלקה לעבודה סוציאלית במוסד המייצג של היישוב היהודי – הוועד הלאומי (וייס-גל וגל, 2011).

בחברה הערבית עיקר השירותים הופעלו באופן ישיר על ידי ממשלת המנדט, והם היו מצומצמים בהיקפם. רק באמצע שנות ה-40 הוקמו מחלקות רווחה ראשונות בחברה הערבית בסיוע ממשלת המנדט (מחאג'נה, 2019). גם בשנים הראשונות שלאחר קום המדינה, המדינה תמכה בשירותי רווחה לאוכלוסייה הערבית רק בתקציבים קטנים, ועיקר השירותים סופקו על ידי ארגונים בינלאומיים, כמו אונר"א ויוניצ'ף. בתחילת שנות ה-50 של המאה הקודמת, מדינת ישראל לקחה על עצמה את האחריות לרווחתם של אזרחיה הערבים, אולם הם המשיכו לקבל שירותים נפרדים ומצומצמים בהיקפם, שהיו מתואמים עם הממשל הצבאי, אשר התקיים בישראל עד שנת 1966 (מחאג'נה, 2011).

לצד ההדרה הקשה כלפי האוכלוסייה הערבית, בלטה משנות ה-50 ועד אמצע שנות ה-70 של המאה ה-20 השאיפה להקים במדינת ישראל שירותי רווחה וביטחון סוציאלי במתכונת מדינת הרווחה הסוציאל-דמוקרטית. הדבר התבטא באופן מובהק בהקמת המוסד לביטוח לאומי בשנת 1954 ובחקיקת חוק הביטוח הלאומי, הכולל את התנאים והזכויות לקצבאות הניתנות על ידי המוסד. הקצבאות שנקבעו עוד בשנים הראשונות של חקיקת החוק היו: קצבת זיקנה (1954), דמי לידה ומענק לידה (1954), קצבת תאונות עבודה (1954) וקצבת ילדים (1959). תוכניות אלו היו אוניברסליות ולא הותנו במבחני אמצעים או הכנסות, אם כי חלקן, בעיקר קצבת ילדים, הותנתה בשירות צבאי, מה שהפך אותה לנגישה לאוכלוסייה היהודית ולמדירה כלפי מרבית האוכלוסייה הערבית (על היחס הדיפרנציאלי של מערכת הרווחה כלפי האוכלוסייה היהודית והערבית ראו אצל רוזנהק, 2007). עד אמצע שנות ה-70 כוננה מדינת ישראל את המבנה הבסיסי של מדינת רווחה, הבנוי בעיקרו על יסודות סוציאל-דמוקרטיים. מבנה זה כלל יסודות ליברליים, לדוגמה בתחומי הבריאות והביטוח הפנסיוני, שעוצבו בצורה ששירתה את האינטרסים של קבוצות חזקות, במיוחד של הסתדרות, וחיזקה פערים בתוך החברה היהודית בין אשכנזים למזרחים (דורון, 2003).

המחויבות החברתית של המדינה באותה תקופה באה לידי ביטוי בהקצאת נתח גדול של תקציבים ממשלתיים להקמת מערכת חינוך מקיפה, מערכת שיכון ודיוור ציבורי, מערכת בריאות, שירותי רווחה לטיפול סוציאלי-אישי, וכן מערכת כוללת של קצבאות,

סוציאל. המדינה מעודדת את השוק החופשי באופן פעיל באמצעות מימון מודלים של רווחה פרטית, ובעקיפין באמצעות הבטחת צורכי קיום מינימליים בלבד ושמירה על העיקרון לפיו כל קצבה הניתנת על ידי המדינה תהיה תמיד נמוכה מהשכר שהאדם יכול להרוויח בשוק החופשי (תרשיש, 2017).

באופן סכמטי, ניתן למקם את מדינות הרווחה הדמוקרטיות על פני ציר, שקצהו הימני מייצג את ההשקפה הניאו-ליברלית וקצהו השמאלי את ההשקפה הסוציאל-דמוקרטית. במהלך המחצית השנייה של המאה ה-20 נהוג היה לזהות את המדינות הסקנדינביות כממוקמות בקצה הסוציאל-דמוקרטי ואילו את ארה"ב ובמידה גדלה והולכת גם את אנגליה עם הקצה הניאו-ליברלי (להבחנות מפורטות ומדויקות יותר ניתן לקרוא אצל דורון, 2003; תרשיש, 2017).

מאז סוף המאה ה-20 ועד ימינו מתקיים תהליך מואץ, שבו מרבית מדינות הרווחה נעות לעבר הקצה הימני ומאמצות יותר ויותר תפיסות ומדיניות כלכלית-חברתית ניאו-ליברלית. תפיסה זו גורסת, כי הדרך היעילה ביותר להקצות משאבים ולהעניק שירותים בחברה היא באמצעות או בתיווך השוק הפרטי. מכך נגזרת מדיניות אשר מעמיקה את אחיזת השוק בכל תחומי החיים על ידי הפרטה של מנגנוני המדינה לגורמים פרטיים, בין אם הם מוסדות ללא כוונת רווח ובין אם הם מונחי רווח, מצמצמת את הרגולציה, מבטלת הסדרים המגנים על זכויות העובדים, מחלישה את ארגוני העובדים, מחזקת את זכות הקניין של התאגידים ושואפת לצמצם את ההוצאות החברתיות של המדינה (חנין ופילק, 2019).

## עצירה למחשבה | השקפות ותפיסות



מה יכולות להיות ההשפעות של ההשקפות השונות על התפיסות כלפי אנשים החיים בעוני?

## ישראל כמדינת רווחה

קשה לנו לדמיין כיצד נראית רשת ההגנה החברתית ללא שירותי רווחה מדינתיים. מי סייע לחולים, לקשישים או לאנשים עם מוגבלויות לפני קום המדינה או בשנים הראשונות לאחר הקמתה? האם היו הסדרים מוסדיים לטיפול בילדיהן של אימהות עובדות? מה כללה רשת התמיכה במובטלים? לפני קום המדינה, ממשלת המנדט סיפקה שירותים

**קורל**, בתה של רותי, סיימה 12 שנות לימוד ומשלימה תואר ב.א. כללי במסגרת לימודי ערב של האוניברסיטה הפתוחה. במקביל, היא עובדת כמזכירה דרך חברת שירותי כוח אדם, אשר מציבה אותה בכל פעם במקום אחר לפי הצורך. העסקתה היא על בסיס שעתי בשכר מינימום.

• כיצד משתקפת התמורה במדיניות הרווחה בישראל במקרה התעסוקתי הפרטי של רותי וקורל?

## מדידת עוני

מדינת הרווחה הדמוקרטית רואה את המאבק בעוני כחלק מתפקידה והיא עושה זאת בדרכים ישירות ועקיפות באמצעות מימוש והגנה על הזכויות החברתיות-כלכליות. למשל, באמצעות התערבות המדינה במערכת הכלכלית על ידי מיסוי, הענקת סובסידיות (לדוגמה, סבסוד מוצרי יסוד, כמו לחם וחלב), הגבלות על ייבוא, עידוד הייצוא ותמיכה ישירה ביצירת מקומות תעסוקה – כל אלה הם אמצעי מדיניות אשר משפיעים באופן עקיף על הקטנת העוני. גם השתתפות המדינה במימון שירותים הניתנים על ידי המחלקות לשירותים חברתיים, ביניהם שירותים לאנשים החיים בעוני, היא דוגמה להתערבות עקיפה להקטנת העוני. לעומת זאת, מתן קצבאות, למשל, קצבת ילדים, קצבת נכות, דמי אבטלה, קצבת זיקנה, קצבת סיעוד, או קצבת הבטחת הכנסה הן דוגמאות להתערבות ישירה של המדינה, שמטרתה הקטנת העוני. כדי להחליט על אמצעי מדיניות ולהעריכם יש צורך להגדיר כיצד מודדים עוני.

**יש לשים לב, מדידת עוני** היא אומנם הכרחית לצורך קביעת מדיניות, אולם העובדה שהכנסתה של משפחה היא מתחת לקו העוני **אינה מקנה** למשפחה באופן אוטומטי הטבות, שירותים או זכויות כלשהן. כלומר, מדידת העוני אינה משמשת באופן ישיר לצורך טיפול בפרטים או במשפחות ייחודיים. מטרתה לסייע לקובעי המדיניות להשפיע על מצב העוני באמצעים של מדיניות, כלומר, באמצעות חקיקה, הקצאת משאבים ופיתוח שירותים.

מאז שנת 1971 מתפרסמת בישראל מדידת העוני על ידי המוסד לביטוח לאומי, בהתבסס על נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. מטרותיה של מדידת העוני הן:

שכיסו שורה רחבה של סיכונים אובדן הכנסה וסיפקו גמלה כספית לאנשים במצבי מצוקה. בנוסף להקצאת משאבים, התאפיינה תקופה זו בחקיקה חברתית רחבה, שכללה, בין היתר, את חוקי הביטוח הלאומי אשר סיפקו תשתית למערכת המסועפת של הקצבאות (דורון, 2003).

החל משנות ה-80 של המאה הקודמת חלו מספר תמורות מהותיות ששינו את צביונה של מדינת ישראל. בהשפעת אידיאולוגיה נאו-ליברלית, המבקשת לצמצם את מעורבות המדינה, החל תהליך מזורז של הפרטת שירותים חברתיים, קיצוץ בהוצאות הרווחה וצמצום בתוכניות הרווחה והביטחון הסוציאלי הקיימות (גל, 1995; דורון, 1999). ניתן לזהות מגמה זו, שהתגברה ביתר שאת בראשית שנות ה-2000, בתהליכים הבאים:

- קיצוצים בגובה הקצבאות והחמרת הקריטריונים לקבלת קצבת הבטחת הכנסה.
- קיצוצים בהוצאה הממשלתית לשירותים החברתיים ובפרט לאוכלוסיות מוחלשות.
- התגברות מגמות ההפרטה והביזור של השירותים החברתיים.
- צמצום מעמדם של עובדים כפועל יוצא של הירידה בכוח ובהיקף של העבודה המאורגנת.
- בלימה של יוזמות לחקיקה חברתית.
- ניסיון לפגוע באוניברסליות של מערכת הביטחון הסוציאלי והפיכתה למערכת סלקטיבית יותר, הממוקדת בתשלום גמלאות לקבוצות חלשות ועניות ביותר.
- החלשה פוליטית של קבוצות אוכלוסייה מוחלשות.

תמורות אלה ביקשו להעביר את מה שנחשב קודם לאחריות המדינה לאחריותם של פרטים, משפחות ושל המערכת הכלכלית. כך לדוגמה, הקיצוץ בקצבאות נועד לדרבן את מקבליהן להפגין 'אחריות אישית' ולהשתלב בשוק העבודה ובכך לבטל את תלותם בסיוע של המדינה. ביטוי לכך ניתן למצוא בתוכנית מהל"ב (מהבטחת הכנסה לתעסוקה בטוחה) או בשמה הנפוץ 'תוכנית ויסקונסין', שפעלה בישראל בשנים 2004-2010 במטרה לסייע למקבלי קצבאות להשתלב בשוק התעסוקה. במסגרת התוכנית, הממשלה העניקה לחברות כוח אדם פרטיות את המנדט להפעיל תוכניות לקידום האוכלוסייה ולדאוג להשמה תעסוקתית של מקבלי הקצבאות. התוכנית עוררה דיון ציבורי ער והפעלתה הסתיימה בעקבות ביקורת ציבורית.

## דוגמה | רותי וקורל



**רותי**, בוגרת 12 שנות לימוד, עבדה בשנות ה-70 כמזכירה בחברת מזון ומשקאות. במקום עבודתה היה ועד עובדים חזק, שדאג לשמור על זכויות העובדות והעובדים. כך רותי נהנתה מהעלאת שכר נלוות לוותק התעסוקתי, מתנאי העסקה הכוללים ימי חופשה, תשלום ימי מחלה, ועוד.

לקיום, כגון מזון, דיור, חשמל, ביגוד וחינוך. מי שקובע מהם המוצרים הנכללים בסל הם מומחים, לדוגמה, תזונאים מגדירים מהם המוצרים הבסיסיים המספקים את אבות המזון ההכרחיים. הסכום הקובע את עלות סל המוצרים הבסיסי הוא קו העוני. מי שהכנסתו נמוכה מסכום זה נחשב לעני ומי שהכנסתו גבוהה מסכום זה ולו בשקל אחד, אינו נחשב לעני. מבין המדינות המערביות, רק ארצות הברית נוקטת בגישה זו.

לשיטת מדידה זו יתרונות אחדים: היא קלה יחסית לחישוב, שקיפותה גבוהה, וניתן לערוך באמצעותה השוואה בין מדינות. הביקורת המופנית כלפי שיטה זו נוגעת בכך, שהיא רואה באנשים החיים בעוני אוכלוסייה שולית, שרמת החיים שלה אינה קשורה לזו של האוכלוסייה בכללותה, שכן תמורות החלות בהכנסה הכוללת של האוכלוסייה וברמת החיים שלה אינן משפיעות על קו העוני. לדוגמה, אם בשנה מסוימת סל המזון אינו מתייקר, לא יחול כל שינוי בקו העוני גם אם באותה שנה חלה עלייה ניכרת בהכנסה וברמת החיים של כלל האוכלוסייה.

## 2 | השיטה היחסית למדידת עוני

השיטה היחסית רואה בעוני תופעה של מצוקה יחסית, שיש להעריכה בזיקה להכנסה המאפיינת את החברה. לפי שיטה זו, מי שנחשב לעני הוא מי שהכנסתו נמוכה במידה ניכרת מזו של רוב האוכלוסייה. לפיכך, כדי להגדיר מהו עוני יש תחילה להגדיר מהי ההכנסה **המאפיינת את החברה** ומה ייחשב להכנסה נמוכה **במידה ניכרת**. מדד העוני היחסי מודד את המרחק שבין הכנסתן של משפחות החיות בעוני להכנסה של האוכלוסייה הכללית. כלומר, מדובר בשיטה הרואה בעוני תופעה התלויה במקום ובזמן ומודדת אותו בזיקה למקום ולזמן מסוימים. מכיוון שקו העוני נקבע מדי שנה מחדש, הרי שברוב המקרים כאשר יהיה גידול ברמת החיים של האוכלוסייה בשנה מסוימת, הדבר יוביל להעלאת קו העוני, ואילו צמצום בהכנסה של האוכלוסייה כולה יוביל להנמכתו. דוגמה מעניינת ולא שגרתית התרחשה בשנת 2020, בעקבות משבר הקורונה. באותה שנה, רמת החיים, כפי שהיא נמדדת בדרך שנפרט בהמשך, ירדה מאוד. כתוצאה מכך, גם קו העוני, שברוב השנים עולה עם העלייה ברמת החיים, ירד בשיעור ניכר של 4.4%. כך נוצר מצב, שבו ציבור שהוגדר כעני לפני המשבר לא הוגדר ככזה ב-2020 ובפועל, מספר העניים ירד. לדוגמה, מי שהכנסתו הייתה מתחת לקו העוני אך קרובה אליו ב-2019 והכנסתו ירדה ב-2020 אך בפחות מ-4.4%, לא הוגדר עוד כעני על אף שמצבו הכלכלי הורע.

השיטה היחסית למדידת העוני מקובלת ברוב המדינות המערביות. בדומה למדד העוני המוחלט, גם למדד זה יתרונות, שכן הוא קל לחישוב, שקיפותו גבוהה, הוא יכול לשמש כבסיס לקביעת מדיניות ולפיתוח תוכניות המיועדות לצמצום ממדי העוני וניתן לערוך באמצעותו השוואה בין מדינות. עם זאת, גם כלפיו מופנית ביקורת. נטען, כי למרות יחסיותו, גם במדד העוני היחסי קיימים היבטים שרירותיים. לדוגמה, בהחלטה מה ייחשב **להכנסה נמוכה במידה רבה**. עוד טוענים, כי כל זמן שנמדוד עוני באופן יחסי לא נוכל לבצח אותו, שכן תמיד יהיו אנשים שהכנסתם תהיה נמוכה מהמקובל.

1 | לדעת מהו מספר הנפשות והמשפחות החיות בעוני.

2 | לזהות מיהן קבוצות האוכלוסייה החלשות ביותר מבחינה כלכלית.

3 | להשוות בין שיעורי המשפחות החיות בעוני בקבוצות אוכלוסייה שונות או באזורים גיאוגרפיים שונים במדינה.

4 | להעריך את תרומת המדיניות להקטנת העוני.

5 | להשוות את מצב העוני בישראל למצבו במדינות אחרות.

6 | לאמוד את תרומתה של התעסוקה להקטנת העוני.

בהתבסס על מדידת העוני ניתן לפתח מענים מתאימים לאוכלוסיות החיות בעוני. למשל, מדידת עוני שתצביע על שיעור עוני גבוה באזור מסוים יכולה להשפיע על הכללת האזור באזורי עדיפות לאומית, אשר נהנים מהטבות מס; מדידת עוני שתצביע על שיעור עוני גבוה בקבוצת אוכלוסייה מסוימת, לדוגמה, קשישים או משפחות שבראשן הורה עצמאי (המונח השגור הוא אימהות חד-הוריות, אך לאור שינויי חקיקה משתמשים היום במונח 'משפחה שבראשה הורה עצמאי' כדי להתייחס לאימהות או לאבות) יכולה להוביל לקביעת מדיניות מתאימה לאוכלוסייה זו.

ארגונים בינלאומיים, ביניהם ארגון ה-OECD, מצביעים את מדדי העוני כאחד ההיבטים החשובים להערכת חוסנה של חברה, שכן שיעור גבוה של עוני יכול להעיד על פגיעות בחוסן חברתי, הכלכלי והפוליטי של מדינה. מדידת העוני, אם כך, היא רכיב חשוב בקביעת מדיניות לאומית ובינלאומית.

## שיטות למדידת עוני

מדינות נוקטות בשיטות שונות למדידת עוני ולהגדרתו. השאלות מהו עוני וכיצד למדוד אותו עולות לדיון ציבורי בישראל ובעולם מאז התפתח רעיון מדינת הרווחה, מכיוון שמדובר בסוגיות פוליטיות-ערכיות המבוססות על השקפת עולם, כמו למשל: האם מדידת העוני צריכה להיקבע על ידי מומחים או שהיא צריכה לכלול את הידע של הציבור הרחב? האם ובאיזו צורה צריכה הגדרת העוני לכלול את הידע של אנשים החיים בעוני? האם עליה להתבסס על **הכנסות** משק הבית או שעליה לבחון גם את **ההוצאות** של משק הבית? האם עליה להביא בחשבון גם את הרכוש המצוי בבעלות משק הבית?

שתי השיטות המרכזיות למדידת עוני, הנהוגות במדינות מערביות, מבוססות על מדדים הנקבעים על ידי מומחים: השיטה המוחלטת והשיטה היחסית.

## 1 | השיטה המוחלטת למדידת עוני

לפי שיטה זו, עוני הוא חוסר יכולת כלכלית לרכוש סל מוצרים בסיסי, הדרוש לקיומם של הפרטים במשפחה. הסל מחושב לפי הערכת העלות של מוצרים מוגדרים החיוניים

## הגדרת עוני בישראל ומדידתו

בדומה למרבית מדינות העולם המערבי, נהוגה בישראל – מראשית שנות ה-70 של המאה הקודמת ועד היום – מדידת עוני לפי הגישה היחסית. מדי שנה, משפחות שנדגמו על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה לצורך סקר, מחויבות מכוח החוק לענות על שאלות לגבי הכנסותיהן והוצאותיהן. מטרת הסקר היא לקבל את מרכיבי התקציב של משקי הבית בישראל ואת ההוצאות על רכיבים שונים (כמו מזון, דיור, תחזוקת הדירה, ריהוט וציוד לבית, הלבשה והנעלה, בריאות, חינוך, תרבות ובידור, תחבורה ותקשורת, מוצרים ושירותים אחרים) וכן את כל מרכיבי ההכנסה מעבודה של משקי הבית. מהסקר מתקבלים נתונים המשמשים לאפיון רמת החיים של משקי הבית.

נתונים אלו מעובדים על ידי המוסד לביטוח לאומי, אשר מפרסם מדי שנה את דוח ממדי העוני והפערים החברתיים. בדוח, המוצג באתר המוסד לביטוח לאומי, מופיעים נתונים, כגון: כמה פרטים ומשפחות חיים בעוני בישראל, מהם מאפייניהם של אותם פרטים ומשפחות (לדוגמה באילו אזורים גיאוגרפיים הם חיים ומהו מצבם התעסוקתי), מה מצבה של ישראל ביחס לעוני ולפערים חברתיים בהשוואה בינלאומית ומהי תרומתה של המדיניות לצמצום העוני.

משפחה נחשבת לענייה כאשר רמת החיים שלה נמוכה באופן ניכר מרמת החיים האופיינית לחברה כולה. **קו העוני** הוא מדד כמותי, המבוסס על הכנסת משפחה והוא מגדיר באופן יחסי לאחרים בחברה הישראלית את המשפחות או הפרטים אשר ייחשבו לעניים. משפחה שהכנסתה הפנויה נמוכה מקו העוני נחשבת למשפחה ענייה.

ההגדרה המשמשת לצורך קביעת קו העוני בישראל היא:  
**קו העוני הוא מחצית החציון של ההכנסה הפנויה לנפש תקנית.**

נסביר עתה את רכיבי ההגדרה:

**הכנסה פנויה** | ההכנסה הכספית מעבודה לאחר תשלומי מיסים (מס הכנסה, ביטוח בריאות ודמי ביטוח לאומי), בתוספת קצבאות וגמלאות שהמדינה מקצה (לדוגמה, קצבת ילדים או קצבת זיקנה).

**החציון** | בדומה לממוצע, החציון הוא מדד המשמש לתיאור קבוצת מספרים. זהו המספר האמצעי בגודלו מבין קבוצת מספרים, המסודרים מהנמוך ביותר לגבוה ביותר. ההכנסה החציונית היא רמת ההכנסה אשר ל-50% מהמשפחות יש הכנסה השווה לה או נמוכה ממנה ול-50% מהמשפחות האחרות יש הכנסה הגבוהה ממנה. יש להבחין בין ממוצע לבין חציון. הממוצע הוא הסכום המתקבל מחיבור כל ההכנסות של כל האנשים בחברה וחילוק

כלפי שתי השיטות מופנית ביקורת נוספת, הגורסת כי ההתמקדות שלהן במדידת הכנסה בלבד מטעה, מאחר שהיא מתעלמת מההוצאות של משק הבית, ממדידת חסכים בתנאי החיים וכן ממדידת הנכסים והרכוש שיש בידי משקי הבית. מחקרים שנעשו בישראל ובארצות אחרות הראו, שחוסר השוויון ברכוש גבוה מזה שבהכנסה, וכי לבעלות על נכסים פיזיים, כמו דירה, יש השפעה רבה ביותר על מצבם הכלכלי של פרטים ומשפחות ועל חוסר השוויון בין קבוצות אוכלוסייה שונות. אולם בעלות על רכוש אינה באה לידי ביטוי באופן ישיר במדידת העוני.

כתוצאה מביקורות אלו, נעשים בעולם ניסיונות להציע מדדי עוני נוספים, כמו מדד ההכנסה המוסכמת, מדד החסכים והמדד המשולב שפיתח הכלכלן אמרטיה סן (SEN), המשקף באופן אינטגרטיבי את היקף העוני, עומק העוני וההבדלים ברמת ההכנסה בין המשפחות העניות (קטן, 2002). בישראל הוצע להשתמש במדד MBM/NRC (Market Basket Measure/National Research Council), המבוסס על מודל אמריקני ומודל קנדי, עם התאמות למציאות הישראלית (גוטליב ופרומן, 2012). אולם עד כה מדדים אלו לא אומצו באופן נרחב.

### סוגייה לדיון



#### האם השימוש במדידה יחסית של עוני מביא לכך שלא ניתן יהיה לנצחו?

באופן תאורטי, התשובה לשאלה זו היא חיובית. כל זמן שלא יהיה שוויון מוחלט בחברה יהיו מי שהכנסתם תהיה נמוכה ביותר מההכנסה המקובלת. אבל השאלה החשובה היא, מה שיעורם של אלה בקרב האוכלוסייה. כפי שנראה בהמשך, מדינות שונות מאוד זו מזו בשיעור העניים שבקרבן. השוואה בינלאומית מעידה, כי בישראל שיעור העניים הוא גבוה יותר. מטרתנו היא, אם כן, להקטין את שיעורי העוני. שאלה נוספת היא מיהם האנשים העניים? חברה המבקשת להיות מוסרית תשאף למצב שבו עוני הוא תוצר של משברי חיים נורמטיביים, כמו לידה של ילד נוסף, הגירה, גירושין, מחלה או מוות של מפרנס, ולכן מדובר על עוני זמני. משברי החיים המובילים לעוני חולפים ובסיועה של מדינת הרווחה המשפחה שחוותה משבר יכולה להתאושש לאחר זמן ולשפר את מצבה הכלכלי. המצב הלא מוסרי של חברה הוא המצב של עוני מתמשך, אשר מתקיים לאורך זמן בקרב קבוצות אוכלוסייה קבועות. לכן, במקום לשאול שאלה תאורטית על מדידת העוני, אנו מציעות לשאול מהו שיעור העניים בישראל, באיזו מידה מדובר בעוני זמני או מתמשך ומיהן הקבוצות הפגיעות ביותר לעוני.

### עצירה למחשבה | אז והיום

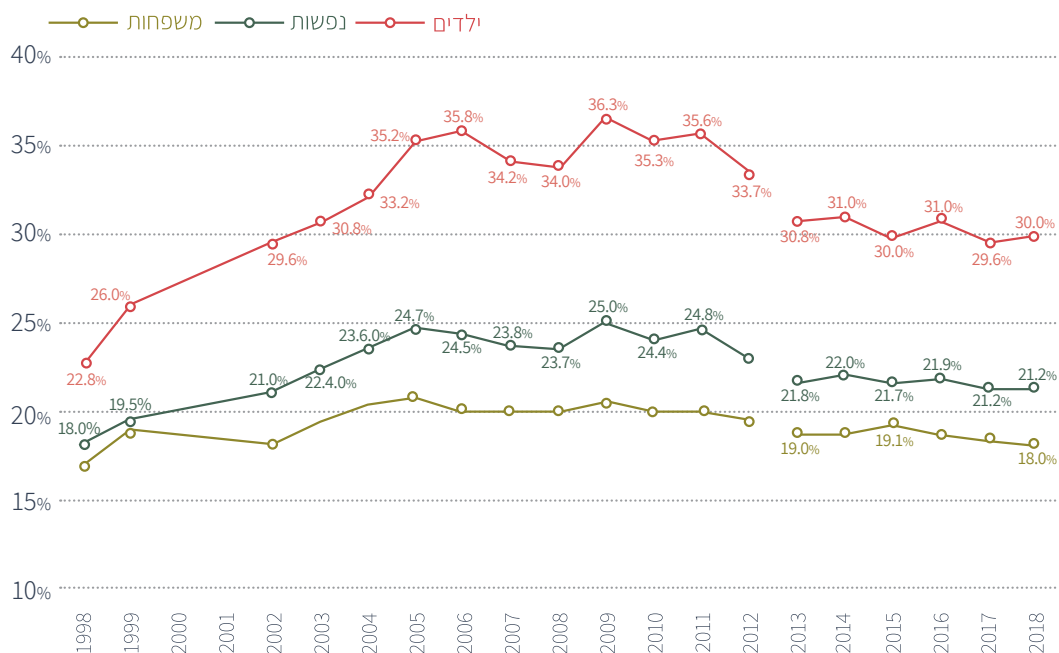


בשנות ה-50 בישראל, מרבית המשפחות גרו בדירות קטנות, לא היה להן רכב והאוכל לא היה מגוון ובכל זאת אנשים לא תפסו עצמם כעניים.  
איך ניתן להסביר זאת באמצעות המושגים: מדידת עוני מוחלטת ומדידת עוני יחסית?

## מושגים ונתונים על עוני בישראל

**תחולת העוני** | תחולת העוני היא שיעור (אחוז) הנפשות או המשפחות שהכנסתן נמוכה מקו העוני מתוך האוכלוסייה. ניתן למדוד את תחולת העוני בקרב כל משקי הבית בישראל או את תחולת העוני בקרב תת-קבוצות. לדוגמה, תחולת העוני בקרב ילדים מלמדת על אחוז הילדים החיים במשקי בית שהכנסתם נמוכה מקו העוני; תחולת העוני בקרב האוכלוסייה הערבית מספקת את שיעור משקי הבית הערביים העניים בהשוואה לכלל משקי הבית הערביים. בישראל בשנת 2018 עמדה תחולת העוני בקרב נפשות על 21.9%, שהן 1,810,500 נפשות, בקרב משפחות על 18%, שהן 469,400 משפחות, ובקרב ילדים על 31% שהם 841,700 ילדים.

### תרשים 1 | השינויים בתחולת העוני של משפחות, נפשות, ילדים בשנים 1998 עד 2018 (מתוך דוח ממדי העוני והפערים החברתיים [אנדבלד ואח'], 2019)



כפי שניתן לראות בשלוש הקבוצות (משפחות, נפשות וילדים) ניכרת עלייה מתמשכת בתחולת העוני משנת 1998, אשר הגיעה לשיא בשנת 2009. מאז שנת 2009 ניתן לראות ירידה מתונה בתחולת העוני.

הסכום במספר האנשים שנבדקו, והוא מושפע מערכי הקצה הרבה יותר מאשר החציון. כך לדוגמה, השכר הממוצע למשרת שכיר בישראל נכון ל-2018 עמד על 9,453 ש"ח נטו, בשעה שהשכר החציוני עמד על 6,744 ש"ח (המוסד לביטוח לאומי, 2021, עמ' 182).

החציון מצביע על כך, ש-50% מהשכירים בישראל השתכרו פחות מ-6,744 ש"ח. מכיוון שקו העוני מבקש להצביע על רמה **נמוכה באופן ניכר** של ההכנסה הפנויה, הוא מביא בחשבון את **מחצית החציון** (בשנת 2018 עמדה מחצית החציון על 3,372 ש"ח).

**נפש תקנית** | כדי להשוות רמת חיים של משפחות שונות בגודלן, פותח סולם שקילות, שמתרגם את מספר הנפשות במשפחה למספר 'הנפשות התקניות' ומאפשר להתאים את קו העוני לגודל המשפחה. על פי סולם השקילות, כאשר משפחה גדלה בנפש נוספת, ההוצאה עבור הנפש הנוספת (כלומר ההוצאה השולית) נמוכה מההוצאה עבור הנפשות האחרות במשק הבית. לפי סולם זה, משפחה בת שלוש נפשות, לדוגמה, נספרת כמשפחה בעלת 2.65 נפשות תקניות.

על פי נתוני המוסד לביטוח לאומי בשנת 2018 קו העוני לנפש תקנית עמד על 2,875 ש"ח, למשפחה בת 2 נפשות על 5,750 ש"ח, למשפחה בת 4 נפשות על 9,199 ש"ח ולמשפחה בת 5 נפשות על 10,780 ש"ח כמפורט בלוח שלהלן (בעת כתיבת הספר פרסם המוסד לביטוח לאומי רק הערכות חלקיות לגבי שנת 2019 והערכת אומדן לגבי שנת 2020. הנתונים המופיעים בפרק זה מתייחסים למצב לפני פרוץ משבר הקורונה).

### לוח 1 | קו העוני והבטחת הכנסה לפי גודל המשפחה, נתוני 2018

(נתוני קו העוני מתוך דוח ממדי העוני והפערים החברתיים [אנדבלד ואח'], 2019)

|               | גובה הבטחת הכנסה (ש"ח בחודש) | קו העוני (ש"ח בחודש) | מספר נפשות תקניות | מספר הנפשות במשפחה |
|---------------|------------------------------|----------------------|-------------------|--------------------|
|               | 1,735                        | 3,593                | 1.25              | 1                  |
|               | 2,385                        | 5,750                | 2.00              | 2                  |
|               | 2,633                        | 7,618                | 2.65              | 3                  |
|               | 2,906                        | 9,199                | 3.20              | 4                  |
|               |                              | 10,780               | 3.75              | 5                  |
| הורה יחיד +   |                              | 12,218               | 4.25              | 6                  |
| 2 ילדים ומעלה |                              | 13,655               | 4.75              | 7                  |
| 3,383         |                              | 14,949               | 5.20              | 8                  |
|               |                              | 16,099               | 5.60              | 9                  |

הייתה 2,391 ש"ח (33.5% פחות מקו העוני שעמד על 3,594 ש"ח); ההכנסה הפנויה הממוצעת של זוג ללא ילדים החי בעוני הייתה 4,140 ש"ח (28% פחות מקו העוני שעמד על 5,750 ש"ח); ההכנסה הפנויה הממוצעת של משפחה שבראשה הורה עצמאי עם שני ילדים החיים בעוני הייתה 4,919 ש"ח (35.4% פחות מקו העוני שעמד על 7,619 ש"ח).

**סף העוני** | כפי שאמרנו, מי שהכנסתו הפנויה עוברת את קו העוני בשקל אחד, אינו נספר כעני. מובן שההבדל של מספר שקלים בודדים בהכנסה החודשית לא משנה את מציאות חייה של המשפחה. כדי לשקף את מצבם של מי שעוברים רק במעט את קו העוני יש המוסיפים למדידה גם את מי שנמצאים על סף העוני, כלומר, מי שהכנסתם גבוהה עד 10% מעל קו העוני. אוכלוסייה זו, שהכנסתה מצויה בטווח של סף העוני, אומנם אינה נספרת כענייה, אך היא פגיעה מאוד לעוני.

**משך העוני** | האוכלוסייה החיה בעוני אינה קבועה. מתקופה לתקופה חלק מהאוכלוסייה נחלץ מעוני וחלק אחר נשאב לתוך חיים בעוני. המצב המדאיג ביותר מבחינה אנושית והמאתגר ביותר מבחינת עיצוב המדיניות הוא של הטיפול במשפחות הממשיכות להיות בעוני לאורך זמן. נהוג לאמוד את גודלה של הקבוצה החיה בעוני באמצעות חישוב ההוצאות של המשפחה. ההנחה העומדת מאחורי מדידה זו היא, כי בעת אובדן פתאומי וחד-פעמי של הכנסה שוטפת (כמו למשל בשל כניסה לאבטלה), המשפחות מנסות לשמור על רמת חיים יציבה לפחות בטווח הקצר, בין היתר באמצעות גישור על אובדן ההכנסה דרך פתיחת חסכונות, לקיחת הלוואות, מכירת נכסים וכדומה. לעומת זאת, משפחה המעריכה כי מצבה הכלכלי הורע באופן יסודי תיאלץ לצמצם את הוצאות הצריכה, שכן יכולתה לחרוג מהכנסותיה מוגבלת בזמן. לפיכך, משפחות שהכנסתן וגם הוצאותיהן נמצאות מתחת לקו העוני מוגדרות כמשפחות החיות בעוני מתמשך. על פי נתוני דוח ממדי העוני והפערים החברתיים 2019, כשני שליש של המשפחות החיות בעוני, חיות בעוני מתמשך. שיעור זה יציב למדי. נתוני משרד האוצר (אלוני וקריל, 2017) מעידים, כי הסיכויים למוביליות חברתית (כלומר הסיכוי של ילד להורים מהרבעון התחתון להגיע במהלך חייו לרבעון העליון) של חרדים, ערבים ויוצאי אתיופיה נמוכים במיוחד בהשוואה לקבוצות אתניות אחרות.

## עוני בקרב עובדים

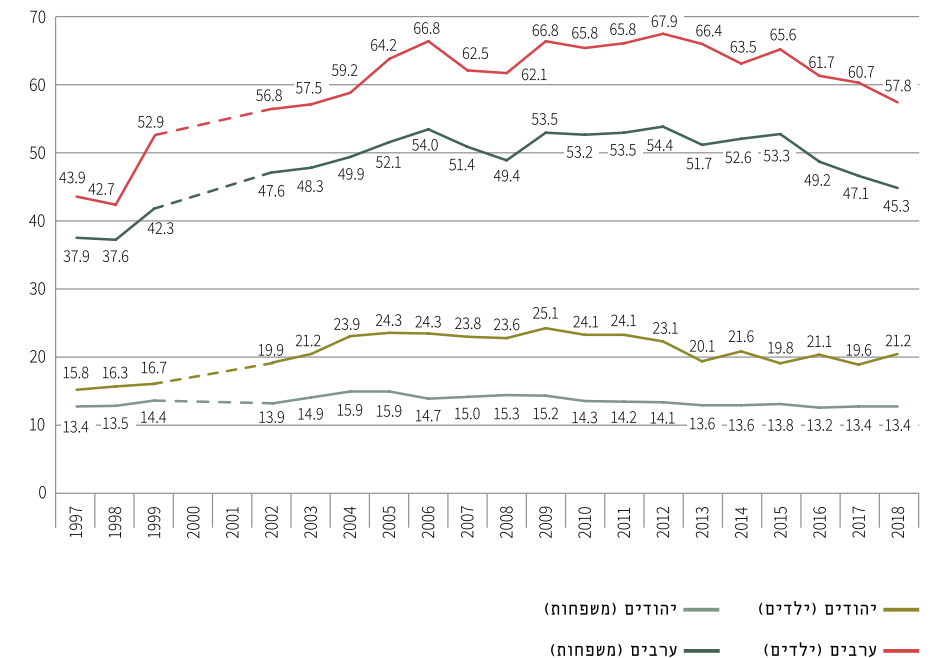
על פי נתוני 2018, 55% מכלל המשפחות העניות הן משפחות עובדות. מתוך כלל המשפחות העניות שיעור המשפחות עם שני מפרנסים או יותר עמד על 14.8%. מכיוון ששוק העבודה בישראל מאופיין באחוז גבוה יחסית של בעלי שכר נמוך ובפערי שכר גבוהים, הרי שעבור חלק מהאנשים המועסקים – התעסוקה אינה מחלצת מעוני.

מדידות נוספות שנעשו כוללות הבדלים מגדריים, כך למשל, נכון ל-2018 נמצא, שקיים פער של 16.8% בין תחולת העוני של גברים ונשים לרעת הנשים. זהו הפער הגבוה ביותר ב-20 השנים האחרונות.

כמו כן, הנתונים מעידים כי לאתניות (יהודי/ערבי), למידת החרדיות ולגיל יש השפעה על תחולת העוני. בשנת 2018 תחולת העוני בקרב משפחות ערביות (כולל במזרח ירושלים) עמדה על 45.3%; בקרב משפחות חרדיות על 51.8%; תחולת העוני בקרב משפחות שבראשן קשיש עמדה על 23.4%.

בתרשים 2 מוצגים ההבדלים בין יהודים לערבים בתחולת העוני בקרב משפחות וילדים. כפי שניתן לראות, תחולת העוני בקרב ערבים גבוהה ביותר, אם כי משנת 2015 ניכרת מגמה של צמצום הפער.

**תרשים 2 | תחולת העוני בקרב משפחות וילדים, לפי קבוצת אוכלוסייה בשנים 1997-2018 (ב-%) (מתוך חדאד חאג' יחיא ואח', 2021)**



**עומק העוני** | קו העוני מייצג את המספר שהכנסה נמוכה ממנו נחשבת לעוני. הנתון על אודות תחולת העוני מלמד אותנו מהו שיעור האנשים שהכנסתם נמוכה מקו העוני, אך אין הוא אומר לנו דבר על גובה ההכנסות בפועל של מי שחיים בעוני, שכן זו יכולה להיות נמוכה רק מעט מקו העוני או נמוכה ממנו בהרבה. עומק העוני של משפחות נמדד במרחק שבין הכנסתם לבין קו העוני לפי מספר הנפשות התקניות. ב-2018 עמד עומק העוני על 33.3% מקו העוני. המשמעות היא, שההכנסה הפנויה הממוצעת של אדם בודד החי בעוני

## קצבת הבטחת הכנסה

בתנאים מסוימים אנשים שאינם מועסקים (או אנשים שהכנסתם נמוכה במיוחד) זכאים לקצבת קיום, המכונה קצבת הבטחת הכנסה. קצבה זו, המשולמת על ידי המוסד לביטוח לאומי, היא הקצבה השירית ביותר ברשת הסוציאלית של מדינת הרווחה, כלומר, היא הקצבה הנמוכה ביותר והיא ניתנת רק למי שלא זכאים לקצבה אחרת. הקצבה ניתנת למי שהוכיח כי אין לו כל הכנסה שהיא (או שהכנסתו נמוכה במיוחד); ששירות התעסוקה אינו מסוגל להציע לו עבודה (או להציע לו עבודה משתלמת יותר) והוא אינו זכאי לקצבה אחרת. מטרתה של הקצבה אינה לחלץ את מקבליה מעוני, אלא לאפשר להם רמת חיים בסיסית. קיצוצים במבנה הקצבה מתחילת שנת 2000 הביאו לכך שהיא נמוכה ביותר ורחוקה מקו העוני, כך שהכנסתם של מקבלי הקצבה נמוכה בהרבה מקו העוני.

נכון לשנת 2018, כ-77,000 משפחות מקבלות קצבת הבטחת הכנסה. סכומי הקצבה לגילאי 25-55 עומדים על **1,735 ש"ח** ליחיד (48% מ-3,593 ש"ח הסכום המוגדר כקו העוני); **2,385 ש"ח** לזוג (41% מ-5,750 ש"ח הסכום המוגדר כקו העוני לזוג) ו-**2,906 ש"ח** לזוג עם שני ילדים או יותר (31% מ-9,199 ש"ח הסכום המוגדר כקו העוני ל-4 נפשות). מספר ילדים גדול יותר אינו מזכה בהגדלת הקצבה. הקצבה הגבוהה ביותר לאנשים עד גיל 55 משולמת להורה עצמאי עם שני ילדים או יותר בסך **3,383 ש"ח** (44% מ-7,619 ש"ח הסכום המוגדר כקו העוני ל-3 נפשות). מי שקיבלו את הקצבה לפני 2003 ועונים על תנאים מסוימים זכאים לקצבה מוגדלת.

מדובר, אם כן, בקצבה נמוכה מאוד, שאינה מאפשרת אפילו סיפוק צרכים בסיסיים. כדי לאפשר סיפוק צרכים בסיסיים, מקנה הזכאות לקצבת הבטחת הכנסה גם הנחות מסוימות, לדוגמה, בתשלום הארנונה והחשמל, וכן זכאות לפנות לקבלת סיוע בדיור.

## מדדי העוני בישראל בהשוואה בין-לאומית

בהשוואה בין-לאומית של מדדי תחולת העוני, ישראל ניצבת בקצה העליון של המדרג עם ממדי עוני מהגבוהים ב-OECD, על אף שבשנים האחרונות חל בהם שיפור. ב-2015 תחולת העוני בישראל הייתה הגבוהה ביותר מבין מדינות ה-OECD. בשנת 2018, כפי שניתן לראות בתרשים מספר 3, שיעור העוני בישראל עמד על 16.8% והציב את ישראל

## לוח 2 | הכנסות משפחתיות מעבודה ומקצבאות אוניברסליות כשיעור מקווי העוני,

2018 (%) (מתוך דוח ממדי העוני והפערים החברתיים [אנדבלד ואח'], 2019)

| הרכב משק הבית   | ההכנסה הפנויה משכר מינימום לחדש* למשרה אחת כאחוז מקו העוני | ההכנסה הפנויה משכר מינימום לחדש* לחודש* למשרה אחת וחצי כאחוז מקו העוני | ההכנסה הפנויה משכר מינימום לחדש* למשרות כאחוז מקו העוני | ההכנסה הפנויה משכר מינימום לחדש* למשורת כאחוז מקו העוני | פעמיים ההכנסה פנויה משכר ממוצע לחדש* כאחוז מקו העוני |
|-----------------|--|--|---|---|--|
| יחיד            | 141  | -  | -   | 262   | -  |
| יחיד עם ילד     | 92   | -  | -   | 170   | -  |
| יחיד עם 2 ילדים | 72   | -  | -   | 134   | -  |
| יחיד עם 3 ילדים | 61   | -  | -   | 115   | -  |
| זוג             | 88   | 133  | 177   | 164   | 329  |
| זוג עם ילד      | 69   | 102  | 136   | 126   | 253  |
| זוג עם 2 ילדים  | 59   | 87   | 114   | 106   | 214  |
| זוג עם 3 ילדים  | 52   | 76   | 99  | 92  | 187  |
| זוג עם 4 ילדים  | 47   | 68   | 89  | 83  | 167  |
| זוג עם 5 ילדים  | 44   | 62   | 81  | 75  | 150  |

\* מחושבת כסכום של שכר מינימום או שכר ממוצע ל-2018 בתוספת גודל קצבת ילדים, בניכוי תשלומי חובה. שכר המינימום הממוצע ברוטו ל-2018 הגיע ל-5,300 ש"ח והשכר הממוצע ל-10,470 ש"ח לחודש.

לוח 2 מראה את המרחק שבין הכנסת משפחה המבוססת על עבודה בשכר מינימום וקצבאות אוניברסליות לבין קו העוני. יחס מעל ל-100% בלוח זה הוא סמן לכך, שההכנסה מעבודה ומקצבאות אוניברסליות היא גבוהה מקו העוני (כלומר, יחס של 102% מעיד על כך שהכנסה גבוהה ב-2% מקו העוני).

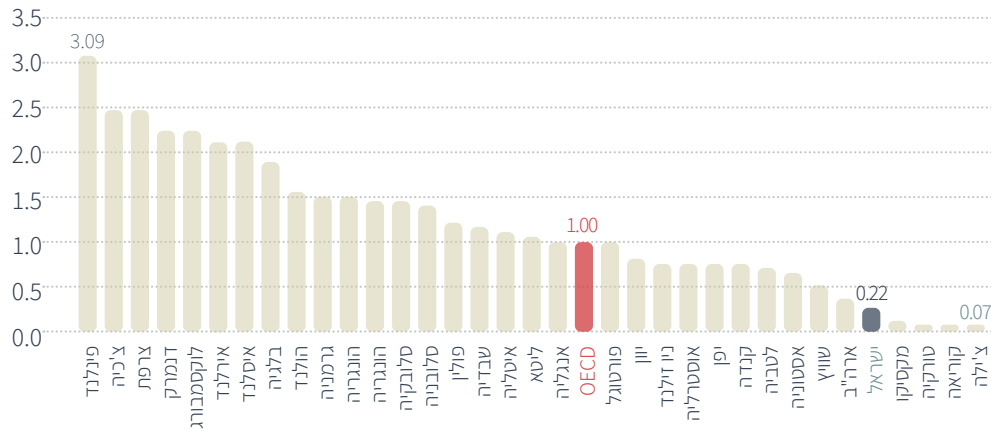
כפי שניתן לראות בלוח, אם עצמאית עם ילד אחד חיה בעוני גם אם היא עובדת במשרה מלאה בשכר מינימום ומקבלת קצבת ילדים. מספר ילדים גדול יותר מחמיר את מצבה. אצל זוגות שבהם שני בני הזוג עובדים משרה מלאה בשכר מינימום, המצב מעט יותר טוב, אך עדיין מצביע על קושי להיחלץ מעוני באמצעות עבודה וקצבאות אוניברסליות. גם אם שני בני הזוג עובדים במשרה מלאה בשכר מינימום – הם יחיו בעוני אם יש להם שלושה ילדים וכל ילד נוסף בבית משמעותו החרפת העוני.

## עצירה למחשבה | עוני ותעסוקה



נתונים אלה מצביעים על המגבלות של תעסוקה כאמצעי להיחלצות מעוני. מהי המשמעות של נתונים אלה לעיצוב הדיאלוג בנוגע לתעסוקה, שמקיימים עובדים סוציאליים עם אנשים החיים בעוני?

**תרשים 4 | שיעור הירידה בתחולת העוני לאחר תשלום קצבאות ומיסים ישירים בהשוואה לממוצע שיעור הירידה במדינות ה-OECD (מתוך דוח ממדי העוני והפערים החברתיים [אנדבלד ואח'], 2019)**



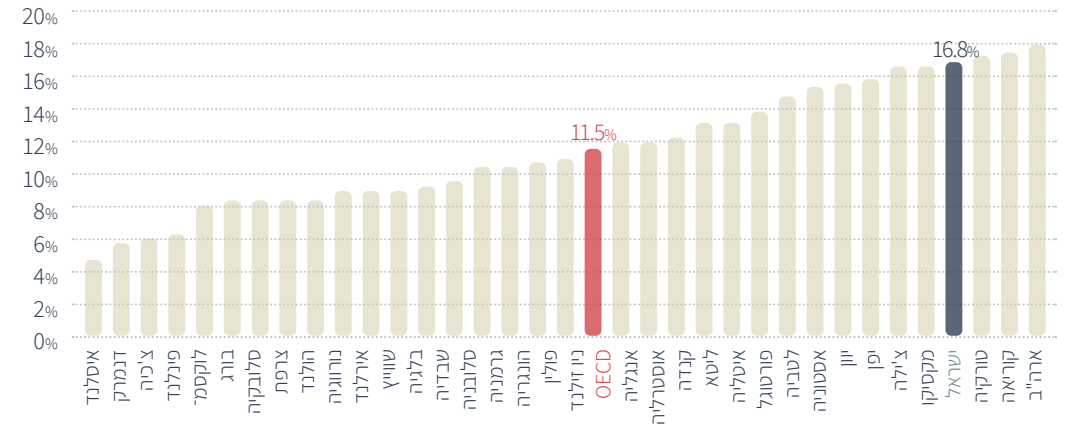
כפי שניתן לראות בתרשים מספר 4, שיעור הירידה בתחולת העוני בעקבות תשלום קצבאות ומיסים ישירים בישראל הוא נמוך ביותר (0.22) ומציב את ישראל באחד המקומות הנמוכים בהשוואה למדינות ה-OECD. מדינות כמו אירלנד, לוקסמבורג, דנמרק, צ'כיה ופינלנד עומדות בראש המדינות אשר התערבותן מביאה לירידה בתחולת העוני.

כדאי לדעת כי קיימים הבדלים בין מידת הסיוע לקבוצות אוכלוסייה שונות. לדוגמה, הנתונים לשנת 2018 מצביעים על כך, ששיעור הירידה בתחולת העוני לאחר תשלומי העברה ומיסים בקרב משפחות עניות עמד על 44.5% (כלומר 44.5% מהמשפחות שנמצאו מתחת לקו העוני לפני תשלומי העברה ומיסים הצליחו לעבור את קו העוני לאחר התערבות המדינה). עם זאת, בקרב המשפחות הערביות שיעור הירידה בתחולת העוני לאחר תשלומי העברה ומיסים עמד על 9.7% בלבד. את ההסבר לפער זה ניתן למצוא בפערים בעומק העוני בין האוכלוסיות, שהוא תוצאה של הבדלים בשילוב בתעסוקה בכלל ובתעסוקה איכותית בפרט, וכן בהבדלים בשיעור מיצוי הזכויות בין הקבוצות (חדאד חאג'-יחיא ואח', 2021).

הסיוע הממשלתי לרווחה בישראל נמוך בדרך כלל מהממוצע במדינות המפותחות (אנדבלד ואח' 2020). שנת 2020 הייתה שנה חריגה ביחס לסיוע הממשלתי ולהתערבות המדינה להיחלצות מעוני. ההשלכות הקשות של משבר הקורונה על המצב הכלכלי-חברתי הובילו להרחבה משמעותית בהיקף הסיוע בישראל, בדומה לממוצע במדינות המפותחות. סיוע זה מיתן מאוד את הפגיעה ברמת החיים ותרם תרומה משמעותית בחילוץ מעוני ובצמצום האי-שוויון (אנדבלד ואח', 2020). בעוד שבשנת 2018-2019 מעורבותה הישירה של הממשלה חילצה מעוני כ-38% מהמשפחות וכ-26% מהנפשות, הרי שבשנת 2020 עלה שיעור זה לכ-50% מהמשפחות ולכ-41% מהנפשות. גם שיעור

במקום הרביעי מראש המדרג אחרי ארצות הברית, קוריאה וטורקיה. שיעור העוני הממוצע במדינות ה-OECD עומד על 11.5%.

**תרשים 3 | שיעורי עוני בקרב נפשות (50% מחציון ההכנסה), מדינות ה-OECD וישראל, שנים שונות (2012-2017; ישראל 2018) (לפי ההכנסה הפנויה) (מתוך דוח ממדי העוני והפערים החברתיים [אנדבלד ואח'], 2019)**



**השפעת כלי המדיניות על מדדי העוני**

הצלחתה של מדיניות הרווחה בהשגת היעד של צמצום ממדי העוני נמדדת על פי מידת הצלחתה להעלות משפחות ויחידים אל מעל לקו העוני או לפחות לצמצם את המרחק שלהם מקו העוני. המדיניות לצמצום העוני כוללת אמצעים עקיפים, כמו יצירת מקומות תעסוקה והכשרה תעסוקתית, או העלאת שכר המינימום, וכן אמצעים ישירים, כמו מיסוי מדורג ותשלום קצבאות.

עוני לבדו לא מזכה בקצבאות, אולם קצבאות שונות, כמו קצבת ילדים, קצבת זיקנה, או קצבת נכות, יכולות לשפר את הכנסתם של משפחות או יחידים ולהביאם אל מעבר לקו העוני. כך למשל, בשנת 2017 ההשפעה המשולבת של הקצבאות והמיסים הישירים פעלה לחילוץ מעוני של 35.4% מהמשפחות העניות. שיעור הנפשות שנחלצו מעוני עמד על 24.3% ושיעור הילדים שנחלצו מעוני עמד על 11.8%. ההשפעה העיקרית המצמצמת את ממדי העוני היא של קצבאות הביטוח הלאומי אשר הקטינו את תחולת העוני של משפחות בכ-30% ואת עומק העוני בכ-47%.



## סיכום

בפרק זה למדנו להכיר את ההשקפות השונות של מדינת הרווחה ואת המדיניות הנגזרת מהן, בכלל זה את התמורות שחלו בישראל כמדינת רווחה לאורך השנים ואת התנועה לכיוון מדיניות ניאוליברלית. תמורות אלו באות לידי ביטוי במדיניות הממשלתית אשר שמה דגש על צמצום מעורבותה של המדינה בחיי הפרט באמצעות פעולות, כמו: קיצוץ בקצבאות, הפרטת השירותים החברתיים, בלימת החקיקה החברתית ושינוי במעמד העובדים. בלימוד הפרק הכרנו את השיטות המרכזיות למדידת העוני – השיטה המוחלטת והשיטה היחסית, כשהאחרונה נהוגה ברוב מדינות העולם המערבי, בכלל זה במדינת ישראל. למדנו כיצד נמדד עוני בישראל ונחשפנו למושגי יסוד במדידת העוני ולנתונים בסיסיים על מצב העוני בישראל, ביניהם עוני בקרב עובדים, קצבת הבטחת הכנסה ותרומת צעדי המדיניות לצמצום העוני. כמו כן, נחשפנו להשוואת הנתונים על עוני בישראל לעומת מדינות ה-OECD.

## מקורות

- אבניר, י' וגל, ג' (2019). רעיון בתי ההתיישבות (Settlement Houses) וראשית העבודה הסוציאלית בפלשתינה-א"י. בתוך ג' גל ור' הולר (עורכים), לא צדקה אלא צדק: פרקים בהתפתחות העבודה הסוציאלית בישראל (עמ' 37-60). מכון בן-גוריון לחקר ישראל והציונות.
- אלוני, צ' וקריל, ז' (2017). מוביליות בין-דורית בשכר בישראל: השוואה בין-לאומית ובין קבוצות אוכלוסייה. אגף כלכלן ראשי, משרד האוצר.
- אנדבלד, מ', גוטליב, ד', הלר, א' וכראדי, ל' (2019). [ממדי העוני והפערים החברתיים - דוח שנתי 2018](#). המוסד לביטוח הלאומי.
- אנדבלד, מ', הלר, א', כראדי, ל', קסיר (קלינר), נ' (2020). רמת החיים, העוני והאי-שוויון בהכנסות 2019-2018 ואומדן ל-2020 (לפי נתונים מינהליים). המוסד לביטוח לאומי.
- גודמן, ש' וברק, מ' (2011). אתגר הרווחה והמדינה הדמוקרטית: מדיניות חברתית-כלכלית בישראל. מטח ומשרד החינוך.
- גוטליב, ד' ופרומן, א' (2012). מדידת עוני לפי סל צריכה הולם בישראל: 1997-2009: גישת ה-Market Basket Measure/National Research Council (MBM/NRC), [ביטחון סוציאלי 88](#), 5-30.
- גל, ג' (1995). מסחור מדינת הרווחה והפרטתה – השלכות לגבי ישראל. חברה ורווחה, ט"ו, 7-24.
- גל, ג' (2006). מדינת הרווחה. בתוך א' רם ונ' ברקוביץ (עורכים), אי-שוויון (עמ' 228-233). הוצאת אוניברסיטת בן-גוריון בנגב.

החילוץ מעוני של ילדים, הנמוך בדרך כלל בישראל (פחות מ-10%), עלה משמעותית לכ-27%. כלומר, כמחצית מהמשפחות ויותר מרבע מהילדים חולצו מעוני בשל הסיוע הממשלתי. החילוץ מעוני של זקנים היה ונותר גבוה, אך גם הוא עלה מ-74% ל-78% בשנת 2020 (אנדבלד ואח', 2020).

בשלב כתיבת הספר שורת אי-ודאות רבה לגבי המשך משבר הקורונה ומידת פגיעתו. עם זאת, ניתן לומר בביטחה, כי יהיה עלינו להתמודד בשנים הקרובות עם השלכותיו וכי הוא מציב אתגר גדול למדיניות הכלכלית-חברתית. ניצה קסיר (קלינר) מסכמת את פתח הדבר של דוח העוני המיוחד לשנת 2020 במילים:

צמצום ההשלכות של משבר הקורונה על המצב החברתי-כלכלי של האוכלוסייה ובפרט של העניים ומעמד הביניים, יושפע מהמידה שבה תופעל רשת ביטחון סוציאלי משמעותית עד לתום המשבר הכלכלי. במקביל נדרשת הגדלה של המשאבים המוקצים בישראל למדיניות אקטיבית לעידוד תעסוקה ולתעסוקה איכותית (ללא עמוד).

## עצירה למחשבה



פרק זה התמקד בעוני כמחסור בהכנסה, הנמדד באופן יחסי לאוכלוסייה הכללית. השיטה למדידת עוני שתוארה בפרק מבוססת על כלים אובייקטיביים ואינה מביאה בחשבון את החוויה העצמית או את ההגדרה העצמית של אנשים לגבי עוניהם. בהקשר זה עולה השאלה, איך ניתן להבין משפחות שהן עניות מצד הכנסתן, אך אינן רואות את עצמן ככאלה. פעמים רבות שאלה זו נשאלת לגבי משפחות חרדיות אשר חיות בצמצום רב, אך חוות עצמן כעשירות מבחינה רוחנית ואמונית. משפחות כאלה משמשות אנשים מהימין הכלכלי כדי להוכיח, כי הנתונים על אודות העוני בישראל הם מוגזמים ולא תקפים.

### שאלה לדין:

• אם הייתם קובעי מדיניות בממשלת ישראל, איזו מצורת המדידה הייתם מעדיפים לצורכי קביעת מדיניות כלכלית-חברתית – מדידה באמצעות מדד מוחלט, מדידה באמצעות מדד יחסי או מדידה באמצעות מדד סובייקטיבי (הגדרה של האנשים לגבי מצבם)? נמקו את בחירתכם.

- דורון, א' (1999). מדיניות הרווחה בישראל: התפתחויות בשנות ה-80 וה-90. בתוך ד' נחמיאס וג' מנחם (עורכים), המדיניות הציבורית בישראל (עמ' 437-474). המכון הישראלי לדמוקרטיה.
- דורון, א' (2003). משטר הרווחה במדינת ישראל: מגמות השינוי והשלכותיהן החברתיות. סוציולוגיה ישראלית, ה' (2), 417-426.
- הולר, ר' וגל, ג' (2019). מבוא: על ההיסטוריה של העבודה הסוציאלית בישראל. בתוך ג' גל ור' הולר (עורכים), לא צדקה אלא צדק: פרקים בהתפתחות העבודה הסוציאלית בישראל (עמ' 9-36). מכון בן-גוריון לחקר ישראל והציונות.
- המוסד לביטוח לאומי (2021). שכר והכנסה מעבודה לפי יישוב ומשתנים כלכליים שונים 2019, סקרים תקופתיים, 319.
- וייס-גל, ע' וגל, ג' (2011). פרקטיקת מדיניות בעבודה סוציאלית. מאגנס.
- חדאד חאג-יחיא, נ', סייף, א', קסיר (קלינר), נ' ופרג'ון, ב' (2021). מצב הרווחה בחברה הערבית: עוני, מדיניות ממשלתית וחולשת הרשויות המקומיות. מחקר מדיניות 160. המכון הישראלי לדמוקרטיה וקרן פורטלנד.
- חנין, ד' ופילק, ד' (2019). מה לעשות עכשיו. ספרי עליית הגג, ידיעות אחרונות, ספרי חמד.
- מחאג'נה, א' (2019). התפתחות מקצוע העבודה הסוציאלית בחברה הערבית מתקופת המנדט הבריטי עד סיום הממשל הצבאי. בתוך ג' גל ור' הולר (עורכים), לא צדקה אלא צדק: פרקים בהתפתחות העבודה הסוציאלית בישראל (עמ' 220-244). מכון בן-גוריון לחקר ישראל והציונות.
- קטן, י' (2002). בעיית העוני: מרכיבים, גורמים ודרכי התמודדות (עמ' 16-39). מכון הנרייטה סאלד.
- רוזנהק, ז' (2007). דינמיקות של הכלה והדרה במדינה הרווחה הישראלית: בניית מדינה וכלכלה מדינית. בתוך ח' הרצוג, ט' כוכב וש' צלניקר (עורכים), דורות, מרחבים, זהויות: מבטים עכשוויים על חברה ותרבות בישראל: לשמואל נח אייזנשטדט בהגיעו לגבורות (עמ' 317-349). מכון ון ליר והקיבוץ המאוחד.
- תרשיש, נ' (2017). [מדינות רווחה בראייה משווה: כיצד להגדיר את ישראל?](#) מרכז טאוב.

## לקריאה נוספת

- בניש, א' (2012). רפורמות במינהל שירותי הרווחה: לקחים מתוכניות רווחה לעבודה בפרספקטיבה משווה. ביטחון סוציאלי, 90, 259-290.
- גל, ג' ובניש, א' (2018). בזכות מדינת הרווחה: מבחר ממאמריו של אברהם דורון. רסלינג.



## שלוש פרדיגמות להבנת עוני

---



## פרק 03



לערער על העמדות הללו. הלימוד של הפרדיגמה השמרנית הוא קריטי בהקשר זה. יש לאפשר ללומדים מרחב בטוח, שבו יוכלו להציג את עמדותיהם ולבחון אותן בכנות. חשוב שהמנחה לא תבטל עמדות שמרניות, אלא תציב סימן שאלה על הפרקטיות שלהן. כלומר, המנחה תציע ללומדים לבחון מהן ההשלכות של עמדות שמרניות (ואחרות) על הפרקטיקה. השאלה אינה האם עמדות שמרניות הן נכונות או לא, אלא האם הן משרתות את הפרקטיקה. המנחה יכולה לשאול את הלומדות בצורה ישירה – כיצד הטענות שלכן מתורגמות לפרקטיקה? האם זו פרקטיקה המקדמת את הפונה? יש לזכור, כי המטרה היא לייצר פרקטיקה המאפשרת עבודה משותפת עם הפונים.

## מהלך השיעור

במסגרת של קורסים קצרים פרק זה יכול להילמד בשיעור אחד, אולם בקורסים ארוכים יותר מומלץ להקצות לכל אחת משלוש הפרדיגמות שיעור נפרד. השיעור כולל:

- הרצאה: מהי פרדיגמה ומהי חשיבותה.
- חלוקת הלוח (בהמשך) לשלוש הפרדיגמות וכתבתן על הלוח לנוחות הלומדים.
- הרצאה על כל אחת מהפרדיגמות, תוך דיון ער עם הלומדים בעזרת שימוש בדוגמאות, בעצירות למחשבה ובתרגיל המופיעים בפרק.
- סיכום.

בפרק הקודם ניסינו להבין מהו עוני, בעיקר באמצעות הדרכים שבהן הוא נמדד, והכרנו נתונים שמדידת העוני מספקת לנו. בפרק זה נעסוק בהבנה תאורטית של המושג 'עוני' באמצעות למידה של שלוש פרדיגמות תאורטיות. שתי הראשונות – השמרנית והמערכתית – הן פרדיגמות דומיננטיות, המוכרות בספרות המחקרית ובשדה המקצועי. הפרדיגמה השלישית, הביקורתית, של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, נשענת על הנחות היסוד של הפרדיגמה המערכתית ומרחיבה אותן.

תחילה נסביר מהי פרדיגמה, מהם רכיביה ומהי ייחודיותה ולאחר מכן נציג בהרחבה את העקרונות התאורטיים של כל אחת משלוש הפרדיגמות ואת תרגומם לפרקטיקה בעבודה סוציאלית. בנוסף לכך, באמצעות רפלקציה ביקורתית נבחן אילו רגשות ותחושות יכולים להתעורר ביחס לכל פרדיגמה.

## מטרות הפרק

- 1 | להכיר את שלוש הפרדיגמות התאורטיות: השמרנית, המערכתית והביקורתית.
- 2 | להכיר את המושגים התאורטיים המרכזיים בפרדיגמה הביקורתית, זו של עבודה סוציאלית מודעת-עוני.
- 3 | ללמוד כיצד לנתח פרקטיקה באמצעות שימוש במושגי הפרדיגמות.
- 4 | לזהות באמצעות רפלקציה עצמית את העקרונות הפרדיגמטיים המובילים את הפרקטיקה המקצועית.

## הצעה למנחה

פרק זה כולל התייחסות להיבטים תאורטיים של הנושא וכן תרגיל, עצירה למחשבה ודוגמאות, המיועדים לתכנון שיעור או להנחיה קבוצתית. מעבר להקניית ידע, לחומר המובא בפרק זה יש תפקיד חשוב בערעור צורת המחשבה שהלומדים מביאים איתם ופתיחת האפשרות לאימוץ נקודת מבט חדשה. המטרה היא, אם כן, לתרגל עם הלומדים שוב ושוב את היכולת להציע פרשנויות שונות לאותה תופעה ולהרחיב את מאגר הפרשנויות שהם רגילים להשתמש בהן. על אף שמטרה זו מלווה את הקורס כולו, הרי שפרק זה מניח מסד חשוב לכך.

התרגיל המסכם, המופיע בעמודים 80-81 הוא חשוב במיוחד, משום שהוא מאפשר ללומדים להתבונן באמצעות פרדיגמות שונות על אותה תופעה. מתוך ניסיונו נראה, כי צורת המחשבה השמרנית היא המאתגרת במיוחד את המנחה. מדובר באתגר כפול, שכן מצד אחד על המנחה לאפשר ללומדים לבטא עמדות שמרניות ומצד אחר, עליו

פרק זה מבוסס על המאמר: קרומר-נבו, מ' (2015). עבודה סוציאלית מודעת-עוני: פרדיגמה חדשה לפרקטיקה עם משפחות בעוני. *חברה ורווחה*, ל"ה (3), 301-321. גרסה פופולרית ניתן למצוא בקרומר-נבו, מ' (2004). שלוש דרכים להביט באנשים החיים בעוני. *ארץ אחרת*, 20, 32-39.

▶ חומר דיגיטלי בנושא זה ניתן למצוא בסרטים [שלוש דרכים להבין עוני](#), [שאלות ותשובות על עוני ועל עבודה סוציאלית מודעת-עוני](#).

## הפרדיגמות התאורטיות

באופן היסטורי, מבין התפיסות התאורטיות השונות לגבי עוני בולטות שתי פרדיגמות מרכזיות, אשר מתחרות זו בזו: הפרדיגמה השמרנית והפרדיגמה המערכתית. הפרדיגמה השלישית, הביקורתית, זו של עבודה סוציאלית מודעת-עוני היא חדשנית. הנחות היסוד שלה נשענות על הפרדיגמה המערכתית, אך היא מרחיבה אותן ומוסיפה עליהן הן בהיבטים התאורטיים והן בהיבטים המעשיים. הלוח הבא מסכם את עיקרי ההבדלים בין שלוש הפרדיגמות:

## לוח 3 | שלוש הפרדיגמות

| הפרדיגמה הביקורתית - עבודה סוציאלית מודעת-עוני   | הפרדיגמה המערכתית   | הפרדיגמה השמרנית   |  |
|--|---|--|--|
| עוני הוא הפרה של זכויות אדם וכולל רכיבים של מחסור חומרי, מחסור בהזדמנויות חברתיות ומחסור בהון סימבולי (כבוד, נראות). אנשים החיים בעוני הם אקטיביים במאבקם בעוני. | עוני הוא מצב של אי-שוויון המתקיים ברמת המבנים והמערכות החברתיים (בתעסוקה, בבריאות, בדיוור, בחינוך וברווחה).   | עוני הוא בראש ובראשונה תרבות 'נמוכה'. אנשים בעוני הם בעלי פתולוגיות ופגמים.  | <b>מהו עוני ואיך אנו תופסים את האנשים החיים בעוני?</b> |
| האמת המקצועית היא חלקית והיא תוצר של ידע ביקורתי והבנייתי, שמושג על ידי קירבה לאנשים בעוני, היכרות עם מציאות החיים שלהם ועם עולמם הסובייקטיבי.                   | תפיסה פוזיטיביסטית של הידע. איש המקצוע עוסק בזיהוי הליקויים המבניים של המערכת החברתית, מגדיר מהם וכיצד לתקנם. כאשר מדובר בידע על סובייקטים אנושיים, הידע הרלוונטי מתמקד בכוחות ובחוזקות שלהם. | תפיסה פוזיטיביסטית של הידע, הרואה את איש המקצוע כמומחה ואת הידע כאובייקטיבי וניטרלי. הידע עוסק בזיהוי הפתולוגיות והקשיים של פרטים ומשפחות. | <b>מהו סוג הידע שאני זקוקה לו?</b>                     |
| הערכים המובילים הם: שוויון וצדק חברתי הן בזירה המערכתית והן בזירה של היחסים הבין-אישיים. על העובדים הסוציאליים להתייצב לצידם של אנשים בעוני ולייצגם בפני החברה.  | הערכים המובילים הם: שוויון וצדק חברתי בזירה המערכתית. על העובדים הסוציאליים להיאבק למען שינוי חברתי בשיתוף אנשים החיים בעוני או בלעדיהם.  | הערכים המובילים הם: אחריות אישית, עצמאות, יצרנות וחריצות. על העובדים הסוציאליים לייצג את החברה וערכיה כדי שמשותמי השירותים יוכלו להשתנות.  | <b>מהי העמדה הערכית שלי ביחס לבעיה?</b>                |
| חלוקה מחדש של משאבים חומריים בשילוב עם פרקטיקה של הכרה, המבוססת על הגדלת המשאבים הסימבוליים – רצף של פרקטיקות בזירה הפרטנית, הקהילתית ושינוי מדיניות.            | חלוקה מחדש של משאבים חומריים באמצעות העצמה קהילתית, פיתוח שירותים, מחאה חברתית ושינוי מדיניות.  | צדקה, חינוך מחדש, פיקוח.   | <b>מהי הפרקטיקה?</b>                                   |

נסקור עתה את הפרדיגמות השונות.

פרדיגמה היא העדשה שדרכה אנחנו רואים את העולם והיא מתייחסת להנחות היסוד העומדות בבסיס הפעולה האנושית והמקצועית. כלומר, פרדיגמה מתייחסת לשאלות כמו: מדוע אנו פועלים בדרך מסוימת ומהי מטרת פעולתנו? למעשה המבנה הפרדיגמטי מניח, כי הנחות תאורטיות ואתיות מעצבות את הפרקטיקה וכי מתוך ניתוח של הפרקטיקה ניתן להסיק מהן הנחות היסוד העומדות בבסיסה. הבנת הקשר בין הנחות היסוד לבין הפרקטיקה יכולה לאפשר לעובדות סוציאליות להיות מודעות לפעולותיהן וכן את החופש לבחור בין התערבויות שונות. לדוגמה, ביקור בית ייעשה באופן שונה אם הוא מתבצע מתוך עמדה פיקוחית, המבקשת לבדוק את תפקוד המשפחה או מתוך עמדה של יחסי קירבה, המבקשת לפגוש את בני המשפחה בהקשר החיים הממשי שלהם. ניתן לומר, כי העמדה התאורטית שעליה העובדת הסוציאלית נשענת בבואה לערוך ביקור בית מייצרת התנהגות מקצועית מסוימת. כשהעמדה התאורטית משתנה – משתנה גם ההתנהגות המקצועית. כשם שביקור בית יכול להתבצע בצורות שונות, כך גם סיוע חומרי, שיחה טיפולית או הפניה למיצוי זכויות יכולים להתבצע בצורות שונות.

המבנה הפרדיגמטי מתייחס לשלוש שאלות לגבי הנחות היסוד, שמתוכן נגזרת השאלה הרביעית המתייחסת לפרקטיקה:

- 1 | מהי התופעה שלפניי? בהקשר שלנו מדובר בשאלה: מהו עוני ואיך אנו תופסים את האנשים החיים בעוני? (שאלה אונטולוגית).
- 2 | מהו סוג הידע שאני זקוקה לו? בהקשר שלנו מדובר בשאלה: לאיזה ידע על הפונה ועל חייה אני זקוקה ומהן מקורותיו של ידע זה? (שאלה אפיסטמולוגית).
- 3 | מהי העמדה הערכית שלי ביחס לתופעה? בהקשר שלנו השאלה היא: מהי העמדה הערכית שלי ביחס לעוני ולאנשים החיים בעוני? (שאלה אקסיוולוגית).
- 4 | כיצד עליי לפעול? (שאלה מתודולוגית-פרקטית).

## מהו עוני ואיך אנו תופסים את האנשים החיים בעוני?

מהותה של הפרדיגמה השמרנית היא בתפיסת המציאות הקיימת כטבעית וכהכרחית. בהקשר זה, הבדלים בין אנשים בהון הכלכלי המצוי בידם נתפסים כמשקפים את מאמציהם, כישוריהם או בחירותיהם. כלומר, מי שבידו הון כלכלי נתפס כבעל כישורים, אשר עשה מאמצים ובחירות נכונות; מי שחסר משאבים כלכליים נתפס כחסר כישורים, שלא התאמץ ושגה בבחירותיו. בשני המקרים, האופן שבו מתחלקים המשאבים הכלכליים נתפס כביטוי טבעי וצודק של המצב האנושי השונה. עצם קיומם של הבדלים בכמות ההון הכלכלי אינו מעיד על חוסר צדק או על בעיה חברתית, שכן אנשים מקבלים את ההון הכלכלי אשר מגיע להם. הפרדיגמה השמרנית רואה בעוני תוצר של מאפיינים אישיים, משפחתיים ותרבותיים. זוהי השקפה המדגישה את הפתולוגיות, את החוסרים והליקויים של החיים בעוני ורואה באנשים אלה עצמם את הסיבה לעוני. יתרה מזו, השקפה זו רואה בעוני סוג של חסך, המוטמע באדם דרך גידולו בשנים הראשונות לחייו.

כדי להבין את הפרדיגמה השמרנית לעומק יש להכיר את ההבחנה בין עניים 'ראויים' ל'לא ראויים', ששימשה במאה ה-18 בניסיון להבחין בין עניים המסוגלים לעבוד לבין כאלה שאינם מסוגלים לעבוד. במקור לא הייתה זו הבחנה מוסרית, אלא הבחנה שנועדה לסייע לקובעי המדיניות לחלק את המשאבים המוגבלים שהיו בידם באופן הטוב ביותר. אולם במאה ה-19 הבחנה זו קיבלה משמעות מוסרית והפכה להבחנה בין עניים 'ראויים', כלומר כאלה שעושים נכפה עליהם בעל כורחם ולכן יש לסייע להם, כמו לדוגמה, חולים, אנשים עם מוגבלות, קשישים או אלמנות, לבין עניים 'לא ראויים', כאלה שהם בעלי מוסריות לקויה והם עניים בשל תכונותיהם, כמו לדוגמה, מי שאינם רוצים לעבוד או מכורים לאלכוהול. הבחנה זו חיפשה את הסיבה לעוני במאפיינים ובתכונות האישיות של האנשים עצמם.

כדי לתקן את דרכיהם של העניים ה'לא ראויים' הוקמו במאה ה-19 באנגליה ובארצות הברית בתי עניים (poorhouses), שמטרתם הייתה, מחד גיסא, לספק לחסרי כל מזון וקורת גג, ומאידך גיסא, להענישם ולחנך אותם לחיי חריצות ועבודה. כדי לעורר באנשים מוטיבציה לעבודה ולמגר מהם את העצלנות והבטלנות (שכביכול הביאו אותם לעוניים) ובהיעדר עבודה ממשית, נדרשו גברים לבצע עבודות יזומות שלא היה בהן צורך ממש, לדוגמה להעביר קורות עץ מצד אחד של אולם גדול לצדו השני וחזרה. בתי העניים היו מקומות לא נעימים במכוון, כדי שלא לעודד אנשים שהיו כשירים לעבודה להגיע אליהם. עד מהרה, הפכו בתי העניים למקור של מחלות ופשע, שהתקשרו בתודעה הציבורית לאנשים שהתגוררו בהם. במאה ה-20 הפכו עוני, פשע ומחלות למילים נרדפות, החולקות דימוי מפיח ומאיים (Katz, 1986).

במחצית השנייה של המאה ה-20 ההבחנה בין עניים 'ראויים' ל'לא ראויים' והדימויים השליליים של עוני קיבלו חיזוק על ידי התזה של תרבות העוני. אוסקר לואיס (Lewis, 1998) [[1963]], אנתרופולוג שפעל בארצות הברית בשנות ה-60, טבע את המושג 'תרבות העוני' כדי להבחין בין מי שחיים בעוני ומקבלים על עצמם את התרבות של החברה הרחבה לבין מי שמשתייכים לתרבות ייחודית – 'תרבות העוני'. המושג 'תרבות העוני' מדגיש, כי הבעיה בעוני אינה המצוקה החומרית לבדה, אלא ההשתייכות לתת-תרבות ענייה, תרבות 'ללא תרבות'. אוסקר לואיס טען, שילדים המתחנכים בתרבות עוני לא יצליחו להשתנות אם לא ייחלצו ממנה לפני גיל שש, שכן החשיפה המוקדמת להשפעותיה תעצב אותם בדרך שקשה יהיה לתקנה. לואיס מאפיין את תרבות העוני ברמות השונות של הקיום האנושי:

**ברמת הפרט** | בלבול בזהות האישית, חולשה של מבנה האגו, חוסר שליטה על דחפים, אוריינטציה חזקה להווה, תחושות של נחיתות, חוסר ערך עצמי, חוסר אונים ותלישות.

**ברמת המשפחה** | חסך בתקופת הילדות כתקופה מוגנת שבאה לידי ביטוי בחשיפה של ילדים לאלמוות, ליחסי מין וליחסים רעועים בין ההורים; מבנה משפחתי רעוע וחסר המתרכז סביב דמות האם.

**ברמת הקהילה** | שייכות והשתתפות חלשה בקהילה, לדוגמה אי-חברות בוועד בית, בוועד הורים או בוועד שכונתי. זוהי קהילה המתאפיינת בחוסר מבנים קהילתיים.

**ברמת החברה** | השתתפות מעטה במוסדות הנורמטיביים של החברה והשתתפות מוגברת במוסדות הלא נורמטיביים (לדוגמה, בתי סוהר או שירותי הרווחה). הקשר לחברה הרחבה מתאפיין באנטגוניזם ובניכור ולא בהשתתפות פעילה וחיונית.

מתוך כתבים אחרים של לואיס ומתוך הביוגרפיה שלו אנו יודעים, כי הוא חש מחויבות עזה לקידום מצבם של אנשים בעוני (Rigdon, 1988). למעשה, בחירתו לחקור אנשים חיים בעוני בסביבתו הקרובה (בארצות הברית ובמרכז אמריקה) הייתה פורצת דרך וביטאה את הרצון שלו לסייע להקטנת העוני ולמיגורו. עם זאת, התזה של תרבות העוני הפכה לסמל של האשמת הקורבן וזכתה בשל כך גם לביקורת רבה.

## עצירה למחשבה | תרבות העוני



מה דעתכם על התזה של תרבות העוני?  
איזו ביקורת, לדעתכם, יכולה לעורר התזה של תרבות העוני?

את הביקורת נגד התזה של תרבות העוני ניתן לסכם בנקודות הבאות:

- משקפת עמדה חיצונית לאנשים החיים בעוני, שאינה מביאה בחשבון את הסובייקטיביות שלהם, את עמדתם ואת הידע שלהם.
- מתמקדת באופן בלבדי בפתולוגיות של אנשים החיים בעוני ומתעלמת מכוחותיהם.
- לוקה בקוהרנטיות יתר. כלומר, כל המאפיינים של התרבות מתאימים זה לזה ותומכים זה בזה, בשעה שבמציאות תרבות נושאת בתוכה גם סתירות וקונפליקטים. כך, לפי תרבות העוני, אם לאדם יש שליטה מועטה על דחפיו אזי הוא לא יהיה תלמיד טוב, לא יהיה עובד טוב, לא ישתתף בוועד וגם לא ינהל מאבקים עבור מטרות חברתיות.
- מתארת אנשים שהעוני מופנם בהם באופן מלא, ללא סתירות פנימיות או מורכבות, בעוד שהמפגש עם אנשים החיים בעוני חושף דמויות מורכבות יותר. יתרה מזו, המפגש חושף אנשים שאינם רוצים להיות עניים ומגלים התנגדות לעוני בכל דרך שהם מסוגלים לה, גם אם דרכי ההתנגדות שלהם אינן יעילות ואינן מביאות להצלחה.
- בעלת אופי דטרמיניסטי, שמשאיר רק מקום קטן לאפשרות של אנשים לשינוי; מצמצמת את החשיבות של התערבות ושל מדיניות לצמצום העוני.
- מקטינה מאוד את חשיבותו של העוני כמציאות חיים חומרית.

למרות הביקורת על התזה של אוסקר לואיס, המושג 'תרבות העוני' זכה לפופולריות רבה מאז פורסם לראשונה והוא משמש בעיקר כדי לטעון, כי אנשים החיים בעוני שונים בתכונותיהם ממי שאינו חי בעוני, וכי התכונות הללו הן שעומדות בבסיס עוניים או בחוסר הצלחתם להיחלץ ממנו. השיח הציבורי והאידיאולוגיה הניאו-ליברלית, המדגישים את אחריות הפרט למצבו, מחזקים מאוד את התפיסה, כי עוני הוא סוג של תרבות וקיים צורך לשנות את התנהגותם של אנשים החיים בעוני ואת ערכיהם כדי לסייע להם. גם תאוריות עכשוויות, שאינן מתייחסות ישירות לתרבות העוני, תומכות למעשה ברעיון, שהסיבה לעוני מצויה בתכונותיהם של האנשים החווים אותו. כך לדוגמה, חוקרים רואים גם בתאוריות של ההון האנושי, המדגישות את אחריות הפרט להצלחתו (Royce, 2017) וכן בתאוריות ביולוגיות וגנטיות, המתמקדות במבנה המוח או בתהליכים הקוגניטיביים הלקויים של אנשים החיים בעוני (Wastell & White, 2012), תאוריות אשר מדגישות את תכונותיהם של העניים כתכונות מיוחדות אשר גורמות לעוני. גם כאשר התאוריות הללו אינן מאשימות באופן ישיר את העניים, אלא מסבירות את התפתחות התכונות הבעייתיות כתגובה למצב העוני שאנשים נקלעו אליו שלא מרצונם, הרי שברגע שהתכונות הללו התפתחו, הן הופכות לבעלות קיום אוטונומי, שלא ישתנה גם אם המצב הכלכלי ישתנה. לדוגמה, כאשר מדובר על כך שעוני גורם לכשלים קוגניטיביים או משבש את התפתחות המוח, נדמה שמאפיינים בעייתיים אלו הם שמסבירים את העובדה, שאנשים אינם מצליחים להיחלץ מעוניים ושילדיהם הם בעלי סיכון גבוה לחיות בעוני בעצמם. מחקרים המצביעים על עוני

כגורם להתפתחותם של מאפיינים בעייתיים אינם מצביעים על שינוי מצב העוני כפתרון למאפיינים אלה, שכן ברגע שהם קיימים הם נתפסים כבעייתיים בפני עצמם (לדוגמה: Luby et al., 2013). כך ההתמקדות בתכונות של אנשים כדי להסביר את מצבם הכלכלי הופכת בפועל להאשמה סמויה.

### מהו סוג הידע שאני זקוק לו?

לפי הפרדיגמה השמרנית, הידע לגבי סיבותיו והשלכותיו של העוני מצוי בידי החוקר או איש המקצוע. על בסיס הידע המקצועי שרכש, איש המקצוע יכול להעריך את מצבו של האדם, את הסיבה לקשייו ואת הדרכים הנכונות לסייע לו. מדובר בתפיסה פוזיטיביסטית של ידע, הרואה את איש המקצוע כמומחה ואת הידע כאובייקטיבי וכניטרלי.

### מהי העמדה הערכית שלי ביחס לבעיה?

הערכים הראויים לפי הפרדיגמה השמרנית הם: עצמאות, אחריות אישית, יצרנות וחריצות. עוניים של אנשים הוא תוצר של העובדה, שחייהם אינם מוכתבים בהתאם לערכים החברתיים המקובלים והם אינם לוקחים אחריות על בחירותיהם, אינם עצמאיים, יצרניים וחריצים.

### הפרקטיקה הנובעת מהפרדיגמה השמרנית

המענה הישיר למחסור החומרי של אנשים החיים בעוני, הניתן במסגרת הפרדיגמה השמרנית, הוא צדקה. כך, אנשים נדרשים להיות אקטיביים בבקשת הסיוע, אשר ניתן כביטוי של טוב ליבם של מי שמספקים אותו ומכונן את המשתתפים – עוזרים ונעזרים – כמי שיש ביניהם הבדלים מהותיים. אולם החלק העיקרי של הפרקטיקה המקצועית, הנגזרת מהשקפה זו, אינו מציע פתרונות ישירים למחסור החומרי, שכן הצורך החומרי נתפס כביטוי של ליקויים בתכונותיהם ובהתנהגותם של האנשים החיים בעוני אשר דורשים תיקון. עיקר הפרקטיקה המקצועית בעבודה סוציאלית, הנובעת מהפרדיגמה השמרנית, היא פרטנית ומדגישה עקרונות של חינוך ועיצוב התנהגות. כך לדוגמה, מפנים אנשים ללמוד כיצד לתכנן את תקציבם, לרכוש מיומנויות תעסוקתיות או כישורי הורות. כפי שנראה בהמשך, לימוד של תכנון תקציב, מיומנויות תעסוקתיות או כישורי הורות יכולים להתבסס גם על תפיסה של הנחות מערכתיות. מה שהופך את הפרקטיקות הללו לשמרניות היא העובדה, שהן אינן מוצעות למשתמשי השירותים אלא נכפות עליהם, וכן ההנחה הסמויה העומדת בבסיסן, לפיה רכישת כלים ומיומנויות (ולא שינוי במוסדות ובמדיניות) הם הכלים המרכזיים להיחלצות מעוני.

לפרקטיקה הנובעת מפרדיגמה זו יכולים להיות גם היבטים פיקוחיים או מענישים. אלה באים לידי ביטוי במקרים שבהם אנשים מסרבים לשתף פעולה עם התוכניות המוצעות להם או שהניסיונות לשנות את התנהגותם לא עלו יפה. הדבר יכול לבוא לידי ביטוי בהתניה של מתן סיוע חומרי בהשתתפות בשיחות טיפוליות או בהשתתפות בתוכנית תעסוקתית או בהפניה לטיפול בהורות ובאיום שחוסר שיתוף פעולה יוביל להוצאת הילדים מהבית.



אילו תפיסות ביחס לאנשים החיים בעוני, המוכרות לכם, מבוססות על הפרדיגמה השמרנית?

דוגמאות לתפיסות כאלה ניתן למצוא במשפטים הבאים:

- אם עניים היו סובלים מספיק ממצבם, הם היו עושים משהו כדי להיחלץ ממנו.
- עניים מחקים את הוריהם ומעדיפים להיות תלויים במוסדות המדינה מאשר לעשות מאמץ כן ואמיתי להיחלץ מהעוני.
- גם אם היו מקבלים סכומי כסף גבוהים, אנשים החיים בעוני הם חסרי אחריות ואינם יודעים איך לנהל נכון את סדרי העדיפויות שלהם. במקום להשתמש בכסף בצורה נבונה (לרכישת מזון, דיור, השכלה, חוגים וכיוצא באלה), הם מבזבזים את כספם על הדברים הלא נכונים (סיגריות, פלאפונים).

שמערכת הדיור מציבה חסמים רבים בפני אנשים החיים בעוני. מחירי הדיור הגבוהים בישראל והעובדה שלא קיים שוק רחב של דירות להשכרה במחיר מסובסד הופכים את מערכות הסיוע בשכר דירה ואת הדיור הציבורי למערכות העיקריות המספקות את צורכי הדיור של אוכלוסיות מוחלשות כלכלית. עם זאת, שכונות שיש בהן ריבוי של עוני, בכללן שכונות של הדיור הציבורי, מתאפיינות בתנאי מגורים ירודים ובסיכון גבוה לאליונות ולפשעה. בנייר עמדה שהוגש לכנסת על ידי משרד המשפטים, בשנת 2017, צוין כי:

התיקים הרבים בטיפולנו מלמדים על קשיים בנהלים ובסדרי העבודה במינהל הסיוע לדיור במשרד השיכון שעיקרם הוא בחוסר שקיפות ואי-עמידה בכללי מינהל תקין. קשיים אלה פוגעים בזכותו של מבקש הדיור לקבל דירה, פוגעים ביכולתו למצוא את זכויותיו ומכשילים וגורעים מאופן הטיפול של הסיוע המשפטי בבקשות בענייני הדיור הציבורי (בגין, 2017, עמ' 2).

מנייר העמדה עולה גם, כי אופן הקצאת הדיור נעשה בדרך המפלה אימהות עצמאיות, המקבלות קצבת מזונות, וכי מצבן התחזוקתי של דירות רבות בדיור הציבורי הוא בכי רע, עד כדי כך שפעמים רבות הדירות הללו אינן ראויים למגורי אדם (בגין, 2017). בחברה הערבית אנשים החיים בעוני מתמודדים עם קשיי דיור ייחודיים. הם סובלים מהגבלות חוקיות קשות על בנייה פרטית למגורים, מקשיים בקבלת משכנתאות, ממיעוט יחסי של בנייה ציבורית וכן ממיעוט בטל בשישים של דיור ציבורי (על מדיניות השיכון לערבים בישראל בשלושת העשורים הראשונים לאחר קום המדינה, ראו: רוזנהק, 1996).

גם ההזדמנויות להצלחה לימודית אינן פתוחות בפני אנשים החיים בעוני בהשוואה לאחרים. בחינה של תוצאות מבחני המיצ"ב לכיתות ה', בין השנים 2006-2016, מצביעה על פערים עקביים וניכרים בין הישגי תלמידים מקבוצות שונות של רקע חברתי-כלכלי (ראמ"ה, 2017). פער בהישגים בין תלמידים, בהתאם למעמד הסוציו-אקונומי, נמצא גם בבחינת שיעור הזכאות לבגרות וכן בבחינת שיעור הזכאות לבגרות אשר עומדת בדרישות הסף של האוניברסיטאות (הכנסת, 2016). פערים בהישגיהם של תלמידים המגיעים מרמות שונות של רקע חברתי-כלכלי נמצאו גם במחקר פיזה אשר נערך על ידי הארגון לשיתוף פעולה ופיתוח כלכלי (OECD) שבחן מדגם מייצג של תלמידים בני 15 (ראמ"ה, 2019 א, ב).

למעשה, הדיור הסוציו-אקונומי של היישוב שבו מתגוררים התלמידים הוא גורם מרכזי המנבא את הצלחתם במערכת החינוך הציבורית, זאת למרות המאמצים של משרד החינוך להטמיע מדיניות של העדפה מתקנת כדי לגשר על הפערים (איילון ואח', 2019). נתון זה מעיד על תרומתם של תשלומי הורים במסגרת מה שמכונה 'החינוך האפור' להצלחת התלמידים. בחינה של שוק התעסוקה מצביעה על החסמים המונעים מאנשים החיים בעוני השתלבות בעבודה, וכן על אופי המשרות הפתוחות בפניהם, אשר מציב אותם במורדות שוק העבודה (בנימין, 2006). תעסוקה נחשבת לערוץ מרכזי להיחלצות מעוני. אולם באופן אבסורדי, כדי שאדם יוכל לעבוד הוא נדרש למערכת שלמה של הזדמנויות חברתיות, שלא קיימות באופן מספק עבור אנשים החיים בעוני. החסמים

## הפרדיגמה המערכתית

### מהו עוני ואיך אנו תופסים את האנשים החיים בעוני?

בשונה מהפרדיגמה השמרנית, הפרדיגמה המערכתית רואה בעוני ביטוי של אי-שוויון מערכתי ומבני. לפי הפרדיגמה המערכתית, עוני אינו תוצר של ליקויים של פרטים, אלא של ליקויים מערכתיים של מוסדות ומבנים חברתיים, המאורגנים בצורה לא צודקת ולא שוויונית. על פי פרדיגמה זו, השיוך הקבוצתי של האדם על פני צירים של מגדר, אתניות או גזע הוא בעל השפעה גדולה על מעמדו החברתי ועל סיכוייו להיות עני.

אי השוויון בא לידי ביטוי בהקשר של מערכות החיים המרכזיות: הדיור, החינוך, הבריאות, הרווחה ושוק התעסוקה. האופן שבו מערכות אלו מאורגנות מביא לכך, שאנשים מקבוצות מסוימות נקלעים לעוני ומתקשים להיחלץ ממנו. יתרה מזו, המערכות הללו מקיימות זיקה הדדית ביניהן ומשפיעות על בני אדם באופן משולב. כך לדוגמה, היעדר של מסגרות חינוכיות לילדים (מערכת החינוך) משפיע על האפשרויות התעסוקתיות של הוריהם (מערכת התעסוקה); ההתניה של זכאות לדיור ציבורי בגובה הכנסה (מערכת הדיור) היא בעלת השפעה על השתלבות תעסוקתית (מערכת התעסוקה); דיור בתנאים לא הולמים (מערכת הדיור) משפיע על בריאותם של הדיירים (מערכת הבריאות).

הפרדיגמה המערכתית מפנה, אם כן, את תשומת-ליבנו לכשלים המבניים במוסדות החברתיים שמעצבים את חיינו ובעיקר לאופן שבו המוסדות החברתיים משרתים את האנשים החיים בעוני. להדגמה נבחן כיצד מערכת הדיור משרתת אנשים החיים בעוני וכיצד משרתים אותם שוק התעסוקה או מערכת הבריאות. בחינה כזו מצביעה על כך,



אנשים החיים בעוני היו פגיעים יותר למחלות ולהיפגעות גם מנגיף הקורונה, שנדמה היה בתחילתו כי הוא פוגע בכולם ללא הבדל. אולם, כפי שאמר הסופר ובעל הטור הבריטי, דמיין באר (Barr, 2020), משבר הקורונה הציב את כולנו באותה סערה, אבל לא באותה אונייה: "לאחדים יש יכטה גדולה ולאחרים רק משוט אחד". נמצא כי אנשים החיים בעוני היו פגיעים יותר לחלות בקורונה אם בשל צפיפות הדיור ותנאי הדיור, מצבם הבריאותי הראשוני לפני פרוץ המשבר או מאפייני תעסוקה שלא אפשרו שמירה על ריחוק חברתי או עבודה מהבית (Krumer-Nevo & Refaeli, 2021; Patel et al., 2020). בריאות לקויה מהווה גם חסם מרכזי לתעסוקה ומכך גם ליציאה מעוני (בנק ישראל, 2016; Achdut, 2016).

### עצירה למחשבה | טיפולי שיניים



אנשים החיים בעוני מתקשים מאוד לממן טיפולי שיניים. בחנו את ההשלכות של קושי זה על מצבם התעסוקתי, על הרווחה האישית שלהם ועל היחסים החברתיים שלהם.

#### מהו סוג הידע שאני זקוקה לו?

בדומה לגישה השמרנית, הבסיס האפיסטמולוגי של הפרדיגמה המערכתית מבוסס גם הוא על גישה פוזיטיביסטית, לפיה הידע מצוי אצל איש המקצוע. אולם בפרדיגמה המערכתית איש המקצוע אינו בוחן את הליקויים בתכונותיהם של הפרטים, אלא את הליקויים המבניים של המערכת החברתית. איש המקצוע הוא מי שמגדיר מהם הליקויים הללו וכיצד לתקנם.

#### מהי העמדה הערכית שלי ביחס לבעיה?

הפרדיגמה המערכתית פועלת בשמם של ערכי צדק ושוויון חברתי. מי שאמור להשתנות היא החברה והיא אמורה להפוך מחברה לא שוויונית ולא צודקת לחברה שוויונית וצודקת יותר. עמדתם של העובדים הסוציאליים היא, אם כן, מאבק לחולל שינוי חברתי באמצעות הפרקטיקות המפורטות להלן.

#### הפרקטיקה הנובעת מהפרדיגמה המערכתית

הפרקטיקה הנובעת מהפרדיגמה המערכתית היא של חלוקה מחדש (redistribution) של משאבים, שמטרתה תיקון אי השוויון בחלוקת המשאבים. פרקטיקה זו מבקשת לשנות את ההסדרים החברתיים המבססים את אי השוויון ומתמקדת בפעולות ברמת המקרו: פיתוח שירותים, עבודה קהילתית, מדיניות ואקטיביזם חברתי. עם זאת, לא כל פרקטיקה ברמת המקרו מבוססת על הנחות היסוד של הפרדיגמה המערכתית. אם נבחן אילו מטרות הפרקטיקה מבקשת לקדם, נוכל ללמוד על הנחות היסוד שלה ועל השיוך הפרדיגמטי שלה. כאשר הפרקטיקה מכוונת **לשנות את התנהגותם של פרטים** ניתן לראות בה ביטוי

להשתלבות בעבודה קשורים למחסור בקורסים המספקים הכשרה מקצועית, המאפשרת השתלבות תעסוקתית ארוכת טווח, וכן מחסור בתחבורה ציבורית יעילה למקום העבודה ובחזרה ממנו וקשיים במציאת מסגרת חינוכית לילדים בשעות העבודה. כמו כן, מדובר במשרות לא מקצועיות או סמי-מקצועיות, שאינן מספקות יציבות תעסוקתית ושכר הולם, מאופיינות בהעסקה על בסיס שעותי או בהיקף חלקי ועבודה במשמרות, ללא אופק לקידום תעסוקתי וללא מוגנות פיזית.

### דוגמה | שירן



שירן היא אם עצמאית לפעוטה שנכנסה לראשונה למעון. שירן עובדת בניקיון, מועסקת באמצעות קבלן ומרוויחה שכר מינימום על בסיס שעות. כאשר בתה הקטנה חולה, שירן נאלצת להישאר איתה בבית ולהפסיד ימי עבודה. היא אינה זכאית לתשלום עבור ימים אלה והיא אף מסכנת את המשך העסקתה, שכן הקבלן שמעסיק אותה הבהיר לה מספר פעמים ש"יש הרבה כמוך ואין לי בעיה למצוא מישהי אחרת". שירן משלמת תשלום חודשי קבוע למעון לילדים שבו בתה שוהה בשעות שבהן היא עובדת. מדובר בתשלום בהמחאות, שהיא נתנה בתחילת השנה ולכל השנה. שירן חוששת שאם תקבל שכר מופחת, וכמובן אם תפטר, לא יהיה כיסוי להמחאות שנתנה למעון. איך ניתן להבין את מצבה של שירן בראי הפרדיגמה המערכתית?

גם מערכת הבריאות המשרתת אנשים בעוני אינה מיטבית. אומנם בישראל כל האזרחים זכאים לביטוח בריאות, אך לאורך העשורים האחרונים נצפית מגמה של חיזוק מערכת הבריאות הפרטית על חשבון המערכת הציבורית. מי שיכולים להרשות לעצמם מוסיפים לביטוח הבריאות הממלכתי גם ביטוחים משלימים ופרטיים. הנתונים מעידים, כי ככל שהעשירון גבוה יותר כך גדלה ההוצאה על ביטוחים משלימים ופרטיים וכן גדלה ההזדמנות לשירותי בריאות טובים יותר (סבירסקי ואח', 2019). מדובר במצב פרדוקסלי, שכן דווקא אנשים החיים בעוני מצויים בסיכון גבוה יותר לתחלואה ולתמותה בשל תנאי החיים שלהם וכן בשל העובדה שהם נוטים יותר לעבודות פיזיות, בשל מחסור בתשתיות סביבתיות וקשיים בנגישות לשירותים רפואיים ולתזונה איכותית (בנק ישראל, 2016; דוידוביץ ואח', 2014; הוועדה למלחמה בעוני בישראל, 2014; משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ומשרד הבריאות, אפריל 2019). לדוגמה, הנתונים מלמדים, כי ביישובים חלשים בישראל, לפי המדד החברתי-כלכלי, שיעורי התמותה גבוהים ב-11% מאשר ביישובים חזקים. לילדים שהוריהם חוו תקופות עוני בעבר יש סיכוי נמוך יותר בכ-5% ליהנות מבריאות טובה מאוד היום (בנק ישראל, 2016). אוכלוסייה החיה בעוני נוטה יותר להשתמש בשירותי האשפוז בבתי החולים ופחות בשירותי הבריאות בקהילה, מה שמביא לטיפול מאוחר מדי במחלות מידרדרות (בנק ישראל, 2016).

**תלות בין-דורית ברווחה** | תלות בין-דורית ברווחה נחשבת לאחת הביטויים המובהקים לקיומה של 'תרבות העוני'. הפרדיגמה השמרנית רואה בתלות כזו ביטוי של מאפיינים תרבותיים או הפנמה של דרכי חיים שעוברות מדור לדור. לעומת זאת, הפרדיגמה המערכתית רואה בה הישענות בין-דורית על משאבי המדינה וביטוי של צורך ארוך שנים להיעזר במערכת הרווחה בשל הליקויים המבניים המתמשכים של החברה.

**תעסוקה מול הישענות על קצבאות** | הפרדיגמה השמרנית רואה בהחלטה של אנשים להעדיף את קצבת הבטחת הכנסה על פני תעסוקה ביטוי לקיומם של ערכים לא יצרניים או של חוסר מוטיבציה לעבוד. לעומת זאת, הפרדיגמה המערכתית מסבירה זאת על רקע של מאפייני המשרות הפתוחות בפני אנשים החיים בעוני. משרות אלה הן בשכר שעותי, ללא קביעות ומספקות הכנסה נמוכה. ניתן להבין את מי שרואים בקצבאות מקור של ביטחון פיננסי. יתרה מזאת, יש היגיון כלכלי בשמירה על הכנסה קבועה (גם אם נמוכה), שלצידה קיימות הטבות נלוות.

## הפרדיגמה הביקורתית – עבודה סוציאלית מודעת-עוני

### מהו עוני ואיך אנו תופסים את האנשים החיים בעוני?

כפי שכבר צוין, הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני נשענת על הנחות היסוד של הפרדיגמה המערכתית אבל מוסיפה להן. מדובר בעמדה חדשנית, הרואה בעוני הפרה של זכויות אדם בסיסיות. תימוכין לכך ניתן למצוא בהצהרת האומות המאוחדות מ-2012 הקוראת למדינות לאמץ מדיניות להפחתת עוני בדרך המבוססת על מימוש זכויות אדם (United Nations, 2012), כמו לדוגמה, הזכות לתעסוקה, לחינוך, לדירה, לבריאות, לרווחה וכן הזכות לכבוד. הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני בונה על הפרדיגמה המערכתית הרואה בעוני סוגייה של אי-שוויון בחלוקת המשאבים החומריים בזירה הציבורית, אולם היא מוסיפה לכך גם ממדים של אי-שוויון המתרחש באינטראקציות יום-יומיות בזירה הבין-אישית. כלומר, הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני רואה בעוני בעיה משולבת של אי-שוויון חלוקתי (חומרי) ואי-שוויון הכרתי, הבא לידי ביטוי בממדים סימבוליים של כבוד וערך חברתי (עוני כהפרה של הזכות לכבוד). תוספת זו **תורמת להבנת העוני גם ברבדים התייחסותיים, המתקיימים ביחסים הבין-אישיים**, והופכת את הנחות היסוד של עבודה סוציאלית מודעת-עוני לרלוונטיות במיוחד לפרקטיקה פרטנית.

התרשים שלפניכם משרטט את הגדרת העוני לפי הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני כמחסור בשלושה ממדים. הגדרה זו היא פיתוח של הגדרת העוני, כפי שהחוקרת הבריטית, רות ליסטר, מציעה (Lister, 2004).

לפרדיגמה השמרנית. לעומת זאת, כאשר היא מכוונת **לאפשר הזדמנויות שנמנעו עד כה** ניתן לראות בה ביטוי לפרדיגמה המערכתית. כך לדוגמה, פיתוח תוכניות לתכנון תקציב או לשיפור מיומנויות תעסוקתיות או לקידום כישורי הורות יכולות להיחשב כשייכות לפרדיגמה השמרנית אם ההשתתפות בהן נכפית על הפונים (בדרך ישירה או עקיפה).

פיתוח תוכניות כאלה עשוי להיחשב כחלק ממערך ההזדמנויות שהחברה פותחת בפני מי שאינם יכולים לרכוש שירותים דומים בכוחות עצמם. כך, עובדים סוציאליים, שהם לרוב בעלי אוריינטציה קהילתית, מעורבים בפיתוח תוכניות כאלה מתוך תפיסה, כי אנשים רבים יכולים ליהנות מרכישת מיומנויות כלכליות, תעסוקתיות או הוריות ללא קשר למצבם הכלכלי. היישום של עמדה זו לעבודה פרטנית הוא מורכב יותר והדרך הייחודית שבה עובדים פרטניים יכולים לעשות שימוש בעמדות המערכתיות אינה ברורה.

על אף שהפרקטיקה המערכתית היא בעלת מסורת ארוכה ומכובדת בעבודה סוציאלית, חסרונה העיקרי הוא, שלאורך השנים היא לא הפרתה את הפרקטיקה הפרטנית של העבודה הסוציאלית, המהווה את ליבת העיסוק של מרבית העובדים הסוציאליים, המודעים לאי השוויון ולעוני כבעיות חברתיות ומבינים את הבסיס המערכתי של תופעות אלו (Weiss & Gal, 2006; Weiss-Gal et al., 2009). עם זאת, במפגש עם אישה או גבר מסוימים, הבאים לבקש עזרה, נוטים עובדים סוציאליים לראות את בעיותיהם של הפונים כנובעות מתכונותיהם האישיות. כך לדוגמה, בתהליכי הכשרה של עובדים סוציאליים ניתן לשמוע אמירות, כמו: "אני מבינה שעוני הוא בעיה חברתית הקשורה למאפיינים של שוק התעסוקה ושל מערכות חברתיות אחרות, אבל אצל מורן, הפונה שלי, יש באמת בעיה של סדרי עדיפויות לקויים או של תכנון תקציב בעייתי". כך, זה לצד זה מתקיימות הבנה מערכתית של עוני כתופעה חברתית כוללת ותפיסה שמרנית של הקשיים הניצבים בפני פונה פרטני. הקושי לתרגם את התפיסה המערכתית להבנה של קשיי הפרט מביאה לקושי ביכולת לתרגם אותה גם לפרקטיקה ישירה. כפי שניתן יהיה לראות בהמשך, הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני מתבססת על הנחות היסוד של הפרדיגמה המערכתית ומציעה דרכי יישום של הנחות היסוד הללו בפרקטיקה ישירה.

## תרגיל מסכם | השוואה בין הפרדיגמה השמרנית למערכתית



תרגיל זה מציג שתי תופעות שנהוג לייחס לאנשים החיים בעוני ובוחן אותן באמצעות שתי הפרדיגמות – השמרנית והמערכתית. מטרת התרגיל היא לרכוש מיומנות ביישום של הפרדיגמה המערכתית לתופעות שנהוג להסבירן כמבטאות ליקויים פרטניים.

### מהלך התרגיל

הציעו הסבר אחד שמרני ואחד מערכתי לכל אחת מהתופעות הבאות:

## דוגמאות למחסור בהון סימבולי

**סטיגמות וסטריאוטיפים** | "אם רק היו יוצאים לעבוד לא היו במצב הזה"...; "הם מעדיפים להיותם על ידי קצבאות מאשר לעבוד"; "הם חסרי אחריות"; "ילדותיים"; "הם רמאים", רק רוצים להוציא מהמחלקה לשירותים חברתיים עוד כסף"; "אם רק היו משנים את סדרי העדיפויות שלהם"...; "ילדים ילדים בלי לחשוב על המשמעויות", ועוד.

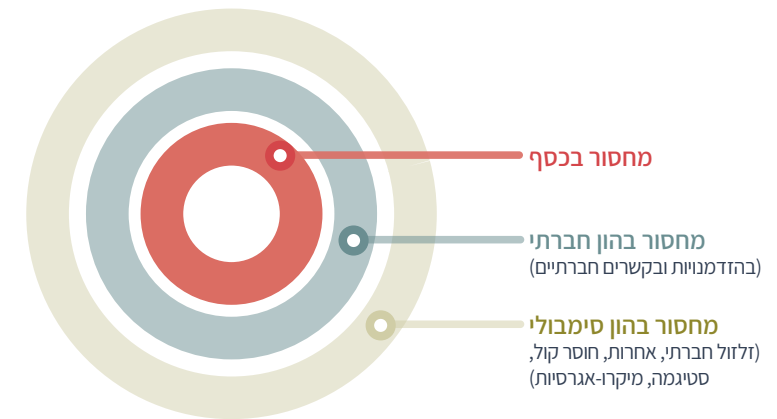
ניתן למצוא תשובות ברוח הפרדיגמה למשפטים אלו בסרטון [שאלות ותשובות על עוני ועל עבודה סוציאלית מודעת-עוני](#).

**התעלמות מהידע של אנשים החיים בעוני** | מי שחסר הון סימבולי אינו נחשב לבעל ידע, והידע שלו לא זוכה להכרה. רק לעיתים רחוקות אנשים החיים בעוני נשאלים לדעתם, לרוב הם נתפסים כמי שאינם יודעים או מבינים כיצד עליהם לנהוג (לכן הפכו להיות עניים ואינם מוצאים את הדרך להיחלץ מעוניים). פעמים רבות, היחס אליהם הוא כאל מי שזקוקים לעצה, להכוונה או ללימוד; הידע שלהם על חייהם ועל המבנה החברתי נתפס כשולי. כך לדוגמה, התפיסה של עובדת סוציאלית כי אחד הפונים שלה אינו משתף פעולה נכתבת בתיק האישי של הפונה ומשפיעה על ההחלטות לגביו. לעומת זאת, אם הפונה תופסת את העובדת הסוציאלית כמי שאינה משתפת פעולה עימה, הידע של הפונה אינו נחשב ללגיטימי.

**אחרות** | היחס של החברה לקבוצות מסוימות כאל 'אחרים', כלומר, כאל אנשים שהם 'לא אני', שונים, זרים ונחותים באופן מהותי. לאחרות יש השפעה מרחיקה, כי האדם אומר לעצמו: "האנשים האלה שונים ממני, הם בטח מרגישים דברים אחרת, חושבים אחרת, מתנהלים אחרת. אם הייתי במקומם הייתי עושה הכול אחרת ולא נמצא במצב שבו הם נמצאים".

**מיקרו-אגרסיות** | את המושג 'מיקרו-אגרסיות' טבע הפסיכיאטר צ'סטר מידלברוק פירס (Pierce, 1974), ובכך התכוון למצבים יום-יומיים של אלימות מינורית. לא מדובר באלימות פיזית, אלא בהתנהגויות שגרתיות המבטאות זלזול, הקטנה והעלבה. פירס מתאר כדוגמה למיקרו-אגרסיות את המצב שבו אישה לבנה אשר צועדת ברחוב בשעות הערב מצמידה לגופה את תיקה כאשר בא מולה גבר שחור. הצמדת התיק לגוף מבטאת את החשש של האישה מכך שהגבר עלול לחטוף אותה, ובחוויתו של הגבר התנהגות זו של האישה מהווה מיקרו-אגרסיה. האישה לא התכוונה לפגוע בגבר ולמרות זאת היא הפעילה כלפיו אלימות מינורית. חוויות שכאלה נוטות להיות חסרות משקל או חשיבות עבור מי שמבצע אותן, אך לרוב הן נחוות בעוצמה גבוהה על ידי מי שהן מופנות כלפיו. לורה בראון, הפסיכולוגית הפמיניסטית, מתארת את החוויות של מיקרו-אגרסיות כטיפות של חומצה אשר פוגעות ברקמת היחסים החברתיים והצטברותן היא בעלת איכות מאכלת (Brown, 2008). חוויות כאלה אינן ייחודיות למצב של עוני. גם אנשים מקבוצות מוחלשות אחרות יכולים לחוותן, אך מצב של עוני מחריף את השפעתן.

## תרשים 5 | שלוש מעגלי העוני



נבחר להלן את המושגים המופיעים בתרשים:

**מחסור בכסף** | מחסור בהכנסה, היעדר חסכונות והיעדר בעלות על נכסים.

**מחסור בהון חברתי** | מחסור בתעסוקה נאותה, בדיוור, בחינוך, בשירותי בריאות הולמים, ברווחה מספקת, בביטחון אישי, בתרבות פנאי וכן מחסור בקשרים חברתיים אשר יכולים לאפשר מוביליות חברתית.

**מחסור בהון סימבולי** | עוני הוא לא רק **מצב** כלכלי מוחלש ולא בטוח ומחסור בהזדמנויות חברתיות, אלא גם **יחס** חברתי מבייש כלפי אנשים החיים בעוני. המחסור בהון הסימבולי בא לידי ביטוי בהערכה נמוכה של החברה כלפי אנשים החיים בעוני בשל עוניים, לדוגמה, באמצעות סטיגמות, סטריאוטיפים, אחרות, זלזול, חוסר קול והתעלמות מהידע שלהם. מחסור זה בא לידי ביטוי גם בתרבות ובאופן שבו אנשים החיים בעוני מיוצגים בספרות, בקולנוע ובאמצעי התקשורת. ההערכה הנמוכה של החברה כלפיהם מעצבת את התודעה החברתית-קולקטיבית. מחסור בהון סימבולי מצוי גם בתחום היחסים החברתיים הבין-אישיים, שם הוא נחוות באינטראקציות בין-אישיות יום-יומיות, ביניהן גם אינטראקציות עם אנשי מקצוע.

המחסור בהון חברתי מפורט בחלק שבו תיארו את הפרדיגמה המערכתית. בחלק זה נתייחס בקצרה למחסור בהון סימבולי. בשל חשיבותו של המחסור בהון סימבולי בעיצוב המפגשים בין אנשי מקצוע לבין אנשים בעוני, זוכה נושא זה לדיון מפורט בפרק 4.



טעות נפוצה היא לקשר בין מחסור בהון סימבולי לבין דימוי עצמי נמוך של אנשים החיים בעוני. טעות כזו באה לידי ביטוי כאשר אנשי מקצוע סבורים, שאנשים החיים בעוני חשים שמזלזלים בהם מכיוון שהם סובלים מדימוי עצמי נמוך. פרשנות כזו משקפת את הנחות היסוד של הפרדיגמה השמרנית, שכן היא ממקמת את הבעיה בחוויותיו של הפרט ובתכונותיו, מבלי לבחון את המציאות שאליה הוא מגיב. הפרקטיקה הנובעת מתפיסה כזו מיועדת לחיזוק הדימוי העצמי של הפונים. לעומת זאת, הדגש של עבודה סוציאלית מודעת-עוני הוא לא על הבנת המאפיינים של הפרט כמהותיים, אלא על הצבתם בתוך הקשר למצב. במקרה הזה, עבודה סוציאלית מודעת-עוני מדגישה את היחס החברתי המופנה כלפי אנשים החיים בעוני כתופעה אמיתית, המתקיימת במציאות של אי-שוויון ורואה בו יחס בעייתי הדורש שינוי. למעשה, עבודה סוציאלית מודעת-עוני קוראת לעובדים סוציאליים להכיר ביחס החברתי הכולל זלזול, ביטול, סטיגמות והקטנת ערך, שאנשים החיים בעוני יכולים לחוות. על העובדים הסוציאליים להתייבב לצידם של אנשים החיים בעוני כדי לסייע להם להתמודד עם יחס זה ולשנותו.

על פי הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, אנשים החיים בעוני מתנגדים לשלושת הרכיבים של עוני באופן יום-יומי. הם מבצעים מעשים שונים כדי להשיג כסף, להגדיל את ההזדמנויות החברתיות שלהם ולשפר את מצב הדיור שלהם או את ההזדמנויות החינוכיות של ילדיהם, וכן משקיעים מאמצים רבים לזכות בהון סימבולי. את ההתנגדות הפעילה הזו לעוני אנו מכנים **יכולת פעולה (Agency)** (להרחבה בנושא ראו פרק 5). יכולת פעולה היא החלק הפעיל של האדם ומתבססת על תפיסת הפרט כאינדיווידואל, בעל מטרה, הפועל באופן יצירתי ומסוגל לדרגה מסוימת של בחירה. פעמים רבות מאמציהם של אנשים להתנגד לעוני לא זוכים להכרה. מכיוון שהם אינם מצליחים להיחלץ מעוניים, קיימת נטייה לחשוב שהם אינם עושים מאמצים פעילים להתמודד עם העוני. ההנחה הבסיסית של עבודה סוציאלית מודעת-עוני היא, כי אנשים אינם אוהבים את עוניים, אינם מקדשים אותו ואינם שמחים בו. להיפך. בדרכים שונות הם מבקשים להקטין את העוני ואת השפעותיו על חייהם ולשם כך הם פועלים באופן תמידי. לפעמים יכולת הפעולה שלהם היא גלויה ואפקטיבית, פעמים אחרות היא אינה גלויה או אינה אפקטיבית, אבל היא עדיין קיימת.

### מהו סוג הידע שאני זקוקה לו?

בעבודה סוציאלית מודעת-עוני ידע מושג באמצעות דיאלוג ממצה בין איש המקצוע לבין הפונים. ידע כזה מכונה **'ידע מתוך קירבה'**. פירושו, ידע הנרכש באמצעות יחסים קרובים, שהם מרחב מרכזי שבו הידע אמור להתפתח. היכרות קרובה הן עם מציאות החיים הממשית של האדם והן עם הווייתו הפסיכולוגית היא קריטית ליצירת ידע שהוא אישי, מורכב ובעל דקויות, אך גם שיש בו הקשר חברתי ובו לאדם יש כוח חברתי.



מלי ביקשה סיוע לרכישת שולחן וכיסאות לפינת אוכל, אך סירבה להצעה של העובדת הסוציאלית, רלי, לקבל ריהוט כזה מכיוון שהרגליים בריהוט המוצע היו עשויות מברזל והיא לא אהבה את המראה שלהן.

רלי יכלה לפרש את הסירוב של מלי כתובענות מוגזמת ואי-הכרת תודה לסיוע שהיא הגישה לה. היא יכלה גם לפרש את תגובתה של מלי לריהוט שהוצע לה כהוכחה לכך, שהיא אינה חסרת אמצעים כפי שהיא מתארת את עצמה.

- כיצד שתי הפרשנויות הללו היו משפיעות על יחסה של העובדת הסוציאלית למלי?
- כיצד הן היו משפיעות על הפרקטיקה של העובדת הסוציאלית?

לאחר זמן של עבודה משותפת והתפתחות היחסים סיפרה מלי לרלי, כי בעלה היה מכה אותה ואת ילדיהם באמצעות הרהיטים. הסירוב לקבל רהיטים עם רגלי ברזל נבע מהרצון להתגונן (ככל האפשר) מפני המכות. הסבר זה לא היה עולה בדעתה של העובדת הסוציאלית כל עוד יחסיה עם מלי לא היו קרובים מספיק וכל עוד היא לא נחשפה למציאות חייה של מלי, לחסמים העומדים בפניה ולארגונים שהיא מתמודדת עימם, על כל המורכבות והסתירות הטמונים בהם.

- כיצד, לדעתכם, השפיע הידע החדש על יחסה של רלי למלי?
- כיצד השפיע הידע החדש על הפרקטיקה של רלי?

### מהי העמדה הערכית שלי ביחס לבעיה?

הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני מדגישה ערכים של צדק ושוויון חברתי, שיש בהם מקום נכבד גם לשמירה על כבודם של אנשים המצויים בשולי החברה. הערכים המנחים את הפרדיגמה כוללים, כפי שכבר צוין, שאיפה לצדק חברתי ולשוויון בחלוקת המשאבים החומריים. נוסף לאלה, תפיסת העוני כהפרה של זכויות אדם, הכוללת הפרה של הזכות לכבוד, מדגישה את הערך של כבוד ואת השאיפה להימנע מכל פעולה שיש בה דה-הומניזציה של אנשים החיים בעוני ופגיעה במהות האנושית שלהם. העמדה הערכית של עובדים סוציאליים מבוססת, אם כן, על אתיקה של מעורבות ושותפות (רוזנפלד, 1993), שבה עובדים סוציאליים מתייצבים לצידם של הפונים ופועלים איתם כדי להיאבק בעוני ובשוליות חברתית. על פי תפיסה זו, ההיכרות הקרובה בין עובדים סוציאליים למשתמשי השירותים היא עמדה אתית ובחירה מוסרית. אם אנשים החיים בעוני נאבקים בעוני כל חייהם ואינם מצליחים להביסו, מכיוון שבמציאות של אי-שוויון הם

## סיכום

בפרק זה הכרנו את שלוש הפרדיגמות התאורטיות: השמרנית, המערכתית והביקורתית, שהיא זו של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. הבחנו בין הפרדיגמה השמרנית, התולה באנשים החיים בעוני את האחריות העיקרית לעוני, לבין הפרדיגמה המערכתית, המבוססת על תפיסת העוני כסוגייה של אי-שוויון במבנים ובמוסדות החברתיים. הפרדיגמה הביקורתית, זו של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, מאמצת את הנחות היסוד של הפרדיגמה המערכתית, אך מוסיפה להן דגשים אחדים. היא רואה בעוני הפרה של זכויות אדם, ביניהן הזכות לכבוד, והיא רואה את האנשים החיים בעוני כמי שמתמודדים באופן פעיל ומתמיד עם עוניים. כמו כן, הפרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני מוסיפה התייחסות לאופן שבו אי-שוויון והפרה של זכויות מתקיימים ברבדים ההתייחסותיים וביחסים הבין-אישיים. תוספות אלו הופכות את הנחות היסוד של עבודה סוציאלית מודעת-עוני לרלוונטיות במיוחד לפרקטיקה ישירה, המבוססת על התנגדות לאי-צדק ולאי-שוויון, הכרה ביחסי הכוחות בין העובדים הסוציאליים לבין הפונים והתייצבות לצידם של אנשים החיים בעוני.

במהלך הפרק עמדנו על הנחות היסוד של הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני:

- עוני הוא מחסור במשאבים חומריים, מחסור בהזדמנויות חברתיות ומחסור בהון סימבולי (אחרות, סטריאוטיפים וסטיגמות, התעלמות מהידע של אנשים ומיקרו-אגרסיות).
- אנשים החיים בעוני מגלים יכולת פעולה ונאבקים בעוני באופן יום-יומי.
- על הידע המקצועי להתפתח בתוך הקשר של קירבה ויחסים.
- תפקידם של העובדים הסוציאליים הוא להתייצב לצידם של הפונים ולייצר עימות סולידריות במאבקם בעוני.

מושגים אלה מכוונים אותנו מעתה ואילך במהלך כל הספר. פרקים 4 ו-5 יוקדשו לנושאים 'אחרות' ו'יכולת פעולה', מפאת חשיבותם ומורכבותם. בפרקים 6, 7, 8 נעסוק בפרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני.

## מקורות

- איילון, ח', בלס, ל', פניגר, י' ושבטי, י' (2019). חלוקת משאבים במערכת החינוך. אי-שוויון בחינוך ממחקר למדיניות (עמ' 92-118). מרכז טאוב.
- בגין, א' (2017). *התייחסות הסיוע המשפטי לדיוני הוועדות בנושא הדיוור הציבורי*. משרד המשפטים.

מתמודדים עם כוחות חזקים מהם בהרבה, הרי שהתפקיד של העובדים הסוציאליים הוא להיות עדים למאבקם ולחזק את כוחם באמצעות התייצבות לצידם.

התייצבות לצד הפונים היא נקיטת עמדה. היא כרוכה בנכונות של העובדת הסוציאלית שלא לראות את עצמה כנציגת החברה, שתפקידה 'לתקן' את הפונים, אלא כמי **שנמצאת לצד הפונים במאבקם בעוני** ובהפרה של זכויותיהם. כדי להתייצב לצד הפונים יש צורך בקירבה, שכן יש להבין היטב את הצד של הפונים.

בצורתה המינימלית ביותר התייצבות לצד החיים בעוני תקבל ביטוי באמירתה של עובדת סוציאלית לפונה שבקשתה – חומרית או אחרת – ראויה ומוצדקת. האמירה המילולית המפורשת "את צודקת" או "מגיע לך" – היא פשוטה לכאורה, אך היא מהווה ביטוי של התייצבות לצד הפונים, שחסרה מאוד ביום-יום של אנשים החיים בעוני. בשלב מתקדם יותר של התייצבות לצידם, העובדת הסוציאלית יכולה לא רק להצדיק את הפונה, אלא גם לעזור לה לממש את בקשתה או את הצורך שלה. בהקשר זה, התייצבות לצד היא לא רק עצם מתן סיוע, אלא היא נבחנת באופן שבו הסיוע מוענק, שכן מעבר לעזרה הטכנית מדובר בסוג של התגייסות, הכרוכה בתשומת-לב, בחוסר שיפוטיות ובאכפתיות. קצב הפעולה של מתן הסיוע, עוצמתו והאופן שבו הוא מבוצע מאפשרים להבחין בין עזרה הנחוות כהתייצבות לצד לבין עזרה הנעשית מן הפה לחוץ.

### הפרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני

שילוב העקרונות התאורטיים והאתיים של עבודה סוציאלית מודעת-עוני מספק בסיס לרצף של פרקטיקות של חלוקה מחדש ושל הכרה (פרייזר, 2006; Lister, 2004, pp. 176-190). עקרונות הפרקטיקה והדרכים ליישומה מפורטים לאורך הספר. בשלב זה נסכם אותם במילים כלליות בלבד.

**פרקטיקה של חלוקה מחדש (Redistribution)** | הכוונה לכל המאמצים שעובדים סוציאליים עושים לשינוי מצב העוני, אם באמצעות שינוי מדיניות, שינוי הסדרים ארגוניים ומוסדיים של חלוקת משאבים ברמת הקהילה, הארגון והמדינה, ואם באמצעות מיצוי זכויות (על פרקטיקה של מיצוי זכויות ראו בהרחבה בפרק 7).

**פרקטיקה של הכרה (Recognition)** | סך כל המאמצים שעובדים סוציאליים משקיעים כדי להעניק הכרה לפונים שלהם. כלומר, כדי לראות אותם כבני אדם מלאים ומורכבים ולזהות את הסובייקטיביות שלהם. מאמצים אלה כוללים הכרה בכאב שהעוני יוצר, הכרה בצרכים של הפונים, בהתנגדות שלהם לעוני ובידע שלהם (פירוט ניתן למצוא בפרקים העוסקים בפרקטיקה - פרקים 6, 7, 8).

באמצעות שילוב של שתי הפרקטיקות הנ"ל, הפרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני מבקשת לגשר בין המציאות החיצונית, על הפן החומרי שלה, לבין המציאות הפנימית, על הפן הרגשי שלה ולפעול למען צדק חברתי הן בזירת המקרו והן בזירות המיקרו והמזו.

- Katz, M. B. (1996). *In the shadow of the poorhouse: A social history of welfare in America*. Basic Books.
- Krumer-Nevo, M., & Refaeli, T. (2021). Poverty awareness and Covid-19. *American Journal of Orthopsychiatry*. doi: 10.1037/ort0000566
- Lewis, O. (1998 [1963]). The culture of poverty. *Society*, 35(2), 7-9.
- Lister. R. (2004). *Poverty*. Polity Press.
- Luby, J., Belden, A., Botteron, K., Marrus, N., Harms, M. P., Babb, C., Nishino, T., & Barch, D. (2013). The effects of poverty on childhood brain development: The mediating effect of caregiving and stressful life events. *JAMA Pediatrics*, 167(12), 1135-1142.
- Patel, J. A., Nielsen, F. B. H., Badiani, A. A., Assi, S., Unadkat, V. A., Patel, B., & Wardle, H. (2020). Poverty, inequality and COVID-19: The forgotten vulnerable. *Public Health*, 183, 110.
- Pierce, C. (1974). Psychiatric problems of the black minority. *American Handbook of Psychiatry*, 2, 512-523.
- Rigdon, S.M. (1988). *The culture facade: Art, science, and politics in the work of Oscar Lewis*. University of Illinois Press.
- Royce, E. (2017). *Poverty and power* (3rd edition). Rowman & Littlefield Publishing.
- United Nations, Human Rights, Office of the High Commissioner for Human Rights (2012). *The guiding principles on extreme poverty and human rights*. [www.ohchr.org/EN/Issues/Poverty/Pages/DGPIIntroduction.aspx](http://www.ohchr.org/EN/Issues/Poverty/Pages/DGPIIntroduction.aspx)
- Wastell, D., & White, S. (2012). Blinded by neuroscience: Social policy, the family and the infant brain. *Families, Relationships and Societies*, 1(3), 397-414.
- Weiss, I., & Gal, J. (2006). Poverty in the eyes of the beholder: Social workers compared to other middle-class professionals. *British Journal of Social Work*, 37(5), 893-908.
- Weiss-Gal, I., Benyamini, Y., Ginzburg, K., Savaya, R., & Peled, E. (2009). Social workers' and service users' causal attributions for poverty. *Social Work*, 54(2), 125-133.
- בנימין, א' (2006). במורדות שוק העבודה: מסחור כוח עבודה נשי בישראל. *תרבות דמוקרטית*, 10, 63-96.
- בנק ישראל (2016). *הקשר בין המצב החברתי-כלכלי למצב הבריאות*. חטיבת המחקר.
- דוידוביץ, נ., פילק, ד' ואדוט, ר' (2014). עוני ובריאות: סיבה, תוצאה וחוזר חלילה. האגודה לזכויות האזרח בישראל והופאים לזכויות אדם.
- הוועדה למלחמה בעוני בישראל (2014). *דוח ועדת המשנה בריאות*. משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.
- כנסת ישראל (2016). *זכאות לבגרות – חינוך מקצועי-טכנולוגי למול חינוך עיוני לפי מצב חברתי-כלכלי*. דיון בוועדת החינוך, התרבות והספורט. מרכז המחקר והמידע.
- משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ומשרד הבריאות (2019). *עוני, הדרה חברתית ובריאות: החלטות והמלצות מדיניות*.
- סבירסקי, ש., קונור-אטיאס, א' וליברמן, א' (2019). *תמונת מצב חברתית 2018*. מרכז אדוה.
- פרייזר, נ' (2006). מחלוקה להכרה? דילמות של צדק בעידן "פוסט-סוציאליסטי". בתוך א' רם וד' פילק (עורכים), *שלטון ההון: החברה הישראלית בעידן הגלובלי* (מהדורה שנייה) (עמ' 270-297). מכון ון ליר והוצאת הקיבוץ המאוחד.
- קרומר-נבו, מ' (2004). שלוש דרכים להביט באנשים החיים בעוני. *ארץ אחרת*, 20, 32-39.
- קרומר-נבו, מ' (2015). עבודה סוציאלית מודעת-עוני: פרדיגמה חדשה לפרקטיקה עם משפחות בעוני. *חברה ורווחה*, ל"ה(3), 301-321.
- ראמ"ה, הרשות הארצית למדידה והערכה בחינוך (2017). *מיצ"ב תשע"ז: מדדי יעילות וצמיחה בית ספרית, מבחני הישגים*. משרד החינוך. [http://meyda.education.gov.il/files/Rama/Meitzav\\_Hesegim\\_Report\\_2017.docx](http://meyda.education.gov.il/files/Rama/Meitzav_Hesegim_Report_2017.docx)
- ראמ"ה, הרשות הארצית למדידה והערכה בחינוך (2019 א). *תוצאות מהמחקר הבין-לאומי – פיזה 2018 אוריינות בקרב תלמידים בני 15 בקריאה, מתמטיקה ומדעים, מבט ישראלי*. משרד החינוך.
- ראמ"ה, הרשות הארצית למדידה והערכה בחינוך (2019 ב). *תוצאות מהמחקר הבין-לאומי – פיזה 2018*. משרד החינוך.
- רוזנהק, ד' (1996). *מדיניות השיכון והערבים בישראל 1948-1977*. מכון פלורסהיימר למחקרי מדיניות.
- רוזנפלד, י' (1993). שותפות: קווים לפיתוח פרקטיקה של עבודה סוציאלית עם אוכלוסיות מובסות. *חברה ורווחה*, י"ג(3), 225-236.
- Achdut, N. (2016). The differential role of human capital and health in explaining welfare exit-route and labour outcomes. *International Journal of Social Welfare*, 25(3), 235-246.
- Barr, D. (21.4.2020). @Damian\_Barr.
- Brown, L. S. (2008). *Cultural competence in trauma therapy: Beyond the flashback*. APA.



## הון סימבולי, אחרות



## פרק 04

---

אשר מציגים אותם כנושאי בעיות ונחיתות, ואם משום שמצבי עזרה מייצרים באופן מהותי יחסי כוח (בין העוזרת לנעזרת), שהם כר פורה להאחרה.

לאור זאת, הוראת הנושא מחייבת את המנחה לרגישות רבה ולתנועה עדינה בין תכנים קוגניטיביים ורגשיים והעלאת המודעות לבין הימנעות מהאשמה. אין כל כוונה לגרום ללומדות לחוות את עצמן נאשמות או אשמות. להיפך. המטרה היא לעורר בהן את המודעות למעמדן המועדף במצבי עזרה, כדי שיוכלו להשתמש במעמד זה כאשר הן מתייצבות לצד הפונים.

הפרק כולל דוגמאות, עצירות למחשבה ותרגילים רבים. לא ניתן להשתמש בכלם בשיעור אחד ולכן אנו מציעות לבחור מתוך ההצעות את מה שנראה כמתאים ביותר לקהל היעד. חשוב לציין, כי מניסיוננו, גם אם עומד לרשותכם זמן מוגבל, מומלץ להתייחס לכל תתי הפרק המופיעים להלן לפי סדר הופעתם: הגדרה של אחרות; מאפייני האחרה; כיצד האחרה נעשית; השפעת האחרות על העצמי; האחרה בפרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. הנושא של האחרה מלווה את הקורס כולו. רפלקציה עצמית, המוצעת בסוף הפרק כאמצעי להתנגד להאחרה, מהווה כלי מרכזי לניתוח דוגמאות מהפרקטיקה שהלומדים מביאים.

## מהלך השיעור

הרצאה, דוגמאות, עצירות למחשבה, תרגילים ודיונים בכיתה בהתאם לסדר הופעת הנושאים בפרק ולפי צורכי קהל היעד.

כדי להבין לעומק מהו עוני ומהן השפעותיו על בני האדם החווים אותו יש להתבונן על השלכותיו על עיצוב היחסים החברתיים. בעבודה סוציאלית מודעת-עוני הדבר חשוב במיוחד מכיוון שההגדרה התאורטית שאנו מאמצים רואה בעוני לא רק מחסור כספי ומחסור בהון חברתי, כלומר בהזדמנויות לקיום קשרים חברתיים מקדמים וכן לחינוך, לבריאות, לדיור ולתעסוקה, אלא גם מחסור בהון סימבולי, כלומר, מחסור בהזדמנויות לקבל כבוד והערכה מאחרים. בפרק זה נעסוק בפן זה; נלמד על תהליכי האחרה, שבהם מסומנות קבוצות אוכלוסייה מסוימות כבעלות ערך נחות; נלמד על הקשר בין האחרה לעוני וכיצד אחרות משפיעה על העצמי ולבסוף נבחן מהן השפעותיה של האחרה על יחסי העזרה בפרקטיקה של עבודה סוציאלית ומהן הדרכים להתמודד עימה.

## מטרות הפרק

- 1 | להכיר את המושגים אחרות והאחרה – מושגי מפתח הקשורים במחסור בהון סימבולי.
- 2 | להכיר את המאפיינים של האחרה, כיצד היא נעשית וכיצד היא באה לידי ביטוי ביחס כלפי אנשים החיים בעוני.
- 3 | להכיר את ההשפעה של האחרה על מי שהיא מופנית כלפיו ועל אשת המקצוע.
- 4 | לרכוש מודעות לתהליכים של האחרה שאנו מפעילים בחיינו הפרטיים וכאנשי מקצוע באמצעות רפלקציה ביקורתית.
- 5 | להבין את החשיבות של המושג 'האחרה' לפרקטיקה בעבודה סוציאלית ולרכוש מיומנויות כדי להתמודד עימה.

## הצעה למנחה

פרק זה מורכב מכיוון שההתמודדות עם האחרה מערערת על מה שנתפס כ'טבעי והגיוני' וכרוכה בתהליך שבו הלומדות מבררות עם עצמן דעות קדומות והנחות יסוד שהן לא תמיד מודעות אליהן. תהליך זה יכול להיות מלווה בתחושות של אשמה אצל הלומדות. אף אחד לא אוהב להרגיש שכוחו החברתי והמקצועי מייצר מצבים שבהם הוא עלול לנהוג בפטרונות כלפי משתמשי השירותים או להקטיןם. למרות זאת, תהליכים תרבותיים וחברתיים מייצרים האחרה, אם משום שהתרבות מציפה אותנו בדימויים של אנשים בעוני

דוגמאות למחסור בהון סימבולי ולחוויות של אחרות ניתן לראות בדברי הפונים בסרטון "סיפורים מהחיים" וכן אצל: קרומר-נבו, מ' ואח' (2015). *אם זה לא מספיק לכם* (עמ' 7-8, 26), אוניברסיטת בן-גוריון בנגב וכן: קרומר-נבו, מ' (2017). *עבודה סוציאלית מודעת-עוני בתוכנית מפ"ה* (משפחות פוגשות הזדמנות): מושגים, כאבים ותקוות (עמ' 49, 64). ג'וינט ישראל-אשלים, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, קרנות הביטוח הלאומי ואוניברסיטת בן-גוריון בנגב.



## הון סימבולי, הגדרה של אחרות (Otherness) והאחר (Othering)

נקודת המוצא של הפרק היא, שהאחרות אינה חלק בלתי נפרד, אופייני, טבעי או מובן מאליו של החיים בעוני, אלא תוצר של הבניות חברתיות, אשר מותחות קו סימבולי בין מי שנחשבים ל'אנחנו' לבין מי שנתפסים כ'אחרים'.

יש להבחין בין מושג 'האחר', הנושא בהכרח משמעות של נחיתות כפי שאנו משתמשים בו לבין מושג 'האחר' בפסיכולוגיה ההתפתחותית. בתאוריות פסיכולוגיות האחר הוא מי ששונה מהאני מבלי שלשונות מיוחס ערך של נחיתות. ההכרה בשונות בין האחר לאני הכרחית בתהליך של ביסוס תחושת העצמי הנבדל ולכן קיומם של אחרים הוא חיובי ואפילו חיובי. האחר יכול להיות בעל משמעות פסיכולוגית חיובית ביותר, כמו במושג 'האחר המשמעותי' (significant other). קיומם של אחרים הכרחי גם כדי ליצור משמעות, לעיצוב השפה והתרבות ולגיבוש זהויות חברתיות.

בניגוד לשימוש במושג 'האחר' בפסיכולוגיה התפתחותית, הקישור של שוני עם נחיתות התפתח בעיקר בפסיכולוגיה החברתית ובסוציולוגיה הביקורתית והוא דומה למושגים 'אירוצנטריזם', 'אורינטליזם' (סעיד, 2000) ו'גזענות של היום-יום' (Boreus, 2006). כל המושגים הללו מתארים יצירת היררכיות בין קבוצות חברתיות, המשרתות יחסי שיעבוד ושליטה. אנשים אינם מתנדבים מרצונם להיחפף ל'אחר' נחות. הם הופכים לכאלה על ידי אנשים אחרים, אשר ממקמים ומקבעים אותם כ'אחרים' באמצעות מעשים, התנהגויות ושפה. האפקט המזיק של האחרות טמון בכך, שבתהליך מעגלי היא משמשת לא רק כדי לסמן אנשים המצויים בשוליים החברתיים כפחותי ערך, אלא כהסבר והצדקה להמשך קיומם של מנגנוני ריבוד חברתי, המנציחים את שוליותם. כך לדוגמה, החוקרים יצחק ספורטא ויוסי יונה (ספורטא ויונה, 2003) מנתחים את התפתחות החינוך הקדם-מקצועי בשנים שלאחר קום המדינה כתהליך של הסללה, שהיה מושפע מהאחרות כלפי תלמידים ממוצא מזרחי:

ההתאמה כביכול של בתי הספר המקצועיים לאוכלוסייה המזרחית לא שיקפה את דעתה של האוכלוסייה עצמה, אלא את עמדתו האפרורית של היישוב הוותיק כלפי המזרחים, עמדה שהייתה נגועה בדעות קדומות ובמערכת ציפיות נמוכה. תפיסתם של המזרחים כמתאימים לחינוך מקצועי נבעה מכינונם כ'אחר' של הציונות המודרנית, זה הנעדר 'הערכה ללימוד מופשט' או הנתון להשפעתם של 'משחקי היצר' (עמ' 43).

ספורטא ויונה מתארים, כי הופעלו על הורים ממוצא מזרחי אמצעי כפייה ומניפולציה כדי להתגבר על התנגדותם לשלוח את ילדיהם לחינוך מקצועי, אשר הציב אותם בתחתית הסולם הכלכלי-חברתי. אם הצליחו במסגרות החינוך המקצועי, הדבר שימש הוכחה לכך שזהו סוג החינוך היחיד המתאים להם; אם לא הצליחו (כמו יוסי יונה עצמו), אשר נפלט מלימודי התיכון במסלול של מסגרת מכנית והפך לפרופסור לפילוסופיה של החינוך, פעיל פוליטי וחבר כנסת), הדבר תרם לתפיסה כי הם אינם מסוגלים להשתלב בכל מסגרת לימודית שהיא.

הסוציולוג פייר בורדייה (Bourdieu, 1986) פיתח את המושג 'הון סימבולי' כדי לסמן צורות שונות של הון בעולם של ימינו. בשעה שקרל מרקס טען למרכזיותו של הון כלכלי כגורם מרכזי, המגדיר את הכוח החברתי, הרי שלטענת בורדייה, בעולם העכשווי אשר אינו מוכן לקבל את החלוקה המעמדית הנוקשה שהתקיימה במאות הקודמות, צורות שונות של הון משמשות כדי להסוות את כוחו המרכזי של ההון הכלכלי. הון חברתי, הון תרבותי והון סימבולי הם משאבים לא כלכליים שמצויים (או לא מצויים) בידי הפרט ומסמנים את מעמדו החברתי. הון חברתי כולל את עוצמת הכוח של הקשרים החברתיים של האדם, בעוד שהון תרבותי והון סימבולי כוללים משאבים חברתיים, כמו תעודות אקדמיות, בעלות על חפצים שנחשבים לבעלי ערך (חפצי אומנות, ספרים) ורכישה של צורת התנהגות, דיבור ועמידה המסמנים את האדם כשייך לקבוצה חברתית מוערכת. כוחם של סוגי ההון השונים טמון ביכולתם לעבור המרה להון כלכלי. ברור לנו, כי תעודות אקדמיות יכולות להתרגם להון כלכלי. אולם, בורדייה מסב את תשומת-ליבנו לכוח העצום שיש למאפיינים שונים, כמו צבע עור, ולמאפיינים התנהגותיים שונים, כמו צורת הגיה או מבטא, צורת לבוש או הבחירה מה ללבוש. בכל אלה יש כדי לסמן את הריבוד החברתי ולתרום לו. העובדה שקיימים סוגים שונים של הון מסייעת לטשטש את מרכזיותו ועליונותו של ההון הכלכלי כגורם מרכזי, המייצר אי-שוויון.

בהקשר שלנו, ניתן לומר כי עוני קשור בחסך בהון סימבולי, שכן מי שנראה 'עני' או מי שנדמה כ'עני' בשל הידיעה לגבי מקום מגוריו או עיסוקו, מסומן בחברה כבעל ערך נחות. התהליך שבו אנשים מסומנים כבעלי ערך נחות נקרא 'האחרות' (othering). זהו תהליך של הענקת משמעות של **נחיתות** למצבים של **הבדל או שוני** בין האני לבין האחר (Pickering, 2001). תוצאתו של תהליך זה היא 'אחרות' (Otherness), המצב שבו אני חש עליונות כלפי האחר. בתהליך האחרות מיוחסים קודים מוסריים של נחיתות לאנשים בשל השתייכותם לקבוצות חברתיות מסוימות; ההשתייכות לקבוצה היא זו הקובעת את הערך הניתן לה. ייחוס הנחיתות מביא לאפליה ולתיגו של האחרים וכן ליחס של זלזול, ריחוק, ניכור או רחמים (Schwalbe et al., 2000).

באופן מסורתי, מי שנחשבים ל'אחרים' בכל חברה הם מי שמשתייכים לקבוצות שוליות, שיש להן השפעה קטנה בלבד על ההגדרות החברתיות של מה מקובל, מה נכון, מה טוב ומה יפה. מכיוון שכך, אנשים אלה נחשבים ל'שונים'. עצם התפיסה של מישהו כ'שונה' לא חייבת להיות מזיקה מבחינה חברתית, אולם בתהליכים חברתיים של סיווג וסימון, אותה שונות נטענת בערכים של נחיתות והופכת בתודעה החברתית לתכונה מהותית שהיא פחות טובה, ראויה, נכונה או יפה.

## מאפייני האחרה

להאחרה מאפיינים אחדים, כמפורט:

### 1 | תהליכי האחרה כרוכים ביחסי כוח

האחרה מתרחשת כאשר קיימים פערים של כוח. פערים אלה הם המאפשרים ל'אנחנו' לקבוע מהן הנורמות שביחס אליהן נמדדים ונשפטים האחרים, מה יחשב לידע ראוי ומה לא ואילו פרשנויות יקבלו מעמד של אמת. ניתן לפרש כל מציאות ביותר מדרך אחת. אנשי מקצוע, ובכללם עובדים סוציאליים, עוסקים כל העת בפרשנות של המציאות. לדוגמה, הקביעה אם פונה מסוים הוא בעל מוטיבציה לטיפול או לא היא תוצר של פרשנות לגבי מציאות מסוימת. כך גם השאלה אם לפונה מסוים כישורי הורות מתאימים, או אם סדר העדיפויות שלו תקין או לא, או אם הוא ראוי לסייע חומרי. כתיבת דוחות מקצועיים כרוכה בפרשנות של המציאות, אשר באה לידי ביטוי בבחירת האירועים שאליהם מתייחס הדוח של אנשי המקצוע והאירועים שמהם הוא מתעלם, במשקל הניתן לעובדות מסוימות וכן בשפה שבה מתוארת המציאות. אותה התנהגות יכולה להיות מתוארת כתוקפנית וכחצופה או כעמידה על זכויות. קריאה מדוקדקת של המילים המתארות חושפת את עמדתו של הכותב ואת פרשנותו ביחס למציאות המתוארת.

העיסוק בתהליכי האחרה כרוך, אם כן, בניחות של הפרשנויות הניתנות למציאות מתוך עמדה הרואה בעצם היכולת לייצג את המציאות עמדה של כוח. הבחירה בפרשנות מסוימת והקביעה כי פרשנות אחת משקפת נכונה את המציאות כרוכות תמיד ביחסי כוח, שכן ידע וכוח קשורים זה בזה בקשר הדוק שקשה להתירו. הכוח לסמן, לאבחן, לקטלג ולייצר באמצעות פרקטיקות אלה את הייצוגים של פרטים או של קבוצות חברתיות כבעלי תכונות מסוימות וכבעלי איכות קבועה, הוא העומד בבסיס תהליכי האחרה.

### 2 | האחרה היא ייחוס של תכונות מהותיות

השונות של האחרים נתפסת כמהותית בניגוד לשונות קונטקסטואלית (תלוית-מצב). לדוגמה, בעת טיול בשטח אנשים יכולים שלא להתקלח מספר ימים. עובדה זו אינה נתפסת בעיניהם כהוכחה לכך שהם אנשים לא נקיים או שניקיון אינו חשוב בעיניהם, מכיוון שהם רואים את התנהגותם כתלוית-מצב, כתוצאה של היעדר מים זורמים. לעומת זאת, התכונות המיוחסות באמצעות האחרה נתפסות כמהותיות וכקבועות. תפיסת ההתנהגות כתכונה מקבעת את השונות והופכת אותה לנצחית. כך לדוגמה, כאשר פוגשים אנשים בעוני שאינם נקיים, הנטייה לחשוב שהדבר אינו מפריע להם ושהוא קשור בתכונה שלהם ולא בתנאים שבהם הם חיים (למשל בשאלה – האם יש להם מים חמים). באמצעות הייחוס של תכונות מהותניות נתפסים יחסי הכוחות החברתיים ככוח טבע ולא כיצירה משותפת של חברי החברה; תכונות של קבוצות חברתיות משמשות כדי להצדיק את יחסי הכוח הקיימים.



**דוגמה | מחוויותיה של פעילה חברתית**  
כתבה | ד"ר שולה מולא, יו"ר אגודת יוצאי אתיופיה

"נסעתי במונית עם מוסא, נהג שאני מכירה שנים רבות. אמרתי לו שמאז שהצטרף ל'גט טקסי' לא יוצא לנו להתראות והוא ענה בתגובה שהוא כבר לא ב'גט טקסי'. כששאלתי למה? אמר: 'האמת, ניסיתי לא הלך'.

השתהה קצת והוסיף: 'לא הייתה לי מספיק עבודה. אנשים... כשרואים שאני ערבי מבטלים את הנסיעה'.

האמירה הזו שלו הזכירה לי סיפור מלפני 11 שנה. בני שי היה בן מספר חודשים. חיפשתי מטפלת וקיבלתי המלצה על מטפלת מצוינת שמתגוררת במרחק הליכה מביתי. צלצלתי אליה ושוחחנו כמה פעמים. חשתי כי שתינו התרשמנו לטובה זו מזו. קבענו מועד לביקור כדי להכיר פנים אל פנים.

בבוקר הפגישה צלצלתי לוודא שאנחנו נפגשות כמתוכנן. "כן, בטח! מחכה לך", היא אמרה. כשצלצלתי בפעמון, היא פתחה את הדלת והביטה בי מופתעת, כאילו אינה מבינה מה מעשיי שם.

שאלתי: "חגית?" היא ענתה בחיוב. הצגתי את עצמי, אך היא המשיכה לעמוד בדלת, לא הזמינה אותי להיכנס ואמרה, שלפני רגע קיבלה ילד חדש ואין לה יותר מקום. אמרתי: "חבל שלא הודעת לי לא לבוא" והלכתי. כל הדרך חזרה הביתה וגם ימים רבים לאחר מכן שכנעתי את עצמי שהיא אמרה אמת, שלא יכול להיות שהיא דחתה אותי רק בגלל שלא רצתה ילד אתיופי במעון. היא ידועה כמטפלת מבוקשת וכנראה היו לה מספר מועמדים. היום אני חושבת ש'סיבנתי' את עצמי כדי שלא לחוש את הפגיעה והעלבון שחשתי. שיקרתי לעצמי כדי לא להודות בפני עצמי, שמה שחוויתי היה תוצאה של גזענות.

כשמוסא סיפר לי את הסיפור אמרתי לו: "כן, אנשים הם רעים", תוך כדי שהלב שלי משחזר את מה שהרגשתי לפני שנים, ואמרתי בשקט: 'יש לך מזל שביטלו אותך לפני שראו אותך. יותר כואב להגיע ואז לקבל ביטול בגלל איך שאתה נראה'."

- אילו רגשות ומחשבות מעורר בכם הסיפור?
- מהי החוויה של מוסא ומהי החוויה של שולה?

**עצירה למחשבה | האחרה באמצעות ייחוס של תכונות חיוביות**

אחת הדרכים שבהן האחרה מסווה עצמה והופכת לשקופה היא באמצעות אמירות בעלות ערך חיובי. אמירות כאלה מייצרות דינמיקה שבה סובייקטים בעלי כוח יכולים לשפוט – לאשר או לשלול – סובייקטים אחרים ובכך הן מחזקות את יחסי הכוח החברתיים. למעשה, מחמאות או ייחוס של תכונות חיוביות הם אמצעי מתוחכם מאוד של האחרה, שכן באופן גלוי הם מאדירים את ה'אחר' ומטשטשים את יחסי הכוח בשעה שבפועל הם מקטינים את ה'אחר' ודווקא מחזקים את יחסי הכוח. יש שתי דרכים מרכזיות להשתמש בייחוס של תכונות חיוביות לצורך האחרה:

**1 | לייחס לקבוצה שולית שלמה תכונות חיוביות, כמו לדוגמה: "אתיפים הם אנשים מנומסים וצנועים"; "ערבים הם מקבלי אורחים"; "מזרחים הם חמים ומשפחתיים"; "אנשים החיים בעוני הם בעלי תושייה ויודעים לנצל את המעט שיש להם".**

**• האם, לדעתכם, ניתן לקרוא לייחוס תכונות אלה 'האחרה' ואם כן, מדוע?**

למעשה, התכונות החיוביות הללו אינן הופכות את הקבוצות הללו לפחות נחותות, שכן אלו אינן תכונות בעלות ערך חברתי רב, בעיקרן אלו תכונות שאין להן ערך כלכלי. נימוס וצניעות, הכנסת אורחים, חום ומשפחתיות ויכולת להסתפק במועט, כל אלה אינן תכונות בעלות ערך בעולם הכלכלי הניאו-ליברלי המקדש אסרטיביות, הצלחה אישית ודחף להתקדם ולהשיג. כך שגם התכונות החיוביות מסמנות למעשה נחיתות, פגם או חסר 'טבעי' ומהותי (Lutz & Collins, 1993). כך גם בהיסטוריה של העם היהודי, כאשר נאמר על יהודים כי הם בעלי כשרון רב למסחר, לא הייתה זו מחמאה, אלא דרך לומר על היהודים כי הם אינם ישרים וכי הם נצלנים ומניפולטיביים.

**2 | לייחס לאדם אחד תכונות חיוביות, המוציאות אותו מכלל הקבוצה שאליה הוא משתייך. לדוגמה, הנרייט דהאן כלב (2002) פרסמה מאמר קצר שכותרתו: "כמה שאת יפה, לא רואים שאת מרוקאית". את המשפט הזה שמעה שוב ושוב בילדותה והבינה ממנו על קיומו של מתח בין ערכים אסתטיים לבין מוצאה האתני. דוגמאות דומות הן: "את אינטליגנטית, לא רואים עלייך שאת מעיירת פיתוח"; "אתה לא גבר ערבי טיפוס"; "את לא נראית אחת שטופלת ברווחה". מכיוון שהפרט, שאמירה זו מיוחסת אליו, נתפס כיוצא דופן מהקבוצה, עצם קיומו אינו משפיע על התפיסות והגישות כלפי שאר חברי קבוצתו אשר עדיין מסומנים כ'בעיה'.**

**• כיצד, לדעתך, מרגישים האנשים שאליהם מופנות האמירות הללו?**

**4 | תהליכי האחרה הם שקופים**

תהליכי האחרה הם חמקמקים. כוחם טמון בכך, שהם אינם גלויים ובוטים אלא נתפסים

**דוגמה | הסבר תלוי-מצב לעומת הסבר מהותני**

בתיה אמרה לעובדת הסוציאלית שלה שהיא אינה עובדת מכיוון שהיא מחכה שאסף, בנה הפעוט בן חצי שנה, יגדל. העובדת הסוציאלית חשבה שבתיה משתמשת בתינוק כתירוץ ולמעשה חסרה לבתיה מוטיבציה לעבוד ואולי אף אינה מבינה את חשיבותה של עבודה. להפתעתה הרבה של העובדת הסוציאלית, כאשר היא שאלה את בתיה מדוע אינה רוצה לשלוח את אסף למעון, ענתה בתיה, כי בעבר רשמה את בתה הגדולה למעון והתחייבה מראש לשלם למעון בתשלומים חודשיים למשך השנה כולה. אולם זמן קצר לאחר מכן הילדה חלתה שוב ושוב ובתיה, שמצאה עבודה כמנקה בשכר שעתי, נאלצה להפסיד ימי עבודה ולהישאר עם הילדה בבית. המצב הסתבך, שכן בסוף החודש לא הייתה לה הכנסה מספיקה כדי לעמוד בתשלום החודשי למעון. בתיה הסבירה, שמכיוון שאין לה כל תמיכה שתוכל לסייע לה לטפל באסף אם גם הוא יחלה במעון, היא מעדיפה לדחות את כניסתו למסגרת ואת יציאתה לעבודה.

ההסבר כאילו בתיה אינה שוקלת לעבוד בשל חוסר מוטיבציה או בשל חוסר הבנה הוא מהותני, המניח שבתיה היא בעלת תכונות קבועות שבשלבן היא אינה רוצה לעבוד. לעומת זאת, ההסבר כי היא חוששת מכך שאסף יחלה, הוא הסבר קונטקסטואלי ודינמי, המאפשר לעובדת הסוציאלית לחוש קירבה כלפיה ולראות את בחירותיה כהגיוניות.

**3 | תהליכי האחרה מצמצמים את המורכבות האנושית ומדגישים תכונות שליליות, חוסרים או פתולוגיות**

תהליכי האחרה כרוכים תמיד בצמצום של המורכבות האנושית ובהפיכת האחרים לאובייקטים. במקום דמויות מורכבות, בעלות הגיון, מחד גיסא, ובעלות סתירות וקונפליקטים פנימיים, מאידך גיסא, תהליכי האחרה מייצרים קריקטורות אנושיות חד-ממדיות, המדגישות את התכונות השליליות של בני האדם. במפגשים של עובדים סוציאליים עם אנשים המצויים במצוקה, הנטייה להדגיש את התכונות השליליות שהובילו למצוקה נתפסת כטבעית. הדבר יכול לנבוע מכך, שפעמים רבות כאשר הפונים מבקשים עזרה הם מתמקדים בקשיים ובחולשות שלהם ומסתמכים על ההכשרה לעבודה סוציאלית, אשר מכשירה את העובדים לאבחן פתולוגיות ולשים דגש על אזורי הקושי של הפונים. החיסרון הוא, שבתהליך זה יכולים החוסרים או הפתולוגיות של הפונים להפוך לדומיננטיים מאוד ולהשתלט על הדימוי של הפונה בתודעתו של איש המקצוע. כך, במקום שמצבי הבעיה שבהם הפונים מצויים ייתפסו כקשיים שאיתם הפונה מתמודד (בין אם מקורם חיזוני או פנימי) הם עלולים להיתפס כמאפיינים של הפונה ולהפוך להיות מזהים אתו.

הדבר בולט במיוחד כאשר עובדים סוציאליים פוגשים פונים במצבים קיצוניים, שהחריגות שלהם ביחס למה שמקובל – במראה או בהתנהגות – בולטת לעין. במצבים כאלה העובד נתון לסכנה של האחרה, כלומר הוא נתון לסכנה של לראות בפונה אדם 'אחר', השונה ממנו באופן מהותי.

## ניצד האחר נעשית?

### 1 | על ידי יצירת גבול סימבולי

תהליכי האחרת קשורים ביצירת הבחנות ומתיחת קו גבול בין מה שנחשב נורמלי, יפה, טוב או מקובל לבין מה שנחשב לא נורמלי, לא יפה, לא טוב ולא מקובל. קו הגבול משמש כדי לחלק בין אנשים, בין מי שנמצאים בצד הראוי למי שמצויים בצד הלא הראוי. הקו המבחין בין 'אנחנו' ל'הם' הוא לא קו ניטרלי, שכן הוא מזהה את השונות כנחיתות, כלומר מקנה להבדלים במציאות או להבדלים דמיוניים ערכים שליליים, ומייצר הצדקה להדרה של מי שמצויים בצד השני. המרחק מצידו מחזק את ההאחרת מכיוון שהוא לא מאפשר מפגש קרוב שבו ניתן לראות את המורכבות של האחר.

### עצירה למחשבה | האחרת בבית התמחו



במחקר אתנוגרפי שימשה החוקרת, יעל כהן, כמתנדבת בבתי תמחו כדי ללמוד על תהליכי האחרת (כהן ואח', 2016). היא גילתה, כי במהלך המשמרת שלהם העובדים והמתנדבים נוהגים לאכול את האוכל המוגש בבית התמחו לארוחת הצהריים. אולם הם לעולם אינם חולקים שולחן עם הסועדים. הם מעדיפים לאכול בתנאים לא נוחים, ואף בעמידה, על פני ישיבה ליד הסועדים. בכך הם יוצרים את הגבול הסימבולי בין 'אנחנו' ל'הם'. הם מסבירים זאת בהסברים שונים, כמו התחשבות בסועדים והרגל, אך עצם הרעיון לשבת ליד הסועדים מפתיע אותם ונראה להם לא הגיוני.

כהן מספרת:

באזור הקטן שבין המטבח לחדר האוכל, בין הארון לעגלת ההגשה, עמדה עובדת שמילאה צלחות באוכל והניחה אותן על משטח ההגשה מוכנות לאכילה. סייעתי לה בהכנה ובהגשת המנות. אחרי כשעה של עבודה מאומצת, כשהלחץ ירד, אמרה לי העובדת: 'בואי תאכלי משהו'. היא לקחה לעצמה צלחת והכינה מנה גם לעובדת נוספת. בהתחלה סירבתי, אבל אחר כך לקחתי צלחת חד-פעמית מפלסטיק דק וסכום תואם. עליה שמה לי העובדת שניצל תעשייתי, תפוזי א מבושל בקליפה ושעועית ירוקה ברוטב עגבניות. עמדתי לידה בין הדלפק לארון וניסיתי לאזן את הצלחת באוויר ולחתוך את השניצל בעזרת הסכום השביר. הרגשתי שבכל רגע האוכל עלול ליפול ולהישפך על הרצפה. כשאחת העובדות חזרה מהמטבח עם שלוש כוסות מים קרים עבורנו, משימת האכילה בעמידה הפכה נוחה עוד פחות" (עמ' 111).

כניטרליים וטבעיים. ככאלה, קשה לזהותם ולהתנגד להם. או'באר (O'Barr, 1994) טוען כי כיום, כאשר השפה אמורה להיות סובלנית כלפי מגוון תרבותי ומוסכמות הדיבור התקין נוטות להמתיק ולהסוות אחרות, קשה יותר למצוא אסטרטגיות בשפה, שהן עדות מפורשת להיררכיה, לשעבוד ולשליטה. התוכן של האחרות, כלומר, הייחוס של תכונות מנמיכות כלפי קבוצות של אנשים, מוצג תמיד כטבעי, כהגיוני וכאמיתי וכל התנהגות של ה'אחר' נתפסת כהצדקה לשוליותו.

כך לדוגמה, במחצית הראשונה של המאה ה-20, אחד הנימוקים המכריעים שהשתמשו בהם מי שהתנגדו להעניק לנשים זכות הצבעה היה העובדה הביולוגית, שנשים מקבלות וסת. טענת המתנגדים הייתה, כי בשל המחזור הנשי, נשים נתונות למצבי רוח ולרגשנות, ולכן הן לא יכולות לקבל הכרעות רציונליות, ההכרחיות להשתתפות פוליטית. המבנה הביולוגי של גוף האישה שימש כדי להסתיר ולטשטש את תהליך ההאחרת, שבו נמנעה מנשים גישה לעמדת השפעה (שכן נשים הן רגשניות ולא יכולות לקבל הכרעות רציונליות). דוגמה אחרת ניתן למצוא באירוע שקרה ליעקב, גבר ממוצא אתיופי, המצוי בתהליכים מתקדמים של שיקום בבריאות הנפש. העובדת הסוציאלית, שטיפלה בו לאורך שנים, סיפרה שמעולם לא היה מעורב באלימות מילולית או פיזית. אך יום אחד, כאשר הרים את קולו במרפאת השיניים בתלונה על טיפול לא מוצלח שקיבל במסגרת סל שיקום, הזמין צוות המרפאה מאבטחים כדי להוציאו מהמרפאה. הצוות טען, כי חשש שיעקב עומד להיות אליים. יעקב טען, כי לא התכוון להיות אליים, לא איים באלימות וסגנון הדיבור שלו לא חרג מהמקובל. עוד טען, כי התנהגות הצוות הייתה נגועה באפליה. מכיוון שהוא גבר כהה עור, מתמודד בבריאות הנפש, הצוות הניח כי הוא לא שולט בעצמו ועלול להיות מסוכן. אם אדם אחר היה מביע את תלונתו בדיוק באופן שבו הוא עשה זאת, הצוות לא היה חש מאוים ולא היה מזמין את אנשי האבטחה. למעשה, טענתו של יעקב היא, כי בלא יודעין, הצוות היה מושפע מתהליכי האחרת ולכן טעה בהערכתו לגבי מידת הסכנה באותה התרחשות. זאת ועוד, ההסבר של חברי הצוות, כי תחושת הסכנה שחשו היא טבעית ומובנת מאלה בהתחשב בכך שיעקב הוא גבר כהה עור ומתמודד בבריאות הנפש מהווה טשטוש של האחרת. הסבר זה פוטר את הצוות מפני בחינה עצמית של התנהגותו (לפירוט נוסף על סיפורו של יעקב ניתן לקרוא אצל סער-הימן ואח', 2017).

### עצירה למחשבה | 'עניים' לעומת 'אנשים החיים בעוני'



המילים 'עוני' ו'עניים' הן חלק משפה של הבחנה נסתרת, המבנה את העניים כשונים או כחריגים. מילים אלה מבחינות בין 'אנחנו', שעושים בהן שימוש, ל'הם', שאינם מגדירים כך את עצמם. ההגדרה אינה מביאה בחשבון את האופן שבו אנשים מגדירים את עצמם. יתרה מזו, היא הופכת את העוני לתכונה המעצבת את האנשים. השימוש במילים "אנשים החיים בעוני", במקום "עניים" נועדה להצביע על כך, שעוני אינו תכונה המצויה באנשים עצמם, אלא אפיון של המצב שבו הם חיים, שהוא חיצוני להם ושהם יכולים להתנגד לו.

• **למי משני האנשים ברחוב היו פונים רוב האנשים בשאלה לגבי מיקומה של התחנה – למקבץ הנדבות או לאישה? מדוע?**

אנשים רבים מעדיפים שלא לפנות למקבץ הנדבות, על אף שסביר להניח שהוא מכיר היטב את תנועת התחבורה הציבורית ברחוב שבו הוא נמצא. כששואלים אנשים מדוע הם מעדיפים שלא לפנות למקבץ הנדבות, הם מופתעים מעצם השאלה. נדמה שהתשובה ברורה – מקבץ הנדבות מעורר רתיעה ולפעמים אף פחד. הוא נתפס כ'אחר', שונה באופן מהותי מהאישה הזרה לנו ההולכת ברחוב, על אף שהוא יכול להיות אדם נחמד ומסביר פנים (או לא) באותה מידה כמוהו. מה שבטוח הוא, שמקבץ הנדבות הוא בעל ידע בנושא שבו אנו מתעניינים – הוא מומחה לרחוב שבו אנו מחפשים את דרכנו. התחושה כאילו הוא 'אחר' משכיחה את היותו בעל ידע ומקשה עלינו לפנות אליו כאל מי שאנו זקוקים לעזרתו, כאל מומחה.

• **נסו להיזכר במצבים שבהם פגשתן פונים שנראו לכן שונים מכן באופן מהותי. כיצד הדבר השפיע על תגובותיך לידע שהם הביאו איתם?**

3 | על ידי שימוש במיקרו-אגרסיות

כפי שצוין בפרק הקודם, מיקרו-אגרסיות הם מצבים יום-יומיים של אלימות מינורית, התנהגויות שגרתיות המבטאות זלזול, הקטנה והעלבה (Pierce, 1974) ולהצטברותן יש השפעה מרעילה על חוויית העצמי (Brown, 2008). המשפטן איל פלג מתאר את מרכזיותן של חוויות מיקרו-אגרסיות במפגשים של אנשים החיים בעוני עם נציגי השלטון המינהלי – פקידים ברשויות השונות, שאנשים בעוני נזקקים להם באופן מתמשך (פלג, 2013). הוא מתאר את שליטתו של השלטון המינהלי על כולנו, האזרחים, ברמת המיקרו היום-יומית. אולם עוצמת השליטה ומאפייניה משתנים בהתאם לסטטוס הכלכלי. כאשר אדם הוא בעל אמצעים, עמדתו החברתית מרככת ומפחיתה את אינטנסיביות הקשר עם המינהל, שכן הוא יכול להיעזר בשליח או במומחה שייצג אותו, לפעמים הוא אף יכול לוותר על השירות הציבורי ולרכוש את השירות במגזר הפרטי. מנגד, אנשים החיים בעוני תלויים בפקידי המינהל בצורה ייחודית. לתלות זו שלושה מאפיינים: (א) היא מתמשכת וארוכת טווח; (ב) היא נוגעת לקיום הבסיסי ביותר; (ג) היא מצטברת בכמה רשויות מינהל במקביל (לדוגמה, המוסד לביטוח לאומי, שירות הרווחה המקומי, רשות הדיוור, שירות התעסוקה, רשות החשמל/המים, רשויות החינוך). יחסי התלות הללו והפער ביחסי הכוח בין ספקי השירותים לבין מי שנזקקים להם הם כר פורה להתפתחותה של אחרות ביחסם של נציגי השלטון המינהלי אל אנשים החיים בעוני.

בדוגמה הבאה ניתן לראות את אופייה הפשוט והמינורי של מיקרו-אגרסיה ולזהות את קיומה גם במצב שבו נציגת המינהל הציבורי מבקשת להיטיב עם הפונה ולסייע לה.

לעומת עמדה זו, בבתי תמחוי הפועלים מתוך עמדה פוליטית, הרואה בהגשת המזון לא רק פעולה של צדקה אלא סוג של פעילות והעצמה קהילתיים, נוהגים העובדים והמתנדבים לאכול יחד עם הסועדים. בבתי תמחוי אלה הישיבה יחד נתפסת כנדבך מהותי של פעולת הסיוע, שכן היא מקנה לסועדים תחושות של ערך ושייכות ומהווה אפשרות ליצירת קירבה ודיאלוג משמעותי. כאשר יעל כהן הבינה כי הנורמה של אכילה בנפרד מסייעת בהפרדה ברורה, שהעמידה את הסועדים ואת הצוות משני צדי המתרס, היא שינתה את מערך המחקר שלה והמשיכה לערוך תצפיות כסועדת בבתי תמחוי.

2 | על ידי ביטול הידע של ה'אחרים' וההיסטוריה שלהם

לאחר שנוצר גבול סימבולי ניתן להשליך על ה'אחרים' מגוון של תכונות שליליות (לדוגמה, אלימות, בטלנות, עצלנות). האחראי אינה מסתפקת באלה, שכן היא כרוכה בביטול הידע של ה'אחרים' וההיסטוריה שלהם. ביטול הידע של האחר הוא רכיב מסוכן מאוד בתהליכי האחרא. ההכחשה של הידע קשורה בהכחשה של נקודת המבט של האנשים, של מצבור החוויות שלהם ושל יכולתם לנתח את המציאות ולגבש לגביה עמדה. למעשה, ביטול השני כיועד מקטינה אותו ומסכלת את האפשרות לכונן אתו יחסי שותפות.

פעמים רבות, אנשים שאינם משכילים נחשבים לחסרי ידע. גם גורמים אחרים, כמו לדוגמה, חוסר שליטה בשפה או הופעה חיצונית מרושלת או מלוכלכת או מחסור בשיניים, עשויים להשפיע על תפיסתם של האחרים כחסרי ידע. לגבי אנשים החיים בעוני הדבר הוא קריטי, שכן לעיתים קרובות הם סובלים ממספר מאפיינים המקושרים בתודעה הכללית עם חוסר ידע. חשוב לשים לב, מדובר ברושם שנקבע על ידי תהליכי האחרא. אנשים לא משכילים, מרושלים או כאלה הסובלים מחוסר שיניים, הם בעלי ידע כמו כל אחד אחר. פעמים רבות הם לא מורגלים שמתייחסים אליהם כאל בעלי ידע ולכן הם אינם מציגים עצמם ככאלה. ביטול הידע קשור גם בהתעלמות מההיסטוריה של אותם אנשים ומהשפעותיה על ההווה. ההתעלמות מההיסטוריה מחזקת את הסטריאוטיפים, שכן ללא הקשר היסטורי, כלומר ללא ההקשר של מה שקדם לתופעות מסוימות, קל מאוד לראות תופעות כביטוי של תכונות קבועות, שאינן ניתנות לשינוי ואינן מושפעות מאירועים ומהתרחשויות.

עצירה למחשבה | על ידע וקיבוץ נדבות



אתם הולכים ברחוב ומחפשים תחנת אוטובוס. אתם תרים בעיניכם אחר אדם שאותו תוכלו לשאול למיקומה של התחנה. אתם רואים מקבץ נדבות יושב על המדרכה ולידו עוברת אישה.

האחרת באה לידי ביטוי גם בדימויים הוויזואליים של עוני, הנפוצים בתקשורת ובתרבות הפופולרית. אלו הם דימויים של אנשים מלוכלכים, פניהם מטושטשות והם מחפשים אוכל בפחי אשפה או מצולמים ליד מקרר ריק. הדימויים הללו מחזקים את התפיסה של אלה החיים בעוני כ'אחרים' - הם מציגים את האנשים במצבים הקשים ביותר שלהם, בעליבותם. גם טשטוש הפנים, שנועד כביכול להגן על כבודם, משרת את ההאחרת, שכן הוא הופך אותם לחסרי פנים ובכך ללא אנושיים. באופן לא מודע, טשטוש הפנים תורם למגמה הכללית של הסיקור התקשורתי, אשר כפי שטוען חוקר התקשורת אלי אברהם (2000), נמנעת מדיון בעוני ככשל מבני, המהווה ביטוי לחולשתה של החברה כולה, ומעדיפה דיון בעוני ככשל אישי.

### דוגמה | ייצוגים של עוני בתקשורת



כתבה שפורסמה ב'דה מרקר' (2016), תיארה מחקר בינלאומי מקיף שנערך על ידי חוקרים ממוסדות אקדמיים יוקרתיים. המחקר בדק על מה אנשים החיים בעוני מוציאים תשלומי מזומן שהם מקבלים מהמדינה. המחקר מפרך את הטענה, שלפיה הם משתמשים בכסף לקניית טבק ואלכוהול ומוצא שתלומי המזומן דווקא מצמצמים את צריכת הטבק והאלכוהול של מקבלי הכספים.

שתי התמונות שלהלן ליוו את הכתבה.



צלם | אילן אסייג



צלם | דודו בכר

- מהו, לדעתכם, האפקט של התמונות הללו על הקורא?
- כיצד אתם מבינים את הקשר בין התמונות האלה לבין הטקסט שאותו הן מלוות?
- באיזה אופן, לדעתכם, הייצוגים הללו בתקשורת משפיעים על התפיסות והעמדות של כלל החברה כלפי קבוצות אלה?

### דוגמה | ה'שבורים' שלי ואני

כתבה | טל גל-עד (2015)



"יום אחד הלכתי עם אחת הפונות לחברת החשמל. למשפחה היה חוב, והיא עמדה בפני סכנת ניתוק. בלי למצמץ, כהרגלנו, ביקשנו להגיע למנהלת. הפקידה התרוממה וקראה למנהלת שלה: 'סבטלנה, בואי בבקשה, אנחנו צריכים כאן עזרה, יש כאן מקרה סעד'. התכווצנו. כל העיניים הופנו אלינו. כולם חיפשו במבט מי זה המשוגע התורן שהגיע לראות את המנהלת. האמת, הבעיה נפתרה בקלות. אבל לא ממש שמחתי. הרגשתי נורא. הרגשתי שאומרים לפונה שלי בקול רם: 'מי את בכלל? טוב שהבאת איתך איזו אחת שתסדר לך את העניינים. אחרת לא היינו מסתכלים עלייך'. הבנתי, שבכל פעם שאני הולכת עם הפונים לתאגיד המים, לארנונה, לביטוח לאומי ולכל מקום אחר, הם שומעים את האמירה הזו. היא אולי לא נאמרת מפורשות, כמו שאמרה הפקידה בחברת חשמל, אבל היא בעלת מסר ברור: 'כל כך הרבה שנים את מנסה להגיע להסדר... עד שלא תביאי איתך מישהו ברמה, זה לא יעזור לך'. ואני רואה את העלבון בעיניים של הפונים שלי ומבינה שמשוה לא בסדר. ומאז זה לא עוזב אותי; לא כשאני נכנסת לי ללשכת הרווחה בקלילות שמשדרת ביטחון, והשומר החדש אפילו לא טורח לשאול אותי מי אני, כאילו מבין שאני לא 'אחת מאלה', ולא כשאני נכנסת ל'היא שעושה פרוטקציות' בארנונה".

עד כה הצגנו דוגמאות לאופן שבו מתקיימת האחרת בזירות בין-אישיות, כלומר במפגש חד-פעמי בין פרטים (כמו בדוגמה של "השבורים שלי ואני" ובדוגמה של שולה מולא) או במפגשים מתמשכים (כמו בדוגמה של בית התמחוי). עם זאת, חשוב להדגיש, כי הפרטים אשר עושים האחרת מושפעים מתפיסות ומהלכי רוח אשר מתקיימים בציבור הרחב ונתפסים כ'הגייוניים וטבעיים'. במובן זה, האחרת אורבת לפתחנו כל העת. כל זמן שאיננו מפעילים מאמץ מודע כדי לזהות את התפיסות והלכי הרוח הללו, אנו עלולים מבלי משים להיות מושפעים מהם. בדוגמה של שולה מולא, אנו יכולים למצוא את עצמנו חושבים שהגננת גזענית ואנו לעולם לא היינו נוהגים כמוה, אבל בפרק זה חשוב לנו דווקא לזהות את כל המקומות היום-יומיים וההתנהגויות המינוריות שבאמצעותם כל אחד מאתנו עושה האחרת. כדי להבחין בהלכי הרוח האלה, יש לזהות את שורשיה של האחרת בזירות הציבוריות, בזירת המדיניות וכן באמצעי התקשורת.

ניתן לראות האחרת בקרב קובעי מדיניות, באופן שבו הם מצדיקים את המדיניות שבה הם נוקטים וכן באמצעי התקשורת. אנשים החיים בעוני מיוצגים כאובייקטים פסיביים ולא כסובייקטים. הם בלתי נראים ובלתי נשמעים. ייצוגם בתקשורת מתווך על ידי 'מומחים'. גם אם נותנים להם לדבר, המטרה היא לחזק את סדר היום של הכתב ולא להביא את נקודת המבט שלהם (Lens, 2002). כמו כן, המדיה מציגה את העוני כמקרה פרטי ולא את ההיבט החברתי והמבני הרחב הגורם לו (אברהם, 2000).

קהילה יוצאת להפגין במאבק על זכויותיה ובדרישה לקבל הכרה בזהותה הייחודית. התנגדות כזו יכולה גם לשאת אופי פרטי ובמקרים כאלה פעמים רבות היא מסמנת את הפרט הכועס כ'בעייתי' או כ'אלים'.

בהקשר זה ניתן לראות מצבים שבהם המשתייכים לקבוצות חברתיות מודרות נוקטים בהאחרה כלפי אנשי מקצוע. לדוגמה, כאשר משתמשי השירותים מניחים, כי העובדת הסוציאלית שעומדת מולם היא 'טחונה' (עשירה), 'אשכנזייה' או 'הומופובית' ולכן היא לא יכולה להבין לליבם. גם כאן, מדובר בייחוס של תכונות מהותיות, המבוססות על סטריאוטיפים, על דעות קדומות ועל חוסר קירבה. ההבדל המהותי בין האחרה המתבצע על ידי אנשי מקצוע לבין זה המתבצע על ידי משתמשי השירותים טמון בכוח הפוליטי של אנשי המקצוע, כלומר בכוחם להכתיב את המציאות.

באופן מעשי, חוויית ההאחרה היא תמיד לא נעימה וכרוכה בתחושה של מחיקת העצמי. העובדת הסוציאלית, שהאחרה מופנית אליה, יכולה לחוש שהפונה לא רואה אותה, לא את כוונותיה הטובות וגם לא את מאמציה לעזור לו. היא יכולה לחוש שהיא קרובה אליו יותר ממה שהוא מעריך. הפיתוי לומר לו זאת ולהעמיד אותו על טעותו יכול להיות גדול; עם זאת, רק לעיתים רחוקות אמירה כזו עשויה לעודד קירבה ויחסי היעזרות. במקום זה, רצוי שאיש המקצוע ייקח אחריות על כוחו המועדף, יודה בקיומו ויבחן עם הפונה כיצד ניתן להשתמש בכוח זה לטובת הפונה.

#### 4 | בהבנה של יחסי הכוח, בתחושת גאווה בזהות ה'אחרת' ובמאבק להקנות לה מעמד חיובי

בצורה זו הפרט מבין את מעמדו השולי ביחסי הכוח החברתיים, אך מסרב לחוש בושה בזהותו ונאבק בדעות הקדומות כדי להקנות לזהותו משמעות חיובית. צאלח (2016) רואה בכתיבת מאמר אקדמי על חוויותיה כסטודנטית מזרחית, שבו היא מתעדת כיצד יחסי הכוח האתניים מיתרגמים לחיי היום-יום באוניברסיטה, מעשה של התנגדות לכוח שהופעל עליה ויצירת סוג אחר של ידע, אשר יכול לפתוח פתח למרחב אחר באקדמיה. תחושה דומה של שליחות ואחריות להצביע על מנגנוני דיכוי כדי לשנותם מתועדת אצל שבתאי (2001), אשר תיעדה את חוויותיהם של צעירים יוצאי אתיופיה. וכך היא כותבת:

אנחנו מוכיחים לישראלים שיש לנו יכולת... ובדרך זו אנחנו מוכיחים לישראלים ומביאים כבוד לקהילה. כשהגעתי לבסיס בא המפקד שלי והכניס אותי לחדר נכנס אחד החיילים וראה אותי. אחר כך החל לדבר עם המפקד שיכניס אותי לחדר אחר, לא ויתרתי. ניגשתי אליו ואמרתי לו: 'אתה מכיר אותי? איך אני מתנהג? האם אני מסריח או גנב? על סמך מה קבעת שאני לא אהיה אתך בחדר? רק תגיד לי סיבה'. בסוף נכנסתי אתם, ועכשיו הם החברים הכי טובים שלי. צריך לשים גבולות. דברים שפוגעים, משפילים, לא לוותר, ללכת עד הסוף... הרגשתי שליוח (עמ' 103).

## השפעת האחרות על העצמי

כפי שצוין, האחרה לא תמיד באה לידי ביטוי בצורה בוטה, ישירה או גסה. היא יכולה לבוא לידי ביטוי גם בהתנהגויות או באמירות מינוריות – בטון הקול, בבחירת המילים או בבחירה לגבי המרחק הפיזי בעת מפגש פנים אל פנים. תהיה צורתה אשר תהיה, היא בעלת השפעה שלילית על חוויית העצמי של ה'אחר', שכן היא כרוכה בחוויה של חוסר נראות וחוסר הכרה, זלזול, ביטול ערך ופגיעה בכבוד. השפעותיה של האחרה על בני הקבוצות המוחלשות יכולות להתבטא בצורות שונות:

### 1 | בהתרחקות של בני הקבוצות המוחלשות מקבוצת השייכות ה'אחרת' ובאימוץ הזהות הדומיננטית

הפרט מנסה לטשטש את זהותו, להתנכר אליה ולאמץ את הזהות הדומיננטית. הדבר יכול לבוא לידי ביטוי, לדוגמה, בכך שיוצאי אתיופיה משנים את שמותיהם המקוריים ומאמצים שמות 'ישראליים', או בהתנכרות לשפה הערבית בקרב אנשים ממוצא מזרחי. הפרקטיקות של אימוץ הזהות הדומיננטית יכולות לסייע לפרטים להיטמע בחברה הדומיננטית ולהצליח לפלס בה דרך. עם זאת, פעמים רבות פרקטיקות אלה מלוות בתחושות של ניכור עצמי, זרות וחוסר שייכות ואלה יכולים לבוא לידי ביטוי בתהליך הטיפולי.

### 2 | בחוויות של בושה, השתקת העצמי, ייאוש ודיכאון

הפרט מפנים את הדימוי הציבורי השלילי והסטריאוטיפים והסטיגמות הופכים לחלק מהדימוי העצמי שלו. חוויות אלו מהוות פגיעה מכאיבה בזהות, בהערכה העצמית ובדימוי העצמי של הפרט והן מחייבות התייחסות בטיפול. לא קל למצוא את הדרך הנכונה לעשות זאת, שכן כדי להתגונן מפני הפגיעה, העצמי מסתיר את החוויות הללו מעצמו ואינו יכול לקיים עליהן שיחה (הבושה או הייאוש לא יהפכו לשיחה עם איש המקצוע מכיוון שהן יגרמו לכך, שהפונה לא יפנה לבקשת עזרה). למעשה, הטיפול בחוויות כאלה דורש מאיש המקצוע להמתין בסבלנות לכל הזדמנות של מפגש עם הפונה, או ליזום מפגש כזה גם כאשר הפונה אינו מביע בו צורך. בכל מקרה, נדרשת רגישות רבה כדי להתמודד עם חוויות אלה.

### 3 | בהתנהגות של זעם ובהתנגדות כלפי החברה ונציגיה

בצורתה זו גורמת ההאחרה לפרטים להתנגד באופן פעיל למי שמזוהים בעיניהם כבעלי כוח חברתי. התנגדות כזו יכולה להיות בעלת אופי קהילתי או פוליטי, כמו לדוגמה כאשר

גם בישראל, כאשר פונים נשאלו לגבי המסר שלהם לעובדים סוציאליים, הם חזרו ואמרו, כי מה שהם מבקשים הוא "קשר של כבוד", "דיבור בגובה העיניים", "שהעובד הסוציאלי לא יתעלה מעלינו", "גם אם אדם מתנהג רע, תזכרו שזה בגלל שרע לו, שהוא ממורמר בעולם. אם אתה אדם טוב שיכול לראות את זה ולהבין את זה, אתה יכול לעורר בו את האמון באנשים" (קרומר-נבו, 2017, עמ' 12-15).

## תרגיל | בשביל הלבנה שרוצה לדעת איך להיות חברה שלי

פאט פארקר (2014, תרגום חני כבדיאל)



**הנחיות** | בשיר שלפניכם משיאה פאט פרקר, המשוררת והאקטיביסטית האמריקאית ממוצא אפריקני, עצות לחברתה הלבנה כיצד עליה לנהוג כדי להיות חברה שלה. קראו את השיר בקריאה רצופה. לאחר מכן קראו שנית את שתי השורות הראשונות ושאלו:

• **מה, לדעתכם, המשוררת מבקשת מחברתה לשכוח ומה היא מבקשת ממנה לזכור?**

ראשית, עלייך לשכוח שאני שחורה.  
שנית, לעולם אל תשכחי שאני שחורה.  
את צריכה לדעת להתלהב מארית'ה,  
אבל אל תשמיעי אותה בכל פעם שאני באה,  
ואם את מחליטה להשמיע את בטהובן – אל תספרי  
לי את סיפור חייו. הם מכריחים גם אותנו ללמוד תולדות  
המוזיקה.  
תאכלי אפרו-אמריקאי אם את אוהבת, אבל אל תצפי ממני  
למצוא מסעדות  
או לבשל בשבילך.  
ואם איזשהו שחור מעליב אותך,  
שודד אותך, אונס את אחותך, אונס אותך,  
פורץ לביתך או סתם מתנהג כמו אידיוט –  
בבקשה אל תתנצלי בפני  
על הרצון לפגוע בו.  
זה גורם לי לתהות אם את מטומטמת.  
ואפילו אם את באמת מאמינה ששחורים מאהבים טובים יותר  
אל תספרי לי. אני מתחילה לחשוב על גביית דמי הרבעה.  
במילים אחרות, אם את באמת רוצה להיות חברה שלי – אל  
תעשי מזה עבודה קשה. אני עצלנית. זכרי את זה.

פאט פארקר מבקשת מחברתה יחס דו-ערכי – מצד אחד, היא מבקשת שלא יראו בה 'שחורה' ייצוגית, שאמורה להתנהג על פי הכללים התרבותיים המיוחסים לשחורים. היא מבקשת שלא יצפו ממנה להכין אוכל אפרו-אמריקני או להיות מומחית לאוכל כזה, שלא

## פרקטיקה: רפלקציה ביקורתית

האחראי אינה מנת חלקם של אנשים החיים בעוני בלבד. קבוצות שונות מסומנות כאחרות, לדוגמה, בשל האתניות שלהן, בשל נטייה או זהות מינית או בשל מוגבלות. עם זאת, אנשים החיים בעוני נתפסים כדוגמה מובהקת של האחר. ריינווטר (Rainwater, 1970) טוען, כי בני החברה הרחבה חייבים לראות את העניים כשונים וכנחותים מהם מהותית, כדי להכחיש את הדמיון בין בני שתי הקבוצות ואת טבעה השרירותי של החלוקה המעמדית. ספרות המחקר ואף דעת הקהל מייחסות לאנשים החיים בעוני תכונות שליליות משלושה סוגים: הסוג הראשון הוא מסכנות, אין-אונים ומחסור כרוני בכוחות, יכולות או כישורים; הסוג השני הוא בטלנות, פסיביות ונצלנות, והסוג השלישי הוא אלימות, תוקפנות, שקרנות, ניכור וחוסר מוסריות (Bullock et al., 2001). עוני נחשב לסיבה להתפתחותן של תכונות אלה, והתכונות עצמן מנציחות את העוני. הסבר מעגלי שכזה הופך את התכונות הנמוכות והמנמיכות לסיבה לעוני ולתוצאה שלו כאחד. העניים נתפסים לא רק כשונים וכנחותים ממי שמצבם הכלכלי טוב יותר, אלא כמי שהעוני טבוע באישיותם, בגופם, בערכיהם ובהתנהגותם במידה כזו שאי-אפשר להפריד בין הדמויות, הסובייקטים, לבין מצבם הכלכלי והתרבותי. תפיסות כאלה מפחיתות את האנושיות של בני האדם והופכות אותם לאובייקטים.

פרייזר וגורדון (Fraser & Gordon, 1994) טוענות, שהמיתוג של קבוצה באמצעות מונחים כמו 'תלויים ברווחה', מהווה האחראי וגורם לחברה להשאיר את האנשים החיים בעוני מחוץ למעגל האזרחות המשותפת. הן מציעות להביט נכוחה בהזדמנויות המצומצמות העומדות בפני אנשים בעוני כדי להבין, כי ה'תלות' שלהם במערכת הרווחה אינה תכונת אופי מהותנית ואינה קשורה לתלותיות, אלא להישענות, וזו האחרונה קשורה לצורך להתמודד לאורך זמן עם צרכים אקוטיים מרובים ועם חסמים רבים, ללא מערכות תמיכה אחרות.

כולנו נתונים להשפעת האחראי כל הזמן, כיוון שהסימון של קבוצות חברתיות כשוליות וכנחותות מצוי באופן קבוע בהלכי הרוח הציבוריים. בהקשרים רבים עובדים סוציאליים, גם הטובים והמחויבים ביותר, יכולים לחוש שהפונים שלהם 'אחרים' ושונים מהם באופן מהותי. מכאן, שאנשי מקצוע צריכים להתמודד עם השפעת האחראי ולהתנגד לה. כאשר איש המקצוע אינו מודע להשפעה זו הוא מתקשה לראות בפונה סובייקט, אדם מלא, מורכב וייחודי ולקיים עימו יחסים טיפוליים משמעותיים.

מחקרים רבים בעולם אשר בחנו חוויות של היעדרות מיטיבה, שחוו אנשים החיים בעוני, לעומת חוויות של כישלון ביכולת להיעזר, מתייחסים לחשיבות הרבה שיש לחוויית הפונה שאיש המקצוע רואה אותו כסובייקט מורכב וייחודי (Tilbury & Ramsay, 2018).





## עצירה למחשבה | "אני בחיים לא הייתי מגיעה למצב הזה"

אביגיל נכנסה לביתה של אסתי, אם עצמאית, וראתה כי הביוב במטבח עלה על גדותיו, השיש שבור ומזוהם, אין במטבח ארונות כלל ומעט כלים מונחים בתוך קופסאות קרטון שנרטבו ממי הביוב. אביגיל חשבה לעצמה באותו רגע: "אני בחיים לא הייתי מגיעה למצב הזה".

- מה אתם הייתם חושבים ומרגישים אילו הייתם במקום אביגיל?
- כיצד ניתן להבין את המחשבה של אביגיל: "אני בחיים לא הייתי מגיעה למצב הזה" בעזרת המושגים 'אחרות' ו'האחרת'?
- האם, לדעתכם, הביוב מפריע לאסתי?
- מה הייתם רוצים לדעת על אסתי כדי ליצור ידע מתוך קירבה?
- איך ניתן לעמוד לצידה של אסתי?

המחשבה של אביגיל "אני בחיים לא הייתי מגיעה למצב הזה" היא טבעית וקשורה לצורך להגן על עצמה מפני התחושה הלא נוחה שהיא ואסתי דומות, שמצבה של אסתי הוא שרירותי ושגם אביגיל בעצמה הייתה יכולה להיות במצב דומה אם הייתה נקלעת לתנאי חיים דומים. דווקא מכיוון שמדובר במחשבה טבעית, ההתנגדות לה, כלומר ההתנגדות לאחרות היא אתגר מקצועי קשה. עם זאת, מחשבה זו היא ביטוי של אחרות. הסכנה הטמונה בה היא של ראייה מהותנית של אסתי, כלומר ראייה כאילו הביוב לא מפריע לאסתי או כאילו היא חושבת שביוב העולה על גדותיו הוא מצב עניינים תקין.

לפי פוק וגרדנר (Fook & Gardner, 2007) כדי להתנגד להאחרת על אביגיל לשאוב את כל כוחותיה ולשאול את עצמה את השאלות הבאות:

- 1 | מה אני חשה כלפי אסתי? מה אני חושבת עליה? האם אני חשה אליה קירבה או ריחוק?
- 2 | מהן הנחות היסוד שלי? יכול להיות שהנחה בסיסית היא, שאם אסתי הייתה רואה בניקיון דבר חשוב היא לא הייתה נותנת לביוב לעלות על גדותיו.
- 3 | מהן השפעותיהם של דיכוי ופריווילגיה על המצב? כיצד הדיכוי של אסתי ברמה של היעדר משאבים ושל הון סימבולי משפיע על התנהגותה? כיצד המצב המועדף של אביגיל, שלא התמודדה אף פעם עם מצב דומה מבלי שיהיה לה הון סימבולי וחברתי, משפיע על מחשבותיה והרגשותיה ביחס למצב? הדבר החשוב ביותר שאביגיל צריכה להתמודד אתו במצב דברים זה הוא לראות באסתי סובייקט מלא, אדם מורכב, בדומה לה עצמה, ולהתעניין בנסיבות שהביאו אותה למצב הזה, כדי לחבור אליה ולסייע לה בפתרון הבעיה.

אם אביגיל תצליח להיאבק בהאחרת היא תוכל להגיב בעדינות לתמונה הנגלית לפנייה. אם תזדעזע, אסתי עלולה להיפגע ולהרגיש שעליה להקטין את הקושי הרגשי: "זה רק היום ככה" או לבטלו "זה לא בעיה, התרגלנו לזה". אם אביגיל תתעלם מהמצב לגמרי,

יחסו לה קשר למוזיקה אפרו-אמריקנית יותר מאשר לבטהובן, ושלא יראו אותה כקשורה לגברים שחורים אלימים, רק מכיוון שהם חולקים את אותו שיוך גזעי. מצד אחר, היא מבקשת שחברתה לא תשכח אף פעם את העובדה שהיא שחורה, כלומר שלא תשכח את ההיסטוריה שלה ואת האופן שבו צבע העור משחק תפקיד בעיצוב **הזדמנויות חיים ריאליות**. היא מבקשת מחברתה שלא לראות בה מישהי שזהה לה, מכיוון שהן לא זהות אלא נפרדות ושוונות, אבל גם שלא לראות בשונות הזו משהו אקזוטי או מיוחד.

באופן דומה, כותבת אפרת ירדאי (2014), חוקרת ופעילה חברתית, על הכעס שמתעורר בה כשאנשים מייחסים לה קשר 'טבעי' לאתיופיה, או מחמיאים לה על שעה, מכיוון שהיא חשה שבכך הם מצמצמים את זהותה. היא הופכת להיות 'אתיופית' בלבד ולא אישה מלאה, סובייקט, שהשיוך האתני שלה הוא חלק ממנה.

ניתן להמשיל את ההתמודדות עם ההאחרת בדומה להתמודדות עם גזענות (Smooth, 2011) או להבדיל, עם צחצוח שיניים. זוהי פעולה החייבת להיעשות מדי יום, שוב ושוב. ההתמודדות עם הנטייה הכמעט אוטומטית לייחס תכונות לאחרים בגלל עצם השתייכותם אינה פשוטה וגם אינה טבעית. היא דורשת **מאמץ רפלקטיבי מתמיד**, כלומר, התבוננות קבועה באופן שבו אנו שופטים ומעריכים אנשים אחרים.

כדי שלא לתת להאחרת לעצב את ההתנהגות המקצועית יש להפעיל **רפלקציה ביקורתית** (Fook & Gardner, 2007; Schon, 1983) (critical reflection) – הרהור מתמשך על הנחות היסוד שלנו ועל התגובות וההתנהגות שלנו. המרחב המתאים ביותר לרפלקציה ביקורתית הוא מרחב ההדרכה. למעשה, כמעט שלא ניתן להרהר על תחושותינו ומחשבותינו ועל הנחות היסוד העומדות בבסיסן, שלא בנוכחותו של אדם אחר אשר מהווה מקור של תמיכה. לכן הדרכה היא מרחב קריטי בחשיבותו ליצירת רפלקציה ביקורתית ולפיתוחן של דרכי פעולה שאינן מעוצבות על ידי האחרת.

פוק וגרדנר (Fook & Gardner, 2007) מתארות את הרפלקציה הביקורתית כמתקיימת באמצעות ארבעה צעדים:

| 4  | 3  | 2   | 1   |
|--|--|---|---|
| יצירת מרחב פנימי ודרכי פעולה חדשות אשר יאפשרו מעורבות אתית וחומלת עם האחר. | זיהוי השפעותיהם של דיכוי או פריווילגיה של מבני כוח חברתיים על החוויה האישית. | התבוננות פנימה כדי לבחון את הנחות היסוד העומדות בבסיס המחשבות, הפעולות והרגשות. | מודעות לתחושות של האחרת. כלומר, עלי לזהות בתוך עצמי את אותם המקומות שבהם אני חשה שהפונה שונה ממני באופן מהותי ובעל ערך מופחת. |

בעצירה למחשבה הבאה ניתן לראות כיצד אפשר לזהות מצב של האחרת וכיצד להתנגד לו באמצעות שאלות המנכחות את נקודת המבט של ה'אחרת' (אסתי) ומבקשות לייצר איתה קירבה.

אסתי עלולה להרגיש שאביגיל לא רואה את חומרת המצב או אדישה כלפיו. לכן על אביגיל למצוא דרך להתעניין בעדינות בשלומה של אסתי ואז להמשיך ולהתעניין אם היא זקוקה לעזרה כדי לטפל במצב. אם אסתי מבטלת את הקושי, אביגיל יכולה לשער, כי אסתי כל כך מתביישת במצב עד שהיא לא מסוגלת להודות בו. פרשנויות כאלה יוכלו לקבל עומק נוסף עם התפתחות היחסים ביניהן.

## סיכום

בפרק זה עסקנו בהון סימבולי, באחרות ובהאחרה, במאפייני ההאחרה, כיצד היא נעשית ובזירות הרבות של החיים החברתיים שבהם היא מתקיימת. למדנו שהאחרה לא תמיד באה לידי ביטוי בצורה בוטה וגסה; היא יכולה לבוא לידי ביטוי גם בהתנהגויות או באמירות מזעריות ביחסים בין-אישיים. מכל מקום, בין אם היא באה לידי ביטוי בצורה בוטה או מוסוות, להאחרה יש השפעה שלילית על חוויית העצמי של ה'אחר'. לקראת סיום הפרק הצגנו את הדרכים להתמודד עם האחרה בפרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני.

- מולא, ש' (25.4.2018) [מחוויותיה של פעילה חברתית](#).
- סעיד, א' (2000). [אוריינטליזם](#). עם עובד.
- סער-הימן, י', קרומר-נבו, מ', שמעי, נ', רוסו-כרמל, ס', מירמוביץ, א', זייתון-אריכא, ל', גלעדי..., שלם, ה' (2017). עבודה סוציאלית חושבת שינוי: אתנוגרפיה פרפורמטיבית על עבודה סוציאלית ביקורתית. *חברה ורווחה*, ל"ז(3), 680-655.
- ספורטא, י' ויונה, י' (2003). לאומיות, מגדר ואתניות בחינוך המקצועי בישראל. *תיאוריה וביקורת*, 22, 65-35.
- פארקר, פ' (2014). בשביל הלבנה שרוצה לדעת איך להיות חברה שלי. *בתוך י' דקל וי' חזן (עורכות)*, איפה תהיו, (עמ' 70-71), הוצאת רעב.
- פלג, א' (2013). *אתגר העוני של המשפט המינהלי*. רסלינג.
- צאלח, כ' (2016). אז מה כבר קרה? אוטו-אתנוגרפיה של מיקרו-אגרסיות על רקע אתני. *תיאוריה וביקורת*, 46, 90-67.
- קרומר-נבו, מ' (2017). *עבודה סוציאלית מודעת-עוני בתוכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות): מושגים, כאבים ותקוות*. ג'וינט ישראל-אשלים, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, קרנות הביטוח הלאומי ואוניברסיטת בן-גוריון בנגב.
- שבתאי, מ' (2001). לחיות עם זהות מאוימת: חוויות החיים עם שוני בצבע עור בקרב צעירים ומתבגרים יוצאי אתיופיה בישראל. *מגמות*, מ"א(2-1), 112-97.

- Boreus, K. (2006). Discursive discrimination: A typology. *European Journal of Social Theory*, 9(3), 405-424.
- Brown, L. S. (2008). *Cultural competence in trauma therapy: Beyond the flashback*. APA.
- Bullock, H. E., Wyche, K. F., & Williams, W. R. (2001). Media images of the poor. *Journal of Social Issues*, 57(2), 229-246.
- Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. In J. Richardson, *Handbook of theory and research for the sociology of education* (pp. 241-258). Greenwood.
- Fook, J., & Gardner, F. (2007). *Practising critical reflection: A resource handbook*. McGraw-Hill Education.
- Fraser, N. & Gordon, L. (1994). A genealogy of dependency: Tracing a keyword of the US welfare state. *Signs*, 19(2), 309-336.
- Lens, V. (2004). Principled negotiation: A new tool for case advocacy. *Social Work*, 49(3): 506-513.
- Lister, R. (2004). *Poverty* (chapter 5, pp. 99-122). Polity Press.

## מקורות

- אברהם, א' (2000). [חמלה מזויפת](#). העין השביעית
- גל-עד, ט' (2015). ה"שבורים" שלי ואני. בתוך מ' קרומר-נבו, נ' שמעי וש' תימור-שליון. *אם זה לא מספיק לכם. מיצוי זכויות וסנגור אקטיבי* (עמ' 7-8). אוניברסיטת בן-גוריון בנגב.
- דהאן כלב, ה' (2002). כמה שאת יפה, לא רואים שאת מרוקאית. בתוך מ' צלארמאיר ופ' פרי. *מורות בישראל: מבט פמיניסטי* (עמ' 174-186). הקיבוץ המאוחד.
- דה מרקר (7.12.2016). [לא סיגריות ולא אלכוהול: על מה עניים מוציאים תשלומי מזומן שהם מקבלים מהמדינה?](#)
- ירדאי, א' (11.11.2014) [שטח אפור: כשמצמצמים את הזהות שלך לאינג'ר](#). בתוך המקום הכי חם בגיהנום.
- כהן, י', קרומר-נבו, מ' ואבאלי, נ' (2016). ארוחות ואחרות: תהליכי הארחה בבתי תמחוי. *סוציולוגיה ישראלית*, י"ח(1), 125-105.

- Lutz, C. A., & Collins, J. I. (1993). *Reading national geographic*. University of Chicago Press.
- O'Barr, W. M. (1994). *Culture and the ad: Exploring otherness in the world of advertising*. Westview.
- Pickering, M. (2001). *Stereotyping: The politics of representation*. Palgrave.
- Pierce, C. (1974). Psychiatric problems of the black minority. *American Handbook of Psychiatry*, 2, 512-523.
- Rainwater, L. (1970). Neutralizing the disinherited: Some psychological aspects of understanding the poor. In V. L. Allen (Ed.), *Psychological factors in poverty* (pp. 9-28). Academic Press.
- Schön, D. A. (1938). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. Basic Books.
- Schwalbe, M., Holden, D., Schrock, D., Godwin, S., Thompson, S., & Wolkomir, M. (2000). Generic processes in the reproduction of inequality: An interactionist analysis. *Social Forces*, 79(2), 419-453.
- Smooth, J. (2011). [How I stopped worrying and learned to love discussing race](#). TEDx Talk.
- Tilbury, C., & Ramsay, S. (2018). A systematic scoping review of parental satisfaction with child protection services. *Evaluation and Program Planning*, 66, 141-146.

## לקריאה נוספת

- אריבון, ד' (2019). *השיבה לריימס* (תרגום: מיכל בן נפתלי). עם עובד.
- סער-הימן, י' ורוסו-כרמל, ס' (2019). התייחסו עבודה פרטנית לשינוי חברתי? דיון ביקורתי והצעות לפרקטיקה. *ביטחון סוציאלי*, 106, 98-75.
- Adichie, Chimamanda Ngozi. [The danger of a single story](#). TED talk.



## יכולת פעולה

פרק 05



## מהי יכולת פעולה?

המושג 'יכולת פעולה' מתאר את החלק הפעיל אצל אנשים, זה שמקבל החלטות בתוך מרחב האפשרויות הנתון במציאות. המושג מתבסס על תפיסת הפרט כאינדיווידואל, בעל מטרות, הפועל באופן יצירתי ומסוגל לדרגה מסוימת של בחירה. כאשר אנו אומרים שאנשים הם בעלי יכולת פעולה, אנו שוללים את התפיסה הרואה בהם דמויות פסיביות, שמקבלות את עוניין. אחת מהנחות היסוד של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, המבוססת על תצפיות קליניות רבות ועל מחקר (ליסטר, 2019; Lister, 2004), היא, שאנשים לא אוהבים את עוניים, אינם רואים בו מטרות או משאת נפש, אלא מבקשים להקטין אותו ואת השפעותיו. למעשה, הם מתנגדים לעוני באופן יום-יומי. לכן אנו מבקשות לזהות, באמצעות המושג 'יכולת פעולה', את כל הצורות שבאמצעותן הם עושים זאת.

קל למדי לאנשי מקצוע וכן לציבור הרחב לזהות את התנגדותם של אנשים לעוניים, שבאה לידי ביטוי בכך שהם לוקחים על עצמם מספר מטרות או מצליחים לשלב לימודים ועבודה או כאשר ילדיהם מצליחים להיות תלמידים טובים. אנו מזהים בקלות יחסית את יכולת הפעולה של אנשים במקרים שבהם התנגדותם מצליחה והם אכן נחלצים מהעוני. אולם, טענתנו היא, כי אנשים מתנגדים לעוני ולמצוקה גם כאשר הם לא מצליחים לנצחם או להקטינם, בין אם בגלל שבחרו דרכי התנגדות לא יעילות ובין אם בשל חסמים מבניים הגדולים מכוחותיהם. במקרים אלה, התנהגותם לא זוכה להכרה ולעיתים אף נתפסת כבעייתית. בעבודה סוציאלית מודעת-עוני אנו מבקשים לתת הכרה למאמצייהם של אנשים להתנגד לעוני גם כאשר הדרך שבה הם עושים זאת אינה מקובלת עלינו או כאשר מאמציהם אינם עולים יפה.

באמרנו כי אנו מבקשים לזהות את התנגדותם של אנשים לעוני, אנו מעניקים למושג '**התנגדות**' משמעות שונה מזו המקובלת בפסיכולוגיה. במקור המושג 'התנגדות' שימש בפסיכולוגיה כדי לתאר את הימנעותו של המטופל מהעלאת תכנים לא מודעים אל המודע וסירובו לקבל את הפירוש שהמטפל מציע לו. המטופל מתנגד לחשיפת הדחפים, הרגשות או הזיכרונות באמצעות שימוש במנגנוני הגנה בצורה מודעת או שלא מודעת. ברבות הימים המושג קיבל משמעות כוללת לסוגים שונים של התנהגות, המבטאת חוסר שיתוף פעולה בטיפול – אי-הגעה לפגישות, שתיקה או דיבור החוזר על עצמו, איחורים, ביטולי פגישות או ביטול של דברי המטפל. בהקשר זה ההתנגדות נושאת משמעות שלילית של חוסר נכונות או חוסר יכולת לוותר על דפוסים פתולוגיים או על מנגנוני הגנה נוקשים ולא אדפטיביים.

בעבודה סוציאלית מודעת-עוני נעשה שימוש **שונה בתכלית** במילה 'התנגדות', שכן היא משמשת לתאר התנהגות שיכולה להיות בעלת אופי חיובי ועיקרה **מאבק בעוני ובמצוקה**. בכך, המושג משמש באופן דומה ל'יכולת פעולה', כדי לתאר כל ביטוי של **חוסר נכונות לקבל את המצוקה ומגבלותיה**.

## מבוא

בפרק זה נעסוק ביכולת של אנשים לרצות שינוי, להיות פעילים ולהתנגד לעוני ובדרכים השונות שבהן הם עושים זאת. המושג 'יכולת פעולה' (Agency) משמש אותנו כדי לתאר את החלק הפעיל של האדם ואת היכולות שלו לפעול בתוך סביבתו, ואלו מסייעים לנו לזהות את הדרכים שבהן אנשים נאבקים בעוניים ומתנגדים לו.

הנחת המוצא של עבודה סוציאלית מודעת-עוני היא, כי אנשים הם תמיד בעלי יכולת פעולה, כלומר, הם תמיד פעילים ומתנגדים לעוני ולמצוקה באופן יום-יומי. מטרותנו, כעובדים סוציאליים, להכיר ולהבין את המושג 'יכולת פעולה', כדי ללמוד לזהות את החלק הפעיל בהתנגדותם של אנשים לעוניים. בנוסף לכך, אנו מבקשים ללמוד כיצד לזהות ולהציב את יכולת הפעולה של אנשים החיים בעוני בתוך ההקשר החברתי. זיהוי יכולת הפעולה והצבתה בתוך הקשר חברתי יאפשרו לנו בהמשך למצוא דרכים להתייבב לצידיהם של האנשים ולחזק את מאבקם.

## מטרות הפרק

- 1 | להכיר את המושגים 'יכולת פעולה והתנגדות' ואת הקשרם למבנה החברתי.
- 2 | להכיר סוגים שונים של יכולת פעולה והתנגדות לעוני.
- 3 | לבחון את עמדות הלומדים ביחס לסוגים שונים של יכולת פעולה ואת השפעותיהן של עמדות אלו על הפרקטיקה המקצועית.

## הצעה למנחה

החומר המוצג בפרק כולל התייחסות להיבטים תאורטיים של הנושא וכן תרגיל, עצירות למחשבה ודוגמאות המיועדים לתכנון של שיעור או להנחיה קבוצתית. אנו מציעים ללמד את הנושא על פי סדר הדברים המופיעים בפרק. מומלץ מאוד ללמד את הסוג של יכולת פעולה, המכונה 'להחזיר ל', רק לאחר למידת שאר הסוגים של יכולת הפעולה, מכיוון שיכולת זו מעוררת דיון ער, שרצוי לבססו על ידע קודם.

## מהלך השיעור

הרצאה, דוגמאות, עצירות למחשבה, תרגילים ודיונים בכיתה בהתאם לסדר הופעת הנושאים בפרק ולצורכי קהל היעד.

פרק זה מתבסס על פרק מספרה של החוקרת הבריטית רות ליסטר, 'יכולת פעולה ועוני' (Lister, 2004). ראו: ליסטר, ר' (2019). יכולת פעולה ועוני: מ'להסתדר' ל'התארגן'. ביטחון סוציאלי, 106, 33-73.

עוני מייצר מגבלות רבות וחסמים רבים הכרוכים אלה באלה, הן בשל המחסור החומרי, הן בשל המחסור בהזדמנויות חברתיות (לחינוך, לבריאות, לדיור, לתעסוקה ולרווחה), והן בשל המחסור בהון סימבולי (סטטיגמה, אחרות, זלזול וחוסר הכרה). חסמים אלו מייצרים אפשרויות מצומצמות בלבד. אין זה אומר שבני האדם אינם בוחרים, אלא שהאפשרויות הממשיות הפתוחות בפניהם לממש את רצונם ולהגשים את בחירותיהם הן מצומצמות. אם כך, הבחינה של התנהגותם של אנשים החיים בעוני חייבת להיעשות תוך היכרות מעמיקה עם המציאות החיצונית של חייהם ובדיקה דקדקנית של ההזדמנויות הממשיות הפתוחות בפניהם.

### תרגיל | יכולת פעולה, עבודה וקצבאות



חשבו על שני פונים שלכם, האחד עובד בקביעות ומשתכר מינימום והשני מסרב להצעות לעבודה מכיוון שאינו רוצה לוותר על הקצבה שהוא זכאי לה מהמוסד לביטוח לאומי.

- איך אתם תופסים את יכולת הפעולה של כל אחד מהפונים?
- איך אתם תופסים את ההתנגדות לעוני של כל אחד מהפונים?

### עצירה למחשבה | יכולת פעולה והבחירה הבלתי אפשרית



נהוג לחשוב כי אנשים נהיים עניים מכיוון שעשו בחירות לא נכונות בחייהם, אבל בחינה של בחירותיהם מתוך פרספקטיבה הרואה את ההקשר שבתוכו מתקבלות בחירות, מביאה למסקנות אחרות.

מאחר שאנו מאמינים שיש לנו בחירה חופשית, אין זה מפליא שאנשים החיים בעוני מואשמים בכך שעשו בחירות שגויות בחייהם ואלה הביאו עליהם את עוניהם. מאשימים אותם בבחירות זוגיות גרועות, בכך שהביאו ילדים לעולם מוקדם מדי, הרבה מדי, שלא יצאו לעבוד ולא רכשו מקצוע. אבל נשאלת השאלה – האם באמת הייתה להם בחירה חופשית? תאוריות רווחה עכשוויות טוענות, שכדי להבין מהי בחירה במצבים של עוני או של מצוקה אחרת, יש להציבה בתוך ההקשר שבו היא נעשית. כלומר, כדי להעריך אם בחירה מסוימת היא טובה או לא, אין זה מספיק לבחון את תוצאותיה, אלא יש לבחון מה היו האפשרויות הממשיות שעמדו בפני האנשים כאשר הם עשו את בחירותיהם. האם הייתה להם אפשרות לבחור בדרך שהייתה מביאה אותם לתוצאות טובות יותר? או שבחרו בין אפשרות לא טובה אחת לאפשרות לא טובה אחרת? חשוב לשים לב לדקויות. אין הכוונה

ליסטר (Lister, 2004) טוענת, כי עד לתחילת שנות האלפיים, בספרות התאורטית הייתה הכרה מוגבלת בלבד ביכולתם של אנשים החיים בעוני לפעולה אקטיבית בעלת משמעות חיובית. במקרים שבהם נתפסו כבעלי יכולת פעולה, הכוח האקטיבי שלהם נתפס כשלילי, כהרסני וכגורם האחראי להיותם עניים. חסרה הייתה הכרה ביכולת הפעולה של אנשים החיים בעוני, אשר תתייחס למורכבות הסובייקטיבית של בני אדם, המנסים לנהל את חייהם בנסיבות קשות.

## אחריות אישית לעומת כוחם של מבנים חברתיים

העיסוק במושג 'יכולת פעולה' מהדהד לוויכוח עתיק יומין בשאלה – באיזו מידה הפרט אחראי לעיצוב חייו ובאיזו מידה החיים מוכתבים על ידי כוחות עליונים שאינם נתונים לשליטתו של הפרט. בבואנו להבין את המצב של חיים בעוני, כל אחת משתי התשובות האפשריות בוויכוח זה היא בעייתית וצובעת את מי שחיים בעוני באור שלילי. אם נצדד בעמדה, כי הפרט הוא האחראי הבלעדי לעיצוב חייו, נמצא את עצמנו מאשימים את האנשים בעוניים, שכן נהיה עסוקים בשאלה – מה אותם אנשים עשו שהביא אותם למצב של עוני או מהם הליקויים המאפיינים אותם שהביאו למצבם זה. לעומת זאת, אם נצדד בעמדה, כי כוחות עליונים קובעים את מהלך החיים של הפרט, נימנע אומנם מלהאשים אנשים החיים בעוני במצבם, אולם נמצא עצמנו רואים בהם אנשים פסיביים בלבד, חסרי יכולת שליטה או השפעה על חייהם. כך או כך, תיפגע יכולתנו לראות במי שחיים בעוני סובייקטים מלאים, המנהלים עם סביבתם יחסים מורכבים ומנסים כל העת לנווט את דרכם בתוך הקשר מוגבל ומצמצם, גם אם לפעמים הם עושים טעויות או מקבלים החלטות 'שגויות' כמו כולם.

בניגוד לשתי העמדות, זו הרואה במבנה החברתי כוח בעל עוצמה, המעצב באופן בלעדי את חייהם של בני האדם, וזו ההפוכה, אשר מדגישה את כוחם של בני האדם לעצב את חייהם תוך התעלמות מהמגבלות הקיימות במציאות החיצונית, עבודה סוציאלית מודעת-עוני מציעה עמדה המבוססת על תאוריות רווחה עכשוויות. על פי עמדה זו, הן ליכולת הפעולה של אנשים והן למבנה החברתי יש עוצמה רבה. כוחם של בני האדם לבחור, לרצות, לקבוע מטרות ולכוון את דרכם הוא רב ביותר וכך גם כוחו של המבנה החברתי לאפשר או להגביל אותם. היחסים בין בני האדם לבין המבנה החברתי מאופיינים בהשפעה הדדית. התאוריות העכשוויות של אינדיווידואליזציה, השמות דגש על יכולת הבחירה והפעולה של הפרט, מאירות את הכשלים בבחירותיהם ובהתנהגותם של אנשים החיים בעוני, תוך התעלמות מהדרכים השונות שבהן יכולת הפעולה שלהם מוגבלת על ידי מחסור במשאבים חומריים, בהזדמנויות או בעוצמה חברתית.

## יכולת פעולה והפרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני

ההכרה ביכולת הפעולה של אנשים חשובה לא רק כעמדה תאורטית או מוסרית, אלא גם כפרקטיקה. היא מאפשרת לעובדים סוציאליים להתייבב לצד הפונים אליהם במאבקם בעוני ובניסיונותיהם להקטין את השפעותיו. יתרה מזאת, ההכרה של העובד הסוציאלי ביכולת הפעולה של הפונה היא בעלת משמעות טיפולית מכיוון שהיא מסייעת לפרט לחוות את עצמו כבעל יכולת פעולה. תחושה של יכולת פעולה תורמת לזהות העצמית של הפרט ולהערכה העצמית שלו, אולם תחושה עצמית שכזו אינה מתפתחת בחלל ריק והיא תלויה בסך החוויות שהפרט חווה לאורך חייו ובהכרה שהוא זוכה לה.

חשוב לציין, שמתן הכרה ליכולת הפעולה של אנשים אינה זהה להסכמה ולאישור של מעשיהם. כך לדוגמה, איך תוכל העובדת הסוציאלית לבטא את עמדתה, שקטי מסכנת את עצמה בכך שאינה חובשת קסדה וכן להכיר במאמציה של קטי לעמוד בתוכנית הטיפול ולמלא את מחויבותה לבנה? אם העובדת הסוציאלית תתייחס רק לסכנה, קטי תרגיש שהעובדת לא רואה את הקשיים שהיא מתמודדת עימם ואת המאמצים העילאיים שהיא עושה כדי לעמוד בציפיות המופנות כלפיה. בכך העובדת הסוציאלית עלולה לסכל את האפשרות לבסס קירבה ביחסיה עם קטי ולהוות לה מקור של תמיכה ועזרה. לעומת זאת, אם העובדת הסוציאלית תזהה את המאמץ הגדול שקטי השקיעה כדי להשיג יכולת פעולה ותחזק אותה על כך, היא תוכל גם להתייחס לסיכון שבהסעת לירון על הקורקינט. אם העובדת הסוציאלית תציע לקטי לממן לה נסיעה באוטובוס כדי שלא תיאלץ לרכוב על קורקינט, קטי תחוש שהעובדת הסוציאלית רואה את המגבלות איתן היא מתמודדת ושהיא מתייבבת לצידיה בהתמודדות זו.

כדי להצליח לזהות את יכולת הפעולה על העובד הסוציאלי לפתח שתי מיומנויות:

- להכיר בסובייקטיביות של הפונה, כלומר, ברצונותיו, בחלומותיו, בצרכיו.
- למקם את פעולותיו של הפונה בתוך הקשר של אפשרויות ריאליות בסביבתו.

זיהוי יכולת הפעולה כרוך ביצירת ידע מתוך קירבה. כלומר, יש צורך בעמדה רגשית של קירבה לפונים כדי להבין את נקודת המבט שלהם, את הקשר החיים שבתוכו הם פועלים ואת הדרכים הנסתרות שבהן באה לידי ביטוי יכולת הפעולה שלהם. זיהוי יכולת הפעולה וההתנגדות לעוני יאפשרו לעובדים הסוציאליים להתייבב לצד לקוחותיהם ולחבור אליהם במאבקם במצוקה. למעשה, זיהוי יכולת הפעולה מאפשר לעובדים הסוציאליים לעבור מעמדה של התייבבות מול האנשים בניסיון לשנותם לעמדה של התייבבות לצידם כדי לשנות את המציאות שבה הם חיים.

לומר, שאין לאנשים בכלל בחירה בחייהם, אלא שלנו, כנשות מקצוע, יש חובה מוסרית להכיר באפשרויות האמיתיות שעמדו בפני הפונים אלינו בשעת הבחירה. לדוגמה, אישה שיוצאת לעבוד כדי שלא להזדקק לעזרה של קצבת הבטחת הכנסה או כדי לשלם את חובותיה, אבל המשרה היחידה הפתוחה בפניה היא כעובדת ניקיון במשרדים בשעות הערב. כשהיא בעבודה, בת אחותה שומרת על הילדים, אבל זו חלתה יום אחד ואין לאישה מקור תמיכה זמין נוסף. אם האישה תצא לעבוד, היא תיאלץ להשאיר את ילדיה לבד בבית; אם היא לא תצא לעבוד באותו יום, מאפייני המשרה שלה מעמידים בסכנה את המשך העסקתה ואת האפשרות שלה לשלם את חובותיה. במקרים כאלה מדובר בבחירה בלתי אפשרית, שכן כל אחת מהדרכים שאותה אישה תבחר היא דרך רעה בתכלית. (מתוך הסרטון [שאלות ותשובות על עוני ועל עבודה סוציאלית מודעת-עוני](#)).

### דוגמה | קטי ולירון



קטי בת ה-26, אם עצמאית לשלושה ילדים, התחייבה להגיע למרכז הורים-ילדים הרחוק מביתה בשעה היעודה, כחלק מתוכנית הטיפול עבורה ו עבור בנה לירון, כפי שנקבעה בוועדת תכנון טיפול והערכה. היות שלא היה ברשותה כסף לשלם לאוטובוס, היא הרכיבה את לירון על קורקינט חשמלי. בדרך עצר אותה שוטר ונתן לה קנס על סך 1,000 ₪ מכיוון שלא חבשה קסדה. קטי, שממילא שקועה בחובות, התחילה לצעוק על השוטר ולהתווכח אתו, ובתגובה, הוא נתן לה אזהרה על תקיפת עובד ציבור. בסופו של האירוע היא איחרה למרכז הורים-ילדים וספגה ביקורת על כך שהיא לא מחויבת מספיק לתהליך הטיפול.

- איך אפשר, לדעתכם, לפרש את התנהגותה של קטי באמצעות המושג 'בחירה בלתי אפשרית'?
- כיצד תיראה פרקטיקה מקצועית המבוססת על פרשנות להתנהגותה של קטי כ'בחירה בלתי אפשרית'?

## יכולת פעולה מסוג 'להיחלץ מעוני'

יכולת פעולה מסוג 'להיחלץ מעוני' כוללת התנהגויות המצויות בזירה האישית והאסטרטגית. כלומר, התנהגויות שהפרט מבצע כדי להשיג מטרה אסטרטגית של יציאה מעוני. סוג זה של יכולת פעולה הוא לרוב קל ביותר לזיהוי. שני הערוצים המרכזיים שבהם באה לידי ביטוי יכולת פעולה מסוג להיחלץ מעוני הם תעסוקה והשכלה. כאשר אנשים יוצאים לעבוד או רוכשים השכלה שתביא לשיפור מצבם הכלכלי, קל לזהות כי הם עושים מאמצים כדי להיחלץ מעוניים. לרוב אנשים שבחרים בדרכים הללו זוכים להערכה על כך. עם זאת, יש לזכור, כי בחירה בסוג זה של יכולת פעולה לא אפשרית בפני כולם באופן שווה. יתרה מזו, מי שבחר בשני ערוצים אלה (תעסוקה והשכלה) משפר את סיכוייו להיחלץ מעוני, אך גם משלם על כך מחירים כבדים. כך לדוגמה, מחקרים מצביעים על הקשיים הניצבים בפני אימהות עצמאיות, הנאלצות לשלב עבודה וטיפול בילדים ללא מקורות תמיכה (Edin & Levin, 1997; Offer et al., 2010) ועל הקשיים הכרוכים בתעסוקה במשרות הנמצאות במורדות שוק התעסוקה, המתאפיינות בחוסר יציבות תעסוקתית ובחוסר אפשרויות לקידום (Benjamin et al., 2011). יש לזכור גם, כי ההשתתפות בשוק התעסוקה או השתלבות במסגרות של השכלה מוכתבות במידה רבה על ידי תהליכים כלכליים וחברתיים ועל ידי מדיניות חברתית ולא על ידי האנשים המשתתפים בהם בעצמם.

באופן פרדוקסלי, כדי לחפש עבודה ולהתמיד בה לאורך זמן נדרשים משאבים חברתיים. קשה לחפש עבודה כאשר טרודים בצורך יום-יומי לאגם משאבים ולהסתדר. קשה מאוד לחפש עבודה ולמצוא עבודה כאשר אין לאנשים כתובת מגורים קבועה, השכלה מתאימה, חשבון בנק או אף כאשר חסרות בפיהם שיניים קדמיות. יתרה מזו, כדי להתמיד בעבודה לאורך זמן יש צורך בתמיכה של בני משפחה, בעיקר כאשר מדובר בהורים לילדים. ללא תמיכה כזו קשה לשמר יציבות תעסוקתית. גם גורמים כמו מחסור בהזדמנויות תעסוקתיות, או במעונות לילדים ותחבורה ראויה, עלולים להקשות על יציאה לעבודה. חסמים נוספים קשורים בציפיות מגדריות ובנורמות קהילתיות, המשפיעות על נשים וגברים באפשרויות התעסוקתיות הפתוחות בפניהם. קשיים אלה משפיעים גם על רכישת השכלה.

## עצירה למחשבה | תעסוקה ויציאה מעוני



המשרות הנמצאות במורדות שוק התעסוקה מציעות לאנשים חסרי השכלה מקצועית עבודה בהיקף חלקי, בשכר נמוך וללא ביטחון תעסוקתי. בתנאים אלה נאלצים הורים לעבוד שעות ארוכות, ביותר ממשרה אחת, כדי לפרנס את משפחתם. בשל כך, הם לא נמצאים בבית בשעות הבוקר המוקדמות או בשעות הערב ואינם יכולים לסייע לילדיהם ביציאה מהבית למסגרות החינוכיות או בהתארגנות לקראת הלילה.

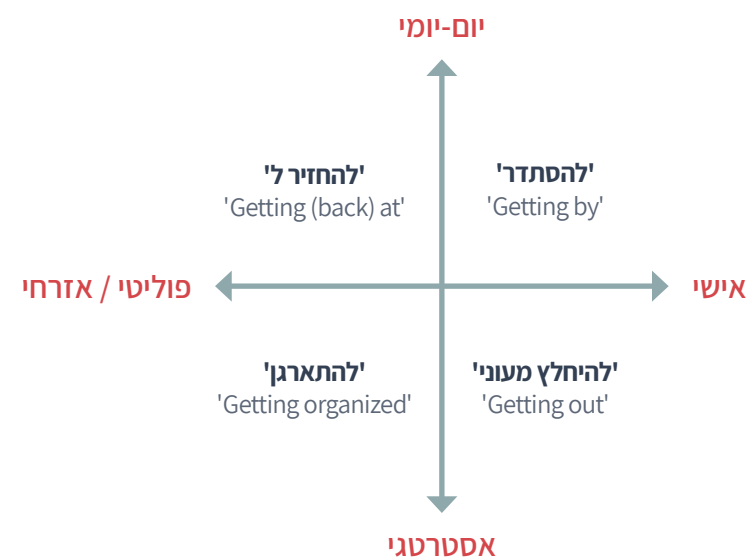
## סוגים של יכולת פעולה

בחלק זה נעסוק בסוגים שונים של יכולת פעולה כדי שנוכל לזהותה. ליסטר (Lister, 2019 [2004]) מחלקת את יכולת הפעולה לארבעה סוגים, הממוקמים על גבי שני צירים: הציר האחד נע בין יכולת פעולה יום-יומית ליכולת פעולה אסטרטגית, והציר השני נע בין יכולת פעולה אישית ליכולת פעולה פוליטית/אזרחית.

יכולת פעולה יום-יומית מתייחסת לפעולות אקטיביות, שאנשים נוקטים כדי לפתור בעיות יום-יומיות ואילו יכולת פעולה אסטרטגית מתייחסת לפעולות שמטרתן השגת יעדים ארוכי טווח. מטרתו של הציר השני אשר, כאמור, נע בין יכולת פעולה אישית ליכולת פעולה פוליטית/אזרחית, היא להצביע על פעולות הנעות בין השגת מטרות אישיות ופרטיות (יכולת פעולה אישית) לבין השגת מטרות הנוגעות לכלל (יכולת פעולה פוליטית/אזרחית). המיקום של סוגי יכולת הפעולה על גבי צירים מסמן, כי במציאות לא תמיד מדובר במקרים מובהקים ומטרתן של פעולות שונות יכולה לנוע בין השגת יעדים עכשוויים לבין השגת יעדים ארוכי טווח או בין פעולות המתקיימות בזירה האישית לבין כאלה המתקיימות בזירה הציבורית.

שני הצירים מצטלבים ויוצרים למעשה ארבעה סוגים של יכולת פעולה, שכל אחד מהם מבטא התנגדות לעוני. תרשים 6 משמש בסיס לדין על אודות עוני ויכולת פעולה כאשר כל סוג של יכולת פעולה (כל רבע בתרשים) יידון בנפרד.

## תרשים 6 | ארבעה סוגים של יכולת פעולה





השני של קשיים קשור בכך, שעוני הוא לא קטגוריה זהותית שאנשים רוצים בה או גאים בה, בשונה מקבוצות אינטרס הנאבקות לקידום זכויותיהן, כמו אימהות עצמאיות או בעלי עסקים עצמאיים בעת משבר הקורונה. הקטגוריה של 'אנשים החיים בעוני' כרוכה בבושה ובהאשמה, ולכן אנשים נמנעים מלזהות עצמם כשייכים לקבוצת ה'עניים'. יתרה מזו, בשונה ממי שמשתייכים לקבוצות אינטרס, אנשים החיים בעוני מבקשים לצאת מהעוני, ולכן אינם רואים בעוני קטגוריה של השתייכות קולקטיבית. ללא תחושה של השתייכות קולקטיבית קשה ביותר להתגייס להתארגנות אזרחית ופוליטית.

עם זאת, ההיסטוריה מעידה, כי בהקשרים פוליטיים מסוימים קבוצות מתארגנות למאבק על משאבים כלכליים ולהכרה חברתית, גם אם הן עושות זאת תחת כותרת של זהות קולקטיבית שאינה מתייחסת במפורש לעוני. כך לדוגמה, מאבקן של אימהות עצמאיות ואף מאבקייהן של קבוצות זהות אתניות, כמו מאבקם של המזרחים או של יוצאי אתיופיה.

## דוגמה | מחאה חברתית



ויקי קנפו היא פעילה חברתית ישראלית, שהנהיגה בשנת 2003 את מאבק האימהות במשפחות החד הוריות נגד קיצוץ הקצבאות. קיצוץ זה היווה צעד במדיניות כלכלית-חברתית מקיפה, שכללה צעדים נוספים להפחתת ההוצאה הממשלתית בתחומי סעד ורווחה, בפרט בכל הנוגע להבטחת הכנסה של מגזרים מוחלשים, דוגמת האימהות החד-הוריות.

בעקבות צעדתה של קנפו, הצטרפו אחרים למעגל המחאה, ביניהם נציגי הנכים והזקנים. מאבקה זכה לסיקור נלהב של התקשורת הישראלית ואף כונה 'מהפכת יולי' או 'מרד העניים'. מחאות דומות היו מחאת ואדי סליב (1959), מחאת הפנתרים השחורים (1971), מאהל המחאה בכיכר המדינה ('כיכר הלחם') (2002-2003), ההתארגנות של מאהלים בשכונות דרום תל-אביב כחלק ממחאת האוהלים (2011-2012), מחאות יוצאי אתיופיה (נגד השמדת מנות דם ב-1996; נגד הדרה של תלמידים ממוסדות חינוך ב-2007; נגד אלימות משטרתית ב-2015 וב-2019), מחאות הנכים (2017-2018).

**לתשומת-ליבכם:** בבואנו לבחון את הדוגמאות הללו נראה כי חלקן לא חוללו את השינוי המבוקש. השדה הציבורי מורכב ומכיל אינטרסים רבים וסותרים. כמו כל התערבות שמטרתה שינוי, גם התארגנות לשינוי מדיניות, בין אם בדרך של השתתפות ממוסדת בתהליכי קביעת מדיניות ובין אם בדרך של מחאה חברתית, לא תמיד מצליחה להשיג את מטרותיה הראשוניות. החסמים בדרך להשפעה הם רבים. מי שמעורבים בהתארגנות חשופים לקואופטיציה, כלומר לכך שהגוף שהם מבקשים לשנות יציע להם להשתלב בשורתיו כדי לסרס את פעילותם האופוזיציונית, או שדרישותיהם יאומצו בצורה שטחית מבלי שיערך שינוי מבני או רדיקלי יותר. במקרים אחרים, הממסד יתעלם מהמתארגנים או יתנגד לדרישותיהם באופן פעיל ולשם כך הוא אף עלול לערער על הלגיטימיות של

• אילו מחירים יש לבחירה לעבוד בתוך ההקשר החברתי של שוק התעסוקה, כפי שתואר לעיל?

יש אנשים המקבלים קצבאות, אך עובדים במקביל גם בתעסוקה לא מדווחת ('בשחור'), לדוגמה, בניקיון בתים או בשיפוצים.

• כיצד ניתן להבין התנהגות זו בעזרת יכולת פעולה מסוג של 'היחלף מעוני'?

מבין ארבעת הסוגים של יכולת הפעולה, הסוג של 'היחלף מעוני' נחשב בעיני רבים למועדף, שכן יש בו נחישות, מאמץ ותקווה לעתיד. על אף זאת, כרוכות בו שתי סכנות: האחת, תשומת הלב למי שהצליחו להיחלף מעוני עלולה להביא להאשמת מי שלא מצליחים לנקוט ביכולת פעולה זו, כלומר האשמה של מי שאינם עובדים או שאינם מנסים לשפר את מצב ההשכלה שלהם. הסכנה השנייה היא הציפייה, כי מי שנוקט ביכולת פעולה מסוג זה אכן יצליח להיחלף מעוני, ללא הערכת הקושי להעריך את מי שלא הצליח והקושי לזהות את המחירים הנפשיים הכרוכים במאמץ המתמשך יום אחר יום לפעול בצורה רציונלית, יצרנית ויעילה. לאורך זמן, אנשים הנוקטים באסטרטגיה של 'היחלף מעוני' עלולים לחוש תשישות, תסכול או ייאוש, בפרט כאשר מאמציהם לא עולים יפה או כשהם לא מצליחים להביאם לתוצאות הרצויות בעיניהם. במקרים רבים, אנשים נוקטים באסטרטגיה של להיחלף מעוני ולמרות זאת אינם מצליחים לשפר את מצבם בצורה משמעותית. מכיוון שהתרבות המערבית מכוונת במידה רבה למדידת תוצאות, נדמה כי משום שאין הצלחה, לא היה גם מאמץ או ניסיון אמיתי לשנות את המצב. חשוב לזכור, כי כולנו זקוקים להכרה במאמצים וביכולת הפעולה שלנו דווקא כאשר לא הצלחנו וכאשר למאמץ שלנו לא היו תוצאות.

## יכולת פעולה מסוג 'להתארגן'

יכולת זו באה לידי ביטוי בפעולות אסטרטגיות ופוליטיות/אזרחיות. מטרתה להביא לצמצום העוני או לשיפור מצב החיים לא רק של האדם הפרטי המעורב בפעילות, אלא של קבוצה חברתית, לדוגמה, באמצעות עזרה עצמית קולקטיבית, פעילות פוליטית, השתתפות אזרחית או מחאה חברתית. סקרים מעלים, כי עוני ומחסור מקושרים לרמות נמוכות של פעילות פוליטית, אזרחית וקולקטיבית. עם זאת, מחקרים מעידים גם על קיומן של התארגנויות חברתיות-אזרחיות בהנהגת או בהשתתפות אנשים החיים בעוני.

כדי להבין מדוע בתנאים של עוני מזהות רמות נמוכות של פעילות פוליטית לסוגיה השונים, יש להיות מודעים לקשיים המלווים פעולות כאלה. סוג אחד של קשיים קשור במציאות חיי היום-יום. התארגנות אזרחית ופוליטית מחייבת השקעה של זמן ואנרגיה ללא תגמול, שהיא קשה למרבית האנשים, לא כל שכן למי שאין בידם משאבים עודפים. הסוג

לא מביא לתוצאה של שינוי רחב היקף בטווח הארוך. יתרה מזו, כל אירוע יום-יומי חריג (מחלה, פיטורין, קלקול באחד ממכשירי החשמל בבית או בעיית שיניים וכו') הופך למטלה שעלולה לשבש את שגרת החיים השבירה ממילא.



### דוגמה | נעימה ועאדל כתבה | רינה ברץ (2015)

נעימה היא בעלת יוזמה. היא ועאדל קמים בכל בוקר בשעה 5:00, ועוזרים לשמונת ילדיהם לצאת למסגרות החינוכיות עם אוכל, ספרים וחיוך, מאורגנים כמו במסדר צבאי. כשהשטיח שקבלו בהשאלה פרוס, הם מזיזים את המיטה של רפיק, בן ה-13, מכסים אותה והופכים אותה לספה, מקפלים את המיטות של הבנות הקטנות, כדי שתהיה אפשרות לעבור ברווח הצר, מקפלים את העריסה של יסמין התינוקת ושמים אותה בצד ומפנים את החפצים של רנא הפעוטה ממיטת ההורים, שם היא ישנה. תוך כדי הפעולות האלה, נעימה מספרת שהבנות שוב היו חולות, וגם היא נדבקה. הרופא אמר שהם חייבים לנקות את מערכת המים, כי הביוב עולה על גדותיו במטבח. הם אומנם עשו בירור בין בעלי מקצוע, אבל זה תיקון יקר, ובינתיים עאדל סידר את זה איכשהו, בסידור זמני, לא באמת מוצלח, אבל זה מה שיש בינתיים. היא יודעת איפה לקנות ירקות ומתי בדיוק מוכרים את השאריות במחיר מוזל, היא יודעת איפה אפשר להשיג נעליים זולות לילדים, שכפות רגליהם גדלות מהר כל כך. היא יודעת גם לתפור ולהתאים את הבגדים למידותיו של כל ילד. היא אומרת שרפיק והגדולים הם ילדים טובים, מבינים את המגבלות הכלכליות וכמעט לא מבקשים לעצמם דבר, אבל כשבשירה הקטנה מבקשת לעצמה משחק כמו שיש לחברה והיא צריכה להגיד לה "אין לי אפשרות לקנות לך", האופטימיות הקבועה שלה נשברת.

- מה דעתכם על יכולת הפעולה של נעימה ועאדל? אילו רגשות הסיפור מעורר בכם?
- מה, לדעתכם, יחוו נעימה ועאדל אם העובדת הסוציאלית שלהם תהיה מודעת למאמציהם ותבטא הכרה בהם?
- מה נדרש כדי שהעובדת הסוציאלית תדע על מאמציהם ותבטא הכרה?

### יכולת פעולה מסוג של 'להחזיר ל'

'להחזיר ל' היא יכולת פעולה יום-יומית ופוליטית/אזרחית, כלומר, היא מבטאת פעולות שהפרט עושה להשגת מטרות אישיות, תוך כדי שהוא מבטא התנגדות ומאבק כלפי יחסי הכוח החברתיים ומי שמייצגים אותם. יכולת פעולה של 'להחזיר ל' יכולה להתבטא בעבודה לא מוצהרת, או בהתמודדות עם רשויות הרווחה באמצעות הפרה של תקנות וחוקים, מניפולציות, שקרים והסתרות. זהו סוג של יכולת פעולה מורכב ביותר וקשה לזיהוי ולהכרה, מכיוון שפעמים רבות הוא נתפס כנושא מטען שלילי בלבד.

ההתארגנות, לסמן את המתארגנים כ'בעייתיים' ולהטיל דופי בהם ובמניעיהם. בהקשר זה זכורה תגובתה של ראשת הממשלה, גולדה מאיר, שאמרה (בשנת 1971) כי הפנתרים השחורים הם "לא נחמדים". למרות שגולדה מאיר טענה כי דבריה הוצאו מהקשרם ושימשו בידי מובילי המאבק כדי לנגח אותה, הרי שאמירתה הפכה להיות מזוהה עם זלזול וביטול של התארגנויות פוליטיות. הצלחתם של מאבקים כאלה קשורה גם בנכונות של התקשורת לסקרם ולתת להם במה הולמת וכן במידת התאמתם להלכי רוח ציבוריים. עם זאת, למרבית ההתארגנויות יש גם הישגים. הן מעלות למודעות הציבורית בעיות חברתיות, משפיעות על כיוון השיח ומביאות לשינויים תודעתיים ואף לשינוי מדיניות, גם אם לא השיגו את המטרות במלואן. יתרה מזו, לעצם ההתארגנות יכולה להיות משמעות חיובית מאוד עבור הפעילים בה, שכן היא כרוכה בהתפתחות של תודעה ביקורתית לגבי המקורות החברתיים של בעיות פרטניות, ביצירת שותפויות בין אנשים בעלי חוויות דומות ושונות ובהנכחה של נקודת המבט של מי שלרוב מצויים בשוליים החברתיים.

### יכולת פעולה מסוג 'להסתדר'

יכולת זו כוללת כל מה שאנשים עושים כדי להתמודד עם עוני באופן יום-יומי בזירה האישית. מכיוון שפעמים רבות הפעולות הללו אינן מוציאות אנשים מעוניים, הן הופכות שקופות והמאמץ הכרוך בהן הופך שקוף, ואינו זוכה להכרה. השקיפות של יכולת הפעולה הזו באה לידי ביטוי בכך שאנשי מקצוע נוטים לכנות אותה בכינוי 'לשרוד'. הכינוי 'לשרוד' מעניק לפעולות מסוג זה משמעות אוטומטית, כאילו מדובר בפעולות כמו חייתיות, שאינן דורשות תודעה, בחירה או כוונה. מטרנתנו כאן היא לזהות את הפעולות הקשורות ל'להסתדר' ולהעניק להן את ההכרה המגיעה להן. גיליאט (Gilliat, 2001) זיהה שלוש אסטרטגיות עיקריות של התמודדות יום-יומית ואישית:

1 | **איגום משאבים** | למשל, הילדה הגדולה תעשה שמרטפות (בייביסיטר) לקטן, "אני אעשה לשכנה צבע בשיער והיא תעשה לי ציפורניים".

2 | **הקטנת ההוצאות למינימום** | צמצום וויתור מתמשכים.

3 | **ניהול מתח (סטרס)** | להטוטנות, אלתור ויצירתיות, הבאים לידי ביטוי בעיסוק בלתי פוסק בשאלות, כמו: איך אספיק לצאת מהעבודה ולהגיע לפגישה בגן? איפה ומתי כדאי לי לקנות מצרכים לשבת וכיצד אשא את מה שקניתי מהחנות הזולה המרוחקת ממקום מגורי? איך אלך לעבודה אם הילד חולה ואני עובדת קבלן? איך אצא ללמוד ולהתקדם אם אני חייב לעבוד בשתי עבודות כדי לסגור את החוב?

אסטרטגיות אלה דורשות יכולות גבוהות ומורכבות והן גובות מחירים אישיים, שכן הן מתישות ודורשות ערנות ויצירתיות לאורך זמן. פעמים רבות, השימוש באסטרטגיות אלה

העובד הסוציאלי והפונה יחסי היעדרות, כלומר, יחסים טיפוליים של אמון. במקרה הראשון, העובד הסוציאלי יכול לראות ביכולת הפעולה של 'להחזיר ל' אישוש לכך, שהפונה לא ראוי לאמון: "הפונה שיקר לי או ניצל אותי." אישוש כזה עלול לחזק את אי האמון אצל שני הצדדים ואת החוויה של מאבק זה בזה – הפונה נאבק בעובד הסוציאלי כדי להשיג דברים, ואילו העובד הסוציאלי נאבק בפונה כדי לשמר את המשאבים הציבוריים ולחנך את הפונה לפעול בדרך ישרה. סביר להניח, כי במצב דברים כזה לא יוכלו להתפתח יחסי היעדרות. במקרה השני, שבו הפונה משקר או מסתיר מידע מהעובד הסוציאלי, שיש לו עימו יחסי אמון, עלול העובד הסוציאלי להרגיש נבגד, מרומה ומנוצל באופן אישי. הוא עלול לחוש כי העריך את הקירבה בינו לבין הפונה הערכה יתרה. במקרה כזה העובד הסוציאלי יכול לרצות להתנתק מהפונה או אף לנקום בו. אולם אם הוא מחזיק בעמדה טיפולית, הרי שגם מצב זה יהווה עבורו אתגר טיפולי והוא יבקש להבין את ההתנהגות בדרך שתאפשר לו לשוחח עם הפונה מבלי לבטל את יחסי היעדרות. לשם כך עליו להבין את ההקשר שהביא להתנהגות זו מצד הפונה, לעמוד על הצרכים החומריים והרגשיים העומדים בבסיסה ולהציע פירוש המאפשר לראות את ההיגיון הטמון בה לצד המחירים המלווים אותה.

כדי להציע פירוש כזה, על העובדת הסוציאלי לשאול את עצמה את השאלות הבאות:

- מהו ההקשר הכלכלי שבתוכו מתקיימת ההתנהגות (האם הפונה יכול היה להשיג את אותם דברים בדרך אחרת)?
- מהו ההקשר של יחסי הכוח שבתוכו מתקיימת ההתנהגות (האם הפונה יכול היה לספר לעובד הסוציאלי מה הוא באמת צריך ולצפות לקבל לכך מענה)?
- מה הפונה מספר לעובד הסוציאלי על היחסים ביניהם באמצעות התנהגות זו (מה מידת האמון שהפונה חש? האם הוא חש שהוא ראוי לקבל את מה שהוא צריך)?

התשובות לשאלות אלו יאפשרו לעובד הסוציאלי להציע לפונה פירוש מיטיב של התנהגותו. שימו-לב, אין הכוונה שהעובד הסוציאלי יסכים להתנהגות או יאשר אותה. כאיש טיפול תפקידו להבין את ההתנהגות ולעזור לפונה להבינה, במטרה לסייע לו להכיר את עצמו טוב יותר, להשיג הגדרה עצמית ולבסס תחושות של ביטחון ויכולת. יתרה מזו, בהקשרים מסוימים, העובד הסוציאלי עשוי לשתף את הפונה בתחושה שהוא מרגיש מנוצל או נבגד, אם הוא יכול לומר זאת מבלי להעניש את הפונה על כך ומבלי לנטוש אותו מבחינה רגשית. הבחירה לגבי הפירוש המדויק והדרך להציע אותו לפונה תלויה במקרה המסוים וכדי לבררה יש צורך במסגרת של הדרכה מקצועית.

באמצעות פעולות מסוג 'להחזיר ל' אנשים החיים בעוני מבקשים לערער על הסדר החברתי-כלכלי, לדחות את המגבלות השונות שהוא כופה עליהם ו'להחזיר' (get back at) לבעלי הכוח (Lister, 2004). יש בפעולות הללו משום ביטוי של הצבת גבול – "עד כאן", "איני מוכן יותר" – ושל מאבק על האוטונומיה והכבוד האישיים. כך לדוגמה, באמצעות עבודה לא מדווחת אנשים החיים בעוני 'מכים חזרה' את המערכת, שמקשה עליהם להגדיל את הכנסותיהם אם יעבדו באופן רשמי, בשל הוויתור על קצבאות ועל ההטבות השונות הכרוכות בהן. במקרים אחרים, התנהגות של 'להחזיר ל' יכולה לקבל ביטוי בהסתרת מידע או בניצול משאבים שהתקבלו ממערכת הרווחה למטרות אחרות (למשל, שימוש בכסף שיועד למזון לשם בילוי).

בניגוד ליכולת פעולה מסוג 'להתארגן', שהיא בעלת אופי ממוסד יותר והביקורת החברתית שלה גלויה יותר, יכולת פעולה מסוג 'להחזיר ל' היא בעלת אופי סמוי ולא פורמלי. מטרתה אינה שינוי פוליטי, אלא שינוי מקומי ואישי במיקום החברתי ביחסי הכוח החברתיים. לעיתים, יכולת פעולה זו יכולה להתבטא בהתנהגות בעלת אופי חיובי כלפי נציגי הממסד. לדוגמה, בחירתה של משפחה להודות לעובדת סוציאלי באמצעות קניית מתנה יקרה, יכולה להיתפס כביטוי של סדר עדיפויות לקוי, אולם היא גם מבטאה את הרצון להשיג איזון ביחסי הכוח ולהעניק לעובדת הסוציאלי משהו בסדר גודל דומה למה שקיבלו ממנה.

הביטויים של 'להחזיר ל', הקשים להבנה ולטיפול, קשורים להתנהגויות של תוקפנות, הסתרה או מניפולציה המופנות כלפי אנשי מקצוע. לפעמים, התנהגויות אלו יכולות להוביל להשגת רווחים מיידיים ומוחשיים, כמו לדוגמה, כשאדם דורש בתקיפות מהעובדת הסוציאלי לקבל משהו חומרי ומקבל את מבוקשו. ניתן לומר, כי אדם כזה משיג בכך שתי מטרות: זו הממשית שרצה להשיג וכן תיקון סימבולי של יחסי הכוחות, תחושת שליטה ו'תיקון' של עמדת הנחיתות שלו ביחסי הכוחות החברתיים. במצבים אחרים, יכולת הפעולה מסוג 'להחזיר ל' עשויה להוביל לויתור על רווחים, לדוגמה, כשאדם מתפרץ בכעס על העובדת הסוציאלי ובתגובה הוא מורחק מהמחלקה לשירותים חברתיים ונמנע ממנו כל סיוע מיידי. חשוב לשים-לב, כי גם במקרה שבו ההתנהגות מובילה לויתור על רווח מוחשי היא יכולה לייצר סיפוק סימבולי, הקשור בתחושה ש"עמדתי על שלי", או ש"ראו שגם לי יש גבולות, ואני לא מוכן לשתוק יותר". השימוש ביכולת פעולה מסוג זה כרוך בהבנה מעמיקה של כללי המערכת וברגישות גבוהה למיקום החברתי. מחקר חשף, כי במקרים מסוימים יכולת פעולה מסוג של 'להחזיר ל' מאפשרת לאנשים לחוש את עצמם דווקא מוסריים וטובים, שכן הם חשים כי הם מתקנים את העיוותים הטמונים בתקנות ובחוקים הפורמליים (להרחבה, ראו אצל רגב-מסלם, 2017 וכן אצל זיו, 2005).

כפי שצינו, 'להחזיר ל' היא יכולת הפעולה הקשה ביותר לזיהוי והיא מציבה קשיים גדולים גם בפרקטיקה. כיצד להגיב להונאות, לשקרים ולהסתרות? מובן שפונה הנוקט בדרך של 'להחזיר ל' יכול לעורר אצל העובדים הסוציאליים תחושות קשות. עם זאת, ניתן לזהות הבדל בין תחושות אלה בקרב עובדים סוציאליים שהיחסים שלהם עם הפונה מתאפיינים בחשדנות הדדית ובחוסר אמון, לבין מצבים אחרים, שבהם מתקיימים בין

## סיכום

בפרק זה למדנו על יכולת פעולה בהקשר של אנשים החיים בעוני. הבהרנו מהי יכולת פעולה, מהם הקשיים הייחודיים הניצבים בפני אנשים החיים בעוני בבואם לממש יכולת זו ומהי החשיבות בזיהוי יכולת פעולה בפרקטיקה המקצועית. בנוסף לכך, למדנו לזהות ארבעה סוגים שונים של יכולת פעולה: להסתדר, להיחלץ מעוני, להתארגן ולהחזיר ל. התייחסנו גם להשפעת הצורות השונות של יכולת הפעולה על אנשי מקצוע ולתגובות השונות אליהן בפרקטיקה.

## מקורות

- ברץ, ר' (2015). המסלול לזכאות. בתוך מ' קרומר-נבו, נ' שמעי וש' תימור-שליון. *אם זה לא מספיק לכם. מיצוי זכויות וסנגור אקטיבי (עמ' 22-23)*. אוניברסיטת בן-גוריון בנגב.
- זיו, נ' (2005). אי ציות, התנגדות וייצוג אנשים החיים בעוני: המקרה של פלישות לדויר הציבורי. *דין ודברים*, א', 115-152.
- רגב-מסלם, ש' (2017). אזרחות אימהית: הונאות רווחה של נשים עניות בישראל כאקט פוליטי. בתוך ר' ברייר-גארב, ד' אולמרט, א' קזין וי' תירוש (עורכות), *קפיטליזם ומגדר: סוגיות פמיניסטיות בתרבות השוק (עמ' 106-123)*. הוצאת מכון ון ליר והקיבוץ המאוחד.
- ליסטר, ר' (2019). יכולת פעולה ועוני: מ'להסתדר' להתארגן. *ביטחון סוציאלי*, 106, 33-73.
- Benjamin, O., Bernstein, D., & Motzafi-Haller, P. (2011). Emotional politics in cleaning work: The case of Israel. *Human Relations*, 64(3), 337-357.
- Edin, K., & Lein, L. (1997). *Making ends meet: How single mothers survive welfare and low-wage work*. Russell Sage Foundation.
- Gilliat, S. (2001). *How the poor adapt to poverty in capitalism*. Edwin Mellen Press.
- Lister, R. (2004). *Poverty*. Polity Press.
- Offer, S., Sambol, S., & Benjamin, O. (2010). Learning to negotiate network relations: Social support among working mothers living in poverty. *Community, Work & Family*, 13(4), 467-482.

## תרגיל | 'להחזיר ל'



לפניכם שלוש דוגמאות העוסקות ביכולת פעולה מסוג של 'להחזיר ל'.

**דוגמה 1 |** מעין פלשה לדירה וחיה בה לאורך שנים, תוך כדי שהיא אוגרת בה חפצים רבים. במשך שנים אמרו לה: "תנסי להגיש זכאות לשכר דירה", אך היא סירבה. כשניסו לבדוק עימה מדוע היא לא רוצה לפנות לקבלת עזרה היא אמרה: "פלשתי לדירה של העירייה אחרי שהעובדות הסוציאליות לקחו לי את הילדים. לקחו לי את הילדים, לקחתי להם דירה".

**דוגמה 2 |** רות קיבלה לבקשתה כסף לרכישת מכונת כביסה, אך בפועל רכשה בכסף טלוויזיה.

**דוגמה 3 |** רודינא הגישה בקשה לסיוע ברכישת תנור חימום. העובדת הסוציאלית עשתה מה שיכלה, אך לא הצליחה לסייע לה. מאוחר יותר התברר, שרודינא התלוננה אצל ראש העיר על טיפולה של העובדת הסוציאלית, וראש העיר ביקש ממנהלת המחלקה לפתור את הדבר.

ביחס לכל אחת מהדוגמאות דונו בשאלות הבאות:

- מה הרגשות והמחשבות הראשוניות המתעוררות אצלכם בעקבות המקרה?
- באיזו מידה הקטגוריה של 'להחזיר ל' מסייעת להבין את נקודת המבט של הפונה?
- מה הייתן שואלות את הפונה או אומרות לה אם הייתם מבינים את מעשיה כביטוי של 'להחזיר ל'?

**ניתן לשאול את עצמנו:** כדי להבין את הסובייקטיביות של הפונה ואת ההקשר שבו היא פועלת נשאל: אילו מאמצים הפונה עושה? מה מטרותם? למה הם מכוונים? מדוע לא הצליחה להשיג את מטרותיה בדרך אחרת? אם פתוחות בפניה דרכים נוספות להשיג את מבוקשה, מדוע היא פועלת דווקא בדרך זו?

**הצעה למנחה |** במקום להשתמש בדוגמאות, אפשר לבקש מהמשתתפים להביא דוגמאות מניסיונם, כאלה העוסקות בהתנהגויות של פונים שניתן להבין כביטוי של 'להחזיר ל'. אם אין מספיק זמן, ניתן להשתמש בדוגמאות שמופיעות להלן. בהתאם לגודל הקבוצה המנחה תחליט אם לדון בדוגמאות במליאה או לחלק את הכיתה לקבוצות דיון.

שער שני | עקרונות של פרקטיקה



## בניית היחסים הטיפוליים

## פרק 06



נכתב בשיתוף סיון רוסו-כרמל

הכתיבה על תהליכי בניית היחסים הטיפוליים בעבודה סוציאלית היא עשירה ומגוונת וכוללת מושגים שונים, כמו יצירת קשר, תפקידו של המפגש הראשון, חוזה, הערכה, קביעת מטרות ובניית תוכנית טיפול. פרק זה יעסוק במושגים אלה מתוך פרספקטיבה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. במילים אחרות, הפרק יציג נוסח ביקורתי לתהליכים של יצירת קשר, קביעת מסגרת הטיפול (setting), הערכה ובניית תוכנית טיפול. כל זאת בהתייחס להקשר החברתי שבו מתקיימים תהליכים אלה וליחסי הכוח בין העובדת הסוציאלית למשתמשי השירותים.

ההטענה של מושגים מקצועיים מהשלב הראשונים של היחסים הטיפוליים בתפיסות ביקורתיות מייצרת שינוי באופן שבו אנו חושבים על תהליכים של תחילת קשר, בשפה שאנחנו משתמשים כדי לתאר אותם וכמובן בפרקטיקה הנגזרת מכך. ההבנה של ההקשר החברתי של עוני והדרה ושל יחסי הכוח ברמה הבין-אישית מאפשרת לנו להציע דרכים יעילות לביסוס יחסים של אמון וקירבה עם פרטים ומשפחות, שעד כה לא נמצאה הדרך להגיע לליבם וליצור איתם תהליכים טיפוליים מיטיבים.

כפי שנכתב במבוא לספר, יש לזכור כי כדי לקיים את הפרקטיקה המוצעת בפרק זה ובפרקים הבאים נדרשים תנאים ארגוניים מסוימים, כאשר הראשונים ביניהם הם זמן והדרכה. לא ניתן ליישם את הפרקטיקה במיטבה על פי העקרונות המוצגים להלן עם עשרות רבות של פונים בעת ובעונה אחת. בהקשר זה, יש לראות בהמלצת ועדת אלאוף, כי עו"ס משפחה במשרה מלאה יעבוד עם 60 פונים, כהמלצה מתבקשת. בנוסף לכך, יש הכרח ללוות את הפרקטיקה המתוארת בפרק זה ובפרקים הבאים בהדרכה אשר תביא בחשבון את צורכי הגדילה של הפונה, כמו גם את צורכי ההתפתחות המקצועית של העובדת הסוציאלית.

נושא ההדרכה אינו זוכה למקום ייחודי בספר זה. עם זאת, מדובר בנושא חשוב ביותר ולמעשה בהיבט קריטי של הפרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. מכיוון שמדובר בעבודה בעלת אופי טיפולי, אשר מביאה בחשבון, כי בתוך היחסים משחקים זה לצד זה רכיבים של הקשר הממשי שבין העובד הסוציאלי והפונה וגם רכיבים של קשר פנטזיוני, שמקורם בתהליכי העברה (transference) וגם משום שמדובר ביחסים שיש בהם נגיעה בכאב פסיכולוגי ופעמים רבות אף בטרואמות חוזרות ונשנות, הרי שאין כל דרך לקיים את היחסים הטיפוליים הללו ללא הדרכה.

באומרנו 'הדרכה', הכוונה להדרכה אשר חורגת מהמתכונת המצומצמת המתמקדת בתחומי הניהול והארגון. הדרכה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני צריכה להיות יציבה וקבועה ולהוות מרחב בטוח עבור העובד הסוציאלי להביא את ההתלבטויות והקשיים

המלווים את עבודתו. ההדרכה מיועדת לכל העובדים הסוציאליים בכל תפקידיהם, גם לאלה המנוסים בעבודתם. זאת, מתוך מחשבה כי לא ניתן לקיים תהליכים טיפוליים משמעותיים ללא ליווי קרוב של התהליכים הרגשיים שעוברים על אנשי המקצוע. מובן שעובדים המתמודדים עם מצבי סיכון של ילדים, זקוקים להדרכה כדי להתמודד עם המפגש המורכב הן עם הילדים והן עם הוריהם, אולם טענתנו היא כי כלל עובדי המשפחה (עו"ס משפחה) חייבים הדרכה מתמשכת. מטרותיה של ההדרכה הן: לסייע לעובדים להתעמק בתהליכים הרגשיים של הפונים, הן בהיבט התוך-נפשי והן בהיבט היחסים המשפחתיים, לייצר גשרים בין המציאות הפנימית והחיצונית בחיי הפונה, לבחון כיצד יחסי הכוח החברתיים מעצבים את ההזדמנויות החברתיות הפתוחות בפני הפונה ולהתנגד לתהליכי האחרה.

הפרק שלהלן יעסוק בחמישה נושאים: יצירת הקשר הראשוני; קביעת מסגרת הטיפול (setting); הערכה; פגישות ראשונות ובניית מטרות הטיפול. לאורך הפרק נתייחס בקצרה ליישום של הנושאים הנדונים בעבודה עם משפחות שילדיהן מצויים במצבי סיכון. שתי הערות בטרם קריאת הפרק:

**1 |** אנו מתייחסים לסירוגין לפרטים ולמשפחות. חשוב לשים לב כי גם כאשר אנו עוסקות בטיפול במשפחה, איננו מתארות טיפול משפחתי, כפי שהתפתח על ידי פסיכולוגים כמו סלבדור מינושין ומייקל ווייט, אלא אנו מציגות טיפול במשפחה כיחידה כוללת שהיא קריטית לטיפול בפרטים. במובן זה, אנו עוסקות בטיפול גם בהורים וגם בילדים, ולמעשה בכל מי ששותפים ליחידה המשפחתית, כמו סבא או סבתא, או בני זוג של הורה שאין להם קשר ביולוגי לילדים. זאת, מתוך תפיסה המבקשת לראות את היחידה המשפחתית הכוללת.

**2 |** הפרק מציג את שלבי בניית היחסים הטיפוליים באופן כרונולוגי. במציאות, יצירת הקשר הראשוני, קביעת מסגרת הטיפול, הערכה ובניית מטרות הטיפול הם תהליכים מעגליים, שלובים וכרוכים זה בזה ומתקיימים במקביל ובאופן מתמשך. לעיתים כבר בשיחת הטלפון הראשונית, עוד לפני שהתקיימה פגישה, מתחילה עבודה משותפת על בעיה ייחודית. במקרים אחרים, התהליך של הגדרת הבעיה באופן משותף אורך זמן רב ויש גם מקרים שבהם הבעיות המוגדרות משתנות במהירות. ברוב המקרים, העמקת הקשר מחייבת גם הגדרה מחדש של הבעיות, וכך גם לגבי התפתחות היחסים הטיפוליים, נושא שבו עוסק הפרק הבא (פרק 7). במקרים מסוימים קיימים חסמים גדולים ליצירת קשר ראשוני, אולם משאלה הוסרו היחסים מתפתחים בצורה טובה, ואילו במקרים אחרים נדמה שההתחלה קלה יותר, אולם לאחריה מתגלים קשיים גדולים ומשברים, המאיימים על המשך הקשר.

## רקע | סקירה היסטורית של הפרקטיקה בעבודה סוציאלית בראי הגישות הטיפוליות

לאורך ההיסטוריה של מקצוע העבודה הסוציאלית, היחסים הטיפוליים זכו להתייחסויות רבות. ניתן לזהות מספר מגמות מרכזיות בהתייחסויות אלה, שהתפתחו לאורך השנים (שושני, 2016). במגמה הראשונה מסוף שנות ה-30 ועד שנות ה-70 של המאה ה-20, הושפעה תפיסת היחסים הטיפוליים מתאוריות פסיכולוגיות ופסיכואנליטיות, אשר התמקדו בהבנת התהליכים התוך-נפשיים של הפונה על חשבון המציאות החיצונית וביחסי העברה-העברה נגדית. תפיסה זו העניקה מקום מרכזי למומחיות של העובד הסוציאלי כמאבחן והדגישה היררכיה ברורה בין העובד הסוציאלי לפונה. החל מסוף שנות ה-60, עם התעוררותם של מאבקים חברתיים למען זכויות אדם, החלה תפיסה זו לספוג ביקורות קשות. ביקורות אלה נשמעו מצידם של עובדים סוציאליים רדיקלים, שטענו שהתמקדות בעולמם הפנימי של פרטים בעזרת תהליכים של פסיכולוגיזציה ופתולוגיזציה של בעיותיהם מונעת חשיפה של המבנה החברתי-כלכלי המייצר את הבעיות. גם מחוץ למקצוע הופנו ביקורות כלפי תפיסה זו, הן מצידם של חוקרים שטענו שהתפיסה חסרת ביסוס מדעי והן מצד רשויות החוק והמדינה שביקשו לראות נהלים וכללים ברורים לניהול התערבות. ביקורות אלה הובילו למגמה השנייה.

המגמה השנייה, שנמשכה עד סוף שנות ה-90, התאפיינה בהתרחקות מהבסיס הבין-אישי של המקצוע. מחד גיסא, ניתן היה לזהות בתקופה זו פיתוח של מודלים קהילתיים לשינוי חברתי. מאידך גיסא, העבודה הסוציאלית הפרטנית הושפעה מאוד מתפיסות ניהוליות ומעמדות שמרניות, אשר ביקשו לייעל את העבודה ולהפוך אותה לאפקטיבית יותר וכן להגביר את השליטה והפיקוח על העובדים הסוציאליים ועל המשפחות. במאה ה-21 החלו להופיע סימנים של אי-נחת גם ממגמה זו. אי הנחת הופנתה כלפי מה שנתפס כהשטחה של הבסיס הבין-אישי של המקצוע, העדפה של שפה ניהולית על פני שפה טיפולית וחברתית והתרחקות של המקצוע מביקורת חברתית לטובת שמירה על סדרים חברתיים לא צודקים. שושני (2016) כותבת, כי:

ההירטעות ממושגים אינטר-פסיכיים, עם הלחץ שהלך וגבר להוכיח באופן אמפירי את יעילות העבודה הפרטנית, הביאו להתפתחות מודלים פשטניים של פרקטיקה, שאינם משקפים הבנה מורכבת של האדם... פעמים רבות הבעיות מוגדרות במונחים סביבתיים ותפקודיים בלבד, כאילו לאנשים עניים אין נפש מורכבת, אין להם רגשות סבוכים המשפיעים על התמודדותם, ואין להם קונפליקטים בתוך עצמם. בקיצור, אין להם סובייקטיביות כמו לאנשים בעלי משאבים (עמ' 16-17).

במאה ה-21 מתקיימות במקצוע, אם כן, מגמות סותרות. מחד גיסא, מדיניות ניאו-ליברלית ותפיסות ניהוליות מדגישות את החשיבות של התערבות מכוונת תוצאות, הגברת הפיקוח

## מטרות הפרק

- 1 | להכיר את תהליכי יצירת הקשר המותאמים לפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני.
- 2 | לרכוש ידע על תהליכי הערכה, בניית מסגרת הטיפול וקביעה משותפת של מטרות הטיפול.
- 3 | להכיר מיומנויות של ניהול הפגישות הראשונות.
- 4 | להבין את משמעותה של רפלקציה עצמית לקביעת פרשנות מיטיבה בשלבי יצירת הקשר.

## הצעה למנחה

פרק זה פותח את פרקי הפרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני ומציג את אבני הדרך המרכזיות בבנייה ראשונית של היחסים הטיפוליים. בפרק שלובים עקרונות תאורטיים ודוגמאות מתוך הפרקטיקה. כפי שניתן לראות, חלק מהעקרונות הוצגו בפרקים הקודמים. מכיוון שעבודה סוציאלית מודעת-עוני היא פרדיגמה, ישנה חשיבות גדולה להזכיר ולשזור את העקרונות התאורטיים בלימוד העקרונות המעשיים.

## מהלך השיעור

במהלך הפרק מוצגות דוגמאות שונות וניתן להשתמש בהן או לדון בדוגמאות שהלומדים יביאו מתוך ניסיונם. ישנה חשיבות גדולה לאפשר ללומדים להציג סיפורי טיפול מתוך ניסיונם ולדון בדילמות שעולות בהם לאור העקרונות המוצגים בפרק זה ובפרקים הבאים. כאשר יש מספיק זמן, ניתן לקיים סימולציות לגבי כל אחד מהנושאים שנדון בפרק, כאשר מתנדבות משחקות את בני המשפחה ואחרות את העובדת הסוציאלית.



## יצירת הקשר הראשוני

יצירת הקשר הראשוני יכולה להיעשות לפעמים בצורה פשוטה יחסית, כאשר נוצר קשר חיובי של התגייסות הדדית, מושגות אבני דרך חשובות של תיאום ציפיות, נקבעת מסגרת הטיפול ומתחילה להיווצר קירבה. במצב כזה, לרוב, תתחיל די במהרה עבודה על מטרות משותפות. עם זאת, לפעמים, יצירת הקשר מאתגרת יותר ודורשת דרכים מותאמות כדי להצליח לייצר את הקירבה הראשונית. בחלק זה נציג הבנה פסיכואנליטית לגבי הקשיים ביצירת קשר ראשוני וכן את המורכבות הכרוכה ביצירת קשר כאשר הפנייה לעזרה מתבססת על צרכים בסיסיים שאינם מסופקים. כמו כן, נציג תובנות לגבי הרצון להיעזר, אשר מאפשר להתגבר על הקשיים הללו והמלצות לפרקטיקה.

### הבנה פסיכואנליטית של הקשיים בהיעזרות

**חוויות היעזרות מהעבר ורישומן על ההווה** | הפסיכואנליטיקאי ניל אלטמן (Altman, 2011) נשען על תאוריית יחסי אובייקט כדי להסביר את הקשיים ביצירת יחסים טיפוליים מיטיבים עם אנשים המצויים בשולי החברה. בהתבסס על ניסיונו במרפאה קהילתית בשכונת עוני בניו-יורק, הוא מדגיש את החשיבות בהבנת ההיסטוריה של המפגשים של משתמשי השירותים עם אנשי מקצוע בשירותים החברתיים. הוא מסביר כי עוני, כמו מצבי הדרה אחרים, יכול לייצר מצבים שבהם אנשים אשר זקוקים לאורך זמן לעזרתם של שירותים חברתיים חווים שוב ושוב את כישלונה של החברה לסייע להם. חוויות אלה כרוכות בחוויות שליליות במפגשים עם אנשי מקצוע, בכללם אנשי מקצועות החינוך והטיפול. בתהליך זה, הופכים אנשי המקצוע לדמויות אובייקט פוגעניות ולא מיטיבות בעולמם הפנימי של משתמשי השירותים. הייצוגים הללו ממלאים תפקיד מכריע גם במפגשים עם אנשי מקצוע חדשים.

התמשכות המצוקה תורמת לקיבוע הייצוגים הללו ומשפיעה מאוד על האפשרות לחוות את אנשי המקצוע בדרך מיטיבה. יתרה מזו, אנשי המקצוע, המייצגים את הממסד, מתעלמים פעמים רבות מהעוול החברתי שיוצר אותו ממסד. הדבר מקשה עוד יותר על יצירת יחסים טיפוליים עם אנשי מקצוע חדשים. לדעת אלטמן, הצלחת היחסים הטיפוליים עם אנשים החיים בעוני מותנית בכך, שאנשי המקצוע יבינו לעומק את יחסיו של הפונה עם מי שמייצגים את הממסד בעברו ולאורך חייו ואת הציפיות שהוא מביא עימו למפגש.

**החוויה הרגשית של צרכים פיזיים בסיסיים שאינם מסופקים** | לא רק חוויות עבר משפיעות על הפונה בבואו לבקש עזרה מעובדת סוציאלית. עוני מייצר מצבים רבים שבהם פונים זקוקים לעזרה לשם סיפוק צרכים בסיסיים. הם יכולים לפנות בבקשה

הן על הפונים והן על העובדים, הגברת כוחה של הביוקרטיזציה על חשבון חשיבותם של יחסים, והתניית הטיפול הסוציאלי בהוכחת קיומה של מוטיבציה לטיפול במקום בקיומו של צורך. מאידך גיסא, בשנים אלה החלה להתפתח מגמה שלישית, אשר מבקשת לחזור ולראות ביחסים הטיפוליים זירה מרכזית של המקצוע ולמצוא דרכים לשלב את היחסים הטיפוליים עם המאבק לצדק חברתי.

מגמה זו, המחפשת דרכים להתניע את היחסים הבין-אישיים במטען של מאבק לצדק חברתי, מושפעת מהתפתחויות בתאוריות הפסיכולוגיות, אשר נטשו את התפיסות הקלאסיות שהדגישו תהליכים תוך-נפשיים כמתקיימים במנותק מהמציאות החיצונית, לטובת תאוריות המדגישות את היחסים הבין-אישיים ואת המפגש עם המציאות החיצונית כהקשר חיים מרכזי (שושני, 2016). תאוריות אלה כוללות את תאוריית יחסי האובייקט, תאוריות התייחסותיות, תאוריית העצמי, הטיפול הנרטיבי, תאוריות אינטר-סובייקטיביות וטיפול פמיניסטי. למרות הבדלים מרובים בין התאוריות הללו הן חולקות עמדה משותפת, הרואה את היחסים בין המציאות הפנימית והחיצונית כיחסי גומלין והיא מבקשת לערער על התפיסה ההיררכית של היחסים הטיפוליים.

עבודה סוציאלית מודעת-עוני מצטרפת לגישות הללו. היא מבוססת על ההנחה, שעוני הוא גורם קריטי בעיצוב המציאות החיצונית של האדם וכי בשל הקשר שלו לחוויות של אחרות ושל דיכוי בזירה הבין-אישית הוא בעל השלכות ניכרות גם על החוויה הפנימית וגם על עיצוב התהליכים התוך-נפשיים של פרטים. לפיכך, עבודה סוציאלית מודעת-עוני מבקשת לראות את העולם החיצוני ואת הצרכים החומריים שלו והן את העולם הפנימי והצרכים הרגשיים שלו כשלובים זה בזה באופן מהותי. צרכים חומריים נושאים חותם גם בעולם הפנימי ולצרכים רגשיים יש לרוב ביטויים במציאות החיצונית. גם טיפול המתמקד בעולם הפנימי בלבד וגם טיפול המתמקד בעולם החיצוני בלבד, אינם יכולים להוות מענה לצרכיהם של אנשים החיים בעוני. הפרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני מבקשת לשלב ביניהם.

נוסף על כך, תפיסת היחסים הטיפוליים מבוססת על זיהוי יכולת הפעולה של הפונים, על זיהוי האופנים שבהם הם מתנגדים לעוני ועל התייצבות לצידם כדי להפוך את מאבקם למצליח. התייצבות לצד הפונים כרוכה גם בערעור על יחסי הכוח שבין אשת המקצוע לבין הפונים ועל ביסוס של קירבה ושל דיאלוג מתמשך.

יש לשים-לב, שאיננו רואות את קיומם או היעדרם של יחסים כמשחק של 0 (אין יחסים) או 1 (יש יחסים). במקום זה, אנו מציעות להבחין בין מצב שבו קיימים יחסים באיכות גבוהה, שבהם הפונה חווה את העובדת הסוציאלית כגורם מיטיב, שמכיר אותו, רוצה בטובתו והוא מרגיש שהוא יכול להאמין בה ולבטוח שתעשה מה שבכוחה כדי לסייע לו, לבין מצבים שבהם היחסים הם באיכות נמוכה (גם אם הקשר מתקיים באופן תדיר) וכולל תחושות הפוכות לאלה שתוארו. אין הכוונה לכך, שיחסים באיכות גבוהה הם נעדרי משברים ורגרסיות בקשר (כפי שידונו בפרק 8), אך כאשר מתקיים בסיס של אמון וקירבה, המשברים והרגרסיות לרוב לא יובילו לניתוק תמידי של הקשר.

**2 | להעריך מיד בשלב הראשוני של הקשר מהי העמדה המקדמית של הפונה לגבי היחסים הטיפוליים:** הערכה של עמדת הפונה לגבי היחסים הטיפוליים חשובה בכל סוג של מפגש ראשוני, בין אם זה מפגש פנים אל פנים או שיחת טלפון ראשונית; בין אם הפונה מגיעה אלינו ביוזמתה או מופנית מכוח חוק. אפילו במצבים שבהם הפונה מסרבת להיפגש, יש להתייחס ברוב קשב להימנעות או לסירוב ולנסות להבין את הסיבות הרגשיות לכך.

חשוב לשים-לב, **שמטרתה של ההערכה המקדמית אינה לאבחן אם הפונה היא "בעלת מוטיבציה לטיפול" או "בשלה לטיפול", אלא להעריך את העמדה הרגשית שלה ביחס לאיש המקצוע.** לפעמים העמדה היא חמקמקה ונחשפת בהדרגה, כך לדוגמה, כאשר הפונה נענית לכל הצעה ורק בהמשך מתברר כי ההיענות שלה היא שטחית והיא אינה מעוניינת בקשר ממשי. פעמים אחרות, העמדה האמביוולנטית/השלילית כלפי הקשר עם העובדת הסוציאלית מאוד בולטת, לדוגמה כאשר הפונה אומרת במילים מפורשות "את לא יכולה לעזור לי" ... "עובדות סוציאליות פגעו בי בעבר ואני לא צריכה עוד אחת". במצבים הללו, הפרשנות שאנו מעניקים לביטויים של סירוב והימנעות מהקשר הטיפולי הופכת לקריטית. חשוב ביותר לא להבין את ההתנגדות ליחסים הטיפוליים כפשוטה ("הוא לא מעוניין"), אלא להיות פתוח לאפשרות כי התנגדות היא ביטוי של הגנה מפני אכזבה, עלבון או תחושה של נזקקות. גם כאשר פונה מגיע למפגש ראשון ותובע בתוקפנות סיוע חומרי, ניתן להבין את סגנון התביעה שלו כהגנה מפני חוויה של צורך ומפני סירוב אפשרי של העובדת הסוציאלית להיענות לצורך. כדי להבין את ההתנגדות ליחסים הטיפוליים כביטוי של הגנה ולא להדוף את ההתנהגות בהסבר על אי-רצון בקבלת עזרה או סיוע, עלינו להבין את ההיסטוריה של הפונה, שהובילה אותו לגלות קושי ביצירת קשר טיפולי.

**3 | לתת מרחב מכבד לפונה:** לאופן שבו יתעצבו המפגשים הראשונים ולמרחב הבין-אישי שיווצר בין הפונה לעובדת הסוציאלית יש השפעה גדולה על המשך הקשר כולו. אין הכוונה שעל העובדת הסוציאלית להתעקש ולחזר באופן אינטנסיבי אחר הפונה, אלא עליה לתת מרחב מכבד למה שהפונה מבקש ממנה או מבקש לסמן לה. המטרה של המפגש הראשון היא שיתקיים מפגש שני, כלומר, שהפונה יחוש אמון ראשוני, כזה שיגרום לו לבוא שוב.

**4 | לייצר יחסים של התייצבות לצד הפונה:** על רקע האכזבות מקשרים קודמים והחששות מהמפגש החדש המטרה ביצירת הקשר הראשוני היא לייצר יחסים של התייצבות לצד הפונה, שבהם הוא מרגיש שהעובדת הסוציאלית מבקשת להיות שותפה שלו בהשגת מטרותיו ולסייע לו בהתגברות על הקשיים שבדרך. לכן חשוב לנסות להבין כבר בשלבים הראשונים יחד עם הפונה – מה הוא רוצה מהקשר עם העובדת הסוציאלית, מה חשוב לו שנדע או שניקח בחשבון, מה הוא צריך, ממה הוא חושש ולמה הוא מצפה. חשוב שהציפיות של הפונה מהעובדת הסוציאלית לגבי הקשר ולגבי מסגרת הטיפול ייתרגמו למה שייקבע ביניהם.

לקבל שמיכות או תנורים בתחילת החורף, הם יכולים לבקש סיוע בביגוד לילדים, במזון או בתשלום חוב לחברת חשמל. פניות כאלה כרוכות בחוויה רגשית של הזדקקות גדולה ושל דחיפות והן מטבע הדברים כרוכות בפגיעות בחוויית העצמי. הדבר נכון עוד יותר כאשר מדובר בפונים המגיעים לעובדת הסוציאלית שלא מרצונם, בעקבות חשש של סיכון לילדיהם. במצבים אלה, הפונים חשים חשדנות ועוינות כלפי העובדת הסוציאלית והפגישה עימה כרוכה בשאלות של הפונה – האם היא תבין את הצורך שלי? האם היא תוכל להיענות לו? האם היא תשפוט אותי על כך שאיני יכול לספק את צרכי הבסיסיים בכוחות עצמי? האם היא תוכל לראות את הרצון שלי להיות הורה טוב לילדיי? האם היא תוכל לראות בי אדם בעל ערך?

**הרצון להיעזר |** לצד המטען השלילי והפגיעות הרבה, הפנייה לעובדת הסוציאלית מלווה גם בתקווה. כל פנייה לאיש מקצוע מגלמת לפחות ניצוץ קטנטן של תקווה אצל הפונה, שהמפגש החדש יהיה מיטיב. הפונה לא בהכרח מודע לתקווה שלו או לא מוכן להודות בה, אך היא חלק מהחוויה האנושית. תאוריית ההתקשרות מלמדת אותנו, כי התקווה קשורה לדחף הראשוני של חיפוש ביטחון בתוך קשר. באופן התפתחותי תינוקות זקוקים לחוש ביטחון ביחסים בין-אישיים והם רואים ביחסים אלה זירה שיכולה להעניק להם ביטחון. הפנייה לעזרה, בין אם זו פנייה לאדם פרטי או פנייה לשירות חברתי, כרוכה בתקווה לקבל הכרה, הכלה וחוויה של ביטחון. כדי לחוש ביטחון על הפונה לחוש שאיש המקצוע רוצה את טובתו ורואה אותו בעין מיטיבה. בהקשר זה, סוכנויות המדינה אשר אמורות לסייע בעת מצוקה משמשות כדמות התקשרות, והתקוות, כמו גם החרדות, מופנות כלפיהן בעוצמה רבה.

תאוריית העצמי מצביעה על הקשר שבין היכולת להיעזר לבין החוויה העצמית. המידה שבה הפרט מרגיש שיש בעולם אדם שיכול ורוצה לעזור לו מחוברת בצורה עמוקה למידה שבה הוא חווה את עצמו כאדם בעל ערך. החוויה העצמית והדימוי העצמי נבנים בתוך יחסים בין-אישיים. למעשה, אם מישהו מושיט לי עזרה כאשר אני זקוק לה, הדבר מהווה הוכחה לכך, שהמצוקה שאני חווה היא אמיתית ושאיני ראוי לקבל עזרה. כך הגשת עזרה מהווה לא רק אמצעי לפתור מצוקה אלא אמצעי לחיזוק חוויית העצמי ותחושת הערך.

## עקרונות לפרקטיקה

לאור ההבנה של הפגיעות המלווה את המפגשים הראשונים, הדברים החשובים שצריך לחשוב עליהם ולעשות במפגשים הראשונים הם:

**1 | לזכור שגם אנחנו וגם הפונים מגיעים למפגש המכיל היסטוריה של יחסים קודמים:** מטרתנו להתעקש ולהגיע למפגש עם הפונה מתוך עמדה שיש בה חמלה, ורואה במפגש הראשון לא רק את מה שגלוי לעין.

פונים רבים מגיעים לעובדת הסוציאלית בבקשה לסיוע חומרי בלבד. גם במקרים כאלה ניתן לומר: "אני מבינה שאת זקוקה לסיוע במימון המעון ואני אטפל בזה ואהיה איתך בקשר לגבי זה בימים הקרובים, אבל אני רוצה בהזדמנות זו גם להכיר אותך קצת יותר. האם היית רוצה לספר לי על עצמך? על החיים שלך?" במקרים מסוימים יש מקום להציג בקשה דומה גם לפונים שאנחנו מכירים זמן רב, אבל תחושתנו היא שהטיפול בהם 'תקוע'. מקרה כזה הובא להתייעצות על ידי רוית, עו"ס משפחה, כמתואר להלן:

### דוגמה | איך להכיר מחדש? משפחת יששכרוב



רוית, עובדת סוציאלית, הביאה להדרכה את משפחת יששכרוב, אשר מונה זוג הורים ושבעה ילדים. המשפחה מוכרת למחלקה לשירותים חברתיים מזה 14 שנים על רקע מצוקה כלכלית וצרכים מיוחדים של הילדים. רבקה יששכרוב היא זו שפונה כל השנים לגורמי רווחה וחינוך שונים בבקשות סיוע. התחושה של אנשי המקצוע, כך סיפרה רוית, שהיא התישה את המערכות, לא מצליחה לגייס את הגורמים השונים לסייע לה והשיח שלה הוא "בכיני ותובעני". כשניתן לה סיוע לא תמיד היא משתמשת בו למטרה שבשמה קיבלה את הסיוע, והדבר יוצר חוסר אמון כלפיה. כמו כן, היא טוענת שמי שאחראי למצבה הקשה הם גורמי הסיוע השונים.

המשפחה מבקשת סיוע בהתנהלות היום-יומית, לדוגמה, ברכישת אוכל, ביגוד, ציוד לבית ותשלום חשבונות. הילדים הם עם מוגבלויות, תמיד מאוד מסודרים ומטופלים היטב. התרשמות גורמי הטיפול היא שהצורך הדחוף של המשפחה הוא בסיוע בליווי להתנהלות כלכלית תקינה ובעבר זה הוצע להם, אך הם סרבו. לטענתם "הם יודעים להתנהל כלכלית, הבעיה היא שאין להם כסף".

בהדרכה שוחחנו על הרצון של רוית להצליח לשנות את רבקה. הצענו לרוית אפשרות לוותר על רצונה זה ובמקום זאת להתעניין בה, להבין אותה, להכיר אותה ולחבב אותה. תוך כדי שיחה התברר, כי על אף שרבקה מטופלת במחלקה לשירותים חברתיים כבר שנים רבות, רוית יודעת עליה מעט מאוד. מכיוון שלא ידענו פרטים על ילדותה או על גיל ההתבגרות שלה, על הנסיבות שהביאו לנישואיה וללידת הילדים ועל העמדה הרגשית שלה ביחס לאלה, ערכנו חישוב פשוט של גילה וגיל ילדיה, והופתענו לגלות, כי היא ילדה את בנה הבכור כשהייתה בת 17, וכשהייתה בת 20 כבר הייתה אימא לשניים. היא לא שיתפה את רוית אף פעם בחוויותיה כאם למספר ילדים עם מוגבלויות וכאם צעירה. רוית אמרה, שכל ניסיונותיה להתקרב לרבקה נכשלו, שכן היא לא מעוניינת בטיפול (מכיוון שלטענתה בעיותיה הן כלכליות בלבד) וכי רבקה שומרת על תסכול וכעס תמידיים כלפי העובדים הסוציאליים שאחראים לכך, שהיא אינה מקבלת את כל הסיוע החומרי שהיא זקוקה לו.

הוצע לרוית להגיד לרבקה דברים בנוסח הבא:

בזמן האחרון אני חושבת עליך די הרבה. אנחנו כבר די הרבה זמן בקשר, ואת

### תרגיל | עבודה סוציאלית מודעת-עוני בתוכנית מפ"ה



צפו בסרטון [עבודה סוציאלית מודעת-עוני בתוכנית מפ"ה](#). הסרטון מתעד את חוויותיהם של ארבעה פונים והעובדות הסוציאליות שלהם.

• מה ניתן ללמוד מדברי הפונים על העמדה הראשונית כלפי היחסים, שאיתה הגיעו למפגש עם העובדות הסוציאליות?

### איך מתחילים ליצור קשר?

כיצד ניתן ללמוד על הפונה ולהתחיל ליצור אתו יחסים של קירבה בפגישות הראשונות? אנו מציעים להתחיל את הקשר הטיפולי באמצעות השאלה: "האם תוכל לספר לי מה הביא אותך אלי?" או "במה אוכל לעזור לך?" והבעת סקרנות אמיתית לדבריו. הכוונה היא להתעניינות מותאמת, לא חודרנית, אך גם לא אדישה. כפי שנפרט בהמשך, כל תשובה של הפונה היא תשובה טובה ואנו מבקשים להעמיק בה ולבנות ביחס אליה תוכנית פעולה, בין אם הפונה מוטרד מבעיה חומרית נקודתית ובין אם הוא מבקש עזרה בסוגייה הקשורה לזהות העצמית שלו או ליחסיו עם אחרים. בהמשך לשאלה הראשונה, אנו מציעות לבקש מהפונה לספר את סיפור החיים שלה: "אני רוצה להכיר אותך כדי לדעת איך לעזור לך. אני יודעת שכבר פגשת עובדות סוציאליות רבות במשך השנים ובטח כבר סיפרת על עצמך, וחלק מהדברים כתובים בתיק שלך, אבל מאוד חשוב לי לשמוע ממך את הסיפור שלך. האם היית יכולה לחשוב על החיים שלך כעל סיפור, שאת אחת הדמויות שלו, ולספר לי אותו?" בשתי האפשרויות אפשר גם לומר: "חשוב לי להבין איך את רואה את הדברים, ואיך את מבינה את כל החיים שלך ואת כל מה שקרה שהביא לנקודה הזו עכשיו".

הבקשה מהפונה לספר את סיפור חייו נשענת על הגישה של הטיפול הנרטיבי, שרואה בעצם הסיפור ערך טיפולי, שבו טמונה ההזדמנות לאדם להכיר את עצמו ולעבד את חוויותיו בנוכחות אדם מיטיב אחר. התחלה של קשר טיפולי היא הזדמנות פז לשמוע את הסיפור של הפונה על חייו. זו גם שעת כושר שבה ניתן לשאול אינפורמטיביות, שאחר כך עלול להיות יותר קשה לשאול. חשוב לאפשר לפונה לענות בדרך שלו, גם אם התשובות קצרות, לאפשר לו לדבר בשפתו ובדרך שבה הוא בוחר לספר על חייו ועל הקשיים והאתגרים המלווים אותו. חשוב לזכור, ההקשבה היא מה שהופכת את הסיפור לבעל משמעות. העמדה של המקשיב חייבת להיות פתוחה, כזו שלא מנסה לקטלג את האדם בתבנית המוכרת לנו ונשארת פתוחה להקשיב לפערים ולסתירות שלרוב מתגלים בסיפור.

כמובן שיש נושאים שהאדם לא יהיה מעוניין לדבר עליהם, כעת או בכלל לא, ויש לכבד את רצונו זה. עם זאת, חשוב שנכיר את עולמות התוכן ושנכין מראש את השאלות שאנו מבקשים לשאול ושנקשיב לפונה משיב עליהן. כך, אם יהיה רגע מתאים בהמשך, נוכל לפתוח עוד חלון להיכרות עם חייו.

## קביעת מסגרת הטיפול (setting)

קביעת מסגרת הטיפול כוללת הסכמה על זמן ומקום קבועים ועל צורת התקשורת בין הפונה לאיש המקצוע מחוץ למפגשים עצמם. בטיפול פסיכודינמי יש חשיבות רבה לתדירות המפגשים (מפגש אחד או שניים בשבוע) ולאורכם (40-50 דקות). גם למקום המפגש יש חשיבות רבה ואף לסיודור הרהיטים בחדר (ראו, למשל, אצל אלפנדר, 2018). פעמים רבות, במחלקות לשירותים חברתיים אין אפשרות לקיים מפגשים בזמן ובמקום קבועים. ההימנעות מלראות את ההתערבות הסוציאלית במחלקות לשירותים חברתיים כטיפול גורמת לעובדות הסוציאליות להתייחס למסגרת הטיפול בצורה פחות מחייבת. עם זאת, יש לראות את חשיבותם של זמן ומקום קבועים ליצירת יחסים מיטיבים. הבנה בדבר חשיבותם של אלה יכולה לסייע לעובדות הסוציאליות להתכוון אליהם גם במקרים של הפרעות, המחייבות לשנות את המסגרת.

## קביעת זמן המפגשים

כדי ליצור יחסים טיפוליים עם אנשים שחוו בחייהם חוויות טראומטיות יש צורך ביצירת מסגרת טיפול קבועה. במטרה להתגבר על הייצוגים השליליים של אנשי המקצוע מהעבר, שנחוו לפעמים כאדישים או כנוטשים, על הפונה לחוות את העובדת הסוציאלית כמי שמתייצבת לצידו ומתעניינת בו באופן מיטיב. קביעת מסגרת טיפול עקבית, תומכת ומקבלת, שיש בה עוגן לגבי תדירות המפגשים (האידיאל הוא פעם בשבוע) משדרת לפונה את המסר: "אני רוצה להיפגש איתך, אני מאמינה בתהליך שאנחנו יכולים לעשות יחד". יש פונים שיכולים להיענות להזמנה כזו בקלות. אחרים מתקשים להגיע לאורך זמן במועדים שנקבעו. לגבי אלה, האחרונים, חשוב שלא לנקוט בעמדה מאשימה, אלא לנסות ולהבין את הסיבות במציאות החיצונית ובעולם הפנימי שלהם המקשות עליהם להגיע. במידת הצורך, ניתן לשנות את מסגרת הטיפול בהתאם ליכולות של הפונה. למעשה, הקביעה הנוקשה לגבי תדירות המפגשים ועיתויים היא דרישה המופנית כלפי העובדת הסוציאלית יותר מאשר לפונה, שכן המטרה של קביעת זמן קבוע היא לאפשר לעובדת הסוציאלית להחזיק בתודעתה את הפונה וצרכיו לאורך זמן.

מדי פעם זקוקה לעזרה של הלשכה ובצדק, אבל אני מרגישה שאנחנו לא באמת עוזרים לך. אנחנו אומנם לא עוזרים כי אין לנו את כל המשאבים שהיינו רוצים, אבל ברור שאת זקוקה לעזרה יותר ממה שעזרנו לך עד עכשיו, ואני מרגישה תסכול שאנחנו לא מצליחים יותר. בזמן האחרון חשבתי שלמרות שאנחנו כבר די הרבה זמן בקשר, אני בעצם לא מכירה אותך. אף פעם לא יצא לנו לשבת ולדבר. ואני חושבת שאולי בגלל שאני לא מכירה אותך מספיק, זה גם משפיע על זה שאני לא מצליחה לעזור לך. אני לא יודעת איך זה משפיע, אבל יש לי הרגשה כזאת. הייתי שמחה להכיר אותך יותר, להבין את הראש שלך יותר, להבין איך זה בשבילך לבוא לפה, להבין איך את מסתדרת עם הילדים כך שהם תמיד כל כך מטופחים, לחשוב איתך יחד מה אנחנו יכולות לעשות כדי שתוכלו להשיג דירה כמו שאת רוצה.

רוית מצאה את הזמן והדרך המתאימים להציע לרבקה את התעניינותה בה, וזו הגיבה בחיוב שהפתיע את כולנו. היא סיפרה על עצמה בקצרה ולראשונה שיתפה את רוית בקשיים שיש לילדה בבית הספר ובחששות שלה עצמה מפני הפגישה הצפויה להתקיים בבית הספר. רוית הציעה את עזרתה ורבקה נענתה והודתה על כך מאוד.

הבחירה אם לשאול שאלות ואיזה שאלות לשאול צריכה להיות מופעלת על פי שיקול דעת בתוך המצב הנתון: האם יעזור לאדם שאשאל שאלות (ניתן לשאול אותו באופן ישיר)? איזה שאלות מתאים שאשאל ובאיזה תחומים? (ניתן לשאול באופן ישיר – איזה שאלות אתה חושב שכדאי שאשאל?) האם לשאול על נושא שהאדם לא התייחס אליו? מה זה יעשה לבניית היחסים בינינו? כל אלה הן שאלות רפלקטיביות, שחשוב להתבונן בהן תוך כדי הסיטואציה ולקבל החלטה, אשר תחזק ותעמיק את הקשר ואת בניית היחסים.

בנוסף לכך, חשוב להקשיב ולהתחבר לשפה של האדם שיושב מולנו, להשתמש בה ולשלבה בדיבור ובשאלות השאלות. לדוגמה, אישה המספרת על עצמה שיש לה בעיה נפשית (ואנחנו יודעות שבתיק המשפחה כתוב שהיא פגועת נפש), נתייחס בדברינו לבעיה הנפשית בדיוק במילים שהיא השתמשה בהן ולא באמצעות ההגדרה שפגשנו בתיק המשפחה: "תוכלי לספר לי עוד על הבעיה הנפשית? אמרת שיש לך בעיה נפשית, למה התכוונת? איך זה בא לידי ביטוי בחיים שלך?" חשוב שניסוח השאלות יתעורר מתוך השיחה ויערך ללא מונחים אקדמיים או מקצועיים, שיהיה מחובר לדברים שכרגע אנו מקשיבים להם בשיחה הייחודית שמתקיימת ושיהיה מחובר לחיים של האדם שעמו אנחנו נפגשים, כלומר, שהשאלות יהיו ייחודיות ולא כלליות.

לא ניתן לקבל את כל המידע על חייו של הפונה במפגשים הראשונים וגם לא לאורך תקופה ממושכת של טיפול, אולם חשוב להכיר את עולמות התוכן העיקריים של הסוגיות השונות שעוטפות את חייו של האדם ודרך כך לסייע לו. בכלל זה עלינו להכיר את ההיסטוריה האישית שלו, ההיסטוריה המשפחתית, הקשר למערכות תמיכה והקשר למערכות חברתיות בכלל, המציאות החיצונית של החיים (כמו, דיור ותעסוקה) וכן הבעיה בשלה פנה עכשיו לעזרה ותולדותיה.

בהקשר החיים הממשי לקביעת מקום המפגש ישנם שני מאפיינים:

**גיוון |** המפגשים הטיפוליים יכולים להתקיים במקומות שונים והמקום המסוים נקבע במשותף על ידי העובדת הסוציאלית והפונה. המפגשים יכולים להתרחש במחלקה לשירותים חברתיים או בבית הפונה, אך גם במקום העבודה של הפונה, על הספסל מחוץ לבית, או בהליכה משותפת למשרדי הביטוח הלאומי, לבית הספר של הילדים או למוסדות אחרים. חשוב לציין, כי אין הכוונה שיש הכרח לקיים את המפגשים הטיפוליים מחוץ למשרד, אלא שאין כל מניעה לקיימם במרחבים מגוונים במידת הצורך, וכל המרחבים יכולים לשמש מסגרת ראויה לקיומו של תהליך טיפולי. על העובד הסוציאלי להבין כיצד לקיים יחסים טיפוליים במרחבים השונים ולהרגיש נוח לפעול בהם למרות ההבדלים ביניהם.

**דינמיות |** מקום המפגשים יכול להשתנות לפי צורכי הקשר ומטרות הטיפול. לדוגמה, יכול להיות שבחצי השנה הראשונה יתקיימו הפגישות עם אם המשפחה במחלקה לשירותים חברתיים ולאחר מכן בן הזוג יצטרף לפגישות והן תתקיימנה בבית המשפחה.

הבחירה היכן לקיים את המפגשים צריכה להיעשות יחד עם הפונה ובהתאם לצרכיו וליכולותיו, כמו גם בהתאם לתנאים של המציאות הפיזית. למפגשים במשרדה של העובדת הסוציאלית יש יתרון מכיוון שהם אינם דורשים ממנה לנסוע למרחקים והיא יכולה להרגיש בהם יותר מוגנת. עם זאת, יש לבחון מהי חווייתו של הפונה המגיע למשרד. לפעמים המשרד אינו מתאים לו מכיוון שהגעה אליו דורשת ממנו נסיעה או מכיוון שאין במשרד פרטיות או שקט. במקרים כאלה, הפונה יכול להעדיף להיפגש בביתו. במקרים אחרים, הבית אינו המרחב המתאים, מכיוון שגם בו אין פרטיות או שקט.

עם זאת, מרחב הבית הוא מרחב חשוב ביותר לקיומו של קשר טיפולי עם פונה שמסרב לבוא למחלקה לשירותים חברתיים או מתקשה להגיע בזמן שנקבע לו. כאשר האמון של הפונה בעובדים הסוציאליים הוא קטן וקיים חוסר אמון לגבי האפשרות שהם רוצים או יכולים לעזור לו, או כאשר הפונה חש ייאוש, הסיכוי שהוא יגיע בקביעות למחלקה לשירותים חברתיים לצורך תהליך טיפולי הוא קטן. המפגש בבית הופך להזדמנות היחידה ליצור קשר ולבססו. כמו כן, המפגש בבית מאפשר לעובדת הסוציאלית לראות במו עיניה את הקשיים שאיתם הפונה מתמודד ולהפוך להיות עדה לקשיים הללו ולמאמצים שהפונה עושה להיאבק בהם (סער הימן ואח', 2018). יתרה מזו, המפגשים בבית מאפשרים באופן טבעי היכרות עם כל בני המשפחה. זו הופכת דרך יעילה להכיר גברים או נשים המתקשים להגיע למחלקה לשירותים חברתיים ולשלבם בתהליך הטיפולי וכן להכיר מקרוב ילדים ולעמוד על מצבם, בכלל זה על מצבי סיכון.

## קביעת מקום המפגשים

תחילתו של מקצוע העבודה הסוציאלית הייתה כמקצוע הפועל מחוץ למשרד, בתוך מרחבי החיים של מקבלי השירותים. ארגון 'חברות לארגון הצדקה', שהוקם על ידי מרי ריצ'מונד, ותנועת 'בתי המושבה', שהוקמה על ידי ג'יין אדאמס, החזיקו אומנם תפיסות אידיאולוגיות שונות, אך שניהם פעלו באופן שיטתי בסביבתם הטבעית של האנשים להם רצו לסייע, בשכונות ובבתים. אולם, במשך השנים, חל שינוי במגמה זו ומרבית המפגשים של העובדים הסוציאליים עם מקבלי השירותים מתרחשים במשרד או בחדר הטיפול.

ניתן למצוא ארבעה הסברים לשינוי זה (סער הימן ואח', 2018): ההסבר הראשון מצביע על תהליכי ההתמקצעות שעברו על המקצוע כמקור לשינויים בתפיסת הפעולה המקצועית, אשר הביאה לכך שנוכחותו של עובד סוציאלי בבתיים של הפונים נתפסה כלא מתאימה לקשר מקצועי. ההסבר השני מצביע על הגישות הפסיכולוגיות כמקור להתרחקות מסביבת החיים הטבעית. לפי תפיסה זו, מסגרת הטיפול הקבועה, בעלת המבנה והכללים הברורים, חיונית להיווצרות התנאים שיאפשרו ביטוי של נורוזות והתפתחותן של העברות. ההסבר השלישי נוגע לביטחונם האישי של העובדים הסוציאליים. על פי הסבר זה, עובדים סוציאליים עלולים להיות חשופים לאלימות או לחשוש מאלמות, כאשר הם מצויים בבתיים או בשכונות של משתמשי השירותים, והם מעדיפים לקיים את המפגש במשרד, בתנאים שבשליטתם ובמקום שבו הם מרגישים מוגנים יותר. לבסוף, בעשרים השנים האחרונות, תהליכים של ניהול חדש וניאו-ליברליזם השפיעו על מרחב העבודה של העובדים הסוציאליים. תהליכים אלו מדגישים פורמאליזציה, תיעוד ופיקוח בעבודתם של העובדים הסוציאליים ומביאים ליצירת מרחק ממקבלי השירותים. בהקשר זה, מפגשים בבתיים נתפסים כפחות יעילים.

לצד הנטייה להימנע מקיום מפגשים מחוץ למשרד, במצבים מסוימים עובדים סוציאליים יוצאים אל הבתים או אל הרחובות כדי לקיים מפגשים מקצועיים. הדוגמה הנפוצה ביותר היא התערבות מסוג יישוג (reaching out), שמטרתה יצירת קשר ראשוני עם אוכלוסיות שאינן פונות מרצונן. במקרים אלה, המפגשים מחוץ למשרד הם לרוב קצרי-טווח ואמורים לפנות את מקומם למפגשים קבועים במשרד לאחר שיווצר קשר של אמון ראשוני. דוגמה נוספת היא ביקורי בית. גם כאן מדובר בביקורים חד-פעמיים, שמטרתם לרוב היא פיקוחית. בין אם מדובר בהערכה ובפיקוח על מצבם של ילדים במצבי סיכון ובין אם מדובר בהערכה על מצבה הכלכלי של המשפחה לצורך בחינה של בקשה לסיוע חומרי, בשני המקרים מדובר בהתערבויות ייחודיות וחד-פעמיות. קיימים גם מודלים של עבודה טיפולית מתמשכת בבתי מקבלי השירותים, אך אלה מיושמים לרוב בתוכניות ייחודיות ואינם משפיעים על הפרקטיקות הנהוגות בשגרה.

בעבודה סוציאלית מודעת-עוני הפרקטיקה מבקשת לקחת בחשבון את מציאות החיים הטבעית של הפונים ולהתקיים **בהקשר החיים הממשי**. התערבות כזו אינה מתוחמת למרחב פיזי אחד קבוע מראש, אלא מתקיימת במרחבים הטבעיים של החיים, אשר נקבעים ומשתנים לפי צורכי הפונים (סער הימן ואח', 2018).

מרחב נוסף של התערבות בהקשר החיים הממשי הוא מרחב מיצוי הזכויות. בסוגייה זו נרחיב בפרק הבא (פרק 7). כאן נציין, כי עבודת מיצוי הזכויות מצריכה לפעמים את העובדת הסוציאלית להתלוות לפונה לשירותים השונים לצורך סנגור ותיווך אקטיבי. ההליכה או הנסיעה המשותפת, ההמתנה הארוכה והמפגש פנים אל פנים עם נציגי הרשויות מאפשרים לעובדת הסוציאלית ללמוד מקרוב על הקשיים הביורוקרטיים הניצבים בדרכם של הפונים בבואם לממש את זכויותיהם. פעמים רבות, המפגש המשותף מאפשר לעובדת הסוציאלית להיות נוכחת בעת שהפונים חווים מיקרו-אגרסיות מצד נציגי הרשויות. חוויות אלה הופכות לאחר מכן לחומר שאותו ניתן לעבד יחד בשיחה.

גם מרחב מצבי המשבר הוא אפשרי לקיומה של התערבות בהקשר החיים הממשי. הכוונה היא למפגשים המתקיימים בבית החולים, בבית המעצר או בכל מקום אחר שהפונה נקלע אליו בעקבות משבר. למפגשים הללו יש אופי של דחיפות והתגייסות מיוחדת, והפונים חשים בהם, כי העובדת הסוציאלית אשר באה לתמוך בהם במצבי המשבר הופכת באחת מאיש מקצוע קר ומרוחק לכתובת משמעותית (סער-הימן ואח', 2018).

התערבות במרחב טבעי, כמו ההתערבות בהקשר החיים הממשי, מייצרת מצב הפוך במהותו מזה הנוצר בסטינג הטיפולי הקלאסי, שכן היא מלאה בכאוס המוחשי של חיי המטופלים ומצמצמת את המרחק בין הפנימי לחיצוני ובין איש המקצוע לפונה. יתרה מזו, התערבות מסוג זה מאפשרת יצירת יחסים טיפוליים, שיש בהם התגייסות לשינוי הן במציאות החיים הפנימית והן בזו החיצונית והיא גם מייצרת אתגרים מיוחדים. העובדת הסוציאלית יכולה להיחשף למצבים במציאות שהפונה לא הייתה רוצה שייחשפו, שכן בהם היא עלולה להרגיש מוצפת או מאוימת. לא ניתן במסגרת זו להרחיב לגבי ההתמודדות עם אתגרים אלו, אלא לומר כי כדי ללבנם יש צורך בהדרכה קבועה ותומכת.

### קביעת צורת ההתקשרות מחוץ למפגשים

רכיב אחרון של מסגרת הטיפול קשור לאופן ההתקשרות בין הפונה לעובדת הסוציאלית. פעמים רבות עובדות סוציאליות במחלקות לשירותים חברתיים לא נוהגות לתת לפונים את מספר הטלפון האישי שלהן. בחלק מהמחלקות זו מדיניות פורמלית ובחלק אחר זהו נוהג ארגוני. הפונה אמור לפגוש את העובדת הסוציאלית בשעות קבלת הקהל או ליצור קשר טלפוני עם המחלקה בשעות העבודה או עם מוקד עירוני בשעות חירום.

הדבר מבוסס על החשש, שמתן מספר הטלפון הנייד יכול לבטא חוסר גבולות מצד העובד, לעודד אצל הפונה תלות או להעמיד את העובד בסכנה של הצפה. אולם פרקטיקה זו נחשבת הכרחית בעבודה הטיפולית במגזר הפרטי ומקובלת גם במגזרים שונים של עבודה בשירותים הציבוריים, בעיקר עם אנשים המצויים במצבי משבר מתמשכים, כמו בעבודה עם בני נוער או בעבודה בארגונים פמיניסטיים.

מתוך ניסיונו עולה, כי פונים חשים שהעובדת הסוציאלית זמינה כאשר יש בידם את מספר הטלפון הנייד שלה וכי הדבר מאפשר לקדם ביעילות את השגת המטרות.



### דוגמה | איפה כולם היו? כתבה | חוה לאה צוהר (2017)

קיבלתי את הטלפון של בלה מהעובדת הסוציאלית שטיפלה בה לפני כ-15 שנים בעקבות גירושין, הוצאו מחזקתה שלושת ילדיה ונמסרו לחזקת בעלה. שנים חייתה לבד, ועכשיו היא אם לילד בן שנתיים ושכנים דיווחו שהיא משוטטת אתו ברחובות לאורך שעות היום. התקשרתי למספר הטלפון שלה שוב ושוב ולא היה מענה. רק פעם אחת ענתה לי ואחרי שהצגתי את עצמי ואמרתי לה שאני רוצה לעזור לה בכל דבר שהיא זקוקה לו, ביקשה בגדים לילד.

מספר ימים לאחר מכן כאשר התקשרתי לומר לבלה שיש בידי בגדים ואני רוצה לפגוש אותה כדי לתת לה אותם – היא לא ענתה. מאז שוב לא ניתן היה להשיגה בטלפון. כשהבנתי שאין טעם להמשיך להתקשר, החלטתי לגשת לביתה ולדפוק בדלת. מכיוון שהתגוררתי בסמוך למחלקה לשירותים חברתיים יכולתי לבוא אליה כמה פעמים בשבוע, בדרך לעבודה. כך נהגתי מספר רב של פעמים, אבל אף פעם לא הצלחתי לפגוש אותה. נהגתי להשאיר פתקים על דלתה עם מספר הטלפון שלי כדי שתדע שאני חושבת עליה ורוצה לפגוש אותה, אך היא לא פנתה אליי ולא הצלחתי לראותה. משום מה, זה דווקא דרבן אותי ויצר אצלי רצון להתעקש על יצירת הקשר. לא הצלחתי להבין איך היא מבקשת משהו ונעלמת.

יום אחד במפתיע, היא פתחה את הדלת. נכנסתי בהתרגשות עם הרבה סימני שאלה: מה קרה פתאום? למה עד עכשיו לא הגיבה? אבל החלטתי לשתוק ופשוט ללמוד להכיר אותה לאט לאט. רק אחרי כמה פגישות היכרות, כשהבאתי לבלה טופס שהיא הייתה צריכה לחתום עליו, היא אמרה לי בחשש שהיא לא יודעת לקרוא.

זה טלטל אותי. המחשבה שאישה צעירה לא קיבלה את הזכות הבסיסית ללמוד לקרוא זעזעה אותי! מי יודע על כמה דברים חתמה ללא הבנה? פתאום הבנתי שהיא בכלל לא יכלה להבין מי כתב את הפתקים שהשארתי לה, ולמה. ואני חשבתי שהיא בוחרת לא להתייחס אליהם. המחשבה הזו הביאה עימה גל של צער עליה וכעס על הוריה ועל החברה שאנחנו חיים בה. איפה היו כולם כשהיא הייתה אמורה לרכוש מיומנויות של קריאה וכתבייה?

הציק לי שהיא לא יודעת לקרוא, אבל גם שאף אחד במחלקה שבה היא מטופלת מזה שנים לא ידע את הפרט הזה עליה. שאלתי את עצמי, מה זה אומר על מידת הקירבה שהייתה לנו איתה לאורך השנים? האם הצלחנו לראות אותה באמת?

- אילו רגשות ומחשבות מעורר בכך הסיפור?
- איך אפשר להבין את ההימנעות של בלה מקשר על רקע מה שידוע לנו על ההיסטוריה שלה?



## דוגמה | פני ויונה והאיום בפניו מהבית

פיני ויונה הם הורים לחמישה מתבגרים. הם מטופלים בשירותי הרווחה שנים רבות, בעיקר סביב קשיים של ילדיהם, אך טוענים שהעזרה שקיבלו לא התאימה לצרכיהם. עד לפני חמש שנים פיני עבד כנהג משאית, אך הפסיק לעבוד כשחלה בסוכרת ומאז שרוי בדיכאון ואינו יוצא מהמיטה. יונה מוכרת כמי שסובלת ממגבלה שכלית התפתחותית קלה והיא חשה חוסר אונים במגעה עם הסביבה החיצונית. למשפחה יש חובות בסך חצי מיליון שקל וצו פינוי מהדירה בבעלותם.

עופרי, עו"ס המשפחה, קיבלה בקשה מעו"ס צעירות של אחת הבנות ליצור קשר עם המשפחה בשל הפינוי המתקרב והמצוקה הגדולה שבבית. עופרי הזמינה את יונה לפגישה במשרדה כדי לשמוע מה קורה בבית ולראות אם אפשר לסייע להם בעניין הפינוי. יונה אמרה לה: "אני לא יודעת, לא מבינה כלום, דברי עם בעל". עופרי הגיעה לביקור בית, אך יונה אמרה לה, שפיני מסרב לצאת מהמיטה. עופרי פנתה לחדר השינה שבו שכב פיני, נעמדה בכניסה, הציגה את עצמה ואמרה לו: "אני מבינה שיש הרבה קשיים". פיני ענה לה בתגובה: "המצב בזבל, עומדים לפנות אותי מהבית, נמאס לי מכולם. אני לא יוצא מהמיטה. כשיבואו המפנים הם יצטרכו להוציא אותי עם המיטה שלי החוצה. אני מכיר את הראש עיר הזה, כשיפנו אותי עם המיטה, תבוא תקשורת ואז צ'יק צ'אק הוא ימצא פתרון. בטוב שום דבר לא הולך".

- אילו הייתם עופרי, מה הייתם מרגישים לאחר דבריו של פיני?
- כיצד ניתן להעריך את המוטיבציה שלו לטיפול?
- כיצד ניתן להעריך את מצבו?
- מה, לדעתכם, ניתן לעשות כדי לנסות לייצר עם פיני ויונה יחסים מיטיבים?

## מה אנו מעריכים?

ספרי ההדרכה על הערכה פסיכו-סוציאלית מתמקדים לרוב בהערכת הפרט והמעגלים המשפחתיים והחברתיים שלו (רצוי בהקשר זה לקרוא את המודל הרב-ממדי להערכה אצל שבאר-שפירא, 2018). בספר זה אנו מבקשות להתמקד על ההערכה למטרת בניית יחסים מיטיבים. ההתמקדות על ארבעת הרכיבים, אשר יפורטו להלן, היא דרך להעשיר את ההערכה והיא מועילה במיוחד כאשר מדובר בפונים שקשה ליצור איתם יחסים מיטיבים: ארבעת הרכיבים הם: (1) הצרכים של האדם (צרכים חומריים ורגשיים); (2) הידע של האדם; (3) הכאב של האדם; (4) יכולת הפעולה וההתנגדות שלו לעוני ולמצוקה.

במחלקות לשירותים חברתיים, שבהן מקובל לתת מספרי טלפון אישיים, מתאפשר לפונים להודיע לעובדת הסוציאלית כי הם מאחרים לפגישה, מתאפשרת שליחת הודעות ווטסאפ ואף משלוח מסמכים סרוקים לצורך מיצוי זכויות. מרבית הפונים אינם עושים שימוש לרעה באפשרות להתקשר לעובדת הסוציאלית, אבל כאשר הפונה לא מבין את גבולות היכולת של העובדת הסוציאלית להגיב אליו, נדרש בירור מעמיק עם הפונה, הכולל את ציפיותיו, צרכיו הרגשיים והצבת גבולות. כאשר עובדים סוציאליים יכולים להפעיל שיקול דעת אם לתת את מספר הטלפון האישי שלהם, ההחלטה היא תוצאה של הערכה לגבי יכולותיו של העובד הסוציאלי, צרכיו של הפונה ויכולתו לפעול בתוך גבולות המקובלים על העובד הסוציאלי. בכל מקרה, בקביעת מסגרת הטיפול יש לידע את הפונה לגבי דרכי ההתקשרות הפתוחות בפניו.

## הערכה | כלי ליצירת יחסים מיטיבים עם הפונה

אפשר לחשוב על הערכה כעל תהליך שיש לו התחלה וסיום ברורים ומטרתו להגיע לאבחנה של הפונה בהתאם לאבחנות קיימות. הערכה כזו מקובלת במודל הרפואי, שבו הרופא אוסף מידע מהחולה ואחראי לבדו לקבוע אבחנה. בפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני מטרת ההערכה היא אחרת – להכיר את נקודת המבט של הפונה, את האופן שבו הוא מבין את חייו, את צרכיו, חלומותיו ושאיפותיו ואת הקשיים המונעים ממנו להגשימם. אין זה אומר שלא ניתן להיעזר באבחנות קיימות, שנעשו על ידי אנשי מקצוע אחרים, אך השימוש בהן יהיה מוכתב על פי המידה שבה הן מקדמות אותנו בהתחברות אל הפונה וביכולת לסייע לו. במובן זה, הערכה שמסקנותיה הן שלפונה אין כל מוטיבציה לטיפול היא הערכה חלקית ולא מספקת, וחייב להתווסף לה גם המשך בירור לגבי סיבותיה. במקרים שבהם המוטיבציה של האדם ליחסים טיפוליים נראית חלשה, המטרה היא למצוא את המקומות שבהם יש רצון לשינוי או לקשר, לחבור אליהם ודרכם לסייע לאדם.

ההערכה, אם כן, איננה משרתת מטרה של קטלוג, אלא מהווה כלי ליצירת יחסים מיטיבים עם הפונה. איש המקצוע אינו מתפקד כבלש האורב לסימנים נסתרים, אלא מנסה להכחים עם האדם, להבין את חווייתו ואת המשמעויות של סיפורו. לפיכך, יש חשיבות לקיים את ההערכה מתוך עמדה של אי-ידיעה ושל קדם-הבנה ולא של חיפוש תשובות או אבחנות מסוימות. מכיוון שבמקרים רבים הפונים מגיעים לעובדת סוציאלית בעל כורחם או כדי לבקש סיוע חומרי בלבד ואינם רואים את עצמם בהכרח כמי שרוצים להיכנס לתהליך טיפולי, מוטל על העובדת הסוציאלית לברר עם הפונה כיצד הוא התמודד עד כה עם חייו וקשייו, האם האופן שבו פעל היטיב עימו או שהיה מעוניין בשינוי כלשהו.

כלפי העובדת הסוציאלית, איזה רושם הוא מבקש לעשות, מה הוא מראה בגלוי ומה הוא מצניע, איזו תגובה רגשית הוא מעורר. כל אלו מעידים על הצרכים הרגשיים שלו בקשר הבין-אישי.

## 2 | הידע של האדם

ההנחה שהפונה הוא בעל ידע לגבי חייו, הן במונחים של סיפור החיים (כלומר, אירועי החיים ומשמעותם) והן במונחים של מציאות החיים שלו (כלומר, המציאות שמחוץ לו), היא הנחה בסיסית בעבודה סוציאלית מודעת-עוני. זו נשמעת כמו הנחה פשוטה לכאורה, אולם חייהם של אנשים החיים בעוני רצופים בחוויות של התעלמות מהידע שלהם או אף ביטולו. בשלב ההערכה, העובדת הסוציאלית זקוקה באופן טבעי לידע של הפונה, אולם, בעת ובעונה אחת, לא פעם היא מתעלמת מחלקים גדולים של ידע זה. ייתכן שהעובדת הסוציאלית מצפה מעצמה להיות בעלת הידע ולכן היא נמנעת מלשמוע ידע שעלול לבלבל אותה, או מכיוון שהידע המקצועי שעומד לרשותה מכונן אותה לתת משקל יתר למה שעולה בקנה אחד עם התאוריות שלמדה ולהתעלם מאחרות. גם יחסי הכוח בינה לבין הפונה עלולים לגרום לה לבטל את דבריו, בעיקר אם אלה נמסרים בשפה לא תקנית או בסערת רגשות. כדי לשכלל את היכולת להקשיב לפונים כאל בעלי ידע יש להיעזר בהדרכה ובמיומנויות של רפלקציה ביקורתית.



## דוגמה | "לא ראיתם אותי" כתבה | דבורה דהן (2017)

הפעם הראשונה שבה ראיתי את חני הייתה כשהוזמנתי לפגישה עם הצוות המטפל, לאחר שהשאירה את שלושת ילדיה במחלקה לשירותים חברתיים ועזבה. הילדים סודרו בקלט חירום זמני. חני הוזמנה לפגישה כדי להחליט לאן יעברו הילדים מקלט החירום. היא לא הישירה מבט אלינו ונראתה אדישה, כאילו היא לא באמת איתנו. זה השתנה ברגע, כשאמרנו שלא ניתן יהיה למצוא משפחה אחת שתיקח את שלושת הילדים וככל הנראה נצטרך לפצל אותם למשפחות שונות. ברגע אחד חני התפרצה. היא זינקה לעבר העובדת הסוציאלית באיומים וניסתה לפגוע בה פיזית, חטפה את הטלפון הנייד מהמאבטח שניסה לחסום את דרכה והטיחה אותו בפניו. נאלצתי לאחוז בידיה כדי שלא תכה את העובדות. הופתעתי מאוד שנתנה לי לאחוז אותה ולא תקפה גם אותי. בדיעבד הבנתי, שאולי הייתה זקוקה למגע אנושי, ולו גם מגע מרסן... אחרי הפגישה חני נעלמה, לא לפני שאיימה כי תפגע במי שיפריד את ילדיה. כעבור מספר ימים קיבלנו דיווח, כי היא נמצאה פצועה עם חתכים בחוף הים, לא ברור אם פגעה בעצמה או נפגעה על ידי מישהו אחר. מאז סירבה להיפגש עם העובדת הסוציאלית שלה. הגיעה רק לדיונים בוועדות תכנון טיפול. שם חזרה ואמרה שהכול קרה בגלל ש"לא ראיתם

## 1 | הצרכים של האדם

הצרכים הם נקודת מפתח חשובה ביותר ליצירת יחסים טיפוליים. מטרתנו היא לזהות מה האדם צריך הן מהבחינה החומרית והן מהבחינה הרגשית. פעמים רבות, צרכיו החומריים של האדם הם אלה שזועקים ראשונים ושבגינם הפונה יוזם את הפנייה. כפי שצוין בפרק זה, אנו יוצאים מנקודת הנחה, שהצרכים החומריים משפיעים על הנפש והם כרוכים בסבל רגשי. יתרה מזו, מכיוון שפעמים רבות אנשים בעוני רגילים להיות מואשמים על חוסר יכולתם הכלכלית, הפנייה שלהם לעזרה חושפת אותם עוד יותר לפגיעה רגשית. על פי התפיסה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני הצרכים החומריים והרגשיים שלובים זה בזה באופן מהותי.

בניגוד למסלו (Maslow, 1943) איננו תופסים את הצרכים כמסודרים באופן היררכי, כאילו הצרכים החומריים הם בסיסיים ומצויים בתחתית הסולם ואילו הצרכים הרגשיים הם צרכים 'גבוהים', הניצבים בראש הסולם. לכן, התגובה לבקשת סיוע חומרית מקפלת בתוכה גם תגובה לצרכים הרגשיים. למעשה, התגובה לבקשה חומרית אמורה לכלול גם התייחסות לשאלות: כיצד אנו מעריכים את האדם הפונה? מה אנו חושבים עליו? האם אנו יכולים לראות בו אדם טוב או אדם בעל ערך? אנו מתייחסים לכל בקשה לסיוע חומרי כאל הזמנה לקשר, כאילו הפונה אומר: "אני נותן לכם לדעת על מצוקתי החומרית. בהתאם לאופן שבו תתמודדו עם מצוקה זו, אדע אם אני יכול לבטוח בכם ולשתף אתכם במצוקות נוספות".

פעמים אחרות, פונים דווקא נמנעים מלבקש בקשות חומריות, אם בשל בושה, אם בשל חשש מסירוב ואם בשל סיבה אחרת. פונים רבים אומרים, כי הם מעדיפים לא לפנות לעזרת העובדת הסוציאלית מחשש שאם יחשפו בפניה היא עלולה לראות בהם הורים לא ראויים. גם העובדה שהפונה נמנע מלבקש בקשות בתחומים שהוא, לפי דעתנו, זקוק בהם לעזרה, היא מידע שחשוב לשים-לב אליו בהערכה ולסמן לעצמנו, כי נדרשים יותר אמון וקשר כדי שהפונה יוכל לחשוף את צרכיו בעתיד.

חשוב להתייחס גם לצרכים הנובעים ממחסור בהזדמנויות חברתיות, כמו חוג לילד. פעמים רבות, צרכים מהסוג הזה לא זוכים להתייחסותנו, מכיוון שאין לנו מענים ישירים לגביהם או שהפונים בעצמם לא מבקשים זאת מאיתנו, למרות שהם חווים אותם כחוסר ממשי. התייחסות אליהם מסמנת לפונה, כי אנו מוכנות לראות את מכלול הצרכים שלה כאדם שלם.

לעיתים, הצרכים הרגשיים פחות גלויים מהצרכים החומריים והערכתם כרוכה גם בתהליכים פרשניים שמוטל על העובדת הסוציאלית לעשותם. בהקשר זה על העובדת הסוציאלית לעשות שימוש בידע ובמיומנויות שהיא מביאה עימה מתאוריות פסיכולוגיות שונות. מה שחשוב לענייננו להדגיש הוא, כי בשלבים הראשונים של יצירת היחסים הטיפוליים ההערכה של הצרכים הרגשיים צריכה להיעשות בזירות רבה וראוי לה להתנסות כהשערות אשר ייבדקו לאורך הזמן. זאת ועוד, הצרכים הרגשיים הגלויים ביותר הם אלו שבאים לידי ביטוי בתוך הקשר הבין-אישי. כלומר, התבוננות על האופן שבו הפונה נוהג





## דוגמה | חני והילדים (המשך)

ניתן היה לשער, כי חני הייתה אדישה לגורל ילדיה, שכן עזבה אותם במחלקה לשירותים חברתיים. עם זאת, היא התפרצה כאשר עלתה האפשרות שהם יופרדו וישלחו למשפחות שונות.

• כיצד מסייע המושג 'כאב' להבין את התפרצותה של חני?

### 4 | יכולת הפעולה וההתנגדות לעוני ולמצוקה

הרכיב האחרון שאותו נבקש ללמוד בהערכה הראשונית הוא יכולת הפעולה של הפונה. כלומר, באיזה חלקים הוא אקטיבי, מהן הבחירות שלו וההעדפות שלו. כפי שפירטנו בפרק 5 זיהוי יכולת הפעולה משתנה בהתאם למצב. מה שחשוב לענייננו הוא ההתעקשות על חיפוש ביטויים של יכולת פעולה גם כאשר אלה מזעריים או נראים לנו לא מתאימים.



## דוגמה | פיני ויונה והאיום בפינוי מהבית (המשך)

כפי שצינו בדוגמה לעיל, עופרי פנתה לחדר השינה שבו שכב פיני, נעמדה בכניסה, הציגה את עצמה ואמרה לו: "אני מבינה שיש הרבה קשיים". פיני ענה לה בתגובה: "המצב בזבל, עומדים לפנות אותי מהבית, נמאס לי מכולם. אני לא יוצא מהמיטה. כשיבואו המפנים הם יצטרכו להוציא אותי עם המיטה שלי החוצה. אני מכיר את הראש עיר הזה, כשיפנו אותי עם המיטה, תבוא תקשורת ואז צ'יק צ'אק הוא ימצא פתרון. בטוב שום דבר לא הולך".

עופרי הקשיבה רוב קשב לדבריו של פיני. היא התלבטה בינה לבין עצמה מה בעצם היא שומעת ורואה. היא הייתה יכולה לצאת מהדירה ולסכם את הביקור בתיק המשפחה בהערכה שמדובר בזוג חסר כוחות, שהאב בדיכאון ומרגיש מיואש, האם חסרת אונים ושניהם מסרבים להצעה לטיפול. אבל סיכום שכזה לא היה מסייע לה להתחבר למשפחה ולמצוקתה. במקום זה היא העדיפה לשמוע את הרצון העז של פיני שלא להיות מפונה מהבית ואת ההתבצרות שלו במיטה כתוכנית אסטרטגית של מאבק בפינוי, מאבק שהיא יכולה להצטרף אליו.

בתגובה לדבריו של פיני, עופרי סיפרה לו על עמותה המסייעת לאנשים העומדים בפני פינוי והציעה לפיני ללכת לשם יחד לפגישה. בתגובה פיני השיב לה: "איך אני אלך? אם את רוצה, לכי את".

• מה הייתם מרגישים וחושבים במקום עופרי כעת?

אותי". משפט זה הדהד לי בראש זמן רב. הכאיב לי. הרגשתי את הבדידות שהוא מכיל. לאחר תהליך ארוך בליווי בית המשפט ולאחר שהתחייבה לתוכנית הטיפול שהוצעה, חזרו הילדים לבית אימם. למרות זאת חני עמדה בהתנגדותה לכל שיתוף פעולה עם עו"ס המשפחה. זה היה השלב שבו בחרנו בה לתוכנית מפ"ה. על אף שהצענו לה להשתתף בתוכנית, הייתי ספקנית מאוד. בעקבות ניסיון העבר חששתי שהיא תתנגד ולא תשתף פעולה. העובדת חשה מאוימת מחני והיא בוודאי הרגישה זאת. ואכן, הקשר הראשוני ביניהן לא התפתח. לכן הופתענו מאוד, כשלאחר זמן קצר של קשר לא קרוב במיוחד, כשהעובדת הסוציאלית הודיעה לחני שהיא נפרדת ממנה מכיוון שהיא עוזבת את מקום העבודה, חני כעסה מאוד על כך שהיא נאלצת לעבור לעובדת סוציאלית חדשה. העובדת אמרה לה שאני נשארת ושתוכל לפנות אליי.

כעבור זמן חני הגיעה ללא תיאום. צעקה את שמי במסדרון והתפרצה למשרדי, כשהמאבטח בעקבותיה. נבהלתי לרגע, אך מיד התעשתי. הרגשתי שחני נותנת לי הזדמנות, שהיא בוחנת אותי כדי לבדוק אם ארתע מההתפרצות שלה. ביקשתי מהמאבטח לצאת והזמנתי אותה לשבת. היא נראתה דרוכה ונמרצת מאוד. שאלתי לשלומה, אמרתי שחייכתי לה ושאני שמחה שסוף-סוף הגיעה. באותו רגע כל שפת הגוף שלה השתנתה. היא השירה מבט ונראתה רגועה.

לקראת סיום אותה שיחה, סיפרתי לה שהמשפט שאמרה לנו בוועדות תכנון הטיפול ש"לא רואים אותה" מהדהד בי עד היום. היא הופתעה מאוד. פניה התכרכמו כמו ילדה קטנה והיא חייכה במבוכה. שאלתי אותה, איך אדע עכשיו, שאנחנו מצליחים לראות אותה באמת? ואיך אדע מתי אנחנו לא רואים אותה? היא חייכה ואמרה לי בפשטות: "אני אגיד לך". מאז חל שינוי מהותי ביחסה לעובדת הסוציאלית החדשה וגם כלפיי. היא משתפת בקשיים ומבקשת עזרה. בכל פעם שהיא מגיעה למחלקה היא מציצה לחדרי להגיד לי שלום.

• איך אתם מבינים את סיפורן של חני ודבורה בעזרת המושגים של צרכים וידע?

### 3 | הכאב של האדם

הכאב של הפונה הוא החוויה הרגשית של מצוקה. הרצון להקטין את הכאב הוא כוח מניע חשוב ביותר בחיים ולכן חשוב להעריך את מקורו. יש לשים לב כי ב'כאב' אנו מדברים על חוויה רגשית, סובייקטיבית ולא על תפקוד. פעמים רבות אנשים בעוני פונים או מופנים לעובדים סוציאליים בשל קשיים בתפקוד. אולם אנו מבקשים לזהות מהי החוויה הרגשית הכרוכה בקשיים כאלה: מה האדם חש כלפי עצמו? מה הוא חש כלפי אחרים? אילו אירועים טראומטיים (אירועים נושאי כאב) האדם נושא אתו? הניסיון לזהות את הכאב של הפונה קשור גם בזיהוי הציפיות של האדם מעצמו והכרת החלומות שלו, שכן לרוב הכאב כרוך בכישלון לעמוד בציפיות או להגשים חלומות.

בעבודת המחלקות לשירותים חברתיים ניתן לראות דוגמאות לסוגים שונים של התייחסות לבניית מטרות הטיפול. דוגמה דומה למודל הליניארי ניתן לראות במערך 'נושמים לרווחה במרכז עוצמה', הפועל בכחצית מהמחלקות לשירותים חברתיים תוך כדי אימוץ של עקרונות רבים של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. תוכנית זו מיועדת למשפחות אשר מסכימות להיכנס לתהליך של הגדרת מטרות ברורות. כבר בשלב גיוס משפחות לתוכנית, מקבלות המשפחות הסבר לגבי משך התוכנית (שנתיים) ולגבי שלבי העבודה – שלב ראשון של היכרות ולמידה על מצב המשפחה, ולאחריו הגדרת התוצאות הרצויות בטווח הארוך ובטווח הקצר ופעולה להשגת המטרות. הצוות מעודד את הפונים לחלום ויחד איתם מגדיר את תמונת השיפור שאליה הם מכוונים. תמונת השיפור הופכת למטרות ההתערבות והיא מפורטת באמצעות התייחסות לשישה תחומי חיים מרכזיים: שיפור בתנאי החיים הבסיסיים; מיצוי זכויות; תעסוקה; כלכלת המשפחה וחובות; רווחה אישית, זוגיות, משפחתיות והוריות (כולל מטרות בתחום שיפור היחסים, התפקוד, שביעות הרצון ותחושת השלמות של כל בני המשפחה); שילוב בקהילה.

לאחר הגדרת חלומות או יעדים גדולים מתחיל תהליך של פירוקם למטרות קטנות ולמשימות ייחודיות הנדרשות להשגתן ותכנון המהלכים לקראת זאת. הצוות המקצועי (לרוב זו עובדת סוציאלית, אך בתוכניות שונות, כמו לדוגמה במערך 'נושמים לרווחה במרכז עוצמה', לצידה של העובדת הסוציאלית עובדת עם המשפחה גם מלווה, סמך-מקצועית, שנמצאת עם המשפחה בקשר רציף) עורך עם המשפחה דיאלוג מעמיק, הכולל הצגת חלופות ואפשרויות וכן בחינת השלכותיהן של בחירות שונות. כמו כן, המשפחה נחשפת למידע על אפשרויות שאולי לא הייתה מודעת אליהן מלכתחילה וכך מתרחבת תמונת המטרות. לאחר שנבנית תוכנית ההתערבות, הכוללת מטרות ברורות-השגה ומשימות להשגתן, המשפחה, בעזרת העובדת הסוציאלית והמלווה, מתחילה במסע ליישומה. תוכנית ההתערבות מתעדכנת באופן מתמיד לאורך תקופת ההשתתפות של המשפחה בה ולאור שינויים במצבה, ברצונותיה ובהעדפותיה.

עם זאת, גם בתוכנית זו לא תמיד התהליך מתפתח כמתוכנן. לפעמים המשפחה אומנם מצהירה כי היא מעוניינת בתהליך של שינוי משמעותי במצבה, אך מתקשה לסמן מטרות ויעדים לטווח רחוק או להרחיב את המבט מעבר לאתגרים ולחסמים המיידיים. במצב כזה תיבנה תוכנית התערבות קצרת טווח עם מטרות בנושאים המטרידים ביותר את המשפחה. לאחר מכן, ככל שהקשר של העובדת הסוציאלית והמלווה עם המשפחה יעמיק ובהתאם לקצב של המשפחה, יורחב השיח על תמונת השינוי שהמשפחה מעוניינת בה ועל מטרות רחוקות יותר. בהתאם לכך תיבנה תוכנית התערבות לטווח הרחוק.

בטיפול השגרתי במחלקות לשירותים חברתיים לא תמיד נקבעות מטרות ברורות. לעיתים הפונה מגיע במצב של משבר וזקוק לסיוע מיידי ולא ברור כלל אם יש צורך או אפשרות לקבוע מטרות ארוכות טווח. אם נבקש מהפונה לספר על עצמו הוא יחווה זאת כחוסר הבנה שלנו לגבי הדחיפות של מצבו או כחוסר רצון לעזור לו. במקרים אחרים, הפונה מציף אותנו בבעיות רבות וכל ניסיון מצידנו לדרג את הבעיות כדי לבחור במה להתחיל הופך ללא רלוונטי מכיוון שבפגישה הבאה מתברר שצצו בינתיים בעיות חדשות דחופות עוד יותר.

באותו הרגע עופרי הייתה יכולה להרים ידיים, להעריך שפיני מגלגל את האחריות על מצבו אליה ודורש ממנה לעשות דברים במקומו. ההערכה שלה יכולה להיות מובנת, אבל היא איננה מאפשרת לה לסייע למשפחה.

עופרי בחרה להיענות לבקשתו של פיני. היא פנתה לבדה לעמותה וביקשה מפעיל חברתי מרכזי שיתלווה אליה לביקור נוסף בבית המשפחה, כדי לבחון אפשרויות למנוע את הפינוי. הם הגיעו יחד לחדרו של פיני. פיני היה כל כך מופתע ממה שעופרי עשתה, עד שהסכים לצאת מהמיטה ולהראות להם את כל המסמכים בנוגע לפינוי, שהיו מתויקים בקלסר שיונה סידרה. תוך מספר ימים גייס פיני את כוחותיו ולאחר כחודש של עבודה משותפת עם עופרי והפעיל החברתי מהעמותה הצליחו להגיע להסדר תשלום חובות ולבטל את צו הפינוי. במהלך התהליך יונה קיבלה על עצמה להיות אחראית על כל המשך הטיפול בניירת המשפחתית ובהמשך אף ביקשה ללכת לקורס כדי לשפר את הביטחון העצמי שלה.

ההערכה המקצועית לגבי הצרכים, הידע, הכאב ויכולת הפעולה של האדם אינה משימה נקודתית. זוהי עמדה טיפולית מתמשכת שבה אנחנו מחפשים להתייבב לצידו של הפונה, תוך כדי הבנה של יחסי הכוחות החברתיים המקשים עליו. העמדה של התייבבות לצד הפונה, שמכתיבה את מהלך ההערכה, מחייבת את העובדת הסוציאלית להשעות את הרצון שלה להכתיב את התנהלות המצב, לקבוע לבדה מה ראוי שיעשה ובאיזה קצב. למעשה, תהליך ההערכה הוא מיקרוקוסמוס של הטיפול כולו. הוא מכיל את הרכיבים הטיפוליים של הקשבה אמפתית, נוכחות חיה וסביבה רגשית מיטיבה. לפעמים אלה באים לידי ביטוי בצורה יצירתית, כמו במקרה של פיני ויונה.

## בניית מטרות הטיפול: יצירת גשרים בין החומרי לרגשי

אנו רוצים לחשוב על התהליך הטיפולי כעל תהליך ליניארי, שבו בתום ההערכה נקבעות מטרות משותפות ומתחילה העבודה הממשית. לפעמים אכן ניתן לעבור מהערכה לשלב גיבוש המטרות והתחלת העבודה ולפעמים מדובר בתהליך מעגלי, שבו השגה של מטרות שנקבעו בתחילת התהליך מובילה להגדרת מטרות מחודשות ולהמשך העבודה. פעמים אחרות קשה להגדיר מטרות ארוכות טווח או שיש אי-הסכמה בין מטרותיו של הפונה למטרותיה של אשת המקצוע ואז התהליך הטיפולי מתקשה להתפתח.

השילוב של שני העקרונות הללו דורש מהעובד הסוציאלי לפתח עמדה שיש בה נחישות ומחויבות לצד זהירות ורגישות. הנחישות והמחויבות נדרשות כדי להשיג משאבים חומריים או כדי לשרטט דרך פעולה ישירה להשגת מטרות, ואילו הזהירות והרגישות נדרשות כדי לזכור כל העת שמדובר בחיים של אדם אחר, שהזכות המוסרית שיש לנו להשפיע עליהם היא מוגבלת.

אנו מדגישות, כי בניית תוכנית הטיפול צריכה להביא בחשבון את הסיוע שהפונה מוכן לקבל, ולא את הסיוע שהוא זקוק לו, מכיוון שעצם העובדה שאנשי מקצוע מוכנים לקבל את הגדרת הבעיה של הפונה היא חוויה חשובה לבניית העצמי. באופן פרדוקסלי, ככל שמצבו של הפונה קשה יותר, חשוב יותר להקשיב למטרות, כפי שהוא קובע אותן ולדרכי ההיעזרות הייחודיות שלו.

### יחסים טיפוליים בעבודה עם משפחות שילדיהן מצויים במצבי סיכון



מחקרים עדכניים בישראל ובעולם מעידים על קיומו של קשר בין עוני לבין מצבים של סיכון לילדים (Duncan & Magnuson, 2011; Evans, 2004; Metzler et al., 2017; Sedlak et al., 2010). בארצות הברית נמצא, כי סיכוייהם של ילדים החיים במשפחות במעמד סוציו-אקונומי נמוך להימצא בסיכון להתעללות או להזנחה גבוהים פי חמש (Fortson et al., 2016) או שש מסיכוייהם של ילדים אחרים (Pelton, 2015). באנגליה נמצא, כי מעמד סוציו-אקונומי הוא הגורם המשפיע ביותר על השמת ילדים בשירותי פיקוח בעקבות הזנחה או התעללות. סיכוייהם של ילדים, החיים בשכונות המדרגות בעשירון התחתון במדרג הכלכלי-חברתי, להשמה חוץ-ביתית גבוהה פי 10 בהשוואה לילדים המתגוררים בשכונות שמדרגות בעשירון העליון (Bywaters, 2013; Bywaters et al., 2016a, 2016b). נתונים בעלי אופי דומה נמצאו גם באוסטרליה (Doidge et al., 2017) ובדנמרק (Laurson, 2015). בישראל, נתוני מיפוי התוכנית הלאומית לילדים ולנוער בסיכון מצביעים על כך, ש-53% מהילדים שאותרו כילדים בסיכון חיים במשפחות שבהן ארבעה ילדים ומעלה, כחמישית מהם חיים במשפחות בלא הורה מפרנס ושיעור דומה חיים במשפחות שבהן אימהות עצמאיות (משרד הרווחה והשירותים החברתיים, 2015).

חוקרים בתחומים של התפתחות ילדים ברחבי העולם עוסקים בניסיון להבין את הקשר בין עוני לבין מצבי סיכון לילדים ומציעים מודלים עכשוויים אשר מבינים סיכון כתופעה חברתית ואקולוגית (Featherstone et al., 2014, 2018, 2019; Klevens & Metzler, 2019). מודלים אלה מדגישים את התנאים החברתיים אשר משפיעים על ההורות ואשר יכולים להחליש או לחזק את יכולתם של הורים. כך לדוגמה, תנאי הדיוור, מידת התמיכה הקהילתית, הנגישות למשאבים תעסוקתיים ורפואיים משפיעים על ילדים הן בצורה ישירה והן בצורה עקיפה, באמצעות השפעה על הוריהם (Saar-Heiman, 2021; Wolff & de-).

שני עקרונות מרכזיים מנחים אותנו בבחירת הבעיה שאיתה מתחיל הטיפול:

**1 | צרכים חומריים וצרכים רגשיים חשובים במידה שווה ואיננו מעדיפים את האחד על השני, שכן אנו רואים אותם כרוכים זה בזה:** יישומו של עיקרון זה בפרקטיקה בא לידי ביטוי בכך, שאיש המקצוע רואה כמטרה ראויה של הטיפול לפעול בכל כוחו כדי לסייע לסיפוק צרכים חומריים, אם באמצעות סל מענים, אשר קיים במסגרת תוכניות ייחודיות, אם באמצעות גיוס מענים חומריים בקהילה ואם באמצעות מיצוי זכויות אקטיבי (ראו פירוט בפרק 7).

המענה לצרכים החומריים, ובמיוחד אלה הדחופים ביותר לפונה, לא נתפס כאמצעי לגייס את הפונה לטיפול, אלא כפרקטיקה טיפולית בפני עצמה. המענה הופך לפרקטיקה טיפולית כאשר העובדת הסוציאלית מגישה אותו לפונה בצורה טיפולית ועורכת לגביו חשיבה טיפולית. כלומר, העובדת הסוציאלית מבינה את הסבל הרגשי הכרוך באי-סיפוק הצרכים החומריים ורואה עצמה מגיבה אליו, מקשיבה ברגישות להגדרה של הפונה לגבי הסיוע שהוא מבקש וכן לקצב ולאופן שבו הוא רוצה לקבל את הסיוע.

במקרים מסוימים, הפונה מבקש סיוע חומרי שנראה לנו מינורי ביחס למצבו הכללי. כך לדוגמה, סמי, עובד סוציאלי, פגש לראשונה את בסמה, אשר סבלה מקשיים ומחוסרים רבים, אך כל מה שהיא ביקשה בפגישה הראשונה היה סיוע ברכישת משקפיים לבנה. הוא נרתם למשימה של רכישת המשקפיים מבלי להביע באוזני האישה את דעתו על החוסרים האחרים. הוא עדכן אותה מה בכוונתו לעשות כדי להשיג את התקציב לרכישת משקפיים וכן עדכן אותה לגבי תהליך אישור התקציב. רק לאחר שהתקציב אושר, הוא שאל אותה במה הוא יכול לעזור לה עכשיו, והיא שיתפה אותו בצרכים נוספים. העובדה שסמי קיבל את האופן שבו האישה הגדירה את הבעיה החומרית שלה, על אף שהוא זיהה צרכים חומריים אחרים, אפשרה לה לתת בו אמון.

במקרים אחרים, לעובדת הסוציאלית אין מענה לצרכים החומריים, ולכן היא יכולה להעדיף להתעלם מהם או להקטינם. אולם, אנו טוענות, כי התעלמות ממצב של חוסר בחשמל או אוכל דומה להתעלמות מכך שאישה היא קורבן לאלימות מצד בעלה. התעלמות כזו נחווית כאדישות של העובדת הסוציאלית או כהסכמה לכך שהמצב הוא הגיוני וסביר. כך או כך, בחוויית העצמי של הפונה, התעלמות כזו נחווית כאמירה "אינך חשובה די הצורך או צרכיך הבסיסיים אינם חשובים די הצורך".

**2 | התייצבות לצד הפונה בבחירת המטרות להתערבות:** מכיוון שאנו מניחים שהפונה מבקש להקטין את המצוקה בחייו, והוא אינו מצליח לעשות זאת בכוחות עצמו, נבקש להצטרף אליו בבחירת המטרות להתערבות. שושני (2016) טוענת, כי האפשרות של הפונה להגדיר את עצמו, את בעיותיו ואת הדרכים שבהן הוא מבקש עזרה, היא בעצמה ביטוי של צדק חברתי ברמת הפרט. על בסיס השאיפה לצדק חברתי אנו רואות בהתייצבות לצד הפונה הפגנה של נוכחות מיטיבה ושל סולידריות. התייצבות זו מאותתת לפונה, כי דעתו חשובה לנו, כי שאיפותיו חשובות לנו וכי אנו מוכנים להצטרף למאבק הגדול שהוא נדרש לו כדי להגשימו.

בני המשפחה, על העובדת הסוציאלית להשתמש בפרקטיקות שמטרתן השגת שינוי במציאות החיצונית, כמו סל מענים גמיש ומיצוי זכויות אקטיבי (Saar-Heiman & Gupta, 2020). הטיפול כולו, ובפרט התייחסות בו-זמנית לטובת הילדים ולכאב של ההורים מחייבים מיומנות גבוהה וכן תמיכה ועבודה צמודה עם עובדת סוציאלית לחוק הנוער, יו"ר ועדת תכנון טיפול, ראשת צוות ואנשי מקצוע נוספים.

### יצירת הקשר הראשוני



ביצירת הקשר הראשוני על העובדת הסוציאלית לזהות ולהעריך את מצב הסיכון שבו מצויים הילדים, וכן להביא בחשבון את ההתמודדויות של בני המשפחה עם המציאות החומרית והחברתית, את זיכרונותיהם ממפגשים קודמים עם עובדים סוציאליים, את המציאות הפנימית של כל אחד מהם ואת ההיסטוריה האישית של בני המשפחה.

הורים שילדיהם מצויים במצבי סיכון מגיעים אל היחסים עם העובדת הסוציאלית בחרדה גדולה מאוד. הם חוששים ממבטה של העובדת הסוציאלית, הן בשל כוחה והן בשל ניסיון העבר שלהם. העובדת הסוציאלית מצידה מגיעה אל היחסים עם מודעות גבוהה מאוד לכך, שלצד עבודתה עם ההורים, מוטלת עליה אחריות תמידית להעריך את רמת הסיכון שבה הילדים נמצאים. יתרה מכך, היא גם מרגישה אחריות כבדה מאוד לכך שהילדים לא ייפגעו.

יצירת הקשר הראשוני מחייבת, אם כן, תשומת-לב מרובה למצבם של הילדים ולחששותיהם של ההורים. במקרים שבהם הילדים אינם מצויים בסכנה מיידית ולא נדרשת פעולת חירום חד-צדדית, על העובדת הסוציאלית מוטלת המשימה לייצר יחסים של קירבה ואמון בתוך אקלים של חשדנות ופחד מצד ההורים, ולפעמים גם מצד הילדים (Turney, 2012). כדי להצליח בכך היא נדרשת למשנה זהירות בשימוש שהיא עושה בסמכותה ובאופן שבו היא מפעילה את כוחה בתחילת היחסים.

### הערכה



לצד יצירת הקשר הראשוני עם משפחות לילדים בסיכון, על העובדת הסוציאלית לבצע תהליך הערכה ראשוני תוך התייעצות ושיתוף פעולה עם עובדת סוציאלית לחוק הנוער. חשוב לציין, כי יצירת הקשר והערכה אינם תהליכים נפרדים אלא תהליכים השלובים זה בזה ומשפיעים זה על זה הן בתחילת הקשר והן לאורכו. הערכת הסיכון חייבת להביא בחשבון את מידת הסיכון לילדים, מחד גיסא, ואת האפשרויות הריאליות הקיימות לצורך הגנה עליהם, מאידך גיסא. לצורך הערכת מידת הסיכון על העובדת הסוציאלית להכיר כלי הערכה להזנחה ולפגיעה פיזית, מינית ורגשית (לדוגמה ראו אצל רוסמן וקאי צדוק,

Shalit, 2007). הורים החיים בעוני חשופים יותר לעיניהם של אנשי מקצוע בשירות הציבורי ולכן מגבלותיהם נראות יותר לעין. גם הערכת הסיכון ותהליכי קבלת ההחלטות של אנשי המקצוע עלולים להיות מוטים לרעתם של אנשים בעוני (Enosh & Bayer-Topilsky, 2014), ויכולתם של הורים אלה להתנגד להתערבותם של עובדים סוציאליים היא קטנה. נקודת המוצא של הטיפול בילדים בעבודה סוציאלית מודעת-עוני היא, כי על המשפחות להיות מרחב בטוח עבור ילדיהן וכאשר הן נכשלות בכך, ילדיהן זקוקים להגנה. מטרתו של הטיפול הסוציאלי היא להבטיח שהילדים זוכים להגנה ושההורים מקבלים את התמיכה שהם נדרשים לה כדי לממש הורות מיטיבה. בניגוד לגישות הרואות הורות מיטיבה כתוצר של כישורי הורות, עבודה סוציאלית מודעת-עוני מדגישה את הצורך של ההורים בהקשר כלכלי-חברתי יציב כדי לממש הורות מיטיבה.

בראי הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, על העובדים הסוציאליים לזהות את החסמים הכרוכים בעוני, שאיתם ההורים מתמודדים ולהתייבב לצידם בניסיון להיאבק בחסמים אלה. כדי לזהות את החסמים הכרוכים בעוני, יש להכיר מקרוב ("ידע מתוך קירבה") הן את המציאות החומרית שאיתה ההורים מתמודדים והן את המציאות הרגשית שלהם, את עברם ואת ההווה שלהם. בנוסף לכך, על העובדים הסוציאליים להכיר מקרוב גם את הילדים ולהפוך להיות דמויות מיטיבות עבורם. העקרונות שפורטו בפרק זה לגבי יצירת הקשר הראשוני הם רלוונטיים גם למשפחות שילדיהן מצויים בסיכון. עם זאת, יש להתייחס גם לסיכון באופן ייחודי.

להלן מספר קווים מנחים להתייחסות לסיכון בשלבים הראשוניים של יצירת הקשר הטיפולי. יש לשים-לב, כי הקווים המנחים הללו אמורים להוות **תוספת** לעקרונות הפרקטיקה שפורטו לאורך הפרק ולא להחליפם באופן בלעדי.

כדי להעריך את הסיכון לילדים, להגדיר ולהוציא לפועל את התוכנית הטיפולית, נדרשים העובדים הסוציאליים ליצור קשר עם ההורים. לכאורה מדובר בפרדוקס; ההורים נחשבים פעמים רבות למחוללי הסיכון ולכן העובדים הסוציאליים עלולים לראות בהם רק אובייקטים לשינוי. אולם הניסיון הקליני והמחקרי מעידים, כי יצירת קשר מיטיב בין הורים לעובד הסוציאלי מהווה מנבא מרכזי להגברת שביעות הרצון של ההורים מהטיפול, לצמצום מספר ההוצאות של ילדים מבתיים (Gladstone et al., 2014) ולעלייה במספר ההוצאות שנערכו בהסכמת ההורים (סאבו-לאל ואח', 2020; שורק ואח', 2021). ברור, אם כך, שהקשר עם ההורים, בנוסף לקשר שהעובדת הסוציאלית יוצרת עם הילדים, הוא קריטי בחשיבותו. למעשה, המודל של עבודה סוציאלית מודעת-עוני מדגיש את חשיבות ההיכרות עם כל בני המשפחה. היכרות ישירה עם הילדים ועם ההורים משפרת את יכולתה של העובדת הסוציאלית להעריך את מצבי הסיכון ואת מערכות היחסים המשפחתיות וליצור יחסים מיטיבים.

כדי להבטיח את מוגנות הילדים וליצור עם ההורים מערכת יחסים מיטיבה, על העובדת הסוציאלית לראות את ההורים כמי **שרוצים** להיות הורים טובים יותר ושחוסר ההצלחה שלהם גורם להם כאב. לצד ביסוס היחסים הטיפוליים והתייחסות למציאות הרגשית של



## איך מנהלים פגישות ראשונות?

פגישות ראשונות עם משפחות שילדיהן מצויים במצבי סיכון יכולות לקבל צורות שונות. לפעמים מדובר במצבים שבהם העובדת הסוציאלית לא יודעת כלל על קיומו של סיכון וזה מתברר רק תוך כדי ההיכרות הקרובה. פעמים אחרות, יש לעובדת הסוציאלית חשש כי הילדים נמצאים במצבי סיכון וחשש זה מהווה את הסיבה ליצירת קשר עם המשפחה. במקרים אחרים, הסיכון ידוע ומוכר והמשפחה אף עברה ועדת תכנון טיפול והערכה. במצב זה, ההורים מודעים לכך, שהעובדים הסוציאליים מודאגים לגבי ילדיהם, בין אם הם מסכימים שהדאגה מוצדקת ובין אם לאו. בכל המקרים הללו, בפרט במקרים שבהם יש חשש או ודאות כי הילדים נמצאים במצבי סיכון, חשוב שהעובדת הסוציאלית תבין, כי ההורים מגיעים למפגשים הראשונים כאשר הם חשים מואשמים ומותקפים וכי התנהגותם משקפת התמודדות עם תחושות אלו, ועליה להתייחס לכך בהבנה (Turney, 2012). כמו כן, יש חשיבות רבה לכך, שהעובדת הסוציאלית תעבוד בשקיפות ובכנות, תמצא את המילים המתאימות כדי לשתף את ההורים בדאגה ביחס לסיכון ילדיהם, ותגיד להורים מה מטרת המפגשים ומה צפוי שיקרה בהם. חשוב שהיא תכבד את ההורים ותנסה בכל דרך להבין את נקודת המבט שלהם ולראות בה מקור של כוח ולצד זאת תביע רצון לסייע להם ולפעול יחד כדי ליצור מוגנות לילדים.



## בניית מטרות הטיפול

כאשר מדובר במשפחות שילדיהן במצבי סיכון יש חשיבות גדולה להבהיר, כי הפחתת הסיכון היא חלק ממטרות הטיפול. עם זאת, הניסוח המדויק של מטרות הטיפול נובע מתוך היכרות עם הילדים ומתוך הדיאלוג עם ההורים על האופן שבו הם מבינים את הסיכון והסכנה לילד ואת דרכי הפעולה הטובות ביותר להפחתת הסיכון (Keddell, 2014; Turnell & Edwards, 1999). דיאלוג זה הופך למורכב כאשר אין הסכמות בין העובדת למשפחה, אך דווקא במצבים אלו חשוב עוד יותר להמשיך ולנהל דיאלוג, תוך סימון הפערים בתפיסות והצעת תוכנית שתענה על כל הצרכים שעולים.

מכיוון שבניית התוכנית נעשית פעמים רבות בצל החוק או לפחות תחת האפשרות של מעורבות החוק, כאשר הסיכון מוערך כגבוה, חשוב לקבוע יעדים מעשיים ומדידים כדי שיתאפשר לזהות שינוי. כלומר, מטרות הטיפול במצבי סיכון גבוה צריכות להתמקד בשינויים מובנים, לרוב התנהגותיים, שניתן לבחון ולהעריך כדי לוודא שמידת הסיכון יורדת ואף נעלמת. גם יעדים אלה ינוסחו במונחים שמדברים אל ההורים ותוך כדי התחברות לרצון שלהם בטובת ילדיהם.

2019, עמ' 107-99) וכן Signs of Safety) ולהיות מסוגלת להשתמש בהם. חשוב כי העובדת הסוציאלית תשאף לפגוש את הילדים בעצמה, עם הוריהם ובנפרד מהם, ותיצור איתם קירבה כלשהי כדי להתרשם בעצמה ממצבם ולא רק לקבל דיווחים מאנשי מקצוע אחרים (אלפנדרי, 2016). בהערכת הסיכון יש להבחין בין מצבים של סכנה, כאשר הילד חשוף למצבים מסכנים פיזית באופן מיידי וישיר, לבין מצבים של סיכון, כאשר הילד חשוף למצבים שעלולים להפוך למסכנים או כאלו שעלולים לפגוע בו בטווח הארוך (מאסס, 1991).

פעמים רבות, הזיהוי כי ילדים מצויים במצבי סיכון מעורר אצל העובדות הסוציאליות רצון ליצור עבורם באופן מיידי מציאות טובה יותר (Davies, 2008). ואכן ילדים ראויים למציאות הטובה ביותר שהחברה יכולה לספק להם. אולם, מהי המציאות הזו? מהן האלטרנטיבות האמיתיות הפתוחות בפני העובדת הסוציאלית בבואה להמליץ על דרך הטיפול? כדי להעריך את האפשרויות הריאליות הקיימות לצורך הגנה על הילדים, על העובדת הסוציאלית להכיר מקרוב את האפשרויות הקיימות בקהילה ומחוץ לקהילה לטיפול בילדים ובהוריהם, וכן לשקול מהי הסבירות שהילדים והוריהם יצליחו להשתלב במסגרות הקיימות ולהינות מהטיפול המוצע בהן. ניסיונו מלמד, כי כלי מרכזי של ההערכה בהקשר זה הוא האפשרות של העובדת הסוציאלית להכיר מתוך קירבה את כל בני המשפחה, כולל הילדים, באמצעות מפגשים המתקיימים בבית (סער-הימן ואח', 2018). מפגשים כאלה וכן פגישות נפרדות עם הורים וילדים הם מצע ליצירת אמון ולהתרשמות בלתי אמצעית ממצב הילדים וההורים.

**דוגמה |** רונה קיבלה לטיפול את משפחת אברמסון, זוג הורים ו-10 ילדים, שסבלו מהזנחה קשה. ההורים ובמיוחד האב סירבו לכל קשר עם מוסדות החינוך והרווחה, שאותם הם חוו כעוינים, כפולשניים וכביקורתיים. רונה הצליחה ליצור עם ההורים קשר ראשוני של אמון באמצעות מפגשים קבועים בבית ותשומת-לב רגישה לבקשותיהם של ההורים ולצרכיהם החומריים והרגשיים. כדי להשלים את ההערכה היא רצתה לקבל מידע מסודר על אודות הילדים מהמסגרות החינוכיות שבהן הם למדו. בשלב זה ההורים סמכו על רונה ולא התנגדו לכך שהיא תכיר את ילדיהם ואפילו תיחשף למידע על אודותיהם, אך הם סירבו בכל תוקף לכך שרונה תפנה למסגרות החינוכיות ותבקש את המידע הנדרש, מכיוון שלא רצו שיוודע שהם "מטופלי רווחה". רונה הציעה להורים, שהאם היא זו שתבקש את המידע בתואנה כלשהי, והצעתה התקבלה. האמון שרונה נטעה בהורים והנכונות שלה לבחון אפשרויות שונות כדי להשיג את המידע, אפשרו לה לקבל את כל המידע שביקשה, חיזקו את היחסים הטיפוליים ואפשרו להורים לחשוף את קשייהם בנוגע לילדים ולקבל סיוע בתחום זה.

בדוגמה זו ניתן לראות תהליך הערכה יצירתי ומותאם למשפחה המערב ביקורים בבית, יצירת קשר עם מספר בני משפחה במקביל, וביסוס הקשר עם ההורים תוך כדי קבלת מידע מאנשי מקצוע אחרים. תהליך הערכה כזה מבוסס על אמון במשפחה והיענות לצרכיה.

## סיכום

בפרק זה עסקנו ביצירת הקשר הראשוני עם המשפחה, הסברנו את חשיבותם של היחסים הטיפוליים והרחבנו באופן שבו ניתן לבצע הערכה ולקבוע את מסגרת הטיפול ואת מטרותיו, תוך כדי התייבשות לצד הפונים. בנוסף לכך, למדנו כיצד ניתן להשתמש בסיפור חיים ככלי ליצירת קשר ראשוני והתייחסות לצרכים של הפונה, לידע שלו, לכאב שלו וליכולת הפעולה שלו. לבסוף, הפרק הציג בקצרה את ההשתמעות של העקרונות הכללים שסקרנו בעבודה עם משפחות וילדים במצבי סיכון.

## מקורות

- אלפנדר, ר' (2016). הערכת רפורמה ארצית בתחום הגנת הילד שנועדה לשפר השתתפות ילדים בקבלת החלטות. ביטחון סוציאלי, 99, 13-30.
- אלפנדר, ר' (2018). יצירת המרחב הטיפולי: אספקטים קונקרטיים וסימבוליים. בתוך ר' אלפנדר (עורך), למצוא מקום לנפש: אבני יסוד בעבודה סוציאלית פסיכודינמית (עמ' 27-46). כרמל.
- דהן, ד' (2017). לא ראינו אותי. בתוך מ' קרומר-נבו, עבודה סוציאלית מודעת-עונו בתכנית מפ"ה: מושגים, כאבים ותקוות (עמ' 37-38). אוניברסיטת בן-גוריון בנגב.
- מאסס, מ' (1991). סיכון, סכנה ופגיעות ביחסים שבין הורים לתינוקותיהם: שיטה להערכה ולהתערבות. חברה ורווחה, י"ב(4), 391-404.
- משרד הרווחה והשירותים החברתיים (2015). סקירת השירותים החברתיים, 2014 (עמ' 267). אגף בכיר למחקר, תכנון והערכה.
- סבו-לאל, ר', אלמוג-זקן, א' ושוקר, י' (2020). משפחה בשביל הצמיחה: מחקר הערכה. מאירס, ג'וינט, ברוקדייל.
- סער הימן, י', קרומר-נבו, מ', ולביא-אג'אי, מ' (2018). התערבות בהקשר החיים הממשי: מסגרת חשיבה פעולה אודות המרחב הטיפולי בעבודה סוציאלית מודעת עונו. חברה ורווחה, לח(3), 629-657.
- רוסמן, מ', וקאי צדוק, א' (2019). "מודל מפגש" נקודת מבט מקיפה על תופעת ההזנחה. [תדריך תאורטי ומעשי לאבחון ולטיפול במשפחות, ילדים ונוער](#). קרן רש"י, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים והמוסד לביטוח לאומי.

**דוגמה מספר 1** | מאשה קיבלה לטיפול את משפחת ישראל, אם צעירה ובתה התינוקת, במסגרת אחת מהתוכניות שאימצו את העקרונות של עבודה סוציאלית מודעת-עונו. התינוקת הייתה במצב של הזנחה קשה, שהביאה לפגיעה התפתחותית. עובדת סוציאלית לחוק הנוער דרשה שהתינוקת תתחיל ללכת למעון באופן סדיר, אך האם התנגדה לכך בצורה נחרצת. מאשה דאגה לשלומה של התינוקת, אך גם הבינה שאם תחייב את האישה לפעול בניגוד לרצונה, היא תחבל בקשר הטיפולי העדין שנבנה. בעזרת משאבים ייחודיים נבנה פתרון יצירתי, שבמסגרתו גויסה סומכת אשר הגיעה כל בוקר לבית המשפחה ושימשה כמטפלת לתינוקת. במקביל, נעשה תהליך של היכרות בין האם לצוות המעון ולאחר מספר שבועות האם הסירה את התנגדותה למעון. בעזרת פתרון זה מאשה יכולה הייתה להתייבב לצידה של האם וכן להציע מענה לצרכים המיידיים של התינוקת בהגנה ובטיפול מיטיב.

**דוגמה מספר 2** | זוג הורים הוזמנו למחלקה לשירותים חברתיים בעקבות תלונות חוזרות ונשנות, כי ילדיהם מוזנחים ומשוטטים ברחוב לאורך היום והערב. ההורים אמרו, כי הם מודעים לכך שילדיהם מבלים שעות רבות ברחוב, אך סירבו לראות בכך ביטוי של הזנחה הורית. לטענתם, הסיבה המרכזית היא העובדה שהדירה שלהם צפופה מאוד ויש בה ליקויים רבים. הם תיארו תהליך ארוך של פניות לחברה המשכנת של הדיור הציבורי, שהייתה אחראית על דירתם, ללא הועיל.

לאחר היכרות ויצירת קשר ראשוני נקבעה ועדת תכנון טיפול. כנהוג, הוזמנו לוועדה אנשי מקצוע חינוכיים וטיפוליים שהכירו את הילדים. אולם, בנוסף להם, הוזמנו לוועדה גם נציגי החברה המשכנת. התפיסה כי מצב הדיור הוא אכן מצב המסכן את הילדים הביאה את העובדים הסוציאליים לעסוק, במהלך הוועדה, באופן רציני בפתרון בעיית הדיור ואכן, הוועדה נפתחה בדיון בבעיה זו. רק לאחר שהעובדים הסוציאליים התרשמו, כי נציגי החברה המשכנת הבין את חומרת המצב ומתכוון לטפל בו, עזב נציגי החברה את הוועדה וזו התפתחה לדיון עם אנשי החינוך והטיפול. ההורים, שסירבו לאורך זמן להצעה לפנות לטיפול בכישורי ההורות שלהם, היו נרגשים מאוד מההכרה שקיבלו בנוגע לבעיית הדיור שלהם, ואמרו שהם חושבים שטיפול יוכל לעזור להם. כשנה לאחר מכן, ההורים קיבלו דירה חלופית, הדיווחים המודאגים פסקו לגמרי ומצב הילדים השתפר בצורה ניכרת.

ההתערבויות, אשר מופיעות בשתי הדוגמאות שלעיל, מבוססות על תפיסה הרואה בהורים שותפים אמיתיים ואת תפקיד העובדים הסוציאליים כמי שאמורים להתייבב לצידם של ההורים כדי שאלה יוכלו לממש את הפוטנציאל ההורי שלהם. כדי שתפיסה כזו תוכל להפוך לפרקטיקה חיה ונושמת, היא חייבת לקבל גיבוי מצד הצוות המנהל של המחלקה וכן להיות מגובה בתהליכי הדרכה. בהינתן גיבוי כזה, ניתן לראות, כי נדרש שיתוף פעולה הדוק בין כל אנשי המקצוע במחלקה לשירותים חברתיים המעורבים בטיפול – עובדת סוציאלית לחוק הנוער, יו"ר ועדות תכנון טיפול וראשת הצוות. במקרים רבים נדרשת גם הקצאת משאבים ליישום ההתערבות.

- Featherstone, B., Morris, K., Daniel, B., Bywaters, P., Brady, G., Bunting, L., Mason, W., & Mirza, N. (2019). Poverty, inequality, child abuse and neglect: Changing the conversation across the UK in child protection? *Children and Youth Services Review*, 97, 127-133.
- Fortson, B. L., Klevens, J., Merrick, M. T., Gilbert, L. K., & Alexander, S. P. (2016). *Preventing child abuse and neglect: A technical package for policy, norm, and programmatic activities*. National Center for Injury Prevention and Control, Centers for Disease Control and Prevention.
- Gladstone, J., Dumbrell, G., Leslie, B., Koster, A., Young, M., & Ismaila, A. (2014). Understanding worker-parent engagement in child protection casework. *Children and Youth Services Review*, 44, 56-64.
- Keddell, E. (2014). Theorising the signs of safety approach to child protection social work: Positioning, codes and power. *Children and Youth Services Review*, 47, 70-77.
- Klevens, J., & Metzler, M. (2019). Bringing a health equity perspective to the prevention of child abuse and neglect. In B. Lonne, D. Scott, D. Higgins, & T. I. Herrenkohl (Eds.), *Re-visioning public health approaches for protecting children* (pp. 197-220). Springer.
- Laursen, M. (2015). Needs and characteristics of high-resource using children and youth, Denmark. In J. K. Whittaker, J. F. del Valle, & L. Holmes (Eds.), *Therapeutic residential care for children and youth: Developing evidence-based international practice* (pp. 73-84). Jessica Kingsley Publishers.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation', *Psychological Review*, 50, 370-396.
- Metzler, M., Merrick, M. T., Klevens, J., Ports, K. A., & Ford, D. C. (2017). Adverse childhood experiences and life opportunities: Shifting the narrative. *Children and Youth Services Review*, 72, 141-149.
- Pelton, L. H. (2015). The continuing role of material factors in child maltreatment and placement. *Child Abuse and Neglect*, 41, 30-39.
- Saar-Heiman, Y. (2021). Unpacking the relationship between poverty, child maltreatment and child protection involvement: Service users' and practitioners' perspectives. *Journal of the Society for Social Work and Research*. Online early view <https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/713999?journalCode=jsswr>
- Saar-Heiman, Y., & Gupta, A. (2020). The poverty-aware paradigm for child protection: A critical framework for policy and practice. *The British Journal of Social Work*, 50(4), 1167-1184.

- שבאר שפירא, ד' (2018). הערכה פסיכו-סוציאלית אינטגרטיבית: הצטלבות של מצבי חיים. בתוך ר' אלפנדרי (עורך), *למצוא מקום לנפש: אבני יסוד בעבודה סוציאלית פסיכודינמית* (עמ' 47-76). כרמל.
- שורק, י', אלמוג-זקן, א', וקונסטנטינוב, צ' (2021). *משפחה מיטיבה וקבועה: מחקר הערכה*. מאיירס, ג'וינט, ברוקדייל.
- שושני, ב' (2016). מבט נוסף על עבודה פרטנית - הפונה כסובייקט: להתחיל במקום שבו הפונה נמצא, איפה הוא נמצא? *חוכמת רחוב*, 1, 8-23.

- Altman, N. (2011). *The analyst in the inner city: Race, class, and culture through a psychoanalytic lens*. Routledge.
- Bywaters, P. (2013). Inequalities in child welfare: Towards a new policy, research and action agenda. *British Journal of Social Work*, bct079.
- Bywaters, P., Brady, G., Sparks, T., & Bos, E. (2016a). Child welfare inequalities: New evidence, further questions. *Child & Family Social Work* 21(3), 369- 380.
- Bywaters, P., Bunting, L., Davidson, G., Hanratty, J., Mason, W., McCartan, C., & Steils, N. (2016b). [\*The relationship between poverty, child abuse and neglect: An evidence review\*](#).
- Davies, L., (2008). Omnipotence in child protection: Making room for ambivalence. *Journal of Social Work Practice*, 22(2), 141-152.
- Doidge, J. C., Higgins, D. J., Delfabbro, P., Edwards, B., Vassallo, S., Toumbourou, J. W., & Segal, L. (2017). Economic predictors of child maltreatment in an Australian population-based birth cohort. *Children and Youth Services Review*, 72, 14-25.
- Duncan, G. J., & Magnuson, K. (2011). [\*The long reach of childhood poverty. Pathways, A Magazine on Poverty, Inequality and Social Policy\*](#), 22-28
- Enosh, G., & Bayer-Topilsky, T. (2014). Reasoning and bias: Heuristics in safety assessment and placement decisions for children at risk. *British Journal of Social Work*, 45(6), 1771-1787.
- Evans, G. W. (2004). The environment of childhood poverty. *American Psychologist*, 59 (2), 77-92.
- Featherstone, B., Morris, K., & White, S. (2014). *Re-imagining child protection: Towards humane social work with families*. Policy Press.
- Featherstone, B., Gupta, A., Morris, K., & White, S. (2018). *Protecting Children: A Social Model*. Policy Press.

- Sedlak, A. J. et al. (2010). *Fourth national incidence study of child abuse and neglect (NIS-4): Report to Congress* (NIS-4) at 5-12 & 5-16, U. S. Department of Health & Human Services.
- [What is the Signs of Safety?](#)
- Turnell, A., & Edwards, S. (1999). *Signs of Safety. A solution-oriented approach to child protection casework*. WW Norton.
- Turney, D. (2012). A relationship-based approach to engaging involuntary clients: The contribution of recognition theory. *Child & Family Social Work, 17*(2), 149-159.
- Wolff, J., & de-Shalit, A. (2007). *Disadvantage*. Oxford University Press.





## מיצוי זכויות אקטיבי

---



## פרק 07



## מבוא

הפרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עונוי מבוססת, כפי שמתואר בפרקים הקודמים, על התייצבות לצידם של משתמשי השירות והתגייסות לסייע להם במאבק בעונוי. עם זאת, פעמים רבות עובדים סוציאליים נדרשים לפרקטיקה של מיצוי זכויות אקטיבי בשלבים הראשונים של הקשר עם משתמשי השירותים. פרק זה, המציג את הפרקטיקה של מיצוי זכויות אקטיבי, מופיע מיד אחרי הפרק העוסק ביצירת הקשר הראשוני עם משתמשי השירותים וזאת כדי להצביע על חשיבותו כבר בשלבים הראשונים של הקשר ועל האופן שבו ניתן להשתמש במיצוי זכויות אקטיבי לאורך כל הקשר. מכיוון שאנו רואים בעונוי הפרה של זכויות, הבאה לידי ביטוי במחסור מטריאלי (בכסף), מחסור בהזדמנויות חברתיות (תעסוקה, דיור, בריאות, חינוך, תרבות, ביטחון אישי) ומחסור בהון סימבולי (הכרה, כבוד), אנו מחפשים דרכים להתייחס בעת ובעונה אחת הן להיבטים הרגשיים של החוויה האנושית (באמצעות הדגש על יחסים ועל מתן הכרה) והן להיבטים החומריים של החיים, הכרוכים במחסור בכסף ובהזדמנויות חברתיות. ברמה של הטיפול בפרט, הכלים המרכזיים לסיוע בהיבטים החומריים הם סל המענים הגמיש ומיצוי הזכויות האקטיבי. פרק זה יוקדש, אם כן, לפרקטיקה של מיצוי זכויות אקטיבי ויבחן את מקורותיה העיוניים ואת ביטוייה בפרקטיקה ישירה, תוך מתן דגש להיבטים הטיפוליים של מיצוי זכויות אקטיבי ולשילוב בין מענה לצרכים חומריים ורגשיים.

## מטרות הפרק

- 1 | להכיר את החסמים הייחודיים של אנשים החיים בעונוי בנושא מיצוי זכויות.
- 2 | להבין מהו מיצוי זכויות אקטיבי בעבודתם של עובדים סוציאליים פרטניים ולפתח מודעות לחשיבותו ולערכו.
- 3 | ללמוד את הפרקטיקות של מיצוי זכויות אקטיבי הן כמענה ממשי והן כמענה רגשי.
- 4 | להבין את חשיבות התפקיד של עובד סוציאלי למיצוי זכויות בקהילה ולדעת כיצד ניתן להיעזר בו.

פרק זה מבוסס על המאמר: רוסו-כרמל ואח' (2019). מה בין מיצוי זכויות למיצוי זכויות אקטיבי? מיצוי זכויות אקטיבי בתוכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות). ביטחון סוציאלי, 106, 99-122 ועל התדריך: סוקולובר-יעקובי ואח' (2016). מיצוי זכויות אקטיבי בעבודת המחלקות לשירותים חברתיים: קווי יסוד לעבודת מיצוי זכויות לפי הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עונוי. משרד הרווחה, השירות לרווחת הפרט והמשפחה.

## הצעה למנחה

השיעור יעסוק במיצוי זכויות אקטיבי, בחשיבותו ובערכו הטיפולי בהתייצבות לצד אנשים החיים בעונוי. נעסוק גם בהיבט המעשי של מיצוי זכויות אקטיבי, תוך הדגמת סיפורים ונקודות לדיון ולמחשבה.

## מהלך השיעור

במהלך השיעור מוצגות דוגמאות שונות וניתן להשתמש בהן או לדון בדוגמאות שהלומדים יעלו מתוך ניסיונם. ישנה חשיבות גדולה לאפשר ללומדים להציג סיפורי טיפול מתוך ניסיונם ולדון בדילמות שעולות בהם, לאור העקרונות המוצגים בפרק זה.

## רקע | מיצוי זכויות בעבודה סוציאלית בהקשר היסטורי

הגנה על זכויות אדם ושאיפה לצדק חברתי מצויים בלב ליבו של מקצוע העבודה הסוציאלית. אולם, עם השנים, התפתחה הבחנה בין המאבק לצדק חברתי בזירת המקרו לבין הניסיונות לקידום צדק חברתי ברמת הטיפול הפרטני. המאבק לצדק חברתי בזירת המקרו נעשה בעיקר באמצעות פרקטיקת מדיניות, פיתוח שירותים, התארגנות חברתית ומחאה חברתית. מאבק זה מזוהה עם פרקטיקות קבוצתיות וקהילתיות ועם עבודה עם פעילים חברתיים (Dalrymple & Boylan, 2013) והוא מתבצע תחת השם "סנגור חברתי" (cause advocacy). מטרתו של הסנגור החברתי היא לחולל שינוי מערכתי הקשור בשינוי תקנות וחוקים או באופן חלוקת המשאבים ברמת הארגון, ברמה המקומית או הארצית (Hepworth & Larsen, 1993; Weiss-Gal & Gal, 2009). במקביל, מראשית המקצוע, התפתח הסנגור הפרטני (case advocacy) אשר עוסק בשינוי מצבו של הפרט ובהגברת קולם של אנשים אשר משתמשים בשירותי הרווחה, באמצעות ייצוגם או ייצוג של האינטרסים שלהם בפני גופי מינהל שונים.

עם התפתחותו של המקצוע והתמסדותו, התרחק הסנגור הפרטני, כמו העבודה הפרטנית כולה, מהזיקה לשינוי חברתי. יש הטוענים, כי העומס המוטל על עובדים סוציאליים פרטניים לא מאפשר להם לעסוק במקרו-פרקטיקה ברמה המערכתית

הוגן ופומבי ואת הזכות להיחשב זכאי עד שלא הוכחה אשמה. עוד קובעת ההכרזה את הזכות של כל אדם לאזרחות, להקמת משפחה, לבעלות על קניין, לחירות המחשבה, המצפון והדת, הזכות להתאגד, לבחור ולהיבחר. שמונת הסעיפים האחרונים מפרטים את הזכויות החברתיות – כל אדם זכאי לעבודה, לבחירה חופשית של עבודתו, לתנאי עבודה צודקים והוגנים והגנה מפני האבטלה; כל אדם, ללא כל אפליה, זכאי לשכר שווה בעד עבודה שווה, לשכר צודק והוגן, אשר יבטיח לו ולבני ביתו קיום ראוי לכבוד האדם שיושלם, אם יהיה צורך בכך, על ידי אמצעים אחרים של הגנה סוציאלית; כל אדם זכאי למנוחה ולפנאי, ובכלל זה להגבלת שעות העבודה במידה המתקבלת על הדעת ולחופשה בשכר לעיתים מזומנות; כל אדם זכאי לרמת חיים נאותה, לבריאותם ולרווחתם שלו ושל בני ביתו, לרבות מזון, לבוש, שיכון, טיפול רפואי, שירותים סוציאליים כדרוש וזכות לביטחון במקרה של אבטלה, מחלה, אי-כושר עבודה, התאלמנות, זיקנה או מחסור אחר בנסיבות שאינן תלויות בו; כל אדם זכאי לחינוך שיינתן חינם לפחות בשלבים היסודיים. עוד קובעת ההכרזה זכויות מיוחדות לסיוע לאימהות ולילדים. ההכרזה קובעת גם, כי לכל אדם יש חובות כלפי הכלל וכי רק בתוך הכלל נתונה לו האפשרות להתפתחות חופשית ומלאה של אישיותו.

הכרזת זכויות האדם של ארגון האומות המאוחדות אינה מגדירה דרך אכיפה או גוף ביצועי ובשל כך ראשי מדינות לא רואים בה הכרזה מחייבת. עם זאת, רבים מעקרונויה קיבלו מעמד מוכר של כללי המשפט הבינלאומי והיא השפיעה על עקרונות המשפט הפנימי של מדינות רבות, לרבות מדינת ישראל. הכללת הזכויות החברתיות בין זכויות האדם היא נושא לוויכוח. בישראל, האגודה לזכויות האזרח ניסחה הצעה לחקיקת חוק יסוד: זכויות חברתיות, אשר זכתה לתמיכת חברי כנסת רבים, אולם ממשלות ישראל מתנגדות לכך. בשנת 2003 עמותת 'מחויבות לשלום ולצדק חברתי' ו'האגודה לזכויות האזרח' עתרו לבג"ץ נגד הקיצוץ החד בגמלאות להבטחת הכנסה, המשולמות לאנשים החיים בעוני. הם טענו, כי הקיצוץ בקצבה פוגע בזכותם של המקבלים אותה לחיים בכבוד. הדיונים חשפו את המורכבות של עמדת המדינה בסוגיית הזכויות החברתיות. מחד גיסא, המדינה הכירה בזכות לקיום מינימלי בכבוד כחלק מזכויות האדם הנובעות מחוק יסוד: כבוד האדם וחירותו, אך בו בזמן סירבה לתת לכך משמעות אופרטיבית. העתירות אומנם נדחו, אך פסק הדין בעניין, שניתן ב-2005, מסמל הכרה בזכות החוקתית לקיום בכבוד (אברהם-ויס ובניש, 2019).

## עצירה למחשבה



הטענה של הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, כי עוני מהווה הפרה של זכויות אדם מבוססת על הצהרת האומות המאוחדות משנת 2012 הקוראת למדינות לאמץ מדיניות להפחתת עוני. ההצהרה מבוססת על מימוש זכויות אדם וכוללת התייחסות לעוני כמחסור בהכנסה ובכבוד (United Nations, 2012). הרציונל שעומד מאחורי ההצהרה הוא, כי מחד

(Kam, 2014); כי התפיסות של עובדים סוציאליים, הבאות לידי ביטוי בשפה המקצועית, מרחיקות אותם מצדק חברתי וכי בבואם להתייחס לאירועים בעלי זיקה ישירה לסוגיות של צדק חברתי הם מעדיפים להשתמש בשפה בעלת אוריינטציה פרטנית (Hawkins et al., 2001). גם העובדה שעבודה סוציאלית עם אנשים החיים בעוני מתרחשת ברובה בתוך מוסדות השלטון המקומי והמדינתי, ובפרט כאשר אלה מאופיינים במבנה ביורוקרטי היררכי, מקשה על העובדים הסוציאליים המועסקים בהם לייצג את לקוחותיהם במקרים שבהם הדבר כרוך בחשיפה של אי-צדק או אי-סדרים ברשויות השלטון (Gal & Weiss, 2012; Marston & McDonald, 2012).

זיהוי הפרקטיקות המכוונות לקידום צדק חברתי עם שינוי חברתי ברמת המקרו בלבד מותר מחוץ לתחום העיסוק של אלה המבקשים צדק חברתי את מרב האינטראקציות והחוויות האנושיות, המתרחשות בזירה הבין-אישית. הפרקטיקה של מיצוי זכויות אקטיבי מרחיבה תפיסה זו ומציעה דרכים כדי לצקת אופי פוליטי לפעולת מיצוי הזכויות הפרטנית, ובכך לממש את התפיסה של הזירה הבין-אישית כראויה וכרדיקלית לעבודה על זכויות ושינוי חברתי. כדי לטעון פעולות פרטניות במטען פוליטי יש להבינן בתוך הקשר של יחסי כוח. לשם כך, יש לבחון את היחסים בין [אי] מיצוי זכויות לבין עוני ואת החסמים הניצבים בפני אנשים החיים בעוני בבואם למצות את זכויותיהם.

## מהן זכויות?

זכויות אדם הוא מושג שגבולותיו אינם ברורים, המבטא את העיקרון ההומניסטי, שלכל אדם יש זכויות מסוימות מתוקף אנושיותו ושכל בני האדם צריכים ליהנות משוויון זכויות. ניתן להבחין בין זכויות טבעיות, זכויות אזרחיות (פוליטיות) וזכויות חברתיות, אם כי החלוקה ביניהן אינה חד-משמעית ויש לגביה חילוקי דעות. **זכויות טבעיות** הן אלה שהשלטון אינו מעניק ולכן אינו יכול לשלול אותן, והן כוללות את הזכות לחיים ולביטחון אישי, הזכות לחירות (כולל חופש הביטוי, חופש העיסוק, חופש הדת) והזכות לקניין. **זכויות אזרחיות** הן זכויות הקשורות ליחסים בין הפרט למדינה, כמו הזכות לבחור ולהיבחר, הזכות לתנועה חופשית והזכות להתאגדות. **זכויות חברתיות** הן אלה הנוגעות למעורבות פעילה של המדינה באספקת שירותים לאזרחיה, המחייבת גם השקעה של משאבים ממשלתיים, כמו הזכות לחינוך, הזכות לבריאות, לדיור, לתעסוקה והזכות לקיום בכבוד.

בתהליך ההיסטורי, שבו התקבלו רעיונות של זכויות בחברות שונות, קדמו הזכויות הטבעיות והאזרחיות לזכויות החברתיות. הכרזת זכויות האדם של ארגון האומות המאוחדות משנת 1948 היא מסמך מרכזי המעגן את הזכויות החברתיות לצד הזכויות האחרות, תחת הכותרת של זכויות אדם (United Nations, 1948). ההכרזה כוללת 30 סעיפים, הראשון ביניהם קובע, כי כל בני אדם נולדו בני חורין ושווים בערכם ובזכויותיהם. בהמשך, ההכרזה קובעת זכות ליחס שאין בו אפליה מטעמים כלשהם, אוסרת על עבדות וקובעת את הזכויות הטבעיות לחיים, לחירות ולביטחון אישי. ההכרזה קובעת את זכותו של אדם שלא להיות נתון לעינויים ומסדירה את יחס השוויון בפני החוק, את הזכות למשפט

הנושא של מיצוי זכויות נוגע בסוגיות שבהן קיימות זכויות שנקבעו בחוק וקיימים שירותים אשר יכולים לספקן ולמרות זאת, אנשים אינם ממצים את זכויותיהם. באופן פרדוקסלי, עוני מייצר גם צורך נרחב במיצוי זכויות וגם חסמים גדולים בפני מימושן. מחקר בתחום של מיצוי זכויות מצביע על קיומם של חסמים ייחודיים הניצבים בפני אנשים החיים בעוני (להרחבה ראו אצל אלבשן, 2004; בניש ודוד, 2018; ואן אורשוט, 1999), שהם:

נוגע בכך שאנשים אינם יודעים איזה זכויות מגיעות להם ולכן אינם תובעים אותן. ואן אורשוט (van Oorschot, 1995) מכנה את המצב של אי-תביעה למיצוי זכויות – אי-מיצוי זכויות ראשוני (לעומת אי-מיצוי זכויות שניוני, שבו זכאים לגמלה או לשירות אכן תבעו את זכותם, אך מסיבות שונות לא קיבלו אותן).



חסם הידע

קשור לנגישות גיאוגרפית. מי שחיים בפרפריה גיאוגרפית נדרשים לנסיעה ארוכה ויקרה כדי להגיע לשירותים ולמוסדות שהם נזקקים להם, לדוגמה, לבית חולים, למרפאה מקצועית, לבית ספר ייחודי או לבית המשפט.



חסם גיאוגרפי

קשור לקשיי תקשורת של מי שהעברית אינה שגורה בפיו והוא מתקשה בהבנת נבכי הביורוקרטיה. יתרה מזו, גם מי ששולטים בעברית כשפה מדוברת יכולים להיתקל בקשיים בבואם למלא טפסים בכתב. חסם השפה ניצב גם בדרכם של מי שנדרשים להגיב במהירות להודעות קוליות המנחות לניתוב השיחות, המקובלות במוסדות נותני שירות. מחסום השפה נוגע גם לקושי להבין את שפת הביורוקרטיה, שנוטה לא להיות בהירה ונגישה.



חסם השפה

רשת חברתית מועילה כוללת את כל אותם קשרים חברתיים שעשויים להועיל לאדם בבואו למצות את זכויותיו, למשל קשרים חברתיים עם רואי חשבון או עורכי דין יכולים לסייע להבין מהן הזכויות הרלוונטיות ומהם ההליכים הנדרשים כדי למצותן. היעדר של רשתות חברתיות מועילות מותיר את האדם להתמודד בכוחות עצמו.



חסם המחסור ברשתות חברתיות מועילות

מגפת הקורונה והמעבר של מערכת החינוך להוראה מרחוק באמצעות האינטרנט חשפו כי גם כיום, בישראל, אנשים רבים מתקשים בשימוש באמצעים טכנולוגיים. הדבר נכון במיוחד לגבי מי שהחשמל בביתם מנותק חדשות לבקרים, מי שאין ברשותם מחשב או אין להם נגישות לאינטרנט פעיל או גם מי שאין ברשותו מכשיר פקס (Schejter et al., 2018). אנשים אלה מודרים מהיכולת להשיג מידע המצוי לרוב ברשת, וכן מהאפשרות למלא טפסים הנגישים ברשת או לשלוח טפסים



חסם בנגישות טכנולוגית

גיסא, ללא זכויות חברתיות בסיסיות קשה מאוד לממש את האנושיות של האדם ולקיים חיים אנושיים וחברתיים בסיסיים, אך מאידך גיסא, הזכויות החברתיות כרוכות בהגברת ההתערבות של המדינה ובהשקעת משאבים רבים בשירותים חברתיים. יש פונים שבאים למחלקה לשירותים חברתיים ותובעים לקבל סיוע חומרי. לפעמים התנהגותם מעוררת תחושה שהם מבקשים לנצל את המערכת, או שהם חושבים ש"מגיע להם".

- אילו מחשבות ורגשות מעוררים בכן פונים במצבים כאלה?
- כיצד ניתן להבין את התנהגותם לאור התפיסה של זכויות חברתיות, כפי שהן מנוסחות בהכרזת זכויות האדם של האומות המאוחדות?

## חסמים ייחודיים במיצוי זכויות של אנשים החיים בעוני

זכות היא מושג בעל משמעות פילוסופית, סוציולוגית ומשפטית. כל קביעה של זכות היא ביטוי של תפיסה מוסרית, אולם כאשר זכויות מעוגנות בחוק הן הופכות להיות מחייבות והחוק אמור להסדיר את התנאים למימושן. בכל חברה יכולים להיות חילוקי דעות לגבי הבסיס המוסרי של זכויות מסוימות. בישראל, לדוגמה, יש ויכוח בסוגיות של שמירת שבת וזכויות של בעלי החיים, אך כאשר המדינה קובעת מסגרת חוקית לזכויות הן הופכות להיות מחייבות. כאשר הזכות מעוגנת בחוק ובתקנות יש לאדם אפשרות לתבוע את מימושה ואף לכפות אותה על מי שאינם מסכימים איתה.

### דוגמה | שקיות של חובות



מני, עובד סוציאלי, הגיע לביתו של ג'מאל. הוא ידע שלג'מאל חובות רבים ושהוא אינו מטפל בהם. הוא חשב שג'מאל מתעלם מהחובות שלו ואדיש כלפיהם. הוא הופתע כאשר לאחר כרבע שעה של שיחה נעימה, ג'מאל הביא מאחד מחדרי הבית שלוש שקיות זבל גדולות מלאות במכתבים ובהודעות ממוסדות שונים לגבי תשלומים שהוא חייב. כל המסמכים היו מסודרים. הם החלו לעבור עליהם יחד, אך הפסיקו כאשר הגיעו למחצית השקית הראשונה ולסכום של 300,000 ₪.

- כיצד יכול מני להבין את הסיבות לכך, שג'מאל צובר את המכתבים וההודעות ואינו מטפל בהם? חשבו על סיבות ממשיות ועל סיבות רגשיות.

כשהגענו למזכירת המכירה, היא הסבירה לנו על תהליך ההרשמה, תוך שהיא מלקטת פרטים רבים על דינה. היא שאלה על שירות לאומי/צבאי, מצב משפחתי, מצב כלכלי ותעסוקה של ההורים. לאחר ששאלה על גובה ההכנסה של אמה של דינה, היא הביטה בנו ואמרה:

כמה אימא מרוויחה? 2,000 ש"ח זה לא משכורת מי יודע מה, שאפשר לעשות איתה משהו, אהה... טוב, אל תדאגי, ההורים שלך מסכנים, את בטוח תקבלי את המלגה.

הסתכלתי על דינה במבוכה, בכעס והתלבטתי כיצד להגיב, האם לענות למזכירה? להעמיד אותה במקומה? לאחר שהתלבטתי ביני לבין עצמי, החלטתי לענות בתקיפות, אך לא בתוקפנות:

ההורים שלה ממש לא מסכנים. אימא שלה מרוויחה משכורת לא גבוהה, אבל הם לא מסכנים!

המזכירה הביטה בנו באי-נוחות, חייכה והמשיכה ברשימה ארוכה של שאלות חודרניות. כשדינה ואני התלבטנו איך להשיב לה, היא הביטה לעברי ושאלה:

ומה את בשבילה?

אני??? (האם להגיד שאני חברה או סטודנטית לעבודה סוציאלית?) אני סטודנטית לעבודה סוציאלית.

המזכירה מיד ענתה בחיך:

אההה, אז היא הפרויקט שלך???

היא הצביעה על דינה כאילו הייתה שקופה, אובייקט, כאילו היא איננה נוכחת בחדר. אני התכווצתי בכיסא, הרגשתי קטנה כמו שמעולם לא הרגשתי. בבת אחת דינה הפכה מאישה צעירה עם חלומות, שאיפות ורצונות ל'פרויקט', מסובייקט לאובייקט. שקופה בגלל צבע עורה. וכך בשיחה של חצי שעה הבנתי קצת איך זה להיות דינה.

• האם נתקלתם פעם בחוויה דומה? איך הרגשתם?

בקלות. מוסדות מינהליים מפתחים אמצעים טכנולוגיים מתוך כוונה להיות נגישים יותר, אך אינם מביאים בחשבון את האוכלוסיות שאינן רגילות להשתמש באמצעים אלה.

חסם בנגישות  
טכנולוגית



חסמים  
פסיכולוגיים

אלה קשורים בכך, שעצם החוויה של תביעת זכויות למילוי צרכים בסיסיים נחוות כביטוי של חולשה או של נחיתות. אנשים יכולים להימנע מלבקש את זכויותיהם כדי לא לחשוף את מצוקתם או את המחסור שלהם. במקרים אחרים, חסמים פסיכולוגיים קשורים לחוויה שאנשים המייצגים את הממסד נתפסים כ'אויב', כמי שאינם מבינים מהו עוני והם זרים לחוויותיהם של משתמשי השירותים.

המחקר מעיד, כי כאשר יש לזכויות מאפיינים סטיגמטיים (כמו לדוגמה, קצבת הבטחת הכנסה) קשה יותר למצותן, משום שיש אנשים הנמנעים מכך שיווצר קישור בינם לבין הקצבה. גם מידת הנגישות של הזכות משפיעה על מידת המיצוי שלה. כאשר מדובר בזכות המותנית במבחנים שונים, קשה יותר למצותה.



חסמים הקשורים  
למאפייני הזכות

מחסור בהון סימבולי, אשר מאפיין את מצבם של אנשים בעוני, בא לידי ביטוי בצורה מועצמת כחסם למיצוי זכויות. בניגוד לחסם הפסיכולוגי, שקשור לחוויה של אנשים בעוני ולפרשנות שהם מעניקים להתנהגותם של פקידי המינהל, הרי שהמחסור בהון סימבולי מכוון לא לפרשנות של לקוחות השירות, אלא להתנהגות של פקידי המינהל במציאות, שיכולה להיות מזלזלת או שיפוטית. יחס זה עשוי להשתנות באחת כאשר מתלווה אל הפונים איש מקצוע, בעל הון סימבולי רב יותר.



חסם המחסור  
בהון סימבולי

כל החסמים הם בעלי משמעות, אולם אנו מבקשים להדגיש ולפרט את חשיבותו של המחסור בהון סימבולי, שכן הוא הרלוונטי ביותר לעבודתם של עובדים סוציאליים עם משתמשי השירותים.

## מהו מיצוי זכויות אקטיבי?

מיצוי זכויות אקטיבי הוא פרקטיקה פרו-אקטיבית, שאנשי מקצוע בשירותי הרווחה נוקטים בה כדי להביא למיצוי זכויות של משתמשי השירותים, כאשר לנגד עיניהם עומדת התפיסה, כי עוני הוא הפרה של זכויות אדם. כדי שמיצוי הזכויות לא יהיה בגדר של פעולה

## דוגמה | המחסור בהון סימבולי כחסם למיצוי זכויות

כתבה | ניצן תאודור-כץ (2015)



דינה היא אישה צעירה בת 23, אשר נולדה בארץ להורים שעלו מאתיופיה. הכרתי אותה במסגרת הקשר שלי עם אמה. בשנה שעברה נפגשנו פעמים ספורות, ובשנה הנוכחית התעצם הקשר והפך ממרוחק לקרוב. באחד הימים התקשרה אליי וסיפרה שהיא נרשמה ללימודים במכללה וביקשה שאתלווה אליה ליעוץ. נעניתי בשמחה ונפגשנו בבוקר מלא התרגשות.

**2 | ההבנה כי אי-מיצוי זכויות כרוך במחסור בהון סימבולי:** ההבנה כי עוני הוא לא רק מחסור חומרי, אלא גם מחסור בהון סימבולי, המזמן לאנשים החיים בעוני חוויות יום-יומיות של זלזול, השפלה, ביטול והתעלמות באינטראקציות הבין-אישיות שלהם עם אנשי מקצוע ופקידים, שאמורים לשרת אותם. הבנה זו משנה את הפרקטיקה של מיצוי זכויות מן הקצה אל הקצה. התפיסה הרואה באנשי מקצוע שונים, בכללם עובדות סוציאליות וכן פקידי מינהל, 'ביורוקרטיות ברמת הרחוב' (Street-level) (Bureaucrats, Lipsky, 1980), כלומר, מי שבכוחם הן לאפשר למשתמשי השירותים והן לחסום בפניהם למצות את זכויותיהם, מאירה את הצורך במבט מעמיק על מיצוי זכויות, לא רק כפרקטיקה מנהלתית, אלא גם כפרקטיקה של יחסים. הטענה היא, כי גם אם אנשים החיים בעוני מתגברים על חסמים של ידע, נגישות גיאוגרפית, תרבותית ופסיכולוגית העומדים בדרכם למיצוי זכויות, הרי שהאינטראקציות שלהם עם פקידי המינהל ועם אנשי מקצוע עלולות להוות חסם למיצוי זכויותיהם. זאת, מכיוון שאינטראקציות אלה רוויות בחוויות של מיקרו-אגרסיות (Pierce, 1970), כלומר של זלזול, השפלה, חוסר אמון וסטיגמה, אשר מסמנות אותם כ'אחרים', כבעלי נחיתות מוסרית ותפקודית מהותית (דורון, 2008). ניתן לומר, כי אנשים החיים בעוני פגיעים במיוחד לחוויות כאלה בבואם למצות את זכויותיהם ברשויות המינהל, הן בשל האינטנסיביות של הצורך שלהם ברשויות והן מכיוון שעליהם להתמודד עם הדימוי החברתי של "העני הנצלן", השקרן, המניפולטיבי", שמרחק מעליהם (דוגמאות לאינטראקציות כאלה ניתן למצוא אצל סער-הימן ורוסו-כרמל, 2019; קרומר-נבו ואח', 2015, 2017; כהן ואח', 2016).

**3 | הבנת הפרקטיקה של ליווי אקטיבי:** ההבנה כי החסך בהון סימבולי מהווה חסם אמיתי, אשר גורם לכך שאנשים בעוני עלולים לחוות חוויות פוגעניות במפגש עם פקידי המינהל, מהווה בסיס לצורך בליווי פיזי של הפונים לשירותים השונים על ידי העובדים הסוציאליים. פעמים רבות נשמעת הטענה, שאם עובדים סוציאליים יהיו אקטיביים יתר על המידה בסיוע שהם מעניקים למשתמשי השירותים בסבך הביורוקרטי, יהפכו האחרונים לתלותיים ולא יפתחו את הכישורים הנדרשים כדי לטפל באופן עצמאי בבעיותיהם. התפיסה של מיצוי זכויות אקטיבי מאפשרת לעובדים הסוציאליים להשתחרר מאיום זה, מתוך הבנה כי אנשים החיים בעוני לא מצליחים למצות את זכויותיהם לא בגלל תכונות הטמונות בהם, אלא בשל תכונותיהן של האינטראקציות הבין-אישיות בינם לבין פקידי מינהל, המעוצבות על ידי יחסי הכוח החברתיים.

ביורוקרטית עליו להיעשות מתוך הבנה אתית חזקה על חשיבותן של זכויות ושל החסמים הניצבים בפני אנשים החיים בעוני בבואם למצות את זכויותיהם ומתוך עמדה הרואה חשיבות בהתייבבות לצידם של אנשים החיים בעוני.

עיקרן של פעולות למיצוי זכויות פרטני, המקובלות בשגרת העבודה של העובדים הסוציאליים, הוא בתיווך בין לקוחות המחלקה לשירותים חברתיים לבין שירותים שונים והוא בא לידי ביטוי בשלוש דרכים: הענקת מידע לגבי זכויות; הפניה לשירותים המעניקים זכויות; כתיבת מכתבים וחוות דעת, שאמורים לסייע במימוש הזכויות. באופן שולי יותר העובדים הסוציאליים עוסקים גם בהגנה על האינטרסים של לקוחותיהם באמצעות ליוויים לרשויות המינהל השונות וייצוגם מול אנשי מקצוע אחרים. בחלק גדול מהמקרים, הפונה הוא שיוזם את הבקשה מהעובדת הסוציאלית שתסייע לו במיצוי הזכויות. לפעמים, די שהעובד הסוציאלי ימסור לפונה מידע על זכויותיו, אולם לא תמיד הפונה יודע על אודות זכויותיו ולא תמיד העובד הסוציאלי יודע להשיב לשאלות בנוגע לזכויות. פעמים אחרות, אין די במסירת מידע, ואף לא בכתיבת חוות דעת, ויש צורך לעשות יותר כדי להביא למיצוי זכויותיו של הפונה.

## ייחודו של מיצוי זכויות אקטיבי

הדברים המייחדים מיצוי זכויות אקטיבי הם:

**1 | זוהי פרקטיקה הנגזרת מעמדה אתית:** מדובר בשילוב של עמדה אתית ופרקטיקה. כלומר, הפרקטיקה נגזרת מתוך עמדה ומייצרת את העמדה הזו בתוך היחסים שבין העובדת הסוציאלית לפונה. בניגוד למיצוי זכויות הנשען על תפיסה שמרנית או ניאו-ליברלית של המקצוע ומתמקד בפן הביורוקרטי והטכני של השגת הטבות לפרטים ברמה המקומית (Hasenfeld & Garrow, 2012), תוך כדי הדגשת האקטיביות של הפרט, האחריות האישית שלו, טשטוש ההקשר החברתי הרחב וההקשר הבין-אישית של יחסי הכוח, מיצוי זכויות אקטיבי הוא שונה. זאת, משום שהוא כולל את העמדה האתית, המתייחסת לעוני כהפרה של זכויות ורואה את תפקידה של העובדת הסוציאלית לפעול למיצוי זכויות כדרך להיאבק בעוני וכן את הפרקטיקה הנובעת מהעמדה המוסרית ומהמחויבות המקצועית העמוקה. פרקטיקה זו כוללת: פרו-אקטיביות בבדיקה של מצב הזכויות של משתמשי השירותים, ליווי של משתמשי השירותים לרשויות המינהל בהתאם לצורך, התמודדות אקטיבית עם דחיית בקשות למיצוי זכויות וכן עיבוד של החוויות הרגשיות הכרוכות בתהליך. מיצוי זכויות אקטיבי הוא עמדה בסיסית, שאינה מותנית בשיתוף הפעולה של הפונה, במידת האקטיביות שלו בתהליך או במידת הקירבה שהעובדת הסוציאלית חשה כלפיו. עצם העיסוק במיצוי זכויות הוא מאבק בעוני ובהזדמנויות המצומצמות שהוא מייצר למי שחווים אותו.

## עצירה למחשבה | מיצוי זכויות אקטיבי ותלות



המודעות לחולשת ההון הסימבולי הכרוכה בעוני מביאה לכך, שהמפגש עם נציגי רשויות המינהל נתפס כמפגש מורכב ביותר. מורכבות זו אינה תוצר של חוסר המיומנות של הפונים

שתיארת במכתב הייתה סיון, הייתה מי שאני. והם כנראה רצו לעזור לי בפעם הראשונה מזה הרבה זמן. לא הייתי צריכה אפילו להרים את הקול, שזה מוזר בפני עצמו. הרי בכל מקום אני הולכת ומשיגה הכול עם צעקות. את עושה קצת בלאגן וכולם עוזרים לך". הרגשתי שזו שיחה חשובה. סיון בעצם הזמינה אותי לדבר איתה על אותה תפיסה שמובילה אותה בחיים "שעם צעקות משיגים הכול". מן הצד, זה נראה שהיא אוהבת את התפיסה הזו ומאמינה בה, שזה משרת אותה, אבל פתאום אני שומעת מסיון שזה גוזל ממנה מחיר, ושהצורך הזה להשיג דברים באמצעות תוקפנות וצעקות יושב על רבדים עמוקים יותר ומורכבים יותר. כשהיא מרגישה פחות בודדה, מרגישה שיש לה גב, היא יכולה להרשות לעצמה להרגיש שרוצים בטובתה, ואז לאט לאט היא מתרככת ונחשפת.

סיון רפלקטיבית לגבי התנהגותה התוקפנית שבעזרתה היא "משיגה הכול".

- מה אפשר לה להיות רפלקטיבית?
- כיצד ניתן להשתמש ברפלקטיביות שלה כדי להמשיך את השיחה ביניהן בהקשר זה?

## מיצוי זכויות אקטיבי כפרקטיקה ישירה

כיצד מתרגמים את העקרונות הללו לפרקטיקה ישירה בעבודה הפרטנית של עובדים סוציאליים ושל עו"ס המשפחה? הפרקטיקה הישירה של מיצוי זכויות אקטיבי היא הביטוי המעשי של עמדת העובדת הסוציאלית המתבססת על מחויבות עמוקה לזכויות ולמימושן. אין הכוונה שתמיד ובכל מצב ניתן לממש את הזכויות במלואן, שכן היעדר שירותים או קיומם של חסמים מבניים אחרים עלולים למנוע זאת, אולם תפקיד העובדת הסוציאלית הוא להיות מעורבת **באופן מלא ואמיתי בניסיון לממש זכויות**.

במיצוי זכויות אקטיבי העובדת הסוציאלית מחפשת דרכים יצירתיות ואינה חוששת מצלילה לנבכי חוקים, תקנות וסעיפים כדי להתייבץ לצידם של משתמשי השירותים כפרטים, כמשפחות וכקבוצות בקהילה. היא בוחנת את החסמים בדרך למימוש הזכויות ופועלת להסרתם כדי להביא את הפונים למימוש זכויותיהם. העובדות הסוציאליות אשר נוקטות במיצוי זכויות אקטיבי לא מוכנות לקבל "לא" כתשובה לפנייתן. הן מבקשות להפוך כל אבן בניסיון למצוא מענה, בזכות, לצרכים הבסיסיים של לקוחותיהן.

ניתן לסכם את הפרקטיקה של מיצוי זכויות אקטיבי כפרקטיקה פרו-אקטיבית, הכוללת שלושה שלבים, אשר יפורטו להלן: (1) הגדרת בעיות במונחים של זכויות; (2) התייבצות לצד הפונה; (3) מבעיה פרטנית לפרקטיקת מדיניות.

או של חוסר המוטיבציה שלהם להסדיר את זכויותיהם, אלא של העובדה שנציגי המינהל נוטים לנצל את הכוח היחסי שלהם, גם אם לא מתוך כוונה רעה. במציאות זו, העובדה שיש לפונים 'גב', שמתלווה אליהם 'מישהו מהמסד, משכיל, שידוע לדבר', משנה באחת את יחסי הכוחות ומגדילה מאוד את סיכוייהם של הפונים לממש את זכויותיהם. מניסיונו, הפונים לא הופכים תלותיים בשל עזרה זו. במקרים רבים הם עשויים לחוות את העובדה המצערת, שיחסם של פקידי רשויות המינהל כלפיהם משתנה בזכות נוכחותו של העובד הסוציאלי. בנוסף לכך, גם במקרים שבהם העובד הסוציאלי לא מקדיש זמן מיוחד כדי 'ללמד' את הפונה כיצד להתנהל במפגשים אלה, מתרחשת מעצמה למידה כזו והיא הופכת למשמעותית דווקא בגלל הטבעיות שבה היא מתקיימת.

חשוב לשים לב, כי על העובד הסוציאלי לבדוק עם הפונה האם הוא מעונין בליווי. טעות לחשוב שתמיד הפונים מעוניינים בליווי כזה. יתרה מזו, הליווי מעורר שאלות מקצועיות. לדוגמה, במקרים רבים נציגי השירות שאליו מגיעים מעדיף לדבר אל העובד הסוציאלי ומתעלם מהפונה. כיצד על העובד הסוציאלי למנוע את השקיפות של הפונה? מה על העובד הסוציאלי לעשות כדי לזכור, כי הפונה הוא בעל כוחות במצב זה, וכיצד לחזקם?

- יש האומרים, שלא רצוי שעובדים סוציאליים ילוו את הפונים לרשויות המינהל כדי שהם לא יהפכו להיות תלויים. נתחו טענה זו לפי העקרונות של הגישה השמרנית ולפי העקרונות של עבודה סוציאלית מודעת-עוני.

### דוגמה | הצעקה מבפנים

כתבה | עירית גבעוני (2015)



הדוגמה מתארת את התהליך שסיון עוברת בעקבות הטיפול בה בפרקטיקה של מיצוי זכויות אקטיבי.

לפני שבועיים נפגשנו בערב אחרי שחזרה מהעבודה. היה ריח של סבון נעים בבית, ריח שיש בשעה שכל בני הבית מתקלחים אחרי יום שלם של לימודים ועבודה. אחרי מספר פגישות שהיו קצת נסערות, היא הייתה רגועה, ישבה מול המחשב הנייד שהשגנו בתרומה לא מזמן. היה כיף לשבת ולדבר. משהו בתוקפנות שלה כלפי מה שאני, נציגת מחלקת הרווחה, מייצגת עבודה, קצת פחת. היא סיפרה לי שהשבוע הלכה ל'עמידר' להסדיר משהו, וזו הפעם הראשונה שבה הצליחה להתנהל שם בצורה טובה, לא צעקה על כולם ולא יצאה משם עצבנית. שאלתי אותה, "מה היה שונה בהשוואה לפעמים הקודמות?" והיא ענתה "הלכתי לשם בתחושה שאני לא לבד, למרות שלא היית איתי שם". "בסך הכול כתבתי לך מכתב", ענית לה, "מכתב שבו סיפרתי עלייך, סיון, על המאבקים היום-יומיים שלך ועל המאמצים האדירים שאת עושה כלפי החיים של הבנות שלך וכלפי עצמך. את חושבת שהתוכן של המכתב עשה משהו?" "כן, הוא עשה", סיון מיהרה להשיב, "מי

## תרגיל | הגדרת בעיות במונחים של זכויות



- המשתתפים נחלקים לזוגות או שזוג אחד מופיע מול שאר המשתתפים.
- בוחרים נושא לסימולציה ומציגים אותו כאשר אחד המשתתפים הוא הפונה והשני הוא עו"ס המשפחה.
- עו"ס המשפחה מדגימה הקשבה אקטיבית לדברי הפונה, תוך כדי הגדרת בעיותיו במונחים של זכויות. שאר המשתתפים מגיבים למציגים.

## 2 | התייצבות לצד הפונה

לא די לנקוט בהקשבה אקטיבית לבעיות במונחים של זכויות. בשלב הבא יש צורך להתייצב לצד הפונה. לשם כך, העובדת הסוציאלית יכולה להכין רשימה של סוגיות הדורשות טיפול. יש חשיבות לכך שהפונים יגדירו מהן הבעיות שהם מבקשים לפתור ומהו סדר העדיפויות של הבעיות – אלו שנדרש להן פתרון מיידי לעומת אלו שניתן לפתור מאוחר יותר. לגבי כל סוגייה יש לאסוף נתונים ולתכנן את הטיפול הנדרש. חשוב לתעד את הפעולות שנעשות ולעקוב אחר ההתקדמות עד למיצוי הטיפול.

התייצבות לצד הפונה משמעה בירור עם הפונה איזו עזרה הוא רוצה וכיצד הוא רוצה לקבלה, ונכונות להתגייס לסייע לו. הפונה יכול להזדקק לעו"ס המשפחה כמייצגת וכמכוונת בלבד ולבצע את הפעולות בעצמו. לחילופין, הפונה יכול להזדקק לסימולציות עם עו"ס המשפחה, כדי לדמות את ההתרחשות שבה הוא מציג את בעיותיו בפני פקידי מינהל. במקרים אחרים, הפונה יכול להזדקק לליווי פיזי של עו"ס המשפחה אל השירות. כל אחת מהאפשרויות הללו יכולה להתממש וכל אחד מהן מהווה גם מענה ממשי וגם נושא לליבון מאוחר יותר. לדוגמה, הפונה יכול לספר מה הרגיש כשהלך לבד לשירות, מה עזר לו להשיג את מטרותיו או מה מנע ממנו להשיגן. למשל: פונה התקשרה לעובדת הסוציאלית כדי לספר לה, שלשכת התעסוקה דרשה ממנה להביא אישור מחברת הסיעוד שם עבדה על כך שלא שובצה לעבודה חודש אחד. היא סיפרה, כי המזכירה בחברת הסיעוד דיברה אליה בגסות והיא אינה מסוגלת להתמודד עם כך. הפונה ביקשה מהעובדת הסוציאלית שתדבר בשמה: "אם את תתקשרי, הם יענו לך אחרת, לא כמו שהם מדברים איתי" (דנה מן, אצל קרומר-נבו, 2017, עמ' 48). במקרה זה, הבקשה היא, כי העובדת הסוציאלית תעשה עבורה את הפעולה, והיא אכן עשתה זאת. במקרה אחר, על אף שהעובדת הסוציאלית נתנה לפונה את מספר הטלפון הנייד שלה וביקשה שתעדכן אותה בהתפתחויות בטיפול בבעיות של דיור וחובות, הפונה נעזרה באחרים והתקשרה פעם אחת ויחידה לאחר כחצי שנה כדי לבשר לעובדת הסוציאלית, שהצליחה להגיע להסדר

## 1 | הגדרת בעיות במונחים של זכויות

רכיב זה מבוסס על הידיעה, כי אנשים החיים בעוני פגיעים ביותר לאי-מיצוי זכויות ובמקרים רבים הם לא מגדירים את בעיותיהם במונחים של זכויות. הגדרת בעיה כהפרה של זכות היא הרכיב הראשון במודל המשפטי-חברתי NBC, הכולל שלושה שלבים בסיסיים: שיום (Naming); ייחוס אשמה (Blaming); תביעה (Claiming); (Felstiner et al, 2018, עמ' 404). כדי לשיים בעיה כהפרה של זכות, יש צורך בידע שלא תמיד מצוי בידי משתמשי השירותים. יתרה מזו, פעמים רבות אנשים מקבוצות מוחלשות נמנעים מלהגדיר את בעיותיהם במונחים של זכויות, אם משום שהם חשים שלא מגיע להם ואם בגלל שבעברם נכשלו במיצוי זכויותיהם או שאחרים טענו בפניהם שאין להם זכויות שחשבו שמגיעות להם (Torczyner, 2001, אצל בניש ודוד, 2018, עמ' 409). תפקידו של העובד הסוציאלי בשלב הראשוני הוא ליזום שאלות על תחומי החיים הממשיים של משתמשי השירותים ולהקשיב לבעיות אלה בהקשבה של זכויות, כלומר, **לתרגם את הבעיה האישית לשפה של זכויות.**

הקשבה אקטיבית לזכויות יכולה לבוא לידי ביטוי בשתי דרכים: הראשונה, העובדת הסוציאלית תעזור לפונים לזהות את הזכויות שאינן ממומשות, כלומר, תשאל אותם שאלות ישירות על צרכים וזכויות, מתוך מטרה לאתר צרכים שלא נאמרים. לדוגמה, עובדת סוציאלית בתוכנית מפ"ה זיהתה, כי הפונה עומדת בקריטריונים של הנחה בארנונה. על אף שהפונה לא דיברה על הקושי בתשלום הארנונה, העובדת הסוציאלית שאלה אותה אם היא מקבלת הנחה זו. בדרך זו היא עוררה אצל הפונה את המודעות לזכויותיה וכן מיקמה את עצמה כמי שמעוניינת לסייע לפונה במיצוי זכויות.

בדרך השנייה, העובדת הסוציאלית תהיה מוכנה להקשיב לאירועים שבהם הפונים מדווחים על אי-מימוש של זכויות. הכוונה לפונים הטוענים בפני העובדת הסוציאלית שזכויותיהם אינן ממומשות, אם בשל קשיים ביורוקרטיים, מחסור במידע, תהליכים תקועים שלא הסתיימו או הסתיימו בתשובה שלילית, או יחס לא נאות. במקרים כאלה הקשבה מתוך עמדה של מיצוי זכויות משמעה לבחון באופן ענייני את הסוגייה, להבין מהי הזכות שלא מומשה, מהם החסמים למימושה ולגייס את הפונה לפעול למימוש תוך כדי התייצבות לצידו והבנה של החולשה היחסית שלו אל מול נציגי השירותים. לדוגמה, פונה איבדה את זכאותה להנחה בארנונה לאחר שעברה להתגורר בדירה גדולה יותר בבניין חדש. היא הסבירה, כי הפער בשכר הדירה לא היה משמעותי, אבל היא לא הביאה בחשבון כי הדבר יביא לאובדן ההנחה. היא סיפרה כי פנתה לעירייה, אך נענתה בשלילה. העובדת הסוציאלית, שאינה מומחית בתקנות הארנונה, יכולה הייתה להסתפק בתשובה שהאישיה קיבלה, אך היא התעכבה איתה על הסיפור, ביררה איתה בדיוק עם מי דיברה ומה היו הנימוקים של התשובה השלילית, ובכך הציבה את עצמה כמי שמאמינה לפונה וזועקת איתה את זעקתה. בהמשך, העובדת הסוציאלית בחנה עם האישיה את האפשרות לפעול יחד כדי לערער על התשובה השלילית (יוכבד מעין, אצל קרומר-נבו, 2017, עמ' 48).



## 3 | מטיפול פרטני לפרקטיקת מדיניות

מיצוי זכויות אקטיבי מבוסס על ההבנה, כי הבעיות הפרטניות הן ביטוי של כשלים מערכתיים. לפיכך, לצד הסנגור הפרטני, העובדת הסוציאלית של המשפחה וזו של מיצוי זכויות יבדקו באיזו מידה הסוגייה של הפונה משותפת לפונים נוספים. במקרים המתאימים, עליהן לפנות לגורמי ניהול במחלקה לשירותים חברתיים כדי לחשוב על דרכים מתאימות להפעיל פרקטיקת מדיניות ולפעול לחיזוק קשרי העבודה בין המחלקה לרשויות המינהל, כדי ליזום ולתמוך בהכנסת שינויים מערכתיים (עוד על פרקטיקת מדיניות ראו אצל גל ווייס-גל, 2011). פעולות לשינוי מדיניות יכולות להתבצע ברמת המחלקה (לדוגמה, שינוי בהקצאת משאבים מחלקתיים), ברמת היישוב (הקמת שירות קהילתי לטיפול שינויים באמצעות שיתוף פעולה עם רופאי שיניים מתנדבים בקהילה), או ברמה הארצית (ניסיון לשינוי הוראת התע"ס, שיאפשרו מימון של הסעות לילדים עם מוגבלות שכלית התפתחותית השווים בפנימיות לביקור בביתם או השתתפות משותפת של פונים ועובדים סוציאליים בוועדות הכנסת לצורך השפעה על שינויים ייחודיים).

## מיצוי זכויות אקטיבי כתהליך טיפולי

מאפיין מרכזי של הפרקטיקה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני הוא היותה מכוונת לגשר בין העולם החומרי לרגשי. תפיסה זו מבוססת על ההנחה בדבר היחסים ההדדיים שבין המציאות החיצונית והפנימית, הרואה כל פעולה במציאות החיצונית כנושאת משמעויות בעולם הרגשי, ולהיפך. עבודת מיצוי הזכויות היא, אם כן, לא רק פעולה במציאות החיצונית, המסייעת לפתרון בעיות, אלא היא גם בעלת פוטנציאל לתרומה משמעותית לחוויות מרפאות ולחיזוק היחסים הטיפולים (Tempel, 2009). במובן זה, מיצוי זכויות אקטיבי דומה למה שהפסיכיאטר והאנליטיקאי מקסוול סוקרוב מכנה "סנגור תרפויטי" (Sucharov, 2013). לטענתו, סנגור יכול להפוך לתרפויטי מכיוון שהליווי של מטופלים להתמודדויות עם גורמי ממסד שונים לא רק ממלא צרכים חברתיים ממשיים, החיוניים בפני עצמם, אלא משמש גם ליצירת מרחב לקולם הייחודי של המטופלים, המושתק פעמים רבות על ידי מבני כוח חברתיים פוגעניים. עצם היכולת להשמיע קול במרחבים של כוח יכולה להיות חוויה טיפולית. שירלי גטניו-גבל (Gatenio-Gabel, 2015) מתארת את עבודת מיצוי הזכויות כרכיב חשוב בפרקטיקות של עבודה סוציאלית קלינית. היא מבחינה בין מיצוי זכויות לבין התערבויות אחרות וטוענת, כי בגישות אחרות אנשי המקצוע נותנים קדימות להשגת מטרות שנקבעו מראש על ידם ואם אינם מצליחים, הם מייחסים את אי ההצלחה לתכונות או להתנהגות של משתמשי השירותים. לעומת זאת, הפרקטיקה של מיצוי זכויות נותנת מקום שווה לתהליך הגדרת המטרות ולמימושן ומדגישה, כי כאשר משתמשי השירותים מעורבים בו באופן פעיל הוא מהווה תהליך תרפויטי בפני עצמו.

תשלום חובות (אליסה ברקת, אצל קרומר-נבו, 2017, עמ' 45). הרכיב המשותף לשתיהם הדוגמאות הוא העמדה של העובדת הסוציאלית המתייצבת לצידה של הפונה במאבק למיצוי זכויות, ההבנה כי מיצוי הזכויות כרוך בחסמים רבים, ביניהם כאלה הקשורים באופי האינטראקציה עם פקידי הרשויות, וכי העובדת הסוציאלית מוכנה לברר עם הפונה מהי דרך הסיוע המתאימה לה ולפעול בהתאם.

במקרים רבים, עו"ס המשפחה אינה רואה כיצד להתמודד עם הסוגייה בדרך שתביא להצלחה. סוגיות של מיצוי זכויות הן סבוכות ונוטות לעורר את התחושה של 'מבוי סתום'. עם זאת, אם העובדת הסוציאלית מזהה שהסוגייה לא מוצתה באופן מלא, תפקידה להמשיך ולחפש אחר דרכים למצות את הטיפול, באמצעות פנייה למידע המצוי ברשת או לאנשי מקצוע אחרים, ביניהם פקידי מינהל, עורכי דין או עובדים סוציאליים המתמחים במיצוי זכויות.

בכל מקרה שבו העובדת הסוציאלית חשה שהתשובה השלילית אינה מתיישבת עם ההיגיון הפשוט או עם הצדק, העמדה של מיצוי זכויות אקטיבי תוביל אותה שלא לקבל "לא" כתשובה. זאת, גם אם התשובה השלילית נמסרת על ידי גורם ניהולי מוסמך, בדרך שנשמעת חד-משמעית או בתקיפות. כדי לפתור חסמים בשלב זה, העובדת הסוציאלית יכולה לפנות ל"קומה מעל", כלומר לגורם מקצועי גבוה יותר בהיררכיית השירות המינהלי או לגורם בעל מעמד חיצוני לשירות (לדוגמה, לנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה) או להשתמש בכוח הפרוויולגי שברשותה, כלומר בקשרים אישיים, כדי לפתוח דלתות. היא יכולה גם לפנות לגורם ערר המוסמך באופן פורמלי. למשל, עובדת סוציאלית בתוכנית מפ"ה טיפלה באישה קשישה, המתגוררת בדירה השייכת לדודור מוגן, אשר שברה את רגלה ועברה ניתוח ותהליך שיקום. הרופאים המליצו כי תימנע משימוש באמבטיה, ותתקלח רק במקלחון. האישה פנתה באמצעות עובדת סוציאלית של קופת החולים שלה לחברה המשכנת בבקשה להחליף את האמבטיה בדירתה במקלחון. בקשתה נדחתה. היא פנתה לעובדת הסוציאלית שלה במחלקה לשירותים חברתיים וזו פנתה לדודור המוגן, שבדק וחזר עם תשובה בכתב מהחברה המשכנת לפיו לא ניתן לעשות דבר. העובדת הסוציאלית של המחלקה לא ויתרה ופנתה שוב, הפעם לאחראי על הסניף המקומי של החברה המשכנת, שנתן תשובה דומה והוסיף ש"אם לא מתאים לה להמשיך לגור כאן, היא יכולה לעבור". העובדת הסוציאלית של המחלקה התייעצה עם עמיתה בצוות המתמחה במיצוי זכויות. זו בדקה באתר משרד הבינוי ומצאה, כי "אדם המוגבל בניידותו זכאי להתאמת הדירה לצרכיו" (הוראה 8/10, סיוע לשיפור תנאי הדיור למוגבלים בניידותם של משרד הבינוי). שתי העובדות הסוציאליות, זו של המחלקה וזו של מיצוי הזכויות החליטו לפנות למשרד הבינוי ועוד באותו יום קיבלו תשובה לגבי ההליך שיש לנקוט כדי לקדם את הבקשה של הקשישה.

(סילבי דויאב, אצל קרומר-נבו, 2017, עמ' 54). במקרה זה, לאחר שהתברר כי אין כל דרך להתיר את העיקול מבלי לשלם את החוב באמצעות כרטיס אשראי, העובדת הסוציאלית שילמה בכרטיס האשראי הפרטי שלה, והפונה הודתה לה והחזירה לה את הסכום. במקרה אחר, עובדת סוציאלית אשר הצטרפה לפונה שלה בשיחה עם פסיכולוג, שאמור היה לערוך אבחון לבתה, מספרת כי היא דיברה עם הפסיכולוג בישראל על השיפוטיות שלו ועל סגנון הדיבור שלו לאחר ששמעה באוזניה, כי הפסיכולוג דיבר אל האישה בצורה מזלזלת (יעל ויינברג, אצל קרומר-נבו, 2017 עמ' 64).

בשני המצבים הללו, הן כאשר פונים כועסים ומטיחים האשמות והן כאשר הם מבטאים חוסר אונים, הרי שהאמירה המילולית המפורשת של העובדת הסוציאלית "את צודקת", אשר מבטאה את הסכמתה לקרוא לאי הצדק בשם, היא אמירה פשוטה לכאורה, אבל חסרה כל כך בחייהם של רבים ממשתמשי השירותים והשפעתה על חוויית העצמי של הפונים היא גדולה. כשהם שומעים מפי העובדת הסוציאלית, שמה שנעשה להם הוא לא צודק ולא תקין, הם מקבלים הכרה גם למה שהם מרגישים וגם לאופן שבו הם קוראים את המציאות. הכרה זו חשובה מאוד לתהליך הטיפול. לאחר מתן ההכרה העובדת הסוציאלית הפונה יכולים להתפנות כדי להתלבט לגבי הדרך המתאימה לפעול אל מול אי הצדק.

### הממד הטיפולי בהתייבבות לצד הפונה

בשלב השני, שלב ההתייבבות לצד ופעולה, חשוב לזהות את הקשיים האמיתיים הניצבים בדרכו של הפונה ובמיוחד את חולשתו היחסית במפגש עם נציגי רשויות המינהל ולתת לפונה מענה. הניסיון מלמד, כי במקרים שבהם הפונה מבקש מהעובדת הסוציאלית ליווי לרשויות המינהל, המפגשים של הליכה יחד הם משמעותיים ביותר לקידום היחסים ביניהם. עבור העובדת הסוציאלית מפגשים אלה מהווים הזדמנות ליצירת ידע מתוך קירבה, כלומר, הזדמנות להכיר את הפונה בדרך חדשה. לעיתים באירועים אלה נחשפת התמודדות טובה ביותר – יכולת לסדר, לארגון, לזיהוי הזדמנויות ולניצולן, ולפעמים נחשפות דווקא נקודות תורפה של משתמשי השירותים – פחד מפני סמכות, חוסר התמצאות לגבי הציפיות החברתיות, קשיים בהבנת העולם הביורוקרטי או בביטוי עצמי או התמודדות באמצעות תוקפנות.

מצבים אלה מהווים הזדמנות עבור העובדת הסוציאלית להבין את השירות שבו מדובר ולחוות באופן בלתי אמצעי את החסמים המבניים הכרוכים בעוני. עבור הפונה, זו הזדמנות לשתף אדם נוסף בחוויות של מיקרו-אגרסיות, של תוקפנות יום-יומית, המתבטאת ביחס של ביטול, זלזול או הפחתת ערך בצורה ישירה יותר או פחות. דוגמה למיקרו-אגרסיה, שהופנתה אליה ואל הפונה שלה, מתארת יעל ויינברג, עובדת סוציאלית, במפגש עם עורך דין, שאמור היה להגן על הפונה: "הספקתי להגיד משפט אחד – 'הוא אבא לחמישה ילדים קטנים', וכבר עורך הדין עצר אותי: 'יופי באמת, רק זה חסר לנו, שיהיו עוד חמישה שיגדלו כמוהו'" (יעל ויינברג, אצל קרומר-נבו, 2017, עמ' 49).

בעבודה סוציאלית מודעת-עוני כל שלושת השלבים – הגדרת בעיות במונחים של זכויות, התייבבות לצד הפונה והמעבר לפרקטיקת מדיניות – נתפסים כמרחבים טיפוליים אינטנסיביים, שכן המצב של אי-מיצוי זכויות מלווה לרוב ברגשות קשים של הפונים, כמו כעס, זעם, תוקפנות, ייאוש והרמת ידיים. רגשות אלו יכולים להיות מופנים כלפי מוסדות חברתיים או אף כלפי העובד הסוציאלי עצמו. התמודדות עם רגשות אלה עשויה להופיע בכל שלושת השלבים. למעשה, הפרקטיקה הייחודית בכל אחד מהשלבים צריכה להיות קשורה לאופן שבו הפונה חווה את עצמו (לדוגמה, חזק או חלש, עצמאי או נשען) וליחסים הנרקמים עימו (לנכונות שלו לקבל עזרה, לקצב שלו, לחששות שלו ולצרכים שלו). פעולת מיצוי זכויות, שאינה מביאה בחשבון את החוויה העצמית של הפונה ואינה מכבדת את הקצב שלו או את הדרך שבה הוא רוצה לפעול, יכולה להתגלות כפחות אפקטיבית גם אם היא הביאה למיצוי של זכות.

### הממד הטיפולי בהגדרת בעיות במונחים של זכויות

כבר בשלב זה, העובדות הסוציאליות מתמודדות עם אתגרים. במקרים רבים, מול פונה המבטא כעס, הן מתקשות להסכים לחוויה שנעשה לו אי-צדק והן חשות צורך "להרגיע אותו" ו"להראות לו את הצד השני". כך לדוגמה, עובדת סוציאלית מתארת את מה שהתחולל בתוכה לאחר שפונה סיפרה לה, כי היא חוותה השפלה, מחיקה וייאוש במגעים ביורוקרטיים שניהלה: "ניסיתי להרגיע אותה ולעודד אותה ובתוכי הרגשתי ערבוב של רגשות – מצד אחד, לא רציתי להאמין שזה באמת ככה, רציתי לחשוב שזה רק הנרטיב שלה על המציאות ... מצד שני, ... נזכרתי איך החיים שלה רצופים חוויות של הדרה והרגשתי שאני מנחמת את עצמי, כי אותה אני לא יכולה באמת לנחם" (דנה מן, אצל קרומר-נבו, 2017, עמ' 48). אנו מציעות לראות מקרים כאלה כמבחן שבו הפונה שואל את העובדת הסוציאלית "האם את לצידי או לצד המערכת? האם את מוכנה לראות את הכאב שלי?" ולתמוך בה כדי שתוכל לתת תוקף לחוויה של הפונה ולהימנע מלהאשים אותו במצבו.

לעיתים, פונים מבטאים חוסר אונים או כאב נאלם אל מול דמויות סמכות. במקרים אלה, תפקידה של העובדת הסוציאלית לבטא בקול את חוסר הצדק שבמצב ולהציע את עצמה כמי שמוכנה להרגיש את התסכול והכעס שהפונה מתקשה לחוש. יש חשיבות טיפולית גדולה לכך, שהפונה שומע את העובדת הסוציאלית מבטאת במילים כי נעשה לו אי-צדק וכי רגשותיו ביחס למצב מובנים. לדוגמה, פונה התקשרה בוכה לספר, כי לאחר שהגיעה להסדר על תשלום חובותיה, נותר לה חוב של 20 ש"ח, שהדרך היחידה לשלמו היא באמצעות כרטיס אשראי, אך אין ברשותה כרטיס כזה. בשל החוב הקטן הזה, שהיא מוכנה לשלמו בכל דרך אחרת, חשבון הבנק שלה מעוקל ואין אפשרות לשחררו מהעיקול. העובדת הסוציאלית כותבת: "לא האמנתי. הייתי המומה וכעסתי... כמה אפשר לענות בן אדם? אמרתי לה שאבדוק, כי לא האמנתי שהם לא מוכנים להתגמש על חוב של 20 ש"ח"

חדש: עובדת סוציאלית למיצוי זכויות וקהילה (להלן: עו"ס מיצוי זכויות וקהילה). בעלות התפקיד שולבו במסגרת מרכזי 'עוצמה' במחצית המחלקות לשירותים חברתיים ברחבי הארץ. התפקיד נוצר כדי לעודד ולסייע לעובדים הסוציאליים הפרטניים לאמץ עמדה ופרקטיקה של מיצוי זכויות אקטיבי בעבודתם השגרתית. על עו"ס מיצוי זכויות וקהילה להיות בעלת מומחיות בתחום, להתעדכן באופן מתמשך על שינויים בתקנות, בחוקים ובמשאבים בקהילה וברמה הארצית ולהוות כתובת לסוגיות של מיצוי זכויות עבור עו"ס משפחות, המקיימות קשר ישיר עם הלקוחות. זאת ועוד, מכיוון שעו"ס מיצוי זכויות וקהילה מרכזת בידה מידע רב והיא בעלת מיומנות בעבודה קהילתית, היא יכולה לפעול לשינוי מדיניות ברמת הארגון, היישוב וגם ברמה הארצית. באפשרותה לפעול לשינוי מדיניות יחד עם הפונים באמצעים של עבודה קהילתית מודעת-עוני (סטריאר, 2021).

על רחב היריעה של עובדת עו"ס מיצוי זכויות וקהילה, ניתן ללמוד מכך, שבמהלך שנתיים התערבה עו"סית מיצוי זכויות וקהילה אחת ב-34 נושאים שונים, הבולטים ביניהם: זכויות ילדים בסיודור חוץ-ביתי, גירושין, ביטוח בריאות ממלכתי, הסעות לטיפולים, ועדות חריגים לסל בריאות, טיפולי שיניים, סיוע רפואי לחסרי מעמד, חוב מזונות, אגרת טלוויזיה, עיקול משכורת, גיור, סל שיקום, הבטחת הכנסה כקצבה מחליפה מזונות, תוספת לקצבת נכות במשפחה עם שני ילדים נכים, נכות לנפגעות תקיפה מינית, מינוי מקבל גמלה, ביטול חוב בביטוח לאומי, מעמד אזרחי, הנגשת דירה, החלפת דירה בדיור בגלל צפיפות, סיוע בשכר דירה, תעסוקה, ובירורים משפטיים שונים. בהתערבויות הללו היא יצרה קשר עם 31 ארגונים שונים, ביניהם גופים ממשלתיים ומקומיים, עמותות, ארגוני זכויות ושינוי חברתי, וקבוצות לעזרה עצמית.

פעולתן של עו"סיות למיצוי זכויות וקהילה מתמקדת בשלוש זירות עיקריות: זירת המחלקה לשירותים חברתיים, זירת היישוב וזירת שינוי המדיניות.

### בזירת המחלקה לשירותים חברתיים



עו"ס מיצוי זכויות וקהילה פועלת באופן פרו-אקטיבי להגברת העיסוק של עובדי המחלקה במיצוי זכויות אקטיבי עם לקוחותיהם. ניתן לעשות זאת באמצעות ריכוז הידע בנושאי מיצוי זכויות וכן באמצעות היכרות עם דרכים יעילות לחיפוש ידע חדש. העובדות הסוציאליות הכירו והשתמשו במקורות ידע מגוונים, החל מאתרי אינטרנט מוכרים כמו 'כל זכות', אתרי רשויות המינהל ועד להיוועצות עם בעלי תפקידים שונים, בעלי ידע ייחודי בתחומי חיים שונים, לדוגמה, עורך-דין מומחה לענייני משפחה, דיני הוצאה לפועל, מומחים בתחום הבריאות, ועוד. בנוסף לכך, הן יזמו הנגשה יעילה של הידע ועודדו את עו"סיות המשפחה להשתמש בו באמצעות יצירת הזדמנויות להתלבטות משותפת על קידום פתרון בעיות במקרים סבוכים; פרסום קבוע של מידעונים על מיצוי זכויות; יצירת חוברת או קובץ מחשב המאגד ידע מקומי לשימוש העובדים; הזמנת בעלי תפקידי מפתח

היבט חשוב של הליווי הוא עיבוד החוויות שהתרחשו. עבור הפונה, בין אם מדובר בליווי פיזי ובין אם לאו, שיחה על החוויות הללו ועל משמעותן היא חלק מהיחסים הטיפוליים. חשוב לזכור, כי מדובר בחוויות בעלות עוצמה רגשית עזה, אך הבנאליות שלהן הופכת אותן ללא גלויות ולרוב הן כלל לא זוכות לעיבוד בחיים הרגילים. האפשרות לדבר עליהן ולבחון את רישומן על חיי הנפש היא משאב טיפולי יקר ערך, שלא ניתן להגיע אליו בלי להיות מעורב קודם לכן במיצוי זכויות אקטיבי.

## הממד הטיפולי במעבר מסגור פרטני לפרקטיקת מדיניות

גם בשלב השלישי של מיצוי זכויות אקטיבי – המעבר לפרקטיקת מדיניות – יש חשיבות ליחסים הטיפוליים, שכן נראה כי כאשר קיימים יחסים של קירבה ואמון, ולאחר שחוויות של מיקרו-אגרסיות קיבלו שם ככאלה ועובדו, חלק מהפונים מבקש להשפיע ברמת המדיניות. מדובר על מהלך שבו פונים בפרקטיקה פרטנית מבקשים להשמיע את קולם באופן ציבורי והעובדת הסוציאלית הפרטנית שלהם יכולה לעשות זאת איתם, אם באמצעות מהלך שהם עושים יחד ואם באמצעות הכוונתם לפעילות קבוצתית או קהילתית במסגרת שירותי הרווחה או במסגרת ארגוני זכויות (לדוגמה, ראו: Saar-Heiman, 2019).

### עובדת סוציאלית למיצוי זכויות



כפי שניתן לראות, העבודה של מיצוי זכויות דורשת מהעובדת הסוציאלית הפרטנית התמצאות בעולמות תוכן רבים ומגוונים. עליה לדעת ולהכיר חוקים, תקנות ופרוצדורות בירוקרטיות בתחומים שונים, כמו בריאות, חינוך, רגיל ומיוחד, דיור, חובות, תעסוקה, תרבות, נכות, שיקום; עליה להכיר מקרוב את פעולתם של גופים רבים, כמו המוסד לביטוח לאומי, כונס הנכסים, הסיוע המשפטי, הוצאה לפועל; גופים המספקים שירותים, כמו מים, חשמל וגז וכן את הרשויות המוניציפליות. בנוסף לכל אלה, עליה להכיר את כל הגופים הפורמליים והבלתי פורמליים שפועלים במסגרת החברה האזרחית ועוסקים בתחומים הרלוונטיים לה. אלו, האחרונים, יכולים להיות גופים קטנים ומקומיים המספקים שירותים בקהילה וגופים ממוסדים וקבועים, שאחר פעילותם אפשר להתחקות ביתר קלות. בכל גוף או עולם תוכן עליה לדעת לזהות משאבים עבור הפונים שלה, כלומר עליה להכיר הן את הצד הביורוקרטי והפרוצדורלי הכרוך בטפסים ובנהלים המשתנים תדיר והן את הפקידים והמנהלים שהקשר האישי איתם יכול לסייע לקבל מענה מהיר, לפתוח דלתות ולהסיר חסמים.

מובן, שלא ניתן לצפות שכל עובדת סוציאלית תכיר ותהיה מסוגלת לפעול ביעילות בהקשרים רבים כל כך. יתרה מזו, מיצוי זכויות אקטיבי דורש זמן, שהוא לרוב חסר. לשם כך, בשנת 2014 החליט משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים על יצירת תפקיד

מקומיות לשינוי בארגונים ובשירותים שלקוחות שירותי הרווחה מתקשים למצות בהם את זכויותיהם על אף שאלה קבועות בחוק או בתקנות. בנוסף לכך, הן פעלו עם פעילים מקרב לקוחות שירותי הרווחה לקידום נושאים שונים. לדוגמה, עו"סית מיצוי זכויות וקהילה הקימה קבוצת נשים המתמודדות עם חובות, שנקראה 'חייבות שינוי'. פרקטיקה זו מבוססת על הכרה בכוחותיהם של לקוחות שירותי הרווחה לפעול כאזרחים אקטיביים, שיש להם תרומה פוטנציאלית לשיח הזכויות בחברה. בנוסף לכך, פרקטיקה זו הגבירה את תחושת השייכות של משתתפות הקבוצה, שבאה לידי ביטוי בשיתוף בידע ובעזרה הדדית ויצרה אקלים ארגוני, שבו הלקוחות נתפסים כמי שיכולים לפעול לשינוי ברמה הרחבה. במטרה ליצור השפעה רחבה, יש חשיבות לתת את הדעת על האפשרות לעבור מקבוצות פעילים מקומיות ליצירת רשת של קבוצות, המעוניינות לקדם נושא משותף ובכך להגביר את יכולת ההשפעה שלהן.

## סיכום

בפרק זה עסקנו במיצוי זכויות אקטיבי. למדנו כי עבודת מיצוי זכויות אקטיבי אינה עבודה טכנית בלבד, אלא נובעת מעמדה אתית, הרואה בעוני הפרה של זכויות ומשרתת מטרות טיפוליות. למדנו על החסמים במיצוי זכויות וביקשנו להפריך את החשש, כי מיצוי זכויות אקטיבי מוביל לתלות. למדנו כי הפרקטיקה של מיצוי זכויות היא פרו-אקטיבית וכוללת שלושה שלבים: הגדרת בעיות במנחים של זכויות, התייצבות לצד הפונה ומעבר מבעיה פרטנית לפרקטיקת מדיניות. כמו כן, שרטטנו בקצרה את תפקידו של עו"ס למיצוי זכויות וקהילה, המהווה משאב חשוב לעובדים הסוציאליים הפרטניים.

## מקורות

- אברהם-וייס, ש' ובניש, א' (2019). הסיפור של בג"ץ הקיום בכבוד: כבוד האדם אינו נעצר על מפתנו של האדם החי בעוני. *מעשי משפט*, ג', 155-186.
- אלבשן, י' (2004). *נגישות האוכלוסיות המוחלשות בישראל למשפט*. עלי משפט, ג', 497-530.
- בניש, א' ודוד, ל' (2018). זכות הגישה למינהל במדינת הרווחה: על (אי) מיצוי זכויות חברתיות וחובת ההגשה של החקיקה החברתית. *משפט וממשל*, 18, 1-37.
- גבעוני, ע' (2015). הצעקה מבפנים. בתוך מ' קרומר-נבו, נ' שמעי וש' תימור-שליון. *אם זה לא מספיק לכם. מיצוי זכויות וסנגור אקטיבי* (עמ' 24-25). אוניברסיטת בן-גוריון בנגב.
- גל, ג' וויס-גל, ע' (2011). *פרקטיקת מדיניות בעבודה סוציאלית*. הוצאת מאגנס.
- דורון, א' (2008). העניים כ"אחר" בשנות האלפיים בישראל. *ביטחון סוציאלי*, 77, 9-28.

בארגונים מינהליים לשיבות צוות כדי שיציגו את הארגון והשירותים שהוא מספק; הצגת סיפורי הצלחה בישיבות צוות, ועוד. מתוך פעולתן נראה, כי הזמינות והנגישות של עו"ס מיצוי זכויות וקהילה לצוות עו"ס המשפחה היו קריטיות להצלחת תפקידן בזירה זו, בפרט בשלבים של בניית התפקיד והטמעת הרעיון של מיצוי זכויות אקטיבי בקרב העובדות הסוציאליות הפרטניות.

### בזירת היישוב



עו"סיות מיצוי זכויות וקהילה פעלו לשם פיתוח ויצירת קשרים מיטיבים בין שירותים ומערכות מינהל לטובת קידום תחום מיצוי הזכויות. זאת, על ידי יצירת קשרים מיטיבים עם בעלי תפקידים ברשויות המינהל (המוסד לביטוח לאומי, חברות משכנות, ועוד) ושימור הקשר עימם; ייזום והנעה של מפגשים בין רשויות מינהל (פקידים בהוצאה לפועל, ועוד) לבין עובדי המחלקה לשירותים חברתיים; ייזום והנעה של פורום עירוני למיצוי זכויות שבו חברים ארגונים ושירותים; כתיבת טור מיצוי זכויות בעיתון המקומי. זירת היישוב זוהתה כחשובה במאבק בעוני גם בדוח הוועדה למלחמה בעוני בישראל (ועדת אלאוף, 2014, עמ' 14), אשר המליצה על הקמת פלטפורמה ארגונית מקומית לטיפול בעוני בהשתתפות כלל הגורמים הרלוונטיים ובהובלת מתאם יישובי. מן הניסיון עולה, כי פעולה בזירה זו היא בעלת תרומה מכרעת לשיפור דרכי העבודה השגרתיות ולפתרון בעיות סבוכות.

### בזירת שינוי המדיניות



לעיתים העובדות הסוציאליות עוסקות במיצוי זכויות 'מתחת לשולחן', כלומר, פותרות בעיות פרטניות מבלי שאחרים, אפילו העמיתים שלהן, ידעו על כך. הדבר יכול להיות קשור לחשש מפני תרבות הארגון אשר מסתייגת ממיצוי זכויות פרו-אקטיבי. אולם, אי-הכרה בחשיבות פעולת מיצוי הזכויות משמרת אותה כאקט פרטני שלא משפיע על המדיניות (Schietecat et al., 2017), בעוד שחלק מהתפיסה של מיצוי זכויות אקטיבי הוא הרצון להשפיע על מדיניות, ומתוך כך לתקן, ולו במעט, את הפרת הזכויות הכרוכה בעוני. לדוגמה, עו"סיות מיצוי זכויות וקהילה הפעילו טקטיקות של פרקטיקת מדיניות וריכוז פעילות זו במחלקה לשירותים חברתיים. במסגרת זו, הן יזמו וריכוזו פעולות מקצועיות שמטרתן לייצר מדיניות חדשה, להביא לשינוי במדיניות קיימת או למנוע שינוי לרעה במדיניות קיימת, ברמה הארגונית, המקומית והארצית. הן זיהו מקרים חוזרים של אי-מיצוי זכויות ופעלו לבירור החסמים ולהסרתם. לדוגמה, הן פעלו באמצעות קואליציות

- Kam, P. (2014). Back to the 'social' of social work: Reviving the social work profession's contribution to the promotion of social justice. *International Social Work*, 57(6), 723-740.
- Lipsky, M. (1980). *Street level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services* (30th anniversary expanded edition). The Russell Sage Foundation.
- Marston, G., & McDonald, C. (2012). Getting beyond 'Heroic Agency' in conceptualising social workers as policy actors in the twenty-first century. *British Journal of Social Work*, 42(6), 1022-1038.
- Pierce, C. (1970). Offensive mechanisms. In F.B. Barbour (Ed.), *The Black Seventies* (pp. 265-282). Porter Sargent Publisher.
- Saar-Heiman, Y. (2019). Poverty-aware social work in the child protection system: A critical reflection on two single-case studies. *Child & Family Social Work*, 24(4), 610-618.
- Schejter, A., Ben Harush, O., & Tirosh, N. (2018). 'Nothing is ever truly new': The persisting digital exclusion in Israel, 2002-2013. In M. Ragnedda, & B. Mutsavairo (Eds), *Digital inclusion: An international comparative analysis* (pp. 147-164). Lexington Books.
- Schiettecat, T., Roets, G., & Vandebroek, M. (2017). Hide and seek: Political agency of social workers in supporting families living in poverty. *British Journal of Social Work*. Retrieved from <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx129>.
- Sucharov, M. (2013). Politics, race, and class in the analytic space: The healing power of therapeutic advocacy. *International Journal of Psychoanalytic Self Psychology*, 8(1), 29-45.
- Tempel, L. R. (2009). The intersubjective action of case advocacy and engagement in a working alliance. *Smith College Studies in Social Work*, 79(2), 125-138.
- United Nations (1948). *Universal Declaration of Human Rights*. <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-right>
- United Nations, Human Rights, Office of the High Commissioner for Human Rights (2012). *The guiding principles on extreme poverty and human rights*. [www.ohchr.org/EN/Issues/Poverty/Pages/DGPIIntroduction.aspx](http://www.ohchr.org/EN/Issues/Poverty/Pages/DGPIIntroduction.aspx)
- Van Oorschot, W. (1995). *Realizing rights: A multi-level approach to nontake-up of means-tested benefits*. Aldershot: Avebury.
- Weiss-Gal, I., & Gal, J. (2009). Realizing rights in social work. *Social Service Review*, 83(2), 267-291.

- הוועדה למלחמה בעוני בישראל (2014). *דוח הוועדה למלחמה בעוני בישראל*. משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.
- ואן אורשוט, ו' (1999). מגבלות המיקוד: על הסיבות מרובות המישורים לאי-מיצוי זכויות. *ביטחון סוציאלי*, 56, 193-208.
- כהן, י', קרומר-נבו, מ' ואביאלי, נ' (2016). ארוחה ואחרות: תהליכי האחרת בבתי תמחוי. *סוציולוגיה ישראלית*, 1, 105-125.
- סוקולובר-יעקובי, א', רוסו-כרמל, ס' וקרומר-נבו, מ' (2016). מיצוי זכויות אקטיבי בעבודת המחלקות לשירותים חברתיים. *קווי יסוד לעבודת מיצוי זכויות לפי הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני*. משרד הרווחה, השירות לרווחת הפרט והמשפחה.
- סטריאר, ר' (2021). פרקטיקה קהילתית ביקורתית מודעת עוני: מסגרת מושגית. *ביטחון סוציאלי*, 112, 39-19.
- סער-הימן, י' ורוסו-כרמל, ס' (2019). היתכן עבודה פרטנית לשינוי חברתי? דיון ביקורתי והצעות לפרקטיקה. *ביטחון סוציאלי*, 106, 75-98.
- קרומר-נבו, מ' (2017). *עבודה סוציאלית מודעת-עוני בתוכנית מפ"ה: מושגים, כאבים ותקוות*. משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, המוסד לביטוח לאומי, ג'וינט ישראל-אשלים ואוניברסיטת בן-גוריון בנגב.
- קרומר-נבו, מ', שמעי, נ' ותימור-שליון, ש' (2015). "אם זה לא מספיק לכם": מיצוי זכויות וסנגור אקטיבי. *אוניברסיטת בן-גוריון בנגב*.
- רוסו-כרמל, ס', קרומר-נבו, מ' וסוקולובר-יעקובי, א' (2019). מה בין מיצוי זכויות למיצוי זכויות אקטיבי? מיצוי זכויות אקטיבי בתוכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות). *ביטחון סוציאלי*, 106, 99-122.
- תאודור-כץ, נ' (2015). שם הפרויקט: דינה. בתוך מ' קרומר-נבו, נ' שמעי וש' תימור-שליון. *אם זה לא מספיק לכם. מיצוי זכויות וסנגור אקטיבי* (עמ' 26-27). *אוניברסיטת בן-גוריון בנגב*.
- Dalrymple, J., & Boylan, J. (2013). *Effective advocacy in social work*. Sage.
- Gal, J., & Weiss-Gal, I. (2015). The 'why' and the 'how' of policy practice: An eight-country comparison. *British Journal of Social Work*, 45(4), 1083-1101.
- Gatenio-Gabel, S. (2015). Foreword. In S. M. Berthold, *Human rights based approaches to clinical social work* (pp. vii-xvii). Springer.
- Hasenfeld, Y., & Garrow, E. E. (2012). Nonprofit human-service organizations, social rights, and advocacy in a neoliberal welfare state. *Social Service Review*, 86(2), 295-322.
- Hawkins, L., Fook, J., & Ryan, M. (2001). Social workers' use of the language of social justice. *British Journal of Social Work*, 31, 1-13.
- Hepworth, D. H., & Larsen, J. A. (1993). *Direct social work practice; Theory and skills*. Brooks/Cole.



היחסים הטיפוליים –  
הכרה, התייצבות לצד ותהליכי משבר

פרק 08



נכתב בשיתוף סיון רוסו-כרמל

פרק זה הוא המשכם של שני הפרקים הקודמים העוסקים ביחסים שבין עובדים סוציאליים לאנשים החיים בעוני ובהדרה. הפרק מתמקד בהתערבות במציאות הפנימית, כלומר ביחסים שבין העובד הסוציאלי לבין הפונה לאורך הקשר הטיפולי. פרקי הפרקטיקה נעים בין התערבות המתמקדת במציאות הפנימית בשלבים הראשונים של יצירת הקשר (פרק 6) לבין התערבות במציאות החיצונית שיש לה השלכות גם למציאות הפנימית (מיצוי זכויות אקטיבי בפרק 7) ובחזרה למציאות הפנימית (פרק זה). הפרק מתמקד בשאלה כיצד ניתן להפוך את היחסים שבין העובד הסוציאלי לבין הפונה ליחסים שיימשכו לאורך זמן ויהיו מיטיבים ומקדמים שינוי. יש לזכור, כי יחסים אלה נדרשים להכיל ולהחזיק קירבה, כאב, אי-צדק ותקווה לשינוי. בתוך היחסים, לעיתים כחלק מהתפתחותם הטבעית, נוצרים משברים ורגרסיות ופרק זה מבקש להתייחס גם לכך.

במסגרת המצומצמת של הפרק אין אפשרות להתייחס לכל מהלכי הטיפול האפשריים והמיומנויות הטיפוליות הרלוונטיות, שעובדות סוציאליות נדרשות להן. כל מה שנכתב בפרק זה מבוסס על ההנחה, כי לעובדות הסוציאליות יש ידע וניסיון בתהליכים טיפוליים, שהן יודעות כיצד להגיב לעצמי (self) של הפונה, לזהות את הפגיעות שלו ולהוות עבורו דמות מרגיעה, תומכת ומאשרת. מטרתו של הפרק היא, אם כן, להציג בקצרה את הגישה ההתייחסותית לטיפול כבסיס תאורטי ולהתייחס למאפיינים הייחודיים של מערכת יחסים טיפולית שבין העובדת הסוציאלית לפונים אשר חוו טראומות במהלך חייהם והם חיים במצב שאפי זיו (2012) מכנה "טראומה עיקשת". זיו משתמשת במושג זה כדי לתאר מצבי חיים הכוללים אירועים טראומטיים נמשכים (להבדיל מאירוע טראומטי בודד). טראומה עיקשת נגרמת מחיים במצבי דיכוי קבועים, כמו עוני והדרה. לתיקוף של החוויה יש משמעות מרכזית בטיפול בטראומה. טענתנו היא, כי כדי לתקף את חווייתם של הפונים יש להעניק להם יחס של הכרה ולהתייבב לצידם. לשם כך על העובדת הסוציאלית: (1) להכיר במציאות הפנימית של הפונים; (2) ליצור גשרים בין עבר להווה בחיי הפונים; (3) להכיר במציאות החיצונית; (4) ליצור גשרים בין הצרכים החומריים לצרכים הרגשיים; (5) להכיר ביכולת הפעולה של הפונים ובהתנגדותם למצוקה.

על אף שפרקי הפרקטיקה בספר זה מתמקדים בעבודה הפרטנית גם בזירה החברתית של העבודה הקהילתית, האקטיביזם החברתי או פרקטיקת מדיניות, יכולים להיחשב לצורך העניין כעבודה טיפולית, כל עוד הם מביאים בחשבון את צורכי הגדילה של הפונים ונותנים להם אמצעי לביטוי עצמם.

## מטרות הפרק

- 1 | להכיר את המאפיינים הייחודיים של מערכת היחסים הטיפולית שבין העובדת הסוציאלית לפונים החיים בעוני ובהדרה.
- 2 | לרכוש ידע בסיסי על הגישה ההתייחסותית והקשרה לפרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני.
- 3 | ללמוד להכיר את המושג 'הכרה' ואופן השימוש בו.
- 4 | לרכוש כלים כדי להבין ולהעריך מצבים משבריים בטיפול.

## הצעה למנחה

פרק זה מתייחס להתפתחותם של היחסים הטיפוליים בעבודה סוציאלית מודעת-עוני ולמשברים שעלולים להתרחש בתוך היחסים הללו. כפי שניתן לראות, עקרונות הפרקטיקה מבוססים על העקרונות התאורטיים שהוצגו בפרקים הקודמים. מכיוון שעבודה סוציאלית מודעת-עוני היא פרדיגמה, ישנה חשיבות גדולה להזכיר ולשזור את העקרונות התאורטיים בלימוד העקרונות המעשיים.

## מהלך השיעור

במהלך הפרק מוצגות דוגמאות שונות וניתן להשתמש בהן או לדון בדוגמאות שהלומדים מעלים מתוך ניסיונם. חשוב ביותר לאפשר ללומדים להציג סיפורי טיפול מתוך ניסיונם ולדון בדילמות שעולות מהם לאור העקרונות המוצגים בפרק זה.

למחלקה לשירותים חברתיים ממוקדת בבקשה לסיוע חומרי ולא בקושי לשאת בדידות או לקשיים ביחסים או לשאלות של זהות עצמית. המאפיין השני קשור לכך, שמכיוון שמשמשי השירותים עסוקים במה שעובדים סוציאליים מכנים 'הישרדות', הם כביכול אינם פנויים לעסוק בעולם הפנימי שלהם; המאפיין השלישי קשור לכך שמיוחסת להם יכולת ורבליית לקויה ויכולת נמוכה להפשטה, אינטרוספקציה ומנטליזציה. אוסף הסיבות והמאפיינים הללו מייצר מצב שבו הטיפול השגרתי, הניתן לאנשים החיים בעוני במסגרת העבודה היום-יומית של המחלקות לשירותים חברתיים, אינו נתפס כטיפול אלא כפעילות מקצועית המיועדת לשינוי מצב קיים, שאינה כוללת בהכרח רכיבים של טיפול רגשי.

לתפיסתנו, השאלה אם אינטראקציה בין איש מקצוע לפונה היא טיפולית תלויה לא רק במסגרת המפגשים או בעמדה של הפונה, אלא בעיקר בעמדה של העובדת הסוציאלית. חשוב לציין זאת, משום שפעמים רבות פונים לא מגיעים לעובדת הסוציאלית בבקשה לקבל 'טיפול'. הדבר דומה לעבודה טיפולית עם מתבגרים, שפעמים רבות אינם מרגישים את עצמם מחויבים לתהליך טיפולי בעיקר בשלבים הראשונים, והם מותירים לאיש המקצוע לשאת בעצמו את רוב משקלה של הברית הטיפולית (אלפנדרי, 2018). נכונותו של איש המקצוע לעשות זאת ולא לוותר על הטיפול בתואנה שהמתבגר אינו בעל מוטיבציה להיכנס לתהליך טיפולי היא קריטית להיווצרותם של יחסים טיפוליים. בהקשר של עבודה עם אנשים החיים בעוני ובהדרה, מצבים טיפוליים יכולים להתרחש גם באירועים יום-יומיים, במילים פשוטות ובדיבור על תכנים הקשורים למציאות הממשית. תפיסה כזו של טיפול דומה לתפיסה הטיפולית של מוסדות טיפוליים כוללניים, כמו פנימיות טיפוליות, שבהן כל התערבות נחשבת באופן פוטנציאלי להתערבות טיפולית וכל אנשי הצוות מקבלים הדרכה טיפולית.

בדברים אלה אין הכוונה לבטל את החשיבות של טיפול במסגרת קלאסית יותר, שיכולה לאפשר התעמקות בעולם הפנימי וגם אין כוונה לערער על הצורך בלימוד מתמשך של תאוריות וטכניקות טיפוליות. להיפך. אנשים החיים בעוני יכולים ליהנות מטיפול שיש בו גם התעמקות בעולם הפנימי, ועובדים סוציאליים רבים רוצים ויכולים להעניק טיפול כזה. אולם במציאות הנוכחית של שירותי הרווחה לא ניתן לעשות זאת ביחס לכל הפונים. מה שבכונתנו להדגיש הוא, כי ניתן לפעול מתוך עמדה טיפולית עם כלל הפונים וניתן ואף רצוי לבסס מסגרת טיפולית ברורה יותר עם חלקם. אימוץ העמדה הטיפולית משמעו הקשבה מתמדת מצד העובדת הסוציאלית לעולם הפנימי של הפונה והתייחסות **טיפולית** לתכנים המעסיקים אותו ולמשמעות הממשית והרגשית של אירועי חייו. התייחסות כזו מבוססת על התפיסה, כי עוני, הדרה ונחיתות בעוצמה החברתית הם בעלי רישום בעולם הפנימי, ולכן כל התייחסות לפונה צריכה להביא בחשבון הן את המציאות האקטואלית של יחסי הכוח והן את המציאות הפנימית.

## רקע | עבודה סוציאלית עם אנשים החיים בעוני כעבודה טיפולית

עבודה סוציאלית מודעת-עוני רואה את העבודה עם אנשים בעוני כעבודה טיפולית. למעשה, היא מבקשת לטעון, כי כדי לטפל באופן יעיל באנשים החיים בעוני, כלומר, כדי להיות רלוונטיים עבורם, על העובדים הסוציאליים לפתח עמדה טיפולית. על עמדה טיפולית זו לשלב עקרונות של טיפול רגשי (באופן ייחודי, עקרונות של טיפול פסיכודינמי התייחסותי), המדגיש את העולם הפנימי עם עקרונות של תאוריות ביקורתיות, המפנות את הזרקור למצבי אי-צדק חברתיים ומבקשות לחולל שינוי במציאות החיצונית ולא אתגר את יחסי הכוח בזירה החברתית הרחבה ובזירה הבין-אישית. ההבנות הפסיכודינמיות מספקות כלים כדי להבין כיצד באים לידי ביטוי מעמד, אתניות, מגדר ויחסי כוח בעולם הפנימי וביחסים הבין-אישיים. העקרונות הביקורתיים, לעומת זאת, מספקים מסגרת להבנת המציאות החומרית וההקשר המציאותי לעיצוב יחסי הכוח וההזדמנויות הריאליות בחיי הפרט.

שילוב העקרונות הללו מאפשר לאיש המקצוע להתייחס הן לעולם המציאות החיצונית והן לעולם המציאות הפנימית. באופן ייחודי, שילוב זה מספק מסגרת להצבת האדם והיחסים הטיפוליים במרכז, להענקת יחס שווה-ערך להיבטים החומריים והרגשיים של הקיום האנושי ולהדגשת חשיבותו של ההקשר המציאותי בעיצוב ההזדמנויות הריאליות בחיי הפרט. כך מדגישה עבודה סוציאלית מודעת-עוני את הצורך לגשר בין המציאות החיצונית, על הפן החומרי שלה, לבין המציאות הפנימית, על הפן הרגשי שלה; בין עבר להווה במציאות החיים של הפונה.

העמדה שעבודה סוציאלית מודעת-עוני היא עבודה טיפולית עומדת בסתירה לתפיסות נפוצות לפיהן עובדים סוציאליים אינם עוסקים בטיפול ואנשים החיים בעוני אינם מתאימים לעבודה טיפולית. ניתן לזהות שלוש סיבות לטענה כאילו עובדים סוציאליים, שעיקר עיסוקם הוא עם משפחות החיות בעוני, אינם עוסקים בטיפול. הסיבה הראשונה קשורה בתפיסת התפקיד של עובדי המשפחה במחלקות לשירותים חברתיים, אשר שמה דגש רב על פתרון בעיות במציאות החיצונית על חשבון ההיבטים הרגשיים של יחסי העזרה. נדמה שמדובר בעבודה טכנית בלבד, שאינה טיפולית במהותה. הסיבה השנייה קשורה במרכזיות של הצדדים המינהליים והביורוקרטיים בעבודתם של עובדי משפחה. הסיבה השלישית, ואולי החשובה מכולן, נוגעת לתנאי העבודה של עובדי המשפחה, אשר אינם מאפשרים להם לעסוק בטיפול גם אם הם רוצים ומוכשרים לכך. עומס העבודה אינו מאפשר לעובדות סוציאליות לפגוש את הפונים בקביעות, ליזום קשר בתקופות שבהן משמשי השירותים מנתקים קשר או לפגוש את הפונים מחוץ למשרד במידת הצורך.

גם המאפיינים המיוחסים לאנשים החיים בעוני תורמים לתפיסה כאילו הם אינם מתאימים לעבודה טיפולית. המאפיין הראשון קשור בכך, שפעמים רבות, הפנייה הגלויה



חייהם, ולעיתים חשים חוסר אמון כלפי העובדים הסוציאליים. דווקא בשל כך, המאבק להשגתה של מערכת יחסים מיטיבה הוא בעל חשיבות מיוחדת. עצם העמדה של העובדת הסוציאלית אשר מוכנה לבחון עם הפונה את הדרכים שבהן הוא מבקש לשנות את חייו ולהצטרף אליו ברצון לחולל שינוי ובחיפוש אחר דרכים לכך, היא אבן דרך מהותית בביסוס מערכת יחסים מיטיבה.

העקרונות הפסיכו-דינמיים מספקים מסגרת הסבר ליחסים בין העבר להווה בחיי הפונים ומדגישים את החשיבות של יחסי הורה-ילד אקטואליים ופנטזיוניים להבנת העולם הרגשי של המטופל. החידוש של הגישות ההתייחסותיות טמון בכך, שהן מדגישות את חשיבותם של היחסים הטיפוליים כזירה המרכזית שבה מתרחש שינוי בחייו של הפרט, ורואות ביחסים אלה לא רק יחסים פנטזיוניים (יחסי העברה והעברה נגדית), אלא יחסים מציאותיים בין שני בני אדם.

חוויות עצמית תקינה מתפתחת בתוך יחסים שיש בהם הכרה. ויניקוט (1995) טוען, כי התינוק לומד מי הוא מתוך השתקפות עצמו שניבטת אליו מעיניה של אימו. קוהוט (2005) ראה במטריצה האמפתית, שיש בה שיקוף והכרה של העצמי האמיתי של השני, את ההקשר הייחודי שמתוכו ובתוכו נברא ומתחולל העצמי האנושי. הילד זקוק להכרה של אימו וכן של אחרים כדי להיות, כדי להפוך לבעל קיום פסיכולוגי. ג'סיקה בנג'מין (2005) כותבת, כי התפתחות העצמי מתרחשת בתוך יחסים של הכרה (או אי-הכרה). "להכיר", היא כותבת, "פירושו לאשר, לתת תוקף, לקבל, להבין, לגלות אמפתיה, לקלוט, לגלות סובלנות, להעריך, לראות, להזדהות, לזכות כמוכר... לאהוב" (עמ' 23).

הצורך בהכרה על ידי אחרים אינו ייחודי לתקופת הילדות, אלא הוא רכיב קבוע של החוויה האנושית והוא נמשך לאורך החיים, בדומה לצורך של הצמח באור השמש, שמספק לו את האנרגיה הנחוצה לקיומו (בנג'מין, 2005 [1988]). ההכרה נותנת תיקוף לחוויה חיובית של העצמי, כלומר מעניקה תחושה שאני מובן (לא באופן מלא שכובש אותי, אלא באופן מיטבי שמרגיע אותי), שאני בעל ערך, ושאני דומה לאחרים (קוהוט, 2005). לפי בנג'מין (2005), הכרה מתחילה בתגובתו המאשרת של הזולת, שיצרנו משמעות, שהשפענו, שגילינו כוונה:

אדם לומד להרגיש ש"אני הוא הפועל, אני יוצר את פעולותיי" על ידי כך שהוא נמצא בחברת אדם אחר המכיר בפעולותיו, ברגשותיו, בכוונותיו, בקיומו, בעצמאותו. הכרה היא התגובה המהותית, המלווה הקבועה של הביטוי העצמי. הסובייקט מכריז "אני קיים, אני פועל", ואז הוא מחכה לתגובה "אתה קיים, אתה פעלת". ההכרה היא, אם כן, רפלקסיבית. היא כוללת לא רק את תגובתו של האחר אלא גם את האופן שבו אנו מוצאים את עצמנו בתגובה זו (בנג'מין, 2005, עמ' 30).

מאז שנות האלפיים, הזרם ההתייחסותי מקבל בולטות בעבודה סוציאלית. חוקרים מובילים מדגישים את חשיבותם של יחסים ומחפשים דרכים להבין את היחסים הייחודיים המתפתחים בין עובדים סוציאליים לבין אנשים מאוכלוסיות מוחלשות (Howe, 1997; Ruch, 2005, 2018). חוקרים אלה מרחיבים את המושגים 'החזקה' ו'אם טובה דיה'

## הגישה ההתייחסותית

העמדה הטיפולית בעבודה סוציאלית מודעת-עוני נשענת על **יצירת גשרים בין העולם הפנימי לבין המצב החומרי, המיקום החברתי והמציאות הממשית, תוך כדי ניסיון מתמשך לאתגר את יחסי הכוח בין איש המקצוע לפונה**. מה שהופך את מערכת היחסים לטיפולית היא העובדה, שמדובר **במערכת יחסים מיטיבה, שבמסגרתה העובדת הסוציאלית שואפת לתקף את חוויותיו של הפונה, להעניק לו הכרה ולהוות עבורו דמות מעריכה ותומכת**. בדומה לפסיכואנליטיקאים התייחסותיים, כמו ויניקוט, קוהוט ובנג'מין, לפי עמדה זו הרכיב ה'מרפא' המשמעותי בטיפול אינו פירושים מדויקים או תובנה לגבי הלא מודע, אלא קיומה של **מערכת יחסים מיטיבה**. כלומר, הרכיב המשמעותי הוא החוויה של קשר בין-אישי המותאם לצורכי הפונה. במובן זה, טיפול הוא לא טכניקה או מניפולציה, אלא התהוות של מערכת יחסים. מערכת היחסים אינה מאופיינת באורכה, בתדירות המפגשים ובתוכנם או במרחב שבו הם מתקיימים, אלא באמצעות היותה מערכת יחסים מיטיבה.

אמירתו של ויניקוט: "אפשר להאכיל תינוק בלי אהבה, אבל אי-אהבה או טיפול לא-אישי אין ביכולתם ליצור ילד-אדם אוטונומי חדש" (ויניקוט, 1995 [1971], עמ' 125) מסמלת את התפתחותו של הזרם ההתייחסותי בחשיבה הפסיכואנליטית. זרם זה פחות עוסק בפסיכו-פתולוגיה ובסימפטומים, אלא בטיב החוויה הסובייקטיבית והבין-אישית של האדם. במקום לראות את ההתפתחות כמאבק תוך-אישי בין דחפים לאיסורים, ההתפתחות נתפסת כמתרחשת ביחסים שבין התינוק לבין הדמויות המטפלות בו וכמאבק להשיג תחושת משמעות, ערך, אותנטיות וחיות. הזרם ההתייחסותי נותן מקום רב לצרכים החברתיים של התינוק (הסקרנות הבין-אישית, הצורך להיענות) בחיי הנפש של האדם ומציב במרכז את תחושת העצמי, המתגבשת או מתערערת בתוך יחסים עם האחר. הפרעות בתחושת העצמי קשורות בחוסר היכולת להרגיש חי ואותנטי, בתחושות חריפות של בדידות וריקנות ובחוסר יכולת לחוש הערכה עצמית, לכידות עצמית ואהבה עצמית.

מערכת יחסים מיטיבה היא מערכת יחסים מגדלת ומצמיחה, שבה המטופל חווה אכפתיות, דאגה, חמלה, הערכה, הצטרפות ותמיכה, ובה העובדת הסוציאלית מחויבת למכוונות לפונה, שדומה למכוונות רגישה לצורכי הגדילה של הפונה ולדרכי היעדרות שלו, והיא יכולה להתבטא במילים, אבל גם במעשים. בתוך הקשר זה הפונה יכול לעבד חוויות של כאב מהעבר, המטילות את צילן על חייו בהווה ולחוות את עצמו מובן ובעל ערך. חוויות אלה הן מרכזיות להתפתחותו של העצמי.

במקרים רבים, כינונה של מערכת יחסים מיטיבה מחייב התגברות על קשיים רבים, שכן הפונים למחלקות לשירותים חברתיים חווים חוויות רבות של האשמה וביקורת לאורך

## כיצד נראית הכרה: הכרה במציאות הפנימית

אחת החוויות המרכזיות של אנשים החיים בעוני היא ההתעלמות מהחוויה הסובייקטיבית שלהם. פעמים רבות היחס אליהם מתמקד בהתנהגותם ומבקש להשיג בה שינוי מבלי להתייחס למציאות הפנימית שלהם. ההתעלמות מהעולם הפנימי יוצרת אובייקטיביות, כלומר שטטוש החוויה העצמית של המציאות הפנימית. היעדר של התייחסות מבחוח אל המציאות הפנימית פוגע ביכולת למנטליזציה, כלומר ביכולת לחוות את העולם הפנימי ולתקשר את המציאות הפנימית. אולדהם (Oldham, in Stein, 2009) מגדיר מנטליזציה כיכולת לראות את העצמי מבחוח ואת האחר מבפנים. מי שהדמויות המשמעותיות לאורך חייהם לא התעניינו בעולמם הפנימי מתקשים להבין את העולם הפנימי של עצמם ולמצוא מילים להסבירו לאחרים. ההכרה של העובדת הסוציאלית בקיומה של מציאות פנימית של הפונה והניסיון להבינה, להתעניין בה ולדייק אותה, היא קריטית להתפתחותה של חוויית עצמי תקינה. כאשר הפונה חש שהעובדת הסוציאלית רוצה להבין את משמעותה של החוויה שלו, הוא יכול להרגיש אוטונומיה ושליטה, שהן יקרות מפז בתוך מציאות של חוסר שליטה.

על העובדת הסוציאלית, אם כן, להיות מאוד מפורשת וברורה בדאגתה, בסקרנותה ובעניין שהיא מגלה בעולם הפנימי של הפונים. זאת, כדי לחדור את השריון שהתפתח בעקבות מפגשים קודמים לאורך החיים, שבהם לא ניתן מקום למציאות הפנימית. במצבים כאלה, סימנים עמומים או חבויים של אמפתיה והכלה עלולים שלא להיקלט. כאשר איש המקצוע מצליח להראות לפונה שהוא רואה את החוויה שלו, רואה אותו (ולא 'רואה לו'), המבט שיש בו הכרה יכול להגיע אל הפונה ולהרגיע אותו.



### עצירה למחשבה | 'לראות את' לעומת 'לראות ל'

למבט/ראייה משמעותית מנוגדות בתרבות. מחד גיסא, המבט האימהי או המבט הוויניקוטינאני, הוא המבט האמפתי, זה שבתוכו יכול התינוק (או הפונה) לראות את עצמו כאדם חיובי, מובן, רצוי ואהוב. מאידך גיסא, המבט הפוקויאני (מבית מדרשו של מישל פוקו) הוא המבט שמטרתו משטור ופיקוח. מבט כזה מעורר אצל האני חוויות לא נעימות, שהוא 'לא בסדר'; הוא חש אשם, מבוים או דחוי. אנו קוראות למבט מהסוג הראשון "לראות את" ולמבט מהסוג השני "לראות ל". בעוד המבט הראשון מדגיש את התכונות החיוביות באדם, הרי שהמבט השני מדגיש את התכונות השליליות שלו, או מה שחסר בו; בעוד שהמבט הראשון מוצא מובן והסבר להתנהגויות בעייתיות, הרי שהמבט השני רואה אותו כביטוי של מהות מקולקלת.

תודה לנטע עופר זיו, שהכירה לנו את ההבחנה הלשונית בין 'לראות את' ל'לראות ל'.

אל החברה בכללה וטוענים, כי החברה כולה נדרשת למלא פונקציות של החזקה רגשית ולהיות 'טובה דיה' כדי לאפשר לעצמי התפתחות תקינה. לפי תפיסה זו, לחברה יש מקום מכריע בעיצוב העולם הפנימי של הפרט. לא ניתן לטפל באנשים החיים בעוני מבלי להביא בחשבון את השפעותיה של המציאות החברתית של עוני והדרה על העולם הפנימי שלהם ועל היחסים הבין-אישיים בין העובדת הסוציאלית לפונה. טוסון (Tosone, 2004) לדוגמה, טוענת, כי:

בהקשר של עבודה סוציאלית... צריך להבין את המושג התייחסותי לא רק כנוגע להפנמה ואקטואליזציה של יחסי אובייקט אלא גם במושגים של הפנמות ומפגשים עם מקרו מערכות בחברה, למשל, מערכות תרבותיות וכלכליות או מוסדות ומבנים פוליטיים (עמ' 481).

כלומר, אם הכתיבה ההתייחסותית עסקה בעיקר במערכות יחסים בין-אישיות, עבודה סוציאלית התייחסותית שואפת להבין את היחסים של האדם עם המערכות החברתיות הרחבות, שבתוכן הוא פועל וחי, מכיוון שהמפגש של פרטים עם מערכות חברתיות הוא משמעותי למציאות החיים הפנימית והחיצונית שלהם (Borden, 2000). בהתאם, עבודה סוציאלית התייחסותית גם שואפת לשפר את האינטראקציה של האדם עם המערכות החברתיות (Turney, 2012) באמצעות שילוב של עבודה פרטנית, עבודה קהילתית ופרקטיקה ברמת המדיניות.

## כיצד נראית הכרה?

ההכרה שעובדות סוציאליות נדרשות להעניק לאנשים בעוני מתרחשת במהלך של טראומה מתמשכת (זיו, 2012), שכן לא מדובר בפונים שהשאירו מאחוריהם עוני וטראומות ושתנאי החיים שלהם בהווה תקינים ומיטיבים, אלא בפונים שחווים בהווה את מצבי הדיכוי הכרוכים בעוני. יתרה מזו, מצבי החיים שלהם מייצרים כל העת את הסכנה שאיש המקצוע יראה בהם 'אחרים', מה שעומד בסתירה ליחס של הכרה. בהכרה אנו מבקשים לשים לנגד עינינו את הסובייקטיביות של הפונה, את כוונותיו, רגשותיו, חלומותיו, פחדיו וקשייו, הידע שלו והתוכניות שלו (Gergely et al., 2002) וכן את המציאות החומרית והחברתית שבתוכה הוא פועל. כדי להעניק יחס של הכרה לאנשים החיים בתוך הטראומה המתמשכת הקשורה בעוני, יש יש להכיר בארבעה היבטי חיים: (1) במציאות הפנימית של הפונה; (2) ביחסים בין העבר להווה בחייו; (3) במציאות החיצונית של הפונה; (4) בקשר שבין הצרכים החומריים והרגשיים שלו.

## כיצד נראית הכרה: הכרה ביחסים בין עבר להווה

כדי להכיר במציאות הפנימית יש להכיר בקשרים בין עבר להווה בחוויית העצמי. במאמר מוכון משנת 1975 טענו סלמה פרייברג, עדנה אדלסון ווייאן שפירו (Fraiberg et al., 1975), כי בהווה שלנו מתקיים העבר שאיננו זוכרים. סלמה פרייברג, שהייתה עובדת סוציאלית ופסיכואנליטיקאית ועמדה באותה עת בראש המרפאה לטיפול נפשי בפעוטות באוניברסיטה של משיגן, טענה, יחד עם עמיתותיה, כי בהיעדר משאבים להתמודדות, חוויות קשות של כאב מהילדות לא זוכות לעיבוד בעת התרחשותן. אותן חוויות קשות, שלא עברו עיבוד, ממשיכות להשפיע על האדם ועל התפתחותו וליצור תסמינים פתולוגיים שונים. לעיתים, האדם הבוגר שוכח את החוויות הללו, לעיתים הוא זוכר אותן כעובדות במציאות החיצונית, אך אינו זוכר את הרגש והמשמעות שהן קיבלו בזמן התרחשותן (כלומר, הוא זוכר מה קרה, אך אינו זוכר מה הרגיש באותו מצב או אינו מסוגל לחוות את הרגש שהרגיש בעבר). במצבים אלה, החוויות הללו, שבאופן מודע הן שוליות, מקבלות חיים עצמאיים, הן צובעות את ההווה ומאיימות על תפיסת המציאות. פרייברג וחברותיה מכנות את החוויות הללו "רוחות רפאים", מכיוון שהן מופיעות באופן לא נשלט ומנכחות בהווה את מה שהתקיים בעבר. רוחות רפאים קיימות גם אצל מי שזכו בילדותם לאהבה וליחס הורי מיטיב, אך מופיעהן ואחזתן מתגברים מאוד במקרים של ילדות שהיו בה תסכול רב, כאב, נטישה ובדידות ניכרים.

מטרתו של טיפול על פי גישתה של סלמה פרייברג, אם כן, היא להבין את האופן שבו העבר וההווה שלובים זה בזה. כלומר, לתמוך בפונה כדי שיוכל להיזכר בבטחה בחוויות העבר שלו ולהרגיש אותן מבלי להיות מוצף על ידן. כאשר היזכרות כזו מתאפשרת לאורך זמן, בתוך הקשר הווה בטוח, תומך ומגן, מתאפשר עיבוד של חוויות הכאב מהעבר והקטנה של אחיזתן בהווה. למעשה, התאוריה הפסיכודינמית מסייעת לנו להבין, כי בעבר מצוי הגרעין של הצרכים הרגשיים והדפוסים הבין-אישיים שאחראים במידה לא מבוטלת (אם כי לא במידה מוחלטת, שכן גם למציאות בהווה יש השפעה ניכרת) על כינון החוויה בהווה.



### דוגמה | קסניה

כתבה | עובדת סוציאלית

קסניה, אם עצמאית לשלושה ילדים. יום אחד במהלך החופש הגדול הפקידה את הילדים אצל דודתה ואמרה, שהיא נוסעת לכמה ימים. משלא שבה אחרי שבועיים, שבהם לא ניתן היה ליצור איתה כל קשר, הדודה הביאה את הילדים למחלקה לשירותים חברתיים וביקשה שיילקחו מרשותה. המחלקה לשירותים חברתיים עשתה כל מאמץ ליצור קשר עם קסניה, אך ללא הצלחה. הילדים נמסרו למסגרות חוץ-ביתיות. לאחר זמן רב קסניה שבה להתגורר בעיר. היא יצרה קשר עם המחלקה לשירותים חברתיים והחלה לבקר את ילדיה

במסגרות שבהן שהו. באותה תקופה התחלתי לנסות ליצור איתה קשר. היא לא סירבה לקשר באופן גלוי, אבל לא התמידה להגיע לפגישות. הייתה באה לפגישה אחת ונעלמת לשבועות אחדים וחוזר חלילה. החיזור שלי אחריה בניסיון לגרום לה להתמיד לא העלה כל תוצאות. זה היה מייאש מאוד עבורי.

הבאתי את הסיפור להדרכה. סברתי שאם קסניה נעלמת כל כך הרבה אז כנראה היא לא מעוניינת בטיפול ולא נכון להשקיע בה כל כך הרבה משאבי זמן. בהדרכה הבנתי, שדווקא בהיעלמות של קסניה מספרת לנו משהו מאוד חשוב על עצמה. ידעתי שאבא שלה עזב את אימא שלה כאשר הייתה תינוקת, ואימא שלה נעלמה יום אחד אחרי שהשאירה אותה ואת אחיה אצל סבתה. בהמשך חייה של קסניה הסתבר, שאימא כנראה עברה לעיר מרוחקת שם עסקה בזנות. מאז היעלמות האם, קסניה חייתה אצל סבתה, גם לאחר שהאם שבה לעיר. את הפרטים הללו ידעתי, אך הם לא עלו בשיחות שלי עם קסניה. בהדרכה הבנתי, שההיעלמות של קסניה ממני (ומהילדים) הן סוג של שיחזור או "החייאה מחדש" של ההיעלמות הטרומטיות של הוריה שחווה בילדותה. הבנתי שדווקא כשהיא נעלמת היא הכי צריכה אותי, כי שם היא נופלת לבור הכי קשה שלה. החיבור הזה גרם לי להבין, שאני לא רוצה לוותר עליה, כמו שוויתרו עליה בעבר. תובנה זו שינתה את האופן שבו הייתי רגילה לחשוב ולהתבונן עליה. אם עד אז הבנתי את ההתנהלות שלה כביטוי של חוסר רצון בקשר, עכשיו התחלתי להבין את הקשיים שלה בקיום קשר קרוב ואת המכשולים שעלינו לעבור כדי לקיים את הקשר. בעקבות זה החלטתי לעשות שני דברים:

- להבין שדווקא כשהיא נעלמת היא במצוקה ולכן החיזור שלי אחריה הוא קריטי. הייתי שולחת לה הודעות SMS אחרי כל פעם שהיא לא הגיעה לפגישה.
- לשתף אותה בתובנה שלי.

ואכן, באחת הפגישות, קישרתי בין ההיעלמות שלה מהפגישות איתי לבין ההיעלמות שחווה כילדה. בפעם הראשונה בקשר בינינו היא בכתה וסיפרה על חוסר האמון שלה, על תחושתה שאף פעם אף אחד לא דאג לה ולא ראה אותה. היא אמרה גם כמה היא מאשימה את עצמה על כך שהיא לא בקשר עם הילדה הקטנה שלה (עם ילדיה הגדולים יותר שמרה על קשר כל התקופה), ועל כך שבאותו אירוע של בריחה היא עשתה לילדיה מה שאימא שלה עשתה לה. בהמשך הפגישות היא ביקשה להתחיל בתהליך של מפגשים עם הילדה שהייתה באומנה.



## דוגמה 1 | אמירה וחאלד

כתבה | עובדת סוציאלית

אמירה הגיעה אליי לטיפול במסגרת השירות לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית בעקבות מצבה של בתה. אולם כבר בפגישה הראשונה, מיד לאחר שהצגתי את עצמי, היא התפרצה לדבריי ופרסה בפני בבכי את מצוקתה הכלכלית: "אני לא יודעת כבר מה לעשות, אני לא יודעת איפה לשים את עצמי". אמירה נשואה כעשרים שנה לחאלד והם הורים לארבעה ילדים. היחסים בין בני הזוג טובים מאוד, אמירה אומרת שחאלד והילדים הם קרן האור בחייה. כשאמירה וחאלד היו צעירים, בני משפחתם החתימו אותם כערבים על הלוואות גדולות שלקחו. בצעירותם חשבו שצליחו להחזיר את החוב. הם היו חרוצים ועבדו קשה, אולם לאחר שנולדה ראנא, בתם השלישית ואובחנה כבעלת מוגבלות שכלית ברמה בינונית, הדבר הפך מסובך יותר. שניהם המשיכו לעבוד, אך לאורך הזמן, עם ההוצאות המיוחדות שנדרשו לגידולה של הילדה בעלת הצרכים המיוחדים ועם הולדת הילד הרביעי, התקשו בני הזוג לעמוד בתשלומים. הסדרי החוב בוטלו, המשכורת עוקלה פעם אחר פעם ואז אמירה נפצעה בתאונת עבודה. היא עברה מספר ניתוחים, אך נותרה עם כאבים כרוניים ועם אבדן תחושה ברגל. היא קיבלה פיצויים לחודשים ספורים וקצבת נכות זמנית וחלקית. כשפגשתי אותה היא לא עבדה, סבלה מכאבים, התקשתה לישון ולתפקד.

הגדרת התפקיד שלי הייתה לטפל בקשיים סביב גידולה של הילדה ראנא. אולם, הבעיות שאמירה הביאה לפתחי נגעו למצוקה הכלכלית האקוטית. עם הריביות תפח חובם של בני הזוג והגיע לחמישה מיליון ש"ח. חדשות לבקרים היו מנתקים בביתם את החשמל והם נזקקו לעזרה בסנגור אל מול חברת החשמל. אמירה וחאלד היו אנשים חרוצים מאוד, בני זוג טובים והורים טובים לילדיהם. הם שמרו תיעוד מסודר של החובות השונים, אך היו חסרי אונים לגבי הטיפול בהם. הם לא היו מוכנים להפעיל הליכים משפטיים כנגד בני המשפחה שלהם, כדי לא להביא לקרע משפחתי. התקשיתי לסייע לה. לא הייתה לי כל הכשרה בתחום החובות, לא הכרתי כל גוף מקצועי מתאים שייקח על עצמו את הטיפול במשפחה. בשירות שבו עבדתי תפקידי הוגדר כהקלה על מצבה הרגשי, ואכן הקשר בינינו היה מצוין ונפגשנו לשיחות בקביעות, אך חשתי חוסר אונים עז בנוגע לטיפול בחובות.

סיפורם של אמירה וחאלד הוא דוגמה לפיצול בין הטיפול בחובות לבין הטיפול הרגשי, שאמור היה לסייע למשפחה בהתמודדות עם גידולה של ראנא. העובדת הסוציאלית אשר כתבה את הסיפור חשה שהפיצול לא אפשר לה לעזור למשפחה בדרך ההולמת את צרכיה.

- מהי עמדתכם ביחס לסיפור?
- האם נתקלתם בדוגמאות של פיצול בין הטיפול הרגשי לטיפול בבעיות של זכויות?
- האם חשתם שהפיצול מיטיב עם הפונה או עם הטיפול?
- באילו מקרים, לדעתכם, פיצול שכזה מיטיב ובאילו אינו מיטיב?
- כיצד תיראה התערבות שבה העובדת הסוציאלית משיימת ומסייעת לאמירה וחאלד לעבד את הצרכים שלהם ולספקם?

## כיצד נראית הכרה: הכרה במציאות החיצונית | שיום, עיבוד וסיפוק צרכים

לצד ההכרה במציאות הפנימית ובקשרים בין עבר להווה בכינונה של המציאות הפנימית, החיים במציאות של עוני מחייבים הכרה גם במציאות החיצונית. על העובדת הסוציאלית לתת תוקף לא רק למציאות הפנימית, אלא גם לאירועים המתרחשים במציאות החיצונית. בהקשר הזה עוני מזמן מציאות טיפולית אשר דומה לטיפולים באלימות בין בני זוג או באלימות כלפי ילדים, שבהם חשוב לשיים (לקרוא בשם) לקורבנות האלימות את מה שהם חווים כאלימות. בהקשר זה, חשוב להגיד להם, שהאלימות שהם סופגים היא אסורה ולא מוצדקת ושהם לא אמורים לספוג אותה בשקט או להסכים לה. אחריותה של העובדת הסוציאלית היא להצביע על מצבי עוני כמצבים לא מוצדקים ולא הוגנים ולתת הכרה לחוויה המציאותית של הפונה. ההכרה בחוויה של הפונה היא קריטית להתפתחותו של העצמי ולעיבוד חוויות רגשיות.

לצד ההכרה בחוויית הפונה יש חשיבות מכרעת לספק מענה חומרי לחוסרים במציאות החיצונית. משתמשי שירותים מתארים, כי הם מעריכים מאוד את מאמצייהן של עובדות סוציאליות לספק את צרכיהם גם כאשר מאמצים אלה אינם עולים יפה. ברנד-לוי ומלול (2019) מתארים מספר דוגמאות לכך. למשל, לימור תיארה תגובה שלילית שקיבלה מעובדת סוציאלית לצורך שלה במציאות החיצונית:

אם את הולכת לרווחה אז את הופכת נזקקת באיזשהו מובן והנזקקות הזאתי זה כמו עין בוחנת במיקרוסקופ עם זכוכית מגדלת מתחת, את נמצאת כל היום מתחת לעין שלהם. הם אפילו לא מתייחסים לבעיה שאולי אנחנו קצת רעבים ובשביל זה פנינו, והם מיד הופכים את זה למשהו שאולי את לא יכולה לגדל את הילדים, ובואי ניקח אותם למסגרת חוץ-ביתית (עמ' 175).

בדוגמה אחרת, החוקרים מתעדים חוויה חיובית של חני, האומרת:

יש עובדים סוציאליים שאת הולכת אליהם עם הבעיה והם אומרים מההתחלה 'לא'. העובדת הסוציאלית שלי עכשיו, בגלל זה אני אוהבת אותה, אף פעם לא אומרת 'לא'. היא גם לא אומרת לי 'כן'. היא אומרת 'אני אנסה' ואני יודעת שהיא מנסה. יש דברים שהיא לא יכולה, אבל היא מנסה (עמ' 174).

כפי שכבר אמרנו, סל המענים הגמיש וכן הפרקטיקה של מיצוי זכויות אקטיבי מסייעים לעובדת הסוציאלית בבואה לחפש מענים לצרכים במציאות החיצונית.



## דוגמה | משפחת רמון

כאשר הכרתי אותה כללה משפחת רמון זוג הורים ושישה ילדים, שניים בוגרים, יעל בת 21 ואחיה, שיר, שהיה חייל באותה עת, ועוד ארבעה ילדים צעירים יותר. ידעתי מתיק המשפחה, כי שנים קודם לכן, כאשר יעל נשרה מהלימודים בגיל 15, נעשה ניסיון ליצור קשר עם המשפחה בעקבות חשש לשלום הילדים, אולם ההורים לא הגיעו לדיונים, גם כאשר נתבקשו להגיע בצו שופט ולא פתחו את הדלת כאשר באו לבקרו. הם מנעו למעשה כל אפשרות של התערבות. התוודעתי למשפחה במסגרת תפקידי כרכזת מרכז 'עוצמה', ונודע לי מתיק המשפחה כי האם עובדת בקביעות במשמרות יום, וכי בשש השנים האחרונות מאז נשרה מהלימודים, יעל עובדת ומסייעת לאם בפרנסת המשפחה ובטיפול באחיה. האב כנראה אינו עובד, הדבר לא היה ברור מהפרטים שהופיעו בתיק. יצרתי קשר טלפוני עם האם והבת והצעתי ליעל סיוע בהשלמת 12 שנות לימוד. להפתעתי הן שמחו על ההצעה, ובפגישה שקבענו, הן נראו נלהבות לרעיון שיעל תשתלב בתוכנית לימודים. יעל אכן התחילה את השנה והתמידה בה. לאורך כל השנה ליוויתי את יעל יחד עם מנהלת תוכנית הלימודים שהתגייסה לסייע.

כחודש וחצי לפני סיום השנה, קיבלתי מיעל הודעת SMS, כי היא החליטה להפסיק את לימודיה ולחזור לעבוד במפעל. כאשר התקשרתי אליה, סיפרה לי שההוצאה לפועל עיקלו את חשבון הבנק של המשפחה וכי הבית ריק מרהיטים ומחפצים. היא טענה שהיא חייבת לעבוד ואינה יכולה להרשות לעצמה להמשיך ללימוד. הזכרתי לה את חלומה לרכוש 12 שנות לימוד ואת הקשיים הגדולים שעברה בדרך, אמרתי לה שאני מאמינה בה וביכולותיה והסברתי שאבדוק למחרת כיצד ניתן לסייע. היה נדמה לי שהצלחתי לשכנעה. למחרת בבוקר כאשר התקשרתי לשאול לשלומה, הופתעתי לשמוע כי אחיה, שיר, החליט לעשות נפקדות מהצבא, ושניהם יחד עסוקים בחיפוש עבודה כדי לסייע למשפחה. ענית בצורה נחרצת, שאני מבקשת משניהם להגיע אליי למשרד בדחיפות. לאחר שעה שניהם הגיעו וסיפרו שהאב הגיע לביתם ורוקן את הדירה לחלוטין. שכנעתי את שיר, החייל, לחזור לבסיס. התקשרתי בנוכחותו למפקד שלו וסיפרתי לו, שהמשפחה בקשיים כלכליים גדולים, והוא הבטיח שיחפש כל דרך לסייע. במקביל, הוחלט שעו"ס המשפחה תערוך בבית המשפחה ביקור בית כדי לסייע ברכישת מכונת כביסה. אולם כאשר העובדת הסוציאלית הגיעה לבית המשפחה, לאחר תיאום, לא היה מי שיפתח לה את הדלת. רק לאחר ששוחחתי עם יעל, הצליחה עובדת המשפחה לבקר בבית. המראה שנגלה לעיניה היה קשה. הדירה הייתה ריקה לגמרי ובני המשפחה ישנו כולם על הרצפה. אמרתי ליעל שאני מזועזעת לשמוע שזה המצב ושאינן כל הצדקה שהם ימשיכו לחיות בצורה כזו. החלטתי איתה לפרסם פוסט בפייסבוק, מבלי לחשוף את המשפחה, ותוך זמן קצר הצלחנו לגייס שבע מיטות, מכונת כביסה, מקרר, כיריים גז, תנור ולמעשה כל מה שנדרש. גייסתי את מפקדו של שיר, ששלח משאית להובלת הרהיטים. הצבא גם רכש ארונות בגדים.

## דוגמה 2 | שילוב תעסוקתי



במסגרת הניסיון לשלב בתעסוקה אנשים המתמודדים עם התמכרות ומטופלים במתדון, הוחלט על שיתוף פעולה עם מפעל שהיה זקוק לעובדים. המפעל היה נכון להכשיר את האנשים ולשלבם בתעסוקה בתנאים הוגנים ובשכר גבוה משכר המינימום המשולם בדרך כלל. עד מהרה התמלאה מכסת השמות של מועמדים לקורס והאנשים שובצו לראיונות עם אחראית משאבי אנוש במפעל. רק אז הסתבר, כי העבודה במפעל מחייבת משמרות של 12 שעות רצופות. הציפייה כי אנשים שלא עבדו במשך שנים ישתלבו בבת אחת בעבודה במשרה תובענית כל כך לא הביאה בחשבון את מציאות החיים של העובדים הפוטנציאליים ונמצאה כלא מתאימה לאף אחד מהמועמדים. הדבר גרם לאכזבה מרובה ולתחושת כישלון בקרב המשתתפים. יתרה מזו, כישלון הפרויקט לשילוב תעסוקתי הביא לתסכול בקרב בעלי המפעל וצוות העובדים ועלול היה אף לחזק את התפיסות המאשימות שלהם לגבי אנשים המתמודדים עם התמכרות.

## כיצד נראית הכרה: הכרה בצרכים חומריים ורגשיים ובקשרים ביניהם

החיבור בין החומרי לרגשי הוא עיקרון חשוב במתן הכרה ותוקף לחוויות המציאות של אנשים החיים בעוני. מה שמסייע לעובדת סוציאלית להעניק הכרה כזו הם סל המענים הגמיש, שאמור לעמוד לרשות כל משפחה וכן הפרקטיקה של מיצוי זכויות אקטיבי. בדומה להכרה במציאות הפנימית ובמציאות החיצונית, על העובדת הסוציאלית להיות מסוגלת לנוע בין הכרה בצרכים החומריים להכרה בצרכים הרגשיים ולראות את הקשרים ביניהם. הכרה בשני סוגי הצרכים, **מבלי להעדיף את האחד על פני האחר**, מאפשרת לעובדת הסוציאלית לבנות תוכנית טיפולית אשר הולמת את מצבי החיים של הפונים. כך לדוגמה, בקשה לקבל סיוע כדי לעבור דירה, מכיוון ששכונת המגורים חושפת את הילדים לסמים ולאלימות, היא בקשה המשקפת צרכים חומריים בלבד, אבל התגייסות לפעולה רצינית כדי לסייע בכך יכולה להביא לעיבוד של חוויות הפונה כהורה ולסייע לשיפור היחסים עם ילדיו. במהלך התערבות ארוכת-טווח יכולה להיות תנועה בין התערבות שמטרתה הישירה היא שיפור המצב החומרי (אך היא מביאה בחשבון את הממדים הרגשיים של המצב החומרי) לבין התערבות שמטרתה הישירה היא שיפור המצב הרגשי (שמביאה בחשבון גם את המדדים החומריים של המציאות).

ההכרה בקשרים שבין הצרכים החומריים לרגשיים באה לידי ביטוי גם בעיבוד של חוויות של האחרה ושל מיקרו-אגרסיות. רכיב זה של הכרה מתרחש באמצעות עיבוד מילולי של חוויות ולא באמצעות סיפוק של צרכים. עיבוד כזה כולל שני שלבים: בשלב הראשון, כאשר פונה מספר לעובדת הסוציאלית שנתקל ביחס של תוקפנות או זלזול: על העובדת הסוציאלית מוטלת האחריות להכיר בחוויה כמציאותית ולקבל שמדובר בחוויה ממשית ולא דמיונית. תפקידה בשלב זה הוא לא להישאר בחוויה הפנימית של הפונה בלבד ("אתה נפגעת"), אלא להגיד בצורה מפורשת שנהגו בו התנהגות שאינה נאותה ("ההתנהגות שלו היא התנהגות פוגעת" או "לא פלא שנפגעת, ההתנהגות שלו היא התנהגות פוגעת"). בשלב השני, עליה להגיד בצורה מפורשת, שההתנהגות הפוגעת אינה מוצדקת ואינה מרמזת על ערכו האמיתי של הפונה ("אתה נפגעת כי הוא זלזל בך, אבל זה לא אומר שאתה באמת ראוי לזלזול", או "אתה נפגעת כי הוא זלזל בך, אבל אני יודעת שהוא לא צודק ולא מגיע לך יחס כזה"). בכך, העובדת הסוציאלית נוקטת פרקטיקה ביקורתית, שכן היא חושפת את יחסי הכוחות ומסרבת לראות בהם עובדת חיים הוגנת או טבעית.

## תהליכים משבריים בטיפול

קשר משמעותי מתפתח כאשר מתגברים על הקשיים הכרוכים בתחילת הקשר. אולם גם קשר משמעותי אינו חף ממשברים. להיפך. צ'ופרה-הופמן (2018) טוענת, כי לא ניתן להימנע מנקודות משבר בכל טיפול שמתחולל בו שינוי. התפתחות אנושית כרוכה במאבק, שכן המצב החדש מעורר כמיהה וחרדה בו-זמנית. התפתחות וגדילה כרוכים בפרידה מרכיבים של החוויה שהם מוכרים לנו. זו פרידה מההגנות המוכרות, מצורת התמודדות שאולי נראתה כאפשרות יחידה בעבר, אבל כבר לא משרתת באופן מספק, ואולי אף מונעת צמיחה. החרדה מפני השינוי עלולה להוביל למשבר בטיפול. גם שינויים במציאות עלולים להוביל למשבר. משבר יכול לבוא לידי ביטוי: (1) ברגרסיה, כלומר בחזרה לדפוסים קודמים; (2) בהיתקעות, כלומר בעצירת התקדמות; (3) בהתנגדות, בעיונות ובתוקפנות כלפי העובדת הסוציאלית; (4) בניתוק, על ידי הפסקת ההגעה לפגישות.

משבר בטיפול עלול לעורר אצל איש המקצוע תחושות של כישלון, אשמה ובושה ורצון לוותר על הטיפול. תאורטיקנים שונים מציעים לראות במשבר הזדמנות, שכן במהלכו נחשף חומר חבוי מעומק החוויה האישית. אם איש המקצוע יצליח להבין את משמעותו של החומר החדש – הוא יוכל להבין טוב יותר את הפונה ולהעמיק את תהליך השינוי. משבר הוא הזדמנות לא רק בשל החומר החדש שנחשף בו, אלא גם משום שהוא מספק הזדמנות חדשה לתיקון, הזדמנות לקרוא בשם ולתת מילים לכאבים שעד כה לא היו ברורים (לדוגמה קלינית ראו אצל דור-חיים, 2010).

מספר שבועות לאחר מכן יעל קיבלה את תעודת הסיום של 12 שנות לימוד בטקס מרגש, שבו נכחו האם, האחים הצעירים ואני. עו"סית המשפחה ואני הענקנו ליעל במתנה זוג עגילים, בצירוף מכתב מעודד המעריך את הישגיה, למרות הקשיים הרבים שהיו בדרך. כיום, אני ויעל מטפלות בחוב בהוצאה לפועל. האם ושני ילדיה הבוגרים מקבלים יחד סיוע בליווי כלכלי.

### • כיצד אתם רואים את הקשר בין הטיפול בצרכים החומריים לטיפול בצרכים הרגשיים?

דוגמה זו מביאה לידי ביטוי את הצורך לשלב בין הבנת המציאות החיצונית והפנימית והיענות לצרכים בשני העולמות. לאורך כל הדרך, האמון של העובדת הסוציאלית ביעל היה קריטי להצלחתה של יעל. גם היכולת של העובדת הסוציאלית לדבר עם יעל על חששותיה ופחדיה, כמו גם על חלומותיה, הייתה בעלת חשיבות מכרעת. לצד זאת, העובדת הסוציאלית מבינה, כי ברגע קריטי חיזוק המוטיבציה של יעל ללמוד וחיזוק האמון שלה בעצמה אינם מספיקים ועליה להתגייס כדי ליצור במציאות החיצונית את התנאים המאפשרים ליעל ללמוד. כך היא מגייסת מענים – ריהוט, מכשירים חשמליים והובלות. סיפוקם של אלה אינו מהווה תנאי לכך שיעל תחזור ללמוד ולא מהווה 'פרס' על הישגיה, אלא ביטוי לכך, שמצב המשפחה מהווה הפרה של הזכות לחיים בכבוד. עם זאת, סיפוק הצרכים במציאות החיצונית נעשה תוך כדי דיאלוג מתמיד עם יעל והוא מותאם לקצב שלה ולדרך שבה היא רואה את הדברים.

## עצירה למחשבה | החומרי והרגשי



לפעמים עובדות סוציאליות נוטות להתגייס בכל הכוח להשגת משאבים חומריים. אחרות נוטות שלא לחבב את החלק הזה של העבודה ולראות בו עבודה שאינה טיפולית 'אמיתית'. בעבודה סוציאלית מודעת-עוני התפיסה היא ששני הרכיבים הללו – החומרי והרגשי – כרוכים יחד ואין להעדיף אחד על חשבון השני. לשם כך יש לחדד את היכולת לראות גם וגם – גם את העולם הרגשי וגם את העולם החומרי. המקצועיות מתבטאת ביכולת לראות כיצד שני רכיבים אלה שלובים זה בזה ולהעניק סיוע בהיבטים החומריים של החיים בצורה טיפולית, כלומר בצורה המביאה בחשבון את החוויה הרגשית של האדם ואת הצרכים הרגשיים שלו בדרך של התייבבות לצד.

העובדת הסוציאלית פגשה את משפחת ישראלי בפעם הראשונה בביקור בית שערכה אצלם. היא מצאה שהבית היה במצב פיזי מוזנח ביותר. היא החליטה להפתיע את המשפחה ולגייס מתנדבים שיעשו מהפך לבית. היא התאכזבה מאוד, כשזמן לא רב לאחר מכן ראתה שהבית שוב במצב מוזנח.

### • מה ההבדל בין פעולתה של העובדת הסוציאלית במקרה זה לבין פעולתה של העובדת הסוציאלית בדוגמה של משפחת רמון ליעל?

דורש החזקה אינטנסיבית יותר מזו שהייתה קודם לכן. לפעמים תפקיד העובדת הסוציאלית הוא לגייס גורמים מסביבת המשפחה הטבעית – בני משפחה, חברים או שכנים, שיכולים לסייע. העובדת הסוציאלית יכולה להיות פעילה ולהיפגש עימם ועם הפונה, ללמוד מהם על הקשר שלהם עם הפונה ולבדוק את נכונותם להתגייס לתפקיד. גם מערך הטיפול יכול להשתנות. לפעמים מספיק לתת לפונה אפשרות ליצור קשר בין המפגשים או לצייד אותו במספר הטלפון האישי, גם אם הוא לא עושה בכך שימוש. לפעמים נדרש להגביר את אינטנסיביות המפגשים ואפילו את אורכם. בכל מקרה, המטרה היא ליצור החזקה ותמיכה מספיקים כדי לאפשר לפונה לעבד את רגשותיו.

חשוב לשים לב, כי במצבים אלה גם העובדת הסוציאלית צריכה החזקה אינטנסיבית יותר בהדרכה. אופיים של היחסים הטיפוליים הוא קריטי בשלבים האלה. האם העובדת הסוציאלית יכולה להכיל את הכאב שנחשף בפניה? האם יש לה תמיכה מספקת כדי שתוכל להכיל את הרגשות הקשים של הפונה – הכאב או התובענות? האם יש לה תמיכה מספקת כדי להכיל את הרגשות שהיא חווה, את הייאוש שלה? הכעס? הכאב? האם היא יכולה לעבד את החוויות הקשות שהיא חווה מהעולם הפנימי של הפונה?

במצבי משבר חשוב גם לשלב בין החזקה רגשית של התסכול (דיבור על התסכול, הכרה בו והבנה שלו מבלי להיענות לו) לבין היענות לצרכים המתגלים (סיפוק ממשי של הצורך). חשוב לאזן ביניהם בדרך שהיא גם מוסרית (למול אדם רעב נרצה לספק את הצורך הממשי כתביעה מוסרית) וגם מאפשרת לפונה להתמודד עם רוחות הרפאים שלו. הקירבה מאפשרת להעריך אם הפונה זקוק לסיפוק ממשי של הצורך או שהוא יכול להתמודד עם מענה סובלימטיבי, כלומר עם תגובה אשר נותנת הכרה לצורך מבלי לספקו.



### עבודה סוציאלית מודעת-עוני ומשפחות שילדיהן מצויים במצבי סיכון

בעבודה עם ילדים במצבי סיכון עובדים סוציאליים הם הגורם האחראי מטעם המדינה, האמון על שמירת שלומם של הילדים. בהתאם, הם מחויבים לפעול למען הגנת הילדים מתוקף חוק, ולעבודתם מתווסף אופי פיקוחי (Dumbrill, 2006). יש להדגיש, כי המטרה הראשונה של החוק היא הגנה על ילדים ובמקרים קיצוניים, שבהם הילדים מצויים בסכנה מיידית לשלומם, על העובדים הסוציאליים לעשות הכול כדי להבטיח את שלומם, גם אם ההורים או האחראים החוקיים על הילד מתנגדים לכך. עם זאת, עובדים סוציאליים מחויבים לנסות ולהבטיח את הטיפול וההשגחה תוך כדי עבודה עם ההורים, בטרם יפנו להליכים חוקיים כלשהם, ובפרט לפני המלצה על השמה חוץ-ביתית.

כדי להצליח לחולל שינוי בחייהם של ילדים והורים, על העובדים הסוציאליים לבסס יחסים טיפוליים עם ההורים. עבודה סוציאלית מודעת-עוני מדגישה את חשיבותם של היחסים הטיפוליים גם בתהליכים שבהם החוק מעורב, אך היא אינה מסתפקת בהגדרה מצמצמת של טיפול המתקיים במרכזים הטיפוליים, אלא רואה גם בעו"ס המשפחה

בגישה ההתייחסותית המשבר נתפס כאתגר. הוא מאתגר את הברית הטיפולית שאפשרה עד לאותו רגע עבודה משותפת ומאיים לפרק אותה. כדי להצליח לעבור את המשבר באופן מיטבי, על העובדת הסוציאלית והפונה להצליח להיות בתוך המשבר ביחד. כלומר, על העובדת הסוציאלית להצליח לעבד עם הפונה ולפעמים אף בשבילו את הרגשות שהוא אינו מסוגל לשאת ולהכיל. עם זאת, המשבר עלול לייאש ואף להפחיד את העובדת הסוציאלית. הוא מעורר שאלות מרכזיות אחדות: האם היחסים בינינו חזקים מספיק כדי להכיל את המשבר? האם המערך הטיפולי מספק את ההחזקה המתאימה לתקופת המשבר? האם מה שנגלה הוא משבר או גרסיה? כלומר, האם מדובר בתקופה זמנית שיש לאחריה צמיחה והתפתחות או שהמצב המשברי חשף רמה נמוכה של ארגון העצמי ורמת תפקוד נמוכה, שהן קבועות ומהותיות? כדי להשיב על השאלות הללו יש צורך בהערכה מתמשכת, שכן קבלת החלטות במצבי משבר מחייבת הערכה זהירה וקפדנית והתייעצות במסגרת של הדרכה.

השאלה האם מדובר במשבר זמני או בנסיגה קבועה היא שאלה שקשה להתמודד איתה, אבל יש הכרח לעשות זאת. זו שאלה קשה מכיוון שמשבר מייצר בהלה אצל איש המקצוע, וזו מייצרת דחיפות לפעול ולהגיב, אבל דווקא במשבר יש חשיבות לייצר מרחב להתבוננות ולהתייעצות מקצועית. כדי להבין משבר, יש הכרח לבחון אותו בתוך היסטוריית החיים של האדם ובהקשר לנסיבות שהביאו למשבר.

שאלות הנוגעות להיסטוריית החיים של האדם הן: האם האדם התמודד כבר עם משבר דומה? האם עוצמת המשבר הקודם דומה לעוצמת המשבר הנוכחי? כמה זמן נמשך המשבר הקודם והאם הוא דומה לאורך המשבר הנוכחי? כיצד נראתה היציאה מהמשבר? מהי רמת הארגון והתפקוד לאחר היציאה מהמשבר?

שאלות הנוגעות להקשר שבו פרץ המשבר הן: מה היה הזרז שבגללו פרץ המשבר? מה היו הנסיבות במציאות שהביאו למשבר? האם ניתן למנוע את הישנותן של נסיבות אלה? אילו נסיבות חיצוניות מאפשרות יציאה מהמשבר?

שאלות אלה יעזרו לנו להבין את מה שנגלה לנו בעת המשבר. כאשר התפקוד לאחר המשבר הוא טוב יותר, נראה שהמשבר איפשר גדילה; כאשר המשבר מתארך ורמת התפקוד נשאר נמוכה, נראה שהוא חשף תהליכים שאינם מיטיבים. עצם קיומם של משברים חוזרים לא מעיד בהכרח על פתולוגיה חמורה, שכן בדומה לתהליכי התפתחות תקינה, תהליכי השינוי אינם תהליכים ליניאריים, אלא כרוכים בהתקדמות ובנסיגה שלאחריה שוב חלה התקדמות ושוב נסיגה. המטרה של ההערכה היא לבחון האם המשברים שונים זה מזה. האם הם מתקצרים, האם עוצמתם פוחתת, האם הפונה יוצא מהמשבר לנקודה התפתחותית בשלה יותר? אם זהו מצב הדברים, הרי שהמשברים מסמנים התפתחות, אבל אם התשובות לשאלות אלה הן שליליות, הרי שמדובר בתהליך קשה יותר.

היציאה מהמשבר קשורה במבנה העצמי, אבל גם בסוג התמיכה וההחזקה שהסביבה הטבעית והטיפול מציעים. בהקשר זה רלוונטיות שאלות על מערכת התמיכה הטבעית, על טיבה של מערכת היחסים הטיפולית ועל אופיו של מערך הטיפול. באופן טבעי מצב משברי

הניסיון הקליני מעיד, כי כאשר התייבבות לצד ההורים מתקיימת בד בבד עם טיפול ישיר בילדים, היא מביאה את ההורים לראות את הסבל של ילדיהם ולהישיר מבט אל קשיי ההורות שלהם. במקרים מסוימים תהליך זה מביא לשיפור ביחסים בין הילדים להוריהם ולהפחתת הסיכון (Toros, 2001; Littell, 2001; Gladstone et al., 2012; Dumbrell, 2006; et al., 2018), תוצאה המובילה להקטנת הסבל של הילדים ושל ההורים. כך לדוגמה, מחקר שבחן את העמדות של עובדים סוציאליים ושל הורים לילדים בסיכון לגבי השפעת ההתערבות על מידת הסיכון של ילדים מצא, כי ההורים ראו ביכולת שלהם לבטוח בעובדים הסוציאליים את הסיבה הראשונה בחשיבותה לשינוי שחל בהם. הסיבה השנייה בחשיבותה נגעה לתפיסת ההורים לגבי מידת הידע של העובדים הסוציאליים בסוגיות של הורות (Gladstone et al., 2012). במקרים אחרים, תהליך זה מביא להחלטה של ההורים לאפשר לילדיהם לצאת למסגרת חוץ-ביתית כלשהי. ההורים יכולים ללוות את הילדים ולתמוך בהם בתהליך היציאה מהבית, ובכך לשפר את סיכויי הצלחתו של התהליך (Lee & Ayon, 2004).

לאורך כל התהליך, על העובד הסוציאלי להיות קשוב הן לשינויים במצב ההורות והן למידת הסיכון של הילדים. במצבים שבהם ניכרת החמרה של מצב הסיכון או שלא נראה כל שיפור, העובדת הסוציאלית תשתמש בשפה המשותפת שנוצרה כדי להזכיר להורה את הצרכים והכאב של הילד, תוך כדי שהיא מציעה תמיכה ומענים ממשיים (למשל, מציאת מסגרות לילדים, סיוע חומרי, תמיכה באמצעות סומכת אשר דואגת לצורכי הילדים) ורגשיים (למשל, הכרה בכאב של ההורה ושל הילד, כלים לוויסות רגשי, מסגרת לטיפול בילדים ובהורים ביחד או בנפרד). מכיוון שמצבים כאלה הם מאתגרים ודורשים מקצועיות רבה, לא ניתן לטפל בהם לבד וחובה על העובדת הסוציאלית שמטפלת ישירות במשפחה לפעול בתיאום עם עו"ס חוק נוער ועם ראשת הצוות וכל זאת תוך כדי קבלת הדרכה.

קיום יחסים מיטיבים מאפשר להורים ולאנשי המקצוע לדון בצורה כנה בטובת הילדים ולקבל החלטות לגבי השמה במסגרת חוץ-ביתית גם כאשר הן כואבות מאוד. בנוסף לעובדה שהדבר מגביר את הסיכויים להצלחת הטיפול בילדים, הוא עולה בקנה אחד עם המגמה העכשווית הקוראת לקידום שיתוף הורים בתהליכי קבלת החלטות (Alfandari, 2017). שיתוף ההורים והתחווה שלהם שרואים את כאבם ומתייבבים לצידם גם בהחלטות קשות כאלה, היא בעלת השפעה מכרעת לגבי אופי ביצוע ההחלטה. במקרים שבהם ההורים אינם שותפים, ההוצאה מהבית היא בעלת אופי טראומטי עבור כל המשתתפים – הורים וילדים. במקרים שבהם ההורים שותפים, ניתן להכין את הילדים, להרגיע את פחדיהם וללוותם תוך כדי ההוצאה ואחריה (סער-הימן וקרומר-נבו, 2019). בנוסף לכך, יש אפשרות לדבר עם ההורים על הכאב והחלומות שלהם ולא רק על הכישלון והקשיים שלהם. במצב כזה, גדלים הסיכויים שההורים ישמרו על קשר יציב עם ילדיהם גם לאחר שהוצאו מרשותם וכן גדלים סיכוייהם של הילדים להשתלב במסגרת החדשה (Keddell, 2012).

הדיאלוג עם הורים על סיכון הוא בעל שלושה מאפיינים: העובד הסוציאלי נוקט בעמדה דיאלקטית של ידיעה ואי-ידיעה; העובד הסוציאלי וההורה מנהלים משא ומתן על

ובעו"ס חוק הנוער, ולמעשה בכל אנשי המקצוע המעורבים דמויות טיפוליות. עבודה סוציאלית מודעת-עוני מדגישה בפרט את הצורך לזהות את האופנים שבהם ההקשר הכלכלי-חברתי משפיע על כישורי ההורות ואת הצורך שעובדים סוציאליים יתייבבו לצידם של ההורים.

כפי שנכתב בפרק שש, טענתנו היא, כי עוני בפני עצמו הוא גורם סיכון, אשר עלול להשפיע על התפקוד ההורי ועל ילדים באופן ישיר ועקיף (Featherstone et al., 2014, 2019; Saer-Heiman & Gupta, 2018, 2019) וכי במרבית המקרים ההורים רוצים להיטיב עם ילדיהם. חובתנו המקצועית להגנה על ילדים כרוכה, אם כן, באופן מהותי בחובתנו המוסרית והמקצועית להסיר את החסמים (במציאות החיצונית והפנימית), שניצבים בפני ההורים ולהתייבב לצידם בשאיפתם להיות הורים טובים יותר. התייבבות לצד ההורים בשאיפתם זו היא רלוונטית גם כאשר ההורים אינם מגדלים את ילדיהם, שכן במרבית המקרים גם ילדים שהוצאו מרשות הוריהם ממשיכים לפגוש את הוריהם ולצאת לבית ההורים לחופשות או שהם שבים לבית הוריהם. בהתאם, הטיפול בהורים חשוב למען ההורים עצמם ולמען ילדיהם, שממשיכים להיות זקוקים להם לאורך שנים.

כפי שצוין, יצירת יחסים טיפוליים עם הורים לילדים במצבי סיכון מחייבת התגברות על חסמים גדולים. חסם מרכזי מהווה העובדה, שהמפגש מתרחש על רקע של סימון ההורות כבעייתית. סימון כזה מעורר תחושות קשות של בושה, בדידות ואשמה (Gibson, 2019). חסם נוסף קשור לקיומם של פערים מהותיים ביחסי הכוח ובמיקום החברתי בין איש המקצוע להורים. אלה הופכים את המשימה של שהייה בתוך יחסים למורכבת ביותר (Maiter et al., 2006).

בעבודה סוציאלית מודעת-עוני השימוש בחוק ובעמדת הכוח ביחס להורים אמור ללכת יד ביד עם העמדה של התייבבות לצד (Dumbrell, 2006). למעשה, החוק מהווה כלי, שמטרתו לבנות להורים גבול שישפר את הטיפול בילד ויפחית את הסיכון שבו הוא נמצא, מעין סופר אגו שהחברה מציבה. אנו רואים בתהליך בניית הגבול חשיבות ואפשרות להתייבב לצד ההורים, הן כאמצעי לקדם את טובת ילדיהם והן כמטרה בפני עצמה. אנו אומרות "לבנות גבול" ולא "להציב גבול" כדי להדגיש שמדובר בתהליך ולא בפעולה חד-פעמית, וכן כדי להדגיש שבאופן אידיאלי כוונתנו לתהליך משותף של העובדת הסוציאלית ושל הפונה. העמדה המתעקשת על תהליך משותף של בניית גבול היא זו המייצרת את ההתייבבות לצד.

אופי ואיכות היחסים הטיפוליים הם קריטיים לשאלה כיצד ייראה הגבול. במקרה שקיימים יחסים מיטיבים, יש לעובדת הסוציאלית ולפונה שפה משותפת לדבר בה על אודות הסיכון. כדי ששפה כזו תוכל להיווצר על העובדת הסוציאלית והמשפחה לייצר יחסים שיאפשרו יצירת ידע מתוך קירבה על מצב המשפחה. השפה המשותפת היא ממשית ונוגעת לקשיים ולצרכים של הילדים ושל ההורים. לדוגמה, "קשה לך להשתלט על עצמך כשהילד מתחצף אלייך ואת מרביצה לו ואחר כך מצטערת על זה", או "קשה לך להכין אוכל לילדים כשאת מדוכאת וכל מה שאת רוצה הוא לשכב במיטה", או "כשאת רוצה לצאת בערב עם בן הזוג שלך את לא מצליחה להחזיק בלב את הפחד של הילד שלך כשהוא נשאר לבד בבית".



יובל: בטלפון אמרת לי שאת לא יכולה יותר. את חושבת שצריך לקחת את הילדים ממך?  
רויטל: אני לא יודעת, יובל.

יובל: זה מה שהיית רוצה לבקש ממני? (עמ' 89).

בהמשך יובל מתאר לאם את האפשרויות העומדות בפניה ואת השלכותיהן, תוך כדי התייחסות ליחסי הכוח ביניהם, אולם כל העת תוך כדי התייצבות לצידה וביטויים רבים של אמון באם ובקשר הטיפולי ביניהם:

"תראי, יכול להיות שבכל מיני מובנים עכשיו דווקא הכי קל לי להגיד: אוקי, רויטל אומרת שהיא לא יכולה אז אני מרים טלפון לעו"ס לחוק נוער ואנחנו לוקחים את הילדים לקלט חירום. אבל אני מרגיש שזה עוד לא שם. להחלטה כזאת יש מחיר כבד. את זוכרת מה קרה אחרי ההוצאה של רמי? ילדים הם לא משחק, אי אפשר להוציא ולהחזיר. אני מרגיש שיש בך את הכוחות ואת היכולות לעבור את המשבר הקשה הזה. אני יודע שאת מפחדת וגם אני מפחד, כל פעם שאני מנתק את השיחות איתך כואבת לי הבטן, עלייך, על רמי והודיה, אני מפחד שיקרה משהו, אבל אני רוצה שננסה לחשוב לפני הכאב-בטן והכאב-לב לרגע".  
כמו בפרק הקודם, גם כאן חשוב להבהיר, כי התערבות כזו מחייבת גיבוי ותמיכה מצד הצוות המנהל, כמו גם מצד עו"ס חוק הנוער, יו"ר ועדות תכנון טיפול וכל אנשי המקצוע המעורבים וכן קבלת הדרכה מתאימה, המבוססת על העקרונות של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. גם תמיכה חומרית בדמות סל מענים גמיש היא קריטית במקרים רבים, כדי ליישם התערבויות מסוג זה.

## סיכום

התהליך הטיפולי יכול לנוע על פני מרחבים רגשיים וחומריים. עיקרו בבניית יחסים מיטיבים שבהם העובדת הסוציאלית מספקת לפונה הכרה ואישור על רגשותיו ומתקפת את המציאות החיצונית שלו. היא מבקשת להכיר את הסובייקטיביות של הפונה, את צרכיו, חלומותיו, קשייו ופחדיו, שמחה אתו על הצלחותיו ומצטערת אתו על מגבלותיו. העובדת הסוציאלית מודעת ליחסי הכוחות בינה לבין הפונה ולהשפעתה של האחרת עליה ומזהה את המקומות שבהם שני אלה מקשים עליה לראות את הפונה כאדם מורכב ולגלות כלפיו סקרנות חמימה.

במהלך הפרק עסקנו בתהליכים משבריים בטיפול, המתרחשים לעיתים כחלק מהתפתחותם הטבעית של היחסים ולבסוף התייחסנו בקצרה לנושא של התערבות עם משפחות שילדיהן מצויים בסיכון להזנחה או להתעללות.

פרשנות; העובד הסוציאלי וההורה חולקים תקוות ודאגות משותפות. העמדה הדיאלקטית של ידיעה ואי-ידיעה היא עמדה מקצועית, שבה העובד הסוציאלי 'יודע' להצביע על הסיכון לילדים, אך 'אינו יודע' ושומר על פתיחות במפגש עם ההורים כדי ללמוד מהם ואיתם מהן האפשרויות הריאליות לטיפול במצב; משא ומתן על פרשנות הוא מצב שבו העובד הסוציאלי מנכיח את הפרשנות שלו למצב, אך גם מתעניין בפרשנות של הפונים/ההורים; ההתחלקות בתקוות ובדאגות משותפות הוא מצב שבו גם העובד הסוציאלי וגם ההורים רוצים שההורים יצליחו לגדל את ילדיהם, אבל הם גם רואים נכוחה את הקשיים של ההורים להצליח בכך ואת המחיר שהילדים משלמים על כישלון זה (סער-הימן, 2020; סער-הימן וקרומר-נבו, 2019; Saar-Heiman & Gupta, 2019).

ניהול דיאלוג שכזה רלוונטי גם במצבי משבר, אשר כוללים רמות סיכון גבוהות מהרגיל ומותירים זמן קצר יחסית לקבלת החלטה. במסגרת פרק זה לא נוכל לפרט כיצד לאזן בין טובת הילדים לטובת הוריהם במצבי משבר, אלא רק לשרטט כללים מנחים לטיפול:

1 הגנה על הילדים | יש למנוע סכנה ולהגן על הילדים. מניעת הסכנה צריכה להביא בחשבון, כי מצבי משבר מאיימים על תחושת הרציפות וההמשכיות של ילדים וכי במטרה לשמר תחושה זו במידת האפשר יש להציע פתרונות של הגדלת התמיכה להורים.

2 הקשבה לילדים לגבי צרכיהם, חששותיהם והפתרונות העדיפים בעיניהם וכן הקשבה להורים לגבי כל אלה.

3 התעקשות על יצירת דיאלוג מתמשך עם ההורים, ששם במילים את הצרכים שלהם, את רצונותיהם ואת מגבלותיהם.

4 על העובד הסוציאלי להבהיר להורה את כל טווח המשמעויות (מחירים ורווחים) של הבחירות שלהם, תוך התייחסות ליחסי הכוח ביניהם ולמבני הכוח שבתוכם הם פועלים בכל שלב של התהליך.

דוגמה מפורטת, שבה ניתן לזהות את הכללים הללו, מופיעה אצל סער-הימן וקרומר-נבו (2019). הדוגמה מציגה התערבות בזמן משבר עם אימא לשני ילדים צעירים. המשבר מתרחש לאחר היכרות ממושכת בין האם ליובל, העובד הסוציאלי, במהלכה נרקמו יחסי אמון שאפשרו לו לפעול כפי שפעל. בדוגמה ניתן לראות כיצד יובל שומע את חששות הילדים ומרגיע אותם. כאשר האימא אומרת לו, כי היא לא יכולה יותר ומבקשת שייקח את הילדים, הוא ממסגר את מה שהיא מרגישה כמשבר, מנסה לעמוד על טיבו: "אני מרגיש שאת מפחדת נורא, את ממש באימה מהמון דברים ואני רוצה שנחשוב מה מפחיד אותך כל כך" (עמ' 88). הוא מנסה לבדוק יחד איתה מהן האפשרויות שלה לקבל תמיכה מסביבתה הטבעית (חברות ומכרים) ומתעקש לבטא במילים את הצרכים שלה ואת רצונותיה:

- Featherstone, B., Morris, K., Daniel, B., Bywaters, P., Brady, G., Bunting, L., Mason, W., & Mirza, N. (2019). Poverty, inequality, child abuse and neglect: Changing the conversation across the UK in child protection? *Children and Youth Services Review*, 97, 127-133.
- Fraiberg, S., Adelson, E., & Shapiro, V. (1975). Ghosts in the nursery: A psychoanalytic approach to the problems of impaired infant-mother relationships. *Journal of the American Academy of Child Psychiatry*, 14(3), 387-421.
- Gergely, G., Fonagy, P., Jurist, E., & Target, M. (2002). Affect regulation, mentalization, and the development of the self. *International Journal of Psycho-Analysis*, 77, 217-234.
- Gibson, M. (2019). The shame and shaming of parents in the child protection process: Findings from a case study of an English child protection service. *Families, Relationships and Societies*. DOI:10.1332/204674318X15447907611406
- Gladstone, J., Dumbrill, G., Leslie, B., Koster, A., Young, M., & Ismaila, A. (2012). Looking at engagement and outcome from the perspectives of child protection workers and parents. *Children and Youth Services Review*, 34(1), 112-118.
- Howe, D. (1997). Psychosocial and relationship-based theories for family and child social work: Political philosophy, psychology and welfare practice. *Child and Family Social Work*, 2, 161-169.
- Howe, D. (1998). Relationship-based thinking and practice in social work. *Journal of Social Work Practice*, 12(1), 45-56.
- Keddell, E. (2012). Going home: Managing `risk` through relationship in returning children from foster care to their families of origin. *Qualitative Social Work*, 11(6), 604-620.
- Lee, C.D., & Ayón, C. (2004). Is the client-worker relationship associated with better outcomes in mandated child abuse cases? *Research on Social Work Practice*, 14, 351-357.
- Littell, J. H. (2001). Client participation and outcomes of intensive family preservation services. *Social Work Research*, 25(2), 103-113.
- Maiter, S., Palmer, S., & Manji, S. (2006). Strengthening social worker-client relationships in child protective services addressing power imbalances and `ruptured` relationships. *Qualitative Social Work*, 5(2), 161-186.
- Oldham, J. M. (2009). Borderline personality disorder comes of age. *American Journal of Psychiatry*, 66, 509-511.
- אלפנדרי, ר' (2018). הטיפול הפסיכודינמי במתבגרים: מחשבות והצעות. בתוך ר' אלפנדרי (עורך), *למצוא מקום לנפש: אבני יסוד בעבודה סוציאלית פסיכודינמית* (עמ' 157-172). כרמל.
- בנג'מין, ג' (1988[2005]). כבלי האהבה: פסיכואנליזה, פמיניזם ובעיית השליטה. דביר.
- ברנד-לוי, א' ומלול, מ' (2019). תפיסת מקבלות שירות את הטיפול הסוציאלי במחלקות לשירותים חברתיים: הבדלים בין טיפול שגרתי לטיפול מודע עוני. *ביטחון סוציאלי*, 106, 157-188.
- דור-חיים, פ' (2010). על רגע משבר בזמן טיפול. *פסיכולוגיה עברית*. אוחר מתוך <https://www.hebpsy.net/articles.asp?id=251>
- וויניקוט, ד' (1995[1971]). *משחק ומציאות*. עם עובד.
- זיו, א' (2012). טראומה עיקשת. *מפתח* 5, 74-55.
- קוהוט, ה' (2005). כיצד מרפאת האנליזה? עם עובד.
- סער-הימן, י' (2020). לתרגם מתחים לפרקטיקה: עבודה סוציאלית מודעת-עוני במערכת הגנת הילד. בתוך מ' קרומר-נבו, ר' סטריאר וע' וייס-גל (עורכים), *ביקורת בפעולה: פרקטיקות ביקורתיות בשדה החברתי בישראל* (עמ' 69-104). רסלינג.
- סער-הימן, י' וקרומר-נבו, מ' (2019). "יובל, תחליט אתה": חקר מקרה על קבלת החלטות בעבודה סוציאלית מודעת-עוני עם משפחות במשבר וילדים במצבי סיכון. *חברה ורווחה*, ל"ט(1), 79-107.
- צ'ופרה-הופמן, מ' (2018). מצבי משבר בטיפול. בתוך ר' אלפנדרי (עורך), *למצוא מקום לנפש: אבני יסוד בעבודה סוציאלית פסיכודינמית* (עמ' 227-246). כרמל.
- Alfandari, R. (2017). Partnership with parents in child protection: A systems approach to evaluate reformative developments in Israel. *British Journal of Social Work*, 47(4), 106-107.
- Borden, W. (2000). The relational paradigm in contemporary psychoanalysis: Toward a psycho-dynamically informed social work perspective. *Social Service Review*, 74(3), 352-379.
- Dumbrill, G. C. (2006). Parental experience of child protection intervention: A qualitative study. *Child Abuse & Neglect*, 30(1), 27-37.
- Featherstone, B., Morris, K., & White, S. (2014). *Re-imagining child protection: Towards humane social work with families*. Policy Press.
- Featherstone, B., Gupta, A., Morris, K., & White, S. (2018). *Protecting children: A social model*. Policy Press.

- Ruch, G. (2005). Relationship-based practice and reflective practice: Holistic approaches to contemporary child care social work. *Child and Family Social Work, 10*(2), 111-123.
- Ruch, G. (2018). The contemporary context of relationship-based practice. In G. Ruch, D. Turney, & A. Ward (Eds.), *Relationship based social work: Getting to the heart of practice* (2nd ed.) (pp. 19-36). Jessica Kingsley Publishers.
- Saar-Heiman, Y., & Gupta, A. (2019). The poverty-aware paradigm for child protection: A critical framework for policy and practice. *The British Journal of Social Work, 50*(4), 1167-1184.
- Stein, D. J. (2009). Borderline personality disorder: Toward integration. *CNS Spectrums, 14*(7), 352-356.
- Toros, K., DiNitto, D. M., & Tiko, A. (2018). Family engagement in the child welfare system: A scoping review. *Children and Youth Services Review, 88*, 598-607.
- Tosone, C. (2004). Relational social work: Honoring the tradition. *Smith College Studies in Social Work, 74* (3), 475-487.
- Turney, D. (2012). A relationship-based approach to engaging involuntary clients: The contribution of recognition theory. *Child and Family Social Work, 17*(2), 149-159.

# פרק 09

## כלכלת משפחה מודעת-עוני

כתבה | אביטל בן שלום

הפרק נכתב על סמך הידע שנאסף ופותח בתכנית 'נושמים לרווחה במרכז עוצמה' תוך שותפות של הצוותים המקצועיים במחוזות ובמחלקות, עמותת פעמונים ומטה התכנית. תודה מיוחדת לאפרת כהנא בקלר, נעמי שרון ויהודה שלם על עבודתם בפיתוח הידע. תודה למיכל קרומר-נבו, נורית וייסברג-נקאש, זיוה שגיב וטל קדרוני על הערות מועילות.

כלכלת המשפחה הוא תחום שהולך וצובר מקום בעבודתם של עובדים סוציאליים וצוותי הווחה עם אנשים ומשפחות החיים בעוני. כלכלת המשפחה הוא גם תחום המרתיע עובדים רבים במערכת השירותים החברתיים ויש סביבו חוסר בהירות רבה.

יש לשים לב שאין ביחידה זו ניסיון ללמד לעומק את תהליך ההתערבות הכלכלי עם משפחות החיות בעוני ובהדרה. לצורך כך נדרש תהליך הכשרה מקצועי ומעמיק יותר וכן ייעוץ מתמשך של איש מקצוע בתחום כלכלת המשפחה. בנוסף לכך, בשל קוצר היריעה לא נתייחס לעומק להתערבויות קבוצתיות, קהילתיות ושינויים מערכתיים ושינויי מדיניות הנדרשים בתחום, על אף שהם משמעותיים וחשובים ביותר.

## מטרות הפרק

- 1 | לחשוף את הלומדים לנושא כלכלת המשפחה בכלל וכלכלת משפחה מודעת-עוני, בפרט.
- 2 | לעורר סקרנות ועניין שיאפשרו המשך למידה בנושא.
- 3 | להניע תהליך של רכישת ידע ועיבוד עמדות שבעקבותיו הלומדים יבינו את הערך שבשילוב התערבות בנושא הכלכלי בעבודתם עם המשפחות ואת ההלימה האפשרית בין תחום זה לבין התערבויות אחרות שהם עושים במסגרת הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני.

## תוכני הפרק ומבנה הפרק

יחידת הלימוד כוללת שלושה חלקים המתייחסים לשלוש שאלות יסוד:

- 1 | מהי כלכלת המשפחה: בחלק זה נגדיר את כלכלת המשפחה ואת ההתערבות בנושא זה וכן נציג את המאפיינים הייחודיים של כלכלת המשפחה בקרב משפחות החיות בעוני.
- 2 | מדוע התערבות בתחום כלכלת המשפחה חשובה בעבודה עם משפחות החיות בעוני: בחלק זה נתייחס לאופן שבו התערבות בכלכלת המשפחה מאפשרת שיפור במצבה, ביחס לכלל מעגלי המחזור וביחס לרווחתה הרגשית. לאחר מכן, נענה על השאלה: מדוע חשוב לקיים תהליך מלא של כלכלת המשפחה ולא רק התערבות נקודתית של מיצוי זכויות להסדר חוב. בסופו של החלק נדון במתח הקיים בין כלכלת המשפחה לבין הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני ונסביר כיצד ניתן להתמודד עם מתח זה.

3 | כיצד נעשית ההתערבות הפרטנית בכלכלת משפחה מודעת-עוני: בחלק זה נציג את הערכים המקצועיים המכוונים את ההתערבות הכלכלית הפרטנית, את שלבי תהליך ההתערבות ואת תפקידו הייחודי של העובד הסוציאלי ביחס להתערבות זו, בין אם כלל ההתערבות נעשית על ידו ובין אם היא נעשית בשיתוף בינו לבין איש מקצוע המתמחה בכלכלת המשפחה.

## הצעה למנחה

מאחר שתחום כלכלת משפחה הוא חדש בפרופסיה של העבודה הסוציאלית בכלל ובעבודת המחלקות לשירותים חברתיים בפרט, הוא יכול להיות פחות מוכר למרבית אנשי המקצוע. גם אם למנחה יש היכרות עם כלכלת המשפחה המתייחסת למשפחות ממעמד בינוני, סביר להניח שאין לה היכרות עמוקה עם כלכלת משפחות החיות בעוני.

מעבר לכך, נושא כלכלת המשפחה מאתגר הן את המנחים והן את הלומדים באופנים אחדים: ראשית, יש בו שילוב של מושגים כלכליים לא מוכרים ורחוקים מעולמם של אנשי מקצוע בתחום הטיפול. שנית, הוא מעורר ברבים תגובות רגשיות חזקות, שכן כסף הוא נושא רגיש עבור כולם. שלישית, הנושא עומד במרכזו של יכוח מקצועי לגבי הלגיטימיות והערך שלו בתוך מגוון המענים הניתנים במחלקות לשירותים חברתיים. ולבסוף, כלכלת המשפחה כתחום התערבות נושאת מטען של משמעויות שליליות הנקשרות אליה בשל הנחות היסוד השמרניות שמהן התפתחה והאופן שבו יושמה בעבר בתוכניות עבור אנשים החיים בעוני ובהדרה.

מכאן, שטרם העברת היחידה נדרש המנחה לתהליך משולב הן של למידה והעמקה בעולמות התוכן המוצגים בפרק והן של בירור עמדות אישי ומקצועי. אנו ממליצים על קריאה ושיח עם אנשי מקצוע, הן עם עובדים סוציאליים העוסקים בעבודה סוציאלית מודעת-עוני והן עם אנשי מקצוע בתחום כלכלת משפחה מודעת-עוני. כמו כן, מומלץ לקיים שיח עם מנחים עמיתים שסייעו בבירור העמדות. בנוסף, ניתן ואף רצוי להזמין איש מקצוע מומחה בתחום כלכלת המשפחה מודעת-עוני להעברת חלקים מיחידה זו.

## מהלך השיעור

במהלך הפרק מוצגות דוגמאות שונות וניתן להשתמש בהן או לדון בדוגמאות שהלומדים מעלים מתוך ניסיונם. ישנה חשיבות רבה לאפשר ללומדים להציג דוגמאות מתוך ניסיונם ולדון בדילמות שעולות מהם לאור העקרונות המוצגים בפרק זה.

ההדדית ביניהם, המביא לתכנון לגבי כל מרכיב מתוך מטרה להגיע לאיזון ולשיפור המצב הכלכלי ככל הניתן.

יש לציין, שכל משפחה ממוקמת על הציר שבין שתי נקודות הקיצון הנ"ל, שכן כל משפחה מודעת במידה מסוימת לכלכלתה ומתכננת אותה וכל משפחה יכולה להרחיב את מידת המודעות, התכנון והבקרה לנושא זה.

**התערבות בכלכלת המשפחה** היא תהליך הנעשה בשותפות בין איש מקצוע והמשפחה במטרה לשפר את מצב המערכת הפיננסית שלה ולקדם התנהלות מתוכננת יותר. בנוסף לכך, ההתערבות יכולה להתמקד גם בהרחבת יכולתה של המשפחה לשפר את מצבה הפיננסי ואת התנהלותה באופן עצמאי ובר-קיימא לאחר סיום תהליך ההתערבות. זאת, באמצעות ברכישת ידע, מיומנויות ותחושת מסוגלות של המשפחה. מהלך התערבות בכלכלת המשפחה כולל את השלבים הבאים:

- 1 | הצבת יעדים כלכליים אפקטיביים.
- 2 | שיקוף של מצב כלכלת המשפחה העכשווי.
- 3 | בניית תוכנית הבראה ויישומה לשם שיפור מצב המרכיבים השונים וקידום האיזון ביניהם.
- 4 | בניית תוכנית הבראה, הכוללת הסדרי חובות מותאמים ליכולת המשפחה.
- 5 | תכנון ויישום היבטים של איזון עתידי באמצעות חיסכון וביטוח. בהמשך הפרק יוצג הסבר מורחב על כל אחד מהשלבים.

**התערבות בכלכלת המשפחה מודעת-עוני** נעשית בהתאם לפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. ההתאמה לפרדיגמה באה לידי ביטוי בכל רמות ההתערבות, החל מהידע, התפיסות והערכים של אנשי המקצוע, שלאורם הם פועלים, ועד לפרקטיקות שבהם אנשי המקצוע נוקטים בעבודתם עם המשפחה.

## מאפייני כלכלת המשפחה של משפחות החיות בעוני

בחלק זה נתאר מאפיינים המייחדים את כלכלתן של משפחות החיות בעוני לעומת משפחות ממעמד בינוני או גבוה. נציג חמישה מאפיינים: **ההקשר המערכתי** של הקושי באיזון כלכלי ובהחזרת חובות, נעמיק בנושא **החובות** – אופן היווצרותם, חסמים להסדרתם והשפעתם על המשפחה. לאחר מכן נציג את נושא **ההדרה הכלכלית** ואת נושא **השפעת תרבות הצריכה** והאופן שבו צרכנות מהווה כלי לרכישת הון סימבולי וחברתי ולבסוף נדון בהיבטים הייחודיים של כלכלת המשפחה של משפחות החיות בעוני ומצויות **בהצטלבות מיקומי שוליים** (ראו הרחבה בהמשך הפרק).

**מדוע חשובה ההיכרות עם המאפיינים הייחודיים של כלכלת משפחות החיות**

## מהי כלכלת המשפחה

בחלק זה נדון בשלושה נושאים עיקריים: תחילה נציג הגדרות למושגים מרכזיים וכן את מאפייני כלכלת המשפחה של משפחות בעוני. בהמשך נתייחס לחובות וכן למושגים 'הדרה כלכלית' ו'הצטלבות מיקומי שוליים'. לבסוף נתייחס להתערבות - חשיבותה והדרכים לבצע התערבות פרטנית בכלכלת משפחה מודעת-עוני.

### הגדרות

**כלכלת משפחה** הוא מונח שמשמעותו התנהלות המערכת הפיננסית (הכספית) של המשפחה. במערכת הפיננסית הכוונה היא למצבם של ארבעת המרכיבים הבאים וליחסי הגומלין ביניהם:

- 1 | **הכנסות:** כלל הכספים המגיעים לרשותה של המשפחה, כמו הכנסות מעבודה, מקצבאות, ממענקים, מהחזרי מס, משכר דירה על נכס בבעלות המשפחה, מסיוע בשכר דירה, ממתנות, מעזרה מבני משפחה.
- 2 | **הוצאות:** כלל הכספים המוצאים על ידי המשפחה בין אם באופן קבוע, תקופתי או חריג.
- 3 | **התחייבויות:** הלוואות ממשפחה ומחברים, מגופים מוסדיים או בשוק האפור, משיכת יתר, קנייה בתשלומים, פיגור בתשלומים, חובות לרשויות שונות, כמו המוסד לביטוח לאומי, עירייה, מס הכנסה, הסדרי חוב בהוצאה לפועל, מרכז קנסות וכדומה.
- 4 | **נכסים:** כלל הכספים והטובין (מוצרים, חפצים) המצויים בבעלותה של המשפחה, כמו דירה, רכב, חסכונות, פנסיה, קרן השתלמות, קופת גמל וכדומה.

יחסי הגומלין בין מרכיבים אלה הם האופן שבו המרכיבים השונים מושפעים ומשפיעים זה על זה, למשל הנכסים שבבעלות המשפחה משפיעים על יכולתה לקבל הכנסות (מהשכרת נכס) או התחייבויות מסוימות (יכולת למצות זכות או לקבל הלוואה לדוגמה). יחסי גומלין נוספים הם האיזון שבין הוצאות להכנסות והתחייבויות המאפשרות את סיפוק צרכיה של המשפחה. כאשר אנו אומרים 'התנהלות המערכת' הכוונה לאופן שבו המערכת הפיננסית של המשפחה מתקיימת. אופן התנהלותה נע על הציר שבין שתי נקודות קיצון:

**התנהלות ספונטנית:** מצבו של כל אחד מארבעת מרכיבי המערכת (הכנסות, הוצאות, התחייבויות ונכסים) וההשפעה ההדדית ביניהם המתקיימים ללא מודעות ותכנון של חברי המשפחה.

**התנהלות מתוכננת:** מודעות ובקרה על מצבו של כל אחד מארבעת המרכיבים ועל ההשפעה

## חובות: היווצרותם, קושי בהסדרתם והשפעתם על המשפחה

נושא החובות הוא עצום ומשמעותי ומהווה חסם משמעותי בפני שיפור מצבן של משפחות החיות בעוני. בסעיף זה ניגע בנושא בקצרה: נציג תחילה נתונים לגבי חובות של אנשים החיים בעוני, הסבר לגבי היווצרותם של חובות והסבר לגבי הקשיים בהסדרתם. בסוף הסעיף נציג בקצרה את ההשלכות על המשפחה כתוצאה של חיים בחוב.

### נתונים

כפי שצוין, הימצאות בחובות היא מציאות חיים של משפחות רבות החיות בעוני, אך לא רק שלהן. גם משקי בית רבים מהמעמד הבינוני מצויים בחובות. סך החובות של משקי הבית בישראל (ללא משכנתאות) בסוף 2017 היה 194 מיליארד ש"ח (שאמי, 2019). עם זאת, מנתוני ההוצאה לפועל עולה, כי אחוז החייבים הממוצע ברשויות באשכולות סוציו-אקונומיים 1-33 הוא 14.7%, בעוד שאחוז החייבים הממוצע ברשויות באשכולות 8-10 הוא 5.7% בלבד (גולן, 2018). יש לזכור, שנתוני ההוצאה לפועל מתייחסים אך ורק לחובות המצויים בהליך משפטי ולא לכלל החובות של המשפחה. נתוני מערך 'נושמים לרווחה במרכז עוצמה', תוכנית המיועדת למשפחות החיות בעוני, מראים שכ-55% מהמשפחות המשתתפות בתוכנית מדווחות על הימצאות בחוב ושהחוב הממוצע למשפחה עומד על 237,000 ש"ח (הנתונים נכונים ל-14.8.2019).

### היווצרות חובות

חובות נוצרים הן בשל הפער המובנה שבין הכנסות המשפחה להוצאותיה, כפי שהוסבר בסעיף הקודם, והן מאירועי חיים משבריים המפחיתים באופן פתאומי את הכנסות המשפחה או מחייבים הוצאות רבות. בהיעדר חסכוניות ורשת ביטחון כלכלית (משפחתית, קהילתית או ציבורית) שיסייעו במצבים אלה, המשפחה מתקשה לשלם עבור התחייבויותיה והחובות הופכים ל'**חובות יתר**', שלא ניתן לעמוד בהם (Ben Galim & Lanning, 2010) אצל קרומר נבו ואח', 2014). במקרים רבים, בהיעדר יכולת תשלום, המשפחה נאלצת ללוות עוד כספים כדי למנוע ויתור על צרכים בסיסיים, הפסקת שירותים חיוניים והשלכות של תהליכים משפטיים (עיקולים, פינוי מדירה וכדומה) ואלה מובילים אותה למעגל סגור של הלוואות, הנקרא '**סחרור חובות**'. בין אירועי החיים המשבריים שזוהו כמובילים במיוחד לחובות יתר ולסחרור חובות בקרב משפחות החיות בעוני נמצאות בעיות בריאות, גירושין וערבות לחובות של אחרים (כהנא בקלר ואח', 2018).

**בעוני?** היכרות זו חשובה משתי סיבות: ראשית, כדי להבין את ההקשר הרחב שבו נעשית ההתערבות ולאפשר תכנון ויישום התערבות הרלוונטית למאפיינים ייחודיים אלה. שנית, בחברה הנוטה להאשים את הפרט במצבו הכלכלי ולהתעלם מהיבטים מבניים ומערכתיים, הבנת היבטים אלה והאופן שבו הם משפיעים על המשפחה מסייעת בשינוי עמדות בקרב העובדים, בפירוק שיפוטיות, מיתוסים וסטריאוטיפים ובהגברת היכולת להתייצב לצד המשפחה במאבקה במצבה הכלכלי.

### תרגיל | פירוק מיתוסים



לפניכם הצעה לתרגיל הכולל שלושה שלבים:

**שלב א'** | חלוקה לקבוצות קטנות. בקשה לחשוב על משפחות שהמשתתפים מכירים ולזקק את חמשת החסמים המרכזיים שמונעים מכלכלת המשפחה של משפחות אלה להיות במצב תקין.

**שלב ב'** | חזרה למליאה ואיסוף על הלוח של החסמים העיקריים שהקבוצה זיהתה. רצוי לסדר על הלוח עמודה של חסמים אישיים ועמודה של חסמים מערכתיים-מבניים.

**שלב ג'** | לאחר הסבר על המאפיינים בפועל של כלכלת משפחות החיות בעוני, לערוך דיון בכיתה סביב הפער או ההלימה בין התפיסות שעלו בכיתה לגבי החסמים לבין הידע שהוצג. ניסיון לחשוף את הגורמים העמוקים לתפיסות שעלו בכיתה (הבניה חברתית ביחס לאנשים החיים בעוני, מנגנוני הגנה וכדומה).

### ההקשר המערכתי של קושי באיזון כלכלי ובהחזרת חובות

מצב שבו הוצאות המשפחה עולות באופן קבוע על הכנסותיה ולמשפחה יש חובות והתחייבויות מעבר ליכולת ההחזר שלה, הוא מציאות החיים של רוב המשפחות החיות בעוני. הגורמים העיקריים למצב זה הם מבנה שוק העבודה ומדיניות התעסוקה (היצע משרות, שכר, היעדר הכשרה מקצועית, אי-אכיפת חוקי עבודה), מדיניות הקצבאות והשירותים החברתיים (קיצוץ מערכת הקצבאות, מלכודת הקצבאות, צמצום והפרטת מעורבות המדינה בדיוור ציבורי, בחינוך ובבריאות) ויוקר המחיה במדינה. בנוסף לכך, יש לציין את מדיניות הבנקים וגופים פיננסיים אחרים (למשל חברות אשראי חוץ-בנקאי), המשווקים באופן אגרסיבי הלוואות בריבית גבוהה לאנשים הנמצאים במשבר כלכלי. מדיניות הריבית של הגופים המלווים נובעת מהגיון כלכלי לפיו ככל שיש סיכון גבוה יותר שהכסף לא יוחזר, מוטלת ריבית גבוהה יותר. בשל מדיניות זו משפחות החיות בעוני מקבלות הלוואות בריביות הגבוהות ביותר.

שלא ניתן יהיה לאחדם לאותו הליך גבייה בשל החוקים השונים תחתיהם מוסדרים חובות שונים. מצב זה מקשה על המשפחה לתכנן מהלך אחד, כולל ומסודר של החזר החוב, המותאם למצבה הכלכלי ומציב אותה בפני הליכים בירוקרטיים מרובים ומתישים.

**הליכי גבייה דרקוניים** | גופים פרטיים ואף רשויות שונות של המדינה גובים את חובותיהם באמצעות מרכז הקנסות או באמצעות חברות ועורכי דין פרטיים. אלה אינם כפופים לכלל החוקים השומרים על זכויות החייב ואינם מחויבים להתייחס למצבו הכלכלי בקביעת גובה החזר החודשי (זאת בניגוד לחוקים המחייבים את ההוצאה לפועל). בנוסף לכך, גופים אלה מטילים הוצאות גבייה ו'רביית דריבית', המנפחים עוד יותר את החוב המקורי ומקשים על החייב להשלים את החזר החוב. בשנים האחרונות נעשו אומנם צעדים רגולטיביים מסוימים וניתנו פסיקות בבג"צ שחיזקו את זכויותיהם של חייבים. עם זאת, עדיין זכויותיהם של חייבים, שהחוב שלהם הועבר לגבייה על ידי חברות פרטיות או מרכז הקנסות, אינן מובטחות.

**מורכבות תהליך הסדרת החובות** | הידע על אודות אופן הטיפול בחובות והסדרתם (במנגנונים השונים) לא ברור ואינו נגיש לציבור באופן מלא ובשפה מובנת ופשוטה. לעיתים קרובות, החייבים אינם מודעים לזכויותיהם ולנהלים המכתיבים את תהליך גביית החוב והסדרתו, בייחוד חוב בהליך מנהלי ומשפטי. זאת ועוד, ההליכים עצמם דורשים מילוי של טפסים רבים, חלקם מורכבים וחוזרים על עצמם וחלקם כתובים במונחים מקצועיים, שאינם נהירים לכל אדם. כמו כן, מרבית הטפסים אינם מתורגמים לשפות שונות.

**היעדר נגישות לשירותים ולייצוג משפטי** | שעות קבלת הקהל ופרוצדורות הטיפול בחובות מול הגופים השונים דורשים הגעה פיזית, לרוב מספר פעמים, בשעות העבודה. הטיפול בהסדרת החובות מביא לפגיעה ביכולת העבודה של החייב ולירידה בהכנסותיו. פעמים רבות, אנשים החיים בעוני עובדים בעבודה קבלנית, בשכר שעתי ובחשש מתמיד מפיטורין ולכן מתקשים להתפנות לטיפול בהסדרת חובותיהם. בנוסף לכך, מרבית החייבים אינם מיוצגים משפטית ולכן סובלים מנחיתות בהליך הסדרת החוב ותוצאותיו אל מול הנושים. על פי נתוני רשות האכיפה והגבייה – 94% מהנושים מיוצגים על ידי עורכי דין לעומת 9.1% בלבד מהחייבים. כמו כן, נמצא שככל שהחייב נמצא בעשירון נמוך יותר, כך קטן הסיכוי שהוא ייוצג על ידי עורך דין (לוי, 2019).

### חסמים אישיים

**השלכות קוגניטיביות, רגשיות ותפקודיות המשפיעות על יכולת ההתמודדות** | החיים בעוני מהווים גורם דחק משמעותי, העלול להשפיע על תהליכי קבלת החלטות (מולנייטן ושפיר, 2015). פעמים רבות מצבי חוב גורמים להשלכות בריאותיות ורגשיות, לתחושות של חוסר אונים, לחץ וחרדה.

**בעיות בריאות** | אלה מחייבות תרופות, מזון ייחודי, טיפולים וכדומה. במצב שבו האדם נשען על ביטוח בריאות ממלכתי בסיסי בלבד, אין לו מקור מימון להוצאות שאינן בסל הבריאות. בנוסף לכך, בעיות בריאות של ההורים או הטיפול בבעיות בריאות של ילדים במשפחה ובמיצוי זכויותיהם מקשה על ההורים לעבוד באופן מלא וסדיר.

**גירושין** | אירוע המשנה מהותית את היכולת להתפרנס עבור שני בני הזוג החיים בעוני. יכולת העבודה של ההורה המשמורן מצטמצמת בשל חוסר במעגלי תמיכה ומענים נגישים בכל הקשור לטיפול בילדים קטנים. בנוסף לכך, בשל מלכודת הקצבאות, שבה נתונות נשים שאינן מקבלות מזונות מבן זוגן לשעבר ונאלצות לפנות לביטוח לאומי, הן מוגבלות ביכולתן להשתכר – מחשש שהקצבה וההטבות הנלוות לה יבוטלו. לבסוף, כאשר קיימים חובות משותפים עם בן/בת הזוג לשעבר, ישנם מצבים שבהם נטל התשלום עובר בלעדית לבן/בת הזוג.

**ערבות לחובות של אחרים** | חוסר מודעות והבנה להשלכות האפשריות של חתימה על ערבות עבור בני המשפחה המורחבת או עבור חברים, מוביל למצבים שבהם הלווה המקורי מפסיק לשלם את חובותיו והמשפחה קורסת תחת נטל החוב שלו.

היבט נוסף המשפיע על כניסה לחובות הוא גובה הריביות הניתנות על הלוואות (אשראי) למשפחות החיות בעוני. גם לאחר חקיקה ב-2018, שהגבילה את גובה הריבית ל-15% עד 24% לשנה בהתאם לסוג הלוואה, מדובר בעלות גבוהה מאוד, המוסיפה הוצאות רבות למשפחה.

יש לציין, שאחת ההשלכות של סחרור חובות, במיוחד כאשר אפשרויות ההלוואה מגורמים פרטיים (בני משפחה וחברים) ומוסדיים (בנקים, גופי אשראי) נסגרות, היא פנייה ל**הלוואות בשוק האפור**. בשוק זה, שאינו מפוקח על ידי המחוקק, הריבית גבוהה עוד יותר ולעיתים מתקיים איום על המשפחה להשלכות חמורות אם היא לא תחזיר את החוב. פנייה לשוק האפור מובילה לסחרור חובות עמוק עוד יותר וחוסר מוצא עבור המשפחה.

### הסדרת חובות

בפני משפחות החיות בעוני ניצבים חסמים רבים – מערכתיים-מבניים ואישיים – בבואם להסדיר את החזר חובותיהם (להרחבה ראו בקלר ואח', 2018; כהן, 2015).

### חסמים מערכתיים

**ריבוי הליכי גבייה וקושי לאחדם** | גופים שונים גובים את החובות כלפיהם באמצעות מנגנונים שונים ובהתאם לחוקים שונים. ניתן לראות הליכי גבייה פרטיים באמצעות חברות פרטיות ומשרדים של עורכי דין המתמחים בנושא לצד גבייה באמצעות ההוצאה לפועל או מרכז הקנסות. גם במצב של איחוד תיקים בהוצאה לפועל, סביר שיהיו למשפחה חובות



**מנקודת מבטה של המשפחה** | הדרה כלכלית מועצמת על ידי נסיבות רבות, ביניהן: קושי פיזי להגיע לשירותים פיננסיים בגלל מרחק או אי-נגישות דיגיטלית; תנאי סף לקבלת שירותים, שאנשים החיים בעוני אינם עומדים בהם; עלות גבוהה של השירות; חוסר נגישות לידע ולמידע על עצם השירות ותנאיו, וכן בשל התנהלות נותני השירות כאשר לקוח מסורב בשירות או מקבל יחס עוין, מבזה ומשפיל, המרחיק אותו מהשירות ומונע ממנו לעמוד על זכויותיו. בנוסף לאלה, ניתן לראות הדרה עצמית של אנשים החיים בעוני כאשר הם נמנעים מקשר עם גופים הנותנים שירותים כלכליים בשל תחושת חוסר אונים, בושה או פחד.

**מנקודת מבט חברתית** | הדרה כלכלית מבטאת את ההון הסימבולי והחברתי הנמוך של משפחות וקהילות החיות בעוני ואת התפיסה החברתית לפיה אין הכרה בזכויות כלכליות ובזכות לנגישות כלכלית כזכויות יסוד של כל אדם ואזרח. הגופים הפיננסיים מורשים לפעול בהתאם לשיקולי רווח והפסד בלבד והמדינה אינה מפעילה את מלוא הכוח הרגולטורי שלה, שיאפשר נגישות של כלל האוכלוסייה לשירותים ולמוצרים פיננסיים הולמים.

## תרבות הצריכה וצרכנות ככלי לרכישת הון סימבולי וחברתי

אחד המאפיינים המשפיעים על כלל החברה בהקשר לכלכלת המשפחה היא תרבות הצריכה, המהווה חלק מהותי בתרבות המערבית שאליה משתייכים חלקים גדולים בחברה הישראלית. משמעות המושג 'תרבות הצריכה' היא המערכת החברתית והכלכלית שמעודדת צריכה של מוצרים ושירותים והופכת את הצריכה לערך מרכזי בחברה המודרנית.

בתאוריה הסוציולוגית, המתייחסת לתרבות הצריכה, ניתן מקום לתפיסה לפיה הפצת מוצרים ושירותים באמצעות פרסום ושיווק אגרסיביים אינה רק תופעה קפיטליסטית או פסיכולוגית בלבד, שבה עצם הרכישה יוצרת אצל הרוכש הנאה רגשית, גופנית ואסתטית עד כדי התמכרות, אלא תופעה חברתית עמוקה יותר.

על פי תפיסה זו, הצריכה של טובין שונים (מוצרים ושירותים) קשורה למבנה החברתי. נגישות לטובין מוגדרת על ידי החברה כסמן למעמד ולכבוד חברתי. בהתאם לכך, אנשים ומשפחות צורכים טובין ככלי לשימור ולקידום מעמדם החברתי וערכם הסימבולי בעיני אחרים. במקביל מתקיים תהליך אינפלציוני, שבו נוצרים ומוגדרים טובין 'יוקרתיים' ו'נחשבים' יותר ויותר. תהליך זה משמר ומעמיק את הגבולות החברתיים ואת המבנה המעמדי המרובד על ידי הדרת אנשים שאינם יכולים להשיג ולרכוש טובין אלה (Featherstone, 2007).

ניתן להבין גם, שמאחר שכלל החברה פועלת בהתאם לנורמות ולפרקטיקות של תרבות הצריכה, אין הבדל מהותי בין תופעות הצריכה אצל בני מעמדות שונים. בני כל המעמדות החברתיים חשים בצורך פנימי וחיצוני לשפר את מעמדם החברתי ואת מידת

לעומת השלכות אלה, ניהול כלכלת המשפחה במצב של מחסור ובפרט ניהול תהליכים של הסדרת חובות, מחייבים התמודדויות מורכבות, הדורשות משאבים רבים – רגשיים, תפקודיים וקוגניטיביים, בשל העיסוק בנתונים, בחוקים ובמנגנונים בירוקרטיים מורכבים. ההשלכות הקוגניטיביות, הרגשיות והתפקודיות של עוני ושל חובות מקשות על יכולת ההתמודדות ולעיתים אף גורמות להדחקה המצב ולדחיית ההתמודדות עימו. בהתאם, המשפחה נגררת לסחרור חובות ולהצטברות של ריביות המקשות עוד יותר על הסדרת החוב (כהנא ואח', 2018).

## השפעת החובות על המשפחה

מחקרים רבים בוחנים את ההשלכות השליליות של מצבי החוב על המשפחות (קרומר-נבו ואח', 2014) ומציינים, בין היתר, השלכות בתחומים הבאים:

**לחץ פסיכולוגי** | מוביל להתפתחות קשיים בתפקוד היום-יומי, דיכאון ואף סיכון מוגבר להתאבדות.

**השפעות בריאותיות** | הלחץ הנפשי גורם למצבי חולי פיזיים. היעדר משאבים כספיים גורם לויתור על טיפול רפואי ותרופות, כמו גם על מזון בריא ומזין.

**המארג המשפחתי** | מצבי הדחק הכרוכים בחובות נמצאו קשורים לקשיים בזוגיות ולעלייה באחוז הגירושין, כמו גם לפגיעה בתפקוד ההורי וליכולת של ההורים להיות זמינים פיזית ורגשית עבור ילדיהם.

## הדרה כלכלית

מאפיין נוסף של כלכלת משפחות החיות בעוני הוא 'הדרה כלכלית'. על פי קרומר-נבו ואח' (2014), הדרה כלכלית היא היבט מסוים של הדרה חברתית ומתבטאת בהיעדר או בצמצום הנגישות לשירותים ולמוצרים פיננסיים, כמו למשל חשבון בנק, אשראי (הלוואה) בריבית סבירה, הניתן על ידי גורם אמין, אפשרות לקבל משכנתא, תוכנית פנסיה או חיסכון.

דוגמה פשוטה להדרה כלכלית בצורתה הישירה ביותר היא היעדר סניפי בנק ביישובים ובשכונות במעמד סוציו-אקונומי נמוך (בוטוש, 2018). פרט לקושי בקבלת שירותים בנקאיים, תופעה זו גוררת הצבה של מכשירי כספומט פורטיים, הדורשים עמלה גבוהה ביותר למשיכה. בהיעדר כרטיסי אשראי, משפחות תושבות השכונות והיישובים נאלצות לשלם מחיר יקר עבור המזומן שבו הן משתמשות.

## משפחות שבראשן הורה עצמאי

כפי שצוין, גירושין מהווים אירוע חיים משברי, שעלול לדרדר את מצבם הכלכלי של שני בני הזוג לשעבר ושל ילדיהם. עם זאת, כאשר בוחנים את מרכיבי המערכת הכלכלית של משפחות שבראשן הורה עצמאי ניכרים מאפיינים ייחודיים. מאחר שבראשן של יותר מ-90% ממשפחות אלה עומדת אישה, ההתייחסות תהיה למשפחות עצמאיות שבראשן אישה.

מבחינת **הכנסות**, היכולת של ההורה העצמאי להכניס כסף **מעבודה** מצטמצמת בשל היעדר מערכות תמיכה וטיפול בילדים. עם זאת, יש לציין ש-90% מקרב האימהות העצמאיות עובדות (המוסד לביטוח לאומי, 2018). היבט נוסף הקשור להכנסה הוא, ששיעור גבוה מהגברים הגרושים לא משלמים **דמי מזונות** עבור צורכי ילדיהם (42%, על פי נתונים שהועברו ב-2018 ממשרד האוצר בתביעה שהתבררה בבית הדין לעבודה בתל-אביב). במצב זה, נשים רבות פונות לקבלת **קצבת מזונות** מהמוסד לביטוח לאומי, צעד שבשל מדיניות הקצבות **מגביל את יכולתן לעבוד**. זאת, מאחר שעל פי חוק, אם יגדילו את הכנסתן מעל לתקרה מסוימת הן יאבדו את קצבת המזונות ובעקבות כך את ההטבות וההנחות הנלוות לקצבה, מה שבסופו של דבר יפגע במצבן הכלכלי הכולל.

במקרים שבהם ההורות העצמאית באה בעקבות גירושין, הרי שתהליך הגירושין מצריך **הוצאות** כבדות. עצם הצורך להחזיק שני משקי בית מגדיל מאוד את ההוצאות של כל אחד מההורים ומקשה על הגבר להמשיך ולתמוך כספית בילדיו.

מבחינת **התחייבויות**, כפי שראינו בסעיף החובות, במקרים רבים מתחלקים חובות שנצברו לפני הגירושין בין בני הזוג. המציאות המתמשכת של חוסר איזון בין הכנסות להוצאות עלולה לדרדר את המשפחה לחובות. על פי נתוני ההוצאה לפועל, **40%** מקרב הנשים המקבלות קצבת דמי מזונות מהמוסד לביטוח לאומי הן בעלות תיקים בהוצאה לפועל. זהו שיעור גבוה מאוד, גבוה בהרבה משיעור החייבים בקרב מקבלי קצבות אחרות, מה שמעיד על מצבן הכלכלי הקשה במיוחד של נשים עצמאיות, שבני זוגן לא משלמים להן מזונות. לבסוף, היבט **הנכסים** נפגע אף הוא בגירושין כאשר הנכסים המשפחתיים, אם היו כאלה, מתחלקים בין בני הזוג.

היבט נוסף קשור ל**התנהלות הכלכלית** במשפחות שבראשן אם עצמאית והשלכותיה. במחקר שבחן את תפיסותיהן של אימהות במשפחות עצמאיות נמצא, כי הן רואות בסיפוק כלל הצרכים של ילדיהן חלק מהותי וחשוב בתפקידן כאימהות ובעבודת הטיפול (\* care) (לביא, 2017). הנשים הדגישו את רצונן לספק הן את הצרכים הבסיסיים של ילדיהן והן את צרכיהן בהון חברתי וסימבולי, המושג באמצעות רכישת 'מותרות'. בשל מצבן הכלכלי הקשה, האימהות נקטו במגוון של פרקטיקות להשגת הכנסות שיאפשרו רכישות אלה – החל מעבודה מאומצת סביב לשעון ועד קיום מערכות יחסים זוגיות תמורת תמיכה כלכלית. הפרקטיקות השונות שבהן נקטו האימהות גבו מהן מחירים קשים – בריאותיים, רגשיים וחברתיים ואף מחירים לא פשוטים ביחסיהם עם ילדיהן.

\*המונח טיפול/אכפתיות (care) מכיל בתוכו עושר של משמעויות הכוללות טיפול, טיפוח ודאגה לרוחה פיזית ונפשית של האחר – ובהקשר הזה של הילדים.

הכבוד הניתנת להם באמצעות רכישת מוצרים ושירותים הנחשבים לסמלי סטטוס חברתי גבוה. בעוד שבמעמדות הבינוני והגבוה הצריכה מוערכת באופן חיובי, הרי כלפי צריכה על ידי המעמד הנמוך מופנית ביקורת ומתקיימת שיפוטיות, המתמקדת בליקויים הרגשיים והקוגניטיביים של הפרט. כך אנשים החיים בעוני נתפסים כבעלי 'אופי חלש', 'קושי בדחיית סיפוקים' ו'סדר עדיפויות לקוי', כשהם מיישמים את הפרקטיקות של תרבות הצריכה. יתרה מכך, השיפוטיות והביקורת מהוות מכשיר לשימור ולהעמקת הריבוד החברתי, בכך שהן מונעות מאנשים ממעמדות נמוכים את ההון החברתי והסימבולי שהם מקווים להשיג באמצעות הצריכה.

ניתן לטעון שהתפתחויות של תופעות, כדוגמת התנגדות לתרבות הצריכה ו'תנועת האטה', המתבטאות למשל בקניית מוצרים יד שנייה, שמירה על קיימות ועקרונות אקולוגיים, סותרות טענה זו ומעידות על כך שחלק מבני המעמדות הגבוהים דווקא אינם שקועים בהשגת טובין יוקרתיים ככלי להעמקת הריבוד החברתי. ניתוח מעמיק יותר, המתבסס על טענתו של בורדייה לפיה "בני המעמדות המשכילים מטפחים ריחוק ממוצרי תרבות כדי לחדד את ייחודו של ההון התרבותי שלהם, באופן ששומר על בידולם מבחינה מעמדית" (אצל רוטמן וסער, 2014), יראה בתרבות האנטי-צריכה גלגול נוסף ומתוחכם של פעולה להדרה חברתית. זאת, באמצעות הגדרת טובין שאינם חומריים אלא סמליים והתבססות של עקרונות ופרקטיקות התנהגות 'נעלים' ו'ערכיים' יותר, המהווים טובין סמליים שהגישה אליהם מוגבלת ומגדירה גבולות של מעמד חברתי (להרחבה ראו: רוטמן וסער, 2014).

## כלכלת המשפחה והצטלבות מיקומי שוליים

עד כה התייחסנו למאפיינים המתייחסים לכלל המשפחות החיות בעוני ובהדרה, אבל ישנם היבטים ייחודיים לכלכלתן של משפחות החיות הן בעוני והן במיקומים חברתיים מודרים נוספים. מעבר לתובנה הכללית, שעומק ההדרה הכלכלית ורמת הקושי בהתמודדות מועצמים בקבוצות אלה, חשוב לתת את הדעת על מאפיינים נוספים הייחודיים לכל קבוצה. בסעיף זה הדברים יוצגו בקצרה, אך יש חשיבות להעמקת הידע המובא בהכשרה בהתאם לקהל היעד ולצרכיו המקצועיים. להלן נתייחס לכלכלת המשפחה של שלוש קבוצות: משפחות שבראשן הורה עצמאי, משפחות מהחברה הערבית ומשפחות מהחברה החרדית.

תמונת העוני בחברה החרדית והאופן שבו היא מתבטאת בכלכלת המשפחה אינם אופייניים לאנשים החיים בעוני, שכן, מחד גיסא, שיעור העוני, כפי שנמדד על ידי המוסד לביטוח לאומי (על פי הכנסה ובהשוואה לכלל האוכלוסייה) עומד בחברה החרדית על 52.6%, שיעור גבוה מאוד ביחס לחברה היהודית הלא חרדית (13.4%). מאידך גיסא, כאשר מתבוננים לעומק במצב העוני הרב-ממדי מגלים, שאנשים חרדים רבים החיים לכאורה בעוני, אינם חווים בפועל מחסור חומרי, מחסור בהזדמנויות או מחסור בהון סימבולי וחברתי (קסיר וצחור-שי, 2017). תהליכי חילוץ ידע ופיתוחו, שנעשו במסגרת מערך 'נושמים לרווחה במרכז עוצמה', גילו מאפיינים מעניינים של כלכלת המשפחה בחברה החרדית (בן שלום, 2019).

מבחינת **הכנסות**: המשפחות החרדיות מתאפיינות בהכנסות נמוכות ביותר. הדבר נובע הן מהעובדה שברובן יש רק מפרנסת אחת והן ממבנה שוק התעסוקה בחברה החרדית, המוביל למשכורות נמוכות באופן יחסי, בין היתר בשל הצורך לעבוד במשרות מותאמות מגזרית ומגדרית ועודף ההיצע של עובדות ביחס למשרות העומדות בתנאים אלה.

מבחינת **הוצאות**: למשפחות חרדיות הוצאות מועטות יותר. ההוצאה החודשית לתצרוכת לנפש במשק בית חרדי נמוכה בכ-48% מההוצאה במשק בית יהודי שאינו חרדי (קסיר וצחור-שי, 2017). יש לכך מספר סיבות: ראשית, החברה החרדית אינה חברת צריכה והערכים החברתיים והתרבותיים מעודדים הסתפקות במועט ורואים מאפיינים אחרים כקטגוריות הקובעות הון חברתי וסימבולי וככלים לשימור ולהעמקת הריבוד החברתי. שנית, בחברה החרדית קיימים מנגנונים המקטינים את יוקר המחיה. לדוגמה, נעשה שימוש בכוח הצרכני של קנייה מרוכזת להוזלת מחירים. דוגמאות נוספות הן מוסדות הגמ"חיים ותרבות ההתנדבות, המאפשרים רכישת שירותים ומוצרים ללא עלות או בתשלום מופחת. עם זאת, ישנם דפוסי הוצאה הקשורים לתרבות ולמאפיינים קהילתיים ומשפחתיים, המטילים הוצאות כבדות על המשפחות. למשל, הוצאה משמעותית היא המחויבות, בחלקים רבים של החברה החרדית, לממן דירה עבור כל אחד מילדי המשפחה כתנאי הכרחי לנישואין.

ביחס **לחובות ולהתחייבויות**: מצב המשפחות בחברה החרדית מבלבל. מצד אחד, נראה שרמת 'חובות היתר' נמוך. כך למשל אחוז החרדים בעלי התיקים בהוצאה לפועל נמוך במיוחד ועומד על 3% בלבד, בעוד ששיעורם באוכלוסייה עומד על כ-10%. ההסבר לכך הוא קיומם של גמ"חיים, המספקים הלוואות ללא ריבית לחברי הקהילה. מנגנוני הפיקוח החברתי לגבי החזרי החוב חזקים ביותר ומייתרים פנייה להליכים של הוצאה לפועל (קסיר, 2018). עם זאת, מתהליכי חילוץ ידע שנערכו במסגרת מערך 'נושמים לרווחה במרכז עוצמה' עולה, שגם בחברה החרדית מתקיימות תופעות של חובות יתר ושל סחרור חובות, הגוררים עימם מחיר חברתי וקהילתי קשה ביותר כאשר החייבים אינם יכולים להחזיר את חובותיהם לגמ"חיים (בן שלום, 2019).

כידוע, שיעור העוני בחברה הערבית גבוה מאוד ביחס לחברה היהודית (פרט לחרדים) – 47.1% לעומת 13.4%. מצב זה נובע מחסמים וממאפיינים ייחודיים הבאים לידי ביטוי בכלל מרכיבי המערכת הכלכלית המשפחתית. באופן טבעי לא נוכל להיכנס במסגרת זו לכלל היבטים האלה, אך נציין היבטים משמעותיים אחדים.

מבחינת **הכנסות**: משקי הבית בחברה הערבית נשענים ברובם על מפרנס יחיד מאחר ששיעור התעסוקה של נשים נמוך יחסית (כ-35%). רבים מהעובדים הערבים מועסקים במשרות בשולי שוק התעסוקה ושכרם נמוך. השכר הממוצע של גבר מהחברה הערבית בשנת 2017 עמד על 8,552 ש"ח, בעוד שהשכר הממוצע של גבר מהחברה היהודית עמד על 15,327 ש"ח (משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, 2019).

מבחינת **הוצאות**: ישנה חשיבות להכרה בדפוסי ההוצאה הייחודיים הקשורים לחגים ולמנהגים הקהילתיים והמשפחתיים וכן להוצאות הקשורות לחיים בפריפריה החברתית והגיאוגרפית, כמו למשל הקושי להסתדר ללא רכב פרטי. בנושא החובות וההתחייבויות, הנתונים על החברה הערבית קשים. כ-37% מבעלי התיקים בהוצאה לפועל הם ערבים. זאת, לעומת שיעור הערבים באוכלוסייה, העומד על 20.9% בלבד (אהרוני ואח', 2019).

בהקשר **לנכסים**: בעבר הצטמצמו נכסי משפחות בחברה הערבית בעקבות תהליכים של הפקעת קרקעות חקלאיות וכיום קשה מאוד למשפחות צעירות לרכוש דירה בשל מיעוט שיווק קרקעות המדינה לבניית יחידות מגורים ומיעוט הפרויקטים במסגרת 'מחיר למשתכן' ביישובים הערביים, כמו גם בשל נטיית הבנקים שלא לתת משכנתאות למשפחות בחברה הערבית (להרחבה ראו רייטר, 2013).

בהקשר **להתנהלות הכלכלית במשפחה**: בחלק מהמשפחות המסורתיות ההתנהלות הכלכלית מאופיינת בדפוסי פטריארכליים, בין אם על ידי אב המשפחה הגרעינית ובין אם על ידי הסב, השולט במשפחה המורחבת. היבט זה בולט במיוחד כאשר המשפחה המורחבת חיה באותו בית ואין הפרדה בכלכלת המשפחה בין המשפחות הגרעיניות השונות. במשפחות אלה, לנשים ולעיתים אף לשני בני הזוג השפעה מעטה מאוד על התנהלות כלכלת המשפחה. היבט זה מועצם בחלק מהמשפחות בחברה הבדואית בנגב ובפרט במשפחות פוליגמיות. במשפחות אלה לנשים כמעט שאין כלל נגישות או השפעה על ההיבטים של כלכלת המשפחה והן מודרות כלכלית הן על ידי החברה והן על ידי משפחתן (מערך 'נושמים לרווחה במרכז עוצמה', 2018).

**מחסום השפה והיעדר הנגשה של מסמכים וטפסים בשפה הערבית**: היבט זה משפיע, למשל, על הוצאות המשפחה כאשר המשפחות חותמות על הסכמים לקניית מוצרים ושירותים מבלי להבין לעומק את הפרטים ובפועל נפגעות מעסקאות לא הוגנות, לעיתים קרובות ללא יכולת ביטול. היבט נוסף של מחסום השפה קשור לחובות ולהתחייבויות – כאשר המשפחה לא מבינה למעשה את המכתבים והמסמכים הרשמיים בעניינה ומתקשה למלא את הטפסים הקשורים להליכי הסדרת חובות (מערך 'נושמים לרווחה במרכז עוצמה', 2018).

**שיפור מצב המשפחה בהיבט של מחסור חומרי** לא יכול להיעשות באופן אפקטיבי בלי לצלול להיבטים אחרים הקשורים לחיי המשפחה: המערכת הפיננסית המשפחתית, מצבו של כל מרכיב במערכת והשפעה ההדדית ביניהם, אופן ההתנהלות של המשפחה ביחס להיבטים כלכליים וכיצד אפשר להתקדם לעבר ייצוב ואיזון המערכת הכלכלית. כפי שצוין, אצל משפחות רבות החיות בעוני, ההכנסות הקטנות והחובות מהווים חסם משמעותי לשיפור מצבן החומרי. במקרים רבים, גם כשהמשפחה מצליחה לשפר את הכנסותיה מעבודה או ממיצוי זכויות – החובות נוגסים בהכנסות אלה ולא מאפשרים שינוי חומרי ממשי. מכאן שטיפול מקצועי הן ביצירת איזון בין ההכנסות להוצאות והן בהקטנת החובות הוא צעד הכרחי לשיפור מצבה החומרי של המשפחה.

גם בהיבט המחסור בהזדמנויות החברתיות יש משקל להתערבות בנושא ניהול כלכלת המשפחה, שכן למבוגרים ולילדים החיים בעוני יש הזדמנויות חברתיות מצומצמות בשל סיבות רבות וביניהן מצבם הפיננסי. שיפור במצב הפיננסי הכולל של המשפחה פותח בפני כלל חבריה הזדמנויות חברתיות רבות יותר. מעבר לכך, אנשים הנושאים חובות משפטיים מוגבלים בהזדמנויות שלהם, למשל באפשרות להחזיק ברישיון נהיגה או לקבל שירותים בנקאיים. בהתאם, תהליך אפקטיבי של הסדרת חובות מרחיב את ההזדמנויות והאפשרויות העומדות בפני אנשים החיים בעוני.

גם במישור המחסור **בהון הסימבולי והחברתי** יש משקל להתערבות בתחום כלכלת המשפחה, הנעשית באופן מודע-עוני. חוויית השקיפות, החולשה וחוסר האונים אל מול מוסדות ותהליכים פיננסיים, כמו גם חוויית רבות של ספיגת שיפוטיות וביקורת כלפי החלטות כלכליות ודפוסי הוצאה, הם חלק ממאפייני ההון הסימבולי והחברתי הנמוך של אנשים החיים בעוני. תהליך התערבות מודע-עוני בתחום כלכלת המשפחה פועל באופן מודע ושירי להגברת ההון הסימבולי והחברתי בהקשר הכלכלי. זאת, למשל, באמצעות מתן תוקף והכרה למומחיות של המשפחה לגבי צרכיה והעדפותיה בהקשר הכלכלי, הנכחת קולה של המשפחה בשיח עם מוסדות ושירותים והגברת יכולתה לשאת ולתת בנושאים כלכליים הנוגעים לה.

בהקשר לרווחה האישית והמשפחתית, כפי שצוין, לחיים בחוסר איזון כלכלי, בחובות יתר ובסחרור חובות, השפעות קשות על הרווחה הרגשית, על הבריאות ועל הקשרים הזוגיים והמשפחתיים בין הורים לילדים. התערבות ממוקדת בכלכלת המשפחה והסדרת חובות, כאשר היא אפקטיבית ומובילה לשיפור במצב, יכולה לתרום להפגת מצבי דחק אלה. סיוע בנושא הכלכלי ובהסדרת החובות, כאשר הוא נעשה באופן המותאם לרצון המשפחה, מבטא היענות לצרכים של המשפחה והתייצבות של אנשי המקצוע לצידה, מה שיכול לשפר את תחושות המשפחה.

### מדוע חשוב לקיים תהליך כולל של כלכלת המשפחה ולא תהליך נקודתי להסדרת חוב?

פעמים רבות עולה השאלה – מדוע יש צורך בתהליך כולל של כלכלת המשפחה (לרבות שיקוף וחתירה לאיזון) ולא ניתן להסתפק בסיוע למשפחה בהסדרת חובותיה, כחלק

## חשיבותה של כלכלת המשפחה בהתערבות עם אנשים החיים בעוני

בחלק זה נדון בשאלה מדוע חשוב לשלב את תחום כלכלת המשפחה בעבודה של שירותי הרווחה עם אנשים החיים בעוני. נעשה זאת באמצעות הצגת התרומה של התערבות זו לשיפור מצבם של אנשים החיים בעוני. בהמשך, נתייחס לשאלה שעולה רבות בשדה – מדוע חשוב לקיים תהליך התערבות כולל בכלכלת המשפחה ולא תהליך נקודתי של הסדרת חוב. לבסוף, נבחן את המתחים שבין כלכלת המשפחה לבין פרדיגמת עבודה סוציאלית מודעת-עוני ואת האופן שבו ניתן להתמודד עם מתחים אלה.



### עצירה למחשבה | התערבות בכלכלת המשפחה

- האם בכלל צריך התערבות בכלכלת המשפחה בעבודת שירותי הרווחה עם אנשים החיים בעוני? איך זה קשור לעבודה סוציאלית?
- מתוך ההיכרות שלכם עד כה עם פרדיגמת עבודה סוציאלית מודעת-עוני, האם היא תומכת בהתערבות בכלכלת המשפחה? מה יכולות להיות ההסתייגויות?
- מהי העמדה האישית שלכם, כאנשי מקצוע, לגבי התערבות בכלכלת המשפחה?

### תרומתה של התערבות בתחום כלכלת המשפחה לשיפור מצבם של אנשים החיים בעוני

הטענה העיקרית שנטען כתשובה לשאלה מדוע חשוב לעסוק בכלכלת המשפחה עם אנשים החיים בעוני היא, שיש להתערבות זו תרומה משמעותית לשיפור מצבם. על פי פרדיגמת עבודה סוציאלית מודעת-עוני המטרה של עבודת המחלקות לשירותים חברתיים עם משפחות החיות בעוני היא להגיב לשלושת המעגלים של העוני: לשפר את ההון המטריאלי (כסף), את ההזדמנויות החברתיות וכן להעניק הכרה, עיבוד ותיקון למצבים של מחסור בהון סימבולי. כמו בכל התערבות במסגרת עבודה סוציאלית גם בעבודה עם אנשים החיים בעוני יש שאיפה לקדם את הרווחה הרגשית האישית של כל בני המשפחה – מבוגרים, ילדים והמערכת המשפחתית כולה. התערבות בתחום כלכלת המשפחה תורמת תרומה משמעותית ביותר למטרות שהוזכרו. שיפור המצב הכלכלי הוא בלי ספק אחד הנושאים המעסיקים ביותר משפחות החיות בעוני ומהווה רקע לפנייתן לשירותי הרווחה. התערבות בכלכלת המשפחה מהווה כלי מרכזי במענה לצורך זה.

אתגרים נוספים נובעים מהעובדה, שתחום כלכלת המשפחה חדש למחלקות הרווחה ולפרופסיה של עבודה סוציאלית. עובדים סוציאליים לא מקבלים ידע וכלים בנושא בלימודיהם האקדמיים (לוי, 2019) ומועברים להם מסרים גלויים וסמויים נגד 'כניסה לכיס' של המשפחות. רתיעה וחשש מפני פגיעה במשפחות בעקבות פעולה לא מקצועית גורמת למחלקות הרווחה לחוש קושי בעיסוק בנושא.

כלכלת המשפחה, כתחום המכיל ידע ופרקטיקות יישומיות, יכולה להיראות כסותרת וכמנוגדת לפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. בחלק זה ננסה לעמוד על הגורמים השונים לניגוד זה ולהציע דרכים לכלכלת משפחה מודעת-עוני. דווקא חשיפת המתחים חשובה לעניין זה.

קיימים שני גורמים מרכזיים למתח בין כלכלת המשפחה לבין הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני:

**1 | שורשים היסטוריים של התפתחות כלכלת המשפחה כתחום התערבות:** תחום כלכלת המשפחה, כמו גם תחום התעסוקה, החלו להיות נושאים בהתערבות אינטנסיבית עם משפחות החיות בעוני במסגרת תהליכים של צמצום מדינת הרווחה ושירותיה ותחת הכותרת של העברת מטופלי הרווחה "מתלות לעצמאות". על רקע תהליכים היסטוריים אלה, תחום כלכלת המשפחה נתפס כביטוי לצמצום אחריותה של המדינה על מצבם הכלכלי של אזרחיה ועל רווחתם. צמצום כזה נוגד את הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, לפיה על המדינה מוטלת האחריות לצמצום העוני והשלכותיו על משפחות ופרטים.

**2 | ערכים בבסיס כלכלת המשפחה ה'קלאסית':** כלכלת המשפחה, כפי שפותחה באופן מקורי, נשענת על ערכים שמרניים ו/או ניאוליברליים. בפרקטיקה של כלכלת המשפחה הקלאסית באים לידי ביטוי תפיסות וערכים שמרניים המועברים באופן גלוי וסמוי, ובעיקר התפיסה לפיה הצלחה או כישלון כלכלי תלויים אך ורק בפרט וביכולתו להיות 'צרכן נבון', בעל 'סדרי עדיפויות נכונים' ו'יכולת לדחיית סיפוקים'. לאור תפיסה זו והעובדה, שבמציאות אנשים החיים בעוני לא מצליחים להגיע להצלחה כלכלית, עולה מסקנה טבעית לפיה לאנשים אלה יש ליקוי רגשי, מוסרי או קוגניטיבי, המונע מהם לנהל את כלכלתם באופן עצמאי והם זקוקים ל'חינוך' ולעיתים אף לפיקוח בהקשר הפיננסי ובהקשר לבחירות הצרכניות שלהם. בעניין זה פינטו וקולסון (Pinto & Coulson, 2011) כותבות:

השיח של חינוך לאוריינות כלכלית [על פי ההגדרה הניתנת למונח זה במאמר, המשמעות דומה מאוד לכלכלת המשפחה במובן המוצג בפרק] עטוף בשפה ניאוליברלית של ניטרליות ערכית לפיה צרכנים אמורים להיות שחקני שוק 'אחראיים' ו'מועצמים', בעלי מוטיבציה ויכולת לקבל החלטות כלכליות. ... אך למעשה יכול

מתהליך של מיצוי זכויות. התשובה לשאלה זו היא, שתהליך נקודתי של הסדרת חובות, ללא תהליך כולל של כלכלת המשפחה, עלול לפגוע במשפחה ולגרום לה נזק כלכלי בטווח הארוך. לכך סיבות אחדות:

**1 |** הגעה להסדר חוב תלויה בכך, שלמשפחה יהיה סכום חודשי כלשהו שאותו היא יכולה להפנות לכיסוי חובות ולא לקיום הישרדותי. ללא תהליך שיקוף, המצביע על עומק הפער בין הכנסות הוצאות וללא תהליך של חתירה לאיזון בין הוצאות להכנסות, המשפחה לא באמת יכולה להיכנס לתהליך בר-קיימא של הסדרת חובות.

**2 |** הגעה להסדר חוב כרוכה בקביעת הסכום שהמשפחה מסוגלת להחזיר מידי חודש (כושר החזר). אם נקבע כושר החזר מבלי להבין את תמונת ההכנסות וההוצאות המלאה של המשפחה (באמצעות השיקוף), עלול להיווצר מצב שהמשפחה לא תוכל לעמוד בתשלומים והסדר החוב יקרוס. לאי-עמידה בהסדר חוב, ובייחוד כזה שנקבע בהליך משפטי, יש השלכות חמורות על עתידה הכלכלי של המשפחה.

**3 |** פעמים רבות, עובדים סוציאליים פועלים לסייע למשפחה להסדיר חוב אחד מבלי להתייחס לתמונת החובות הכוללת של המשפחה. במצב כזה, החובות האחרים יכולים להפוך לאקוטיים ולסכל את יכולתה של המשפחה להחזיר את החוב שהוסדר.

**4 |** גם בהנחה שהוסדרו כלל החובות של המשפחה בהליך של מיצוי זכויות, ללא הגעה לאיזון בין הוצאות להכנסות המשפחה עלולה להיקלע לחובות חדשים. כדי להימנע מהידרדרות לחובות נוספים יש חשיבות לתהליך כלכלי כולל, המסייע בהגברת היציבות הכלכלית של המשפחה באופן בר-קיימא.

מכל הסיבות האלו, חשוב שמשפחות המעוניינות בהתערבות בהקשר למצבן הפיננסי ובהסדרת חובותיהן יקבלו את המענה המלא הכולל את כל שלבי ההתערבות.

## אתגרים בהתערבות בתחום כלכלת המשפחה מודעת-עוני

תהליך ההתערבות בתחום כלכלת המשפחה מעלה אתגרים רגשיים ומשפחתיים לא פשוטים. מנתוני המחקר של מערך 'נושמים לרווחה במרכז עוצמה' עולה, שלעיתים רמת הדחק והחרדה דווקא עולה (מכון ERI, 2018). זאת, מאחר שהחשיפה של תמונת המצב הכלכלית המלאה, לאחר שנים של התמודדות נקודתית מיום ליום, יוצרת בתחילה תחושת בהלה אל מול הקשיים המרובים. בנוסף לכך, המידע שנאסף בתהליכי חילוף הידע של מערך 'נושמים לרווחה במרכז עוצמה' מראה, שלעיתים קרובות צפים מתחים ופערים בין בני הזוג ובין הורים לילדים, הבאים לידי ביטוי דווקא סביב הנושא הכלכלי. ההנחה היא, שככל שההתערבות תתקדם ויתגבשו איזון כלכלי והסדרי חובות שהמשפחה יכולה לעמוד בהם, תשתפר רמת הרווחה האישית והמשפחתית.

\*אומנם הכותבות מתייחסות לחינוך לאוריינות פיננסית, אך על פי ההגדרה הניתנת למונח זה במאמר המשמעות דומה מאוד לכלכלת המשפחה במובן המוצג בפרק.

בעת היישום של הפרקטיקה שעברה ניכוס שכזה יש לשים לב לכך, שאין זליגה חזרה אל התפיסות השמרניות. יש לשים דגש על תהליכי אינטרוספקציה ביקורתית ומתמדת של אנשי המקצוע לגבי הערכים והידע הגלויים והסמויים המכוונים את עבודתם. בהתאם לתהליך זה, בשנים האחרונות, גם כלכלת המשפחה עוברת פיתוח והתאמה לפרדיגמת עבודה סוציאלית מודעת-עוני, תהליך שנמצא עדיין בעיצומו. ההכרה בצורך שעומד בבסיס כלכלת המשפחה מוסברת בסעיף הקודם. כעת נבחנות הנחות היסוד, התפיסות המקצועיות, הפרקטיקות והשפה של כלכלת המשפחה ונבנית תפיסת התערבות של כלכלת המשפחה מודעת-עוני, כפי שהיא מוצגת בפרק זה.

## כיצד נעשית התערבות פרטנית בכלכלת משפחה מודעת-עוני

בחלק זה של הפרק נתייחס לפרקטיקה של כלכלת המשפחה מודעת-עוני באמצעות הצגת שלושה נושאים: (1) הערכים ועקרונות הפעולה המקצועיים המכוונים את ההתערבות; (2) שלבי ההתערבות הכלכלית תוך התייחסות לאופן שבו מתבטאת ההתאמה לפרדיגמה בכל שלב; (3) תפקידו של העובד הסוציאלי ביחס לתהליך הניהול הכלכלי (חלק זה נכתב על בסיס הידע והתובנות שפותחו במערך 'נושמים לרווחה במרכז עוצמה' בשותפות עם ארגון 'פעמונים'. בין היתר התבססו על כהנא ואח', 2017).

### הצעה למנחה

- אם למשתתפים בהכשרה יש ניסיון מסוים בהתערבות בכלכלת המשפחה או בהפניית פונים להתערבות של מלווה/יועץ כלכלי, ניתן לקיים למידת עמיתים של סיפור טיפול ודרכו לפרק את ההיבטים השונים שנלמדו.
- אם למשתתפים אין ניסיון כזה, ניתן לעשות שימוש בסיפור המובא בהמשך ולנתחו.
- שאלות לניתוח ולדין מוצגות בסוף הסיפור.

## ערכים ועקרונות פעולה מקצועיים המכוונים את ההתערבות

הערכים ועקרונות הפעולה המכוונים את ההתערבות הם בעיקרם אלה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, המיושמים לתחום הכלכלי. נפרט עתה כיצד באים עקרונות שונים של הפרדיגמה לידי ביטוי בעת העיסוק הייחודי בכלכלת המשפחה.

### 1 | הקשר מערכת

עיקרון זה בא לידי ביטוי הן בשיח שבין איש המקצוע לבין עצמו והן בשיח שבינו לבין המשפחה.

להיות לזה [לחינוך לאוריינות פיננסית] אפקט של יצירת ושימור אי-צדק בחברה. ההנחה לפיה כל בני האדם מגיעים לחיים הפיננסיים כמו למגרש משחקים שוויוני היא נאיבית, בכך שמתעלמת מהנסיבות השונות כל כך הגורמות לפרטים וקבוצות לחוות את המצב הפיננסי שלהם באופנים שונים לגמרי [תרגום עצמי].

לעומת ערכים ותפיסות אלה, עבודה סוציאלית מודעת-עוני שמה דגש על ההכרה במגננונים המבניים והמערכתיים המשפיעים על מצבו הכלכלי של הפרט ועל התנגדות למגננונים אלה במישור המבני והמערכתי. מענה פרטני, הפועל בתוך המציאות הכלכלית המערכתית הלא צודקת, נראה כאישוש וכאישור של הסדר החברתי הקיים וניסיון לתיקון הפרט הנפגע במקום לתיקון המערכת הפוגעת.

בנוסף לכך, הפרדיגמה מדגישה את הצורך בחשיפת הנחות היסוד השמרניות המקובלות בחברה ביחס לעוני ולאנשים החיים בעוני וערעור עליהן תוך הצעת מערכת הנחות חלופית. על פי הפרדיגמה, ההתערבות עם אנשים החיים בעוני מתוך תפיסות שמרניות או ניאוליברליות גלויות או סמויות לא רק שלא תצליח בהשגת מטרותיה, אלא היא עלולה להוות גורם נוסף של דיכוי אותם אנשים. נראה, אם כן, שפער ערכי ופרקטי עמוק ניצב בין כלכלת המשפחה הקלאסית לבין עבודה סוציאלית מודעת-עוני.

### כיצד, אם כן, ניתן ליישב את המתח?

לתפיסתנו, הנתיב אל עבר התערבות בכלכלת משפחה, הנעשית בהתאם לפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, דומה לנתיבים שעברו פרקטיקות התערבות או טיפול שמרניות אחרות במפגש שלהן עם תפיסות ביקורתיות. במפגש זה, הפרקטיקות השמרניות עברו ניכוס והעמדה מחדש על בסיס תאורטי וערכי שונה. דוגמאות לתהליכים כאלה הם, למשל, התאוריה והפרקטיקה של טיפול פסיכודינמי. ההיסטוריה של טיפול פסיכודינמי מבוססת על ערכים, תפיסות ופרקטיקות אנדרוצנטריים, אשר אמורים להיות אוניברסליים. בעשורים האחרונים, הטיפול הפסיכודינמי עבר תהליך של ניכוס, העמדה מחדש על סט עמדות וערכים שונים ופיתוח תאורטי ופרקטי חדש והיום ניתן להציע לנשים טיפול פמיניסטי. דוגמה נוספת ונקודתית יותר היא הפרקטיקה של 'ביקור בית' בעבודת המחלקות לשירותים החברתיים, אשר השתנתה בהשפעת הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני לכדי 'מפגש בבית המשפחה'.

הדרך לניכוס ולשינוי הפרקטיקות מתחילה בהכרה בצורך העומד בבסיס הפרקטיקה וברצון 'להרוויח' את התרומה החיובית שלה בלי לשלם את המחירים השליליים. השלב הבא הוא חשיפת הנחות היסוד בבסיס התאורטי והמעשי הקיים וניסיון להעמדתו על מערך הנחות אחר, ביקורתי ותקף יותר. חלק משמעותי מתהליך הניכוס והחידוש הוא שינוי בשפה המשמשת בפרקטיקה בין אנשי המקצוע למשפחות. זאת, מאחר שפעמים רבות השפה (המושגים ואופני השיח) נושאת את המשמעויות הערכיות המקוריות וכן את היסטוריה של דיכוי המשפחות.

**בעבודה עם המשפחה:** בהתחשב בקלות שבה עיסוק בתחום הכלכלי עשוי להעמיק פערי כוח בין איש המקצוע לבין המשפחה, חשוב שהוא יהיה זהיר במיוחד בעיסוק בתחום זה. עליו לשים לב **לשיח עם המשפחה** ולכך שדבריו לא יתפרשו בגלוי או בסמוי כהעברת שיפוט, הטלת האשמה פרטנית על חברי המשפחה או ניסיון לחנך ולמסטר אותם ביחס להתנהלותם הכלכלית. היבט נוסף, שבו איש המקצוע עלול להעצים את יחסי הכוח, הוא שימוש בדוגמאות לא מותאמות מחייו האישיים (לדוגמה "חסכתי לחו"ל", "אני קונה רק יד-שנייה"), המאששות את הגבולות החברתיים ואת הפער בינו לבין המשפחה. חשוב גם שאיש המקצוע יפעל במודע **לחשיפת פערי הכוח** הקיימים בינו לבין המשפחה בתוך השיח עימה, למשל על ידי התייחסות לפערי הידע בנושא הכלכלי ושיח ביקורתי על התפיסות החברתיות המקובלות. כמו כן, על איש המקצוע **לפעול לצמצום פערי הכוח** בינו לבין המשפחה. הוא יכול לעשות זאת על ידי מתן הכרה ומקום רב לידע של בני המשפחה על מצבם; העמקת השליטה של המשפחה בידע, בשפה ובכלים בעולם הכלכלי; מיקום המשפחה בעמדת ההובלה והבחירה בפועל מבין אפשרויות הפעולה השונות ומתן מקום משמעותי להשמעת קולם בפני נציגי שירותים ומוסדות.

בהקשר זה יש חשיבות **לעיתוי ולאופן שבהם עולה לראשונה הנושא של כלכלת המשפחה** ובמסגרתם הוא מטופל. מכיוון שמשפחות החיות בעוני רגילות לספוג ביקורת על התנהלותן הכלכלית, הרי שעדיף שהשיח על התערבות זו יעלה כתגובה לבקשה של המשפחה לסיוע בתחום זה. מאחר שהליך יצירת איזון כלכלי הוא תהליך ארוך, המורכב מהכרעות רבות ויום-יומיות, יש חשיבות שהמשפחה תהיה מחויבת לתהליך ולא תיכנס אליו מתוך רצון לרצות את איש המקצוע שהציע זאת.

### 3 | מענה משולב חומרי ורגשי

כלכלת המשפחה הוא תחום התערבות המנסה לשפר את המציאות החיצונית החומרית של המשפחה – מצבה הפיננסי והתנהלותה הכלכלית. בפועל, יש להתערבות כלכלית מטענים והשלכות רגשיות עמוקות. אצל כל אדם, לכסף ולהתנהלות כלכלית יש מטען עמוק ומפותל של זיכרונות, רגשות, עמדות ודפוסי התנהלות, המושפעים הן מההיסטוריה הפרטית והמשפחתית והן מהתפיסות החברתיות והתרבותיות שבתוכן חי אותו אדם. לכן אין פלא, שההתערבות בתחום כלכלת המשפחה מציפה תגובות ותהליכים רגשיים עזים, הן במישור האישי, הן במישור הזוגי והן במישור של יחסי הורים-ילדים.

מתוך הניסיון המצטבר במערך 'נושמים לרווחה במרכז עוצמה', התהליכים הכלכליים, הכוללים הכרה בתמונה הכוללת של המצב הכלכלי, הצורך לקבל החלטות בתוך מרחב אפשרויות מצומצם וכן המפגש עם בעלי סמכות במוסדות ובשירותים פיננסיים, מציפים רגשות עזים בקרב בני המשפחה. פעמים רבות, בעקבות רגשות אלה, נראה תגובות של תוקפנות והאשמה כלפי איש המקצוע וכלפי תהליך ההתערבות או לחילופין נסיגה של המשפחה ו'בריחה' מהתהליך. רגשות אלה יכולים להתבטא ביחסים הזוגיים וביחסי הורים וילדים.

**בשיח שבין איש המקצוע לבין עצמו:** ההבנה של איש המקצוע את האופן שבו משפיעים היבטים מערכתיים והחלטות מדיניות על כלכלת המשפחה הפרטנית, יכולתו לראות מנגנונים אלה באור ביקורתי ולזהות את ההנחות הערכיות הסמויות הטמונות בבסיס המנגנונים ואת אי הצדק שהם מייצרים, כל אלה חשובים ליישום תהליך התערבות כלכלי, שאינו משמש כאופן נוסף של דיכוי המשפחה. זאת, מאחר שהבנת ההקשר המערכתי מסייעת לאיש המקצוע לפרק עמדות ותפיסות שיפוטיות ומאשימות ולעבוד עם המשפחה מתוך עמדה סולידרית של התייצבות לצידה.

**בשיח עם המשפחה:** יש חשיבות להנחת הידע המערכתי בשיח זה, ככלי לצמצום מידת ההאשמה העצמית והבושה הנגרמות מהפנמת העמדות החברתיות – תפיסות ורגשות הבאים לידי ביטוי ביתר שאת בכל הקשור להתנהלות הכספית של משפחות החיות בעוני.

### 2 | מודעות ליחסי כוח והתמודדות עימם

גם עיקרון זה בא לידי ביטוי הן בשיח שבין איש המקצוע לבין עצמו והן בשיח שבין לבין המשפחה.

**בשיח שבין איש המקצוע לבין עצמו:** חשוב מאוד שאיש המקצוע יהיה מודע לאופן שבו מתבטאים יחסי כוח בעבודה על הנושא הכלכלי עם משפחות החיות בעוני. יחסי הכוח באים לידי ביטוי הן בשל העובדה, שלאיש המקצוע יש יותר ידע ושליטה בשפה ובכלים מקצועיים בנושא הכלכלי והן בשל המבנה החברתי והתרבותי. כפי שראינו בסעיף על תרבות הצריכה, עיסוק (ביקורתי) באופן שבו אנשים החיים בעוני מנהלים את ענייניהם הפיננסיים ובפרט את הוצאותיהם, הוא למעשה כלי לשימור ולחיזוק הריבוד החברתי ויחסי הכוח בחברה.

בהקשר זה חשובה **יכולתו של איש המקצוע לפרש ולהבין את התנהלותה של המשפחה** (למשל, פעולות של 'מניפולציות', 'שקרים' או 'העלמת מידע כלכלי', כמו גם רכישה של 'מותרות') בהקשר של יחסי כוח ובאמצעות המושגים של יכולת פעולה והתנגדות למצוקה. זאת, לא כעדות לאופי בעייתי, לחוסר מוסריות או לליקוי קוגניטיבי, אלא כאופן ההתמודדות של אדם הנמצא בעמדת חולשה אל מול החברה ואל מול איש המקצוע, המשמש כנציגה הסמלי ומנסה להתנגד למצבו ולהגביר את כוחו בתוך מרחב מצומצם של אפשרויות פעולה ממשיות העומדות לרשותו.

בהקשר זה חשובה גם **תפיסת התפקיד של איש המקצוע**, הרואה עצמו, לא כ'מומחה כל יודע' שתפקידו 'לחנך' ו'לשפר' את המשפחה בהתאם לאידיאל התנהלות כלכלי אחיד ו'נכון', אלא כמי שתפקידו להגביר את יכולה של המשפחה לשפר את מצבה בהתאם למה שהמשפחה עצמה מגדירה כצרכיה, כמאפייניה וכרצונותיה.

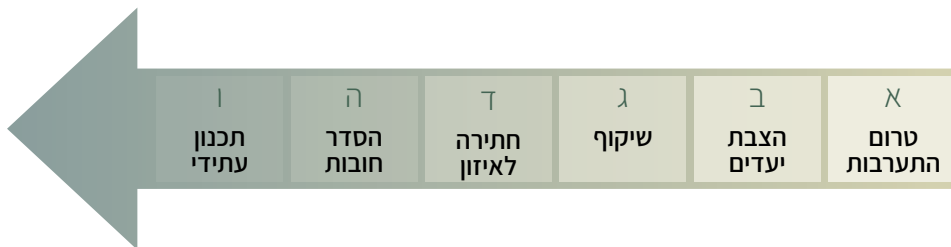
יש פעמים שבהן איש המקצוע, מתוך דאגה עמוקה למצבה של המשפחה ורצון להצילה מקריסה כלכלית (על פי תפיסתו), פועל בדרכים פטרנליסטיות המשמרות והמעצימות את יחסי הכוח. לכן יש חשיבות רבה לתהליכים הקשורים להתבוננות פנימה ולקבלת הדרכה ביחס להתערבות בכלכלת המשפחה, שתאפשר זיהוי ועיבוד של התנהלות זו ומציאת חלופות מתאימות יותר.

להקשיב ולהכיר את המשפחה, תתאפשר חשיפה של כלל היבטים המשפיעים על מצבה הכלכלי של המשפחה: המצב הכולל והמלא של המרכיבים השונים במערכת הכלכלית (הכנסות, הוצאות, התחייבויות ונכסים), אופן ההתנהלות הכלכלית ושלא היבטים המורכבים המשפיעים עליה, לרבות רגשות, תפיסות, היבטים זוגיים, משפחתיים וקהילתיים מורכבים. ללא אמון וקשר, המשפחה תחשוש להיחשף בפני איש המקצוע או תנסה לרצות אותו. בהתאם, המשפחה תשתף במידע חלקי או אף שגוי. במצב כזה עלולה להיבנות תוכנית כלכלית שתקרוס בתוך זמן קצר.

## שלבי ההתערבות

בחלק זה נפרט את השלבים השונים בתהליך ההתערבות הכלכלי תוך התייחסות להיבטים מודעי-עוני ולאנתגרים העולים סביב כל שלב (הדברים המובאים להלן מבוססים על חומרי ההדרכה וההכשרה שפותחו בשותפות בין 'פעמונים' לבין מערך 'נושמים לרווחה במרכז עוצמה'). רצף ההתערבות נבנה באופן שבו כל שלב מבוסס על השלב שלפניו. לאורך הפרק יש התייחסות לאיש המקצוע כאשר הכוונה היא לעובד סוציאלי העובד עם המשפחה הן על ההיבטים הכלכליים והן על ההיבטים התהליכיים-רגשיים. עם זאת, במקרים רבים ההתערבות תהיה משולבת ממענה של עובד סוציאלי, הנותן את ההיבטים התהליכיים-רגשיים ושל מלווה/יועץ כלכלי, הנותן את ההיבטים הכלכליים. לדיון בתפקיד העובד הסוציאלי כאשר ההתערבות היא משולבת ראו בסעיף הבא.

## רצף שלבי ההתערבות



## א | טרום התערבות

זהו שלב מקדים, שבו מתקיים שיח עם המשפחה על מהות ההתערבות הכלכלית, על המטרות, התהליך, הקשיים והרווחים שעשויים לנבוע מהתהליך ומתקבלת החלטה של המשפחה, שברצונה לבחור בתחום הכלכלי כתחום התערבות. בשל ההבנה של יחסי הכוח הבאים לידי ביטוי ורצון לצמצמם, חשוב מאוד **שלא לחייב** את המשפחה לעבור תהליך כלכלי **ולא להתנות** את המשך ההתערבות או את הסיוע של המחלקה לשירותים חברתיים בקיומו של תהליך כלכלי.

**ביחסים הזוגיים:** מהניסיון עולה, כי התהליכים הכלכליים מעצימים לעיתים מתחים ופערים בין בני זוג, המתבטאים בחילופי האשמות ובהבעת תוקפנות זה כלפי זה. במשפחות מסוימות ההתערבות בתחום הכלכלי מובילה לחשיפת דפוסים של אלימות ושליטה כלכלית בתוך הזוגיות.

**ביחסי הורים ילדים:** פעמים רבות נחשפים רגשות אשמה ובושה של ההורים כלפי ילדיהם בשל חוסר יכולתם לספק להם מוצרים ושירותים המקנים מעמד חברתי ראוי. התגובות לרגשות אלה מגוונות ומכילות היבטים של הסתרת המצב מהילדים, מאבק למציאת מקורות מימון לסיפוק צרכי הילדים במחיר אישי חריף וכן לעיתים תחושות של כעס כלפי הילדים וצרכיהם (לביא, 2017).

## לאור כל זאת, מומלץ לאנשי המקצוע לנקוט בפעולות הבאות:

- לקדם את ההתערבות הכלכלית מתוך ראייה כוללת של הצרכים, הכוחות והקשיים הרגשיים שהמשפחה מתמודדת עימם ותוך בחינה של מערכת היחסים בין המשפחה לאיש המקצוע. זאת, לאור התובנה, שההתערבות הכלכלית היא ממשית ורגשית בעת ובעונה אחת.
- לעבוד עם שני בני הזוג (אם המשפחה אינה כזו שבראשה הורה עצמאי) ולבצע פעולות אקטיביות לצירוף הגבר כשותף מלא בהתערבות הכלכלית. מסיבות רבות ומורכבות, במחלקות לשירותים חברתיים נוטים לעבוד בעיקר עם האישה ובאמצעותה, אלא שבתחום כלכלת המשפחה יש חשיבות מועצמת לעבודה עם שני בני הזוג. זאת, מאחר שההחלטות הכלכליות שיתקבלו על ידי האישה בלבד לא בהכרח ייושמו כאשר הגבר שותף באותה כלכלה משפחתית ואף לעיתים הגורם המשפיע יותר בכלכלה זו.
- לשקול עם בני הזוג כיצד לשתף את הילדים בתהליך הכלכלי שעוברת המשפחה, בהתאם לגילם וליכולותיהם.
- להיעזר במקורות תמיכה ובשירותים המקצועיים שהמחלקה מציעה, בהתאם לצרכים שעולים (מרכז אל"ב, מרכז הורים ילדים, הדרכה מקצועית וכדומה).

## 4 | רכישת ידע מקיף מתוך קירבה

כמו בכל התערבות הנעשית במסגרת הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, גם בהתערבות הכלכלית יש חשיבות רבה לתהליך הלמידה מהמשפחה עצמה על מגוון רחב של היבטי חייה. למידה זו נוצרת בתוך קשר של קירבה ויחסי אמון. בהקשר הכלכלי, יש לכך חשיבות מיוחדת, שכן כלכלת המשפחה קשורה לכל היבט במציאות החיים של המשפחה. ללא היכרות עם כלל ההיבטים הללו, לא ניתן לסייע למשפחה לבנות תוכנית כלכלית שתאפשר הגעה לאיזון והסדרת חובות באופן שאכן יהיה אפקטיבי וישים עבודה. רק כאשר קיימים יחסי קירבה, אמון ופתיחות אמיתית של אנשי המקצוע ונכונות



למשפחה לתחושות של ייאוש וחוסר אונים, המתבטאות בתוקפנות, בהיעלמות מהתהליך או בשיתוק של חוסר פעולה.

גם איש המקצוע עלול לחוות תחושות של ייאוש וחוסר אונים אל מול המצב הכלכלי ואף חשש שאין בידו לסייע בהתרת הסכך. לעיתים קרובות, תגובות ההגנה של איש המקצוע בהתמודדותו מול תחושות קשות אלה מתבטאות בשיפוטיות ובביקורת כלפי התנהלותה הכלכלית של המשפחה, בנסיגה לעמדות שמרניות, המטילות את האשמה על המשפחה ומתקשות לראות את התנהלותה באור של מאבק הישרדות בתוך מרחב אפשרויות מצומצם, או להביאו לעמדה פטרנליסטית ומחנכת במטרה 'להציל את המשפחה'.

איש המקצוע, המקיים את השיקוף יחד עם המשפחה ומשוחח עימה על תוצאותיו, צריך להיות מודע לכלל ההיבטים הללו – הן למה שהמשפחה חווה והן למה שהוא עצמו חווה ולתת להם מקום בדיאלוג עם המשפחה. זאת, כדי לאפשר תחושה של חשיפה בסביבה בטוחה, אפשרות לעיבוד ולהתמודדות עם תוצאות השיקוף ומעבר לשלב הבא.

### ד | חתירה לאיזון

בשלב זה נבנית עם המשפחה **תוכנית שינוי**, שתאפשר הגעה לאיזון בין ההכנסות להוצאות ואף הגעה ליתרה חודשית שתאפשר החזר חובות. בעוד שבמשפחות במעמד הביניים שלב זה מתאפיין בעיקר בקיצוץ בהוצאות ובבחינת סדרי עדיפויות בצריכה המשפחתית, בעבודה עם משפחות החיות בעוני הדגש הוא על **הגדלת הוצאות** באמצעות תעסוקה ומיצוי זכויות (קצבאות, איתור ליקויים בתלושי משכורת וכדומה) וכן על **הפחתת הוצאות** באמצעות תהליכים של מיצוי זכויות (מיצוי הנחות והטבות), בחינה והחלפת חוזים והסדרים יקרים שהמשפחה התחייבה אליהם מתוך חוסר מודעות או בגלל היעדר יכולת מיקוח. מאחר שמשפחות החיות בעוני גם כן חיות בצמצום רב של שירותים ומוצרים נדרשים, חשוב לשים לב בשלב זה שלא תיווצר פגיעה בשירותים ובמוצרים שהמשפחה זקוקה להם, אלא אך ורק הפחתה של עלותם עבור המשפחה.

בנוסף לכך, נבנה יחד עם המשפחה **תקציב חודשי**, המנסה להקטין את הפער בין ההכנסות להוצאות ולתכנן את ההוצאות ככל האפשר. התקציב מתעדכן מחודש לחודש בהתאם לשינויים בהכנסות ובהוצאות המשפחתיות, לתיעודן של המשפחה ולהחלטות שהיא מקבלת. איש המקצוע מלווה את המשפחה ביישום תוכנית השינוי במאמץ לדבוק במסגרת התקציב שהמשפחה קבעה.

טבעי שבשלב זה, ככל שהקשר והאמון עם המשפחה גדלים, ייחשפו פרטים נוספים על אודות המערכת הכלכלית שלה. על איש המקצוע להוסיף לתמונת המצב של המערכת הכלכלית המשפחתית.

שלב החתירה לאיזון יכול להיות מנוע רב עוצמה לתהליכים של מיצוי זכויות ותעסוקה. זאת, מאחר שכאשר ברור יותר למשפחה מהם היעדים שיש להשיג בתעסוקה או במיצוי זכויות ואיך הישגים אלה ישפיעו על המאזן התקציבי המשפחתי, קל לה יותר להתמקד בתהליכים הנדרשים. עם זאת, שלב זה עשוי גם לעורר קשיים רגשיים לא פשוטים – הן בדיאלוג שבין איש המקצוע לבין המשפחה, שעלול לחוות כפטרונאי, כמחנך וכמבטא את

בנוסף לכך, בשלב זה יש חשיבות **לאיתור היבטים חירומיים בתחום הכלכלי ולמתן מענה להם**, כמו למשל הודעת פינוי מהדירה, התרעה לפני ניתוק חשמל. מתן מענה להיבטים כלכליים חירומיים הכרחי הן מהפן של מיצוי זכויות המשפחה והן כדי שלא לדרדר את מצבה הכלכלי של המשפחה בהמשך.

### ב | הצבת יעדים

בשלב זה מתקיים שיח עם המשפחה על תמונת העתיד הכלכלית שהיו רוצים להגיע אליה, איך מבחינתם תיראה הצלחה בהתערבות הכלכלית ומה בתמונת העתיד ריאלי להשגה בטווח הקצר ובטווח הארוך. בעקבות השיח נבחר יעד כלכלי ריאלי ובר-השגה, שיהווה את המצפן של התהליך הכלכלי. בשלב זה חשוב לקחת בחשבון את הקצב של המשפחה בתהליך. כאשר המשפחה מבינה לעומק את המחויבות הנדרשת ממנה, יכולים להתעורר חששות, הסתייגויות, חוסר ביטחון ואף הימנעות. זהו תהליך טבעי ויש להבינו לא כהתנגדות פתולוגית, אלא כביטויים לגיטימיים המבטאים את הידע של המשפחה לגבי עצמה. חשוב שלא להאיץ במשפחה לקבל על עצמה יעדים שאינה מוכנה להתחייב להם. חשוב גם שבשלבים השונים של התוכנית הכלכלית איש המקצוע לא ייכנע לפיתוי להאיץ במשפחה או לבחור עבורה את היעדים, את דרכי העבודה או את קצב ההתקדמות.

### ג | שיקוף

אם המשפחה מוכנה לעבור לשלב הבא, הרי שבשלב השיקוף נערך רישום מקיף של מצב ארבעת מרכיבי כלכלת המשפחה (הוצאות, הכנסות, התחייבויות ונכסים) במטרה להבין את התמונה הכלכלית המלאה של המשפחה. יש לזכור, כי השיקוף הראשוני עם המשפחה יהיה קרוב למציאות, אבל לא מלא ומדויק. זאת, משום שבשלב זה המשפחה עדיין חשה חוסר אמון כלפי התהליך, יש לה חששות לחשוף את כל ההיבטים של המצב וכן חוסר ידיעה לגבי מצבה המלא.

כדי שלא לעכב את התהליך וליצור הרתעה ולחץ שיפגעו באמון הנוצר עם המשפחה, יש להסתמך בשלב זה על הערכותיה של המשפחה ולא ללחוץ עליה 'להוכיח' את מה שהיא מספרת באמצעות מסמכים או לגלות פרטים נוספים שאינה מעוניינת לחשוף. יש לקבל את הנתונים והמידע שהמשפחה מוסרת באמון מלא ולא לעמת אותה כאשר נראה שיש פערים או חוסרים במידע. **שימו-לב:** בשלב זה הערכה המקורבת למציאות מספיקה לתחילת תהליך כלכלי; הבעת אי-אמון וחשדנות מצד איש המקצוע עלולה לפגוע קשות בקשר הנרקם עם המשפחה בתהליך הכלכלי.

השיקוף הוא לכאורה שלב טכני של איסוף מידע ועיבודו, אך בפועל יש לו היבטים רגשיים משמעותיים: תהליך הגילוי והרישום של הפרטים הפיננסיים הקטנים ביותר נחוה כחדירה זרה לאינטימיות המשפחתית. המידע הכספי מלמד רבות על המשפחה ועל התנהלותה, לרבות על דינמיקות של סוד והסתרה המתקיימות בתוכה. המשפחה עלולה לחוות חשש, בושה ואשמה אל מול המבט החיצוני החושף את פרטי חייה הכלכליים. בנוסף לכך, החשיפה לתמונה הכלכלית המלאה, שבמרבית המקרים היא תמונה עגומה מאוד של פער גדול בין הוצאות להכנסות וחובות רבים שאינם מוסדרים, עלולה לגרום

• שיח עם הנושים: למשא ומתן עם הנושים שתי מטרות עיקריות: ראשית, צמצום החוב הקיים ושנית, הגעה להסדר תשלומים המותאם ליכולתה של המשפחה. פעמים רבות, המשפחות מגלות שבמשא ומתן נכון עם נושים ניתן להגיע לצמצום ניכר בגובה החוב ולהסדר חוב נוח, מתוך שיקול של המוסד או של האדם שהלווה את הכסף, המעדיף לקבל חלק מכספו ולאורך זמן ולא לאבד את כל הסכום.

• הגעה להסדר חוב: בהתאם לתיעדוף ולשיח עם הנושים ובהתאם ליתרה התקציבית ולנכסי המשפחה שיכולים לשמש להחזר, איש המקצוע מסייע למשפחה לתפור את הסדר החוב המותאם למצבה. אין הסדר חוב אחד המומלץ לכל המשפחות. נדרשת יצירתיות והבנה עמוקה של מצב המשפחה כדי לתפור את החליפה המתאימה לה ביותר. לעיתים תידרש הלוואה ראשונית או מחזור של משכנתא/ הלוואה, לעיתים דחיית תשלומים באישור הבנק. בנוסף לכך, יש לבחון בשלב זה את הצורך ביעוץ מאנשי מקצוע מתמחים (לדוגמה אם שוקלים מחזור משכנתא או מכירת נכס משפחתי) וכן בסיוע ואף בייצוג משפטי. ייצוג משפטי חשוב במיוחד בעת הסדרת חובות בהוצאה לפועל/מרכז קנסות או חובות שעברו לגוף גבייה פרטי.

במקרים שבהם אין כלל היתכנות להחזר החובות על ידי המשפחה ניתן להציג למשפחה את **התהליכים של איחוד תיקים, הסדר נושים ופשיטת רגל** (להרחבה ראו באתר 'כל זכות'), ולדון איתה על המאפיינים של כל תהליך – על הקשיים הכרוכים בו כמו גם על ההזדמנויות שהוא מאפשר. חשוב שהמשפחה תקבל ייעוץ וייצוג משפטי בתהליכים אלה וכן תמשיך בהתערבות הכלכלית השוטפת, שתאפשר ייצוג חיי המשפחה בהיבט הכלכלי ומניעת מצב, שבו לאחר קבלת ההפטר ומחיקת החובות ייווצרו חובות חדשים.

חובות המציבים קושי מיוחד להסדרה הם **חובות בשוק האפור**, זאת משום שבשל גובה הריבית הרב החוב ממשיך ותופח באופן מהיר וכן בשל הקושי לגייס משאבים מוסדיים (הלוואה) להחזר חוב לגורם לא מוכר. כמובן שהאיום באלימות כלפי המשפחה מוסיף גם הוא לקושי בהתמודדות עם חובות אלה. עד כה לא נמצא פתרון מערכתי לבעיה זו ומומלץ להסתייע ביעוץ ואף בייצוג משפטי במקרים אלה.

מקרים מורכבים במיוחד הם אלה שבהם המשפחה הגיעה להתערבות **לאחר שכבר נעשה הסדר חוב אך המשפחה לא עמדה בו**. מקרים אלה מציבים קושי כפול הן בשל חוסר האמון והיאוש המצטבר של המשפחה והן בשל הקושי לנהל משא ומתן נוסף עם הנושים או להסדיר מחדש את פריסת התשלומים להוצאה לפועל.

### על איש המקצוע המלווה את ההתערבות לדעת כי:

• בעת הסדרת החובות יש חשיבות רבה לשמירת מקומה של המשפחה כמובילת התהליך, שכן בשלב זה מתעצם פער הכוחות בין איש המקצוע לבין המשפחה בשל חוסר ידע וניסיון סביב נושא החובות. היבט זה צריך לבוא לידי ביטוי בכל אחד

דעת החברה על אנשים חיים בעוני והן בתוך המשפחה עצמה, שבה הניסיונות להגיע לאיזון עלולים להציף ולעורר מתחים ברמה האישית, הזוגית וביחסי הורים וילדים.

### על איש המקצוע המלווה את ההתערבות לנקוט בפעולות הבאות:

• לשים לב שלא לפעול מתוך עמדות שמרניות המטילות אשמה על בני המשפחה ומתבטאות, למשל, בשימוש בביטויים "קושי בסדרי עדיפויות", "חוסר יכולת בדחיית סיפוקים" וכדומה.

• לשקף למשפחה את הקושי הממשי הטמון בניסיון לשנות מצב כלכלי בתוך ההקשר המערכתי שבו הם נתונים.

• לסייע למשפחה לבנות תוכנית שינוי ותקציב שהולמים את מצבה האמיתי והמלא, תוך התייחסות להיבטים רגשיים ומשפחתיים לא פחות מאשר להיבטים כלכליים. על איש המקצוע לעודד את המשפחה לבחון לעומק חלופות ריאליות (למשל הגדלת משרות, מעבר דירה לשכונה אחרת) ואת ההשלכות הצפויות על כל בני המשפחה. כל זאת תוך אמון, קירבה ומתן מקום למומחיות המשפחה לחייה.

• לאפשר מקום רב לתהליכים הרגשיים ולהתמודדות עם הקשיים המשפחתיים הנוצרים בשלב זה. לאיש המקצוע מקום חשוב בחיזוק ובעידוד המשפחה בהתמודדות עם הקשיים והאתגרים.

• לראות במידע נוסף המתגלה בשלב זה על ידי המשפחה, על אודות מצבה הכלכלי, עדות לאמון המעמיק בינה לבין איש המקצוע ולא לראות בכך 'רמאות' או 'חוסר אמיונות'. חשוב לזכור, שהתחום הכספי הוא אינטימי ומעורר רגשות עזים ולכן טבעי שהמשפחה תציב גבולות לרמת החשיפה ביחס לנושא.

### ה | הסדרת חובות

באופן עקרוני, שלב זה ניתן לביצוע רק כאשר למשפחה מתפנה יתרה חודשית בתקציב, שאותה ניתן להפנות להחזר חובות. עם זאת, לעיתים יש צורך לטפל בחובות אקוטיים כבר בתחילת התהליך ויש כלים שבהם ניתן להשתמש. בפרק זה לא נעמיק בכך וחשוב להתייעץ עם איש מקצוע מומחה לנושא כלכלת המשפחה מודעת-עוני.

מטרת שלב זה היא להגיע למצב שבו המשפחה תשלם החזר חודשי השווה לסכום היתרה עבור כלל חובותיה וכך, אם היא חיה בתקציב מאוזן הרי שלא ייווצרו חובות חדשים והחובות הקיימים ייסגרו באופן הדרגתי. כדי להגיע למטרה זו, איש המקצוע מלווה את המשפחה בשלושה תהליכים מרכזיים:

• תיעודף החובות: המשפחה קובעת את סדר העדיפויות שלה בהחזרת החובות השונים. התיעודף מבוסס הן על היבטים כלכליים (גובה ריבית, עלות עיכוב בהחזר וכדומה) והן על היבטים רגשיים (יחסים שייפגעו אם החזר החוב יתעכב).

ההזדמנויות שלה ואת חוסר יכולתה לממן טובין הנחשבים ראויים בחברה. אך מאחר שיש לחיסכון ולביטוח חשיבות רבה ביכולתה של המשפחה להיות חסינה מבחינה כלכלית במצבי משבר, יש לשיח הזה, כאשר הוא נעשה בעיתוי הנכון, חשיבות רבה. השיח עם המשפחה בשלב זה יכול להתמקד בבחינת אפשרויות, יתרונות וחסרונות של **הסדרי ביטוח** שונים המותאמים לצורכי המשפחה ולמאפייניה (למשל, ביטוח משלים בקופת החולים, ביטוח מקיף לרכב, ביטוח הקשור לעיסוק של אחד מבני המשפחה). כמו כן, ניתן לבחון עם המשפחה סוגים שונים של חיסכון וביניהם **הסדרי פנסיה** (ממקום העבודה או בהפרשה עצמאית) ויצירת **חיסכון לעת חירום** (תקופת אבטלה או מחלה) וכן **התמודדות עם הוצאה לא צפויה** (תקלה ברכב, טיפול שיניים אקוטי). סוג נוסף של חיסכון הוא כזה המוקדש ל**מימון יעדים ומטרות בעתיד** (אירוע משפחתי, הכשרה מקצועית וכדומה). בשלב זה יכול להיות ערך גם לייעוץ אצל מומחים בנושאים אלה, תוך הנגשה של הידע והמידע בצורה הברורה ביותר.

## תפקידו של העובד הסוציאלי כאשר ההתערבות משולבת עם מלווה/ייעוץ כלכלי

לאורך הפרק השתמשנו במונח 'איש מקצוע' כאשר דנו באדם העובד עם המשפחה על תחום כלכלת המשפחה, זאת מאחר שלעיתים ההתערבות הזו נעשית על ידי העובד הסוציאלי המטפל במשפחה ולעיתים על ידי איש מקצוע אחר שאינו עובד סוציאלי – מלווה משפחות או יועץ כלכלי.

ההנחיות, שתוארו לאורך הפרק, התייחסו למציאות שבה אותו איש מקצוע, עובד סוציאלי, אמון על כל היבטי ההתערבות הכלכלית. אך במציאות הנוכחית, במרבית המקרים יהיה פיצול בהתערבות בנושא כלכלת המשפחה. במקרה כזה של פיצול בין העובד הסוציאלי של המשפחה לבין המלווה/ייעוץ כלכלי מתקיימת לאורך כל השלבים חלוקה של האחריות על היבטי ההתערבות. לרוב, בחלוקה זו **המלווה/ייעוץ הכלכלי** אמון על תכנון ויישום ההיבטים הכלכליים יחד עם המשפחה וכן על מתן התייחסות רגשית מיידית למה שעולה בשיח עם המשפחה. לעומת זאת, **העובד הסוציאלי** אמון על ראיית תמונת המצב הרחבה של המשפחה והכנסתה לתוך מערך השיקולים בעת בניית התוכנית הכלכלית. כמו כן, העובד הסוציאלי אחראי על ליווי התהליכים הרגשיים, הזוגיים וההוריים ארוכי הטווח, בהתאם למה שעולה בכל משפחה ומשפחה וכן על הדרכת המלווה/ייעוץ ביחס לעבודה עם המשפחה. הדרכה זו לא תתמקד בהיבטים הכלכליים, אלא ביכולתו של המלווה/ייעוץ הכלכלי ליישם בהתערבות את העקרונות של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, להבין את ההיבטים הרגשיים בתהליך ולתת להם מענה נקודתי בעת שאלה עולים בשיח עם המשפחה.

תפקידו החשוב של העובד הסוציאלי בהקשר זה הוא להוות גשר בין מטרות הייעוץ הכלכלי לבין הידע של המשפחה לגבי המטרות, היעדים, אופן ההתערבות, הקצב והמערך הרגשי של בני המשפחה. בהקשר זה, חשוב שהעובד הסוציאלי יוכל לשאת נסיגות בתהליך

מהשלבים – הן במתן המקום למשפחה בתעדוף החובות, הן בשיח עם הנושים שאליו יש להתכונן יחד עם המשפחה והן בבניית הסדר החוב. הסדרת החובות צריכה לנבוע מהחלטותיה ומבחירותיה של המשפחה לאחר בירור השלכות של חלופות שונות. אם יתוכנן הסדר חוב, המבטא את תפיסות איש המקצוע יותר מאשר את תפיסות המשפחה, המשפחה לא תעמוד בו והוא יקרס.

- הקשר עם המשפחה וההתייחסות לצידה, גם ללא הייעוץ הכלכלי עצמו, הוא משמעותי ביותר בשלב זה, כפי שמדגים הסיפור הבא:



### דוגמה | הפעם זה יעבוד כתבה | יעל ויינברג (2017)

שלושה חודשים אנחנו מחכים ואחרי הרבה מידי בירוקרטיה נקבעה לשמעון סוף-סוף פגישה בסיוע המשפטי. שלושה חודשים ליוויתי אותו כדי שתיבדק הזכאות שלו לסיוע משפטי ותתואם הפגישה. התחלנו בפגישות ייעוץ עם עורכת הדין של מפ"ה, המשכנו בהתמודדות עם הבירוקרטיה והטפסים, ולבסוף הנדנוד ללשכה לסיוע המשפטי כדי שלא ישכחו או יפספסו את הבקשה. לתומי, הייתי בטוחה שתפקידי בהקשר הזה הסתיים. אני שואלת את שמעון, ככה סתם מתוך הרגל, אם היה רוצה שאתלווה אליו לפגישה, וברור לי שהוא יגיד "תודה, אבל אין צורך". בכל זאת, מה אני יכולה לתרום לו בפגישה כזו?

להפתעתי הוא עונה בשקט "כן". כמוכן שאני שמחה להצטרף אליו ואנחנו הולכים ביחד לפגישה. אבל בדרך אני עדיין לא בטוחה מה יש לי לתת לו שם? איך אני אעזור? הוא גבר מבוגר, מכיר את הסיוע המשפטי טוב ממני ובקי ממני בתהליך ובפרוצדורות. אנחנו מתיישבים ועורכת הדין שמולנו גם לא ממש מבינה מה אני עושה שם.

שמעון מסביר לעורכת הדין שהוא מעוניין בהליך של פשיטת רגל. היא עונה לו: "בוא תגיד לי, למה נראה לך שזה מגיע לך? למה נראה לך שתעמוד בזה? הרי כבר פעמיים היית בפשיטה והעיפו אותך כי לא עמדת בהגשת הדוחות. למה שזה יעבוד הפעם?" ושמעון, מסתכל עליי ועונה: "כי הפעם היא איתי. אני לא לבד. בגלל זה זה יעבוד". ואני ברגע אחד מבינה הרבה יותר ממה שהבנתי עד עכשיו מהי המשמעות שלי בתהליך הזה.

### תכנון עתידי

בשלב התכנון העתידי נבנה בסיס ליציבות כלכלת המשפחה באמצעות **חיסכון וביטוח**, אשר יכולים לסייע למתן את השפעתם של אירועים משבריים. בנוסף לכך, בשל קצבאות הזיקנה המוגבלות, יש להתכונן לתקופת הזיקנה כבר מגיל צעיר באמצעות הסדרי פנסיה. לעיתים בתחילת תהליך הליווי הכלכלי נראה בלתי סביר ואף טיפשי לשוחח עם המשפחה החיה בעוני על היבטים של חיסכון וביטוח. כאשר שיח זה נעשה בשלב מוקדם מידי בתהליך הוא אף עלול ליצור ניכור וכעס אצל המשפחה, מאחר שהוא מדגיש את היעדר

גם מטופלי הרווחה. לטענתה, אין חובות לשום גורם רק חובות בארנונה. בתחילת הליווי ב'עוצמה', שנעשה עם רכזת ב'עוצמה' ומ"מ שלי בזמן חופשת הלידה, היא קיבלה הנחה בארנונה. לאחר שחזרתי מחופשת הלידה נכנסתי לתמונה. החוב עמד על 350,000 ש. הגשנו את המסמכים, זו אישה שואבת, קשה איתה, כל פעם הצלחתי לגייס אותה מחדש. המצב היה קריטי – קנסות, עיקולים... הגשת המסמכים הייתה מאוד אינטנסיבית, ליוויתי אותה בכל התהליך והצלחנו לצמצם את החוב ל-70,000 ש ואחרי פנייה נוספת של המלווה היא קיבלה הסכם פשרה מהערייה שעמד על 45,000 ש במזומן, אך בתנאי שהתשלום יהיה מייד.

בנקודה הזו היה צריך להשיג במייד, תוך חודש-חודשיים 45,000 ש. יש עיקול על הנכס [הדירה שבבעלותה], אם החוב לא ישולם, על כן יש אינטרס מובהק לילדים לסייע. אותה אומנם לא יפנו מהנכס, אבל היורשים לא יקבלו את הנכס. הרשת המשפחתית של האישה נמוכה, אין למי לפנות כדי לגייס את התשלום. ניגשנו לבנק אחד שהייתה עימו היסטוריה. בפגישה בבנק התגלה, שבעבר הייתה בעיה של חוסר אמינות של האישה ולכן לא מוכנים לתת לה הלוואה. ניגשנו לבנק שני, שביקש מסמכים. הגשנו את המסמכים בשבוע שעבר וכעת ממתינים לתשובתו של הבנק.

### ש. למה את מגדירה את האישה שלא הלך איתה?

ת. משום שהיא ניסתה לשאוב אותי למקומות שלא רציתי. עבורה הסכום הזה היה מטורף. היא כל הזמן הייתה בלחץ מולי, גם בפגישות שאני 100% איתה היא לא 100% איתי. הרגשתי שזה מקצר לה את החיים. היא מספרת לי סיפורים על הילדים: שאין לבת כסף לנכדה למטרנה. היא סיפרה לי סיפורים שהיה לי מאוד קשה איתם, למשל שהילדים הולכים לירקן ולמכולת, הילדים קונים בשמה ומצטבר חוב שהיא כלל לא ידעה עליו. הסיפור עם העבודה לא פשוט, היא סייעת מחליפה, אך המעסיק מבקש ממנה להישאר בזמינות גבוהה. היא מאוד לא איתי. מתקשרים אליה באמצע פגישה והיא עונה גם ארבע פעמים ואני מאבדת קשב וריכוז. אני עושה המון מאמצים להגיע גם בשעות שלא מסתדרות לי והיא יושבת בפגישה ועושה את הטלפונים שלה. אמרתי לה פעם, אבל זה אופי של בן אדם.

### ש. היא קיבלה עזרה בעוד תחומים?

ת. לא, רק סביב החוב.

### ש. מה עוד ראית בתהליך איתה?

ת. היה לה קושי מול המוסדות – פחד, חוסר ידע, קושי בהבעה בכתיבה, פחד מלהגיע למוסדות. היה מקרה שבו לא הייתה מוכנה ללכת לבד לבנק והיה צורך ללכת, אבל אני לא יכולתי להגיע. היא התקשרה בהיסטוריה מהבנק, שהפקידה שסמכה עליה לא הייתה.

הכלכלי מבלי לראות בכך כשלון של המשפחה, כמו גם לחגוג עם המשפחה הצלחות קטנות וגדולות.

## המלצות בעת פיצול ההתערבות

כדי שפיצול ההתערבות הכלכלית בין שני בעלי התפקידים יוכל לעבוד בצורה מיטבית עבור המשפחה, יש חשיבות להקפדה על:

- הכרת המשפחה: שני בעלי התפקידים יהיו קרובים למשפחה, יכירו אותה ויבססו עימה יחסי אמון.
- יחסי כבוד והערכה בין שני בעלי התפקידים: שני בעלי התפקידים יכירו זה בערכו הייחודי של האחר ובתרומה הייחודית של כל אחד לתהליך ההתערבות.
- תיאום ציפיות: יתקיים באופן מתמיד תיאום ציפיות לגבי חלוקת האחריות, הממשקים ותחומי החפיפה במסגרת ההתערבות הכלכלית.
- תקשורת שוטפת: יתקיימו תקשורת שוטפת והעברת מידע על כל מה שקורה בקשר של כל אחד מבעלי התפקידים עם המשפחה. חשוב לכתוב חוזה עם המשפחה, שבמסגרתו ברור שאין סודות בין היועץ הכלכלי/המלווה והעובד הסוציאלי וכי האחרון מעודכן בכל דבר שאליו נחשף המלווה.
- מפגש משותף: חשוב לקיים מעת לעת מפגש משותף של המשפחה, העובד הסוציאלי והמלווה/היועץ הכלכלי לשם שיח פתוח על התקדמות ההתערבות והתמודדות עם אתגריה. זאת, כדי למנוע פיצולים ופערי מידע בין כלל המעורבים.

## תרגיל מסכם | התערבות בכלכלת המשפחה ב'מרכז עוצמה'



לפניכם ראיון עם מלווה ב'מרכז עוצמה', המקיימת תהליכי התערבות כלכליים. דרך קריאת הראיון ניתן לנתח היבטים שונים של ההתערבות. בסוף הראיון מופיעות שאלות לדיון.

### ש. ספרי לנו על משפחה/לקוח שהתנסת איתם בסיפור מורכב ושאת מרגישה שהתהליך עימם לא היה קל.

ת. יש לי מישהי שיש לה חוב גדול לארנונה בסך של 350,000 ש והיא הצליחה להגיע לפשרה. היא הגיעה ל'מרכז עוצמה' כשהייתי לקראת חזרה מחופשת לידה. אישה בת 59, סייעת בגן, חמישה ילדים, גרושה עם רקע של אלימות במשפחה בעברה. חלק מהילדים גרים אצלה, אין לה קטינים בבית, היא מפרנסת ודואגת לכולם. זה קשה לה, הילדים

## מקורות

- אהרוני, ר', גולן, ר' וגולן, י' (2019). היבטים בפרופיל החייב בהוצאה לפועל לשנת 2019. רשות האכיפה והגבייה.
- בוטוש, נ' (2018). פריסת סניפי בנקים ומכשירי בנקאות אוטומטיים לפי יישובים. מרכז המחקר והמידע של הכנסת.
- בן שלום, א' (2019). סיכום תהליך חילוץ ופיתוח ידע על התאמת מודל 'נושמים לרווחה במרכז עוצמה לחברה החרדית'. מסמך פנימי.
- גולן, ר' (2018). אפיון החייבים של הוצאה לפועל לפי המעמד החברתי-כלכלי של מקום מגוריהם. אסופת מאמרים סיכום פעילות הרשות ומבט על אתגרי העתיד (עמ' 115-133). רשות האכיפה והגבייה.
- המוסד לביטוח לאומי (2018). ממדי העוני והפערים החברתיים: דוח שנתי 2017.
- יונס, ס' (2018). הכלה פיננסית עבור אנשים החיים בעוני, בהדרה ובחובות-יתר. מרכז מילקן לחדשנות.
- כהן, ר' (2015). חייבים לשנות – כיצד מדינת ישראל מדרדרת בעלי חוב לעוני. דוח האגודה לזכויות האזרח.
- כהנא-בקלר, א', שרון, נ', שלם, י', אזולאי, ט', קדרוני, ט', הראל, וייסברג-נקאש, נ' ושגיב, ז' (2017). תדריך למחלקה ולמלווה עוצמה בכלכלת המשפחה במרכז עוצמה. מסמך פנימי.
- כהנא-בקלר, א', שלם, י' ושרון, נ' (2018). יצירת חובות והתמודדות עמם בקרב משפחות שחיות בעוני. נייר עמדה מטעם מערך 'נושמים לרווחה במרכז עוצמה'.
- לביא, ע' (2017). עבודת care כמעצבת תפיסת צרכים כלכליים אצל אימהות החיות בעוני, תחת הנחיות חברת הצריכה. בתוך ר' ברייר-גארב, ד' אולמרט, א' קזין, י' תירוש. קפיטליזם ומגדר: סוגיות פמיניסטיות בתרבות השוק (עמ' 249-264). הוצאת מכון ון ליר והקיבוץ המאוחד.
- לוי, י' (2019). מפגש עולם העבודה הסוציאלית עם נושא החובות הכלכליים בישראל. נייר עמדה, רבנים למען זכויות אדם.
- מולנייתן, ס' ושפיר, א' (2015). מחסור. הוצאת מטר.
- מכון ERI (2018). דוח מסכם מחקר נושמים לרווחה במרכז עוצמה, מצגת לוועדת מחקר.
- משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (2019). שוק העבודה בישראל: תמונת מצב ופעילות זרוע התעסוקה.
- נושמים לרווחה במרכז עוצמה (2018). תובנות מתהליך חילוץ ופיתוח ידע בנושא כלכלת המשפחה מודעת-עוני. מסמך פנימי.

הצפה – ניסתה לשאוב אותי, היא הייתה מאוד חרדה ולחוצה. ניסיתי להתמקד בפעולה, במשימה. ניסיתי להגיד לה ולשקף את הנקודות הטובות, אחרי הכלה, לשקף את ההצלחות ולהרגיע, לא באמת ב-100% הצלחתי. היה לי קשה להיות עם מישהי כל כך חרדה ועצבנית, הסחות דעת בזמן ההמתנה, שיחות על המשפחה, על הילדים והנכדים.

## שאלות אפשריות לניתוח ולדין

### עיבוד עמדות ורגשות

- אילו רגשות ותחושות התעוררו בכם בקריאת הסיפור – כלפי האישה, כלפי המלווה.
- האם תוכלו לזהות עמדות שיפוטיות/שמרניות לגבי כלכלת המשפחה שהסיפור מעלה?

### מהי כלכלת המשפחה

- לאור מה שלמדנו, מהם מאפייני כלכלת המשפחה של האישה בסיפור (הכנסות, הוצאות, התחייבויות נכסים).
- אילו מאפיינים ייחודיים של כלכלת משפחות החיות בעוני באים לידי ביטוי בסיפור? מהם ההיבטים הרגשיים והמשפחתיים הבאים לידי ביטוי בסיפור ומשפיעים על כלכלת המשפחה של האישה?

### התערבות בכלכלת המשפחה מודעת-עוני

- מה כללה ההתערבות הכלכלית של המלווה? האם נראה לכם שחסרים בה שלבים או היבטים?
- אילו רגשות באים לידי ביטוי אצל המלווה ואצל האישה בסיפור? מהי הדינמיקה והיחסים שנוצרו ביניהן?
- מה בהתערבות שביצעה המלווה קרוב לתפיסה של כלכלת המשפחה מודעת-עוני, אילו היבטים רחוקים יותר או חסרים? בהתבוננות בעקרונות המקצועיים שהוצגו בפרק – מה היה ניתן לעשות אחרת?
- אם אתם הייתם העובדת הסוציאלית של המשפחה והייתם מפנים אותה להתערבות כלכלית אצל המלווה, מה הייתם מנסים לתרום לתהליך – בעבודה עם האישה, בעבודה עם המלווה ובעבודה המשותפת.

- קסיר (קלינר), נ' (2018). מיהו עני? חובות בחברה החרדית: היבטים שונים של עוני ודרכי התנהלות פיננסית בקרב הציבור החרדי. בתוך אסופת מאמרים סיכום פעילות הרשות ומבט על אתגרי העתיד (עמ' 57-77). רשות האכיפה והגבייה.
- קסיר (קלינר), נ' וצחור-שי, א' (2017). על תרבות ועוני בחברה החרדית: היבטים שונים של עוני בחברה החרדית. המכון החרדי למחקרי מדיניות.
- קרומר-נבו, מ', גורודזייסקי, א' וסער-הימן, י' (2014). חובות, עוני והדרה כלכלית. ביטחון סוציאלי, 95, 38-11.
- קרומר-נבו, מ' (2017). *עבודה סוציאלית מודעת-עוני בתוכנית מפ"ה* (משפחות פוגשות הזדמנות): מושגים, כאבים ותקוות. ג'וינט ישראל-אשלים, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, הקרן למפעלים מיוחדים המוסד לביטוח לאומי ואוניברסיטת בן-גוריון בנגב.
- רוטמן, ע' וסער, ע' (2014). גן הילדים הפרטי: אנטי-צרכנות ומעמד בעידן קפיטליסטי. סוציולוגיה ישראלית, ט"ז(2).
- רייטר, י' (2013). סוגיית הקרקעות. בתוך י' רייטר (עורך), *החברה הערבית בישראל - אוגדן מידע*. יוזמות קרן אברהם.
- שאמי, ל' (2019). החוב של משקי הבית בישראל. נייר מדיניות מס' 01.2019. מכון טאוב.
- Ben-Galim, D. & Lanning, T. (2010). *Strength against shocks: Low-income families and debt*. Institute for Public Policy Research.
- Feathersone, M. (2007). *Consumer culture and postmodernism*. (2nd ed.). Sage Publication.
- Pinto, L. & Coulson, E. (2011). Social justice and the gender politics of financial literacy education. *Journal of the Canadian Association for Curriculum Studies*, 9, 54-85.

עבודה סוציאלית מודעת-עוני היא פרדיגמה – תפיסה תאורטית ומעשית, הקוראת לעובדים סוציאליים לזהות את מרכזיותו של העוני בעיצוב החיים של אנשים החווים אותו. טענה מרכזית של הפרדיגמה היא, כי עוני הוא הפרה של זכויות אדם ולא בעיה הנובעת מכשלים או מליקויים אישיים. כדי להפוך לרלוונטיים לאנשים החיים בעוני על העובדים הסוציאליים להתייבב לצידם של מקבלי השירותים במאבקם להקטין את מצוקתם. מאז שנת 2015 מיושמת הפרדיגמה כמודל מוביל במחלקות לשירותים חברתיים ברחבי הארץ ומשמשת כלי תאורטי ויישומי לעבודה עם משפחות ויחידים החיים בעוני ובהדרה.

את הטמעת הפרדיגמה, פיתוחה והפצתה, מובילים **משרד הרווחה והביטחון החברתי וג'וינט-אשלים**.

ספר ההכשרה, שהוא אחד מתוצרי המהלך של פיתוח והפצת הפרדיגמה, מציג את הידע הנחוץ למי שרוצים ללמוד או ללמד את הפרדיגמה ולמי שמבקשים לרכוש את הכלים המעשיים לעבודה מכוונת צדק חברתי עם אנשים החיים בעוני. בנוסף לידע, מתייחס הספר לתהליכים רגשיים וקוגניטיביים של העובדים עם משפחות בעוני ומציע כלים לפיתוח רפלקציה עצמית ביקורתית.

**מיכל קרומר-נבו**, פרופסור מן המניין במחלקה לעבודה סוציאלית על שם שפיצר באוניברסיטת בן-גוריון בנגב, ומחזיקת הקתדרה ע"ש דויד ודורותי שוורצמן לפיתוח קהילתי. משמשת כיועצת בכירה למשרד הרווחה והביטחון החברתי ולג'וינט-אשלים וכן כנשיאת כבוד של המרכז הישראלי למחקר איכותני של האדם והחברה באוניברסיטת בן-גוריון בנגב. ספרה האחרון "תקוה רדיקלית: פרקטיקה מודעת-עוני בעבודה סוציאלית" (פרדס, 2022; Policy Press, 2020) זכה בפרס הספר הטוב של האגודה האמריקנית לעבודה סוציאלית ומחקר.



הג'וינט



משרד הרווחה  
והביטחון החברתי

